

**DIRECTORATE OF EDUCATION**  
**VOCATIONAL EDUCATION BRANCH**  
**GOVERNMENT OF NATIONAL CAPITAL TERRITORY OF DELHI**

**ROOM NO. 201-207, 2ND FLOOR, SCIENCE CENTRE, LINK ROAD, KAROL  
BAGH, NEW DELHI-110005**

---

**SUPPORT MATERIAL**

Skill Subject: Retail

(Subject Code: 401)

Class: X

Medium: Hindi

Vocational Coordinator Name & Email ID - KAVITA SHARMA ( <a href="mailto:kavitasharma.22indusedutrain@gmail.com">kavitasharma.22indusedutrain@gmail.com</a> )						
S . N O .	Unit Name	Topic / Sub-Topic	Prepared By (Name of Vocational Trainer)	School Name	Email ID	Checked By
1	Unit -1 सामान की डिलीवरी	Session 1 - Billing Procedure s, Session - 2 Elements of Transporta tion	Parvesh Harit	GBSSS Wazirp ur JJ Colony	<a href="mailto:7206005773p@gmail.com">7206005773p@gmail.com</a>	Aakash chhikara & Kavita Sharma
2	Unit - 1 सामान की डिलीवरी	Session 3 डिलिवरी प्रक्रिया and Session 4 रिकॉर्ड रखरखाव में कानून	AAKASH CHHIKARA	GBSSS KARAL A	<a href="mailto:aakashchhikara1@gmail.com">aakashchhikara1@gmail.com</a>	Parvesh Harit & Kavita Sharma
3	Unit -2 रिटेल स्टोर संचालन	Session-1 स्टोर लेआउट और Session -2 स्टोर डिजाइन	Asha Rani	GBSSS No 1 Mohan Garden	<a href="mailto:asha0917@gmail.com">asha0917@gmail.com</a>	Asha Rani & Kavita Sharma
4	Unit -2 रिटेल स्टोर संचालन	session 3 स्टोर प्रोसीजर session 4: स्टोर मैटेनेंस	Shikha	Govt sarvoda ya co.ed SSSS -6 RK Puram	<a href="mailto:zephyr2816@gmail.com">zephyr2816@gmail.com</a>	Vaishali & Kavita Sharma
5	UNIT 1 & 2	Questionn aire	VAISHALI	Krishna Nagar- SKV	<a href="mailto:vaishalimehra1495@gmail.com">vaishalimehra1495@gmail.com</a>	Kavita Sharma

**Subject - Retail**

<b>Subject Code -</b>	<b>401</b>					
<b>Vocational Coordinator Name &amp; Email I'D- Anil Kumar (delhi.nsqfretail@learnetskills.com)</b>						
<b>S.No.</b>	<b>Unit Name</b>	<b>Topic / Sub-Topic</b>	<b>Prepared By (Name of Vocational Trainer)</b>	<b>School Name</b>	<b>Email ID</b>	<b>Checked By</b>
<b>1</b>	Unit 3- Merchandise Planning	Session-1 (Kind of merchandise)	Shivani Dushir	ATSBV , chattarpur	shivaniidushir@gmail.com	USHA
<b>2</b>	Unit 3- Merchandise Planning	Session-2 (Role and function of junior merchandiser)	Bhawna Saini	SKV SULTANPUR	saini.bhawna24@gmail.com	Deepali Arora
<b>3</b>	Unit 3- Merchandise Planning	Session-3 (Visual merchandising and display)	Usha Devi	RJSKV Tughlakabad ( Rly colony)	smile.prish@gmail.com	Shivani Dushir
<b>4</b>	Unit 3- Merchandise Planning	Session-4 (Duty and responsibilities of junior merchandiser)	Deepali Arora	SKV HARI NAGAR CT	deepali.arora6666@gmail.com	BHAWNA SAINI

**Unit 4:**

**Security Operation and housekeeping in Retail**

**Contributed by**

**Session - 1**

POOJA (SKV No-2 Main Bazar Mehrauli)

**Session - 2**

SUNAINA (G CoEd SSS Chilla Village Mayur Vihar Ph 1)

**Session - 3**

SAPNA SAINI (GGSSS No 2 Railway Colony Tughlakabad)

**Session - 4**

ROMA LUTHRA (SKV, NO. 2, MADIPUR)

**Vocational Coordinator**

**SUNIL KUMAR**

**(sunilkumar.aisect@gmail.com)**

## RETAIL LEVEL - 2

### UNIT-1

## सामान की डिलीवरी

### (Delivery of goods)

### परिचय

मार्केटिंग किसी भी व्यवसाय की सफलता के लिए महत्वपूर्ण तत्व माना जाता है। पिछले एक दशक में, भारत में खुदरा मार्केटिंग में काफी वृद्धि हुई है। हमने रिटेल इंडस्ट्री में प्रवेश करने वाले खुदरा व्यापारी की एक बड़ी संख्या को इस व्यापार में जुड़ते हुए देखा गया।

खुदरा (Retail) किसी भी आर्थिक गतिविधि का अंतिम चरण है। इस तथ्य के आधार पर, खुदरा विश्व अर्थव्यवस्था में एक महत्वपूर्ण स्थान रखता है। रिटेलिंग व्यक्तिगत, गैर व्यावसायिक उपयोग के लिए अंतिम उपभोक्ताओं को सामान या सेवाएं बेचने में शामिल सभी गतिविधियों को दर्शाता है।

रिटेल स्टोर वह व्यवसाय है। जिसकी बिक्री की मात्रा मुख्य रूप से खुदरा बिक्री से आती है। सीधे शब्दों में कहें, तो अंतिम उपभोक्ता को उत्पाद बेचने वाली कोई भी फर्म खुदरा बिक्री का कार्य कर रही है।

रिटेल मार्केट का मतलब ऐसी जगहों से है जहां समान जरूरतों वाले उपभोक्ताओं का एक समूह और खुदरा विक्रेताओं का एक समूह एक समान खुदरा प्रारूप का उपयोग करके उन उपभोक्ता जरूरतों को पूरा करता है।

( आपूर्ति श्रृंखला / सप्लाय चैन ) एक जटिल प्रणाली है जिसमें अंतिम उपभोक्ता के लिए कच्चे माल को तैयार करने से लेकर ग्राहक तक पहुंचाने वाली सभी गतिविधियां शामिल है। इसके लिए खुदरा विक्रेताओं को इन गतिविधियों के बारे में पूरी जानकारी लेनी चाहिए और ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए सभी दृष्टिकोण अपनाने चाहिए। लॉजिस्टिक्स के महत्व को ध्यान में रखते हुए खुदरा व्यापार चलाने के लिए बिलिंग, परिवहन और वितरण पहलुओं की बहुत आवश्यकता है। इस मॉड्यूल में हमने रिटेलिंग में बिलिंग प्रक्रिया, खुदरा व्यापार में परिवहन और वितरण प्रणाली के तत्वों जैसे खुदरा पहलुओं को शामिल किया है।

## सत्र-1

<b>Grade</b>	<b>Grade 10</b>
<b>SESSION Name</b>	<b>सामान की डिलीवरी</b>
<b>Topic Name</b>	<b>बिलिंग प्रक्रियाएं</b>

### बिलिंग प्रक्रियाएं (Billing Procedure)

किसी भी रिटेल स्टोर के अंदर जिस जगह पर ग्राहक ज्यादा से ज्यादा इंटरसेक्शन/ INTERACTION करते हैं, वह कैश काउंटर कहलाता है इस वजह से किसी भी रिटेल स्टोर में कैश काउंटर पूरी तरह से समक्ष होना चाहिए। एक समक्ष वह साफ सुथरा कैश काउंटर किसी भी रिटेल स्टोर को अच्छी तरह से व्यवसायिक रूप में दर्शाता है। रिटेल स्टोर के अंतर्गत कैश काउंटर इंचार्ज या मुख्य कैशियर की जिम्मेदारी होती है कि सभी कैश काउंटर अच्छे ढंग से मैनेज हो । कैश को ध्यान पूर्वक रखने की जिम्मेदारी भी पूरी तरह से काउंटर इंचार्ज की होती है।

### कुछ निम्नलिखित जिम्मेदारियाँ जो कैश काउंटर इंचार्ज को पूरी करनी होती है।

1. कैश काउंटर साफ सुथरा है कैश को ध्यान पूर्वक रखा जाना चाहिए।
2. कैश काउंटर पर रिटर्न आइटम को वापिस स्टोर में पहुंचाना।
3. पीओएस मशीन चालू अवस्था में होना चाहिए। हैं
4. यह सुनिश्चित करें कि स्टेशनरी उपलब्ध है
5. कैश काउंटर पर उपलब्ध फोन चालू अवस्था में होना चाहिए।

# रिटेल बिलिंग की महत्वपूर्ण विशेषताएं

1. बिलिंग फंक्शन, सरल, आसान और तेज होना चाहिए।
2. पीक / सटीक समय के दौरान कई बिलिंग काउंटर का प्रावधान होना चाहिए।
3. तेजी से बिलिंग के लिए बारकोड स्कैनर जैसी सुविधाओं का उपयोग होना चाहिए।
4. होम डिलीवरी के दौरान बिल में ग्राहक से संबंधित अधिकतम जानकारी होनी चाहिए।
5. कैशियर के द्वारा ग्राहक के सामान को बदलने के दौरान उस वस्तु की पूरी जानकारी होनी चाहिए।
6. कैश काउंटर पर पेमेंट का हर माध्यम होना चाहिए जैसे कैश द्वारा डेबिट कार्ड या क्रेडिट कार्ड और ऑनलाइन डिजिटल पेमेंट का माध्यम आदि।
7. कैश काउंटर पर स्वाइप मशीन रीडर का होना जरूरी है ताकि पेमेंट करते समय कम से कम समय लगे।



**टेलीकॉम रिटेल बिलिंग**  
**(Telecom Retail Billing)**

जब हम टेलिकॉम बिलिंग के बारे में बात करते हैं तो डिफ़ॉल्ट रूप से यह रिटेल बिलिंग के बारे में होता है। जैसा कि पहले टेलीकॉम रिटेल बिलिंग को परिभाषित किया गया था,

टेलिकॉम बिलिंग को इस प्रकार परिभाषित किया गया है: “टेलीकॉम बिलिंग, उपयोग डाटा एकत्र करने और किराये के शुल्क को लागू करने और अंत में ग्राहकों के लिए चालान बनाने की एक प्रक्रिया है।”

दूरसंचार बिलिंग प्रक्रिया में ग्राहकों से भुगतान प्राप्त करना और रिकॉर्डिंग करना भी शामिल है। खुदरा बिलिंग सीधे अंतिम ग्राहक के साथ व्यवहार करती है और ग्राहकों की अपेक्षाओं और नियामक दायित्वों को पूरा करने के लिए बहुत सारी चुनौतियां आती हैं।

एक बिलिंग को तब तक सफल माना जाता है जब तक कि वह निम्नलिखित मानदंडों को पूरा कर रही हो:-

### **1. समय पर बिलिंग (Timely Billing)**

अंतिम ग्राहक का बिल समय पर उत्पन्न होना चाहिए। कुछ परिस्थितियां ऐसी हो सकती हैं जिसमें ग्राहक को समय पर अपना बिल नहीं मिलता है। लेकिन नियत तिथि पर सभी बिलों को जनरेट करना आईटी की जिम्मेदारी होती है।

### **2. बिलिंग सटीकता (Billing Accuracy)**

हमेशा बिलिंग सटीकता का होना जरूरी है क्योंकि अगर किसी भी बिल में कोई भी कमी मिलती है तो वह स्टोर के लिए सही नहीं है और एक बार अगर ग्राहक असंतुष्ट हो गया तो वे दोबारा कभी वापस नहीं आएगा।



**रिटेल बनाम होलसेल बिलिंग**  
**(Retail Vs Wholesale Billing)**

S.NO	रिटेल बिलिंग	थोक बिलिंग
1	खुदरा बिलिंग को हमेशा 100% सटीक होना चाहिए।	थोक बिलिंग कभी भी 100% सटीक न हो सकती है।
2	खुदरा बिलिंग आसान नहीं है, यह जटिल है।	थोक बिलिंग आसान है।
3	सीधे अंतिम ग्राहकों के साथ व्यापार करता है।	जरूरी नहीं कि अंतिम ग्राहक के साथ हो।
4	रीटेल बिलिंग में उपयोग किए जाने वाले विशेष बिलिंग सिस्टम कॉनवर्गेज और एमडोक्स बिलिंग सिस्टम हैं	थोक बिलिंग में प्रयुक्त विशिष्ट बिलिंग सिस्टम ASCADE और INTEC बिलिंग सिस्टम हैं।
5	थोक बिलिंग सिस्टम का उपयोग करके खुदरा बिलिंग को नियंत्रित नहीं किया जा सकता है।	खुदरा बिलिंग सिस्टम का उपयोग करके थोक बिलिंग को भी निपटाया जा सकता है।

**Wholesale Produce Distributor****INVOICE**

Address  
City, State ZIP  
Phone, Fax, Web Address

DATE: July 20, 2017  
INVOICE #:  
Client #

**BILL TO**  
Name

**SHIP TO**  
Name

Phone  
Email

Contact

Sales Rep. Name	Ship Date	Ship	Terms	Due Date
	7/23/2017	3	30	8/22/2017
Product #	Description	Quantity	Unit Price	Line Total
35150	Yam Louisiana / Mississippi 40 #	3	18.00	54.00
25010	Cooking Onion 16 / 3 #	4	15.00	60.00
60082	Tomato 4x4	5	18.00	90.00
60070	Roma Tomato	1	18.00	18.00
60050	Hydro Tomato	4	15.00	60.00
60020	Tomato, Cluster (Vine)	10	15.00	150.00
60030	Tomato, Grape pint	10	9.75	97.50
30040	Green Pepper EX-Large	8	24.00	192.00
13010	Select Cucumber bushel	2	25.00	50.00
7010	Green Cabbage Box	2	15.00	30.00
20060	Lettuce, Head 24 ct Cello Wrap	8	21.00	168.00
10010	Celery 24 ct No Sleeve	6	24.00	144.00
SUBTOTAL				1,113.50
SHIPPING				-
TOTAL				1,113.50
PAID				-
TOTAL DUE				1,113.50

The perishable Agricultural commodities listed on this invoice are sold subject to the statutory trust authorized by section 5(c) of the Perishable Agricultural Commodities Act, 1930 (7 U.S.C.499e(c)). The seller of these commodities retains a trust claim over these commodities, all inventories of food or other products derived from these commodities, and any receivable or proceeds from the sale of these commodities until full payment is received.

THANK YOU FOR YOUR BUSINESS!



## इकाई 1 - सामान की डिलीवरी

### बहु विकल्पीय प्रश्न

1. चालान और खरीद आदेश क्या दर्शाते हैं?

a) विक्रेता का नाम एवं पता

b) ब्रांड की मात्रा

c) ऊपर के दोनों

d) ऊपर के कोई भी नहीं

2. चालान क्या है।

a) ग्राहक द्वारा विक्रेता को दिया गया

b) ये तभी दिया जाता है जब सामान नगद पर खरीदा जाता है

c) यह सिर्फ विक्रेता के लिए है

d) यह दुकानदार द्वारा Customer को दिया जाता है

3. इनमें से कौन सा कैशियर का कार्य नहीं है

a) प्रोडक्ट को स्कैन करना

b) डिस्काउंट प्रदान करना

c) पेमेंट लेना

d) गिफ्ट को पैक करना

#### **मूल्यांकन गतिविधि (Assessment Activity)**

1. बिलिंग प्रक्रिया का वर्णन करें।

2. बिलिंग प्रभारी (billing in-charge) की क्या-क्या जिम्मेदारियाँ होती हैं?

3. प्रभावी (effective) बिलिंग समाधान (solution) से आप क्या समझते हैं ?

4. होलसेल (थोक) और टेलीकॉम (दूरसंचार) बिलिंग के बीच अंतर करें।

## सत्र-2

<b>Grade</b>	<b>Grade 10</b>
<b>SESSION Name</b>	<b>सामान की डिलीवरी</b>
<b>Topic Name</b>	परिवहन के तरीके एवं परिवहन से जुड़ी समस्याएं

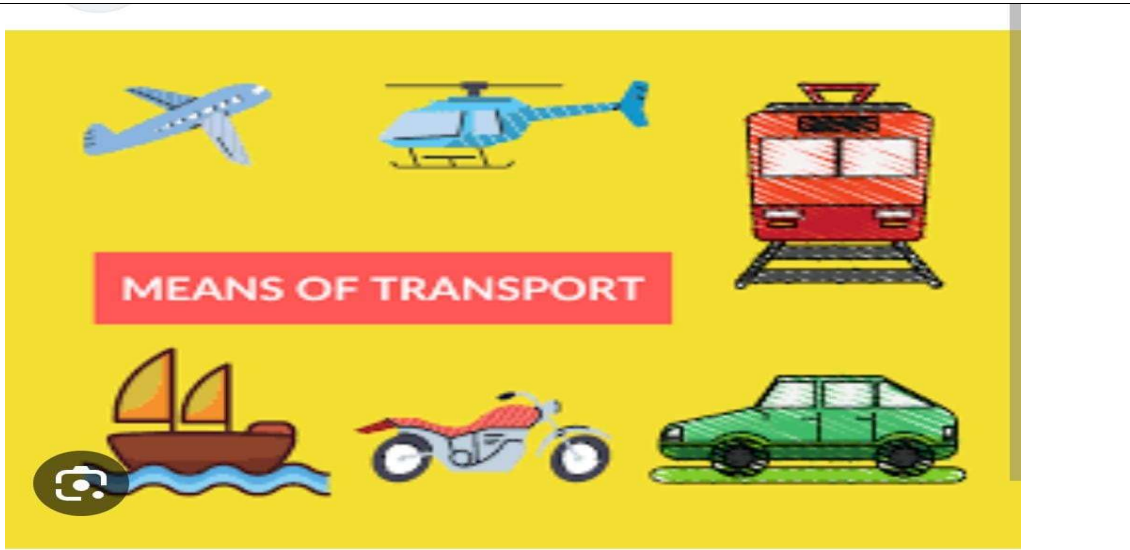
### परिवहन के तत्व

#### (Elements of Transportation)

सामान्य रूप से परिवहन के तरीके हैं:-

- (1) सड़क
- (2) जल
- (3) वायु

इन तीन परिवहन के तरीकों को इस्तेमाल करके कच्चे माल को कारखाने तक ले जाने के लिए, तैयार माल को खुदरा विक्रेता तक और अंत में उपभोक्ता तक पहुंचाया जाता है। परिवहन ग्राहकों के स्थान तक माल पहुंचाने की आवाजाही में मदद करता है। यह रेल, सड़क, वायु, समुद्र आदि जैसे विभिन्न माध्यमों से किया जाता है खुदरा परिवहन का उद्देश्य ग्राहकों को कम समय में सामान पहुंचाना है। और कम से कम कीमत पर भी सामान पहुंचाना। जितना संभव हो लोडिंग और अनलोडिंग को कम करने के लिए। परिवहन के दौरान सुरक्षा उपायों में सुधार करने के लिए। परिवहन का अर्थ है माल, सेवाओं और यात्रियों को एक स्थान से दूसरे स्थान तक ले जाना। यह स्थान और समय की उपयोगिता प्रदान करता है। यह उत्पादन, डिस्ट्रीब्यूशन और एक्सचेंज अन्य सभी संबंधित गतिविधियों को जोड़ता है



