



प्रतिभागी पुस्तिका

क्षेत्र
लॉजिस्टिक

उपक्षेत्र
भू परिवहन

व्यवसाय
दस्तावेजीकरण और रिपोर्टिंग

संदर्भ ID: LSC/Q1122, Version 3.0
NSQF स्तर 4



ईयुक तक पहुंचने के लिए इस क्यूआर कोड को स्कैन/क्लिक करें

प्रलेखन सहायक

इस पुस्तिका के प्रायोजक हैं:

लोजिस्टिक स्किल परिषद

लोजिस्टिक स्किल परिषद का पता है:

पता – संख्या 480 ए, 7 वां तल,

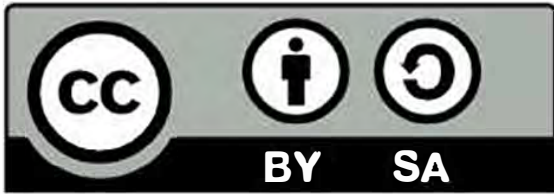
खिवराज काम्लेक्स,

2 अन्ना सलाई, नंदनन, चेन्नई 600035

ईमेल– reena@lsc-india.com

वेब– www.lsc-india.com

फोन– 044 48514605



यह लाइसेंस दूसरों को यह अधिकार देता है कि वह आपके काम को रीमिक्स कर सकें और अपने काम को आपके काम के आधार पर बना सकें, नगर यह तभी सम्भव है जब आपको इसका श्रेय दिया जाए और उन्हीं शर्तों पर उनके नए कामों को लाइसेंस प्रदान किया जाए। यह लाइसेंस अक्सर कॉपी-राइट मुक्त और ओपन सोर्स लाइसेंस माना जाता है। आपके काम पर आधारित अन्य सभी काम उसी लाइसेंस के आधार पर आगे बढ़ेंगे। इसी लाइसेंस को विकिपीडिया द्वारा प्रयोग किया जाता है और यह सभी से आशा की जाती है कि जो लाइसेंस विकिपीडिया प्रयोग कर रहा है, तो वहां से सामग्री लेने वाले उसी का प्रयोग करेंगे।





श्री नरेन्द्र मोदी
भारत के प्रधान मंत्री

“ कौशल प्रशिक्षण से बेहतर भारत का निर्माण होता है। भारत का विकास करने के लिए हमारा उद्देश्य कौशल विकास होना चाहिये। ”



Certificate

COMPLIANCE TO QUALIFICATION PACK - NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARDS

is hereby issued by the

LOGISTICS SECTOR SKILL COUNCIL

for the

SKILLING CONTENT : PARTICIPANT HANDBOOK

Complying to National Occupational Standards of

Job Role/ Qualification Pack: 'Documentation Executive' QP No. 'LSC/Q1122,V3.0 NSQF Level 4'

Date of Issuance: 25/11/2021

Valid up to: 25/11/2024

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

Authorised Signatory
(Logistics Sector Skill Council of India)

आभार

हमने इस प्रतिभागी पुस्तिका की सामग्री का समर्थन करने के लिए निम्न संगठनों को धन्यवाद दिया, इस तरह से कौशल आधारित गुणवत्ता पैक ;फ़ेडर और राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक ;छैट्ट में योगदान देते हैं।



इस पुस्तक का परिचय

इस प्रतिभागी पुस्तिका को प्रलेखन सहायक योग्यता पैक (क्यूपी) की प्रशिक्षण सुविधा के लिए बनाया गया है यह शिक्षार्थियों को प्रलेखन प्रक्रिया मुख्य विषयों पर जैसे की दस्तावेजों का संग्रह, दस्तावेज तैयार करना और कानूनी जरूरतों को पूरा करने के लिए प्रबंधन करना, प्रत्येक चरण में आवश्यक दस्तावेजों के विभिन्न प्रकारों पर ज्ञान, अगले दिन के कार्य, आनेवाले दस्तावेजों पर लेखा परीक्षा, दस्तावेज वातावरण में मानव संसाधन प्रबंधन पर आवश्यक ज्ञान प्रदान करती है इसका निर्णयात्मक अनुकूलन बड़े और छोटे परिवहन करनेवालों पर ध्यान केंद्रित करनेवाला एक वास्तविक दुनिया का दृष्टिकोण प्रदान करता है

यह पुस्तक टीम के भीतर मित्रवत तरीके से काम करके ग्राहकों की आवश्यकताओं को समझ करके संगठन के चेहर के तौर पर डिलीवरी को समय पर देने और संगठन की आवश्यकताओं को समझकर इस बारे में विस्तार से बताती है कि कैसे इस पद वाले कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ संवाद करना है।

यह पुस्तिका तकनीकी के क्षेत्र में वर्तमान प्रगति की नवीनतम जानकारी और उसके उद्योग पर प्रभाव की जानकारी भी प्रदान करती है। कूरियर सेवा की वर्तमान भावना और विविधता, विविध दृष्टिकोणों को कैचर करने के लिए कई मॉड्यूल संशोधित किए गए हैं।

यह पुस्तिका 4 NOS में विभाजित है। NOS पेपेवर मानक है जिसकी विभिन्न भूमिकाओं को उद्योग के नेतृत्वकर्ताओं का समर्थन है और वे इससे सहमत हैं। NOS शिक्षण आधारित होते हैं, प्रशिक्षु के जॉब/भूमिका के लिए प्रशिक्षण और अन्य मापदंड आवश्यक होते हैं।

इस पुस्तिका की मुख्य विशेषताएं:

- (प) यह समझने में आसान तरीके से कूरियर डिलीवरी परिचालन की अवधारणा के बारे में बताती है।
- (पप) यह संवादात्मक और पेपेवर ढंग से डिलीवरी की अवधारणाओं को प्रस्तुत करता है।
- (पपप) यह पेपेवर डिलीवरी सेटअप में स्वयं को देखने के लिए शिक्षणार्थियों के लिए अवसर प्रदान करता है।

प्रयोग किए गए चिह्न



Key Learning Outcomes

प्रत्येक मॉड्यूल की शुरुआत में प्रमुख शिक्षण के परिणाम सूचीबद्ध हैं। ये शिक्षार्थियों के द्वारा हर मॉड्यूल में कवर किये जाने वाले क्षेत्रों की रूपरेखा के बारे में बताते हैं।



सुझाव

जहाँ भी संभव हो, हर मॉड्यूल में सुझावों को शामिल किया गया है। ये शिक्षार्थियों को किसी एक विशेष विषय पर के लिए अतिरिक्त अंतर्दृष्टि प्रदान करते हैं।



चरण

यह विशेष प्रक्रिया के लिए चरणबद्ध निर्देश हैं



नोट्स

प्रत्येक मॉड्यूल के अंत में शिक्षार्थियों के लिए प्रमुख विषय से संबंधित पॉइंट्स को नीचे सूचीबद्ध करने के लिए दिया गया स्थान नोट्स है।



समय

यह प्रत्येक मॉड्यूल के पूरा होने के लिए निर्दिष्ट समय बताता है। प्रत्येक मॉड्यूल की शुरुआत में समय को घंटों की संख्या में उल्लेख किया है।



इकाई उद्देश्य

ये हर मॉड्यूल में प्रत्येक इकाई की शुरुआत में सूचीबद्ध हैं। यह शिक्षार्थियों द्वारा हर इकाई में कवर करने वाले क्षेत्रों को दर्शाते हैं।

विषय सूची तालिका

क्रम संख्या	मॉड्यूलस तथा इकाईयाँ	पृष्ठ संख्या
1.	पृष्ठ संख्या	1
	इकाई 1.1 – आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन	3
	इकाई 1.2 – पाठ्यक्रम के बारे में	7
	इकाई 1.3 – आपूर्ति श्रृंखला में गोदाम का महत्व	13
2.	दस्तावेज और उनकी आवश्यकताएँ (LSC/N1120)	23
	इकाई 2.1 – परिवहन के दौरान आवश्यक दस्तावेजों के विभिन्न प्रकार	25
	इकाई 2.2 – निर्यात के दौरान इस्तेमाल दस्तावेजों के प्रकार	32
	इकाई 2.3 – अंतरराज्यीय हस्तांतरण और टैक्स पर सामान्य मानदंडों के दौरा आवश्यक दस्तावेज	33
3.	दस्तावेज प्रवधन की प्रक्रिया (LSC/N1121)	57
	इकाई 3.1 – दस्तावेजों के प्रक्रिया में शामिल कदम	59
	इकाई 3.2 – दृअंतर्गामी माल की प्रक्रिया	66
	इकाई 3.3 – दृनिर्गामी माल की प्रक्रिया	70
4.	प्रलेखन के बाद की गतिविधिया (LSC/ N1122)	75
	इकाई 4.1 – निरीक्षण के दौरान समर्थन	77
	इकाई 4.2 – माल की रिपोर्टिंग और ट्रेकिंग	78
5.	बचाव, सुरक्षा, स्वास्थ्य और अन्य व्यवहार कुशलताएँ (LSC/N1129)	91
	इकाई 5.1 – कार्यस्थल में अपनाए जानेवाले सुरक्षा के निर्देश	93
	इकाई 5.2 – सुरक्षा प्रक्रियाएँ	97
	इकाई 5.3 – विकसित किए जाने वाले कौशल	99

6. रोजगार कौशल (DGT/VSQ/N0102) (60 घंटे)

नए रोजगार कौशल पर पुस्तक निम्नलिखित स्थान पर उपलब्ध है
<https://eskillindia.org/NewEmployability>

ईबुक तक पहुंचने के लिए नीचे दिए गए QR कोड स्कैन करें





1. परिचय

इकाई 1.1 आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन

इकाई 1.2 पाठ्यक्रम के बारे में

इकाई 1.3 आपूर्ति श्रृंखला में गोदाम का महत्व



सीखने के प्रमुख परिणाम

इस मोड्यूल के अंत में प्रतिभागी कर पायेंगे

1. आपूर्ति श्रृंखला और रखरखाव प्रबंधन पर बहस करने के
2. अपनी जिम्मेदारियों और नौकरी के बारे में बता सकेंगे
3. गोदाम की सेवा के क्रियाकलापों का वर्णन करना
4. गोदाम की सुविधाओं का महत्व बताना
5. यातायात उद्योग संगठन के ढांचे का विवरण कर सकेंगे
6. इस उद्योग में नौकरी के मौकों का वर्णन कर सकेंगे
7. गोदाम प्रबंधन को विस्तार से समझा सकेंगे
8. कागजी सहायक का कार्य
9. कागजी सहायक के कार्यों का वर्णन
10. गोदाम के नक्शे और क्रियाकलापों का वर्णन
11. उद्योग में जाने के लिए प्रारंभिक जरूरतें

इकाई 1.1 आपूर्ति शृंखला प्रबंधन

इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी यह बातें कर सकेंगे:

1. आपूर्ति शृंखला को परिभाषित कर सके
2. रसद प्रबंधन को परिभाषित कर सके
3. आपूर्ति शृंखला प्रबंधन के महत्वपूर्ण बिन्दुओं को बता सके

1.1.1 आपूर्ति शृंखला प्रबंधन क्या है?

आपूर्ति शृंखला प्रबंधन में आपूर्ति से लेकर उत्पाद या सेवा के अंतिम जीवन तक की सभी गतिविधियां शामिल होती हैं। इसमें ग्राहकों की मांग को पूरा करने का नियोजन और क्रियान्वयन शामिल है।

आपूर्ति शृंखला परिभाषा सामग्री का स्थानांतरण क्योंकि वे अपने स्रोत से अंतिम ग्राहक तक प्रवाहित होते हैं। आपूर्ति शृंखला में खरीदारी, विनिर्माण, वेयरहाउसिंग, परिवहन, ग्राहक सेवाय मांग नियोजन, आपूर्ति नियोजन और आपूर्ति शृंखला प्रबंधन शामिल है। (स्रोत: CII&IL SCM प्रो. मॉड्यूल 1)

संसक्तिषील और उच्च-कार्यनिष्पादन वाला व्यावसायिक मॉडल में कंपनियों के भीतर और चारों ओर प्रमुख व्यावसायिक प्रकार्यों और व्यावसायिक प्रक्रियाओं को लिंक

करने के लिए आपूर्ति शृंखला प्रबंधन प्राथमिक उत्तरदायित्व वाला एक एकीकृत प्रकार्य है। इसमें उपरोक्त उल्लेखित सभी लॉजिस्टिक प्रबंधन गतिविधियों के साथ-साथ विनिर्माण परिचालन, शामिल है और इसमें विपणन, बिक्री, उत्पाद डिजाइन, वित्त और सूचना तकनीकी के साथ समन्वयन शामिल है।

1.1.2 आपूर्ति शृंखला के प्रबंधन का परिचय

एक आपूर्ति शृंखला एक सुविधाओं और वितरण विकल्पों का जाल है जो माल की खरीदारी, इनका बीच में बदलाव और अंतिम उत्पाद में परिवर्तन, और इनका उपभोक्ताओं में वितरण सुनिश्चित करती है। आपूर्ति शृंखला सेवा और उत्पाद दोनों क्षेत्रों में होती है, हालांकि शृंखला की जटिलता में उद्योग से उद्योग या कंपनी से कंपनी बहुत अंतर हो सकता है।



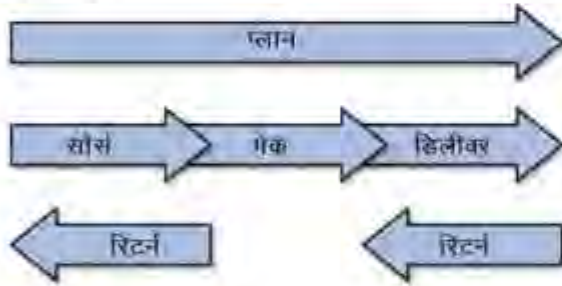
चित्र 1.1.1 आपूर्ति शृंखला प्रवाह

आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन आम तौर पर पूरी तरह से सीधे एकीकृत कंपनियों में पाया जाता है, जहाँ पूरा सामग्री प्रवाह एक ही कंपनी के स्वामित्व में है और जहाँ श्रृंखला का प्रत्येक सदस्य स्वतंत्र रूप से काम करता है इसलिए श्रृंखला में विभिन्न सदस्यों के बीच समन्वय इसके प्रभावी प्रबंधन के लिए महत्वपूर्ण है।

नीचे एक एकल उत्पादकीबहुत ही सरल आपूर्ति श्रृंखलाका उदाहरण दिया गया है, जहाँ कच्चा माल आपूर्तिकर्ताओं से प्राप्त किया जाता है, एक चरण में तैयार माल में तब्दील किया जाता है और फिर वितरण केन्द्रों तक लाकर अंत में ग्राहकों तक पहुँचाया जाता है यथार्थवादी आपूर्ति श्रृंखलाओं में कई ऐसे अंत उत्पाद होते हैं जिनमें घटक, सुविधाएं और क्षमताएँ सहभाजित होते हैं

आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन के तत्व

निम्नलिखित आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन के पांच बुनियादी घटक हैं



चित्र 1.1.2 आपूर्ति श्रृंखला प्रवाह

योजना

यह एससीएम की रणनीति का हिस्सा है उन सभी संसाधनों के प्रबंधन के लिए आपके पास एक रणनीति होनी चाहिए जो आपके उत्पाद या सेवा के लिए ग्राहकों की मांग को पूरा करने की दिशा में जाते हैं योजना का एक बहुत बड़ा हिस्सा है मैट्रिक्स का एक सेट बनाना जिससे आपूर्ति श्रृंखला पर नज़र रखी जा सके कि वह प्रभावी है, कम लागतवाली है और उच्च गुणवत्ता प्रदान करती है और ग्राहकों के लिए महत्वपूर्ण है

स्रोतरु

उन आपूर्तिकर्ताओं को चुनें जो आपको अपने उत्पाद बनाने के लिए आवश्यक वस्तुएँ और सेवाएँ प्रदान करेंगे

आपूर्तिकर्ताओं के साथ एक मूल्य निर्धारण, वितरण और भुगतान प्रक्रिया का एक संग्रह तैयार करें और रिशतों को सुधारने के लिए एक मैट्रिक्स बनाएँ आपूर्तिकर्ताओं से प्राप्त वस्तुओं और सेवाओं की सूची के प्रबंधन की प्रक्रियाओं को एकसाथ करें, जिनमें शामिल हैं, थोक माल प्राप्त करना, उनका सत्यापन करना, अपने निर्माण क्षेत्र तक पहुँचाना और आपूर्तिकर्ताओं का भुगतान प्राधिकृत करना

निर्माणरु

यह एक विनिर्माण कदम है उत्पादन, परीक्षण, पैकेजिंग और वितरण की तैयारी के लिए आवश्यक गतिविधियों की योजना बनाएँ आपूर्ति श्रृंखला के सबसे मैट्रिक-गहन हिस्से के रूप में, गुणवत्ता का स्तर, उत्पादन और कामगार उत्पादकता को मापें

वितरणरु

कई भीतरी लोग इसे रसद के रूप में देखते हैं ग्राहकों की मांग की रसीद का समन्वय करें, गोदामों का एक नेटवर्क विकसित करें, ग्राहकों तक उत्पादों को पहुँचाने के लिए वाहकों को चुनें और पैसों के भुगतान के लिए चालान प्रणाली स्थापित करें

लौटना

यदि उत्पाद में कोई समस्या हो तो वह ग्राहक से आपूर्तिकर्ता को लौटा दी जाती है दोषपूर्ण और अतिरिक्त उत्पादों को ग्राहक से वापस प्राप्त करने के लिए एक नेटवर्क बनाएँ और जिन ग्राहकों को दिए गए उत्पादों से कोई परेशानी है उन्हें सहायता करना

उद्यम संसाधन योजना (ईआरपी)

उद्यम संसाधन योजना (ईआरपी) एकीकृत एप्लीकेशन का एक समूह है जो एक कंपनी अपनी व्यापारिक गतिविधियों सभी विभागों से जोड़ने के लिए इस्तेमाल करती है जिससे हर कोई एक ही डेटा और प्रक्रिया के साथ काम करेगा कंपनी इसे अपने कार्य को सरल बनाने और कार्यक्षमता बढ़ाने के लिए इस्तेमाल कर सकती है, जो समय और पैसे की बचत करता है ईआरपी को लागू करते समय, कंपनियाँ कई व्यापारिक प्रक्रियाओं का मानकीकरण कर सकती हैं और उन्हें स्वचालित कर सकती हैं, जो शारीरिक श्रम और समय को समाप्त कर देता है

जिस ईआरपी उपकरण का कंपनी चयन करती है वह अक्सर उन विशिष्ट व्यवसायिक प्रक्रियाओं पर निर्भर करता है जिन्हें वह सुधारना चाहते हैं और इस पर भी कि वह उत्पाद बेच रहे हैं या सेवाएँ जो व्यवसाय उत्पाद बेचते हैं उनके पास अक्सर विनिर्माण, आपूर्ति श्रृंखला और वितरण कार्य होते हैं जिन्हें ईआरपी व्यवस्था को देखना है जो संगठन सेवाएँ बेचते हैं, उनके लिए ईआरपी की क्षमताएँ जैसे कि सेवा वचनबद्धता और फील्ड सेवा में समर्थन और बिक्री कार्य बहुत आवश्यक हैं



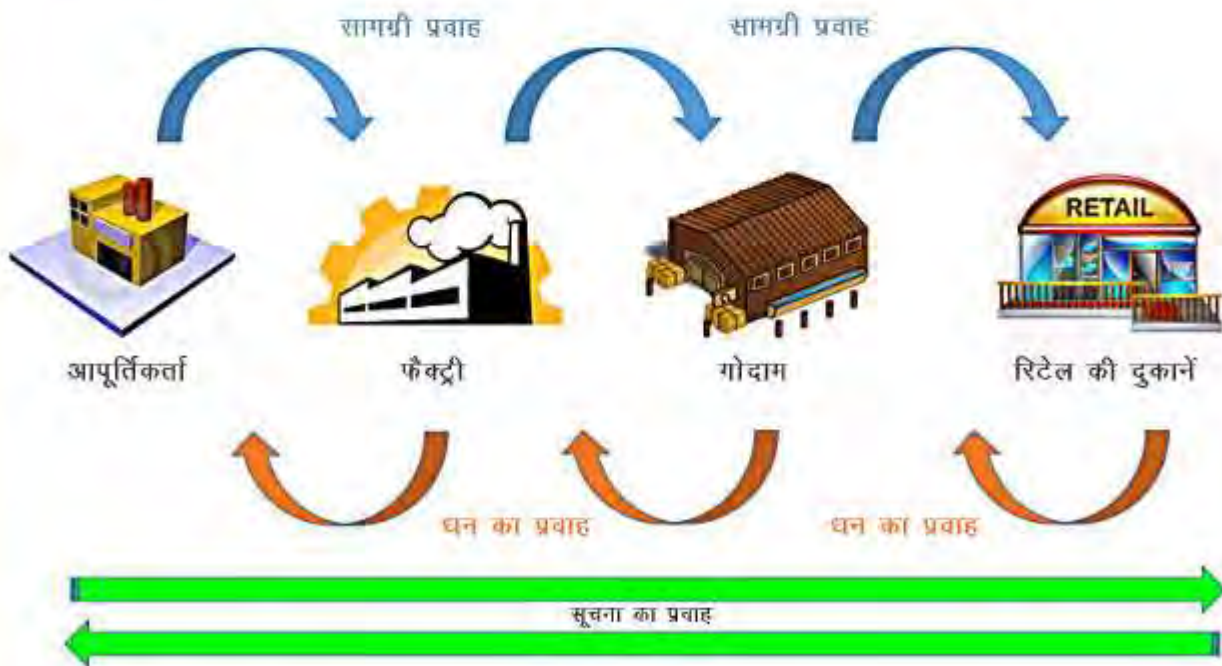
चित्र 1.1.3 ईआरपी सिस्टम

1.1.3 रसद प्रबंधन क्या है?

रसद प्रबंधन आपूर्ति श्रृंखला का वह भाग है जो स्रोत बिंदु से लेकर उपभोग बिंदु तक सामग्री के कुशल प्रवाही सीधे और उलटे प्रवाह की योजना बनाता है, कार्यान्वित करता है और नियंत्रित करता है, जिससे ग्राहकों की जरूरतों को पूरा किया जा सके (स्रोतरू सीएससीएमपी)

आपूर्ति श्रृंखला मुख्यतः तीन प्रवाहों को सुनिश्चित करती हैरू

1. उत्पाद प्रवाह सेवा प्रवाह
2. सूचना प्रवाह
3. वित्त पूँजी प्रवाह



चित्र 1.1.4 आपूर्ति श्रृंखला प्रवाह

सामग्री प्रवाह यह सामग्री की आवाजाही है, आपूर्तिकर्ता से ग्राहक तक और उत्पाद वापस देने की स्थिति में या सेवा की आवश्यकता होने पर ग्राहक से निर्माता तक

सूचना प्रवाह वास्तविकता के साथ होना चाहिए, बिना किसी रूकावट या विलम्ब के ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके की मांग सही सामग्री की आपूर्ति के साथ पूरी हो रही है आपूर्ति श्रृंखला के सूचना प्रवाह में शामिल है अंत उपयोगकर्ता की वरीयता के सम्बन्ध में आपूर्ति श्रृंखला के सदस्यों के बीच बाजार संकेत

वित्त प्रवाह में पहले दो प्रवाह का परिणाम है जिनमें शामिल हैं क्रेडिट शर्तें, भुगतान योजना और माल और शीर्षक स्वामित्व की व्यवस्थाघ गोदाम में काम करनेवाला गोदाम के माहौल में काम करता है जहाँ उसका मुख्य कार्य ग्राहकों के लाभ के लिए ऑर्डर लेना और वितरण मंच तक वितरित करना है उनसे यह उम्मीद की जाती है की वह पिकअप सूची के अनुसार ग्राहकों तक सामग्री पहुँचाने के लिए मात्रा और प्रकार का ध्यान रखते हुए ऑर्डर लें

नोट्स



ईकाई 1.2 पाठ्यक्रम के बारे में

ईकाई के उद्देश्य

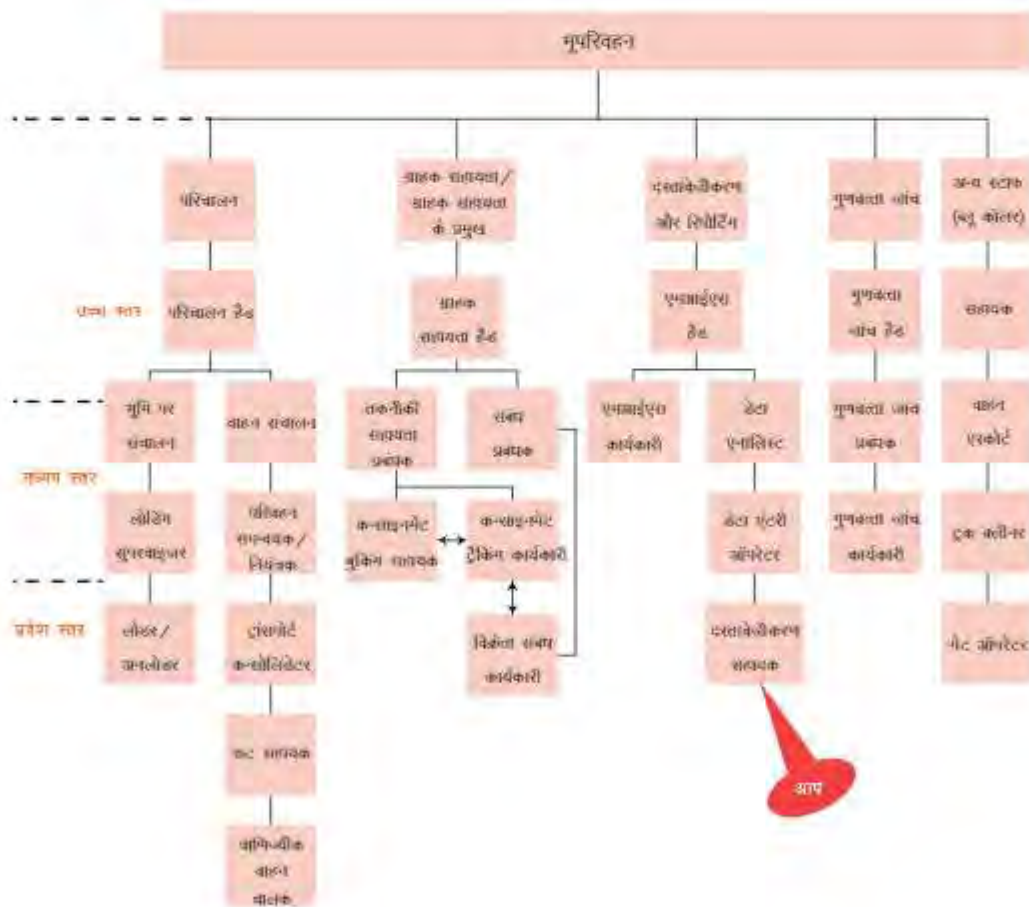
इस ईकाई के अंत में, प्रतिभागी यह बातें कर सकेंगे:

1. स्थल परिवहन उद्योग में संगठनात्मक संरचना की व्याख्या कर सकेंगेद्य?
2. प्रलेखन सहायक की व्याख्या कर सकेंगेद्य
3. प्रलेखन सहायक की गतिविधियों की पहचान कर सकेंगेद्य
4. प्रलेखन सहायक की भूमिका और जिम्मेदारी के बारे में कह सकेंगेद्य

1.2.1 प्रलेखन सहायक

प्रलेखन सहायक वह है, जो कानूनी अनुपालन की जरूरतों को पूरा करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों की तैयारी में मदद करता है रसद प्रलेखन सहायक वह है जो परिवहन

गतिविधियों के लिए आवश्यक दस्तावेजों को तैयार करता है, संवारता है और उन्हें विभाजित करता है यह या तो आनेवाले या जानेवाले परिवहन के लदान के लिए आवश्यक दस्तावेज होते हैं



चित्र 1.2.1 संगठन संरचना

इस व्यक्ति को विभिन्न प्रकार के माल, गंतव्य, मार्ग, वजन, ट्रकों के प्रकार, आदि के बारे में अच्छा ज्ञान होना चाहिए इस प्रकार से प्रत्येक प्रकार के दस्तावेज अलग-अलग होंगे और इसलिए उस



चित्र 1.2.2 परिवहन प्रलेखन सहायक

1.2.2 पाठ्यक्रम के उद्देश्य

परिवहन उद्योग में शामिल अनेक कार्यों के साथ साथ, इस पाठ्यक्रम का मुख्य उद्देश्य है रसद प्रलेखन सहायक में लिप्त गतिविधियों के बारे में समझना

उद्देश्यों में समावेशित है

दस्तावेज तैयार करने की प्रक्रिया में शामिल लोगों का प्रशिक्षण

त्रुटियों के बिना प्रलेखन गतिविधियों के कार्य के लिए आवश्यक मुख्य कौशल का विकास करना इन कौशलों में शामिल हैं भीतरी और बाहरी प्रक्रियाओं में आवश्यक उचित दस्तावेजों को संभालना और उपलब्ध कराना

प्रक्रिया शुरू करने से पहले आवश्यक दस्तावेजों को समझना और आनेवाले और जानेवाले खेप के परिवहन के साधन का विश्लेषण करना

काम करते समय आवश्यक शिष्टाचार पर शिक्षित करना

कार्य से पहले और बाद में की जानेवाली प्रक्रियाओं और दिशा निर्देशों के बारे में शिक्षित करना

1.2.3 दस्तावेज सहायक कौन होता है?

दस्तावेज प्रलेखन सहायक को परिवहन सहायक भी कहा जाता है इस भूमिका में कार्य कर रहे लोग बाहर जानेवाले ट्रकों को भेजने के लिए कागजी कार्रवाई करने और अंदर

व्यक्ति को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि परिवहन शुरू होने से पहले सभी दस्तावेज जरूरतों को पूरा करने के लिए पर्याप्त हैं



चित्र 1.2.3 रूट प्लान

आनेवाले ट्रकों के दस्तावेजों की जाँच करने के लिए जिम्मेदार होते हैं ताकि वह व्यावसायिक और कानूनी आवश्यकताओं का पालन करें

1.2.4 रसद प्रलेखन सहायक

रसद प्रलेखन सहायक वह व्यक्ति होता है जो दस्तावेजों को संवारता और विभाजित करता है जो परिवहन गतिविधि के लिए आवश्यक हैं यह या तो आनेवाले या जानेवाले लदान के लिए आवश्यक दस्तावेज है इस व्यक्ति को विभिन्न प्रकार के माल, गंतव्य, मार्ग, वजन, ट्रकों के प्रकार, आदि के बारे में अच्छा ज्ञान होना चाहिए इस प्रकार से प्रत्येक प्रकार के दस्तावेज अलग अलग होंगे और इसलिए उस व्यक्ति को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि परिवहन शुरू होने से पहले सभी दस्तावेज जरूरतों को पूरा करने के लिए पर्याप्त हैं

किसी भी संगठन के रसद प्रलेखन सहायक एक महत्वपूर्ण भूमिका अदा करते हैं क्योंकि वह यह सुनिश्चित करता है कि सारे कानूनी दस्तावेज सही जगह पर हैं किसी भी प्रकार की कोई त्रुटी या दस्तावेज में कमी व्यवसाय पर बहुत गहरा असर डाल सकती है कभी-कभी यह संगठन के खिलाफ कानूनी कार्रवाई का कारण भी बन सकती है दस्तावेजों का गुम होना से व्यवसाय में देरी हो सकती है और काम की लाइन में स्थिरता पर प्रभाव डाल सकता है जैसे कि, यदि कोई माल विनिर्माण के लिए आयात किया

जाता है और यदि एक भी दस्तावेज कस्टम्स के सामने प्रस्तुत करने में विफल रह जाए तो, पूरा लदान वैसे ही रह जाता है जब तक मूल दस्तावेज प्रस्तुत नहीं होता। इससे ना केवल कार्य पर अधिक बौझ पड़ता है बल्कि जब तक वह हिस्सा मिल नहीं जाता तब तक पूरा विनिर्माण ही रुक सकता है और इसका व्यवसाय पर गहरा प्रभाव पड़ता है।

कानूनी आवश्यकताओं के अनुसार, कोई भी संगठन बिना जरूरी दस्तावेज के किसी भी सामग्री को अपने कार्यक्षेत्र के अंदर या बाहर नहीं ले जा सकता। इसका उल्लंघन करने से भारी मुआवजा देना पड़ सकता है।



चित्र 1.24 रसद प्रलेखन सहायक

1.2.5 प्रलेखन सहायक की भूमिका

प्रलेखन सहायक की भूमिकाओं में शामिल हैं दस्तावेजों पर काम करने की तैयारी करना, आनेवाले और जानेवाले माल के दस्तावेज तैयार करना और दस्तावेजों के बाढ़ की गतिविधियाँ पूरी करना।

मुख्य कार्यों का सारांश

- माल के आधार पर आवश्यक सभी जरूरी जानकारी को प्राप्त करना
- दस्तावेजों को तैयार करना, प्रक्रिया करना, प्राप्त करना और जाँच करना
- दस्तावेज सम्बन्धी मुद्दों को सुलझाना
- उन्हें सामयिक रखना और प्रबंधकों के समक्ष प्रस्तुत करना

- रिकॉर्ड तैयार करना और उसे बनाये रखना या एक इलेक्ट्रॉनिक फाइल सिस्टम बनाना
- दस्तावेजों का भण्डारण करना और जब भी दस्तावेजों की आवश्यकता हो तब वापस लेना
- दस्तावेजों का अनुक्रमण करना, उन्हें ट्रैक करना और आसानी से उपलब्ध हो इस तरह से उनकी व्यवस्था करना
- दस्तावेजों को संभालना और उनकी जाँच करना की पूरी जानकारी उनपर उपलब्ध है
- दस्तावेजों की सुरक्षा और गोपनीयता बनाए रखना
- 1.2.6 कार्यों का विवरण
- उद्योगों की आवश्यकताओं के अनुसार दस्तावेज बनाएँ और उनका निष्पादन करें
- विनिर्माण जैसे उद्योगों में, एक दस्तावेज सहायक के कार्यों में शामिल हैं, लिपिक कार्य, हार्ड कॉपी और सॉफ्ट कॉपी दस्तावेजों को फाइल करना और रिकॉर्ड को बनाए रखना
- प्रलेखन सहायक को परिवहन सहायक भी कहते हैं, जहाँ वह जानेवाले ट्रकों भेजने और आनेवाले ट्रकों के दस्तावेजों की जाँच के कागजी कार्य करने के लिए जिम्मेदार होते हैं ताकि वह व्यवसायिक और कानूनी जरूरतों का पालन कर सकें
- मौजूदा काम के तरीकों, पद्धतियों, प्रक्रियाओं का पालन करना और सम्बंधित प्रशिक्षण प्राप्त करना और नई और वैकल्पिक व्यवस्था पर सकारात्मक प्रतिक्रिया देना
- देश की संगठनात्मक नीतियों के अनुसार सूचना प्रद्योगिकी और सम्बंधित प्रणाली के साथ काम करना आवश्यक है
- गोपनीयता बनाए रखना और डेटा संरक्षण करना और जहाँ आवश्यक हो सम्बंधित दिशा निर्देशों का पालन करना।

1.2.7 प्रलेखन में रोजगार के अवसर

एक प्रलेखन सहायक की भूमिका रसद कार्य में आमतौर पर निम्नलिखित चार विभागों में होती हैरू

1. आयात
2. निर्यात
3. गोदामधस्तोर और
4. शिपिंग विभाग



1 समुद्री माल भाड़ा



2 गोदाम



3 एयर कार्गो



4 विनिर्माण और सड़क



5 आयात निर्यात



6 कोरियर सेवा

यह काम उद्योग में और लगभग सभी क्षेत्रों में आवश्यक है दस्तावेज आमतौर पर माल के विभिन्न प्रकारों पर और परिवहन के साधन पर निर्भर करते हैं

दस्तावेज परिवहन के निम्नलिखित साधन में से प्रत्येक के लिए अलग अलग होते हैं

- सड़क— लारी/ट्रक
- रेल भाड़ा
- समुद्र
- वायु
- कोरियर

और इसलिए, प्रत्येक की दस्तावेजों की आवश्यकता भी भिन्न होती है

प्रलेखन सहायक की यह जिम्मेदारी है की वह आंतरिक और बाह्य आपूर्ति के माल के दस्तावेजों का जमा करवाएँ और उनका रखरखाव करें

1. आंतरिक आपूर्ति के दस्तावेजों के उदाहरण – चालान, पैकिंग सूची, एआरई फार्म, आदि
2. बाह्य आपूर्ति के दस्तावेजों के उदाहरण— लॉरी रसीद, लदान के बिल, मूल देश आदि

विभिन्न प्रकार के आवश्यकदस्तावेज, उनकी जरूरत,और महत्व की चर्चा अगले अध्याय में की जाएगी

1.2.8 गोदामों की कार्यविधि

गोदामों की सारी प्रक्रियाओं में से आदेश लेने को सबसे अधिक ध्यान मिलता है। यह सिर्फ वितरण और पूर्ति की प्रकृति है कि आउटबाउंड लेनदेन से अधिक भीतर के लेनदेन होते हैं, तथा श्रम से जुड़े आउटबाउंड लेनदेन गोदाम के पूरे श्रमबजट का संभावित बड़ा हिस्सा है। ग्राहकों की संतुष्टि इसके सीधे संबंध का एक और कारण जिसकी वजह से आर्डर लेने के कार्यों को अत्याधिक महत्ता दी जाती है। ग्राहकों के आर्डर को जल्दी से जल्दी तथा सही करने की क्षमता व्यापार का एक जरूरी अंग है।

आर्डर पिक करने के काफी अलग-अलग तरीके हैं और आपके काम के लिए सबसे अच्छा तरीका चुनने की कठिनाई का स्तर आपके काम के प्रकार पर निर्भर करता

है जिनउत्पादों पर काम हो रहा है उनकी विशेषताएँ, लेनदेन की कुल संख्या, आर्डरोंकी कुल संख्या, प्रति आर्डर पिक्स, प्रति पिक मात्र, प्रति "इन-पिक्स," "इन-की कुल संख्या, मूल्य-वर्धित प्रसंस्करण जैसे की प्राइवेट लेबल, और क्याआप एक पीस उठा रहे हैं, पूरी पेटी ले रहे हैं या पूरा पैलेट लोड यह सभी ऐसेकारक हैं जो आपके आर्डर लेने के तरीके को प्रभावित कर सकते हैं कई बारआर्डर उठाने के विभिन्न तरीकों का संयोजन विविध उत्पादों और आर्डर की विशेषताओं को संभालने के लिए आवश्यक है

आर्डर को पिक करने के ऑपरेशन में उत्पादकता को बढ़ाना, समय चक्र को कम करना और सटीकता को बढ़ावा देना है अक्सर इन उद्देश्यों में आपस में कई बार असमंजस की स्थिति उत्पन्न हो जाती है और उस स्थिति में एक तरीका जो उत्पादकता पर ध्यान दे रहा है हो सकता है की वह सही समय चक्र को पूरा ना कर पाये या एक तरीका जो सभी चीजों को सुचारू रूप से करने पर ध्यान देता है उसे उत्पादकता का त्याग करना पड जाये

- उत्पादकतारू आर्डर लेने में उत्पादन आर्डर लेने की गति से मापी जाती है। एक भाग आर्डर लेने की प्रक्रिया मापती है आर्डर लेने की गति एक घंटे में जब कि केस प्रति घंटा केस आर्डर लेने की गति मापती है पैलेट के आर्डर लेने की प्रक्रिया का सबसे अच्छा माप है पैलेट प्रति घंटे लेने की क्षमता। जबकि वास्तविक समय की मात्रा शारीरिक रूप से समान को हटाने की उसके सीन से तय होता है इस बात की परवाह किए बिना की कौन से आर्डर लेने का तरिका उपयोग किया गया, उत्पादन का लाभ यात्रा के समय को कम करने में होती है।

- समय चक्ररू जितना समय एक आर्डर को लेने से लेकर उसकी शिपिंग डाक तक जाने में लगता है उसे समय चक्र कहते हैं। बीते कुछ सालों में ग्राहकों की अपेक्षा ऐं कंपनी से एक दिन में सामान के वितरण का समय चक्र को दिन से घंटों और मिनटों में ला दिया है। आदेशों की तत्काल रिहाई गोदाम से सामान उठाने की जो किसमयती सामानों को बड़े आर्डर में से उठाना समयचक्र को घटाने का।

ईकाई 1.3 गोदाम का आपूर्ति श्रृंखला में महत्व

इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी यह बातें कर सकेंगे:

1. गोदाम का आपूर्ति श्रृंखला में महत्व समझना
2. गोदाम के अंदर होने वाली विभिन्न कार्यों का वर्णन
3. नीतियाँ एवं प्रक्रियाओं के महत्व का वर्णन करना

1.3.1 हमें एक गोदाम की जरूरत क्यों है?

एक गोदाम ऐसी जगह है जिसका उपयोग माल के भंडारण या संग्रह में होता है ताकि समान के रूप में और जब आवश्यक हो उपलब्ध किया जा सके। एक गोदाम के

अंदर विभिन्न प्रकार के माल का भंडारण होता है जैसे तैयार माल, प्रगति माल, कच्चा माल इत्यादि। नीचे दिया गया आंकड़ा विभिन्न प्रकार के गोदाम में भंडारित मालों और उनके प्रकारों का उल्लेख करता है।



आरएम- कच्चा माल



डब्ल्यूआईपी- कार्य प्रगति पर है



एफजी- पूर्ण सामान

चित्र 1.3.1 Inventory Types

गोदाम के कार्यों में शामिल है परिवहन एकत्रीकरण, उत्पाद संरक्षण इत्यादि। मिश्रण, डॉकिंग, सर्विस, आकस्मिकताओं के खिलाफ



चित्र 1.3.3 परिवहन एकत्रीकरण



चित्र 1.3.4 डॉकिंग सर्विस

1.3.2 गोदामकी गतिविधियाँ

यह सुनिश्चित करने के लिए की गोदाम में गठित सामानों का प्रभावी प्रवाह हो रहा है तथा कंपनी के गठित सामानों को संगठित करने और बनाए रखने के लिए माल मिलने के बाद तथा माल को लादने से पहले, गोदाम के आंतरिक कार्यों की एक श्रृंखला घटित होती है निम्नलिखित सूची में गोदामों में पाई जाने वाली अधिकांश गतिविधियाँ शामिल हैं-

1. **प्राप्ति:** अनुसूची वाहक, वाहन से सामान उतारना, क्षति का निरीक्षण

2. **रख छोड़ना:** उत्पाद की पहचान, उत्पाद के स्थान की पहचान, उत्पादों को एक जगह से दूसरी जगह ले जाना, रिकॉर्ड को अपडेट करना
3. **भंडारण:** लोकप्रियता, आकार आदि के द्वारा भंडारण स्थान, उपकरण भंडारण
4. **आदेश लेना:** जानकारी, चलना और सामान उठाना, बैच उठाना
5. **शिपिंग:** अनुसूची वाहक, वाहन लोड करना, लदान बिल, रिकॉर्ड को अपडेट करना



चित्र 1.3.5 गोदाम क गतिविधियाँ

1.3.3 गोदामसंचालनसेपरिचय

एक गोदाम भंडार को प्राप्त करता है व उत्पादों को पुनः संगठित करता है और उन्हें पुनः पैक करता है। जब उत्पाद गोदाम में पहुंचते हैं, वे बड़ी यूनिटों में होंगे जैसे कि पैलेट्स और ग्राहकों तक भेजने के लिए उन्हें एकल यूनिट व केस के रूप में छोटे आकारों में पैक किया जाना होगा। इसलिए डाउन स्ट्रीम गतिविधियां आमतौर पर श्रम व्यापक हैं। एकल यूनिट के तौर पर निपटान किए जा रहे उत्पाद के संबंध में यह बिल्कुल सत्य है। उदाहरण के लिए पेपर क्लिप के 10,000 एकल बक्सों को ले जाने में श्रम की भागीदारी व्यापक होगी। परंतु 48 केस बक्सों को ले जाने के लिए श्रम आवश्यकता अपेक्षाकृत कम होगी। 24 केस बक्सों से भर हुई एक पैलेट को ले जाने में यह और भी कम होगी। अंततः गोदाम थोक लदान प्राप्त करता है, उन्हें तैजी से सुसाध्य करने के लिए भंडारित करता है और फिर उन्हें उठवाता है, उन्हें ग्राहकों की आवश्यकता के अनुसार पुनः छोटी इकाइयों में पैक करता है।

एक उत्पाद के पुनः संगठन में निम्नलिखित प्रक्रियाएं शामिल हैं

1. इनबाउंड प्रक्रिया
 - प्राप्ति
 - रख-छोड़ना
2. आउटबाउंड प्रक्रिया
 - ग्राहकों के आदेशकाप्रसंस्करण
 - मालउठाना
 - जाँच -पडताल
 - पैकिंग
 - शिपिंग

1.3.4 गोदाम प्रबंधन प्रणाली – एक परिचय

एक गोदाम प्रबंधन प्रणाली गोदाम गतिविधियों का प्रबंधन करने के लिए व पता लगाने के लिए एक सॉफ्टवेयर है। डब्ल्यूएमएस का प्राथमिक उद्देश्य सामग्री की गतिविधियों से जुड़े हुए लेने-देने की प्रक्रिया के लिए वस्तुओं के भंडारण व गतिविधि को नियंत्रित करना है। यह आमतौर पर औद्योगिक शक्ति रिलेशनल डाटाबेस उत्पाद जैसे

डब्ल्यूएमएस के लाभों में शामिल है

- जगह का अधिकाधिक उपयोग
- भंडारण और सटीकता में पारदर्शिता
- माल ले जाने की लागत में कमी
- शिपिंग त्रुटियाँ कम करना और इसी के साथ-साथ लागत भी घट



चित्र 1.3.5 गोदाम प्रबंधन सिस्टम

कि ओरेकल, इनफोर्मक्स, डीबी2, सायबेस या अन्य के आसपास बनाया जाता है। डब्ल्यूएमएस की गतिविधियों में प्रत्यक्ष पिकिंग, सीधे सम्बन्ध और सीधे दूर रखना शामिल है परंतु इन तक सीमित नहीं हैं। आधारभूत तर्क मद, स्थान, मात्रा, माप की ईकाई व आदेश की जानकारी के संयोजन का उपयोग करेगा यह निर्धारण करने के लिए की इन संचालनों को पूरा करने के लिए कहां भंडारण करना है व किस अनुक्रम में।

डब्ल्यूएमएस माल की लागत को कम करते हुए समय क्षमता को बढ़ाने में मदद करता है। डै में शामिल हैरू

गोदाम क्षमता प्रबंधन

- लोड योजना
- क्रॉस डॉकिंग
- चयन अनुकूलन
- एबीसी स्तरीकरण

1.3.5 डब्ल्यूएमएस कार्यान्वयन के लिए जरूरी चीजें

डब्ल्यूएमएस डै आवश्यकताएँ को काफी व्यापक हैं। प्रत्येक 'ज्ञान की विशेषताएँ और उनके स्थान या तो विस्तृत स्तर पर या एक जैसी वस्तुएँ और स्थान श्रेणियों में बाँटकर रखा जाना चाहिए।

उदाहरण के लिए, प्रत्येक 'ज्ञानविशेषताओं में विस्तृत स्तर पर शामिल है इकाई का वजन और इकाई परिमाण जिसमें वस्तु को रखा गया है (पेटी, बक्सा) और जानकारी जैसे की अन्य 'ज्ञान के साथ भण्डारण मिश्रित होने की संभावना, रैकिंग की सुसंगता, स्टैक की अधिकतम ऊँचाई, प्रति स्थान अधिकतम मात्रा, खतरे के अनुसार वर्गीकरण, वस्तु की प्रकृति (कच्चा माल या पूरा बना हुआ माल), वस्तु की लोकप्रियता, आदि। लेकिन केवल कुछ एक कामों में ही ऊपर उल्लेख किए गए नुसार वस्तु की विशिष्ट जानकारी आवश्यक होती है और ज्यादातर अन्य कार्यों में एक जैसी वस्तुओं का समूह बनाने से लाभ होगा।

सिस्टम ही तय करेगा की जगह से वस्तु को उताना है, फिर से भरना है और अलग रखना है इसमें विशिष्ट तर्कों का इस्तेमाल कर इनका निर्धारण, वस्तुस्थान-ऑर्डर के विभिन्न संयोजनों जिनके होने की संभावना है के लिए होना चाहिए। आइए हम कुछ ऐसे ही तर्कों पर नजर डालें।

स्थान अनुक्रमरू

गोदाम के भीतर के प्रवाह निश्चित होता है और प्रत्येक स्थान को एक क्रम संख्या दी गई है ऑर्डर लेते समय यह क्रम संख्या गोदाम के भीतर गतिविधि में सहायता करेगा। लेकिन, पुट-अवे में तर्क क्रम के पहले स्थान को देखता है जहाँ उत्पाद रखा जा सकता है।

जोनक्षेत्र तकरू

किसी विशिष्ट स्थान से सीधे उताना, पुट-अवे और आपूर्ति, भण्डारण के स्थानों को विभिन्न क्षेत्रों में बाँटकर की जा सकती है यह तर्क दूसरे तर्कों के साथ संयोजित किए जाने चाहिए ताकि क्षेत्र में सटीक स्थान का पता लगाया जा सके क्योंकि जोन या क्षेत्र तर्क केवल स्थान को ही निर्दिष्ट करता है।

निश्चित स्थानरू

विशिष्ट वस्तुओं के लिए निश्चित स्थान निर्धारित करना, जो सीधे उताना, आपूर्ति और पुट-अवे जो आसान बनता है निश्चित स्थान अक्सर पीस या पूरी पेंटी के उताने के लिए पहला स्थान होता है।

