



प्रतिभागी पुस्तिका

क्षेत्र
लॉजिस्टिक

उपक्षेत्र
कूरियर मेल सेवा

व्यवसाय
मूलभूत परिचालन

संदर्भ ID: LSC/Q3023, Version 3.0 NSQF Level 3



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

कूरियर
डिलीवरी एक्सक्यूटिव

इस पुस्तिका के प्रायोजक हैं:

लोजिस्टिक स्किल परिषद

लोजिस्टिक स्किल परिषद का पता है:

पता – संख्या 480 ए, 7 वां तल,

खिवराज काम्प्लेक्स,

2 अन्ना सलाई, नंदनम, चेन्नई 600035

ईमेल– reena@lsc-india.com

वेब– www.lsc-india.com

फोन– 044 48514607



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, मगर 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: **'Courier Delivery Executive'** QP No. **'LSC/Q3023,V3.0 NSQF Level 3'**

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 (QP) और राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS) में योगदान देते हैं।



इस पुस्तक का परिचय

इस प्रतिभागी पुस्तिका को कूरियर डिलीवरी एक्सक्यूटिव योग्यता पैक (QP) को प्रशिक्षण देने के लिए डिजाइन किया गया है। यह कूरियर डिलीवरी से संबंधित प्रमुख विषय के बारे में शिक्षणार्थियों को आवश्यक जानकारी प्रदान करती है, जैसे कि डिलीवरी परिचालन तैयार करना, ग्राहकों की उपस्थिति से निपटना, धान संग्रह, कागजात से जुड़े कार्य, बाढ़ की परिचालन प्रक्रियाएं, वाहन ऑडिट, डिलीवरी परिवेश में मानव संसाधन प्रबंधन। इसका निर्णय लेने का अभिविन्यास बड़े और छोटे कूरियर प्लेयर पर ध्यान केंद्रित करते हुए 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 कैंचर करने के लिए कई मॉड्यूल संशोधित किए गए हैं।

यह पुस्तिका 4 NOS में विभाजित है। NOS पेशेवर 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 पेशेवर ढंग से डिलीवरी की अवधारणाओं को प्रस्तुत करता है।
- (पपप) यह पेशेवर 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 धरणबद्ध निर्देश हैं।



नोट्स

प्रत्येक मॉड्यूल के अंत में शिक्षणार्थियों 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 शिक्षणार्थियों 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 का परिचय	7
	इकाई 1.3 – कूरियर सेवाओं में गतिविधियां	15
	इकाई 1.4 – कूरियर डिलीवरी एक्सक्यूटिव की भूमिकाएं	21
2.	आवश्यक समझ (LSC/N3001)	29
	इकाई 2.1 – कूरियर डिलीवरी एक्सक्यूटिव की आवश्यकताओं को समझना	31
3.	शिपमेंट डिलीवरी की तैयारी करना (LSC/N3001)	49
	इकाई 3.1 – शिपमेंट डिलीवरी की तैयारी करना	51
	इकाई 3.2 – शिपमेंट के लिए तैयार होना	55
	इकाई 3.3 – लदान पैकेज	58
4.	कूरियर डिलीवरी करना (LSC/ N3002)	63
	इकाई 4.1 – कूरियर डिलीवरी करना	65
	इकाई 4.2 – धन संग्रह संबंधी गतिविधियां	69
	इकाई 4.3 – माल उपलब्ध न होने की स्थितियों में ग्राहक को सभालना	71
5.	डिलीवरी करने के बाद परिचालन (LSC/ N3003)	75
	इकाई 5.1 – बिना डिलीवर पैकेज को सबमिट करना	77
	इकाई 5.2 – को-ऑर्डिनेटर को रिपोर्ट करना और सूचित करना	80
6.	बचाव, सुरक्षा और अन्य आसान कौशल (LSC/N3042)	93
	इकाई 6.1 – ऐसे सुरक्षा निर्देश जिनका पालन कार्यस्थल पर किया जाएगा	95
	इकाई 6.2 – वाहन सुरक्षा प्रक्रियाएं	100
	इकाई 6.3 – विकसित किए जाने वाले कौशल	115
7.	रोजगार कौशल (DGT/VSQ/N0101) (30 घंटे)	

नए रोजगार कौशल पर पुस्तक निम्न स्थान पर उपलब्ध है

<https://eskillindia.org/NewEmployability>

ईबुक तक पहुंचने के लिए नीचे दिए गए क्यूआर कोड को स्कैन करें





Skll India
कौशल भारत - अर्थव्यवस्था



एतद्युगे जगते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N S·D·C
National
Skill Development
Corporation

Transforming the skill landscape



1. परिचय

- इकाई 1.1 – आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन
- इकाई 1.2 – पाठ्यक्रम का परिचय
- इकाई 1.3 – कूरियर सेवाओं में गतिविधियां
- इकाई 1.4 – कूरियर डिलीवरी एक्सक्यूटिव की भूमिकाएं



मुख्य शिक्षण परिणाम



इस गॉइयूल के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. आपूर्ति शृंखला और लॉजिस्टिक प्रबंधन के बारे में बताएं
2. इसमें कूरियर उद्योग और अवसरों के बारे में बताएं
3. अपनी जॉब भूमिकाओं और उत्तरदायित्वों को परिभाषित करें
4. कूरियर सेवाओं में गतिविधियों को विस्तार से बताएं
5. कूरियर सेवाओं के महत्व के बारे में विस्तार से बताएं
6. कूरियर उद्योग में संगठनात्मक संरचना के बारे में बताएं
7. कूरियर उद्योग में रोजगार अवसरों के बारे में बताएं
8. परंपरागत डाक सेवा और आधुनिक कूरियर प्रणाली के बीच अंतर को पहचानें
9. कूरियर आंदोलन को विस्तार से बताएं
10. ई-कॉमर्स सामग्री स्थानान्तरण के बारे में बताएं
11. कूरियर डिलीवरी एक्सक्यूटिव की भूमिका के बारे में बताएं
12. शामिल प्रकार्य के बारे में बताएं
13. इस उद्योग में शामिल होने की पूर्व-आवश्यकताओं को जानें

इकाई 1.1 आपूर्ति शृंखला प्रबंधन

इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. आपूर्ति शृंखला और लॉजिस्टिक प्रबंधन को परिभाषित करें
2. कूरियर सेवाओं के महत्व के बारे में विस्तार से बताएं
3. कूरियर उद्योग में संगठनात्मक संरचना के बारे में बताएं
4. कूरियर उद्योग में रोजगार अवसरों के बारे में बताएं

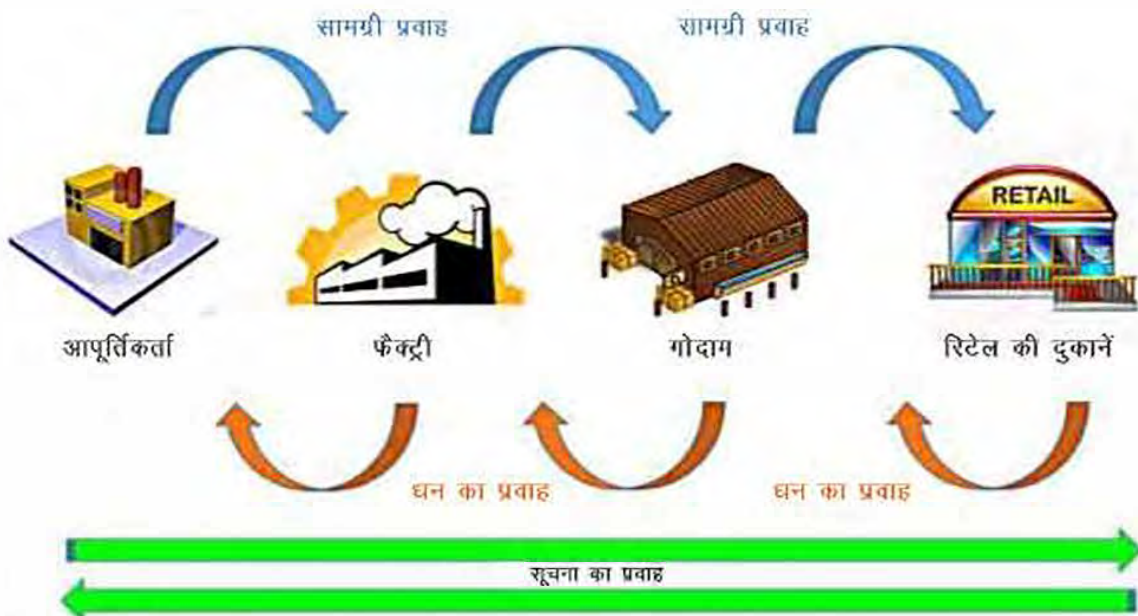
1.1.1 आपूर्ति शृंखला प्रबंधन क्या है?

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 सेवा मांग नियोजन, आपूर्ति नियोजन और आपूर्ति शृंखला प्रबंधन शामिल है। (स्रोत: CIA&IL)

SCM प्रो. मॉड्यूल 1)

संसाक्षिणील 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, विक्री, उत्पाद डिजाइन, वित्त और सूचना तकनीकी के साथ समन्वयन शामिल है।



चित्र 1.1.1 आपूर्ति शृंखला प्रवाह

1.1.2 लॉजिस्टिक प्रबंधन क्या है?

लॉजिस्टिक प्रबंधन, उस आपूर्ति श्रृंखला का हिस्सा है जो ग्राहकों की आवश्यकताओं की मांग को पूरा करने के लिए स्रोत और उपभोग बिंदु के बीच दक्ष, प्रभावी अग्रेषण और प्रतिगामी प्रवाह और वस्तुओं का भंडारण, सेवा और संबंधित सूचनाओं का नियोजन, कार्यान्वयन और नियंत्रण करता है। (स्रोत: CSCMP)

आपूर्ति श्रृंखला मूल रूप से तीन प्रवाह को सुनिश्चित करती है:

- उत्पाद प्रवाह / सेवा प्रवाह
- जानकारी प्रवाह
- वित्त/धन प्रवाह

उत्पाद प्रवाह में आपूर्तिकर्ता से ग्राहक तक तथा किसी ग्राहक द्वारा माल वापस किए जाने या सेवा आवश्यकताओं की स्थिति में ग्राहक से विनिर्माता तक माल को ले जाना शामिल है।

सूचना प्रवाह में डिलीवरी के साथ-साथ आपूर्तिकर्ताओं और विनिर्माताओं के बीच जानकारी साझा करना शामिल है। बिना किसी बाधा या विलंब के सही आपूर्ति के साथ मांग की पूर्ति सुनिश्चित करने के लिए जानकारी प्रवाह को सही समय पर होता है। आपूर्ति श्रृंखला में जानकारी प्रवाह सहित अंतिम-उपयोगकर्ता प्राथमिकताओं के संबंध में आपूर्ति श्रृंखला सदस्यों के बीच वाजार के संकेत शामिल हैं।

वित्त प्रवाह पहले दो प्रवाहों का परिणाम है जिसमें क्रेडिट शर्तें, भुगतान शेड्यूल और कंसाइनमेंट तथा धीरक स्वामित्व व्यवस्थापन शामिल है।

1.1.3 आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन का परिचय

आपूर्ति श्रृंखला, कार्यस्थलों और वितरण विकल्पों का नेटवर्क है जो सामग्री की अधिप्राप्ति के प्रकार्य को निष्पादित करता है, इस सामग्री को माध्यमिक स्तर के उत्पाद में बदलकर संपूर्ण उत्पाद बनाना और फिर संपूर्ण उत्पादों को ग्राहकों तक वितरित करना शामिल है। आपूर्ति श्रृंखला दोनों सेवाओं और विनिर्माण संगठनों में

मौजूद है, यद्यपि श्रृंखला का जटिलता उद्योग दर उद्योग और फर्म दर फर्म बहुत ज्यादा भिन्न हो सकती है।

आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन को विशिष्ट रूप से पूरी तरह से एकीकृत फर्म के बीच स्थित होता है, जिसमें संपूर्ण सामग्री प्रवाह पर एकल फर्म का स्वामित्व होता है और इसमें प्रत्येक चैनल सदस्य स्वतंत्र रूप से परिचालन करता है। इसलिए श्रृंखला में अपने प्रभावी प्रबंधन में विभिन्न प्लेयर्स के बीच समन्वय मुख्य चीज है।

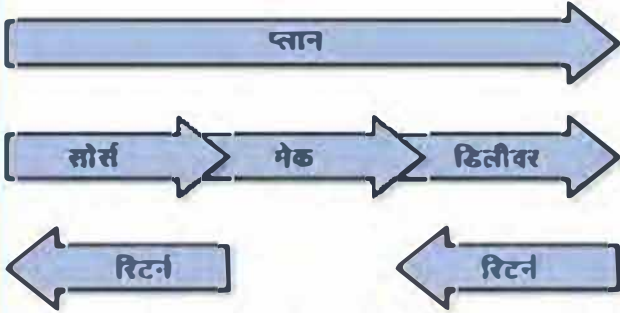
एकल उत्पाद के लिए नीचे दिया गया उदाहरण एक बहुत ही आसान आपूर्ति श्रृंखला है, जिसमें कच्चे माल की अधिप्राप्ति आपूर्तिकर्ताओं, से की जाती है, एकल चरण में संपूर्ण वस्तुओं में बदला जाता है, और फिर उन्हें वितरण केंद्रों और अंततः ग्राहकों के पास ले जाया जाता है। वास्तविक आपूर्ति श्रृंखलाओं में साझाकृत घटकों, सुविधाओं और क्षमताओं के साथ बहु-अंतिम उत्पाद होते हैं।



चित्र 1.1.2 आपूर्ति श्रृंखला प्रवाह

आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन के घटक

आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन के घटक निम्नलिखित हैं:



चित्र 1.1.3 आपूर्ति श्रृंखला प्रवाह

1. नियोजन:

यह SCM का कार्यनीतिक हिस्सा है। आपको अपने उत्पाद और सेवा के लिए ग्राहक की मांग को प्रबंधित करने वाले सभी संसाधनों के लिए रणनीति की आवश्यकता होती है। आपूर्ति श्रृंखला की निगरानी के लिए मेट्रिक्स के सेट को विकसित करने की एक बड़ी योजना बनाना ताकि यह प्रभावी हो, लागत रहित हो और उच्च गुणवत्ता और ग्राहक के लिए मूल्यवान हो।

2. स्रोत:

उन आपूर्तिकर्ताओं को चुनें जो आपके उत्पाद के लिए आवश्यक वस्तु और सेवाएं देंगे। आपूर्तिकर्ता के साथ कीमत निर्धारण, डिलीवरी और भुगतान प्रक्रिया विकसित करें और संबंधों की निगरानी करने और उन्हें सुधारने के लिए मेट्रिक्स बनाएं। आपको आपूर्तिकर्ताओं से प्राप्त होने वाली वस्तुओं और सेवाओं की इन्वेंट्री को प्रबंधित करने के लिए प्रक्रियाओं को एक साथ जोड़ना जिसमें शिपमेंट प्राप्त करना, उन्हें

सत्यापित करना, उन्हें आपके विनिर्माण कार्यस्थलों को स्थानांतरित करना और आपूर्तिकर्ता के भुगतानों को प्राधिकृत करना शामिल है।

3. मेक:

यह विनिर्माण चरण है। उत्पादन, परीक्षण, पैकेजिंग और डिलीवरी की तैयारी के लिए आवश्यक गतिविधियों को शेड्यूल करें। चूंकि यह आपूर्ति श्रृंखला मेट्रिक-सघन भाग है, इसलिए गुणवत्ता स्तर, उत्पादन आउटपुट और कर्मचारी उत्पादकता को मापें।

4. डिलीवरी:

यह वह हिस्सा है जिसे कई इनसाइडर लॉजिस्टिक संदर्भित करते हैं। ग्राहकों के ऑर्डर की प्राप्ति का समन्वयन करना, वेयरहाउस का नेटवर्क विकसित करना, ग्राहकों के लिए उत्पाद लाने के लिए कैंसियर चुनना, और भुगतान प्राप्त करने के लिए इनवॉइस सिस्टम बनाना।

5. वापसी:

आपूर्ति श्रृंखला का समस्या मूल हिस्सा डिलीवरी को ग्राहक से आपूर्तिकर्ता को लौटाना होता है। खराब और आवश्यकता से अधिक उत्पादों को ग्राहकों से वापस लेना और जिन ग्राहकों को वितरित उत्पादों से समस्या है, उनकी मदद करना।

नोट्स

इकाई 1.2 – पाठ्यक्रम का परिचय

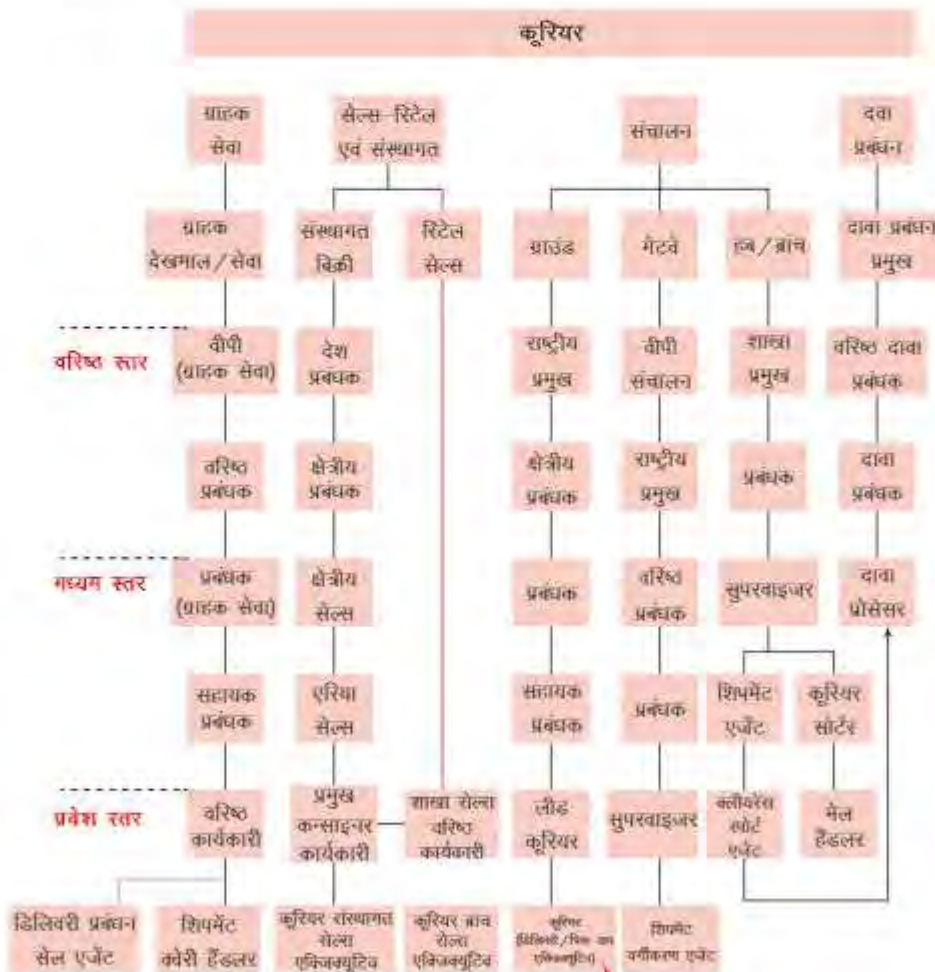
इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. कूरियर उद्योग में संगठनात्मक संरचना के बारे में विस्तार से बताएं
2. कूरियर सेवा क्या है, इसके बारे में विस्तार से बताएं
3. परंपरागत डाक सेवा और आधुनिक कूरियर प्रणाली के बीच अंतर को पहचानें
4. कूरियर उद्योग में रोजगार अवसरों के बारे में बताएं

1.2.1 कूरियर वितरण कार्यकारी

कूरियर वितरण कार्यकारी कूरियर वितरण केंद्र में काम करता है और मेल कक्ष/डिपो से व्यक्तिगत रूप से पैकेज को संबंधित गंतव्य तक पहुंचाता है



चार्ट 1: संगठन संरचना

कूरियर डिलीवरी एक्सक्यूटिव मेल कक्ष से वस्तु/पार्सल/दस्तावेज एकत्रित करता है और ट्रक में/मोटर साइकिल में मार्ग योजना के माध्यम से गंतव्य तक यात्रा करता है और संबंधित व्यक्ति को पार्सल हैंडओवर करता है।

यदि ग्राहक के हस्ताक्षर लेना जरूरी हो तो वे ग्राहक आईडी, भुगतान एकत्रित करने का सत्यापन करने के लिए भी जिम्मेदार हैं। यह जॉब आसान दिखाई देता है लेकिन यह कूरियर शिपमेंट का महत्वपूर्ण हिस्सा है क्योंकि शिपमेंट डिलीवरी समय पर की जानी चाहिए।

कर्मचारियों के अन्य कामों में पैकेज की सुरक्षा को बनाए रखते हुए और ग्राहकों से संचार करते हुए अवितरित पैकेज को लौटाना भी शामिल है।

1.2.2 पाठ्यक्रम के उद्देश्य

कूरियर उद्योग में विभिन्न प्रकार के कार्यों को देखते हुए, इस कोर्स का मुख्य उद्देश्य कूरियर डिलीवरी एक्सक्यूटिव की गतिविधियों की समझ को पूरा करना है।

उद्देश्य में ये शामिल है

- कूरियर डिलीवरी प्रक्रिया में शामिल प्रक्रिया से कर्मचारियों को प्रशिक्षित करना।
- बिना त्रुटि के डिलीवरी गतिविधियों को पूरा करने के लिए आवश्यक मुख्य कौशल विकसित करना। इस कौशल में गंतव्य में ग्राहकों की उनकी उपलब्धता और गैर-उपलब्धता, को संभालना, पैकेज प्रबंधित करना, हाथ से पकड़े जाने वाले डिवाइस और उचित शिफ्टाचार शामिल है।
- उद्देश्य में ये शामिल है
- कूरियर डिलीवरी प्रक्रिया में शामिल प्रक्रिया से कर्मचारियों को प्रशिक्षित करना।
- बिना त्रुटि के डिलीवरी गतिविधियों को पूरा करने के लिए आवश्यक मुख्य कौशल विकसित करना। इस कौशल में गंतव्य में ग्राहकों की उनकी उपलब्धता और गैर-उपलब्धता, को संभालना, पैकेज प्रबंधित करना, हाथ से पकड़े जाने वाले डिवाइस और उचित शिफ्टाचार शामिल है।



चित्र 1.2.1 कूरियर डिलीवरी एक्सक्यूटिव

1.2.3 कूरियर सेवा क्या है?

"कूरियर सेवा एक ऐसी सेवा है जिसमें पिकअप और डिलीवरी सेवा त्वरित गति से प्रदान करते हुए संदेश, पैकेज, वस्तु और डाक को दरवाजे-दरवाजे तक, स्थानीय या अंतरराष्ट्रीय स्तर तक भेजा जाता है जो कि सामान्य डाक सेवा से अधिक सुरक्षित और उपयुक्त होती है। इसे उनकी गति, सुरक्षा, ट्रैकिंग सेवा और विशेषज्ञता के लिए जाना जाता है।

प्राचीन इतिहास में, धावकों और कबूतरों और घुड़सवारों का उपयोग समय पर संदेश देने के लिए किया जाता था। कूरियर सेवाओं में मशीन को संदेश करने से पहले, संदेश वाहक अपने गंतव्य तक मीलों पैदल चलकर जाया करते थे। गंतव्य तक पहुंचने में कई दिन से लेकर कई सप्ताहों का समय लगता था। जैसे-जैसे लॉजिस्टिक्स का विकास हुआ वैसे-वैसे डिलीवरी का समय कम होता गया। इस तरह से, मेल सेवा शुरू हुई। और अधिक तेजी से डिलीवरी देने के लिए प्रीमियम सेवा कूरियर उद्योग पुरु हुआ।

आजकल, कूरियर समय पर सेवाएं देने के रूप में विकसित हो गया है, जिसमें जैसे ही एक बार पैकेज तैयार होता है, पिकअप बनाया जाता है और चूकी समय पिकअप बनाया जाता है, इसलिए पैकेज यात्रा करना शुरू कर देता है और गंतव्य पर विशिष्ट समय पर पहुंच जाता है। इसमें हवाई जहाज से लेकर ट्रक, रेल, मोटर साइकिल और बाइसाइकिल जैसे परिवहन के लगभग सभी माध्यमों का उपयोग ग्राहकों तक कम से कम समय में पहुंचने के उद्देश्य से किया जाता है।



चित्र 1.22 परंपरागत मेल प्रणाली



चित्र 1.23 परंपरागत मेल प्रणाली

परंपरागत मेल सेवाएं धीमी डिलीवरी समय के लिए जानी जाती हैं और यदि आइटम बड़ा और भारी है तो खर्चीली हो सकती हैं। कूरियर इसका संपूर्ण विकल्प प्रतीत हुआ और यह सामान्य डाक खर्च से थोड़ी खर्चीला होने के बावजूद निश्चित डिलीवरी के लिए लाभकारी होता है।

भारत में लॉजिस्टिक उद्योग बहुत तेजी से विकसित हो रही है और भारत का लॉजिस्टिक सेक्टर की वृद्धि ळक्के के पुनः प्रवर्तन के चलते तय है जिससे परिवहन इंफ्रास्ट्रक्चर, ई-कॉमर्स, GST का क्रियान्वयन, और अन्य पहल जैसे कि 'मेक इन इंडिया' को गति मिली है।

कूरियर उद्योग

110 अरब डॉलर का लॉजिस्टिक और आपूर्ति श्रृंखला उद्योग 15 से 20 फीसदी दर से वृद्धि कर रहा है। यह लगभग वैश्विक औसत 10 फीसदी का दोगुना है। एक ओर जहां ई-कॉमर्स निश्चित रूप से वृद्धि का कारक है और इसके चलते कुछ संगठित प्लेयर इस क्षेत्र में आए हैं, वहीं कई मूलभूत कारणों के चलते लॉजिस्टिक और आपूर्ति श्रृंखला सेक्टर में कुल संभावित वृद्धि उच्च रहती है।



चित्र 1.24 विकास कर रहा क्षेत्र

देश में इंफ्रास्ट्रक्चर की खराब गुणवत्ता, और यह कि सेक्टर बड़े पैमाने पर असंगठित है और बदलने वाले कुछ सेक्टर बहुत ही अलग-थलग हैं। कुल मिलाकर, भारतीय सरकार का स्पष्ट उद्देश्य देश के इंफ्रास्ट्रक्चर को सुधारना है। सड़क मार्ग, भंडारण और वेयरहाउस इंफ्रास्ट्रक्चर को सुधारने से निश्चित रूप से इस सेक्टर को गति मिलेगी।

इसके अलावा, कई संगठित प्लेयर इस उद्योग में मौजूदगी दर्ज करा रहे हैं, जिससे संस्थागत पूंजी, प्रक्रिया, अर्थव्यवस्था के मापदंड, और लागत एवं परिचालन दक्षता आएगी। नई तकनीकी (जैसे कि ड्रोन, रोबोटिक और इन्वेंट्री प्रबंधन प्लेटफॉर्म) लॉजिस्टिक का तरीका बदलेगा और आपूर्ति श्रृंखला सेक्टर परिचालित होगा।

बाजार का संक्षिप्त विवरण

लॉजिस्टिक और वेयरहाउसिंग उद्योग के राजस्व के 2015-2019 के दौरान 10.7% फीसदी के CAGR की बढ़ोतरी अपेक्षित है। भावी वृद्धि दर के आधार पर भारत में लॉजिस्टिक और वेयरहाउसिंग उद्योग **3PL**, ई-कॉमर्स और कोल्ड चेन 3 बड़े खंड हैं। कूरियर और कार्गो उद्योग लॉजिस्टिक और आपूर्ति श्रृंखला उद्योग एक मजबूत और तेजी से बढ़ते घटक का निर्माण करता है। 2011-12 में कारोबार 10,870 करोड़ (लगभग 2.2 अरब डॉलर) रहा, कूरियर उद्योग के 10-15: सलाना दर से बढ़ने की अपेक्षा है। केवल भारत में ई-कॉमर्स लॉजिस्टिक उद्योग का कारोबार 2019 तक 2 अरब डॉलर तक पहुंचने की उम्मीद है। भारत में कूरियर बाजार वर्तमान में बहुत ही पृथक है, जिसमें सरकारी प्लेयर (इंडिया पोस्ट), वैश्विक समकलक (जैसे कि FedEx और DHL) और बड़े संगठित प्लेयर (Blue Dart) First Flight] DTDC] Gati इत्यादि) भी अन्य असंगठित प्लेयर के साथ मौजूद हैं।



चित्र 1.2.5 बाजार का संक्षिप्त विवरण

दूर-दराज के क्षेत्रों और नए विकासशील शहरी पहरी क्लस्टर की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए कार्गो परिवहन में बराबर अवसर हैं। भारत में, वर्तमान में अर्थहीन प्रमुख कंपनियां हैं जो इस उद्योग के राजस्व में 70% योगदान देती हैं।

चुनौतियां और अवसर

भारत में एक लाख से अधिक पिन कोड हैं, लेकिन उनमें से केवल 1000 संगठित कूरियर कंपनियों से कनेक्ट हैं। इसीलिए, स्थानीय और असंगठित कंपनियों पर बहुत ज्यादा निर्भरता होती है, जो अधिक स्थापित और संगठित कंपनियों को अपनी सेवाओं के लिए कर्मचारियों के साथ-साथ सीधे अंतिम कनेक्टिविटी प्रदान करता है।



चित्र 1.2.6 अवसर के रूप में चुनौतियाँ

चूंकि ई-कॉमर्स इन असेवा बाजार में वर्तमान में अपनी पैठ बनाती हैं, क्षेत्रीय के साथ राष्ट्रीय कंपनियों को इन लागत प्रभावी बाजारों में सेवा देने के लिए इंफ्रास्ट्रक्चर का निर्माण, संसाधन और प्रक्रियाएं शामिल हैं।

इसके अलावा, बाजार में सबसे अधिक असंगठित कंपनियों को देखते हुए उनके पास ब्रांड बिल्डिंग और उपभोक्ताओं तक पहुंच के लिए निवेश के लिए सीमित बजट होता है। इसके परिणामस्वरूप, विशिष्ट सेवाओं की जागरुकता कमजोर होती है। कुछ ग्राहक कुछ कूरियर कंपनियों के ऑफर के बारे में दी जा रही विशिष्ट सेवाओं की जानकारी नहीं होती है।

उदाहरण के लिए, यदि आप अपने किसी प्रियजन को आम का पार्सल भेजना चाहते हैं, सभी कूरियर कंपनियां इस ऑर्डर को स्वीकर नहीं करती हैं। अर्थहीन उन कुछ कूरियर कंपनियों में से एक है जो 'मैंगो एक्सप्रेस' के नाम से सेवा प्रस्तुत करती है। ठीक उसी तरह, यह बच्चों के लिए 'यूनिवर्सिटी एक्सप्रेस' सेवा ऑफर करती है। लेकिन एक बार फिर जब तक कई कूरियर कंपनियों का चक्कर काटकर असुविधा का सामना करने वालों को पता नहीं चलेगा तो फिर उन्हें कैसे पता चलेगा? बढ़ते वैश्वीकरण और देशों में वस्तुओं के स्रोत से, इसी तरह की चुनौतियों का सामना कार्गो मूवमेंट द्वारा किया जाता है जिसमें कूरियर का उपयोग वहनीय नहीं होता है।



चित्र 1.2.7 वैश्वीकृत दुनिया

ठीक उसी तरह, ग्राहक के दृष्टिकोण से कूरियर कंपनियां जो विभिन्न सेवाएं ऑफर करती हैं, उसमें कोई पारदर्शिता और स्पष्टता नहीं होती है। कूरियर कंपनियों द्वारा ऑफर की जाने वाली विभिन्न सेवाओं में ऑन-बोर्ड कूरियर सेवा, व्यक्तिगत कूरियर सेवा, एक-दिनी कूरियर सेवा, मानक कूरियर सेवाएं, ओवरनाइट कूरियर सेवा इत्यादि शामिल हैं और लागत आपकी द्वारा चुनी जाने वाली सेवा पर निर्भर करती है।

उदाहरण के लिए, यदि आपको कोई कूरियर भेजने की आवश्यकता हो तो आप अपने आसपास स्थित किसी कूरियर कंपनी के ऑफिस में जाते हैं और उनसे कोई कूरियर वितरित करवाने के लिए कहते हैं। आपको एक रसीद दी जाती है हटाएँ आप भुगतान करते हैं और इस बात से प्रसन्न होते हैं कि जॉब पूरा हो गया। लेकिन आपके द्वारा उतना पैसा खर्च किए बिना अगर डिलीवरी कर दी गई होती तो क्या आप यह जानकर परेशान होते? खैर, अगर आपको इसके बारे में जानकारी न हो तो आपके पास पहला विकल्प कौनसा होगा? यदि आपको बहुत ज्यादा जल्दी न हो और यदि आप 1 दिन के बजाय 3 दिन में डिलीवर करना चाहते हो तो अपना पैकेज भेजें। कूरियर शुल्क आश्चर्यजनक ढंग से कम हो सकते हैं!



चित्र 1.2.8 कूरियर उद्योग की प्रगति

फिर से, केवल इन सेवाओं के बारे में जानकारी होने से लाभ नहीं मिलेगा क्योंकि ग्राहकों को अभी भी कई कूरियर कंपनियों के ऑफिस में जाकर या उन्हें कॉल करके या उनकी आवश्यकताओं को कौनसी कूरियर कंपनी पूरा करा सकती है, इसके लिए व्यक्तिगत रूप से उन्हें ऑनलाइन जांचने के लिए चक्कर काटने होंगे।

इसके अलावा, यदि कूरियर कंपनी आपको ऑर्डर ऑनलाइन के स्थान और स्थिति को ट्रैक करने की अनुमति न दे, तो नियमित रूप से उसके बारे में जाना भी एक और दुखद बिंदु होता है। यदि आपने कई सेवाप्रदाताओं का उपयोग किया है तो उनके पोर्टल पर उन्हें ट्रैक करना दुरुस्वप्न होगा।

आगे का रास्ता

ग्राहकों के अनुभव को बेहतर और आसान बनाने के लिए बहुत ही कुछ किया जा सकता है। सही समाधान से इस प्रक्रिया में लगने वाला महत्वपूर्ण समय और ऊर्जा बच सकती है और यह ग्राहकों के लिए बड़ा वरदान बन सकता है।



चित्र 1.2.9 आगे का रास्ता

ई-कॉमर्स ने कूरियर उद्योग का चेहरा बदल दिया है

ऑनलाइन शॉपिंग में आए बूम के चलते भारतीय ई-कॉमर्स उद्योग तेजी से फलफूल रहा है। ई-टेलिंग, रिटेल उद्योग का नया शब्द है जिसकी चर्चा हो रही है। सकारात्मक खरीदारी अनुभव पुनः खरीदारी सहित किसी ऑनलाइन रिटेल परिवेश में ग्राहकों के विश्वास को बढ़ाना एक महत्वपूर्ण चरण है।



चित्र 1.2.10 ई-कॉमर्स का विकास



चित्र 1.2.11 ई-कॉमर्स का विकास

नोट्स

इकाई 1.3 – कूरियर सेवाओं में गतिविधियां

इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. कूरियर सेवाओं में गतिविधियों को विस्तार से बताएं
2. कूरियर आंदोलन को विस्तार से बताएं
3. ई-कॉमर्स सामग्री स्थानांतरण के बारे में बताएं

1.3.1 कूरियर ट्रैकिंग

कूरियर गतिविधि एक पिक अप प्रक्रिया के रूप में पार्सल / दस्तावेज के कालेक्शन वाले संगठन ए से पुरु होती है और कूरियर डिपॉट/ वितरण केंद्र के माध्यम से अपने आपूर्ति श्रृंखला नेटवर्क वाले संगठन बी को वही वितरित करता है.

कूरियर को पार्सल देते हैं. फिर कूरियर सेवाप्रदाता अपने ग्राहक के हाथ में पार्सल देने की जिम्मेदारी लेता है.