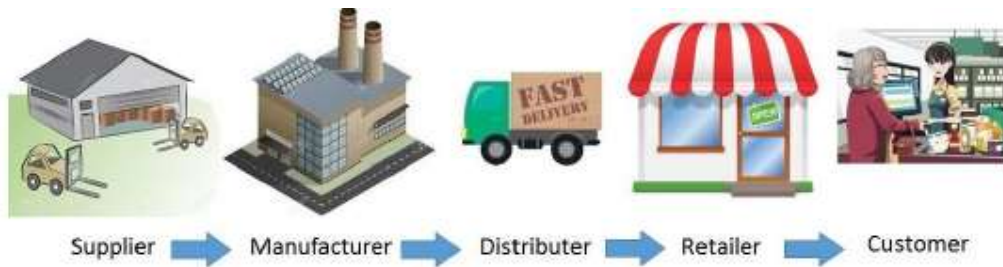
## कुछ बिंदु जो modes के बारे में निर्णय लेते हैं, वे हैं:-

1. दो बिंदुओं के बीच का अंतर छोटा है: यदि दूरी छोटी है और अच्छी तरह से सड़क से जुड़ी है, तो, आमतौर पर पानी और वायु मोड पर विचार नहीं किया जाता है।
2. दो बिंदुओं के बीच का अंतर बहुत अधिक है और सामान का वजन छोटा है: सड़क और वायु के संयोजन का उपयोग किया जा सकता है।
3. दो बिंदुओं के बीच का अंतर बहुत अधिक है और सामानों का वजन अधिक है: सड़क और पानी (जहाज) के संयोजन का उपयोग किया जा सकता है।
4. पानी और सड़क के संयोजन का उपयोग तब किया जाता है जब सड़क का कनेक्शन अच्छा नहीं होता है और नाव परिवहन का एक तरीका है।
5. सड़क और ट्रेन के संयोजन का उपयोग उसी के लिए उपलब्ध सुविधा के आधार पर किया जाता है।

## रिटेल ट्रांसपोर्ट के उद्देश्य :-

### Objectives of Retail Transport

1. कम से कम समय में ग्राहक तक सामान पहुंचाना।।
2. कम से कम खर्चे में ग्राहक को सामान पहुंचाना।
3. जितना हो सके लोडिंग और अनलोडिंग को कम करना ।
4. परिवहन के दौरान सामान की सुरक्षा रखना ।
5. परिवहन के दौरान सभी कानूनी दस्तावेजों को पूरा करना।



### लोडिंग और अनलोडिंग को प्रभावित करने वाले फैक्टर Factors affecting loading and unloading

1. सामान की कीमत
2. सामान की डिलीवरी के लिए समय की उपलब्धता।
3. सामान की बर्बादी
4. कर्मचारियों और सामान की सुरक्षा
5. लोडिंग अनलोडिंग करते समय सरकार के नियम पालन करना

## लोडिंग और अनलोडिंग के उद्देश्य:-

### Objectives of loading and unloading

1. सामान को अत्याधिक देखभाल प्रदान करना।
2. सामान को लोडिंग अनलोडिंग करते समय सामान को नुकसान से बचाना।
3. सामान को लोडिंग अनलोडिंग करते समय कर्मचारियों की सुरक्षा का ध्यान रखना।
4. नाजुक सामग्री को सावधानी से संभाल कर ले जाना चाहिए।
5. खतरनाक सामग्री से निपटने के दौरान लोडिंग और अनलोडिंग के दौरान अतिरिक्त सुरक्षा उपाय किए जाने चाहिए।
6. सामान को लोडिंग अनलोडिंग करते समय सरकार द्वारा निर्धारित नियमों का पालन करना चाहिए
7. सामान को आग , पानी , वर्षा और चोरी होने से बचाना।
8. जल्दी खराब होने वाली वस्तुएं जैसे दूध, सब्जी, फल इत्यादि को समय रहते पहुंचा देना चाहिए

## खुदरा परिवहन से जुड़ी समस्याएं:-

## retail transportation problems

1. प्राकृतिक आपदा।
2. लेबर स्ट्राइक एवं लेबर की कमी।
3. आतंकवाद
4. महंगाई का बढ़ना।
5. वस्तु के आयात व निर्यात के दौरान ग्राहक सहमति की जरूरी।
6. सुरक्षा

### A. रिक्त स्थान भरें

1. दो बिंदुओं के बीच की दूरी बहुत अधिक है और सामान का वजन कम है तो खुदरा परिवहन में \_\_\_\_\_ और \_\_\_\_\_ के संयोजन का उपयोग किया जा सकता है।

2. दो बिंदुओं के बीच की दूरी बहुत कम है और सामान का वजन कम है तो \_\_\_\_ का उपयोग खुदरा परिवहन में किया जा सकता है।
3. यदि दूरी अधिक है और सामान का वजन भी अधिक है, तो खुदरा परिवहन के लिए \_\_\_\_\_ और \_\_\_\_\_ का उपयोग किया जा सकता है।

### बहु विकल्पीय प्रश्न

1. अगर सामान अधिक मात्रा में हो और वजन बहुत ज्यादा हो तो कौन सा यातायात प्रयोग में लाए जायेंगे?

- a) सड़क और पानी
- b) सड़क और वायु
- c) वायु और पानी
- d) वायु और रेल

2. तीव्र गति से पहुंचने के लिए कौन सा माध्यम कारगर है।

- a) वायु
- b) पानी
- c) सड़क
- d) रेल

3. भीड़ और ट्रैफिक के कारण कौन सा यातायात प्रभावित होता है

- a) सड़क
- b) वायु
- c) रेल
- d) पानी

4. परिवहन का मूल्य निम्नलिखित में से क्या करने से निर्धारित होता है

- a) दूरी
- b) सामान के वजन से
- c) यातायात में लगने वाले समय से
- d) ऊपर के सभी



मूल्यांकन गतिविधि (Assessment Activity)

1. रिटेल (खुदरा) परिवहन को परिभाषित करें।
2. ई-काॅमर्स में परिवहन के साधन क्या हैं ?
3. सभी प्रकार के परिवहन की व्याख्या करें।
4. रिटेल (खुदरा) परिवहन के उद्देश्य क्या हैं ?
5. रिटेल (खुदरा) लोडिंग और अनलोडिंग से आप क्या समझते हैं?
6. रिटेल लोडिंग और अनलोडिंग को प्रभावित करने वाले कारक बताइए।
7. रिटेल लोडिंग और अनलोडिंग के उद्देश्य क्या हैं?

## सत्र-3

### RETAIL LEVEL - 2.

<b>Grade</b>	<b>Grade 2</b>
<b>SESSION Name</b>	<b>डिलिवरी प्रक्रिया</b>
<b>Topic Name</b>	<b>वितरण प्रक्रिया, वितरण के मुख्य चरण, विभिन्न एजेंसियों के द्वारा रिटेल डिलीवरी सेवाएं प्रदान करना, खुदरा वितरण में चुनौतियां, रिटेल डिलीवरी के महत्वपूर्ण बिंदु।</b>

#### खुदरा (Retail) वितरण प्रक्रिया

रिटेल डिलीवरी प्रक्रिया एक दुकान या स्टोर अथवा गोदाम से ग्राहक के दरवाजे तक सामान ले जाने की प्रक्रिया को रिटेल वितरण प्रक्रिया कहते हैं। यह सेवाएं या तो स्वयं खुदरा विक्रेता द्वारा या किसी तृतीय पक्ष वितरण कंपनी द्वारा प्रदान की जाती है। जैसे एमेज़ॉन, फ्लिपकार्ट, इबे इत्यादि।



खुदरा वितरण के मुख्य चरण निम्नलिखित है।

#### 1. किरायेदार की ब्रीफिंग

रिटेल डिजाइन मैनेजर (RDM) वेस्टफील्ड स्ट्रैटफोर्ड सिटी के लिए दृष्टिकोण पेश करता है और आपकी डिजाइन टीम को डिजाइन दिशा निर्देश प्रस्तुत करता है।

## 2. डिज़ाइन स्वीकृति

आरसीएम अवधारणा डिज़ाइन की समीक्षा करना है "टिप्पणी और अनुमोदन जारी करेगा

## 3. योजना करना

इस स्तर पर, किरायेदार अपने फिट-आउट ठेकेदार को नियुक्त करता है और परिवार का निरीक्षण किरायेदार द्वारा पहुंच के लिए किया जाता है।

## 4. समापन चरण

क्लोज आउट स्टेज के दौरान, टेनेंट सैगि रेमेडियल होता है और टेनेंट बिल्ट-इन ड्रॉइंग जारी करता है।



विभिन्न एजेंसियों के द्वारा रिटेल डिलीवरी सेवाएं प्रदान करना

**होम डिलीवरी** (Home Delivery)

वे गोदाम से ग्राहक के घरों तक सामान पहुंचाने में माहिर हैं। ग्राहक द्वारा खरीदारी का निर्णय लेने के बाद, आइटम के लिए भुगतान करने के बाद, कंपनी को एक विश्वसनीय, विश्वसनीय भागीदार की आवश्यकता होती है जो समय पर क्षति मुक्त वितरण के महत्व को जानता हो।

**सीकेडीसी** (CKDC)

यह जमींदारों के साथ काम करता है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि उनके व्यवसाय के भीतर सर्वोत्तम अभ्यास प्रक्रियाएं और प्रक्रियाएं लागू हैं ताकि यह अधिक तेजी से दुकानें खोलने के लिए बेहतर दक्षता के साथ संचालित हो, जमींदार-किरायेदार संबंधों को बेहतर बना सके और मकान मालिक के खुदरा ब्रांड और प्रतिष्ठा को बढ़ा सके।

## **डायनेमेक्स** (dynamex)

डायनेमेक्स में उद्योग-विशिष्ट परिवहन और रसद समाधान है



## **खुदरा वितरण में चुनौतियां**

### **Challenges in Retail Distribution**

#### **रीयल-टाइम दृश्यता (Real Time Visibility)**

यह सबसे बड़ी चुनौतियों में से एक है कि वस्तु / माल समय पर और कुशल तरीके से वितरित किया जाए। रीयल-टाइम दृश्यता डिलीवरी प्रक्रिया के दौरान शुरू से अंत तक माल की प्रगति को ट्रैक और मॉनिटर करने की क्षमता है।

#### **उच्च वितरण लागत ( high delivery cost)**

उच्च वितरण लागत सफलता की सबसे बड़ी बाधाओं में से एक है। खुदरा विक्रेताओं को अक्सर इन लागतों को वहन करना पड़ता है, जो मुनाफे में खा सकते हैं।

#### **देरी (Delay)**

देरी कई कारणों से हो सकती है, खराब मौसम से लेकर ट्रैफिक जाम तक। जो भी कारण हो, देरी का खुदरा कारोबार पर बड़ा प्रभाव पड़ सकता है।

#### **मार्ग अनुकूलन (route optimization)**

मार्ग अनुकूलन एक जटिल चुनौती है जिसके लिए सावधानीपूर्वक योजना और निष्पादन की आवश्यकता होती है। खुदरा विक्रेता जो अपने वितरण मार्गों को सफलतापूर्वक अनुकूलित कर सकते हैं, वे अपनी दक्षता और निचली रेखा में सुधार करने में सक्षम होंगे।

#### **लास्ट माइल डिलीवरी (last mile delivery)**

खुदरा विक्रेताओं को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि उनके उत्पादों को ग्राहकों के दरवाजे पर जल्दी और कुशलता से पहुंचाया जाए, लेकिन वितरण प्रक्रिया के अंतिम चरण में अक्सर शहर की सड़कों और भीड़भाड़ वाले ट्रैफिक से गुजरना शामिल होता है। इससे देरी हो सकती है, सामान खराब हो सकता है और ग्राहक निराश हो सकते हैं।



**रिटेल डिलीवरी के महत्वपूर्ण बिंदु।**

**Important Points of Retail Delivery**

**समय पर डिलीवरी करना (deliver on time)**

समय पर डिलीवरी करना महत्वपूर्ण बिंदु है, यह ग्राहकों के प्रति बफादारी और कंपनी की इमेज के लिए अत्यधिक महत्वपूर्ण है।

**वस्तु / उत्पाद की सुरक्षा (Security of the object / product)**

डिलीवरी करते समय इस बात का ध्यान रखना चाहिए की सामान की पैकिंग अच्छे से की जाए ताकि नुकसान की संभावना न रहे।

A. रिक्त स्थान भरें

1. खुदरा वितरण प्रबंधक संपर्क का एक एकल बिंदु प्रदान करता है, फिर \_\_\_\_\_ की जरूरतों को \_\_\_\_\_ तारीख को पूरा करने के लिए आवश्यक \_\_\_\_\_ के साथ संतुलित करता है। (खुदरा विक्रेता, अनुशासन, उद्घाटन)

2. खुदरा वितरण \_\_\_\_\_ प्रक्रिया है।(प्रबंधन)

मूल्यांकन

Q.1 निम्नलिखित में से कौन सा ऑनलाइन शॉपिंग का उदाहरण नहीं है?

a) फ्लिपकार्ट

b) अमेज़ोन

- c) ज़ोमैटो
- d) शॉपर्स स्टॉप

Q.2 इनमें से कौन सा फूड चेन का उदाहरण नहीं है?

- a) सागर रत्ना
- b) हल्दीराम
- c) ज़ोमैटो
- d) लिबर्टी

Q.3 डिर्लीवरी करने के लिए इनमें से किस की जरूरत नहीं है?

- a) ट्रक
- b) लेबर
- c) हथौड़ा
- d) इनमें से कोई नहीं

Q.4 आर डी एम की फुल फॉर्म बताओ?

- a) रिटेल डेवलपमेंट मैनेजर
- b) रिटेल डिजाइन मैनेजर
- c) मैनेजमेंट रिलेशनशिप डिजाइन
- d) इनमें से कोई नहीं

Q.5 माल पहुँचाने की प्रक्रिया को कहा \_\_\_\_\_ जाता है।

- a) वितरण
- b) खरीदना
- c) दृश्य बिक्री (Visual Merchandising)
- d) इनमें से कोई नहीं

**मूल्यांकन प्रश्न**

१. वितरण प्रक्रिया क्या है?

२. वेब आधारित वितरण प्रक्रिया से आप क्या समझते हैं?

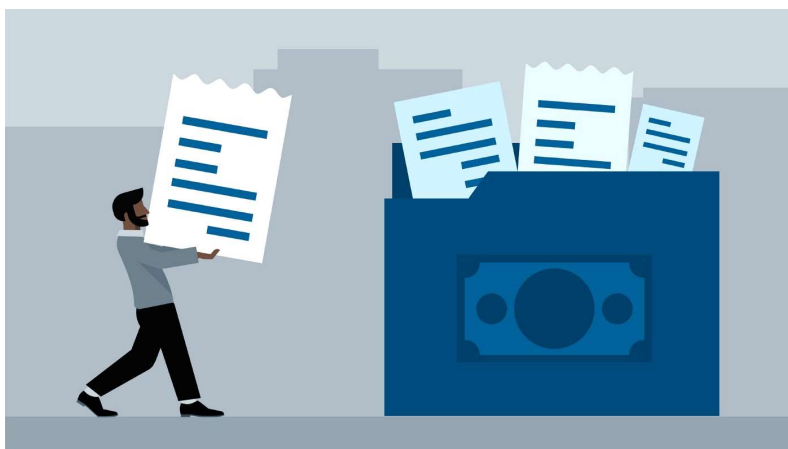
३. वितरण सेवा प्रदान करने वाली विभिन्न एजेंसियां कौन सी हैं?

