



Department of Empowerment of Persons with Disabilities (Divyangjan)
Ministry of Social Justice & Empowerment



कोशल शलपुणव रातराप्रगतिरिति



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



RE → IMAGINE FUTURE



TOURISM & HOSPITALITY
SKILL COUNCIL



Skill Council for Persons with Disability

पार्टिसिपेंट हैंडबुक

सेक्टर
पर्यटन और आतिथ्य

उप क्षेत्र
होटल

व्यवसाय
हाउसकीपिंग

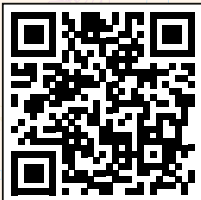
SCPwD रेफ़रेन्स आई.डी : PWD/THC/Q0202,

रेफ़रेन्स आई.डी : THC/Q0202, Version - 2.0, NSQF Level: 4



अतिथि सेवा सहयोगी - हाउसकीपिंग (कॉमन नोस)

लोकोमोटर डिसेबिलिटी के लिए
स्पीच एंड हियरिंग इम्पेयरमेंट के लिए



Scan/Click this QR code
to access Ebook

यह पुस्तक द्वारा प्रायोजित है
पर्यटन और आतिथ्य कौशल परिषद (THSC)

पता: 404/407, चौथी मंजिल, मर्केटाइल हाउस, के.जी. मार्ग
कनॉट प्लेस, नई दिल्ली 110001

ईमेल: info@thsc.in

वेबसाइट: www.thsc.in

फोन: 011-41608056/57/74

सर्वाधिकार सुरक्षित

पहला संस्करण, जून 2022

क्रिएटिव कॉमन्स लाइसेंस के तहत: CC-BY-SA

कॉपीराइट © 2022

एट्रिब्यूशन-शेयर अलाइक: CC BY-SA



यह लाइसेंस अन्य लोगों को व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए भी आपके काम को रीमिक्स, ट्वीक और निर्माण करने देता है, जब तक कि वे आपको श्रेय देते हैं और समान शर्तों के तहत अपनी नई रचनाओं का लाइसेंस देते हैं। इस लाइसेंस की तुलना अक्सर "कॉपीलेफ्ट" फ्री और ओपन-सोर्स सॉफ्टवेयर लाइसेंस से की जाती है। आपके आधार पर सभी नए कार्यों में एक ही लाइसेंस होगा, इसलिए कोई भी डेरिवेटिव व्यावसायिक उपयोग की भी अनुमति देगा। यह विकिपीडिया द्वारा उपयोग किया जाने वाला लाइसेंस है और उन सामग्रियों के लिए अनुशंसित है जो विकिपीडिया और इसी तरह के लाइसेंस प्राप्त परियोजनाओं से सामग्री को शामिल करने से लाभान्वित होंगे।

अस्वीकरण

इसमें निहित जानकारी पर्यटन और आतिथ्य कौशल परिषद (THSC) के विश्वसनीय स्रोतों से प्राप्त की गई है। पर्यटन और आतिथ्य कौशल परिषद (THSC) ऐसी जानकारी की सटीकता, पूर्णता या पर्याप्तता के लिए सभी वारंटी को अस्वीकार करती है। पर्यटन और आतिथ्य कौशल परिषद (THSC) की इसमें निहित जानकारी में त्रुटियों, चूक या अपर्याप्तता के लिए या उसकी व्याख्या के लिए कोई दायित्व नहीं होगा। पुस्तक में शामिल कॉपीराइट सामग्री के मालिकों का पता लगाने का हर संभव प्रयास किया गया है। प्रकाशक उनके संज्ञान में लाए जाने के लिए पुस्तक में किसी भी चूक के लिए आभारी होंगे; जिसे उसी के भविष्य के संस्करणों में लागू होने के रूप में स्वीकार किया जाएगा। पर्यटन और आतिथ्य कौशल परिषद (THSC) में कोई भी संस्था इस सामग्री पर निर्भर किसी भी व्यक्ति द्वारा किए गए किसी भी नुकसान के लिए जिम्मेदार नहीं होगी। इस प्रकाशन की सामग्री कॉपीराइट है। पर्यटन और आतिथ्य कौशल परिषद (THSC) द्वारा अधिकृत किए जाने तक, इस प्रकाशन के किसी भी हिस्से को किसी भी रूप में या किसी भी माध्यम से कागज या इलेक्ट्रॉनिक मीडिया पर पुनः प्रस्तुत, संग्रहीत या वितरित नहीं किया जा सकता है।

नोट: SCPwD

SCPwD ने THSC से योग्यता उधार ली है जिसे 25 अगस्त 2022 को NSQC की 22वीं बैठक में NCVET द्वारा अनुमोदित किया गया है (डब्लू का लिंक) <https://ncvet.gov.in/sites/default/files/MoM%2022nd%20NSQC%20he%20on%2025%20August%202022.pdf>

और एनक्यूआर पर अपलोड किया गया

LD के लिए— 2022/PWD/SCPWD/06056

SHI के लिए— 2022/PWD/SCPWD/06055



श्री नरेंद्र मोदी
भारत के प्रधान मंत्री

“

स्किलिंग एक बेहतर भारत का निर्माण कर रही है। अगर हमें भारत को विकास की ओर ले जाना है तो कौशल विकास हमारा मिशन होना चाहिए।

”



Certificate

CURRICULUM COMPLIANCE TO QUALIFICATION PACK – NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARDS

is hereby issued by the

Skill Council for Persons with Disability
for the

SKILLING CONTENT: PARTICIPANT HANDBOOK

Complying to National Occupational Standards of
Job Role/ Qualification Pack **BEST SERVICE ASSOCIATE (HOUSEKEEPING)(Divyangjan)** QP No. '**PWD/THC/Qo202**
NSQF Level 4'

Date of Issuance: August 31st, 2021

Valid up to: August 31st, 2025

* Valid up to the next review date of the Qualification Pack

Authorized Signatory
(Skill Council for Persons with Disability)

स्वीकृति

इसमें निहित जानकारी पर्यटन और आतिथ्य कौशल परिषद (THSC) के विश्वसनीय स्रोतों से प्राप्त की गई है। पर्यटन और आतिथ्य कौशल परिषद (THSC) ऐसी जानकारी की सटीकता, पूर्णता या पर्याप्तता के लिए सभी वारंटी को अस्वीकार करती है। पर्यटन और आतिथ्य कौशल परिषद (THSC) की इसमें निहित जानकारी में त्रुटियों, चूक या अपर्याप्तता के लिए या उसकी व्याख्या के लिए कोई दायित्व नहीं होगा। पुस्तक में शामिल कॉपीराइट सामग्री के मालिकों का पता लगाने का हर संभव प्रयास किया गया है।

प्रकाशक उनके संज्ञान में लाए जाने के लिए पुस्तक में किसी भी चूक के लिए आभारी होंगे; जिसे उसी के भविष्य के संस्करणों में लागू होने के रूप में स्वीकार किया जाएगा। पर्यटन और आतिथ्य कौशल परिषद (THSC) में कोई भी संस्था इस सामग्री पर निर्भर किसी भी व्यक्ति द्वारा किए गए किसी भी नुकसान के लिए जिम्मेदार नहीं होगी।

इस प्रकाशन की सामग्री कॉपीराइट है। पर्यटन और आतिथ्य कौशल परिषद (THSC) द्वारा अधिकृत किए जाने तक, इस प्रकाशन के किसी भी हिस्से को किसी भी रूप में या किसी भी माध्यम से कागज या इलेक्ट्रॉनिक मीडिया पर पुनः प्रस्तुत, संग्रहीत या वितरित नहीं किया जा सकता है।

इस पुस्तक के बारे में

यह पुस्तक पर्यटन और आतिथ्य क्षेत्र में 'अतिथि सेवा सहयोगी (हाउसकीपिंग)' की नौकरी लेने के लिए ज्ञान और बुनियादी कौशल को उन्नत करने के लिए डिज़ाइन की गई है। गेस्ट सर्विस एसोसिएट (हाउसकीपिंग) द्वारा की जाने वाली सभी गतिविधियों को इस कोर्स में शामिल किया गया है। इस पाठ्यक्रम के सफल समापन पर, उम्मीदवार अतिथि सेवा सहयोगी (हाउसकीपिंग) के रूप में कार्य करने के लिए पात्र होगा।

यह प्रतिभागी हैंडबुक विशिष्ट योग्यता पैक (क्यूपी) के लिए प्रशिक्षण को सक्षम करने के लिए डिज़ाइन की गई है। प्रत्येक राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS) को यूनिट/एस में शामिल किया गया है।

विशिष्ट एनओएस के लिए प्रमुख सीखने के उद्देश्य उस एनओएस के लिए यूनिट/एस की शुरुआत को चिह्नित करते हैं

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

THC/N9903: संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करें

THC/N9906: स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं का पालन करें

THC/N0240: साफ कालीन और अपहोल्स्ट्री

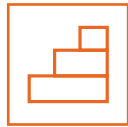
THC/N0241: फर्श और सतहों को पॉलिश करें

THC/N0208: अतिथि कक्ष और सार्वजनिक क्षेत्रों में सफाई गतिविधियाँ करें

प्रयुक्त प्रतीक



प्रमुख शिक्षा
परिणामों



कदम



समय



सलाह



टिप्पणियाँ



इकाई
उद्देश्यों

विषयसूची

क्रमांक	मॉड्यूल और इकाइयाँ	पृष्ठ संख्या
1.	होटल उद्योग और हाउस कीपिंग गतिविधियों का परिचय यूनिट 1.1 स्किल इंडिया मिशन का सिंहावलोकन यूनिट 1.2 पर्यटन और आतिथ्य उद्योग का सिंहावलोकन यूनिट 1.3 हाउसकीपिंग विभाग और एक होटल का लेआउट यूनिट 1.4 जीएस - हाउसकीपिंग की भूमिकाएँ व ज़िम्मेदारियाँ	1 - 56
2.	प्रभावी संचार और सेवा मानक बनाए रखें (THC/N9901) यूनिट 2.1: प्रभावी संचार और सेवा मानक बनाए रखें यूनिट 2.2: विभिन्न आयु समूहों, लिंग और विकलांग व्यक्तियों के प्रति संवेदनशीलता	57 - 84
3.	संगठनात्मक गोपनीयता और अतिथि निजता (THC/N9903) यूनिट 3.1 - संगठन की गोपनीयता बनाए रखें यूनिट 3.2 - अतिथि सूचना की गोपनीयता बनाए रखें	86 - 96
4.	बुनियादी स्वास्थ्य और सुरक्षा मानक (THC/N9906) यूनिट 4.1 - कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं को बनाए रखें यूनिट 4.2 - एहतियाती स्वास्थ्य उपायों को लागू करें यूनिट 4.3 - प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन को नियोजित करें	97 - 172
5.	रोजगार और उद्यमिता कौशल	173 - 174
		
6.	अनुलग्नक	175 - 176



1. होटल उद्योग और हाउसकीपिंग गतिविधियों का परिचय



- यूनिट 1.1 - स्किल इंडिया मिशन का एक सिंहावलोकन
- यूनिट 1.2 - पर्यटन और आतिथ्य उद्योग का एक सिंहावलोकन
- यूनिट 1.3 - हाउसकीपिंग विभाग और एक होटल का लेआउट
- यूनिट 1.4 - जीएसए-हाउसकीपिंग की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां



प्रमुख सीखने के परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होगा:

1. स्किल इंडिया मिशन के उद्देश्यों और लाभों पर चर्चा करें
2. पर्यटन और आतिथ्य उद्योग और उसके उप-क्षेत्रों का वर्णन करें
3. विभिन्न सितारा श्रेणियों के होटल और हाउसकीपिंग विभाग के पदानुक्रम को विस्तृत करें
4. पर्यटन और आतिथ्य उद्योग में अतिथि सेवा सहयोगी के रूप में नौकरी की भूमिका और नौकरी के अवसरों को विस्तृत करें

यूनिट 1.1: स्किल इंडिया मिशन का अवलोकन

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होगा:

1. स्किल इंडिया मिशन के उद्देश्यों और लाभों की व्याख्या करें

1.1.1 कौशल भारत कार्यक्रम - उद्देश्य

स्किल इंडिया मिशन

स्किल इंडिया मिशन एक सरकारी योजना है जिसे 2015 में लॉन्च किया गया था। यह एक तरह की अम्ब्रेला योजना है जिसके तहत कई छोटी स्किलिंग योजनाएं प्रचलित थीं। इस योजना को स्थापित करने का मुख्य उद्देश्य देश के युवाओं को अच्छे कौशल सेट के साथ सशक्त बनाना है जो अर्थव्यवस्था के विभिन्न क्षेत्रों में रोजगार पाने की संभावनाओं को बढ़ावा देते हैं। यह व्यक्ति को उत्पादकता में सुधार करने में भी मदद करता है।

मुख्य रूप से कौशल विकास कार्यक्रमों में निजी क्षेत्र की पहल को बढ़ावा देकर और वित्त पोषण प्रदान करके, 2022 तक भारत में 400 मिलियन लोगों को कौशल/अप-कौशल के समग्र लक्ष्य में महत्वपूर्ण (40 प्रतिशत) योगदान देना।

मुख्य कौशल भारत के उद्देश्य:

- स्किल इंडिया मिशन का मुख्य उद्देश्य वर्ष 2022 तक देश के लगभग 40 करोड़ युवाओं को बाजार से संबंधित कौशल प्रशिक्षण प्रदान करना है।
- स्किल इंडिया मिशन में नामांकन करने से रोजगार के अवसर खुलेंगे और हमारे भारतीय युवाओं के प्रतिभा विकास के लिए जगह तैयार होगी
- कौशल भारत मिशन कौशल विकास के लिए नए क्षेत्रों या क्षेत्रों को पहचानने के लिए पिछले कई वर्षों से कौशल विकास की तलाश में क्षेत्रों को विकसित करने में मदद करता है।

यह योजना उद्योग द्वारा आवश्यक कौशल और रोजगार सृजन के लिए लोगों के कौशल के बीच की खाई को पाटने में मदद करती है।

- देश में गरीबी कम करना
- भारतीय व्यवसायों की प्रतिस्पर्धात्मकता बढ़ाना
- स्किल इंडिया मिशन में नामांकन करके, आप यह सुनिश्चित कर सकते हैं कि कौशल प्रशिक्षण प्रासंगिक और गुणवत्तापूर्ण है
- भारतीय नागरिकों को बाजार में कार्यबल और संसाधनों पर शासन करने में मदद करना
- आज की चुनौतियों का सामना करने के लिए मौजूदा कौशल विकास कार्यक्रमों का विविधीकरण
- लोगों को मात्र योग्यता देने के बजाय वास्तविक दक्षताओं का निर्माण करना
- कौशल विकसित करने के लिए आजीवन सीखने के अवसरों का निर्माण
- सामाजिक भागीदारों के बेहतर और सक्रिय जुड़ाव को बढ़ाना और कौशल विकास में एक मजबूत सार्वजनिक-निजी भागीदारी का निर्माण करना
- कौशल विकास स्थिरता के वित्तपोषण के लिए पर्याप्त निवेश जुटाना।

स्किल इंडिया मिशन की विशेषताएं

- आवश्यक विशेषता एक नई ग्रामीण भारत योजना हॉलमार्क बना रही है
- युवाओं के रोजगार और उद्यमिता कौशल को बढ़ाने के लिए उनके रोजगार स्तर में सुधार लाने पर ध्यान केंद्रित किया गया है
- मिशन सभी पारंपरिक प्रकार के रोजगार जैसे मोची, बुनकर, वेल्डर, राजमिस्त्री, लोहार, नर्स आदि के लिए सहायता, प्रशिक्षण और मार्गदर्शन प्रदान करता है।
- स्किल इंडिया मिशन निर्माण, परिवहन, रियल एस्टेट, रत्न उद्योग, कपड़ा, बैंकिंग, डिजाइनिंग, पर्यटन और अपर्याप्त कौशल पर जोर देता है।
- स्किल इंडिया मिशन में नामांकन का सबसे अच्छा हिस्सा अंतरराष्ट्रीय मानकों का है। भारत के युवाओं की विदेशों में भी डिमांड ज्यादा है।

उप-योजनाएं जो कौशल भारत मिशन का हिस्सा हैं

स्किल इंडिया के तहत कई योजनाएं हैं। यहां प्रमुखों की सूची दी गई है:

- **राष्ट्रीय कौशल विकास मिशन:** कौशल प्रशिक्षण से संबंधित गतिविधियों से संबंधित विभिन्न क्षेत्रों और राज्यों में अभिसरण बनाने के लिए राष्ट्रीय कौशल विकास मिशन शुरू किया गया था। मिशन न केवल कौशल प्रयासों का समन्वय कर रहा है। हालांकि, यह बड़े पैमाने पर गुणवत्तापूर्ण कौशल हासिल करने के लिए सभी क्षेत्रों में निर्णय लेने की सुविधा भी प्रदान करेगा।
- **प्रधान मंत्री कौशल विकास योजना (पीएमकेवीवाई):** प्रधान मंत्री कौशल विकास योजना का उद्देश्य देश की युवा आबादी को उद्योग-प्रासंगिक प्रशिक्षित करने और कौशल विकास में उनका निर्माण करने के लिए प्रोत्साहित करना है। इस योजना में राष्ट्रीय कौशल योग्यता फ्रेमवर्क (एनएसक्यूएफ), पूर्व शिक्षा की मान्यता (आरपीएल), कौशल और रोजगार योजना भोजन जैसे विशेष घटक शामिल हैं।
- **भारतीय कौशल विकास सेवाएं:** भारतीय कौशल विकास सेवाएं एक नई सरकारी सेवा है जिसे कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय के प्रशिक्षण निदेशालय के लिए बनाया गया है। यह एक समूह 'ए' सेवा है। यह क्षेत्र में विभिन्न योजनाओं की दक्षता और प्रभावशीलता में भारी वृद्धि करके सरकार की कौशल पहल की दिशा में एक बड़ा धक्का है।
- **कौशल विकास और उद्यमिता 2015** के लिए राष्ट्रीय नीति का उद्देश्य भारत के भीतर की जाने वाली सभी कौशल गतिविधियों के संबंध में एक व्यापक रूपरेखा प्रदान करना है। यह व्यक्तियों को सामान्य मानकों के साथ संरेखित करने और कौशल को मांग केंद्रों से जोड़ने में मदद करता है। उद्देश्यों और अपेक्षित परिणामों को निर्धारित करने के अलावा, नीति समग्र संस्थागत ढांचे की भी पहचान करती है, जो वांछित परिणाम प्राप्त करने के साधन के रूप में कार्य करेगी।
- **स्किल इंडिया के सूत्रों की सूची**
 - **प्रबंधन और विकास कार्यक्रम:** यह आधुनिक कार्यालय अभ्यास, वित्तीय विवरणों के विश्लेषण और प्रबंधकों के लिए विपणन प्रशिक्षण आदि के बारे में प्रशिक्षण देता है।
 - **प्रशिक्षक का प्रशिक्षण:** प्रौद्योगिकी के उपयोग के लिए प्रत्यायन कार्यक्रम, ईएम (आपातकालीन प्रबंधन) प्रशिक्षकों, आदि।
 - **उद्यमिता विकास कार्यक्रम:** इसमें महिला ईडीपी (उद्यमिता विकास कार्यक्रम), महिला सशक्तिकरण, सीआरआर योजना आदि शामिल हैं।
 - **कौशल विकास कार्यक्रम:** डेयरी आधारित ईएसडीपी (उद्यमिता कौशल विकास कार्यक्रम), बढईगीरी, इलेक्ट्रोप्लेटिंग, फैशन डिजाइनिंग आदि।
 - **अन्य कौशल:** इसमें सूक्ष्म उद्यमों को बढ़ावा देना, क्लस्टर विकास, एमएसएमई (सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम), आदि के लिए उधार रणनीतियां शामिल हैं।

यूनिट 1.2: पर्यटन और आतिथ्य उद्योग का अवलोकन

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होगा:

1. पर्यटन और आतिथ्य उद्योग और उसके उप-क्षेत्रों का वर्णन करें
2. छोटे, मध्यम और बड़े प्रतिष्ठानों के होटल/रेस्तरां के पदानुक्रम को विस्तृत करें
3. होटल में विभिन्न सेवा विभागों, जैसे खाद्य और पेय, हाउसकीपिंग इत्यादि पर चर्चा करें।

1.2.1 पर्यटन और आतिथ्य उद्योग और उसके उप-क्षेत्र

आतिथ्य उद्योग में विभिन्न क्षेत्र शामिल हैं जो घर, भोजन, परिवहन और आगंतुकों का मनोरंजन करते हैं।

प्रत्येक क्षेत्र विभिन्न प्रकार की वस्तुओं और सेवाओं को प्रदान करते हुए क्षेत्रों की एक विस्तृत श्रृंखला को कवर करता है। यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि एक दूसरे से अलग होने पर, वे अक्सर ओवरलैप कर सकते हैं और काम कर सकते हैं

एक पूर्ण और व्यापक आतिथ्य अनुभव बनाने के लिए संयोजन।

पर्यटन की भूमिका और महत्व: भारत दुनिया की कुछ सबसे पुरानी सभ्यताओं का घर है। आज की स्थिति में, देश में 1.39 अरब निवासी हैं जो 15 से अधिक आधिकारिक भाषाएं बोलते हैं, विभिन्न धार्मिक परंपराओं का पालन करते हैं और कई शहरी और ग्रामीण केंद्रों में रहते हैं। आर्द्र, उष्णकटिबंधीय दक्षिण से लेकर गंगा के लुढ़कते मैदानों से लेकर हिमालय की तलहटी तक, विशाल देश का भूगोल उसकी जनसंख्या जितना ही विविध है। नतीजतन, लाखों अंतरराष्ट्रीय और घरेलू पर्यटक सालाना भारत की यात्रा करते हैं, जो राष्ट्रीय अर्थव्यवस्था को दृढ़ता से प्रभावित करते हैं।

दुनिया भर में कई अर्थव्यवस्थाओं की सफलता के लिए पर्यटन महत्वपूर्ण है। मेजबान स्थलों पर पर्यटन के कई लाभ हैं। पर्यटन अर्थव्यवस्था के राजस्व को बढ़ाता है, हजारों नौकरियां पैदा करता है, देश के बुनियादी ढांचे को विकसित करता है, और विदेशियों और नागरिकों के बीच सांस्कृतिक आदान-प्रदान की भावना पैदा करता है।

पर्यटन को विभिन्न अवकाश या व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए गृह नगर या देश से भिन्न स्थान की यात्रा के रूप में परिभाषित किया जा सकता है और वहां कुछ लंबी अवधि के लिए रुकना हो सकता है। यह किसी उद्देश्य के लिए यात्रा करता है और बहुत लंबे या स्थायी नहीं रहता है।

यूएनडब्ल्यूटीओ (संयुक्त राष्ट्र का विश्व पर्यटन संगठन) इसे पर्यटन क्षेत्र के रूप में संदर्भित करता है, जिसमें कई पर्यटन-केंद्रित उद्योग शामिल हैं जो आम तौर पर पर्यटन विशेषता उत्पादों (और सेवाओं) की पेशकश करते हैं। इसे आगे बढ़ाते हुए, यूएनडब्ल्यूटीओ 12 पर्यटन उद्योगों को परिभाषित करता है जो सामान्य रूप से पर्यटकों की सेवा कर सकते हैं। ये उद्योग हैं:

1. आगंतुकों के लिए आवास
2. खाद्य और पेय पदार्थ परोसने की गतिविधियाँ
3. रेलवे यात्री परिवहन
4. सड़क यात्री परिवहन
5. जल यात्री परिवहन

6. हवाई यात्री परिवहन
7. परिवहन उपकरण किराया
8. ट्रेवल एजेंसियां और अन्य आरक्षण सेवाएं गतिविधियां
9. सांस्कृतिक गतिविधियां
10. खेल और मनोरंजक गतिविधियाँ
11. देश-विशिष्ट पर्यटन विशिष्ट वस्तुओं का खुदरा व्यापार
12. अन्य देश-विशिष्ट पर्यटन विशेषता गतिविधियाँ

पर्यटन उद्योग इन उद्योगों का एक बड़ा समूह है जो पर्यटन और यात्रियों या आगंतुकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए उत्पादों और सेवाओं की एक श्रृंखला प्रदान करता है। इसलिए, यह समूह या श्रृंखला पर्यटन उद्योग की मूल्य श्रृंखला की ओर भी इशारा करती है और हमें लाती है।

भारत में शीर्ष होटल ब्रांडों की सूची

- **ताज होटल समूह:** होटल का ताज समूह भारत में आतिथ्य उद्योग का पर्याय है। भारत में शीर्ष होटल ब्रांडों में से एक के रूप में रैंक किया गया, यह समूह देश की कुछ सबसे बड़ी और सबसे प्रतिष्ठित होटल श्रृंखलाओं की पेशकश करता है। देश के सभी महानगरों और प्रसिद्ध पर्यटन स्थलों में स्थित, होटल का ताज समूह सुविधाओं, आतिथ्य, सेवाओं, भोजन और बुनियादी ढांचे के संबंध में अंतरराष्ट्रीय मानकों के अनुरूप है। होटल का ताज समूह पर्यटकों, अवकाश की छुट्टियों के चाहने वालों, या व्यापार यात्रियों के लिए वन-स्टॉप डेस्टिनेशन है।
- **ओबेरॉय होटल समूह:** भारत में होटलों का यह शीर्ष ब्रांड लगभग 125 साल पुराना है। होटल का ओबेरॉय समूह, जिसे देश की सबसे पुरानी होटल श्रृंखलाओं में से एक के रूप में जाना जाता है, ऑस्ट्रेलिया, मॉरीशस और इंडोनेशिया जैसे स्थानों में प्रतिष्ठा स्थापित करने में कामयाब रहा है। भारत के अधिकांश महानगरों और महत्वपूर्ण शहरों में स्थित, होटलों की यह श्रृंखला अद्वितीय जातीय और स्थानीय संस्कृति के साथ संयुक्त विक्टोरियन वास्तुकला की अपनी विशिष्ट शैली के लिए जानी जाती है। जीवन से बड़ी सेवाओं और सुविधाओं से लैस, भारत के इस शीर्ष होटल ब्रांड ने देश के इतिहास के सुनहरे पन्नों में प्रवेश कर लिया है।
- **भारत में होटल ले मेरिडियन समूह:** 1972 में स्थापित, ली मेरिडियन होटल समूह अंतरराष्ट्रीय स्तर पर प्रसिद्ध होटलों की एक श्रृंखला है। विलासितापूर्ण जीवन से युक्त, ली मेरिडियन होटलों का समूह 53 देशों में फैला हुआ है। वे भारत के शीर्ष होटल ब्रांडों का एक अभिन्न अंग हैं। दिल्ली, मुंबई, चेन्नई, कोचीन, पुणे और बेंगलूर जैसे महत्वपूर्ण भारतीय शहरों में फैले, ली मेरिडियन होटल समूह उत्कृष्ट आतिथ्य और विश्व स्तरीय जीवन स्तर प्रदान करने के लिए जाने जाते हैं।

मोस्ट प्रिफर्ड इंटरनेशनल ब्रांड ओवरआल

- हयात
- मेरियत
- स्टारवुड
- आईएचजी
- एक्कोर
- हिल्टन
- कार्लसन रेजिडोर
- विंढम
- बेस्ट वेस्टर्न
- चॉइस होटल्स

मोस्ट प्रिफर्ड डोमेस्टिक ब्रांड ओवरआल

- ताज ग्रूप
- द ओबेरॉय ग्रूप
- आईटीसी ग्रूप
- द लीला ग्रूप
- पार्क
- लेमन ट्री
- सरोवर
- रॉयल आर्किड
- द फर्न
- आईटीडीसी
इंडिया टूरिज्म डेवलपमेंट कॉर्पोरेशन लि.

1.2.1 लिस्ट ऑफ होटल ब्रांड्स इन इंडिया

होटल के प्रकार:

होटल कई बाजारों को लक्षित करता है और मेहमानों को आकर्षित करने के अपने प्रयास के अनुसार वर्गीकृत किया

जा सकता है। विशिष्ट बाजारों में व्यापार, हवाई अड्डे, सुइट्स, आवासीय, रिसॉर्ट, टाइमशेयर, कैसीनो, सम्मेलन और शामिल हैं सम्मेलन होटल।

- **व्यावसायिक होटल:** ये होटल प्रकार के होटलों का सबसे बड़ा समूह हैं। वे मुख्य रूप से व्यापार यात्रियों को पूरा करते हैं और आमतौर पर शहर या व्यावसायिक जिलों में स्थित होते हैं। हालांकि व्यावसायिक होटल मुख्य रूप से व्यावसायिक यात्रियों की सेवा करते हैं, कई दूर समूह, व्यक्तिगत पर्यटक और छोटे सम्मेलन समूह इन होटलों को आकर्षक पाते हैं। व्यावसायिक होटलों में अतिथि सुविधाओं में मानार्थ समाचार पत्र, सुबह की कॉफी, मुफ्त स्थानीय टेलीफोन कॉल और नाश्ता शामिल हो सकते हैं।

- **हवाई अड्डे के होटल:** ये होटल आमतौर पर व्यवसाय को लक्षित करते हैं ग्राहक, रात भर यात्रा करने वाले एयरलाइन यात्री या रद्द उड़ानें, और एयरलाइन चालक दल या कर्मचारी। कुछ होटल होटल और हवाई अड्डे के बीच मुफ्त परिवहन दे सकते हैं। कुछ हवाईअड्डा होटल भी मानक दैनिक रात्रि शुल्क के बजाय अतिथि से घंटे के हिसाब से शुल्क लेते हैं।

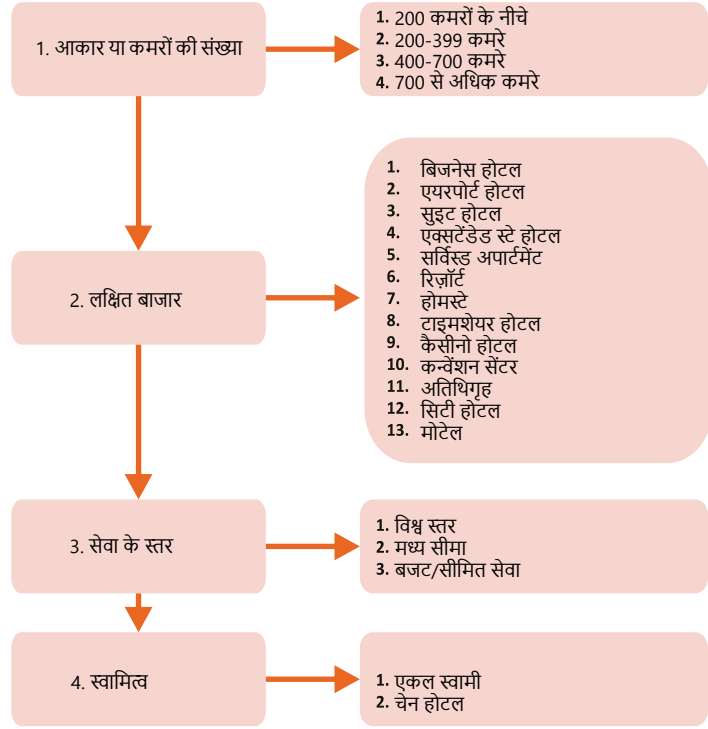
- **सुइट होटल:** इस प्रकार के होटल नवीनतम चलन हैं और होटल उद्योग में सबसे तेजी से बढ़ते खंड हैं। ऐसे होटलों में एक बैठक और एक अलग बेडरूम है। एकाउंटेंट, वकील, व्यवसायी और अधिकारी जैसे पेशेवर सुइट होटल विशेष रूप से आकर्षक पाते हैं। वे बेडरूम के बगल के क्षेत्र में काम कर सकते हैं और मनोरंजन कर सकते हैं।

- **एक्सटेंडेड स्टे होटल:** एक्सटेंडेड स्टे होटल सुइट होटल के समान हैं, लेकिन आमतौर पर कमरे में रसोई की सुविधा प्रदान करते हैं। ये होटल लंबे समय तक ठहरने वालों के लिए हैं जो एक हफ्ते से ज्यादा रुकना चाहते हैं और होटल सुविधाओं पर खर्च नहीं करना चाहते हैं।

- **सेवित अपार्टमेंट:** सर्विस्ड अपार्टमेंट/आवासीय होटल मेहमानों के लिए दीर्घकालिक या स्थायी आवास प्रदान करते हैं। आमतौर पर, मेहमान होटल के साथ कम से कम एक महीने से लेकर एक साल तक के लिए लीज एग्रीमेंट करते हैं। कमरों में आम तौर पर रहने का कमरा, शयनकक्ष, रसोईघर, निजी बालकनी, वाशिंग मशीन और रसोई के बर्तन शामिल हैं। विशिष्ट होटलों के विपरीत, सर्विस्ड अपार्टमेंट केवल साप्ताहिक एक हाउसकीपिंग सेवा प्रदान करते हैं।

- **रिजॉर्ट होटल:** रिजॉर्ट होटल आमतौर पर पहाड़ों में, एक द्वीप पर या शहरों से दूर अन्य विदेशी स्थानों में स्थित होते हैं। इन होटलों में मनोरंजक सुविधाएं, दृश्यावली, गोल्फ, टेनिस, नौकायन, स्कीइंग और तैराकी है। इसके अलावा, रिसॉर्ट होटल सुखद और यादगार अतिथि अनुभव प्रदान करते हैं जो मेहमानों को रिसॉर्ट में दोहराने के लिए प्रोत्साहित करते हैं।

- **बिस्तर और नाश्ता/घर में रहना:** ये ऐसे घर हैं जिनमें कमरे रात भर की सुविधाओं में परिवर्तित हो जाते हैं; इसका आकार 1 से 10 अतिथि कमरों तक हो सकता है। इन्हें 'होम स्टे' के नाम से भी जाना जाता है। B&B का मालिक आमतौर पर परिसर में रहता है और मेहमानों को नाश्ता परोसने के लिए जिम्मेदार होता है।

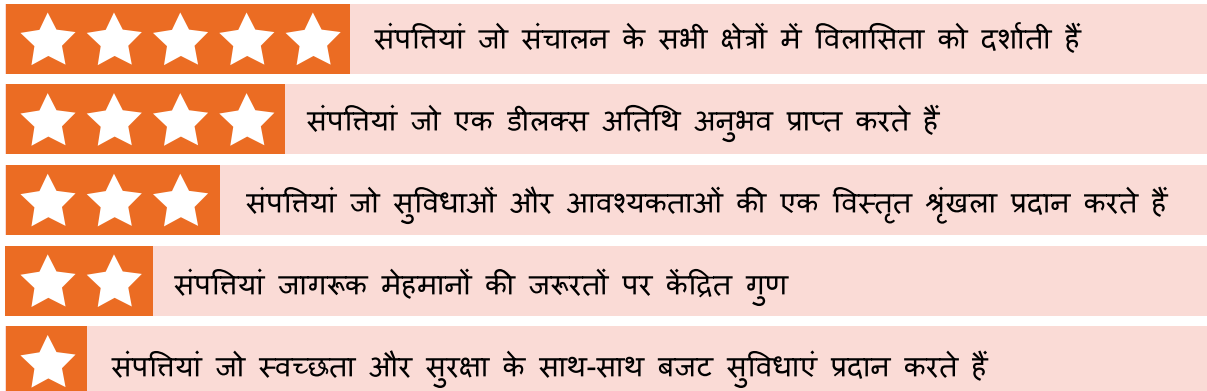


चित्र 1.2.2 होटल वर्गीकरण

- **टाइमशेयर/अवकाश किराया:** आतिथ्य उद्योग का एक और नया प्रकार या खंड टाइमशेयर होटल है। इन्हें कभी-कभी "अवकाश-अंतराल" होटल कहा जाता है। टाइमशेयर होटल वे मेहमान होते हैं जो एक विशिष्ट अवधि के लिए आवास खरीदते हैं। इन मालिकों के पास होटल संचालित करने वाले प्रबंधन संगठन द्वारा किराए पर दी गई यूनिट भी हो सकती है।
- **कैसीनो होटल:** जुआ सुविधाओं वाले होटलों को कैसीनो होटल कहा जाता है। हालांकि एक कैसीनो के भोजन और पेय संचालन शानदार हैं, उनके कार्य माध्यमिक और सहायक हैं कैसीनो संचालन।
- **सम्मेलन और पारंपरिक केंद्र:** ये होटल बैठकों और सम्मेलनों और बैठक में उपस्थित लोगों के लिए रात भर रहने पर ध्यान केंद्रित करते हैं। वे एक वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग सुविधा, दृश्य-श्रव्य उपकरण, व्यावसायिक सेवाएं, बैठने की लचीली व्यवस्था और फ्लिपचार्ट भी प्रदान करते हैं। ये होटल मुख्य रूप से महानगरीय क्षेत्रों के बाहर स्थित हैं और इनमें गोल्फ, स्विमिंग पूल, टेनिस कोर्ट, फिटनेस सेंटर और स्पा हैं।

होटल स्टार रेटिंग

होटल रेटिंग का उपयोग अक्सर होटलों को उनकी सेवाओं के अनुसार वर्गीकृत करने के लिए किया जाता है। होटल रेटिंग और उससे जुड़ी परिभाषाओं की अवधारणा का विकास मजबूत समानताएं प्रदर्शित करता है। यात्रियों को उन बुनियादी सुविधाओं के बारे में सूचित करने के प्रारंभिक उद्देश्य से, जिनकी उम्मीद की जा सकती है, होटल रेटिंग के उद्देश्यों का विस्तार होटल के अनुभव पर ध्यान केंद्रित करने के रूप में हुआ है। आज 'ग्रेडिंग', 'रेटिंग' और 'वर्गीकरण' शब्द एक ही अवधारणा को संदर्भित करते हैं। आम तौर पर, होटलों को वर्गीकृत करना है।



चित्र 1.2.3 होटल स्टार रेटिंग

1.2.2 आतिथ्य उद्योग से संबंधित क्षेत्र

जबकि आतिथ्य उद्योग में कई अलग-अलग सेवाएं शामिल हैं, आम तौर पर पांच अलग-अलग क्षेत्रों को परिभाषित किया जा सकता है। हालांकि प्रत्येक क्षेत्र अगले से अलग है, वे अक्सर एक दूसरे के साथ मिलकर काम करते हैं:

1. **लॉजिंग उद्योग:** लॉजिंग उद्योग में ऐसे व्यवसाय होते हैं जो मेहमानों को रात भर रहने की सुविधा प्रदान करते हैं। सेवा के प्रकार के आधार पर, लॉजिंग उद्योग में व्यवसाय एक या दो मेहमानों के रूप में अधिक से अधिक सैकड़ों को समायोजित कर सकते हैं। इस व्यापक रेंज के कारण, विभिन्न लॉजिंग उद्योग क्षेत्रों में अनुभव काफी भिन्न हो सकते हैं। कुछ सबसे सामान्य प्रकार के लॉजिंग व्यवसाय:
 1. **होटल:** लॉजिंग उद्योग में एक होटल सबसे आम और पहचानने योग्य प्रकार का व्यवसाय है। अक्सर छुट्टियों और व्यापार यात्रियों के लिए विपणन किया जाता है, होटल मेहमानों को एक निर्धारित अवधि के लिए

अलग-अलग कमरे किराए पर लेने की अनुमति देते हैं। इसके अलावा, होटल अक्सर अपने मेहमानों को पूल, फिटनेस रूम और मानार्थ नाश्ता जैसी कई सुविधाएं प्रदान करते हैं।

2. **वेकेशन रेंटल:** वेकेशन रेंटल बिजनेस पारंपरिक होटल में ठहरने का विकल्प प्रदान करता है। ये संपत्तियां आम तौर पर व्यक्तियों या परिवारों के स्वामित्व में होती हैं और Airbnb या Vrbo पर सूचीबद्ध होती हैं। वे यात्रियों को थोड़े समय के लिए यात्रा की योजना बनाने की अनुमति देते हैं और अक्सर होटलों की तुलना में कम कीमतों पर बुक किया जा सकता है।
 3. **बिस्तर और नाश्ता:** परंपरागत रूप से, बिस्तर और नाश्ता एक छोटा प्रतिष्ठान है जिसमें मुट्ठी भर मेहमानों को रखा जाता है और सुबह का नाश्ता परोसा जाता है।
 4. **मोटल:** एक मोटल एक ऐसी जगह है जहां कोई भी रात भर रुक सकता है, जिसमें बहुत सारी पार्किंग और राजमार्ग तक आसान पहुंच है। कई मोटल में अलग प्रवेश द्वार वाले कमरे हैं जिनमें एक बड़ी पार्किंग है। जबकि होटल अक्सर शहरों के बीच में होते हैं, मोटल आमतौर पर शहर के बाहरी इलाके में होते हैं, जो पार्किंग की जगह प्रदान करते हैं और कार से कमरे तक एक त्वरित पैदल दूरी प्रदान करते हैं। उदा. नाइट्स इन।
 5. **फ्लोटेल:** फ्लोटेल, फ्लोटिंग होटल शब्द का एक बंदरगाह है, जो राफ्ट या अर्ध-पनडुब्बी प्लेटफार्मों के शीर्ष पर रहने वाले क्वार्टरों की स्थापना है। फ्लोटल्स का उपयोग नदियों पर या बंदरगाह क्षेत्रों में होटल के रूप में, या कामकाजी लोगों के आवास के रूप में, विशेष रूप से अपतटीय तेल उद्योग में किया जाता है।
- II. **मनोरंजन उद्योग:** आतिथ्य उद्योग का एक प्रमुख क्षेत्र मनोरंजन है। सामान्य तौर पर, मनोरंजन उद्योग में व्यवसाय मेहमानों को अपना मनोरंजन करने, शौक पूरा करने या शैक्षिक अवसरों का अनुभव करने के तरीके प्रदान करते हैं। हालांकि वे कभी-कभी रात भर या लंबे समय तक चल सकते हैं, अधिकांश मनोरंजन केवल कुछ घंटों के लिए अनुभव किया जा सकता है, जैसे दोपहर की यात्रा। ज्यादातर मामलों में, मनोरंजन क्षेत्र में व्यवसाय राजस्व एकत्र करने के लिए प्रवेश टिकट, रियायतों की बिक्री और खाद्य और पेय बिक्री पर निर्भर करते हैं। मनोरंजन उद्योग के कुछ सामान्य उदाहरण नीचे दिए गए हैं:
- मनोरंजनकारी उद्यान
 - कैम्प
 - थियेटर
 - संग्रहालय
 - चिड़ियाघरों
 - कला प्रदर्शन
- III. **यात्रा और पर्यटन उद्योग:** यात्रा और पर्यटन आतिथ्य उद्योग के सबसे बड़े क्षेत्रों में से एक है। सामान्य तौर पर, यात्रा और पर्यटन लोगों को अपने रोजमर्रा के वातावरण से बाहर के गंतव्यों की यात्रा करने की अनुमति देते हैं। इसलिए, यात्रा की गई दूरी और ठहरने की अवधि संदर्भ के आधार पर महत्वपूर्ण रूप से भिन्न होती है। कुछ छोटी यात्राएं एक दिन के रूप में संक्षिप्त हो सकती हैं, जैसे दोस्तों या परिवार से मिलने के दौरान रात भर सोना। तुलनात्मक रूप से, एक सेमेस्टर के लिए विदेश में पढ़ने वाले छात्रों के मामले में कुछ यात्राएं एक वर्ष तक चल सकती हैं।
- आतिथ्य उद्योग के सभी क्षेत्रों में, यात्रा और पर्यटन क्षेत्र अपने समकक्षों के साथ शायद सबसे अधिक क्रॉसओवर है। ऐसा इसलिए है क्योंकि जब लोग यात्रा करना चुनते हैं, तो वे न केवल परिवहन की एक विधि की योजना बनाते हैं, बल्कि पूरे प्रवास की योजना बनाते हैं। इसमें आरक्षण करना शामिल हो सकता है जैसे कि कहाँ खाना है, एक होटल चुनना, उन आकर्षणों की पहचान करना जिन्हें वे देखना चाहते हैं, रूम सर्विस का आदेश देना, या व्यावसायिक मीटिंग शेड्यूल करना।
- IV. **बैठकें और कार्यक्रम उद्योग:** आतिथ्य उद्योग के इस खंड में विभिन्न प्रकार के सामाजिक, व्यावसायिक और खेल आयोजन शामिल हैं। ये घटनाएँ एक छोटी सी शादी के रूप में अंतरंग से लेकर अधिक महत्वपूर्ण घटनाओं

तक हो सकती हैं, जैसे कि एक एक्सपो। बैठकें और कार्यक्रम उद्योग का समर्थन करने वाले स्थान अधिकांश प्रमुख शहरों के अभिन्न अंग बन गए हैं, न कि केवल उनके लचीलेपन के कारण। फिर भी, संभावित राजस्व के कारण, वे अंदर ला सकते हैं। इस वजह से, कई शहर लोगों को अपनी ओर आकर्षित करने और स्थानीय व्यवसायों का समर्थन करने के लिए मीटिंग्स और इवेंट्स उद्योग पर निर्भर हैं।

कुछ सबसे सामान्य प्रकार की मीटिंग्स और इवेंट्स में शामिल हैं:

- खेलने का कार्यक्रम
- पारिवारिक पुनर्मिलन
- छुट्टी समारोह
- व्यावसायिक कार्यक्रम
- व्यापार प्रदर्शन
- फार्म शो
- सम्मेलनों

V. **खाद्य और पेय उद्योग:** खाद्य और पेय उद्योग में मेहमानों को भोजन या पेय तैयार करना, परिवहन करना और परोसना शामिल है। भोजन के संबंध में मेहमानों के लिए उपलब्ध विकल्पों की विस्तृत विविधता को देखते हुए, यह क्षेत्र उद्योग के सबसे सफल और आसानी से पहचाने जाने वाले क्षेत्रों में से एक बन गया है। होटल के नाश्ते के बार से लेकर पांच सितारा रेस्तरां जैसे असाधारण स्थानों तक के विकल्पों के साथ, इस क्षेत्र में अवसरों की कोई कमी नहीं है। खाद्य और पेय आउटलेट एक होटल में ऐसे क्षेत्र होते हैं जहां भोजन और पेय पदार्थ घर के अंदर और बाहर के मेहमानों को बेचे जाते हैं। निम्नलिखित प्रकार के खाद्य और पेय पदार्थ देखे जा सकते हैं, जो किसी होटल से जुड़े हो भी सकते हैं और नहीं भी।

कुछ सबसे आम खाद्य और पेय व्यवसायों के उदाहरणों में शामिल हैं:

- रेस्टोरेंट
- कैफेटेरिया
- खानपान कंपनियां
- कैफे
- फ़ास्ट फ़ूड रेस्त्रां
- पब
- डेलिस (एक स्टोर जहां खाने के लिए तैयार खाद्य उत्पाद यानी पके हुए मीट और तैयार सलाद बेचे जाते हैं)
- तृतीय-पक्ष वितरण सेवाएं
- सलाखों
- डिस्कोथेक
- कैसीनो
- टेक-अवे आदि।

1.2.3 एक होटल के विभाग

होटल को एक कार्यात्मक यूनिट के रूप में चलाने के लिए, एक होटल में कई विभाग होते हैं जो एक साथ काम करते हैं और समन्वय करते हैं, और होटल के प्रमुख विभाग हैं:

1. फ्रंट ऑफिस विभाग:

यह विभाग विभिन्न प्रकार के कार्य करता है जैसे आरक्षण, स्वागत, पंजीकरण, रूम असाइनमेंट, और निवासी अतिथि के बिलों का निपटान। फ्रंट ऑफिस विभाग को होटल का तंत्रिका केंद्र माना जाता है। फ्रंट-ऑफिस के कर्मचारी मेहमानों का स्वागत करते हैं, उनका सामान ले जाते हैं, उन्हें रजिस्टर करने में मदद करते हैं, उन्हें उनके कमरे की चाबी और मेल देते हैं, होटल और आसपास के क्षेत्र में गतिविधियों के बारे में सवालों के जवाब देते हैं, और अंत में उनकी जाँच करते हैं।

अधिकांश मेहमानों का होटल के कर्मचारियों के साथ केवल सीधा संपर्क रेस्तरां के अलावा अन्य फ्रंट-ऑफिस स्टाफ सदस्य हैं।

2. हाउसकीपिंग विभाग:

हाउसकीपिंग विभाग एक होटल में कमरों, सार्वजनिक क्षेत्रों, पीछे के क्षेत्रों और परिवेश की सफाई, रखरखाव और सौंदर्य रखरखाव के लिए जिम्मेदार है और हर समय सभी अतिथि कमरों और सार्वजनिक स्थानों की बेदाग देखभाल और रखरखाव के लिए जिम्मेदार है। हाउसकीपिंग विभागों में उत्कृष्ट प्रदर्शन करने वाले स्टाफ सदस्य प्रतिभाशाली कर्मचारियों के विविध समूह के प्रशिक्षण, विकास और प्रेरणा के लिए विस्तार और प्रतिबद्धता के लिए एक नजर रखते हैं। हालांकि, सेवा और सफाई हमारे मेहमानों को प्रभावित करती है और यह निर्धारित करती है कि क्या वे वापस आएंगे और दूसरों को होटल की सिफारिश करेंगे।

3. खाद्य और पेय सेवा विभाग:

यह विभाग मेहमानों को खाने-पीने की व्यवस्था देखता है। भोजन और पेय परिसर में मेहमानों के लिए भोजन रसोई में बनाया जाता है और बार में पेय तैयार किया जाता है। खाद्य और पेय आउटलेट के कुछ उदाहरण रेस्तरां, बार, होटल, एयरलाइंस, क्रूज जहाज, ट्रेन, कंपनियां, स्कूल, कॉलेज, अस्पताल, जेल, टेकअवे आदि हैं।

4. रसोई या खाद्य उत्पादन विभाग:

होटल के मेहमान को परोसे जाने वाले सभी खाने-पीने की चीजें तैयार हैं। आधुनिक रसोई में एक कला और विज्ञान के रूप में, पाक कला की तैयारी के लिए केवल भोजन तैयार करने और तैयार करने के तरीकों के ज्ञान की आवश्यकता होती है। यह बुनियादी कौशल, शब्दावली और रसोई के नियमों के ज्ञान के माध्यम से है कि होटल के रसोई घर में गुणवत्ता का अंतिम लक्ष्य, तैयारी और सेवा प्राप्त की जाती है।



चित्र 1.2.4 होटल विभाग

5. इंजीनियरिंग और रखरखाव विभाग:

इंजीनियरिंग विभाग संयंत्र और मशीनरी की मरम्मत और रखरखाव, जल उपचार और वितरण, बॉयलर और जल तापन, सीवेज उपचार, बाहरी और सामान्य क्षेत्र की रोशनी, फव्वारे और पानी की सुविधाओं आदि के लिए जिम्मेदार है। साथ ही, यह सभी उपकरणों के रखरखाव की देखभाल करता है। एक होटल में स्थापित फर्नीचर और स्थिरता।

6. लेखा और क्रेडिट विभाग:

यह विभाग सभी वित्तीय लेनदेन का रखरखाव करता है। लेखा विभाग आमतौर पर विभिन्न प्रकार के महत्वपूर्ण

कार्यों को संभालते हैं। इस तरह के कार्यों में अक्सर इनवॉइसिंग अतिथि, खातों की प्राप्य निगरानी और संग्रह, खाता समाधान, भुगतान योग्य प्रसंस्करण, सामान्य स्वामित्व के तहत कई संस्थाओं का समेकन, बजट, आवधिक वित्तीय रिपोर्टिंग और साथ ही वित्तीय विश्लेषण शामिल होते हैं।

सभी व्यावसायिक प्रक्रियाओं (संपत्ति की चोरी/दुरुपयोग को रोकने के लिए) के लिए पर्याप्त आंतरिक नियंत्रण स्थापित करना, बाहरी ऑडिट को संभालना और वित्तपोषण प्राप्त करने के लिए बैंकों के साथ व्यवहार करना भी आम है। इसके अलावा, इन-हाउस लेखा विभाग कभी-कभी करों को संभालते हैं, लेकिन यह काम अक्सर बाहरी कर लेखाकारों को अनुबंधित किया जाता है।

7. सुरक्षा विभाग:

होटल का सुरक्षा विभाग होटल की इमारत, इनहाउस मेहमानों, आगंतुकों, दिन के उपयोगकर्ताओं, होटल कर्मचारियों और उनके सामान की समग्र सुरक्षा के लिए जिम्मेदार है।

8. मानव संसाधन विभाग:

मानव संसाधन विभाग होटल के मानव संसाधनों के अधिग्रहण, उपयोग, प्रशिक्षण और विकास के लिए जिम्मेदार है। मानव संसाधन विभाग की भूमिका एक निष्पक्ष और आंतरिक न्याय प्रणाली के प्रशासन के साथ भी है जो संगठनात्मक संचार में पारदर्शिता और खुलेपन को बढ़ावा देगी। मानव संसाधन विभाग एक सामान्य प्रणाली में एक प्रगतिशील आवाज के रूप में भी कार्य करता है और कर्मचारियों के लिए सेवा की शर्तों में प्रतिस्पर्धा सुनिश्चित करने का प्रयास करता है।

9. बिक्री और विपणन विभाग:

बिक्री और विपणन विभाग की प्रमुख भूमिका व्यवसाय में लाना है और साथ ही होटल के उत्पादों और सेवाओं की बिक्री बढ़ाना विभाग का प्रमुख कार्य है।

10. खरीद विभाग:

खरीद विभाग सभी होटल विभागों की सूची की खरीद के लिए जिम्मेदार है।

11. सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) / प्रणालियां:

सूचना प्रौद्योगिकी विभाग पूरे होटल/रिसॉर्ट में सभी आईटी प्रणालियों, व्यापार प्रणालियों, कार्यालय प्रणालियों, कंप्यूटर नेटवर्क और टेलीफोनी प्रणालियों के लिए जिम्मेदार है। संपत्ति पर सूचना प्रौद्योगिकी के मुद्दों, उत्पादों और सेवाओं के लिए अतिरिक्त रूप से जिम्मेदार। उपयोगकर्ता प्रशिक्षण और सभी संपत्ति / साइट सिस्टम, नेटवर्क एन्हांसमेंट, हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर समर्थन आदि का समर्थन प्रदान करता है।

1.2.4 एक बड़े, मध्यम और एक छोटे होटल का पदानुक्रम

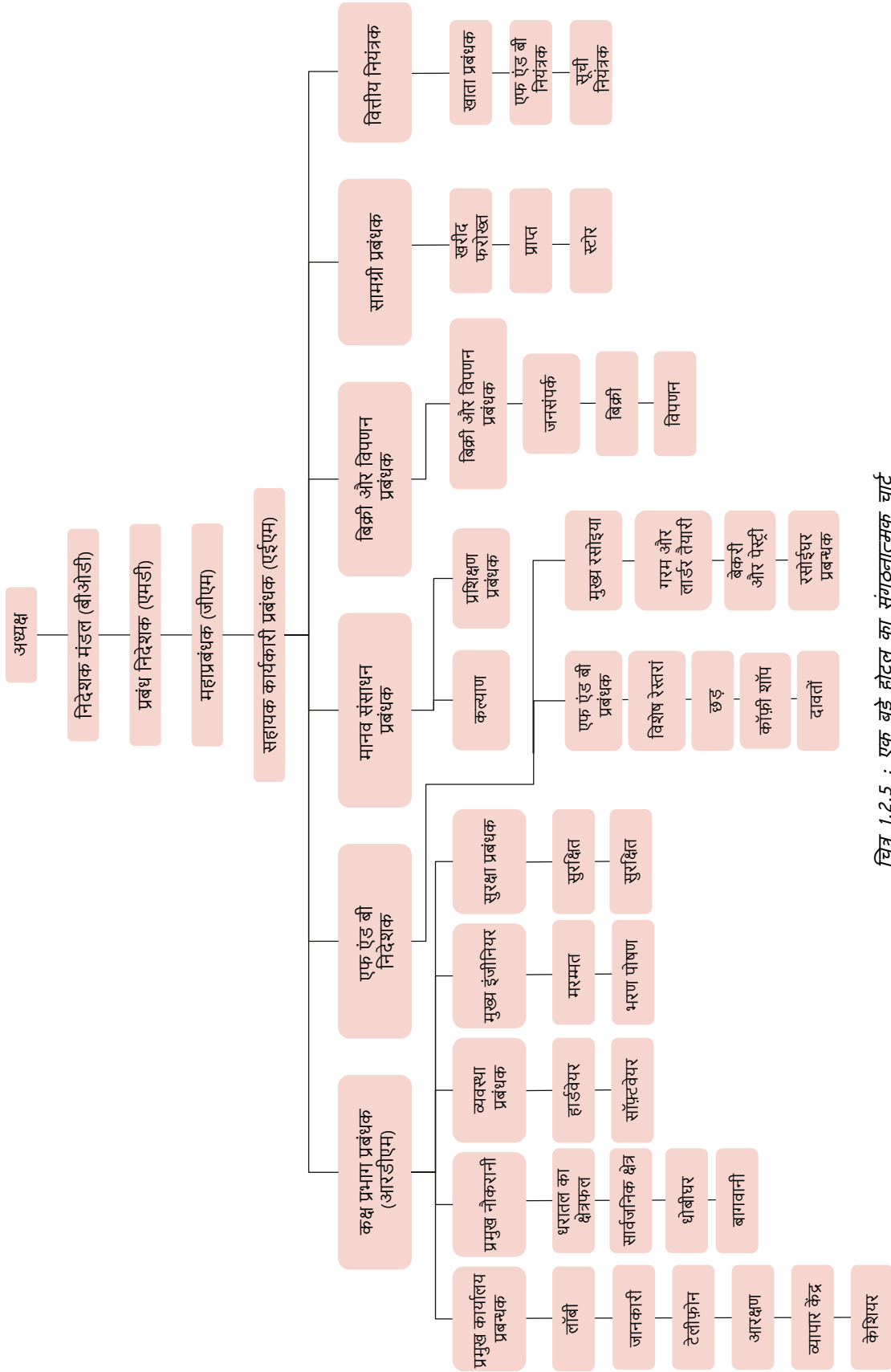
एक होटल एक व्यावसायिक उद्यम है। इसलिए इसे व्यवस्थित रूप से चलाया जाना चाहिए। इसलिए, प्रत्येक विभाग और कर्मचारियों की जिम्मेदारी, कार्य, स्थिति और अन्य विशेषताओं का वर्णन करने के लिए एक संगठनात्मक चार्ट बनाया गया है। आरेख संगठन के आकार और कई विभागों, उनकी जिम्मेदारियों, शक्ति और संचार के प्रवाह आदि को दर्शाता है। एक अच्छे संगठनात्मक ढांचे के महत्व को इस प्रकार समझा जा सकता है:

1. **कमांड की श्रृंखला** - संगठनात्मक चार्ट कमांड की श्रृंखला को दर्शाकर प्रशासन की सहायता करता है। यह कई आदेशों की आवश्यकता से बचा जाता है। यह पहचानता है कि कौन अधीनस्थ है और कौन श्रेष्ठ है।

2. **जिम्मेदारी का प्रवाह** - स्टाफ सदस्य संगठन चार्ट का उपयोग करके संगठन में अपने स्थान, भूमिका और महत्व को समझने में सक्षम होंगे, साथ ही साथ वे किसे रिपोर्ट करते हैं और किसके लिए जवाबदेह हैं।
3. **आधिकारिक पदानुक्रम** - संगठनात्मक चार्ट प्रत्येक कर्मचारी की आधिकारिक स्थिति का विवरण देता है। यह बताता है कि कार्यालय कैसे स्थापित किया जाता है। यह आधिकारिक अनुशासन विकसित करने में सहायता करता है, जो व्यवसाय की सफलता के लिए महत्वपूर्ण है।
4. **कर्तव्य** - चार्ट का एक अन्य प्रमुख कार्य संगठन के लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए संगठन के अंदर प्रत्येक कर्मचारी की भूमिका और जिम्मेदारियों को स्पष्ट करना है।
5. **जिम्मेदारी का क्षेत्र** - चार्ट प्रत्येक कर्मचारी और विभाग की भूमिकाओं की रूपरेखा तैयार करता है। जिम्मेदारियों के स्पष्ट परिसीमन से काम के दोहराव और सामग्री और प्रयास की बर्बादी से बचा जा सकता है।
6. **सामंजसपूर्ण संबंध** - विभागों और कर्मचारियों के भीतर और उनके बीच एक-दूसरे की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को समझना। कर्मचारियों और विभागों के बीच मित्रता विकसित करता है, जो संगठन के लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायता करेगा।
7. **समस्या का निदान** - एक स्पष्ट संगठनात्मक चार्ट समस्या के स्रोत को निर्धारित करने में सहायता करता है और विफलता के लिए कौन या कौन सा विभाग दोषी है। यह व्यक्तियों की सजा और इनाम में सहायता करता है। संगठनात्मक प्रक्रिया प्रत्येक व्यक्ति और विभाग के संबंधों द्वारा निर्धारित मापदंडों को स्थापित करती है।

सामूहिक लक्ष्य को पूरा करने के लिए संगठनात्मक चार्ट का उपयोग किया जाता है। नतीजतन, यह व्यवसाय के संचालन के लिए आवश्यक जिम्मेदारियों और कार्यों की संरचना है। एक संगठनात्मक चार्ट वास्तविक रूप से एक संगठन की संरचना को दर्शाता है, जो विभिन्न नौकरियों, डिवीजनों और स्थापना के कर्मियों और टीम को जोड़ने वाले कामों पर जोर देता है। संगठनात्मक चार्ट व्यापक-आधारित हो सकते हैं, जो संपूर्ण प्रतिष्ठान या उपखंडों को चित्रित करते हैं। शीर्ष संगठनात्मक चार्ट "टियर्ड" मॉडल का उपयोग करके संरचित किए जाते हैं, जो शीर्ष पर संगठन या अन्य उच्च-रैंकिंग प्रशासकों और उनके नीचे अधीनस्थों को प्रदर्शित करता है।

एक बड़े होटल का संगठनात्मक चार्ट:



चित्र 1.2.5 : एक बड़े होटल का संगठनात्मक चार्ट

1. **अध्यक्ष** - ऐसे व्यक्ति या निगम जो एक या एक से अधिक प्रकार के आतिथ्य आवास के मालिक हैं और चलाते हैं, उन्हें होटल के मालिक या अध्यक्ष के रूप में जाना जाता है। कई अलग-अलग होटल हैं, प्रत्येक को अलग-अलग मेहमानों के लिए अपील करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। दुनिया भर में प्रचलित होटल प्रकारों की विशाल विविधता के कारण, एक होटल मालिक या अध्यक्ष को कई दायित्वों को ग्रहण करना चाहिए, खासकर यदि होटल स्थानीय स्वामित्व में है।
2. **निदेशक मंडल** - बोर्ड के कार्य और कार्य पद्धति को प्रत्येक वर्ष प्रक्रिया के लिखित नियमों में निर्दिष्ट किया जाता है। ये नियम निदेशक मंडल के सदस्यों, अध्यक्ष और सीईओ के काम और जिम्मेदारियों को नियंत्रित करते हैं। इनमें सीईओ के लिए वित्तीय रिपोर्टिंग प्रोटोकॉल भी शामिल हैं। बोर्ड बोर्ड बनाने वाली समितियों के लिए दिशा-निर्देश भी बनाता है। निदेशक मंडल की जिम्मेदारियों में अंतरिम रिपोर्ट, साल के अंत के वित्तीय विवरण और वार्षिक रिपोर्ट को मंजूरी देना और निर्देश, नियम और मानक स्थापित करना शामिल है। निदेशक मंडल संगठन की वित्तीय प्रगति की निगरानी, वित्तीय रिपोर्टिंग और आंतरिक नियंत्रण की गुणवत्ता सुनिश्चित करने और निदेशक मंडल के परिभाषित लक्ष्यों और मानदंडों के बाद संगठन के संचालन का मूल्यांकन करने के लिए भी जिम्मेदार है। निदेशक मंडल समूह के संगठन और संचालन में बड़े निवेश और परिवर्तनों पर भी निर्णय लेता है। निदेशक मंडल का अध्यक्ष बोर्ड के काम का प्रभारी होता है। वह यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार है कि बोर्ड का काम कुशलतापूर्वक किया जाता है और बोर्ड के दायित्वों को लागू कानूनों और विनियमों के अनुरूप पूरा किया जाता है। विशेष रूप से, अध्यक्ष सीईओ के साथ निकट समन्वय में संगठन के प्रदर्शन और योजना और अध्यक्ष बोर्ड की बैठकों की निगरानी करेगा। अध्यक्ष यह सुनिश्चित करने के लिए भी प्रभारी हैं कि निदेशक मंडल हर साल अपने काम का विश्लेषण करता है और उस जानकारी तक पहुंच रखता है जो उसे अपना काम अच्छी तरह से करने की आवश्यकता होती है। संगठन के शेयरधारकों की नजर में, अध्यक्ष संगठन का प्रतिनिधित्व करता है।
3. **प्रबंध निदेशक** - एक प्रबंध निदेशक संगठन के व्यावसायिक नेतृत्व और प्रबंधन का एक पेशेवर प्रभारी होता है। फर्म को संरक्षित और विकसित करने के लिए, प्रबंध निदेशक संगठन के सभी संचालन, कर्मियों और प्रयासों की निगरानी करता है। प्रबंध निदेशक के कर्तव्यों और जिम्मेदारियों में उद्देश्यों को प्राप्त करना, संगठन की व्यावसायिक रणनीतियों को विकसित करना और कार्यान्वित करना, रणनीतिक योजना के साथ निदेशक मंडल और अध्यक्ष की सहायता करना, विस्तृत व्यावसायिक योजनाएँ बनाना और उन्हें क्रियान्वित करना, लागत प्रभावी संचालन और बाजार विकास गतिविधियों की योजना बनाना शामिल है। संगठन के लिए नीतियां और कानूनी दिशानिर्देश बनाएं, शेयरधारकों, व्यापार भागीदारों और सरकारी अधिकारियों के साथ दीर्घकालिक, पारस्परिक रूप से लाभप्रद संबंध स्थापित करें, संगठन के वित्त, निवेश और अन्य वाणिज्यिक उद्यमों की निगरानी करें। अधिकारियों के काम की निगरानी करना, उन्हें अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने में मदद करने के लिए दिशा और प्रोत्साहन प्रदान करना, सकारात्मक कार्य वातावरण बनाने में सहायता करना, यह सुनिश्चित करना कि प्रदर्शन मूल्यांकन, प्रशिक्षण और व्यावसायिक विकास की पहल की जाती है, अच्छे काम को पुरस्कृत करते हैं, कठिनाइयों को रोकते हैं और समस्याओं का समाधान करते हैं। सार्वजनिक भाषण देते समय या प्रचार प्रदर्शन करते समय एक पेशेवर आचरण बनाए रखें। संगठन के अस्तित्व और विकास को सुनिश्चित करने के लिए कठिन परिस्थितियों और घटनाओं का विश्लेषण और प्रतिक्रिया दें। , संगठन की संस्कृति का विकास और सुधार करना।
4. **महाप्रबंधक** - होटल के संचालन के सभी पहलुओं का प्रभारी एक होटल महाप्रबंधक होता है, जिसमें स्वागत, भोजन सेवा, बार सेवा, कक्ष सेवा, बुकिंग, बजट, विपणन और कार्मिक शामिल हैं। यह सुनिश्चित करना कि सभी अतिथि उत्कृष्ट सेवा का आनंद लें और मार्केटिंग रणनीतियां बनाएं। बजट, बिक्री लक्ष्य और खाता प्रबंधन सभी चीजें हैं जिन पर विचार करने की आवश्यकता है। बिक्री डेटा का विश्लेषण और रिपोर्ट तैयार करना और कर्मचारियों की भर्ती, प्रशिक्षण और देखरेख करना। मेहमानों से मिलना और उनका अभिवादन करना और क्लाइंट की चिंताओं और अन्य मुद्दों का ध्यान रखना। भवन के रखरखाव का ध्यान रखना और यह सुनिश्चित करना कि होटल सभी लागू स्वास्थ्य, सुरक्षा और सुरक्षा नियमों और लाइसेंसिंग कानूनों का अनुपालन करता है।
5. **कार्यकारी सहायक प्रबंधक** - कार्यकारी सहायक प्रबंधक महाप्रबंधक और होटल प्रबंधक की सहायता करता है। वह दोनों प्रबंधकों को सभी विभागीय जानकारी प्रदान करता है। एक कार्यकारी सहायक प्रबंधक सभी विभागों के बीच पूर्ण समन्वय का प्रबंधन करता है और संगठन के मानकों, राजस्व, लागत नियंत्रण और मेहमानों के सबसे बड़े आराम और आनंद के संबंध में उनके कार्यों की देखरेख करता है। सामान्य और होटल प्रबंधक के परामर्श से, कार्यकारी सहायक प्रबंधक कुछ रणनीतियों को साबित करने या विकसित करने का निर्णय लेते हैं। फिर, संगठन के परिमाण और संरचना के आधार पर, गुणवत्ता और प्रशिक्षण का एक तथाकथित निदेशक उन्हें अपनी बात साबित करने में सहायता करता है। बहुत कम से कम, वह किसी भी विसंगतियों को समस्या बनने से पहले रिपोर्ट करता है।

6. **रूम डिवीजन मैनेजर** - फ्रंट ऑफिस, गेस्ट सर्विसेज और हाउसकीपिंग विभागों का नेतृत्व, नियंत्रण और पर्यवेक्षण रूम डिवीजन मैनेजर्स द्वारा किया जाता है। वे अधिभोग दरों और आय को अधिकतम करने और आवश्यक पूर्वानुमान प्रदान करने के लिए आरक्षण के साथ मिलकर सहयोग करते हैं। यह एक महत्वपूर्ण काम है क्योंकि रूम डिवीजन का नेतृत्व सीधे परिचालन टीम की प्रेरणा और कार्यों को प्रभावित करेगा (उदाहरण के लिए, फ्रंट डेस्क एजेंट, बेल बॉय, हाउसकीपर और कंसीयज) यह मेहमानों को सेवा प्रदान करने वाली टीम है। होटल के महाप्रबंधक कक्ष प्रभाग प्रबंधकों के प्रभारी हैं।

कक्ष प्रभाग प्रबंधक की प्रमुख जिम्मेदारियां

लगातार 7-दिन/सप्ताह, 24-घंटे फ्रंट ऑफिस ऑपरेशन, नाइट ऑडिट और हाउसकीपिंग संचालन और नियुक्त कर्मचारियों का पर्यवेक्षण करता है, जिसमें काम पर रखने, प्रशिक्षण, प्रदर्शन का मूल्यांकन और शेड्यूलिंग कार्य शामिल हैं।

- समूह बिलिंग, सत्यापन दरों/छूट, दैनिक बिक्री समाधान, छोटे नकद और कमरे की सूची नियंत्रण सहित सभी फ्रंट ऑफिस वित्तीय कार्यों की निगरानी करता है।
 - बजट तैयार करता है और मासिक राजस्व / व्यय पूर्वानुमान तैयार करता है
 - संगठन और स्वागत, रातों, हाउसकीपिंग और आरक्षण की गुणवत्ता के प्रभारी हैं
 - विभागों के भीतर राजस्व और लागत नियंत्रण के अवसरों को अधिकतम और पहचानता है
 - बिक्री और गुणवत्ता में सुधार के लिए टीमों को प्रबंधित और प्रेरित करता है
 - विभागों में व्यापारिक परियोजनाओं और पहचान सुविधाओं की अगुवाई करता है और उन्हें जीवंत बनाता है
 - लागत, व्यय और पेट्रोल लक्ष्य प्रदान करता है
 - व्यवसाय योजना, राजस्व प्रबंधन और पूर्वानुमान के साथ पूरी तरह से जुड़ा हुआ है
 - सुनिश्चित करता है कि सभी प्रत्यक्ष रिपोर्टों के लिए व्यक्तिगत / विकास योजनाएं मौजूद हैं
 - "दोहराने" मेहमानों की जरूरतों का अनुमान लगाता है और यह सुनिश्चित करने के लिए निर्देश जारी करता है कि विभागों के भीतर विभिन्न टीमों उन जरूरतों को पूरा करती हैं
 - उद्योग, संगठन और होटल द्वारा निर्धारित संचालन कार्य में परिवर्तन का जवाब देने के लिए
 - पिछला होटल फ्रंट डेस्क प्रबंधक या फ्रंट डेस्क पर्यवेक्षक अनुभव आवश्यक है।
7. **खाद्य और पेय निदेशक** - खाद्य और पेय निदेशक होटल की समूह बैठक/भोज समारोह के सभी पहलुओं की देखरेख करते हैं, जिसमें दैनिक समन्वय और कार्यक्रम योजना और मेनू चयन के साथ ग्राहकों की सहायता करना शामिल है। स्थानीय समूह के खाद्य और पेय व्यवसाय की याचना करें; होटल की सेवाओं और प्रतिष्ठा को बनाए रखें, और समूह के ग्राहकों के लिए प्रबंधन का प्रतिनिधित्व करें। खाद्य और पेय निदेशक नियोजित खाद्य और पेय पदार्थों की बिक्री, श्रम व्यय और लाभप्रदता लक्ष्यों को पूरा करता है या उससे अधिक करता है और शीघ्र अतिथि अनुवर्ती कॉल करता है। वे भोजन और पेय पदार्थों की तुलना भी करते हैं नियमित रूप से प्रतिस्पर्धियों के लिए मूल्य निर्धारण। वे एफ एंड बी मार्केटिंग पहल और अतिथि मनोरंजन में भाग लेते हैं और योगदान करते हैं। वे बिक्री प्रोमो और मेलिंग बनाने के प्रभारी हैं। हर छह महीने में, वे प्रतिस्पर्धियों को बुलाकर और बैंक्वेट किट, कमरे के किराये की लागत आदि जैसी जानकारी एकत्र करके एक तुलनात्मक विश्लेषण करते हैं। इसके अतिरिक्त, वे भविष्य की बुकिंग के बारे में पूछताछ करने के लिए पूर्व ग्राहकों को टेलीमार्केटिंग शुरू करते हैं। सभी विभागीय नियंत्रण प्रक्रियाओं को विकसित और अनुरक्षित किया जाता है। किसी भी खाद्य और पेय प्रश्नों को संभालें और यदि संभव हो तो उसी कार्य दिवस पर अनुवर्ती कार्रवाई करें। वे सभी बड़े समूह बैठक/भोज योजनाकारों द्वारा उपलब्ध सेवाओं और सुविधाओं के साथ अपनी विशिष्ट समूह आवश्यकताओं का समन्वय करते हैं। प्रस्ताव, अनुबंध, और अनुमानित और वास्तविक कार्य विवरण सभी उदाहरण हैं। इसके अलावा, शेफ को भोज या सम्मेलनों में भोजन से संबंधित किसी भी चर्चा में शामिल होना चाहिए।
8. **मानव संसाधन प्रबंधक / कार्मिक प्रबंधक** - विभिन्न स्तरों पर कर्मचारियों के साथ व्यवहार करते समय इस पद के लिए महान संचार कौशल और दक्षता की आवश्यकता होती है। इसके अलावा, मानव संसाधन प्रबंधक से अपेक्षा की जाती है कि वह उन्हें एक टीम में उनकी भूमिका और उनकी जिम्मेदारियों के बारे में आवश्यक

जानकारी प्रदान करे। मानव संसाधन प्रबंधक प्रबंधन और कर्मचारियों के बीच की खाई को पाटता है। इसके अलावा, मानव संसाधन प्रबंधक नई घंटे की रणनीतियों की योजना बनाने और उन्हें लागू करने और संपूर्ण मानव संसाधन संचालन की देखरेख के लिए जिम्मेदार होगा।