कूरियर सेवा की गतिविधियों में ग्राहक के स्थान से पैकेज पिकअप करना, इनबाउंड पैकेज को असमेकित करना, मार्ग आधारित पैकेज को क्रमित करना, पैकेज को वितरित



चित्र 1.3.1 ई-कॉमर्स वस्तु संचालन

ई-कॉमर्स का बूम आने पर, ग्राहक कंप्यूटर के सामने/ मोबाइल और विनिर्माता या रिटेलर या ई-कॉमर्स वेयरहाउस से ऑर्डर देता है, वे सेवाप्रदाता को

करना, मनी का कलेक्शन (यदि ब्वे), रिटर्न को प्रबंधित करना और पैकेज की डिलीवरी होने तक शिपमेंट की स्थिति को अपडेट करना

चरण: कूरियर गतिविधियों में बाद के चरण 



चरण 1 : डिलीवरी केंद्र पर आउटबाउंड का सभेकन



चरण 2 : डिलीवरी केंद्र पर आउटबाउंड का असभेकन



चरण 3 : क्रमित करना – मार्ग आधारित



चरण 4 : धन कलेक्ट करना

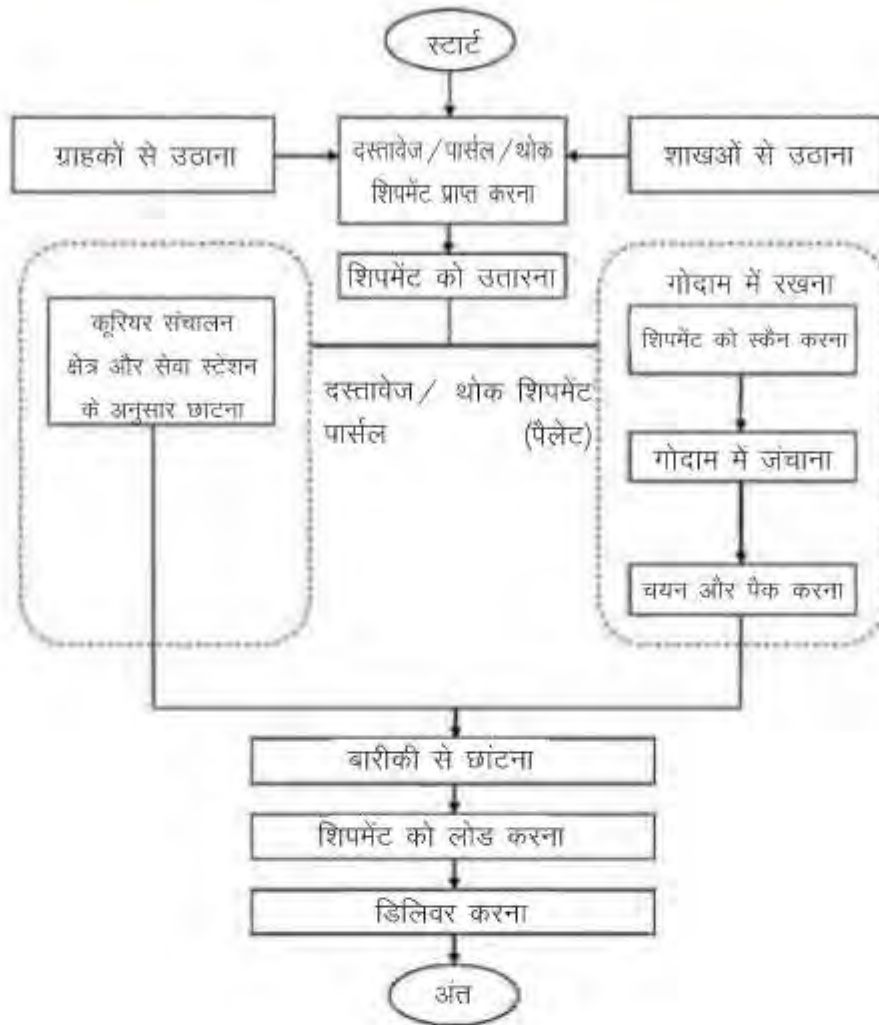


चरण 5 : पैकेज की डिलीवरी



चरण 6 : पिकअप पैकेज

1.3.2 कूरियर की गतिविधियाँ



चित्र 1.3.2 कूरियर में गतिविधियाँ

पिकअप गतिविधि

पिकअप गतिविधि पार्सल और ग्राहक के स्थान से दस्तावेज एकत्रित करने से संबंधित है। इस गतिविधि में स्टेशन & केंद्र से ग्राहक के ऑफिस या निजी घरों तक वाहन चलाना (जैसे कि मोटर साइकिल या वैन) शामिल है (मांग पर पिकअप



चित्र 1.3.3 पिकअप गतिविधि

कलेक्शन वाहन से गतिविधि को अनलोड करना

क्रमित प्रक्रिया के लिए एकत्रित पार्सल को हब में ले जाया जाता है। इस चरण में शामिल कार्य गतिविधियां

कलेक्शन वाहन से पार्सल को अनलोड करना, इस प्रक्रिया में वाहन से हब प्रोसेस सिस्टम में बल्क पार्सल को अनलोड करने के लिए (कन्वेयर) ड्राइवर/हब कामगार शामिल हैं। इस गतिविधि में भारी वजन उठाना और मैनुअल रूप से वस्तुओं को संभालना शामिल है।



चित्र 1.3.4 अनलोड करना

शिपमेंट गतिविधियां क्रमित करना

क्रमित करना एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें जोन, स्थान और मार्ग के आधार पर शिपमेंट को अलग-अलग किया जाता है। कर्मचारी इसे स्कैन करेंगे



चित्र 1.3.5 शिपमेंट गतिविधियां क्रमित करना

शिपमेंट बार कोड और फिर गंतव्य और डिलीवरी जोन के आधार पर शिपमेंट को अलग-अलग करना बार कोड को स्कैन करने के बाद प्राप्तकर्ताओं के पते के आधार पर हब ऑपरेशन में कार्य करने वाले लोग मैनुअल रूप से इस पार्सल को क्रमित करेंगे।

वेयरहाउसिंग गतिविधियां

स्कैनिंग गतिविधियां

पैकेज को रैकिंग सिस्टम में व्यवस्थापित करने से पहले क्षेत्र, ग्राहक, आइटम के प्रकार और तिथि (भंडारण अवधि) के अनुसार पैकेज को क्रमित करने के लिए वेयरहाउस ऑपरेटर पैकेज बार कोड को स्कैन करेंगे।



चित्र 1.3.6 स्कैनिंग गतिविधियों

परतदार स्टोरेज गतिविधियां

विशिष्ट समय शेड्यूल के अनुसार वितरण से पहले पैकेज और खुले आइटम परतदार स्टोरेज (रैकिंग सिस्टम) पर व्यवस्थित किए जाते हैं। पैकेज को रैकिंग सिस्टम में व्यवस्थापित करने के लिए इन गतिविधियों के लिए ऑपरेटर को लिफ्टिंग उपकरण (जैसे कि फोर्कलिफ्ट, रीच ट्रक, स्टैकर इत्यादि) को चलाना होगा।

चुनने और पैक करने से जुड़ी गतिविधियां



चित्र 1.3.7 चुनने से जुड़ी गतिविधियों



चित्र 1.3.8 पैक करने से जुड़ी गतिविधियाँ



चित्र 1.3.9 लाइन हॉल डिलीवरी

पिक और पैक गतिविधि एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें वेयरहाउस ऑपरेटरों को रैकिंग सिस्टम से पैकेज को अनलोड करने की आवश्यकता होती है। उसके बाद पैकेज को ग्राहकों के ऑर्डर के अनुसार पुनः भंडारित किया जाता है। पैकेज को संबंधित ग्राहक को वितरित किया जाएगा।

डिलीवरी संबंधी गतिविधियाँ

डिलीवरी गतिविधियाँ ऐसी प्रक्रिया है जिसमें ट्रक, वैन और मोटरसाइकिल जैसे वाहनों के माध्यम से संबंधित कूरियर द्वारा या उसके द्वारा द्वारा नियुक्त किए गए एजेंट या ठेकेदार द्वारा शिपमेंट को ग्राहकों तक वितरित किया जाता है।

लाइन हॉल डिलीवरी

लाइन हॉल एक लंबी दूरी की डिलीवरी होती है जिसमें क्षेत्र के अनुसार स्टेशन तक सेवा करने के लिए लॉरी का उपयोग किया जाता है। पैकेज को लॉरी में लोड करने और उससे अनलोड करने के लिए ड्राइवर भी जिम्मेदार होते हैं।

स्थानीय डिलीवरी (कम दूरी की)

स्थानीय डिलीवरी को प्रत्यक्ष डिलीवरी भी कहा जाता है। प्रत्यक्ष डिलीवरी वह होती है जिसमें अपने संबंधित मार्ग पर छोटे ट्रक, वैन और मोटर साइकिल का उपयोग करके कूरियर स्टेशन से ग्राहक के स्थान पर भेजा जाता है।



चित्र 1.3.10 स्थानीय वितरण

नोट्स



इकाई 1.4 – कूरियर डिलीवरी एक्सक्यूटिव की भूमिकाएं

इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. कूरियर डिलीवरी एक्सक्यूटिव की भूमिका के बारे में बताएं
2. शामिल कार्य के बारे में बताएं
3. कूरियर सेवाओं में रोजगार अवसरों को विस्तार से बताएं
4. इस उद्योग में शामिल होने की पूर्व-आवश्यकताओं को जानें

1.4.1 कूरियर डिलीवरी एक्सक्यूटिव की भूमिकाएं

कूरियर डिलीवरी एक्सक्यूटिव के भूमिकाओं में शिपमेंट डिलीवरी के लिए तैयारी करना शामिल है जिसमें मार्ग के आधार पर वॉल्यूम और समय की उपलब्धता के आधार पर वह दिन के लिए योजना बनाता है?

वे प्रभावी तरीके से पैकेज की डिलीवरी को भी करते हैं, ताकि यह तय दिनों के साथ-साथ ग्राहक के पास समय पर भी पहुंच सके। वे शाम को कलेक्शन सेंटर पर पहुंच कर डिलीवरी के बाद की गतिविधियां पूरी करते हैं। वे डिलीवरी के दौरान हर समय एक सुरक्षित परिवेश को बनाए रखने के लिए उत्तरदायी होते हैं



चित्र 1.4.1 कूरियर डिलीवरी एक्सक्यूटिव

मुख्य कार्यों का सारांश

- डिलीवरी आधारित सभी आवश्यक जानकारी प्राप्त करना वितरण के लिए तैयारी

- ग्राहक के उपलब्ध होने पर उत्तरदायित्व
- ग्राहक के उपलब्ध न होने पर उत्तरदायित्व
- ऑफिस लौटना और काउंटर स्टॉफ का हैंडओवर पूर्ण करना
- प्रबंधन को रिपोर्ट करना
- कैंष एकत्रित करना

1.4.2 कार्यों को विस्तार से बताना

- कूरियर डिलीवरी एक्सक्यूटिव ऐसे स्टॉफ होते हैं जो स्थानीय ऑफिस से पैकेज को कलेक्ट करने के लिए उत्तरदायी होते हैं और ग्राहकों के दरवाजे पर वस्तुएं देता है
- वे तैयारी करते हैं और आवश्यकता के अनुसार डिलीवरी करते हैं।
- वे ग्राहकों से प्राप्त भुगतान को संभालकर रखते हैं।
- वे डिलीवरी करने के पहले और बाद में ग्राहक का सत्यापन करते हैं।
- वे गोपनीयता बनाए रखते हैं और जहां उचित हो वे डेटा रक्षा और संबंधित गाइडलाइन बनाए रखते हैं।
- असाइन की गई डिलीवरी के संदर्भ में उन्हें समयसीमा को बनाए रखने का निर्देश दिया जाता है।

1.4.3 कूरियर सेवाओं में रोजगार के अवसर

कूरियर सेवा में कूरियर डिलीवरी एक्सक्यूटिव की भूमिका व्यापक होती है. कई तरह की कूरियर सेवाएं हैं और इसीलिए कई लोगों के लिए जॉब के अवसर हैं. विभिन्न प्रकार के कूरियर डिलीवरी जॉब प्रदाता ये होते हैं

1. कैरियर्स

- क्ब्सए न्चै थमकमाए इत्यादि



चित्र 1.4.2 पूरे विश्व की कूरियर कंपनी

2. ई-कॉमर्स

- उदाहरण –पिलपकार्ट, स्नैप डील, अमेजन, मित्रा इत्यादि



चित्र 1.4.3 कुछ अग्रणी ई-कॉमर्स कंपनियों

2. ई-कॉमर्स

- उदाहरण –फिलपकार्ट, स्नैप डील, अमेजन, मित्रा इत्यादि



चित्र 1.4.4 फूड स्पेस कम करे डिलीवरी कंपनियौ

चित्र 1.4.5 फूड डिलीवरी एक्सक्यूटिव

भारत में कुछ कूरियर कंपनियां

1. भारतीय डाक सेवा



2. DHL एक्सप्रेस इंडिया प्रा. लिमिटेड



3. ब्लू डार्ट एक्सप्रेस लिमिटेड



4. फर्स्ट फ्लाइट कूरियर लिमिटेड



5. फेडएक्स इंडिया



6. DTDC कूरियर एंड कार्गो लिमिटेड



<p>7. TNT एक्सप्रेस</p>	
<p>8. हिंदी में लिखें</p>	
<p>9. ओवरनाइट एक्सप्रेस लिमिटेड</p>	
<p>10. द प्रोफेशनल कूरियर नेटवर्क लिमिटेड</p>	

2. आवश्यक समझ



इकाई 2.1 – कूरियर के लिए आवश्यक समझ
डिलीवरी एक्सक्यूटिव



मुख्य शिक्षण परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. संगठनात्मक आवश्यकताओं की पहचान
2. कोडिंग प्रणाली का वर्णन
3. संदर्भ संख्या खोजना
4. लेबलिंग प्रणाली में अंतर
5. पिन कोड निकालना
6. बारकोड समझना
7. प्राथमिक सुरक्षा की जिम्मेदारी का वर्णन
8. पैकेज / कंसाइनमेंट को कोडिंग प्रणाली के द्वारा खोजना
9. पैकेज पर लेबल को समझना
10. पिन कोड डिजिट के संकेतों को विस्तार से बताना।

इकाई 2.1.1 संगठनात्मक समझ

इकाई के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. संगठनात्मक आवश्यकताओं की पहचान
2. कोडिंग प्रणाली का वर्णन
3. संदर्भ संख्या खोजना
4. लेबलिंग प्रणाली में अंतर

2.1.1 संगठनात्मक समझ

प्रत्येक संगठन और उनकी प्रक्रियाएं अलग होती हैं। इसलिए एक कूरियर वितरण कार्यकारी के रूप में, संगठन में रोजगार की प्राथमिकता व्यापार और उत्पादों, और चल रही गतिविधि के नियमों की प्रक्रिया को समझना है। प्रत्येक कन्साइनमेंट के लिए आवश्यक प्रक्रिया भिन्न होगी। इसलिए संगठन के मानकों के साथ परिचित होना आवश्यक है।

एक बार माल डिपो से बाहर जाने पर, जब तक यह ग्राहक तक पहुंचता है, कूरियर वितरण कार्यकारी सभी संकुल के लिए जिम्मेदार है। कमी कमी, लापता या माल की चोरी होने पर कानूनी गैर- अनुपालन हो सकता है। किसी भी अनधिकृत व्यक्ति को किसी भी पैकेज या दस्तावेज, वितरण शीट या मोबाइल डिवाइस को देखने या हैंडल करने की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए और इसे बनाए रखना प्राथमिक सुरक्षा की जिम्मेदारी होगी।

2.1.2 कोडिंग प्रणाली की समझ

पैकेज / कन्साइनमेंट के स्थान का पता लगाने के लिए, कोडिंग प्रणाली का इस्तेमाल किया जाता है। इस प्रणाली का उपयोग माल की आवाजाही के पथ की पहचान करने के लिए किया जाता है। कई प्रकार की कोडिंग को गाड़ी प्रकार, स्थान, पैकेज के अंदर माल का प्रकार(रसायन, चिकित्सा उत्पादों, आदि) को समझने के लिए किया जाता है

कोडिंग प्रणाली इस प्रकार होगी

1. संख्या -123456789
2. अल्फा नुमेरिक- C6578AWN98
3. बारकोड- 2D और 3D बारकोड
4. RFID

2.1.3 शिपिंग संदर्भ संख्या की समझ

यह बुकिंग के दौरान कूरियर कंपनी द्वारा प्रदान की अद्वितीय संख्या है। कंसाइनमेंट की बुकिंग पर कूरियर कंपनी द्वारा प्रदान की प्राप्ति में यह संदर्भ संख्या होगी। इससे ग्राहकों और शिपर को ऑनलाइन पोर्टल पर दर्ज की गई स्थिति को ट्रैक करने और समझने में मदद मिलेगी।



चित्र 2.1.1 TNT बिल संख्या

2.1.4 लेबलिंग की समझ

लेबलिंग पैकेज/संकुल के अंदर माल संकुल को संभालने के लिए महत्वपूर्ण संचार युक्त ग्राफिक संचार है। यह लेबलिंग के आधार पर कार्य करने की क्षमता और महत्वपूर्ण कौशल है। लेबल किसी भी पैकेज के अंदर माल के गुणों के बारे में एक संक्षिप्त विवरण के रूप में किसी भी पैकेज पर दिखाई देने वाला सचित्र प्रतिनिधित्व है।



चित्र 2.1.2 पैकेज पर उपयोग किये गए लेबल

2.1.5 पिन कोड की समझ

पोस्टल इंडेक्स नंबर जिसे पिन कोड भी कहा जाता है, इसे औपचारिक मेल को अलग और वितरित करने के लिए प्रयोग किया जाता। पिन कोड भारतीय डाक द्वारा इस्तेमाल के लिए डाकघर नंबरिंग का 6 अंकों का कोड है।

देषभर में 9 पिन क्षेत्र हैं। पहले 8 भौगोलिक क्षेत्र हैं और 9 डिजिट को सेना डाक सेवा के लिए आरक्षित रखा गया है। पहला डिजिट इनमें से एक क्षेत्रों को इंगित

करता है। पहले 2 डिजिट मिलकर उप क्षेत्र या डाक सर्किल में से एक को इंगित करते हैं। पहले 3 डिजिट एक साथ छंटाई / राजस्व जिले को इंगित करते हैं। पिछले 3 डिजिट डिलीवरी डाकघर का संदर्भ देते हैं।

चौथा डिजिट जिले के वितरण कार्यालय के स्थान का प्रतिनिधित्व करता है। पिछले दो डिजिट जिले के भीतर वितरण कार्यालय का प्रतिनिधित्व करते हैं, यह 01 से शुरू होते हैं

पिन के पहले डिजिट इन्हें इंगित करते हैं

पहला डिजिट	क्षेत्र	कवर किए गए राज्य
1	उत्तरी	दिल्ली, हरियाणा, पंजाब, हिमाचल प्रदेश और जम्मू-कश्मीर
2	उत्तरी	उत्तर प्रदेश और उत्तरांचल
3	पश्चिमी	राजस्थान और गुजरात
4	पश्चिमी	महाराष्ट्र, मध्य प्रदेश और छत्तीसगढ़
5	दक्षिण	आंध्र प्रदेश और कर्नाटक
6	दक्षिण	केरल और तमिलनाडु
7	पूर्वी	पश्चिम बंगाल, उड़ीसा और पूर्वोत्तर
8	पूर्वी	बिहार और झारखंड
9	एपीएस	सेना डाक सेवा

तालिका 1 पिन संकेतक



चित्र 2.1.3 वितरण का स्थान

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

तालिका 2 पिन संकेतक

इन पिन कोड नंबरों को सॉर्ट और वितरण मार्ग / पैकेज या मेल पिकअप स्पेस कम करें कर प्रासंगिक शाखा कार्यालय पहुँचाने के लिए इस्तेमाल किया जाता है।

2.1.6 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 2.1.4 1D बारकोड



चित्र 2.1.5 2D बारकोड

2.1.7 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। ट्रैकिंग 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 ट्रैकिंग संख्या लिखने के लिए एक नया पृष्ठ खुल जाएगा।



चित्र 2.1.6 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 -</p> <input type="text"/> <p>Origin Country: - Select Country -</p> <p>Between: Jul 11 2015</p> <p>And: Jul 11 2015</p> <p>Track</p>
---	---

चित्र 2.1.7 ट्रैकिंग

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



चित्र 2.1.8 ट्रैकिंग नंबर

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



चित्र 2.1.9 ट्रैक नंबर



चित्र 2.1.10 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	16-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 2.1.11 ट्रेकिंग स्टैटस

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

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

नाभौजूद पूर्व-सलाह: 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 करना: पार्सल सिस्टम पर बुक किया गया है, लेकिन अभी तक एकत्र नहीं किया गया है।

राष्ट्रीय हब / केंद्र में सॉर्ट किया गया या हब ट्रेलर के माध्यम से सॉर्ट किया गया पार्सल को राष्ट्रीय केंद्रों में से एक पर सॉर्ट किया जा रहा है और जल्द ही आपके स्थानीय वितरण डिपो तक पहुँच जाएगा।

डिपो में प्राप्ति: पार्सल या तो संग्रह या वितरण डिपो में है, ट्रेकिंग जानकारी की जाँच करें।

डिपो से कहीं और पहुँच जाना: पार्सल को गलत डिपो

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

वितरण के लिए प्रस्तुत / कूरियर के लिए प्रकटश या विता हो रहा है। पार्सल डिलीवरी के लिए कूरियर को सौंपा गया है। कूरियर के द्वारा पार्सल प्राप्त करने के बाद, इसका कूरियर प्राप्त स्कैन किया जाएगा।

कूरियर प्राप्त: पार्सल डिलीवरी के लिए कूरियर के पास है आगे ले जाया गया। कूरियर पार्सल देने में असमर्थ, लेकिन उसे अगले कार्य दिवस में पुनः प्रयास किया जाएगा।

पते की शंका के कारण वितरण नहीं किया गया: 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।

2.1.8 पैकेजिंग और लेबलिंग

अंतरराष्ट्रीय 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।

- प्लैप 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

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 वहां 'नाजुक' स्टीकर लगाएं।
- नाजुक आइटमों के लिए 5/5 नियमों को याद रखें: दीवार, आधार और ऊपर से 5 सेमी, और प्रत्येक आइटम के आसपास 5 सेमी का कुषन।



चित्र 2.1.12 पैकिंग सहायक सामग्री

एक्सप्रेस पैक

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।

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।

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।



चित्र 2.1.13 भारी साइनेज

- हर समय सावधान रहें: 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 आसाम

तराजू की जांच करें

अधिकतम स्वीकार्य वजन आमतौर पर भिन्न होता है और,

- 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 पैकेजिंग टेप का उपयोग करें।
- पैकेजिंग टेप की चौड़ाई कम से कम 4 सेमी होनी चाहिए



चित्र 2.1.14 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 विशिष्ट 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 2.1.15 वापसी का पता

2.1.9 निषिद्ध माल/वस्तुएँ

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 कलाकृतियाँ 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 घोषणा 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 माल निर्माता से परामर्श 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 2.1.16 निषिद्ध वस्तुएँ

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



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

खतरनाक माल की हैंडलिंग



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

मैन्युअल हैंडलिंग



चित्र 2.1.17 कुछ निषिद्ध वस्तुओं की सूची

2.1.10 मैनुअल हैंडलिंग

मैनुअल हैंडलिंग की गतिविधियों को किसी व्यक्ति के द्वारा उठाने, नीचे करने, धक्का देने, खींचने, उठाने, पकड़ने या किसी व्यक्ति, जानवर या वास्तु को नियंत्रित करने के लिए लगाए गए बल प्रयोग की आवश्यकता होती है। सामान्य रूप से, मैनुअल हैंडलिंग शब्द की परिभाषा है किसी भी

वस्तु को बल का उपयोग कर हिलाना। मैनुअल हैंडलिंग के कार्यों को पीठ की चोट का सबसे बड़ा कारण माना जाता है। इसलिए, चोट के जोखिम को कम करने के लिए मैनुअल हैंडलिंग प्रशिक्षण, विशेष रूप से पीठ की चोट को कम करने के लिए दिया जाता है।

उचित मैनुअल हैंडलिंग तकनीक

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



चरण 2 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 सीधी 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 पॉवर ग्रिप के दस्तानों का इस्तेमाल करने की सलाह दी जाती है



चरण 4 झटके 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 क्रेज

रोल क्रेज (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 है:

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



चित्र 2.1.18 ट्राली

ट्राली

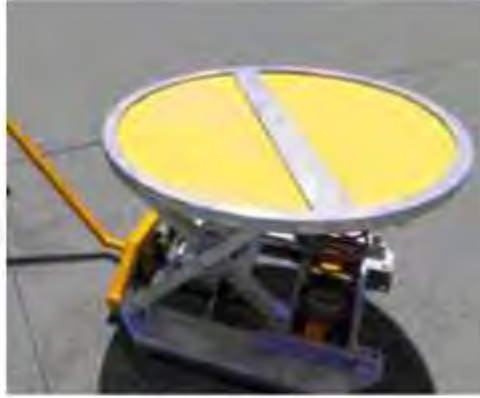
नियोक्ताओं को कर्मचारियों के उपयोग करने के लिए उचित प्रकार से डिजाइन की गई ट्राली का चयन करने की जरूरत है। ट्रॉलियों को समतल, लेवल सतहों पर इस्तेमाल करने के लिए डिजाइन किया जाता है। ढाल पर इस्तेमाल करते समय, ट्रॉलियों का अनियंत्रित होने का जोखिम रहता है, जिससे कि लोगों को चोट पहुँच सकती है। ट्रॉलियों 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

अ) प्लेटफार्म ट्रक



चित्र 2.1.19 प्लेटफार्म ट्रक

b) समायोज्य ऊंचाई टर्नटेबल



चित्र 2.1.20 समायोज्य ऊंचाई टर्नटेबल

c) मोबाइल कन्वेयर



चित्र 2.1.21 मोबाइल कन्वेयर

d) वैक्यूम बनाना



चित्र 2.1.22 वैक्यूम बनाना



3. शिपमेंट वितरण की तैयारी

- इकाई 3.1 – शिपमेंट डिलीवरी की तैयारी करना
- इकाई 3.2 – शिपमेंट के लिए तैयार होना
- इकाई 3.3 – पैकेज लोड करना



मुख्य शिक्षण परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. शीट को समझाना
2. स्टेशनरी आवश्यकताओं की पहचान
3. मार्ग की योजना पहचानना
4. हाथों में पकड़े जाने वाले उपकरणों का वर्णन करना
5. लोडिंग प्रक्रिया के प्रकार के बारे में बताना
6. वितरण तैयार करना
7. शिपमेंट वितरण के लिए चरणों की सूची
8. दैनिक समय निर्धारण की प्रणाली तैयार करने के बारे में बताना
9. क्षति की पहचान करने के लिए पैकेज के भौतिक निरीक्षण की प्रक्रिया को बताना
10. वाहनों के निरीक्षण की प्रक्रिया का वर्णन
11. वाहनों की लोडिंग प्रक्रियाओं की जांच करना
12. सामग्री हैंडलिंग उपकरण के उपयोग का वर्णन

इकाई 3.1 शिपमेंट वितरण की तैयारी करना

इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. दैनिक कार्यक्रम और वितरण की सूची का वर्णन
2. ऑर्डर और समय सीमा के बीच प्राथमिकताओं को देखना
3. सही मार्ग का क्रम बताना
4. वितरण के लिए तयारी
5. वाहन निरीक्षण

चरण: शिपमेंट वितरण के लिए तैयारी कैसे करें



चरण 1 : दैनिक कार्यक्रम लें समेकन



चरण 2 : स्टेशनरी और शिपमेंट विवरण लें



चरण 3 : पैकेज का निरीक्षण कार्यक्रम के अनुकूल नहीं



चरण 4 : वाहन निरीक्षण



चरण 5 : वाहन के रूट की योजना



चरण 6 : वाहन में लोड करना



चरण 7 : समयनिष्ठता की व्यवस्था

3.1.1 दैनिक कार्यक्रम लें

दिन शुरू होने पर, कूरियर वितरण कार्यकारी डिस्पैच विभाग की ओर से मार्ग आधारित दैनिक कार्यक्रम प्राप्त करता है। इसे या तो हार्ड कॉपी के रूप में या हाथ में पकड़े जाने वाले मोबाइल डिवाइस पर प्राप्त किया जाएगा।



चित्र 3.1.1 एक सिस्टम पर दैनिक कार्यक्रम

इस डेटा (वितरण रन शीट) में किये जाने वाले वितरण की संख्या और निम्न जानकारी शामिल होगी

1. एयरवे बिल संख्या / डॉकेट संख्या
2. ग्राहक का नाम
3. पिन कोड के साथ वितरण का पता
4. संपर्क विवरण
5. पैकेज की संख्या / शिपमेंट विवरण
6. वजन
7. बारकोड और बारकोड संख्या

लिस्ट के साथ दिन की आइटमों की क्रॉस जांच करें।

देखें कि वितरण शीट में दिए गए सभी क्षेत्र आपकी भौगोलिक सीमा के अंदर हों।

COURIER DELIVERIES RUN SHEET

Date: _____ Courier Executive name: _____ Vehicle Reg No: _____

Start time: _____

Pre-start inspection completed on vehicle Yes No

PDA Taken: Yes No Signature: _____

Job run Location number: *100 Feet Road, College Road*

Delivery name	Delivery address	Delivery number	Docket Number	Priority Delivery	Time of delivery	Customer Signature	Paid /Collect Cash
Charlotte	214 High Street, 100 Feet road	2NW5	AX776889	Noon			Rs 7500
Expresso House	College Road	2NW1	C5689765 4		10.30am		Paid
Simpsons	College Road	2NW4	C6546778 3	Evening			Paid
Mick's	College Road	2NW2	C6578965 2	No Preference			Rs 650
Claire	100 Feet Road	2NW3	C6787299 8	Evening			Rs 2800
Casio Engineering	318 High Street, 100 Feet road Back to depot	2NW6	DY765908		11.00am		Paid

TOTAL TIME and distance

Rest breaks	Start time	Finish time	Total time
<i>Inside depot</i>	<i>10.15</i>		
Workshop	Start time	Finish time	Total time

Fill in sheet correctly and submit to Supervisor at the end of every shift.

चित्र 3.1.2 कूरियर वितरण रन शीट - नमूना

3.1.2 स्टेशनरी की जांच करें

- कर्मचारी आईडी कार्ड
- ट्रैकिंग उपकरण
- ग्लोबल पोजिशनिंग सिस्टम – हाथों में पकड़े जाने वाले डिवाइस
- ब्लूटूथ ट्रैकिंग डिवाइस
- पैसों का पाउच
- वितरण शीट से वितरण के बाद नगद की संख्या का आकलन करें।
- दैनिक उपयोग के लिए वित्त विभाग से पैसे कलेक्ट करें
- हस्ताक्षर करके पैसे प्राप्त करें
- पेन, सील
- पैकिंग सामान – टेप, कैंची, लेबल
- छुटा हुआ वितरण नोट
- मोबाइल फोन



चित्र 3.1.3 ट्रैकिंग डिवाइस



चित्र 3.1.4 हाथों में पकड़े जाने वाले डिवाइस

3.1.3 शिपमेंट का विवरण

शिपमेंट सूची पर पता, मोबाइल नंबर और महत्वपूर्ण विवरण का निरीक्षण करें। कोई विवरण अधूरा या अस्पष्ट होने पर, सुपरवाइजर से बात करके जानकारी प्राप्त करें।

- दिन की प्राथमिकताओं को समझें
- आपातकालीन शिपमेंट को समझें
- समय सीमा के आधार पर योजना बनाएं

इकाई 3.2 शिपमेंट के लिए तैयार होना

इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. दिन की ट्रिप के दौरान वितरण करने वाले सभी पैकेज की जांच करें
2. सही स्थिति के पैकेज की भी जांच करें
3. किसी भी नुकसान या त्रुटियों के बारे में समन्वयक को रिपोर्ट करना

3.2.1 कार्यक्रम से अलग पैकेज की जांच करें

वितरण के लिए सूची के सभी पैकेज का भौतिक निरीक्षण करें कि सूची में लिखे गए सभी आइटमों को वितरण के लिए अलग किया गया है या नहीं।

इसके अलावा, पैकेज की स्थिति की जांच करें।



चित्र 3.2.1 क्षतिग्रस्त बक्से

सुनिश्चित करें कि पैकेज अच्छी हालत में हो। क्षतिग्रस्त पाए जाने पर संगठन की प्रक्रियाओं का पालन करें और सुपरवाइजर को रिपोर्ट करें।

3.2.2 वाहन का निरीक्षण (दुपहिया वाहन या वैन)

हस्ताक्षर करके वाहन की चाबी लें।

वाहन संगठन की संपत्ति है, इसलिए वाहन को कार्यालय परिसर में वापस लाना वितरण कार्यकारी की जिम्मेदारी है। इसलिए शुरू करने से पहले, वाहन का निरीक्षण करके देखें कि परिसर छोड़ने से पहले वाहन अच्छी हालत में था।



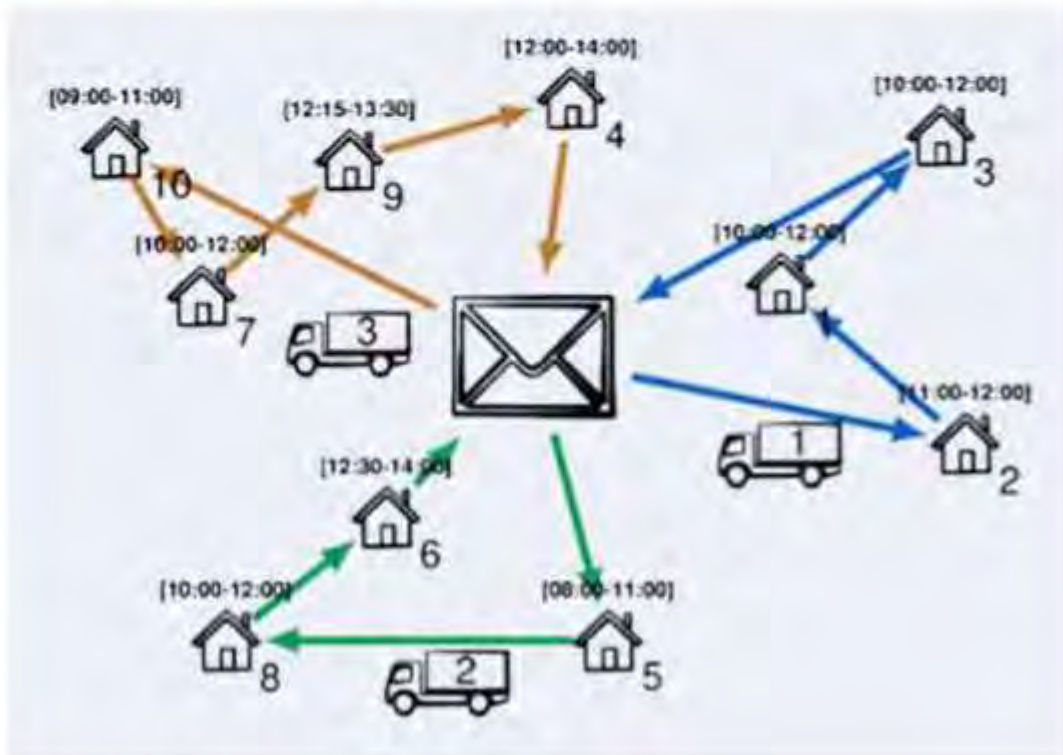
चित्र 3.2.2 हस्ताक्षर करना तथा चाबियों को लेना



चित्र 3.2.3 कुरियर बैग्स

मौसम और षर्तों के आधार पर वाहन का यात्रा करने के लिए सुरक्षित होना सुनिश्चित करें।
दोपहिया वाहनों या वैन के लिए निरीक्षण की सूची मेन्टेन करें और सुनिश्चित करें कि वाहन अच्छी हालत में है।
इसके अलावा दोपहिया वाहनों की डिलीवरी के मामले में वितरण बैग की स्थिति का निरीक्षण करें

3.2.3 वाहन के मार्ग की योजना बनाएं



चित्र 3.2.4 वाहन मार्ग

डिस्पैच या लोजिस्टिक्स विभाग की ओर से वाहन मार्ग योजना लीजिए। यह मार्ग प्राथमिकता और लागत दक्षता (लोजिस्टिक्स लागत) के आधार पर अनुकूलित किया जाएगा। मार्ग अनुकूलन यात्रा की दूरी के साथ ही ईंधन की खपत को कम करना, और इसके साथ ही सभी ग्राहकों को मिलने पर आधारित है।

कुछ ग्राहकों ने समय स्लॉट वितरण के लिए पूछा होगा और इसलिए, योजना को इस बाधा को ध्यान में रखना चाहिए।

अधिक परिचित क्षेत्रों में, सुविधा के आधार पर मार्ग की योजना बनाएं। मार्ग की योजना इसके आधार पर बनाई जानी चाहिये

- प्राथमिकताएं
- यातायात समय
- एक ही भौगोलिक क्षेत्रों के ऑर्डर्स को एक साथ रखना
- पैकेज का वजन/आकार आदि