## सत्र-4

### RETAIL LEVEL - 2.

<b>Grade</b>	Grade 2
<b>SESSION Name</b>	रिकॉर्ड रखरखाव में कानून
<b>Topic Name</b>	रिकॉर्ड रखरखाव में कानून, रिकॉर्ड और इन्वेंटरी का रखरखाव, अभिलेखों का रखरखाव और प्रतिधारण, खुदरा व्यापारी प्रत्येक मेकअप सलाह, व्यवसायी महिलाओं के लिए उपयुक्त आभूषण।

#### रिकॉर्ड रखरखाव में कानून- ( Law in record maintenance)



हर रिटेल व्यवसाय के अंतर्गत सेल्स का रिकॉर्ड रखना अनिवार्य है। जो WAC 246-889-095 के बोर्ड ऑफ फार्मैसी एवं लॉ इन फोर्समेंट एजेन्सी द्वारा कभी भी देखा जा सकता है।

सभी तरह के रिटेल सेल रिकॉर्ड, अन्य प्रतिबंध, इलेक्ट्रॉनिक्स आइटम का रिकॉर्ड कम से कम 2 साल तक रखना जरूरी है।

रिटेल सेलस रिकॉर्ड को जो नष्ट करते हैं समय ये ध्यान रखना चाहिए कि पुराना रिकॉर्ड अच्छी तरह से नष्ट हो जाए।

#### रिकॉर्ड और इन्वेंटरी का रखरखाव (Maintenance of Records and Inventory)

1. वित्तीय और शिपिंग रिकॉर्ड को पंजीकृत स्थान के बजाय केंद्रीय स्थान पर रखा जा सकता है, यदि कुलसचिव ने प्रशासन को सूचित किया है केंद्रीय रिकॉर्ड रखने के उनके इरादे के बारे में लिखित अधिसूचना को पंजीकृत या प्रमाणित मेल द्वारा अनुरोधित वापसी रसीद, तीन प्रतियों में, उस क्षेत्र में प्रशासन के प्रभारी विशेष एजेंट को प्रस्तुत किया जाना चाहिए जिसमें कुलसचिव स्थित है।

2. एक पंजीकृत खुदरा फ़ार्मैसी जिसके पास दीर्घकालिक देखभाल सुविधाओं पर स्वचालित वितरण प्रणाली के लिए अतिरिक्त पंजीकरण हैं, वे खुदरा फार्मैसी या अन्य अनुमोदित केंद्रीय स्थान पर उन अतिरिक्त पंजीकृत साइटों के लिए इस भाग द्वारा आवश्यक सभी रिकॉर्ड रख सकती हैं।



## अभिलेखों का रखरखाव और प्रतिधारण ( Maintenance and retention of records)

थोक व्यापारी प्रत्येक लेन-देन के लिए अपनी प्रत्येक सुविधा के लिए चालान या समकक्ष दस्तावेज की प्रतियां बनाए रखेगा जिसमें थोक व्यापारी विक्रेता, क्रेता, प्रेषक, परेषिती या प्राप्तकर्ता हो इनवाँइस या दस्तावेज़ीकरण में प्रेषक, विक्रेता, क्रेता या प्रेषित का नाम और पता और लेन-देन में शामिल सिगरेट के ब्रांड और शैली के अनुसार मात्रा का संकेत होना चाहिए।

## खुदरा व्यापारी प्रत्येक मेकअप सलाह

व्यवसाय के दौरान शालीन और उचित व्यवहार जरूरी है।

व्यवसाय के अंतर्गत मेकअप ना तो बिल्कुल कम होना चाहिए और ना ही बहुत ज्यादा।





## व्यवसायी महिलाओं के लिए उपयुक्त आभूषण।

ज्वैलरी ज्यादा शोर करने वाला न हो, और  
कम से कम ज्वैलरी का इस्तेमाल करना चाहिए।  
कानो की बालियां छोटी, शालीन होनी चाहिए।

व्यवसायी महिलाओं को बहुत अधिक ज्वैलरी का प्रयोग नहीं करना चाहिए। मगर कार्यस्थल पर घड़ी जरूर पहनी हो ।।

A. रिक्त स्थान भरें

1. WAC 246-889-095 के तहत आवश्यक खुदरा बिक्री रिकॉर्ड \_\_\_\_\_ हैं और कम प्रवर्तन एजेंसियों द्वारा पहुंच योग्य हैं। (गुप्त)
2. केवल \_\_\_\_\_ कर्मचारियों के पास डेटा बेस तक पहुंच है। (ऑथराइज्ड)
3. खुदरा डीलर प्रत्येक \_\_\_\_\_ के लिए \_\_\_\_\_ या समकक्ष दस्तावेज़ की प्रतियां बनाए रखेगा। (चालान, लेनदेन)

### मूल्यांकन

Q.1 \_\_\_\_\_ डिजिटल या पेपर रिकॉर्ड का पर्यवेक्षण और प्रशासन।

- a) रोम
- b) रिकॉर्ड रखरखाव
- c) अनुसंधान प्रबंधन
- d) इनमे से कोई भी नहीं

Q.2 प्रत्येक पंजीकृत कर योग्य व्यक्ति को \_\_\_\_\_ महीनों के लिए खातों की पुस्तकों के रिकॉर्ड को बनाए रखना चाहिए।

a) 24

b) 36

c) 72

d) इनमे से कोई भी नहीं

Q.3 केवल \_\_\_\_\_ कर्मचारियों के पास डेटा बेस तक पहुँच है।

a) मुख्य

b) प्रबन्धक

c) अधिकार दिया गया

d) नया

Q.4 \_\_\_\_\_ के तहत आवश्यक खुदरा बिक्री रिकॉर्ड कानून प्रवर्तन एजेंसियों द्वारा गोपनीय और सुलभ हैं।

a) WAC 246-889-095

b) टीएसी 345-889-095

c) एमएमटीडी 345-889-095

d) इनमे से कोई भी नहीं

Q.5 प्रतिबंधित प्रक्रियाओ, इलेक्ट्रॉनिक या लिखित के खुदरा बिक्री रिकॉर्ड को न्यूनतम के लिए रखा जाना चाहिए-

a) दो साल

b) तीन साल

c) पाँच साल

d) इनमे से कोई भी नहीं

### मूल्यांकन

१. रिकॉर्ड रखरखाव प्रक्रिया का वर्णन करें।

२. रिटेल (खुदरा) वातावरण में रिकॉर्ड रखरखाव की कानूनी प्रक्रिया क्या है?

३. इन्वेंटरी (भंडार) से आप क्या समझते हैं?

**UNIT-2**  
**रिटेल स्टोर संचालन**  
**STORE OPERATION**  
**परिचय**

अपने रोज के जीवनकाल में, हम आस-पास के क्षेत्रों या शाॅपिंग माॅल में खुदरा दुकानों पर जाते हैं। खुदरा लेन-देन हमारे जीवन की हर ज़रूरतों से जुड़ा हुआ है। क्या आपने कभी यह ध्यान दिया है कि जब हम अपने रोजमर्रा की ज़रूरतों के बारे में सोचते हैं तो खुदरा विक्रेताओं के साथ हमारे कितने दैनिक सम्पर्क होते हैं। एक खुदरा स्टोर ऐसा व्यापार है जो ग्राहकों को उसकी ज़रूरतों का सामान बेचता है। आप अपने आस पास देखेंगे तो आपको रिटेल स्टोर्स के कई रूप नजर आएंगे। जैसे डिपार्टमेंटल स्टोर्स, सुविधा (जनरल) स्टोर इत्यादि।

एक खुदरा (रिटेल) स्टोर में बेचे जाने वाले सामान के अलग-अलग रूप होते हैं। उदाहरण के लिए खाने का सामान, टिकाऊ सामान और रोज इस्तेमाल, करने वाली वस्तुएं। अक्सर लोग खुदरा लेन देन के बारे में जब सोचते हैं तो उनके दिमाग में सिर्फ दुकानों से खरीदी व बची जाने वाली चीजें आती हैं। लेकिन खुदरा बिक्री में सेवाओं की बिक्री भी शामिल होती है। ब्यूटी पार्लर, होम डिलीवरी, छुट्टियों के दौरान होटल में रहना।

स्टोर आपरेशन - विक्रेता स्टोर के निर्माण से लेकर स्टोर को चलाने का कार्य कर रहा है। यह तय करना कि आप किस तरीके से अपना सामान बचेना चाहते हैं, और अपनी दुकान या स्टोर पर ग्राहकों को किस तरह से आकर्षित कर सकते हैं, ग्राहकों की ज़रूरतों को ध्यान में रख सकते हैं, सामान का उचित मूल्य रखना, एक जगह (स्थान) का निर्णाल लेना, सामान का प्रचार करना इत्यादि। जो भी खुदरा स्टोर को खरीदने व बेचने का निर्णाल लेता है वह एक ऐसी संचालन प्रक्रिया को तैयार करता है, जिसमें संचालन से सम्बंधित सभी कार्य शामिल होते हैं। जैसे स्वास्थ्य सुरक्षा, ग्राहक सेवा, सामान के रख-रखाव के तरीके आदि।

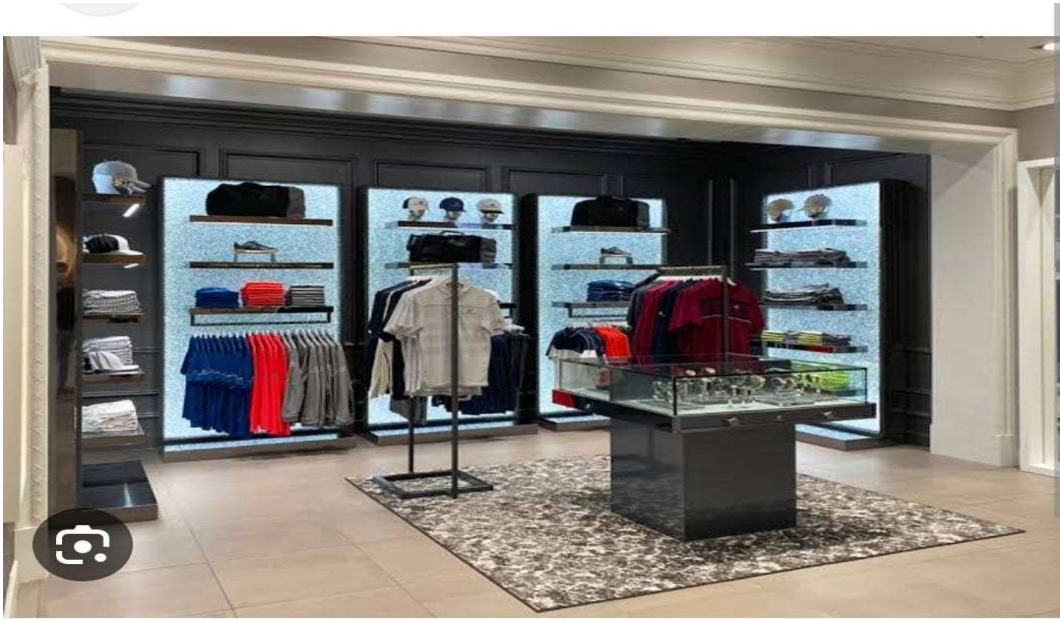
इस अध्ययन में, हम छात्रों को स्टोर संचालन के ज़रूरी कार्य के बारे में बताएँगे। जिसमें स्टोर लेआउट, स्टोर डिजाइन, स्टोर प्रक्रियाएँ, स्टोर रख-रखाव शामिल हैं।

## RETAIL LEVEL - 2.

<b>Grade</b>	<b>Grade 10</b>
<b>SESSION Name</b>	<b>स्टोर लेआउट</b>
<b>Topic Name</b>	<b>रिटेल स्टोर लेआउट, लेआउट के रूप और लेआउट का महत्व।</b>

### सत्र-1

### स्टोर लेआउट(store layout)



किसी भी रिटेल स्टोर को अच्छा दिखाने में उसका नक्शा और डिजाइन महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। किसी भी ग्राहक को स्टोर के डिजाइन से ही पता चलता है कि उसमें क्या सामान बिकता है। अगर ये सभी चीज़ें स्टोर के प्रवेश द्वार पर रख दी जाएगी तो ग्राहक और चीज़ों की देख ही नहीं पाएगा। अर्थात् किसी भी स्टोर का मुख्य उद्देश्य सामान को बेचना और उससे प्राप्त लाभ कमाना होता है।

#### **मैक्सिमम रिटर्न प्रति वर्ग फीट:- Maximum return per square feet**

एक सही तरीके से बनाया गया नक्शा ग्राहकों को समय का सही उपयोग और खरीदारी के उत्तम तरीकों को बढ़ावा देता है। एक अच्छा लेआउट सामान को प्रदर्शन (Display) करना तथा अच्छा स्थान व सामान पर होने वाले लाभ के बीच सन्तुलन बनाए रखता है। इस तरीके का डिजाइन तैयार करना, और थोक स्टॉक बेचने के लिए जगह तैयार करना और दीवारों और खिड़कियों का उपयोग करना महत्वपूर्ण होता है। ये ग्राहकों को इधर-उधर घूमने और सामान को बेहतर तरीके से देखने का अवसर देता है।

## सामान का फार्मेट के साथ मिलान करना:- ( Matching the material with the format)

खुदरा (Retail) स्टोर में विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को लुभाने के लिए नये-नये तरीकों से डिजाइन किया जाता है। क्या आपने कभी किसी म्यूजिक स्टोर का दौरा किया है। आप को कैसा लगता है म्यूजिक स्टोर का दौरा करने के बाद। दूसरी ओर, इसकी तुलना किसी भी डिजाइनर बुटीक, ज्वैलरी शौरूम या फिर होम फैशन स्टोर से करें। क्या आपको इन स्टोर में कोई अन्तर दिखाई देता है उनके डिजाइन और लेआउट में। एक म्यूजिक स्टोर आजकल के युवाओं का ध्यान अपनी तरफ खींचता है। इसलिए वहां पर चमकती रोशनी और तेज संगीत से भरा होता है जबकि, बाद में स्टोरों में ग्राहकों की पसन्द को ध्यान में रखते हुए हल्का और शान्त म्यूजिक चलता है। इसलिए आयु, शिक्षा लिंग के अनुसार विभिन्न प्रकार के स्टोर के डिजाइन Entry Gate और लेआउट को प्रभावित करते हैं।



## स्टोर लेआउट डिजाइन करने के चरण (Stages of Designing a Store Layout)

स्टोर लेआउट की योजना बनाने में निम्नलिखित कदम शामिल हैं।

1. जगह की उपलब्धता।
2. Selling और Non-Selling सामान के लिए जगह की उपलब्धता।
3. सामानों को प्रदर्शित करने के तरीके।

## रिटेल स्टोर के डिजाइन के अनुसार प्रकार - Type as per design of retail store

1. सीधे तल योजना  $\frac{1}{4}$  Straight Floor Plan  $\frac{1}{2}$

सीधे तल योजना किसी भी प्रकार के खुदरा स्टोर के लिए एक उत्तम स्टोर लेआउट है। यह खुदरा स्टोर के भीतर छोटे स्थान बनाने के लिए दीवारों और जुड़नार का उपयोग करता है। सीधा तल योजना सबसे किफायती स्टोर डिजाइनों में से एक है।

## फायदे -

### एक अच्छे स्टोर का लेआउट

किसी भी रिटेल स्टोर का डिजाइन व आस-पास का वातावरण की स्टोर की सफलता का कारण बनता है। किसी भी ग्राहक का प्रभाव ही विक्रेता के लिए बहुत महत्वपूर्ण होता है इसी से ही पता चलता है कि स्टोर विक्रेता ने अपने ग्राहक को प्राप्त किया या उसे खो दिया। किसी भी रिटेल स्टोर का महत्वपूर्ण कार्य सामान को दिखाना और बेचना है।

### एक अच्छे स्टोर डिजाइन के मुख्य विचार -Key ideas of a good store design

- स्टोर का वातावरण - किसी भी स्टोर की महत्वपूर्ण जरूरतें और आसपास का माहौल ही ग्राहकों को वहाँ आने के लिए आकर्षित करता है।
- स्टोर के अन्दर का वातावरण शांत व सकारात्मक  $\frac{1}{4}$ Positive $\frac{1}{2}$  होना चाहिए।
- स्टोर का माहौल ऐसा हो कि ग्राहक को वहाँ जाना अच्छा लगे।
- किसी भी स्टोर में कार्यरत कर्मचारियों द्वारा ग्राहक के साथ मुस्कुरा के बात करना सबसे महत्वपूर्ण होता है।
- स्टोर में रखा सामान अस्त-व्यस्त नहीं होना चाहिए।
- स्टोर में रखे सामान और उसके साईज व पैटर्न के अनुसार सेल्फ पर रखा होना चाहिए।
- स्टोर में किसी भी प्रकार की कोई दुर्गंध पैदा न होने दें।
- स्टोर का (Dressing Room) साफ सुथरा होना चाहिए।
- स्टोर में आने वाले सभी ग्राहकों का अच्छे से सत्कार होना चाहिए।
- स्टोर के अन्दर खाने की वस्तुएं लाने की अनुमति न हो।

### कीमत बढ़ाएँ -raise the price

स्टोर का डिजाइन इस तरह से बनाना चाहिए जिससे ग्राहकों को स्टोर से सामान लेने के लिए इधर-उधर आने जाने में कोई परेशानी न हो। क्योंकि किसी स्टोर में कोई ग्राहक जितना ज्यादा घूमेगा उस स्टोर की सेल उतनी ज्यादा होगी।

स्टोर में चीज़ों को प्रदर्शित करके विक्रेता ग्राहकों की चारों ओर घूमने पर मजबूर कर देता है ताकि ग्राहक प्रदर्शन की हुई चीज़ों को खरीद सके। ज्यादातर देखा गया है कि दैनिक जरूरत की चीज़ों को स्टोर के आखिर में रखा जाता है ताकि ग्राहक को पूरे स्टोर में चलने के लिए मजबूर होना पड़े। ऐसा करने से स्टोर के मालिक ग्राहक को खरीदारी करने के लिए लुभाते हैं। आपने किराने की दुकान में देखा होगा कि महत्वपूर्ण चीज़ें दुकान के आखिर में ही रखी जाती है, क्यों? क्योंकि वे जरूरत की चीज़ें हैं और ग्राहक उन चीज़ों की जरूर खरीदेगा चाहे उन्हें कितनी भी दूर रखो।

- ग्राहकों को स्टोर में ज्यादा टाइम बिताने के लिए उत्साहित करता है।
- ज्यादा खरीदारी से स्टोर की सेल बढ़ती है।

## **नुकसान**

इस योजना के नकारात्मक पक्ष स्टोर में दृष्टि रेखाएँ हैं। सामने के प्रवेश द्वारा के आकार पर आपके लिए विभिन्न प्रकार के व्यापारियों को देखना मुश्किल होता है।

ग्राहक उन सामानों को जल्दी से नहीं खोल सकते जिन्हें वे खरीदना चाहते हैं।

## **2. विकर्ण तल योजना - diagonal floor plan**

विकर्ण तल योजना स्वयं सेवा प्रकार के खुदरा स्थानों के लिए अच्छा स्टोर लेआउट है। यह कैशियर और ग्राहकों के लिए उचित दृश्य प्रदान करता है। विकर्ण तल योजना खुदरा स्टोर में आवागमन और यातायात प्रवाह को आमंत्रित करती है।

### **फायदे**

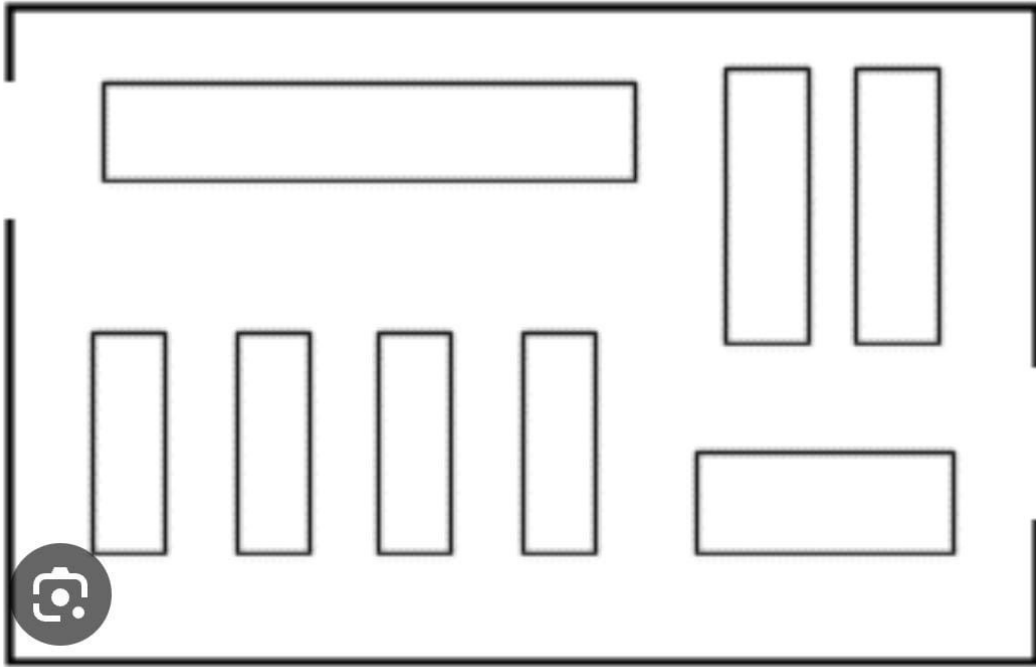
यह योजना अधिक ग्राहक के अनुकूल है। एक सीधी योजना के विपरीत, जो भूलभुलैया की तरह महसूस कर सकती है, यह मंजिल योजना ग्राहक को अधिक खुले यातायात पैटर्न प्रदान करती है।