क्रमरहित स्थानरू

क्रमरहित स्थान वह निश्चित स्थान हैं जो किसी भी वस्तु से सम्बंधित नहीं हैं हालाँकि, सही स्थान पता लगाने के लिए कोई अन्य तर्क संयोजित किया जाना चाहिए।

प्रथम-प्रवेश-प्रथम-निर्गमरू

पहले पराने माल को उताना

अंतिम-प्रवेश-प्रथम-निर्गमरू

यह खराब होने वाले उत्पादों के निर्यात के लिए उपयुक्त है यह पहले तर्क के विपरीत है। सबसे नए माल में से पहले उताना

परिमाण की ईकाई या मात्रारू

ऑर्डर पर दी गई मात्रा या परिमाण की ईकाई के आधार पर उताना। जैसे की, यदि ऑर्डर 20 वस्तुओं की है, निश्चित स्थानों से उठाएँ और 20 से अधिक वस्तुओं के लिए आरक्षित स्थानों से उठाएँ।

कुछ स्थानरू

यह तर्क उत्पादकता के बारे में सोचता है कम-से-कम-में-से-चुने को मात्रा की जान कारी आवश्यक है जिससे वस्तु भण्डारण के लिए कम से कम स्थान तय किए जाएँ। अंततः यह तर्क वस्तुओं की पूरी मात्रा का भण्डारण करने के लिए कम से कम संभव स्थान ढूँढता है हालाँकि, यह पुट-अवे समय को कम करने और कार्यकुशलता बढ़ाने के लिए प्रयास कर रहा है, जगह के उपयोग के मामले में ज्यादा अच्छा नहीं है कम-से-कम-में-से-चुने के कारण छोटी मात्रा की वस्तुएं गोदाम में फैल कर रह जाएँगी और कम-से-कम-में-रखे के कारण छोटी जगहें खाली रह जाएँगी।

आरक्षित स्थानरू

यह तर्क पुट-अवे और पिक-फ्रॉम के पूर्वनिर्धारित विशिष्ट स्थानों की आवश्यकता करने के मामलों में किया जा सकता है डॉक पार करने का प्रयास करते समय, इन आरक्षित स्थानों का उपयोग विशिष्ट वस्तुओं को भीतरी वहन या भण्डारण या सीधे इंटरजार कर रही बाहरी गाड़ी के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है।

सबसे करीबी स्थानरू

यह तर्क पुट-अवे और पिक-फ्रॉम का सबसे करीबी स्थान देखता है सेटअप के दौरान, यह परीक्षण करना बेहतर होगा कि सबसे छोटा मार्ग चुना जाए या सबसे निकटतम स्थान। तर्क हमेशा कम से कम दूरी की गणना के लिए सीधी रेखावाला मार्ग चुनता है यह तर्क वस्तु चुननेवाले को किसी ऐसे स्थान (सीधी रेखा गणना) की सलाह दे सकता है जो 30 फीट दूर हो सकता है, जिसके लिए चुननेवाले व्यक्ति को रास्ते से 200 फीट ऊपर और नीचे जाना पद सकता है जबकि एक और स्थान हो सकता है जो उसी रास्ते पर केवल 50 फीट दूर हो। लेकिन तर्क के अनुसार 50 यह 30 से अधिक है।

अधिकतम घनक्षेत्र रू

घनक्षेत्र तर्क प्रति ईकाई घन इंच की गणना करने के लिए ईकाई आयामों का उपयोग करता है और फिर यह पता लगाने के लिए की किसी स्थान की क्षमता पता लगाने के लिए उसकी तुलना किसी स्थान की घन क्षमता से करता है यदि सारी इकाइयाँ एक परिमाण की हों तो और यदि वह एक के ऊपर एक रख दी जाएँ, तो यह घन तर्क काम कर सकता है जैसा की यह व्यावहारिक रूप से असंभव है, यह तर्क व्यावहारिक दुनिया से प्रासंगिक नहीं है

संघटित करनारू

यदि किसी स्थान का 'इन्' और जो पुट-अवे सूची में प्रकट हो रहा है वह सामान है तो एक ही स्थान इस्तेमाल किया जा सकता है, जिससे एक जैसी वस्तुएँ संघटित करके रखी जा सकें

लॉट अनुक्रमरू

यह तर्क वस्तु उठाने और आपूर्ति करने के स्थान का निर्धारण करने के लिए लॉट क्रमांक या लॉट तारीख इस्तेमाल करते हैं तर्कों का संयोजन अच्छे परिणाम दे सकता है उदाहरण के लिए, यदि गोदाम के एक ही रसीद की तारीख के साथ अलग-अलग स्थान पर हैं तो प्रथम-प्रवेश-प्रथम-निर्गम के साथ पिक-टू-किलियर (पूरा उठाना) का तर्क इस्तेमाल कर सकते हैं

अन्य कार्यत्मकता और विवेचनरू

डब्ल्यूएमएस के लिये नीचे कुछ विचार दिए गये हैं

- देव पिकिंग बच जोन पिकिंग बच पिकिंगरू बहुत ज्यादा सामान वाले कार्यों के लिए पिकिंग तर्क एक महत्वपूर्ण कारक है जो डब्ल्यूएमएसके चुनाव को निर्धारित करता है। विभिन्न पिकिंग तर्कों को जो सिस्टम के अनुसार एक दुसरे से भिन्न हैं को सपोर्ट करता है
- टास्क इंटरलीविंगरू यात्रा का समय, उर्जा की कीमत को घटा कर अधिक उत्पादकता लेने के लिये पिकिंग को मिक्स और टास्क को दूर करता है
- स्वचालित डाटा संग्रहरू इस आरएफ पोर्टेबल टर्मिनलों और बार कोड स्कैनर के रूप में लागू किया जा सकता है। एडीसी हार्डवेयर को चुनना और डब्ल्यूएमएस

सॉफ्टवेयर का चुनाव सेटअप करने के समय की बचत को निर्धारित करता है

- सामग्री हैंडलिंग उपकरण के साथ एकीकरणरू स्वचालित सामग्री हैंडलिंग उपकरण में कार्रोसेला, एएसआरएस इकाइयाँ, एजीबी,पिक तो लाइट सिस्टम, या सॉर्टेसन प्रणाली शामिल हैं जिसको डब्ल्यूएमएस सिस्टम के साथ जोड़ा जा सकता है
- अधिम माल को लादने की सुचनारू यहडब्ल्यूएमएस के माध्यम से प्रक्रिया को स्वचालित करने में मदद करता है।
- साइकिल गिनती
- क्रॉस डॉकिंग
- कार्टन को पिक करनारू प्राथमिकता के आधार पर लादे गये कार्टन को पिक करना और फिर उसे भरनायह औपचारिक पैकिंग गतिविधि को हटाकर और यदि सभी उत्पाद साइज़ और भार में समान हैं तो अच्छे से कार्य करता है
- खांचाकरणरू खांचाकरण सॉफ्टवेयर आमतौर पर सबसे अच्छा स्थान निर्धारित करने के लिए आइटम के वेग, घन के उपयोग और न्यूनतम चेहरें वाले आयामों का उपयोग करता है।
- यार्ड प्रबंधनरू ट्रेलरों गोदाम (खाली ट्रेलरों भी) के बाहर खड़े माल के प्रबंधन के लिए कार्य करते हैं।
- लेबर ट्रेकिंग क्षमता योजनारू इस तरह के मानक श्रम घंटे के रूप में मापदंड, कार्य के प्रति मशीन घंटे उपलब्ध श्रम सेट कर रहे हैंयेंडै का उपयोग करते हुएक्षमता और लोड को निर्धारित करता है।
- गतिविधि-आधारित-मूल्यधबिलरू यह तीसरे-पक्ष के रसद ऑपरेटरों विशिष्ट गतिविधियों पर बिल राशि की गणना करने की अनुमति देता है।
- मौजूदा लेखाई ईआरपी सिस्टम के साथ एकीकरण लागत को कम करने और इस तरह के पूर्ण वित्तीय, प्रकाश विनिर्माण, परिवहन प्रबंधन, खरीद और बिक्री के क्रम में प्रबंधन के रूप में अधिक मॉड्यूल के अलावा सुविधा के लिये।

WMS की आवश्यकतारू

गोदाम का लेआउट सुधारना व डिस्ट्रिब्यूशन क्षेत्र से पारा की वस्तुओं को तेजी से ले जाकर यात्रा के समय को न्यूनतम करने जैसी गोदाम में सबसे अच्छी प्रक्रियाएं लागू करने के अलावा गोदाम में एक सॉफ्टवेयर तकनीक गोदाम की सक्षमता को और भी अधिक बेहतर कर सकती है। आजकल ग्राहक अत्यधिक मांग करने लगे हैं व इलेक्ट्रिक संचार तकनीक के साथ वे उनके सभी प्रश्नों के लिए वास्तविक प्रतिक्रिया की अपेक्षा करने लगे हैं। फायनेंस, बिक्री या विपणन दलों को भी उनके सरल संचालनों के लिए वास्तविक जानकारी चाहिये।

एक भंडार नियंत्रण प्रणाली भंडार स्थान पर इन्वेंटरी व मात्रा स्तर का प्रबंधन करेगी परंतु गोदाम की उत्पादकता का नहीं। एक डै डाटा का प्रसंस्करण कर सकता है और इस तरह ग्राहकों की मांग के प्रति प्रतिक्रिया और प्रतिस्पर्धा बढ़ा कर गोदाम के भीतर गतिविधियों का समायोजन कर सकता है। इसलिए डै संगठन की उत्पादकता बेहतर करने के लिए और ग्राहकों पर ध्यान केंद्रित करने के लिए एक मूल्यवान उपकरण है।

1.3.6 वेयरहाउस लेआउट का परिचय

एक वेयरहाउस का खाका बनाने की प्रक्रिया किसी पहली को सुलझाने की तरह कठिन है। पहली को सुलझाने के लिए उसके हर हिस्से को निश्चित और व्यवस्थित करना होता है। उसी प्रकार वेयरहाउस की गतिविधियों के सभी हिस्सों को वेयरहाउस संचालन को प्रोफाइलिंग, बेंचमार्किंग, आसान बनाने, कंप्यूटराइज

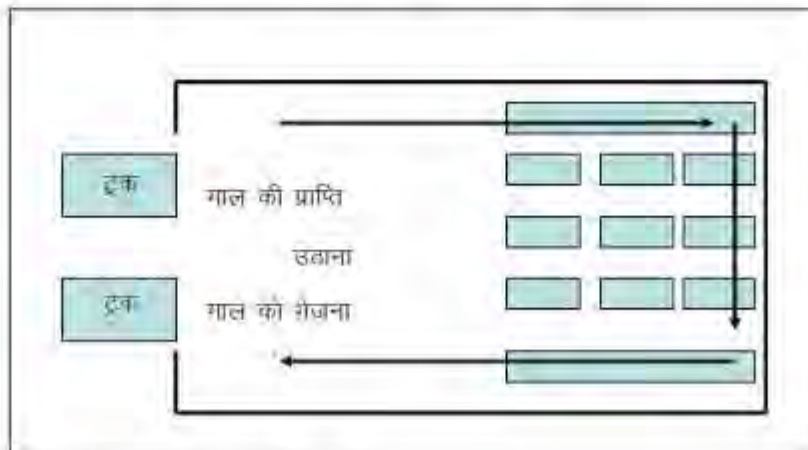
करने और मशीनीकरण के उद्देश्य से निश्चित करना होता है। उपर्युक्त सभी चरणों में हमें व्यक्तिगत प्रक्रिया, स्टोरेज का प्रकार और सामान को हैंडल करने के उपकरणों को निश्चित करने के जरूरत होती है।

वेयरहाउस के अन्दर सामान प्रवाह निम्न तरीकों से योजनाबद्ध किया जा सकता है।

यू-आकार का प्रवाह:

नीचे दिया गया फिगर एक नमूना यू आकार का सामान प्रवाह पैटर्न को प्रदर्शित करता है। एक आसान यू आकार के प्रवाह पैटर्न में माल जो प्राप्ति क्षेत्र में आता है वह स्टोरेज क्षेत्र में भेज दिया जाता है जोकि वेयरहाउस के पिछले हिस्से में स्थित होता है। फिर भेजने के लिए माल जहाँ है वहाँ से ट्रक में डिलीवरी के लिए नजदीकी क्षेत्र में मूव किया जाता है। इस डिजाईन के कई लाभ हैं।

1. डॉक के संसाधनों (जगह, लॉग और उपकरण) का पूर्ण उपयोग क्योंकि रिसेविंग और भेजा जाना दोनों एक ही डॉक द्वार पर होती हैं।
2. सरचना क्रॉस डॉकिंग की सुविधा देता है क्योंकि दोनों काम प्राप्ति और शिपिंग उसी डॉक में होता है।
3. लिफ्ट ट्रक का उपयोग बंद जायेगा क्योंकि रख-छोड़ना और पुनः प्राप्ति का काम जोड़ा जा सकता है क्योंकि भंडारण स्थान प्राप्त डॉक के करीब हैं, जिससे माल का आसान प्रवाह होगा।



चित्र 1.3.6 यू के आकार का प्रवाह

- तीन दिशाओं में विस्तार के अवसरों के लिए सक्षम बनाता है।
- प्रवेश और निकास एक ही जगह से होता है इससे सुरक्षा बढ़ाता है।

‘सीधा प्रवाह’ तब होता है जब बाहर जाने और भेजे जाने के लिए अलग लोडिंग बे सुविधाएं हों। उत्पाद प्रवाह में एक सीधी रेखा में प्राप्ति, स्टोरेज और पिकिंग क्षेत्र में

ले जाना फिर रचना क्रम और डिस्पैच क्षेत्र में ले जाना। अधिक प्रवाह क्षमता वाली वस्तुयें वेयरहाउस के बीच में रखी होती हैं क्योंकि कुल चली गयी दुरी इससे कम होती है। सीधा प्रवाह डिजाईन का एक उदाहरण ऊपर दिए गए फिगर में दिखाया गया है। इसकी मुख्य कमी है कि इसमें एबीसी स्टोरेज और दोहरी निर्देश ट्रिप का लाभ उठाना कठिन होता है।



चित्र 1.3.7 सीधे-प्रवाह के माध्यम

सारांश



इस अध्याय में आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन की मूल बातें और एक कुशल आपूर्ति श्रृंखला के प्रबंधन में रसद संबंध के महत्व पर चर्चा की है। आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन के तीन मुख्य प्रवाह स्पष्ट रूप से इस इकाई में समझाया गया है। भागीदार एक प्रलेखन सहायक के रूप में व्यक्ति की मुख्य भूमिकाओं को समझने में सक्षम हो जाएगा। उद्योग में रोजगार के अवसरों के अपने दायरे। यह इकाई में गोदाम और विभिन्न गतिविधियों की आवश्यकता पर चर्चा की गयी है।

अभ्यास



रसद परिभाषापरचर्चा

- प्रलेखन सहायक की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को परिभाषित करें
- नौकरी के अवसरों पर चर्चा
- रसद प्रबंधन में अंतिम ग्राहक को सही _____ के साथ सही _____ पर सही _____ प्रदान करना है
- प्रलेखन सहायक दस्तावेजों _____ और से संबंधित संभालती _____ खेप
- रसद प्रबंधन में तीन महत्वपूर्ण प्रवाह क्या हैं?
- रसद प्रबंधन में दोनों दिशाओं में _____ बढ़ता है?
- एक दस्तावेज सहायक एक _____ को रिपोर्ट करेंगे
- आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन में तीन महत्वपूर्ण प्रवाह
- गोदाम के अंदर की गयी गतिविधियाँ



2. दस्तावेज और इसकी आवश्यकतायें

- इकाई 2.1 – परिवहन के दौरान विभिन्न प्रकार के दस्तावेजों की आवश्यकता
- इकाई 2.2 – नर्यात के दौरान प्रयोग किये जाने वाले दस्तावेजों के प्रकार
- इकाई 2.3 – अंतरराज्यीय स्थानांतरण के दौरान दस्तावेजों की आवश्यकता और टैक्स के सामान्य पैरामीटर



मुख्य शिक्षण परिणाम

इस मोड्यूल के अंत में प्रतिभागी कर पायेंगे

1. विभिन्न प्रकार के दस्तावेजों की व्याख्या करना
2. प्रत्येक दस्तावेज और इसकी आवश्यकताओं का वर्णन करना
3. निर्यात के लिये प्रयोग किये जाने वाले दस्तावेजों को अन्य दस्तावेजों से अलग करना
4. अंतरराज्यीय सामान की गति के दौरान प्रयोग किये जाने वाले दस्तावेजों की पहचान करना
5. दस्तावेजों की महत्त्वता का वर्णन करना
6. कौन-से दस्तावेज की कब जरूरत पड़ेगी इसकी पहचान करना
7. चेक पोस्ट पर और निरीक्षण के दौरान दस्तावेजों की आवश्यकता का पता होना
8. निर्यात के दौरान इस्तेमाल विभिन्न दस्तावेजों में भेद करना
9. टैक्स के मापदंडों का वर्णन करना

इकाई 2.1 – परिवहन के दौरान विभिन्न प्रकार के दस्तावेजों की आवश्यकता

इकाई के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी यह बातें कर सकेंगे:

1. विभिन्न प्रकार के दस्तावेजों के बारे में सीखना
2. कौन-सी स्थिति में कौन-से दस्तावेज का प्रयोग किया जायेगा इसका वर्णन करना
3. यह पहचान करना की कौन-सी स्थिति में कौन-सा दस्तावेज तैयार किया जाना चाहिये

2.1.1 दस्तावेज, और इनकी आवश्यकतायें

एक दस्तावेज क्या है?

एक दस्तावेज एक लिखित, प्रिंटेड, रिकॉर्ड किया हुआ या एक इलेक्ट्रॉनिक साधन है जो ऑफिस की किसी जानकारी के रिकॉर्ड के लिये एक सबूत के रूप में काम करता है

दस्तावेज की आवश्यकता क्यों होती है?

दस्तावेज पुरे सबूत होते हैं, जो किसी स्टेटमेंट की जानकारी के लिये एक स्रोत के रूप में काम करते हैं। कानूनी मामलों में या विवाद के दौरान, दस्तावेज सत्यापन के एक सबूत के रूप में काम करते हैं।

रसद और परिवहन में, ये दस्तावेज एक प्रमाणीकृत जानकारी के रूप में, जो यह बताते हैं की उत्पादित किया गया सामान ना तो कानून के विरुद्ध है और ना ही इससे पर्यावरण को कोई नुकसान पहुंचेगा या टैक्स और पेमेंट आदि को इकट्ठा करने की जानकारी के स्रोत, काम करते हैं

दस्तावेजों को ट्रक हाथ से ले जाया जा सकता है, जब सामान को दुसरे राज्य में भेजने के लिये बाहरी क्षेत्र को छोड़ने के लिए सारिणीबद्ध किया गया होद्य

ट्रक परिवहन के दौरान जिन सामान्य दस्तावेजों की आवश्यकता होती है वे हैं

1. आरटीओ चेक पोस्टरू ट्रक, परमिट, रोड टैक्स,

लोड से सम्बन्धित दस्तावेजों की आवश्यकता होती है

2. पुलिस चेक पोस्टरू ड्राइविंग के दौरान किये जाने वाले अपराध, यातायात सुरक्षा को बनाये रखना, कानून और आदेशद्वारा

दूसरे जो आधिकारिक तौर पर माल के साथ किसी भी ट्रक के दस्तावेजों की जांच कर रहे हैं वे हैं

- किसी भी एजेंसी के उड़नदस्ते के द्वारा जांच
- आवश्यक वस्तुओं की आवाजाही
- संबंधित अधिकारियों द्वारा विभिन्न तरह की जांच

2.1.2 वाणिज्यिक चालान

चालान एक ऐसा वाणिज्यिक दस्तावेज है जिस पर कोई मोलभाव नहीं किया जा सकता और यह जो बेचने वाले के द्वारा खरीदने वाले को जारी किया जाता है यह एक तरह के लेन-देन को दर्शाता है, जिसमें खरीद की मात्रा, सामान की कीमत, तारीख, इसमें शामिल पार्टियों, यूनिट चालान नम्बर, टैक्स विवरण, भुगतान की शर्तें और सहमत कीमतों को शामिल किया जाता है

यह आमतौर पर किसी भी लेनदेन के दौरान प्रयोग किया जाता है। यह अंतिम बिक्री दस्तावेज के रूप में माना जाता है जहां खरीदार और विक्रेता दोनों द्वारा आपसी विवरण पर सहमति व्यक्त की है जाती है।

2 Sender: ABC Co. Ltd A Corp XYZ Building, 9-F Kio-Aruba TOKYO TOKYO Japan 106-0034 Phone 031234567 Fax Tax ID/VAT Number		Commercial Invoice																											
3 Receiver: XYZ Company John Dickson 5712 Building 999 Ave. A BEIJING BEIJING China, People's Republic 100200 Phone 212569801 Fax 8610543210 Tax ID/VAT Number VAT/GST 5123		Date: 1 2014-06-15 Invoice Number Shipment Reference: Just ref		Exporter Code Other Remarks: 5 No commercial value Value for customs purpose only.		Waybill Number: 6 9227565663																							
4 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Full Description of Goods</th> <th>Qty</th> <th>Commodity Code</th> <th>Unit Value</th> <th>Subtotal Value</th> <th>Unit Net Weight</th> <th>Gross Weight</th> <th>Country of Origin</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Platerwood Furniture Type A</td> <td>5 Pieces</td> <td></td> <td>200</td> <td>1,000</td> <td>1.0</td> <td>5.0</td> <td>Japan</td> </tr> <tr> <td>Platerwood Furniture Type B</td> <td>2 Pieces</td> <td></td> <td>500</td> <td>1,000</td> <td>5.0</td> <td>10.0</td> <td>Japan</td> </tr> </tbody> </table>		Full Description of Goods	Qty	Commodity Code	Unit Value	Subtotal Value	Unit Net Weight	Gross Weight	Country of Origin	Platerwood Furniture Type A	5 Pieces		200	1,000	1.0	5.0	Japan	Platerwood Furniture Type B	2 Pieces		500	1,000	5.0	10.0	Japan	7 Total Declared Value: 2,000 Total Line Items: 2 Payer of GST/VAT: VAT/GST 0123 Harm Comm Code: Invoice Type: COM Reason for Export: Permanent Other Charges:		8 Total Net Weight: 15.0 Total Gross Weight: 15.0 9 Currency Code: JPY Terms Of Payment: 10 Terms of Trade: FCA	
Full Description of Goods	Qty	Commodity Code	Unit Value	Subtotal Value	Unit Net Weight	Gross Weight	Country of Origin																						
Platerwood Furniture Type A	5 Pieces		200	1,000	1.0	5.0	Japan																						
Platerwood Furniture Type B	2 Pieces		500	1,000	5.0	10.0	Japan																						

I/We hereby certify that the information on this invoice is true and correct and that the contents of this shipment are as stated above.

11 SIGNATURE

2010 DHL International Ltd. All Rights Reserved. Terms and conditions

चित्र 2.1.1 वाणिज्यिक चालान

2.1.3 चालान का प्रफार्मा

प्रोफार्मा चालान वाणिज्यिक चालान का एक ही प्रारूप होगा, लेकिन प्रफार्मा चालान एक ऐसा दस्तावेज है जिसमें मोलभाव हो सकता है।

इसे एक अनुमानित चालान भी कहा जाता है जो विक्रेता

के द्वारा क्रेता को सामान की सभी विशेषताओं के साथ लादने से पहले भेजा जाता है जिसमें की मात्रा, मूल्य, परिवहन सम्बन्धित जानकारी शामिल है इस दस्तावेज को भुगतान के रूप में इस्तेमाल नहीं किया जा सकता। इस दस्तावेज को मोलभाव के आधार पर परिवर्तन में से गुजरना होता है यह एक टैक्स चालान नहीं है

सीएसटी सेंट्रल सेल टैक्स है जो केंद्र सरकार के द्वारा अंतरराज्यीय लेन-देन पर लगाया जाता है इस स्थिति में विक्रेता और क्रेता का दो अलग-अलग राज्यों का होना

जरूरी है सीएसटी स्थितियों के अनुसार अलग-अलग हो सकता है यह सामान की श्रेणी पर निर्भर करता है

सामान की प्रकृति	डी' फॉर्म जमा करने पर सरकार को बिक्री	रजिस्टर्ड डीलर को रिसेल के लिये बिक्री धुत्पादक के द्वारा 'सी' के जमा करने पर प्रयोग	किसी अन्य केस में बिक्री
घोषित सामान	4% या राज्य सेल टैक्स (या वैट), जो भी कम हो	4% या राज्य सेल टैक्स (या वैट), जो भी कम हो	4% या राज्य सेल टैक्स (या वैट), जो भी कम हो
अन्य सामान	4% या राज्य सेल टैक्स (या वैट), जो भी कम हो	4% या राज्य सेल टैक्स (या वैट), जो भी कम हो	10% या राज्य सेल टैक्स (या वैट), जो भी कम हो

2.1.5 टिन सीरीज

करदाता की पहचान संख्या (टीआईएन) एक यूनिक पंजीकरण नम्बर है जो वैट के अंदर डीलर की पहचान को पंजीकृत करने के लिये प्रयोग किया जाता है इसमें 11 अंक होते हैं और यह पुरे देश में अलग होता है पहले दो अक्षर राज्य कोड का प्रतिनिधित्व करते हैं क्योंकि ये केन्द्रीय गृह- मंत्रालय के द्वारा इस्तेमाल किया जाता है। अगले नौ शब्दों का सेट-अप, हालांकि, विभिन्न राज्यों में अलग-अलग हो सकता है।

टीआईएन को डीलर की पहचान के लिये ठीक उसी तरह से प्रयोग किया जाता है जैसे पीएन को इनकम टैक्स धारा के अनुसार पहचान के लिये किया जाता है सभी डीलर जो वैट के लिये नया पंजीकरण करना चाहते हैं या सेंट्रल सेल टैक्स रजिस्ट्रेशन के लिये नया टीआईएन

प्रदान करता है, हालाँकि, हर राज्य में वाणिज्यिक कर विभाग ने पुराने पंजीकरण & सीएसटी नंबर की जगह अपने मौजूदा डीलरों को नया टीआईएन जारी करने का प्रावधान किया गया है।

2.1.6 परमिटधबिल्टी प्रकार

एक परिवहन वाहन के मालिक की अनुमति प्राप्त करना अनिवार्य है और इसके अनुसार परमिट का उपयोग करने के लिए परमिट की दी गई शर्तों या क्षेत्रीय या राज्य परिवहन प्राधिकरण द्वारा प्रतिहस्ताक्षरित है।

परमिट देने का फैसला स्टेट ट्रांसपोर्ट अथॉरिटी (एस.टी.ए.) के द्वारा किया जाता है & जैसा केस हो रीजनल ट्रांसपोर्ट अथॉरिटी बोर्ड के द्वारा, जनता की रुचि और लाभ को ध्यान में रखते हुए, उसी प्रकार से सेवाएं प्रदान की जाती हो, विषय की अनुपालना शर्त और औपचरिकताओं को ध्यान में रखकर की जाती है

परमिट लेने का एप्लीकेशन फॉर्म एस.टी.ए और आर.टी.ए के सेक्रेटरी के ऑफिस में उपलब्ध होते हैं आवेदक को पहले एक आवंटन के लिए आवेदन करना होगा। जिसके बाद आवेदक वाहन को एक परिवहन वाहन के रूप में आर.टी.ए & एस.टी.ए में पंजीकृत कर सकता है केवल इसके बाद ही परमिट बन सकता है परमिट की अलग-अलग श्रेणियां हैं

एक ट्रक ड्राइवर के लिये परमिट लेने के लिये आवश्यक दस्तावेज हैंरू



चित्र 2.1.3 रिटेल बिलान

- वाहन का रजिस्ट्रेशन सर्टिफिकेट
- वाहन का इंश्योरेंस सर्टिफिकेट
- तिमाही पर कर के भुगतान का सबूत
- ग्रीन टैक्स का भुगतान जहाँ भी लागू हो
- वाहन का फिटनेस सर्टिफिकेट

2.1.7 बिल्टी

यह एक आधिकारिक दस्तावेज है जो कैरियर के द्वारा जारी किया जाता है ये कैरियर आमतौर पर मालमाड़ा करने वाली और ट्रकिंग कंपनियां होती हैं बिल्टी में माल को भेजने वाले और प्राप्त करने वाले, उस स्थान का पता जहाँ से माल उत्पादित हुआ है, उसका गन्तव्य और रूट का पूरा विवरण होता है. इसको एक हाउस बिल भी कहा जाता है बिल्टी नम्बर एक यूनिक नम्बर है और लादे हुए मॉल को ट्रैक करने के लिये प्रयोग किया जाता है



चित्र 2.1.4 बिल्टी

2.1.8 प्रवेश टैक्स फॉर्म

कुछ राज्यों में, प्रवेश कर लगाया जाता है. यह हर एक राज्य में अलग-अलग होता है. विभिन्न तरह के फॉर्म जैसे फॉर्म 41, फॉर्म एफ, फॉर्म 40 और फॉर्म 16 इत्यादि राज्य की जरूरतों के आधार पर बनाये जाते हैं

2.1.9 अनुदान फार्म

चुंगी का उपयोग आधुनिक रूप में किया जाता है, चुंगी एक स्थानीय कर है, जो राज्य सरकार या नगर निगम के द्वारा स्थानीय उपयोग के लिए खरीदी गई चीजों पर लगाया जाता है

चुंगी की उगाही किसी चीज की कीमत, भार, लम्बाई और संख्या पर निर्भर करती है और चुंगी का आधार एक राज्य का दुसरे राज्य से या स्थानीय स्तर पर एक राज्य के अंदर भी भिन्न हो सकता है

चुंगी वर्तमान में निम्न राज्यों में लागू है

- गुजरात
- महाराष्ट्र
- पंजाब

विभिन्न तरह के चुंगी फॉर्म में शामिल है

- एन- फॉर्म
- सी-सीसी फॉर्म
- ए-बी फॉर्म
- आर- फॉर्म
- एक्स दू फॉर्म
- फॉर्म 403

आवश्यकता और सामान के आधार पर दस्तावेज अलग-अलग प्रकार के हो सकते हैं

2.1.10 ट्रांजिट पास

ये वे पास हैं जो बॉर्डर चेक पोस्ट पर ट्रक ड्राइवर से यह चेक करने के लिये ले लिये जाते हैं की सामान एक राज्य से दुसरे राज्य में जा रहा है परन्तु एक विशेष राज्य में बेचने के लिये नहीं अब, अधिकतर राज्यों में ये पास ऑनलाइन उपलब्ध हैं ताकि डीलर किसी भी तरह की गलती से बचने के लिये इन्हें खुद तैयार कर सकें सामान्यतरु चेक पोस्ट को अंतिम समय पर क्रॉस करते समय फॉर्म में इस बात का सही तरह से उल्लेख कर सकें की ट्रांसपोर्टर राज्य से बाहर निकल चुका है

2.1.11 पैकिंग सूची

पैकिंग सूची एक दस्तावेज है कि जिसमें पैकेज की सामग्री के बारे में पूर्ण जानकारी शामिल है पैकिंग लिस्ट को ट्रांसपोर्ट एजेंसियों, सरकारी अधिकारियों, और ग्राहकों को पाकिंग से सम्बन्धित जानकारी देने के इरादे से बनाया

जाता है ये विवरण प्रत्येक पार्टी को पैकिंग के हिसाब से सम्भालने में मदद करते है सामान्य विवरण में सामान की मात्रा, बॉक्स की संख्या

डिब्बे, वजन, प्रति पैकेज के हिसाब से संख्या, चालान नम्बर, भेजने वाले और खरीदने वाले का पता, पोर्ट की जानकारी शामिल है



B/F, NO.68, Glod Road, Changning, Shanghai, China.
Tel: +86-21-51670031 Mobile: 13376291663 www.globalkey.cn

PACKING LIST

To: Globalkey (USA) International Trading Co., Ltd
No 158, Finance Center, New York, U.S
Tel: +12356789 Fax: +12356789
Attn: Mr. Lucky Wang

Invoice No: #11001
Invoice Date: Mar 08, 2011
PISC No: P110009

From Shanghai To AMSTERDAM

Item No.	Item Description	Total Qty	Qty Per Package	Package & Unit	Package No.	Total N.W. (Kg)	Total G.W. (Kg)	Total Volume (m ³)
CK0001	electronic scale	100	100	1 CTN	1#	180.00	200.00	40.881
SK0002	Shirt	200	100	2 CTN	2-3#	190.00	200.00	8.132
GK0003	House ware	300	10	30 CTN	4-23#	2700.00	3000.00	121.978
Total		600		33		3,050.00	3,400.00	170.991

Total Number of Package(s): 33 PACKAGE S
Total N.W: 3050 Kgs
Total G.W: 3400 Kgs
Total Volume: 170.991 CBM
Shipping Marks: N/A

चित्र 2.1.5 पैकिंग सूची

2.1.12 फिटनेस सर्टिफिकेट

एक वाहन का पंजीकरण तभी वैध माना जाता है जब उसके पास एक वैध पंजीकरण सर्टिफिकेट होय प्राइवेट वाहन की स्थिति में, फिटनेस सर्टिफिकेट 15 सालों के लिये वैध है और फिर इसको हर 5 साल के बाद नवीकृत

किया जाता है फिटनेस की जाँच की और पंजीकरण प्राधिकारी द्वारा प्रमाणित की जाती है परिवहन वाहन के मामले में एक नये वाहन के लिए फिटनेस सर्टिफिकेट 2 साल के लिये जारी किया जाता है और फिर इसके बाद हर साल नये सिरे से जारी किया जाता है



चित्र 2.1.6 फिटनेस सर्टिफिकेट



चित्र 2.1.7 प्रदूषण सर्टिफिकेट

इकाई 2.2 दूरियात के दौरान प्रयोग किये जाने वाले दस्तावेज

इकाई के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी यह बातें कर सकेंगे:

1. निर्यात के दौरान प्रयोग किये जाने वाले दस्तावेजों के बारे में सीखना
2. कौन-सी परिस्थिति में कौन-सा दस्तावेज प्रयोग किया जायेगा इसका वर्णन करना
3. प्रत्येक स्थिति में कौन-सा दस्तावेज प्रस्तुत किया जायेगा इसकी पहचान करना

2.2.1 निर्यात दस्तावेज

इन दस्तावेजों की आवश्यकता निर्यात के समय पड़ती है ये दस्तावेज उपरोक्त दस्तावेजों के अतिरिक्त दस्तावेज होंगे जिनकी आवश्यकता निर्यात की प्रक्रिया के दौरान पड़ती है और ये सामान और परिवहन के प्रकार के आधार पर अलग-अलग हो सकते हैं

इन दस्तावेजों का निरीक्षण बैंक, सीमा शुल्क अधिकारी, और वित्त विभाग और आयात-निर्यात पर्यवेक्षकों के द्वारा किया जायेगा

माल को लादने का बिलरू

लादने का बिल एक विशेष तरह के सामान भेजने वाले और ले जाने वाले के बीच में एक कानूनी दस्तावेज है जिसमें ले जाये जाने वाले सामान के प्रकार, मात्रा और गन्तव्य का पूरा ब्यौरा होता है लादने का बिल एक तरह से शिपमेंट की रसीद के रूप में काम करता है जब सामान को पहले से निर्धारित जगह पर पहुंचाया जाता है

कौंसुलर चालान

वाणिज्यिक चालान को सामान को आयात करने वाले देश के निवासी के द्वारा हस्ताक्षरित (देखा, साईन और स्टाम्पड) किया जाता है यह आयात किये जाने वाले सामान पर नियन्त्रण, और कुछ ज्यादा होने वाले आयात और चालान को रोकता है

मूल स्रोत का प्रमाणपत्र

ये दस्तावेज किसी देश के मूल शिपमेंट को प्रमाणित करता है मूल स्रोत का प्रमाणपत्र आमतौर पर ट्रेड प्रमोशन ऑफिस, या निर्यातक देश के वाणिज्य के एक चौम्बर के द्वारा जारी किया जाता है

निरीक्षण प्रमाणपत्र

एक दस्तावेज जो यह प्रमाणित करता है निरीक्षण के समय माल (जैसे खराब होने वाला माल के रूप में) अच्छी हालत में था, आमतौर पर तुरंत शिपमेंट से पहले। कई विकासशील देशों में वस्तुओं का आयात करते समय शिपमेंट से पहले निरीक्षण की आवश्यकता होती है

डॉक रसीद और वेयरहाउस रसीद

एक रसीद जो एक वेयरहाउस सुपरवाइजर या बंदरगाह अधिकारी के द्वारा जारी की जाती है जो यह प्रमाणित करती है की माल शिपिंग कंपनी के द्वारा प्राप्त किया गया है

निर्यात लाइसेंस (जब आवश्यक हो)

बैंक का विवरण

माल की प्रकृति और मूल्य के आधार पर और गन्तव्य देश के विशेष नियमों के अनुस्सर अतिरिक्त दस्तावेजों की आवश्यकता हो सकती है

नीचे दी गयी तालिका में यह वर्णन किया गया है भारत के किस राज्य में कौन से दस्तावेजों की चेक पोस्ट और निरीक्षण के दौरान आवश्यकता पड़ेगी

क. सं.	राज्य	चालान प्रतियों	एलएसटी/ सीएसटी और टिन टिन प्रार्थना	टिन श्रृंखला	परमिट/ बिलटी का प्रकार	प्रवेश कर लागू	अनुदान लागू	ट्रांजिट पास की आवश्यकता	अन्य जानकारी
1	अंडमान निकोबार	2	हाँ	लागू नहीं	आवश्यकता नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	
2	आंध्र प्रदेश	2	हाँ	28	एसटी फॉर्म आने और जाने वाले सामान के लिये आवश्यक (ऑनलाइन)	नहीं	नहीं	हाँ	एपीजीएसटी / सीएसटी नम्बर
3	अरुणाचल प्रदेश	2	केवल एलएसटी और सीएसटी	लागू नहीं	परमिट की आवश्यकता	नहीं	नहीं	हाँ	चालान पर रजिस्ट्रेशन नम्बर का होना आवश्यक हो कीमत 4 से 12 : एसटी उत्पाद के अनुसार लागू टैक्स की राशि को केवल डीडी के द्वारा चेक पोस्ट पर स्वयम अदा
4	असम	2	हाँ	18	फॉर्म न.62	हाँ	नहीं	हाँ	परमिट 90 दिनों तक वैध
5	बिहार		हाँ	10	फॉर्म डी- प (ऑनलाइन)	नहीं	नहीं	हाँ	बिलटी बिल और ट्रांजिट पास (ऑनलाइन)
6	चंडीगढ़	2	हाँ	4	आवश्यक नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	यदि लारी पंजाब में से जा रही है तो ट्रांजिट पास की आवश्यकता होगी
7		2	हाँ	22	आवश्यक नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	
8	दिल्ली	2	हाँ	7	आवश्यक नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	वैल्यू एडेड टैक्स (वैट) फॉर्म टी-2 को जनरेट करने की आवश्यकता दस्तावेजों के साथ 1 अक्टूबर
9	गोवा	2 चालान और 3 डी.सी	हाँ	30	आवश्यक नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	

10	गुजरात	2	हाँ	24	(इ. बिलटी) फॉर्म 402 बाहर और फॉर्म 403 अंदर आने वाले सामान के लिये	नहीं	नहीं	नहीं	अगर सामान का कीमत रु. 25000 से कम हो तो परमिट की आवश्यकता नहीं है।
11	हरियाणा	2	हाँ	6	फॉर्म 38	नहीं	नहीं	नहीं	प्लास्टिक और स्टील के सामान चेक पोस्ट पर टैक्स लागू 7:आयल और लुब्रिकेंट्स, 5: टैक्स हाइड्रो थर्मल प्रोजेक्ट पर, दूरसंचार. 4: टैक्स लौह, स्टील
12	हिमाचल प्रदेश	2	हाँ	लागू नहीं	फॉर्म 26	हाँ	हाँ	नहीं	
13	जम्मू कश्मीर	2	हाँ	11	फॉर्म-65	हाँ	नहीं	हाँ	1. कुल कीमत पर / 12.5 : प्रवेश शुल्क लागू 2. टोल टैक्स / 45 / - प्रति क्विंटल के हिसाब से लागू 3. आर्मी के लिये ले जाए जाने वाले सामान के केस में फॉर्म 65 लागू
14	झारखण्ड	2	हाँ	20	(इ. बिलटी) 504 जी वैधता छह महीने तक	नहीं	नहीं	नहीं	1. आने वाले सामान के लिए फॉर्म न.जेवीएटी504जी. 2. बाहर जाने वाले सामान के लिये फॉर्म न. 504बी 3. झारखंड के अंदर परिवहन के लिये फॉर्म न. 504पी 4. नये प्लांट/फैक्ट्री माल को दिखाने के लिये फॉर्म न.जेवीएटी504जी और जेवीएटी502जी और जेवीएटी503जी जरूरी है
15	कर्नाटक	2	हाँ	29	इ-सुगम(ऑनलाइन किया जाने वाला फॉर्म)	नहीं	नहीं	हाँ	
16	केरल	2	हाँ	32	फॉर्म 16	नहीं	नहीं	नहीं	चेक पोस्ट पर टैली शीट को जमा करवाना होता हैद्य

17	मध्य प्रदेश	2	हाँ	23	फॉर्म 49- इन आने के लिए और फॉर्म 49- आउट जाने के लिये इनकी दो कॉपियाँ ऑनलाइन जनरेट की जायेंगी	नहीं	नहीं	नहीं	हाँ	नहीं	1.अन्य राज्यों के लिये सामान एम.पी फॉर्म 85 की आवश्यकता 2. घरेलू सामान के लिये फॉर्म 86 की आवश्यकता 3. कम्प्यूटीकृत एमपी फॉर्म शुरू हो चुके हैं। ऑरिजिनल फॉर्म के दो कॉपियाँ ली जजानी चाहिये। फॉर्म के सामने और पीछे वाले हिस्से पर सामान भेजने वाले के साइन और सील जरूर हीनी चाहिये
18	महाराष्ट्र	2	हाँ	27		नहीं	हाँ	नहीं	हाँ	नहीं	सामान की कीमत जरूरी है
19	मणिपुर	2	हाँ		सीलबंद और बिना सीलबंद सामान के लिये फॉर्म 35	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	गैर-वाणिज्यिक सामान के लिये फॉर्म 37
20	मेघालय	2	हाँ		फॉर्म न. 40 की दो कॉपियों की आवश्यकता है (पोस्ट कॉपी और ग्राहक कॉपी को चेक करें)	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	वैधता 90 दिनों के लिये
21	मिजोरम	2	हाँ		फॉर्म न. 33 की दो कॉपियों की आवश्यकता है (पोस्ट कॉपी और ग्राहक कॉपी को चेक करें)	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	वैधता 90 दिनों के लिये
22	नागालैंड	2	हाँ		बिना-नम्बर के फॉर्म की आवश्यकता है (पोस्ट कॉपी और ग्राहक कॉपी को चेक करें)	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	वैधता 90 दिनों के लिये
23	उड़ीसा	2	हाँ	21	फॉर्म 402 ई- बिल्टी (ऑनलाइन)	हाँ	नहीं	हाँ	नहीं	हाँ	पुराने कपड़ों और साडीयों पर 2: प्रवेश टैक्स. लेकिन रेडीमेड
24	पांडेचेरी	2	हाँ	21	वैट-49	नहीं	हाँ	नहीं	नहीं	नहीं	

25	पंजाब	2	हाँ	3	आवश्यक नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	<p>आवक सामान पर प्रवेश कर.</p> <p>12.5:— सीमेंट, सेरेमि क टाइल्स, डीजीसेट, स, लुब्रिकेंट्स, मार्बल और प्ला इवुड.</p> <p>8.8:— डीजल. 4:— लौह स्क्रै प, पि ग लौहा, एम्स बि लेट, लौहे की तारें, एम्स इग्नोट, आटा, वनस्पति / रिफाईंड तेल, ट्रां सफार्मर्स, डीओसी / चावल भूसा और घागे.</p> <p>2:— भट्टी-तेल, पंजाब राज्य के लि ए बिक्री कर फॉर्म, चम•जं•बवउ वेवसाइट से डाउनलोड करके संलग्न करना चाहिये, पंजाब के लि ए बुक किये गए प्रेषण के लि ए राज्य बिक्री कर फॉर्म, चम•जं•बवउ वेवसाइट से डाउनलोड करके संलग्न करना चाहि ए.</p>
26	राजस्थान	2	हाँ	8	आवक के लि ए वैट फॉर्म 47 ए और जावक के लि ए फॉर्म 49—बि ल्टी ऑनलाइन नि कालनी है	नहीं	नहीं	नहीं	
27	सिक्किम	2	हाँ		फॉर्म- 25	नहीं	नहीं	नहीं	

28	तमिलनाडु	2	हाँ	3	आवश्यक नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	पारगमन पासरू- डीजल इंजन, मार्बल, कच्चा खड, रेफ़ रिजरेट र, एयर कं डीशन, एयर कूलर, वाटर कूलर, वाशि ग मशीन, टोडी और अरक को छोड़कर मानव उपभोग के लि ए सभी प्रकार की शराबें, वि देशी शराबें, कं शेरीन और सभी प्रकार का प्लासटिक दाना और कच्ची सामग्री.
29	त्रिपुरा	2	हाँ	16	बिक्री योग्य सामान के लि ए फॉर्म 26, सरकारी पार्टियों के लि ए बि ना सख्या का सफ़ेद	नहीं	नहीं	नहीं	फॉर्म 26 की वैधत 1 6 माह
30	उत्तर प्रदेश	2	हाँ	9	फॉर्म 38- ई. वेबिल (ऑनलाइन)	नहीं	नहीं	हाँ	बि ल्टी और पारगमन पास (ऑनलाइन)
31	उत्तराखंड	2	हाँ	5	फॉर्म 16 ए- वैट	नहीं	नहीं	हाँ	यूके / वैट / डी / 2010 परमिट की वर्तमान श्रृंखलाएं हैं.
32	पश्चिम बंगाल	2	हाँ	19	फॉर्म 50 डब्लू.बी. ई-परमिट (ऑनलाइन)	हाँ	नहीं	हाँ	दूसरे राज्यों के लि ए पारगमन पास अपेक्षित है. आवक सामग्री के लि ए कर बीजक प्रतिलिपि जरूरी है. पश्चिमी बंगाल से सम्बंधित प्रेषण के लि ए इन्टरनेट से बि ल्टी डाउनलोड करने का प्रावधान है.