वितरण नाम	वितरण पता	वितरण संख्या	डाकेंट संख्या	प्राथमिकता वितरण	वितरण का समय वितरण	वाहन हस्ताधार	भुगतान/कर/वित नाम
एक्सप्रेसो	बससमहम त्वंक	2छँ1	क68897654	10.30 पूर्वाह्न			चैक
कैसियो इंजीनियरिंग	318 हाई स्ट्रीट,	2छँ6	कल765908	11.00 पूर्वाह्न			चैक
चार्लोट	214 हाई स्ट्रीट,	2छँ5	क776889	दोपहर			रु 7500
क्लेयर	100 फुट रोड	2छँ3	क67872998	षाम			रु 2800
सिम्पसंस	कॉलेज रोड	2छँ4	क65467783	षाम			भुगतान
मिक	कॉलेज रोड वापस डिपो पर	2छँ2	क65789652	कोई प्राथमिकता नहीं			रु 650
कुल समय और दूरी							

तालिका 3 कूरियर वितरण रन शीट डेटा

इकाई 3.3 पैकेज लोड करना

इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. शिपमेंट की व्यवस्था को समझना
2. स्पेस बचत का विवरण
3. लोडिंग के तरीकों को समझना

उद्देश्य स्विकार पदार्थ टमीपबसम

- जेम ततंदहमउमदज वज्जिम हववके पदेपकम जीम जतनबाीवनसक इम वद द वचजपउप्रमकूल जवअमेचंबमण
- न्दकमतेजंदकमि दक नदेमिीदकसपदह वज्जिम चंबांहमेण छवूमपहीज द चंबांहमीवनसक इम चसंबमक वद जीम थतंहपसम दक हसे उंजमतपसे



चित्र 3.3.1 वाहन में लोड करना

सुझाव 

आर्थोपेडिक दर्द और हड्डियों पर दबाव पड़ने से बचने के लिए, सामान को संभालने के लिए एक व्यवस्थित तरीका अपनाया जाता है। सामग्री की हैंडलिंग के लिए ध्यान रखा जाना चाहिए। भारी वस्तुओं को सुरक्षित रूप से उठाएं।



चित्र 3.3.2 श्रमदक्षता शास्त्र



चित्र 3.3.3 श्रमदक्षता शास्त्र



चित्र 3.3.4 श्रमदक्षता शास्त्र

जहाँ भी संभव हो सामग्री हैंडलिंग उपकरण का उपयोग करें



चित्र 3.3.5 सामग्री हैंडलिंग उपकरण

3.3.2 व्यवस्थित प्रबंध की पुष्टि करें

- पहला वितरण दरवाजे के पास या कूरियर बंधे बैग के ऊपर होना चाहिये। सबसे अंतिम वितरण को अंदर रखना चाहिये।
- सुनिश्चित करें कि पैकेज को बड़े करीने से लगाया जाए ताकि वे लेबल के संकेतों के अनुसार कंपन और नुकसान से बचे रहें।
- योजना में व्यवधान की संभावना हो सकती है। इसलिए बेहतर यह है कि गेट छोड़ने से पहले सुपरवाइजर से योजना में किसी परिवर्तन या ट्रिप के दौरान कोई अतिरिक्त जिम्मेदारी है या नहीं।



चित्र 3.3.6 वितरण के लिए तैयार

नोट्स



सारांश



वितरण संचालन के लिए दिन की तैयारी करना, स्टेशनरी को समझना, मार्ग की योजना बनाना और प्राथमिकताओं के प्रबंधन के बारे में चर्चा की गई है। लोडिंग प्रक्रिया और दिन की शुरुआत में आवश्यक जानकारी के बारे में बात की गई है। वाहन के निरीक्षण, रखरखाव और लोडिंग प्रक्रियाओं के बारे में बात की गई है।

व्यवहारिक



1. वितरण बैग के अंदर पैकिंग करें
2. विभिन्न टीमों के बीच सामूहिक चर्चा, अपने क्षेत्र में 20 वितरण के साथ एक मार्ग योजना। यात्रा की दूरी और लिए गए समय की गणना करें।

अभ्यास



1. अपने क्षेत्र में मार्ग योजना तय करने के बारे में चर्चा
2. कार्यालय से आप कौन से स्टेशनरी आइटमों को एकत्र करेंगे?
3. दोपहिया वितरण के लिए आप किस तरह का त्वरित निरीक्षण करेंगे?
4. वैन वितरण के लिए आप किस तरह का त्वरित निरीक्षण करेंगे?
5. दोपहिया/वैन वितरण के दौरान ले जाने वाली चेकलिस्ट बनाएं
6. क्षतिग्रस्त पैकेज देखने पर आप किसे सूचना देंगे?
7. अनुकूलित मार्ग को परिभाषित करें



Sk II India
सौभाग्य भारत - कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N S · D · C
National
Skill Development
Corporation

Transforming the skill landscape



4. कूरियर वितरण करना

इकाई 4.1 – कूरियर वितरण करना

इकाई 4.2 – नकदी संग्रह गतिविधियाँ

इकाई 4.3 – अनुपलब्ध होने की स्थिति में ग्राहकों को संभालना



LSC/N3002

मुख्य शिक्षण परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. समझना कि ग्राहक के गंतव्य पर कैसे पहुंचना है
2. उन ग्राहकों को ढूंढना जिन्हें वितरण किया जाना है
3. कैंस-ऑन-डिलीवरी प्रक्रिया को समझना
4. एक्शन प्लान समझना कि जब ग्राहक उपलब्ध नहीं हों तो कैसे प्रतिक्रिया करें?
5. वितरण करने की प्रक्रिया समझना
6. संकेतों के जरिए वाहनों की सही पार्किंग समझना
7. नकदी संग्रह गतिविधि के बारे में बताना
8. प्रक्रिया में शामिल अतिरिक्त शुल्क के बारे में बताना
9. ग्राहक के भुगतान से सम्बंधित सभी नियमों व शर्तों को समझना
10. ग्राहक को पैकेज पहुँचाने की प्रक्रिया का वर्णन करना

इकाई 4.1 संगठनात्मक समझ

इकाई के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. गंतव्य की जांच करना
2. ग्राहक की पहचान की जांच करना
3. नकदी प्राप्त करना और जमा करना
4. यह सुनिश्चित करना कि शिपमेंट अच्छी स्थिति में प्राप्त किया गया है

प्रक्रिया वितरण करना



चरण 1 गंतव्यग्राहक ढूँढें



चरण 3 यदि कैश-ऑन-डिलीवरी हो तो कैश कलेक्ट करें



चरण 5 वितरण की रसीद दे दें



चरण 2 वैध पहचान पत्र की जांच कर ग्राहक को वेरीफाई करें



चरण 4 वेरीफाई और कैश कलेक्ट के बाद पैकेज दे दें



चरण 6 जब ग्राहक उपलब्ध नहीं हो तो स्थिति को संभालें

4.1.1 गंतव्य ग्राहक को खोजें

कूरियर वितरणकर्ता को लोकल मैप और लोकल एरिया के प्रमुख स्थानों की जानकारी होनी चाहिए

ग्राहक के पते पर जाएँ और ठीक स्थान का पता करें। यदि आप ठीक स्थान पर नहीं पहुँच पाए, तो ग्राहक को फोन करें और रास्ता बताने की प्रार्थना करें। ग्राहक के साथ ईमानदारी से पेश आएँ और फोन करने का कारण बताएँ, अपनी वर्तमान लोकेशन बताएं और ग्राहक की वर्तमान लोकेशन के रास्ते का पता करें



चित्र 4.1.1 ग्राहक स्थान की पहचान करें।

4.1.2 वाहन को पार्किंग स्लॉट में सफाई से खड़ा करें

- पार्किंग में हालाँकि कम समय चाहिए होता है, सुनिश्चित कर लें आपका वाहन दूसरे खड़े वाहनों के रास्ते में बाधा ना हो
- जब भी पार्किंग टिकट की दूसरे आवश्यकता हो, खरीदें
- ऑफिस परिसर में, सुरक्षा जाँच पर एक एंट्री कार्ड चाहिए होगा, ऐसे अवसर पर, पहचान पत्र की आवश्यकता भी पड़ सकती है



चित्र 4.1.2 पार्किंग संकेत

- अन्य पैकेजों को छोड़े बिना ग्राहक का पार्सल निकालें
- दरवाजे बंद कर दें और वाहन को लॉक करें और सुनिश्चित कर लें वाहन लॉक हो गया है



चित्र 4.1.3 बंद दरवाजे

4.1.3 ग्राहक का सत्यापन करें



चित्र 4.1.4 ग्राहक को अभिवादन करें

- जैसे ही लोकेषन पर पहुंचें, ग्राहक का अभिवादन करें, "हेलो गुड मोर्निंग सर मैडम"
- ग्राहक के साथ हमेशा एक अच्छा और प्रसन्नचित व्यवहार रखना चाहिए
- महिला ग्राहक/महिला प्राप्तकर्ता होने पर सम्मानपूर्वक रहने सुनिश्चित करें और कल्चरल सेंसिटीविटी बनाए रखना बहुत जरूरी है
- ग्राहक के साथ ऑय-कांटेक्ट प्रोफेशनल होना चाहिए
- पैकेज को ठीक से पकड़ाएँ ताकि ग्राहक के हाथ ना छुए जाए



चित्र 4.1.5 व्यवहारगत कौशल

- ग्राहक के घर के भीतर प्रवेश ना करें
- ग्राहक के पहचान पत्र के लिए पूछें, कोई भी सरकारी पहचान पत्र, और दिए गए पहचान पत्र से मिलान कर सत्यापित करें

इकाई 4.2 नकदी संग्रह गतिविधियाँ

इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. कैश कलेक्शन एक्टिविटीज (नकदी संग्रह गतिविधियाँ) की प्रक्रिया समझा पाएंगे.
2. अतिरिक्त शुल्क के कारण बता पायेंगे
3. नकदी संग्रह गतिविधि के स्थगित होने की स्थिति समझ पायेंगे
4. सुनिश्चित कर पाएंगे कि स्थगित अच्छी स्थिति में पहुंचे

4.2.1 यदि कैश-ऑन-डिलीवरी हो, तो कैश कलेक्ट करें

- यदि कैश-ऑन-डिलीवरी जरूरी हो तो कैश के लिए अनुरोध करें
- कैश कलेक्ट करें और ग्राहक के सामने जांच करें
- कैश के लिए छुट्टे पैसे दें
- सावधानी से पाउच में कैश जमा कर लें
- अगर क्रेडिट कार्ड से हो तो कार्ड को स्वाइप करें और जो भी राशि देनी ही भरें, ग्राहक से पिनकोड डालने का अनुरोध करें, मशीन पर लेनदेन एंटर करें और मशीन से भुगतान पर्ची प्रिंट कर लें



चित्र 4.2.1 नकदी संग्रह



चित्र 4.2.2 Card swiping

4.2.2 अतिरिक्त शुल्क कलेक्ट करें

- उदाहरण
- कूरियर ओपरेटर द्वारा चुकाई जाने वाली करस्टम ड्यूटी
- पीक टाइम डिलीवरी के सेवा शुल्क
- कैंसिल करने के शुल्क
- कुछ स्थितियों में, जल्दी डिलीवरी पर अतिरिक्त शुल्क होगाप्दे नबी जपउमेए बवससमबज जीम ककपजपवदंस उवनदज तिवस जीम बनेजवउमत
- ऐसा होने पर, ग्राहक से अतिरिक्त राशि कलेक्ट करें
- कुछ उत्पादों और सेवाओं पर अतिरिक्त शुल्क लग सकता ।

4.2.3. यदि कलेक्शन के समय ग्राहक के पास पैसे नहीं हों तो

- यदि ग्राहक कुछ मिनटों में व्यवस्था कर पाए तो इंतजार करें
- दूसरी अपॉइंटमेंट तय करें और समय अंकित कर लें
- वापस जाने से पहले के रूट में यदि समय तय होता है तो फिर से जाएँ
- यदि समय उस दिन के प्लान में फिट नहीं होता है, तो अगला दिन में तय करें

4.2.4 पैकेज हैण्डऑवर करना

- यदि डिलीवरी में नकद भुगतान का विकल्प ना हो तो पैकेज ग्राहक को दे दें ।
- सुनिश्चित कर लें कि पैकेज क्षतिग्रस्त स्थिति में तो नहीं है



चित्र 4.2.3 पैकेज हैण्डऑवर करना

4.2.5 डिलीवरी प्राप्ति की रसीद देना

- ग्राहक को शेड्यूल शीट पर या डिजिटल रूप में डिलीवरी पुष्टिकरण पर हस्ताक्षर करने को कहें
- जब डिलीवरी ऑफिस सिक्यूरिटी या ऑफिस डेस्क पर हो, तो ध्यान से जांच लें कि प्राप्तकर्ता के नाम और हस्ताक्षर के साथ संस्था की मोहर डिलीवरी शीट पर अंकित की जाए



चित्र 4.2.4 ग्राहक के हस्ताक्षर लेना



चित्र 4.2.5 डिजिटल हस्ताक्षर

- डिलीवरी पूरी होने की सूचना के लिए डिलीवरी शीट पर समय अंकित करें
- ग्राहक को धन्यवाद कहें और परिसर से निकल आयें

इकाई 4.3 ग्राहक के अनुपस्थित होने की स्थिति को

इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. समझा पायेंगे कि ग्राहक के अनुपस्थित होने पर स्थिति को कैसे संभाला जाए
2. जब ग्राहक फोन नहीं उठाए तो कैसे प्रतिक्रिया करें

4.3.1 जब ग्राहक अनुपस्थित हो

ऐसा सामान्य रूप से हो सकता है कि ग्राहक उपस्थित नहीं हो। ऐसी स्थितियों में आपकी संस्था के आधार पर मानक प्रक्रिया की जानी चाहिए

- ग्राहक को फोन करें और विनम्रता से स्थिति समझाएं।
- अगर पैकेज का भुगतान पहले से ही कर दिया गया हो और हस्ताक्षर की जरूरत नहीं हो तो ग्राहक द्वारा बताए गए व्यक्ति को दे दें
- प्राप्तिकर्ता का नाम और हस्ताक्षर प्राप्त करें और पैकेज के सही स्थिति में प्राप्त होने की रसीद काट दें
- प्राप्तिकर्ता को धन्यवाद कहें और परिसर छोड़ दें
- यदि पैकेज पर कैश हस्ताक्षर आवश्यक हो, कोई और सुविधाजनक समय तय करें



चित्र 4.3.1 उपभोक्ता को कॉल करना

4.3.2 ग्राहक को संपर्क नहीं किया जा सकता

डिलीवरी चूकना

- अगर ग्राहक से संपर्क नहीं हो पा रहा हो, एक डिलीवरी चूकने का एक नोट छोड़ दें
- डिलीवरी को रि-शेड्यूल करने के लिए डिलीवरी नोट में ग्राहक के पास वापस फोन करने पर जानकारी होगी।
- डिलीवरी को अगले शेड्यूल, या जो भी शेड्यूल ग्राहक द्वारा निश्चित किया जाए, में रि-प्लान करें

ups For more information on your package, scan the QR code below or go to ups.com and enter your InfoNotice® number.

TO: _____
 FROM: _____
 PHONE (S) FROM: _____

InfoNotice # 0000 00000 000 C

Sorry we missed you

1 We will try again on the next weekday (excluding holidays)
 2 Your package was left at
 Neighbour _____
 Other _____
 3 We attempted to make a pickup
 4 This was our final attempt

FOR MORE OPTIONS, PLEASE REFER TO THE BACK OF THIS NOTICE OR GO TO ups.com/infonotice

Please pick up your package(s)
 Your package(s) will be available for pickup at a **UPS Access Point™** beginning: Today The next weekday (excluding holidays)

To find your UPS Access Point location, package availability for pickup, and operating hours (limited hours are typically available), scan the QR code above, go to ups.com and enter your InfoNotice number, or refer to the back.

Your action is required See back for more details.

6 A) Someone must be here to accept delivery and sign for your package(s)
 Must be 19 years of age or older
 7 B) We can leave your package(s) on the next weekday (excluding holidays) if you sign the back of this InfoNotice
 8 C) Your package(s) has a C.O.D. due \$ _____ Payable to Sender
 Certified cheque or money order only Payable to Sender (see back for more details)
 9 D) Your package(s) has a brokerage C.O.D. due \$ _____ Payable to UPS

Sign up for UPS My Choice® at ups.com/join
 Get deliveries on your schedule.

DELIVERY NOTICE!
Important Time & Date Sensitive Material

Address: _____
 Delivery Date: _____ 1st Attempt
 Time: _____ 2nd Attempt
 ID #: _____ Proof Address

Please call within 24 hours to reschedule your delivery.

Contact Person: _____
 Phone # (_____) _____

चित्र 4.3.2 मिसिंग नोट डिलीवर करना

5. वितरण के बाद के कार्य



इकाई 5.1 – अवितरित पैकेजों को जमा करना

इकाई 5.2 – संचालक को रिपोर्ट करना व सूचना देना



मुख्य शिक्षण परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. अवितरित पैकेजों के साथ की जाने वाली प्रक्रिया को समझना
2. एक बार पैकेज सुपरवाइजर को दे दिए जाएँ उसके बाद की प्रक्रिया को समझाना
3. सुपरवाइजर के साथ की जाने वाली रिपोर्ट और बिल का वर्णन करना
4. गायब होने और क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में ट्रैकिंग प्रोसेस और खतरों के बारे में बताना
5. कैश सरेंडर करने की प्रक्रिया बताना
6. पैकेज अनलोड करने के बाद की गतिविधियों का पता लगाना
7. पोस्ट-डिलीवरी गतिविधियाँ करने में शामिल प्रक्रिया को समझना
8. वाहन पार्किंग प्रक्रिया को समझना
9. कैश में शामिल प्रक्रिया का पता लगाना

इकाई 5.1 अवितरित पैकेज को जमा करना

इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. दैनिक कार्यक्रम और वितरण की सूची का वर्णन
2. ऑर्डर और समय सीमा के बीच प्राथमिकताओं को देखना
3. सही मार्ग का क्रम बताना
4. वितरण के लिए तयारी
5. वाहन निरीक्षण

प्रक्रिया वितरण के बाद की गतिविधियाँ करने के लिए



चरण 1 : रू अवितरित पैकेज को अनलोड करें और वापस लौटा दें



चरण 2 : वाहन को पार्क करें और जांच कर लें



चरण 3 : स्टेशनरी और कैश हैंडऑवर कर दें



चरण 4 : संचालक को सूचित करें



चरण 5 : रिपोर्टिंग



चरण 6 : बिल जमा करें

5.1.1 अवितरित पैकेज को अनलोड व रिटर्न करें



चित्र 5.1.1 पैकेजों को उतारना

- अवितरित पैकेज को संग्रह करने के स्थान पर लाये छ। पैकेज के साथ पैकेज से सम्बंधित दस्तावेज संग्रह विभाग को दे दें
- सुनिश्चित कर लें पैकेज को कोई क्षति नहीं हुई हो
- अवितरित सामन को षीट के साथ फिर से मिलान कर लें

5.1.2 वाहन को पार्क करें और जांच कर लें

क्योंकि वाहन संस्था का है, वाहन को ऑफिस परिसर में सुरक्षित वापस लाना डिलीवरी एग्जीक्यूटिव की जिम्मेदारी है छ इसलिए दिन का काम खत्म होने पर, यह जांच होनी चाहिए कि वाहन अच्छी स्थिति में है या नहीं?

वाहन पर हुई कोई भी क्षति के बार में रखरखाव को बताई जानी चाहिए छ चाबियाँ जमा कर दें और प्राप्ति-स्वीकृति ले लें



चित्र 5.1.2 वाहन को पार्क करें

5.1.3 स्टेशनरी और नकदी जमा करें

सुपरवाइजर को ऐसी चीजों के साथ स्टेशनरी की चीजें दे देंरु

- जीपीएस हटाएँ हैण्डहेल्ड उपकरण
- ब्लू टूथ उपकरण
- कंपनी मोबाइल फोन
- हटाएँ पेन, मोहर, डिलीवरी नोट
- पैकिंग सामान
- एकाउंट्स विभाग में कैश जमा कर दें
- जमा हुए पैसे का हिसाब करें
- कार्ड स्वपिंग मशीन सरेंडर कर दें
- सब कुछ जमा करने के बाद प्राप्ति-स्वीकृति की रसीद ले लें छ। जमा करने के बाद जहाँ भी आवश्यक को हस्ताक्षर कर दें छ।

इकाई 5.2 संचालक को रिपोर्ट करना और सूचित करना

इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. रिपोर्ट करने की प्रक्रिया बता पायेंगे
2. संचालक को आज के दिन के प्लान और अगले दिन के प्लान के बारे में बता पायेंगे
3. पैकेज को कोई भी क्षति होने की रिपोर्ट प्रक्रिया और फीडबैक

5.2.1 दिनभर की मिस हुई डिलीवरी और अवितरित पैकेज के बारे में संचालक को सूचित करें

- मिस हुई डिलीवरी/अवितरित पैकेज का कारण समझाएं
- जो आज नहीं हो पाई उनके लिए, अगले दिन के वितरण की योजना बनायें।
- आज के दिन आई समस्याओं के बारे में बताएँ



चित्र 5.2.1 पर्यवेक्षक को सूचित करना



चित्र 5.2.2 रिपोर्टों को दर्ज करना

5.2.2 भरपाई के लिए बिल जमा करें

- भरपाई के लिए बिल जमा उपलब्ध कराना
- प्रबंधन द्वारा जरूरी फॉर्म को समझना
- जोखिम प्रबंधन से सम्बंधित
- ट्रैकिंग आवश्यकताओं को सुनिश्चित करना
- बिल जमा करना

पॉलिसी और संस्था की प्रक्रिया के अनुसार

- भरपाई के लिए बिल उपलब्ध कराएँ
- पॉकेट से अतिरिक्त पैसों में हुआ खर्चा (टेलीफोन कॉल्स)
- एडवांस में लिए गये पैसे और भरपाई
- फॉर्म जमा करें
- दिन के काम के दौरान ग्राहकों के हस्ताक्षरों के साथ ली गई डिलीवरी रन शीट

DELIVERY RUN SHEET

Date: 5/5/18 Fr Date:

Barcode:  * 16450445 *

RO/Spl. Name: Delivery Person Name: B. G. B. B.

Customer Name & Address	Contract No.	Set Your 2018 Rates	Turnover's Section - Drivers End
Aminder Singh B/B	4042211237 		Check Content Before You Receive Name: <u> </u> Number: <u> </u> Ph No: <u> </u>
Bank of India B/B	41527102338 P.O. No. <u> </u> Head office <u> </u>		Check Content Before You Receive Name: <u> </u> Number: <u> </u> Ph No: <u> </u>
Harinder Singh B/B	2111205207 P.O. No. <u> </u> Head office <u> </u>		Check Content Before Name: <u> </u> Number: <u> </u> Ph No: <u> </u>
B. K. S. S. S. B/B	4141108117911 		Check Content Before You Receive Name: <u> </u> Number: <u> </u> Ph No: <u> </u>
Kashfi Fuel products etc	414111711111 P.O. No. <u> </u> Head office <u> </u>		Check Content Before You Receive Name: <u> </u> Number: <u> </u> Ph No: <u> </u>

चित्र 5.23 पॉलिसी और संस्था की प्रक्रिया के अनुसार

- क्षतिग्रस्त शिपमेंट के लिए इन्सुरेंस फॉर्म
- रिप्लेसमेंट फॉर्म
- काम खत्म होने पर पेपर वर्क

5.2.3 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 5.2.6 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 Ball Warehouse	Shipment Further Connected	14-Oct-2014	11:16
Mumbai Ball Warehouse	Shipment Arrived	13-Oct-2014	22:35

* - 24 Hr Format

चित्र 5.2.7 स्थिति को जानना

5.2.4 हानि और क्षति के लिए प्रक्रिया

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

हर ऑर्गेनाइजेशन में आगम और निर्गम के वक्त हानि और क्षति का सँभालने की एक प्रक्रिया होती है। मामलोंको सँभालने के लिए आपको ऑर्गेनाइजेशन की नीति को समझना होगा।

माल लादते समय, संख्या गिन लें और क्षति को देख लें और उसको लिख लें।

निरीक्षक को हानि और क्षति के बारे में बता दें

क्षति के कारणों की जाँच कर लें और उन्हें बयान कर

खतरों की गरिमा

खतरा वो है जिसके साथ हम आमतौर पर अपनी रोजमर्रा की जिन्दगी में जीते हैं। लोग निरंतर इन खतरों के आधार पर निर्णय ले रहे हैं हैं। खतरा किसी विस्तृत संकटजनक घटना के होने की संभावना और कठिनता का मेल है। घटना की शब्दावली में, खतरों की गणना करने के लिए समीकरण है:

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



चित्र 5.2.8 जोखिम प्रबंधन

जिसमें संभावना एक घटना है जो एक विस्तृत अवधि और विस्तृत परिस्थिति में संभवतः घटित होती है। घटित हुई घटना उस घटना का स्पेस कम करें। 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

दें। मामलों को निपटाने के लिए ऑर्गेनाइजेशन द्वारा बनाये नियमों का पालन करें।

मैनेजमेंट और मैनेजर से संपर्क बनाये रखें और तुरंत सूचना दें।

5.2.5 उचित प्रोटोकॉल बनाये रखें

हर ऑर्गेनाइजेशन में हर गतिविधि के लिए मानक प्रक्रिया (पैकेज) होती है। यहाँ तक की किसी काम को करने के सरल रास्ते भी हो सकते हैं लेकिन ये बहुत जरूरी है कि हम उस मानक प्रक्रियाओं का पालन करें। इस प्रक्रिया से भटकाव नहीं होना चाहिए। इसलिए, प्रक्रिया के पैकेज को हमेशा समझना चाहिए। माल उतारने और लादने के लिए अलग अलग पैकेज होते हैं। पैकेज के आधार पर माल को सँभालने अलग तरीके होते हैं। माल को सँभालने के तरीके, ऑर्गेनाइजेशन के तरीकों के साथ मेल खाना चाहिए

5.2.7 जोखिम प्रबंधन

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

डिलीवरी प्रबंधक के नाते, खतरा एक कानूनी अनुमति के सम्बंध में। नतीजा एक अदालती मुठभेड़ जो बदलकर पंजीकृत मुकदमा होता है। येना 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 मानक कार्यविधि भी अधिकतर बनाई जाती है। डाक डिलीवरी प्रबंधक को सारी प्रक्रियाएँ और काम करने के सारे निर्देशों को हर खतरे को सीखना चाहिए जिससे खतरे के होने की सभी आशंका खत्म हो जाएं

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 डिलीवरियों 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 रोजमर्रा के क्रियाकलापों में पंक्तिबद्ध नहीं होते हैं।



चित्र 5.2.9 प्रबंधक को अद्यतन करना

5.2.8 सुपरवाइजर के साथ सम्बन्ध

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



चित्र 5.2.10 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 हैं य आप पर प्रोत्साहन, मार्गदर्शन और सहारे के लिए निर्भर हैं य आप काफी समय एक साथ बिताते हैं, प्रतिदिन संभवतः कुछ साल भी 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 जीतेहो। सौभाग्यवश, आप तरीकों को अपना सकते हैं जिनसे चीजें बेहतर ज्यादा हों

रॉजर फ्रिट्ज आने वाली किताब, "जिम च्यूमट वाँ च्वेपजपअम ।जजपजनकमरू क्येबवअमतपदह जीम झमल जव"नबबमे" में लिखते हैं कि आपकी नौकरी संतुष्टि और खुशी, 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, फैशन और कम करने की आदतों को जांचकर और उनके हिसाब से अपने चाल 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

5.2.8.1 यह करना चाहिए

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



चित्र 5.2.11 पर्यवेक्षक

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

- अपने मालिक की नौकरी को आसान करने की कोशिश करें उन कामों की जिम्मेदारियों को करने का प्रस्ताव रखकर जो वो करना पसंद नहीं करते हैं।
- अपने मालिक के मानसिक परिवर्तनों का ध्यान रखें। गौर करें कि दिन के किस समय पर और हफ्ते के किस दिन वो सबसे लाभदायक मानसिक स्थिति में होते हैं

- अपने मालिक को जरूर बताएं की उनके बर्ताव से आप कैसा महसूस करते हैं। अपनी भावनाओं को कभी नहीं छिपाएं। उनके घात होने का इंतजार करें ताकि आपकी भावनाओं के बारे में बातचीत हो, फिर शांति से बात करें और अकेले में ही बात करें।
- अपनी प्रगति पर ध्यान दें। आपको वो सफलता नहीं मिल रही है जो आप चाहते हैं तो फिर से अपने निरीक्षक से अपने सम्बन्ध की जांच करें और जरूरत पड़ने पर और तरीके भी अपनाएं। सब्र रखें। कुछ एक साथ हो जाने की उम्मीद न करें।

5.2.8.2 यह नहीं करना चाहिए

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



चित्र 5.2.12 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।

5.2.9 मतालनी 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 घात होने तक चुप रहते हैं। 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 बजाए और बदतर हो जाये, कैसे पता करें कि आप एक झगडालू इन्सान से व्यवहार कर रहे हो?

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 - "दफतर 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। नाथानैल फास्ट की खोज, यूनिवर्सिटी ऑफ सदर्न कैलिफोर्निया मार्शल स्कूल ऑफ बिजनस के एक सहायक प्रोफेसर एक सामान्यतः राय को प्रमाणित करते हैंरूलोग तब ही अपने भावों को व्यक्त करते हैं जब उनके अहम् को ठेस पहुँचती है। वुडवर्ड कहते हैं कि "हम ज्यादातर देखते हैं कि अधिक है। नाथानैल लोग उनसे कमजोर लोगों पर उत्तेजित होते हैं जब भी उनकी क्षमता पर सवाल उठता है"। नामी सहमत होकर कहते हैं, जो लोग कुशल और बहुत ज्यादा पसंद किये जाते हैं उन्हें सबसे ज्यादा निशाना किया जाता है क्योंकि



चित्र 5.2.13 झगडालू सहयोगियों के साथ डील करना

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 खत्म कर देता है। यहाँ तक कि एक छोटा सा भाव जैसे एक ईमेल "मदद करने के लिए बहुत बहुत शुक्रिया" या फिर इन्सान की तारीफ करना उस बात पर जिसे आप सच में सराहते हैं मददगारी हो सकता



चित्र 5.2.14 समझें क्यों

ध्यान रखें कि आप क्या कर रहे हैंरूइन 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 शायद 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। वुडवर्ड आपने किसी भी वजह से उस इन्सान को डराने में या आपको विष्वासघाती समझने के लिए मौका दिया है। वुडवर्ड 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 करे। लेकिन खुद पर भी सारा इलजाम ना लें। फास्ट कहते हैं "जरूरी है कि आप ना ही भयंकर बने और ना ही कमजोर बने जो ज्यादा परेशान करने वाला है ,बल्कि दोनों के बीच एक संतुलन बनायें। नाम सहमति में कहते हैं। "जो। नामी पर रहते हैं वो हमेशा अपनी गलती मानते हैं "जब ऐसा होता नहीं है



चित्र 5.2.15 खुद को देखें

अपनी बात कें लिए खड़े रहें रू बुरे स्वाभाव का विरोध करने में ना डरें।वुडवॉर्ड कहते हैं: मैं अविलम्ब सुधार करने में विश्वास करता हूँ। "अगर कोई आपको सभा में हनी कहकर पुकारता है तो वही बोल दें कि आपको ऐसे संबोधित होना पसंद नहीं है। कृपया मेरा नाम लेकर मुझे बुलायें, वो कहती है अगर आप वर्तमान में किसी जवाब से बेचौन हैं तो वुडवॉर्ड कहते हैं कि अच्छा होगा कि आप जल्द से जल्द इसे कह दें। के बाद यदि आप कह सकते हैं 'मुझे पसंद नहीं है कि कोई मुझे नहीं कहे। ये मुझे अभद्र लगता है। इसे यह बात अंकित होने की बजाय कि आपको ये संबोधन पसंद नहीं है ऐसा दिखेगा कि आप सामने इन्सान को अपनी ताकत दिखाकर धमका रहे हैं', नामी कहते हैं

सहायता प्राप्त करें: हर इन्सान के काम में मैत्री होने चाहिए –साथी और लोग उससे ऊँचे या नीचे, जो उसके समर्थक और रक्षक बनें ,वुडवॉर्ड कहते हैं। उन सहायकों से बात करें और देखें कि 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 खड़े होंगे हालाँकि आपको इस मसले को अपने से ऊपर लोगों को या एच.आर को बढ़ाना पड़ सकता है पर उस रिश्ते लिए पहले ये जरूरी है कि आप उसी आपसी समझ से सुलझाने की कोशिश करें, वुडवॉर्ड कहते हैं

व्यापार को होने वाले घाटे को बताएं; अगर आपको औपचारिक कदम लेने हो तो अपने मालिक से शुरुआत करें (ये मानकर कि वो आक्रामक नहीं है) पर आपको मसले को और ऊपर पदक्रम में ले जाना पड़ सकता है। नामी कहते हैं, सुनवाई होने पर चर्चा का विषय ये हो कि किस तरह से उस व्यक्ति का व्यवहार व्यापार को नुकसान पहुंचा रहा है। फास्ट कहते हैंरुये बताएं कि कैसे ये मनोबल और प्रदर्शन पर असर डाल रहा है। व्यक्ति सफाई बहुत कम असर करती है और ज्यादातर एक तू तू मैं मैं वाली स्थिति खराब कर देती है। भावनात्मक क्षति की कहानी ना सुनाएँ ,नामी सलाह देते हैं। उस इन्सान की वजह से संस्था को होने वाले नुकसान के सम्बन्ध में तर्क दें।



चित्र 5.2.16 मदद को सूचीबद्ध करें

सीमाओं को जानें जब ऊपर दिए गए कोई भी तरीके काम नहीं आए तो आपको सोचना होगा : क्या ये असभ्य व्यवहार है या मैं ही अभिन्नस्त हूँ? अगर आप एक निंदाजनक स्थिति में हो (बहुत मुश्किल नहीं) नामी और वुडवॉर्ड आग्रह करते हैं कि ऐसी स्थिति में परिवर्तन बहुत मुश्किल है। शानदार परिवर्तन बस तभी देखने को मिला है जब उन्हें खुलेआम निशाना किया गया है। वुडवॉर्ड कहते हैं,"अनुज्ञाएँ काम नहीं आतीं। अपितु आपको खुद को के तरीके देखने पड़ते हैं। अवश्य ही, एक आदर्श दुनिया में

उच्च अधिकारी उन्ही लोगों पर निशाना साधेंगे जो संस्था के लिए जहर हैं पर नामी और वुडवॉर्ड दोनों आग्रह करते हैं कि ऐसा बहुत कम हालातों में होता है "हालाँकि आंकड़े 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" वुडवॉर्ड कहते हैं। अगर आप किसी अपमानजनक स्थिति में हैं तो संभव होने पर सबसे उचित रास्ता नौकरी छोड़ देना है



चित्र 5.2.17 सीमाओं को जानें

याद रखने लायक सिद्धांत

क्या करें:

- यह जानें कि लोग काम के दौरान अग्रसिव 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 य बहुत से लोग अच्छे कुशल और पसंदीदा लोगों पर निशाना साधते हैं
- उस स्थिति को छोड़ दें जब आपने इसे पाने आप से और दोस्तों की सहायता से करने का प्रयत्न किया है
- अनावश्यक परेशानी लेना य अगर स्थिति ठीक नहीं हो तो छोड़ दें

नोट्स

सार



डिलीवरी के बाद की गतिविधियों के बारे में इस चौप्टर में चर्चा की गई थी। एक बार जब डिलीवरी एग्जीक्यूटिव ऑफिस में वापस पहुँच जाता है, डिपो में की जाने वाली गतिविधियाँ समझा दी गयी हैं छ दिनभर की गतिविधियों के बारे में सुपरवाइजर को प्रस्तुत की जाने वाली रिपोर्ट भी समझा दी गयी है

प्रश्नोत्तर



1. कौन-कौनसे दस्तावेज अवितरित पैकेज के साथ दिए जायेंगे?
2. कौन-कौन से बिल भरपाई के लिए जमा किये जायेंगे?
3. पैकेज के क्षतिग्रस्त होने के कारण बताएं छ
4. कौनसी स्टेशनरी रिटर्न में जमा की जाएगी?
5. आप क्या करेंगे यदि आप पैकेज बॉक्स को क्षतिग्रस्त पाते हैं?
6. वाहन में रिसाव होने पर आप क्या करेंगे?
7. प्रतिपूर्ति के लिए कौन से बिल प्रस्तुत किये जायेंगे?
8. वाहन (दुपहिया वाहन और वैन) लौटाते समय एक वाहन जांच सूची तैयार करें।
9. माल पहुँचाने में देरी, अवितरित माल की स्थिति की कारणों के साथ रिपोर्ट और दिन भर के क्रियाकलापों की जानकारी एक पर्यवेक्षक को देते हुए एक वार्तालाप गतिविधि करें।



