



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



कोशल शलपुणव तलतलतलतलतल



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



RE IMAGINE FUTURE



TOURISM & HOSPITALITY
SKILL COUNCIL



दिव्यांग व्यक्तियों के लिए कोशल परिषद
Skill Council for Persons with Disability

प्रतिभागी पुस्तिका

क्षेत्र

पर्यटन और आतिथ्य

उप-क्षेत्र

होटल

व्यवसाय

हाउसकीपिंग



संदर्भ आईडी: **THC/Q0202,**

SCPwD Reference ID: PWD/THC/Q0202, Version 1.0

NSQF Level 4

रूम अटेंडेंट

(दिव्यांगजन)

लोकोमोटर डिसेबिलिटी के लिए

स्पीच एंड हियरिंग इम्पेयरमेंट के लिए

प्रकाशक:

रचना सागर प्राइवेट लिमिटेड

4583/15, दरियागंज नई दिल्ली -110002, पी ओ बॉक्स 7226

फोन- 011-43585858, 23285568, 23243519 फैक्स - 011-23243519

ईमेल- info@rachnasagar.in, rachnasagar@hotmail.com

वेबसाइट-www.rachnasagar.in

सर्वाधिकार सुरक्षित

पहला संस्करण, अप्रैल 2020

ISBN-978-93-87840-97-3

भारत में मुद्रित

कॉपीराइट © 2020

पर्यटन और आतिथ्य कौशल परिषद

801, टॉवर A, यूनिटेक सिग्नेचर टॉवर, साउथ सिटी 1, गुडगांव हरियाणा -122001

www.thsc.in

अस्वीकरण

इसमें मौजूद जानकारी विश्वसनीय और पर्यटन तथा आतिथ्य क्षेत्र कौशल परिषद के स्रोतों से प्राप्त की गई है। पर्यटन और आतिथ्य क्षेत्र कौशल परिषद, सभी वारंटियों को सटीकता, पूर्णता या ऐसी जानकारी की पर्याप्तता को अस्वीकार करता है। पर्यटन और आतिथ्य क्षेत्र कौशल परिषद की त्रुटियों, चूक, या अपर्याप्तता, जानकारी या इसकी व्याख्याओं के प्रति कोई देनदारी नहीं होगी। पुस्तक में शामिल कॉपीराइट सामग्री के मालिकों का पता लगाने के लिए हर संभव प्रयास किया गया है। पुस्तक के भविष्यक संस्करणों में स्वीकृति के लिए उनके ध्यान में लाई गई किसी भी चूक के लिए प्रकाशक आभारी होगा।

पर्यटन और आतिथ्य क्षेत्र कौशल परिषद में कोई भी संस्था किसी भी नुकसान के लिए उत्तरदायी नहीं होगी। इस प्रकाशन की सामग्री कॉपीराइट है। इस प्रकाशन का कोई भी हिस्सा तब तक किसी भी रूप में या कागज या इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से पुनः प्रस्तुत, संग्रहीत या वितरित नहीं किया जा सकता है जब तक पर्यटन और आतिथ्य क्षेत्र कौशल परिषद द्वारा अधिकृत न किया जाए।

नोट:

एससीपीडब्ल्यूडी SCPwD ने असिस्टेंट हेयर ड्रेसर एंड स्टाइलिस्ट की योग्यता THSC से उधार ली है, जिसे 24 दिसंबर 2020 को एनएसक्यूसी की 4वीं बैठक में एनसीवीईटी द्वारा अनुमोदित किया गया है (लिंक) MOM की

<https://ncvet.gov.in/wp-content/uploads/2023/01/Minutes-of-4th-NSQC-Meeting.pdf>

और NQR [WWW.nqr.gov.in](http://www.nqr.gov.in) पर अपलोड किया हुआ है

पुस्तक निम्नलिखित अक्षमताओं से जुड़ी नौकरी की भूमिका को पूरा करती है:

नीचे उल्लिखित एनक्यूआर कोड के अनुसार
एलडी के लिए - 2020/PWD/SCPWD/04068
एसएचआई के लिए - 2020/PWD/SCPWD/04067





श्री नरेंद्र मोदी
भारत के माननीय प्रधानमंत्री

“ कौशल भारत को बेहतर बना रहा है।
यदि हमें भारत को आगे ले जाना है,
तो कौशल विकास हमारा मिशन है। ”



Certificate

COMPLIANCE TO QUALIFICATION PACK – NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARDS

is hereby issued by the
Skill Council for Persons with Disability
for

SKILLING CONTENT: PARTICIPANT HANDBOOK


Complying to National Occupational Standards of

Job Role/ Qualification Pack: Room Attendant (Divyangjan) QP. No. PWD/THC/Q0101,
NSQF LEVEL 4

Date of Issuance: 10/04/2018

Valid up to*: 10/04/2025

*Valid up to the next review date of the Qualification Pack or the
'Valid up to' date mentioned above (whichever is earlier)


Authorised Signatory
(Skill Council for Persons with Disability)

अभिस्वीकृति

पर्यटन और आतिथ्य कौशल परिषद, इस "सहभागी मैनुअल" की तैयारी में विभिन्न तरीकों से योगदान करने वाले सभी व्यक्तियों और संस्थानों के प्रति अपना आभार व्यक्त करना चाहती है। उनके योगदान के बिना, इसे पूरा नहीं किया जा सकता है। विभिन्न मॉडलों को तैयार करने में सहयोग करने वालों को विशेष धन्यवाद। इन मॉड्यूलों के लिए समस्त समीक्षा प्रदान करने वाले सभी लोगों का तहेदिल से आभार।

इस मैनुअल की तैयारी पर्यटन और आतिथ्य उद्योग के समर्थन के बिना संभव नहीं थी। उद्योग की प्रतिक्रिया प्रारंभ से ही निष्कर्ष पर बेहद उत्साहजनक रही है और यह उनके इनपुट के साथ है जिसे हमने आज उद्योग में मौजूद कौशल अंतराल को भरने की कोशिश की है।

यह सहभागी मैनुअल उन इच्छुक युवाओं को समर्पित है जो विशेष कौशल हासिल करने की इच्छा रखते हैं जो उनके भावी प्रयासों के लिए आजीवन संपत्ति होगी।

इस पुस्तक के बारे में

इस पुस्तक को 'पर्यटन और आतिथ्य क्षेत्र' में 'रूम अटेंडेंट' की नौकरी लेने के लिए ज्ञान और बुनियादी कौशल को बढ़ाने के लिए डिजाइन किया गया है। रूम अटेंडेंट द्वारा की गई सभी गतिविधियों को इस कोर्स में शामिल किया गया है। इस कोर्स के सफल समापन पर उम्मीदवार रूम अटेंडेंट के रूप में काम करने के लिए पात्र होंगे।

इस सहभागी पुस्तिका को विशिष्ट योग्यता पैक (क्यूपी) के लिए प्रशिक्षण को सक्षम बनाने के लिए डिजाइन किया गया है। प्रत्येक राष्ट्रीय व्यावसायिक (एनओएस) इकाई/यों में कवर किया गया है

विशिष्ट एनओएस के प्रमुख अध्ययन उद्देश्य एनओएस के लिए इकाई/यों की शुरुआत को दर्शाते हैं।

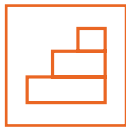
- हाउसकीपिंग ऑपरेशन के लिए तैयारी करना
- चौकीदार सेवा प्रदान करना
- स्वच्छ फर्नीचर, फिटिंग और ऊर्ध्वाधर सतह
- लिनन बदलें और बिस्तर लगाएं
- आवधिक गहरी सफाई का संचालन करें
- स्वच्छ और सुव्यवस्थित क्षेत्र प्रबंधित करें
- अपशिष्ट पदार्थों को एकत्रित एवं निपटान करना
- रिपोर्ट करें, रिकॉर्ड करें और दस्तावेज तैयार करें
- ग्राहक और सहकर्मियों के साथ संवाद करें
- शिष्टाचार और मेहमाननवाजी आचरण के मानक बनाए रखें
- लिंग और उम्र संवेदनशील सेवा प्रथाओं का पालन करें
- संगठन और ग्राहकों के आईपीआर को बनाए रखें
- स्वास्थ्य और स्वच्छता बनाए रखें
- कार्यस्थल पर सुरक्षा बनाए रखें

इस पुस्तक में प्रयुक्त संकेतों का वर्णन निम्नानुसार है।

उपयोग किये गए प्रतीक



सीखने के प्रमुख परिणाम



चरण



समय



टिप्स



टिप्पणियाँ



यूनिट का उद्देश्य



अभ्यास



कौशल अभ्यास



ओजेटी

विषयावस्तु

क्र.सं	मॉड्यूल एवं यूनिट	पृष्ठ संख्या
8.	बौद्धिक संपदा अधिकार (आईपीआर) और कॉपीराइट (THC/N9905)	137
	यूनिट 8.1 – बौद्धिक संपदा अधिकार (आईपीआर) और कॉपीराइट	139
9.	स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा को बनाए रखना (THC/N9906, THC/N9907)	143
	यूनिट 9.1 – कार्यस्थल की सफाई और स्वच्छता	145
	यूनिट 9.2 – कार्यस्थल खतरे एवं सुरक्षा	149
10.	सॉफ्ट स्किल और संचार कौशल	153
	यूनिट 10.1 – सॉफ्ट स्किल का परिचय	155
	यूनिट 10.2 – प्रभावी संचार	157
	यूनिट 10.3 – सौंदर्य और स्वच्छता	161
	यूनिट 10.4 – पारस्परिक कौशल विकास	171
	यूनिट 10.5 – सामाजिक परस्पर संचार	182
	यूनिट 10.6 – समूह वार्ता	186
	यूनिट 10.7 – समय प्रबंधन	189
	यूनिट 10.8 – रीज्युम बनाना	192
	यूनिट 10.9 – साक्षात्कार की तैयारी	197
11.	आईटी कौशल	201
	यूनिट 11.1 – कंप्यूटर का परिचय	203
	यूनिट 11.2 – कंप्यूटर का मूल ज्ञान	205
	यूनिट 11.3 – कम्प्यूटर के घटक	208
	यूनिट 11.4 – ऑपरेटिंग सिस्टम की अवधारणा	210
12.	रूम अटेंडेंट के लिए मुख्य प्रक्रियाएं और शब्दावली	219
	यूनिट 12.1 – रूम अटेंडेंट के लिए मुख्य प्रक्रियाएं और शब्दावली	221
13.	रोजगार और उद्यमिता कौशल	235
	यूनिट 13.1 – व्यक्तिगत शक्तियां और मूल्यक प्रणाली	240
	यूनिट 13.2 – डिजिटल साक्षरता: एक पुनर्कथन	256
	यूनिट 13.3 – धन संबंधी मुद्दे	259
	यूनिट 13.4 – रोजगार एवं स्व रोजगार के लिए तैयारी	268
	यूनिट 13.5 – उद्यमिता को समझना	278
	यूनिट 13.6 – एक उद्यमी बनने की तैयारी	300





1. परिचय और अनुस्थापन

यूनिट 1.1 - परिभ्रमण और मेहमानदारी कार्यक्षेत्र का परिचय
(भारत में मेहमानदारी कार्यक्षेत्र)



सीखने के प्रमुख परिणाम



इस भाग के अंत में, आप समझने में सक्षम होंगे:

1. पर्यटन और आतिथ्य क्षेत्र के साथ परिचित
2. रूम अटेंडेंट की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को पहचानें
3. हाउसकीपिंग विभाग की संगठनात्मक संरचना से परिचित होना

यूनिट 1.1: परिभ्रमण और मेहमानदारी क्षेत्र का परिचय (भारत में मेहमानदारी क्षेत्र)

यूनिट के उद्देश्य



इस यूनिट के अंत में आप समझने के सक्षम होंगे:

1. परिभ्रमण और मेहमानदारी क्षेत्र से परिचित होंगे

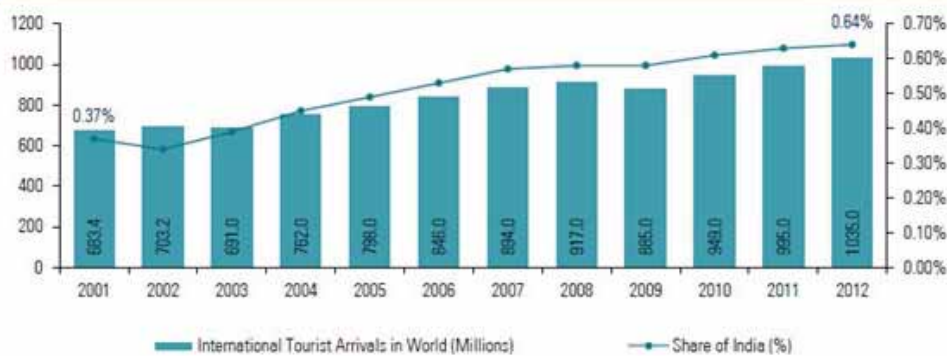
1.1.1 परिचय

भारतीय परिभ्रमण और मेहमानदारी उद्योग भारत के सेवा के क्षेत्रों में विकास का एक महत्वपूर्ण भाग है। दुसरे स्थान पर सबसे बड़ा सेवा क्षेत्र का भाग जिस में ट्रेड, ठीक करने की सेवा, होटल, रेस्तरां शामिल है जिन्होंने 2015–2016 में ग्रॉस डोमेस्टिक प्रोडक्ट (जी डी पी) में यू एस + 295.7 बिलियन वत 19.2 प्रतिशत का योगदान दिया है और एक वर्ष में 8.6 प्रतिशत का विकास दिखाया है। भारत के परिभ्रमण में उसके खूबसूरत वातावरण और ऐतिहासिक विरासत के तहत महत्वपूर्ण सामर्थ्य है क्योंकि उस में अलग अलग तरह के पर्यावरण, इलाके, प्राकृतिक सुंदरता की जगह जो पूरे देश में फैली हुई हैं। परिभ्रमण देश में विदेशी मुद्रा के निर्माणकर्ता के साथ साथ एक संभावित रोजगार जनरेटर है।

इस उद्योग ने संभावित रूप से सब क्षेत्रों में 13.45 मिलियन नौकरियों का निर्माण किया है जैसे कि रेस्तरां (10.49 मिलियन नौकरियां), होटल (2.3 मिलियन नौकरियां और ट्रेवल एजेंट्स टूर ऑपरेटर (0.66 मिलियन)। परिभ्रमण का मंत्रालय ने बढ़ रही कुशल और प्रशिक्षित लोगों की मांग को पूरा करने के लिए विद्यार्थियों को मेहमानदारी से सम्बंधित शिक्षा प्रदान की है और इसके साथ ही मौजूद सेवा प्रोवाइडर के कौशल में बढ़ावा किया है और उन्हें प्रमाणित भी किया है।

भारत परिभ्रमण और ट्रेवल कॉम्पिटिटिव इंडेक्स में 52 रैंक से 65 रैंक पर 13 दर्जा ऊपर आ गया है।

दुनिया और भारत के हिस्से में अंतरराष्ट्रीय पर्यटक आगमन



Source: India Tourism Statistics 2012, KPMG Analysis

मार्केट का आकार

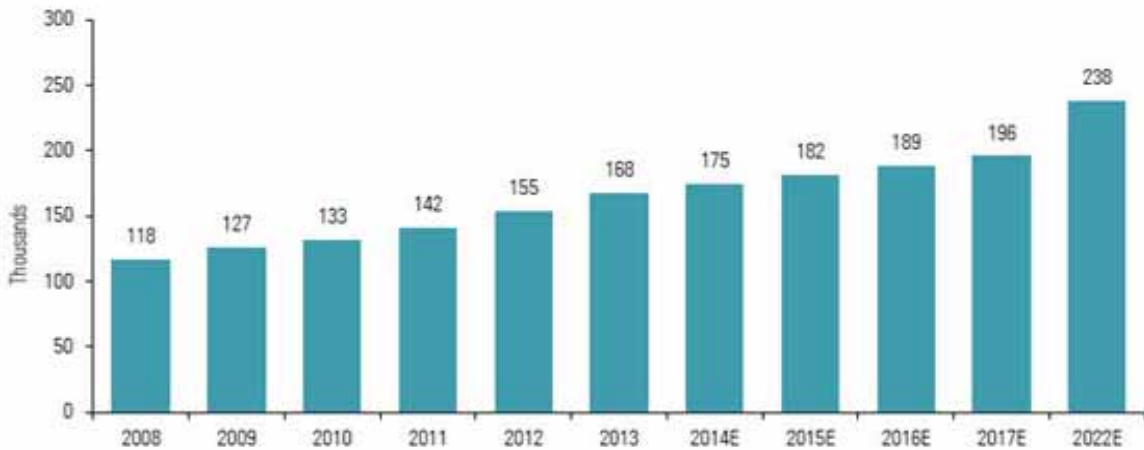
भारत की बढ़ रही क्लास और बढ़ रही प्रयोग की जाने वाली आमदनी ने डोमेस्टिक प्रोडक्ट और परिभ्रमण में सहयोद देना जारी किया है। कुल निर्गामी ट्रिपे 2015 में 8.7 प्रतिशत से 19.9 मिलियन तक बढ़ी। अंतर्गामी परिभ्रमण वाल्यूम कंपाउंड वार्षिक विकास रेट में 2010 –15 तक (सी जी ए आर) में 6.8 प्रतिशत विकास हुआ।

मई 2016 में विदेशी टूरिस्ट प्रवेश (एफ टी ए) की गिनती 3.7 प्रतिशत सी जी ए आर से 5.29 लाख हर साल बढ़ी है। विदेशी मुद्रा की कमाई (एफ ई ई) मई के महीने 2016 में 8.2 प्रतिशत प्रति हर साल से 10,285 रुपये (यू एस + 1.52 बिलियन) बढ़ा है।

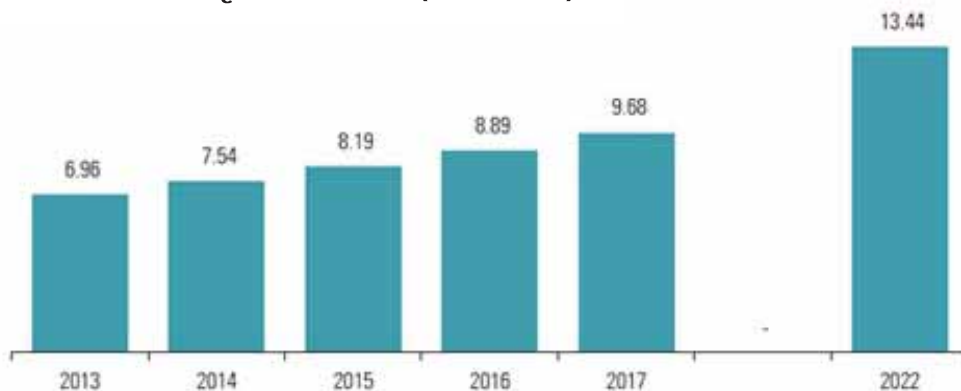
जून 2016 में ई टूरिस्ट वीजा पर आने वाले टूरिस्टों की गिनती 36,982 टूरिस्ट तक बढ़ी है जिसने प्रति साल हर वर्ष 137.7 प्रतिशत के विकास को रजिस्टर किया है।

बढ़ रहे इन्टरनेट और स्मार्ट फोन के प्रयोग के कारण भारत में ऑन लाइन होटल बुकिंग 2016 तक डबल हुई है।

वर्षों में भारत में होटल के कमरे की आपूर्ति



क्षेत्र में रोजगार वृद्धि के रुझान (मिलियन में)



यूनिट 1.2: रूम अटेंडेंट की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां

यूनिट के उद्देश्य



इस यूनिट के अंत में आप समझने के सक्षम होंगे:

1. रूम अटेंडेंट की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों के बारे में
2. हाउसकीपिंग विभाग के व्यवस्थापन संबंधित ढाँचे के साथ परिचित होंगे
3. हाउसकीपिंग के उद्देश्यों के साथ परिचित होंगे

1.2.1 परिचय

रूम अटेंडेंट मेहमान के कमरों और परिभाषित क्षेत्रों को साद और सही स्थिति में रखने के लिए जिम्मेदार होता है।

संक्षेप नौकरी का विवरण: कार्य के समय पे व्यक्ति मेहमान के कमरों और परिभाषित स्थानों की हाउसकीपिंग जरूरतों की पहचान करता है, स्टैण्डर्ड प्रक्रियाओं का पालन करता है, साधनों को इकट्ठा करता है, सही ढंग से सफाई करता है, लिनेन प्रदान करता है, बिस्तर लगाता है, नियमित रूप से गहरी सफाई करता है, दिए गए हाउसकीपिंग के कार्यों को पूरा करता है और किये गए काम का रिकॉर्ड बना कर रखता है।

व्यक्तिगत भाव: इस नौकरी में व्यक्ति के लिए उच्च ईमानदारी, एक अच्छा करैक्टर, मनोहर आचरण, अच्छी आदतें, अच्छी अलंकरण, शरीरक रूप से योग्यता, प्रतिबद्धता और कुशलता होनी जरूरी है

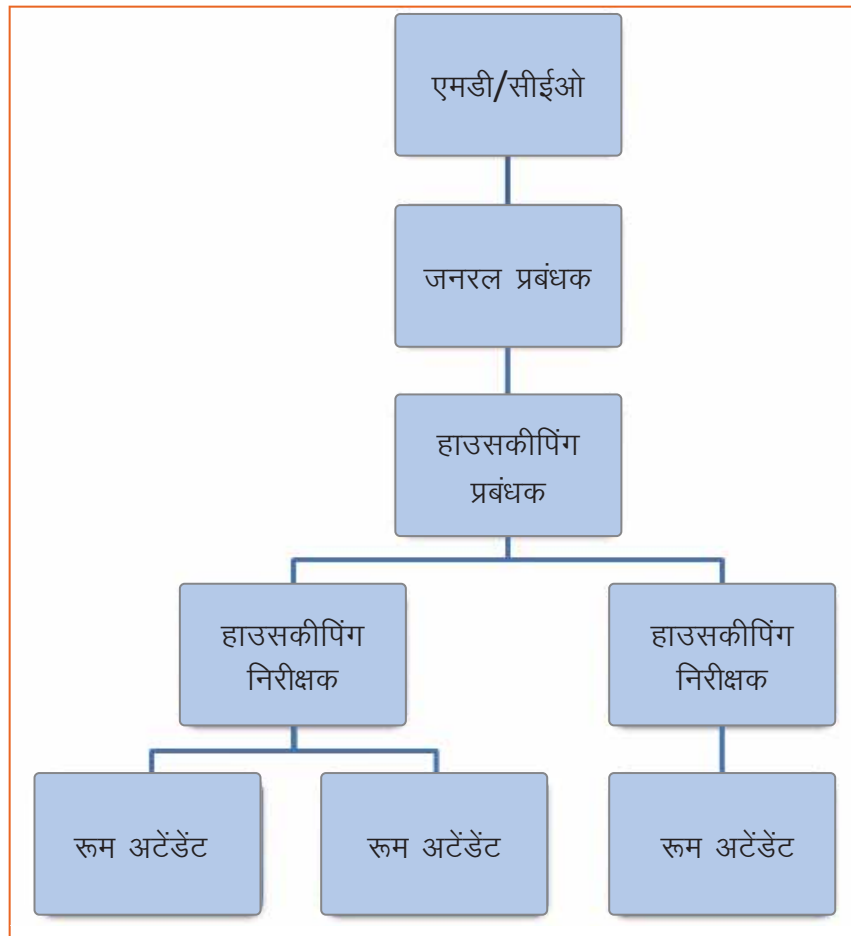
1.2.2 भूमिकाएं और जिम्मेदारियां

- हाउसकीपिंग जरूरतों और प्रक्रियाओं की पहचान करना
- मेहमान के कमरों और परिभाषित क्षेत्रों के लिए साधनों को इकट्ठा करना
- दिए गए हाउसकीपिंग कार्यों को पूरा करना
- काम के स्थान पर सफाई और स्वच्छता की निगरानी करना और बरकरार रखना
- बिस्तर के लिनेन, तकिये के कवर एयर तौलियों आदि को बदलना
- बिस्तर लगाना (सुबह और शाम)
- पोछे और वैक्यूम क्लीनर की मदद से फर्शों की सफाई करना
- फर्नीचर को झाड़ना
- अगर जरूरत है तो फर्नीचर को पालिश करना
- बाथरूमों की सफाई करणाय फर्श, सिंक टॉटियां और शावर आदि
- बाथरूम की सप्लाई जैसे कि साबुन, क्रीम, टूथपेस्ट आदि को बरकरार रखना
- मिनी बार में ड्रिंक के स्टॉक को बरकरार करना
- कमरे में प्रदान किये जानी वाली खाने की चीजों और पानी को बरकरार रखना

अनियमित जिम्मेदारियां

- कार्य के स्थान पर हाउसकीपिंग स्टैंडर्ड के ज्ञान होने की आवश्यकता है
- साइट की रूप रेखा और रुकावटों के बारे में जानकार
- कार्य के स्थान की जांच करने में कुशल कि उसमें किस तरह की सफाई की आवश्यकता है और इसे करने का सबसे बेहतर तरीका कौन सा है
- व्यक्तिगत सफाई के स्तर का ज्ञान और कार्य करते समय उसे बरकरार रखने की महत्त्वता
- हाउसकीपिंग उपकरणों और उपभोज्यों के लिए स्टोरेज, सेवा और अपकीप प्रक्रिया के प्रति जानकार
- सही अनुक्रम में कार्य के स्थान की सफाई करने में कुशल
- कीटाणु के कारण होने वाले बीमारियों के संकेतों की पहचान करने में और उसे ठीक करने के लिए सही कार्य करने में कुशल
- सफाई के घोलों को सही और सुरक्षित ढंग से बनाने का ज्ञान और उत्पादक के दुसह निर्देशों की पालन करने की महत्त्वता
- टॉयलेट को साफ करते समय आने वाली मुश्किलों के बारे में और उनके साथ डील करने के बारे में जानकार
- प्रभावशाली सफाई जो कीटाणु पर नियंत्रण रखने में मदद करती है उस में कुशल होना

1.2.3 हाउसकीपिंग का व्यवस्थापन संबंधित ढांचा



चित्र.1.2.1: हाउसकीपिंग का व्यवस्थापन संबंधित ढांचा

1.2.4 हाउसकीपिंग के उद्देश्य



चित्र1.2.2: हाउसकीपिंग के उद्देश्य

1.2.5 हाउसकीपिंग में कैरियर के विकल्प

हाँसकीपिंग में काम कर रहे व्यक्ति के लिए बहुत सारे विकल्प मौजूद होते हैं। कैरियर के विकल्प सिर्फ होटल तक सीमित नहीं होते लेकिन निम्नलिखित जगह पर भी होते हैं:

- अस्पताल
- माल
- सहूलियत प्रबंधन
- हवाई अड्डे
- कारपोरेट आफिस
- क्रूस जहाज

इन सभी स्थानों पर हाउसकीपिंग एक महत्वपूर्ण भाग है क्योंकि इन सभी स्थानों पर बहुत सारे ग्राहक, कमरे और आम स्थान आदि मौजूद होते हैं और इस लिए यह हमेशा आकर्षक लगने चाहिए। अस्पतालों में मरीजन के कमरे, आई सी यू, आम स्थान हमेशा साफ और स्वच्छ होने चाहिए। इसी तरह मालों और आफिसों में कैबिन, पाखानों, आम स्थानों आदि को साफ रखने के लिए हाउसकीपिंग की आवश्यकता होती है।

यह साफ है कि हाउसकीपिंग में काम कर रहे लोगों के पास बहुत सारे कैरियर के विकल्प होते हैं और उनमें विकास भी होता है।

रूम अटेंडेंट के कैरियर का विकास निम्नलिखित प्रस्तुत किया गया है:



चित्र.1.2.3: रूम अटेंडेंट के कैरियर का विकास



2. होटल की सफाई के कार्यों की आवश्यकताएँ

यूनिट 2.1 - उपकरणों की तैयारी

यूनिट 2.2 - कार्य में प्रयोग किये जाने वाले उपकरण



सीखने के प्रमुख परिणाम



इस भाग के अंत में आप समझने में सक्षम होंगे:

1. विभिन्न प्रकार की चीजों को साफ करने के लिए ड्यूटी रोस्टर के अनुसार निर्धारित क्षेत्र की जाँच करें
2. सौंपे गए क्षेत्रों के लिए अधिभोग दर की जाँच करें
3. सफाई के लिए क्षेत्र का निरीक्षण करें
4. साफ होने वाली सतहों के प्रकार की पहचान करें
5. गृह व्यवस्था के लिए आवश्यकता का आकलन करें उपकरण और उपभोग्य सामग्री
6. सुनिश्चित करें कि डेटा और प्राप्त जानकारी पूर्ण और सही है
7. हाउसकीपिंग के लिए कार्यस्थल की प्रक्रियाओं की पहचान करें
8. खाते में लिए गए उपकरण और सामग्री को चुनें
9. पीपीई का उपयोग करके कार्य क्षेत्र तैयार करें
10. आवश्यक पीपीई प्राप्त करें
11. व्यक्तिगत पहनें सफाई विधि के लिए आवश्यक सुरक्षात्मक उपकरण
12. कार्यस्थल में प्रवेश करने और छोड़ने के लिए निर्देशों और प्रक्रियाओं का पालन करें

यूनिट 2.1: उपकरणों की तैयारी

यूनिट के उद्देश्य



इस यूनिट के अंत में, आप समझने में सक्षम होंगे:

1. ड्यूटी रोस्टर से परिचित होंगे
2. पी पी ई को पहनने/प्रयोग करने की पहचान कर सकेंगे

दस्तावेज

1. **स्यूटि रोस्टर:** ड्यूटी रोस्टर एक सूची या योजना होती है जो एक संस्था में व्यक्तियों या गुप्तों ड्यूटी या छुट्टी के बारे में बताती है। ड्यूटी रोस्टर हाउसकीपिंग सहयोगी प्रबंधकध्रवर्तक द्वारा बनाई जाती है और प्रवर्तक हाउसकीपर (ई एच के) द्वारा उसकी मंजूरी दी जाती है। सभी चार्जों में रोस्टर मासिक आधार पर बनाया जाता है। रोस्टर को महीने के पहले दिन बदल दिया जाता है। छुट्टियां रोस्टर के अनुसार ली जाती है। छुट्टी या शिफ्ट के दिनों में बदलाव हाउसकीपिंग सहयोगी प्रबंधकध्रवर्तक की मंजूरी पर ही किया जा सकता है। रोस्टर की एक नकल एच आर विभाग को भेजी जाती है
2. **हाउसकीपिंग के लिए जांच सूची:** हर मेहमान के कमरे की रूम अटेंडेंट द्वारा नियमित रूप से जांच करनी चाहिए क्योंकि इससे कमरे के आराम और सुरक्षा उद्देश्यों के तहत होटल को मेहमान की संतोषी प्राप्त होगी। अगर रूम अटेंडेंट अपनी शिफ्ट के अंत तक कमरे की जांच नहीं कर पाता, तो सहयोगी हाउसकीपर को मेहमान के आने से पहले उसे कर्ण चाहिए। एक पहले से ही प्रिंट की हुई कमरे की जांच सूची फॉर्म होटल प्रबंधन के लिए बेहतर रहेगा। यह एक प्रक्रिया को स्थापित करेगा जो हाउसकीपिंग निरीक्षक ध्रवर्तक और रूम अटेंडेंटों की कोई कमी और मेहमान के लिए अप्राप्य सहूलतों को ठीक करना सुनिश्चित करेगा
3. **स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रक्रिया (एस ओ पी):** स्वीकृत लक्षणों के अनुसार लिखित प्रक्रिया जिसे अभ्यास के लिए बार बार प्रदान किया जाता है और जिसका उद्देश्य एक अभिलिखित परिणाम को हासिल करने के लिए होता है

व्यक्तिगत सुरक्षा प्रदान करने वाले उपकरण

व्यक्तिगत सुरक्षा प्रदान करने वाले उपकरण (पी पी ई) का मतलब होता है कपड़े, हेलमेट, गौगल या बाकी कपड़े या उपकरण जो पहनने वाले के शरीर को चोट या बिमारी से सुरक्षा प्रदान करते हैं। सुरक्षा प्रदान करने वाले उपकरणों से बचाए जाने वाले संकटों में भौतिक, एलेक्ट्रिकल, गर्मी, केमिकल जैविक संकट और हवा से पैदा होने वाले पदार्थ शामिल होते हैं। सुरक्षा प्रदान करने वाले उपकरण नौकरी के साथ संबंधित सुरक्षा और सेहत के उद्देश्यों के लिए पहना जाता है और इसके साथ ही खेल और बाकी मनोरंजन के कार्यों के लिए भी पहना जाता है। सुरक्षा प्रदान करने वाले कपड़े पौराणिक श्रेणी के कपड़े होते हैं और सुरक्षा प्रदान करने वाले गियरों में पेड, गार्ड, शील्ड या मास्क और बाकी चीजें शामिल होती हैं।

सुरक्षा प्रदान करने वाले उपकरणों का उद्देश्य होता है मुलाजिम का इंजीनियरिंग करते समय बचाव करना लेकिन अधिकृत नियंत्रण साध्य नहीं होता और स्वीकृत स्तर तक इन जोखिमों को कम नहीं कर पाता। पी पी ई की जरूरत तब होती है जब मुश्किलें मौजूद होती हैं। पी पी ई की गंभीर बढ़ा यह है कि यह स्त्रोत से संकट को खतम नहीं करते और अगर यह फेल हो जाएं तो मुलाजिम मुश्किल में पड़ सकता है। पी पी ई की एक वास्तु पहनने वालेधुपयोगकर्ता और काम करने के वातावरण के बीच रूकावट बनकर खड़ा होता है। इससे पहनने वाले के ऊपर ज्यादा तनाव पड़ सकता है

उनके काम करने की योग्यता को बिगाड़ता है और बहुत ज्यादा बेआरामी पैदा करता है। इनमें से कोई भी कारण पहनने वाले को पी पी ई सही ढंग से पहनने के लिए निराश कर सकता है, जिसके कारण उन्हें चोट लगने या बीमार होने का जोखिम और बढ़ जाता है और ज्यादा बुरी अवस्था में उनकी मौत भी हो सकती है। अच्छा श्रम-दक्षता संबंधी डिजाइन इन रुकावटों को कम करने के लिए मददगार साबित हो सकता है और इस लिए पी पी ई के सही ढंग के प्रयोग के साथ सुरक्षित और अच्छी काम करने की स्थितियों को सुनिश्चित कर सकता है। पेशेवर सुरक्षा और सेहत के अभ्यास काम के स्थान पर खतरों के उपाय निकालने के लिए खतरे के कंट्रोल और बीच बचाव की मदद ले सकते हैं, जो मुलाजिमों की सुरक्षा और जीवन की गुणवत्ता पर खतरा बन सकते हैं। खतरे के कंट्रोल का अनुक्रम एक नीति का ढांचा प्रदान करता है जो जोखिम को कम करने के उपायों को जोखिम को कम करने की योग्यता के अनुसार रैंक करता है। अनुक्रम के सबसे ऊपरी भाग में निर्मूलन और उपकल्पन शामिल है जो खतरे को पूरी तरह से खत्म कर देते हैं या खतरे को सुरक्षित विकल्प से बदल देते हैं। अगर निर्मूलन या उपकल्पना के उपाय लागू नहीं किये जा सकते हैं इंजीनियरिंग कंट्रोल और अधिकृत कंट्रोल जो सुरक्षित प्रक्रियाओं को डिजाइन करते हैं और सुरक्षित मनुष्य के बर्ताव को कोच करते हैं उन्हें लागू किया जाता है। व्यक्तिगत सुरक्षा प्रदान करने वाले उपकरण कंट्रोलों के अनुक्रम में आखरी में होते हैं क्योंकि मुलाजिमों को रोज खतरे का सामना करना पड़ता है, चाहे व्यक्ति सुरक्षा प्रदान करने वाले उपकरण के बहुत सारे लाभ हैं लेकिन मुलाजिम की सुरक्षा के तहत यह अभिलिखित कंट्रोल की प्रक्रिया नहीं है।

2.1.2.1 आँखें

खतरे: केमिकल और धातु की छींटें, धूल, प्रोजेक्टाइल, गैस और वेपर रेडिएशन

विकल्प: सुरक्षा प्रदान करने वाली ऐनकें, गौगल फेस स्क्रीन, फेस शील्ड, विजर

नोट: यह सुनिश्चित करें कि कार्य के लिए आँख की सुरक्षा करने वाले यन्त्र में प्रभाव/धूल/छींटें/ पिघले हुए धातु का आँख की सुरक्षा के लिए सही संयोजन मौजूद हो और उपयोगकर्ता को सही फिट बैठे



चित्र.2.1.1: आँख को सुरक्षा प्रदान करने वाला यंत्र

2.1.2.2 सिर और गरदन

खतरे: गिरने वाली या उड़ने वाली चीजों से खतरा, सिर बजने का खतरा, मशीनों में बालों के फंसने से खतरा, केमिकल की छींटें, वातावरण या तापमान से खतरा

विकल्प: उद्योगिक सुरक्षित हेलमेट, बम्प से बचने के लिए कैप, हेअर नेट और आग से लड़ने वालों वाली हेलमेट

नोट: कुछ सुरक्षा प्रदान करने वाली हेलमेट खास रूप से डिजाइन किये देखना या सुनने की सुरक्षा के साथ फिट किये जा सकते हैं। गर्दन की सुरक्षा को ना भूलें जैसे कि वेल्डिंग के समय स्कार्फ पहने। अगर सिर को सुरक्षा प्रदान करने वाला खराब हो गया है तो उसे बदल दें



चित्र.2.1.2: हेअर नेट

2.1.2.3 कान

खतरे:

आवाज: आवाज के स्तर और अनावरण के अंतराल का संयोजन, बहुत ज्यादा ऊंचे स्तर की आवाज कम अंतराल के लिए भी खतरा साबित हो सकती है

विकल्प: कानों के प्लग, कानों के मफ, सेमि इन्सर्ट/कनल कैप

नोट: हर किस्म के काम के लिए सही कान को सुरक्षा प्रदान करने वाले यन्त्र प्रदान करो और यह सुनिश्चित करो कि मुलाजिमों को उन्हें फिट करना का ज्ञान हो। ऐसे सुरक्षा प्रदान करने वाले यन्त्रों का प्रयोग करें जो आवाज को स्वीकृत स्तर तक कम करें और इसके साथ ही सुरक्षा और संपर्क की मजबूती भी दें



चित्र.2.1.3: कान को सुरक्षा प्रदान करने वाला यंत्र

2.1.2.4 हाथ और बाहें

खतरे: खरोंच, ज्यादा तापमान, कट और चोटें, केमिकलों का प्रभाव, बिजली का झटका, रेडिएशन, वाइब्रेशन, जैविक गतिविधियां और पानी में बहुत समय तक रहना

विकल्प: दस्ताने, कफ के साथ दस्ताने, गॉट लेट और ऐसी स्लीविंग जो पूरी बांह को कवर करे

नोट: मशीनों को ऑपरेट करते समय दस्ताने न पहने जैसे कि बेंच ड्रिल जहाँ दस्ताने फंस सकते हैं। कुछ चीजें केमिकलों द्वारा जल्दी खराब हो जाती हैं— चुनाव करते समय ध्यान रखें। रूकावट वाली क्रीमों पर भरोसा नहीं किया जा सकता और वह पी पी ई के लिए सही उपकल्पन नहीं है। ज्यादा समय के लिए दस्ताने पहनने से चमड़ी गर्म हो सकती है और पसीना आ सकता है जिससे चमड़ी के रोग हो सकते हैं। अलग से कपास के दस्ताने पहनने से यह चीज रोकी जा सकती है



चित्र.2.1.4: दस्ताने

2.1.2.5. पैर और लातें

खतरे: खरोंच, ज्यादा तापमान, कट और चोटें, केमिकलों का प्रभाव, बिजली का झटका, रेडिएशन, वाइब्रेशन, जैविक गतिविधियां और पानी में बहुत समय तक रहना

खतरे: नमी, गर्मी और ठण्ड की स्थितियां, इलेक्ट्रो स्टेटिक निर्माण, स्लिप करना, चोटें और कट, गिरने वाली चीजें, ज्यादा भर, धातु और केमिकल की छींटें, वाहन

विकल्प: सुरक्षा प्रदान करने वाले जूते जिसके साथ सुरक्षा प्रदान करने वाली कैप और आर पर होने से सुरक्षा मिलती है, मिड शोल वैलिंगटन जूते और खास पहनने वाले जूते जैसे कि फाउंडरी जूते और चैन सा जूते



चित्र.2.1.4: जूते

2.1.2.6. फेफड़े

नोट: अलग सोल की रूप रेखा और समाग्री हो सकती है जिस में तेल-केमिकल से बचाव करने वाला सोल शामिल है। यह ऐंटी स्टेटिक, इलेक्ट्रिकली सुचालक या थर्मल रूप से रोधक हो सकता है पहचाने गए जोखिमों के लिए सही जूतों का चुनाव करना चाहिए



चित्र.2.1.6: डस्ट मास्क

2.1.2.7. पूरा शरीर

खतरे: ऐसे वातावरण जहाँ ऑक्सीजन की कमी हो, धूल, गैस और वेपर विकल्परू सांस लेने संबंधी सुरक्षा प्रदान करने वाले उपकरण (आर पी ई)

कुछ श्वासयंत्र काम के स्थान की हवा को फिल्टर करने पर निर्भर करते हैं। इसमें आसान फिल्टर करने वाला फेस पीस और श्वास यंत्र और पावर सहयोगी श्वास यंत्र शामिल होते हैं। यह सुनिश्चित करें कि वह सही तरह से फिट बैठे जैसे कि टाइट फिट होने वाले

श्वास यंत्र (फिल्टर करने वाले फेस पीस, आधे और पूरे मास्क)। सासन लेने के और भी यंत्र मौजूद होते हैं जो सां लेने वाली हवा की सप्लाई देते हैं जैसे कि ताजी हवा का होज, कम्प्रेसड एअर लाइन और आत्म निर्भर सासन लेने वाला यंत्र

नोट: सही श्वास लेने के यंत्र का प्रयोग करना चाहिए क्योंकि सभी पदार्थों की एक सीमित रेंज के लिए प्रभावशाली होते हैं फिल्टरों का सीमित जीवन होता है। जब भी ज्यादा खतरनाक धुंए के कारण आक्सीजन की कमी होती है या बेहोशी का खतरा होता है सिर्फ सांस लेने वाले यन्त्रों का प्रयोग करें – कभी भी फिल्टर करने वाले कार्ट्रिज का प्रयोग ना करें

खतरे: गर्मी, केमिकल या धातु की छींटें, दबाव के कारण हुई लीकेज या स्प्रे बंदूकों से स्प्रे, प्रदूषित धूल, प्रभाव या आर पर होना, अपनद खुद के कपड़ों का फंस जाना या ज्यादा कपड़े पहनना

विकल्प: कन्वेंशनल या एक बार प्रयोग होने वाला ऑव ऑल, बायलर सूट एप्रन, केमिकल सूट

नोट: सामाग्री के चुनाव में फ्लेम से बचने वाला, ऐंटी स्टेटिक, चैन मेल, केमिकली अप्रवेश्य और ऊंचाई से देखने वाला दूसरी सुरक्षा को ना भूलें जैसे कि सुरक्षा प्रदान करने वाली सामग्री या जीवन जैकेट



चित्र.2.1.7: पूरे शरीर को सुरक्षा प्रदान करने वाले उपकरण

यूनिट 2.2: काम के समय प्रयोग किये जाने वाले उपकरण

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप समझने के सक्षम होंगे:

1. हाउसकीपिंग के कार्यों के लिए प्रयोग किये जाने वाले टूलों और उपकरणों की पहचान
2. सही ढंग से उपकरणों का प्रयोग कर सकेंगे

वैक्यूम क्लीनर

वैक्यूम क्लीनर एक यंत्र है जो आम तौर पर फर्शों और दूसरे तलों से जैसे कि कमरे के साज सामान और पार्डन से आधे वैक्यूम के निर्माण करके धूल और मिट्टी को चूसने के लिए एक हवा के पंप का प्रयोग करता है। मिट्टी एक डस्ट बैग या साइक्लोन द्वारा बाद में निपटान के लिए इकट्टी की जाती है। वैक्यूम क्लीनर जिनका प्रयोग घरों और उद्योगों में किया जाता है वह बहुत सारे आकारों और मॉडलों के होते हैं – छोटी बैटरी –पावर्ड हाथ में पकड़ने वाले यंत्र, घर के प्रयोग के लिए पहियों वाला कैंसिटर मॉडल, घर पर प्रयोग करने वाला केंद्रित वैक्यूम क्लीनर, बड़ा स्टेशनरी उद्योगिक उपकरण जो बहुत सारे मिट्टी के लीटरों को निपटान से पहले हैंडल कर सकते हैं और आत्म निर्भर वैक्यूम ट्रक जो प्रदुषित मिट्टी के बड़े ढेर की सफाई कर सकते हैं। खास तौर पर डिजाइन किये गए दुकानों वाले वैक्यूम धूल और द्रव्य पदार्थों दोनों को चूस सकते हैं। वैक्यूम क्लीनर का रख रखाव बहुत जरूरी होता है ताकि उसकी सुरक्षा को सुनिश्चित किया जा सके और उस पर खर्च न हों। वैक्यूम क्लीनर को अच्छी स्थिति में रखने के लिए निम्नलिखित कुछ उपाय हैं:

चेक का प्रयोग करने से पहले सभी भाग अक्षत और अच्छी काम करने की स्थिति में होते हैं:

- डस्ट बैग को हर शिफ्ट के बाद खाली करना चाहिए। यह भी सुनिश्चित करें कि उसे नियमित रूप से साफ किया जाए ताकि मोटर में कोई खराबी ना हो
- यह सुनिश्चित करें कि कोई भी लाइव तार बाहर ना आए। हमेशा सबसे पास वाले बिजली के पॉइंट का प्रयोग करें ताकि कोर्ड को ज्यादा खींचना ना पड़े क्योंकि इसके कारण सिस्टम ट्रिप कर सकता है
- होस पाइप से वैक्यूम क्लीनर को ना खींचें। हमेशा इधर उधर करने के लिए उसे हैंडल की मदद से उठाएं
- यह सुनिश्चित करें कि होस मुदा न हो क्योंकि इसके कारण पाइप में दरारें आ सकती हैं
- मशीन का प्रयोग ना करें अगर उसमें कोई खराबी है या उसकी आवाज बदल गयी है
- वैक्यूम क्लीनर का प्रयोग उन तलों पर ना करें जिनका कांच टूटा हुआ है या तेज धार वाली चीजें मौजूद हैं क्योंकि इससे आंतरिक डस्ट बैग में खराबी आ सकती है
- मशीन का प्रयोग करने से पहले हमेशा उन चीजों को हटा दें जो वैक्यूम क्लीनर होज को चोक कर सकते हैं



चित्र .2.2.1: वैक्यूम क्लीनर

- जब वैक्यूम-क्लीनर से सफाई पूरी हो जाए, सबसे पहले वैक्यूम क्लीनर को बंद करें, फिर मेज को बंद करें और अंत में दीवार के साकेट से प्लग को हटा दें। तार को सही ढंग से मोड़ना है ताकि तारें ज्यादा मुड़ ना जाएं
- हर शिफ्ट के अंत में एक्सेसरीज के साथ ध्यान से यह सुनिश्चित करें कि मशीन गोदाम में मशीन रखी जाए
- यह भी सुनिश्चित करें कि वैक्यूम प्रक्रिया के अंत में फिल्टर बैग सही जगह पर हों

2.2.2 ट्राली

ट्राली एक पहियों वाली कार्ट है जिसमें बीच में शेल्फ मौजूद होती है और हर तरफ कपड़ा या प्लास्टिक के बैग मौजूद होते हैं। ट्रे सबसे ऊपरी शेल्फ के ऊपर रखी जाती है। कुछ ट्रालियों में दुबारा से प्रयोग करने के लिए अधिक बैग मौजूद होते हैं।

उपयोग की विशेषताएं

शेल्फों में स्वच्छ तौलिये और बिस्तर के लिनेन मौजूद होते हैं। एक बैग में मटमैले लिनेन और बिस्तर के कपड़े होते हैं और दुसरे में अनचाही वस्तुएं शामिल होती हैं। अतिरिक्त बैग दुबारा से प्रयोग की जाने वाली सामाग्री को अलग करते हैं। ट्रे में मेहमानों की सुख सुविधाओं की वस्तुएं जैसे कि शौच घर में प्रयोग होने वाले पुरावशेष की वस्तुएं, बिवरेज की सामाग्री और चटनी और स्टेशनरी शामिल होती हैं

बनावट

क्योंकि ट्राली मेहमानों को नजर आती है, उसे साफ, अच्छे से व्यवस्थापित और मनोहर दिखना चाहिए। चादरों को दूसरी शेल्फ पर रखा जाता है जो कि कमर के स्तर पर होती हैं ताकि आसानी से उन्हें प्राप्त किया जा सके और पीठ पर भर ना पड़े। हलके तौलिये और धोने के कपड़े सबसे नीचे वाली शेल्फ पर रखे जाते हैं

ट्राली का रख रखाव

हर चौथे कमरे को साफ करने के बाद, अटेंडेंट खराब और मटमैले लिनेन को हटाता है ताकि कार्ट को साफ रखा जा सके। पहियों को नियमित रूप से तेल दिया जाता है और साफ किया जाता है ताकि उन में से आवाज ना आए और वह अच्छे आर्डर में काम कर सकें



चित्र.2.2.2: ट्राली का रख रखाव

2.2.3 ऐप्लिकेटर सेट

इस टूल का प्रयोग खिड़कियों की सफाई के लिए किया जाता है और यह अलग अलग स्टाइल, रंगों और डिजाइनों में मौजूद होते हैं। इन्हें किसी भी खिड़की में फिट किया जा सकता है और घरों, अपार्टमेंट, व्यावसायिक इमारतों, होटलों, अस्पतालों और आधुनिक आफिस ब्लाकों में लगाने के लिए योग्य होते हैं।



चित्र.2.2.3: ऐप्लिकेटर सेट

2.2.4 बोतल स्प्रेयर

यह सबसे आम केमिकल रखने का पात्र है। यह बोतलें आम तौर पर 32 ओंजेड आकार की होती हैं।

तीन तरह के बोतल हेड मौजूद होते हैं:

1. **ट्रिगर स्प्रेयर:** इस तरह का बोतल स्प्रेयर कोहरे या केमिकल के परवाह की स्प्रे करती हैं
2. **फुहार जैसा ऊपरी भाग/ फिलप के आकार में ऊपरी भाग:** जैसे ही बोतल को दबाते हैं बोतल का इस तरह का ऊपरी भाग केमिकल को बाहर निकलने की मंजूरी देता है
3. **फोमर हेड:** इस तरह का बोतल स्प्रेयर केमिकल को फोम की तरह बाहर निकालता है। उपयोगकर्ता के रूप में अपनी सेहत की सुरक्षा के लिए इसे डिजाइन किया गया है। फोमर हेड का प्रयोग केमिकल के मजबूत धुंए को कम करने के लिए और सांस लेने की प्रक्रिया को आसान करने के लिए किया जाता है



चित्र.2.2.4: केमिकल बोतल स्प्रेयर

2.2.5 झाड़ू

सफाई करने के लिए एक उपकरण जिस में एक लंबा हैंडल शामिल होता है जिसके साथ तिनकों, कड़े बालों, या घास से बना हुआ तथा एक साथ इकट्ठा एक मजबूत सिरे के साथ बँधा हुआ ब्रश जुड़ा हुआ होता है जिस में कड़े बालों या फाइबरों का समूह शामिल होता है।



चित्र.2.2.5: झाड़ू

2.2.6 बाल्टी

एक गहरी बेलनाकार पात्र जो ज्यादातर धातु, प्लास्टिक, या लकड़ी का बना हुआ होता है जिसकी बुनियाद फ्लैट होती है और एक आधा गोल आकार का बेल होता है जिसका प्रयोग इकट्ठा करने के लिए, एक जगह से दूरी जगह लेकर जाने के लिए या पानी, रेत, फल आदि भरने के लिए किया जाता है। अलग अलग बाल्टी के पात्र हमारे आस पास नजर आते हैं लेकिन ज्यादातर मेहमानदारी उद्योग में बाल्टी का रंग खास उद्देश्यों के लिए होता है उदाहरण के तौर पर लाल रंग का प्रयोग सफाई के उद्देश्य के लिए होता है, ग्रे रंग का प्रयोग धुलाई के लिए होता है और सफेद रंग का प्रयोग अच्छी तरह से सफाई करने के लिए होता है।



चित्र2.2.6: बाल्टी

2.2.7 कपास के कपड़े का डस्टर

सूखे कपड़े से पोछा मारने के लिए इसका प्रयोग किया जा सकता है।



चित्र2.2.7: कपास के कपड़े का डस्टर

2.2.8 धूल को उठाने वाला पैन

धूल, मिट्टी और अवशेषों को इकट्ठा करता है



चित्र2.2.8: धूल को उठाने वाला पैन

2.2.9 फर्श का ब्रश

फर्श का ब्रश कठोर प्लास्टिक फाइबर के साथ फर्श से धब्बों को हटाने के लिए प्रयोग किया जाता है।



चित्र.2.2.9: फर्श का ब्रश

2.2.10 पुश झाड़ू

कोमल फाइबर के साथ पुश झाड़ू फर्श से धूल और मिट्टी को साफ कर देता है।



चित्र.2.2.10: पुश झाड़ू

2.2.11 शीशे को साफ करने का यंत्र

इसका प्रयोग खिड़की के शीशों को साफ करने के लिए किया जाता है।



चित्र.2.2.11: शीशे को साफ करने का यंत्र

2.2.12 हाथ के दस्ताने

खतरनाक वस्तुओं को उठाते समय पहने जा सकते हैं।



चित्र 2.2.12: हाथ के दस्ताने

2.2.13 उपयोग करके फेंकने लायक हाथ के दस्ताने

केमिकलों के साथ काम करने के लिए एक बार प्रयोग किये जाने वाले दस्तानों का प्रयोग किया जाता है।



चित्र 2.2.13: उपयोग करके फेंकने लायक हाथ के दस्ताने

2.2.14 हेवी ड्यूटी स्टेप टूल

स्केप टूल का प्रयोग तब किया जाता है जब छत या दीवारों की सफाई करनी होती है।



चित्र.2.2.14: हेवी ड्यूटी स्टेप टूल

2.2.15 सीढ़ी

स्केप टूल की जगह पर प्रयोग किया जा सकता है।



चित्र 2.2.15: सीढ़ी

2.2.16 माइक्रो फाइबर डस्टर डंडा

उन क्षेत्रों की सफाई करने में प्रयोग किया जाता है जहाँ आसानी से पहुंचा नहीं जा सकता है।



चित्र 2.2.16: माइक्रो फाइबर डस्टर डंडा

2.2.17 पोछे की बाल्टी और निचोड़ मशीन

इक पोछे की बाल्टी (या पोछे की ट्राली) एक पहियों वाली बाल्टी होती है जो बिना हाथों को गंदा किये उपयोगकर्ता को गीले पोछे को निचोड़ कर बाहर निकालने की मंजूरी देती है।



चित्र 2.2.17: पोछे की बाल्टी और निचोड़ मशीन

2.2.18 पोछे का कपड़ा

लकड़ी या प्लास्टिक के फर्नीचर से धूल को साफ करने के लिए।



चित्र.2.2.18: पोछे का कपड़ा

2.2.19 डंडे वाला पोछा

हल्की धूल को फर्श से साफ करने के लिए प्रयोग किया जाता है।



चित्र.2.2.19: डंडे वाला पोछा

2.2.20 पैड ट्रिवस्टर 17 लाल

ट्रिवस्टर एक परिवर्तनवादी सफाई का सिस्टम है जिस में फर्श के पैड शामिल होते हैं जिस में अरबों माइक्रोस्कोपिक हीरे मौजूद होते हैं जो केमिकल का प्रयोग किये बिना मशीन की सहायता से फर्श को साफ और पालिश करता है।



चित्र.2.2.20: पैड ट्रिवस्टर 17 लाल

2.2.21 पैड टिवस्टर 17 सफेद

लाल पैड टिवस्टर की तरह काम करता है।



चित्र 2.2.21: पैड टिवस्टर 17 सफेद

2.2.22 बोनट पैड

कालीनों को साफ करने के लिए इस्तेमाल किया जाता है



चित्र.2.2.22: बोनट पैड

2.2.23 कालीन से धब्बों को हटाने वाला ब्रश

कालीन से धब्बों को हटाने के लिए प्रयोग किया जाता है



चित्र.2.2.23: कालीन से धब्बों को हटाने वाला ब्रश





3. सफाई संचालन

- यूनिट 3.1 - जमीनों को साफ करना
- यूनिट 3.2 - पाखानों को साफ करना और पुनः पूर्ती करना
- यूनिट 3.3 - फर्नीचर और कमरे के साज सामान की सफाई
- यूनिट 3.4 - कमरे के सेवा कार्य
- यूनिट 3.5 - अंदर तक साफ करना
- यूनिट 3.6 - बुनियादी भूदृश्य निर्माण और फूलों की सजावट



सीखने के प्रमुख परिणाम



इस भाग के अंत में, आप समझने के सक्षम होंगे:

1. वह उपकरण और सफाई के एजंटों का प्रयोग करें जो फर्श के लिए सही हैं
2. धूल और अवशेषों को हटाने के लिए एक तरीके का चुनाव करें
3. हाथ से सुरक्षित तरीके से अवशेषों की बहुत सारी वस्तुओं को साफ करें
4. सफाई के घोल को मिलाएं और लगाएं
5. कंपनी के एस ओ पी के अनुसार सफाई शुरू करें
6. तल को खराब किये बिना जमीन की मिट्टी को हटाएँ
7. धूल और अवशेषों को हटाएँ
8. छलकन को साफ करने के लिए एक तरीके का चुनाव करें
9. कचरे के डिब्बों सारे कचरे को निकाल दें
10. वह उपकरण और सफाई के एजंटों का प्रयोग करें जो फर्श के लिए योग्य हैं
11. सफाई के एजंटों को मिलाएं और लगाएं
12. पाखानों और स्नान ग्रहों को साफ करें जिस में टब भी शामिल हैं
13. बेसिनों और टोंटियों को साफ करें ताकि उनमें धूल ना हों
14. यह जांचें कि पाखानों में फ्री फ्लशिंग और ड्रेनिंग हो
15. उपकरणों, तलों, स्थिर वस्तुओं और फिटिंगों को साफ करें
16. आस पास के फर्शों, दीवारों, शीशों और बाकी तलों की सफाई करें
17. यह सुनिश्चित करें कि कचरे की डिब्बे खाली, साफ और प्रयोग के लिए तैयार हो
18. यह सुनिश्चित करें कि प्लग होल, अवशेषों के आउटलेट और ज्यादा ओवर पलो में कोई ब्लॉकेज ना हो
19. सही व्यक्ति को गलतियों और मुश्किलों के बारे में सूचित करें
20. यह जांचें कि होल्डरों में उपभोज्यों का सही परिमाण हो
21. स्टाफ के सही सदस्य को स्टाक की कमी के बारे में सूचित करें
22. यह सुनिश्चित करें कि सफाई करने के उपकरण साफ हों और सही कार्य के आर्डर में हों
23. जब कार्य खत्म हो जाए तब हर चीज को सही जगह में रख दें
24. यह सुनिश्चित करें कि फर्श को साफ करने की ड्यूटी एस ओ पी के अनुसार हों
25. किसी भी खराब वस्तु के बारे में रख रखाव का ध्यान रखने वाले को सूचित करें
26. जांच सूची और रिकॉर्डों को पूरा और सुनिश्चित करें

यूनिट 3.1: फर्शों की सफाई

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप समझने में सक्षम होंगे:

1. उन उपकरणों और सफाई के एजेंटों का चुनाव करना जो फर्श के लिए सही हैं
2. धूल और अवशेषों को हटाने के लिए एक तरीके का चुनाव करना
3. हाथ से सुरक्षित ढंग से अवशेषों की कोई भी वस्तु को हटाना
4. सफाई के घोल को मिलाना और लगाना
5. सफाई का करा कंपनी के एस ओ पी के अनुसार करना



चित्र .3.1.1: कालीन की सफाई

3.1.1 लैमिनेट फर्शों की सफाई

आप हार्डवुड फ्लैकों और प्राकृतिक पत्थर की टाइलों को लैमिनेट करते हैं, लेकिन फिर भी आपको उसका ध्यान रखना पड़ता है क्योंकि वह एक लैमिनेट है। अच्छी खबर: लैमिनेट हुए फर्श को बहुत कम चीजें खराब कर सकती हैं। क्योंकि फ्लैक सूरज की रोशनी में बनाए जाते हैं और उसकी राशनी की सुरक्षा प्रदान करनी वाली तह सालों के लिए नयी जैसी दिखावट बनाए रखती है। जैसे कि कहा गया है कि, यह जरूरी है कि फ्लैकों के नीचे पानी नहीं जाने देना चाहिए। फर्श पर सूखा पोछा मारना या वैक्यूम क्लीनर से सफाई करने की सिफारिश की गयी है और यह सुनिश्चित करना की मशीन टाइल मोड पर मौजूद हो (कालीन विपर्यय) ताकि बीटर बार ऊंचा उठ जाए। जब भी जरूरत हो हल्के गीले पोछे के साथ धब्बों की सफाई करें (या गीले स्विफर, क्योंकि वह अच्छे से पानी चूस लेते हैं)। लैमिनेट हुए फर्श को कभी भी पालिश ना करें। अगर फ्लैक की फिनिश खराब लगे तो बेहतर होगा कि आप उसे बदल दें।

3.1.2 कार्क फर्श

कार्क फर्श वह समान गुणवत्ता जो प्राकृतिक सामाग्री को खूबसूरत दिखाती है—उसकी संरंध्रता के कारण पानी से उसकी खराबी हो सकती है। क्योंकि वह पानी बहुत जल्दी चूस लेता है, चाहे कार्क के फर्शों को सील किया होता है लेकिन फिर भी आपको ध्यान से आगे बढ़ना चाहिए। ज्यादातर वैक्यूम करें ताकि उस पर दरारें न आ जाएं, अगर कुछ गिर जाए तो तुरंत उसकी सफाई कर दें और कार्क के फर्शों को हफ्ते में एक बार धोएं। व्यावसायिक सफाई के उत्पादों को सिरके और साबुन

कार्क फर्श वह समान गुणवत्ता जो प्राकृतिक सामग्री को खूबसूरत दिखाती है—उसकी संरंधता के कारण पानी से उसकी खराबी हो सकती है। क्योंकि वह पानी बहुत जल्दी चूस लेता है, चाहे कार्क के फर्शों को सील किया होता है लेकिन फिर भी आपको ध्यान से आगे बढ़ना चाहिए। ज्यादातर वैक्यूम करें ताकि उस पर दरारें न आ जाएं, अगर कुछ गिर जाए तो तुरंत उसकी सफाई कर दें और कार्क के फर्शों को हफ्ते में एक बार धोएं। व्यावसायिक सफाई के उत्पादों को सिरके और साबुन के घोल के साथ बदलने की सलाह दी गयी है। 1/4 कप सिरके को डिश साबुन की एक बूंदी और गर्म पानी के साथ एक स्प्रे करनी वाली बोतल में डालें। प्राकृतिक रूप से ऐसिडिक सिरका साबुन के साथ काम करके गंदगी को साफ करता है, जमाव को भी साफ करता है और कीटाणुनाशन करता है। घोल को ना हिलाएं (इससे सड़ बन सकते हैं), आराम से बस स्प्रे की बोतल में सामग्री को आगे और पीछे करें। एक समय पर फर्श के एक भाग पर स्प्रे करें और गीले माइक्रोफाइबर के पोछे के साथ पोंछ दें।

3.1.3 हार्डवुड फर्श

हार्डवुड फर्शों की आम तौर पर दो फिनिश होती हैं— पालिरीथेन या मोमी। यह जानने के लिए कि होटल का फर्श किससे से बना है अपनी उंगली को तल पर रगड़ें। अगर आपको धब्बा नजर आए, तो इसका मतलब है फर्श मोमी है। सील किये हुए लकड़ी के फर्शों में यूरेथेन, पालिरीथेन या पालीएक्रेलिक तह मौजूद होती है। यह फर्श को दागों और पानी के कारण होने वाली खराबी से सुरक्षा प्रदान करता है। साफ करने के लिए, सावधानी से एक 1/4 कप कोमल या पी एच नियूट्रल साबुन को पानी के साथ बाल्टी में मिलाएं (सातवां जनरेशन का सभी कार्यों के लिए प्रयोग होने वाले क्लीनर कॉन्सन्ट्रेंट का प्रयोग करें)। (ऐसिडिक सिरके के घोल थोड़े समय में लकी के फर्शों को खराब कर सकते हैं। फिर पोछे को हल्का गीला करें (यह सुनिश्चित करें कि पोछे में पानी को अच्छे से निचोड़ लिया गया हो), अधिक नमी को निकालने के लिए सूखे माइक्रोफाइबर कपड़े का प्रयोग करके साफ करें। रसोई में उन क्षेत्रों को हफ्ते में एक बार साफ करें जहाँ ज्यादा ज्यादा लोग काम करते हों, और उन क्षेत्रों को महीने में एक बार साफ करें जहाँ लोगों का आ जाना कम हो। जो लकड़ी के फर्श मोमी होते हैं, उनका ध्यान कम रखना पड़ता है। क्योंकि इस तरह के फर्श थोड़े से पानी के साथ खराब हो सकते हैं, ऐसे तल से गीले पोछे को दूर रखें इसके अलावा झाड़ू मार दें, झाड़ने वाले पोछे का प्रयोग करें या नियमित रूप से वैक्यूम करें।

3.1.4 बांस के फर्श

बांस बहुत देर तक चलने वाला पदार्थ और खूबसूरत है और कुछ मामलों में कोमल और हार्डवुड फर्शों के मुकाबले जल्दी खराब हो जाती है। जब तक आपके पास स्ट्रैंड वाले बांस के फर्श नहीं होंगे जो कि सबसे कठोर और ज्यादा देर तक चलने वाली किस्म है आपको धूल और मिट्टी से नियमित रूप से सफाई करके खास ध्यान रखना पड़ेगा। खास तौर पर बांस की कीमत को ध्यान में रखते हुए, खास ध्यान रखने की आवश्यकता है। बांस के लिए आप समान सफाई के घोल का प्रयोग कर सकते हैं जैसा आपने हार्डवुड के मामले में किया था। साफ करने के लिए, सावधानी से एक 1/4 कप कोमल या पी एच नियूट्रल साबुन को पानी के साथ बाल्टी में मिलाएं। हल्के गीले पोछे को फर्श पर मार दें और सूखे माइक्रोफाइबर कपड़े से अधिक नमी को साफ कर दें।

3.1.5 लिनोलियम के फर्श

सही लिनोलियम कपास के बीजों के तेल, लाइमस्टोन, लकड़ी के फाइबर और कार्क की धूल से बना हुआ होता है और उसे खनिज पदार्थों की मदद से रंग दिया जाता है। इस तनयक फर्श के साथ बिलकुल कार्क के फर्श जैसा बर्ताव करें एक स्प्रे बोतल में डिश साबुन की कुछ बूँदें गर्म पानी के साथ मिलाएं और एक समय पर फर्श के एक भाग में स्प्रे करें और हल्के गीले माइक्रोफाइबर पोछे से पोंछ दें। तुरंत ही फर्श को हवा से सूख जाना चाहिए, लेकिन एक और साफ हल्के गीले माइक्रोफाइबर पोछे या कपड़े से पोंछते समय वह चिप चिपा लगता है।

3.1.6 विनाइल के फर्श

ध्यान से 1/4 कप सिरके को 1/6 औंस की स्प्रे की बोतल में एक बूँद डिश साबुन और पानी के साथ मिलाएं। एक समय पर फर्श के एक भाग पर स्प्रे करें और हल्के गीले माइक्रोफाइबर पोछे के साथ पोंछ दें।

3.1.7 प्राकृतिक पत्थर का फर्श

ऐसिडिक द्रव्य की बहुत कम मात्रा भी पत्थर के फर्श को खराब कर सकती है, जैसे ब्लीच या अमोनिया करते हैं। इसके आलावा, सील हुए पत्थर के फर्शों पर पी एच नियूट्रल, नान कीलेट क्लीनर के साथ पोछा मारें, जो प्राकृतिक तलों में मौजूद खनिज पदार्थों पर प्रतिकूल रूप से प्रतिक्रिया नहीं करते हैं। अगर आपके पत्थर की टाइलें सील नहीं हुई हैं, सीधा माइक्रो फाइबर पोछे और गर्म पानी से पोछा मार देंयकेमिकल पत्थर के अंदर जा सकते हैं। सख्त जमाव के लिए, स्टीम क्लीनर का प्रयोग करें।

3.1.8 चीनी मिट्टी की टाइलों से बना फर्श

हफ्ते के बाद सफाई के लिए, टाइलों के फर्श को साफ रखने के लिए स्प्रिट्ज और सूखे पोछे की तकनीक का प्रयोग करेंरु आराम से १६४ कप सिरके के साथ डिश साबुन की एक बूँद और गर्म पानी को 16 औंस की स्प्रे बोतल में मिलाएं। एक समय पर फर्श के एक भाग पर स्प्रे करें और गीले माइक्रो फाइबर पोछे के साथ पोंछ दें। नियमित रूप से गहरी सफाई के लिए, टाइल और तलछट के लिए स्टीम क्लीनर का प्रयोग करें— दागों और कीटाणु को हटाने के लिए स्टीम अच्छा काम करती है।

3.1.9 मार्बल को पालिश करना

मार्बल के फर्श का प्रयोग आम तौर पर होटलों में एक मनोहर दिखावट के लिए किया जाता है। आम तौर पर, मार्बल का प्रयोग बरामदे, रिसेप्शन आदि में किया जाता है। हालाँकि, वह बहुत मनोहर दीखता है, लेकिन मार्बल एक छोटा सा दाग भी बहुत खराब लग सकता है। मार्बल के फर्शों को नियमित रूप से साफ करना बहुत जरूरी है जिसमें बहुत सारी प्रक्रियाएं जैसे कि नियमित सफाई, गहरी सफाई और पालिश करना शामिल है। मार्बल की पालिश निम्नलिखित तीन तरीकों से की जा सकती है:

- **रीफिनिशिंग क्रीम का प्रयोग करें:** प्राकृतिक पालिश करने वाली क्रीमों का प्रयोग गीले रूप में सफेद पेड के साथ नियमित गति के बफर पर किया जाता है, इस लिए कोई खास पत्थर के उपकरण की आवश्यकता नहीं होती। मजबूत घोलों के मुकाबले यह पालिश करने वाली क्रीम चमक लाने में थोड़ा धीमी गति में काम करती है, लेकिन फिर भी खरोंचे हुए पत्थरों पर काम करती है। आम तौर पर प्राकृतिक चमक लाने के लिए एक छोटा बफर और सफेद पालिश करने वाला पैड की आवश्यकता होती है
- **ऐसिड पदार्थ पर आधारित क्रिस्टलन का प्रयोग करें:** यह उपचार मार्बल के कैल्शियम कार्बोनेट को एक कठोर तल में बदल देता है। इस उपचार का पहले पालिश करने में प्रमुख लाभ यह होता है कि वह चमक ला देता है। हालाँकि, रख रखाव के लिए ऐसिड पर आधारित क्रिस्टलन का नियमित रूप में प्रयोग बहुत सारी मुश्किलें पैदा कर सकता है। ऐसिडिक पालिश का पत्थर के साथ वियोजन कैल्साइट पाउडर का निर्माण करता है जो फिनिश में मौजूद रहता है। कुछ समय के बाद विकसित पॉलिशिंग के साथ, यह अवशेष जमाव या पीले पदार्थ के रूप में दिख सकते हैं। यह पत्थर की खराबी का मतलब होता है कि बार बार ऐसिड पर आधारित क्रिस्टलन उपचार करने के कारण एक अच्छी साफ चमक लाना मुश्किल है
- **नॉन ऐसिड पत्थर कठोरण उपचार का प्रयोग करें:** पालिश को सुरक्षा प्रदान करने वाली क्रीमों में यह खास तौर पर मिलाएं जाते हैं ताकि नए बनाए गए तल और नए मार्बल फर्श को सुरक्षा प्रदान की जा सके। ध्यान में रखिये कि यह प्रतिपादन उत्पाद नहीं है, इस लिए खराब या निष्क्रिय पत्थरों पर यह सीमित परिणाम लेकर आएगा। हालाँकि, आगे तल की सुरक्षा के लिए, अंतिम पॉलिशिंग कदम के तहत प्रयोग किये जाने पर पाए जाने वाले परिणाम लाजवाब हैं। नॉन ऐसिड पत्थर कठोरण उपचार का प्रयोग करें और उसके बाद ओगजैलिक ऐसिड पॉलिशिंग, क्रिस्टलन और क्रीम पॉलिशिंग का प्रयोग करें जो कि पालिश किये गए मार्बल पर आइसिंग के समान है। इस प्रक्रिया के लाभों में स्लिप सुरक्षा में बढ़ावा, घिसाई से बेहतर सुरक्षा और एक खास चमक शामिल है। सुरक्षित नॉन ऐसिड फार्मूला सूक्ष्म पत्थरों को नुकसान नहीं पहुंचाएगा। लगाने में यह आसान है और बार बार प्रयोग करने से यह ना तो पीला करेगा और ना ही उसके रंग को फीका करेगा, और ना ही फिनिश में गंगदी का जमाव होगा। इसमें फर्श पर लगाने से पहले तल की कतरन की आवश्यकता भी नहीं होती

यूनिट 3.2: पाखाने की सफाई और सप्लाई की पुनः पूर्ती करना

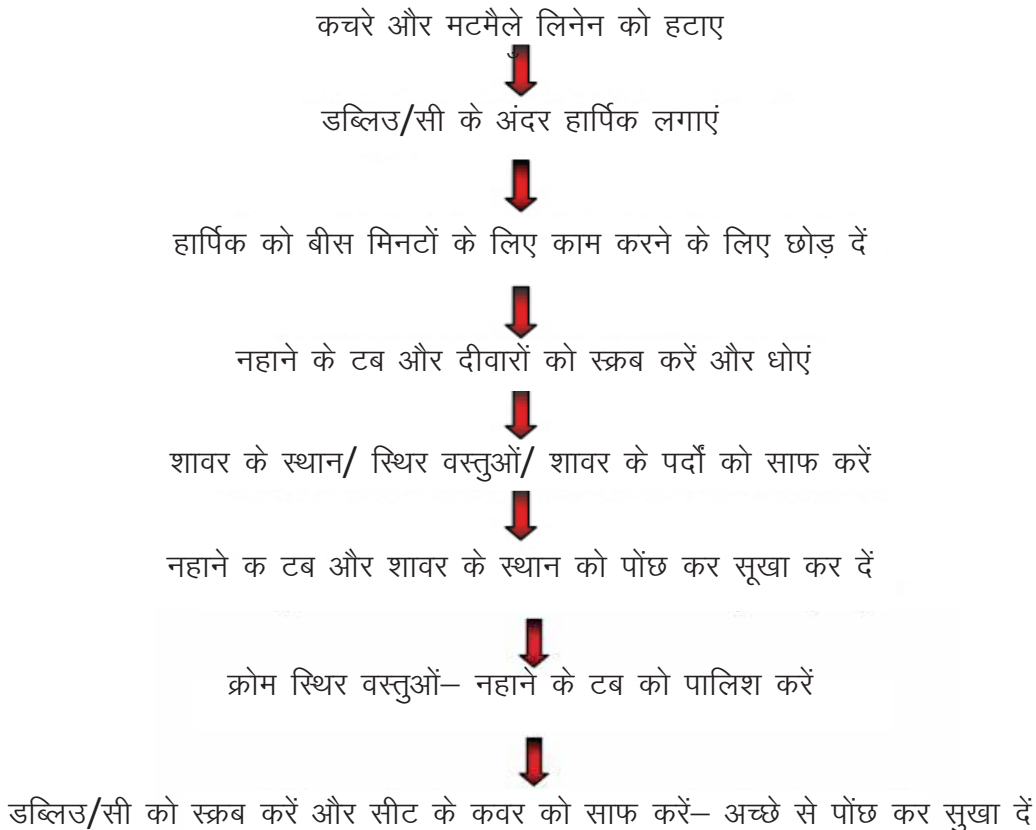
यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में आप समझने में सक्षम होंगे:

1. उन उपकरणों और सफाई के एजेंटों का चयन करना जो तल के लिए योग्य हैं
2. सफाई के एजेंटों को मिलाना और लगाना
3. पाखानों और सना ग्रहों की सफाई करना जिस में तब भी शामिल हैं
4. बेसिन और टोंटियों की सफाई करना ताकि उन में गंदगी ना रहे
5. यह जांचना कि पखाने फ्री फ्लशिंग और ड्रेनिंग हैं
6. उपकरणों, तलों, स्थिर वस्तुओं और फिटिंगों की सफाई करना
7. आस पास के फर्श, दीवारें, शीशे और बाकी तलों की सफाई करना
8. यह सुनिश्चित करना कि कचरे के डिब्बे खाली, साफ और प्रयोग करने के लिए तैयार हों

3.2.1 लैमिनेट फर्शों की सफाई

स्नान ग्रह को साफ करने के लिए नीचे क्रमशः प्रक्रिया दी गयी है:



↓

वाशबेसिन और काउन्टर को स्क्रब करें और धोएं— सूखे कपड़े से पोंछ दें

↓

क्रोम स्थिर वस्तुओं/ड्रेन कवर कचरे के डिब्बे को पालिश करें

↓

सभी स्थिर वस्तुओं जैसे कि बत्तियाँ, चित्रों, स्टैंडों, बालों को सुखाने वाले यन्त्र आदि को झाड़ दें।

↓

बाथरूम की सभी सुख सुविधाओं को सेट करें

↓

बाथरूम के लिनन को सेट करें

↓

बाथरूम के फर्श को पोंछ कर सुखा दें, कोनो और झालर पर खास ध्यान दें

↓

बाथरूम के फर्श और हेअरडायर दराज को वैक्यूम करें

↓

सफाई के उपकरणों को हटा दें और पूरे क्षेत्र की जांच करें

चित्र.3.2.1: कालीन को साफ करने की प्रक्रिया

3.2.2 टॉयलेट की सफाई

फ्लश टॉयलेट एक टॉयलेट होता है जिस में मनुष्य के द्रव्य और सॉलिड अवशेषों को पानी की मदद से ड्रेन पाइप द्वारा निपटान के लिए किसी और स्थान पर द्वारा फ्लश करके निपटाया जाता है ताकि मनुष्यों और उनके अवशेषों से अलग किया जा सके। पालथी मारकर बैठने वाले टॉयलेट के मामले में फ्लश टॉयलेट को बैठने के लिए डिजाइन किया जा सकता है (जिस मामले में उन्हें वेस्टर्न टॉयलेट कहा जाता है जिस पर वह पालथी मारकर बैठते हैं। फ्लश टॉयलेट के मुकाबले सूखा टॉयलेट मौजूद होता है जिस में फ्लश करने के लिए पानी का प्रयोग नहीं किया जाता है। नियमित रूप से सफाई और रख रखाव सफाई और उपयोगकर्ताओं की सेहत के लिए जरूरी है। टॉयलेट की सफाई के लिए तरीका निम्नलिखित है:

आवश्यक सामग्री:

- हार्पिक
- टॉयलेट ब्रश
- सभी कार्यों के लिए प्रयोग किये जाने वाला बाथरूम क्लीनर

- स्क्रब करने वाला पैड
- डस्टर

प्रक्रिया:

- डब्लिउ/सी को फ्लश करें
- डब्लिउ/सी में हार्पिक डाल दें और नोक को सभी जगह और बोल के किनारे पर रखें। लीड को बंद करें और 15/20 मिनटों के लिए छोड़ दें
- टंकी, साइडों, बुनियाद, किनारे के सिरे और डब्लिउ/सी के प्लू बेंड पर पैड और सभी कार्यों के लिए प्रयोग किये जाने वाले बाथरूम क्लीनर के साथ स्क्रब करें
- स्क्रब करने के बाद, डब्लिउ/सी को गीले डस्टर के साथ पोंछ दें
- डब्लिउ/सी सीट को गीले डस्टर के साथ पोंछ दें
- फिर बोल का आंतरिक भाग डब्लिउ/सी ब्रश की मदद के साथ स्क्रब किया जाता है। यह सुनिश्चित करें कि किनारे के नीचे और पानी की लाइन के नीचे का हिस्सा अच्छे से स्क्रब किया जाए
- डब्लिउ/सी की फ्लश करें
- सूखे डस्टर के साथ बोल के अंदर के और बाहर के हिस्सों को पोंछ दें



चित्र.3.2.2: शौच घर की सफाई

यह सुनिश्चित करें कि डब्लिउ/सी सीट और कवर आंतरिक बोल के साफ होने के बाद नीचे रख दिया जाए डब्लिउ/सी के पानी के दबाव की जांच करें हिन्ज के क्षेत्र को अच्छे से साफ करें और उस में गंदगी और बाल मौजूद ना हों पूरा बोल पूरी तरह से सूखा होना चाहिए और चमकना चाहिए अगर रख रखाव की जरूरत हो तो रिपोर्ट करें

3.2.3 शावर के क्षेत्र की सफाई

आवश्यक सामग्री:

- स्क्रब करने वाला पैड
- सभी कार्यों के लिए प्रयोग किये जाने वाला बाथरूम क्लीनर
- शीशे का क्लीनर
- तौलिये वाला डस्टर
- शीशे का डस्टर
- विंडो निचोड़ने का यंत्र



चित्र.3.2.3: शावर के क्षेत्र की सफाई

- सफाई की प्रक्रिया को शुरू करने से पहले शावर स्टाल से सभी चीजों को उठा दें
- दबाव और जल निकासी की जांच करने के लिए शावर की टॉटी को खोलें
- गर्म पानी की टॉटी को शीशे के तल और टाइलों की तरफ करें
- टॉटियों और सभी कार्यों के लिए प्रयोग किये जाने वाले बाथरूम क्लीनर और पैड को बंद कर दें और दीवारों, क्रोम स्थिर वस्तुओं, फर्श को साफ कर दें जिस में जल निकासी का क्षेत्र और फर्श के कोने मौजूद हैं

- शीशों को शीशे के क्लीनर और शीशे के डस्टर के साथ साफ करें
- शावर की नोक की मदद के साथ साबुन को धो दें। यह ध्यान रखें कि पीछे साबुन लगा ना रह जाए क्योंकि उसके कारण निशान पड़ सकते हैं
- विंडो निचोड़ने वाले यंत्र की मदद से अधिक पानी को साफ करें
- सूखे कपड़े के साथ दीवारों और स्थिर चीजों को साफ करें। शीशे के पैनेलों को शीशे के कपड़े के साथ साफ करें यह सुनिश्चित करें कि पूरा शावर का क्षेत्र पूरी तरह से सूखा हो
- शावर के क्षेत्र में सभी सप्लाई/तौलियों को रख



चित्र 3.2.4: पाखाने को साफ करने की चीजें



चित्र 3.2.5: टाइलों को साफ करना



चित्र 3.2.6: जमीन को साफ करना

3.2.4 स्नान के टब की सफाई

स्नान का टब, स्नान या टब (अनियमित) एक बड़ा पात्र होता है जिस में पानी को भरा जाता है जिस में एक व्यक्ति स्नान कर सकता है। ज्यादातर आधुनिक स्नान के टब ऐक्रिलिक या फाइबर के शीशे से बने हुए होते हैं, लेकिन इसके साथ और भी विकल्प मौजूद हैं जैसे कि स्टील पर एनेमल या कास्ट लोहाय कभी कभी, जल रोधक परिपूर्ण लकड़ी। स्नान के टब को आम तौर पर स्नान ग्रह में रखा जाता है या तो एक स्थिर वास्तु के रूप में या शावर के साथ संयोजन में।

आवश्यक सामग्री:

- स्क्रब करने वाला पैड
- सभी कार्यों के लिए प्रयोग किये जाने वाला बाथरूम क्लीनर
- तौलिये के रूप में झाड़ने के लिए प्रयोग किये जाना वाला कपड़ा

प्रक्रिया:

- स्नान के टब के पास से सारे सामान को उठा दें
- टब को गीला करने के लिए सभी टोंटियों को खोल दें और उसी समय पानी के दबाव और तापमान की जांच करें।
- साइडों, बुनियाद, लेजों और तब में स्थिर वस्तुओं को अच्छे से स्क्रब करने के लिए सभी कार्यों के लिए प्रयोग किये जाने वाले बाथरूम क्लीनर और स्क्रब करने वाले पैड का प्रयोग करें जिस में शावर हेड भी शामिल है। कोनो और किनारे पर खास ध्यान दें
- टब के स्टापर स्थान के आस पास स्क्रब करने के लिए टूथब्रश का प्रयोग किया जा सकता है
- सारी जगह से साबुन को धो दें
- न प्रयोग किये जाने वाले तौलिये के साथ शावर के पर्दे को पोंछ दें
- गंदे शावर पर्दों को बदल दें
- डस्टर के रूप में प्रयोग किये जाने वाले तौलिये के साथ टब को अच्छे से पोंछ कर सुखा दें
- सारी सप्लाई और लिनेन को बदल दें
- पानी के दबाव, साबुन की डिश आदि जैसे रख रखाव की जांच करें
- स्नान के टब की सफाई करते समय चिकने तलों और आस पास के तेज धार वाले कोनों से सावधान रहें

3.2.5 वैनिटी काउन्टर की सफाई



एक वैनिटी काउन्टर आम तौर पर रसोई और बाकी खाने बनाने के स्थानों, स्नान ग्रहों, शौच घरों और काम करने के कमरों में क्षैतिज काम करने का स्थान है। ज्यादातर इसका संस्थापन कैबिनेट के ऊपर और उसके द्वारा ही इसे सहयोग दिया जाता है। उपयोगकर्ता और जिस खास कार्य के लिए उसे डिजाइन किया गया है उसके लिए तल एक श्रम-दक्षता संबंधी ऊंचाई पर होता है। काउन्टर का ऊपरी भाग अलग अलग सामग्री से बनाया जाता है जिस में कार्यात्मकता, टिकाऊपन, और सौंदर्यशास्त्र जैसी अलग अलग विशेषताएं शामिल होती हैं। काउन्टर के ऊपरी भाग में पहले से ही बने हुए उपकरण, या पूरक वस्तुएं शामिल होती हैं जो कि किसी खास कार्य के साथ संबंधित होती हैं।

आवश्यक सामग्री:

- स्क्रब करने वाला पैड
- सभी कार्यों के लिए प्रयोग किये जाने वाला बाथरूम क्लीनर
- तौलिये के रूप में झाड़ने के लिए प्रयोग किये जाना वाला कपड़ा
- शीशे को साफ करने वाला कपड़ा

प्रक्रिया:

- काउन्टर से सारे सामान को उठा दें

- सभी टॉटियों को खोलें और पानी के दबाव, तापमान और जल निकास की जांच करें
- काउन्टर, वाश बेसिन और स्थिर वस्तुओं को साफ करने के लिए सभी कार्यों के लिए प्रयोग किये जाने वाले क्लीनर और सफेद पैड का प्रयोग करें
- स्टापर ड्रेन के आस पास और विशिष्ट स्टापर को साफ करने के लिए टूथब्रश का प्रयोग करें
- पूरे क्षेत्र में से साबुन को गर्म पानी के साथ साफ करें
- जगह को सुखाने के लिए सूखे कपड़े का प्रयोग करें
- शीशे को साफ करने के लिए शीशे को साफ करने वाले क्लीनर का प्रयोग करें और शीशे के डस्टर के साथ साफ करें
- स्थिर वस्तुओं और शीशे पर रख रखाव और पानी के निशानों की जांच करें
- काउन्टर पर सभी सप्लाई को बदलें और नई रखें

यूनिट 3.3: फर्नीचर और कमरे के साज सामान की सफाई

यूनिट के उद्देश्य



इस यूनिट के अंत में, आप समझने में सक्षम होंगे:

1. यह सुनिश्चित करना कि प्लग होल, वेस्ट आउटलेट और ओवर फ्लो को ब्लाकेज से मुक्त करना
2. सही व्यक्ति को मुश्किलों और खराबियों के लिए सूचित करना
3. होल्डरों में जांच करना कि उनमें उपभोज्यों का सही परिमाण हो
4. स्टाफ के सही सदस्य को स्टाक की कमी के बारे में सूचित करना
5. यह सुनिश्चित करना कि सफाई के उपकरण साफ और सही कार्य करने के आर्डर में हों

3.3.1 फर्नीचर और कमरे का साज सामान

- कमरे के ए सी को बंद कर दें या गर्म करें। सभी पर्दों और खिड़कियों को खोल दें ताकि कमर हवादार हो जाए
- बिस्तारों और स्नान ग्रहों से मटमैले लिनन को उतार दें। लिनन को अच्छे से हिला कर देखें कि क्या मेहमानों की कोई चीज लिनन के मोड़ों में छूट तो नहीं गयी। मटमैले लिनन को लिनन हैम्पर में दाल दें जो मेड के करत में मौजूद होता है
- रख रखाव की जरूरतों के लिए जांच करें और जांच की सूची में इसको कंट्रोल डेस्क और आदि में रिपोर्ट करें
- निकासी कमरों में मिली हुई और गुमी हुई चीजों के लिए जांच करें और निरीक्षक को सूचित करें
- ट्रे को हटाने के लिए रूम सर्विस के साथ संपर्क करें
- हर दुसरे दिन गद्दे की दिशा बदल दें। हवा डालने के लिए गद्दे को सीधा कर दें
- अगर वैक्यूम क्लीनर मौजूद नहीं है, कालीन को पहले ब्रश करें ताकि अगल कार्य करने तक धूल बैठ जाए
- ऐश ट्रे को कमरे के कचरे के डिब्बे में खाली करें। टेबलों और फर्श से कचरे को इकट्ठा करें और पानी और कागज की टोकरी में डाल दें
- मेहमान के कपड़ों को उठाएं और अलमारी या ड्रेसर में रख दें
- खुले कागजों और किताबों को उठाएं और साफ तरीके से डेस्क पर रख दें
- सभी तलों को सूखे कपड़े के साथ गोल आकार में साफ करें। तलों से अनचाहे सामान को उठाने के लिए हाथ से धूल उठाने वाले पैन का प्रयोग करें और यह ध्यान रखें कि धूल हवा में ना जाए। यह सुनिश्चित करें कि सभी जगह अच्छे से साफ हों। हकों और कोनो पर खास ध्यान दें कि ऐसे स्थान मेहमान की नजरों में खास तौर पर नहीं आने चाहिए
- कमरे के फर्नीचर, आर्म, बाइक और सीटों की सफाई के लिए सफाई के ब्रश और वैक्यूम क्लीनर का प्रयोग करें (सही अटैचमेंट के साथ)
- प्रबंधन द्वारा बताए गए ढंग से अगर जरूरी हो तो स्टेशनरी को बदल दें। वस्तुओं की गिनती स्टैंडर्ड के अनुसार बिलकुल समान होनी चाहिए
- ड्रेसर, मेज और डेस्क पर हर वास्तु को झाड़ कर वापिस रख दें। प्रबंधन अनुसार बताए गए के अनुसार दिखने वाली चीजों पर खास ध्यान दें
- सूखे कपड़े से लैम्प शेड को साफ कर दें। बुनियाद से लैम्प उठाएं और नीचे से साफ करें। लैम्प को बदल दें और शेड को एडजस्ट कर दें

- टेलीफोन के मुहनाल को डिटॉल के साथ साफ करें टेलीफोन के संतुलन को हल्के गीले कपड़े के साथ साफ करें डायल टोन के लिए फोन की जांच करें
- पहले सूखे कपड़े के साथ शीशे को साफ करें और फिर उसे चमकाने के लिए हलकी गीली अखबार के साथ साफ करें
- अलमारी, शेल्फ, हैंगर और डंडों को झाड़ें। अलमारी के फर्श को ब्रश करें। नए लांड्री बैग प्रदान करें और गुम हुए हैंगर और दर्राज की शेल्फों को प्लास्टिक या कागज के लाइनर के साथ बदल दें
- कमरे के दरवाजे, बेसबोर्ड, खिड़की के फ्रेम को अंदर और बाहर और दोनों तरफ से झाड़ें। खिड़कियों को अंदर और बाहर के हिस्सों को सैश रेल और रेडिएटर के ऊपरी भाग और ए सी को साफ करें
- खिड़कियों को बंद कर दें
- अगर वैक्यूम क्लीनर मौजूद है तो इस स्टेज पर पहले बताए गए अनुसार कालीन को ब्रश करने के बजाए कालीन को वैक्यूम क्लीनर से साफ करना चाहिए
- अगर जरूरी है तो फर्नीचर का आयोजन करें
- निकासी कमरे के लिए ए सी को चला दें या कम से कम तापमान पर हीटिंग शुरू करें और समान तापमान उन कमरों के लिए जिस में मेहमान रह रहे हैं या छोड़ कर गए हैं
- काम की समाप्ति के लिए जांच की सूची के अनुसार एक बार कमरे पर जाने से पहले नजर डाल लें

3.3.2 कालीन को शैम्पू करना

कालीनों का प्रयोग होटलों में काफी किया जाता है ताकि कमरे और आम स्थानों की दिखावट को मनोहर बनाया जा सके। क्योंकि कालीन हमेशा ग्राहक/असामी के सामने होते हैं, कालीन की सफाई बरकरार रखना बहुत जरूरी है:

एक पूरी कालीन के ध्यान का शिड्यूल निम्नलिखित है:

- **मिट्टी पर नियंत्रण:** प्रवेश करने के स्थानों पर कालीनों की मदद से मिट्टी को अंदर आन से रोकिये
- **वैक्यूम करें:** सूखी मिट्टी को हटाने के लिए
- **धब्बों और निशानों को हटाने का सिस्टम:** धब्बों को हटाने की तकनीकों का पालन करें
- **इंटेरिम सफाई:** ज्यादा प्रयोग किये जाने वाले क्षेत्रों के लिए शिड्यूल आवृत्ति दिखावट की सफाई



चित्र.3.3.1: फर्श की सफाई

रिस्टोरेटिव सफाई: अवशेषों और फँसी हुई मिट्टी को हटाने के लिए गहरी सफाई

होटल के कमरों और आम स्थानों पर कालीन को शैम्पू आम तौर पर दागों को हटाने के लिए किया जाता है। कालीन को शैम्पू करने में आम तौर पर प्रयोग की जाने वाली वस्तुओं में कालीन को साफ करने वाली मशीन, कालीन का शैम्पू दाग को हटाने वाला स्प्रे और साफ कपड़ा शामिल होता है

कालीन को शैम्पू करने के लिए कदम निम्नलिखित हैं:



चरण 1: कालीन की सफाई के लिए उपकरणों को व्यवस्थित करें। फर्नीचर और बाकी वस्तुओं को कालीन से उठाएं।



चरण 3: कालीन को साफ करने वाली मशीन को उसके टैंक को पानी और कालीन के शैम्पू से भरकर तैयार करें, जैसे उत्पादक के दिशा निर्देशों में दिया गया है।



चरण 5: एक बार आप कमरे की दूसरी ओर पहुंच जाए, पीछे की ओर चलें। कालीन से गन्दा पानी मशीन के पानी के टैंक में चला जाता है। गहरे दागों के मामले में, मशीन को दाग के ऊपर आगे पीछे करें।



चरण 2: गहरे दागों को हटाने के लिए दाग को हटाने वाले घोल से स्प्रे करें।



चरण 4: कमरे के एक कोने से सफाई शुरू करें और धीरे धीरे चलें जिससे कालीन का पूरा क्षेत्र कवर हो जाए। कालीन को साफ करने वाली मशीन में घूमने वाले ब्रश होते हैं। यह ब्रश कालीन को अच्छी तरह से साफ करते हैं जिससे कालीन के हर एक भाग में शैम्पू कालीन के फाइबरों तक पहुंच कर गंदगी साफ करता है।

3.3.4 कमरे के साज सामान का ध्यान

कमरे के साज सामान के ध्यान का मतलब होता है वह कपड़ा जिसका प्रयोग कमरे के फर्नीचर को ढकने के लिए किया जाता है। इसमें आम तौर पर, गद्दियां, गद्दियों के कवर शामिल होते हैं जो सोफों पर रखे जाते हैं। कमरे के साज और सामानों को नियमित रूप से साफ किया जा सकता है। इसके आम तौर पर वैक्यूम क्लीनर के साथ साफ किया जाता है जिसके साथ एक खास सफाई का ब्रश जुड़ा हुआ होता है। इसे हाथों से सफाई के ब्रश के साथ भी साफ किया जा सकता है।

कमरे के साज सामान को साफ करने के लिए, निम्नलिखित तथ्यों को ध्यान में रखना जरूरी है:

- ढीली गद्दियों को हटा दें
- प्रक्रिया के अनुसार कोई भी दाग हो तो उसे हटा दें
- विनाइल या चमड़े के फर्नीचर पर से गीले कपड़े से निशानों को साफ करें
- साफ, गीले कपड़े से कपड़े को साफ करें
- सफाई के ब्रश के साथ एक ही दिशा में कमरे के साज और सामान को ब्रश करें
- कपड़े के तल या चमड़े के तल को बहुत ध्यान से वैक्यूम करें
- गद्दियों और दरारों और ट्रेडों के नीचे भी वैक्यूम करें

यूनिट 3.4: कमरे के सेवा कार्य

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप समझने में सक्षम होंगे:

1. खाली कमरे के सेवा कार्यों के बारे में
2. छोड़े गए कमरे के सेवा कार्यों के बारे में
3. प्रयोग किये जाने वाले कमरे के सेवा कार्यों के बारे में

3.4.1 खाली कमरे के सेवा कार्य

खाली कमरे को साफ करने की प्रक्रिया निम्नलिखित है:

- अगर परदे बंद हैं तो उन्हें खोल दें
- अगर मुमकिन है तो ऐसी और हवा को कमरे में बंद कर दें
- गीले कपड़े के साथ कमरे को अच्छे से झाड़ दें
- झाड़ते समय रख रखाव की जांच करें
- स्नान ग्रह के अंदर जाएं
- साइड टेबल के वैनिटी काउन्टर से हॉटों पर लगाई जाने वाली बाम और गुलाब जल को हटा दें— जोड़े कमरे में टर्नडाउन सेवा का भाग है
- पानी चालु करें
- अगर जरूरत हो तो डब्लिउ / सी को साफ करें
- रख रखाव की जांच करें
- कमरे में पोछा मारें
- बत्तियों को बंद कर दें
- ऐसी को चालु कर दें
- बाहर आने से पहले कमरे को अच्छे से एक बार जांच लें

3.4.2 छोड़े गए कमरे के सेवा कार्य

छोड़े गए कमरे की तैयारी मेहमान के होटल से जाने के बाद की जाती है। छोड़े गए कमरे को साफ करने की प्रक्रिया निम्नलिखित है:

- अगर बंद है तो सारे पर्दे खोल दें
- प्रयोग किये गए कचरे के डब्बों को इकट्ठा करें और कचरे को एक में इकट्ठा कर लें
- अगर कमरे में कोई अधिक बिस्तर है तो, लिनेन को उतारें, लगभग उसे मोड़ें और लिखने वाली कुर्सी पर रख दें। बिस्तर को फिर कमरे से बाहर निकालें और गोदाम में रखवा दें
- बिस्तर से सब कुछ उतार दें

- सफाई की किट उठाएं और स्नान ग्रह में प्रवेश करें
- डब्लिउ/सी में शौच क्लीनर डालें और लिड को बंद कर दें
- मटमैले लिनेन और कचरे को स्नान ग्रह से निकालें
- बिस्तर लगाएं
- फ्रिज की जांच करें और साफ करें, पीने के पानी को बदलें
- अगर मेहमान पीछे कोई वस्तु छोड़ गया है तो उस मामले में, ग्रह व्यवस्था के गुम हुए और मिल गए भाग में उसे जमा करवाएं
- ग्रह संबंधी व्यवस्था की जांच करने वाले डेस्क को तुरंत सूचित करें
- साफ कचरे के डिब्बे और वैक्यूम क्लीनर के साथ कमरे में वापिस आएँ
- स्नान ग्रह में प्रवेश करें
- वैनिटी काउन्टर, स्नान के टबध्शावर के स्थान और उसके बाद डब्लिउ/सी को स्क्रब और साफ करें। सभी स्थानों पर पानी के दबाव की जांच करें
- डब्लिउ/सी लिड को बंद करें
- वैनिटी काउन्टर के शीशे को साफ करें
- स्नान ग्रह में लिनेन को बदल दें
- सप्लाई और रख रखाव की जांच करें
- सही प्रक्रिया में झाड़ें
- झाड़ते समय, टीवी के समस्वरण, सप्लाई और रख रखाव की जांच करें
- पोछे के साथ कमरे में सूखा पोछा मार दें
- सफाई की कैंडी और वैक्यूम क्लीनर के साथ दुबारा कमरे के बाहर जाएँ
- सप्लाई (अगर जरूरत है) और पोछे के साथ वापिस आएँ
- सप्लाई को बदल दें
- कमरे में पोछा लगाएं
- पर्दों को बंद कर दें
- बाहर जान से पहले अच्छे से एक बार कमरे को जांच लें



चित्र 3.4.1: छोड़े गए कमरे के सेवा कार्य

3.4.3 प्रयोग किये जाने वाले कमरे के सेवा कार्य

प्रयोग किया जाने वाला कमरा वह होता है जिस में अभी भी होटल के मेहमान मौजूद होते हैं। कमरे को साफ करने की प्रक्रिया निम्नलिखित है:

- प्रयोग किये जाने वाले कमरे की घंटी सुबह के 9 बजे से पहले ना बजाएं जब तक मेरा कमरा साफ करो की सूचना दरवाजे के हैंडल पर सूचित ना की गयी हो
- कमरे में प्रवेश करने से पहले, घंटी को बजाएं और हाउसकीपिंग का ऐलान करें
- पर्दों को खोल दें
- यह जांचें कि क्या मेहमान ने कोई गंदे कपड़े छोड़े हैं और उसके अनुसार ही सूचना दें
- मेहमान के कपड़ों को मोड़ें और उसे सही ढंग से रखें
- प्रयोग किये गए कचरे के डब्बों को इकट्ठा करें और कचरे को एक में ही इकट्ठा कर लें
- बिस्तर से सब कुछ उतार दें
- स्नान ग्रह में सफाई की किट के साथ प्रवेश करें
- शौच घर में बाथरूम क्लीनर डालें और लिड को बंद कर दें
- मटमैले लिनेन और कचरे को बाथरूम से बाहर निकालें
- बिस्तर लगाएं
- मटमैले लिनेन और कचरे को बाहर निकालें
- साफ कहकर के डिब्बे और वैक्यूम क्लीनर के साथ कमरे में वापिस आएँ
- स्नान ग्रह में प्रवेश करें
- स्नान के टब/शावर के स्थान, वैनिटी काउन्टर और अंत में शौच घर को स्क्रब करें
- सभी स्थानों में पानी के दबाव की जांच करें



चित्र 3.4.1: छोड़े गए कमरे के सेवा कार्य

- वैनिटी काउन्टर को साफ करें
- स्नान-घर में लिनेन की पुनरु पूर्ति करें
- सप्लाई और रख रखाव की जांच करें
- बिना मेहमानों की चीजों की छेड़ छाड़ किये सही ढंग से झाड़ें
- कमरे में पोछा मारें
- अंत में बाहर जाने से पहले कमरे की जांच करें
- मेहमान के खास अनुरोध के मामले में, यह सुनिश्चित करें कि उसका पालन और संचार हो
- कमरे में मेहमान की चीजों के साथ छेड़ छाड़ ना करें
- अगर सुरक्षा लाकर खुला हुआ है और उसमें कीमती समान पड़ा हुआ है, अपने से बड़े को सूचित करें और तुरंत सुरक्षा प्रदान करें
- ऊपर दिए गए मामलों में कमरे को बंद करने की आवश्यकता है
- बत्तियों को बंद करें। एसी चलाएँ

यूनिट 3.5: गहरी सफाई

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप समझने में सक्षम होंगे:

1. कमरे की गहरी सफाई की प्रक्रिया से परिचित होंगे
2. कमरे की गहरी सफाई कर पाएंगे

3.5.1 परिचय

गहरी सफाई का मतलब होता है एक कमरे को होटल के बिकाऊ स्टॉक से बाहर निकलना और आम रूप से होने वाली होटल के कमरे की सफाई और रख रखाव से बहुत बेहतर सही स्टैंडर्ड की सफाई करना। ज्यादातर मेहमानों द्वारा प्रयोग किये जाने वाले कमरों की साल में दो से चार बार तक गहरी सफाई की जाती है और यह होटल के अधिभोग स्तर पर निर्भर करता है। गहरी सफाई में दस महत्वपूर्ण क्षेत्र जिनको ध्यान में रखना चाहिए वह निम्नलिखित हैं:

- ऊंचे स्थानों को झाड़ना। लंबे हैंडल वाले झाड़ने के डंडे का प्रयोग करें ताकि मेहमान के कमरे के ऊंचे स्थानों तक पहुंचा जा सके, जिस में अनुवेदक और छिड़काव यंत्र शामिल हैं। डस्ट लाइट डिफ्यूजर, हवा वेंट ग्रेट, और मनोरंजन संदूकों के ऊपरी भाग, एअरमोयर और दरवाजे के जाम
- बत्तियां सभी ग्लोब, डिफ्यूजर, बल्बों, बसों और बत्तियों की साफ करें



चित्र.3.5.1: गहरी सफाई

- खिड़की के क्षेत्र | कपड़े की वस्तुओं की निर्जल धुलाई करवाएं विनाइल की वस्तुओं को कपड़े से साफ करें, खिड़की के शीशों को साफ करें | मेहमान के कमरे की खिड़कियों की अंदर से सफाई करें खिड़की के फ्रेम और ट्रैक को भी साफ करें | यह सुनिश्चित करें कि आप खिड़कों को अच्छे से बंद कर दें | पी टी ए सी यूनिट ग्रेट को वैक्यूम करें और पी टी ए सी फिल्टर को बदल दें
- बिस्तर | गद्दों और बॉक्स स्प्रिंग और रेलों को साफ करें | बिस्तर के नीचे के कालीन को वैक्यूम करें | जमाव के लिए फ्रेम और प्लेटफार्म की जांच करें | दीवार से हेडबोर्ड को निकाल दें और गंदगी के लिए दोनों तरफ जांच करें | बॉक्स स्प्रिंग और गद्दे को घुमा दें और बदल दें
- दीवारें, बेसबोर्ड और दरवाजे | नीचे से ऊपर तक जाते हुए सभी कार्यों के लिए प्रयोग होने वाले क्लीनर और साफ सूखे कपड़े से सफाई करें
- फर्नीचर | फर्नीचर के सभी तलों को अंदर और बाहर से साफ करें | कमरे के समानों में दागों और खराबी के लिए जांच करें | अगर जरूरत हो तो बदलें या ठीक करवाएं
- तल, फर्निशिंग और उपकरण | जैसे ही सफाई कर्मचारी द्वारा कमरे की गहरी सफाई की जा रही है, एक इंजिनियर मेहमान के कमरे में दीवार की कवरींग, पेंट हुए तल खराब हुए लकड़ी के फर्नीचर में खराबी की जांच करेगा
- शावर के पर्दे | पर्दों की हुक को हटा के सफेद सिरके के तेल और सभी कार्यों के लिए प्रयोग होने वाले क्लीनर के साथ साफ कर दें ताकिसाबुन के स्कम के निर्माण को साफ किया जा सके | धुले हुए नए शावर के पर्दे लगा दें
- फर्श, टाइल और तलछट | फर्श की टाइलों की सफाई के लिए नायलन के कड़े बालों वाला ब्रश और आम क्लीनर का प्रयोग करें | साफ पानी के साथ धोएं और साफ कपड़े के साथ पोंछ दें | ऐसा नायलन का ब्रश और कीटाणु मारने वाला दूढ़ें जो दूथब्रश से थोड़ा आकार में बड़ा हो ताकि टॉयलेट की स्थिर वस्तुएं और सिंक के किनारे अच्छे से साफ हो सकें | पोंछ दें
- कालीन | सारे फर्नीचर, कालीनों को वैक्यूम करें, कालीन को शैम्पू करें और अच्छे से सुखा दें