1. मूल चालान की तीन प्रतिलिपि सभी राज्यों के लिए बहुत जरूरी है।
2. टिन नम्बर सभी राज्यों के लिये आवश्यक हैद्य केवल यू.पी., हिमाचल प्रदेश को टिन नम्बर की आवश्यकता नहीं
3. सभी राज्यों की प्रेषित पार्टी के लिए, एलएसटी और सीएसटी नंबर सबसे जरूरी है

2.3.1 कर दरस्तावेजों के सामान्य पैरामीटर

पैरामीटर	भारतीय वैट के अधीन
प्रयोज्यता	वस्तुओं की अंतर-राज्यीय बिक्री पर वैट
	माल की अंतरराज्यीय बिक्री पर सीएसटी
	सेवाओं के प्रावधान पर एसटी
के द्वारा देय	व्यक्तिगत वैट और सीएसटी के लिए बिक्री प्रभावित
	एसटी के लिये व्यक्ति सेवा का प्रावधान
स्टैंडर्ड रेट	वैट @ 4%-15%
	सीएसटी 2% पर या वैट रेट
	एसटी @ 12%
द्वारा लागू और प्रबंधन	राज्य सरकार के द्वारा वैट
	सीएसटी केन् द्रीय सरकार द्वारा लागू किये जाते हैं और राज्य सरकार द्वारा प्रबंधन किये जाते हैं.
	एसटी केन् द्रीय सरकार द्वारा
वापसी	वैट और सीएसटी मासिक / त्रैमासिक आधार पर
	ST छमाही आधार पर
संवैधानिक फॉर्म	छूट दरों पर अंतर-राज्यीय बिक्री के लिए फॉर्म सी
	स्टॉक ट्रान्सफर हेतु फॉर्म एफ
रोड परमिट / बि ल्टी	अधिकतर राज्यों में आवक और जावक सामान के आवागमन के लिए लागू

2.3.2 भारत के सड़क मानचित्र



चित्र 2.3.1 भारत के सड़क मानचित्र

2.3.3 संगठन की समझ

प्रत्येक संगठन अलग और उनकी काम करने की प्रक्रिया भी अलग है। इसलिए एक प्रलेखन सहायक के रूप में, नौकरियों की प्राथमिकता व्यापार और उत्पादों को जिसमें संगठन, उनके नियमों और एक गतिविधि करने की प्रक्रिया समझना शामिल है। प्रत्येक माल के लिये अलग प्रक्रिया की आवश्यकता भी हो सकती है। इसीलिए संगठन के मानकों से परिचित होना आवश्यक है। एक बार जब माल डिपो से बाहर चला जाता है, जब तक यह ग्राहक तक नहीं पहुँच जाता है, प्रलेखन सहायक दस्तावेजों में दी गई सभी जानकारी के लिए जिम्मेदार है। कभी-कभी लापता या चोरी या दस्तावेजों पर दी गई गलत जानकारी को गैर-कानूनी मन जा सकता है। किसी भी अनाधिकृत व्यक्ति कप दस्तावेजों को देखने, और जानकारी को समझने की आगया नहीं होती, कंप्यूटर और मोबाइल डिवाइस और उनकी देखभाल करना सुरक्षा से सम्बन्धित पहली प्राथमिकता होनी चाहिये।

2.3.5 नौपरिवहन की सन्दर्भ संख्या को समझना

यह बुकिंग के दौरान कोरियर कंपनी के द्वारा प्रदान किया गया एक यूनिक नम्बर होता है। माल की बुकिंग करवाते

2.3.4 कोडिंग के सिस्टम को समझना

पैकेज/माल को ट्रेस या लोकेशन का पता करने के लिए कोडिंग सिस्टम का प्रयोग किया जाता है। यह सिस्टम सामान के जगह की स्थिति की पहचान करने के लिये प्रयोग किया जाता है। गाड़ी के प्रकार, जगह, पैकेज के अंदर के सामान को समझने के लिये भी कोडिंग सिस्टम का प्रयोग किया जाता है (केमिकल, मेडिकल उत्पाद इत्यादि)

कोडिंग सिस्टम होगा

1. नंबर- 123456789
2. अल्फा न्यूमेरिक- C6578AWN98
3. बारकोड- 2डी और 3डी बारकोड
4. त्यक्के

समय कोरियर कंपनी के द्वारा रसीद प्रदान की जाती है जिस पर एक सन्दर्भ नम्बर होता है। यह ग्राहक और माल ले जाने वाले की ट्रैक और स्थिति को समझने में सहायता करता है, जब वे ऑनलाइन पोर्टल में प्रवेश करते हैं।



एयरवे बिल/
सन्दर्भ संख्या

चित्र 2.3.2 टीएनटी का वे बिल नम्बर

2.3.6 लेबलिंग को समझना

लेबलिंग एक ग्राफिक संचार है पॅकेज के अंदर रखी हुई चीजों के लिये और पॅकेज के अंदर रखी हुई वस्तुओं को किसी तरीके से रखा जाना चाहिये के लिए एक महत्वपूर्ण



चित्र 2.3.3 पैकेज पर प्रयोग किये जाने वाले लेबल

2.3.7 पिन कोड को समझना

पोस्टल इंडेक्स जिसको पिन कोड भी कहा जाता है को औपचारिक रूप से वर्गीकृत करने और मेल को वितरित करने के लिए प्रयोग किया जाता है। पिन कोड डाकघर नंबरिंग की एक 6 अंकों का कोड है जो भारतीय डाक के द्वारा प्रयोग किया जाता है।

देश में 9 पिन क्षेत्र हैं। पहले 8 भौगोलिक क्षेत्र हैं और 9वां आर्मी पोस्टल सर्विस के लिये रिजर्व है। पहला नम्बर किसी एक क्षेत्र को दर्शाता है। पहले 2 नम्बर किसी सह क्षेत्र या पोस्टल सर्किल को दर्शाता है। पहले 3 नम्बर एक साथ किसी क्षेत्र के छंटाई/ राजस्व को दर्शाता है। अंतिम 3 नम्बर किसी पोस्ट ऑफिस के सन्दर्भ को दर्शाता है।

संचार है। यह एक महत्वपूर्ण कौशल और समझने की योग्यता हैं की लेबलिंग पर आधारित फंक्शन कैसे काम करते हैं। लेबल एक सचित्र पैकेज के अंदर माल के गुणों के बारे में एक संक्षिप्त विवरण के रूप में किसी भी पैकेज पर दिखाई देता है।



4 नम्बर उस रूट किसी विशेष जिले के उस स्थान को दर्शाता है जहाँ पर डिलीवरी ऑफिस स्थित है।

अंतिम 2 नम्बर उस विशेष जिले के डिलीवरी ऑफिस को दर्शाते हैं जो 01 से शुरू होता है।

पिन के पहले नम्बर निम्नानुसार दर्शाते हैंरू

पहला नम्बर	क्षेत्र	राज्य जो कवर किये जाते है
1	उत्तरी	दिल्ली, हरियाणा, पंजाब, हिमाचल और जम्मू एंड कश्मीर
2	उत्तरी	उत्तर प्रदेश और उत्तरांचल
3	पश्चिमी	राजस्थान और गुजरात
4	पश्चिमी	महाराष्ट्र, मध्य प्रदेश और छत्तीसगढ़
5	दक्षिणी	आंध्र प्रदेश और कर्नाटक
6	दक्षिणी	केरल और तमिलनाडू
7	पूर्वी	पश्चिम बंगाल, उड़ीसा और उत्तरी पूर्व
8	पूर्वी	बिहार और झारखण्ड
9	एपीएस	आर्मी पोस्टल सर्विस

तालिका 1. पिन इंडिकेटर



चित्र 2.3.4 डिलीवरी स्थान

संबंधित विडिओ देखने के लिए क्यू आर कोड को स्कैन करें अथवा दिये गए लिंक पर क्लिक करें



<https://www.youtube.com/watch?v=7HfEnHztvIM>

मैनुअल बैंडलिंग



<https://www.youtube.com/watch?v=1fD8n9jdWb4>

खतरनाक माल की बैंडलिंग

पिन के पहले 1 या 2 अंक	डाक परिक्षेत्र
11	दिल्ली
80 से 85	बिहार तथा झारखंड
12 एवं 13	हरयाणा
14 से 15	पंजाब
16	चंडीगढ़
18 से 19	जम्मू एवं कश्मीर
20 से 28	उत्तर प्रदेश एवं उत्तराखंड
30 से 34	राजस्थान
36 से 39	गुजरात
40	गोवा
40 से 44	महाराष्ट्र
45 से 48	मध्य प्रदेश
49	छत्तीसगढ़
50	तेलंगाना

पिन के पहले 1 या 2 अंक	डाक परिक्षेत्र
51 से 53	आंध्र प्रदेश
56 से 59	कर्नाटक
60 से 64	तमिलनाडू
67 से 69	केरल
682	लक्षद्वीप (द्वीपसमूह)
70 से 74	पश्चिम बंगाल
744	अंडमान एवं निकोबार द्वीपसमूह
75 से 74	ओडिसा
78	असम
79	अरुणाचल प्रदेश
793, 794, 783123	मेघालय
795	मणिपुर
796	मिजोरम
799	त्रिपुरा

चित्र 2.3.5 पिन संकेतक

इन पिन कोड नंबरों को सॉर्ट और वितरणमार्गधैकेज या मेल पिकअप कर प्रासंगिक शाखा कार्यालय पहुँचाने के लिए इस्तेमाल किया जाता है।

2.3.8 बारकोड

बारकोड सिस्टम काम के प्रत्येक चरण के माध्यम से सामग्री को ट्रैक करने और प्रत्येक सामग्री या बैच के बारे में विस्तृत रिकॉर्ड रख सकते हैं। बारकोड का उपयोग करके, आप अपने पार्सल & कंसाइनमेंट ट्रैक कर सकते हैं, आइटम का स्थान और कितने आइटम ट्रांजिट में हैं के बारे में जान सकते हैं। बुनियादी सूची ट्रैकिंग सिस्टम में सॉफ्टवेयर और बारकोड स्कैनर या मोबाइल कंप्यूटर होता है



चित्र 2.3.6 1D बारकोड



चित्र 2.3.7 1D बारकोड

2.3.9 कूरियर ट्रैकिंग

भारत में कूरियर ट्रैकिंग एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके माध्यम से हम कूरियर किये गए पार्सल की स्थिति के बारे में सही जानकारी प्राप्त कर सकते हैं। इन चरणों के द्वारा ग्राहक कूरियर के बारे में ऑनलाइन पता लगा सकते हैं। कूरियर एक स्थान से दूसरे स्थान पर आइटम भेजने के लिए सबसे अच्छा तरीका है। भारत की कई कूरियर कंपनियां सुरक्षा के साथ और सही समय पर कूरियर भेजने का वादा करती हैं। कंपनियां दिन पर दिन नई तकनीकों का उपयोग कर ग्राहकों को कई आसानी से उपयोग की जानी वाली सुविधाएँ प्रदान करती हैं। भारत में कूरियर ट्रैकिंग उन सुविधाओं में से एक है।

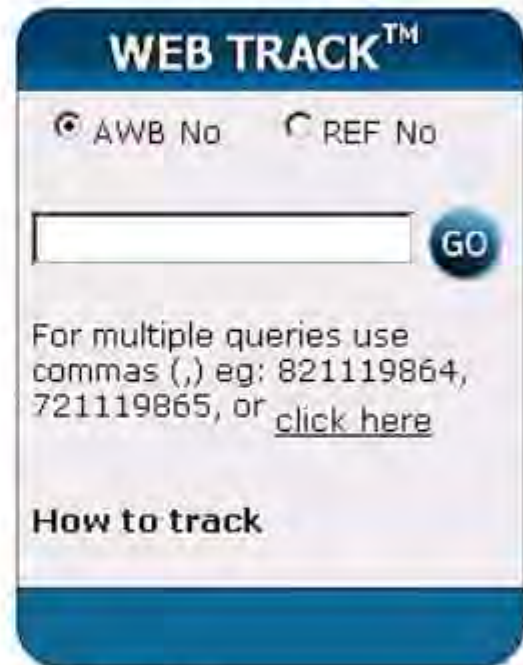
भारत में कूरियर ट्रैकिंग एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके माध्यम से हम कूरियर किये गए पार्सल के स्थान के बारे में सही जानकारी प्राप्त कर सकते हैं। जब हम कोई आइटम भेजते हैं, कंपनी उसे वांछित गंतव्य तक पहुंचाने के लिए एक मार्ग या पथ डिजाइन करती है, ताकि आपको वह आइटम समय पर प्राप्त हो सके। आइटम को रवाना कर दिया जाता है और इस यात्रा के दौरान विभिन्न स्थानों पर प्राप्त किया जाता है। ट्रेसिंग सिस्टम ग्राहक को पार्सल के मौजूदा स्थान के बारे में पता करने की सुविधा देता है।

कूरियर के बारे में ऑनलाइन पता लगाने के चरण

कूरियर कंपनियां अपने ट्रैकिंग सिस्टम नियमित रूप से अद्यतन करती हैं। वे हर पार्सल के पूरे डेटा को रखती हैं और इस डेटा के माध्यम से कंपनी ग्राहकों को वास्तविक

जानकारी प्रदान करती है। पार्सल की वर्तमान स्थिति का पता लगाने के लिए आपको केवल बुकिंग के समय में प्रदान किया गया पार्सल नंबर का उपयोग करना होगा। निम्नलिखित सरल चरणों का पालन करें।

- सबसे पहले आप संबंधित कंपनी की आधिकारिक वेबसाइट पर जाएँ।
- ट्रैकिंग प्रणाली से संबंधित लिंक का चयन करें।
- अब कूरियर की ट्रेसिंग संख्या लिखने के लिए एक नया पृष्ठ खुल जाएगा।



चित्र 2.3.8 ट्रैकिंग

Track Shipments

Track your shipment(s) movements around the world at any time.

<p>By Shipment Number(s)</p> <p>To track multiple shipments enter shipment numbers separated by a new line</p> <input type="text"/> <p>Track</p>	<p>By Reference(s)</p> <p>- Select Reference - = <input type="text"/></p> <p>Origin Country: - Select Country -</p> <p>Between: <table border="1"><tr><td>Jun</td><td>11</td><td>2018</td></tr></table></p> <p>And: <table border="1"><tr><td>Jul</td><td>11</td><td>2018</td></tr></table></p> <p>Track</p>	Jun	11	2018	Jul	11	2018
Jun	11	2018					
Jul	11	2018					

चित्र 2.3.9 ट्रैकिंग

- आप बुकिंग के समय की पोस्टल रसीद से ट्रैकिंग नंबर प्राप्त कर सकते हैं।



चित्र 2.3.10 ट्रेकिंग नंबर

- अब ट्रेकिंग नंबर लिखें और कुछ वेबसाइट आपसे सही कैप्चा भरकर गो बटन पर क्लिक करने की कैप्चा लिखने के लिए कह सकती हैं, दर्शकों को आवश्यकता होती है।

Track Shipments

Track your shipments' movements around the world at any time.

<p>By Shipment Number(s)</p> <p>To track multiple shipments, enter shipment numbers separated by a new line.</p> <p><input type="text" value="Z20979409"/></p> <p><input type="button" value="Track"/></p>	<p>By Reference(s)</p> <p><input type="text" value="Select Reference"/></p> <p>Origin Country: <input type="text" value="Select Country"/></p> <p>Reference: <input type="text" value="Jul"/> <input type="text" value="11"/> <input type="text" value="2011"/></p> <p>And: <input type="text" value="Jul"/> <input type="text" value="11"/> <input type="text" value="2011"/></p> <p><input type="button" value="Track"/></p>
--	--

चित्र 2.3.11 ट्रैक नंबर

WEB TRACK™

AWB No REF No

For multiple queries use commas (,) eg: 821119864, 721119865, or [click here](#)

How to track

चित्र 2.3.12 वेब ट्रैक

- अब, आप अपने डिलीवर किये गए आइटम्स के विवरण प्राप्त कर सकते हैं।

Status and Scans			
Location	Details	Date	Time *
Waybill No :			
Marathalli	Shipment Delivered	21-Aug-2014	11:00
Marathalli	Shipment Out For Delivery	21-Aug-2014	09:50
Marathalli	Delivery Attempted-Premises Closed	20-Aug-2014	11:40
Marathalli	Shipment Out For Delivery	20-Aug-2014	09:37
Marathalli	Delivery Attempted-Premises Closed	19-Aug-2014	11:10
Marathalli	Shipment Out For Delivery	19-Aug-2014	09:51
Marathalli	Delivery Attempted-Premises Closed	18-Aug-2014	14:00
Marathalli	Shipment Out For Delivery	18-Aug-2014	10:45
Marathalli	Delivery On Next Business Day	16-Aug-2014	16:12
Marathalli	Shipment Arrived	16-Aug-2014	15:59
Bangalore Hub	Shipment Further Connected	16-Aug-2014	15:03
Bangalore Hub	Shipment Arrived	16-Aug-2014	14:46
Bial Hub	Shipment Further Connected	15-Aug-2014	14:27
Bial Hub	Network Delay. Will Impact Delivery	16-Aug-2014	11:30
Bial Hub	Shipment Arrived	16-Aug-2014	09:19

चित्र 2.3.13 ट्रैकिंग स्टेटस

इन सरल चरणों के माध्यम से आप कुरियर किये गए पार्सल की सही स्थिति को ट्रैक कर सकते हैं।

नीचे कम आम ट्रैकिंग पॉइंट्स की सूची और उनका मतलब बताया गया है।

नामौजूद पूर्व-सलाहरू पार्सल जानकारी अभी तक ऑनलाइन सिस्टम पर लोड नहीं की गई है। हालांकि, पार्सल को दर्ज किया गया है और अभी भी नेटवर्क के भीतर ही है।

ऑर्डर जेनरेट करनारु पार्सल सिस्टम पर बुक किया गया है, लेकिन अभी तक एकत्र नहीं किया गया है।

शराष्ट्रीय हबधकेंद्र में सॉर्ट किया गया या **शहब ट्रेलर के माध्यम से सॉर्ट किया गया**रु पार्सल को राष्ट्रीय केन्द्रों में से एक पर सॉर्ट किया जा रहा है और जल्द ही आपके स्थानीय वितरण डिपो तक पहुँच जाएगा।

डिपो में प्राप्तरु पार्सल या तो संग्रह या वितरण डिपो में है, ट्रैकिंग जानकारी की जाँच करें।

डिपो से कहीं और पहुँच जानारु पार्सल को गलत

डिपो के लिए भेज दिया गया है, लेकिन उसे फिर से सही भेजा जाएगा। कृपया अपने स्थानीय कुरियर तक पहुंचने के लिए पार्सल को 48 घंटे की अनुमति दें।

वितरण के लिए प्रकटधकुरियर के लिए प्रकटश या श्वितरण हो रहा हैरु पार्सल डिलीवरी के लिए कुरियर को सौंपा गया है। कुरियर के द्वारा पार्सल प्राप्त करने के बाद, इसका धकुरियर प्राप्त स्कैन किया जाएगा।

कुरियर प्राप्तरु पार्सल डिलीवरी के लिए कुरियर के पास है

आगे ले जाया गयारु कुरियर पार्सल देने में असमर्थ, लेकिन उसे अगले कार्य दिवस में पुनः प्रयास किया जाएगा।

पते की शंका के कारण वितरण नहीं किया गयारु हम आपका पार्सल पहुंचाने में समस्या थी, यदि आप पार्सल के शिपर हैं, तो प्राप्तकर्ता के लिए संपर्क विवरण के साथ हमसे संपर्क करें। आप पार्सल के प्राप्तकर्ता हैं, अपने शिपर से संपर्क करें, वे आपके लिए इसका हल कर देंगे।

2.3.10 पैकेजिंग और लेबलिंग

अंतर्राष्ट्रीय कूरियर करने के लिए उचित पैकेजिंग और लेबलिंग करना महत्वपूर्ण है। शिपमेंट पैकेजिंग और लेबलिंग के लिए महत्वपूर्ण सुझावों का पालन करने से आपके लिए आसानी हो जाएगी।

बाहरी पैकिंग

काम के लिए सही पैकेजिंग का उपयोग

सुरक्षित रूप से माल परिवहन के लिए बक्से निश्चित रूप से एक प्रभावी तरीका हैं – लेकिन सभी बक्सों को समान नहीं बनाया जाता है। पैक करने से पहले हमेशा जांच करें।

- फ्लैप के साथ स्थिर लहरदार बक्सों का प्रयोग करें।
- संरचनात्मक रूप से कमजोर बक्से जिनमें छेद, फटे हुए, पुराने बक्सों का उपयोग ना करें।
- आइटम के लिए पर्याप्त कुषन प्रदान करने वाले बक्सों का उपयोग करें।
- खतरनाक वस्तुओं के लिए अनुमोदित पैकेजिंग का उपयोग करें।

आंतरिक पैकेजिंग



चित्र 2.3.14 पैकिंग सहायक सामग्री

उसे सही तरीके से लपेटें

अपनी आइटम्स को एक दूसरे के साथ मिलने ना दें – सावधानीपूर्वक आंतरिक पैकेजिंग करें, ताकि ट्रांजिट में सामान सुरक्षित रहे।

- बबल ब्रैप, कागज के टुकड़े, लहरदार गत्ता और पॉलिस्टीन आंतरिक पैकेजिंग के लिए सबसे उपयुक्त हैं।
- सभी आइटमों को अलग-अलग लपेटें, और सुनिश्चित करें कि ट्रांजिट के दौरान क्षति को रोकने के लिए सभी आइटमों के बीच पर्याप्त पैकिंग सामग्री हो।
- टेप और पैडिंग के साथ तीखे किनारों को सुरक्षित करें।
- जहाँ आवश्यक हो वहाँ 'नाजुक' स्टीकर लगाएं।
- नाजुक आइटमों के लिए 5x5 नियमों को याद रखें: दीवार, आधार और ऊपर से 5 सेमी, और प्रत्येक आइटम के आसपास 5 सेमी का कुषन।

एक्सप्रेस पैक्स

ईपैक्स के साथ कूरियर करने के सुझाव

एक्सप्रेस पैक आइटम भेजने के लिए तीव्र और आसान विकल्प हैं।

- फ्लैट आइटम को मुड़ने से रोकने के लिए उन्हें दो कार्ड्स के बीच रखें।
- बाहरी पैकेजिंग क्षतिग्रस्त हो जाने पर भारी आइटमों को सुरक्षित रखने के लिए आंतरिक बैग या बॉक्स में लपेटें।
- अपने पैक को पूरी तरह से सील करना याद रखें।
- हर समय सावधान रहेंदृ गंतव्य का पता अंदर भी लिखें।

- 15 किलो वजन से अधिक की सलाह नहीं दी जाती है।

- खतरनाक माल को ईपैक्स में नहीं भेजा जाना चाहिए।

अधिकतम आयाम

तराजू की जांच करें

अधिकतम स्वीकार्य वजन आमतौर पर भिन्न होता है और, स्वास्थ्य और सुरक्षा कारणों के लिए आपको

20 किलो से अधिक आइटम के लिए सावधान भारी आइटम स्टीकर लगाएं। अधिक भारी आइटमों के लिए, प्रत्येक बॉक्स पर वजन लिखा जाना चाहिये ताकि उन्हें उठाने से पहले उन्हें वजन ज्ञात हो।



चित्र 2.3.15 भारी साइनेज

सुरक्षित रूप से सील करें

उसे बंद रखें

पैकेज और बक्से टूटे हुए ना पहुंचे इसके लिए सभी ओपनिंग्स पर सील लगाएं। यह एक सामान्य बात है लेकिन कई लोग बहुत जोर लगाकर अपने आइटम को पैक करते हैं।

- बक्सों को ऊपर, नीचे दोनों तरफ से टेप पैकेजिंग के दो या तीन स्ट्रिप्स का उपयोग कर बंद किया जाना चाहिए।

- सुनिश्चित करें कि आप (अपने डेस्क पर मशीन की सेलोटैप काफी नहीं होगी) मजबूत पैकिंग टेप का उपयोग करें।

- पैकेजिंग टेप की चौड़ाई कम से कम 4 सेमी होनी चाहिए



चित्र 2.3.16 बॉक्स को सील करें

पता लेबलिंग

अनावश्यक वापसी से बचें

भारत भर में कई शहरों और सड़कों के नाम एक जैसे हैं, यदि आप पूरा पता जानकारी नहीं देते हैं तो वितरण करने में कठिनाई आ सकती है। कूरियर को विषिष्ट और पूरा पता लिखकर भेजें।

- एक संपर्क नाम और फोन नंबर (क्षेत्र कोड के साथ) शामिल करें।

- हमेशा किसी भौतिक पते पर अपना आइटम भेजें (कूरियर पोस्ट ऑफिस बॉक्स में वितरण नहीं करते हैं)।
- पुराने बक्सों से लेबल और स्टीकर उतारकर संभावित भ्रम की स्थिति से बचें।
- बॉक्स के पीछे वापसी का पूरा पता और फोन नंबर लिखें, यदि किसी मामले में उसे वापस या भेजने वाले को संपर्क करना हो



चित्र 2.3.17 वापसी का पता

2.3.11 निषिद्ध मालध्वस्तुएं

सुरक्षा पहले (और द्वितीय और तृतीय)

कूरियर कुछ खतरनाक माल, जानवर, आभूषण, नकदी, बेचनीय (जैसे कि वाउचर) उपकरण, बुलियन, सिक्के, कीमती पत्थर, प्राचीन वस्तुएँ, मूल कलाकृतियां या अन्य कीमती सामान का वितरण नहीं कर सकता। यदि आपको खतरनाक माल (जैसे पेंट, एयरोसोल्लज और बैटरी के रूप में) भेजने की जरूरत है तो आपको खतरनाक सामान नीति का पालन करने से पहले उसे स्वीकार करना चाहिये।

- पिकअप बुक करने से पहले कृपया कंपनी के साथ संपर्क करके सुनिश्चित करें कि आप नेटवर्क के माध्यम से अपने आइटम का परिवहन कर सकते हैं।

- भेजे गए प्रत्येक आइटम पर सही ढंग से पूरा भरा हुआ खतरनाक माल घोशणा फार्म और एक डीजी टिकट मानक टिकट के साथ संलग्न होनी चाहिए।
- सभी खतरनाक माल आइटमों को डीजी के विशेष वर्ग के लिए विधायी आवश्यकताओं के अनुसार पैक किया जाना चाहिए।
- आपको प्रत्येक खतरनाक माल आइटम को सही रूप से चिन्हित और लेबल करना चाहिये – अधिक जानकारी के लिए ध्वाल निर्माता से परामर्ष करें।
- आप खतरनाक माल को सेवा के मानकों के अनुसार वितरण करने का प्रयास कर सकते हैं, लेकिन ऐसा करना संभव नहीं भी हो सकता है।



एसिड



बैटरी



ब्लीच



कम्प्रेस्ड गैस



विस्फोटक



ज्वलनशील तरल



ज्वलनशील गैस



अक्षम करने वाली स्प्रे



माचिस लाइटर



जहर

चित्र 2.3.18 निषिद्ध वस्तुएं

मैनुअल हैंडलिंग के चरण



चरण 1 उठाने की योजना बनाएं। पहचानें कि लोड को कहाँ स्थानांतरित किया जाना चाहिए और यदि उपलब्ध हो, उचित हैंडलिंग उपकरणों का उपयोग करें। देखें कि लोड को अकेले या यदि सहायता के साथ स्थानांतरित किया जा सकता है। रास्ते में कोई रुकावट ना होना सुनिश्चित करें



अपने पैरों में स्थान रखें और अपना संतुलन सुनिश्चित करें। भार को अपने शरीर के पास रखें। अपने घुटनों को मोड़ें, पीठ को नहीं। पीठ को सीधा रखें



चरण 3 मजबूती के साथ पकड़ें। इस्तेमाल करने वाले दस्तानों पर ध्यान दें, क्योंकि कुछ दस्तानों से पकड़ने के लिए अतिरिक्त बल की आवश्यकता होगी। मैनुअल हैंडलिंग की गतिविधियों के लिए पाँवर ग्रिप के दस्तानों का इस्तेमाल करने की सलाह दी जाती है



अचानक से और अचानक ना उठाएं। धीरे से उठाएं और लोड पर नियंत्रण रखें। साइड में मुड़ने के लिए पैरों का उपयोग करें, शरीर को ट्विस्ट ना करें



चरण 5 यदि लोड के लिए सटीक स्थिति की आवश्यकता हो, तो उसे नीचे



चरण 6 उतारें, फिर वांछित स्थिति के अनुसार उसे समायोजित करें। उचित स्थान पर रखें

1.3.4 ट्रॉलियों और मैनुअल हैंडलिंग उपकरण के प्रकार

रोल केज

रोल केज (इन्हें रोल कंटेनर या रोल पैलेट भी कहा जाता है) को आमतौर पर वेयरहाउस, स्टोरेज और वितरण के लिए इस्तेमाल किया जाता है। हड्डियों से जुड़ी मांसपेशियों और अन्य चोटों का कारण हैरू

- लोड किये हुए रोल केज को धक्का देना/धर्रीचना, विशेष रूप से ऊपरी ढलानों, सीढ़ियों या फर्ष के असमतल सतहों पर
- रोल केज को असंतुलित होने से बचाना (और दब जाने से चोट लगना जहाँ यह सफल नहीं होता)य
- रोल केज को बार-बार लोड और अनलोड करनाय
- केज को बांधते/खोलते समय हाथ फस जानाय
- रोल केज और दीवार, वाहन के साइड पर हाथ या शरीर के किसी भाग का फस जानाय
- पैरों का कैंस्टर के नीचे फस जानाय और
- लॉरी से रोल केज (जैसे कि पीछे/स्टेल लिफ्ट से) का लोडिंग/अनलोडिंग के दौरान गिरने से भी गंभीर चोट का कारण बन सकता है।



चित्र 2.3.20 ट्राली

ट्राली

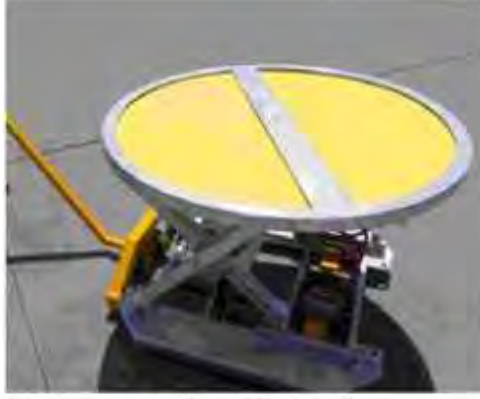
नियोक्ताओं को कर्मचारियों के उपयोग करने के लिए उचित प्रकार से डिजाइन की गई ट्राली का चयन करने की जरूरत है। ट्रॉलियों को समतल, लेवल सतहों पर इस्तेमाल करने के लिए डिजाइन किया जाता है। ढाल पर इस्तेमाल करते समय, ट्रॉलियों का अनियंत्रित होने का जोखिम रहता है, जिससे कि लोगों को चोट पहुँच सकती है। ट्रॉलियों को ढाल पर तब तक नहीं इस्तेमाल किया जाना चाहिये जब तक ऐसे जोखिमों के नियंत्रण के लिए सुरक्षित प्रणाली को ना अपनाया जाए। नियोक्ता को ट्रॉलियों के उपयोग, इन्स्पेक्शन सिस्टम और मेंटेनेंस के लिए मैनुअल हैंडलिंग आकलन रखना चाहिये

ii) प्लेटफार्म ट्रक



चित्र 2.3.21 प्लेटफार्म ट्रक

इस समायोज्य ऊंचाई टर्नटेबल



चित्र 2.3.22 समायोज्य ऊंचाई टर्नटेबल

c) मोबाइल कन्वेयर



चित्र 2.3.23 मोबाइल कन्वेयर

d) वैक्यूम बनाना



चित्र 2.3.24 वैक्यूम बनाना

अभ्यास



1. कोडिंग सिस्टम कितने प्रकार के होते हैं?
2. शिपिंग संदर्भ संख्या किसे कहते हैं?
3. कूरियर पर्ची से एक शिपिंग संदर्भ संख्या की पहचान करें
4. पिनकोड किसे कहते हैं?
5. बारकोड किसे कहते हैं?

नोट्स



संबंधित विडियो देखने के लिए क्यू आर कोड को स्कैन करें अथवा दिये गए लिंक पर क्लिक करें



<https://www.youtube.com/watch?v=xZd76YxHDrq>

लदान-पत्र



<https://www.youtube.com/watch?v=36geQ8AvkNo>

लॉरी रसीद



https://www.youtube.com/watch?v=CkjCu2_JTik

B/L, AWB, LR & RR में क्या अंतर है?



https://www.youtube.com/watch?v=PMI_b9VaT1c

ई-चालान



3. दस्तावेज़ हैंडलिंग की प्रक्रियाकवबनउमदजे

यूनिट 3.1 – संसाधन दस्तावेज़ों में शामिल चरण

यूनिट 3.2 – भीतर माल की प्रक्रिया

यूनिट 3.3 – आउटबाउंड माल की प्रक्रिया



मुख्य शिक्षण परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में प्रतिभागी कर पायेंगे

1. दस्तावेज तैयार करने में कौन से चरण शामिल हैं
2. दस्तावेज तैयार करने में क्या करें और क्या ना करें
3. भीतर आने वाला और बाहर जाने वाला माल की प्रक्रिया करना
4. मापदंडों पर योजना विचार कर के गतिविधि के समय का निर्धारण करना
5. दिन की योजना बनाने के लिए आवश्यक जानकारी के स्रोत का पता करना
6. दिन की गतिविधियों को प्राथमिकता देना
7. दस्तावेजों का सही प्रकार की पहचान करने का शिक्षण देना
8. भीतर और आउटबोर्ड परिवहन प्रक्रिया करने वाले चरणों की व्याख्या करना
9. दस्तावेजों और नये बनाये जा रहे दस्तावेजों का निरीक्षण करना

इकाई 3.1 – संसाधन दस्तावेजों में शामिल कदम

इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी यह बातें कर सकेंगे:

1. दस्तावेज तैयार करने के लिए आवश्यक समझ पर सहमति
2. शामिल किये गए प्रक्रिया के बारे में जानना
3. विभिन्न चेकलिस्ट की आवश्यकताएं और रिपोर्टिंग पर निरीक्षण

चरणरू दस्तावेज बनानेकी प्रक्रिया



चरण 1 : अपने तालिका देखें सब कुछ ठीक है



चरण 2 : परिवहन प्रबंधक से कार्य प्राप्त करें



चरण 3 : समय के आधार पर प्राथमिकता, संसाधन, ग्राहक और निर्णायक मोड़ की उपलब्धता



चरण 4 : प्रत्येक माल के लिए कानूनी आवश्यकताओं को समझे, प्रत्येक मार्ग, उत्पाद



चरण 5 : माल और इसकी प्रक्रियाओं के प्रकार के आधार पर दस्तावेजों के साथ तैयार रहें



चरण 6 : फार्म और निरीक्षण चेकलिस्ट भरें



चरण 7 : सॉफ्टवेयर का प्रयोग करें और प्रलेखन प्रक्रिया पूरा करें



चरण 8 : कर्मचारियों को अनुदेश दें



चरण 9 : मुद्दों को पर्यवेक्षक तक पहुंचाएं



चरण 10 : जांच सूची को पूरा करें और दस्तावेज प्रस्तुत करें



चरण 11 : रिपोर्ट तैयार करें और प्रबंधन के लिए प्रस्तुत करें



चरण 12 : टीम के सदस्यों को मदद और समर्थन दें

संतोषजनक पाये जाने पर, परिवहन मैनेजर से बात कीजिये और माल के इनबाउंड और आउटबाउंड की पूर्व योजना की सूची प्राप्त कीजिये जिसकी उस दिन क्षेत्र में पहुँचने की उम्मीद है। परिवहन मैनेजर ना केवल माल बल्कि माल के दिये गये डाटा का भी अवलोकन करेगा। ये डाटा दस्तावेज सहायक के लिये दस्तावेजों को बनाने में उपयोगी होगा।

डाटा को या तो योजना की स्थिति के वितरण या वितरण नोट नम्बर या आर्डर वितरण सूची या माल को लांडे के नम्बर कोड या पीओ नम्बर या लोड आईडी जो संगठन पर आधारित है कहा जायेगा। यह उन जानकारियों में से एक है जहाँ से आप शुरुआत करते हैं।

तब कंप्यूटर सॉफ्टवेर में प्रवेश करने के लिये अपना लॉगइन आईडी और पासवर्ड प्रयोग कीजिये।

एक बार जब आपने कंप्यूटर सॉफ्टवेर में प्रवेश क्र लिया है, परिवहन मैनेजर से आपने जो डाटा (वितरण नोट नम्बर) प्राप्त किया है उसको टाइप कीजिये। यह सिस्टम माल को लादने से संबंधित संबंधित जानकारी को दर्शाता है। इसमें आमतौर पर ग्राहक का पूरा नाम, सामान को लादने का पता, वस्तु का नाम, आइटम का विवरण, इसका भार, आइटम का कोड (यदि कोई है तो) माल के लादने का तरीका इत्यादि शामिल होना चाहिये।



चित्र 3.1.1 परिवहन मैनेजर और दस्तावेज सहायक



चित्र 3.1.2 यूजरनेम और पासवर्ड

Show All Details | Hide All Details

PO Details	PO Number	Line	Shipment	Item	Supplier Item Description	Due Date	Quantity Ordered	Quantity Received	UOM	Quantity Shipped	Ship-To Location	LPN/
Show	12885	1	1	11	Description for Item 1	28-Aug-2006 00:00:00	10	0	Each	10	VJ - New York City	
Show	12885	1	1		Paper - requires 2-way match office supply item	28-Aug-2006 01:05:04	10	0	Each	10	VJ - New York City	

चित्र 3.1.3 माल को लादने की सूची

माल के दिनों की सूची से, इनबाउंड गतिविधियों और आउटबाउंड गतिविधियों की सूची का बंटवारा कीजिये। फैंट्री क्षेत्र में आने और जाने वाले सामान के प्रकार और इसके प्रयोग के आधार पर इसके लिए किस तरह की दस्तावेजों की आवश्यकता होगी और किस तरह के गन्तव्य का को तैयार किया जायेगा को समझने की कोशिश कीजिये। भार, लम्बाई, चौड़ाई, रूट और जो ट्रक प्रयोग किया जायेगा उसके प्रकार को समझें। प्रत्येक परिदृश्य

के आधार पर कोड और चेकलिस्ट अलग-अलग होगा। कोशिश कीजिये और दस्तावेजों को एक पूर्ण किट के रूप में संरेखित कीजिये।

यह निर्धारित कीजिये की परिवहन का कौन-सा साधन प्रयोग किया जायेगा और इसके अनुसार दस्तावेज तैयार कीजिये। प्रत्येक प्रकार के परिवहन की कानूनी आवश्यकता को समझिये।



चित्र 3.1.4 परिवहन के प्रकार

प्राथमिकता के आधार पर दिन का बंटवारा कीजिये और इसके साथ काम शुरू कीजिये। प्राथमिकताओं को या तो ग्राहक के प्रकार, सारिणी पर आधारित योजना, शीघ्रता के आधार पर या इमरजेंसी के आधार पर परिभाषित किया जा सकता है।

परिवहन के प्रकार और सामन के प्रकार के आधार पर दस्तावेजों को तैयार करना शुरू कीजिये। दस्तावेज सहायक दस्तावेज के प्रत्येक विवरण के प्रवेश के लिए जिम्मेदार नहीं है। वित्तीय और बिक्री विभाग से प्राप्त जानकारी के आधार पर, वे खरीद के आर्डर, इनवॉइस, पैकिंग सूची की जांच करते हैं, और दस्तावेजों को तैयार करना शुरू करते हैं। प्रविष्टि डाटा केवल परिवहन उद्देश्यों के लिए दस्तावेजों में जरूरत की आवश्यकता के अनुसार आवश्यक होगा। सामान का शारीरिक और दृश्यात्मक निरीक्षण जानकारी हासिल करने का एक अन्य कारक है। कुछ स्थितियों में, इलेक्ट्रॉनिक दस्तावेज बनाये जाते हैं। इस तरह की स्थिति में, इन्टरनेट के फॉर्म भरा और जमा किया जा सकता है। उदाहरण- ट्रांजिट पास कुछ राज्यों (तमिलनाडु) के लिये ऑनलाइन पास प्राप्त और रसीद को जोड़ा जा सकता है।

परिवहन के प्रकार और सामन के प्रकार के आधार पर दस्तावेजों को तैयार करना शुरू कीजिये। दस्तावेज सहायक दस्तावेज के प्रत्येक विवरण के प्रवेश के लिए जिम्मेदार नहीं है। वित्तीय और बिक्री विभाग से प्राप्त जानकारी के आधार पर, वे खरीद के आर्डर, इनवॉइस, पैकिंग सूची की जांच करते हैं, और दस्तावेजों को तैयार करना



चित्र 3.1.5 प्रलेखन सहायक

शुरू करते हैं। प्रविष्टि डाटा केवल परिवहन उद्देश्यों के लिए दस्तावेजों में जरूरत की आवश्यकता के अनुसार आवश्यक होगा। सामान का शारीरिक और दृश्यात्मक निरीक्षण जानकारी हासिल करने का एक अन्य कारक है। कुछ स्थितियों में, इलेक्ट्रॉनिक दस्तावेज बनाये जाते हैं। इस तरह की स्थिति में, इन्टरनेट के फॉर्म भरा और जमा किया जा सकता है। उदाहरण- ट्रांजिट पास कुछ राज्यों (तमिलनाडु) के लिये ऑनलाइन पास प्राप्त और रसीद को जोड़ा जा सकता है।

समझदारी के साथ प्रिंट की जाने वाली कापियों की संख्या, पैकिंग लिस्ट की कापियों, चालान, गुणवत्ता रिपोर्ट, अन्तर्राज्यीय फॉर्म, ट्रकों का पेमिट फॉर्म, तन्सित पास और अन्य किसी भी फॉर्म जिसकी जरूरत हो का प्रिंट स्थान के आधार पर निकालिये।

प्रत्येक ट्रांसपोर्टर और माल को ले जाने वाला दस्तावेजों के अलग प्रारूप और कापियों के लिए कह सकता है। इसीलिये, प्रत्येक ट्रांसपोर्टेशन कम्पनियों, संगठनों जिनके साथ काम करना है, को समझना और उनकी प्रक्रियाएं महत्वपूर्ण हैं।

प्रत्येक माल के लिए एक किट तैयार कीजिये, स्टाम्प, जब जरूरत हो दस्तावेजों को सील कीजिये और इसको प्रत्येक चरण पर स्वीकृत करवाइये। ग्राहक की आवश्यकता के अनुसार कस्टम/ आरटीओ चेक पोस्ट/ टैक्स ऑडिट/ निरीक्षण के लिये विभिन्न तरह की किट के सेट तैयार कीजिये।



चित्र 3.1.8 सीलबंद पैकेज

दिन की रिपोर्ट तैयार कीजिये और प्रबंधकों के पास जमा कीजिये।

साँपे गये सभी कामों और सुनिश्चित कीजिये की आपने दिन में पुरे किये गये कामों का एक रिकॉर्ड बना लिया है और इसकी रिपोर्ट अपने से वरिष्ठ अधिकारियों को दे दी है।

अगर किसी विफलता या किसी मुद्दे का सामान करना पड़े, अपने इंचार्ज मैनेजर को रिपोर्ट कीजिये। जितनी अधिक देर होगी उतने अधिक गम्भीर परिणाम होंगे, इसलिये जितना जल्दी हो सके उतना जल्दी मैनेजर का ध्यान दिलवाने की कोशिश करना बहुत महत्वपूर्ण है।



चित्र 3.1.9 रिपोर्ट



चित्र 3.1.10 मैनेजर को सूचना देना

यूनिट 3.2 इनबाउंड माल प्रक्रिया

यूनिट के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी यह बातें कर सकेंगे:

1. इनबाउंड माल प्रक्रिया के लिये आवश्यक समझदारी पर सहमत होना
2. इनबाउंड ऑपरेशन के दौरान प्राप्त विभिन्न तरह के दस्तावेजों के बारे में सीखना
3. दस्तावेजों का निरीक्षण करना और दस्तावेजों को स्वीकृति प्रदान करना
4. मुद्दों का सामना करने के लिये पत्राचार करना

1. वृजंपद जीम कमसपअमतल च्संददपदहैजंजने वबिबवदेपहदउमदजे बीमकनसमक वित जीम कंल तिवउ जीम ज्तंदेचवतज कमघंतजउमदजण



चित्र 3.2.1 वितरण चार्ट

यह चार्ट आपको दिन की सारिणी के अनुसार वितरण करने में मदद करेगा। जिसके आधार पर स्रोतों को दिन के लिये तैयार करेंगे।

2. एक बार जब ट्रक प्रवेश करें तो गेट पर प्रवेश करने के दस्तावेज को प्राप्त करें।

Entry No.	Entry Date	Document No.	Due Date
SPC/03007/10-11	14-JUN-10		

चित्र 3.2.2 गेट में प्रवेश

यह चार्ट आपको दिन की सारिणी के अनुसार वितरण करने में मदद करेगा। जिसके आधार पर स्रोतों को दिन के लिये तैयार करेंगे।

एक बार जब ट्रक प्रवेश करें तो गेट पर प्रवेश करने के दस्तावेज को प्राप्त करें।

3. दस्तावेजों को प्राप्त करना

स्थानीय विक्रेता	ट्रक ड्राइवर से	हाथ/कोरियर से
	चालान (विक्रेता)	गेट प्रवेश
गेट प्रवेश		पैकेज
पैकिंग सूची		
अनुदान/कर फॉर्म		
बीमा		
आयात	माल को ले जाने वाले फॉर्म को आगे ले कर जाना और क्लियर करना	चालान
	प्रवेश का बिल (पहला पेज और अंतिम पेज)	एयरवे बिल
	लैडिंग बिल की प्रति	ड्यूटी चालान
	व्यावसायिक चालान	प्रवेश का बिल
	पैकिंग सूची	कस्टम कॉपी
	बीमा	



चित्र 3.2.3 दस्तावेजों को प्राप्त करना

4. अंदरूनी प्रफोर्मा को चेक करना

- प्राप्त किये गये चालान के अनुसार खरीद आर्डर संख्या को चेक करना?

क्या यह मिलता है?

पहुंचने वाली मात्रा को जाँचना

- क्या आपको सामान एक अच्छी स्थिति में प्राप्त हुआ है?