Sk II India
सौभाग्य भारत - कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N S · D · C
National
Skill Development
Corporation

Transforming the skill landscape



6. सुरक्षा, बचाव, स्वास्थ्य और अन्य

इकाई 6.1 – दृ वर्कप्लेस में पालन किए जाने वाले सुरक्षा निर्देश

इकाई 6.2 – वाहन सुरक्षा प्रोसीजर

इकाई 6.3 – विकसित किया जाने वाले कौशल



LSC/N3042

मुख्य शिक्षण परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. सुरक्षा प्रक्रिया का जानकारी
2. ड्राइवर की सुरक्षा को समझाना
3. आवश्यक कौशल के लिए जानकारी हासिल करना
4. कार्य वातावरण में एवैक्वेशन 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

इकाई 6.1 दृ वर्कप्लेस पर पालन किए जाने वाले सुरक्षा निर्देश

इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. स्वास्थ्य और सुरक्षा मानकों को समझा पायेंगे
2. सुरक्षा के लिए मानक ऑपरेटिंग प्रक्रिया का वर्णन कर पायेंगे
3. प्रक्रिया के दौरान सुरक्षित ऑपरेटिंग प्रक्रिया के बारे में जान पायेंगे

6.1.1 स्वास्थ्य और सुरक्षा

वेयरहाउस वातावरण में, सामान लोड व अनलोड करते हुए सुरक्षा गियर, हेल्मेट्स, गॉगल्स आदि के साथ-साथ सभी सुरक्षा उपकरण पहनना आवश्यक है छ



चित्र 6.1.1 सुरक्षा उपकरण



चित्र 6.1.2 चल कर जाने वाली स्थितियाँ

एक कूरियर डिलीवरी एग्जीक्यूटिव के रूप में, कुछ ऐसी जगहें होंगी जहाँ भरा हुआ कूरियर बैग ग्राहक के लिए ले जाना होगा द्य कभी-कभी पूरे वजन को ढोना पड़ सकता है और लम्बी दूरी चलना पड़ सकता है द्य इसलिए स्वस्थ रूटीन और दैनिक व्यायाम तुम्हारे स्वास्थ्य को सुधारने और तंदरुस्त रखने में सहायक हो सकता है द्य आग लगने के मामले में या आग या आपदा की घटना में, आग या आपदा के सुरक्षा नियमों का पालन करें



चित्र 6.1.3 अग्नि सुरक्षा



चित्र 6.1.4 सुरक्षा मास्क

क्लाइंट की लोकेषन पर, आपत्कालीन स्थिति में या दुर्घटना में संस्था के प्रोटोकॉल का पालन करें द्य यदि ग्राहक के स्थान पर आग लग जाती है, तो संकेत बोर्ड का पालन करें और सुरक्षा जोन में पहुंचें



चित्र 6.1.5 साइन बोर्ड

6.1.2 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 छ

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

“वउम मगंउचसमे तम सपेजमक” विससवूेरू

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

2. हाथ संरक्षण (दस्ताने की एक जोड़ी) रासायनिक अवशोषण, काटने, खरोंच या छीलने, जलने, चुमने से बचाने के लिए है।
3. श्वसन बचाव दृ हवा के प्रदुशण जैसे धुल, छ गुध, गैस और धुआं आदि से बचाव छ एक डिस्पोजेबल फेसमास्क धुल भरे वातावरण के लिए प्रयोग किया जाता है और जहरीले गैस, छ गुल व धुंए के लिए उपयुक्त नहीं है छ
4. कानों का बचावरू अत्यधिक तेज आवाज (छ 85 डीबीए) से बचने के लिए और कर्मियों को स्थायी हियरिंग क्षति से बचाने के लिए छ
5. आँखों का बचाव दृ उडती हुई धुल, रसायनों जैसे द्रव्य, गैसधुंआध्वराब 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 6.1.6 एचयूबी - पीपीई

पीपीई जो कि एचयूबी स्टाफ को उपलब्ध कराए जाने चाहिए

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

6.1.3 मोटरसाइकिल आवश्यकता

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

- हेलमेट, साफ विजन के साथ (आईएसआई द्वारा प्रमाणित)
- कवर जूते

- परावर्ती (रिफ्लेक्टिव) जैकेट
- लंबी आस्तीन / बांह कवर
- लम्बे पतलून
- फेस मास्क (वैकल्पिक)



चित्र 6.1.7 मोटरसाइकिल पीपीई

6.1.4 लॉरी चालक और हेल्पर की आवश्यकता

लॉरी के कर्मचारियों को प्रदान किए जाने वाले पीपीई हैंरू

- 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 6.1.8 पीपीई कार्ड

6.1.5 सुरक्षा

एक वैध ड्राईवर लाइसेंस रखना चाहिए और अपडेट भी करते रहना चाहिए। यदि कोई असुरक्षा की स्थिति की रिपोर्ट दें यदि लोडिंग, अनलोडिंग या ट्रांजिट के दौरान या पैकेज की स्टोरेज के दौरान कोई असुरक्षा पाई जाती है। यदि कंपनियां प्रत्येक प्रक्रिया में मानक ऑपरेटिंग विधि (एसओपी) का पालन करते हैं। यदि कोई आपातकालीन स्थिति बनती है तो समस्या को हल करने के लिए एसओपी का पालन करें। प्रत्येक संस्था का इस तरह की घटना होने पर अपना एक्शन प्लान होता है। इसलिए, प्लान के हिसाब से योजना बनाएं। आयर काम करें।

रखरखाव में हैंडलिंग एवं सुरक्षा प्रक्रियाओं में 'करने लायक' व 'नहीं करने वाले' निर्देशों के साथ पैकेज की हैंडलिंग के लिए एक सुरक्षा प्रक्रिया है।

यदि आपको कोई दुर्घटना या दुर्घटना के कारण मिलें तो सुपरवाइजर को सुरक्षा उपायों के साथ इसके बारे में बताएं।

गड़बड़ी के कारण दूढ़ें और रखरखाव के सम्मव उपायों से सुपरवाइजर को अवगत कराएँ।

सैफटी ऑपरेटिंग प्रोसीजर

प्रक्रिया में किये जाने वाले हर एक स्टेप के साथ विस्तृत निर्देश होंगे। इसमें आपदा की जानकारी और इससे निपटने के उपायों के बारे में वर्णन होगा।

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।



चित्र 6.1.9 सावधान

इकाई 6.2 वाहन सुरक्षा विधि

इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

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

6.2.1 वाहन प्रबंधन

नियुक्ता 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

नियुक्ता के पास एक चालक के लिए एक कार्यविधि होनी चाहिए जिससे वह हर वाहन को जाँचे और पता लगाए कि वाहन का कौन सा हिस्सा खराब है, और वह तुरंत सुरक्षा सम्बन्धी उपाय निकाल सके। दैनिक नियंत्रण में रुम्देनतम

- 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 करना चाहिए हर चालक यात्रा के बाद चलाने वाले वाहन को जाँचे, इन जाँचों के द्वारा बताये वाहन का कौन सा हिस्सा खराब है, जैसा कि यात्रा की शुरुआत में किया था

कम से कम जाँच में सम्मिलित हैं

टमीपबसम कवदनउमदजजपवदय

- 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। नियुक्ता 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 जाँचे और रिपोर्ट (a) और (इ), वाहन की मरम्मत और रख-रखाव के लिए प्रबंधन के पास जानी चाहिए।

वाहन खराबी को रिकॉर्ड करना और तुरी बताना



चित्र 6.2.1 प्राथमिक उपचार तथा अग्निशामक

वाहन खराबी को रिकॉर्ड करने का अर्थ है किसी भी प्रकार की खराबी की सुचना पता लगते ही जल्द से जल्द देना या मरम्मत होने के तुरंत बाद देना। नियुक्ता 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 चाहिये और
- साड़ी जाँचें और रिपोर्ट (0) और (इ), वाहन की मरम्मत और रख-रखाव के लिए प्रबंधन के पास जनि चाहिए।

सुरक्षा रखरखाव और निरीक्षण योजना

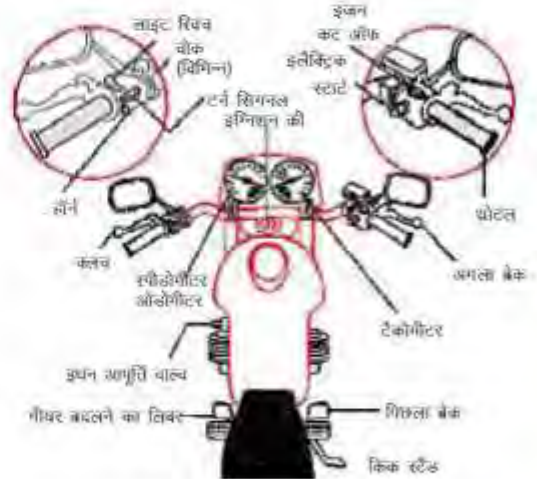
सुरक्षा रख-रखाव और जाँच प्रणाली में निम्नलिखित चीजें होनी चाहिए—

- 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 सुविधाएं और उपकरण वाहन के अनुकूल और उसमें उपयोगी कार्यविधि के उपयुक्त होनी चाहिए।



चित्र 6.2.2 होनी चाहिए



चित्र 6.2.3 सुरक्षा निरीक्षण

रखरखाव रिकॉर्ड

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 जाँच
- 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 हों।

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 पेप की जानी चाहिए।

वाहन स्वच्छता

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



चित्र 6.2.4 वाहन सफाई

लोड संपत्ती

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 छ
- ट्रांजिट के दौरान किसी लोड के क्षिपट होने के सम्भावना पर सुरक्षित रूप से संभालें और जांच के लिए एक सिस्टम रखें
- लोड पर बड़ी 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 छ इसलिए

6.2.2 टमीपवसमें मिजल



चित्र 6.2.6 वाहन चलाते हुए मोबाइल फोन का उपयोग नहीं



चित्र 6.2.7 यातायात नियमों का पालन करें



चित्र 6.2.8 सीट बेल्ट लगाएँ (ट्रक वैन) तथा हेलमेट पहनें (दुपहिया वाहन)



चित्र 6.2.9 स्वच्छ तथा साफ वाहन बनाए रखें



चित्र 6.2.10 गति सीमा को बनाए रखा जाना चाहिए



चित्र 6.2.11 सही स्थानों पर पार्किंग



चित्र 6.2.12 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।

6.2.3 जोखिम वर्गीकरण

चालक भर्ती प्रक्रिया

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



चित्र 6.2.13 जाखिम वर्गीकरण

- उत्तरदायी प्राधिकरण जैसे पुलिस एवं सड़क यातायात विभाग (आरटीडी) के डेटाबेस से ड्राइवर के रिकॉर्ड का परीक्षण करें द
- ड्राइवर के कॉम्पीटेंसी या प्रोफिसेंसी स्तर पर पूर्व परीक्षण संचलित करेय और
- 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 द

ड्राइवर वर्गीकरण

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

- लाइसेंस वर्गीकरण
- कौशल, क्षमता (वाहन का प्रकार जैसे लॉरी, बस) और प्रदर्शन (उपभोक्ता फीडबैक) के आधार पर ड्राइवर का वर्गीकरण करना चाहिए द

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 द ऐसे आवश्यक प्रावधानों के लिए आवश्यक है किरु

- ड्यूटी रोस्टर तैयार करते समय ड्राइवर के रिकॉर्ड एक स्टॉप चेक सेंटर पर जांचे जाने चाहिए द
- ड्राइवर फिट हों और अच्छा आहार लेते हुए वे ड्राइविंग करते समय अच्छा महसूस करें द
- ड्राइवर कोई दवा न लें जो कि ड्राइविंग के साथ दिक्कत करती हो (जैसे कि जिन दवाओं से आलस्य आता है)
- ड्राइवर्स को एक अच्छे सुपरवाइजर द्वारा जांचा जाना चाहिए कि वे ड्राइव करने के लिए सही स्थिति में तो हैं
- ड्राइवर को महत्वपूर्ण दस्तावेज साथ लाने चाहिए
- यदि चष्मा की आवश्यकता हो तो ड्राइवर को चष्मा पहनने चाहिए
- यात्रा से 30 मिनट पहले ड्राइवर को सूचना दे देनी चाहिए
- ड्राइवर आए और सुपरवाइजर व चेकिंग रोस्टर को रिपोर्ट करे
- ड्राइवर को यात्रा के पहले और बाद में दैनिक वाहन चेकलिस्ट में भरना चाहिए
- 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 द



चित्र 6.2.14 वाहन निरीक्षण



चित्र 6.2.15 पूर्वसावधानी जाँचें

6.2.4 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 क्रासिंग एरिया पर वाहन की गति धीमी करें

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

6.2.5 यह नहीं करना चाहिए दृ 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 फ़ोन 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



खतरनाक हादसे, काम के दौरान जहर व बीमारी, जो कि काम के दौरान हुए हो, के बारे में निकटतम ऑक्यूपेशनल सुरक्षा एवं स्वास्थ्य विभाग के ऑफिस में सूचना देनी चाहिए घ कर्मी को डीओएसएच तक षीघ्रतम साधन (जैसे टेलीफोन या फैंक्स) से सूचना पहुंचानी चाहिए और एक अनुमोदित फॉर्म के साथ सात दिनों के भीतर रिपोर्ट जमा



चित्र 6.2.16 दुर्घटनाएँ

6.2.6 सुरक्षा एवं बचाव

दुर्घटना सूचना

ऑक्यूपेशनल सुरक्षा एवं स्वास्थ्य अधिनियम 1994 (धारा 514) के अनुसार एक कर्मी को किसी भी दुर्घटना,

करनी चाहिए घ जब कोई कर्मी (1) कार्य से संबंधित सिलसिले में हुई दुर्घटना में आई चोटों के कारण 1 साल के भीतर मर जाता है तो कर्मी को डायरेक्टर जनरल को लिखित में सूचना देनी चाहिए और बताना चाहिए कि दुर्घटना की सूचना पहले कभी दी गयी थी या नहीं

6.2.7 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 दुःप्रभाव को कम करने में समर्थ होती है घ इससे नियोक्ता द्वारा प्राथमिकता दी जानी चाहिए घ 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 6.2.17 दुर्घटना के दौरान बिखरे सामान

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 घ

- वाहन, टर्मिनल एवं वर्कशॉप में सक्रिय अग्निशामक यंत्र को दिखाई देने वाली सुलभ-सी जगह में रखना चाहिए
- आपातकालीन उपकरण जैसे टॉर्च एवं आपदा सूचक जैसे इमरजेंसी कॉस और त्रिभुजाकार संकेत आदि को वाहन में रखा जाना चाहिए घ
- उपयोग करने लायक स्पेयर टायर और टायर

- बदलने के उपकरण वाहन में होने चाहिएय और घटनाओं या दुर्घटनाओं की सूचना देने के लिए कर्मियों विशेषकर ड्राइवरों हेतु लिखित प्रक्रिया

6.2.8 यातायात के नियम



चित्र 6.2.18 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 पेशेवर 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।

इकाई 6.3 विकसित करने योग्य कौशल

इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. एक पेशेवर के लिए आवश्यक कौशल वर्णन कर पाएंगे
2. समस्या को सुलझाने का कौशल बढ़ेगा
3. आलोचनात्मक विचार कौशल बढ़ेगा
4. सूचना आदान-प्रदान कौशल विकसित करने के लिए शिक्षित होंगे
5. कंप्यूटर कौशल की उपयोगिता समझेंगे

6.3.1 व्यावसायिक कौशल

योजना और आयोजन

अगर आप आयोजन और योजना जैसी दो सबसे महत्वपूर्ण चीजें कर लेते हैं, तो आपकी कार्य-कुशलता और सफलता बढ़ने से कोई नहीं रोक सकता। योजना और आयोजन, आपके समय के कुशल उपयोग हेतु किसी भी परियोजना के शुरुआत से पूरा होने तक, कार्यालय में आपका ध्यान केंद्रित रखेगा। काम की गतिविधियों और परियोजनाओं की व्यापक योजना, आपकी सफलता के लिए ज़रूरी सभी कदम सुनिश्चित करती है। संगठनात्मक उपकरण आप को किसी गतिविधि हेतु योजना प्रगति को ट्रैक करने में मदद करते हैं। एक आयोजन योजना, टीम के अन्य सदस्यों, जो गतिविधियों के पूरा होने में भूमिका निभायेंगे, के साथ जानकारी साझा करने की सुविधा प्रदान करती है।

- मात्रा, उपलब्ध समय, क्षमता, मार्ग और जनशक्ति पर आधारित योजना
- परिवहन, स्थान, और माल के प्रकार के आधार पर आवश्यक फॉर्म और जाँच सूची तैयार करें
- वितरण में आवश्यकताओं को समझें। कितना नकद ले जाना है? क्या-क्या स्टेशनरी ले जानी है?
- शुरु करने से पहले ग्राहक का सटीक स्थान समझने की कोशिश करें।

- खोजते समय, ग्राहक के स्थान की खोज में बहुत ज्यादा स्थान परिवर्तन ना करें।
- ग्राहक के साथ सूचनाओं का आदान-प्रदान कर उन्हें आपके पहुँचने का उचित समय बताएं। इसके अलावा दिन के शुरु में उनकी उपलब्धता की जानकारी एकत्रित करें।
- मौसमी और गैर-मौसमी, व्यस्त और मंदी के समय के दौरान अतिरिक्त कर्मचारियों की भर्ती की योजना, मात्रा और क्षमता को ध्यान में रख कर बनाएँ।
- निर्धारित समय सीमा के भीतर दिन की योजना निपटने को प्राथमिकता दें



चित्र 6.3.1 योजनाबद्ध मार्ग

5.3.2 योजना – सांघटनिक कौशल

हर किसी के सपने और लक्ष्य होते हैं, लेकिन बिना योजना कि, तुम्हें क्या करने की जरूरत है, और आयोजन के,आप कहीं भी नहीं पहुंचेंगे। वास्तव में,योजना और संगठनात्मक कौशल, नियमित रूप से पेशेवर दुनिया के,शीर्ष दस वांछनीय रोजगार कौशल में से एक है।

योजना बनाना, क्या है?

एक विशेष लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए,कार्रवाई की योजना बनाना एक प्रक्रिया है,जो आपको, अपने विचारों को ध्यान केंद्रित कर अपने कदम दर कदम निर्धारित करने की जरूरत के बारे में, फ़ैसला लेने में मदद करती है। योजना कार्यस्थल के सभी स्तरों पर महत्वपूर्ण है। आपको, अपने कार्यों और समय की योजना बनाने की जरूरत है। आपका प्रबंधक,आपके विभाग के कार्यों और समय सीमा कि आवश्यक योजना बनायेगा। वरिष्ठ प्रबंधन कंपनी के समय लक्ष्यों और उद्देश्य कि योजना बनायेंगे।

कहावत है – श्योजना बनाने मे विफलता, असफलता की योजना होती है।



चित्र 5.3.2 योजना तथा सांघटनिक कौशल

नियोजता को आप की योजना कौशल की आवश्यकता है, क्योंकि इससे आप अपने कार्यों को,प्रबंधनीय टुकड़ो मे तोड़ने मे,सक्षम हो जाते हैं। किसी काम को पूरा होने में यदि पांच साल लगते हैं, और अगर आप इसको तिमाही प्राप्य लक्ष्यों में विभाजित करेंगे तो यह अधिक संभव लगेगा और उसको पूरा करना सहज हो जाएगा।

किसी कार्य को व्यवस्थित करने में सक्षम होना,रोजगार के सभी स्तरों पर महत्वपूर्ण है। आपकी,योजना और संगठित करने की क्षमता जितनी बेहतर होगी, आपको काम पर रखे जाने कि उतनी अधिक संभावना होगी।

आप कैसे दिखा सकते हैं कि,आप मे यह है?

एक प्रभावी योजना आपको ठोस समय सारिणी और स्पष्ट रूप से परिभाषित लक्ष्य का सेट देती है जो कि प्राप्य हों। आप अपने बटमें,या साक्षात्कार के समय अपनी योजना क्षमताओं को कई प्रकार से दिखा सकते हैं; जैसे:।

- योजना बना,निबंध या छोटा लेख लिख कर
- किसी बैठक या समारोह का आयोजनआपने कैसे किया, समझा कर
- अगर आप एक वर्ष के अंतराल पर आए हैं, तो अपनी योजना का ब्यौराबताएं,कि यात्रा का आयोजन कैसे किया
- कैसे आपने,अंशकालिक नौकरी में एक लक्ष्य हासिल किया

विशेष लक्ष्य तक पहुँचने के लिए, स्वयं और / या दूसरों को, और समय सहित संसाधनों और आसपास के हालात का प्रबंधन करने की क्षमता होना "और अधिक सकारात्मक अपने दृष्टिकोण, और आप काम मिल सकता है।"

व्यवहार संकेतकोंमें शामिल हैं:- योजनाबनाना

- सटीक अनुमानितसमय और प्रयास,किसी भी कार्य को पूरा करने की,पहली आवश्यकता का है।
- प्रणालियों का संयोजन और आवश्यक संसाधनों की पहचान करें
- व्यक्तिगत समय को व्यवस्थित करजिम्मेदारियों का निर्वहन करें।
- अनुसूचित बैठकों / समय सीमा हेतु, तैयारी को, पर्याप्त समय निकालें।
- विशिष्ट मील के पत्थर और समय सीमा के साथ, स्पष्टकार्यक्रम और समयसीमा का विकास करें।
- स्वयं के लिए,परिणाम और मील के पत्थर मापने हेतु, प्रक्रिया स्थापित करें।

योजना बनाना,पेशेवर दुनिया में कैसे प्रयोग किया जाता है?

योजनाबनाना कार्यस्थल में सभी स्तरों पर किया जाता है, वार्षिक आधार पर कंपनी के उद्देश्य हेतु,कैसे आप, अपने दैनिक कार्यों को करते हैं।

सुनियोजन,सही लोगों का सही कौशल के साथ यथोचित परियोजनाओं पर काम करना, जो कि उनके लिए सबसे अच्छी हैं,और कंपनी की आवश्यकताओं के अनुरूप हो, सुनिश्चित करता है।

- प्राथमिकताएँ पहचानें
- महत्वपूर्ण कार्यों को पहचानें।
- एक तार्किक क्रम में कार्यों की व्यवस्थित करें
- तत्काल महत्वपूर्णऔर महत्वहीन कार्यों के बीच फर्क पहचान कर प्राथमिकताओं की व्यवस्थितकरें।
- कार्रवाई की योजना, समय सीमा, आदि नोट करने के लिए'टू डू' (जब कब) सूची, कार्य योजना, या इसी प्रकार के योजना उपकरणों का प्रयोग करें
- प्राथमिकताओं को समय-समय पर मॉनिटर/समायोजित, और/या कुछ कार्यों को सूची में से हटाते भी रहें।

5.3.3 सकारात्मक मनोवृत्ति और टीमवर्क

स्रोत — लैंगिक मनोविज्ञान की गाइड,पाठ्यपुस्तक द्वारा जैम्स एलन जॉनसन.....

"जितना अधिक सकारात्मक आपका दृष्टिकोण होगा, उतना ज्यादा काम आप करवा सकते हैं।"

मनोविज्ञान में, दृष्टिकोण किसी व्यक्ति के, स्थान, बात या घटना (रवैया वस्तु) के प्रति पक्ष या विरोध की अभिव्यक्ति है। प्रमुख मनोवैज्ञानिक गॉर्डन आलपोर्ट द्वारा वर्णित नजरिए से रूमकालीन सामाजिक मनोविज्ञान की सबसे विशिष्ट और अपरिहार्य अवधारणा"व्यक्ति का दृष्टिकोण उसके अतीत और वर्तमान से गठित होता है।

जब्री भाषा में, मूड की विशिष्ट अवधारणा को, रवैये जैसा कहा जा सकता है। दृष्टिकोण को, आपके वातावरण में कुछ लोगों, वस्तुओं, घटना, गतिविधियों,विचारों या अन्य किसी भी बारे में सकारात्मक या नकारात्मक मूल्यांकन के रूप में परिभाषित किया जा सकता है।

आपका रवैया अपनी उत्पादकता निर्धारित करता है। आम तौर पर अन्य किसी भी कारक से अधिक, वर्तमान स्थिति पर आपका दृष्टिकोण, काम करवाने की आपकी क्षमता को प्रभावित करता है। अगर आप अपनी उत्पादकताबढ़ाना चाहते हैं,तो अपने सकारात्मक दृष्टिकोण को सुनिश्चित करें।

रवैया आपकी उत्पादकता निर्धारित करता है। बुरी स्थिति के सामने भी, क्या आप सकारात्मक रवैया रख सकते हैं? या फिर आप क्रोध, निराशा, और शिकायत को हावी होने देते हैं?

विपरीत परिस्थितियों में, आप मूड खराब होने दे सकते हैं या फिर आप उस स्थिति का सकारात्मक पक्ष भी,देखने के लिए चुन सकते हैं।



चित्र 6.3.3 सकारात्मक गजरिया

6.3.4 उत्पादकता बढ़ाने के तरीके

- **लोग मदद करना चाहते हैं**— सकारात्मक रवैया दूसरों को आपका मददगार बनाता है। कोई भी, ऐसे व्यक्ति के पास नहीं फटकेंगा, जो चिल्ला रहा और आप से बाहर हो, यह परेशानी का पहला संकेत है। फिर भीहर कोई, कठिन परिस्थिति में मुस्कुरा रहे और अपने आप को शांत रखे व्यक्ति की, मदद करना चाहेगा।
- **शिकायत समय की बर्बादी है, इससे बचें** शिकायत से कुछ हासिल नहीं होता है। इसके बजाय, स्थिति के सकारात्मक सुधार में अपनी ऊर्जा लगायें।
- **अपनी ऊर्जा को उच्च स्तर पर रखें** — सकारात्मक रवैया मुश्किल समय में भी आप को उपर उठा सकता है। किसी भी स्थिति के उज्ज्वल पक्ष पर देख कर, अपनी ऊर्जा के स्तर को बढ़ाएँ। कोई फर्क नहीं पड़ता, चाहेकितनी भी बुरी बातें हो रही हों, आप को कुछ न कुछ सकारात्मक दिख सकता है।
- **टीमवर्क बनाएँ** — सकारात्मक रवैया संक्रामक है। यह लोगों को एक साथ लाता है। दूसरे लोग, सकारात्मक लोगों के आसपास रहना चाहते हैं। सकारात्मक ऊर्जा जैसा कुछ भी नहीं, जो टीम को एक साथ लाता है और रिश्तों को मजबूत बनाता है।
- **आपका आत्मविश्वास निर्धारित करता है** — हेनरी फोर्ड के प्रसिद्धि शब्द छ्या आपको लगता है कि आप कर सकते हैं, या आपको लगता है कि आप नहीं कर सकते ... आप सही हैं। आपका रवैया ही, निर्धारित

करता है, आपके आत्मविश्वास एवं अंततः आप सफल हो सकते हैं या नहीं।

- **समस्याओं को बनाने की बजाय** समस्याओं को हल करेंदृक्या आप ने कभी एक मुस्कान से मुश्किल स्थिति निरस्त की है? (अगली बार जब आप हवाई अड्डे पर अटक गए हों, यह प्रयोग करें।) सकारात्मक रवैया कभी कभी किसी बुरी स्थिति को संभालने के लिए काफी है। दूसरी ओर, बुरा दृष्टिकोण किसी समस्या को जल्द और भी खराब कर सकता है।
- **अच्छा निर्णय लेने में मदद करता है**—क्रोध हावी हो कर आपके निर्णय को प्रभावित करता है। जब आप अपने आप को परेशान होने देते हैं, तो आपकी अच्छा निर्णय लेने की क्षमता को प्रभावित होती है। अपने सकारात्मक रवैया से अपने दिमाग को साफ रखें ताकि आप भावनाओं पर प्रतिक्रिया की बजाय उचित कार्रवाई कर सकें।

सकारात्मक दृष्टिकोण परिणाम देता है। सकारात्मक दृष्टिकोण की शक्ति को उत्पादकता बढ़ाने में कम मत समझना। मनोवृत्ति अक्सर कड़ी मेहनत के जैसे ही महत्वपूर्ण है।



चित्र 6.3.4 टीमवर्क उदाहरण



चित्र 6.3.5 सकारात्मक रवैया समस्याओं को हल करता है

6.3.5 समय प्रबंधन

“समय प्रबंधन” क्या है?

“समय प्रबंधन” संयोजन का तरीका है, जिससे, आप विशिष्ट गतिविधियों पर कितना समय खर्च करते हैं, पता चलता है।

यह थोड़ा अटपटा लग सकता है, कि हम ‘समय प्रबंधन’ सीखने में कीमती समय क्यों खराब करें, इस की बजाय हम अपने काम निपटा समय का सदुपयोग कर आगे बढ़ सकते हैं; लेकिन ज्ञात रहे, समय प्रबंधन के भारी लाभ हैं-

- अधिक उत्पादकता और दक्षता।
- एक बेहतर पेशेवर प्रतिष्ठा।
- कम दबाव।
- उन्नति के अवसरों में वृद्धि।
- जीवन और कैरियर के महत्वपूर्ण लक्ष्यों को प्राप्त करने हेतु अधिक अवसर।

अपने समय के असफल प्रबंधन करने के कुछ बहुत ही अवांछनीय परिणाम हो सकते हैं:

- अपने समय के असफल प्रबंधन करने के कुछ बहुत ही अवांछनीय परिणाम हो सकते हैं:
- अपने समय के असफल प्रबंधन करने के कुछ बहुत ही अवांछनीय परिणाम हो सकते हैं:
- काम की खराब गुणवत्ता।
- पेशेवर प्रतिष्ठा पर धक्का और कैरियर ठप्प।
- तनाव का उच्च स्तर।

समय प्रबंधन तकनीकें सीखने हेतु, आज खर्च किया गया थोड़ा समय, आपके समस्त कैरियर में लाभप्रद सिद्ध होगा।

‘समय प्रबंधन’ असल में, विशिष्ट गतिविधियों पर आप कितना समय खर्च करेंगे इसकी योजना बनाने एवं आयोजन की प्रक्रिया है। ‘समय प्रबंधन’ पर हमारे व्यापक लेख संग्रह को पढ़ने में, कुछ समय निवेश कर, अपने समय प्रबंधन कौशल को विकसित कर, आप भविष्य में समय की बहुत बचत कर सकते हैं।



चित्र 6.3.6 समय प्रबंधन

6.3.6 अपने समय पर महारथ हासिल करें

- एक सप्ताह के लिए अपने सभी विचारों, बातचीत और गतिविधियों को रिकॉर्ड करने का कार्यक्रम बनाएँ। आपको समझ आएगा कि आप एक दिन के दौरान, कितना कुछ कर सकते हैं, और आपके अनमोल क्षणकों का व्यर्थ हो रहे हैं। आप देखेंगे कि वास्तव में कितना समय उत्पादक परिणाम में खर्च होता है, और कितना समय अनुत्पादक विचारों, बातचीत और अन्य क्रिया-कलापों पर बर्बाद होता है।

- महत्वपूर्ण गतिविधि या वार्तालाप, जो आपकी सफलता के लिए है, उसे समय दीजिये।

‘टू डू’ (जब कब) सूची कि लंबाई बढ़ती जाती है, यहाँ तक कि, वह असाध्य हो जाती है। समय-आदेश पुस्तकें काम करती हैं। खुद के साथ समय-आदेश अनुसूचित करें, और उच्च-प्राथमिकता वाले विचारों, बातचीत, और कार्यों के लिए समय निकालें। वे कब शुरू और कब खत्म होंगे अनुसूचित करें। इन समय-आदेशों का अनुशासित अनुपालन करें।

- अपने समय का कम से कम 50 प्रतिशत,सबसे अधिक परिणाम उत्पादक विचारों, गतिविधियों और बातचीत में, खर्च करने की योजना बनाएँ।
- रुकावट के लिए समय अनुसूचित करें। आप क्या कर रहे हैं इससे आपको दूर खींचा जा सकता है, अतः यह समय भी नियोजित करें। उदाहरण के लिए, "कार्यालय समय" की अवधारणा। क्या कार्यालय समय कहने का एक और तरीका "सुनियोजित रुकावट" नहीं है?