## **नुकसान**

इस योजना को डिजाइन करना, बनाना, निर्माण करना महंगा पड़ता है।

## **3. कोणीय तल योजना (Angular Floor Plan)**

कोणीय तल योजना उच्च अंत विशेषता स्टोर के लिए आदर्श है फिक्स्चर और दीवारों के घटता और कोण अधिक महंगे स्टोर डिजाइन के लिए बनाते हैं। इस डिजाइन में उपलब्ध डिस्पले स्पेस की मात्रा सबसे कम है। इसलिए यह विशेष स्टोरों के लिए सबसे अच्छा है।



### लाभ

1. सामान की दृश्यता बेहतर होती है।
2. स्थान की सही उपयोग और लागत कुशल।
3. बेचे जाने वाले सामान का सही रखरखाव।
4. स्वयं सेवा में उपयोगी।

### नुकसान

ज्यादा सुन्दर नहीं दिखाना चाहिए इससे बिक्री पर असर पड़ता है।

### 4. मिश्रित (मिला जुला) ले आउट ( Mixed layout)

जैसा कि आप अनुमान लगा सकते हैं मिश्रित मंजिल योजना सबसे कार्यात्मक स्टोर डिजाइन बनाने के लिए सीधी, विकर्ण और कोणीय मंजिल योजनाओं को शामिल करती है। लेआउट ट्रैफिक को दीवारों और स्टोर के पीछे ले जाता है। इस का उपयोग आपको कुछ खास जगहों पर ही देखने को मिलता है।

A. रिक्त स्थान भरें

1. एक खुदरा स्टोर स्थान को \_\_\_\_\_ और \_\_\_\_\_ में विभाजित किया गया है।



2. स्टोर लेआउट के तीन महत्वपूर्ण रूप हैं \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_
3. खुदरा स्टोर का प्राथमिक उद्देश्य \_\_\_\_\_ है।
4. \_\_\_\_\_ खुदरा व्यापार में सफलता की कुंजी है।
5. \_\_\_\_\_ और \_\_\_\_\_ खुदरा स्टोर के साथ ग्राहक के दीर्घकालिक संबंध की ओर ले जाते हैं।

बहु विकल्पीय प्रश्न

1. चालान और खरीद आदेश क्या दर्शाते हैं ?
  - a) विक्रेता का नाम एवं पता
  - b) ब्रांड की मात्रा
  - c) ऊपर के दोनों
  - d) ऊपर के कोई भी नहीं
2. चालान क्या है।
  - a) ग्राहक द्वारा विक्रेता को दिया गया
  - b) ये तभी दिया जाता है जब सामान नगद पर खरीदा जाता है
  - c) यह सिर्फ विक्रेता के लिए है
  - d) यह दुकानदार द्वारा Customer को दिया जाता है
3. इनमें से कौन सा कैशियर का कार्य नहीं है
  - a) प्रोडक्ट को स्कैन करना
  - b) डिस्काउंट प्रदान करना
  - c) पेमेंट लेना
  - d) गिफ्ट को पैक करना

मूल्यांकन गतिविधि (Assessment Activity)

१. बिलिंग प्रक्रिया का वर्णन करें।
२. बिलिंग प्रभारी (billing in-charge) की क्या-क्या जिम्मेदारियाँ होती हैं?
३. प्रभावी (effective) बिलिंग समाधान (solution) से आप क्या समझते हैं ?
४. होलसेल (थोक) और टेलीकॉम (दूरसंचार) बिलिंग के बीच अंतर करें।

## सत्र-2

# स्टोर डिजाइनिंग

### **SESSION : 2 – STORE DESIGN**

स्टोर डिजाइनिंग से अभिप्राय है, किसी स्टोर की रूपरेखा तैयार करना अर्थात स्टोर किस प्रकार का दिखाई देगा और यह निश्चित करना कौन-कौन से तरीकों से ग्राहकों को सामान /उत्पाद प्रस्तुत किये जा सकते हैं जैसे शेल्फ के द्वारा या किसी चीज़ पर टांग कर इत्यादि। सामान को प्रस्तुत करने के तरीकों का चयन बिक्री की मात्रा को बढ़ाने को ध्यान में रख कर किया जाता है।



#### ➤ स्टोर डिजाइन के उद्देश्य ¼Objectives for a Store Design½

- 1) दुकानदार की कार्यनीति को अमल में लाने के लिए।
- 2) ग्राहकों को खरीदारी के लिए प्रेरित करने के लिए।
- 3) लचीलापन (Flexibility) प्रदान करने के लिए।
- 4) डिजाइन और रखरखाव के ऊपर लगने वाली पूंजी को नियंत्रण करने के लिए।
- 5) कानूनी रूप से पड़ने वाली जरूरतों को पूरा करने के लिए।

#### ➤ स्टोर डिजाइन के तत्व (Elements of Store Design)

एक स्टोर डिजाइन की आमतौर पर पाँच प्रमुख तत्वों के संयोजन के रूप में माना जा सकता है।

##### 1) स्टोर का बाहरी भाग।

- स्टोर प्रवेश

- खिड़की प्रदर्शन (Window Display)
- रंग और सामग्री
- चोरी की रोकथाम
- पार्किंग एरिया

## 2) स्टोर का अंतिम भाग।

- लेआउट
- स्टोर का वातावरण
- फर्श और छत
- पहचानसूचक (Signages)

## 3) फिक्सचर (fixtures)

खुदरा, फिक्सचर उत्पादों को प्रदर्शित करने के लिए उपयोग किए जाने वाले उपकरणों या फर्नीचर के किसी भी टुकड़े को संदर्भित करता है। सबसे आम प्रकार की स्थिरता अलमारियाँ हैं। लेकिन कई और प्रकार के फिक्सचर उपलब्ध हैं जैसे पुतले, प्रदर्शन रैक, स्टॉल की दीवारें, साइनेज धाकर, गोंडोला आदि।

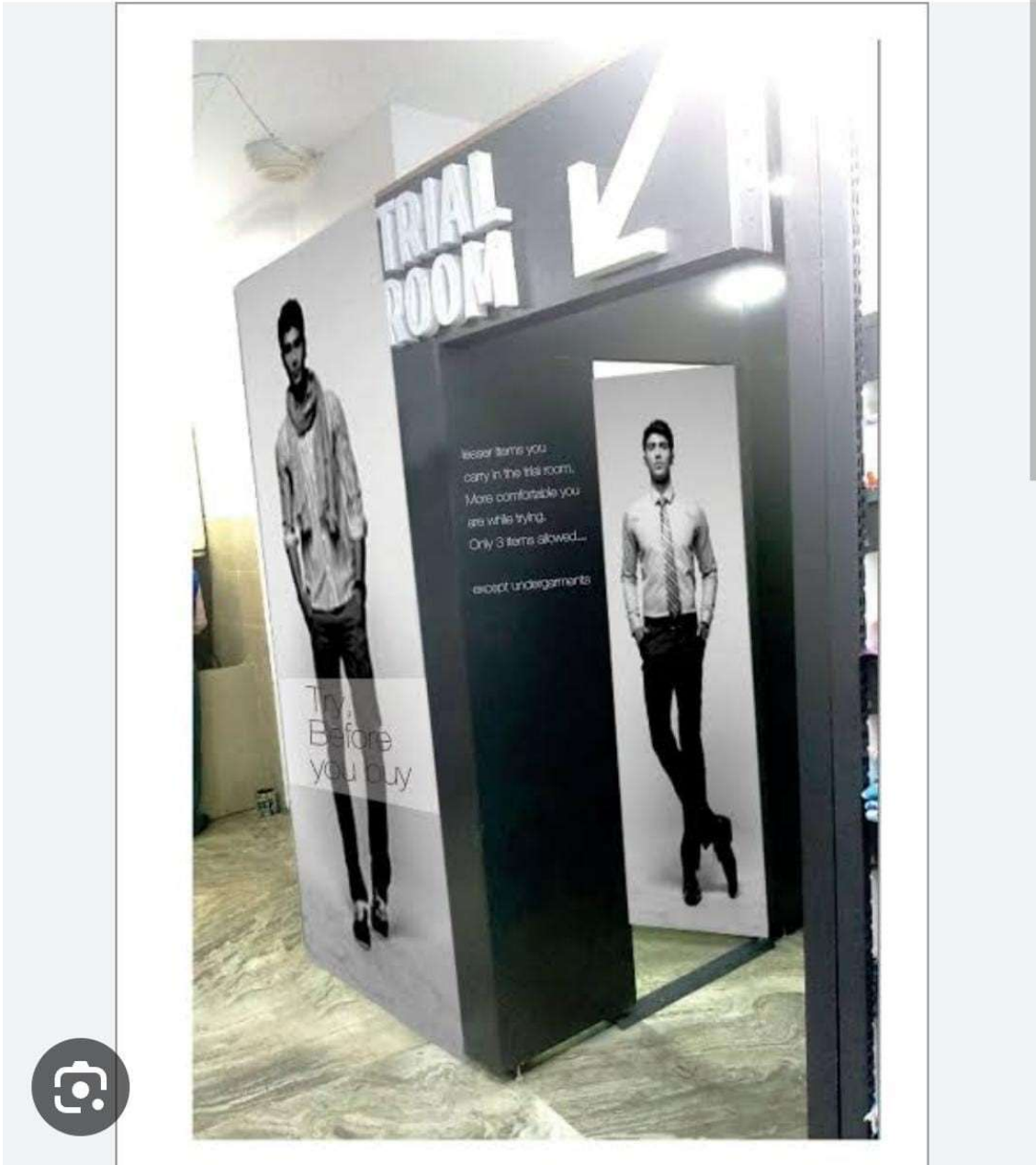
## 4) मर्चेन्डाइस (merchandise)

एक खुदरा स्टोर में, बिक्री के लिए उपलब्ध उत्पादों की विविधता को संदर्भित करता है और उन उत्पादों को इस तरह से प्रदर्शित करता है कि खरीदारी करने के लिए ग्राहकों को लुभाता है।

## 5) लोग (people)

डिजाइन में मूल तत्व जो स्टोर के माध्यम से ग्राहकों का मार्गदर्शन करते हैं

## अच्छे स्टोर डिजाइन के लाभ



अच्छा रिटेल डिजाइन कुछ ऐसा है जिसे हर रिटेल स्टोर मालिक को सावधानी से विचार करना चाहिए क्योंकि इसके लाभ दुरगामी है।

बिक्री को अधिकतम करना - आपका ग्राहक जितना अधिक आरामदायक होता है और आपके साथ उसका खरीददारी अनुभव उतना ही अधिक सुखद होता है वे आपके साथ उतना अधिक समय एवं पैसा खर्च करेंगे।

ब्रांड सुदृढ़ करना - अपने खुदरा स्थान का प्रभावी उपयोग करके आप अपने ग्राहक के साथ हर बार मिलने पर अपने ब्रांड को सकारात्मक रूप से सुदृढ़ कर सकते हैं।

बेहतर उत्पादन प्रदर्शन - सही खुदरा डिजाइन आपके उत्पादों को इस तरह से प्रदर्शित कर सकता है, जैसे कि उन्हें नेत्रहीन रूप से व्यापार करना।

स्टॉफ के लिए लाभ - एक अच्छी तरह से तैयार और सुव्यवस्थित रूप से सजाया गया स्थान कर्मचारियों को उनके कार्यस्थल पर गर्व देगा और उनके समग्र उत्पादकता को बढ़ावा देगा।

### स्टोर डिजाइन के लिए महत्वपूर्ण सुझाव (Tips for Store Design and Layout)

- स्टोर के नाम और लोगों को प्रदर्शित करने वाले साइनेज की ऐसी जगह पर स्थापित किया जाना चाहिए जहां यह दूर से भी सभी को दिखाई दे। बहुत अधिक जानकारी न जोड़ें।
- स्टोर को ग्राहकों को एक सकारात्मक माहौल प्रदान करना चाहिए।
- सुनिश्चित करें की पुतले लक्ष्य बाजार के अनुसार हैं।
- ट्रायल रूम में दर्पण होने चाहिए और उन्हें साफ रखना चाहिए।
- सही मंजिल योजना का उपयोग करें।
- नियमित रूप से प्रदर्शित करता है।
- सुनिश्चित करें कि आपके उत्पाद की मात्रा उपयुक्त है।
- अपने सभी डिस्पले में एक कोकल पॉइंट बनाएं।
- ड्रेसिंग रूम में अनावश्यक बक्से या हैंगर डंप न करें।
- ग्राहकों के मूड को सेट करने के लिए रिटेलर की दिवारों के लिए सही रंग चुनना होगा।
- कभी भी तेज संगीत न बनाएं और अच्छी रोशनी हो।
- फर्श की टाइलें, छत, कालीन और रैक को साफ और दाग मुक्त रखना चाहिए।
- स्टोर के प्रवेश द्वारा या निकास द्वार पर वस्तु कभी भी प्रदर्शित नहीं होनी चाहिए।
- घड़ी, कीमती पत्थर, मोबाइल हैडसेट और महंगे उत्पादों को बंद अलमारियों में रखा जाना चाहिए।
- ग्राहकों को अपने कैरी बैग प्रवेश द्वार पर ही जमा करने के लिए कहें।
- ग्राहकों पर बंद नजर रखने के लिए कैमरे, ब्जट स्थापित करें।

#### A. रिक्त स्थान भरें

1. दुकान में पर्याप्त रोशनी होनी चाहिए ताकि उत्पाद आसानी से दिख सकें \_\_\_\_\_ . (ग्राहक)

2. ट्रायल रूम में \_\_\_\_\_ होना चाहिए और उसे साफ रखा जाना चाहिए। (दर्पण)

#### B सही या गलत

1. फ्री-फॉर्म डिज़ाइन आमतौर पर छोटे विशेष स्टोरों और बड़े स्टोरों के भंडार विभाग में पाए जाते हैं।
2. एक अच्छा स्टोर लेआउट ग्राहकों को माल ढूंढने और खरीदने में मदद नहीं करता है।
3. खुदरा स्थान का लक्ष्य ग्राहकों को स्टोर में आकर्षित करना और फिर उन्हें खरीदारी करने के लिए राजी करना है।
4. माल को हमेशा दुकान के प्रवेश द्वार या निकास द्वार पर प्रदर्शित किया जाना चाहिए।
5. साइनेज और ग्राफिक्स ग्राहकों को विशिष्ट उत्पादों और विभागों का पता लगाने, उत्पाद की जानकारी प्रदान करने और वस्तुओं या विशेष खरीदारी का सुझाव देने में मदद करते हैं।

Q.1. परीक्षण कमरे में \_\_\_\_\_ होना चाहिए और उन्हें साफ रखना चाहिए।

- a) दर्पण
- b) कैमरा
- c) कांटा
- d) कचरे का डिब्बा

Q.2. दुकान पर कभी भी \_\_\_\_\_ न खेलें।

- a) जोर से संगीत
- b) फुटबॉल
- c) खिलौने
- d) उत्पादों

Q.3. ग्राहकों पर एक बंद नज़र रखने के लिए \_\_\_\_\_ स्थापित करें।

- a) मोबाइल
- b) डीवीआर
- c) सॉफ्टवेयर
- d) सी.सी.टी.वी. कैमरे

Q.4. \_\_\_\_\_ ग्राहकों को विशिष्ट उत्पादों और विभागों का पता लगाने में मदद करता है, उत्पाद की जानकारी प्रदान करता है, और वस्तुओं या विशेष खरीद का सुझाव देता है।

- a) लेआउट
- b) डिजाइन
- c) साइनेज और ग्राफिक्स
- d) इनमें से कोई नहीं

\* मूल्यांकन प्रश्न

१. स्टोर डिजाइन से आप क्या समझते हैं?
२. स्टोर डिजाइन के उद्देश्य क्या हैं?
३. स्टोर डिजाइन के तत्व बताइए?
४. स्टोर डिजाइन और लेआउट के लिए युक्तियाँ बताएं?
५. चोरी / दुकान से उठान कम करने के लिए क्या सावधानियाँ बरती जाती हैं?