यूनिट 3.6: बुनियादी भूदृश्य निर्माण और फूलों का आयोजन

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप समझने में सक्षम होंगे

1. भूदृश्य निर्माण की महत्त्वता की पहचान के बारे में
2. बुनियादी भूदृश्य निर्माण को करने के बारे में
3. होटलों में फूलों का आयोजन करने के बारे में

3.6.1 भूदृश्य निर्माण की बुनियाद

भूदृश्य निर्माण जमीन के विशेष दिखने वाले फीचरों को बदलने का एक अध्ययन और कला है जिससे वह और ज्यादा मनोहर और आकर्षक दिख सकता है। सौंदर्य सिद्धांतों की मुश्किलों और संपत्तियों के व्यक्तिगत मुद्दों के उपाय ढूंढने के लिए यह काफी मदद कर सकता है। यह साईट को और आकर्षक बना सकता है और उसके नकारात्मक पहलुओं को ढक सकता है। अच्छे भूदृश्य निर्माण के लिए एक व्यक्ति को एक अच्छा अवेक्षक और डिजाइनर होना चाहिए। यह एक चुनौती होती है कि कैसे प्रकृति और निर्माण को सही ढंग से जोड़ना है। भूदृश्य निर्माण ना सिर्फ हमारे घरों को खूबसूरत बनाता है बल्कि आवाज और गरमी को भी कम करता है। यह आपके घर के आस पास के वातवरण की गरमी और ठंड पर प्रभाव डालता है। कुछ बुनियादी भूदृश्य निर्माण टिप निम्नलिखित हैं:



चित्र 3.6.1: होटल के प्रवेश स्थान पर भूदृश्य निर्माण

- **एक योजना बनाए:** चलने के रास्तों, तालाबों और झाड़व करने के रास्तों आदि के फीचरों को समझें और देखें। कोई भी वृक्ष और पौधे जो उस क्षेत्र में मौजूद हैं उनका भी ध्यान रखने की आवश्यकता है अगर आप उन्हें भी रखना चाहते हैं
- **सजावट और एक्सेसरीज का प्रयोग करें:** पौधों की अलावा, आपका भूदृश्य और खूबसूरत लगेगा अगर आप जार, अर्न, सजावटी पत्थरों और बत्तियों का प्रयोग करेंगे। आप असल में बहुत सारे सजावटें जैसे कि बर्ड बाथ, एक गजेबो और कुछ पानी के फीचर लगा सकते हैं। अपने भूदृश्य को लाजवाब बनाने के लिए बहुत सारे अलग अलग तरीके होते हैं। सिर्फ यह सुनिश्चित करें कि आप सही का चुनाव करें जो आपके क्षेत्र को ज्यादा परिपूर्ण न बनाए
- **रंग बिरंगे फूलों वाले वृक्षों और झाड़ियां:** अपने भूदृश्य निर्माण में और खूबसूरती डालने के लिए, फूलों वाले वृक्षों का प्रयोग करें। इनका प्रयोग किनारों पर किया जा सकता है। या आप इन्हें बाग के अलग अलग भागों में रख सकते हैं और इनके आस पास फूलों वाली झाड़ियां लगा सकते हैं। ऐसे वरिष्ठ का चुनाव करें जिस में रंग बिरंगे और खूबसूरत फूल हों। सभी झाड़ियां हरी नहीं होती। कुछ में फूल भी मौजूद होते हैं। यह आपके भूदृश्य में रंग भर सकते हैं। झाड़ियों के सही आकारों का रयोग करें ताकि आपका डिजाइन और आकर्षक बन सके
- **आरामदेह पानी के फीचर:** एक ज्यादा नाटकीय दिखावट बनाने के लिए, किसी भी पानी के फीचर, छोटे तालाब या झरने का निर्माण करें। इनके आस पास, कुछ सजावटी पत्थरों और कुछ पौधों को रखें जो तालाब के सारे क्षेत्र को कवर नहीं करते। इसे पानी की मौजूदगी को ध्यान में रख कर करना चाहिए

3.6.2 फूलों के आयोजन

फूलों के आयोजन का मतलब होता है अलग अलग ताजे, सिल्क या सूखे फूलों के तत्वों के संयोजन को खूबसूरती से प्रस्तुत करना। फूलों को बहुत सारे डिजाइनों में आयोजित किया जा सकता है जिसमें अधोलंब, क्षैतिज, त्रिकोण, क्रसेंट और गोल आयोजन शामिल हैं

कुछ आम तरह के फूल निम्नलिखित हैं:

लाइन फूलों की प्रोफाइल कम होती है और आयोजन की लंबाई और चौड़ाई के लिए इसे दोनों अधोलंब और क्षैतिज तरीकों से आयोजित किया जाता है। इसमें ग्लाडिओली, डेलफिनियम, फ्रीसिअस, लार्क्सपुर और बड़े स्नैप ड्रैगन शामिल हैं।



चित्र 3.6.3: फोकल फूल

फिलर फूल एक ही डंडी पर विशिष्ट फूलों का संयोजन होता है जैसे कि बेबीज ब्रेथ, स्टैटाइस, मोम के फूल, लिमोनियम और सॉलिडसटर यह लाइन और फोकल फूलों की बीच रंग और शरीर प्रदान करते हैं।



चित्र 3.6.5: चित्रित फूल

खुशबूदार फूल वह होते हैं जिनकी खुशबू बहुत मनोहर होती है। स्टारगेजर लिली, फ्रीसिया, लीलाक, कुछ गुलाब और मोम के फूलों की खुशी बहुत अच्छी होती है। फूलों के आयोजन में यह न सोची जाने वाली और मनोहर आयाम प्रदान करते हैं।



चित्र.3.6.2: लाइन फूल

फोकल फूल आयोजन में सबसे बड़े और खूबसूरत दिखने वाले फूल होते हैं। गुलाब, पियोनी, हयडरंगिआस, फुटबॉल गुलदाउदी और लिली कुछ फोकल फूल हैं।



चित्र 3.6.4: फिलर फूल

टेक्सचर्ड फूल देखने की दिलचस्पी बनाते हैं। भरे हुए अलग अलग किस्म के फ्रिल्ड फूलों और कोमल, आकर्षक, मजबूत बुनियाद वाले फूलदान के बीच अंतर जैसे कि एक आसान पर आकर्षक आयोजन बनाना।



चित्र.3.6.6: खुशबूदार फूल



4. लिनेन और आवरकों को प्राप्त करें और बदलें

यूनिट 4.1 - लिनेन को छांटें

यूनिट 4.2 - मेहमानों के लिए बिस्तर लगाना



सीखने के प्रमुख परिणाम



इस भाग के अंत में, आप समझने में होंगे:

1. साफ, धुले हुए और लिनेन की सही किस्म और परिमाण का चुनाव करना और इकट्ठा करना
2. यह जांचें कि इकट्ठा किया हुआ लिनेन आशवासित स्टैंडर्ड के अनुसार हो
3. किसी भी लिनेन या बिस्तर के आवरक के साथ डील करना
4. बिस्तर के लिनेन और बिस्तर के आवरक को सुरक्षित और सही ढंग से इधर से उधर लेकर जाएं
5. लिनेन और बिस्तर के आवरकों को ध्यान से हिलाएं और संभाल करें
6. बिस्तर से सभी लिनेन और बिस्तर के आवरकों को हटाएँ
7. मटमैले लिनेन और बिस्तर के आवरकों का सही ढंग से प्रबंधन और संभाल करें
8. बिस्तर लगाने से पहले बिस्तर और गद्दे की जांच करें
9. यह सुनिश्चित करें कि बिस्तर की बुनियाद, बिस्तर का ऊपरी भाग और बिस्तर के आवरक साफ हों और खराब ना हुए हों
10. सही लिनेन और बिस्तर के आवरकों के साथ बिस्तर लगाएं
11. बिस्तर को साफ, कोमल और प्रयोग करने के लिए तैयार करें
12. ग्राहकों की निजी संपत्ति के साथ एस ओ पी के अनुसार डील करें
13. मटमैले स्नान ग्रह के लिनेन को हटाएँ जिस में स्नान ग्रह के कालीन भी शामिल होते हैं
14. तौलियों, पट्टियों को मोड़ें और सही जगह पर रखें
15. स्नान ग्रह के कालीनों और चटाईयों को बदलें
16. प्रयोग की हुई पोषक जिसको स्नान करते समय पहना जाता है उसे नए से बदल दें
17. यह सुनिश्चित करें कि बिस्तर का लिनेन, कालीन और चटाइयां साफ, कोमल हों और खराब ना हुई हों

यूनिट 4.1: लिनेन की छंटाई

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप समझने में सक्षम होंगे:

1. साफ, धुले हुए और सही किस्म और परिमाण के लिनेन का चुनाव और संग्रहण
2. यह जांचना कि इकट्ठा किया हुआ लिनेन अपेक्षित स्टैन्डर्ड का हो
3. किसी भी तरह के लिनेन या बिस्तर के आवरक के साथ डील करना
4. बिस्तर के लिनेन और बिस्तर के आवरकों का सुरक्षित और सही ढंग से परिवहन करना
5. लिनेन और बिस्तर के आवरकों को सुरक्षित ढंग से हैंडल और एक जगह से दूसरी जगह लेकर जाना

4.1.1 लिनेन का परिचय

लिनेन जैसे कि चादरें, कंबल, टेबल के कपड़े आदि के आकार गद्दों और टेबलों के आकार के अनुसार होते हैं। अगर बहुत तरह के अलग अलग चादरों के आकारों की खरीदारी होती है, लेबर के खर्चे बहुत ज्यादा हो जाते हैं। स्टैन्डर्ड का सावधानी से चुनाव करने से स्टॉक की खरीदारी, गिनती, संचयन और रख रखाव ज्यादा आसान हो जाता है। आसान छंटाई के लिए आकार रंग के अनुसार कोड किये जा सकते हैं। चादरें ज्यादा तार रंग के अनुसार कोड हुए धागों में मौजूद होती हैं।

धागे की गिनती का मतलब होता है प्रति वर्ग इंच क्षेत्रिज और अधोलंब धागे। आम तौर पर, जितना ज्यादा धागों की गिनती होती है, उतनी ही चादर मुलायम होती है, और उतनी ही अच्छी बिछती है और समय के साथ और कोमल हो जाती है। अच्छी गुणवत्ता का होटल का लिनेन 200 से 800 के बीच रेंज करता है लेकिन 1000 से ज्यादा धागों की गिनती आम नहीं है। होटलों में लिनेन का चुनाव करते समय एक और महत्वपूर्ण साधन है जीएसएम, या प्रति वर्ग मीटर ग्राम। जीएसएम का मतलब होता है कपड़े की घनता और भार। जीएसएम को आम तौर पर तौलियों में जांचा जाता है। कम जीएसएम के मुकाबले ज्यादा जीएसएम वाल तौलिया मोटा और मखमल होता है, इसका मतलब है वह ज्यादा पानी को चूस सकता है। जीएसएम की प्रमुख श्रेणियां निम्नलिखित हैं:

- **300.400 जीएसएम:** ऐसी गुणवत्ता का तौलिया पतला होता है। वह प्रकृति में खुरदरा होता है और स्नान के लिए और मुँह के प्रयोग के लिए यह तौलिया ठीक नहीं होता है। हालाँकि, इसकी जल्दी सूख जाने वाली विशेषता जिम में इसके प्रयोग के लिए इसे सार्थक बनाती है या घर में इसका प्रयोग रसोई के तौलिये के रूप में किया जाता है
- **400.600 जीएसएम:** यह माध्यम भार का तौलिया होता है। यह प्रीमियम तौलिया से हल्का होता है लेकिन 300–400 जीएसएम वाले तौलिया से मुलायम होता है। इसका प्रयोग बी–बी और बाकी के छोटे होटलों में स्नान के समय प्रयोग होने वाले तौलिये या मेहमानों के तौलियों के रूप में किया जाता है
- **600.900 जीएसएम:** इस किस्म के तौलिये को प्रीमियम उत्पाद कहा जाता है। चाहे इसे सूखने में समय ज्यादा लगता है। यह बहुत अच्छा से चूसता है, चमड़ी के लिए कोमल होता है और बहुत आरामदायक होता है

होटलों में अलग अलग उद्देश्यों के लिए प्रयोग किये जाने वाले लिनेन के आकार निम्नलिखित हैं:

बिस्तर की वस्तुएं	इंचों में आकार
चादरें	
जुड़वां	66 X 104
डबल	81 X 104
रानी	90 X 110
राजा	108 X 110

तकिये के कवर	
स्टैन्डर्ड	20 X 30
राजा	20 X 40
तकिये	
स्टैन्डर्ड	20 X 26
राजा	20 X 36
स्नान के समय प्रयोग की जाने वाले वस्तुएं	
स्नान की चादर	36 X 70
स्नान	20 X 40
	22 X 44
	24 X 50
	27 X 50
हाथ	16 X 26
	16 X 30
धोने का कपड़ा	12 X 12
	13 X 13
स्नान ग्रह का कालीन	18 X 24
	20 X 30
भोजन के टेबल पर प्रयोग होने वाला लिनेन	
नेपकीन	17 X 17
	22 X 22
टेबल के कपड़े	45 X 45
	54 X 54
	64 X 64
	54 X 110
स्थान के कालीन	12 X 18
	14 X 20
रनर	17 X अलग अलग लंबाई

तस्वीर 4.1.2: लिनेन के आकार

4.1.2. लिनेन की छंटाई

मैले कपड़ों की छंटाई के समय ली जाने वाले सुरक्षा के लिए सावधानियां: उद्योग के स्टैन्डर्ड के अनुसार दस्ताने पहने। होटल लिनेन में लिनेन की छंटाई के समय दस्ताने पहनने से टूटे हुए कांच से होने वाली दुर्घटना से लगने वाली चोटों से बचाव होगा।

जब आप मटमैले गंदे कपड़ों की छंटाई करें उनमें से अनचाही वस्तुएं निकाल दें

- पैन, पेंसिलों, बोतल को खोलने वालों, सिक्कों, चीनी मिट्टी के बने पेशों आदि के लिए जांच करें और उन्हें निकाल दें
- मुलाजिम के नाम का बैज और कोई भी विज्ञापन संबंधी बटनों को निकाल दें

- धोने के लिए भेजने से पहले भोजन की जूठन, कटलरी, शराब की कार्क और टूटे हुए कांच और चीनी मिट्टी के बने हुए टुकड़ों को लिनेन से हटा दें
- यूनिफॉर्म को मटमैली लाइन से गंदे कपड़ों में बिना जांचे ना भेजें



चित्र 4.1.1: मटमैले लिनेन को हटा लें/इकठ्ठा कर लेचित्र



4.1.2: बिस्तर लगाना

मटमैले लिनेन की छंटाई

- गंदे लिनेन को हटा दें:
 - »» कठोर प्रबंधन के लिए गंदे लिनेन को अलग से गंदे कपड़ों में भेजना है
 - »» ज्यादा गंदेधमटमैले लिनेन को मजबूत डिटर्जेंट की जरूरत है
 - »» धोने की प्रक्रिया के दौरान ज्यादा समय की आवश्यकता है
 - »» चिकने/ तेल से गंदे हुए कपड़ों की जांच करें
 - »» दागों की किस्म के अनुसार खास सफाई के प्रबंधन की आवश्यकता है
- लिनेन को उनके प्रयोग और किस्म के अनुसार छांटें, जैसे कि:
 - »» तकिये के कवर
 - »» स्नान के लिए प्रयोग किये जाने वाले तौलिये
 - »» चादरें
 - »» एक प्रकार की रजाई जो रुई की जगह बत्तख के रोओं से बनती है
 - »» पलंगपोश
 - »» हाथ के लिए प्रयोग किये जाने वाले तौलिये
 - »» स्नान के समय पहनी जाने वाली पोशाक
 - »» बीच के तौलिये
 - »» स्नान ग्रह के कालीन
 - »» स्नान के लिए प्रयोग किये जाने वाले तौलिये
 - »» मुख के लिए प्रयोग किये जाने वाले तौलिये
 - »» शावर के पर्दे
 - »» हलके रंग वाले टेबल के कपड़े और नैपकीन
 - »» गहरे रंग वाले टेबल के कपड़े और नैपकीन



चित्र 4.1.3 लिनेन की छंटाई

- »» टेबल के सफेद कपडे और नैपकीन
- »» कमरे का लड़का/ कमरे के सेवा कार्यों में सफाई के लिए प्रयोग होने वाले कपड़े
- »» रसोई प्रबंधक सफाई के लिए प्रयोग होने वाले कपड़े
- »» रसोईय का ऐप्रन
- »» ट्रे की लाइनिंग
- मटमैले लिनेन की जांच करें, जो कि अलग अलग आउटलेट से दागों और फटे हुए कपड़ों के लिए प्राप्त होता है।
- फटे हुए लिनेन को ठीक करने के लिए और फिर धुलवाने के लिए दें
- विभागों के अनुसार युनिफॉर्मों का चुनाव करें और फिर निम्नलिखित के अनुसार छांटें:
 - »» निर्जल धुलाई के लिए यूनिफॉर्म
 - »» धोने के लिए यूनिफॉर्म
- अगर सहूलियत स्रोत गंदे कपड़ों का प्रयोग करती है तो गिने और दरवाजे के पास के लिए चीजों का रिकॉर्ड रखें
- सही लेबल किये हुए गंदे कपड़े/रंगे हुए गंदे कपड़े के डब्बे को आगे की धुलाई/निर्जल धुलाई के लिए सही तरीके से छांट कर रखें

यूनिट 4.2: अतिथियों के लिए बिस्तर बनाना

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में आप समझने के सक्षम होंगे:

1. बिस्तर को सही लिनन और बेड कवरींग से बनाना
2. बिस्तर को साफ, मुलायम और उपयोग के लिए तैयार बनाना
3. एसओपी के अनुसार ग्राहकों की निजी संपत्ति का ध्यान रखना
4. स्नान कालीनों सहित गंदे बाथरूम लिनन को हटाना
5. तौलिये, नैपकिन को तह करके उचित स्थान पर रखना
6. स्नान कालीन और मैट बदलना

4.2.1 अतिथियों के लिए बिस्तर बनाना

बिस्तर बनाने की तैयारी

- बिस्तर से मैली चादर हटा दें
- मैट पैड / मैट्रेस प्रोटेक्टर को देखें कि यह दागदार, फटा या क्षतिग्रस्त तो नहीं है। यदि किसी प्रकार की क्षति नहीं हुई है तो उसे सीधा करें, और सुनिश्चित करें कि मैट्रेस और बॉक्स स्प्रिंग समतल हैं
- हमेशा अपने पैर के साथ मैट्रेस को समायोजित करें और किसी भी चोट से बचने के लिए अपनी पीठ के बल पर ये कार्य न करें
- यदि मैट्रेस पैड दागदार है तो उसे निकाल दें
- एक साफ मैट पैड लें और इसे मैट्रेस पर रखें
- बिस्तर पर ताजा पैड रखें
- पैड को राइट-अप अपफोल्ड करें और इसे बेड के केंद्र पर समान रूप से फैलाएं
- किसी भी प्रकार की झुर्रियों को हटा दें
- मैट पैड / मैट रक्षक विभिन्न आकार में आते हैं, सुनिश्चित करें कि आप सही आकार का प्रयोग कर रहे हैं
- सुनिश्चित करें कि आपके पास सही आकार की चादरें हैं
- एक दागदार या फटी चादर का प्रयोग न करें। उन्हें तुरंत अपने मैले लिनन वाले बैग में रखें
- बिस्तर के आकार के अनुसार तीन ताजी चादरें और 04 तकिये के कवर लें। बिस्तर बनाना

बेड को हेडबोर्ड से दूर रखें

- 1 बेड शीट फैलाएं और बेड के बॉटम साइड को चारों कोनों को छोड़कर टक करें
- चादर के ढीले सिरे को, बिस्तर के सिर के कोने से लगभग एक फुट की दूरी पर रखें, और इसे सीधे बाहर खींचें। फ्लैप को खींचें ताकि यह सपाट हो जाए
- कोने के मुक्त भाग में टक करें
- फ्लैप को अपनी ओर खींचें और बिस्तर के किनारे पर नीचे करें। फ्लैप को भीतर की ओर टक करें
- बिस्तर के एक ही तरफ बिस्तर के पैर में कोने में ले जाएँ और प्रक्रिया को दोहराएं



चित्र 4.2.1(a): बिस्तर लगाना

- दूसरी चादर को गलत तरफ से ऊपर की ओर, गद्दे के किनारे से फैलाएं
- कंबल 6" को दूसरी चादर से थोड़ा नीचे रखें
- तीसरी चादर को कंबल के ऊपर बिछाएं
- कंबल और तीसरी चादर के ऊपर दूसरी चादर को मोड़ें और तकरीबन 6" से 8" तक का एक फोल्ड बनाएं
- गद्दे के नीचे चादरों को अच्छे से अंदर कर दें
- बिस्तर के पैर की तरफ जाएं और अच्छे से दूसरी चादर, कंबल और तीसरी चादर को अंदर कर दें



चित्र 4.2.1(b): बिस्तर लगाना

- कोनों को इकट्ठा करें
- नए तकिये के कवरों में तकियों को डालें और ढीले सिरों को अंदर कर दें
- दुसरे तकियों के लिए भी समान प्रक्रिया को दोहराएं
- अंदर किये हुए किनारों के साथ तकिये को बिस्तर पर रखें ताकि वह केंद्र और तकिये की दूसरी तरफ अंदर किये हुए फलैपों का सामना कर रहा हो
- पलंगपोश को बिस्तर पर उसकी जगह पर रख दें ताकि वह दोनों तरफ और बिस्तर के पैर की ओर से समान रूप से बाहर लटक रहा हो
- अगर आपको पलंगपोश पर कोई दाग नजर आता है तो निरिक्षक को रिपोर्ट करें



चित्र 4.2.1(c): बिस्तर लगाना

- तकिये से बिस्तर के ऊपरी भाग तक पलंगपोश को ठीक करें
- तकियों के आगे के भाग के नीचे पलंगपोश के बचे हुए भाग को अंदर करें
- बिस्तर को अच्छे से ठीक कर दें
- दोनों तरह समानता के लिए पलंगपोश की जांच करें
- सही जगह में बिस्तर के पिछले भाग को हेडबोर्ड की तरफ धक्का दें
- बिस्तर के चारों किनारे अच्छे से समान हो गए हैं। बिस्तर का लिनेन साफ है और अच्छे से प्रेस किया हुआ है
- बिस्तर को मजबूत होना चाहिए



चित्र 4.2.1(d): बिस्तर लगाना

- हेडबोर्ड से बिस्तर के फोल्ड तक तकिये की दूरी तकरीबन २०" है



चित्र 4.2.1(e): बिस्तर लगाना

4.2.2 निकालने की प्रक्रिया

लिनेन और यूनिफॉर्म का नियंत्रण उसकी खरीदारी से शुरू होता है और तब खत्म होता है जब उसे निकाल दिया जाता है। निकाली गयी वस्तुओं का ध्यान रखना बहुत जरूरी होता है ताकि चोरी और वस्तुओं के गलत प्रयोग पर ध्यान रखा जा सके। लिनेन को निकालने की प्रक्रिया निम्नलिखित है:

- ठीक करने की स्थिति/दागों को हटाने के आगे लिनेन की पहचान करना। यह लांड्री, जमीन और होटलों में किया जाता है
- पहचानी गयी वस्तुओं को आगे भेजने से बाहर कर दिया जाता है और लिनेन के कमरे में अलग से रख दिया जाता है।
- निकालने की प्रक्रिया नियमित आधार पर की जाती है
- निकाली गयी वस्तुओं को अलग रूप से गिना जाता है और अच्छे से व्यवस्थित किया जाता है
- निकाली गयी वस्तुओं पर ना निकलने वाली इंक से निशान लगाया जाता है
- निर्विघ्न ऑपरेशन को सुनिश्चित करने के लिए हर निकाली गयी वस्तु के विरुद्ध लिनेन और यूनिफॉर्म को बदल देना चाहिए

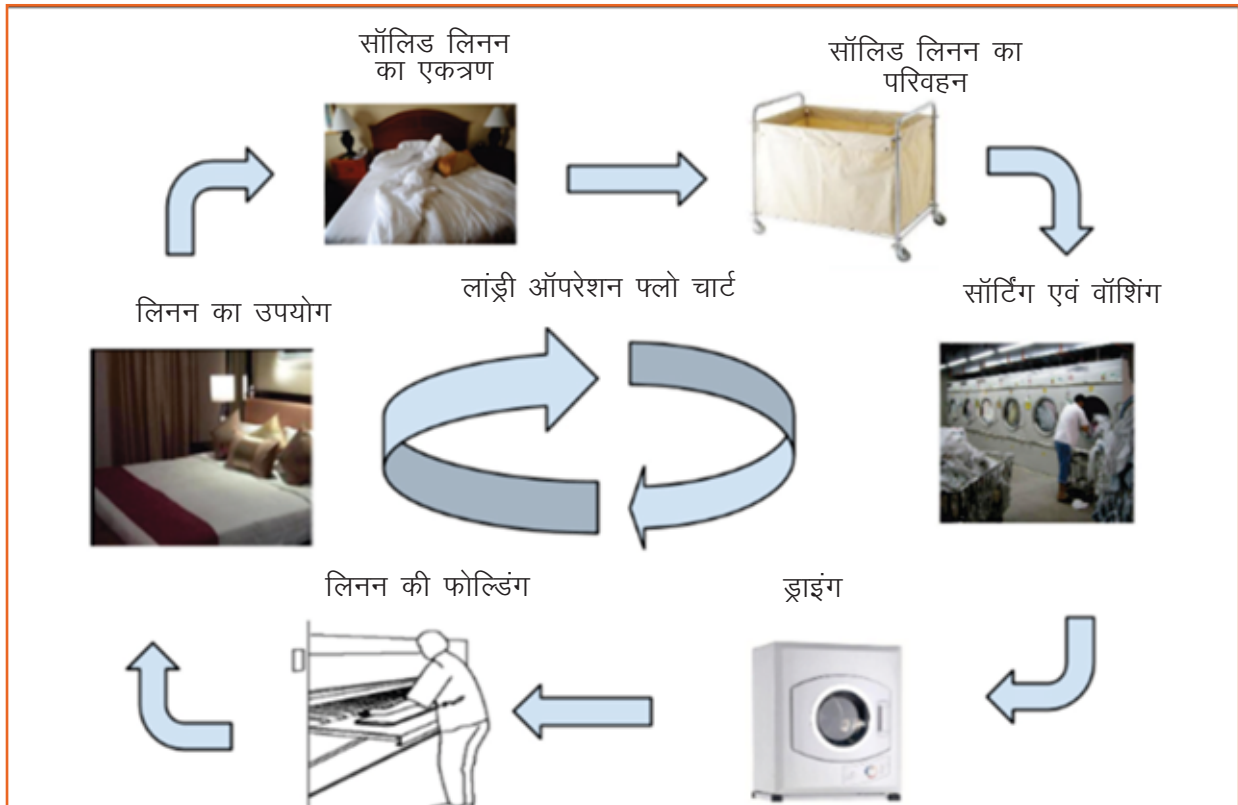
लिनेन के लाइट निकालने की कसौटी:

वस्तु	बिस्तर का लिनेन
बिस्तर का लिनेन	फाँटे हुए कपड़े, खराब हुए किनारे, छेद, दाग, 80% से कम सफेदी
बिस्तर का लिनेन	खराब हुए किनारे या पाइपिंग, छेद, खराब हुई पाइपिंग/धकठोर, 80: से कम सफेदी
एफ-बी लिनेन	खराब हुए किनारे, छेद, दाग, 80% से कम सफेदी

तस्वीर.4.2.2: लिनेन के लिए कसौटी

4.2.3 लांड्री के ऑपरेशन

लांड्री सभी वस्तुओं, यूनिफॉर्म और इसके साथ ही कोमल फर्निशिंग की संतोषजनक धुलाई और निर्जल धुलाई के लिए जिम्मेदार होती है। किसी भी खास दिन पर मशीन की खराबी और स्टाफ की कमी के मामले में लांड्री हाउसकीपिंग को सूचित करती है ताकि स्थिति के लिए सही उपाय निकाला जा सके। लांड्री मेहमान कीलांडरी के लिए भी जिम्मेदार होती है लेकिन ठीक करने का काम आम तौर पर लिनन कमरे द्वारा खुद पर लिया जाता है। हॉजकीपिंग स्टाफ का लांड्री स्टाफ के साथ संयोजन कमरों से गंदगी को हटाने के लिए कमरों की सफाई के लिए होता है ताकि मेहमान के कमरों में जल्दी से काम का निपटान हो सके। रंगों की स्थिरता, धुलाई की गुणवत्ता और खराब या गहरे दागों, मटमैले लिनन की खराबी की जांच पड़ताल में भी लांड्री ध्यान देती है और यह दोनों की संयोजित जिम्मेदारी होती है। हाउसकीपिंग द्वारा किसी भी नए लिनन को प्रयोग करने से पहले हाउसकीपिंग को लांड्री को सूचित करना होता है और प्रयोग करने से पहले वह सभी लिनन को दोनों गिनते हैं। प्रतिबंध और रख रखाव स्टाफ की यूनिफॉर्म हाउसकीपिंग की जिम्मेदारी के अधीन होता है। एक समय पर जैसा हाउसकीपिंग द्वारा अभिलाषा की जाती है आपातकालीन स्थिति की लांड्री के लिए भी लांड्री को तुरंत सहयोग देना चाहिए।



चित्र 4.2.3: लांड्री ऑपरेशन की प्रक्रिया

लांड्री में प्रयोग किये जाने वाले कुछ आम तौर पर इस्तेमाल होने वाली केमिकल निम्नलिखित हैं:

- **डिटर्जेंट:** लांड्री में आम तौर पर दो तरह के डिटर्जेंट का प्रयोग किया जाता है जैविक और जो जैविक नहीं होते जैविक डिटर्जेंट में एन्जाइम होते हैं जो प्रोटीन की सोइलिंग को तोड़ते हैं जैसे कि प्रोटीन, स्टार्च और फैट। ऐसे एन्जाइम हेवी ड्यूटी सफाई के लिए अच्छे होते हैं और कम तापमान में अच्छा काम करते हैं (30° डिग्री से 50° डिग्री सी)। जो डिटर्जेंट जैविक नहीं होते हैं उन में एन्जाइम मौजूद होते हैं और प्रयोग के लिए योग्य होते हैं लेकिन उसके कारण चमड़ी में जलन हो सकती है। जैसे कि बच्चों के कपड़ों की धुलाई आम तौर पर उन उत्पादों से करनी चाहिए जो जैविक नहीं होते हैं। यह उत्पाद ज्यादा तापमान में दागों को हटाने के लिए असरदार होते हैं

- **चमकाने वाले एजेंट:** यह केमिकल कंपाउंड होते हैं जो अल्ट्रा वायलेट और वायलेट क्षेत्रों में रौशनी को खींच लेते हैं और इसे दुबारा से चमकदार रौशनी में बदल करके दर्शाते हैं। इससे कपड़े बहुत चमकदार और सफेद नजर आते हैं। इन पदार्थों का प्रयोग रंगदार कपड़ों के रंग को निखारने के लिए भी किया जाता है और सफेद कपड़े और ज्यादा चमकदार नजर आते हैं। चमकाने वाले एजेंट का बहुत कम प्रयोग किया जाता है क्योंकि ज्यादा प्रयोग करने से धुले हुए कपड़ों पर दाग पड़ सकते हैं
 - **डी स्टेनिंग उत्पाद:** इन का प्रयोग कपड़ों से दागों को हटाने के लिए किया जाता है। ऑक्सीडाइजिंग किस्म के दाग हटाने वाले एजेंटों में आम तौर पर निम्नलिखित शामिल होते हैं:
 - »» **ऑक्सीडाइजिंग किस्म:** हाइड्रोजेन पेरोक्साइड पर आधारित एजेंटों को 60 डिग्री सी से ऊपर वाले तापमान में धुलाई के लिए डिजाइन किया गया है और उसे रंगदार और सफेद दोनों कपड़ों पर प्रयोग किया जा सकता है लेकिन ऊनी वस्त्रों और रेशमी वस्त्रों पर इनका प्रयोग नहीं किया जा सकता है। सोडियम हाइपोक्लोराइट पर आधारित एजेंटों को 50 डिग्री सी तापमान के नीचे काम करने के लिए बनाया गया है
 - »» **रिड्यूसिंग किस्म:** सोडियम डाईथोनाइट पर आधारित रिड्यूसिंग एजेंट एक ब्लीच करने वाल पाउडर होता है जो दाग से आक्सीजन के एक मोलेक्यूल को हटा कर काम करता है और इस लिए इसे रिड्यूसिंग ब्लीच कहा जाता है। यह सफेद वस्तुओं के संयोजन से पूरे रंग को बदलने के लिए योग्य पदार्थ है जो कपड़ों के भार में गलती से खराब हो जाते हैं
 - »» **कम तापमान वाली किस्म:** यह एक द्रव्य पदार्थ वाला ब्लीचिंग एजेंट होता है जो की सभी तरह के कपड़ों के लिए योग्य होता है (सफेद और रंगदार)। इनका प्रयोग 20 डिग्री सी से 40 डिग्री सी तापमान के बीच किया जाता है
 - **ऐल्कली बूस्टर:** इनका प्रयोग मुख्य डिटर्जेंट के साथ किया जाता है ताकि धुलाई के द्रव्य पदार्थ में ऐल्कली के स्तर को बढ़ा कर धुलाई की प्रक्रिया को और तेज किया जा सके
 - **लांड्री इमल्सीफायर:** इनका प्रयोग तेल, चिकनाहट, मोम आदि को टेबल लिनेन से उतारने के लिए किया जाता है
 - **लांड्री फ़ैब्रिक कंडीशनर:** कंडीशनर का कार्य होता है कपड़े के फाइबर की ऊपरी परत के ऊपर खुशबूदार कंडीशनर की परत को लगाना। कंडीशनर के अंदर चिकनाने की विशेषताएं होती है और यह इलेक्ट्रिकली सुचालक होता है, फाइबर को कोमल और मखमली बनाता है। इसके प्रयोगों में निम्नलिखित शामिल हैं:
 - »» तौलिये जैसे पाइल कपड़ों में कोमलता को बढ़ाता है
 - »» प्रोसेस की हुई लांड्री में खुशबु छोड़ता है
 - »» खराब होने के और पाइलिंग और बॉबलिंग के विकल्पों को कम करता है
 - »» प्रेस करते समय स्टैटिक बिजली को कम करता है या खत्म कर देता है
 - »» प्रेस करनी की प्रक्रिया को आसान कर देता है
 - »» लिंट के निर्माण को कम कर देता है
 - »» लांड्री स्टार्च: स्टार्च एक फिनिशिंग उत्पाद है और कपड़े की कड़क को सुधारता है
- होटल में लांड्री ऑपरेशन इन हॉउस या बाहर के स्रोत से भी किये जा सकते हैं। इन हाउस का मतलब होता है लांड्री होटल द्वारा या होटल के स्थान के भीतर की जा रही है। बाहर के स्रोत का मतलब होता है कि होटल ने किसी बाहर वाली एजेंसी को लांड्री के ऑपरेशन करने का ठेका दिया हुआ है। बाहर के स्रोत वाली लांड्री में, धुलाई करने के लिए वस्तुओं को इकट्ठा किया जाता है और बाहर वाली एजेंसी को लांड्री के लिए दिया जाता है





5. सफाई बरकरार रखना

यूनिट 5.1 - साफ करने वाले उपकरणों का संचयन करना



THC/N0216
THC/N0217

सीखने के प्रमुख परिणाम



इस यूनिट के अंत में, आप समझने में सक्षम होंगे:

1. साफ करने वाले उपकरणों और टूलों के प्रबंधन के बारे में
2. अलग अलग तरह के अवशेषों के प्रबंधन के बारे में

यूनिट 5.1: साफ करने वाले उपकरणों का संचयन

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप समझने में सक्षम होंगे:

1. साफ करने वाले उपकरणों और टूलों का संचयन
2. अलग अलग तरह के अवशेषों का प्रबंधन करना

5.1.1. परिचय

साफ करने वाले उपकरणों का सही प्रबंधन निम्नलिखित कारणों के कारण जरूरी है:

- दुर्घटनाओं को रोकने के लिए
- खुद को और साथ काम करने वाले स्टाफ के सदस्यों को चोटों से बचाने के लिए प्रदूषण और कीटाणुध्वैकटीरिया के फैलाव पर रोक लगाना
- रोज की दिनचर्या में सुधार आएगा
- स्टाक टेक आसान हो जाएंगे
- स्टाक पर नियंत्रण और उसका आर्डर करना आसान हो जाएगा
- रख रखाव कुशल तरीके से पूरा हो जाएगा



चित्र.5.1.1: सफाई के उपकरणों का सही संचयन

वस्तु	संचयन का तरीका
स्पंज/कपड़ा	जब सूख जाए तब मोड़ें:ट्राली/टोकरी में रखें
ब्रश/झाड़ू	कड़े बालों को ऊपर करके संचयन करें ताकि वह खराब ना हों, हुक/क्लिप पर लटकाएं
रबड़ का पोछा/ पोछा	हुक/क्लिप पर सर ऊपर करके लटकाएं ताकि वह खराब ना हो। ऐसे क्षेत्र में संभाल कर रखें जो हवादार हो ताकि फंफूंद से बचाव रहे।
वैक्यूम क्लीनर	मशीन के आस पास कार्ड लगाएं सुरक्षित, सूखे और साफ स्टोर रूम में संभाल कर रखें
पॉलिशर/बफर	हैंडल के आस पास कार्ड लगाएं सुरक्षित, साफ और सूखे स्टोर रूम में संभाल कर रखें
ट्राली	यह सुनिश्चित करें की ट्राली अच्छे से स्टाक की गयी होय सुरक्षित स्टोर रूम में संभाल कर रखें
केमिकल	ठंडे, हवादार क्षेत्र में संभाल कर रखें जहाँ गर्मी, आग या सीढ़ी सूराख की रौशनी ना आती हो। सही पात्र में जमीन के ऊपर संचयन करें। दूसरी वस्तुओं से केमिकलों को दूर रखें

चित्र.5.1.2: संचयन का तरीका

5.1.2. सफाई करने वाले उपकरणों का प्रबंधन और रख रखाव

वस्तु	कार्य
सुरक्षा प्रदान करने वाला गियर	<ul style="list-style-type: none"> मशीनी उपकरणों और केमिकलों के साथ काम करते समय हमेशा सही सुरक्षा प्रदान करने वाले गियर को पहने जैसे कि दस्ताने, मुख ढकने वाले मास्क, सुरक्षा प्रदान करने वाले जूते, सुरक्षा प्रदान करने वाला एप्रनलें यह ना सिर्फ खराबी के विरुद्ध आपके कपड़ों को बचाता है, बल्कि आपको चोटों, जलने की चोटों से भी सुरक्षा प्रदान करता है आदि सुरक्षा प्रदान करने वाले खराब या घिसे हुए गियरों को हमेशा तुरंत बदल लें
ट्राली	<ul style="list-style-type: none"> भारी वस्तुओं को एक जगह से दूसरी जगह लेकर जाने के लिए हमेशा ट्राली का प्रयोग करें या सहकर्मी से मदद मांग लें खुद से कभी भी भारी वस्तुओं को ना उठाएं, ताकि आपको पीठ पर चोट ना लग जाए
उत्पादक का सफाई चार्ट	<ul style="list-style-type: none"> उत्पादक का सफाई चाट और डेटा शीट सफाई की वस्तुओं के लिए आपके यूनित में साफ साफ दिखाई देना चाहिए वह आपको खास सफाई के लिए आपको क्या प्रयोग करना है और जरूरत पड़ने पर कैसे समग्री को विरल किया जाता है उसके बारे में मार्गदर्शन करेंगे
केमिकल	<ul style="list-style-type: none"> कभी भी मिलावट नहीं होनी चाहिए! कुछ केमिकल मिलने पर वाष्पशील हो सकते हैं— इससे केमिकल प्रतिक्रिया, धमाके, विषैला धुआं आदि अगर समग्री को विरल करने की जरूरत है तो उत्पादक के दिशा निर्देशों का पालन करें। गलत तनुकरण खराबी औरध्या केमिकल को अक्षम बना सकता है। पतले किये हुए केमिकलों की रंग वाले कोड की बोलतलें सही तनुकरण कंपनी के लिए पैसे का बचाव करेगा और तलों पर ज्यादा जमाव पर रोक लगाएगा गर्मी और सूरज की रौशनी से दूर संभाल कर रखें और खाने की चीजों से भी दूर रखें
चेतवानी देने वाले संकेत उपकरण	<ul style="list-style-type: none"> कब जमीनों की सफाई हो रही है इसे अच्छे ढंग से बताया जाए
	<ul style="list-style-type: none"> यह जाने कब उत्पादों को बदलना है इन्वेंट्री कार्ड का प्रयोग करें जिस में खरीदारी की दिनांक के साथ साथ सेवाओं की दिनांक और सेवा की किस्म जरूरत के अनुसार सूचित हो रख रखाव का ध्यान रखने वालों को किसी भी खराबी के बारे में सूचित करें। सेवा से उसे बाहर निकालें और उसे "आर्डर से बाहर" टैग करें, ताकि किसी और को उससे चोट ना लग जाए। मशीनों को गार्ड के अंदर रखें खास तौर पर तीखे सिरों, ब्लेडों को आदि। हमेशा ऐसे क्षेत्र में काम करें जहाँ अच्छी रौशनी हो और किसी की भी ऑपरेटिंग मशीनों को विचलित ना करें उत्पादक के दिशा निर्देशों के अनुसार हमेशा यह ज्ञान रखें कि मशीनों को सही ढंग से कैसे ऑपरेट करना है प्रयोग के बाद अच्छे से साफ करें मशीन को साफ करने से पहले हमेशा बिजली की सप्लाई को उतार दें जब तक मशीन पूरी तरह से जुड़ नहीं जाती तब तक बिजली की सप्लाई को चालू ना करें बिजली के स्त्रोत और तारों को पानी, छलकन, और नमी से दूर रखें हमेशा बंद रबड़ के सोल वाले जूते या सुरक्षा प्रदान करने वाले जूतों को पहने

- कार्ड को चाकू, कैंची और किसी भी तेज धारा वाली चीज से दूर रखें
- किसी भी भारी सामान को उठाते या एक जगह से दूसरी जगह ले जाते समय, अपने घुटनों को आगे बढ़ कर उठाएं इससे आपकी पीठ पर बोझ नहीं पड़ेगा। अगर चीज उठाने में बहुत ज्यादा भारी है तो किसी से मदद मांग लें
- हर सामान के रख रखाव के लिए और उसे बदलने के लिए पैसे लगते हैं, इस लिए उनका प्रयोग संभल कर करना चाहिए

चित्र 5.1.3: उपकरणों का प्रबंधन और संभाल

5.1.3 अपशिष्ट प्रबंधन

लिनेन और यूनिफॉर्म का नियंत्रण उसकी खरीदारी के साथ शुरू होता है और तब खत्म होता है जब हम उसका निपटान कर देते हैं। निकाली गयी चीजों का रिकॉर्ड रखना बहुत जरूरी है ताकि वस्तुओं की चोरी और गलत प्रयोग से बचा जा सके।

अपशिष्ट के सही प्रबंधन और निपटान को सुनिश्चित करने के लिए, निम्नलिखित प्रक्रिया का पालन करें:

- सिगरेट ऐश का निपटान अलग से करना चाहिए। बाकी सभी वस्तुओं को कूड़े के बैग में डाल दें। अखबारों और पत्रिकाओं को साफ ढंग से रखें। शिफ्ट के खत्म होने पर, कूड़े की छंटाई, जांच करें और उसे बैग में कूड़े को फेंकने के क्षेत्र में लेकर जाए (नीले रंग का कूड़े का बैग)
- सारे गीले कूड़े के लिए जैसे कि फूल, फलों को शिफ्ट के अंत में अलग कूड़े के बैग में रखें। इसे निपटान के लिए गीले कूड़े के कमरे में रखें (हरे रंग का कूड़े का बैग)
- किसी भी टूटे हुए कांच के टुकड़े को अलग कर दें और उसे लाल रंग के कूड़े के बैग में रख दें

होटल से प्राप्त किये गए अलग अलग कूड़े करकट के निपटान के तरीकों के लाभ और नुकसान निम्नलिखित हैं:

समुंदर में निपटान	
लाभ: सरल किफायती पोषक तत्वों, शरणस्थान और प्रजनन	हानियाँ: समुन्दर पर अधिक बोझ भोजन के स्रोतों की तबाही प्लवकों की मौत विलवणीकरण
स्वच्छता संबंधी भराव क्षेत्र	
लाभ: लोगों की थोड़ी सी एडिशनल उपकरणों के साथ वाल्यूम बढ़ सकता है भरी हुई जमीन का प्रयोग दुसरे समाजों के उद्देश्यों के लिए हो सकता है	हानियाँ: पूरे भराव क्षेत्र को सेटल किया जा सकता है लेकिन इसको रख रखाव की आवश्यकता होती है इसके लिए सही योजना, डिजाइन और ऑपरेशन की आवश्यकता होती है
जला कर निपटान करना	
लाभ: कम से कम जमीन की आवश्यकता होती है किसी भी मौसम में ऑपरेट किया जा सकता है स्थिर बिना बदबू के अवशेष का निर्माण करता है नकारी गयी वाल्यूम आधी रह जाती है	हानियाँ: निर्माण करने के लिए और ऑपरेट करने के लिए महंगा होता है ज्यादा ऊर्जा की आवश्यकता होती है कुशल व्यक्तियों की और नियमित रख रखाव की जरूरत होती है देखने में बुरा, बदबूदार, अवशेष, कीड़े मकौड़े

खुले में निपटान करना	
लाभ: किफायती	हानियाँ: सेहत का खतरा, कीड़े मकौड़े, चूहे आदि हवा के प्रदूषण के कारण तबाही जमीन का पानी और होने वाला प्रदूषण
पुनरावर्तन	
लाभ: भविष्य के लिए रहने योग्य वातावरण प्रदान करते हैं	हानियाँ: महंगा कुछ अवशेषों को दुबारा से प्रयोग नहीं किया जा सकता तकनीकी पुश की आवश्यकता होती है उपयोगी वस्तुओं को अवशेषों से अलग करने में मुश्किल आती है

चित्र.5.1.4: कूड़े करकट का प्रबंधन



6. सूचना और प्रलेखन

- यूनिट 6.1 - कमरे के लिनेन का स्थाक
- यूनिट 6.2 - अलग अलग रिकार्डों और दस्तावेजों के आरूप
- यूनिट 6.3 - प्रसार की मैट्रिक्स
- यूनिट 6.4 - बजट के निर्माण की बुनियाद



सीखने के प्रमुख परिणाम



इस यूनिट के अंत में, आप समझने में सक्षम होंगे:

1. वर्तमान परिवाही स्टॉक को निर्धारित करना और बराबर स्टॉक की पुनः पूर्ति करना
2. यह सुनिश्चित करें कि गोदाम साफ और सेट हों
3. यह सुनिश्चित करें कि सभी मटमैले लिनेन दुपहर के दो बजे तक प्राप्त हो जाएं
4. अलग अलग किस्मों के फॉर्मों और पत्रों की पहचान करना और उन्हें पूरा करना/धरना जो एक रूम अटेंडेंट के तौर पर जरूरी हैं
5. प्रसार की प्रक्रिया के साथ परिचित होना

यूनिट 6.1: कमरे के लिनेन का स्टॉक

यूनिट के उद्देश्य



इस यूनिट के अंत में, आप समझने में सक्षम होंगे:

1. वर्तमान परिवाही स्टॉक को निर्धारित करना और बराबर स्टॉक की पुनः पूर्ती करना
2. यह सुनिश्चित करें कि गोदाम साफ और सेट हों
3. यह सुनिश्चित करें कि सभी मटमैले लिनेन दुपहर के दो बजे तक प्राप्त हो जाएं

6.1.1. परिचय

वर्तमान परिवाही स्टॉक को निर्धारित करने के लिए और बराबर स्टॉक की पुनः पूर्ती करने के लिए:

- स्टॉक का दिन, दिनांक और समय पहले से ही आयोजित करना चाहिए
- स्टॉक की दिनांक और समय के संबंधित सभी विभागों में संचार किया जाता है। अकाउंट क्षेत्रों के स्टॉक की पहचान की दिनांक की सूचना देते हैं जहाँ मटमैले और नए लिनेन की गिनती की जाती है
- प्रयोग किये गए लिनेन के विशेष उल्लेख के साथ और क्षेत्र के अनुसार स्टॉक की शीट को तैयार किया जाता है
- लांड्री में बचा हुआ लिनेन मौजूद नहीं है
- लिनेन से भरे हुए सभी क्षेत्र को व्यवस्थित किया जाता है और स्लिपों के साथ गिनती की जाती है
- यह सुनिश्चित करें की गोदाम साफ और सेट हैं
- सभी विभागों के प्रधानों को यह सूचित करने के लिए कि स्टॉक को आज के दिन के लिए तय किया गया है और बताए गए समय के साथ पक्का रहना (लिनेन के लेन देन का समय)
- स्टॉक की शीट का प्रचलन किया जाता है
- फ्रंट आफिस, एफ – बी पहले से निर्धारित समय के साथ लिनेन का लेन देन करना
- लांड्री से नए लिनेन को लाना और लिनेन के कमरे को गोदाम तक लेकर जाना
- दुपहर के चार बजे के बाद लिनेन का लेन देन नहीं होता
- सारे मटमैले लिनेन को दुपहर के दो बजे के बाद प्राप्त किया जाता है
- बचे हुए मटमैले लिनेन को सही ढंग से रखें, गिनती करें और गोदाम में लेबल करके रखें
- ट्राली से नए लिनेन को गोदाम में रखा जाता है जिसकी गिनती की जाती है और लेबल किया जाता है
- लिनेन की गिनती को बताने वाली कागज की छोटी स्लिपों को ढेरियों पर रखा जाता है
- ऊपर बताए गए कार्यों को खत्म करने के बाद, एच के प्रवर्तक और इस कार्य के लिए निर्धारित किया गया व्यक्ति स्थान की जांच करते हैं
- स्थान की जांच करने के बाद, स्लिपों पर दिए गए अंकों को जोड़ा जाता है और हर क्षेत्र की स्टॉक की शीट पर रखा जाता है

- एक टिकमार्क / सर्कल को रिकाउंट से बचने के लिए पर्ची पर लगाया जाता है
- सभी क्षेत्रों में गिनती करने के बाद, आंकड़ों का अंतिम संकलन किया जाता है और संकलन शीट पर दर्ज किया जाता है
- विभिन्न वस्तुओं के लिए गणना की जाती है और उसके बाद पिछले वर्ष के इन्वेंट्री आंकड़ों के साथ उसकी तुलना की जाती है, जिसमें डिस्क के घटाव को ध्यान में रखा जाता है और वर्तमान गणना के मुद्दों को जोड़ा जाता है
- संकलन की एक प्रति हाउसकीपिंग के पास रखी जाती है और मूल प्रति खातों में भेजी जाती है
- लिनन बदलने के समय का पालन करने की आवश्यकता होती है
- टीम के सदस्यों को लिनन के प्रकार और विभाग में उपयोग किए जाने वाले आकारों से परिचित होना चाहिए
- जिस क्षेत्र में लिनन की गिनती की जाती है वह अव्यवस्था से मुक्त होना चाहिए
- क्षेत्रों के लिए गणना एक अत्यंत संगठित और व्यवस्थित क्रम में होनी चाहिए
- वार्षिक इन्वेंट्री के अलावा आंतरिक इन्वेंट्री का संचालन किया जाता है

लांड्री शीट

क्रम नं. _____
दिनांक _____

क्रम नं.	विवरण	पिछले बैलेंस नं.	दिए गए मैले	मलीन का भार (किग्र.)	कुल नंबर	प्राप्त किए गए साफ	फिर से धोने वाले नं.	टिप्पणीयाँ
1.	सिंगल चादर (200 x285 सेमी)							
2.	डबल चादर (285 200 x285 सेमी)							
3.	तकिया स्लप							
4.	नहाने का तौलिया							
5.	हाथ का तौलिया							
6.	गुसलखाने की चटाई							
7.	पलंगपोश							
8.	कंबल							
9.	भारी पर्दे							
10.	शावर पर्दे							
11.	पारदर्शी पर्दे							
12.	मेजपोश सफेद							
13.	मेजपोश गुलाबी							
14.	मेजपोशधूमिल सफेद							
15.	मेजपोश काला							
16.	मेजपोश मरून							
17.								
18.								
19.								
20.	नैपकिन सफेद							
21.	नैपकिन गुलाबी							
22.	नैपकिन गेरुआ							
23.	नैपकिन मस्टर्ड							
24.	नैपकिन काला							
25.	नैपकिनचयनित							
26.								
27.								
28.								
29.	रजाई कवर							
30.	रजाई							
31.	झालर							
32.	तकिया कवर							
33.	हाथ दस्ताने							
34.	स्नान रोब							
35.	सीआरटी							
36.	गद्दा							
	कुल							

चित्र .6.1.2: लांड्री शीट

लांड्री शीट यूनिफॉर्म

क्रम नं. _____
दिनांक _____

क्रम नं.	विवरण	पिछले बैलेंस नं.	दिए गए मैले	मलीन का भार (किग्र.)	कुल नंबर	प्राप्त किए गए साफ	फिर से धोने वाले नं.	टिप्पणीयाँ
1.	काटन पैंट							
2.	बावर्ची का कोट							
3.	एप्रन							
4.	डस्टर							
5.	स्कार्फ (डब्ल्यू)							
6.	स्कार्फ (बी)							
7.	टेरिकोट कमीज (सफेद)							
8.	रंगीन कमीज							
9.	टेरिकोट पैंट							
10.	A. सफेद							
11.	B. रंगीन							
12.	टेरिकोट कोट							
13.	A.							
14.	ऊनी पैंट							
15.	A.							
16.	ऊनी कोट							
17.	A.							
18.	लंबे ऊनी कोट							
19.	कार्डिगन							
20.	टाई							
21.	साड़ी							
22.	A.							
23.	ब्लाउज							
24.								
	कुल							

चित्र 6.1.3: लांड्री शीट यूनिफॉर्म

मास्टर की हस्तांतरण रजिस्टर

एबीसी होटल
नई दिल्ली (भारत)

केन्द्रीय हाउस्कीपिंग

क्रम नं.
दिनांक:

फ्लोर/पंक्ति	जिसके द्वारा कुंजी ली गई	लेने का समय	हस्ताक्षर	जमा करवाने का समय	हस्ताक्षर
षाम की शिफ्ट					
2M	M1				
	M2				
3M	M1				
	M2				
	M3				
	M4				
4M	M1				
	M2				
	M3				
	M4				
	M5				
5M	M1				
	M2				
	M3				
	M4				
	M5				
	M6				
6M	M1				
	M2				
	M3				
	M4				
	M5				
	M6				
7M	M1				
	M2				
	M3				
	M4				
	M5				
	M6				

चित्र .6.1.5(b): मास्टर की हस्तांतरण रजिस्टर

मास्टर की हस्तांतरण रजिस्टर

एबीसी होटल
नई दिल्ली (भारत)

केन्द्रीय हाउसकीपिंग

क्रम नं.
दिनांक:

फ्लोर/पंक्ति	जिसके द्वारा कुंजी ली गई	लेने का समय	हस्ताक्षर	जमा करवाने का समय	हस्ताक्षर
षाम की शिफ्ट					
2M	E1				
3M	E1				
	E2				
4M	E1				
	E2				
5M	E1				
	E2				
	E3				
6M	E1				
	E2				
	E3				
7M	E1				
	E2				
	E3				

रात की शिफ्ट

2M	N				
3M	N				
4M	N				
5M	N				
6M	N				
7M	N				

चित्र 6.1.5(b): मास्टर की हस्तांतरण रजिस्टर

फ्लोर अधिभोग रिपोर्ट

फ्लोर:
दिनांक:

कमरा नं.	सुबह	शाम	रात	कमरा नं.	सुबह	शाम	रात	टिप्पणीयाँ
1201				1226				
1202				1227				
1203				1228				
1204				1229				
1205				1230				
1206				1231				
1207				1232				
1208				1233				
1209				1234				
1210				1235				
1211				1236				
1212				1237				
1213				1238				
1214				1239				
1215				1240				
1216				1241				
1217				1242				
1218				1243				
1219				1244				
1220				1245				
1221				1246				
1222				1247				
1223				1248				
1224				1249				
1225								

चित्र 6.1.5: फर्श अधिभोग रिपोर्ट

सुबह की शिफ्ट के लिए स्टाफ आवंटन

	7 th पलोर	6 th पलोर	5 th पलोर	4 th पलोर	3 rd पलोर	2 nd पलोर	5 th ए	4 th ए	3 rd ए	2 nd ए	1 st ए
Occ/Dep											
Incharge											
Linen											
1 R/A											
HM											
2 R/A											
HM											
3 R/A											
HM											
4 R/A											
HM											
5 R/A											
HM											
6 R/A											
HM											

डेस्क

3rd पार्टी का कमरा2nd पार्टी का कमरा3rd दरवार2nd दरवार

होटल का कमरा 469

6th पलोर बैठक

एबीसी एचओडी के दरवार

केन्द्रीय पूल

सिलाई कमरा

1.

2.

3.

4.

कीट नियंत्रण

2.

ट्रेनी

सार्वजनिक क्षेत्र का इंचार्ज

पालिश करने वाला लड़का

मुख्य द्वार

लाबी

चाय बैठक

बैंक

रेस्तरां

दरबार

काफी की दुकान

हेल्थ क्लब

स्विमिंग पूल

तलाघर

सीआरए

सभा हॉल

चित्र 6.1.6: सुबह की शिफ्ट के लिए स्टाफ का बंटवारा

निगरानी की जांच सूची

Floor.....		Date.....											
क्रम नं.	वस्तु	कमरा नं.										टिप्पणीयाँ	
1.	दरवाजा- कमरा नं.												
2.	दरवाजा-पालिश												
3.	दरवाजा-घुंड़ी/हैंडल												
4.	दरवाजा-लाक												
5.	दहलीज												
6.	दरवाजा समापन												
7.	रात की चिटकनी												
8.	दरवाजे का छेद												
9.	आग निकासी योजना												
10.	डीएनडी कार्ड												
11.	बत्तियाँ/मुख्य बटन												
12.	ए.सी / थर्मस्टैट												
13.	अलमारी के दरवाजे												
14.	लाइनिंग कागज												
15.	हैंगर												
16.	लान्डी सूची												
17.	जूते चमक पाउच												
18.	लगेज रैक/ रेस्ट												
19.	ड्रेसिंग/ राइटिंग टेबल												
20.	बत्तियाँ												
21.	शीशा												
22.	दराज												
23.	राखदानी												
24.	माचिस												
25.	तटपोत												
26.	मैगजीन												
27.	सर्विस डायरेक्टरी												
28.	सर्विस डायरेक्टरी निवेश												
29.	शीर्षक												
30.	लिफाफा												
31.	अतिथि समीक्षा फार्म												
32.	रगड़ने वाले पैड												
33.	पर्दे-पारदर्शी												
34.	हुक/ रबड़ /चैनल												
35.	खिड़की /बालकनी के दरवाजे												
36.	लाक												
37.	लाक का भाग												
38.	खिड़की के शीशे												
39.	बालकनी												
40.	रेलिंग												
41.	बत्तियाँ												
42.	आराम कुर्सी												

चित्र .6.1.7(a): निगरानी की जांच सूची

क्रम नं.	वस्तु	कमरा नं.	टिप्पणीयाँ ;
43.	काफी टेबल		
44.	राखदानी/ तटपोत/ माचिस		
45.	बेड/बेड रेस्ट		
46.	कैस्टर		
47.	पलंगपोश		
48.	नाइट स्प्रेड		
49.	कंबल		
50.	चादर		
51.	तकिया		
52.	तकिए का कवर		
53.	गद्दा प्रटेक्टर		
54.	चप्पलें		
55.	पास का टेबल/ लाइट		
56.	टेलिफोन		
57.	शहर की टेलिफोन डायरेक्टरी		
58.	संगीत कंसोल		
59.	घुंडी		
60.	राखदानी/ तटपोत/ माचिस		
61.	रगड़ने वाला पैड		
62.	दीवार / छत		
63.	वाल हैंगिंग		
64.	झालर		
65.	दरवाजा/ गलीचा		
स्नानघर			
1.	दरवाजे का लाक		
2.	लाक का भाग		
3.	रोब हुक		
4.	स्नान रोब		
5.	बत्तियाँ / अँधेरा		
6.	शीशा		
7.	वाशबेसिन		
8.	नल/ पाप अप / बहना		
9.	प्रसाधन काउंटर		
10.	साबुन		
11.	शैम्पू		
12.	नमी प्रदायक क्रीम		
13.	बुलबुला स्नान		
14.	दाँतों की किट		
15.	शेविंग की किट		
16.	कंघी		
17.	टिशू का डिब्बा		
18.	शावर कैप		
19.	निपटान बैग		
20.	स्नानघर टम्बलर		
21.	काँच के कवर		
22.	तटपोत		

चित्र 6.1.7(b): निगरानी की जांच सूची

क्रम नं.	वस्तु	कमरा नं.	टिप्पणीयाँ
23.	राखदानी		
24.	बाल सुखाने वाला		
25.	टायलेट पेपर		
26.	टायलेट पेपर का सीन		
27.	टायलेट पेपर राड / धुरी		
28.	रद्दी कागज की टोकरी		
29.	टेलिफोन		
30.	शौचघर सीट कवर		
31.	शौचघर पट्टी		
32.	फलश		
33.	निकास / कवर		
34.	बाथटब		
35.	नल /शायर /पाप अप		
36.	लोटा		
37.	शायर का पर्दा		
38.	शायर के पर्दे की राड /हुक		
39.	टाइल		
40.	फ्लोर		
41.	छत		
42.	तौलिए की राड /रैक		
43.	नहाने का तौलिया		
44.	हाथ के तौलिए		
45.	चेहरे के तौलिए		
46.	नहाने का गाउन		
47.	नहाने की चटाई		
वीआईपी कमरे			
1.	फूल		
2.	फल		
3.	साफ्ट ड्रिंक		
4.	कुकीज		

(हाउसकीपर के हस्ताक्षर)

चैक किया गया और ठीक पाया गया
 चैक किया गया और अवमानक पाया गया
 यदि अवमानक /खराब पाया जाए ,टिप्पणीयों के कालम में ली गई प्रक्रिया का संकेत दें।

चित्र 6.1.7(c): निगरानी की जांच सूची

संचय की हुई अधियाचन की किताब

को.....

दिनांक.....

सप्लाई.....

आई.वी. नं.....

दिनांक.....

क्रम नं.	वस्तु का नाम	आवश्यक मात्रा	स्ओरकीपर द्वारा भरने के लिए	
			खाता-बही पन्ना	जारी की गई मात्रा
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

कुल वस्तुएँ.....

इंटेंडर.....

सटोर इकट्टा करने के लिए
अधिकृत ओहदा.....व्यक्ति का नाम
और ओहदा.....

जारी की गई

प्राप्त की गई.....

चित्र 6.1.8: संचय की हुई अधियाचन की किताब

उपकरणों का रजिस्टर

माडल	क्रम न.	मशीन का विवरण	
सीन	उपयोग किया गया:-	नया:-इंडेंट की तारीख	
सर्विस की तारीख	सर्विस की प्रकार	जिसके द्वारा किया गया	जिसके द्वारा स्वीकार किया गया

चित्र 6.1.11: उपकरणों का रजिस्टर

क्रम नं.	वस्तुओं के नाम
51.	शाफ्ट शीशा
52.	वाशबेसिन के साथ नल
53.	बाथटब के साथ नल
54.	शावर हैड/बौछार शावर
55.	बाथटब ग्रिप
56.	शौचघर
57.	हाथ के तौलिए की रिंग राड
58.	तौलिए की राड
59.	तौलिया रोल होल्डर
60.	बाल सुखाने वाला
61.	कपड़े पीईजी / डबल पीईजी
62.	शावर पर्दे की राड
63.	तौलने का तराजू
64.	शावर केबिन
65.	हाथ का शावर
66.	सेहत नलिका
67.	खड़ा लैप
68.	ब्रासो पैनल
69.	लैउन्जर
70.	पढ़ने का लैप
71.	कमरे की ट्रे
72.	अलमारी की ट्रे
73.	
74.	
75.	

चित्र 6.1.14(c): स्थिर संपत्ति का भौतिक प्रमाणन(मुख्य इमारत) स्टैन्डर्ड कमरे जैसे कि

बचे हुए सामान का रजिस्टर

क्रम नं.....

लेफटोवर रजिस्टर

जिसके द्वारा भेजा गया:

जिसके द्वारा प्राप्त किया गया: दिनांक:

सुरक्षा अधिकारी: स्थान:

कमरा नं: समय:

जिसके द्वारा बरामद किया गया:..... ओहदा टोकन नं.

बरामद की गई वस्तुएँ:

1.
2.
3.
4.

चित्र .6.1.15: बचे हुए सामान का रजिस्टर

गुमी हुई और मिली हुई वस्तुओं का रजिस्टर

खोया और पाया रजिस्टर

दिनांक	कमरा नं.	बरामद किया गया टोकन नं.	वस्तु	एल&एफ स्लिपनं.	हस्ताक्षर

चित्र 6.1.16: बचे हुए सामान का रजिस्टर

दैनिक जाँच सूची सार्वजनिक क्षेत्र

दैनिक जाँच सूची सार्वजनिक क्षेत्र

मुख्य द्वार	एलिवेटर 5	बैंक दफ्तर	रेस्तरां 1
	महिलाओं का अमानती सामानघर		
	पुरुषों का अमानती सामानघर		
लाबी	दरबार / गलियारा / उपकक्ष / सम्राट प्रवेश	काफी की दुकान	रेस्तरां 2
एलिवेटर 1	तलघर और उपभवन प्रवेश	केक की दुकान	रेस्तरां 3
एलिवेटर 2	एलिवेटर 6		
चाय बैठक	सभा हाल (बाहरी / अंदरूनी)	स्विमिंग पूल	
एलिवेटर 3			
एलिवेटर 4	सीढ़ियां ए	महिलाओं का कपड़े बदलने का कमरा	रेस्तरां
सीढ़ियां	सीढ़ियां बी	पुरुषों का कपड़े बदलने का कमरा	
महिलाओं का अमानती सामानघर	महिलाओं का अमानती सामानघर	हेल्थ क्लब	
पुरुषों का अमानती सामानघर	पुरुषों का अमानती सामानघर		
दरबार रेस्तरां	बैंक अमानती सामानघर	रेस्तरां गलियारे	
सीढ़ियां	सीढ़ियां		
	सीढ़ियां		

चित्र .6.1.17: पब्लिक क्षेत्र की रोजमर्रा की जांच सूची

दैनिक जाँच सूची सार्वजनिक क्षेत्र

दिनांक	कमरा नं.	संदेश	जिसके द्वारा दिया गया	जिसको पास किया गया	जिसको द्वारा अटैन्ड किया गया

शिपट _____

चित्र.6.1.18: दैनिक जाँच सूची सार्वजनिक क्षेत्र

स्नानघर की स्थिर संपत्ति

क्रम नं.	वस्तुओं के नाम
1.	स्नानघर का शीशा
2.	शाफ्ट शीशा
3.	वाशबेसिन के साथ नल
4.	बाथ टब के साथ नल
5.	शावर हेड
6.	हाथ का शावर
7.	स्नानघर का टेलिफोन
8.	शावर पर्दा राड
9.	शौचघर
10.	शौचघर बाइंडर
11.	स्नानघर की ट्यूब लाइट
12.	तौलिए का रैक
13.	तौलिए का रिंग/राड
14.	कपड़ों की खूँटी
15.	बाथ टब की ग्रिप
16.	टाइलट रोल होल्डर
17.	
18.	
19.	
20.	

चित्र.6.1.20: स्नानघर की स्थिर संपत्ति

पूरक फर्नीचर के सेट की स्थिर संपत्ति की भौतिक प्रमाणन रिपोर्ट

तिथि.....

उपभवन कमरों की स्थिर संपत्ति की प्रत्यक्ष सत्यापन रिपोर्ट

पलोर.....

क्रम नं.	वस्तुओं के नाम																			
1.	भोजन टेबल																			
2.	भोजन कुर्सी																			
3.	साइड बोर्ड																			
4.	दीवार का यूनिट																			
5.	स्थिर संगमरमर का काउंटर																			
6.	साइड टेबल																			
7.	काफी टेबल																			
8.	दो सीट का सोफा																			
9.	लिखने की मेज																			
10.	लिखने की कुर्सी																			
11.	फ्रिज																			
12.	छोटा शराबखाना																			
13.	फ्रिज की अलमारी																			
14.	टी.वी																			
15.	कमरे का फोन																			
16.	बिस्तर के पास की बत्ती																			
17.	अलमारी की बत्ती																			
18.	दीवार की बत्ती																			
19.	तस्वीर की बत्ती																			
20.	टेबल लैंप																			
21.	स्टैंडिंग लैंप																			
22.	छत की बत्ती																			
23.	लिखने की टेबल की लैंप																			
24.	स्थिर गलीचा																			
25.	सिरहाने वाला बिस्तर																			
26.	गद्दा																			
27.	बिस्तर के पास का टेबल																			
28.	पैर की चौकी																			
29.	ड्रेसर टेबल																			
30.	ड्रेसर शीशा																			
31.	ड्रेसर चौकी																			
32.	कोट का हैंगर																			
33.	मैगजीन रैक																			
34.	स्थिर गलीचा																			
35.	लगेज रैक																			
36.	स्नानघर का शीशा																			
37.	वाशबेसिन के साथ नल																			
38.	बाथ टब के साथ नल																			
39.	शावर हैड																			
40.	शौचघर																			
41.	तौलिए के रैक																			
42.	टाइलट रोल होल्डर																			
43.	स्नानघर का टेलिफोन																			
44.	दीवार की तस्वीर																			
45.	तौलने वाला तराजू																			
46.	संगीत कंसोल																			
47.	तांबे का गमला																			

चित्र .6.1.21: पूरक फर्नीचर के सेट की स्थिर संपत्ति की भौतिक प्रमाणन रिपोर्ट

रोजमर्रा के लिनेन को बदलने का रजिस्टर

नई दिल्ली (भारत) फ्लोर नं.....

क्रम नं.	वस्तुएँ बी/एफ	बैलेंस	मैलेकुल	साफ	बैलेंस	बैलेंस जारी किया	टिप्पणीयाँ	Remarks
1.	चादर सिंगल							
2.	चादर डबल							
3.	तकिए के कवर							
4.	नाइट स्प्रेड सिंगल							
5.	नाइट स्प्रेड डबल							
6.	गद्दा प्रोटेक्टर सिंगल							
7.	गद्दा सिंगल डबल							
8.	नहाने के तौलिए							
9.	हाथ के तौलिए							
10.	चेहरे के तौलिए							
11.	नहाने की चटाई							
12.	पलंगपोश सिंगल							
13.	पलंगपोश डबल							
14.	कंबल सिंगल							
15.	कंबल डबल							
16.	मेजपोश							
17.	शावर पर्दा							
18.	भारी पर्दा							
19.	डस्टर							
20.	पीले डस्टर							
21.	झाडू							
22.								
23.								
24.								

हाउसकीपर

प्राप्त की..... मैली वस्तुएँ साफ जारी की साफ प्राप्त की

लिनन स्टोर एस.के सिनन स्टोर

चित्र 6.1.22: रोजमर्रा के लिनेन को बदलने का रजिस्टर

रोजमर्रा की जांच सूची

निरीक्षण जांच सूची

फ्लोर.....

दिनांक

1.	रोजनामचा पढ़ें	
2.	फालो अप करने वाला संदेश	
3.	वी.आई.पी कमरे	
4.	रात को खाली कमरे नं.	
5.	स्टाफ ग्रूमिंग	
6.	आर/ए और एच/एम का उपकरण चैक करें	
7.	सामान साफ करना	
8.	अतिथियों का सामान	
9.	उपकरण	
10.	अधिकृत कमरों को खाली करने वाली और प्रस्थान करन वाली	
11.	सर्विस चैक करना	
12.	सर्विस गोदाम/भोजन उठाने वाले क्षेत्र	
13.	कूड़ा निपटान	
14.	लगेज उठाने वाला कमरा	
15.	लिनन वाला कमरा	
16.	सीढ़ियाँ	
17.	गलियारा शाम की शिफ्ट के लिए लागू करने का संदेश	

चैक किए गए कमरे

अनिर्णीत शिकायतें

टिप्पणीयाँ

फ्लोर इंचारज के हस्ताक्षर

*जांच सूची रोज भरी जानी चाहिए और सारे फ्लोर और सार्वजनिक क्षेत्र के इंचारज द्वारा ईएचके के साथ जमा करवाई जानी चाहिए। क्षेत्र का इंचारज और ईएचके एक अलग कमरा चैक रजिस्टर फार्मेट बना कर रखते हैं।

चित्र 6.1.23: रोजमर्रा की जांच सूची

निरीक्षण जाँच सूची

निरीक्षण जाँच सूची

फ्लोर.....

दिनांक

क्रम नं.	वस्तु	कमरा नं.	टिप्पणीयाँ
1.	दरवाजा- कमरा नं.		
2.	दरवाजा-पालिश		
3.	दरवाजा-घुंड़ी / हैंडल		
4.	दरवाजा-लाक		
5.	दहलीज		
6.	दरवाजा समापन		
7.	रात की चिटकनी		
8.	दरवाजे का छेद		
9.	आग निकासी योजना		
10.	डीएनडी कार्ड		
11.	बत्तियाँ / मुख्य बटन		
12.	ए.सी / थर्मस्टैट		
13.	अलमारी के दरवाजे		
14.	लाइनिंग कागज		
15.	हैंगर		
16.	लान्डी सूची		
17.	जूते चमक पाउच		
18.	लगेज रैक / रेस्ट		
19.	ड्रेसिंग / राइटिंग टेबल		
20.	बत्तियाँ		
21.	शीशा		
22.	दराज		
23.	राखदानी		
24.	माचिस		
25.	तटपोत		
26.	मैगजीन		
27.	सर्विस डायरेक्टरी		
28.	सर्विस डायरेक्टरी निवेश		
29.	शीर्षक		
30.	लिफाफे		
31.	अतिथि समीक्षा फार्मर		
32.	गड़ने वाले पैड		
33.	पर्दे-पारदर्शी		
34.	हुक / रबड़ / चैनल		
35.	खिड़की / बालकनी के दरवाजे		
36.	लाक		
37.	लाक का भाग		
38.	खिड़की के शीशे		
39.	बालकनी		
40.	रेलिंग		
41.	बत्तियाँ		
42.	आराम कुर्सी		

चित्र 6.1.24(a): निरीक्षण जाँच सूची

क्रम नं.	वस्तु	कमरा नं.	टिप्पणीयाँ
43.	काफी टेबल		
44.	राखदानी / तटपोत / माचिस		
45.	बेड / बेड रेस्ट		
46.	कैस्टर		
47.	पलंगपोश		
48.	नाइट स्प्रेड		
49.	कंबल		
50.	चादर		
51.	तकिया		
52.	तकिए का कवर		
53.	गद्दा प्रोटेक्टर		
54.	चप्पलें		
55.	पास का टेबल / लाइट		
56.	टेलिफोन		
57.	शहर की टेलिफोन डायरेक्टरी		
58.	संगीत कंसोल		
59.	घुंड़ी		
60.	राखदानी / तटपोत / माचिस		
61.	रगड़ने वालापैड		
62.	दीवार / छत		
63.	वाल हैंगिंग		
64.	झालर		
65.	दरवाजा / गलीचा		
स्नानघर			
48.	दरवाजे का लाक		
49.	लाक का भाग		
50.	रोब हुक		
51.	स्नान रोब		
52.	बत्तियाँ / अँधेरा		
53.	शीशा		
54.	वाशबेसिन		
55.	नल / पाप अप / बहना		
56.	प्रसाधन काउंटर		
57.	साबुन		
58.	शैम्पू		
59.	नमी प्रदायक क्रीम		
60.	बुलबुला स्नान		
61.	दाँतों की किट		
62.	शेविंग की किट		
63.	कंधी		
64.	टिशू का डिब्बा		
65.	शावर कैप		
66.	निपटान बैग		
67.	स्नानघर टम्ब्लर		
68.	काँच के कवर		
69.	तटपोत		

चित्र 6.1.24(b): निगरानी की जांच सूची

क्रम नं.	वस्तु	कमरा नं.	टिप्पणीयाँ
70.	राखदानी		
71.	बाल सुखाने वाला		
72.	टायलेट पेपर		
73.	टायलेट पेपर का स्थान		
74.	टायलेट पेपर राड / धुरी		
75.	रद्दी कागज की टोकरी		
76.	टेलिफोन		
77.	शौचघर / सीट / कवर		
78.	शौचघर पट्टी		
79.	पलश		
80.	निकास / कवर		
81.	बाथटब		
82.	नल / शावर / पाप अप		
83.	लोटा		
84.	शावर का पर्दा		
85.	शावर के पर्दे की राड / हुक		
86.	टाइल		
87.	फ्लोर		
88.	छत		
89.	तौलिए की राड / रैक		
90.	नहाने का तौलिया		
91.	हाथ के तौलिए		
92.	चेहरे के तौलिए		
93.	नहाने का गाउन		
94.	नहाने की चटाई		
वीआईपी कमरे			
5.	फूल		
6.	फल		
7.	साफ्ट ड्रिंक		
8.	कुकीज		

(हाउसकीपर के हस्ताक्षर)

चैक किया गया और ठीक पाया गया

चैक किया गया और अवमानक पाया गया

यदि अवमानक / खराब पाया जाए, टिप्पणीयों के कालम में ली गई प्रक्रिया का संकेत दें।

चित्र 6.1.24(c): निगरानी की जांच सूची

कमरे की जांच का रजिस्टर

कमरा जाँच रजिस्टर

कमरा नं.	शिकायतें	शिकायत आगे प्रस्तुत की गई	सम्पन्न की गई / सम्पन्न नहीं की गई

चित्र 6.1.25: कमरे की जांच का रजिस्टर

कमरा इतिहास रजिस्टर

कमरा इतिहास रजिस्टर

काम	1401	1402	1403	1404	1405	1406	1407	1408	1409	1410	1411	1412	1413	1414	1415
पेंटिंग															
पालिशिंग															
कालीन शैपू															
असबाब शैपू															
भारी पर्दों की धुलाई															
पारदर्शी पर्दों की धुलाई															
पलंगपोश की धुलाई															
स्नानघर की घिसाई															
क्रोम पालिशिंग															
एफ.सी.यू की धुलाई															
फिल्टर की सफाई															
बाथ टब की पेंटिंग															
कमरों के नं. कोट															
हैंगर आदि चमकाना															

चित्र.6.1.26: कमरा इतिहास रजिस्टर

कमरा इतिहास रजिस्टर

कमरा इतिहास रजिस्टर

काम	1401	1402	1403	1404	1405	1406	1407	1408	1409	1410	1411	1412	1413	1414	1415
पेंटिंग															
पालिशिंग															
कालीन शैपू															
असबाब शैपू															
भारी पर्दों की धुलाई															
पारदर्शी पर्दों की धुलाई															
पलंगपोश की धुलाई															
स्नानघर की घिसाई															
क्रोम पालिशिंग															
एफ.सी.यू की धुलाई															
फिल्टर की सफाई															
बाथ टब की पेंटिंग															
कमरों के नं. कोट															
हैंगर आदि चमकाना															

चित्र.6.1.26: कमरा इतिहास रजिस्टर

हाजरी रजिस्टर

हाजरी रजिस्टर..... महीना.....

नं.	नाम	पद	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
1.																																			
2.																																			
3.																																			
4.																																			
5.																																			
6.																																			
7.																																			
8.																																			
9.																																			
10.																																			
11.																																			
12.																																			
13.																																			
14.																																			
15.																																			
16.																																			
17.																																			
18.																																			
19.																																			
20.																																			
21.																																			
22.																																			
23.																																			
24.																																			
25.																																			
26.																																			
27.																																			
28.																																			
29.																																			
30.																																			

चित्र.6.1.28:हाजरी रजिस्टर

यूनिट 6.3: संवर्धन/प्रसार मैट्रिक्स

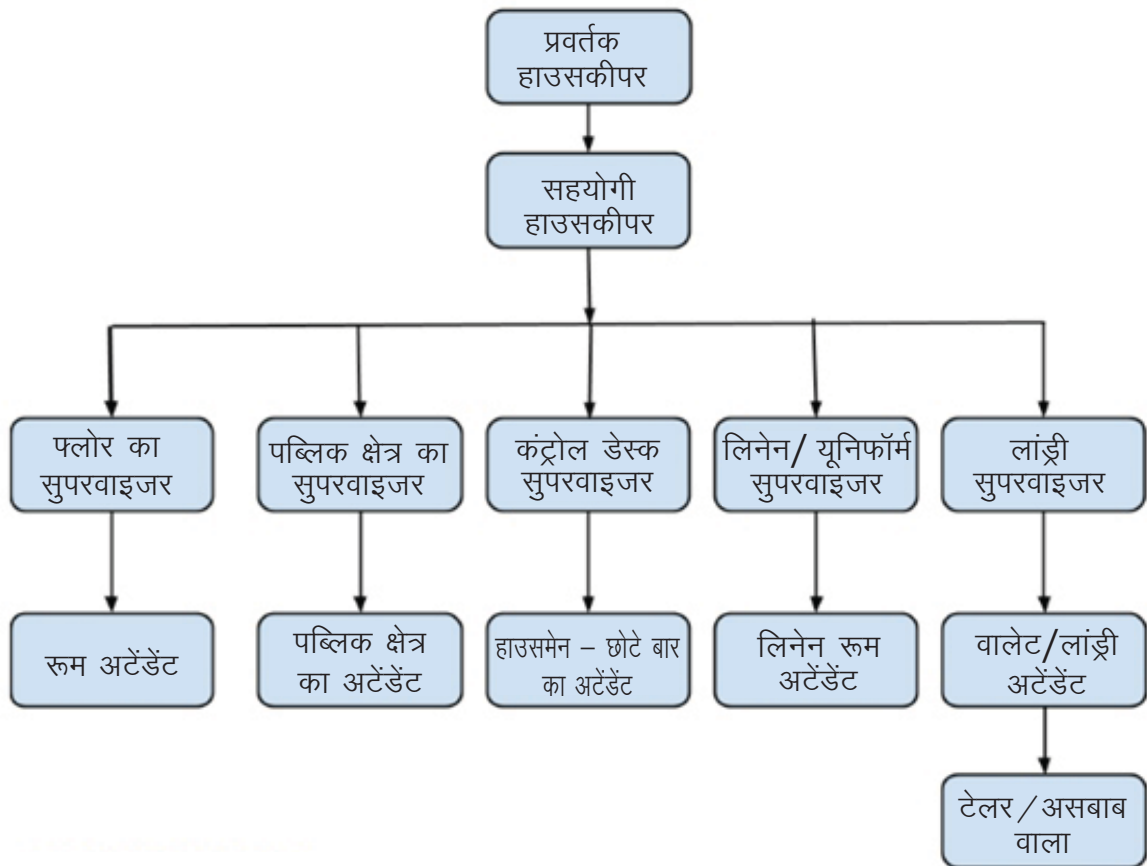
यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप समझने में सक्षम होंगे:

1. प्रसार की प्रक्रिया के साथ परिचित होना

6.3.1 प्रसार की मैट्रिक्स

प्रसार की मैट्रिक्स का मतलब होता है एक संस्थान में मनुष्य के साधनों के आयोजन के बीच प्राधिकरण का विकास। प्राधिकारी वर्ग को मुश्किल की सूचना देते समय प्रसार की मैट्रिक्स को ध्यान में रखना चाहिए जो नीचे दी गयी है:



चित्र 6.3.1: प्रसार की मैट्रिक्स

यूनिट 6.4: बजट बनाने की बुनियाद

यूनिट के उद्देश्य



इस यूनिट के अंत में, आप समझने में सक्षम होंगे:

1. हाउसकीपिंग में अलग अलग बजट बनाने की आवश्यकताओं की पहचान करना
2. बजट की किस्मों जैसे कि ओपीईएक्स, सीएपीईएक्स, लिनेन बजट आदि की पहचान करना
3. प्रति व्यस्त कमरे (सीपीओआर) के खर्च की गणना करना और उसकी महत्त्वता की पहचान करना

6.4.1 हाउसकीपिंग का बजट

हाउसकीपिंग में बजट बनाना एक सबसे मुख्य योजना बनाने का कार्य है। यह एक ऐसी प्रक्रिया है, जो भूतकाल में संस्थान द्वारा उसके असल प्रदर्शन पर आधारित होती है, खर्चों का अंदाजा लगाती है और भविष्य के परिणामों के लिए रसीदें बनाई और एडजस्ट की जाती है। कुछ आम तरह बजट निम्नलिखित हैं:

- **कैपिटल खर्चों का कैपिटल बजट(सीएपीईएक्स):** यह कैपिटल वस्तुओं के प्रयोग का नियतन करते हैं जिनका जीवन का समाय एक साल से ज्यादा होता है, यह वह वस्तुएं होती हैं जिनका प्रयोग रोजमर्रा के ऑपरेशनों में किया जाता है। फर्नीचर, स्थिर वस्तुएं और उपकरण (एफएफई) कैपिटल खर्चों के प्रारूपिक उदाहरण हैं। हाउसकीपिंग विभाग के कैपिटल खर्चों में रूम अटेंडेंट के कार्ट, वैक्यूम क्लीनर, जनरल फ्लोर मशीन, कालीन शैम्पू मशीन, सिलाई की मशीन और लांड्री के उपकरण शामिल होते हैं। होटल की इमारत खुद ही एक कैपिटल संपत्ति है
- **ऑपरेशनल बजट या ऑपरेशनल खर्च (ओपीईएक्स):** यह उन खर्चों और आयों का पता लगाते हैं जो एक खास समय तक होटल के रोजमर्रा के ऑपरेशनों के साथ संबंधित होते हैं। ऑपरेटिंग खर्च वह खर्च होते हैं जो आम कोर्स में व्यापार के लिए आय के निर्माण के लिए होटल करता है। हाउसकीपिंग विभाग में, सबसे ज्यादा महंगा ऑपरेशनल खर्च वेतन और पगार या लेबर के खर्च होते हैं। दुबारा से प्रयोग किये जाने वाले स्टॉक के वस्तुओं के खर्च जैसे कि सफाई और मेहमान की सप्लाई को भी ऑपरेशनल खर्च कहा जाता है। मेहमान की सप्लाई में स्नान के लिनेन, तकिये, मेहमान के कमरे की वस्तुएं आदि शामिल होती हैं
- **यूनिफॉर्म बजट:** यूनिफॉर्म खर्चों का निर्माण शिष्टता, आराम, टिकाऊपन, स्टाइल, रंग और कार्यात्मकता के साथ प्रवर्तक हाउसकीपर द्वारा किया जाता है हर विभाग की यूनिफॉर्म के चुनाव के लिए किया जाता है। एक बार यूनिफॉर्म के एक खास स्टाइल का चुनाव हो जाए, वह फिर उसी विभाग के साथ संचालित किया जाता है और जब प्रवर्तक हाउसकीपर को उसकी मंजूरी मिल जाती है फिर वह पूरे स्टाइल, रंगों और कार्यात्मकता के लिए उसे जनरल प्रबंधक को पेश कर देता है जो पूरे होटल के विचार का मेहमानों की नजरों में बिल्कुल सही चित्र पेश करता है। अंत का कदम होता है आर्थिक कंट्रोलर का बजट की गयी रकम को हर एक विभाग तक पहुंचाना

6.4.2 खर्च प्रति व्यस्त कमरा

खर्च प्रति व्यस्त कमरा या सीपीओआर एक फारमूला है जिसका प्रयोग मेहमानदारी उद्योग में किया जाता है ताकि प्रति व्यस्त कमरे औसत खर्चों की गणना की जा सके। यह फारमूला यह पता लगाने और विश्लेषण करने में मदद करता है कि क्या एक कमरे का खर्च उचित है या नहीं।

सीपीओआर फारमूला: सीपीओआर का मतलब होता है हर कमरे पर आने वाला खर्च (हर विभाग का खर्च) को व्यस्त कमरों के साथ विभाजित करना,

सीपीओआर= हर कमरे पर आने वाला खर्च (विभाग का पूरा खर्च)/व्यस्त कमरों की गिनती

उदाहरण के तौर पर, अगर एक कमरे पर हुआ खर्च आई एन आर 25,000 है (सभी विभागों के खर्चों को कवर करना जैसे कि हाउसकीपिंग, लांड्री, मरम्मत और रख रखाव आदि) और होटल में 30 कमरे व्यस्त हैं। प्रति व्यस्त रूम का खर्च निम्नलिखित होगा:

$$\text{CPOR} = 25,000/30 = \text{INR } 833$$



7. ग्राहकों और सहकर्मियों के साथ संचार करना

- यूनिट 7.1 - सहकर्मियों और सुपरवाइजर यूनिट के साथ संचार करना
- यूनिट 7.2 - ग्राहकों के साथ संचार करना
- यूनिट 7.3 - शिष्टता और ग्राहक की संतुष्टि
- यूनिट 7.4 - लिंग और उम्र के साथ संबंधित सेवा



सीखने के प्रमुख परिणाम



इस भाग के अंत में, आप समझने में सक्षम होंगे:

1. सहकर्मियों/प्रधानों के साथ काम करना और डील करना
2. रिपोर्ट कर रहे प्रधान से नौकरी के आर्डर और दिशा निर्देशों को प्राप्त करना
3. एक आदर्श कार्य का वातावरण बरकरार रखना
4. प्रश्न पूछ कर ग्राहक की जरूरतों की पहचान करना
5. उत्पाद और सेवाओं के बारे में अच्छा ज्ञान रखना और ग्राहक के साथ विनम्रता और प्रोफेशनल ढंग से बातचीत करना ग्राहकों के साथ विनम्र लेकिन अव्यक्तिगत रिश्ते का निर्माण करना
6. सही भाषा और टोन का प्रयोग करना और ध्यान से सुनना
7. लिंग/ सांस्कृतिक और समाजिक अंतरों के लिए संवेदनशीलता रखना
8. ग्राहक की उम्मीदों को समझना और सही उत्पाद/सेवा प्रदान करना
9. ग्राहक की असंतुष्टि को समझना और उनकी शिकायतों का संबोधन करना
10. सही शरीर के हाव भाव और पोशाक का कोड बरकरार रखना
11. मेहमान के साथ साफ और प्रभावशाली ढंग से बातचीत करना
12. ग्राहकों के साथ संबंधित किसी भी मुद्दे और विकास के बारे में उनको सूचित करना
13. ग्राहक को तुरंत जवाब देना
14. योग्य उत्पादों और सेवाओं का प्रचार करना
15. ग्राहकों से फीडबैक प्राप्त करना
16. नियमों और शर्तों का अच्छे से विवरण प्रदान करना
17. ग्राहक का सत्कार, अभिवादन और संबोधन अच्छे से करना
18. ईमानदार रवैये से सहयोग प्रदान करना
19. ग्राहक की 100 प्रतिशत संतुष्टि प्राप्त करना
20. ग्राहक की ईमानदारी और ब्रांड के मूल्य को समझना
21. यह सुनिश्चित करना कि ग्राहक सुरक्षित महसूस करे
22. आतंकवादियों के हमलों के दौरान चल रही प्रक्रियाओं को समझना
23. लिंग और उम्र के अनुसार सुख सुविधाओं और सेवाओं को जानना
24. इन जरूरतों को पूरा करने के लिए टीम के साथ ताल मेल बिठा कर रखना
25. महिला सहकर्मियों और ग्राहकों की हर स्तर पर सुरक्षा और विश्वास सुनिश्चित करना

यूनिट 7.1: प्रधानों और सहकर्मियों के साथ संचार करना

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप समझने में सक्षम होंगे:

1. सहकर्मियों/प्रधानों के साथ काम करना और डील करना
2. नौकरी के आर्डर और दिशा निर्देशों को रिपोर्ट कर रहे प्रधान से प्राप्त करना
3. एक आदर्श कार्य का वातावरण बरकरार रखना

7.1.1 नौकरी के आर्डर और दिशा निर्देशों को रिपोर्ट कर रहे प्रधान से प्राप्त करना

एक रूम अटेंडेंट के तौर पर, आपकी जिम्मेदारी आपके रिपोर्ट कर रहे प्रधान की तरफ भी है। आपका प्रधान वह व्यक्ति है जो आपको करने के लिए कार्य देता है। इस लिए यह वह व्यक्ति है जिसको आपातकालीन स्थितियों और ग्राहक के साथ संबंधित मुद्दों के बारे में आपको सूचित करना है। आपके असंतुष्ट कार्य के मामले में आपका प्रधान वह व्यक्ति है जिसको ग्राहक शिकायत कर सकते हैं। अगर आप एक अनुभवी मुलाजिम हैं, आपको सिर्फ नए कार्यों के लिए दिशा निर्देश मिल सकते हैं या ऐसे खास कार्य जो आपने पहले नहीं किये हैं या जो ग्राहक की खास मांग की साथ संबंधित हैं।

अगर आप अनुभवी नहीं है या आपको अनुभव कम है, आपको खास शिक्षा और दिशा निर्देश दिए जाएंगे और यह बहुत जरूरी है कि अपने कार्य को सफलतापूर्वक खत्म करने के लिए आप उनका पालन करें।

7.1.2 ना सुलझी हुई मुश्किलों को उपयुक्त सुपरवाइजर को बताएँ

चाहे एक अटेंडेंट होने के तौर पर ऐसे बहुत से फैसले हैं जिसके लिए आप जिम्मेदार और जवाबदेह हैं, लेकिन हमेशा ऐसे कुछ मुद्दे होंगे जिसके लिए प्रसार की जरूरत है। आपके सुपरवाइजर के साथ आपके रिश्ते का एक भाग है और मुद्दों और जोखिमों का प्रबंधन करने का मतलब है यह जानना है कि मुद्दों का कब और कैसे प्रसार करना है। ज्यादा मुद्दों का प्रसार करना उतना ही बुरा है अगर आप किसी भी मुद्दे का प्रसार नहीं करेंगे। जल्दी प्रसार करें, और ऐसा लगेगा कि आप अपनी नौकरी के लिए उचित नहीं हैं। देरी से प्रसार करें, तो दूसरों को आपकी मुश्किलों का समाधान निकालना पड़ेगा जिसका परहेज किया जा सकता था अगर आप उसके बारे में पहले सूचित करते।

पहले बात यह है कि, यह समझें कि मुद्दों का प्रसार कब करना है। यह सबसे आसानी से आपके सुपरवाइजर के साथ एक ईमानदार बातचीत के साथ हो सकता है यह जानने के लिए कि किस तरह के मुद्दे वह चाहते हैं आप खुद हल करें और किस तरह के मुद्दे हैं जो वह चाहते हैं कि आप उनके साथ बातचीत करें या प्रसार करें। अलग अलग प्रबंधकों की अलग अलग उम्मीदें होती हैं और हर किसी को हस्तक्षेप का अलग स्तर चाहिए होता है।

आप खुद को भी पूछ सकते हैं अगर आपके पास फैसला करने के लिए या कार्य को पूरा करने के लिए ज्ञान है, और अगर आपके प्रधान को इस क्षेत्र में ज्यादा ज्ञान है, चाहे वह अत्यधिक ज्ञान परिणाम को बदल सकता है। इसके अलावा, आप खुद को पूछ सकते हैं कि क्या अब सच में एक ऐसी स्थिति पर पहुंच चुके हैं जिसके आगे आप और कुछ नहीं कर सकते हैं— क्या आपने हर चीज करने की कोशिश कर ली है जिसके बारे में आप सोच सकते हैं और फिर भी आप मुद्दे का समाधान नहीं निकाल पाए हैं?

अगर दूसरे प्रधान और अटेंडेंटों की मदद की आवश्यकता है, यह सोचें कि क्या पहले आप सीधे रूप में उनको शामिल कर चुके हैं या क्या आपने किसी के द्वारा उनसे बातचीत की है। क्या वह आपके सहकर्मी है या वह आपसे ऊंचे स्तर पर मौजूद हैं?

एक बार आप समझ जाएं कि क्या मुद्दों के प्रसार की जरूरत है, आपको साफ और स्पष्ट ढंग से मुद्दों और उम्मीदों का विवरण प्रदान करने की जरूरत है। फालतू की जानकारी प्रदान किये बिना परिस्थिति के बारे में ज्यादा बताएँ। यह सुनिश्चित करें कि आप अलग अलग संभव समाधानों और लाभों/नुकसानों के बारे में चर्चा करें। ग्राहकों, बिक्री, ऑपरेशन, खर्चों और भी बाकी चीजों पर उन परिणामों के बारे में बताएँ जिसके बारे में आप जानते हैं। कोई भी उचित प्रतियोगी जानकारी प्रदान करें जिससे समाधान निकाला जा सकता है।

आखिर में, सबसे जरूरी बात यह है कि, साफ ढंग से बताएँ कि क्या अपने सुपरवाइजर द्वारा क्या उम्मीद रखते हैं। क्या आपको हाँ/ना में उत्तर चाहिए? क्या आप चाहते हैं कि वह किसी और के साथ उस मुद्दे पर चर्चा करें? क्या ऐसा कोई खास कार्य है जो आप चाहते हैं आपका प्रधान करें? क्या कोई ऐसी खास तिथि है जिस तक आपको जवाब या समाधान की आवश्यकता है? या क्या आप सिर्फ इस लिए प्रसार कर रहे हैं ताकि संभावित भविष्य के मुद्दों के बारे में आपका सुपरवाइजर जागरूक हो जाए? यह शायद बुनियादी लग सकता है, लेकिन अगर आप अपने सुपरवाइजर को जानकारी प्रदान कर रहे हैं, आपको यह भी साफ करना है कि आप ऐसा क्यों कर रहे हैं।

अपने सुपरवाइजर तक मुद्दों को उठाकर आप और ज्यादा उपयोगी और सफल अटेंडेंट बन रहे हैं और इससे आप स्टाफ के सदस्य की मदद भी कर सकते हैं, लेकिन आपको यह पता होना चाहिए कि कब और क्यों मुद्दों को उठाना है, उन्हें कैसे उठाना है, और आप जवाब में अपने सुपरवाइजर से क्या उम्मीद रखते हैं।

7.1.3 कार्य के परिणामों की आवश्यकताएं, लक्ष्य, कार्य संपादन के सूचक और प्रोत्साहन

संस्थान के सहयोगी स्टाफ के भाग के तौर पर, आपकी एक अत्यधिक जिम्मेदारी होती है ना सिर्फ ग्राहकों को डिलीवर करना बल्कि अपने संस्थान को भी डिलीवर करना। इस लिए, आपके संस्थान द्वारा नियमित आधार पर सेवा प्रदान किये गए ग्राहकों की गिनती की आधार पर आपके कुछ लक्ष्य और खास कार्य आपके लिए आवश्यक होंगे।

एक रूम अटेंडेंट निम्नलिखित पैरामीटरों पर अव्यवस्थित ढंग से जज किया जाता है:

- आयोजन और सफाई के तहत कमरे के साज और सामानों का प्रबंधन करना
- ग्राहक की व्यक्तिगत चीजों और संस्थान द्वारा प्रदान की गयी चीजों का आयोजन करना
- कमरे में बरकरार रखी गई सफाई
- उनके प्रयोग और एक दिन में उसकी अपेक्षा के तहत तौलियों, पर्दों, साबुन, शैम्पू और खाने की चीजों आदि को बदलना
- कमरे परिसर में की गयी सफाई की गुणवत्ता
- पाखाने/स्नान ग्रह के स्थान में सफाई की गुणवत्ता और इसके साथ ही शौच घर के रख रखाव पर खास ध्यान दिया जाता है

चाहे यह कुछ बुनियादी पैरामीटर हैं, दूसरों में अटेंडेंट और सुपरवाइजर के बीच अंतर सहकर्मी ईमानदारी और संचार, संपर्क भी शामिल हैं जिसके लिए उच्च स्तर की बिचवई और सलाह की जरूरत होती है।

अटेंडेंट के लिए यह जरूरी है कि ग्राहक की गोपनीयता की इज्जत करे और उनकी खास मांगों पर ध्यान दे, जैसे कि जब DND संकेत दरवाजे पर लगा हुआ है तब दरवाजे को न खटखटाना, या उनकी तरफ खास ध्यान देना जिनको मेडिकल आवश्यकताएं हैं। सेवा के साथ संबंधित मांगें पीक मौसम में ज्यादा हो सकती हैं, और इसी समय के दौरान एक व्यक्ति को हमेशा इन मांगों को पूरा करना चाहिए और सभी ग्राहकों पर खास ध्यान देना चाहिए।

नियमित मीटिंगों द्वारा लक्ष्यों, प्रोत्साहन और मापदंड पर गहरी चर्चा मुलाजिम और सुपरवाइजर के बीच एक सेट की हुई उम्मीद के द्वारा की जा सकती है।

यह जरूरी है कि आप एक अटेंडेंट होने के तौर पर समझें, कि आप में ऊपर दी गयी विशेषताओं की उम्मीद की जाती है:

- कार्य करने का एक ऊंचा दर्जा
- विवरण पर ध्यान दें
- शारीरिक तौर पर योग्य और स्टैमिना

- अकेले और एक टीम के रूप में कार्य करने की योग्यता
- दृढ़ता और ईमानदारी
- मेहमानों की गोपनीयता के लिए इज्जत
- मेहमानों के साथ डील करते समय एक विनम्र और शिष्ट तरीका

7.1.4 उच्च गुणवत्ता के कार्य डिलीवर करें और कारण के साथ अपेक्षित देरी के बारे में सूचित करें

मेहमानदारी उद्योग में गुणवत्ता के कड़े स्टैंडर्ड होते हैं और इस उद्योग का एक महत्वपूर्ण भाग होने पर यह एक ऐसी चीज है जिसको बिना किसी संदेह के समझना चाहिए। समझौता ना करने वाली गुणवत्ता विस्तृत बुद्धिमत्ता और यथार्थता के तहत आदर्श ध्यान में बदल जाती है जो कि कार्य करते समय एक साथ चलते हैं। उदाहरण के तौर पर, कमरे का प्रबंध करते समय एक ना समझौता करने वाला स्टैंडर्ड तब प्राप्त होता है जब आप यह सुनिश्चित करते हैं कि पर्दों में कोई मोड़ ना हों, कमरे के फर्श और टेबल के ऊपर हिस्सों पर कोई दाग ना हो और बदलने वाली हर चीज सैनिक ग्रेड उत्तमता से बदली जाए। सौंदर्यपरकता से, अगर आपके संस्थान में एक खास फूल या टावर के आयोजन या अभिवादन करने वाले पेय और खाने की चीजों की तरह एक खास यू एस पी मौजूद है, इसे अत्यधिक ध्यान और साफ कोशिश से आयोजित करना चाहिए। हालाँकि, चाहे आपने अपने प्रोजेक्ट के सूचीपत्र को कितना भी अच्छे से आयोजित क्यों न किया, हमेशा देरी की संभावना रहती है। देरी बहुत सारे कारणों के कारण हो सकती है, कुछ अच्छे, कुछ बुरे और कुछ भेष के रूप में वरदान। प्रश्न यह नहीं है कि देरी होगी या नहीं, (वह होंगी), बल्कि उनके होने पर आप उन्हें हैंडल कैसे करेंगे।

देरी को हैंडल करने के लिए कुछ खास कदम बुद्धिमान तरीकों के साथ निम्नलिखित हैं:

- **वास्तविक डेड लाइन के साथ काम करना शुरू करें:** आप एक घंटे के लिए आराम करने की उम्मीद नहीं रख सकते और फिर 10 के बाद अभी अभी खाली हुई कमरों की सफाई आधे घंटे में नहीं कर सकते जब तक नए मेहमान अंदर नहीं आते। समय प्रबंधन समान कार्य को बहुत सारे कमरों में दोहराने के कार्य के भार को उठाने का एक उपाय है और अत्यधिक जिम्मेदारियों का प्रबंधन करना है
- **ना उम्मीद की जाने वाली चीजों की उम्मीद करें:** दुर्घटनाएं हर समय होती हैं, लेकिन इसका मतलब यह नहीं है कि एक व्यक्ति नौकरी करते समय अपने काम में लापरवाह हो। हालाँकि, एक आसान स्लिप का परिणाम टूटा हुआ फूलदान या गिरी हुई चीजें हो सकती हैं जिसके कारण मेहमान के जाने के बाद सफाई और पहले जैसे कमरे को ठीक करने में ज्यादा समय लग सकता है। आप ऐसे कमरों में भी जा सकते हैं जिसे साफ करने में दुसरे कमरों से ज्यादा समय लग सकता है, और आप इसके लिए आप पहले ही अपने प्रधानों को सूचित कर सकते हैं ताकि अत्यधिक कार्यों को किसी और पर सौंपा जा सके
- **ना उम्मीद की गयी चीजों को कम करने के लिए अग्रसक्रिय रहे:** ऊपर जैसा कहा गया है, आपको फिर भी कार्यों को समय पर पूरा करने के लिए एक कोशिश करनी चाहिए। एक उद्योग में जहाँ मेहमानों के साथ डील करना पड़ता है, यह जरूरी है कि कदम उठाने चाहिए कि इसे जितना हो सके आरामदायक बनाना चाहिए। एक मील आगे जाके और हाउसकीपिंग के शिड्यूल को नियमित रूप से बरकरार रख के आप मेहमान के रहने के अंत तक अत्यधिक कार्य के निर्माण से परहेज कर सकते हैं
- **देरी के कारण हुए नुकसान को कम करने के लिए कार्य करें:** पहले से प्रधानों को सूचित करने से निश्चित मुश्किलों के होने के मामले में मदद हो सकती है। हालाँकि, यह जरूरी है कि देरी के मामले में उसकी जिम्मेदारी को स्वीकार किया जाए जो आपकी गलती के कारण हुई है। इस मामले में, आपको अपनी गलती को स्वीकार करना चाहिए और उसके अनुसार उसे ठीक करने के लिए कार्य करना चाहिए

7.1.5 रख रखाव और मरम्मत के शिड्यूल के बारे में प्रधान के साथ संचार करें

रख रखाव और मरम्मत में किसी भी तरह के मशीनी, प्लम्बिंग या इलेक्ट्रिकल यंत्र की मरम्मत शामिल हो सकती है जो खराब हो गया या टूट गया है (जिसे मरम्मत, खराब या आम रख रखाव)। इस में रोजमर्रा के कार्य भी शामिल होते हैं जो यंत्र को कार्य करने के आर्डर में रखते हैं (जिसे नियत रख रखाव कहा जाता है) या मुश्किल को होने से रोकता है (निवारण रख रखाव)। एमआरओ का मतलब होता है, "सभी कार्य जिनका उद्देश्य होता है एक वस्तु को ठीक करना या उसको पुनः प्रचलित करना जिससे वह आवश्यक कार्य को पूरा कर सके। कार्यों में सभी तकनीकी और अनुकूल प्रशासनिक, प्रबंधकीय, और निगरानी के साथ सम्बंधित कार्य शामिल होते हैं।" ज्यादातर, किसी भी ऑपरेशन के होने पर आपका सुपरवाइजर को इस बात का ज्ञान होता है।

हालाँकि, अगर आपको लगता है आपके कार्य का शिड्यूल इन में से किसी ऑपरेशन के साथ क्लेश हो रहा है, हो सकता है इनके होने के बारे में आपके सुपरवाइजर को जानकारी नहीं हो। इस लिए, यह जरूरी है कि रख रखाव और मरम्मत के साथ संबंधित जानकारी का संचार किया जाए जो संभावित रूप से आपके संस्थान की आम कार्यवाही में बाधा डाल सकता है।

7.1.6 कार्य के स्टैन्डर्ड पर फीडबैक प्राप्त करें

रचनात्मक मीन मेख व्यक्तिगत और व्यावसायिक विकास और रिश्तों की मजबूती का एक महत्त्वपूर्ण अंश होता है। चाहे वह आपके प्रधान, एक उपदेशक, एक प्रवर्तक कोच, या नामरहित सर्वेक्षण द्वारा हो, फीडबैक के साथ संग्रहणशील होना जरूरी है।

लेकिन चली इसका सामना करें, मीन मेख से दुःख होता है। हम सब कहते हैं कि हमें फीडबैक चाहिए, लेकिन असल में हमें नहीं चाहिए होता है। हम असल में सिर्फ यह चाहिए होता है कि सभी हमें पसंद करें और हमें प्यार करें, इसके अंदर फिट बैठने के लिए हम यह चाहते हैं हमारा प्रधान हमें लाजवाब समझे। मीन मेख अपनी परिभाषा के अनुसार होता है यह जानना कि हमारे पास करने के लिए अभी भी कार्य मौजूद है। यह हमारी स्व महत्त्व और अहम में बाधा डालता है।

फिर भी अगर हमें बेहतर होना है तो मिले हुए फीडबैक को स्वीकारने होगा। अगली बार आपको कोई मददगार फीडबैक दे तो इन कदमों को अपने दिमाग में रखें।

- 1. ध्यान से सुनने का अभ्यास करें:** फीड, हालाँकि, दुःख देता है लेकिन देने वाले के लिए सही तरीके में एक सच्चा तोहफा होता है। फीडबैक लेते समय, अच्छा आँख का संपर्क बना कर रखें और अपने शरीर के हाव भावों को खुला रखें— बाहों या लातों को ना जोड़ें! जो आपने सुना है उसका सार प्रस्तुत करें और सही प्रश्नों को पूछें
- 2. कभी भी बहस ना करें:** सिर्फ शुक्रिया बोले: आपकी प्राकृतिक प्रवृत्ति "स्पष्ट प्रश्नों" को सजीव रक्षा में बदलने की हो सकती है। मुश्किल यह है कि चाहे आप सही भी हों— चाहे फीडबैक गलत या बुनियाद के बिना हो— अपने आपको बचाने से देने वाले को लगता है कि आप ग्राही नहीं हैं। संस्था के अंदर आप भविष्य के मीन मेख को बंद नहीं करना चाहते या "अनकोचेबल" का लेबल नहीं चाहते। सकारात्मक मीन मेख के लिए यहाँ सिर्फ एक सही जवाब है, वह है "शुक्रिया"
- 3. मूल्यांकन करें, धीरे धीरे:** जैसे आपको सीधा फीडबैक को अस्वीकार नहीं करना चाहिए, आपको तुरंत उसे स्वीकार भी नहीं करना चाहिए। फीडबैक का धीरे धीरे मूल्यांकन का अभ्यास करें। एक दिन या उससे ज्यादा के लिए उस पर सोच विचार करें। क्या मीन मेख सही लगता हैय क्या वह एक ऐसी चीज है जिसे आप एक सीमा के तौर पर जानते हैं? क्या देने वाले के अंदर अवलोकन करने के लिए दक्षता या विश्वसनीयता है? क्या दूसरे लोगों ने भी समान चीजें आपको कहीं हैं?