चित्र 6.3.7 योजना निर्धारित करें

- अपने दिन के पहले 30 मिनट, दिन की योजना बनाने हेतु लें। जब तक आपके दिन के समय योजना पूरी नहीं होती, अपने दिन की शुरुआत न करें। आपके दिन का सबसे महत्वपूर्ण निर्धारित समय वो है, जिसमें आप अपनी दैनिक गतिविधियों का समय निर्धारित करते हैं।
- हर कॉल और कार्य से पहले पांच मिनट निकाल कर तय करें कि, आप क्या परिणाम प्राप्त करना चाहते हैं। इससे आपको शुरू करने से पहले यह जानने में मदद मिलेगी कि, सफलता, कैसी होगी। और समय की गति भी धीमी हो जाएगी। प्रत्येक कॉल और गतिविधि के बाद पांच मिनट निकालें, और निर्धारित करें कि, क्या वांछित परिणाम हासिल हुआ। यदि नहीं, तो क्या कमी रही? आप कैसे अपने अगले कॉल या गतिविधि में इस कमी को पूरा करेंगे?
- जब आप बिल्कुल काम खत्म करना चाहते हों, एक ष्परेशान मत करो। साइन प्रदर्शित करें।

परेशान न करें

- चूंकि, फोन बज रहा है और ई-मेल आया है, इसका जवाब न देने का अभ्यास करें। इंस्टैंट मैसेजिंग डिस्कनेक्ट करें। लोगों पर तुरन्त ध्यान न दें, जब तक कि यह आपके व्यवसाय हेतु महत्वपूर्ण न हो, कि



चित्र 6.3.8 साइनेज 'परेशान न करें'

तत्काल मानवीय प्रतिक्रिया पेशकश की जाए। इसके बजाय, ईमेल के जवाब और वापस फोन करने हेतु समय निर्धारित करें।

- फेसबुक जैसी अन्य रुकावटें और सोशल मीडिया के अन्य रूपों को ब्लॉक करें, अगर आप इन उपकरणों का उपयोग व्यापार उत्पत्ति हेतु नहीं करते हैं।

- याद रखें कि यह सब कुछ कर पाना असंभव है। यह भी याद रखें, कि बाधाएँ अच्छी होती हैं, क्योंकि, आपके 20: विचार, बातचीत और गतिविधियाँ 80:परिणामों का उत्पादन करते हैं।

समस्याएँ ही हमारे प्रतिदिन कार्य करने वाले लोगों का केंद्र बिन्दु हैं। चाहे आप ग्राहक (आंतरिक या बाह्य) के लिये समस्या का समाधान कर रहे हों,समस्याओं का समाधान करने वालों का समर्थन, या समाधान के लिये नई



चित्र 6.3.9 काम पर कोई सोशल मीडिया

6.3.7 समस्या समाधान

- वितरण के दौरान कठिनाइयों और दबाव का सामना करना पड़ता है। कठिन कार्य को पूर्ण करने की योग्यता रखने के लिये कुशल ट्रेनिंग और सीखने की जरूरत है।
- सेवारत क्षेत्रों में अतिरिक्त जिम्मेदारी को साथी सहयोगियों की अनुपस्थिति के दौरान आवंटित किया जाएगा। कर्मचारियों का आवागमन एक बड़ा मुद्दा है जो लगातार सामने आयेगा। अनुपस्थिति का मुद्दा रोजमर्रा की समस्या है। अनुपस्थिति के दौरान सहकर्मियों की कार्यक्षमता को जानना जरूरी है ताकि उन्हें सही स्थान पर नियुक्त किया जा सके।

कुछ समस्याएँ बार-बार लगातार होती रहेंगी। इस प्रकार की समस्याओं को जानना और गहराई से उसकी वजह का पता लगाना। त्रुटियों के कारणों की जाँच-पड़ताल कर उसके समाधान का सुझाव देना।

समस्याओं को खोज रहे हों, जिस समस्याओं का आप सामना कर रहे हैं वो छोटी या बड़ी हो सकती हैं,साधारण या विकट, और आसान या मुश्किल भी।

हर मैनेजर का आधारभूत लक्ष्य समाधान के रास्ते निकालना है। इसलिये, समस्या के समाधान के लिये



चित्र 6.3.10 समस्या समाधान

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।

मुख्यतः समस्या के समाधान के चार चरण हैं :

<p>समस्या को आँकना</p>	 <p>DEFINE Define the</p>
<p>विकल्प निकालना</p>	
<p>मूल्यांकन और विकल्प का चयन</p>	
<p>समाधान को लागू करना</p>	

6.3.8 विश्लेषणात्मक कौशल

विश्लेषणात्मक सोचने का कौशल कार्य क्षेत्र में महत्वपूर्ण है क्योंकि यह आपको सूचनाओं को एकत्रित करने में मदद करता है, स्पष्टता देता है, दर्शाता है और उलझी हुई समस्याओं को सुलझाता है। व्यापक प्रशिक्षण के बावजूद भी, अनेकों बार आप विश्लेषणात्मक सोच के लिये बाधित होंगे। और आपका सही व गलत जवाब आपके कम्पनी में ऊपर बढ़ने में बदलाव ला सकता है।

आप अपने कर्मचारी और विशेषतया अपने अधिकारी को विश्वास में रखना चाहेंगे कि आप सदैव पूर्व सूचित व सही निर्णय लेंगे। कुछ निर्णय आपका भविष्य बना व बिगाड़ भी सकते हैं। इसलिये, यह बहुत जरूरी है कि आप में पूर्ण विकसित विश्लेषणात्मक सोच का कौशल हो।

विश्लेषणात्मक सोच के लिये, आप इसका प्रयोग जटिल जानकारियों को छोटे छोटे भागों में तोड़ने में करते हैं। आप सोच को चरणबद्ध तरीके से पूर्ण निर्णय में विकसित करते हैं, उत्तर और समाधान में भी। आप किसी की तरफ अलग नजरिये के उद्देश्य से देखते हैं एक असर व प्रभाव देने के लिये। उदाहरण के साथ, आप समझाने की कोशिश कर सकते हैं कि कुत्ते अपनी दुम क्यों हिलाते हैं, और फिर आप एक वैज्ञानिक उत्तर दे सकते हैं।

यही नहीं, विश्लेषणात्मक सोच के साथ, आप अपने निर्णय व विचारों को तथ्यों के साथ प्रस्तुत कर सकते हैं। दूसरी तरफ, विकट सोच सिर्फ एक नजरिये पर आधारित सोच है। विश्लेषणात्मक कौशल आपको समाधान का केन्द्रित व सुव्यवस्थित ढंग देता है दूसरी तरफ विकट सोच समस्या के इर्द-गिर्द चक्कर लगाती रहती है। जब आपको जटिल समस्या या समाधान की आवश्यकता होगी, आप विश्लेषणात्मक कौशल को प्रयोग में लायेंगे।

6.3.9 विश्लेषणात्मक कौशल को विकसित करना

अगर आपको यह चिंता है कि आप में विश्लेषणात्मक कौशल की कमी है, घबराइये मत। इनको समय व लगातार अभ्यास से विकसित किया जा सकता है। जैसे कि मांसपेशियाँ, जितना आप इस्तेमाल करेंगे, उतनी ही ये मजबूत बनेंगी। शुरू करने का पहला तरीका है और

किताबों को पढ़ें। यह सुनने में तो बहुत ही साधारण समाधान लगता है लेकिन यह वाकई कारगर है। यह कैसे काम करता है? आप इसे जितनी अधिक एकाग्रता से पढ़ते हैं यह काम करता है। सिर्फ पन्नों को पलटने व पैराग्राफ को देखने के बजाय, कहानी के दोनों पक्ष को देखने की कोशिश करें। उदाहरण के लिये, अगर आप कोई उपन्यास को पढ़ रहे हैं तो, उसको, उस उपन्यास के नायक, खलनायक व अन्य पत्रों के नजरिये से देखें। यह आपके मस्तिष्क को सोचने का नया दृष्टिकोण देगा, और आपकी जाग्रति को बढ़ायेगा। अलग तरह से सोचना आपके मस्तिष्क को विकसित करने में मदद करता है, जो कि जटिल है।



चित्र 6.3.11 विश्लेषणात्मक कौशल विकसित करना

दूसरा बेहतरीन तरीका है अपने गणितीय कौशल को बनाना। अंक गणित, बीजगणित और आँकड़े सभी तर्क और विश्लेषण का इस्तेमाल करते हैं। आपको सभी समस्याओं में चरण-बद्ध तरीकों से आगे बढ़ना होता है सही उत्तर को जानने के लिये। कभी-कभी आपको एक ही समस्या पर अनेकों बार काम करना पड़ता है जब तक आप उसके उत्तर तक नहीं पहुँचते। यह झल्लाने वाला हो सकता है, लेकिन आप लगातार अभ्यास से बेहतर होते चले जाते हैं। आप विभिन्न तरह की पहेलियों पर भी उनको सुलझाने के लक्ष्य के साथ काम कर सकते हैं।

आप टहलने का भी प्रयास कर सकते हैं, और हर चीज को समझे जो आपके इर्द-गिर्द हो रही है। अगर आप एक गिलहरी को देखते हैं, तो अपना ध्यान केन्द्रित करें कि वह क्या कर रही है, और अपने आप से पूछें कि वह ऐसा क्यों कर रही है? अगर वह बीज खा रही है, तो क्या उसका पेट भरा हुआ है या वो शिकार कर रही है? क्या

गिलहरी आराम कर रही है या देख रही है? अपने विश्लेषण के बाद, उन्हें अपने मस्तिष्क में रहने दे। अगले दिन, अपने विश्लेषण को लिखें या अपने प्रश्न व उत्तर को याद कर सकते हैं?



चित्र 6.3.12 भ्रमण

6.3.10 निर्णय लेना

निर्णय लेना किसी भी मनुष्य के लिये रोजमर्रा की क्रिया है। इसमें कोई अपवाद नहीं है। जब हम व्यवसायिक संगठन की बात करते हैं, निर्णय लेना न सिर्फ एक आदत व साथ ही एक प्रक्रिया भी है।

असरदार व सफल निर्णय कम्पनी को मुनाफा देता है और असफल लोग इससे नुकसान उठाते हैं। इसलिये, कॉर्पोरेट निर्णय लेने की प्रक्रिया किसी भी संगठन में सबसे महत्वपूर्ण प्रक्रिया है।

निर्णय लेने की प्रणाली में, हम एक तरीके को चुनते हैं अपने कुछ संभावित विकल्पों में से। निर्णय की प्रणाली में, हम कई उपकरण, तकनीक और विचारों का उपयोग कर सकते हैं।

इससे आगे, हम अपना खुद का निर्णय ले सकते हैं या सामूहिक निर्णय का भी चयन कर सकते हैं।

आमतौर पर, निर्णय लेना बहुत कठिन होता है। बहुत से कॉर्पोरेट निर्णयों में असहमति या दूसरे पक्ष का रोष देखा गया है।



चित्र 6.3.13 निर्णय लेना

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 6.3.14 समस्या को जानना

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

मौजूदा मुद्दों को पूरी तरह समझने के लिये, मैनेजर संभावित समाधानों की लिस्ट बनाकर आगे बढ़ता है।

इस कदम के लिये कुछ सैकेंड से लेकर कुछ महीने भी लग सकते हैं या सहयोगी औपचारिक नियोजन की अधिकता, ये निर्णय की प्रकृति पर निर्भर करता है।



चित्र 6.3.15 विचार मंथन

04

विकल्प चुना

मैनेजर संभावित समस्या के फायदे और नुकसान देखते हैं, अगर जरूरत पड़े तो अतिरिक्त जानकारी तलाशते हैं और कम से कम लागत पर सही विकल्प जो उन्हें लगता है कि सफलता का सबसे अच्छा मौका है उसका चयन करते हैं।

यदि आप अपने दम पर पिछले सभी चरणों के अनुसार चल रहे हैं तो बाहरी सलाह लेने पर विचार कर सकते हैं; दूसरी राय आपके संभावित समाधानों को एक नया परिप्रेक्ष्य प्रदान कर सकती 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 6.3.16 एक योजना लागू करें

06

परिणामों का मूल्यांकन

यहाँ तक कि सबसे ज्यादा अनुभवी व्यापारी भी अपनी गलतियों से सीखता हैं। 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 जटिल सोच

परिस्थितियाँ जैसे पता खो जाना, ग्राहक का गलत निर्देश देना, ग्राहक की अनुपस्थिति और व्यस्त वातावरण, भारी तनाव और दबाव की ये सम्भालने वाली परिस्थितियाँ होंगी। हर समस्या का समाधान है। इन परिस्थितियों के दौरान सोचने का नजरिया आवेशपूर्ण या भावात्मक की बजाय ज्यादा उद्देश्यपूर्ण होना चाहिये। जटिल सोच को लचीलेपन के साथ उन परिस्थितियों के दौरान जैसे किसी तरह का विलम्ब/अतिरिक्त आदेश/दबाव की स्थितियों में काबू करने की आवश्यकता है।

इस तरह का कौशल विकसित करना कि आप बिना किसी गलती के अपने कार्य और लक्ष्य को पूरा कर पायें। सोचने की प्रक्रिया सही होनी चाहिये और निपटने की प्रक्रिया स्पष्ट होनी चाहिये।

जटिल सोच स्पष्ट सोचने की काबलियत और विचारशीलता है कि क्या करना है और क्या विश्वास लायक है। इसमें प्रतिबिम्बात्मक और स्वतंत्र सोच की क्षमता भी शामिल है। कोई भी जटिल सोच के कौशल के साथ निम्नलिखित करने में सक्षम है:

- विचारों के बीच तार्किक सम्बन्ध को समझना
- पहचाने, निर्माण और तर्क का मूल्यांकन
- विसंगतियों और आम गलतियों में तर्क खोजना
- समस्याओं का योजनाबद्ध समाधान
- प्रासंगिकता और विचारों के महत्व को पहचाने
- अपने खुद के विश्वास और मूल्यों का न्यायसंगत प्रतिबिम्ब



चित्र 6.3.17 विवेचनात्मक चिंतन



चित्र 6.3.18 विवेचनात्मक चिंतन

गम्भीर या जटिल सोच संग्रहीत जानकारी का मसला नहीं है। एक अच्छी यादाश्त वाला व्यक्ति और जो कई तथ्यों को जानता है जरूरी नहीं कि गंभीर सोच में अच्छा हो। एक गम्भीर विचारक, वो क्या जानता है इससे नतीजों के परिणाम निकालने में सक्षम है, और वो जानता है कि खुद को सूचित करते हुए जानकारी को समस्याओं के समाधान के लिये और प्रासंगिक स्रोतों की तलाश करने के लिये कैसे इस्तेमाल करना है।

गंभीर सोच का मतलब ये मतलब नहीं समझना चाहिये कि कोई वाद-विवाद या लोगों के बारे में जटिल सोच रखता है। यद्यपि गंभीर सोच भ्रम और बुरे तर्क को उजागर करने में मददगार हो सकता है, गंभीर सोच कॉंपरेटिव तर्क व सही दिशा की और एक महत्वपूर्ण कार्य कर सकता है। गंभीर सोच ज्ञान प्राप्ति में मदद कर सकती है, बेहतर सिद्धांत देती है, और तर्कशक्ति को मजबूत करती है। हम अपनी गंभीर सोच को अपनी कार्य प्रणाली का विस्तार करने के प्रयोग में ला सकते हैं और अपने सामाजिक संस्था के सुधार में भी।



चित्र 6.3.19 गंभीर सोच

कुछ लोग मानते हैं कि गंभीर सोच रचनात्मकता में अवरोध पैदा करती है क्योंकि इसे तर्क-वितर्क के दायरे में रहने की आवश्यकता होती है, लेकिन रचनात्मकता को नियम तोड़ने की जरूरत पड़ सकती है। ये एक गलतफहमी है। गंभीर सोच "दायरे से बाहर", सोचने में मददगार होती है, विकट परिस्थितियों में डट कर सामना करने में और जो कभी किसी ने नहीं किया वो करने में मदद करती है। कुछ भी हो, गंभीर सोच रचनात्मकता का एक जरूरी अंग है क्योंकि हमें हमारे रचनात्मक विचारों को सुधारने व समीक्षा करने के लिये गंभीर सोच की जरूरत होती है।

6.3.12 गंभीर सोच की महत्ता

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



चित्र 6.3.20 गंभीर सोच

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।

गंभीर सोच आत्म-संशोधन के लिये महत्वपूर्ण है। एक अर्थपूर्ण जिन्दगी 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 6.3.21 विवेचनात्मक चिंतन

6.3.13 सम्पर्क

ग्राहक से सम्पर्क साधते हुए, यह अति आवश्यक है कि आप उनसे प्रोफेशनल शिष्टाचार से बात करें।

कुछ ग्राहक आपकी कॉल को नहीं लेंगे, या जवाब देते हुए रुष्ट हो सकते हैं या एक बार से ज्यादा बार कॉल करने पर झुंझला भी सकते हैं इस मुद्दे का समाधान करें।

कर्मचारियों द्वारा बातचीत इस तरीके से हो कि ग्राहक को आपकी द्वारा दी गई जानकारी समझ में आये और सवालों के जवाब दे पाये। टेलिफोन पर बात करने का शिष्टाचार नम्र होना चाहिये, स्थिति व कारण को समझाये और जिससे ग्राहक आपके प्रश्न को समझे और कोई हल निकाल पाये।



चित्र 6.3.22 अल्लाया ग्राहक



चित्र 6.3.23 समझाने में धीरज

व्यापार की सफलता के लिये स्टाफ का सम्पर्क अच्छा होना जरूरी है। सबसे अहम स्तर, जो कर्मचारी नहीं जानते कि उनसे क्या अपेक्षित है वो शायद ही अपनी दक्षता के अनुरूप प्रदर्शन कर पायें।

प्रभावी संपर्क दो तरफा सम्पर्क है। कर्मचारी को अपने ग्राहक की परेशानियों को दूर करने के लिये तैयार रहना चाहिये/बिना किसी हिचकिचाहट के।

अपने ग्राहक और संस्था के साथ हमेशा स्पष्ट बातचीत करने की आवश्यकता है, क्या अपेक्षित है और क्या कहा जा रहा है। सम्पर्क प्रतिदिन होना चाहिये और ये समझने के लिये कि प्रक्रियाएँ सुचारु रूप से हो रही हैं। सुझाव लें और बेहतर टीम बनाने और प्रभावी संचालन के लिये साथियों और अधीनस्थों को गाइड करें। साथ ही, संस्था के लक्ष्यों को प्राप्त करते हुए टीम के महान खिलाड़ी बनें।

6.3.14 सम्पर्क कौशल

सम्पर्क सिर्फ जानकारी के आदान-प्रदान से कहीं ज्यादा है। ये भावनाओं को समझने और जानकारी के पीछे के आशय के बारे में है। प्रभावी संपर्क दो तरफा सम्पर्क भी है। ये सिर्फ सन्देश कैसे पहुँचाना है, तक ही सीमित नहीं है बल्कि ये आप किस इरादे के साथ सन्देश देते हैं उसे वैसे ही प्राप्त करने और समझने से है, साथ ही ये कोई व्यक्ति क्या कह रहा है, उसे कैसे सुन कर अच्छे से समझना है और दूसरे लोगों के सुनने और समझने से भी है।

ये आपके द्वारा प्रयोग किये गये शब्दों से कहीं ज्यादा है, प्रभावी संपर्क निशब्द सम्पर्क के साथ कौशल का एक संगठित सेट है, सुनने में व्यस्त होना, ऐसे समय में तनाव को सम्भालना, दृढ़ सम्पर्क की योग्यता व अपनी क्षमता को पहचानना और अपनी स्वयं की भावनाओं को समझाने के साथ ही जिसके साथ सम्पर्क में हैं उसकी भावनाओं को समझना।



चित्र 6.3.24 संवाद द्वारा अभिव्यक्ति

प्रभावी बातचीत गोंद की तरह है जो आपको दूसरों के साथ सम्पर्क में गहराई तक जोड़े रखती है और टीमवर्क,

निर्णय लेने की क्षमता और समस्याओं के निदान को बेहतर करती है। यह बिना विवाद और यकीन खोये बगैर भी आपको नकारात्मक और मुश्किल संदेशों के संचार के योग्य बनाती है।

हालांकि प्रभावी सम्पर्क एक सीखा हुआ कौशल है, ये ज्यादा प्रभावी होता है जब ये बनावटी होने की बजाय सहज हो।

6.3.15 प्रभावी पारस्परिक सम्पर्क में बाधाएँ

तनाव और नियंत्रण से बाहर की भावना

जब आप तनावग्रस्त हों या भावनात्मक रूप से व्याकुल हों, आप हो सकता है लोगों की बात का गलत अर्थ निकालें, भ्रामक या अनकहे संकेत दें, और बगैर सोचे समझे असभ्य बर्ताव करें। तो बातचीत जारी रखने से पहले कुछ पल के लिये शांत होने के लिये समय लें।

ध्यान की कमी:

जब आप एक से ज्यादा लक्ष्य लेकर चलते हैं तो आप प्रभावी बातचीत नहीं कर सकते। अगर आप योजना बना रहे हैं कि आगे क्या कहना है, दिन में सपने देख रहे हैं, मैसेज चौक कर रहे हैं, या किसी और चीज के बारे में

सोच रहे हैं, तो आप बातचीत में पक्का कुछ अनकहे संकेतों को मिस कर रहे हैं। आपको हर घड़ी अनुभव पर ध्यान केन्द्रित करने की जरूरत 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 बर्दमान 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, आँखें 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 6.3.25 ध्यान से नटकना

6.3.16 एक जुड़े हुए श्रोता बनें

लोग अक्सर उन्हें क्या कहना चाहिये पर ध्यान देते हैं, लेकिन प्रभावी बातचीत कम कहना और ज्यादा सुनना है। अच्छी तरह सुनने से मतलब सिर्फ शब्दों को समझना या संपर्क के दौरान जानकारी से ही नहीं है, बल्कि बातचीत के दौरान वक्ता की भावनाओं को समझना भी जरूरी है।

जुड़कर सुनने और सामान्यतया सुनने में बहुत फर्क है। जब आप कोई व्यक्ति क्या कह रहा है इसे सच में जुड़कर सुनते हैं तो आप किसी की आवाज के उतार-चढ़ाव को बारीकी से सुन पायेंगे जो आपको बतायेगा कि वो व्यक्ति कैसा महसूस कर रहा है और उन भावनाओं को जो वो संपर्क के दौरान बताने की कोशिश कर रहे हैं। जब आप एक जुड़े हुए श्रोता होंगे, आप ना सिर्फ दूसरे व्यक्ति को समझ पायेंगे, आप उस व्यक्ति को महसूस करवायेंगे कि उसे सुना और समझा जा रहा है, जो आपके बीच मजबूत, गहरे सम्बन्ध स्थापित करने में मदद करेगा।

इस तरह से संपर्क स्थापित करके, आप तनाव को कम करने वाली व शारीरिक समर्थन और भावात्मक कुशलता की प्रक्रिया का भी अनुभव कर पायेंगे। अगर आप जिस व्यक्ति से बात कर रहे हैं वो शान्त है, उदाहरण के लिये, जुड़कर सुनने से आपको भी शान्त होने में मदद मिलेगी। इसी तरह, अगर व्यक्ति उत्तेजित है, आप व्यक्ति को ध्यान से सुनकर और उसे समझा जा रहा है महसूस करवाकर, शान्त होने में मदद कर सकते हैं।

6.3.17 आप एक सहभागी श्रोता कैसे बनें?

अगर आपका लक्ष्य पूरी तरह समझ आने वाला और दूसरे व्यक्ति से सम्बंधित है, तो जुड़कर सुनने का तरीका कुदरती रूप से आ जायेगा। अगर ऐसा नहीं है, निम्नलिखित सुझावों को अपनाने की कोशिश करें। अगर आप अधिक अभ्यास करते हैं, तो दूसरों के साथ संपर्क ज्यादा संतोषजनक और प्रतिफल देने वाला होगा।

- वक्ता पर पूरा ध्यान केन्द्रित करना:

उसकी शारीरिक भाषा, आवाज का लहजा, तथा अन्य गैर-मौखिक संकेत व 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 श्रुं ही रेखाएं 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 व और यदि वक्ता भी ऐसे ही विचलित हो तो आप जल्द ही इसे पहचान लेंगे व यदि आपको किन्ही वक्ताओं पर ध्यान केन्द्रित करने में कठिनाई होती है तो उनके शब्दों को अपने मन में दोहराये वृ यह उनके सन्देश को सुदृढ़ करेगा तथा आपको ध्यान केन्द्रित करने में मदद भी करेगा व

उनकी शारीरिक भाषा, आवाज का लहजा, और अन्य अनकहे संकेत। आवाज का लहजा भावना को दर्शाता है, इसलिये अगर आप किसी और चीज के बारे में सोच रहे हैं, संदेशों को या झूड़लिंग चौक कर रहे हैं, आप पक्का अनकहे शब्दों व जो शब्द कह जा रहे हैं उनके पीछे के भावनात्मक प्रकरण को मिस करते हैं और अगर सामने वाला व्यक्ति भी इसी तरह उत्तेजित है,



चित्र 6.3.26 फोकस

आप जल्द ही उस पर भारी पड़ सकते हैं। अगर आप पाते हैं कि कुछ वक्ताओं पर ध्यान लगाना मुश्किल है, उनके शब्दों को अपने मस्तिष्क में दोहराने का प्रयास करें— इससे उनके संदेश सुदृढ़ होंगे और आपको ध्यान केन्द्रित करने में मदद करेंगे।

- अपने दाहिने कान के पक्ष में

मस्तिष्क का बायाँ भाग समझदारी और भावनार्ये दोनों अभिव्यक्तियों के लिये प्राथमिक संसाधन केन्द्र है। चूँकि मस्तिष्क का बायाँ भाग शरीर के दायें भाग से जुड़ा होता है, तो आप दाहिने कान की मदद से आप कोई क्या कह रहा है उसकी भावनाओं की बारीकियों को बेहतरीन तरीके से समझ पायेंगे। अपनी मुद्रा को बिल्कुल सीधा रखें, अपनी ठोड़ी को नीचे रखें, और

स्पीकर के साथ अपने दायें कान की तरफ झुकें— इससे मानव-भाषण को उच्च आवृत्तियों पर पकड़ना व कोई क्या कह रहा है इस भावात्मक प्रकरण को नियंत्रित करना आसान होगा।

- दखल देने से बचें और अपने मुद्दे के बारे में बातचीत को दिशा-निर्देश दें:

कुछ इस तरह कहने पर, "अगर आप सोचते हैं कि ये बुरा है, मैं आपको बताता हूँ कि मेरे साथ क्या हुआ।" सुनना बोलने की तरह अपनी बारी आने का इंतज़ार करने की तरह नहीं है। आप कोई क्या कह रहा है इस पर ध्यान केन्द्रित नहीं कर पायेंगे अगर आप ये रुपरेखा बना रहे हैं कि आगे क्या कहना है। अक्सर, वक्ता आपके चेहरे के भावों को पढ़ सकता है और जान लेता है कि आपका मन कहीं और है।

- कोई क्या कह रहा है इसमें अपनी रुचि अभिव्यक्त करें: सिर हिलाकर इशारा यदा-कदा ही दें, व्यक्ति के सामने मुस्कुरायें, और सुनिश्चित करें कि आपकी मुद्रा खुली और आमंत्रित करने वाली है। श्रोता को छोटी मौखिक टिप्पणियों के साथ प्रोत्साहित करें जैसे— "हाँ" या "ओह हाँ।"

- फैसले को अलग रखने का प्रयास करें

किसी के साथ प्रभावी बातचीत करने की प्रणाली में, आपको उन्हें पसंद करने की या उनके विचारों, मूल्यों, और राय से सहमत होने की आवश्यकता नहीं है। बल्कि, आपको अपने फैसले को अलग रख कर व



चित्र 6.3.27 व्याख्यान से बचें

दोष और आलोचना को रोकते हुए व्यक्ति को पूरी तरह समझने की जरूरत है। सबसे मुश्किल संपर्क है, जब किसी के साथ सम्बन्ध की सबसे कम सम्भावना हो सकती है और आप निष्पादित करें और किसी के साथ गहन सम्बन्ध स्थापित करना पड़े।

- प्रतिक्रिया व्यक्त करें:

अगर वहाँ असम्बद्ध हो रहा है, तो देखें व्याख्या क्या कह रही है। "मैं क्या सुन रहा हूँ," या "लगता है जैसे आप कह रहे हैं," ये अच्छे तरीके हैं वापिस देखने के। जो श्रोता कहता है उसे वैसे ही दोहराने की जरूरत नहीं है, हालांकि आपको नासमझ और निष्कारित प्रतीत होगा। बजाये इसके, वक्ता के शब्दों का आपके लिये क्या मतलब है इसे जाहिर करें। कुछ बिन्दुओं को स्पष्ट करने के लिये प्रश्न पूछें : "इसका क्या मतलब है जब आप कहते...." या "क्या यही आपका मतलब है?"



चित्र 6.3.28 फीडबैक दें

6.3.18 अनकहे संकेतों पर ध्यान दें

जब हम किसी की परवाह करते हुए सम्पर्क साधते हैं, तो हम सबसे ज्यादा अनकहे संकेतों का प्रयोग करते हैं। अनकहे संकेत, या शारीरिक भाषा, साथ ही चेहरे के भाव, शारीरिक चलन और मुद्रा, आँखों का सम्पर्क, बैठने की क्रिया, आपकी आवाज का लहजा, और यहाँ तक कि आपकी मांसपेशियों में तनाव और साँस लेना। आपके

चुनौतीपूर्ण स्थितियों का सामना करें, और घर और काम पर बेहतर संबंधों का निर्माण करें।

- आप बेहतर शारीरिक भाषा का प्रयोग करके प्रभावी सम्पर्क में वृद्धि कर सकते हैं— बाहों को ना बाँधे, सही तरीके से खड़े हों या अपनी कुर्सी के किनारे पर सही से बैठें, और जिस व्यक्ति से बात कर रहे हैं उससे आँखों का संपर्क बनाये रखें।



चित्र 6.3.29 चेहरे द्वारा सिग्नल

देखने का नज़रिया, सुनना, चलना, और आपकी प्रतिक्रिया सामने वाले व्यक्ति को बताते हैं कि आप कैसा महसूस कर रहे हैं बजाये सिर्फ शब्दों के।

समझने की क्षमता का विकास करें और अकथनीय सम्पर्क का प्रयोग आपको दूसरे लोगों से जुड़ने में मदद कर सकता है, जाहिर करें वास्तव में आपका मतलब क्या है,

- अपने मौखिक सन्देश की वृद्धि और महत्व दर्शाने के लिये आप शारीरिक भाषा का उपयोग भी कर सकते हैं— अपने दोस्त को सफलता की बधाई देने के लिये उसकी पीठ को ठोक सकते हैं, उदाहरण के लिये, या अपने सन्देश को दर्शाने के लिये अपनी मुट्ठी को भींच सकते हैं।

सुझाव

सुधार के लिये सुझाव कि आप अकथनीय संपर्क को कैसे पढ़ें

- **व्यक्तिगत मतभेदों के बारे में जागरूक रहें**

विभिन्न देशों और संस्कृति के लोग विभिन्न अनकही संपर्क मुद्राओं का उपयोग करते हैं, इसलिये शारीरिक भाषा के संकेतों को पढ़ते हुए उम्र, संस्कृति, धर्म, लिंग और भावनात्मक स्थिति का ध्यान रखना बहुत ही जरूरी है। उदाहरण के लिये— एक अमेरिकन किशोर, दुखी विधवा, और एक एशियन व्यापारी ये सब विभिन्न संकेतों का उपयोग करेंगे।

• अनकहे सम्पर्क संकेतों को ग्रुप में देखें:

सिर्फ एक मुद्रा से या अनकहे इशारे से ज्यादा समझने की कोशिश ना करें। जो अनकहे संकेत आपको प्राप्त हो रहे हैं, आँखों के संपर्क से लेकर आवाज़ के लहजे और शारीरिक भाषा तक सभी पर विचार करें। कभी-कभी कोई अनजाने में संकेत मिस कर सकता है या आँखों से संपर्क हटा सकता है, या उदाहरण के लिये अपनी बाहों को बिना किसी मतलब के भी क्रॉस कर सकता है। किसी व्यक्ति को बेहतर तरीके से "पढने" के लिये सभी संकेतों पर विचार करें।

सुझाव 

सुधार के लिये सुझाव कैसे अनकही बातचीत करें

• उन अनकहे संकेतों का उपयोग करें जो आपके शब्दों में गैल खाये

अनकहे शब्दों को क्या कहा जा रहा है, इसका खंडन ना करके मजबूत करना चाहिये। अगर आप कुछ और कह रहे हैं, लेकिन आपकी शारीरिक भाषा कुछ और कह रही है, आपके सुनने वाले को लगेगा कि आप एक बर्इमान व्यक्ति हैं। उदाहरण के लिये, आप "हाँ" नहीं कह सकते अगर आपका सिर ना में हिल रहा है।

चित्र 6.58: हाथों का संपर्क



चित्र 6.3.30 हाथों द्वारा संवार

• अपने अनकहे संकेतों को सन्दर्भ के अनुसार समायोजित करें

आपकी आवाज़ का लहज़ा भिन्न होना चाहिये, उदाहरण के लिये, जब आप एक बच्चे को संबोधित कर रहे हैं और जब आप वयस्कों के ग्रुप को संबोधित कर रहे हैं। इसी तरह, जब आप किसी व्यक्ति के साथ सम्पर्क साधते हुए उस व्यक्ति की भावनात्मक स्थिति और सांस्कृतिक पृष्ठभूमि का ध्यान जरूर रखें।

• सकारात्मक भावों को व्यक्त करने के लिये शारीरिक भाषा का उपयोग करें:

यहाँ तक कि जब आप वास्तव में उनका अनुभव नहीं कर रहे हैं। अगर आप स्थिति को लेकर घबराये हुए हैं, उदाहरण के लिये— नौकरी के लिये इन्टरव्यू, महत्वपूर्ण प्रस्तुति, या पहली डेट। आप सकारात्मक शारीरिक भाषा के जरिये आत्मविश्वास का संकेत दे सकते हैं, चाहें आप उसे महसूस ना कर रहे हों तब भी। परीक्षात्मक कमरे में आते हुए अपने सिर को झुकाने, आँखों को नीचे करने, कुर्सी पर धँसने की बजाये अपने कन्धों को पीछे खींचते हुए सीधे खड़े हों, मुस्कुराते हुए आँखों का संपर्क बनाये रखें, और मजबूती से हाथ मिलाते हुए अच्छे संकेत पहुँचाने की कोशिश करें। इससे आप आत्मविश्वासी महसूस करेंगे और सामने वाले को भी सुगमता महसूस होगी।

5.3.19 तनाव की जाँच करें

प्रभावी संवाद के लिये, आपको अपने भावों के प्रति सजग रहना और उन्हें नियंत्रित करना पड़ेगा। और इसका अर्थ है 'तनाव का प्रबंधन कैसे करें' ये सीखना। जब आप तनावग्रस्त होते हैं, आप लोगों को गलत समझते हैं, भ्रामक या बेहूदा अनकहे संकेत देते हैं, और बिना सोच समझे बर्ताव से चूक की सम्भावना होगी।

कितनी बार आपने अपनी पत्नी, बच्चों, बाँस, दोस्तों, या सहकर्मियों के साथ असहमति के दौरान तनाव महसूस



चित्र 6.3.31 गैर शब्दिक शारीरिक संकेत

किया है और कुछ कहा और किया जिससे आपने बाद में अफसोस व्यक्त किया हो? अगर आप तनाव से जल्द ही छुटकारा पाकर शांत स्थिति में लौट सकते हैं, आप ना सिर्फ इस तरह के पछतावे से बच जायेंगे, बल्कि कई मामलों में आप दूसरे व्यक्ति को भी शान्त होने में मदद करेंगे। ये तभी होगा जब आप शांत और आरामदायक स्थिति होंगे और जानने में सक्षम होंगे कि किस स्थिति में प्रतिक्रिया देने की जरूरत है, या दूसरे व्यक्ति के संकेतों से पता चलता है कि अब चुप रहना ही बेहतर होगा।

5.3.20 दबाव में शान्त बने रहना

कुछ ऐसी स्थितियों में, उदाहरण के लिये, नौकरी के लिये इन्टरव्यू, बिजनेस प्रस्तुति, दबाव वाली मीटिंग, या अपने प्रियतम के परिवार के सामने खुद का परिचय देना, ऐसे में अपनी भावनाओं का प्रबंधन महत्वपूर्ण है, दबाव में भी शान्त और आत्मविश्वासी बने रहें, दबाव में भी प्रभावी संवाद करें। ये सुझाव मदद कर सकते हैं:

- टालने की युक्ति का उपयोग सोचने के लिये खुद को समय देने के लिये करें। सवाल को दोहरायें, या प्रतिक्रिया देने से पहले कथन के स्पष्टीकरण के बारे में पूछें।
- अपने विचारों को एकत्रित होने से रोकें। चुप्पी अनिवार्य रूप से एक बुरी चीज़ नहीं है— ठहराव आपको अधिक नियंत्रण में रखता है बजाये जल्दबाजी में प्रतिक्रिया देने से।
- एक पॉइंट बनायें और उदाहरण या सम्बंधित जानकारी का खण्ड प्रदान करें। अगर आपकी प्रतिक्रिया काफी लम्बी रहती है या आप ज्यादा पॉइंट्स के बारे में अर्थहीन



चित्र 6.3.32 दबाव में शान्त बने रहना

संवाद करते हैं, तो आपको सुनने वाले की जिज्ञासा खो जाने का जोखिम रहेगा। एक ही पॉइंट पर उदाहरण के साथ बने रहें और फिर श्रोता की प्रतिक्रिया का अनुमान लगायें, उनके बताने के बाद ही आपको दूसरा पॉइंट बनाना चाहिये।

- अपने शब्दों का स्पष्ट रूप से वितरण करें। कई मामलों में, आप कैसे कहते हैं, आप क्या कहते हैं जितना ही महत्वपूर्ण हो सकता है। स्पष्ट बोलें, यहाँ तक कि लहजे को बनाये रखें, और आँखों का सम्पर्क बनायें। अपनी शारीरिक भाषा को आरामदायक और समझ आने वाली रखें।
- सार को समेटें और फिर समाप्त करें। अपनी प्रतिक्रिया को संक्षेप में प्रस्तुत करें और फिर बोलना बंद करें, यहाँ तक कि अगर कमरे में खामोशी छा गई है। आपको इस खामोशी को भरने के लिये बात जारी नहीं रखनी है।

6.3.21 तनाव से निपटना

जब बातचीत के बीच में चीजें तपने लगें, तो आपको त्वरित और तत्काल भावनात्मक तीव्रता को नीचे लाने की जरूरत है। सीखकर आप जल्द ही तनाव को कुछ ही पलों में घटा सकते हैं। यद्यपि, आप सुरक्षित रूप से किसी भी शक्तिशाली भावना का सामना कर सकते हैं जिसे आप अनुभव कर रहे हैं, अपनी भावनाओं को नियंत्रित करें, और उसके अनुसार उचित व्यवहार करें। जब आपको पता है कि चेन को कैसे बनाये रखना है, जागरूकता की सक्रिय स्थिति— यहाँ तक कि जब कुछ परेशानी वाला होता है— आप जुड़कर और भावनात्मक रूप से उपलब्ध रह सकते हैं।

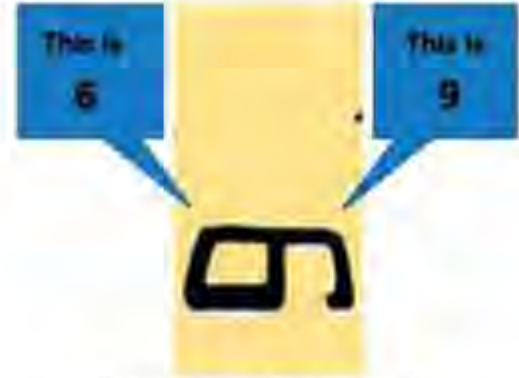
- बातचीत के दौरान तनाव से निपटना:
- पहचानो जब आप तनावग्रस्त हो जाते हैं। अगर आप बातचीत के दौरान तनाव में हैं तो आपका शरीर आपको बता देगा। आपकी मांसपेशियों तन जाती हैं या आपका पेट टाइट और/या दर्द होता है? आपके हाथ भींचने लगते हैं? आपकी साँस उखड़ जाती है? आप साँस लेना "भूल" जाते हैं?