## सत्र-3

### स्टोर संचालन प्रक्रिया

#### Session 3: Store Procedures

#### स्टोर संचालन प्रक्रिया ( STANDARD OPERATING PROCEDURE)

स्टोर संचालन प्रक्रिया रिटेल स्टोर को जुझारू रूप से चलाने की प्रक्रिया है जिसके द्वारा कई विशेष नियमों का पालन किया जाता है नियम अर्थात रिटेल स्टोर चलाने की नीतियां और प्रक्रिया। नीतियों और प्रतिक्रियाओं को स्थापित करने का सही समय नियोजन के दौरान होता है। रिटेल स्टोर में कई प्रक्रियाओं का पालन किया जाता है जोकि स्टोर के खुलने से लेकर बंद होने तक कार्य में ली जाती है।

#### स्टोर ऑपरेटिंग प्रोसीजर (STANDARD OPERATING PROCEDURE)

स्टेप ऑपरेटिंग प्रोसीजर एक दस्तावेज होता है जिसमें यह निर्धारित किया जाता है की स्वयं को सुचारू रूप से चलाने के लिए कौन-कौन सी प्रक्रियाओं का पालन किया जाएगा। स्टेट संचालन प्रोसीजर में कार्य करने के मानव निर्धारित किए जाते हैं चाहे वह स्टोर खोलने की प्रक्रिया ही , बिलिंग की प्रक्रिया हो , इन्वेंटरी की हो , मर्चे डाइटिंग की हो या फिर ग्राहक सेवा की हो , सभी प्रकार के कार्यों के लिए मानव निर्धारित किए जाते हैं , कौन सा कार्य किस प्रकार होगा।

#### • मानकीकरण (STANDARDIZATION)

एक स्टोर ऑपरेटिंग प्रोसीजर भिन्नता को कम करता है और संगठन के भीतर एक प्रक्रिया के निरंतर कार्यान्वयन के माध्यम से मानकीकरण को बढ़ावा देता है।

#### • टेक्निक (TECHNOLOGY)

रिटेल स्टोर बिक्री को ट्रैक करने के लिए कुछ प्रकार की व्यवसायिक सॉफ्टवेयर या पॉइंट ऑफ सेल सिस्टम का उपयोग करते हैं। यह प्रबंधकों को यह निर्धारित करने की अनुमति देता है की कौन से उत्पाद अच्छी तरह से बिक रहे हैं या नहीं और इन्हें इन्वेंटरी ट्रैक करने में मदद करता है।

रिटेल अक्सर इस इलेक्ट्रॉनिक जानकारी का उपयोग स्टॉक केसर की भरपाई करते समय उत्पाद आर्डर उत्पन्न करने के लिए करते हैं।

## इन्वेंटरी मैनेजमेंट (INVENTORY MANAGEMENT)



इन्वेंटरी मैनेजमेंट प्रक्रिया के अंतर्गत स्टोर में उत्पादों की हैंडलिंग का कार्य किया जाता है , इस प्रक्रिया के द्वारा इन्वेंटरी की गिनती, रखरखाव चोरी को रोकना इत्यादि सम्मानित है।

### • मार्केटिंग (MARKETING)

विभिन्न संसाधनों का प्रयोग करके जैसे रेडियो अखबार इत्यादि द्वारा ग्राहकों लुभाने और बिक्री आदि सेवाएं प्रदान करने का कार्य किया जाता है।



### • लेबर प्रैक्टिस (LABOUR PRACTICES)

करमचारी आमतौर पर खुदरा विक्रेताओं के लिए एक बड़ा खर्च है। ऑपरेटिंग लागत में वृद्धि के बिना व्यापार की जरूरतों को पूरा करने के लिए पर्याप्त श्रमिकों को उपलब्ध कराने के लिए कंपनियां अक्सर शेड्यूल तैयार करती हैं रिटेलर्स कभी-कभी कंपनी के पैसे बचाने के लिए कम वेतन पर काम करने के इच्छुक युवाओं को नियुक्त करते हैं।

### एक्सचेंज और रिटर्न प्रक्रिया (EXCHANGES AND RETURNS)

स्टोर के आकार के आधार पर इस प्रक्रिया का अनुसरण किया जाता है। बड़े स्टोर पर अलग से प्रबंध होता है जबकि छोटे स्टोर पी ओ एस ही सेवा उपलब्ध होती है।





सामान्य लेनदेन शामिल है (COMMON TRANSACTIONS INCLUDE) :-

• एल ए वाई - बी वाय (LAY-BY) :-

सामान की किस्तों से खरीदने की अनुमति देता है। सामान तब तक खुदरा ठीकेता की संपत्ति बना रहता है जब तक की उन्हें पूरा भुगतान नहीं किया जाता है। एल ए वाई बी वाई की प्रक्रिया रिटेल की नीति और प्रक्रियाओं के अनुसार भिन्न होती है।

रिफंड या वस्तुओं का आदान-प्रदान ( refund or exchange of items)

खूदरा विक्रेताओं के लिए कुछ शर्तों का पूरा किया जाना आवश्यक है ताकि लौटाए गए सामान या विनिमय वस्तुओं के लिए धन वापस लिया जा सके। रिफंड एनएसडब्ल्यू (NSW) फिर ट्रेडिंग एक्ट (NSW FAIR TRADING ACT) 1987 और प्रीत प्रैक्टिस एक्ट (TRADE PRACTICE ACT) 1974 के तहत कानून द्वारा इस प्रक्रिया के लिए नियम निर्धारित किए गए हैं। ऑस्ट्रेलियाई प्रतिस्पर्धा और उपभोक्ता निगम पर अधिनियम के तहत वैज्ञानिक अधिकारों को लागू करने का निर्धारित किया गया है।



## • स्टोर खोलने की प्रक्रिया ( Store opening procedure)

इस प्रक्रिया के दौरान काफी सावधानी रखनी चाहिए इसके अंतर्गत एक कर्मचारी स्टोर के अंदर जाता है लाइट जलाने के बाद पूरे स्टोर का दौरा करता है और यह निश्चित करता है। सब कुछ सामान्य है या नहीं अर्थात स्टोर में किसी सामान के साथ छेड़छाड़ तो नहीं हुई है, कैश काउंटर का लॉक खुला है या बंद है, अगर कुछ भी असामान्य दिखता है तो बाहर खड़े कर्मचारी को संकेत देता है और वह कर्मचारी अपने अधिकारियों यह पुलिस को सूचित करता है।



## • स्टार बंद करने की प्रक्रिया ( store closing procedure)

इस प्रक्रिया के दौरान प्रवेश द्वार की बंद कर दिया जाता है और अंतिम ग्राहक के निकलने तक ग्राहकों पर ध्यान केंद्रित किया जाता है अगर कोई ग्राहक जाने की जल्दबाजी कर रहा हो या 20 लाइन में घुसने की कोशिश कर रहा हो तो अधिकारियों को जानकारी दी जाती है। अंत में एक कर्मचारी पूरे स्टोर का निरीक्षण करता है और कैश और कीमती सामान का निरीक्षण करता है। और अंत में सारी लाइट बंद कर स्टोर में ताला लग जाता है।



A. रिक्त स्थान भरें।

1. मानक संचालन प्रक्रिया \_\_\_\_\_ का एक सेट है जो एक रूटीन का दस्तावेजीकरण करती है या किसी संगठन द्वारा दोहराई जाने वाली गतिविधि। (लिखित निर्देश)
2. \_\_\_\_\_ भिन्नता को कम करता है और \_\_\_\_\_ को बढ़ावा देता है संगठन के भीतर किसी प्रक्रिया या प्रक्रियाओं का सुसंगत \_\_\_\_\_।  
(मानक ऑपरेटिंग सिस्टम, मानकीकरण, कार्यान्वयन)
3. इन्वेंटरी प्रबंधन प्रक्रिया एक स्टोर में \_\_\_\_\_ से संबंधित है।(उत्पादों का प्रबंधन)
4. \_\_\_\_\_ किशतों में सामान खरीदने की अनुमति देता है। (ले-बाय)
5. खुदरा विक्रेता ग्राहकों को स्टोर में आकर्षित करने और उन्हें लुभाने के लिए \_\_\_\_\_ का उपयोग करते हैं  
सामान और सेवाएँ खरीदें। (विपणन रणनीति)

B. सही या गलत

1. मानक संचालन प्रक्रिया आम तौर पर स्टोर में सभी गतिविधियों को कवर करती है।
2. एक मानक संचालन प्रक्रिया भिन्नता को कम नहीं करती है।
3. इन्वेंटरी प्रबंधन प्रक्रियाएँ उत्पाद के प्रबंधन से संबंधित हैं।
4. खुदरा विक्रेताओं के लिए कर्मचारी कभी भी बड़ा खर्च नहीं होते।
5. खुदरा परिवेश में खुलने और बंद होने का समय अद्वितीय सुरक्षा प्रदान करता है।

मूल्यांकन प्रश्न जेड-:

Q.1. SOP स्टैंड \_\_\_\_\_

- a) स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर
- b) फोन का स्टैंड
- c) उत्पाद की बिक्री
- d) इनमें से कोई नहीं

Q.2. सुविधा खोलने के लिए कम से कम \_\_\_\_\_ कर्मचारी मौजूद होने चाहिए।

- a) 2
- b) 5
- c) 1
- d) 3

Q.3. मानक संचालन प्रक्रिया (SOP) \_\_\_\_\_ का एक सेट है जो संगठन के बाद एक नियमित या दोहराव वाली गतिविधि का दस्तावेजीकरण करता है।

- a) पुस्तकें
- b) लिखित निर्देश
- c) सॉफ्टवेयर
- d) हार्डवेयर

Q.4. \_\_\_\_\_ माल किस्तों से खरीदा जाना है।

- a) लेआउट
- b) डिजाइन
- c) store
- d) इनमें से कोई नहीं

Q.5. ACCC स्टैंड \_\_\_\_\_ के लिए

- a) ऑस्ट्रेलियाई प्रतियोगिता और उपभोक्ता निगम
- b) खाता लागत ननगम
- c) सभी उपभोक्ता और ग्राहक निगम
- d) अमेरिकी खाता और उपभोक्ता निगम

\* मूल्यांकन प्रश्न

१. SOP पर एक छोटा नोट लिखें।

२. इन्वेंटरी प्रबंधन पर एक संक्षिप्त नोट लिखें।

३. एक्सचेंज और रिटर्न के संबंध में स्टोर प्रक्रियाओं पर एक संक्षिप्त नोट लिखें।

४. ले-बाय क्या है?

५. उद्घाटन प्रक्रिया क्या है?

६. समापन प्रक्रिया क्या है?

## सत्र-4

### स्टोर मेंटेनेंस

#### सेशन 4 : स्टोर मेंटेनेंस ( Store Maintenance)

स्टोर मेंटेनेंस दो शब्दों से मिलकर बना है स्टोर और मेंटेनेंस, अगर अर्थ की और ध्यान दे तो यह पता चलता है कि रिटेल स्टोर को व्यवसायिक करने के लिए की गई व्यवस्थाओं को स्टोर मेंटेनेंस कहते हैं चाहे उत्पादन हो, उपकरण हो ,स्टोर / बिल्डिंग हो।

#### स्टोर मेंटेनेंस के उद्देश्य ( Store Maintenance Objectives)

- कम लागत पर अधिकतम गुणवत्ता का उत्पादन उच्च सुरक्षा मानकों के साथ।
- अनावश्यक मूल्य में कटौती।
- उपकरणों के रखरखाव का कारगर रिकॉर्ड रखना।



- मेंटेनेंस द्वारा उपकरण की उम्र को बढ़ाना।
- उपकरणों द्वारा उत्पादन की क्षमता को बढ़ाना।
- उत्पादन की लागत को कम करना।
- मानव संसाधन की सुरक्षा को बढ़ाना।

#### स्टोर के रखरखाव के लिए मुख्य बिंदु निम्नलिखित है:-

- रिटेल स्टोर रखरखाव प्रबंधन मरम्मत लागत को बनाए रखने में मदद करता है। इसीलिए इमरजेंसी सेवाएं साल में 24 घंटे साल के 365 दिन उपलब्ध होनी चाहिए।
- ग्राहक की जरूरतों को पूरा करने के लिए अनुकूलित रखरखाव के समाधान में मदद करता है। फिक्सर इंस्टॉलेशन और समय पर नेशनल रोल आउट को बनाए रखने में मदद करता है।

- प्रभावी निवारक अनुरक्षण कार्यक्रम, अग्निशामक यंत्र और वार्षिक निरीक्षण ट्रेकिंग को प्रोग्राम किया जाना चाहिए।
- चालान विक्रेताओं के लिए इसकी खुली प्रक्रिया यह सुनिश्चित करने के लिए है की उन्हें एक इमानदार कीमत मिल रही है।
- रिटेल स्टोर के रखरखाव के लिए योग्य सुगम कर्ताओं तक पहुंच में मदद करता है।
- संचार अपने स्थानों और हमारे ठेकेदारों के माध्यम से रखरखाव की समस्या को हल करने की क्षमता में मदद करता है।

### मेंटेनेंस मैनेजमेंट सॉल्यूशन की कार्य प्रक्रिया ( Working Process of Maintenance Management Solution)



यह सौ परसेंट वेब आधारित होता है जिसको स्टोर के सिस्टम पर अपलोड कर दिया जाता है, इसके द्वारा मेंटेनेंस प्रक्रियाओं का निर्माण किया जाता है। इसको बड़े आसानी से दूसरे सॉफ्टवेयर के साथ जोड़ा जा सकता है। इसके द्वारा हर प्रकार के उपकरण और उत्पादन के मेंटेनेंस की हिस्ट्री को संजोकर रखा जा सकता है ताकि समय के अनुसार इसका प्रयोग योजनाओं के निर्माण में किया जा सके।

बिल्डिंग फैसिलिटी मैनेजर कई ऐसी प्रक्रियाओं को अपना सकता है जिसके द्वारा कई सेवाओं और उपकरणों को मेंटेन किया जा सकता है जैसे

- बहु-मंजिल इमारत
- प्रकाश
- स्वचालित सीढ़ियां
- अग्नि शासक यंत्र
- पार्किंग गैराज
- कंप्यूटर सिस्टम

- दरवाजे और ताले
- बॉयलर कक्ष
- टेलीकॉम सिस्टम
- प्लंबिंग

सत्र ४- स्टोर रखरखाव

A. रिक्त स्थान भरें

1. ग्रिगर \_\_\_\_\_ को हजारों वस्तुएं शीघ्रता और विश्वसनीय रूप से वितरित करता है।  
(एकाधिक स्थान)
2. ग्राहक जरूरतों को पूरा करने के लिए अनुकूलित \_\_\_\_\_ रिपोर्टिंग समाधान स्टोर करें।  
(रखरखाव)
3. \_\_\_\_\_ के माध्यम से रखरखाव समस्या को हल करने की क्षमता। (संचार)

B. सही या ग़लत

1. ओपन इनवॉइसिंग विक्रेताओं के लिए एक खुली प्रक्रिया है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि उन्हें उचित मूल्य मिल रहा है।
2. समस्या क्षेत्र की पहचान करने के लिए स्टोर इतिहास निवारक रखरखाव सॉफ्टवेयर का एक हिस्सा है।
3. कार्य इतिहास प्रत्येक स्थान और संपत्ति के लिए संग्रहीत और रिकॉर्ड नहीं किया जाता है।

बहु विकल्पीय प्रश्न

Q.1. सभी आपूर्ति \_\_\_\_\_ के खरीद क्रम से मेल खाना चाहिए।

- a) ग्राहको
- b) व्यापार फर्मों
- c) A और B दोनों
- d) इनमें से कोई नहीं

Q.2. स्टोर वस्तुओं की सुरक्षा \_\_\_\_\_ की प्रत्यक्ष जिम्मेदारी है।

- a) स्टोर कीपर
- b) ग्राहक
- c) दृश्य विक्रेता

d) विक्रेता

Q.3. मानक आपातकालीन सेवाएं 24 घंटे उपलब्ध होनी चाहिए।

a) दिन में 5 घंटे

b) दिन में 2 घंटे

c) प्रति दिन 7 घंटे

d) एक दिन में 24 घंटे

Q.4. कार्य इतिहास संग्रहित और \_\_\_\_\_ है।

a) नष्ट हो गए

b) वितरित

c) रिकॉर्डेड

d) इनमें से कोई नहीं

# मूल्यांकन प्रश्न

१. दुकान के रखरखाव का वर्णन करें।

२. स्टोर रखरखाव में उनके मुख्य फोकस क्या है?



## Unit : 3 Merchandise Planning

### Session : 1 Kinds of Merchandise

#### Introduction

इस session में हम यह पढ़ेंगे कि कैसे एक प्रोडक्ट या merchandise माल को मार्केट या कस्टमर को कैसे पेश किया जा सकता है? कैसे एक प्रोडक्ट क्या मर्चेंडाइज किसी कस्टमर की जरूरत या इच्छा को पूरा कर सकता है?

#### Definition of Merchandising

मर्चेंडाइजिंग का अर्थ उन सभी विभिन्न तकनीक से है जो उपभोक्ताओं (कंज्यूमर) को उनके अंतिम उपयोग के लिए प्रोडक्ट की बिक्री में योगदान देता है। हर रिटेल स्टोर के पास कस्टमर को प्रोडक्ट पेश करने और देने की अपनी टेक्निक्स होती है। Merchandising के अंदर गुड्स एंड सर्विसेज का प्रचार (Promotion) किया जा सकता है जो किसी भी रिटेल स्टोर या रिटेल सेल के लिए उपलब्ध होना बहुत जरूरी होता है।

Merchandising एक अभ्यास है इसमें और कई तकनीक शामिल की जाती हैं जैसे कि विज्ञापन और विपणन। इन उद्योग के माध्यम से किसी प्रोडक्ट या प्रोडक्ट के ब्रांड को बढ़ावा दिया जाता है।

#### Definition of Merchandise Planning

Merchandise Planning एक सिस्टमैटिक अप्रोच है इसका अर्थ और उद्देश्य प्रॉफिट मैक्सिमाइजेशन (Profit Maximise) के लिए सेल और इन्वेंटरी ( Product/Stock) की योजना में माध्यम से निवेश के रिटर्न को अधिकतम कम करना है।

अन्य शब्दों में Merchandise Planning, एक गतिविधि और प्रक्रिया है। इसमें एक रिटेलर Customer को आकर्षित करता है। बिक्री को बढ़ावा देता है लाभ को अधिकतम करने और खर्चों को कम करने के लिए। उपयोगी है।

#### Kinds and Types of Merchandise

टाइप ऑफ मर्चेंडाइज इस प्रकार हैं।

##### 1) कंज्यूमर प्रोडक्ट (Consumer Product )

कंज्यूमर प्रोडक्ट वह प्रोडक्ट होते हैं जिसमें हम अपनी दैनिक जरूरतों को पूरा करते हैं।

##### टाइप्स ऑफ कंज्यूमर प्रोडक्ट ( Types of Consumer Product )

##### 1) Staple

प्रतिदिन जरूरतों के लिए उपयोग किया जाता है।

उदाहरण : रोटी, किराना, दूध आदि।

## 2) आवेग ( Impulse )

तुरंत खरीदे हुए। प्रोडक्ट को इंपल्स कहा जाता है।

उदाहरण : कोल्ड ड्रिंक।

## 3) आपातकाल ( Emergency)

बहुत जरूरत पड़ने पर खरीदा गया प्रोडक्ट |

उदाहरण : मेडिसिन ( Medicine )

## 4) सुविधाजनक ( Convenient)

सुविधाजनक रूप से खरीदा गया प्रोडक्ट |

उदाहरण : वेजिटेबल्स ( Vegetable )

## 5) लज्जरी ( Luxury )

लज्जरी प्रोडक्ट वह प्रोडक्ट होता है जो आमतौर पर बहुत महंगा उत्पाद ( Product ) होता है।

उदाहरण : कार, ज्वेलरी।

## 6) आराम ( Comforts )

आराम के लिए खरीदा गया प्रोडक्ट |

उदाहरण : बेड।

## 2) इंडस्ट्रियल प्रोडक्ट्स ( Industrial Products )

यह प्रोडक्ट उद्योग द्वारा उपयोग किए जाते हैं।

उदाहरण: रॉ मेटेरियल (Raw material ), Mechines

### टाइप्स ऑफ इंडस्ट्रियल प्रोडक्ट ( Types of Industrial Products )

#### 1) डिपार्टमेंट

जब एक ग्राहक रिटेल स्टोर के प्रवेश स्थान पर वंचित माल के विशिष्ट डिपार्टमेंट का पता लगाते हैं, उसे डिपार्टमेंट कहा जाता है।

उदाहरण : मेंस वेयर, किड्स वेयर, स्पोर्ट्स सेक्शन ।

#### 2) वर्ग (Class)

जब एक ग्राहक विशिष्ट क्षेत्र के अंदर वंचित वस्तुओं प्रोडक्ट के वर्ग की तलाश करता है। उसे वर्ग कहा जाता है।

उदाहरण : कपड़े, किचन आइटम ।

### 3) Subclass

यह अलग-अलग विशेषताओं के आधार पर अलग-अलग प्रकार की वस्तुओं को दर्शाता है।

### 4) मूल्य ( Price )

Subclass क्लास के आधार पर जब एक ग्राहक वस्तुओं के मूल्य का चयन करते हैं, उन्हें मूल्य कहा जाता है।