7.1.7 पूरे किये गए कार्य को प्रमाणित करें

अगर जो कार्य भी आप कर रहे हैं उसका लाग बनाने की आवश्यकता है, यह लाग एक बहुत ज्यादा विनयशील तरीके में बरकरार रखना चाहिए। इस में वह लाग भी शामिल हो सकता जो पाखानों से संबंधित है जैसे कि सफाई की सप्लाई उदाहरण के तौर पर साबुन, टॉयलेट कागज, हाथ के टिशू, सफाई के लिए एक द्रव्य पदार्थ और पखाने की आम सफाई शामिल है। इसके अलावा, कमरों में बदलने वाले साधनों की गिनती की रिपोर्ट को बरकरार रखना चाहिए ताकि वस्तुओं के स्टॉक का ऑर्डर बना कर रखा जाए। अगर आपका कार्य सुपरवाइजर को यह लाग भेजना है, तो आपको इसका ध्यान रखना चाहिए।

7.1.8 सभी सहकर्मियों को विश्वास, सहयोग और इज्जत दिखाएं

सभी सहकर्मियों को विश्वास, सहयोग और इज्जत दिखाएं और जानकारी और ज्ञान के साथ उनको सहयोग दें। मेहमानदारी उद्योग को चलाने के महत्त्वपूर्ण भाग के तौर पर, आपके लिए यह जरूरी है यह महसूस करना कि आपके सहकर्मी भी वही काम कर रहे हैं जो आप कर रहे हैं, और समान पूल का भाग और समान अनुक्रम को शेयर करने कारण, अपने सहकर्मियों की इज्जत करना बहुत जरूरी है। कार्य के साथ संबंधित मुश्किलों और साथ ही व्यक्तिगत मुश्किलों का समाधान निकालने के मामले में मुलाजिमों का समान पट पर होना एक दूसरे के लिए बहुत जरूरी हो सकता है। दूसरन की मदद करना अच्छी बात होती है—इससे बेहतर टीम के रिश्तों और बेहतर कार्य करने के वातावरण का निर्माण होता है।

यह सही है कि, यह पूरा आपके प्रोजेक्टों या कार्यों की कीमत पर नहीं होना चाहिए। आपको दोनों में संतुलन बना कर रखना है— मदद दें, लेकिन इतनी ज्यादा भी नहीं कि आप अपने काम को खराब कर लें। अगर आपके सहकर्मी बहुत ज्यादा की उम्मीद कर रहा है, आपको उन्हें वापिस मोड़ देना चाहिए (विनम्रता से, अगर संभव हो—यह विवरण देते हुए कि आपके पास करने के लिए और भी कार्य हैं)। इस अभ्यास का समाधान संतुलन है।

अपने सहकर्मियों की इज्जत करने के लिए और उनका सहयोग करने के ये कुछ तरीके निम्नलिखित हैं:

- **नम्र स्वभाव रखें:** अपने सहकर्मियों के नामों को जानिए और कृपालु अभिनंदन के साथ उन्हें मिलें। जब जरूरी हो तब उन्हें बधाई दें, और उनके कार्य की कोशिशों के लिए प्रोत्साहक रिमार्क दें
- **उन्हें काम करने दें:** एक पास काम करने के वातावरण में, जहाँ डेस्क सिर्फ कुछ ही फुट की दूरी पर हैं, तो काम के समय आम बातचीत शुरू हो सकती है। व्यक्तिगत बातचीत को कम से कम करें और दोनों बातचीत करके अपने सहकर्मी के समय को व्यर्थ ना करें
- **सीमाओं की इज्जत करें:** अपने सहकर्मियों को व्यक्तिगतता दें। अगर आफिस का दरवाजा बंद हैं, एक व्यक्ति फोन पर है या किसी और के साथ बातचीत कर रहा है, वहां से चले जाएं और थोड़ी देर बाद आएँ। जब कोई और ग्राहक या किसी और स्टेक होल्डर के साथ बातचीत कर रहा है तो बीच में ना बोलें
- **विश्वास योग्य रहे:** समय पर काम पर जाएं, जल्दी काम छोड़ कर वापी न जाएं और अपनी सभी डेड लाइनों को पूरा करें। अगर कोई शिफ्ट खत्म करने के लिए या प्रोजेक्ट में मदद के लिए निर्भर है, उन्हें जल्दी जल्दी में खत्म ना करें
- **गप्पें ना मारें:** अपने सहकर्मियों के बारे में बातचीत ना करें, गप्पों को ना दोहराएं, बातें ना फाइलें या गलत जानकारी के बारे में वाद विवाद ना करें। इससे आप अनप्रोफेशनल लगते हैं और आप अनजाने में ऐसी जानकारी को बढ़ावा ना दें जो गलत हो
- **ईमानदार रहे:** अगर आपको किसी सहकर्मी से मुश्किल है, या उनके द्वारा कही गयी कोई बात या उनके द्वारा किया गया कोई कार्य आपको स्वीकार्य नहीं है, सीधा उनसे बात करें और एक ईमानदार और इज्जतदार बातचीत करें। व्याकुलता ना दिखाएं और ना ही गुस्सा दिखाएं या दुसरे लोगों के साथ लड़ाई झगड़ा ना करें, बल्कि व्यक्तिगत रूप से नराजगी को दूर करने की दक्षता रखें
- **श्रेय को शेयर करें:** जब बाकी हो तो सहकर्मियों को पब्लिक श्रेय दें जैसे की टीम के प्रोजेक्ट में या सहयोगपूर्ण गुप की कोशिशों में। श्रेय को बांटने से आप अपने सहकर्मियों के समय और कला को इज्जत देते हैं और इससे आप एक ईमानदार व्यक्ति लगते हैं
- **बीच में ना टोकें:** अपने सहकर्मी के वचनों को खत्म ना करें, विचारों को ना टोकें या उनके विचारों के बीच में ना बोलें या बहस के बीच बिना मतलब से कूद ना पड़ें। इससे लगता है कि आप उनकी इज्जत नहीं करते और आप एक निरोधक व्यक्ति लगते हैं
- **सहयोग दें:** टीम के कार्यों और सहकर्मियों के कार्यों में सहयोग दें जैसे कि ब्रेन स्टॉर्मिंग और मुश्किलों का समाधान निकालना। विचार और सलाहें देने के लिए प्रोत्साहक रहे और मददगार फीडबैक प्रदान करें
- **मीन मेख ना निकालें:** सहकर्मियों के कामों में मीन मेख ना निकालें या उनके विचार या सलाह को ना टोकें खास तौर पर किसी पब्लिक फॉर्म जैसे कि मीटिंग में। अपने सहकर्मियों की इतनी इज्जत करें कि वह अपने विचारों को व्यक्त कर सकें और अपने जजमेंट के मनोभावों की परिभाषा दे सकें। बदले में उनसे भी इसी चीज की उम्मीद रखें

7.1.9 संभावित झगड़ों की पहचान करें

झगड़े हो जाते हैं। यह अनिवार्य है। यह हर उस जगह पर होगा जहाँ अलग अलग उम्मीदें रखने वाले लोग मौजूद होते हैं। इससे झगड़ों का प्रबंधन मुश्किल हो जाता है, चाहे बहस, लड़ाई, देर तक रहने वाले झगड़े हों या अंत में लिटिगेशन। सोचे समझे अनुकूल कदमों की सीरीज से झगड़ों को रोका जा सकता है। व्यवसाय और झगड़े के प्रबंधन के क्षेत्रों में पूरे समय के बिचवई और शिक्षक के तौर पर मैं झगड़ों को उसकी आखरी स्टेजों में देखता हूँ— पूरी तरह से होने वाली मुकदमेबाजी या उसके पहले होने वाली बहस के मोड़ में। दस सालों में झगड़ों को देख देख कर मैं यह सीख है कि ज्यादातर शुरू की स्टेजों में ही ठीक किये जा सकते हैं अगर शामिल हुए लोग कुछ ऐसे कौशल का प्रयोग करें जो बिचवई झगड़ों को ठीक करने के लिए करते हैं।

मुलाजिम को बाहर निकालने से पहले या ग्राहक या कार्य के संबंधों के खत्म होने से पहले क्या वह लाजवाब नहीं होगा अगर कंपनियां खुद ही झगड़ों को सुलझा लें इसके पहले कि दोनों तरफ के लोग सुलझाने के लिए हजारों रुपये खर्च करें? शुरु की स्टेजों में झगड़ों को खत्म करने के लिए या उनसे परहेज करने के लिए कुछ उपाय हैं इससे पहले कि झगड़ा बहुत ज्यादा बढ़ जाए:

शांत रहे

थॉमस जेफरसन ने कहा, "सभी स्थितियों में शांत और बिना उलझन के रहने से ज्यादा लाभदायक और कुछ नहीं है।" जो चीज झगड़े को जन्म देती है वह है फैलाव। लोग प्रसार गुस्से में करते हैं। हम में से ज्यादातर लोग समझने के बजाए गुस्से में आ जाते हैं। इसके बजाए, बहस करने के लिए हम सुनना शुरू कर देते हैं। इन टूलों को करने के लिए शांत रहना बहुत जरूरी है। शांत रहने के लिए, बड़े चित्र की तरफ देखने की कोशिश करें। अगर आप उसके बारे में सोचते हैं, ज्यादातर सभी झगड़े समय से ठीक हो जाते हैं। इस लिए जब झगड़ा निश्चित हो जाता है, रुक कर सोचना मददगार होगा कि विकल्प हैं कि वह जल्दी ठीक हो जाएगा। उसी रूप से, क्यों न अब मुश्किल का समाधान निकालना शुरू करें? अंत में, यह एक तथ्य है कि हमारे मशगूल जीवन में ट्रैफिक, मोबाइल फोन, पी डी ए, भरे हुए मेल बॉक्स, बहुत सारे ग्राहक और कम सहयोग इस के कारण हम बहुत ज्यादा तनावग्रस्त होते हैं जितना हम होना चाहते हैं। जब कोई झगड़ा होता है, सबसे लाभदायक चीज यह है कि आप अपने आप को पूछ सकते हैं, "झगड़ा करके मुझे क्या मिल रहा है? हम आम तौर पर दुसरे व्यक्ति को देख सकते हैं और यह पता लगा सकते हैं कि शायद उनका घर पर कोई झगड़ा हुआ हो या उस पर बहुत ज्यादा दबाव हो। हालाँकि, बाद में होने वाली शर्मिंदगी से परहेज करने के लिए जवाब देने से पहले निजी बोइलिंग पॉइंट की अच्छे से जांच करें।

समझने के लिए सुने

अब, ऐसे झगड़े का चित्र बनाए जो अभी अभी हुआ हो। शायद सुबह घर से जाते समय, सहकर्मी या ग्राहक के साथ या शायद किसी परिवार के सदस्य के साथ। जैसे ही इस अनुभव को दुबारा से सोचेंगे, अपने आप से पूछें कि आप कितने ध्यान से सुन रहे थे। मेरी शर्त है कि आप जितना भी सुन रहे थे वह सिर्फ इस लिए कि आप अपने तथ्य को सही साबित करने के लिए बहस कर सकें। जब हम में से ज्यादातर किसी झगड़े में शामिल होते हैं, सबसे पहली चीज यह होती है कि हम सुनना छोड़ देते हैं। एक झगड़े को ठीक करने का या किसी मुश्किल का समाधान निकालने का एक ही तरीका है कि जो दूसरा व्यक्ति बोल रहा है उसे ध्यान से सुना जाए। शायद वह आपको किसी कारण से से चौंका दें, या उनकी बात सच हो। मैं जो सोच विचार करता हूँ मैं यह सोचता हूँ कि लोगों की मौजूद दिलचस्पियां वह उसको जाने देने से हो सकती है और किसी मुद्दे के बारे में अपनी राय बताने के लिए जब तक वह मुझे एक चीज नहीं देते जो समाधान निकालने के तरीके में रुकावट बन रहा है। वह उत्पाद का अनादर करके शुरू कर सकते हैं और इसे व्यक्तिगत रूप के तहत यह कह सकते हैं कि जो लोग उन्हें डिलीवर कर रहे हैं वह सभी अक्षम हैं, लेकिन मुझे लगता है कि यह ज्यादा उनके गुस्से की वजह से होता है। असल में वह किसी का व्यक्तिगत रूप से अनादर नहीं करना चाहते बल्कि यह चाहते हैं कि उनका उत्पाद स्थिर हो जाए।

मनोवैज्ञानिक हमें बताते हैं कि गुस्सा एक दुसरे क्रम का भाव है और यह कि वह रक्षा की प्रक्रिया के तहत डर या दुःख को को कवर करने के लिए प्रयोग किया जाता है। जब कोई गुस्सा होता है, तो आम तौर पर थोड़ा दुःख होता है या शर्मिंदगी के कारण डर होता है, और कभी कभी व्यक्ति गुस्से के कारण जागरूक नहीं होता। लोगों के गुस्से को शांत करने के लिए आपको उन्हें सुनने की जरूरत है। उन्हें सुने। उनहिएं जाने दे जब तक उनका गुस्सा शांत ना हो जाए। तब तक उन्हें गुस्सा करने दे जब तक वह कर सकते हैं और जब तक वह शांत नहीं हो जाते। फिर आप देखेंगे कि व्यक्ति कुछ शांत हो रहा है और फिर अपने आपको सुरक्षित महसूस करता है कि वह आपको बता सके कि वह इतना ज्यादा गुस्सा क्यों है कि बिग्री करने वाले ने दुबारा फोन नहीं किया, और ग्राहक सेवा करने वाला व्यक्ति अस्वीकृत उत्पाद की जिम्मेदारी लेने के बजाए और माफी मांगने के बजाए किसी और पर दोष लगा देते हैं।

लोगों को सही जगह पर लाने के लिए कि वह आप पर भरोसा करें और नाजुकपन दिखा सकें सबसे अच्छी चीज जो आप कर सकते हैं वह है ध्यान से सुनना। ध्यान से सुनने का मतलब होता है सक्रिय भौतिक और मौखिक संकेत कि आप उनके साथ हैं और यह समझ रहे हैं कि वह क्या कह रहे हैं। आसान चीजें जैसे कि सिर हिलाना और यह कहना, "नी" या "ठीक है आगे बोलें जिससे बोलने वाले को लग सकता है कि कहानी आपके द्वारा स्वीकृत रूप से सुनी जा रही है और आप आगे सुनना चाहते हैं। फोन पर, लोग चुप्पी को सुनते हैं और उनकी शिकायतों और विचारों के प्रति आपके भावों को समझ नहीं पाते। यह कहा गया है कि कभी कभी लोग सबसे बुरा अनुभव करते हैं, लोग चुप हो जाते हैं और अपनी कहानी बताने के लिए सुरक्षित महसूस नहीं करते।

"आप कुशल रूप से झगड़े के प्रबंधन तक नहीं चल सकते जब हर कोई भागीदार दूसरों के विचारों को खुद अनुभव नहीं कर पाता— उन्हें क्या चाहिए और क्यों चाहिए।" इसका मतलब है, अगर कोई कहता है कि उत्पाद जो आप लेकर आए हैं वह अस्वीकार्य है, और उन्हें बीच में टोका गया है और उनका मुश्किल बताने से पहले यह पूछते हैं कि क्या चीज स्वीकार्य है, तो वह व्यक्ति को लगता है कि आप बीएस मुश्किल का समाधान निकालना चाहते हैं।

संस्करण यह है कि आप उनकी परवाह नहीं करते या आपको जो उत्पाद से तकलीफ थी, और यह कि आपको ऐसा महसूस हो रहा है कि आप पर दबाव है। ऐसी स्थिति में एक अच्छे ग्राहक की सेवा प्रदान करने वाला व्यक्ति प्रश्नों को पूछने से पहले, ग्राहक को खत्म करने देगा। यह सहजज्ञ के विरुद्ध लग सकता है क्योंकि यह समान से भी ज्यादा ला सकता है, लेकिन यही है जो आप चाहते हैं। लोगों का विश्वास तब बनता है जब आप उनको सुनते हैं। अगर सेलिवेरी के समय उन्हें कोई और मुश्किल हो या लेन देन के साथ संबंधित कोई पहलु है, आउटसेट में यह वही समय है जब आप उसको सुनना चाहते हैं—बाद में नहीं जब आपको लगे कि आप सारे असल मुद्दों को पूरा कर चुके हैं। मुश्किल का समाधान निकालने का एक ही तरीका यह है कि एक ही समय पर सभी टूटे हुए टुकड़ों को टेबल पर रखा जाए इससे पहले कि आप उन्हें एक साथ चिपकाएं। प्रक्रिया के इस भाग में सबसे मददगार प्रश्न यह है (जिसको बिचवर्ड "खुलने वाली स्टेटमेंट" कहा जाता है) कि, "क्या मैं आपको पूछ सकता हूँ—उसका क्या जो आपको बहुत व्याकुल कर रहा था? "या" या उसका क्या जो आपके लिए बहुत ज्यादा जरूरी था?" यह लोगों को मुश्किल की गहराई में जाने का निमंत्रण देता है और आपको यह बताता है कि "असल" मुश्किल क्या है। ज्यादातर, यह तब होता है जब आप सुनते हैं कि आपका प्रधान दुखी है या वह अपनी नौकरी के लिए डरे हुए हैं या कोई और चिंता। यह एक ऐसी मुश्किल है जिसे किसी चीज के साथ हैंडल किया जा सकता है आसान रूप से आपके द्वारा, बेचने वाले या आपकी कंपनी के द्वारा जैसे माफी का पत्र, जिस में उनका संबोधन किया गया हो और जिसके साथ प्रधान की एक नकल हो जिस में पूरी जिम्मेदारी ली गयी हो और मुश्किल के लिए माफी मांगी गयी हो। फिर, आपके पास एक ऐसा ग्राहक होगा जिसे आप रखना चाहेंगे।

सकारात्मक चीजों को अधिक सुस्पष्ट करें

आपके और दूसरे व्यक्ति के बीच कुछ समानता ढूंढना, या उनका निर्माण करना जरूरी है। यह कहने के लिए मददगार और समानुभूति रखने वाला होगा, 'लड़के, मुझे पता है तुम्हारे दिमाग में क्या चल रहा है। कुछ समय पहले मैं भी समान अवस्था से गुजरा हूँ। चलो मुझे देखने दो मैं इसके बारे में क्या कर सकता हूँ।' यह अवस्था को सामान्य बनाने में मदद करता है। यह किसी को बताता है कि वह अकेला/अकेली नहीं है जो इस चीज से गुजरी है और यह की उसका/उसकी अभिक्रिया सामान्य है। जो लोगों को सीधा शांत कर देती है।

अपने मामले को चतुराई से ब्यान करें

यहाँ महत्त्वपूर्ण बात यह है कि चीजों पर निवारक बने बिना लोगों का आपके विचार को समझाने में मदद करना। उस हद तक जहाँ तक आप उन्हें शांत कर सकते हैं, तो जो आप कह रहे हैं उसको वह और ध्यान से सुनेंगे। कुछ तथ्य जो आपके हैं उन्हें अपने कब्जे में रखना चाहिए— जो अपने या आपकी टीम ने गलत किया है उसके लिए माफी मांगनी चाहिए और उसे पहले करना चाहिए। इससे अगली बार जो आप कहना चाहते हैं उसे वह सुनते हैं। इसके साथ ही, यह कोशिश करें कि उन मुद्दों को ना उठाया जाए जिसमें तथ्यों के तहत अंतर हो। संदेह का कुछ लाभ छोड़ दे। शिड्यूल पर आई किसी चीज पर जोर देने के बजाए, बेहतर होगा कि आप स्वीकृति के लिए संदेह के लिए जगह छोड़ दे। "मेरी जानकारी यह बताती है कि वह शिड्यूल में आ रहे हैं। मुझे इसे ध्यान से देखना होगा।" चाहे आप सही हो सकते हैं, उन्हें मनाने के लिए आपको और ज्यादा जानकारी को सही ढंग से इकट्ठा करना होगा, और अगर आप सही नहीं हैं, तो गलत चीजें ब्यान करने के लिए आपको माफी नहीं मांगनी है। अपनी स्थिति और दिलचस्पियों के बारे में बताने से मदद मिलती है। इसका मतलब यह होता है कि बजाए कि यह बताने के कि आपके उत्पाद में कोई खराबी नहीं है, जो कि बहस का कारण बन सकता है और आपकी स्थिति को कोई सहयोग प्रदान नहीं करता, बेहतर होगा कि आप कोई मददगार चीज प्रदान करें, जैसे कि एक व्यक्ति के तहत अपने ही उत्पाद की जांच करने के लिए किसी और को भेज कर दूसरा विचार प्रदान करें। उस तरह, ग्राहक आपको यह बता और दिखा सकेगा कि क्यों उत्पाद सही ढंग से काम नहीं कर रहा है। जो आप करना चाहते हैं उस में आपकी स्थिति सबसे नीचे मौजूद है। हालाँकि, उसके लिए आपका कारण—आपकी दिलचस्पी—शायद आपका बोनस आपके रिटर्न के साथ सीधा बंधा हुआ है, और यह कि इस विश्व में इस मुश्किल का समाधान निकलने के लिए आपके पास प्रोत्साहन है यह एक और तरीका है। आप यह प्रदान कर सकते हैं कि वह चीजें क्या है, ताकि आप उनसे कोई चीज लेकर जा रहे हैं या उनके अनुरोध को नहीं सुन रहे हैं, बल्कि उसकी जगह सकारात्मक विकल्प प्रदान कर रहे हैं।

इसे करने का एक और तरीका है श्मेरे संकेतों का प्रयोग करना। "एक श्मेरा संकेत का मतलब होता है," जब आप पिछली रात घर नहीं आये थे, मैं और आपके पाप बहुत चिंताग्रस्त हो गए थे। अगली बार हम चाहते हैं कि अगर आपको देरी हो जाए तो फोन कर दें, ताकि हमें पता हो कि आप ठीक हैं क्योंकि हम आपसे प्यार करते हैं और हमें आपकी चिंता है।" जब हम किशोर अवस्था में हम में से ज्यादातर के माता पिता ऐसे ही होते थे, सही? गंभीर रूप से, आप सोच सकते हैं हमने क्या प्रतिक्रिया की होगी अगर हमारे द्वारा याद रखे गए वातावरण के बजाए उन्होंने कुछ और किया होता जैसे कि पूरे जीवन के लिए भूग्नस्त कर देना या बिस्तर पर पटक देना?" "मेरे" संकेत जरूरी हैं क्योंकि वह सीधा स्थिति के बारे में बताने के बजाए बोलने वाले की आँखों द्वारा अनुभव का विवरण प्रदान करते हैं (इस मामले में सजा)। इससे जिस व्यक्ति से आप बात कर रहे हैं वह निरस्त्र हो जाता है, और आपको अगला ब्यान देने के लिए उन्हें लड़ाई लड़नी पड़ती है।

मुश्किल पर हमला करें, व्यक्ति पर नहीं

आपके तथ्यों को और ध्यान से सुना जायेगा, अगर आप अपनी टिप्पणियों को व्यक्तिगत नहीं रखेंगे और सिर्फ मुद्दे के बारे में बात करेंगे। लोगों पर यह इलजाम लगाने के बजाए कि वह चीजों को खराब कर देते हैं", यह कहना बेहतर होगा कि, "हमें इस चीज पर ध्यान देना होगा कि इसमें बदलाव क्यों आते हैं।" ज्यादातर बयानों में, जो हम झगड़ों के दौरान बोलते हैं, हम अपने खुद के गुस्से से लड़ रहे होते हैं और जो दिमाग में आती है तथ्य में तीखी टिप्पणी डालना चाहते हैं। आपको बेहतर तरीके से सुना जायेगा और मुद्दे का समाधान निकालने के ज्यादा बेहतर मौके होंगे जैसा आप चाहते हैं अगर आप खुद को संभाल लें और तीखी टिप्पणी को बाहर रखें। सच में, यह ई मेल के लिए आसान है और आमने सामने की अस्वीकृति में इसके लिए ज्यादा एकाग्रचित्त होने की जरूरत है।

आरोप लगाने के खेल से परहेज करें

मुश्किल का समाधान निकालने में आरोप लगाने से सिर्फ एक ही स्थान में मदद मिलती है—अगर आप खुद पर आरोप लगाते हैं। अक्सर बोलना और यह बताना की गलती किस की है कभी अच्छा कार्य नहीं करता अगर आपको मुश्किल का समाधान निकालना होता है। यह एक परिवर्तन होता है और कभी कभी महंगा पड़ता है क्योंकि अगर व्यक्ति उत्तरदायी महसूस करता है, वह अक्सर बातचीत की जांच करता है। मुश्किलों का समाधान निकालने की योजना होती है उँगलियाँ उठाने की बजाए मुश्किल का समाधान निकालने पर ध्यान देना। इस चीज पर फोकस करें कि मुश्किल का समाधान निकालने के लिए आप और दूसरे लोग क्या कर सकते हैं और कैसे उसे बेहतर बना सकते हैं, और आपको पता लगने से पहले वह ठीक हो जायेगा।

भविष्य पर ध्यान दें, अतीत पर नहीं

अतीत में, शामिल हुए व्यक्तियों के बीच हमारे पास खरीदारी का ऑर्डर है, ठेका, समझौता और डील जैसा उसे समझा गया था। वर्तमान और भविष्य के काल वह होते हैं जहाँ समाधान खत्म हो जाता है। इस पर ध्यान देने के बजाए कि क्या गलत हुआ या किसको क्या करना चाहिए था, झगड़े का समाधान निकालने का रहस्य होता है कि उस मुश्किल का हल ढूँढा जाए और उस चीज पर ध्यान दिया जाए जिससे मुश्किल का समाधान निकाला जा सकता है। एक बार वह हो जाए, कंपनियाँ अतीत काल में यह देख सकती हैं कि क्या गलत हुआ था और गुणवत्ता नियंत्रण और कुशलता को कैसे सुधारा जा सकता है। हालाँकि, जब कोई मुश्किल होती है जिस में कोई गुस्से वाला ग्राहक या असंतुष्ट मुलाजिम शामिल है, समाधान यह है कि कोई भी दिलचस्पी रखता है।

सही किस्म के प्रश्न पूछें

प्रश्न जैसे कि, 'ऐसा क्यों है? या 'आप क्या सोचते हैं कि वह क्या हो सकता है?' जिस व्यक्ति से आप बात कर रहे हैं उसे निवारक बना सकता है। वह व्यक्ति के फैसले या विचार पर सहज रूप से प्रश्न उठाता है, और इसके साथ ही अशिष्ट लग सकता है। अक्सर, लोग ऐसे छोटे, सीधे प्रश्न पूछते हैं, ऐसी किस्म जो एक पुलिस अफसर की जांच पड़ताल या वकील की दोगली परीक्षा की तरह लग सकता है। यह प्रश्न इस लिए डिजाइन किये गए हैं ताकि जो आप लोगों से चाहते हैं वह आपको मिल जाए, बजाए कि किसी चीज के बारे में बताने की मंजूरी प्रदान करते हैं जो वह चाहते हैं आपको पता हो। अगर आप चाहते हैं कि कोई आपको सही जानकारी प्रदान करे, बजाए कि बहस करने से, बेहतर होगा कि आप उन्हें पहले थोड़ी जानकारी दें। उदाहरण के तौर पर, "क्योंकि मेरे पाद मेरे सामने पि ओ को नकल नहीं है, यह मेरी जांच पड़ताल करने में मदद करेगा अगर आप मुझे इस बारे में और बता सकते कि कैसे आपके आर्डर में दिए गए रंगों की जानकारी दी गयी है। उन्हें यह बताना कि आप क्यों पूछ रहे हैं, पहले अपनी अभिलाषा आगे रखें, ताकि उन्हें उसे समझना ना पड़े। यह प्रश्न पूछने का ढंग व्यक्ति को यह बताता है कि आप अपनी नौकरी कर रहे हैं और समाधान निकालने के लिए कुछ तथ्यों का पता लगा रहे हैं। अपने अनुरोध को एक संतुलित और चौकस टोन में डिलीवर करने से, जिस व्यक्ति से पूछ रहे हैं उसे कम निवारक बनाता है और जो आप चाहते हैं उससे ज्यादा पाको प्राप्त होता है। दूसरे किस्म का प्रश्न खास तौर पर मददगार होता है जब आप खुले स्वभाव में जानकारी को इकट्ठा कर रहे होते हैं। यह सीधे पूछे जाने वाले प्रश्नों के विरुद्ध होता है, और यह दूसरे व्यक्तों आपको यह बताने के लिए निमंत्रण देते हैं कि वह अवस्था के बारे में किस चीज को महत्वपूर्ण समझता है। "क्या आप मुझे बता सकते हैं कि शुरुआत में क्या हुआ था?" "या" ऐसा लगता है यह आपके लिए काफी निराश युक्त होगा यह आपको ज्यादा जानकारी दे सकता है जिसका प्रयोग आप बाद में मुश्किल का समाधान निकालने के लिए कर सकते हैं।

अपनी लड़ाइयों का चुनाव करें

प्रश्न पूछते समय यह भी जरूरी है कि आप अपनी लड़ाइयों का चुनाव करने का याद रखें। मनषय का बर्ताव निवारक बनने या बहस करने के बिंदु तक हमें हमेशा सही बनाता है जो बड़े चित्र में मतलब के नहीं होते। दूसरे व्यक्ति को पूछना भी अनुकूल खेल है, "एक से दस तक के स्केल में, यह मुद्दा आपके लिए कितना जरूरी है? अगर मुद्दा आपके लिए पांच है और जिससे आप बात कर रहे हैं उसके लिए नौ है, सबसे अच्छा होगा कि आप उस तथ्य को उठाएँ और जब एक वस्तु आपके लिए बहुत जरूरी हो तो समान स्केल का प्रयोग करें। क्योंकि, व्यापारिक रिश्ते जैसे कि मेरे भाई के ससुर के उसे एक बार विवाह के बारे में कहा था, एक 60-60 प्रस्ताव।" ज्यादातर लोग सोचते हैं कि वह 50 50 होना चाहिए, लेकिन सच यह है कि कितने कोई व्यक्ति देता है उसके अनुसार वह हर एक व्यक्ति के विचार अनुसार एडजस्ट किया जाता है। कितना उन्हें प्राप्त होता है, वह 60-60 प्रस्ताव है। एक और विवाह संबंधी प्रस्ताव यहाँ मददगार है, क्या आप सही बनना चाहते हैं, या आप खुश रहना चाहते हैं?

ऑफर लिंक करें

गाड़ियों की बिक्री करने वाले यह हमेशा करते हैं। वह आपसे पूछते हैं कि आप अपना मासिक भुगतान कितना चाहते हैं और फिर गाड़ी की कीमत, कर्ज पर ब्याज का दर या लीज सेट करते हैं ताकि वह आपके मासिक भुगतान के साथ मेल खा सकें। वास्तविक रूप में, यह कहने का एक तरीका होता है, "मैं या तो यह या वह कर सकता हूँ, आपके लिए कौन सा बेहतर होगा?" यह सिर्फ बिक्री कौशल है—लोगों को दो सकारात्मक चीजों के बीच चुनाव करने का मौका देना, ताकि उन्हें ऐसा लगे कि आप उनकी मदद कर रहे हैं।

रचनात्मक रहे

ब्रेनस्टॉर्म करें। यह याद रखें कि सब कुछ बेंचनीय है। बॉक्स के बाहर सोचने के लिए आजाद महसूस करें ताकि परिणाम को बढ़ाया जा सके। इसे ऐसा बनाए कि कुछ भी मुश्किल नहीं है। समाधानों के साथ रचनात्मक बनने में ज्यादा समय लगता है, लेकिन यह जीतने का एक समाधान प्रदान कर सकता है। झगड़े का सबसे अच्छा समाधान है उस में से ज्यादा व्यापार प्राप्त करना। वास्तविक रूप में, एक आम मुश्किल का समाधान निकालने वाली तकनीक है यह प्रस्ताव रखना कि कैश को वापिस करने के बजाए, ग्राहकों को भविष्य के ऑर्डरों पर गहरी छूट देना यह दिखाने के लिए कि आप एक अच्छी नौकरी करने के काबिल हैं। ज्यादातर लासूट जिनको मैं जीतने के समाधानों के साथ सेटल करता हूँ, जहाँ समझौता करने के बजाए, हम समाधान निकालने के लिए सहयोग देते हैं ताकि सबको लाभ प्राप्त हो सके। इस में खुले स्वभाव के प्रश्न पूछने के लिए ध्यान से सुनने की और अच्छी जानकारी को इकट्ठा करने की आवश्यकता होती है जिसका प्रयोग आप भविष्य में प्रस्ताव रखने के लिए करेंगे जो दूसरों की दिलचस्पियों के साथ मेल खाते हैं। उदाहरण के तौर पर, आपको उन चीजों के बारे में पता चल सकता है जो एक आर्डर पर प्रभाव डाल रहे हैं। यहाँ से, आप रचनात्मक समाधानों का निर्माण कर सकते हैं जो टूटी हुई वस्तुओं को बदल सकते हैं या दुबारा से सारे आर्डर को करने के लिए पैसे का प्रयोग करने के बजाए, आप कम पैसे के प्रयोग से कुछ दर्जन कमीजों को लोगो के साथ शिप कर सकते हैं ताकि आपका सहकर्मी प्रधान के सामने हीरो बन सके।

विश्वस्त रहे

आप इसे कर सकते हैं! क्योंकि अब आपके पास यह टूल हैं, यह आदेशक है कि आप उसके लिए कुछ करें। आप अपने ग्राहकों और सहकर्मियों के लिए जिम्मेदार हैं।

समझौते की खुशी मनाएं

इस तरह का समझौता एक कठिन प्रक्रिया है। यह लंबे समय के लिए दो लोगों को बेआराम, संभावित झगड़ालू स्थिति में रखता है ताकि विश्वास का निर्माण दुबारा से किया जा सके और सबसे अच्छी चीज के बारे में पता लगाने के लिए रचनात्मक बना जा सके। सबसे तेज होने के बजाए, समाधान निकालें। एक बार वह प्राप्त हो जाए, आप और जिस व्यक्ति से आप बात कर रहे हैं दोनों पीठ पर एक अच्छी थपथपी के योग्य हैं। एक ऐसे झगड़े के समाधान निकालने पर दुपहर या रात के भोजन के लिए बाहर जाना गलत नहीं है जिसके कारण तबाही हो सकती है, बल्कि जिसका समाधान जीत के तहत निकाला गया है जिस में सभी संतुष्ट हैं। ज्यादा गंभीर झगड़ों से परहेज करने के लिए यह एक महत्वपूर्ण प्रक्रिया है जैसे कि लासूट और मुश्किल से बनाए हुए ग्राहकों को खोना। इस समाधान को निकालने के बाद खुद को और अपने सहकर्मी को बधाई दें। क्योंकि, आपकी कंपनी और उसके जीवन से ज्यादा जरूरी और कुछ नहीं है। आपकी कंपनी के जीवन के लिए इससे बेहतर और कुछ नहीं है कि शान्ति बानी रहे और उठ रहे निश्चित झगड़ों का समाधान निकाला जाए। ग्राहकों, सप्लाय करने वालों, मुलाजिमों और प्रबंधक टीम के साथ शान्ति के निर्माण के बारे में सीखें।

इन टूलों का प्रयोग करने में धैर्य की आवश्यकता होती है और आम तौर पर पुराने बर्ताव को बदलना पड़ता है। हालाँकि, अगर फ्रंट लाइन पर लोगों को मनुष्य के साधनों, ग्राहक सेवा और ग्राहक के रिश्तों में आसान टूलों का प्रयोग करना पड़ता है जैसे कि यह हैं, उस स्तर पर वह ज्यादा झगड़ों का समाधान निकालेगा, जिससे वह वैध विभाग और बिछवाई के आफिस से बाहर रहेंगे।

7.1.10 जब भी जरूरत हो सहकर्मियों का सहयोग लें

पहले स्थान पर दूसरों की मदद करके विनम्र ढंग से अपने अनुरोधों के जवाब प्राप्त करें

दूसरों की मदद करने वाला बनके एक सकारात्मक मर्यादा का निर्माण करके दूर आपकी मदद करना चाहेंगे—वह लोग भी जिन्होंने सीधे रूप में मदद नहीं की है। लेकिन ध्यान में रखिये कि मर्यादा के प्रभाव कम समय के लिए होते हैं, जैसे कि एनएटी और मैंने अपनी खोज में यह सीख है किरू मदद के लिए एक पुरानी मर्यादा आपको कुछ नहीं देता। दूसरों की नियमित आधार पर मदद करके आप नियमित रूप से अपनी मर्यादा का नवीकरण कर सकते हैं।

वापिस करने की इच्छा मनुष्य जाती में बहुत कम पाई जाती है, जैसे स्नायु विज्ञानी ने परख कर देखा है, और आदान प्रदान करने का नियम इतना ज्यादा शक्तिशाली है कि अगर अपने दूसरों की डमडु की है तो आप वापिस मदद की उम्मीद कर सकते हैं। यह दिमागी तौर पर एक लाभ का भी निर्माण करता है जो उसे प्राप्त करने की कोशिश करते हैं—और मदद माँगना और आसान हो जाता है अगर आप दूसरों की मदद करते हैं।

यह जाने कि आपको क्या पूछना है

यह आसान लगता है, लेकिन बहुत ज्यादा लोग अनुरोध करने के कार्य को मुश्किल समझते हैं। आपका कोई भी प्रश्न हो, उसे अच्छे से सोचना सुनिश्चित करें और अगर फिर आपको समाधान निकालने में कोई मुश्किल आती है, आपको पूछने की जरूरत है। आपके मन जो भी प्रश्न हो चाहे आपको अपने प्रधान से पूछना हो या सहकर्मियों से सीधा और स्पष्ट पूछें।

होशियारी से पूछें

कुछ अनुरोध इतने गलत तरीके से किये जाते हैं कि जवाब देना मुश्किल हो जाता है। एक अच्छे से प्रतिपादित किया गया अनुरोध होशियारी की निशानी होती है—खास, विचारपूर्ण (आपको उसकी जरूरत क्यों है), कार्य के तहत अभिविन्यस्त (करने के लिए कुछ कहें), असली (यथार्थ, बनाया हुआ नहीं है), सीमित समय (कब आपको उसकी जरूरत है), एक होशियारी से किया गया अनुरोध का जवाब देना आसान होता है बजाए कि उसके जिसने इस मापदंड को पूरा न किया हो। मुश्किल का विवरण प्रदान करते समय बिना फालतू जानकारी के यह समय और कोशिश दोनों को बचाती है और ज्यादा कुशलता से एक सही परिणाम पर पहुंचाती है।

एक ऐसी सभ्यता का निर्माण करें जहाँ मदद माँगने के लिए प्रोत्साहित किया जाए

काम के वातावरण में टोन, नियमों और अभ्यासों से मदद माँगना और करना आसान बनाए। यह याद रखें कि आदान प्रदान करने एक दो रास्तों वाली सड़क है। व्यक्तिगत सफलता और सकारात्मक सभ्यता के लिए के लिए देना और लेना जरूरी है। अगर आप दे रहे हैं लेकिन मदद नहीं मांगते हैं, यह याद रखें कि लोग आदान प्रदान करना चाहते हैं। और एक लीडर के तौर पर, मदद माँगना और करना एक नियमित अभ्यास बनाए।

7.1.11 समय पर सहकर्मियों को जरूरी जानकारी पास करें

सरी जानकारी, चाहे वह छोटी हो या बड़ी उसे पास कर देनी चाहिए जिसके लिए है। किसी के लिए कुछ खास नोटिस हो सकते हैं जिसके बारे में आपने सुना है या जिसको आपने देखा है और आपको यह ध्यान रखना चाहिए कि आप उन्हें अपने सहकर्मियों तक जितना जल्दी हो सके पहुंचा दें।

इसी तरह, आपातकालीन स्थितियों, नवीकरण, मरम्मत या कोई बदलाव या शिड्यूल के बारे में कोई भी जानकारी तुरंत ही पास कर देनी चाहिए ताकि दूसरों के लिए समय को लेकर कोई परेशानी ना हो।

7.1.12 जिम्मेदारी के साथ बर्ताव करें और विनम्रता से बात करें

मुलाजिम के आचार संहिता का पालन करना और इसके साथ ही कार्य के साथ संबंधित बात चीत में दक्षता को बरकरार रखना जरूरी है। आपके कार्य के स्थान में कार्य के स्थान के बाहर के रिश्ते के साथ निरपेक्ष बुरा व्यवहार शामिल नहीं होना चाहिए। काम के समय विनम्रता से बात करना जरूरी है, गलत या अनौपचारिक बातचीत से परहेज करें। सही बर्ताव मेहमानदारी उद्योग का आधार होता है और इस उद्योग के प्रतिनिधि के तौर पर, इसे बरकरार रखना जरूरी है और कार्य के स्थान पर बातचीत करते समय बहुत ज्यादा चौकसी बरकरार रखें।

7.1.13 अलग अलग कार्यों के सहकर्मियों के साथ बातचीत करें ताकि उनके काम की प्रकृति को समझ सकें

आपके संस्थान में चलने वाले दूसरे विभागों के मुलाजिमों जैसे कि पाक शाळा संबंधी, रख रखाव, स्टॉक आदि के साथ बातचीत करना ऑपरेशनों के बड़े दृष्टिकोण के विकास में मदद करता है। बातचीत द्वारा अपने विभाग और दूसरों के बीच दूरी को खत्म करने के लिए निम्नलिखित कुछ तरीके हैं:

- 1. उनको अपने से अलग मत समझें:** जब आप एक मुलाजिम हैं और आफिस के दूसरे विभागों के साथ प्रभावशाली ढंग से संचार करने की कोशिश कर रहे हैं तो सबसे पहली चीज जो आपको अपने दिमाग में रखनी है वह है कि दिन के अंत में आप सब लोग हैं अगर मैं विग्रम और स्नेहपूर्ण हैं तो आपको बिलकुल भी मुश्किल नहीं होगी! कोई फर्क नहीं पड़ता कि वह कौन सा विभाग है या जिस विभाग में आप कार्य करते हैं उसको ऊंचा या नीच समझा जाता है, बर्ताव पर उसका किसी भी तरीके से बिलकुल प्रभाव नहीं पड़ना चाहिए। लोगों को व्यक्तिगत विशेषता के रूप में ध्यान में रखना चाहिए
- 2. उन चीजों के बारे में सोचें जो आप में और उन में समान हैं:** अगर कार्य के स्थान में आप दूसरे विभागों के लोगों के साथ बातचीत करने की कोशिश कर रहे हैं, तो आपको यह करने की आवश्यकता है कि जो आप लोगों में समान चीजें हैं उनका प्रयोग बातचीत को शुरू करने के लिए करना चाहिए। यह एक ऐसी चीज है जीडीए करना जरूरी नहीं है खास तौर पर तब जब कोई ऐसा है जिसके पास व्यर्थ में गपशप मारने का तोहफा मौजूद है, लेकिन दूसरी तरफ अगर आप एक ऐसे व्यक्ति हैं जो लोगों के बीच जल्दी घुल मिल नहीं पाते तो जो आप बात करना चाहते हैं उसके बारे में पहले सोचने से यह आसान हो जायेगा। अगर आप एक मजेदार और जानकार व्यक्ति हैं तो प्राकृतिक रूप से लोग आपकी तरफ खींचे चले आएंगे
- 3. किसी भी तरह से उद्दाम की तरह बर्ताव ना करें:** कार्य के स्थान में जब आप दूसरे विभाग के लोगों को मिलते हैं या उनसे बातचीत करते हैं आपको ऐसे नहीं दिखाना चाहिए कि उनसे बात करके या वहां मौजूद रह कर उन पर कोई एहसान कर रहे हैं। अगर आप उद्दाम की तरह बर्ताव करते हैं या अभिमानी लगते हैं तो कोई आपसे संचार नहीं करेगा ना ही बात करेगा। तो चाहे कुछ भी हो, यह सुनिश्चित करें कि आपके शरीर के साथ साथ मुख के हाव भाव सही हों ताकि आपके बर्ताव से लोग खराब महस्सो ना करें। आपके बर्ताव से उन्हें पता चलेगा कि आप किस तरह के व्यक्ति हैं।
- 4. ऐसे दिखाएं कि आप दोस्ती का हाथ बढ़ा रहे हैं:** सबसे पहली बार से जिस समय आप दूसरे विभागों के लोगों से मिलते हैं ऐसा नहीं लगना चाहिए कि आप इच्छा के विरुद्ध उनसे बात कर रहे हैं, बल्कि उन्हें शुरू में ही ऐसे लगना चाहिए कि आप दोस्ती का हाथ बढ़ा रहे हैं और सिर्फ उन लोगों को बेहतर तरीके से जानने की कोशिश कर रहे हैं जिनके साथ आप एक ही छत के नीचे काम कर रहे हैं। जब आप दिल से बोलते हैं और अजीब बर्ताव नहीं करते, तो लोग आपकी इस आदत की तारीफ करते हैं। लेकिन फिर भी अच्छा बर्ताव करने में और बहुत ज्यादा अच्छा बर्ताव करने में थोड़ा अंतर होता है, तो यह सुनिश्चित करें कि आप इस बात का ध्यान रख रहे हैं और ऐसा बर्ताव नहीं कर रहे हैं जो सही नहीं है।
- 5. ऐसी चीजों के बारे में बात करें जो आफिस की सीमाओं के बाहर होती हैं:** अगर आप समुद्र पर हैं तो दूर विभागों के लोगों के साथ कार्य के स्थान पर क्या बात करनी है तो यह बेहतर होगा कि आप उनसे उस बारे में बात करें जो आफिस की चार दीवारों के बाहर की हो, ऐसी चीजों में वर्तमान के राजनीतिक मुद्दे, अर्थव्यवस्था के बारे में बातचीत या रोजमर्रा की बातें जैसे कि मौसम। कभी कभी ऐसी चीजों के बारे में बातचीत करनी बेहतर होती है जो आफिस के बाहर हो रहे हैं क्योंकि अगर आप उनके साथ उन चीजों के बारे में बात करेंगे जो आफिस के अंदर हो रही है तो ऐसा लगेगा कि आप आफिस में नकारात्मक भावनाएं फैला रहे हैं
- 6. कभी भी अपने बोलने के तरीके में बहुत ज्यादा अनौपचारिक ना हो जाएं:** चाहे आप कितनी भी दोस्त बनाने की इच्छा रखते हैं और अपने दोस्ती के ग्रुप को बढ़ाना चाहते हों, इसका मतलब यह नहीं है कि शुरुआत में ही आप दूसरे विभाग के लोगों के साथ अनौपचारिक और अनियमित ढंग से बात करना शुरू कर दें। हर समय यह सुनिश्चित करना जरूरी है कि जो आप कह रहे हैं उसके बारे में ध्यान रखें और यह जांचें कि वह आपसे बात करने में दिलचस्पी रखते हैं या नहीं। एक बार एक व्यक्ति के तौर पर आप उन्हें अच्छे से जान जाएं और श्रेणी के रूप में यह जान जाएं कि कौन आपका दोस्त है और कौन नहीं, तो फिर आप चीजों को आगे लेकर जा सकते हैं और अनौपचारिक हो सकते हैं

7. **चाहे कुछ भी हो अपने से उच्च व्यक्ति का मजाक उड़ाना ठीक नहीं है:** दुसरे विभागों के लोगों के थोड़ा नजदीक आने की कोशिश में, आपका यह सोचना ठीक नहीं होगा कि कंपनी के प्रधानों या अपने से उच्च व्यक्तियों का मजाक उड़ाया जाए। अगर आप ऐसा करते पकड़े जाते हैं, तो हो सकता है आपका कंपनी में नाम खराब हो जाए, बल्कि आपकी नौकरी खो जाने का भी जोखिम मौजूद होता है। यह ध्यान में रखें की अच्छा समय गुजारना और मजाक करना बुरी बात नहीं है लेकिन आपको अपनी सीमा में रहना चाहिए और किसी की भी भावनाओं को ठेस नहीं पहुंचानी चाहिए
8. **आपके विभाग में क्या हो रहा है उसकी जानकारी को शेयर ना करें:** अगर आपने अपने दिमाग में सोच लिया है कि आप कार्य के स्थान में प्रभावशाली ढंग से दुसरे विभागों के लोगों के साथ संचार करेंगे तो यह एक बहुत ही सकारात्मक विषय है और आपको अपने आप पर गर्व महसूस होना चाहिए, लेकिन जैसा की कहा गया है, आपको यह सुनिश्चित करना चाहिए कि चाहे कुछ भी हो या आप लोगों के कितने भी करीब आ जाएं आपको अपने विभाग की गुप्त जानकारी को उनके साथ बांटना नहीं चाहिए। व्यापारिक दुनिया कुटिल होती है और आप कभी नहीं बता सकते कि कौन आपका सच्चा दोस्त है और कौन नहीं। अपने गार्ड को अगर आप नीचे नहीं करेंगे तो इससे आपको बहुत लाभ प्राप्त होगा
9. **यह सुनिश्चित करें कि आप कार्य के स्थान की राजनीति में शामिल ना हों:** लोगों को जाना एक लाभदायक चीज है क्योंकि आपको नहीं पता कब आपको किसी की मदद या सहायत की आवश्यकता पद जाती है, जैसा कि यह कहा गया है, कुछ अच्छे नंबरों को पाने के मामले में, आपको यह सुनिश्चित करना है कि आप कार्य के स्थान की राजनीति में शामिल ना हों। कार्य के स्थान पर आदर्श प्रतिस्पर्धा एक अच्छी चीज है और सहकर्मियों की खूबियों को निखारती है, लेकिन दूसरों के साथ आपकी बातचीत प्रसिद्ध होने के लिए नहीं होनी चाहिए या कोई व्यक्तिगत लाभ के लिए नहीं होनी चाहिए। अपनी अंतरात्मा को हर समय अपना मार्गदर्शन करने दें
10. **अपने विभाग में काम कर रहे लोगों से दूर ना हो जाएं:** एक बार आप काम के स्थान पर दुसरे विभागों के लोगों के साथ खुल जाए, यह सुनिश्चित करें कि मेल तोल में आप अपने विभाग के लोगों से दूर ना हो जाएं। अगर आप अपने विभाग में लोगों के साथ सही तरीके से काम करने की कोशिश नहीं करेंगे तो छोटे से छोटे काम को पूरा करना आपको बहुत मुश्किल लगेगा। तो आफिस में संतुलन को बनाना सुनिश्चित करें। ताकि आप अपनी मन की शान्ति को बरकरार रख सकें, क्योंकि दिन के अंत में, बहुत ज्यादा एक चीज अच्छी नहीं होती
11. **अपने व्यक्तिगत जीवन को व्यापारिक जीवन के साथ मिलने ना दें:** जैसे कि ऊपर कहा गया है, आफिस की चार दीवारों के बाहर की बातों के बारे में चर्चा करना अच्छी बात होती है, लेकिन इसका मतलब यह नहीं है कि आप आफिस में अपनी व्यक्तिगत मुश्किलों को ले आएँ और अपने नए बनाए दोस्तों के साथ उन पर चर्चा करनी शुरू कर दें। कंपनियों को यह बात बहुत बुरी लगती है अगर मुलाजिम अपने व्यक्तिगत जीवन को व्यापारिक जीवन से अलग नहीं कर पाते, इस लिए यह सुनिश्चित करें कि आप ऐसा व्यक्ति ना बने जो अपने मटमैले लिनेन को पब्लिक में साफ करना शुरू कर दे और मेल तोल में हर किसी को बेचौन कर दे
12. **यह भी सुनिश्चित करें कि आप एक अच्छे श्रोता हैं:** जब आप किसी के साथ बातचीत शुरू करने की पूरी कोशिश कर लेते हैं और विषय पर आपने अपने विचारों को व्यक्त कर लिया है आपको यह सुनिश्चित करना है कि आप दुसरे लोगों की बातों को भी ध्यान से सुन रहे हैं। ध्यान से सुनना अपने आप में एक कला है और अगर आप अच्छे श्रोता नहीं हैं तो आपको अपनी ध्यान से सुनने के कौशल को सुधारना चाहिए ताकि जब आप दुसरे विभागों के लोगों से बातचीत कर रहे हैं, आप अपना मजाक ना बना लें और एक ऐसा व्यक्ति ना बन जाएं जो ना सिर्फ बुरा बर्ताव करता है बल्कि अशिक्षित और अशिष्ट हैं
13. **किसी भी समय पर ज्यादा चतुर और विद्वान ना लगे:** लोगों के साथ संचार करते समय अच्छा प्रभाव डालने की कोशिश में, आपको अपने आप से दूर नहीं होना चाहिए। कुछ भी हो जाए जो आप हैं वही बन कर रहना चाहिए, अगर वह आपको ऐसे ही पसंद करते हैं जैसे आप हैं, यह सबसे चीज है, लेकिन दूसरी तरफ अगर वह आपको पसंद नहीं करते, तो यह उनकी मुश्किल है और ऐसा कुछ नहीं है जो आप कर सकते हैं। अगर आप तमाशा करेंगे और किसी भी तरीके से विद्वान बनने की कोशिश करेंगे तो उसका कोई फायदा नहीं होगा और ऐसा कोई व्यक्ति नही होगा जो आने वाले समय में भी आपसे बातचीत करना चाहेगा
14. **संचार करने का सही समय सोचें:** यह जानना जरूरी है कि क्या बात करनी है लेकिन उसी तरह यह भी जानना जरूरी है कि कब बात करनी है! आपको यह पता लगाना है कि दुसरे विभाग के लोगों के साथ बात करने का सबसे अच्छा समय कौन सा है और फिर आपको उनसे बात करनी शुरू करनी चाहिए। जैसा की यह बताया गया है, यह सुनिश्चित करें कि आप तब बातचीत ना शुरू कर लें जब वह व्यस्त हों तो फिर वह आपको अपना व्यक्तिगत अवधान देने में असफल रहेंगे

15. चीजों पर बहुत ज्यादा विचार ना करें: दूसरे विभागों के लोगों के साथ प्रभावशाली ढंग से संचार करते समय एक सबसे बुरी गलती आप यह कर सकते हैं कि एक चीज के बारे में बहुत ज्यादा विचार करना और उसके बारे में कैसे बात करनी है इसके बारे में सोची जाएं। बस विकल्प के लिए नजर रखें जो खुद को प्रस्तुत करते हैं और ज्यादा चिंता ना करें

16. अगर चीजें काम नहीं करती तो एक दूसरे के साथ विनम्र रहे: अंत में, अगर दूसरे विभागों के लोगों के साथ प्रभावशाली ढंग से बातचीत करने की कोशिश में आप यह देखते हैं कि लोग आप से खुल नहीं रहे हैं और आपको सही से जवाब नहीं दे रहे हैं, तो आप इससे ज्यादा उनके दिमाग को बदलने के लिए कुछ नहीं कर सकते हैं। एक बार ऐसे करने का उन्होंने अपने दिमाग में बना लिया है तो मुद्दे को ज्यादा आगे ना बढ़ाएं

अगर आप एक ऐसे व्यक्ति है जो ज्यादा संचार या बातचीत करना पसंद नहीं करते हैं, तो आपको पूरी कोशिश करनी चाहिए कि आप खुल सकें और नए लोगों को मिलें। अगर आप नए अनुभवों के साथ नहीं खुलेंगे तो आप जेवण में बहुत कुछ खो देंगे। शुरू में अपने बर्ताव से बाहर आकर लोगों से बातक करना आसान नहीं होगा लेकिन समय के साथ आपको यह एहसास होगा कि वह भी सिर्फ लोग हैं और उनके साथ बातचीत शुरू करने के लिए आपको ज्यादा सोचना नहीं चाहिए। और लोगों को जानना और नए दोस्त बनाना कभी भी बुरी चीज नहीं हो सकती, इस लिए दूसरे विभागों के लोगों के साथ बात करने से ना डरें।

7.1.14 सामूहिक कार्य, बहुकार्यन, सहकारिता, ताल मेल और सहयोग को समझें

यह जरूरी है कि जब आप आपको दिए गए कार्यों को कर रहे होते हैं, आप सहकर्मियों के साथ इकट्ठे कार्य करने की महत्त्वता को अपने दिमाग में रखते हैं। किसी भी कार्य के स्थान का प्रबंधन करने में सामूहिक कार्य एक महत्वपूर्ण भाग है। इसमें ना सिर्फ अपने सहकर्मियों से बल्कि अपने प्रधानों के साथ भी होशियारी से काम करना और दूसरे विभागों के लोगों के साथ ताल मेल बनाना भी शामिल है। औपचारिक और विनम्र ढंग से बिना रूकावट के ऑपरेशन में मदद करने के लिए इस रिश्ते को बरकरार रखना बहुत जरूरी है।

सामूहिक कार्य करने के कारण जो संस्था के उद्देश्यों को प्राप्त करने में मदद करती है वह निम्नलिखित हैं:

रचनात्मकता और शिक्षा को बढ़ावा देता है

जब लोग इकट्ठे सामूहिक कार्य करते हैं तो वह रचनात्मकता को बढ़ावा देता है। एक ग्रुप के तहत विचारों को ब्रेनस्टॉर्म करने से वह विचार सामने आती हैं जो अकेले काम करने से नहीं आते। हर एक टीम के सदस्य से अलग अलग विचारों को जोड़ने से ज्यादा कुशल बेचने के समाधान सामने आते हैं।

आप अपने व्यक्तिगत अनुभवों से जो सीखते हैं वह आपके सहकर्मियों से बिलकुल अलग होता है। इस लिए, कार्य के स्थान पर सामूहिक कार्य शेयर की गयी जानकारी को भी बढ़ाता है और आपको नए कौशल को सिखाने में मदद करता है जिसका प्रयोग आप अपने बचे हुए कैरियर में कर सकते हैं।

एक प्रोजेक्ट में सहयोग देने से शिक्षा के लिए उत्साह का निर्माण होता है जो कि अकेले काम करने में मौजूद नहीं होता। बाकी की टीम के साथ अपने आविष्कारों को शेयर करने से मुलाजिमों में उत्साह भर जाता है और व्यक्तिगत और टीम ज्ञान दोनों को बढ़ावा मिलता है।

अनुपूरक गुणों को मिश्रित करती हैं

इकट्ठे काम करने से मुलाजिम टीम के सहकर्मियों के कौशल के कारण लाभ प्राप्त करते हैं। चाहे आपके गन रचनात्मक विचारों वाले हो सकते हैं, हो सकता है आपका सहकर्मी संस्थान और योजना बनाने में कुशल हो। अपनी टीम के साथ अपनी योग्यताओं को शेयर करने में ना हिचकिचाएं।

अक्सर, एक टीम अच्छा काम इस लिए करती है क्योंकि वह एक दूसरे पर निर्भर होते हैं ताकि व्यक्तिगत कौशल को टेबल पर लाया जा सके। कौशल के पीछे इस प्रक्रिया को जांचने से, आप अपने तोहफों को संयोजित करने की कला सीख सकते हैं और एक मजबूत टीम का निर्माण कर सकते हैं।

हर बार जब आप अपने सहकर्मी को बिक्री में अलग अलग विचारों का प्रयोग करते देखते हैं, आपके पास अपने तरीकों को सुधारने या एडजस्ट करने का मौका मौजूद होता है।

विश्वास का निर्माण करता है

दूसरों पर निर्भर होने से विश्वास का निर्माण होता है, और सामूहिक कार्य सहकर्मियों के साथ मजबूत रिश्तों को स्थापित करता है। समय समय पर होने वाले झगड़ों के होते हुए भी, एक कुशल टीम इकट्ठे काम करना पसंद करती है और एक मजबूत रिश्ते को शेयर करती है। जब आपको एक सहकर्मी पर विश्वास होता है, आप एक रिश्ते की बुनियाद की स्थापना करता है जो छोटे छोटे झगड़ों को सहन कर लेता है।

अपने टीम के लोगों पर विश्वास करने से सुरक्षा की एक भावना पैदा होती है जिससे विचारों का प्रसार होता है। इससे मुलाजिम एक दूसरे के प्रति खुलते हैं और एक दूसरे को प्रोत्साहित करते हैं। टीम में काम करते समय खुली बातचीत एक महत्वपूर्ण तथ्य है और मुश्किल ग्रुप प्रोजेक्टों में प्रभावशाली समाधान निकालता है।

विश्वास के बिना, एक टीम कमजोर पड़ जाती है और सीए गए प्रोजेक्टों में सफलता प्राप्त नहीं कर पाती। एक अच्छी टीम एक दूसरे को खड़े होने में मदद करती है और हर एक व्यक्ति को मजबूती प्रदान करती है ताकि एक संसक्त ग्रुप का निर्माण हो सके। एक साथ कार्य करने से, मुलाजिम यह सीखते हैं कि जीतने और हारने से टीम के हर सदस्य पर प्रभाव पड़ता है। सामूहिक कार्य से एक दूसरे की खास योग्यता पर विश्वास का निर्माण होता है।

झगड़ों का समाधान निकालने के कौशल को सिखाता है

झगड़े तब होते हैं जब आप बिलकुल अलग अलग लोगों के ग्रुप का निर्माण करते हैं। मुलाजिम अलग अलग वातावरणों से आते हैं और हर किसी के कार्य करने का तरीका और आदत अलग होती हैं। एक तरफ जैसे यह अलग अलग विचार सफल कार्य को अंजाम देता है, इसके कारण नराजगी भी पैदा हो सकती है जो झगड़ों में बदल सकती है।

जब सामूहिक कार्यों की अवस्था में झगड़े पैदा होते हैं, मुलाजिमों को प्रबंधन को छोड़ कर झगड़ों को ठीक करने में लग्न पड़ता है। झगड़ों का समाधान निकालने के कौशल को पहले सीखने से मुलाजिम पूरे समय के लिए एक कुशल प्रबंधक बन सकते हैं।

प्रभुत्व की एक विस्तीर्ण योग्यता को बढ़ावा देती है

टीम प्रोजेक्ट के कारण मुलाजिम अपने योगदान के बारे में गर्वित महसूस करते हैं। मुश्किलों का समाधान निकालना और एक साथ महत्वपूर्ण कार्य करने से टीम के सदस्य संतुष्ट महसूस करते हैं। इससे निष्ठा, का निर्माण होता है जिससे मुलाजिमों के बीच नौकरी के लिए ज्यादा संतुष्टि का निर्माण होता है।

सामूहिक कार्य के लाभ सिर्फ मुलाजिमों के लिए नहीं है। लंबे समय में इसका लाभ नियोजक को भी होती है। मुलाजिम जो कार्य के स्थान के साथ सीधे रूप से जुड़ते हैं वह कंपनी के साथ ज्यादा समय के लिए रहते हैं। मुलाजिम काम तब छोड़ते हैं जब उन्हें कम आमदनी होती है, दूसरी आम शिकायत है उनके योगदान को महत्त्व नहीं दिया जाता। सामूहिक कार्य से लोग कंपनी के साथ जुड़ पाते हैं और इससे बड़ी तस्वीर का निर्माण होता है।

आदर्श जोखिम उठाने की प्रवृत्ति को प्रोत्साहित करता है

एक मुलाजिम अगर अकेला प्रोजेक्ट पर काम कर रहा है तो वह विषय से अलग विचार के लिए काम नहीं करेगा। अगर अकेले काम करते समय प्रोजेक्ट असफल रहता है, तो उस मुलाजिम पर उसका पूरा उत्तरदायित्व आ जाता है।, चाहे एक सफल टीम प्रोजेक्ट के लिए आपको पूरा श्रेय नहीं मिल पाता, दूसरे लोगों के साथ काम करने से असफल कार्य की जिम्मेदारी शेयर हो जाती है।

एक टीम के तहत काम करने से टीम के सदस्य ज्यादा जोखिम उठाते हैं, क्योंकि उनके पास असफलता के समय पूरे टीम का सहयोग मौजूद होता है। इसके विरुद्ध सफलता को एक टीम बनकर बांटना एक जुदाई अनुभव है। एक बार एक टीम इकट्ठे सफल हो जाए, उनकी ब्रेनस्टोर्मिंग प्रक्रिया बिना हिचकिचाहट के परिवर्तनवादी विचारों का निर्माण करेगी। ज्यादातर मामलों में, जोखिम वाला विचार सबसे अच्छा विचार निकल कर आता है। सामूहिक कार्य मुलाजिमों को विषय से हटकर सोचने की आजादी प्रदान करते हैं।

चाहे टीम में "मैं" मौजूद नहीं होता, लेकिन सामूहिक कार्य फिर भी व्यक्तिगत स्तर पर मुलाजिमों को लाभ प्रदान कर सकता है। कार्य के स्थान पर प्रतियोगी प्रकृतियों को व्यक्तिगत विकास के रास्ते में आने की मंजूरी ना दें। इसके बजाए, झगड़ों का समाधान कैसे निकालना है उसके बारे में सीखें और सबसे अच्छे विचारों को प्रदान करने के लिए टीम के सदस्यों पर विश्वास करें। अपने टीम के सदस्यों से सीखें और एक दूसरे के कौशल पर काम करें ताकि कार्य के स्थान और ज्यादा प्रभावशाली परिणाम सामने आ सकें।

7.1.15 गलतियों की जांच करें और उनको ठीक करने में सहकर्मियों की मदद करें

अपनी संसथान का एक जिम्मेदार मुलाजिम होने पर, आपकी जिम्मेदारी होती है कि आप उन गलतियों को ठीक करें जिन पर ध्यान नहीं गया है और मुश्किल के समय पर अपने सहकर्मियों की मदद करें खास तौर पर तब जब उन्हें अपने द्वारा हुई गलतियों को ठीक करना होता है।

हालाँकि, यह जरूरी है कि इन गलतियों को ठीक करते समय आप विनम्र रहे। आपको अनौपचारिक और अविनीत व्यवहार से परहेज करना चाहिए। इसमें दूसरों को नीचा जताने का व्यवहार जिन्होंने पहले स्थान पर गलती की है, सुपरवाइजर को गलत नीयत से शिकायत करना ताकि सहकर्मी की प्रतिमा खराब हो जाए आदि शामिल हैं। गलतियों को ढूँढना और उसे ठीक करना अत्यधिक कार्य के भार के प्रबंधन और विघ्न निवारण और मुश्किलों के प्रबंधन का एक कुशल तरीका है।

आफिस के वातवरण में, बहुत सारे कारण हैं जिसके लिए सुधार जरूरी हो सकते हैं। तथ्यपूर्ण गलतियां या गलत लिखावट आपको कंपनी की उपमा को खराब कर सकता है, या यह दिखा सकता है कि आप विवरण पर ध्यान नहीं देते। अगर आप एक प्रबंधक हैं, तो अपने टीम के एक सदस्य को अलग करके उनकी गलती बताना आसान है। लेकिन अगर वह एक सहकर्मी है जिसकी गलती आप ठीक करना चाहते हैं तो?

निम्नलिखित कुछ कदम हैं जिससे आप अपनी सहकर्मियों को ठीक कर सकते हैं जब वह गलतियां करते हैं:

- 1. स्थिति और अपने उद्देश्यों पर ध्यान दें:** आप दूसरे व्यक्ति को ठीक क्यों करना चाहते हैं? क्या यह इस लिए है क्योंकि वह गलती किसी ग्राहक या अपने से उच्च स्थान पर प्रबंधक को गलत सूचना प्रदान कर रहा है? या यह इस लिए है क्योंकि आप एक चापलूस बनना चाहते हैं? एक आफिस में, लोग सभी तरह के कथित "अनदेखे उद्देश्यों" और आफिस की राजनीति से पारित हो सकते हैं। यह सुनिश्चित करें कि आपके पास व्यक्ति की सबसे अच्छी दिलचस्पियां मौजूद हों इससे पहले की आप उनकी गलतियों को ठीक करें। दिखावा करके और दूसरों को सही सूचना प्रदान ना करके आपको कोई फायदा नहीं होगा
- 2. यह ध्यान दें कि क्या सही करना जरूरी है:** अपने प्रबंधक को "your" और "you're" पर हर समय सही करना जरूरी नहीं है। जल्दी ही आपको पता चलेगा कि वह आपको एक ई मेल भेज रहे हैं जिसके तहत आपको निकाल दिया गया है

अगर आप अपने प्रबंधक के काम की जांच कर रहे हैं और आपको कुछ गलतियां नजर आती हैं, यह बेहतर होगा कि आप उनको कुछ ऐसा कह कर व्याख्यान करें जैसे कि, "प्रेजेंटेशन में बस कुछ टाइपिंग में गलतियां हैं स्पेल चेक के कारण मेरे से भी गलतियां हो जाती हैं"

यह समझना जरूरी है कि हमें लोगों को सही करना का अधिकार नहीं है जब हम खुद भी कभी कभी गलत हो सकते हैं, अगर हम ऐसा कुछ करते हैं, तो हमें ऐसे ढंग से करना जिससे दूर व्यक्ति अपने आप को अभी भी महत्वपूर्ण समझें। यहाँ कुछ अनुभूत जांचे गए तरीके मौजूद हैं:
- 3. कभी भी किसी को सार्वजनिक रूप से ठीक ना करें:** हमेशा इसे बस दो लोगों के बीच ठीक करें और ऐसा दिखाएं जैसे कि सही चीज उनके दिमाग से बस गलती से निकल गया है। उन्हें बचने का मौका प्रदान करके आप अपने कार्य करने के रिश्ते को मजबूती प्रदान करेंगे और ऐसा कह कर, "कि मैं सोच भी नहीं सकता आपको यह नहीं पता!" कह कर खराब नहीं करेंगे। कोशिश करें कि ठीक करते समय आप "तुम" का प्रयोग ना करेंय तकनीक या अचेतन चीज पर उत्तरदायित्व डालना हमेशा बेहतर होता है। आप किसी को सार्वजनिक रूप से तभी ठीक कर सकते हैं अगर आपके वह आपके बहुत सारे समय को बचाए और बाद में मुश्किल पैदा करे। उदाहरण के तौर पर, अगर आप किसी मीटिंग में हैं और हर कोई पूरी तरह से गलत विषय पर बात कर रहा है, उन्हें सही दिशा में लाने से बहुत सारे मसय की बचत होगी—गलती कब ठीक करनी है इसके लिए शिष्ट रहें
- 4. "विरोध" करें:** "शायद मुझे गलती लगी है, लेकिन..." या, "मैं कदाचित अस्पष्ट हूँ, लेकिन..." से बातचीत शुरू करने से जो गलती अपने ठीक करनी है उसे ज्यादा स्वीकार्य बना देती है। अगर आप पहले अपनी गलतियों की बात करेंगे, लोगों की गलतियां बताते समय वह ज्यादा निवारक नहीं होंगे। इससे लगेगा कि गलतियां सबसे होती हैं और यह कोई बड़ी बात नहीं है। इसके साथ ही, यह एक सुरक्षा प्रदान करने का तरीका है अगर आपको यह पता चले कि गलती आपकी है। मुझे पता है मेरी बहुत बार बहस हुई है जहाँ मैंने एक ऐसे तथ्य के लिए लड़ाई की है जहाँ बहस के अंत में मुझे यह पता चला है कि गलती मेरी थी। अगर आप किसी मीटिंग में हैं, ऐसा कुछ कहना, "मुझे माफ कर दें, मैं अस्पष्ट हो सकता हूँ, लेकिन मुझे लगता है हमने आखिर में एक्स मीटिंग करने का प्रस्ताव किया था वाए नहीं। कृपया बुरा मत मानें अगर मैं जांचने के लिए अपने नोटों को पढ़ता हूँ यह सुनिश्चित करने के लिए कि मुझे कोई गलत जानकारी नहीं हुई है?" इससे दूसरे के दिमाग में कार्य कासही कोर्स आ जाएगा

5. **इसे तथ्यों के साथ वापस लें:** जब तक आप यह साबित नहीं कर देते कि आपका नजरिया सही है, तब तक आप किसी को सुधार नहीं रहे बल्कि उससे असहमति जता रहे हैं। करेक्शन के लिए जाते वक्त अपने तथ्यों की जांच कर लें
6. **फीडबैक को बीच में प्रयोग करें:** सुधार को विनम्र बनाने के लिए, आप दो प्रशंसाओं के बीच सुधार बता सकते हैं। उदाहरण हेतु, "हाय जॉन, प्रेजेंटेशन भेजने के लिए शुक्रिया, ये वाकई मददगार था। अगली बार, प्रेजेंटेशन भेजने से पहले क्या तुम फॉर्मेटिंग सुनिश्चित कर सकते हो? यकीन करो, क्लाइंट ने स्लाइड को बेहद पसंद किया। मुझे लगता है कि इसीसे डील पक्की हुई है। उनके का ज्यादा प्रयोग न करें, पर जब भी करें, यह याद रखें कि प्रशंसा वास्तविक हो
7. **आप हर एक चीज पर नियंत्रण नहीं रख सकते:** अंततः, आपको यह स्वीकार करना होगा कि कुछ लोग सर्वश्रेष्ठ प्रयोजन से प्रशस्त संशोधन को भी स्वीकार नहीं करेंगे। अगर ऐसी स्थिति है, इस पर जोर लगाने से बेहतर होगा बजाय उनके ऊपर छोड़ दिया जाए

यूनिट 7.2: उपभोक्ता से संचार

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में आप सीख लेंगे:

1. सवाल पूछकर उपभोक्ता की जरूरतों को पहचानना
2. उत्पाद एवं सेवाओं का बेहतर ज्ञान और उपभोक्ता को विनम्र एवं प्रोफेशनल तरीके से समझाना
3. उपभोक्ताओं के साथ दोस्ताना परंतु अवैयक्तिक संबंध बनाना
4. उचित भाषा एवं स्वर में बात करना और ध्यानपूर्वक सुनना
5. सामाजिक विभेद एवं लैंगिक/सांस्कृतिक संवेदनशीलता प्रदर्शित करना
6. उपभोक्ता के असंतोष को समझना एवं समस्याओं का निवारण करना
7. उचित शारीरिक भाषा एवं ड्रेस कोड मेंटेन रखना
8. मेहमान से स्पष्टता एवं प्रभावकारी तरीके से संवाद करना
9. उपभोक्ताओं को उनसे जुड़े विषयों पर यथासमय जानकारी देना
10. उपभोक्ता को त्वरित जवाब देना
11. उपभोक्ताओं से फीडबैक प्राप्त करना

7.2.1 सवाल पूछकर उपभोक्ता की जरूरतों को पहचानना

कोई भी दो गेस्ट एक समान नहीं होते। इसलिए, यह आवश्यक है कि आप उपभोक्ताओं से ध्यान देने योग्य उनकी विशेष जरूरतों के बारे में स्पष्टता से पूछ लें। नियमित उपभोक्ताओं के संबंध में, हर बार उनकी जरूरतों के बारे में पूछना आवश्यक नहीं है।

जब तक कि बेहद जरूरी न हो, तब तक आपको ऐसे सवाल नहीं पूछने चाहिए जो व्यक्तिगत सीमा में आते हों। आपको आवश्यक एवं अनावश्यक के बीच का अंतर जरूर मालूम होना चाहिए।

समय-समय पर, आप मेहमानों से विशेष आग्रह प्राप्त कर सकते हैं। इनमें शामिल हो सकता है:

- ऐसी स्थिति जब सामान्य रूम सर्विसिंग में व्यवधान हो और सुधारात्मक सेवा जरूरी हो, जैसे कि शोधन की सफाई।
- कमरे से अवांछित या खराब वस्तुओं को हटाना
- लैंप की सफाई
- अतिरिक्त मेहमानों के लिए अलग से साजो-सामान की व्यवस्था
- बेकार उपकरणों के बदले दूसरे उपकरण की व्यवस्था
- आंतरिक सेवाओं एवं उत्पादों के बारे में जानकारी का निवेदन
- स्थानीय सेवाओं, परिवहन, दुकानों, मनोरंजन इत्यादि के संबंध में जानकारी का आग्रह

होटल के दूसरे कर्मचारियों से हाउसकीपिंग रिक्वेस्ट संबंधित हो सकते हैं:

- रूम सर्विस
- सहायता
- रख-रखाव

ऊपर वर्णित सभी रिक्वेस्ट प्रतिष्ठान की जरूरतों के हिसाब से रिकार्ड किए जाने चाहिए। निम्न तथ्यों को ध्यान में रखें:

- मेहमानों से उचित संवाद तकनीक का प्रयोग करें
- नाम और रूम संख्या दर्ज एवं सुनिश्चित करें
- उचित इंटरनल फॉर्म का प्रयोग करें
- जहां आवश्यक हो, उचित ढंग से माफी मांगें
- आवश्यक सेवा और/या वस्तुओं के विवरण की पुष्टि करें

सेवाओं और उत्पादों में शामिल हो सकता है:

- रोल-अवे बिस्तर
- अतिरिक्त तकिया, कंबल और चादर
- इस्त्री बोर्ड
- सहायक मुफ्त एवं रूम आपूर्ति
- रिपेयर एवं रख-रखाव की सुविधा
- रिमोट कंट्रोल हेतु रिप्लेसमेंट बैटरी
- खोया-पाया की स्थिति में प्रतिक्रिया
- केतली, टीवी, हेयर ड्रायर, आयरन, रेडियो और अलार्म घड़ी जैसे लघु इलेक्ट्रिकल यंत्र
- टेलीफोन
- इन-रूम प्रमोशनल सामग्रियां

बेहतर सर्विसिंग सुनिश्चित करने हेतु, इस तरह की सभी रिक्वेस्ट का समय पर बिना देरी के निदान करना आवश्यक है।

7.2.2 उपभोक्ता को सेवाओं एवं उत्पादों की जानकारी दें

प्रत्येक होटल या गेस्ट हाउस अलग होता है और चूंकि सभी इंडस्ट्री मानकों को फॉलो करते हैं, आपके प्रतिष्ठान में कुछ सेवाएं उपलब्ध या अनुपलब्ध हो सकती हैं। इसलिए, आपको अपने यहां मौजूद सेवाओं और उत्पादों से अपने मेहमानों को अवगत कराने हेतु उन सेवाओं का बेहतर ज्ञान होना चाहिए। आपको व्यावहारिक होना चाहिए लेकिन बातचीत में विनम्र एवं फॉर्मल रहें।

7.2.3 उपभोक्ताओं के साथ दोस्ताना परंतु अवैयक्तिक संबंध बनाना

आपका काम उपभोक्ता की मांगों का उसकी निजता या व्यक्तिगत जीवन में दखल दिए बिना निवारण करना है। रूम की सफाई से लेकर होटल उत्पादों की प्रतिपूर्ति तक, अगर आप गेस्ट की किसी व्यक्तिगत चीज से गुजरे हों तो गेस्ट को इस बारे में अवश्य अवगत कराएं और इस चीज की चर्चा अपने साथियों या अन्य स्टाफ के साथ कदापि न करें।

7.2.4 उचित भाषा एवं स्वर में बात करना और ध्यानपूर्वक सुनना

यह याद रखें कि आप कभी अपनी आवाज ऊंची नहीं करेंगे या आलोचना या समस्या पर नकारात्मक प्रतिक्रिया नहीं देंगे। आपको धैर्य भरा व्यवहार दिखाना होगा और उपभोक्ता एवं उसकी विशेष जरूरतों या सामान्य निर्देशों को ध्यानपूर्वक सुनना होगा। चूंकि कोई दो उपभोक्ता एक जैसे नहीं होते, यह याद रखना जरूरी है कि यदि उपभोक्ता एक साधारण कार्य को बार-बार दुहराए, आपको उसे धैर्यपूर्वक सुनना चाहिए और उस कार्य को निपटाना चाहिए। सबसे जरूरी, आपको कोई सलाह जारी करने से पहले उपभोक्ता की पूरी बात सुननी चाहिए ताकि आपको उसकी जरूरत का स्पष्ट आईडिया मिल सके।

7.2.5 सामाजिक विभेद एवं लैंगिक/ सांस्कृतिक संवेदनशीलता प्रदर्शित करना

पूरी दुनिया के उपभोक्ताओं को सेवा प्रदान करने वाले प्रतिष्ठान के रूप में और अलग-अलग आर्थिक पृष्ठभूमि एवं जातीयता से संबंधित क्लाइंट्स की सेवा करने वाली इंडस्ट्री का एक हिस्सा होने के कारण, आपको लैंगिक अथवा सांस्कृतिक विशेषताओं के आधार पर उपभोक्ताओं के मध्य किसी भी तरह अंतर नहीं करना चाहिए। आपको हमेशा औपचारिक व्यवहार करना चाहिए और बातचीत हमेशा आदरसूचक एवं निष्पक्ष तरीके से होनी चाहिए।

7.2.6 उपभोक्ता की उम्मीदों को समझना

कुछ उपभोक्ताओं की उनकी व्यक्तिगत जरूरतों या प्रोफेशनल कार्यों के हिसाब से विशेष मांगें हो सकती हैं। इस पर आपका ध्यान देना और यथोचित सेवा या उत्पादों की जानकारी देना आवश्यक है। उदाहरण के लिए, अगर क्लाइंट को जिम संबंधित सेवाओं की जरूरत है, तो आप उसे स्पा के विकल्पों के बारे में भी बता सकते हैं। लेकिन इसी उपभोक्ता के लिए, ट्रेवल से संबंधित जानकारी देना अनावश्यक है, विशेष तौर पर तब उन्हें इसकी कोई जरूरत नहीं हो। उपभोक्ता को आवश्यक जानकारी देना बेहद जरूरी है।

7.2.7 उपभोक्ता के असंतोष को समझना एवं समस्याओं का निवारण करना

अगर आप उपभोक्ता को बेहतरीन सुविधाएं देने का प्रयास कर रहे हैं, उसके बाद भी उपभोक्ता सेवा से असंतुष्ट रह सकता है। तब, आप समस्या की वजह ढूँढ़ें और उनकी समस्या को समझकर उसका निदान करने का हरसंभव प्रयास करें।

अगर संभव हो, अपने प्रतिष्ठान में स्पा या प्रतिपूर्ति के रूप में अतिरिक्त भोजन ऑफर करना हमेशा एक बेहतर रास्ता रहा है।

7.2.8 उचित शारीरिक भाषा एवं ड्रेस कोड बनाए रखना

अच्छी मुद्रा, शिफ्ट के दौरान फॉर्मल और माकूल दिखने की कुंजी है। जॉब के लिए ड्रेस चुनते वक्त निम्न बातों को ध्यान में रखें, विशेषकर तब जबकि पश्चिमी पहनावा आपकी यूनिफार्म में शामिल हो:

- चेहरे पर कोई तीखापन नहीं। महिलाओं को दोनों कानों में इयरिंग पहनने की परमिशन; कोई बड़े झूलते हुए आभूषण नहीं
- सूट: ड्रेस शर्ट और ब्लेजर / कार्डिगन के साथ डार्क पैंट / स्कर्ट
- स्कर्ट: घुटने की लंबाई तक
- पैंट: डार्क ड्रेस पैंट, चिपके हुए टाइट पैंट नहीं, लो राइडर पैंट या जीन्स की अनुमति
- शर्ट: पारंपरिक कालर वाले शर्ट; कोई लोगो नहीं, कोई टी-शर्ट नहीं, महिलाओं के ब्लाउज टाइट फिट नहीं होने चाहिए (पुल बटन)
- डार्क ब्लेजर / कार्डिगन: कैजुअल स्वेटर या सपोर्ट जिप-अप नहीं
- कोई बाहरी टैटू नहीं
- मेकअप: महिलाओं को नेचुरल लुक वाले मेकअप के लिए प्रोत्साहित किया जाता है; आक्रामक और अत्यधिक चमकीले भौंहें / लिपस्टिक की अनुमति नहीं
- नाखून: साफ, सजे और हमेशा कते हुए
- महिलाओं को केवल नेचुरल और पारंपरिक कलर्ड पोलिश लगाने की अनुमति है, कोई गहने या पैटर्न नहीं
- स्की / स्पोर्ट्स जैकेट निषेध: सभी कर्मचारी ड्रेस कोट या डार्क कार्डिगन में रहें
- जूते: हमेशा बंद पैर वाले, फ्लैट काले जूते पहनें। बिल्डिंग के अंदर कैजुअल यूनिफार्म (स्लीपर, खुले जूते या फटे फुटवियर) पहनने की अनुमति नहीं है
- मोजे: काले / डार्क पैंट पर काले मोजे पहनें— हल्के रंग के मोजे या एंकल / स्पोर्ट वाले मोजे स्वीकार्य नहीं हैं
- फेसिअल हेयर: पुरुष हर रोज शेव करें; अगर मूंछ / दाढ़ी पहले से है, तो उसकी छंटाई करें
- बाल: नेचुरल कलर के हों, बढ़िया ढंग से बंधे हों और स्वच्छ दिखते हों
- बाल स्वच्छ हों और सुंदर दिखते हों (पुरुष— चिपके हुए और सुव्यवस्थित)
- झूलते या चमकीले रंग के हेयर क्लिप्स न लगाएं
- हेयरकट्स प्रोफेशनल और पारंपरिक होने चाहिए

7.2.9 मेहमान से स्पष्टता एवं प्रभावकारी तरीके से संवाद करना

उचित भाषा का प्रयोग करें। हिंदी अथवा अंग्रेजी में बातचीत करें। उपभोक्ता से आत्मविश्वास से भरकर संवाद करें और अगर आप किसी सर्विस या उत्पाद से अवगत नहीं हैं तो उसे विनम्रतापूर्वक बता दें। उस चीज के बारे में जानकारी लेकर उपभोक्ता को वापस बताना ना भूलें। एक प्रभावकारी संप्रेषक बनने के लिए व्यग्रता या कॉन्फिडेंस से संबंधित समस्याओं से पार पाना बेहद आवश्यक है।

7.2.10 उपभोक्ताओं को उनसे जुड़े विषयों पर यथासमय जानकारी देना

अगर उपभोक्ता ने कोई विशेष मांग की है या सहायता हेतु कुछ जरूरी कदम उठाने की जरूरत है, अगर इसमें समय लग सकता है तो उन्हें देरी के बारे में तुरंत जानकारी प्रदान करें। यह ध्यान रखें कि उपभोक्ता को इंतजार नहीं करना पड़े और उसे समय-समय पर उनकी समस्या से संबंधित जानकारी देते रहें।

7.2.11 उपभोक्ता को त्वरित रिस्पांस देना

मेहमान को इंतजार न करवाएं, जब तक कि अत्यधिक जरूरी न हो और उनकी जरूरत के बारे में आप न जानते हों। अगर आपको अपने वरिष्ठ से बात करनी है, तो यह कार्य शीघ्र करें और उपभोक्ता की जरूरत के अनुपलब्ध होने के कारण जवाब देने में जान-बूझकर देरी न करें।

7.2.13 उपभोक्ताओं से फीडबैक प्राप्त करना

सभी प्रकार के फीडबैक, नकारात्मक या सकारात्मक, बिना किसी चूक के अपने वरिष्ठों तक पहुंचाएं। यह आपके प्रतिष्ठान को अपनी सेवाएं एवं उत्पाद बेहतर बनाने में मदद करेगा या स्टाफ के मनोबल को ऊंचा कर सकता है और उन्हें बेहतर करने के लिए प्रेरित कर सकता है। उपभोक्ताओं से सेवाओं, उत्पादों और प्रतिष्ठान के माहौल पर रिव्यु मांगने से यह पता चल सकता है कि किस प्रकार उन्हें कम कीमत पर बेहतर सुविधाएं दी जा सकती हैं।

7.2.14 नियम व शर्तों को साफ-साफ समझाना

हॉस्पिटैलिटी बिज़नेस में काफी बारीक नियम होते हैं। इसलिए उपभोक्ता को उसके उत्पाद से संबंधित सभी प्रकार की जानकारियां प्रदान करना बेहद आवश्यक है। यह भविष्य में किसी गड़बड़ी से बचा सकता है। आपको उनके द्वारा मांगी गई हर जरूरत के बारे में, अगर उस पर चार्ज लग रहा हो, तो साफ-साफ बता दें। साथ ही, अगर उपभोक्ता के फायदे के लिए कुछ है और वह पूरक सेवा या उत्पाद है, तो उसे इस बारे में भी बताएं। यह उपभोक्ताओं में गुडविल की भावना का प्रसार करेगा और सबसे महत्वपूर्ण, आपके और आपके प्रतिष्ठान की प्रतिष्ठा बढ़ाने में भी सहायता प्रदान करेगा।

यूनिट 7.3: शिष्टाचार एवं उपभोक्ता की संतुष्टि

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में आप सीख लेंगे:

1. उपभोक्ता का उचित तरीके से अभिवादन, स्वागत एवं संबोधित करना
2. उपभोक्ता से बात करते वक्त आवाज का लहजा और पिच बनाए रखना
3. मूल्य में उच्च स्तर की परंपरा और पारदर्शिता बनाए रखना
4. टेलीफोन पर जवाब देना
5. उपभोक्ता से उचित ढंग से बात करना
6. प्रोफेशनल ड्रेस पहनना
7. व्यक्तिगत ईमानदारी एवं नैतिक व्यवहार बनाए रखना
8. व्यक्तिगत सजावट एवं सकारात्मक शारीरिक भाषा को बनाए रखना
9. जिम्मेदारी भरा एवं अनुशासित व्यवहार का प्रदर्शन करना
10. समस्याओं को उचित अधिकारी तक पहुंचाना
11. उचित टाइटल एवं आदर के नियमों का प्रयोग करना
12. उपभोक्ता की समस्याओं का उचित तरीके से निवारण करना
13. उपभोक्ताओं को दोस्ताना, विनम्र एवं सत्कारयोग्य सेवा प्रदान करना
14. जिम्मेदार सोच के साथ सहायता प्रदान करना
15. शत प्रतिशत उपभोक्ता की संतुष्टि प्राप्त करना
16. उपभोक्ता विश्वसनीयता एवं ब्रांड वैल्यू से परिचय

7.3.1 उपभोक्ता का उचित तरीके से अभिवादन, स्वागत एवं संबोधित करना

यद्यपि आपका उपभोक्ताओं के स्वागत से कोई लेना-देना नहीं है, लेकिन फिर भी जब आप किसी उपभोक्ता के कमरे में प्रवेश करें तो उन्हें समय के हिसाब से अभिवादन करना न भूलें। अगर वे रहने के लिए आए हों या होटल छोड़ रहे हों, तब आपको उन्हें बेहतर स्टे के लिए शुभकामना दें या कहें कि आप उम्मीद करते हैं कि उन्होंने अच्छा वक्त गुजारा होगा। कभी भी उन्हें उनके पहले नाम से न बुलाएं। हमेशा उचित पद जैसे मिस्टर, मिस, डॉ।, के साथ उनका अंतिम नाम पुकारें।

7.3.2 उपभोक्ता से बात करते वक्त आवाज का लहजा और पिच बनाए रखना

कंप्यूजन से बचने के लिए शब्दों और वाक्यों को सही-सही उच्चारित करें और एक आत्मविश्वासी व्यक्ति की तरह सामने आएँ। यह ध्यान रखें कि आप न तो अधिक तेज और न ही अधिक धीमा बोल रहे हैं। आपकी पिच न तो सुनने वाले को दुखदायी लगे और न ही इतना धीमा बोले कि बात समझी न जा सके। सभी मेहमानों से निष्पक्ष तरीके से, उनके सामाजिक या आर्थिक स्टेटस पर ध्यान दिए बिना, और आत्मविश्वास से लबरेज होकर बात करें।

7.3.3 उपभोक्ताओं के साथ दोस्ताना परंतु अवैयक्तिक संबंध बनाना

आपका काम उपभोक्ता की मांगों का उसकी निजता या व्यक्तिगत जीवन में दखल दिए बिना निवारण करना है। रूम की सफाई से लेकर होटल उत्पादों की प्रतिपूर्ति तक, अगर आप गेस्ट की किसी व्यक्तिगत चीज से गुजरे हों तो गेस्ट को इस बारे में अवश्य अवगत कराएं और इस चीज की चर्चा अपने साथियों या अन्य स्टाफ के साथ कदापि न करें।

7.3.4 उचित भाषा एवं स्वर में बात करना और ध्यानपूर्वक सुनना

यह याद रखें कि आप कभी अपनी आवाज ऊंची नहीं करेंगे या आलोचना या समस्या पर नकारात्मक प्रतिक्रिया नहीं देंगे। आपको धैर्य भरा व्यवहार दिखाना होगा और उपभोक्ता एवं उसकी विशेष जरूरतों या सामान्य निर्देशों को ध्यानपूर्वक सुनना होगा। चूंकि कोई दो उपभोक्ता एक जैसे नहीं होते, यह याद रखना जरूरी है कि यदि उपभोक्ता एक साधारण कार्य को बार-बार दुहराए, आपको उसे धैर्यपूर्वक सुनना चाहिए और उस कार्य को निपटाना चाहिए। सबसे जरूरी, आपको कोई सलाह जारी करने से पहले उपभोक्ता की पूरी बात सुननी चाहिए ताकि आपको उसकी जरूरत का स्पष्ट आईडिया मिल सके।

7.3.5 सामाजिक विभेद एवं लैंगिक/सांस्कृतिक संवेदनशीलता प्रदर्शित करना

पूरी दुनिया के उपभोक्ताओं को सेवा प्रदान करने वाले प्रतिष्ठान के रूप में और अलग-अलग आर्थिक पृष्ठभूमि एवं जातीयता से संबंधित क्लाइंट्स की सेवा करने वाली इंडस्ट्री का एक हिस्सा होने के कारण, आपको लैंगिक अथवा सांस्कृतिक विशेषताओं के आधार पर उपभोक्ताओं के मध्य किसी भी तरह अंतर नहीं करना चाहिए। आपको हमेशा औपचारिक व्यवहार करना चाहिए और बातचीत हमेशा आदरसूचक एवं निष्पक्ष तरीके से होनी चाहिए।

7.3.6 उपभोक्ता की उम्मीदों को समझना

कुछ उपभोक्ताओं की उनकी व्यक्तिगत जरूरतों या प्रोफेशनल कार्यों के हिसाब से विशेष मांगें हो सकती हैं। इस पर आपका ध्यान देना और यथोचित सेवा या उत्पादों की जानकारी देना आवश्यक है। उदाहरण के लिए, अगर क्लाइंट को जिम संबंधित सेवाओं की जरूरत है, तो आप उसे स्पा के विकल्पों के बारे में भी बता सकते हैं। लेकिन इसी उपभोक्ता के लिए, ट्रेवल से संबंधित जानकारी देना अनावश्यक है, विशेष तौर पर तब उन्हें इसकी कोई जरूरत नहीं हो। उपभोक्ता को आवश्यक जानकारी देना बेहद जरूरी है।

7.3.7 उपभोक्ता के असंतोष को समझना एवं समस्याओं का निवारण करना

अगर आप उपभोक्ता को बेहतरीन सुविधाएं देने का प्रयास कर रहे हैं, उसके बाद भी उपभोक्ता सेवा से असंतुष्ट रह सकता है। तब, आप समस्या की वजह ढूँढ़ें और उनकी समस्या को समझकर उसका निदान करने का हरसंभव प्रयास करें। अगर संभव हो, अपने प्रतिष्ठान में स्पा या प्रतिपूर्ति के रूप में अतिरिक्त भोजन ऑफर करना हमेशा एक बेहतर रास्ता रहा है।

7.3.8 अनुकूल, विनम्र और मेहमाननवाज सेवा प्रदान करें

- यह महत्वपूर्ण है कि आप एक समझदार, बुद्धिमान और सहायक व्यक्ति के रूप में दिखाई दें। अतिथियों को आपके साथ अपने मुद्दों पर बात करने या चर्चा करने से डरना नहीं चाहिए, और सबसे महत्वपूर्ण बात, अपनी सेवाओं को अन्य अतिथियों को भी प्रदान करें
- सद्भावना अतिथियों और अपने वरिष्ठों के साथ अपने अछेबसंबंध बनाने में एक लंबा रास्ता तय करती है। हालाँकि, आपको सुनिश्चित करना चाहिए कि आप अतिथियों के निजी जीवन और मामलों में दखल न दें, और संचार से संबंधित मुद्दों को उनके प्रवास के साथ अच्छे से रखें

7.3.9. ग्राहक संतुष्टि प्राप्त करें

दिन के अंत में, आतिथ्य उद्योग के एक भाग के रूप में, ग्राहक संतुष्टि अंतिम चरण है। ग्राहक को उनके रहने से लेकर उनके भोजन तक की सेवा देना, जिसमें स्पा, जिम आदि जैसी व्यक्तिगत सेवाएं भी शामिल हैं, एक बहुत ही मांग वाला काम है। आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि आप इस संबंध में सभी विवरणों पर गौर करते हैं और इस बात पर अतिरिक्त ध्यान देते हैं कि दिन-प्रतिदिन के मुद्दों की तुलना में अधिक संकल्प की आवश्यकता है। इससे आपको ग्राहकों की संतुष्टि के उच्च स्तर को प्राप्त करने के करीब एक और कदम मिल जाएगा।

7.3.10 ग्राहक निष्ठा और ब्रांड मूल्य को समझें

आतिथ्य उद्योग में, ग्राहक निष्ठा व्यवसाय निर्माण के लिए एक महत्वपूर्ण पहलू है। यदि आप उच्च स्तर की सर्विसिंग और रिड्रेसल बनाए रखते हैं तो नियमित रूप से यात्रा करने वाले ग्राहक आपकी स्थापना पर वापस आना चाहेंगे। यह बदले में, सिफारिशों की एक मजबूत श्रृंखला को बनाए रखने और ग्राहक केंद्रित नैतिकता के असम्बद्ध मानकों के एक ब्रांड मूल्य के निर्माण में भी मदद करता है।

यूनिट 7.4: लिंग एवं उम्र आधारित सेवा

यूनिट के उद्देश्य



इस यूनिट की समाप्ति पर आप सीख लेंगे:

1. उपभोक्ता को सुरक्षित महसूस कराना
2. आतंकी हमलों के समय जरूरी प्रक्रिया से परिचय
3. लिंग एवं उम्र के अनुसार सेवाओं एवं सुविधाओं को पहचानना
4. इन जरूरतों को पूरा करने हेतु टीम के साथ मिलकर काम करना
5. महिला साथियों एवं उपभोक्ताओं की प्रत्येक स्तर पर कुशलता एवं सुरक्षा सुनिश्चित करना

7.4.1 उपभोक्ता को सुरक्षित महसूस कराना

एक उपभोक्ता आमतौर पर अपने कीमती वस्तुओं के साथ होटल अथवा गेस्ट हाउस में जाता है और प्रायः अपने कमरे में काम भी करता है। इस वक्त में यह आवश्यक है कि उपभोक्ता सुरक्षित महसूस करे और अपने काम को टेंशनमुक्त माहौल में उत्तम तरीके से अपना काम कर सके।

7.4.2 आतंकी हमलों के समय जरूरी प्रक्रिया से परिचय

हालांकि निकासी और सुरक्षा के उपायों की जिम्मेदारी उच्चतर अधिकारियों की होती है, आपको अपने वरिष्ठों की सहायता करनी चाहिए। भय न फैलाएं और डरे हुए लोगों को शांत कराएं। संकट टलने पर, महिलाओं, बच्चों, बुजुर्गों और दिव्यांगों को सुरक्षित स्थान पर पहुंचने में मदद करें। अगर ऐसा नहीं है तो, आप यथासंभव मदद पहुंचाने की कोशिश करें और किसी भी प्रकार की आपात सूचना अपने वरिष्ठों तक पहुंचाएं— यह संकट को रोकने में और सभी लोगों को बेहतर मदद पहुंचाने में मददगार साबित हो सकता है।

7.4.3 लिंग एवं उम्र के अनुसार सेवाओं एवं सुविधाओं को समझना

विशेष सेवाओं की सूची अंतहीन है— जैसे, बच्चों के लिए पालना और वाटर क्लोजेट सप्लाई, नवजात बच्चों वाली माँओं के लिए पब्लिक स्पॉट में स्तनपान और डायपर बदलने की जगह, दिव्यांगों और बुजुर्गों के लिए रेलिंग और व्हीलचेयर इत्यादि। सबसे महत्वपूर्ण, अगर आपको इस काम के लिए प्रशिक्षित किया गया है तो आपमें सहायता करने की भावना होनी चाहिए। अगर आप असमर्थ हैं तो इसे दूसरे को रेफर करें या इसकी सूचना अपने ऊपर के अधिकारी तक जरूर पहुंचाएं। मेहमानों को इन विशेष सुविधाओं वाला कमरा जरूर दिखा दें ताकि वे आसानी से इन सेवाओं का लाभ उठा सकें।

7.4.4 इन जरूरतों को पूरा करने हेतु टीम के साथ मिलकर काम करना

यह बेहद जरूरी है क्योंकि यह उपभोक्ताओं को शानदार अनुभव देगा। अगर आप जानते हैं कि आपके साथी की निगरानी वाले फ्लोर पर कौन रहने वाला है, तो अपने सह-कर्मचारी को इस बारे में पहले से बता दें ताकि समय से पहले बेहतर सुविधाएं व्यवस्थित की जा सकें। अगर आपको उपभोक्ता की विशेष जरूरतों के बारे में विस्तृत जानकारी है तो उसे अपने सुपरवाइजर के ऊपर छोड़ दें।

7.4.5 उपभोक्ता को अवगत कराएं

उपभोक्ताओं को बच्चों के लिए उपलब्ध मनोरंजन की योजनाओं, वरिष्ठ नागरिकों के लिए बेसिक सुरक्षा प्रक्रियाओं से अवगत कराएं

बहुत से प्रतिष्ठानों में बच्चों के लिए गेम रूम, मनोरंजन कक्ष और डेली केयर सुविधा वाले कमरे होते हैं। आमतौर पर इन सेवाओं पर चार्ज लगता है। अगर उपभोक्ता ने इन सुविधाओं को चुना है, तो इससे होने वाले फायदे या समयकाल के बारे में विस्तार से जानकारी दें। बुजुर्गों के लिए, समान उम्र के लोगों से मिलने और विभिन्न क्रियाकलापों में हिस्सा लेने हेतु क्लब बने होते हैं। अगर उपभोक्ता ने इन सुविधाओं को चुना है तो इस बारे में जरूर बताएं और अगर नहीं किया है, तो इस बारे में सलाह दे सकते हैं।

7.4.6 वरिष्ठ नागरिकों के लिए परिवहन एवं उपकरणों की व्यवस्था करना

आपके भंडार में आपात स्थिति से निपटने के लिए व्हीलचेयर, ऑक्सीजन टैंक, मास्क पर्याप्त संख्या में और आसानी से उपलब्ध होना चाहिए। जो भी आपके प्रतिष्ठान से कहीं और आना-जाना चाहते हैं, उनके लिए सुरक्षित गाड़ियां होनी चाहिए और उसमें व्हीलचेयर और अतिरिक्त उपकरण रखने की व्यवस्था होनी चाहिए। ये बात मेहमानों को बता देनी चाहिए ताकि वे इसका आसानी से लाभ उठा सकें।

7.4.7 स्वास्थ्य सुविधाओं या डॉक्टर की उपलब्धता को समझना

अवसाद संबंधी कॉल्स पर जरूर रिस्पांस करें और मेहमानों को होटल/गेस्ट हाउस में उपलब्ध स्वास्थ्य सुविधा के बारे में समय में जानकारी दें। किसी भी संभावित संकट को टालने के लिए यह आवश्यक है। अगर होटल/गेस्ट हाउस में स्वास्थ्य सुविधाएं उपलब्ध नहीं हैं, तो मेहमानों को नजदीकी अस्पताल में पहुंचने की संभावना के बारे में भी बताएं।