एचआर/कार्मिक प्रबंधक की प्रमुख जिम्मेदारियां

- संगठन के साथ योग्यता, व्यक्तित्व लक्षण और सांस्कृतिक फिट निर्धारित करने के लिए साक्षात्कार उम्मीदवारों
 - संगठनात्मक जरूरतों को पूरा करने के लिए नए कर्मचारियों को भर्ती करना, काम पर रखना और प्रशिक्षण देना
 - श्रम कानूनों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए कर्मचारी कार्य कार्यक्रम बनाता है और कर्मचारियों के काम के घंटों का पर्यवेक्षण करता है
 - कर्मचारियों के लिए प्रदर्शन मानकों को स्थापित करता है और इन मानकों के खिलाफ उनके प्रदर्शन का मूल्यांकन करता है
 - उम्मीदवारों की योग्यता पर इनपुट प्रदान करके निर्णय लेने में भाग लेता है और ऊपरी प्रबंधन को निर्णय लेने की सिफारिश करता है
 - एक स्वचालित टाइमकीपिंग सिस्टम और रिकॉर्ड कीपिंग के अन्य तरीकों के उपयोग के माध्यम से कर्मचारी अवकाश अनुरोधों और अनुपस्थिति का प्रबंधन करता है
 - कर्मचारी प्रदर्शन मूल्यांकन की समीक्षा करता है और आवश्यकतानुसार प्रशिक्षण आवश्यकताओं या अनुशासनात्मक कार्यों की पहचान करता है
 - टीम निर्माण और संघर्ष समाधान जैसे मुद्दों पर एक संगठन में प्रबंधकों और पर्यवेक्षकों को नेतृत्व प्रदान करता है
 - संगठन की नीतियों के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए कर्मचारी उपस्थिति और प्रदर्शन मूल्यांकन जैसे विभागीय रिकॉर्ड का ऑडिट करता है।
9. **बिक्री और विपणन निदेशक** - अधिकतम आय, प्रचार कवरेज और विपणन अवसरों को प्राप्त करने के लिए बिक्री कर्मियों और आरक्षणों का पर्यवेक्षण और प्रबंधन करना। इसके अलावा, REVPAR को अधिकतम करने और बाजार हिस्सेदारी का विस्तार करने के लिए, DOSM (बिक्री और विपणन निदेशक) राजस्व प्रबंधन और विपणन गतिविधियों के साथ मिलकर काम करता है।
10. **सामग्री प्रबंधक** - होटल की मांगों और मेहमानों की आवश्यकताओं के अनुसार, सामग्री प्रबंधक सामग्री और सामानों की योजना, खरीद, भंडारण, नियंत्रण और वितरण की देखरेख करेगा।
- मजबूत क्रय नीतियों, विधियों और प्रक्रियाओं को व्यवहार में लाकर संगठन के मानकों का पालन करता है
 - स्थापित खरीद मानदंड का उपयोग करता है, विक्रेताओं की गुणवत्ता, सेवा और मूल्य निर्धारण का मूल्यांकन करता है
 - होटल की जरूरतों के लिए तुलनात्मक उद्धरण प्राप्त करता है और सुनिश्चित करता है कि सर्वोत्तम उत्पाद मिल जाए और खरीदा जाए
 - एक विशिष्ट मात्रा से अधिक की लागत वाली किसी भी चीज के लिए कई विक्रेताओं से अनुरोध उद्धरण (होटल की नीति के अनुसार)
 - होटल के सभी परिचालन क्षेत्रों के लिए कम कीमतों की गारंटी के लिए समझौते बनाता है
 - कार्यकारी शेफ से एक दैनिक बाजार सूची प्राप्त करता है और उन वस्तुओं की दैनिक डिलीवरी की व्यवस्था करता है
 - यह सुनिश्चित करता है कि खरीदार आपूर्तिकर्ताओं की दावा की गई डिलीवरी तिथियों के बाद सभी ऑर्डर डिलीवरी तिथियों को अपडेट करें

- उपयुक्त आपूर्तिकर्ताओं या विक्रेताओं को सभी अधिकृत या अनुमोदित खरीद आदेशों की दैनिक डिलीवरी की देखरेख करता है
 - आश्वासन और पुष्टि करता है कि उद्धरण लगातार अपडेट किए जाते हैं और आपूर्तिकर्ताओं की सबसे हालिया मूल्य सूची रखी जाती है
 - क्रय विभाग के सभी प्रकार से सुचारू संचालन का आश्वासन दिया
 - होटल के लिए ताजा सामान और सेवाओं को खोजने के लिए बाजार अनुसंधान करता है
 - किसी भी स्थापित न्यूनतम या अधिकतम स्टॉक स्तर को बदलने से पहले वित्त नियंत्रक और महाप्रबंधक की लिखित सहमति प्राप्त करता है
 - मूल्य और मात्रा आदेश विसंगतियों के संबंध में लागत नियंत्रण द्वारा उत्पादित उत्पाद विसंगति रिपोर्ट की जांच करता है, कोई आवश्यक औचित्य प्रदान करता है, और इसे अनुमोदित करता है
 - यह सुनिश्चित करते हुए कि आइटम की यूनिट, पैकिंग और श्रेणी सटीक है, और न्यूनतम और अधिकतम अपेक्षित स्टॉक स्तर स्थापित करते हुए, नए स्टोररूम सामानों के लिए सभी अतिरिक्त अनुरोधों को स्वीकार करता है
 - दैनिक "लंबित आदेश" रिपोर्ट की जांच करता है, और सभी लंबित आदेशों की अक्सर जांच और सत्यापन किया जाता है
 - प्रत्येक दिन रद्द किए जाने वाले आदेशों की एक सूची बनाता है और आवश्यक औचित्य के साथ इसे हटाने के लिए खातों में भेजता है
 - स्वीकृत अत्यधिक खपत वाली वस्तुओं के आधार पर, होटल में बार-बार डिलीवरी के लिए विक्रेता लॉजिस्टिक्स का उपयोग करके स्थायी ऑर्डर के लिए आइटम निर्धारित करता है
 - उत्पाद की उपलब्धता को सत्यापित करता है, पुरानी वस्तुओं के रिलीज को मजबूर करता है, और निपटान प्रयासों की निगरानी करता है
 - पुष्टि करता है कि सटीक उद्धरण सहित सभी रिकॉर्ड नीति और प्रक्रिया मानकों के अनुसार रखे और दर्ज किए जाते हैं
 - सभी स्टोररूम री-ऑर्डर अनुरोधों को स्वीकृत करने से पहले सत्यापित करता है कि मात्राएं निर्दिष्ट न्यूनतम/अधिकतम स्टॉक स्तरों के भीतर हैं
 - सामग्री विभाग के लिए श्रमिकों को काम पर रखने, उन्हें प्रशिक्षण प्रदान करने और अन्य संबंधित कार्यों को पूरा करने का प्रभारी है
 - सुनिश्चित करता है कि सभी स्टोर आइटम जारी होने तक नियंत्रण में हैं और कड़े नियंत्रण प्रक्रियाओं (कुंजी नियंत्रण, समय अनुसूची, अनुमत और जारी अनुरोध) के अनुसार पूरी तरह से प्रलेखित हैं।
11. **वित्तीय नियंत्रक** - वित्तीय नियंत्रक लेखा विभाग के दिन-प्रतिदिन के कार्यों का प्रभारी होता है, जिसमें होटल के वित्तीय बजट तैयार करना और प्रबंधित करना और स्थानीय कर कानूनों और होटल के एसओपी का पालन करते हुए सभी वित्तीय-संबंधित गतिविधियों को लागू करना और उनकी निगरानी करना शामिल है।

12. फ्रंट ऑफिस मैनेजर -

एक फ्रंट ऑफिस मैनेजर की प्रमुख जिम्मेदारियां

- सुनिश्चित करता है कि फ्रंट डेस्क साफ है और इसमें सभी आवश्यक स्टेशनरी और सामग्री (जैसे पेन, फॉर्म और सूचनात्मक पत्रक) हैं।
- रिसेप्शनिस्ट, सुरक्षा गार्ड और कॉल सेंटर एजेंटों सहित कार्यालय के कर्मचारियों को ट्रेन, पर्यवेक्षण और समर्थन करता है
- अनुसूचियों में बदलाव

- मेहमानों की समय पर और सटीक सेवा सुनिश्चित करता है
- शिकायतों और विशिष्ट अतिथि अनुरोधों को संभालता है
- आपात स्थिति का निवारण
- स्टॉक और ऑर्डर कार्यालय की आपूर्ति पर नज़र रखता है
- उचित मेल वितरण सुनिश्चित करता है
- कार्यालय बजट तैयार करना और उसकी निगरानी करना
- कार्यालय खर्च और लागत का अद्यतन रिकॉर्ड रखता है
- सुनिश्चित करता है कि संगठन की नीतियों और सुरक्षा आवश्यकताओं को पूरा किया जाता है

13. कार्यकारी गृहस्वामी

एक कार्यकारी हाउसकीपर की प्रमुख जिम्मेदारियां

- प्रबंधक को नए कर्मचारियों के लिए एक प्रशिक्षण योजना बनाने में मदद करता है ताकि वे अपनी दैनिक जिम्मेदारियों के लिए तैयार हो सकें
- यह सुनिश्चित करने के लिए अन्य स्टाफ सदस्यों के साथ संचार करता है कि वे अपनी जिम्मेदारियों को पूरा कर रहे हैं और किसी भी समस्या का समाधान कर रहे हैं
- सुनिश्चित करें कि सफाई की आपूर्ति उन सभी स्टाफ सदस्यों के लिए आसानी से उपलब्ध है जिन्हें उनकी आवश्यकता है
- यह सुनिश्चित करने के लिए आर्किटेक्ट और इंटीरियर डिजाइनरों के साथ समन्वय करता है कि कार्पेट पैटर्न, लाइटिंग लेआउट, या पेंट रंग जैसे डिजाइन तत्व तैयार उत्पाद में सटीक रूप से प्रतिबिंबित होते हैं।
- कमरों के पुनर्विक्रय को व्यवस्थित और समन्वयित करता है ताकि उनका उपयोग विभिन्न उद्देश्यों या घटनाओं के लिए किया जा सके
- साक्षात्कार, काम पर रखने, प्रशिक्षण और आवश्यकतानुसार कर्मचारियों को निकालने सहित कर्मचारियों का पर्यवेक्षण करता है
- बड़े घरों या व्यवसायों के लिए कपड़े धोने, सफाई और रखरखाव सहित हाउसकीपिंग सेवाओं का आयोजन और योजना बनाना
- विशेष आयोजनों के लिए आवश्यक खानपान, कार्यक्रम सेटअप, सजावट और अन्य सेवाओं की व्यवस्था करने के लिए कार्यक्रम योजनाकारों के साथ समन्वय करना
- यह सुनिश्चित करना कि सुविधा के सभी क्षेत्र हर समय स्वच्छ और व्यवस्थित हों

14. **सिस्टम मैनेजर** - सिस्टम मैनेजर समग्र सूचना प्रौद्योगिकी जरूरतों को पूरा करने के लिए सॉफ्टवेयर और हार्डवेयर की योजना, तैनाती और प्रबंधन करता है। इसके अलावा, वे बजट, सूचना सुरक्षा और आवश्यकतानुसार नई तकनीक के कार्यान्वयन के प्रभारी हैं।

सिस्टम मैनेजर की प्रमुख जिम्मेदारियां

- मेहमानों और सिस्टम उपयोगकर्ताओं के प्रश्नों और समस्याओं का विनम्रतापूर्वक और कुशलता से जवाब देता है

- सभी डेटा उपकरण और कंप्यूटर कक्षों की सफाई सुनिश्चित करता है
- अतिथि इंटरनेट, संपत्ति के लिए वेंडरों के सुचारु संचालन और समन्वय के लिए जिम्मेदार
- प्रबंधन प्रणाली - पीएमएस, बिक्री का बिंदु - पीओएस, आईपीटीवी, टेलीफोनी सिस्टम और अन्य सॉफ्टवेयर विक्रेता
- हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर समस्याओं का निवारण करता है
- नेटवर्क कॉन्फिगरेशन, सर्वर, वर्कस्टेशन की देखरेख और प्रबंधन के लिए जिम्मेदार
- नेटवर्किंग उपकरण, PABX, ईमेल खाते, और अंतर्निहित सर्वर/डेस्कटॉप अवसंरचना के लिए समर्थन
- किसी समस्या पर मूल कारण विश्लेषण करता है और सामान्य नेटवर्क सेटअप और डिवाइस कॉन्फिगरेशन का कार्य करता है
- सर्वर हार्डवेयर, डिस्क स्टोरेज टेक्नोलॉजी, I/O डिवाइसेज और इंफ्रास्ट्रक्चर के नेटवर्क को जानता है, जिसमें CAT5/6 केबलिंग, वायरलेस नेटवर्क, नेटवर्क स्विच, WAN/LAN, डोमेन कंट्रोलर, एक्टिव डायरेक्ट्री, फायरवॉल और VPN एप्लिकेशन शामिल हैं।
- सभी आईटी हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर के लिए प्रिवेंटिव मेंटेनेंस शेड्यूल तैयार और लागू करता है
- नई आईटी पहलों के साथ परियोजना के दायरे, तकनीकी रणनीति, लागत, बजट और कर्मचारियों की सहायता आवश्यकताओं की स्थापना में नेतृत्व का प्रबंधन करता है
- अपने विभाग और उपयोगकर्ता विभाग के लिए नीति और प्रक्रियाएं तैयार करता है
- आपदा वसूली प्रक्रिया का प्रबंधन करता है और सुनिश्चित करता है कि नियमित दैनिक बैकअप लिया जाता है
- एंटी-वायरस सेटअप और दिन-प्रतिदिन का समर्थन
- आईटी टीम से रिपोर्ट सौंपने और लेने की योजना
- व्यक्तिगत कंप्यूटर उपकरणों से जुड़ी उपयोगकर्ता चुनौतियों और चिंताओं के समाधान की पहचान और कार्यान्वयन करता है
- यह सुनिश्चित करता है कि आईटी विनियमों और अनुपालन से संबंधित नीतियों और प्रक्रियाओं को अद्यतन किया जाता है।
- सिस्टम त्रुटि/प्रगति लॉग बुक बनाए रखता है और रिपोर्ट की गई समस्याओं से निपटता है
- यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार है कि मानक संचालन प्रक्रियाओं के अनुसार आईटी ऑडिट पॉइंट लागू किए जाते हैं
- हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर लाइसेंस की उचित सूची की निगरानी और रखरखाव करता है
- आईटी सुरक्षा नीतियों से अवगत है और नियमित स्टाफ प्रशिक्षण के माध्यम से कार्यान्वयन सुनिश्चित करता है
- नवीनतम होटल प्रौद्योगिकी और सुरक्षा जोखिमों से नियमित रूप से अपडेट रहता है
- प्रबंधन द्वारा सौंपे गए अन्य आईटी या सिस्टम से संबंधित कार्य करता है

15. **मुख्य अभियंता** - दैनिक, मुख्य अभियंता रखरखाव कार्यबल के सभी क्षेत्रों के प्रबंधन के लिए जिम्मेदार हैं। होटल संचालन में अधिकतम दक्षता और मितव्ययिता प्राप्त करने के लिए नियमित, निवारक, और आपातकालीन आंतरिक / बाहरी रखरखाव और मरम्मत का प्रत्यक्ष, समन्वय और प्रदर्शन करें।

मुख्य अभियंता की प्रमुख जिम्मेदारियां

- टीम के सभी इंजीनियरों और पेशेवरों को होटल के लक्ष्यों के बारे में बताता है

- शुरू से लेकर पूरा होने तक परियोजना के हर चरण का पर्यवेक्षण करता है
- प्रत्येक परियोजना के लिए आवश्यक लागत, सामग्री, श्रम और समय की गणना करता है
- डिजाइन और बजट को मंजूरी देता है
- इंजीनियर टीमों को कार्य सौंपता है
- स्टाफ प्रशिक्षण के साथ-साथ उपकरण स्थापना का पर्यवेक्षण करता है
- सभी प्रणालियों और उत्पादों पर गुणवत्ता नियंत्रण जांच करता है
- कर्मचारियों के बीच विवादों का त्वरित समाधान
- अच्छे काम को स्वीकार या पुरस्कृत करता है
- समीक्षा के लिए डेटा और ड्राफ्ट रिपोर्ट का विश्लेषण करता है
- इंजीनियरिंग टीम सहित सभी रखरखाव और मरम्मत विभागों को देखता है

16. **सुरक्षा प्रबंधक** - एक सुरक्षा प्रबंधक, एक आतिथ्य संपत्ति की सुरक्षा की देखरेख करता है। वह सुरक्षा विभाग और होटल के मेहमानों, कर्मचारियों और इमारतों की सुरक्षा करने वाले कई सुरक्षा उपायों के प्रभारी हैं। एक होटल का सुरक्षा प्रबंधक इसकी लाभप्रदता में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

- एक सुरक्षा प्रबंधक की प्रमुख जिम्मेदारियां
- सुरक्षा गार्डों को प्रबंधित और प्रशिक्षित करता है
- नए सुरक्षा गार्डों को काम पर रखता है और जहाज पर रखता है
- सुरक्षा गार्ड स्टाफिंग शेड्यूल सेट करता है
- सभी सुरक्षा नीतियां और प्रक्रियाएं बनाता है
- नियमित सुरक्षा निरीक्षण करता है
- सुरक्षा खतरों और उल्लंघनों की जांच करता है
- व्यापक सुरक्षा रिपोर्ट लिखता है
- अधिकारियों को सुरक्षा सुधार योजनाएं प्रस्तुत करता है
- विभागीय बजट का निर्माण और प्रबंधन करता है
- प्रशिक्षण के संगठन आपातकालीन प्रतिक्रिया टुकड़े का नेतृत्व करता है
- नई सुरक्षा तकनीक की सिफारिश करता है
- अत्यंत गोपनीयता और विवेक बनाए रखता है

17. **प्रशिक्षण प्रबंधक**

- एक प्रशिक्षण प्रबंधक की प्रमुख जिम्मेदारियां
- कर्मचारियों का मूल्यांकन करता है और कमजोरियों की पहचान करता है
- जरूरतों के अनुसार प्रशिक्षण की जरूरतों की पहचान करता है
- अनुसंधान के आधार पर, योजनाओं और प्रशिक्षण कार्यक्रमों को लागू करता है जो कर्मचारियों को उनके करियर पथ के अगले चरण के लिए तैयार करेंगे
- भर्ती प्रशिक्षक
- नए प्रशिक्षकों की अगुवाई करता है, सिखाता है और उनका मूल्यांकन करता है

- अन्य प्रशिक्षकों का कार्यक्रम बनाता है
- त्रैमासिक और वार्षिक प्रशिक्षण कार्यक्रम बनाता है
- सभी तकनीकी और आपूर्ति प्रशिक्षण आवश्यकताओं को प्रस्तुत करता है
- प्रशिक्षण कार्यक्रमों और कार्यशालाओं के लिए बजट तैयार करता है
- कर्मचारियों को प्रशिक्षित करने के लिए प्रोत्साहित करता है
- कर्मचारी उपस्थिति और प्रदर्शन की देखरेख करता है
- कर्मचारी की सफलता और प्रगति को ट्रैक करता है
- मार्केटिंग टीम के सहयोग से प्रोग्राम मार्केटिंग सामग्री के उत्पादन का प्रबंधन करता है
- सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों को समय पर प्रसारित करता है
- एक कार्यक्रम घोषणा विपणन रणनीति है
- प्रशिक्षण पाठ्यक्रम तैयार करें और वितरित करें
- यदि आवश्यक हो तो अतिथि प्रस्तुतकर्ता लाता है
- प्रशिक्षण लागू करता है KPI
- प्रशिक्षण कार्यक्रम केआईपी पर रिपोर्ट तैयार करता है और प्रस्तुत करता है

18. कार्यकारी शेफ

- एक कार्यकारी शेफ की प्रमुख जिम्मेदारियां
- उच्च गुणवत्ता को बनाए रखते हुए मेहमानों के पाक अनुभव को बढ़ाने वाले मेनू डिजाइन करता है
- मेनू आइटम के लिए लागत प्रस्ताव प्रस्तुत करता है
- नए मेनू बनाता है और उनका परीक्षण करता है
- बड़ी थोक खरीद के भोजन की गुणवत्ता के बारे में प्रतिक्रिया प्रदान करता है
- सुनिश्चित करता है कि सभी खाद्य तैयारी नियामक दिशानिर्देशों का पालन करती है
- प्रत्येक व्यंजन के लिए मानकीकृत खाद्य प्रस्तुति दिशानिर्देश तैयार करता है
- आमतौर पर उपयोग की जाने वाली वस्तुओं के इन्वेंट्री स्तर पर नज़र रखता है
- अक्सर उपयोग की जाने वाली वस्तुओं के खराब होने को कम करने के तरीकों की तलाश करता है
- कर्मचारियों को नियमित रूप से काम पर रखता है, ट्रेन करता है और उनका प्रबंधन करता है

19. एफ एंड बी प्रबंधक

- एक F&B प्रबंधक की प्रमुख जिम्मेदारियां
- खाद्य और पेय आदेशों की योजना, पूर्वानुमान और निष्पादन
- मेहमानों की शिकायतों पर धैर्यपूर्वक कार्रवाई करें
- विशेष आहार आवश्यकताओं वाले मेहमानों के लिए वैकल्पिक व्यंजनों की योजना बनाना
- खाद्य और पेय पदार्थों की आपूर्ति की जाँच करता है और ज़रूरत पड़ने पर ऑर्डर देता है
- ट्रैक और ऑर्डर शिपमेंट
- विक्रेताओं के साथ संचार और मजबूत संबंध बनाता है
- भोजन, स्वास्थ्य और सुरक्षा मानकों का पालन करता है

- कर्मचारियों के सदस्यों की योजना बनाना, काम पर रखना, प्रशिक्षण देना, उनकी देखरेख करना और उनका प्रबंधन करना
- मेहमानों के स्वागत की देखरेख और पर्यवेक्षण करता है
- हमेशा एक असाधारण अतिथि अनुभव की ओर प्रयास करता है

20. बिक्री और विपणन प्रबंधक

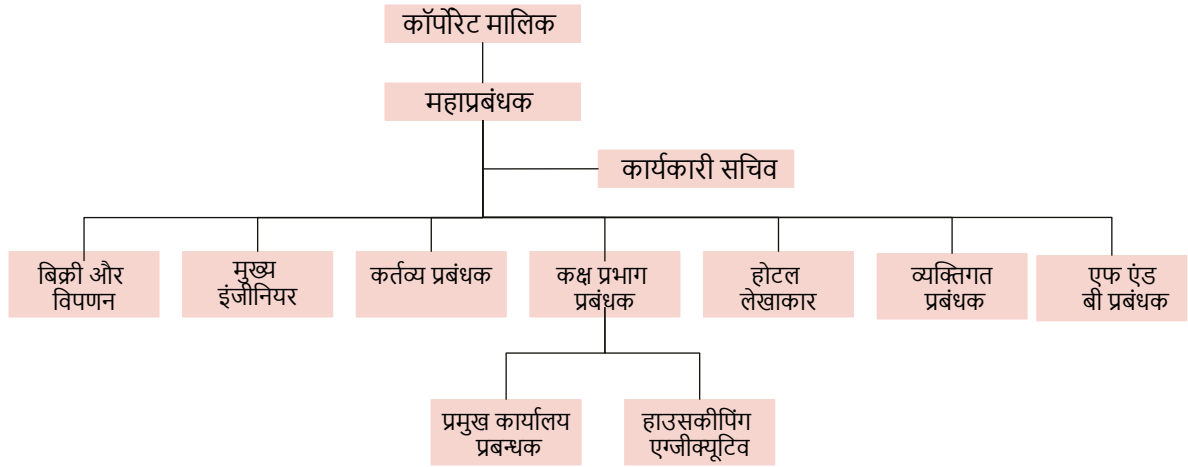
- एक बिक्री और विपणन प्रबंधक की प्रमुख जिम्मेदारियां
- होटल के मौजूदा ब्रांडों को बढ़ावा देता है और नए उत्पादों को बाजार में पेश करता है
- बजट का विश्लेषण करता है, वार्षिक बजट योजनाएँ तैयार करता है, व्ययों को निर्धारित करता है, और यह सुनिश्चित करता है कि बिक्री टीम अपने कोटा और लक्ष्यों को पूरा करे
- विपणन के अवसरों और योजनाओं पर शोध और विकास करता है, उपभोक्ता (होटल के मेहमानों) की आवश्यकताओं को समझता है, बाजार के रुझानों की पहचान करता है, और होटल के विपणन लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए सिस्टम में सुधार का सुझाव देता है।
- रिपोर्ट का मसौदा तैयार करने के लिए बाजार डेटा और रुझानों को इकट्ठा, जांच और सारांशित करता है।
- नई बिक्री योजनाओं और विज्ञापन को लागू करता है
- बिक्री और विपणन मानव संसाधन उद्देश्यों को पूरा करने के लिए भर्ती, ट्रेन, कार्यक्रम, कोच, और विपणन और बिक्री टीमों का प्रबंधन करता है
- नियमित विजिट करके महत्वपूर्ण ग्राहकों के साथ संबंध बनाए रखता है, उनकी ज़रूरतों को समझता है, और नए मार्केटिंग अवसरों की आशा करता है
- शैक्षिक अवसरों, सम्मेलनों और कार्यशालाओं में भाग लेने, प्रकाशनों को पढ़ने और व्यक्तिगत और व्यावसायिक नेटवर्क बनाए रखने के द्वारा उद्योग में वर्तमान रहता है।

21. लेखा प्रबंधक

- एक खाता प्रबंधक की प्रमुख जिम्मेदारियां
- यह सुनिश्चित करता है कि बिलिंग संबंधी सभी विवादों का निदान और समाधान करके मेहमानों को सर्वोत्तम संभव अनुभव प्राप्त हो।
- महाप्रबंधक के साथ विभाग प्रमुखों की दैनिक बैठक में वित्त विभाग का प्रतिनिधित्व करता है।
- विभाग के लिए देय, प्राप्त, और बजट के सभी पहलुओं का प्रबंधन करता है।
- वेतन और भुगतान की गणना और वितरण करता है।
- लगातार लेखांकन गतिविधि रिपोर्ट और सारांश तैयार करता है।
- वित्तीय विवरण और लेनदारों की सूची बनाता है।
- रिकॉर्ड किए गए लेनदेन को सत्यापित करता है और किसी भी विसंगतियों के प्रबंधन को सूचित करता है।
- सटीक राजस्व रिपोर्टिंग की गारंटी के लिए रात की ऑडिट टीम का मार्गदर्शन करता है। सटीक राजस्व और भुगतान पोस्टिंग सुनिश्चित करने के लिए, अतिथि खाता बही, नगरपालिका खाता बही और जमा खाता बही सहित सभी खाता बही विवरणों की जांच करता है।
- यदि कोई खाता-बही विसंगति या असंतुलन पाया जाता है, तो स्थिति को सुधारने के लिए पीएमएस टीम के साथ समन्वय करता है
- पोस्टिंग, भुगतान, राजस्व और अतिथि शेष रिपोर्ट की दैनिक समीक्षा करता है

- सुनिश्चित करता है कि सभी बिलिंग सॉफ्टवेयर, जैसे संपत्ति प्रबंधन प्रणाली (PMS), पॉइंट ऑफ सेल (POS), और SPA सॉफ्टवेयर पर सही कराधान लागू किया गया है
- सभी वैधानिक जानकारी सुनिश्चित करता है (पैन, टैक्स नंबर, कंपनी पंजीकरण संख्या, आदि) अतिथि चालान और बिलों पर दिखाई देता है
- A/R खातों की दैनिक बिलिंग करता है और मेहमानों को सहायक बिलों और विवरणों के साथ डिलीवरी करता है
- तीन दिनों के भीतर खातों का पालन किया जाता है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि अतिथि को चालान प्राप्त हुआ है और कोई प्रश्न नहीं है
- प्राप्य खातों (ए / आर) की उम्र बढ़ने की रिपोर्ट की दैनिक समीक्षा करता है
- यदि प्रारंभिक चालान-प्रक्रिया के 30 दिनों के बाद भुगतान प्राप्त नहीं हुआ है, तो ग्राहक से संपर्क करें
- मेहमानों की क्रेडिट रेटिंग की जांच करता है और लंबे समय से अतिदेय या अपराधी खातों को "ब्लैक लिस्टेड" के रूप में चिह्नित करता है
- आदेश देने वाले विभाग प्रमुख से खरीद आदेश प्राप्त होने और महाप्रबंधक की अनुमति प्राप्त करने की पुष्टि के बाद देय खातों में साप्ताहिक चालान दर्ज करता है
- पूर्वानुमान नकद भुगतान और वित्तीय प्रवाह की कमी के कारण होने वाली कठिनाइयों की आशंका
- सुनिश्चित करता है कि नकदी प्रवाह पर्याप्त है और व्यावसायिक इकाइयों के प्रभावी संचालन को सक्षम बनाता है
- बैंकिंग संपर्क बनाए रखता है और व्यापार यूनिट ऋण और व्यापारी सेवाओं पर बातचीत करता है।
- सभी अनुबंधों, बीमा पॉलिसियों, कर रिकॉर्ड, लागत, वेतन आदि की फाइलें रखता है।
- आवश्यक बैंक खातों के बीच निधियों को बनाए रखता है और स्थानांतरित करता है
- डेटा का मात्रात्मक विश्लेषण करना और निष्कर्ष और समाधान विकसित करना
- सत्यापन के बाद, सभी ट्रेवल एजेंट कमीशन को मंजूरी देना और फंड जारी करना
- वित्तीय रिपोर्ट बनाना और उन्हें उपयुक्त सरकारी एजेंसियों को प्रस्तुत करना
- सुनिश्चित करता है कि सभी नए भाड़े की कागजी कार्रवाई, लाभ, प्रदर्शन मूल्यांकन, अनुशासनात्मक कार्रवाई प्रपत्र, और अन्य आवश्यक कार्मिक रिकॉर्ड संगठन की मानव संसाधन नीतियों के अनुपालन में प्रस्तुत और बनाए रखे जाते हैं
- संपत्ति के नकदी प्रवाह को बाधित किए बिना पर्याप्त स्तरों की गारंटी के लिए सभी संपत्ति सूची की निगरानी और नियंत्रण करता है
- निवेशकों और बैठकों के लिए वित्तीय रिपोर्ट बनाना और वितरित करना
- बजट स्थापित करने और व्यावसायिक यूनिट द्वारा लाभ/हानि की निगरानी करने के लिए सीईओ और व्यावसायिक यूनिट प्रमुखों के साथ काम करता है
- होटल की संचालन टीम के लिए वित्त, वित्तीय रिपोर्ट, आंतरिक नियंत्रण, श्रम प्रबंधन, पेरोल, आदि से संबंधित दिशा और प्रशिक्षण
- सम्मानजनक संचार, स्पष्ट अपेक्षाओं, उपयुक्त प्रशिक्षण, प्रभावी कोचिंग, नियमित बैठकों और उचित प्रदर्शन प्रबंधन का उपयोग करके लेखा टीम का प्रभावी ढंग से प्रबंधन करता है
- नीतियों और प्रक्रियाओं की एक प्रणाली की सिफारिश और रखरखाव करता है जो वित्त विभाग के कार्यों पर स्वीकार्य स्तर का नियंत्रण लगाता है।

मध्यम होटल का संगठनात्मक चार्ट



चित्र 1.2.6: मध्यम होटल का संगठनात्मक चार्ट

1. होटल / कॉर्पोरेट मालिक

होटल / कॉर्पोरेट मालिक की जिम्मेदारियां

मूल्य निर्धारण रणनीतियों और अधिभोग दरों सहित होटल राजस्व और बजट का प्रबंधन कर्मचारियों की भर्ती और प्रबंधन

- होटल के माहौल के लिए टोन सेट करें और सभी कर्मचारियों के लिए रोल मॉडल बनें
- परिचालन कर्तव्यों के साथ मदद करना
- नवीनतम होटल तकनीकों को समझना और कार्यान्वित करना। इसमें यह सुनिश्चित करना शामिल है कि कोई प्रतिस्पर्धियों के साथ बना रहता है और कर्मचारियों को उपयुक्त रूप से प्रशिक्षित किया जाता है
- क्रय आपूर्ति और उपकरण
- स्वच्छता और व्यवस्था के लिए सभी सार्वजनिक और निजी क्षेत्रों का निरीक्षण
- यह सुनिश्चित करना कि होटल का भौतिक संयंत्र ठीक से संचालित हो
- किसी भी नवीनीकरण या पुनर्सज्जा गतिविधियों की देखरेख करना
- संपत्ति पर होने वाली स्थानीय घटनाओं की जानकारी रखना
- किसी भी सुरक्षा और सुरक्षा चिंताओं को संबोधित करना
- फ्रैंचाइज़र के लिए रिपोर्ट तैयार करना, यदि लागू हो और उपयुक्त हो।

2. महाप्रबंधक - देखें (एक बड़े होटल बिंदु संख्या 4 का संगठन चार्ट, पृष्ठ संख्या 17)

3. कार्यकारी सचिव

एक कार्यकारी सचिव की प्रमुख जिम्मेदारियां

- फ़ोन कॉल लेता है और स्थानांतरित करता है
- बैठकों और नियुक्तियों का आयोजन और समय सारिणी

- संपर्कों का ट्रैक रखता है
- पत्राचार के लिए मेमो, पत्र, फ़ैक्स और फॉर्म तैयार करता है और वितरित करता है
- नियमित रूप से होने वाली रिपोर्ट तैयार करने में सहायता करता है
- फाइलिंग सिस्टम बनाता और रखता है
- कार्यालय की आपूर्ति खरीदता है
- यात्रा की योजना बनाता है
- व्यय रिपोर्ट प्रस्तुत करता है और उसका समाधान करता है
- आगंतुकों को सामान्य सहायता प्रदान करता है।

4. मुख्य अभियंता - देखें (एक बड़े होटल बिंदु का संगठन चार्ट -5, पृष्ठ -22)

5. बिक्री और विपणन प्रबंधक - देखें (एक बड़े होटल बिंदु-21 का संगठन चार्ट, पृष्ठ- 25)

6. ड्यूटी मैनेजर

एक कर्तव्य प्रबंधक की प्रमुख जिम्मेदारियां

- होटल के वीआईपी मेहमानों का स्वागत किया। फ्रंट ऑफिस मैनेजर के निर्देशानुसार, वीआईपी मेहमानों के लिए विशेष सेवाएं करता है
- अतिथि संबंध अधिकारियों की अनुपस्थिति में वीआईपी के आगमन और प्रस्थान में सहायता करता है
- लॉबी और सार्वजनिक क्षेत्रों, रोशनी और फ्रंट ऑफिस के कर्मचारियों की उचित और व्यवस्थित उपस्थिति और व्यवहार में सफाई की जाँच करता है
- आने वाले मेहमानों के पंजीकरण कार्ड की जांच करना और यह सुनिश्चित करना कि प्रत्येक कार्ड पर अतिथि संबंध अधिकारी या मेहमानों द्वारा सभी जानकारी भरी जानी चाहिए।
- अतिथि संदेश या फ़ैक्स भेजने में सहायता करता है
- रात के स्वागत के लिए, उच्च अधिभोग अवधि के दौरान, वॉक-इन मेहमानों के बारे में निर्देश देता है और नो-शो के कारण रिलीज रूम को अवरुद्ध कर देता है
- रूम लॉक की समस्याओं से निपटने में सहायता करता है
- वीआईपी के आगमन की तैयारी और जाँच करता है और मेहमानों को कमरों तक पहुँचाता है
- फ्रंट ऑफिस के कार्यों को ठीक से बनाए रखने के लिए सभी संबंधित विभागों के साथ समन्वय करता है
- फ्रंट ऑफिस अटेंडेंट की सहायता के लिए फ्रंट ऑफिस कंप्यूटर सिस्टम संचालित करता है
- समूह विभाग की जांच करता है, फिट बैठता है और सुनिश्चित करता है कि स्विचबोर्ड उचित वेक-अप कॉल करता है
- सहायक प्रबंधक की लॉग बुक पर अतिथि शिकायतों और अन्य संबंधित समस्याओं और रिपोर्ट को संभालता है
- व्यस्त होने पर रिसेप्शन, बिजनेस सेंटर, कैशियर, कंसीयज और बेल कैप्टन की सहायता करता है
- मेहमानों की पूछताछ का जवाब देना, शिकायतों को संभालना और मेहमानों की ज़रूरतों को पूरा करना
- फ्रंट ऑफिस कैशियर के रूप में आवश्यक भत्ते, छूट आदि के लिए अनुमोदन और संकेत
- देर से प्रस्थान और उन पर प्रशंसा के लिए शुल्क लगाने के लिए अधिकृत करता है
- अच्छे जनसंपर्क को बढ़ावा देता है और बनाए रखता है

- अच्छे स्टाफ संबंधों को प्रेरित और बनाए रखता है
- होटल के मेहमानों की क्रेडिट/खोई और पाई गई संपत्तियों पर होटल नीति का रखरखाव और मार्गदर्शन करता है
- क्रेडिट जांच रिपोर्ट में अनुवर्ती, क्रेडिट प्रबंधक के साथ संपर्क
- फ्रंट ऑफिस मैनेजर की अनुपस्थिति के दौरान फ्रंट ऑफिस ऑपरेशन के लिए जिम्मेदार है
- आवश्यक सभी मामलों पर चर्चा करने के लिए, अगली पाली के स्वागत प्रबंधक के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करें
- फ्रंट ऑफिस अटेंडेंट के वर्किंग शेड्यूल को मंजूरी देता है और इसे फ्रंट ऑफिस मैनेजर को सबमिट करता है
- फ्रंट ऑफिस अटेंडेंट की साफ-सुथरी उपस्थिति के साथ-साथ सही रवैया और व्यवहार का संचालन और सुनिश्चित करता है, इस बिंदु पर सामने आने वाली समस्याओं पर फ्रंट ऑफिस मैनेजर, सहायक फ्रंट ऑफिस मैनेजर और उनके शिफ्ट लीडर्स के साथ चर्चा करता है।
- सभी फ्रंट डेस्क कर्मचारियों के लिए ड्यूटी रोस्टर असाइन और स्वीकृत करता है
- होटल का मानव संसाधन विभाग होटल के मानव संसाधन और रोजगार प्रणाली का प्रभारी है।

7. कक्ष प्रभाग प्रबंधक - देखें (एक बड़े होटल बिंदु का संगठन चार्ट - 6, पृष्ठ -18)

8. होटल एकाउंटेंट

एक होटल एकाउंटेंट की प्रमुख जिम्मेदारियां

- होटल के वित्तीय विवरणों को सटीक रूप से दर्शाने के लिए जर्नल प्रविष्टियां तैयार करता है और खाता शेष को समायोजित करता है
- बैंक विवरण के अनुसार खाता शेष की सटीकता की समीक्षा और सत्यापन करके बैंक समाधान तैयार करता है
- लेखा मानकों के संबंध में सरकारी नियमों के अनुसार मासिक विवरण और वार्षिक लेखा परीक्षा सहित वित्तीय रिपोर्ट तैयार करता है
- ऐतिहासिक डेटा या अन्य उपलब्ध जानकारी के आधार पर बजट की समीक्षा करें और भविष्य के व्यय का अनुमान तैयार करें
- वित्तीय रिकॉर्ड की सटीकता में सुधार के लिए लेखांकन प्रक्रियाओं और नीतियों में बदलाव की सिफारिश करता है
- सटीक रिकॉर्ड रखने की सुविधा के लिए यह पहचानने में मदद करता है कि कौन से खाते पहले दर्ज किए जाने चाहिए
- केंद्र और राज्य सरकारों द्वारा लागू कानूनों के आधार पर व्यवसायों और व्यक्तियों के लिए कर देनदारियों की गणना करता है
- स्वचालित सॉफ्टवेयर प्रोग्राम या मैनुअल विधियों का उपयोग करके सभी कर्मचारियों के लिए पेरॉल की प्रक्रिया करता है
- नकदी प्रवाह की निगरानी करता है और किसी भी संभावित समस्या की अग्रिम रूप से पहचान करता है ताकि कोई समस्या उत्पन्न होने से पहले सुधारात्मक कार्रवाई की जा सके।

9. कार्मिक प्रबंधक - देखें (एक बड़े होटल का संगठन चार्ट - बिंदु - 8, पृष्ठ - 19)

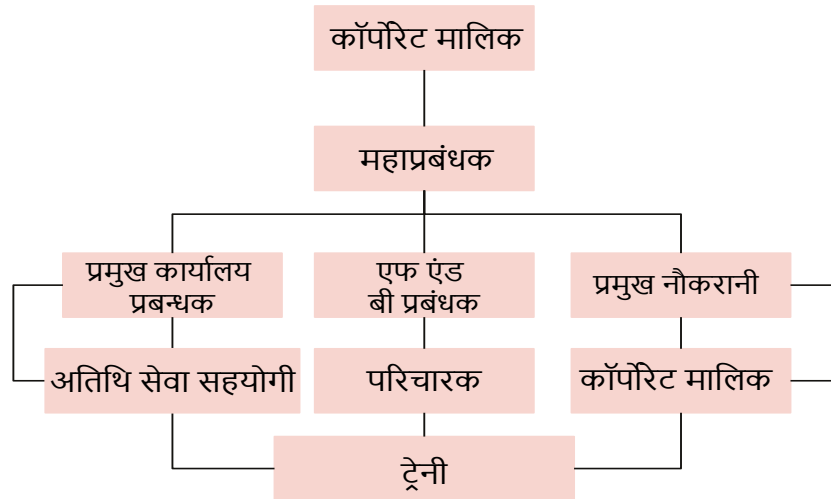
10. एफ एंड बी प्रबंधक - देखें (एक बड़े होटल बिंदु का संगठन चार्ट - 20, पृष्ठ - 25)

11. फ्रंट ऑफिस मैनेजर - देखें (एक बड़े होटल का आयोजन चार्ट - बिंदु - 12, पृष्ठ - 21)

12. कार्यकारी हाउसकीपिंग

एक कार्यकारी हाउसकीपिंग की प्रमुख जिम्मेदारियां

- पूरे होटल की सफाई, व्यवस्था और उपस्थिति के लिए जिम्मेदार
- सुनिश्चित करता है कि कमरे संगठन के मानकों के अनुसार बनाए गए हैं
- वार्षिक हाउसकीपिंग बजट तैयार करता है
- अतिथि आपूर्ति, सफाई आपूर्ति, लिनन और वर्दी का बराबर स्टॉक रखता है
- लिनन, वर्दी और अचल संपत्तियों के लिए खातों और सामान्य स्टोर के साथ सूची का आयोजन करता है
- कीट उन्मूलन गतिविधियों का आयोजन करते समय विशेष ध्यान देता है
- हाउसकीपिंग सिस्टम और प्रक्रियाओं को विकसित और कार्यान्वित करता है
- प्रबंधन की जानकारी के लिए रिपोर्ट तैयार करता है
- हाउसकीपिंग से संबंधित वस्तुओं के लिए आपूर्तिकर्ताओं के चयन में खरीद विभाग की सहायता करना
- बागवानी गतिविधियों की योजना, नियंत्रण और पर्यवेक्षण
- अतिथि शिकायतों में भाग लेता है और उनका समाधान करता है
- आपूर्ति की खेपों का सत्यापन करता है
- नौकरी पर प्रशिक्षण का आयोजन करता है और इसकी प्रभावशीलता का मूल्यांकन करता है
- नए कर्मियों की भर्ती की सिफारिश
- सार्वजनिक क्षेत्रों और कर्मचारियों के लॉकर रूम का दैनिक निरीक्षण करता है
- पर्यवेक्षकों/कार्यकारियों की दैनिक ब्रीफिंग करता है
- रखरखाव विभाग के साथ कमरों और सार्वजनिक क्षेत्र के निवारक रखरखाव कार्यक्रम का समन्वय करता है
- अतिथि अनुरोधों में तुरंत भाग लेता है



चित्र 1.2.7 छोटे होटल का संगठनात्मक चार्ट

एक छोटे से होटल का संगठनात्मक चार्ट

1. होटल / कॉर्पोरेट मालिक - देखें (एक मध्यम होटल का संगठन चार्ट - बिंदु - 1, पृष्ठ -27)
2. महाप्रबंधक - देखें (एक बड़े होटल का संगठन चार्ट - बिंदु - 4, पृष्ठ -17)

3. एफ एंड बी प्रबंधक - देखें (एक बड़े होटल का संगठन चार्ट - बिंदु - 20, पृष्ठ - 25)
4. फ्रंट ऑफिस मैनेजर - देखें (एक बड़े होटल का संगठन चार्ट -पॉइंट - 12, पेज नंबर - 21)
5. कार्यकारी हाउसकीपर - देखें (एक बड़े होटल का संगठन चार्ट - बिंदु - 13, पृष्ठ - 21)
6. अतिथि सेवा सहयोगी (हाउसकीपिंग)

अतिथि सेवा सहयोगी (हाउसकीपिंग) की जिम्मेदारियां

- मेहमानों को पंजीकृत करता है और कमरे आवंटित करता है और जब भी संभव हो विशेष अनुरोधों को समायोजित करता है
- आरक्षण के लिए पूर्व-पंजीकरण और कमरों को अवरुद्ध करने में सहायता करता है
- उचित क्रेडिट, चेक कैशिंग और कैश हैंडलिंग नीतियों और प्रक्रियाओं को अच्छी तरह से समझता है और उनका पालन करता है
- कमरे की स्थिति और कमरे की स्थिति की ट्रैकिंग को समझता है
- कमरे के स्थान, उपलब्ध कमरों के प्रकार और कमरे की दरों को जानता है
- कमरे बेचने और अन्य होटल सेवाओं को बढ़ावा देने के लिए विचारोत्तेजक बिक्री तकनीकों का उपयोग करता है
- सभी चेकआउट, देर से चेकआउट, जल्दी चेक-इन, विशेष अनुरोध, और दिन के उपयोग वाले कमरों की हाउसकीपिंग को ध्यान में रखते हुए हाउसकीपिंग विभाग के साथ कमरे की स्थिति के अपडेट का समन्वय करता है।
- आरक्षण विभाग का कार्यसाधक ज्ञान रखता है।
- आवश्यकता पड़ने पर उसी दिन के आरक्षण और भविष्य के आरक्षण लेता है।
- रद्द करने की प्रक्रिया जानता है
- फाइल रूम की चाबियां (केवल मैनुअल रूम के प्रमुख होटलों के लिए)
- फ्रंट ऑफिस उपकरण का उपयोग करना जानता है
- अतिथि चेक-आउट की प्रक्रिया करता है
- कैशियर से संबंधित कार्य करता है जैसे अतिथि खातों में शुल्क पोस्ट करना, भुगतान बढ़ाना, मुद्रा विनिमय
- मेहमानों द्वारा उपयोग किए जाने वाले सुरक्षित जमा बॉक्स जारी करने और बंद करने की प्रक्रियाओं का पालन करता है
- उचित टेलीफोन शिष्टाचार का उपयोग करता है
- उचित मेल, पैकेज और संदेश प्रबंधन प्रक्रियाओं का उपयोग करता है
- कूरियर और मेल रजिस्टर का ख्याल रखता है
- प्रतिदिन पास-ऑन लॉग और बुलेटिन बोर्ड को पढ़ता है और आघाक्षर करता है। होटल में होने वाली दैनिक गतिविधियों और बैठकों से अवगत है
- विभाग की बैठकों में भाग लेता है
- किसी भी असामान्य घटना या अनुरोध की रिपोर्ट प्रबंधक या सहायक प्रबंधक को करता है
- सभी सुरक्षा और आपातकालीन प्रक्रियाओं को जानता है दुर्घटना निवारण नीतियों के बारे में जानता है
- फ्रंट डेस्क क्षेत्र की साफ-सफाई और साफ-सफाई बनाए रखता है
- समझता है कि व्यावसायिक मांगें कभी-कभी कर्मचारियों को उनकी आदी शिफ्ट से दूसरी शिफ्ट में स्थानांतरित करने के लिए आवश्यक बनाती हैं

7. वेटर (खाद्य और पेय सेवा सहयोगी)

एक वेटर की प्रमुख जिम्मेदारियां

- मेहमानों का अभिवादन और उनकी मेज पर एस्कॉर्ट करना
- पूछे जाने पर, मेनू प्रस्तुत करता है और विस्तृत जानकारी प्रदान करता है (उदाहरण के लिए भागों, अवयवों या संभावित खाद्य एलर्जी के बारे में)
- मेज़पोशों, चांदी के बर्तनों और चश्मे से मेज़ों को सेट करता है
- मेहमानों को दिन की खास बातों के बारे में बताता है
- अनुरोध पर, मेनू अनुशंसा करता है
- जब संभव हो, विभिन्न उत्पादों को अप-सेल करता है
- पीओएस ऑर्डरिंग सॉफ्टवेयर, ऑर्डर स्लिप या याद रखने का उपयोग करके प्रामाणिक खाद्य और पेय ऑर्डर लेता है
- मेहमानों की पहचान की जाँच करके पुष्टि की जाती है कि वे शराब पीने की कानूनी उम्र के हैं
- रसोई के कर्मचारियों को आदेश की बारीकियों के बारे में सूचित करता है
- खाने-पीने की चीज़ों के ऑर्डर देता है
- व्यंजन और बरतन की सफाई और प्रस्तुति की जाँच करें, और किसी भी समस्या की रिपोर्ट करें
- टेबल की व्यवस्था करें और डाइनिंग रूम को साफ रखें
- चेक वितरित करें और बिलों का भुगतान एकत्र करें
- गंदे बर्तन, गिलास और चांदी के बर्तन लेकर रसोई में लौटें

8. प्रशिक्षु

एक प्रशिक्षु की प्रमुख जिम्मेदारियां

- एक समय समझ विकसित करना कि एक होटल कैसे कार्य करता है
- विभिन्न कार्यों के साथ प्रबंधकों का समर्थन करता है (जैसे नीति निर्माण, लक्ष्य निर्धारण)
- प्रदर्शन का मूल्यांकन करना सीखता है
- समझता है कि प्रबंधन भूमिकाओं में उद्योग के आधार पर विभिन्न जिम्मेदारियां और आवश्यकताएं होती हैं
- प्रबंधकों को दैनिक कार्यों को पूरा करने में मदद करता है (जैसे नई नीतियों को लागू करना)
- प्रत्येक विभाग (जैसे विपणन, बिक्री) की दैनिक प्रक्रियाओं और लक्ष्यों को समझता है
- प्रशासनिक सहायता प्रदान करता है (जैसे डेटा प्रविष्टि)
- कार्मिक कर्तव्यों से परिचित हो जाता है
- होटल की रणनीतिक योजना में भाग लेता है
- प्रदर्शन के मूल्यांकन में प्रबंधकों की मदद करता है (जैसे रिपोर्ट लिखना, डेटा का विश्लेषण करना)
- व्यापार राजस्व का ट्रैक रखता है
- लाभप्रदता बढ़ाने और जोखिम कम करने के तरीकों पर शोध करता है
- प्रस्तुतियाँ बनाता और देता है

यूनिट 1.3: हाउसकीपिंग विभाग और होटल का लेआउट

यूनिट के उद्देश्य

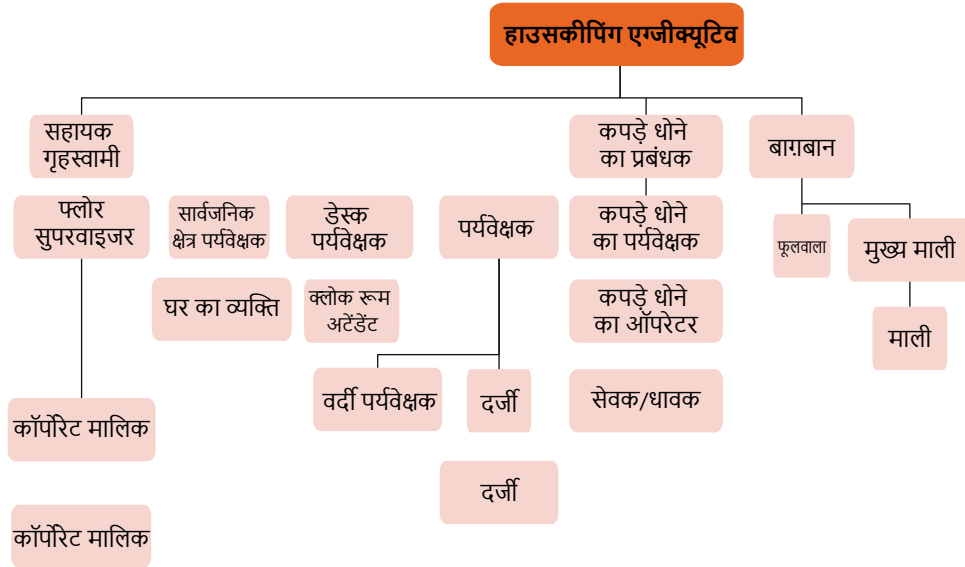
इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होगा:

1. एक होटल में हाउसकीपिंग विभाग के संगठन चार्ट / पदानुक्रम को विस्तृत करें
2. हाउसकीपिंग विभाग के आवश्यक कार्यों की व्याख्या करें

1.3.1 हाउसकीपिंग विभाग का संगठनात्मक पदानुक्रम

हाउसकीपिंग विभाग की संगठनात्मक संरचना - चाहे वह एक छोटे, मध्यम या बड़े होटल में हो, एक संगठन चार्ट का उपयोग करके दर्शाया गया है।

एक संगठन चार्ट एक प्रतिष्ठान के भीतर पदों के बीच संबंधों का एक योजनाबद्ध प्रतिनिधित्व है, यह दर्शाता है कि प्रत्येक स्थिति समग्र संगठन में कहाँ फिट होती है और जिम्मेदारी के विभाजन और अधिकार की रेखाओं को दर्शाती है।



चित्र 1.3.1 हाउसकीपिंग विभाग पदानुक्रम

कार्यकारी हाउसकीपर एक होटल में हाउसकीपिंग विभाग का प्रमुख होता है। वह एक बड़े होटल में महाप्रबंधक, निवासी प्रबंधक, या कमरे के प्रभाग प्रबंधक को रिपोर्ट करता है।

होटलों की एक श्रृंखला के मामले में, कार्यकारी हाउसकीपर हाउसकीपिंग के निदेशक को भी रिपोर्ट करता है, जो सभी होटलों में हाउसकीपिंग विभागों का प्रमुख होता है। डिप्टी हाउसकीपर संपत्ति के आकार के आधार पर कार्यकारी हाउसकीपर की सहायता करता है। सहायक हाउसकीपर भी हो सकते हैं जो होटल में जिम्मेदारी के विभिन्न क्षेत्रों की देखभाल करते हैं: फर्श, सार्वजनिक क्षेत्र, लिनन कक्ष और डेस्क नियंत्रण।

कार्यकारी हाउसकीपर: कार्यकारी हाउसकीपर हाउसकीपिंग विभाग के संचालन और कर्मियों के प्रभारी होते हैं। एक कार्यकारी हाउसकीपर हाउसकीपिंग कर्मियों द्वारा आवंटित क्षेत्रों के निरीक्षण का समन्वय करता है ताकि यह सुनिश्चित

हो सके कि मानकों को पूरा किया गया है। एक कार्यकारी हाउसकीपर कई लक्ष्यों और मांगों का प्रबंधन कर सकता है, समस्याओं का समाधान कर सकता है, कर्मियों का समर्थन कर सकता है और आवश्यकतानुसार हाउसकीपिंग की जिम्मेदारियां निभा सकता है।

जिम्मेदारियां

- मानव संसाधन प्रबंधन क्षमताओं का उपयोग करें, जैसे कि भर्ती, प्रशिक्षण, शेड्यूलिंग और प्रदर्शन का मूल्यांकन
- पूर्ण वित्तीय प्रबंधन गतिविधियाँ, जैसे बजट बनाना और उससे चिपके रहना
- सभी हाउसकीपिंग और लॉन्ड्री सेवाओं का प्रबंधन करें और सभी मेहमानों की सुरक्षा की गारंटी दें
- सप्ताहांत और शाम के लिए सभी कामों को शेड्यूल करें, और स्टाफ के लिए शेड्यूल तैयार करने में ड्यूटी पर मैनेजर की सहायता करें
- सभी कार्यों में कंपनी मानकों को बनाए रखते हुए सभी क्लाइंट अनुरोधों की लगातार निगरानी और प्रतिक्रिया सुनिश्चित करें
- हर समय सभी हाउसकीपिंग विभागों के कुशल संचालन का प्रशासन करें, सभी कार्यों का पर्यवेक्षण करें और सुनिश्चित करें कि सभी परिचालन मानकों और संगठन के नियमों को पूरा किया गया है।
- विभाग की सभी उप-गतिविधियों की निगरानी करना, सभी खर्चों का रिकॉर्ड रखना, विभाग के सभी खर्चों का प्रबंधन करना और दक्षता बढ़ाने के उपाय सुझाना।
- सभी हाउसकीपिंग नीतियों और प्रक्रियाओं को आवश्यक मानकों का पालन करते हुए डिजाइन करें, और सभी स्टाफ रोटेशन शेड्यूल करें
- सुरक्षा और सफाई बनाए रखें, नियमित स्टाफ मूल्यांकन करें, और विभिन्न इंजीनियरिंग और फ्रंट ऑफिस कर्मियों के साथ समन्वय करें
- सभी नए उत्पादों और आपूर्तिकर्ताओं पर नियमित रूप से बाजार अनुसंधान करना और सभी बागवानी आवश्यकताओं की देखरेख करना
- नियमित ऑडिट करें और सभी खोई और पाई गई नीतियों का अनुपालन सुनिश्चित करें
- आने वाली सभी आपूर्ति का प्रबंधन और विश्लेषण करें, सभी विशिष्टताओं के अनुपालन की गारंटी दें, और सभी प्रबंधन-संबंधी रिपोर्ट तैयार करें
- सुनिश्चित करें कि सभी फर्नीचर हमेशा साफ हैं, सभी चश्मे से सभी निशान हटा दें, और एक साफ बाथरूम बनाए रखने में मदद करें

संभावित भविष्य के कैरियर पथ:

- फ्रंट ऑफिस/रूम डिवीजन मैनेजर
- हाउसकीपिंग निदेशक
- रूम्स डिवीजन एक्जीक्यूटिव

सहायक हाउसकीपर: कार्यकारी हाउसकीपर या हाउसकीपिंग के निदेशक को रिपोर्ट करता है।

कर्तव्यों और जिम्मेदारियां

- सत्यापित करें कि सभी अतिथि कमरे, सार्वजनिक क्षेत्र और 'घर के पीछे' क्षेत्र साफ और अच्छी तरह से रखे गए हैं

- उदाहरण के लिए, ठेकेदारों के काम का निरीक्षण करें, जैसे कि कीट उपचार, कपड़े धोने और खिड़की की सफाई
- कर्मचारी समय सारिणी और ड्यूटी रोट / रोस्टर रोस्टर तैयार करें
- सुनिश्चित करें कि स्टॉक नियमित रूप से लिया जाता है और लिनन, कपड़ों और उपकरणों के रिकॉर्ड को अद्यतित रखा जाता है
- कर्मचारी मूल्यांकन, अनुशासन, समाप्ति और पदोन्नति के लिए आवश्यक जानकारी के साथ कार्यकारी हाउसकीपर प्रदान करें
- कार्यकारी हाउसकीपर के साथ मिलकर, हाउसकीपिंग विभाग के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम विकसित और संचालित करें
- कार्यकारी हाउसकीपर को संचालन और पूंजीगत व्यय योजना और बजट के साथ सहायता करना
- कार्यकारी हाउसकीपर की अनुपस्थिति में, हाउसकीपिंग विभाग की जिम्मेदारी लें

सहायक गृहस्वामी

कार्यकारी हाउसकीपर या डिप्टी हाउसकीपर को रिपोर्ट (यदि यह पद संगठन में मौजूद है)।

कर्तव्यों और जिम्मेदारियों

यह सुनिश्चित करने के प्रभारी रहें कि समय पर और व्यवस्थित तरीके से कमरों की सफाई, सर्विसिंग और मरम्मत की जाती है।

- होटल के लिनन के प्रभारी बनें, इसके संचालन और कमरे के परिचारकों को वितरण पर नज़र रखें
- सभी सफाई सामग्री पर नज़र रखें और उन्हें बार-बार जांचें
- रूम अटेंडेंट को उनकी दिन-प्रतिदिन की समस्याओं में सहायता करें
- फ्रंट डेस्क पर मेहमानों को सौंपे जाने के लिए तैयार कमरों की सूची प्रदान करें
- कृपया फूलों की व्यवस्था करें
- स्टाफ प्रशिक्षण और कार्यकारी हाउसकीपर के लिए एक प्रतिस्थापन की व्यवस्था करें यदि वह अनुपलब्ध है।
- रिकॉर्ड बुक, रजिस्टर और फाइलें सभी को अपडेट किया जाना चाहिए
- वीआईपी और ओओओ अनुभाग देखें (आउट-ऑफ-ऑर्डर)

एक मध्यम आकार के होटल में कार्यकारी हाउसकीपर के अधीन केवल एक सहायक हाउसकीपर हो सकता है या एक बड़े होटल में प्रत्येक शिफ्ट के लिए एक हो सकता है। सहायक हाउसकीपर प्रमुख होटलों के फर्श, सार्वजनिक क्षेत्रों, लिनन कक्ष और नियंत्रण कक्ष की जिम्मेदारी साझा करते हैं। एक शिफ्ट के दौरान, सहायक हाउसकीपर अनिवार्य रूप से सफाई, रखरखाव और आकर्षण के लक्ष्यों को पूरा करने के लिए कार्यकारी हाउसकीपर द्वारा प्रदान किए गए संसाधनों की देखरेख करता है। उनकी जिम्मेदारियों में विभिन्न होटल क्षेत्रों की दैनिक निगरानी भी शामिल है। डिप्टी हाउसकीपर की अनुपस्थिति में, सहायक हाउसकीपर निम्नलिखित सभी कर्तव्यों और दायित्वों को ग्रहण करता है।

कपड़े धोने का प्रबंधक

- लॉन्ड्री प्रबंधक लॉन्ड्री सेवा विभाग की रोजमर्रा की गतिविधियों का प्रबंधन करता है। कपड़े धोने वाले कर्मियों के प्रदर्शन को असाइन और मूल्यांकन करता है जो विभिन्न विभागों या मेहमानों को कपड़े धोने, धोने, लोहे, पैकेज और कपड़े धोने की डिलीवरी करते हैं। लॉन्ड्री मैनेजर के रूप में काम करने के लिए हाई स्कूल डिप्लोमा या समकक्ष की आवश्यकता हो सकती है। ज्यादातर मामलों में होटल प्रबंधन को रिपोर्ट करता है। अत्यधिक लेन-देन या दोहराव वाली प्रक्रियाओं वाले उद्यम में, लॉन्ड्री मैनेजर पैराप्रोफेशनल कर्मियों के एक छोटे समूह की

देखरेख करता है। प्रक्रियाओं और प्रक्रियाओं के निर्माण में सहायता करता है। पर्यवेक्षणाधीन, कार्यात्मक क्षेत्र की गहन समझ है। एक लॉन्डी प्रबंधक के पास आम तौर पर संबंधित क्षेत्र में व्यक्तिगत योगदानकर्ता के रूप में तीन साल का अनुभव होता है। लॉन्डी मैनेजर लॉन्डी का प्रभारी होता है और हाउसकीपिंग के निदेशक को रिपोर्ट करता है। वह कपड़े धोने और ड्राई क्लीनिंग सुविधा के समग्र संचालन के प्रभारी हैं। नतीजतन, उसे कपड़े, रसायन और कपड़े धोने की मशीन से अच्छी तरह वाकिफ होना चाहिए।

बागवान

वह बागवानों की एक टीम की देखरेख करती है जो होटल के परिदृश्य और मैदान को बनाए रखती है और होटल के फूलों की व्यवस्था के लिए फूल प्रदान करती है। इसके अलावा, हाउसकीपिंग सेवा होटल के विभिन्न हिस्सों को आकर्षक ढंग से सुशोभित करने के लिए फूलों का व्यापक उपयोग करती है। फूलों की व्यवस्था, उदाहरण के लिए, भोज, अतिथि कमरे, रेस्तरां, लॉबी क्षेत्रों और व्यवसायों में उपयोग की जा सकती है। सहायक हाउस कीपर को रिपोर्ट।

कर्तव्य

- बगीचों और परिदृश्य क्षेत्रों के रखरखाव की देखरेख करें।
- सुनिश्चित करें कि हाउसकीपिंग स्टाफ के पास फूलों और पत्तियों की निरंतर आपूर्ति हो।
- एक फूलवाला की अनुपस्थिति में, कार्यकारी गृहस्वामी को पुष्प व्यवस्था के साथ सहायता करें।

फ्लोर सुपरवाइजर/फ्लोर हाउसकीपर्स

कमरों की स्थिति अंततः फर्श हाउसकीपरों की जिम्मेदारी है। प्रत्येक फर्श के हाउसकीपर को तीन या अधिक फर्श सौंपी जाती हैं। वह रूम अटेंडेंट को रूम असाइनमेंट सौंपती है और उन्हें फ्लोर मास्टर की प्रदान करती है, जिसे वे दिन के अंत में वापस कर देते हैं। इसके अलावा, फर्श पर्यवेक्षक नियमित रूप से परिचारकों के काम और फर्श पर सभी कमरों की भौतिक स्थिति का निरीक्षण, पर्यवेक्षण और अनुमोदन करता है। सहायक हाउसकीपर और कार्यकारी हाउसकीपर को रिपोर्ट।

कर्तव्य

- कपड़े धोने के लिए गंदे लिनेन की डिलीवरी और हाउसकीपिंग से नए लिनेन की मांग की निगरानी करें
- सुनिश्चित करें कि फर्श और सार्वजनिक क्षेत्रों के लिए उपकरण, रखरखाव और सफाई की आपूर्ति उपलब्ध है
- रूम अटेंडेंट को दी जाए फ्लोर कीज
- वसंत सफाई की निगरानी की जानी चाहिए
- उसकी फर्श के रखरखाव पर एक अद्यतन प्रदान करें
- समाशोधन कक्ष सेवा के साथ समन्वित किया जाना चाहिए
- प्रत्येक फर्श/मंजिल की पेंटी के लिए समान स्टॉक स्तर बनाए रखें
- फ्रंट डेस्क मैनेजर के साथ काम करें
- अनुरोध पर मेहमानों को पूरक सेवाएं प्रदान करना आसान बनाएं, जैसे कि बेबीसिटर्स, गर्म पानी और बोटलें
- किसी भी सुरक्षा या सुरक्षा खतरे की सूचना तुरंत सुरक्षा विभाग या प्रबंधन को दी जानी चाहिए
- हाउसकीपिंग विभाग के लिए स्थिति रिपोर्ट तैयार करें
- शयनकक्षों, गलियारों, सीढ़ियों और फर्श की पेंटी सहित नियत फर्शों और स्थानों पर सफाई का पर्यवेक्षण करें
- व्यक्तिगत कर्मचारी प्रदर्शन मानकों पर रिपोर्ट।

सार्वजनिक क्षेत्र पर्यवेक्षक

सहायक हाउसकीपर को रिपोर्ट।

कर्तव्य

- सभी सार्वजनिक और कार्यात्मक स्थानों में हर समय स्वच्छ वातावरण बनाए रखें
- सार्वजनिक स्थानों की विशेष सफाई की व्यवस्था की जाए
- सुनिश्चित करें कि सभी रखरखाव कार्यों को रखरखाव कर्मचारियों के सहयोग से पूरा किया जाता है
- सुनिश्चित करें कि सार्वजनिक क्षेत्रों में फूलों की व्यवस्था उचित स्थानों पर रखी गई है
- यह सुनिश्चित करें कि समारोहों और सम्मेलनों के लिए बैंक्वेट रूम और सम्मेलन हॉल अच्छे कार्य क्रम में रखे गए हैं।

डेस्क पर्यवेक्षक

- हाउसकीपिंग विभाग का तंत्रिका केंद्र नियंत्रण कक्ष या हाउसकीपिंग डेस्क है। डेस्क सप्ताह के सातों दिन चौबीसों घंटे खुला रहता है। हाउसकीपिंग संचालन में पर्यवेक्षक महत्वपूर्ण है क्योंकि नियंत्रण डेस्क सूचना प्रसारण का मूल है।

सहायक हाउसकीपर को रिपोर्ट।

कर्तव्य

- प्रस्थान कक्षों और साफ-सुथरे कमरे को सौंपने की जानकारी के लिए फ्रंट डेस्क के साथ समन्वय
- निर्बाध संचालन और दक्षता सुनिश्चित करने के लिए अन्य विभागों के साथ काम करें
- रखरखाव और हाउसकीपिंग संबंधी चिंताएं प्राप्त होती हैं
- नियंत्रण डेस्क के रजिस्ट्रों को बनाए रखता है
- मेहमान विशिष्ट अनुरोध कर सकते हैं
- हाउसकीपिंग कर्मियों के बीच सूचना के संग्रह और प्रसार में सहायता करना
- आवश्यकतानुसार परिचारकों और पर्यवेक्षकों को कार्यों को वितरित करने के लिए कमरे के अधिभोग, वीआईपी, कमरे की स्थिति, और अन्य प्रासंगिक जानकारी पर अप-टू-डेट रिपोर्ट बनाए रखें।
- नियंत्रण डेस्क पर आने वाली किसी भी फोन कॉल में भाग लें
- कमरे के परिचारकों को दी गई कमरों की चाबियों के प्रभारी रहें, उन्हें संग्रहीत करें, और एक कुंजी रजिस्टर में उनका ट्रैक रखें।
- लिनन कक्ष पर्यवेक्षक/लिनन कीपर
- सहायक हाउसकीपर को रिपोर्ट।

कर्तव्य

- पूरे होटल के लिए लिनन एक की जिम्मेदारी है
- जाँच के बाद, कपड़े धोने से गंदा लिनन भेजें
- धुले हुए लिनन को इस्त्री करने के लिए देने से पहले, उसका निरीक्षण करें
- विभिन्न विभागों को लिनन उपलब्ध कराया जाए

- लिनन की गतिविधियों पर नज़र रखें और नियमित रूप से लिनन का निरीक्षण करें
- होटल लिनन इस्त्री और कपड़े धोने और लिनन रूम अटेंडेंट और दर्जी के काम का पर्यवेक्षण करें
- प्रतिस्थापन खरीद के लिए सिफारिशें करें और कार्यकारी गृहस्वामियों को लिनन की आवश्यकताओं के बारे में सूचित करें।
- अतिथि कक्ष परिचारक/कमरा कार्यपालक/चैम्बर कार्यपालक
- अधिकांश होटलों में प्रत्येक 12-15 कमरों में एक नौकरानी की नियुक्ति की जाती है। रूम अटेंडेंट का काम महत्वपूर्ण है क्योंकि यह सीधे मेहमानों के आराम को प्रभावित करता है और परिणामस्वरूप, होटल के बारे में उनकी धारणा को प्रभावित करता है। उनके दिन में होटल के मानकों के अनुसार प्रत्येक कमरे की सफाई और रखरखाव शामिल है, जिसमें बिस्तर बनाना, लिनन की आपूर्ति और सामान्य हाउसकीपिंग शामिल है। चूंकि पुरुषों ने पहले इस क्षेत्र में महिलाओं के वर्चस्व वाले क्षेत्र में प्रवेश किया है, इसलिए अधिकांश होटल अब "नौकरानी" के बजाय "अटेंडेंट" शब्द का उपयोग करते हैं।

को रिपोर्ट:- फ़र्श का प्रभारी व्यक्ति। वे छोटे होटलों में सहायक हाउसकीपिंग को तुरंत रिपोर्ट कर सकते हैं।

कर्तव्य

- स्वच्छ नियमों का पालन करते हुए कमरों को साफ सुथरा रखना चाहिए
- अतिथि कक्ष और बाथरूम में लिनन बदलें
- अतिथि कक्ष में बिस्तर बनाओ
- अतिथि की आपूर्ति बहाल करें
- मेहमानों के सम्मन का जल्द से जल्द जवाब दें
- शाम और टर्न-डाउन सेवा का प्रभार लें
- कमरों की जाँच की जानी चाहिए और सुरक्षित किया जाना चाहिए
- कोई भी वस्तु मिले तो उसे गृहस्वामी को सौंप देना चाहिए
- कार्यपालक की गाड़ी के लिए अतिथि सामान, सफाई उत्पादों और लिनन पर स्टॉक करें।

हाउसपोर्टर्स / हाउसपर्सन / हाउसमैन

घर के व्यक्ति के काम में आवश्यकतानुसार भारी शारीरिक श्रम करना पड़ता है, जैसे कि कालीन की सफाई, खिड़की की सफाई, भारी फर्नीचर जलाना, सार्वजनिक स्थानों की सफाई करना, कचरा हटाना और अतिथि फ़र्शों पर कक्ष परिचारकों की सहायता करना।

को रिपोर्ट:- प्रधान गृह-व्यक्ति या सार्वजनिक क्षेत्र पर्यवेक्षक।

कर्तव्य

- साफ कालीन
- बिस्तर, कुर्सियाँ और अन्य भारी फर्नीचर शिफ्ट करें
- फर्श से आने-जाने के लिए कार्ट लिनन
- स्विमिंग पूल, बगीचे के रास्ते और ऐसी बाहरी सतहों को साफ करें
- कचरा साफ करें
- सभी पीतल के बर्तन पोलिश करें

- कमरों में उनके काम में सहायता कक्ष परिचारक
- सभी दरवाजे, खिड़कियां और वेंटिलेटर साफ करें
- कॉरिडोर की सफाई
- फर्श की पेंटी की सफाई
- आवश्यकतानुसार पर्दों को हटाना और फिर से लटकाना
- साफ-सुथरे अग्निशमन उपकरण
- आग की बाल्टियों को रेत से भरकर रखें
- शाफ्ट और छतों जैसे क्षेत्रों की भारी सफाई करें
- दीवारों, ड्रेपरियों, झूमरों और अन्य दुर्गम क्षेत्रों को धोएं।

क्लोकरूम अटेंडेंट/पाउडर रूम अटेंडेंट

यह एक ऐसे होटल में प्रथागत है जो बड़ी संख्या में अनिवासी मेहमानों की मेजबानी करता है ताकि दोपहर के भोजन और रात के खाने के दौरान महिलाओं के पाउडर रूम में मेहमानों की जरूरतों को पूरा करने, उनके क्रीमती सामानों की निगरानी करने और पाउडर रूम को साफ रखने के लिए ड्यूटी पर रखा जा सके। साफ।

को रिपोर्ट :- सार्वजनिक क्षेत्र पर्यवेक्षक।

कर्तव्य

- जगह को हमेशा साफ सुथरा रखें
- व्यस्त समय के दौरान मांग को पूरा करने के लिए हाथ में साबुन, डिटर्जेंट, कंघी, ब्रश, पाउडर और हाथ तौलिये की पर्याप्त आपूर्ति रखें।
- व्यस्त समय के दौरान मांग को समायोजित करने के लिए, गंदे लिनन का उपयोग करें
- शूशाइन किट बनाए रखें
- जनता के लिए अलमारी में शू शाइन मशीन का रख-रखाव करें
- क्लोकरूम के सभी अलमारी और फिटिंग को अच्छे कार्य क्रम में रखें
- यदि आवश्यक हो, मेहमानों के जैकेट ब्रश करें।

लिनन कक्ष परिचारक/लिनन कक्ष नौकरानी

को रिपोर्ट करें - लिनन कक्ष पर्यवेक्षक।

कर्तव्य

- अलग-अलग ढेरों में चादरें, तकिए, तौलिये, मेज़पोश, नैपकिन को ढेर करना
- साफ-सुथरी मिट्टी के आधार पर साफ लिनन जारी करें
- गंदे लिनन को कंटेनरों में रखें और उन्हें कपड़े धोने के लिए भेजें
- कपड़े धोने और लौटने के लिए भेजे जाने पर प्रत्येक पंक्ति वस्तु की जांच करें और गिनें
- फटे लेखों को मरम्मत के लिए दर्जी को भेजें
- डिस्कार्ड का उचित रिकॉर्ड बनाए रखें और डिस्कार्ड का प्रतिशत निर्धारित करें