### 5) स्टाइल

उचित मूल्य चुने जाने के बाद जब एक ग्राहक अपने प्रोडक्ट का चयन करते हैं। तब ग्राहक को उस मूल्य बिंदु पर वह शैली मिलेगी जो उसकी जरूरतों को पूरा करेगी। उदाहरण के लिए फैशनवाले कपड़े।

### 6) रंग और आकार ( Colour and Size )

इस स्थान में रंग, आकार और अंत में प्रोडक्ट के साइज को स्पष्ट किया गया है जो ग्राहक की जरूरतों को स्पष्ट रूप से पूरा करते हैं।

### मर्चेंडाइजिंग के अधिकार ( Rights of Merchandising )

- 1) प्रकार
- 2) मूल्य
- 3) समय
- 4) गुणवत्ता
- 5) मात्रा
- 6) स्थान।

### स्टेप्स ऑफ डिटरमाइंड राइट मर्चेंडाइज (Steps of Determine Right Merchandise)

- 1) एक माल की पेशकश की चौड़ाई और गहराई का निर्धारण।
- 2) लक्ष्य बाजार का आकलन करना।
- 3) डाटा का विश्लेषण।
- 4) जानकारी एकत्रित करना।

### टिप्स फॉर मर्चेंडाइजिंग ( Tips for Merchandising )

- 1) एक व्यापारी को न्यू ट्रेंड और मौसम के अनुसार प्रोडक्ट का स्रोत होना चाहिए।
- 2) कोई भी प्रोडक्ट - प्रोडक्ट की Age, Trend और Taste के अनुसार होना चाहिए।

3) एक व्यापारी को कस्टमर के मांग के बारे में पूरी जानकारी होनी चाहिए।

### **सामान्य व्यापार ( General Merchandise )**

सामान्य व्यापार का अर्थ एक रिटेलर से होता है जहां पर एक रिटेलर अपने उपभोक्ता को विभिन्न प्रकार के प्रोडक्ट सेल करते हैं । यह रिटेलर आमतौर पर गैर नाशवान वस्तुओं ( Non Perishable) आइटम पर ध्यान केंद्रित करते हैं। सामान्य व्यापार में रिटेलर फूड और ग्रॉसरी प्रोडक्ट को छोड़कर बाकी सभी प्रकार के प्रोडक्ट को सेल करते हैं क्योंकि कंज्यूमर इन प्रोडक्ट को कई और brand खरीद सकते हैं अपनी जरूरतों और इच्छा के हिसाब से।

### **सामान्य व्यापार की विशेषताएं। ( Characteristics of General Merchandise )**

- 1) पहली विशेषता यह है कि एक रिटेलर अपने प्रोडक्ट और सर्विसेस ( Product and Services ) को एक ही स्थान से सेल कर सकता है।
- 2) रिटेलर विभिन्न प्रकार की बिक्री के लिए सक्षम होता है।
- 3) एक रिटेलर के पास आवश्यक स्टाफ होता है प्रोडक्ट की बड़ी सेल को संभालने के लिए।

### **सामान्य व्यापार रिटेलर के प्रकार ( Types of General Merchandise )**

- 1) डिस्काउंट स्टोर्स।
- 2) विशेषता भंडार ( Speciality stores )
- 3) श्रेणी विशेषज्ञ ( Category Specialities )
- 4) गृह सुधार केंद्र ( Home improvement store )
- 5) डिपार्टमेंटल स्टोर।
- 6) ड्रग स्टोर।

## Assesment

Ques 1 : Fill in the blanks

- a) माल का प्रदर्शन ( Display of Mercandise ) एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं \_\_\_\_\_ को आकर्षित करने के लिए।

उत्तर : ग्राहक (Customer)

- b) \_\_\_\_\_ अलग-अलग विशेषताओं के आधार पर अलग-अलग प्रकार के माल की तरह अलग होगा

उत्तर : सब क्लास (Subclass)

- c) एक व्यापारी को \_\_\_\_\_ और \_\_\_\_\_ के अनुसार बाजार में प्रोडक्ट को पेश करना चाहिए।

उत्तर : लेटेस्ट ट्रेंड और सीजन (Latest trend and Season)

Ques 2 : Multiple choice questions

- a) निम्नलिखित सामान्य व्यापारी खुदरा विक्रेताओं (General Merchandise Retailer)का प्रकार नहीं है।
- i) डिस्काउंट स्टोर
  - ii) विशेषता भंडार
  - iii) श्रेणी विशेषज्ञ
  - iv) पब्लिक लिमिटेड कंपनी।

उत्तर : iv) पब्लिक लिमिटेड कंपनी।

- b) \_\_\_\_\_ Merchandising के अधिकारों का एक प्रकार है ।
- i) बाजार
  - ii) पर्यावरण
  - iii) मात्रा
  - iv) गोदाम

उत्तर : मात्रा।

- c) पुरुषों के परिधान में निम्नलिखित उपवर्ग मौजूद नहीं है।
- i) स्काल्ट
  - ii) शार्ट
  - iii) कुर्ती ।

उत्तर : i)

### Assessment Activity

Ques1:-परिभाषा दीजिए।

- 1) मर्चेंडाइज (Merchandise)
- 2) मर्चेंडाइज प्लैनिंग (Merchandise Planning)

Ans:-

#### 1) मर्चेंडाइज (Merchandise)

मर्चेंडाइजिंग का अर्थ उन सभी विभिन्न तकनीक से है जो उपभोक्ताओं कंज्यूमर को उनके अंतिम उपयोग के लिए प्रोडक्ट की बिक्री में योगदान देता है। हर रिटेल स्टोर के पास कस्टमर को प्रोडक्ट पेश करने और देने की अपनी टेक्निक्स होती है। Merchandising के अंदर गुड्स एंड सर्विसेज का प्रचार (Promotion) किया जा सकता है जो किसी भी रिटेल स्टोर या रिटेल सेल के लिए उपलब्ध और बहुत जरूरी होता है।

Merchandising एक अभ्यास है इसमें और कई तकनीक शामिल की जाती है जैसे कि विज्ञापन और विपणन। इन उद्योग के माध्यम से किसी प्रोडक्ट या प्रोडक्ट के ब्रांड को बढ़ावा दिया जाता है।

#### 2) मर्चेंडाइज प्लैनिंग (Merchandise Planning)

Merchandise Planning एक सिस्टमैटिक अप्रोच है इसका अर्थ और उद्देश्य प्रॉफिट मैक्सिमाइजेशन (Profit Maximise) के लिए सेल और इन्वेंटरी ( Product/Stock) की योजना के माध्यम से निवेश के रिटर्न को अधिकतम कम करना है।

अन्य शब्दों में Merchandise Planning , एक गतिविधि और प्रक्रिया है। इसमें एक रिटेलर Customer को आकर्षित करता है। बिक्री को बढ़ावा देता है लाभ को अधिकतम करने और खर्चों को कम करने के लिए। उपयोगी है।

Ques 2:- मर्चेंडाइजिंग के अधिकार कौन-कौन से होते हैं?

Ans:-

- 1) प्रकार
- 2) मूल्य
- 3) समय
- 4) गुणवत्ता
- 5) मात्रा
- 6) स्थान

Ques 3:- माल की सही वर्गीकरण को निर्धारित करने के लिए क्या-क्या चरण होते हैं?

Ans:- स्टेप्स ऑफ डिटरमाइंड राइट मर्चंडाइज(Steps of Determine Right Mercandise)

- 1) एक माल की पेशकश की चौड़ाई और गहराई का निर्धारण।
- 2) लक्ष्य बाजार का आकलन करना।
- 3) डाटा का विश्लेषण।
- 4) जानकारी एकत्रित करना।

Ques 4:- Merchandising टिप्स को स्पष्ट कीजिए।

Ans:- टिप्स फॉर मर्चंडाइजिंग ( Tips for Merchandising )

- 1) एक व्यापारी को न्यू ट्रेंड और मौसम के अनुसार प्रोडक्ट का स्रोत होना चाहिए।
- 2) कोई भी प्रोडक्ट - प्रोडक्ट की Age, Trend और Taste के अनुसार होना चाहिए।
- 3) एक व्यापारी को कस्टमर के मांग के बारे में पूरी जानकारी होनी चाहिए।

Ques 5:- सामान्य व्यापार कितने प्रकार के होते हैं नाम बताइए?

Ans:- सामान्य व्यापार रिटेलर के प्रकार ( Types of General Merchandise )

- 1) डिस्काउंट स्टोर्स।
- 2) विशेषता भंडार ( Specialty stores )
- 3) श्रेणी विशेषज्ञ ( Category Specialist )
- 4) गृह सुधार केंद्र ( Home improvement store )
- 5) डिपार्टमेंटल स्टोर।
- 6) ड्रग स्टोर।

Ques 6:- Merchandise के प्रकार को स्पष्ट रूप से समझाइए।

Ans :- टाइप ऑफ मर्चंडाइज इस प्रकार हैं।

### 1) कंज्यूमर प्रोडक्ट (Consumer Product)

कंज्यूमर प्रोडक्ट वह प्रोडक्ट होते हैं जिसमें हम अपनी दैनिक जरूरतों को पूरा करते हैं।

#### टाइप्स ऑफ कंज्यूमर प्रोडक्ट ( Types of Consumer Product )

##### a) Staple

प्रतिदिन जरूरतों के लिए उपयोग किया जाता है।

उदाहरण : रोटी, किराना, दूध आदि।

##### b) आवेग ( Impulse )

तुरंत खरीदे हुए। प्रोडक्ट को इंपल्स कहा जाता है।

उदाहरण : कोल्ड ड्रिंक।

**c) आपातकाल ( Emergency)**

बहुत जरूरत पड़ने पर खरीदा गया प्रोडक्ट |

उदाहरण : मेडिसिन ( Medicine )

**d) सुविधाजनक ( Convenient)**

सुविधाजनक रूप से खरीदा गया प्रोडक्ट |

उदाहरण : वैजिटेबल्स ( Vegetable )

**e) लज्जरी ( Luxury )**

लज्जरी प्रोडक्ट वह प्रोडक्ट होता है जो आमतौर पर बहुत महंगा उत्पाद ( Product ) होता है।

उदाहरण : कार, ज्वेलरी।

**f) आराम ( Comforts )**

आराम के लिए खरीदा गया प्रोडक्ट |

उदाहरण : बेड।

**3) इंडस्ट्रियल प्रोडक्ट्स ( Industrial Products )**

यह प्रोडक्ट उद्योग द्वारा उपयोग किए जाते हैं।

उदाहरण: रॉ मेटेरियल (Raw material ), Mechines

**टाइप्स ऑफ इंडस्ट्रियल प्रोडक्ट ( Types of Industrial Products )**

**a) डिपार्टमेंट**

जब एक ग्राहक रिटेल स्टोर के प्रवेश स्थान पर वंचित माल के विशिष्ट डिपार्टमेंट का पता लगाते हैं, उसे डिपार्टमेंट कहा जाता है।

उदाहरण : मेंस वेयर, किड्स वेयर, स्पोर्ट्स सेक्शन ।

**b) वर्ग (Class)**

जब एक ग्राहक विशिष्ट क्षेत्र के अंदर वंचित वस्तुओं प्रोडक्ट के वर्ग की तलाश करता है। उसे वर्ग कहा जाता है।

उदाहरण : क्लोथ्स, किचन आइटम ।

**c) Subclass**



यह अलग-अलग विशेषताओं के आधार पर अलग-अलग प्रकार की वस्तुओं को दर्शाता है।

**d) मूल्य ( Price )**

Subclass क्लास के आधार पर जब एक ग्राहक वस्तुओं के प्राइस का चयन करते हैं, उन्हें मूल्य कहा जाता है।

**e) स्टाइल**

उचित मूल्य चुने जाने के बाद जब एक ग्राहक अपने प्रोडक्ट का चयन करते हैं।

**f) रंग और आकार ( Colour and Size )**

इस स्थान में रंग, आकार और अंत में प्रोडक्ट के साइज को स्पष्ट किया गया है जो ग्राहक की जरूरतों को स्पष्ट रूप से पूरा करते हैं।

## यूनिट 3

### सत्र 2

#### जूनियर मर्चंडाइजर की भूमिका और कार्य

इस सेशन में हम पढ़ेंगे की जूनियर मर्चंडाइजर अलग-अलग स्तर पर क्या क्या कार्य करते हैं। और मर्चंडाइज प्लानिंग के मूल कार्य क्या है। विभिन्न प्रकार के मर्चंडाइजर यानी कि व्यापारी व्यापार की दुनिया में शामिल होते हैं। जैसे कि जूनियर मर्चंडाइजर, सीनियर मर्चंडाइजर, कार्यकारी मर्चंडाइजर।

मर्चंडाइजिंग के प्रमुख कार्य निम्नलिखित हैं।

1. उत्पादों (Product) को ढूंढना, मांगना, चयन करना और विकसित करना ।
2. उत्पाद( Product ) के नमूने (Sample) प्राप्त करना ।
3. विक्रेताओं (Vendors) के साथ सूचना का आदान प्रदान करना ।
4. आइटम (Product) की पैकिंग के डिजाइन को विकसित करना ।
5. रचनात्मक उत्पादन (Creative Production) के प्रत्येक चरण को मंजूरी देना है।

मर्चंडाइज प्लानिंग (Merchandise Planning) के मूल कार्य हैं:

1. रिटेल मर्चंडाइजिंग उन विभिन्न गतिविधियों (activity) को संदर्भित (refer) करता है जो प्रोडक्ट की बिक्री और उपभोक्ता (consumer) को प्रोडक्ट के अंतिम उपयोग में योगदान करती है।
2. मर्चंडाइजिंग प्रोडक्ट के प्रदर्शन (display) को आकर्षित बनाता है जिससे बिक्री में बढ़ोतरी होती है और खुदरा स्टोर के लिए राजस्व (revenue) उत्पन्न किया जाता है।
3. प्रत्येक रिटेल स्टोर (retail store) के पास ग्राहकों को पेश करने के लिए merchandise की अपनी श्रृंखला होती है।
4. मर्चंडाइजिंग से हमें उत्पाद को सही तरीके से लगाने में मदद मिलती है जिससे हम ग्राहकों को लुभा पाते हैं और ब्रांड की क्वालिटी पर विश्वास दिला पाने में सफल रहते हैं।

व्यापारी (मर्चंडाइजर) माल की विशेष पंक्तियों के लिए जिम्मेदार होता है। उदाहरण के लिए, एक डिपार्टमेंटल स्टोर (departmental store) में पुरुषों के कपड़ों, महिलाओं के कपड़ों और बच्चों के कपड़े

आदि के व्यापारी हो सकते हैं व्यापारियों के बुनियादी कर्तव्यों को चार क्षेत्रों में विभाजित किया जा सकता है।

1. योजना (Planning)
2. निर्देशन (Directing)
3. समन्वय (Coordinating)
4. नियंत्रण (Controlling)

जूनियर मर्चेन्डाइजर के मुख्य कार्य:

1. साइड और स्थान का प्रबंधन (Management) करना |
2. ग्राहक सेवा का प्रबंधन (Management) करना |
3. नगदी (Cash) और स्टॉक (Stock) का प्रबंध करना |
4. स्टोर सुविधाओं (Store facilities) का प्रबंध करना |
5. सुरक्षा प्रबंधन करना (Managing Security) |
6. संकट प्रबंधन करना (Crisis Management) |

Admin Junior merchandiser के कार्य:

1. आपूर्तिकर्ताओं के स्तर पर (At Supplier Level): सप्लायर से सही डील के लिए सौदेबाजी करना मुख्य कार्य है जिसके मुख्य बिंदु निम्नलिखित हैं:
  - a. उत्पाद (Product) की कीमत तय करना |
  - b. भुगतान के नियम और शर्तें |
  - c. बिक्री (Sale) के बाद सेवाओं और रखरखाव की व्यवस्था करना |
  - d. गुणवत्ता पर बात करना |
2. दृश्य प्रदर्शनी कर्मचारियों और विभाग प्रबंधन के स्तर पर (Visual display staff and department Manager's Level) : अच्छी मार्केटिंग द्वारा ग्राहकों को उत्पादों (Products) और सेवाओं (Service) के प्रति आकर्षित किया जा सकता है |
  - i. उत्पाद की पैकिंग और उसकी कीमत सभी को आकर्षक तरीके से ग्राहकों के सामने प्रदर्शित किया जाता है दृश्य प्रदर्शन किसी भी रिटेल स्टोर की नींव होती है।
  - ii. बिक्री प्रचार (Sales Promotions) और विज्ञापन की योजना बनाना और स्थापित करना भी इसमें शामिल है।

3. वित्त स्तर पर (Finance Level):
  - I. बजट प्रबंधन (Budget Management) और वित्त (Finance) की भविष्यवाणी करना |
  - II. उच्च अधिकारियों के समक्ष वित्तीय आंकड़ों को प्रस्तुत करना |
  - III. सप्लायर (Supplier) के साथ बैठक कर स्टॉक (Stock) के वितरण (distribution) का प्रबंधन करना |
  
4. डिविजनल मर्चेंडाइजर मैनेजर के स्तर पर (Divisional Merchandise Manager's Level) (DMM): डी एम एम मुख्यता बिक्री और खरीदारी सुचारू रूप बनाए रखने के लिए जिम्मेदार होता है उदाहरण के लिए बच्चों के पहनने के कपड़ों के, डी.एम.एम उन सभी खरीदारों की निगरानी करते हैं जो बच्चों के कपड़े, नवजात शिशु के कपड़े, लड़के और लड़कियों के कपड़ों की खरीदारी से जुड़े होते हैं |

डीएमएम के मुख्य कार्य निम्नलिखित हैं:

1. कितनी बिक्री होगी इसका पहले से पूर्वानुमान लगाकर आगे के लिए बजट तैयार करना है |
2. बिक्री का पूर्वानुमान लगाकर इन्वेंटरी (Inventory) मंगाना |
3. डीएमएम न केवल मर्चेंडाइज बल्कि खरीदारों के प्रदर्शन का भी आंकलन करता है जिससे सही प्रकार से नियंत्रण बना कर रखा जा सके और अच्छे प्रदर्शन के साथ परिणामों को भी अच्छा बनाया जा सके।

बहुविकल्पीय प्रश्न

1. व्यापारिक योजना सही उत्पाद को सही समय पर, सही स्थान पर, सही मात्रा में, और \_\_\_\_\_ पर उपलब्ध कराने के बारे में है |
  - A. सही मांग
  - B. सही विकल्प
  - C. उचित मूल्य
  - D. इनमें से कोई नहीं

उत्तर (C)

2. जगत में शामिल एक प्रकार का मर्चेडाइजर नहीं है ।

- A. जूनियर मर्चेडाइजर
- B. वरिष्ठ मर्चेडाइजर
- C. कार्यकारी मर्चेडाइजर
- D. वित्त प्रबंधक