7.4.8 महिलाओं की सुरक्षा सुनिश्चित करने के तरीके

महिला मेहमानों को रात के वक्त किसी भी संदिग्ध घटना के बारे में बताने के लिए दरवाजा खटखटाकर बताने की सलाह दें। कीमती वस्तुओं के साथ यात्रा करने वाली महिला यात्रियों को कमरे या होटल में उपलब्ध लॉकर के बारे में भी बताएं। अगर आपका प्रतिष्ठान कैब और पिकअप सेवाएं चलाता है तो महिला उपभोक्ताओं को रात में या असुरक्षित जगहों के बारे में भी बताएं। महिला मेहमानों की सुरक्षा से संबंधित समस्याओं के निपटारे के लिए शीघ्र मदद पहुंचाएं।

7.4.9 महिला उपभोक्ताओं हेतु आरामदेह और सुरक्षित माहौल

आपका कार्यस्थल महिला उपभोक्ताओं के प्रति पक्षपाती, अव्यावहारिक या छींटाकसी से मुक्त होना चाहिए। यह सुनिश्चित करें कि महिला मेहमानों के कमरों की सफाई और हाउसकीपिंग के लिए महिला सहायक नियुक्त किए जाएं।

प्रत्येक स्तर पर महिला सहयोगियों और उपभोक्ताओं की सुरक्षा सुनिश्चित करना

जबकि आप अपने महिला कर्मचारियों के प्रति बढ़िया व्यवहार करते हैं तो यह सुनिश्चित करें कि आपके श-कर्मचारी भी उनके प्रति सर्वश्रेष्ठ व्यवहार करें। महिलाओं के प्रति किसी भी प्रकार के अभद्र व्यवहार को हतोत्साहित करें और अगर आपके आस-पास अगर कोई कर्मचारी या मेहमान गलत व्यवहार कर रहा है तो उसकी जानकारी अपने सुपरवाइजर तक पहुंचाएं। महिला कर्मचारियों या मेहमानों को घूरने या घटिया कमेंट करने से बचें। अपने प्रतिष्ठान में स्टाफ एवं उपभोक्ताओं से संवाद का व्यावहारिक रवैया बनाए रखें।



8. बौद्धिक संपदा अधिकार (आईपीआर) और कॉपीराइट

यूनिट 8.1 - बौद्धिक संपदा अधिकार (आईपीआर) और कॉपीराइट



सीखने के प्रमुख परिणाम



इस यूनिट के अंत में आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. आईपीआर एवं सर्वाधिकार से परिचित होना
2. होटल की नई योजनाओं की गोपनीयता सुरक्षित रखना
3. आईपीआर उल्लंघन की रिपोर्ट करना
4. सर्वाधिकार नियमों को पढ़ना
5. उपभोक्ता के हितों की सुरक्षा करना
6. उपभोक्ता संबंधी सूचना के पहलू पता करना
7. किसी भी प्रकार के उल्लंघन की रिपोर्ट करना

यूनिट 8.1: बौद्धिक संपदा अधिकार और कॉपीराइट

यूनिट के उद्देश्य

यूनिट के अंत में आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. आईपीआर एवं कॉपीराइट से परिचित होना
2. होटल की नई योजनाओं की गोपनीयता सुरक्षित रखना
3. आईपीआर उल्लंघन की रिपोर्ट करना
4. कॉपीराइट नियमों को पढ़ना
5. उपभोक्ता के हितों की सुरक्षा करना
6. उपभोक्ता संबंधी सूचना के पहलू पता करना
7. किसी भी प्रकार के उल्लंघन की रिपोर्ट करना

8.1.1 परिचय

बौद्धिक संपदा का अर्थ है मानव मस्तिष्क से उपजी चीजों से। बौद्धिक संपदा का अधिकार सर्जक के उसके उत्पाद पर अधिकार प्रदान कर उसकी सुरक्षा सुनिश्चित करता है।

बौद्धिक संपदा संगठन (1967) द्वारा स्थापित नियम बौद्धिक संपदा अधिकार के निम्न विषयों की रक्षा करते हैं:

- साहित्यिक, कलात्मक और वैज्ञानिक कार्य
- अदाकार की अदाकारी, फोनोग्राम और प्रसारण
- मानव उद्यम से संबंधित सभी आविष्कार
- वैज्ञानिक खोज
- औद्योगिक डिजाइन
- ट्रेडमार्क, सर्विस मार्क और व्यावसायिक नाम एवं उपाधियां
- अनुचित प्रतियोगिता से सुरक्षा
- औद्योगिक, साहित्यिक, वैज्ञानिक या कलात्मक क्षेत्र के
- बौद्धिक गतिविधियों से जुड़े अन्य सभी अधिकार



चित्र.8.1.1: बौद्धिक संपदा अधिकार (आईपीआर)

बौद्धिक संपदा

बौद्धिक संपदा, सूचना या ज्ञान संबंधित चीजों से जुड़ी है जिसे मूर्त रूप में दुनिया में कहीं भी असीमित रूप में समाविष्ट किया जा सकता है। संपदा इन कॉपीज में नहीं बल्कि इसमें उपलब्ध जानकारी में होती है। बौद्धिक संपदा अधिकारों को कुछ बाध्यताओं के अनुसार वर्गीकृत किया जा सकता है, जैसे कि कॉपीराइट अथवा निश्चित समय तक पेटेंट की स्थिति। बौद्धिक संपदा को मुख्यतः दो भागों में बांटा जा सकता है, औद्योगिक संपदा जो मुख्यतः आविष्कारों की सुरक्षा करता है और दूसरा कॉपीराइट, जो साहित्यिक एवं कला संबंधी कार्यों की रक्षा करता है।

8.1.1.1 बौद्धिक संपदा और कॉपीराइट

उद्योगिक संपदा

उद्योगिक संपदा कई प्रकार के होते हैं। इसमें शामिल हैं— आविष्कारों की सुरक्षा हेतु पेटेंट, और औद्योगिक उत्पादों को प्रदर्शित करने वाले कलात्मक सृजन। औद्योगिक संपदा में ट्रेडमार्क, सर्विस मार्क, एकीकृत सर्किट का लेआउट डिजाईन, व्यावसायिक नाम और उपाधि एवं भौगोलिक संकेत तथा अनुचित प्रतियोगिता से सुरक्षा को भी शामिल किया गया है।

कॉपीराइट

कॉपीराइट, कलात्मक सृजन, जैसे कि किताब, संगीत, पेंटिंग और मूर्तिकला, सिनेमा एवं तकनीक-संबंधी कार्यों जैसे कि कंप्यूटर प्रोग्रामों और इलेक्ट्रॉनिक डाटाबेस से संबंधित होता है। कॉपीराइट साहित्यिक या कलात्मक रूप में मूल कार्य से संबंधित होता है, जिसका दावा रचयिता या उसके अधिकारी द्वारा ही किया जा सकता है। वह कार्य काम की कॉपीज बनाना है। लेखक का कॉपीराइट कलात्मक कार्य के सृजक को रेखांकित करता है। यह इस तथ्य को दिखाता है कि सृजक के पास उसकी रचना से संबंधित निश्चित अधिकार होते हैं और केवल कलाकार/सृजक ही इसका उपभोग कर सकता है। कॉपीराइट संबंधित कुछ कॉमन रचनाएं हैं:

- किताबें, पैम्फलेट और अन्य लेखन
- लेखन, संबोधन
- नाटक, संगीत
- नृत्य संबंधी सृजन
- संगीतीय रचनाएं
- ड्राइंग, पेंटिंग, वास्तुकला, मूर्तिकला, नक्काशी और शिलामुद्रण संबंधी कार्य
- फोटोग्राफी
- रेखांकन, नक्शे, योजनाएं, स्केच और थ्री-डी

कॉपीराइट सुरक्षित आलेखों को आमतौर पर "©" या (©) के संकेत से पहचाना जाता है।

एक रूम सहायक की संस्था और उपभोक्ता के बौद्धिक संपदा और कॉपीराइट सुरक्षित दस्तावेजों, प्रिंटेड कॉपीज, मेल इत्यादि के माध्यम से पहुंच होती है। एक कर्मचारी के रूप में, आपको यह सुनिश्चित करना है कि उपभोक्ता और संस्था की बौद्धिक संपदा और कॉपीराइट पूरी तरह से सुरक्षित हैं और किसी भी प्रकार का उल्लंघन नहीं हो रहा है।

8.1.2 कॉपीराइट एवं गोपनीय सूचना उल्लंघन और सुरक्षा

बौद्धिक संपदा और कॉपीराइट उल्लंघन को समझने के लिए, आपको पहले उल्लंघन का मतलब समझना होगा। भारतीय कॉपीराइट कानून के अनुसार, कॉपीराइट उल्लंघन संबंधित मुख्य कार्य हैं:

- बिना अधिकार के, नकल बनाकर बेचना या किराए पर देना
- सावर्जनिक तौर पर ऐसी जगह उपलब्ध कराना जहां इस तरह के कॉपीराइट उल्लंघन की प्रक्रिया होती है
- व्यापार के इरादे से नकल की गई कॉपीज का वितरण या सीधे तौर पर मालिक के कॉपीराइट के अधिकार संबंधी हितों को प्रभावित करना
- व्यापार के जरिए नकल की कॉपीज का सावर्जनिक प्रदर्शन
- नकल की कॉपी का देश में आयात

कॉपीराइट और बौद्धिक संपदा का उल्लंघन तब हो सकता अहि जब कोई व्यक्ति नकल करके या चुराकर किसी की सुरक्षित रचना को फिर से उत्पादित करता है। किसी भी प्रकार के उल्लंघन से बचाव हेतु, यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि उपभोक्ता और संगठन की बौद्धिक संपदा और सुरक्षित रचनाओं पर निगरानी रखी जाए और उसे किसी गैर-आधिकारिक व्यक्ति के साथ साझा न किया जाए।

संस्थान की स्थिति में, वित्तीय रिपोर्ट, कार्ययोजना की रिपोर्ट, भविष्य की योजनाएं, नई पहल आदि संस्थान की बौद्धिक संपदा होती है। अगर कर्मचारी (रूम अटेंडेंट) इन चीजों के संपर्क में आता है तो उसे इन दस्तावेजों को संस्था के बाहर लीक नहीं करना चाहिए और न ही संस्था के अंदर के गैर-आधिकारिक व्यक्ति से इसे साझा करना चाहिए।

अगर, रूम अटेंडेंट को उपभोक्ता की गोपनीय सूचना की जानकारी मिल जाती है या यह गलती से उपभोक्ता द्वारा साझा कर दिया जाता है। ऐसी स्थिति में, उपभोक्ता की जानकारी को ध्यानपूर्वक रखना आवश्यक है ताकि गोपनीय सूचना का कोई भी हिस्सा गैर-आधिकारिक व्यक्ति या एजेंसियों से साझा न किया जाए। उदाहरण के लिए, आपके समक्ष उपभोक्ता के क्रेडिट कार्ड नंबर, सीवीवी नंबर, लॉग इन आइडी पहुंचता है। इस तरह की सूचनाओं को अपने पास जमा (इलेक्ट्रॉनिकली अथवा दूसरे रूप में) न करें क्योंकि इससे हमेशा डाटा की चोरी या हैकिंग का खतरा बना रहता है।

अगर आपको किसी भी प्रकार के बौद्धिक संपदा अथवा कॉपीराइट संबंधी उल्लंघन का पता चलता अहि, उसे तुरंत अपने वरिष्ठों तक पहुंचाएं और जरूरी कदम उठाएं। अगर आपके समक्ष उपभोक्ता की ऐसी किसी भी बौद्धिक संपदा के उल्लंघन या कॉपीराइट उल्लंघन की बात आती है, तो उससे तुरंत उपभोक्ता को भी अवगत कराएं।

कॉपीराइट या बौद्धिक संपदा के उल्लंघन से बचाव के लिए आवश्यक निर्देश

- **कॉपीराइट की सुरक्षा पूरी कंपनी का दायित्व है:** संस्थान या उपभोक्ता की सूचना/कॉपीराइट/बौद्धिक संपदा की सुरक्षा की जिम्मेदारी संस्था के प्रत्येक सदस्य, चाहे वो एचआर, सेल्स, फाइनेंस या अन्य विभाग का क्यों न हो, की होनी चाहिए
- **सूचना तक पहुंच को सीमाबद्ध करें:** संस्थान के अंदर, गोपनीय सूचना तक पहुंच जरूरी लोगों तक ही होनी चाहिए। गोपनीय या संवेदनशील सूचना को सुरक्षित और बढ़िया तरीके से संचयित करना चाहिए
- **निजी और आधिकारिक यंत्र:** बौद्धिक संपदा या कॉपीराइट सुरक्षित सूचना को पर्सनल लैपटॉप या मोबाइल में रखना जोखिमभरा है। यंत्र के खो जाने पर जानकारी लीक हो सकती है। जोखिम कम करने हेतु, कर्मचारियों को डाटा प्रोटेक्शन की सुविधा वाले आधिकारिक यंत्रों का इस्तेमाल करना चाहिए। अगर निजी यंत्र का प्रयोग हो रहा है, तो उसमें सुरक्षित वर्चुअल नेटवर्क और डाटा प्रोटेक्शन की सुविधा होनी चाहिए
- **उल्लंघन की रिपोर्ट तत्काल दें:** किसी भी प्रकार के कॉपीराइट या बौद्धिक संपदा के उल्लंघन की जानकारी शीघ्र संबंधित अधिकारियों तक पहुंचाएं





9. स्वास्थ्य, सुरक्षा एवं स्वच्छता का रख-रखाव

यूनिट 9.1 - कार्यस्थल की सफाई और स्वच्छता

यूनिट 9.2 - कार्यस्थल के जोखिम और सुरक्षा



सीखने के प्रमुख परिणाम



यूनिट के अंत में आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. कार्यस्थल को साफ़ रखना
2. गंदगी पहचान कर उसका निस्तारण सुनिश्चित करना
3. प्रतिदिन कचरे के डिब्बों की सफाई सुनिश्चित करना
4. पेस्ट कंट्रोल की जरूरत पर ध्यान देना
5. हाउसकीपिंग के संभावित जोखिमों की पहचान करना
6. नियंत्रण के उपायों को समझना
7. विभिन्न भौतिक खतरों एवं उससे बचाव के उपाय समझना

यूनिट 9.1: कार्यस्थल की सफाई एवं स्वास्थ्य-रक्षा

यूनिट के उद्देश्य



इस यूनिट के अंत में आप सीख लेंगे:

1. कार्यस्थल को साफ रखना
2. गंदगी पहचान कर उसका निस्तारण सुनिश्चित करना
3. प्रतिदिन कचरे के डिब्बों की सफाई सुनिश्चित करना
4. पेस्ट कंट्रोल की जरूरत पर ध्यान देना

9.1.1 प्रभावकारी हाउसकीपिंग प्रोग्राम के तत्व

धूल एवं गंदगी हटाना

कुछ जॉब्स में, इनक्लोजर और निकासी तंत्र अच्छे तरीके से धूल, गंदगी और कचरे को अवशोषित करने में असमर्थ होते हैं। हल्की गंदगी और धूल हटाने में वैक्यूम क्लीनर उपयोगी होते हैं। औद्योगिक मॉडल में दीवारों, छत, मशीन, किनारों और अन्य सभी स्थान जहां धूल और गंदगी जमा हो सकती है, की सफाई हेतु विशेष सुविधा होती है।

हानिकारक पदार्थों की सफाई हेतु विशेष वैक्यूम की आवश्यकता होती है। जैसे, हेपा (हाई एफिशिएंसी पार्टिकुलेट एयर) फिल्टर युक्त वैक्यूम एस्बेस्टस या फाइबर ग्लास के महीन कणों को अवशोषित कर लेते यहीं। सफाई से पहले फर्श को भिगाने या पोछा लगा देने से वायुजनित धूलकणों का खतरा कम हो जाता है। शेल्फ, पाइप, जोड़ों, शीशों, खिड़कियों, पर्दों आदि पर जमा गंदगी हटाने के लिए मैनुअल सफाई की जरूरत होती है। फर्श या यंत्रों से धूल, गंदगी या कचरा हटाने के लिए कंप्रेस्ड हवा का प्रयोग नहीं करना चाहिए।

कर्मचारी सुविधाएं

कर्मचारियों के सामान साफ, सुसज्जित तरीके से मेंटेन होने चाहिए। कर्मचारियों के निजी सामान स्टोर करने के लिए लाकर्स आवश्यक हैं। वाशरूम को प्रत्येक शिफ्ट में एक या अधिक बार साफ किया जाना चाहिए। उनमें साबुन, तौलिया और जरूरत के अनुसार कीटनाशक भी होना चाहिए। अगर कर्मचारी हानिकारक पदार्थों का प्रयोग कर रहे हैं तो वहां विशेष सुविधाएं जैसे शावर, वाशिंग की सुविधा और चेंज रूम भी होने चाहिए। कुछ स्थितियों में दो लाकर रूम के बीच शावर की जरूरत होती है। ऐसे डबल लाकर रूम के प्रयोग से कर्मचारी कार्यस्थल की दूषित चीजों से बच सकते हैं और अपने कपड़े को काम वाले कपड़े से अलग भी रख सकते हैं। जहां टॉक्सिक पदार्थों का काम होता हो, वहां धूम्रपान, खाना या पीना वर्जित होना चाहिए। भोजन का क्षेत्र कार्य क्षेत्र से अलग होना चाहिए और हरेक शिफ्ट में अच्छे से साफ किया जाना चाहिए।

फर्श

घटिया फर्श दुर्घटनाओं को जन्म दे सकता है, इसलिए बिखरे तेल अथवा अन्य द्रव्यों की सफाई आवश्यक है। कचरा, धूल और गंदगी को जमा होते देना भी दुर्घटना को जन्म दे सकता है। धूल और कचरे को जमा होने से पहले हटा देना, इस संभावना से बचा सकता है। जो एरिया लगातार साफ नहीं किए जा सकते, जैसे कि प्रवेश द्वार, वहां फिसलन मुक्त फर्श होना चाहिए। फर्श को बेहतर बनाए रखने का मतलब टूटे-फूटे फर्श, जो खतरा बन सकते हैं, से भी छुटकारा पाना है।

दीवारें

हल्के रंग की दीवारें रौशनी को परावर्तित करती हैं जबकि गहरे रंग की दीवार रौशनी अवशोषित कर लेती है। विषम रंग की दीवारें फिजिकल खतरों एवं अवरोधों की चेतावनी देती है। पेंट से रेलिंग, गाडर्स और अन्य सुरक्षा उपकरणों को रेखांकित किया जा सकता है, लेकिन गार्डिंग का विकल्प नहीं बनाया जा सकता। प्रोग्राम को रंग संबंधी नियम एवं मानक रेखांकित करना चाहिए।

रौशनी की स्थिरता

गंदे प्रकाश यंत्र आवश्यक प्रकाश स्तर को घटा देते हैं। साफ़ प्रकाश तंत्र रौशनी का स्तर बढ़ाते हैं।

गलियारे एवं सीढ़ियाँ

गलियारे लोगों और वाहनों के आने-जाने हेतु पर्याप्त चौड़े होने चाहिए। गलियारा लोगों, सामानों एवं उत्पादों के आवागमन हेतु बना होता है। वार्निंग संकेत और आईने सुदूर कोने में दृष्टि-रेखा बढ़ा सकते हैं। गलियारों का बेहतर रख-रखाव लोगों को उनके प्रयोग के लिए प्रोत्साहित करता है ताकि उन्हें जोखिमभरे शार्टकट रास्ता न ढूँढना पड़े। गलियारों एवं सीढ़ियों को खाली रखना आवश्यक होता है। उन्हें अस्थायी स्टोरेज के तौर पर प्रयुक्त नहीं करना चाहिए। गलियारों और सीढ़ियों में पर्याप्त रौशनी की व्यवस्था भी होनी चाहिए।

काई नियंत्रण

घटने से पहले रोक देना, काई पर नियंत्रण रखने का सबसे आसान रास्ता है। मशीनों और औजारों की नियमित सफाई एक दूसरा रास्ता है। काई की स्थिति में ड्रिप पैन का प्रयोग किया जा सकता है। अगर काई हो जाती है तो उसकी त्वरित सफाई आवश्यक है। सोखने वाले पदार्थ ग्रीजयुक्त, तैलीय या अन्य तरल काइयों को हटाने में सहायक होते हैं। प्रयुक्त एब्जोर्बेंट सुरक्षित तरीके से डिस्पोज किए जाने चाहिए।

टूल्स एवं उपकरण

टूल की हाउसकीपिंग बेहद जरूरी है, चाहे वो टूल रूम हो, रैक पर हो, परिसर में या बेंच पर। टूल रूम और वर्क बेंच, दोनों जगह में क्रमानुसार प्रबंधन हेतु उचित चिन्हित स्थानों की जरूरत होती है। उपकरण को उपयोग के बाद ध्यानपूर्वक लौटाने से उसके अव्यवस्थित या खोने का खतरा कम हो जाता है। कर्मचारियों को सभी टूल्स की नियमित जांच, सफाई और रिपेयर करते रहना चाहिए और किसी भी खराब टूल को काम से हटा देना चाहिए।

रख-रखाव

बिल्डिंग और उपकरणों की देखभाल बढ़िया हाउसकीपिंग का सबसे महत्वपूर्ण तत्व हो सकता है। रख-रखाव में शामिल है— बिल्डिंग, उपकरणों और मशीनों को सुरक्षित, वर्किंग क्रम में और बढ़िया रिपेयर में रखा जाना। इसमें स्वच्छता सुविधाओं और नियमित पेंटिंग एवं दीवारों की सफाई भी शामिल है। टूटी खिड़कियां, खराब दरवाजे, खराब नल और टूटा फर्श कार्यस्थल को उपेक्षित दिखा सकता है: इससे दुर्घटना हो सकती है और काम पर प्रभाव पड़ सकता है। इसलिए टूटे या खराब सामानों का यथाशीघ्र निपटारा किया जाना जरूरी है। एक बढ़िया रख-रखाव की योजना टूल्स, उपकरणों, मशीनों एवं प्रक्रियाओं की नियमित निगरानी और देख-भाल की सुविधा प्रदान करती है।

कूड़ा निष्पादन

रद्दी सामानों को जमा कर नियमित कंटाई-छंटाई बेहतर हाउसकीपिंग में योगदान देती है। यह कूड़ा निष्पादन में जाने वाली चीजों को रीसाइक्लिंग वाली चीजों से भी अलग करने में मदद करता है। फर्श पर वस्तुओं के जमा होने से समय और उर्जा दोनों का ह्रास होता है क्योंकि इसकी सफाई के लिए अतिरिक्त समय की जरूरत होती है। कूड़ा निष्पादन तंत्र के पास रद्दी सामान जमा करने से कचरे का नियमित और आसानी से निष्पादन संभव हो जाता है। सभी कूड़ा पदार्थों पर स्पष्टता से लेबल लगा होना चाहिए (जैसे, रीसायकलेबल ग्लास, प्लास्टिक, रद्दी धातु आदि)।

भंडारण

स्थायी या अस्थायी तौर पर आने वाले भंडारण संबंधी समस्याओं से निपटने हेतु जमा पदार्थों का बेहतर नियोजन आवश्यक है। अगर काम का स्तर कम होगा तो जख्म भी कम होंगे, विशेषकर तब, जब सामानों की मैनुअल हैंडलिंग जरूरी हो। भंडारण का लोकेशन कार्यस्थल से टकराना नहीं चाहिए फिर भी आवश्यकतानुसार पहुँच में होना चाहिए। जमा सामान के बीच स्प्रिंकलर हेड के नीचे कम-से-कम एक मीटर की जगह होनी चाहिए। कार्टन और ड्रम को मजबूत आधार पर रखने से उनके इधर-उधर गिरने का खतरा कम हो जाता है।

भंडारित सामान गलियारों, सीढियों, निकास-द्वार, अग्नि उपकरणों, आपातकालीन आयवाश फव्वारों, आपात शावर या प्राथमिक उपचार स्टेशन आदि के बीच में ना हों। सभी भंडारों पर स्पष्ट निशान लगे होने चाहिए।

ज्वलनशील, दहनशील, टॉक्सिक और अन्य हानिकारक पदार्थों को तय स्थान, जो संभावित खतरों को झेलने में सक्षम हैं, पर एप्रूव्ड कंटेनर में रखें। सामान के भंडारण में फायर कोड और पर्यावरणीय नियमों एवं ऑक्सीपेशनल स्वास्थ्य एवं सुरक्षा एजेंसियों के मानकों का प्रयोग होना चाहिए।

9.1.2 हाउसकीपिंग में अच्छी स्वच्छता आदतों के लाभ

प्रभावी हाउसकीपिंग से प्राप्त होगा:

- वस्तुओं के प्रवाह में आसानी
- क्लटर-मुक्त एवं स्पील-मुक्त कार्यक्षेत्रों में कम ट्रिपिंग एवं फिसलन की घटनाएं
- आग का कम खतरा
- हानिकारक पदार्थों (जैसे, धूल, वाष्प) से कम सामना
- टूल्स और इन्वेन्ट्री और सप्लाइज पर बेहतर नियंत्रण
- अधिक दक्ष यंत्रों की सफाई एवं रख-रखाव
- अधिक स्वच्छ माहौल से बेहतर स्वास्थ्य
- जगह का अधिक बेहतर उपयोग
- सुरक्षात्मक रख-रखाव से संपत्ति का कम नुकसान
- कम आनुवंशिक कार्य
- बढ़ा हुआ मनोबल
- उन्नत उत्पादकता (टूल्स और यंत्र खोजने में आसानी)

9.1.3 अपनाए जाने योग्य स्वच्छता उपाय

- बाल साफ़, उचित लंबाई और चेहरे से अलग होने चाहिए। लंबे बालों वाली महिलाएं बालों को सफाई से बाँध कर रखें। किसी भी प्रकार के बड़े या चमकीले यंत्रों का प्रयोग न करें
- प्रत्येक शिफ्ट की शुरुआत में साफ़, फ्रेश और अच्छे से तह किए हुए यूनिफार्म पहनें। किसी भी प्रकार के दाग-धब्बे को जल्द से जल्द हटा दें
- जूते अच्छे आकार में और अच्छी तरह से पॉलिश किए होने चाहिए। यूनिफार्म और जूते केवल ड्यूटी के वक्त ही पहनें। केवल छोटे और साधारण ईयरिंग ही पहनें
- मेकअप हल्का होना चाहिए
- नाखून छोटे और साफ हों
- प्रतिदिन हल्के डिओडोरेंट का प्रयोग करें
- किसी भी प्रकार की शारीरिक दुर्गन्ध से बचने के लिए रोज नहाएं।

9.1.4 पेस्ट कंट्रोल

होटलों में पेस्ट से होने नुकसान से बचने के लिए नियमित तौर पर पेस्ट कंट्रोल किया जाता है। रूम सहायक की जिम्मेदारी होती है, पेस्ट कंट्रोल की जरूरत वाले कमरों और कॉमन जगहों की पहचान करना। होटलों में पाए जाने वाले कीटों में चूहे, कीड़े, खटमल आदि शामिल हैं। जैसे ही रूम अटेंडेंट कीड़ों की समस्या की पहचान करता है, उसे तुरंत सुपरवाइजर को जानकारी देनी होती है और उस क्षेत्र में पेस्ट कंट्रोल की व्यवस्था करनी होती है। पेस्ट कंट्रोल सामान्य तौर पर कीटनाशक या चूहे मारने वाली दवा के छिड़काव द्वारा किया जाता है। हालांकि, ये बहुत खतरनाक रसायन होते हैं और इसके प्रयोग के दौरान सावधानी बरतने की जरूरत होती है।

यूनिट 9.2: कार्यस्थल के जोखिम और बचाव

यूनिट के उद्देश्य



इस यूनिट की समाप्ति पर आप सीख लेंगे:

1. हाउसकीपिंग के संभावित जोखिमों की पहचान करना
2. सुरक्षा उपायों को पहचानना
3. विभिन्न प्रकार के फिजिकल खतरों एवं उनसे बचाव के तरीकों से परिचय

9.2.1 हाउसकीपिंग के संभावित जोखिम

हाउसकीपिंग के काम कार्यस्थल गुणवत्ता प्रोग्राम और सुरक्षा प्रोग्राम के हिस्से होते हैं। खराब हाउसकीपिंग जैसे कि कार्य-क्षेत्र और यंत्रों की अनियमित सफाई से विकसित बैक्टीरिया मीट उत्पादों को दूषित कर सकते हैं। साफ़, स्वच्छ एवं सुरक्षित वर्किंग माहौल हेतु अच्छी हाउसकीपिंग सेवा जरूरी है। यह फैक्ट शीट हाउसकीपिंग के सुरक्षा के पहलुओं पर केन्द्रित है।

साथ ही, बढ़िया हाउसकीपिंग सेवा बेहतर प्रबंधन और कार्यक्षेत्र में गर्व का परिचायक होती हैं, यह कंपनी के सुरक्षा संबंधी नजरिए को भी रेखांकित करती है। यह उस इंडस्ट्री के लिए जरूरी है जो उपभोक्ता की जरूरतों के हिसाब से गुणवत्तापूर्ण उत्पाद बनाकर आम जनता का विश्वास बरकरार रखना चाहती है। फर्श पर बिखरे कचरायुक्त, घटिया और टूटे-फूटे सामानों वाले खराब हाउसकीपिंग वाली कंपनी के उत्पाद उपभोक्ताओं में उत्पाद के प्रति उत्साह नहीं जगा पाते।

बेकार हाउसकीपिंग सेवा कार्यस्थल में दुर्घटना और/या आग के लिए ईंधन का कारण बन सकती है। खराब हाउसकीपिंग से फिसलन, ट्रिप्स को जन्म दे सकती है। ये दुर्घटनाएं इन वजहों से हो सकती हैं:

- बेकार रख-रखाव
- अनियमित सफाई
- टूटे या असमतल फर्श
- कचरा, यंत्र, अनुपयोगी सामान, टूटे सामानों इत्यादि से कैंद कार्यस्थल और रास्ते
- पानी
- बिखरे पड़े पाइप और यंत्र
- अत्यधिक सामान
- जमा कचरा
- अनियमित भंडारण सुविधा
- जमा मलबा
- दीवारों में लगी टूटी पट्टिकाए

9.2.2 नियंत्रण के उपाय

नियंत्रण उपायों का क्रम

प्रभावशीलता	नियंत्रण के प्रकार	उदाहरण
सबसे अधिक प्रभावी ↓ सबसे कम प्रभावी/उन्मूलन	उन्मूलन	
	प्रतिस्थापन	स्वच्छ गैर फिसलन वाली फर्श के साथ रीसर्फेस फ्लोर्स
	पृथकीकरण	
	इंजीनियरिंग नियंत्रण	अतिरिक्त पॉवर प्वाइंट इंस्टॉल करें सीलिंग से केबल को निकालें केबल एवं होसिस को स्टोर करने के लिए स्टैंड का प्रयोग करें नियमित रखरखाव प्रोग्राम
	प्रशासनिक नियंत्रण	क्षतिग्रस्त एवं खराब उपकरणों को बदलें अच्छी हाउसकीपिंग प्रक्रिया में प्रशिक्षण, निर्देश एवं जानकारी प्रदान करें
	व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण	गैर फिसलन वाले फुटवेयर चाकू एवं स्टील को स्टोर करने के लिए सुरक्षा रिंग्स के साथ पाउच बेल्ट

चित्र.9.2.1: नियंत्रण उपायों के क्रम



चित्र.9.2.2: फायर हायड्रेंट रूम

जोखिम	संभावित हानिकारक प्रभाव यंत्र जल सकता है या	नियोक्ता द्वारा जख्म/दुर्घटना से बचाव हेतु लिए गए सुरक्षा उपाय	विद्यार्थी ये सुरक्षा उपाय उठा सकते हैं
कुकिंग दृ ओवन, डीप फ्रायर, हॉट प्लेट्स, ग्रिल	इलेक्ट्रिक शॉक	गर्म सरफेस को गार्ड्स से ढंक दें. उपकरण संभाल कर रखें. इलेक्ट्रिकल टेस्टिंग और टैगिंग के साथ. सुरक्षित प्रयोग का प्रशिक्षण. पर्सनल प्रोटेक्टिव इक्विपमेंट(पीपीई) प्रदान करना.	सुरक्षित कार्य—प्रणाली अपनाएं. प्रदत्त पीपीई का प्रयोग करें
चाकू और स्लाइसर, ऊर्जा संचालित कटाई के यंत्र	कट्स		
गर्म तेल/ग्रीज़	जलन	स्प्लैश गार्ड फिट करें. लीड या कवर का प्रयोग करें. स्वतः डंप होने वाले आयल पैन का प्रयोग करें. उचित पीपीई प्रदान करें.	प्रदत्त स्प्लैश गार्ड, लीड और कवर का प्रयोग करें. प्रदत्त पीपीई का प्रयोग.
फिसलन वाले दरवाजे,	फिसलन या गिरना	फ्लोर मैट प्रदान करें. गैर—फिसलन वाले जूते	गैर—फिसलन वाले जूते पहनें. कार्ई साफ़ करें
डिशवाशिंग उत्पाद, सेनीटाईजर, स्वच्छता उत्पाद	त्वचा के संपर्क से झुंझलाहट और फुंसी हो सकती है. वाष्प/धुएं से सिरदर्द और अन्य श्वास संबंधी समस्या अधिक वक्त तक संपर्क से दीर्घ प्रभाव की आशंका	प्रत्येक काम में न्यूनतम हानिकारक उत्पाद का प्रयोग. लेबल और मटेरियल सेपटी डाटा शीट जरूर पढ़ें. उचित पीपीई प्रदान करें.	प्रदत्त पीपीई का प्रयोग. इसमें रबर ग्लव्स नेत्र सुरक्षा शामिल हैं. एमएसडीएस पर अंकित सुरक्षा जानकारी पढ़ें.
सावर्जनिक संपर्क	गाली, हमला, छिनतई	जरूरी सुरक्षा प्रदान करें. जहां पैसों का लेन—देन हो, वहाँ अवरोध लगा दें. पर्याप्त रौशनी की व्यवस्था. प्रत्येक शिफ्ट में न्यूनतम दो लोगों की व्यवस्था. उपभोक्ता सेवा एवं आपात रिस्पांस हेतु प्रशिक्षण.	पब्लिक में सुरक्षा एवं संपर्क के सुझावों का पालन करें. किसी भी समस्या की तत्काल रिपोर्ट दें.

मैनुअल हैंडलिंग (झुकना, पहुंचना, स्ट्रेचिंग, खींचना, उठाना, निरंतर गति)	मांसपेशीय डिसऑर्डर, थकान और खिंचाव	मैकेनिकल मदद का प्रयोग करें. भारी सामान सबसे नीचे रखें. समूह का प्रयोग.	निर्देशों एवं प्रशिक्षण का प्रयोग करें. मैकेनिकल मदद, सीढ़ियों का प्रयोग. मदद मांगें जहां भी टीम की जरूरत हो.
शरीर या खून का अनावरण, सफाई के दौरान द्रव्य, सुई	रक्त-जनित बीमारियाँ		
यौन हिंसा, कार्यस्थल पर छींटाकसी	भावनात्मक तनाव, डर और गुस्सा, फिजिकल बीमारी	कार्यस्थल पॉलिसी बनाना. स्टाफ ब्रीफिंग और प्रशिक्षण देना	किसी भी समस्या की शीघ्र रिपोर्ट करें.

.9.2.3:



चित्र.9.2.4: अग्नि संकेत



10. व्यवहार कुशलता एवं संचार कौशल

- यूनिट 10.1 - व्यवहार कुशलता का परिचय
- यूनिट 10.2 - प्रभावी संवाद
- यूनिट 10.3 - रख-रखाव एवं स्वच्छता
- यूनिट 10.4 - अंतर्व्यक्तिक कौशल विकास
- यूनिट 10.5 - सामाजिक संपर्क
- यूनिट 10.6 - सामूहिक संवाद
- यूनिट 10.7 - समय प्रबंधन
- यूनिट 10.8 - रिज्यूमे तैयार करना
- यूनिट 10.9 - इंटरव्यू की तैयारी



सीखने के प्रमुख परिणाम



यूनिट के अंत में आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. प्रभावकारी संवाद की कला से परिचित होना
2. साथी कामगारों एवं उनके परिवार से प्रभावकारी ढंग से संवाद करना
3. साथियों के साथ संवाद में मेडिकल टर्म्स का प्रयोग कर प्रभावकारी संवाद स्थापित करना
4. स्वास्थ्य एवं स्वच्छता बनाए रखना
5. अंतर्वैयक्तिक कुशलता का विकास करना
6. प्रभावकारी सामाजिक संवाद विकसित करना
7. समय का बेहतर ढंग से प्रबंधन करना
8. इंटरव्यू के लिए तैयार होना

यूनिट 10.1: व्यवहार कुशलता से परिचय

यूनिट के उद्देश्य



इस यूनिट की समाप्ति पर आप सीख लेंगे:

1. व्यवहार कुशलता का मूल अर्थ, उसके तत्व एवं लाभ
2. कार्य तत्परता एवं उसके महत्व से परिचय

10.1.1 व्यवहार कुशलता क्या है?

व्यवहार कुशलता व्यक्तिगत गुण होते हैं जो एक व्यक्ति की दूसरे व्यक्ति से संवाद की क्षमता को दिखाते हैं। व्यवहार कुशलता व्यक्ति के इक्यू, व्यक्तिगत गुणसमूहों, संचार की भाषा, व्यक्तिगत आदतों, दोस्ताना व्यवहार एवं आशावादिता से जुड़ा एक टर्म है जो दूसरे व्यक्ति से संबंध को परिभाषित करता है।

व्यवहार कुशलता व्यक्ति के हार्ड स्किल से जुड़ी होती है जो जॉब और अन्य क्रियाकलापों की व्यावसायिक जरूरत होती है। ये भावनाओं, अहसासों, और आंतरिक ज्ञान से जुड़ी हो सकती है। व्यवहार कुशलता हमारे ज्ञान से ज्यादा हमारे अस्तित्व की बात करती है।

व्यवहार कुशलता हमारे दूसरों के साथ बर्ताव के चरित्र को प्रदर्शित करती है और हमारे व्यक्तित्व का एक अहम हिस्सा है।

उदाहरण के लिए— डॉक्टर के लिए जरूरी व्यवहार कुशलता है—सहानुभूति, समझ, निरंतर सुनने की योग्यता और बेहतर बेडसाइड मैनेजर व्यवहार कुशलता व्यक्तिगत गुण होते हैं जो एक व्यक्ति की दूसरे व्यक्ति से एक सर्वे के अनुसार जॉब में लंबे समय तक सफलता का 75 प्रतिशत कारण व्यवहार कुशलता जबकि 25 प्रतिशत तकनीकी ज्ञान है। व्यवहार कुशलता यह भी निर्दाहित करती है कि प्रोफेशनल एवं व्यक्तिगत परिस्थितियों में व्यक्ति कितना संतुष्ट और सुखी रहता है।



चित्र.10.1.1: व्यवहार कुशलता

10.1.2 व्यवहार कुशलता के तत्व

- **अनुकूलता:** यह व्यक्ति की परिवर्तन के अनुसार प्रबंधन की क्षमता है। व्यक्ति कितनी जल्दी और बेहतर तरीके से बदले हुए माहौल के अनुसार खुद को ढाल कर प्रोडक्टिव बना लेता है
- **भावनात्मक मजबूती:** इसमें मनोभाव का प्रबंधन और उसपर नियंत्रण रखना शामिल है। भावनात्मक तौर पर मजबूत व्यक्ति अपनी मनोदशा और अहसास, जैसे कि गुस्से और उत्तेजना, पर नियंत्रण रखने में सफल होता है।
- **नेतृत्व का गुण:** व्यक्ति किस प्रकार व्यक्तिगत अथवा प्रोफेशनल स्थिति में टकराव को नियंत्रित करता है और लोगों को अपनी नेतृत्व क्षमता पर भरोसा रखने के लिए मना लेता है
- **टीम में काम करने की क्षमता:** यह अलग-अलग तरह के लोगों का प्रबंधन और उनको बिना एक-दूसरे को हानि पहुंचाए काम करवाने की क्षमता है
- **निर्णय लेना:** यह दिखाता है कि व्यक्ति किस तरह समय और अन्य संसाधनों का प्रभावकारी एवं प्रोडक्टिव तरीके से प्रबंधन करता है

- **अंतर्व्यक्तिक संवाद:** यह व्यक्ति की दूसरों से प्रभावी संवाद द्वारा खुद का सकारात्मक चेहरा प्रदर्शित करने की क्षमता है
- **समझौते में कुशल:** व्यक्ति किस प्रकार दूसरों से मान-मनौबल करके काम, व्यक्तिगत एवं प्रोफेशनल परिस्थितियों में तनाव का स्तर घटा लेता है

10.1.3 व्यवहार कुशलता के लाभ

व्यवहार कुशलता के कुछ लाभ हैं:

- उपभोक्ताओं के प्रति बढ़ती विश्वसनीयता
- उपभोक्ता की संतुष्टि में वृद्धि
- अधिक रचनाशील कर्मचारी
- प्रतियोगिता से बाहर होना
- इंडस्ट्री, मालिक एवं साथियों के बीच पहचान
- रोजगार के नए विकल्प
- जॉब में बेहतर करने की क्षमता में वृद्धि

10.1.4 कार्य तत्परता

कार्य तत्परता को कर्मचारी "सही रवैया" भी कहते हैं। मूल तौर पर इसका अर्थ है:

- कार्यक्षेत्र में कुछ दिन गुजारने का सकारात्मक भाव होना
- बिना किसी छात्र के सहयोग के व्यस्क माहौल में काम करने की क्षमता
- नियोक्ता के प्रति उत्साही व्यवहार होना
- कार्य पूर्ण करने में सीधा ध्यान होना
- एक आरंभिक स्तर के छात्र द्वारा व्यवसायिक लक्ष्यों को ध्यान में रखकर किए जा सकने वाले कार्यों का वास्तविक अनुभव
- अधीक्षण, निर्देशों का पालन एवं
- निर्देशानुसार सुरक्षा कवच पहनने की इच्छा
- निर्देशों की स्पष्टता के लिए प्रश्न पूछने का आत्मविश्वास
- समुचित व्यक्तिगत प्रेजेंटेशन में गर्व
- व्यस्क माहौल में उचित ढंग से संवाद की क्षमता
- उपभोक्ता की बात सुनकर कर्मचारी द्वारा सुझाई सहायता प्रदान करना
- कार्यस्थल में खर्च समय में उनकी प्रासंगिकता एवं समयपालन बनाए रखने की प्रतिबद्धता
- कार्यक्षेत्र अध्ययन प्रोग्राम की पूर्ण तैयारी जिसमें शामिल है ओएच एवं एस अभ्यास, कार्यक्षेत्र में स्वीकार्य व्यवहार (बाल सुरक्षा समस्याएं भी) और आपातकालीन संपर्क की प्रक्रिया



चित्र.10.1.2: कार्य तत्परता

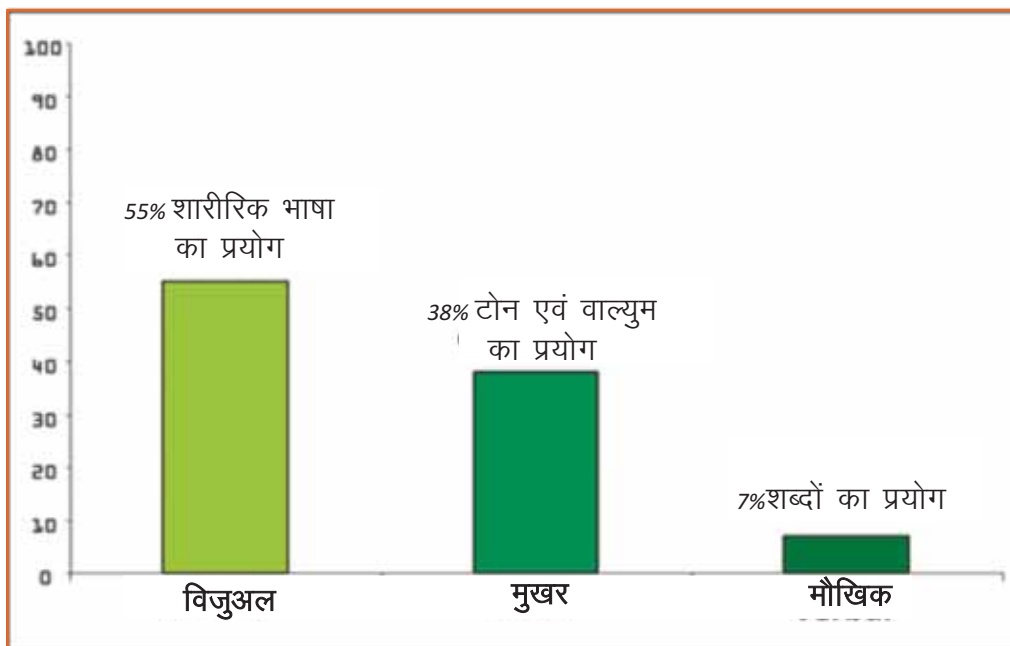
दूसरों से संवाद में तीन चरण शामिल हैं:

1. **संदेश:** पहली सूचना प्रेषक के दिमाग में होती है। यह एक कॉन्सेप्ट, आईडिया, फार्मेशन या अहसास हो सकता है
2. **इनकोडिंग:** रिसीवर को संदेश शब्दों या अन्य संकेतों के रूप में भेजा जाता है
3. **डिकोडिंग:** अंत में, रिसीवर शब्दों या संकेतों को एक विचार या सूचना में अनुवाद करता है ताकि कोई व्यक्ति उसे समझ सके

10.2.3 मौखिक और अमौखिक संवाद

संवाद को तीन मुख्य वर्गों में बाँटा जा सकता है। ये हैं:

1. **मौखिक संवाद:** इसका मतलब है आप व्यक्ति को समझने के लिए उसे सुनते हैं। मौखिक संवाद में त्वरित फीडबैक मिलता है, यह भावनाओं को व्यक्त करने और कहानी सुनाने एवं गंभीर बातें करने का बेस्ट माध्यम है
2. **लिखित संवाद:** पत्र, किताबें, अखबार छपे हुए संदेश होते हैं जिन्हें पढ़कर आप उसका अर्थ समझते हैं। ये अनंत काल के लिए होते हैं, और बहुत लोगों तक सूचना पहुँचाने का अहम माध्यम हैं
3. **अमौखिक संवाद:** इसमें आप व्यक्ति को ऑब्जर्व करके मतलब निकालते हैं। मौखिक एवं लिखित दोनों संवाद अमौखिक संवाद का प्रयोग करते हैं और इसमें शारीरिक भाषा, आँखों का कांटेक्ट, चेहरे के भाव, मुद्रा, स्पर्श आदि भी शामिल हैं



चित्र.10.2.3: मौखिक और अमौखिक संवाद का वर्गीकरण एवं अनुपात

अध्ययन के अनुसार, केवल 7% मामलों में रिसीवर द्वारा संदेश की समझ प्रेषक के रियल शब्दों पर आधारित होती है, 38 प्रतिशत पारालैंग्वेज (स्वर, गति और आवाज का वाल्युम) पर निर्भर होती है और 55% अमौखिक संकेतों पर। स्टडी कहती है कि झूठ बोलते वक्त व्यक्ति तेजी से पलकें झपकने लगता है, अपना वजन शिफ्ट कर लेता है और कंधा हिलाने लगता है।

यूनिट 10.2: प्रभावी संवाद

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में आप सीख लेंगे:

1. सावर्जनिक तौर पर बोलना
2. पसंद और नापसंदगी पर क्लास में पांच मिनट तक समझाना
3. दूसरे व्यक्ति से बात करते समय बेसिक शिष्टाचार का पालन करना, संकोच से पार पाना इत्यादि

10.2.1 परिचय

इस सूचना युग में हमें हर दिन बड़ी संख्या में संदेश भेजने, प्राप्त करने और आगे बढ़ाने होते हैं। लेकिन प्रभावी संवाद केवल सूचनाओं के आदान-प्रदान से कहीं अधिक है, यह सूचना के पीछे की भावना को भी प्रदर्शित करता है। प्रभावी संवाद घर, काम और सामाजिक परिस्थितियों में रिश्तों को मजबूत और दूसरों से गहरे जुड़कर और टीमवर्क में बढ़ोत्तरी कर, निर्णय लेने की और समस्या सुलझाने की क्षमता में बढ़ोत्तरी कर सकता है। प्रभावी संवाद की क्षमता एक ज्ञात कुशलता है, यह किसी फार्मूला से अधिक नैसर्गिक है।

10.2.2 संवाद की प्रक्रिया

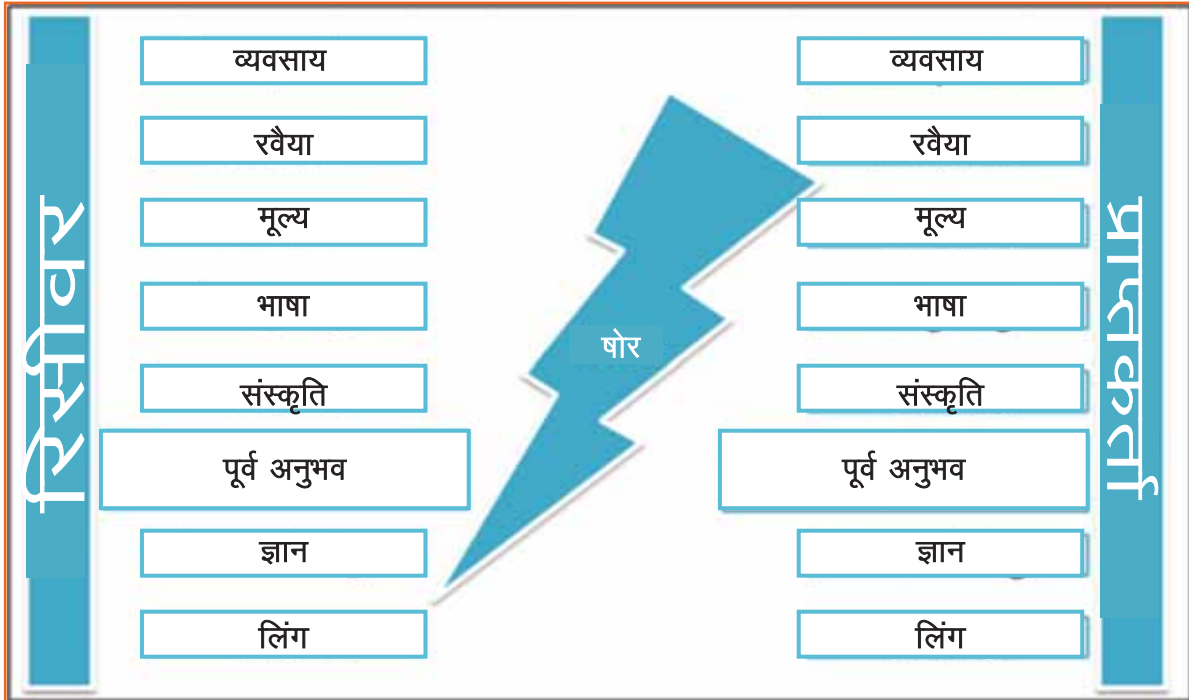
भाषण, मुद्रा, लेखन इत्यादि के द्वारा सोच, विचारों, भावनाओं, रवैये, इच्छाओं आदि सूचनाओं का आदान-प्रदान संवाद कहलाता है। यह दो या दो से अधिक प्रतिभागियों के बीच सूचना का अर्थपूर्ण आदान-प्रदान है।



चित्र.10.2.2: संवाद की प्रक्रिया

10.2.4 अवरोधों की पहचान कर प्रभावी संवाद करना

संवाद के असफल होने के बहुतेरे कारण होते हैं। ये असफलताएँ संवाद प्रक्रिया में अवरोधों के परिणामस्वरूप होती हैं। अवरोधों की वजह से संदेश प्रभावित हो सकता है और इस कारण कनफ्यूज़न की वजह से समय और पैसे दोनों की बर्बादी का खतरा बना रहता है। प्रभावी संवाद हेतु इन अवरोधों से बाहर निकलकर स्पष्ट संदेश पहुंचाना आवश्यक है।



चित्र.10.2.3: संवाद के अवरोध

एक कुशल संप्रेषक को इन अवरोधों के बारे में अवश्य ज्ञात होना चाहिए और निरंतर समझ की जांच कर या उचित फीडबैक प्रदान कर इसके प्रभाव को कम करने की कोशिश करनी चाहिए।

अवरोधों से निपटना

- सामान्य, आसानी से समझ में आने वाले शब्दों का प्रयोग करें। अधिक कठिन करने से चीजें अव्यवस्थित हो जाती हैं
- दूसरी भाषा में बोलने से पहले तैयारी कर लें
- संवाद का प्रभाव जानने के लिए हमेशा फीडबैक लें और दें
- संकेतों के प्रति सतर्क रहें
- सुनें, सुनें, सुनें
- अपनी समझ की जाँच कर लें
- अपने अनुभव और विचार साझा करें

10.2.5 प्रभावी संवाद का अभ्यास

सक्रिय होकर सुनना

सुनने की क्षमता आपकी सबसे महत्वपूर्ण योग्यताओं में से एक है। एक बढ़िया श्रोता बनने के लिए सुनने की क्षमता का अभ्यास जरूरी है।

सक्रिय होकर सुनने में एक व्यक्ति दूसरे व्यक्ति की बातों को ध्यानपूर्वक सुनने का प्रयास करता है, विशेष कर पूरे संदेश को समझने के लिए।

10.2.5.1 ध्यानपूर्वक सुनने के लिए कुछ चरण

चरण 1: व्यक्ति के बोलने पर, न कि शोर या अन्य बाहरी बातों, पर ध्यान दें

चरण 2: उसकी भावनाओं को समझें और आप सही-सही पता लगा लेंगे। क्या बोलने वाला गुस्सा, खुश या केवल जिज्ञासु है?

चरण 3: जब वाचक कुछ बोल रहा हो, बीच में उसके विचारों की कड़ी न तोड़ें

चरण 4: वाचक का पूरा कथन सुनें। पहले उसे बोलने दें और पूरा होने के बाद ही आप बोलें

चरण 5: कोई बात नहीं अगर आपने पहली बार में बातों को नहीं समझा। संदेश को दुबारा बताने का निवेदन करें

चरण 6: अभ्यास से व्यक्ति बेहतर बनता है। ध्यानपूर्वक केंद्रित होकर सुनें और दूसरे शोर को नजरंदाज करें। अधिक सुनें और जरूरत पड़ने पर ही बोलें

एक सक्रिय श्रोता बनने के लिए काफी एकाग्रता एवं संकल्प की जरूरत होती है। पुरानी आदतों को त्यागना मुश्किल होता है और अगर आपको लगता है कि सुनने की आदत गलत है तो आपको उससे पार पाना होगा। ध्यानपूर्वक सुनना शुरू करें और यह हमेशा याद रखें कि आपका लक्ष्य दूसरे व्यक्ति की बातों को सही-सही सुनना है

यूनिट 10.3: सजावट एवं स्वच्छता

यूनिट के उद्देश्य



इस यूनिट की समाप्ति पर आप सीख लेंगे:

1. सफाई एवं स्वच्छता बनाए रखना
2. ड्रेस को स्वच्छ रखना
3. बोलते वक्त सकारात्मक शारीरिक भाषा बनाए रखना
4. अनावश्यक की तुलना में अधिक आवश्यक कार्य करना
5. अच्छा खाने की आदत और स्वास्थ्य पर प्रभाव का ज्ञान
6. बुरी चीजों जैसे, गुटखा और अल्कोहल से बचना
7. एड्स और उसके बचाव का ज्ञान

10.3.1 व्यक्तिगत रख-रखाव

व्यक्तिगत रख-रखाव पद का प्रयोग व्यक्ति के अपनी भेष-भूषा पर ध्यान देने के तरीकों के लिए किया जाता है। एक बार जब आप अपने स्टोर/विभाग में घुसते हैं, आपको कंपनी के नियमानुसार पूरा यूनिफार्म पहनना होता है और खुद को सेवा मानकों के अनुसार दिखाना होता है।

व्यक्तिगत रख-रखाव केवल आपको अच्छा ही नहीं दिखाती बल्कि व्यक्तिगत स्वच्छता स्वास्थ्य के लिए भी लाभकर है। व्यक्तिगत रख-रखाव की आदतों में शामिल है— स्नान, ड्रेसिंग, मेकअप करना, हेयर रिमूवल और अपनी त्वचा और दांतों की देखभाल।



चित्र.10.3.1: व्यक्तिगत देखभाल

भेष-भूषा

- सामने रहने वाला व्यक्ति/टीम कंपनी का ब्रांड एम्बेसडर होता है। स्टोर पर आने वाले उपभोक्ताओं का यह टीम स्वागत और सहायता करती है। इसलिए उन्हें साफ भेष-भूषा में रहना होता है। उनसे साफ और तह किए हुए यूनिफार्म (शर्ट, पायजामा, जूते और मोज़े) पहनने की उम्मीद की जाती है
- ध्यान रहे कि यूनिफार्म पर कोई निशान, टूटे बटन या धागे निकले हुए न हों
- जूते हमेशा साफ और पॉलिश किए हुए होने चाहिए। ड्यूटी के वक्त सैंडल/स्लिपर/स्पोर्ट्स वाले जूते और उजले मोज़े नहीं पहनें
- नाखून साफ और अकते हुए होने चाहिए क्योंकि आपको हर वक्त सामान इधर-उधर पहुंचाना होता है
- बाल में ड्यूटी पर आने से पहले कंघी करें, कभी भी कस्टमर के सामने ऐसा न करें
- ड्यूटी के वक्त आईडी कार्ड साथ लें ताकि उपभोक्ता को पहचानने में आसानी हो
- स्टोर परिसर में, ऑफ-ड्यूटी के वक्त भी अच्छी भेष-भूषा बनाए रखें

10.3.2 यूनियफार्म संबंधित दिशानिर्देश

क्र. सं.	पुरुषों के लिए	महिलाओं के लिए
1	निर्धारित यूनियफार्म साफ एवं प्रेस होनी चाहिए	महिलाओं के लंबे बाल मजबूती से बंधे होने चाहिए। बालों में अधिक तेल का प्रयोग न करें।
2	जूते साफ एवं पॉलिश किए हुए होने चाहिए	चमकीली नेल पॉलिश और बड़े नाखूनों से बचें। क्योंकि इससे उपभोक्ता का ध्यान भटक सकता है या सामने रखे सामानों को नुकसान पहुँच सकता है।
3	बाल छोटे, साफ एवं सजे हुए हों।	न्यूनतम, कम चटकीले आभूषण पहनें।
4	चेहरा क्लीन शेव होना चाहिए।	झूलने वाले ईयरिंग, बजने वाले पायल और चूड़ियाँ फर्श पर न पहनें।
5	यदि दाढ़ी/मूँछ है, तो साफ, ट्रित होनी चाहिए	केवल हल्का मेकअप करें (केवल हल्के रंग का लिपिस्टिक लगाएं)
6	नाखूनों को नियमित अंतराल पर काटे	काम के समय किसी भी प्रकार का ईयरिंग अथवा ब्रेसलेट न पहनें

चित्र.11.3.2: विशेष यूनियफार्म दिशानिर्देश

10.3.3 शारीरिक मुद्रा

- स्टाफ को हमेशा अपने हाथ साफ रखने चाहिए क्योंकि वे अधिकतर समय सामान इधर-उधर करते हैं या उपभोक्ताओं के संपर्क में रहते हैं
- फर्श पर नाखून काटने से बचें
- शरीर की गंध का प्रबंध करें और दूषित सांसों को नियंत्रण में रखें क्योंकि ये उपभोक्ता के लिए नकारात्मक होते हैं।
- फर्श पर सीधी और खड़ी मुद्रा बनाए रखें
- फर्श पर झुकना, जेब में हाथ रखना, कमर पर हाथ रखना उपभोक्ता के लिए शिष्ट नहीं होते और इसलिए इससे बचना चाहिए

जब आप किसी से पहली बार मिलते हैं तो कुछ सेकंडों में ही आपका मुल्यांकन हो जाता है। सामने वाला व्यक्ति आपके भेष, आपकी शारीरिक भाषा और आपके तौर-त्रिकोण एवं पहनावे के तरीके से आपके बारे में राय बना लेता है। पहली बार में ही बेहतर प्रभाव जमाने के लिए हमेशा निम्न बातों को ध्यान में रखें:

- समय पर उपलब्ध रहें
- दिखावा न करें और सुलभ रहें
- खुद को उचित ढंग से प्रस्तुत करें
- मुस्कुराते रहें
- शिष्ट एवं अलर्ट रहें
- सकारात्मक रहें

10.3.4 सकारात्मक शारीरिक भाषा

किसी से पहली बार मुलाकात के दौरान हमेशा यह बात याद रखें कि केवल आपको सकारात्मक बात ही नहीं करनी है बल्कि आपकी शारीरिक भाषा भी सकारात्मक होनी चाहिए। सकारात्मक शारीरिक भाषा हेतु कुछ टिप्स:

- जेब से दूर रहें। अपने हाथ जेब से बाहर रखें। जेब में हाथ रखना दिखाता है कि आप खुद के प्रति परेशान और अनिश्चित हैं। खुले में हाथ रखने से आत्मविश्वास के साथ-साथ यह भी प्रदर्शित होता है कि छिपाने के लिए कुछ नहीं है
- चंचल न बनें। चंचलता नर्वस होने का संकेत है। जो व्यक्ति स्थिर नहीं रह सकता, वह परेशान, तनाव में और आत्मविश्वासी नहीं है। अपनी मुद्रा शांत एवं नियंत्रण में रखें
- अपनी आँखें सामने की तरफ रखें। यह संकेत करता है कि आप दूसरों से संवाद करने में रुचि रखते हैं
- अपने कंधों को पीछे कर सीधे खड़े हों। यह आत्मविश्वास दिखाता है
- लंबे स्टेप्स लें। यह आपको उद्देश्यपूर्ण एवं व्यक्तिगत धैर्यवान बनाता है और आत्मविश्वास प्रदर्शित करता है
- दृढ़ हैंडशेक: सामने वाले व्यक्ति का हाथ मजबूती से पकड़ें बजाय केवल छूने के। दृढ़ता हैंडशेक में गर्मजोशी और उत्साह जोड़ देती है। मगर ध्यान रहे कि आप उस व्यक्ति के हाथ को मसल न दें और देर तक न पकड़े रहें
- दूसरे व्यक्तियों से मिलते वक्त अपनी बाँहें न मोड़ें। बांह मोड़ना एक सुरक्षात्मक मुद्रा है। रुकें एवं अपनी बाँहें खोल लें
- धन्यवाद करने के लिए कांटेक्ट का इस्तेमाल करें

10.3.5 व्यक्तिगत स्वच्छता

व्यक्तिगत स्वच्छता क्या है?

व्यक्तिगत स्वच्छता व्यक्ति के स्वास्थ्य को सुरक्षित रखने के लिए किए जाने वाले उपायों का समूह है। उच्च स्तर की व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने से स्वाभिमान में वृद्धि होगी वहीं बढ़ते संक्रमण का खतरा भी कम होता जाएगा। खराब व्यक्तिगत स्वच्छता से जॉब आवेदन या प्रमोशन के अवसरों पर भी गंभीर प्रभाव पड़ सकता है।



चित्र.10.3.3: व्यक्तिगत स्वच्छता

दांतों में ब्रश क्यों करना चाहिए?

.....
.....
.....

सुबह और सोने से पहले अपने दांतों को पेस्ट, दातुन या दूध पाउडर की मदद से साफ़ करें।



चित्र.10.3.4: दांतों की सफाई



चित्र.10.3.4: स्नान करें

स्नान क्यों करना चाहिए?

.....
.....
.....

साफ कपड़ा क्यों पहनना चाहिए?

.....
.....
.....



चित्र.10.3.5: साफ कपड़े



चित्र.10.3.6: नाखून काटें

नाखूनों को काटना क्यों जरूरी है?

.....
.....
.....

हाथों को क्यों धोना चाहिए?

.....
.....
.....



चित्र.10.3.7: हाथों को धोएं

10.3.6 शारीरिक फिटनेस

इन स्वास्थ्यकर क्रियाकलापों के अलावा, व्यक्ति को शारीरिक तौर पर भी तन्दुरुस्त होना चाहिए। शारीरिक फिटनेस नियमित व्यायाम से आती है। व्यायाम कई तरह के हो सकते हैं। जॉगिंग, मॉर्निंग-वाक, तैराकी, वेट-लिफ्टिंग, जिम, साइकिल चलाना, योगा और कई और।

शारीरिक तंदुरुस्ती के लाभ

- यह जरूरी शारीरिक वजन को मेंटेन रखता है
- इससे बीमारियों का खतरा कम हो जाता है
- यह आत्मविश्वास और स्वाभिमान बढ़ाता है
- इससे तनाव, व्यग्रता और अवसाद में कमी आती है



चित्र.10.3.8: शारीरिक फिटनेस

पौष्टिक भोजन

हम स्वास्थ्यकर अभ्यास एवं व्यायाम तो रोज कर सकते हैं, लेकिन हमारे स्वास्थ्य पर हमारे खाने का सर्वाधिक प्रभाव पड़ता है। स्वस्थ होने के लिए, पौष्टिक भोजन जरूरी है। लेकिन पौष्टिक भोजन से क्या अभिप्राय है? पौष्टिक, संतुलित आहार हमारे शरीर को पौष्टिक तत्व प्रदान करते हैं। ये तत्व हमें उर्जा देते हैं; हमारे मस्तिष्क को एक्टिव रखते हैं और मांसपेशियों को क्रियाशील रखने का काम करते हैं।



चित्र.10.3.9: खाने योग्य



चित्र.10.3.10: न खाएं

स्वस्थ भोजन के नियम क्या हैं?

- हमेशा घर का बना खाने की कोशिश करें
- तैलीय खाने से बचें
- हमेशा ताजा भोजन बनाकर खाएं
- बर्गर, कार्बनयुक्त पेय जैसे जंक फूड से बचें
- नियमित फल का सेवन करें
- पर्याप्त पानी पियें

इनसे बचें

कुछ आदतें ऐसी होती हैं जिनसे स्वास्थ्य पर बुरा प्रभाव पड़ता है। स्वस्थ रहने के लिए इन आदतों से बचना चाहिए।

मद्यपता

यह एक आदत है जिसमें व्यक्ति समस्याओं या बुरा महसूस करने से बचने के लिए अल्कोहल का उपभोग करता है।

अल्कोहल में मष्तिष्क से लेकर शरीर के हर एक अंग को खराब करने की क्षमता है। अल्कोहल के अनियंत्रित सेवन से न केवल पीने वाले का स्वास्थ्य बल्कि उसके वैयक्तिक संबंध एवं सामाजिक स्थिति पर भी प्रभाव पड़ता है।

इसके प्रभाव:

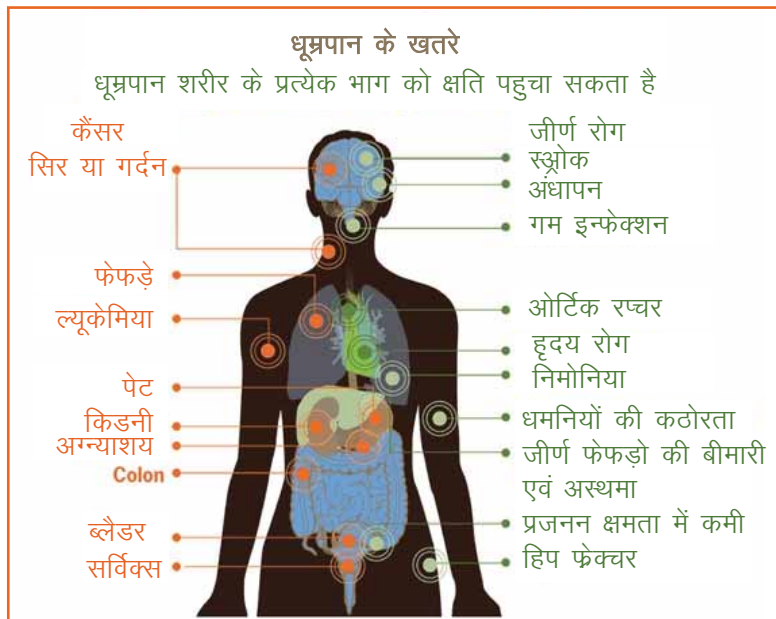
- कैंसर, लीवर संक्रमण (सिरोसिस), खराब प्रतिरोधी क्षमता, हृदय रोगों इत्यादि का खतरा बढ़ जाता है
- कार्य में फोकस की कमी और प्रदर्शन में गिरावट
- सामाजिक एवं आर्थिक स्थिति में कमी
- व्यग्रता, कंपन, थकान, सिरदर्द और तनाव इत्यादि के लक्षण



चित्र 10.3.11: अल्कोहल के प्रभाव

तंबाकू

तंबाकू दुनिया भर में मौत का दूसरा सबसे बड़ा कारण है। इससे हर 6 सेकंड में एक मौत होती है। धूम्रपान एक पदार्थ को जलाकर उसका धुआं खींचने की प्रक्रिया है। सामान्य स्मोकिंग यंत्र सिगरेट, बीड़ी, हुक्का और पाइप हैं। एक रिपोर्ट के अनुसार, दुनिया में हर साल 4.9 मिलियन लोग स्मोकिंग की वजह से मरते हैं। धूम्रपान फेफड़े के कैंसर अक एक मुख्य कारण भी है। एक स्टडी के अनुसार, पुरुष स्मोकर अपनी जिंदगी का 13.2 साल और एक महिला स्मोकर अपनी जिंदगी का औसतन 14.5 साल खो देते हैं। धूम्रपान करने वालों में धूम्रपान नहीं करने वालों की तुलना में हृदय संबंधित रोगों का खतरा 50 प्रतिशत अधिक होता है।



चित्र.10.3.11: धूम्रपान के खतरे

तंबाकू का सेवन एक प्रकार का धुआंरहित तंबाकू उपभोग का तरीका है, तंबाकू को गाल और मसूढ़े या ऊपरी होंठ के बीच में डालकर चबाया जाता है। चबाकर तंबाकू थूकने से मुँह के कैंसर का खतरा बढ़ जाता है। इससे गले का कैंसर भी होता है।

इसके प्रभाव:

- यह मुँह के कैंसर का सबसे बड़ा कारक है जो मुँह, जीभ, गाल, गम और होंठों को प्रभावित करता है
- तंबाकू चबाने से व्यक्ति की स्वाद समझने और सूँघने की क्षमता कम होती जाती है
- धूम्रपान करने वालों में फेफड़े के कैंसर का खतरा बढ़ जाता है

गुटखा

गुटखा अत्यधिक व्यसनी होता है एवं यह कैंसर का एक ज्ञात कारक है। गुटखा के अत्यधिक प्रयोग से भूख में कमी आ सकती है; तंबाकू संबंधित अन्य समस्याओं के साथ-साथ असामान्य स्लीपिंग पैटर्न और एकाग्रता में कमी को बढ़ावा देता है। गुटखा खाने वाले व्यक्ति को उसके काले या पीले दांतों से पहचाना जा सकता है। धब्बों को सामान्य ब्रश से हटाना मुश्किल होता है और इसलिए डेंटिस्ट की जरूरत होती है। वैश्विक तंबाकू सर्वे के अनुसार 53.5 प्रतिशत भारतीय तंबाकू उत्पादों का प्रयोग करते हैं। प्रत्येक थैली में लगभग 4000 केमिकल, सुपारी, तंबाकू आदि होते हैं, जिनमें से 50 कैंसर का कारक होते हैं।

स्वास्थ्य पर गुटखा का प्रभाव:

- जीभ में संवेदना का ह्रास
- विकृत मुखड़ा
- गर्मी, मसालों और ठंड से अत्यधिक संवेदनशीलता
- मुँह में अत्यधिक रक्त का रिसाव
- घोंटने में परेशानी और अंततः मुँह का कैंसर



चित्र.10.3.12: मुँह का कैंसर

10.3.7 एड्स/एचआईवी जागरूकता

एड्स एक्वायर्ड इम्यूनो डेफिशियेंसी सिंड्रोम का संक्षिप्त रूप है। एड्स एचआईवी (ह्यूमन इम्यूनो डेफिशियेंसी वायरस) के कारण होता है। यह एचआईवी इन्फेक्शन का अंतिम रूप है, अगर कोई व्यक्ति एचआईवी पॉजिटिव है तो वह एड्स से जूझ रहा है।

एक सर्वे के अनुसार भारत में एड्स पीड़ितों की संख्या 2 से 3.1 मिलियन है जो कुल एड्स पीड़ितों की संख्या का 50 प्रतिशत है। महिलाओं से अधिक पुरुष एड्स से पीड़ित हैं। कुल जनसंख्या की 0.29 प्रतिशत महिलाएं एवं 0.43 प्रतिशत पुरुष एड्स से जूझ रहे हैं।

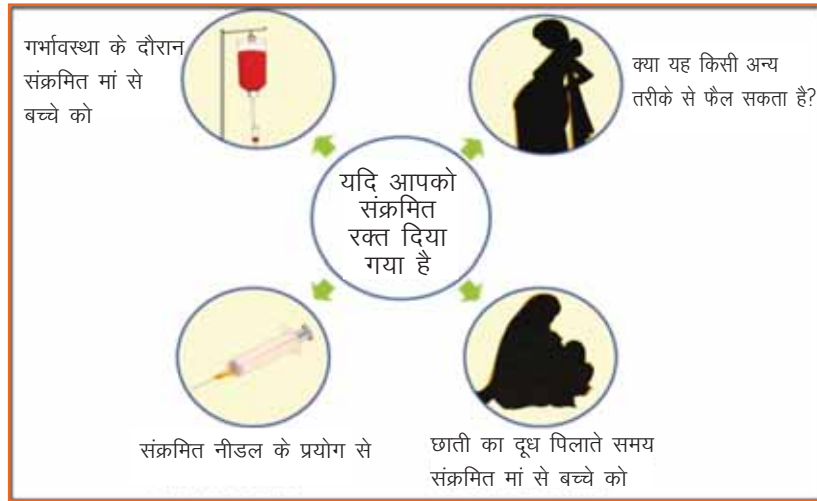
एड्स संचारित होता है:

- असुरक्षित यौन संबंध बनाने से
- दूषित ब्लड चढ़ाने से
- हाइपोडर्मिक सुईयों से

अध्ययन के अनुसार, भारत में एचआईवी/एड्स मुख्यतः सेक्स वर्कर से असुरक्षित संबंध बनाने से होता है। प्रवासी मजदूर, ट्रक ड्राइवर और पुरुषों से संबंध बनाने वाले अधिकतर पुरुषों से उनकी पत्नी या अजन्मे बच्चे में इन्फेक्शन का खतरा बढ़ जाता है। 31 प्रतिशत एड्स 1829 वर्ष की उम्र के लोगों में होता है।



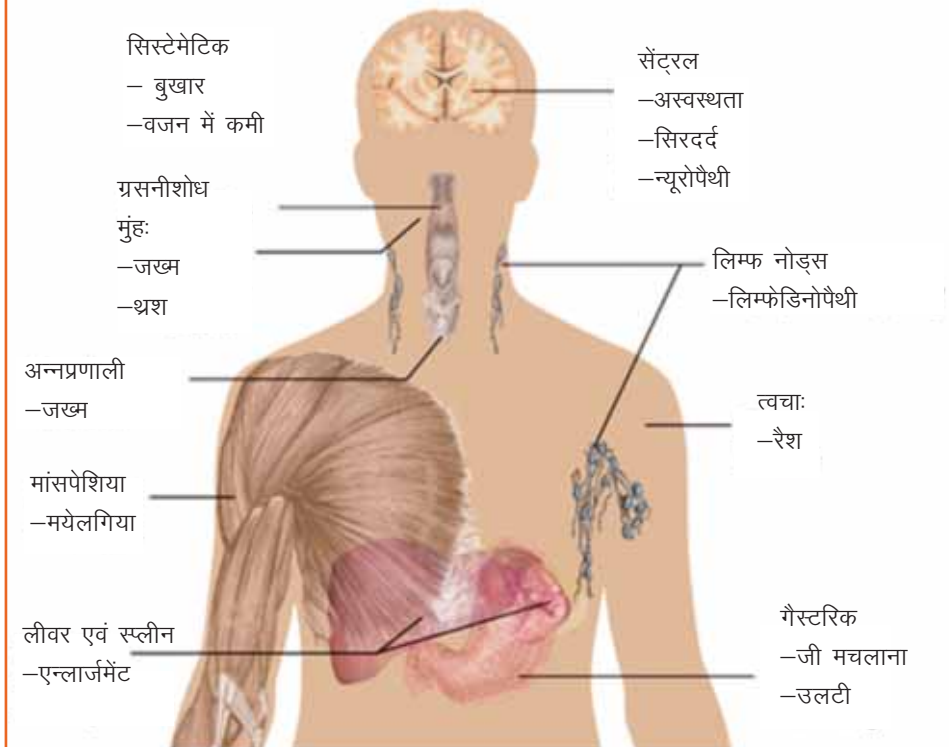
चित्र.10.3.13: नाको का लोगो



चित्र.10.3.14: एक्यूट एचआईवी संक्रमण

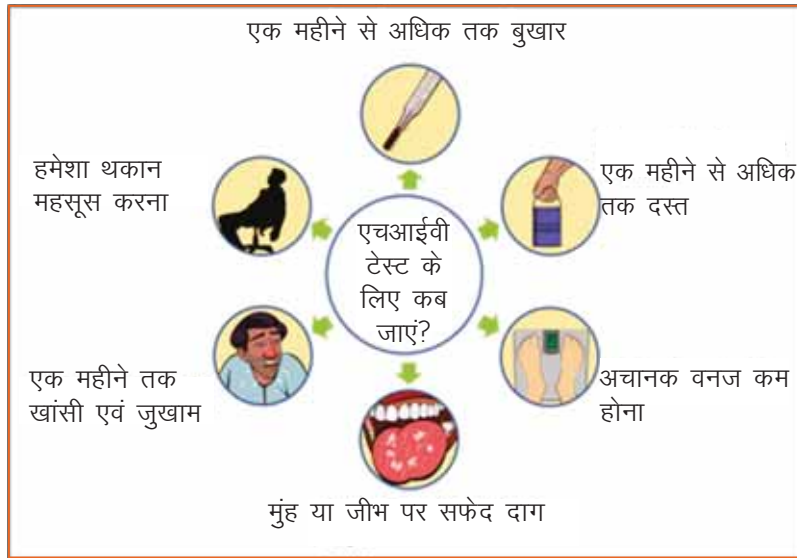
अभी तक एड्स के लिए कोई दवा या सुई नहीं बनी है। बाजार में उपलब्ध इलाज और दवा महंगे हैं और उसके साइड इफेक्ट्स भी हैं।

एक्यूट एचआईवी इन्फेक्शन के मुख्य लक्षण



चित्र.10.3.14: एक्यूट एचआईवी संक्रमण

एड्स कैंसर या मलेरिया की तरह कोई बीमारी नहीं है, बल्कि यह एक ऐसी स्थिति है जो व्यक्ति की बीमारियों से लड़ने की क्षमता (प्रतिरोधी तंत्र) को कमजोर कर देता है। एड्स से केवल आप प्रभावित नहीं होते बल्कि यह आपके परिवार और दोस्तों पर भी गंभीर प्रभाव डालता है। एचआईवी पॉजिटिव होने के लिए एक गलती भी काफी है।



चित्र.10.3.15: एड्स छूत रोग नहीं है

वफादार रहें

- भारत में बड़ी संख्या में लोग, विशेषकर पुरुष, काम की तलाश में घूमते हैं
- क्या आप उनमें से एक हैं?
- ध्यान रखें। कहीं आपको एड्स का इन्फेक्शन न हो जाए
- सेक्स वर्कर से सिंगल संपर्क से भी एचआईवी इन्फेक्शन हो सकता है
- इसलिए एक से अधिक सेक्स-पार्टनरों से बचने एवं संभोग के समय प्रोटेक्शन (कंडोम/निरोध) के प्रयोग की सलाह दी जाती है

एड्स नहीं फैलता है

- नजदीक बैठने से
- साथ काम करने से
- गले मिलने से
- हाथ मिलाने से
- मच्छर के काटने से
- थूक या बलगम से
- ध्यान रखने से
- कपड़े शेयर करने से
- साथ खाने या बर्तन शेयर करने से



चित्र 10.3.316: कंडोम

10.3.7.1 विषय अध्ययन

गौतम एक प्लंबर है। उसका परिवार गांव में रहता है। वह जगह-जगह घूमता रहता है। एक बार वह एक सेक्स वर्कर के पास गया। एक महीने बाद वह बीमार पड़ गया। जाँच से पता चला कि उसे एड्स है। गौतम यह बात नहीं जानता था कि उस सेक्स वर्कर को एड्स था। एकमात्र संपर्क से वह भी संक्रमित हो गया था।

एड्स के संबंध में ज्ञात या सीखी चार बातें साझा करिए:

हमेशा याद रखें:

- एड्स का कोई इलाज नहीं लेकिन इससे बचा जा सकता है, इसलिए इससे सावधान रहें न कि भयभीत
- अपने पार्टनर के प्रति वफादार रहे और हमेशा संभोग के दौरान कंडोम का प्रयोग करें
- मेडिकल प्रमाणपत्रों की जाँच के बाद ही ब्लड लें
- एचआईवी संक्रमित लोगों से भेदभाव न करें

यूनिट 10.4: पारस्परिक कौशल विकास

यूनिट के उद्देश्य



यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. सकारात्मक दृष्टिकोण और व्यवहार विकसित करने
2. लक्ष्य निर्धारण के साथ परिचित होने
3. काम पर टीम की भागीदारी के लिए प्रेरित होने
4. संबंधों को प्रबंधित करने
5. तनाव और क्रोध प्रबंधन कौशल विकसित करने
6. नेतृत्व गुणों का विकास करने

10.4.1 परिचय

पारस्परिक कौशल विकास दैनिक जीवन के विभिन्न लक्षणों का मिश्रण होता है जो दूसरे के मन में हमारी धारणा को बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। यह अंदर से शुरू होता है। पारस्परिक कौशल विकास की भूमिका हमें यह समझने में मदद करना है कि हम हमारे दृष्टिकोण और कार्यों के बारे में कैसे निर्णय लें। यह हमें समझने में सक्षम बनाती है:

- अब हम कहाँ हैं?
- परिवर्तन और विकास सफलतापूर्वक कैसे हो सकता है?
- हम अपने वांछित परिणाम प्राप्त करने और काम एवं व्यक्तिगत जीवन में अधिक प्रभावी बनने के लिए अपना रवैया कैसे बदल सकते हैं?

व्यक्ति उचित चुनाव और प्रतिक्रियाएं करके अपनी नौकरी और अपने पर्यावरण के कई पहलुओं पर नियंत्रण रखना सीख सकता है।

इनमें विभिन्न लक्षण शामिल हैं:

- सकारात्मक रवैया
- प्रेरणा
- लक्ष्य की स्थापना
- टीम वर्क
- प्रबंध संबंध
- शिष्टाचार
- तनाव और क्रोध प्रबंधन
- मतभेद वियोजन

10.4.2 सकारात्मक रवैया

रवैया क्या है?

- हमारा दृष्टिकोण...
- स्थितियों और दूसरों के प्रति हमारा दृष्टिकोण ...

- भावनाएं जिन्हें हम दूसरों के प्रति व्यक्त करते हैं
 - हमारा रवैया सकारात्मक और आशावान होना चाहिए
- याद रखें:**
- भाग्य उन लोगों के पक्ष में होता है जो स्वयं अपनी सहायता करते हैं
 - चीजें होने का इंतजार न करें, उन्हें करें
 - नकारात्मक प्रभाव से दूर रहें
 - अपने दिन की शुरुआत सकारात्मकता के साथ करें
 - उन चीजों को पसंद करना सीखें जिनको निम्नलिखित तरीकों से करने के लिए सकारात्मक दृष्टिकोण प्रकट होता है:
 - सकारात्मक सोच
 - रचनात्मक चीजें
 - रचनात्मक विचार
 - आशावाद
 - लक्ष्यों को पूरा करने के लिए काम करने के लिए प्रेरणा और ऊर्जा खुशी का रवैया



चित्र 10.4.1: सकारात्मक दृष्टिकोण

सकारात्मक रवैया खुशी और सफलता की ओर ले जाता है और एक पूरे जीवन को बदल सकता है। यदि आप अपने जीवन के उज्ज्वल पक्ष को देखेंगे, तो आपका पूरा जीवन प्रकाश से भर जाएगा। सकारात्मकता न केवल आपके और जिस तरह से आप दुनिया को देखते हैं, बल्कि यह आपके काम के माहौल और आपके आस-पास के लोगों को भी प्रभावित करती है।

10.4.2.1 गाजर, अंडे और कॉफी बीन्स की कहानी

राजू एक कारखाने में पर्यवेक्षक के रूप में काम करता है। वह अपनी नौकरी से खुश नहीं है। एक दिन उन्होंने अपने बुजुर्ग दोस्त, प्रशांत, जो फैक्ट्री के मजदूरों के लिए एक छोटे सी कैंटीन चलाते हैं, अपनी निराशा के बारे में बात की। “प्रशांत मैं अपनी नौकरी से संतुष्ट नहीं हूँ। कारखाने में इतनी सारी समस्याएं हैं। अगर मैं एक को हल करता हूँ, एक खड़ी हो जाती है। समस्याएं कभी समाप्त नहीं होती हैं। मैं बहुत तंग आ चुका हूँ और नौकरी छोड़ना चाहता हूँ।”

प्रशांत ने कुछ नहीं कहा। उसने चुपचाप स्टोव पर पानी से भरे तीन बर्तन डालें। उसने एक बर्तन में कुछ गाजर डाल दिए, एक में अंडे डाले और तीसरे में कॉफी बीन्स डाल दिए। राजू ने सोचा



चित्र 10.4.2: बर्तन में गाजर, अंडे और कॉफी बीन्स की कहानी

कि यह क्या हो रहा है! “ओह, यहाँ मैं मुसीबत में हूँ, और यह अशिक्षित अपने व्यवसाय के बारे में सोच रहा है!” कुछ समय बाद, प्रशांत ने स्टोव बंद कर दिया और विभिन्न कटोरे में गाजर, अंडे और बीन्स डाल दिए। उसने फिर कहा, “मेरे दोस्त, आप यहां क्या देखते हैं?” “गाजर, अंडे और कॉफी”, राजू ने चिड़चिड़ाहट से कहा। “बेशक! अब आओ और उन्हें एक-एक करके महसूस करें” प्रशांत ने कहा। “हे भगवान! आप क्या साबित करना चाहते हैं?” “राजू ने अपने गुस्से को नियंत्रित करते हुए कहा। “गाजर नरम हो गए हैं। अंडे अपने खोल के नीचे उबल चुके हैं और कॉफी सुगंध में मजबूत है”। प्रशांत ने कहा “वास्तव में” उनमें से हर एक को ही गर्मी का सामना करना पड़ा है, लेकिन प्रत्येक ने अलग-अलग प्रतिक्रिया व्यक्त की।

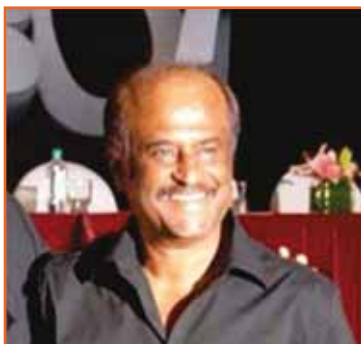
गाजर जो नरम और कमजोर होने से पहले इतनी कठोर थी। अंडा अपनी पतली बाहरी शेल के साथ कमजोर था, लेकिन उबलते बाद यह कठोर हो गया और आंतरिक तरल भाग कठिन उबला हुआ हो गया। लेकिन कॉफी बीन्स अद्वितीय हैं पानी में उबलने के बाद, वे मजबूत और समृद्ध बन गईं। तो मेरे दोस्त, मुझे बताओ, क्या आप गाजर, अंडे या कॉफी बीन हैं? मुश्किल परिस्थितियों पर आप कैसे प्रतिक्रिया करते हैं? क्या आप गाजर को देखना पसंद करते हैं, जो थोड़ी सी कठिनाई के साथ कमजोर और नरम हो जाती है? क्या आप एक नरम दिल से जन्म लेते हैं, लेकिन मुश्किल या कड़वे अनुभव के बाद कठोर हो गए हैं? या क्या आप कॉफी बीन की तरह हैं जो मजबूत और मुश्किल हो जाता है और चरम प्रतिकूलता या कठिनाई में अपनी चरम पर पहुंचता है? जब चीजें खराब हो जाती हैं, तो आप बेहतर हो जाते हैं। “धन्यवाद प्रशांत। आपने मेरी आँखें खोल दी हैं। मैं प्रयास करूँगा और अपनी पूरी कोशिश करूँगा।” आपने कहानी से क्या सीखा?

10.4.2.2 कुछ सफल लोग

दिरुभाई अंबानी – रिलायंस ब्रांड के संस्थापक

एक मध्यवर्गीय परिवार में जूनागढ़ में जन्मे, एक स्कूल अध्यापक के बेटे थे। उसकी मां, जिन्हें उनके पिता की आय से जरूरते पूरा करने में कठिनाई हो रही थी, ने कुछ पैसे कमाने शुरू कर दिए। वह आश्चर्य चकित होकर कहते थे “फडिया, फाडिया सू कारो छः ... पैसा नो जो टंगलो करीस....” सिर्फ यह दिखाने के लिए कि वह गंभीर है, उन्होंने एक बार स्थानिक थोक विक्रेता से क्रेडिट पर भुनाट तेल का एक टिन खरीदा और सड़क के किनारे बैठे खुदरा विक्रेताओं को तेल बेच दिया, कुछ रूपयों की कमाई की जिसे उन्होंने अपनी मां को दे दिए।

इसके बाद, उन्होंने सप्ताहांत के दौरान, जब उनका स्कूल बंद होता था, गांव मेले में प्याज और आलू के स्टाल लगाने शुरू कर दिए। जब वह बड़े हुए, तो वह बहुत कम पैसे लेकर मुंबई आए और अपने परिवार के साथ दो कमरे के रहने लगे। लेकिन बड़ा सपना देखा और अपने सपनों के लिए काम किया।



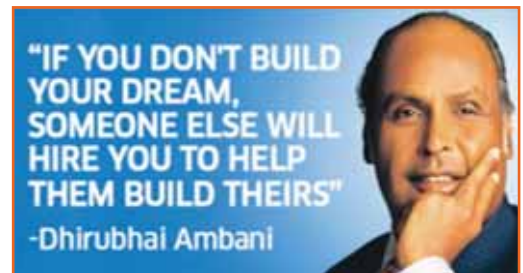
चित्र: 10.4.4: रजनीकांत: तमिल सिनेमा के सुपर स्टार

रजनीकांत: तमिल सिनेमा के सुपर स्टार

- कई हजारों के लिए हीरो और डमी-देवता
- मूल नाम शिवाजी राव गायकवाड़
- बस कंडक्टर से सुपर स्टार तक

प्रारंभिक जीवन:

- गरीबी से प्रेरित, चरम संघर्ष के माध्यम से आगे बढ़े
- कोई पढ़ाई नहीं; बस कंडक्टर के रूप में काम किया
- बस में यात्रियों का मनोरंजन किया तमिल सिनेमा में एक ब्रेक मिला
- सुपर हीरो बनने के लिए एक ही मन के साथ काम किया



चित्र 10.4.3: रिलायंस के संस्थापक: धीरुभाई अंबानी

आपने इन दो लोगों से क्या सीखा है?

10.4.3 लक्ष्य निर्धारण

लक्ष्य निर्धारण अपने आदर्श भविष्य के बारे में सोचने के लिए एक शक्तिशाली प्रक्रिया है। लक्ष्य निर्धारित करने की प्रक्रिया आपको यह चुनने में मदद करती है कि आप जीवन में कहाँ जाना चाहते हैं।

लक्ष्य निर्धारण में विशिष्ट, औसत दर्जे, प्राप्त करने योग्य, और यथार्थवादी और समय लक्षित लक्ष्यों की स्थापना शामिल है। लक्ष्य की स्थापना में लोगों को अपने स्वयं के उद्देश्यों के लिए काम करने में सहायता मिलती है। लक्ष्य प्रेरणा का एक रूप है जो प्रदर्शन के साथ आत्म संतुष्टि के लिए मानक निर्धारित करता है। लक्ष्य को प्राप्त करना स्वयं के लिए सफलता का एक उपाय है और कार्य चुनौतियों का सामना करने में सक्षम होने के लिए कार्यस्थल में व्यक्ति को सफलता प्रदान करता है। स्मार्ट लक्ष्य निर्धारित करें:

- S: विशिष्ट
- M: मापने योग्य
- A: प्राप्ति
- R: प्रासंगिक
- T: समय बाध्य

पहचानना:

- आप क्या हासिल करना चाहते हैं,
- आपको अपने प्रयासों को कहां संकेंद्रित करना होगा
- इसके अलावा विक्षेपों का पता लगाएं, जो आपको भटका सकते हैं

पहले अपनी "बड़ी तस्वीर" बनाएं (अगले 10 वर्षों में)

- उन बड़े पैमाने के लक्ष्यों की पहचान करें जिन्हें आप प्राप्त करना चाहते हैं
- फिर इन्हें उन छोटे लक्ष्यों में विभाजित करें जिन्हें आप अपने जीवनकाल के लक्ष्यों तक पहुंचने के लिए हिट करना चाहते हैं
- एक बार आपकी योजना बनाने के बाद, आप इन लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए उस पर काम करना शुरू कर दें

किसी व्यक्ति के लिए लक्ष्य निर्धारित करना महत्वपूर्ण है क्योंकि:

- लक्ष्य से संबंधित गतिविधियों को लक्षित करने के लिए ध्यान केंद्रित करें और सीधे प्रयास करें
- लक्ष्य के लिए अधिक प्रयास करने होते हैं
- यदि व्यक्ति एक लक्ष्य का पीछा कर रहा है तो एक असफलता के माध्यम से काम करता है
- यह व्यक्ति के व्यवहार को विकसित और बदलता है

लक्ष्य वर्गीकरण

अपने जीवन के सभी महत्वपूर्ण क्षेत्रों को व्यापक संतुलित कवरेज देने के लिए, अपने जीवन की सभी महत्वपूर्ण श्रेणियों में लक्ष्य निर्धारित करें जैसे:

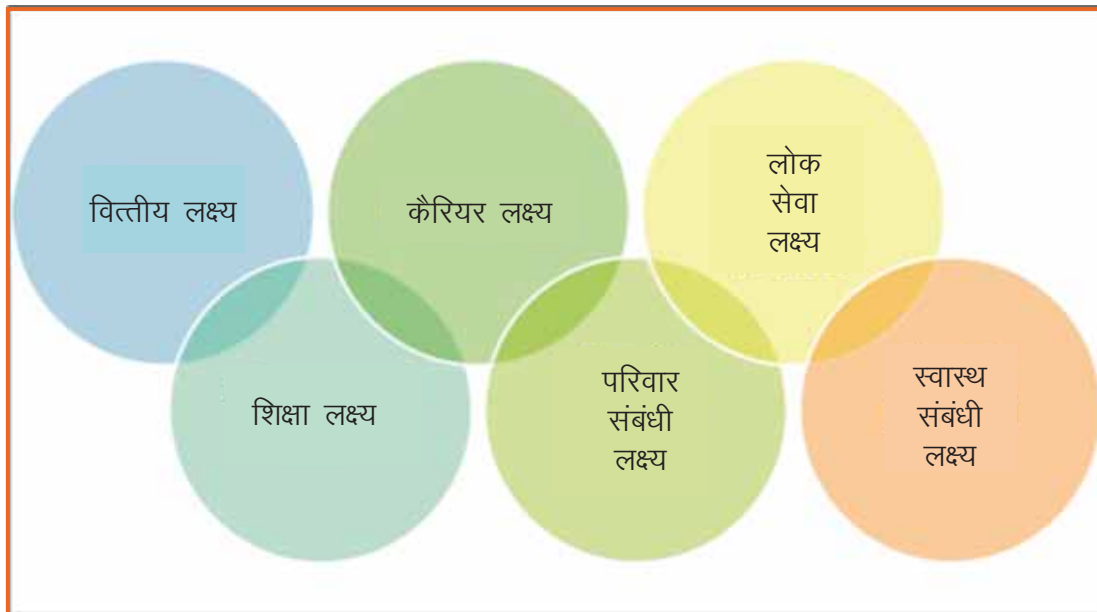
- **कैरियर:** आप अपने कैरियर में कहां या किस स्तर तक पहुंचना चाहते हैं?



चित्र 10.4.5: लक्ष्य निर्धारण

लक्ष्य निर्धारण अपने आदर्श भविष्य के बारे में सोचने के लिए एक शक्तिशाली प्रक्रिया है। लक्ष्य निर्धारित करने की प्रक्रिया आपको यह चुनने में मदद करती है कि आप जीवन में कहाँ जाना चाहते हैं।

लक्ष्य निर्धारण में विशिष्ट, औसत दर्जे, प्राप्त करने योग्य, और यथार्थवादी और समय लक्षित लक्ष्यों की स्थापना शामिल है। लक्ष्य की स्थापना में लोगों को अपने स्वयं के उद्देश्यों के लिए काम करने में सहायता मिलती है। लक्ष्य प्रेरणा का एक रूप है जो प्रदर्शन के साथ आत्म संतुष्टि के लिए मानक निर्धारित करता है। लक्ष्य को प्राप्त करना स्वयं के लिए सफलता का एक उपाय है और कार्य चुनौतियों का सामना करने में सक्षम होने के लिए कार्यस्थल में व्यक्ति को सफलता प्रदान करता है।



चित्र 10.4.6: लक्ष्य वर्गीकरण

अपने दो वित्तीय लक्ष्यों को नीचे लिखें।

.....

अपने दो कैरियर लक्ष्यों को लिखें।

.....

अपने दो शैक्षिक लक्ष्यों को लिखें।

.....

नीचे अपने परिवार से संबंधित दो लक्ष्य लिखें।

.....

अपने स्वास्थ्य से संबंधित दो लक्ष्य लिखें।

.....

अपने लोक सेवा से संबंधित दो लक्ष्यों को लिखें।

.....

.....

10.4.4 टीम डायनेमिक्स

टीम आम उद्देश्य के लिए जुड़े लोगों का एक समूह शामिल है। टीम जटिल कार्य करने के लिए विशेष रूप से उपयुक्त है। टीम एक समूह का एक विशेष उदाहरण है जिसमें साझा लक्ष्य आम बात है। यह टीम सदस्यों के बीच गतिशील बनाता है क्योंकि वे सफलता के लिए एक दूसरे पर निर्भर होते हैं। उदाहरण के लिए स्पोर्ट्स टीम पूरी तरह से हार जाती है या जीत जाती है



चित्र 10.4.7: टीम वर्क

टीम के सदस्यों को जानने की जरूरत है:

- कैसे एक दूसरे की मदद करें
- उनकी वास्तविक क्षमता को समझें
- एक ऐसा वातावरण बनाएं जो हर किसी को अपनी सीमाओं से परे जाने की इजाजत देता है

टीम गतिशीलता के कारक

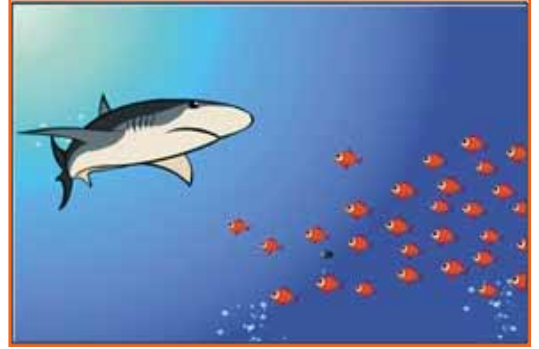
- सहिष्णुता और सहयोग
- जाति, पंथ, व्यवसाय की भावनाओं को अलग रखें
- एक दूसरे को साथ रखें
- प्रत्येक की शक्तियों को पहचानें
- कौन क्या कर सकता है

एक टीम में, निजी लाभों के लिए कोई जगह नहीं होती है और निश्चित रूप से विश्वासघात नहीं होता है। एक टीम में:

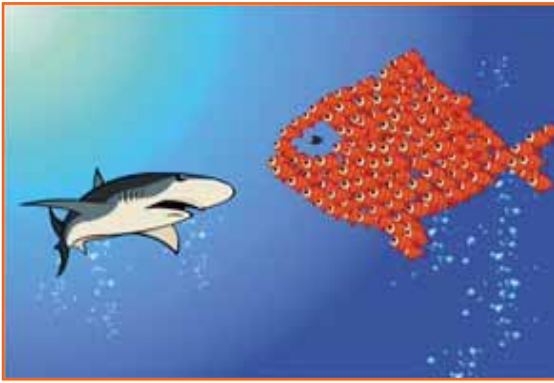
- एक अकेला व्यक्ति बड़े काम को अकेले नहीं कर सकता है
- बड़े और कठिन कार्य केवल टीमों के माध्यम से, सामूहिक प्रयास के जरिए पूरा किए जा सकते हैं
- एक टीम में, टीम के सदस्यों को एक-दूसरे के अच्छे और बुरे समय के दौरान एक दूसरे के साथ खड़ा होना चाहिए
- सामान्य लक्ष्य की ओर एक साथ काम करें
- कार्य को विभाजित करें और बोझ साझा करें
- दूसरों से सहायता लें एवं दें

10.4.4.1 कहानी: छोटे मछलियां और बड़ी मछली

एक बार समुद्र में छोटी लाल मछलियों का झुंड रहता था। उनमें से एक थोड़ी अलग थी। उसका नाम स्मीमी था और वह रंग में काली थी। स्मीमी झुंड में सबसे तेज तैराक थी। मछलियां समुद्र के चारे की तलाश में तैर रही थीं। एक दिन जब वे दोपहर के भोजन की खोज में व्यस्त थे, स्मीमी जो दूसरों की तुलना में बहुत आगे थी उसने एक बड़ी मछली को उनके आगे आते में देखा। बड़ी मछली अपने दोपहर के भोजन की तलाश में थी – यानी छोटी मछलियों को खाने की फिराक में थी। स्मीमी डर गई! अगर बड़ी मछली ने उसके झुंड को देख लिया, तो सब को खा जाएगी। स्मीमी खूब सोचा और जल्दी से एक योजना बना ली। वह जल्दी से अपने झुंड के पास वापस गई और सबको बड़ी मछली के बारे में बताया और बचने की योजना बताई।



चित्र 10.4.8 (क): छोटी मछलियां और बड़ी मछली



चित्र 10.4.8 (ख): छोटी मछलियां और बड़ी मछली

जब बड़ी मछली करीब आ गई तो वह अपनी दिशा में आती हुई बहुत बड़ी मछली को देखकर चौंक गई, जिसका विशाल जबड़ा खुला हुआ था। वह भयभीत हो गई कि वह उसे खा जाएगी, बड़ी मछली भाग गई। यदि उसने ध्यान से देखा होता, तो उसने महसूस किया होता कि बड़ी मछली वास्तव में सभी छोटी लाल मछलियां तैर रही थी, जो इस तरह एक साथ बहुत करीब से तैर रही थी कि वे एक बड़ी मछली की तरह लग रही थी। और थोड़ा काला स्मीमी, अलग होने के कारण, 'विशाल' मछली की आंख बन गई!

आपने कहानी से क्या सीखा है?

.....

.....

.....

10.4.5 संबंधों का प्रबंधन

हम सभी का अलग व्यक्तित्व, अलग-अलग इच्छाएं और जरूरतें होती हैं, और हमारी भावनाओं को दिखाने के अलग अलग तरीके होते हैं जो हमारे आसपास के लोगों को प्रभावित करते हैं।

70 प्रतिशत कार्यस्थल अध्ययन अनौपचारिक होता है, जब लोग काम पर एक दूसरे से बात करते हैं, तो वे वास्तव में अपना काम बेहतर ढंग से सीख रहे होते हैं। मैत्रिक श्रमिक प्रभावी कम्युनिकेटर, अधिक उत्पादक और नियोक्ताओं और सहकर्मियों द्वारा अधिक भरोसेमंद होते हैं।

हमारे चारों ओर के लोगों के साथ संबंधों में सुधार लाने के लिए सुझावा:

देखें कि आप लोगों को कैसे प्रतिक्रिया देते हैं ताकि आप एक निष्कर्ष पर पहुंच सकें



चित्र 10.4.9: संबंध प्रबंधन

- ईमानदारी से देखें कि आप कैसे सोचते हैं और अन्य लोगों के साथ कैसे बातचीत करते हैं
- काम के माहौल को देखें क्या आप उपलब्धियों से ध्यान प्राप्त करते हैं या दूसरों को मौका देते हैं?
- अपनी कमजोरियों को हिम्मत से स्वीकार करें और उन पर काम करें
- अपने कार्यों की जवाबदेही लें
- अगर आप किसी की भावना को आहत करते हैं, तो सीधे माफी मांगें

10.4.6 शिष्टाचार

शिष्टाचार, रिवाज या सामाजिक और आधिकारिक जीवन में उचित या स्वीकार्य व्यवहार के अनुसार नियमों को नियंत्रित करते हैं। उसमें समाविष्ट हैं:

सकारात्मक इंप्रेसन बनाना

- सीधे खड़े रहें, आँख से संपर्क करें और लोगों की ओर मुड़ें जब वे बात रहे हैं और लोगों से वास्तव में मुस्कुराएं
- संगठन द्वारा निर्धारित ड्रेस कोड का पालन करें
- जब पहली बार किसी से मिलें, तो हमेशा एक सौम्य दृढ़ता के साथ हाथ मिलाएं
- हमेशा प्रत्येक दिन काम करने के लिए जल्दी आएं

लोगों के साथ कैसे व्यवहार करें

- सोचें कि आप अपने पर्यवेक्षकों और सहकर्मियों के साथ कैसे व्यवहार करते हैं
- कार्यस्थल पर लोगों के महत्व पर मूल्य निर्णय न करें। समान रूप से प्रत्येक व्यक्ति का सम्मान करें
- कार्यस्थल पर लोगों के निजी स्थान का सम्मान करें

वर्कस्पेस में संचार

- कार्यक्षेत्र को पेशेवर और साफ रखें
- कार्यस्थल पर अन्य लोगों को बाधित न करें
- निजी कॉल को सीमित करें, खासकर तब जब आप विनिर्माण इकाई में काम कर रहे हों,
- नियुक्त क्षेत्रों में खाएं और धूम्रपान करें अन्यथा यह अन्य लोगों को परेशान कर सकता है

कार्य शिष्टाचार व्यक्ति को बताता है कि कार्य माहौल में परिस्थितियों से निपटते समय कैसे व्यवहार किया जाता है। यह सहयोगियों के साथ सह-कार्यकर्ता बातचीत और संचार पर भी लागू होता है

कार्य नैतिकता

कार्य नैतिकता कड़ी मेहनत और परिश्रम पर आधारित एक मूल्य है। कार्य नैतिकता में शामिल हैं:

- **अनुशासन:** हर दिन अपने कार्यों को खत्म करने के लिए प्रतिबद्धता का एक निश्चित स्तर लें। केवल अनुशासन के साथ ही लक्ष्य निर्धारित किया जा सकता है और असाइनमेंट को पूरा किया जा सकता है
- **कार्य के प्रति वचनबद्धता:** काम करने के प्रति प्रतिबद्धता का एक मजबूत अर्थ यह दर्शाता है कि व्यक्ति कैसे काम करता है और वह कितना काम करता है। जब कोई कार्यकर्ता काम करने के लिए प्रतिबद्ध होता है, वह समय पर काम खत्म करता है, अपने सर्वोत्तम प्रयास करता है और अपनी सबसे अच्छी क्षमता से परियोजनाओं को पूरा करता है
- **पाबंदी:** यह दर्शाता है कि आप नौकरी के प्रति समर्पित हैं, काम में दिलचस्पी रखते हैं और जिम्मेदारी संभालने में सक्षम हैं। पाबंदी व्यावसायिकता और वचनबद्धता की भावना देती है

- **स्वामित्व और जिम्मेदारी:** किसी कर्मचारी की नौकरी के सभी पहलुओं में स्वामित्व और जिम्मेदारी फैली होती है। सह कार्यकर्ता ईमानदार प्रतिक्रिया देने के लिए कर्मचारियों की क्षमता का महत्व देते हैं। पर्यवेक्षक उच्च नैतिक मानकों पर भरोसा करते हैं कि वे समस्याएं पैदा न करें और जिम्मेदार बने रहें
- **उत्कृष्टता प्राप्त करना:** अपने क्षेत्र के नए विकास और ज्ञान के साथ अपने आप को अद्यतन रखें। अपने करियर के उत्थान करने के लिए आवश्यक नए कौशल, तकनीकों, विधियों को जानें सिद्धांत में अच्छी कार्य नैतिकता प्रदर्शित करने वाले श्रमिकों को बेहतर स्थिति, अधिक जिम्मेदारी और अंततः पदोन्नति के लिए चुना जाना चाहिए। श्रमिक जो अच्छी कार्य नैतिकता प्रदर्शित करने में विफल होते हैं, उन्हें मजदूरी के लिए उचित मूल्य प्राप्त करने में विफल माना जा सकता है और उन्हें अधिक जिम्मेदारी वाले पद पर पदोन्नत नहीं करना चाहिए

10.4.7 तनाव और क्रोध प्रबंधन

गुस्सा एक सामान्य और स्वस्थ भावना है। क्रोध प्रबंधन कुछ लोगों के लिए समस्या हो सकती है जो अपने गुस्से को नियंत्रण में रखना मुश्किल पाते हैं। उच्च रक्तचाप, दिल का दौरा, अवसाद, चिंता, सर्दी और प्लू और पाचन से संबंधित समस्याओं जैसी कई अनसुलझे गुस्से से संबंधित स्वास्थ्य समस्याएं हैं।

यदि आपका दिल तेजी से धड़कता है और आप जल्दी से सांस लेते हैं, तो अपने कंधे में तनाव महसूस करते हैं, तो आपका शरीर क्रोध का संकेत दे रहा है, अपने आप को शांत करने के लिए कदम उठा सकता है। एक बार जब आप क्रोध के संकेतों को पहचान सकेंगे, तो आप अपने आप को शांत कर सकते हैं।

हमेशा याद रखें:

- अनावश्यक तनाव से बचें, न कहना सीखें और अपने पर्यावरण पर नियंत्रण रखें
- अपनी भावनाओं को उबालने के बजाय अपनी भावनाओं को व्यक्त करें
- उन चीजों को स्वीकार करें जिन्हें आप नहीं बदल सकते हैं
- क्षमा करना सीखें
- क्रोध खतरे से केवल एक अक्षर दूर है
- क्रोध जीवन को नष्ट कर सकता है, रिश्तों को नष्ट कर सकता है
- दूसरों की भावनाओं को समझें
- तत्काल प्रतिक्रिया न दे
- जो भी आप कहना चाहते हैं या करना चाहते हैं, उसे कुछ सेकंड के लिए रोक दें
- गहरी सास लें
- जब आप शांत हो जाएं तब बोलें



चित्र 10.4.11: तनाव प्रबंधन



चित्र 10.4.12: क्रोध प्रबंधन

10.4.8 मतभेद समाधान

मतभेद क्या है?