दर्जी और असबाबवाला

वे क्रमशः वर्दी, लिनेन और असबाब की मरम्मत, सिलाई और मरम्मत के प्रभारी हैं। अपहोल्स्टर भी अपहोल्स्ट्री की भरपाई करते हैं जिन्हें बदलना पड़ता है

को रिपोर्ट करें:-लिनेन कक्ष पर्यवेक्षक।

कर्तव्य

- किसी भी क्षतिग्रस्त लिनेन की मरम्मत के लिए पैचिंग या अन्य साधनों का उपयोग करें
- स्टाफ की वर्दी को बदला जाना चाहिए, और सभी क्षतिग्रस्त वर्दी की मरम्मत की जानी चाहिए या आवश्यकतानुसार बदल दी जानी चाहिए
- चांदी को जलाने के लिए पुराने गद्दे के पैड से पैड बनाएं।
- यदि आवश्यक हो, तो तकिए की सिलाई करें
- सभी क्षतिग्रस्त असबाब को फिर से खोल दिया जाना चाहिए
- सामग्री की आवश्यकता का अनुमान लगाएं और लिनेन रूम सुपरवाइजर को स्टोर्स के साथ एक मांग रखने के लिए कहें
- स्टोर से कपड़ा लें और उसे टेलरिंग रूम में ले आएं।
- नोट - एक दर्जी छोटी सिलाई, मरम्मत और अन्य कार्यों में एक दर्जी की सहायता करता है।

लॉन्डी पर्यवेक्षक कर्तव्यों:

- जब कपड़े धोने का प्रबंधक मौजूद नहीं होता है, तो वह कपड़े धोने के संचालन को नियंत्रित करता है। इसलिए, कपड़े धोने के पर्यवेक्षक को कपड़े धोने के उपकरण, रसायन और सामग्री के सभी पहलुओं के बारे में अच्छी जागरूकता की आवश्यकता होती है।
- कपड़े धोने के पर्यवेक्षक के कार्य स्थिति और स्थान के आधार पर व्यापक रूप से भिन्न होते हैं। हालांकि, सामान्य तौर पर, वह एक व्यवसाय में कपड़े धोने के संचालन को नियंत्रित करता है। उदाहरण के लिए, होटल अक्सर पर्यवेक्षकों को यह गारंटी देने के लिए किराए पर लेते हैं कि अन्य कर्मचारी अतिथि कमरों में तौलिये और लिनेन को ठीक से साफ, स्टोर और वितरित करें।
- पर्यवेक्षक यह सुनिश्चित करने का प्रभारी भी हो सकता है कि व्यवसाय के परिचालन भाग शेड्यूलिंग से निपटकर अच्छी तरह से चल रहे हैं और यदि आवश्यक हो, तो कर्मचारियों की असहमति को मध्यस्थता कर सकते हैं। भले ही एक पर्यवेक्षक प्रबंधन की भूमिका में हो, वह अक्सर अन्य प्रबंधकों या व्यवसाय के मालिकों को रिपोर्ट करता है।
- प्रशासनिक अनुभव वाले किसी व्यक्ति के लिए, लॉन्डी पर्यवेक्षक अक्सर एक प्रवेश-स्तर की भूमिका होती है। एक पर्यवेक्षक की सबसे महत्वपूर्ण जिम्मेदारियों में से एक अन्य कर्मचारियों के कार्यों और प्रदर्शन की निगरानी करना है। उदाहरण के लिए, गंदे लिनेन को प्राप्त करना और धोना, साफ की हुई चीजों को मोड़ना, और आवश्यकतानुसार लिनेन और तौलिये का वितरण करना ऐसी जिम्मेदारियां हैं जिनके लिए ऐसे कर्मचारी जिम्मेदार हैं। इसके अलावा, पर्यवेक्षक आमतौर पर यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होता है कि कर्मचारी इन जिम्मेदारियों को सही ढंग से और समय पर पूरा करते हैं। इस स्थिति की जिम्मेदारियों में अन्य "हाउसकीपिंग" कर्मचारियों की देखरेख भी शामिल हो सकती है। हालांकि कई फर्मों में लॉन्डी और हाउसकीपिंग कर्मों एक साथ काम कर रहे हैं, कुछ व्यवसायों के लिए लॉन्डी सेवाओं को अन्य जिम्मेदारियों से अलग करने की एक महत्वपूर्ण आवश्यकता हो सकती है। नतीजतन, कपड़े धोने के पर्यवेक्षक को यह गारंटी देने की आवश्यकता हो सकती है कि सभी हाउसकीपिंग स्टाफ सदस्य होटल के कमरे और सुविधाओं की सफाई जैसे उचित काम करते हैं।

- इस स्थिति की जिम्मेदारियों में अन्य "हाउसकीपिंग" कर्मचारियों की देखरेख भी शामिल हो सकती है। हालांकि कई फर्मों में लॉन्ड्री और हाउसकीपिंग कर्मी एक साथ काम कर रहे हैं, कुछ व्यवसायों के लिए लॉन्ड्री सेवाओं को अन्य जिम्मेदारियों से अलग करने की एक महत्वपूर्ण आवश्यकता हो सकती है। नतीजतन, कपड़े धोने के पर्यवेक्षक को यह गारंटी देने की आवश्यकता हो सकती है कि सभी हाउसकीपिंग स्टाफ सदस्य होटल के कमरे और सुविधाओं की सफाई जैसे उचित काम करते हैं।
- भले ही एक लॉन्ड्री पर्यवेक्षक एक प्रबंधक होता है, वह आमतौर पर प्रबंधन के निचले स्तर पर होता है। सुविधा के पैमाने के आधार पर जहां पर्यवेक्षक काम करता है, दूसरे विभाग प्रबंधक का उस पर सीधा अधिकार हो सकता है। अन्यथा, फर्म के मालिक और प्रबंधक आमतौर पर एक पर्यवेक्षक का मार्गदर्शन और निर्देश देते हैं। उसके बाद वह यह सुनिश्चित करने का प्रभारी होता है कि पत्र के किसी भी कार्यकारी आदेश का पालन किया जाता है।

लॉन्ड्री ऑपरेटर

- लॉन्ड्री ऑपरेटरों को लॉन्ड्री और ड्राई-क्लीनिंग वर्कर्स के बड़े समूह में शामिल किया गया है। इसलिए, इस पृष्ठ की सामग्री आम तौर पर इस श्रेणी के सभी करियर पर लागू होगी, हालांकि यह विशेष रूप से इस नौकरी के शीर्षक पर लागू हो भी सकती है और नहीं भी। लॉन्ड्री ऑपरेटर धोने योग्य लिनन के कपड़ों और अन्य वस्तुओं के प्रसंस्करण, वितरण और भंडारण के लिए जिम्मेदार हैं। कपड़े धोने, इस्त्री करने, दबाने, तह करने, मरम्मत करने, लेबल लगाने, निरीक्षण और विशेष वस्तुओं के निर्माण सहित बुनियादी कपड़े धोने का कार्य करता है। लॉन्ड्री ऑपरेटर पर्यावरण सेवा विभाग के लॉन्ड्री डिवीजन में अग्रिम पंक्ति की स्थिति में काम करता है। कई लॉन्ड्री ऑपरेटरों के पास अपने कर्तव्यों को पूरा करने के लिए अद्वितीय क्षमताएं होती हैं। कई प्रोफाइलों का विश्लेषण करके इस स्थिति में किसी के लिए सबसे महत्वपूर्ण और प्रचलित क्षमताओं को कम कर दिया गया है।
- यह भी देखा गया है कि इस पद के लिए कई प्रोफाइल में संचार कौशल, समन्वय कौशल और यांत्रिक कौशल को उनके कार्यात्मक कौशल के रूप में सूचीबद्ध किया गया है।

कर्तव्य

- हर समय, मानक सावधानियों का पालन करता है, जिसमें गंदे लिनन को संभालना शामिल है, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है
- सुरक्षा कानूनों और दिशानिर्देशों का पालन करते हुए खतरनाक कचरे को सुरक्षित और उचित रूप से संभालने का प्रदर्शन करता है
- सामग्री सुरक्षा डेटा शीट (एमएसडीएस) को सही ढंग से पढ़ता है
- सुनिश्चित करता है कि नीति और विनियमों का पालन करते हुए खतरनाक वस्तुओं को स्थानांतरित, मिश्रित और संभाला जाता है
- सुनिश्चित करता है कि सभी बोतलों/कंटेनरों पर स्पष्ट रूप से और सही ढंग से लेबल लगाया गया है।
- यह अनपेक्षित सफाई आवश्यकताओं को समायोजित करने के लिए शेड्यूल को समायोजित करने के लिए पर्याप्त लचीला है
- लिनेन को मोड़ना और ढेर करना, घटिया लिनेन को छांटना, एक्सचेंज कार्ट को लोड करना, और असाइन किए गए अन्य गतिविधियों के साथ-साथ पूर्व निर्धारित इन्वेंट्री स्तरों के अनुसार लिनेन वितरित करना।
- एक्सट्रैक्टर्स, स्केल्स, टंबलर, आयरनर और फोल्डर उन उपकरणों में से हैं जिन्हें सुरक्षित और सही तरीके से संचालित किया जाना चाहिए।
- कॉर्पोरेट अनुपालन नीति, आचार संहिता और हितों के टकराव की नीति को समझता है और उसका पालन करता है
- विभाग के संचालन में सुधार और व्यय में कटौती के तरीकों के लिए सिफारिशें करता है
- सभी आवश्यक शिक्षा कक्षाओं में भाग लेता है

- सतत शिक्षा/प्रमाणन कक्षाओं में भाग लेने से स्वेच्छा से आत्म-जागरूकता में सुधार होता है
- लिखित परीक्षा, कौशल जांच सूची, कौशल प्रयोगशालाओं, वार्षिक सुरक्षा और स्वास्थ्य आवश्यकताओं, और सेवा उत्कृष्टता शिक्षा घंटों में पहचाने गए आवश्यक योग्यता स्तरों को बनाए रखता है
- सहकर्मियों को बेहतर ढंग से सहायता करने और विभाग में अधिकतम दक्षता प्रदान करने के लिए क्रॉस-ट्रेन के इच्छुक हैं
- आतिथ्य समितियों, कार्यों और विभाग परियोजनाओं में स्वयंसेवक / भाग लेते हैं
- संसाधनों को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करता है
- उपकरण के जीवन का विस्तार करने के लिए मरम्मत की आवश्यकता वाले उपकरणों की रिपोर्ट करें
- समय का सदुपयोग करता है ताकि अनावश्यक ओवरटाइम न हो।

लॉन्ड्री वैलेट अटेंडेंट

- कई वैलेट धावकों के पास अपने कर्तव्यों को पूरा करने के लिए विशेष योग्यताएं होती हैं। इस पद पर किसी के लिए सबसे प्रचलित क्षमताएं इस प्रोफाइल के कर्तव्यों और जिम्मेदारियों के अनुभाग में सूचीबद्ध की गई हैं। यह देखा गया है कि लॉन्ड्री वैलेट अटेंडेंट के कई प्रोफाइल पर संचार क्षमताओं, अतिथि सेवा कौशल और नेतृत्व कौशल को बताया गया था।

कर्तव्य

- इन-हाउस गेस्ट लॉन्ड्री को लेने और देने के लिए जिम्मेदार
- बाहरी अतिथि के कपड़े धोने/ड्राई क्लीनिंग को इकट्ठा करने और वितरित करने के लिए जिम्मेदार
- सभी अतिथि वस्तुओं को समय पर, सटीक, पेशेवर और विनम्र तरीके से वितरित करने के लिए जिम्मेदार
- अतिथि कमरों से कपड़े धोने और ड्राई क्लीनिंग बैग ले लीजिए और सुनिश्चित करें कि मेहमानों के नाम, कमरे के नंबर और कपड़े धोने के टुकड़े सूचीबद्ध हैं
- अतिथि की लॉन्ड्री मूल्य सूची/लॉन्ड्री शीट के अनुसार एकत्र की गई सभी वस्तुओं को गिनें और सत्यापित करें और एक ही शीट पर किसी भी विसंगति या क्षति को नोट करें।
- क्षति या दाग के लिए सभी वस्तुओं की जांच करें और इन मुद्दों को ठीक करने के लिए उचित कार्रवाई करें
- मेहमानों के कपड़े की जेब में नकद, आभूषण, क्रेडिट कार्ड आदि जैसी कोई मूल्यवान वस्तु पाए जाने पर तुरंत वरिष्ठ अधिकारियों को सूचित करें।
- उपयुक्त रसायनों और तापमान का उपयोग करके अतिथि के कपड़ों को सही उपकरण/मशीनों पर संसाधित करने के लिए जिम्मेदार
- एक बार संसाधित होने के बाद, कपड़े को कपड़े धोने की चादर पर अतिथि के अनुरोध के अनुसार बड़े करीने से मोड़ें या लटकाएं
- होटल के दर्जी को धोने, ड्राई क्लीनिंग, दबाने या मरम्मत के लिए भेजने जैसी उपयुक्त कार्रवाई के लिए कर्मचारी की वर्दी को छाँटना
- उपयुक्त रसायनों और तापमान का उपयोग करके कर्मचारियों की वर्दी को सही उपकरणों पर संसाधित करने में सक्षम
- एक बार संसाधित होने के बाद, साफ वर्दी को हाउसकीपिंग में लटका दिया जाता है और ट्रांसपोर्ट किया जाता है
- गीली चादरें, टेबल लिनेन , और नैपकिन इस्त्री करने से पहले उन्हें फैलाने के लिए हिलाते हैं

- धोए गए लिनेन और नैपकिन को एक इस्त्री या फ़ोल्डर या कैलेंडर मशीन में खिलाने के लिए जिम्मेदार
- मुड़े हुए लिनेन और स्टैक को पुनः प्राप्त करता है या उपयुक्त के रूप में साफ लिनेन को लटकाता है
- साफ तौलिये, आसनों और वस्त्रों को छाँटे
- नहाने के तौलिये, वॉशक्लॉथ, गलीचे और वस्त्रों के लिए टॉवल फोल्डर और मैनुअल फोल्डिंग का उपयोग करता है
- ड्रायर की लोडिंग और अनलोडिंग में सहायता करना और धुले हुए कपड़े धोने की वस्तुओं को छांटना
- तह उपकरण, प्रेसर और लोहे का संचालन और रखरखाव करता है
- वॉशर, ड्रायर, ड्राई क्लीनिंग मशीन आदि का संचालन और रखरखाव करता है।
- लॉन्ड्री प्रबंधक या रखरखाव टीम को किसी भी तकनीकी समस्या या कमियों की रिपोर्ट करें
- मुड़े हुए उत्पाद को उपयुक्त रैक पर रखता है
- लॉन्ड्री किए गए आइटम में किसी भी तरह की क्षति या कमी के बारे में लॉन्ड्री मैनेजर को रिपोर्ट करें।
- सूची में सहायता करना और प्रबंधक द्वारा सूचित और निर्धारित सभी विभागीय प्रशिक्षण में भाग लेना
- अन्य टीम के सदस्यों या प्रबंधक द्वारा सौंपे गए अन्य कार्यों की अनुपस्थिति में अन्य जिम्मेदारियों और कर्तव्यों के साथ सहायता करता है।

प्रमुख माली

बागवानों की एक अच्छी तरह से प्रेरित टीम के माध्यम से, वह एक होटल में भू-भाग वाले क्षेत्रों और उद्यानों को बनाए रखने, उनकी स्वच्छता, सौंदर्य अपील और पूरे वर्ष ताजगी सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार है। बागबानी/बागवानी प्रबंधक वह व्यक्ति है जिसे वह रिपोर्ट करता है।

कर्तव्य

- सुनिश्चित करें कि भू-भाग वाले क्षेत्र, उद्यान, रॉक गार्डन, जल आधार, और अन्य तत्वों को मूल अवधारणा का पालन करते हुए बनाए रखा गया है
- एक त्वरित समय सारिणी बनाएं और बागवानों को कार्य सौंपें
- ताजे मौसमी पौधों की देखभाल करनी चाहिए। प्रतिष्ठित प्रदाताओं से उचित मूल्य पर उच्च गुणवत्ता वाले बीज प्राप्त करें
- खाद और उर्वरकों के अनुप्रयोग की खरीद, निगरानी और पर्यवेक्षण करना
- पानी की समय सारिणी बनाए रखें और पानी की कमी के साथ किसी भी समस्या का समाधान करें
- आवश्यकतानुसार होटल को फूल, माला, माल्यार्पण और गुलदस्ते प्रदान करें
- होटल के इनडोर पौधों को बनाए रखें
- लॉन की घास काटने, फिर से लगाने और सामान्य रख-रखाव का पर्यवेक्षण करें
- बागवानों को शिक्षित किया जाना चाहिए
- सुनिश्चित करें कि माली उपकरण और उपकरणों का कुशलतापूर्वक और सटीक उपयोग करते हैं
- सुनिश्चित करें कि पौधे और ग्रीनहाउस अच्छी तरह से बनाए हुए हैं।

माली

- वे उन्हें आवंटित कर्तव्य के दैनिक कार्यक्रम के माध्यम से भू-भाग वाले क्षेत्रों, लॉन और बगीचों को साफ, भव्य और ताजा रखते हैं।
- प्रमुख माली/बागवानी को रिपोर्ट

कर्तव्य

- भू-भाग वाले क्षेत्रों की देखभाल करें, मूल अवधारणा के अनुसार उनका संरक्षण करें और नए पौधे उगाएं
- मौसम और भूनिर्माण विचार के अनुसार बीज और पौधे रोपें
- खाद और उर्वरक का उचित वितरण करें
- सभी बागवानी क्षेत्रों को नियमित रूप से पानी पिलाया जाना चाहिए
- हेजेज और झाड़ियों को काटना और ट्रिम करना और पौधे की नर्सरी और ग्रीनहाउस को बनाए रखना
- होटलों की आवश्यकता के अनुसार, मौसमी और सदाबहार गमले वाले आंतरिक पौधे तैयार करें
- उद्यान उपकरण का अधिकतम लाभ उठाएं।

फूलवाला

होटलों में उनके फूलवाले कर्मचारी हैं। उन्हें पूरे होटल के लिए आकर्षक फूलों की व्यवस्था करनी होगी। वे बागवान की देखरेख में काम करते हैं। उसकी जिम्मेदारियां इस प्रकार हैं।

बागवान/सहायक हाउसकीपर को रिपोर्ट

कर्तव्य

- हर दिन, बागवानों से ताजे फूल इकट्ठा करें
- यदि होटल के बगीचों से फूल उपलब्ध नहीं हैं, तो फूलों को विक्रेताओं से खरीदा जा सकता है
- होटल की अन्य सुविधाओं के अलावा लॉबी, फ्रंट डेस्क, रेस्तरां, बैंक्वेट हॉल, कन्वेंशन रूम, वीआईपी रूम और गेस्टरूम के लिए फूलों की व्यवस्था करें।
- आवश्यकतानुसार होटल में मेहमानों के लिए माला, माल्यार्पण और गुलदस्ते प्रदान करें
- कटे हुए फूलों को लंबे समय तक बनाए रखने के लिए उनका उपचार किया जाना चाहिए
- फूलों की व्यवस्था में पानी बदलें, उन्हें छाँटें, और आगे
- हाउसकीपिंग विभाग में फूलों के कमरे के प्रभारी बनें, फूलों की व्यवस्था करने वाले उपकरण, यांत्रिकी और सहायक उपकरण को बनाए रखने के लिए जिम्मेदार हों
- फूलवाले के सहायक को प्रशिक्षित करें।

हाउसकीपिंग विभाग की जिम्मेदारियां

- मेहमानों की देखभाल और आराम सुनिश्चित करने और विभाग के सुचारु कामकाज में अधिकतम दक्षता प्राप्त करने के लिए
- एक स्वागत योग्य माहौल स्थापित करने के लिए
- सभी स्टाफ से अतिथि के लिए विश्वसनीय, विनम्र सेवा सुनिश्चित करने के लिए
- विभाग के लिए जिम्मेदार सभी क्षेत्रों में उच्च स्तर की स्वच्छता और सामान्य रखरखाव सुनिश्चित करें

- कमरे, रेस्तरां, बैंक्वेट हॉल, कॉन्फ्रेंस हॉल, हेल्थ क्लब आदि में लिनन उपलब्ध कराना और एक सूची बनाए रखना
- सभी कर्मचारियों के लिए वर्दी उपलब्ध कराने और उसी के लिए सूची बनाए रखने के लिए
- होटल लिनन, स्टाफ वर्दी और मेहमानों की लॉन्ड्रिंग आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए
- फूलों की सजावट प्रदान करने और बनाए रखने और होटल के भू-भाग वाले क्षेत्रों को बनाए रखने के लिए
- सही ठेकेदारों का चयन करना और यह सुनिश्चित करना कि काम की गुणवत्ता बनी रहे
- प्रबंधन और इंटीरियर डिजाइनरों के परामर्श से संपत्ति के नवीनीकरण और पुनर्भरण का समन्वय करना
- अतिथि आपूर्ति, सफाई एजेंट, उपकरण, कपड़े, कालीन और होटल में उपयोग की जाने वाली अन्य वस्तुओं की खरीद के लिए क्रय विभाग के साथ समन्वय करना
- खोए और पाए गए लेखों से निपटने के लिए
- कालीन शैंपू करना
- किसी भी अतिथि प्रश्न, शिकायत और अनुरोध के होने पर उनसे निपटना
- ध्यान देने की आवश्यकता वाले सभी मामलों के बारे में महाप्रबंधक या प्रशासक को सूचित करना।

एक बड़े होटल में हाउसकीपिंग विभाग का लेआउट

- विभाग का लेआउट विभाग में विभिन्न क्षेत्रों और उपखंडों को इंगित करता है। विभाग का लेआउट निम्नलिखित कारकों पर निर्भर करता है:
- कमरों की कुल संख्या
- स्टोर और भोजों की संख्या
- आवश्यक मानव संसाधन की मात्रा

विभाग के निम्नलिखित क्षेत्र हैं:

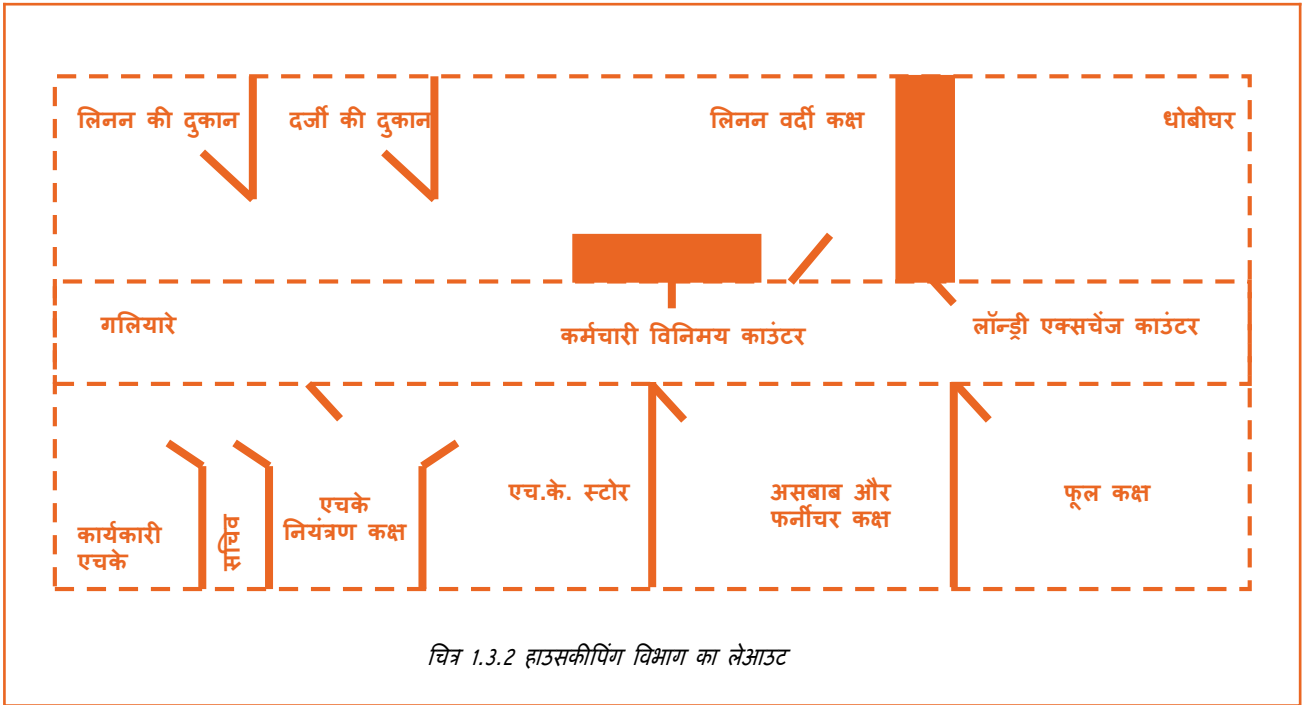
- **कार्यकारी हाउसकीपर कार्यालय** - यह कार्यकारी हाउसकीपर का कार्यालय है जहां विभाग का प्रशासनिक कार्य किया जाता है
- **हाउसकीपिंग डेस्क** - यह हाउसकीपिंग का नियंत्रण केंद्र है और इसमें 24 घंटे काम किया जाता है। एक दिन। यहीं पर हाउसकीपिंग स्टाफ ड्यूटी के लिए रिपोर्ट करता है और शिफ्ट के अंत में साइन आउट करता है। नोटिस बोर्ड, टेलीफोन, कंप्यूटर, भंडारण अलमारियां (रजिस्टर और फाइलों के लिए), खोई और मिली अलमारी, की रैक आदि यहां मौजूद हैं।
- **लाँट्री** - होटल में वह स्थान जहाँ होटल की धुलाई, प्रेसिंग, ड्राई क्लीनिंग, लिननेन की तह और वर्दी होती है
- **लिनन रूम** - लिनन रूम वह जगह है जहां होटल के लिनन को पूरे होटल में संग्रहित, एकत्र और परिचालित किया जाता है। उदा. लिनन की चादरें, तौलिये, टेबल कवर आदि।
- **वर्दी का कमरा** - वर्दी को होटल के कर्मचारियों को एकत्र, संग्रहीत और वितरित किया जाता है।
- **सिलाई कक्ष** - वह विभाग जहाँ लिननेन और वर्दी की सिलाई और मरम्मत होती है
- **हाउसकीपिंग स्टोर** - यह विभाग में भंडारण क्षेत्र है जहां सफाई एजेंट, सफाई उपकरण, अतिथि आपूर्ति दैनिक हाउसकीपिंग कार्यों के लिए संग्रहीत की जाती है और सुरक्षित रूप से बंद कर दी जाती है
- **फूलों का कमरा** - होटल में व्यवस्था के लिए फूलों को ताजा रखने के लिए आदर्श रूप से एक वातानुकूलित

कमरा होना चाहिए। इसमें वर्क टेबल, काउंटर, सिंक, पानी की आपूर्ति, फूलदान, पत्थर आदि को स्टोर करने के लिए अलमारी होनी चाहिए।

- **खोया और पाया** - विभाग में खोया और पाया अनुभाग अतिथि द्वारा छोड़े गए सभी लेखों को संग्रहीत करता है और एक विशिष्ट अवधि के लिए संग्रहीत किया जाता है।
- **फ्लोर पेंटी-** फर्श के संचालन के लिए आवश्यक लिनन, सफाई की आपूर्ति और अतिथि आपूर्ति को स्टॉक करने के लिए प्रत्येक अतिथि फर्श पर स्थित है और इसे सुरक्षित रूप से बंद किया जाना चाहिए।

हाउसकीपिंग के दायरे में आने वाले क्षेत्र:

- घर क्षेत्रों के सामने
 - अतिथि कक्ष
 - कॉरीडोर
 - लॉबी और सार्वजनिक विश्राम कक्ष
 - पूल और आंशिक क्षेत्र
 - बैठक का कमरा
 - भोजन कक्ष/रेस्तरां
 - बैंक्वेट्स हॉल
 - कन्वेंशन हॉल
 - होटल संचालित स्टोर्स
 - मनोरंजन कक्ष (खेल कक्ष)
 - व्यायामशाला के कमरे
 - बाहरी इमारत
 - भूनिर्माण और बागवानी
- घर क्षेत्रों के पीछे
 - प्रबंधन कार्यालय
 - भंडारण क्षेत्रों
 - लिनन और सिलाई कक्ष
 - कपड़े धोने का कमरा
 - कर्मचारी लॉकर रूम
 - प्रशासनिक कार्यालय
 - क्लोकरूम
 - नौकरानी का सेवा कक्ष



यूनिट 1.4: जीएसए हाउसकीपिंग की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होगा:

1. अतिथि सेवा सहयोगी - हाउसकीपिंग के लिए नौकरी की भूमिका और नौकरी के अवसर को विस्तृत करें
2. आतिथ्य की भाषा में इस्तेमाल की जाने वाली बुनियादी शब्दावली का विस्तार करें

1.4.1 अतिथि सेवा सहयोगी के लिए नौकरी का अवसर - गृह व्यवस्था

एक अतिथि सेवा सहयोगी (हाउसकीपिंग) मेहमानों को सेवाओं की उत्कृष्ट डिलीवरी सुनिश्चित करने के लिए एक आवास प्रतिष्ठान के भीतर कई प्रकार के हाउसकीपिंग कार्य करता है। वह जो काम करता है, उसमें निम्नलिखित शामिल हो सकते हैं:

- अतिथि जानकारी और सेवाएं प्रदान करें
- सेवा अतिथि कक्ष
- सार्वजनिक क्षेत्र की सफाई करें
- कपड़े धोने की सेवाएं प्रदान करता है
- हाउसकीपिंग सेवाएं करें

प्रभाव अतिथि सेवा सहयोगी (हाउसकीपिंग) करेगा

कल्पना कीजिए कि जब कोई मेहमान हमारे किसी कमरे में जाता है तो सबसे पहले वे अपने आस-पास देखते हैं। फिर, राहत की सांस इसके बाद आती है क्योंकि वे घर से दूर घर आ गए हैं, चाहे वह एक रात हो या एक सप्ताह, और यह एकदम सही है। सब कुछ ठीक अपनी जगह पर है। कुरकुरा, दबाया हुआ लिनेन। तकिए को पूरी तरह से रखा। एक चमकता हुआ दर्पण। प्रत्येक विवरण एक अनुभव में जोड़ता है जिसके बारे में हमारे मेहमान बहुत अच्छा महसूस करते हैं क्योंकि वे जानते हैं कि हमारे साथ रहने के दौरान वे अच्छे हाथों में हैं। प्रयासों से जो प्रभाव पड़ता है वह और भी महत्वपूर्ण हो जाता है जब वे अनुभव जुड़ते हैं और एक वफादार अतिथि बनाते हैं।

अतिथि सेवा सहयोगी (हाउसकीपिंग) क्या करेगा

- कमरों में अतिथि सुविधाएं और आपूर्ति बदलें
- बेड और फोल्ड शीट बनाएं
- कचरा, गंदे लिनेन और रूम सर्विस आइटम हटाएं
- मेहमानों का अभिवादन करें और अनुरोधों का ध्यान रखें
- डेस्क आइटम, फर्नीचर और उपकरणों को सीधा करें
- दीवारों और साज-सज्जा से धूल, पॉलिश और निशान हटा दें
- वैक्यूम कालीन और फर्श की देखभाल के कर्तव्य

भर्तों अतिथि सेवा सहयोगी (हाउसकीपिंग) के पात्र हैं

होटल निम्न पेशकश करके कार्यस्थल के अंदर और बाहर एक का समर्थन करता है:

- टीम-उत्साही सहकर्मी
- प्रबंधन को प्रोत्साहित करना
- कल्याण कार्यक्रम
- सीखने और विकास के अवसर
- होटल के कमरे, उपहार की स्टोर के सामान, खाने-पीने की चीजों पर छूट
- मान्यता कार्यक्रम

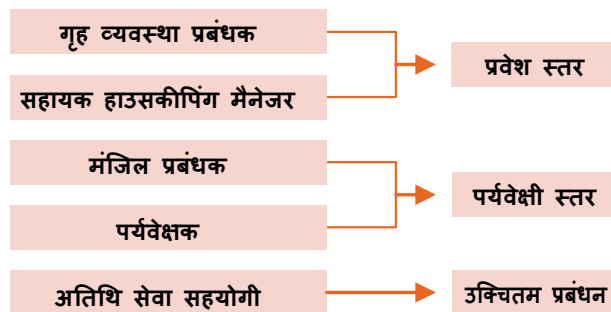
वस्तुओं को हिलाना और उठाना

इस भूमिका के लिए 25 एलबीएस तक ले जाने और उठाने की क्षमता की आवश्यकता होती है। लंबे समय तक खड़े रहना, बैठना या चलना और एक पेशेवर आचरण सुनिश्चित करना, साफ-सुथरी वर्दी में स्पष्ट संचार और उपस्थिति भी आवश्यक है। रोजगार से पहले सुरक्षा प्रशिक्षण और प्रमाणन पूरा करने के लिए कहा जाएगा।

आतिथ्य उद्योग में, प्रगति की संभावनाएं बहुत अधिक हैं और एक ही व्यापार के तहत विभिन्न क्षेत्रों में नियोजित किया जा सकता है। पाठ्यक्रम पूरा करने के बाद, छात्र अतिथि सेवा सहयोगी के रूप में शामिल हो सकते हैं, अनुभव के साथ और अतिरिक्त योग्यता (वैकल्पिक) प्राप्त करके विभिन्न हाउस-कीपिंग क्षेत्रों में पर्यवेक्षक, प्रभारी, कार्यकारी और प्रबंधक बन सकते हैं।

अन्य क्षेत्रों में शामिल हैं:

- गेस्ट हाउस
- बहुराष्ट्रीय कंपनी
- हॉस्टल
- एयरपोर्ट
- शॉपिंग मॉल



चित्र 1.4.1 आतिथ्य उद्योग में प्रगति की संभावनाएं

1.4.2 बुनियादी शब्दावली - हाउसकीपिंग विभाग

- **हाउसकीपिंग स्थिति रिपोर्ट:** भौतिक जांच के आधार पर प्रत्येक कमरे की वर्तमान स्थिति को इंगित करने के लिए हाउसकीपिंग विभाग द्वारा तैयार की गई एक रिपोर्ट
- **निवारक रखरखाव:** रखरखाव के लिए एक व्यवस्थित दृष्टिकोण जिसमें स्थितियों की पहचान की जाती है और उन्हें नियमित रूप से ठीक किया जाता है। यह लागतों को नियंत्रण में रखने और अधिक गंभीर मुद्दों को उत्पन्न होने से रोकने में मदद करेगा
- **कमरे की स्थिति विसंगति:** एक ऐसी स्थिति जिसमें हाउसकीपिंग विभाग के कमरे की स्थिति का विवरण फ्रंट डेस्क पर कमरे की स्थिति की जानकारी से भिन्न होता है
- **नियमित रखरखाव:** संपत्ति के सामान्य रखरखाव से संबंधित गतिविधियाँ जो नियमित रूप से होती हैं; इसके लिए प्रदर्शन करने के लिए न्यूनतम प्रशिक्षण या कौशल की भी आवश्यकता होती है

- **अनुसूचित रखरखाव:** औपचारिक कार्य आदेश के माध्यम से शुरू की गई संपत्ति के सामान्य रखरखाव से संबंधित गतिविधियां
- **डीएनडी कार्ड:** एक डू नॉट डिस्टर्ब कार्ड कमरे के बाहर लटका दिया जाता है ताकि यह इंगित किया जा सके कि रहने वाला व्यक्ति होटल के कर्मचारियों या आगंतुकों द्वारा परेशान नहीं होना चाहता है।
- **डबल लॉकड (डीएल):** एक व्यस्त कमरा जहां कॉरिडोर से प्रवेश को प्रतिबंधित करने के लिए डेडबोल को घुमाया गया है। केवल एक भव्य मास्टर कुंजी या कोई आपातकालीन कुंजी ही इसे खोल सकती है
- **डीएनसीओ (चेक-आउट नहीं किया):** अतिथि ने अपने खाते का निपटान करने की व्यवस्था की (और इस प्रकार कसान नहीं है) लेकिन फ्रंट ऑफिस को सूचित किए बिना छोड़ दिया है
- **सर्विस टर्नडाउन:** हाउसकीपिंग विभाग द्वारा प्रदान की जाने वाली एक विशेष सेवा। एक कमरा परिचारक शाम के समय आपूर्ति बहाल करने, कमरे को साफ करने और बिस्तर के कवर को बंद करने के लिए अतिथि कक्ष में प्रवेश करता है।
- **गहरी सफाई:** अतिथि कमरे या सार्वजनिक क्षेत्रों में की जाने वाली गहन या विशेष सफाई, अक्सर एक अद्वितीय कार्यक्रम या एक अद्वितीय परियोजना के आधार पर आयोजित की जाती है
- **क्षेत्र सूची सूची:** किसी विशेष क्षेत्र के भीतर उन सभी वस्तुओं की सूची जिन्हें साफ करने या हाउसकीपिंग कर्मियों द्वारा ध्यान देने की आवश्यकता होती है
- **फ्रीक्वेंसी शेड्यूल:** एक शेड्यूल जो इंगित करता है कि प्रत्येक आइटम कितनी बार किसी क्षेत्र में साफ या रखरखाव किया जाता है
- **गैर-पुनर्नवीनीकरण मालसूची:** स्टॉक में वे आइटम जो नियमित हाउसकीपिंग कार्यों के दौरान खपत या उपयोग किए जाते हैं। सफाई की आपूर्ति, मामूली उपकरण आइटम, अतिथि आपूर्ति आदि सहित गैर-पुनर्नवीनीकरण सूची।
- **पुनर्नवीनीकरण सूची:** समय पर सीमित उपयोगी जीवन के साथ स्टॉक में वे आइटम लेकिन बार-बार निरस्त होने का मुकदमा किया जाता है जैसे: लिनन, वर्दी, प्राथमिक मशीन आदि और अतिथि किराए पर लेने योग्य वस्तुएं
- **पार संख्या:** किसी विशेष इन्वेंट्री आइटम की मानक मात्रा का एक गुणज जो उस मात्रा का प्रतिनिधित्व करता है जो दैनिक दिनचर्या हाउसकीपिंग कार्यों का समर्थन करने के लिए हाथ में होना चाहिए
- **फ़र्श बराबर:** उस फ़र्श पर सेवित सभी कमरों से बाहर निकलने के लिए आवश्यक प्रत्येक प्रकार के लिनन की मात्रा
- **मास्टर कुंजी:** एक चाबी जो सभी अतिथि कक्ष के दरवाजे खोलती है जो डबल लॉक नहीं हैं
- **गेंड मास्टर/आपातकालीन कुंजी:** एक कुंजी जो डबल लॉक होने पर भी सभी अतिथि कमरे और दरवाजे खोलती है
- **अतिथि कक्ष कुंजी:** एक कुंजी जो एक अतिथि कक्ष में खुलती है जब वह डबल लॉक नहीं होता है
- **कक्ष निरीक्षण:** विस्तृत प्रक्रिया व्यवस्थित रूप से सफाई और रखरखाव की जरूरतों के लिए अतिथि कक्षों की जांच करती है
- **सुविधा:** एक सेवा या वस्तु जो मेहमानों को दी जाती है या बिना किसी अतिरिक्त लागत के सुविधा और आराम के लिए कमरों में रखी जाती है
- **होटल का पिछला भाग:** होटल के कार्यात्मक क्षेत्र जिसमें कर्मचारियों का बहुत कम या कोई अतिथि संपर्क नहीं है, जैसे इंजीनियरिंग और रखरखाव विभाग, कपड़े धोने का कमरा आदि।
- **बैक टू बैक:** एक ही दिन में चेक-आउट और चेक-इन की भारी दर का वर्णन करता है ताकि जैसे ही कमरा बन जाए, एक नया अतिथि उसमें चेक-इन करे

- **मेकअप:** कमरे की सर्विसिंग जबकि कमरे में एक अतिथि पंजीकृत है
- **परिवर्तन पर:** अतिथि चला गया है, लेकिन कमरे को अभी तक साफ नहीं किया गया है और पुनर्विक्रय के लिए तैयार नहीं किया गया है।
- **बफिंग:** कम गति वाले फर्श पॉलिशिंग के साथ फर्श को चिकना करने के लिए
- **पॉलिश करना:** अत्यधिक उच्च चमक प्राप्त करने के लिए फर्श को उच्च गति वाली फर्श मशीन से पॉलिश करना
- **पूँजीगत बजट:** ये उन पूँजीगत संपत्तियों के उपयोग को आवंटित करते हैं जिनकी जीवन अवधि एक वर्ष से अधिक होती है; ये आम तौर पर दिन-प्रतिदिन के कार्यों में उपयोग नहीं किए जाते हैं
- **सफाई की आपूर्ति:** सफाई एजेंटों और छोटे सफाई उपकरणों का उपयोग होटल के कमरों और सार्वजनिक क्षेत्रों को साफ करने के लिए किया जाता है
- **लगज रैक:** अतिथि के सामान रखने के लिए कमरों में एक फर्नीचर आइटम प्रदान किया जाता है
- **लिनन ढलान:** सभी फ़र्शों के फर्श पेंटी से गंदे लिनन को कपड़े धोने के पास एक केंद्रीय स्थान पर भेजने के लिए एक सुरंग के रूप में एक मार्ग, जहां से कपड़े धोने के कर्मचारी इसे एकत्र कर सकते हैं
- **मीटरिंग:** गद्दे के कोने को सुचारू रूप से और बड़े करीने से फिट करने के लिए चादर या कंबल को समेटने की एक विधि
- **खाली और तैयार:** कमरा साफ और निरीक्षण किया गया है और आने वाले अतिथि के लिए तैयार है।
- **आउट-ऑफ-ऑर्डर:** कमरा किसी अतिथि को असाइन नहीं किया जा सकता है। रखरखाव, नवीनीकरण और व्यापक सफाई की आवश्यकता सहित विभिन्न कारणों से एक कमरा आउट-ऑफ-ऑर्डर हो सकता है। (आदेश से बाहर बनाम सेवा से बाहर)
- **तालाबंदी:** कमरे को बंद कर दिया गया है ताकि अतिथि फिर से प्रवेश न कर सके जब तक कि कोई होटल अधिकारी उसे साफ नहीं कर देता
- **हैंड कैडी:** सफाई की आपूर्ति और उपकरणों के भंडारण और परिवहन के लिए एक पोर्टेबल कंटेनर।
- **चेक-आउट:** एक कमरा जहाँ से मेहमान पहले ही जा चुके हैं/खाली/चेक आउट कर चुके हैं
- **देय आउट:** जिस कमरे में अतिथि उस दिन चेक आउट करने वाला है
- **स्टे ओवर:** अतिथि के आज चेक आउट करने की उम्मीद नहीं है और वह कम से कम एक रात और रुकेगा
- **अधिकृत:** एक अतिथि वर्तमान में कमरे में पंजीकृत है
- **स्लीप आउट:** एक अतिथि कमरे में पंजीकृत है, लेकिन बिस्तर का उपयोग नहीं किया गया है
- **स्किपर:** मेहमान अपने खाते के निपटान की व्यवस्था किए बिना होटल से निकल गया है
- **स्लीपर:** अतिथि ने अपना खाता ठीक कर लिया है और होटल छोड़ दिया है, लेकिन फ्रंट ऑफिस के कर्मचारी कमरे की स्थिति को ठीक से अपडेट करने में विफल रहे हैं।

1.4.3 अन्य विभागों के साथ हाउसकीपिंग का अंतरविभागीय समन्वय

किसी भी होटल में कोई भी विभाग आइसोलेशन में काम नहीं कर सकता है। उदाहरण के लिए, हाउसकीपिंग विभाग मेहमानों की संतुष्टि की दिशा में काम करने वाले होटलों में से एक विभाग है; प्रत्येक विभाग सूचना और सेवाओं के लिए दूसरों पर निर्भर होता है यदि उसके कार्य को प्रभावी ढंग से पूरा करना है।

फ्रंट ऑफिस के साथ समन्वय:

मेहमानों के कुशल कमरे को सुनिश्चित करने के लिए: हाउसकीपिंग और फ्रंट ऑफिस दोनों को एक दूसरे को कमरे की स्थिति में बदलाव के बारे में सूचित करना चाहिए। यह जानना कि क्या कमरा खाली है, बदलने पर, व्यवस्था से बाहर (ओओओ), मरम्मत के अधीन है, या उचित कमरे के प्रबंधन के लिए समान है

- **फ्रंट ऑफिस सार्वजनिक क्षेत्र:** फ्रंट ऑफिस सार्वजनिक क्षेत्रों को साफ करने के लिए समन्वय होना चाहिए
- **हाउसकीपिंग और फ्रंट ऑफिस डिपार्टमेंट:** हाउसकीपिंग और फ्रंट ऑफिस डिपार्टमेंट के बीच ऑक्यूपेंसी लेवल पर जानकारी साझा करने के लिए समन्वय होना चाहिए, जो वर्ष के लिए ऑक्यूपेंसी का पूर्वानुमान लगाने में मदद करता है और बजट तैयार करना, सम स्टॉक स्तर स्थापित करना और अनुमान लगाना आसान बनाता है। आवश्यक कर्मचारी शक्ति
- **रिपोर्ट:** दैनिक कक्ष रिपोर्ट और हाउसकीपिंग विसंगति रिपोर्ट के बारे में समन्वय होना चाहिए
- **नवीनीकरण और वसंत सफाई:** यह कम अधिभोग अवधि के लिए नवीकरण और वसंत सफाई को गियर करने में भी मदद करता है, जिससे राजस्व के नुकसान को रोका जा सकता है
- **सूचना:** हाउसकीपिंग और फ्रंट ऑफिस विभाग अन्य महत्वपूर्ण सूचनाओं के लिए भी एक दूसरे के साथ समन्वय करते हैं जिन पर विशेष ध्यान देने की आवश्यकता होती है

- **होटल में वीआईपी:** वीआईपी कमरों की सफाई और पर्यवेक्षण में अतिरिक्त सावधानी और अधिक सावधानी बरतने के लिए यह जानकारी आवश्यक है

- **होटल में समूह:** समूह कक्ष सूची को समूह के हाउसकीपिंग में आने से पहले प्रदान किया जाना चाहिए क्योंकि समूह आगमन, प्रस्थान, दर्शनीय स्थलों की यात्रा और भोजन के मामले में एक साथ चलते हैं। सख्त समय मानकों को देखते हुए उनके कमरों को एक साथ तैयार करने की जरूरत है। ग्रुप रूमिंग सूचियां हाउसकीपिंग विभाग को अपना काम व्यवस्थित करने और समूह के कमरे को समय पर तैयार करने में सक्षम बनाती हैं।

- **होटल में कर्मचारी:** कभी-कभी, एक क्रू का आगमन और उसी एयरलाइन से दूसरे क्रू का प्रस्थान ओवरलैप हो सकता है। ऐसे में आवंटित कमरों की शीघ्र सफाई की जानी चाहिए। इस प्रकार, फ्रंट ऑफिस और हाउसकीपिंग के बीच प्रभावी समन्वय होना चाहिए
- **फूल:** कभी-कभी, प्रबंधन किसी व्यक्ति के महत्व को पहचानने के लिए कमरे में फूलों की व्यवस्था के विशेष इशारे के साथ एक अतिथि की प्रशंसा करता है। निश्चित मेहमानों के लिए, फूलों की व्यवस्था की इस आवश्यकता को फ्रंट ऑफिस द्वारा हाउसकीपिंग को दैनिक रूप से अवगत कराया जाता है।



चित्र 1.4.2 अंतर्विभागीय समन्वय

उपरोक्त संचार के अलावा, फ्रंट ऑफिस को अपने कर्मचारियों को साफ-सुथरी वर्दी प्रदान करने के लिए हाउसकीपिंग पर निर्भर रहने की जरूरत है।

खाद्य एवं पेय विभाग के बीच समन्वय

- रेस्तरां और बैंक्वेट हॉल के साथ हाउसकीपिंग का समन्वय मुख्य रूप से लिनन और वर्दी प्रदान करने से संबंधित है
- अपनी ओर से, रेस्तरां प्रबंधक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि लिनन के आदान-प्रदान के लिए निर्धारित समय को बनाए रखा जाना चाहिए, और लिनन को खोया या दुरुपयोग नहीं किया जाना चाहिए।
- अतिथि कक्षों में मिनी बार बनाए रखने के लिए समन्वय होना चाहिए
- अग्रिम में, हाउसकीपिंग को आगामी भोज समारोह के बारे में अच्छी तरह से सूचित किया जाना चाहिए ताकि उस समारोह को व्यवस्थित करने के लिए सब कुछ व्यवस्थित किया जा सके
- भोज के लिए हाउसकीपिंग में फूलों की सजावट की व्यवस्था भी करनी पड़ सकती है
- कमरे से एकत्रित अतिथि गलियारों से ट्रे एकत्र करने और फलों की टोकरीयाँ रखने में दोनों विभागों के बीच समन्वय विशेष रूप से आवश्यक हो जाता है।
- विशेष कमरे
- कई होटलों में, हाउसकीपिंग रेस्तरां, रसोई और स्टोरों में कीट नियंत्रण भी देखता है।
- इन क्षेत्रों की विशेष सफाई गृह व्यवस्था विभाग से समन्वय की मांग
- रेस्टोरेंट और किचन स्टाफ दोनों को रोजाना साफ-सुथरी यूनिफॉर्म की जरूरत होती है, जिसके लिए उन्हें हाउसकीपिंग से भी तालमेल बिठाना पड़ता है

स्टोर के साथ समन्वय

- स्टोर के साथ समन्वय हाउसकीपिंग की दिन-प्रतिदिन की आवश्यकताओं की उपलब्धता सुनिश्चित करता है।
- बड़े होटलों में हाउसकीपिंग विभाग से जुड़ा एक स्टोर होता है जो लिनन, आपूर्ति आदि का स्टॉक करता है।
- छोटे होटल उन्हें सामान्य स्टोर में स्टॉक कर सकते हैं, लिनन को छोड़कर, खरीद पर हाउसकीपिंग विभाग को भेजा जाता है
- स्टोर्स के साथ संचार एक मांग प्रपत्र है, जिसे हाउसकीपिंग तब भेजता है जब उसे कुछ वस्तुओं की आवश्यकता होती है। माँग प्रपत्र को स्टोर माँग प्रपत्र कहा जाता है

खरीद विभाग के साथ समन्वय

- खरीद विभाग हाउसकीपिंग के लिए आउट-ऑफ-स्टॉक आइटम खरीदता है, जैसे अतिथि आपूर्ति और सुविधाएं, स्टेशनरी, लिनन, सफाई सामग्री, उपकरण इत्यादि।
- हाउसकीपिंग को खरीद की मांग के रूप में अग्रिम सूचना के माध्यम से खरीद के लिए अपनी आवश्यकताओं को बताना चाहिए

कार्मिक विभाग के साथ समन्वय

हाउसकीपिंग निम्नलिखित कारणों से कार्मिक विभाग के साथ समन्वय करता है:

- **अधिग्रहण:** मानव संसाधन नियोजन, भर्ती, चयन, और प्रेरण/समाजीकरण
- **रखरखाव:** मुआवजा प्रबंधन, उदा। वेतन / वेतन, मजदूरी, ओवरटाइम, चिकित्सा उपचार, आदि।
- **प्रेरणा:** प्रदर्शन मूल्यांकन प्रणाली, इनाम प्रबंधन प्रणाली, और प्रशिक्षण और विकास

बिक्री और विपणन विभाग के साथ समन्वय

- गेस्ट रूम और होटल के अन्य क्षेत्रों में प्रचार सामग्री की आपूर्ति के लिए बिक्री और विपणन विभाग और हाउसकीपिंग के बीच प्रभावी समन्वय होना चाहिए
- सेल्स एंड मार्केटिंग डिपार्टमेंट हाउसकीपिंग को पूरे साल के लिए ऑक्व्यूपेंसी फोरकास्ट के बारे में सूचित करता है, जिसे महीने के हिसाब से विभाजित किया गया है। यह हाउसकीपिंग को आवश्यक खर्चों के लिए बजट बनाने में सक्षम बनाता है
- होटल की बिक्री में हाउसकीपिंग स्टाफ का एक आवश्यक योगदान यह सुनिश्चित करना है कि सफाई और सेवा का स्तर प्रदान करके बार-बार व्यवसाय प्राप्त किया जाए जो अतिथि अपेक्षाओं को पूरा करता है या उससे अधिक है
- सेल्स और मार्केटिंग टीम को अपनी वर्दी के लिए हाउसकीपिंग पर भी निर्भर रहना चाहिए
- होटल व्यवसाय में दो बातें आश्वस्त हैं। सबसे पहले, एक विक्रेता दरवाजे में कितने भी मेहमान लाये, अगर हाउसकीपिंग अपने कार्य को उत्कृष्टता के साथ निष्पादित नहीं करता है, तो मेहमान वापस नहीं आएंगे
- इसके विपरीत, कमरे कितने भी अच्छे क्यों न हों, यदि बिक्री कर्मचारी संभावित मेहमानों को होटल में नहीं लाते हैं तो अधिभोग गिर जाता है

रखरखाव विभाग के साथ समन्वय

- हाउसकीपिंग विभाग चीजों को क्रम में रखने के लिए रखरखाव पर निर्भर करता है
- अपने निर्धारित कार्य को करते समय, हाउसकीपिंग कर्मचारियों को होटल की सुविधाओं में कुछ कमियाँ मिल सकती हैं, जैसे कि दोषपूर्ण बिजली के प्लग, टपकते नल, लीक पाइप, खराब एयर-कंडीशनिंग यूनिट आदि।
- टेलीफोन पर रखरखाव के लिए तत्काल मरम्मत की आवश्यकता बताई गई है। इन अनुरोधों पर आमतौर पर तुरंत कार्रवाई की जाती है
- ऐसे कई शीर्ष हैं जिनके तहत रखरखाव का काम किया जाता है, वे हैं:
- **विद्युत कार्य:** एयर कंडीशनिंग और हीटिंग; जुड़े हुए बल्ब, लाइट और लैंप जो काम नहीं कर रहे हैं; दोषपूर्ण प्लग और प्लग पॉइंट; शॉर्ट सर्किट; और दोषपूर्ण गीजर, रेफ्रिजरेटर और मिनीबार इस श्रेणी में आते हैं
- **बॉयलर का काम:** अतिथि कक्ष में गर्म पानी की आपूर्ति बनाए रखने के लिए यह आवश्यक है।
- **यांत्रिक कार्य:** इसमें किसी भी दोषपूर्ण उपकरण, जैसे कि वैक्यूम क्लीनर, आइस-क्यूब मशीन, आदि की मरम्मत या प्रतिस्थापन शामिल है।
- **नलसाजी कार्य:** यह दोषपूर्ण नल (नल), शावर, जल निकासी व्यवस्था, पानी के कोठरी, आदि से संबंधित है
- **बढ़ईगरी का काम:** टूटा हुआ या अस्थिर फर्नीचर, शीशे और अलमारी चरम से कम स्थिति में, और नई लकड़ी का काम सभी इसका हिस्सा हैं

सुरक्षा विभाग के साथ समन्वय

- यहां समन्वय मुख्य रूप से आग और चोरी को रोकने और चाबियों और खोई हुई संपत्ति को सुरक्षित रखने से संबंधित है
- हाउसकीपिंग कर्मियों को भी होटल में किसी भी संदिग्ध या गतिविधि की सूचना तुरंत सुरक्षा कर्मचारियों को देनी चाहिए
- गेस्ट रूम में कोई असामाजिक गतिविधि जैसे जुआ, तस्करी आदि देखने पर हाउसकीपिंग को समन्वय करना पड़ता है।

- सुरक्षा विभाग कर्मचारियों के लिए आपात स्थिति से निपटने के लिए प्रशिक्षण सत्र आयोजित करने के लिए जिम्मेदार है। जैसे वे आग की आपात स्थिति में कर्मचारियों को प्रशिक्षित करने के लिए अग्नि अभ्यास करते हैं।

लेखा विभाग के साथ समन्वय

- इसके बारे में होता है
 - हाउसकीपिंग स्टाफ के भुगतान से संबंधित मुद्दे
 - लेखा विभाग से गंदी वर्दी का संग्रहण एवं लेखा कर्मचारियों को प्रतिदिन तैयार गणवेश उपलब्ध कराना

सलाह



- **आउट-ऑफ-ऑर्डर:** कमरा किसी अतिथि को असाइन नहीं किया जा सकता है। रखरखाव, नवीनीकरण और व्यापक सफाई की आवश्यकता सहित विभिन्न कारणों से एक कमरा आउट-ऑफ-ऑर्डर हो सकता है। (आउट ऑफ ऑर्डर बनाम आउट ऑफ सर्विस)
- **तालाबंदी:** कमरे को बंद कर दिया गया है ताकि अतिथि फिर से प्रवेश न कर सके जब तक कि कोई होटल अधिकारी उसे साफ नहीं कर देता।
- **हैंड कैडी:** सफाई की आपूर्ति और उपकरणों के भंडारण और परिवहन के लिए एक पोर्टेबल कंटेनर।
- **चेक-आउट:** एक कमरा जहाँ से अतिथि पहले ही प्रस्थान कर चुका है / खाली हो चुका है / चेक आउट कर चुका है।

अभ्यास



सबसे अच्छा विकल्प चुनें

प्रश्न 1: सरकार की नीति 'मेक इन इंडिया' का उद्देश्य है:

- (क) नौकरशाही की सुस्ती को दूर करना
- (ख) निर्माण की लागत में कमी
- (ग) देश में सर्वश्रेष्ठ विनिर्माण बुनियादी ढांचे का निर्माण
- (घ) उपरोक्त सभी

प्रश्न 2: कमरे में एक अतिथि के पंजीकृत होने पर कमरे की सर्विसिंग को निम्नलिखित में से क्या कहा जाता है?

- (क) सेवा बंद करें
- (ख) मेकअप
- (ग) आवृत्ति अनुसूची
- (घ) ऑन-चेंज

- प्रश्न 3:** अतिथि से आज चेक आउट करने की अपेक्षा नहीं की जाती है और वह कम से कम एक रात और रुकेगा जो निम्नलिखित में से किसे परिभाषित करता है?
- (क) अधिक रहें
(ख) देय आउट
(ग) स्लीप-आउट
(घ) ऑन-चेंज
- प्रश्न 4:** राष्ट्रीय कौशल योग्यता ढांचा निम्नलिखित में से किस पर आधारित है?
- (क) योग्यता
(ख) प्रौद्योगिकी
(ग) अर्थव्यवस्था विकास
(घ) मूल्यांकन
- प्रश्न 5:** WHO द्वारा निर्धारित जीवन कौशल शिक्षा का लक्ष्य निम्नलिखित का विकास है:
- (क) पर्यावरण के अनुकूल व्यवहार
(ख) परिवर्तनीय व्यवहार
(ग) गंभीर और पूछताछ व्यवहार
(घ) अनुकूली और सकारात्मक व्यवहार
- प्रश्न 6:** प्रदर्शन मूल्यांकन के लिए अतिथि सेवा सहयोगी (हाउसकीपिंग) निम्नलिखित में से किस विभाग के साथ समन्वय करेगा?
- (क) कार्मिक विभाग
(ख) लेखा विभाग
(ग) हाउसकीपिंग विभाग
(घ) संचालन विभाग
- प्रश्न 7:** एक सार्वजनिक क्षेत्र की देखरेख द्वारा की जाती है
- (क) कार्यकारी हाउसकीपर
(ख) जीआरए
(ग) सार्वजनिक क्षेत्र पर्यवेक्षक
(घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

रिक्त स्थान भरें

प्रश्न 1: _____ एक व्यवसाय स्थापित करने के लिए जिम्मेदार व्यक्ति है।

- (क) उद्यमी
- (ख) व्यवसायी
- (ग) प्रबंधक
- (घ) योजनाकार

प्रश्न 2: एक प्रेरित उद्यम वह है जो एक नया उद्यम शुरू करने के लिए सरकार के नीतिगत उपायों के कारण एक उद्यमशीलता गतिविधि करने के लिए प्रेरित होता है।

- (क) सत्य
- (ख) झूठा

प्रश्न 3: डीलक्स अतिथि अनुभव प्राप्त करने वाली संपत्तियों को निम्नलिखित में से किस रूप में जाना जाता है?

- (क) 5 सितारा
- (ख) 4 सितारा
- (ग) 3 सितारा
- (घ) 2 सितारा

प्रश्न 4: _____ के लिए शब्द है, एक बालकनी वाला कमरा जिसमें आमतौर पर बगीचे या पानी दिखाई देता है।

- (क) लानाई
- (ख) पेंट हाउस
- (ग) कबाना
- (घ) इंटर कनेक्टिंग रूम।

प्रश्न 5: 'होटल के सामने' क्षेत्र जैसे प्रवेश द्वार, लॉबी, अतिथि गलियारा, इत्यादि को _____ कहा जाता है।

- (क) सार्वजनिक क्षेत्र
- (ख) तल क्षेत्र
- (ग) पेंट्री
- (घ) स्टोर

नोट्स



संबंधित वीडियो देखने के लिए क्यूआर कोड को स्कैन करें



होटल के प्रकार



एक होटल के विभागक्लीनर

2. प्रभावी संचार और सेवा मानक बनाए रखें



- यूनिट 2.1 - मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें
- यूनिट 2.2 - पेशेवर शिष्टाचार को बढ़ावा देने के लिए उपयुक्त विशेषज्ञता को नियोजित करें
- यूनिट 2.3 - विभिन्न आयु समूहों, लिंग और विकलांग व्यक्तियों के प्रति संवेदनशीलता दिखाने के तरीके



प्रमुख सीखने के परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होगा:

1. कार्यस्थल व्यावसायिकता, शिष्टाचार और नैतिक व्यवहार के महत्व को बताएं।
2. अच्छी स्वच्छता रखने और उचित पोशाक पहनने के महत्व को स्पष्ट करें।
3. अच्छे संचार के महत्व का वर्णन कीजिए।
4. समझाएं कि अतिथि संतुष्टि और प्रतिक्रिया इतनी महत्वपूर्ण क्यों है।
5. शिकायतों और फीडबैक को रचनात्मक रूप से प्रबंधित करने के लिए प्रक्रिया और नीति की रूपरेखा तैयार करें।
6. अतिथि अनुभव में सुधार के लिए कई तरीकों को सूचीबद्ध करें।
7. टीम के सदस्यों से निपटने के लिए विभिन्न तरीकों का वर्णन करें।
8. टीम के सदस्यों को प्रतिक्रिया प्रदान करने के लिए कई तरीकों पर चर्चा करें।
9. समझाएं कि लिंग और आयु संवेदनशीलता क्यों महत्वपूर्ण है।
10. मेहमानों के सटीक लिंग और आयु आवश्यकताओं पर चर्चा करें।
11. विकलांग लोगों की विशेष आवश्यकताओं के बारे में जानकारी का प्रसार करें।
12. यौन उत्पीड़न को रोकने के लिए सामान्य कार्यस्थल नीति पर चर्चा करें।
13. चर्चा करें कि मेहमानों की टिप्पणियां समय पर कितनी महत्वपूर्ण हैं।

यूनिट 2.1: प्रभावी संचार और सेवा मानक बनाए रखें

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होगा:

1. प्रभावी संचार के महत्व पर चर्चा करें
2. अतिथि संतुष्टि और अतिथि प्रतिक्रिया के महत्व को समझाएं
3. प्रतिक्रिया और शिकायतों को रचनात्मक रूप से प्राप्त करने की प्रक्रिया को रेखांकित करें
4. अतिथि शिकायतों को संभालने के विभिन्न तरीकों का वर्णन करें
5. अतिथि अनुभव को बेहतर बनाने के विभिन्न तरीकों पर चर्चा करें

2.1.1 प्रभावी संचार

संचार न तो संदेश का संचरण है और न ही संदेश स्वयं।

संदेश का संचरण संदेश के समान नहीं है। यह एक दो-तरफा संचार है जो रिसीवर से शुरू होता है और प्रेषक के साथ समाप्त होता है। व्यापार में, संचार सफल होना चाहिए। इसलिए, प्रबंधन संचार के बारे में है।

प्रबंधन के प्राथमिक कार्य (योजना, आयोजन, स्टाफिंग, निर्देशन और नियंत्रण) प्रभावी संचार के बिना अच्छी तरह से नहीं किए जा सकते हैं।

प्रभावी संचार के घटक: इसमें दृढ़ विश्वास, आत्मविश्वास और उत्साह और सुनना शामिल हैं

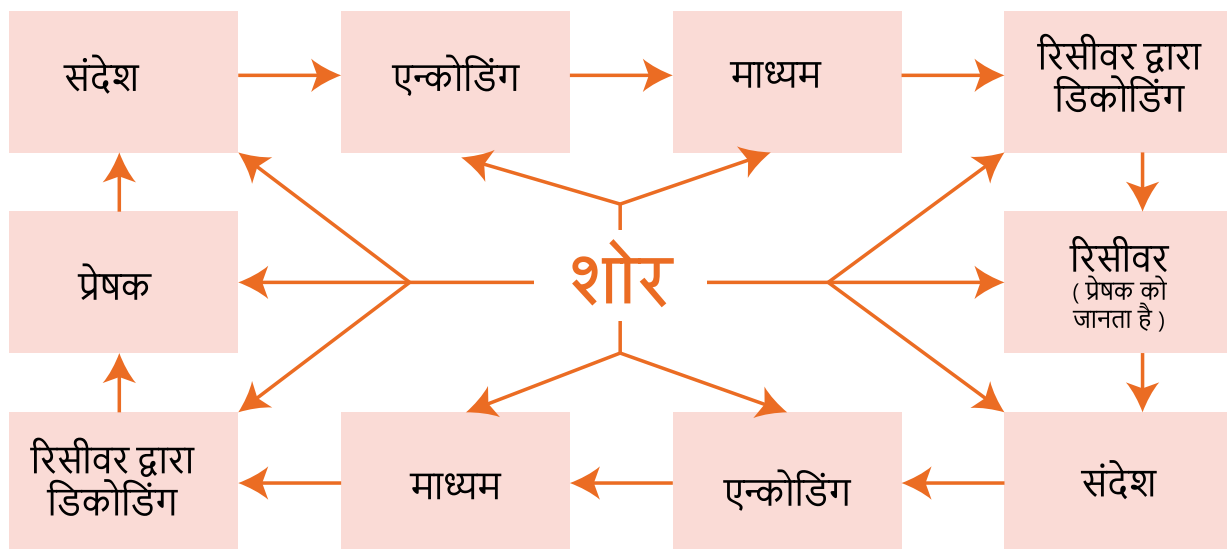
- **दृढ़ विश्वास:** एक दोषसिद्धि कुछ विशेष है: अदालत में दोषी का निर्णय और दृढ़ विश्वास दोनों दोषसिद्धि हैं। कानूनी दुनिया में, जब कोई न्यायाधीश या जूरी किसी अपराध के लिए किसी को दोषी ठहराता है - उन्हें दोषी ठहराता है - तो इसे दोषसिद्धि कहा जाता है। ऐसा इसलिए है क्योंकि अभियोजक दोषसिद्धि प्राप्त करने की कोशिश करते हैं, और बचाव पक्ष के वकील उन्हें रोकते हैं। इसके अलावा, दृढ़ विश्वास है - सिद्धांत। सबूत और साक्ष्य की आवश्यकता के बिना किसी चीज में एक अटूट विश्वास।
- **आत्मविश्वास:** आत्मविश्वास एक व्यक्तिगत चीज है जो सभी के लिए समान नहीं है। अलग-अलग लोगों के पास अलग-अलग आत्मविश्वास का स्तर होता है, लेकिन एक आत्मविश्वासी व्यक्ति के कुछ संकेत होते हैं जो अंतर्दृष्टि दे सकते हैं कि आत्मविश्वास कहां से आता है। यहां तक कि अगर वह स्वाभाविक रूप से आश्वस्त नहीं है, तो समय के साथ आत्मविश्वास पर निर्माण करने के कई तरीके हैं।
 - क्योंकि यह इतना व्यक्तिगत है, आत्मविश्वास एक व्यापक वाक्यांश है जिसका वर्णन करना मुश्किल हो सकता है। हालांकि, अधिकांश व्यक्ति आत्मविश्वास को स्वयं, किसी अन्य व्यक्ति या किसी विचार में विश्वास करने का मतलब मानते हैं। जब कोई आश्वस्त होता है, तो वे प्रदर्शित करते हैं कि वे अपनी क्षमताओं, प्रतिभाओं और व्यक्तिगत शक्ति में विश्वास करते हैं। आत्मविश्वास का दिन-प्रतिदिन के जीवन के साथ-साथ लक्ष्यों को पूरा करने की क्षमता पर काफी प्रभाव पड़ सकता है। आत्मविश्वास के बारे में महान बात यह है कि इसका परीक्षण करने का कोई आधिकारिक तरीका नहीं है; यदि कोई आत्मविश्वास महसूस करता है, तो वह सबसे अधिक संभावना है।
- **उत्साह:** उत्साह किसी विषय या गतिविधि में गहन रुचि की अनुभूति है, साथ ही इसमें भाग लेने की इच्छा भी है। किसी को पसंद या पसंद करने वाली किसी चीज के बारे में उत्साह की मजबूत भावनाओं ने जिज्ञासा को बढ़ा दिया है। कुछ ऐसा जो उत्साह और सक्रिय रुचि की एक मजबूत भावना को प्राप्त करता है: एक शौक जो किसी को आनंद लेता है। उत्साह किसी प्रस्ताव, कारण या गतिविधि के लिए जीवंत या उत्सुक रुचि या प्रशंसा पर लागू होता है।

- **सुनना:** कानों से भाषा सुनना सुनना है। सुनने के लिए भाषण ध्वनियों की पहचान और शब्दों और वाक्यों में उनके परिवर्तन की आवश्यकता होती है। सुनने की प्रक्रिया होने पर कानों को व्यक्तिगत ध्वनियाँ (अक्षर, तनाव, लय और विराम) प्राप्त होती हैं। फिर, मस्तिष्क इन संकेतों को सार्थक संदेशों में परिवर्तित करता है।

किसी भी भाषा में सुनने के लिए ध्यान और ध्यान देने की आवश्यकता होती है। यह एक ऐसा कौशल है जिसे कुछ लोगों को दूसरों की तुलना में कड़ी मेहनत करने की आवश्यकता होती है। जिन लोगों को ध्यान केंद्रित करने में कठिनाई होती है, वे आमतौर पर गरीब श्रोता होते हैं। दूसरी भाषा में सुनने के लिए और भी अधिक एकाग्रता की आवश्यकता होती है। शिशुओं की तरह, सुनने का कौशल उन व्यक्तियों को सुनकर प्राप्त किया जाता है जो पहले से ही भाषा जानते हैं।

इसमें देशी वक्ता शामिल हो सकते हैं या नहीं भी हो सकते हैं। अभ्यास के लिए, कोई भी लाइव या रिकॉर्ड की गई आवाजों को सुन सकता है। सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि जितनी बार संभव हो सके विभिन्न आवाजों को सुनना है।

संचरण चरण



प्रतिक्रिया चरण

चित्र 2.1.1 संचार प्रक्रिया

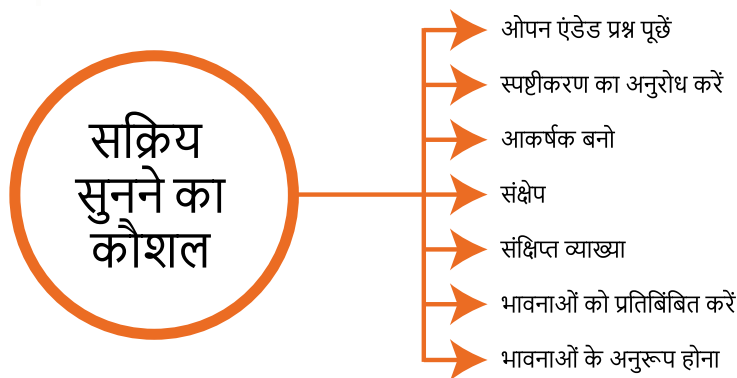
- **संचार:** यह मौखिक और गैर-मौखिक संदेशों के आदान-प्रदान की एक प्रक्रिया है। यह एक सतत प्रक्रिया है। संचार की एक शर्त एक संदेश है। यह संदेश प्राप्तकर्ता को किसी माध्यम से पहुँचाया जाना चाहिए। प्राप्तकर्ता को इस संदेश को उन्हीं शब्दों में समझना चाहिए जो प्रेषक द्वारा अभिप्रेत हैं। उन्हें एक समय सीमा के भीतर जवाब देना चाहिए। इस प्रकार, संचार एक दो-तरफा प्रक्रिया है और प्राप्तकर्ता से प्रेषक को प्रतिक्रिया के बिना अधूरा है कि वह संदेश को कितनी अच्छी तरह समझता है

संचार प्रक्रिया के मुख्य घटक इस प्रकार हैं:

1. **संदर्भ** - संचार उस संदर्भ से प्रभावित होता है जिसमें यह होता है। यह संदर्भ भौतिक, सामाजिक, कालानुक्रमिक या सांस्कृतिक हो सकता है। प्रत्येक संचार संदर्भ के साथ आगे बढ़ता है। प्रेषक एक संदर्भ के भीतर संवाद करने के लिए संदेश चुनता है।

2. **प्रेषक/एन्कोडर** - एक प्रेषक / एन्कोडर एक व्यक्ति है जो संदेश भेजता है। एक प्रेषक संदेश को व्यक्त करने और आवश्यक प्रतिक्रिया उत्पन्न करने के लिए प्रतीकों (शब्द या ग्राफिक या दृश्य एड्स) का उपयोग करता है। उदाहरण के लिए - एक प्रशिक्षण प्रबंधक जो नए कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण आयोजित करता है। प्रेषक एक व्यक्ति, एक समूह या एक संगठन हो सकता है। प्रेषक के विचार, पृष्ठभूमि, दृष्टिकोण, कौशल, दक्षता और ज्ञान संदेश को काफी प्रभावित करते हैं। इसलिए, चुने गए मौखिक और गैर-मौखिक प्रतीक प्राप्तकर्ता द्वारा संदेश की व्याख्या को उन्हीं शब्दों में सुनिश्चित करने में आवश्यक हैं जो प्रेषक द्वारा इरादा किया गया है।
3. **संदेश** - संदेश एक महत्वपूर्ण विचार है जिसे प्रेषक संवाद करना चाहता है। यह एक संकेत है जो प्राप्तकर्ता की प्रतिक्रिया प्राप्त करता है। संचार प्रक्रिया संदेश के बारे में निर्णय लेने के साथ शुरू होती है। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि संदेश का मुख्य उद्देश्य स्पष्ट है।
4. **माध्यम** - माध्यम एक साधन है जिसका उपयोग संदेश के आदान-प्रदान /संचारित करने के लिए किया जाता है। प्रेषक को संदेश प्रेषित करने के लिए एक उपयुक्त माध्यम चुनना होगा। अन्यथा, संदेश वांछित प्राप्तकर्ताओं को नहीं दिया जा सकता है। प्राप्तकर्ता द्वारा संदेश को प्रभावी और सही ढंग से व्याख्या करने के लिए उपयुक्त संचार माध्यम आवश्यक है। संचार माध्यम का यह विकल्प संचार की विशेषताओं के आधार पर भिन्न होता है। उदाहरण के लिए, एक लिखित माध्यम चुना जाता है जब एक संदेश को एक छोटे समूह तक पहुंचाना होता है। इसके विपरीत, एक मौखिक माध्यम तब चुना जाता है जब प्राप्तकर्ता से सहज प्रतिक्रिया की आवश्यकता होती है क्योंकि गलतफहमी तब और वहां साफ हो जाती है।
5. **प्राप्तकर्ता/डिकोडर** - प्राप्तकर्ता/डिकोडर वह व्यक्ति होता है जिसके लिए संदेश का आशय/उद्देश्य/लक्षित होता है। डिकोडर संदेश को किस हद तक समझता है, यह विभिन्न कारकों पर निर्भर करता है जैसे प्राप्तकर्ता का ज्ञान, संदेश के प्रति उनकी प्रतिक्रिया और डिकोडर पर एन्कोडर की निर्भरता।
6. **फीडबैक** - फीडबैक संचार प्रक्रिया का मुख्य घटक है। यह प्रेषक को संदेश की प्रभावकारिता का विश्लेषण करने की अनुमति देता है। यह प्रेषक को संदेश की डिकोडर की सही व्याख्या की पुष्टि करने में मदद करता है। प्रतिक्रिया मौखिक (शब्दों के माध्यम से) या गैर-मौखिक (मुस्कुराहट, आह आदि के रूप में) हो सकती है। यह ज्ञापन, रिपोर्ट आदि के रूप में भी लिखित रूप ले सकता है।

सुनना संचार प्रक्रिया का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। संचार तब तक नहीं हो सकता जब तक कि किसी संदेश को रिसीवर / श्रोताओं द्वारा पूरी तरह से और सकारात्मक रूप से सुना और बनाए रखा न जाए। सुनना एक गतिशील प्रक्रिया है। "सुनने का अर्थ है मुद्रा के साथ-साथ अभिव्यक्तियों में ध्यान और रुचि"। सुनने का तात्पर्य डिकोडिंग (यानी, प्रतीकों को अर्थ में अनुवाद करना) और संचार प्रक्रिया में संदेशों की सही व्याख्या करना है।



चित्र 2.1.2 सक्रिय सुनने के घटक

सुनना इस अर्थ में सुनने से भिन्न होता है कि:

- सुनने का तात्पर्य केवल ध्वनियों को समझना है जबकि सुनना मतलब है कि जो कुछ भी सुनता है उसे समझना। इसलिए, शरीर और मन दोनों सुनने की प्रक्रिया में शामिल होते हैं
- सुनना एक सक्रिय प्रक्रिया है, जबकि सुनवाई एक निष्क्रिय गतिविधि है

- श्रवण सहज है, जबकि सुनने के लिए सचेत प्रयासों, एकाग्रता और रुचि की आवश्यकता होती है। सुनने में शारीरिक और मनोवैज्ञानिक दोनों प्रयास शामिल हैं

प्रभावकारी सुनना जानबूझकर प्रयासों और एक उत्सुक दिमाग दोनों की आवश्यकता होती है। प्रभावी श्रोता नए विचारों और जानकारी के प्रवाह की सराहना करते हैं। प्रभावी सुनने के सिद्धांतों का पालन करने वाले संगठनों को हमेशा समय पर सूचित किया जाता है, परिवर्तनों और कार्यान्वयन के साथ अपडेट किया जाता है, और हमेशा संकट से बाहर होते हैं। इसके अलावा, प्रभावी सुनना संगठनात्मक संबंधों को बढ़ावा देता है, उत्पाद वितरण और नवाचार को प्रोत्साहित करता है, और संगठनों को कर्मचारियों और मेहमानों में विविधता से निपटने में मदद करता है।

संचार कौशल में सुधार करने के लिए, उसे प्रभावी ढंग से सुनना सीखना चाहिए। प्रभावी सुनने से उसे एक फायदा मिलता है और बोलते समय एक और प्रभावित होता है। इससे परफॉर्मंस भी बढ़ती है।

प्रभावकारी सुनने का कौशल:

1. हितों के क्षेत्र की खोज करें
2. मामले को समझें और पकड़ें/सामग्री
3. शांत रहें। आपा न खोंएं। क्रोध संचार को बाधित और बाधित करता है। क्रोधित लोग दूसरों की बातों में अपना दिमाग जाम कर देते हैं



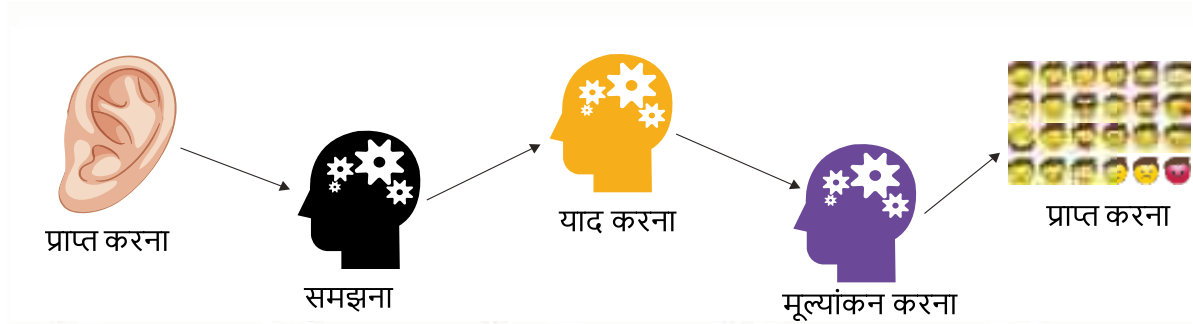
चित्र 2.1.3 सक्रिय श्रवण प्रमुख कौशल

4. नए विचारों और जानकारी को स्वीकार करने के लिए खुले रहें
5. नीचे संक्षेप में लिखें और महत्वपूर्ण बिंदुओं पर ध्यान दें
6. सुनने पर काम करें। खाली समय में भाषण का विश्लेषण और मूल्यांकन करें
7. स्पीकर के विचारों को दोहराएं और संक्षेप में प्रस्तुत करें
8. सवाल पूछते रहें। यह दर्शाता है कि वह कितनी अच्छी तरह / वह वक्ता के विचारों को समझती है और सुनती है
9. व्याकुलता से बचें।
10. "जिम्मेदारी अपने ऊपर लेना", अर्थात्, स्वयं को वक्ता की स्थिति में रखें और उसके दृष्टिकोण से चीजों का निरीक्षण करें। इससे आपसी समझ का माहौल बनाने और संचार प्रक्रिया में विचारों के आदान-प्रदान में सुधार करने में मदद मिलेगी।

अच्छे और प्रभावी श्रोता की विशेषताएं:

उत्कृष्ट और प्रभावी श्रोता वक्ता के विचारों को संप्रेषित करने के लिए अधिकतम विचार देने की कोशिश करता है, मानसिक व्यायाम को ट्रैक से बाहर जाने के लिए न्यूनतम समय छोड़ देता है। एक अच्छा श्रोता:

1. **सतर्क है** - अच्छे श्रोता को प्रमुख बिंदुओं पर ध्यान देना चाहिए। उसे सतर्क रहना चाहिए। उसे किसी भी तरह के व्याकुलता से बचना चाहिए।
2. **कल्पना न करें-** एक अच्छा श्रोता उस जानकारी को अनदेखा नहीं करता है जिसे वह अनावश्यक मानता है। उन्हें हमेशा वक्ता के विचारों को संक्षेप में प्रस्तुत करना चाहिए ताकि वक्ताओं के विचारों की कोई गलतफहमी न हो। वह स्पीकर के संदेश के बारे में समय से पहले निर्णय लेने से बचता है।
3. **भावनाओं और तथ्यों को सुनें** - अच्छा श्रोता जानबूझकर वक्ता की भावनाओं को सुनता है। वह पूरी तरह से तथ्यों पर ध्यान केंद्रित करते हैं। वह निष्पक्ष रूप से तथ्यों का मूल्यांकन करता है। उनकी सुनना सहानुभूतिपूर्ण, सक्रिय और सतर्क है। वह स्पीकर के हावभाव, चेहरे के भाव और बॉडी लैंग्वेज को उत्सुकता से देखते हैं। संक्षेप में, एक अच्छा श्रोता प्रक्षेप्य होना चाहिए (अर्थात जो वक्ता के विचारों को समझने की कोशिश करता है) और सहानुभूतिपूर्ण (यानी जो न केवल संदेश के सतही अर्थ पर ध्यान केंद्रित करता है, बल्कि वक्ता की भावनाओं और भावनाओं की जांच करने की भी कोशिश करता है)।



चित्र 2.1.4 प्रभावी सुनने की प्रक्रिया

4. **कृपया और उदारता से अन्य वक्ताओं पर ध्यान केंद्रित करें** - एक अच्छा श्रोता अन्य वक्ताओं को भी अपने विचारों और विचारों को व्यक्त करने का मौका देने के लिए जानबूझकर प्रयास करता है। वह हर वक्ता से सीखने की कोशिश करते हैं। वह अपने खाली समय में वक्ता के विचारों का मूल्यांकन करता है। वह स्पीकर के संदेश की सामग्री पर ध्यान केंद्रित करता है न कि स्पीकर के व्यक्तित्व और दिखने पर।
5. **अवसर** - एक अच्छा श्रोता उत्पन्न होने वाले अवसरों का लाभ उठाने की कोशिश करता है। वह पूछता है, "इसमें मेरे लिए क्या है?"