- क्या आपको पूरी मात्रा में सामान प्राप्त हुआ है?
- क्या यह पैकेज कस्टम के द्वारा खोला गया है?
- ट्रांजिट में कोई नुकसान?
- गुणवत्ता के अनुसार स्वीकार्य?
- सभी दस्तावेज इनबाउंड चेकलिस्ट के अनुसार प्राप्त किये गये हैं

- क्या सारे सामान को उतार लिया गया है

5. चतवबमे ळववके त्मबमपअमक छवजम ःळत्छद्ध

Goods Received Note Listing With Detail Date: 01/01/2023

Doc No.	Doc Date	Doc Code	Supplier Name	Supplier Code	Item	Qty	Unit Price	Exp. Amt	Actual Amt	Total Amount
1	01/01/2023	GRN	ABC COMPANY	1001	ITEM 001	10	100	1000	1000	1000
2	01/01/2023	GRN	ABC COMPANY	1001	ITEM 002	5	200	1000	1000	1000
3	01/01/2023	GRN	ABC COMPANY	1001	ITEM 003	20	50	1000	1000	1000
4	01/01/2023	GRN	ABC COMPANY	1001	ITEM 004	10	100	1000	1000	1000
5	01/01/2023	GRN	ABC COMPANY	1001	ITEM 005	10	100	1000	1000	1000
Total									5000	5000

Total Amount of Stock

Item Code	Qty	Unit	Amount
ITEM 001	10	100	1000
ITEM 002	5	200	1000
ITEM 003	20	50	1000
ITEM 004	10	100	1000
ITEM 005	10	100	1000
Total	50		5000

Report Criteria: 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, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

चित्र 3.24 रिकॉर्ड

जीपे तमबवतक पे ंद वपिबपंस बवदपितउंजपवद जीज जीम हववके िअम इममद तमबमपअमकण व्दबम जीपे बवदपितउंजपवद पे उंकमए पज पे मदज जव जीम पिददबम कमचंतजउमदज जव चतवबममकूपजी चलउमदजण

प्राप्त किये गये माल का अगर कोई मुद्दा है तो इसको विक्रेता और साथ ही साथ वित्तीय और क्रेता विभाग के साथ शेयर कर लेना चाहिये।

जीआरएन की प्रक्रिया के निरीक्षण के दौरान चाहिये की

- विक्रेता का नाम और पता
- कम्पनी के द्वारा जारी किये गये और सप्लायर के चालान को खरीदना
- पार्ट नम्बर, इसकी संख्या और कीमत

6. सम्बन्धित विभाग से हस्ताक्षर के साथ प्राप्त किये गये सामान पर प्राप्त होने पर ट्रक को स्वीकृति प्रदान करके छोड़ देना चाहिये।
7. जीआरएन के साथ प्राप्त सभी दस्तावेजों को वित्तीय विभाग के सामने प्रस्तुत करना।
8. जारी किये गये जीआरएन पर रिपोर्ट तैयार कीजिये, इनबाउंड के दौरान गुणवत्ता मुद्दे का सामना करना और बचे हुए मुद्दों की स्थिति को जानना।

आमतौर पर सामने आने वाले मुद्दे

- अभाव
- अधिकता
- खराबी
- गलत माल

9. गलत माल का फॉर्म, क्लेम फॉर्म, सामान को बदलने के फॉर्म को प्राप्त करना और विक्रेता के सम्बन्धित व्यक्ति से इस प्रक्रिया के लिए शेयर करें।
10. ट्रांसपोर्ट मैनेजर को इन मुद्दों और इनके समापन पर ईमेल के द्वारा सूचित करना
11. टर्नअराउंड (टीएटी) टाइम को बनाये रखना
 - आमतौर पर, प्रत्येक माल का उत्पादन कम से कम समय में होना चाहिए या स्टोर पर कम से कम एक दिन में पहुंच जाना चाहिये।
 - गलती होने की दशा में प्रभावशाली तरीके से संचार कीजिये
 - समय में देरी, दस्तावेजों और मुद्दों को समझिये, विश्लेषण कीजिये और मापिये।

यूनिट 3.3 आउटबाउंड माल प्रक्रिया

यूनिट के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी यह बातें कर सकेंगे:

1. आउटबाउंड माल की प्रक्रिया की आवश्यकता पर सहमत होना
2. आउटबाउंड ऑपरेशन के दौरान प्रयोग किये जाने वाले विभिन्न दस्तावेजों को तैयार करने के बारे में सीखना
3. दस्तावेजों का निरीक्षण करना और दस्तावेजों को तैयार करना और यह सीखना की दस्तावेजों को किस प्रकार से तैयार किया जाए
4. सामने आने मुद्दों पर पत्राचार करना

ग्राहक की जरूरतों को समझना और यह सुनिश्चित करना की, जिस चीज की आवश्यकता है उसी का वितरण करना। राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करना किसी भी व्यवसाय के लिए महत्वपूर्ण है। कोई भी फॉर्मेट या प्रक्रिया, यदि ग्राहक किसी संगठन पर अमल करने को कहता है, उस पर अमल किया जाना चाहिये। एक दस्तावेज सहायक के रूप में, दस्तावेजों को उसी तरह के प्रारूप में बनाइये जिस प्रारूप में बनाने के लिये ग्राहक ने कहा है। प्रत्येक ग्राहक अलग हैं और उनकी आवश्यकताएं और निवेदन भी अलग ही होंगे।

1. भीतरी सेल विभाग से दिन में वितरण होने वाले सामान की सूची लीजिये।
2. माल को लादने के नम्बर और तरीके को पहचानिये, यह या तो

- स्थानीय परिवहन

i ऑटो

ii ट्रक

iii कंटेनर

- अन्तर्राज्यीय परिवहन

i ट्रक

ii कंटेनर

- कूरियर

- निर्यात



चित्र 3.3.1 माल को लादने के प्रकार

3. आवश्यक भीतरी दस्तावेजों को इकट्ठा कीजिये
 - लोजिस्टिक्स विभाग से पैकिंग सूची को इकट्ठा कीजिये
 - वित्तीय विभाग से चालान फॉर्म को इकट्ठा कीजिये (हस्ताक्षर और सील के साथ)
 - एआरई फॉर्म, निर्यात के मामले में
4. दस्तावेज तैयार करना

लोकल परिवहन	अन्तर्राज्यीय परिवहन
पैकिंग सूची	पैकिंग सूची
व्यवसायिक चालान	व्यवसायिक चालान
	टैक्स फॉर्म (वित्तीय विभाग के द्वारा जारी)
	ट्राजिट पास फॉर्म
	अनुदान फॉर्म
कोरिडर	निर्यात
पैकिंग सूची	व्यावसायिक चालान (आईई के साथ रूआयात/निर्यात, कोड)
व्यावसायिक चालान	आईएनआर और यूएसडी में चालान (जहां भी लागू हो)
घोषणापत्र	पैकिंग सूची
टैक्स फॉर्म (वित्तीय विभाग के द्वारा जारी)	एम् फॉर्म (उत्पादन कर युक्त सामान को हटाने के लिये आवेदन) यदि आवश्यकता हो तो
एयरवे बिल को प्राप्त करना	लाइसेंस दस्तावेजों का निर्यात
	उत्पत्ति के प्रमाण पत्र
	खतनाक वस्तुओं के सर्टिफिकेट
	निरीक्षण सर्टिफिकेट

5. लारी/ट्रक का यह निरीक्षण करना की उनके पास वर्तमान का और वैध रोड परमिट और उनके पास गन्तव्य स्थल तक पहुंचने की आज्ञा है या नहीं।
6. लारी ड्राइवर से लारी की रसीद (एलआर) को इकट्ठा कीजिये, सामान जो ट्रक/लारी में लादा जाता उसकी पुष्टि के रूप में। कापियों की संख्या = 5 कापियाँ



चित्र 3.3.2 एलआर कॉपी

इसको माल का नोट भी कहा जाता है।

7. ट्रैकिंग सिस्टम को एलआर नम्बर के साथ अपडेट करते रहें ताकि ग्राहक को माल की स्थिति के बारे में जानकारी मिलती रहे।

भीतरी सिस्टम से सम्बन्धित अपडेट लोड जो निकल चुका है, गन्तव्य स्थल, अलआर नम्बर के साथ ग्राहक के विवरण को भी अपडेट करते रहें।



चित्र 3.3.3 ट्रैकिंग सिस्टम

- 8 यह चेक कीजिये की क्या लोड को आपस में इकट्ठा किया जा सकता है। गन्तव्य स्थल के आधार पर, यदि दुसरे ग्राहकों के आर्डर के साथ मिलाया जा सकता है, ट्रक की क्षमता का प्रयोग किया जा सकता है। हमेशा ट्रक की क्षमता को मिलाये और इसका पूरा उपयोग करें। कम भरा हुआ ट्रक (एलटीएल) ज्यादा महंगा पड़ता है ज्यादा भरे हुए ट्रक की बजाय (एफटीएल)।
9. आउटबाउंड चेकलिस्ट के साथ दस्तावेजों को मिलाएं, और यह चेक करें की क्या चालान में दी गयी वस्तुओं को ही लोड किया गया है।
10. ड्राईवर से बात कीजिये इस बारे में
 - माल
 - सपोर्ट करने वाले दस्तावेजों को रखना
 - एक स्थान से दुसरे स्थान तक पहुंचने का गन्तव्य
 - परिवहन नियम

- इ-चेक पोस्ट पर की जाने वाली औपचारिकताएँ
- यात्रा के दौरान कॅश की आवश्यकता

11. ड्राईवर से सामान को लोड किये जाने वाले और दस्तावेजों और काश को प्राप्त करने वाले दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करवा लें।
12. एमआईएस रिपोर्ट, माल को लादने की स्थिति की रिपोर्ट, बचे हुए माल की रिपोर्ट तैयार करना
13. चालक के लिए लागत शीट और यात्रा को दर्शाने वाली शीट तैयार करें
14. देरी और मुद्दों के संदर्भ में परिवहन ऑपरेटर के से बात करें।
13. च्चामचंतम बवेज ीममजे हंपदेज जीम कतपअमत दक जीम रवनतदमल चमतवितउमक
14. थ्वससवू नचूपजी जीम जतदेचवतज वचमतजवत पद जमतउे वकिसंले दक पेनमेण

4. दस्तावेज़ बन जाने के बाद की प्रक्रियाएँ



यूनिट 4.1 – निरीक्षण के दौरान समर्थन

यूनिट 4.2 – रिपोर्टिंग और माल की ट्रैकिंग



मुख्य शिक्षण परिणाम

इस मोड्यूल के अंत में प्रतिभागी कर पायेंगे

1. वाहन निरीक्षण के दौरान स्थितियों को किस प्रकार सभालना है, इसे समझने में
2. रिपोर्टिंग प्रक्रिया समझाने में
3. प्रेषित माल की ट्रैकिंग की जानकारी
4. जोखिम स्थितियों से निपटने की प्रक्रिया का मूल्यांकन
5. जांच चौकी पर वाहन निरीक्षण के दौरान आवश्यक समर्थन के प्रकार की व्याख्या
6. वाहन आंदोलन के दौरान आवश्यक मुख्य दस्तावेजों और सहायक दस्तावेजों के बीच भेद
7. चालक को सहायता की आवश्यकता पड़ने पर स्थितियों की व्याख्या
8. वाहन की ऑन लाइन और ऑफ लाइन ट्रैकिंग के तरीकों की व्याख्या
9. रिपोर्टिंग स्थितियों और बढ़ोतरी की स्थितियों की व्याख्या
10. वाहन आंदोलन के दौरान शामिल विभिन्न जोखिम कारकों की व्याख्या

यूनिट 4.1 – निरीक्षण के दौरान समर्थन यूनिट के उद्देश्य

इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी यह बातें कर सकेंगे:

1. निरीक्षण के समय स्थितियों को कैसे संभाला जाए, इस बात की व्याख्या
2. ऑफलाइन चालकों की मदद करना
3. समर्थन दस्तावेज पेश करना
4. वाहन गतिविधियों का वर्णन

जब वाहन मार्ग पर होते हैं और उन्हें निरीक्षण के लिए रोक लिया जाता है, तो ड्राइवर को समझ नहीं आता कि वह क्या करे।

जब जांच चौकी पर ड्राइवर से सामान या दस्तावेजों के बारे में जानकारी मांगी जाती है, तो वे इस बात से पूरी तरह अनभिज्ञ होते हैं कि क्या किया जाये।

सभी दस्तावेजों की जांच करें और समझें कि क्या दस्तावेज के प्रतिपादन में कोई परेशानी है, यदि ऐसा है तो इसका कारण समझने और उसे हल करने का प्रयास करें।

चालक के अनुरोध का समर्थन प्रलेखीकरण सहायक के सबसे महत्वपूर्ण कामों में से एक है।

- अगर अधिकारी या पुलिसकर्मी जांच के वकूत प्रलेखीकरण संबंधी कोई प्रश्न करते हैं, तो चालक की फोन कॉल को ध्यान से सुनें

- समस्या को विस्तार से समझें
- चालक को समझायें कि इस स्थिति को कैसे संभाला जाए
- प. चालक को बताएं कि किस प्रकार के प्रश्नों के तहत कौन से दस्तावेज पेश करे
- पप. प्राधिकारी की मांग के अनुसार दस्तावेज उसे प्रदान करने में मदद करें
- अगर चालक इसमें विफल रहता है, तो फोन पर अधिकारी के साथ बात करने की कोशिश करें और प्रेषित माल और अन्य संबंधित सवालों के बारे में उसे विस्तार से समझाएं
- यदि आवश्यक हो तो मुद्दे को प्रबंधक तक ले जाएं



चित्र 4.1.1 निरीक्षण

यूनिट 4.2 – रिपोर्टिंग और प्रेषित माल की ट्रैकिंग

यूनिट के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी यह बातें कर सकेंगे:

1. आउटबाउंड माल की प्रक्रिया की आवश्यकता पर सहमत होना
2. आउटबाउंड ऑपरेशन के दौरान प्रयोग किये जाने वाले विभिन्न दस्तावेजों को तैयार करने के बारे में सीखना
3. दस्तावेजों का निरीक्षण करना और दस्तावेजों को तैयार करना और यह सीखना की दस्तावेजों को किस प्रकार से तैयार किया जाए
4. सामने आने मुद्दों पर पत्राचार करना

प्रणाली को अद्यतन करें और प्रेषित माल के आधार पर रिपोर्ट तैयार करें। किस प्रकार की रिपोर्टें प्रत्येक चरण में प्रस्तुत की जानी चाहियें, इसका संदर्भ नीचे दिया गया है।

- अंतर्गामी
 - i जीआरएन
 - ii विक्रेता को जानकारी देना
- बहिर्गामी
 - i एलआर/जीसी संख्या
 - ii ट्रैकिंग प्रणाली में एलआर का विवरण दर्ज करना
 - iii प्रेषित माल का विवरण ग्राहक को देना
 - iv रिपोर्ट तैयार करना
- अंतर्गामी
 - i रोज़ का जीआरएन डेटा
 - ii वित्त विभाग में दाखिल दस्तावेज
 - iii जीआरएन की स्थिति
 - iv समस्याओं की रिपोर्ट (कमी, अधिकता और नुकसान)

- बहिर्गामी
 - i एमआईएस
 - ii नौवहन स्थिति
 - iii लंबित नौवहन रिपोर्ट
 - iv मुद्दे
- दैनिक रिपोर्ट
 - i जनशक्ति और अनुपस्थिति
 - ii निष्पादित कार्य और समय पर उनकी रिपोर्ट
 - iii प्रदर्शन रिपोर्ट
 - iv टीएटी रिपोर्ट
 - v प्राप्त किये गए लक्ष्य और पूरे किये जा चुके लक्ष्यों की रिपोर्ट

आवश्यकताओं के आधार पर, रिपोर्टिंग को साधारण या विस्तृत बनाया जाना चाहिए। आम तौर पर, प्रबंधन के साथ साझा की जाने वाली रिपोर्ट सरल होनी चाहिए और इसे सारणियों व लेखाचित्रों द्वारा प्रदर्शित किया जाना चाहिए।

किसी विशिष्ट समस्या के लिए रिपोर्टिंग करते हुए, रिपोर्ट अधिक विस्तृत होनी चाहिए।



चित्र 4.2.1 सारणियाँ व लेखाचित्र

4.2.1 हानि और क्षति के लिए प्रक्रिया

परिवहन के दौरान आने वाली आम समस्याएँ हैं – हानि और माल को क्षति। हानि घटिया पैकिंग, लदान और उतराई के दौरान लापरवाही, चोरी आदि की वजह से हो सकती है। क्षति पारगमन के दौरान माल की उपयुक्त देखभाल न होने के कारण होती है।

अंतर्गमन और बहिर्गमन के दौरान हुए नुकसान और क्षति से निपटने की हर संगठन की एक प्रक्रिया होती है। संगठन की नीति, जिसके द्वारा आपको इन मुद्दों से निपटना है, को भली प्रकार समझ लें।

अंतर्गमन के दौरान सामान की ठीक से गिनती करें और

सारी क्षतियों का अवलोकन करके उसे नोट कर लें।

हानि और क्षति के बारे में आपूर्तिकर्ता से बात करें। रसीद की एक प्रति अपने पास रखें और वास्तविक आपूर्ति की मात्रा की सूचना भंडार और वित्त विभाग के साथ साझा करें।

कारणों की रिपोर्ट करें और क्षति के कारण की जाँच करें। मुद्दों के समाधान के लिये संस्थागत प्रक्रियाओं का पालन करें।

प्रभारी प्रबंधक और प्रबंधन को तुरंत सूचित करें और उनसे मशवरा करें। मुद्दों के इतिहास का लेखा रखें और मूल्यांकन करें।

4.2.2 कन्साइनमेंट की ट्रैकिंग को समझना

जैसे ही और जब कन्साइनमेंट सप्लायर चौक में आता है, पैकेज को हर एक लोकेशन पर स्कैन किया जाता है। हर एक स्कैन के साथ, उस लोकेशन पर कन्साइनमेंट का स्टेटस सिस्टम पर अपडेट कर दिया जाता है और

इससे ट्रैकिंग आसान हो जाती है। जब एयर-वे बिल नंबर सिस्टम में डाला जाता है, सिस्टम कन्साइनमेंट की लोकेशन बता देता है।

नीचे एक बारकोड स्कैनर का चित्र है जो लोकेशन पर बारकोड और शिपमेंट स्टेटस को स्कैन करता है।



चित्र 4.2.2 बारकोड को स्कैन करना

नीचे दी गया चित्र कन्साइनमेंट के मूवमेंट में हर एक स्टेप पर ट्रैकिंग रिकॉर्ड का है।

Waybill No :	Reference No :
Pickup Date	13 October 2014
From	Mumbai
To	Thiruvalla
Status	SHIPMENT DELIVERED
Date of Delivery	20 October 2014
Time of Delivery	16:20
Recipient	

Status and Scans			
Location	Details	Date	Time *
Waybill No :			
Thiruvalla	Shipment Delivered	20-Oct-2014	16:20
Thiruvalla	Shipment Arrived	20-Oct-2014	16:12
Thiruvalla	Shipment Out For Delivery	20-Oct-2014	16:12
Kottayam	Shipment Further Connected	18-Oct-2014	18:27
Kottayam	Shipment Arrived	18-Oct-2014	15:29
Kochin Hub	Shipment Further Connected	18-Oct-2014	04:27
Kochin Hub	Network Delay. Will Impact Delivery	17-Oct-2014	19:24
Kochin Hub	Shipment Arrived	17-Oct-2014	12:33
Chennai Airport Hub	Contact Customer Service	15-Oct-2014	01:39
Mumbai Hub	Shipment Further Connected	14-Oct-2014	17:01
Mumbai Hub	Shipment Arrived	14-Oct-2014	15:04
Mumbai Etail Warehou	Shipment Further Connected	14-Oct-2014	11:16
Mumbai Etail Warehou	Shipment Arrived	13-Oct-2014	22:35

* - 24 Hr Format

चित्र 4.2.3 स्थिति को जानना

4.2.3 हानि और छति के लिए प्रक्रिया

परिवहन के दौरान हानि और छति की समस्या का सामना सामान्यतरु करना पड़ेगाद्य हानि खराब पैकिंग, सामान को लदाई व माल उतराई के समय लापरवाही, चोरी अथवा सामान को गलत जगह रखने की वजह से हो सकता हैद्य परिवहन के समय सामान को लापरवाही से पकड़ने की वजह से भी छति हो सकती है

हर औरगेनाइजेसन में आगामी और निर्गामी के वक्त हानि और छति को सँभालने की एक प्रक्रिया होती हैद्यमामलों को सँभालने के लिए आपको आरगेनाइजेसन की नीति को समझना होगाद्य

माल लादते समय, संख्या गिन लें और छति को देख लें और उसको लिख लेंद्य

निरीक्षक को हानि और छति के बारे में बता देंद्य

छति के कारणों की जाँच कर लें और उन्हें बयान कर देंद्य

खतरे की परिभाषा

खतरा वो है जिसके साथ हम आमतौर पर अपनी रोज मर्चा की जिन्दगी में जीते हैद्यलोग निरंतर इन खतरों के आधार पर निर्णय ले रहे हैं द्य खतरा किसी विस्तृत संकटजनक घटना के होने की संभावना और कठिनता का मेल हैद्यगणित की षब्दावली में,खतरे की गाड़ना करने के लिए समीकरण हैरू

$$\text{खतरा} = \text{संभावना} \times \text{कठिनता}$$



चित्र 4.2.4 जोखिम प्रबंधन

जिसमें सम्भावना एक घटना है जो एक विस्तृत अवधि और विस्तृत परिस्थिति में संभवतः घटित होती हैद्यकठिनाई उस घटना का एक परिणाम है जैसे लोगों की तबियत और आकस्मिक चोट की कठिनाई ,संपत्ति का नुकसान ,पर्यावरण में नुकसान और उस घटना से होने वाले हर तत्व का संगठन है

4.2.5 जोखिम प्रबंधन

हर काम में खतरा शामिल होता है और इसलिए जरूरी है कि खतरे की कठिनाई को समझा जाये एकदम भूल बहुत गंभीर होती है और उनसे भारी नुकसान होता है

डिलीवरी प्रबंधक के नाते, खतरा एक कानूनी अनुमति के सम्बंध में होगा जिसका नतीजा एक अदालती मुठभेड़ जो बदलकर पंजीकृत मुकदमा होता है द्ये ना सिर्फ व्यापार को नुकसान पहुँचाता है बल्कि ग्राहक की नजर में भी गलत छाप छोड़ता है जिससे व्यापार को पूरी तरह बर्बाद कर सकता है

हर संस्था द्वारा कुछ आदेशों को हर प्रकार के खतरों को सँभालने के लिए पूर्व-परिभाषित किया जाता है और सभी मामलों को सँभालने के लिए माननीय कार्यविधि भी अधिकतर बनाई जाती है द्ये डाक डिलीवरी प्रबंधक को सारी प्रक्रियाएँ और काम करने के सारे निर्देशों को हर खतरे को सीखना चाहिए जिससे खतरे के होने की सभी आषकाएँ

खतम हो जाएँ

खतरे की किसी भी स्थिति में, सारी जानकारी उच्च व्यवस्थापन को भेज देनी चाहिए

डाक अध्यक्ष/मैनेजर को अवगत करना जैसे और जब समस्या उत्पन्न हुई

- विलंबित डेलिवेरियों की सूचना
- ट्रक द्वारा रास्ते में आयी दिक्कतें
- असफल डिलीवरी
- कानूनी दस्तावेज से जुड़े मामले
- हानि, चोरी, नुकसान, कमी और अधिकता के मामले
- किसी भी घटना और उस पर होने वाली प्रतिक्रिया के होने के सारे कारणों को संगृहित करना जो रोज मर्चा के क्रियाकलापों में पंक्तिबद्ध नहीं होते हैं द्ये



चित्र 4.2.5 प्रबंधक को अद्यतन करना

4.2.6 सुपरवाइजर के साथ सम्बन्ध

आपकी जिन्दगी में अत्यधिक महत्वकांक्षी और कष्टप्रद प्रबंधक की वजह से दबाव डालने वाले प्रभाव को कम करने के लिए यहाँ कुछ प्रस्तावित तरीके प्रस्तुत हैं



चित्र 4.2.6 पर्यवेक्षक के साथ कार्य करना

आपके मालिक से आपका रिश्ता बहुत तरीकों में आपके जीवनसाथी या किसी और महत्वपूर्ण व्यक्ति से रिश्ते के जैसा है— प्रत्येक व्यक्ति एक दुसरे पर प्रोत्साहन, मार्गदर्शन और सहारे के लिए निर्भर है। आप काफी समय एक साथ बिताते हैं, प्रतिदिन संभवतः कुछ साल भीघ और सबसे जरूरी, आप एक दूसरे के अंतिम साहस तक काम कर सकते हैं

पर जैसे कि विवाहित जीवन में आप खुद को बेहतर या बदतर बनाने के लिए उस रिश्ते में जीते होद्यसौभाग्यवश, आप तरीकों को अपना सकते हैं जिनसे चीजें बेहतर ज्यादा हों

रॉजर फ्रिट्ज आने वाली किताब, "जिम चूमत वी च्वेपजपअम |जजपजनकमरू क्पेबवअमतपदह जीम झमल

4.2.6.1 यह करना चाहिए

- उनका उदाहरण लें जो आपके मालिक के साथ बेहतर काम कर पाते हैं। आखिरकार आपके मालिक के साथ काम करने का तरीका वो सीख चुके हैं। उनसे सीखने की कोषिष करें और उनके उदाहरण का पालन करें।
- ध्यान दें कि आपके निरीक्षक से आपके कमजोर रिश्ते के लिए आपकी पूरी तरह जिम्मेदार नहीं हैं। धयाद रहे की किसी भी रिश्ते को सफल बनावे के लिए दोनों को कोषिष करनी होती है। और जब आप अपने मालिक के

जव "नबबमे" में लिखते हैं कि आपकी नौकरी संतुशिट और खुषी, आपकी तरक्की और उन्नति में आपके मालिक से ज्यादा गंभीर कोई भी नहीं हो सकता है। वो लोग बहुत भाग्यशाली होते हैं जिनको एक ऐसे मालिक के नीचे नियुक्त किया जाता है जो एक अच्छे मार्गदर्शक, शिक्षक और उपदेशक होते हैं जबकि और उनके लिए काम कर सकते हैं जिनमें ऐसे कोई गुण नहीं हैं। कौन आपको निरीक्षक इस बात से कोई फर्क नहीं पड़ता, आप उस सबको अपने मालिक के उद्देश्य, फ़ैशन और कम करने की आदतों को जांचकर और उनके हिसाब से अपने चल चलन को बदलकर कर सकते हैं

फ्रिट्ज की किताब से यहाँ कुछ मूल तरीके हैं जो आपको आपके निरीक्षक से बेहतर ढंग से व्यवहार करने में मदद करेंगे



चित्र 4.2.7 पर्यवेक्षक

स्वभाव को नहीं बदल सकते हैं, आप बस अपने व्यवहार को बदल सकते हैं, तो आषावादी परिणामों को लाने के लिए जिम्मेदारी लें और काम करें

- अपने मालिक की नौकरी को आसान करने की कोषिष करें उन कामों की जिम्मेदारियों को करने का प्रस्ताव रखकर जो वो करना पसंद नहीं करते छ
- अपने मालिक के मानसिक परिवर्तनों का ध्यान रखेंछगौर करें कि दिन के किस समय पर और हफते के किस दिन वो सबसे लाभामक मानसिक स्थिति में होते हैंछ
- अपने मालिक को जरूर बताएं की उनके बर्ताव से आप कैसा महसूस करते हैंछअपनी भावनायों को कभी नहीं छिपाएंछउनके षांत होने का इंतजार करें ताकि आपकी भावनायों के बारे में बातचीत हो, फिर षांति से बात करें और अकेले में ही बात करेंछ
- अपनी प्रगति पर ध्यान देंछअगर आपको वो सफलता नहीं मिल रही है जो अप चाहते हैं तो फिर से अपने निरीक्षर से अपने सम्बन्ध की जांच करें और जरूरत पड़ने पर और तरीके भी अपनाएंछसबर रखेंछसब कुछ एक साथ हो जाने की उम्मीद न करेंछ

4.2.6.2 गछ नहीं करना बाहिए

- अपने मालिक की आज्ञा पर बहस ना करें भले ही उस एक स्थिति में आप उनके फैसले से असहमत हों छ



चित्र 4.2.8 न करें

- आलोचना को एक व्यक्तिगत हमले के रूप में न लें। अगर मालिक का व्यवहार असहनीय भी हो, तो भी यह आलोचना आपको अपने कार्य को और अधिक कुशल व प्रभावी बनाने में अवश्य मदद करेगी।
- जहाँ आवश्यक न हो, ऐसी स्थिति में भी मालिक की मंजूरी का इंतजार करते रहकर खुद को आलोचना का पात्र न बनायें। कुछ कामों को पहले कर लें, और बाद में उसे उनके बारे में बतायें।
- उसकी पीठ पीछे बातें करके अपने मालिक को बदनाम न करें। वफादार बनें!
- जब तक बहुत आवश्यक न हो, जैसे कोई आपातकालीन या संकट की स्थिति, मालिक के सिर पर सवार न हों। कमान की श्रृंखला का उल्लंघन लगभग हमेशा समस्याओं के हल का कारण बनने के बजाय समस्याएँ पैदा करता है।
- और सब से बढ़कर, अपने आत्म सम्मान को न खोएं। अगर आपकी मुकाबले की रणनीति नाकाम रहती है और स्थानांतरण असंभव है, तो अपने आत्मसम्मान की रक्षा के लिए यथासंभव प्रयास करें, फिर चाहे इसका अर्थ नया काम और नया मालिक ढूँढना ही क्यों न हो।

4.2.7 मतलबी सहकर्मी के साथ व्यवहार

अगर एक सहकर्मी आपसे बुरा व्यवहार करता है तो उसको जवाब देना काफी मुश्किल हो जाता है। बहुत लोग सामने वाले के गुस्से के शांत होने तक चुप रहते हैं। जबकि और वापस लड़ने लगते हैं। जब आपका सहभागी आपसे नीच बर्ताव करता है तो आखिर कैसे आप कैसे उस परिस्थिति को बदल सकते हैं? और अगर बर्ताव बदलने की बजाये और बदतर हो जाये, कैसे पता करें कि आप एक झगडालू इन्सान से व्यवहार कर रहे हो?



चित्र 4.2.9 झगडालू सहयोगियों के साथ डील करना

विशेषज्ञ क्या कहते हैं: "जब काम पर बुरे व्यवहार की बात आती है, तो इसका क्षेत्र बहुत व्यापक है, एक छोर पर पक्के गुंडे टाइप के लोगों से लेकर दूसरे छोर पर सिर्फ ज़बान के कडवे लोगों तक", एचबीआर के हाल के वेबिनार "दुष्ट, मूर्ख व अन्य खिड़ाने वाले लोग: ऐसे लोगों को पहचानें और निरस्त करें" के मेजबान और कार्यकारी कोच मिशेल वुडवर्ड कहते हैं: आपका इनमें से किस छोर के लोगों से पाला पड़ा है, यह तब तक पता नहीं लग सकता, जब तक आप वास्तव में उनसे व्यवहार नहीं करते। यदि यह एक दादा है, तो ऐसे व्यक्ति को बदल पाना काफी मुश्किल हो सकता है – अगर असंभव न भी हो तो – "दफ्तर में दादागिरी" संस्थान के संस्थापक और "काम पर दादागिरी" पुस्तक के लेखक गैरी नेमी कहते हैं। लेकिन ज्यादातर मामलों में, आप कार्रवाई कर सकते हैं और – आपको करनी चाहिए। "जान लें कि आपके पास समाधान है, आप शक्तिहीन नहीं हैं, " वुडवर्ड कहते हैं। यहाँ एक आक्रामक सहयोगी के साथ व्यवहार करने की कुछ युक्तियाँ दी जा रही हैं।

समझें ऐसा क्यों सबसे पहले यह जानना जरूरी है कि इस बर्ताव का कारण क्या है। घनाथानैल फ्रास्ट की खोज, यूनिवर्सिटी ऑफ साउथर्न कैलिफोर्निया मार्शल स्कूल ऑफ बिजनेस के एक सहायक प्रोफेसर एक सामान्यतः राय को प्रमाणित करते हैं। लोग तब ही अपने भावों को व्यक्त करते हैं जब उनके अहम् को ठेस पहुँचती है। वे कहते हैं कि "हम ज्यादातर देखते हैं कि अधिक शक्तिशाली लोग उनसे कमजोर लोगों पर उत्तेजित होते हैं जब भी उनकी क्षमता पर सवाल उठता है।" घनामी सहमत होकर कहते हैं "जो लोग कुशल और बहुत ज्यादा पसंद किये जाते हैं उन्हें सबसे ज्यादा निषाना किया जाता है क्योंकि

वो दूसरों के लिए एक डर बन जाते हैं।" तो ये आक्रामक के अहम् पर प्रहार करने में मदद करता है। हमारी जांच में हमने देखा कि अगर नौकर मालिक को आभार व्यक्त करता है तो ये असर खतम कर देता है। यहाँ तक कि एक छोटा सा भाव जैसे एक ईमेल "मदद करने के लिए बहुत बहुत धुक्रिया "या फिर इन्सान की तारीफ करना उस बात पर जिसे आप सच में सरहाते हैं मददगारी हो सकता



चित्र 4.2.10 समझे क्यों

ध्यान रखें कि आप क्या कर रहे हैं। इन्डियन परिस्थितियों में भी आत्मविश्लेषण करना जरूरी है। वुडवर्ड कहते हैं "वो इन्सान मूर्ख है "यह कहना बहुत आसान है। कदाचित आप एक अत्यधिक प्रतिस्पर्धात्मक सभ्यता या वो जो शिष्टता को प्राथमिकता नहीं देता में काम करते हैं। विचार करें कि षायद आप उनके व्यवहार को गलत समझ रहे हैं या आप ज्यादा ही प्रतिक्रिया कर रहे हैं या कि आपने अनजाने में उस परेशानी को सहारा दिया है। क्या आपने किसी भी वजह से उस इन्सान को डराने में या आपको विषासघाती समझने के लिए मौका दिया है। अपने व्यवहार को आंकना

बहुत मुश्किल हो सकता है इसके लिए दूसरा तरीका ये भी है की आप किसी भरोसेमंद इन्सान की राय लें ,जो आपको सच बताये नाकि आपकी वाह वाही करेद्यलेकिन खुदपर भी सारा इलजाम ना लेंद्यफास्ट कहते हैं "जरूरी है की आप ना ही भयंकर बने और ना ही कमजोर बने जो ज्यादा परेषान करने वाला है ,बल्कि दोनों के बिच एक संतुलन बनाये द्यनामी सहमति में कहते हैंरू "जो निषाने पर रहते हैं वो हमेषा अपनी गलती मानते हैं "जब ऐसा होता नहीं है



चित्र 4.2.12 खुद को देखें

अपनी बात के लिए खडे रहें रूबुरें स्वाभाव का विरोध करने में ना डरेंद्यबुडवॉर्ड कहते हैंरू"मैं अविलम्ब सुधार करने में विष्वास करता हूँ द्य "अगर कोई आपको सभा में 'हनीष् कहकर पुकारता है तो वही बोल दें कि आपको ऐसे संबोधित होना पसंद नहीं हैद्य कृपया मेरा नाम लेकर मुझे बुलायें ,वो कहती हैं द्यअगर आप वर्तमान में किसी जवाब से बेचौन हैं तो बुडवॉर्ड कहते हैं कि अच्छा होगा कि आप जल्द से जल्द इसे कह देंद्यसभा के बाद यदि आप कह सकते हैं 'मुझे पसंद नहीं है कि कोई मुझे हनी कहे द्यये मुझे अमद्र लगता हैद्यइससे यह बात अंकित होने की बजाय कि आपको ये सम्भोदन पसंद नहीं है ऐसा दिखेगा कि आप सामने इन्सान को अपनी ताकत दिखाकर धमका रहे हैं", नामी कहते हैं

सहायता प्राप्त करेंरू हर इन्सान के काम में मैत्री होने चाहिए –साथी और लोग उससे ऊँचे या नीचे ,जो उसके समर्थक और रक्षक बनें ,बुडवॉर्ड कहते हैंद्यउन सहायकों से बात करें और देखें की वो आपकी मदद करने के लिए

क्या कर सकते हैं,क्या वो सिर्फ आपकी बात का समर्थन कर रहे हैं या सच में आपके पक्ष में बोलने के लिए खडे होंगे हालाँकि आपको इस मसले को अपने से ऊपर लोगों को या एच.आर को बढ़ाना पड सकता है पर उस रिष्ते लिए पहले ये जरूरी है की अप उसी आपसी समझ से सुलझाने की कोषिष करें,बुडवॉर्ड कहते हैंद्य

,श्व्यापार को होने वाले घटे को बताएं रूअगर आपको औपचारिक कदम लेने हो तो अपने मालिक से पुरुआत करें(ये मानकर कि वो आक्रामक नहीं है)पर आपको मसले को और ऊपर पदक्रम में ले जाना पड सकता हैद्यनामी कहते हैं,सुनवाई होने पर चर्चा का विशय ये हो कि किस तरह से उस व्यक्ति का व्यवहार व्यापार को नुकसान पहुंचा रहा हैद्यफास्ट कहते हैंरूये बताएं कि कैसे ये मनोबल और प्रदर्षन पर असर दाल रहा हैद्यव्यक्तिगत सफाई बहुत कम असर करती है और ज्यादातर एक तू तू मैं मैं वाली स्थिति कड़ी कर देती हैद्यभावनात्मक क्षति की कहानी ना सुनाएँ ,नामी सलाह देते हैंद्यउस इन्सान की वजह से संस्था को होने वाले नुकसान के सम्बन्ध में तर्क देंद्य



चित्र 4.2.13 मदद को सूचीबद्ध करें

सीमाओं को जानेंरू जब ऊपर दिए गए कोई भी तरीके काम नहीं आए तो आपको सोचना होगा रूक्या ये असम्भ्य व्यवहार है या मैं ही अभिन्नस्त हूँ ? अगर आप एक निंदाजनक स्थिति में हो (बहुत मुश्किल नहीं) नामी और बुडवॉर्ड आग्रह करते हैं कि ऐसी स्थिति में परिवर्तन बहुत मुश्किल हैद्यषानदार परिवर्तन बस तभी देखने को मिला है जब उन्हें खुलेआम निषाना किया गया हैद्यबुडवॉर्ड कहते हैं,"अनुग्याये काम नहीं आतीद्यअपितु आपको खुदको बचाने के तरीके देखने पडते हैंद्यअवष्थ ही, एक आदर्ष दुनिया में

उच्च अधिकारी उन्हीं लोगों पर निषाना साधेंगे जो संस्था के लिए जहर हैं। पर नामी और बुडवॉर्ड दोनों आग्रह करते हैं कि ऐसा बहुत कम हालातों में होता है। "हालाँकि आँकड़े मनोबल, अवरोधन और प्रदर्शन पर पड़ने वाले प्रभाव को साफ साफ बताते हैं पर ऐसी स्थिति में भी कोई कदम उठाना संस्था के लिए एक बड़ी चुनौती है", बुडवॉर्ड कहते हैं। अगर आप किसी अपमानजनक स्थिति में हैं तो संभव होने पर सबसे उचित रास्ता नौकरी छोड़ देना है।



चित्र 4.2.14 सीमाओं को जानें

याद रखने लायक सिद्धांत

क्या करें:

- यह जानें कि लोग काम के दौरान अग्रेसिव रहते हैं क्योंकि वे परेशानी महसूस करते हैं
- अपने आप से पूछें कि आप आवश्यकता से अधिक संवेदनशील और परिस्थिति को गलत तो नहीं लेते हैं
- अनुचित व्यवहार का पता लगाएँ

क्या न करें:

- खुद जिम्मेदार ठहरना वृ बहुत से लोग अच्छे कुशल और पसंदीदा लोगों पर निषाना साधते हैं
- उसस्थिति को छोड़ दें जब आपने इसे पाने आप से और दोस्तों की सहायता से करने का प्रयत्न किया है
- अनावश्यक परेशानी लेना वृ अगर स्थिति ठीक नहीं हो तो छोड़ दें

नोट्स

नोंदूस



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



5. सुरक्षा, बचाव, स्वास्थ्य और अन्य

यूनिट 5.1 – कार्यस्थल पर पालन हेतु सुरक्षा निर्देश

यूनिट 5.2 – सुरक्षा प्रक्रिया

यूनिट 5.3 – विकसित किया जाने वाले कौशल



मुख्य शिक्षण परिणाम

इस मोड्यूल के अंत में प्रतिभागी कर पायेंगे

1. सुरक्षा प्रक्रिया का जानकारी
2. ड्राइवर की सुरक्षा को समझाना
3. आवश्यक कौशल के लिए जानकारी हासिल करना
4. कार्य वातावरण में एवैक्वेषन के लिए प्रक्रिया सीखना
5. कार्य वातावरण में सुरक्षा आवश्यकता को समझना
6. वाहन पार्किंग प्रक्रिया की जानकारी लेना
7. सुरक्षा जरूरतों को मापना
8. सुरक्षित ऑपरेशन के लिए विकसित किए जाने वाले कौशल को समझाना
9. रोड संकेतों व नियमों की महता को समझना

यूनिट 5.1 – कार्यस्थल पर पालन हेतु सुरक्षा निर्देश

इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी यह बातें कर सकेंगे:

1. गंतव्य की जांच कर पाएंगे
2. ग्राहक की फ़ का निरीक्षण कर पाएंगे
3. नकद प्राप्ति और भंडारण कर पाएंगे
4. शिपमेंट को अच्छी अवस्था में प्राप्त करना सुनिश्चित कर पाएंगे

5.1.1 संगठनात्मक संगठन

प्रत्येक संगठन अलग है और उनकी प्रक्रियाएँ अलग होती हैं। इसलिए एक प्रलेखन सहायक के रूप में, व्यवसाय की प्राथमिकता अनुसार संगठन के व्यापार और उत्पादों को समझें, उनके नियमों और गतिविधि करने की प्रक्रिया समझें। प्रत्येक खेप के लिए आवश्यक दस्तावेज भी अलग-अलग हो सकते हैं। उदाहरण के लिए, अगर वहाँ कोई भी रसायन इस्तेमाल होते हैं, खतरनाक सामग्री प्रमाण पत्र साथ में शामिल किया जाना चाहिए। इसी तरह, उत्पाद के प्रत्येक प्रकार के लिए दस्तावेज अलग अलग होंगे।



चित्र 5.1.1 अग्नि सुरक्षा

सुरक्षा जिम्मेदार के रूप में वे कानूनी अनुपालन की बात कर रहे सभी दस्तावेजों के लिए बनाए रखा जाना चाहिए। कोई अनधिकृत व्यक्ति को देखने या दस्तावेजों को संभालने के लिए अनुमति दी जानी चाहिए और इसे बनाए रखने के प्रलेखन सहायक के एक प्राथमिक सुरक्षा की जिम्मेदारी होगी।

5.1.2 आग सुरक्षा

किसी भी आपात स्थिति या दुर्घटना या सुरक्षा के उल्लंघन के मामले में संगठन के मानक प्रोटोकॉल का पालन करें और कार्यवाही की तैयारी करें।



चित्र 5.1.2 सुरक्षा मुखौटा



चित्र 5.1.3 साइन बोर्ड

5.1.3 स्वास्थ्य

किसी भी आने वाली या जाने वाली खेप का निरीक्षण करते समय, सभी व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण पहने जैसे सुरक्षा हेलमेट, काले चश्मे आदि



चित्र 5.1.4 सुरक्षा सहायक उपकरण

5.1.3 व्यक्तिगत बचाव उपकरण (पीपीई)

पीपीई को चुनने अपनाया गई विधि में उन क्लोथिंग और उपकरण सामानों का एक 'एन्सेम्बल' होना चाहिए जो कि उचित स्तर का बचाव प्रदान करने में आसानी से इंटीग्रेट हो जाते हों और तब भी कूरियर गतिविधि को चालू रखा जा सके है

कूरियर कंपनियों को आपदाओं का चिन्हित कर अपने कर्मचारियों को काम करने के लिए उचित बचाव उपकरण उपलब्ध कराए जाने चाहिए है

“वउम मगउचसमे तम सपेजमक” विससवैरू

1. पैरों का बचाव (सुरक्षा जूते) दृ पैर को चोट लगने से बचाने के लिए जैसे, गिरते हुए या लुढ़कती हुई चीजें, जूते की सोल से चुभने वाली चीजें, फिसलन, पानी, रसायन और तपन (जलना)

2. हाथ संरक्षण (दस्ताने की एक जोड़ी) रासायनिक अवशोषण, काटने, खरोंच या छीलने, जलने, चुभने से बचाने के लिए है।
3. श्वसन बचाव दृ हवा के प्रदुशण जैसे धुल, धुंघ, गैस और धुआं आदि से बचाव है एक डिस्पोजेबल फेसमार्स्क धुल भरे वातावरण के लिए प्रयोग किया जाता है और जहरीले गैस, धुल व धुंघ के लिए उपयुक्त नहीं है है
4. कानों का बचावरू अत्यधिक तेज आवाज (झ 85 डीबीए) से बचने के लिए और कर्मियों को स्थायी हियरिंग क्षति से बचाने के लिए है
5. आँखों का बचाव दृ उड़ती हुई धुल, रसायनों जैसे द्रव्य, गैसधुंआखराब धूप से बचने के लिए
6. सिर का बचाव (सुरक्षा हेमलेट) दृ गिरती हुई चीजों और आपदाओं से बचने के लिए

हब और गोदाम की आवश्यकता



चित्र 5.1.5 एचयूबी-पीपीई

पीपीई जो कि एचयूबी स्टाफ को उपलब्ध कराए जाने चाहिए

- ग्लव्स
- सेफ्टी जूते
- बॉडी बैक सपोर्ट
- फेस मास्क आदि

5.1.4 मोटरसाइकिल आवश्यकता

निम्न व्यक्तिगत बचाव उपकरण मोटरबाइक डिलीवरी स्टाफ को प्रदान किए जाने चाहिए

- हेल्मेट, साफ विजन के साथ (आईएसआई द्वारा प्रमाणित)
- कवर जूते
- परावर्ती (रिफ्लेक्टिव) जैकेट
- लंबी आस्तीन / बांह कवर
- लम्बे पतलून
- फेस मास्क (वैकल्पिक)



चित्र 5.1.7 मोटरसाइकिल पीपीई

5.1.5 लॉरी चालक और हेल्पर की आवश्यकता

लॉरी के कर्मचारियों को प्रदान किए जाने वाले पीपीई हैं

- सुरक्षा के जूते
- परावर्ती (रिफ्लेक्टिव) जैकेट
- शरीर और पीठ का सहारा (लोड और अनलोड प्रक्रिया)
- फेस मास्क (धूल भरी हालत के लिए)

ट्रक ड्राइवर पीपीई कार्ड



चित्र 5.1.8 पीपीई कार्ड

यूनिट 5.2 – सुरक्षा प्रक्रियाएँ

यूनिट के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी यह बातें कर सकेंगे:

1. दस्तावेजों के लिए आवश्यक सुरक्षा और संरक्षा के महत्व को समझा पाएंगे

5.2.1 सुरक्षा

दस्तावेजों का सम्मान

दस्तावेजों को संभालने में असुरक्षित स्थितियों को रिपोर्ट करें और हमेशा रखने के स्थान और सुरक्षा के जोखिम के मामले में संरक्षा प्रदान करें

कंपनी प्रक्रियाओं में प्रत्येक के लिए मानक संचालन प्रक्रिया (°व्) प्रयोग करती है। आपातस्थिति के मामले में या किसी ऐसी स्थिति में, समस्या हल करने के लिए °व् का पालन करें। हर संगठन में किसी भी तरह की घटना से निपटने के लिए एक योजना होती है। तो, योजना के अनुसार कार्यवाही करें।

दस्तावेजों को संभालने के लिए एक सुरक्षा प्रक्रिया होती है जिसमें संभालने के समय में 'क्या करें' और 'क्या न करें' हैंडलिंग और सुरक्षा प्रक्रियाओं के साथ लिखा होता है। इसलिए संगठनों के अनुसार प्रासंगिक जानकारी जुटाना बहुत महत्वपूर्ण है।

5.2.2 सुरक्षित संचालन प्रक्रिया

दस्तावेज का सम्मान करें

इस प्रक्रिया के दौरान उठाए जाने वाले कदमों का विस्तृत वर्णन इन निर्देशों में किया गया है। इसमें खतरों और कैसे इन खतरों कम कर सकते हैं के बारे में जानकारी शामिल होगी।

संगठन के विशिष्ट क्षेत्रों में शामिल प्रत्येक व्यक्ति को इन प्रक्रियाओं का पालन करना है और अगर आपात स्थिति है

तो विभिन्न चरणों का पालन करना चाहिए।

गतिविधि क्षेत्र और उपकरणों के काम शुरू करने से पहले देख कर निरीक्षण करें और भरोसा लें कि यह सुरक्षित हालत में है।

इस मॉड्यूल के अंत में, आप यह करने में सक्षम हो जायेंगे

सुरक्षित कार्य प्रक्रिया को पढ़ें और काम शुरू होने से पहले समझ लेना जाना चाहिए



चित्र 5.2.1 सावधानी

5.2.3 संरक्षा

दस्तावेज में संगठन की संवेदनशील जानकारी हो सकती है, अतः दस्तावेजों की रक्षा एक प्रलेखन सहायक की प्रमुख जिम्मेदारी है।

1. ईमेल या सॉफ्टवेयर उपकरणों की लॉग इन प्क और पासवर्ड किसी से सांझा न करें
2. दस्तावेजों को अकेला बाहर न रखें
3. अनधिकृत लोगों के लिए दस्तावेज न सौंपें
4. अपने सामने अत्यंत सावधानी के साथ सभी दस्तावेजों को संभालें

5. प्रकार के आधार पर, दस्तावेजों को वर्गीकृत किया जाए
 - a गोपनीय
 - b गुप्त सूचना
 - c परम गुप्त सूचना
 - d वर्गीकृत
6. दस्तावेज को रखने का स्थान हमेशा सुरक्षित और संरक्षित होना चाहिए। चाबियाँ, पासवर्ड केवल एक संबंधित व्यक्ति के पास होना चाहिए। कुंजियों का आदान-प्रदान या प्रभारी का आवंटन बार-बार नहीं किया जाना चाहिए।



चित्र 5.2.2 दस्तावेजों को सुरक्षित रखें

नोट्स 

इकाई 5.3 वाहन सुरक्षा विधि

इकाई के लक्ष्य

इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी यह बातें कर सकेंगे:

1. वाहन सुरक्षा प्रक्रियाओं का वर्णन करें
2. वाहनों के पार्किंग निर्देशों का वर्णन करें
3. पैकेज सुरक्षा जिम्मेदारी का वर्णन कर पायेंगे

5.3.1 वाहन प्रबंधन

नियोक्ता वाहन प्रबंधन प्रोग्राम प्रदान करेगा जो कि वाहन की सही अवस्था की जाँच और सड़क सुरक्षा के लिए बनाया गया है। इस तरीके के प्रबंधन प्रोग्राम पर ही निर्भर ना रहकर, और भी बातें ध्यान में रखें

- रोजाना जाँच
- वाहन खराब होने की रिकॉर्डिंग और उसकी सूचना
- सुरक्षा, रख-रखाव और निरीक्षण योजनायें
- सुरक्षा जाँच, रख-रखाव और मरम्मत सुविधाएँ
- रख-रखाव रिकॉर्ड
- रख-रखाव और निरीक्षण के लिए शिक्षा और ट्रेनिंग
- वाहन लाइसेंस और
- वाहन सफाई

दैनिक नियंत्रण

- नियोक्ता एक प्रक्रिया स्थापित करेगा कि, वाहन चालक प्रत्येक वाहन की प्रतिदिन जांच करें, अगर वाहन के किसी भी पुर्जे में दोष की पहचान होती है, तो सुरक्षा संबंधी दोष का निदान करने के लिए तत्काल कदम उठाएँ जाएँ। दैनिक जांच में करेंरू
- सुनिश्चित करें कि, प्रत्येक चालक वाहन का यात्रा पूर्व निरीक्षण करने हेतु जिम्मेदार है;
- सुनिश्चित करें कि, निरीक्षण के करने वाला व्यक्ति वाहन कि सड़क योग्यता प्रमाणित करने में सक्षम है;
- न्यूनतम निरीक्षण आवश्यकताओं को साफ तौर पर परिभाषित करें;

- सुनिश्चित करें कि, प्रत्येक चालक हर कार्य-सत्र समाप्ती पर यात्रा उपरान्त निरीक्षण करेगा, वह यात्रा पूर्व निरीक्षण के समान वाहन के हर पुर्जे को कवर करने हेतु जिम्मेदार है।

जांच में कम से कम निम्नलिखित शामिल होगा:

वाहन दस्तावेज;

- इंजन सिस्टम;
- ब्रेक सिस्टम;
- स्टार्ट-अप पर इंजन स्थिति;
- आंतरिक स्वच्छता (विशेष रूप से बसों में);
- टायर परिवर्तन किट (आपातकाल); तथा
- प्राथमिक चिकित्सा किट और आग बुझाने के यंत्र।

वाहन खराबी को रिकॉर्ड करने का अर्थ है किसी भी प्रकार की खराबी की सूचना पता लगते ही जल्द से जल्द देना या मरम्मत होने के तुरंत बाद देना। नियोक्ता नए चालक को वाहन की हालत बताये जो उसे चलाना है। हर रिकॉर्ड करने और बताने में निम्नलिखित बातें होनी चाहिए

- वाहन खराबी पुस्तिका में दैनिक जाँच वाली हर खराबी का वर्णन होना चाहिए और वह वाहन में रखी रहनी चाहिए
- इस ही तरीके से यात्रा के पुरु और अंत वाले रिकॉर्ड होने चाहिए और
- साडी जाँचें और रिपोर्ट () और (इ), वाहन की मरम्मत और रख-रखाव के लिए प्रबंधन के पास जानि चाहिए

वाहन खराबी को रिकॉर्ड करना और उसे बताना



चित्र 5.3.1 प्राथमिक उपचार तथा अग्निशामक

वाहन खराबी को रिकॉर्ड करने का अर्थ है किसी भी प्रकार की खराबी की सूचना पता लगते ही जल्द से जल्द देना या मरम्मत होने के तुरंत बाद देना। नए चालक को वाहन की हालत बताये जो उसे चलाना है। हर रिकॉर्ड करने और बताने में निम्नलिखित बातें होनी चाहिए—

- वाहन खराबी पुस्तिका में दैनिक जाँच वाली हर खराबी का वर्णन होना चाहिए और वह वाहन में रखी रहनी चाहिए।
- इस ही तरीके से यात्रा के शुरू और अंत वाले रिकॉर्ड होने चाहिए और
- साडी जाँचें और रिपोर्ट () और (इ), वाहन की मरम्मत और रख-रखाव के लिए प्रबंधन के पास जानी चाहिए।

सुरक्षा रख-रखाव और जाँच प्रणाली में निम्नलिखित चीजें होनी चाहिए—

- वाहन बनाने वालों द्वारा चयनित काबिल और निपुण व्यक्ति द्वारा समय-समय पर पूरा रख-रखाव
- विवरण के लिए रख-रखाव विवरण या मैकेनिक का विवरण य और
- प्राधिकारी वर्ग द्वारा पाई गई कोई भी संकटपूर्ण परेशानी में वाहन तुरंत सड़क के किनारे ले जाएँ।

सुरक्षा जाँच, रख-रखाव और मरम्मत सुविधाएँ

नियुक्ता को सुनिश्चित करना चाहिए कि वाहन की मरम्मत, रख-रखाव और सुरक्षा जाँच की सुविधाएँ और उपकरण वाहन के अनुकूल और उसमें उपयोगी कार्यविधि के उपयुक्त होनी चाहिए।

Maintenance record

Safety maintenance and inspection plan



चित्र 5.3.2 होनी चाहिए



चित्र 5.3.3 सुरक्षा निरीक्षण

नियोक्ता को सुनिश्चित करना चाहिए कि वाहनों की सभी सुरक्षा जांच, रखरखाव और मरम्मत रिकॉर्ड की गई है और अच्छे से राखी गई हैं। इन रिकॉर्ड के विवरण में ये चीजें होनी चाहिए:

- वाहन का दैनिक परीक्षण
- सड़क पर हुई क्षति की जानकारी
- वाहन का रखरखाव
- वाहन की मरम्मत
- प्राधिकरणों द्वारा वाहन की जांच
- रखरखाव प्रक्रिया का रिव्यू
- सुविधाओं और उपकरणों का प्रयोग

रखरखाव और सुरक्षा जांच के लिए प्रशिक्षण और शिक्षण

मरम्मत, रखरखाव और सुरक्षा परीक्षण करने वाले कर्मियों को पर्याप्त प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि वह वाहन उपकरण की फिटिंग, मरम्मत और रखरखाव एवं वाहनों की सुरक्षा जांच में कुशल हो।

वाहन लाइसेंस

वाहन के ड्राइवर-इन-चार्ज के पास वाहन का लाइसेंस, वाहन की भार क्षमता से सम्बंधित दस्तावेज आदि एक विशेष फाइल में होने चाहिए। यह फाइल अथॉरिटीज को जब भी जरूरत हो पेश की जानी चाहिए।

वाहन स्वच्छता

वाहन की स्वच्छता विशेषकर भीतरी हिस्सों की सफाई का ध्यान रखा जाना चाहिए द्य ड्राइवर को सुनिश्चित करना चाहिए कि वाहन का भीतरी हिस्सा दृ सीट, कर्टिन, ट्रेष बिन, कोब्बेक्स, डस्ट आदि हमेशा साफ रहे और दैनिक रूप से किया जाए द्य



चित्र 5.3.4 वाहन सफाई

लॉड शेपटी

एम्प्लायर को सुनिश्चित करना चाहिए कि

- कोई भी वाहन इसकी रेटेड क्षमता या वैध सीमा के अधिक लोड नहीं किया जाए
- लोडिंग शुरू होने से पहले, वाहन की फ्लोर को जांच लें ये ठीक, सुरक्षित व स्वच्छ स्थिति में तो है
- लोड को उचित ढंग से जंचाया जाना चाहिए ताकि वे लाने-जाने एवं अनलोडिंग में आसान रहे जैसे कि झटके से ब्रेक लगने पर वे आगे की ओर ना फिसले और मोड़ काटते समय साइड में न फिसलें
- लोड का सम्यक वितरण बनाए रखने के लिए, जहाँ तक संभव हो, लोडिंग व अनलोडिंग करते रहें द्य
- ट्रांजिट के दौरान किसी लोड के षिपट होने के सम्भावना पर सुरक्षित रूप से संभालें और जांच के लिए एक सिस्टम रखें
- लोड पर बढी रस्सियाँ खोलने से पहले, वाहन और लोड को जांच लें ताकि कोई सामन नीचे ना गिरे
- वाहन की एक ही ओर से लिफ्ट ट्रक्स द्वारा लोडिंग व अनलोडिंग करते हुए विपरीत ओर पैलेट्स बन सकते हैं जो कि व्यवधान आने पर गिर सकते हैं द्य इसलिए

लोडिंग/अनलोडिंग के दौरान दूसरे छोर को सुरक्षित रखा जाना चाहिए

- ड्राइवर को सुनिश्चित करना चाहिए कि लोड सुरक्षित है और उसे लिफ्ट ट्रक ड्राइवर्स को लोड की पोजीशनिंग के बारे में निर्देश देने चाहिए



चित्र 5.3.5 भार सुरक्षा

नोट्स



5.3.2 टमीपबसमें भिजल



चित्र 5.3.6 वाहन चलाते हुए मोबाइल फोन का उपयोग नहीं



चित्र 5.3.7 यातायात नियमों का पालन करें



चित्र 6.2.8: सीट बेल्ट (ट्रक/वैन) और हेल्मेट (दोपहिया) पहनें
चित्र 5.3.8 सीट बेल्ट लगाएँ (ट्रक वैन) तथा हेल्मेट पहनें (दुपहिया वाहन)



चित्र 5.3.9 स्वच्छ तथा साफ वाहन बनाए रखें



चित्र 5.3.10 गति सीमा को बनाए रखा जाना चाहिए



चित्र 5.3.11 सही स्थानों पर पार्किंग



चित्र 5.3.12 अनुचित पार्किंग तथा किसी उल्लंघन के कारण जुर्माना हो सकता है और ग्राहक को अंततः शिपमेंट को पाने में देरी का कारण हो सकता है।

5.3.3 जोखिम वर्गीकरण

चालक भर्ती प्रक्रिया

नियोक्ता को ड्राइवर को सेवाओं में लेने से पहले उसकी पृष्ठभूमि जान लेनी चाहिए द्य निम्नलिखित किया जाना चाहिएरू



चित्र 5.3.13 जोखिम वर्गीकरण

- a) उत्तरदायी प्राधिकरण जैसे पुलिस एवं सड़क यातायात विभाग (आरटीडी) के डेटाबेस से ड्राइवर के रिकॉर्ड का परीक्षण करें।
- b) ड्राइवर के कॉम्पीटेंसी या प्रोफिसेंसी स्तर पर पूर्व परीक्षण संचलित करें और
- c) सेवा में लिए गए ड्राइवर को नियोक्ता द्वारा निर्धारित किसी भी अस्पताल, क्लिनिक या स्वास्थ्य केंद्र में अपने स्वास्थ्य की जांच करवानी चाहिए और इस परीक्षण का खर्चा नियोक्ता को देना चाहिए।

ड्राइवर वर्गीकरण

नियोक्ता को विभिन्न वर्गों में ड्राइवरों को रखना चाहिए। प्रोफेशनल, स्किल्ड और सेमी-स्किल्ड ड्राइवर्स। निम्न बातों को ध्यान में रखना चाहिए –

- a) लाइसेंस वर्गीकरण
- b) कौशल, क्षमता (वाहन का प्रकार जैसे लोरी, बस) और प्रदर्शन (उपभोक्ता फीडबैक) के आधार पर ड्राइवर का वर्गीकरण करना चाहिए।

ड्राइविंग प्रोसीजर

नियोक्ता को ड्राइवर को कुछ नियमों की सूची देनी चाहिए जिसका उसे ड्राइविंग से पहले व उसके दौरान एवं अपने गंतव्य पर पहुँचने पर पालन करना है। ऐसे आवश्यक प्रावधानों के लिए आवश्यक है कि

- a) ड्यूटी रोस्टर तैयार करते समय ड्राइवर के

रिकॉर्ड एक स्टॉप चेक सेंटर पर जांचे जाने चाहिए।

- b) ड्राइवर फिट हों और अच्छा आहार लेते हुए वे ड्राइविंग करते समय अच्छा महसूस करें।
- c) ड्राइवर कोई दवा न लें जो कि ड्राइविंग के साथ दिक्कत करती हो (जैसे कि जिन दवाओं से आलस्य आता है)।
- d) ड्राइवर्स को एक अच्छे सुपरवाइजर द्वारा जांचा जाना चाहिए कि वे ड्राइव करने के लिए सही स्थिति में तो हैं।
- e) ड्राइवर को महत्वपूर्ण दस्तावेज साथ लाने चाहिए।
- f) यदि चष्मा की आवश्यकता हो तो ड्राइवर को चष्मा पहनने चाहिए।
- g) यात्रा से 30 मिनट पहले ड्राइवर को सूचना दे देनी चाहिए।
- h) ड्राइवर आए और सुपरवाइजर व चेकिंग रोस्टर को रिपोर्ट करें।
- i) ड्राइवर को यात्रा के पहले और बाद में दैनिक वाहन चेकलिस्ट में भरना चाहिए।
- j) ड्राइवर को सुनिश्चित करना चाहिए कि वाहन में पर्याप्त ईंधन (पेट्रोल/डीजल) है या नहीं और यदि आवश्यक हो तो दुबारा भरवाना चाहिए, तथा सुरक्षा प्रक्रिया के अनुसार कोई समस्या नहीं है।



चित्र 5.23 वाहन निरीक्षण



चित्र 5.3.14 पूर्वसावधानी जाँचें

5.3.4 यह करना चाहिए सुरक्षित ड्राइविंग नियम जो एक ड्राइवर को पालन करने चाहिए

- प्रत्येक ट्रिप की योजना कुछ ऐसे बनाएँ कि ड्राइवर के पास गंतव्य पर पहुँचने के लिए पर्याप्त समय हुआ
- पर्याप्त नींद लें और लम्बी यात्रा पर जाने से पहले विश्राम करें
- ट्रिप से पहले सुनिश्चित करें कि वाहन का परीक्षण किया गया है और ये सुरक्षित स्थिति में है
- ड्राइविंग से पहले सुनिश्चित कर लें कि जूते गीले ना हों, सीट और सीसे को एडजस्ट कर लें
- हमेशा सुरक्षा बेल्ट पहनें (यदि कोई हो)
- हमेशा यातायात के नियमों का पालन करें
 - a) खतरे का पता लगायें
 - b) खतरे का विप्लेशन
 - c) निर्णय लेना
 - d) दुर्घटना से बचाव
- दुसरे चालको के प्रति हमेशा जिम्मेदार व धैर्यवान रहें
- हमेशा स्टीयरिंग को दोनों हाथों से पकड़ें
- दुर्घटना टालने के लिए ड्राइव करते समय हमेशा खतरे का अनुमान और पता लगाने का प्रयास करें
- पदयात्रियों के लिए बने क्रॉसिंग एरिया पर वाहन की गति धीमी करें

- कम प्रयोग होने वाली सड़क पर गति धीमी रखें घ
- जब आवश्यकता हो तभी ओवरटेक करें घ
- सड़क की स्थिति और मौसम के हिसाब से गति नियंत्रित करें घ
- ड्राइविंग करते समय हमेशा रियर व्यू मिरर और साइड मिरर का प्रयोग करें ताकि वाहन के पीछे के स्थिति का पता चल सकें
- अंधेरे स्थानों पर सावधान रहें घ
- क्रॉसरोड पहुँचने पर अधिक फोकस एवं सावधान हो जाएँ घ
- हाउसिंग एरिया, फ़ैक्ट्री, गाँव और कोनों में अधिक सावधान रहें घ
- ड्राइविंग के समय सुस्ती आने पर गाड़ी रोककर आराम करें घ
- वाहन के फिसलने से बचने के लिए गीली सड़क पर गति धीमी कर लें घ
- बारिश के दिन, दुसरे वाहनों के पीछे चलाते हुए दूरी बनाए रखें, लाइट चालू रखें, गति धीमी रखें और सावधान रहें घ
- मोड़ पर गति धीमी करें और उपयुक्त गियर बदलें और सड़क के बायीं ओर चलें घ
- यदि कोई वाहन जान-बूझकर तुम्हारे वाहन को ओवरटेक करता है तो अपने वाहन को धीमा करें और सड़क के बायीं ओर चलें घ
- ढलान में जाते समय लो गियर, एग्जॉस्ट ब्रेक (यदि कोई हो) और फूट ब्रेक का प्रयोग करें घ
- अपने आस-पास की स्थिति जानने के लिए हमेशा साइड-व्यू मिरर का प्रयोग करें और अपनी आँखें घुमाएँ घ
- सिग्नल लाइट और वाहन के हॉर्न का प्रयोग कर यह सुनिश्चित करें कि लोग तुम्हारी उपस्थिति जान पायें घ
- वाहन का पीछा करते समय 4-सेकंड नियम का पालन करें घ
- वाहन को रिवर्स करने से पहले, सुनिश्चित कर लें

कि कोई बाधा नहीं हो और रियर-व्यू मिरर तथा साइड-व्यू मिरर में देखें

- वाहन को रोक दें यदि कोई समस्या हो या वार्निंग संकेत लाल हो जाए
- यह सुनिश्चित कर लें कि पैकेज सुरक्षित रखा गया है और बाँधा गया है ताकि यह आसानी से हिल-डुल ना सके

5.3.5 यह नहीं करना चाहिए वृ सुरक्षित ड्राइविंग नियम जो एक ड्राइवर को नहीं करना चाहिए

- दवाई लेने के बाद ड्राइविंग करना जिससे कि सुस्ती आ सकती है
- ड्राइविंग करते समय अवैध चीजें लेना जैसे ड्रग्स या अल्कोहल
- भावनात्मक रूप से अस्थिर होने पर ड्राइविंग करना
- मोबाइल फोन या अन्य उपकरण का प्रयोग करना जिससे कि ध्यान भटक सकता है
- गति सीमा से ऊपर गाड़ी चलाना
- गलत लेन में गाड़ी चलाना
- परीक्षण में असुरक्षित पाए गए वाहन को चलाना
- खतरनाक तरीके से और लापरवाही से गाड़ी चलाना
- ग्राहक को डिलीवरी देने के लिए जल्दबाजी में गाड़ी चलाना
- सुस्ती आने पर भी गाड़ी चलाते रहना
- ड्राइविंग करते समय खाना
- असुरक्षा के साथ दुसरे वाहनों को ओवरटेक करना
- जब दुसरे वाहन आपको ओवरटेक करें तो गति बढ़ाना
- रात में दुसरे वाहन के पीछे चलाते हुए या ठीक विपरीत दिशा में रहते हुए तेज लाइट का प्रयोग करना
- अनुपयुक्त स्थितियों में अचानक से रुकना या चलना
- बिना आराम किये लगातार ड्राइविंग करना
- हाईवे पर चलाते हुए तेज लेन में चलाना

- चपटे टायर वाला वाहन चलाना
- गीली सड़क पर तेज चलाना
- ढलान में हाई गियर का प्रयोग करना
- वाहन के पीछे से स्थिति का पता नहीं होने पर भी वाहन को पीछे मोड़ना घ



5.3.6 सुरक्षा एवं बचाव

दुर्घटना सूचना

ऑक्यूपेशनल सुरक्षा एवं स्वास्थ्य अधिनियम 1994 (धारा 514) के अनुसार एक कर्मि को किसी भी दुर्घटना, खतरनाक हादसे, काम के दौरान जहर व बीमारी, जो कि काम के दौरान हुए हो, के बारे में निकटतम ऑक्यूपेशनल



चित्र 5.3.15 दुर्घटनाएँ

सुरक्षा एवं स्वास्थ्य विभाग के ऑफिस में सूचना देनी चाहिए घ कर्मि को डीओएसएच तक घीघ्रतम साधन (जैसे टेलीफोन या फ़ैक्स) से सूचना पहुँचानी चाहिए और एक अनुमोदित फॉर्म के साथ सात दिनों के भीतर रिपोर्ट जमा करनी चाहिए घ जब कोई कर्मि (1) कार्य से संबधित

सिलसिले में हुई दुर्घटना में आई चोटों के कारण 1 साल के भीतर मर जाता है तो कर्मि को डायरेक्टर जनरल को लिखित में सूचना देनी चाहिए और बताना चाहिए कि दुर्घटना की सूचना पहले कभी दी गयी थी या नहीं

5.3.7 आपातकालीन जवाब योजना

एक आपातकालीन जवाब योजना, जो कि तेज और प्रभावशाली हो, एक दुर्घटना, जिसमें गंभीर घायल या मृत्यु होने की आशंका हो, के दुष्प्रभाव को कम करने में समर्थ होती है। यह इसे नियोजक द्वारा प्राथमिकता दी जानी चाहिए। यह इसलिए, निम्न उपलब्ध कराए जाने चाहिए –

- आपातकालीन जवाब प्रक्रिया जैसे कि पैराग्राफ 2.8 में बताया गया
- प्राथमिक उपचार पर प्रशिक्षण और बेसिक फायर-फाइटिंग और प्राथमिक उपचार की पेटी



चित्र 5.3.16 दुर्घटना के दौरान बिखरे सामान

- सूचक जैसे इमरजेंसी कॉस और त्रिभुजाकार संकेत आदि को वाहन में रखा जाना चाहिए।
- उपयोग करने लायक स्पेयर टायर और टायर बदलने के उपकरण वाहन में होने चाहिए और

- और उपचार हैंडलिंग ड्राइवर और टूरिस्ट गाइड को दी जानी चाहिए (टूरिज्म बस के लिए)
- सभी स्थितियों में सभी वाहनों और अन्य स्थानों जैसे टर्मिनल, वर्कशॉप और वेयरहाउस में प्राथमिक उपचार की पेटी पर्याप्त मात्रा में उपलब्ध कराई जानी चाहिए।
 - वाहन, टर्मिनल एवं वर्कशॉप में सक्रिय अग्निशामक यंत्र को दिखाई देने वाली सुलभ-सी जगह में रखना चाहिए।
 - आपातकालीन उपकरण जैसे टॉर्च एवं आपदा

- घटनाओं या दुर्घटनाओं की सूचना देने के लिए कर्मियों विशेषकर ड्राइवरों हेतु लिखित प्रक्रिया

5.3.8 यातायात के नियम



चित्र 5.3.17 यातायात नियम

यह कानून उन वाहनों, जो निर्माण, वन, उपकरण, आयु प्रायोज्यता तथा उपयोग संबंधी कानूनों का अनुपालन करने में असफल रहते हैं उनके उपयोग को निशिद्ध करता है। एक वाहन को उपयोग से पहले पंजीकृत होना चाहिए तथा एक मान्य पथ कर होना चाहिए। पथ कर तथा पंजीकृत वाहन संख्या को वाहन पर स्थापित एवं प्रदर्शित किया जाना चाहिए। ड्राइवर को वाहन सिर्फ तभी चलाना चाहिए जब वह एक विशिष्ट वाहन श्रेणी के लिए प्राधिकृत मान्य ड्राइविंग लाइसेंसधारी हो। ड्राइवर के लिए एक विशिष्ट वाहन को चलाने हेतु एक पेपेवर लाइसेंस की आवश्यकता होती है। यह सुनिश्चित करना नियोक्ता का उत्तरदायित्व है कि नियुक्त ड्राइवर को सिर्फ उसी वाहन को चलाने की अनुमति है, जिसके लिए उसे लाइसेंस मिला है।

• तय गति सीमा को पार कर जाना

- लापरवाह अथवा खतरनाक वाहन चालन द्वारा मृत्यु का कारण बनना
- लापरवाह अथवा खतरनाक वाहन चालन
- ध्यान रहित तथा अविवेकपूर्ण वाहन चालन जिसमें लापरवाह वाहन चालन शामिल है
- शराब या मादक द्रव्यों के प्रभाव में वाहन चालन
- वाहन चालन जब वह अपनी बीमारी या अक्षमता के संबंध में अवगत हो
- सड़क को अवरोधित करना जिसमें निशिद्ध क्षेत्र में पड़ाव डालना शामिल है
- पंजीकृत मालिक के सहमति के बिना वाहन चलाना तथा
- दुर्घटना में शामिल होने पर नहीं रुकना।

5.3.9 सुरक्षा

पैकेजों में किसी संघटन या व्यक्ति के संबंध में संवेदनशील सूचनाएँ हो सकती हैं तथा अतएव पैकेजों की सुरक्षा एक मुख्य दायित्व है।

1. लॉग-इन आईडी तथा सॉफ्टवेयर अप्लीकेशनों के पासवर्ड को साझा न करें

2. पैकेजों को बिना रखवाली न रखें
3. अप्राधिकृत व्यक्तियों को पैकेज न दें
4. सभी पैकेजों को पूरे ध्यान के साथ अपने सामने रखें



चित्र 5.3.18 सुरक्षा प्रतीक

नोट्स



इकाई 5.3 विकसित किए जाने वाले कौशल

इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी यह बातें कर सकेंगे:

1. किसी पेपेवर के लिए आवश्यक कौशल का वर्णन करने में
2. समस्या सुलझाने के कौशल की अभिवृद्धि में
3. विवेचनात्मक चिंतन कौशल को प्रारंभ करने में
4. संवाद कौशल में सुधार में
5. कंप्यूटर कौशल के अवेशण में

5.3.1 पेशेवर कौशल

योजना तथा संघटन

संघटन तथा योजना दो सबसे महत्वपूर्ण वस्तुएँ जिन्हें आप अपने पेपे में ज्यादा कुशल तथा ज्यादा सफल होने के लिए कर सकते हैं। संघटन तथा योजना आपको किसी प्रोजेक्ट के प्रारंभ होने से लेकर पूर्ण होने तक फोकस रख कर कार्यालय में आपके समय का कुशल उपयोग करते हैं। कार्य गतिविधियों तथा प्रोजेक्टों की एक व्यापक योजना सुनिश्चित करती है कि आप सफलता के लिए आवश्यक सभी कदमों को उठाते हैं। संघटनात्मक उपकरण आपको किसी गतिविधि की योजना की प्रगति पर निगाह रखने की अनुमति देते हैं। एक सांघटनिक योजना दल के अन्य सदस्यों जो इन गतिविधियों को पूर्ण करने में एक भूमिका निभाते हैं उनके साथ सहकार्य तथा सूचना साझा करने की भी सुविधा उपलब्ध कराती है।

- योजना मात्रा, उपलब्ध समय, क्षमता, मार्ग तथा कार्यबल के आधार पर बनाएँ
- परिवहन स्थान, माल के प्रकार के आधार पर आवश्यक फॉर्मों तथा जाँच सूचियों को बनाएँ।
- वितरण की आवश्यकताओं को समझें। कितना नकदी ले जानी है? कौन-सी स्टेशनरियाँ लेनी हैं?
- प्रारंभ होने से पहले उपभोक्ता के सटीक स्थान को समझने का प्रयास करें।

- खोजने के दौरान उपभोक्ता के स्थान की खोज में बहुत ज्यादा न घुमें।
- उनके पास आपके पहुँचने के अनुमानित समय के संबंध में उन्हें सूचित करने के लिए उपभोक्ता से संपर्क करें। इसके अतिरिक्त दिन की शुरुआत में उपलब्धता की सूचना भी संग्रहित करें।
- मात्रा के आधार पर आवधिक तथा गैर-आवधिक, व्यस्त तथा शांत समयों के दौरान सहयोगी कर्मियों के संबंध में योजना बनाने तथा भर्ती करते समय क्षमता पर ध्यान रखने की आवश्यकता है।
- अनुसूचित समय सीमा के अंदर दिन की योजना को प्राथमिकता



चित्र 5.3.1 सुरक्षा प्रतीक

5.3.2 योजना – सांघटनिक कौशल

हर किसी के स्वप्न तथा लक्ष्य होते हैं, लेकिन आपको क्या करने की आवश्यकता है, इसकी योजना बनाए तथा संघटन किए बिना आप कुछ नहीं प्राप्त करेंगे। काम की दुनिया में भी ठीक यही है, जहाँ योजना तथा सांघटनिक कौशल नियमित रूप से सर्वोच्च दस अधिकतम वांछित नियुक्ति योग्य कौशलों में अपना स्थान बनाते हैं।

योजना क्या है?

काम की योजना बनाना वह प्रक्रिया है जो आपको आपके विचारों पर केंद्रित रहने तथा आपको एक विशेष लक्ष्य प्राप्त करने के लिए आपके द्वारा लिए जाने वाले आवश्यक पदों के संबंध में निर्णय लेने में मदद करती है। आपको अपने कार्यों तथा समय की योजना बनाने की आवश्यकता है। आपके प्रबंधक को आपके विभाग के लिए कार्यों तथा आवश्यक समय की योजना बनाने की आवश्यकता है। वरिष्ठ प्रबंधन को पूरी कंपनी के लक्ष्यों तथा उद्देश्यों की योजना बनाने की जरूरत है।

जैसा कि कहावत है— 'योजना बनाने में असफल रहें, असफल रहने की योजना बना लें'।



चित्र 5.3.2 योजना तथा सांघटनिक कौशल

नियोक्ताओं में आपमें योजना बनाने के कौशल की आवश्यकता होती है क्योंकि उन्हें आपके द्वारा दिए गए कार्यों का संभाले जा सकने लायक हिस्से कर सकने में समर्थ रहने की आवश्यकता होती है। एक कार्य जिसके पूरे होने में पाँच वर्ष लगने की संभावना है, ज्यादा कार्य

योग्य हो जाता है यदि आपके पास हर तीसरे महीने में पूरे किए जाने वाले लक्ष्य हों।

एक कार्य को संघटित करने में समर्थ होना नियुक्ति के हर स्तर पर अति महत्वपूर्ण है। जितनी ज्यादा आपकी योजना तथा संघटित करने की क्षमता होगी उतनी ज्यादा आपकी नियुक्ति की संभावना होगी।

आप कैसे दिखा सकते हैं कि आपके पास ये हैं?

एक प्रभावी योजना को आपको एक ठोस समयतालिका तथा स्पष्ट रूप से परिभाषित लक्ष्यों के एक सेट जो प्राप्य हो, उपलब्ध करानी चाहिए।

- योजना एक लेख या लेखन का एक भाग
- वर्णन करते हुए कि आपने कैसे एक सम्मेलन या कार्यक्रम आयोजित किया
- यदि आप एक अवकाश वर्ष में हैं, तो एक योजना का वर्णन देते हुए जो आपकी यात्रा को आयोजित करने में गया
- आपने कैसे एक अंश-कालीन कार्य में अपने एक लक्ष्य को प्राप्त किया
- स्वयं को तथा अथवा दूसरों तथा समय एवं एक विशिष्ट लक्ष्य तक पहुँचने हेतु चारों ओर की परिस्थितियों को प्रबंधित करने की क्षमता

व्यवहारगत संकेतकों में ये बातें आती हैं—

योजना निर्माण

- कार्य को पूरा करने में लगने वाले समय तथा प्रयास का ठीक-ठीक आकलन
- अपेक्षित साधनों और प्रणालियों का निश्चित कर उन्हें व्यवस्थित करना
- उत्तरदायित्व को कार्यावित करने में अपने समय देने की व्यवस्था करना
- निर्धारित बैठकों/समयसीमाओं की व्यवस्था के लिए समुचित समय रखना
- स्पष्ट विशिष्ट उपलब्धियों और समयसीमाओं के लिए अपेक्षित कार्यक्रमों एवं समयतालिका को बनाना

- परिणामों और विशिष्ट उपलब्धियों के स्वयं मापन की पद्धति को निश्चित करना

कार्य क्षेत्र में योजना निर्माण का उपयोग कैसे होता है?

योजना का उपयोग प्रतिदिन के लक्ष्यों से कंपनी के वार्षिक लक्ष्यों तक के स्तर निर्धारित करने के लिए किया जाता है।

संस्थान को इस बात को भी सुनिश्चित करना होता है कि समुचित निपुणता रखने वाले सही लोगों के उन्हीं परियोजनाओं में लगाया जाये जो उन लोगों के लिये और साथ ही साथ कम्पनी की आवश्यकताओं के लिये सर्वोत्तम रूप से उपयुक्त हों।

- महत्वपूर्ण लक्ष्यों को पहचान लिया जाये।

- तर्कसम्मत ढंग से नियत कार्यों का क्रम बना लिया जाए।

- प्राथमिकता वाले लक्ष्यों को सुसंगत ढंग से तुरंत की आवश्यकविशेष महत्ववाली और कम महत्व वाली श्रेणियों में विभाजित कर लिया जाये।

- कर कामों की सूची कामों की योजनाओं बना लें या कार्य करने की योजना उनकी समय सीमा इत्यादि को वैसे ही दूसरों साधनों पर अंकित कर लें।

- प्राथमिकता वाले कार्यों का पर्यवेक्षण (निगरानी) करते रहें और आवश्यकता होने पर उनका समायोजन भी करे अथवा आवश्यकतानुसार उन के चलने के आधार पर कुछ नियत कार्यों का हटा भी दें।

5.3.3 सकारात्मक नजरिया तथा दल के रूप में कार्य

स्रोत दृ गाइड फॉर साइकोलोजी ऑव जेंडर, जेम्स एलेन जॉनसन की पाठ्यपुस्तक



चित्र 5.3.3 सकारात्मक नजरिया

“जितना ज्यादा सकारात्मक आपका नजरिया होगा, उतना ज्यादा आप पा सकते हैं।”

मनोविज्ञान में, एक नजरिया किसी व्यक्ति, स्थान, वस्तु या घटना (नजरिए की वस्तु) के समर्थन या विरोध में अभिव्यक्ति है। प्रमुख मनोविज्ञानी गॉर्डन आलपोर्ट ने एक बार नजरियों को वर्णित किया था, “समकालीन सामाजिक मनोविज्ञान का सबसे विशिष्ट तथा अपरिहार्य सिद्धांत। नजरिया व्यक्ति के अतीत तथा वर्तमान से बनाया जा सकता है।

आपका नजरिया आपकी उत्पादकता निर्धारित करता है। किसी भी और घटक से ज्यादा विद्यमान परिस्थिति पर

आपका दृष्टिकोण आपके द्वारा काम करवाने की क्षमता को प्रभावित करता है। यदि आपको ज्यादा उत्पादक होने की आवश्यकता है, तो आप सकारात्मक नजरिया रखना सुनिश्चित करें।

नजरिया आपकी उत्पादकता निर्धारित करता है। क्या बुरी स्थिति का सामना करने पर भी आप सकारात्मक नजरिया रख सकते हैं? या आप अपने ऊपर गुस्सा, निराशा या पिकायत करने को हावी होने देते हैं?

जब आप प्रतिकूलता का सामना करते हैं, तो आप अपनी मनोदशा को ज्यादा खराब होने देते हैं या आप परिस्थिति के सकारात्मक पक्ष की ओर देखना चयन करते हैं।

5.3.4 ज्यादा उत्पादक होने के तरीके

- **लोग मदद करना चाहते हैं** , एक सकारात्मक नजरिया दूसरों को आपकी मदद करवाता है। कोई उस व्यक्ति के नजदीक नहीं जाना चाहता है जो समस्या के पहले संकेत पर विल्लाने लगता है और हार मागने लगता है। फिर भी हर कोई उस व्यक्ति की मदद में आना चाहते हैं जो खराब चीजों के होने के बाद भी मुस्कुरा रहा है और अपने सर को ऊँचा रखता है।
- **शिकायत करने में समय बर्बाद करने से बचें** शिकायत करना किसी वस्तु को नहीं करवाता है। इसके स्थान पर अपनी ऊर्जा को स्थिति को सुधारने के लिए कुछ सकारात्मक करने में लगाएँ।
- **अपनी ऊर्जा स्तर को ऊँचा रखना** एक सकारात्मक नजरिया आपको बुरे समय में भी ऊपर उठा सकता है। किसी परिस्थिति के उज्ज्वल पक्ष को देख कर अपनी ऊर्जा स्तर को बढ़ाएँ। चाहे कितनी भी बुरी चीजें हों, कुछ ऐसा है जिस पर आप सकारात्मकता से देख सकते हैं।
- **दल कार्य का निर्माण करें** एक सकारात्मक नजरिया संक्रामक होता है। यह लोगों को साथ लाता है। अन्य उन लोगों के साथ रहना चाहते हैं जो सकारात्मक होते हैं। एक सकारात्मक ऊर्जा के जैसा कुछ भी एक दल को साथ नहीं लाता है और रिश्तों का निर्माण करता है।
- **आपके आत्मविश्वास को तय करता है**, जैसा कि

हेनरी फोर्ड ने प्रसिद्ध रूप से कहा था " जो कुछ भी आप सोचते हैं कि आप कर सकते हैं या आप सोचते हैं कि आप नहीं कर सकते हैं. आप सही हैं।" आपका नजरिया आपके आत्मविश्वास को निर्धारित करता है और अंततः कि आप सफल हो सकते हैं या नहीं।

- **समस्याओं को बनाने के स्थान पर समस्याओं को सुलझाएँ** – क्या आपने कभी एक मुश्किल परिस्थिति को एक मुस्कुराहट से निरस्त्र किया है? (अगली बार प्रयास करें जब आप हवाई अड्डे पर फंसे हों)
- **आपको अच्छे निर्णयों को लेने में मदद करता है** – गुस्सा आपके निर्णय को आच्छादित करता है। जब आप स्वयं को घबराने देना चाहते हैं, तो आप अच्छे निर्णयों को लेने की आपकी क्षमता को प्रभावित करते हैं। अपने सकारात्मक नजरिये को अपने मस्तिष्क को साफ करने दें ताकि आप भावना पर प्रतिक्रिया करने के स्थान पर समुचित कार्य कर सकें।

सकारात्मक नजरिया परिणामों को देता है। अपनी उत्पादकता को बढ़ाने के लिए सकारात्मक नजरिये की शक्ति को कम कर न आँकें। नजरिया अक्सर कड़े परिश्रम जैसा महत्वपूर्ण होता है।



चित्र 5.3.4 दलकार्य उदाहरण



चित्र 5.3.5 सकारात्मक नजरिया समस्याओं को सुलझाता है

5.3.5 समय प्रबंधन

समय प्रबंधन क्या है?"

"समय प्रबंधन" का संदर्भ उस तरीके से है जो आप संघटित करते हैं और योजना बनाते हैं कि आप विशिष्ट गतिविधियों में कितना समय व्यतीत करेंगे।

बहुमूल्य समय को अपने कार्य के लिए उपयोग करने के स्थान पर समय प्रबंधन के बारे में सीखने के लिए व्यतीत करना सहज-बुद्धि के विपरीत प्रतीत हो सकता है। लेकिन लाभ विषाल हैं।

- वर्धित उत्पादकता तथा दक्षता
- ज्यादा बेहतर मेन्नेवर प्रतिशठा
- कम तनाव
- विकास के वर्धित मौके
- जीवन तथा पेशे के महत्वपूर्ण लक्ष्यों को पाने के ज्यादा अवसर

अपने समय को प्रभावशाली तरीके से प्रबंधित करने में असफल होने के कुछ बहुत ही अवांछित परिणाम हो सकते हैं

- चूकी समयसीमाएँ
- अकुशल कार्य प्रवाह
- च्ववत वृवता नसपजलण
- A poor professional reputation and a stalled career.
- Higher stress levels.

Spending a little time learning about time-management techniques will have huge benefits now – and

throughout your career.

Time management is the process of organizing and planning how much time you spend on specific activities. Invest some time in our comprehensive collection of time management articles to learn about managing your own time more efficiently, and save yourself time in the future.



चित्र 5.3.6 समय प्रबंधन

5.3.6 अपने समय का स्वामी बनना

एक समय-सारणी रखें तथा एक सप्ताह तक अपने सभी विचारों, वार्तालापों तथा गतिविधियों को रिकॉर्ड करें। यह आपको समझने में मदद करेगा कि आप दिन भर में कितना कर सकते हैं और आपके बहुमूल्य क्षण कहाँ जा रहे हैं। आप देखेंगे कि कितना समय वास्तव में परिणामों को उत्पादित करने में जा रहा है और कितना समय अनुत्पादक विचारों/वार्तालापों तथा क्रियाकलापों में बर्बाद हो रहा है।

- कोई गतिविधि या वार्तालाप जो आपके सफलता के लिए महत्वपूर्ण है, उसके लिए समय निर्धारित होना चाहिए।

की जाने वाली सूचियाँ उस बिंदु तक बड़ी होती चली जाती हैं जहाँ वे काम के योग्य नहीं रह जाती हैं। अप्वाइंटमेंट पुस्तिकाएँ काम करती हैं। अपने से मिलने का समय निर्धारित करें और उच्च-प्राथमिकता विचारों, वार्तालापों तथा कार्यों के लिए समय के ब्लॉक बनाएँ। निर्धारित करें, कब वे प्रारंभ होंगे तथा कब वे समाप्त होंगे। इन सारणियों को बनाए रखने के लिए अनुपासन बनाएँ।

- अपने लगे समय का कम-से-कम 50% को उन विचारों, गतिविधियों तथा वार्तालापों में लगाएँ जो आपके परिणामों में से अधिकतम को उत्पादित करते हैं।
- व्यावधानों के लिए समय निर्धारित करें। जो आप कर रहे हैं, उससे खींच लिए जाने के लिए समय की योजना बनाएं। उदाहरण के लिए मान लें "कार्यालय के घंटे" की अवधारणा। क्या "कार्यालय के घंटे" "योजनाबद्ध व्यावधान" कहने का एक और तरीका नहीं है?



चित्र 5.3.7 योजना निर्धारित करें

- हर दिन के पहले 30 मिनटों को अपने दिन की योजना बनाने हेतु लें। अपना दिन पुरू न करें जबतक आप समय योजना नहीं बनाते हैं। आपके दिन का सबसे महत्वपूर्ण समय वह है जब आप समय निर्धारण का निर्धारण करते हैं।
- हर निर्णय तथा कार्य से पहले पाँच मिनट यह निर्धारित करने के लिए लें कि क्या परिणाम आप पाना चाहते हैं। यह आपको कार्य प्रारंभ होने से पहले यह जानने में मदद करेगा कि सफलता कैसी प्रतीत होगी। हर निर्णय तथा गतिविधि के पश्चात पाँच मिनट यह तय करने के लिए लें कि क्या आपका इच्छित परिणाम प्राप्त हुआ। यदि नहीं, तो क्या कमी है? जो कमी है उसे आपके अगले निर्णय या गतिविधि में कैसे समाहित करेंगे।
- "व्यवधान न डालें" संकेत लगाएँ जब आपका काम पूरी तरह से पूरा होना है।
- सिर्फ इसलिए फोन का उत्तर, क्योंकि वह बज रहा है और ई-मेल का जवाब क्योंकि वह आया है, न देने का अनुशीलन करें। लोगों को तुरंत तब तक न दें जब तक आपके कारोबार के लिए एक तत्काल मनुष्य प्रत्युत्तर देना पूरी तरह से नाजुक न हो। इसके स्थान



चित्र 5.3.8 साइनेज परेशान न करें

परए ई-मेल का जवाब देने तथा फोन कॉलों को वापस करने का एक समय निर्धारित कर लें।

- सिर्फ इसलिए फोन का उत्तर, क्योंकि वह बज रहा है और ई-मेल का जवाब क्योंकि वह आया है, न देने का अनुशीलन करें। लोगों को तुरंत तब तक न दें जब तक आपके कारोबार के लिए एक तत्काल मनुष्य

प्रत्युत्तर देना पूरी तरह से नाजुक न हो। इसके स्थान पर ई-मेल का जवाब देने तथा फोन कॉलों को वापस करने का एक समय निर्धारित कर लें।

- अन्य व्यावधानों जैसे फेसबुक तथा सोशल मीडिया के अन्य स्वरूपों को तब तक ब्लॉक कर रखे जब तक आप इन उपकरणों का उपयोग कारोबार उत्पन्न करने

के लिए न करते हों।

- याद रखें कि हर चीज का हो जाना असंभव है। यह भी याद रखें कि इसकी संभावनाएँ अच्छी हैं कि आपके विचारों, वार्तालापों तथा गतिविधियों का 20: आपके परिणामों के 80: को उत्पादित करता हो।



चित्र 5.3.9 काम पर कोई सोशल मीडिया

5.3.7 समस्या सुलझाना

- वितरण के दौरान मुष्किलों तथा दबाव के क्षेत्र होंगे। मुष्किल कार्यदायित्व को संभालने का ज्ञान प्रभावी प्रशिक्षण तथा सीखने द्वारा प्राप्त किया जाना चाहिए।
- सेवा क्षेत्रों में अतिरिक्त उत्तरदायित्व सहयोगी कर्मियों की अनुपस्थिति में दिए जाएंगे। कार्यबल को संभालना प्रमुख विशयों में से एक है जिसका सामना नियमित रूप से करना होगा। अनुपस्थिति संभाली जाने वाली प्रतिदिन की समस्या होगी। अनुपस्थिति के दौरान सामंजन में सही स्थानों पर अधीनस्थों का समंवयन करने के लिए उनकी कुषलता मैट्रिक्स समझ के एक विष्लेषण की आवश्यकता होगी।

- कुछ समस्याएँ सामान्य तथा नियमित रूप से हो रही होंगी। समस्याओं के उन प्रकारों की पहचान करें तथा कारणों के तह तक जाएँ। त्रुटियों के कारणों की जाँच करें तथा संभावित हलों की सलाह दें।



चित्र 5.3.10 समस्या समाधान

समस्याएँ अनेक लोगों के द्वारा प्रतिदिन किए जाने वाले कार्य के केंद्र में हैं। चाहे आप एक उपभोक्ता (आंतरिक या बाहरी) के लिए एक समस्या को सुलझा रहे हों, उनका समर्थन कर रहे हों, जो समस्या सुलझा रहे हैं या सुलझाने के लिए नई समस्याओं की खोज कर रहे हों, आपके द्वारा सामना की गई समस्या विषाल या छोटी, सरल या जटिल, तथा आसान या मुष्किल हो सकती है।

हर मैनेजर का आधारभूत लक्ष्य समाधान के रास्ते निकालना है। इसलिये, समस्या के समाधान के लिये आपका आत्मविश्वास सफलता के लिये बहुत आवश्यक है। मुख्यतः आत्मविश्वास समस्या के समाधान के लिये अच्छी प्रणाली को प्रयोग में लाने से आ जाता है। जिसके साथ,समस्या का समाधान जल्द और प्रभावी होता है। इसके बगैर,आपके समाधान अप्रभावी हो सकते हैं या आप अटक जायेंगे और कुछ नहीं कर पायेंगे, कुछ दर्द भरी परिस्थियों में।

एक समस्या को सुलझाने के चार मूल चरण हैं

<p>समस्या को परिभाषित करना</p>	
<p>विकल्पों को परिभाषित करना</p>	
<p>विकल्पों का मूल्यांकन तथा चयन करना</p>	
<p>हलों को लागू करना</p>	

5.3.8 विश्लेषण कुशलताएँ

विश्लेषणात्मक विचार कुशलताएँ कार्यस्थल पर महत्वपूर्ण हैं क्योंकि वे कार्यस्थल पर सूचनाओं को एकत्रित करने, संयोजित करने, देखने तथा क्लिष्ट समस्याओं को सुलझाने में आपकी मदद करती हैं। व्यापक प्रशिक्षण के बाद भी अनेक बार ऐसा समय होगा कि आप विचारहीन होंगे तथा सही या गलत उत्तर कंपनी के अंदर आपके ऊपर जाने पर अंतर पैदा कर सकता है।

यदि आप चाहते हैं कि आपके कर्मी तथा विशेषकर आपका बॉस यह विश्वास करे कि आप सर्वाधिक सूचित तथा सही निर्णय लेंगे। कुछ निर्णय आपके कैरियर को बना या बिगाड़ सकते हैं। अतएव विश्लेषणात्मक विचार कौशल रखना सर्वाधिक महत्वपूर्ण है।

विश्लेषणात्मक विचार के लिए आप सूचनाओं के जटिल टुकड़ों को एक श्रेणी में तोड़ने में उपयोग करें। आप कुल निश्कर्ष, उत्तर या हल प्राप्त करने के लिए चरण-दर-चरण विचार कर सकते हैं। आप एक कारण एवं प्रभाव निर्मित करने के उद्देश्य से किसी वस्तु पर अनेक बिंदुओं से विचार करें। यथा, आप यह निर्धारित करने का प्रयास कर सकते हैं क्यों कुत्ते अपनी पूंछों को हिलाते हैं और फिर एक वैज्ञानिक उत्तर के साथ आते हैं।

इसके अतिरिक्त विश्लेषणात्मक चिंतन के साथ आप अपने निश्कर्ष तथा विचारों की रेल का समर्थन करने के लिए तथ्यों का उपयोग करते हैं। वहीं दूसरी तरफ विश्लेषणात्मक विचार चिंतन का मत-आधारित प्रकार ज्यादा है। विश्लेषणात्मक कौशल आपको हल ढुंढने के लिए एक ज्यादा केंद्रित तथा सुगठित मार्ग पर ले जाते हैं जहाँ क्रांतिक विचार कौशल चक्रों में अनंत काल तक घुम सकती है। जब आपके समक्ष एक जटिल-समस्या या हल खोजना है, तो आप अपने विश्लेषणात्मक कौशल का उपयोग करेंगे।

5.3.9 विश्लेषणात्मक कौशल को विकसित करना

यदि आप चिंतित हैं कि आपके विश्लेषणात्मक कौशल स्तर अनुरूप नहीं हैं, तो कभी घबराएँ नहीं। इन्हें समय के साथ तथा सतत अनुशीलन द्वारा विकसित किया जा सकता है।

मांसपेशी की तरह, जितना ज्यादा आप उसका उपयोग करेंगे, उतनी ज्यादा यह मजबूत होगा। प्रारंभ करने का एक तरीका ज्यादा पुस्तकें पढ़ना है। यह एक बहुत ही ज्यादा सरल हल प्रतीत हो सकता है, लेकिन यह सही में काम करता है। यह कैसे काम करता है? हाँ? यह मदद करता है, जब जितना संभव हो आप उतना सक्रिय रूप से पढ़ते हैं। निष्क्रिय रूप से पाराग्राफों के ऊपर नजर दौड़ाने तथा पन्नों को देखने की जगह कहानी के दोनों पक्षों को देखने का प्रयास करें। उदाहरण के लिए, यदि आप एक उपन्यास पढ़ रहे हों तो कथानक को नायक, खलनायक एवं अन्य सहायक पात्रों के नजरिए से देखें। यह आपके मस्तिष्क को नए तरीकों से सोचने देता है और आपके उद्दीपन को बढ़ाता है। अलग तरीके से सोचना आपके मस्तिष्क के विस्तार में मदद करता है, जो कि महत्वपूर्ण है



चित्र 5.3.11 विश्लेषणात्मक कौशल विकसित करना

एक और बेहतरीन विकल्प आपके गणितीय कौशल का निर्माण करना है। कलन, बीज गणित तथा सांख्यिकी सभी तर्क एवं विश्लेषण का उपयोग करते हैं। आपको सही हल प्राप्त करने के लिए चरण-बद्ध-चरण जाने की आवश्यकता होती है। यह कुंठाजनक हो सकता है लेकिन एक केंद्रित अनुशीलन से आप बेहतर होते जाते हैं। आप विभिन्न पजलों पर उन्हें सुलझाने के लिए कार्य कर सकते हैं।

टहलने जाने का प्रयास करें, तथा आपके पास घटित हो रहे हर चीज के अवलोकन का। यदि आप एक गिलहरी देखते हैं, तो तय करने का प्रयास करें कि यह क्या कर रही है और फिर खुद से पूछें यह ऐसा क्यों कर रही है? यदि यह मेवा खा रही है, तो इसे खिलाया जा रहा है या वह इसे लाई है? क्या गिलहरी आराम कर रही है या

देख रही है? आपके अवलोकनों के पश्चात उन्हें आप अपने मस्तिष्क में स्थिर होने दें। अगले दिन, अपने अवलोकनों को लिखें। क्या आप अपने प्रश्नों तथा उत्तरों को याद कर सकते हैं?