एक समस्या या एक ऐसी स्थिति जिसे समझना या उससे निपटने मुश्किल हो सकता है।

हमें मतभेदों को हल करने की आवश्यकता क्यों है?

- अगर किसी समस्या को सही समय पर हल या संबोधित नहीं किया जाए, तो यह हाथ से बाहर जा सकती है
- एक अनसुलझी समस्या कैंसर की तरह हो सकती है जो फैलती जाती है और आपके जीवन के अन्य सभी क्षेत्रों को प्रभावित करती है
- अनसुलझी समस्याएं कड़वाहट और हताशा के स्तर तक बढ़ सकती हैं
- चुगली करना, पीठ पीछे किसी की बुराई करना जैसी बुरी आदतों को बढ़ावा दे सकती है
- मतभेद में शामिल व्यक्ति अपना केंद्रण खो सकते हैं और संशोधित करने के विशिष्ट व्यवहार के बजाय एक दूसरे के चरित्र को लक्षित कर सकते हैं

मतभेद से कैसे बाहर निकलें?

1. रूकें...
पहले कि आप अपने गुस्से पर से नियंत्रण खो दें और मतभेद को बदतर बना लें
2. कहें...
आप जो महसूस करते हैं, वही समस्या है। असहमति का कारण क्या है? आप क्या चाहते हैं?
3. सुनें...
दूसरे व्यक्ति के विचारों और भावनाओं को
4. सोचें...
समाधान जो आप दोनों को संतुष्ट करेगा
अगर आप अभी भी सहमत नहीं हो सकते हैं, तो किसी और को इसमें मदद करने के लिए कहें

10.4.9 नेतृत्व कौशल

प्रभावी रूप से नेतृत्व करने की क्षमता कई महत्वपूर्ण कौशलों पर आधारित है। इन कौशल की मांग अत्यधिक नियोक्ताओं द्वारा की जाती है क्योंकि वे प्रेरणा, उत्साह और सम्मान के निर्माण के लिए लोगों के साथ शामिल होते हैं। ऐसे गुण जो हर अच्छे नेता के पास होने चाहिए:

- **ईमानदारी:** यदि आप ईमानदार और नैतिक व्यवहार को एक महत्वपूर्ण मूल्य बनाते हैं तो आपकी टीम सूट का पालन करेगी
- **प्रतिनिधि की योग्यता:** किसी एक व्यक्ति को कार्य सौंपना सबसे महत्वपूर्ण कौशल है जिसे विकसित करने की जरूरत होती है। प्रतिनिधिमंडल की कुंजी टीम की मुख्य शक्तियों की पहचान करना और उन पर कैपिटल बनाना है
- **अच्छा संचार कौशल:** स्पष्ट रूप से संवाद करना सक्षम होने के नाते काफी महत्वपूर्ण है
- **आत्मविश्वास:** कठिन समय में भी टीम के मनोबल को ऊंचा करता है
- **वचनबद्धता:** यदि आप चाहते हैं कि आपकी टीम कड़ी मेहनत करे और गुणवत्तायुक्त सामग्री का उत्पादन करें, तो उनका नेतृत्व उदाहरण से करें
- **सकारात्मक दृष्टिकोण:** कंपनी की निरंतर सफलता की दिशा में टीमों को प्रेरित करते रहें
- **रचनात्मकता:** महत्वपूर्ण परिस्थितियों के दौरान, निर्धारित कार्रवाई के बजाय बॉक्स समाधानों को चुनना महत्वपूर्ण है
- **निर्णायक बर्ने:** अप्रत्याशित के लिए योजना बनाएं और कुछ भी आपको सरप्राइज नहीं करेगा। यदि आप सोचते हैं कि कुछ चीजें किसी विशेष कार्य से गलत हो जाएंगी, तो आप आवश्यक समय पर सुधारात्मक कार्यों पर आत्मविश्वास से निर्णय लेने में सक्षम होंगे
- **बड़ी तस्वीर पर ध्यान दें:** अपने विभाग के लिए दीर्घकालिक रणनीतियों की योजना बनाएं और उन्हें पर्यवेक्षकों और कर्मचारियों के सदस्यों के साथ संवादित करें। यथार्थवादी और मापन योग्य व्यक्ति और टीम के लक्ष्यों को सेट करें और बड़ी तस्वीर के संदर्भ में अपनी अपेक्षाओं को संवादित करें

नेता कैसे बनें:

- अवसरों पर कार्य करने के लिए पहल करें। अन्य लोगों के विचारों का नेतृत्व करें
- अपने उद्देश्य की जिम्मेदारी लें, प्राथमिकताओं को निर्धारित करें
- कर के दिखाने के रवैये का प्रदर्शन करें। समस्या को अन्यो को पारित करने के बजाय समस्या को हल करने का प्रयास करें
- जब कार्य करने के लिए कहा जाए, तो अतिरिक्त कर के दिखाएं। अपने कार्य विवरण से परे जाएं
- उत्साह दिखाएं
- समस्याओं का स्वामित्व लें। संभावित समस्याओं का पूर्वानुमान लगाएं, पूर्व-प्रभावी कार्रवाई करें और समस्याओं को हल करने के लिए शीघ्र कार्य करें
- चीजों के सही करने के तरीकों में सुधार करें
- अभिनव प्रथाओं का विकास करें। अभिनव सोच को मूल्य दें
- क्षमता विकसित करने वाले नए कौशल सीखें

यूनिट 10.5: सामाजिक सम्पर्क

यूनिट के उद्देश्य

यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. सामाजिक संपर्क और उसके व्यवहार का वर्णन करें
2. सार्वजनिक रूप से स्वयं के बारे में संक्षिप्त विवरण दें
3. दैनिक कर्तव्यों का पालन करें
4. साथियों, परिवार और समाज में अन्य सदस्यों के साथ सहयोग करें

10.5.1 सामाजिक संपर्क

सामाजिक संपर्क वह प्रक्रिया है जिसके द्वारा हम कार्य करते हैं और हमारे आस-पास के लोगों को प्रतिक्रिया देते हैं। इसमें वो लोग शामिल हैं जो लोग एक-दूसरे के प्रति प्रदर्शन करते हैं और बदले में जवाब देते हैं। सामाजिक संपर्क में कई व्यवहार शामिल हैं। वो हैं:

- **एक्सचेंज:** एक्सचेंज सामाजिक संपर्क का सबसे बुनियादी प्रकार है। यह एक सामाजिक प्रक्रिया है जिसके द्वारा सामाजिक व्यवहार समानता या अधिक मूल्य के लिए कुछ प्रकार के पुरस्कारों को आदान प्रदान करता है
- **प्रतिस्पर्धा:** यह एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके द्वारा दो या दो से अधिक लोग एक लक्ष्य को प्राप्त करने का प्रयास करते हैं। जो मनोवैज्ञानिक तनाव, असमानता और संघर्ष का कारण बनता है
- **सहयोग:** यह एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें लोग साझे लक्ष्यों को हासिल करने के लिए एक साथ मिलकर काम करते हैं। सहयोग के बिना कोई भी समूह अपने कार्य को पूरा नहीं कर सकता है
- **मतभेद:** सामाजिक मतभेद दुर्लभ संसाधनों पर नियंत्रण पाने के लिए एक समाज के भीतर एक एजेंसी या शक्ति है। ऐसा तब होता है जब दो या दो से अधिक लोग असंगत लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए एक दूसरे से सामाजिक संपर्क में विरोध करते हैं
- **जबरदस्ती:** व्यक्तियों या समूहों को अन्य व्यक्तियों या समूहों की इच्छा को अपनाने के लिए मजबूर किया जाता है



चित्र 10.5.1: सामाजिक संपर्क

10.5.2 आत्म परिचय

अपने जीवनकाल में हर कोई, स्वयं का परिचय दर्शकों या कक्षा के सामने देता है। यह एक भाषण है जो करीब 3 मिनट से 5 मिनट तक रहता है। यह बहुत महत्वपूर्ण है कि यह हमारे बारे में अन्य पर पहली छाप छोड़े। इसका आपके आत्मसम्मान और आत्मविश्वास पर बहुत अच्छा प्रभाव पड़ता है। यह निम्न के लिए उपयोगी है

- अपने बारे में बेहतर महसूस करने
- अपने आत्मविश्वास को बढ़ावा देने
- अपने आत्मसम्मान का निर्माण करने
- दोस्त बनाने
- नियंत्रण में रहने



चित्र 10.5.2: आत्म परिचय

आत्म परिचय के लिए बिंदु

नीचे कुछ आत्म परिचय के बिंदु दिए गए हैं:

- **शुभकामनाएं:** सबसे पहली बात जिसे हमें सभा को संबोधित करने से पहले करना चाहिए। इस बिंदु पर हमें दर्शकों का ध्यान प्राप्त करने के लिए प्रयास करने की आवश्यकता है। आपको समय के आधार पर शुभ मुबारक, गुड आपटरनूल या गुड ईवनिंग कहना होगा
»» शुभ प्रभात! मेरे प्रिय मित्रों
»» आदरणीय महोदय! शुभ प्रभात
»» आप सभी के लिए विशेष या सुंदर या शांत सुबह
- **उद्देश्य:** हमें दर्शकों के सामने आने के उद्देश्य को बताना होगा। हम कह सकते हैं कि मैं यहाँ अपने आप के बारे में बताने के लिए आया हूँ
- **नाम:** यहाँ आपको अपना नाम बताना है..... दर्शकों का ध्यान आकर्षित करने के लिए, आपको अपना नाम अलग ढंग से प्रस्तुत करना होगा। यदि आप जानते हैं कि आप अपने नाम का अर्थ बता सकते हैं या अपने नाम से किसी प्रसिद्ध सेलिब्रिटी को जोड़ सकते हैं
- **पिता का नाम:** यहाँ आपको अपने पिता के नाम का उल्लेख करना होगा। अपने पिता के नाम के आगे श्री या प्रोफेसर या डॉक्टर लगाएं
- **परिवार:** यह अपने परिवार के बारे में बताने का एक शानदार अवसर है, इसलिए विवरण बताएं कि आप उनके बारे में क्या बताना चाहते हैं
- **व्यवसाय:** वर्तमान में आप अपने पेशे के बारे में बताएं
- **स्थान:** अपने वर्तमान स्थान के बारे में बताएं, जहाँ आप रह रहे हैं और यदि आप चाहें तो आप यह भी बता सकते हैं कि आप किसके साथ रह रहे हैं

आप अपने मूल स्थान के बारे में भी बता सकते हैं। अपने स्थान के बारे में बताएं कि वह किस के लिए प्रसिद्ध है

- **रुचियाँ / आदतें:** शौक का अर्थ है कि आपको क्या पसंद है और आदतों का अर्थ है कि आपकी नियमित गतिविधियाँ क्या हैं। यह हिस्सा आपकी प्रकृति और आपकी जीवन शैली के बारे में बताता है, इसे बताते समय सावधान रहें
- **जीवन उद्देश्य:** बताएं कि आपके जीवन का लक्ष्य क्या है, यह अच्छा होगा यदि आपका लक्ष्य उच्च हो। आपको उच्च सोचना होगा
- **उपलब्धियाँ:** बताएं कि आपने अब तक क्या हासिल किया है, कम से कम तीन उपलब्धियों और अधिकतम पांच बताएं। यदि उपलब्धियाँ बहुत छोटी हैं, तो उन्हें बताएं कि यह आपके आत्मविश्वास को दर्शाती है। लेकिन यह मत कहो कि मेरे पास कोई उपलब्धि नहीं है
- **पसंदीदा व्यक्ति या आदर्श:** अपने आदर्श व्यक्तियों के बारे में बताएं पसंदीदा फिल्में, चीजें, रंग, स्थान आदि। यदि आप अपने पसंदीदा के बारे में बताना चाहते हैं, जो दूसरों को आपके स्वाद और वरीयताओं के बारे में बता सके
- **अपकी ताकत और कमजोरी:** आप अपनी ताकत और कमजोरियों के बारे में बता सकते हैं। सुनिश्चित करें कि आपकी कमजोरी बेतुकी या अस्थिर नहीं होनी चाहिए
- **जिन लोगों को आप पसंद करते हैं और नापसंद करते हैं:** आपको यह बताना होगा कि आप किस तरह के लोगों को पसंद करते हैं या आप किस तरह के लोगों को नापसंद करते हैं
- आपके जीवन को विशेष मोड़
- आप दूसरों से कैसे अलग हैं
- **निष्कर्ष:** अंत में, आपके सार्वजनिक भाषणों को सुनने वाले श्रोताओं के सवाल पर एक यादगार जवाब दें। बताएं कि आपके जीवन के इस पहलू से आप क्या कर रहे हैं और आप कौन हैं। यह आपके आत्म-प्रत्यारोपण के लिए एकदम सही होगा
- आखिर में धन्यवाद कहें आपको समय के अनुसार, अपने भाषण को समायोजित करना होगा, आमतौर पर 3 मिनट और आपको आपका भाषण सुनने वाले लोगों के खंड के आधार पर भाषण बनाना होगा और जो आप अपने बारे में बताना चाहते हैं वो बताना

स्व-परिचय में सुधार

यहां ऐसी कुछ चीजें हैं जो आप कर सकते हैं जो आपको अपना आत्म-परिचय बेहतर बनाने में मदद करती हैं:

- **आप अपने आप से क्या कह रहे हैं, सुनें:** ध्यान रखें कि आपकी आंतरिक आवाज क्या कह रही है। सुनने के लिए कुछ समय लें और लिखें कि आप क्या सोच रहे हैं
- **अपने स्वयं के नजरिये की जांच करें:** विश्लेषण करें कि आपका आत्म-परिचय नकारात्मक से भी अधिक सकारात्मक है
- **अपना परिचय बदलें:** सकारात्मक विचारों से अपने नकारात्मक विचारों को प्रतिबिंबित करें। नकारात्मक बोलने से बचें और उन चीजों को देखने की कोशिश करें जो कठिन परिस्थितियों में बेहतर स्पिन जोड़ सकती हैं

10.5.3 हमारे कर्तव्य एवं जिम्मेदारियां

यहां ऐसे कुछ कर्तव्य हैं जो भारत के संविधान द्वारा निर्धारित किए गए हैं। ये कर्तव्यों भारत के हर नागरिक द्वारा पूरी किए जाने चाहिए। ये निम्नानुसार हैं:

- संविधान का पालन करें और अपने आदर्शों और संस्थानों, राष्ट्रीय ध्वज और राष्ट्रीय गानका सम्मान करें
- स्वतंत्रता के लिए हमारे राष्ट्रीय संघर्ष को प्रेरित करने वाले महान आदर्शों का पालन करें
- भारत की संप्रभुता, एकता और अखंडता को बनाए रखें और रक्षा करें
- देश की रक्षा करें और जब राष्ट्रीय सेवा प्रदान करने के लिए कहा जाए, तब करें
- धार्मिक, भाषाई और क्षेत्रीय या आंशिक विविधता से परे हटकर भारत के सभी लोगों के बीच सामंजस्य और सामान्य भाईचारे की भावना को बढ़ावा दें; महिलाओं की गरिमा के लिए अपमानजनक प्रथाओं को त्यागें
- हमारी समग्र संस्कृति की समृद्ध विरासत को महत्व दें और संरक्षित करें
- जंगलों, झीलों, नदियों और वन्य जीवों सहित प्राकृतिक पर्यावरण को बचाएं और जीवित प्राणियों के प्रति करुणा भाव रखें
- वैज्ञानिक टेम्पर, मानवतावाद और जांच और सुधार की भावना का विकास करें
- सार्वजनिक संपत्ति की रक्षा करें और हिंसा को दबाएं
- व्यक्तिगत और सामूहिक गतिविधि के सभी क्षेत्रों में उत्कृष्टता की दिशा में प्रयास करें ताकि राष्ट्र निरंतर प्रयासों और उपलब्धियों के उच्च स्तर तक पहुंच सके
- देश के विकास के लिए भारत के प्रत्येक नागरिक द्वारा इनका अनुसरण करने की आवश्यकता है

10.5.4 सहयोग

सहयोग अपने पारस्परिक लाभ के लिए एक साथ काम करने या अभिनय करने वाले जीवों के समूह की प्रक्रिया है। परिवार के सदस्यों, मित्रों और साथियों के बीच सहयोग बहुत ही सामान्य और स्वस्थ है। यह किसी भी समाज की रीढ़ है। पारिवारिक सहयोग एक परिवार को करीब आने का अवसर प्रदान करता है। यह कौशल और निर्णय लेने को बढ़ाता है। परिवार सहयोग को बढ़ावा देने के कुछ कदम इस प्रकार हैं:



चित्र 10.5.3: सहयोग

- एक साथ योजनाएं बनाएं: यह बातचीत और समझौते के लिए कहता है और हर किसी को और अधिक सहिष्णु और दूसरों के दृष्टिकोण से विचार करना सिखाता है
- एजिम्मेदारियों को साझा करना: परिवार सहयोग के लिए आवश्यक घरेलू जिम्मेदारियों को निभाना एक अच्छा अभ्यास हो सकता है

सहयोगी समर्थन तब होता है जब लोग एक दूसरे के लिए ज्ञान, अनुभव, और भावनात्मक, सामाजिक या व्यावहारिक मदद प्रदान करते हैं। यह सामाजिक समर्थन का एक अलग रूप है जिसमें समर्थन का स्रोत एक सहकर्मी होता है जो समर्थन के प्राप्तकर्ताओं के समान है

प्रभावी सहकर्मी समर्थन निम्न रूप में हो सकता है:

- **एसामाजिक सहायता:** उन लोगों के साथ सकारात्मक मनोवैज्ञानिक बातचीत के रूप में, जिनके साथ आपसी विश्वास और संबंध है
- **एअनुभवात्मक ज्ञान:** समस्याओं को हल करने और जीवन की गुणवत्ता में सुधार करने में योगदान देता है
- **एभावनात्मक समर्थन:** एस्टीम, अटैचमेंट और आश्वासन
- **एसहायक समर्थन:** सामग्री और सेवाएं

सहकारी व्यक्ति कैसे बनें: एक सहकारी व्यक्ति बनने के लिए, निम्नलिखित चीजें करने की आवश्यकता है:

- दूसरों को ध्यान से सुनें और सुनिश्चित करें कि आप ये समझ रहे हैं कि वे क्या कह रहे हैं
- जब आपके पास साझा करने के लिए कुछ हो, जो दूसरों से साझा करना चाहते हैं
- जब कोई चीज जो दूसरे नहीं करना चाहते हैं या तब एक से अधिक व्यक्ति उसी चीज को करना चाहते हैं, तो मुड़ जाएं
- जब कोई गंभीर मतभेद हो, तो समझौता करें
- जो आप सबसे अच्छा कर सकते हैं, अपना वो भाग सबसे अच्छा करें। यह दूसरों को भी ऐसा करने के लिए प्रेरित करेगा

यूनिट 10.6: समूह इंटरैक्शन

यूनिट के उद्देश्य



यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. कक्षा में समूह चर्चाओं में भाग लेने
2. जनता में भाषण देने
3. टीम निर्माण और टीम के काम के महत्व के बारे में जानने

10.6.1 समूह इंटरैक्शन

हर दिन हम सामाजिक रूप से और पेशेवर लोगों के समूहों से मिलते हैं। हम कैसे इंटरैक्ट करते हैं, हम जो इंप्रेसन बनाते हैं वो एक बड़ी भूमिका निभाता है। जब एक समूह एक सहकारी कार्य पूरा करता है, तो उस परस्पर क्रिया का वर्णन करता है कि समूह कैसे काम करता है। एक सफल और सकारात्मक समूह बातचीत के लिए इन चरणों का पालन करना आवश्यक है:

- अपने मोबाइल फोन को दूर रखें या साइलेंट मोड में रखें
- सभी को नमस्कार करें
- समूह में सभी के साथ मैत्रीपूर्ण रहें
- किसी की प्रशंसा करके दूसरों में रुचि दिखाएं और जिस पर चर्चा की जा रही है उसे ध्यानपूर्वक सुनें
- सक्रिय रहें और समूह में दूसरों को अपना परिचय दें
- सीधे बैठें। खराब शारीरिक मुद्रा निम्न आत्मसम्मान का संकेत है
- बात कर रहे व्यक्ति पर अपना ध्यान केंद्रित करें
- किसी की टिप्पणी पर प्रतिक्रिया न दें। याद रखें कि हर कोई अलग होता है और उनकी सोचने की क्षमता अलग होती है
- बोलने से पहले सोचें। बातचीत में कूदने में जल्दी न करें
- श्रोता और पर्यवेक्षक बनें
- बात करते समय सभी को शामिल करें। समूह में प्रत्येक व्यक्ति के साथ आँख संपर्क साझा करें
- जब तक कोई स्पष्ट संकेत न मिले विषय न बदलें। अन्यथा लोगों को महसूस होगा कि आप इस विषय में रुचि नहीं रखते हैं
- किसी ओर की वार्तालाप को शुरू न करें या भाग न लें। उनकी गलती को अपना अच्छा श्रोता होने से रोकने की अनुमति न दें
- मुस्कुराते हुए हाथों को हिलाएं और गले लगाएं और वार्तालाप के दौरान या खत्म होने पर प्रत्येक व्यक्ति के नाम का प्रयोग करें



चित्र 10.6.1: समूह वार्ता

समूह की सेटिंग में आप जो कुछ भी करते हैं वह समूह में हर किसी पर एक इंप्रेसन बनाती है। कभी न सोचें कि कोई बात मतलब नहीं रखती है। सब कुछ मायने रखता है। अनौपचारिक और औपचारिक समूह बातचीत में भाग लेने का हर किसी को अवसर दें। चर्चा में छोटा सा योगदान करके शुरू करें, पूछने के लिए प्रश्न तैयार रखें या किसी अन्य व्यक्ति की टिप्पणी से सहमत हों। अन्य व्यक्ति के विचार जानें।

10.6.2 समूह के इंटरैक्शन का महत्व

प्रतिभागी समूह की बातचीत निम्न के रूप में महत्वपूर्ण है:

- यह आपको विषय को और अधिक गहराई से समझने में मदद करता है
- यह गंभीर रूप से सोचने की आपकी क्षमता में सुधार करता है
- यह विशेष समस्या को सुलझाने में मदद करता है
- यह समूह को एक विशेष निर्णय लेने में मदद करता है
- यह आपको अन्य छात्रों के विचारों को सुनने का मौका देता है
- यह आपके सुनने के कौशल को बेहतर बनाता है
- यह बोलने में आपका आत्मविश्वास बढ़ाता है
- यह आपके व्यवहार को बदल सकता है

एक मध्यस्थ के रूप में समूह वार्ता निम्न में मदद करती है:

- उम्मीदवारों के पारस्परिक कौशल को समझने
- पहचानने के लिए कि किसी उम्मीदवार के पास टीम में काम करने की क्षमता है या नहीं
- लोगों का रवैया समझने
- परिप्रेक्ष्य पद्धति में एक परिप्रेक्षी उम्मीदवार का चयन करने

ग्रुप इंटरैक्शन में करने एवं न करने योग्य काम:

करें	न करें
<ul style="list-style-type: none"> • समूह से मुस्कुराकर और नम्रता से बात करें • प्रत्येक वक्ता के योगदान का आदर करें • याद रखें कि चर्चा एक तर्क नहीं है • विनम्रता से असहमत होना सीखें • बोलने से पहले अपने योगदान के बारे में सोचें • आप प्रश्न का उत्तर सबसे बेहतर कैसे दे सकते हैं/विषय में योगदान दें • चर्चा विषय पर टिकने की कोशिश करें/विषय में अपना योगदान दें • बोलते समय, अपनी शारीरिक भाषा से अवगत रहें • जो आपको रोचक लगता है, उससे सहमत रहें 	<ul style="list-style-type: none"> • अपना आपा खो दें। चर्चा एक तर्क नहीं है • चिल्लाएं। मध्यम टोन और मध्यम पिच का उपयोग करें • बोलते समय बहुत से इशारों का प्रयोग करें इशारे जैसे उंगलियों से प्वाइंट करना और टेबल थ्रम्पिंग तालिका आक्रामक दिखाई दे सकता है • चर्चा पर हावी रहें। आत्मविश्वासपूर्ण स्पीकर को शांत छात्रों को योगदान देने का मौका देना चाहिए। • निजी अनुभव पर बहुत अधिक ध्यान दें या उपाख्यान दें। हालांकि कुछ ट्यूटर्स छात्रों को अपने स्वयं के अनुभव प्रतिबिंबित करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं। • बाधित करें। बोलने से पहले वक्ता के समापन का इंतजार करें।

चित्र: समूह वार्ता में क्या करें और क्या न करें

10.6.3 टीम वर्क

टीम वर्क कामकाजी जीवन का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। उनका निम्न पर बड़ा प्रभाव हो सकता है:

- संगठन की लाभप्रदता

- चाहे लोग अपने काम का आनंद लेने में
- कर्मचारी प्रतिधारण दरों में
- टीम और व्यक्तिगत प्रदर्शन में
- कंपनी की प्रतिष्ठा में
- टीम निर्माण का महत्व
- टीम निर्माण गतिविधियां न केवल आपके टीम के सदस्यों के मनोबल को बढ़ाती हैं, बल्कि यह टीमों की सफलता दर भी बढ़ा सकती है। टीम निर्माण एक महत्वपूर्ण गतिविधि है
- **बेहतर संचार की सुविधा प्रदान करता है:** ऐसी गतिविधियां जो चर्चाएं पैदा करती हैं, कर्मचारियों के बीच और कर्मचारियों एवं प्रबंधन के बीच खुले संचार को सक्षम बनाती हैं



चित्र 10.6.3: टीम वर्क

यह कार्यालय संबंधों में सुधार कर सकती हैं और बदले में, काम की गुणवत्ता प्राप्त कर सकती हैं

- **कर्मचारियों को प्रेरित करता हैं:** अधिक सहज टीम सदस्यों अपने विचारों और विचारों को व्यक्त करने में अधिक सक्षम होते हैं, वे अधिक आत्मविश्वासी होते हैं। यह उन्हें नई चुनौतियों का सामना करने के लिए प्रेरित करेगा
- **रचनात्मकता को बढ़ावा देता है:** अन्य टीम सदस्यों के साथ काम करना रचनात्मकता और नए विचारों को प्रज्वलित कर सकता है
- **समस्या सुलझाने के कौशल को विकसित करता है:** टीम निर्माण गतिविधियां जिसमें टीम को समस्याओं के समाधान के लिए टीम के सदस्यों के साथ मिलकर काम करने की आवश्यकता होती है, तर्कसंगत और रणनीतिक रूप से सोचने की क्षमता में सुधार कर सकती हैं। जो टीम समस्या उत्पन्न होने पर उसका निर्धारण करने में सक्षम होती है और जानती है
- कि वे इसके बारे में क्या कर सकते हैं, वास्तविक संकट उत्पन्न होने पर प्रभावी रूप से प्रभार ले सकती है
- **बाधा को तोड़ता है:** टीम निर्माण कर्मचारियों के साथ विश्वास को बढ़ाता है टीम में क्या करें और क्या न करें
- **लोगों के सामने बहस न करें:** यदि आपकी टीम में किसी के साथ असहमति है, तो स्थिति पर चर्चा करने के लिए एक तटस्थ जगह ढूंढें
- **एक दूसरे को प्रोत्साहित करें:** जब चीजें कठिन हो जाती हैं, तो मुश्किल हो जाती है। स्थिति को संभालने में योगदान दें
- **पीठ के पीछे बात न करें:** यदि आपको टीम के सदस्यों के साथ परेशानी है, तो दूसरों के साथ साझा न करें। दयालु ढंग से सीधे व्यक्ति के पास जाएं और जो आपके दिमाग में है उसे साझा करें
- **मदद का हाथ बढ़ाएं:** अगर टीम के सदस्यों ने मदद मांगी है, तो मदद करने में संकोच न करें
- **कमजोर लिंक न बनें:** अपनी जिम्मेदारियों को पूरा करें, टीम की अपेक्षाओं को पूरा करें और टीम में प्रभावी ढंग से संवाद करें
- **प्रतिक्रिया दें और प्राप्त करें:** विकासशील टीम के भाग के रूप में सम्मान और अनुग्रह से प्रतिक्रिया प्राप्त करें और दें

यूनिट 10.7: समय प्रबंधन

यूनिट के उद्देश्य



यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. समय को प्रभावी रूप से प्रबंधित करें
2. समय प्रबंधन कौशल विकसित करें
3. प्रभावी समय नियोजन के बारे में जानें

10.7.1 समय प्रबंधन

समय प्रबंधन विशेष गतिविधियों पर व्यतीत किए गए समय की मात्रा पर सचेत नियंत्रण की योजना बनाने और अभ्यास करने की प्रक्रिया है, खासकर प्रभावशीलता, दक्षता या उत्पादकता बढ़ाने के लिए। यह सीमित समय की सीमा की स्थिति के भीतर गतिविधियों के एक समूह के समग्र लाभ को अधिकतम करने के लक्ष्य युक्त गतिविधि है।

कुछ प्रभावी समय प्रबंधन कार्य प्रत्यायोजित करना।

- समय बर्बादी को पहचानें
- गतिविधियों का मिश्रण – उनके लिए योजना बनाएं
- बड़े कार्यों को छोटे में विभाजित करें
- उन्हें एक एक करके पूरा करें
- दिन के अंत में यह देखने के लिए एक साधारण विश्लेषण करें कि किस गतिविधि ने समय लिया



चित्र 10.7.1: समय प्रबंधन

10.7.2 समय खराबी

समय खराबी एक ऐसी गतिविधि है जो कार्यस्थल में रुकावट पैदा करती है। ये गतिविधियां ऐसे उद्देश्यों से विचलन पैदा करती हैं जिन्हें हासिल करने की आवश्यकता है। समय चुराना हो सकता है:

- खराब निजी योजना और शेड्यूलिंग
- बिना नियुक्तियों के लोगों द्वारा रुकावटें
- खराब प्रतिनिधिमंडल
- मीडिया का खराब उपयोग: टेलीफोन, मोबाइल, ई-मेल और फ़ैक्स आदि
- जंक मेल पढ़ना
- अच्छे समय प्रबंधन का अभाव
- स्पष्ट प्राथमिकताओं का अभाव

समय खराबी को निम्न द्वारा बचा जा सकता है:

- हर समय सक्रिय रहें
- संगठित निजी गतिविधि अनुसूची का विकास और रख-रखाव करें
- अपनी प्राथमिकताएं निर्धारित करें
- उचित प्रतिनिधिमंडल
- आधुनिक तकनीकी मीडिया का उपयोग करें

10.7.3 पारेटो विश्लेषण

इसके अनुसार, 80 प्रतिशत कार्य को 20 प्रतिशत समय में पूरा किया जा सकता है। बाकी 20 प्रतिशत कार्य में आपका 80 प्रतिशत समय लग जाता है। और कार्य जो इस श्रेणी में आता है, उसे उच्च प्राथमिकता देनी चाहिए। समय कार्य को पूरा करने के लिए अपनाई गई विधि पर भी निर्भर करता है। यहां कार्य को पूरा करने का हमेशा आसान और सहज तरीका मौजूद होता है। यदि कोई जटिल रास्ता अपनाता है, तो इसमें अधिक समय लगता है। व्यक्ति को काम पूरा करने के लिए वैकल्पिक तरीके ढूंढने चाहिए।

तत्काल महत्वपूर्ण मैट्रिक्स

1. जरूरी एवं महत्वपूर्ण कार्यअभी करें	2. गैर जरूरी, परंतु महत्वपूर्ण कार्य
<ul style="list-style-type: none"> • आपातकालीन, शिकायतें और संकट के मुद्दों • पर्यवेक्षक से डिमांड • बाकी कार्य की योजना बनाएं या परियोजना तैयार करें • पर्यवेक्षक / सहकर्मी के साथ बैठक 	<p>उन्हें करने की तैयारी</p> <ul style="list-style-type: none"> • योजना, तैयारी • अनुसूची • डिजाइनिंग, टेस्टिंग • आंकड़े सोच, निर्माण, मॉडलिंग
3. गैर महत्वपूर्ण परन्तु जरूरी कार्य	4. गैर महत्वपूर्ण और गैर जरूरी कार्य
<p>अस्वीकृति और विवरण</p> <ul style="list-style-type: none"> • दूसरों से तुच्छ अनुरोध • आकस्मिक आपात स्थिति • कार्य में उत्पन्न गलतफहमी • बेतरतीब दिनचर्या या गतिविधियां 	<p>प्रतिरोध एवं स्थगन</p> <ul style="list-style-type: none"> • आरामजनक गतिविधियां, कंप्यूटर • गेम, नेट सर्फिंग, अत्यधिक • सिगरेट ब्रेक्स • चैट, गपशप, सोशल • संवाद • अप्रासंगिक और बेकार सामग्री पढ़ना

चित्र.10.7.2: तत्काल महत्वपूर्ण मैट्रिक्स

यह मैट्रिक्स निम्न में आपकी मदद करती है:

- क्या किया जाना चाहिए
- क्या योजना बनाई जानी चाहिए
- क्या विरोध किया जाना चाहिए
- क्या अस्वीकार किया जाना चाहिए

समय को प्रबंधित करने का सबसे सरल तरीका एक सामान्य सूची तैयार करना है। कार्य सूची को प्राथमिकता दें:

- करने वाली चीजों की दैनिक सूची, उनकी प्राथमिकता को क्रम में लिखें
- सबसे अप्रिय और मुश्किल काम से शुरू करें, बाद में आसानी से और जल्दी से पूरा होने वाले काम करें
- कार्य सूची बनाते समय सब चीजों को ध्यान में रखें
- गैर महत्वपूर्ण बातों के लिए “न” करना सीखें
- पूरी हो चुकी चीजों पर टिक लगाएं ताकि आपको पता हो कि कौन सा काम पूरा हो चुका है और क्या पूरा होना बाकी है

उन दैनिक गतिविधियों को सूचीबद्ध करें जिन्हें आप एक दिन में करते हैं

.....

.....

.....

.....

उपरोक्त गतिविधियों को प्राथमिकताओं के अनुसार लिखें।

महत्वपूर्ण कार्य	महत्वहीन कार्य	अनिवार्य कार्य	गैर अनिवार्य कार्य

यूनिट 10.8: रिज्यूम बनाना

यूनिट के उद्देश्य

यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. रिज्यूम के विभिन्न वर्गों का वर्णन करें
2. रिज्यूम बनाएं

10.8.1 परिचय

रिज्यूम एक स्व-विज्ञापन है, ठीक से प्रस्तुत करने पर नौकरी के लिए आवश्यक आपके कौशल, अनुभव और उपलब्धियों को दर्शाता है। रिज्यूम साक्षात्कार में सफल होने के एक विशिष्ट उद्देश्य वाला उपकरण है। यह नियोक्ता को मनाता है कि आपके पास कैरियर या स्थिति में सफल होने के लिए सभी आवश्यक कौशल हैं।

यह आपको उच्च स्तर के साथ एक पेशेवर व्यक्ति के रूप में स्थापित करता है और आपके रिज्यूम के तथ्य के आधार पर उत्कृष्ट लेखन कौशल भी स्थापित करता है। यह आपको दिशा, योग्यता एवं विशेषताओं को स्पष्ट करने में मदद करता है, आपके आत्म विश्वास को बढ़ाता है।



चित्र 10.8.1: रिज्यूम

रिज्यूम के बारे में जानने योग्य बातें:

- रिज्यूम आपको साक्षात्कार प्राप्त कराता है न कि नौकरी
- नियोक्ता आपके रिज्यूम को 15–20 सेकंड के लिए देखेगा। बस वही समय होता है, जब रिज्यूम प्रभाव डालता है

निम्नानुसार उसी क्रम में रिज्यूम पर विभिन्न खंड होते हैं:

खंड	नियोक्ता क्या तलाशता है
हैडर	आपकी पहचान और आपसे संपर्क करना
उद्देश्य	जांचना कि उनकी आवश्यकता और आपका उद्देश्य मैच होता है
शिक्षा	यह जांचना कि आपके पास नौकरी के लिए बुनियादी योग्यता/इंटरनशिप है जिसके लिए आपने आवेदन किया है
व्यावहारिक अनुभव/परियोजनाएं	यह देखना कि आपने ऐसा कुछ किया है जो आपकी संभावित क्षमता को दर्शाता है। यह देखने के लिए कि आप अपने साथियों से कितने अलग हैं।
कौशल	आप अपने व्यक्तित्व के लक्षणों के साथ ही व्यावसायिक कौशल के मामले में कैसे सुसज्जित हैं
रुचियाँ	पेशेवर पहलुओं के अलावा, आपका जीवन कितना सार्थक है?
अन्य	क्या यहां कुछ ऐसा महत्वपूर्ण और प्रासंगिक है जिसे आप दिखाना चाहते हैं, जो आपके रिज्यूम में मूल्य जोड़ देगा

चित्र 10.8.2: रिज्यूम पर विभिन्न खंड

तैयारी का कार्य और महत्वपूर्ण सुझाव

अपना रिज्यूम बनाना शुरू करने से पहले निम्न चेकलिस्ट का अनुसरण करना सुनिश्चित करें:

- स्कोर की गणना करने के लिए कक्षा 10 से शैक्षिक दस्तावेज
- उन सभी चीजों की सूची बनाएं जिन्हें आप अपने रिज्यूम में जोड़ना चाहते हैं। जैसे इंटरनशिप, परियोजनाएं, अंशकालिक नौकरियां, अतिरिक्त गतिविधियां, खेल, प्रशिक्षण, कौशल, रुचियां आदि। सूची को पूरी तरह से तैयार करने की आवश्यकता नहीं है, आप हमेशा सूची में जोड़ सकते हैं

रिज्यूम बनाने से पहले हमेशा याद रखें:

- आपके रिज्यूम में हर बिंदु को विशिष्ट होना चाहिए और कई तथ्यात्मक जानकारी द्वारा समर्थित होना चाहिए
- अपने सभी बिंदुओं में क्रियाओं का उपयोग करें। वे तुरंत ध्यान आकर्षित करते हैं और आपके वाक्यों को स्पष्ट करते हैं
- बुलेट्स का प्रयोग करें न कि पैराग्राफ का अपनी जिम्मेदारियों का उल्लेख न करें जिन्हें आपने पूरा किया है
- रिज्यूम बनाते वक्त हम एक आम सी गलती करते हैं कि हम अपने दोस्त से फॉर्मेट कॉपी करते हैं और उस पर इसे बनाते हैं

10.8.1.1 रिज्यूम हेडर

उद्देश्य: आपको अपने बारे में कुछ बुनियादी जानकारी देने की जरूरत है, ताकि वे आपसे सम्पर्क कर सकें

शामिल करने के लिए फील्ड: नाम, वर्तमान पता, ईमेल आईडी, फोन नंबर, जन्म तिथि। अन्य टेक्स्ट की तुलना में अपना नाम बड़े फॉन्ट में लिखें

ऐसा न करें:

- अपना फोटो शामिल न करें
- फाइल के हेडिंग के रूप में अपना रिज्यूम नहीं लिखें
- परिवार की जानकारी, वैवाहिक स्थिति आदि जैसी अनावश्यक जानकारी न दें
- इन विवरणों को अपने रिज्यूम के तल पर न जोड़ें
- इन विवरणों को भरने के लिए अधिक जगह न लें

10.8.1.2 उद्देश्य को फ्रेम करें

उद्देश्य: अपने नियोक्ता को बताएं कि आपका लक्ष्य क्या है। इसका उद्देश्य किसी विशिष्ट उद्योग में एक विशेष स्थान पाने की दिशा में होना चाहिए।

हमेशा याद रखें:

आपके उद्देश्य में निम्नलिखित शामिल होने चाहिए:

- अपेक्षित पद
- कार्य क्षेत्र

- अपेक्षित उद्योग
- विशिष्ट रहें और इसे न्यूनतम शब्दों तक सीमित करें
- आपका उद्देश्य आपकी आवेदित प्रत्येक भूमिका के लिए लागू होना चाहिए
- उद्देश्य लिखते समय नियोक्ताओं की आवश्यकता को ध्यान में रखें। इसका उद्देश्य कंपनी से आपकी अपेक्षाएं नहीं होनी चाहिए, यह कंपनी की जरूरत के बारे में होना चाहिए

10.8.1.3 शिक्षा

- आपके रिज्यूम का अगला भाग आपकी शैक्षणिक योग्यता को उजागर करता है
- **उद्देश्य:** नियोक्ता के लिए यह जानने के लिए कि क्या आपके पास नौकरी / इंटरनशिप के लिए बुनियादी योग्यता है जिसके लिए आप आवेदन कर रहे हैं

हमेशा याद रखें:

- 10वीं कक्षा से लेकर वर्तमान तक सभी शैक्षणिक योग्यताएं लिखें
- कक्षा 10 और 12 के लिए – स्कूल / कॉलेज का नाम, बोर्ड, स्ट्रीम / स्पेशलाइजेशन (यदि कोई हो), अध्ययन वर्ष, अंक शामिल करें
- अंडरग्रेजुएट के लिए – कॉलेज का नाम, विश्वविद्यालय का नाम, डिग्री और विशेषज्ञता, अध्ययन वर्ष शामिल करें
- रिवर्स कालानुक्रमिक क्रम में अपनी सभी योग्यताएं लिखें, अर्थात् शीर्ष पर नवीनतम योग्यता
- आप तालिका प्रारूप में शैक्षिक योग्यताएं लिख सकते हैं या दूसरे क्रम के बाद सरल में लिख सकते हैं

10.8.1.3 परियोजनाएं, इंटरनशिप, आदि।

आपके रिज्यूम के अगले भाग में आपके द्वारा किए गए कार्यों पर असली हाथ शामिल होंगे। इसमें परियोजनाएं, इंटरनशिप, इन-प्लान्ट प्रशिक्षण, अंशकालिक नौकरियां, स्वयंसेवा, कंपनी शुरू करना और आपके द्वारा किए गए अन्य पहलुओं को शामिल की जाती हैं। आपके द्वारा की गई पहलुओं की संख्या और प्रकृति के आधार पर, आप इस पर एक कॉल ले सकते हैं। इसके लिए एक एकल शीर्षक होना चाहिए या उन्हें कई शीर्षकों के तहत सूचीबद्ध करना चाहिए।

उद्देश्य: यह आपके रिज्यूम के लिए एक महत्वपूर्ण घटक है, और आपके पाठ्यक्रम से अलग आपके द्वारा उठाए गए कदम आपकी असली क्षमता को दर्शाएगा और आपके साथियों से आपके रिज्यूम को अलग करेगा।

याद रखें:

- हेडिंग होनी चाहिए – शीर्षक / परियोजना का नाम, भूमिका, कंपनी / संगठन का नाम, –2 निर्दिष्ट समय अवधि के बारे में विवरण
- समय अवधि दी जानी चाहिए
- प्रत्येक हेडिंग के अंतर्गत प्रविष्टियां रिवर्स कालानुक्रमिक क्रम में होनी चाहिए
- जो आपने पूरा किया है, उस पर बहुत विशिष्ट रहें। जब भी संभव हो, संख्याओं और तथ्यों को जोड़ें

ऐसा न करें:

- सामान्य बयान न लिखें। यह नियोक्ता को आपके द्वारा किए गए काम की स्पष्ट तस्वीर नहीं देता है। इस प्रकार नियोक्ता मान लेगा कि आपने प्रमाण पत्र के लिए इंटरनशिप किया है

10.8.1.5 कौशल

हेडिंग: आपके पास कौशल के तहत कई हेडिंग्स हो सकते हैं। आम शीर्षक में शामिल हो सकते हैं:

- **साफ्ट स्किल्स:** को आवश्यक शामिल करना चाहिए, वे आपके व्यक्तित्व लक्षण को प्रदर्शित करते हैं
- **मूल व्यावसायिक कौशल:** वैकल्पिक में शामिल करें, यदि आपके पास कोई भी मुख्य कौशल है। ये कौशल आप के द्वारा आवेदित भूमिका के लिए प्रासंगिक हैं
- **आईटी कौशल:** यदि आप आईटी / सॉफ्टवेयर संबंधित भूमिकाओं के लिए आवेदन कर रहे हैं, तो इसे शामिल करने के लिए की सलाह दी जाती है

याद रखें:

- अपने कौशल को सूचीबद्ध करें और उस बिंदु को जोड़ें, जो आपके कौशल का सबसे अच्छा समर्थन करता है
- विशिष्ट बिंदु बनाएं। जहां संभव हो, वहां संख्याओं और तथ्यों को जोड़ें
- केवल तीन से चार साफ्ट स्किल चुनें, जो आपको सबसे अच्छा विस्तृत करते हों
- इन कौशलों के लिए अपने अतीत को खोदें और इसका समर्थन करने के लिए सबसे बेहतर घटना को उद्धृत करें

10.8.1.6 रुचियाँ

आपके रिज्यूम के इस भाग में अपनी रुचियों को सावधानी से चुनें ताकि आप वो आपके जीवन को सार्थक दिखा सकें। आपके द्वारा प्रदर्शित रुचियां आपके चरित्र के बारे में बताती हैं। ये रुचियां साक्षात्कार के दौरान अक्सर चर्चाओं के विषय के रूप में आती हैं, इसलिए इसे बुद्धिमता से चुनें।

याद रखें:

- उन रुचियों को सूचीबद्ध करें जो सार्थक हैं और कुछ अध्ययन को प्रदर्शित करती हैं
- आपके द्वारा सूचीबद्ध रुचियों का समर्थन करें
- विशिष्ट बिंदु बनाएं और इसमें समर्थन तथ्य जोड़ें
- सिर्फ रुचियों के यादृच्छिक क्लस्टर की सूची न बनाएं जैसे: साहसिक, गिटार, पढ़ना, पर्यावरण
- पार्टी करना, फिल्में देखना आदि को शामिल न करें। ये गलत प्रभाव बनाती हैं

10.8.1.7 संदर्भ

सन्दर्भ दें

आपके रिज्यूम पर अंतिम चीज़ यह है कि 2-4 पेशेवर के संदर्भों की सूची दें। ये वे सभी लोग हैं जो आप से संबंधित नहीं हैं, लेकिन जो आपसे पेशेवर तरीके से जुड़े हैं। आप अपने संदर्भ पृष्ठ पर पिछले नियोक्ता, प्रोफेसर या स्वयंसेवक समन्वयक को शामिल कर सकते हैं।

- संदर्भ का नाम, उनका आपसे संबंध, डाक पता, ई मेल और फोन नंबर शामिल करें
- जिस जगह पर आप आवेदन कर रहे हैं, वे इन्हें संपर्क कर सकते हैं, इसलिए हमेशा उन्हें अग्रिम रूप से कॉल करें, ताकि उन्हें पता हो कि आप उन्हें संदर्भ के लिए उपयोग कर रहे हैं और वर्तमान में नौकरी के लिए आवेदन कर रहे हैं

10.8.1.8 याद रखने वाली बातें

- सुनिश्चित करें कि आपका रिज्यूम 2 पन्नों से अधिक न हो
- पूरी तरह से पुनः जांच करें और सुनिश्चित करें कि आपके रिज्यूम में कोई त्रुटि नहीं है। कोई व्याकरण संबंधी त्रुटियां नहीं हैं, कोई वर्तनी की गलतियां नहीं हैं, कोई विराम चिह्न नहीं है
- सुधार और शब्दांकन वाक्य को बेहतर बनाने के लिए अपने रिज्यूम पढ़ें
- आकार 11 या 12 का पेशेवर फॉन्ट चुनें। आप रिज्यूम के विभिन्न भागों के लिए कई फॉन्ट का उपयोग कर सकते हैं, लेकिन अधिकतम दो फॉन्ट को सीमित करने का प्रयास करें। इसके बजाय फॉन्ट के बीच में बदलने के बजाय विशिष्ट अनुभागों को बोल्ड या इटैलिक बनाने का प्रयास करें
- आपके हेडर का फॉन्ट आकार और एक अनुभाग का परिचय 14 या 16 का आकार हो सकता है
- आपका टेक्स्ट हमेशा सॉलिड ब्लैक इंक में मुद्रित होना चाहिए। किसी भी हाइपरलिंक को निष्क्रिय करने को सुनिश्चित करें ताकि वे नीले या अन्य विपरीत रंगों में प्रिंट न हो
- पेज में 1.5 या 2 प्वाइंट लाइन स्पेसिंग के साथ हमेशा एक इंच मार्जिन रखें। आपके रिज्यूम की बॉडी को बाएं संरेखित करना चाहिए और आपका हेडर पृष्ठ के शीर्ष पर केंद्रित होना चाहिए

यूनिट 10.9: साक्षात्कार की तैयारी

यूनिट के उद्देश्य

यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे

1. साक्षात्कार की प्रक्रिया का वर्णन करें
2. संपूर्ण मोक साक्षात्कार लें
3. साक्षात्कार के दौरान स्वयं को प्रस्तुत करें

10.9.1 साक्षात्कार

साक्षात्कार दो या दो से ज्यादा लोगों (साक्षात्कार लेने वाला और साक्षात्कार देने वाला) के बीच का वार्तालाप है, जहां साक्षात्कारकर्ता द्वारा जानकारी प्राप्त करने के लिए साक्षात्कारकर्ता द्वारा प्रश्न पूछे जाते हैं। एक साक्षात्कार नौकरी पाने के लिए आपकी पहली और आखिरी बाधा होगी।



चित्र 10.9.1: साक्षात्कार

साक्षात्कार के आम प्रकार

1. **पारंपरिक मानव संसाधन साक्षात्कार:** अधिकांश साक्षात्कार आमने सामने होते हैं। सबसे पारंपरिक एचआर एकजीक्यूटिव के साथ एक-पर-एक वार्तालाप है जिसमें उम्मीदवार का फोकस सवाल पूछने वाले व्यक्ति पर होना चाहिए। आपको सलाह दी जाती है कि आप अच्छे आंखों के संपर्क को बनाए रखें, ध्यान से सुनें और तत्काल उत्तर दें
2. **पैनल साक्षात्कार:** इस स्थिति में, एक से अधिक साक्षात्कारकर्ता होता है। दो से लेकर दस सदस्यों तक का एक पैनल चयन प्रक्रिया के इस भाग का आयोजन कर सकता है। यह आपके लिए समूह प्रबंधन और समूह प्रस्तुति कौशल दिखाने के लिए एक आदर्श मौका है
3. **तकनीकी साक्षात्कार:** इस साक्षात्कार का उद्देश्य मूल रूप से तकनीकी ज्ञान का मूल्यांकन करना है। अधिकांश प्रश्न उम्मीदवार के पुनरांभ में दिए गए कौशल सेटों पर आधारित होंगे
4. **टेलीफोन साक्षात्कार:** टेलीफोन साक्षात्कार का उपयोग उम्मीदवारों के लिए प्रारंभिक साक्षात्कार के रूप में भी किया जा सकता है जो नौकरी साइट से दूर रहते हैं

साक्षात्कार के लिए जाने से पहले, उस भूमिका के बारे में स्पष्टता होना महत्वपूर्ण है जिसके लिए आप आवेदन कर रहे हैं। यह भी महत्वपूर्ण है कि आप जानते हैं कि आप कहां आवेदन कर रहे हैं और आप किससे बात करेंगे। आपके उत्तर में नियोक्ता को बताएं कि आप उनकी खोज से मेल खाते हैं

इसके लिए आपको निम्नलिखित क्षेत्रों पर एक छोटा सा शोध करने की आवश्यकता है:

- कंपनी और फील्ड
- नौकरी का विवरण
- स्वयं (कौशल, मूल्य और रुचियां)
- रिज्यूम (अनुभव)

यदि आप एक नियोक्ता हैं, तो आप एक ऐसे व्यक्ति को चुनते हैं जो शांत और आत्मविश्वासी हो। इसलिए यह महत्वपूर्ण है कि आप:

- आत्मविश्वासी रहें
- शांत रहें
- स्वयं पर यकीन रखें
- तैयार रहें
- साक्षात्कार के पहले, उसके दौरान और बाद में, आपके लिए तैयार होना जरूरी है
- पेशेवर पोशाक पहनें है

महत्वपूर्ण है कि आप पेशेवर रूप से तैयार हों। यह एक सिद्ध तथ्य है कि जिस तरह से हम कपड़े पहनते हैं, उससे बहुत फर्क पड़ता है। जिस तरह से आप अन्य लोगों के साथ संवाद करते हैं, शारीरिक भाषा (इशारे, अभिव्यक्तियां, आदि) का प्रयोग करते हैं और अपनी पहली छाप छोड़ते हैं, उससे 90 प्रतिशत फर्क पड़ता है। पहली छाप बनाना बहुत सरल है।

एक अच्छी पहली छाप के लिए, यह महत्वपूर्ण है कि हम:

- अच्छी खुशबू
- एक पेशेवर उपस्थिति
- अपने संवारने पर ध्यान दें
- आँख से संपर्क करें
- जानें कि क्या बोलना है और कैसे
- हमारा समग्र व्यक्तित्व हमारी पूर्ण धारणा के लिए योगदान देता है

साक्षात्कार के लिए कैसे तैयार हों

पुरुष	महिलाएं
लंबे बाजू वाली बटन वाली शर्ट (साफ और प्रेस्ड)	कंजर्वेटिव पंप, कोई स्टाइलेटो नहीं
डार्क जूते (साफ और पॉलिश) और काले मोजे	आभूषण – बालियों का एक सेट (अधिमानत: दस्ताने)
बाल कटवाएं (छोटे बाल हमेशा सर्वश्रेष्ठ होते हैं)	कोई कंगन नहीं
कोई आभूषण नहीं (चेन, झुमके, भेदी)	मेकअप का न्यूनतम उपयोग करें
कोई दाढ़ी या टैटू नहीं	

चित्र 10.9.2: साक्षात्कार के लिए पोशाक

10.9.2 साक्षात्कार में क्या करें और क्या करें

आप में से कुछ ने एक साक्षात्कार का सामना किया होगा और शायद कुछ ने नहीं किया होगा। हालांकि, अब आपके पास निश्चित रूप से एक बेहतर समझ है कि एक पेशेवर व्यवहार के स्वीकृत मानक क्या हैं। दिए गए वाक्यों को पढ़ें और उन्हें एक साक्षात्कार के संबंध में करें या न करें के रूप में चिह्नित करें:

वाक्य	करें	क्या न करें
वास्तविक बने रहें		
बात करते समय डकार लेने से बचें! 'पाउडर कारखाने' से बाहर रहें (बहुत ज्यादा मेक-अप न करें)		
साक्षात्कार के लिए सही समय पर पहुंचें		
केबिन/कार्यालय में घुस जाएं		
रिसेप्शनिस्ट का स्वागत करना भूल जाएं/जवाब न दें		
बोलने से पहले सोचें		
अपना होमवर्क करें— कंपनी की वेबसाइट पर जाएं		
सोचने के लिए समय लें (टीटीटीटी)		
डी-डे पर गहरे रंग के कपड़े पहनें		
अपने गुणों पर बल दें		
साक्षात्कारकर्ता के साथ बहस करें		
साक्षात्कार के दौरान च्युंगम चबाएं		
अपने शैक्षिक और कार्य अनुभवों की समीक्षा करें		
अपने दस्तावेजों को फाइल से बाहर उड़ते हुए देखें (उद्दंड बनें)		
साक्षात्कारकर्ता का धन्यवाद दें		
उन्हें मेरी जरूरत है' का रवैया अपनाएं		
नेत्र संपर्क और अच्छी शारीरिक भाषा को बनाए रखें		
केवल अल्पभाषी उत्तर दें (सवाल पूछे जाने वाले प्रकार पर निर्भर करता है) अपने रिज्यूम की एक कॉपी लेकर जाएं		
वास्तविक बने रहें		

चित्र 10.9.3: साक्षात्कार में क्या करें और न करें

10.9.3 साक्षात्कार के दौरान

- आश्वस्त रहें, अहंकारी नहीं
- अपने आप को बेचें – अपनी ऊर्जा को ऊपर रखें
- अपनी मुद्रा बनाए रखें
- सकारात्मक रहें, शिकायत न करें
- अपने रिज्यूम और उपलब्धियों को जानें

विचारों का होना ही पर्याप्त नहीं है। उन्हें साक्षात्कार में प्रभावी ढंग से व्यक्त करना भी आवश्यक है। साक्षात्कार के दौरान उम्मीदवारों का मूल्यांकन किया जाने वाला पैरामीटर बहुत सरल है। ये वो पैरामीटर हैं जो इस प्रशिक्षण कार्यक्रम ने आपके लिए तैयार किया है।



11. आईटी कौशल

यूनिट 11.1 - कंप्यूटर से परिचय

यूनिट 11.2 - बेसिक कंप्यूटर ज्ञान

यूनिट 11.3 - कम्प्यूटर के घटक

यूनिट 11.4 - ऑपरेटिंग सिस्टम की अवधारणा



सीखने के प्रमुख परिणाम



यूनिट के अंत में आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. कंप्यूटर को समझें
2. कंप्यूटर के बुनियादी उपयोग को समझें और उसका उपयोग करें
3. कंप्यूटर मदरबोर्ड को पहचानें
4. कंप्यूटर ऑपरेटिंग सिस्टम को समझें
5. इंटरनेट से परिचित हों और ई-मेल का उपयोग करें

यूनिट 11.1: कंप्यूटर से परिचय

यूनिट के उद्देश्य

यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. कंप्यूटर को परिभाषित करें
2. इसके विभिन्न भागों को पहचानें
3. कंप्यूटर के फायदे और नुकसान में अंतर करें

11.1.1 कंप्यूटर क्या हैं?

कंप्यूटर एक उन्नत इलेक्ट्रॉनिक उपकरण है जो उपयोगकर्ता से इनपुट के रूप में रॉ डेटा लेता है और परिणाम (आउटपुट) देने के लिए निर्देशों के सेट (नियंत्रण प्रोग्राम) के नियंत्रण में इन आंकड़ों को प्रोसेस करता है। पहले पूर्ण इलेक्ट्रॉनिक कंप्यूटर का अविष्कार 1940 में किया गया था, जो एक बड़ी मशीन था। हालांकि आज के कंप्यूटर न केवल हजारों गुणा तेज हैं, बल्कि आपके डेस्क, आपकी गोद या आपकी जेब में फिट बैठते हैं।

कंप्यूटर हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर की इंटरैक्शन के माध्यम से काम करते हैं

- **हार्डवेयर = आंतरिक उपकरण + परिधीय उपकरण:** कंप्यूटर के सभी भौतिक भाग (या जो कुछ हम स्पर्श कर सकते हैं) को हार्डवेयर कहा जाता है। हार्डवेयर का सबसे महत्वपूर्ण टुकड़ा आपके कंप्यूटर के अंदर एक छोटा आयताकार चिप है जिसे केंद्रीय प्रोसेसिंग यूनिट (सीपीयू) या माइक्रोप्रोसेसर कहा जाता है। यह आपके कंप्यूटर का "मस्तिष्क" है— वह भाग जो निर्देशों का अनुवाद करता है और गणना करता है। आपके मॉनिटर, कीबोर्ड, माउस, प्रिंटर और अन्य घटकों जैसे हार्डवेयर आइटम को अक्सर हार्डवेयर डिवाइस या डिवाइस कहा जाता है
- **सॉफ्टवेयर = प्रोग्राम:** सॉफ्टवेयर कंप्यूटर को "इंटेलिजेंस" देता है। सॉफ्टवेयर निर्देशों या प्रोग्रामों को संदर्भित करता है, कि हार्डवेयर को क्या करना बताता है। एक शब्द – प्रोसेसिंग प्रोग्राम है जिसे आप अपने कंप्यूटर पर पत्र लिखने के लिए उपयोग कर सकते हैं। ऑपरेटिंग सिस्टम (ओएस) एक ऐसा सॉफ्टवेयर है जो आपके कंप्यूटर और इसके साथ जुड़े उपकरणों का प्रबंधन करता है। विंडोज एक प्रसिद्ध ऑपरेटिंग सिस्टम है

11.1.2 कंप्यूटर के फायदे

पारंपरिक प्रणालियों की तुलना में, कंप्यूटर कई उल्लेखनीय लाभ प्रदान करते हैं। कंप्यूटर द्वारा पेश किए गए मुख्य लाभ इस प्रकार हैं:

- उच्च सटिकता
- ऑपरेशन की सुपीरियर गति
- बड़ी भंडारण क्षमता
- उपयोगकर्ता के अनुकूल विशेषताएं
- पोर्टेबिलिटी
- प्लेटफार्म स्वतंत्रता
- दीर्घकालिक में आर्थिक

यूनिट 11.2: बेसिक कंप्यूटर ज्ञान

यूनिट के उद्देश्य

यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. कंप्यूटर का उपयोग करने
2. वेब, ईमेल सेवाओं को समझने

कंप्यूटर के साथ आप क्या कर सकते हैं?

कार्यस्थल में, बहुत से लोग कंप्यूटर का इस्तेमाल रिकॉर्ड रखने, डेटा का विश्लेषण करने, अनुसंधान करने और परियोजनाओं का प्रबंधन करने के लिए करते हैं। घर में, आप कंप्यूटर का उपयोग जानकारी ढूँढने, चित्र और संगीत स्टोर करने, वित्त ट्रैक करने, गेम खेलने और दूसरों के साथ संवाद करने के लिए कर सकते हैं – और ये कुछ संभावनाएं हैं।

आप इंटरनेट से कनेक्ट करने के लिए अपने कंप्यूटर का उपयोग भी कर सकते हैं, एक ऐसा नेटवर्क जो दुनिया भर के कंप्यूटरों को जोड़ता है। इंटरनेट एक्सेस के साथ, आप दुनियाभर के लोगों के साथ संवाद कर सकते हैं और विशाल मात्रा में जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।

हम कंप्यूटर के साथ कुछ सबसे लोकप्रिय चीजें कर सकते हैं जिन्हें इस अध्याय में वर्णित किया गया है।

11.2.1 वेब

वर्ल्ड वाइड वेब जानकारी का एक विशाल भंडार है। वेब इंटरनेट का सबसे लोकप्रिय हिस्सा है, आंशिक रूप क्योंकि यह विजुअली अपीलिंग फॉर्मेट में अधिक जानकारी प्रदर्शित करता है। ध्वनि और एनीमेशन के साथ-साथ एक वेबपृष्ठ पर हेडलाइंस, टेक्स्ट, और चित्रों को जोड़ा जा सकता है। वेबसाइट परस्पर जुड़े वेबपृष्ठों का एक संग्रह है। वेब में लाखों वेबसाइट और अरबों वेबपेज शामिल हैं। वेब की सर्चिंग करने का र्थ है इसको एक्सप्लोर करना। आप वेब पर लगभग किसी भी काल्पनिक विषय पर जानकारी प्राप्त कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, आप नई कहानियां पढ़ सकते हैं और मूवी के रीव्यू देख सकते हैं, एयरलाइन के समय-निर्धारण की जांच कर सकते हैं, सड़क के नक्शे देख सकते हैं, अपने शहर के मौसम का पूर्वानुमान प्राप्त कर सकते हैं या स्वास्थ्य स्थिति की खोज कर सकते हैं।



चित्र 11.2.1: माइक्रोसॉफ्ट वेब प्लेटफॉर्म

11.2.2 ई-मेल

ई-मेल (इलेक्ट्रॉनिक मेल का लघु रूप) दूसरों के साथ संवाद करने का एक सुविधाजनक तरीका है। जब आप ई-मेल संदेश भेजते हैं, तो यह प्राप्तकर्ता के ई-मेल इनबॉक्स में लगभग तुरन्त पहुंच जाता है। आप एक साथ कई लोगों को ई-मेल भेज सकते हैं और आप दूसरों को ई-मेल को सहेज, प्रिंट और अग्रेषित कर सकते हैं। आप दस्तावेज, चित्र और संगीत फाइलों सहित ई-मेल संदेश में लगभग किसी भी प्रकार की फाइल भेज सकते हैं।



चित्र 1.1.1.2.2: ईमेल लिंक (उदाहरण)

11.2.3 इंस्टेंट मैसेजिंग

तत्काल/इंस्टेंट मैसेजिंग अन्य व्यक्ति या लोगों के समूह के साथ वास्तविक समय की बातचीत करने जैसा है। जब आप एक त्वरित संदेश लिखते हैं और भेजते हैं, तो संदेश तुरंत सभी प्रतिभागियों को दिखाई देता है। ई-मेल के विपरीत, सभी प्रतिभागियों को ऑनलाइन (इंटरनेट से जुड़ा हुआ) और एक ही समय में अपने कंप्यूटर के सामने होना चाहिए। त्वरित संदेश के माध्यम से संचार करना चैटिंग कहलाता है



चित्र 11.2.3: इंस्टेंट मैसेजिंग

11.2.4 तस्वीरें, संगीत और सिनेमा

अगर आपके पास एक डिजिटल कैमरा है, तो आप कैमरे से अपनी तस्वीरों को अपने कंप्यूटर पर ले जा सकते हैं। फिर आप उन्हें प्रिंट कर सकते हैं, स्लाइड शो बना सकते हैं, या ई-मेल द्वारा या वेबसाइट पर उन्हें पोस्ट कर दूसरों के साथ साझा कर सकते हैं। आप अपने कंप्यूटर पर संगीत सुन सकते हैं और फिल्में देख सकते हैं।



चित्र 11.2.4: मीडिया रिसोर्स आइकन

यूनिट 11.3: कंप्यूटर के घटक

यूनिट के उद्देश्य



यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

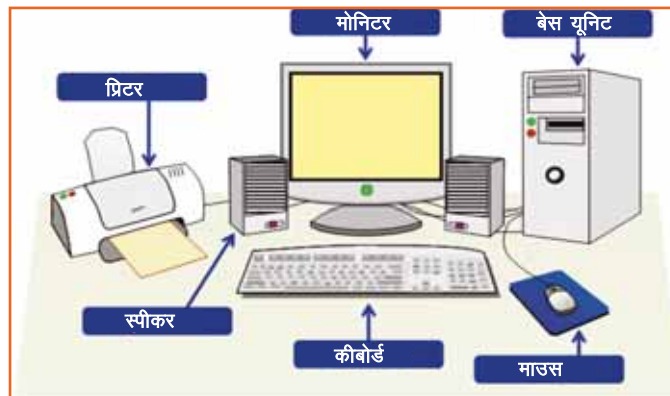
- कंप्यूटर के विभिन्न हिस्सों और घटकों को पहचानने

11.3.1 मदरबोर्ड

मदरबोर्ड केस के अंदर का मुख्य घटक है। यह एकीकृत परिपथ युक्त एक बड़ा आयताकार बोर्ड है जो कंप्यूटर के विभिन्न भागों को सीपीयू, रैम, डिस्क ड्राइव (सीडी, डीवीडी, हार्ड डिस्क या कोई अन्य) के साथ-साथ पोर्ट्स या एक्सपेंशन स्लॉट के माध्यम से जुड़े हुए अन्य बाह्य उपकरणों से जोड़ता है। सीधे मदरबोर्ड से जुड़े घटकों में निम्न शामिल हैं

सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट (सीपीयू)

सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट (सीपीयू) अधिकांश गणना करता है जो कंप्यूटर को कार्य करने में सक्षम बनाती है और इसे कभी-कभी कंप्यूटर के “मस्तिष्क” के रूप में संदर्भित होता है। यह आमतौर पर एक हीट सिंक और फैन द्वारा ठंडा होता है।



चित्र 11.3.1: कंप्यूटर के विभिन्न भाग

चिप सेट

चिप सेट की सहायता से सीपीयू और सिस्टम के अन्य घटकों के बीच संचार होता है, जिसमें मुख्य मेमोरी भी शामिल है

रैम (रैंडम एक्सेस मेमोरी)

रैम (रैंडम एक्सेस मेमोरी) सभी चलने वाली प्रक्रियाओं (एप्लिकेशन) और मौजूदा चालू ओएस को स्टोर करता है

बीआईओएस

बीआईओएस में बूट फर्मवेयर और पावर प्रबंधन शामिल हैं। मूल इनपुट आउटपुट सिस्टम कार्यों को ऑपरेटिंग सिस्टम ड्राइवों द्वारा नियंत्रित किया जाता है

आंतरिक बस

आंतरिक बस सीपीयू को विभिन्न आंतरिक घटकों और ग्राफिक्स और ध्वनि के लिए विस्तार कार्ड से जोड़ती है

यूनिट 11.4: ऑपरेटिंग सिस्टम की अवधारणा

यूनिट के उद्देश्य

यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. ऑपरेटिंग सिस्टम की अवधारणा और अच्छे ज्ञान के साथ परिचित होने में

11.4.1 विंडोज XP

विंडोज XP ऑपरेटिंग सिस्टम के विंडोज एनटी परिवार के हिस्से के रूप में माइक्रोसॉफ्ट द्वारा बनाया गया पर्सनल कंप्यूटर ऑपरेटिंग सिस्टम है। असल में, यह आपको ऑपरेटिंग सिस्टम पर विभिन्न प्रकार के एप्लिकेशन या सॉफ्टवेयर का उपयोग करने देता है। उदाहरण के लिए, यह आपकी वित्तीय जानकारी को ट्रैक करने के लिए एक लेटर और स्प्रेडशीट एप्लिकेशन लिखने के लिए एक वर्ड प्रोसेसिंग एप्लिकेशन का उपयोग करने की अनुमति देता है। विंडोज XP एक ग्राफिकल यूजर इंटरफेस (जीयूआई) है।

इसे एक्सप्लोर करके विंडोज XP के बारे में अधिक जानें

विंडोज के विभिन्न संस्करण हैं, जब आप अपने ऑपरेटिंग सिस्टम पर विंडोज के किसी भी संस्करण को स्थापित करते हैं तो यह आपके सिस्टम को 'अपग्रेड' करता है। नीचे आपकी अधिक स्पष्टता के लिए विंडोज के विभिन्न संस्करणों की छवियां दी गई हैं:

डेस्कटॉप: डेस्कटॉप आपकी कार्य सतह है जो घर या काम पर एक भौतिक कार्यस्थान का प्रतिनिधित्व करती है। यह बूटिंग के समाप्त होने पर आपके कम्प्यूटर पर दिखाई देने वाली स्क्रीन है।

वॉलपेपर (डेस्कटॉप बैकग्राउंड): आपके डेस्कटॉप पर प्रदर्शित इमेज को वॉलपेपर या डेस्कटॉप बैकग्राउंड कहा जाता है।

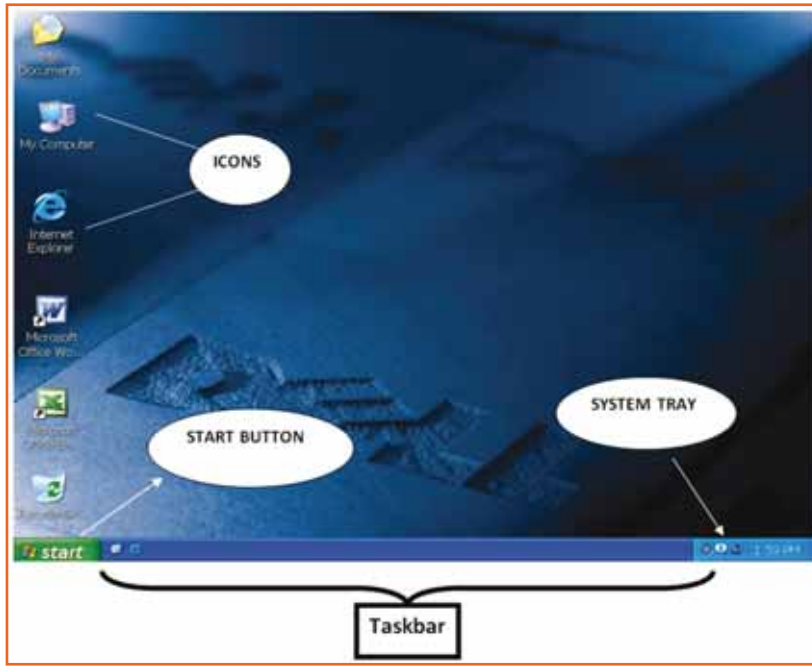


चित्र 11.4.1 (a): विंडोज के विभिन्न संस्करण

11.4.2 ऑपरेटिंग सिस्टम के टूल्स और पार्ट्स

आइकन: छोटी तस्वीरे प्रोग्राम के लिए शॉर्टकट हैं जिन्हें आइकन कहा जाता है। प्रोग्राम शुरू करने के लिए आइकन पर डबल क्लिक करें। स्टार्ट बटन पर क्लिक करने से कंप्यूटर पर प्रोग्राम और अन्य विकल्प की एक सूची भी दिखाई देती है।

टास्कबार: स्क्रीन के निचले भाग में नीली बार को टास्क बार कहा जाता है



चित्र 11.4.1 (b): विंडोज XP डेस्कटॉप

सिस्टम ट्रे: यह एक ऐसा क्षेत्र है जहां आप पृष्ठभूमि में चल रहे प्रोग्रामों का उपयोग कर सकते हैं। इस क्षेत्र में आपके पास जितने अधिक कार्यक्रम होंगे, उतना ही कंप्यूटर को बूट करने के लिए अधिक समय लगेगा। डेस्कटॉप क्षेत्र की सिस्टम ट्रे में यह दिखाने के लिए छवि में दिखाए गए आइकन होते हैं, जो प्रोग्राम पृष्ठभूमि में चल रहे हैं। एक बार जब आप बाईं ओर वाले ऐरो बटन पर क्लिक करते हैं तो आप खोलने और देखने में सक्षम बनाएगा।

वॉल्यूम नियंत्रण: स्पीकर आइकन वॉल्यूम नियंत्रण खोलेगा। आइकन पर क्लिक करने के बाद आप एक त्वरित वॉल्यूम बदल सकते हैं। कुल मात्रा को बढ़ाने या कम करने के लिए क्लिक एवं ड्रैग करें, या चित्र में दिखाए अनुसार पूर्ण साउंड को मूक/म्यूट करने के लिए चेक बॉक्स पर क्लिक करें।



चित्र 12.4.2 (a): वॉल्यूम कंट्रोलर

साउंड सेटिंग्स देखने के लिए, टास्क बार में साउंड आइकन पर राइट क्लिक करें और ओपन वॉल्यूम कंट्रोल पर लेफ्ट क्लिक करें या साउंड आइकन पर डबल क्लिक करें। वॉल्यूम सेटिंग्स को बदलने के लिए, क्लिक करें और विशिष्ट श्रेणियों में वॉल्यूम बार को ऊपर और नीचे ले जाएं। क्लिक करें और वॉल्यूम बैलेंस सेट करने के लिए, बैलेंस बार्स को दाएं एवं बाएं मूव करें। म्यूट करने के लिए, वॉल्यूम श्रेणियों के नीचे चेक बॉक्स पर क्लिक करें।



चित्र 12.4.2 (b): वॉल्यूम कंट्रोलर

बाहरी हार्डवेयर: आप अपने ऑपरेटिंग सिस्टम पर इस आइकन पर अक्सर रन कर सकते हैं। यह हर बार बाहरी हार्डवेयर के किसी भी टुकड़े को प्लग इन करता है। उदाहरण के लिए यूएसबी जैसी पेन ड्राइव, डिजिटल कैमरा, बाहरी हार्ड ड्राइव आदि।

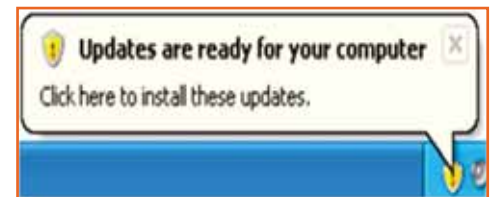


चित्र 11.4.4: बाहरी ड्राइव को हटाने के बाद दिखने वाला संदेश



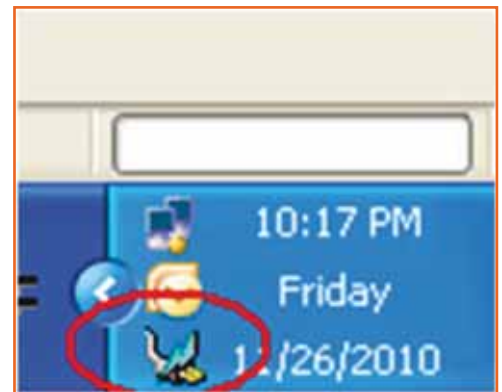
चित्र 11.4.3: बाहरी ड्राइव को हटाना

विंडोज अपडेट्स: यदि कम्प्यूटर में माइक्रोसॉफ्ट से डाउनलोड करने के लिए कोई अद्यतन होता है, तो इस पर एक विस्मयादिबोधक चिह्न के साथ यैलो/पीली शील्ड दिखाई देगी। चित्र में दिखाए गए अनुसार क्या किया जाना चाहिए, यह पहचानने के लिए आइकन पर एक क्लिक करें, एक बार सिंगल क्लिक करने के बाद, आपका कंप्यूटर चरणों के माध्यम से चलेगा।



चित्र 11.4.5: मैसेज विंडोज अपडेट

पॉवर: पॉवर वन के लिए दो प्रतीक हैं, एक बैटरी और दूसरा ब्लू लाइटनिंग बोल्ट के साथ पॉवर कोर्ड। लैटर सिंबल का अर्थ है लैपटॉप वॉल आउटलेट में प्लग किया गया है और चार्जिंग हो रही है। बैटरी सिंबल का अर्थ है कि लैपटॉप बंद बैटरी पॉवर पर चल रहा है।



चित्र 11.4.6: आइकन लैपटॉप पर चार्जिंग दिखा रहा है

वायरलेस: इंटरनेट का उपयोग करने के लिए लैपटॉप कंप्यूटर एक वायरलेस नेटवर्क से कनेक्ट करने में सक्षम हैं। नेटवर्क से कनेक्ट करने के लिए, वायरलेस आइकन पर राइट क्लिक करें और चुनें।



चित्र 11.4.7: वायरलेस नेटवर्क आइकन



चित्र 11.4.8: नेटवर्क चयन डायलॉग

उपलब्ध वायरलेस नेटवर्क देखें: विंडो में जो दिखाई देती है, उस सूची से नेटवर्क का चयन करें जिसे आप कनेक्ट करने की इच्छा रखते हैं और कनेक्ट बटन पर क्लिक करते हैं जो निचले दाएं कोने में दिखाई देगा।

11.4.3 डेस्कटॉप आइकन हटाएं या जोड़ें



आप डेस्कटॉप क्षेत्र से आइकन या डेस्कटॉप शॉर्टकट जोड़ सकते हैं या हटा सकते हैं।

आइकन जोड़ने के लिए:

- स्टार्ट बटन पर क्लिक करें
- *All Programs* पर अपना माउस रखें। मेनू आपके प्रोग्राम के साथ दिखाई देगा
- उस प्रोग्राम पर जाएं, जिसके लिए आप शॉर्टकट बनाना चाहते हैं और उस पर राइट-क्लिक करें। एक मेनू दिखाई देगा
- *Send To* पर प्वाइंट करें
- डेस्कटॉप पर लेफ्ट क्लिक करें (शॉर्टकट बनाएं)



चित्र 11.4.9: शॉर्टकट हटाएं

आइकन हटाने के लिए:

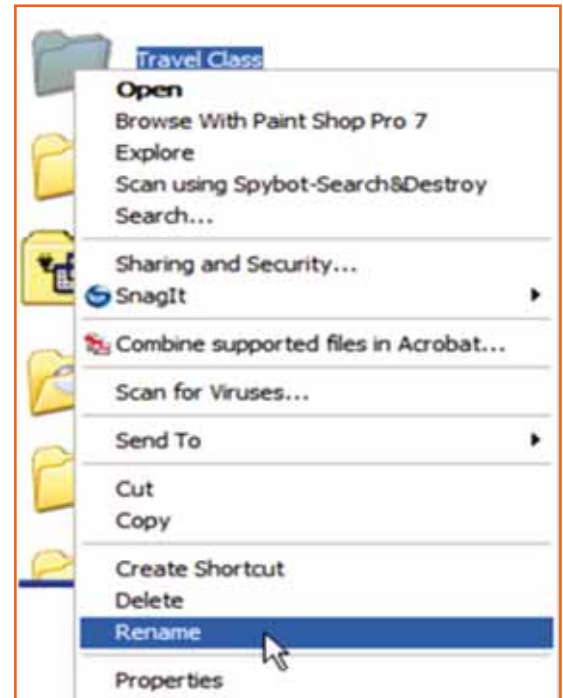
आइकन पर लेफ्ट क्लिक करें

अपने कीबोर्ड पर *Delete* बटन पर हिट करें

जब आपका कंप्यूटर पूछता है कि क्या आप इस प्रोग्राम को डिलीट करना चाहते हैं, तो *Delete Shortcut* बटन पर क्लिक करें। पॉप अप हुई विंडो को डायलॉग बॉक्स कहा जाता है

डायलॉग बॉक्स: डायलॉग बॉक्स वह विंडो है जो तब दिखाई देता है जब आपके कंप्यूटर पर आपके लिए कोई प्रश्न होता है। कभी-कभी कोई डायलॉग बॉक्स आपको केवल कुछ चीजों की सूचना देने के लिए प्रकट होता है। आपको इस बात को स्वीकार करने के लिए *OK* बटन पर क्लिक करना होगा कि आप जारी रखने से संदेश पढ़ चुके हैं। उदाहरण के लिए:

- डेस्कटॉप पर *My Documents* फोल्डर पर डबल क्लिक करें
- *Travel Class* नामक फोल्डर का पता लगाएं और उस पर राइट क्लिक करें
- *Rename* पर राइट क्लिक करें
- *eBay* टाइप करें और कीबोर्ड पर एन्टर की दबाएं
- एक डायलॉग बॉक्स आपको सूचित करेगा कि आप फोल्डर को *eBay* में नहीं बदल सकते हैं, क्योंकि उस नाम का आइटम पहले से मौजूद है
- कुछ लोग अपने डेस्कटॉप पर महत्वपूर्ण फाइलों को रखने के लिए फोल्डर्स बनाना चाहते हैं। (आप इस उद्देश्य के लिए *My Documents* फोल्डर का उपयोग भी कर सकते हैं।)



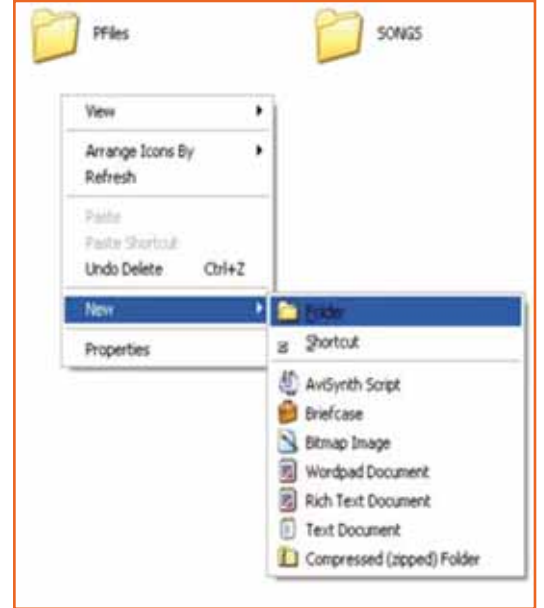
चित्र 11.4.10: फाइल या फोल्डर का नाम बदलें

11.4.4 फोल्डर बनाएँ



बिना आइकन वाले अपने डेस्कटॉप पर खाली क्षेत्र ढूँढ़ें रिक्त स्थान पर राइट क्लिक करें

- **New** पर पॉइंट करें (आपको क्लिक करने की आवश्यकता नहीं है।)
- मेनू में जो पॉप आउट होता है, फोल्डर पर लेफ्ट क्लिक करें
- आपका नया फोल्डर बन गया है और एक नाम की प्रतीक्षा कर रहा है। क्लिक न करें! बस फोल्डर को एक नाम क्लिक न करें! सिर्फ टाइप करना शुरू करें
- समाप्त होने पर, कीबोर्ड पर एंटर की दबाएं या फोल्डर के पास क्लिक करें। आपका नया फोल्डर फाइल प्राप्त करने के लिए तैयार है
- आप सीधे अपने डेस्कटॉप पर अपने पसंदीदा वेब पृष्ठ का शॉर्टकट बना सकते हैं:
- शॉर्टकट बनाने के लिए, आपको पहले अपने इंटरनेट ब्राउजर को खोलना होगा। (इंटरनेट एक्सप्लोरर आइकन पर डबल क्लिक करें।)



चित्र 11.4.11: नया फोल्डर बनाना

11.4.5 अपना पसंदीदा वेबपेज एक डेस्कटॉप चिह्न के रूप में रखें



उस पृष्ठ के वेब एड्रेस में टाइप करें जिसे आप देखना चाहते हैं और अपने कीबोर्ड पर एंटर की दबाएं।

- वेबसाइट खोलने के बाद, विंडोज़ को रीस्टोर करें ताकि आप खोले गए वेबपेज के पीछे आंशिक रूप से डेस्कटॉप स्पेस को देख सकें
- या तो, एड्रेस बार में वेब एड्रेस के बाईं ओर आइकन पर अपने माउस को नीचे दिखाए अनुसार प्वाइंट करें। अपने बाएं माउस बटन को दबाए रखें और छोटे आइकन को खाली क्षेत्र पर खींचें
- अपने डेस्कटॉप पर जाएं और अपने वेबपेज का एक शॉर्टकट अपने डेस्कटॉप पर बनाएं
- यदि आप एक ही प्रोग्राम से कई सारी विंडोज़ खोलते हैं, तो आपका टास्कबार एरिया आपको खुली हुई विंडोज़ दिखाएगा। आईए बहुत सारी विंडोज़ खोलें और देखें कि क्या होता है
- इंटरनेट एक्सप्लोरर में, **File** मेनू पर क्लिक करें और फिर **New Window** पर क्लिक करें **address bar** में **Yahoo.com** टाइप करें और कीबोर्ड पर एंटर की दबाएं



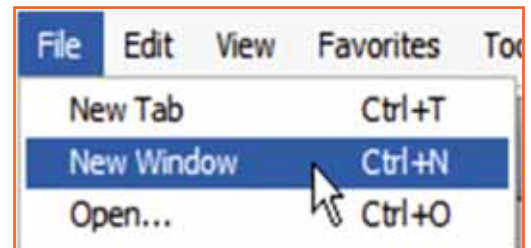
चित्र 1.11.4.12: IE आइकन

एकाधिक विंडोज को प्रबंधित करना



पहले दो चरणों को कम से कम 5 बार दोहराएं और **Google.com, abc.com, nbc.com, msnbc.com, pbs.org, fox8.com, and news.com** जैसी विभिन्न वेबसाइट्स पर जाएं। आपका टास्कबार भरना शुरू हो जाएगा। जब आप सात विंडोज़ को खुला देखें, तो उन्हें एक आइटम के तहत एकसाथ समूहित कर दें।

आम तौर पर, यदि आपकी आइटम एक साथ समूहित नहीं हैं, तो आप उस विंडो पर नेविगेट करने के लिए टास्कबार से एक आइटम का चयन करने में सक्षम होंगे।



चित्र 11.4.13: नया फोल्डर बनाना।

जब वे सभी स्टैक होते हैं, तो आपको समूह पर क्लिक करना पड़ता है और वहां से जाना पड़ता है।

सूची खोलने के लिए टास्कबार में स्टैक इंटरनेट एक्सप्लोरर विंडो के समूह पर लेफ्ट क्लिक करें।

नोटिस: आप देख सकते हैं कि प्रत्येक वेबसाइट किस वेबसाइट का प्रतिनिधित्व करती है। जिसे आप देखना चाहते हैं, उस पर क्लिक करें।



चित्र 6.5.14: टास्कबार पर एप्लीकेशन आइकन



चित्र 11.4.14: एकाधिक विंडोज एप्लीकेशन

11.4.7 कंप्यूटर कीबोर्ड

कंप्यूटर कीबोर्ड एक टाइपराइटर कीबोर्ड की तरह ही होता है, लेकिन इसमें कुछ अतिरिक्त कीज़ होती हैं।



चित्र 11.4.15: सरल कीबोर्ड

ऊपरी बाएं कोने में **ESC key** आपके द्वारा खोले गए किसी भी मेनू को बंद कर देगी, लेकिन इससे कोई आइटम नहीं चुनी जा सकती है। (स्टार्ट मेनू खोलने की कोशिश करें और फिर Esc की पर क्लिक करें।)



चित्र 11.4.16: कीबोर्ड पर Esc की

कीबोर्ड के शीर्ष के साथ फंक्शन की का विशेष उपयोग हैं, अक्सर ALT या CTRL की के संयोजन के साथ, यह आपके द्वारा प्रयुक्त प्रोग्राम पर निर्भर करता है। F1 आमतौर पर प्रोग्राम के हेल्प विकल्पों को खोलता है। यह प्रत्येक प्रोग्राम के लिए अलग है।



चित्र 11.4.16: कीबोर्ड पर फंक्शन की

कीबोर्ड में नीचे बाएं कोने में तीन अनन्य कीज़ मौजूद होती हैं – CTRL, Windows, और ALT:

विभिन्न फंक्शन करने के लिए **CTRL** की का प्रयोग अन्य कीज़ के साथ संयोजन में किया जाता है। (CTRL +P माइक्रोसॉफ्ट वर्ड में प्रिंट विंडो को खोलेगा।)

- विंडोज की स्क्रीन पर स्टार्ट बटन प्रेस करने की तरह काम करता है
- **ALT** की अन्य की के साथ संयोजन के रूप में उपयोग किया जाता है
- **Caps lock** की का उपयोग टाइपिंग में किया जाता है। इस की को एक बार दबाने से आपके द्वारा टाइप किए जाने वाले सभी अक्षर कैपीटल हो जाते हैं। इस सुविधा को बंद करने के लिए कैप्स लॉक की को फिर से दबाएं
- **Shift** की का प्रयोग एक अक्षर को कैपीटल करने के लिए किया जाता है। अक्षर को कैपीटल करने के लिए, **Shift** की को प्रेस करें और इसे नीचे की ओर होल्ड करें, फिर उस अक्षर को प्रेस करें जिसे आप कैपीटल बनाना चाहते हैं। **Shift** की को रीलीज करें और टाइप करना जारी रखें
- **Page Up** और **Page Down** पेज को कर्सर की मदद से ऊपर और नीचे करें
- ऐरो की आपको स्क्रीन के आसपास (माइक्रोसॉफ्ट वर्ड जैसे प्रोग्राम का प्रयोग करते समय) या टेक्स्ट बॉक्स में टाइप करते समय टेक्स्ट की लाइन के पास कर्सर को मूव करने में मदद करती हैं
- इंसर्ट की का प्रयोग पहले से टाइप किए गए शब्दों पर टाइप करते समय प्रयोग किया जाता है
- **Delete** की का प्रयोग आपके द्वारा टाइप किए गए टेक्स्ट को हटाने के लिए किया जाता है जो कर्सर के दाईं ओर होता है और सिलेक्ट की गई आइटम्स को रीसाइकिल बिन में भेजता है
- **Home** की को दबाने से आपका कर्सर टेक्स्ट की पंक्ति की शुरुआत में चला जाता है। **End** की कर्सर को पंक्ति के अंत में भेज देती है
- आप स्पेसबार के दाईं ओर आप एक और **Alt key, Windows key,** और **Ctrl key** देखते हैं। नई एप्लिकेशन की नोटिस करें। इस की को प्रेस करना वैसा ही है जैसा राइट माउस बटन को प्रेस करना (राइट क्लिकिंग) है
- **Backspace** की का उपयोग आपके द्वारा टाइप किए गए टेक्स्ट को हटाने के लिए किया जाता है जो कर्सर के बाईं ओर होता है
- **Enter** की टाइप करते समय एक नई पंक्ति देता है (जैसे कैरिएस रिटर्न)। दूसरी बार एंटर कर लेफ्ट माउस क्लिक की तरह काम करती है

11.4.8 सामान्य विंडो कमांड

विंडोज की एक विशेषता यह है कि यहां आमतौर पर एक क्रिया करने के कई तरीके हैं। यह तालिका मेनू कीबोर्ड और टूलबार के साथ उन विंडोज कमांड को दर्शाती है जो कंप्यूटर को उस क्रिया को करने का निर्देश देते हैं।

तालिका: सामान्य विंडो कमांड

Key	विवरण
Alt + F	वर्तमान प्रोग्राम में फाइल मेनू विकल्प
Alt + E	वर्तमान प्रोग्राम में एडिट विकल्प
Alt + Tab	खुले प्रोग्राम के बीच स्विच
F1	लगभग हर विंडोज प्रोग्राम में यूनिवर्सल हेल्प
F2	चयनित फाइल का नाम बदलना
F5	वर्तमान प्रोग्राम विंडो को रीफ्रेश करना
Ctrl + N	कुछ सॉफ्टवेयर प्रोग्राम में एक नया, रिक्त दस्तावेज बनाना
Ctrl + O	मौजूदा सॉफ्टवेयर प्रोग्राम में फाइल खोलना
Ctrl + A	सारे टेक्स्ट का चयन करना
Ctrl + B	सिलेक्ट किए गए टेक्स्ट को बोल्ड में बदलना
Ctrl + I	सिलेक्ट किए गए टेक्स्ट को इटैलिक में बदलना
Ctrl + U	सिलेक्ट किए गए टेक्स्ट को अंडरलाइन/अधोरेखित करना
Ctrl + F	वर्तमान दस्तावेज या विंडो के लिए फाइंड विंडो खोलना

Ctrl + S	मौजूदा दस्तावेज फाइल को सेव करना
Ctrl + X	सिलेक्ट की गई आइटम को कट करना
Shit + Del	सिलेक्ट की गई आइटम को कट करना
Ctrl + C	सिलेक्ट की गई आइटम को कॉपी करना
Ctrl + Ins	सिलेक्ट की गई आइटम को कॉपी करना
Ctrl + V	पेस्ट
Shit + Ins	पेस्ट
Ctrl + K	सिलेक्ट किए गए टेक्स्ट में हाइपर लिंक सम्मिलित करना
Ctrl + P	वर्तमान पृष्ठ या दस्तावेज को प्रिंट करना
Home	वर्तमान लाइन की शुरुआत में जाना
Ctrl + Home	दस्तावेज की शुरुआत में जाना
End	वर्तमान रेखा के अंत तक जाना
Ctrl + End	दस्तावेज के अंत तक जाना
Shit + Home	वर्तमान स्थिति से लाइन की शुरुआत तक हाइलाइट्स करना
Shit + End	वर्तमान स्थिति से लाइन के अंत तक हाइलाइट्स करना एक समय में एक
Ctrl + Left arrow	शब्द को बाईं ओर ले जाना
Ctrl + Right arrow	एक समय में एक शब्द को दाईं ओर ले जाना
Ctrl + Esc	स्टार्ट मेनू खोलना
Ctrl + Shit + Esc	विंडोज टास्क मैनेजर खोलना
Alt + F4	वर्तमान सक्रिय प्रोग्राम बंद करना
Alt + Enter	सिलेक्ट की गई आइटम के लिए प्रापर्टीज़ (फाइल, फोल्डर, शॉर्टकट, आदि) खोलना

चित्र 11.4.16: कुछ महत्वपूर्ण कीज़ और उनके उपयोग

अभ्यास



- आपकी स्क्रीन पर टास्कबार कहां स्थित है?
.....
.....
- सिस्टम ट्रे एक ऐसी जगह है जहां आप पृष्ठभूमि में चल रहे प्रोग्रामों का उपयोग कर सकते हैं?
a) सत्य
b) असत्य
- साउंड सेटिंग्स देखने के लिए, टास्क बार में साउंड आइकन पर राइट क्लिक करें और ओपन वॉल्यूम कंट्रोल पर लेफ्ट क्लिक करें या साउंड आइकन पर डबल क्लिक करें।
a) सत्य
a) असत्य
- आपकी स्क्रीन पर इमेज़ कब दिखाई देती है?
जब कोई बाहरी हार्डवेयर कंप्यूटर में इंसर्ट किया जाता है

5. जब कंप्यूटर से कोई बाहरी हार्डवेयर निकाला जाता है
6. लैपटॉप कंप्यूटर इंटरनेट तक पहुंच प्राप्त करने के लिए वायरलेस नेटवर्क से कनेक्ट करने में सक्षम होते हैं
 - a) सत्य
 - b) असत्य
7. आप डेस्कटॉप क्षेत्र से आइकन या डेस्कटॉप शॉर्टकट जोड़ सकते हैं या हटा सकते हैं।
 - a) सत्य
 - b) असत्य
8. डायलॉग बॉक्स क्या है?