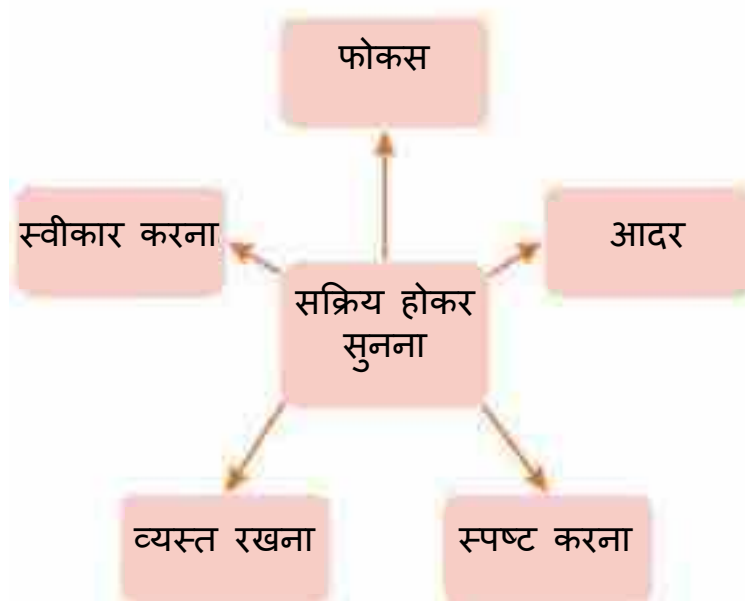
निष्कर्ष निकालने के लिए, प्रभावी सुनना संचार की गुणवत्ता को बढ़ाता है। यह सब चौकस बनाता है। यह आशावादी दृष्टिकोण, स्वस्थ संबंधों और अधिक भागीदारी को प्रोत्साहित करता है। यह एक संगठन में बेहतर निर्णय लेने की ओर जाता है।

प्रभावी सुनना सीधे हमारे टीमवर्क कौशल से जुड़ा हुआ है। यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि "सुनना 25% की अधिकतम दक्षता दर पर होता है, और यह दस मिनट के भाषण / व्याख्यान / संचार में संप्रेषित होने का केवल 50% याद किया जाता है।

संचार में बॉडी लैंग्वेज का उपयोग: काइन्सिक्स या बॉडी लैंग्वेज के अध्ययन को सभी को समझना चाहिए। चाहे साक्षात्कार हो या प्रस्तुति, किसी को शरीर की भाषा का प्रभावी ढंग से उपयोग करने के बारे में पता होना चाहिए।

1. **नेत्र संपर्क:** दर्शकों के साथ हमेशा आंखों का संपर्क बनाए रखें। हालांकि, एक व्यक्ति को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उसे 5 सेकंड से अधिक समय तक एक व्यक्ति पर अपनी नजर नहीं टिकानी चाहिए। आंखों का बहुत अधिक फड़फड़ाना आत्मविश्वास की कमी का संकेत दे सकता है। किसी व्यक्ति को घूरना कठिन हो सकता है और इसलिए यह अच्छा नहीं है।

2. **हैंड शेक:** हाथ मिलाते समय, विशेष रूप से एक पेशेवर वातावरण में, हाथ मिलाना दृढ़ होना चाहिए और ढीला नहीं होना चाहिए। एक लोहे का हैंडशेक [फर्म हैंडशेक] इंगित कर सकता है कि एक व्यक्ति हावी होने की कोशिश कर रहा है।
3. **बाहों को पार करना:** बाहों को पार करने का मतलब यह हो सकता है कि वह नए विचारों / राय के लिए खुला नहीं है, खासकर जब प्रस्तुत किया जाता है। हालांकि, अगर साक्षात्कारकर्ता ने एक-एक साक्षात्कार में अपनी बाहों को पार कर लिया है, तो उम्मीदवार ऐसा कर सकता है।



चित्र 2.1.5 सक्रिय श्रवण तत्व

4. आराम की स्थिति में रहते हुए भी सीधा बैठना चाहिए। में वापस बैठे कुर्सी का तात्पर्य ब्याज या अस्वीकृति की कमी से है।
5. **हाव-भाव:** इशारा गैर-मौखिक संचार को संदर्भित करता है जो मौखिक संचार के साथ या बिना शरीर के एक हिस्से का उपयोग करता है। इशारों में चेहरे के भाव, नोड्स [अधिकांश संस्कृतियों में अनुमोदन का संकेत], सिर बोंबलिंग/कंपन
6. **चेहरे की अभिव्यक्ति:** चेहरा सबसे अच्छा दर्शाता है कि एक व्यक्ति क्या महसूस करता है। अधिक बार नहीं, यह पहचानना आसान है कि कोई व्यक्ति खुश, उदास, चिंतित, चिढ़ या उत्साहित है या नहीं। हालांकि, एक व्यक्ति को एक पेशेवर परिदृश्य में अपने चेहरे के भावों को नियंत्रित करना चाहिए।

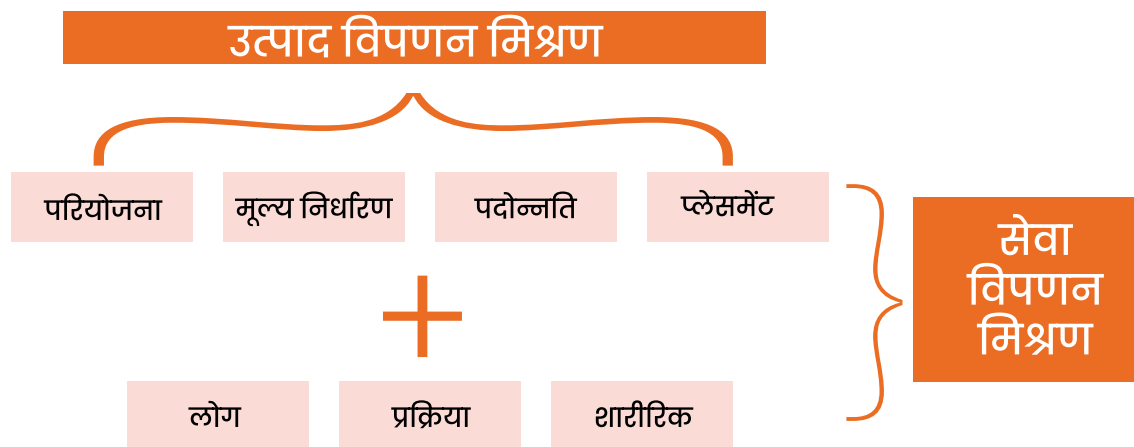
जैसे. यदि किसी प्रस्तोता को लगता है कि उसकी प्रस्तुति बहुत अच्छी तरह से नहीं चल रही है, तो उसे आशा खोने का संकेत नहीं दिखाना चाहिए और इसके बजाय प्रतिभागियों से अधिक भागीदारी के लिए प्रयास करना चाहिए।



चित्र 2.1.6 चेहरे के भाव

2.1.2 अतिथि संतुष्टि

इस उद्योग में सात पी की सेवा उद्योग और सेवा अंतराल:



चित्र 2.1.7 उत्पाद विपणन मिश्रण

सेवा विपणन मिश्रण में पहले चार तत्व पारंपरिक विपणन मिश्रण के समान हैं। हालांकि, सेवाओं की अनूठी प्रकृति को देखते हुए, सेवाओं के मामले में निहितार्थ थोड़ा अलग हैं।

- **उत्पाद:** सेवाओं के मामले में, 'उत्पाद' अमूर्त, विषम और नाशवान है। इसके अलावा, इसका उत्पादन और खपत अविभाज्य है। इसलिए, प्रति अतिथि आवश्यकताओं और वास्तविक अतिथि मुठभेड़ की पेशकश को अनुकूलित करने की गुंजाइश है, इसलिए विशेष महत्व मानते हैं। हालांकि, बहुत अधिक अनुकूलन सेवा के मानक वितरण से समझौता करेगा और इसकी गुणवत्ता पर प्रतिकूल प्रभाव डालेगा। इसलिए सर्विस ऑफरिंग को डिजाइन करने में विशेष सावधानी बरतनी होगी।
- **लोग:** लोग सेवा वितरण में एक परिभाषित कारक हैं क्योंकि एक सेवा इसे प्रदान करने वाले व्यक्ति से अविभाज्य है। इस प्रकार, एक रेस्तरां को अपने भोजन के लिए उतना ही जाना जाता है जितना कि उसके कर्मचारियों द्वारा

प्रदान की जाने वाली सेवा के लिए। यही हाल बैंकों और डिपार्टमेंटल स्टोर्स का भी है। नतीजतन, कर्मचारियों के लिए अतिथि सेवा प्रशिक्षण आज कई संगठनों के लिए सर्वोच्च प्राथमिकता बन गया है।

- **प्रक्रिया:** सेवा वितरण की प्रक्रिया महत्वपूर्ण है क्योंकि यह सुनिश्चित करती है कि सेवा का एक ही मानक बार-बार मेहमानों तक पहुंचाया जाए। इसलिए, अधिकांश कंपनियों के पास एक सेवा ब्लूप्रिंट होता है जो सेवा वितरण प्रक्रिया का विवरण प्रदान करता है, अक्सर सेवा स्क्रिप्ट और सेवा कर्मचारियों द्वारा उपयोग किए जाने वाले ग्रीटिंग वाक्यांशों को परिभाषित करने के लिए भी नीचे जाता है।
- **भौतिक साक्ष्य:** चूंकि सेवाएं अमूर्त हैं, इसलिए अधिकांश सेवा प्रदाता अतिथि अनुभव को बढ़ाने के लिए अपने प्रसाद में कुछ मूर्त तत्वों को शामिल करने का प्रयास करते हैं। इस प्रकार, हेयर सैलून में अच्छी तरह से डिजाइन किए गए प्रतीक्षा क्षेत्र होते हैं, अक्सर संरक्षक के लिए पत्रिकाओं और आलीशान सोफे के साथ अपनी बारी का इंतजार करते समय पढ़ने और आराम करने के लिए। इसी तरह, रेस्तरां मेहमानों को एक मूर्त और अनूठा अनुभव प्रदान करने के लिए अपने इंटीरियर डिजाइन और सजावट में भारी निवेश करते हैं।
- **मूल्य निर्धारण:** सेवाओं का मूल्य निर्धारण वस्तुओं के मूल्य निर्धारण की तुलना में अधिक चुनौतीपूर्ण है। जबकि कच्चे माल की लागत पर विचार करके उत्तरार्द्ध की कीमत कुशलतापूर्वक की जा सकती है, सेवाओं के मामले में, परिचर
- **लागत -** जैसे श्रम और ओवरहेड लागत - को भी फैक्टर करने की आवश्यकता है। इस प्रकार, एक रेस्तरां को परोसे गए भोजन की लागत के लिए शुल्क लेना पड़ता है और प्रदान किए गए वातावरण के लिए कीमत की गणना करनी होती है। सेवा के लिए अंतिम मूल्य तब पर्याप्त लाभ मार्जिन के लिए एक मार्क अप शामिल करके निकाला जाता है।
- **प्लेस:** चूंकि सेवा वितरण इसके उत्पादन के साथ समवर्ती है और इसे संग्रहीत या परिवहन नहीं किया जा सकता है, इसलिए सेवा उत्पाद का स्थान महत्वपूर्ण है। सेवा प्रदाताओं को इस बात पर विशेष विचार करना होगा कि सेवा कहाँ प्रदान की जाएगी। इस प्रकार, एक बढ़िया भोजन रेस्तरां एक शहर के बाहरी इलाके की तुलना में एक व्यस्त, अपस्केल बाजार में बेहतर स्थित है। इसी तरह, एक छुट्टी रिसॉर्ट एक शहर की भीड़ और शोर से दूर ग्रामीण इलाकों में बेहतर स्थित है।
- **पदोन्नति:** चूंकि एक सेवा की पेशकश को आसानी से दोहराया जा सकता है, इसलिए उपभोक्ता के दिमाग में सेवा की पेशकश को अलग करने में पदोन्नति महत्वपूर्ण हो जाती है। इस प्रकार, एयरलाइंस या बैंकों और बीमा कंपनियों जैसी समान सेवाओं की पेशकश करने वाले सेवा प्रदाता अपनी सेवाओं के विज्ञापन में भारी निवेश करते हैं। यह एक ऐसे सेगमेंट में मेहमानों को आकर्षित करने में महत्वपूर्ण है जहां सेवा प्रदाताओं के पास लगभग समान प्रसाद हैं।

9.1.3 स्पॉट अतिथि सेवा मुद्दे और एक अतिथि से माफी माँगना

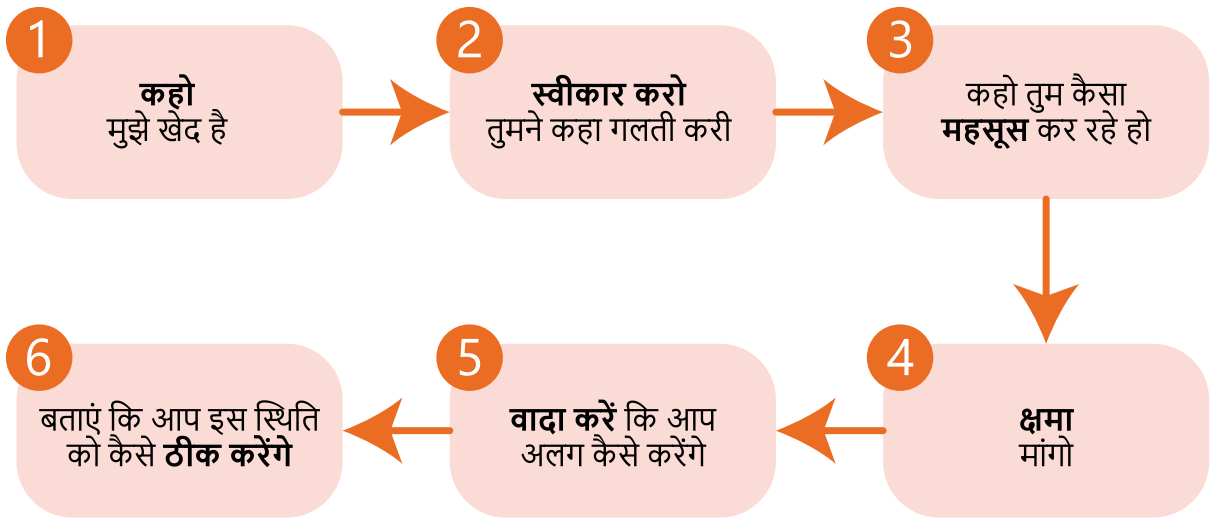
अधिकांश संरक्षक जो खराब, बेपरवाह, अनुचित या अक्षम सेवा का अनुभव करते हैं, वे निम्नलिखित में से कुछ संयोजन चाहते हैं:

- **सत्यापन** - उनकी शिकायत सुनी जाती है, प्रतिष्ठान परवाह करता है। मौलिक स्तर पर, वेटर, फर्श प्रबंधक, शेफ, महाप्रबंधक या मालिक द्वारा ईमानदारी से व्यक्तिगत माफी बहुत मायने रखती है।
- **ए फिक्स** - वे शायद अभी भी वहाँ हैं; वे एक घटिया शाम को बचाना चाहते हैं और इसे एक अच्छी शाम बनाना चाहते हैं। इस मौके को मत गंवाइए।
- **ए मेकअप** - यदि वह सिर्फ अपनी सालगिरह रात्रिभोज, डेट नाइट, कॉर्पोरेट पिच इवेंट या उत्सव को बर्बाद कर देता है, तो वे फिर से प्रयास करना चाहते हैं। यदि वह बाद में भी ऐसा कर सकता है, तो वह हमेशा के लिए उनका दोस्त है।

- **अच्छा करना** - एक ने उनके साथ गड़बड़ कर दी होगी, लेकिन उन्होंने अपना सबक सीखा और अगली बार अन्य मेहमानों के साथ बेहतर प्रयास करेंगे। उन्होंने प्रतिष्ठान को बेहतर स्थान बनाने में भाग लिया है।
- **क्षतिपूर्ति** - एक ने अपना बहुत सारा पैसा खर्च कर दिया; वे इसे वापस चाहते हैं।
- **बदला** - एक ने उन्हें परेशान किया अब वे उनको परेशान करेंगे।
- **पागल** - उनकी शिकायत वैध हो भी सकती है और नहीं भी। लेकिन वे अब साइको हो गए हैं और व्यापार, परिवार, आदि को बर्बाद करने के लिए पृथ्वी के छोर तक एक का पीछा करेगा। सेवाओं के विपणन के लिए विशिष्ट सेवाओं के विपणन मिश्रण के तीन ब्रांड-नए घटकों को देखें: लोग, प्रक्रिया और भौतिक साक्ष्य।

अतिथि समस्या हल करें

- शिकायतों को संभालते समय, निम्न कार्य करें:
 1. ध्यान से सुनें
 2. शिकायत के कारण को समझने की कोशिश करें
 3. माफी मांगें और स्थिति को ठीक करने का वादा करें
 4. यदि शिकायत भोजन से संबंधित है, तो अन्य खाद्य पदार्थों का आदान-प्रदान या स्थानापन्न करने की पेशकश करें
 5. शिकायतों को अपने ध्यान में लाने के लिए अतिथि को धन्यवाद ताकि कोई भी उनका ख्याल रख सके
 6. यदि कोई अतिथि को संतुष्ट नहीं कर सकता है, तो प्रबंधक को कॉल करें जो इसे संभाल लेगा
 7. पर्यवेक्षक को सभी शिकायतों की रिपोर्ट करें, चाहे वह कितना भी तुच्छ क्यों न हो, इसलिए सुधारात्मक कार्रवाई की जा सकती है



चित्र 2.1.8 सेवा के मुद्दों के लिए एक अतिथि से माफी मांगना

9.1.4 अतिथि शिकायतों को कैसे संभालें

आतिथ्य उद्योग में काम करने वाले लगभग सभी लोगों को अपने करियर में कभी न कभी मेहमानों की शिकायतों का सामना करना पड़ता है। वे शिकायत को कैसे संभालते हैं, यह सभी अंतर बनाता है, चाहे गलत पेय प्राप्त करना, होटल के रेस्तरां में शिकायत करना या हाउसकीपिंग से संबंधित शिकायत। सबसे पहले, अतिथि की चिंता सुनें,

सहानुभूति रखें और समस्या को तुरंत हल करने के लिए जो कुछ भी कर सकते हैं वह करें। इसके बाद, कर्मचारियों को दोष न देने या बहाने बनाने के लिए प्रशिक्षित करें बल्कि अतिथि को जवाब दें। अंत में, आवश्यकतानुसार उत्पादों या सेवाओं को बेहतर बनाने के लिए अनुभव का लाभ उठाएं।

चरण

- चरण 1** **केंद्र** - दुखी अतिथि पर पूरा ध्यान केंद्रित करें और उसे बिना किसी रुकावट के अपनी शिकायत व्यक्त करने दें। वह जो कह रहा है, उसे पूरा सुनें। यदि स्थिति जटिल है, तो नोट लिख लें, ताकि वह जान सके कि कोई उसे गंभीरता से ले रहा है और उसकी बात सुनी जा रही है।
- चरण 2** **क्षमा याचना** - समस्या के लिए अतिथि से क्षमा याचना; उसकी स्थिति के साथ सहानुभूति रखें और उसे आश्वासन दें कि उसकी शिकायत का तुरंत समाधान किया जाएगा। यह इस बात की चिंता करने का समय नहीं है कि किसे दोष देना है या बहाना बनाना है। इसके बजाय, शांत रहें और स्थिति को बिगड़ने से रोकने की कोशिश करें।
- चरण 3** **पूछना** - अतिथि से पूछें कि समस्या को हल करने के लिए कोई क्या कर सकता है। कम से कम, स्वयंसेवक ठंडे भोजन या गलत आदेश को तुरंत बदल दें और सुनिश्चित करें कि रसोई घर स्थिति की तात्कालिकता को समझता है। यदि अतिथि की शिकायत अधिक शामिल है या प्रयासों के बावजूद दुखी रहता है, तो प्रबंधक को उसके साथ बात करने के लिए लाने का प्रयास करें। मेहमान शिकायत करने पर किसी "प्रभारी" से बात करना बेहतर महसूस कर सकते हैं।
- चरण 4** **अतिरिक्त प्रयास** - स्थिति को सुधारने के लिए अतिरिक्त प्रयास करें। उदाहरण के लिए, उस दिन के भोजन पर छूट दें या रेस्तरां में भविष्य के भोजन के लिए प्रमाणपत्र दें। इसके अलावा, पूछें कि क्या कुछ और है जो मेहमान को स्थिति के बारे में बेहतर महसूस करने में मदद कर सकता है।
- चरण 5** **सीखना** - हालात से सीखें। अतिथि शिकायतें अक्सर विशिष्ट सेवा या प्रक्रिया संबंधी समस्याओं की पहचान करती हैं जिनमें सुधार की आवश्यकता होती है। समस्या स्थितियों की पुनरावृत्ति को रोकने के लिए उपयुक्त परिवर्तनों को लागू करें।
- सुनिश्चित करें कि सभी कर्मचारी अतिथि शिकायतों से निपटने के लिए प्रशिक्षित और जागरूक हैं, उन्हें संबोधित करने के लिए उन्हें किस प्रकार का अधिकार है और उन्हें प्रबंधक की भागीदारी का अनुरोध कब करना चाहिए।

9.1.5 स्पॉट अतिथि सेवा मुद्दे और एक अतिथि से माफी माँगना

अतिथि प्रतिक्रिया एक विपणन शब्द है जो किसी व्यवसाय, उत्पाद या सेवा के बारे में अतिथि की राय प्राप्त करने की प्रक्रिया का वर्णन करता है।

एक सफल होटल जानता है कि मेहमानों को वापस कैसे लाया जाए। यह मेहमानों को समझकर और जो वे चाहते हैं उन्हें देकर सबसे अच्छा किया है।

होटल अपने मेहमानों को कैसे समझना शुरू करता है? अतिथि प्रतिक्रिया के माध्यम से सबसे सरल और सबसे आम तरीकों में से एक है।

एक अधिक सफल होटल बनाने के लिए, ग्राहकों की प्रतिक्रिया एकत्र करने और उस प्रतिक्रिया को समझने के लिए कई रणनीतियों का उल्लेख किया गया है।

मेहमानों से फीडबैक कैसे लें:-

- उनसे पूछें
- अतिथि बनें
- संकेन्द्रित समूह
- प्रश्नावली और सर्वेक्षण
- उपयोग के आँकड़े
- अग्रिम पंक्ति की स्थिति

व्यवसाय में अतिथि प्रतिक्रिया क्यों महत्वपूर्ण है?

1. अतिथि प्रतिक्रिया उत्पादों और सेवाओं को बेहतर बनाने में मदद करती है
2. अतिथि प्रतिक्रिया अतिथि संतुष्टि को मापने में मदद करती है
3. अतिथि प्रतिक्रिया एकत्र करना यह दर्शाता है कि कोई व्यक्ति उनकी राय को महत्व देता है
4. अतिथि प्रतिक्रिया सर्वश्रेष्ठ अतिथि अनुभव बनाने में मदद करती है
5. अतिथि प्रतिक्रिया अतिथि प्रतिधारण को बेहतर बनाने में मदद करती है
6. अतिथि प्रतिक्रिया दूसरे अतिथि के लिए सूचना का एक विश्वसनीय स्रोत है
7. अतिथि प्रतिक्रिया एक डेटा देती है जो व्यावसायिक निर्णय लेने में मदद करती है

अतिथि प्रतिक्रिया प्रपत्र

अतिथि विवरण		
नाम		
पता		
फ़ोन		अतिथि विवरण
आप पुरुष हैं या महिला?		
आप पर लागू होने वाले उपयुक्त आयु वर्ग पर टिक करें		
15 - 25 <input type="checkbox"/>	26 - 35 <input type="checkbox"/>	36 - 60 <input type="checkbox"/> 66 और ऊपर <input type="checkbox"/>
आप पहली बार आए हैं या नियमित अतिथि हैं? (पहली बार/नियमित)		
कृपया नीचे दिए गए पैमाने का उपयोग करके निम्नलिखित प्रश्न का मूल्यांकन करें		
अति उत्कृष्ट <input type="checkbox"/>	अच्छा <input type="checkbox"/>	संतोषजनक <input type="checkbox"/> बेकार <input type="checkbox"/>
कर्मचारी		
हमारा स्टाफ जरूरतों के प्रति कितना चौकस था?		
स्टाफ आपके प्रति विनम्र था?		
स्टाफ कुशल था?		
क्या हमारे उत्पाद/सेवाएं जरूरतों को पूरा करती हैं?		
होटल के समग्र परिवेश का मूल्यांकन करें?		
क्या आपको निकट भविष्य में हमारे सेवा की आवश्यकता होगी? हां/नहीं		
आप किस प्रकार की सेवा का लाभ उठाना चाहेंगे? (तकनीकी / समर्थन / सूचनात्मक)		
क्या आप वापसी भेंट करेंगे		
हमारे होटल में समग्र अनुभव क्या है?		

चित्र 2.1.9 अतिथि प्रतिक्रिया प्रपत्र

यूनिट 2.2 : पेशेवर शिष्टाचार को बढ़ावा देने के लिए उपयुक्त विशेषज्ञता का उपयोग करें

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होगा:

1. व्यवसाय में मूल्य और नैतिकता पर चर्चा करें
2. एक सफल व्यवसाय के लिए पालन किए जाने वाले महत्वपूर्ण नैतिक सिद्धांतों का वर्णन करें

2.2.1 व्यापार में मूल्य और नैतिकता

मूल्य और नैतिकता: सरल शब्दों में, उस सिद्धांत या आचार संहिता का अर्थ है जो लेनदेन को नियंत्रित करता है, इस मामले में, व्यापार लेनदेन।

व्यापार को नैतिकता: एक व्यापक शब्द है जिसमें क्षेत्र के लिए प्रासंगिक कई अन्य उप-नैतिकताएं शामिल हैं। उदाहरण के लिए, मानव संसाधन विभाग आदि के लिए मानव संसाधन में विपणन नैतिकता है।

इसके अतिरिक्त, व्यावसायिक नैतिकता अनुप्रयुक्त नैतिकता का एक भाग है; उत्तराद्ध तकनीकी, सामाजिक, कानूनी और व्यावसायिक नैतिकता में नैतिक प्रश्नों का ध्यान रखता है।

नैतिकता का महत्व: हम में से अधिकांश इस बात से सहमत होंगे कि व्यवहार में नैतिकता समझ में आती है; केवल इसे सावधानीपूर्वक तैयार करने और पुस्तकों में फिर से तैयार करने से उद्देश्य की पूर्ति नहीं हो सकती है। व्यवसायों के लिए ईमानदार, प्राचीन और समाज के लिए लाभकारी होना वांछित है। ऐसा होने के लिए, संगठनों को नैतिकता या कानून के शासन का पालन करने की आवश्यकता है, जो खुद को निष्पक्ष प्रथाओं और प्रतिस्पर्धा में शामिल करते हैं, जिसका लाभ उपभोक्ता, समाज और संगठन को होगा।

तुलना का आधार	नैतिकता	मूल्य
अर्थ	नैतिकता आचरण के लिए दिशा-निर्देशों को संदर्भित करती है, जो नैतिकता के बारे में प्रश्नों को संबोधित करती है	मूल्य को सिद्धांत और आदर्शों के रूप में परिभाषित किया गया है, जो उन्हें यह निर्णय लेने में मदद करता है कि क्या अधिक महत्वपूर्ण है
क्या रहे हैं	नैतिक सिद्धांतों की प्रणाली	सोच के लिए उत्तेजना
संगतता	वर्दी	एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति में भिन्न होता है
कहता है	हम क्या करना या हासिल करना चाहते हैं	दी गई स्थिति में नैतिक रूप से सही या गलत क्या है?
निर्धारित करता है	महत्व का स्तर	हमारे विकल्पों के सही या गलत होने की सीमा
यह क्या करता है?	रोकें	प्रेरित



चित्र 2.2.1 मूल्य बनाम नैतिकता

मुख्य रूप से यह व्यक्ति, उपभोक्ता, कर्मचारी या समाज की मानवीय सामाजिक यूनिट है जो नैतिकता से लाभान्वित होती है।

इसके अलावा, नैतिकता निम्नलिखित कारणों से महत्वपूर्ण है:

1. **बुनियादी मानवीय जरूरतों को पूरा करना:** निष्पक्ष, ईमानदार और नैतिक होना एक बुनियादी मानवीय आवश्यकता है। प्रत्येक कर्मचारी स्वयं ऐसा बनना चाहता है और एक ऐसे संगठन के लिए काम करता है जो निष्पक्ष और नैतिक हो इसके अभ्यास।

2. **विश्वसनीयता बनाना:** नैतिक मूल्यों से संचालित संगठन का समाज में सम्मान उन लोगों द्वारा भी किया जाता है, जिन्हें कामकाज और व्यवसायों या किसी संगठन के बारे में कोई जानकारी नहीं होती है। उदाहरण के लिए, इंफोसिस को अच्छे कॉर्पोरेट प्रशासन और सामाजिक जिम्मेदारी पहल के लिए एक संगठन के रूप में माना जाता है।

यह धारणा दूर-दूर तक उन लोगों द्वारा भी धारण की जाती है जो यह भी नहीं जानते कि संगठन किस व्यवसाय में है।

3. **लोगों और सहायता को साझा करना:** मूल्यों से संचालित संगठन अपने कर्मचारियों द्वारा भी पूजनीय होता है। वे सामान्य सूत्र हैं जो कर्मचारियों और निर्णयकर्ताओं को एक समान मंच पर लाते हैं।

यह एक सामान्य लक्ष्य या मिशन को प्राप्त करने की दिशा में संगठन के भीतर व्यवहार को संरेखित करने में एक लंबा रास्ता तय करता है।

4. **निर्णय लेने में सुधार:** मनुष्य का भाग्य उसके जीवन में लिए गए सभी निर्णयों का योग होता है। संगठनों के लिए भी यही है। मूल्य निर्णय लेते हैं। उदाहरण के लिए, एक संगठन जो प्रतिस्पर्धा को महत्व नहीं देता है, वह अपने कार्यों में सख्त होगा, जिसका लक्ष्य अपने प्रतिस्पर्धियों का सफाया करना होगा और बाजार में एकाधिकार स्थापित करना होगा।

5. **दीर्घकालिक लाभ:** नैतिकता और मूल्यों द्वारा निर्देशित संगठन लंबे समय में लाभदायक होते हैं, हालांकि वे अल्पावधि में पैसा खो सकते हैं।

टाटा समूह, भारत के सबसे बड़े व्यापारिक समूहों में से एक, 1990 के दशक की शुरुआत में गिरावट के कगार पर देखा गया था, जो जल्द ही अन्याय निकला। उसी कंपनी की टाटा नैनो कार के विफल होने और अच्छा प्रदर्शन करने में विफल रहने की भविष्यवाणी की गई थी, लेकिन अब वही तेजी से बढ़ रही है।

6. **समाज की सुरक्षा:** अक्सर, नैतिकता समाज की रक्षा करने में सफल होती है। हालांकि, दुर्भाग्य से, कानून तंत्र को अक्सर मूकदर्शक के रूप में कार्य करते हुए पाया जाता है, जो समाज और पर्यावरण को बचाने में असमर्थ है।

उदाहरण के लिए, प्रौद्योगिकी इतनी तेजी से आगे बढ़ रही है कि जब तक कानून इसे नियंत्रित करता है, तब तक नए खतरों के साथ एक नई तकनीक ने पुराने को बदल दिया है। जनहित में वकीलों और मुकदमों से बहुत मदद नहीं मिल सकती है, लेकिन नैतिकता हो सकती है।

नैतिकता संगठनों में सही और गलत की भावना पैदा करने का प्रयास करती है। अक्सर, जब कानून विफल हो जाता है, तो यह नैतिकता है जो संगठनों को समाज या पर्यावरण को नुकसान पहुंचाने से रोक सकती है।

एक सफल व्यवसाय के लिए पालन किए जाने वाले कुछ महत्वपूर्ण नैतिक सिद्धांतों की सूची नीचे दी गई है-

1. कर्मचारियों/श्रमिकों के मौलिक अधिकारों की रक्षा करना।
2. स्वास्थ्य, सुरक्षा और पर्यावरण मानकों का पालन करें।
3. संसाधन खपत को अनुकूलित करने के लिए उत्पादों, संचालन और उत्पादन सुविधाओं में लगातार सुधार करें।
4. उपभोक्ताओं को गुमराह करने के लिए पैकेजिंग शैली की नकल न करें।
5. सच्चे और विश्वसनीय विज्ञापन में शामिल हों।
6. उत्पाद सुरक्षा मानकों का सख्ती से पालन करें।
7. नए विचारों को स्वीकार करें। कर्मचारियों और मेहमानों दोनों से प्रतिक्रिया को प्रोत्साहित करें।
8. वर्तमान तथ्यात्मक जानकारी। सटीक और सही व्यावसायिक रिकॉर्ड बनाए रखें।
9. सभी (कर्मचारियों, भागीदारों और मेहमानों) के साथ सम्मान और अखंडता के साथ व्यवहार करें।
10. होटल का मिशन और विजन इसके लिए स्पष्ट होना चाहिए।

11. व्यावसायिक संबंधों में न उलझें जिससे हितों का टकराव हो। कालाबाजारी, भ्रष्टाचार और जमाखोरी को हतोत्साहित करें।
12. सभी प्रतिबद्धताओं और दायित्वों को समय पर पूरा करें।
13. मुक्त और खुली प्रतिस्पर्धा को प्रोत्साहित करें। कपटपूर्ण व्यवहारों से प्रतिस्पर्धियों की छवि खराब न करें।
14. होटल की नीतियों और प्रक्रियाओं को नियमित रूप से अद्यतन किया जाना चाहिए।
15. होटल द्वारा रखे गए व्यक्तिगत डेटा और मालिकाना रिकॉर्ड की गोपनीयता बनाए रखें।
16. बाल श्रम, जबरन मजदूरी, या अन्य मानवाधिकारों के हनन को स्वीकार न करें।



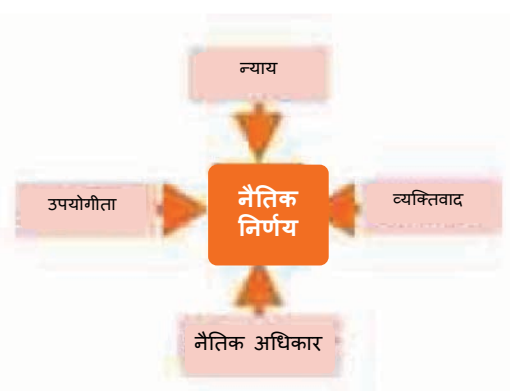
चित्र 2.2.2 नीति

व्यावसायिक नैतिकता का मुख्य उद्देश्य लोगों को नैतिक जटिलताओं से निपटने के साधन प्रदान करना है। एक व्यवसाय में नैतिक निर्णयों के निहितार्थ होते हैं जैसे कि एक संतुष्ट कार्यबल, उच्च बिक्री, कम विनियमन लागत, अधिक अतिथि और उच्च सद्भावना।

नैतिक निर्णय दूसरों के प्रति विश्वास और निष्पक्षता, जवाबदेही और देखभाल को प्रोत्साहित करते हैं। नैतिक निर्णय लेने की प्रक्रिया इन परिस्थितियों को अलग करती है और सभी उपलब्ध विकल्पों का अध्ययन करने, अनैतिक विचारों की अवहेलना करने और सर्वोत्तम नैतिक विकल्प का चयन करने की आवश्यकता होती है। सभ्य निर्णय ऑपरेटिव और नैतिक दोनों होते हैं। पेशेवर संघों में, अच्छे विकल्प सम्मान और विश्वास को आकार देते हैं और आमतौर पर विश्वसनीय होते हैं। वास्तविक निर्णय तब प्रभावी होते हैं जब वे वह प्राप्त कर लेते हैं जिसके लिए उन्हें बनाया गया था।

चयन जो अनजाने में परिणाम उत्पन्न करता है वह अनुत्पादक है और इसलिए सीधा नहीं है। वांछित परिणामों तक पहुंचने के लिए विभिन्न उपलब्ध विकल्पों पर विचार करने के लिए प्रभावी चयन करना आवश्यक है। नतीजतन,

अल्पकालिक और मध्यम से लंबी अवधि के उद्देश्यों के बीच अंतर को समझना महत्वपूर्ण है। नैतिक निर्णय लेने के लिए नैतिक मुद्दों के प्रति संवेदनशीलता और निर्णय में जाने वाले सभी कारकों का आकलन करने की प्रक्रिया की आवश्यकता होती है। परिणामस्वरूप, नैतिक बनाने के लिए एक प्रक्रिया या संरचना होना निर्णय महत्वपूर्ण है। इस प्रक्रिया के कुछ दोहराव के बाद, विधि अधिक विश्वसनीय हो जाती है, जिससे प्रक्रियाओं का पालन करना आसान हो जाता है।



नैतिक निर्णय लेने की प्रक्रिया और एक रूट मैप

चित्र 2.2.3 व्यावसायिक नैतिकता और नैतिक निर्णय

1. **तथ्यों को इकट्ठा करो** - निर्णय लेने से पहले सभी तथ्यों के सामने आने तक प्रतीक्षा करें। हाथ में समस्या के बारे में स्वयं प्रश्न पूछने के लिए 5 क्यों पद्धति का उपयोग करें। तथ्य हमेशा आसान नहीं होते हैं, खासकर नैतिकता के मामलों से संबंधित। कुछ तथ्य आसानी से उपलब्ध या प्रदर्शित करने योग्य नहीं होते हैं। इसके अलावा, उसने जो धारणाएँ बनाई हैं, उन्हें भी नोट कर लें।
2. **नैतिक मुद्दे को परिभाषित करें** - समाधान से पहले नैतिक मुद्दे को ठीक से पहचाना जाना चाहिए, या नई रणनीतियों पर विचार किया जा सकता है। यदि कई नैतिक केंद्र बिंदु हैं तो केवल सबसे आवश्यक नैतिक केंद्र बिन्दुओं को संबोधित किया जाना चाहिए।
3. **निर्धारित करें कि हितधारक कौन हैं** - सभी हितधारकों की सूची बनाएं। इस परिदृश्य में मुख्य खिलाड़ी कौन हैं? द्वितीयक हितधारक कौन हैं, और उनकी भूमिकाएँ क्या हैं? वे इस मुद्दे को लेकर इतने चिंतित क्यों हैं?
4. **प्रभाव और परिणाम निर्धारित करें** - निर्णय के सकारात्मक और नकारात्मक प्रभावों पर विचार इन असर का दायरा क्या है? इसके अलावा, क्या संभावनाएँ हैं कि ये परिणाम होंगे? फिर से, अल्पकालिक और दीर्घकालिक प्रभावों के बीच अंतर करें।
5. **चरित्र और ईमानदारी पर विचार करें** - विचार करें कि समुदाय इस स्थिति में सबसे अच्छी कार्यवाही क्या मानता है। उदाहरण के लिए, यदि राष्ट्रीय प्रेस में निर्णय की सूचना दी गई तो उसे कैसा लगेगा? आम सहमति क्या है? वह जो निर्णय लेने वाला है, उसमें व्यक्तित्व और चरित्र की क्या भूमिका है?
6. **संभावित कार्यों को तैयार करने के लिए कल्पना का प्रयोग करें** - क्या कोई और विकल्प या विकल्प हैं जिन पर अभी तक विचार नहीं किया गया है? उदाहरण के लिए, यदि एक छोटी मात्रा का मूल्यांकन किया जा रहा है, तो अन्य समाधान या विकल्प तैयार करने का प्रयास करें।
7. **कार्यवाही का सबसे नैतिक पाठ्यक्रम चुनें** - प्रत्येक विकल्प के निहितार्थ, जिम्मेदारियों और चरित्र लक्षणों पर विचार करें। निर्णय को सही ठहराने के लिए कौन से तर्क सबसे अच्छे हैं?

यूनिट 2.3: विभिन्न आयु समूहों, लिंग और विकलांग व्यक्तियों के प्रति संवेदनशीलता

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होगा:

1. लिंग और आयु संवेदनशीलता के महत्व की व्याख्या करें
2. मेहमानों की लिंग और आयु-विशिष्ट आवश्यकताओं पर चर्चा करें
3. विकलांग लोगों की विशिष्ट आवश्यकताओं पर चर्चा करें
4. कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न की रिपोर्ट करने के महत्व पर चर्चा करें
5. समस्याओं को बढ़ाने, कार्यस्थल के मुद्दों की रिपोर्ट करने और वरिष्ठों से प्रतिक्रिया प्राप्त करने के तरीकों पर चर्चा करें।

2.3.1 भेदभाव

भेदभाव नस्ल, लिंग, आयु या यौन अभिविन्यास जैसी विशेषताओं के आधार पर लोगों और समूहों के साथ अनुचित या पूर्वाग्रहपूर्ण व्यवहार है। मानव मस्तिष्क स्वाभाविक रूप से दुनिया को समझने के लिए चीजों को श्रेणियों में रखता है। उदाहरण के लिए, बहुत छोटे बच्चे जल्दी ही लड़के और लड़कियों के बीच के अंतर को सीख जाते हैं। फिर भी, विभिन्न श्रेणियों में हमारे मूल्यों को हमारे माता-पिता, साथियों और अवलोकनों से सीखा जाता है कि दुनिया कैसे काम करती है। अक्सर, भेदभाव डर और गलतफहमी से उपजा है।

भेदभाव के कई आकार और रूप हैं। ये किसी की जाति के बारे में आहत करने वाली टिप्पणियों से लेकर आपत्तिजनक कार्यों से लेकर रूढ़िबद्ध लोगों तक और वे कैसे व्यवहार करते हैं, पूर्वाग्रह और यहां तक कि किसी के प्रति घृणा भी करते हैं, जो इस बात पर निर्भर करता है कि वे कहां से हैं, उनका रंग, जातीयता और वे क्या करते हैं।

इसके अलावा, यह केप्टपीडन या डराने-धमकाने वाले व्यवहार के बारे में नहीं है; यह कार्यों और दृष्टिकोणों के बारे में भी है। याद रखने वाली महत्वपूर्ण बात यह है कि भेदभाव का कोई भी रूप उपयुक्त नहीं है, भले ही यह मजाक के रूप में ही क्यों न हो। कभी-कभी, लोग अनजाने में कुछ कहते हैं, यह महसूस नहीं करते कि वे भेदभाव भी कर रहे हैं।

व्यवसाय: भारत में किसी भी अन्य देश की तरह ही कई अलग-अलग रोजगार क्षेत्र हैं। प्रत्येक भूमिका आवश्यक है, क्योंकि कार्यों को पूरा करने के लिए एक दूसरे पर निर्भरता है। हालाँकि, क्या हर कोई एक-दूसरे का सम्मान करता है?

उदाहरण:

1. कुछ लोग कुछ व्यवसायों को इसलिए नीचा देखते हैं क्योंकि उन्हें लगता है कि वे श्रेष्ठ हैं।
2. कुछ लोग अपने पेशे और स्थिति का पता लगाने के बाद अपना व्यवहार दूसरे में बदल लेते हैं।

सेवा प्रदाता बनाम अतिथि: "अतिथि हमेशा सही होता है"। खैर, कुछ लोग उस कथन को बहुत दूर तक ले जाते हैं और इसे इस रिश्ते में किसी भी परिदृश्य में अनुचित रूप से बेहतर कार्य करने के बहाने के रूप में उपयोग करते हैं, सार्वजनिक रूप से एक दृश्य बनाते हैं।

उदाहरण:

1. मैं मेहमान हूँ, और तुम वही करते हो जो मैं तुमसे करने के लिए कहता हूँ!
2. यदि आप मेरे कहे अनुसार नहीं करते हैं, तो मैं उपभोक्ता संरक्षण को इसकी सूचना दूंगा!

पुरुष बनाम महिला: भारत एक प्रगतिशील राष्ट्र है। भले ही पुरुषों की आबादी लगभग 52% है और महिलाएं लगभग 48% हैं, फिर भी महिलाओं को सभी क्षेत्रों में भाग लेने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। नतीजतन, विभिन्न उद्योगों और संगठनों के भीतर कई महिलाओं को प्रभावशाली पदों पर पाया जाएगा। फिर भी, दुर्भाग्य से, अभी भी कुछ सामान्य भेदभावपूर्ण वाक्यांश हैं जिन्हें सुना जा सकता है!

उदाहरण:

1. मेरे सामने वह धीमा ड्राइवर एक महिला होनी चाहिए!
2. एक महिला का काम है घर में रहना, खाना बनाना और बच्चों की देखभाल करना!

जाति और राष्ट्रीयता: भारत एक बहुसांस्कृतिक देश है जिसमें विभिन्न राष्ट्रीयताओं की विविधता है। इस प्यारे देश में लगभग 100 देशों के लोग रहते हैं। इसके अलावा, हालांकि, एक बहुसांस्कृतिक समाज में एक साथ रहते हुए, अधिकांश लोग सहिष्णु हैं और अन्य जातियों और राष्ट्रीयताओं को स्वीकार करते हैं, फिर भी जानबूझकर और अनजाने में नस्लीय भेदभाव के विभिन्न रूप पाए जा सकते हैं।

उदाहरण:

1. वह व्यक्ति इतनी तेज और इतनी जल्दबाजी में गाड़ी चला रहा है। मुझे यकीन है कि वह (राष्ट्रीयता) हैं।
2. वह लैंड कूजर जो मुझे राजमार्ग पर ले जा रहा है (राष्ट्रीयता) होना चाहिए
3. वह व्यक्ति (राष्ट्रीयता) होना चाहिए क्योंकि वह बहुत अशिष्ट और दुर्व्यवहार करता है।

धार्मिक विश्वास: भारत एक धर्मनिरपेक्ष देश है; हालांकि, यह देश धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करता है। लोग अपने धर्म का पालन करने के लिए स्वतंत्र हैं, और विभिन्न धार्मिक सुविधाएं हैं। हालांकि, कुछ विशिष्ट व्यक्ति पक्षपाती होते हैं और अपने धर्म के आधार पर दूसरों के साथ भेदभाव करते हैं।

उदाहरण:

1. कुछ नियोक्ता विशिष्ट समूह के लोगों को काम पर नहीं रखना पसंद करते हैं।
2. तुम गलत हो; केवल मेरा धर्म सही है!
3. आप भारत में क्रिसमस क्यों मना रहे हैं?

विकलांगता और विशेष आवश्यकता

भारत सभी को समान अवसर देने में विश्वास रखता है, जो विशेष आवश्यकता वाले लोगों के लिए सही है। भारत विशेष जरूरतों वाले लोगों के लिए देश को सुलभ बनाने का प्रयास करता है। इसमें यह सुनिश्चित करने के लिए कानून हैं कि कार्यस्थल में उनके साथ भेदभाव नहीं किया जाता है। फिर भी, आपको अभी भी विशेष आवश्यकता वाले लोगों के साथ भेदभाव के कुछ उदाहरण मिल सकते हैं।



चित्र 2.3.1 विकलांगता और विशेष आवश्यकता

उदाहरण:

- कुछ नियोक्ता ऐसे व्यक्ति को नहीं दे सकते हैं जिनके पास विकलांगता एक नौकरी है क्योंकि उन्हें लगता है कि व्यक्ति को अतिरिक्त ध्यान या आवश्यकताओं की आवश्यकता हो सकती है
- किसी को उसकी अक्षमता के आधार पर प्रताड़ित करना

9.3.2 लिंग / लिंग भेदभाव

लिंग या लिंग भेदभाव व्यक्तियों के साथ उनके रोजगार में अलग व्यवहार करता है क्योंकि वे महिला या पुरुष हैं। उदाहरण के लिए, मान लीजिए कि किसी व्यक्ति को उसके लिंग या लिंग के कारण रोजगार से वंचित कर दिया गया, उसे लाल कर दिया गया, या कार्यस्थल में अन्यथा नुकसान पहुँचाया गया। ऐसे मामले में, वह सेक्स या लैंगिक भेदभाव का शिकार हो सकता है।

रोजमर्रा की भाषा और कानून में, "लिंग" और "सेक्स" शब्द एक दूसरे के स्थान पर उपयोग किए जाते हैं, लेकिन दोनों शब्दों के अलग-अलग अर्थ हैं। उदाहरण के लिए, सामाजिक वैज्ञानिक "लिंग" शब्द का उपयोग किसी व्यक्ति की जैविक या शारीरिक पहचान को पुरुष या महिला के रूप में संदर्भित करने के लिए करते हैं, जबकि "लिंग" शब्द को उन विशेषताओं को एकत्र करने के लिए आरक्षित करते हैं जो सांस्कृतिक रूप से दुर्भावना या स्त्रीत्व से जुड़ी हैं। भेदभाव आम तौर पर अवैध है चाहे वह लिंग, लिंग या लिंग और लिंग दोनों पर आधारित हो।

यहां संभावित गैर-कानूनी सेक्स/लिंग भेदभाव के कुछ उदाहरण दिए गए हैं जिनका महिलाओं को सामना करना पड़ सकता है, उदाहरण के लिए:

- हायरिंग/ फायरिंग /पदोन्नति: एक महिला नौकरी के लिए आवेदन करती है जिसके लिए उसके पास अनुभव और उत्कृष्ट योग्यताएं हैं, लेकिन उसे काम पर नहीं रखा गया है क्योंकि होटल के कुछ लंबे समय के ग्राहक पुरुषों के साथ व्यवहार करने में अधिक सहज हैं; उसे बताया जाता है कि उसे होटल में कटौती और पुनर्गठन के कारण रखा गया है, जबकि पुरुष एक ही नौकरी में और उससे कम वरिष्ठता के साथ अपना काम करते हैं; उसने कई सालों तक होटल में काम किया है, अच्छी समीक्षा और वर्ष का कर्मचारी पुरस्कार प्राप्त करना, फिर भी हर पांच बार उसने पदोन्नति के लिए आवेदन किया है, उसने जिन पदों के लिए आवेदन किया था, वे कम योग्य पुरुषों द्वारा भरे गए हैं।
- भुगतान: एक महिला कर्मचारी ने रसोइया के सहायक से रसोइया तक का काम किया। समान प्रशिक्षण और कार्य अनुभव वाले एक पुरुष शेफ को हाल ही में काम पर रखा गया था, और उसे पता चला कि उसे उससे अधिक भुगतान किया जाएगा, वह होटल के लिए एक शीर्ष विक्रेता है, लेकिन कम वांछनीय क्षेत्र में ले जाया जाता है, जबकि बहुत कम बिक्री वाला व्यक्ति होता है क्षेत्र और ग्राहक आधार को देखते हुए, उसे कई वर्षों तक कमीशन में अधिक बनाने में सक्षम बनाता है।
- नौकरी का वर्गीकरण: एक होटल कर्मचारी जिसने वहां चार साल काम किया है और कई ओवरटाइम घंटे लॉग करता है वह एक महिला है। बच्चा पैदा करने से लौटने के बाद, वह अपने नियोक्ता को सूचित करती है कि वह पहले जितने घंटे काम नहीं कर पाएगी। नतीजतन, स्थिति को निचले स्तर में बदल दिया जाता है, और वेतन कम हो जाता है। इसके विपरीत, तुलनीय पदों पर काम करने वाले पुरुष सहकर्मियों अपनी स्थिति या मुआवजे पर कोई असर डाले बिना व्यक्तिगत कारणों से अपने ओवरटाइम घंटों को कम कर सकते हैं।
- लाभ: कंपनी की स्वास्थ्य बीमा पॉलिसी पति या पत्नी को कवर नहीं करती है क्योंकि यह माना जाता है कि इससे उसका लाभ होता है। इसके विपरीत, पुरुष सहकर्मियों की पत्नियां पॉलिसी द्वारा कवर की जाती हैं। क्योंकि पति नौकरियों के बीच है, आपको उसकी ओर से बढ़े हुए स्वास्थ्य लाभ का भुगतान करना होगा कि सहकर्मियों अपनी पत्नियों के लिए भुगतान नहीं करते हैं।

यदि किसी ने काम के दौरान इनमें से किसी का अनुभव किया है, तो उसके साथ भेदभाव किया जा सकता है। लिंग या लिंग भेदभाव उम्र, नस्ल, या विकलांगता भेदभाव के साथ हो सकता है। गर्भावस्था और यौन उत्पीड़न भी यौन भेदभाव हैं।

2.3.3 यौन अभिविन्यास भेदभाव

होमोफोबिया, बाइफोबिया और ट्रांसफोबिया के खिलाफ अंतर्राष्ट्रीय दिवस 17 मई को मनाया गया। इसका उद्देश्य अंतरराष्ट्रीय घटनाओं का समन्वय करना है जो एलजीबीटी (समलैंगिक, समलैंगिक, उभयलिंगी और ट्रांसजेंडर)

अधिकारों के उल्लंघन के बारे में जागरूकता बढ़ाते हैं और दुनिया भर में एलजीबीटी अधिकारों के काम में रुचि को प्रोत्साहित करते हैं।

यह एलजीबीटीक्यूआईए + {लेस्बियन, गे, बाइसेक्सुअल, ट्रांसजेंडर, क्वीर/क्वेशन (एक की सेक्सुअल या जेंडर आइडेंटिटी), इंटरसेक्स, और एसेक्सुअल/एरोमैटिक/एजेंडर} समुदाय को शामिल करने, सम्मान करने और समर्थन करने के लिए हां कहने का दिन है और एक ऐसी दुनिया जहां हर कोई सुरक्षित और स्वागत महसूस कर सकता है।

यौन अभिविन्यास भेदभाव (यौनवाद के रूप में भी जाना जाता है) यौन अभिविन्यास या यौन व्यवहार पर आधारित है।

2.3.4 शब्दावली

- **यौन अभिविन्यास:** यह सब इस बात पर निर्भर करता है कि किसी ने किसे आकर्षक पाया है और आप किसके साथ संबंध बनाना चाहते हैं। समलैंगिक, समलैंगिक, सीधे, उभयलिंगी और अलैंगिक सभी शब्द विभिन्न यौन अभिविन्यासों को संदर्भित करते हैं।



- **समलैंगिकता:** समलैंगिकता एक ही लिंग या लिंग के सदस्यों के बीच रोमांटिक आकर्षण, यौन आकर्षण या यौन व्यवहार है। यौन अभिविन्यास के रूप में, समलैंगिकता "भावनात्मक, रोमांटिक, या यौन आकर्षण का एक स्थायी पैटर्न" है एक ही लिंग के लोग।

चित्र 2.3.2 यौन अभिविन्यास भेदभाव

- **बाहर आ रहा है:** बाहर आना उस प्रक्रिया को संदर्भित करता है जो एलजीबीटीक्यू वाले लोग अपनी यौन अभिविन्यास या लिंग पहचान को स्वीकार करने के लिए काम करते हैं और उस पहचान को अन्य लोगों के साथ खुले तौर पर साझा करते हैं। बाहर आना एक साहसी काम है, और यह अविश्वसनीय रूप से व्यक्तिगत और सभी के लिए अलग है। बाहर आने पर भावनाएं भयभीत और चिंतित से लेकर उत्साहित और राहत तक हो सकती हैं।

- **होमोफोबिया:** होमोफोबिया समलैंगिकता या समलैंगिक, उभयलिंगी, या ट्रांसजेंडर (एलजीबीटी) के रूप में पहचाने जाने वाले या माने जाने वाले लोगों के प्रति नकारात्मक दृष्टिकोण और भावनाओं की एक श्रृंखला को शामिल करता है। समलैंगिक और समलैंगिक लोगों के बारे में बात करते समय होमोफोबिक लोग मतलबी भाषा और नाम-पुकार का उपयोग कर सकते हैं।

- **एलजीबीटीक्यूए+:** यह एक उभरता हुआ परिवर्णी शब्द है जो समलैंगिक, समलैंगिक, उभयलिंगी, ट्रांसजेंडर, इंटरसेक्स, क्वीर/प्रश्नोत्तरी, अलैंगिक के लिए खड़ा है। कई अन्य शब्द (गैर-बाइनरी और पैनसेक्सुअल) जिनका उपयोग लोग अपने लिंग, कामुकता और शारीरिक यौन विशेषताओं के अपने अनुभवों का वर्णन करने के लिए करते हैं।



चित्र 2.3.3 गौरव माह

- **गौरव माह:** गौरव का महीना एक महीने का होता है समलैंगिक, समलैंगिक, उभयलिंगी, ट्रांसजेंडर और समलैंगिक लोगों के उत्सव में पालन-और इन लोगों और उनके समुदायों का इतिहास, संस्कृति और योगदान। एलजीबीटीक्यू+ भारत में संस्कृति फल-फूल रही है। गौरव माह के दौरान रूढ़िवादी माहौल के बावजूद भारतीय गौरव दिवस परेड और समारोहों में भाग लेते हैं। प्राइड मंथ हर साल जून में होता है।

2.3.5 भेदभाव के स्पष्ट प्रकार

भेदभाव हर समय, ऑनलाइन और वास्तविक जीवन में होता है - और यह ऐसे स्थान बनाता है जहां लोग असुरक्षित महसूस करते हैं जैसे कि वे स्वयं नहीं हैं या स्वयं नहीं हो सकते हैं। कोई एलजीबीटीक्यूआईए + समुदाय का हिस्सा है या नहीं, लेकिन मौजूदा चुनौतियों के कारण रहने के लिए यह बहुत अच्छी दुनिया नहीं है।

- लक्षित हमले, बदमाशी या उत्पीड़न
- शारीरिक खतरे
- किसी को उनके लिंग, यौन वरीयताओं या साथी के बारे में चिढ़ाना (भले ही यह चंचल लगता हो)
- लिंग या यौन पहचान के कारण किसी को बहिष्कृत करना
- अनुपयुक्त या अत्यधिक व्यक्तिगत प्रश्न पूछना
- कोई भी कार्य या व्यवहार जिसका उद्देश्य लोगों को ठेस पहुंचाना या परेशान करना हो।

यदि और कुछ नहीं किया जाता है, तो दुर्व्यवहार की घटनाओं की रिपोर्ट करने से व्यवहार पर तत्काल रोक लग सकती है। यह दुनिया में हर किसी की साझा जिम्मेदारी है, और हर किसी को इसे एक ऐसा स्थान बनाने के प्रयासों के पीछे एकजुट होना चाहिए जहां सभी क्षेत्रों के लोग सुरक्षित और स्वीकार्य महसूस कर सकें।

2.3.6 लैंगिक समानता

लैंगिक समानता तब होती है जब सभी लिंगों के लोगों को समान अधिकार, जिम्मेदारियां और अवसर मिलते हैं। लैंगिक समानता महिलाओं और लड़कियों के खिलाफ हिंसा को रोकती है। आर्थिक समृद्धि के लिए यह आवश्यक है। समाज जो महिलाओं और पुरुषों को समान मानते हैं वे सुरक्षित और स्वस्थ हैं।

लैंगिक समानता तब प्राप्त होती है जब महिलाओं, पुरुषों, लड़कियों और लड़कों को समान अधिकार, परिस्थितियाँ और अवसर और अपने स्वयं के जीवन को आकार देने और समाज के विकास में योगदान करने की शक्ति प्राप्त होती है। यह शक्ति, प्रभाव और संसाधनों के समान वितरण का मामला है।

- दुनिया भर से महिलाओं और लड़कियों के प्रति सभी प्रकार के पूर्वाग्रहों को दूर करना
- महिलाओं और लड़कियों के खिलाफ शोषण सहित सभी प्रकार की हिंसा को खत्म करना
- उन सभी प्रथाओं और परंपराओं को समाप्त करना जो महिलाओं और लड़कियों के शारीरिक, मानसिक, और यौन स्वास्थ्य
- महिलाओं के घरेलू कामों की सराहना करना और उन्हें महत्व देना। महिलाओं और लड़कियों को समान होने के लिए प्रोत्साहित करें राजनीतिक, आर्थिक और सार्वजनिक क्षेत्रों तक पहुंच और सुनवाई का समान अवसर
- महिलाओं के यौन और प्रजनन स्वास्थ्य के अधिकारों की रक्षा की जानी चाहिए
- लैंगिक समानता को बढ़ावा देने वाली नीतियों और कानूनों को प्रोत्साहित करना, जैसे महिलाओं को भूमि और अन्य प्रकार की संपत्ति, वित्तीय सेवाओं, विरासत और प्राकृतिक संसाधनों तक समान पहुंच प्रदान करना।
- प्रत्येक लड़की और प्रत्येक लड़के के लिए भारत भर में प्रगति और अवसरों में तेजी लाना



#शून्य
भेदभाव दिवस
1 मार्च

चित्र 2.3.4 भेदभाव को ना कहें

प्रत्येक बच्चे को अपनी पूरी क्षमता का उपयोग करने का अधिकार है। हालाँकि, उनके जीवन में लैंगिक असमानताएँ और उनकी देखभाल करने वाले इसे असंभव बना देते हैं। भारत में हर दिन, लड़कियों और लड़कों को अपने घरों और समुदायों में - पाठ्यपुस्तकों, फिल्मों, मीडिया और उन पुरुषों और महिलाओं के बीच लैंगिक असमानता का अनुभव होता है जो उनकी देखभाल और समर्थन करते हैं।

भारत में, लैंगिक असमानता असमान अवसरों की ओर ले जाती है। जबकि यह पुरुषों और महिलाओं को प्रभावित करता है, लड़कियाँ सांख्यिकीय रूप से सबसे अधिक प्रभावित होती हैं। प्रत्येक बच्चे को अपनी पूरी क्षमता का उपयोग करने का अधिकार है। हालाँकि, उनके जीवन में लैंगिक असमानता और उनकी देखभाल करने वाले इसे असंभव बना देते हैं। भारत में हर दिन, लड़कियों और लड़कों को अपने घरों और समुदायों में - पाठ्यपुस्तकों, फिल्मों, मीडिया और उन पुरुषों और महिलाओं के बीच लैंगिक असमानता का अनुभव होता है जो उनकी देखभाल और समर्थन करते हैं।

भारत में, लैंगिक असमानता असमान अवसरों की ओर ले जाती है। जबकि यह पुरुषों और महिलाओं को प्रभावित करता है, लड़कियाँ सांख्यिकीय रूप से सबसे अधिक प्रभावित होती हैं। लड़कियों और लड़कों की उम्र के रूप में लिंग बाधाएं बढ़ती जा रही हैं, और वे वयस्कता में बनी रहती हैं, बमुश्किल एक चौथाई महिलाएं औपचारिक नौकरी करती हैं।

हालाँकि कुछ भारतीय महिलाएं विश्वव्यापी नेता हैं और विभिन्न क्षेत्रों में प्रभावशाली आवाजें हैं, पितृसत्तात्मक विचार, मानदंड, परंपराएं और प्रणालियाँ भारत में अधिकांश महिलाओं और लड़कियों को अपने अधिकारों का पूरी तरह से प्रयोग करने से रोकती हैं। भारत तब तक अपनी पूरी क्षमता हासिल नहीं कर पाएगा जब तक लड़कियों और लड़कों दोनों को समान सहायता नहीं दी जाती।

लड़कियाँ खतरों, गालियों और कमजोरियों को सिर्फ इसलिए सहती हैं क्योंकि वे महिला हैं। इनमें से अधिकांश खतरे लड़कियों के दैनिक आर्थिक, राजनीतिक, सामाजिक और सांस्कृतिक नुकसान से जुड़े हैं। यह संकट और आपदा के समय विशेष रूप से सच है।

लड़कियों को बाल विवाह, किशोर गर्भावस्था, बाल घरेलू श्रम, खराब शिक्षा और स्वास्थ्य, यौन शोषण, शोषण और लैंगिक भेदभाव और सामाजिक मानदंडों और प्रथाओं के कारण हिंसा का खतरा होता है। इनमें से कई अभिव्यक्तियाँ तब तक बनी रहेंगी जब तक कि लड़कियों को अधिक महत्व नहीं दिया जाता।

सलाह



- **यौन अभिविन्यास:** यह इस बारे में है कि कोई किसके प्रति आकर्षित है और उसके साथ संबंध बनाना चाहता है। यौन अभिविन्यास में समलैंगिक, समलैंगिक, सीधे, उभयलिंगी और अलैंगिक शामिल हैं।
- **समलैंगिकता:** समलैंगिकता एक ही लिंग या लिंग के सदस्यों के बीच रोमांटिक आकर्षण, यौन आकर्षण या यौन व्यवहार है। एक यौन अभिविन्यास के रूप में, समलैंगिकता एक ही लिंग के लोगों के लिए "भावनात्मक, रोमांटिक या यौन आकर्षण का एक स्थायी पैटर्न" है।
- **बाहर आना:** बाहर आना उस प्रक्रिया को संदर्भित करता है जो एलजीबीटीक्यू वाले लोग अपने यौन अभिविन्यास या लिंग पहचान को स्वीकार करने के लिए काम करते हैं और उस पहचान को अन्य लोगों के साथ खुले तौर पर साझा करते हैं।
- बाहर आना एक साहसी काम है, और यह सभी के लिए अविश्वसनीय रूप से व्यक्तिगत और अलग है। बाहर आने पर भावनाएं भयभीत और चिंतित से लेकर उत्साहित और राहत तक हो सकती हैं।
- **होमोफोबिया:** होमोफोबिया समलैंगिकता या समलैंगिक, समलैंगिक, उभयलिंगी, या ट्रांसजेंडर (एलजीबीटी) के रूप में पहचाने जाने वाले या माने जाने वाले लोगों के प्रति नकारात्मक दृष्टिकोण और भावनाओं की एक श्रृंखला

को सम्मिलित करना है। होमोफोबिक लोग मतलबी भाषा और नाम-पुकार का उपयोग तब कर सकते हैं जब समलैंगिक और समलैंगिक लोगों के बारे में बात करना।

- **एलजीबीटीक्यूए+:** यह एक उभरता हुआ परिवर्णी शब्द है जो समलैंगिक, समलैंगिक, उभयलिंगी, ट्रांसजेंडर, इंटरसेक्स, क्वीर/प्रश्नोत्तरी, अलैंगिक के लिए खड़ा है। कई अन्य शब्द (गैर-बाइनरी और पैनसेक्सुअल) जिनका उपयोग लोग अपने लिंग, कामुकता और शारीरिक यौन विशेषताओं के अपने अनुभवों का वर्णन करने के लिए करते हैं।

अभ्यास



सही गलत प्रश्न

प्रश्न 1. एक अच्छा श्रोता अन्य वक्ताओं को भी अपने विचार और विचार व्यक्त करने का मौका देने के लिए जानबूझकर प्रयास करता है।

(क) सत्य

(ख) असत्य

दिए गए विकल्पों में से सबसे अच्छा विकल्प चुनें (एमसीक्यूएस)

प्रश्न 1. दिए गए विकल्पों में से कौन सक्रिय श्रवण का हिस्सा नहीं है?

(क) केंद्र

(ख) आदर

(ग) स्वीकार करना

(घ) सहानुभूति

प्रश्न 2. उपयोगितावाद निम्नलिखित में से किसके अंतर्गत आता है?

(क) नैतिक निर्णय

(ख) सुनने का कौशल

(ग) प्रभावी संचार

(घ) इनमें से कोई भी नहीं

प्रश्न 3. दुखी अतिथि पर पूरा ध्यान केंद्रित करें और अतिथि को निम्नलिखित में से किसके बिना अपनी शिकायत व्यक्त करने दें?