चित्र 5.3.12 भ्रमण

5.3.10 निर्णय लेना

प्रभावशाली तथा सफल निर्णय कंपनी को लाभ पहुँचाते हैं और असफल हानि। अतएव, कोरपोरेट निर्णय लेने की प्रक्रिया किसी संघटन की सबसे नाजुक प्रक्रिया है।

निर्णय लेने की प्रक्रिया में हम कुछ संभव विकल्पों में से एक क्रियविधि का चयन करते हैं। निर्णय लेने की प्रक्रिया में हम अनेक उपकरणों, तकनीकों तथा अनुभवों का प्रयोग कर सकते हैं।



चित्र 5.3.13 निर्णय लेना

इसके अतिरिक्त, हम अपने निजी निर्णयों को ले सकते हैं या एक सामूहिक निर्णय को पसंद कर सकते हैं।

आमतौर पर, निर्णय लेना कठिन है। कोरपोरेट निर्णयों में से अधिकतर में कुछ स्तर की असंतुष्टि या दूसरे पक्ष से टकराव शामिल होता है।

01

समस्या को जानना

प्रणाली का पहला चरण है यह जानना कि निर्णय लेना है।

फैसले मनमाने ढंग से नहीं बने हैं; वे एक विशिष्ट समस्या नहीं है, जरूरत है या अवसर को संबोधित करने के एक प्रयास का परिणाम।

एक रिटेल शॉप का सुपरवाइजर महसूस कर सकता है कि उसके यहाँ उसकी मौजूदा सेल के अनुपात में श्रमिकों की ज्यादा संख्या है, उदाहरण के लिये वह अपनी लागत को कम करने का निर्णय ले सकता है।



चित्र 5.3.14 एक समस्या की पहचान करें

02

02 जानकारी को तलाशना

मैनेजर सूचनाओं की स्पष्ट श्रृंखलाओं को जांचता है जब उसको लगता है कि अब निर्णय लेने का समय है।

मैनेजर समस्या का संभावित कारण जानने की भी कोशिश करता है, जो लोग व प्रणाली मुद्दे में शामिल हैं और कोई दबाव जो निर्णय लेने की क्षमता को प्रभावित करता है।

03

मंथन समाधान

मामले की ज्यादा अच्छी समझ को अपने पास रख प्रबंधक संभावित हलों की एक सूची बनाने के लिए आगे बढ़ते हैं।

इस चरण में विचार के कुछ क्षणों से लेकर कुछ महिनों तक या औपचारिक सहकार्यात्मक योजना बनाना कुछ भी निर्णय की प्रकृति पर निर्भर करते हुए शामिल हो सकता है।



चित्र 5.3.15 विचार मंथन

04

विकल्प चुनो

प्रबंधक हर संभावित हल के गुणों तथा अवगुणों को तौलते हैं, यदि आवश्यकता हो तो अतिरिक्त सूचना मांगते हैं और उस विकल्प को चुनते हैं जिसके संबंध में वे महसूस करते हैं कि सबसे कम लागत पर सफलता की सर्वश्रेष्ठ संभावना है।

बाहरी सलाह प्राप्त करने पर विचार करें यदि आप स्वयं से सभी पिछले पदों से हो कर गुजर चुकें दूसरा मत मांगना आपको समस्या तथा आपके संभावित हलों पर एक नया नजरिया दे सकता है।

05

योजना को अमल में लाना

जब आप अपने निर्णय को अमल में लाते हैं तो आपके पास दूसरे अनुमान के लिये समय नहीं होता।

जब आप एक बार अपने विशिष्ट समाधान को प्रतिबद्ध तरीके से अमल में लायें, अपने सभी कर्मचारियों को काम पर लगा दें और अपने निर्णय को दृढ़ विश्वास के साथ लागू करें।

ये कहना ना होगा कि एक प्रबंधकीय निर्णय पारित होने के बाद उसे बदल नहीं सकते. समझदार मैनेजर अपने निर्णयों के परिणामों का मूल्यांकन करने के लिये निगरानी करते हैं।



चित्र 5.3.18 एक योजना लागू करें

06

परिणामों का मूल्यांकन

यहाँ तक कि सबसे ज्यादा अनुभवी व्यापारी भी अपनी गलतियों से सीखता है।

हमेशा एक छोटे व्यापारी होने के नाते अपने योजनात्मक निर्णयों के परिणामों की निगरानी करें; अपनी योजना के आवश्यक अनुकूलन के लिये तैयार रहें, या दूसरे सम्भावित समाधान की तरफ जायें अगर आपका चुना हुआ समाधान आपकी आशा के अनुरूप परिणाम नहीं दे रहा है।

5.3.11 विवेचनात्मक चिंतन

नहीं मिल रहे पते, ग्राहक के द्वारा गलत दिशा निर्देशित करनाए ग्राहकों का अभाव तथा कम व्यस्त पर्यावरण जैसी स्थितियाँ वैसी परिस्थितियाँ हैं जिनको संभालने में बहुत ज्यादा तनाव और दबाव पड़ता है। इससे निकलने का हमेशा एक मार्ग होता है। ऐसी परिस्थितियों में विचार प्रक्रिया आवेगपूर्ण तथा भावनात्मक होने की जगह वस्तुपरक होनी चाहिए। ऐसी स्थितियों के दौरान किन्हीं विलंबों, अतिरिक्त आदेशों, दबाव की स्थितियों में व्यवहार में लचक के साथ विवेचनात्मक विचार की आवश्यकता होती है।

कौशलों को इस तरह विकसित करें कि आप किसी कार्य या दायित्व जिसे आपको निर्दिष्ट किया गया है, बिना किन्हीं त्रुटियों के अवष्य पूरा करें। विचार प्रक्रिया सही होनी चाहिए तथा उसे संभालना स्पष्ट होना चाहिए।

विवेचनात्मक चिंतन क्या करना है या क्या विष्वास करना हैए यह स्पष्ट तथा तार्किक रूप से सोचने की क्षमता है। इसमें परावर्तन तथा स्वतंत्र चिंतन में संलग्न रहने की क्षमता शामिल है। विवेचनात्मक चिंतन कौशलों वाला कोई व्यक्ति निम्नांकित करने में समर्थ होता है

- विचारों के बीच तार्किक संबंधों को समझें
- तर्कों की पहचान, निर्माण तथा मूल्यांकन करें
- तर्क में असंगतता तथा सामान्य भूलों का पता लगाएँ



चित्र 5.3.17 विवेचनात्मक चिंतन

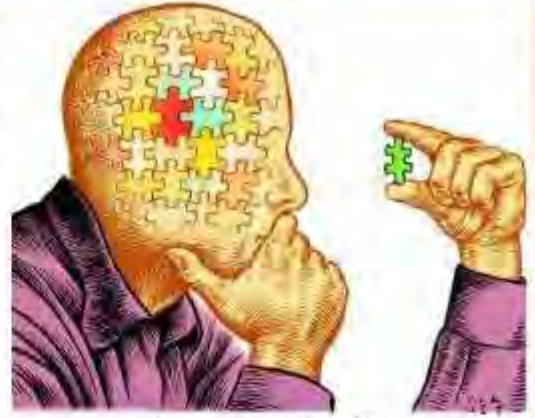
- समस्याओं को व्यवस्थित रूप से सुलझाएँ
- विचारों की संगतता तथा महत्व की पहचान करें
- किसी के अपने विष्वासों एवं मूल्यों के औचित्य को परावर्तित करें

विवेचनात्मक चिंतन सूचना एकत्रित करने का विशय नहीं है। एक अच्छी स्मृति वाला व्यक्ति तथा जो बहुत से तथ्यों को जानता है, विवेचनात्मक चिंतन में अनिवार्यतः अच्छा नहीं होता है। एक विवेचनात्मक चिंतक जो वह जानता है उससे परिणामों को निकालने में सक्षम होता है और वह जानता है कि सूचनाओं का उपयोग समस्याओं को सुलझाने में कैसे उपयोग करना है और सूचना के प्रासंगिक स्रोतों को स्वयं को सूचित करने में कैसे उपयोग करना है।



चित्र 5.3.18 विवेचनात्मक चिंतन

विवेचनात्मक चिंतन से विवादी या अन्य लोगों के प्रति आलोचनात्मक होने से भ्रमित नहीं होना चाहिए। हालांकि विवेचनात्मक चिंतन कौशल को मिथ्या तर्कों तथा खराब तर्कों का खुलासा करने में उपयोग किया जा सकता है, विवेचनात्मक चिंतन सहकारी तर्क तथा सृजनात्मक कार्यदायित्वों में भी एक महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकता है। विवेचनात्मक चिंतन हमें ज्ञान अर्जन, हमारे सिद्धांतों में सुधार तथा तर्कों को सफ़्त करने में हमारी मदद कर सकता है। हम विवेचनात्मक चिंतन को कार्य प्रक्रियाओं को बढ़ाने तथा सामाजिक संस्थानों को सुधारने में उपयोग कर सकते हैं।



चित्र 5.3.19 गंभीर सोच

5.3.12 विवेचनात्मक चिंतन का महत्व

गंभीर सोच सामान्य ज्ञान-विचार सीमा का कौशल है। हम जो भी करने का चुनाव करें उसमें स्पष्टता व तर्क शक्ति का होना अनिवार्य है। अगर आप शिक्षा, खोज, वित्त, प्रबन्धन या कानूनी व्यवसाय में कार्य करते हैं, तो गंभीर सोच का होना लाजमी है। लेकिन गंभीर सोच किसी एक ही विषय तक सीमित नहीं होती। किसी विषय के बारे में सही सोचना व समस्या का नियमबद्ध तरीके से समाधान करना कैरियर के लिये एक पूँजी की तरह है।

गंभीर सोच अर्थव्यवस्था के नवीनतम ज्ञान में अति आवश्यक है। ग्लोबल ज्ञान अर्थव्यवस्था जानकारी और तकनीक के सहारे चलती है। व्यक्ति में तुरन्त व असरदार तरीके से बदलाव के साथ बदलने की क्षमता होनी चाहिये। नई अर्थव्यवस्था में लचीले बौद्धिक कौशल की माँग बढ़ रही है, और जानकारी का विश्लेषण करने की क्षमता और समस्याओं को सुलझाने में ज्ञान के विभिन्न तरीके के स्रोतों को एकत्रित करता है। अच्छी गंभीर सोच इस तरह की सोच के क्षमता को बढ़ावा देती है, और ये किसी भी गतिमान कार्यक्षेत्र के लिये अति आवश्यक है।

गंभीर सोच भाषा और प्रस्तुति के कौशल को बढ़ाती है। स्पष्ट व नियमबद्ध सोच हमारे विचारों को व्यक्त करने की क्षमता को बढ़ा सकती है। सीखते समय यह जानना कि हमारे शब्दों को किस तरह तथ्यात्मक रूप से व्यक्त करना है, गंभीर सोच हमारी समझने की योग्यता को बढ़ाती है।

गंभीर सोच रचनात्मकता को बढ़ावा देती है। किसी समस्या के रचनात्मक समाधान के लिये सिर्फ एक नया विचार आना ही पर्याप्त नहीं है। अपितु यह भी जरूरी

है कि जो नया विचार आया है वह फायदेमंद हो और जो समस्या है उसका निवारण भी करे। गंभीर सोच नये विचारों का मूल्यांकन करने में बहुत निर्णायक होते हैं, व सबसे उचित समाधान को चुनते हैं और अगर जरूरत हो उनमें बदलाव भी ला सकें।



चित्र 5.3.20 गंभीर सोच

गंभीर सोच आत्म-संशोधन के लिये महत्वपूर्ण है। एक अर्थपूर्ण ज़िन्दगी जीने के लिये व अपने जीवन को सही राह देने के लिये, हमें अपने मूल्य व निर्णय को जाँचना व परखना आवश्यक है। गंभीर सोच आत्म-मूल्यांकन के लिये एक अति महत्वपूर्ण साधन देती है।



चित्र 5.3.21 विवेचनात्मक

5.3.13 संवाद

उपभोक्ता के साथ संवाद करते समय पेशेवर विश्वता के साथ संवाद करना बहुत आवश्यक है।

कुछ उपभोक्ता कॉल टाल सकते हैं, या जवाब देते समय कठोर हो सकते हैं या पताओंध्मामलों का संचार करते समय एक से ज्यादा बार कॉल करते समय चिड़चिड़े हो सकते हैं।

संवाद का पेशेवर तरीका कर्मियों द्वारा यह सुनिश्चित करना कि उपभोक्ता सवालों को समझता है तथा प्रश्नों का उत्तर देता है। टेलीफोन विश्वटाचार विनम्र तथा कारण या स्थिति का वर्णन करना तथा उपभोक्ता के द्वारा आपके प्रश्न को समझ लेना तथा इसे सुलझवा लेना होना चाहिए।



चित्र 5.3.22 झल्लायी ग्राहक



चित्र 5.3.21 समझाने में धीरज

कारोबारी सफलता के लिए अच्छा कर्मों संवाद अनिवार्य है। सर्वाधिक मूल स्तर पर कर्मों जो वे नहीं जानते हैं कि उनसे क्या प्रत्याशा है पायद ही कभी अपनी क्षमता तक प्रदर्शन करते हैं।

प्रभावी संवाद एक दुतरफा मार्ग है। वितरण सहायक को अपनी चिंताओं को बिना किसी हिचकिचाहट के

उपभोक्ताओं प्रबंधन को बताने के लिए अवश्य इच्छुक होना चाहिए।

उपभोक्ता तथा संघटन दोनों हमेशा स्पष्टता से संवाद करते हैं कि क्या आवश्यकता है कया प्रत्याशा है और क्या संवादित किया जाना चाहिए। यह समझने के लिए कि प्रक्रियाएँ निर्बाध चल रही हैं संवाद को नियमित तथा स्पष्ट होना चाहिए। बेहतर दल निर्माण तथा प्रभावी क्रियाकलापों के लिए समकक्षों तथा अधीनस्थों से सलाह लें तथा उन्हें निर्देशित करें।

5.3.14 संवाद कौशल

संवाद सिर्फ सूचना के आदान-प्रदान से कहीं ज्यादा है। यह सूचना के पीछे की भावना तथा प्रायोजनों के संबंध में है। प्रभावी संवाद भी एक दोतरफा मार्ग है। यह सिर्फ यह नहीं है कि आप एक संदेश को कैसे प्रेषित करते हैं कि इसे किसी के द्वारा प्राप्त किया जाए और ठीक उसी तरह समझा जाए जैसा आप चाहते थे, यह भी है कि आप जो कहा जा रहा है, का पूरा अर्थ समझने के लिए तथा दूसरे व्यक्ति को सुना हुआ और समझा महसूस कराने के लिए कैसे सुनते हैं।

सिर्फ आपके द्वारा उपयोग किए जाने वाले शब्दों से ज्यादा गैर-शब्दिक संचार, संलग्न सूचना, उस क्षण पर तनाव का प्रबंधन, दृढ़ता के साथ संचार तथा समझने की क्षमता और अपनी तथा जिनके साथ आप संचार कर रहे हैं, उनकी भावनाओं को समझना सहित संवाद कौशलों के एक सेट को समाहित करता है।



चित्र 5.3.22 संवाद द्वारा अभिव्यक्ति

प्रभावी संवाद एक गोंद हैं जो अन्यो के साथ आपके संबंधों को गहरा करने तथा दल कार्य सुधारने, निर्णय लेने, तथा समस्या सुलझाने में आपकी मदद करता है। यह आपको बिना टकराव का निर्माण किए या विष्वास को तोड़ते हुए यहाँ तक कि नकारात्मक या कठिन संदेशों को संचारित करने में समर्थ होता है।

जबकि प्रभावी संवाद एक सुषिक्षित कौशल है, यह ज्यादा प्रभावी होता है जब यह सूत्रबद्ध होने की जगह तत्क्षण हो।

5.3.15 प्रभावी अंतः व्यक्तिगत संवाद पर अवरोध ३

तनाव तथा नियंत्रण के बाहर भावनाएँ

जब आप तनावग्रस्त होते हैं या भावनात्मक रूप से आप्लावित हों, तो आपके द्वारा अन्य लोगों को गलत पढ़नेए भ्रमकारी या गैर-षाब्दिक सिग्नलों को भेजने तथा व्यवहार के बिना-सौची गई अस्वास्थ्यकर परिपाटियों को अंगीकृत करने की ज्यादा संभावना होती है। वार्तालाप जारी रखने से पहले शांत होने के लिए एक क्षण लें।

फोकस का अभाव

आप प्रभावी ढंग से संवाद नहीं कर सकते हैं जब आप मल्टी-टास्किंग कर रहे हों। यदि आप योजना बना रहे हैं कि आप अगला क्या कहने जा रहे हैं दिवास्वप्न देख

रहे हैं टेक्स्ट मैसेज देख रहे हैं या किसी और चीज के बारे में सोच रहे हैं तो आप के लिए वार्तालाप के दौरान गैर-षाब्दिक संकेतों का चूक जाना लगभग तय है। आप को क्षण-प्रति-क्षण अनुभव पर फोकस रहने की आवश्यकता है।

असंगत शारीरिक भाषा

अनकहे संचार के समय दृढ़ रहना चाहिये कि क्या कहा जा रहा है,उससे मुकरना नहीं है। अगर आप कुछ और कहते हैं और आपकी शारीरिक भाषा कुछ और कहती है,आपके सुनने वाले को महसूस होगा कि आप बईमान व्यक्ति हैं। उदाहरण के लिये,आप "हाँ" नहीं कह सकते जबकि आपका सिर ना में हिल रहा है।

नकारात्मक शारीरिक भाषा

अगर आप किसी से सहमत नहीं है या कोई व्यक्ति जो कह रहा है उसे पसंद नहीं करते,आप व्यक्ति के संदेश की प्रतिक्रिया में नकारात्मक शारीरिक भाषा का उपयोग कर सकते हैं,जैसे अपनी बाहों को क्रॉस करना,आँखे ना मिलाना,या अपने पैरों को हिलाना। आपको सहमत नहीं होना पड़ेगा,या व्यक्ति क्या कह रहा है ना ही इसे पसंद करना होगा,लेकिन प्रभावी बातचीत के लिये सामने वाले व्यक्ति से रक्षात्मक हुए बगैर,ये महत्वपूर्ण है के नकारात्मक संकेत देने से बचें।



चित्र 5.3.23 ध्यान से भटकना

5.3.16 एक संलग्न श्रोता बनें

लोग अक्सर फोकस करते हैं कि उन्हें क्या कहना चाहिए। एलेकिन प्रभावी संचार बोलने के बारे में कम और सुनने के बारे में ज्यादा है। अच्छी तरह से सुनना का अर्थ सिर्फ संचारित किए गए शब्दों या सूचना को समझना नहीं है बल्कि उन भावनाओं को भी समझना चाहिए जिसे वक्ता संचारित करने का प्रयास कर रहा है।

संलग्न श्रवण तथा सिर्फ सुनने में एक बड़ा अंतर है। जब आप वास्तव में सुन रहे हैं जब जो कहा जा रहा है उसमें संलग्न हैं आप किसी की आवाज में परिष्कृत उतार-चढ़ाव को सुनेगा जो बताता है कि वह व्यक्ति महसूस कर रहा है और भावनाएँ जो वे संचारित करने का प्रयास कर रहे हैं। जब आप एक संलग्न श्रोता हैं तो न केवल आप दूसरे व्यक्ति को ज्यादा अच्छे से समझते हैं आप उस व्यक्ति को भी सुना और समझा महसूस कराएंगे जो आप लोगों में एक ज्यादा सशक्त गहरे संबंध के निर्माण में मदद कर सकते हैं।

इस तरह से संचार कर आप एक प्रक्रिया का भी अनुभव करेंगे जो तनाव कम करता है और शारीरिक तथा भावनात्मक सेहत का समर्थन करती है। यदि जिस व्यक्ति से आप वार्तालाप कर रहे हैं शांत है उदाहरण के लिए एक संलग्न तरीके से सुनना आपको शांत करने में भी मदद करेगा। इसी तरह यदि व्यक्ति गुस्साया है तो आप इन्हें एक सतर्क तरीके से सुन कर तथा व्यक्ति को समझा हुआ महसूस करा कर शांत करने में मदद कर सकते हैं।

5.3.17 आप कैसे एक अच्छे श्रोता बन सकते हैं ?

यदि आपका उद्देश्य दूसरे व्यक्ति को अच्छी तरह समझना और उस से पूरी तरह जुड़ना है, तो ध्यानपूर्वक सुनना प्रायः स्वाभाविक रूप से आ ही जाता है। यदि ऐसा नहीं होता है, तो निम्नलिखित सुझावों को पालन करने का प्रयास करें। यदि जितना अधिक आप अभ्यास करेंगे, आपका दूसरों से वार्तालाप उतना ही अधिक संतुष्टिदायक तथा लाभकारी होगा।

• वक्ता पर पूरा ध्यान दें।

उसकी शारीरिक भाषा, आवाज का लहजा, तथा अन्य गैर-मौखिक संकेतों का आवाज का लहजा भावनाओं को व्यक्त करता है, इसलिए यदि आप अन्य बातों के बारे में सोच रहे हों, लिखित सन्देश देख रहे हों या यूँ ही रेखाएँ खींच रहे हों, तो आप बोले जा रहे शब्दों के पीछे के गैर-मौखिक संकेतों तथा भावनात्मक संदेशों को निश्चित तौर पर नहीं पकड़ पायेंगे। यदि वक्ता भी ऐसे ही विचलित हो तो आप जल्द ही इसे पहचान लेंगे। यदि आपको किन्हीं वक्ताओं पर ध्यान केंद्रित करने में कठिनाई होती है तो उनके शब्दों को अपने मन में दोहराएँ। यह उनके सन्देश को सुदृढ़ करेगा तथा आपको ध्यान केंद्रित करने में मदद भी करेगा।



चित्र 5.3.24 फोकस

• अपने दाहिने कान का अधिक प्रयोग करें।

मस्तिष्क के बायें भाग में भाषा की समझ तथा भावनाओं दोनों के ही प्राथमिक प्रसंस्करण केंद्र स्थित होते हैं। चूंकि मस्तिष्क का बायां भाग शरीर के दायें भाग से जुड़ा होता है, इसलिए अपने दायें कान का अधिक प्रयोग करने से आप किसी कहने वाले की भावनात्मक बारीकियों को बेहतर रूप से पकड़ सकेंगे। अपनी मुद्रा को सीधी, ठुड़ी नीचे तथा अपने दाहिने कान को वक्ता की ओर थोड़ा झुका रखने का प्रयास करें— इस से मनुष्य की बोली की ऊंची आवृत्तियों को पकड़ना आसान होगा जिनमें कही गयी बात का भावनात्मक विशय होता है।

- टोकन नहीं और बातचीत को अपने मुताबिक मोड़ने से बचें रु?

इस प्रकार का कुछ कहना, "अगर आपको यह बुरा लग रहा है तो मैं बताता हूँ कि मेरे साथ क्या हुआ" घ सुनने का अर्थ अपनी बोलने की बारी की प्रतीक्षा करना नहीं होता घ आप इस बात पर ध्यान नहीं दे पायेंगे कि कोई क्या कह रहा है यदि आप आगे क्या बोलने वाले हैं तय कर रहे हों घ प्रायः, वक्ता आपके चहरे के भाव पढ़ सकता है और समझ जाता है कि आपका ध्यान कहीं और है घ



चित्र 5.3.25 व्यवधान से बचें

- कही जा रही बात में अपनी रुचि दिखाइयेरु

बीच-बीच में सर हिलाएं, व्यक्ति की ओर मुस्कुराएं, तथा ध्यान रखें कि आपकी मुद्रा खुली हुई तथा आमंत्रण वाली होघ वक्ता को छोटी मौखिक टिपण्णी जैसे "हाँ" या "ओह हो" से बोलने के लिए प्रोत्साहित करें घ

सकता है और समझ जाता है कि आपका ध्यान कहीं और है घ

- अपने निर्णय को अलग रखने का प्रयास करेंरु

इस प्रकार का कुछ कहना, "अगर आपको यह बुरा लग रहा है तो मैं बताता हूँ कि मेरे साथ क्या हुआ" घ सुनने का अर्थ अपनी बोलने की बारी की प्रतीक्षा करना नहीं होता घ आप इस बात पर ध्यान नहीं दे पायेंगे कि कोई क्या कह रहा है यदि आप आगे क्या बोलने वाले हैं तय कर रहे हों घ प्रायः, वक्ता आपके चहरे के भाव पढ़

- प्रतिक्रिया दें रु

यदि ऐसा लगे कि संपर्क टूट रहा है, खाई गयी बात को दूसरे शब्दों परिवर्तित करें घ "मैं क्या सुन रहा हूँ कि" या "ऐसा लग रहा है कि आप कह रहे हैं" वापस आने के अच्छे तरीके हैं घ वक्ता द्वारा कही गयी बात को शब्दशः न दोहरायें, इस से आप निश्ठाहीन या मूर्ख नजर आ सकते हैं घ इसके बदले, आपने वक्ता के शब्दों से क्या समझा ये व्यक्त करेंघ किन्हीं बिन्दुओं को स्पष्ट करने के लिए प्रश्न करें, "आपका क्या आशय था जब आप कह रहे थे कि" या "क्या आपका आशय यह था?"



चित्र 5.3.26 फीडबैक दें

5.3.18 गैर-मौखिक संकेतों पर ध्यान दें

जब हम उन चीजों के बारे में बात करते हैं जिनकी हमें फिक्र है तो हम अधिकांशतः गैर-मौखिक संकेतों का सहारा लेते हैं। गैर-मौखिक संकेत या शारीरिक भाषा में चेहरे के भाव, शरीर की गति या इशारे, आँखों से संपर्क, मुद्रा, आवाज का लहजा, यहाँ तक कि आपकी नसों का तनाव और ध्वसन भी शामिल है। जिस तरह से आप

तरीके से व्यक्त करने, चुनौतीपूर्ण परिस्थितियों का सामना करने तथा घर एवं कार्यस्थल पर बेहतर रिश्ते बनाये रखने में सहायता करता है।

- आप खुली शारीरिक भाषा दृ. बाहें मोड़ हुए, खुले स्वरूप में खड़े होना या कुर्सी के कोने पर बैठना तथा जिससे आप बात कर रहे हों उस से नजरें मिला कर बात कर प्रभावी संवाद को और बढ़ा सकते हैं।



चित्र 5.3.27 चेहरे द्वारा सिग्नल

देखते, सुनते, चलते और दूसरे व्यक्ति को प्रतिक्रिया देते हैं आपकी भावनाओं के बारे में अधिक बताता है जो कि सिर्फ शब्द न बता पाएँ। इन्हें साझा करने की क्षमता को विकसित करना तथा गैर-मौखिक संकेतों का प्रयोग करना दूसरों से संपर्क स्थापित करने, आप जो कहना चाहते हैं सही

- आप शारीरिक भाषा का प्रयोग अपने मौखिक संदेश पर जोर देने या बढ़ाने के लिए भी कर सकते हैं, किसी मित्र को सफलता की बधाई देते समय उस के कंधे को थपथपाना, या अपने संदेश पर जोर देने के लिए मुड़ी बाँधना।

सुझाव


गैर-मौखिक संवादों को बेहतर पढ़ने के लिए सुझाव

- **व्यक्तिगत मतभेदों के प्रति सजग होना।**

विभिन्न देशों तथा संस्कृतियों के लोग विभिन्न गैर-मौखिक संवाद की मुद्राओं का प्रयोग करते हैं, अतः शारीरिक भाषा के संकेतों को पढ़ते समय यह आवश्यक है कि उम्र, संस्कृति, धर्म, लिंग तथा भावनात्मक दशा का ध्यान रखा जाए। एक अमेरिकी किशोर, एक शोक-मग्न विधवा तथा एक एशियाई व्यापारी, उदाहरण के तौर पर, गैर-मौखिक संकेतों को अलग प्रकार से प्रयोग करेंगे।

• समूह में गैर-मौखिक संकेतों पर ध्यान दें रू

किसी एक मुद्रा या गैर-मौखिक संकेत में बहुत अधिक नहीं दूँदें घ सभी प्राप्त गैर-मौखिक संकेतों, आँखों के संपर्क से ले कर शारीरिक भाषा के अपेक्षा आवाज के लहजे तक पर ध्यान दें घ कभी-कभी हर कोई गलती कर सकता है और आँखों का संपर्क टूट सकता है, उदाहरण के लिए, या थोड़ी देर के लिए अपनी बाहें बाँध कर रखना बिना सच में यह जाने घ किसी व्यक्ति को बेहतर पढ़ने के लिए संकेतों पर समग्रता से ध्यान दें घ

सुझाव 

आपके द्वारा किये गैर-मौखिक संवाद को बेहतर बनाने के सुझाव

• अपने शब्दों से मिलते हुए गैर-मौखिक संवादों का प्रयोग करें रू

गैर-मौखिक संवाद को कहे गए शब्दों को पुनर्स्थापित करना चाहिए न कि उसका विरोध करना चाहिए घ यदि आप एक बात कहते हैं और आपकी शारीरिक भाषा कुछ और बता रही हो तो आपके श्रोता को यह लग सकता है कि आप इमानदार नहीं हैं घ उदाहरण के लिए, आप "हाँ" नहीं कह सकते जब आप अपना सर ना में हिला रहे हों घ



चित्र 5.3.28 हाथों द्वारा संवाद

• गैर-मौखिक संकेतों को सद्यः के अनुसार समायोजित करें रू

आपकी आवाज का लहजा, उदाहरण के लिए, कुछ बयस्कों के समूह से बात करनी की अपेक्षा किसी बच्चे से बात करते समय अलग होना चाहिए घ इसी प्रकार, जिस व्यक्ति से बातचीत की जा रही हो उसकी भावनात्मक अवस्था तथा सांस्कृतिक परिदृश्य का भी ध्यान रखना चाहिए घ

• सकारात्मक भावों को व्यक्त करने के लिए शारीरिक भाषा का प्रयोग करें रू

तब भी जब आप उन्हें असल में अनुभव ना कर रहे हों घ यदि आप किसी परिस्थिति को लेकर व्यग्र हैं घ उदाहरण के लिए, किसी नौकरी का साक्षात्कार, महत्वपूर्ण प्रस्तुतिकरण, या पहली मुलाकात, आप सकारात्मक शारीरिक भाषा का प्रयोग कर आत्मविश्वास का परिचय दे सकते हैं, चाहे आप उसे अनुभव न कर रहे हों घ किसी कक्ष में चुपके से प्रवेश करने, नजरें बचने और कुर्सी में धंस कर बैठने की अपेक्षा अपने कंधे पीछे कर सीधे खड़े रहने, मुस्कुराने और नजरों का संपर्क बनाये रखने, और एक मजबूत तरीके से हाथ मिलाने का प्रयास करें घ यह आपको अधिक आत्म-विश्वासी महसूस कराएगा तथा दूसरे व्यक्ति को अधिक सहज बनाने में सहायता करेगा घ

5.3.19 तनाव को नियंत्रण में रखें

प्रभावपूर्ण संवाद स्थापित करने के लिए आपको अपनी भावनाओं को पहचानना तथा उन पर नियंत्रण रखना आवश्यक है। और इसका अर्थ यह है कि तनाव का प्रबंधन कैसे किया जाए आना चाहिए। जब आप तनावग्रस्त होते हैं, तो यह संभावना होती है कि आप अन्य व्यक्तियों को गलत समझें, भ्रामक या घृणित गैर-मौखिक संकेत भेजें, तथा कोई अस्वास्थ्यकर झटकेदार व्यवहार भी कर सकते हैं।



चित्र 5.3.29 गैर शब्दिक शारीरिक संकेत

आप कितनी बार अपनी प्रतिध्वनी, बच्चों, बॉस, मित्रों या सहकर्मियों से असहमति के दौरान तनावग्रस्त हुए हैं और ऐसा कुछ कहा या किया है जिस पर आपको बाद में पछतावा हुआ हो? यदि आप जल्द ही तनाव से गुजर कर शांत अवस्था में आ जाते हैं तो आप इन पछतावों से बच सकते हैं, किन्तु अनेक बार आप अन्य व्यक्ति को भी शांत कर पाते हैं। आप सिर्फ शांत अवस्था में ही यह जान पाते हैं कि परिस्थिति में प्रतिक्रिया देनी आवश्यक है अथवा नहीं, या अन्य व्यक्ति के संकेत बताते हैं कि यहाँ चुप रहना सही होगा।

6.3.20 दबाव के दौरान शांत रहना

कुछ परिस्थितियों जैसे कि उदाहरण के तौर पर नौकरी के साक्षात्कार, व्यापारिक प्रस्तुतीकरण, अत्यधिक दबाव वाली मीटिंग या किसी प्रिय के परिजनों से मिलने के समय यह महत्वपूर्ण है कि आप अपनी भावनाओं का नियंत्रण करें, अपने दिमाग से सोचें तथा दबाव के दौरान

प्रभावी रूप से संवाद स्थापित करें। यदि ये सुझाव सहायक होंगे।

- स्वयं को सोचने के लिए समय देने के लिए टालने के तरीकों का प्रयोग करें। यदि प्रतिक्रिया देने से पूर्व किसी प्रश्न को दोहरायें या किसी वक्तव्य पर स्पष्टीकरण मांगें।
- अपने विचारों को एकत्रित करने के लिए थोड़ा रुकें। यदि मौन हमेशा बुरी बात नहीं होती। थोड़ा रुकने से उत्तर देने से पूर्व आप स्वयं को थोड़ा नियंत्रित कर सकते हैं।



चित्र 5.3.30 दबाव में शांत रहें

- कोई बिंदु उठाएं तथा उस सूचना को सहारा देते हुए कोई उदाहरण दें। यदि आपका उत्तर लंबा हो या आप कुछ बिन्दुओं पर स्थिर नहीं रहते तो आप श्रोता का ध्यान खो भी सकते हैं। आप एक बिंदु को उदाहरण के साथ प्रस्तुत करें और श्रोता की प्रतिक्रिया को भांपें कि आपको आगे दूसरा बिंदु प्रस्तुत करना है या नहीं।
- अपने शब्दों को स्पष्ट कहें। अनेक बार, आप कैसे कहते हैं भी उतना ही महत्वपूर्ण होता है जितना कि आप क्या कहते हैं। साफ बोलें, एक बराबर लहजा रखें, तथा आँखों का संपर्क बनाये रखें। आपकी शारीरिक भाषा को विथिल तथा खुली रखें।
- एक सारांश के साथ समाप्त करें तथा रुकें। अपने वक्तव्य का सारांश दें तथा बोलना बंद करें, भले ही कक्ष में शान्ति हो जाए। आपको इस मौन को अपने बोलने से नहीं भरना है।

6.3.21 तनाव का सामना करें

जब वार्तालाप के मध्य में माहौल गरमाने लगे, तो आपको भावनाओं की तीव्रता को कम करने के लिए जल्द और तुरंत कुछ करना चाहिए घ माहौल के तनाव को जल्द कम करना सीखने से, हालांकि, आप सुरक्षित तरीके से उन तीक्ष्ण भावनाओं का सामना कर सकते हैं जो आप नौभाव कर रहे हैं, उन्हें नियंत्रित कर सकते हैं और उनके अनुसार व्यवहार कर सकते हैंघ जब आप जानते हैं कि किस प्रकार एक आरामदेह, ऊर्जावान जाग्रोक्ता बनाये राखी जा सकती है—तब भी जब कुछ अप्रिय घटित हुआ हो— तब आप भावनात्मक रूप से उपलब्ध तथा व्यस्त रह सकते हैं घ

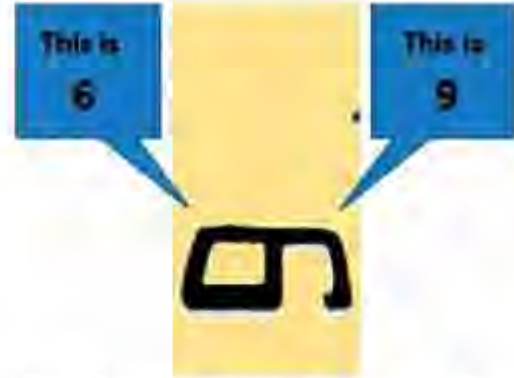
- संवाद के दौरान तनाव का सामना करनारू
- पहचानिए कि कब आप तनावग्रस्त होते हैं घ आपका शरीर आपको संवाद के दौरान यह बता देता है कि आप तनावग्रस्त हैं घ क्या आपकी मांसपेशियां या पेट कठोर है औरध्या पीड़ा दे रहा है ? क्या आपके हाथ बंधे हुए हैं ? क्या आप उथली सांस ले रहे हैं ? क्या आप सांस लेना "भूल" रहे हैं?



चित्र 5.3.31 तनाव को पहचानें

- वार्तालाप जारी रखने या स्थगित करने का निर्णय लेने से पहले शांत होने के लिए एक क्षण लें घ
- अपनी इन्द्रियों को बचाव करने तथा तनाव का जल्द सामना करने के लिए उदाहरण के लिए, कुछ गहरी सांस ले कर, मांसपेशियों को बाँध और ढीला छोड़ कर, या किसी आरामदेह और शीतलता प्रदान करने वाली छवि के बारे में सोच कर सामने लाइए घ तनाव से जल्द विष्वसनीय तौर पर एवं गुजर जाने का सबसे अच्छा तरीका इन्द्रियों से है रू दृष्टि, ध्वनि, स्पर्ष,

स्वाद, और गंध घ किन्तु प्रत्येक व्यक्ति ऐन्द्रिकनिवेश के प्रति अलग तरीके से प्रतिक्रिया देता है, अतः आपको जानना होगा कि कौन सी वस्तु आपके लिए सबसे अच्छी तरह काम करती है घ



चित्र 5.3.32 असहमत होने के लिए सहमत हों

- परिस्थितियों में हास्य तलाशिये घ यदि सही तरह से प्रयोग किया जाए, हास्य संवाद के समय तनाव दूर करने का एक अच्छा उपाय है घ जब आप या आपका कोई करीबी बहुत गंभीर होने लगे तो कोई चुटकुला या कोई हास्यास्पद कहानी सुना कर माहौल हल्का करना चाहिए घ
- समझौते करने के लिए तैयार रहिये घ कभी कभी यदि आप दोनों ही थोड़ा झुकने को तैयार हों तो आप एक खुषनुमा बीच का रास्ता निकाल सकते हैं जिस से सभी सम्बंधित व्यक्तियों के लिए तनाव का स्तर कम हो जाता है घ यदि आप यह समझ लें कि दूसरा व्यक्ति किसी वस्तु का आपसे भी अधिक ख्याल रखता है तो आपके लिए समझौता करना आसान हो जाता है और भविष्य में एक सम्बन्ध के लिए अच्छा निवेश होता है घ
- असहमतियों पर सहमत होइए, यदि संभव हो, तो परिस्थिति से कुछ समय के लिए अलग हो जिस से हर कोई शांत हो सकें घ एक छोटा अंतराल लीजिये और परिस्थिति से दूर हो जाइए घ यदि संभव हो तो बाहर टहलने के लिए जा सकते हैं, या कुछ समय के लिए ध्यान लगाइए घ अपने संतुलन को पुनः प्राप्त करने के लिए शारीरिक गति या किसी शांत स्थान को पाने से तनाव जल्द ही कम होता है घ

5.3.22 खुद पर जोर दीजिये

सीधा, जोरदार लहजे से स्पष्ट संवाद होता है और यह आपके आत्म-सम्मान और निर्णायक क्षमता को बढ़ावा देता है। घ मुखर होने का अर्थ अपने विचारों, भावनाओं और जरूरतों को एक खुले और ईमानदार तौर पर अपने स्वयं के लिए खड़े रहते हुए और दूसरों को आदर देते हुए व्यक्त करना है। घ इसका अर्थ हिंसक, आक्रामक या मांग करने वाला होना नहीं है। घ प्रभावी संवाद हमेशा दूसरे व्यक्ति को समझना होता है न कि किसी तर्क में जीतना होता है या अपनी राय दूसरों पर थोपना होता है। घ

मुखरता बढ़ाने के लिए रु

- अपना तथा अपनी राय का सम्मान करें रु वे उतने ही महत्वपूर्ण हैं जितने कि किसी अन्य के। घ
- अपनी जरूरतों और आवश्यकताओं के बारे में जानिये रु बिना दूसरों के अधिकारों को ठेस पहुंचाए इन्हें व्यक्त करना सीखिए। घ
- नकारात्मक विचारों को भी सकारात्मक रूप में व्यक्त करें रु नाराज होना ठीक है, किन्तु आपको दूसरों के प्रति सम्मानजनक रहना होगा। घ
- सकारात्मक प्रतिक्रिया पाएं रु प्रशंसा को विनम्रतापूर्वक स्वीकारें, अपनी गलतियों से सीखें, जरूरत होने पर सहायता मांगें। घ
- 'ना' कहना सीखें रु अपनी सीमाओं को जानें और दूसरों को आपका लाभ न उठाने दें। घ विकल्पों को ढूँढ़ें जिस से कि नतीजों से हर कोई प्रसन्न रहे। घ

5.3.23 श्रवण तथा बोलने की कुशलता



चित्र 5.3.33 न कहना सीखें

संवाद प्रक्रिया में संदेशों को सही तरह से प्राप्त करना और उसका अर्थ समझना ही श्रवण की क्षमता है। घ

श्रवण सभी प्रभावी संवादों की कुंजी है, सही प्रकार से श्रवण क्षमता के बिना सन्देश आसानी से गलत समझे जा सकते हैं— संवाद टूट सकता है और सन्देश भेजने वाला आसानी से निराश हो सकता है और खीझ सकता है। घ यदि संवाद की कोई एक कुशलता में पारंगत होना आपका लक्ष्य हो तो वह श्रवण होना चाहिए। घ



चित्र 5.3.34 सुनना

श्रवण इतना आवश्यक है कि अनेक नियोजता अपने कर्मचारियों को श्रवण का प्रशिक्षण प्रदान करते हैं। घ यह आश्चर्यजनक नहीं है कि जब आप देखें कि अच्छी श्रवण की कुशलता आगे ले जा सकती है रु बेहतर ग्राहक संतुष्टि, कम गलतियों सहित अधिक उत्पादकता, सूचना का अधिक सहभाजन जो कि आगे चल कर अधिक रचनात्मक और अभिनव कार्य की ओर ले जाए। घ

अच्छी श्रवण की कुशलता के हमारे निजी जीवन में भी अनेक लाभ हैं, जिनमें रु

- बड़ी संख्या में मित्र तथा सामाजिक संपर्क, बढ़ा हुआ आत्म-सम्मान और आत्मविश्वास, विद्यालय तथा शिक्षा विशयों में अच्छे अंक तथा सामान्य बेहतरी। घ
- शोध बताते हैं कि जहाँ बोलने से रक्तचाप बढ़ता है, ध्यानपूर्वक श्रवण से यह नीचे आता है।

“श्रवण करना सुनने के समान नहीं है।”

सुनना आपके द्वारा सुनी गयी ध्वनियों को कहते हैं जबकि श्रवण में इस से कहीं अधिक आवश्यक होता है रु इसमें एकाग्रता, आवश्यक है, श्रवण का अर्थ न सिर्फ कथन पर

ध्यान देना है बल्कि इसे कैसे कहा गया है, भाषा का प्रयोग और आवाज, तथा किस प्रकार अन्य व्यक्ति ने अपनी शारीरिक भाषा का प्रयोग किया है व अन्य शब्दों में, इसका

श्रवण कुशलता को देते हैं व रिचर्ड ब्रान्सन प्रायः उद्धरण देते हैं कि वर्जिन की सफलता के पीछे श्रवण एक मुख्य कारणों में से है व



चित्र 5.3.35 सुनना और सिर्फ सुनना

अर्थ मौखिक तथा गैर-मौखिक संदेशों पर ध्यान देना है व आपकी प्रभावी रूप से श्रवण की क्षमता इस बात पर निर्भर करती है कि आप संदेशों को कितना महसूस करते हैं और समझते हैं व

अनेक सफल नेता तथा उद्यमी अपनी सफलता का श्रेय

हम श्रवण पर बहुत अधिक समय व्यतीत करते हैं व

वयस्क अपने समय का औसतन 70 किसी प्रकार के संवाद में व्यतीत करते हैं, जिन में से औसतन 45 : श्रवण में बिताते हैं जबकि 30 : बोलने, 16 : पढ़ने तथा 9 : लिखने पर व्यतीत करते हैं व (एडलर, आर एट अल 2001)

5.3.24 श्रवण के दस सिद्धांत

एक अच्छा श्रोता न सिर्फ ये सुनीता है कि क्या कहा गया है बल्कि यह भी क्या अनकहा है या आंशिक रूप में कहा गया है छ

प्रभावी श्रवण में शरीरिक भाशा को पढ़ना और मौखिक तथा गैर-मौखिक संदेशों में असंगतियों पर ध्यान देना भी है छ उदहारण के लिए, यदि आपसे कोई यह कहता है कि वह अपने जीवन में खुष है लेकिन यह वह भीचे दांतों से या आंसू भरी आँखों से कहता है तो आप पायेंगे की मौखिक तथा गैर-मौखिक संदेशों में विरोध है, और षायद उनका अर्थ वह नहीं है जो कहा गया है छ

01

बाते करना बंद कीजिये

“यदि हमारे लिए सुनने से अधिक बोलना सही होता तो हमारे पास दो जीभ और एक कान होता” मार्क ट्वेन बोलिए मत, सुनिए छ जब कोई अन्य बोल रहा हो तो सुनिए कि वे क्या कह रहे हैं, बाधा मत डालिए, उनकी बात मत काटिए या उनके वाक्यों को पूरा मत कीजिये छ

रुकिए, सिर्फ सुनिए छ

जब दूसरा व्यक्ति बोलना समाप्त कर दे तो आपको स्पष्टीकरण देना हो सकता है कि आपने उनके संदेशों को सही समझा है छ

02

स्वयं को सुनने के लिए तैयार कीजिये

आराम कीजिये रू वक्ता पर ध्यान दीजिये छ

अन्य चीजों को अपने दिमाग से निकाल दीजिये छ

मनुश्य का मन आसानी से अन्य विचारों से विचलित हो जाता है दृ खाने में क्या है, मुझे अपनी ट्रेन पकड़ने के लिए कितने बजे निकलना होगा , क्या बारिश होने वाली है दृ अन्य विचारों को अपने दिमाग से दूर रखने का प्रयास करें और संवाद के दाउअरन आने वाले संदेशों पर ध्यान दें छ

06

धैर्य रखें

एक रुकाव, चाहे रुकाव लंबा ही क्यों न हो, का अर्थ हमेशा यह नहीं कि वक्ता ने बात खतम कर दी है। धैर्य रखें और वक्ता को अपने मुताबिक जारी रखने दें, कभी-कभी यह तय करने में कि क्या कहना है और कैसे कहना है में समय लगता है।

कभी भी बीच में न टोकिये या दूसरे के लिए वाक्य पूरा कीजिये।

07

निजी पूर्वाग्रह से बचें

निष्पक्ष रहने का प्रयास करें।

खीझें नहीं और व्यक्ति की आदतों या हाव-भाव को आपको जो व्यक्ति कह रहा है उस से व्यग्र न करने दें। हर किसी का बोलना का अलग तरीका होता है। उदाहरण के लिए कुछ व्यक्ति अधिक बैचौन या धीमे होते हैं, कुछ का लहजा आंचलिक होता है, कुछ बोलते हुए टहलते हैं जबकि कुछ सीधे बैठे रहना पसंद करते हैं। ध्यान दीजिये कि क्या कहा जा रहा है और बोलने के तरीके पर ध्यान न दें।

08

लहजे को सुनें

बोलने की मात्रा तथा लहजा दोनों मिल कर क्या कहा जा रहा है बनता है।

एक अच्छा वक्ता मात्रा तथा लहजे दोनों का श्रोताओं को ध्यान मग्न रखने में अपने पक्ष में प्रयोग करता है, हर कोई किन्हीं परिस्थितियों में आवाज के उतार-चढ़ाव, जोर और लहजे का प्रयोग करते हैं। इनसे आप जो कहा जा रहा है उसमें किस बात पर जोर दिया गया है समझने में सहायता ले सकते हैं।

09

विचारों को सुनिए—न कि सिर्फ शब्दों को

आपको सम्पूर्ण चित्र को समझना होगा न कि यहाँ वहाँ बिखरे एकल टुकड़ों को

श्रवण का संभवतः सबसे कठिन पक्ष दूसरों के विचारों से प्राप्त सूचनाओं के टुकड़ों को साथ जोड़ने की क्षमता है य

सही एकाग्रता से विचलनों को छोड़ना तथा ध्यान केन्द्रित करना आसान हो जाता है य

10

गैर-मौखिक संवाद की प्रतीक्षा तथा नजर रखना

हाव-भाव, चहरे के भाव तथा आँखों की गति सभी महत्वपूर्ण हो सकते हैं य

हम सिर्फ कानों से ही नहीं बल्कि अपनी आँखों से भी सुनते हैं दृ देखिये और गैर-मौखिक संवाद के जरिये प्रक्षेपित सूचनाओं को पकड़िये य

5.3.25 साज-संभाल तथा शिष्टाचार

- रोज नहाएं जब तक कि किसी चिकित्सक ने ऐसा करने से मना न किया हो य यदि आप चाहें तो षावर भी ले सकते हैं य
- डियोडेंट, एक संवेदनशील या यदि आपको एलर्जी हो तो एल्युमीनियम रहित प्रकार का चुनिए य
- नियमित रूप से दांत साफ करें य कम से कम दिन में दो बार, एक बार सुबह तथा एक बार रात में य
- जब आवश्यक हो तब बालों को धोएं य कमउम्र व्यक्तियों तथा सीधे बालों वाले व्यक्तियों को रोज बाल धोने की आवश्यकता पड़ती है जबकि घुंघराले बालों वाले व्यक्ति ऐसा कम करते हैं क्योंकि रोज बाल धोने से उनके बाल झुंझक हो जायेंगे तथा पोशक तत्व भी निकल जायेंगे
- बालों को काट कर तथा संवार कर रखें य अच्छी तरह कटे बालों से एक आत्मविश्वासी छवि प्रस्तुत होती है य



चित्र 5.3.36 सा-न्दय

- यदि आवश्यक हो तो बालों को षेव करें व यदि आपको ऐसा करना आवश्यक लगता है तो आप अपने चेहरे, पैरों तथा बगल के बाल षेव कर सकते हैं व
- नाखून छोटे रखें व छोटे नाखून साफ दिखते हैं व यदि आपके नाखून लम्बे हैं, उन्हें अच्छी अवस्था में रखें व लड़कियां उन पर रंग भी लगा सकती हैं व
- साफ कपड़े पहनिए व दाग लगने पर साफ करने के लिए तुरंत बदलिए व
- साफ तथा पोलिष किये हुए जूते पहनिए व जूते ही पहली चीज है जिस पर अनेक ओगों का सबसे पहले ध्यान जाता है व वे व्यक्ति के बारे में बहुत कुछ बताते हैं व
- एक अच्छी सुगंध लगायें, यदि संभव हो तो डिजाइनर सुगंध का प्रयोग करें व हालांकि, ध्यान रखिये कि कुछ लोगों को सुगंधों से तेज एलर्जी होती है व लगभग कोई भी लैवेंडर से एलर्जिक नहीं होता, अतः लैवेंडर के तेल (लडको के लिए रोसेमेरी) लगाना ही वह होगा जो आपको आवश्यक हो व
- कृपया और धन्यवाद से दुनिया घूम जाती है व इनका हम हर मिलने वाले से अधिक और रोज प्रयोग करें न कि विशेष मौकों पर व
- दरवाजे की घंटी बजाने के बाद एक कदम पीछे जाएँ व इस से दरवाजा खोलने वाले व्यक्ति को थोड़ी जगह मिलती है व
- फोने करने पर अहो: पहले अपना नाम बताएं व "हेल्लो, ये एक्स है, क्या मैं वाई से बात कर सकता हूँ?"
- यदि आपसे पूछा जाए कि "क्या आप एक्स हैं?" तो सही उत्तर होगा "ये वो हूँ या हैं" व
- यदि आप कोई आपातकालीन फू की उम्मीद न कर रहे हों दृडॉक्टर, बच्चे के शिक्षक इत्यादि से- तो काम के दौरान कोई भी इलेक्ट्रॉनिक यंत्र का प्रयोग न करें व

6.3.26 कंप्यूटर कुशलता

आजकल स्वयं को कंप्यूटर कुशलता से प्रशिक्षित करना अत्यंत आवश्यक है, क्योंकि अधिकांश संस्थाओं में विभिन्न विभागों को समन्वित करने तथा दस्तावेजों को मुद्रित करने

के लिए ई आर पी सॉफ्टवेयर का उपयोग किया जाता है व इस प्रकार, वे गलतियों से बचने के साथ-साथ समय भी बचाते हैं तथा अपनी प्रक्रियाओं पर अधिक नियंत्रण रखते हैं व आजकल, किसी भी सॉफ्टवेयर एप्लीकेशन को सीखना अनिवार्य हो गया है तथा इसलिए कुशलता बढ़ाने से काम आसान होता है व इसके अतिरिक्त, संसथान तथा प्रबंधक कंप्यूटर के जरिये रिपोर्ट मंगवाते हैं, अतः सामान्य एप्लीकेशन के साथ कंप्यूटर सीखने की सलाह दी जाती है व इनमें से कुछ हैं रु

- एक्सेल – रिपोर्ट बनाने के लिए
- वर्ड दस्तावेजों को बनाने के लिए
- आउटलुक व ईमेल संचार के लिए
- पावरपॉइंट व प्रस्तुतीकरण के लिए

कूरियर वितरण अधिकारी के लिए आवश्यक कंप्यूटर कुशलताएं होंगी

- डिलीवरी रन शीट को ई आर पी टूल से डाउनलोड करना
- हाथ में पकड़े जाने वाले डीवाईस का लॉग इन करने, मार्ग, ग्राहक तथा लदान की विस्तृत जानकारी निकालने में प्रयोग करना
- डिलीवरी के पश्चात डिलीवरी की सूचनाएं सॉफ्टवेयर में समय तथा ग्राहक के हस्ताक्षर के साथ भरना,
- रिपोर्ट बनाना



चित्र 5.3.37 कंप्यूटर कौशल

वितरण अधिकारी द्वारा आम तौर पर प्रयोग किये जाने वाले हार्डवेयर होंगे,

1. बारकोड स्कैनर



चित्र 5.3.38 हैंड हैंड डिवाइस

2. जी पी एस या ब्लूटूथ डिवाइस
3. मोबाइल फोन
4. ट्रैकिंग डिवाइस



चित्र 5.3.39 ट्रैकिंग डिवाइस



चित्र 5.3.40 बारकोड स्कैनर

इन डिवाइसेस को कैसे उपयोग करना है इसके लिये खास ट्रेनिंग दी जानी चाहिये

मामलों को प्राथमिकता से सुलझाने के लिये महत्व दिया जाना चाहिये।

जब भी कंप्यूटर से सम्बन्धित किसी तकनीकी समस्या का सामना करते हुए जरूरत होगी, तो एक तकनीकी आईटी टीम वहाँ होगी, जो तुरन्त समस्या की जाँच करके उसे हल कर देगी। कंप्यूटर मामलों की वजह से देरी से काम में देरी होगी और इस वजह से, ऐसे

ई आर पी क्या है ?