9. आपके कीबोर्ड पर ऊपरी दाएं कोने में ESC की क्या करेगी?
11. उन मेनू को बंद करेगी जिसकी आपको आवश्यकता नहीं है
10. प्रारंभ मेनू खोलेगी
11. आपका लैपटॉप बंद करेगी विभिन्न कार्य करने के लिए CTRL की का प्रयोग अन्य कीज के साथ संयोजन में किया जाता है।
 - a) सत्य
 - b) असत्य
12. यदि आप Caps Lock की प्रेस करते हैं, तो क्या होता है?
13. सभी अक्षर कैपीटल हो जाते हैं
14. सभी अक्षर छोटे हो जाते हैं
15. पहला अक्षर कैपीटल हो जाता है
16. Delete की का प्रयोग आपके द्वारा टाइप किए गए टेक्स्ट को हटाने के लिए किया जाता है, यह की कर्सर के दाईं ओर होती है या इस का प्रयोग सिलेक्ट की गई आइटम को रीसाइकल बिन में भेजने के लिए किया जाता है।
 - a) सत्य
 - b) असत्य
17. 'सारे टेक्स्ट' को सिलेक्ट करने की कमांड क्या है?
 - a) Ctrl+C
 - b) Ctrl+D
 - c) Ctrl+A



12. रूम अटेंडेंट के लिए प्रक्रियाएं और टर्मिनोलोजी

यूनिट 12.1 - रूम अटेंडेंट के लिए प्रक्रियाएं और टर्मिनोलोजी



THC/N9906
THC/N9907

सीखने के प्रमुख परिणाम



यूनिट के अंत में आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. खोने एवं पाने की प्रक्रिया को कुशलतापूर्वक करें
2. होटल में मुख्य नियंत्रण करें
3. ट्राली को ठीक से सेट करें
4. अतिथि कक्ष सुविधाओं के साथ परिचित रहें
5. इन-रूम सेफ की फंक्शनिंग के बारे में जानें
6. कचरे का उचित रूप से निपटान करें
7. शिफ्ट ओपनिंग एवं क्लोजिंग प्रक्रिया का अनुरण करें
8. स्थिति के अनुसार कमरे की पहचान करें
9. इवनिंग रूम सर्विस प्रदान करें
10. लिनेन और अन्य कपड़ों से दाग निकालें
11. धूमन प्रक्रिया का पालन करें
12. संदेहास्पद गतिविधियों की रिपोर्ट करें
13. बाथ टब साफ करें

यूनिट 12.1: रूम अटेंडेंट के लिए प्रक्रियाएं और टर्मिनोलोजी

यूनिट के उद्देश्य

यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. मॉड्यूल के अंत में, आप निम्न करने में सक्षम होंगे:
2. खोने एवं पाने की प्रक्रिया को कुशलतापूर्वक करने
3. होटल में मुख्य नियंत्रण करने
4. ट्राली को ठीक से सेट करने
5. अतिथि कक्ष सुविधाओं के साथ परिचित होने
6. इन-रूम सेफ की फंक्शनिंग के बारे में जानने
7. कचरे का उचित रूप से निपटान करने
8. 80शिफ्ट ओपनिंग एवं क्लोजिंग प्रक्रिया का अनुरण करने
9. स्थिति के अनुसार कमरे की पहचान करने
10. इवनिंग रूम सर्विस प्रदान करने
11. लिनेन और अन्य कपड़ों से दाग निकालने
12. धूमन प्रक्रिया का पालन करने
13. संदेहास्पद गतिविधियों की रिपोर्ट करने
14. बाथ टब साफ करने

12.1.1. खोने और पाने की प्रक्रिया

जब भी कोई वस्तु होटल के परिसर में कहीं भी मिले जो होटल से संबंधित नहीं है, तो वस्तु हाउसकीपिंग विभाग के माध्यम से सही तरीके से तुरंत सुरक्षा विभाग में जमा करा देनी चाहिए। इसके लिए लोस्ट एंड फाउंड स्लिप भरनी चाहिए जिसपर सीरियल नंबर होता है और जो सीएचके पर हमेशा उपलब्ध होनी चाहिए।

लोस्ट एंड फाउंड स्लिप डुप्लीकेट में भरी जानी चाहिए। मिली हुई वस्तु के साथ मूल प्रतिलिपि सुरक्षा विभाग को भेजी जानी चाहिए और दूसरी प्रतिलिपि हाउसकीपिंग विभाग के पास होनी चाहिए। लोस्ट एंड फाउंड स्लिप से, खोई या मिली वस्तु के बारे में पूछताछ का तुरंत जवाब देने के लिए लोस्ट एंड फाउंड रजिस्टर को सीएचक्यू में डेटा वार बनाए रखा जाना चाहिए।

खोई एवं मिली वस्तुओं के संबंधित प्रश्न:

- जब भी खोई या पाई वस्तु के बारे में कोई पूछताछ आती है, तो लोस्ट एंड फाउंड रजिस्टर को चेक करना चाहिए और वस्तु के मिलने या न मिलने पर गेस्ट को सूचित करना चाहिए
- को सूचित किया गया कि लेख 'पाया गया है' या 'नहीं मिला'
- उत्तरार्द्ध मामले में, विनम्रता से खेद प्रकट करें कि होटल के किसी भी कर्मचारी को वस्तु नहीं मिली है अन्यथा इसे सुरक्षा विभाग में जमा कर दिया है
- पूर्व मामले में, यदि गेस्ट स्वयं लॉबी प्रबंधक/ ड्यूटी मैनेजर को सीधे कॉल करता है जहां वह रसीद देने के बाद वस्तु को एकत्र कर सकता है, तो लॉबी मैनेजर/ ड्यूटी मैनेजर सुरक्षा विभाग से संपर्क करेगा और उन्हें लॉबी में वस्तु लाने के लिए कहेगा
- अगर गेस्ट जांच के लिए टेलीफोन करता है, तो गेस्ट को सूचित करना चाहिए कि वस्तु को किसी भी कार्यदिवस पर सुबह 10 बजे से शाम 5 बजे तक कर सकते हैं और यदि गेस्ट वस्तु लेने के लिए किसी बौर के भेज रहा है, तो उसे वस्तु लेने आ रहे व्यक्ति के साथ प्राधिकरण पत्र भेजना होगा

12.1.2 मुख्य नियंत्रण (अनुभाग और मास्टर की)

हाउसकीपिंग स्टाफ को होटल में इस्तेमाल की जाने वाली चाबी और तालो के बारे में अच्छा ज्ञान होना चाहिए।

कमरा साफ करने वाली / रूम मेड को फ्लोर की सौंपना:

- की रजिस्टर पर हस्ताक्षर प्राप्त करने के बाद ही रूम मेड को फ्लोर की चाबी दें
- रूम मेड को किसी अतिथि या अन्य होटल कर्मचारी को फ्लोर की नहीं देनी चाहिए

प्रत्येक शिफ्ट के अंत में चाबी लें:

- जब रूम अटेंडेंट चाबी वापस करे, तो उसे की कनयंत्रण रजिस्टर पर हस्ताक्षर करने के लिए कहें
- सुरक्षा विभाग में चाबी लौटाएं और सुरक्षा कर्मचारियों से हस्ताक्षर प्राप्त लें
- ग्रैंड मास्टर कीज़ एवं सेक्शन मास्टर कीज़ हैंडल करे
- केवल लोगों को भव्य मास्टर कीज़ एवं सेक्शन मास्टर कीज़ को उन्हें हैंडल करने दें
- यदि अनधिकृत स्टाफ किसी विशेष मामले में इन चाबियों को संभालना चाहता है, तो किसी अन्य से अनुमोदन लें।
- हाउसकीपिंग प्रबंधक या कार्यकारी हाउसकीपर
- अगर कर्मचारी निर्धारित समय में वापस नहीं करते हैं, तो इन चाबियों को ले जाने वाले कर्मचारी को फॉलो करें। यदि आपको कुछ भी संदेहास्पद लगता है, तो उसके बारे में प्रबंधकों को रिपोर्ट करें

कंट्रोल एमरजेंसी कीज़:

- एमरजेंसी कीज़ को कीज़ लॉकर में स्टोर करना चाहिए
- केवल आपातकाल के मामले में चाबी ले जाने के लिए सील तोड़ी जानी चाहिए
- सीलबंद लिफाफा खोलें और इससे आवश्यक चाबी लें
- उचित कर्मियों को आपातकालीन चाबी दें
- जब भी आपातकालीन चाबी लें, उसे घटना के स्पष्टीकरण के साथ हाउसकीपिंग लॉग और की रजिस्टर पर पर उल्लेखित करें
- आपातकालीन लॉकर की चाबी लौटाएं

गुम चाबियों को हैंडल करें:

- अगर कोई चाबी गुम हो जाती है, तो एचके कार्यकारी / पर्यवेक्षकों को तत्काल सूचित करें
- लोस्ट की रजिस्टर में रिकॉर्ड करें
- दिनांक, रूम अटेंडेंट के नाम, गुम होने के कारण के साथ विवरण नोट लिखें, यदि कोई टिप्पणी है, तो वो भी लिखें
- कार्यकारी हाउसकीपर से अनुमोदन प्राप्त करने के बाद, धात्विक कीज़ के लिए खोई हुई चाबियों (इलेक्ट्रॉनिक चाबियों) का एक नया सेट तैयार करें

नियमित कीज़ इवेंट्री:

- हर एक से दो सप्ताह तक फ्लोर कीज़ इवेंट्री का प्रदर्शन करें
- यदि कोई चाबी गुम हो गई है, तो 'हैंडल लोस्ट कीज़' के तहत चरणों का अनुसरण करें

MASTER KEY HANDOVER REGISTER

Date: _____

Floor/Line	Key Drawn by	Time Drawn	Sign	Time Deposit	Sign
EVENING SHIFT					
2M	E1				
3M	E1				
	E2				
4M	E1				
	E2				
5M	E1				
	E2				
	E3				
6M	E1				
	E2				
	E3				
7M	E1				
	E2				
	E3				
NIGHT SHIFT					
2M	N				
3M	N				
4M	N				
5M	N				
6M	N				
7M	N				

चित्र 12.1.1: मास्टर की हैंडओवर रजिस्टर

12.1.3. लेनिन ट्रॉली सेट-अप

ट्रॉली सेट-अप हाउसकीपर / रूम अटेंडेंट की नौकरी का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है।

रूम अटेंडेंट को मानक के अनुसार ट्रॉली सेट करनी होती है, जैसे एक शेल्फ में चादरें, दूसरे में तौलियाँ, एक अलग दराज में बाथरूम फैंसिलिटीज़।

कार्ट पर लोड की गई आपूर्ति की मात्रा कमरो की संख्या, कमरों के प्रकार पर निर्भर करती है। कार्ट को सामान्यतः फ्लोर पेंट्री से स्टोर किया जाता है।

यह ध्यान में रखा जाना चाहिए कि ट्रॉली या कार्ट कभी भी ओवर स्टॉक या अंडर स्टॉक न हों। ओवरस्टॉकिंग दुर्घटनाओं या आपूर्ति के नुकसान का कारण बन सकती है। जबकि आवश्यक वस्तुओं को एकत्र करने के लिए फ्लोर पेंट्री के नियमित दौरे की वजह अंडर स्टॉकिंग सफाई की दक्षता को धीमा कर सकती है। कार्ट पर लोड की गई सभी वस्तुओं को रूम असाइनमेंट शीट पर दर्ज करना चाहिए। आमतौर पर निम्नलिखित वस्तुओं को कार्ट पर लोड किया जाता है:

1. शैम्पू

2. मॉइस्चराइजर
3. माउथवाश
4. फोम बॉथ
5. सिलाई किट
6. शॉवर कैप
7. शू शाइन
8. डिटर्जेंट
9. लोफैह
10. डिस्पोजल बैग
11. टॉयलेट रोल
12. टिशु बॉक्स
13. साबुनदानी
14. नहाने का तौलिया
15. हाथ का तौलिया
16. चेहरा पोंछने वाला तौलिया
17. बॉथ मैट
18. बेड स्प्रेड
19. तकिया कवर आदि



चित्र 12.1.2: लेनिन ट्रॉली सेट-अप

12.1.4 गेस्ट रूम एमिनिटीज / अतिथि कक्ष सुविधाएं

होटल एमिनिटीज कमरे में प्रदत्त अतिरिक्त प्रीमियम नेचर वस्तुएं हैं। प्रत्येक होटल में उपलब्ध सुविधाएं भिन्न हो सकती हैं और सुविधाएं कमरे के प्रकार (मानक या कार्यकारी) के अनुसार भिन्न हो सकती हैं। कई होटलों में कुछ सुविधाएं सभी कमरों के साथ मानक हो सकती हैं। दूसरों में, वे एक अतिरिक्त लागत के लिए वैकल्पिक हो सकती हैं। होटल के कमरे में उपलब्ध रूम एमिनिटीज का एक उदाहरण नीचे दिया गया है:

मानक कमरा	
क्र.सं	सुविधाएं
1	टी कॉफी मेकर
2	शावर उपयोगिताएं (शैम्पू, साबुन, तौलिया)
3	टीवी
वीआईपी कमरा	
1	टी कॉफी मेकर
क्र.सं	सुविधाएं
2	शॉवर उपयोगिताएं (शैम्पू, साबुन, तौलिया, शेविंग किट, कंडीशनर, फेस वॉश, बॉडी लोशन)
3	टीवी (एलईडी न्यूनतम 32 इंच)

4	इलेक्ट्रॉनिक तिजोरी / सेफ
5	वाईफाई
6	फोर-फिक्सचर बाथरूम
7	इन-रूम माइक्रोवेव
8	इन-रूम मिनी बार में (एल्कोहल / गैर-अल्कोहल पेय, स्नैक्स, पानी के साथ)
9	स्टडी टेबल

चित्र.12.1.3: गेस्ट रूम एमिनीटीज़



चित्र.12.1.4: एमिनीटीज़



चित्र.12.1.5: एमिनीटीज़



चित्र.12.1.6: एमिनीटीज़

12.1.5 इन-रूम सेफ ऑपरेशन

आम तौर पर होटल के कमरों (ज्यादातर मानक कमरे से ऊपर) में इलेक्ट्रॉनिक तिजोरी प्रदान की जाती है (कभी-कभी मैनुअल सेफ भी प्रदान किए जाते हैं)। ये सेफ ग्राहकों को अपने कीमती सामान सुरक्षित रूप से संग्रहीत करने में मदद करते हैं। आम तौर पर सेफ मध्य आकार की तिजोरियां होती हैं, स्टील की बनी होती हैं, बैटरी से चलती हैं, अर्थात् यह ग्रिड मुक्त होती हैं। ऐसे सेफ को निम्न द्वारा खोला जा सकता है:

- पिन कोड (4 और 10 अंकों के बीच)
- आपातकालीन कुंजी

यह चाबी ग्राहक के लिए उपलब्ध नहीं होती है, लेकिन केवल होटल के प्रबंधक के पास होती है। चाबी का प्रयोग तब किया जा सकता है:

- यदि ग्राहक अपना पिन कोड भूल जाता है
- यदि बैटरी कम हो जाती है और इलेक्ट्रॉनिक काम नहीं करता है
- यदि ग्राहक सेफ को अनलॉक किए बिना कमरा छोड़ता है

12.1.6 कचरा निपटान

कचरा निपटान के लिए होटल के पास एक मानक या प्रक्रिया होती है। कचरा निपटान के लिए कुछ सामान्य चरण इस प्रकार हैं:

- सिगरेट राख को अलग से खाली किया जाना चाहिए। अन्य सभी वस्तुओं को कचरा बैग में स्थानांतरित किया जाता है। समाचार पत्र और पत्रिकाओं को बड़े करीने से स्टैक किया जाना चाहिए। शिफ्ट के अंत में, कचरे को (नीले रंग के कूड़ा बैग) में एक बैग में सॉर्ट किया जाता है, चेक किया जाता है और उसे कूड़ा क्षेत्र ले जाया जाता है।
- फूल, फल आदि जैसे गीले कचरे को शिफ्ट के अंत में एक अलग कचरा बैग में डाला जाता है। इसे निपटान के लिए वेट गारबेज रूम में ले जाया जाता है (हरे रंग के गारबेज बैग में)।
- किसी भी टूटे हुए कांच के टुकड़े को अलग और लाल कचरा बैग में ले जाया जाता है।

12.1.7. शिफ्ट की शुरुआत और समाप्ति की प्रक्रियाएं

एक रूम अटेंडेंट के लिए शिफ्ट की बारीकियों को समझना और उसको अपनाना आवश्यक है। ये प्रक्रियाएं कार्य की यथारूपता एवं गलतियों की न्यूनतम गुंजाइश सुनिश्चित करती हैं। शिफ्ट लेते समय निम्न मुख्य बिंदुओं को ध्यान में रखें:

- कार्यस्थल पर समय से रिपोर्ट करें।
- आप होटल के मानकों के अनुसार व्यवस्थित और पूरे यूनिफार्म में हों।
- ऑफिस में नोटिस बोर्ड निश्चित जांचें।
- सप्ताह भर की होटल स्थिति का अवलोकन करें।
- ब्रीफिंग में शामिल होकर पिछले शिफ्ट से चार्ज लें।
- शिफ्ट लेना और शिफ्ट देना याद रखें।
- सभी मुख्य ऑफिस के कर्मचारियों को लॉगबुक पढ़ना और साइन करना है।

शिफ्ट का चार्ज लेते समय लॉगबुक पढ़ना बेहद आवश्यक है। रूम अटेंडेंट को लॉगबुक में देखना चाहिए:

- असामान्य गतिविधियां या घटनाएं
- मेहमानों की शिकायतें
- मेहमानों के लंबित निवेदन
- अन्य आवश्यक सूचनाएं
- फॉलो-अप योग्य स्थितियां
- वीआईपी आगमन/ आंतरिक
- समूह आगमन/ आंतरिक
- लंबित रूम मूव्स
- लंबित प्रस्थान (अगर कोई देरी से चेकआउट करे तो)
- ड्यूटी मैनेजर/ मुख्य ऑफिस मैनेजर को रिपोर्ट करने योग्य मुद्दे
- मेहमानों तक डिलीवर होने योग्य लंबित संदेश और कूरियर

शिफ्ट समाप्त करने या शिफ्ट क्लोजिंग के लिए निम्न बातों को ध्यान में रखें:

- सफाई सुनिश्चित करने हेतु गलियारे का एक राउंड लें और यह देख लें कि वहां कोई मेक अप रुम डोरबेल का संकेत न हो
- पैंट्री को साफ और सुसज्जित करें
- एरिया सुपरवाइजर को पूर्ण फ्लोर रिपोर्ट और ताजे/गंदे चादर की रसीद दें
- कचरे और लिनन के थैले को खाली करें
- चादर उतार दें
- ट्राली खाली करें और गीला कर पोछें
- आवश्यकतानुसार पुनर्भरण करें
- वैक्यूम क्लीनर बैग को खाली कर बदल दें। भीगे कपड़े की मदद से बाहरी हिस्सा साफ कर दें
- सभी मशीन पार्ट्स की सफाई करें और वैक्यूम को सही ढंग से जमा कर दें
- सूखे झाड़ू से रोएँ हटा दें। अगर बहुत गंदगी हो तो चादर वाले कमरे में सफाई के लिए दे दें
- फ्लशिंग शौचालय का डब्लूसी ब्रश धो दें
- झाड़ू और सफाई वाले कपड़े गर्म पानी से धोएं
- बाल्टी को धोकर और ऊपरवाला भाग नीचे रखें
- निचोड़ने वाली मशीन— साफ रोलर, झाड़ू के हिस्सों को हटाएँ
- पैंट्री को साफ करें
- बाहर रखे चादर जमा करें
- फर्श पर झाड़ू चलाएं
- कचरे को उचित स्थान पर लाएं
- न्यूज़पेपर बैग, गंदे बाथरोब, तौलिए और फ्लोटेक्स झाड़ू आदि को चादर वाले कमरे तक लाएं
- चाबी/कार्ड और मोबाइल हाउसकीपिंग डेस्क पर जमा कर दें और चाबी रजिस्टर पर हस्ताक्षर करें
- सभी खोए—पाए सामान विवरण के साथ एरिया सुपरवाइजर के पास जमा करें
- अगली शिफ्ट को डीएनडी कमरों/अस्वीकृत सर्विस वाले कमरों या अन्य संदेशों की जानकारी प्रदान करें

12.1.8. रुम की स्थिति

मेहमान के ठहरने के दौरान कमरे की हाउसकीपिंग व्यवस्था कई बार बदलती है।

रुम सेल्स और राजस्व को अधिकतम करने के उद्देश्य से रुम की स्थिति में किसी भी प्रकार के बदलाव की जानकारी त्वरित मुख्य ऑफिस में पहुंचाएं। समयबद्ध हाउसकीपिंग व्यवस्था बनाए रखने हेतु मुख्य डेस्क और हाउसकीपिंग विभाग के बीच बेहतर समन्वय और सहयोग की आवश्यकता होती है। होटलों में कुछ सामान्य रुम की स्थितियां हैं:

- **अधिकृत:** मेहमान वर्तमान में कमरे में है
- **स्टेओवर:** मेहमान आज चेकआउट नहीं करेगा और कम-से-कम एक रात और ठहरेगा
- **ऑन-चेंज:** मेहमान जा चुका है लेकिन कमरा बिक्री हेतु अभी तक साफ नहीं हो पाया है
- **डू नॉट डिस्टर्ब:** मेहमान ने डिस्टर्ब नहीं करने का आग्रह किया है
- **सफाई जारी है:** रुम अटेंडेंट इस वक्त कमरा साफ कर रहा है

- **स्लीप-आउट:** कमरा मेहमान के नाम पर है लेकिन बिस्तर का प्रयोग नहीं किया गया
- **ऑन-क्यू:** मेहमान होटल में आ चुका है, लेकिन निर्दिष्ट कमरा फिलहाल तैयार नहीं है। ऐसी स्थिति में कमरे को क्यू स्थिति में रखा जाता है ताकि हाउसकीपिंग स्टाफ ऐसे कमरों को प्राथमिकता दें
- **स्किपर:** मेहमान ने अपना अकाउंट क्लियर किए बगैर होटल छोड़ दिया है
- **वेकेंट और तैयार:** कमरा पूरी तरह साफ़ और नए मेहमान के लिए तैयार है
- **आउट ऑफ़ आर्डर:** ऐसे कमरे बिक्री योग्य नहीं होते और होटल की वस्तु-सूची में शामिल नहीं किए जाते। एक कमरा कई कारणों से आउट ऑफ़ आर्डर हो सकता है— रख-रखाव की जरूरत, नवीकरण और अत्यधिक सफाई इत्यादि
- **आउट ऑफ़ सर्विस:** ऐसे कमरे होटल की सूची से हटाए नहीं जाते। यह अस्थायी रोक है और कारणों में फ्यूज बल्ब, टीवी रिमोट का काम न करना, केतली का काम न करना इत्यादि शामिल हो सकते हैं। इन छोटी-मोटी दिक्कतों को दूर किए बगैर मेहमान को कमरा नहीं दिया जाता
- **लॉक आउट:** होटल के अधिकारी द्वारा अनुमति मिलने तक मेहमान को दुबारा घुसने न देने के लिए कमरा बंद कर दिया गया है। डीएनसीओ (डिड नॉट चेक आउट) मेहमान ने अपने बिल का भुगतान करने की व्यवस्था की है (इसलिए स्किपर नहीं है) लेकिन मुख्य डेस्क को बताए बगैर निकल गया है
- **ड्यू आउट:** मेहमान के जाने के बाद कमरे के खाली होने की संभावना है
- **चेक आउट:** मेहमान ने अपना भुगतान कर दिया है, कमरे की चाबी लौटा दी है और होटल छोड़ दिया है
- **लेट चेक आउट:** मेहमान ने आग्रह किया है और उसे होटल के सामान्य/मानक प्रस्थान समय के बाद चेक आउट करने की अनुमति मिल गई है

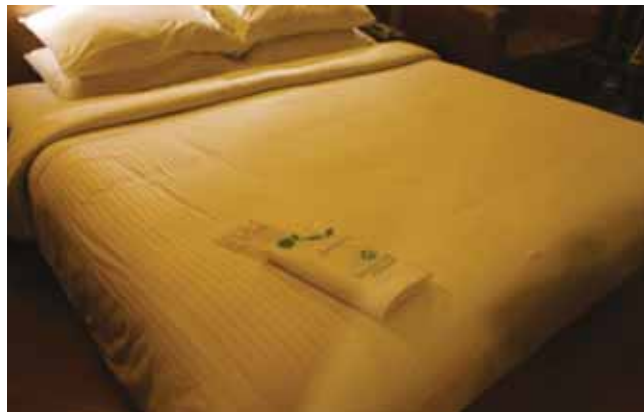
12.1.9. इवनिंग रुम सर्विस

सभी अधिकृत कमरों में प्रतिदिन इवनिंग सर्विस जरूरी है। इवनिंग सर्विस 7 बजे शाम में शुरू होती है और 9 बजे तक खत्म हो जाती है। मेहमान को परेशानी से बचाने के लिए, उसकी अनुपस्थिति में सर्विस देने का प्रयास करना चाहिए। अगर मेहमान कमरे में हो तो उससे सर्विस के बारे में पूछ लेना चाहिए।

निम्न बिंदुओं को ध्यान में रखें।

- दरवाजे को खटखटाएं या डोरबेल बजाएं और मास्टर चाबी या कार्ड से खोलें
- रुम सर्विस ट्रे/ट्राली लाकर उचित जगह पर रखें
- कचरे के डिब्बे, ऐश ट्रे, गिलास को खाली और साफ़ करें
- फ्रिज में पानी रखें
- बेड कवर को मोड़ें या हटा दें और आलमारी में रख दें
- बेड को नीचे कर बिस्तर की चादर को सीधा कर दें और तकिए को ठीक कर दें
- हटाए बेडशीट पर चॉकलेट और गुड नाईट कार्ड रख दें (केवल वीआईपी के लिए)
- बेडरूम चप्पल को यथास्थान बेड शीट के पास रख दें। गुड नाईट मैट (वीआईपी के लिए) बिछाएं
- पर्दा लगा दें
- जाँच करें कि बाथरूम साफ़ है और उपयोग किए चादर और समाप्त सामान बदल दें। अगर ओरिजिनल समाप्त हो गया है तो अतिरिक्त साबुन और टॉयलेट रोल रख दें
- लाइट लैंप को छोड़ दें

- कमरे को बंद करें
- रिमोट को बिस्तर के पास रख दें
- बिस्तर पर सिल्क गाउन रख दें (वीआईपी हेतु)



चित्र.12.1.7: बिस्तर बदल दें (इवनिंग सर्विस)

12.1.10. दाग निवारण प्रक्रिया

समय-समय पर कुछ गिरने की वजह से चादर या अन्य सामानों पर दाग लग सकते हैं। दागयुक्त चादर या अन्य वस्तुओं को शीघ्र हटा देना आवश्यक है और दाग हटाने के बाद ही इसका प्रयोग होना चाहिए। हाउसकीपिंग में दाग निवारण हेतु प्रयुक्त कुछ सामान्य प्रक्रियाएं हैं:

चरण	प्रक्रिया
कपड़े	
1	दाग निवारक प्री-वाश से पूर्व-उपचार
2	कपड़ों के लिए सुरक्षित गर्म पानी से धुलाई
साजो-सामान	
1	दाग पर बेकिंग सोडा, मर्कई का आटा या अन्य अवशोषक का छिड़काव करें। 10-15 मिनट के बाद स्वच्छ उजले कपड़े से साफ़ कर दें,
2	ड्राई-क्लीनिंग द्रव्य की मदद से दाग को सोख लें।
3	द्रव्य के अवशोषित होने तक रगड़ें
4	अब दाग के गायब होने तक स्टेप 2 और 3 को दोहराएँ, and then
कार्पेट	
1	अगर संभव हो, अतिरिक्त तेल हटा लें।
2	दाग पर बेकिंग सोडा, मर्कई का आटा या अन्य अवशोषक का छिड़काव करें। 10-15 मिनट के बाद स्वच्छ उजले कपड़े से साफ़ कर दें,
3	ड्राई-क्लीनिंग द्रव्य की मदद से दाग को सोख लें।
4	द्रव्य के अवशोषित होने तक रगड़ें।
5	अगर फिर भी दाग रह जाता है तो एक चम्मच द्रव्य हैंडवाश और एक चम्मच सिरके को दो कप गर्म पानी में मिलाएं।

6	डिटर्जेंट/सिरका के सोल्यूशन से दाग को स्पंज करें।
7	द्रव्य अवशोषित होने तक रगड़ें।
8	ठंडे पानी से स्पंज और सूखने तक रगड़ें।

चित्र.12.1.8: दाग निवारण प्रक्रियाएं

दाग हटाने के लिए कुछ आसान उपाय:

दाग	निवारण की विधि
कलम का इंक	स्पिरिट से रगड़ें या पुराना हो तो ग्लिसरीन में डुबा दें। धोएं।
बेटल लीफ	1 प्रतिशत पोटैशियम परमैंगनेट से ब्लीच करें। फिर डुबा दें।
रक्त	एक घंटे के लिए ठंडे पानी में डुबा दें। फिर एंजाइम में डुबा दें।
कॉफी, चाय	कुंद चाकू से खुरच दें
च्युइंग गम	कुंद चाकू से गम हटाएँ।
कॉफी, चाय	दाग के ऊपर खोलता पानी डाल दें।
करी	साबुन का प्रयोग करें। फिर सूर्य की रोशनी में ब्लीच करें।
अंडा	एंजाइम डिटर्जेंट में या गर्म नमक के घोल में डुबा कर धोएं।
घी, तेल	दाग के ऊपर फ्रेंच चाकू रगड़ें, साफ़ कर दें। धो दें।
ग्रीज़	विलायक द्रव्य में डुबा दें। गर्म पानी से धोएं।
लिपस्टिक	इसपर ग्लिसरीन लगाकर दाग को घुलनशील बना लें।
कीचड़	यथासंभव दाग हटाएँ, एल्कलाइन बाथ में डुबो दें।
नेल पॉलिश	दाग को एक साफ़ अवशोषक तौलिए के सामने रख कर थपकी दें।
रंग। विनिश	नेलपॉलिश की तरह किंतु टर्पेनटाइन, स्पिरिट या केरोसिन का प्रयोग करें।
पसीना	ऑक्सेलिक एसिड के घोल में डुबा लें और फिर हाइड्रोजन में डुबाएं।
परफ्यूम	दाग को बढ़ने न दें। गर्म पानी में धोएं। एक कमजोर
जंग	जंग निवारक का प्रयोग किया जा सकता है। ऑक्सेलिक एसिड में डुबाएं।
जूते का पॉलिश	लिक्विड डिटर्जेंट से सोख लें। अगर हार्ड है तो, मुलायम करें।
कालिख	स्टार्च पेस्ट का प्रयोग कर धोएं।
टार	सतह को कुंद चाकू से खुरचें। एक साफ़ कपड़ा बिछाएं और तेल और ग्रीज़ की मदद से रगड़ें। गर्म पानी में धो दें।
पेशाब, उल्टी	पसीने की तरह का उपचार करें।

चित्र.12.1.9: दाग हटाने के लिए कुछ आसान उपाय

12.1.11. धूम्रिकरण कार्यक्रम और प्रक्रिया

पेस्ट कंट्रोल का नियमित प्रयोग होटल प्रबंधन की नीति होती है। ठेकेदारों और सभी विभागों के बीच समन्वय की पूरी जिम्मेदारी हाउसकीपिंग विभाग की होती है। धूम्रिकरण या पेस्ट कंट्रोल का मकसद होटल परिसर को सभी तरह के कीड़े-मकोड़ों से मुक्त करना और समस्या वाले क्षेत्रों की पहचान करना है ताकि होटल को बेहतर ढंग से चलाने के लिए उपयुक्त कदम उठाए जा सकें।

अगर किसी भी स्टाफ को होटल के किसी भी हिस्से में किसी भी प्रकार का कीट, जैसे तिलचट्टे, चींटियाँ, चूहे, मकड़ियाँ, उड़ने वाले कीड़े दिखें तो उसे फौरन हाउसकीपिंग विभाग में जानकारी देनी चाहिए। हाउसकीपिंग स्टाफ पूरा विवरण पेस्ट कंट्रोल लॉगबुक में दर्ज करेगा। स्वरूप निम्न प्रकार है:

- तिथि
- समय
- पेस्ट समस्या का विवरण
- पेस्ट का लोकेशन
- पेस्ट ट्रीटमेंट की तिथि
- कार्य पूरा होने का दिन
- सहयोगी कर्मचारी
- हस्ताक्षर

धूम्रिकरण/पेस्ट कंट्रोल लॉग बुक							
तिथि	समय	पेस्ट समस्या का विवरण	पेस्ट का लोकेशन	पेस्ट ट्रीटमेंट की तिथि/ धूम्रिकरण स्थापन	कार्य पूरा हुआ	सहयोगी कर्मचारी	हस्ताक्षर

चित्र.12.1.10: धूम्रिकरण/पेस्ट कंट्रोल लॉग बुक

हाउसकीपिंग मैनेजर का काम पेस्ट कंट्रोल लॉग बुक को हर सप्ताह देखना है ताकि जरूरी उपाय किए जा सकें। हाउसकीपिंग के फर्श सुपरवाइजर या मैनेजर को पेस्ट कंट्रोल कांट्रेक्टर से मिलकर जरूरी पेस्ट कंट्रोल की त्वरित व्यवस्था करनी चाहिए।

सामान्यतः, कीड़ों के नियंत्रण के लिए तीन मूल विधियाँ हैं:

- चूहों का उपचार (उदाहरण के लिए, चारा लगाना)
- कीट उपचार (उदाहरण के लिए, कीटनाशक का छिड़काव)
- उड़ने वाले कीड़ों का नियंत्रण (उदाहरण के लिए, धूम्रिकरण)

निर्धारित क्षेत्र – सभी मेहमानों के कमरे, मेहमानों के फ्लोर की पैंट्री, पाइप डक्ट कमरे और सीढ़ियों के दोनों तरफ।

उपचार – छिड़काव के साथ चूहों के लिए चारा बिछाना

फ्रीक्वेंसी – हर दूसरे महीने दिन के समय

12.1.12. संदेहास्पद गतिविधि की रिपोर्ट करना

रुम अटेंडेंट को अपना काम करते वक्त चौकस और सावधान रहना चाहिए। वर्तमान समय में जान और संपत्ति के हजारों खतरे हैं। खतरों में शामिल हो सकता है:

- चोरी
- बर्बरता
- आतंकवाद

रुम अटेंडेंट को किसी भी प्रकार की संदेहास्पद गतिविधि की रिपोर्ट तत्काल सुपरवाइजर तक पहुंचानी चाहिए। अपना काम करते वक्त कुछ विशेष स्थितियों की रिपोर्ट देना जरूरी है, इसमें शामिल है:

- किसी भी प्रकार का हथियार
- ढंके, बंद या हटाए गए फायर अलार्म या स्मोक डिटेक्टर
- संपत्तियों का खाका या अभियांत्रिकी ड्राइंग
- नोट्स, तस्वीरें या इमारतों के निशान लगे नक्शे
- असामान्य गंध, जैसे कि सफाई घुलनक, पेट्रोलियम उत्पाद या कमरों में इन केमिकल के होने का सबूत (छिलके, लेबल) या सिंक, शावर या टब में धब्बे हटाए गए
- खाली प्लास्टिक कंटेनर जिसपर एसीटोन या हाइड्रोजन पेरोक्साइड लिखा हो या ऐसे कंटेनर जिनसे लेबल हटाया गया हो
- कटे तार, इलेक्ट्रॉनिक पुर्जे, इलेक्ट्रिकल टेप, बैटरी, कंधे पर बंदूक, बॉल बेअरिंग या नाखून।

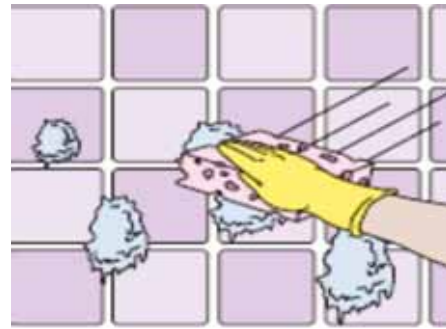
याद रखें, सीधे तौर पर मेहमान को परेशान करने वाला माहौल मत बनाइए। सुपरवाइजर को सूचना करें और वह आवश्यक कदम उठाएगा।

12.1.13. बाथ टब की सफाई

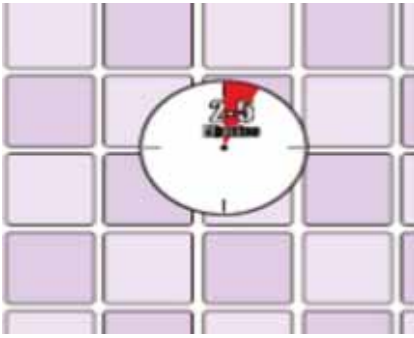
होटल के कई कमरों, विशेष तौर पर वीआईपी या एग्जीक्यूटिव कमरों में, बाथटब हो सकता है। बाथ-टबों की सफाई सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी ज्यूटी पर मौजूद रुम अटेंडेंट की है। सामान्य तौर पर प्रयुक्त बाथ-टब की सफाई की प्रक्रिया नीचे दी गई है:



चरण 1 शावर और बाथटब की सतह पर प्रोडक्ट लगाएं। नोजल का प्रयोग करें ताकि प्रोडक्ट सतह पर फेन बन जाए।



चरण 2 पूरे सतह पर बराबर मात्रा में प्रोडक्ट लगाने के बाद उसे साफ सूखे स्पंज से रगड़ें।



चरण 3: उत्पाद को 2-4 मिनट के लिए छोड़ दें और अन्य कार्य करते रहें। हालांकि फोम को सूखने न दें



चरण 4: पानी से धोएं। हमेशा उपर से नीचे की ओर धोएं



चरण 5: बॉथटब पोंछ दें और सभी फिक्स्चर साफ करें



चरण 6: चमकदार फिनिश के लिए साफ कपड़े से सूखाएं

13. नियोजनीयता एवं उद्यमशीलता कौशल



- यूनिट 13.1 – व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य
- यूनिट 13.2 – डिजिटल साक्षरता: पुनरावृत्ति
- यूनिट 13.3 – धन संबंधी मामले
- यूनिट 13.4 – रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना
- यूनिट 13.5 – उद्यमशीलता को समझना
- यूनिट 13.6 – उद्यमी बनने की तैयारी करना



सीखने के प्रमुख परिणाम



इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. स्वास्थ्य का अर्थ समझाने में
2. आम स्वास्थ्य समस्याओं को सूचीबद्ध करने में
3. आम स्वास्थ्य समस्याओं की रोकथाम हेतु सुझावों पर चर्चा करने में
4. स्वच्छता का अर्थ समझाने में
5. स्वच्छ भारत अभियान का उद्देश्य समझने में
6. आदत का अर्थ समझाने में
7. एक सुरक्षा कार्य परिवेश की स्थापना के तरीकों की चर्चा करने में
8. कर्मचारियों द्वारा पालन की जाने वाली महत्वपूर्ण सुरक्षा की आदतों की चर्चा करने में
9. आत्मविश्लेषण के महत्व को समझाने में
10. मैस्लो के आवश्यकताओं के पदक्रम की सहायता से प्रेरणा की चर्चा करने में
11. उपलब्धि प्रेरणा के अर्थ की चर्चा करने में
12. उपलब्धि प्रेरणा के साथ उद्यमियों की विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
13. आपको प्रेरित करने वाले विभिन्न कारकों को सूचीबद्ध करने में
14. आत्मविश्लेषण में प्रवृत्ति की भूमिका की चर्चा करने में
15. सकारात्मक प्रवृत्ति बनाए रखने के तरीके की चर्चा करने में
16. अपनी ताकतों एवं कमजोरियों को सूचीबद्ध करने में
17. ईमानदार लोगों के गुणों की चर्चा करने में
18. उद्यमियों में ईमानदारी के महत्व की व्याख्या करने में
19. एक दृढ़ कार्य नैतिकता के तत्वों की चर्चा करने में
20. एक कार्य नैतिकता को बढ़ावा कैसे दिया जाए, इसकी चर्चा करने में
21. अत्यधिक रचनात्मक लोगों की विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
22. अत्यधिक परिवर्तनात्मक लोगों की विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
23. समय प्रबंधन के लाभों की चर्चा करने में
24. प्रभावी समय प्रबंधकों के लक्षणों को सूचीबद्ध करने में
25. प्रभावी समय प्रबंधन तकनीकों की व्याख्या करने में
26. क्रोध प्रबंधन के महत्व की चर्चा करने में
27. क्रोध प्रबंधन कार्यनीतियों की व्याख्या करने में

28. क्रोध प्रबंधन के लिए सुझावों की चर्चा करने में
29. तनाव के कारणों की चर्चा करने में
30. तनाव के लक्षणों की चर्चा करने में
31. तनाव प्रबंधन के लिए सुझावों की चर्चा करना
32. कंप्यूटर के मूलभूत भागों की पहचान करने में
33. कीबोर्ड के मूलभूत भागों की पहचान करने में
34. मूलभूत कंप्यूटर शब्दावलियों को याद करने में
35. मूलभूत कंप्यूटर कीज के कार्यों को याद करने में
36. एमएस ऑफिस (MS Office) के प्रमुख ऐप्लीकेशन की चर्चा करने में
37. माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक (Microsoft Outlook) के लाभों की चर्चा करने में
38. विभिन्न प्रकार के ई-कॉमर्स की चर्चा करने में
39. रिटेलर और ग्राहकों के लिए ई-कॉमर्स के लाभों को सूचीबद्ध करने में
40. डिजिटल इंडिया अभियान किस प्रकार भारत में ई-कॉमर्स को बढ़ावा देने में सहायक होगा, इस पर चर्चा करने में
41. किसी ई-कॉमर्स प्लेटफार्म पर आप किस प्रकार एक उत्पाद या सेवा की बिक्री करेंगे, इसकी व्याख्या करने में
42. धन की बचत के महत्व की चर्चा करने में
43. धन की बचत के लाभों की चर्चा करने में
44. प्रमुख प्रकार के बैंक खातों की चर्चा करने में
45. बैंक खाता खोलने की प्रक्रिया की व्याख्या करने में
46. स्थिर और परिवर्तनीय लागतों के बीच अंतर करने में
47. प्रमुख प्रकार के निवेश विकल्पों की व्याख्या करने में
48. विभिन्न प्रकार के बीमा उत्पादों की व्याख्या करने में
49. विभिन्न प्रकार के करों की व्याख्या करने में
50. ऑनलाइन बैंकिंग के उपयोगों की चर्चा करने में
51. प्रमुख प्रकार के इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर्स की चर्चा करने में
52. साक्षात्कार की तैयारी करने के चरणों की चर्चा करने में
53. एक प्रभावी रिज्यूमे में बनाने के चरणों की चर्चा करने में
54. अक्सर पूछे जाने वाले शिक्षाका प्रश्नों की चर्चा करने में
55. अक्सर पूछे जाने वाले साक्षात्कार प्रश्नों का उत्तर देने के ढंग पर चर्चा करने में
56. मूलभूत कार्यक्षेत्र शब्दावली की चर्चा करने में

57. उद्यमवृत्ति की धारणा पर चर्चा
58. उद्यमवृत्ति के महत्व पर चर्चा
59. किसी उद्यमी की विशेषताओं का वर्णन करना
60. विभिन्न प्रकार के उद्यमों का वर्णन
61. किसी प्रभावी नेतृत्व के गुणों की सूची
62. प्रभावी नेतृत्व के लाभों पर चर्चा
63. प्रभावी दल की विशेषताओं की सूची
64. प्रभावी श्रवण के महत्व पर चर्चा
65. प्रभावी ढंग से कैसे सुनें, इस पर चर्चा
66. प्रभावी ढंग से बोलने के महत्व पर चर्चा
67. प्रभावी ढंग से कैसे बोलें इस बारे में चर्चा
68. समस्याएँ कैसे हल करें, इस बारे में चर्चा
69. समस्या सुलझाने के महत्वपूर्ण विशेषकों की सूची
70. समस्या सुलझाने के कौशल्य के मूल्यांकन पर चर्चा
71. समझौते के महत्व पर चर्चा
72. समझौता बातचीत कैसे करें, इस पर चर्चा
73. नए व्यवसायिक अवसरों को कैसे पहचानें, इस बारे में चर्चा
74. आपके ही व्यवसाय में व्यवसायिक अवसरों को कैसे पहचानें, इस बारे में चर्चा
75. उद्यमी का अर्थ समझना
76. विभिन्न प्रकार के उद्यमियों का वर्णन करें
77. उद्यमियों की विशेषताओं की सूची
78. उद्यमी की सफलता की कहानियों को याद करना में
79. उद्यमता की प्रक्रिया पर चर्चा में
80. उद्यमवृत्ति के पारिस्थितिक तंत्र का वर्णन
81. मेक इन इंडिया अभियान के उद्देश्य को समझना
82. उद्यमियों को प्रोत्साहित करने के उद्देश्य हेतु मुख्य योजनाओं की चर्चा
83. उद्यमवृत्ति व जोखिम की चाह के बीच के संबंध पर चर्चा
84. उद्यमवृत्ति व लचीलेपन के बीच के संबंध पर चर्चा
85. लचीले उद्यमी की विशेषताओं पर वर्णन
86. असफलता से कैसे निपटें, उस पर चर्चा

87. बाजार अनुसंधान कैसे किया जाता है पर चर्चा करने में
88. विपणन के 4 पी का वर्णन करने के लिए
89. विचार उत्पन करने के महत्व पर चर्चा
90. बुनियादी व्यापार शब्दावली याद करने में
91. सीआरएम की आवश्यकता पर चर्चा
92. सीआरएम के लाभों पर चर्चा
93. नेटवर्किंग के लिए आवश्यकता पर चर्चा
94. नेटवर्किंग के लाभों पर चर्चा
95. लक्ष्य तय करने के महत्व को समझें
96. अल्पकालिक, मध्यम अवधि और लंबी अवधि के लक्ष्यों के बीच अंतर करें
97. एक व्यवसाय योजना कैसे लिखना चाहिए पर चर्चा करें
98. वित्तीय नियोजन प्रक्रिया की व्याख्या करें
99. अपने जोखिम का प्रबंधन करने के तरीकों पर चर्चा करें
100. बैंक वित्त के लिए आवेदन करने की प्रक्रिया और औपचारिकताओं का वर्णन करें
101. अपने स्वयं के उद्यम का प्रबंधन कैसे करना चाहिए पर चर्चा करें
102. हर उद्यमी द्वारा एक उद्यम शुरू करने से पहले पूछे जानेवाले सवालों को सूचीबद्ध करें

यूनिट 13.1: व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य

यूनिट के उद्देश्य



इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. स्वास्थ्य का अर्थ समझाने में
2. आम स्वास्थ्य समस्याओं को सूचीबद्ध करने में
3. आम स्वास्थ्य समस्याओं की रोकथाम हेतु सुझावों पर चर्चा करने में
4. स्वच्छता का अर्थ समझाने में
5. स्वच्छ भारत अभियान का उद्देश्य समझाने में
6. आदत का अर्थ समझाने में
7. एक सुरक्षित कार्य परिवेश की स्थापना के तरीकों की चर्चा करने में
8. कर्मचारियों द्वारा पालन की जाने वाली महत्वपूर्ण सुरक्षा की आदतों की चर्चा करने में
9. आत्मविश्लेषण के महत्व को समझाने में
10. मैस्लो के आवश्यकताओं के पदक्रम की सहायता से प्रेरणा की चर्चा करने में
11. उपलब्धि प्रेरणा के अर्थ की चर्चा करने में
12. उपलब्धि प्रेरणा के साथ उद्यमियों की विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
13. आपको प्रेरित करने वाले विभिन्न कारकों को सूचीबद्ध करने में
14. आत्मविश्लेषण में प्रवृत्ति की भूमिका की चर्चा करने में
15. सकारात्मक प्रवृत्ति बनाए रखने के तरीके की चर्चा करने में
16. अपनी ताकतों एवं कमजोरियों को सूचीबद्ध करने में
17. ईमानदार लोगों के गुणों की चर्चा करने में
18. उद्यमियों में ईमानदारी के महत्व की व्याख्या करने में
19. एक दृढ़ कार्य नैतिकता के तत्वों की चर्चा करने में
20. एक कार्य नैतिकता को बढ़ावा कैसे दिया जाए, इसकी चर्चा करने में
21. अत्यधिक रचनात्मक लोगों की विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
22. अत्यधिक परिवर्तनात्मक लोगों की विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
23. समय प्रबंधन के लाभों की चर्चा करने में
24. प्रभावी समय प्रबंधकों के लक्षणों को सूचीबद्ध करने में
25. प्रभावी समय प्रबंधन तकनीकों की व्याख्या करने में
26. क्रोध प्रबंधन के महत्व की चर्चा करने में
27. क्रोध प्रबंधन कार्यनीतियों की व्याख्या करने में
28. क्रोध प्रबंधन के लिए सुझावों की चर्चा करने में
29. तनाव के कारणों की चर्चा करने में
30. तनाव के लक्षणों की चर्चा करने में
31. तनाव प्रबंधन के लिए सुझावों की चर्चा करने में

13.1.1 स्वास्थ्य, आदतें, स्वच्छता: स्वास्थ्य क्या है?

विश्व स्वास्थ्य संगठन (WHO) के अनुसार, स्वास्थ्य "सम्पूर्ण शारीरिक, मानसिक, एवं सामाजिक भलाई की एक स्थिति है, और यह केवल बीमारी या अशक्तता की अनुपस्थिति ही नहीं है।" इसका अर्थ है कि स्वस्थ होने का अर्थ अस्वस्थ न होना ही नहीं है – इसका अर्थ यह भी है कि आपको भावनात्मक रूप से शांत अवस्था में हैं, और शारीरिक रूप से तंदरुस्त महसूस करते हैं। उदाहरण के लिए, आप खुद को मात्र इस कारण से स्वस्थ नहीं कह सकते क्योंकि आप किसी शारीरिक बीमारी जैसे कि सर्दी या खाँसी से पीड़ित नहीं हैं। आपको इस विषय पर भी गौर करना होगा कि क्या आप शांत, तनावमुक्त और खुश हैं या नहीं।

आम स्वास्थ्य समस्याएँ

कुछ आम स्वास्थ्य समस्याएँ निम्नलिखित हैं:

- एलर्जियाँ
- दमा
- त्वचा संबंधी विकार
- अवसाद एवं घबराहट
- मधुमेह
- खाँसी, सर्दी, गले में खराश
- नींद में कठिनाई
- मोटापा

स्वास्थ्य समस्याओं की रोकथाम हेतु सुझाव

अस्वस्थता की रोकथाम के लिए उपाय करना किसी बीमारी या अस्वस्थता का उपचार करने से हमेशा बेहतर होता है। निम्नलिखित कार्यों का पालन कर आप स्वस्थ रह सकते हैं:

- स्वस्थ भोज्य पदार्थों का सेवन कर जैसे कि फल, सब्जियाँ और बादाम, अखरोट गिरियां आदि
- अस्वास्थ्यकर एवं मीठे भोज्य पदार्थों में कटौती कर
- प्रतिदिन पर्याप्त मात्रा में पानी पीकर
- धूम्रपान एवं मद्यपान से दूर रहकर
- प्रतिदिन 30 मिनट के लिए, सप्ताह में 4–5 बार व्यायाम कर
- आवश्यकतानुसार छुट्टियाँ लगवाकर
- योग क्रियाओं एवं ध्यान लागने का अभ्यास कर

आप इनमें से कितने स्वास्थ्य मानकों का पालन करते हैं? आप पर लागू होने वालों पर सही का निशान लगाएँ।

1. हर रात कम से कम 7–8 घंटे की नींद लें
2. सुबह उठते ही सबसे पहले और रात को सोने से ठीक पहले ईमेल देखने की आदत से बचें
3. भोजन करने से न चूकें – नियमित रूप से भोजन करने के सही समय पर भोजन करें।
4. प्रतिदिन कुछ न कुछ अवश्य पढ़ें।
5. बाहर बने भोजन (जंक फूड) के बजाय घर के बने भोजन का सेवन अधिक करें।
6. बैठने के बजाय अधिक समय तक खड़े रहें।
7. सुबह उठते ही सबसे पहले पानी पीएँ और दिनभर में कम से कम 8 ग्लास पानी अवश्य पीएँ।

8. नियमित जाँच के लिए डॉक्टर और दान चिकित्सक के पास जाएँ।
9. प्रतिदिन 30 मिनट के लिए सप्ताह में कम से कम 5 बार व्यायाम करें।
10. एयरेटेड (गैस से भरे) पेय पदार्थों के अत्यधिक सेवन से बचें।

स्वच्छता क्या है?

विश्व स्वास्थ्य संगठन (WHO) के अनुसार, "स्वच्छता का संबंध उन स्थितियों एवं अभ्यासों से है जो स्वास्थ्य बनाए रखते हैं और बीमारियों को फैलने से रोकते हैं।" अन्य शब्दों में, स्वच्छता का अर्थ है यह सुनिश्चित करना कि आप वह सबकुछ करें जो आपके परिवेश को साफ़ रखने के लिए आवश्यक है ताकि आप कीटाणुओं और बीमारियों के फैलने की संभावना को कम कर सकें।

उदाहरण के लिए, अपने घर में रसोईघर के बारे में सोचें। अच्छे स्तर की स्वच्छता का अर्थ है यह सुनिश्चित करना कि रसोईघर हमेशा साफ़-सुथरा है, भोजन सही स्थान पर रखा गया है, बर्तन धुले हुए हैं, और कूड़ेदान कूड़े से लबालब भरा हुआ नहीं है। इन सबको सुनिश्चित करने से आप चूहों और कॉकरोच जैसे नुकसान पहुँचाने वाले कीटों को आकर्षित करने की संभावना में कमी कर सकेंगे, और साथ ही, फफूँद एवं जीवाणुओं के विकास को भी रोक सकेंगे जिनमें बीमारी फैलाने की क्षमता होती है।

आप इनमें से कितने स्वास्थ्य मानकों का पालन करते हैं? आप पर लागू होने वालों पर सही का निशान लगाएँ।

1. प्रतिदिन साबुन से नहायें या शावर लें – और अपने बालों को सप्ताह में 2–3 बार धोएँ।
2. प्रतिदिन साफ़ अंदरूनी कपड़े पहनें।
3. सुबह उठकर और रात को सोने से पहले आने दाँत ब्रश करें।
4. अपने हाथों एवं पैरों के नाखूनों को नियमित रूप से काटें।
5. शौचालय के उपयोग के बाद अपने हाथों को साबुन से धोएँ।
6. यदि आपको अत्यधिक पसीना आता है, तो अपने बगलों में पसीनारोधक दुर्गंधनाशक (डिओडोरेंट) का उपयोग करें।
7. भोजन पकाने और करने से पहले अपने हाथों को साबुन से धोएँ।
8. बीमार होने पर घर पर ही रहें ताकि दूसरे लोगों को संक्रमण न हो सके।
9. गंदे कपड़ों को दोबारा पहनने से पहले उन्हें लाँड्री साबुन से धोएँ।
10. खाँसते या छींकते समय अपनी नाक को टिश्यू/अपने हाथ से ढक लें।

हरेक सही का निशान लगाए गए कथन के लिए खुद को 1 पॉइंट देकर देखें कि आप कितने स्वस्थ और स्वच्छ हैं! फिर आपके स्कोर के अर्थ पर एक नज़र डालें।

आपका स्कोर

- 0–7/20: आपको तंदरुस्त और भला-चंगा रहने के लिए अत्यधिक परिश्रम करने की आवश्यकता है! अच्छी आदतों के अभ्यास को महत्व दें और फिर आप देखेंगे कि आप कितना बेहतर महसूस करते हैं!
- 7–14/20: बुरा नहीं है, लेकिन इसमें सुधार की गुंजाइश है! अपने दिनचर्या में और कई अच्छी आदतों को जोड़ने का प्रयास करें।
- 14–20/20: शानदार प्रदर्शन है! ऐसा ही प्रदर्शन देते रहें! आपका शरीर और दिमाग आपको धन्यवाद देते हैं!

स्वच्छ भारत अभियान

हम अच्छे स्तर की स्वच्छता और स्वास्थ्य संबंधी अभ्यासों का पालन करने के महत्व के बारे में पहले ही चर्चा कर चुके हैं। लेकिन, हमारे लिए मात्र स्वस्थ या स्वच्छ होना ही पर्याप्त नहीं है। हमें इस मानक को हमारे घरों, सबसे नज़दीकी परिवेश और पूर्णरूपेण हमारे देश तक विस्तारित करने की आवश्यकता है।

प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी द्वारा 2 अक्टूबर 2014 को आरंभ किए गए “स्वच्छ भारत अभियान” (क्लीन इंडिया मिशन) भी यही कार्य संपन्न करने का उद्देश्य रखता है। इस अभियान का लक्ष्य है भारत की गलियों और सड़कों को साफ करना एवं सफ़ाई के समग्र स्तर को उन्नत करना। वर्तमान में, यह मिशन देशभर में 4,041 शहरों और नगरों को शामिल किए हुए है। हमारे देश के करोड़ों लोगों ने स्वच्छ भारत के लिए संकल्प लिया है। आपको भी यह संकल्प लेना चाहिए, और हमारे अपने देश को साफ रखने के लिए यथासंभव प्रयास करने चाहिए!

आदतें क्या है?

आदत का अर्थ है एक ऐसा व्यवहार जिसे अक्सर दोहराया जाता है। हम सभी की अच्छी और बुरी दोनों प्रकार की आदतें होती हैं। जॉन ज़ाईडेन के इस वाक्यांश को याद रखें: “हम पहले अपनी आदतें विकसित करते हैं, और उसके बाद हमारी आदतें हमें विकसित करती हैं।” इसलिए यह इतना महत्वपूर्ण है कि आप अच्छी आदतों को अपने जीवन जीने का एक तरीका बनाएँ, और जानबूझकर बुरी आदतों का पालन करने से बचें। नीचे ऐसी कुछ अच्छी आदतें जिन्हें आपको अपनी दिनचर्या में अवश्य शामिल करना चाहिए निम्नांकित हैं:

- हमेशा सकारात्मक प्रवृत्ति बनाए रखना
- व्यायाम करने को अपनी दिनचर्या का एक भाग बनाना
- प्रेरक और प्रेरणादायक कहानियाँ पढ़ना
- मुस्कुराना! यथासंभव बार-बार मुस्कुराने की आदत विकसित करना
- परिवार और मित्रों के लिए समय निकालना
- रात को शीघ्र सोने जाना और सुबह शीघ्र उठाना

नीचे ऐसी कुछ बुरी आदतें जिन्हें आपको तुरंत छोड़ देना चाहिए निम्नांकित हैं:

- सुबह नाश्ता न करना
- भूख न लगने पर भी बार-बार नाश्ता करना
- मोटापा बढ़ाने वाले और मीठे भोज्य पदार्थों का अत्यधिक सेवन करना
- धूम्रपान एवं मद्यपान करना और नशीले पदार्थों का सेवन करना
- अपने सामर्थ्य से ज़्यादा धन खर्च करना
- अनावश्यक मामलों के बारे में चिंता करना
- रात को देर तक जागना और सुबह देर से उठना

टिप्स



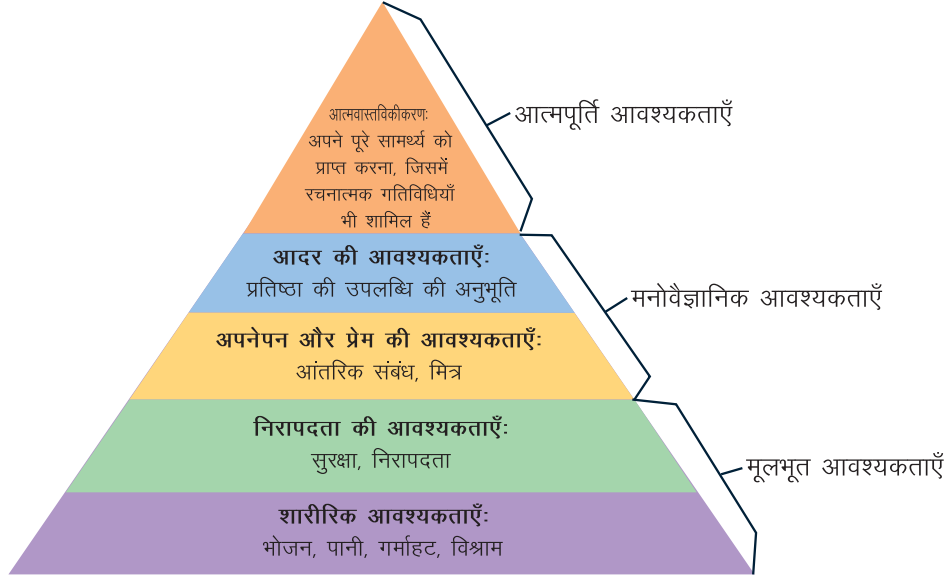
- प्रतिदिन स्वास्थ्यकर और स्वच्छ अभ्यासों का पालन करने से आप मानसिक एवं शारीरिक रूप से अच्छा महसूस करेंगे।
- स्वच्छता स्वास्थ्य का दो-तिहाई भाग है – इसलिए अच्छी स्वच्छता आपको ताकतवर और स्वस्थ दोनों रहने में सहायता करेगी!

13.1.2 सुरक्षा : एक सुरक्षित कार्यक्षेत्र को तैयार करने के लिए सुझाव

यह प्रत्येक नियोजक का उत्तरदायित्व है कि वह सुनिश्चित करे कि उसका कार्यक्षेत्र संभव उच्चतम सुरक्षा प्रोटोकॉल का पालन करता है। किसी व्यवसाय को स्थापित करते समय, उसके मालिकों को निम्नांकितों को महत्व देना चाहिए:

- झुकने और मुड़ने से बचने के लिए श्रम दक्षता की दृष्टि से बनाए गए फर्नीचर और उपकरण का उपयोग करना

मूलभूत आवश्यकताओं (जिन्हें शारीरिक आवश्यकताएँ कहते हैं) से लेकर उन और अधिक महत्वपूर्ण आवश्यकताओं तक फैली रहती हैं जो आत्मविकास के लिए आवश्यक हैं (जिन्हें आत्मवास्तविकीकरण आवश्यकताएँ कहते हैं)। शारीरिक और आत्मवास्तविकीकरण आवश्यकताओं के बीच तीन अन्य आवश्यकताएँ भी होती हैं – निरापदता की आवश्यकताएँ, अपनेपन और प्रेम की आवश्यकताएँ, एवं आदर की आवश्यकताएँ। इन आवश्यकताओं को सामान्यतः पाँच स्तरों सहित एक पिरामिड के रूप में दर्शाया जाता है और इस पिरामिड को मैस्लो का आवश्यकताओं का पदक्रम कहा जाता है।



जैसा कि आप पिरामिड से देख सकते हैं, निम्नतम स्तर सर्वाधिक मूलभूत आवश्यकताओं का वर्णन करता है मैस्लो का विश्वास था कि हमारा व्यवहार हमारी मूलभूत आवश्यकताओं के द्वारा तब तक प्रेरित होता है, जब तक कि वे आवश्यकताएँ पूरी नहीं हो जाती। ये आवश्यकताएँ जैसे ही पूरी हो जाती हैं, हम अगले स्तर पर चले जाते हैं और फिर अगले स्तर की आवश्यकताओं के द्वारा प्रेरित होते हैं। चलिए इस विचार को एक उदाहरण के साथ बेहतर ढंग से समझते हैं।

रूपा के बहुत ही ग़रीब परिवार से है। उसे कभी भी पर्याप्त भोजन, पानी, गर्माहट और विश्राम प्राप्त नहीं होता। मैस्लो के अनुसार, जब तक रूपा को यह विश्वास नहीं हो जाता कि उसे ये मूलभूत आवश्यकताएँ प्राप्त होती रहेंगी, वह अपने अगले स्तर की आवश्यकताओं – उसकी निरापदता की आवश्यकताएँ – के बारे में सोचेगी भी नहीं लेकिन जैसे ही रूपा को यह दृढ़ विश्वास हो जाएगा कि उसकी मूलभूत आवश्यकताएँ पूरी हो जाएँगी, वह अगले स्तर की ओर बढ़ जायेगी, और उसके बाद उसका व्यवहार सुरक्षा एवं निरापदता के लिए उसकी आवश्यकता द्वारा प्रेरित होगा। जैसे ही ये नई आवश्यकताएँ पूरी हो जाएँगी, रूपा एक बार फिर से अगले स्तर की ओर बढ़ जायेगी, और फिर वह संबंधों एवं मित्रों की अपनी आवश्यकताओं के द्वारा प्रेरित होगी। एक बार इन आवश्यकताओं की पूर्ति हो जाने पर, उसके बाद रूपा आवश्यकताओं के चौथे स्तर पर अपना ध्यान केन्द्रित करेगी – उसकी आदर की आवश्यकताएँ, जिसके बाद वह आवश्यकताओं के पाँचवे और अंतिम स्तर पर चली जायेगी – अपने पूरे सामर्थ्य को प्राप्त करने की इच्छा।

उपलब्धि प्रेरणा को समझना

अब हम जानते हैं कि लोग मूलभूत, मनोवैज्ञानिक और आत्मपूर्ति की आवश्यकताओं द्वारा प्रेरित होते हैं। हालाँकि, कुछ लोग अत्यधिक चुनौतीपूर्ण उपलब्धियों की प्राप्ति के द्वारा भी प्रेरित होते हैं। इसे उपलब्धि प्रेरणा या "उपलब्धि की आवश्यकता" भी कहते हैं।

प्रेरणा उपलब्धि का स्तर प्रत्येक व्यक्ति में भिन्न होता है। यह महत्वपूर्ण है कि व्यवसायियों में उच्च स्तर का प्रेरणा मौजूद हो – यानि किसी महत्वपूर्ण और अद्वितीय वस्तु की उपलब्धि की गहन इच्छा। यह भी समान रूप से महत्वपूर्ण है कि वे ऐसे लोगों को नियुक्त करें जो चुनौतियों और सफलता के द्वारा अत्यधिक प्रेरित हों।

- भारी वस्तुओं को उठाने और उठाने से बचने के लिए मशीनी साधन प्रदान करना
- खतरनाक कार्यों के लिए सुरक्षात्मक उपकरण को आसानी से उपलब्ध रखना
- आपातकालीन प्रस्थान द्वारों को निर्दिष्ट करना और साथ ही, यह भी सुनिश्चित करना कि वे आसानी से सुलभ हैं
- स्वास्थ्य कूटों को निर्धारित करना और यह सुनिश्चित करना कि उन्हें लागू किया जा रहा है
- कार्यक्षेत्र के भीतर और उसके आसपास नियमित सुरक्षा निरीक्षणों के अभ्यास का पालन करना
- सुनिश्चित करना कि नियमित भवन निरीक्षणों का संचालन किया जा रहा है
- कार्यक्षेत्र निरापदता पर विशेषज्ञ परामर्श प्राप्त करना और उसका पालन करना

गौर बातचीत योग्य कर्मचारी निरापदता आदतें

प्रत्येक कर्मचारी का यह उत्तरदायित्व है कि वह नियोक्ता द्वारा स्थापित सभी निरापदता प्रोटोकॉल का पालन करे. सभी कर्मचारियों को निम्नांकित कार्यों को करने की आदत डालनी होगी:

- असुरक्षित स्थितियों की सूचना सुपरवाइज़र को तुरंत देना
- ऐसे निरापदता संबंधी खतरों को पहचानना और उनकी सूचना देना जो फिसलने, ठोकर खाने और गिरने का कारण बन सकते हैं
- सुपरवाइज़र को सभी चोटों और दुर्घटनाओं की सूचना देना
- आवश्यकतानुसार सही सुरक्षात्मक उपकरण पहनना
- सीखना कि निरापदता उद्देश्यों के लिए प्रदान किए गए उपकरणों का उपयोग सही ढंग से कैसे करना है
- अन्य लोगों को जोखिम में डालने की संभावना रखने वाले कार्यों के बारे में जागरूक होना और उनसे बचना
- दिनभर में विश्राम के लिए छोटे-छोटे अवकाश लेना और सप्ताहभर में कार्य से थोड़े समय अवकाश लेना

टिप्स



- यह जानकारी रखना की कार्यक्षेत्र आपातकाल के समय किस आपातकालीन नंबर को कॉल करना है
- अव्यवस्थित रिक्तिकरणों से बचने के लिए रिक्तिकरण प्रशिक्षणों का नियमित रूप से अभ्यास करना

13.1.3 आत्मविश्लेषण – प्रवृत्ति, उपलब्धता प्रेरणा आत्मविश्लेषण: क्या है?

होगा और यह खोजना होगा कि आप वास्तव में किस प्रकार के व्यक्ति हैं। अपने व्यक्तित्व को समझने के इस प्रयास को ही आत्मविश्लेषण कहते हैं। इस प्रकार खुद का मूल्यांकन करने से आपके विकास में सहायता मिलेगी, और साथ ही, आप अपने भीतर उन पहलुओं को पहचान पाएँगे जिनमें और भी विकास या बदलाव की आवश्यकता है या फिर जिन्हें हटाया जाना चाहिए। अपने आप को और बेहतर समझने के लिए गौर करें कि आपको क्या अभिप्रेरित करता है, आपकी प्रवृत्ति कैसी है, और आपकी ताकतें एवं कमज़ोरियाँ क्या-क्या हैं। अपने सम्पूर्ण सामर्थ्य को वास्तव में प्राप्त करने के लिए आपको अपने अंतर्मन में गहराई से झाँकना

प्रेरणा क्या है?

सरल शब्दों में कहा जाए तो प्रेरणा ही आपके एक विशिष्ट ढंग से कार्य करने या व्यवहार करने का कारण है। यह समझना महत्वपूर्ण है कि हरेक व्यक्ति एक जैसी इच्छाओं के द्वारा प्रेरणा नहीं होता – लोग असंख्य, विभिन्न प्रकार की वस्तुओं से प्रेरणा होते हैं। मैस्लो के आवश्यकताओं के पदक्रम पर विचार कर हम इस तथ्य को बेहतर समझ सकते हैं।

मैस्लो का आवश्यकताओं का पदक्रम

प्रसिद्ध अमेरिकी मनोवैज्ञानिक अब्राहम मैस्लो यह जानने के इच्छुक थे कि लोगों को क्या प्रेरणा करता है। उनका विश्वास था कि लोगों की पाँच प्रकार की आवश्यकताएँ होती हैं, जो अत्यधिक

आपको क्या प्रेरित करता है?

वे कौन सी वस्तुएँ हैं जो आपको वास्तव में प्रेरित करती हैं? ऐसी पाँच वस्तुओं को सूचीबद्ध करें जो आपको वास्तव में प्रेरित करती हैं? याद रखें कि आपको ईमानदारी से उत्तर देना है!

मैं निम्नांकित द्वारा प्रेरित होता/होती हूँ:

उपलब्धि प्रेरणा सहित व्यवसायियों की विशेषताएँ

उपलब्धि प्रेरणा सहित व्यवसायियों की विशेषताओं की व्याख्या निम्नांकित रूप से की जा सकती है:

- व्यक्तिगत उपलब्धि के लिए जोखिम उठाने से न डरना
- लक्ष्य प्राप्ति के विषय में अत्यधिक दृढ़
- चुनौती दिया जाना पसंद है
- अत्यधिक साहसी
- भविष्य—उन्मुख
- अत्यधिक रचनात्मक एवं परिवर्तनात्मक
- लचीला एवं अनुकूलनीय
- अधीर — और अधिक उपलब्धि करने की
- लगातार इच्छा रखना
- नकारात्मक फीडबैक की तुलना में
- सकारात्मक फीडबैक को अधिक महत्व देना
- समस्याओं को सुलझाने के लिए खुद को
- व्यक्तिगत रूप से उत्तरदायी समझना

इसके बारे में विचार करें:

- आप में इनमें से कितनी विशेषताएँ मौजूद हैं?
- क्या आप ऐसे कुछ व्यवसायियों के बारे में सोच सकते हैं जिनमें ये विशेषताएँ प्रदर्शित होती हैं?

प्रवृत्ति क्या है?

अब जब हम यह समझ चुके हैं कि आत्मविश्लेषण के लिए अभिप्रेरण इतना महत्वपूर्ण क्यों है, चलिए ये देखें कि हमारी प्रवृत्ति हमें अपने आप को बेहतर ढंग से समझने में क्या भूमिका निभाती है। प्रवृत्ति की व्याख्या किसी व्यक्ति या किसी वस्तु के विषय में आपके सोचने और महसूस करने के झुकाव (सकारात्मक या नकारात्मक) के रूप में की जा सकती है। प्रवृत्ति जीवन के प्रत्येक पहलू में सफलता की नींव है। हमारी प्रवृत्ति हमारी सबसे अच्छी मित्र या सबसे बदतर शत्रु हो सकती है। अन्य शब्दों में:

“जीवन में केवल एक ही विकलांगता है, एवं वह है बुरी प्रवृत्ति.”

जब आप कोई व्यवसाय आरंभ करते हैं, तो यह सुनिश्चित रहता है कि आप व्यर्क रूप से विविध भावनाओं का सामना करेंगे, और ये कठिन दौर एवं असफलताओं से लेकर सुखद दौर एवं सफलताओं तक व्याप्त होंगे। आपकी प्रवृत्ति ही आपको कठिन दौर से गुज़रने में सहायता करेगी और आपको सफलता की ओर मार्गदर्शन प्रदान करेगी। प्रवृत्ति संक्रामक भी होती है। यह आपके आसपास सभी को प्रभावित करता है, आपके ग्राहकों से लेकर आपके कर्मचारियों को और यहाँ तक कि आपके निवेशकों को भी। सकारात्मक प्रवृत्ति आपके कार्यक्षेत्र में आत्मविश्वास विकसित करने में सहायता करती है जबकि नकारात्मक प्रवृत्ति आपके लोगों को हतोत्साहित करने का कारण बन सकती है।

सकारात्मक प्रवृत्ति कैसे विकसित करें

यहाँ अच्छी ख़बर यह है कि प्रवृत्ति एक चुनाव है। इसलिए, यदि हम निर्धारित कर लें कि हम चाहते हैं, तो हमारे लिए अपनी प्रवृत्ति को सुधारना, नियंत्रित करना और परिवर्तित करना संभव है। निम्नांकित सुझाव एक सकारात्मक मनोभाव विकसित करने में सहायता करते हैं:

- याद रखें कि आप अपनी प्रवृत्ति को नियंत्रित करते हैं, आपकी प्रवृत्ति आपको नियंत्रित नहीं करती।
- प्रतिदिन कम से कम 15 मिनट कुछ सकारात्मक सामग्री पढ़ने, देखने या सुनने में व्यतीत करें।
- ऐसे नकारात्मक लोगों से बचें जो केवल शिकायत करते हैं और खुद भी शिकायत करना बंद करें।
- अपनी शब्दावली में सकारात्मक शब्द जोड़कर उसे विस्तारित करें और नकारात्मक वाक्यांशों को अपने दिमाग से हटा दें।
- प्रशंसक बनें और खुद में, आपके जीवन में और एनी लोगों में क्या अच्छा है, इस पर अपना ध्यान केन्द्रित करें।
- खुद को एक पीड़ित के रूप में सोचना बंद करें और अग्रसक्रिय बनने की शुरुआत करें।
- खुद को सफल होते हुए और अपने लक्ष्यों को प्राप्त करते हुए दृश्य की कल्पना करें।

आपकी ताकतें एवं कमज़ोरियों क्या-क्या हैं?

आत्मविश्लेषण का एक अन्य तरीका है अपनी ताकतों और कमज़ोरियों को ईमानदारी से पहचानना। यह आपको अपनी ताकतों का उपयोग अपने लाभ के लिए करने और अपनी कमज़ोरियों को कम करने में सहायता करेगा। नीचे दिए गए दोनों स्तंभों में अपनी सारी ताकतों और कमज़ोरियों को लिखें। याद रखें, आपको आपने साथ ईमानदार रहना है!

ताकतें	कमज़ोरियाँ

टिप्स



- उपलब्धि प्रेरणा को सीखा जा सकता है।
- गलतियाँ करने से डरें नहीं।
- आरंभ किए हुए कार्य को पूरा करने के लिए खुद को प्रशिक्षित करें।
- बड़े सपने देखें।

13.1.4 ईमानदारी एवं कार्य नैतिकता: ईमानदारी क्या है?

ईमानदारी वह गुण है जिसके कारण व्यक्ति न्यायपूर्ण और सच्चा होता है। इसका अर्थ है ऐसे ढंग से बोलना और कार्य करना जिससे विश्वास उत्पन्न होता है। ईमानदार के रूप में वर्णित किए जाने वाले व्यक्ति को एक सच्चे और निष्कपट व्यक्ति के रूप में और साथ ही, एक ऐसे व्यक्ति के रूप में देखा जाता है जो धूर्त या चालाक नहीं है और न ही चोरी या धोखेबाजी करता है। ईमानदारी के दो आयाम होते हैं – एक है संचार में ईमानदारी और दूसरा है व्यवहार में ईमानदारी।

ईमानदारी एक अत्यधिक महत्वपूर्ण विशेषता है क्योंकि इसके कारण मन की शांति प्राप्त होती है और यह विश्वास के आधार पर संबंधों का विकास करता है। दूसरी ओर, बेईमान होने से चिंता उत्पन्न होती है

ईमानदार लोगों के गुण

ईमानदार व्यक्तियों में कुछ विशिष्ट विशेषताएँ होती हैं। ईमानदार व्यक्तियों में मौजूद कुछ सामान्य गुण निम्नांकित हैं:

1. वे इस बात की चिंता नहीं करते कि अन्य व्यक्ति उनके बारे में क्या सोचते हैं। वे वास्तव में जो हैं, खुद को वैसे ही प्रदर्शित करने में विश्वास रखते हैं – वे इस बात पर ध्यान नहीं देते कि उनके व्यक्तित्व के कारण उन्हें पसंद किया जा रहा है या नहीं।

2. वे अपने विश्वासों की रक्षा के लिए तैयार रहते हैं। वे अपनी ईमानदार राय पेश करने से बिल्कुल भी नहीं हिचकिचाते, भले ही उन्हें इस बात की जानकारी हो कि उनका दृष्टिकोण अल्पसंख्यकों के दृष्टिकोण से मेल खाता है।
3. वे मानअपमानबोध से परे होते हैं। इसका अर्थ है कि वे अपने ईमानदार विचारों के कारण अन्य व्यक्तियों द्वारा आलोचना किए जाने से प्रभावित नहीं होते।
4. वे विश्वासपूर्ण, अर्थपूर्ण और स्वस्थ मित्रता गढ़ते हैं। सामान्यतः, ईमानदार व्यक्ति अपने आप को ईमानदार मित्रों से घेरे रखते हैं। उन्हें यह दृढ़ विश्वास होता है कि उनके मित्र उनके साथ हमेशा सच्चे और निष्कपट बने रहेंगे।
5. उनके साथी उन पर विश्वास करते हैं। उन्हें ऐसे व्यक्तियों के रूप में देखा जाता है जिन पर सच्चे और निष्कपट प्रतिपुष्टि एवं परामर्श के लिए विश्वास किया जा सकता है।

व्यवसायियों में ईमानदारी का महत्व

व्यवसायियों में सबसे महत्वपूर्ण विशेषताओं में से एक है ईमानदारी। जब व्यवसायी अपने ग्राहकों, कर्मचारियों और निवेशकों के साथ ईमानदार रहते हैं, तो इससे यह प्रदर्शित होता है कि वे जिन व्यक्तियों के साथ कार्य करते हैं उनका वे सम्मान करते हैं। यह भी महत्वपूर्ण है कि व्यवसायी अपने खुद के साथ भी ईमानदार बने रहें। आइए देखें कि किस प्रकार से ईमानदार बने रहना व्यवसायियों के लिए बहुत बड़े लाभों का कारण बनता है।

- **ग्राहकों के साथ ईमानदारी:** जब व्यवसायी अपने ग्राहकों के साथ ईमानदार रहते हैं, तो यह अधिक मज़बूत संबंधों का कारण बनता है, जो परिणामस्वरूप व्यावसायिक विकास और अधिक मज़बूत ग्राहक नेटवर्क का निर्माण करते हैं।
- **ईमानदारी और कर्मचारी:** जब व्यवसायी अपने कर्मचारियों के साथ ईमानदार संबंध बनाते हैं, तो परिणामस्वरूप, कार्यक्षेत्र में अधिक पारदर्शिता आती है, जो कि उच्चतर कार्य प्रदर्शन और बेहतर परिणाम में परिणत होते हैं।
- **ईमानदारी और निवेशक:** व्यवसायियों के लिए, निवेशकों के साथ ईमानदार बने रहने का अर्थ केवल ताकतों को साझा करने ही नहीं बल्कि वर्तमान और संभावित कमज़ोरियों, समस्या क्षेत्रों एवं समाधान नीतियों को खुलकर प्रकट करना भी है। इस बात को ध्यान में रखें कि निवेशकों के पास स्टार्टअप के विषय में ढेर सारा अनुभव होता है और वे इस बात से अवगत होते हैं कि सभी नाइ कंपनियों में समस्याएँ होती हैं, यह दावा करना कि सबकुछ सम्पूर्ण रूप से बढ़िया है और निर्बाध रूप से चल रहा है, अधिकांश निवेशकों के लिए ख़तरा का चिह्न प्रतीत होता है।
- **अपने खुद के साथ ईमानदारी:** अपने खुद के साथ बेईमान होने से भयानक परिणाम हो सकते हैं, और विशेषकर जब ऐसा व्यवसायियों के मामले में हो। व्यवसायियों को सफल होने के लिए, यह महत्वपूर्ण है कि वे अपनी परिस्थिति के विषय में हमेशा वास्तविक बने रहें, और अपने उद्यम के प्रत्येक पहलू को सटीक रूप से उसके वास्तविक स्वरूप के लिए आँक सकें।

कार्य नैतिकता क्या है?

कार्यक्षेत्र में नैतिक बने रहने का अर्थ है अपने सभी निर्णयों और संचारों में ईमानदारी, सत्यनिष्ठा एवं सम्मान जैसे मूल्यों को प्रदर्शित करना। इसका अर्थ है कि झूठ बोलने, धोखा देने और चोरी करने जैसे नकारात्मक गुणों को प्रदर्शित न करना। कार्यक्षेत्र नैतिकता किसी भी कंपनी की लाभकारिता में एक बड़ी भूमिका निभाती है। यह किसी उद्यम के लिए उतना ही महत्वपूर्ण है जितना कि उच्च मनोबल और सामूहिक कार्य। इसलिए अधिकांश कंपनियाँ विशिष्ट कार्यक्षेत्र नैतिकता दिशानिर्देश स्थापित करती हैं जिनका उनके कर्मचारियों द्वारा पालन किया जाना अनिवार्य होता है। इन दिशानिर्देशों का वर्णन कंपनी की कर्मचारी पुस्तिका में विशिष्ट रूप से किया गया होता है।

दृढ़ कार्य नैतिकता के तत्व

व्यवसायी के लिए यह अनिवार्य है कि वे दृढ़ कार्य नैतिकता का प्रदर्शन तो करें ही, साथ ही, केवल उन्हीं व्यक्तियों को नियुक्त करें जो कार्यक्षेत्र में समान स्तर के नैतिक व्यवहार में विश्वास रखते हैं और उसका प्रदर्शन भी करते हैं। दृढ़ कार्य नैतिकता के कुछ तत्व निम्नांकित हैं:

- **व्यावसायिकता:** इसमें आप खुद को किस प्रकार एक कॉर्पोरेट व्यवस्था में प्रस्तुत करते हैं से लेकर आप कार्यक्षेत्र में अन्य व्यक्तियों से किस प्रकार व्यवहार करते हैं, शामिल है।
- **सम्मान:** इसका अर्थ है बिना इसकी परवाह किए कि परिस्थित कितनी तनावपूर्ण या अस्थिर है, संतुलित और व्यवहारकुशल बने रहना।
- **निर्भरशीलता:** इसका अर्थ है अपने वायदों को हमेशा पूरा करना, भले ही वह किसी मीटिंग के लिए समय पर आने या किसी कार्य को समय पर प्रतिपादित करने से संबंधित हो।
- **निष्ठा:** इसका अर्थ है निर्दिष्ट कार्य पूरा न हो जाने तक हार न मानना, और कार्य को उत्कृष्टता के संभव उच्चतर स्तर पर पूरा करना।
- **दृढ़ता:** इसका अर्थ है बाधाओं को खुद को रोकने की अनुमति न देकर उन्हें चुनौतियों को रूप में स्वीकार करना, और वांछित परिणामों की प्राप्ति के लिए उद्देश्य एवं लचीलेपन के साथ आगे कदम बढ़ाते जाना।
- **जवाबदेही:** इसका अर्थ है अपने कार्यों और उनके परिणामों के लिए दायित्व लेना और अपनी गलतियों के लिए बहाने न बनाना।
- **विनम्रता:** इसका अर्थ है सभी के प्रयासों और कठिन परिश्रम को मान्यता देना, एवं उपलब्धियों के लिए श्रेय को साझा करना।

कार्य नैतिकता को बढ़ावा कैसे दें

एक व्यवसायी के रूप में, आपके लिए यह महत्वपूर्ण है कि आप स्पष्ट रूप से उस व्यवहार के प्रकार को परिभाषित करें जिसकी अपेक्षा आप कार्यक्षेत्र में प्रत्येक टीम सदस्य से करते हैं। आपको यह स्पष्ट कर देना चाहिए कि आप कर्मचारियों से सकारात्मक कार्य नीतिशास्त्र के प्रदर्शन की अपेक्षा रखते हैं, जैसे कि:

- **ईमानदारी:** किसी व्यक्ति को निर्दिष्ट किया गया समस्त कार्य पूर्ण ईमानदारी के साथ, धोखे और झूठ के बिना पूरा किया जाना चाहिए।
- **अच्छी प्रवृत्ति:** समस्त टीम सदस्यों को आशावादी, जोशपूर्ण, और सकारात्मक होना चाहिए।
- **विश्वसनीयता:** कर्मचारियों से जहाँ, जब उपस्थित होना अपेक्षित है, उन्हें वहाँ, तब उपस्थित रहना चाहिए।
- **अच्छी कार्य आदतें:** कर्मचारियों को हमेशा रुचिपूर्ण ढंग से तैयार होना चाहिए, कभी भी अनुचित भाषा का उपयोग नहीं करना चाहिए, हमेशा व्यावसायिक आचरण करना चाहिए, आदि।
- **पहल:** केवल न्यूनतम दायित्व पूरे करना ही पर्याप्त नहीं है। प्रत्येक टीम सदस्य को अग्रसक्रिय होना होगा और पहल करने की इच्छा का प्रदर्शन करना होगा।
- **विश्वसनीयता:** विश्वास पर समझौता नहीं किया जा सकता। यदि किसी कर्मचारी पर विश्वास करना संभव नहीं है, तो उस कर्मचारी को छोड़कर जाने के लिए कहना ही उचित है।
- **सम्मान:** कर्मचारियों को कंपनी, कानून, अपने कार्य, अपने सहकर्मियों और खुद का सम्मान करना होगा।
- **सत्यनिष्ठ:** प्रत्येक टीम सदस्य को पूर्ण रूप से नीतिपरक होना चाहिए और उसे अपना व्यवहार हमेशा निष्कपट रखना होगा।
- **कुशलता:** कुशल कर्मचारी कंपनी के विकास में सहायक होते हैं जबकि अकुशल कर्मचारियों के कारण समय और संसाधन की बर्बादी होती है।

टिप्स



- जब कोई व्यक्ति आपसे सच बात कहे और जो भी आप सुनें वह आपको अच्छा न लगे, तो गुस्सा न कर।
- अपनी गलतियों का दायित्व स्वीकार करने के लिए हमेशा तत्पर रह।

13.1.5 रचनात्मकता एवं नवप्रवर्तन: रचनात्मकता क्या है?

रचनात्मकता का अर्थ है लीक से हटकर सोचना। इसका अर्थ है चीजों को नए तरीकों से या फिर भिन्न-भिन्न दृष्टिकोणों से देखना, और फिर उन विचारों को वास्तविकता में रूपांतरित करना। रचनात्मकता में दो भाग शामिल हैं: सोचना और उत्पादन करना। आपके पास केवल विचार होने से आप कल्पनाशील बनते हैं, रचनात्मक नहीं। हालाँकि, आपके पास कोई विचार हो और आप उस पर अमल करें, तो आप रचनात्मक कहलायेंगे।

अत्यधिक रचनात्मक लोगों की विशेषताएँ

अत्यधिक रचनात्मक लोगों की कुछ विशेषताएँ निम्नांकित हैं:

- वे कल्पनाशील और चंचल होते हैं
- वे समस्याओं को दूसरे दृष्टिकोणों से देखते हैं।
- वे छोटी-छोटी बातों का भी ध्यान रखते हैं
- उनमें बोरियत के प्रति बहुत कम सहनशक्ति होती है
- उन्हें नियम और नियमित कार्यक्रम पसंद नहीं होते
- वे दिन में सपने देखना बहुत पसंद करते हैं।
- वे अत्यंत जिज्ञासु होते हैं

नवप्रवर्तन क्या है?

नवप्रवर्तन के लिए बहुत सारी विभिन्न परिभाषाएँ हैं। सरल शब्दों में, नवप्रवर्तन का अर्थ है किसी विचार को एक ऐसे समाधान में परिवर्तित करना जो मूल्यवर्धन करे। इसका अर्थ यह भी हो सकता है कि किसी नए उत्पाद, सेवा या प्रक्रिया को लागू कर या किसी वर्तमान उत्पाद, सेवा या प्रक्रिया में उल्लेखनीय ढंग से सुधार कर मूल्यवृद्धि करना।

अत्यधिक परिवर्तनात्मक लोगों की विशेषताएँ

अत्यधिक परिवर्तनात्मक लोगों की कुछ विशेषताएँ निम्नांकित हैं:

- वे कार्यों को भिन्न तरीकों से करना पसंद करते हैं
- वे शार्टकट लेने में विश्वास नहीं रखते
- वे अपरंपरागत होने से नहीं डरते
- वे अत्यधिक अग्रसक्रिय और हठी होते हैं
- वे सुव्यवस्थित, सतर्क और जोखिम-विरुद्ध होते हैं

टिप्स



- अपने रचनात्मक कार्य से नियमित अवकाश लें ताकि आप खुद को फिर से तरोताजा कर सकें और एक नया दृष्टिकोण प्राप्त कर सकें।
- अक्सर आदर्श बनाएँ, उनकी जाँच करें, उनके लिए प्रतिपुष्टि प्राप्त करें, और उनमें आवश्यक परिवर्तन करें।

13.1.6 समय प्रबंधन: समय प्रबंधन क्या है?

समय प्रबंधन आपके अपने समय को व्यवस्थित करने और यह निश्चित करने की प्रक्रिया है कि आप विभिन्न गतिविधियों के बीच अपने समय को किस प्रकार से निर्दिष्ट कर सकते हैं। अच्छा समय प्रबंधन होशियारी से कार्य करने (कम समय में अधिक कार्य करवाना) और कठिन परिश्रम करना (अधिक कार्य करवाने के लिए अधिक समय तक कार्य करना) के बीच का अंतर है।

कुशल समय प्रबंधन से कुशल कार्य उत्पादन का परिणाम प्राप्त होता है, तब भी जब आपको कठिन समयसीमाओं और उच्च दबाव युक्त परिस्थितियों का सामना करना हो। दूसरे ओर, अपने समय को कुशलतापूर्वक प्रबंधित न कर पाने का परिणाम अकुशल उत्पादन के रूप में सामने आता है और तनाव एवं चिंता में वृद्धि करता है।

समय प्रबंधन के लाभ

समय प्रबंधन से विशाल लाभ प्राप्त हो सकते हैं, जैसे कि:

- अधिक उत्पादकता
- उच्चतर कुशलता
- बेहतर व्यावसायिक प्रतिष्ठा
- तनाव में कमी
- करियर में उन्नति की उच्चतर संभावनाएँ
- लक्ष्य प्राप्ति के लिए अधिक अवसर

समय प्रबंधन कुशलतापूर्वक न करने से अवांछित परिणाम हो सकते हैं, जैसे कि:

- समयसीमाओं को चूक जाना
- अकुशल कार्य उत्पादन
- बेकार गुणवत्ता युक्त कार्य
- बेकार व्यावसायिक प्रतिष्ठा
- ठप हो चुका करियर
- तनाव और चिंता में वृद्धि

प्रभावी समय प्रबंधकों की विशेषताएँ

प्रभावी समय प्रबंधकों की कुछ विशेषताएँ निम्नांकित हैं:

- वे परियोजनाओं को शीघ्र आरंभ करते हैं
- वे कार्यों को विशिष्ट समयसीमाओं के साथ चरणों में विभाजित करते हैं
- वे दैनिक लक्ष्यों की स्थापना करते हैं
- वे लगातार लंबे समय के लक्ष्यों की समीक्षा करते हैं
- बेहतर परिणाम प्राप्त करने के लिए वे योजनाओं में आवश्यकतानुसार संशोधन करते हैं
- आवश्यकता होने पर वे वैकल्पिक समाधानों के बारे में विचार करते हैं
- वे लचीले और खुले विचारों के होते हैं
- आवश्यकतानुसार वे सहायता की माँग करते हैं
- यदि उन्हें किसी से सहायता की आवश्यकता होने वाली हो, तो वे इसकी सूचना पहले ही दे देते हैं
- वे बैकअप प्लान बनाते हैं
- उन्हें "नहीं" कहने के तरीके की जानकारी होती है

प्रभावी समय प्रबंधन तकनीकें

कुछ समय प्रबंधन तकनीकों का पालन कर आप अपने समय को बेहतर ढंग से प्रबंधित कर सकते हैं। कुछ उपयोगी सुझाव निम्नांकित हैं:

- अपने दिन को नियोजित करें और साथ ही, रुकावटों के लिए भी योजना बनाएँ। अपनी समय योजना को तैयार करने के लिए खुद को कम से कम 30 मिनट का समय दें। अपनी योजना में रुकावटों के लिए कुछ समय अलग से रखें।
- जब आपको एक विशिष्ट मात्रा का कार्य पूरा करना हो, तो एक "तंग न करें" का संकेत लगाएँ।
- अपने दिमाग को सभी प्रकार की ध्यान भटकाने वाली बातों से दूर ले जाएँ। बजते हुए फ़ोन को अनसुना करने के लिए खुद को प्रशिक्षित करें, चैट संदेशों का उत्तर न दें और सोशल मीडिया साइट से डिस्कनेक्ट कर दें।
- अपने कार्य को अन्य व्यक्तियों को सौंपें। यह न केवल आपके कार्य को शीघ्र पूरा करने में सहायक होगा बल्कि आपको अपने आसपास के लोगों के द्वितीय कौशल एवं क्षमताओं को भी दिखाएगा।
- टालना बंद करें। खुद को याद दिलाते रहें कि टालने की इच्छा केवल असफलता के भय के कारण या इस विश्वास के कारण उत्पन्न होती है कि आप कार्यों को उतनी अच्छे ढंग से नहीं कर पाएँगे जितनी अच्छे ढंग से आप करना चाहते हैं।
- प्राथमिकता निर्धारित करें। पूरा करने वाले प्रत्येक कार्य को उसकी तात्कालिकता या महत्व के स्तर के क्रम में सूचीबद्ध करें। उसके बाद, प्रत्येक कार्य को बारी-बारी से पूरा करते जाएँ।
- अपनी कार्य गतिविधियों के लिए एक लॉग बनाएँ। इस लॉग का विश्लेषण करें ताकि आपको यह समझने में सहायता प्राप्त हो सके कि आप कितने कुशल हैं, और प्रतिदिन कितना समय बर्बाद हो रहा है।
- समय की बर्बादी को कम करने के लिए समय प्रबंधन लक्ष्य बनाएँ।

टिप्स



- हमेशा सबसे महत्वपूर्ण कार्यों को पहले पूरा करें।
- हर रात कम से कम 7-8 घंटे की नींद लें।
- अपने दिन की शुरुआत शीघ्र करें।
- छोटी-छोटी अनावश्यक बातों पर अत्यधिक समय बर्बाद न करें।
- आप जो भी कार्य करने का दायित्व लें, उस प्रत्येक कार्य के लिए एक समय सीमा निर्धारित करें।
- कार्यों के बीच-बीच में विश्राम करने के लिए कुछ समय निकालें।

13.1.7 क्रोध प्रबंधन: क्रोध प्रबंधन क्या है?

क्रोध प्रबंधन वह प्रक्रिया है जिसमें निम्नांकित शामिल हैं:

1. आपको या किसी और व्यक्ति को गुस्सा आ रहा है, इन लक्षणों की पहचान करना सीखना
 2. परिस्थिति को सकारात्मक ढंग से शांत करने के लिए कार्यवाही का सर्वोत्तम तरीका अपनाना।
- क्रोध प्रबंधन का अर्थ यह नहीं है कि आप गुस्से को दबा दें।

क्रोध प्रबंधन का महत्व

गुस्सा सम्पूर्ण रूप से एक सामान्य मानव भावना है। वास्तव में, यदि गुस्से को ठीक ढंग से प्रबंधित किया जाए, तो इसे एक स्वस्थ भावना माना जा सकता है। हालाँकि, यदि इसे नियंत्रण में न रखा जाए, तो गुस्सा हमें अनुचित रूप से कार्य करने के लिए बाध्य करता है और हमें कुछ ऐसा कहने या करने के लिए विवश कर सकता है जिसके विषय में बाद में हम संभवतः पछताएँ।

अत्यधिक गुस्सा:

- **आपको शारीरिक रूप से चोट पहुँचा सकता है:** इससे हृदय रोग, डायबिटीज़, दुर्बल प्रतिरक्षा प्रणाली, अनिद्रा और उच्च रक्तचाप होता है।
- **आपको मानसिक रूप से चोट पहुँचा सकता है:** यह आपकी विचारशक्ति को उलझन में डाल सकता है और तनाव, अवसाद और मानसिक स्वास्थ्य समस्याओं का कारण बन सकता है।
- **आपके करियर को नुकसान पहुँचा सकता है:** यह आपके सहकर्मियों, वरिष्ठों, ग्राहकों को आपसे दूर कर सकता है और आपकी आदर में कमी का कारण बन सकता है।
- **आपके संबंधों को नुकसान पहुँचा सकता है:** इसके कारण आपके परिवार और मित्रों के लिए आप पर विश्वास करना, आपके साथ ईमानदार रहना और आपके आसपास सहज महसूस करना कठिन हो जाता है।

इसलिए क्रोध प्रबंधन या गुस्से को उचित रूप से प्रबंधित करना इतना महत्वपूर्ण है।

क्रोध प्रबंधन कार्यनीतियों

ये रहीं कुछ कार्यनीतियाँ जो आपको अपना गुस्सा नियंत्रित करने में सहायता कर सकती हैं:

कार्यनीति 1: विश्राम करना

गुस्से से भरी भावनाओं को शांत करने में गहरी साँस लेने और तनावमुक्त करने वाले चित्रों को देखने जैसी सरल गतिविधियाँ उत्कृष्ट परिणाम देती हैं। इस सरल साँस लेने के व्यायाम को

आज़माकर देखें:

1. अपने डायफ्राम से गहरी साँस लें (अपनी छाती से साँस न लें)
2. अपनी साँस को अपने पेट से आते हुए की कल्पना करें

3. कोई शांत करने वाला शब्द दोहराते रहें जैसे कि "रिलैक्स" या "आराम से" (शब्द को दोहराते समय गहरी सांस लेते रहना याद रखें)
4. अपने मन में किसी तनावमुक्त करने वाले क्षण की विचारते रहें (यह क्षण आपकी याददाश्त से या कल्पना से हो सकता है)

इस विश्राम की तकनीक का दैनिक रूप से पालन करें, विशेषकर उस समय जब आप यह महसूस करें कि आपको गुस्सा आना आरंभ हो रहा है।

कार्यनीति 2: संज्ञानात्मक पुनर्गठन

संज्ञानात्मक पुनर्गठन का अर्थ है आपके विचार करने के तरीके में परिवर्तन लाना। गुस्सा आपको गाली देने, अपशब्द बोलने, बढ़ाचढ़ाकर बोलने और नाटकीय ढंग से व्यवहार करने के लिए विवश कर सकता है। ऐसा होने पर, खुद को अपने गुस्सेभरे विचारों को अधिक तर्कसंगत विचारों से बदलने के लिए बाध्य करें। उदाहरण के लिए, यह सोचने के बजाय कि "सबकुछ बर्बाद हो गया", अपने मनोभाव को परिवर्तित करें और खुद से कहें कि "अभी सबकुछ समाप्त नहीं हुआ है और गुस्सा करने से इस समस्या का समाधान नहीं निकलेगा"।

कार्यनीति 3: समस्या का समाधान करना

ऐसी किसी समस्या पर गुस्सा होना जिसे आप नियंत्रित नहीं कर सकते, एक पूर्ण रूप से स्वाभाविक प्रतिक्रिया है। कभी-कभी, ऐसा हो सकता है कि भले ही आप कितना भी प्रयास कर लें, आप जिस समस्या का सामना कर रहे हैं उसका कोई समाधान ही न हो। ऐसे मामलों में, उस समस्या का समाधान करने पर ध्यान केन्द्रित करना बंद करें, और इसके बजाय उससे निपटने और उसका सामना करने पर अपना पूरा ध्यान लगाएँ। खुद को याद दिलाएँ कि आप इस परिस्थिति से निपटने के लिए अपने सर्वश्रेष्ठ प्रयास करेंगे, लेकिन यदि आप वांछित समाधान प्राप्त करने में सफल न हुए तो आप खुद को इसके लिए उत्तरदायी नहीं ठहराएँगे।

कार्यनीति 4: बेहतर संचार

जब आप गुस्से में होते हैं, तो गुलत निष्कर्षों पर शीघ्र पहुँचना बहुत आसान होता है। ऐसे मामले में, आपको खुद को प्रतिक्रिया देने से रोकना होगा, और कुछ भी कहने से पहले ध्यान से यह विचार करना होगा कि आप क्या कहना चाहते हैं। आपके मन में जो भी बात आये, उसे झट कहने से बचें। खुद को बाध्य करें यह ध्यान से सुनने के लिए कि दूसरा व्यक्ति क्या कह रहा है। उसके बाद, अपनी प्रतिक्रिया देने से पहले बातचीत पर गौर करें।

कार्यनीति 5: अपने परिवेश को बदलना

यदि आप पाएँ कि आपके गुस्से का कारण आपके परिवेश में निहित है, तो अपने परिवेश से खुद को थोड़े समय के लिए अलग करने का प्रयास करें। अपने लिए कुछ व्यक्तिगत समय सुरक्षित करने का एक सक्रिय निर्णय लें, विशेष रूप से व्यस्त और तनावपूर्ण दिनों में। यहाँ तक कि थोड़ा सा शांत या एकाकी समय भी आपको शांत करने के लिए अवश्य सहायक सिद्ध होगा।

क्रोध प्रबंधन के लिए टिप्स

निम्नांकित सुझाव आपको अपने गुस्से को नियंत्रण में रखने के लिए सहायक होंगे: गुस्से में कुछ भी बोलने से पहले अपने विचारों को एकजुट करने के लिए थोड़ा समय लें। जब आप शांत हो जाएँ, तब अपने गुस्से के कारण को निश्चयात्मक लेकिन गैर झगड़ालू ढंग से व्यक्त करें। जब आपको महसूस हो कि आपको गुस्सा आ रहा है, तो दोड़ने या तेज़ गति से चलकदमी करने जैसे

किसी प्रकार का शारीरिक व्यायाम करें।

छोटे-छोटे अवकाशों को अपनी दिनचर्या का भाग बनाएँ, विशेष रूप से तनावपूर्ण दिनों में।

अपना ध्यान इस बात पर केन्द्रित करने की बजाय कि समस्या के कारण आपको गुस्सा आ रहा है, इस बात पर अपना ध्यान लगाएँ कि आपको गुस्सा दिलाने वाली समस्या का कैसे समाधान किया जाए।

टिप्स

- जो व्यक्ति आपको गुस्सा दिलाते हैं उनके विरुद्ध द्वेष की भावना रखने के बजाय उन्हें क्षमा करने का प्रयास करें।
- तानों और अपमानजनक भाषा के उपयोग से बचें। इसके स्थान पर, अपनी निराशा के कारण को विनम्र और परिपक्व ढंग से समझाने का प्रयास करें।

13.1.8 तनाव प्रबंधन: तनाव क्या है?

हम "तनाव में हैं", ऐसा हम तब कहते हैं जब हम खुद को काम के बोझ टेल दबा हुआ महसूस करते हैं और इस विषय में अनिश्चित होते हैं कि हमें जो दायित्व सौंपे गए हैं, इन्हें संभालने के लिए हम सक्षम हैं भी या नहीं। ऐसा कुछ भी जो हमारे हित को चुनौती दे या उकसे लिए खतरा बने, तनाव के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। यहाँ यह ध्यान देना आवश्यक है कि तनाव अच्छा और बुरा दोनों हो सकता है। एक ओर जहाँ अच्छा तनाव हमें आगे बढ़ने के लिए प्रेरित करता है, दूसरी ओर नकारात्मक तनाव हमारे मानसिक और शारीरिक स्वास्थ्य दोनों को नुकसान पहुँचाता है। इसलिए नकारात्मक तनाव को कुशलतापूर्वक प्रबंधित करना इतना महत्वपूर्ण है।

तनाव के कारण

तनाव, आंतरिक और बाहरी दोनों कारणों से हो सकता है।

तनाव के आंतरिक कारण

- लगातार चिंता करना
- निराशावाद
- कठोर मानसिकता
- नकारात्मक आत्मवार्ता
- अवास्तविक अपेक्षाएँ
- पूर्णरूप से शामिल या पूर्णरूप से बाहर प्रवृत्ति

तनाव के बाहरी कारण

- जीवन में प्रमुख परिवर्तन
- कार्य या स्कूल में कठिनाइयाँ
- संबंधों में कठिनाइयाँ
- वित्तीय कठिनाइयाँ
- अत्यधिक कार्य की मात्रा
- अपने बच्चों और/या परिवार के विषय में चिंता करना

तनाव के लक्षण

तनाव की उपस्थिति कई तरीकों से व्यक्त हो सकती है। तनाव के संज्ञानात्मक, भावनात्मक, शारीरिक और स्वभाव संबंधी लक्षणों पर एक नज़र डालें।

संज्ञात्मक (मानसिक) लक्षण	भावात्मक लक्षण
<ul style="list-style-type: none"> • याददाश्त की समस्याएँ • एकाग्रता की समस्याएँ • निर्णय लेने की क्षमता का अभाव • निराशावाद • चिंता • लगातार चिंता करना 	<ul style="list-style-type: none"> • अवसाद • व्याकुलता • चिड़चिड़ापन • अकेलापन • चिंता • गुस्सा

शारीरिक लक्षण	स्वभाव संबंधी लक्षण
<ul style="list-style-type: none"> • लगातार दर्द और कष्ट • दस्त या कब्ज • उबकाई • चक्कर आना • छाती में दर्द और/या तेज़ हृदयगति • अक्सर सर्दी या बुखार जैसे अहसास 	<ul style="list-style-type: none"> • भूख लगने में बढ़ोतरी या कमी • अत्यधिक सोना या अपर्याप्त सोना • सामाजिक रूप से अलग हो जाना • उत्तरदायित्वों को अनदेखा करना • शराब या सिगरेट का सेवन • नाखून चबाना, व्यग्रता से चलते-फिरते रहना, आदि जैसे परेशान आदतें

तनाव प्रबंधन के लिए टिप्स

निम्नांकित सुझाव आपके तनाव प्रबंधन के लिए सहायक सिद्ध होंगे:

- उन विभिन्न तरीकों को लिख लें जिनके माध्यम से आप अपने तनाव के विभिन्न स्रोतों को संभाल सकते हैं।
- याद रखें कि आप सबकुछ नियंत्रित तो नहीं कर सकते, लेकिन आप अपनी प्रतिक्रिया को अवश्य नियंत्रित कर सकते हैं।
- गुरसे से, रक्षात्मक ढंग से या निष्क्रिय होकर प्रतिक्रिया देने के बजाय अपनी भावनाओं, विचारों और विश्वासों की चर्चा करें।
- जैसे ही आप तनावग्रस्त होने लगें, ध्यान लगाने, योग या ताई ची जैसी तनावमुक्त करने की तकनीकों का अभ्यास करें।
- अपने दिन के कुछ भाग को व्यायाम करने के लिए लगाएँ।
- स्वस्थ भोज्य पदार्थों का सेवन कर जैसे कि फल और सब्जियाँ। अस्वास्थ्यकर भोज्य पदार्थों से बचें, विशेष रूप से जिनमें अत्यधिक मात्रा में चीनी शामिल होती है।
- अपने दिन को नियोजित करें ताकि आप अपने समय को कम तनाव के साथ बेहतर ढंग से प्रबंधित कर सकें।
- आवश्यकतानुसार, लोगों और वस्तुओं को "नहीं" कहें।
- अपने शौक और रुचियों को पूरा करने के लिए समय निर्धारित करें।
- सुनिश्चित करें कि आप हर रात कम से कम 7-8 घंटे की नींद लें।
- अपने कैफीन सेवन की मात्रा में कमी लाएँ।
- परिवार और मित्रों के साथ व्यती करने वाले समय में वृद्धि करें।

टिप्स



- भले ही आप तनावग्रस्त हों, खुद को मुस्कुराने के लिए बाध्य करें। मुस्कुराने से हम तनावमुक्त और खुश महसूस करते हैं।
- खुद को पीड़ित के रूप में महसूस करना और सोचना बंद करें। अपनी प्रवृत्ति में परिवर्तन लाएँ और अग्रसक्रिय होने पर ध्यान केन्द्रित करें।

यूनिट 13.2. डिजिटल साक्षरता: पुनरावृत्ति

यूनिट के उद्देश्य



इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. कंप्यूटर के मूलभूत भागों की पहचान करने में
2. कीबोर्ड के मूलभूत भागों की पहचान करने में
3. मूलभूत कंप्यूटर शब्दावलियों को याद करने में
4. मूलभूत कंप्यूटर शब्दावलियों को याद करने में
5. एमएस ऑफिस (MS Office) के प्रमुख ऐप्लिकेशन की चर्चा करने में
6. माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक (Microsoft Outlook) के लाभों की चर्चा करने में
7. विभिन्न प्रकार के ई-कॉमर्स की चर्चा करने में
8. रिटेलर और ग्राहकों के लिए ई-कॉमर्स के लाभों को सूचीबद्ध करने में
9. डिजिटल इंडिया अभियान किस प्रकार भारत में ई-कॉमर्स को बढ़ावा देने में सहायक होगा, इस पर चर्चा करने में
10. किसी ई-कॉमर्स प्लेटफार्म पर आप किस प्रकार एक उत्पाद या सेवा की बिक्री करेंगे, इसकी व्याख्या करने में

13.2.1 कंप्यूटर एवं इंटरनेट के मूल तत्व: कंप्यूटर के मूलभूत भाग



आकृति 10.2.1 कंप्यूटर के भाग

- **सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट (सीपेयू):** कंप्यूटर का मस्तिष्क। यह प्रोग्राम के निर्देशों की व्याख्या करता है और उन्हें पूरा करता है।
- **हार्ड ड्राइव:** एक ऐसा उपकरण जो विशाल मात्रा में डेटा भंडारित करता है।
- **मॉनिटर:** एक ऐसा उपकरण जो कंप्यूटर स्क्रीन को शामिल करता है जहाँ जानकारी को दृष्टिगत रूप से प्रदर्शित किया जाता है।
- **माउस:** एक हाथ में पकड़ा जाने वाला उपकरण जिसका उपयोग मॉनिटर पर आइटम की ओर संकेत करने के लिए होता है।
- **स्पीकर:** वे उपकरण जो आपको कंप्यूटर से ध्वनियाँ सुनने में सक्षम करते हैं।
- **प्रिंटर:** ऐसा उपकरण जो कंप्यूटर से आउटपुट को छपाई किए गए कागज़ के डॉक्यूमेंट में परिवर्तित करता है।

कीबोर्ड के मूलभूत भाग



- **तीर के निशान वाले (एरो) कीज़:** अपने कर्सर को चलाने के लिए इन कीज़ को दबाएँ।
- **स्पेस बार:** एक रिक्त स्थान जोड़ता है।
- **एंटर/रिटर्न:** आपके कर्सर को नई पंक्ति पर ले जाता है।
- **शिफ्ट:** यदि आप कोई बड़ा अक्षर या किसी की (Key) पर ऊपर के प्रतीक को टाइप करना चाहते हैं तो इस की को दबाएँ।
- **कैप्स लॉक:** यदि आप चाहते हैं कि आपके द्वारा टाइप किए जाने वाले सभी अक्षर बड़े अक्षर हों, तो इस की को दबाएँ। छोटे अक्षर टाइप करने पर वापस लौटने के लिए इसे फिर से दबाएँ।
- **बैकस्पेस:** आपके कर्सर के बाईं ओर की सारी सामग्री को हटा देता है।

इंटरनेट संबंधी मूलभूत शब्द

- **इंटरनेट:** कंप्यूटर नेटवर्क का एक विशाल अंतर्राष्ट्रीय संग्रह जो जानकारी को स्थानांतरित करता है।
- **वर्ल्ड वाइड वेब:** एक ऐसी प्रणाली जो आपको इंटरनेट पर जानकारी का उपयोग करने देती है।
- **वेबसाइट:** वर्ल्ड वाइड वेब (और इंटरनेट) पर एक स्थान जिसमें एक विशिष्ट विषय के बारे में जानकारी शामिल होती है।
- **होमपेज:** किसी वेबसाइट के विषय में जानकारी देता है और आपको उस वेबसाइट पर अन्य पृष्ठों के लिए राह दिखाता है।
- **लिंक/हाइपरलिंक:** एक चिह्नांकित या रेखांकित किया गया आइकॉन, ग्राफिक, या टेक्स्ट जो आपको किस अन्य फाइल या वस्तु तक ले जाता है।
- **वेब पता/यूआरएल (URL):** किसी वेबसाइट के लिए पता
- **पता बॉक्स:** ब्राउज़र विंडो में एक बॉक्स जिसमें आप वेब पता टाइप कर सकते हैं।

टिप्स 

- किसी .com पते पर जाते समय, http:// या यहाँ तक कि भी टाइप करने की आवश्यकता नहीं है। बस वेबसाइट का नाम टाइप करें और फिर Ctrl + एंटर दबाएँ। (उदाहरण: www.apple.com पर जाने के लिए 'apple' टाइप करें और फिर Ctrl + एंटर दबाएँ)।
- टेक्स्ट का आकार बढ़ाने या घटाने के लिए Ctrl की दबाएँ और फिर क्रमशः + या - दबाएँ।
- किस वेब पृष्ठ को रीफ्रेश (ताज़ा करन) या रीलोड (फिर से लोड करना) के लिए F5 या Ctrl + R दबाएँ।

13.2.2 एमएस ऑफिस (MS Office) एवं ईमेल

एमएस ऑफिस या माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस माइक्रोसॉफ्ट द्वारा बनाए गए कंप्यूटर प्रोग्राम का एक समूह है। जैसे तो यह सभी उपयोगकर्ताओं के लिए बनाया गया है, यह विशिष्ट रूप से विद्यार्थियों, घरेलू उपयोगकर्ताओं और व्यावसायिक उपयोगकर्ताओं की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए विभिन्न संस्करण पेश करता है। सभी प्रोग्राम Windows और Macintosh, दोनों के साथ संगत हैं।

सर्वाधिक लोकप्रिय ऑफिस उत्पाद

सर्वाधिक लोकप्रिय और सार्वभौमिक रूप से उपयोग होने वाले कुछ डे ऑफिस ऐप्लिकेशन निम्नांकित हैं:

- **माइक्रोसॉफ्ट वर्ड:** उपयोगकर्ताओं को डॉक्यूमेंट में टेक्स्ट टाइप करने और चित्र जोड़ने की अनुमति देता है।
- **माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल:** उपयोगकर्ताओं को स्प्रेडशीट में डेटा डालने और गणना और ग्राफ बनाने की अनुमति देता है।
- **माइक्रोसॉफ्ट पावरपॉइंट:** उपयोगकर्ताओं को टेक्स्ट, चित्र और मीडिया जोड़ने और स्लाइडशो और प्रेजेंटेशन बनाने की अनुमति देता है।
- **माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक:** उपयोगकर्ताओं को ईमेल भेजने और प्राप्त करने की अनुमति देता है।
- **माइक्रोसॉफ्ट वननोट:** उपयोगकर्ताओं को कागज़ पर पेन चलाने की अनुमति देते हुए चित्र और नोट बनाने की अनुमति देता है।
- **माइक्रोसॉफ्ट एक्सेस:** उपयोगकर्ताओं को कई तालिकाओं में डेटा भंडारित करने देता है।

माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक चुनें

माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक जो कि एक लोकप्रिय ईमेल प्रबंधन विकल्प है, विशेष रूप से कार्यक्षेत्र में, एड्रेस बुक, नोटबुक, वेब ब्राउज़र और कैलेंडर को भी शामिल करता है। इस प्रोग्राम के कुछ प्रमुख लाभ निम्नांकित हैं:

- **एकीकृत खोज प्रकार्य:** आप सभी आउटलुक प्रोग्राम से डेटा की खोज करने के लिए कीवर्ड का उपयोग कर सकते हैं।
- **बढ़ी हुई सुरक्षा:** आपका ईमेल हैकर, जंक मेल और फिशिंग वेबसाइट ईमेल से सुरक्षित है।
- **ईमेल सिंक करना (समकालीन करना):** अपने मेल को अपने कैलेंडर, संपर्क सूची, वननोट में नोट और.. आपके फोन की साथ सिंक करें!
- **ईमेल के लिए ऑफलाइन पहुँच:** इंटरनेट नहीं है? कोई बात नहीं! ऑफलाइन ईमेल लिखें और जब आप दोबारा कनेक्ट हो जाएँ, तब उन्हें भेज।

टिप्स

- किसी ईमेल का उत्तर देने के लिए एक शार्टकट रारीके के रूप में Ctrl+R दबाएँ।
- अत्यधिक महत्वपूर्ण ईमेल के लिए अपने डेस्कटॉप नोटीफिकेशन सेट करें।
- संदेशों को चुनकर इन्सर्ट की दबाएँ और संदेशों को शीघ्र पलैग करें।
- अक्सर भेजे जाने वाले ईमेल को टेम्पलेट के रूप में सेव करें (सहेजें) ताकि आप उनका उपयोग बार-बार कर सक।
- महत्वपूर्ण ईमेल को फाइल के रूप में सुविधाजनक रूप से सेव करें।

13.2.3 ई-कॉमर्स: ई-कॉमर्स क्या है?