(क) रुकावट।

(ख) केंद्र

(ग) ध्यान

(घ) सहानुभूति

प्रश्न 4. "सर्विस मार्केटिंग मिक्स" में कितने पी(स) होते हैं?

(क) 4

(ख) 5

(ग) 6

(घ) 7

प्रश्न 5. पुरुषों और महिलाओं के लिए निष्पक्ष होने की एक प्रक्रिया है

(क) लिंग एकीकरण

(ख) लिंग समानता

(ग) लिंग संबंधी रूढ़ियां

(घ) लैंगिक भेदभाव

प्रश्न 6. अंतर्राष्ट्रीय महिला दिवस कब मनाया जाता है:

(क) फरवरी 14

(ख) मार्च 8

(ग) मई 12

(घ) अक्टूबर 24

प्रश्न 7. निम्नलिखित में से कौन लैंगिक असमानता का कारण है?

(क) गरीबी

(ख) निरक्षरता

(ग) पितृसत्तात्मकता

(घ) ऊपर के सभी

रिक्त स्थान के प्रश्नों की पूर्ति करें

प्रश्न 1. लैंगिक समानता तब हासिल की जाती है जब समान अधिकार, शर्तें और अवसर हों।

(क) महिलाओं, पुरुषों, लड़कियों और लड़कों

(ख) महिलाएं और लड़के

(ग) पुरुष और लड़कियां

(घ) लड़कियां और लड़के

प्रश्न 2. होमोफोबिया में नकारात्मक दृष्टिकोण और भावनाओं की एक श्रृंखला शामिल है

(क) समलैंगिकता

(ख) औरत

(ग) इंसानों

(घ) लड़कियां और लड़के

प्रश्न 3. यौन अभिविन्यास भेदभाव को के रूप में भी जाना जाता है यौन अभिविन्यास या यौन व्यवहार पर आधारित है।

(क) कामुकता

(ख) होमोफोबिया

(ग) एलजीबीटीक्यूए+

(घ) इनमे से कोई भी नहीं

नोट्स



संबंधित वीडियो देखने के लिए क्यूआर कोड को स्कैन करें



प्रभावी संचार कौशल



प्रभावी संचार



विभागों के बीच टीम वर्क

3. संगठनात्मक गोपनीयता और अतिथि की गोपनीयता



यूनिट 3.1 - संगठन की गोपनीयता बनाए रखें

यूनिट 3.2 - अतिथि जानकारी की गोपनीयता बनाए रखें



प्रमुख सीखने के परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. संगठन की गोपनीयता बनाए रखना
2. अतिथि जानकारी की गोपनीयता का वर्णन करें
3. बौद्धिक संपदा अधिकार (आईपीआर) और इसके महत्व पर चर्चा करें

यूनि 3 10.1: संगठन की गोपनीयता बनाए रखें

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होगा:

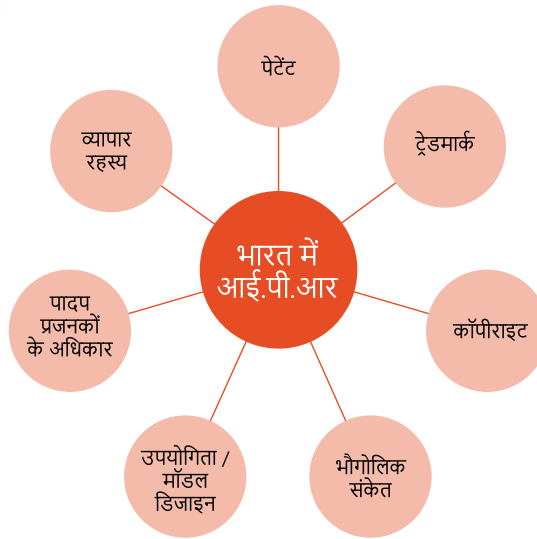
1. संबंधित व्यक्ति को आईपीआर के उल्लंघन की रिपोर्ट करने की प्रक्रियाओं की व्याख्या करें

310.1.1 बौद्धिक संपदा अधिकार (आईपीआर) और इसका महत्व

बौद्धिक संपदा (आईपी) बुद्धि की रचनाओं को संदर्भित करता है जिसके लिए कानून द्वारा नामित मालिकों को एकाधिकार सौंपा गया है।

बौद्धिक संपदा अधिकार (आईपीआर) आईपी के रचनाकारों को दी गई सुरक्षा हैं। इनमें ट्रेडमार्क, कॉपीराइट, पेटेंट, औद्योगिक डिजाइन अधिकार और कुछ अधिकार क्षेत्र में व्यापार रहस्य शामिल हैं।

संगीत, साहित्य, खोजों, आविष्कारों, शब्दों, वाक्यांशों, प्रतीकों और डिजाइन सहित कलात्मक कार्यों को बौद्धिक संपदा के रूप में संरक्षित किया जा सकता है।



310.1.1 आईपीआर

बौद्धिक संपदा अधिकार क्यों?

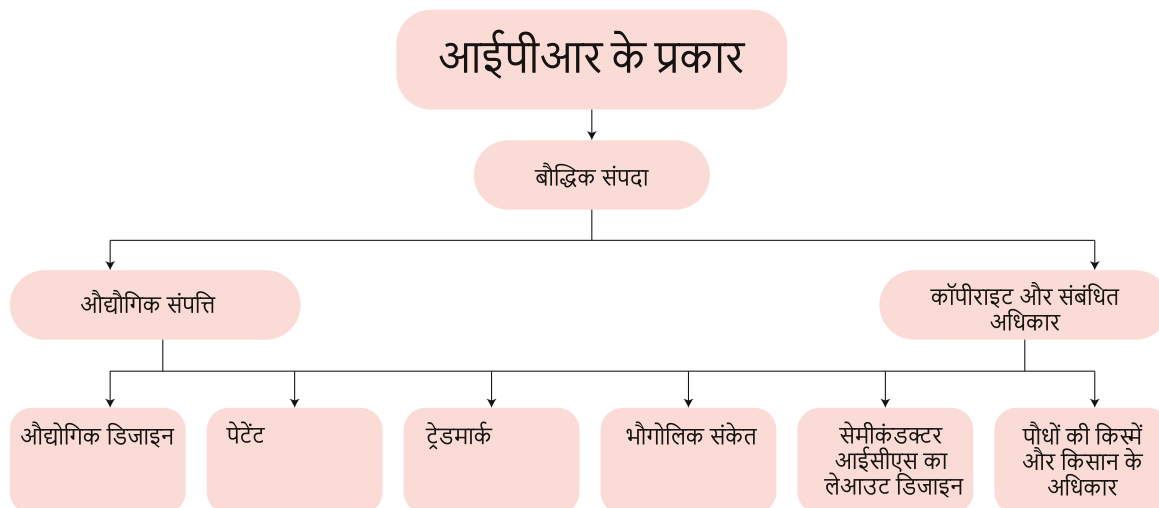
कुछ मूलभूत कारणों से बौद्धिक संपदा अधिकारों को अनिवार्य रूप से दुनिया भर में मान्यता दी गई और स्वीकार किया गया। इन अधिकारों को स्वीकार करने के कुछ कारण हैं:

- नई रचनाओं के लिए व्यक्ति को प्रोत्साहन प्रदान करना
- रचनाकारों और आविष्कारकों को उचित मान्यता प्रदान करना
- बौद्धिक संपदा के लिए भौतिक पुरस्कार सुनिश्चित करना
- वास्तविक और मूल उत्पादों की उपलब्धता सुनिश्चित करना

बौद्धिक संपदा (आईपी) हमारी राष्ट्रीय और राज्य की अर्थव्यवस्थाओं में बहुत बड़ा योगदान देता है। हमारी अर्थव्यवस्था में दर्जनों उद्योग अपने पेटेंट, ट्रेडमार्क और कॉपीराइट के पर्याप्त प्रवर्तन पर निर्भर हैं। साथ ही, उपभोक्ता

आईपी का उपयोग यह सुनिश्चित करने के लिए करते हैं कि वे सुरक्षित, गारंटीकृत उत्पाद खरीद रहे हैं। इसलिए, यह माना जाता है कि घरेलू और विदेशों में आईपी अधिकारों की रक्षा करने लायक है।

- बौद्धिक संपदा उच्च-भुगतान वाली नौकरियों का सृजन और समर्थन करती है
- बौद्धिक संपदा आर्थिक विकास और प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा देती है
- सशक्त और लागू बौद्धिक संपदा अधिकार उपभोक्ताओं और परिवारों की रक्षा करते हैं
- बौद्धिक संपदा वैश्विक चुनौतियों का सफल समाधान निकालने में मदद करती है



चित्र 3.1.2 आईपीआर प्रकार

- बौद्धिक संपदा अधिकार नवाचार को प्रोत्साहित करते हैं और उद्यमियों को पुरस्कृत करते हैं

इन आवश्यक और विविध बिंदुओं को एक साथ लाना यह है कि आईपी की रक्षा करना एक गैर-पक्षपातपूर्ण मुद्दा है जिसे हितों के व्यापक गठबंधन द्वारा साझा किया जाता है। इन अधिकारों को सभी उद्योग क्षेत्रों - छोटी, मध्यम और बड़ी कंपनियों द्वारा समान रूप से स्वीकार किया जाता है - और श्रम संगठनों, उपभोक्ता समूहों और अन्य व्यापार संघों द्वारा एक साथ रखा जाता है।

बौद्धिक संपदा अधिकार पेटेंट, कॉपीराइट, औद्योगिक डिजाइन अधिकार, ट्रेडमार्क, पौधों की विविधता के अधिकार, व्यापार पोशाक, और कुछ अधिकार क्षेत्र में, व्यापार रहस्य शामिल हैं। सुई जेनरिस अनन्य अधिकारों की अधिक विशिष्ट या व्युत्पन्न किस्में भी हैं, जैसे कि सर्किट डिजाइन अधिकार और फार्मास्युटिकल के लिए पूरक सुरक्षा प्रमाणपत्र। ट्रिप्स समझौते ने भारतीय आईपी कानूनों में सामंजस्य स्थापित किया है। समझौते में आईपीआर सुरक्षा न्यूनतम शामिल थे। भाग लेने वाले देशों के पास अनुपालन मानकों को पूरा करने के लिए अपने कानूनों को बदलने की समय सीमा है।

- **पेटेंट:-** एक पेटेंट सरकार द्वारा एक आविष्कारक को दिए गए अधिकार का एक रूप है, जो मालिक को सार्वजनिक प्रकटीकरण के बदले सीमित अवधि के लिए एक आविष्कार बनाने, उपयोग करने, बेचने, बेचने और आयात करने से दूसरों को बाहर करने का अधिकार देता है। आविष्कार। एक आविष्कार एक विशिष्ट तकनीकी समस्या का समाधान है, जो एक उत्पाद या एक प्रक्रिया हो सकती है और आम तौर पर तीन मुख्य आवश्यकताओं को पूरा करना पड़ता है: इसे नया होना चाहिए, स्पष्ट नहीं होना चाहिए, और एक औद्योगिक प्रयोज्यता की आवश्यकता है।
- **कॉपीराइट:-** एक कॉपीराइट एक मूल कार्य के निर्माता को उस पर विशेष अधिकार देता है, आमतौर पर सीमित समय के लिए। कॉपीराइट रचनात्मक, बौद्धिक, या कलात्मक रूपों, या "कार्यों" की एक विस्तृत श्रृंखला पर लागू हो सकता है। कॉपीराइट विचारों और सूचनाओं को स्वयं कवर नहीं करता है, केवल व्यक्त किए गए रूप या तरीके से।

औद्योगिक डिजाइन अधिकार:- एक औद्योगिक डिजाइन अधिकार (कभी-कभी "डिजाइन अधिकार"

कहा जाता है या डिजाइन पेटेंट) उन वस्तुओं के दृश्य डिजाइन की सुरक्षा करता है जो विशुद्ध रूप से उपयोगितावादी नहीं हैं। एक औद्योगिक डिजाइन में एक आकृति, बनावट या पैटर्न या रंग की संरचना, या सौंदर्य मूल्य वाले त्रि-आयामी रूप में पैटर्न और रंग का संयोजन होता है। एक औद्योगिक डिजाइन एक उत्पाद, औद्योगिक वस्तु या हस्तशिल्प का उत्पादन करने के लिए इस्तेमाल किया जाने वाला दो या त्रि-आयामी पैटर्न हो सकता है।

- **पौधों की किस्में:** पादप प्रजनकों के अधिकार या पादप किस्म के अधिकार किसी पौधे की नई किस्म को व्यावसायिक रूप से उपयोग करने के अधिकार हैं। विविधता, दूसरों के बीच, नवीन और विशिष्ट होनी चाहिए। पंजीकरण के लिए किस्म की प्रवर्धन सामग्री के मूल्यांकन की जांच की जाती है।
- **ट्रेडमार्क:-** एक ट्रेडमार्क एक पहचानने योग्य संकेत, डिजाइन या अभिव्यक्ति है जो किसी विशेष व्यापारी के उत्पादों या सेवाओं को अन्य व्यापारियों के समान उत्पादों या सेवाओं से अलग करता है।
- **व्यापार की पोशाक:-** व्यापार पोशाक कला का एक कानूनी शब्द है जो आम तौर पर किसी उत्पाद या उसकी पैकेजिंग (या यहां तक कि एक इमारत के डिजाइन) की दृश्य उपस्थिति की विशेषताओं को संदर्भित करता है जो उपभोक्ताओं को उत्पाद के स्रोत को दर्शाता है।
- **व्यापार रहस्य:-** एक व्यापार रहस्य एक सूत्र, अभ्यास, प्रक्रिया, डिजाइन, उपकरण, पैटर्न, या जानकारी का संकलन है जो आम तौर पर ज्ञात नहीं है या उचित रूप से पता लगाने योग्य नहीं है, जिसके द्वारा व्यवसाय एक आर्थिक प्राप्त कर सकता है

प्रतिस्पर्धियों या मेहमानों पर लाभ।

कॉपीराइट उल्लंघन कॉपीराइट कानून द्वारा संरक्षित कार्यों का बिना अनुमति के उपयोग है, कॉपीराइट धारक को दिए गए कुछ विशेष अधिकारों का उल्लंघन है, जैसे प्रजनन का अधिकार, बांटो, दिखाना, या संरक्षित कार्य करें

या व्युत्पन्न कार्य करते हैं। कॉपीराइट धारक आमतौर पर कार्य का निर्माता, प्रकाशक, या अन्य व्यवसाय होता है जिसके लिए कॉपीराइट प्रभार दिया जा चुका है। कॉपीराइट धारक कॉपीराइट उल्लंघन को रोकने और दंडित करने के लिए नियमित रूप से कानूनी और तकनीकी उपायों का आह्वान करते हैं।



चित्र 3.1.3 सर्वाधिकार उल्लंघन

बौद्धिक संपदा का उल्लंघन हो सकता है: किसी विशेष लाभ के लिए

बौद्धिक संपदा का उल्लंघन गलती से या उद्देश्यपूर्ण ढंग से हो सकता है। कुछ सबसे आम उल्लंघन हैं:

1. पेटेंट, ट्रेडमार्क, या कॉपीराइट अधिकारों का उल्लंघन
2. कॉपीराइट या ट्रेडमार्क की प्रतिलिपि बनाना
3. व्यापार रहस्यों का गलत इस्तेमाल
4. यह कैसे किया जाता है? यहां कुछ उदाहरण दिए जा रहे हैं:

एक नाम, लोगो या उत्पाद का उपयोग करके जो पहले से ही पेटेंट कराया जा चुका है ताकि दूसरों को यह विश्वास दिलाया जा सके कि उनका उत्पाद, नाम या लोगो मूल के समान है। बिना अनुमति के मीडिया (संगीत, चलचित्र) की प्रतियां बनाकर उन्हें लाभ के लिए वितरित करना। ऐसा करने के लिए मालिक से लाइसेंस के बिना पेटेंट में लिखी गई चीजों के अनुसार वस्तुओं का निर्माण करके। प्रतिस्पर्धियों या दूसरों के रहस्यों का पता लगाने के लिए कॉर्पोरेट जासूसी में शामिल होना। किसी वस्तु या सेवा का इस विश्वास में उत्पादन करके कि उनका पेटेंट कराया गया है जबकि वास्तव में वे नहीं हैं और वे वास्तव में किसी और के पेटेंट की प्रतियां हैं

बौद्धिक संपदा विवाद में कौन से उपाय शामिल किए जा सकते हैं?

1. उल्लंघनकारी उत्पाद बनाने के लिए उपयोग की गई संपत्ति का हनन
2. ट्रेडमार्क के अनाधिकृत उपयोग के मामलों में आदेशों को रोकना और समाप्त करना
3. नुकसान की भरपाई के लिए मौद्रिक क्षति

यूनिट 3.2: अतिथि सूचना की गोपनीयता बनाए रखें

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होगा:

1. विशिष्टता के अनुसार गोपनीय जानकारी के उपयोग, भंडारण और निपटान प्रक्रियाओं पर चर्चा करें
2. आतिथ्य उद्योग में संगठनात्मक गोपनीयता और अतिथि गोपनीयता बनाए रखने के महत्व की व्याख्या करें
3. बौद्धिक संपदा मुद्दों और नीतियों पर चर्चा करें जो संगठन और अतिथि गोपनीयता को प्रभावित करते हैं

3.2.1 अतिथि के कॉपीराइट का सम्मान करें

कल्पना कीजिए कि किसी के पास एक छोटा होटल या मोटल है। एक सप्ताह के अंत में, एक समूह बुकिंग आती है और चेक इन करती है। उनकी आईडी और लाइसेंस-प्लेट की जानकारी लेने पर पता चलता है कि वे अगले दिन एक राजनीतिक सम्मेलन में भाग लेने के लिए शहर का दौरा कर रहे हैं। अगर कोई रूढ़िवादी है, तो चाय पार्टी या एनआरए सदस्यों की कल्पना करें। अगर कोई उदारवादी है, तो उन्हें वॉल स्ट्रीट प्रदर्शनकारियों या युद्ध-विरोधी कार्यकर्ताओं के रूप में समझें। अब कल्पना कीजिए कि एक घंटे, एक दिन या दो हफ्ते बाद, एक पुलिस अधिकारी उन मेहमानों से एकत्रित की गई सारी जानकारी देखने की मांग करता हुआ दिखाई देता है। उसके पास न तो वारंट है और न ही कोई सबूत है कि मेहमानों ने अपराध किया है। क्या किसी को होटल या मोटल मालिक के रूप में अपनी जानकारी देने के लिए बाध्य किया जाना चाहिए?

विभिन्न समयों पर, होटल/रेस्तरां अतिथि के रूप में किसी एक के बारे में जानकारी के लिए पूछने के लिए बाध्य होंगे कोई और परिवार के सदस्य, जैसे:

- संपर्क विवरण (उदाहरण के लिए, अंतिम नाम, पहला नाम, टेलीफोन नंबर, ईमेल)
- व्यक्तिगत जानकारी (उदाहरण के लिए, जन्म तिथि, राष्ट्रियता)
- बच्चों से संबंधित जानकारी (उदाहरण के लिए, पहला नाम, जन्म तिथि, आयु)
- क्रेडिट कार्ड नंबर (लेनदेन और आरक्षण उद्देश्यों के लिए)
- होटल लॉयल्टी प्रोग्राम या किसी अन्य पार्टनर प्रोग्राम की सदस्यता संख्या (उदाहरण के लिए, एयरलाइन लॉयल्टी प्रोग्राम)
- आगमन और प्रस्थान की तारीख
- प्राथमिकताएं और रुचियां (उदाहरण के लिए, धूम्रपान या धूम्रपान रहित कमरा, पसंदीदा ऊर, बिस्तर का प्रकार, समाचार पत्रों/पत्रिकाओं का प्रकार, खेल, सांस्कृतिक रुचियां)
- हमारे किसी प्रतिष्ठान में ठहरने के दौरान या उसके बाद के प्रश्न/टिप्पणियां

आतिथ्य व्यवसाय मेहमानों की एक विस्तृत श्रृंखला को भोजन, आवास और मनोरंजन प्रदान करता है। परिणामस्वरूप, होटल के कर्मचारी प्रतिदिन गोपनीय संरक्षक जानकारी से निपटेंगे। वे अपने बारे में ऐसी बातें जान सकते हैं जिन्हें गुप्त रखा जाना चाहिए। हालांकि होटल उद्योग में गोपनीयता को नियंत्रित करने वाले कोई स्पष्ट नियम नहीं हैं, होटल के अनुबंधों और नियमों से मेहमानों को यह स्पष्ट करना चाहिए कि वे किस स्तर की गोपनीयता का अनुमान लगा सकते हैं।

अतिथि के बारे में सभी जानकारी जो स्टाई ने सुनी, देखी या देखा है, गोपनीय रखी जानी चाहिए।

इसलिए, अपनी सुरक्षा को सुरक्षित करने के लिए अगोचर दल पर ध्यान देना चाहिए।

संवेदनशील जानकारी की सुरक्षा और सुरक्षा में विफलता के परिणामस्वरूप व्यवसाय या ग्राहकों को नुकसान हो सकता है। हालांकि यह धोखाधड़ी जैसे अवैध उद्देश्यों के लिए उपयोग की जाने वाली गोपनीय जानकारी के द्वार भी खोलता है। गोपनीयता महत्वपूर्ण है क्योंकि यह विश्वास के विकास में सहायता करती है।

होटल और मेहमानों को डेटा उल्लंघन से सुरक्षित रखने की रणनीतियाँ

- नियमित रूप से सुरक्षा ऑडिट आयोजित करना
- सुरक्षा उपाय करना
- होटल को शिक्षित करना
- होटल को पता होना चाहिए कि वह किसके साथ व्यापार कर रहा है।
- गोपनीय जानकारी को सुरक्षित रूप से नष्ट करना।

गोपनीय जानकारी का उपयोग, भंडारण और निपटान प्रक्रियाएं

सुरक्षा वित्तीय जानकारी - आतिथ्य संगठन नियमित रूप से मेहमानों के क्रेडिट कार्ड स्वाइप करते हैं। परिणामस्वरूप, अन्य संवेदनशील वित्तीय डेटा प्राप्त किया जा सकता है, जैसे अतिथि के बैंक खाते की जानकारी। यदि होटल गलती से इस जानकारी को प्रकट करता है, तो इन कार्यों के लिए होटल को कानूनी रूप से जवाबदेह ठहराया जा सकता है, जिसके परिणामस्वरूप महंगे मुकदमे हो सकते हैं। इसलिए होटल को पासवर्ड से सुरक्षित अतिथि जानकारी और होटल के नेटवर्क पर भेजे गए डेटा को एन्क्रिप्ट करने और किसी अन्य अतिथि के सामने किसी अतिथि के क्रेडिट कार्ड नंबर को न दोहराने जैसे सामान्य ज्ञान उपायों जैसी सावधानी बरतने की आवश्यकता होगी।

तकनीकी गड़बड़ियां - रेस्तरां और होटल नियमित रूप से वायरलेस इंटरनेट एक्सेस प्रदान करते हैं, लेकिन इसमें कुछ जोखिम हो सकते हैं। यदि कनेक्शन पासवर्ड से सुरक्षित नहीं है तो कोई भी सिस्टम तक पहुंच सकता है। कंप्यूटर की समझ रखने वाले नेटवर्क उपयोगकर्ता बिना पासवर्ड के किसी अन्य उपयोगकर्ता के डेटा तक पहुंच प्राप्त कर सकते हैं। सुनिश्चित करें कि होटल के मेहमान खतरों से अवगत हैं और उन्हें मेहमानों की गोपनीयता की रक्षा के लिए होटल द्वारा की गई किसी भी विशेष कार्रवाई के बारे में सूचित करें, जैसे डेटा एन्क्रिप्ट करना या सुरक्षित कनेक्शन का उपयोग करना।

स्पष्ट नीति बनाना - मेहमान गोपनीयता के उस स्तर के बारे में जान सकते हैं जिसकी वे होटल की गोपनीयता नीति से अपेक्षा कर सकते हैं। यह स्टे नियम भी बनाता है, और एक अच्छी तरह से लिखित नीति होटल को कानूनी कार्रवाई से भी बचा सकती है। सुनिश्चित करें कि अतिथि गोपनीयता नीतियां पढ़ने और समझने में आसान हैं। यदि ग्राहक डेटा किसी तीसरे पक्ष को बेचता है, तो मेहमानों को समय से पहले सूचित करें और ऑफ्ट-आउट विकल्प शामिल करने पर विचार करें।

संविदात्मक गड़बड़ियां - जब कोई अतिथि होटल के साथ अनुबंध पर हस्ताक्षर करता है, तो यह अब कोई प्रस्ताव या सुझाव नहीं है; यह कानूनी रूप से बाध्यकारी है। मान लीजिए कि होटल अतिथि को एक निश्चित स्तर की गोपनीयता की गारंटी देता है। यदि होटल उस वादे को निभाने में विफल रहता है, तो होटल ने अनुबंध तोड़ दिया है, और होटल पर मुकदमा चलाया जा सकता है।

गोपनीयता अपवाद - होटलों में गोपनीयता एक प्रीमियम पर है क्योंकि लोग सोते हैं, खाते हैं और कभी-कभी वहां रहते हैं। कानून के अनुसार, होटल के मेहमानों को होटल के कमरों में "गोपनीयता की उचित अपेक्षा" होती है। यह याद रखना भी निर्णायक है कि, जबकि आईपी प्रणाली कंपनियों को अधिक सफलतापूर्वक प्रतिस्पर्धा करने में मदद कर सकती है, दूसरों के आईपी अधिकारों का सम्मान करने में विफल होना महंगा हो सकता है। परिणामस्वरूप, किसी अन्य व्यक्ति द्वारा पहले से पंजीकृत ट्रेडमार्क का उपयोग करने से बचना महत्वपूर्ण है, अन्य लोगों की सामग्री का उपयोग करने से बचें, और ब्रांड चुनते समय अवैध रूप से अन्य फर्मों की गोपनीय जानकारी तक पहुंचने से बचें।

संगठनात्मक गोपनीयता और अतिथि की गोपनीयता बनाए रखने का महत्व

- **अतिथि कक्ष की गोपनीयता का सम्मान** - अतिथि कक्ष की गोपनीयता का सम्मान करना अतिथि की गोपनीयता की सुरक्षा को क्रियान्वित करने में एक होटल कीपर का मौलिक कर्तव्य है। ! इ इसमें एक अतिथि का बिना किसी हस्तक्षेप के कमरे का आनंद लेने का अधिकार, अवांछित अतिथि और होटल में घुसपैठ का अधिकार शामिल है।
- **झूठे नाम के तहत अतिथि का पंजीकरण** - भले ही अतिथि सभी कानूनों में, पंजीकरण द्वारा, अपने वास्तविक व्यक्तिगत डेटा (नाम, पता) की रिपोर्ट करनी चाहिए, कभी-कभी, अतिथि गोपनीयता की सुरक्षा के लिए, झूठे नाम के तहत अतिथि के पंजीकरण की अनुमति देना आवश्यक होता है।
- **कतिपय अतिथियों या व्यक्तियों का न मिलना** - अतिथि की गोपनीयता की सुरक्षा के लिए, होटल कीपर को कुछ मेहमानों या व्यक्तियों को होटल से स्वीकार या निष्कासित नहीं करने का अधिकार है! इ एक ही कर्तव्य पर लागू होता है:
 - अतिथि की सहमति के बिना व्यक्ति को अतिथि कक्ष में प्रवेश करने की अनुमति नहीं देना
 - ऐसे मेहमानों को स्वीकार या निष्कासित नहीं करना जो अन्य मेहमानों की गोपनीयता भंग कर सकते हैं।
- **होटल का विवेकाधिकार** - होटल स्टाफ अक्सर होटल के मेहमानों की गोपनीयता भंग कर सकता है। इसलिए, अतिथि की गोपनीयता सुरक्षा के संदर्भ में, होटल-रखवाले के विवेकाधिकार, एक विशेष होटल-कीपर का दायित्व है। यह मिश्रण है:
 - अतिथि कक्ष में होटल के प्रवेश द्वार का सावधानीपूर्वक प्रवेश,
 - अतिथि के बारे में जानकारी या डेटा के प्रकटीकरण को प्रतिबंधित करना, और
 - अतिथि के रहस्यों को रखते हुए।
- **अतिथि कक्ष में स्टे की घुसपैठ** - अतिथि की गोपनीयता का सबसे कठिन उल्लंघन कमरे में □□□□ की घुसपैठ है। टैग का उपयोग करके इस तरह की घुसपैठ को रोकना यह दर्शाता है कि अतिथि कमरे में है और परेशान नहीं होना चाहता, यह दुनिया भर में आम बात है।
- **अतिथि कक्ष में व्यक्तियों की रिहाई** - यदि वह अपने कमरे में अतिथि की स्पष्ट अनुमति के बिना किसी भी व्यक्ति के प्रवेश की अनुमति देता है तो होटल कीपर अतिथि की गोपनीयता का उल्लंघन करेगा।
- **रिकॉर्डिंग, वायरटैपिंग या जासूसी** - होटल कीपर अतिथि की गोपनीयता का उल्लंघन करेगा यदि वह, किसी भी तरह से, अनधिकृत रिकॉर्ड बनाता है, होटल में अतिथि की जासूसी करता है या वायरटैप करता है। गोपनीयता के इस तरह के उल्लंघन का पता लगाना आमतौर पर मुश्किल होता है। जब इसका पता चलता है, तो मेहमान बहुत असहज और निराश महसूस करता है।
- **तीसरे पक्ष को मेहमान के बारे में जानकारी देना** - किसी अतिथि के बारे में तीसरे पक्ष को व्यक्तिगत जानकारी (नाम, पता, कमरा नंबर, क्रेडिट कार्ड नंबर) देना अतिथि की गोपनीयता का उल्लंघन करता है। इसके अलावा, यह होटल को गैर-मालिकाना नुकसान दायित्व के लिए उजागर करता है।

पर्यटकों की गोपनीयता की सुरक्षा पर्यटक कानून में हाल ही में हुआ एक विकास है। हालांकि, अतिथि के ठहरने के दौरान, होटल कीपर अतिथि की सुरक्षा, सुविधा, आराम, प्रतिष्ठा और व्यक्तित्व को बनाए रखने के लिए बाध्य है।

सलाह

बौद्धिक संपदा अधिकारों में पेटेंट, कॉपीराइट, औद्योगिक डिजाइन अधिकार, ट्रेडमार्क, पौधों की विविधता के अधिकार, व्यापार पोशाक, और कुछ न्यायालयों में, व्यापार रहस्य शामिल हैं। सुई जेनरिस अनन्य अधिकारों की अधिक विशिष्ट या व्युत्पन्न किस्में भी हैं, जैसे सर्किट डिजाइन अधिकार (यूएस में मास्क वर्क राइट्स कहा जाता है) और फार्मास्युटिकल उत्पादों के लिए पूरक सुरक्षा प्रमाणपत्र (पेटेंट की समाप्ति के बाद) उनकी रक्षा करना) और डेटाबेस अधिकार (यूरोपीय कानून में)।

अभ्यास**सही गलत प्रकार प्रश्न**

प्रश्न 1. यदि वह अपने कमरे में अतिथि की स्पष्ट अनुमति के बिना किसी भी व्यक्ति के प्रवेश की अनुमति देता है तो होटल कीपर अतिथि की गोपनीयता का उल्लंघन करेगा।

(क) सत्य

(ख) असत्य

प्रश्न 2. एक औद्योगिक डिजाइन अधिकार को "डिजाइन अधिकार" या डिजाइन भी कहा जाता है पेटेंट और यह उन वस्तुओं के दृश्य डिजाइन की रक्षा करता है जो विशुद्ध रूप से एकात्मक नहीं हैं।

(क) सत्य

(ख) असत्य

प्रश्न 3. ट्रेडमार्क एक पहचानने योग्य संकेत, डिजाइन या अभिव्यक्ति है जो उत्पादों को अलग करता है या अन्य व्यापारियों के समान उत्पादों या सेवाओं से किसी विशेष व्यापारी की सेवाएं।

(क) सत्य

(ख) असत्य

प्रश्न 4. यदि उनका पालन या लागू नहीं किया जाता है, तो सुरक्षा नियमों के प्रवर्तक निष्क्रिय होते हैं।

(क) सत्य

(ख) असत्य

दिए गए विकल्पों में से सर्वश्रेष्ठ विकल्प का चयन करें (एमसीक्यू)

प्रश्न 1. मेहमानों के चेक-इन करते समय बिल्कुल क्या किया जाना चाहिए?

(क) व्यक्तिगत प्रश्न पूछें

(ख) उन्हें कहानी बताओ

(ग) टिप के लिए पूछें

(घ) किसी भी आवश्यकता के लिए पूछें

प्रश्न 2. निम्नलिखित में से कौन सी चीज यह सुनिश्चित करेगी कि अतिथि हर समय संतुष्ट रहे?

(क) अतिथि को उनके अनुरोध के हर उदाहरण पर उपस्थित होना चाहिए।

(ख) अतिथि को उनके प्रत्येक प्रश्न पर सहायता की जानी चाहिए।

(ग) जब अतिथि सेवा सहयोगी (फ्रंट ऑफिस) बातचीत नहीं करना चाहते हैं साथ मेहमान, उन्हें उनकी उपेक्षा करनी चाहिए।

(घ) ए और बी दोनों

प्रश्न 3. सभी चालानों में क्या बीमा होना चाहिए?

(क) सब कुछ भारी कीमत है

(ख) कोई छूट प्रदान नहीं की जाती है

(ग) अतिथि हस्ताक्षर मौजूद है

(घ) उपरोक्त सभी

प्रश्न 4. एचआरसीसी स्टैंड के लिए

(क) छात्रावास और आरक्षण संघ वर्गीकरण काउंटर

(ख) होटल और आरक्षण एसोसिएशन वर्गीकरण काउंटर

(ग) छात्रावास और रेस्तरां एसोसिएशन वर्गीकरण समिति

(घ) होटल और रेस्तरां अनुमोदन वर्गीकरण समिति

रिक्त प्रश्न भरें

प्रश्न 1. एक कंप्यूटर-प्रेमी नेटवर्क उपयोगकर्ता बिना किसी अन्य उपयोगकर्ता के डेटा तक पहुंच सकता है

(क) पासवर्ड

(ख) कोड

(ग) प्रौद्योगिकी का ज्ञान

(घ) उपरोक्त सभी

प्रश्न 2. कॉपीराइट कानून द्वारा संरक्षित कार्यों का उपयोग बिना है _____ अनुमति, कॉपीराइट धारक को दिए गए कुछ विशेष अधिकारों का उल्लंघन करना, जैसे संरक्षित कार्य को पुनः पेश करने, वितरित करने, प्रदर्शित करने या प्रदर्शन करने या व्युत्पन्न कार्य करने का अधिकार ।

(क) ट्रेड मार्क्स

(ख) व्यापार रहस्य

(ग) ज्ञान

(घ) कॉपीराइट उल्लंघन

नोट्स



A large rectangular area with a thin orange border, containing 25 horizontal lines for writing notes.



4. बुनियादी स्वास्थ्य और सुरक्षा मानक



- यूनिट 4.1 - कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं को बनाए रखें
- यूनिट 4.2 - एहतियाती स्वास्थ्य उपाय लागू करें
- यूनिट 4.3 - प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन को रोजगार



प्रमुख सीखने के परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होंगे:

1. कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं को बनाए रखें
2. एहतियाती स्वास्थ्य उपाय लागू करें
3. प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन को रोजगार

यूनिट 4.1: कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं को बनाए रखें

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होगा:

1. व्यक्तिगत और कार्यस्थल स्वच्छता की अवधारणा और महत्व पर चर्चा करें
2. व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने के लिए सर्वोत्तम प्रथाओं पर चर्चा करें
3. कार्यस्थल और संबंधित उपकरणों को साफ और साफ करने के तरीके बताएं

4.1.1 बौद्धिक संपदा अधिकार (आईपीआर) और इसका महत्व

स्वच्छता किसी भी व्यक्ति के अस्तित्व का एक महत्वपूर्ण पहलू है। स्वच्छता के मूल्य को सबसे अच्छा समझा जाता है क्योंकि ग्रह पर व्यावहारिक रूप से हर धर्म में स्वच्छता की वकालत की जाती है। दूसरी ओर, स्वच्छता के फायदे किसी व्यक्ति की शारीरिक संरचना तक ही सीमित नहीं हैं; यह कुछ मनोवैज्ञानिक व्यवहारों को भी प्रभावित करता है। उदाहरण के लिए, यह आत्मविश्वास पैदा करता है, मनोबल बढ़ाता है और आत्मसम्मान को बढ़ाता है।



चित्र 4.1.1 परिसर में स्वच्छता

स्वच्छता किसी भी व्यक्ति के अस्तित्व का एक महत्वपूर्ण पहलू है। स्वच्छता के मूल्य को सबसे अच्छा समझा जाता है क्योंकि ग्रह पर व्यावहारिक रूप से हर धर्म में स्वच्छता की वकालत की जाती है। दूसरी ओर, स्वच्छता के फायदे किसी व्यक्ति की शारीरिक संरचना तक ही सीमित नहीं हैं; यह कुछ मनोवैज्ञानिक व्यवहारों को भी प्रभावित करता है। यह आत्म-आश्वासन देता है, मनोबल बढ़ाता है, और उदाहरण के लिए किसी व्यक्ति के आत्म-सम्मान में सुधार करता है।

4.1.2 व्यक्तिगत और कार्यस्थल स्वच्छता का महत्व

स्वच्छता और व्यक्तिगत स्वच्छता के महत्व को अतिरिजित नहीं किया जा सकता है। स्वच्छता और व्यक्तिगत स्वच्छता आमतौर पर फर्म कार्यस्थल मानकों में जोर दिया जाता है। कर्मचारी उस होटल का प्रतिनिधित्व करते हैं जिसके लिए वे काम करते हैं; इस प्रकार, पेशेवर रूप से कपड़े पहनना पर्याप्त नहीं है। पेशेवरों को निर्दोष स्वच्छता जैसे अन्य लक्षणों को प्रदर्शित करने की आवश्यकता है। न केवल अपने नाम के लिए बल्कि अपने मेहमानों, मेहमानों और कर्मचारियों के स्वास्थ्य और सुरक्षा के लिए भी, प्रत्येक कार्यस्थल को साफ होना चाहिए। स्वच्छता नियमों को लागू करना जो सभी पक्षों को पालन करना चाहिए, उत्कृष्ट कार्यस्थल स्वच्छता सुनिश्चित करने के लिए सबसे अच्छी रणनीतियों में से एक है। इसके अलावा, कार्यस्थल की स्वच्छता महत्वपूर्ण है क्योंकि यह एक स्वस्थ श्रम शक्ति की ओर पीठ करता है। खुश और उत्पादक कर्मचारी कल्याण में हैं। स्वस्थ वातावरण में कर्मचारियों के अस्वस्थ होने का खतरा कम होता है।

4.1.3 व्यक्तिगत और कार्यस्थल स्वच्छता क्यों महत्वपूर्ण है?



चित्र 4.1.2 व्यक्तिगत स्वच्छता

हर हितधारक खुश रहता है

- काम के माहौल का कर्मचारी की नौकरी की खुशी पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है। खुश और पूर्ण श्रमिक अधिक उत्पादक होते हैं और अपने कार्यों को अच्छी तरह से पूरा करने के लिए प्रेरित होते हैं। यदि वे अपनी वर्तमान नौकरी से खुश हैं तो लोग रोजगार नहीं बदलते हैं। इसके बजाय, वे एक होटल के साथ चिपके रहते हैं जो उनके साथ अच्छा व्यवहार करता है, जिसके परिणामस्वरूप कम कर्मचारी कारोबार होता है। कार्यालय को सुव्यवस्थित रखना कर्मचारियों को रहने में रुचि रखने का एक तरीका है। यहां कुछ बुनियादी कर्तव्य दिए गए हैं जो काम पर सभी के आराम का आश्वासन देंगे:
- प्राकृतिक प्रकाश को अंदर जाने के लिए नियमित रूप से खिड़कियों को साफ करें
- नियमित रूप से कचरे के डिब्बे खाली करें
- नियमित रूप से वॉशरूम साफ करें
- नियमित अंतराल पर हल्के एयर फ्रेशनर वाले सुगंधित कमरे

- खिड़कियों को नियमित रूप से साफ करें ताकि प्राकृतिक रोशनी अंदर आ सके, कूड़ेदानों को नियमित रूप से खाली करें
- वाशरूम को नियमित रूप से साफ करें, नियमित अंतराल पर हल्के एयर फ्रेशनर से सुगंधित कमरे;
- सुनिश्चित करें कि कार्यस्थल के शौचालयों की समय-समय पर गहरी सफाई की जाती है।



चित्र 4.1.3 स्वच्छता -1

होटल की छवि में सुधार

कर्मचारी अकेले नहीं हैं जो गलियारों में घूमते हैं। ग्राहक, विक्रेता और निवेशक सभी को छोड़ने के लिए जाना जाता है। आखिरी चीज जो कोई चाहता है, वह यह है कि उन्हें एक अव्यवस्थित, अव्यवस्थित और अशुद्ध कार्यालय से हटा दिया जाए। "पहली छापें स्थायी छापें हैं," जैसा कि कहावत है, और खराब कार्यस्थल स्वच्छता होटल को पहली खराब छवि दे सकती है। इस तथ्य का जिक्र नहीं है कि भाषा प्रकाश की गति से यात्रा करती है। यदि कोई ग्राहक या आपूर्तिकर्ता नोटिस करता है कि कार्यस्थल अव्यवस्थित है, तो वे किसी को गंभीरता से लेने की संभावना नहीं रखते हैं। सुनिश्चित करें कि कार्यस्थल की सफाई और स्वच्छता होटल के बुनियादी मूल्यों को दर्शाती है और लोगों के पास इसके बारे में कहने के लिए केवल अद्भुत चीजें हैं। दूसरी ओर, यदि कार्यस्थल अस्वच्छ है, तो एक मुख्य अतिथि बीमार हो सकता है, जिससे होटल की छवि के लिए और भी अधिक परेशानी हो सकती है।



हाथ स्वच्छता

वांशरूम सैनिटाइजर

मूत्रालय या डब्ल्यूसी डीप क्लीन

चित्र 4.1.4 स्वच्छता -2

हर हितधारक स्वस्थ रहता है

कर्मचारी की अनुपस्थिति एक अस्वच्छ कार्यस्थल में बढ़ जाती है, जिससे होटल को काफी पैसा खर्च करना पड़ता है। यदि होटल में साफ-सफाई ठीक नहीं है तो अधिक से अधिक कर्मचारियों से बीमार होने की अपेक्षा करें। कोई भी खतरनाक वायरस और बैक्टीरिया को कार्यालय में फैलने से रोक सकता है, एक सुरक्षित और स्वस्थ कार्य सेटिंग प्रदान कर सकता है, और बुनियादी कार्य स्वच्छता को लागू करके सभी के लिए स्वास्थ्य जोखिम कम कर सकता है। इसमें यह सुनिश्चित करना शामिल है कि सैनिटरी वांशरूम में हाथ धोने के स्टेशन, आपूर्ति और स्त्री स्वच्छता इकाइयाँ हों।

एक, बैक्टीरिया और वायरस को फैलने से रोकेगा

कार्यालय में बुनियादी स्वच्छता मानकों को बनाए रखने से बीमारी के संचरण को कम करने में मदद मिलेगी-कीटाणुओं और विषाणुओं को ले जाना जो सामान्य सुविधाओं जैसे कि रसोई और वाशरूम में पनप सकते हैं।

प्रत्येक व्यक्ति के लिए सफाई मानकों को स्थापित करने के अलावा, कार्यालय को साफ रखने और साझा सुविधाओं का सम्मान के साथ व्यवहार करने के लिए सभी को शिक्षित करना भी एक अच्छा विचार है। बहुत से कर्मचारी इस बात से अनजान हैं कि उनके कार्यस्थलों में अक्सर बैक्टीरिया और कीटाणु होते हैं, खासकर उनके डेस्क। एक सामान्य कार्यालय डेस्क में टॉयलेट सीट के रूप में 400 गुना कीटाणु होते हैं! हर समय एक स्वच्छता कार्य वातावरण बनाए रखने में उनकी सहायता करें। सूक्ष्मजीवों से भरे एक अस्वच्छ कार्यस्थल का तात्पर्य है कि कार्यालय में प्रत्येक व्यक्ति को बीमारी होने का खतरा है। वे इसे अपने परिवार और दोस्तों के साथ भी साझा कर सकते हैं। अत्यधिक संक्रामक स्थिति से निपटने पर यह एक मिनी-महामारी भी पैदा कर सकता है।

व्यक्तिगत और कार्यस्थल की स्वच्छता से फिसलन, यात्राएं और गिरना कम हो जाता है

मान लीजिए कार्यस्थल की नियमित रूप से सफाई की जा रही है। ऐसे में हादसे होने की संभावना बहुत ही कम होती है, जिससे कर्मचारी घायल हो जाते हैं। हालांकि, एक गलती से फिसलने, यात्राएं और गिरने जैसी दुर्घटनाओं की संभावना बढ़ जाती है। चोटों को रोकने के लिए, सुनिश्चित करें कि कार्यस्थल के फर्श नियमित रूप से साफ किए जाते हैं। इसके अलावा, उन स्थानों पर उपयुक्त मैट प्रदान किए जाते हैं जहां फिसलन, यात्राएं और गिरने की सबसे अधिक संभावना होती है।

- **वेट-एरिया मैट** - ये फिसलने की घटनाओं को अपने नीचे तरल रखने और फिसलन वाले फर्श और पैरों के बीच एक बाधा के रूप में कार्य करने से कम करेंगे।
- **थकान रोधी मैट** - ये कर्मचारियों के लिए खड़े होने के लिए एक स्वस्थ सतह प्रदान करते हैं। इसका मतलब है कि लंबे समय तक खड़े रहने से उनके पैरों, जोड़ों और पीठ पर कम भार पड़ेगा। नतीजतन, बच्चे कम थकेंगे और खुद को चोट पहुंचाने की संभावना कम होगी। थके हुए व्यक्तियों के यात्रा करने और गिरने की संभावना अधिक होती है।
- **धूल नियंत्रण मैट** - ये बाहर से लाए गए धूल, गंदगी और कीटाणुओं की मात्रा को कम करते हैं। इसके अलावा, एक अच्छी चटाई धूल और गंदगी को प्रवेश द्वार को फिसलन वाले क्षेत्र में बदलने की अनुमति नहीं देती है।

व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने के सर्वोत्तम अभ्यास

जिस तरीके से शरीर की देखभाल की जाती है, उसे व्यक्तिगत स्वच्छता कहा जाता है। इस आहार में नहाना, हाथ धोना, दाँत साफ करना और अन्य स्वच्छता अभ्यास शामिल हैं। हर दिन बाहरी दुनिया से लाखों बैक्टीरिया और वायरस सभी के संपर्क में आते हैं। वे लंबे समय तक त्वचा से चिपके रह सकते हैं और कुछ मामलों में उसे अस्वस्थ भी कर सकते हैं। व्यक्तिगत स्वच्छता की आदतें उसे और आसपास के अन्य लोगों को स्वस्थ रहने में मदद कर सकती हैं। वे किसी को अधिक आत्मविश्वासी महसूस करा सकते हैं।

शौचालय स्वच्छता

बाथरूम का उपयोग करने के बाद हाथ धोएं। सबसे पहले, बीच में आते हुए 20 से 30 सेकेंड तक साबुन से स्क्रब करें। अंगुलियों, हाथों के पीछे और नाखूनों के नीचे। फिर गर्म पानी से धोकर साफ तौलिये से पोंछकर सुखा लें। यदि किसी के पास साबुन नहीं है तो बहते पानी या साबुन के बजाय अल्कोहल-आधारित हैंड सैनिटाइजर का उपयोग कर सकते हैं। कम से कम 60% अल्कोहल सामग्री वाला एक चुनें।

शावर स्वच्छता

नियमित रूप से नहाना एक व्यक्तिगत पसंद है। हालांकि, लोगों की मुख्यधारा को हर दूसरे दिन कुल्ला करने से लाभ होगा। साबुन से नहाने



चित्र 4.1.5 स्वच्छता के तरीके

से त्वचा की मृत कोशिकाएं, बैक्टीरिया और तेल निकल जाते हैं। सप्ताह में कम से कम दो बार बालों को धोना चाहिए। बालों और स्कैल्प को शैंपू करने से बिल्डअप हट जाता है और त्वचा को तैलीय अवशेषों जैसे अड़चनों से बचाता है।

नाखून स्वच्छता

नाखूनों को छोटा और साफ रखने के लिए उन्हें बार-बार ट्रिम करें। फिर, बिल्ड-अप, गंदगी और कीटाणुओं को दूर करने के लिए उनके नीचे नेल ब्रश या वॉशक्लॉथ से ब्रश करें। नाखूनों को साफ करने से मुंह और शरीर के अन्य छिद्रों में कीटाणुओं को फैलने से रोकने में मदद मिलती है। नाखून काटने से भी बचना चाहिए।

दंत स्वच्छता

अच्छी दंत स्वच्छता केवल मोती के सफेद दांतों से कहीं अधिक है। दांतों और मसूड़ों की देखभाल करना मसूड़ों की बीमारियों और कैविटी को रोकने का एक स्मार्ट तरीका है। दिन में कम से कम दो बार 2 मिनट तक ब्रश करें। उठने के बाद और सोने से पहले ब्रश करने का लक्ष्य रखें। हो सके तो हर भोजन के बाद ब्रश भी करें। रोजाना दांतों के बीच फ्लॉस करें और डेंटिस्ट से एंटीबैक्टीरियल माउथवॉश का इस्तेमाल करने के बारे में पूछें। ये दो कदम दांतों की सड़न को रोकने में मदद कर सकते हैं और उन जेबों को खत्म कर सकते हैं जहां बैक्टीरिया और कीटाणु जमा हो सकते हैं।

बीमारी स्वच्छता

अगर किसी की तबीयत ठीक नहीं है, तो उसे दूसरों में कीटाणु फैलाते रहना चाहिए। इसमें छींकते समय मुंह और नाक को ढंकना, साझा सतहों को एंटीबैक्टीरियल वाइप से पोंछना और गियर या इलेक्ट्रॉनिक्स साझा नहीं करना शामिल है। साथ ही, किसी भी गंदे टिशू को तुरंत फेंक दें।

हाथों की स्वच्छता

हाथों पर कीटाणु आसानी से मुंह, नाक, आंख और कान के जरिए शरीर में पहुंच जाते हैं। हाथ धोने के निर्देश:

- खाने से पहले, जब कोई खाना संभालता है
- जब भी कोई छींकने पर या किसी जानवर के संपर्क में आने पर कचरा संभालता है
- बच्चे का डायपर बदलने के बाद, व्यक्तिगत स्वच्छता में सहायता करने, या किसी कट या घाव को साफ करने के बाद, हाथ धोएं।

4.1.3 व्यक्तिगत स्वच्छता और सौंदर्य मानक

व्यक्तिगत स्वच्छता - व्यक्तिगत स्वच्छता को किसी के बाहरी शरीर को साफ और तैयार रखने के अभ्यास के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। उच्च स्तर की स्वच्छता बनाए रखने में विफलता के विभिन्न परिणाम हो सकते हैं। न केवल संक्रमण या बीमारी होने की संभावना अधिक होती है, बल्कि इसके कई सामाजिक और मनोवैज्ञानिक परिणाम भी होते हैं।

(क). नहाना

रोजाना गर्म पानी और साबुन से नहाएं। जब मौसम गर्म होता है, तो दिन में दो बार स्नान करने पर विचार किया जा सकता है। इष्टतम व्यक्तिगत स्वच्छता के लिए प्रतिदिन स्नान करना अनिवार्य है क्योंकि:

- प्रतिदिन साबुन और गर्म पानी से स्नान करने से शरीर की दुर्गंध से बचने में मदद मिलती है, जिससे बैक्टीरिया नष्ट हो जाते हैं

- प्रभावित क्षेत्रों को प्रतिदिन धीरे-धीरे साफ करके और सुखाकर एथलीटों के पैरों की त्वचा के संक्रमण को रोका जा सकता है
- सिर की त्वचा को साफ करने और सिर में जूँ से बचने के लिए सप्ताह में कम से कम एक बार बालों को शैम्पू और कंडीशन करें
- लंबे दिन के बाद घर जाना या अचानक बारिश में फंसना और साबुन से गर्म स्नान करने से शरीर से किसी भी खतरनाक बैक्टीरिया को निकालने में मदद मिलती है

सही तरीके से कैसे नहाएं?

शरीर को साफ करने के लिए नहाना एक सौम्य तरीका है। हालांकि, यह सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है कि स्नान करते समय अंतिम परिणाम शॉवर में एक साफ शरीर है।

चरण



- चरण 1** साबुन निकालें और अच्छी तरह धो लें। यह एक वैकल्पिक कदम है, हालांकि कुछ लोग किसी भी गंदगी को दूर करने के लिए टब में भिगोने से पहले एक त्वरित स्नान करना पसंद करते हैं।
- चरण 2** टब को जल्दी से साफ कर दें। साबुन के अवशेषों या बिखरे बालों को हटाने के लिए टब के अंदर के हिस्से को एक कागज़ के तौलिये या कपड़े से साफ करें।
- चरण 3** टब को आधा गुनगुना या थोड़ा गर्म पानी से भरें। जरूरत से ज्यादा गर्म पानी त्वचा को जला देगा, और थोड़ा ज्यादा गर्म पानी भी इसे सुखा देगा। हाथ से, कोई भी पानी के तापमान की सावधानीपूर्वक जांच कर सकता है।
- चरण 4** एक बार टब में जाने के बाद, शरीर को साबुन से धोने के लिए वॉशक्लॉथ या लूफ़े का उपयोग करें। सुनिश्चित करें कि कोई त्वचा को अधिक एक्सफोलिएट नहीं करता है। पहले त्वचा को धोना बेहतर होता है क्योंकि यह नर्म हो जाती है जब कोई भीगता है और अधिक छूटने का खतरा होता है।
- चरण 5** जब कोई नहाता है तो उसे बार-बार बाल नहीं धोने पड़ते। यदि कोई ऐसा करने का निर्णय लेता है, तो पहले बालों को शैम्पू करना सुनिश्चित करें, गर्दन के नप पर विशेष ध्यान दें। और खोपड़ी। साबुन को एक कप पानी या शॉवरहेड अटैचमेंट से धो लें।
- चरण 6** सिरों पर विशेष ध्यान देते हुए बालों में कंडीशनर लगाएं। बालों को एक कप पानी या शॉवरहेड अटैचमेंट से धोएं, बालों के क्यूटिकल्स को सील करने के लिए ठंडे पानी से कुल्ला करें।
- चरण 7** जब कोई स्नान कर लेता है, तो एक तौलिया शरीर को सुखा देता है और नमी में सील करने के लिए तुरंत एक मॉइस्चराइजर लागू करता है।

(ख). नाखून काटना

- नेल ग्रूमिंग स्वयं की देखभाल का एक सरल लेकिन महत्वपूर्ण रूप है। छोटे, अच्छी तरह से रखे गए नाखून न केवल अच्छे दिखते हैं, बल्कि उनमें गंदगी और बैक्टीरिया होने की संभावना भी कम होती है, जिससे संक्रमण हो सकता है। इसके अलावा, उचित नाखून कतरन तकनीक हैंगनेल और अंतर्वर्धित पैर की उंगलियों के नाखून जैसी



चित्र 4.1.6 नाखूनों को मुलायम बनाना

लगातार समस्याओं की रोकथाम में सहायता कर सकती है। हालांकि नाखून काटना एक सरल प्रक्रिया प्रतीत होती है, लेकिन स्वस्थ ट्रिम सुनिश्चित करने के लिए कुछ प्रक्रियाएं अपनानी चाहिए। त्वचा विशेषज्ञ नाखूनों को सही ढंग से ट्रिम करने के लिए निम्नलिखित चरणों की सलाह देते हैं:

- **नाखूनों को नरम करें।** नहाने या शॉवर के बाद, नाखूनों को काटने का सबसे अच्छा समय ठीक बाद में होता है। अगर ऐसा संभव न हो तो नाखूनों को कुछ मिनट के लिए गुनगुने पानी में भिगोकर नर्म बनाएं।
- **उचित उपकरण इकट्ठा करें।** नाखूनों के लिए, नेल क्लिपर का उपयोग करें, और पैर की उंगलियों के नाखून के लिए पैर की अंगुली का नाखून क्लिपर का उपयोग करें। महीने में कम से कम एक बार औजारों को कीटाणुरहित करना याद रखें। उदाहरण के लिए, नाखून कतरनी या कैंची कीटाणुरहित करने के लिए, एक छोटे से स्क्रब ब्रश को 70 से 90 प्रतिशत आइसोप्रोपिल अल्कोहल के कटोरे में डुबोएं और उन्हें ब्रश से साफ करें। उसके बाद, उपकरणों को गर्म पानी में धो लें और उन्हें स्टोर करने से पहले अच्छी तरह से सुखा लें।
- **नाखूनों को ट्रिम करने के लिए, लगभग सीधे नाखून के आर-पार काटें।** फिर, नाखूनों के कोनों के चारों ओर कुछ हद तक एक नेल फाइल/एमरी बोर्ड लें, जो उन्हें मजबूत रहने और पोशाक या बनावट को पकड़ने से बचने में मदद करेगा।
- **नाखून बढ़ने की संभावना कम करने के लिए।** पैर के नाखूनों को काटते या काटते समय सीधे ट्रिम करें। पैर के नाखून नाखूनों की तुलना में बहुत धीमी गति से बढ़ते हैं, इसलिए किसी को यह लग सकता है कि इन नाखूनों को बहुत बार ट्रिम करने की आवश्यकता नहीं है।
- **नेल फाइल/ एमरी बोर्ड का उपयोग करके दांतेदार/अनियमित किनारों को चिकना करें।** हमेशा इसी तरह नाखून को फाइल करें, क्योंकि आगे-पीछे करने से नाखूनों की मजबूती खराब हो सकती है।
- **क्यूटिकल्स को अकेला छोड़ दें।** क्यूटिकल्स नाखून की जड़ की रक्षा करते हैं; इस प्रकार, उन्हें काटने या उन्हें वापस जबरदस्ती करने की अनुशंसा नहीं की जाती है। यह आसान है बैक्टीरिया और अन्य कीटाणुओं के शरीर में प्रवेश करने और क्यूटिकल्स को काटने या क्लिप करने पर संक्रमण पैदा करने के लिए। इसके अलावा, नाखून के संक्रमण को ठीक होने में अधिक समय लग सकता है।
- **ट्रिमिंग/काटने के बाद मॉइस्चराइज़ करें** नाखून की लचीलापन बनाए रखने में मदद करने के लिए। यह विशेष रूप से तब महत्वपूर्ण होता है जब हवा शुष्क होती है, क्योंकि सूखे नाखूनों के फटने की संभावना अधिक होती है।
- **नाखून समग्र स्वास्थ्य की एक छवि हैं।** यदि किसी को नाखूनों के रंग, बनावट या रूप में कोई परिवर्तन दिखाई देता है, तो बोर्ड-प्रमाणित त्वचा विशेषज्ञ से परामर्श लें। जबकि कुछ परिवर्तन अहानिकर होते हैं, अन्य किसी बीमारी या संक्रमण का संकेत दे सकते हैं, जैसे मेलेनोमा या नाखून कवक संक्रमण।



चित्र 4.1.7 उपकरण इकट्ठा करना



चित्र 4.1.8 नाखूनों को ट्रिम करना



चित्र 4.1.9 अंतर्वर्धित पैर की अंगुली का नाखून



चित्र 4.1.10 अनियमित किनारों को चिकना



4.1.11 क्यूटिकल्स की देखभाल चित्र



4.1.12 नाखूनों को मॉइस्चराइज़ करना चित्र



4.1.13 नाखून साफ करना या काटना

(ग). दांतों को साफ़ करना

दांतों को ब्रश करना सबसे अधिक संभावना है कि हर कोई पहले से ही जानता है कि कैसे करना है। आखिरकार, क्या हर कोई युवा होने पर अपने दाँत धोना नहीं सीखता? फिर भी, किसी को यह जानकर आश्चर्य हो सकता है कि दांतों को प्रभावी ढंग से कैसे धोना है, इस बारे में कई गलतफहमियाँ हैं। हो सकता है कि कुछ लोगों को बचपन में कुछ गलत सिखाया गया हो। अन्य परिस्थितियों में, ओवरटाइम में गलतियाँ हो गईं। इसलिए यह जानना जरूरी है कि किसी भी घटना में दांतों को ठीक से कैसे धोना है। दस कदम नीचे सूचीबद्ध हैं।



चित्र 4.1.14 ओरल हाइजीन

चरण



- चरण 1** **सही टूथब्रश का इस्तेमाल करें** - ज्यादातर लोगों के लिए सॉफ्ट ब्रिसल वाला टूथब्रश सबसे सुरक्षित विकल्प होता है। मध्यम और कठोर ब्रिसल वाले ब्रश मसूड़ों, जड़ की सतह और सुरक्षात्मक दांतों के इनेमल को नुकसान पहुंचा सकते हैं, यह इस बात पर निर्भर करता है कि कोई कितना विनाशकारी तरीके से दांतों को ब्रश करता है और दांतों की मजबूती। प्राकृतिक ब्रिसल वाले टूथब्रश का उपयोग नहीं किया जाना चाहिए क्योंकि उनमें बैक्टीरिया हो सकते हैं। सभी दांतों तक पहुंचने के लिए एक छोटे ब्रश हेड की आवश्यकता होती है। ऐसा टूथब्रश चुनें जिसकी ग्रिप हाथ में आरामदायक हो।
- चरण 2** **पुराने टूथब्रश बदलें** - एक आदर्श टूथब्रश लंबे समय तक नहीं टिकेगा। केवल कुछ महीनों के उपयोग के बाद, टूथब्रश को त्यागना होगा। उन लक्षणों पर नज़र रखें, जिनमें ब्रिसल्स फटने लगे हैं। टूथब्रश को बदलने का समय आ गया है यदि ब्रिसल्स भुरभुरा हो गए हैं और अब सीधे खड़े नहीं हैं।

- चरण 2** **दिन में दो बार ब्रश करें** - दिन में एक बार भागना बिल्कुल भी ब्रश न करने से कहीं बेहतर है, लेकिन दिन में दो बार दौड़ने की सलाह दी जाती है। भोजन आठ घंटे में पट्टिका में बदल सकता है, जिसका अर्थ है कि दिन में केवल एक बार दांतों को ब्रश करने से दांतों पर बहुत अधिक पट्टिका बन जाएगी।
- चरण 3** **सही दूधपेस्ट का इस्तेमाल करें** - फ्लोराइड युक्त दूधपेस्ट का प्रयोग करना चाहिए। फ्लोराइड एक खनिज है जो पट्टिका को खत्म करने और दाँत तामचीनी में सुधार करने में मदद करता है। दूधपेस्ट ब्रांड विभिन्न स्वादों और विशेषताओं में आते हैं, जैसे कि वाइटनिंग, डिसेन्सिटाइजेशन और टैटार नियंत्रण। एक ब्रांड चुनें जो वरीयताओं से मेल खाता हो।
- चरण 4** **सही तकनीक का प्रयोग करें** - सबसे पहले मटर के दाने के बराबर दूधपेस्ट लगाएं। दांतों को उनके आर-पार करने के बजाय थोड़ा गोलाकार गति में ब्रश करने की सलाह दी जाती है। अगला, दांतों के सामने वाले हिस्से को दूधब्रश से 450 के कोण पर ब्रश करें। मुँह को चौड़ा करके और दूधब्रश को मसूड़े की रेखा की ओर झुकाकर, व्यक्ति दांतों के अंदरूनी हिस्से को साफ कर सकता है।
- चरण 5** **कोमल हो** - दांतों को जबरदस्ती ब्रश करने का मतलब यह नहीं है कि कोई दांतों की बेहतर सफाई कर रहा है। बहुत ज्यादा ब्रश करने से दांतों के इनेमल और मसूड़ों को नुकसान हो सकता है। ब्रश जो जल्द ही खराब हो जाते हैं, यह दर्शाता है कि व्यक्ति दांतों की बहुत आक्रामक तरीके से सफाई कर रहा है।
- चरण 6** **काफी देर तक ब्रश करें** - दांतों को बहुत तेजी से ब्रश करना एक सामान्य गलती है, क्योंकि यह थकाऊ हो सकता है। बजाय, धीरे-धीरे मुँह के चारों ओर काम करें, प्रत्येक क्षेत्र को कम से कम दस सेकंड दें। दांतों को ब्रश करने में कुल मिलाकर लगभग तीन मिनट का समय लगना चाहिए।
- चरण 7** **जीभ ब्रश करें** - हाँ, दूधब्रश का एक उद्देश्य दांतों को ब्रश करने के अलावा भी होता है। जीभ पर बनने वाले बैक्टीरिया से छुटकारा पाना मुश्किल होता है। ब्रश करना आवश्यक है क्योंकि माउथवॉश निष्क्रिय है। पूरी जीभ को नए दूधपेस्ट से ब्रश करें, जहाँ तक आप सहज महसूस करते हैं, मुँह तक पहुँचें।
- चरण 8** **दूधब्रश धोकर साफ करना** - ब्रश करने के बाद दूधब्रश बैक्टीरिया से ढक जाएगा। यदि कोई ब्रश को साफ नहीं करता है, तो अगली बार जब कोई दाँत धोएगा तो बैक्टीरिया फिर से आ जाएगा। कुछ सेकंड के लिए नल के नीचे दूधब्रश को धोने के बाद इसे सूखने के लिए अलग रख दें।
- चरण 9** **दाँत साफ करने का धागा प्रयोग करना** - फ्लॉसिंग दांतों की देखभाल का वह हिस्सा है जिसे अक्सर नजरअंदाज कर दिया जाता है। सुनिश्चित करें कि कोई यह त्रुटि नहीं करता है। दांतों को ब्रश करना फायदेमंद है, लेकिन यह काम को पूरी तरह से अपने आप पूरा नहीं कर सकता है। भोजन के छोटे-छोटे टुकड़े दांतों के बीच फंस जाते हैं, और उन्हें बाहर निकालने का एक ही तरीका है कि 'ऑस' किया जाए। किसी भी मामले में, दिन में एक बार, सभी दांतों के बीच फ्लॉस करें।

अच्छी मौखिक स्वच्छता के लिए दांतों को ब्रश करना आवश्यक है। हालांकि, दांतों की जटिलताएं महंगी होने के साथ-साथ असहज भी हो सकती हैं। इसके अलावा, दांतों को ब्रश करना ही प्लाक बनाने वाले कीटाणुओं से छुटकारा पाने का एकमात्र साधन है, जो इलाज न किए जाने पर कैविटी और मसूड़ों की बीमारी पैदा कर सकता है। दांतों को ब्रश करने के महत्व के कारण, यह दोबारा जांचना एक अच्छा विचार है कि कोई व्यक्ति दांतों को ठीक से ब्रश कर रहा है या नहीं।

(घ). हाथ धोना

हाथों को सही तरीके से कैसे धोएं

हाथ धोने की सबसे अच्छी तकनीक क्या है? कोरोनावायरस (कोविड -19) के मौजूदा परिदृश्य में हाथों को साफ रखना महत्वपूर्ण है और अब जब मौसम लौट आया है। यदि कोई हाथ धोते समय पालन की जाने वाली 12 प्रक्रियाओं से अपरिचित है तो यह प्रक्रिया मूल बातों पर वापस ले जाएगी!