उत्तर (D)

3. व्यवस्थापक व्यापारियों (Admin Merchandiser) का \_\_\_\_\_ मुख्य कार्य है।

- A. प्रबंध स्थान और स्थल
- B. असेंबलिंग
- C. परिवहन
- D. नेतृत्व

उत्तर(A)

4. आपूर्तिकर्ताओं के स्तर पर मर्चेडाइजर का कार्य \_\_\_\_\_ शामिल नहीं है।

- A. चुनिंदा सामानों के आपूर्तिकर्ताओं का दौरा
- B. कीमत पर बातचीत करें
- C. सामान आर्डर करें
- D. भुगतान करें

उत्तर(D)

भाग ए

ख. रिक्त स्थानों की पूर्ति करें

1. शुद्ध बिक्री के आधार पर खरीदारी का प्रदर्शन \_\_\_\_\_ हो सकता है (मूल्यांकन (Evaluated))
2. \_\_\_\_\_ मर्चेडाइजर का बहुत महत्वपूर्ण कार्य है जो वह करेगा जरूरत पड़ने पर खरीदारों को गाइड और ट्रेन करना। (निर्देशन (Directing))

3. व्यापारी के मूल कर्तव्यों को चार क्षेत्रों में विभाजित किया जा सकता है \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, और \_\_\_\_\_ (योजना, निर्देशन, समन्वय और नियंत्रण)

मूल्यांकन गतिविधि के लिए जाँच सूची

(यह देखने के लिए कि क्या आपने मूल्यांकन के लिए सभी आवश्यकताओं को पूरा किया है, निम्नलिखित चेकलिस्ट का उपयोग करें गतिविधि।)

भाग ख

अभ्यास

1. विभिन्न स्तरों पर व्यापारियों के कार्यों का निरीक्षण करने के लिए किसी भी मॉल में जाएँ

ए) आपूर्तिकर्ताओं के स्तर पर

उत्तर:

- उत्पाद (Product) की कीमत तय करना |
- भुगतान के नियम और शर्तें |
- बिक्री (Sale) के बाद सेवाओं और रखरखाव की व्यवस्था करना |
- गुणवत्ता पर बात करना |

बी) दृश्य प्रदर्शन स्टाफ और विभाग प्रबंधक के स्तर पर

उत्तर:

- उत्पाद की पैकिंग और उसकी कीमत सभी को आकर्षक तरीके से ग्राहकों के सामने प्रदर्शित किया जाता है दृश्य प्रदर्शन किसी भी रिटेल स्टोर की नींव होती है।
- बिक्री प्रचार (Sales Promotions) और विज्ञापन की योजना बनाना और स्थापित करना भी इसमें शामिल है।

c) वित्त स्तर पर

उत्तर:

- बजट प्रबंधन (Budget Management) और वित्त (Finance) की भविष्यवाणी करना।
- उच्च अधिकारियों के समक्ष वित्तीय आंकड़ों को प्रस्तुत करना ।
- सप्लायर (Supplier) के साथ बैठक कर स्टॉक (Stock) के वितरण (distribution) का प्रबंधन करना ।

डी) डिवीजनल मर्चेन्डाइज मैनेजर के स्तर पर

उत्तर:

डी एम एम मुख्यता बिक्री और खरीदारी सुचारू रूप बनाए रखने के लिए जिम्मेदार होता है उदाहरण के लिए बच्चों के पहनने के कपड़ों के, डी.एम.एम उन सभी खरीदारों की निगरानी करते हैं जो बच्चों के कपड़े, नवजात शिशु के कपड़े, लड़के और लड़कियों के कपड़ों की खरीदारी से जुड़े होते हैं ।

## Unit -3

### Merchandise planning

#### मर्चेडाइज प्लानिंग

#### Session -3

#### visual merchandising and display

#### विजुअल मर्चेडाइजिंग और डिस्प्ले

इस अध्याय में हम ये पढ़ेंगे विजुअल मर्चेडाइजिंग क्या है

विजुअल मर्चेडाइजिंग की आवश्यकता हमें क्यों पड़ती है

विजुअल मर्चेडाइजर क्या कार्य करता है और वो कौन से तरीके विजुअल मर्चेडाइजिंग के लिए इस्तेमाल करता है

Meaning of visual merchandising

विजुअल मर्चेडाइजिंग का अर्थ

विजुअल मर्चेडाइजिंग एक कला है जिसके द्वारा रिटेल स्टोर में मौजूद प्रोडक्ट्स और दूसरी चीजों को इस प्रकार से प्रस्तुत किया जाता है कि वह आकर्षण का केंद्र बन जाए। विजुअल मर्चेडाइजिंग का प्राथमिक लक्ष्य कस्टमर को अपनी तरफ आकर्षित और सेल को बढ़ाना होता है।

विजुअल मर्चेडाइजिंग रिटेल मार्केटिंग का एक महत्वपूर्ण पहलू है। इसमें न केवल मर्चेडाइज के डिस्प्ले शामिल हैं बल्कि स्टोर लेआउट, ग्राफिक डिजाइन, फ्लोर प्लान, साइनेज, फिक्स्चर और लाइटिंग भी शामिल हैं।

- रिटेल स्टोर की साफ सफाई
- वॉल कलर और मौसमी थीम
- प्रकाश व्यवस्था
- कर्मचारियों की यूनिफॉर्म
- कर्मचारियों का ग्राहकों के साथ व्यवहार
- ट्रायल रूम की व्यवस्था
- स्टोर लेआउट और डिजाइन



- विंडो ड्रेसिंग और स्टोर डिस्प्ले

#### Functions of visual merchandiser

##### विजुअल मर्चेन्डाइजर के कार्य

- विजुअल मर्चेन्डाइजर स्टोर के लिए नीति बनाते हैं और उसे लागू करता है।
- विजुअल मर्चेन्डाइजर इस तरह से विंडो डिस्प्ले को तैयार करता है कि लोग देखते ही उसकी तरफ आकर्षित हो जाएं और स्टोर के अंदर आ जाएं।
- विजुअल मर्चेन्डाइजर स्टोर लेआउट और डिजाइन को अच्छे से ध्यान रखकर बनाता है।
- वह अपने कर्मचारियों को निर्देश पुस्तिका का पालन करने की ट्रेनिंग देता है।
- वह सेल स्टाफ को सिखाता है कि प्रोडक्ट्स को कैसे प्रदर्शित किया जाना चाहिए।
- वह स्टोर के माहौल का भी ध्यान रखता है जैसे स्टोर में किस तरह की प्रकाश व्यवस्था, म्यूजिक और और महक होनी चाहिए।

#### Principals of visual merchandising

##### विजुअल मर्चेन्डाइजिंग के सिद्धांत

- अपने डिस्प्ले को सरल रखना।
- समझदारी से मर्चेन्डाइज का चयन करना।
- ग्राहकों को आत्म चयन की सुविधा प्रदान करना।
- प्रोडक्ट्स को अच्छे से प्रस्तुत करना और उनकी सही जानकारी ग्राहकों को प्रदान करना।
- बिना बिके सामान की बिक्री बढ़ाने के लिए उचित व्यवस्था करना।

#### Techniques of visual merchandising

##### विजुअल मर्चेन्डाइजिंग की तकनीक

- डिजिटल डिस्प्ले का प्रयोग
- साइनेज, डमी और ग्राफिक्स का प्रयोग
- विंडो डिस्प्ले का सही उपयोग
- प्लानोग्राम

##### प्लानोग्राम:

प्लानोग्राम एक अति आवश्यक दस्तावेज है। जिसे काफी शोध के बाद तैयार किया जाता है। प्लानोग्राम के माध्यम से स्टोर लेआउट का विस्तार से चित्रण किया जाता है और मर्चेन्डाइज का प्लेसमेंट कैसे होगा बताया जाता है। ये स्टोर प्लान को कब, कहां, कैसे और क्यों बदलना है में स्टोर प्रबंधक का मार्ग दर्शन करता है।

#### Types of visual merchandising

विजुअल मर्चेंडाइजिंग के प्रकार

- विंडो डिस्पले
- फूड मर्चेंडाइजिंग

विंडो डिस्पले:-

विंडो डिस्पले स्टाइल, कीमत और कंटेंट के बारे में जानकारी देने में मदद करता है।

इसका प्रयोग मौसमी बिक्री का विज्ञापन करने के लिए किया जाता है

फूड मर्चेंडाइजिंग:-

इसका उपयोग रेस्टोरेंट, ग्रॉसरी स्टोर्स में प्रोडक्ट्स को प्रदर्शित करने के लिए किया जाता है। प्रोडक्ट्स को रिटेल स्टोर में डिस्पले में लगाना, ग्राहकों से बात करना उनके ऑर्डर लेना ऑफर की जानकारी देना । ये सब इसमें शामिल किया जाता है।

Fill in blanks

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए

1. विजुअल मर्चेंडाइजिंग को एक \_\_\_\_\_ माना जाता है ना की एक \_\_\_\_\_. (निवेश, खर्च)
2. विजुअल मर्चेंडाइजिंग का ज्यादातर प्रयोग रिटेल स्थानों जैसे-----और -----में होता है। (रिटेल स्टोर, व्यापार प्रदर्शन)
3. एक \_\_\_\_\_ विजुअल मर्चेंडाइजर को प्रोडक्ट्स की उनके स्टाइल प्रकार आकृति और कीमत के अनुसार व्यवस्थित करने की स्वीकृति देता है। (प्लानोग्राम)
- 4.----- की पूरी छवि को ग्राहकों के समक्ष प्रस्तुत करने का कार्य विजुअल मर्चेंडाइजर करता है। (रिटेल आउटलेट)
5. \_\_\_\_\_ ना बिकने वाली वस्तुओं की बिक्री को बढ़ाने की सही व्यवस्था करता है।(विजुअल मर्चेंडाइजर)

B. Multiple choice questions

बहु विकल्पीय प्रश्न

1. एक विजुअल मर्चेंडाइजर ----- की मौसमी (सीजनल) थीम का ध्यान रखता है।

क. विंडो डिस्पले

ख . ग्राहक

ग. सप्लायर

घ. एजेंट

2. निम्न तत्व का प्रयोग विजुअल मर्चेडाइजर द्वारा रचनात्मक विजुअल मर्चेडाइजिंग को बनाने के लिए किया जाता है।

क. पैकेज

ख. लाइटिंग

ग. टोकरी

घ. ट्रॉली

3. फूड मर्चेडाइजिंग में शामिल नहीं किया जाता

क. रेस्टोरेंट

ख. ग्रॉसरी स्टोर

ग. आइस क्रीम पार्लर

घ. फुटवियर

4. ----- का उपयोग मौसमी सेल का विज्ञापन करने के लिए भी किया जाता है।

क. विंडो डिस्प्ले

ख. रेडियो

ग. सिनेमा घर

घ. समाचार पत्र

उत्तर:--- 1(क) 2(ख) 3(घ) 4(क)

Question answer

प्रश्न उत्तर

Q-1 What is visual merchandising?

विजुअल मर्चेडाइजिंग क्या है?

विजुअल मर्चेंडाइजिंग एक कला है। इसमें रिटेल स्टोर में मौजूद प्रोडक्ट्स और दूसरी वस्तुओं को इस प्रकार से प्रस्तुत किया जाता है कि वह वह आकर्षण का केंद्र बन जाएं। इसका उद्देश्य ग्राहक को खरीदारी करने के लिए प्रेरित करना होता है।

Q-2 what is the difference between visual merchandising and window display?

विजुअल मर्चेंडाइजिंग और विंडो डिस्पले में क्या अंतर है?

विजुअल मर्चेंडाइजिंग

विजुअल मर्चेंडाइजिंग बिक्री को अधिकतम करने के लिए फ्लोर प्लान स्टोर डिजाइन और स्टोर लेआउट को रचनात्मक तरीके से विकसित करने की गतिविधि है। जो ग्राहकों को किसी रिटेल स्टोर से प्रोडक्ट्स खरीदने के लिए आकर्षित और प्रेरित करती है। विजुअल मर्चेंडाइजिंग रिटेल स्टोर की एक आकर्षिक छवि का निर्माण करती है

विंडो डिस्पले

विंडो डिस्पले विजुअल मर्चेंडाइजिंग का केवल एक बहुत छोटा सा हिस्सा है। इसे दुकान की खिड़की कहते हैं इस विंडो पर रिटेलर उन सब वस्तुओं का एक आकर्षक डिस्पले डिजाइन करता है जिन्हें देख कर ग्राहक रिटेल स्टोर की तरफ आकर्षित हो सके। इसे दुकान का मुखौटा भी कहा जाता है। जो दुकान की छवि को दर्शाता है।

Q-3 what are the functions of visual merchandiser?

विजुअल मर्चेंडाइजर के कार्यों की व्याख्या करें।

विजुअल मर्चेंडाइजर का कार्य रिटेल स्टोर में समाज को आकर्षक तरीके से प्रदर्शित करना होता है। ताकि बिक्री को बढ़ाया जा सके इसके लिए वह निम्नलिखित कार्य करता है

- 1 विजुअल मर्चेंडाइजर रिटेल स्टोर के लिए नीति बनाता है और उसे लागू करता है।
- 2 वह विंडो डिस्पले को डिजाइन करता है।
- 3 वह स्टोर लेआउट और डिजाइन का रखरखाव करता है।
- 4 वह अपने कर्मचारियों को निर्देश पुस्तिका का पालन करने की ट्रेनिंग देता है।
- 5 प्रोडक्ट्स को सही मात्रा में सही जगह पर डिस्पले करना, ग्राहकों को प्रोडक्ट की जानकारी देना और प्रोडक्ट खरीदने के लिए सुझाव देना।

Q-4 state the principle of visual merchandising

विजुअल मर्चेंडाइजिंग के सिद्धांतों को स्पष्ट करें।

विजुअल मर्चेंडाइजिंग के सिद्धांत हैं:-

1. अपने डिस्पले को सरल रखना।

2. समझदारी से मर्चेडाइज का चयन करना।
3. ग्राहकों को आत्म चयन की सुविधा प्रदान करना।
4. एक प्रभावी और रचनात्मक तरीके से ग्राहकों को प्रोडक्ट्स की जानकारी प्रदान करना।
5. बिना बिके सामान की बिक्री बढ़ाने के लिए उचित व्यवस्था करना।

Q-5 describe the techniques of visual merchandising?

विजुअल मर्चेडाइजिंग की तकनीक की व्याख्या करें।

1. डिजिटल डिस्पले का प्रयोग
2. साइनेज, डमी और ग्राफिक्स का प्रयोग।
3. विंडो डिस्पले का सही उपयोग।
4. प्लानोग्राम का प्रभावी प्रयोग करना।

## Class X-Unit-3: Merchandise Planning

### Session 4: Duties and Responsibilities of Junior Merchandiser

#### सत्र 4: जूनियर मर्चेडाइज़र के कर्तव्य और जिम्मेदारियाँ

इस अध्याय में हम पढ़ेंगे की व्यापारी(मर्चेडाइज़र) के मूल कर्तव्य क्या है? मर्चेडाइज़र के मूल कर्तव्य को 4 छात्रों में विभाजित किया जा सकता है

1. नियोजन (प्लानिंग)
2. निर्देशन (डायरेक्टिंग)
3. समन्वय (कोऑर्डिनेटिंग)
4. नियंत्रण (कंट्रोलिंग)

- नियोजन (Planning):- हालांकि व्यापारी सीधे तौर पर सामान को खरीदने में शामिल नहीं होते। वह उन क्षेत्रों के लिए नीतियां बनाते हैं जिनमें उन्हें नियुक्त किया जाता है।
- निर्देशन ( Directing):- यह व्यापारी का बहुत महत्वपूर्ण कार्य है इसमें वह खरीदारों का मार्गदर्शन और प्रशिक्षण करेगा।
- समन्वय करना (Coordinating):- व्यापारी सामान्य करता है विजुअल डिस्प्ले स्टाफ और डिपार्टमेंट मैनेजर के साथ कि किस तरह से ग्राहकों का ध्यान आकर्षित करने के लिए सामान को प्रदर्शित किया जाना चाहिए।
- नियंत्रित करना (Controlling):- High performance results (उच्च प्रदर्शन परिणामों) को बनाए रखने के लिए merchandise performance और खरीदार के buying behaviour का आकलन करना।

Merchandiser training (प्रशिक्षण) लेते हैं कि किस तरह से उन्हें दुकान पर कार्य करना है जिससे ग्राहकों को कोई परेशानी ना हो।

कार्यों को करने की जिम्मेदारी-

- फोल्डिंग टेबल खरीदें या उधार ले या प्लाईवुड से बनाएं।
- एक कैटेगरी के सामान का गुप बनाएं और इन्हें एक साथ डिस्प्ले में लगाएं इससे डिस्प्ले बेहतर और अच्छा लगेगा
- सामान को डिस्प्ले में सेट करने से पहले अच्छे से साफ कर ले।
- वैल्युएबल आइटम्स (बहुमूल्य सामान) को चेक आउट एरिया के पास रखें ताकि आप सामान पर नजर रख सकें।
- ब्रेकेबल सामान को बच्चों की पहुंच से दूर रखें।
- सीजनल आइटम्स और लार्ज आइटम्स जैसे फर्नीचर को अपने स्टोर के अंत में रखें।
- एडल्ट्स और बड़े बच्चों के कपड़ों को हैंगर पर डिस्प्ले करें तथा उन्हें साइज के अनुसार व्यवस्थित करें। इससे कपड़ों के जमीन पर गिरने की संभावना कम रहती है।

- बच्चों के कपड़ों को टेबल पर डिस्प्ले करें क्योंकि यह साइज में छोटे होते हैं और कम जगह लेते हैं।

कार्यों को ना करने की जिम्मेदारी-

- माल की सफाई और प्रीबोर्डिंग पर मत जाओ। आप समय के निवेश को फिर से भरने के लिए पर्याप्त पैसा नहीं बनाएंगे।
- अपने टेबल और कपड़ों के रैक को एक साथ न रखें ताकि दुकानदार इसके माध्यम से न पहुंच सकें। पूरे रास्ते और यार्ड में फैला हुआ है। यह वैसे भी आपकी बिक्री को बड़ा बनाता है।
- जान-बूझकर उस माल को सेट न करें जो मरम्मत से परे या क्षतिग्रस्त हो गया हो, और हालत के बारे में झूठ न बोलें।
- एक गैर-वाणिज्यिक विंटेज रेडियो को किसी ऐसे व्यक्ति को बेचना ठीक है जो इसे मरम्मत या प्रदर्शित करना चाहता है, लेकिन स्थिति के बारे में ईमानदार होना चाहिए।
- उत्पादों की कार्यप्रणाली के बारे में किसी दुकानदार को न बताएं, अगर ऐसा नहीं है।

### Exercise

Que 1 Explain The basic duties of the merchandiser.?(व्यापारी के मूल कर्तव्य समझाइए।)

Ans - व्यापारी के मूल कर्तव्यों को चार क्षेत्रों में विभाजित किया जा सकता है: नियोजन, निर्देशन, समन्वय और नियंत्रण।

- 1) नियोजन (Planning):- हालांकि व्यापारी सीधे तौर पर सामान को खरीदने में शामिल नहीं होते। वह उन क्षेत्रों के लिए नीतियां बनाते हैं जिनमें उन्हें नियुक्त किया जाता है।
- 2) निर्देशन ( Directing):- यह व्यापारी का बहुत महत्वपूर्ण कार्य है इसमें वह खरीदारों का मार्गदर्शन और प्रशिक्षण करेगा।

3) समन्वय करना (Coordinating):- व्यापारी सामान्य करता है विजुअल डिस्प्ले स्टाफ और डिपार्टमेंट मैनेजर के साथ कि किस तरह से ग्राहकों का ध्यान आकर्षित करने के लिए सामान को प्रदर्शित किया जाना चाहिए।

4) नियंत्रित करना (Controlling):- न केवल व्यापारिक प्रदर्शन, बल्कि खरीदार के प्रदर्शन का भी आकलन करना।

Que 2 What are the responsibilities to do the things?(चीजों को करने के लिए जिम्मेदारियां क्या हैं?)