ई-कॉमर्स का संबंध वस्तुओं और सेवाओं की खरीदारी और बिक्री से है, या फिर इंटरनेट पर धन या डेटा को इलेक्ट्रॉनिक रूप से संचारित करने से है। ई-कॉमर्स, "इलेक्ट्रॉनिक कॉमर्स" को संक्षिप्त रूप में लिखने का एक तरीका है।

ई-कॉमर्स के उदाहरण

ई-कॉमर्स के कुछ उदाहरण निम्नांकित हैं:

- ऑनलाइन शॉपिंग
- इलेक्ट्रॉनिक भुगतान
- ऑनलाइन नीलामियाँ
- इंटरनेट बैंकिंग
- ऑनलाइन टिकेटिंग

ई-कॉमर्स के प्रकार

ई-कॉमर्स को लेन-देन में सहभागियों के प्रकारों के आधार पर वर्गीकृत किया जा सकता है। प्रमुख प्रकार के ई-कॉमर्स निम्नांकित हैं:

- **बिज़नेस टू बिज़नेस (बी2बी):** लेन-देन करने वाले दोनों पक्ष व्यवसाय हैं।
- **बिज़नेस टू कंज़्यूमर (बी2सी):** व्यवसाय अंतिम-ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक ढंग से बिक्री करते हैं।

यूनिट 13.3: धन संबंधी मामले

यूनिट के उद्देश्य



इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. धन की बचत के महत्व की चर्चा करने में
2. धन की बचत के लाभों की चर्चा करने में
3. प्रमुख प्रकार के बैंक खातों की चर्चा करने में
4. बैंक खाता खोलने की प्रक्रिया की व्याख्या करने में
5. स्थिर और परिवर्तनीय लागतों के बीच अंतर करने में
6. प्रमुख प्रकार के निवेश विकल्पों की व्याख्या करने में
7. विभिन्न प्रकार के बीमा उत्पादों की व्याख्या करने में
8. विभिन्न प्रकार के करों की व्याख्या करने में
9. ऑनलाइन बैंकिंग के उपयोगों की व्याख्या करने में
10. प्रमुख प्रकार के इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रान्सफर्स की चर्चा करने में

13.3.1 व्यक्तिगत वित्त – बचत क्यों करें बचत का महत्व

हम सभी जानते हैं कि भविष्य अप्रत्याशित है। आपको यह नहीं मालूम कि कल, अगले सप्ताह या अगले वर्ष क्या होगा। इसलिए वर्षों से व्यवस्थित रूप से धन की बचत करना इतना महत्वपूर्ण है। धन की बचत आपको समय के साथ-साथ अपनी वित्तीय स्थिति में सुधार लाने में सहायता करेगी। लेकिन उससे भी महत्वपूर्ण बात यह है कि आपके पास इस बात की जानकारी कि आपातकाल के लिए आपका धन किसी स्थान पर सुरक्षित रखा हुआ है, मन की शांति प्रदान करेगी। धन की बचत कई अधिक विकल्प और संभावनाओं के अवसर खोल देती है।

बचत के लाभ

बचत की आदत को बढ़ावा देने से आपके लिए असंख्य लाभों के मार्ग खुल जाते हैं। बचत आपको निम्नांकित में सहायता करती है:

- **वित्तीय रूप से स्वतंत्र होना:** जब आपके पास सुरक्षित महसूस करने के लिए पर्याप्त धन की बचत हो जाए, तो आप मनपसंद चुनाव कर सकते हैं, जहाँ चाहें वहाँ छुट्टियाँ मनाने के लिए जा सकते हैं, अपना करियर परिवर्तित कर सकते हैं या फिर अपना खुद का व्यवसाय भी आरंभ कर सकते हैं।
- **शिक्षा के माध्यम से अपने आप में निवेश करें:** बचत के माध्यम से आप उन कोर्स के लिए भुगतान कर सकते हैं जो आपके व्यावसायिक अनुभव में मूल्यवृद्धि करेंगे और अंत में, आपको और अधिक वेतन देने वाली नौकरियाँ उपलब्ध कराएँगे।
- **ऋण मुक्त हो जाएँ:** एक बार आप सुरक्षित निधि के रूप में पर्याप्त बचत करने में समर्थ हो गए, तो आप अपने बचत का उपयोग ऋण जैसे कि उधारों या बिल, आदि चुकाने के लिए कर सकते हैं, जो समय के साथ जमा हो चुके हैं।

- **अप्रत्याशित खर्चों के लिए तैयार रहें:** धन की बचत करने से आप अप्रत्याशित खर्चों जैसे कि अचानक गाड़ी या घर की मरम्मत करना, आदि को बिना वित्तीय रूप से तनावग्रस्त महसूस किए हुए पूरा कर सकते हैं।
- **अप्रत्याशित खर्चों के लिए तैयार रहें:** धन की बचत करने से आप अप्रत्याशित खर्चों जैसे कि अचानक गाड़ी या घर की मरम्मत करना, आदि को बिना वित्तीय रूप से तनावग्रस्त महसूस किए हुए पूरा कर सकते हैं।
- **आपातकाल के लिए भुगतान करें:** बचत आपको बिना वित्तीय रूप से बोझिल महसूस किए आपातकाल का सामना करने में भी सहायता करती है जैसे कि अचानक होने वाली स्वास्थ्य समस्याएँ या आपातकालीन यात्रा, आदि।
- **बड़ी-बड़ी ख़रीदारियाँ करें और प्रमुख लक्ष्य प्राप्त करें:** तत्परतापूर्वक बचत करने से बड़ी-बड़ी ख़रीदारियों और लक्ष्यों के लिए अग्र मि भुगतान करना संभव हो जाता है, जैसे कि घर या गाड़ी खरीदना, आदि,
- सेवानिवृत्त हो जाएँ आपने वर्षों से जो धन बचा कर रखा है, वह आपको उस समय एक आरामदायक जीवन प्रदान करेगा जब आपके पास अपनी नौकरी से मिलने वाली आय और उपलब्ध नहीं होगी।

टिप्स

- अपनी खर्च करने वाली आदत को छोड़ें। प्रति सप्ताह एक महँगी वस्तु पर खर्च न करने का प्रयास करें, और जिस धन को आप खर्च करने वाले थे, उसे अपने बचत में डाल दें।
- यह निश्चित कर लें कि आप कुछ विशिष्ट दिनों या सप्ताहों में कोई खरीदारी नहीं करेंगे और फिर इस निर्णय पर दृढ़ता से टिके रहें।

13.3.2 बैंक खातों के प्रकार, बैंक खाता खोलना: बैंक खातों के प्रकार

भारत में चार प्रकार के प्रमुख बैंक खाते प्रदान किए जाते हैं। वे निम्नांकित हैं:

- चालू खाते
- बचत खाते
- रेकरिंग डिपाजिट खाते
- फिक्स्ड डिपाजिट खाते

चालू खाते

चालू खाते सर्वाधिक नकदी डिपाजिट प्रदान करते हैं, और इसलिए व्यवसायियों और कंपनियों के लिए सबसे अधिक उपयुक्त होते हैं। चूँकि ये खाते निवेशों और बचत के लिए नहीं बने होते, इसलिए इन पर किसी भी दिन किए जाने वाले लेन-देनों की संख्या या राशि पर कोई सीमा लागू नहीं की जाती। चालू खाता धारकों को उनके खातों में राखी गई राशियों के लिए कोई ब्याज नहीं दिया जाता। उनसे इन खातों पर दिए गए कुछ सेवाओं के लिए शुल्क लिया जाता है।

बचत खाते

बचत खातों का उद्देश्य बचत को बढ़ावा देना है, और इसलिए यह वेतनभोगी व्यक्तियों, पेंशनधारकों और विद्यार्थियों के पहली पसंद है। एक ओर जहाँ डिपाजिट की संख्या और राशि पर कोई प्रतिबंध नहीं है, वहीं धन निकालने की संख्या और राशि पर अक्सर प्रतिबंध होते हैं। बचत खाता धारकों को उनकी बचतों पर ब्याज दिया जाता है।

रेकरिंग डिपाजिट खाते

रेकरिंग डिपाजिट खाते, जिन्हें आरडी खाते भी कहा जाता है, उन व्यक्तियों की पसंद होते हैं जो प्रत्येक माह एक निश्चित राशि बचाना चाहते हैं, लेकिन एक समय में एक बड़ी राशि निवेश करने में अक्षम होते हैं। ऐसे खाता धारक एक पूर्व-निर्धारित अवधि के लिए (कम से कम 6 महीने) एक छोटी, स्थिर राशि प्रत्येक माह जमा करते हैं। मासिक भुगतान से चूकने पर खाता धारक से एक पेनल्टी राशि का भुगतान लिया जाता है। निर्दिष्ट अवधि की समाप्ति पर कुल राशि को ब्याज सहित फिर से भुगतान कर दिया जाता है।

फिक्स्ड डिपाजिट खाते

फिक्स्ड डिपाजिट खाते, जिन्हें एफडी खाते भी कहते हैं, उन व्यक्तियों के लिए आदर्श हैं जो अपनी बचत को एक उच्च ब्याज दर के बदले लंबे समय के लिए जमा करने की इच्छा रखते हैं। प्रदान किया गया ब्याज दर जमा की गई राशि और समयावधि पर निर्भर करता है, और साथ ही यह प्रत्येक बैंक में अलग-अलग होता है। एफडी के मामले में, खाता धारक द्वारा एक स्थिर समयावधि के लिए एक विशिष्ट राशि जमा की जाती है। अवधि समाप्त होने पर धन को विथड्रॉ यानि निकाल लिया जा सकता है। यदि आवश्यक हो, तो जमाकर्ता फिक्स्ड डिपाजिट को परिपक्वता समय पूर्व तुड़वा भी सकता है। हालाँकि, इसके लिए एक पेनल्टी राशि लगाई जाती है जो खुद भी प्रत्येक बैंक में अलग-अलग होती है।

बैंक खाता खोलना

बैंक खाता खोलने की प्रक्रिया बहुत ही सरल है। अपना खाता खुलवाने के लिए निम्नांकित चरणों पर एक नज़र डालें:

चरण 1: खाता खोलने के फॉर्म को भरें

इस फॉर्म में आपको निम्नांकित आवश्यक जानकारी प्रदान करनी होगी:

- व्यक्तिगत विवरण (नाम, पता, फ़ोन नंबर, जन्म तिथि, लिंग, व्यवसाय, पता)
- अपनी खाता विवरणी प्राप्त करने का तरीका (हार्ड कॉपी/ईमेल)
- आपके शुरुआती जमा के विवरण (नकद/चेक)
- अपने खाते को परिचालित करने का ढंग (ऑनलाइन/मोबाइल बैंकिंग/चेक, स्लिप बुक्स के माध्यम से पारंपरिक रूप से), सुनिश्चित करें कि आप फॉर्म पर उन सभी स्थानों पर अपने हस्ताक्षर अवश्य करें जहाँ आवश्यकता है।

चरण 2: अपने फोटो चिपकाएँ

फॉर्म पर प्रदान किए गए स्थान पर अपना नवीनतम फोटो चिपकाएँ।

चरण 3: अपना अपने ग्राहक को जानें (नो योर कस्टमर) (केव्वाईसी) विवरण प्रदान करें
केव्वाईसी एक प्रक्रिया है जो बैंकों को अपने ग्राहकों की पहचान और पता सत्यापित करने में सहायता करते हैं। एक खाता खोलने के लिए, फोटो पहचान (आईडी) और पता प्रमाण के संदर्भ में प्रत्येक व्यक्ति को कुछ अनुमोदित दस्तावेज़ प्रस्तुत करने होते हैं। कुछ आधिकारिक वैध दस्तावेज़ (ओवीडी) निम्नांकित हैं:

- पासपोर्ट
- ड्राइविंग लाइसेंस
- वोटर पहचान
- पैन कार्ड
- यूआईडीएआई (आधार) कार्ड

चरण 4: अपने सभी दस्तावेज़ प्रस्तुत करें

पूरी तरह से भरे फॉर्म और केव्वाईसी दस्तावेजों को प्रस्तुत करें. इसके बाद फॉर्म के प्रोसेस किए जाने और आपके खाता खोले जाने तक प्रतीक्षा करें!

टिप्स

- सही प्रकार के खाते का चुनाव करें।
- नामिति विवरण को पूरी तरह से भरें।
- शुल्क के बारे में पूछें।
- नियमों को समझें।
- ऑनलाइन बैंकिंग के बारे में पता लगाएँ – यह सुविधाजनक है!
- अपने बैंक बैलेंस पर नज़र रखें

13.3.3 लागत: स्थिर बनाम परिवर्तनीय: स्थिर और परिवर्तनीय लागत क्या हैं?

- स्थिर और परिवर्तनीय लागत एक साथ मिलकर कंपनी की कुल लागत बनाते हैं। ये दो प्रकार के लागत हैं जिन्हें वहन करना कंपनियों के लिए अनिवार्य होता है जब वे वस्तुएँ और सेवाएँ उत्पादित करती हैं।
- स्थिर लागत में कंपनी द्वारा उत्पादित वस्तुओं या सेवाओं के परिमाण के साथ कोई परिवर्तन नहीं आता. यह हमेशा एक जैसी रहती है।
- दूसरी ओर, परिवर्तनीय लागत उत्पादित वस्तुओं और सेवाओं के परिमाण पर निर्भर करते हुए बढ़ती और घटती रहती है। दूसरे शब्दों में, इसमें उत्पादित मात्रा के साथ-साथ भिन्नता आती है।

स्थिर और परिवर्तनीय लागतों के बीच अंतर

आइए, स्थिर और परिवर्तनीय लागतों के बीच कुछ प्रमुख अंतरों पर एक नज़र डालें:

मापदंड	स्थिर लागत	परिवर्तनीय लागत
अर्थ	एक ऐसी लागत जो उत्पादित आउटपुट की परवाह किए बिना एक जैसी रहती है।	एक ऐसी लागत जो आउटपुट में परिवर्तन के साथ-साथ परिवर्तित होती रहती है।
स्वभाव	समय से संबंधित।	परिमाण से संबंधित।
व्यय किया हुआ	उत्पादित यूनिट की परवाह किए बिना व्यय किया हुआ।	यूनिट उत्पादित किए जाने पर ही व्यय किया हुआ।
यूनिट लागत	उत्पादित यूनिट की संख्या के व्युत्क्रमानुपाती।	प्रति यूनिट एक समान रहता है।
उदाहरण:	मूल्यहास, किराया, वेतन, बीमा, कर, आदि।	उपयोग की गई सामग्री, मजदूरी, बिक्री पर कमीशन, पैकिंग के खर्चे, आदि।

टिप्स

जब यह निश्चित किए जाने का प्रयास किया जा रहा हो कि लागत स्थिर है या परिवर्तनीय, बस यह निम्नांकित प्रश्न पूछें: क्या कंपनी द्वारा अपनी उत्पादन गतिविधियाँ बंद कर देने पर यह विशिष्ट लागत परिवर्तित हो जायेगी? यदि इसका उत्तर "नहीं" है, तो यह एक स्थिर लागत है। यदि इसका उत्तर "हाँ" है, तो संभवतः यह एक परिवर्तनीय लागत है।

13.3.4 निवेश, बीमा और कर

निवेश का अर्थ है भविष्य में किसी समय पर वित्तीय लाभ प्राप्त करने के उद्देश्य से आज धन खर्च करना। प्रमुख प्रकार के निवेश विकल्प निम्नांकित हैं:

- **बांड:** बांड वे साधन हैं जिनका उपयोग सरकारी और निजी कंपनियां बहुत सारा धन संग्रह करने के लिए करती हैं – इतनी बड़ी राशि जिसे बैंक से ऋण के रूप में लिया जाना असंभव होता है। इन बांड को फिर सार्वजनिक बाजार में जारी किया जाता है और ये ऋणदाताओं द्वारा खरीदे जाते हैं।
- **स्टॉक:** स्टॉक या इक्विटी ऐसे शेयर होते हैं जिन्हें कंपनियों द्वारा जारी किया जाता है और साधारण जनता द्वारा खरीदा जाता है।
- **छोटी बचत योजनाएँ:** छोटी बचत योजनाएँ वे साधन होते हैं जिनका उद्देश्य छोटी-छोटी राशियों में धन की बचत करना होता है। कुछ लोकप्रिय योजनाओं में कर्मचारी प्रोविडेंट फंड, सुकन्या समृद्धि स्कीम, राष्ट्रीय पेंशन स्कीम शामिल हैं।
- **म्यूच्युअल फंड्स:** म्यूच्युअल फंड्स व्यावसायिक रूप से प्रबंधित साधन होते हैं जो निवेशकों की ओर से विभिन्न सिक्योरिटीज में धन निवेशित करते हैं।
- **फिक्स्ड डिपॉजिट:** एक स्थिर समयावधि के लिए धन की एक स्थिर राशि को किसी वित्तीय संस्था के पास धन पर ब्याज के बदले सुरक्षित रखा जाता है।
- **रियल एस्टेट :** बैंकों से रियल एस्टेट खरीदने के लिए ऋण लिया जाता है, जिसे फिर लीज पर दिया जाता है या फिर बेचा जाता है ताकि बढ़े हुए संपत्ति दाम पर लाभ अर्जित किया जा सकें।
- **हेज फंड्स:** हेज फंड्स वित्तीय डेरीवेटिव और/सार्वजनिक रूप से कारोबार किए गए सिक्योरिटीज दोनों में निवेश करते हैं।
- **निजी इक्विटी:** निजी इक्विटी में किसी ऐसी वर्तमान कंपनी के शेयर का कारोबार किया जाता है जो सार्वजनिक रूप से सूचीबद्ध नहीं है और जिसके शेयर स्टॉक बाजार में उपलब्ध नहीं हैं।
- **उद्यम पूँजी:** उद्यम पूँजी में किसी उभरती हुई कंपनी में एक बड़ी पूँजी लगाना शामिल होता है जिसके बदले में उस कंपनी के स्टॉक प्राप्त होते हैं।

बीमा

बीमा दो प्रकार की होती है – जीवन बीमा और गैर जीवन या सामान्य बीमा।

जीवन बीमा

जीवन बीमा मानव जीवन को शामिल करने वाली सारी बीमा से संबंध रखती है।

जीवन बीमा उत्पाद

प्रमुख जीवन बीमा उत्पाद निम्नांकित हैं:

- **अवधि बीमा:** यह सरलतम और सबसे सस्ते प्रकार की बीमा है। यह एक निर्दिष्ट अवधि, जैसे कि 15 से 20 वर्ष के लिए वित्तीय सुरक्षा प्रदान करती है। आपकी मृत्यु की स्थिति में आपके परिवार को बीमाकृत राशि का भुगतान किया जाएगा। यदि आप अवधि तक जीवित रहते हैं, तो बीमाकर्ता कुछ भी भुगतान नहीं करता।
- **एंडोमेंट पॉलिसी:** यह बीमा एवं निवेश दोनों के लाभ प्रदान करती है। प्रीमियम का कुछ भाग बीमाकृत राशि के लिए निर्धारित होता है, जबकि शेष प्रीमियम को इक्विटी और डेट दोनों में निवेशित किया जाता है। यह एक उल्लेखित अवधि के बाद या पॉलिसी धारक की मृत्यु पर, जो भी पहले हो, एक मुश्त रकम का भुगतान करती है।
- **यूनिट-लिंक्ड इन्श्युरन्स प्लान (युएलआईपी):** इसमें प्रीमियम का कुछ भाग जीवन व्याप्ति में खर्च किया जाता है, जबकि शेष राशि को इक्विटी और डेट में निवेशित कर दिया जाता है। यह एक नियमित बचत की आदत विकसित करने में सहायता करता है।

- मनी बैक जीवन बीमा: पॉलिसी धारक के जीवित रहने के दौरान, पॉलिसी अवधि के दौरान, आंशिक उत्तरजीविता लाभों के आवधिक भुगतान किए जाते हैं। बीमाकृत व्यक्ति की मृत्यु होने पर, बीमा कंपनी उत्तरजीविता लाभों के साथ पूरी बीमाकृत राशि का भुगतान करती है।

सामान्य बीमा

सामान्य बीमा संपत्ति जैसे कि पशु, कृषि-संबंधी फसल, माल, कारखाने, गाड़ियाँ, आदि को शामिल करती हुई सारी बीमा प्रदान करती है।

सामान्य बीमा उत्पाद

प्रमुख सामान्य बीमा उत्पाद निम्नांकित हैं:

- **मोटर बीमा:** इसे फोर व्हीलर बीमा और टू व्हीलर बीमा के रूप में विभाजित किया जा सकता है।
- **स्वास्थ्य बीमा:** प्रमुख प्रकार के स्वास्थ्य बीमा में व्यक्ति स्वास्थ्य बीमा, फॅमिली फ्लोटर स्वास्थ्य बीमा, व्यापक स्वास्थ्य बीमा, और क्रिटिकल इलनेस बीमा शामिल हैं।
- **यात्रा बीमा:** इसे इंडिविजुअल ट्रेवल पॉलिसी, फॅमिली ट्रेवल पॉलिसी, स्टूडेंट ट्रेवल इन्श्युरन्स और सीनियर सिटीजन हेल्थ इन्श्युरन्स में वर्गीकृत किया जा सकता है।
- **घर का बीमा:** यह घर को और उसमें निहित सामग्री को जोखिम से बचाता है।
- **मरीन बीमा:** यह बीमा रेल, सड़क, समुद्र और/या वायु द्वारा परिवहन के दौरान माल, फ्रेट, कार्गो, आदि के विरुद्ध हानि या नुकसान से सुरक्षा देता है।

कर

कर दो प्रकार के होते हैं – प्रत्यक्ष कर और अप्रत्यक्ष कर।

प्रत्यक्ष कर

प्रत्यक्ष करों को किसी संस्था या व्यक्ति अपर सीधा लगाया जाता है और यह गैर – हस्तांतरणीय होते हैं। प्रत्यक्ष करों के कुछ उदाहरण निम्नांकित हैं:

- **आयकर:** यह कर एक वित्तीय वर्ष में आपकी आय पर लगाया जाता है। यह व्यक्तियों और कंपनियों दोनों पर लागू होता है।
- **पूंजीगत लाभ कर:** यह कर तब देय होता है जब आप किसी से एक बड़ी राशि प्राप्त करते हैं। यह सामान्यतः दो प्रकार का होता है – 36 महीनों से कम समय तक धारण किए गए छोटी अवधि के पूंजीगत लाभ और 36 महीनों से अधिक समय के लिए धारण किए गए दीर्घ समय के पूंजीगत लाभ।
- **सिक्वोरिटीज़ लेन-देन कर:** यह कर शेयर के दाम के साथ जोड़ा जाता है। जब भी आप शेयर बेचते या खरीदते हैं, इस कर को लगाया जाता है।
- **दस्तूरी कर:** यह कर उन पक्र्स पर लगाया जाता है जिन्हें किसी कंपनी द्वारा प्राप्त किया गया हो या किस कर्मचारी द्वारा उपयोग किया गया हो।
- **कॉर्पोरेट कर:** कॉर्पोरेट कर कंपनियों द्वारा उनके द्वारा अर्जित लाभ से अदा किया जाता है।

अप्रत्यक्ष कर

अप्रत्यक्ष करों को वस्तुओं या सेवाओं पर लगाया जाता है। अप्रत्यक्ष करों के कुछ उदाहरण निम्नांकित हैं:

- **बिक्री कर:** बिक्री कर किसी उत्पाद की बिक्री पर लगाया जाता है।
- **सेवा कर:** भारत में सेवा कर को सेवाओं के साथ जोड़ा जाता है।
- **मूल्य वर्धित कर:** मूल्य वर्धित कर को राज्य सरकार के निर्णय के आधार पर लगाया जाता है। इस कर को राज्य में बेचे गए माल पर लगाया जाता है। कर राशि को राज्य द्वारा निर्धारित किया जाता है।

- **कस्टम्स ड्यूटी या ओक्ट्रोई:** कस्टम्स ड्यूटी वह शुल्क है जिसे अन्य देशों से आयात की गई खरीदारियों पर लागू किया जाता है। ओक्ट्रोई को भारत के भीतर उन वस्तुओं पर लगाया जाता है जो राज्य सीमाओं को पार करती है।
- **एक्साइज ड्यूटी:** एक्साइज ड्यूटी को भारत में निर्मित या उत्पादित प्रत्येक वस्तु पर लगाया जाता है।

टिप्स

- विचार करें कि आपको अपना धन कितन शीघ्र वपस चाहिए और उसके अनुसार अपना निवेश विकल्प चुनें।
- सुनिश्चित करें कि आप अपने लिए सही प्रकार की बीमा पॉलिसी खरीद रहे हैं।
- याद रखें, करों का भुगतान न करने पर आपको जुर्माना भरने से लेकर जेल की सजा तक भुगतानी पड़ सकती है।

13.3.5 ऑनलाइन बैंकिंग, NEFT, RTGS

ऑनलाइन बैंकिंग क्या है?

इन्टरनेट या ऑनलाइन बैंकिंग खाता धारकों को लैपटॉप या किसी भी स्थान से अपने खातों का उपयोग करने देती है। इस प्रकार, निर्देश जारी किए जा सकते हैं। किस खाते तक पहुँचने के लिए, खाताधारकों को केवल अपने विशिष्ट कस्टमर आईडी नंबर और पासवर्ड का उपयोग करना होता है।

इन्टरनेट बैंकिंग का उपयोग निम्नलिखित के लिए किया जा सकता है:

- खाते के बैलेंस का पता लगाने के लिए
- एक खाते से दूसरे खाते में राशि स्थानांतरित करने के लिए
- चेक जारी करने की व्यवस्था करने के लिए
- भुगतान किए जाने के लिए निर्देश देने के लिए
- चेक बुक का अनुरोध करने के लिए
- खातों की विवरणी का अनुरोध करने के लिए
- फिक्स्ड डिपॉजिट करने के लिए

इलेक्ट्रॉनिक फंड्स हस्तांतरण

इलेक्ट्रॉनिक फंड्स हस्तांतरण, एकीकृत बैंकिंग साधनों के उपयोग, जैसे कि इन्टरनेट और मोबाइल बैंकिंग, से घर बैठकर आराम से धन हस्तांतरण का एक सुविधाजनक तरीका है। इलेक्ट्रॉनिक गेटवे के माध्यम से फंड्स हस्तांतरण करना अत्यधिक सुविधाजनक है। ऑनलाइन बैंकिंग की सहायता से आप निम्नलिखित कार्य कर सकते हैं:

- एक ही बैंक में अपने खातों में फंड्स हस्तांतरित करना।
- एक ही बैंक में विभिन्न खातों के बीच फंड्स हस्तांतरित करना।
- NEFT के उपयोग से विभिन्न बैंकों में खातों में फंड्स हस्तांतरित करना।
- RTGS के उपयोग से अन्य बैंक खातों में फंड्स हस्तांतरित करना।
- IMPS के उपयोग से विभिन्न खातों में फंड्स हस्तांतरित करना।

NEFT

NEFT का अर्थ है नेशनल इलेक्ट्रॉनिक्स फंड्स ट्रान्सफर. यह धन हस्तांतरण प्रणाली आपको आपके संबंधित बैंक खातों से किसी भी दूसरे खाते में इलेक्ट्रॉनिक ढंग से फंड्स हस्तांतरित करने की अनुमति देती है, या तो उसी बैंक में या फिर किसी अन्य बैंक के खाते में। NEFT का उपयोग खातों के बीच फंड्स हस्तांतरित करने के लिए व्यक्तियों, फर्म और कॉर्पोरेट संगठनों के द्वारा किया जा सकता है।

NEFT के माध्यम से फंड्स हस्तांतरित करने के लिए दो चीजों की आवश्यकता होती है:

- हस्तांतरण करने वाला बैंक
- गंतव्य बैंक

इससे पहले कि आप NEFT के माध्यम से फंड्स हस्तांतरित कर सकें, आपको एक बनेफिसिअरी को रजिस्टर करना होगा, जो कि फंड्स प्राप्त करने वाला है। इस रजिस्ट्रेशन को पूरा करने के लिए आपको निम्नांकित जानकारी की आवश्यकता होगी:

- प्राप्तकर्ता का नाम
- प्राप्तकर्ता के बैंक का नाम
- प्राप्तकर्ता की खाता संख्या
- प्राप्तकर्ता के बैंक का IFSC कोड

RTGS

RTGS का अर्थ है रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट यह वास्तविक समय फंड्स हस्तांतरण प्रणाली है जो आपको एक बैंक से दूसरे बैंक में, वास्तविक समय पर या ग्रॉस आधार पर, फंड्स हस्तांतरित करने देती है। हस्तांतरित राशि को एक बैंक के खाते से तुरंत घटाया जाता है, और दूसरे बैंक के खाते में तुरंत डाल दिया जाता है। RTGS भुगतान गेटवे को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बनाए रखा जाता है। बैंकों के बीच का हस्तांतरण इलेक्ट्रॉनिक रूप से किया जाता है।

RTGS को बहुत बड़ी राशि हस्तांतरित करने के लिए व्यक्तियों, कंपनियों और फर्म द्वारा उपयोग किया जा सकता है। RTGS के माध्यम से फंड्स भेजने से पहले आपको अपने ऑनलाइन बैंकिंग खाते के माध्यम से एक बनेफिसिअरी और उसके बैंक विवरण जोड़ने होंगे। इस रजिस्ट्रेशन को पूरा करने के लिए आपको निम्नांकित जानकारी की आवश्यकता होगी:

- बनेफिसिअरी का नाम
- बनेफिसिअरी के बैंक का पता
- बनेफिसिअरी की खाता संख्या
- बनेफिसिअरी के बैंक का IFSC कोड

IMPS

IMPS का अर्थ है इमीडियेट पेमेंट सर्विस। यह एक वास्तविक समय, इन्टर-बैंक, इलेक्ट्रॉनिक फंड्स हस्तांतरण प्रणाली है जिसका उपयोग भारत भर में बैंकों के बीच तुरंत धन हस्तांतरित करने के लिए किया जाता है। IMPS अपने उपयोगकर्ताओं को मोबाइल बैंकिंग और एसएमएस दोनों के द्वारा मोबाइल फोन के उपयोग से तुरंत इलेक्ट्रॉनिक ट्रान्सफर भुगतान करने में सक्षम करता है। इसका उपयोग ATM और ऑनलाइन बैंकिंग के माध्यम से भी किया जा सकता है। IMPS दिन के 24 घंटे और सप्ताह के 7 दिन उपलब्ध है। यह प्रणाली एक सुरक्षित हस्तांतरण गेटवे प्रदान करता है और पूरे किए गए आदेशों की तुरंत पुष्टि करता है।

IMPS द्वारा धन हस्तांतरित करने के लिए आपको निम्नांकित की आवश्यकता होगी:

- अपने बैंक के साथ IMPS के लिए रजिस्टर करें
- बैंक से एक मोबाइल मनी आइडेंटिफायर (MMID) प्राप्त करें
- बैंक से एक MPIN प्राप्त करें

जब आपके पास ये दोनों उपलब्ध हों, तब आप लॉग इन कर सकते हैं या एसएमएस द्वारा बनेफिसिअरी को एक विशिष्ट राशि हस्तांतरित करने का अनुरोध कर सकते हैं।

बनेफिसिअरी को हस्तांतरित धन को प्राप्त करने योग्य होने के लिए निम्नांकित की आवश्यकता होगी:

- 1 उसे अपने मोबाइल नंबर को संबंधित खाते के साथ जोड़ना होगा
- 2 बैंक से MMID प्राप्त करना होगा

IMPS के द्वारा धन हस्तांतरण आरंभ करने के लिए आपको निम्नांकित जानकारी की आवश्यकता होगी:

- 1 बेनेफिसिअरी का मोबाइल नंबर
- 2 बेनेफिसिअरी का MMID
- 3 हस्तांतरित करने की राशि
- 4 आपका MPIN

जैसे की आपके खाते से धन घटाया जाता है और बेनेफिसिअरी के खाते में डाला जाता है, आपको भविष्य के संदर्भ के लिए लेन-देन संदर्भ नंबर के साथ एक पुष्टिकरण एसएमएस भेजा जाएगा।

NEFT, RTGS & IMPS के बीच अंतर

मापदंड	NEFT	RTGS	IMPS
सेटलमेंट	बैच में किया जाता है	वास्तविक समय	वास्तविक समय
पूरा स्वरूप	नेशनल इलेक्ट्रॉनिक्स फंड्स ट्रान्सफर	रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट	इमीडियेट पेमेंट सर्विस
सोमवार – शुक्रवार को समय	प्रातः 8:00 बजे – शाम 6:30 बजे	प्रातः 9:00 बजे – शाम 4:30 बजे	24x7
शनिवार को समय	प्रातः 8:00 बजे – दोपहर 1:00 बजे	प्रातः 9:00 बजे – दोपहर 1:30 बजे	24x7
धन हस्तांतरण सीमा की न्यूनतम राशि	1 लाख	2 लाख	1
धन हस्तांतरण सीमा की अधिकतम राशि	10 लाख	10 लाख प्रति दिन	2 लाख
RBI के अनुसार अधिकतम शुल्क	10,000 – 2.5 तक 10,000 से अधिक – 1 लाख तक – 5 1 लाख से अधिक – 2 लाख – 15 2 लाख से अधिक – 5 लाख –	2 लाख से अधिक – 5 लाख – 25 5 लाख से अधिक – 10 लाख – 50	10,000 तक – 5 10,000 से ऊपर – 1 लाख – 5 1 लाख से अधिक – 2 लाख – 15

टिप्स

- अपने ऑनलाइन बैंकिंग वेबसाइट तक पहुँचने के लिए किसी भी ई-मेल सन्देश में किस भी लिंक को क्लिक न करें।
- ऑनलाइन बैंकिंग का उपयोग करते समय आपसे कभी भी आपके क्रेडिट या डेबिट कार्ड की विवरण नहीं पूछें जाएँगे।
- अपने ऑनलाइन बैंकिंग पासवर्ड को नियमित रूप से परिवर्तित करते रहें।

यूनिट 13.4: रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना

यूनिट के उद्देश्य



इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. साक्षात्कार की तैयारी करने के चरणों की चर्चा करने में
2. एक प्रभावी रिज्यूमे में बनाने के लिए चरणों की चर्चा करने में
3. अक्सर पूछे जाने वाले शिक्षाका प्रश्नों की चर्चा करने में
4. अक्सर पूछे जाने वाले साक्षात्कार प्रश्नों का उत्तर देने के ढंग पर चर्चा करने में
5. मूलभूत कार्यक्षेत्र शब्दावली की चर्चा करने में

13.4.1 साक्षात्कार की तैयारी: साक्षात्कार की तैयारी कैसे करें

नौकरी प्राप्त करने की आपकी सफलता मुख्यतः इस बात पर निर्भर करती है कि उस नौकरी के लिए आपका साक्षात्कार कितना अच्छा रहता है। इसलिए यह आपके लिए महत्वपूर्ण है कि आप जब अपने साक्षात्कार के लिए जाएँ, तब उसके लिए पूरी तरह से शोध व योजना बनाई गई हो। किसी साक्षात्कार हेतु अच्छी तैयारी के लिए जिन चरणों का अनुसरण करना है, उन पर एक नजर डाल लीजिए:

1. उस संस्थान के बारे में शोध करें, जिसके लिए आपको साक्षात्कार देना है।

- कंपनी के बारे में पहले ही अध्ययन कर लेने से, साक्षात्कार के समय आपको उसकी अधिक तैयारी में मदद मिलेगी। संस्थान के बारे में आपकी जानकारी से साक्षात्कार के समय सवालियों के जवाब देने में आपको सहायता मिलेगी, जिससे आप अधिक आत्म-विश्वासी लगेंगे व महसूस करेंगे। इससे आप निश्चित ही दूसरों की तुलना में श्रेष्ठ सूचना रखनेवाले उम्मीदवारों में माने जाएँगे।
- कंपनी की पृष्ठभूमि से संबंधित जानकारी हासिल करें। कंपनी का समग्र दृष्टि से अवलोकन करें और उसकी औद्योगिक प्रोफाइल प्राप्त करने की कोशिश करें।
- यह ठीक से मालूम करने के लिए की कंपनी क्या करती है, उसकी वेबसाइट देखें। किसी कंपनी की वेबसाइट महत्वपूर्ण जानकारियों का खजाना होती है। कंपनी के मिशन विवरण को पढ़ें व समझें। कंपनी के उत्पादों सेवाओं व ग्राहकों की सूची पर ध्यान दें। कंपनी के विकास व स्थायित्व की परिकल्पना के बारे में जानने के लिए उसकी कोई भी प्रेस वज़ापति पढ़ें।
- आपका जब शोध पूरा हो जाएँ, उसके बाद यदि कोई सवाल हों, तो उन्हें लिख लें

2. यह सोचें कि क्या आपका कौशल्य व योग्यताएँ, नौकरी की जरूरतों से मेल खाती हैं।

- नौकरी का वर्णन ध्यान से पढ़ें व उसका विश्लेषण करें।
- नौकरी की जरूरतों को पूरा करने के लिए आवश्यक ज्ञान व कौशल्य को नोट करें।
- संस्थान के पदक्रम पर एक नजर डालें। यह समझें कि आप जिस स्थिति के लिए आवेदन कर रहे हैं, वह क्या उस पदक्रम में फिट है।

3. साक्षात्कार के जिन विशिष्ट सवालियों को पूछा गया है, उन पर गौर करें तथा अपने जवाबों को तैयार करें।

- याद रखें कि अधिकांश साक्षात्कार में जो पूछे जाते हैं, वे आपके संक्षिप्त विवरण, आचरण व प्रकरण के अध्ययन पर आधारित सवालियों के मिश्रण होते हैं।
- जवाबों के उन प्रकारों के बारे में सोचें, जो आप इन तीनों क्षेत्रों पर पूछे जानेवाले विशिष्ट प्रश्नों के लिए देना चाहेंगे।
- इन जवाबों का अभ्यास करें, जब तक कि आप उन्हें विश्वास के साथ स्पष्ट रूप से व्यक्त न कर सकें।

4. साक्षात्कार हेतु आपके परिधान की योजना बनाएँ

- औपचारिक व्यवसायिक परिधान का चयन सदैव सुरक्षित रहता है, जब तक की स्पष्ट रूप से अनौपचारिक व्यवसायिक परिधान के लिए सूचित न किया गया हो (ऐसे मामले में आप श्रेष्ठ निर्णय लें)।
- यह सुनिश्चित करें कि आपके कपड़े स्वच्छ व ठीक से इस्त्री किए हुए हैं। उदासीन रंग लें— जो अधिक चमकीले या भड़कीले न हों।
- जूतें आप जो पहनें वे आपके कपड़ों से मेल खाते हुए होने चाहिए और वे स्वच्छ व साक्षात्कार के लिए उपयुक्त होना चाहिए।
- याद रहे कि आपका लक्ष्य है कि आप जिनसे भी मिलें, उन पर यह प्रभाव छोड़ें कि आप व्यवसायिक व उच्च स्तर के कुशल व्यक्ति हैं।

5. यह सुनिश्चित करें कि आपने वे प्रत्येक वस्तुएँ पैक कर ली हैं, जिन्हें आपको साक्षात्कार के दौरान जरूरत पड़ सकती है।

- अपने संक्षिप्त विवरण की कुछ प्रतियाँ साथ में रख लें। अपने संक्षिप्त विवरण के मुद्रण हेतु उच्च गुणवत्ता के कागज का इस्तेमाल करें।
- साथ में एक नोटपैड व पेन रखें।
- आपको आवेदन पत्र भरने के लिए, जिसकी जरूरत महसूस हो सकती हो, वैसी जो भी जानकारी हो, साथ में रखें।
- जो प्रासंगिक हों, वैसे आपके कार्यों के कुछ नमूने साथ में लें।

6. गैर-मौखिक संचार के महत्व को याद रखें।

- अपने आत्म-विश्वास को व्यक्त करने का अभ्यास करें। मुस्कराने व आँखों से संपर्क बनाने के लिए स्वयं को याद दिलाते रहें। सुदृढ़ता से हाथ मिलाने का अभ्यास करें।
- भंगिमा का महत्व दिमाग में रखें। सीधे बैठने का अभ्यास करें। बेचौनी या पैरों को थपथपाने जैसी निराशा की भंगिमाओं को रोकने हेतु स्वयं को प्रशिक्षित करें।
- अपनी प्रतिक्रियाओं को जाँच के दायरे में रखने का अभ्यास करें। यह याद रखें कि आपके चेहरे की अभिव्यक्ति आपकी वास्तविक भावनाओं की उत्तम अंतर्दृष्टि उपलब्ध कराती है। सकारात्मक छवि को प्रस्तुत करने का अभ्यास करें।

7. साक्षात्कार जहाँ समाप्त करना हो, उन सवालों की सूची तैयार करें।

- अधिकांश साक्षात्कारकर्ता यह पूछकर साक्षात्कार समाप्त करते हैं कि क्या आपका कोई सवाल है। यह आपको मौका है कि आप यह प्रदर्शित करें कि आपने अपनी शोध की है और कंपनी के बारे में आप और अधिक जानने के इच्छुक हैं।
- यदि साक्षात्कारकर्ता यह सवाल नहीं पूछता है, तो आप उन्हें सूचित कर सकते हैं कि आपके पास कुछ सवाल हैं, जिनके बारे में आप उनसे चर्चा करना चाहेंगे। आपके लिए यह वह वक्त है, जब आप उन नोट्स को देख सकते हैं, जो आपने कंपनी के बारे में अध्ययन करते समय तैयार किए थे।
- इस मौके पर पूछने के लिए कुछ अच्छे सवाल:
 - इस नौकरी में सफलता के लिए आप सर्वाधिक महत्वपूर्ण मापदंड कौनसा मानते हैं?
 - मेरे कार्य-निष्पादन का मूल्यांकन किस प्रकार किया जाएगा?

- तरक्की के कौनसे अवसर हैं?
- पदक्रम प्रक्रिया में अगले चरण कौनसे हैं?
- यह याद रखें कि ऐसी जानकारियाँ कभी न पूछें, जो कंपनी की वेबसाइट पर आसानी से उपलब्ध हैं।

टिप्स

- अंतर्दृष्टि व जाँच-पड़ताल वाले सवाल पूछें।
- संचार के समय शरीर की भाषा के प्रभावी रूप का उपयोग करें, जैसे कि मुस्कराना, आँखों से संपर्क बनाना, सक्रियता से सुनना व सिर हिलाना. भद्दे ढंग से न चलें और न ही पास रखी वस्तु से खेलें या बेचौन रहें या गम चबाएँ या बुदबुदाएँ।

13.4.2 संक्षिप्त विवरण बनाना: प्रभावी संक्षिप्त विवरण कैसे बनाएँ

संक्षिप्त विवरण वह औपचारिक दस्तावेज है, जो उम्मीदवार के कार्य-अनुभव, शिक्षा व कौशल्य को सूचीबद्ध करता है। अच्छा संक्षिप्त विवरण वह है, जो संभवित नियोक्ता को पर्याप्त जानकारियाँ देता है कि आवेदक साक्षात्कार के योग्य है. इसलिए यह महत्वपूर्ण है कि संक्षिप्त विवरण ऐसा तैयार किया जाए, जो प्रभावी हो। संक्षिप्त विवरण तैयार करने हेतु जो चरण हैं, उनका अवलोकन कर लें:

चरण 1: पते का खंड लिखें

पते का खंड आपके संक्षिप्त विवरण के शीर्ष पर होता है। इसमें आपका नाम, पता, फोन नंबर व ई-मेल पते जैसी जानकारियाँ शामिल होती हैं। आपके संक्षिप्त विवरण के शेष भाग से इसे पृथक करने के लिए खंड के बाद एक गहरी रेखा डाल दें।

उदाहरण:

ख्याति मेहता,
ब्रीच केंडी, मुंबई-भारत
संपर्क क्रमांक: +91 2223678270
ई-मेल: khyati.mehta@gmail.com

चरण 2: प्रोफाइल सारांश खंड को जोड़ें

संक्षिप्त विवरण के इस भाग में आपके कुल अनुभव, उपलब्धियाँ, पुरस्कार, प्रमाणीकरण व आपकी शक्तियाँ सूचीबद्ध होना चाहिए। आप अपने सारांश को छोटा करते हुए 2-3 बुलेट पाइंट्स तक व विस्तृत करते हुए 8-10 बुलेट पाइंट्स तक जा सकते हैं।

उदाहरण:

प्रोफाइल सारांश

- एक फ्लोर पर्यवेक्षक है, जो दिल्ली विश्वविद्यालय से स्नातक है और उसे एक खुदरा आउटलेट के प्रबंधन का 6 वर्ष का अनुभव है।
- मूल विशेषज्ञता खुदरा स्टाफ के प्रबन्धन में है, जिसमें खजांची व फ्लोर पर काम करनेवाले लोग शामिल हैं।

चरण 3: आपकी शैक्षणिक योग्यताएँ शामिल करें

आपके शैक्षणिक रिकार्ड्स को सूचीबद्ध करते समय, सर्वप्रथम आपकी उच्चतम पदवी को सूची में रखें। उसके बाद सर्वाधिक में उससे कम उच्चतर योग्यता और आगे इसी प्रकार जोड़ते जाएँ। आपकी

शैक्षणिक पृष्ठभूमि का स्पष्ट व सही चित्र प्रस्तुत करने के लिए, यह बहुत नाजुक है कि आपने जो प्रत्येक पदवी या प्रमाण दिया है, उसमें आपकी स्थिति, श्रेणी, प्रतिशत या सीपीआई की जानकारी सम्मिलित की जाए। यदि आपने कोई प्रमाणीकरण या प्रशिक्षण किया है, तो उसे आप आपके शैक्षणिक योग्यता खंड के अंतर्गत जोड़ सकते हैं।

उदाहरण:

शैक्षणिक योग्यताएँ

- (योग्यता दर्ज करें) (योग्यता का दिनांक दर्ज करें) से (संस्था का नाम दर्ज करें) साथ में (प्रतिशत या अन्य कोई अंक बनाने की संबंधित प्रणाली दर्ज करें)

चरण 4: आपकी तकनीकी कुशलताओं की सूची बनाएँ

जब आप अपनी तकनीकी कुशलताओं की सूची बनाएँ, तब उन कुशलताओं से आरम्भ करें, जिन पर आपको सर्वाधिक विश्वास है। फिर उनमें वे कुशलताएँ जोड़ें, जिन पर आप उतने सिद्धहस्त नहीं हैं। यह पूर्ण तरह स्वीकार्य है कि उस एक कौशल्य को भी जोड़ना चाहिए, जिसके लिए आपको ऐसा लगता है कि वह विशेष कौशल आपके संक्षिप्त विवरण को अत्यधिक मूल्यवान बना देगा। यदि आपके पास कोई तकनीकी कौशल नहीं है, तो उस चरण को आप छोड़ सकते हैं।

उदाहरण:

तकनीकी कुशलता

- (यदि लागू हो तो अपना तकनीकी कौशल यहाँ दर्ज करें)

चरण 5: अपना परियोजना का शैक्षणिक अनुभव डालें

उन सभी महत्वपूर्ण परियोजनाओं की सूची बनाएँ, जिनमें आपने काम किया है।

इस खंड में निम्न जानकारियाँ सम्मिलित करें:

• परियोजना शीर्षक	• संघटन	• मंच जो इस्तेमाल किया गया
• योगदान	• वर्णन	

उदाहरण:

शैक्षणिक परियोजनाएँ

- **परियोजना शीर्षक:** (परियोजना शीर्षक डालें)
- **संघटन:** (आपने जिस संघटन के लिए काम किया, उसका नाम डालें)
- **मंच जो इस्तेमाल किया गया:** (यदि कोई मंच उपयोग में लिया हो तो उसे डालें)
- **योगदान:** (इस परियोजना के लिए आपका योगदान डालें)
- **वर्णन:** (एक पंक्ति में परियोजना का वर्णन करें)

चरण 6: आपकी शक्तियों की सूची बनाएँ

यहाँ आप अपनी सभी मुख्य शक्तियों की सूची बनाते हैं। यह खंड बुलेटेड सूची के रूप में होना चाहिए।

उदाहरण:

शक्तियाँ

- मौखिक, लिखित व प्रस्तुतिकरण की उत्कृष्ट कुशलता
- सक्रियता उन्मुख एवं परिणाम केन्द्रित
- समय प्रबंधन में भव्य कुशलता

चरण 7: अपनी पाठ्य-विषयेतर गतिविधियों की सूची बनाएँ

यह प्रदर्शित करना बहुत महत्वपूर्ण है कि आपको विविध आयामों में रुचि है तथा आपके जीवन में शिक्षण के अलावा भी बहुत कुछ है। पाठ्य-विषयेतर गतिविधियों को सम्मिलित करना, आपको उन अन्य उम्मीदवारों की तुलना में अधिक तरजीह दे सकता है, जिनकी समान शैक्षणिक योग्यताएँ व परियोजनाओं का अनुभव है। यह खंड बुलेटेड सूची के रूप में होना चाहिए।

उदाहरण:

पाठ्य-विषयेतर गतिविधियाँ

- अपनी पाठ्य-विषयेतर गतिविधियाँ यहाँ डालें, उदाहरणार्थ, के सदस्य (खेल का नाम) खेले, स्तर पर और के लिए जीता (पुरस्कार/इनाम का नाम)

चरण 8: आपके निजी विवरण लिखें

आपके संक्षिप्त विवरण के अंतिम खंड में निम्न व्यक्तिगत जानकारियाँ सम्मिलित होना ही चाहिए:

- जन्म-दिनांक
- राष्ट्रीयता
- लिंग व वैवाहिक स्थिति
- भाषाएँ जो जानते हैं

उदाहरण:

व्यक्तिगत विवरण

- जन्म-दिनांक: 25 मई 1981
- लिंग व वैवाहिक स्थिति: महिला, अकेली
- राष्ट्रीयता: भारतीय
- भाषाएँ जो जानती हैं: अंग्रेजी, हिंदी, तमिल. फ्रेंच।

टिप्स



- आपके संक्षिप्त विवरण की फाईल का नाम छोटा, आसान व जानकारीवाला रखें।
- यह सुनिश्चित करें कि संक्षिप्त विवरण स्वच्छ है व वह टाइपिंग की गलतियों से मुक्त है।
- संक्षिप्त विवरण सदैव सादे सफेद कागज पर बनाएँ।

13.4.3 साक्षात्कार व अक्सर पूछे जानेवाले सवाल

साक्षात्कार में सर्वाधिक रूप से बारंबार पूछे जानेवाले सवालों पर तथा कुछ मददगार युक्तियों पर नजर करें कि उनके जवाब कैसे दिए जाएँ।

प्र.1. क्या आप अपने बारे में कुछ बताएंगे?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- अपनी पूर्ण नियुक्ति व निजी इतिहास पूरा उपलब्ध न कराएँ।
- 2-3 विशिष्ट अनुभव बताएँ, जिनके लिए आपको लगता है कि वे मूल्यवान व प्रासंगिक हैं।
- समापन कर यह बताएँ कि इस विशिष्ट भूमिका के लिए उन अनुभवों ने आपको कैसे दक्ष बना दिया।

प्र.2. इस पद के बारे में आपने कैसे सुना?**जवाब के लिए युक्तियाँ:**

- साक्षात्कारकर्त्ता को आप बताएँ कि नौकरी के बारे में आपने कैसे सुना— क्या यह किसी मित्र के द्वारा (मित्र का नाम बताएँ), कोई कार्यक्रम या लेख (उनके नाम दें), या कोई जॉब पोर्टल (बताएँ वह कौनसा है) के द्वारा।
- समझाएँ कि इस नौकरी में आपको क्या रोमांचक लगता है और इस भूमिका के संबंध में आपकी नजर में विशेष रूप से क्या समाया है?

प्र.3. कंपनी के बारे में आप क्या जानते हैं?**जवाब के लिए युक्तियाँ:**

- कंपनी के यूएस पेज का वर्णन न करें।
- यह प्रदर्शित करें कि आप कंपनी के लक्ष्य को समझते हैं व उसकी संभाल करते हैं।
- यह स्पष्ट करें कि आप कंपनी के मिशन व उसके मूल्यों में विश्वास रखते हैं।

प्र.4. आप यह नौकरी क्यों चाहते हैं?**जवाब के लिए युक्तियाँ:**

- यह बताएँ कि इस नौकरी के प्रति आप में उत्साह है।
- यह पहचान दें कि क्यों यह भूमिका आपके लिए अधिक फिट है।
- यह बताएँ कि आप कंपनी से क्यों प्रेम करते हैं।

प्र.5. हमें आपको क्यों नियुक्त करना चाहिए?**जवाब के लिए युक्तियाँ:**

- अपने शब्दों के द्वारा यह सिद्ध करें कि आप न केवल काम कर सकते हैं, बल्कि निश्चित ही उत्कृष्ट परिणाम भी दे सकते हैं।
- यह स्पष्ट करें कि आप क्यों दल व कार्य-संस्कृति के लिए अधिक फिट रहेंगे।
- यह स्पष्ट करें कि अन्य किसी उम्मीदवार के बजाय आपको क्यों पसंद किया जाए।

प्र.6. आपकी सबसे बड़ी व्यवसायिक शक्तियाँ कौनसी हैं?**जवाब के लिए युक्तियाँ:**

- ईमानदार रहें— आपकी कुछ वास्तविक शक्तियों को साझा करें, बजाय इसके कि आप वह जवाब दें, जिसे आप अच्छा समझते हैं।
- आप जिस पद के लिए आवेदन कर रहे हैं, उनसे संबंधित विशिष्ट शक्तियों के उदाहरण दें।
- उदाहरण दें कि आपने इन शक्तियों को कैसे प्रदर्शित किया।

प्र.7. आप किन्हें अपनी कमजोरियाँ समझते हैं?**जवाब के लिए युक्तियाँ:**

- इस प्रश्न का उद्देश्य है आपकी स्व-जागरूकता व ईमानदारी का आकलन करना।
- किसी विशेषण का उदाहरण दीजिए, जिसके साथ आप संघर्ष कर रहे हैं और उसमें सुधार के लिए कार्य कर रहे हैं।

प्र.8. आपकी वेतन की जरूरत कितनी है?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- इसके लिए पहले से ही शोध कर मालूम कर लें कि आप जिस नौकरी के लिए आवेदन कर रहे हैं, उसके लिए प्रारूपी वेतन-श्रेणी क्या है।
- वेतन पैमाने पर आपके अनुभव, शिक्षा व कौशल्य के आधार पर आप कहाँ हैं, यह मालूम करें।
- लचीले रहें। साक्षात्कारकर्त्ता को बताएँ कि आप जानते हैं कि आपका कौशल्य मूल्यवान है, लेकिन आप यह नौकरी चाहते हैं, इसलिए इस पर मोल-तौल के लिए तैयार हैं।

प्र.9. आप काम के अलावा बाहर क्या करना पसंद करते हैं?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- इस प्रश्न का उद्देश्य यह मालूम करना है कि क्या आप कंपनी की संस्कृति में फिट रहेंगे।
- ईमानदार रहें— कुछ खुल कर उन गतिविधियों व शौक को साझा करें, जिसमें आपकी दिलचस्पी है और जो आपको आवेशित कर देते हैं।

प्र.10. यदि आप जानवर होते, तब आप क्या होना चाहते?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- इस प्रश्न का उद्देश्य है, यह जानना कि क्या आप अत्यधिक दबाव में भी शांत व आत्म-विश्वास से पूर्ण रह सकते हैं।
- कोई गलत जवाब नहीं है— लेकिन अधिक प्रभाव जताने के लिए अपने जवाब के द्वारा अपनी शक्तियों व व्यक्तिगत गुणों को लाने की कोशिश करें।

प्र.11. हम बेहतर या अलग कर सकते थे, इस पर आपका क्या विचार है?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- इस प्रश्न का उद्देश्य है, यह मालूम करना कि क्या आपने इस कंपनी के बारे में कुछ शोध की है और यह जाँचना कि क्या आप आलोचनात्मक ढंग से सोच सकते हैं और नए विचार दे सकते हैं।
- नए विचारों के बारे में सुझाव दें। यह प्रदर्शित करें कि किस प्रकार आपकी दिलचस्पी व विशेषज्ञता इन विचारों के निष्पादन में आपके लिए मादगार हो सकते हैं।

प्र.12. क्या हमारे लिए आपके पास कोई सवाल है?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- ऐसे सवाल न करें, जिनके जवाब आसानी से कंपनी की वेबसाईट पर उपलब्ध रहते हैं या जो शीघ्र ऑनलाईन शोध से मालूम किए जा सकते हैं।
- बुद्धिमत्ता पूर्ण सवाल करें, जो आलोचनात्मक ढंग से आपकी सोचने की योग्यता को प्रदर्शित

टिप्स 

- जवाब देते वक्त निष्ठावान व आत्म-विश्वास से युक्त रहें।
- आपके जवाब अधिक प्रभावी रहें, इसलिए जहाँ संभव हो, वहाँ अपने पिछले अनुभवों का इस्तेमाल करें।

13.4.4 काम की तैयारी दृशब्द व शब्दावली: कार्यस्थल की मूल शब्दावली

प्रत्येक कर्मचारी को निम्न शब्दों के बारे में ठीक से परिचित होना चाहिए:

- **वार्षिक छुट्टी:** नियोक्ता द्वारा कर्मचारियों को भुगतान सहित की छुट्टी दी जाती है।
- **पृष्ठभूमि की जाँच:** संभवित उम्मीदवारों के द्वारा दी गई जानकारियों की सत्यता की जाँच के लिए नियोक्ताओं के द्वारा एक तरीके का इस्तेमाल किया जाता है।
- **लाभ:** कर्मचारी के क्षतिपूर्ति पॅकेज का एक भाग।
- **अंतराल:** काम के घंटों के दौरान कर्मचारियों द्वारा आराम के लिए, ली जाने वाली छोटी अवधियाँ।
- **क्षतिपूर्ति पॅकेज:** वेतन व लाभ का संयोग, जो नियोक्ता उसके कर्मचारियों को प्रदान करता है।
- **क्षतिपूर्ति समय (कंप टाईम):** वेतन के बदले काम से छुट्टी।
- **संविदा कर्मचारी:** कोई कर्मचारी जो किसी एक संगठन के लिए काम करता है और वह उस कर्मचारी की सेवाएँ दूसरी कंपनी को, परियोजना या समय के आधार पर बेचता है।
- **रोजगार की संविदा:** जब किसी कर्मचारी को पारिश्रमिक या वेतन के स्थान पर काम दिया जाता है और वह नियोक्ता के प्रस्ताव को स्वीकार कर लेता है, वह रोजगार की संविदा है।
- **कार्पोरेट संस्कृति:** कंपनी के सभी सदस्यों के द्वारा साझा किए वे विश्वास व मूल्य जो कर्मचारियों की एक पीढ़ी से दूसरी में जाते हैं।
- **जवाबी प्रस्ताव/जवाबी सुझाव:** संभवित उम्मीदवारों द्वारा उपयोग में लाई जानेवाली मोल-तौल की तकनीक, जिससे कंपनी के द्वारा प्रस्तावित वेतन को बढ़ाया जा सक।
- **आवरण पत्र:** वह पत्र जो उम्मीदवार के संक्षिप्त विवरण के साथ रहता है। इसमें जोर उम्मीदवार के संक्षिप्त विवरण के मुख्य बिन्दुओं पर रहता है और उसमें वास्तविक उदाहरण होते हैं, जो काम की प्रत्याशित भूमिका के निष्पादन हेतु उम्मीदवार की योग्यता को सिद्ध करते हैं।
- **शैक्षिक अभिलेख व कार्य-अनुभव (सीवी) /संक्षिप्त विवरण:** उम्मीदवार की उपलब्धियों, शैक्षणिक पृष्ठभूमि, कार्य-अनुभव, कौशल्य व शक्तियों का सारांश।
- **अस्वीकरण पत्र:** किसी कर्मचारी के द्वारा किसी नियोक्ता को भेजा गया पत्र, जिसमें नियोक्ता के द्वारा प्रस्तावित काम को कर्मचारी द्वारा टुकराया गया हो।
- **कटौतियाँ:** किसी कर्मचारी के वेतन में से कम की गई रकम, जिसे कर्मचारी की वेतन-पर्ची में सूचीबद्ध किया गया हो।
- **भेदभाव:** किसी व्यक्ति से उस तरह का अनुग्रह-पूर्वक व्यवहार नहीं किया जाता है, जैसा कि दूसरे के साथ होता है।
- **कर्मचारी:** वह व्यक्ति जो भुगतान के बदले, किसी दूसरे व्यक्ति के लिए कार्य करता है।
- **कर्मचारी प्रशिक्षण:** कोई कार्यशाला या गृह-प्रशिक्षण, जिसमें मौजूद रहने के लिए कर्मचारी या उसके वरिष्ठ को, नियोक्ता के लाभ के लिए कहा जाता है।
- **रोजगार अंतराल:** कार्यों के बीच की बेरोजगारी की अवधियाँ।
- **स्थायी-अवधि संविदा:** रोजगार की संविदा, जो सम्मत दिनांक को समाप्त हो जाती है।

- **अनुवर्ती कार्रवाई:** जब उम्मीदवार ने अपना संक्षिप्त विवरण प्रस्तुत कर दिया हो, उसके बाद संभवित नियोक्ता से संपर्क करने की उसकी कार्रवाई।
- **फ्रीलांसर/सलाहकार/स्वतंत्र ठेकेदार:** वह व्यक्ति जो स्वयं के लिए काम करे और विभिन्न नियोक्ताओं के साथ अस्थायी कामों व परियोजनाओं हेतु चला जाए।
- **अवकाश:** भुगतान के साथ काम पर छुट्टी।
- **घंटों की दर:** वेतन या पारिश्रमिक की वह रकम, जिसका भुगतान काम के 60 मिनटों के लिए किया जाए।
- **अनिवार्य निवासी-सेवा:** किसी नियोक्ता के द्वारा स्थायी व सीमित समयावधि के लिए नियोक्ता की कंपनी में किसी संभवित कर्मचारी को, जिसे प्रशिक्षु कहते हैं, को दिया गया काम का अवसर।
- **साक्षात्कार:** किसी संभवित कर्मचारी व किसी नियोक्ता के प्रतिनिधि के बीच वह वार्तालाप, जिसके द्वारा यह मालूम किया जा सके कि संभवित कर्मचारी को क्या काम पर लेना चाहिए।
- **काम के लिए आवेदन:** एक प्रपत्र जिसमें किसी उम्मीदवार की जानकारी पूछी जाती है, जैसे कि उम्मीदवार का नाम, पता, संपर्क के विवरण व काम का अनुभव। काम हेतु आवेदन प्रस्तुत करने का उद्देश्य यह प्रदर्शित करना होता है कि उस कंपनी में काम करने की उम्मीदवार में कितनी दिलचस्पी है।
- **काम का प्रस्ताव:** किसी नियोक्ता के द्वारा किसी संभवित कर्मचारी को नियुक्ति का प्रस्ताव
- **काम की शोध का एजेंट:** वह प्रोग्राम, जिसके द्वारा काम की रिक्तियों के लिए, प्रोग्राम में सूचीबद्ध मानदंड का चयन कर उम्मीदवार रोजगार के अवसर की तलाश करते हैं।
- **कामबंदी:** कामबंदी तब होती है, जब नियोक्ता के पास किसी कर्मचारी के लिए कोई काम नहीं होता है तब अस्थायी रूप से वह काम से चला जाता है या जाती है।
- **छुट्टी:** किसी कर्मचारी को उसके नियोक्ता के द्वारा वह औपचारिक मंजूरी, जिसमें वह काम से अनुपस्थित रह कर छुट्टी लेता है या लेती है।
- **स्वीकृति का पत्र:** किसी नियोक्ता को किसी कर्मचारी को दिया गया वह पत्र, जिसमें नियोक्ता के द्वारा दिए गए नियुक्ति के प्रस्ताव की पुष्टि होती है व साथ ही प्रस्ताव की शर्तें भी उसमें होती हैं।
- **करार पत्र:** वह पत्र जिसमें नियुक्ति की शर्तों की रूपरेखा होती है।
- **अनुशांसा-पत्र:** किसी व्यक्ति के काम के कौशल्य को समर्थन देनेवाला पत्र।
- **प्रसूति अवकाश:** उन महिलाओं द्वारा लिया गया अवकाश, जो या तो गर्भवती हैं या जिन्होंने हाल ही में जन्म दिया है।
- **परामर्शदाता:** वह व्यक्ति जो आपसे ऊँचे स्तर पर नियुक्त किया गया है और जो आपको आपके करियर के लिए सलाह और मार्गदर्शन देता है।
- **न्यूनतम पारिश्रमिक:** न्यूनतम पारिश्रमिक राशि, जिसका भुगतान प्रति घंटे के आधार पर किया गया हो।
- **सूचना:** किसी कर्मचारी या किसी नियोक्ता द्वारा की गई घोषणा, जिसमें यह बताया गया हो कि किसी विशेष दिनांक को नियुक्ति संविदा समाप्त हो जाएगी।

- **नियुक्ति का प्रस्ताव:** किसी नियोक्ता द्वारा किसी प्रत्याशित कर्मचारी को दिया गया प्रस्ताव, जिसमें प्रस्तावित कार्य के संबंध में महत्वपूर्ण जानकारियाँ दी गई हों, जैसे कि आरम्भ करने का दिनांक, वेतन, कार्य करने की स्थितियाँ आदि।
- **निष्प्रयोजन संविदा:** नियुक्ति की वह संविदा, जो तब तक जारी रहती है, जब तक की नियोक्ता या कर्मचारी उसे समाप्त नहीं कर देते हैं।
- **अधिक योग्यता:** कोई व्यक्ति जो किसी विशेष काम के लिए उपयुक्त न हो, क्योंकि उसके पास कई वर्षों के काम का अनुभव है या उसके पास शिक्षा का स्तर काम की जरूरत के अनुसार बहुत अधिक है, या वर्तमान में अथवा पहले बहुत अधिक भुगतान मिलता रहा है।
- **अंशकालिक कामगार:** कोई कर्मचारी जो सामान्यतः किए जानेवाले नियत संख्या के घंटों की तुलना में कुछ घंटे ही काम करता है।
- **पितृत्व अवकाश:** किसी पुरुष को दिया गया अवकाश जो हाल ही में पिता बना है।
- **भर्ती करनेवाला/अच्छी सुविधाएँ देकर, योग्य नियुक्तियाँ देनेवाला /कार्यकारी शोध प्रतिष्ठान:** किन्हीं विशिष्ट ओहदे को भरने के लिए लोगों की शोध करनेवाले वे व्यवसायिक जिन्हें नियोक्ताओं के द्वारा भुगतान किया जाता है।
- **त्यागपत्र देना/त्यागपत्र:** जब कोई कर्मचारी औपचारिक रूप से उसके नियोक्ता को उसकी नौकरी छोड़ने के लिए सूचित करता है या करती है।
- **स्व-नियोजित:** वह व्यक्ति जिसका अपना स्वयं का व्यवसाय है और जो किसी के यहाँ बतौर कर्मचारी के रूप में काम नहीं करता है या करती है।
- **समय-शीट:** वह प्रपत्र जो किसी कर्मचारी द्वारा किसी नियोक्ता को प्रस्तुत किया जाता है, जिसमें कर्मचारी द्वारा प्रत्येक दिन किए गए काम के घंटों की संख्या दर्ज रहती है।

यूनिट 13.5. उद्यमशीलता को समझना

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. उद्यमवृत्ति की धारणा पर चर्चा
2. उद्यमवृत्ति के महत्व पर चर्चा
3. किसी उद्यमी की विशेषताओं का वर्णन करना
4. विभिन्न प्रकार के उद्यमों का वर्णन
5. किसी प्रभावी नेतृत्व के गुणों की सूची
6. प्रभावी नेतृत्व के लाभों पर चर्चा
7. प्रभावी दल की विशेषताओं की सूची
8. प्रभावी श्रवण के महत्व पर चर्चा
9. प्रभावी ढंग से कैसे सुनें, इस पर चर्चा
10. प्रभावी ढंग से बोलने के महत्व पर चर्चा
11. प्रभावी ढंग से कैसे बोलें इस बारे में चर्चा
12. समस्याएँ कैसे हल करें, इस बारे में चर्चा
13. समस्या सुलझाने के महत्वपूर्ण विशेषकों की सूची
14. समस्या सुलझाने के कौशल्य के मूल्यांकन पर चर्चा
15. समझौते के महत्व पर चर्चा
16. समझौता बातचीत कैसे करें, इस पर चर्चा
17. नए व्यवसायिक अवसरों को कैसे पहचानें, इस बारे में चर्चा
18. आपके ही व्यवसाय में व्यवसायिक अवसरों को कैसे पहचानें, इस बारे में चर्चा
19. उद्यमी का अर्थ समझना
20. विभिन्न प्रकार के उद्यमियों का वर्णन करें
21. उद्यमियों की विशेषताओं की सूची
22. उद्यमियों की सफलता की कहानियों को याद करना में
23. उद्यमता की प्रक्रिया पर चर्चा
24. उद्यमवृत्ति के पारिस्थितिक तंत्र का वर्णन
25. मेक इन इंडिया अभियान के उद्देश्य को समझना
26. उद्यमियों को प्रोत्साहित करने के उद्देश्य हेतु मुख्य योजनाओं की चर्चा
27. उद्यमवृत्ति व जोखिम की चाह के बीच के संबंध पर चर्चा
28. उद्यमवृत्ति व लचीलेपन के बीच के संबंध पर चर्चा
29. लचीले उद्यमी की विशेषताओं पर वर्णन
30. असफलता से कैसे निपटें, उस पर चर्चा

13.5.1 धारणा का परिचय, उद्यमियों की विशेषताएँ

वह जो कोई व्यवसाय शुरू करने के लिए प्रतिबद्ध है, वह एक उद्यमी है, फिर चाहे उसमें कौसी भी जोखिम हो। उद्यमी अपना स्वयं का स्टार्ट-अप चलाते हैं और सफलता के लिए वित्तीय जोखिमों की जवाबदारी लेते हैं तथा सृजनात्मकता, नवोत्पाद व स्व-प्रेरणा के असीम भण्डार का इस्तेमाल करते हैं। वे बड़े ख़्वाब देखते हैं और अपने विचार को जीवन-क्षमता की भेंट के रूप में रूपांतरित करने हेतु, जो भी आवश्यक हो, वह सब करने के लिए प्रतिबद्ध रहते हैं। उद्यमी का लक्ष्य होता है, उपक्रम का सृजन करना। उपक्रम के सृजन की इस प्रक्रिया को उद्यमवृत्ति कहते हैं।

उद्यमवृत्ति का महत्व

निम्न कारणों से उद्यमवृत्ति बहुत महत्वपूर्ण है।

- | | |
|--|--|
| 1 इसके फलस्वरूप नए संगठनों का सृजन होता है | 3 इससे जीवन स्तर में सुधार आता है |
| 2 यह बाजार-स्थलों पर सृजनात्मकता लाती है | 4 देश की अर्थव्यवस्था को विकसित करने में इससे मदद मिलती है |

उद्यमियों की विशेषताएँ

सभी सफल उद्यमियों में कुछ विशेषताएँ साझा रहती ही हैं:

वे सभी होते हैं:

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| • काम के प्रति अत्यंत उत्साही | • उच्च स्तर के सृजनात्मक |
| • स्वयं में विश्वास | • दूरदर्शी |
| • अनुशासित व समर्पित | • खुला मस्तिष्क |
| • प्रेरित व संचालित | • निश्चयात्मक है |

उद्यमियों में यह प्रवृत्ति भी होती है:

- | | |
|--|---|
| • जोखिम सहन करने की अधिक क्षमता होती है | • वे जो दे रहे हैं, उसे व बाजार को विस्तृत रूप से समझते हैं |
| • प्रत्येक की विस्तृत योजना बनाते हैं | • जरूरत होने पर विशेषज्ञों से सलाह लेते हैं |
| • अपनी राशि का प्रबंधन बुद्धिमत्ता से करते हैं | • वे जानते हैं कि उनके नुकसान को कब रोकना है |
| • अपने ग्राहकों को अपनी प्राथमिकता बनाते हैं | |

प्रसिद्ध उद्यमियों के उदाहरण

कुछ प्रसिद्ध उद्यमी हैं:

- | | |
|--|---------------------------------------|
| • बिल गेट्स (माइक्रोसॉफ्ट के संस्थापक) | • मार्क झुकरबर्ग (फेसबुक के संस्थापक) |
| • स्टीव जॉब्स (एपल के सह-संस्थापक) | • पियरे ओमिड्यार (ईबे के संस्थापक) |

उपक्रमों के प्रकार

भारत के एक उद्यमी के रूप में आपके पास निम्न प्रकार के उपक्रमों में से कोई भी उपक्रम हो सकते हैं और उन्हें संचालित कर सकते हैं:

एकमेव स्वामित्व

केवल निजी स्वामित्व में केवल एक ही व्यक्ति पूरे उपक्रम का स्वामी होता है और वह उसे प्रबंधित व नियंत्रित करता है। कानूनी औपचारिकताओं के संदर्भ में इस प्रकार के व्यवसाय को निर्मित करना सबसे आसान होता है। व्यवसाय व उसके स्वामी का कोई पृथक कानूनी अस्तित्व नहीं होता है। समस्त लाभ व उसी प्रकार नुकसान मालिक के ही होते हैं और मालिक का उत्तरदायित्व अमर्यादित होता है।

भागीदारी

किसी भागीदारी प्रतिष्ठान का निर्माण दो या अधिक व्यक्तियों द्वारा किया जाता है। उपक्रम के मालिक भागीदार कहलाते हैं। भागीदारी विलेख सभी भागीदारों के द्वारा हस्ताक्षरित होना ही चाहिए।

प्रतिष्ठान व उसके भागीदार का कोई स्वतंत्र कानूनी अस्तित्व नहीं होता है। लाभ में भागीदारों की साझेदारी रहती है। नुकसान के संबंध में, भागीदारों का उत्तरदायित्व अमर्यादित होता है। किसी प्रतिष्ठान का जीवन विस्तार सीमित होता है और यदि किसी भागीदार की मृत्यु हो जाए, वह निवृत्त हो जाए, दिवालिया होने का दावा करे या वह पागल हो जाए, तब उसका विसर्जन हो जाता है।

मर्यादित उत्तरदायित्व भागीदारी (एलएलपी)

मर्यादित उत्तरदायित्व भागीदारी या एलएलपी में प्रतिष्ठान का निरंतर अस्तित्व का व साथ ही मर्यादित उत्तरदायित्व का लाभ मिलता है। प्रत्येक भागीदार का उत्तरदायित्व एलएलपी में उनके सम्मत योगदान तक मर्यादित रहता है। भागीदारी प्रतिष्ठान व उसके भागीदारों का पृथक कानूनी अस्तित्व रहता है।

टिप्स

- दूसरों की निष्फलताओं से सीखें।
- यह निश्चित करें कि यह वही है, जो आप चाहते हैं।
- समस्या की शोध उसे हल करने के लिए करें, बजाय इसके कि अपने विचार को संलग्न करने के लिए समस्या की तलाश करें।

13.5.2 नेतृत्व व सामूहिक कार्य: नेतृत्व व नेतागण

नेतृत्व का अर्थ है दूसरों के समक्ष उनके अनुसरण के लिए उदाहरण प्रस्तुत करना। उत्तम उदाहरण स्थापित करने का यह अर्थ नहीं है कि किसी को वह काम करने के लिए कहना, जो आप स्वयं करना नहीं चाहेंगे। नेतृत्व में यह मालूम करते हैं कि किसी दल या कंपनी के रूप में जीतने हेतु क्या करना चाहिए।

नेतागण सही काम करने में विश्वास रखते हैं। सही काम करने हेतु वे दूसरों की मदद करने में भी विश्वास रखते हैं। प्रभावी नेता वह होता है जो:

- जो भविष्य की प्रेरणाप्रद झाँकी तैयार करे।
- उस झाँकी की प्राप्ति के लिए अपने दल को प्रेरित व प्रोत्साहित करे।

नेतृत्व के वे गुण, जिनकी सभी उद्यमियों को जरूरत है

सफल उपक्रम का निर्माण तब ही संभव है, जब प्रभारी उद्यमी में नेतृत्व के उत्कृष्ट गुण हों। नेतृत्व के कुछ नाजुक कौशल्य, जो प्रत्येक उद्यमी में होना चाहिए, वे हैं:

1. **तथ्यात्मकता:** इसका अर्थ है कि मुद्दों को हल करने व जोखिम को कम करने के लिए वह सभी रुकावटों व चुनौतियों पर रोशनी डाल सके।
2. **अपमान:** इसका अर्थ है कि गलतियों को अक्सर व जल्दी स्वीकार कर लेना और आपके कार्यों के लिए तुरंत जावाबदारी लेना। गलतियों को वश में की जानेवाली चुनौतियों के रूप में देखा जाना चाहिए न कि आक्षेप लगाने के अवसरों के रूप में।
3. **लचीलापन:** किसी अच्छे नेता के लिए यह बहुत नाजुक होता है कि वह बहुत लचीला रहे और परिवर्तन को तुरंत स्वीकार करे। उतना ही नाजुक यह भी है कि उसे कब स्वीकार किया जाए और कब नहीं।
4. **प्रामाणिकता:** इसका अर्थ है कि आपकी शक्तियों व आपकी कमजोरियों, दोनों को ही प्रदर्शित करना। इसका अर्थ है कि मानवीय होना व दूसरों को यह प्रदर्शित करना कि आप मानवीय हैं।
5. **पुनः उपलब्धि:** इसका अर्थ है ताजा होना या जरूरत होने पर अपनी नेतृत्व की शैली में बदलाव लाना। ऐसा करने के लिए, यह महत्वपूर्ण है कि यह मालूम किया जाए कि आपके नेतृत्व में अंतराल कहाँ हैं और यह पता लगाया जाए कि उन्हें बंद करने के लिए किन स्त्रोतों की जरूरत होगी।
6. **जागरूकता:** इसका अर्थ है कि आपको अन्य कैसा देखते हैं और इसे मान्य करने के लिए वक्त लेना। इसका मतलब है कि वह समझ होना कि आपकी मौजूदगी आपके आसपास के लोगों को किस तरह प्रभावित करती है।

प्रभावी नेतृत्व के लाभ

प्रभावी नेतृत्व के बहुत फायदे हैं। महान नेतृत्व से नेता को सफलता मिलती है:

- दल के सदस्यों से निष्ठा व प्रतिबद्धता प्राप्त होती है
- दल को उस काम के लिए प्रोत्साहित करना, जिससे कंपनी के उद्देश्यों व लक्ष्यों की प्राप्ति हो
- दल के सदस्यों में साहस निर्मित करना व विश्वास स्थापित करना
- दल के सदस्यों में आपसी समझ व दल-भावना को पोषित करना
- बदलाव की आवश्यकता के प्रति दल के सदस्यों को राजी करना, जब स्थिति स्वीकार्यता की हो

सामूहिक कार्य व दल

सामूहिक कार्य तब होते हैं, जब साझा लक्ष्य के लिए कार्यस्थल पर लोग अपने व्यक्तिगत कौशल्य को संयुक्त कर देते हैं। व्यक्तियों से प्रभावी दल बनते हैं और वे इस साझे लक्ष्य की प्राप्ति के लिए साथ काम करते हैं। महान दल वह है, जो अंतिम परिणाम के लिए स्वयं को जवाबदेह मानता है।

उद्यमीय सफलता के लिए सामूहिक कार्य का महत्व

जोखिम में सफलता के लिए, किसी उद्यमीय नेता के लिए प्रभावी दल बनाना, एक नाजुक काम होता है। उद्यमी को यह सुनिश्चित कर लेना चाहिए कि वह जो दल निर्मित कर रहा है, उसमें कुछ संकटकालीन गुण, विशेषण व विशेषताएँ हैं। प्रभावी दल वह है, जिसमें है:

1. **उद्देश्य हेतु एकता:** दल के सभी सदस्यों को स्पष्ट रूप से समझ लेना चाहिए व दल के उद्देश्य, दृष्टि व लक्ष्यों के प्रति समान रूप से प्रतिबद्ध रहना चाहिए।
2. **सशक्त संचार कौशल्य:** दल के सदस्यों में यह योग्यता होना चाहिए कि वे अपनी चिंताएँ अभिव्यक्त कर सकें, सवाल पूछ सकें और रेखाचित्रों व चार्ट्स का इस्तेमाल कर जटिल जानकारियाँ प्रेषित कर सकें।
3. **साथ कार्य करने की योग्यता:** प्रत्येक सदस्य को यह महसूस होना चाहिए कि वह नियमित प्रतिक्रियाएँ व नए विचार उपलब्ध कराने के लिए पात्र है।
4. **पहल:** दल में अग्रणी रूप से सक्रिय व्यक्ति होना चाहिए। सदस्यों में उत्साह होना चाहिए कि वे नए विचार लेकर आएँ और वर्तमान के विचारों में सुधार करे और अपना स्वयं का शोध संचालित करे।
5. **दूरदर्शी सदस्य:** दल में यह योग्यता होना चाहिए कि वह समस्याओं को पहले से जान लें और ये संभावित समस्याएँ, वास्तविक समस्याओं में तब्दील हों, उसके पहले ही उनके लिए कार्रवाई करना चाहिए।
6. **महान अनुकूलनशीलता कौशल्य:** दल को यह मानना ही चाहिए कि बदलाव एक सकारात्मक बल है। परिवर्तन को सुधार के अवसर तथा नई वस्तुओं के प्रयोग के अवसर के रूप में देखना चाहिए।
7. **उत्कृष्ट संघटनीय कौशल:** दल में यह योग्यता होना चाहिए कि वह मानक कार्य प्रक्रियाओं को विकसित कर सके, जवाबदारियों को संतुलित कर सके, परियोजनाओं की उचित योजना बना सके तथा प्रगति व आरओआई के माप के लिए प्रणालियों को स्थापित कर सके।

टिप्स

- अपने मूल विचार से बहुत अधिक जुड़े हुए नहीं रहें। उसे विकसित व परिवर्तित होने दें।
- अपनी कमजोरियों के प्रति जागरूक रहें और दल ऐसा बनाएँ जो आपकी कमियों के लिए पूरक बन जाए।
- सही व्यक्तियों को नियुक्त करना ही पर्याप्त नहीं है। आपको चाहिए कि आप आपके सर्वाधिक प्रखर व्यक्तियों को पदोन्नत करें या उन्हें प्रोत्साहित करें।
- अपने दल से सम्मान प्राप्त करें।

13.5.3 संचार कौशल्य: सुनना व बोलना: प्रभावी ढंग से सुनने का महत्व

सुनना वह योग्यता है, जिसके द्वारा संचार की प्रक्रिया के दौरान संदेशों को सही ढंग से प्राप्त किया व सुना जाता है। प्रभावी संचार के लिए सुनना बहुत नाजुक होता है। बिना प्रभावी श्रवण की कुशलता के, संदेशों का आसानी से गलत अर्थ लगाया जा सकता है। इसके फलस्वरूप संदेश टूट सकते हैं, जिससे संदेश को भेजनेवाले व प्राप्त करने वाले हताश व चिड़चिड़े हो सकते हैं। यहाँ यह नोट करना बहुत महत्वपूर्ण है कि सुनना वैसा ही नहीं है, जैसे कि श्रवण करना। श्रवण करने में केवल आवाज का संदर्भ है, जो आप सुनते हैं। लेकिन सुनने में बहुत कुछ है। सुनने में एक केन्द्रीय बिंदु की जरूरत रहती है। इसका अर्थ है कि न केवल कहानी पर ध्यान देना है, बल्कि इस पर भी ध्यान देना है कि वह कहानी कैसे प्रसारित की गई एवं भाषा व ध्वनि का प्रयोग कैसे किया गया तथा वक्ता ने किस तरह अपने शरीर की भाषा का उपयोग किया। सुनने की योग्यता इस पर निर्भर करती है कि कोई किस तरह प्रभावी ढंग से दोनों मौखिक व गैर-मौखिक संकेत शब्दों को महसूस कर सकता है व उन्हें समझ सकता है।

प्रभावी ढंग से कैसे सुनें ?

प्रभावी ढंग से सुनने के लिए आपको चाहिए कि:

- बोलना बंद करें
- रुकावट डालना बंद करें
- पूरा ध्यान केवल इस पर रहे कि क्या कहा जा रहा है
- खुले दिमाग के रहें
- वक्ता के संदर्भ में सोचें
- बहुत, बहुत धैर्य रखें
- जिस टोन का इस्तेमाल किया जा रहा है, उस पर ध्यान दें
- वक्ता की भंगिमा, उसके चेहरे के भाव व आँखों के संचलन पर ध्यान दें
- न कोशिश करें और व्यक्ति पर झपटें
- वक्ता के आचरण वैशिष्ट्य या आदतों से आप चिड़चिड़े या विचलित न हों

प्रभावी ढंग से कैसे सुनें ?

कोई संदेश किस तरह सफलतापूर्वक प्रसारित होता है, यह उस पर निर्भर होता है कि कितने प्रभावी ढंग से आप उसे समझ पते हैं। प्रभावी वक्ता वह होता है, जो ठीक से बोल पाता है, शब्दों का सही उच्चारण करता है, सही शब्दों का चयन करता है और उतनी गति से बोलता है, कि उसे आसानी से समझा जा सके। इसके अलावा बोले गए शब्दों का मेल, इस्तेमाल में आई भंगिमा, टोन को शरीर की भाषा के साथ होना चाहिए।

आप क्या कहते हैं और आप किस टोन में कहते हैं, उसके फलस्वरूप उससे कई प्रकार के बोध निर्मित हो जाते हैं। कोई व्यक्ति जब हिचकिचाहट के साथ बोलता है, तब उसके लिए ऐसा लग सकता है कि उसमें विश्वास कम है या जिस विषय पर चर्चा है, उसके बारे में उसे जानकारी कम है। वे जो शांत आवाज में बोलते हैं, उन पर शर्मीले होने का लेबल लग जाता है। और वे जो उच्च स्तरीय स्पष्टता के साथ आदेशात्मक टोन में बात करते हैं, उनके लिए सामान्यतः माना जाता है कि उनमें बहुत आत्म विश्वास है। इससे संचार हेतु बोलना एक बहुत बड़ा कौशल है।

प्रभावी ढंग से सुनने का महत्व

प्रभावी ढंग से बोलने हेतु आपको चाहिए कि:

- आँखों से संपर्क, मुस्कराहट, सिर हिलाना, भंगिमाएँ आदि की तरह आप अपने भाषण में शरीर की भाषा को शामिल करें।
- अपना भाषण वास्तव में दें, उसके पहले भाषण का मसौदा तैयार करें।
- यह सुनिश्चित करें कि आपकी समस्त भावनाएँ व संवेदनाएँ नियंत्रण में हैं।
- अपने शब्दों का उच्चारण सही अंतराल व तीव्रता के साथ स्पष्ट रूप से करें, आपका भाषण सदैव स्पष्ट होना चाहिए।

- बोलते समय प्रसन्न व नैसर्गिक टोन का उपयोग करें। आपके प्रेक्षकों को ऐसा अनुभव नहीं होना चाहिए कि आप कोई स्वराघात कर रहे हैं या किसी तरह की कृत्रिमता ला रहे हैं।
- आपके संदेश को गृह तक लाने के लिए यथार्थ व विशिष्ट शब्दों का उपयोग करें अस्पष्टता को हर हाल में टालें।
- यह सुनिश्चित करें कि आपके भाषण में एक तार्किक प्रवाह है।
- संक्षिप्त रहे, अनावश्यक जानकारियाँ उसमें न जोड़ें।
- बेचैनी, घबराहट जैसे चिड़चिड़ापन के व्यवहार टालें जा सकें, उसके लिए जागरूकता के साथ प्रयास करें।
- अपने शब्दों का चयन सावधानी के साथ करें और आसान शब्दों का उपयोग करें, जिससे अधिकांश श्रोताओं को समझने में कोई दिक्कत न हो।
- दृष्टि में सहायक साधन जैसे कि स्लाईड्स या व्हाइटबोर्ड का उपयोग करें।
- धीरे बोलें, जिससे कि आपके श्रोता यह आसानी से समझ सकें कि आप क्या कह रहे हैं। फिर भी यह सावधानी रखें कि आप बहुत धीरे न बोलें, अन्यथा वह कठोर, बिना तैयारी का व कृपामय लगेगा।
- सही समय पर ठहराव देना याद रखें।

टिप्स



- कोई कुछ कह रहा है, इस पर ध्यान केन्द्रित करने में यदि आप कठिनाई महसूस कर रहे हैं, तो आप उन शब्दों को दिमाग में दोहराने की कोशिश करें।
- जसि व्यक्ति के साथ संचार कर रहे हैं, अर्थात उसे कह रहे हैं या सुन रहे हैं तब उस के साथ सदैव आँखों से संपर्क बनाए रखें। यह बातचीत में दिलचस्पी लाती है व प्रोत्साहित करती है।

13.5.4 समस्या को हल करने व समझौते करने का कौशल्य: समस्या क्या है?

कान्सयिस ऑक्सफोर्ड डिक्शनरी (1995) के अनुसार समस्या है, "वह संदेहास्पद व कठिन मामला, जिसमें समाधान चाहिए"

सभी समस्याओं में दो तत्व होते हैं:

- 1 लक्ष्य 2 रुकावटें

समस्या को हल करने का उद्देश्य है कि उन रुकावटों को पहचाना जाए और लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए उन्हें दूर किया जाए.

समस्याएँ कैसे हल करें ?



चरण 1: समस्या को पहचानें

चरण 2: समस्या का विस्तार से अध्ययन करें

चरण 3: सभी संभावित हलों की सूची बनाएँ

चरण 4: श्रेष्ठ हल का चयन करें

चरण 5: चयन किए गए हल का अमल करें

चरण 6: जाँचें कि समस्या वास्तव में हल हुई है

समस्या के समाधान के लिए महत्वपूर्ण लक्षण

अत्यधिक विकसित समस्याओं को हल करने के कौशल, व्यवसाय के मालिकों व उनके कर्मचारियों दोनों के लिए ही जटिल होते हैं. समस्याओं का समाधान किस तरह प्रभावी ढंग से हो, उसके लिए व्यक्तित्व के निम्न लक्षण महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

- खुले दिमाग का होना
- सही सवाल पूछना
- अग्रिम रूप से सक्रिय होना
- घबराहट नहीं होना
- सकारात्मक रुझान रखना
- सही समस्या पर ध्यान देना

समस्या के समाधान के कौशल्य का मूल्यांकन कैसे करें

एक उद्यमी के तौर पर, यह एक अच्छा विचार होता है कि क्षमतावान उम्मीदवारों को नियुक्त करने के पूर्व, समस्या के समाधान के उनके कौशल्य के स्तर का मूल्यांकन किया जाए:

1. **आवेदन प्रपत्र:** आवेदन प्रपत्र में ही उम्मीदवार से समस्या के समाधान के बारे में उनके कौशल्य के प्रमाण माँगे जाएँ।
2. **सायकोमेट्रिक परीक्षण:** क्षमतावान उम्मीदवारों से तर्कयुक्त कारणों व विचार के जटिल परीक्षण लिए जाएँ और देखें कि वे कैसा करते हैं।
3. **साक्षात्कार:** समस्या-युक्त काल्पनिक स्थितियाँ निर्मित करें या नीति युक्त प्रश्न उठाएँ और देखें कि उम्मीदवार किस प्रकार प्रतिक्रिया देते हैं।
4. **तकनीकी प्रश्न:** उम्मीदवारों को वास्तविक जीवन की समस्याओं के उदाहरण दें और उनकी विचार प्रक्रिया का मूल्यांकन करें।

समझौता क्या है?

समझौते करना वह प्रणाली है, जिसके द्वारा मतभेद दूर किए जाते हैं। समझौते करने का उद्देश्य होता है कि मतभेदों को दूर करने हेतु विवादों को सुलह व करार के द्वारा टाला जाए। समझौते के बगैर संघर्ष उत्पन्न हो सकते हैं, जिससे लोगों के बीच असंतोष फैल सकता है। समझौते का अच्छा कौशल्य दोनों पक्षों को संतुष्ट करने में सहायक रहता है और जिससे बाद में सशक्त संबंध विकसित होते हैं।

समझौता क्यों करें

किसी व्यवसाय को शुरू करते समय कई प्रकार के समझौते करना पड़ते हैं। कुछ समझौते छोटे होते हैं, जबकि कुछ बहुत जटिल होते हैं, जो किसी शुरुआत को निर्मित कर सकते हैं या उसे समाप्त कर सकते हैं। कार्यस्थल में समझौते अहम भूमिका निभाते हैं। बतौर उद्यमी आपको केवल यही नहीं जानना चाहिए कि आप समझौते कैसे करें, बल्कि यह भी कि कर्मचारियों को समझौते की कला में कैसे प्रशिक्षित करना चाहिए।

समझौते कैसे करें ?



कुछ उन चरणों पर नजर करें, जो समझौतों में आपके लिए मददगार होते हैं:

चरण 1: समझौते के पूर्व की तैयारी	तय करें कि समस्या पर चर्चा के लिए कहाँ मिलना है और कौन मौजूद रहेंगे व चर्चा के लिए समय सीमा निर्धारित करें।
चरण 2: समस्या की चर्चा करें	इसमें सवाल पूछना, दूसरे पक्ष को सुनना, आपके दृष्टिकोण की प्रस्तुति व संदेहों का निराकरण करना शामिल रहेगा।
चरण 3: विषय को स्पष्ट करें	यह सुनिश्चित करें कि दोनों पक्ष उसी समस्या को हल कर, लक्ष्य तक पहुँचना चाहते हैं।
चरण 4: लक्ष्य रहे कि प्रतिफल में दोनों ओर विजय रहे,	अपनी पूरी कोशिश जब बातचीत खुले दिमाग होने के लिए। समझौता और वैकल्पिक समाधान की पेशकश एक परिणाम तक जहाँ दोनों पहुँचने के लिए दलों जीत
चरण 5: करार को स्पष्ट रूप से व्याख्यायित करें	जब कोई करार हो गया हो, वहाँ करार के विवरण दोनों पक्षों को पूरी तरह स्पष्ट हो जाना चाहिए। और उसमें गलतफहमी की कोई गुँजाइश नहीं होना चाहिए।
चरण 6: जिस समाधान पर सहमति है, उस पर अमल करें	समाधान सक्रिय रहे, इस हेतु की जाने वाली कार्रवाई पर सहमति रहे।

टिप्स

- आप जिसे पाने के लिए काम करें, उसके पूर्व यह ठीक से जान लें कि आप क्या चाहते हैं।
- बोलने की अपेक्षा सुनने व सोचने को अधिक महत्व दें।
- जीतने की अपेक्षा संबंधों के निर्माण पर ध्यान केन्द्रित करें।
- याद रखें कि आपके लोगों का कौशल्य परिणाम को प्रभावित करेगा।
- यह जान लें कि कब पीछे छोड़ देना है— कभी किसी करार पर पहुँचना संभव नहीं भी हो सकता है।

13.5.5 व्यवसायिक अवसरों की पहचान: उद्यमी व अवसर

“उद्यमी सदैव बदलाव की तलाश में रहता है, उस पर प्रतिक्रिया देता है और फिर एक अवसर की तरह उसका दोहन करता है।”

व्यवसायिक अवसरों की पहचान करने की योग्यता, उद्यमी होने का आवश्यक गुण होता है।

अवसर क्या है?

शब्द अवसर किसी अच्छे मौके या अनुकूल स्थिति को बताता है, जिसमें परिस्थितियों द्वारा प्रस्तुत वातावरण में कुछ करना है।

किसी व्यवसायिक अवसर से अर्थ है कि कोई अच्छा या अनुकूल वह परिवर्तन, जो उपलब्ध है, जिसमें किसी दिए गए समय पर, दिए गए वातावरण में कोई विशिष्ट व्यवसाय चलाया जाए।

सामान्य सवाल जिनका उद्यमी सामना करते हैं

कोई जटिल सवाल, जिसका सभी उद्यमी सामना करते हैं, वह है उस व्यवसायिक अवसर की तलाश करना, जो उनके लिए उपयुक्त है।

कुछ सामान्य सवाल, जिनके बारे में उद्यमी निरंतर विचार करते हैं, वे हैं:

- क्या नए उद्यम को वे नए उत्पाद या सेवा प्रस्तुत करना चाहिए, जो अपूर्ण जरूरत पर आधारित हों?
- क्या नए उद्यम को किसी एक बाजार में उन उपलब्ध उत्पाद या सेवा का चयन कर दूसरे बाजार में प्रस्तुत करना चाहिए, जहाँ वे शायद अनुपलब्ध हो?
- क्या उद्यम, कोशिश के साथ परखे गए उस सूत्र पर आधारित होना चाहिए, जो अन्य कहीं कारगर हुआ हो। इसलिए यह बहुत महत्वपूर्ण है कि उद्यमी यह सीखें कि वे कैसे नए व मौजूद व्यवसायिक अवसरों को पहचान सकते हैं और उनकी सफलता के मौकों की गणना करें।

कोई विचार कब अवसर होता है?

कोई विचार तब अवसर होता है, जब:

- जब वह किसी ग्राहक के मूल्य में वृद्धि निर्मित करता है
- वह कोई उल्लेखनीय समस्या हल करता है, तकलीफ के बिन्दु को हटाता है या कोई माँग पूरी करता है
- उसका सशक्त बाजार है और लाभ का मार्जिन है
- यह संस्थापक व प्रबंधन दल के साथ अच्छी तरह से फिट है और सही समय व स्थान पर है

अवसरों की तलाश के समय विचार—योग्य कारक

व्यवसायिक अवसरों की तलाश के समय निम्न पर विचार करें:

- आर्थिक रुझान
- बाजार के रुझान
- निधिकरण में बदलाव
- राजनैतिक समर्थन में बदलाव
- विक्रेताओं, भागीदारों व आपूर्तिकर्ताओं के संबंधों में परिवर्तन
- लक्ष्य-प्रेक्षकों में बदली

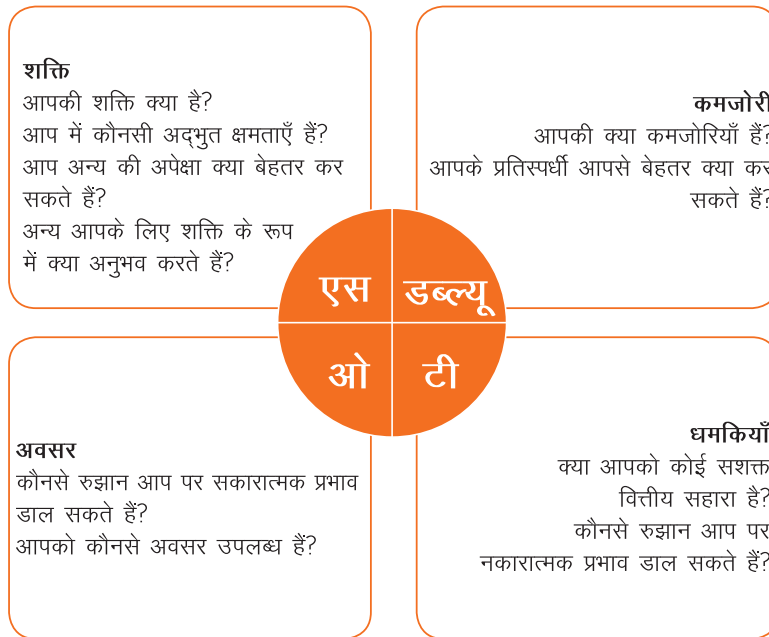
नए व्यवसायिक अवसरों की पहचान के तरीके

1. **बाजार की अक्षमताओं को पहचानें** : जब बाजार पर नजर करें, तब उस समय बाजार में मौजूद अक्षमताओं को भी ध्यान में लें. उन अक्षमताओं को दूर करने के मार्गी पर विचार करें।
2. **मुख्य तकलीफें दूर करें**: बजाय इसके कि नए उत्पाद या सेवा का सृजन करें, आप उत्पाद या सेवा या प्रक्रिया में अभिनव ढंग से सुधार कर सकते हैं।
3. **कुछ नया सृजित करें** : मौजूदा व्यवसायिक मॉडल के आधार पर, ग्राहकों के लिए, आप नए अनुभव के सृजन पर विचार करें।
4. **उभरते नए खंड/उद्योग को लें**: शोध कर यह पता लगाएँ कि कौनसे खंड या उद्योग विकसित हो रहे हैं और उन अवसरों के बारे में विचार करें, जो आप इनके द्वारा प्राप्त कर सकते हैं।
5. **उत्पाद भिन्नता के बारे में विचार करें**: यदि आपके दिमाग में पहले ही कोई उत्पाद है, तो उन तरीकों के बारे में विचार करें कि कैसे उसे जो वर्तमान में हैं, उनसे पृथक कर सकते हैं।

आपके व्यवसाय में ही व्यवसायिक अवसरों की पहचान के तरीके

1. **एसडब्ल्यूओटी विश्लेषण**: आपके व्यवसाय में ही व्यवसायिक अवसरों की पहचान का एक उत्कृष्ट तरीका है, एसडब्ल्यूओटी विश्लेषण तैयार करना। आदिवर्णिक एसडब्ल्यूओटी शब्द शक्ति, कमजोरी, अवसर व धमकियाँ के लिए है।

एसडब्ल्यूओटी विश्लेषण का ढांचा:



आकृति 13.5.1 एसडब्ल्यूओटी विश्लेषण

जब व्यवसायिक अवसरों की ओर रुख करें, तब निम्न पर विचार करें:

एसडब्ल्यूओटी विश्लेषण के ढांचे का इस्तेमाल करते हुए, आप स्वयं को व अपने प्रतिस्पर्धियों का अवलोकन कर आप उन अवसरों को उजागर कर सकते हैं, जिनका आप दोहन कर सकते हैं व साथ ही उन धमकियों का प्रबंधन कर उन्हें दूर कर सकते हैं, जो सफलता की पटरी से आपको नीचे गिरा दे।

2. अपना यूएसपी संस्थापित करें

अपना यूएसपी संस्थापित करते हुए आप अपने प्रतिस्पर्धियों से भिन्न स्थिति निर्मित करें। यह मालूम करें कि क्यों ग्राहक आपके पास से खरीदते हैं और फिर उस कारण को प्रोत्साहित करें।

अवसर विश्लेषण

एक बार आपने अवसर की पहचान कर ली, फिर आपको उसका विश्लेषण करना है। किसी अवसर के विश्लेषण के लिए आप:

- उस विचार पर केन्द्रित हों
- उस विचार के बाजार पर केन्द्रित हों
- उद्योग के मुखियाओं से बात करें, उतने ही अंतराल पर, जो विचार के लिए हैं
- खिलाड़ियों से बात करें, उतने ही अंतराल पर, जो विचार के लिए हैं

टिप्स

- याद रखें कि अवसर स्थिति के अनुसार होते हैं
- प्रमाणित मार्ग के रिकार्ड की ओर देखें
- आधुनिकतम जुनून से बचें।
- अपने विचार से प्रेम करें

13.5.6 उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र को सहारा देती है: उद्यमी क्या है?