कर्मचारी संसाधन योजना (ई आर पी) सॉफ्टवेयर है जो सभी विभागों को समायोजित करने का प्रयास करता है तथा पूरे संस्थान में एकल कंप्यूटर प्रणाली पर कार्य करता है जो सभी विभागों की विशेष आवश्यकताओं को पूरा कर सकेद्य ई आर पी कसी संस्थान को स्वचालित होने का अवसर देती है तथा इसके अधिकतर व्यापारिक प्रणालियों, जिसमें उत्पाद योजना, खरीद, उत्पादन नियंत्रण, इन्वेंटरी नियंत्रण, आपूर्तिकर्ता तथा ग्राहक से विमर्ष, ग्राहक सेवा की डिलीवरी तथा आर्डर का लेखा रखना, समान आंकड़ों को बांटना, तथा समूचे संस्थान में अभ्यास करना तथा उत्पादन करना और वास्तविक जगत में सूचनाओं तक पहुंचने को एकीकृत करती हैद्य ई आर पी निर्णायकों को पूरे संस्थान के परिप्रेक्ष्य में सूचना को देखना का अवसर देती है जिसकी आवश्यकता उन्हें समय पर विष्वसनीय तथा लगातार तौर पर पड़ती है द्य



चित्र 5.3.41 उद्यम संसाधन योजना

ई आर पी दू परिभाषा

एक कर्मचारी संसाधन योजना प्रणाली एक पूर्णतया एकीकृत व्यावसायिक प्रबंधन प्रणाली होती है जो संस्थान के सभी कार्यरत क्षेत्रों जैसे कि लोजिस्टिक, उत्पादन, अर्थ, लेखा प्रणाली एवं मानव संसाधन को शामिल करती है द्य यह कार्य प्रणाली तथा सूचना के बहाव को आयोजित तथा एकीकृत करती है जिस से संसाधनों जैसे कि मनुश्य, सामग्री, अर्थ, तथा मशीन का अनुकूल प्रयोग होता है द्य कर्मचारी संसाधन योजना वादा करती है.

- एक डेटाबेस
- एक एप्लीकेषन
- एक उपयोगकर्ता इंटरफेस

समूचे संस्थान के लिए, जहाँ एक असमान प्रणाली निर्माण, वितरण, अर्थ, तथा बिक्री के लिए हुआ करती थी द्य

ई आर पी का विकास रु

हमेशा बढ़ने वाले व्यापारिक वातावरण में, उद्योग से निम्नलिखित मांगें राखी जाती हैं रु

- जोरदार लागत नियंत्रण उपाय
- लागतधाय को उत्पाद या ग्राहक के आधार पर विप्लेशण की आवश्यकता
- व्यापार की आवश्यकताओं के अनुरूप प्रतिक्रिया देने योग्य लचीलापन
- प्रबंधन द्वारा अधिक जागरूक निर्णय प्रक्रिया
- व्यापार करने के तरीकों में परिवर्तन

व्यापार में कुछ बाधाओं को पार करने के लिए तथा विकास प्राप्त करने के लिए एक या अधिक एप्लीकेषन तथा योजना प्रणाली का समावेश किया गया है द्य वे हैं रु

- प्रबंधन सूचना प्रणाली (एम आई एस)
- एकीकृत सूचना प्रणाली (आई आई एस)
- अधिकारी सूचना प्रणाली (ई आई एस)
- कॉर्पोरेट सूचना प्रणाली (सी आई एस)
- व्यापारिक वृहद प्रणाली (ई डब्ल्यू एस)
- पदार्थ संसाधन योजना (एम आर पी)
- निर्माण संसाधन योजना (एम आर पी द्यद्य)

ई आर पी (एम आर पी द्यद्य) निर्माण संसाधन योजना से विकसित हुई है जिसमें विक्रेता, ग्राहक, और निर्माता के मध्य सूचना का समावेश एल ए एन, डब्ल्यू ए एन तथा इन्टरनेट इत्यादि की सहायता से किया जाता है द्य

(एम आर पी द्यद्य) प्रणाली पुनः (एम आर पी) पदार्थ संसाधन योजना से विकसित हुई है द्य (एम आर पी) एक तकनीक है जो दिए गए उत्पाद की बनावट जो कि पदार्थ

कें बिल (बी ओ एम) से नियोजित आदेशों की प्रणाली से हाथ में ली गयी इन्वेंटरी पर विचार की गयी हो, ली जाती है मुख्य उत्पादन प्रणाली (एम पी एस) से प्राप्त अंतिम उत्पाद को विस्फोट करती है द

एम आर पी छद्म में अनेक कमियाँ हैं

- इसकी प्रमुख कमी यह है कि विभिन्न कार्य क्षेत्रों को संसाधनों का प्रभावी रूप से बंटवारा करने के लिए एकीकृत नहीं कर पाती है द
- पारंपरिक एप्लीकेशन प्रणाली, जो कि संस्थान आम तौर पर अपनाते हैं, प्रत्येक लेन- देन को अलग देखती है द
- इन्हें विशेष कार्यों के लिए मजबूत सीमारेखा के अन्दर बनाया जाता है जिसे वह विशेष एप्लीकेशन पूरा कर सके द

एक किसी ई आर पी के लिए यह इन लेन-देन को एक अकेली क्रिया के रूप में मानना बंद करते हैं तथा इन्हें अंतर्सम्बंधीय प्रक्रिया का हिस्सा माना जाता है जिनसे यह व्यापार चलता है द



चित्र 5.3.42 गुण और कमियाँ

तकनीक को सक्षम करना

- किसी ई आर पी प्रणाली को बिना अत्याधुनिक सूचना तकनीक ढाँचे के सोचना भी संभव नहीं है द

- यह कहा जाता है कि पूर्व के ई आर पी प्रणाली सिर्फ विषाल मुख्य ढाँचे वाले कंप्यूटर के साथ कार्य करने के उपयुक्त है द
- नए जमाने के पीसी में क्लाइट सर्वर तकनीक तथा स्केलेबल रिलेशनल डेटाबेस प्रबन्धन प्रणाली (आर डी बी एम एस)के आगमन
- अधिकांश ई आर पी प्रणाली तीन स्तर वाले क्लाइट सर्वर आर्किटेक्चर की षक्ति का उपयोग करती हैं द
- ई आर पी प्रणाली की अन्य प्रमुख एनाब्लिंग तकनीक वर्कप्लो, वर्कग्रुप, ग्रुपवेयर, इलेक्ट्रॉनिक डाटा अन्तरचार्ज (ई डी आई), इन्टरनेट, इंट्रानेट, डाटा वेयरहाउसिंग इत्यादि हैं द

ई आर पी की विशेषताएं रू

किसी भी प्रणाली को एक वास्तविक ई आर पी प्रणाली की कसौटी पर खरा उतरने के लिए कुछ जरुरी विशेषताएं होनी आवश्यक हैं द

ये विशेषताएं हैं रू

1. लचीलापन रू किसी ई आर पी प्रणाली को उद्यम की बदलती हुई जरूरतों के अनुसार प्रतिक्रिया देने के लिए लचीला होना चाहिए द क्लाइट सर्वर तकनीक के द्वारा ई आर पी खुली डेटाबेस कनेक्टिविटी (ओ डी बी सी) के जरिये विभिन्न डेटाबेस पर कार्य कर सकती है द
2. मोड्यूलर तथा खुला रू ई आर पी प्रणाली का ओपन सिस्टम आर्किटेक्चर होना चाहिए द इसका अर्थ यह है कि कोई भी मोड्यूल कभी भी जरुरत पड़ने पर बिना अन्य मोड्यूल को प्रभावित किये जोड़ा या निकाला जा सकता है द इसे अनेक प्रकार की प्रणालियों के समूह वाली कंपनियों के लिए अनेक हार्डवेयर प्लेटफार्म को सहारा देना चाहिए द इसे कुछ तृतीय पक्ष ऐड ऑ को भी सहारा देना चाहिए द
3. विस्तृत रू इसे विभिन्न प्रकार के संस्थागत कार्यों को सहारा देना आना चाहिये तथा व्यापारिक प्रतिष्ठानों की वृहद् श्रन्खला के अनुरूप होना चाहिए द

4. कंपनी से बाहर भी रु यह सिर्फ संस्था के दायरों में कैद नहीं होनी चाहिए बल्कि संस्था की अन्य व्यापारिक इकाइयों तक ऑनलाइन कनेक्टिविटी के जरिये फैलनी चाहिए छ
5. व्यापार के सर्वोत्तम तरीके रु इसमें विश्व भर में प्रयुक्त व्यापारिक प्रक्रियाओं का संग्रह होना चाहिए छ एक ई आर पी पैकेज कंपनी की रणनीतियों, संस्कृति तथा संस्थान पर अपना प्रभाव डालता है छ

ई आर पी के लक्षणरु



चित्र 5.3.43 ईआरपी की विशेषतायें

- ई आर पी के कुछ प्रमुख लक्षण तथा ई आर पी व्यापार के लिए क्या कर सकती है, ये हैं रु
- ई आर पी बहु-मंचीय, बहु सुविधा, बहुरूप निर्माण, एकाधिक मुद्रा, बहुभाशी सुविधायें प्रदान करती है छ
- यह व्यापार में रणनीति तथा योजना कार्य, परिचालन योजना तथा क्रियान्वन कार्य, पदार्थों तथा संसाधनों का निर्माण करती है छ
- ई आर पी कार्य के सभी क्षेत्र जैसे कि निर्माण, विक्रय तथा वितरण, देय, प्राप्य, इन्वेंटरी, लेखा, मानव संसाधन, खरीद आदि को पूरा करती है छ
- ई आर पी मूल कार्य को करती है तथा ग्राहक सेवा को बढ़ाती हैं जिस से व्यावसायिक छवि में सुधार होता है छ
- ई आर पी विभिन्न संस्थाओं में सूचना का अंतराल भरती है छ
- ई आर पी विभिन्न प्रणालियों का पूर्ण एकीकरण, न सिर्फ विभिन्न विभागों बल्कि एक ही प्रबंधन के अंतर्गत आने वाली सभी कंपनियों में भी प्रदान करती हैं छ
- ई आर पी बेहतर कार्य प्रबंधन के लिए हल है छ
- ई आर पी नयी तकनीकों जैसे कि इलेक्ट्रॉनिक फण्ड ट्रान्सफर (ई एफ टी), इलेक्ट्रॉनिक डाटा इंटरचेंज (ई डी आई), इन्टरनेट, इंटरनेट, विडियो कॉन्फ्रेंसिंग, ई-वाणिज्य आदि के स्वचालित परिचय प्रदान करता है छ
- ई आर पी अनेक व्यापारिक कठिनाइयों जैसे कि सामग्री की कमी, उत्पादकता में बढ़ोतरी, ग्राहक सेवा, नगद प्रबंधन, इन्वेंटरी की समस्याएं, गुणवत्ता की समस्याएं, समय पर डिलीवरी आदि को दूर करता है छ
- ई आर पी समझदार व्यापारिक औजार जैसे कि निर्णय सहाय प्रणाली, अधिकारी सूचना प्रणाली, डाटा खनन तथा आसान कार्य प्रणाली को बेहतर निर्णय लेने में सहायता करता है छ

कंपनियां ई आर पी क्यों अपनाती हैं ?

1. एकीकृत आर्थिक सूचना रू जब सी ई ओ कंपनी के सम्पूर्ण प्रदर्शन को समझना चाहता है, उन्हें सत्य के विविध रूप दिखाई दे सकते हैं छ ई आर पी सत्य का एक रूप ही तैयार करता है जिस पर सवाल नहीं उठाया जा सकता क्योंकि हर कोई एक ही प्रणाली का प्रयोग कर रहा होता है छ
2. ग्राहक के आदेश की सूचना एकीकृत करना रू ई आर पी प्रणाली वह स्थान है जहाँ ग्राहक के आदेश सेवा प्रतिनिधि को आदेश मिलने से लेकर इनवॉइस भेजे जाने तक रहते हैं छ इस दौरान, सूचना पर नजर रखना, उसका पीछा करना तथा आवश्यक होने पर बांटा जाता है छ इस सूचना के एक सॉफ्टवेयर प्रणाली में होने से कंपनी आदेशों का आसानी से पीछा कर सकती है, तथा विभिन्न स्थानों पर निर्माण, इन्वेंटरी तथा विपिंग के मध्य एक साथ सामंजस्य बैठा सकती हैं छ
3. निर्माण प्रक्रिया को तेज करना तथा इसका मानकीकरण रू निर्माण कंपनियां— विशेषकर वे जिनमें अधिग्रहण तथा विलय की भूख हो— प्रायःप्रायः हैं कि देश भर में फली अनेकों व्यापारिक इकाइयां एक से लेन-देन लेखा रिपोर्ट के लिए विभिन्न तरीके तथा कंप्यूटर प्रणालियों का उपयोग करते हैं छ ई आर पी प्रणाली किसी निर्माण प्रक्रिया के कुछ चरणों को स्वचालित करने के लिए मानक तरीकों के साथ आती है छ
4. इन्वेंटरी को कम करना रू ई आर पी निर्माण प्रक्रिया को सुचारू रूप से चलाने में सहायक है तथा यह कंपनी के अन्दर आदेश पूर्ति की प्रक्रिया को बढ़ावा देता है छ इस के कारण उत्पाद बनाने में लगने वाले पदार्थों की इन्वेंटरी (कार्य अपूर्ण इन्वेंटरी) कम करता है तथा यह गोदाम तथा विपिंग डॉक पर पूर्ण उत्पाद की इन्वेंटरी को कम कर उपभोक्ता को बेहतर डिलीवरी की योजना बनाने में सहायता करता है छ

5. मानक एच आर सूचना रू विशेषकर एकाधिक व्यापारिक इकाइयों वाली कंपनियों में एच आर में कर्मचारियों के समय का हिसाब रखने तथा उनसे लाभ तथा सेवाओं के बारे में संचार स्थापित करने का एकीकृत सरल तरीका नहीं भी हो सकता है छ ई आर पी इसका हल निकाल सकता है छ

ई आर पी के लाभ



चित्र 5.3.44 ईआरपी के फायदे

ई आर पी पैकेज को लागू करने से पाए जाने वाले कुछ लाभ निम्नलिखित हैं रू

- लेखा विभाग के कर्मचारियों को इनवोइसिंग तथा भुगतान की जांच का कार्य दिया जा सकता है और इस प्रकार उनकी उत्पादकता बढ़ाई तथा उनकी कंप्यूटर के कर्मचारियों पर इन कार्यों के लिए निर्भरता कम की जाती है छ
- सूचना को जल्द भरने तथा पाने के लिए ऑनलाइन खाके का प्रयोग कर कागज के दस्तावेजों को कम किया जाता है छ
- प्रतिमाह के स्थान पर प्रतिदिन दर्ज करने से सूचना की सामयिकता बेहतर होती है छ
- बड़ी हुई सटीक सूचना के साथ विस्तृत सामग्री, बेहतर प्रस्तुतिकरण लेखा परीक्षक के लिए संतोशप्रद छ
- बेहतर लागत नियंत्रण छ
- ग्राहकों के लिए जल्द प्रतिक्रिया तथा जांच करना छ
- अधिक कुशल नगदी संग्रह, ग्राहकों से भुगतान में देरी से सामग्री में कमी छ

- बेहतर देख-भाल तथा प्रश्नों का जल्द हल ढ
- व्यापारिक कार्यक्रमों तथा बाजार की अवस्थाओं के बदलने पर जल्द प्रतिक्रिया देना संभव बनाता है ढ
- अपनी व्यापारिक प्रक्रिया को बेहतर बना कर प्रतिस्पर्धात्मक लाभ प्राप्त करने में सहायक ढ
- विभिन्न देशों में सुदूर स्थानों और षाखाओं में मांग-आपूर्ति की श्रृंखला को बेहतर बनाना ढ
- सभी एप्लीकेशन द्वारा प्रयोग किये जा सकने योग्य एकीकृत ग्राहक डेटाबेस प्रदान करना ढ
- विभिन्न प्रकार के कर ढांचों, इनवॉइस की योजनाओं, एकाधिक मुद्राएं, एकाधिक समय के लेखा और भाशाओं का सहारा ले कर अंतर्राष्ट्रीय व्यापार को बेहतर बनाना ढ
- सूचना तक पहुँच तथा सम्पूर्ण संस्थान में प्रबंधन बेहतर बनाना ढ

ई आर पी किस प्रकार ई-वाणिज्य से मेल खाती है?
यह मान लिया गया है कि सिर्फ वही व्यक्ति आपके कर्मचारी



चित्र 5.3.45 ई-कॉमर्स ईआरपी

हैं जिनके पास आदेश की सूचना है, जो कि बहुत अच्छी तरह प्रशिक्षित हैं तथा सॉफ्टवेयर में मौजूद तकनीकी षब्दों से परिचित हैं ढ किन्तु अब ग्राहक तथा आपूर्तिकर्ता भी उस सूचना तक पहुँच मांग रहे हैं जो आपके कर्मचारी ई आर पी प्रणाली से पाते हैं ढ वस्तुएं जैसे कि आदेश की स्थिति, इन्वेंटरी स्तर और इनवॉइस मिलान, सिवाय इसके कि वे ये सूचनाएं ई आर पी सॉफ्टवेयर के जटिल षब्दों के बिना आपकी वेबसाइट से सामान्य रूप में चाहते हैं ढ

ई-वाणिज्य का अर्थ आई टी विभाग को ई आर पी प्रणाली में दो नए प्रवेश बिंदु बनाने होंगे,

- एक ग्राहकों के लिए (जिसे अन्य षब्दों में व्यापार से ग्राहक तक कहा जाता है)
- एक आपूर्तिकर्ताओं तथा साझेदारों के लिए (व्यापार से व्यापार)

ये दो दर्षक आपके ई आर पी प्रणाली से दो अलग प्रकार की सूचनाएं चाहते हैं ढ

ई-वाणिज्य में ई आर पी के लाभरू

ई-वाणिज्य अपने उत्पादों को अपेक्षाकृत कम लागत में बेचने का सबसे क्रांतिकारी तरीका है ढ प्रायः व्यापार के मालिक ई-वाणिज्य तथा ई आर पी का अलग-अलग प्रयोग करते हैं, ढेर सारी सूचनाएं एकत्रित करते हैं और वे एक समन्वयित प्रणाली के लाभों को खो देते हैं ढ ई-वाणिज्य के आंकड़ों को सीधे अपने ई आर पी प्रणाली से बिना किसी मानवीय हस्तक्षेप के पाने के बारे में सोचिये, इसके अनेकों लाभ होंगे ढ

आइये उन 7 लाभों पर एक दृष्टि डालते हैं जो आपके ई-वाणिज्य स्टोर से समन्वयित एक ई आर पी प्रणाली से आप पा सकते हैं रू

1. स्वयं-सेवा कार्य-क्षमता बढ़ाना रू स्टोर पर ई आर पी प्रणाली से वास्तविक समय के आंकड़ों की उपलब्धता, ग्राहकों को उपलब्ध इन्वेंटरी को देखने, नवीनतम आदेशों का हाल, तथा षिपमेंट को ट्रैकिंग संख्या की सहायता से पीछा करने में सहायक होता है ढ यह आपके व्यापार की लागत को कम रखने तथा ग्राहकों का आपके स्टोर से अनुभव बेहतर करता है ढ



चित्र 5.3.46 स्वयं सेवा कार्य

2. बिक्री की सूचना को अपडेट कर इन्वेंटरी की लागत को कम करना रू वेब पर हुई सभी बिक्री की सूचनाएं आपके ई आर पी प्रणाली पर तुरंत नजर आती हैं छ ई आर पी वस्तु इन्वेंटरी ईन वेब पर हुए लेन-देन के आधार पर अपडेट की जाती है छ अतः सबसे नवीनतम वेब बिक्री सूचनाओं तथा इन्वेंटरी के साथ ई आर पी प्रयोग करने वाले अपनी ख़रीद की योजना बना सकते हैं और इन्वेंटरी की लागत कम कर सकते हैं छ
3. वेब लेन-देन के आधार पर ई आर पी में आर्थिक रिपोर्ट उत्पन्न करना रू ई-वाणिज्य एप्लीकेशन बिक्री पर आर्थिक रिपोर्ट उत्पन्न करने में समर्थ होतीं हैं छ किन्तु ई आर पी के साथ एकीकृत करने पर व्यवसायी को बैलेंस शीट, लाभ हानि वक्तव्य, ट्रायल बैलेंस, नगद बहाव आदि उत्पन्न करने की क्षमता प्रदान करते हैं जो संस्थान में आर्थिक सूचना में पारदर्शिता देता है छ



चित्र 5.3.47 वस्तुसूची



चित्र 5.3.48 वित्तीय रिपोर्ट

4. बड़ी हुई आंतरिक उत्पादकता रू चूंकि एकीकृत प्रणाली एकाधिक व्यापारिक प्रक्रियाओं को सुप्रवाही बनाता है, इसने इन प्रक्रियाओं में मानव संसाधन को कम किया है य वेब बिक्री आदेशों को वास्तविक समय में ई आर पी प्रणाली से

एकीकृत किया जाएगा, तब ऑफिस में ई आर पी उपयोग करने वाले तुरंत आर्डर की स्थिति देख सकते हैं और आगे भी प्रसंस्कृत कर सकते हैं य अतः इस एकीकरण से आदेश पूरा करने का चक्र कम कर दिया जाता है य



चित्र 5.3.49 उत्पादकता वृद्धि

5. कम मानव हस्तक्षेप, आंकड़ों की व्यर्थता तथा भूल रू एकीकरण के साथ वेब पर ग्राहकों की विस्तृत जानकारी, वेब पर आर्डर, भुगतान तथा शिपिंग की सूचना ई आर पी प्रणाली के साथ एकीकृत हो जाती है, एक ही वस्तु तथा इन्वेंटरी की विस्तृत जानकारी ई आर पी से ई-वाणिज्य के पोर्टल पर अपलोड की जा सकती हैं, अतः किसी भी हालत में यह एकीकरण आंकड़ों को दोबारा आने की जरूरत समाप्त करता है छ इस प्रकार एकीकरण मानवीय हास्तक्षेप, आंकड़ों की व्यर्थता तथा भूल को दो मंचों पर कम करता है छ
6. ग्राहक की बेहतर संतुष्टि रू उत्पाद, इन्वेंटरी उपलब्धता का विस्तृत विवरण, आर्डर का पीछा करने की जानकारी, इत्यादि के बारे में ई आर पी प्रणाली से नवीनतम जानकारी पाने की आसानी से ग्राहक की संतुष्टि का स्तर बहुत बढ़ जाता है तथा यह व्यापार की कठिनाइयों को भी कम कर देता है छ



चित्र 5.3.50 मानव भागीदारी कम करना



चित्र 5.3.51 ग्राहक संतुष्टि

7. अपने व्यापार पर बेहतर नियंत्रण रू ई-वाणिज्य तथा ई आर पी प्रणाली के एकीकरण से व्यापार के मालिकों को उनके व्यापार पर बेहतर नियंत्रण मिलता है तथा इसके साथ प्रतिस्पर्धात्मक लाभ भी मिलता है छ



चित्र 5.3.52 नियंत्रण

किस प्रकार की ई आर पी प्रणाली है ?

एक ई आर पी प्रणाली का आकार आपके ई वाणिज्य मंच के आकार के आधार पर बदलता है घ चूंकि ऑनलाइन खुदरा उद्योग आजकल डिजिटल हो गया है, ई आर पी प्रणाली व्यापार की नींव के मुख्य अंगों के संदर्भ में नियमन, प्रबंधन तथा दृश्यता बढ़ा सकते हैं घ आपका ई आर पी सॉफ्टवेयर व्यापार के अन्य अंगों के साथ एकीकृत होना चाहिए, अन्यथा यह प्रभावी नहीं होगा घ

को क्लाउड एक चुस्त कार्यस्थलभी देता हैघ

यह किस प्रकार ई-वाणिज्य से सम्बन्ध है?

चूंकि ई आर पी एक ही छत के नीचे स्थित है तथा अन्य कार्यक्रमों के साथ एकीकृत है ई-वाणिज्य मंच सूचना को जल्द तथा आसानी से निकल सकता है घ व्यापार तब बेहतर विश्लेषण तथा रिपोर्टिंग-जिनमें से दोनों ही ग्राहकों की प्रवृत्ति को पहचानते हैं तथा जहाँ कंपनियों को अधिक ध्यान देने की जरूरत है घउदाहरण के लिए, ई



चित्र 5.3.53 परिसर पर बनाम क्लाउड

दो प्रकार के ई आर पी मॉड्यूल हैं रू

- ऑन-प्रेमिस रू एक ऑन प्रेमिसई आर पी प्रणाली दिए गए व्यापार की असल स्थान पर सर्वर की श्रृंखला है घ अनेक कंपनियां आधाभूत ढाँचे को अपने स्थान पर रखना पसंद करती हैं जिस से कि वे किसी भी प्रकार के मुद्दे को अपनी सुविधा से सुलझा सकें घसाथ ही, कई कंपनियां क्लाउड सुरक्षा षक्ति के डर से अपनी सूचनाएं बाहर नहीं जाने दे सकती हैं घ
- क्लाउड आधारित रू ई आर पी एक सेवा, या एक क्लाउड में, जब एक कंपनी अपने एकीकृत आंकड़ें किसी तृतीय पक्ष के वेंडर के विषाल सर्वर में रखती है घ ये सेवाएं एक शुल्क लेती हैं, किन्तु समझौता की हुई कंपनी का कोई रख-रखाव तथा अपग्रेड लागत नहीं होती घक्लाउड आधारित विकल्प अधिक लचीला हलदेता है, और ई आर पी का प्रयोग करने वाले व्यापार

आर पी यदि आर्थिक रिकॉर्ड के साथ एकीकृत की जाए तो यह अंतर करने में सहायक होती है कि किसने क्या और कब खरीदाघ इसके साथ ही, यदि इसे ग्राहक प्रबंधन सॉफ्टवेयर के साथ एकीकृत किया जाए तो यह ग्राहक अवधारण दर पर भी प्रकाश डाल सकती है घ

ई आर पी ई-वाणिज्य से विश्लेषण तथा रिपोर्ट के अतिरिक्त अन्य कई प्रकार से भी जुड़ी हुई होती है घ ऑनलाइन खुदरा व्यापार एक बहु चरणीय कार्य है, तथा किसी भी आकार का ई-वाणिज्य मंच मजबूत ई आर पी सॉफ्टवेयर की सहायता से आर्डर पूरा होने, शिपिंग तथा निर्माता की इन्वेंटरी का पता कर सकता है घ सारांश में, ई आर पी एक मंच है जहाँ सभी महत्वपूर्ण सूचनाएं एक उपभोक्ता हितैशी स्थान पर राखी जाती हैं घ व्यापार ई र पी में आंतरिक दृश्यता बढ़ाने, ग्राहक से सम्बन्ध बेहतर करने, तथा कंपनी के विकास के लिए निवेश करते हैं घई

5.3.27 एक्सेल कुशलता का ज्ञान

माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल

माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल में अनेक प्रकार के टूल हैं जिनके द्वारा लोग अनेक निजी तथा पेशेवर उद्देश्यों की पूर्ति करते हैं। एक्सेल माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल संभवतः सभी ऑफिस एप्लीकेशन में से सबसे अधिक बहुमुखी तथा अधिक उपयोग में लायी जाती है। आप करियर में चाहे जो भी रास्ता चुनें, आपको आपके पेशेवर उद्देश्यों के लिए एक्सेल का उपयोग करना ही होगा, जिनमें से कुछ को आप रोज प्रयोग करेंगे। यह अध्याय आपको एक्सेल के उपयोग का एक नजरिया देगा साथ ही इसके कमांड्स को प्रयोग करने के तरीके की साथ यह एक्सेल वर्कबुक की विशेषताएं भी बताएगा।

एक्सेल को आरम्भ करना

एक्सेल एप्लीकेशन को आरम्भ करने में निम्नलिखित चरण आपको मार्ग दिखाएँगे।

1. अपनी कंप्यूटर स्क्रीन के निचले बायें कोने पर स्टार्ट बटन पर क्लिक करें।
2. स्टार्ट मेनू के निचले बायें हिस्से पर आल प्रोग्राम्स पर क्लिक करें।
3. स्टार्ट मेनू पर माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस के फोल्डर पर क्लिक करें। इस से माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस एप्लीकेशन की सूची खुल जायेगी।
4. माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल 2010 के विकल्प पर क्लिक करें। इस से एक्सेल एप्लीकेशन आरम्भ हो जायेगी।

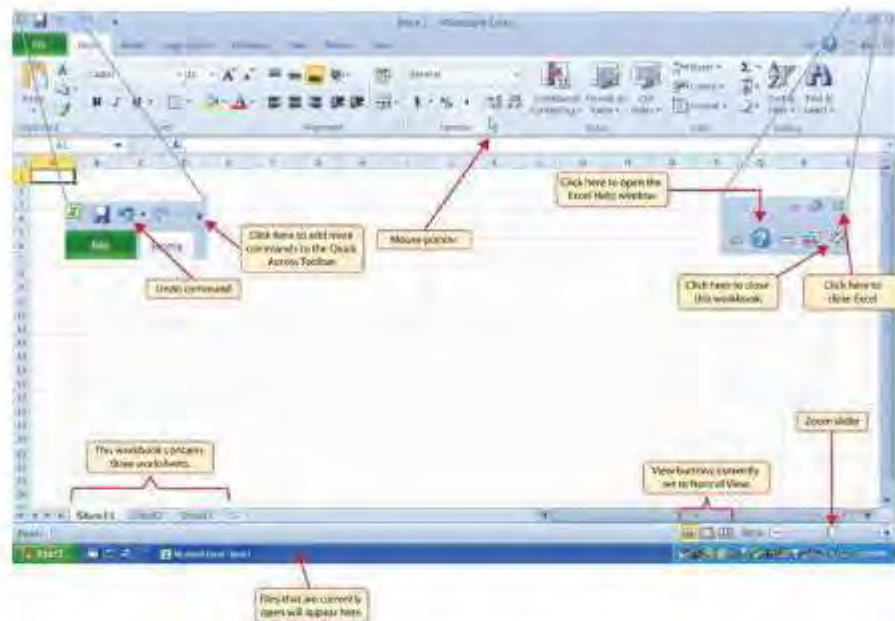


चित्र 5.3.55 एक्सेल शुरू करना

एक्सेल वर्कबुक

एक बार जब एक्सेल आरम्भ हो जाए, तो एक खाली वर्कबुक आपकी स्क्रीन पर आएगी द्य एक वर्कबुक एक एक्सेल फाइल है जिसमे एक या अधिक वर्क शीट होती हैं (जिन्हें कभी-कभी स्प्रेडशीट भी कहते हैं)द्य एक्सेल वर्कबुक

को एक फाइल नाम देगा जैसे कि बुक 1, बुक 2,बुक 3, या ऐसे ही जो की इस बात पर निर्भर करता है कि आपने कितनी वर्क शीट खोली हैं द्यएक्सेल आरम्भ करने के बाद चित्र "ब्लैक वर्कबुक"में एक खाली वर्कबुक दिखेगी द्य

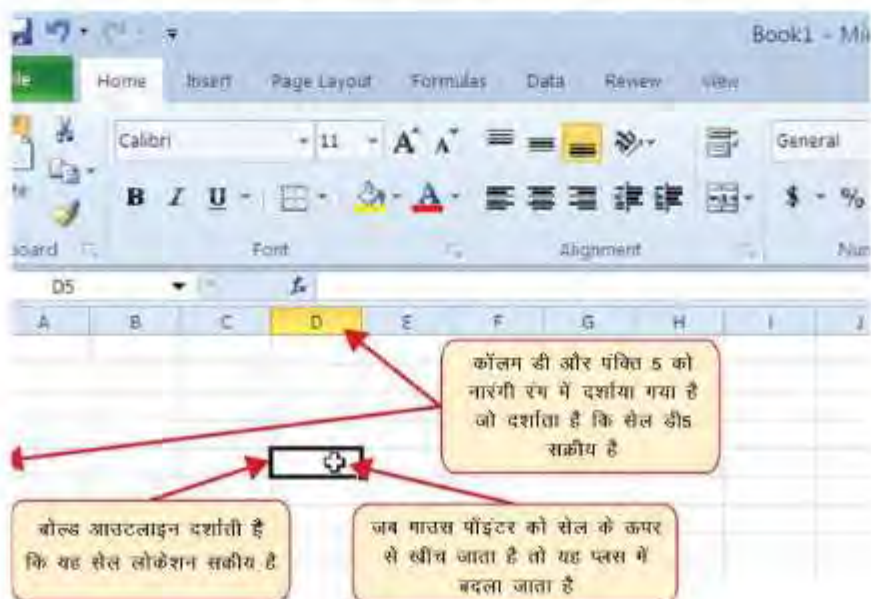


चित्र 5.3.56 द एक्सेल वर्कबुक

किसी सेल की अथिति को आरम्भ करना

एक्सेल वर्कशीट में आंकड़ों को भरा तथा प्रबंध किया जाता है द्य वर्कशीट में सांख्यिक तथा गैर-सांख्यिक आंकड़ों को भरने अनेकों छोटे आयत बने होते हैं जिन्हें सेल कहा

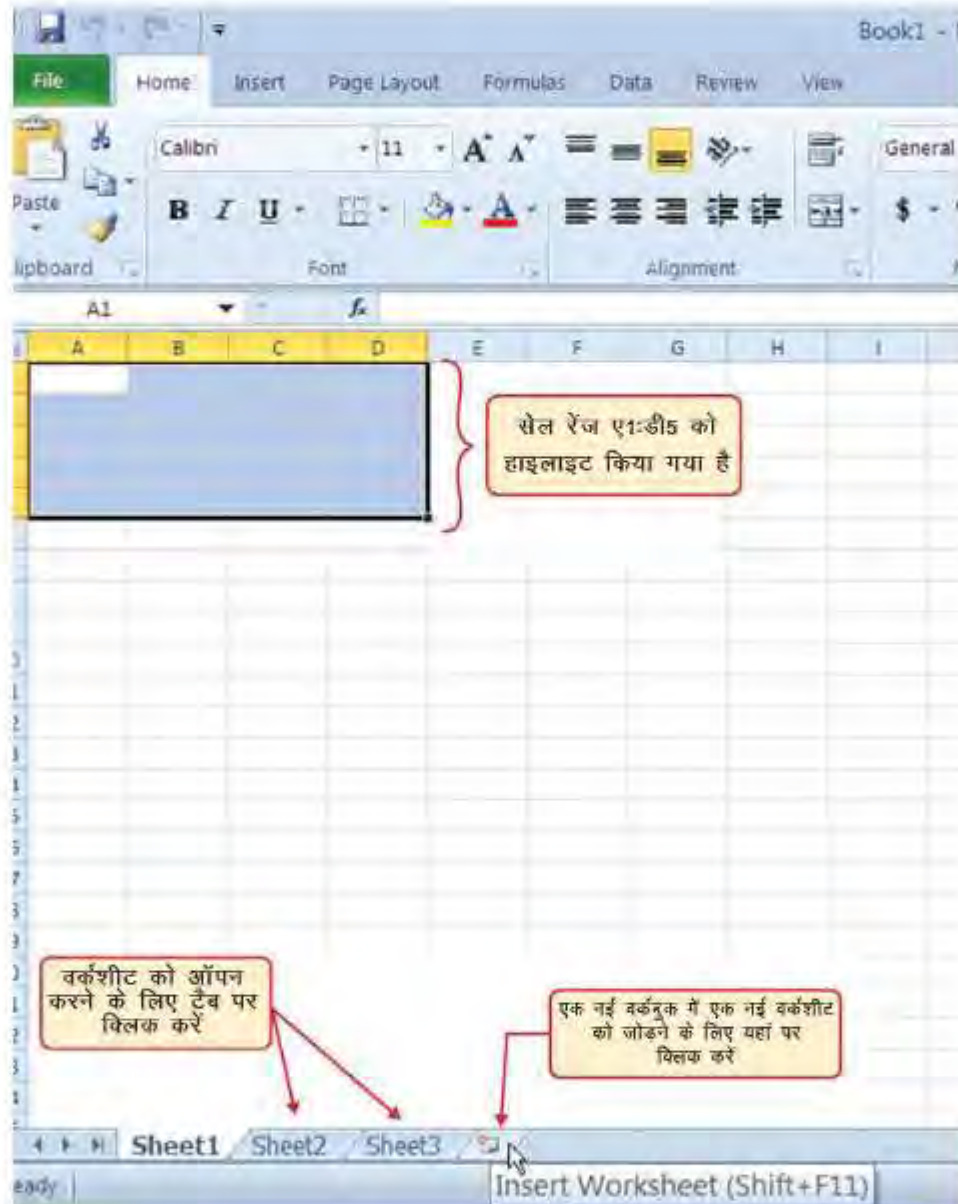
जाता है द्य एक्सेल वर्क शीट के प्रत्येक सेल का एक पता होता है जो कि स्तम्भ के अक्षर के साथ रेखा की संख्या से परिभाषित होता है द्य



चित्र 5.3.57 सेल लोकेशन की सक्रियता

1. माउस के पॉइंटर को सेल |1 पर ले जाएँ घ
2. माउस का बायाँ बटन क्लिक कर दबा कर रखें और माउस पॉइंटर को सेल व 5 पर बिना उठाये ले जाएँ घ

किन्हीं दो सेल की लोकेशन को कोलन द्वारा अलग किया जाता है जिन्हें सेल रेंज के नाम से जाना जाता है।



चित्र 5.3.58 सेल की रेंज को हाईलाइट करना

3. माउस का बायाँ बटन छोड़ें घ जैसा कि नीचे चित्र " सेल की एक श्रृंखला को हाईलाइट करना" में दिखाया गया है, आप देखेंगे कि कई सारी सेल हाईलाइट हुई हैं घ इसे सेल रेंज कहा जाता है तथा इसे इस प्रकार लिखा जाता है ए1 : डी5

पहला सेल सबसे ऊपर रेंज के दायें कोने में होता है, और दूसरा सेल नीचे रेंज के बायें कोने में होता है।

4. वर्कशीट के नीचे की ओर वर्कशीट तब पर शीट 3 पर क्लिक करें घ इस प्रकार आप एक वर्कशीट के अन्दर दूसरी वर्कशीट खोल सकते हैं घ

एक्सेल रिबन

एक्सेल की विशेषताएं तथा निर्देश रिबन में पाए जाते हैं जो कि एक्सेल स्क्रीन का ऊपरी सिरा होता है जिसमें ऊपर की ओर अनेक टैब होती हैं। प्रत्येक टैब एक्सेल निर्देशों का अलग समूह तक पहुंच पदान करती है। नीचे

यह है कि वर्कशीट पर काम करते समय निर्देश हर समय दिखाई देते रहते हैं। हालांकि, आपके कंप्यूटर की स्क्रीन के नाप के अनुसार आप ऐसा अनुभव कर सकते हैं कि रिबन आपकी वर्कशीट के पीछे स्थान का काफी हिस्सा घेर रहा है। यदि ऐसा लग रहा हो, तो आप चित्र "एक्सेल



चित्र 5.3.59 एक्सेल के लिये रिबन

चित्र "एक्सेल के लिए रिबन" में रिबन के होम वाले टैब में निर्देश उपलब्ध हैं। प्रत्येक टैब के लिए निर्देश अवलोकन में रिबन के प्रत्येक टैब में पाए जाने वाले निर्देशों का अवलोकन दिया गया है।

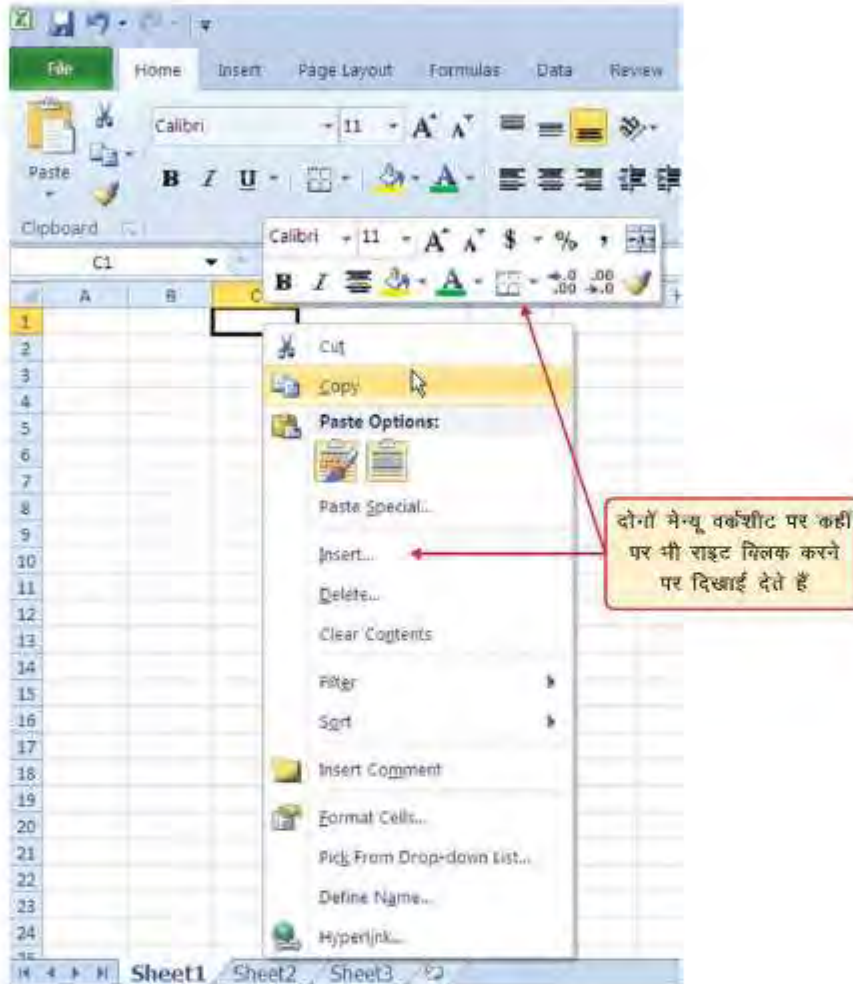
"एक्सेल के लिए रिबन" चित्र में दिखाया गया रिबन पूराया बड़ा किया हुआ है। रिबन पूरा किये होने का लाभ

के लिए रिबन" में दिखाए गए बटन पर क्लिक कर रिबन को छोटा भी कर सकते हैं। छोटा किये जाने पर रिबन में सिर्फ टैब दिखाई देंगे, निर्देश के बटन नहीं दिखाई देंगे। जब आप टैब पर क्लिक करेंगे तो जब तक आप निर्देश पर क्लिक न करें तब तक निर्देश बटन दिखाई देंगे या आप वर्कशीट पर कहीं भी क्लिक करें।

टैब का नाम	निर्देशों का विवरण
फाइल	इसे एक्सेल वर्कबुक का पिछला हिस्सा भी कहा जा सकता है। इसमें नई एक्सेल वर्कबुक को खोलने, बंद करने, सेव करने, के साथ प्रिंट करने, डॉक्यूमेंट की विशेषताएं, ई-मेल करने के विकल्प तथा सहायता के सभी निर्देश होते हैं। इस टैब में डिफॉल्ट सेटिंग के सारे विकल्प भी मौजूद होते हैं।
होम	इसमें सबसे अधिक प्रयुक्त होने वाले निर्देश होते हैं। फॉर्मेट के निर्देशों के साथ साथ कट, कॉपी करने, पेस्ट करने, तथा स्तम्भ तथा कतार जोड़ने तथा हटाने के विकल्प भी यहीं होते हैं।
जोड़ना	चार्ट, तस्वीर, आकार, तालिका, इन्टरनेट की लिंक, चिन्ह, या टेक्स्ट बॉक्स जोड़ने के विकल्प यहीं होते हैं।
पेज का खाका	वर्कशीट को प्रिंट करने के निर्देश यहाँ होते हैं। साथ ही वर्कशीट में ग्रिड लाइन को दिखाने और प्रिंट करने के निर्देश यहीं होते हैं।
सूत्र	वर्कशीट में गणित के कार्य जोड़ने के निर्देश यहाँ होते हैं। गणितीय सूत्र जोड़ने के विकल्प भी यहीं होते हैं।
आंकड़े	इसका प्रयोग बाहरी आंकड़ों के स्रोत जैसे कि माइक्रोसॉफ्ट एक्सेस, टेक्स्ट फाइल, या इन्टरनेट के साथ काम करने के लिए किया जाता है। इसके साथ इसमें छांटने तथा सिनारियो के एक्सेस के विकल्प मौजूद होते हैं।
पुनरावलोकन	इसमें स्पेलिंग जांचने तथा परिवर्तन देखने के विकल्प होते हैं। साथ ही पास वर्ड से वर्कशीट को सुरक्षित रखने के उपाय भी होते हैं।
देखें	वर्कबुक की दृश्यता के लिये समायोजन का उपयोग। साथ ही आम कमांड जूम और पेज लेआउट व्यू भी शामिल हैं।

दाहिनी क्लिक के मेनू

इनके साथ ही, आप वर्कशीट पर कहीं भी दाहिनी क्लिक कर निर्देश पा सकते हैं। दृष्टिगत "दाहिनी क्लिक मेनू" में दाहिनी क्लिक मेनू करने से मिलने वाले विकल्पों को दिखाया गया है।



चित्र 5.3.60 राईट-क्लिक मेनू

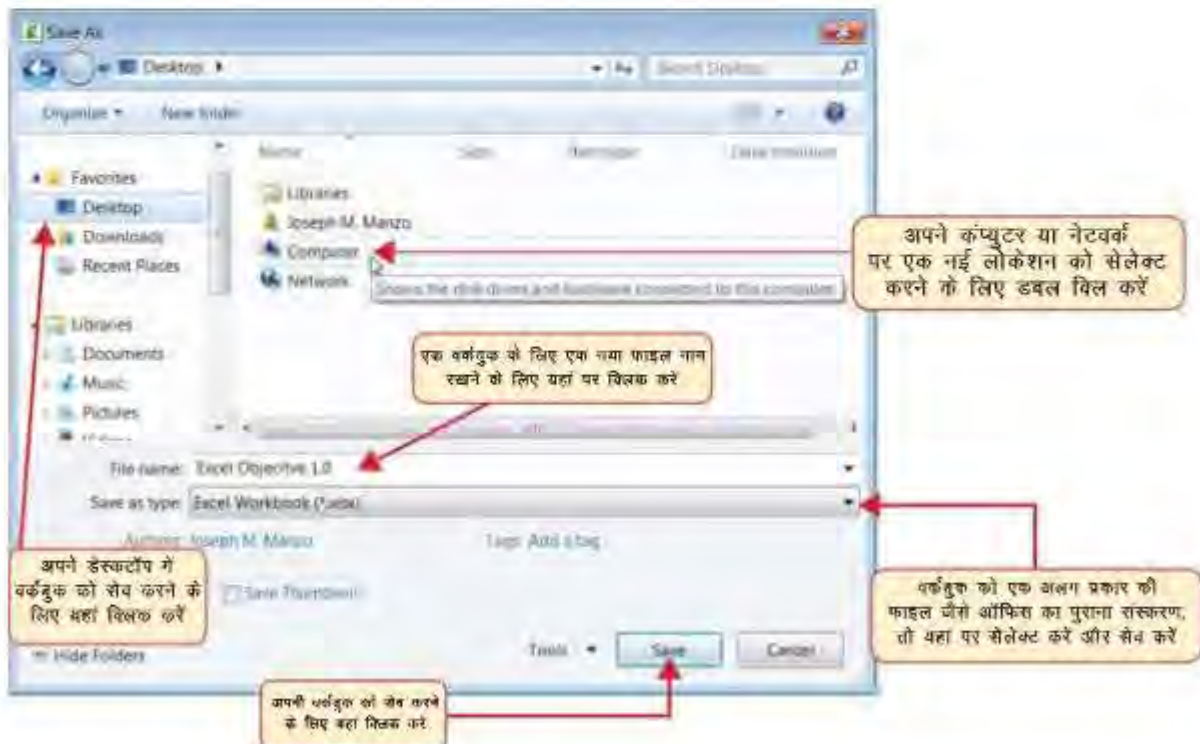
वर्कबुक को सेव करना (सेव इस तरह करें)