चित्र 6.3.33 तनाव को पहचानें

- बातचीत जारी रखने या स्थगित करने से पहले कुछ पल के लिये शान्त होने का फैसला करें।
- बचाव के लिये अपनी इन्द्रियों का उपयोग करें और शीघ्र ही कुछ लम्बी साँसे लेकर तनाव को नियंत्रित करें, उदाहरण के लिये— मांसपेशियों को भींचें और फिर आराम दें, या फिर सुखदायक, समृद्ध इन्द्रिय छवि को दोबारा महसूस करें। सबसे अच्छा तरीका शीघ्रता

और मजबूती से इन्द्रियों के द्वारा तनाव से छुटकारा पाने का है: दृष्टि, ध्वनी, छूना, सूंघना और स्वाद हैं। लेकिन हर व्यक्ति इन्द्रियों के उद्देग में अलग तरह से प्रतिक्रिया करता है, इसलिये आपको उन चीजों को



चित्र 6.3.34 सहमति से असहमति

खोजने की जरूरत है जो आपको संतुष्टि दें।

- इस स्थिति में हास्य को देखें। जब इसे उचित रूप से उपयोग किया जाता है, बातचीत के दौरान हास्य तनाव को घटाने का एक बढ़िया तरीका है। जब आप और सामने वाला चीजों को गंभीरता से लेने लगते हैं, तो मूड को हल्का करने के लिये जोक का आदानप्रदान करें या दिलचस्प कहानी सुनाएँ।
- समझौते के लिये तैयार रहें। कभी-कभी, आप दोनों थोड़ा झुक सकते हैं, तो आप खुशी के लिये बीच का रास्ता खोज सकते हैं जो सम्बंधित सभी के लिये तनाव को कम करता है। अगर आप महसूस करें कि दूसरे आपके कृत्य के बदले आपको ज्यादा तवज्जो दे रहे हैं, समझौता आपके लिये आसान हो जाता है और भविष्य के रिश्तों के लिये एक अच्छा निवेश होगा।
- सहमति से असहमति, अगर आवश्यक हो, समय लेकर स्थिति से दूर जायें तो हर कोई शान्त हो सकता है। एक त्वरित ब्रेक लें और स्थिति से दूर चले जायें। अगर संभव हो तो बाहर टहलने के लिये चले जायें, या कुछ समय के लिये ध्यान करें। शारीरिक हरकत या शान्त जगह खोजने से आप अपने पुराने ढर्रे पर दोबारा लौटकर तनाव को कम कर सकते हैं।

6.3.22 खुद दृढ़ रहें

सीधा, दृढ़तापूर्ण अभिव्यक्ति स्पष्ट संवाद के लायक बनाती है और आत्म-सम्मान के साथ निर्णय लेने में मदद कर सकती है। दृढ़ होने का अर्थ है अपने विचारों, भावनाओं और जरूरतों को खुले तौर पर और ईमानदारी से जाहिर करना, दूसरों का सम्मान करते हुए खुद के लिये खड़े हों। इसका ये मतलब नहीं कि प्रतिकूल, आक्रामक और माँग करने वाले बनें। प्रभावी संचार का अर्थ हमेशा दूसरों को समझने से है, ना कि बहस में जीतने या अपने मत को दूसरों पर थोपने से।

दृढ़ता के सुधार के लिये

- खुद को और अपनी राय को महत्व दें। ये किसी और की तरह ही आपके लिये भी महत्वपूर्ण हैं।
- अपनी जरूरतों और चाहत को जानें। किसी दूसरे के अधिकारों का उल्लंघन किये बने इन्हें जाहिर करना सीखें।
- नकारात्मक विचारों को सकारात्मक तरीके से प्रस्तुत करें। गुस्सा होना भी सही है, लेकिन साथ ही आपको आदरपूर्ण रहना चाहिये।
- सकारात्मक प्रतिक्रिया प्राप्त करें। नम्र तारीफ़ को स्वीकार करें, अपनी गलतियों से सीखें, अगर जरूरत हो तो मदद के लिये पूछें।
- "ना" कहना सीखें। अपने दायरे को जानें और किसी और को अपना फायदा ना उठाने दें। विकल्प तलाश करें ताकि हर कोई परिणाम के बारे में अच्छा महसूस करे।



चित्र 6.3.35 ना कहना सीखें

6.3.23 सुनने और बोलने का कौशल

सुनना एकदम सही प्राप्त करने की और संचार प्रणाली में संदेशों की व्याख्या करने की क्षमता है।

सुनना सभी प्रभावी संचार की कुंजी है, सुनने की क्षमता के बगैर संदेश आसानी से गलत समझे जा सकते हैं—संवाद टूट जाता है और संदेश भेजने वाला प्रेषक आसानी से चिड़चिड़ा और निराश बन सकता है।



चित्र 6.3.36 सुनना

अगर संचार कौशल में कोई एक है जिसे आपको लक्ष्य बनाकर प्रवीण होना चाहिये तो वो सुनना ही है।

सुनना बहुत ही जरूरी है इसलिये तो कई उच्च श्रेणी के मालिक अपने कर्मचारियों के लिये सुनने के कौशल की ट्रेनिंग उपलब्ध करवाते हैं। कोई आश्चर्य नहीं है जब आप अच्छे सुनने के कौशल के साथ नेतृत्व कर सकते हैं: बेहतर ग्राहक संतुष्टि, बेहतरीन उत्पादकता कम त्रुटियों के साथ, ज्यादा जानकारी का आदानप्रदान जिससे बदले में नये और रचनात्मक काम को अंजाम दे सकते हैं।

अच्छी सुनने की क्षमता हमारे व्यक्तिगत जीवन के लिये भी फायदेमंद है, साथ ही:

- दोस्तों और सोशल नेटवर्क में बढ़ोत्तरी, आत्मविश्वास और आत्मसम्मान बढ़ता है, स्कूल और शैक्षणिक कार्यों में अच्छे ग्रेड प्राप्त होते हैं और इसके साथ ही अच्छी सेहत के साथ सामान्य जागरूकता बेहतर होती है।
- शोध से ये पता चलता है कि, जहाँ बोलने से रक्तचाप बढ़ता है है, ध्यान से सुनने से ये कम हो जाता है।

‘सुनना सिर्फ सुनने की तरह ही नहीं है’

सिर्फ सुनना से लगता है कि आप सिर्फ आप सुन रहे हैं, जबकि सुनने को इससे कहीं अधिक की आवश्यकता है: यह ध्यान देने की आवश्यकता है। सुनने का अर्थ है ध्यान देना, ना सिर्फ कहानी पर, बल्कि इसको कैसे



चित्र 6.3.37 सुनना और सिर्फ सुनना

कहा जाता है, भाषा और आवाज़ का उपयोग, और दूसरे लोग अपनी शारीरिक भाषा का उपयोग कैसे करते हैं। दूसरे शब्दों में, इसका अर्थ है है व्यक्ति को कथनीय और अकथनीय दोनों तरह के संदेश के बारे में जागरूक रहना है। प्रभावी ढंग से सुनने की क्षमता आपके द्वारा इन संदेशों को जानने और समझने की डिग्री पर निर्भर करती है।

कई सफल नेता और उद्यमी अपनी सफलता का श्रेय अपने प्रभावी सुनने के कौशल को देते हैं। रिचर्ड ब्रैनसन अक्सर सुनने के बारे में कथन कहते हैं सुनना वर्जिन की सफलता के मुख्य कारकों में से एक है।



हम अपना काफी समय सुनने में ही लगाते हैं

व्यस्क अपने समय का औसतन 70: किसी ना किसी तरह के संचार में खर्च करते हैं, इसमें से औसतन 45: सिर्फ सुनने में जबकि 30: बोलने में, 16: पढ़ने में और 9: लिखने में खर्च होता है। (एडलर, आर. ईटी ऐएल. 2001)।

6.3.24 सुनने के दस सिद्धांत

एक अच्छा श्रोता ना सिर्फ ये सुनेगा कि क्या कहा जा रहा है, बल्कि ये भी कि क्या अनकहा रह गया है या सिर्फ आंशिक रूप से कहा गया है।

प्रभावी ढंग से सुनने में शारीरिक भाषा पर गौर करना और कथनीय और अकथनीय संदेशों के बीच विसंगतियों को देखना भी शामिल है।

उदाहरण के लिये, अगर कोई आपसे कहता है कि वो अपनी जिन्दगी से खुश हैं लेकिन दांत भींचे हुए या उनकी आँखें आंसूओं से भरी हैं, आपको विचार करना चाहिये कि कथनीय और अकथनीय सन्देश में टकराव जारी है, शायद वो जो कह रहे हैं उनका वो मतलब नहीं था।

01

बातूनीपन बंद करें

"यदि हम सुनने की बजाये ज्यादा बोलते हैं, हमारे पास दो जीभ और एक कान होगा।" मार्क ट्वेन।

बोलें नहीं, सुनें। जब कोई और बात कर रहा है तो सुनें वो क्या कह रहा है, बीच में टोकें नहीं, उनकी समाप्ति के बाद बोलें या उनके वाक्य खत्म होने दें।

रुको, बस सुनो।

जब सामने वाले व्यक्ति ने बात समाप्त कर ली है आपको ये सुनिश्चित करने के लिये कि आपने सन्देश सही से प्राप्त कर लिया है आपको स्पष्टीकरण की जरूरत होगी।

02

सुनने के लिये खुद को तैयार करें

शान्त रहिये: वक्ता पर ध्यान दें।

अन्य बातों को दिमाग से निकाल दें।

मनुष्य का मन आसानी से अन्य विचारों से विचलित होता है— लंच के लिये क्या है, मुझे अपनी ट्रेन को पकड़ने के लिये किस समय निकलना चाहिये, क्या बारिश होने जा रही है — अन्य विचारों को दिमाग से निकालने की कोशिश करें और जो सन्देश पहुँचाया जा रहा है उस पर ध्यान दें।

03

वक्ता को सुगमता महसूस करवायें

वक्ता की फ्री होकर बोलने में मदद करें:

उनकी जरूरतों और चिंताओं को याद रखें।

मंजूरी या अन्य इशारों या शब्दों का प्रयोग कर उन्हें जारी रखने के लिए प्रोत्साहित करें।

आँखों से संपर्क बनाये रखें लेकिन घूरे नहीं – ये दर्शायें कि आप सुन और समझ रहे हैं कि कोई क्या कह है।

04

व्याकुलता को दूर करें

कोई क्या कह रहा है पर ध्यान लगायें

कामचोरी, कागज इधर-उधर करना, खिड़की से बाहर देखना, अपने नाखून खाना या इसी तरह का कुछ और ना करें।

अनावश्यक रुकावट से बचें

इस तरह का बर्ताव सुनने की प्रक्रिया को बाधित करता है और वक्ता को ऐसा लगता है कि आप बोर या विचलित हो रहे हैं।

05

सहानुभूति करें

सामने वाले व्यक्ति के दृष्टिकोण को समझने की कोशिश करें:

मुद्दे को उनके नजरिये से देखें।

पूर्वकल्पित विचारों पर चलते हैं।

खुले दिमाग के साथ हम वक्ता के साथ पूर्ण सहानुभूति कर सकते हैं।

अगर वक्ता ऐसा कुछ कह रहा है जिसके साथ आप सहमत नहीं हैं तो इंतजार करें और असहमति के लिये तर्क का निर्माण करें कि क्या कहा जाये लेकिन दूसरे की राय और विचारों के लिये दिमाग को खुला रखें।

06

धीरज रखें

एक अल्पविराम, यहाँ तक कि एक लम्बा अल्प विराम, इसका ये अर्थ बिल्कुल नहीं है कि वक्ता ने समाप्ति कर दी:

धीरज रखें और वक्ता को उनके हिसाब बात जारी रखने का समय दें, कई बार यह योजना बनाने में समय जाता है कि क्या कहना है और कैसे कहना है।

टोके नहीं या किसी का वाक्य पूर्ण ना करें।

07

पक्षपात से बचें

निष्पक्ष रहने का प्रयास करें

चिडचिडे ना बनें और ना ही व्यक्ति की आदतों या व्यवहार से इस बात से विचलित होने दें कि वक्ता असल में क्या कहना चाहता है।

हर व्यक्ति का बोलने का तरीका भिन्न होता है— उदाहरण के लिये— कुछ लोग दूसरों के मुकाबले नर्वस और शर्मिले होते हैं, कुछ की आवाज में क्षेत्रीय लहजा होता है या कुछ अत्यधिक हाथ हिलाते हैं, जबकि कुछ लोग टहलते हुए बात करते हैं— कुछ सिर्फ स्थिर बैठना पसंद करते हैं।

कोई व्यक्ति क्या कह रहा है इस पर ध्यान केन्द्रित करें और आचरण की शैलियों को अनदेखा करने की कोशिश करें।

08

लहजे को सुनें

आवाज और लहजा दोनों को जोड़ें कि कोई क्या कह रहा हैरू

एक अच्छा वक्ता दर्शकों को सतर्क रखकर उनके हित के लिये आवाज और लहजा दोनों का उपयोग करेगा; हर कोई कुछ स्थितियों में लहजे, आवाज के परिमाण, अंतराल का उपयोग करेगा— इनकी मदद से आप कोई क्या कह रहा है, की अवधारणा को समझ जायेंगे।

09

विचारों के लिये सुनें — सिर्फ शब्दों को नहीं

आपको पूरी तस्वीर प्राप्त करने की आवश्यकता है, ना कि सिर्फ अलग-अलग टुकड़े या भाग।

शायद सुनने का एक सबसे कठिन पहलू हो सकता है टुकड़ों की जानकारी को एक साथ जोड़कर दूसरों के विचारों को प्रकट करने की क्षमता।

उचित ध्यान के साथ, व्याकुलता को जाने दें, और इससे केन्द्रित करना आसान हो जाता है।

10

रुकों और देखो अनकहे संवाद के लिये

मुद्रायें, चेहरे के भाव, और आँखों की गति ये सब महत्वपूर्ण हो सकते हैं:

हम सिर्फ अपने कानों से ही नहीं सुनते बल्कि आँखों से भी सुनते हैं— देखें और अतिरिक्त जानकारी लें जो व्यक्ति द्वारा अकथनीय संपर्क के जरिये हस्तांतरित की जा रही है।

6.3.25 सौन्दर्य और शिष्टाचार

- रोजाना स्नान करें नहीं तो एक मेडिकल प्रोफेशनल की सलाह पर ऐसा करना पड़ेगा। अगर आपको पसंद हो तो शॉवर लें।
- डियोड्रेंट। अगर आप किसी तरह की एलर्जी से पीड़ित हैं तो संवेदनशील या एलुमिनियम फ्री वैरायटी को चुनें।
- रोजाना ब्रश करें। कम से कम दिन में दो बार करना चाहिये; एक बार सुबह और एक बार रात को करें।
- बाल रोजाना धोएं। युवाओं और जिन लोगों के बाल सीधे हैं उन्हें रोजाना बाल धोने चाहिये जबकि जिन के बाल घुंघराले हैं उन्हें ऐसा लगातार नहीं करना चाहिये क्योंकि रोजाना धोने से उनके बाल सूखे हो सकते हैं और महत्वपूर्ण पोषक तत्वों से वंचित हो सकते हैं।
- बाल काटें और स्टाइल रखें। अच्छे से कटे हुए बाल आपको आत्म विश्वास से प्रस्तुति की अनुमति देते हैं।
- अगर जरूरत हो तो, बालों को शेव करें। चेहरे पर पैरों पर और बगलों में शेव करें अगर आपको लगता है कि ये जरूरी है।



चित्र 6.3.38 सौन्दर्य

- नाखूनों को काटें। छोटे नाखून साफ दिखते हैं। अगर आपके लम्बे नाखून हैं, उन्हें अच्छी हालत में रखें। लड़कियां उन पर पेंट कर सकती हैं।
- साफ कपड़े पहनें। हमेशा दाग वाले कपड़ों को ट्रीटमेंट के लिये एकदम उतार दें।
- साफ और पोलिश किये हुए जूते पहनें। जूते हमेशा वो पहली चीज़ होते हैं जिन्हें कई लोग देखते हैं। ये व्यक्ति के बारे में काफी कुछ कहते हैं।
- अच्छी परफ्यूम लगायें, अगर हो सके तो डिजाइनर परफ्यूम लगायें। हालांकि, सावधान रहें क्योंकि कुछ लोग को ज्यादातर हर तरह की सैंट से घातक एलर्जी होती है। लगभग किसी को भी लैवेंडर से एलर्जी नहीं होती, इसलिये शायद आप सबको लैवेंडर एसैशियल ऑइल (लड़कों के लिये रोजमेरी) के छिड़काव की जरूरत है।
- प्लीज़ और थैंक यू दुनिया को 'गोल' बनाते हैं। इन्हें लगातार इस्तेमाल करें आप जिनके भी साथ मिलते हैं— ये सिर्फ़ खास मौकों के लिये नहीं हैं।
- दरवाज़े की बैल बजाने के बाद, एक कदम पीछे हो जायें। इससे दरवाज़ा खोलने वाले को साँस लेने के लिये जगह मिलेगी।
- जब भी फ़ोन करें सबसे पहले अपना परिचय दें। "हैलो, मैं एक्स हूँ। क्या मैं वाये से बात कर सकता हूँ?"
- अगर आप वो व्यक्ति हैं जिससे पूछा जा रहा है, "क्या एक्स है?" तो सही प्रतिक्रिया होगी, "यह वह/वह है।"
- सिवाय जब आप आपातकालीन कॉल की उम्मीद कर रहे हैं— डॉक्टर की तरफ़ से, आपके बच्चे के टीचर की तरफ़ से, आदि— इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों की काम के दौरान कोई जगह नहीं है।

5.3.6 कम्प्यूटर कौशल

अपने आप को कम्प्यूटर कौशल में प्रशिक्षित करना आजकल की एक आवश्यकता है, क्योंकि ज्यादातर संगठन किसी भी ईआरपी सॉफ्टवेयर का उपयोग विभागों को एकीकृत

करने और दस्तावेज़ों को प्रिंट करने में कर रहे हैं। इस तरह से वे त्रुटियों से बचने के साथ-साथ समय की बचत करते हैं और उनकी प्रक्रियाओं पर उनका पूरा नियंत्रण रहता है। आजकल किसी भी सॉफ्टवेयर एप्लीकेशन्स को सीखना अनिवार्य बनता जा रहा है और इसलिये विकासशील ज्ञान काम को आसान बनाता है। इसके अलावा, संगठन और मैनेजर से कम्प्यूटर के जरिये रिपोर्ट देने की उम्मीद की जाती है, कम्प्यूटर ज्ञान की ऐसी बेसिक एप्लीकेशन्स के साथ जैसे—

- एक्सेल – रिपोर्टिंग के लिये
- वर्ड – दस्तावेज़ बनाने के लिये
- आउटलुक – ई-मेल संचार के लिये
- पॉवर-पॉइंट – प्रस्तुतिकरण के लिये

कूरियर वितरण अधिकारी के लिए आवश्यक कम्प्यूटर 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 5.3.39 कम्प्यूटर कौशल

वितरण अधिकारी द्वारा आम तौर पर प्रयोग किये जाने सभी डाटा को सेव करें, सभी लॉग-इन से साइन आउट करें, लॉग ऑफ़ करें और कंप्यूटर का स्विच बंद कर दें।

1. बारकोड स्कैनर



चित्र 6.3.40 हैण्ड हैण्ड डिवाइस

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

इन डिवाइसेस को कैसे उपयोग करना है इसके लिये खास ट्रेनिंग दी जानी 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 मामलों को प्राथमिकता से सुलझाने के लिये महत्व दिया जाना चाहिये।



चित्र 6.3.42 ट्रैकिंग डिवाइस



चित्र 6.3.43 बारकोड स्कैनर

ईआरपी क्या है?

उद्यम संसाधन योजना (ईआरपी) सॉफ्टवेयर है जो सभी विभागों को एकीकृत करने का प्रयास करता है और पूरी कम्पनी में एक कंप्यूटर प्रणाली के तहत कार्य करता है जोकि उन सभी विभागों में उनकी विशेष आवश्यकताओं के हिसाब से काम कर सकता है। ईआरपी एक कंपनी को स्वचालित रूप से और अपने व्यापार प्रक्रियाओं के बहुमत को एकीकृत करने की अनुमति देता है, उत्पाद योजना सहित, खरीदारी, उत्पादन नियंत्रण, सूची नियंत्रण, आपूर्तिकर्ताओं और ग्राहकों के साथ बातचीत, ग्राहक सेवा वितरण और ऑर्डर पर नजर रखना, पूरे एंटरप्राइज में कॉमन डाटा का वितरण और प्रैक्टिस, निर्धारित समय के अंतर्गत उत्पादन और जानकारी का उपयोग करना। ईआरपी निर्णय निर्माताओं एक एंटरप्राइज के लिये सक्षम बनाता है— समय के अनुसार उन्हें जो जानकारी चाहिये विश्वसनीय और फैशन के अनुरूप व्यापक दृष्टिकोण प्रदान करना।



चित्र 6.3.44 उद्यम संसाधन योजना

ईआरपी – परिभाषा

उद्यम संसाधन योजना प्रणाली पूरी तरह एक एकीकृत व्यापार प्रबंधन प्रणाली है जो एक एंटरप्राइज के कार्यक्षेत्रों को कवर करती है जैसे— रसद, उत्पादन, वित्त, एकाउंटिंग, और मानव संसाधन। यह संगठित और संचालन प्रक्रियाओं को एकीकृत करके और जानकारी के साथ संसाधनों का अनुकूलतम उपयोग करती है जैसे व्यक्ति, सामग्री, धन और मशीन। उद्यम संसाधन योजना का वादा है

- एक डाटाबेस
- एक एप्लीकेशन
- एक यूजर इंटरफेस

पूरी एंटरप्राइज के लिये, जहाँ एक अलग प्रणाली को निर्माण, वितरण, वित्त और बिक्री में स्थापित किया गया।

ईआरपी का विकास:

बढ़ते कारोबारी माहौल में, निम्नलिखित माँगों पर उद्योग स्थापित होते हैं:

- आक्रामक मूल्य नियंत्रण की पहल
- एक उत्पाद या ग्राहक के आधार पर मूल्य/आय के विश्लेषण की जरूरत है
- व्यापार की आवश्यकताओं को बदलने के लिए लचीलेपन की प्रतिक्रिया
- अधिक जानकारी से प्रबंधन के निर्णय लेना
- व्यापार करने के तरीके में परिवर्तन।

एक या अधिक एप्लीकेशन और योजना प्रणाली को व्यापार जगत में कुछ बाधाओं और विकास को हासिल करने के लिये पुनःस्थापित किया गया। वो हैं:

- प्रबंधन सूचना प्रणाली (एमआईएस)
- एकीकृत सूचना प्रणाली (आईआईएस)
- कार्यकारी सूचना प्रणाली (ईआईएस)
- कॉर्पोरेट सूचना प्रणाली (सीआईएस)
- उद्यम व्यापक सिस्टम्स (ईडब्ल्यूपी)
- सामग्री संसाधन योजना (एमआरपी)
- विनिर्माण संसाधन योजना (एमआरपी द्वितीय)

ईआरपी को एमआरपी द्वितीय (विनिर्माण आवश्यकता योजना) नामक प्रणाली से विकसित किया गया है विक्रेता, ग्राहक और निर्माता के मध्य सूचना के एकीकरण के साथ, जो लैन, वैन और इंटरनेट नेटवर्क का प्रयोग करते हैं।

एमआरपी द्वितीय प्रणाली का दोबारा एमआरपी (सामग्री आवश्यकता योजना) प्रणाली से विकास किया गया। एमआरपी एक तकनीक है जो अंतिम उत्पाद की माँगों

से फ़ैलती है, किसी दिए गए उत्पाद की संरचना मास्टर उत्पादन अनुसूची (एमपीएस) से प्राप्त होती है जो सामग्री के बिल (बीओएम) से लिया जाता है ये बचे सामान को ध्यान में रखते हुए योजनाबद्ध ऑर्डर पर विचार करके बनाते हैं।

एम आर पी दृष्ट में अनेक कमियाँ हैं,

एमआरपी द्वितीय में कई कमियाँ हैं

- मुख्य समस्या यह है कि ये विभिन्न कार्य क्षेत्र के संसाधनों को प्रभावी ढंग से साझा करने और एकीकृत करने में सक्षम नहीं है।
- परम्परागत आवेदक प्रणाली, जिसका इस्तेमाल संगठन सामान्यतः, प्रत्येक लेन-देन के लिये अलग से करता है
- ये विशिष्ट कार्यों के इर्द-गिर्द बनाई गई मजबूत बार्डर है जो खास एप्लीकेशन की जरूरतों को पूरा करने के लिये है।

एक ईआरपी के लिये, ये अलग-अलग लेन-देन को रोकती है ये एक तरह से एकल गतिविधि है और उन्हें आपस में जुड़ी गतिविधियों का हिस्सा समझती हैं जो व्यापार को बनाती हैं।



चित्र 6.3.45 गुण और कमियाँ

सक्षम बनाने वाली तकनीकें:

- अत्याधुनिक सूचना प्रौद्योगिकी के बुनियादी ढांचे के बिना एक ईआरपी सिस्टम के बारे में सोचना संभव नहीं है।

- यह कहा जाता है कि, पहले ईआरपी सिस्टम केवल विशाल मेनफ्रेम कंप्यूटर के साथ काम करने के लिए बनाया गया था।
- पीसी का नया युग, ग्राहक सर्वर प्रौद्योगिकी और स्केलेबल संबंध परक डेटाबेस प्रबंधन सिस्टम का आगमन (आरडीबीएमएस)
- अधिकांश ईआरपी सिस्टम ने थ्री टीयर क्लाउंट सर्वर आर्किटेक्चर की शक्ति का लाभ उठाया
- ईआरपी सिस्टम के लिए अन्य महत्वपूर्ण सक्षम प्रौद्योगिकियों हैं वर्कफ्लो, वर्क ग्रुप, ग्रुप वेयर, इलेक्ट्रॉनिक डाटा इंटरचेंज(ईडीआई), इंटरनेट, इंटरनेट, डाटा वेयरहाउस, आदि

ईआरपी की विशेषतायें

कोई भी सिस्टम कुछ प्रमुख विशेषताओं के काबिल बनकर एक सही ईआरपी की व्याख्या कर सकता है।

ये विशेषतायें हैं:

1. **लचीलापन** एक ईआरपी सिस्टम एक एंटरप्राइज की बदलती जरूरतों के लिए प्रतिक्रिया करने के लिए लचीला होना चाहिए। ग्राहक सर्वर प्रौद्योगिकी ईआरपी को ओपन डेटाबेस कनेक्टिविटी (ओडीबीसी) के माध्यम से विभिन्न डेटाबेस के अंत तक चलने के योग्य बनाता है।
2. **मॉड्यूलर और ओपन**: ईआरपी सिस्टम ओपन सिस्टम आर्किटेक्चर के लिये है। इसका मतलब ये है कि जब भी जरूरत हो किसी भी मॉड्यूल को जोड़ और पृथक कर सकते हैं दूसरे मॉड्यूलस को प्रभावित किये बिना। इसे कम्पनियों के लिये विभिन्न हार्डवेयर प्लेटफार्म को समर्थन देना चाहिये जो सिस्टम के विषम संग्रह को सम्भालती हैं। इसे थर्ड पार्टी के फायदे के विकल्प का भी समर्थन करना चाहिये।
3. **व्यापकता**: इसे विभिन्न संगठनात्मक कार्यों का समर्थन करने के लिए सक्षम होना चाहिए और व्यापार संगठनों की एक विस्तृत श्रृंखला के लिए उपयुक्त होना चाहिए।

4. **कम्पनी से परे:** इसे संगठनात्मक सीमाओं तक ही सीमित नहीं किया जाना चाहिए, बल्कि संगठन के दूसरे व्यवसायिक निकायों में ऑन लाइन कनेक्टिविटी का समर्थन करना चाहिये।
5. **सबसे अच्छी व्यवसायिक प्रैक्टिस:** इसके पास दुनिया भर में प्रयुक्त सबसे अच्छे कारोबारी कार्यविधि का संग्रह होना चाहिये। एक ईआरपी पैकेज एक कंपनी की कार्यनीति, संस्कृति और संगठन पर अपना तर्क लगाता है।

ईआरपी की विशेषतायें



चित्र 6.3.46 ईआरपी की विशेषतायें

- ईआरपी की प्रमुख विशेषतायें और क्या कुछ ईआरपी व्यापार प्रणाली के लिए कर सकते हैं:
- ईआरपी बहु मंच, बहु-सुविधा, बहु मौड विनिर्माण, बहु मुद्रा, बहुभाषी सुविधाएं प्रदान करता है।
- यह सामरिक और व्यापार की योजना बना गतिविधियों, परिचालन योजना और निष्पादन गतिविधियों, सामग्री और संसाधनों के निर्माण का समर्थन करता है....
- ईआरपी सभी कार्यात्मक क्षेत्रों को कवर करता है जैसे- निर्माण, बिक्री और वितरण, देनदारियां, प्राप्तियां, सूची, खाते, मानव संसाधन, खरीद आदि।
- कंपनी की छवि को बढ़ाने के लिये ईआरपी मूल गतिविधियां करता है और ग्राहक सेवा बढ़ जाती है।
- ईआरपी जानकारी का पुल है जो संगठनों के बीच की खाई को पाटता है।
- ईआरपी प्रणाली में पूर्ण एकीकरण प्रदान करता है ना सिर्फ विभाग से परे बल्कि साथ ही कम्पनी के परे उंसी प्रबंधन में।
- ईआरपी बेहतर परियोजना प्रबंधन के लिए समाधान है।
- ईआरपी, नवीनतम (ईएफटी) इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर, इलेक्ट्रॉनिक डाटा इंटरचेंज (ईडीआई), इंटरनेट, इंटरनेट, वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग, ई-कामर्स आदि जैसी प्रौद्योगिकियों को स्वतः परिचय की अनुमति देता है।
- ईआरपी कई व्यापारिक समस्याओं जैसे सामग्री की कमी, उत्पादकता में वृद्धि, ग्राहक सेवा, नकदी प्रबंधन, वस्तु सूची की समस्याएं, गुणवत्ता की समस्या, शीघ्र वितरण आदि को समाप्त करता है।
- ईआरपी बुद्धिमत्तापूर्ण व्यवसायिक उपकरण प्रदान करता है जैसे निर्णय समर्थन प्रणाली, कार्यकारी सूचना प्रणाली, डाटा माइनिंग और आसान काम की प्रणालियाँ जिससे बेहतर निर्णय लेने में सक्षम हों।

क्यों कम्पनियाँ ईआरपी का दायित्व ले रही हैं?

1. एकीकृत वित्तीय जानकारी: सीईओ कंपनी के समग्र प्रदर्शन को समझने की कोशिश करता है, वह शायद सच के कई भिन्न संस्करण पाता है। ईआरपी सच का एक ही संस्करण पेश करता है जिस पर प्रश्न-चिन्ह नहीं है क्योंकि सभी एक सिस्टम का प्रयोग करते हैं।
2. एकीकृत ग्राहक के आदेश की जानकारी : ईआरपी सिस्टम ऐसी जगह है जहाँ ग्राहक समय के मुताबिक ऑर्डर दे सकता है जब तक वित्त इनवॉइस भेजे तब तक ग्राहक सेवा प्रतिनिधि ऑर्डर लेता है। समय के इस बिन्दु पर, जरूरत के अनुसार जानकारी ट्रैक, ट्रेस और सॉझा की जाती है। ये जानकारी एक सॉफ्टवेयर सिस्टम में होने के कारण कम्पनियाँ ऑर्डर को आसानी से ट्रैक कर सकती हैं, और एक ही समय में विभिन्न स्थानों पर जैसे निर्माण, वस्तु-सूची और शिपिंग से समायोजन कर सकते हैं।
3. प्रमाणीकरण और विनिर्माण प्रक्रियाओं को गति : निर्माण करने वाली कम्पनियाँ- खास तौर पर वो जिन्हें विलय और अधिग्रहण की भूख है- अक्सर देखते हैं कि कई व्यवसायिक इकाईयाँ कम्पनी से परे एक ही लेन-देन/ रिपोर्टिंग/ को अलग-अलग तरीकों और कंप्यूटर सिस्टम का उपयोग कर रिपोर्ट बनाती हैं। ईआरपी सिस्टम एक विनिर्माण प्रक्रिया के कुछ स्वचालित कदमों से मानक तरीकों के साथ आते हैं।
4. वस्तुसूची को घटाना: ईआरपी निर्माण प्रक्रिया को सुचारु रूप से चलाने में मदद करता है, और ये कम्पनी के अन्दर ऑर्डर की पूर्ति की प्रक्रिया की दृश्यता में सुधार करता है। यही कारण है कि उत्पादों को बनाने (वस्तुसूची कार्य प्रगति पर है) के लिये इस्तेमाल सामग्री को वस्तुसूची से घटा सकते हैं, और यह उपयोगकर्ता को ग्राहकों को बेहतर योजना वितरण में मदद करता है, पूरे वेयरहाउस और शिपिंग बंदरगाहों पर तैयार अच्छी वस्तुसूची को घटाना।

5. प्रमाणीकृत मानव संसाधन जानकारी: खास तौर पर जिन कम्पनियों में कई व्यापारिक इकाईयां होती हैं, मानव संसाधन एकीकृत नहीं हो सकती, कर्मचारियों के समय पर नज़र रखने का आसान सा तरीका है, उनके साथ काम और फायदे के बारे में संवाद करें। ईआरपी इसे फिक्स कर सकता है।

ईआरपी के फायदे



चित्र 6.3.47 ईआरपी के फायदे

निम्नलिखित लाभों में से कुछ हैं जो ईआरपी पैकेज को क्रियान्वित करके प्राप्त किये गये:

- कर्मचारियों के देनदारी लेखों के कारण इनवॉइस और भुगतान प्रोसेसिंग पर नियंत्रण बढ़ा है और इस तरह उनकी उत्पादकता बढ़ी है और इन कार्यों के लिए कंप्यूटर कर्मियों पर उनकी निर्भरता दूर हो गई है।
- जल्दी एंट्री और जानकारी की पुनः प्राप्ति के लिये ऑन-लाइन फॉर्मेट का इस्तेमाल करके कागज़ के दस्तावेजों को घटाये।
- मासिक की बजाये जानकारी की समयबद्धता के लिये दैनिक पोस्ट करने की अनुमति लें।
- विस्तृत सामग्री के साथ जानकारी की अधिक से अधिक सटीकता, बेहतर प्रस्तुति, लेखा परीक्षकों के लिए संतोषजनक।
- सुधार लागत नियंत्रण
- त्वरित प्रतिक्रिया दें और ग्राहक का फॉलो-अप।
- अधिक कुशल नकदी संग्रह, कहते हैं, ग्राहकों द्वारा भुगतान से देरी में माल की कमी होना।

- बेहतर निगरानी और प्रश्नों का शीघ्र संकल्प।
- त्वरित प्रतिक्रिया व्यापार के संचालन और बाजार की स्थितियों में परिवर्तन करने के काबिल बनाता है।
- अपने व्यापार प्रक्रिया में सुधार करके प्रतियोगी लाभ हासिल करने में मदद मिल सकती है।
- विभिन्न देशों में दूरदराज के स्थानों और शाखाओं के साथ मांग-आपूर्ति से संपर्क बढ़ता है।
- एक उपलब्ध एकीकृत ग्राहक डेटाबेस सभी आवेदनों द्वारा प्रयुक्त होता है।
- टैक्स संरचनाओं की विभिन्न किस्म का समर्थन करके अंतर्राष्ट्रीय संचालन में सुधार कर सकते हैं, इनवॉयसिंग योजनाएं, कई मुद्राएं, एकाधिक अवधि में लेखांकन और भाषाएँ।
- जानकारी का उपयोग और प्रबंधन में सुधार इंटरप्राइजेज में सर्वत्र।
- कैसे ईआरपी ई-कॉमर्स के साथ फिट होता है?

ई आर पी किस प्रकार ई-वाणिज्य से मेल खाती है?