उद्यमी वह व्यक्ति है जो:

- जो किसी कर्मचारी के लिए काम नहीं करता है
- छोटा उपक्रम चलाता है
- उपक्रम, विचार, वस्तु या सेवा की सभी जोखिमों को व पुरस्कारों को ग्रहण करता है

उद्यमियों के प्रकार

उद्यमियों के मुख्यतः चार प्रकार हैं:

- **पारंपरिक उद्यमी:** इस प्रकार के उद्यमी के पास किसी प्रकार का कौशल होता है— वे बढ़ई, मेकेनिक, रसोईया आदि हो सकते हैं। उनके व्यवसाय कई वर्षों से होते हैं, जैसे कि जलपान गृह, दुकानें व बढ़ई। वे अपना व्यवसाय शुरू करें, उसके पहले ही वे प्रतीकात्मक ढंग से उसी व्यवसाय में अत्यधिक अनुभव प्राप्त कर चुके होते हैं।
- **पारंपरिक उद्यमी:** इस प्रकार के उद्यमी के पास किसी प्रकार का कौशल होता है— वे बढ़ई, मेकेनिक, रसोईया आदि हो सकते हैं। उनके व्यवसाय कई वर्षों से होते हैं, जैसे कि जलपान गृह, दुकानें व बढ़ई। वे अपना व्यवसाय शुरू करें, उसके पहले ही वे प्रतीकात्मक ढंग से उसी व्यवसाय में अत्यधिक अनुभव प्राप्त कर चुके होते हैं।
- **परियोजना—उन्मुख उद्यमी:** इस प्रकार के उद्यमियों की पृष्ठभूमि सामान्य रूप से कला या मनोविज्ञान क्षेत्र की होती है। उनके उपक्रमों का रुझान उस ओर होता है, जिसके लिए वे अधिक भावप्रवण होते हैं।
- **जीवनशैली उद्यमी:** इस प्रकार के उद्यमी ने सामान्यतः अध्यापक या सचिव के रूप में काम किया हुआ होता है। वे उन बिक्री में अधिक इच्छुक रहते हैं, जिसमें लोगों को आनंद मिले, बजाय इसके कि वे बहुत अधिक रकम बनाएँ।

उद्यमी की विशेषताएँ

सफल उद्यमियों की निम्न विशेषताएँ होती हैं:

- वे बहुत अधिक प्रेरित होते हैं
- वे सृजनशील व प्रभावी होते हैं
- वे मानसिक रूप से प्रत्येक व हर प्रकार के काम को संभालने के लिए तैयार रहते हैं
- उनके पास उत्कृष्ट व्यवसायिक कौशल होता है—वे जानते हैं कि उन्हें उनके नगद प्रवाह, बिक्री व आय का मूल्यांकन कैसे करना है
- वे अधिक जोखिम उठाने के लिए इच्छुक रहते हैं
- वे अत्यधिक अग्रसक्रिय रहते हैं—इसका अर्थ है कि वे स्वयं काम करने के लिए इच्छुक रहते हैं, प्रेरित इसके कि उसे करने के लिए, किसी दूसरे की प्रतीक्षा करें
- उनमें दूरदर्शिता होती है—वे बड़ा चित्र देखने में सक्षम होते हैं
- वे लचीले व खुले मन के होते हैं
- निर्णय लेने में अच्छे होते हैं

उद्यमियों की सफलता की कहानियाँ

धीरुभाई अंबानी

धीरुभाई अंबानी ने उद्यमी के रूप में करियर की शुरुआत सप्ताहांत में गिरनार पहाड़ पर तीर्थ यात्रियों को “भजिए” बेचने से की थी. वे 16 वर्ष की उम्र में यमन गए थे, जहाँ उन्होंने एक तेल कंपनी में उनके गैस-स्टेशन के सहायक व एक लिपिक के रूप में काम किया. वे भारत रु. 50,000 के साथ लौटे और एक टेक्स्टाईल ट्रेडिंग कंपनी शुरू की. रिलायंस पहली भारतीय कंपनी बनी जो वैश्विक बाजार से रकम प्राप्त कर सकी व फोर्ब्स 500 की सूची में आने वाली भी वह पहली भारतीय कंपनी बनीं.

डॉ. करसनभाई पटेल

करसनभाई पटेल ने अपने घर के पीछे के अहाते में डिटरजेंट पावडर बनाया उन्होंने घर-घर अपना उत्पाद बेचा और बेचे गए प्रत्येक पैकेट पर उन्होंने रकम लौटाने के गारंटी भी प्रदान की। उन्होंने प्रति किग्रा। रु. 3 लिए, जबकि उस समय सबसे सस्ता डिटरजेंट रु. 13 प्रति किग्रा. पर मिलता था. अंततः डॉ. पटेल ने निरमा की शुरुआत की, जिससे भारतीय घरेलू डिटरजेंट बाजार में पूरा एक नया खंड निर्मित हुआ।

उद्यमशीलता प्रक्रिया

चलिए उद्यमशीलता प्रक्रिया का चरणों में अवलोकन करते हैं।

चरण 1: विचार की उत्पत्ति उद्यमशीलता प्रक्रिया उस विचार से शुरू होती है, जो उद्यमी ने सोचा विचार एक समस्या है और उसमें हल किए जाने की संभावना निहित है।

चरण 2: अंकुरण या मान्यता इस चरण में पहचानी गई समस्या के संभवित हल के बारे में विचार किया जाता है।

चरण 3: तैयारी या बुद्धिसंगतता. समस्या का आगे और अध्ययन किया जाता है और यह मालूम करने के लिए शोध किया जाता है कि इसी समस्या का हल मालूम करने के लिए अन्य ने किस तरह के प्रयास किए।

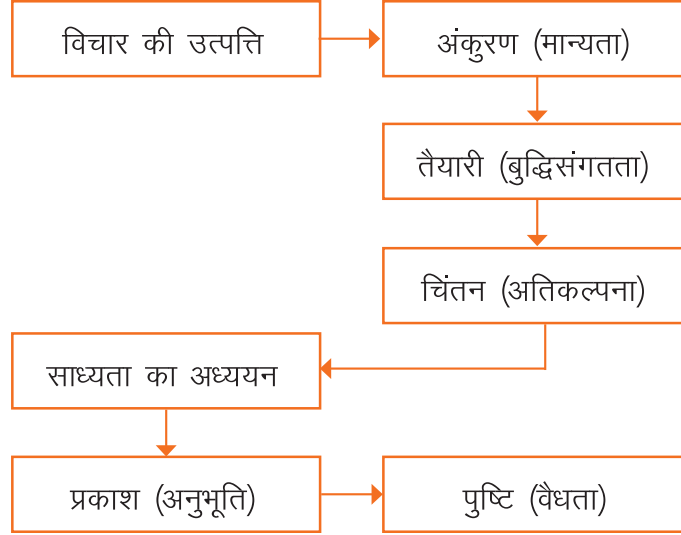
चरण 4: चिंतन या अतिकल्पना। इस चरण में और विचार लाने के उद्देश्य से सृजनात्मक चिंतन होता है। समस्या के क्षेत्रों पर कम विचार किया जाता है।

चरण 5: साध्यता का अध्ययन अगला चरण है, साध्यता के अध्ययन को शुरू करना, जो यह मालूम करने के लिए है कि यदि इसे समझा जाए तो यह विचार लाभ अर्जित करेगा।

चरण 6: प्रकाश या अनुभूति। यह तब है जब सभी अनिश्चित क्षेत्र अचानक स्पष्ट हो जाते हैं। उद्यमी को आत्म-विश्वास के साथ यह महसूस होता है कि उसके विचार में विशेषता है।

चरण 7: पुष्टि या वैधता। इस अंतिम चरण में विचार की पुष्टि की जाती है, यह देखने के लिए कि क्या यह काम करता है और क्या यह उपयोगी है।

एक नजर नीचे के रेखाचित्र पर करें, जिससे इस प्रक्रिया के बारे में बेहतर विचार मिल सके।



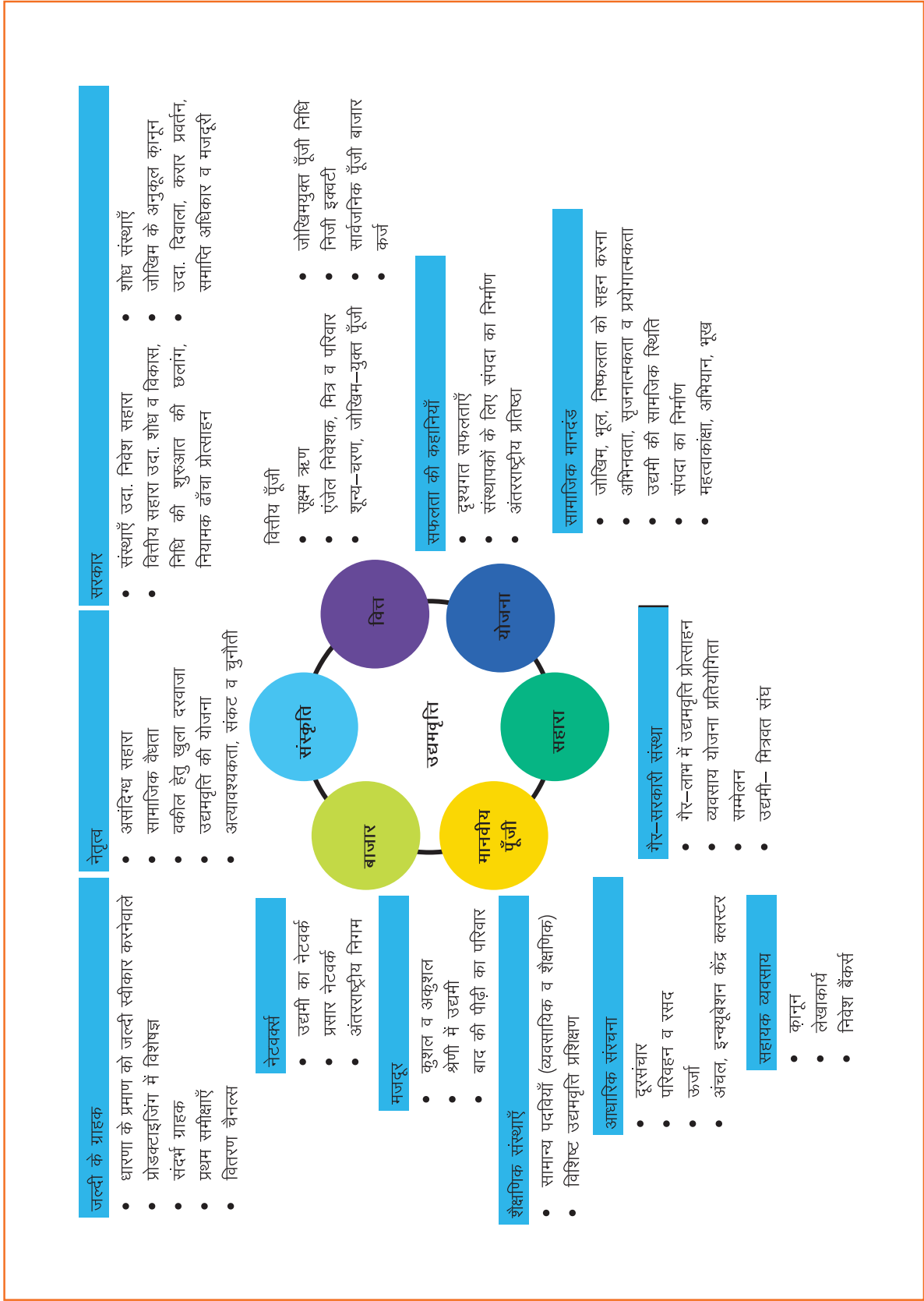
उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र का परिचय

उद्यमवृत्ति के सहारे पारिस्थितिक तंत्र, उद्यमवृत्ति की सामूहिक व पूर्ण प्रकृति बताता है। नई कंपनियों का उद्भव होता है और वे फलती-फूलती हैं, मात्र इसलिए नहीं कि जिन उद्यमियों ने उसे शुरू किया, वे दूरदर्शी या साहसी हैं, बल्कि वे इसलिए पनपती हैं, क्योंकि वे उस वातावरण या 'पारिस्थितिक तंत्र' में हैं, जिसके सृजन में निजी व सार्वजनिक सहभागिता है। ये खिलाड़ी नए उपक्रमों को पोषित करते हैं व उन्हें बनाए रखते हैं और इस प्रकार उद्यमी के प्रयासों को आसान बना देते हैं।

उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र में निम्न छह अनुक्षेत्र होते हैं:

- 1. अनुकूल संस्कृति:** इसमें ऐसे तत्व सम्मिलित हैं, जैसे कि जोखिम व भूलों को सहन करना, मूल्यवान नेटवर्किंग तथा उद्यमी का सकारात्मक व सामाजिक स्थायित्व।
- 2. योजनाओं व नेतृत्व को सरल बनाना:** इसमें सम्मिलित हैं, नियामक ढांचा प्रोत्साहन व सार्वजनिक शोध संस्थाओं का अस्तित्व।
- 3. वित्त-व्यवस्था विकल्प:** एंजेल फायनांसिंग, जोखिम पूंजीपति व सूक्ष्म ऋण, इसके अच्छे उदाहरण रहेंगे।
- 4. मानव पूँजी:** इससे अर्थ है प्रशिक्षित व अप्रशिक्षित मजदूर, उद्यमी व उद्यमवृत्ति प्रशिक्षण कार्यक्रम आदि।
- 5. उत्पादों व सेवाओं के लिए संचालित बाजार:** यह बताता है कि उत्पाद/सेवा के लिए बाजार का अस्तित्व है या उनके अस्तित्व की गुंजाईश है।
- 6. संस्थागत व आधारिक संरचना सहायता:** इसमें सम्मिलित हैं कानूनी व वित्तीय सलाहकार, दूरसंचार, डिजिटल व परिवहन आधारिक संरचना तथा उद्यमवृत्ति नेटवर्किंग कार्यक्रम।

ये अनुक्षेत्र बताते हैं कि जहाँ भी उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र सशक्त है, वहाँ सरकार ने जो कार्रवाई की होती, उससे पारिस्थितिक तंत्र को और प्रोत्साहन मिलता। छह अनुक्षेत्र व उनके विभिन्न तत्वों को ग्राफिक के द्वारा दर्शाया है।



चित्र 13.5.2. एक नजर में उद्यमिता

प्रत्येक उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र अनूठा है और पारिस्थितिक तंत्र के सभी तत्व परस्पर निर्भर हैं यद्यपि प्रत्येक क्षेत्र के उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र को विस्तृत रूप से उपरोक्त विशिष्टताओं के द्वारा व्याख्यायित किया जा सकता है और प्रत्येक पारिस्थितिक तंत्र उन सौ तत्वों का परिणाम है जो बहुत ही जटिल व विशेष तरीके से परस्पर क्रियाएँ करते हैं।

अंततः उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र स्व-संपोषित (मोटे तौर पर) बन जाता है जब छह अनुक्षेत्र पर्याप्त लचीले हैं, तब वे आपस में लाभदायक हैं। इस बिंदु पर सरकार की भागीदारी उल्लेखनीय रूप से न्यूनतम हो सकती है और होना चाहिए। पारिस्थितिक तंत्र को बनाए रखने के लिए जन-नेताओं को स्थायित्व के लिए बहुत अधिक निवेश करने की जरूरत नहीं है। यह आदेशात्मक है कि उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र प्रोत्साहन को फार्मुलेट कर स्व-तरलता का किया जाए, इसलिए वातावरण को बनाए रखने पर ध्यान केन्द्रित होना चाहिए।

भारत में बनाओ अभियान

प्रत्येक उद्यमी की कुछ जरूरतें होती हैं। उनमें से कुछ महत्वपूर्ण जरूरतें हैं:

- आसानी से ऋण मिलना
- आसानी से निवेशकों का मिलना
- करों में छूट मिलना
- स्त्रोतों तक आसान पहुँच और अच्छी आधारीक संरचना
- उस क्रियाविधि का आनंद मिले, जो परेशानियों से मुक्त हो और शीघ्र हो
- आसानी से अन्य कंपनियों के साथ भागीदार के लिए सक्षम होने के लिए

भारत में बनाओ अभियान की शुरुआत प्रधान मंत्री मोदी के द्वारा की गई और इसमें उद्देश्य है कि यह युवा, आकांक्षी उद्यमियों की इन सभी जरूरतों को संतुष्ट करे। इसका लक्ष्य है कि:

- निवेश आसान बनाया जाए
- नए विचारों को समर्थन मिले
- कौशल्य विकास में वृद्धि हो
- उद्यमियों के विचारों की सुरक्षा हो
- सामान के उत्पादन हेतु अद्यतन सुविधाएँ उपलब्ध हों

उद्यमियों को प्रोत्साहित करने हेतु मुख्य योजनाएँ

उद्यमियों की सहायता के लिए सरकार कई योजनाएँ प्रस्तुत करती हैं। ये योजनाएँ भारत सरकार के विभिन्न मंत्रालयों/विभागों द्वारा चलाई जाती हैं, जिससे उद्यमियों की पहली पीढ़ी को सहायता पहुँचाई जा सके। उद्यमवृत्ति को प्रोत्साहित करने वाली कुछ मुख्य योजनाओं पर एक नजर करते हैं:

1. प्रधानमंत्री मुद्रा योजना— माइक्रो यूनिट्स डेवलपमेंट एंड रीफायरान्स एजेंसी (एमयूडीआरए)
2. स्टैंड अप इंडिया
3. प्रधानमंत्री रोजगार उत्पन्न कार्यक्रम (पीएमईजीपी)
4. अंतरराष्ट्रीय सहयोग
5. निष्पादन व साख का वर्गीकरण
6. विपणन सहायता योजना
7. बार कोडिंग हेतु पंजीकरण शुल्क की प्रतिपूर्ति
8. राज्य/जिला स्तरीय व्यापार मेलों में एमएसएमई—एस की समर्थ सहभागिता तथा वित्तीय सहायता की उपलब्धता
9. तकनीक को उन्नत करने के लिए ऋण पर पूँजी सहायता का अवलंबन
10. सूक्ष्म व लघु उपक्रम हेतु साख गारंटी निधि (सीजीएफएमएसई)
11. आईएसओ मानक उपलब्ध करने हेतु प्रमाणीकरण शुल्क की प्रतिपूर्ति
12. कृषि विपणन
13. लघु कृषि विपणन
14. मेगा फूड पार्क
15. आदिवासी महिला सशक्तिकरण योजना

1. प्रधानमंत्री मुद्रा योजना – माइक्रो यूनिट्स डेवलपमेंट एंड रिफायनांस एजंसी (एमयूडीआरए) वर्णन –

प्रधानमंत्री एमयूडीआरए योजना की संरक्षण सहायता के अंतर्गत, एमयूडीआरए ने अपने आरंभिक उत्पाद/योजनाएँ आरम्भ कर दी हैं। इसकी मध्यवर्तियों को 'शिशु', 'किशोर' व 'तरुण' नाम दिए गए हैं, जो वृद्धि/विकास के चरण को इंगित करते हैं तथा लाभार्थी सूक्ष्म इकाई/ उद्यमी की निधिकरण की जरूरतों को बताते हैं तथा स्नाताकता/वृद्धि के अगले चरण हेतु संदर्भ बिंदु उपलब्ध कराता है, जिससे आगे के लिए उत्सुकता रहे:

ए. शिशु: रु.50,000 / – तक के ऋण समाहित

बी. किशोर: रु.50,000 / – से अधिक व रु. 5 लाख तक के ऋण समाहित

सी. तरुण: रु. 5 लाख से अधिक व रु. 10 लाख तक के ऋण समाहित

कौन आवेदन कर सकता है?

कोई भी भारतीय नागरिक जिसकी गैर कृषि खंड में व्यवसाय की योजना है, जैसे कि उत्पादन, संसाधन, व्यापार या सेवा खंड तथा जिसकी कर्ज की जरूरत रु.10 लाख से कम है, वह बैंक, एमएफआई या एनबीएफसी पहुँच सकता है, जिससे वह प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाय) के अंतर्गत एमयूडीआरए ऋण प्राप्त कर सके:

2 स्टैंड अप इंडिया

वर्णन –

स्टैंड अप इंडिया योजना का लक्ष्य है कि प्रत्येक बैंक की शाखा को न्यूनतम एन अनुसूचित जाति (अजा) या एक अनुसूचित जनजाति (अज) व न्यूनतम एक महिला कर्जदार को रु. 10 लाख से रु. 1 करोड़ तक के बैंक ऋण की सुविधा उपलब्ध कराई जाए, जिससे कोई हरित-क्षेत्र का उपक्रम स्थापित किया जा सके. यह उपक्रम उत्पादन, सेवा या व्यापार खंड में से हो सकता है। गैर-व्यक्तिगत उपक्रमों के मामलों में किसी अजा/ अज या महिला उद्यमी के पास न्यूनतम 51: हिस्सेदारी व नियंत्रण भाग होना चाहिए।

कौन आवेदन कर सकता है?

अजा/अज या महिला

3 प्रधानमंत्री रोजगार उत्पन्न कार्यक्रम (पीएमईजीपी)

वर्णन –

यह योजना खादी व ग्रामीण उद्योग आयोग (केवीआईसी) के द्वारा कार्यान्वित की गई है, जो राष्ट्रीय स्तर पर इसकी नोडल एजंसी है। राज्य स्तर पर योजना का कार्यान्वयन राज्य केवीआईसी निदेशालयों, राज्य खादी व ग्रामीण उद्योग आयोग (केवीआईबी-एस) व जिला उद्योग केंद्र (डीआईसी-एस) व बैंकों के द्वारा है। इस योजना के अंतर्गत सब्सिडी केवीआईसी के द्वारा चिन्हित बैंकों के माध्यम से है, जिससे अंततः लाभार्थियों/उद्यमियों को उनके बैंक खातों में राशि मिल सके।

सहयोग की प्रकृति

उत्पादन खंड के अंतर्गत परियोजना/इकाई की अधिकतम कीमत रु. 25 लाख है और व्यवसाय/सेवा खंड में यह रु. 10 लाख है. पीएमईजीपी के अंतर्गत निधिकरण के स्तर

पीएमईजीपी के अंतर्गत लाभार्थियों की श्रेणियाँ	लाभार्थी का योगदान	सब्सिडी (परियोजना की कीमत का)
क्षेत्र (परियोजना/इकाई का स्थल)		शहरी ग्रामीण
सामान्य श्रेणी	10%	15%
विशेष (शामिल हैं अजा/अज/ओबीसी/ अल्पसंख्यक/महिलाएँ, भूतपूर्व सैनिक, शारीरिक रूप से विकलांग, एनईआर, पहाड़ी व सीमा क्षेत्र आदि)	05%	25: 35:

परियोजना की कुल कीमत की शेष राशि बैंकों द्वारा सावधि ऋण व साथ ही कार्यरत पूँजी के रूप में उपलब्ध कराई जाएगी। कौन आवेदन कर सकता है?

कोई भी व्यक्ति जो 18 वर्ष से अधिक की उम्र का है, उत्पादन खंड में रु. 10 लाख से अधिक तथा व्यवसाय/सेवा खंड में रु. 5 लाख से अधिक की परियोजनाओं की कीमत के लिए उसने न्यूनतम टप्पे कक्षा उत्तीर्ण की हो। पीएमईजीपी के अंतर्गत मंजूरी हेतु केवल नई परियोजनाओं पर ही विचार किया जाता है। स्वयं सहायता समूह (वे भी सम्मिलित हैं जो बीपीएल के अंतर्गत हैं, बशर्ते उन्होंने अन्य किसी योजना के अंतर्गत कोई भी लाभ प्राप्त न किया हो) की संस्थाएँ जो सोसाइटीज रजिस्ट्रेशन एक्ट-1860, प्रोडक्शन को-ऑपरेटिव्स व चेरिटेबल ट्रस्ट के अंतर्गत जो संस्थाएँ पंजीकृत हैं, वे भी इसके लिए पात्र हैं। ट्रस्ट भी पात्र हैं, मौजूदा इकाइयाँ (पीएमआरवाय, आरईजीपी के अंतर्गत या भारत सरकार या राज्य सरकार की किसी भी योजना के अंतर्गत) व वे इकाइयाँ जिन्होंने भारत सरकार या राज्य सरकार की किसी भी योजना के अंतर्गत सरकारी सब्सिडी प्राप्त की हैं वे इसके लिए पात्र नहीं हैं।

4 अंतरराष्ट्रीय सहयोग

वर्णन

योजना में निम्न गतिविधियाँ समाहित रहेंगी:

- एमएसएमई व्यवसायिक प्रतिनिधिमंडलों का अन्य देशों में शिष्टमंडल, जिससे तकनीकी अनुप्रेरण/उन्नयन के नए क्षेत्रों का पता लगाया जा सके, संयुक्त जोखिमों को आसान बनाया जा सके, एमएसएमई उत्पादों व विदेशी सहयोगों के बाजार में सुधार लाया जा सके आदि।
- विदेशों व साथ ही भारत की अंतरराष्ट्रीय प्रदर्शनियों, व्यापार मेलों व खरीदने-बेचने वालों की बैठकों में भारतीय एमएसएमई-एस की वहाँ सहभागिता, जहाँ अंतरराष्ट्रीय सहभागिता है।
- एमएसएमई की रुचि के विषयों व विचारों पर अंतरराष्ट्रीय सम्मेलनों व शिविरों को आयोजित करना।

सहयोग की प्रकृति

उद्यमियों की हवाई यात्रा व स्पेस भाड़े के लिए वित्तीय सहायता आईसी योजना उपलब्ध कराती है। उपक्रम के आकार व प्रकार के आधार पर सहयोग उपलब्ध कराया जाता है।

कौन आवेदन कर सकता है?

- राज्य/केन्द्रीय सरकार के संघटन
- उद्योग/उपक्रम संघ व
- पंजीकृत सोसायटीजध्दरस्ट्स व वे संघटन जो एमएसएमई-एस के विकास काप्रोत्साहित करने से संबद्ध हैं।

5. व्यापार मेलों में सहभागिता हेतु मुफ्त पंजीकरण

सूचना: सहभागियों का चयन आवेदन के बाद एमएसएमई-डीआई-एस के द्वारा किया जाएगा

वर्णन

इस योजना का उद्देश्य है, सूक्ष्म व लघु उपक्रमों में, उनके संचालन में व उनकी साख की योग्यता में उनकी शक्तियों व कमियों के बारे में जागरूकता उत्पन्न करना।

सहायता की प्रकृति

कारोबार	शुल्क की प्रतिपूर्ति एमएसएमई मंत्रालय द्वारा की जाएगी
रु. 50 लाख तक	शुल्क का 75% वर्गीकरण एजेंसी द्वारा वसूला जाता है, जो रु. 15,000/- की उच्चतम सीमा के अधीन है।
रु.50 लाख से अधिक और रु. 200 लाख तक	शुल्क का 75% वर्गीकरण एजेंसी द्वारा वसूला जाता है, जो रु. 30,000/- की उच्चतम सीमा के अधीन है।
रु.200 लाख से अधिक	शुल्क का 75% वर्गीकरण एजेंसी द्वारा वसूला जाता है, जो रु. 40,000/- की उच्चतम सीमा के अधीन है।

कौन आवेदन कर सकता है? कौन आवेदन कर सकता है?

भारत में सूक्ष्म या लघु उपक्रम के रूप में पंजीकृत कोई भी उपक्रम इस हेतु आवेदन के लिए पात्र है।

6. विपणन सहायता योजना

वर्णन

निम्न गतिविधियों के लिए सहायता उपलब्ध कराई जाती है :

- ए. विदेशों में प्रदर्शनियों का आयोजन और अंतरराष्ट्रीय प्रदर्शनियों/व्यापार मेलों में सहभागिता
- बी. अन्य संघटनों/ उद्योग संघों/ एजेंसीजद्वारा संचालित प्रदर्शनियों में सह-प्रायोजन
- सी. बेचनेवाले-खरीदनेवाले की बैठकें, सघन अभियान व विपणन प्रोत्साहन के कार्यक्रमों का संचालन सहायता की प्रकृति

उद्यमियों के हवाई-भाड़े व स्पेस किराए में 95% तक की सहायताय उपक्रम के आकार व प्रकार के आधार पर सहायता उपलब्ध कराई जाती है। सह-प्रायोजन के लिए वित्तीय सहायता कुल खर्च के 40% तक सीमित है, जो अधिकतम राशि रु. 5 लाख के आधीन है।

कौन आवेदन कर सकता है?

एमएसएमई खंड से संबंधित एमएसएमई-एस, उद्योग संघ व अन्य संघटन।

7. बार कोडिंग के लिए पंजीकरण

शुल्क की प्रतिपूर्ति

वर्णन

बार कोडिंग के इस्तेमाल के लिए एमएसई-एस के द्वारा GS1 भारत को चुकाई जानेवाली वार्षिक आवर्ती शुल्क के पहले तीन वर्षों की 75% की प्रतिपूर्ति एवं केवल एक बार के पंजीकरण शुल्क के समक्ष 75% वित्तीय सहायता की प्रतिपूर्ति उपलब्ध कराई जाती है।

सहायता की प्रकृति

एक बार की 75: व आवर्ती बार कोड पंजीकरण शुल्क की प्रतिपूर्ति निधि का सहारा।

कौन आवेदन कर सकता है?

सभी एमएसएमई-एस अपने ईएम पंजीकरण के साथ

8. एमएसएमई-एस को राज्य/ जिला स्तरीय व्यापार मेलों में सहभागिता कराना व निधि सहारा उपलब्ध कराना

वर्णन

उत्पादन एमएसएमई-एस को राज्य/जिला प्राधिकारियों/ संघों द्वारा आयोजित, राज्य / जिला स्तरीय प्रदर्शनियों में सहभागिता के माध्यम से विपणन मंच उपलब्ध कराना।

सहायता की प्रकृति

1. व्यापार मेलों में भाग लेने के लिए निःशुल्क पंजीकरण
सूचना: प्रतिभागियों के चयन है द्वारा किया जाएगा पोस्ट के प्रस्तुतीकरण
2. नजदीक के रेलवे स्टेशन ध्वस से प्रदर्शनी के स्थल तक की न्यूनतम दूरी/सीधे ट्रेन (ऐसी ।। टायर श्रेणी तक सीमित) से आने व जाने के वास्तविक किराए के 50 : एवं एमएसएमई-एस (सामान्य श्रेणी उद्यमी) के लिए स्पेस भाड़ा प्रभार में 50: की प्रतिपूर्ति।
3. महिलाएँ/जा/अज/उद्यमी व उत्तर पूर्व क्षेत्र के उद्यमियों को भारत सरकार ऊपर बिंदु (2) में सूचीबद्ध वस्तुओं में 80 : की प्रतिपूर्ति करेगी।
सूचना: अजा /अज /महिलाएँ / शारीरिक रूप से विकलांग उद्यमियों के लिए कुल प्रतिपूर्ति प्रति इकाई अधिकतम रु. 30,000 – है जबकि अन्य इकाइयों के लिए यह प्रति एमएसएमई इकाई के प्रति व्यक्ति के लिए अधिकतम सीमा रु. 20,000 – होगी।
सूचना: प्रतिपूर्ति के दावे के लिए कार्यक्रम की समाप्ति के बाद सहभागी को अनुवर्ती का प्रमाण

प्रस्तुत करना होगा। प्रमाण "मेरे आवेदन" खंड में ऑनलाईन लागिंग के द्वारा या सीधे डीआई कार्यालय से संपर्क कर प्रस्तुत किए जा सकते हैं।

कौन आवेदन कर सकता है?

सभी एमएसएमई—एस अपने ईएम पंजीकरण के साथ

9 तकनीक उन्नयन के ऋण के लिए पूँजी सब्सिडी सहायता

वर्णन

तकनीक उन्नयन के लिए लिए गए कर्ज पर एमएसएमई—एस (15:) की पूँजी सब्सिडी प्राप्त कर सकते हैं।

सहायता की प्रकृति

ऋण व कर्ज लेने के लिए वित्तीय सहायता

कौन आवेदन कर सकता है?

- सहायता प्राप्त करने के लिए बैंक व वित्तीय संस्थाएँ डीसी— एमएसएमई को आवेदन कर सकते हैं।
- कर्ज व पूँजी सब्सिडी के लिए एमएसएमई—एस को चाहिए कि वे सीधे संबंधित बैंकों से संपर्क करें।
- किस प्रकार आवेदन करें?

यदि आप वित्तीय संस्था है, तो "अभी आवेदन करें" बटन पर क्लिक करें अन्यथा आप सीधे डीसी— एमएसएमई कार्यालय को आवेदन कर सकते हैं। डीसी— एमएसएमई कार्यालय के संपर्क विवरण आप देख सकते हैं। यदि आप एक एमएसएमई हैं, तब आप योजना की मार्गदर्शिका में सूचीबद्ध हैं।

10. एमएसएमई के लिए आनुषंगिक मुक्त कर्ज का प्रावधान

वर्णन

इस योजना के अंतर्गत बैंकों व वित्तीय संस्थानों को निधि सहायता उपलब्ध कराई जाती है, जिससे उसके बदले वे एमएसएमई को आनुषंगिक मुक्त कर्ज दे सकें।

सहायता की प्रकृति

एमएसएमई को आनुषंगिक मुक्त कर्ज देने हेतु बैंकों व वित्तीय संस्थानों को निधि सहायता।

कौन आवेदन कर सकता है?

सहायता पाने के लिए बैंक व वित्तीय संस्थाएँ डीसी— एमएसएमई / एमएसएमई—डीआई—एस को आवेदन कर सकते हैं। कर्ज प्राप्त करने के लिए एमएसएमई—एस को सीधे संबंधित बैंकों से संपर्क करना चाहिए।

11 आईएसओ मानक प्राप्त करने के लिए प्रमाणीकरण शुल्क की प्रतिपूर्ति

आईएसओ 9000 / आईएसओ 14001 प्रमाणीकरण प्रतिपूर्ति आईएसओ

वर्णन

इस प्रकार की एमएसएमई उत्पादन इकाइयाँ जो आईएसओ 18000 / आईएसओ 22000 / आईएसओ / 27000 प्रमाणीकरण प्राप्त करती हैं, उन्हें खर्च हेतु भारत सरकार से एक वक्त की प्रतिपूर्ति की सहायता उपलब्ध कराई जाएगी।

सहायता की प्रकृति

आईएसओ मानक प्राप्त करने के लिए होने वाले खर्च की प्रतिपूर्ति।

कौन आवेदन कर सकता है?

एमएसएमई—एस अपने ईएम पंजीकरण के साथ

12. कृषि विपणन

वर्णन

ग्रामीण गोदामों के निर्माण धनवीकरण के लिए पूँजी निवेश सब्सिडी। वैज्ञानिक भंडारण क्षमता का निर्माण व विपत्ति—बिक्री की रोकथाम।

सहायता की प्रकृति

किसानों को / 25: सब्सिडी व परियोजना कीमत का 15: कंपनीज को।

- कौन आवेदन कर सकता है?
एनजीओ—एस, एसएचजी—एस, कंपनीज, को—आपरेटिव्ज।
13. लघु कृषि विपणन
वर्णन
व्यवसाय के विकास का वर्णन, इक्वटी के रूप में जोखिम हेतु पूँजी सहायता उपलब्ध कराता है, प्रशिक्षण तथा एग्री—प्रिनियर्स की भेंट की व्यवस्था करता है।
किसानों का कृषि व्यवसाय सहायता—संघ व्यवसाय के विकास का वर्णन इक्वटी के रूप में जोखिम हेतु पूँजी सहायता उपलब्ध कराता है, प्रशिक्षण तथा एग्री—प्रिनियर्स की भेंट की व्यवस्था करता है।
सहायता की प्रकृति
वित्तीय सहायता, जिसकी अधिकतम सीमा है रु. 5 लाख।
कौन आवेदन कर सकता है?
व्यक्ति, किसान, उत्पादक समूह, भागीदारी/मर्यादा फर्मस/एसएचजी—एस, एग्री—प्रिनियर्स आदि।
14. महा फूड पार्क
वर्णन
कृषि उत्पादन व बाजार को संबद्ध करने वाला तंत्र, जिससे मूल्य में वृद्धि हो, किसान की आय में इजाफा हो और ग्रामीण रोजगार का सृजन हो।
सहायता की प्रकृति
परियोजना कीमत की 50: की एक बार का पूँजी अनुदान, जिसमें रु.50 करोड़ की सीमा है।
कौन आवेदन कर सकता है?
किसान, किसान के समूह, एसएचजी—एस
15. आदिवासी महिला सशक्तिकरण योजना
वर्णन
एसटी महिलाओं के आर्थिक विकास हेतु रियायत की योजना
सहायता की प्रकृति
योजना की कीमत का 90: तक का सावधि ऋण रियायती दर पर।
कौन आवेदन कर सकता है?
अनुसूचित जनजाति महिलाएँ

टिप्स



- मौजूदा बाजार, अन्य उद्यमियों के साथ नेटवर्क, जोखिम पूंजीपति, एंजेल निवेशकों पर शोध करें और आपकी उद्यमवृत्ति की योग्यता के लिए योजनाओं की समीक्षा विस्तृत रूप से करें।
- निष्फलता सड़क का अंत नहीं बल्कि पैर रखने का पत्थर है। स्वयं की व अपने समकक्षों की गलतियों की समीक्षा करें और भविष्य के साहस हेतु उनमें सुधार कर।
- अपने पारिस्थितिक तंत्र के लिए अग्र रूप से सक्रिय रहें। आपके पारिस्थितिक तंत्र की मुख्य विशिष्टताओं को पहचानें और उन्हें समृद्ध करें, यह सुनिश्चित करते हुए कि आपकी उद्यमवृत्ति का सहारा पारिस्थितिक तंत्र का स्वयं में स्थायित्व है।

13.5.7 जोखिम क्षमता और लचीलापन: उद्यमिता और जोखिम

उद्यमियों स्वाभाविकरूपसे जोखिम लेनेवाले होते हैं। वे पथ निर्माता होते हैं न की पथ का अनुसरण करने वाले। एक सामान्य, सतर्क व्यक्ति के विपरीत, एक उद्यमी व्यक्ति अपनी नौकरी (अपनी एकमात्र आय) छोड़ने और खुद पर और अपने विचार पर जोखिम लेने के बारे में दो बार नहीं सोचता है।

उद्यमियों स्वाभाविकरूपसे जोखिम लेनेवाले होते हैं। वे पथ निर्माता होते हैं न की पथ का अनुसरण करने वाले। एक सामान्य, सतर्क व्यक्ति के विपरीत, एक उद्यमी व्यक्ति अपनी नौकरी (अपनी एकमात्र आय) छोड़ने और खुद पर और अपने विचार पर जोखिम लेने के बारे में दो बार नहीं सोचता है।

एक उद्यमी अपने सपनों का पीछा करते हुए यह जनता है कि मान्यताओं को गलत सिद्ध किया जा सकता है और अप्रत्याशित घटनाएँ कभीभी उत्पन्न हो सकती हैं। वह जानता है कि कई समस्याओं से निपटने के बाद भी सफलता हात आयेगी इसकी कोई गारंटी नहीं है। उद्यमिता जोखिम लेने की क्षमता पर आधारित होती है। इस क्षमता, जिसे जोखिम लेने की भूख कहा जाता है, एक उद्यमी विशेषता है जो आंशिक रूप से आनुवंशिक और आंशिक रूप से प्राप्त की जा सकती है।

जोखिम लेने की क्षमता क्या है?

जोखिम लेने की क्षमता यानी एक कंपनी अपने उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए जितने हद तक जोखिम लेने के लिए तैयार होती है उसे कहते हैं। मूलतः, यह पर्यावरण में परिवर्तन की वजह से कंपनी के संभव लाभ और (आर्थिक पारिस्थितिकी तंत्र, नीतियाँ, आदि) खतरों के बीच संतुलन को संदर्भित करता है। अधिक जोखिम लेने से जादा लाभ हो सकते हैं लेकिन घाटे की उच्च संभावना भी हो सकती है। हालांकि, बहुत रुढ़िवादी होना कंपनी के खिलाफ जा सकता है क्यों की इस कारण कंपनी अपने उद्देश्यों तक पहुँचने के लिए अच्छे अवसर खो सकती हैं।

जोखिम लेने की क्षमता के स्तर को मोटे तौर पर "कम", "मध्यम" और "उच्च" रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है। कंपनी के उद्यमियों को सभी संभावित विकल्पों का मूल्यांकन करना होता है और सबसे सफल होने की संभावना वाले विकल्प का चयन करना होता है। कंपनियों के विभिन्न उद्देश्यों के लिए जोखिम लेने की क्षमता का स्तर अलग अलग होता है।

- स्तर इन पर निर्भर करते हैं:
- उद्योग के प्रकार
- बाजार के दबाव
- कंपनी के उद्देश्य
- उदाहरण के लिए, एक क्रांतिकारी अवधारणा के साथ सुरु किये स्टार्टअप की बहुत ही उच्च जोखिम लेने की क्षमता होगी। स्टार्टअप लंबी अवधि के सफलता प्राप्त करने से पहले अल्पावधि विफलताओं को बर्दाश्त कर सकता है। इस प्रकार की क्षमता स्थिर नहीं रहेगी और कंपनी की वर्तमान परिस्थितियों से समायोजित की जाएगी।

जोखिम लेने की क्षमता का विवरण

कंपनियों को अपने उद्देश्यों और अवसरों के बारे में किए गए फैसले के साथ अपने जोखिम उठाने की क्षमता को परिभाषित और मुखर करना होता है। एक जोखिम लेने की क्षमता का विवरण स्पष्ट रूपसे व्यापार में स्वीकृति और जोखिम के प्रबंधन किरू प्रदान करती है। यह कंपनी के भीतर जोखिम लेने सीमा निर्धारित करती है। जोखिम लेने की क्षमता के विवरण में निम्नांकित व्यक्त होना चाहिए:

- व्यापार को किस प्रकार के जोखिम का सामना करना पडता है।
- कंपनी कौनसी जोखिम आरामसे ले सकती है और उसे कौनसी जोखिम अस्वीकार्य है।
- सभी जोखिम श्रेणियों में कितनी जोखीम स्वीकार करे।
- जोखिम और इनाम के बीच वांछित लेनदेन।
- जोखिम के उपाय और जोखिम की जांच और उसको विनियमित करने के तरीके।

उद्यमिता और लचीलापन

उद्यमियों में लचीलापन जैसे गुणों की विशेषता होती है। ये गुण उद्यम के विकास के प्रारंभिक दौर में विशेष रूप से बड़ी भूमिका निभाते हैं। जोखिम लचीलापन एक बहुत ही मूल्यवान विशेषता है यह चुनौतियों और कारोबारी माहौल में परिवर्तन के खतरे के खिलाफ उद्यमियों की रक्षा करता है ऐसा माना जाता है।

उद्यमी लचीलापन क्या है?

लचीलापन व्यक्तियों को अपने जीवन और कैरियर आकांक्षाओं से संबंधित असफलताओं से उबरने की क्षमता का वर्णन करने के लिए प्रयोग किया जाता है। एक लचीला व्यक्ति वह होता है जो आसानी से और जल्दी से असफलताओं से उबरने में सक्षम है। उद्यमी के लिए, लचीलापन एक महत्वपूर्ण विशेषता है। उद्यमी लचीलापन निम्न तरीकों में बढ़ाया जा सकता है:

- कोच और आकाओं के एक पेशेवर नेटवर्क को विकसित करके
- बदलाव जीवन का एक हिस्सा है को स्वीकार करके
- बाधाओं को दूर किया जा सकता है ऐसा नजरिया अपनाकर

एक लचीले उद्यमी के लक्षण

एक उद्यमी को अपने व्यापार उद्यम में पूरी तरह से काफी लचीला बनाने के लिए आवश्यक विशेषताएं हैं:

- नियंत्रण की मजबूत आंतरिक भावना
- असफलताओं से सिखने का कौशल
- विविधता और विस्तार करने की क्षमता
- नगदी प्रवाह की चेतना
- मजबूत सामाजिक कनेक्शन
- बड़ी तस्वीर को देखने की योग्यता
- उत्तरजीवी मनोभाव
- हर बारकाई पर ध्यान देना

टिप्स

- ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं, साथियों, मित्रों और परिवार का एक बड़ा नेटवर्क विकसित करें. इससे न केवल आपको अपने व्यापार को बढ़ाने में मदद मिलेगी, बल्कि आपको जानने, नए अवसरों की पहचान करने और बाजार में होनेवाले परिवर्तन देखने में भी मदद मिलेगी।
- असफलताओं पर ध्यान केन्द्रित मत करें. आप फिर से आगे बढ़ने के लिए आपका अगला कदम क्या होना चाहिए उस पर ध्यान दें।

13.5.8 सफलता और असफलताएँ: उद्यमिता में सफलताओं और असफलताओं को समझना

श्याम एक प्रसिद्ध उद्यमी है जिन्हें उनकी सफलता की कहानी के लिए जाना जाता है। लेकिन ज्यादातर लोगों को पता नहीं है कि श्याम को अपने उद्यम में सफलता पाने के पहले कई बार असफलता प्राप्त हुई। उद्यमशीलता क्या है यह जानने के लिए सीधे एक उद्यमी जो अपने उद्यम में विफल और सफल रहे हैं से एक विचार प्राप्त करने के लिए साक्षात्कार पढ़ें।

साक्षात्कारकर्ता: श्याम, मैंने सुना है कि उद्यमी बहुत बड़े जोखिम लेने वाले होते हैं जो नाकामी से डरते नहीं। क्या ये सच है?

श्याम: हा हा, यह बिलकुल सच नहीं है! ज्यादातर लोगों का मानना है कि उद्यमियों को बेधड़क उत्साहित होने की जरूरत है। लेकिन सच्चाई यह है कि डर एक बहुत ही सामान्य और वैध मानव प्रतिक्रिया है, खासकर जब आप अपना व्यापार शुरू करने की योजना बना रहे हैं! वास्तव में, मेरा सबसे बड़ा डर असफल होने के डर था। वास्तविकता यह है कि उद्यमी सफल और असफल दोनों होता है। चालाकी इस में है कि विफलता के डर को आपकी योजना के क्रियान्वयन को रोकने की अनुमति न दें। याद रखें, विफलता भविष्य की सफलता के लिए सबक होती हैं!

साक्षात्कारकर्ता: आप के अनुसार, वे कौनसे कारण हैं कि जिसकी वजह से उद्यमी विफल होते हैं?

श्याम: ठीक है, उद्यमी विफल क्यों होते हैं उसका कोई स्पष्ट कारण नहीं है। एक उद्यमी कई कारणों से असफल हो सकता है। क्योंकि आपने आपको हराने के लिए विफलता को अनुमति दी है इसके कारण आप असफल हो सकते हैं। क्योंकि आप काम सौंपने (वितरित करने) को तैयार नहीं हैं इसलिए आप असफल हो सकते हैं। एक कहावत है, "आप कुछ भी कर सकते हैं, लेकिन सब कुछ नहीं कर सकते हैं!" आप असफल हो सकते हैं क्योंकि आपने बहुत आसानी से हार मान ली— शायद आप में पर्याप्त दृढ़ता नहीं थी। आप असफल हो सकते हैं क्योंकि आपने छोटे, तुच्छ कार्यों पर अपनी ऊर्जा केंद्रित किया और सबसे महत्वपूर्ण काम की अनदेखी की। असफल रहने के अन्य कारणों में गलत लोगों के साथ साझेदारी करना, अपना उत्पाद सही ग्राहकों को सही कीमत पर बेचने में सक्षम नहीं होना....ऐसे अन्य कई कारण हैं!

साक्षात्कारकर्ता: एक उद्यमी के रूप में, विफलता की ओर कैसे देखा जाना चाहिए?

श्याम: मेरा मानना है हम सबने विफलता की ओर नकारात्मक रूप से देखने के बजाय परिसंपत्ति के रूप में ध्यान देना चाहिए। जिस तरह से मैं इसे देखता हूँ, अगर आपके पास एक विचार है, तो आपको इसे काम करने लायक बनाना चाहिए, भले ही आप असफल हो जाओ लेकिन आपने कोशिश करनी चाहिए। ऐसा इसलिए है क्योंकि कोशिश न करना तो वैसे भी विफलता ही है! और विफलता सबसे बुरी बात नहीं है। मुझे लगता है की कोशिश न करने से पछतावा होना और सोचना की 'काश ऐसा होता' वास्तव में कोशिश करके नाकाम होने से भी बदतर है।

साक्षात्कारकर्ता: जब आप पहली बार में विफल रहे तब आपने कैसा महसूस किया?

श्याम: मेरा पूरी तरह से दिल टूट गया था! यह एक बहुत ही दर्दनाक अनुभव था। लेकिन अच्छी खबर यह आप असफलता से उबरने लगते हैं। और हर बाद के विफलता के साथ, इससे उबरने की प्रक्रिया बहुत आसान हो जाती है। ऐसा इसलिए है क्योंकि आप प्रत्येक विफलता को एक बाधा के रूप में न देखते हुए इसे सबक के रूप में देखना सुरु करते हैं जो आपको आगे सफलता हासिल करने में मदद करेगी। आप महसूस करना सुरु करोगे कि असफलता के कई फायदे हैं।

साक्षात्कारकर्ता: क्या आप हमें असफल रहने के लाभ में से कुछ के बारे में बता सकते हैं?

श्याम: मैंने व्यक्तिगत रूप से असफल रहने के जो लाभ अनुभव किया है उस में से एक है कि असफलता ने मुझे चीजों को एक नई रोशनी में देखने के लिए समर्थ किया है। इसने मुझे वे जवाब दिए हैं जो मेरे पास पहले नहीं थे। विफलता आप एक बहुत मजबूत बना सकती हैं। यह अपने अहंकार को नियंत्रण में रखने में मदद करता है।

साक्षात्कारकर्ता: जो उद्यमी अपना स्वयं का उद्यम शुरू करना चाहते हैं उन्हें आप क्या सलाह देना चाहोगे?

श्याम: मैं उन्हें बताना चाहूँगा की वे अपने अनुसंधान करें और यह सुनिश्चित करें कि उनके उत्पाद वास्तव में ग्राहकों द्वारा वांछित है। मैं उन्हें बताना चाहूँगा की वे अपने साथियों और कर्मचारियों का बहुत समझदारी और सावधानी से चयन करें। मैं उनसे कहूँगा कि आक्रामक होना बहुत महत्वपूर्ण है – अपने उत्पाद हर संभव प्रयास से और आक्रामक तरीके से बाजार में लायें। मैं उन्हें चेतावनी देना चाहूँगा कि एक उद्यम शुरू करना बहुत ही महंगा होता है और वे एक ऐसी स्थिति के लिए तैयार करना चाहिए जब उनके पुरे पैसे खत्म हो गए हो। मैं उन्हें लंबी अवधि के लक्ष्यों को बनाने की और लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए योजना के कार्यान्वयन की सलाह दूँगा। मैं उन्हें ऐसे एक उत्पाद निर्माण करने की सलाह दूँगा जो कि सही मायने में अनूठा है। बहुत सावधान रहें और यह सुनिश्चित करें कि आप किसी और स्टार्टअप की नकल नहीं कर रहे हैं। अन्त में, मैं उन्हें बताना चाहूँगा कि यह बहुत महत्वपूर्ण है कि वे सही निवेशकों को खोज।

साक्षात्कारकर्ता: यही वास्तव में बहुत उपयोगी सलाह है, श्याम! मुझे यकीन है कि इस साक्षात्कार से उद्यमियों को अपनी यात्रा शुरू करने से पहले और अधिक तैयार होने में मदद मिलेगी! अपने सभी अंतर्दृष्टि के लिए धन्यवाद!

टिप्स



- आप शुरू करने से पहले अपने मिशन और उद्देश्य को पहचानें।
- अपने अगले कदम की योजना बनायें— जल्दबाजी में निर्णय नहीं लेना चाहिए।

यूनिट 13.6: उद्यमी बनने की तैयारी करना

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. बाजार अनुसंधान कैसे किया जाता है पर चर्चा करने में
2. विपणन के 4 पी का वर्णन करने के लिए
3. विचार उत्पन्न करने के महत्व पर चर्चा
4. बुनियादी व्यापार शब्दावली याद करने में
5. सीआरएम की आवश्यकता पर चर्चा
6. सीआरएम के लाभों पर चर्चा
7. नेटवर्किंग के लिए आवश्यकता पर चर्चा
8. नेटवर्किंग के लाभों पर चर्चा
9. लक्ष्य तय करने के महत्व को समझें
10. अल्पकालिक, मध्यम अवधि और लंबी अवधि के लक्ष्यों के बीच अंतर करें
11. एक व्यवसाय योजना कैसे लिखना चाहिए पर चर्चा करें
12. वित्तीय नियोजन प्रक्रिया की व्याख्या करें
13. अपने जोखिम का प्रबंधन करने के तरीकों पर चर्चा करें
14. बैंक वित्त के लिए आवेदन करने की प्रक्रिया और औपचारिकताओं का वर्णन करें
15. अपने स्वयं के उद्यम का प्रबंधन कैसे करना चाहिए पर चर्चा करें
16. हर उद्यमी द्वारा एक उद्यम शुरू करने से पहले पूछे जानेवाले सवालों को सूचीबद्ध करें

13.6.1 बाजार अध्ययन/विपणन के 4 पी/विचार का महत्व: बाजार अनुसंधान की समझ

बाजार विपणन एक उत्पाद या सेवा जो बाजार में बेचा जा रहा है उसकी जानकारी इकट्ठा करने, विश्लेषण करने और व्याख्या करने की प्रक्रिया है। इसमें यह भी जानकारी शामिल है:

- अतीत, वर्तमान और भावी ग्राहक
- ग्राहक विशेषताएँ और खर्च करने की आदतें
- बाजार की जरूरतों के स्थान और लक्ष्य
- समग्र उद्योग
- उचित प्रतियोगी

विपणन अनुसंधान डेटा के दो प्रकार होते हैं:

- प्राथमिक जानकारी। यह अपने आपके या किसी और के द्वारा एकत्र अनुसंधान है।
- माध्यमिक जानकारी। यह शोध पहले से ही मौजूद है और आप पता लगाकर उपयोग कर सकते हैं।

प्राथमिक अनुसंधान

प्राथमिक अनुसंधान दो प्रकार के हो सकते हैं:

- **खोजपूर्ण:** इसकी कोई सीमा नहीं होती और इसमें आमतौर पर विस्तृत, असंरचित साक्षात्कार शामिल होते हैं।
- **विशिष्ट:** यह सटीक होते हैं और इसमें संरचित, औपचारिक साक्षात्कार शामिल होते हैं। विशिष्ट अनुसंधान का आयोजन अधिक खोजपूर्ण शोध कार्यों की तुलना में अधिक महंगा है।

माध्यमिक अनुसंधान

माध्यमिक अनुसंधान बाहरी जानकारी का उपयोग करते हैं। कुछ आम माध्यमिक स्रोत यह हैं:

- **सार्वजनिक स्रोत:** ये आम तौर पर स्वतंत्र होते हैं और इनमें बहुत कुछ अच्छी जानकारी होती है। उदाहरण के लिए सरकारी विभाग, सार्वजनिक पुस्तकालय आदि के व्यापार विभाग
- **वाणिज्यिक स्रोत:** ये बहुमूल्य जानकारी प्रदान करते हैं लेकिन इसके लिए शुल्क का भुगतान करना पड़ता है। उदाहरण के लिए, अनुसंधान और व्यापार संघ, बैंकों और अन्य वित्तीय संस्थान आदि
- **शैक्षिक संस्थान:** ये जानकारी का खजाना प्रदान करते हैं। उदाहरण के लिए, महाविद्यालय, विश्वविद्यालय, तकनीकी संस्थान आदि

विपणन के 4 पी

विपणन के 4 पी उत्पाद, मूल्य, प्रचार और स्थान हैं। अब हम इन 4 पी की ओर विस्तार से एक नजर डालते हैं।

उत्पाद

उत्पाद यह हो सकता है:

- एक मूर्त उत्पाद
- एक अमूर्त सेवा

आपका कोई भी उत्पाद हो, उसकी विपणन प्रक्रिया शुरू करने से पहले यह महत्वपूर्ण है की आपको उसकी और उसके अद्वितीय विशेषताओं के बारे में एक स्पष्ट समझ होनी चाहिए। यहाँ कुछ सवाल दिए हैं जिन्हें आपको खुद से पूछना है:

- ग्राहक उत्पाद/सेवा से क्या चाहता है?
- यह कौनसे आवश्यकताएं संतुष्ट करता है?
- क्या और अधिक विशेषताएं जोड़े जा सकते हैं?
- क्या इसके कोई महंगे और अनावश्यक विशेषताएं हैं?
- ग्राहक इसका कैसे उपयोग करेंगे?
- इसे क्या कहा जाना चाहिए?
- इस तरह के उत्पादों से यह कैसे अलग है?
- इसका उत्पादन करने के लिए कितना खर्च होगा?
- क्या इसे लाभ में बेचा जा सकता है?

किंमत

एक बार सभी उत्पाद के तत्वों को स्थापित करने के बाद, कीमत पर विचार करने की जरूरत होती है। एक उत्पाद की कीमत इस तरह के लाभ मार्जिन, आपूर्ति, मांग और विपणन रणनीति जैसे कई कारकों पर निर्भर करेगी।

कुछ सवाल जिन्हें आप खुद से पूछना चाहिए:

- उत्पाद/सेवा का ग्राहकों के लिए क्या मूल्य है?
- क्या स्थानीय उत्पाद/सेवाओं की स्थापना कीमत अंक हैं?
- क्या ग्राहक मूल्य संवेदनशील हैं?
- क्या छूट देनी चाहिए?
- आपके प्रतियोगियों की तुलना में आपकी किंमत क्या है?

प्रचार

एक बार आप अपने उत्पाद और अपनी कीमत के बारे में निश्चित हैं, तो अगला कदम इसे बढ़ावा देने के लिए है। प्रचार के कुछ प्रमुख तत्वों में जनसंपर्क, सामाजिक मीडिया विपणन, ईमेल विपणन, खोज इंजन विपणन, वीडियो विपणन और अधिक शामिल है।

आपने आप से पूछने के कुछ सवाल यह हैं:

- अपने उत्पाद या सेवा को आपने कहाँ बढ़ावा देना चाहिए?
- अपने लक्षित दर्शकों तक पहुँचने के लिए सबसे अच्छा माध्यम क्या है?
- अपने उत्पाद को बढ़ावा देने के लिए जब सबसे अच्छा समय क्या हो सकता है?
- आपके प्रतिद्वंद्वी उनके उत्पादों को कौसे बढ़ावा दे रहे हैं?

स्थान

विपणन के अनुसार, विपणन का आधार सही उत्पाद की पेशकश, सही समय पर सही जगह पर सही कीमत पर होता है। इस कारण से, सबसे अच्छा संभव स्थान का चयन संभावित ग्राहकों को वास्तविक ग्राहकों में परिवर्तित करने के लिए महत्वपूर्ण है।

खुद से पूछने के लिए कुछ सवाल यह हैं:

- क्या आपके उत्पाद या सेवा दुकान, ऑनलाइन या दोनों में देखे जा सकेंगे ?
- सबसे उचित वितरण चैनलों का उपयोग करने के लिए आपने क्या करना चाहिए ?
- क्या आपको एक बिक्री बल की आवश्यकता होगी?
- आपके प्रतियोगी अपने उत्पादों या सेवाओं की कहाँ पेशकश कर रहे हैं?
- आपने अपने प्रतिद्वन्द्वियों के नक्शेकदम पर चलना चाहिए?
- आपने अपने प्रतिस्पर्धियों से कुछ अलग करना चाहिए?

विचार का महत्त्व

विचार प्रगति की नींव होती है। एक विचार छोटे या नाविन्यपूर्ण, पूरा करने के लिए आसान या अत्यंत जटिल हो सकता है। जो भी मामला हो, तथ्य यह है कि एक विचार ही योग्यता देता है। विचारों के बिना, कुछ भी संभव नहीं है। अधिकांश लोग अपने विचारों को व्यक्त करने से घबराते हैं क्योंकि उन्हें डर होता है कि उनका मजाक उड़ाया जाएगा। हालांकि, अगर एक उद्यमी हैं और प्रतिस्पर्धी और अभिनव रहना चाहते हैं, तो आपको आपके विचार प्रकाश में लाने की जरूरत है।

यह करने के कुछ तरीकों में शामिल है:

- बुद्धिशीलता की संस्कृति स्थापित करें जहाँ आप सभी इच्छुक पार्टियों को योगदान करने के लिए आमंत्रित कर सकते हैं
- विचारों पर चर्चा करे जिससे की लोग उनको अपने विचार, अंतर्दृष्टि और राय जोड़ सकते हैं
- अपना दिमाग खुला रखना और अपने विचारों को सीमित नहीं करना, भले ही विचार हास्यास्पद लगता हो
- जिन विचार पर आप तुरंत पर काम नहीं करते उन्हें टुकराना नहीं, बल्कि उनको लिखकर रखे और उन्हें कुछ समय के लिए ठंडे बस्ते में डाले ताकि उनपर एक बाद की तारीख में दोबारा गौर किया जा सके

टिप्स



- ध्यान रखें कि अच्छे विचारों को हमेशा अद्वितीय होने की जरूरत नहीं है।
- याद रखें कि समय अपने विचार की सफलता का निर्धारण करने में एक बड़ी भूमिका निभाता है।
- स्थितियाँ और परिस्थितियाँ हमेशा बदलेगी, इसलिए लचीला रहो और उसके अनुसार अपने विचार अनुकूलन करें।

13.6.2 व्यापार इकाई अवधारणा: मौलिक व्यापार शब्दावली

अगर आपका उद्देश्य एक व्यवसाय शुरू और चलाना है, तो आपको मौलिक व्यापार शब्दों की अच्छी समझ होनी चाहिए।

हर उद्यमी निम्नलिखित शब्दों में अच्छी तरह से निपुण होना चाहिए:

- **लेखा:** वित्तीय लेनदेन की रिकॉर्डिंग और रिपोर्टिंग का एक व्यवस्थित तरीका।
- **लेखा देय:** अपने लेनदारों के लिए एक कंपनी द्वारा बकाया पैसा।
- **लेखा प्राप्य:** अपने ग्राहकों के द्वारा कंपनी की बकाया राशी।
- **परिसंपत्तियाँ:** अपने व्यापार का संचालन करने के लिए कंपनी जिन संपत्ति का उपयोग करती है उन सबका का मूल्य।
- **बैलेंस शीट:** किसी निश्चित क्षण में कंपनी की संपत्ति, देनदारियाँ और मालिक की इक्विटी का एक स्नैपशॉट।
- **बॉटम लाइन:** महीने के अंत में व्यवसाय द्वारा अर्जित या खोई हुयी कुल राशी।
- **व्यापार:** एक संगठन जो लाभ कमाने के उद्देश्य से चलता है।
- **व्यवसाय से व्यवसाय (बी 2 बी):** एक व्यवसाय जो दुसरे व्यवसाय को वस्तुएं या सेवाएं बेचता है।
- **व्यवसाय से उपभोक्ता (बी 2 सी):** एक व्यवसाय जो वस्तुओं और सेवाओं को अंत उपयोगकर्ता को सीधे बेचता है।
- **पूंजी:** पैसे जो एक व्यवसाय अपने खातों, संपत्ति और निवेश में रखता है। पूंजी के दो मुख्य प्रकार ऋण और इक्विटी हैं।
- **कैश फ्लो:** व्यवसाय में हर महीने निधि की हलचल जिसमें आय और व्यय भी शामिल है।
- **कैश फ्लो स्टेटमेंट:** एक विशेष अवधि के दौरान एक व्यापार में आनेवाला और जानेवाला पैसा दिखाने वाला एक विवरण।
- **अनुबंध:** पैसे के बदले में काम करने के लिए एक औपचारिक अनुबंध।
- **मूल्यह्रास:** समय के साथ परिसंपत्ति के मूल्य में आनेवाली कमी।
- **व्यय:** व्यापार के अपने परिचालन के माध्यम से होनेवाली लागत।
- **वित्त:** पैसे और अन्य परिसंपत्तियों का प्रबंधन और आवंटन।
- **वित्तीय रिपोर्ट:** एक श्रव्यापार के लेनदेन और व्यय का व्यापक खाता।
- **स्थिर लागत:** एक बार का खर्च।
- **आय विवरण (लाभ और हानि विवरण):** एक समय की अवधि के दौरान व्यापार के लाभ दिखाता है।
- **देनदारियाँ:** एक व्यवसाय का किसी और को बकाया मूल्य।
- **विपणन:** एक उत्पाद या सेवा के प्रचार, बिक्री और वितरण की प्रक्रिया।
- **शुद्ध आय / लाभ:** राजस्व शून्य खर्च।
- **नेट वर्थ:** एक व्यवसाय का कुल मूल्य।
- **ऋण वापसी की अवधि:** एक व्यवसाय के प्रारंभिक निवेश की राशी को वसूल करने के लिए लगने वाला समय।
- **लाभ मार्जिन:** लाभ का अनुपात, राजस्व से विभाजित, एक प्रतिशत के रूप में दिखाया गया है।
- **निवेश पर वापसी (आरओआई):** एक व्यापार जो निवेश से वापसी के रूप में पैसे की राशि प्राप्त करता है।
- राजस्वरु खर्चों को घटाने से पहले आय की कुल राशि।
- **बिक्री संभावना:** एक संभावित ग्राहक।
- **आपूर्तिकर्ता:** व्यवसाय को आपूर्ति करनेवाला प्रदाता।
- **लक्षित बाजार:** ग्राहकों का एक विशिष्ट समूह, जिस की ओर कंपनी के उत्पादों और सेवाएं लक्षित किये गए हैं।
- **मूल्यांकन:** व्यापार के समग्र मूल्य का अनुमान।
- **परिवर्तनीय लागत:** खर्च जो कि एक व्यापार की गतिविधि के अनुपात में बदलते जाते हैं।
- **कार्यशील पूंजी:** मौजूदा परिसंपत्तियों शून्य से मौजूदा देनदारियों के रूप में गणना की जाती है।
- **व्यापार लेनदेन:** व्यापार लेनदेन के तीन प्रकार के होते हैं. ये हैं:
 - सरल लेनदेन – आम तौर पर एक विक्रेता और एक ग्राहक के बीचका सौदा. उदाहरण के लिए एक कप कॉफी खरीदना।
 - जटिल लेनदेन – ये लेनदेन पूरा करने से पहले कई घटनाओं के माध्यम से गुजरते हैं. उदाहरण के लिए एक घर खरीदना।
 - चालु लेनदेन – इन लेनदेन को आमतौर पर एक अनुबंध की आवश्यकता होती है. उदाहरण के लिए एक विक्रेता के साथ अनुबंध।

मौलिक लेखांकन सूत्र

कुछ महत्वपूर्ण लेखा फार्मूले जिनकी ओर हर उद्यमी को नजर मारने की जरूरत है।

1. **लेखांकन समीकरण:** यह कंपनी की संपत्ति जो वह अपने व्यापार का संचालन करने के लिए उपयोग करती है का मूल्य है।
सूत्र: परिसंपत्ति = दायित्व + मालिक की इक्विटी
2. **शुद्ध आय:** कंपनी का लाभ है।
सूत्र: शुद्ध आय = राजस्व – व्यय
3. **ब्रेक इवन बिंदु:** यह वह बिंदु है जब कंपनी को लाभ या हानि नहीं होगी। कुल लागत और कुल राजस्व के बराबर हैं।
सूत्र: ब्रेक इवन = निर्धारित लागत / बिक्री मूल्य – प्रति इकाई परिवर्तनीय लागत
4. **नकद अनुपात:** यह एक कंपनी की तरलता स्पष्ट करता है।
सूत्र: नकद अनुपात = कैश / मौजूदा देनदारियाँ
5. **लाभ मार्जिन:** इसे एक प्रतिशत के रूप में दिखाया जाता है। इससे पता चलता है की सभी खर्चों का व्यापार से भुगतान करने के बाद बिक्री का कितना प्रतिशत बच जाता है।
सूत्र: लाभ मार्जिन = शुद्ध आय / बिक्री
6. **ऋण-इक्विटी अनुपात:** इस अनुपात से पता चलता है कि कंपनी अपनी परिसंपत्तियों के वित्तपोषण के लिए कितने इक्विटी और ऋण उपयोग कर रही है, और अगर व्यापार को नुकसान होता है तो क्या शेयरधारक इक्विटी लेनदारों का दायित्व पूरा कर सकते हैं।
सूत्र: ऋण-इक्विटी अनुपात = कुल देनदारियाँ / कुल इक्विटी
7. **बेचे हुए माल की लागत:** यह बेचे जाने वाले उत्पाद या सेवा निर्माण के लागत का कुल योग है।
सूत्र: बेचे गए माल की लागत = सामग्री की लागत / इनवेंटरी – आउटपुट की लागत
8. **निवेश पर रिटर्न (आरओआई):** यह आमतौर पर एक प्रतिशत के रूप में दिखाया जाता है। यह निवेश के मुनाफे की गणना मूल लागत का एक प्रतिशत समझ कर करता है।
सूत्र: आरओआई = शुद्ध लाभ / कुल निवेश * 100
9. **साधारण ब्याज:** यह वह पैसा है जो आप शुरु में कुछ पैसे (प्रिंसिपल) निवेश करके कमा सकते हैं।
सूत्र: एक = पी (1 + आर टी); आर = आर * 100
कहा पे:
ए = कुल जमा राशि (मूलधन + ब्याज) पी = मूल राशि
आई = ब्याज की राशि
आर = दशमलव में प्रति वर्ष ब्याज की दर; आर = आर / 100 टी = महीनों या वर्षों में शामिल समय अवधि
10. **वार्षिक चक्रवृद्धि ब्याज:** यह एक ऋण या जमा की मूलधन पर ब्याज की राशी की गणना करता है।
सूत्र: एक = पी (1 + आर / एन)^{एन} एनटी:
कहाँ पे:
कहाँ पे:
ए = निवेश / ऋण के भविष्य के मूल्य, ब्याज सहित
पी = मूलधन निवेश राशि (प्रारंभिक जमा या ऋण राशि) आर त्रवार्षिक ब्याज दर (दशमलव)
= एन = प्रति वर्ष कितने बार ब्याज बढ़ता है

13.6.3 सीआरएम और नेटवर्किंग सीआरएम क्या है ?

सीआरएम का मतलब है ग्राहकों के रिश्ते का प्रबंधन करना। मूल रूप से ग्राहक रिश्ता प्रबंधन का मतलब था ग्राहकों के साथ अपने रिश्ते का प्रबंधन करना। बहरहाल, आज यह आईटी सिस्टम और सॉफ्टवेयर को संदर्भित करता है जिसकी मदद से कंपनियाँ अपने संबंधों का प्रबंधन करती हैं।

सीआरएम की आवश्यकता

एक कंपनी अपने ग्राहकों के साथ जितने बेहतर संबंध रख सकती है उतनी ही जादा कंपनी के सफल होने की संभावना होती है। किसी भी उद्यमी के लिए, मौजूदा ग्राहकों से सफलतापूर्वक संबंध बनाए रखना और उद्यम का विस्तार करने की क्षमता सर्वोपरि होती है। इस वजह से आईटी प्रणाली जो दैनिक ग्राहकों के साथ व्यवहार की समस्याओं के समाधान पर ध्यान केंद्रित करती है आज उसकी मांग अधिक से अधिक होते जा रही हैं।

समय के साथ ग्राहकों की जरूरतें बदलती रहती हैं और प्रौद्योगिकी ग्राहक वास्तव में क्या चाहते हैं यह आसानी से समझने में मदद कर सकती है। यह अंतर्दृष्टि कंपनियों को अपने ग्राहकों की जरूरतों को समझने में मदद करती है। यह आवश्यकता अनुरूप अपने व्यापार के संचालन को संशोधित करने के लिए सक्षम बनाता ताकि अपने ग्राहकों को हमेशा सबसे अच्छा संभव तरीके से सेवा कर सके। सीधे शब्दों में कहें तो, सीआरएम कंपनियों को अपने ग्राहकों का मूल्य पहचान में मदद करता है और उन्हें ग्राहकों के साथ के संबंधों में सुधार लाने के लिए सक्षम बनाता है।

सीआरएम के फायदे

सीआरएम के बहुत महत्वपूर्ण लाभ हैं:

- यह मौजूदा ग्राहकों को के साथ संबंधों को बेहतर बनाने में मदद करता है जिससे:
 - बिक्री में वृद्धि हो सकती है
 - ग्राहकों की जरूरतों की पहचान हो सकती है
 - उत्पादों की क्रॉस बिक्री हो सकती है
- इससे उत्पादों या सेवाओं के बेहतर विपणन हो सकता है
- इससे ग्राहकों की संतुष्टि और प्रतिधारण को बढ़ावा मिलता है
- सबसे लाभदायक ग्राहकों की पहचान करके और उन पर ध्यान केंद्रित करके लाभप्रदता में सुधार ला सकता है

नेटवर्किंग क्या है?

व्यापार में नेटवर्किंग का अर्थ कारोबार को लगातार बढ़ाने के लिए अपने व्यवसाय और निजी संबंधों का लाभ लेना है। यह विपणन विधि कम लागत के साथ ही प्रभावी है। यह बिक्री के अवसर और संपर्कों को विकसित करने का शानदार तरीका है। नेटवर्किंग रेफरल और परिचय के आधार पर की जा सकती है, या फोन, ईमेल, और सामाजिक और व्यावसायिक नेटवर्किंग वेबसाइटों के माध्यम से की जा सकती हैं।

नेटवर्किंग की आवश्यकता

नेटवर्किंग व्यापारियों के लिए एक अनिवार्य व्यक्तिगत कौशल है, लेकिन यह उद्यमियों के लिए और भी अधिक महत्वपूर्ण है। नेटवर्किंग की प्रक्रिया की जड़ें रिश्ते के निर्माण में होती हैं। नेटवर्किंग से अधिक से अधिक संचार बढ़ता है और उद्यमशीलता वातावरण तंत्र में एक मजबूत उपस्थिति होती है। इससे अन्य उद्यमियों के साथ संबंधों को मजबूत बनाने में मदद मिलती है। बिजनेस नेटवर्किंग कार्यक्रम दुनिया भर में आयोजित किये जाते हैं जो समान विचारधारा वाले उद्यमियों को जो संचार के

मौलिक मान्यताओं, विचारों का आदान प्रदान और विचारों को वास्तविकताओं में परिवर्तित करने में विश्वास रखते हैं उनको एक दुसरे के करीब लाने में बड़ी भूमिका निभाते हैं। ऐसे नेटवर्किंग कार्यक्रम उद्यमियों को संभावित निवेशकों के साथ जोड़ने में भी एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

उद्यमियों के एकदम अलग अनुभव और पृष्ठभूमि हो सकती है, लेकिन उन सब का एक समान लक्ष्य होता है – वे सभी संबंध, प्रेरणा, सलाह, अवसरों और आकाओं की तलाश में होते हैं। नेटवर्किंग उन्हें यह सब करने के लिए एक मंच प्रदान करता है।

नेटवर्किंग के लाभ

नेटवर्किंग उद्यमियों को कई लाभ प्रदान करता है. प्रमुख लाभों में से कुछ इस प्रकार हैं:

- उच्च गुणवत्ता बढ़त मिलना
- व्यापार के अवसरों में वृद्धि
- प्रासंगिक कनेक्शन का अच्छा स्रोत
- समान विचारधारा वाले उद्यमियों से सलाह
- दृश्यता पाना और अपना प्रोफाइल बढ़ाना
- सकारात्मक और उत्साही लोगों से मिलना
- आत्मविश्वास में वृद्धि
- दूसरों की मदद करने से समाधान
- मजबूत और स्थायी दोस्ती का निर्माण

टिप्स

- जरूरतों की पहचान और प्रतिक्रिया पाने के लिए सामाजिक मीडिया बातचीत का प्रयोग करें।
- नेटवर्किंग करते समय हां/ना प्रकार के प्रश्न पूछने के बजाय विस्तृत उत्तरवाले सवाल पूछो।

13.6.4 व्यवसाय योजना: लक्ष्यों का निर्धारण क्यों ?

लक्ष्यों का निर्धारण महत्वपूर्ण है क्योंकि यह आपको दीर्घकालिक दृष्टि और अल्पकालिक प्रेरणा देता है। लक्ष्य अल्पावधि, मध्यम अवधि और लंबी अवधि के हो सकते हैं।

अल्पकालिक लक्ष्य

- ये निकट भविष्य के लिए विशिष्ट लक्ष्य होते हैं।
- उदाहरण: बिघड़ी मशीन की मरम्मत करना।

मध्यम अवधि लक्ष्य

- इन लक्ष्यों को अपने अल्पकालिक लक्ष्यों पर बनाया जाता है।
 - इन्हें अल्पकालिक लक्ष्यों की तरह विशिष्ट होने की जरूरत नहीं है।
- उदाहरण: मशीन फिर से खराब न हो इसलिए एक सेवा अनुबंध की व्यवस्था करना।

दीर्घकालिक लक्ष्य

- इन लक्ष्यों को समय और नियोजन की आवश्यकता होती है।
 - उनको आम तौर पर एक साल या उससे अधिक समय लग सकता है।
- उदाहरण: अपने खर्चों का नियोजित करें ताकि आप नई मशीनरी खरीद सकते हैं।

व्यवसाय योजना क्यों बनाएं ?

एक व्यवसाय योजना अपने व्यवसाय को कैसे चलाया जाता है यह समझने के लिए एक उपकरण होता है। इसे प्रगति की निगरानी, जवाबदेही बढ़ाने और व्यापार के भाग्य को नियंत्रित करने के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है। यह आमतौर पर 3-5 साल का प्रक्षेपण प्रदान करता है और कंपनी अपने राजस्व बढ़ाने जिस योजना का पालन करती है उसकी एक रूपरेखा है। एक व्यवसाय योजना कर्मचारियों या भविष्य में निवेशकों के हितों को प्राप्त करने के लिए भी एक बहुत महत्वपूर्ण उपकरण है। एक व्यवसाय योजना में आम तौर पर आठ तत्व शामिल होते हैं।

व्यवसाय योजना के तत्व

कार्यकारी सारांश

कार्यकारी सारांश शीर्षक पृष्ठ के बाद आता है। सारांश में स्पष्ट रूप से व्यवसाय के मालिक के रूप में अपनी इच्छाओं को व्यक्त करना चाहिए। यह आपके व्यवसाय और अपनी योजनाओं का सिंहावलोकन है।

आदर्श रूप में कार्यकारी सारांश 1-2 पृष्ठों से अधिक नहीं होना चाहिए।

आपके कार्यकारी सारांश में यह शामिल होना चाहिए:

- **मिशन वक्तव्य:** आपके व्यवसाय के बारे में स्पष्टीकरण।
उदाहरण: नाइके के मिशन स्टेटमेंट नाइके के मिशन का वक्तव्य "दुनिया में हर खिलाड़ी के लिए प्रेरणा और नवीनता लाना है।"
- **कंपनी की जानकारी:** आपका व्यापार कब शुरू हुआ, संस्थापकों के नाम और उनकी भूमिका, कर्मचारियों की संख्या, आपके व्यवसाय के स्थान आदि के बारे में जानकारी प्रदान करें
- **विकास के मुख्य आकर्षण:** कंपनी के विकास के उदाहरण का उल्लेख करें। जहाँ संभव है रेखांकन और चार्ट का प्रयोग करें।
- **अपने उत्पाद / सेवाएं:** अपने उत्पादों या सेवाओं का वर्णन करें।
- **वित्तीय जानकारी:** मौजूदा बैंक और निवेशकों की जानकारी प्रदान करें।
- **भविष्य की योजनाओं का संक्षेप में वर्णन:** आप भविष्य में अपने व्यापार को कहाँ देखते हैं उसका वर्णन करें।

व्यवसाय निर्णय

अपने व्यापार की योजना के दूसरे अनुभाग में अपने व्यवसाय के विभिन्न तत्वों की विस्तृत समीक्षा प्रदान करने की जरूरत है। इससे संभावित निवेशकों को सही ढंग से अपने व्यापार लक्ष्य और अपनी भेंट की विशिष्टता को समझने के लिए मदद मिलेगी।

आपके व्यापार विवरण में यह शामिल होना चाहिए:

- अपने व्यवसाय के प्रकार का विवरण
- आप किस बाजार की जरूरत को संतुष्ट करने जा रहे हैं
- किन तरीके से आपके उत्पाद और सेवाएं इन जरूरतों को पूरा करने जा रहे हैं
- किन विशिष्ट उपभोक्ताओं और संगठनों का आपका सेवा करने का इरादा है
- आपने विशिष्ट प्रतिस्पर्धात्मक लाभ

बाजार विश्लेषण

बाजार विश्लेषण अनुभाग आम तौर पर व्यापार विवरण का अनुसरण करता है. इस अनुभाग का उद्देश्य अपने उद्योग और बाजार के ज्ञान का प्रदर्शन करना है। यह वह अनुभाग है जहां आप अपने अनुसंधान के निष्कर्ष और निष्कर्ष लिखने चाहिए।

- आपके बाजार विश्लेषण में यह शामिल होना चाहिए:
- अपने उद्योग का वर्णन और दृष्टिकोण
- अपने लक्ष्य बाजार की जानकारी
- आपके लक्षित दर्शकों की जरूरतों और जनसांख्यिकी
- अपने लक्ष्य बाजार का आकार
- बाजार में हिस्सेदारी जिसपर आप कब्जा करना चाहते हो
- आपका मूल्य निर्धारण ढांचा
- आपका प्रतिस्पर्धी विश्लेषण
- कोई भी नियामक आवश्यकता

संगठन और प्रबंधन

यह अनुभाग बाजार विश्लेषण के तुरंत बाद आना चाहिए. आपके संगठन और प्रबंधन अनुभाग में यह शामिल करना चाहिए:

- आपकी कंपनी की संगठनात्मक संरचना
- आपकी कंपनी के स्वामित्व के विवरण
- आपके प्रबंधन टीम का विवरण
- आपके बोर्ड के निदेशक की योग्यता
- प्रत्येक प्रभाग / विभाग और अपने कार्य का विस्तृत वर्णन
- आप अपने लोगो को जो वेतन और लाभों के पैकेज की पेशकश करते हो
- आप जिन प्रोत्साहन की पेशकश करते है

सेवा या उत्पाद लाइन

अगला अनुभाग सेवा या उत्पाद श्रेणी अनुभाग है। यह वह जगह है जहां आप अपनी सेवा या उत्पाद का वर्णन करते है, संभावित और मौजूदा ग्राहकों को उनके लाभ बताते है। विस्तार से समझाएं की कैसे आपके पसंद के उत्पाद अपने लक्षित ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करेगा।

आपकी सेवा या उत्पाद श्रेणी अनुभाग में यह शामिल करना चाहिए:

- अपने उत्पाद / सेवा का विवरण
- अपने उत्पाद या सेवा के जीवन चक्र का वर्णन
- किसी भी कॉपीराइट या फाइल किये हुए पेटेंट की सूची
- किसी भी अनुसंधान एवं विकास गतिविधियाँ जिससे आप जुड़े हुए हो या जिसकी आप योजना बना रहे हो उसका विवरण

विपणन और बिक्री

अपनी सेवा या उत्पाद श्रेणी का अनुभाग पूरा होने के बाद आपने अपने व्यापार के विपणन और बिक्री के प्रबंधन रणनीति का विवरण लिखना शुरू कर देना चाहिए।

अपने विपणन अनुभाग में निम्नलिखित रणनीतियाँ शामिल करना चाहिए:

- बाजार में प्रवेश की रणनीतिरू इस रणनीति में अपनी बाजार हिस्सेदारी बढ़ाने के लिए, मौजूदा
- बाजार में अपने मौजूदा उत्पादों या सेवाओं की बिक्री पर लक्ष केंद्रित होता है।
- वृद्धि की रणनीतिरू यह रणनीति बाजार में हिस्सेदारी की मात्रा बढ़ाने पर ध्यान केंद्रित करती है, भले ही यह अल्पावधि में कमाई कम कर देती है।
- वितरण रणनीति के चौनलरू ये थोक व्यापारी, खुदरा विक्रेता, वितरक और यहां तक कि इंटरनेट भी हो सकते है।
- संचार रणनीतिरू इन रणनीतियों को लिखा जा सकता है (ई-मेल, टेक्स्ट, चॉट), मौखिक रणनीतियाँ (फोन कॉल, वीडियो चॉट, आमने सामने बातचीत), गैर मौखिक रणनीतियाँ (शरीर की भाषा, चेहरे का भाव, आवाज की टोन) और दृश्य रणनीतियाँ (चिह्न, वेबपेज, चित्र)।

अपनी बिक्री अनुभाग में निम्न जानकारी शामिल होना चाहिए:

- एक सेल्सफोर्स रणनीतिरू इस रणनीति का लक्ष उद्यम का राजस्व बढ़ाने पर केंद्रित होता है।
- अपने बिक्री गतिविधियों का विश्लेषणरू इसका मतलब है अपने उत्पादों या सेवाओं को कैसे बेचना चाहते हैं उसे स्पष्ट करना दृ क्या आप इसे ऑफलाइन या ऑनलाइन बेचोगे, आप कितनी इकाइयाँ बेचना चाहते हैं, आप प्रत्येक इकाई को कितने मूल्य पर बेचना चाहते हैं, आदि।

पूंजी अनुरोध

यह अनुभाग उन लोगों के लिए है जिन्हें अपने उद्यम के लिए धन की आवश्यकता है।

पूंजी अनुरोध अनुभाग में निम्न जानकारी शामिल करना चाहिए :

- आपको वर्तमान में कितने पूंजी की आवश्यकता है।
- आपको अगले पांच वर्षों में आपको कितने पूंजी की आवश्यकता होगी। यह अपने लंबी अवधि के लक्ष्यों पर निर्भर करेगा।
- आप किस प्रकार का वित्त चाहते हैं और आप इसे कैसे उपयोग करना चाहते हैं। क्या आप एक विशेष उद्देश्य के लिए वित्त चाहते हैं, या पूंजी जिसे किसी भी प्रकार के आवश्यकता के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है?
- भविष्य के लिए रणनीतिक योजना। इसमें अपने दीर्घकालिक योजनाओं का स्पष्ट ब्यौरा शामिल होगा – ये योजना क्या हैं और इन योजनाओं के कार्यान्वयन के लिए कितने पैसे की आवश्यकता होगी।
- ऐतिहासिक और भावी वित्तीय जानकारी। जिसमें अपने सभी वित्तीय अभिलेखों जैसे आपका उद्यम जबसे शुरू हुआ तबसे आभी तक सभी जानकारी लिखकर और बनाए रखना। इस के लिए आवश्यक दस्तावेज में अपने बैलेंस शीट जिसमें आपकी कंपनी की परिसंपत्तियों और देनदारियों का विवरण होता है, आपकी आय विवरण जो अपनी कंपनी के राजस्व, खर्च और वर्ष के लिए शुद्ध आय, अपने टैक्स रिटर्न (आमतौर पर पिछले तीन साल के) और अपने नकदी प्रवाह बजट जो आय,

वित्तीय योजना

इससे पहले कि आप अपने उद्यम का निर्माण शुरू करें, आपको अपने वित्त योजना बनाने की जरूरत है।

वित्तीय योजना बनाने के लिए चरणों पर एक नज़र डालें:

चरण 1: एक वित्तीय योजना बनाएँ। इन में लक्ष्यों को पूरा करने के लिए अपने लक्ष्य, रणनीतियाँ और समयसीमा को शामिल करना चाहिए।

चरण 2: अपने सभी महत्वपूर्ण वित्तीय दस्तावेजों को व्यवस्थित करें। अपने निवेश का विवरण, बैंक विवरण, टैक्स कागजात, क्रेडिट कार्ड के बिल, बीमा के कागजात और अन्य वित्तीय रिकॉर्ड रखने के लिए एक फ़ाइल बनाए रखें।

चरण 3: अपने निवल मूल्य की गणना करें। इसका मतलब आप जिनके मालिक हैं जैसे (अपने घर, बैंक खातों, निवेश आदि संपत्ति) उनमें से देनदारियाँ घटाएँ जैसे (ऋण, क्रेडिट कार्ड आदि की लंबित राशी जैसी देनदारियाँ) और उसके बाद आप के पास जो राशी बच जाती है उसे निवल मूल्य कहा जाता है।

चरण 4: खर्च करने की योजना बनायें। इसका मतलब है कि पैसे कहाँ से आते हैं और कहाँ जाते हैं उन्हें विस्तार से लिखना है।

चरण 5: एक आपातकालीन निधि का निर्माण करें। एक अच्छा आपातकालीन निधि में कम से कम 6 महीने के खर्च कवर करने के लिए पर्याप्त पैसा होता है।

चरण 6: अपना बीमा निकालें। बीमा लंबी अवधि के लिए वित्तीय सुरक्षा प्रदान करता है और जोखिम के खिलाफ रक्षा करता है।

जोखिम प्रबंधन

एक उद्यमी के रूप में आप अपनी कंपनी की स्थापना करने से पहले उसके के साथ जुड़े जोखिमों का मूल्यांकन करना चाहिए। एक बार आपने संभावित खतरों की पहचान कर ली, तो आप उन्हें कम करने के लिए कदम उठाए जा सकते हैं। जोखिम का प्रबंधन करने के कुछ तरीके यह हैं:

- इसी तरह के व्यापार का शोध कीजिये और उनके जोखिम और वे कैसे कम किये गए थे के बारे में पता लगायें।
- इसी तरह के व्यापार का शोध कीजिये और उनके जोखिम और उन्हें कैसा कम किया गया था के बारे में पता लगायें।
- वर्तमान बाजार के रुझान का मूल्यांकन करें और पता लगाये क्या इसी तरह के उत्पाद या सेवाएं जिन्हें कुछ समय पहले शुरू किये गए थे क्या उनकी अभी भी लोगो द्वारा मांग है।
- इसके बारे में पता लगाये क्या आपके पास वास्तव में अपने उत्पाद या सेवा शुरू करने के लिए आवश्यक विशेषज्ञता है।
- अपने वित्त की जांच करने और देखें अपने उद्यम शुरू करने के लिए पर्याप्त आय हैं।
- अर्थव्यवस्था की वर्तमान स्थिति के बारे में पता लगाये, यह अर्थव्यवस्था समय के साथ कैसे बदल सकती हैं, और अपना उद्यम उन परिवर्तनों से प्रभावित होगा के बारे में सोचे।
- एक विस्तृत व्यापार योजना बनाएँ।

टिप्स

- सुनिश्चित करें कि सभी महत्वपूर्ण तत्व अपनी योजना में शामिल किये गए हैं।
- संख्या को अच्छी तरह से ताकना।
- संक्षिप्त और यथार्थवादी।
- अपने दृष्टिकोण और अपने अनुमानों में रुढ़िवादी होना।
- चार्ट, रेखांकन और छवियों की तरह दृश्यों का जहां भी संभव है प्रयोग करें।

13.6.5 बैंक वित्त के लिए प्रक्रिया और औपचारिकताओं: इकाई के उद्देश

स्टार्टअप के लिए फंड हासिल करना उद्यमियों के लिए सबसे कठिन चुनौती होती है। कई वित्त पोषण के विकल्प उपलब्ध होने के बावजूद, उद्यमियों उनके लिए सबसे अच्छी वित्त पोषण कार्यप्रणाली खोजने की जरूरत होती है। बैंक भारत में सबसे बड़े फंड वितरकों में से एक है जो हर साल हजारों स्टार्टअप को वित्त प्रदान करते हैं।

उद्यमियों ने वित्त लिए बैंकों को कौनसी जानकारी देनी चाहिए?

बैंक से संपर्क करते समय, उद्यमियों को पता होना चाहिए की ऋण आवेदन पत्र जांचने, मूल्यांकन और संसाधित करते समय बैंक अलग-अलग मानदंड अपनाती है। उद्यमियों को बैंकों को सटीक और सही जानकारी उपलब्ध कराने के महत्व के बारे में पता होना चाहिए। अब वित्तीय संस्थानों को ऋण आवेदकों के किसी भी डिफॉल्ट व्यवहार को ट्रैक करना आसान हो गया है। जो उद्यमी बैंकों से धन की तलाश में हैं उन्होंने अपने सामान्य साख, वित्तीय स्थिति और गारंटी या कोलैटरल से संबंधित जानकारी बैंकों को उपलब्ध करनी चाहिए।

सामान्य साख

यह वह जगह है जहाँ आप एक उद्यमी के रूप में, अपने पृष्ठभूमि की जानकारी बैंक को प्रदान करते हैं। इस तरह की जानकारी में शामिल है:

- **परिचय पत्र:** यह पत्र किसी आदरणीय व्यापारी जो आपको अच्छी तरह से पहचानता है के द्वारा लिखा जाना चाहिए। इस पत्र का उद्देश्य अपनी उपलब्धियों को बताना है और अपने चरित्र और अखंडता की साक्ष देता है।
- **आपका प्रोफाइल:** यह मूल रूप से आपका संक्षिप्त विवरण है। आपको अपने बैंक को शैक्षिक उपलब्धियाँ, व्यावसायिक प्रशिक्षण, योग्यता, रोजगार रिकॉर्ड और उपलब्धियों के बारे में बताना जरूरी होता है।
- **व्यावसायिक ब्रोशर:** एक व्यावसायिक ब्रोशर आम तौर पर कंपनी के उत्पाद, ग्राहक, कितनी देर से व्यापार चल रहा है आदि के बारे में जानकारी प्रदान करता है
- **बैंक और अन्य संदर्भ:** यदि आपका किसी अन्य बैंक के साथ खाता है, उस बैंक का संदर्भ देना अच्छा होता है।
- **कंपनी के स्वामित्व का प्रमाण या पंजीकरण:** कुछ मामलों में, आपको आपकी कंपनी के स्वामित्व और पंजीकरण का सबूत बैंक को देने की आवश्यकता हो सकती है। संपत्ति और देनदारियों की सूची की भी आवश्यक हो सकती है।

आर्थिक स्थिति

बैंकों आपके उद्यम पर वर्तमान वित्तीय जानकारी चाहेगी। मानक वित्तीय रिपोर्ट जिसे आपको तैयार रहना चाहिए वे हैं:

- बैलेंस शीट
- लाभ और हानि खाता
- कैश-फ्लो स्टेटमेंट
- अनुमानित बिक्री और राजस्व
- व्यवसाय योजना
- अध्ययन व्यवहार्यता

गारंटी या कोलैटरल

आमतौर पर बैंक सुरक्षा के बिना आपको ऋण नहीं देगी। आप बैंक के पास संपत्ति गिरवी रख सकते हैं जो बैंक जब्त करके बेच सकती हैं अगर आपने ऋण चुकता नहीं किया है। मशीनरी, उपकरण, वाहन आदि जैसी अचल संपत्तियों को भी ऋण के लिए सुरक्षा माना जाता है।

बैंकों के उधार मानदंड

अगर आप निम्नलिखित उधार मापदंड का पूरा करते हैं तो आपके वित्त पोषण के अनुरोध को स्वीकारे जाने का एक उच्च मौका होगा:

- अच्छा नकदी प्रवाह
- पर्याप्त शेरधारकों का धन
- पर्याप्त सुरक्षा
- कारोबार में अनुभव
- अच्छी साख

प्रक्रिया

वित्त पोषण के लिए आवेदन करने के लिए निम्न प्रक्रिया का पालन करने की आवश्यकता होगी

- 1 अपने आवेदन फार्म और आवश्यक सभी दस्तावेज बैंक में जमा करें।
- 2 बैंक द्वारा ध्यान से आपकी ऋण पात्रता का आकलन किया जाएगा और प्रबंधन, वित्तीय, संचालन और उद्योग जानकारी के साथ ही पिछले ऋण प्रदर्शन जैसे मानकों के संबंध में अपने व्यवसाय की जानकारी का विश्लेषण करके रेटिंग आवंटित करेगा।
- 3 बैंक आपको वित्त दी जानी चाहिए या नहीं के बारे में एक निर्णय लेगा।

टिप्स

- अनुभव बैंकरों से वित्त पोषण के विकल्पों पर सलाह प्राप्त करें।
- सतर्क रहें और आप की जरूरत से अधिक, जादा लंबे समय के लिए, ज्यादा ब्याज दर पर उधार लेने से बचें।

13.6.6 उद्यम प्रबंधन – एक अवलोकन अपना उद्यम कैसे संभाले ?

अपने उद्यम को प्रभावी रूप से प्रबंधन करने के लिए आपको कई विभिन्न पहलुओं पर ध्यान देने की जरूरत है जिसमें दिन-प्रतिदिन की गतिविधियों के प्रबंधन से लेकर वृहद इवेंट कैसे प्रबंधित करना शामिल होता है। अपनी कंपनी का प्रभावी ढंग से प्रबंधन करने के लिए कुछ सरल कदम पर एक नज़र डालते हैं।

चरण 1: अपने नेतृत्व कौशल का प्रयोग करें और जरूरत पड़ने पर सलाह लें।

चलें हम रामू का उदाहरण लेते हैं, रामू एक उद्यमी है जिसने हाल ही में अपने स्वयं का उद्यम शुरू किया है। रामू में अच्छा नेतृत्व कौशल है – वह ईमानदार है, अच्छी तरह से अपने आपको व्यक्त कर सकता है, काम को कैसे आवंटित करना चाहिए जानता है आदि। ये नेतृत्व कौशल रामू को निश्चित रूप से अपने उद्यम के प्रबंधन में मदद करते हैं। लेकिन, कभी कभी रामू के सामने ऐसी स्थितियां आती हैं की वह संभ्रम में होता है की उन्हें कैसे संभाले। ऐसे मामले में रामू ने क्या करना चाहिए? एक समाधान है उसने एक अनुभवी प्रबंधक ढूंढना चाहिए जो उसे सिखा सके। दूसरा समाधान यह है की रामू ने उसकी नेटवर्किंग कौशल का उपयोग करके अन्य संगठनों के प्रबंध से संपर्क करना चाहिए, जो उसे ऐसी स्थितियों को संभालने के लिए पर सलाह दे सकते हैं।

चरण 2: अपने काम को अन्य लोगों के बीच विभाजित करें – आपको यह मालूम होना

चाहिए की आप अकेले सब कुछ संभाल नहीं सकते। यहां तक कि दुनिया में सबसे कुशल प्रबंधक भी उद्यम का हर काम संभाल नहीं सकेंगे। एक स्मार्ट मैनेजर को एहसास होता है कि अपने उद्यम को प्रभावी रूप से प्रबंधन करने के लिए अपने काम को अपने सहकर्मियों विभाजित करना जरूरत होता है। इसे काम का आवंटन कहा जाता है। हालांकि, काम आवंटित करना ही पर्याप्त नहीं है। अगर वह अच्छा परिणाम देखना चाहते हैं तो प्रबंधक को प्रभावी ढंग से काम का आवंटन करना चाहिए। यह महत्वपूर्ण है क्योंकि अगर काम का आवंटन गलत तरह से किया गया, तो आपके खुद का काम और भी अधिक बढ़ सकता है। प्रभावी ढंग से काम के आवंटन के लिए, आपको दो सूचियां बनाना चाहिए। एक सूची में जिन चीजों को आपको संभालने की जरूरत को शामिल करना चाहिए। दूसरी सूची में जिन चीजों को दूसरों को दिया जा सकता है उन्हें शामिल करना चाहिए। गलत काम आवंटन के अलावा, एक और मुद्दा है उत्पन्न हो सकता है वह है अति आवंटन। इसमें दूसरों को अपने जादातर काम देना शामिल होता है। इस के साथ समस्या यह है कि आप जिन लोगों को काम आवंटित करोगे उनपर नज़र रखने और उनके काम प्रगति की निगरानी के लिए आपको जादा समय व्यतीत करना होगा। इसके कारण आपको अपने काम को खत्म करने के लिए बहुत कम समय मिलेगा।

चरण 3: काम करने के लिए सही लोगों की भर्ती कीजिये.

सही लोगों को काम पर रखने से अपने उद्यम का प्रभावी ढंग से प्रबंधन किया जा सकता है। अच्छे लोगों को नौकरी पर रखने के लिए आपको अपने साक्षात्कार प्रक्रिया के दौरान बहुत सावधान रहने की जरूरत है। आपने संभावित उम्मीदवारों को सही सवाल पूछना चाहिए और उनके जवाब का ध्यान से मूल्यांकन करना चाहिए। पृष्ठभूमि की जांच करना हमेशा एक अच्छा अभ्यास होता है। क्रेडिट जांच करना भी एक अच्छा विचार है, खासकर अगर आप आपके पैसे के लेनदेन के लिए लोगों को नियुक्त कर रहे हैं।

प्रत्येक पद का एक विस्तृत विवरण बनाये और सुनिश्चित करें कि सभी उम्मीदवारों को नौकरी का विवरण स्पष्ट और सही समझ में आया है। आपके पास एक कर्मचारी मैनुअल भी होनी चाहिए जिसमें कर्मचारियों से क्या अपेक्षाएं हैं वह स्पष्ट रूप से लिखा जाना चाहिए इन सभी कार्यों से आपको आपका उद्यम चलाने के लिए सही लोगों का चयन करने में मदद मिलेगी।

चरण 4: अपने कर्मचारियों को प्रेरित करके उन्हें अच्छी तरह से प्रशिक्षित करें।

आपका उद्यम प्रभावी ढंग से तब नियंत्रित किया जा सकता है जब आप अपने कर्मचारियों को अपने उद्यम के लिए कड़ी मेहनत करने के लिए प्रेरित करते हैं। प्रेरित होने के लिए अपने कर्मचारियों को चाहिए की वे उद्यम के दृष्टि और मिशन में विश्वास रखकर उन्हें प्राप्त करने की दिशा में प्रयास करना चाहिए। आप अपने कर्मचारियों को मान्यता, बोनस और उपलब्धियों के लिए पुरस्कार दे कर प्रेरित कर सकते हैं। आप उन्हें उनके प्रयासों से कंपनी को कैसी सफलता मिली है यह बता कर प्रेरित कर सकते हैं। इससे उन्हें उन्हें गर्व महसूस होगा और उन्हें जिम्मेदारी का अहसास होगा जिससे उनकी प्रेरणा में वृद्धि होगी। अपने लोगों को प्रेरित करने के अलावा, अपने कर्मचारियों को लगातार नए तरीकों और प्रौद्योगिकियों में प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। याद रखें, प्रशिक्षण एक बार का प्रयास नहीं होता है। यह एक निरंतर प्रयास होता है जिसे नियमित रूप से करने की जरूरत होती है।

चरण 5: अपने लोगों को अपने ग्राहकों को अच्छी तरह से संभालने में प्रशिक्षित करें।

अपने कर्मचारियों को ग्राहकों के प्रबंधन की कला में निपुण होने की जरूरत है। इसका मतलब यह है कि उन्हें अपने ग्राहक क्या चाहते हैं, और उनकी जरूरतों को पूरा कैसे पूरा किया जाए यह समझने की जरूरत है। इस बात को समझने के लिए, उन्हें दिखाना होगा की आप अपने ग्राहकों से कैसे कारगर ढंग से निपटते हैं। इसे नेतृत्व का उदाहरण कहा जाता है। उन्हें दिखाओ कि आप कैसे ईमानदारी से अपने ग्राहकों की बात सुनते हैं और उनकी आवश्यकताओं को समझते हैं। उन्हें अपने सवाल सुनाने दें ताकि वे है कि वे समझेंगे की अपने ग्राहकों को किस प्रकार के प्रश्न पूछने चाहिए और कौनसे प्रश्न उपयुक्त होते हैं।

चरण 6: अपने उद्यम का प्रभावी ढंग से विपणन करें

अपने उद्यम का विपणन करने के लिए अपने सभी कौशल और अपने कर्मचारियों के कौशल का प्रभावी ढंग से प्रयोग कर। आप विपणन एजेंसी किराये पर ले सकते हैं अगर आपको लगता है की आप इस क्षेत्र में मदद की जरूरत महसूस करते ह। अब जब आप जानते हैं कि अपने उद्यम को प्रभावी ढंग से चलाने के लिए किसकी जरूरत है, इन चरणों का कार्यान्वयन करें, और आप देखेंगे कि उद्यम का प्रबंधन कितना आसान हो जाता है!

टिप्स

- अनुभव बैंकरों से वित्त पोषण के विकल्पों पर सलाह प्राप्त करें।
- सतर्क रहें और आप की जरूरत से अधिक, जादा लंबे समय के लिए, ज्यादा ब्याज दर पर उधार लेने से बचें।

13.6.7 20 उद्यमिता का विचार करने से पहले अपने आपसे प्रश्न पूछें

1. मैं व्यवसाय क्यों शुरू कर रहा हूँ?
2. मैं कौनसी समस्या का हल कर रहा हूँ?
3. क्या दूसरों ने इससे पहले इस समस्या को हल करने का प्रयास किया है? क्या वे सफल हुए थे या असफल?

4. क्या मेरे पास कोई ऐसा संरक्षक है या उद्योग विशेषज्ञ है जिसपर मैं निर्भर रह सकता हूँ?
5. मेरे आदर्श ग्राहक कौन हैं?
6. मेरे प्रतिद्वंद्वी कौन हैं?
7. मेरे व्यापार विचार अन्य व्यापार के विचारों से कैसे अलग है?
8. अपने उत्पाद या सेवा की मुख्य विशेषताएं क्या हैं?
9. क्या मैंने स्वोट विश्लेषण किया है?
10. जो बाजार मेरे उत्पाद या सेवा को खरीदने जाएगा उसका आकार क्या है?
11. बाजार का परीक्षण करने के लिए एक न्यूनतम व्यवहार्य उत्पाद निर्माण के लिए किन चीजों की जरूरत होगी?
12. आरंभ करने के लिए मुझे कितने पैसे की जरूरत होगी?
13. क्या मुझे ऋण लेने की आवश्यकता होगी?
14. मेरे उत्पाद या सेवाएं कितने जल्द उपलब्ध होगी?
15. मेरे उद्यम में लाभ और लागत कब बराबर होगी या मैं कब लाभ कमा सकूंगा?
16. मेरे विचार में निवेश करने वालों को कैसे लाभ मिलेगा?
17. मैंने मेरे व्यवसाय का कानूनी ढांचा कैसे स्थापित करना चाहिए?
18. मुझे कौनसे करों का भुगतान करने की आवश्यकता होगी?
19. मुझे किस तरह के बीमा की आवश्यकता होगी?
20. क्या मैं प्रतिक्रिया के लिए संभावित ग्राहकों तक पहुँच गया हूँ?

टिप्स



- अपना समय, धन और संसाधनों का निवेश करने से पहले अपने व्यापार के विचारों को सत्यापित करना बहुत महत्वपूर्ण है।
- जितने अधिक सवाल आप खुद से पूछोगे, और उतने अधिक आप उद्यम के चढ़ाव और उतार को संभालने के लिए तैयार होंगे।

फुटनोट:

1. एक गुरु एक विश्वसनीय और अनुभवी व्यक्ति हैं, जो आपको कोच और मार्गदर्शन करने के लिए तैयार होता है।
2. एक ग्राहक वह होता है जो माल और/या सेवाएं खरीदता है।
3. एक प्रतियोगी एक व्यक्ति या कंपनी होती है जो आपके तरह उत्पाद और/या सेवाओं को बेचता है।
4. स्वोट में ताकत, कमजोरी, अवसर और खतरे शामिल होते हैं। अपनी कंपनी का स्वोट विश्लेषण करने के लिए, अपनी कंपनी की सभी शक्ति और कमजोरी, अवसर को सूचीबद्ध करना है, आपकी कंपनी के लिए मौजूद अवसर और आपकी कंपनी द्वारा जिन खतरों का सामना करने की जरूरत है।
5. एक न्यूनतम व्यवहार्य उत्पाद वह उत्पाद होता है जिसके कमसे कम संभव विशेषताएं होती हैं जिसे ग्राहकों से प्रतिक्रिया पाने के लिए ग्राहकों को बेचा जा सकता है।
6. एक कंपनी 'ब्रेक इवन' मानी जाती है जब कंपनी का मुनाफे लागत के बराबर होता है।
7. कानूनी संरचना एक एकल स्वामित्व, साझेदारी या सीमित देयता भागीदारी हो सकती है।
8. करों के दो प्रकार के होते हैं—व्यक्ति या अप्रत्यक्ष कर जो माल और/या सेवाओं पर लगाये जाते हैं।
9. बीमा के दो प्रकार के होते हैं—जीवन बीमा और सामान्य बीमा। जीवन बीमा में मानव जीवन शामिल किया गया है, जबकि सामान्य बीमा में जानवर, माल, कारों आदि जैसी परिसंपत्तियाँ को शामिल किया जाता है।

नोट



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



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



सत्यमेव जयते

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N•S•D•C
National
Skill Development
Corporation

Transforming the skill landscape



दिव्यांग व्यक्तियों के लिए कोशल परिषद्
Skill Council for Persons with Disability

Skill Council for Persons with Disability

Sector Skill Council Contact Details:

Address: 501, City Centre, Plot No. 5 Sector 12 Dwarka New Delhi - 110075

Website: www.scpwd.in

Phone: 01120892791