एक बार जब आप नयी वर्कबुक बनाएं, आपको फाइल का नाम बदलना होगा तथा अपने कंप्यूटर या नेटवर्क में इसे सेव करने की एक जगह चुननी होगी। निम्नलिखित चरण विस्तार से बताते हैं कि किस प्रकार एक नयी वर्कबुक को सेव किया जाए तथा इसे एक फाइल का नाम दिया जाए।

1. यदि अभी तक आपने ऐसा नहीं किया है, तो एक्सेल को आरम्भ कीजिये। आपकी स्क्रीन पर एक खाली वर्कबुक खुल जायेगी।
2. फाइल वाले टैब पर क्लिक कीजिये।
3. जैसा कि चित्र में दिखाया गया है, विंडो के बैकस्टेज व्यू में सेव एस पर क्लिक कीजिये। इससे सेव एस का डायलाग बॉक्स खुलेगा।
4. सेव एस के डायलाग बॉक्स के नीचे की ओर

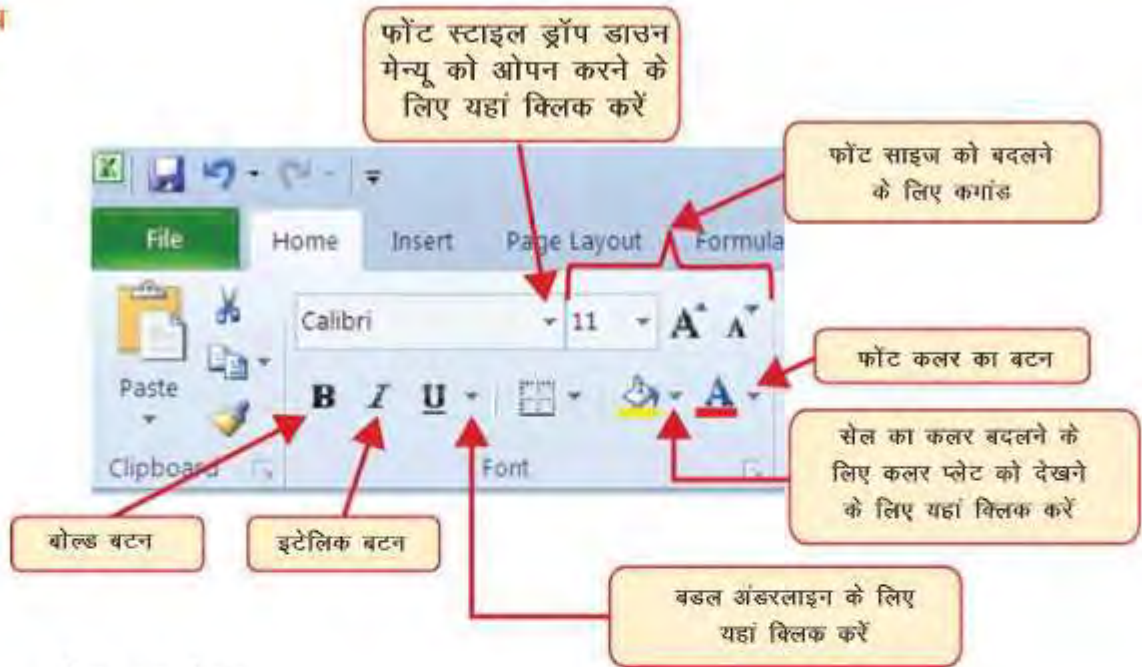
फाइल के नाम वाले बॉक्स पर क्लिक करें।

5. बैकस्पेस की का प्रयोग कर फाइल का मौजूदा नाम हटायें।
6. फाइल का नाम टाइप करें। रू एक्सेल उद्देश्य 1.0
7. यदि आप इस फाइल को अपने डेस्कटॉप पर सेव करना चाहते हैं तो सेव एस का डायलाग बॉक्स की बायीं ओर डेस्कटॉप बटन पर क्लिक करें। अगर आप अपने कंप्यूटर या नेटवर्क में किसी और स्थान पर फाइल को सेव करना चाहते हैं तो कोम्प्यूटर वाले विकल्प पर दोहरी क्लिक करें, जैसा कि चित्र "सेव एस डायलाग बॉक्स" में नीचे दिखाया गया है और अपनी मनचाही स्थिति पर सेव करें।
8. सेव एस डायलाग बॉक्स के निचले दायें हिस्से पर सेव के बटन पर क्लिक करें।



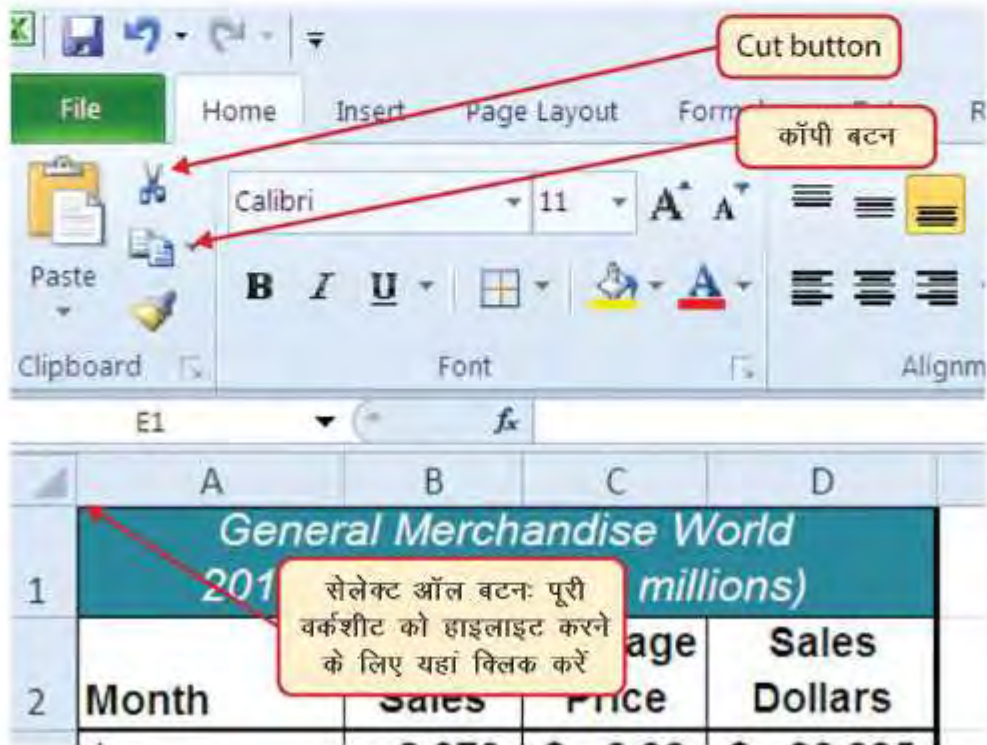
चित्र 5.3.61 सेव एस डायलाग बॉक्स

लेख



चित्र 5.3.62 टेक्सट

क्लिपबोर्ड कॉपी तथा पेस्ट करना



चित्र 5.3.63 कॉपी और पेस्ट

शीट का नाम बदलना

12	October	1,180	\$ 19.99	\$ 23,562
13	November	1,800	\$ 17.49	\$ 31,416
14	December	3,560	\$ 14.99	\$ 53,370
15	Total Sales	20,755		\$ 291,864
16				

वर्कशीट टैब का नाम बदलने के लिए

क्रम बदलने के लिए क्लिक करें और वर्कशीट टैब को खींचें

खाली वर्कशीट जोड़ने के लिए यहां पर डबल क्लिक करें

चित्र 5.3.64 सेल में कलर फिल करना

सेल में रंग भरना

फॉन्ट साइज को बढ़ाना

फिल कलर प्लेट को खोलने के लिए इस ब्राउज़र एरो पर क्लिक करें

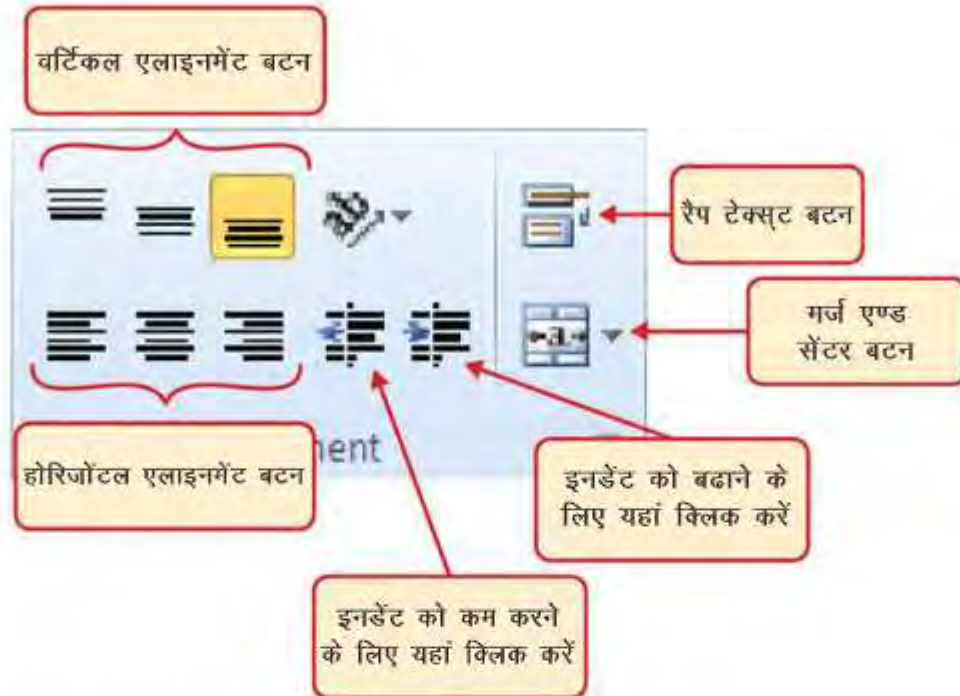
जब कलर प्लेट पर पॉइंटर को खींचा जाता है तो हाइलाइट की गई सेल का रंग बदल जाता है।

फिल कलर प्लेट

Month	Unit Sales Average
January	2,670 \$
February	2,160 \$
March	515 \$
April	12,99 \$
May	515,405 \$

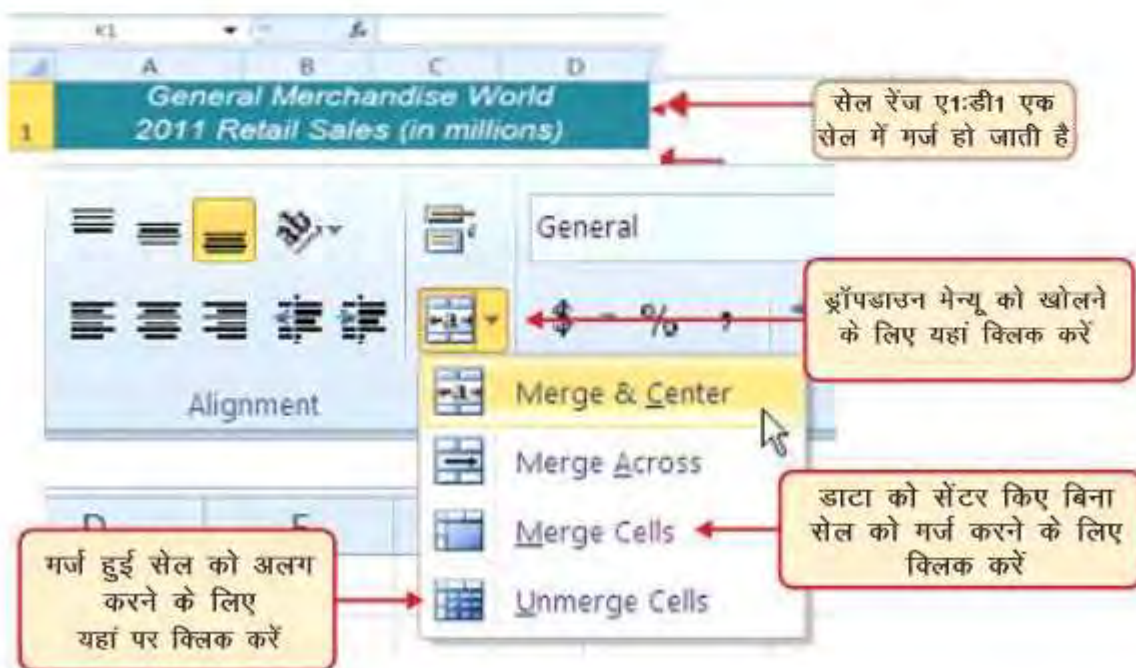
चित्र 5.3.65 फिलिंग कलर पैलेट

सेल का झुकाव



चित्र 5.3.70 अलाइनमेंट बटन

सेल को मिलाना



चित्र 5.3.71 एक या ज्यादा सेल्स का विलय

सेल के किनारे बनाना

The screenshot shows the Microsoft Excel interface with the 'Home' tab selected. The 'Borders' button in the Font group is highlighted, and the 'Borders' dropdown menu is open. The menu lists various border options: Bottom Border, Top Border, Left Border, Right Border, No Border, All Borders, Outside Borders, Thick Box Border, Bottom Double Border, Thick Bottom Border, Top and Bottom Border, Top and Thick Bottom Border, Top and Double Bottom Border, Draw Borders (Draw Border, Draw Border Grid, Erase Border), Line Color, Line Style, and More Borders... Annotations in Hindi provide instructions for each step:

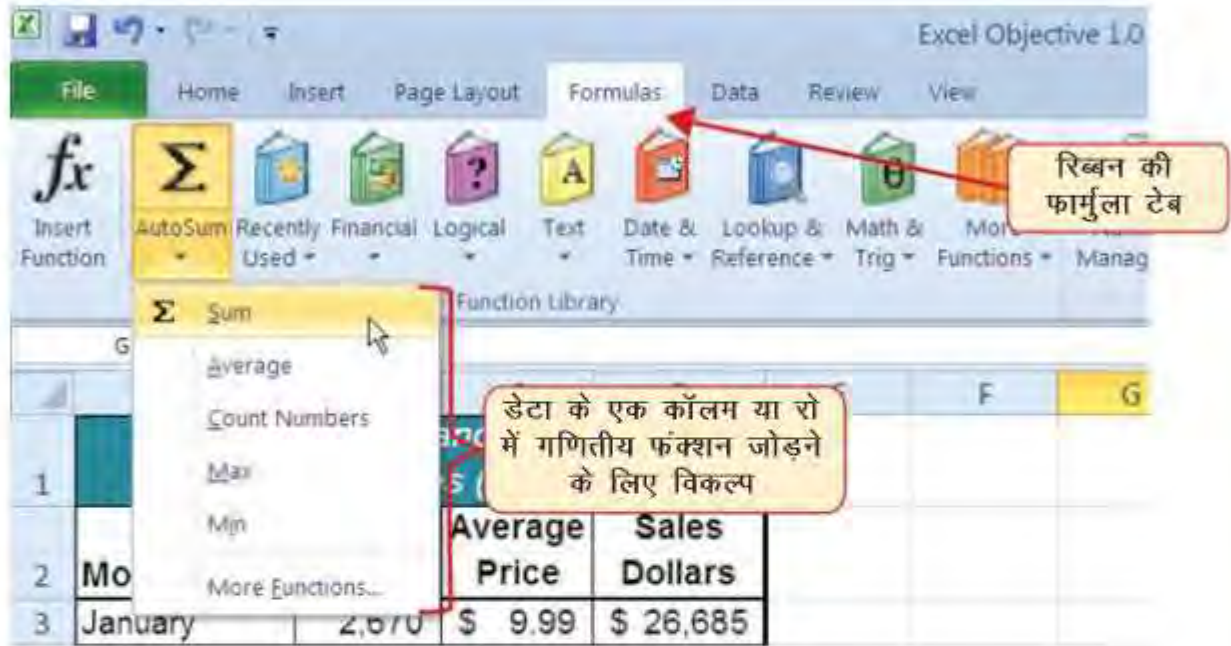
- बॉर्डर ड्रॉप डाउन बॉक्स को ओपन करने के लिए इस ऐरो पर क्लिक करें** (Click on this arrow to open the border drop-down box)
- हाइलाइट की गई सेल रेंज की सभी लाइनें हटाने के लिए यहां क्लिक करें** (Click here to remove all lines from the highlighted cell range)
- हाइलाइट की गई सेल रेंज की वर्टिकल और होरिजेंटल लाइन हटाने के लिए यहां क्लिक करें** (Click here to remove vertical and horizontal lines from the highlighted cell range)
- हाइलाइट की गई सेल रेंज की वर्टिकल और होरिजेंटल लाइन को लागू करने के लिए यहां क्लिक करें** (Click here to apply vertical and horizontal lines to the highlighted cell range)
- फॉर्मेट डायलॉग बॉक्स के बॉर्डर को ओपन करने के लिए यहां पर क्लिक करें** (Click here to open the border box in the format dialog)
- चुने हुए बॉर्डर विकल्प हाइलाइट की गई सेल रेंज पर लागू हो जाएंगे** (The selected border options will be applied to the highlighted cell range)

Month	Unit Sale
January	2,67
February	2,16
March	5
April	58
May	1,00
June	2,87
July	2,70
August	90
September	77
October	1,18
November	1,80
December	3,56
Total Sales	

चित्र 5.3.72 सेल बॉर्डर्स

स्वतः योग

1. शीट में सेल को एक्टिवेट करें छ
2. रिबन में सूत्र की टैब पर क्लिक कीजिये छ
3. अब कार्य निर्देश समूह में से स्वतः योग बटन के नीचे तीर पर क्लिक करे (चित्र स्वतः योग सूची देखें)छ ध्यान रखें कि स्वतः योग बटन रिबन के होम टैब में एडिट समूह के निर्देशों में भी पाया जाता है छ

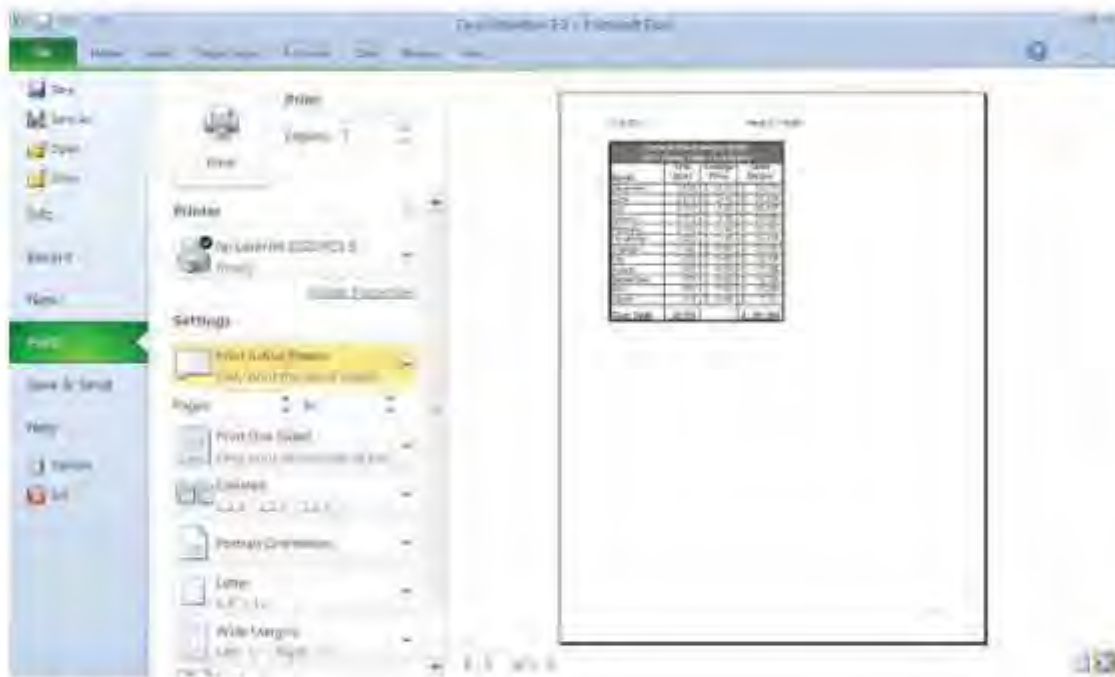


चित्र 5.3.73 ऑटो सम

4. स्वतः योग के नीचे खुले हुए मेनू में से योग के विकल्प पर क्लिक करें छ
5. एक्सेल इकाई बिक्री स्तम्भ में दिए गए मान का योग प्रदान करेगा छ

वर्कशीट तथा वर्कबुक को प्रिंट करना

1. वर्कशीट टैब पर बायीं ओर से क्लिक कर इकाई बिक्री स्तर वर्कशीट खोलिए छ
2. रिबन पर फाइल टैब पर क्लिक कीजिये छ
3. बैकस्टेज व्यू के बायीं ओर प्रिंट के विकल्प पर क्लिक कीजिये (चित्र प्रिंट प्रीव्यू देखें) छ बैकस्टेज व्यू के दायीं ओर आप आपकी वर्कशीट का एक प्रिंट प्रीव्यू देख पायेंगे छ
4. बैकस्टेज व्यू के प्रिंट खंड में प्रिंट एक्टिव शीट बटन पर क्लिक करें (चित्र प्रिंट प्रीव्यू देखें) छ



चित्र 5.3.74 प्रिंट प्रीव्यू

5. नीचे खुली तालिका में से पूरी वर्कबुक प्रिंट करने के विकल्प पर क्लिक करें छ इस से प्रिंट का बटन क्लिक करने पर वर्कबुक की सभी वर्कशीट प्रिंट हो जायेंगी छ
6. प्रीव्यू विंडो के नीचे की ओर अगले पेज के तीर पर क्लिक करें छ
7. प्रिंट बटन पर क्लिक करें छ
8. रिबन के होम टैब पर क्लिक करें छ
9. एक्सेल उद्देश्य 1.0 वर्कबुक को सेव कर बंद करें छ

समूचे उद्योग में नापे गए अन्य सामान्य प्रदर्शन सूचक इस प्रकार हैं

वैरिन्स	परिभाषा	गणना
समय पर शिपमेंट	नियत समय पर शिप किये गए आर्डर का प्रतिशत (शिप करने का अर्थ डॉक से निकला हुआ तथा अपने गंतव्य की ओर निकला हुआ) ध्यान रखें कि शिप किये जाने का समय ग्राहक द्वारा निर्धारित हो सकता है या ये शिप करने वाले द्वारा समय पर डिलीवरी के लिए निश्चित किये गए हों ह	समय पर भेजे गए आर्डर की संख्या ÷ भेजे गए आर्डर की कुल संख्या
कुल आर्डर चक्र समय	ग्राहक द्वारा आर्डर दिए जाने से ले कर ग्राहक द्वारा आर्डर हासिल किये जाने के बीच का औसत समय	गैर-कामकाज वाले दिनों को छोड़कर रू (ग्राहक द्वारा आर्डर प्राप्त किये जाने- आर्डर दिए जाने तक के समय) का योग शिप किये गए आर्डर की संख्या
आंतरिक आर्डर चक्र समय	ग्राहक से आर्डर प्राप्त किये जाने से ले कर आपूर्तिकर्ता द्वारा आर्डर भेजे जाने तक के बीच का औसत आंतरिक समय ध्यान रखें कि भेजे गए आर्डर का अर्थ डॉक से निकल चुकना तथा भेजे जाने के लिए तैयार है ह	गैर-कामकाज वाले दिनों को छोड़कर रू (ग्राहक द्वारा आर्डर प्राप्त किये जाने- आर्डर दिए जाने तक के समय) का योग शिप किये गए आर्डर की संख्या
उत्तम आर्डर सूची	उत्तम आर्डर के सभी प्रमुख 4 अंकों का सामूहिक हिसाब का नतीजा	जीम चमतमिबज वतकमत पदकमग ,ब्यद्ध पे मेजइसपीमक इल उनसजपचसलपदह मंबी बवउचवदमदज वी जीम चमतमिबज वतकमत जव व्दम देवजीमतण थ्यत मगउचसमए प्ि बवउचदल पे मगचमतपमदबपदह उमैनतम वी 95: बतवे सस 4 उमजतपबे वी जीम चमतमिबज वतकमत व्द जपउमए बवउचसमजमए कउंहम तिमम दक बबनतंजम कवबनउमदजजपवदद्धए जीम तमैनसजपदह चमतमिबज वतकमत पदकमग वूनसक इम 81 ^{१४} :
समय पर डिलीवरी	।द पउचवतजंदज तपो पदकपबंजवतरू ूँज चमतबमदज वी समे मूतम सवेज कनम जव जवबा वनजेण	वचससत समे जीज मूतम सर्वेज ,पण्णए जीमल कपक दवज इमबवउम इंबावतकमतौद्ध ६ जवजस समे

पैट्रियर	परिभाषा	गणना
बैंक आर्डर कुल आर्डर के प्रतिशत में तथा ६ अथवा बैंक आर्डर कुल लाइनों के प्रतिशत में तथा अथवा बैंक आर्डर कुल डॉलर/इकाई के प्रतिशत में	कुल आर्डर का वह हिस्सा जिसे स्टॉक की अनुपलब्धता के कारण रुका हो तथा देर से भेजा गया होय इसे लाइन के द्वारा या पी ओ सी, इकाई से या डॉलर के मान से नापा जा सकता है	<ul style="list-style-type: none"> • रोके गए तथा न भेजे गए आर्डर की संख्या/ कुल आर्डर की संख्या • रोकी गयी तथा न भेजी गयी आर्डर लाइन की संख्या/ आर्डर लाइन की कुल संख्या • आर्डर डॉलर की संख्या या रोकी गयी और न भेजी गयी इकाई की संख्या/ आर्डर डॉलर या इकाई की कुल संख्या
डॉक से स्टॉक तक के चक्र का समय, घंटों में	डॉक से स्टॉक तक के चक्र का समय (जो कि आम तौर पर घंटों में नापा जाता है) सामान को अलग रखे जाने के समय के बराबर होता है चक्र के समय का आरम्भ आपूर्तिकर्ता से सामान के वापस आने से होता है तथा जब सामान वेयरहाउस में वापस पहुंच कर इन्वेंटरी प्रबंधन प्रणाली में उसके दर्ज होने पर समाप्त होता है	एक दिए गए समय के लिए रुसभी आपूर्तिकर्ताओं से प्राप्त हुए चक्र समय का योग घंटों में आपूर्तिकर्ताओं से वापसी की कुल संख्या
प्रति घंटे आपूर्तिकर्ता से प्राप्त हुए आर्डर	प्रति व्यक्ति घंटे में आपूर्तिकर्ता आर्डर से प्राप्त करने के कार्य की उत्पादकता की माप होती है	प्राप्त करने में कुल आपूर्तिकर्ता आर्डर प्रसंस्करण ६ प्राप्त करने के कार्य में लगा
प्राप्त लाइन तथा पुट अवे प्रति घंटे	प्रसंस्कृत की गयी लाइन तथा पुट-अवे में यरति व्यक्ति घंटे प्राप्त करने के कार्यों की उत्पादकता को मापना	कुल प्राप्त लाइन तथा पुट अवे प्राप्त करने के कार्य में लगा
सही दस्तावेजों के साथ प्राप्त किये गए आर्डर का प्रतिशत	कुल आर्डर के प्रतिशत रूप में सही तथा पूर्ण दस्तावेजों वाले आर्डर की संख्या घ दस्तावेजों में पैकिंग स्लिप, कैस तथा पेट्रेट के लेबल की संख्या, प्रमाणपत्र, ए एस एन, वाहक के दस्तावेज या खरीद आर्डर के अनुसार कोई अन्य दस्तावेज	सही तथा पूर्ण दस्तावेजों के साथ आपूर्तिकर्ता के आर्डर की संख्या/ मापे गए समय के दौरान प्रसंस्कृत किये गए कुल आपूर्तिकर्ता आर्डर
बिना नुकसान के प्राप्त आपूर्तिकर्ता आर्डर की संख्या	कुल आर्डर के प्रतिशत रूप में बिना किसी नुकसान के प्राप्त आर्डर की संख्या	बिना नुकसान के प्राप्त आपूर्तिकर्ता आर्डर की संख्या/ मापे गए समय के दौरान प्रसंस्कृत किये गए कुल आपूर्तिकर्ता आर्डर

पंक्ति	वर्षाभाषा	गणना
समय पर प्राप्ति दृआपूर्तिकर्ता	किसी विशेष दिनांक को आपूर्तिकर्ता कसे प्राप्त आर्डर का प्रतिशत	समय पर प्राप्त आपूर्तिकर्ता आर्डर की संख्या÷ कुल प्राप्त आर्डर की संख्या
दर भरना दृ लाइन	ग्राहक के अनुरोध के अनुसार लाइन दर भरे हुए आर्डर का प्रतिशत नोटरू एक एकल दर ग्राहक आर्डर एक से अधिक पिपमेंट का आर्डर कर सकता है द्य ऐसी अवस्था में प्रत्येक अनुरोध को एक अलग आर्डर के तौर पर लिया जाएगा द्य	ग्राहक के अनुरोध के अनुसार लाइन दर भरे हुए आर्डर का प्रतिशत ÷ भरी हुई आर्डर लाइन का प्रतिशत
दर भरा हुआ आर्डर	ग्राहक के अनुरोध के अनुसार दर भरे हुए आर्डर का प्रतिशत नोटरू एक एकल दर ग्राहक आर्डर एक से अधिक पिपमेंट का आर्डर कर सकता है द्य ऐसी अवस्था में प्रत्येक अनुरोध को एक अलग आर्डर के तौर पर लिया जाएगा	ग्राहक के अनुरोध के अनुसार दर भरे हुए आर्डर का प्रतिशत ÷ भरी हुई आर्डर का प्रतिशत
प्रति व्यक्ति घंटे उठायी गयीं तथा शिप की गयीं लाइनें तथा ध्वअथवा प्रति व्यक्ति घंटे उठायें गए तथा शिप किये गए आर्डर तथा ध्वअथवा प्रति व्यक्ति घंटे उठायें तथा शिप किये गए केस तथाध्वअथवा प्रति व्यक्ति घंटे उठायें गए तथा शिप किये गए पेलेट	प्रति व्यक्ति घंटे उठायें तथा शिप किये गए लाइन की उत्पादकता का माप प्रति व्यक्ति घंटे उठायें तथा शिप किये गए आर्डर की उत्पादकता का माप प्रति व्यक्ति घंटे उठायें तथा शिप किये गए केस की उत्पादकता का माप प्रति व्यक्ति घंटे उठायें तथा शिप किये गए पेलेट की उत्पादकता का माप	दिए गए समय के लिए रू उठायी तथा शिप की गयी कुल आर्डर लाइनध्वउठाने तथा शिप करने में लगे कुल घंटे ध्वउठायें तथा शिप किये गए केस को उठाने तथा शिप करने में लगे कुल घंटेध्व उठाने तथा शिप करने में लगे कुल घंटे ध्वउठायें तथा शिप किये गए कुल पेलेट को उठाने तथा शिप करने में लगे कुल घंटे ÷ उठाने तथा शिप करने में लगे कुल घंटे
शिप करने के लिए समय पर तैयार	नियत समय पर शिप करने के लिए तैयार आर्डर का प्रतिशत नोट रू "शिप करने के लिए तैयार" का आम तौर पर अर्थ पक्कजिंग तथा शिप करने के सभी दस्तावेज तैयार है और उठायें जाने के लिए तैयार हैं द्य	समय पर शिप करने के लिए आर्डर की संख्या÷ शिप किये गए कुल आर्डर

वैशिष्ट्य	परिभाषा	गणना
बिक्री के प्रतिशत में वितरण की लागत	कुल बिक्री की तुलना में वितरण किये जाने की लागत इन गतिविधियों में वेंयरहाउसिंग की प्रक्रिया के दौरान की जाने वाली प्रबंधन गतिविधियाँ, इन्वेंटरी के रखे जाने पर नजर रखना, प्राप्ति, जांच एवं दूकान के अन्दर की डिलीवरी, उत्पाद की उपलब्धता पर नजर रखना, उत्पाद को डिलीवरी के लिए उठाना, पैक करना तथा शिप करना, इन्वेंटरी की सटीकता की जांच करना, तृतीय पक्ष के लोजिस्टिक भण्डार तथा शिपिंग के प्रदर्शन की जांच करना,	कुल वितरण लागत/कुल बिक्री
सी ओ जी के प्रतिशत रूप में वितरण लागत	सी ओ जी की अपेक्षा वितरण की लागत एवं कुल वितरण लागत में शामिल गतिविधियों के हिस्से में प्रबंधन गतिविधियाँ, इन्वेंटरी के रखे जाने पर नजर रखना, प्राप्ति, जांच एवं दूकान के अन्दर की डिलीवरी, उत्पाद की उपलब्धता पर नजर रखना, उत्पाद को डिलीवरी के लिए उठाना, पैक करना तथा शिप करना, इन्वेंटरी की सटीकता की जांच करना, तृतीय पक्ष के लोजिस्टिक भण्डार तथा शिपिंग के प्रदर्शन की जांच करना हैं।	कुल वितरण लागत/ कुल सी ओ जी (कॉर्पोरेट आय वक्तव्य पर आधारित)
शिप की गयी प्रति इकाई पर वितरण लागत	वितरण के जरिये शिप की गयी इकाइयों की अपेक्षा वितरण की लागत, वितरण की लागत में शामिल हैं, प्रबंधन गतिविधियाँ, इन्वेंटरी के रखे जाने पर नजर रखना, प्राप्ति, जांच एवं दूकान के अन्दर की डिलीवरी, उत्पाद की उपलब्धता पर नजर रखना, उत्पाद को डिलीवरी के लिए उठाना, पैक करना तथा शिप करना, इन्वेंटरी की सटीकता की जांच करना, तृतीय पक्ष के लोजिस्टिक भण्डार तथा शिपिंग के प्रदर्शन की जांच करना,	वितरण की कुल लागत/शिप की गयी कुल इकाई

वैदिकता	परिभाषा	गणना
कुल इन्वेंटरी की तुलना में इन्वेंटरी का कम होना	कुल इन्वेंटरी की तुलना में सभी इन्वेंटरी में हुई टूट-फूट, चोरी तथा हानि की मात्रा	योग (सभी इन्वेंटरी में हुई टूट-फूट, चोरी और हानि का मान) ÷ कुल इन्वेंटरी का कुल मान
हाथ में दिन दृ कच्चा माल	आम तौर पर मान में लिखा जाता है न कि इकाई में	सकल कच्चे माल का इन्वेंटरी मान ÷ कच्चे माल के उपयोग का औसत प्रतिदिन मान
हाथ में दिन- पूर्ण उत्पाद	उत्पादन के दिनों की संख्या जितने दिनों में कच्चे माल की मात्रा समाप्त हो जायेगी	पूर्ण उत्पाद का औसत इन्वेंटरी मान (डॉलर में) ÷ प्रतिमाह औसत प्रतिदिन बिक्री (डॉलर में)
वेयरहाउस की क्षमता के प्रयोग का औसत	कारखाने तथा वेयरहाउस में हाथ में पूर्ण उत्पाद की इन्वेंटरी के औसत बिक्री दिवस	प्रयोग की गयी औसत क्षमता ÷ औसत उपलब्ध क्षमता
वेयरहाउस की क्षमता का सर्वाधिक उपयोग	किसी निश्चित समय के दौरान वेयरहाउस की प्रयोग हुई क्षमता का औसत (प्रति माह या प्रति वर्ष)	असबसे अधिक क्षमता का उपयोग ÷ उपलब्ध क्षमता
हनीकांब प्रतिशत	मापता है कि किस प्रकार असलियत में वेयरहाउस में घन के उपयोग का प्रबंधन किया जाता है यह वहां विशेषतौर पर महत्वपूर्ण है जहाँ स्थान सिर्फ आंशिक तौर पर भरे हों, एक उदाहरण यह होगा कि जहाँ किसी स्थान पर सिर्फ 1 इकाई ही भरी हो और वहां 10 के लिए स्थान हो, तो स्थान का उपयोग 10 : है	असल घन उपयोग ÷ वेयरहाउस में उपलब्ध कुल घन स्थान
इन्वेंटरी गणना सटीकता (इकाई या डॉलर में) ÷ इन्वेंटरी गणना सटीकता (प्रतिशत की स्थिति में)	वास्तविक इन्वेंटरी से बताई गयी इन्वेंटरी की सटीकता (इकाई या स्थिति में) नापी जाती है . यदि वेयरहाउस प्रबंधन प्रणाली बताती है कि अंश संख्या 10 की 10 इकाई स्थान 0029 में हैं, तो इन्वेंटरी गणना सटीकता यह बताती है कि कैसे कोई कितनी बार वहां स्थान पर जा कर वास्तविक रूप में मिलान कर सकता है	1 दृ (इकाई या डॉलर में पूर्ण विविधता का योग ÷ कुल इन्वेंटरी का इकाई या डॉलर में योग) 1 दृ (गलतियों वाले स्थानों की संख्या का योग ÷ स्थानों की कुल संख्या का योग)

मैट्रिक्स	परिभाषा	चरणना
आर्डर उठाने में सटीकता	इसमें आर्डर उठाने में सटीकता की प्रणाली को नापा जाता है जहाँ गलतियों को शिपिंग से पहले जांच लिया जाता है जैसे पकैजिंग के दौरान घ	सही उठाये गए आर्डरकुल उठाये गए आर्डर
उठाने के दौरान सामान को हुई हानि	उठाने ध्वंजारण के दौरान सामन को हुई क्षति के मान को सी ओ जी एस के प्रतिशत के रूप में लिया जाता है घ	उठाने ध्वंजारण के दौरान सामन को हुई क्षति सी ओ जी एस
उपकरणध्फोर्कलिफ्ट की प्रयोग की गयी क्षमता	उपकरणध्फोर्कलिफ्ट को लाग करने के लिए लगाये गए समय की मात्रा	कुल समय जितनी देर उपकरण का प्रयोग हुआ प्रयोग के लिए योजनाबद्ध उपलब्ध समय का कुल मान
वार्षिक कार्यबल आवृत्ति	दर जिस पर स्थायी कर्मचारियों को बदला जाता है (वैकल्पिक तथा मौसमी श्रमिकों को छोड़कर)	समय के आरम्भ में नए कर्मचारियों की संख्याध्पूर्ववर्ती समय के आरम्भ में कुल कर्मचारियों की संख्या
समय पर डिलीवरी किये गए आर्डर का प्रतिशत	आर्डर का प्रतिशत जो अपने गंतव्य पर समय पर पहुंचे हों, नोट रू "समय पर" की अनेक परिभाषाएं हैं, और वो समय कोई विशेष घंटा या दिन भी हो सकता है, "एग्रीड अपॉन" अर्थात सहमति का अर्थ यह है कि ग्राहक और आपूर्तिकर्ता डिलीवरी के समय पर सामान्य वाडे के रूप में सहमत हैं, या खरीद आर्डर के अंश के रूप में या अनुबंध के तौर पर	समय पर डिलीवरी किये गए आर्डर की संख्याध्शेष किये गए आर्डर की कुल संख्या

सारांश

इस अध्याय में प्रतिभागियों ने स्वास्थ्य, सावधानी तथा सुरक्षा के बारे में समझा है जिनका उन्हें कार्य करते समय पालन करना है। यह अधिकारियों द्वारा निरंतर कार्य किये जाने के लिए आवश्यक कौशल को विकसित करने पर भी प्रकाश डाला गया है। यह कौशल तथा प्रक्रिया व्यक्तियों को बेहतर कार्य करने में सहायक होगी।

अभ्यास

1. वाहन का रख रखाव _____ तथा _____ होना चाहिए।
2. क्या दस्तावेजों को बिना देखे यूँ ही छोड़ देना चाहिए? क्यों?
3. क्या दस्तावेज तृतीय पक्ष को दिए जा सकते हैं? क्यों?
4. सामूहिक चर्चा दृ सड़क पर वाहन चलाते समय यातायात के नियमों की सूची बनाएं।
5. रोल-प्ले- परिस्थिति को सोचिये और पैकेट की डिलीवरी करिए (ऑफिस की इमारत, घर, महिला ग्राहक, दरवाजा बंद, ग्राहक फोन न उठा रहे हों इत्यादि)।

फ ए क्यू

1. डिलीवरी रन शीट क्या है?
एक प्राथमिक दस्तावेज जो कूरियर लीड धसुपरवाइजर से प्राप्त होता है, जिसमें दिन की जाने वाली डिलीवरी की सूचनाएं दर्ज होती हैं।
2. जी पी एस थ्रैकिंग डीवाईस क्या हैं?
वैश्विक स्थिति प्रणाली पृथ्वी पर कहीं भी स्थान और समय की सूचना देती है।
3. हाथ में पकड़ी जाने वाली डीवाईस क्या हैं?
एक मोबाइल डीवाईस जो की अपेक्षाकृत होती है, जिसे कहीं भी ले जाया जा सके तथा जिसमें सबसे जुड़े रहने की क्षमता हो जैसे कि वाई-फाई, ब्लूटूथ, एन एफ सी, या जी पी एस जिससे डीवाईस तथा प्रणाली के बीच जुदा रहना संभव हो।
4. गुम डिलीवरी नोट क्या है?
एक स्लिप, जिसका प्रयोग ग्राहक की स्थिति दर्शाने के लिए किया जाता है, यदि ग्राहक डिलीवरी के समय अनुपलब्ध हो।
5. सड़क के चिन्ह क्या हैं?
सुरक्षित वाहन चालन के लिए सड़क पर प्रयोग किये गए चिन्ह।

ROAD SIGN

These are road signs which we must abide by.
CHART

 TRAFFIC LIGHT	STOP WATCH CAREFULLY GO AHEAD	 ONE WAY	 STOP HERE	 SPEED LIMIT 50 km/h	 CONSTRUCTION ZONE BEGINS
 RAILWAY CROSSING (Guarded)	 RAILWAY CROSSING (Unguarded)	 ZEBRA CROSSING	 SCHOOL AHEAD	 BUS ZONE	 CYCLE ZONE
 NARROW ROAD (Left) AHEAD	 NARROW ROAD AHEAD	 NARROW ROAD (Right) AHEAD	 TWO-WAY TRAFFIC	 AIRPORT AHEAD	 ANIMAL ZONE
 RIGHT ZIGZAG BEND	 LEFT ZIGZAG BEND	 RIGHT CURVE	 LEFT CURVE	 BUMPS	 SPEED-BREAKER
 ROAD CLOSED	 PARKING	 NO PARKING	 NO AUTOMOBILES	 NO TRUCKS	 NO HORN
 MEN AT WORK	 LEFT TURN	 CROSSROADS	 RIGHT TURN	 ROUGH ROAD AHEAD	 LANDSLIDE AHEAD
 HOSPITAL AHEAD	 NO LEFT TURN	 NO ENTRY	 NO RIGHT TURN	 DRIVE SAFELY	 ACCIDENT-PRONE AREA
 END OF SPEED LIMIT	 OVERTAKING PROHIBITED	 STEEP HILL	 NARROW BRIDGE	 U-TURN	 NO U-TURN



नोंट्स



संबंधित विडिओ देखने के लिए क्यू आर कोड को स्कैन करें अथवा दिये गए लिंक पर क्लिक करें



<https://www.youtube.com/watch?v=uavy-lARwso>
सुरक्षा प्रक्रिया



<https://www.youtube.com/watch?v=y03lv7aOvj8>
परिवहन सुरक्षा



<https://www.youtube.com/watch?v=3RNRYNqkYMM>
जीपीएस ट्रैकिंग सिस्टम



<https://www.youtube.com/watch?v=7emUloowPI0>
व्यक्तिगत बचाव उपकरण (पीपीई)

अनुक्रमिक

यूनिट नं. दिए गए वीडियो आर कोड का विवरण

क्र. सं.	मोड्यूल का नाम	यूनिट का नाम	विषय का नाम	URL	पृष्ठ संख्या	वीडियो आर कोड
1.	मोड्यूल 1 - पृष्ठ संख्या	इकाई 1.2 - पाठ्यक्रम के बारे में	1.2.1 प्रलेखन आवश्यक	https://www.youtube.com/watch?v=mFQgRpUjVJo	21	 प्रलेखन आवश्यक
2.	मोड्यूल 1 - पृष्ठ संख्या	इकाई 1.1 - आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन	1.1.2 आपूर्ति श्रृंखला के प्रबंधन का परिचय	https://www.youtube.com/watch?v=MBBDUvLVLKs	21	 आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन
3.	मोड्यूल 1 - पृष्ठ संख्या	इकाई 1.1 - आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन	1.1.3 रसद प्रबंधन क्या है?	https://www.youtube.com/watch?v=eu0lugAMggk	21	 रसद क्या है ?
4.	मोड्यूल 1 - पृष्ठ संख्या	इकाई 1.2 - पाठ्यक्रम के बारे में	1.2.7 प्रलेखन में रोजगार के अवसर	https://www.youtube.com/watch?v=y5FV4uSkMI&t=10	21	 नियोजित आयात दस्तावेज
5.	मोड्यूल 2 - दस्तावेज और उनकी आवश्यकताएं	इकाई 2.3 - अंतरराष्ट्रीय हस्तांतरण और टैक्स पर सामान्य मानदंडों के दौरा आवश्यक दस्तावेज	2.3.11 निश्चिन्त माल/परचुरां	https://www.youtube.com/watch?v=7HfEnHxtviM	42	 नेटवर्क रेटर्निस
6.	मोड्यूल 2 - दस्तावेज और उनकी आवश्यकताएं	इकाई 2.3 - अंतरराष्ट्रीय हस्तांतरण और टैक्स पर सामान्य मानदंडों के दौरा आवश्यक दस्तावेज	2.3.11 निश्चिन्त माल/परचुरां	https://www.youtube.com/watch?v=1fD8n9jdWb1	42	 अंतरराष्ट्रीय माल की रेटर्निस
7.	मोड्यूल 2 - दस्तावेज और उनकी आवश्यकताएं	इकाई 2.1 - परिवहन के दौरान आवश्यक दस्तावेजों के विभिन्न प्रकार	2.1.1 दस्तावेज, और इनकी आवश्यकताएं	https://www.youtube.com/watch?v=36geQ8AvkNo	56	 लॉरी टैलीट
8.	मोड्यूल 2 - दस्तावेज और उनकी आवश्यकताएं	इकाई 2.1 - परिवहन के दौरान आवश्यक दस्तावेजों के विभिन्न प्रकार	2.1.1 दस्तावेज, और इनकी आवश्यकताएं	https://www.youtube.com/watch?v=xZd76YxHDrg	56	 लदान पत्र
9.	मोड्यूल 2 - दस्तावेज और उनकी आवश्यकताएं	इकाई 2.1 - परिवहन के दौरान आवश्यक दस्तावेजों के विभिन्न प्रकार	2.1.1 दस्तावेज, और इनकी आवश्यकताएं	https://www.youtube.com/watch?v=CkjCu2_JTik	56	 B/L, AWB, LR & RR के क्या अंतर है?
10.	मोड्यूल 2 - दस्तावेज और उनकी आवश्यकताएं	इकाई 2.1 - परिवहन के दौरान आवश्यक दस्तावेजों के विभिन्न प्रकार	2.1.1 दस्तावेज, और इनकी आवश्यकताएं	https://www.youtube.com/watch?v=P_Mf_b9VaT1c	56	 ई-वांताप
11.	मोड्यूल 5 - बचाव, सुरक्षा, स्वास्थ्य और अन्य ज्वलन कुशलताएं	इकाई 5.2 - सुरक्षा प्रक्रियाएं	5.2.2 सुरक्षा संचालन प्रक्रिया	https://www.youtube.com/watch?v=y03lv7aOvj8	174	 परिवहन सुरक्षा
12.	मोड्यूल 5 - बचाव, सुरक्षा, स्वास्थ्य और अन्य ज्वलन कुशलताएं	इकाई 5.2 - सुरक्षा प्रक्रियाएं	5.2.2 सुरक्षा संचालन प्रक्रिया	https://www.youtube.com/watch?v=uavy-l8Rwso	174	 सुरक्षा प्रक्रियाएं

अनुलग्नक

यूनिट में दिए गए वीडियो आर कोड का विवरण

क्र. सं.	मॉड्यूल का नाम	यूनिट का नाम	विषय का नाम	URL	पृष्ठ संख्या	वी. आर. कोड
13.	मॉड्यूल 5 – बचाव, सुरक्षा, स्वास्थ्य और अन्य व्यवहार कुशलताएँ	इकाई 5.3 – विकसित किए जाने वाले औशल	5.3.1 पीसेपर औशल	https://www.youtube.com/watch?v=3RNRYnqkYMM	174	 बीपीएस ट्रेकिंग सिस्टम
14.	मॉड्यूल 5 – बचाव, सुरक्षा, स्वास्थ्य और अन्य व्यवहार कुशलताएँ	इकाई 5.1 – कार्यस्थल में अपना जानेवाले सुरक्षा के निर्देश	5.1.1 व्यक्तिगत बचाव उपकरण (पीपीई)	https://www.youtube.com/watch?v=7emUloowPI0	174	 व्यक्तिगत बचाव उपकरण (पीपीई)



Skill India

कौशल भारत - कुशल भारत



संघीय भारत
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N.S.D.C.
National
Skill Development
Corporation

Transforming the skill landscape



ईबुक तक पहुंचने के लिए इस क्यूआर कोड को स्कैन/क्लिक करें



Address : नंबर 480 ए, 7वीं मंजिल खिवराज कॉम्प्लेक्स 2, अन्ना सलाई, नंदनम, चेन्नई - 600 035.

Email : reena@lsc-india.com

Web : www.lsc-india.com

Phone : 044 4851 4605

CIN No. :

Price: ₹



978-1-111-22222-45-7