चित्र 6.3.4B ई-कॉमर्स ईआरपी

यह मान लिया गया है कि लोगों के ऑर्डर की जानकारी को सिर्फ आपके कर्मचारियों को संभालना होगा, जो उच्च प्रशिक्षित और जारगन एम्बेडेड तकनीक के सॉफ्टवेयर के साथ सामान्य हैं। लेकिन अब ग्राहक और आपूर्तिकर्ता इसी तरह की जानकारी की मांग करने लगे हैं आपके कर्मचारी इसे ईआरपी सिस्टम से प्राप्त करते हैं- चीजें जैसे ऑर्डर की स्थिति, सूची का स्तर, इनवॉइस का मिलान, बल्कि वे ये सब जानकारी बिना जारगन सॉफ्टवेयर के साधारण रूप से, आपकी वेबसाइट से पाना चाहते हैं।

ई-कॉमर्स का अर्थ है आईटी विभाग जो ईआरपी सिस्टम में उपयोग के दो नए चैनल बनाना चाहता है,

- एक ग्राहकों के लिये (नहीं तो इसे व्यापार से ग्राहक तक कह सकते हैं)
- एक आपूर्तिकर्ता और पार्टनर के लिये (व्यापार से व्यापार)

ये दो दर्शक आपके ईआरपी सिस्टम से दो विभिन्न तरह की जानकारी चाहते हैं।

ई-कॉमर्स में ईआरपी के फायदे

यह मान लिया गया है कि लोगों के ऑर्डर की जानकारी को सिर्फ आपके कर्मचारियों को संभालना होगा, जो उच्च प्रशिक्षित और जारगन एम्बेडेड तकनीक के सॉफ्टवेयर के साथ सामान्य हैं। लेकिन अब ग्राहक और आपूर्तिकर्ता इसी तरह की जानकारी की मांग करने लगे हैं आपके कर्मचारी इसे ईआरपी सिस्टम से प्राप्त करते हैं- चीजें जैसे ऑर्डर की स्थिति, सूची का स्तर, इनवॉइस का मिलान, बल्कि वे ये सब जानकारी बिना जारगन सॉफ्टवेयर के साधारण रूप से, आपकी वेबसाइट से पाना चाहते हैं।

एक नजर सात प्रमुख फायदों पर यदि आप अपने ई-कॉमर्स स्टोर के फ्रंट पर एक एकीकृत ईआरपी सिस्टम के साथ है:

1. स्वयं सेवा कार्यक्षमता बढ़ती है: स्टोर के फ्रंट पर ईआरपी सिस्टम से वास्तविक डेटा की उपलब्धता, ग्राहकों को उपलब्ध सूची, नवीनतम आदेश की स्थिति देखने के लिए, और ट्रैकिंग नंबर के साथ लदान ट्रैक करने के लिए अनुमति देता है। ये आपकी काम की लागत को घटाने में मदद करता है और ग्राहक के अनुभव को आपके स्टोर फ्रंट के साथ बेहतर बनाता है।



चित्र 6.3.49 स्वयं सेवा कार्य

2. ताज़ा बिक्री की जानकारी के साथ अपनी वस्तुसूची की लागत कम करें: सभी वेब बिक्री की जानकारी तुरंत आपके ईआरपी सिस्टम में दिखाई देगी। ईआरपी वस्तु सूची भी वेब लेन-देन की ताज़ा जानकारी पर आधारित होगी। इसलिये सबसे ताज़ा वेब बिक्री और वस्तुसूची की जानकारी के साथ, ईआरपी प्रयोगकर्ता उचित रूप से खरीद योजना बना सकते हैं और इस तरह वस्तुसूची को घटा सकते हैं।
3. ईआरपी में वित्तीय रिपोर्ट बनाना, वेब लेनदेन पर आधारित: ई-कॉमर्स एप्लीकेशन बिक्री पर आधारित वित्तीय रिपोर्ट बनाने में सक्षम है। लेकिन ईआरपी के साथ एकीकरण व्यापारी को बैलेंस शीट बनाने की योग्यता प्रदान करता है, पी/एल स्टेटमेंट, ट्रायल बैलेंस, कैश फ्लो, आदि। जो पूरे संगठन में वित्तीय जानकारी में पारदर्शिता प्रदान करता है।



चित्र 6.3.50 वस्तुसूची



चित्र 6.3.51 वित्तीय रिपोर्ट

4. आंतरिक उत्पादकता में बढ़ोत्तरी: क्योंकि एकीकृत प्रणाली कई व्यवसाय प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करता है, ये इन प्रक्रियाओं में मानव संसाधन की भागीदारी को कम करता है। वेब बिक्री ऑर्डर ईआरपी सिस्टम के साथ वास्तविक समय में एकीकृत होंगे, ईआरपी के कार्यालय से उपयोगकर्ता फटाफट ऑर्डर पर शुरु कर सकते हैं। इस एकीकरण के माध्यम से ऑर्डर का पूरा चक्र कम हो जाता है।
5. मानव भागीदारी को कम करना, डेटा अतिरिक्तता, और त्रुटि: एकीकरण के साथ, वेब ग्राहक विवरण, वेब ऑर्डर, भुगतान और लदान की जानकारी ईआरपी के साथ एकीकृत होगी, इसी तरह ही माल और



चित्र 6.3.52 उत्पादकता वृद्धि

वस्तुसूची विवरण ईआरपी से ई-कॉमर्स पोर्टल पर अपलोड कर सकते हैं, इसलिये इस एकीकरण से किसी भी तरह के डेटा को दोबारा अपलोड करने की जरूरत समाप्त होगी। इस तरह एकीकरण समाधान से मानव भागीदारी, डेटा अतिरेक और दो प्लेटफार्म पर त्रुटि कम होगी।

6. ग्राहक संतुष्टि बढ़ाना: सुगमता से उत्पाद की ताजातरीन जानकारी प्राप्त करना, वस्तुसूची उपलब्धता विवरण, ऑर्डर ट्रैकिंग विवरण, आदि ईआरपी सिस्टम से वेब में, ग्राहक संतुष्टि का स्तर काफी बढ़ जाता है और यह व्यापार के लिए ऑपरेशनल तनाव कम कर देता है।
7. अपने व्यापार का बेहतर नियंत्रण: ई-कॉमर्स और ईआरपी व्यापार प्रक्रियाओं का एकीकरण व्यापारियों को अपने व्यापार पर बेहतर नियंत्रण प्रदान करता है और जिससे प्रतिस्पर्धी लाभ प्राप्त होता है।



चित्र 6.3.53 मानव भागीदारी कम करना



चित्र 6.3.54 ग्राहक संतुष्टि



चित्र 6.3.55 नियंत्रण

ईआरपी मॉड्यूल दो प्रकार के होते हैं

- ऑन-प्रेमिस: ऑन-प्रेमिस ईआरपी सिस्टम दिये गये व्यापार की वास्तविक जगह पर सर्वर की एक श्रृंखला है। कुछ कम्पनियाँ बुनियादी ढाँचे को साईट पर रखना पसंद करती हैं इसलिये वो कोई भी मुद्दा अपनी सहमति के हिसाब से सुलझाती हैं। साथ ही, कुछ व्यवसाय सुरक्षा की मजबूती के चलते कम्पनी की जानकारी को एक डर के कारण बाहर जाने देना पसंद नहीं करते।

करने की और कम्पनियों को अधिक ध्यान समर्पित करने की जरूरत है। उदाहरण के लिये, ईआरपी, अगर वित्तीय रिकॉर्ड के साथ एकीकृत है, तो कौन क्या, और कब खरीद रहा है इसे पहचानने में मदद कर सकती है। इसके अलावा यह कम ग्राहक प्रतिधारण दरों पर भी प्रकाश डालता है यदि ग्राहक संबंधित प्रबंधन सॉफ्टवेयर के साथ एकीकृत है।

ईआरपी अंतर्गत विश्लेषण और रिपोर्टिंग के अलावा कई तरह से ई-कॉमर्स से सम्बंधित है। ऑनलाइन खुदरा



चित्र 6.3.56 परिसर पर बनाम क्लाउड

- क्लाउड-आधारित- एक सर्विस के रूप में ईआरपी, या क्लाउड में, कम्पनी थर्ड पार्टी आयोजित विक्रेता द्वारा अपने एकीकृत डेटा को विशाल सर्वर में स्टोर करती है। ये सर्विस अपफ्रंट फीस लेती है, लेकिन साझेदार कम्पनी रखरखाव और उसे अपग्रेट करने के लिये कोई फीस नहीं लेती। क्लाउड-आधारित विकल्प के लिए अधिक लचीला समाधान प्रदान करते हैं और व्यापार के लिये क्लाउड ईआरपी का उपयोग करते हुए मुस्तैद कार्यक्षेत्र का निर्माण करते हैं।

यह कैसे ई-कॉमर्स से सम्बंधित है?

चूंकि ईआरपी एक ही छत के नीचे है और दूसरे परिचालन कार्यक्रमों के साथ एकीकृत है, ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म जानकारी तेजी और आसानी से पहुंचा सकता है। व्यापारी बेहतर अंतर्गत विश्लेषण और रिपोर्टिंग प्रक्रिया कर सकते हैं दृ दोनों में ग्राहक के रुझान को पहचानने में मदद

एक मल्टीस्टेप ऑपरेशन है, और किसी भी आकार के ई-कॉमर्स के मंच पर मजबूत ईआरपी सॉफ्टवेयर के जरिये भी ऑर्डर, लदान और वस्तुसूची पर नज़र रख सकते हैं। संक्षेप में, ईआरपी एक मंच है जो सभी महत्वपूर्ण जानकारी को समझने लायक बनाकर एक जगह समेट कर रखता है। व्यवसाय में ईआरपी निवेश आंतरिक दृश्यता को बढ़ाकर, ग्राहक से सम्बन्धों में सुधार लाकर और कम्पनी का विकास करता है। ईआरपी ई-कॉमर्स के मंच के साथ उस तरह सम्बंधित है कि यह अपनी मौजूदा संरचना के साथ एकीकृत होकर और भीतरी व्यापारिक संचालन में साये की तरह अग्रसर रहता है।

ई-कॉमर्स के नजरिए से, ईआरपी ऑपरेशन के उसी तत्व को बेहतर बनाने में मदद करता है, खास तौर से क्लाउड में। छोटे व्यवसायी उनके निर्माताओं के ईआरपी सिस्टम के साथ एकीकृत हो सकते हैं और आपूर्ति श्रृंखला के निर्माता सहयोगियों के साथ बेहतर कार्यप्रवाह और संचार



चित्र 6.3.57 इआरपी ई-कॉमर्स को बेहतर बनाता है

के जरिये बने रह सकते हैं। बैक-एंड लोजिस्टिक्स ई-कॉमर्स में एक जटिल प्रणाली है, लेकिन इआरपी तकनीक नाटकीय ढंग से निर्माताओं और ई-कॉमर्स

वेबसाइटों के लिए समान रूप कार्यप्रवाह और व्यवसायिक चपलता में सुधार कर सकते हैं।

नोट्स



6.3.27 एक्सेल कुशलता का ज्ञान

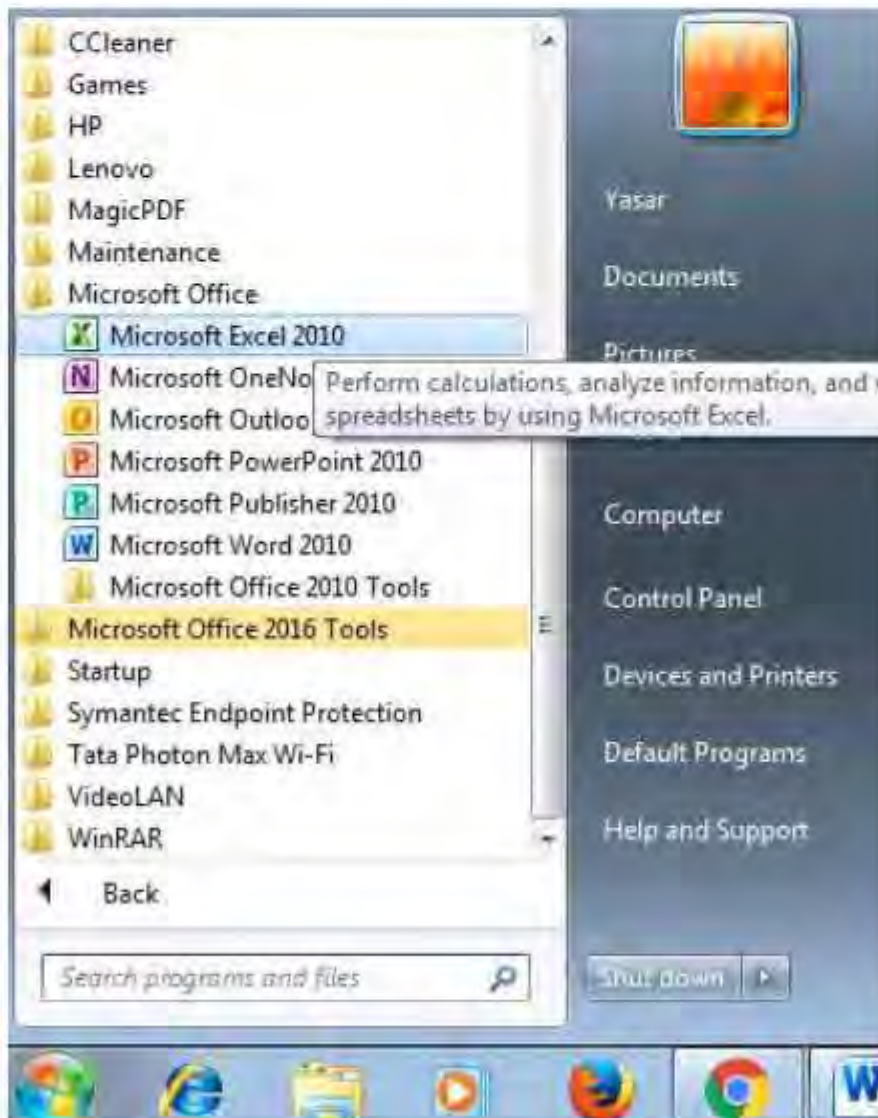
माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल

माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस एक किस्म के उपकरण हैं। जो लोगों को कई व्यक्तिगत और व्यावसायिक उद्देश्यों को पूरा करने में मदद करते हैं। माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल शायद सबसे बहुमुखी और व्यापक रूप से सभी कार्यालय अनुप्रयोगों के लिए प्रयोग किया जाता है। कोई फर्क नहीं पड़ता जो कैरियर आप चुनते हैं, आपको अपने व्यावसायिक उद्देश्यों को पूरा करने के लिये एक्सेल की आवश्यकता होगी, जिनमें से कुछ दैनिक हो सकते हैं। यह अध्याय एक्सेल एप्लीकेशन के आदेशों तक पहुँचने के लिए अभिविन्यास के साथ एक्सेल वर्कबुक की सुविधाओं तक पहुँचने का अवलोकन प्रदान करता है।

एक्सेल की शुरुआत

निम्नलिखित कदम एक्सेल आवेदन शुरू करने में मार्गदर्शन करेंगे।

1. आपके कंप्यूटर स्क्रीन के निचले बाएँ कोने पर प्रारंभ बटन पर क्लिक करें।
2. सभी कार्यक्रम ऐरो पर नीचे बाईं तरफ प्रारंभ मेनू पर क्लिक करें।
3. माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस फोल्डर के प्रारंभ मेनू पर क्लिक करें। यह माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस अनुप्रयोगों की सूची खोल देगा।
4. माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल 2010 विकल्प पर क्लिक करें। यह एक्सेल एप्लीकेशन शुरू कर देंगे।



चित्र 6.3.58 एक्सेल शुरू करना

एक्सेल वर्कबुक

एक बार जब एक्सेल शुरू कर दिया, एक रिक्त वर्कबुक आपकी स्क्रीन पर खुल जाएगी। ये वर्कबुक (कभी कभी स्प्रेडशीट के रूप में) एक एक्सेल फ़ाइल है जिसमें एक या

एक्सेल शुरू करने के बाद एक रिक्त वर्कबुक दिखाता है।

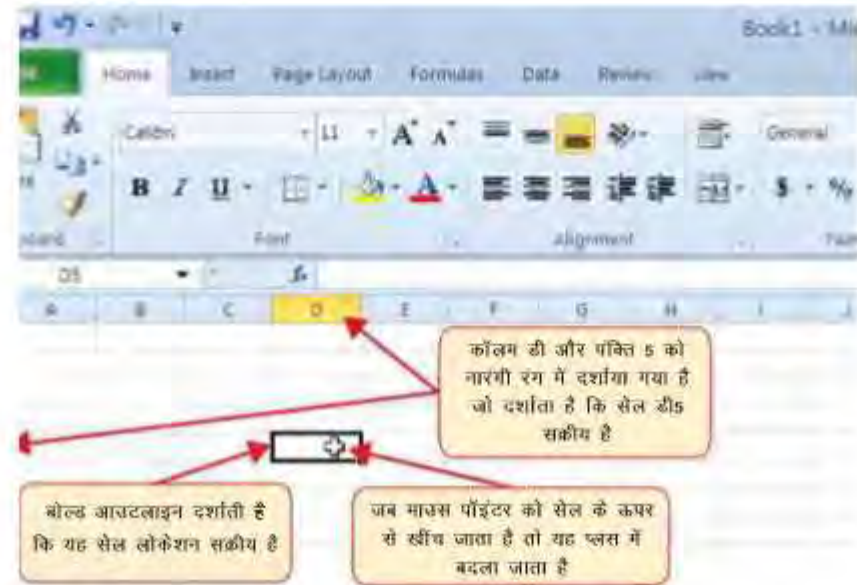
डेटा एक्सेल वर्कशीट में एंटर और मैनेज होते हैं। वर्कशीट में अनेक रेक्टैंगलस शामिल होते हैं जिन्हें सेल्स कहते हैं इनमें न्यूमेरिक और नॉनन्यूमेरिक डेटा एंटर करते हैं।



चित्र 6.3.59 द एकसेल वर्कबुक

एक से अधिक वर्कशीट शामिल है। एक्सेल बुक1, बुक2, बुक3 और ऐसे ही वर्कबुक के लिए फ़ाइल के नाम आवंटित करेगा, और ये कितनी नई वर्कबुक खोल रहे हैं इस पर निर्भर करता है। नीचे दिया गया चित्र 'रिक्त वर्कबुक'

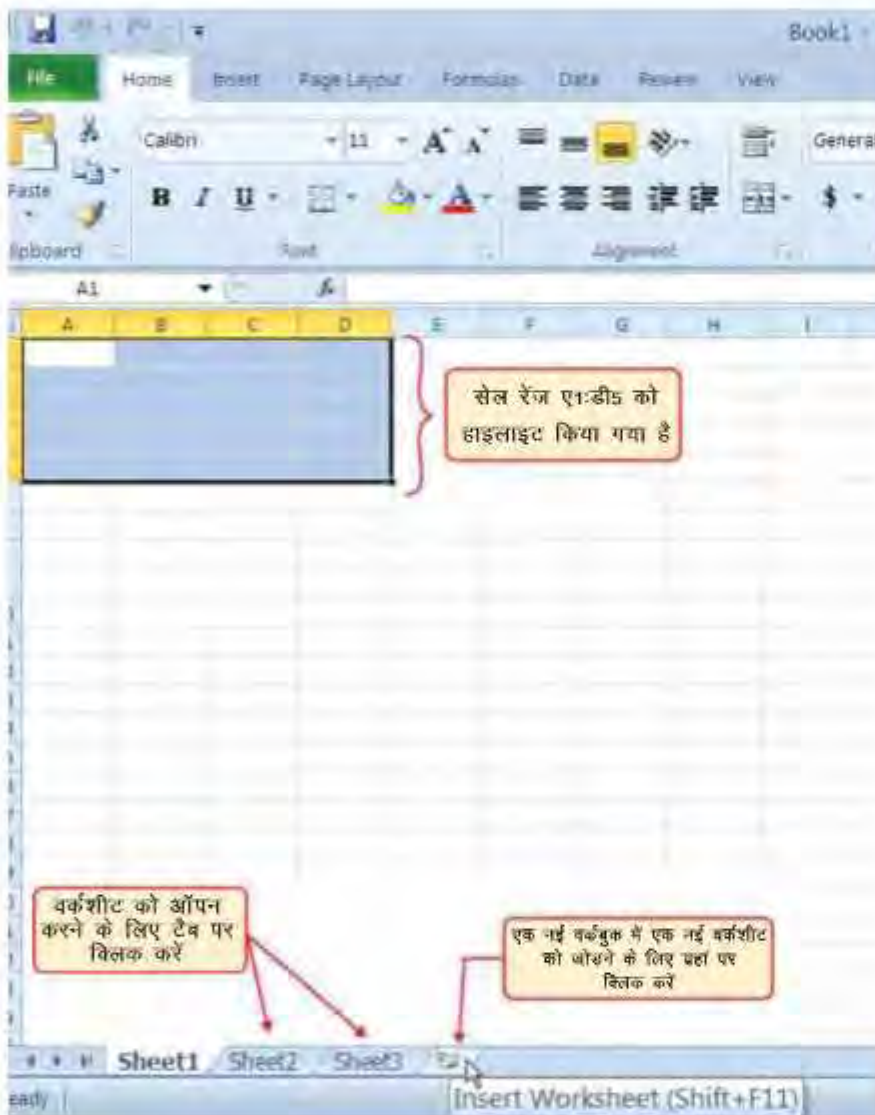
एक्सेल वर्कशीट के हर सेल में एड्रेस शामिल होता है, जो कॉलम लैटर द्वारा परिभाषित होते हैं और उनके बाद रॉ नंबर आता है



चित्र 6.3.60 सेल लोकेशन की सक्रियता

1. माउस पॉइंटर को सेल ए1 पर ले जायें
2. क्लिक करें और बाएं माउस बटन को पकड़ें और माउस पॉइंटर को डी5 पर वापिस सरकाएं।
3. बाएं माउस बटन को छोड़ दें। आपको कई सेल्स

की लोकेशन को कोलन द्वारा अलग किया जाता है जिन्हें सेल रेंज के नाम से जाना जाता है। पहला सेल सबसे ऊपर रेंज के दायें कोने में होता है, और दूसरा सेल नीचे रेंज के बायें कोने में होता है।



चित्र 6.3.61 सेल की रेंज को हाईलाइट करना

हाईलाइट दिखने चाहिये, जैसा नीचे चित्र में दिख रहा है "सेल की रेंज को हाईलाइट करना"। यह एक सेल रेंज के रूप में जाना जाता है और निम्न प्रकार से प्रलेखित है: ए1 : डी5। किन्हीं दो सेल

4. वर्कशीट टैब में वर्कशीट के नीचे शीट3 पर क्लिक करें। यह है कि आपको वर्कबुक के अन्दर वर्कशीट कैसे खोलनी है।

एक्सेल रिबन

एक्सेल की विशेषतायें और आदेश रिबन में मिलते हैं, जो एक्सेल स्क्रीन का ऊपर का एरिया है जिस पर कई टैब्स हैं जो सबसे ऊपर वाले भाग पर आगे की तरफ चलते हैं। हर टैब के अन्दर अलग एक्सेल आदेशों का सेट है।

होने का फायदा ये है कि आदेश हमेशा दिखते हैं जब आप वर्कशीट बना रहे हों। हालांकि, ये आपके कंप्यूटर की स्क्रीन के परिमाण पर निर्भर करता है, अगर आप पाते हैं कि रिबन आपकी वर्कशीट का सीधा स्पेस बहुत ज्यादा ले रहा है। अगर ये समस्या है, आप चित्र में



चित्र 6.3.62 एक्सेल के लिये रिबन

नीचे के चित्र "एक्सेल के लिये रिबन" में दिखते आदेश रिबन के होम टैब में उपलब्ध हैं। "रिबन के हर टैब के लिये कमांड ओवरव्यू" आदेशों का अवलोकन प्रदान करता है जो रिबन के प्रत्येक तब में पाये जाते हैं।

दिख रहे "एक्सेल के लिये रिबन" पर क्लिक करके उसे छोटा कर सकते हैं। जब छोटा हो जाये, तो रिबन में सिर्फ टैब दिखेंगे ना कि आदेश बटन। जब आप टैब पर क्लिक करते हैं, कमांड बटन दिखेंगा जब तक आप कमांड को सेलेक्ट नहीं करते या वर्कशीट पर कहीं भी क्लिक करें।

चित्र में दिख रहा रिबन "एक्सेल के लिये रिबन" फुल है, या इसे और बड़ा किया जा सकता है। फुल रिबन

टैब का नाम	आदेशों का विवरण
फाइल	इसे एक्सेल वर्कबुक का बैकस्टेज व्यू के रूप में भी जानते हैं। इसमें खोलने, बंद करने, सेव करने और नई एक्सेल वर्कबुक बनाने के सभी आदेश शामिल हैं। साथ ही प्रिंट आदेश, दस्तावेज प्रॉपर्टीज, ई-मेलिंग ऑप्शन, और हेल्प फीचर हैं। डिफॉल्ट सेटिंग और ऑप्शन्स भी इस टैब में मिलते हैं।
होम	इसमें अक्सर प्रयोग होने वाली एक्सेल कमांड्स शामिल हैं। फॉरमेटिंग कमांड बाकी कमांड्स जैसे कटिंग, कॉपी और पेस्ट करना और इन्सर्टिंग और डिलीट रॉ और कॉलम के साथ इस टैब पाई जाती है
इन्सर्ट	इन्सर्ट बटन को चार्ट्स, पिक्चर्स, शैप, पाइवोट टेबल्स, इन्टरनेट लिंक्स, सिम्बल्स, या टेक्सट बॉक्सेस के लिये प्रयोग करें।
पेज लेआउट	इसमें प्रिंटिंग के लिये वर्कशीट तैयार करने के कमांड भी शामिल है। साथ ही इसमें प्रिंट के मुताबिक वर्कशीट पर ग्रिड लाइन दिखने की भी सभी कमांड्स शामिल हैं।
फार्मूला	वर्कशीट पर मैथमेटिकल फंक्शन्स ऐड करने की कमांड भी शामिल हैं। साथ ही ऑडिटिंग मैथमेटिकल फार्मूला के टूल्स भी शामिल हैं।
डेटा	जब एक्सटर्नल डेटा के साधनों जैसे माइक्रोसॉफ्ट एक्सेस, टेक्सट फाइल्स, या द इन्टरनेट पर काम करते हुए इस्तेमाल करते हैं। साथ ही सॉर्टिंग कमांड और सेनिरियो टूल्स का उपयोग भी शामिल है।
पुनरावलोकन	इसमें स्पेलिंग के साथ ट्रैक बदलने के फीचर भी हैं। साथ ही प्रोटेक्शन फीचर से लेकर वर्कशीट या वर्कबुक के लिये पासवर्ड डालने की कमांड भी शामिल है।
देखें	वर्कबुक की दृश्यता के लिये समायोजन का उपयोग। साथ ही आम कमांड जूम और पेज लेआउट व्यू भी शामिल हैं।

राइट क्लिक मेनू

इसके अलावा, आप वर्कशीट पर कहीं भी राइट क्लिक करके कमांड्स दे सकते हैं। चित्र में दिख रहा "राइट क्लिक मेनू" कमांड्स का उदाहरण है जो राइट-क्लिक

मेनू में उपलब्ध है।

दोनों मेनू वर्कशीट पर कहीं भी राइट क्लिक करते ही प्रकट हो जाते हैं।



दोनों मेन्यू वर्कशीट पर कहीं पर भी राइट क्लिक करने पर दिखाई देते हैं

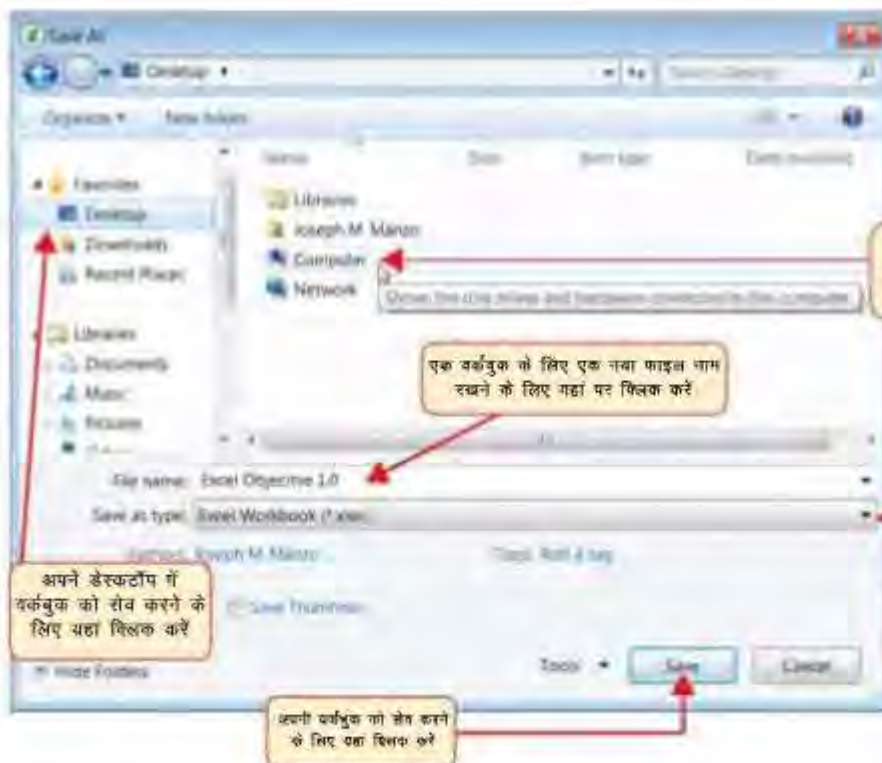
चित्र 6.3.63 राइट – क्लिक मेनू

वर्कबुक को सेव करना (सेव एज)

जब आप वर्कबुक बना लेते हैं, आपको फाइल का नाम बदलने की जरूरत होगी व आप अपने कंप्यूटर या नेटवर्क पर इसे सेव करने के लिये लोकेशन चुनें। निम्नलिखित पद विवरण देते हैं की नई वर्कबुक को कैसे सेव करना है और फाइल को नाम देना है।

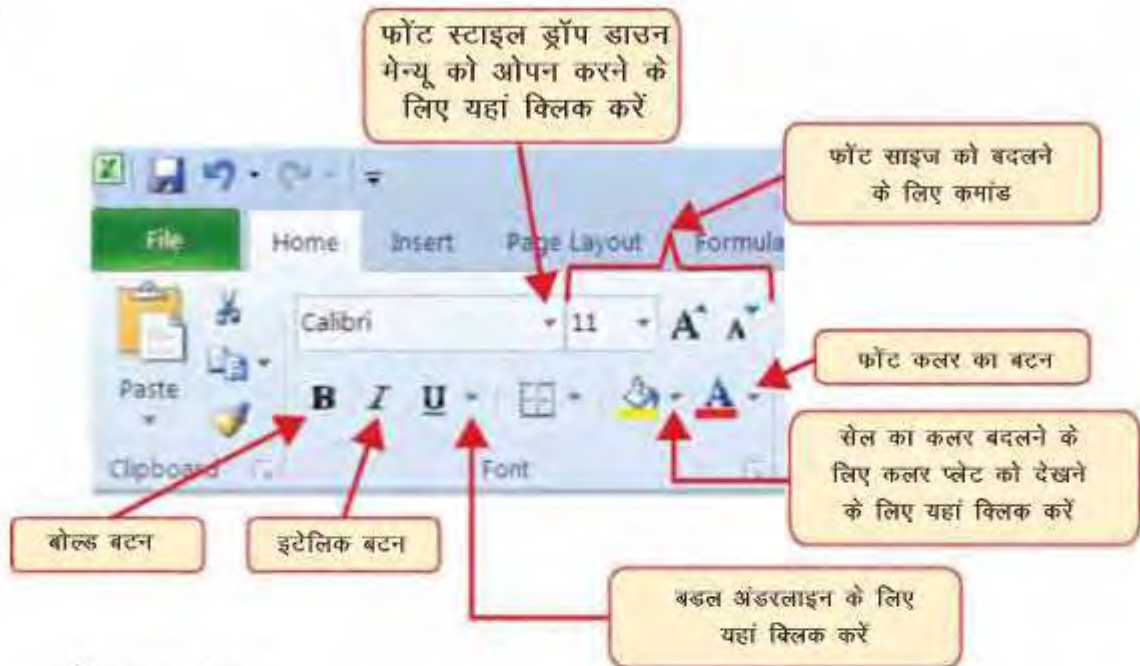
1. अगर आपने अभी तक ऐसा नहीं किया है, तो एक्सेल शुरू करें। एक खाली वर्कबुक आपकी स्क्रीन पर प्रकट होनी चाहिये।
2. फाइल टैब पर क्लिक करें।
3. बैकस्टेज व्यू विंडो के ऊपर बाईं तरफ सेव एज बटन पर क्लिक करें, जैसा इस चित्र में दिखाया गया है। इससे सेव एज डायलॉग बॉक्स खोल देगा।
4. सेव एज डायलॉग बॉक्स के नीचे फाइल नेम बॉक्स पर क्लिक करें।

5. बैकस्पेस की(मल) का इस्तेमाल करके वर्कबुक से करंट नाम को हटा दें
6. फाइल का नाम टाइप करें: एक्सेल ऑब्जेक्टिव 1.0
7. सेव एज डायलॉग बॉक्स के बाईं तरफ डेस्कटॉप बटन पर क्लिक करें अगर आप अपने डेस्कटॉप पर इस फाइल को सेव करना चाहते हैं। अगर आप इस वर्कबुक को अपने कंप्यूटर या नेटवर्क में अलग लोकेशन पर सेव करना चाहते हैं तो कंप्यूटर ऑप्शन पर दो बार क्लिक करें, जैसा नीचे चित्र में दिख रहा है "सेव एज डायलॉग बॉक्स", और अपनी पसंदीदा लोकेशन को चुनें।
8. सेव एज डायलॉग बॉक्स की निचली दायीं तरफ सेव बटन पर क्लिक करें।



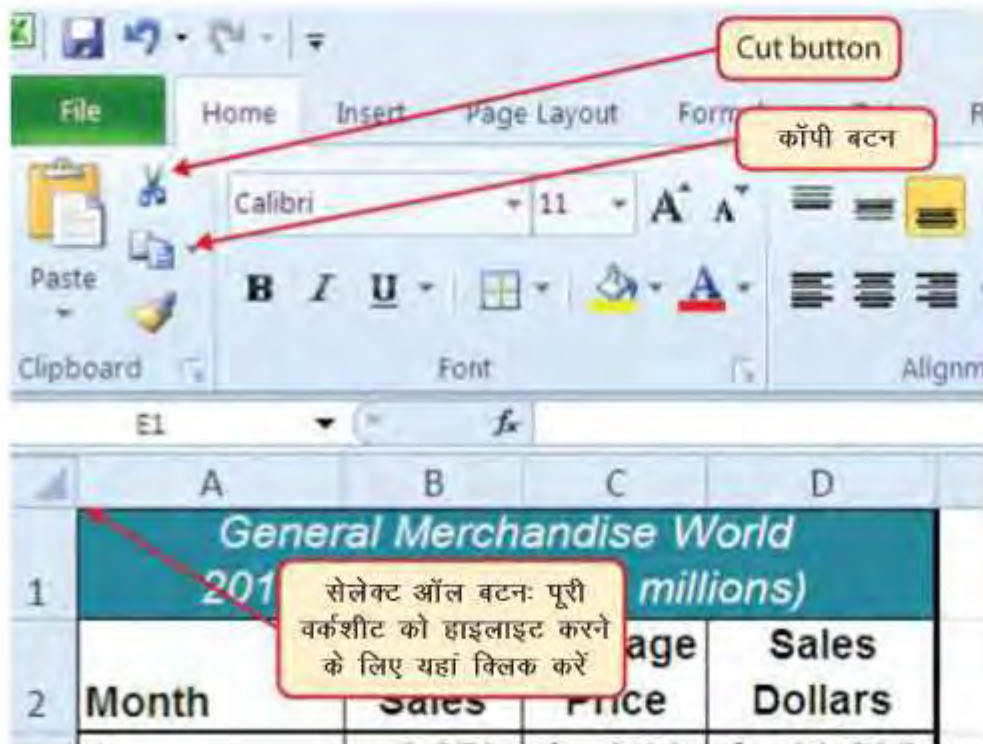
चित्र 6.3.64 सेव एज डायलॉग बॉक्स

लेख



चित्र 6.3.65 टेक्सट

क्लिपबोर्ड कॉपी तथा पेस्ट करना



चित्र 6.3.66 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 6.3.67 सेल में कलर फिल करना

फॉन्ट साइज को बढ़ाना

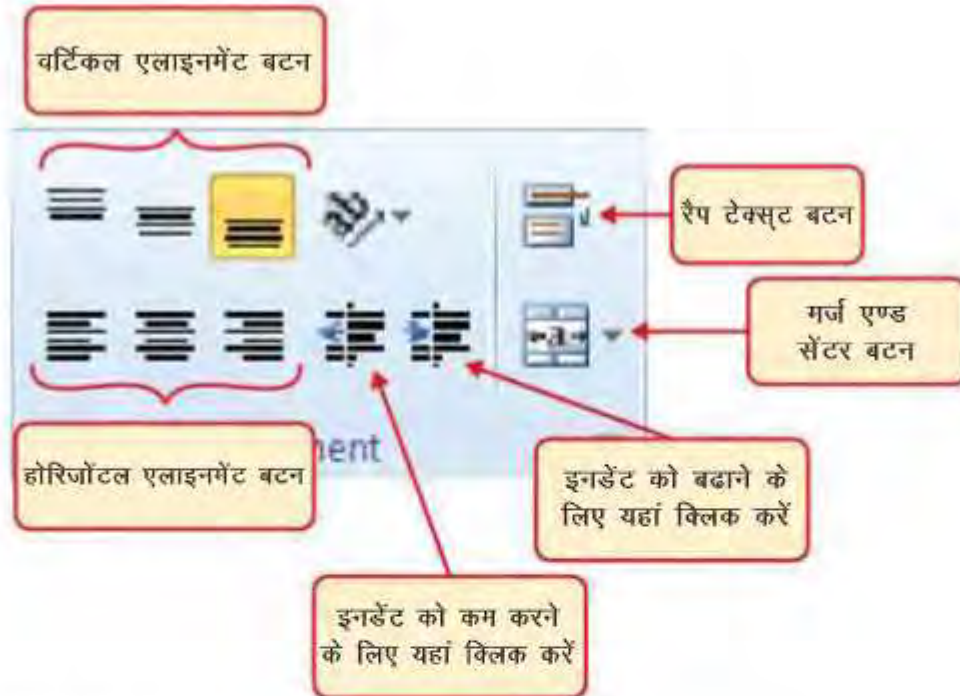
फिल कलर प्लेट को खोलने के लिए इस आइकन एरी पर क्लिक करें

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

फिल कलर प्लेट

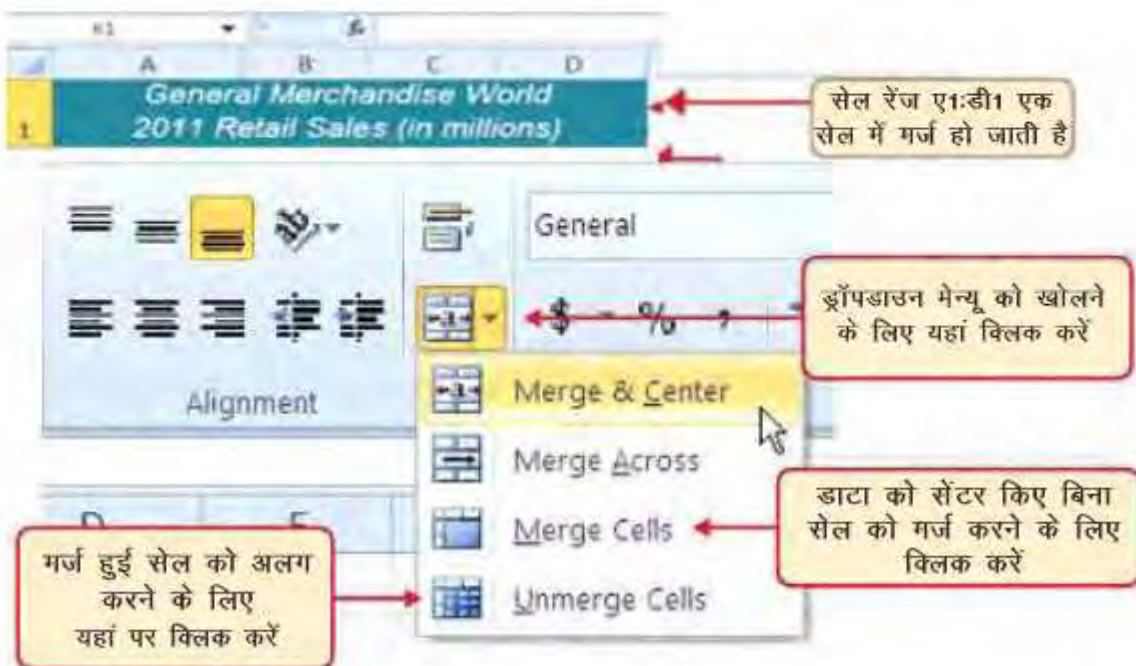
चित्र 6.3.68 फिलिंग कलर पैलेट

सेल का झुकाव



चित्र 6.3.69 अलाइनमेंट बटन

सेल को मिलाना



चित्र 6.3.70 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 (with sub-options: Draw Border, Draw Border Grid, Erase Border), Line Color, Line Style, and More Borders... The 'All Borders' option is highlighted in yellow. Red arrows point from text boxes to specific menu items and the selected cell range.