हमेशा याद रखें कि भले ही हाथ साफ दिखें, फिर भी वे घातक रोगजनकों को शरण दे सकते हैं। इसलिए, बीमार होने और रोगाणुओं को दूसरों तक पहुंचाने से बचने के लिए हाथ धोना अत्यंत कुशल रणनीतियों में से एक है।

यह समझना महत्वपूर्ण है कि कितनी बार और कब हाथ धोना चाहिए। हाथों को हर समय साबुन और पानी से धोना चाहिए:

- घर से निकलने से पहले (लोगों को किसी भी बैक्टीरिया से सुरक्षित रखने के लिए)
- जब कोई गंतव्य पर पहुंचे, तो चारों ओर एक नजर डालें (सार्वजनिक परिवहन आदि से उठाए जा सकने वाले खराब बैक्टीरिया से छुटकारा पाने के लिए)
- यह मदद करेगा अगर कोई इसे खाने या खाना बनाने से पहले और बाद में करता है
- घर को पहले और बाद में साफ करना चाहिए
- नाक बहने के बाद खांसना या छींकना
- पहले और बाद में कटौती या घावों की सफाई
- शौचालय का उपयोग करने के बाद
- पालतू जानवर को खिलाने या संभालने के बाद

How to wash your hands



चित्र 4.1.15 हाथ धोने के चरण

4.1.4 संवारना

संवारना एक अच्छा, साफ सुथरा और स्वच्छ रूप बनाए रखने की प्रक्रिया है। जिस तरह से एक कपड़े और संवारना विश्वास और बुद्धिमत्ता का बयान भेजते हैं। पर्सनल ग्रूमिंग हमारी दिनचर्या का अहम हिस्सा बन गया है। एक अच्छे कपड़े पहने व्यक्ति भीड़ से अलग दिखता है। जानें कि त्वचा की ठीक से देखभाल कैसे करें और उपस्थिति को बढ़ाने के लिए मेकअप का उपयोग करें। स्वयं को ठीक से संवारकर सामाजिक अंतःक्रियाओं में एक अनुकूल प्रभाव डालें। व्यक्तिगत सौंदर्य में शरीर की उचित देखभाल करना शामिल है। हाथ धोना, दाँत साफ़ करना, बालों में कंघी करना, नाखून काटना, हजामत बनाना, साफ कपड़े पहनना और नहाना ये सभी स्वास्थ्य के लिए आवश्यक हैं। स्वच्छता के तरीके से शरीर की देखभाल करना ही व्यक्तिगत संवारना है। हाथ धोना, दाँतों को ब्रश करना, बालों में कंघी करना, नाखून काटना, शेविंग करना, साफ कपड़े पहनना और नहाना व्यक्तिगत स्वास्थ्य को बनाए रखने के महत्वपूर्ण पहलू हैं।

व्यक्तिगत संवारने की आदतें - पोशाक और व्यक्तिगत सौंदर्य पर दिशानिर्देश

1. पुरुषों के लिए कॉर्पोरेट पोशाक

1. शर्ट

- शर्ट को अच्छी तरह से धोया और इस्त्री किया जाना चाहिए
- काम करने के लिए जोर से रंग (कोई भी गहरा रंग - जैसे काला, गहरा नीला, गहरा भूरा) पहनने से बचें। गहरे रंग की पैंट के साथ सफेद/हल्के रंग की शर्ट बेहतर हैं
- कैजुअल न पहनें; यह व्याख्या के लिए खुला है - जैसा कि मेरे लिए क्या कारण है, दूसरे के लिए आकस्मिक नहीं है
- कार्यालय समय के दौरान हर समय शर्ट के कॉलर और कफफस को बटन करना चाहिए
- सुनिश्चित करें कि शर्ट को स्मार्ट लुक देते हुए बड़े करीने से टक किया गया है। ढीली-ढाली कमीजें बहुत ही जर्जर रूप देती हैं
- काम के घंटों के दौरान शर्ट की आस्तीन को कभी भी रोल या पुश न करें
- शर्ट की जेब को भारी या भारी वस्तुओं से न बांधें

2. ट्राउजर पैंट्स

- ट्राउजर को अच्छी तरह से धोया और इस्त्री किया जाना चाहिए
- औपचारिक नेवी ब्लू/डार्क ब्राउन/ब्लैक/ग्रे ट्राउजर की अनुमति है। हल्के रंग के पतलून को औपचारिक पोशाक नहीं माना जाता है
- वे अच्छी तरह से फिट और उचित लंबाई के होने चाहिए - बहुत छोटे नहीं ताकि खड़े होने पर या बहुत लंबे समय तक मोड़े देखे जा सकें ताकि वे जूतों के ऊपर गिरें / मोड़ें
- ट्राउजर की जेब में भारी या भारी वस्तु न रखें

3. जूते

- फीते वाले काले चमड़े के जूते पसंद किए जाते हैं। मानसून के दौरान, कोई अन्य सामग्री के जूते पहन सकता था, लेकिन आवश्यक रूप से काले और फीते के साथ
- फ्लोटर्स या स्नीकर्स न पहनें
- जूतों को हमेशा अच्छी तरह पॉलिश और साफ रखें

4. मोड़े

- सुनिश्चित करें कि वे टखने से उचित लंबाई (4 इंच से अधिक) के हैं
- ध्यान रखें कि जब कोई झारना या झुक रहा हो तो नंगे त्वचा को प्रकट न करें
- रोज साफ मोड़े पहनने चाहिए। सुनिश्चित करें कि मोड़े से बदबू न आए

- सुनिश्चित करें कि जुराबों के शीर्ष पर लोचदार मजबूत है और ढीला नहीं है ताकि जुराब नीचे गिर जाए
5. टाई
- कॉर्पोरेट टाई पहनना अनिवार्य है- जब प्रदान किया जाए
 - टाई की नोक को पतलून के कमरबंद के शीर्ष को छूना चाहिए और ऊंचाई के अनुरूप समायोजित किया जाना चाहिए
 - टाई बहुत छोटी या लंबी नहीं होनी चाहिए
 - टाई पहनते समय सुनिश्चित करें कि कॉलर बटन बंद है
 - टाई बहुत ढीली या बहुत टाइट नहीं पहननी चाहिए
 - चौड़ी गर्दन वाले लोग बड़ी गांठ खींच सकते हैं, जबकि पतली गर्दन वाले लोग छोटी गांठों के साथ बेहतर दिखते हैं
 - टाई के संकीर्ण ब्लेड को हमेशा मुख्य ब्लेड के पीछे अच्छी तरह से सुरक्षित किया जाना चाहिए
6. टाई बांधना

बांधना एक बहुत ही सरल कार्य है। यह सुनिश्चित करने के लिए नाम में वहीं है। फिर भी, क्या इसे ठीक करना संभव है? यह महत्वपूर्ण है। एक अच्छी तरह से निष्पादित फिनिशिंग टच के लिए सही अवसर और शर्ट कॉलर के साथ उचित गाँठ का मिलान करना महत्वपूर्ण है। तो, नहीं, पतली शर्ट और ब्लेजर के साथ पहले आकार का पावर नॉट अच्छा नहीं लगेगा। दूसरी ओर, एक बुद्धिमान व्यक्ति के पास एक से अधिक गो-टू-गाँठ होते हैं। सौभाग्य से, यहां सूचीबद्ध तीन समुद्री मील व्यावहारिक रूप से किसी भी सार्टोरियल स्थिति को संभाल सकते हैं।

चरण



चित्र 4.1.16 एक टाई बांधने के चरण

(1.) बेल्ट

1. एक ब्लैक बेल्ट कॉर्पोरेट पोशाक का एक अभिन्न अंग है और इसे हर दिन पहना जाना चाहिए
2. बेल्ट हमेशा जूतों के रंग से मेल खाना चाहिए
3. बेल्ट की चौड़ाई 1 इंच से 1.5 इंच होनी चाहिए, और बकसुआ का आकार 2 से 2.5 इंच लंबा और 1.5 इंच से 2 इंच चौड़ा होना चाहिए
4. सुनिश्चित करें कि बेल्ट और बकल सही आकार के विज्ञापन आकार के हैं और बहुत सुस्त, घिसे-पिटे या कम चमक वाले नहीं हैं

पुरुषों के लिए सौंदर्य और स्वच्छता**(1.) बाल**

1. बालों में हमेशा अच्छी तरह से कंघी करनी चाहिए
2. फैंसी केशविन्यास, लंबे बाल या सीधे बालों से बचें
3. यदि आवश्यक हो तो बालों को रंगने/स्ट्रेकिंग की अनुशंसा नहीं की जाती है। केवल प्राकृतिक रंगों में होना चाहिए (काला या गहरा भूरा)
4. अत्यधिक बालों के तेल या तेज गंध वाले हेयर स्प्रे और जैल के उपयोग से बचें
5. बालों की लंबाई उचित होनी चाहिए-कान या शर्ट के कॉलर पर नहीं गिरना चाहिए

(2.) चेहरे के बाल

- **मूँछ:** मूँछों को हमेशा साफ और अच्छी तरह से कटी हुई रखें। लंबाई मुँह के कोने से आगे नहीं बढ़नी चाहिए। ऊपरी होंठ की रूपरेखा पेंसिल ट्रिम दिखाई देनी चाहिए, या किसी भी शैली को पेशेवर ड्रेस कोड का हिस्सा नहीं माना जाता है।
- **दाढ़ी:** हर दिन काम पर आने से पहले शेव करने की उम्मीद की जाती है। यदि किसी को दाढ़ी बनाए रखने की आवश्यकता है, तो सुनिश्चित करें कि यह अच्छी तरह से छंटनी की गई है। सिखों के लिए, नेट का उपयोग करते समय, सुनिश्चित करें कि यह बहुत अच्छा है और रंग पगड़ी से मेल खाता है
- **साइड कटिंग:** साइड कटिंग की लंबाई को हमेशा कान के ऊपर या कान के बीच तक रोकते रहें

(3.) हाथ और नाखून

- हाथों और नाखूनों को हर समय साफ रखना चाहिए
- सूखे हाथों के मामले में। हैंड लोशन का इस्तेमाल करें
- हाथ साफ करने वाला/गीला टिशू रखें
- नाखूनों को नियमित रूप से साफ और काटा जाना चाहिए
- सभी उंगलियों पर नाखून 1 मिमी. से अधिक नहीं होने चाहिए

(4.) सामान

यह सुनिश्चित करने के लिए न्यूनतम सामान पहना जाना चाहिए कि वे पोशाक या कॉर्पोरेट छवि से विचलित न हों। सहायक उपकरण चुनने में किसी की मदद करने के लिए कुछ सुझाव:

- **चेन:** यदि कोई चेन या पेंडेंट पहनता है, तो सुनिश्चित करें कि वह दिखाई नहीं दे रहा है। अधिक से अधिक, एक एकल श्रृंखला की अनुमति है (भले ही वह दिखाई न दे)

- **अंगूठियां:** दो से अधिक अंगूठियां न पहनें। प्रत्येक हाथ पर एक। ०० रत्नों के साथ या बिना बैंड हो सकता है
- **झुमके/स्टड/अन्य पियर्सिंग:** अनुमति नहीं
- **चूड़ियाँ / कंगन:** धार्मिक रीति-रिवाजों के अनुसार एक एकल "कड़ा, या कंगन पहन सकता है।
भद्रे कंगन पहनने से बचें
- **घड़ियाँ:** घड़ियाँ सरल और स्मार्ट होनी चाहिए। काले चमड़े या स्टील की पट्टियों की सिफारिश की जाती है। फैंसी रंगों और डिज़ाइनों की बड़ी और चमकदार डायल या घड़ियों से बचें
- **चश्मा:** चश्मे के फ्रेम औपचारिक और स्मार्ट होना चाहिए और चेहरे के वक्र के अनुरूप होना चाहिए। फ्लैशी से बचें या फैशनेबल फ्रेम
- **टैटू:** सख्ती से अनुमति नहीं। यदि मौजूद है, तो यह दिखाई नहीं देना चाहिए

महिलाओं के लिए कॉर्पोरेट पोशाक

महिलाएं इनमें से चुन सकती हैं वेस्टर्न तथा भारतीय पोशाक

वेस्टर्न पोशाक

(1.) शर्ट

- शर्ट को अच्छी तरह से धोया और इस्त्री किया जाना चाहिए
- कार्यालय समय के दौरान शर्ट के कॉलर और कफफस को बटन करना चाहिए
- शर्ट की आस्तीन को कभी भी रोल या पुश न करें
- कमीज को पैंट में नहीं बांधना चाहिए
- शर्ट पहनें जो सही फिट हो.
- सफेद/हल्के रंग की पूरी बांह की कमीज स्वीकार्य हैं

(2.) ट्राउज़र

- ट्राउज़र को अच्छी तरह से धोया और इस्त्री किया जाना चाहिए
- औपचारिक गहरे नीले/गहरे भूरे/काले/ग्रे ट्राउज़र की अनुमति है
- ट्राउज़र में सामने और साइड पॉकेट के साथ होना चाहिए
- वे अच्छी तरह से फिट और उचित लंबाई के होने चाहिए - बहुत छोटे नहीं, ताकि खड़े होने पर या बहुत लंबे समय तक मोझे देखे जा सकें ताकि वे जूतों के ऊपर गिरें / मोड़ें

(3.) भारतीय पोशाक

- साड़ियों को स्टाइल और कम्फर्ट के साथ पहना जाना चाहिए। साड़ी को अच्छी तरह से इस्त्री किया जाना चाहिए और बड़े करीने से लपेटा जाना चाहिए
- साड़ी को हमेशा पिन अप करें ताकि कोई भी काम आसानी से कर सके
- पल्लू को हमेशा कंधे के ऊपर रखना चाहिए और कभी भी ढीला नहीं छोड़ना चाहिए
- केवल पैर की उंगलियों को दिखाने के लिए साड़ी की लंबाई लंबी होनी चाहिए
- चमकीले या चंकी आभूषणों का प्रयोग न करें

(4.) सलवार कमीज़

- सलवार कमीज़ अच्छी तरह से इस्त्री और सिला हुआ होना चाहिए
- यह आरामदायक फिटिंग का होना चाहिए
- साधारण सलवार/चूड़ीदार की सिफारिश की जाती है। दुपट्टे के बारे में भी उल्लेख करना चाहिए - जब उन्हें पहना जाना चाहिए / नहीं पहना जाता है

(5.) दुपट्टा

- दुपट्टे को बड़े करीने से मोड़ा जाना चाहिए और कंधों पर पिन किया जाना चाहिए

(6.) फुटवियर

- जूते काले होने चाहिए
- उन्हें हर समय अच्छी तरह से बनाए रखा और पॉलिश किया जाना चाहिए
- पश्चिमी पोशाक और सलवार कमीज़ के साथ बंद पैर के जूते पहनने की सलाह दी जाती है
- खुले जूते/सैंडल साड़ी के साथ पहने जा सकते हैं
- हील्स 1 इंच से कम और 2.5 इंच से ज्यादा नहीं होनी चाहिए, बेहतर होगा कि हील्स ब्लॉक करें
- नुकीले पैर के जूते, जूते और ऊँची एड़ी के जूते से बचें
- मोज़े/मोजे, यदि पहने जाने की आवश्यकता हो, केवल त्वचा के रंग का होना चाहिए

(7.) सामान

- **चेन:** अगर कोई चेन/मंगलसूत्र और पेंडेंट पहनता है, तो सुनिश्चित करें कि वह दिखाई नहीं दे रहा है। अधिक से अधिक, एक एकल श्रृंखला की अनुमति है। बड़े पत्थरों आदि वाले फैशनेबल हार से बचें।
- **कान की बाली:** झुमके सरल और छोटे होने चाहिए। एक ही जोड़ी झुमके पहनें। चांदी, सोना या मोती के स्टड की सिफारिश की जाती है। एकाधिक भेदी के मामले में, केवल छोटे स्टड की अनुमति है। लंबे लटकने वाले झुमके या मेल खाने वाले रंगों की अनुमति नहीं है।
- **अंगूठियां:** दो से अधिक अंगूठियां न पहनें, प्रत्येक हाथ पर एक। यह रत्नों के साथ या बिना बैंड हो सकता है। अंगूठियां डिजाइन और आकार में सरल होनी चाहिए। आर्टिफिशियल रिंग पहनने से बचें क्योंकि यह कैजुअल लुक देता है।
- **चूड़ियाँ / कंगन:** चूड़ियां साड़ी या सलवार-कमीज़ के साथ ही अच्छी लगती हैं चमकीले कंगन या रंगीन चूड़ियाँ पहनने से बचें। दो चूड़ियाँ या एक कंगन, सोने या चांदी में स्वीकार्य के रूप में। सुनिश्चित करें कि चूड़ियाँ/कंगन शोर न करें।
- **पायल/एंकलेट्स:** शायद व्यक्तिगत पसंद के आधार पर पहना जाता है। पायल और एंकलेट्स भारतीय पोशाक के साथ अच्छी लगती हैं और वेस्टर्न पोशाक में नहीं पहना जाना चाहिए। दोनों पैरों में धारण करना। वे भारी और जिंगलिंग या शोरगुल वाले नहीं होने चाहिए।
- **नाक - रिंग:** स्टड को व्यक्तिगत पसंद के अनुसार पहना जा सकता है। एक छोटे और साधारण हीरे या सोने के स्टड की अनुमति है। नाक के छल्ले जले हुए नहीं होने चाहिए या बहुत अधिक ध्यान आकर्षित नहीं करना चाहिए।
- **टोए रिंग्स:** व्यक्तिगत पसंद के आधार पर पहना जा सकता है। यह बहुत अधिक ध्यान आकर्षित नहीं करना चाहिए। यदि आवश्यक हो तो ही पहना जाए और फैशन स्टेटमेंट के रूप में नहीं।

- **अन्य पियर्सिंग:** अनुमति नहीं
- **चश्मा:** चश्मा फ्रेम औपचारिक और स्मार्ट होना चाहिए और चेहरे के कट के अनुरूप होना चाहिए. भड़कीले या फैशनेबल फ्रेम से बचें। यदि कॉन्टैक्ट लेंस पहनते हैं, तो सुनिश्चित करें कि वे आरामदायक हैं। इनसे आंखों को कोई नुकसान या जलन नहीं होती है। रंगीन कॉन्टैक्ट लेंस की अनुमति नहीं है।
- **टैटू:** सख्ती से अनुमति नहीं। यदि विद्यमान है, यह सख्ती से दिखाई नहीं देना चाहिए।
- **घड़ियाँ:** घड़ियाँ सरल और स्मार्ट होनी चाहिए। चमड़े या स्टील की पट्टियों की सिफारिश की जाती है. बड़े और आकर्षक डायल या फैंसी रंगों और डिज़ाइन की घड़ियों से बचें।

(4). महिलाओं के लिए सौंदर्य और स्वच्छता

1. बालों की देखभाल और हेयर स्टाइल

- सफाई से बंधे बाल किसी भी कॉर्पोरेट पोशाक के साथ बहुत अच्छा जाता है
- अच्छी तरह से बनाए हुए बालों के लिए, यह महत्वपूर्ण है कि इसे हर छह से आठ सप्ताह में ट्रिम किया जाए
- लंबे बाल हर समय वापस खींचे जाने चाहिए - एक ही चोटी में
- छोटे बाल साफ- सुथरे पीछे की ओर क्लिप और बैंड के साथ बंधे होने चाहिए
- बाल आंखों और चेहरे पर नहीं गिरने चाहिए
- अत्यधिक बालों के तेल या हेयर स्प्रे और गंध के उपयोग से बचें

2. बालों का रंग

- स्ट्रीकिंग और बालों को रंगने की अनुशंसा नहीं की जाती है
- यदि आवश्यक हो, तो रंग प्राकृतिक रंगों में या प्राकृतिक रंग की तुलना में अधिक से अधिक एक या दो रंगों में हल्का/गहरा होना चाहिए

3. बालों के साजो - सामान

- सभी हेयर एक्सेसरीज़ केवल काले और आकार में छोटे/मध्यम होने चाहिए
- अलग-अलग रंगों, आकारों और डिज़ाइनों के फैंसी या चमकदार एक्सेसरीज़ (क्लिप, क्लैम्प्स, रबर बैंड्स) हैं जिनकी अनुशंसा नहीं की जाती है
- बालों में गजरा/फूलों का प्रयोग सख्ती से अनुशंसित नहीं है

4. हाथ और नाखून

- हाथ साफ रखने चाहिए
- सूखे हाथ होने पर हैंड लोशन रखें
- हाथ साफ करने वाला/गीला टिश्यू हमेशा रखें
- नाखूनों को नियमित रूप से साफ और काटा और रंगा जाना चाहिए।
- लंबे नाखून फिंगरटिप से 3 मिमी से अधिक नहीं होने चाहिए
- लंबे नाखूनों को हर समय लेड/आकार और रंगा जाना चाहिए

5. मेकअप

- ऑफिस में पहनने के लिए बेसिक मेकअप जरूरी है

- मेकअप को प्राकृतिक रूप देना चाहिए। लगा रहना भूरे या हल्के गुलाबी रंग के रंग लगाना
- आंख या चेहरे का चमकदार मेकअप का प्रयोग न करें
- त्वचा की एलर्जी और रैशज से बचने के लिए अच्छे ब्रांड के मेकअप का इस्तेमाल करें
- कर्मचारियों को काम के घंटों के दौरान हर समय सर्वश्रेष्ठ दिखना चाहिए। यह सुझाव दिया जाता है कि एक व्यक्ति मेकअप को फिर से लागू करता है और एक दिन में नियमित अंतराल पर बाल करता है

6. आई शेडो

- आइब्रो और पलकों के बीच में लगाने से आंखों को बेहतर लुक देने के लिए
- केवल अनुशंसित रंगों का प्रयोग करें

7. आईलाइनर

- इसे आंखों को हाइलाइट करने और बढ़ाने के लिए लगाया जाता है
- केवल अनुशंसित लाइनर का उपयोग किया जाना चाहिए
- आईलाइनर मध्यम मोटाई का होना चाहिए

8. लिपस्टिक

- चेहरे पर रंग और चमक लाने के लिए। बिना ब्लॉटिंग के समान रूप से लगाया जाना चाहिए
- कार्यालय उपयोगार्थ। केवल भूरे रंग के रंगों को पहनने की अनुमति नहीं है, रंग के आधार पर

9. बिंदी

- बिंदी साड़ी या सलवार-कमीज के साथ अच्छी लगती है
- पश्चिमी पोशाक के साथ बिंदी न पहनें
- नियमित गोल मध्यम आकार की मैरून बिंदी की अनुमति है। फैंसी, झालरदार, बहुरंगी और बड़े आकार की बिंदी से बचें

10. सिंदूर

- व्यक्तिगत पसंद के आधार पर इस्तेमाल किया जाना
- छोटा सिंदूर, मैरून रंग की अनुशंसित की जाती है

11. नेल पॉलिश

- नाखूनों को हर समय रंगना चाहिए
- प्राकृतिक रंगों और हल्के रंगों के इस्तेमाल की सलाह दी जाती है
- यमित अंतराल पर नाखूनों को रंगना चाहिए छिलने से बचने के लिए
- चमकीले रंगों और नेल आर्ट से बचें

क्या करें और क्या नहीं

- कॉर्पोरेट पोशाक केवल ड्यूटी पर ही पहनी जानी चाहिए
- जब तक विशेष रूप से अधिकृत नहीं किया जाता तब तक कपड़े या डिजाइन में कॉर्पोरेट पोशाक में कोई बदलाव या बदलाव की अनुमति नहीं है
- शरीर के प्रकार, वजन और रंग के अनुसार पोशाक

- कर्मचारियों को कॉर्पोरेट पोशाक अच्छी स्थिति में रखनी चाहिए
- कॉर्पोरेट पोशाक पूरी तरह से पहना जाना चाहिए और साफ होना चाहिए
- कॉर्पोरेट पोशाक हर समय होटल की संपत्ति होगी

पुरुष पेशवरों को चाहिए:

- रोजाना शेव करें/मूंछें या दाढ़ी ट्रिम करें
- बालों में अच्छी तरह कंघी करें
- वियर क्रिस्प शिकन मुक्त शर्ट और अच्छी तरह से फिट पतलून
- हल्का परफ्यूम पहनें
- नाखून ट्रिम करें

महिला पेशवरों को चाहिए:

- बालों को साफ पोनीटेल या बन में बांधें
- पिछले पृष्ठ की जानकारी के विपरीत काम करने के लिए फ्लैट पहनें जो कहती है कि महिलाएं हील्स पहन सकती हैं
- कम से कम और हल्का मेकअप करें
- चेहरे के बालों से छुटकारा पाएं
- अच्छी खुशबू
- हाथों के पैरों को साफ करें और पारदर्शी नेल पेंट की तरह उंगली की देखभाल करें
- यह सुनिश्चित करने के लिए न्यूनतम सामान पहना जाना चाहिए कि वे पोशाक या कॉर्पोरेट छवि से विचलित न हों
- पोशाक का रंग शांत होना चाहिए

क्या करे

1. **मुस्कान:** - एक वार्म स्माइल हमेशा उपभोक्ता को खुलने में मदद करती है। यह अतिथि को यह जानकर महत्वपूर्ण और सहज महसूस कराता है कि कोई वास्तव में उनकी आवश्यकताओं की परवाह करता है।
2. **सुनना:** - सक्रिय सुनना आतिथ्य में सफलता की कुंजी है। जब कोई सक्रिय रूप से किसी अतिथि की बात सुनता है, तो वह समझ सकता है कि उसे क्या चाहिए, प्रदर्शित करें कि कोई उसे सुनता है, और संभावित रूप से स्थिति को संबोधित करता है। उनके लिए एक समस्या को हल करके, कोई उन्हें खुश कर सकता है, वफादारी पैदा कर सकता है और प्रशंसा जीत सकता है।
3. **सीधे खड़े होना :** - खड़े होने पर, शरीर सीधा होना चाहिए, छाती, पेट, आंखें ऽमुंह के रूप में विवे चेहरे मुस्कुराते हुए बाहों को स्वाभाविक रूप से या शरीर में दाईं ओर और बाईं ओर क्रॉस से पहले सेवाओं के प्रावधान को बनाए रखने के लिए लटकाते हैं।
4. **मिलनसार और विनम्र:** - जब कोई मित्रवत और विनम्र होता है, मेहमानों को समझने और उनकी देखभाल करने की कोशिश में वास्तव में ईमानदार होता है, तो मेहमान उसके प्रति उसी तरह सकारात्मक व्यवहार करेंगे। यहां तक कि जब मेहमान नाराज हो जाते हैं, तब भी वे शांत हो जाते हैं और सच्चे शिष्टाचार का सामना करने पर दयालु प्रतिक्रिया देना शुरू कर देते हैं।

5. **मददगार:** - मेहमानों को सफल होने में मदद करके; चाहे वह समस्याओं की पहचान करना और उन्हें समाप्त करना हो, उन्हें नए अवसरों को संबोधित करने में मदद करना हो, उन्हें बढ़ने और सुधारने में मदद करना हो, लक्ष्य हासिल किया जाता है। यह अनुपस्थित है, और यह एक बहुत ही खड़ी पहाड़ी पर एक रस्सी को धक्का देता है।

6. **अच्छी नींद:** - । यह कोई रहस्य नहीं है कि नींद अच्छे शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। नींद की कमी व्यक्ति को अल्पावधि में चिड़चिड़ा और थका हुआ महसूस करा सकती है। हालांकि, इसके गंभीर दीर्घकालिक स्वास्थ्य परिणाम भी हो सकते हैं। नींद की कमी हृदय रोग, टाइप 2 मधुमेह और अवसाद सहित कई प्रतिकूल स्वास्थ्य परिणामों से जुड़ी है।

7. **हर छह महीने में डेंटिस्ट के पास जाएँ:** - दांतों और मसूड़ों को स्वस्थ बनाए रखने के लिए नियमित रूप से डेंटल चेकअप जरूरी है। अमेरिकन डेंटल एसोसिएशन साल में कम से कम एक बार डेंटिस्ट के पास जाने की सलाह देता है, लेकिन छह महीने में एक बार मिलने से कई तरह की मौखिक समस्याओं से बचा जा सकता है।

क्या न करें

1. **चुड़ंग गम्स:** - गम के बुलबुले को सूँघना और फूंकना कार्यस्थल में एक व्याकुलता है। लोगों को परेशान करने वाली तीखी आवाजें या अन्य अप्रिय आवाजें करना स्वीकार्य नहीं है। इस तरह से गम चबाना मुंह खोलकर खाना खाने के समान है। होटल भागीदारों और मेहमानों को उच्च उम्मीदें होने की संभावना है और उम्मीद है कि ब्रांड इसे अपना पूरा ध्यान और भक्ति (और उसके कर्मचारियों) देगा।

ऐसे मेहमानों के साथ काम करने वाले कर्मचारी गम चबाते हैं, जिससे उन्हें ध्यान देने की चिंता होती है। यह यह आभास देता है कि कार्यकर्ता अनफोकस्ड और अनकमिटेड हैं। तत्काल अनुरोध या पूछताछ करने वाले ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय, गम चबाने वाले कर्मचारी गंभीर होने के बजाय आराम से दिखाई देते हैं, जिससे समस्या हो सकती है।

जो लोग किसी के साथ जुड़ते हैं और वह बात करते समय मुंह में गम सुन और देख सकते हैं। उन्हें नहीं करना चाहिए; भोजन से भरे मुंह से बात करना बात करने के समान है। यह विद्रोही है।

इसके अलावा, काम पर गम चबाने के परिणामस्वरूप कालीन पर, डेस्क के पीछे और दीवारों पर कई स्टाम्प-इन छूटे हुए मसूड़े हो सकते हैं, जो व्यवसायों के लिए जल्दी से एक कठिन मुद्दा बन सकते हैं और कार्यस्थल के माहौल को खराब कर सकते हैं।

अतिथि सेवा में चुड़ंग गम एक नहीं-नहीं है; याद रखें कि संगठन के कर्मचारी हर समय ब्रांड का प्रतिनिधित्व करते हैं। ग्राहकों के साथ बात करते समय गम चबाना गैर-पेशेवर और अप्रिय माना जाता है। यह होटल के प्रतिकूल प्रभाव देता है।

2. **चबाने वाला तम्बाकू:** - तंबाकू चबाना धूम्रपान के लिए एक सुरक्षित विकल्प नहीं है और यह लत सहित स्वास्थ्य के लिए महत्वपूर्ण जोखिम पैदा करता है। जब कोई तंबाकू के खतरों के बारे में सोचता है, तो मन शायद सिगरेट के धुएँ में कूद जाता है। हालांकि, जबकि तंबाकू धूम्रपान खतरनाक है, इसे अन्य तरीकों से निगलना, जैसे इसे चबाना, उतना ही हानिकारक हो सकता है।

3. **मोबाइल फोन का प्रयोग करें:** - कार्यस्थल पर मोबाइल फोन शिष्टाचार सलाह पर कार्य करने से पहले, पहले व्यक्ति को अपनी कंपनी की फोन नीति का अध्ययन करना चाहिए; इस नीति को किसी भी बाहरी सलाह पर वरीयता लेनी चाहिए।

सामान्य तौर पर, कुछ व्यवसाय कार्यालयों में फोन को तेजी से स्वीकार कर रहे हैं, क्योंकि वे अधिक जागरूक हो गए हैं कि स्मार्टफोन के युग में कार्यस्थल की उत्पादकता बनाए रखना संभव है।

- जैसा कि "सुविधा एक मूलभूत विशेषता है जिसे सभी संगठन और उद्यम अपने कर्मियों के लिए प्राप्त करने का लक्ष्य रखते हैं।

कर्मचारी और ग्राहक स्मार्ट फोन का उपयोग करके तेजी से और कुशलता से एक दूसरे से जुड़ सकते हैं और संपर्क कर सकते हैं।

मान लीजिए कोई ऐसी कंपनी में काम करता है जो फोन इस्तेमाल करने की अनुमति देती है। उस मामले में, फोन के अधिकार रद्द होने से बचने के लिए सही मोबाइल फोन शिष्टाचार का पालन करना चाहिए। रिंगटोन को ध्यान में रखें।

उदाहरण के लिए, मान लीजिए कि कोई ऐसी कंपनी के लिए काम करता है जिसके लिए किसी को बार-बार फोन का जवाब देना पड़ता है। उस स्थिति में, कोई पेशेवर-ध्वनि वाली रिंगटोन डाउनलोड करना चाह सकता है (कोई उच्च पिच नहीं, बहुत जोर से नहीं, कोई परेशान करने वाली आवाज नहीं, कोई अपवित्रता नहीं, आदि)।

बैठकों के दौरान फोन न देखें; फोन को गोद में न रखें; उस व्यक्ति पर ध्यान केंद्रित करें जिसे ध्यान देने की आवश्यकता है, जैसे अतिथि, ग्राहक, सहकर्मी, या बॉस

- फोन को नजरों से दूर रखें और कॉल्स को गोपनीय रखें
- जब कोई काम पर हो, तो फोन के इंज़ट में न पड़ें

डिवाइस बंद करें

1. **हाथ मोड़ें:** - सीधे खड़े हों, मेहमान के सामने हाथ न मोड़ें।
2. **आस्तीन मोड़ो:** - स्मार्ट बिजनेस ट्रेस/वर्दी के साथ पहनी जाने वाली लंबी बाजू की शर्ट कफ से किसी भी समय 'लुढ़का' नहीं होनी चाहिए। कुछ कर्तव्यों को छोड़कर।
3. **लोगों की ओर इशारा करना:** - हमारी सहित कई संस्कृतियों में, दूसरे लोगों की ओर इशारा करना असभ्य माना जाता है क्योंकि यह दोष आवंटन से जुड़ा है ('उंगली को इंगित करने के लिए...'). साथ ही, किसी की ओर इशारा करते हुए, स्वचालित रूप से, और उनकी सहमति के बिना, उन्हें जांच का विषय बना देता है। हालाँकि, यह वर्जना सांस्कृतिक रूप से सार्वभौमिक प्रतीत नहीं होती है। उदाहरण के लिए, मानवविज्ञानी ओलिवियर ले गुएन ने नोट किया कि दक्षिणी मेक्सिको में स्वदेशी युकाटेक मायास के बीच दूसरों की ओर इशारा करना अशिष्ट नहीं है।
4. **धूमपान:** - धूमपान से दुर्गंध, बदबूदार सांस, दागदार दांत, पुरानी खांसी, नाखूनों का पीलापन आदि होता है, जिनमें से सभी व्यावहारिकता और पेशेवर उपस्थिति के लिए हानिकारक हो सकते हैं।
5. **दांत, नाक या कान खरोंचना:-** कभी-कभी नाक, कान, दांत, शरीर के अंगों को खरोंचना, पैरों को चुनना आदि की आवश्यकता हो सकती है। दूसरी ओर, आलसी व्यक्ति इस व्यवसाय को एक निजी स्थान, जैसे कि बाथरूम में नहीं संभाल सकता है। हालाँकि यह अपराधी को शानदार लग सकता है, यह देखना विद्रोही है। इसके अलावा, बार-बार खुजाने से स्थिति और बढ़ जाएगी और परिणामस्वरूप अधिक खुजली होगी जिसे रगड़ने की आवश्यकता होगी। यह एक भयानक आदत है जिसे अगर सम्मान देना है तो उसे तोड़ा जाना चाहिए।
6. **जोर से डकार आना:** - बर्पिंग को अपने आप में असभ्य नहीं माना जाता है। हालाँकि, यह घोषणा करना अभद्रता है कि कोई उस ध्वनि और गंध से आस-पास के सभी लोगों को दफन कर रहा है। संक्षेप में, यह एक सार्वजनिक क्षेत्र में एक जोरदार डकार है।
7. **उलटफेर करने पर:** - अतिथि अनुबंध क्षेत्रों में बालों या कपड़ों को पुनर्व्यवस्थित करने से हर समय बचना चाहिए।

व्यक्तिगत और व्यावसायिक विशेषताएं:

हालाँकि उत्साह और सरलता आतिथ्य क्षेत्र में सफलता का निर्धारण करेगी, एक सफल आतिथ्य कर्मचारी की कई विशेषताओं को पहचानना और उनके लिए प्रयास करना आसान है। कुछ चीजें हैं जो सभी आतिथ्य पेशेवरों में समान हैं। यदि कोई आतिथ्य पेशेवर है, तो वह पहले से ही एक सफल आतिथ्य पेशेवर और एक विशिष्ट कर्मचारी के बीच महत्वपूर्ण अंतरों से अवगत है। इस निबंध में वर्णित लोगों को सफल होटल प्रबंधन के लिए दक्षताओं की सूची में

शामिल किया जाना चाहिए। होटल उद्योग का एक्स-फैक्टर क्या है? एक सफल होटल व्यवसायी बनने का सबसे अच्छा तरीका क्या है? कैरियर को आगे बढ़ाने के लिए किस आतिथ्य योग्यता में सुधार करने की आवश्यकता है?

(क). आकर्षक व्यक्तित्व: - अच्छा व्यावसायिक शिष्टाचार वाला व्यक्ति बहुत अच्छा प्रभाव डालता है। ठीक से संवाद करता है। एक आकर्षक व्यक्तित्व वाला कर्मचारी सम्मान और सीमाओं का पालन करते हुए अपने विचार व्यक्त कर सकता है।

एक खुशमिजाज व्यक्ति कैसे बनें

खुशमिजाज लोग ज्यादा खुश रहते हैं, आसपास रहने के लिए और अधिक सुखद उल्लेख नहीं करने के लिए। सुखद अंतःक्रिया से प्राप्त प्रसन्नता लोगों की भलाई के आकलन में सबसे बड़ा योगदान देने वाले कारकों में से एक है, अपने जीवन के साथ उनकी समग्र संतुष्टि का उल्लेख नहीं करना। ऐसे व्यवहारों को विकसित करने के लिए कदम उठाना शुरू करें जो सामाजिक अंतःक्रियाओं की गुणवत्ता को बढ़ाएंगे, और व्यक्ति जल्द ही अपने और दूसरों के जीवन में सुखदता का स्रोत बन जाएगा।

(ख). शारीरिक फिटनेस: - फिटनेस या शारीरिक प्रशिक्षण संगठित और समन्वित वर्कआउट का एक समूह है जो मांसपेशियों की ताकत, संतुलन और समन्वय, धीरज और अंगों के बेहतर कामकाज को विकसित करने में मदद करता है। तो इन विशेष रूप से सटीक किए गए शारीरिक व्यायामों को अपनाएं और घर से ही शारीरिक गतिविधियों का लाभ उठाएं।

(ग). व्यक्तिगत स्वच्छता: - खुद को और दूसरों को बीमारी से बचाने के लिए व्यक्तिगत स्वच्छता सबसे प्रभावी तकनीकों में से एक है। इसमें हाथ धोना शामिल है, लेकिन शरीर भी शामिल है। इसमें दूसरों पर खांसना या छींकना नहीं, बीमार होने पर छूने वाली चीजों को साफ करना, टिश्यू (जिसमें रोगाणु हो सकते हैं) को एक बिन में फेंकना और सुरक्षात्मक गियर (जैसे दस्ताने या कंडोम) का उपयोग करना शामिल है, जब किसी को संक्रमण होने का खतरा हो। समाज स्नान और व्यक्तिगत स्वच्छता के अन्य पहलुओं पर भारी प्रभाव डालता है। उदाहरण के लिए, कुछ संस्कृतियां दिन में कम से कम एक बार शरीर को धोने और शरीर की गंध को रोकने के लिए डिओडोरेंट्स का उपयोग करने का आग्रह करती हैं। अन्य संस्कृतियों में अपेक्षाएं भिन्न हैं।

(घ). विस्तार पर ध्यान: - विस्तार पर ध्यान देना एक नौकरी की क्षमता है जो चुटियों को कम करते हुए दक्षता और उत्पादन को बढ़ाता है। उच्च गुणवत्ता वाले काम के उत्पादन के लिए विस्तार-उन्मुखता आवश्यक है, इसलिए यह रोजगार बाजार में अत्यधिक मांग वाला कौशल है। हालांकि, विस्तार पर उच्च स्तर का ध्यान रखने के लिए, किसी भी अन्य क्षमता की तरह, विभिन्न युक्तियों का अभ्यास करने की आवश्यकता होगी। इसलिए, नौकरी के आवेदन के दौरान इन क्षमताओं को बढ़ाने और उजागर करने के लिए विस्तार कौशल सेट और रणनीति पर विभिन्न ध्यान देना महत्वपूर्ण है।

विस्तार कौशल पर क्या ध्यान है?

कार्य पूरा करते समय विवरण पर ध्यान देना उच्च परिशुद्धता और संपूर्णता को दर्शाता है। चूंकि ये क्षमताएं दीर्घकालिक उत्पादकता और दक्षता के लिए महत्वपूर्ण हैं, इसलिए कई नियोक्ता उन्हें नए कर्मचारियों के लिए एक शर्त बनाते हैं।

विस्तार कौशल पर ध्यान देने के उदाहरण

विस्तार पर ध्यान विभिन्न उप-कौशलों का एक संयोजन है। इन कौशलों को विकसित करने से विस्तार पर ध्यान देने में सुधार होगा। इन कौशलों में शामिल हैं:

- समय प्रबंधी कौशल
- विश्लेषणात्मक कौशल
- सक्रिय होकर सुनना
- ओर्गनाइजेशन के हुनर
- अवलोकन कौशल

1. **सहयोग:** - सहयोग और टीम वर्क आपसी समर्थन के माहौल को बढ़ावा देकर संचार की सुविधा प्रदान करता है। टीम का प्रत्येक सदस्य दूसरों द्वारा समर्थित महसूस करता है। टीम के सदस्यों के बीच यह संचार एकजुटता बढ़ाता है क्योंकि हर कोई अपनी टीम के बारे में समान विचार विकसित करता है।

2. **दक्षता:** - ध्यान रखें कि हर कंपनी अपने कर्मचारियों को उनकी मेहनत और दक्षता के लिए मुआवजा देती है। व्यक्तियों को निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर अपने दिए गए लक्ष्यों को पूरा करना चाहिए। कर्मचारियों को सख्त समय सीमा का पालन करना चाहिए और समय पर परिणाम देना चाहिए। अगर वह आवंटित समय में चीजों को पूरा नहीं कर सकता है तो एक कंपनी उसे क्यों बढ़ावा देना चाहेगी? उत्पादन बढ़ाने के लिए, कर्मचारियों को कुशल और सक्रिय होना चाहिए।

प्रबंधन और बाहरी ग्राहकों से समय पर प्रतिक्रिया और मान्यता प्राप्त करने के लिए कर्मचारियों को समय पर अपना काम पूरा करना होगा। काम रुका हुआ है तो कोई समाधान नहीं है। काम पर प्रभावी होने के लिए, एक व्यवस्थित दृष्टिकोण अपनाना चाहिए। कोई नया कार्य तब तक शुरू न करें जब तक कि कोई व्यक्ति पूर्व के सभी कार्यों को पूरा न कर ले। कर्मचारी अधिक उत्पादक होते हैं जब वे अपने काम को बोझ मानने के बजाय गंभीरता से लेते हैं।

3. **ईमानदारी:** - सच्चे होने का मतलब ईमानदार होना है। ईमानदारी जीवन भर सच बोलने की आदत बनाने पर जोर देती है। मजबूत नैतिक चरित्र वाला व्यक्ति अपने दैनिक जीवन में ईमानदारी का अभ्यास करता है। एक ईमानदार व्यक्ति अच्छा व्यवहार करता है, सभी नियमों और विनियमों का पालन करता है, अनुशासन बनाए रखता है, सच बोलता है, और समय पर होता है। एक ईमानदार व्यक्ति पर भरोसा किया जा सकता है क्योंकि वह हमेशा यह बताता है कि कैसे।

"ईमानदारी सर्वोत्तम नीति है" एक बयान है जिसे सभी ने सुना है। यह निस्संदेह एक बुद्धिमान वाक्यांश है। यह सबसे अधिक संभावना है कि हर युवा अपने माता-पिता से सीखता है। यह प्यारी शिक्षा पीढ़ी दर पीढ़ी चली आ रही है। हालांकि, वास्तव में, यह बुरी तरह विफल रहा है। आजकल लोगों के लिए झूठ बोलना अपेक्षाकृत आसान हो गया है।

इसके अलावा, भ्रष्टाचार इन दिनों आम है। बेईमानी का इस्तेमाल दूसरों को धोखा देने के लिए किया जाता है। नतीजतन, इस शिक्षण की बहाली महत्वपूर्ण है।

4. **समर्पण:** - समर्पण महत्वपूर्ण है क्योंकि यह व्यक्ति को कार्य या कार्य कितना भी कठिन क्यों न हो, पर लगे रहने की अनुमति देता है। व्यक्ति जो कर रहा है उसे जारी रखने के लिए हमेशा एक कारण खोजेगा यदि कोई इसके लिए समर्पित है। यदि कोई व्यक्ति आगे बढ़ने के कारणों की खोज कर सकता है तो वह अंततः सफलता प्राप्त करेगा।

5. **संचार कौशल:** - यदि किसी नेता को नेता बने रहना है, तो उसके पास उत्कृष्ट संचार क्षमताएं होनी चाहिए। एक नेता की कंपनी या उसके भीतर एक विभाग में एक प्रमुख स्थान होता है। धार्मिक, राजनीतिक और सांप्रदायिक नेता और समूहों और टीमों के प्रमुख सभी मौजूद हैं। व्यावसायिक नेताओं का बारीकी से निरीक्षण करना और प्रभावी नेतृत्व के लिए अच्छा संचार कौशल कितना महत्वपूर्ण है।

- **भावनात्मक बुद्धिमत्ता** - भावनात्मक बुद्धिमत्ता भावनाओं को सफलतापूर्वक संवाद करने, तनाव से बचने, बाधाओं को दूर करने और दूसरों के साथ सहानुभूति रखने की क्षमता है। यह एक ऐसा कौशल है जिसे समय के साथ हासिल करने के बजाय हासिल किया जाता है।

भावनात्मक बुद्धिमत्ता को चार श्रेणियों में बांटा गया है:

- आत्म-जागरूकता
- आत्म प्रबंधन
- सामाजिक जागरूकता
- संबंध प्रबंधन

इनमें से प्रत्येक धागा अपने आप में महत्वपूर्ण है, जिससे व्यक्ति को व्यापक श्रेणी के व्यक्तियों के साथ आराम से संवाद करने की अनुमति मिलती है।

- **सामंजस्य और स्पष्टता** - सामंजस्य और स्पष्टता प्रभावी संचार के लिए केवल सही बात कहने से कहीं अधिक है; यह स्पष्ट और सरलता से बोलने के बारे में भी है। बातचीत शुरू करने से पहले, कृपया एक ईमेल लिखें या चर्चा शुरू करें; इस बारे में सोचें कि कोई व्यक्ति क्यों संचार करता है और वह कौन सी जानकारी प्राप्त करना चाहता है। स्पष्टता और सामंजस्य की कमी से खराब निर्णय और गलतफहमियां सामने आ सकती हैं।
- **मित्रता** - सुनिश्चित करें कि किसी भी संचार का स्वर उपयुक्त है। यदि कोई दयालु स्वर का उपयोग करता है तो दूसरों के एक के साथ संवाद करने की अधिक संभावना होगी। संदेशों को वैयक्तिकृत करने का हमेशा प्रयास करें, विशेष रूप से भागीदारों या सहकर्मियों के साथ संवाद करते समय। उदाहरण के लिए, संदेश को निजीकृत करने के लिए रिसीवर को एक सुखद सप्ताहांत की कामना करना एक शानदार तरीका है।
- **आत्मविश्वास** - आत्मविश्वास (लेकिन अहंकार नहीं) सभी मुठभेड़ों में जरूरी है। मेहमानों को अपनी जरूरतों को पूरा करने की क्षमता और किसी ने जो वादा किया है उसे पूरा करने की क्षमता में विश्वास होगा यदि कोई आत्मविश्वास प्रदर्शित करता है। बातचीत के दौरान आंखों का संपर्क बनाए रखना या फोन पर लोगों के साथ एक मजबूत लेकिन दोस्ताना लहजे में बातचीत करना सभी को आत्मविश्वास व्यक्त करने में मदद कर सकता है। जबरदस्ती के रूप में सामने आने से बचें क्योंकि इसका विपरीत प्रभाव पड़ेगा कि कोई क्या हासिल करना चाहता है।
- **सहानुभूति** - काम के व्यस्त माहौल में, हर किसी के पास इस बारे में विचार होंगे कि चीजों को कैसे किया जाना चाहिए। सहकर्मियों या भागीदारों के साथ असहमति होने पर भी, उनकी बातों पर विचार किया जाना चाहिए और उनका सम्मान किया जाना चाहिए। कुछ अतिथि-सामना करने वाली भूमिकाओं में मेहमानों के साथ बात करते समय सहानुभूति भी फायदेमंद होती है। यहां लक्ष्य यह समझना है कि दूसरा व्यक्ति कहां से आ रहा है और उनके विचारों का सम्मान करें, भले ही वे उनकी राय से बहुत अलग हों।
- **आदर** - सहानुभूति सम्मान की ओर ले जाती है, अगला संचार कौशल। यदि कोई उनके विचारों और विश्वासों का सम्मान करता है, तो दूसरों के उसके साथ संवाद करने की अधिक संभावना होगी। सक्रिय रूप से सुनना या व्यक्ति को उनके नाम से संबोधित करना फायदेमंद हो सकता है। जब कोई ईमेल टाइप कर रहा हो, तो सुनिश्चित करें कि कोई कपटी नहीं है।
- **सुनना** - प्रभावी सुनना अच्छे संचार की नींव है। दूसरे व्यक्ति जो कह रहा है उसे सुनने के लिए समय निकालकर सक्रिय रूप से सुनने का अभ्यास करें। दूसरा व्यक्ति क्या कह रहा है, उस पर ध्यान दें, बिंदुओं को स्पष्ट करने के लिए प्रश्न पूछें, और जो उन्होंने कहा है उसे दोहराएं ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि किसी ने इसे सही किया है।
- **खुले विचारों वाला** - बिना किसी योजना को ध्यान में रखे बातचीत में शामिल होने का प्रयास करें। मजबूत संचार के लिए खुले दिमाग और अन्य लोगों के दृष्टिकोण के बारे में जानने की इच्छा की आवश्यकता होती है। यदि एक और जिन लोगों के साथ संवाद किया जा रहा है, वे सहमत नहीं हैं, तो एक बीच का रास्ता खोजने का प्रयास करें जिससे दोनों पक्षों को लाभ हो। जब कोई खुले दिमाग से चर्चा करता है तो एक अनुकूल परिणाम की संभावना अधिक होती है।
- **आवाज का स्वर** - स्वर के स्वर में वार्तालाप का स्वर सेट करने की शक्ति होती है। यदि वह गुस्से या अनुपयोगी स्वर के साथ बातचीत शुरू करता है, तो प्राप्तकर्ता के तरह तरह से जवाब देने की अधिक संभावना है। वह जिस स्तर की भावना का उपयोग करता है, वह जिस जोर का उपयोग करता है, और संचार का वह स्तर जो वह चुनता है, सभी आवाज के स्वर में योगदान करते हैं। कुछ शब्दों पर जोर और आवाज का स्वर एक बयान को पूरी तरह से अलग व्याख्या दे सकता है। उदाहरण के लिए, अतिथि शिकायत के मामले में आवाज का स्वर यथासंभव शांत होना चाहिए। शत्रुतापूर्ण स्वर केवल स्थिति को बढ़ा देगा।
- **अच्छे प्रश्न पूछना** - अच्छे प्रश्न पूछने से बातचीत के प्रवाह में सुधार हो सकता है। बातचीत के दौरान हमेशा ओपन-एंडेड प्रश्न पूछें। इन सवालों में ऐसे संकेत शामिल हैं जो प्रतिवादी को विशिष्ट विषयों के बारे में बोलने के लिए प्रोत्साहित करते हैं और अधिक विस्तृत प्रतिक्रियाओं की आवश्यकता होती है। यदि किसी को अभी भी अधिक जानकारी की आवश्यकता है, तो प्राप्तकर्ता से अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए "मुझे प्रक्रिया के बारे में बताएं..." जैसी जांच संबंधी पूछताछ का उपयोग किया जा सकता है।

बातचीत के दौरान प्रश्नों का मिश्रण शामिल करें, जैसे स्पष्टीकरण, "क्या होगा अगर" परिदृश्य, और खुले अंत वाले प्रश्न, यह सुनिश्चित करने के लिए कि कोई व्यक्ति कॉल या चैट की शुरुआत में जो करने के लिए निर्धारित करता है उसे पूरा करता है।

6. विनम्रता: - दैनिक परिस्थितियों में उत्कृष्ट शिष्टाचार या शिष्टाचार को लागू करने के रूप में विनम्रता को सर्वोत्तम रूप से परिभाषित किया जाता है। पिछले पच्चीस वर्षों के दौरान, "विनम्रता" में रुचि की इतनी वृद्धि हुई है व्यावहारिकता में कि राजनीति सिद्धांत को व्यावहारिकता का एक उप-अनुशासन माना जा सकता है। विनम्रता को यह बताने के लिए किए गए कार्यों के रूप में परिभाषित किया जा सकता है कि वह किसी अन्य व्यक्ति की उपस्थिति के प्रति सचेत है। इस अर्थ में, सामाजिक दूरी या निकटता की स्थिति में शिष्टता प्राप्त की जा सकती है। उदाहरण के लिए, जब कोई अन्य व्यक्ति सामाजिक रूप से अलग दिखाई देता है, तो उनके चेहरे के बारे में जागरूकता दिखाना अक्सर सम्मान या भेद में व्यक्त किया जाता है।

विनम्रता की अवधारणा को परिभाषित किया जा रहा है। 1970 के उत्तरार्ध से संचित शिष्टाचार पर विशाल साहित्य में बहुत अस्पष्टता है। भ्रान्ति की शुरुआत सभ्यता शब्द से होती है, जो सहयोग की तरह ही बहुत अधिक गलतफहमी का स्रोत रहा है। एक वास्तविक दुनिया के उद्देश्य के रूप में विनम्रता, सम्मान, रजिस्टर, सतही स्तर की घटना के रूप में राजनीति, और एक विवादास्पद घटना के रूप में राजनीति सभी को राजनीति के शीर्षक के तहत शामिल किया गया है।

वास्तविक दुनिया में विनम्रता एक लक्ष्य है। व्यावहारिकता के भीतर, वास्तविक दुनिया के उद्देश्य के रूप में शिष्टता को दूसरों के लिए अच्छा होने की वास्तविक इच्छा के रूप में परिभाषित किया गया है या किसी व्यक्ति के भाषाई व्यवहार के लिए मौलिक प्रेरणा का कोई स्थान नहीं है। इस बारे में बातचीत में कि क्या व्यक्तियों का एक समूह दूसरे की तुलना में "राजनीतिक" है, बोलने के लिए स्पीकर की सच्ची प्रेरणा तक उनकी पहुंच नहीं है, और बोलने के लिए स्पीकर की सच्ची प्रेरणा तक उनकी कोई पहुंच नहीं है। उनके पास केवल इस बात तक पहुंच है कि प्रस्तुतकर्ता क्या कहते हैं और उनके श्रोता सभ्यता में कैसे प्रतिक्रिया करते हैं।

7. शिष्टाचार: - सभ्यता वास्तविक दुनिया में एक उद्देश्य है। व्यावहारिकता के भीतर, वास्तविक दुनिया के उद्देश्य के रूप में शिष्टता को दूसरों के लिए अच्छा होने की वास्तविक इच्छा के रूप में परिभाषित किया गया है या किसी व्यक्ति के भाषाई व्यवहार के लिए मौलिक प्रेरणा का कोई स्थान नहीं है। इस बारे में बातचीत में कि क्या व्यक्तियों का एक समूह दूसरे की तुलना में "राजनीतिक" है, बोलने के लिए स्पीकर की सच्ची प्रेरणा तक उनकी पहुंच नहीं है, और बोलने के लिए स्पीकर की सच्ची प्रेरणा तक उनकी कोई पहुंच नहीं है। उनके पास केवल इस बात तक पहुंच है कि प्रस्तुतकर्ता क्या कहते हैं और उनके श्रोता सभ्यता में कैसे प्रतिक्रिया करते हैं।

- दूसरों को बधाई दी जानी चाहिए और स्वीकार किया जाना चाहिए
- जो एक से भिन्न हैं उनका सम्मान किया जाना चाहिए
- दूसरों की भावनाओं और कार्यों के लिए विचार दिखाएं
- त्रुटियों को पहचानना और आवश्यक सुधार करना
- जब कोई ऐसा कुछ करता है जिससे किसी को ठेस पहुँचती है, तो क्षमा माँगें
- हानिकारक अफवाह में हिस्सा लेने से इंकार
- सीधा, दयालु और सच्चा होना
- दूसरों के योगदान को पहचानना और उसकी सराहना करना
- दूसरों से असभ्यता के बारे में बात करने को तैयार रहना

सभ्य और असभ्य व्यवहार के बीच अंतर को प्रदर्शित करने के लिए विनम्रता के ये उदाहरण दिए गए हैं। जो कर्मचारी नीचे दिए गए उदाहरणों का पालन करने में विफल रहते हैं, उन्हें परामर्श या अनुशासित नहीं किया जाएगा।

कार्यस्थल में सभ्यता और सम्मान

एक कार्यस्थल में सभ्यता और सम्मान समकालीन हैं जहां कर्मचारी विनम्र और एक दूसरे के प्रति जागरूक और मेहमानों, ग्राहकों और आम जनता के प्रति जागरूक हैं। दूसरों के लिए प्रशंसा, देखभाल और सम्मान दिखाना, साथ ही उनकी गरिमा की सराहना करना, सम्मान और सभ्यता की नींव हैं।

सभ्यता और सम्मान महत्वपूर्ण क्यों हैं?

नौकरी से संतुष्टि, न्याय की भावना और एक समग्र सुखद वातावरण एक नागरिक और सम्मानजनक कार्यस्थल से जुड़ा हुआ है। इसे बढ़े हुए मनोबल और टीम वर्क और वर्धित पर्यवेक्षक-स्टाफ संबंधों से भी जोड़ा गया है। श्रमिक भी अपने विकास के लिए अधिक प्रतिबद्ध हैं और समस्या-समाधान में सक्रिय रूप से भाग लेते हैं। एक नागरिक और सम्मानजनक कार्यस्थल में बीमारी की छुट्टी और नौकरी छोड़ने की दर कम होती है। कार्यस्थल में सभ्यता और सम्मान उच्च उत्साह और नौकरी से संतुष्टि और बेहतर सकारात्मक ग्राहक और अतिथि संबंधों द्वारा टाइप किया गया एक सकारात्मक माहौल बनाते हैं।

क्या होता है जब कार्यस्थल से शिष्टता और सम्मान अनुपस्थित होता है?

जब कार्यस्थल में शिष्टता और सम्मान की कमी होती है, तो यह फर्म और उसके कर्मचारियों के लिए हानिकारक हो सकता है। संभावित परिणाम भावनात्मक थकान, स्वास्थ्य संबंधी समस्याएं, काम से हटना और संघर्ष में वृद्धि हैं। इसके अलावा, अधिक शिकायतें और कानूनी खतरे हैं। धमकाना अपमानजनक व्यवहार के सबसे चरम प्रकारों में से एक है। काम पर धमकाने को अवसाद, थकान, चिंता, शत्रुता, शारीरिक शिकायतों में वृद्धि और मस्कुलोस्केलेटल स्वास्थ्य समस्याओं से जोड़ा गया है। बदमाशी सीधे तौर पर शामिल लोगों को प्रभावित करती है और जो इसे देखते हैं या उसके करीब हैं। कई क्षेत्राधिकार पारित हो चुके हैं या ऐसे व्यवहारों का मुकाबला करने के लिए कानून बनाने पर विचार कर रहे हैं ताकि इलाज न किए गए बदमाशी के व्यवसायों के लिए दूरगामी प्रभाव पड़ सकें।

सभ्य सभ्यता और सम्मान वाला एक संगठन यह कहने में सक्षम होगा कि:

- कार्यस्थल में लोग एक-दूसरे का सम्मान और सम्मान करते हैं;
- संगठन कुशलतापूर्वक हितधारकों (श्रमिकों, ग्राहकों, ग्राहकों, जनता, डीलरों, आदि) के बीच विवादों का ध्यान रखता है;
- हमारे कार्यस्थल पर सभी अनुभवों वाले श्रमिकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार किया जाता है; तथा
- संगठन के पास ग्राहकों या ग्राहकों के अनुचित व्यवहार को संबोधित करने के लिए आकर्षक तरीके हैं

कैसे कार्यस्थल में शिष्टता और सम्मान बढ़ाया जा सकता है

किसी भी संगठन में सभ्यता और सम्मान की संस्कृति को बढ़ावा देना महत्वपूर्ण है। सभ्यता की संस्कृति को बढ़ावा देने के लिए होटल के भीतर उचित संचार और व्यवहार को प्रदर्शित करना और लागू करना शामिल है। जब मुद्दे विकसित होते हैं, जैसे कि असभ्य या असभ्य व्यवहार, तो उन्हें जल्दी और प्रभावी ढंग से निपटाया जाना चाहिए। यह है

यह महत्वपूर्ण है कि प्रत्येक लिखित और बोली जाने वाली संपर्क विनम्र और सम्मानजनक है, गैर-भेदभावपूर्ण और समावेशी भाषा का उपयोग करती है, और जब संचार की बात आती है तो व्यक्तिगत जानकारी और गोपनीयता की रक्षा करता है।

कार्यस्थल में सभ्यता और सम्मान बनाए रखने के लिए मूड और क्रोध प्रबंधन सहित पारस्परिक संपर्क को संभालने के लिए प्रभावी संचार कौशल की आवश्यकता होती है। इसके अलावा, जिन लोगों को काम पर चुनौतीपूर्ण व्यवहार का सामना करने की सबसे अधिक संभावना है, जैसे कि दुखी मेहमान, उन्हें विशेष प्रशिक्षण प्राप्त करना चाहिए। विविधता और समावेश पर प्रशिक्षण प्रदान करना भी महत्वपूर्ण है।

8. शिष्टाचार और अच्छे आदत

शिष्टाचार के उद्देश्य हैं:

- कार्यस्थल शिष्टाचार को परिभाषित करना और सकारात्मक कार्य वातावरण बनाने के महत्व पर बल देना
- महत्वपूर्ण व्यवहारों की पहचान करना। कार्यस्थल शिष्टाचार बनाए रखना
- सहकर्मियों के अप्रिय, अशिष्ट या आपत्तिजनक व्यवहारों को संबोधित करने में कौशल विकसित करना

कार्यस्थल पर दिन के 8 घंटे 10 घंटे बिताएंगे। यदि कोई कार्यस्थल शिष्टाचार के बारे में जागरूक है, तो यह अधिक उत्पादक और रहने के लिए एक खुशहाल जगह हो सकती है। काम में निरंतर सफलता और प्रगति के लिए बुनियादी शिष्टाचार हैं जिनका अभ्यास करना चाहिए।

शिष्टाचार की आवश्यकता

- शिष्टाचार एक सुसंस्कृत व्यक्ति बनाता है जो जहाँ भी जाता है अपनी छाप छोड़ता है।
- शिष्टाचार सिखाता है कि कैसे बोलना है, चलना है और सबसे महत्वपूर्ण बात, समाज में व्यवहार करना है।
- प्रथम प्रभाव के लिए शिष्टाचार आवश्यक है। उदाहरण के लिए, जिस तरह से कोई वरिष्ठों, माता-पिता, साथी कार्यकर्ताओं के साथ बातचीत करता है। इसके साथ ही, दोस्त व्यक्तित्व और पालन-पोषण के बारे में बहुत कुछ बोलते हैं।
- शिष्टाचार व्यक्तियों को समाज में सम्मान और प्रशंसा अर्जित करने में सक्षम बनाता है। किसी ऐसे व्यक्ति से बात करने का मन नहीं करेगा जो समाज में बोलना या व्यवहार करना नहीं जानता।
- शिष्टाचार व्यक्तियों में विश्वास और वफादारी की भावना पैदा करता है। एक अधिक जिम्मेदार और परिपक्व हो जाता है- शिष्टाचार व्यक्तियों को रिश्तों को महत्व देने में मदद करता है।

शिष्टाचार के प्रकार

- **सामाजिक शिष्टाचार** - सामाजिक शिष्टाचार एक व्यक्ति के लिए महत्वपूर्ण है क्योंकि यह उसे सिखाता है कि समाज में कैसे व्यवहार करना है।
- **टेलीफोन शिष्टाचार** - यह सीखना जरूरी है कि फोन पर दूसरे व्यक्ति के साथ कैसे बातचीत करनी चाहिए। टेलीफोन शिष्टाचार से तात्पर्य उस तरीके से है जिस तरह से किसी व्यक्ति को फोन पर बात करनी चाहिए।
- **व्यवसाय शिष्टाचार** - व्यावसायिक शिष्टाचार में एक निश्चित व्यवसाय करने के तरीके शामिल हैं।

सामाजिक शिष्टाचार

संचार कैसे होता है वर्षों में बदल गया है, लेकिन सामाजिक के बुनियादी सिद्धांत

शिष्टाचार वही रहता है।

जब कोई व्यावसायिक समारोह में हो तो दूसरों के साथ बातचीत करने के लिए तैयार रहें। यदि वह सही मानसिक स्थिति से शुरू करता है, तो वह अधिक आत्मविश्वासी और दिलचस्प होगा।

पूरे नाम के साथ स्वयं का परिचय देकर शुरू करें, भले ही वह सोचता हो कि श्रोता इसे पहले से जानता है। फिर, पुरुष और स्त्री दोनों हाथ मिलाने के लिए अपना दाहिना हाथ बढ़ाएँ; आँख से अच्छी तरह संपर्क करें और जितना हो सके स्वाभाविक रूप से मुस्कुराएँ।

हाथ मिलाते समय, बहुत तंग और ढीली पकड़ के बीच संतुलन खोजें। दूसरे व्यक्ति का हाथ, हथेली को हथेली से पकड़ें और दो या तीन हैंडशेक के लिए संपर्क को पकड़ें। कई दशक पहले, यह मानक सामाजिक शिष्टाचार हुआ करता था कि एक पुरुष को किसी महिला से तब तक हाथ नहीं मिलाना चाहिए जब तक कि महिला पहले न कहे। आज,

पुरुष बिना शिष्टाचार के उल्लंघन के पुरुषों और महिलाओं दोनों के साथ हाथ मिला सकते हैं।

सार्वजनिक रूप से बातचीत करना एक कौशल और सामाजिक शिष्टाचार दोनों की आवश्यकता है, जबकि धर्म, राजनीति और कंपनी की नीतियों जैसे कुछ विषयों को नहीं लाया जाना चाहिए, कुछ दिलचस्प विषयों पर अच्छी तरह से वाकिफ होना महत्वपूर्ण है ताकि कोई सामाजिक बातचीत को उकसा सके और इसे जीवंत और प्रवाहित रखें।

व्यवसाय शिष्टाचार

व्यापार शिष्टाचार में उचित हाथ मिलाने या खाने की मेज पर आगे कौन सा कांटा लेना है, यह जानने के अलावा और भी बहुत कुछ शामिल है। व्यावसायिक शिष्टाचार में यह जानना शामिल है कि साक्षात्कार में कैसे कार्य करना है, ग्राहकों को काम पर साथियों से परिचित कराना, ग्राहकों की संस्कृति के प्रति संवेदनशील होना, जिसका वह अनुसरण कर रहा है, धन्यवाद नोट कब लिखना है, आदि। यह मत सोचो कि एक मिनट के लिए काम पर या सामाजिक घटनाओं पर ध्यान नहीं दिया जा रहा है।

व्यापार शिष्टाचार, संक्षेप में, लोगों के साथ संबंध बनाने के बारे में है। व्यापार जगत में लोग सफलता या असफलता को प्रभावित करते हैं।

व्यापार शिष्टाचार दो चीजों के इर्द-गिर्द घूमता है। प्रथम, दूसरों के हितों और भावनाओं के बारे में विचारशील विचार और दूसरा, गलतफहमियों को कम करना।

व्यवहार

शिष्टाचार और रवैया एक के बारे में बहुत कुछ कहेगा। यदि कोई व्यक्ति स्वार्थी या अनुशासनहीन के रूप में सामने आता है तो वे आंतरिक चरित्र की ओर संकेत करेंगे। रिश्ते के समृद्ध होने की संभावना नहीं है। उचित व्यावसायिक शिष्टाचार सफलता की ओर ले जाता है।

ईमानदारी

एक व्यक्ति जो कहता है उसे देने के लिए एक प्रतिष्ठा व्यापार जगत में एक लंबा रास्ता तय करेगी। फिर भी, याद रखें, सत्यनिष्ठा के लिए प्रतिष्ठा धीरे-धीरे प्राप्त होती है लेकिन जल्दी ही खो जाती है। किसी विशेष देश के व्यापार शिष्टाचार को समझना एक ऐसा ढांचा प्रदान करता है जिसमें समझौतों, वादों और अनुबंधों के संदर्भ में सीमाओं को पार करने के डर के बिना काम किया जा सकता है।

कूटनीति

बिना सोचे समझे बात करना या कुछ करना बेहद हानिकारक हो सकता है। व्यवसाय शिष्टाचार दूसरों के हितों के बारे में सावधानीपूर्वक विचार करने को प्रोत्साहित करता है।

दिखावट

उचित रूप से कपड़े पहनना, सही समय पर सही जगह पर खड़ा होना और बैठना, अच्छी मुद्रा और शारीरिक रूप से प्रस्तुत करने योग्य दिखना ये सभी एक अच्छा प्रभाव बनाने के तत्व हैं। व्यावसायिक शिष्टाचार सिखाता है कि स्वयं को उपयुक्त रूप से कैसे प्रस्तुत किया जाए और किससे बचना है।

उपरोक्त का विश्लेषण करने, समझने और लागू करने से किसी को व्यावसायिक शिष्टाचार को पहचानने में मदद मिलेगी और इसे व्यावसायिक दुनिया में कैसे नियोजित किया जाना चाहिए।

टेलीफोन शिष्टाचार

टेलीफोन एक महत्वपूर्ण उपकरण है जिसकी सहायता से दूरी से अलग लोग आसानी से बातचीत कर सकते हैं और अपने विचारों का आदान-प्रदान कर सकते हैं। एक शानदार विचार मिला और देश से बाहर रहने वाले अपने मित्र को टेलीफोन का उपयोग करने के लिए बताना चाहता हूं। टेलीफोन संचार का सबसे आसान और सस्ता साधन है।

एक व्यक्ति को फोन पर दूसरे व्यक्ति के साथ बातचीत करते समय नियमों और विनियमों का पालन करने की आवश्यकता होती है। इन्हें अक्सर टेलीफोन शिष्टाचार कहा जाता है; बुनियादी टेलीफोन शिष्टाचार का पालन करना महत्वपूर्ण है। हमारी आवाज हमारे व्यक्तित्व, शिक्षा, पारिवारिक पृष्ठभूमि और प्रकृति की नौकरी में लगे लोगों की छाप बनाने में बहुत महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। सूचना देने वाले को प्रेषक कहा जाता है और दूसरा पक्ष प्राप्तकर्ता होता है।

संगठनों में प्रदर्शित व्यावसायिक टेलीफोन शिष्टाचार कर्मचारियों की इच्छा और मेहमानों की मदद करने की क्षमता को दर्शाता है - आंतरिक और बाहरी दोनों। टेलीफोन पर प्रक्षेपित कौशल और दृष्टिकोण एक स्थायी छाप बनाते हैं। टेलीफोन शिष्टाचार में संचार कौशल भी एक बड़ी भूमिका निभाते हैं।

सूचना के प्रभावी आदान-प्रदान के लिए सभी को व्यावसायिक टेलीफोन शिष्टाचार की अच्छी समझ होनी चाहिए।

क्या करें और क्या नहीं

- स्पष्ट रूप से बोलो। एक तस्वीर एक हजार शब्दों को चित्रित करती है, लेकिन फोन करने वाला उसे फोन के दूसरे छोर पर ही सुन सकता है। वे चेहरा या शरीर की भाषा नहीं देख सकते। इसलिए, मेहमानों के साथ धीरे-धीरे और हंसमुख, पेशेवर आवाज में बोलना महत्वपूर्ण है
- फोन पर बोलते समय आवाज मॉड्यूलन और स्पष्टता का प्रयोग करें
- वॉयस मॉड्यूलेशन का प्रभावी उपयोग और विनम्र होने से बिक्री के लिए अपॉइंटमेंट लेने, फोन पर बिक्री करने और मेहमानों से फीडबैक प्राप्त करने सहित सबसे कठिन बातचीत में मदद मिल सकती है।
- जब कोई टेलीफोन ड्यूटी पर हो तब खाना-पीना न करें। कोजी ब्रेक या लंच ब्रेक के दौरान ही खाएं या पिएं
- संदेश छोड़ते समय नाम, कंपनी का नाम और फोन नंबर छोड़ दें
- बात करते समय हमेशा मुस्कराएं; मुस्कान दूसरी तरफ महसूस की जा सकती है
- वादा किए गए कॉल को हमेशा दिन खत्म होने से पहले वापस कर दें
- कॉल न उठाने का बहाना बनाने से बचें। कुछ देर बाद मेहमान बहाने समझने लगते हैं
- दूसरों के लिए कॉल उठाते समय, कॉल करने वाले को उसकी अनुमति से ही होल्ड पर रखें, उदाहरण के लिए, "जब मैं संबंधित व्यक्ति या मिस्टर / मिस एक्स को फोन करता हूँ, तो क्या मैं आपको होल्ड पर रख सकता हूँ"
- फोन करने वाले को होल्ड पर न रखें; कॉल को जल्दी से कनेक्ट करने या कॉलबैक के लिए संदेश लेने की जिम्मेदारी पर विचार करें
- फोन करने वाले की सुनें और उन्हें क्या कहना है। सुनने की क्षमता सामान्य रूप से एक समस्या है। हालांकि, कॉल करने वाले को क्या कहना है यह सुनना बहुत महत्वपूर्ण है
- संदेश लेते समय ग्राहक को जानकारी वापस दोहराना हमेशा एक अच्छी आदत है। सत्यापित करें कि किसी ने संदेश को सही ढंग से सुना है
- धैर्यवान और मददगार बनें। यदि कोई कॉल करने वाला परेशान है, तो वे जो कहते हैं उसे सुनें और उन्हें उपयुक्त संसाधन के पास भेजें। फोन करने वाले के साथ कभी भी पीछे न हटें या अशिष्ट व्यवहार न करें

9. वास्तविक सेवा की इच्छा

यह ग्राहकों की सहायता करने और त्वरित सेवा देने की इच्छा है। उपभोक्ता अनुरोधों, पूछताछ, शिकायतों और कठिनाइयों से निपटने में, यह आयाम सावधानी और मुस्तैदी पर जोर देता है। मेहमान यह बता सकते हैं कि एक होटल कितना उत्तरदायी है कि उन्हें सहायता, प्रश्नों के उत्तर या चिंताओं पर ध्यान देने के लिए कितने समय तक प्रतीक्षा करनी होगी। जवाबदेही में लचीलापन की अवधारणा और उपभोक्ता की जरूरतों के लिए एक सेवा को तैयार करने की क्षमता भी शामिल है।

मेहमानों की सहायता करने और उचित समय-सीमा के भीतर समय पर सेवा देने के लिए फर्म की तत्परता और क्षमता सेवा गुणवत्ता के जवाबदेही घटक द्वारा मापी जाती है। इसके साथ ही, मेहमानों की संतुष्टि बिना किसी परेशानी के किसी भी समय आवश्यक सेवाएं देने के लिए कर्मचारियों की इच्छा से प्रभावित होती है।

"प्रतिक्रियात्मकता" शब्द का अर्थ है कि सेवा कंपनियां अपने कर्मचारियों के माध्यम से ग्राहकों को कैसे प्रतिक्रिया देती हैं। ग्राहक की समस्याओं के लिए स्टाफ द्वारा समर्पित व्यक्तिगत ध्यान और ध्यान अतिथि संतुष्टि को बढ़ावा देगा; जब ऐसा होता है, तो उनकी संतुष्टि में एक महत्वपूर्ण बदलाव होता है।

अतिथि प्रसन्नता और बैंकिंग क्षेत्र की जवाबदेही को जुड़ा हुआ माना जाता है। इसलिए, पूर्ववर्ती के आधार पर, यह निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि सेवा की गुणवत्ता का जवाबदेही आयाम बैंकिंग में ग्राहकों की संतुष्टि को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित करेगा। नतीजतन, अध्ययन से पता चलता है।

10. समय प्रबंधन और समय की पाबंदी

किसी भी कार्य क्षेत्र में दक्षता और बैठक की समय-सीमा महत्वपूर्ण होती है। किसी भी पेशेवर कर्मचारी में महारत हासिल करने के लिए कार्यस्थल का समय प्रबंधन और समयबद्धता आवश्यक कौशल हैं। किसी भी नियोक्ता को, एक भरोसेमंद और भरोसेमंद व्यक्ति के रूप में सामने आना जिसे समय पर काम पर आने के लिए गिना जा सकता है।

हमेशा इंटरव्यू के लिए जल्दी आएं, क्योंकि देर से आना किसी नियोक्ता के लिए अच्छी बात नहीं है।

समयपालन का क्या अर्थ है?

विभिन्न संस्कृतियों में समय की पाबंदी का क्या अर्थ है? यह हमारे दैनिक जीवन में कितना महत्वपूर्ण है? हमारे पारस्परिक संबंधों पर इसका क्या प्रभाव पड़ता है? क्या यह हमारे नैतिक संहिता का एक घटक है?

जब अंतरराष्ट्रीय प्रबंधन पर वक्ताओं में से एक ने विभिन्न संस्कृतियों में समय की पाबंदी के महत्व पर व्याख्यान दिया, तो ये विचार दिमाग में आए।

समय की पाबंदी से तात्पर्य नियुक्तियों या बैठकों के लिए समय पर पहुंचने और किसी कार्य को पूरा करने से है। विलंबता इस व्यक्तित्व विशेषता के ध्रुवीय विपरीत है। समय की पाबंदी को विभिन्न संस्कृतियों में अलग-अलग रूप में देखा जाता है। एक संस्कृति में, उच्च स्तर की समय की पाबंदी को दूसरे में अनाकर्षक माना जा सकता है। तो, यह वास्तव में क्या है?

समय की पाबंदी एक मूल्यवान विशेषता है। समय की पाबंदी लोगों और समय का सम्मान करती है। देर से आने वाले लोग यह धारणा देते हैं कि वे दूसरे व्यक्ति के समय को महत्व नहीं देते हैं या उनका समय अधिक महत्वपूर्ण है। इस वजह से नौकरी के उम्मीदवार कभी देर से नहीं पहुंचते हैं।

विभाग और कॉलेज की जरूरतों को पूरा करने के लिए कर्मचारियों से समय के पाबंद और विश्वसनीय होने की उम्मीद की जाती है। जब कर्मचारी अनुपस्थित या सुस्त होते हैं और सहकर्मी अतिरिक्त जिम्मेदारियों को निभाते हैं तो कार्य और सेवा बाधित होती है। इसलिए, समय की पाबंदी एक कर्मचारी के प्रदर्शन और निरंतर रोजगार को निर्धारित करती है। आज, कई व्यक्ति घर से काम करते हैं; उनके लिए, समय की पाबंदी में कार्यालय के घंटों के दौरान ऑनलाइन रहना, समय पर बैठकों में प्रवेश करना और परियोजना की समय सीमा को पूरा करना शामिल है।

विटनबोर्ग में प्रत्येक राष्ट्रीयता समय की पाबंदी को कैसे देखती है और यह पता लगाना आकर्षक है, जिसमें सभी स्तरों पर 80 से अधिक देशों का प्रतिनिधित्व किया गया है। उन्हें यह कहने की जरूरत नहीं है कि वे क्या सोचते हैं या विश्वास करते हैं क्योंकि उनके कार्य स्वयं के लिए बोलते हैं। बेशक, हो सकता है कि उनके कार्य उनकी अपनी संस्कृति के निर्णायक न हों, लेकिन पीछे मुड़कर देखने पर कुछ समय बाद एक विचार आता है।

संस्कृति एक व्यक्ति को आकार देती है, लेकिन यह बाध्यकारी नहीं है, और हर किसी को यह निर्धारित करने की स्वतंत्रता है कि क्या सही है और क्या गलत। समय की पाबंदी एक व्यक्तिगत विशेषता है, न कि सांस्कृतिक विशेषता। यह नैतिकता की बात है। यह इतना महत्वपूर्ण मूल्य है कि इसे दैनिक जीवन में प्रदर्शित करने में विफल

रहने से काम, करियर और व्यावसायिक अवसरों के साथ-साथ नैतिकता और अखंडता को भी खतरा होता है। समय पर होने से खोने के लिए कुछ नहीं होता और पाने के लिए सब कुछ होता है।

हालाँकि अन्य संस्कृतियाँ समय की पाबंदी को मान सकती हैं, लेकिन इसका मतलब यह नहीं है कि किसी को ऐसा करना चाहिए। सौदेबाजी का अंत रखना व्यक्तित्व के वास्तविक मूल्य को प्रदर्शित करता है। यहां तक कि अगर यह मानक है, तो किसी अन्य संस्कृति का पालन करने या उसकी नकल करने के बजाय मूल्यों को बनाए रखना बेहतर है। नैतिक रूप से सही और गलत क्या है, यह आदर्श से निर्धारित नहीं होता है।

समय की पाबंदी एक महत्वपूर्ण संपत्ति है जिसे दैनिक जीवन में विकसित करना चाहिए। यह न केवल खराब सांस्कृतिक आदतों से परे जाता है, बल्कि यह नैतिक प्रतिष्ठा को बढ़ाने में भी मदद करता है।

11. दबाव/तनाव में शांत रहें

तनाव समकालीन जीवन का एक अपरिहार्य पहलू है। हालाँकि, मान लीजिए कि तनावपूर्ण घटनाओं का सामना करने पर कोई घबरा जाता है या अभिभूत हो जाता है। उस मामले में, शांत और संयमित रहने में मदद करने के लिए कुछ मुकाबला करने के तरीके सीखना फायदेमंद हो सकता है।

दबाव मानव शरीर को "लड़ाकू या लड़ाई" मोड में डाल सकता है। विकास के लिए यह दृष्टिकोण हार्मोन के उत्पादन का कारण बनता है जो मनुष्यों को संभावित खतरों से लड़ने के लिए तैयार होने में मदद करता है। तनाव उन हार्मोन को सक्रिय करता है; हालाँकि, वे अब फायदेमंद नहीं हैं। "खतरा" एक जंगली जानवर के साथ सामना करने के बजाय एक पेंटिंग पेश करने से आता है। मान लीजिए कि कोई नियमित रूप से अपने आप को चिंतित या घबराया हुआ महसूस करता है। उस मामले में, कॉम्बैट या फाइट मोड को बहुत आसानी से प्रेरित किया जा सकता है। इसलिए, इस अवस्था में आने के दौरान स्वयं को शांत करने के तरीकों की खोज करना फायदेमंद होता है।

गहरी सांस अंदर और बाहर लें

गहरी, स्थिर सांस लेने से शरीर तनाव हार्मोन का उत्पादन बंद कर देता है और आराम करना शुरू कर देता है। श्वास पर ध्यान केंद्रित करने से किसी भी प्रकार से ध्यान हटाने में मदद मिल सकती है जो किसी को परेशान कर रहा है, जिससे व्यक्ति को केवल वर्तमान क्षण पर ध्यान केंद्रित करने की अनुमति मिलती है।

नाक के माध्यम से गहराई से श्वास लें, केवल छाती के बजाय नाभि तक पहुंचें। मुंह से धीरे-धीरे सांस छोड़ने से पहले कुछ देर रुकें। सांस लेने के लिए कुछ मिनट निकालें, और व्यक्ति को कुछ ही समय में बहुत अच्छा महसूस होना चाहिए।

सकारात्मक पर ध्यान दें

हर राज्य में हमेशा सबसे खराब सोचने योग्य परिदृश्य की कल्पना करने की प्रथा को विनाशकारी सोच के रूप में मान्यता दी जाती है, और यह चिंता और घबराहट को बढ़ा सकती है।

बुरी विशेषताओं या परिणामों पर ध्यान केंद्रित करने के बजाय, कुछ पलों के लिए सकारात्मक सोचने का प्रयास करें; यह सकारात्मक पर ध्यान केंद्रित करने में मदद करेगा। उदाहरण के लिए, मान लीजिए कि बाथरूम में पानी भर गया है, और सभी फर्शों को बदलने की जरूरत है। उस मामले में, यह बहुत तनावपूर्ण स्थिति हो सकती है। हालाँकि, इस पर ध्यान केंद्रित करने से व्यक्ति घर को अद्यतन और पुनर्निर्मित कर सकता है, और बीमा को मरम्मत को कवर करना चाहिए।

आशावादी रवैया बनाए रखने से मस्तिष्क को तनाव से बचने और आराम से रहने में मदद मिलती है।

पूरी नींद लें

सब कुछ तब और बुरा लगता है जब किसी को अच्छी नींद नहीं आती है। नींद न आने के दुष्क्रम के परिणामस्वरूप और खराब महसूस करना क्योंकि किसी ने पर्याप्त नींद नहीं ली है, तनाव और चिंता अक्सर अनिद्रा का कारण बन सकती है।

नींद को सर्वोच्च प्राथमिकता दें, खासकर अगर कोई तनाव महसूस कर रहा हो। जल्दी सोने का समय और बेडरूम में इलेक्ट्रॉनिक गैजेट्स पर प्रतिबंध लगाने की सिफारिश की जाती है। एक लैवेंडर आवश्यक तेल भी शांति की भावनाओं को बढ़ावा देकर रात में सोने में मदद कर सकता है।

सैर के लिए जाओ

व्यायाम उतना ही महत्वपूर्ण है जितना कि तनाव से निपटने और बाहरी दबाव से निपटने के लिए नींद। इसके साथ ही, व्यायाम करने से फील-गुड हार्मोन का साव होता है और दिमाग को साफ करने में मदद मिलती है।

मान लीजिए कि कोई काम पर तनाव महसूस कर रहा है, कुछ ताजी हवा लेने और दृश्यों में बदलाव से उसे आराम करने और समस्या पर एक नया दृष्टिकोण प्राप्त करने में मदद मिल सकती है। उस मामले में, किसी को शायद एहसास होगा कि यह किसी भी तरह से जीवन या मृत्यु का परिदृश्य नहीं है।

ध्यान लगाना

ध्यान को तनाव को कम करने और समय के साथ मस्तिष्क को संशोधित करने के लिए जाना जाता है, जिससे व्यक्ति भावनाओं को बेहतर ढंग से नियंत्रित कर सकता है और जब किसी को उनकी सबसे अधिक आवश्यकता होती है तो शांत रह सकते हैं।

यदि कोई मानता है कि ध्यान में घंटों बैठ कर "ओम" का जप करना पड़ता है, तो वह गलत है। यहां तक कि कुछ मिनट के लिए चुपचाप बैठना और श्वास पर ध्यान केंद्रित करना भी उपयोगी हो सकता है। आराम करने में मदद के लिए कोई भी हेडस्पेस और शांत जैसे अनुप्रयोगों का उपयोग कर सकता है।

कृतज्ञता का अभ्यास करें

जीवन में सभी के लिए सराहना, चाहे वह कितनी भी महत्वहीन क्यों न हो, चीजों को परिप्रेक्ष्य में रखने और एक हंसमुख रवैया बनाए रखने में मदद कर सकती है।

अध्ययनों के अनुसार, जो लोग दैनिक आभार नोटबुक रखते हैं, उनमें कोर्टिसोल का स्तर, तनाव हार्मोन कम हो गया था। इसलिए प्रत्येक दिन के अंत में कुछ मिनटों के लिए उन पांच चीजों को लिखने का प्रयास करें जिनके लिए वह आभारी हैं और देखें कि उनकी इंद्रियां कितनी बेहतर हैं।

सकारात्मक लोगों के साथ स्वयं को घेरें

हर कोई शायद कुछ ऐसे लोगों से मिला होगा जो अपने आस-पास रहकर दूसरे लोगों को तनावग्रस्त महसूस करा सकते हैं। जबकि कोई हमेशा इन लोगों को जीवन से पूरी तरह से बाहर करने में सक्षम नहीं हो सकता है, जब किसी को तनाव होता है, तो सहायक, खुश मित्रों और परिवार के साथ अधिक समय बिताने का प्रयास करें जो एक को नीचे खींचने के बजाय उसे उठाएंगे।

शांत जीवन के लिए मस्तिष्क को फिर से प्रशिक्षित करें

कोई यह उम्मीद नहीं कर सकता कि आगे जीवन उन पर क्या फेंकेगा, लेकिन कोई भी दबाव और तनाव से स्वस्थ रूप से निपटना सीख सकता है। अगली बार तनाव में होने पर इनमें से कुछ युक्तियों को व्यवहार में लाने का प्रयास करने से व्यक्ति को अधिक आराम और किसी के साथ व्यवहार करने में सक्षम महसूस करने में मदद मिल सकती है।

होटल उद्योग में अच्छा दिखना क्यों महत्वपूर्ण है

'किसी पुस्तक को उसके आवरण से मत आंकिए' एक प्रसिद्ध कहावत है। वास्तविकता यह है कि किसी पुस्तक का मूल्यांकन लगभग हमेशा उसके आवरण से किया जाता है। लेकिन शायद किसी ने उसे कभी नहीं बताया कि ऐसा क्यों है। यहां कुछ कारण दिए गए हैं कि अगर कोई होटल उद्योग में उपस्थिति को गंभीरता से नहीं लेता है तो कोई बड़ी गलती क्यों कर सकता है।

सबसे पहले, यह सर्वविदित है कि सभी संचार का 93% गैर-मौखिक है?

इसका मतलब है कि किताबों को उनके कवर से आंका जाता है। आइए इस आंकड़े को और नीचे तोड़ें। इस विषय पर कई अध्ययनों के बाद इस निष्कर्ष पर पहुंचे डॉ अल्बर्ट मेहरबियन ने पाया कि किसी भी संचार का केवल 7% शब्दों के माध्यम से व्यक्त किया जाता है। बाकी 93 फीसदी कहा जाता है?

- 55% हावभाव, मुद्रा, चेहरे के भाव आदि जैसे हावभाव में जाते हैं
- 38% मुखर तत्वों जैसे स्वर, मॉड्यूलन, विराम आदि के लिए जाता है

कठोर सच्चाई यह है कि संदेश अनजाने में समय के साथ उपस्थिति और दृष्टिकोण के माध्यम से भेजे जाते हैं। लोगों को उन संदेशों के बारे में पता होना चाहिए जो वे मेहमानों को देते हैं, लेकिन शिष्टाचार और संवारने के कारण सिर्फ एक अच्छा पहला प्रभाव बनाने से परे जाने के लिए बहुत महत्वपूर्ण हैं। यह कैसे जब वह किसी होटल या रेस्तरां में प्रवेश करता/करती है, तो उसका स्वागत मुस्कान के साथ महसूस होता है? अगर वह जानता है कि कैसा लगता है, तो वह जानता है कि शिष्टाचार क्या है। इसे बहुत सरल रखने के लिए शिष्टाचार का सीधा सा अर्थ है शिष्टाचार। हर कोई जानता है कि शिष्टाचार महत्वपूर्ण है, लेकिन दो प्रमुख क्षेत्र हैं जहां वे और भी अधिक मायने रखते हैं। यह ज्ञात है कि उद्योग में प्रमुख नियोक्ता अपने तकनीकी ज्ञान से अधिक अपने शिष्टाचार या सॉफ्ट स्किल के आधार पर अपने उम्मीदवारों का चयन करते हैं?

यद्यपि मेहरबियन के गैर-मौखिक संचार के अनुमान में ड्रेसिंग शैली या कपड़ों का स्पष्ट रूप से उल्लेख नहीं है, यह कोई रहस्य नहीं है कि जिस तरह से एक कपड़े पहनता है वह मायने रखता है। आखिरकार, कोई नहीं चाहता कि बिखरे बालों या फटी शर्ट की वजह से सारी मेहनत खिड़की से बाहर फेंक दी जाए। जिस तरह से एक कपड़े को सेवा या उत्पाद को एक प्रस्तावों को बढ़ाना चाहिए।

यूनिट 4.2: एहतियाती स्वास्थ्य उपाय लागू करें

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होगा:

1. उपकरण, सामग्री और उपकरण को संभालते समय पालन की जाने वाली मानक संचालन प्रक्रिया का वर्णन करें
2. सुरक्षा प्रबंधन कार्यक्रमों के महत्व को बताएं
3. कार्यस्थल पर आवश्यक विभिन्न व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) के उद्देश्य और उपयोग की रूपरेखा तैयार करें
4. होटल द्वारा आयोजित निवारक स्वास्थ्य जांच के महत्व की व्याख्या करें
5. कार्यस्थल में जोखिम और संभावित खतरों के कारणों और उन्हें रोकने के तरीकों का वर्णन करें
6. कार्यस्थल पर विभिन्न सुरक्षा चेतावनी संकेतों और लेबलों की पहचान करें
7. कार्यस्थल पर खतरों की पहचान करने के तरीकों पर चर्चा करें
8. प्राथमिक चिकित्सा किट के घटकों की सूची बनाएं
9. एसओपी के अनुसार दुर्घटनाओं और अन्य स्वास्थ्य संबंधी मुद्दों की रिपोर्ट करने की प्रक्रिया की व्याख्या करें

4.2.1 होटल सुरक्षा और सुरक्षा में फ्रंट ऑफिस की भूमिका

- अतिथि सेवा सहयोगी, द्वार परिचारक, संचार विशेषज्ञ, टेलीफोन संचालक, पार्किंग परिचारक, और घंटी डेस्क सहयोगी सभी होटल के सामने कार्यालय के कर्मचारी हैं
- फ्रंट ऑफिस विभाग मेहमानों, विक्रेताओं और मेहमानों के लिए संपर्क के पहले बिंदु के रूप में कार्य करता है। इसके साथ ही, फ्रंट डेस्क क्लर्क होटल की आंखों और कानों के रूप में कार्य करता है
- संभावित संकटमोचनों पर नज़र रखकर और अतिथि के अनुचित व्यवहार और अन्य संदिग्ध गतिविधियों की पहचान करके, फ्रंट ऑफिस के कर्मचारी किसी आपात स्थिति की संभावना को कम कर सकते हैं
- इसके अलावा, होटल सुरक्षा विभाग के साथ प्रभावी संचार और समन्वय बनाए रखते हुए, फ्रंट डेस्क मेहमानों, ठहरने और होटल की संपत्ति की सुरक्षा और सुरक्षा में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।
- आगमन पर, पंजीकरण एक कानूनी आवश्यकता है जिसे अतिथि की पहचान और अन्य जानकारी सुनिश्चित करने के लिए होटल के रिसेप्शन डेस्क पर पूरा किया जाना चाहिए।
- चाबियों के नियंत्रण: होटल का मुख्य कार्य अतिथि कक्ष है। कमरे की चाबियों पर फ्रंट ऑफिस विभाग के कड़े नियंत्रण द्वारा अतिथि कमरों और मेहमानों की सुरक्षा सुनिश्चित की जाती है
- आज के होटलों में कमरों में प्रवेश करने के लिए इलेक्ट्रॉनिक चाबियों का उपयोग किया जाता है। इसलिए, इलेक्ट्रॉनिक लॉकिंग सिस्टम स्थापित करना मेहमानों की सुरक्षा और सुरक्षा में एक निवेश है
- अतिथि कक्ष की चाबियों को नियंत्रित करने के लिए, फ्रंट ऑफिस विभाग पर्यटन और आतिथ्य सुरक्षा और सुरक्षा में फ्रंट-ऑफिस संचालन और प्रबंधन सहित विभिन्न सुरक्षा प्रक्रियाओं को नियोजित करता है।
- प्रत्येक पंजीकृत अतिथि को चेक-इन समय पर फ्रंट कार्यालय विभाग से एक नई प्लास्टिक, धातु की चाबी प्राप्त होती है
- यह विभाग मेहमानों को उनके प्रवास के दौरान होटल से बाहर जाते समय कमरे की चाबियां ले जाने से हतोत्साहित करता है

- होटल से निकलते समय, फ्रंट डेस्क अनुरोध करता है कि मेहमान अपने कमरे की चाबियां फ्रंट डेस्क पर छोड़ दें
- कभी होटलों के फ्रंट डेस्क पर सेफ डिपॉजिट बॉक्स उपलब्ध होतल अब अपने मेहमानों की संपत्ति की सुरक्षा के लिए कमरे में तिजोरियां उपलब्ध करा रहे हैं

4.2.2 व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) कार्यस्थल पर अनिवार्य है

पीपीई का इस्तेमाल लोगों को नुकसान से बचाने के लिए किया जाता है। उन खतरों के संपर्क में आने की संभावना को कम करें जो गंभीर औद्योगिक चोटों और बीमारियों का कारण बन सकते हैं।

ये चोटें और बीमारियां रासायनिक, रेडियोधर्मी, भौतिक, विद्युत, यांत्रिक और अन्य नौकरी के खतरों के कारण हो सकती हैं। दस्ताने, सुरक्षा चश्मा, जूते, इयरप्लग या म्यू, कठोर हेलमेट, श्वासयंत्र, कवरऑल, बनियान और पूर्ण बॉडीसूट व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण के उदाहरण हैं।

1. सिर के लिए सुरक्षा

हेलमेट सुरक्षा प्रदान करते हैं और सिर के घावों को रोकने में मदद कर सकते हैं। एक कठिन हेलमेट चुनें जो नौकरी के लिए उपयुक्त हो। इन दिनों कई आकर्षक डिजाइन उपलब्ध हैं, जिनमें एडजस्टेबल इनर हार्नेस और आरामदायक स्वेटबैंड जैसी अतिरिक्त सुविधाएँ हैं।



चित्र 4.2.1 सुरक्षा हेलमेट

2. आंखों की रक्षा करें

आंखें हमारे शरीर में सबसे बहुमुखी और नाजुक अंग हैं। दुनिया भर में प्रतिदिन 600 से अधिक लोगों की आंखों में चोट लग चुकी है। सुरक्षा चश्मे की एक अच्छी जोड़ी का उपयोग करके इन घावों से बचा जा सकता है। अगर किसी को कभी इन्फ्रारेड या तेज रोशनी के संपर्क में लाया गया है? फिर सुरक्षा के लिए वेल्डिंग गॉगल्स या शील्ड सबसे अच्छे विकल्प हैं।



चित्र 4.2.2 सुरक्षा गॉगल

3. श्रवण सुरक्षा

क्या बहुत शोरगुल वाले माहौल में काम करना पड़ता है? उस स्थिति में, श्रवण सुरक्षा के बारे में सोचना महत्वपूर्ण है। इयरप्लग अधिक सुखद होते हैं, लेकिन ईयरम्यूज स्टोर पर अधिक व्यावहारिक होते हैं क्योंकि उन्हें लगाया जा सकता है और तेजी से लिया जा सकता है।



चित्र 4.2.3 शोर संरक्षण

4. एक अच्छी श्वसन बनाए रखें

काम पर मास्क पहनना कोई विलासिता नहीं है, विशेष रूप से खतरनाक उत्पादों के साथ काम करते समय। यूरोपीय संघ के 15% कर्मचारी अपने काम के दौरान वाष्प, धुआं, पाउडर या धूल में सांस लेते हैं। डस्ट मास्क धूल और अन्य संभावित हानिकारक कणों से बचाते हैं। अगर सामग्री हानिकारक है तो फुल-फेस मास्क का इस्तेमाल करें। यह नाक और मुंह से हानिकारक कणों को दूर रखते हुए चेहरे से चिपक जाता है।



चित्र 4.2.4 श्वसन मुखौटा

5. हाथों की सुरक्षा के लिए सही दस्ताने पहनें।

हाथ और उंगलियां अक्सर चोटिल होती हैं; ऐसे में उचित सुरक्षा जरूरी है। उद्योग के आधार पर, विभिन्न उद्देश्यों के लिए विभिन्न दस्ताने में से कोई भी चुन सकता है।

- कपन से सुरक्षा
 - तेज सामग्री के कारण होने वाली गंभीर कटौती से सुरक्षा
 - सर्दी या गर्मी से सुरक्षा बैक्टीरिया के खतरों से सुरक्षा
 - पतला रासायनिक छींटे से बचाव
6. पैरों के लिए सुरक्षा

पैरों को भी मजबूत सुरक्षा की आवश्यकता होती है। हैवीवेट सुरक्षा जूते (प्रकार एसबी, एस1, एस2, या एस3) और जूते (प्रकार एस4 या एस5) द्वारा सर्वोत्तम रूप से प्रदान की जाती है। गीले वातावरण में काम करते समय, एक एंटीस्किड एकमात्र काम में आता है, खासकर जब कोई मानता है कि सभी औद्योगिक दुर्घटनाओं का 17.2% ट्रिपिंग या स्लाइडिंग खाता है। जूते का इस्तेमाल चालाक परिस्थितियों में किया जाना चाहिए जैसे बर्फ और स्नो विशेष मोजे अतिरिक्त आराम प्रदान कर सकते हैं।



चित्र 4.2.5 सुरक्षा जूते

7. उचित नौकरी पोशाक पहनें

भीड़-भाड़ वाली कार्यशाला में गलतियों से बचना महत्वपूर्ण है। इसीलिए काम पर पर्याप्त दृश्यता होना महत्वपूर्ण है: एक उच्च दृश्यता वाली जैकेट और टिकाऊ कपड़े से बने पैंट दुर्घटनाओं को रोकने में मदद कर सकते हैं। हालांकि, विभिन्न अनुप्रयोगों के लिए कई प्रकार हैं, जैसे विभिन्न हाथों की सुरक्षा के लिए कई संस्करण।



चित्र 4.2.6 दृश्यता जैकेट

4.2.3 सुरक्षा प्रबंधन कार्यक्रम

एक सुरक्षा प्रबंधन कार्यक्रम का समय लक्ष्य भयावह घटनाओं का कारण बनने से पहले खतरों को कम करना है।

एक प्रभावी सुरक्षा प्रबंधन कार्यक्रम की स्थापना के दस चरण हैं:

1. संभावित सुरक्षा चिंताओं के लिए कार्य विधियों और कार्य वातावरण की जांच करें
2. विभाग प्रमुखों को खतरों के प्रकार और उनसे बचने के तरीके के बारे में सूचित करें
3. एक सुरक्षा समिति को एक साथ रखें
4. विस्तृत सुरक्षा रिकॉर्ड रखें
5. नियमित रूप से आंतरिक सुरक्षा जांच करें
6. कर्मचारियों को सुरक्षा जागरूकता की आवश्यकता के बारे में सिखाएं
7. कर्मचारियों को सुरक्षा के प्रति जागरूक रहने के लिए प्रोत्साहित करें
8. सभी घटनाओं और चोटों की गहन जांच और जांच करें
9. सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली बनाए रखें और फॉलो-अप ट्रेक करें
10. सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली की दक्षता का मूल्यांकन करें

कर्मचारी सुरक्षा के 3 एस

तीनों का पालन करके कर्मचारियों की सुरक्षा सुनिश्चित की जा सकती है सुरक्षा के कर्मचारी: सुरक्षा शिक्षा, सुरक्षा इंजीनियरिंग, और सुरक्षा नियमों का प्रवर्तन।

सुरक्षा शिक्षा

सुरक्षा कार्यक्रमों और नीतियों के प्रभावी होने के लिए स्टै को सुरक्षित रूप से सोचने और कार्य करने के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। कर्मचारियों को सुरक्षा के बारे में प्रशिक्षण देना शुरू करने का सबसे अच्छा समय उनकी ऑनबोर्डिंग प्रक्रिया के दौरान है। नतीजतन, वे अपना काम शुरू करने से पहले प्रतिष्ठान के सुरक्षा कानूनों और मानकों से अच्छी तरह वाकिफ हैं। होटल के संचालन में सुरक्षा को शामिल करने के लिए नए तरीके विकसित करने के लिए कर्मचारियों को फिर से सक्रिय किया जाना चाहिए। सर्वोत्तम विचारों को लागू किया जाना चाहिए और मान्यता दी जानी चाहिए।

प्रशिक्षण के दौरान निम्नलिखित सुनिश्चित किया जाना चाहिए:

- संभावित खतरनाक क्षेत्रों पर जोर देते हुए सुरक्षित अभ्यास सिखाना और उनसे कैसे बचा जाए
- सुविधा में लगाए गए सुरक्षा उपकरणों को संचालित करने का तरीका प्रदर्शित करना। साथ ही, प्राथमिक चिकित्सा आपूर्ति का उपयोग कहां और कैसे करें
- लोगों में अपने वातावरण में खतरे की चेतावनियों को पहचानने की क्षमता पैदा करना
- सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन करने में विफल रहने के कानूनी दुष्परिणामों पर कर्मचारियों को निर्देश देना

सुरक्षा इंजीनियरिंग

सुरक्षा इंजीनियरिंग में प्रतिष्ठान की संरचना में सुरक्षा सुविधाओं को शामिल करना शामिल है, जैसे कि उपकरण, साज-सज्जा, फिक्स्चर, और क्षेत्र के भीतर उनका सही स्थान। हाउसकीपिंग कर्मियों द्वारा उपयोग किए जाने वाले उपकरणों को सुरक्षा को ध्यान में रखते हुए चुना जाना चाहिए।

सुरक्षा प्रवर्तन

यदि उनका पालन या लागू नहीं किया जाता है, तो सुरक्षा नियमों के प्रवर्तक निष्क्रिय होते हैं। सुरक्षा विषयों और प्रक्रियाओं के बारे में जानना पर्याप्त नहीं है; लोगों को उन्होंने जो सीखा है उसे व्यवहार में लाने के लिए प्रेरित करना और भी महत्वपूर्ण है। क्योंकि यह सभी कर्मचारियों के लिए स्वाभाविक रूप से नहीं आता है, इसे नियमों और व्यवहार के माध्यम से लागू किया जाना चाहिए।

वसायिक सुरक्षा और खतरों के मानक

यदि उनका पालन या लागू नहीं किया जाता है, तो सुरक्षा नियमों के प्रवर्तक निष्क्रिय होते हैं। सुरक्षा विषयों और प्रक्रियाओं के बारे में जानना पर्याप्त नहीं है; लोगों को उन्होंने जो सीखा है उसे व्यवहार में लाने के लिए प्रेरित करना और भी महत्वपूर्ण है। क्योंकि यह सभी कर्मचारियों के लिए स्वाभाविक रूप से नहीं आता है, इसे नियमों और व्यवहार के माध्यम से लागू किया जाना चाहिए।

सामान्य खतरे

गेस्ट सर्विस एसोसिएट (फ्रंट ऑफिस) एक आरामदायक, जलवायु-नियंत्रित कार्यालय में काम करना सुरक्षित और खतरे से मुक्त सोच सकते हैं, लेकिन सुरक्षा और स्वास्थ्य के लिए कई जोखिम हैं। फिसलन और यात्राएं सबसे अधिक प्रचलित दुर्घटनाएं हैं, जिसके परिणामस्वरूप सबसे अधिक चोटें आती हैं। इसके साथ ही, मोच और तनाव, खराब वर्कस्टेशन एर्गोनॉमिक्स, इनडोर वायु-गुणवत्ता के मुद्दे, अपर्याप्त या अत्यधिक रोशनी, शोर, बिजली के खतरे और हिंसा के यादृच्छिक कार्य अन्य बाहरी खतरे हैं।

फिसलन, ट्रिप और फॉल्स अक्सर असामयिक फैल, गीले फर्श, उजागर तारों, अस्थिर कार्य सतहों, असमान फर्शों, ढीले आसनों और भीड़-भाड़ वाले स्थानों के कारण होते हैं। बाहरी सीढ़ियों, रैंप, पैदल मार्ग, और प्रवेश और प्रस्थान क्षेत्रों पर बारिश, बर्फ और बर्फ जैसी खराब मौसम की स्थिति से बाहरी पर्ची जोखिम पैदा होते हैं। बिजली और टेलीफोन के तार भी सुरक्षित होने चाहिए और गलियारों या पैदल रास्तों में नहीं फैले होने चाहिए। कालीनों को भुरभुरा या बंधा हुआ नहीं होना चाहिए।

एर्गोनोमिक चोटें - दिन में कई घंटे एक डेस्क पर बैठकर, कंप्यूटर पर काम करने में व्यतीत होते हैं, जिसके परिणामस्वरूप एर्गोनोमिक तनाव और अन्य मुद्रा और दोहराव वाली गति संबंधी बीमारियां होती हैं। दुर्भाग्य से, इस तरह के खतरों का अक्सर पता लगाना मुश्किल होता है।

- शरीर को सीधा रखते हुए कुर्सी, की-बोर्ड, और मॉनीटर रखें।
- एक तटस्थ, आराम की मुद्रा बनाए रखें।
- जब कोई सीधा बैठता है तो पीठ को मजबूत समर्थन प्रदान करने के लिए कुर्सी को समायोजित करें।
- बाजुओं को कंधों पर स्वतंत्र रूप से लटकने दें।
- टाइप करते समय कोहनियों को 90 डिग्री के कोण पर रखें।

कीबोर्ड और माउस (आमतौर पर डेस्क की सतह से नीचे) को ठीक से रखने के लिए एक समायोज्य कीबोर्ड ट्रे का उपयोग करें। पहुंचने से बचने के लिए माउस को कीबोर्ड से सटे और शरीर के जितना संभव हो उतना करीब रखें। कुर्सी की ऊंचाई को समायोजित करके पैरों को मजबूती से जमीन पर लगाया जाता है।

आंख पर जोर - मेयो क्लिनिक के अनुसार, काफी हिस्सा खर्च करना कंप्यूटर पर काम करने से आंखों की रोशनी जा सकती है। इसके परिणामस्वरूप, श्रमिकों की आंखें शुष्क और भ्रमित हो सकती हैं, और उन्हें ध्यान केंद्रित करने में कठिनाई होती है। मॉनीटर को आंखों के स्तर से थोड़ा नीचे रखकर, स्क्रीन की चकाचौंध को कम करके और कंप्यूटर के फ्रॉन्ट आकार को बढ़ाकर आंखों के तनाव को कम किया जा सकता है।

घर के अंदर हवा की गुणवत्ता - व्यावसायिक अस्थमा और अन्य श्वसन संबंधी बीमारियां, रासायनिक संवेदनशीलता और एलर्जी सभी खराब इनडोर वायु गुणवत्ता के कारण बढ़ गई हैं। उचित वेंटिलेशन, हीटिंग और एयर कंडीशनिंग सिस्टम रखरखाव, सफाई और निस्पंदन कार्यालय में हवा की गुणवत्ता में काफी वृद्धि कर सकता है। इसके साथ ही, इससे सांस की तकलीफ, संक्रमण और बीमारियां कम होंगी।

सुरक्षा जागरूकता और दुर्घटना की रोकथाम

सभी प्रतिष्ठानों पर सुरक्षा जागरूकता का सतत कार्यक्रम लागू किया जाए। सभी संस्थानों के प्रबंधन को सुरक्षित कार्य परिस्थितियों को नियंत्रित करने वाले नियमों के बारे में सूचित किया जाना चाहिए। यह अपने कर्मचारियों की सुरक्षा के बारे में चिंतित होना चाहिए। सुरक्षा के प्रति जागरूकता बढ़ाने के लिए सभी कर्मचारियों को समय-समय पर प्रशिक्षण मिलना चाहिए। प्रत्येक कर्मचारी को अपने विभागों में संभावित खतरों के बारे में पता होना चाहिए। सभी विभाग प्रबंधकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वे सुरक्षित कार्य पद्धतियों का पालन करें, असुरक्षित स्थितियों का तुरंत समाधान करें, और जल्दबाजी के कारण होने वाली दुर्घटनाओं से बचने के लिए कार्यों को पूरा करने के लिए उचित समय लें। सभी हाउसकीपिंग कर्मियों को कार्यकारी हाउसकीपर द्वारा विकसित सुरक्षा मानकों की विस्तृत सूची का पालन करना चाहिए। इसे 'हाउसकीपिंग सेफ्टी गाइडबुक' में शामिल किया जा सकता है। तालिका 1 कुछ उठाने, झुकने, ले जाने और सुरक्षा आवश्यकताओं को सूचीबद्ध करती है जिन्हें मैनुअल में शामिल किया जा सकता है।

दुर्घटनाओं की रोकथाम के लिए प्राथमिक प्रक्रियाएं

नीचे सूचीबद्ध सिद्धांतों का पालन करके दुर्घटनाओं से बचा जा सकता है

किसी भी सफाई उपकरण का उपयोग करते समय, हमेशा निर्माता की सिफारिशों का पालन करें

सफाई रसायनों को वितरित करने के बाद, कैप्स को तुरंत और सुरक्षित रूप से बदलें

सफाई एजेंटों को लेबल किया जाना चाहिए

- स्वच्छ और सूखा ऊर बनाए रखें
- सफाई करते समय, पूरे क्षेत्र में सावधानी के संकेत लगाएं

- प्लग, सॉकेट या बिजली की फिटिंग को छूने से पहले, सुनिश्चित करें कि हाथ पूरी तरह से सूखे हैं
- ऐसे किसी भी उपकरण को चिह्नित करें जो काम नहीं कर रहा है 'अनियमित' के रूप में
- कचरे का सावधानीपूर्वक निपटान करें
- कमरे में रखे कूड़ेदान में सिगरेट के टुकड़े या नुकीली चीजें कभी न रखें
- ध्यान से दरवाजे खोलें और बंद करें
- टूटे हुए कांच को सावधानी से साफ करें

दुर्घटना की स्थिति में किए जाने वाले उपाय

जब किसी होटल के अतिथि या कर्मचारी की दुर्घटना होती है, तो निम्नलिखित प्रोटोकॉल का पालन किया जाना चाहिए:

- जाँच करें कि क्या पीड़ित को किसी अन्य व्यक्ति की सहायता से किसी सहायता की आवश्यकता है
- जल्द से जल्द उपयुक्त प्रबंधक को सूचित करें
- फिर, यदि किसी को ऐसा करने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है, तो या तो प्राथमिक चिकित्सा दें या प्रशिक्षित कर्मियों से सहायता लें
- यदि आवश्यक हो, तो व्यक्ति को तुरंत अस्पताल ले जाएं। यदि चोट गंभीर है, तो एम्बुलेंस को बुलाया जाना चाहिए। एम्बुलेंस आने तक, सभी आवश्यक प्राथमिक उपचार कदम उठाएं
- दुर्घटना रिपोर्ट फॉर्म भरें और उपयुक्त प्रबंधक को प्रदान करें।

कार्यस्थल पर विभिन्न सुरक्षा चेतावनी संकेत और लेबल

सुरक्षा चिन्ह से दिखाई देने वाला निर्देश एक स्पष्ट संकेत देता है। यह कर्मचारियों और गैर-कर्मचारियों के लिए दुर्घटनाओं की संभावना को कम करता है, एक सुरक्षित कार्य वातावरण बनाता है।

इस प्रकार के संकेत तीन खतरनाक स्तरों में से एक का प्रतिनिधित्व करते हैं:

खतरे के संकेत - तत्काल खतरों का संकेत दें जिनके परिणामस्वरूप चोट या मृत्यु हो सकती है यदि टाला नहीं जाता है। संक्षारक सामग्री चेतावनी संकेत

चेतावनी के संकेत - एक खतरे के स्तर को इंगित करें जो सावधानी और खतरे के बीच कहीं गिरता है, जो एक ऐसे जोखिम का संकेत देता है जो गंभीर चोट या मृत्यु में बदल सकता है अगर टाला नहीं जाता है।

सावधानी के संकेत - न्यूनतम जोखिम स्तर का प्रतिनिधित्व करते हैं, संभावित खतरनाक स्थितियों का संकेत देते हैं जिसके परिणामस्वरूप मामूली से मध्यम चोट लग सकती है यदि इससे बचा नहीं जाता है।



चित्र 4.2.8 सुरक्षा चेतावनी के संकेत

बेशक, सुरक्षा संकेत खतरे के स्तर से कहीं अधिक शामिल हैं। नीचे सूचीबद्ध औद्योगिक सुरक्षा संकेतों के प्रकार विभिन्न संकेतों के प्राथमिक कार्य को रेखांकित करते हैं। हालांकि, वे ध्यान दें कि वे आवश्यक रूप से परस्पर अनन्य नहीं हैं। कुछ मामलों में, कुछ प्रतीकों या संदेशों का उपयोग अन्य प्रकार के चिन्हों पर किया जा सकता है, जिससे एक दोहरे उद्देश्य वाला चिन्ह बनता है। अन्य सुरक्षा संकेत प्रकारों में शामिल हैं:

जैविक खतरे के संकेत - बायोहाज़र्ड की वास्तविक या संभावित उपस्थिति को इंगित करने के लिए उपयोग किया जाता है, जो दूषित वस्तुओं (उपकरण, उपकरण और कंटेनर) की पहचान करता है "व्यवहार्य खतरनाक एजेंट" जो किसी व्यक्ति की भलाई के लिए जोखिम या संभावित जोखिम पैदा करते हैं।

सूचना के संकेत - उपकरण, भवन, स्थान या मशीन के बारे में सामान्य जानकारी देने के लिए उपयोग किया जाता है। ये चेतावनी संकेतक उन गतिविधियों से जुड़े हैं जो सीधे तौर पर व्यक्तिगत चोट से संबंधित नहीं हैं।

सामान्य सुरक्षा संकेत - इस पद्धति का उपयोग करके महत्वपूर्ण सुरक्षा निर्देश और प्रक्रियाएं, जैसे प्राथमिक चिकित्सा, सफाई, हाउसकीपिंग और चिकित्सा उपकरणों के लिए विनियमों और प्रथाओं का संचार किया जाता है।

अग्नि सुरक्षा संकेत - औद्योगिक सुरक्षा संकेतों का उपयोग अक्सर आपातकालीन उपकरणों के स्थान को चिह्नित करने के लिए किया जाता है, जैसे अग्निशामक, जैसा कि पहले उल्लेख किया गया है। ये संकेत सुरक्षा उपकरणों के उपयोग के लिए निर्देश नहीं देते हैं; बजाय, वे आपातकालीन उपकरणों के स्थान की पहचान करते हैं ताकि संकट की स्थिति में जीवन रक्षक उपकरण आसानी से उपलब्ध हो सकें।

प्रवेश संकेत - घोषित करें कि किसके पास कुछ स्थानों या साइटों में प्रवेश करने की अनुमति है। अन्य प्रकार के संकेतों के साथ अक्सर प्रवेश संकेतों का उपयोग किया जाता है; उदाहरण के लिए, एक प्रवेश संदेश एक चेतावनी या चेतावनी संकेत या किसी अन्य प्रकार के संकेत पर रखा जा सकता है।

सुरक्षा प्रतीक - जबकि सुरक्षा प्रतीकों का उपयोग स्वयं किया जा सकता है (यदि वे संदेश देने के लिए पर्याप्त हैं), लिखित सामग्री और सूचनाओं के साथ दृश्य प्रतिनिधित्व देने के लिए उन्हें अक्सर अन्य प्रकार के संकेतों के साथ जोड़ा जाता है। ये प्रतीक आवश्यक या प्रतिबंधित व्यवहार से लेकर नतीजों और दिशाओं और रासायनिक जोखिम जैसे खतरों के साथ बातचीत के प्रभावों तक सब कुछ कवर करते हैं। आगे, घटनाओं के अनुक्रम को दृष्टिगत रूप से दर्शाने के लिए सुरक्षा प्रतीकों का उपयोग किया जा सकता है।

चारों ओर आकार - खतरे की चेतावनी, अनिवार्य गतिविधियां, निषेध, और जानकारी सभी आसपास के आकार में शामिल हैं। वे अक्सर सुरक्षा संकेत के प्राथमिक उद्देश्य को जल्दी से व्यक्त करने के लिए उपयोग किए जाते हैं। एक ही समय पर, अन्य तत्व विशिष्ट संदेशों के बारे में अधिक विवरण प्रदान करते हैं। उदाहरण के लिए, आकृति का निषेध उन संकेतों के लिए आवश्यक है जो निषिद्ध कार्यों को संप्रेषित करते हैं। अधिकांश लोग इस आकृति को एक विकर्ण स्लैश के साथ एक वृत्त (लाल या काला) के रूप में पहचानते हैं।





चित्र 4.2.9 परिसर में सुरक्षा चेतावनी लेबल

4.2.4 आग बुझाने और आग से बचाव

(क). अग्नि त्रिकोण

अग्नि त्रिकोण - अग्नि त्रिभुज (दहन त्रिभुज के रूप में भी पहचाना जाता है) एक वैज्ञानिक विचार है जो सभी पर लागू होता है। ऐसे परिदृश्यों में जहां किसी को अग्नि सुरक्षा उपकरणों को नियोजित करने की आवश्यकता हो सकती है, यह जानना कि आग कैसे खुद को बनाए रखती है, महत्वपूर्ण पृष्ठभूमि की जानकारी है। इस खंड में, चलो अग्नि त्रिभुज और अग्नि चतुष्फलक पर चर्चा करें, एक कम प्रसिद्ध आकार, एक में सहायता करने के लिए यह समझना कि क्या चल रहा है।

अग्नि त्रिकोण समझाया - अग्नि त्रिभुज में आग को शुरू करने और बनाए रखने के लिए आवश्यक तीन तत्व होते हैं। ऊष्मा, ईंधन और ऑक्सीजन एक त्रिभुज के तीन घटक हैं।

अग्नि त्रिभुज ढह जाएगा, और यदि इनमें से केवल एक घटक को हटा दिया जाए तो आग बुझ जाएगी।

आइए इन घटकों में से प्रत्येक पर एक नज़र डालें:

1. **गर्मी** - प्रज्वलन होने के लिए, गर्मी के एक स्रोत की आवश्यकता होती है, और विभिन्न सामग्रियों में अलग-अलग 'एशॉपॉइंट' होते हैं, या न्यूनतम तापमान जिस पर वे प्रज्वलित होते हैं। दुर्भाग्य से, दहन प्रतिक्रियाएं गर्मी उत्पन्न करती हैं क्योंकि वे जलते हैं, जिससे ईंधन का तापमान और भी बढ़ जाता है। जल कुछ प्रकार की आग से उत्पन्न ऊष्मा को ठंडा कर सकता है।
2. **ईंधन** - अगर कुछ जलाने के लिए नहीं है तो आग नहीं लग सकती। कागज, तेल, लकड़ी और कपड़े घरों और व्यवसायों में ज्वलनशील वस्तुएं हैं। इनमें से कोई भी आग शुरू करने के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है। कुछ सामग्री दूसरों की तुलना में जलने के लिए अधिक प्रवण होती हैं। चूंकि ईंधन को हटाने के लिए अग्नि त्रिकोण का सबसे कठिन पक्ष है, इसलिए आग का खतरा पैदा करने से बचने के लिए उन्हें ठीक से स्टोर करना सबसे अच्छा है।
3. **ऑक्सीजन** - क्योंकि ऑक्सीजन (या एक ऑक्सीकरण एजेंट) गर्मी और सीओ₂ को छोड़ने के लिए जलते हुए ईंधन के साथ जुड़ता है, दहन प्रतिक्रिया को चालू रखने के लिए इसकी आवश्यकता होती है। क्योंकि ऑक्सीजन



चित्र 4.2.10 अग्नि त्रिकोण

21% वायुमंडल का निर्माण करती है, यदि अन्य दो घटक मौजूद हैं तो आग शुरू करने के लिए पर्याप्त मात्रा में उपलब्ध है।

आग कंबल और कुछ अग्निशामक यंत्रों के कारण होता है, जो त्रिकोण के ऑक्सीजन पक्ष को हटाते हैं या वितरित करते हैं, सूओकेशन उत्पन्न करते हैं और दहन प्रतिक्रिया को रोकते हैं।

अग्नि त्रिकोण तथ्य

- सामान्य हवा में ऑक्सीजन 21% है
- ईंधन में ऑक्सीजन हो सकती है
- सूर्य, गर्म सतह, चिंगारी, घर्षण और विद्युत ऊर्जा सभी ऊष्मा स्रोतों के उदाहरण हैं
- ईंधन ठोस, तरल या गैसीय हो सकता है

इन लपटों में कचरा, लकड़ी, कागज, या अन्य सामान्य "जलने योग्य सामग्री" द्वारा ईंधन दिया जाता है

- कक्षा ए - कचरा, लकड़ी, कागज और अन्य सामान्य ज्वलनशील पदार्थ इन भंडारों को ईंधन देते हैं
- कक्षा बी - ये वे आग हैं जिनके कारण ज्वलनशील या दहनशील तरल पदार्थ हैं
- कक्षा सी - ये हैं विद्युत उपकरण से संबंधित
- कक्षा डी - ये ईंधन के स्रोत के रूप में कुछ "ज्वलनशील धातुओं" के साथ आग हैं

अग्नि सुरक्षा महत्वपूर्ण है।

आग के खतरों की पहचान की जाती है और उन्हें कम किया जाता है, आग से बचा जा सकता है। निम्नलिखित कुछ खतरनाक प्रथाएं हैं जिनके परिणामस्वरूप आग लग सकती है:

- जो मेहमान अपने बिस्तर में धूम्रपान करते हैं
- होटल कमरों या सार्वजनिक क्षेत्रों में बालू के कलश या पर्याप्त उचित ऐशट्रे उपलब्ध नहीं कराता है
- उच्च वाट क्षमता वाले बल्बों वाले लैंप
- लिनेन की ढलान के दरवाजों को खुला छोड़ना
- लता और तौलिये पर पॉलिश के अवशेषों की सफाई के साथ रखना
- जब बिजली के उपकरण उपयोग में नहीं होते हैं, तो वे अनप्लग नहीं होते हैं
- खराब विद्युत उपकरण या सॉकेट का उपयोग करना
- मैग्नीफाइंग ग्लास को ऐसी स्थिति में छोड़ दें जहां पर सूरज चमक सके
- फर्नीचर के लिए आसानी से ज्वलनशील सामग्री का उपयोग करना

प्रत्येक प्रतिष्ठान को नियमित रूप से फायर ड्रिल करना चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सभी कर्मचारी यह जानने के लिए उपस्थित हों कि आग लगने की स्थिति में क्या करना है।

आग चेतावनी प्रणाली

ये बिजली, स्वचालित आग पहचान प्रणाली, या दोनों के संयोजन द्वारा संचालित मैन्युअल रूप से संचालित उपकरण हो सकते हैं। ऐसी प्रणालियों के विशिष्ट घटक निम्नलिखित हैं:

फायर अलार्म

धुआं, गर्मी, छिड़काव प्रणाली, और पुल स्टेशन इन सील हथियारों को ट्रिगर कर सकते हैं। सबसे प्रचलित आग अलार्म गलियारों में और लिफ्ट के पास पुल स्टेशनों का उपयोग उन्हें सक्रिय करने के लिए करते हैं। यह

पुल अलार्म लाल होते हैं और उनमें एक ग्लास पैनल होता है जिसे अलर्ट को सक्रिय करने के लिए तोड़ा जाना चाहिए।



चित्र 4.2.11 फायर अलार्म

चाहे छोटा हो, मध्यम आकार का, या बड़ा, संगठन को एक प्रभावी अलार्म सिस्टम की आवश्यकता होती है जो आग और सुरक्षा आवश्यकताओं के अनुरूप हो। आग के अलार्म नियंत्रण से बाहर फैलने से पहले, जीवन और संपत्ति को बचाने से पहले आग की प्रारंभिक चेतावनी प्रदान करते हैं। फिर से सोचें अगर कोई सोचता है कि अलार्म महत्वपूर्ण नहीं हैं! अप्रत्याशित आग में जान बचाने के लिए कुछ अतिरिक्त सेकंड पर्याप्त हो सकते हैं।

स्प्रिंकलर

अधिकांश होटल स्थानों में वे हैं, विशेष रूप से गलियारों और कमरों में। जब तापमान एक विशिष्ट बिंदु से ऊपर बढ़ जाता है तो उन्हें छत से निलंबित कर दिया जाता है और पानी का छिड़काव किया जाता है।

आग बुझाने की प्रणाली किसी भी आग की रोकथाम प्रणाली का एक महत्वपूर्ण घटक है। यह अप्रत्याशित आग के खिलाफ रक्षा की पहली पंक्ति प्रदान करता है। एक फायर स्प्रिंकलर सिस्टम आग के नियंत्रण से बाहर फैलने से पहले उन्हें बाहर निकालने के लिए पर्याप्त पानी का छिड़काव करता है। वे इमारत को सुरक्षित रूप से खाली करने के लिए अतिरिक्त समय देकर सुरक्षित सुरक्षा प्रदान करते हैं। ये वेट पाइप सिस्टम कम से कम नुकसान पहुंचाते हुए जोखिमों को कम करने में प्रभावी साबित हुए हैं। हमारे स्प्रिंकलर दबाव, प्रतिक्रिया समय, छोटी बूंद के आकार और अन्य कारकों के आधार पर विभिन्न डिजाइनों में उपलब्ध हैं।

तो, स्प्रिंकलर सिस्टम वास्तव में कैसे कार्य करता है? - जब आग लगती है, तो हवा तेजी से गर्म होती है, छत की ओर बढ़ती है और स्प्रिंकलर सिस्टम को सक्रिय करती है। डिवाइस को ग्लिसरीन तरल से भरे ग्लास बल्ब से बनाया गया है जो उच्च तापमान के संपर्क में आने पर सूज जाता है। तरल फैलता है, कांच को चकनाचूर कर देता है



चित्र 4.2.12 स्प्रिंकलर -1

और पानी की आपूर्ति से जुड़े स्प्रिंकलर को चालू करना। जब पाइप सिस्टम में गर्मी का पता चलता है, तो पानी का दबाव बढ़ जाता है, जिससे चिमनी डूब जाती है और पुनः प्रज्वलन को रोका जा सकता है।

फायर स्प्रिंकलर सिस्टम का उपयोग किया जाता है

वाणिज्यिक कार्यालय

रेस्तरां और खाने के क्षेत्र

गोदाम

वाणिज्यिक रसोई

औद्योगिक संगठन

बहु या एकल परिवार निवास



चित्र 4.2.13 स्प्रिंकलर नोजल

अग्नि पिलर हाइड्रेंट

फायर पिलर हाइड्रेंट किसी भी फायर प्रोटेक्शन सिस्टम की एक महत्वपूर्ण विशेषता है क्योंकि यह आपात स्थिति में जल स्रोत से जुड़ता है। यह एक स्तंभ के आकार की संरचना है जो आग बुझाने की प्रक्रिया के दौरान आग बुझाने वालों को दबावयुक्त पानी वितरित करती है। सार्वजनिक स्थानों पर, फायर पिलर हाइड्रेंट उपलब्ध होने चाहिए और समान रूप से पानी की आवश्यक मात्रा को खींचने में सक्षम होना चाहिए। यद्यपि उनका उपयोग लंबे समय तक नहीं किया जा सकता है, आग लगने की स्थिति में उनकी प्रभावशीलता सुनिश्चित करने के लिए उन्हें नियमित रूप से परीक्षण किया जाना चाहिए। यदि आवश्यक है, अग्निशामकों ने एक रिंच के साथ वाल्व कवर को हटा दिया, और फिर पानी नली में चला गया, एम्स से जूझ रहा था।



चित्र 4.2.14 अग्नि स्तंभ हाइड्रेंट

फायर रील होज़ कैबिनेट

फायर रील होज़ कैबिनेट एक स्टील बॉक्स है जिसका उपयोग सार्वजनिक और इमारतों में आवश्यक फायर उपकरणों को स्टोर करने के लिए किया जाता है। यह फायर होज़ रैक असेंबली, फायर एक्सटिंग्शुअर, और फायर होज़ रील को बर्बरता और कचरे से सुरक्षित रखने के लिए बनाया गया है। इसकी उच्च गुणवत्ता वाले स्टील, स्थापना में आसानी और मामूली पदचिह्न के लिए धन्यवाद, फायर होज़ कैबिनेट हर इमारत या संगठन में होना चाहिए।



चित्र 4.2.15 फायर होज़ कैबिनेट

वाटर एक्सटिंग्शुअर

क्लास ए आग से निपटने के लिए जल-अग्निशामक सबसे अधिक लागत प्रभावी और प्रभावी दृष्टिकोण है

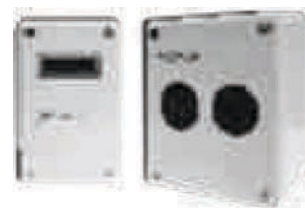
कागज, लकड़ी और अन्य सामग्री जैसी ठोस वस्तुओं के कारण होता है। वाटर एक्सटिंग्शुअर फायरबेस पर पानी का एक जेट छिड़क कर काम करता है, मस को ठंडा करता है और पुनः प्रज्वलन को रोकता है।



चित्र 4.2.16 वाटर एक्सटिंग्शुअर

बीम डिटेक्टर

बीम डिटेक्टर एक स्मोक डिटेक्शन डिवाइस है जो धुएं का पता लगाने के लिए एक अनुमानित लाइट बीम का उपयोग करता है। ऑप्टिकल बीम डिटेक्टर तब तक धुएं का पता नहीं लगाता जब तक कि यह सीलिंग-माउंटेड डिवाइस तक नहीं पहुंच जाता। डिटेक्टर एक सुरक्षा प्रणाली से जुड़ा हुआ है। चेतावनी तब सुनाई देती है जब डिवाइस प्रकाश पुंजों में विराम का पता लगाता है। बीम डिटेक्टर का उपयोग उच्च छत वाले क्षेत्रों जैसे मूवी थिएटर, बास्केटबॉल एरेनास और अन्य स्थानों में किया जाता है।



चित्र 4.2.17 बीम डिटेक्टर

स्मोक डिटेक्टर

धुआं वही है जो उन्हें अलग करता है। फोटोइलेक्ट्रिक और आयनीकरण डिटेक्टर दो प्रकार के स्मोक डिटेक्टर उपलब्ध हैं। जब डिटेक्टर से प्रकाश के धुएं के ब्लॉक निकलते हैं, तो फोटोइलेक्ट्रिक डिटेक्टर अलार्म बजाते हैं। जब डिटेक्टर प्लेटों के बीच विद्युत चालकता में परिवर्तन का पता लगाता है तो अलार्म आयनीकरण धूम्रपान डिटेक्टरों में लगता है।



चित्र 4.2.18 स्मोक डिटेक्टर

आपातकालीन स्थिति के मामले में क्या करना है?

(क). जब कोई आग नोटिस करता है।

1. तुरंत निकटतम फायर अलार्म चालू करें।
2. यदि संभव हो, तो आग बुझाने के लिए उपयुक्त उपकरण का उपयोग करें, याद रखें कि आग बुझाने वाले यंत्रों को 'एम्स' की जड़ में ही लक्षित करें। यदि व्यक्तिगत चोट का खतरा है, तो आग बुझाने का प्रयास न करें।
3. सभी खिड़कियां बंद होनी चाहिए, और पंखे और रोशनी सहित सभी बिजली के उपकरणों को चालू किया जाना चाहिए।
4. प्रभावित क्षेत्र का दरवाजा बंद करें और तत्काल पर्यवेक्षक से निर्देश प्राप्त करें।
5. फिर से बचने के मार्ग के निर्देशों का पालन करें।
6. निकटतम आग से बचने के मार्ग की योजना बनाई जानी चाहिए और प्रत्येक अतिथि कक्ष में एक प्रमुख स्थान पर प्रदर्शित किया जाना चाहिए जहां मेहमानों को इसकी सबसे अधिक संभावना होगी।
7. रोल कॉल के लिए विभागीय फायर प्रतिनिधि को रिपोर्ट करें। ड्यूटी पर मौजूद हाउसकीपर को यह सुनिश्चित करने के लिए ऑन-ड्यूटी कर्मियों (ड्यूटी रोस्टर के रूप में) की सूची को दोबारा जांचना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि हर कोई मौजूद है।
8. अन्यथा निर्देश दिए जाने तक असेंबलिंग स्थान पर रहें।
9. लिफ्टों का प्रयोग बिल्कुल न करें।

(ख). जब कोई फिर से अलार्म सुनता है

अगर कोई फायर अलार्म सुनता है तो उसे तुरंत प्रतिक्रिया देनी चाहिए। यह कभी न मानें कि यह एक झूठा अलार्म है; फायर अलार्म सुनने के बाद व्यक्ति जितना अधिक समय तक प्रतीक्षा करेगा, उसे स्वयं को और अपने प्रियजनों को बाहर निकालने में उतना ही कम समय लगेगा।

भवन। यहां तक कि अगर यह काम पर या किसी स्थान पर जाने पर एक नकली ड्रिल है, तो उत्साह से भाग लें। आपातकाल की स्थिति में, यह ज्ञान जीवन को बचा सकता है।

तुरंत निर्णय लें

आग लगने की स्थिति में, उसे परिसर खाली करने या भीतर रहने के बारे में एक त्वरित निर्णय लेना चाहिए। चुनाव जीवन बदलने वाला हो सकता है, और यह मुख्य रूप से उस स्थिति से निर्धारित होता है जिसमें व्यक्ति स्वयं को पाता है। अधिकांश समय, एक पुनः क्षतिग्रस्त संरचना से बचना सबसे अच्छा विकल्प होता है। हालांकि, यदि कोई सुरक्षित रूप से इमारत से बाहर नहीं निकला है या यदि निकास अवरुद्ध है, तो जब तक विशेषज्ञ बचाव के लिए नहीं आते, तब तक आग के परिणामों, जैसे धुआँ और मूस से लड़ने के लिए तैयार रहना चाहिए।

- क्या कोई भीषण आग लगने की स्थिति में इसे बाहर निकालने का प्रयास नहीं कर सकता था?
- असेंबलिंग प्लेस के लिए एक लाइन बनाएं
- लिफ्ट का प्रयोग नहीं करना चाहिए
- अगर किसी के पास समय हो तो दरवाजे और खिड़कियां बंद कर दें
- जली हुई संरचना में फिर से प्रवेश करने का प्रयास न करें
- किसी भवन के फिर निकास . के बारे में जानकारी होना महत्वपूर्ण है

एक इमारत की आग से बचने के लिए:

- अगर कोई धुएं में फंस जाता है, तो नीचे उतरें और नाक से छोटी-छोटी सांसें लेते हुए रेंगें। ऊर के पास, क्लीनर, ठंडी हवा का संचार होगा। "नीचे उतरो और जाओ!" जैसा कि कहा जाता।
- खोलने से पहले दरवाजे की घुंटी या हैंडल को महसूस करें: किसी भी दरवाजे को खोलने से पहले दरवाजे की घुंटी या हैंडल को महसूस करें। अगर बाहर गर्मी हो तो दरवाजा न खोलें। अगर बाहर ठंड है, तो दरवाजा थोड़ा खोलो; अगर यह गर्म है या बहुत अधिक धुआं है, तो दरवाजा बंद कर दें और कमरे में रहें। कृपया कैम्पस पुलिस से संपर्क करें और उन्हें बताएं कि कोई कहां है।
- अगर आग, गर्मी, या धुएं से निकटतम निकास अवरुद्ध है, तो अलग-अलग निकास पर जाएं। ऊंची फर्शों से निकलते समय हमेशा लिफ्ट के बजाय बाहर निकलने वाली सीढ़ियों का इस्तेमाल करें। लिफ्ट के शाफ्ट धुएं से अवरुद्ध हो सकते हैं, या बिजली बाहर जा सकती है, जिससे एक अंदर फंस सकता है। यदि सीढ़ी के दरवाजे बंद हैं, तो वे आग को रोकेंगे और धुआं बाहर निकालेंगे और बाहर निकलने तक उसकी रक्षा करेंगे।

अगर कोई फंस जाता है:

- दरवाजे बंद रखें और अगर धुआं अंदर जाए तो किसी भी गैप या वेंट को सील कर दें। अगर बाहर धुआं नहीं है और एक कमरे में है, तो संभव हो तो ऊपर और नीचे की तरफ की खिड़कियों को थोड़ा खोल दें। यह गर्मी और धुएं को ऊपर से बाहर निकलने की अनुमति देता है जबकि ताजी हवा को नीचे से प्रवेश करने की अनुमति देता है।
- मदद की जरूरत है: फायर विभाग का ध्यान आकर्षित करने के लिए, एक लेख लटका दें खिड़की (एक चादर, जैकेट, या शर्ट)। फिर, आपातकालीन कॉल करें और यदि कोई फोन उपलब्ध हो तो कैम्पस पुलिस को ट्रैक वन की रिपोर्ट करें। सहायता प्राप्त करने के लिए फायर विभाग को कमरा नंबर और सटीक स्थान दें।
- यदि किसी छत से सभी निकास दुर्गम हैं, तो कमरे में वापस आएं, दरवाजा बंद करें और सील करें। उल्लंघन, सुरक्षित होने पर खिड़कियां खोलें, और सहायता मांगें या फायर विभाग को फोन करें। जब तक अग्निशमन विभाग बचाव के लिए नहीं आता तब तक संयम बनाए रखने की कोशिश करें।

यदि एक आग लगी है:

- लुढ़कना आग को रोकने, गिराने और लुढ़कने से आग को शांत करता है। अगर कपड़ों में आग लग जाए तो रुकें, छोड़ें और लुढ़कें। स्वयं को अधिक जलने से बचाने के लिए हाथों से चेहरे को ढकें।

- ठण्डे जले को तुरंत 5-10 मिनट के लिए उनके ऊपर ठंडा (ठंडा नहीं) पानी चलाकर। मलहम का प्रयोग नहीं करना चाहिए। चिकित्सा कर्मियों को जल्द से जल्द सूचित करें।

रोकथाम/स्वयं की रक्षा करें

अग्नि अभ्यास में भाग लें: एक सेमेस्टर में एक बार आवासीय हॉल में अग्नि अभ्यास आयोजित किया जाता है ताकि किसी को भवन के आग अलार्म सिस्टम की आवाज़, आपातकालीन निकास जो नियमित रूप से उपयोग नहीं किया जा सकता है, और भवन के रैली बिंदु के स्थान से परिचित कराया जा सके। आपातकालीन स्थिति होने से पहले प्राथमिक पलायन अवरुद्ध होने पर यह जानना महत्वपूर्ण है कि अतिरिक्त निकास कहाँ हैं। सभी को दो विकल्पों के बारे में पता होना चाहिए।

(ग). एक आपातकाल के बाद

यहां तक कि सबसे कड़े सुरक्षा उपाय भी कार्यस्थलों में आग के जोखिम को समाप्त नहीं कर सकते हैं। तो क्या होता है अगर अकल्पनीय घटित होता है? आग के ट्रक चले जाने के बाद और इंसानों और पालतू जानवरों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के बाद, कोई क्या करता है? सामान्य स्थिति में वापस आने के लिए कोई कैसे कदम उठाएगा?

- 108. पर कॉल करें
- आवश्यकतानुसार पहली सहायता प्रदान करें; आगे की चोट या संक्रमण को रोकने के लिए कूल और कवर बर्न
- मित्रों और रिश्तेदारों को सूचित करें कि कोई सुरक्षित है
- गंभीर रूप से घायल या जले हुए लोगों और जानवरों को जल्द से जल्द चिकित्सा या पशु चिकित्सा सुविधा में ले जाना चाहिए
- फिर से क्षतिग्रस्त संपत्तियों से तब तक दूर रहें जब तक स्थानीय अग्निशमन विभाग यह न कहे कि वापस अंदर जाना सुरक्षित है
- संपत्ति को सुरक्षित करें और आगे की क्षति को रोकें
- नुकसान की जानकारी एकत्र करें
- स्वच्छ, क्षतिग्रस्त वस्तुएँ और सुरक्षित स्थान पर जाएँ
- पूरे भवन से धुआँ और कालिख हटा दें

(घ). पी.ए.एस.एस आग बुझाने का यंत्र

अधिकांश फायर को प्रारंभिक अवस्था में पोर्टेबल उपकरणों के साथ जल्दी से बाहर रखा जा सकता है, लेकिन केवल तभी जब वे आसानी से उपलब्ध हों और उपयोगकर्ता उनका उपयोग करना जानता हो। आग की खोज के क्षण से प्रतिक्रिया समय महत्वपूर्ण है। एक नाबालिग, आसानी से नियंत्रित आग आकार और गंभीरता में बढ़ जाएगी यदि समय बर्बाद हो रहा है सही आग बुझाने के लिए और ऑपरेटिंग निर्देशों को पढ़ने के लिए। आग नियंत्रण से बाहर फैल जाएगी, जिससे लोगों और संपत्ति दोनों को खतरा होगा।

आग बुझाने वाले यंत्र का उपयोग करना कठिन हो सकता है, खासकर अगर किसी को ठीक से उपयोग करने से अपरिचित हो। सौभाग्य से, चार सरल चरणों को याद रखने में मदद करने के लिए एक विपर्यय है।

पुनः - पिन को खींचो। एक छोटा सा पिन होता है जो आग बुझाने वाले यंत्र को गलती से इस्तेमाल होने से रोकता है; किसी को क्या करना है उसे बाहर निकालना है और अगले चरण पर आगे बढ़ना है।

उद्देश्य: - आग बुझाने वाले यंत्र के नोजल को आग के आधार पर नीचे की ओर लक्षित करें।

निचोड़ना: - उस ट्रिगर को निचोड़ें जहां पिन को बाहर धकेला गया था। इसका अधिकतम लाभ उठाने के लिए इसे धीरे-धीरे और समान रूप से निचोड़ना याद रखें।

स्वाइप: - आग के सभी क्षेत्रों को कवर करने के लिए एक तरफ से दूसरी तरफ स्वाइप करें।

आग बुझाने वाले यंत्र को पीछे की ओर ले जाएं और आग को पूरी तरह खत्म होने तक आगे की ओर बढ़ाएं। बुझाने वाले को सुरक्षित दूरी से चलाएं, जैसे कि कुछ फीट की दूरी पर, और फिर आग के पीछे पड़ने पर उसके करीब जाएं। अग्निशामक पर दिए गए निर्देशों को ध्यान से पढ़ें क्योंकि विभिन्न अग्निशामक उन्हें अलग-अलग दूरी से संचालित करने की वकालत करते हैं। आग की लपटों को नहीं, आग के आधार को निशाना बनाना याद रखें!

हर फ़र्श पर और रसोई और गैरेज जैसे सामान्य स्थानों पर बुझानेवाले रखे जाने चाहिए। उन्हें आसानी से सुलभ क्षेत्रों में रखें या किसी आपात स्थिति में त्वरित पहुंच के लिए उन्हें दीवार पर लटका दें।

इ). आग बुझाने के उपकरण

अग्निशामक उपकरण उन कर्मचारियों द्वारा संचालित किया जाना चाहिए जिन्हें प्रशिक्षित किया गया है। साधारण आग बुझाने के उपकरण जैसे बालू और पानी की बाल्टी, कंबल, और नली रील से लेकर अधिक जटिल अग्निशामक यंत्र उपलब्ध हैं। पानी की बाल्टियों को नियमित रूप से पर्याप्त जल स्तर के लिए जाँचना चाहिए, जबकि रेत की बाल्टियों को हर समय सूखा रखना चाहिए। बिजली से जुड़ी आग में पानी का उपयोग नहीं करना चाहिए।

अग्निशामक कई प्रकार के हो सकते हैं



चित्र 4.2.19 आग बुझाने के चरण

सूखा पाउडर आमतौर पर विभिन्न स्थितियों में विभिन्न आग के साथ उपयोग करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। वे एक प्रणोदक के रूप में संपीड़ित, गैर-ज्वलनशील गैस का उपयोग करते हैं और एक बुझाने वाले एजेंट को शामिल करते हैं।

शुष्क रासायनिक फोम इसका उपयोग ज्यादातर तरल पदार्थ, तेल और वसा पर किया जाता है, लेकिन इसका उपयोग अन्य चीजों के लिए भी किया जा सकता है।

हलोन/वाष्पीकरण तरल इसमें गैस या ज्वलनशील तरल शामिल है जो ईंधन के जलने पर रासायनिक प्रतिक्रियाओं को रोकता है। इसलिये साफ करने के लिए कोई अवशेष नहीं है, मूल्यवान विद्युत उपकरणों की सुरक्षा के लिए अक्सर इस प्रकार के बुझाने वाले यंत्र का उपयोग किया जाता है। हैलोन एक्सटिंगुइशर की रेंज आमतौर पर 4-6 फीट होती है। हैलोन का पहला प्रयोग फायर के आधार पर किया जाना चाहिए, और इसे तब भी जारी रखा जाना चाहिए जब तक कि हेमस की मृत्यु न हो जाए।

बीसीएफ (ब्रोमोक्लोरोडी (यूरोमेथेन)) - इन अग्निशामकों पर अब प्रतिबंध लगा दिया गया है क्योंकि क्लोरोफ्लोरोकार्बन सुरक्षात्मक ओजोन परत को नुकसान पहुंचाते हैं।

वाटर-गैस या सोडा-एसिड एक्सटिंगुइशर - केवल कक्षा ए (लकड़ी या कागज) पर उनका उपयोग करें क्योंकि उनमें पानी और संपीड़ित गैस होती है।

कार्बन डाइआक्साइड - क्लास बी सी (लिव्किड और इलेक्ट्रिकल) फायर सीओ₂ आधारित एक्सटिंगुइशर के साथ

सबसे प्रभावी हैं। ये बुझाने वाले केवल 3-8 फीट की दूरी से ही उपयोगी होते हैं क्योंकि गैस जल्दी फैल जाती है।

कार्बन डाइऑक्साइड को बुझाने वाले यंत्र में एक संपीड़ित तरल के रूप में रखा जाता है, जो निकलने पर आसपास की हवा को ठंडा करता है। अक्सर 'सींग' के चारों ओर बर्फ बन जाती है जिसके माध्यम से गैस को बुझाने वाले यंत्र से ठंडा होने पर बाहर निकाल दिया जाता है। आग लगने पर भी एजेंट को लागू करना जारी रखें क्योंकि यह फिर से प्रज्वलित हो सकता है।

आग बुझाने की रेटिंग

उपलब्ध अधिकांश अग्निशामक यंत्रों को उनके द्वारा बुझाई जाने वाली आग के प्रकार के अनुसार मूल्यांकित किया जाता है:

1. **क्लास ए एक्सटिंगुइशर** - साधारण से साधारण आग को बुझा दें, जैसे कि लकड़ी या कागज से प्रज्वलित। उनकी संख्यात्मक रेटिंग से तात्पर्य है कि वे कितने पानी को धारण कर सकते हैं और आग के आकार का वे बाहर निकाल सकते हैं।
2. **क्लास बी एक्सटिंगुइशर** - इन प्रकारों को आग के लिए सलाह दी जाती है जिसमें गैसोलीन, तेल या ग्रीस जैसे ज्वलनशील तरल पदार्थ शामिल होते हैं। संख्यात्मक रेटिंग इंगित करती है कि एक अकुशल व्यक्ति कितने वर्ग फुट तरल इस उपकरण के साथ बाहर निकलने का अनुमान लगा सकता है।
3. **क्लास सी एक्सटिंगुइशर** - इनका उपयोग बिजली में आग लगने की स्थिति में किया जाता है। उनके पास संख्यात्मक रेटिंग नहीं है; 'सी' का मतलब है कि अंदर बुझाने वाला एजेंट गैर-प्रवाहकीय है।
4. **क्लास डी एक्सटिंगुइशर** - इनका उपयोग ज्वलनशील धातुओं के साथ किया जाता है और इन्हें अक्सर विशिष्ट धातुओं के लिए विकसित किया जाता है। उनके पास एक संख्यात्मक रेटिंग नहीं है और वे अन्य आग नहीं लगा सकते हैं।

इसके अलावा, कई आधुनिक अग्निशामकों को यह इंगित करने के लिए लेबल किया जाता है कि उनका उपयोग कई प्रकार के आग पर किया जा सकता है और उन्हें इस तरह से लेबल किया जाएगा (उदाहरण के लिए, ए-बी, बीसी, और इसी तरह)

4.2.5 होटल द्वारा आयोजित निवारक स्वास्थ्य जांच का महत्व



चित्र 4.2.20 स्वास्थ्य जांच

- किसी के समग्र स्वास्थ्य का निर्धारण करने के लिए बार-बार जांच का उपयोग किया जा सकता है
- जब संभावित रूप से जानलेवा स्वास्थ्य स्थितियों या बीमारियों का जल्दी पता चल जाता है, तो ऑपरेशन और अन्य पुराने चिकित्सा विकारों का सामना करने की संभावना कम हो जाती है
- इलाज और इलाज की संभावना बढ़ जाती है। नियमित जांच से डॉक्टरों को रोग का शीघ्र निदान करने में मदद मिलती है, जिससे उपचार अधिक प्रभावी हो जाता है
- मौजूदा चिकित्सा विकारों की लगातार निगरानी करके जोखिम और जटिलताओं को कम करना, एक नियमित रक्त शर्करा और कोलेस्ट्रॉल परीक्षण, उदाहरण के लिए, किसी व्यक्ति को भविष्य में मधुमेह या उच्च कोलेस्ट्रॉल विकसित होने की कितनी संभावना है, यह सूचित कर सकता है।
- ओवरटाइम स्वास्थ्य देखभाल की लागत को कम करता है, क्योंकि समय पर जांच के माध्यम से व्यक्ति महंगी चिकित्सा सेवाओं से बच सकता है
- यह एक डॉक्टर के साथ एक अच्छे कामकाजी संबंध के विकास में सहायता करता है, जो फायदेमंद होता है क्योंकि चिकित्सा अधिक कुशल हो जाती है - व्यक्ति को डॉक्टर और उसके उपचार के तरीकों के बारे में पता चलता है
- नई चिकित्सा जानकारी और प्रौद्योगिकियों के साथ अपडेट रहने का यह एक अच्छा तरीका है
- स्वास्थ्य समस्याओं को रोकें, नियमित रक्त शर्करा और कोलेस्ट्रॉल की जांच करें, उदाहरण के लिए, यह सूचित कर सकता है कि भविष्य में किसी को मधुमेह होने या उच्च कोलेस्ट्रॉल होने का खतरा है या नहीं। इसके अतिरिक्त, विशेषज्ञ मधुमेह होने या मधुमेह होने के कगार पर होने पर चीनी का सेवन कम करने की सलाह देते हैं। नतीजतन, कोई स्वास्थ्य पर नियंत्रण रखने में सक्षम हो सकता है
- स्वास्थ्य देखभाल की कम लागत, नियमित रूप से स्वास्थ्य जांच कराने से लंबी अवधि में पैसे बचाने में मदद मिल सकती है। निवारक स्वास्थ्य जांच भी सर्जरी और अन्य पुरानी चिकित्सा विकारों की संभावना को कम कर सकती है
- रोग की प्रगति को समाप्त करता है, कैंसर एक ऐसी बीमारी है जिसे देर से पकड़ने पर निदान करना मुश्किल हो सकता है। एक नियमित शारीरिक जांच डॉक्टरों को इससे पहले की स्थिति का निदान करने में मदद कर सकती है जीवन के लिए खतरा बन जाता है
- उपचार के दौरान जटिलताओं की संभावना को कम करता है, जब एक स्वास्थ्य रोग का जल्दी निदान किया जाता है, तो जटिलता और संबंधित जोखिम देर से निदान होने की तुलना में कम होता है। बार-बार जांच कराने से शरीर को किसी भी स्वास्थ्य समस्या से उबरने में मदद मिल सकती है
- जीवन प्रत्याशा को बढ़ाता है, नियमित रूप से शरीर और स्वास्थ्य की जांच करके, व्यक्ति को इस बात का भरोसा हो सकता है कि वह कितना स्वस्थ है। निवारक चिकित्सा सलाह लेने और डॉक्टर की सिफारिशों का पालन करने से भी उसे लंबे समय तक जीने में मदद मिल सकती है
- उम्र, लिंग, पारिवारिक इतिहास और समग्र स्वास्थ्य के आधार पर, किसी को विशेष परीक्षणों के साथ नियमित जांच कराने की आवश्यकता हो सकती है। दुर्भाग्य से, हममें से कई, जिनमें हमारे पूर्वजों और माताएं भी शामिल हैं, नियमित चिकित्सा जांच कराने से हिचकिचाते हैं। बहरहाल, एक निवारक स्वास्थ्य जांच से पता चलता है कि व्यक्ति स्वस्थ है, जिससे उसे मानसिक शांति मिलती है

4.2.6 कार्यस्थल में जोखिम और संभावित खतरों के कारण और उन्हें रोकने के तरीके

दुर्घटनाएं अनियोजित घटनाएं हैं जिनके परिणामस्वरूप चोट, बीमारी, मृत्यु, और संपत्ति और उत्पादन का नुकसान होता है। हालांकि सभी दुर्घटनाओं को रोकना अविश्वसनीय है, कुछ योजनाएं, तैयारी और गतिविधियां उनकी संख्या को सीमित करने में मदद कर सकती हैं।

सामान्य कार्यस्थल के खतरे

1. ऊंचाई और गिरने वाली वस्तुओं पर काम करना

काफी ऊंचाई से गिरना सबसे आम और खतरनाक नौकरी की चोटों में से एक है। जो लोग निर्माण या रखरखाव के लिए छतों और ऊंचे स्थानों पर काम करते हैं, वे सबसे अधिक असुरक्षित होते हैं। इसी तरह, गिरने वाली वस्तुएं और उपकरण एक महत्वपूर्ण जोखिम का गठन करते हैं। 1ओथ के परिणामस्वरूप गंभीर, जीवन बदलने वाली चोटें हो सकती हैं।

गिरने वाली चोटों को कैसे रोकें:

- यदि संभव हो तो ऊंचाई पर काम करने से बचें
- वैडल या सार्वजनिक सदस्य सीढ़ी, मचान और साइट तक अनधिकृत पहुंच प्राप्त कर सकते हैं। ऊंचाई सुरक्षा पर काम करें उपकरण हमेशा अंदर होना चाहिए जगह, और योग्य कार्यकर्ता इसका उपयोग करना सिखाया जाना चाहिए
- सुनिश्चित करें कि उपकरण है निरीक्षण किया और पुनः- नियमित रूप से प्रमाणित अन्य लेबर असाइनमेंट की तरह, सुनिश्चित करें एक संपूर्ण जोखिम मूल्यांकन पूरा किया जाता है और नियमित रूप से अद्यतन किया जाता है। नतीजतन, ऊंचाई पर काम करने की नीति अप टू डेट है



चित्र 4.2.21 स्मोक डिटेक्टर

- सुरक्षा दिशानिर्देशों को सख्ती से लागू करें और सुनिश्चित करें कि कर्मचारियों ने ऊंचाई पर सुरक्षित रूप से काम करने के लिए प्रशिक्षण प्राप्त किया है

2. मशीनरी की खराबी

गलत कार्य उपकरण के उपयोग से चोट, साथ ही साथ मशीन की खराबी का खतरा, गंभीर और घातक भी हो सकता है।

मशीनरी की खराबी की चोटों को कैसे रोकें:

- मशीन के खराब होने के किसी भी संकेतक की रिपोर्ट करने के लिए कर्मचारियों को प्रोत्साहित करें
- दक्षता को अधिकतम करें, श्रमिकों को उन मशीनों का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित न करें जो काम नहीं कर रही हैं या बुरी तरह से काम कर रही हैं
- क्या उसने मशीनरी की मरम्मत की है या आवश्यकतानुसार बदली है
- मशीनों की स्थिति की नियमित जांच के लिए प्रक्रियाओं को लागू करना। इन निरीक्षणों से किसी व्यक्ति को खराबी के कारण होने वाली दुर्घटनाओं से बचने में मदद मिल सकती है, इससे पहले कि वे स्टाफ को खतरे में डाल दें

3. विद्युत

लाइव तार और दोषपूर्ण उपकरण बिजली के झटके का कारण बन सकते हैं जो बिना किसी चेतावनी के घातक हो सकते हैं। इसलिए, बिजली के खतरों की तात्कालिकता और गंभीरता से उपयुक्त निवारक उपायों को लागू करने की आवश्यकता को रेखांकित किया गया है।

बिजली की चोटों को कैसे रोकें:

विद्युत उपकरण जिनका ठीक से रखरखाव नहीं किया जाता है, उनमें आग लग सकती है, जिसके परिणामस्वरूप जलने की डिग्री अलग-अलग हो सकती है और यहां तक कि मृत्यु भी हो सकती है। आग एक ऐसी चिंता है जो लगभग किसी भी कार्यस्थल में हो सकती है, इसलिए अग्निशामक आसानी से उपलब्ध होना चाहिए और नियमित रूप से बनाए रखा जाना चाहिए।

4. आग

विद्युत उपकरण जिनका ठीक से रखरखाव नहीं किया जाता है, उनमें आग लग सकती है, जिसके परिणामस्वरूप जलने की डिग्री अलग-अलग हो सकती है और यहां तक कि मृत्यु भी हो सकती है। आग एक ऐसी चिंता है जो लगभग किसी भी कार्यस्थल में हो सकती है, इसलिए अग्निशामक आसानी से उपलब्ध होना चाहिए और नियमित रूप से बनाए रखा जाना चाहिए।

आग की चोटों को कैसे रोकें:

अग्निशामक यंत्र आसानी से सुलभ विभिन्न स्थानों पर रखे जाने चाहिए। इसके साथ ही, आग प्रतिरोधी वर्कवियर उपलब्ध होने चाहिए, और ज्वलनशील उत्पादों को सावधानी के साथ संभाला जाना चाहिए।

1. सीमित स्थान

बंद क्षेत्रों में काम करना गर्म और असुविधाजनक हो सकता है और उसे ऑक्सीजन से वंचित कर सकता है। आगे, पर्याप्त वेंटिलेशन के बिना स्थानों में धूआं-उत्सर्जक सामग्री के साथ काम करना खतरनाक हो सकता है।

बंद जगहों में चोटों को कैसे रोकें:

- तंग स्थानों में काम जितना संभव हो उतना सीमित होना चाहिए
- यदि यह अपरिहार्य है, तो अत्यधिक उपाय करें और कुशल और सुसज्जित कर्मचारियों को पर्यावरण को संभालने के लिए पहुंच प्रदान करें
- भले ही इसका मतलब किसी के काम करने के तरीके में अधिक बदलाव करना हो, फिर भी काम की आवश्यकता को रोकने के लिए बंद जगहों पर संचालन की व्यवस्था करना हमेशा सबसे अच्छा होता है।

2. शारीरिक

असमान सतह और भीड़भाड़ वाले कार्यक्षेत्र के कारण फिसलन, ठोकर, कट और अन्य शारीरिक चोट लग सकती है। ये सबसे प्रचलित हैं और ज्यादातर मामलों में, कम से कम खतरनाक काम से संबंधित खतरे हैं। फिर भी, अधिक भयावह चोट का खतरा हमेशा मौजूद रहता है। आगे, यह टीम के पुराने और विकलांग सदस्यों को अधिक जोखिम में डालता है।

शारीरिक चोटों को कैसे रोकें:

सुनिश्चित करें कि वर्करूम साफ और व्यवस्थित है: उदाहरण के लिए, कोई स्पिल, ढीली केबल या मंद रोशनी नहीं है ऐसे काम के माहौल को प्रोत्साहित करें जहां कर्मचारियों को हर समय खुद के बाद संगठित और साफ-सफाई के लिए प्रोत्साहित किया जाए। उदाहरण के लिए, कार्यालय को स्वच्छ बनाना, केवल स्वच्छ और पेशेवर संस्कृति की स्थापना के बारे में नहीं है; यह हर किसी को यथासंभव सुरक्षित रखने के बारे में भी है

3. एर्गोनोमिक

दोहराए जाने वाले कार्यों और अप्राकृतिक मुद्राओं के कारण, दोहराए जाने वाले कार्यों और अजीब मुद्राओं के कारण समय के साथ मोच, शारीरिक थकान और घिसाव हो सकता है। उनके परिणामस्वरूप कर्मचारियों के मनोबल को गंभीर नुकसान हो सकता है। इसके अलावा, जो लोग इन स्थितियों से पीड़ित हैं, वे अपनी पीड़ा को अपनी नौकरी से जोड़ देंगे।

एर्गोनोमिक चोटों को कैसे रोकें:

- व्यवसाय के मूल में एर्गोनोमिक विचारों को एकीकृत करें, जैसे तनाव और शारीरिक दर्द को रोकने के लिए उपयुक्त मुद्रा पर प्रशिक्षण और व्याख्यान प्रदान करना
- कुर्सियों और समायोज्य कंप्यूटर उपकरण जैसे एर्गोनोमिक टूल के उपयोग को प्रोत्साहित करें
- खुद की बेहतर शारीरिक देखभाल करने के लिए कर्मचारियों को प्रशिक्षण देने में निवेश करें

4. रासायनिक

सफाई उत्पादों, सॉल्वेंट्स, कार्बन मोनोऑक्साइड, गैसोलीन और अन्य औद्योगिक रसायनों को उजागर और अपर्याप्त रूप से नियंत्रित करने से त्वचा में जलन, जलन, आंखों की क्षति और अंधापन हो सकता है।

रासायनिक चोटों को कैसे रोकें:

- केवल अधिकृत और प्रशिक्षित कर्मचारियों को ही इन यौगिकों को सावधानी से संभालना चाहिए
- यदि संभव हो तो, रसायनों को उन क्षेत्रों में रखें जहाँ उन्हें केवल उपयुक्त पीपीई पहने हुए अधिकृत व्यक्तियों द्वारा ही पहुँचा और उपयोग किया जा सकता है
- अब आवश्यक न होने वाले रसायनों का उचित ढंग से निपटान करें और ऐसे उपकरणों का रखरखाव करें जो कुछ शर्तों के तहत रसायन दे सकते हैं

5. जैविक

ऐसे एजेंट जो मनुष्यों में बीमारियों को फैलाते हैं, जैसे कि कीड़े के काटने, शरीर के तरल पदार्थ, बैक्टीरिया और वायरस, जैविक खतरे पैदा कर सकते हैं। चल रही महामारी के कारण, सुरक्षा प्रबंधकों को बग के काटने, शारीरिक "यूइड्स, बैक्टीरिया और वायरस" के बारे में चिंतित होना चाहिए।

शारीरिक चोटों को कैसे रोकें:

- सुनिश्चित करें कि सभी कर्मचारियों ने अपना टीकाकरण प्राप्त कर लिया है
- पर्यावरण को साफ और कीटाणुरहित करना और जैविक कचरे और अन्य जैव-खतरों का सुरक्षित रूप से निपटान करना

6. शोर

भारी मशीनरी या अन्य तेज आवाजों द्वारा उत्पादित तेज आवाज के लंबे समय तक संपर्क में रहने से श्रवण हानि या क्षति हो सकती है।

शोर की चोटों को कैसे रोकें:

- हवाई अड्डों, मनोरंजन पार्कों, निर्माण स्थलों और औद्योगिक स्तर की कंपनियों जैसे ऊँचे स्थानों में श्रवण सुरक्षा आवश्यक है

4.2.7 मानक सुरक्षा प्रक्रियाएं

आपातकालीन उपाय

आपातकाल के दौरान, संगठित तरीके से स्थिति से निपटने के लिए विशेष उपायों का पालन करना चाहिए। ये उपाय हैं:

- घबड़ाएं नहीं
- वरिष्ठ को तुरंत जवाब दें या मामले को संबंधित व्यक्ति तक पहुंचाएं

- एक एक बाल्टी और एक पानी के स्रोत को संभाल कर आपात स्थिति के खिलाफ तैयारी करें
- कार्य क्षेत्र को खाली कराएं

आपातकाल के बाद, एक चाहिए:

- किसी वरिष्ठ या संबंधित प्राधिकारी को स्थिति की रिपोर्ट करें
- वसूली के उपाय करना

निकास

भूकंप के कारण भवन छोड़ने के एकमात्र कारण इस प्रकार हैं:

- इमारत में आग लगी है
- इमारत को संरचनात्मक क्षति हुई है (उदाहरण के लिए, नई टूटी हुई या झुकी हुई दीवारें)
- गैस का रिसाव हो रहा है

आपातकालीन प्रक्रियाओं का पालन करना:

- आपातकालीन प्रक्रियाओं को अंजाम देते समय, याद रखें:
- आपात स्थिति में शामिल लोगों को स्पष्ट, संक्षिप्त और सही निर्देश दें, जिसमें कोई उन्हें क्या करना चाहता है, जहां कोई उन्हें जाना चाहता है, आदि शामिल हैं।
- आपातकालीन प्रक्रिया में भूमिका शांतिपूर्वक और सही ढंग से निभाएं
- स्वयं सहित शामिल लोगों की सुरक्षा बनाए रखें
- आपात स्थिति की रिपोर्ट करने के लिए स्थापित प्रक्रियाओं का पालन करें

आपातकालीन सेवाओं से संपर्क करना:

आपातकालीन रणनीति में आपातकालीन सेवाओं से संपर्क करने की प्रक्रियाएं शामिल होनी चाहिए, जिनमें शामिल हैं:

- आपातकालीन सेवाओं से कैसे संपर्क करें - उदाहरण के लिए, निकटतम टेलीफोन का स्थान, जिसे कॉल करना चाहिए, और कॉल करने के लिए संबंधित टेलीफोन नंबर
- आपातकालीन सेवाएं देने के लिए क्या जानकारी - उदाहरण के लिए, स्थान का सटीक विवरण, घटना का विवरण, हताहतों की संख्या, चोटों की सीमा आदि.