Annotations in Hindi:

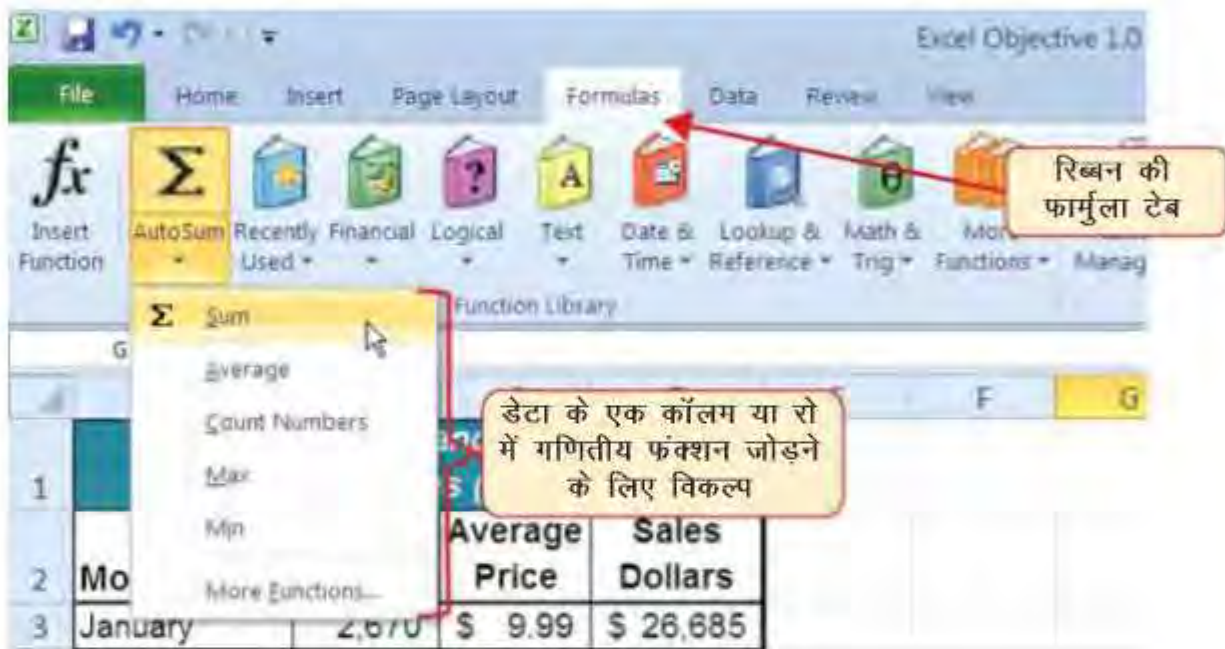
- बॉर्डर ड्रॉप डाउन बॉक्स को ओपन करने के लिए इस ऐरो पर क्लिक करें
- हाइलाइट की गई सेल रेंज की सभी लाइनें हटाने के लिए यहां क्लिक करें
- हाइलाइट की गई सेल रेंज की वर्टिकल और होरिजॉन्टल लाइन हटाने के लिए यहां क्लिक करें
- हाइलाइट की गई सेल रेंज की वर्टिकल और होरिजॉन्टल लाइन को लागू करने के लिए यहां क्लिक करें
- फॉर्मेट डायलॉग बॉक्स के बॉर्डर को ओपन करने के लिए यहां पर क्लिक करें
- चुने हुए बॉर्डर विकल्प हाइलाइट की गई सेल रेंज पर लागू हो जाएंगे

चित्र 6.3.71 सेल बॉर्डर्स

ऑटो सम

1. शीट के सक्रिय सेल
2. रिबन के फार्मुलाज़ टैब पर क्लिक करें
3. फंक्शन लाइब्रेरी ग्रुप ऑफ कमांड्स में ऑटोसम बटन

के नीचे डाउन ऐरो पर क्लिक करें (देखें चित्र "ऑटोसम लिस्ट"). ये नोट करें कि ऑटोसम बटन रिबन के होम टैब के एडिटिंग ग्रुप ऑफ कमांड्स में भी मिल सकता है।



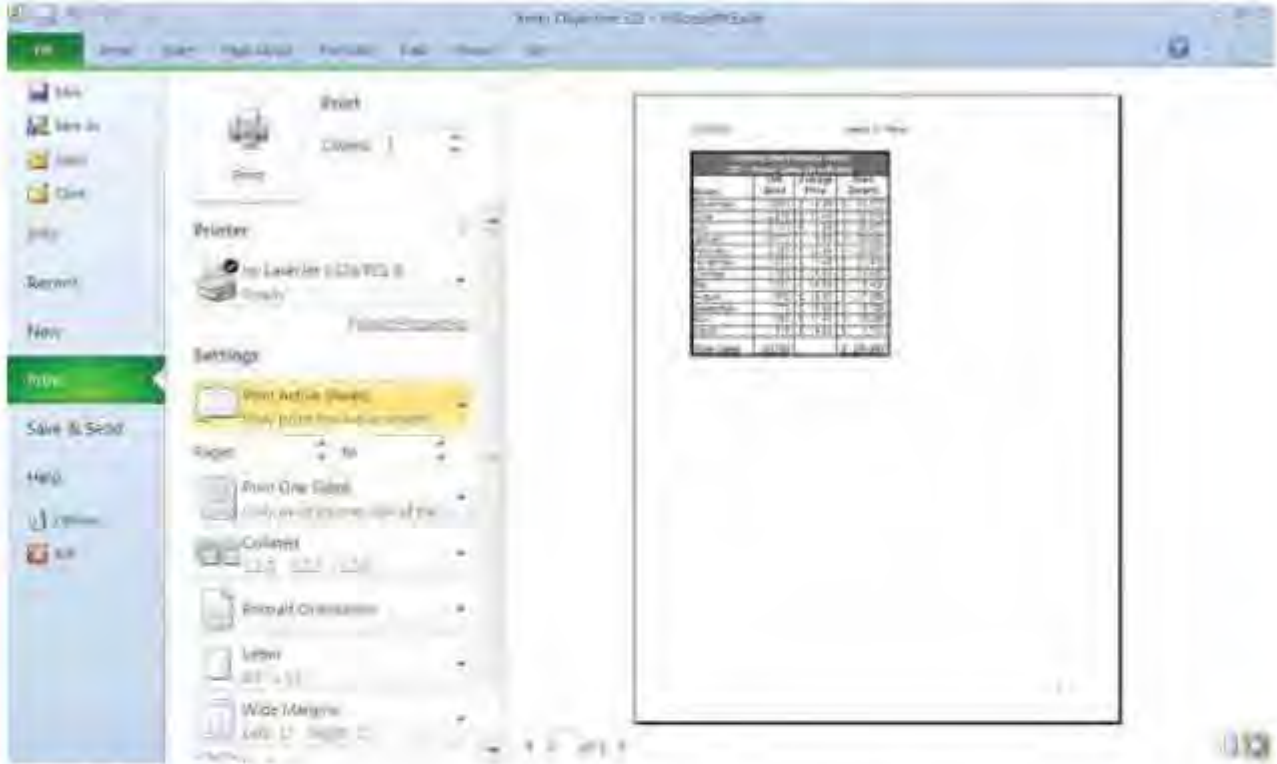
चित्र 6.3.72 ऑटो सम

4. ऑटोसम ड्रॉप-डाउन मेनू के सम ऑप्शन पर क्लिक करें।
5. एक्सेल यूनिट सेल्स कॉलम में वैल्यू का टोटल प्रदान करेगा।

वर्कबुकस और वर्कशीट प्रिंटिंग

1. वर्कशीट टैब पर बाईं तरफ से क्लिक करके यूनिट सेल्स रेंक वर्कशीट को खोलें।
2. रिबन के फाइल टैब पर क्लिक करें।

5. ड्रॉप-डाउन लिस्ट से प्रिंट एंटायर वर्कबुक ऑप्शन पर क्लिक करें। इससे वर्कबुक की सारी वर्कशीट प्रिंट हो जायेंगी जब प्रिंट बटन क्लिक होगा।
6. प्रीव्यू विंडो के आखिर में नेक्स्ट पेज एरो पर क्लिक करें।



चित्र 6.3.73 प्रिंट प्रीव्यू

3. बैकस्टेज व्यू के बाईं तरफ प्रिंट ऑप्शन पर क्लिक करें (चित्र देखें "प्रिंट प्रीव्यू")। बैकस्टेज व्यू के दायीं तरफ, आप अपनी प्रिंट की हुई वर्कशीट का प्रीव्यू देख सकते हैं।
4. बैकस्टेज व्यू के प्रिंट सेक्शन में प्रिंट एक्टिव शीट्स बटन पर क्लिक करें (देखें चित्र "प्रिंट प्रीव्यू")।
7. प्रिंट बटन पर क्लिक करें।
8. रिबन के होम टैब पर क्लिक करें
9. सेव करके एक्सेल ऑब्जेक्टिव 1.0 वर्कबुक को बंद कर दें।

उद्योगों में अन्य आम प्रदर्शन सूचक माने जाते हैं वो इस प्रकार हैं:

मैट्रिक्स	परिभाषा	गणना
समय पर लदान	नियोजित समय में भेजे गये ऑर्डर्स का प्रतिशत। (सामान पैक होकर निकल गया है, और अंतिम पडाव के सफर में है)। ये ध्यान रहे कि जाने का समय ग्राहक द्वारा परिभाषित हो सकता है, या फिर समय पर माल पहुंचाने के लिये माल भेजने वाला ये निर्धारित कर सकता है।	समय पर ऑर्डर की संख्या के हिसाब से लदान/ऑर्डर की कुल संख्या से भेजा गया माल
कुल ऑर्डर का समय चक्र	एक सिरे से दूसरे सिरे तक के मध्य समय का औसत, जब ग्राहक द्वारा ऑर्डर दिया गया और जब ग्राहक ऑर्डर प्राप्ति की रसीद दी।	गैर काम के दिनों को छोड़कर: कुल जोड़ (ऑर्डर जिस समय ग्राहक द्वारा लिया गया - ऑर्डर को देने का समय) / ऑर्डर के मुताबिक लदान की कुल संख्या
ऑर्डर का आंतरिक समय चक्र	आंतरिक समय का औसत जब ग्राहक ने ऑर्डर प्राप्त किया और ऑर्डर पूर्तिकर्ता द्वारा लदान। ध्यान रहे कि ऑर्डर शिपमेंट को बंद के रूप में परिभाषित किया गया है, शिपिंग वाहन पर है और चलने को तैयार है।	गैर काम के दिनों को छोड़कर: कुल जोड़ (ऑर्डर के शिपमेंट का समय - ऑर्डर जिस समय ग्राहक द्वारा लिया गया) / ऑर्डर के अनुसार लदान की कुल संख्या।
सही क्रम सूचकांक	एक सकलन स्कोर जो नतीजे का परिमाण है, 4 प्रमुख घटकों में से प्रत्येक परफेक्ट ऑर्डर के लियेरु <ul style="list-style-type: none"> • समय पर वितरण • माल भेज दिया • माल का संचालन बगैर टूट-फूट के • सही दस्तावेज 	सही क्रम सूचकांक (व्य) परफेक्ट ऑर्डर के सभी घटकों को गुणा करके एक दूसरे के लिये स्थापित किया जाता है। उदाहरण के लिये, अगर कम्पनी परफेक्ट ऑर्डर के सभी 4 मैट्रिक्स (समय पर, पूर्ण बिना टूट फूट के, सही दस्तावेज) के 95: परिमाण के हिसाब से अनुभवी है, तो परफेक्ट ऑर्डर इंडेक्स में नतीजा 81.4:
खोई सेल (एसकेयु का स्टॉक आउट प्रतिशत)	एक महत्वपूर्ण जोखिम सूचक: स्टॉक खत्म होने के कारण कितने प्रतिशत सेल घटती है।	डॉलर सेल जो खो गई (अर्थात्, वो पुनः ऑर्डर नहीं बने थे) / कुल सेल

मैट्रिक्स	परिभाषा	गणना
पुनः ऑर्डर कुल ऑर्डर के प्रतिशत के रूप में और/ या पुनः ऑर्डर कुल लाइनों के प्रतिशत के रूप में और/ या पुनः ऑर्डर कुल डॉलरों के प्रतिशत के रूप में / यूनिट्स	कुल ऑर्डर का वो भाग जो स्टॉक की उपलब्धता की कमी की वजह से रुक जाते हैं और देर से भेजे जाते हैं। उन्हें लाइन या पीओ, यूनिट्स या डॉलर की वैल्यू के द्वारा मापते हैं।	<ul style="list-style-type: none"> ऑर्डर की संख्या का आयोजन किया और भेजा नहीं गया/ ऑर्डर के कुल नम्बर ऑर्डर की संख्या लाइन्स का आयोजन किया और भेजा नहीं गया/ ऑर्डर लाइन्स की कुल संख्या ऑर्डर की संख्या डॉलर या यूनिट्स का आयोजन किया और भेजा नहीं गया/ डॉलर या यूनिट्स ऑर्डर की कुल संख्या
डॉक-से स्टॉक का समय चक्र, घंटे में	डॉक-से स्टॉक का समय चक्र सामान डालने के आवश्यक समय के बराबर होता है (आमतौर पर घंटे में मापा जाता है)। समय चक्र शुरू होता है जब सामान आपूर्तिकर्ता के यहाँ से चलता है और जब उस सामान को वेयरहाउस में डाला जाता है तब वह खत्म होता है और वस्तुसूची प्रबंधन प्रणाली में रिकॉर्ड होता है।	एक निश्चित समय अवधि के लिए समय चक्र का घंटों में कुल जोड़ सभी आपूर्तिकर्ताओं के लिये रसीद/आपूर्तिकर्ताओं की रसीदों कुल संख्या
आपूर्तिकर्ता हर घंटे में ऑर्डर प्राप्त करता है	उत्पादकता की प्राप्ति के परिमाण के ऑपरेशन में आपूर्तिकर्ता प्रति व्यक्ति घंटे के हिसाब से ऑर्डर संसाधित करना	कुल आपूर्तिकर्ता ऑर्डर प्राप्त करने में संसाधित/ कुल व्यक्ति घंटे प्राप्त ऑपरेशन में काम किया
लाइन्स प्राप्त करना और हर घंटे रख छोड़ना	लाइन्स संसाधित उत्पादकता की प्राप्ति के परिमाण के ऑपरेशन और प्रति व्यक्ति के घंटे के हिसाब से रख छोड़ना	कुल लाइन्स प्राप्ति और रख छोड़ना/ कुल व्यक्ति प्राप्त ऑपरेशन में घंटे के हिसाब से काम
आपूर्तिकर्ताओं से सही दस्तावेज के आधार पर ऑर्डर प्राप्त करने का प्रतिशत	ऑर्डर्स की संख्या जो पूरे और सही दस्तावेजों के साथ संसाधित है कुल ऑर्डर्स का प्रतिशत है। दस्तावेज में शामिल हैं पैकिंग स्लिप्स, केस और पैलेट पर लेबल लगाना, सर्टिफिकेशन, एएसएन, कैरियर दस्तावेज या दूसरे दस्तावेज जो ऑर्डर पर खरीदारी के लिये जरूरी हैं	काफी संख्या में आपूर्तिकर्ता ऑर्डर पूरे और सही दस्तावेज के साथ कारवाई करके दे रहे हैं/ कुल आपूर्तिकर्ता परिमाण अवधि में ऑर्डर की कारवाई करते हैं।
कुछ प्रतिशत आपूर्तिकर्ता बगैर टूटफूट के ऑर्डर प्राप्त करते हैं	ऑर्डर की संख्या के रूप में जो बिना टूटफूट के कारवाई करते हैं वो कुल ऑर्डर के सिर्फ एक परसेंट हैं	काफी संख्या में आपूर्तिकर्ता बगैर टूट फूट के सामान के ऑर्डर की कारवाई करते हैं/कुल आपूर्तिकर्ता परिमाण अवधि में ही ऑर्डर की कारवाई करते हैं

मैट्रिक्स	परिभाषा	गणना
सही समय की रसीद— आपूर्तिकर्ता	आपूर्तिकर्ता तिथि की गुजारिश के साथ कुछ प्रतिशत ऑर्डर प्राप्त करता है	कई आपूर्तिकर्ता समय पर पहुंचाने की गुजारिश के साथ ऑर्डर प्राप्त करते हैं/ कुल प्राप्त ऑर्डर की संख्या
फिल रेट— लाइन	ग्राहक के अनुरोध के अनुसार कई प्रतिशत ऑर्डर लाइन्स परिमाण के अनुरूप भरी जाती हैं नोट: एक ग्राहक ऑर्डर लाइन कई शिपमेंट का अनुरोध कर सकता है। इस मामले में हर शिपमेंट के अलग अनुरोध के साथ ट्रैक किया जायेगा।	कई ऑर्डर का प्रतिशत ग्राहक के अनुरोध पर लाइन भरने के लिये होता है/ ऑर्डर के कुल नम्बर से लाइन्स भरी जाती हैं
ऑर्डर फिल रेट	कई प्रतिशत व्यापारी ग्राहक के अनुरोध पर ऑर्डर को भरते हैं नोट: एक ग्राहक कई शिपमेंट का अनुरोध कर सकता है। इस मामले में हर शिपमेंट को अलग अनुरोध पर अलग-अलग ट्रैक किया जायेगा।	ग्राहक के अनुरोध के अनुसार कई प्रतिशत ऑर्डर लाइन्स भरी जाती हैं/ ऑर्डर के कुल नम्बर से लाइन्स भरी जाती हैं
लाइन्स उठाई और प्रतिव्यक्ति घंटे के हिसाब से भेजी जाती हैं और/ या ऑर्डर्स प्रतिव्यक्ति घंटे के हिसाब से उठाये और भेजे जाते हैं और/ या केस उठाये और प्रतिव्यक्ति घंटे के हिसाब से भेजे जाते हैं और/ या पैलेट उठाई और प्रतिव्यक्ति घंटे के हिसाब से भेजी जाती हैं	प्रति व्यक्ति घंटे के अनुसार लाइन्स के हिसाब से उत्पादकता को उठाने और शिपिंग ऑपरेशन की कार्यवाही की जाती है प्रति व्यक्ति घंटे के अनुसार ऑर्डर के हिसाब से उत्पादकता को उठाने और शिपिंग ऑपरेशन की कार्यवाही की जाती है प्रति व्यक्ति घंटे के अनुसार केसिस के हिसाब से उत्पादकता को उठाने और शिपिंग ऑपरेशन की कार्यवाही की जाती है प्रति व्यक्ति घंटे के अनुसार पैलेट के हिसाब से उत्पादकता को उठाने और शिपिंग ऑपरेशन की कार्यवाही की जाती है	एक निश्चित समय अवधि के लिए कुल ऑर्डर लाइन्स के हिसाब से उठाया और शिपिंग कर दिया/ कुल घंटे उठाने और शिपिंग ऑपरेशन के काम में कुल ऑर्डर उठाये/कुल घंटे उठाने और शिपिंग ऑपरेशन के काम में कुल केसेस उठाये और भेजे गये/ कुल घंटे उठाने और शिपिंग ऑपरेशन के काम में गिनती के पैलेट उठाये और भेजे/कुल घंटे उठाने और शिपिंग ऑपरेशन के काम में
समय पर भेजने के लिये तैयार	नियोजित समय के मुताबिक ऑर्डर का प्रतिशत भेजने के लिये तैयार होता है नोट: "भेजने के लिये तैयार" इसका परम्परागत अर्थ है कि सामान पैक होकर और भेजने के लिये दस्तावेज पूरे हैं और लदान के लिये तैयार है	गिनती के ऑर्डर समय पर भेजे जाने के लिये तैयार हैं/ कुल ऑर्डर भेजे गये

मैट्रिक्स	परिभाषा	गणना
सेल्स के प्रतिशत के अनुसार वितरण की लागत	कुल सेल्स से सम्बंधित गतिमान वितरण की लागत प्रबंधन गतिविधियों में संचालित भंडारण की प्रक्रिया के साथ और क्रियाएं, ट्रैक सूची तैनाती, प्राप्त करना, जाँचना, और स्टोर के भीतरी वितरण, ट्रैक उत्पाद की उपलब्धता, उठाना, पैक करना और उत्पाद को वितरण के लिये भेजना, वस्तुसूची के खरेपन की निगरानी, थर्ड पार्टी के रसद भंडारण और शिपिंग प्रदर्शन को ट्रैक करना।	कुल वितरण लागत/कुल सेल
वितरण लागत COGS के प्रतिशत के हिसाब से	गतिमान वितरण की लागत COGS से सम्बंधित है। प्रबंधन गतिविधियों में कुल परिचालन वितरण की लागत एक भाग के रूप में, ट्रैक सूची तैनाती, प्राप्त करना, जाँचना और स्टोर के भीतरी वितरण, उत्पाद की उपलब्धता ट्रैक करना, उठाना, पैक करना और उत्पाद को वितरण के लिये भेजना, वस्तुसूची के खरेपन की निगरानी, थर्ड पार्टी के रसद भंडारण और शिपिंग प्रदर्शन को ट्रैक करना।	कुल वितरण लागत/कुल COGS (कॉर्पोरेट आय स्टेटमेंट पर आधारित)
वितरण लागत भेजे गये हर यूनिट के अनुसार	वितरण के माध्यम से गतिमान वितरण की लागत भेजी गई इकाइयों से सम्बंधित होती है। वितरण लागत में शामिल हैं: प्रबंधन गतिविधियाँ; ट्रैक सूची तैनाती; प्राप्त करना; जाँचना; और स्टोर के भीतरी वितरण, उत्पाद की उपलब्धता ट्रैक करना; उठाना; पैक करना और उत्पाद को वितरण के लिये भेजना; वस्तुसूची के खरेपन की निगरानी; थर्ड पार्टी के रसद भंडारण; और शिपिंग प्रदर्शन को ट्रैक करना।	परिचालित वितरण की कुल लागत/भेजी गई कुल इकाईयां

मैट्रिक्स	परिभाषा	गणना
कुल तैनाती के हिसाब से तैनाती संकोचन	सभी तैनातियों का सम्बन्ध कुल तैनाती के टूटने की मात्रा, चोरी और गिरावट से होता है। आम तौर पर मूल्य के सन्दर्भ में कहा गया है; ना की इकाईयों के।	जोड़ (टूटने, चोरी, सभी तैनातियों में गिरावट)/ सभी तैनातियों का कुल मूल्य
उत्पादन के कुल दिन- कच्चा माल	कच्चे माल की आपूर्ति से पहले उत्पादक दिनों की संख्या को प्रयुक्त किया जाता है	कुल कच्चे माल का सूची मूल्य/ कच्चे माल के उपयोग का औसत दैनिक मूल्य
उत्पादन के कुल दिन - तैयार माल की सूची	कारखाने और गोदामों में उत्पादित तैयार माल सूची की बिक्री के दिनों का औसत	तैयार माल की सूची मूल्य का कुल औसत (\$)/ हर महीने + के हिसाब से प्रतिदिन की बिक्री का औसत
गोदाम की क्षमता उपयोग करने का औसत	किसी निश्चित अवधि तक गोदाम की क्षमता का उपयोग करने का औसत (महीने दर महीने या साल दर साल)	क्षमता के उपयोग का औसत/ औसत क्षमता की उपलब्धता
चरम सत्र में गोदामों की क्षमता का उपयोग	नामांकित चरम सत्र में गोदामों के उपयोग क्षमता की मात्रा	चरम सत्र उपयोग/ क्षमता की उपलब्धता
मधुकोष प्रतिशत	आकलन करें कैसे अच्छी तरह से गोदाम के भीतर वास्तविक घन उपयोग प्रबंधित किया जाता है। खास तौर पर ये महत्वपूर्ण है कि कहाँ स्लॉट्स केवल आंशिक रूप से पूरा किया जा सकता है। उदाहरण के लिये अगर जगह में 1 इकाई है, और कमरा 10 के लिये है, स्लॉट के लिये उपयोग/ कोष्ठ की जगह 10: है।	वास्तविक घन उपयोग/ गोदाम की घन स्थिति की कुल उपलब्धता
सूची गणना की सटीकता (इकाइयों/ डॉलरों द्वारा) और/ या सूची गणना सटीकता (जगह के हिसाब से प्रतिशत)	सटीकता का आकलन (जगह और इकाइयों के द्वारा) भौतिक वस्तुसूची से रिपोर्ट की गई वस्तुसूची का: अगर गोदाम प्रबंधन प्रणाली इंगित करती है कि स्लॉट बी0029 में फलाना भाग संख्या की 10 इकाईयां हैं, सूची गणना की सटीकता इंगित करती है कोई कैसे फटाफट उस जगह पर जा सकता है और जाँचे कि भौतिक गणना सिस्टम से मेल खाती है।	1 -(पूर्ण विचरण में इकाईयों या डॉलर का कुल जोड़/ पूरी सूची में इकाईयों या डॉलर का कुल जोड़) 1 -(स्थानों की संख्या का एक त्रुटियुक्त योग/ गिनी गये स्थानों का कुल योग)

मैट्रिक्स	परिभाषा	गणना
ऑर्डर उठाने की सटीकता	ये ऑर्डर को उठाने की प्रक्रिया की सटीकता का आकलन करता है जहाँ त्रुटि को पकड़ा जा सकता है लदान से पहले जैसे पैक करने के दौरान।	ऑर्डर को सही ढंग से उठाना / कुल ऑर्डर उठाये गये।
सामान को सम्भालने में नुकसान	संभालते हुए सामग्री की टूट-फूट की लागत का आकलन / ब्ळै के भंडारण का प्रतिशत	संभालते हुए सामग्री की टूट-फूट की लागत / भंडारण / COGS
उपकरण / फोर्कलिफ्ट क्षमता का इस्तेमाल	उपकरण / फोर्कलिफ्ट के लिये लॉन्ग पूरे समय की मात्रा	उपकरण के उपयोग करने के समय की कुल मात्रा / नियोजित समय के उपयोग की कुल मात्रा
सालाना कार्यबल टर्नओवर	जिस दर पर स्थायी कर्मचारियों प्रतिस्थापित कर रहे हैं (आकस्मिक या मौसमी श्रम को छोड़कर)	शुरु की अवधि में नये कर्मचारियों की संख्या / शुरुआत की पहले की अवधि के कर्मचारियों की कुल संख्या
समय के साथ ऑर्डर के वितरण का प्रतिशत	ऑर्डर का प्रतिशत जो सहमति के समय पर अपनी मंजिल पर पहुंचे नोट: "समय पर" की कई परिभाषाएं हैं, और ये "समय" निश्चित घंटे या दिन हो सकते हैं, या समय की झिरियाँ। "सहमति पर" का अर्थ ग्राहक और आपूर्तिकर्ता के बीच वितरण के समय की सहमति का सामान्य करार है या ऑर्डर या प्रपत्र खरीदना।	ऑर्डर की संख्या जो समय पर वितरित किये गये / लदान किया गये ऑर्डर की कुल संख्या

सारांश

इस अध्याय में, प्रतिभागी स्वास्थ्य, सुरक्षा, और संरक्षा की जरूरतों को समझेंगे जिसकी गतिविधियाँ करते हुए जरूरत होती है। जिस कौशल की आवश्यकता है और जो अधिकारी द्वारा निर्बाध कार्रवाई करने के लिए विकसित किया जाता है उसे भी हाईलाइट किया गया है। ये कौशल और प्रक्रिया व्यक्ति को बेहतर काम करने के लिये प्रेरित करेगी।

अभ्यास

1. वाहन का रख रखाव _____ तथा _____ होना चाहिए द्य
2. दस्तावेजों पहुंच से बाहर छोड़ा जा सकता है? क्यों?
3. दस्तावेज थर्ड पार्टी को दिये जायेंगे? क्यों?
4. जीपीएस/ट्रेकिंग डिवाइसेस क्या हैं?
5. हैंड हेल्ड डिवाइस क्या है?
6. सड़क संकेत क्या हैं?
7. गुप डिस्कशन दू जब रोड पर गाड़ी चलायें तो यातायात के नियमों को सूचीबद्ध करें
8. भूमिका- स्थितियों पर विचार करें और पैकेज का वितरण करें(कार्यालय परिसर में / घर / महिला ग्राहक / दरवाजा बंद / ग्राहक फोन नहीं उठा रहा आदि)

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-IARwso>

सुरक्षा प्रक्रिया



<https://www.youtube.com/watch?v=3RNRyNqkYMM>

जीपीएस ट्रैकिंग सिस्टम



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

परिवहन सुरक्षा



<https://www.youtube.com/watch?v=7emUloowPI0>

व्यक्तिगत बचाव उपकरण (पीपीई)

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



नोट्स 

A large rectangular area with horizontal lines, intended for writing notes.

अनुक्रमिक

दृष्टि के लिए गए पृष्ठ और कोड का विवरण

क्र. सं.	मोड्यूल का नाम	यूनिट का नाम	विषय का नाम	URL	इच्छा संख्या	QR आर कोड
1.	मोड्यूल 1 - पृष्ठ संख्या	इकाई 1.1 - आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन	1.1.1 आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन क्या है?	https://www.youtube.com/watch?v=M88DUjvLYLKS	25	 आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन
2.	मोड्यूल 1 - पृष्ठ संख्या	इकाई 1.1 - आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन	1.1.2 लॉजिस्टिक्स प्रबंधन क्या है?	https://www.youtube.com/watch?v=eu0lugAMgqk	25	 रसद क्या है
3.	मोड्यूल 1 - पृष्ठ संख्या	इकाई 1.4 - कूरियर डिलीवरी एक्सक्यूटिव की भूमिकाएं	1.4.1 कूरियर डिलीवरी एक्सक्यूटिव की भूमिकाएं	https://www.youtube.com/watch?v=kiLc5j1PyZY	25	 विवरण कार्यकारी का अनुभव
4.	मोड्यूल 1 - पृष्ठ संख्या	इकाई 1.3 - कूरियर सेवाओं में गतिविधियां	1.3.1 कूरियर ट्रेनिंग	https://www.youtube.com/watch?v=AnYrQt2uh_E	25	 ऑनलाइन ऑर्डर आपके घरवाले तक कैसे पहुंचाए जाते हैं?
5.	मोड्यूल 2 - आवश्यक समझ	इकाई 2.1 - कूरियर डिलीवरी एक्सक्यूटिव की आवश्यकताओं को समझना	2.1.9 निशुद्ध माल/ वस्तुएं	https://www.youtube.com/watch?v=7HfEnIztvIM	39	 मैनुअल रैटलिंग
6.	मोड्यूल 2 - आवश्यक समझ	इकाई 2.1 - कूरियर डिलीवरी एक्सक्यूटिव की आवश्यकताओं को समझना	2.1.9 निशुद्ध माल/ वस्तुएं	https://www.youtube.com/watch?v=1fD8n9jdWb4	39	 खतरनाक माल की रैटलिंग
7.	मोड्यूल 8 - बचाव, सुरक्षा, स्वास्थ्य और अन्य व्यवहार कुशलताएं	इकाई 8.1 - ऐसे सुरक्षा निर्देश जिनका पालन कार्यस्थल पर किया जाएगा	8.1.5 सुरक्षा	https://www.youtube.com/watch?v=uavy-lARwso	169	 सुरक्षा प्रक्रियाएं
8.	मोड्यूल 8 - बचाव, सुरक्षा, स्वास्थ्य और अन्य व्यवहार कुशलताएं	इकाई 8.1 - ऐसे सुरक्षा निर्देश जिनका पालन कार्यस्थल पर किया जाएगा	8.1.2 व्यक्तिगत बचाव उपकरण (पीपीई)	https://www.youtube.com/watch?v=7emUloowPI0	169	 व्यक्तिगत बचाव उपकरण (पीपीई)
9.	मोड्यूल 8 - बचाव, सुरक्षा, स्वास्थ्य और अन्य व्यवहार कुशलताएं	इकाई 8.2 - पहना सुरक्षा प्रक्रियाएं	8.2.2 पहना सुरक्षा	https://www.youtube.com/watch?v=y03lv7a0vj8	169	 परिवहन सुरक्षा
10.	मोड्यूल 8 - बचाव, सुरक्षा, स्वास्थ्य और अन्य व्यवहार कुशलताएं	इकाई 8.3 - विकसित किए जाने वाले कौशल	8.3.26 कंप्यूटर कौशल	https://www.youtube.com/watch?v=3RNRyngqYMM	169	 जीपीएस ट्रेकिंग सिस्टम



Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत



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



Address : पता - संख्या 480 ए, 7 वां तल,
खिवराज काम्प्लेक्स, 23अन्ना सलाई, नंदनम, चेन्नई 600035
Email : ईमेल - reena@lsc-india.com
Web : वेब - www.lsc-india.com
Phone : फोन - 044 48514605
CIN No. :

Price: ₹



978-1-111-22222-45-7