प्राथमिक चिकित्सा किट के घटक

छोटी दुर्घटनाओं और चोटों से निपटने के लिए होटल में एक अच्छी तरह से स्टॉक की गई प्राथमिक चिकित्सा किट आवश्यक है। प्राथमिक चिकित्सा किट को बंद रखें और ठंडे, सूखे स्थान पर बच्चों की पहुंच से दूर रखें.

एक बुनियादी प्राथमिक चिकित्सा किट में हो सकता है:

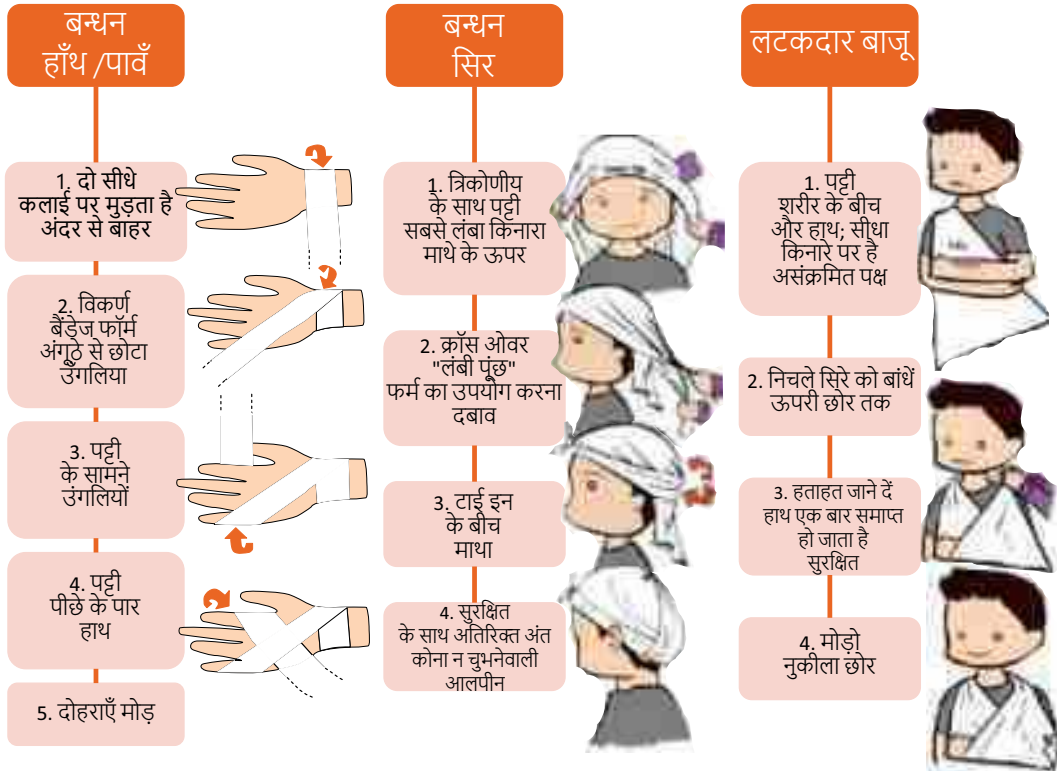
- विभिन्न आकारों और आकारों में प्लास्टर
- छोटे, मध्यम और बड़े आकार में बाँझ धुंध ड्रेसिंग
- दो या दो से अधिक रोगाणुहीन नेत्र ड्रेसिंग
- त्रिकोणीय पट्टियाँ
- क्रेप रोल्ड बैंडेज
- सुरक्षा पिस
- डिस्पोजेबल बाँझ दस्ताने

- चिमटी
- कैंची
- अल्कोहल रहित क्लीजिंग वाइप्स
- चिपचिपा टेप
- थर्मामीटर (अधिमानत: डिजिटल)
- बग बाइट और डंक से राहत देने वाली क्रीम या स्प्रे, जैसे हाइड्रोकार्टिसोन या कैलेंडुला क्रीम या स्प्रे
- रोगाणु रोधक क्रीम
- घाव धोने के लिए एंटीहिस्टामाइन क्रीम या टैबलेट डिस्टिल्ड वॉटर जैसे पेरासिटामोल (या बच्चों के लिए शिशु पेरासिटामोल), एस्पिरिन (16 साल से कम उम्र के बच्चों को नहीं दी जानी चाहिए), या इबुप्रोफेन एंटीहिस्टामाइन क्रीम या टैबलेट
- चश्मदीद और आंखों का स्नान

प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स में एक साधारण प्राथमिक चिकित्सा गाइडबुक या निर्देश पुस्तिका रखना भी एक अच्छा प्रभाव है. यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे अभी भी प्रयोग करने योग्य हैं, दवाओं की बार-बार जाँच की जानी चाहिए.

बुनियादी प्राथमिक चिकित्सा से तात्पर्य किसी ऐसे व्यक्ति की जरूरतों का आकलन करने और उन्हें संबोधित करने की प्रारंभिक प्रक्रिया से है जो घुटन, दिल का दौरा, एलर्जी, दवाओं या अन्य चिकित्सा आपात स्थितियों के कारण शारीरिक संकट में है. बुनियादी प्राथमिक उपचार व्यक्ति को किसी व्यक्ति की शारीरिक स्थिति और उपचार के सही तरीके को शीघ्रता से निर्धारित करने की अनुमति देता है.

बेशक, किसी को हमेशा जल्द से जल्द पेशेवर चिकित्सा सहायता लेनी चाहिए। हालांकि, सही प्राथमिक उपचार प्रक्रियाओं का पालन करना जीवन और मृत्यु के बीच का अंतर हो सकता है.



चित्र 4.2.22 प्राथमिक उपचार

आग सुरक्षा

आग कई चीजों से शुरू हो सकती है, जिसमें हीटिंग सिस्टम, खाना पकाने, सिगरेट, बिजली, उपकरण, खराब हाउसकीपिंग या रसायनों के अनुचित भंडारण शामिल हैं। त्वरित कार्रवाई से छोटी आग को बेकाबू होने से रोका जा सकता है।

हालांकि, दुर्भाग्य से, अधिकांश लोगों ने कभी भी आग बुझाने वाले यंत्र का उपयोग नहीं किया है या यहां तक कि उपयोग में आने वाले किसी को भी नहीं देखा है, इस बात पर ध्यान दें कि वे अपने भवन में कहां हैं।

आग लगने की स्थिति में उठाए जाने वाले कदमों के लिए निर्माण प्रक्रियाओं की जाँच करें। कम से कम निम्नलिखित याद रखें:

- भवन के लिए निकासी योजना की समीक्षा करें
- फिर से बुझाने वाले यंत्रों और भागने के मार्गों के स्थान के बारे में जानें
- यदि किसी को कोई अनपेक्षित आग लगती है, तो निकटतम अलार्म बजाएं
- आग बुझाने वाले यंत्र का उपयोग केवल तभी करें जब किसी को ऐसा करने के लिए प्रशिक्षित किया गया हो

आग की स्थिति में, सभी को सुरक्षित बाहर निकलने के लिए सुनिश्चित करने के लिए सही प्रक्रियाओं को जानना आवश्यक है। 'पास' सिस्टम पुल, एडम, स्क्वीज और स्वीप के लिए है। यह उन चरणों का वर्णन करता है जिनमें एक अग्निशामक को संचालित किया जाना चाहिए और बताता है कि प्रत्येक चरण में क्या शामिल है, जिससे ऑपरेटर को बुझाने वाले को सुरक्षित रूप से उपयोग करने के लिए पर्याप्त जानकारी मिलती है। हालांकि आग लगने की स्थिति में घबराहट होना स्वाभाविक है, अगर कोई शांत रह सकता है और 'पास' तकनीक को याद रख सकता है, तो वह आग को बुझाने और खुद को और अपने आसपास के लोगों को गंभीर परिणामों से बचाने में सक्षम हो सकता है।

अगर आग लगती है, तो फायर अलार्म बजाएं। यदि कोई व्यक्ति पेशेवर सहायता के योग्य समझता है, तो प्रयास करने से पहले आपातकालीन सेवाओं को कॉल करें और स्वयं आग से निपटें।

- **खींचना** - पिन खींचने से टैम्पर सील टूट जाती है, जिससे बुझाने वाला उपयोग के लिए तैयार हो जाता है
- **उद्देश्य** - आग के आधार पर निशाना लगाओ
- **निचोड़ना** - आग पर बुझाने वाले यंत्र को निकालने के लिए हैंडल को निचोड़ें
- **झाड़ू लगा दो** - जब तक आग बुझ नहीं जाती, तब तक आग के आधार पर बुझाने वाले यंत्र को इंगित करते हुए, एक तरफ से दूसरी तरफ स्वीप करें। सावधान रहें, क्योंकि आग फिर से शुरू हो सकती है - यदि ऐसा है तो चरण 2-4 दोहराएं

इन चरणों का पालन करने के साथ-साथ, आग से सुरक्षित दूरी पर खड़ा होना चाहिए यदि यह अधिक व्यापक या शासन करता है, तो आग को सुरक्षित रूप से बाहर निकालने का प्रबंधन करना चाहिए। यह मदद करेगा अगर निकासी पथ पहले से स्थापित किया गया था। अंत में, सुनिश्चित करें कि कोई आग, धुआं या गर्मी भागने के मार्ग को बाधित नहीं करती है।

सारांश

जब कोई मेहमान किसी होटल में चेक-इन करता है, तो वे इस उम्मीद के साथ ऐसा करते हैं कि न केवल वे बल्कि उनका सामान भी होटल में ठहरने की अवधि के लिए सुरक्षित और सुरक्षित रखा जाएगा। साथ ही, होटल के कर्मचारियों और संपत्ति की सुरक्षा और भलाई सुनिश्चित करना अत्यंत महत्वपूर्ण है। नतीजतन, होटल के भौतिक

संसाधनों और संपत्ति के अलावा, होटल के कर्मचारियों और मेहमानों दोनों की सुरक्षा के लिए एक उचित सुरक्षा और सुरक्षा प्रणाली का होना अत्यंत महत्वपूर्ण है, जैसे कि इसके उपकरण, उपकरण, भवन और उद्यान, साथ ही मेहमानों का सामान। इसलिए, सुरक्षा और सुरक्षा हमेशा पहले आती है जब सेवा प्रदान करने की बात आती है मेहमान। हत्या और अपहरण जैसे अपराधों के साथ-साथ बाहरी लोगों, होटल के कर्मचारियों, कीटों और खाद्य विषाक्तता, अन्य चीजों के साथ संभावित स्वास्थ्य खतरों से अतिथि सुरक्षा। लॉकर, बीमा, स्वास्थ्य योजना और भविष्य निधि जैसी अन्य चीजों के साथ सुविधाएं प्रदान करना। सुरक्षात्मक कपड़े, जूते, आग से लड़ने के अभ्यास, स्वच्छ पेयजल की आपूर्ति, एक्वा गार्ड, साफ-सुथरे वॉशरूम और इसी तरह की अन्य सावधानियां। अतिथि का सामान सुरक्षित स्थान पर रखा जाना चाहिए, और सामान ट्रॉली और बेलहॉप ट्रॉली सहित उपयुक्त उपकरण उपलब्ध होने चाहिए। होटल के उपकरण जैसे लिफ्ट, बॉयलर, रसोई उपकरण, फर्नीचर फिटिंग और भवन आदि को संरक्षित किया जाना चाहिए। ऐसा करने के लिए, सुरक्षा और सुरक्षा में अग्नि सुरक्षा उपकरण और बम खतरा सुरक्षा प्रणाली के प्रावधान शामिल होने चाहिए। इसके अलावा, जल बाढ़ सुरक्षा प्रणाली, भूकंप सुरक्षा प्रणाली, सुरक्षित तिजोरी सुरक्षा और सुरक्षा प्रणाली, और इसी तरह के अन्य प्रावधान। अन्य बातों के अलावा आवश्यक वस्तुओं, वस्तुओं, प्रावधानों और खाद्य पदार्थों की सुरक्षा।

कुल सामग्री प्रबंधन प्रणाली को लागू करने के साथ-साथ, इस उद्देश्य के लिए सुरक्षा और सुरक्षा प्रणाली में प्रभावी कीट नियंत्रण और सामग्री के उचित भंडारण के लिए सिस्टम शामिल होना चाहिए। धन की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए, प्रत्येक नकद बैंक को एक अलग दराज में रखा जाना चाहिए, और उस तक पहुंच एक समय में केवल एक व्यक्ति तक ही सीमित होनी चाहिए। हर लेन-देन को जल्द से जल्द प्रलेखित करने की आवश्यकता है। प्रत्येक लेनदेन के बाद, कैश रजिस्टर ड्रॉअर को कैशियर द्वारा बंद और सुरक्षित करने की आवश्यकता होती है। ग्राहकों के लिए मुद्रा को अलग-अलग मूल्यवर्ग में बदलने से पहले, कैशियर को संसाधित किए जा रहे लेनदेन को पूरा करना होगा। भ्रम से बचने के लिए, परिवर्तन के लिए प्रत्येक अनुरोध को एक अलग लेनदेन के रूप में माना जाना चाहिए। किसी पर्यवेक्षक या लेखा विभाग के किसी सदस्य द्वारा समय-समय पर फ्रंट ऑफिस कैश रजिस्टर का एक अनिर्धारित ऑडिट किया जाना चाहिए। होटलों को एक नीति लागू करनी चाहिए जो निर्दिष्ट करती है कि जहां कर्मचारियों से लेन-देन की प्रक्रिया के दौरान नकदी रखने की अपेक्षा की जाती है।

यूनिट 4.3: प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन को नियोजित करें

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी सक्षम होगा:

1. प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन तकनीकों को नियोजित करें

4.3.1 होटल सुरक्षा और सुरक्षा में फ्रंट ऑफिस की भूमिका

अपशिष्ट क्या है?

हाल के वर्षों में कचरे की कई परिभाषाएं प्रस्तावित की गई हैं। इन परिभाषाओं के बीच एक सामान्य सूत्र यह अवधारणा है कि अपशिष्ट एक ऐसी सामग्री है जो इसके निर्माता द्वारा अवांछित है। उदाहरण के लिए, अवांछित सामग्री उत्पादन प्रक्रिया के उप-उत्पाद हो सकते हैं - भट्टी से उड़ने वाली राख। वैकल्पिक रूप से, वे उत्पाद हो सकते हैं, जिसका अंतर्निहित मूल्य वर्तमान धारक के परिप्रेक्ष्य से उपभोग किया गया है - उदाहरण के लिए, एक समाचार पत्र जिसे पढ़ा गया है, एक पैकेज जिसे खोला गया है और इसकी सामग्री को खाली कर दिया गया है, या एक सेब खाया गया है कोर सभी समान हैं क्योंकि उन्होंने उपभोक्ताओं के दृष्टिकोण से अपना मूल, अंतर्निहित मूल्य खो दिया है।

अपशिष्ट प्रबंधन क्या है?

अपशिष्ट प्रबंधन को कचरे के प्रबंधन के लिए आवश्यक सभी गतिविधियों के रूप में परिभाषित किया जा सकता है, कचरे को इकट्ठा करने से लेकर रीसाइक्लिंग और निगरानी तक।

अपशिष्ट प्रबंधन में अपशिष्ट मानव गतिविधि के माध्यम से उत्पादित अवांछित या अनुपयोगी सामग्री को संदर्भित करता है और इसके विभिन्न रूप हो सकते हैं। अपशिष्ट तरल, ठोस या गैस हो सकता है, प्रत्येक की निपटान विधि और कचरे के प्रबंधन का तरीका होता है।

मामले की स्थिति के अलावा, विभिन्न प्रकार के अपशिष्ट भी होते हैं, जैसे घरेलू, जैविक, वाणिज्यिक और औद्योगिक अपशिष्ट। इसके अलावा, कुछ प्रकार के अपशिष्ट पर्यावरण और मानव स्वास्थ्य के लिए खतरा पैदा कर सकते हैं, जैसे रेडियोधर्मी और रासायनिक अपशिष्ट। इस प्रकार के कचरे को खतरनाक कचरा कहा जाता है।

अपशिष्ट प्रबंधन का उद्देश्य पर्यावरण और मानव स्वास्थ्य पर ऐसे कचरे के खतरनाक प्रभावों को कम करना है। अपशिष्ट प्रबंधन का एक बड़ा हिस्सा औद्योगिक, वाणिज्यिक और घरेलू गतिविधियों द्वारा निर्मित नगरपालिका ठोस कचरे से संबंधित है।

4.3.2 अपशिष्ट प्रबंधन के तत्व

1. अपशिष्ट उत्पादन

अपशिष्ट उत्पादन में वे सभी गतिविधियाँ शामिल होती हैं जो यह पहचानती हैं कि क्या सामग्री अब उपयोग योग्य नहीं है और व्यवस्थित निपटान के लिए उपयोग की जा सकती है।

2. ऑनसाइट हैंडलिंग, भंडारण और प्रसंस्करण

अपशिष्ट उत्पादन के बाद, अधिक सुलभ अपशिष्ट संग्रह की सुविधा के लिए गतिविधियाँ होती हैं, जैसे कि कूड़ेदान का उपयोग करना और उन्हें उन जगहों पर रखना जहाँ सबसे अधिक कचरा उत्पन्न होता है।

3. कचरे का संग्रह

अपशिष्ट प्रबंधन का एक अन्य चरण कचरा एकत्र करना है। उदाहरण के लिए, इसमें कचरा संग्रहण डिब्बे की नियुक्ति, वाहनों द्वारा कचरा एकत्र करना और यह सुनिश्चित करना शामिल है कि वाहन सही स्थान पर पहुंचें जहां वे खाली हैं।

4. अपशिष्ट स्थानांतरण और परिवहन

अपशिष्ट स्थानांतरण और परिवहन अपशिष्ट प्रबंधन का हिस्सा है। छोटे संग्रह स्थानों से अधिक प्रमुख क्षेत्रीय अपशिष्ट निपटान स्टेशनों तक अपशिष्ट प्राप्त करने में शामिल सभी गतिविधियों पर ध्यान केंद्रित किया गया है। परिवहन के लिए महत्वपूर्ण है अपशिष्ट परिवहन वाहनों की उपलब्धता।

5. अपशिष्ट प्रसंस्करण और वसूली

इस भाग में अपशिष्ट प्रक्रिया से सामग्री को पुनर्प्राप्त करने और रीसायकल करने के लिए आवश्यक सुविधाएं, तकनीक और उपकरण शामिल हैं। यह भाग अपशिष्ट प्रबंधन में अन्य तत्वों और गतिविधियों की प्रभावशीलता में भी सुधार करता है।

6. अपशिष्ट निपटान

अपशिष्ट निपटान अपशिष्ट प्रबंधन का अंतिम चरण है और इसमें व्यवस्थित निपटान के लिए सभी आवश्यक गतिविधियाँ शामिल हैं। निम्नलिखित भाग में, वह कचरा निपटान के विभिन्न तरीकों के बारे में पढ़ेगा।

अपशिष्ट निपटान के तरीके

यह भाग कुछ सबसे अधिक उपयोग किए जाने वाले अपशिष्ट निपटान विधियों के बारे में पढ़ेगा कचरा प्रबंधन।

1. लैंडफिल

कचरा निपटान के लिए आजकल सबसे लोकप्रिय तरीकों में से एक है कचरे को भूमि में फेंकना। इस प्रक्रिया में कचरे को जमीन में गाड़ा जा रहा है। यह विधि आमतौर पर दक्षिणी गोलार्ध में प्रयोग की जाती है और दुर्गंध को समाप्त करती है।

यह विधि सड़कों पर पड़े कचरे के कारण होने वाले स्वास्थ्य जोखिमों और अन्य खतरों को भी कम करती है। हालांकि, भूमि-भूमि विधि का उपयोग करने के लिए कुछ जगह की आवश्यकता होती है, और कुछ जगहों पर जगह की कमी के कारण, इस विधि का उपयोग अपशिष्ट प्रबंधन के रूप में कम किया जा रहा है।

साथ ही, कचरे को जमीन में रखने से लैंडफिल विधि से बनने वाली मीथेन और अन्य गैसों पैदा हो सकती हैं। ये गैसों पर्यावरण के लिए हानिकारक हो सकती हैं। वे वायु और जल प्रदूषण का कारण बन सकते हैं और मनुष्यों और जानवरों के स्वास्थ्य को प्रभावित कर सकते हैं। इन नुकसानों ने क्षेत्रों को अपशिष्ट प्रबंधन में भूमि के उपयोग पर पुनर्विचार करने के लिए प्रेरित किया।

2. भस्मीकरण

अपशिष्ट प्रबंधन में उपयोग की जाने वाली एक अन्य अपशिष्ट निपटान विधि भस्मीकरण है, जिसे दहन के रूप में भी जाना जाता है। भस्मीकरण विधि से नगर निगम के ठोस कचरे को उच्च तापमान पर जलाया जा रहा है। यह प्रक्रिया अपशिष्ट को गैसीय उत्पादों और अन्य शेष सामग्री में बदल देती है।

भू-भरण पद्धति के विपरीत, भस्मीकरण का एक लाभ यह है कि यह कचरे की मात्रा को 30 प्रतिशत तक कम कर देता है। इस तरह, कचरे द्वारा लिया गया स्थान कम हो जाता है, और यह लैंडफिल के लिए एक विकल्प प्रदान करता है। यही कारण है कि भस्मीकरण उन क्षेत्रों में प्रचलित है जहां उनके पास लैंडफिल के लिए जगह नहीं है।

3. प्लाज्मा गैसीकरण

अपशिष्ट प्रबंधन का दूसरा रूप प्लाज्मा गैसीकरण है। प्लाज्मा एक विद्युत आवेशित गैस है। इस विधि से ठोस

या तरल अपशिष्ट को सिनगैस में बदलने के लिए प्लाज्मा का उपयोग किया जा रहा है। कचरे को गर्म किया जा रहा है, पिघलाया जा रहा है और फिर गैस में तब्दील किया जा रहा है।

प्लाज्मा गैसीकरण का उपयोग मुख्य रूप से वाणिज्यिक, औद्योगिक और खतरनाक कचरे के निपटान के लिए किया जाता है। लैंडफिल जैसे अन्य तरीकों की तुलना में, प्रारंभिक निवेश और परिचालन लागत अपेक्षाकृत अधिक है। हालांकि, अपशिष्ट निपटान की इस पद्धति का लाभ यह है कि यह नवीकरणीय ऊर्जा पैदा करता है और कम हानिकारक उत्सर्जन में परिणाम देता है।

4. खाद बनाना

खाद बनाना एक अपशिष्ट प्रबंधन विधि है और यह एक प्राकृतिक प्रक्रिया है जो कि रसोई, पौधों और बगीचे के कचरे जैसे कार्बनिक पदार्थों के क्षय को तेज करती है। प्रक्रिया के लिए महत्वपूर्ण सूक्ष्मजीव हैं। इन सूक्ष्मजीवों के पनपने के लिए, उचित तापमान, नमी और पर्याप्त ऑक्सीजन जैसे आदर्श वातावरण बनाना आवश्यक है।

इस प्रक्रिया का अंतिम उत्पाद पोषक तत्वों से भरपूर मिट्टी है, जिसका उपयोग फसलों, पौधों और पेड़ों को उगाने के लिए किया जा रहा है। जैविक खेती के लिए अक्सर खाद का उपयोग किया जाता है। अपशिष्ट निपटान के लिए खाद बनाना अपेक्षाकृत सुरक्षित तरीका है। इसका उपयोग व्यावसायिक स्तर पर अपशिष्ट प्रबंधन के लिए आसानी से किया जा सकता है। एक नुकसान यह हो सकता है कि क्योंकि यह एक प्राकृतिक प्रक्रिया है, इसमें कुछ समय लगता है, और भूमि की तरह, इस विधि में बहुत अधिक स्थान की आवश्यकता होती है।

5. पुनर्चक्रण और पुनर्प्राप्ति

पुनर्चक्रण एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें कचरे को नए उत्पादों में परिवर्तित किया जा रहा है। पुनर्चक्रण का उद्देश्य ऊर्जा के उपयोग को कम करना, नए कचरे माल को कम करना और प्राकृतिक संसाधनों को संरक्षित करना है। इसके अलावा, यह लैंडफिल के उपयोग को कम करता है, पानी और वायु प्रदूषण को कम करता है, और विभिन्न प्रकार के हानिकारक गैसों के उत्सर्जन को कम करता है।

पुनर्चक्रण संसाधन पुनर्प्राप्ति का हिस्सा है। प्राकृतिक स्रोतों का निष्कर्षण कम से कम किया जाता है, और किसी उत्पाद या सामग्री को डिजाइन करना स्थिरता, स्थायित्व, पुनः उपयोग और पुनर्चक्रण पर केंद्रित होता है।

अपशिष्ट प्रबंधन में 6 आर

1. अपशिष्ट प्रबंधन में मना करना

इनकार करना शुरू से ही कचरे को खत्म करने और मुफ्त सामान के लिए घटती हुई वस्तुओं के बारे में है जिसके परिणामस्वरूप तत्काल बर्बादी होगी। लोगों को सलाह दी जाती है कि वे कूपन, यर्स और पत्रिकाओं जैसे मुफ्त अध्ययन को मना कर दें और कचरे के लिए पुनः प्रयोज्य विकल्प जैसे एकल-उपयोग वाले प्लास्टिक को खोजने के लिए प्रेरित हों।

इसे होटल की व्यावसायिक रणनीति में भी शामिल किया जा सकता है। उदाहरण के लिए, गैर-पुनर्नवीनीकरण योग्य उत्पादों को खरीदने से इनकार करना एक रणनीति हो सकती है और विक्रेताओं से अनावश्यक पैकेजिंग से इनकार करना हो सकता है।

2. अपशिष्ट प्रबंधन में कमी

कम करें का अर्थ है जो खरीदा गया है उसे कम करना और इस बात से अवगत होना कि किसी को क्या चाहिए और क्या चाहिए। यह मना करने के साथ जाता है। सबसे अच्छी गुणवत्ता के उत्पादों को खरीदने में भी मदद मिलती है क्योंकि वे लंबे समय तक चलेंगे और उन्हें खरीदने के लिए आवश्यक समय कम होगा। साथ ही, उत्पादों और सामग्रियों को बनाए रखते हुए, उन्हें लंबे समय तक बनाए रखना होता है।

3. अपशिष्ट प्रबंधन में पुनः उपयोग या मरम्मत

किसी चीज़ को फेंकने और उसे एक नए से बदलने से पहले, घरों और व्यवसायों को यह देखने की सलाह दी जाती है कि क्या वे इसका पुनः उपयोग या मरम्मत कर सकते हैं। यह उपकरणों, कपड़ों और फर्नीचर के मामले

में हो सकता है। इसके अलावा, नियोजित कर्मचारियों को पैसे बचाने के साथ-साथ उत्पादित कचरे की मात्रा को सीमित करने के लिए वस्तुओं का पुनः उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित कर सकते हैं।

पुनः उपयोग में उपयोग किए गए उत्पादों को फेंकने के बजाय उन्हें दान करना या बेचना भी शामिल है। साथ ही, इस्तेमाल किए गए उत्पादों को खरीदना स्वयं किसी और की वस्तुओं का पुनः उपयोग करने का एक तरीका है।

4. अपशिष्ट प्रबंधन में सड़ांध

रॉट कंपोजिंग के लिए खड़ा है, जो कचरे को कम करने का भी एक तरीका है। जैसा कि मैंने पहले उल्लेख किया है, रचना में कुछ समय और स्थान लगता है, इसलिए रचना के वैकल्पिक तरीके हैं। कुछ शहरों में, कम्पोस्टिंग ड्रॉप-ऑफ़ स्पॉट या यहां तक कि पिक-अप सेवाएं भी हैं।

5. अपशिष्ट प्रबंधन में पुनर्चक्रण

अंतिम उपाय के रूप में, रीसाइक्लिंग है। अगर किसी को कुछ फेंकना है, तो कचरे के निपटान के लिए रीसाइक्लिंग सबसे पर्यावरण के अनुकूल तरीका है। घरेलू या व्यावसायिक स्तर पर पुनर्चक्रण का अर्थ है कार्डबोर्ड, प्लास्टिक, कांच और एल्युमीनियम जैसी सामग्री को एक-दूसरे से अलग करके फेंक देना।

6. अपशिष्ट प्रबंधन में पुनर्प्रयोजन

एक अतिरिक्त आर, पुनर्प्रयोजन, का उपयोग कम अपशिष्ट उत्पन्न करने के लिए भी किया जाता है। पुनर्उद्देश्य को अपसाइक्लिंग के रूप में भी जाना जाता है और एक वस्तु को कई उद्देश्यों के लिए उपयोग करने के लिए संदर्भित करता है। इसके लिए कुछ रचनात्मकता की आवश्यकता है। एक उदाहरण अन्य आपूर्तियों को स्टोर करने के लिए पिछले डिलीवरी से बेकार प्रिंटर पेपर को स्क्रेप पेपर या कार्डबोर्ड बॉक्स के रूप में उपयोग कर रहा है।

4.3.3 अपशिष्ट के स्रोत

स्वस्थ और आरामदायक जीवन जीने के लिए अपने पर्यावरण को स्वच्छ रखना आवश्यक है। हालांकि, दुर्भाग्य से, लोग, कारखाने, प्रक्रियाएं और जानवर हर दिन कचरा पैदा करते हैं, इसलिए यह समाज का एक अनिवार्य हिस्सा है।

यह सर्वविदित तथ्य है कि अपशिष्ट पाँच प्रकार के होते हैं? जो फेंका जा रहा है वह शायद ही कोई दूसरा विचार देता है, इसलिए इस विषय में चर्चा करना जरूरी है कि उनके प्रकारों को समझाया गया है।

1. तरल अपशिष्ट

तरल अपशिष्ट सभी गीस, तेल, कीचड़, धोने के पानी, अपशिष्ट डिटर्जेंट और गंदे पानी को संदर्भित करता है जिन्हें फेंक दिया गया है। वे हमारे पर्यावरण के लिए खतरनाक और जहरीले हैं और उद्योगों और घरों में पाए जाते हैं। जैसा कि अक्सर कहा जाता है, अपशिष्ट जल कोई भी अपशिष्ट है जो तरल रूप में मौजूद होता है।

तरल अपशिष्ट की दो श्रेणियां हैं: गैर-बिंदु और बिंदु स्रोत अपशिष्ट। निर्मित तरल अपशिष्ट को बिंदु स्रोत कहा जाता है, और गैर-बिंदु स्रोत अपशिष्ट हमारे पर्यावरण में स्वाभाविक रूप से होते हैं।

तरल अपशिष्ट कैसे हटाया जाता है?

तरल कचरे को जहां कहीं भी स्थित हैं, वहां से निकालने के तीन तरीकों में शामिल हैं:;

कंटेनर में तरल कचरे को बैरल या टैंकों में संग्रहित करना शामिल है जिसे हमारे आसपास से हटाया जाना है। तरल अपशिष्ट युक्त यह हमारे पर्यावरण में डंप होने से रोकता है

सभी तरल कचरे को फेंकने की जरूरत नहीं है। कोई उनका इलाज और पुनः उपयोग कर सकता है। उदाहरण के लिए, भारत में विभिन्न स्थानों पर जैविक कचरे से खाद बनाई जाती है और उर्वरकों का उत्पादन किया जाता है यदि तरल अपशिष्ट पर कोई उपचार नहीं किया जा सकता है, तो उसका निपटान किया जाना चाहिए

2. ठोस अपशिष्ट

ठोस कचरा औद्योगिक और व्यावसायिक स्थानों में पाया जाने वाला कोई भी कचरा, कीचड़ और कचरा है। ठोस कूड़ाकरकट के पाँच प्रमुख प्रकार हैं:

कांच और चीनी मिट्टी की चीज़ें: कई कंपनियां सिरेमिक और कांच को आसानी से रीसायकल करती हैं। यहाँ पकड़ यह है कि किसी को उनका सही ढंग से निपटान करना होता है।

प्लास्टिक कचरा: प्लास्टिक कचरा कंपनियों और घरों में पाया जाने वाला कोई भी कंटेनर, जार, बोतल और बैग है। प्लास्टिक गैर-बायोडिग्रेडेबल हैं, और उनमें से अधिकांश को पुनर्नवीनीकरण नहीं किया जा सकता है। प्लास्टिक के कचरे को नियमित कचरे के साथ न मिलाएं। इसके बजाय, उन्हें फेंकने से पहले उन्हें छाँट लें।

कागज का कचरा: यह सभी समाचार पत्रों, पैकेजिंग सामग्री, कार्डबोर्ड और अन्य कागज उत्पादों को संदर्भित करता है। कागज पुनः प्रयोज्य है।

धातु और टिन: होटलों में टिन और धातु आसानी से मिल सकती है क्योंकि खाद्य कंटेनर ये सामग्री उन्हीं से बनाई जाती हैं। अधिकांश धातुएं पुनः उपयोग योग्य होती हैं, इसलिए उपयोग के बाद उन्हें स्क्रेप यार्ड या रीसाइक्लिंग डिपो में ले जाएं। इसके अलावा, होटल ठोस कचरे के परिवहन के लिए समर्पित सेवाएं किराए पर लेते हैं।

3. जैविक अपशिष्ट

जैविक कचरे से तात्पर्य सड़े हुए मांस, बगीचे और खाद्य अपशिष्ट से है। इस तरह का कचरा आमतौर पर होटलों में पाया जाता है। समय के साथ, वे सड़ जाते हैं और उन पर सूक्ष्मजीवों की क्रिया से खाद में बदल जाते हैं। फिर भी, सावधान रहें; उसे कहीं भी उनका निपटान नहीं करना चाहिए।

विघटित होने पर, जैविक अपशिष्ट मीथेन उत्पन्न करता है, इसलिए इसे नियमित रूप से फेंकना नहीं चाहिए बरबाद करना। इसके बजाय, एक हरा बिन लें और इस कचरे का उचित निपटान करें।

4. पुनर्चक्रण योग्य अपशिष्ट

धातु, फर्नीचर, जैविक अपशिष्ट जैसे सभी त्याग दिए गए आइटम जिन्हें पुनर्नवीनीकरण किया जा सकता है, इस श्रेणी के अंतर्गत आते हैं। सभी आइटम रीसाइकिल करने योग्य नहीं होते हैं, इसलिए चीजों को रीसायकल बिन में डालते समय सावधानी बरतनी चाहिए। यदि कोई सुनिश्चित नहीं है कि कोई वस्तु पुनर्चक्रण योग्य है या नहीं, तो उस वस्तु की पैकेजिंग की जाँच करें।

5. खतरनाक कचरा

खतरनाक कचरे में ज्वलनशील, संक्षारक, विषाक्त और प्रतिक्रियाशील सामग्री शामिल है। संक्षेप में, वे अपशिष्ट हैं जो हमारे पर्यावरण के लिए एक महत्वपूर्ण या संभावित खतरा पैदा करते हैं।

खतरनाक अपशिष्ट के निपटान के तरीके

खतरनाक कचरे के निपटान के चार तरीके हैं:

- **पुनर्चक्रण:** कुछ खतरनाक कचरे को अन्य उत्पादों के रूप में पुनर्नवीनीकरण किया जा सकता है। उदाहरण के लिए, सर्किट बोर्ड और लेड-एसिड बैटरी अन्य प्रदूषकों से जुड़ सकते हैं और बाद में फुटपाथ भरने के रूप में उपयोग किए जाते हैं। खतरनाक कचरे को नए उत्पादों में बदलने पर रासायनिक स्तर कम हो जाते हैं।
- **भस्मीकरण और विनाश:** खतरनाक कचरे के निपटान का एक अन्य तरीका उन्हें नष्ट या भस्म करना है।

भस्मीकरण खतरनाक कचरे की मात्रा को कम करता है और प्रक्रिया में उपयोग के लिए ऊर्जा भी उत्पन्न कर सकता है.

- **पायरोलिसिस:** अक्रिय परिस्थितियों में अत्यधिक उच्च तापमान वाले चाप में खतरनाक अपशिष्ट के निपटान के लिए पायरोलिसिस एक उत्कृष्ट तरीका है। इस प्रक्रिया का उपयोग दहन के खतरों से बचने के लिए किया जाता है। पीसीबी, जैविक कचरे और कीटनाशकों के साथ काम करते समय यह बेहतर होता है.
- **एक भूमि में निपटान:** लैंडफिल एक निपटान सुविधा है जहां कचरा डाला जाता है। भूमि उपचार सुविधाएं लैंडफिल नहीं हैं.

निष्कर्ष के तौर पर

अपने आस-पास के कचरे के प्रकारों को समझना उनसे निपटने के लिए महत्वपूर्ण है. पर्यावरण प्रदूषण को कम करने के लिए, इस यूनिट में पहले ही चर्चा की जा चुकी है कि कचरे के प्रकारों को सही ढंग से निपटाने के लिए उचित कदम उठाने चाहिए.

कचरे के स्रोत

कचरे के स्रोत मोटे तौर पर हो सकते हैं चार प्रकारों में वर्गीकृत: औद्योगिक, वाणिज्यिक, घरेलू और कृषि.

औद्योगिक कूड़ा

ये हैं में बनाए गए कचरे कारखाने और उद्योग। इसके अलावा, अधिकांश उद्योग अपने कचरे को नदियों और समुद्रों में फेंक देते हैं, जिससे बहुत अधिक प्रदूषण होता है.

उदाहरण: प्लास्टिक और कांच

वाणिज्यिक अपशिष्ट

वाणिज्यिक कचरे का उत्पादन स्कूलों, कॉलेजों, स्टोरों और कार्यालयों में किया जाता है. उदाहरण: प्लास्टिक और कागज

घरेलू अपशिष्ट

खाना पकाने और सफाई के दौरान एकत्र किए गए अन्य घरेलू अपशिष्ट घरेलू अपशिष्ट हैं. उदाहरण: पत्ते, सब्जी के छिलके और मलमूत्र

कृषि में हुई क्षति

कृषि क्षेत्र में उत्पादित विभिन्न अपशिष्टों को कृषि अपशिष्ट के रूप में जाना जाता है.

उदाहरण: मवेशियों का कचरा और खरपतवार की भूसी

कचरे के स्रोत



चित्र 4.3.1 कचरे के स्रोत

4.3.4 कचरे के प्रकार



चित्र 4.3.2 कचरे के प्रकार

1. बायोडिग्रेडेबल कचरा

ये हमारी रसोई से निकलने वाले अपशिष्ट हैं, जिनमें भोजन और बगीचे का कचरा शामिल है। बायोडिग्रेडेबल कचरे को नम अपशिष्ट के रूप में भी जाना जाता है। इससे खाद प्राप्त की जा सकती है। सामग्री के आधार पर, बायोडिग्रेडेबल अपशिष्ट कुछ समय में स्वयं को विघटित कर देते हैं।

2. अजैव निम्नीकरणीय अपशिष्ट

ये हैं पुराने अखबार, टूटे शीशे के टुकड़े और प्लास्टिक सहित कचरा। गैर-जैव निम्नीकरणीय अपशिष्ट को शुष्क अपशिष्ट के रूप में जाना जाता है। सूखे कचरे का पुनर्चक्रण किया जा सकता है और पुनः उपयोग किया जा सकता है। हालांकि, गैर-बायोडिग्रेडेबल अपशिष्ट स्वयं से विघटित नहीं होते हैं और इसलिए प्रमुख प्रदूषक हैं।

3. कचरे का पुनर्चक्रण

अपशिष्ट उत्पादों का पुनर्चक्रण महत्वपूर्ण है क्योंकि यह प्रक्रिया अपशिष्ट या प्रयुक्त उत्पादों को उपयोगी या नए उत्पादों में संसाधित करने में मदद करती है। पुनर्चक्रण वायु, जल और भूमि प्रदूषण को नियंत्रित करने में मदद करता है। यह कम ऊर्जा का भी उपयोग करता है। कागज, प्लास्टिक और कांच जैसी कई वस्तुओं को पुनर्नवीनीकरण किया जा सकता है। पुनर्चक्रण प्राकृतिक संसाधनों के संरक्षण में मदद करता है और ऊर्जा के संरक्षण में भी मदद करता है। पुनर्चक्रण पर्यावरण की रक्षा करने में मदद करता है क्योंकि यह हवा, पानी और मिट्टी के प्रदूषण को कम करने में मदद करता है।

बायोडिग्रेडेबल कचरे का अपघटन

बायोडिग्रेडेबल कचरे को विभिन्न प्रक्रियाओं की मदद से विघटित और कार्बनिक पदार्थ में परिवर्तित किया जा सकता है।

1. खाद बनाना

इस प्रकार कचरे को खाद के गड्ढों में गाड़कर विघटित और कार्बनिक पदार्थों में परिवर्तित किया जा सकता है। अपशिष्ट बैक्टीरिया और कवक की क्रिया से बने होते हैं।

2. वर्मीकम्पोस्टिंग

इस विधि में लाल कृमियों की मदद से कार्बनिक पदार्थों का उपजाऊ खाद में अपघटन शामिल है। इस खाद को वर्मीकम्पोस्ट के नाम से जाना जाता है।

3. रासायनिक अपशिष्ट

रासायनिक अपशिष्ट वे अपशिष्ट होते हैं जो हानिकारक रसायनों से बनते हैं जो मुख्य रूप से बड़े कारखानों में उत्पन्न होते हैं। रासायनिक कचरा खतरनाक हो भी सकता है और नहीं भी। खतरनाक रासायनिक कचरा ठोस, तरल या गैसीय हो सकता है और इसमें विषाक्तता, संक्षारण, ज्वलनशीलता और प्रतिक्रियाशीलता जैसी खतरनाक विशेषताएं दिखाई देंगी।

4.3.5 रोजगार प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन

होटलों में अपशिष्ट प्रबंधन महत्वपूर्ण है क्योंकि कचरे का निपटान करना कठिन होता जा रहा है। इसके अलावा, यह व्यवसाय के लिए अच्छी समझ में आता है। जब आपूर्ति का विवेकपूर्ण उपयोग किया जाता है, तो यह कचरे माल पर बहुत पैसा बचाता है। इसके अलावा, एक कर सकते हैं पुराने को बेचकर अतिरिक्त आय अर्जित करें



● **Reduce**
कम करना



● **Recycle**
पुनरावर्तन



● **Replace**
बदलना



● **Reuse**
पुनः उपयोग

चित्र 4.3.3 कचरे के प्रकार

संसाधनों और मूल्यवान सामग्रियों का पुनः उपयोग और पुनर्चक्रण। इसलिए, अपशिष्ट निपटान की लागत कम हो जाती है क्योंकि उत्पादित कचरे की मात्रा कम हो जाती है।

इसकी शुरुआत से हो सकती है:

- साबुन, शैंपू, और कंडीशनर के लिए पुनः भरने योग्य डिस्पेंसर का उपयोग करना
- डिस्पोजेबल के बजाय धोने योग्य कपड़े उत्पादों और डिशवेयर का उपयोग करना
- प्लास्टिक की बोतलों की जगह पानी के फिल्टर का इस्तेमाल
- पैकेजिंग सामग्री की आपूर्ति को कम करना और पुनः उपयोग करना
- कागज उत्पादों की संख्या कम करना
- एलईडी लाइट्स पर स्विच करना

चरण



होटलों में प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन के चरण

चरण 1. होटल उद्योग में कचरे की विशेषता और मात्रा - होटल उद्योग के प्रत्येक विभाग द्वारा उत्पादित कचरे के प्रकार और मात्रा को वर्गीकृत करना आवश्यक है ताकि इसका उचित प्रबंधन किया जा सके. उदाहरण के लिए, बेकार कचरा (जैसे कागज, दस्तावेज, ब्रोशर), होटल का रसोई का कचरा (जार,



चित्र 4.3.4 होटलों में अपशिष्ट प्रबंधन

बोतलें, कार्डबोर्ड), जैविक कचरा (सब्जी और फलों के छिलके, फूल) आसान और परेशानी मुक्त अपशिष्ट प्रबंधन के लिए रंग-कोडित डिब्बे में अलग किया जा सकता है।

चरण 2. अपशिष्ट पदानुक्रम को समझें - इस अवधारणा को वेस्ट ऑन लाइन (2006) द्वारा प्रस्तुत किया गया था, जो कि रोकथाम, न्यूनतमकरण, पुनः उपयोग, पुनर्चक्रण, पुनर्प्राप्ति और निपटान द्वारा कचरे के प्रबंधन के विकल्प प्रदान करता है, जिससे बहुत अधिक कचरे को अपशिष्ट धारा में जाने से रोका जा सके। पुनर्प्राप्ति प्रक्रिया का सबसे महत्वपूर्ण हिस्सा है क्योंकि कुछ भौतिक मूल्य रीसाइक्लिंग के माध्यम से पुनर्प्राप्त किए जाते हैं। अंतिम चरण निपटान है जिसमें आम तौर पर भूमि और कचरे का भस्मीकरण शामिल होता है।

चरण 3. डेटा विश्लेषण - होटल उद्योग बहुत अधिक कचरा उत्पन्न करता है। इसे अक्सर उचित उपचार के बिना भू-भागों में भेज दिया जाता है। कचरे के डेटा विश्लेषण के प्रबंधन में पहला कदम अपशिष्ट लेखा परीक्षा करना है। अपशिष्ट लेखा परीक्षा होटलों में अपशिष्ट प्रबंधन प्रथाओं से उत्पादकता की प्रक्रिया की पहचान करती है। कचरा कम्पेक्टर या औद्योगिक बेलर कचरे की मदद से कचरे की मात्रा को काफी कम किया जा सकता है, जिससे इसे संभालना आसान हो जाता है और कचरे के निपटान की लागत कम हो जाती है। अस्पतालों से लेकर होटल श्रृंखलाओं तक, विभिन्न आकार, आकार और सुविधा के कम्पेक्टर अपशिष्ट निपटान उपकरण के रूप में परिपूर्ण साबित होंगे।

चरण 4. इसके अलावा, होटल में जैविक कचरे को एक खाद्य खाद की मदद से कम किया जा सकता है। खाद बनाना एक जैविक प्रक्रिया है जिसके लिए सुनिश्चित तापमान नमी, वेंटिलेशन और कार्बन और नाइट्रोजन अनुपात की आवश्यकता होती है। इसके अलावा, खाद एक लाभकारी मृदा कंडीशनर और उपजाऊ खाद है।

चरण 5. मॉडल और ढांचे का विकास - कचरे को संभालने के लिए स्थानीय विक्रेताओं और श्रम लागत को बचाने के लिए एक ढांचा विकसित किया गया है। इसे दो में वर्गीकृत किया गया है:

- **पुनर्नवीनीकरण योग्य और कम्पोस्टेबल कचरे से लाभप्रदता** - यह व्यावसायिक आयोजनों से लाभ उत्पन्न करने की विधि है। किसी भी पद्धतिगत योजना द्वारा कुल लाभ को बढ़ाने का साधन।
- **अपशिष्ट प्रबंधन से स्थिरता** - जीवित रहने के लिए हर चीज की जरूरत है स्थिरता। जब सामाजिक, आर्थिक और पर्यावरणीय पहलुओं का ध्यान रखा जाता है और कचरे के प्रबंधन से बचने के लिए सभी आवश्यक शर्तें होती हैं, तो कोई भी ढांचा जीवित रह सकता है यदि ये तीन पहलू भीतर हों।

कचरे का निपटान

होटलों में कचरे का प्रबंधन महत्वपूर्ण मुद्दों में से एक है और इसका पर्याप्त उपचार नहीं किया जा रहा है। इसलिए, होटल उद्योगों को एक संपूर्ण ढांचा विकसित करना चाहिए जो प्रत्येक कचरे को अनुकूलित करने में मदद करे

होटल में दो विभाग कचरा संभालते हैं

- **गृह व्यवस्था** - वे होटल के सभी सार्वजनिक क्षेत्रों, यानी अतिथि कक्षों से कचरा/कचरा इकट्ठा करते हैं,



चित्र 4.3.5 कचरे का पृथक्करण

सार्वजनिक शौचालय, एफओ, रेस्तरां आदि जैसे अन्य विभाग। इन सभी क्षेत्रों से कचरा हटाने के लिए हाउसकीपिंग का एक निश्चित कार्यक्रम है।

- **रसोई की देखरेख** - वे विशेष रूप से रसोई के कचरे को संभालते हैं। हाउसकीपिंग इस क्षेत्र में शामिल नहीं है। यहां तैयारी क्षेत्र और डिश वॉश और पॉट वॉश क्षेत्रों से 90% खाद्य अपशिष्ट है।

किचन से कचरा निकालने का कोई निश्चित समय नहीं होता है। कचरा पूरा होने पर इसे साफ किया जाना चाहिए। धुलाई क्षेत्र से भोजन की बर्बादी को साफ करने के लिए भी वही स्टीवर्डिंग स्टेशन जिम्मेदार है।

एकत्रित कचरे का निपटान होटल के कचरा कक्ष में किया जाता है, जिसे गीला और सूखा, कागज और प्लास्टिक आदि में अलग किया जा सकता है, जो होटल नीति पर है।

मुख्य रूप से एचके सूखे कचरे का निपटान करता है, और स्टीवर्डिंग गीले कचरे का निपटान करता है। देश के कानून के अनुसार यह कचरा/कचरा कचरा प्रबंधन ट्रकों द्वारा एकत्र किया जाएगा। कचरा छांटने की जिम्मेदारी उसका निपटान करने वालों की होती है। (एच और किचन स्टीवर्डिंग) किचन स्टीवर्डिंग विभाग कचरा कक्ष का प्रबंधन करता है, जो उत्पादन विभाग के अंतर्गत आता है - शेफ।



चित्र 4.3.6 सफाई

4.3.6 बिन की सफाई

अगर किसी को लगता है कि होटल के अंदर कूड़ेदान से बदबू आ रही है, तब तक प्रतीक्षा करें जब तक कि उसे बाहर व्हीली बिन की गंध न आ जाए! गंध बहुत खराब है क्योंकि-

- इसे पूरे दिन धूप में छोड़ दिया जाता है
- यह कूड़ेदान की तुलना में अधिक कचरा जमा करता है

अतिरिक्त कूड़ाकरकट का संयोजन और भीषण गर्मी जो कि व्हीली बिन के अंदर कूड़ा-करकट पका रही छोड़ती है, अंदर एक भयानक बदबू पैदा कर सकती है। बेशक, कोई इस पर ज्यादा ध्यान नहीं दे सकता क्योंकि वह केवल जब कोई कचरा बाहर ले जाता है तो इससे निपटना पड़ता है.

फिर भी, कोई शायद सांस रोक कर रखता है क्योंकि कोई जल्दी से ढक्कन खोलता है और बैग को अंदर फेंक देता है। फिर भी, यह वास्तव में उस तरह से नहीं होना चाहिए, और न ही यह उस बिंदु तक पहुंचना चाहिए जहां व्हीली बिन बंद ढक्कन के साथ जगह से बदबू आ रही है. हां, बदबूदार व्हीली बिन को साफ करना कोई मजेदार काम नहीं है, लेकिन अगर कोई इन्हें बार-बार साफ करता है, तो उसे फिर कभी एक घृणित बदबू से नहीं जूझना पड़ेगा! तो, साफ करने के लिए इन व्यापक कदमों पर एक नज़र डालें



चित्र 4.3.7 डिब्बे की सफाई -1

अतिरिक्त कूड़ाकरकट और तीव्र गर्मी का संयोजन जो व्हीली बिन के अंदर कूड़ा-करकट पकाते हुए छोड़ देता है, अंदर एक भयानक बदबू पैदा कर सकता है। बेशक, कोई इस पर ज्यादा ध्यान नहीं दे सकता है क्योंकि उसे केवल तभी निपटना पड़ता है जब कोई कचरा बाहर ले जाता है। फिर भी, शायद कोई धारण करता है



जैसे ही कोई जल्दी से ढक्कन खोलता है और बैग को अंदर फेंक देता है, चित्र 4.3.8 डिब्बे की सफाई -2 सांस लें। फिर भी, यह वास्तव में उस तरह से नहीं होना चाहिए, और न ही यह उस बिंदु तक पहुंचना चाहिए जहां व्हीली बिन बंद ढक्कन के साथ जगह से बदबू आ रही है।

हां, बदबूदार व्हीली बिन को साफ करना कोई मजेदार काम नहीं है, लेकिन अगर वह उन्हें अधिक बार साफ करता/करती है, तो किसी को फिर से एक घृणित बदबू का सामना नहीं करना पड़ेगा! तो, व्हीली बिन को अच्छी तरह से साफ करने के लिए इन व्यापक कदमों पर एक नजर डालें।

नोट: व्हीली बिन की सफाई करते समय मास्क और कोहनी की लंबाई के रबर के दस्ताने पहनने चाहिए।

चरण



चरण 1. मलबे को हटा दें (कचरा या अवशेष के बिखरे हुए टुकड़े)

बिन खाली करने के बाद क्या कोई ढक्कन हटाकर एक तरफ रख सकता है? अंदर कुछ ढीला मलबा रह जाने की संभावना है और नीचे से सख्त गन्दगी चिपकी हुई है। इसे हटाने के लिए, एक दीवार के नीचे नीचे की तरफ बिन को अपनी तरफ रखें, और जितना संभव हो उतना गंदगी को खुरचने के लिए एक लंबे, कठोर ब्रिसल वाले ब्रश का उपयोग करें; मलबे को साफ करें और इसे कचरे के थैले में फेंक दें।



चित्र 4.3.9 मलबा हटाना

चरण 2. इंटिरियर को गीला करें

व्हीली बिन को ऊपर उठाएं, और एक नली से अंदरूनी हिस्से को गीला करें। अगर कूड़े में कुछ नमी रह गई है, तो डिब्बे के अंदरूनी हिस्से पर पानी छिड़क कर और उसे खाली करके अच्छी तरह से धो लें। यदि जिद्दी गंदगी मौजूद है तो किसी को बिन के तल को भिगोने की आवश्यकता हो सकती है; इस मामले में, बिन को 5 इंच पानी (या यदि आवश्यक हो तो अधिक) के साथ भरें और इसे 15 मिनट के लिए छोड़ दें। इसके बाद, ढक्कन को धो लें और इसमें पानी जमा करके इसे भीगने दें।

नोट: व्हीली बिन की सफाई करते समय आमतौर पर एक उच्च दबाव वाली नली की सिफारिश की जाती है। यह जमी हुई मैल को दूर भगाने में अधिक प्रभावी है।



चित्र 4.3.10 बिन को गीला करें

चरण 3. अंदर से हल्का स्क्रब दें

अब जबकि अंदर का हिस्सा गीला हो गया है और तल को भीगने का समय मिल गया है, उसी लंबे हैंडल वाले ब्रश से व्हीली बिन के अंदरूनी हिस्से को हल्के से स्क्रब करके कीचड़ से छुटकारा पाएं। बिन को फिर से अपनी तरफ रखें, और इसे तब तक घुमाएँ जब तक कि किसी ने नीचे की दीवार सहित प्रत्येक आंतरिक

दीवार को हल्के से साफ़ न कर लिया हो। गीला मलबा हटाने के लिए बिन को एक बार फिर से धो लें।

चरण 4. साबुन और पानी से साफ़ करें

कमरे के तापमान के पानी की एक बाल्टी में, आधा कप सफेद सिरका और 1 कप तरल डिश साबुन में मिलाएं; सामग्री को मिलाने के लिए पानी में कुछ हलचल दें और फिर इसे व्हीली बिन में डालें। सफाई के घोल की दूसरी बाल्टी की आवश्यकता हो सकती है, इसलिए सामग्री को संभाल कर रखें।



चित्र 4.3.11 साबुन और पानी से स्क्रबिंग

चरण 5. पोछे से साफ़ करें

यह सुनने में जितना अजीब लग सकता है, व्हीली बिन को साफ़ करने के लिए उपयोग करने के लिए सबसे अच्छा सफाई उपकरण एक नायलॉन स्ट्रिंग मॉप है! इसका एक लंबा हैंडल है,

एक बार में एक विशाल क्षेत्र को कवर करता है, और सामग्री दाग को दूर करने में प्रभावी है। व्हीली बिन को आगे की ओर झुकाकर प्रारंभ करें (किसी को इसके साथ एक हाथ देने के लिए कहें), और इंटीरियर के प्रत्येक पक्ष को पोछें; बिन को आवश्यकतानुसार घुमाएँ, एक अप-राइट स्थिति में समाप्त करें।



चित्र 4.3.12 मॉप से सफाई

यदि इस चरण के दौरान पानी बहुत गंदा हो जाता है, तो इसे एक नए सफाई समाधान के साथ बदलें, और सुनिश्चित करें कि पोछा भी अच्छी तरह से कुल्ला। व्यवहार करते समय व्हीली बिन में जिद्दी गंदगी, अंदर पोंछने से पहले इंटीरियर को साफ़ करने के लिए एक लंबे ब्रश का उपयोग करने पर विचार करें।



चित्र 4.3.13 मलबा हटाना

चरण 6. अच्छी तरह कुल्ला करें

जब किसी ने व्हीली बिन के अंदर के हिस्से को अच्छी तरह से साफ़ कर लिया है, तो उसे अच्छी तरह से कुल्ला करने की भी आवश्यकता होगी। इसके लिए बहुत अधिक हाथ की ताकत की आवश्यकता होती है क्योंकि ये डिब्बे बिल्कुल हल्के नहीं होते हैं। इसके लिए किसी सदस्य या मित्र की मदद लें। एक व्हीली बिन के अंदर के हिस्से को साफ़ करने के बाद इसे साफ़ करने का सबसे अच्छा तरीका है कि इसे अपनी तरफ झुकाएं, पानी से अंदर स्प्रे करें, और इसे खाली करने के लिए नीचे उठाएं। फिर से, सफाई के घोल को अच्छी तरह से कुल्ला करने के लिए बिन को उसके किनारे पर घुमाने की आवश्यकता हो सकती है। यह किसी भी झूठी हुई जिद्दी जमी हुई गंदगी की जाँच करने का भी एक उत्कृष्ट समय है, जिसे तब और वहाँ साफ़ किया जा सकता है।



चित्र 4.3.14 डिब्बे की रंग

चरण 7. ढक्कन साफ़ करें

चूंकि ढक्कन की सफाई करते समय किसी को गहराई से निपटने की आवश्यकता नहीं होती है, इसलिए लंबे समय तक संभाले जाने वाले सफाई उपकरण के स्थान पर हैंडहेल्ड स्क्रबर या ब्रश का उपयोग किया जा सकता है। शुरू करने के लिए, ढक्कन को भिगोने वाले पानी को डंप करें, और इसे धो लें। इसके बाद, ढक्कन के अंदरूनी हिस्से पर कुछ तरल डिश डिटर्जेंट डालें और इसे साफ़ करें। इसके बाद, इसे ऊपर से पोंछें और दोनों तरफ से

साफ करने से पहले ऊपर से ऐसा ही करें।

चरण 8. बाहरी स्क्रब करें

व्हीली बिन की सफाई करते समय, बाहरी हिस्से की उपेक्षा न करें, जिससे काफी गंदी गंध आ सकती है। ऐसा करने के लिए, सतह को गीला करें, साबुन का घोल बनाएं और बिन के सभी किनारों को स्क्रबिंग पैड या ब्रश से साफ करें। इसके बाद, सफाई समाधान को कुल्ला करने के लिए एक्सटीरियर को एक नली से स्प्रे करें।



चित्र 4.3.15 बिन को गीला करें

चरण 9. व्हीली बिन को सेनिटाइज करें

इसके लिए किसी भी कीटाणुनाशक का इस्तेमाल किया जा सकता है। एक समाधान बनाने के लिए लेबल पर दिए गए निर्देशों का पालन करें जिसे बिन में डाला जा सकता है (ठीक सफाई समाधान की बाल्टी की तरह)। फिर से, मॉप लें, जिसे अब तक अच्छी तरह से साफ कर लिया जाना चाहिए, और व्हीली बिन के पूरे इंटीरियर को ऊपर से नीचे तक पोंछ लें, इसके बाद गीले पोछे का उपयोग करके बाहरी हिस्से को पोंछ लें। इसके बाद, व्हीली बिन ढक्कन के दोनों किनारों को एक कपड़े और पसंद के कीटाणुनाशक का उपयोग करके साफ करें; बिन के सूख जाने के बाद ढक्कन को फिर से चालू करें।



चित्र 4.3.16 बाहरी और आंतरिक को धोना

चरण 10. बिन को धोकर सुखा लें

निस्संक्रामक घोल को खाली कर दें और व्हीली बिन को एक अंतिम कुल्ला दें। बिन को ठीक से सुखाने के लिए, इसे उल्टा कर दें और इसे एक नीची सीढ़ी या कर्ब पर रख दें। व्हीली बिन (उल्टा) को कभी भी जमीन पर न रखें क्योंकि इससे नमी अंदर फंस जाएगी, जो बदले में मोल्ड को प्रोत्साहित करती है। व्हीली बिन और ढक्कन पूरी तरह से सूख जाने के बाद, बिन को सीधा खड़ा कर दें और ढक्कन को फिर से जोड़ने से पहले इसे कुछ घंटों के लिए और हवा में रहने दें। इसके बाद, व्हीली बिन फिर उपयोग के लिए तैयार हो जाएगा! तथ्य यह है कि व्हीली बिन की सफाई एक अप्रिय काम है जिसे असहनीय बदबू आने तक प्रतीक्षा करके 10 गुना अधिक अप्रिय बना दिया जाता है।



चित्र 4.3.17 डिब्बे सुखाना

से

सलाह



अपशिष्ट उत्पादन - अपशिष्ट उत्पादन में वे सभी गतिविधियाँ शामिल होती हैं जो यह पहचानती हैं कि क्या सामग्री अब उपयोग योग्य नहीं है और व्यवस्थित निपटान के लिए उपयोग की जा सकती है।

अपशिष्ट के स्रोत - कचरे के स्रोतों को मोटे तौर पर चार प्रकारों में वर्गीकृत किया जा सकता है: औद्योगिक, वाणिज्यिक, घरेलू और कृषि।

अभ्यास



सही गलत प्रकार प्रश्न

- प्रश्न 1.** एक गर्म मुस्कान हमेशा मेहमान को खुलने में मदद करती है। यह अतिथि को यह जानकर महत्वपूर्ण और सहज महसूस कराता है कि कोई वास्तव में उनकी आवश्यकताओं की परवाह करता है.
- (क) सत्य
(ख) असत्य
- प्रश्न 2.** कर्मचारी और ग्राहक एक दूसरे से तेजी से और कुशलता से टेलीग्राम का उपयोग करके जुड़ सकते हैं और संपर्क कर सकते हैं.
- (क) सत्य
(ख) असत्य
- प्रश्न 3.** यदि उनका पालन या लागू नहीं किया जाता है तो सुरक्षा नियमों के प्रवर्तक निष्क्रिय होते हैं.
- (क) सत्य
(ख) असत्य
- प्रश्न 4.** एक सुरक्षा संकेत से एक दृश्य निर्देश कर्मचारियों और गैर-कर्मचारियों के लिए दुर्घटनाओं की संभावना को कम करता है, एक सुरक्षित कार्य वातावरण बनाता है.
- (क) सत्य
(ख) असत्य
- प्रश्न 5.** सभी खिड़कियां बंद कर दी जानी चाहिए, और पंखे और रोशनी सहित सभी बिजली के उपकरणों को चालू कर दिया जाना चाहिए.
- (क) सत्य
(ख) असत्य
- प्रश्न 6.** सुरक्षा के तीन इ: सुरक्षा शिक्षा, सुरक्षा इंजीनियरिंग और सुरक्षा कार्यक्रम का पालन करके कर्मचारी सुरक्षा सुनिश्चित की जा सकती है।
- (क) सत्य
(ख) असत्य

दिए गए विकल्पों (एमसीक्यू) के सर्वोत्तम विकल्प का चयन करें

- प्रश्न 1.** दिए गए विकल्पों में से कौन सा मूल बकाया है जो कार्यस्थल पर स्वास्थ्य और स्वच्छता को सुनिश्चित करेगा?
- (क) कूड़ेदानों को नियमित रूप से खाली करें
(ख) वॉशरूम को नियमित रूप से साफ करें
(ग) फिल्मों के लिए जाओ
(घ) नियमित रूप से छुट्टी लें

- प्रश्न 2.** बाहर से आने वाली धूल की मात्रा को कम करने के लिए निम्नलिखित में से किसका प्रयोग करना चाहिए?
- (क) गीला क्षेत्र मेट
(ख) धूल नियंत्रण मेट
(ग) पर्दे
(घ) वैक्यूम क्लीनर
- प्रश्न 3.** नाखून बढ़ने की संभावना को कम करने के लिए किन चीजों से बचना चाहिए?
- (क) सीधे ट्रिम करें
(ख) तिरछे ट्रिम करें
(ग) ट्रिम मत करो
(घ) नेल लर का प्रयोग न करें
- प्रश्न 4.** साफ रखने के लिए हाथ कब धोना चाहिए?
- (क) घर से निकलने से पहले
(ख) जब कोई फ़र्श पर पहुँचता है
(ग) खाना खाने या तैयार करने से पहले और बाद में
(घ) ऊपर के सभी
- प्रश्न 5.** शिष्टाचार की आवश्यकता क्यों है?
- (क) यह सिखाता है कि कैसे बात करना है, चलना है और सबसे महत्वपूर्ण बात, समाज में व्यवहार करना है.
(ख) यह एक को मोबाइल का उपयोग करना सिखाता है
(ग) ए और बी

संबंधित वीडियो देखने के लिए क्यूआर कोड को स्कैन करें



प्राथमिक चिकित्सा

नोट्स



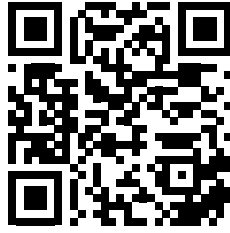
A large rectangular area containing 25 horizontal lines for writing notes, enclosed in a thin orange border.



5. रोजगार और उद्यमिता कौशल









संबंधित वीडियो देखने के लिए क्यूआर कोड को स्कैन करें



<https://eskillindia.org/NewEmployability>

अनुलग्नक

क्रमांक	अध्याय	यूनिट	पृष्ठ संख्या	क्यू.आर कोड
1	अध्याय 1 होटल उद्योग और हाउसकीपिंग गतिविधियों का परिचय	यूनिट 1.2 हाउस कीपिंग ट्रेनी के लिए कैरियर पथ	56	 होटल के प्रकार
2		यूनिट 2.1 विभिन्न सफाई एजेंट, उपकरण और अतिथि आपूर्ति		 होटल के विभागक्लीनर
3	अध्याय 3 सफाई कार्य करें	यूनिट 2.1 विभिन्न सफाई एजेंट, उपकरण और अतिथि आपूर्ति	84	 होटल के प्रकार
4		यूनिट 3.1 विभिन्न सफाई प्रक्रियाएं		 होटल के प्रकार
5		यूनिट 3.2 सफाई गतिविधियां करें		 होटल के प्रकार
6	अध्याय 4 स्वास्थ्य और सुरक्षा मानक की निगरानी करें	यूनिट 4.2 स्वच्छ और सुरक्षित कार्य वातावरण बनाए रखें	170	 प्राथमिक चिकित्सा