Ans-

- फोल्डिंग टेबल खरीदें या उधार ले या प्लाईवुड से बनाएं।
- एक कैटेगरी के सामान का गुप बनाएं और इन्हें एक साथ डिस्प्ले में लगाएं इससे डिस्प्ले बेहतर और अच्छा लगेगा
- सामान को डिस्प्ले में सेट करने से पहले अच्छे से साफ कर ले।
- वैल्युएबल आइटम्स (बहुमूल्य सामान) को चेक आउट एरिया के पास रखें ताकि आप सामान पर नजर रख सकें।
- ब्रेकेबल सामान को बच्चों की पहुंच से दूर रखें।
- सीजनल आइटम्स और लार्ज आइटम्स जैसे फर्नीचर को अपने स्टोर के अंत में रखें।
- एडल्ट्स और बड़े बच्चों के कपड़ों को हैंगर पर डिस्प्ले करें तथा उन्हें साइज के अनुसार व्यवस्थित करें। इससे कपड़ों के जमीन पर गिरने की संभावना कम रहती है।
- बच्चों के कपड़ों को टेबल पर डिस्प्ले करें क्योंकि यह साइज में छोटे होते हैं और कम जगह लेते हैं।

Ques 3 What are the responsibilities to not to do the things?(चीजों को न करने के लिए क्या जिम्मेदारियां हैं?)

Ans -

- माल की सफाई और प्रीबोर्डिंग पर मत जाओ। आप समय के निवेश को फिर से भरने के लिए पर्याप्त पैसा नहीं बनाएंगे।
- अपने टेबल और कपड़ों के रैक को एक साथ न रखें ताकि दुकानदार इसके माध्यम से न पहुंच सकें। पूरे रास्ते और यार्ड में फैला हुआ है। यह वैसे भी आपकी बिक्री को बड़ा बनाता है।
- जान-बूझकर उस माल को सेट न करें जो मरम्मत से परे या क्षतिग्रस्त हो गया हो, और हालत के बारे में झूठ न बोलें।
- एक गैर-वाणिज्यिक विंटेज रेडियो को किसी ऐसे व्यक्ति को बेचना ठीक है जो इसे मरम्मत या प्रदर्शित करना चाहता है, लेकिन स्थिति के बारे में ईमानदार होना चाहिए।
- उत्पादों की कार्यप्रणाली के बारे में किसी दुकानदार को न बताएं, अगर ऐसा नहीं है।

### **Blanks**

1. टेबल पर \_\_\_\_\_ और \_\_\_\_\_ कपड़े प्रदर्शित करता है। मोड़ो और कपड़ों के प्रकार और आकार के अनुसार इसे ढेर करें। (बच्चे के कपड़े, छोटे बच्चों के)
2. \_\_\_\_\_ प्रवेश न केवल ध्यान आकर्षित करने में बल्कि अंदर भी महत्वपूर्ण है स्टोर अनुभव की शुरुआत को परिभाषित करना। (प्रकाश)
3. एक रैक में उत्पादों की अव्यवस्था, यह बहुत \_\_\_\_\_ पर हस्ताक्षर करता है माल। (अवमूल्यन)
4. अपने \_\_\_\_\_ और \_\_\_\_\_ को एक अनुभव में शामिल करें। (ग्राहक, वितरित करें) बिक्री \_\_\_\_\_ बिक्री \_\_\_\_\_ पर करें आपके यार्ड का सड़क अंत। (वांछनीय, माल)



**True/False**

1. ड्राइववे और यार्ड में फैला हुआ है। इससे आपकी बिक्री बड़ी दिखती है फिर भी। (T)
2. समूह की तरह आइटम एक दूसरे वर्ग से अलग करें। (F)
3. अपने टेबल और कपड़ों के रैक को एक साथ इतने पास न रखें कि खरीदार आप आसपास पहुंच सके। (T)
4. किसी दुकानदार को उत्पादों के कामकाज के बारे में बताएं, अगर ऐसा नहीं है। (एफ)
5. ड्रेस कलेक्शन को प्रदर्शित करने वाले पुतलों का पूरा समर्थन किया जाता है (T)

## Security Operation and Housekeeping in Retail

### रिटेल स्टोर में सुरक्षा और हाउसकीपिंग

#### Unit - 4 ----- Session - 1 (Security Point in Retail Store)

##### Introduction (परिचय)

निजी सुरक्षा एजेंसी (private security agencies) - बहुत प्रकार की सुविधा व्यापारी (businessesman, industrialists etc.) की सहायता के लिए प्रदान की जाती है।

ये सभी सुविधा निजी एजेंसी (private security agencies) द्वारा प्रदान की जाती है। जिसमें सभी security guard, watchman आते हैं। जो किसी भी संस्था के लिए निगरानी (monitoring) और (observing) अवलोकन का कार्य करते हैं।

Security Industry - उद्योग में सुरक्षा सेवाओं का विकास भारत में 90's की शुरुआत में हुआ।

Corporate Sector और Industry में भारी विकास होने के कारण Security Industry का विकास हुआ। जिससे हर साल देश में नई Job opportunity बन रही हैं।

##### **PRIMARY MOTIVE**

प्राइवेट सुरक्षा (private security) का उद्देश्य सुरक्षित वातावरण (environment) प्रदान करना है। सभी सुरक्षा मुद्दों में पुलिस का हस्तक्षेप जरूरी नहीं होता है। जो offences Indian panel code के अंतर्गत आते हैं, उसी मुद्दों में पुलिस का हस्तक्षेप होता है। इस लिए ऐसे offences जो Indian panel code के अंतर्गत नहीं आते उन्हीं को प्राइवेट सिक्योरिटी संभालती है।

##### **SECURITY POINT IN RETAIL STORE (रिटेल स्टोर में सुरक्षा बिंदु):-**

**रोकथाम:-** एक साधारण ताले से शुरू होकर चारदीवारी, गेट और सुरक्षा गार्ड तक, ये सभी कर्मियों, संपत्ति और सूचना को नुकसान और क्षति को रोकने के साधन हैं।

**डिटैक्शन (detection):-** एक घुसपैठिया सुरक्षात्मक बाधा को दूर कर सकता है। परन्तु फिर भी उसका पता लगाकर और चेतावनी प्रणाली द्वारा उसकी योजना को विफल किया जा सकता है।

**हस्तक्षेप (interference):-** एक बार उल्लंघन का पता चलने के बाद घुसपैठिये की घुसपैठ में हस्तक्षेप करने और उसकी घुसपैठ को रोकने के लिए जल्द-से-जल्द कारवाई की जाती है।

**विलंब(delay):-** सुरक्षा प्रणाली जितनी मजबूत होती है, घुसपैठिए के लिए उसे पार करना उतना ही देर का काम होता है। जिससे घुसपैठ का पता लगने की संभावना बढ़ जाती है।

##### **JOB ROLE AND DUTIES OF A SECURITY PERSONNEL:-**

सुरक्षा कर्मी उन्हें सौंपे गए आगंतुकों सहित भवनों , मैदानों , सम्पतियों और रहने वालों की सुरक्षा करते हैं।

#### **रिसेप्शन पर सुरक्षा गार्ड के निम्नलिखित कार्य:-**

- 1) शुरुआत मे यह पक्का करना की सभी उपकरण ड्यूटी की शुरुआत मे चल रहे है।
- 2) सभी मुलाकाती पुस्तक (visitor register) मे पता या विवरण दर्ज करे।
- 3) पहले से सूचना ना होने पर आने वाले मुलाकाती और बैज को जांच के बाद जारी किया जाए।
- 4) सभी आलेख (document) शुल्क के प्रारंभ मे उपलब्ध हो। ये सभी शुरुआत मे ही जांच करने चाहिए।
- 5) पक्का करे कि सभी दस्तावेज आलेख (document) पूरे होने चाहिए।
- 6) शुरुआत मे यह जांच करनी चाहिए कि सभी आने वाले लोग निम्नलिखित के उपयोग के सम्बन्ध में नीति और नियमों का पालन करते हैं या नहीं।
  - a) मोबाइल/टेलिफोन
  - b) हथियार और गोला बारूद
  - c) लैपटॉप
  - d) कैमरे

#### **सुरक्षा गार्ड के गेट पर कर्तव्य:-**

गेट के प्रवेश द्वार पर ड्यूटी पर एक सुरक्षा गार्ड के लिए सतर्कता मुख्य बिंदु है।

#### **कंपनी के कर्मचारी और मुलाकाती गेट कर्तव्यों में शामिल है:**

- 1) यह पक्का करे कि सभी उपकरण ड्यूटी शुरु होने से पहले चालू हैं या नही।
- 2) यह पक्का करे कि सभी आलेख (documents) ड्यूटी शुरु होने पर उपलब्ध है।
- 3) वाहनो (vehicle) को अन्दर आने और बाहर निकलने से पहले रोके।
- 4) काम करने वाले सभी कर्मचारियों को बाहर और अन्दर जाने से पहले रोके ।
- 5) प्रवेश करने से पहले सभी यातायात के साधनों/वाहनों की जांच करे।
- 6) यह पक्का किया जाए कि सभी आलेख (document) जल्दी से जल्दी पुरे कर लिए जाए।
- 7) रोक (stop) और खोज (checking) की सभी घटनाओं का अभिलेख (record) होना चाहिए।

### **सुरक्षा गार्ड के सामग्री हैंडलिंग के कर्तव्य:-**

- 1) यह पक्का किया जाये कि सभी उपकरण ड्यूटी शुरू होने पर कार्य कर रहे हों।
- 2) यह पक्का किया जाए कि सामग्री खरीद आदेश और चालान के अनुसार मौजूद हो।
- 3) अधिकृत हस्ताक्षर करने के बाद ही सामग्री को बाहर जाने की अनुमति देनी चाहिए।
- 4) यह पक्का किया जाए कि आने वाले (incoming) और जाने वाले (outgoing) का आलेख (documents) समय पर पूरे हो जाए।
- 5) वापिस किए गए सामान के लिए अलग से रजिस्टर बनाना चाहिए।
- 6) वाहनों या थैलों की जाँच करते समय चालक या वस्तु के मालिक (owner) को वास्तविक खोज के भौतिक पहलुओं की जाँच करनी चाहिए।

### **मोबाइल पेट्रोल:-**

- 1) यह एक सुरक्षाकर्मी द्वारा किये गए कार्यों में सबसे महत्वपूर्ण कार्य है।
- 2) कुछ-कुछ समय के पश्चात ग्राहक की संपत्ति की मोबाइल गश्त की जाती है।
- 3) गश्त दल संपत्ति के परिसर की boundaries की जाँच करते हैं।
- 4) क्लाइंट (client) के साथ प्रति शिफ्ट विज़िट (visit) की संख्या पर सहमत होना पड़ सकता है।

### **STATIC ASSIGNMENT PATROL (संथैतिक असाइनमेंट गश्ती)**

- 1) एक स्थिर (Static) साइट पर गश्त आमतौर पर निरंतर अंतराल पर की जाती है, आंतरिक और बाहरी दोनों तरह से जाँच की जाती है।
- 2) मुस्तैदी (alertness), रुचि (interest), सम्पूर्णता (thoroughness) एक प्रभावी Static सुरक्षा गार्ड के आवश्यक गुण हैं।

### **नियंत्रण कक्ष (Control Room)**

एक नियंत्रण कक्ष, तकनीकी संचालन केंद्र के रूप में कार्य करने वाला एक कक्ष है, जहां पर सुविधाओं की निगरानी एवं नियंत्रण किया जा सकता है। सुरक्षा के लिए नियंत्रण कक्ष की परिभाषा नियमित और आपातकालीन स्थितियों में सुरक्षा, मोबाइल गश्ती और मोबाइल पर्यवेक्षी कर्मचारियों के लिए सहायता या सलाह के प्रावधान या खरीद की सुविधा

### **नियंत्रक के कर्तव्यों और कार्यों का विवरण**

उचित आलेख टेलिफोन रेडियो और अन्य संचार की प्रक्रियाओं के नियमों का सख्ती से पालन करके गार्ड गश्ती दल और मोबाइल पर्यवेक्षक कर्मचारियों की प्रभावी निगरानी करना।

सुविधा में उपयोग किये गए सभी चाबियों का एक रजिस्टर बनाना।

CCTV के माध्यम से उचित निगरानी पक्की करना।

### **SOP एसीपी:-**

SOP का अर्थ है एक मानक संचालन प्रक्रिया, एक ऐसा लिखित आलेख दस्तावेज जिसमें सभी assignment आदेश किसी संगठन में नियंत्रण कक्ष के अन्दर मौजूद होने चाहिए।

### **सुरक्षा गार्ड को दिए गए असाइनमेंट निर्देश:-**

- 1) आंतरिक संगठन चार्ट:- यह सुरक्षा गार्ड को जरूरी जानकारी देगा कि संगठन में कौन है यह उनके कार्यालय के स्थान के सम्बन्ध में जानकारी देता है।
- 2) कंपनी का सुरक्षा वक्तव्य:- यह पक्का करना कि सुरक्षा कर्मचारी काम पर सुरक्षा स्वास्थ्य और कल्याण के लिए सभी सम्बंधित खतरों से अवगत है।
- 3) स्थायी निर्देश :- इसमें दिन प्रतिदिन के कार्य और प्रक्रियात्मक आवश्यकताएं शामिल हैं।
- 4) आपातकालीन योजना :- आपातकालीन योजना में इमारत को खाली करना एवं अन्य गंभीर खतरों, जैसी गंभीर घटना की स्थिति में किये जाने वाले कार्यों के बारे में बताया गया हो ।

### **सुरक्षाकर्मी/गार्ड द्वारा आपात स्थिति का जवाब देना:-**

- 1) अलार्म सिस्टम की निगरानी करना और उसकी feedback लेना।
- 2) आपातकालीन अलार्म के बारे में बताना।
- 3) घटना के बारे में पूर्ण रूप से बताना।
- 4) आपातकालीन घटनाओं की व्यवस्था करना।

## रिटेल आउटलेट (Retail Outlet) में कार्य करने वाले सुरक्षाकर्मी की भूमिका एवं कार्य

### ★ सुरक्षा गार्ड की भूमिका और कार्य

- 1) साफ सुथरी वर्दी पहनना ।
- 2.) स्वच्छता और उचित सौंदर्य बनाए रखना ।
- 3.) छात्रों, कर्मचारियों और आगंतुकों (visitors) के साथ विनम्रता से बात करना और संस्थान की कोई भी आवश्यक जानकारी प्रदान करने के लिए उनकी सहायता करना ।
- 4.) आगंतुक लॉग ( visitor Register) में उचित entry करना और विक्रेता / आगंतुक फोटो आईडी कार्ड एकत्र करना ।
- 5.) रात्रि भ्रमण (Night round) के दौरान चौकस रहना और सभी संदिग्ध व्यक्तियों की जाँच करना, और किसी को भी उचित चेकिंग के बिना सुरक्षा द्वार को पार करने की अनुमति न देना ।
- 6.) व्यक्ति/ संगठन की सुरक्षा और एक- दूसरे के साथ संवाद करने के लिए टीम के रूप में काम करना ।
- 7.) चोरी, नुकसान, हेराफेरी , धन, कीमती सामान,दस्तावेज या कागजात को चोरी होने से रोकना या उनका पता लगाना ।
- 8.) दूसरे सिक्स्योरिटी गार्ड को चार्ज देने के बाद ही पद छोड़ना ।
- 9.) स्थापित कंपनी, नियम, विनियमों, नीतियों और प्रथाओं का पालन करना और लागू करना ।
- 10) प्रक्रिया के अनुसार नियमित कार्य करना ।

### ★ सुरक्षा गार्ड की पात्रता सूची (Eligibility Criteria):-

यदि कोई व्यक्ति पीएसएआरए (PSARA) के अधिनियम (Act 2005) के अनुसार शारीरिक सुरक्षा के मानकों को पूरा करता है, तो गार्ड के रूप में रोजगार के लिए पात्र होता है।

1. ऊँचाई - पुरुष के लिए 160 सेंटीमीटर और महिलाओं के लिए 150 सेंटीमीटर ।
2. वजन :- ऊँचाई पट माप और वंजन की मानक तालिका अनुसार, 80 cm के विस्तार के साथ होना चाहिए। ( महिलाओं के लिए कोई न्यूनतम छाती आवश्यक नहीं है)
3. दृष्टि दूर दृष्टि 6/6, पास दृष्टि 0.6/0.6 रंग उपकरणों सुधार या बिना सुधार के दृष्टिहीनता से मुक्त उसे सुरक्षा में रंग प्रदर्शन (display) की पहचान करने और भेद करने में सक्षम होना चाहिए।

4. अंग्रेजी वर्णमाला : अंग्रेजी वर्णमाला और रोमन अंकों को पढ़ें और समझें ।
5. सपाट पैर से मुक्त। उसे छह मिनट में एक किलोमीटर दौड़ने में सक्षम होना चाहिए ।
6. श्रवण (सुनने की क्षमता Hearing): श्रवण दोष से मुक्त होना चाहिए, सिक्योरिटी साउंड्स को पहचानना एवं समझना चाहिए और सुरक्षा उपकरणों द्वारा उत्पन्न प्रतिक्रिया करने में सक्षम होना चाहिए।
7. किसी भी व्यक्ति को खोजने, उन्हें नियंत्रित करने और वस्तुओं को संभालने की निपुणता और शक्ति होनी चाहिए ।
8. सुरक्षा गार्ड को संक्रामक बीमारी से मुक्त होना चाहिए ।

### ➤ सुरक्षा गार्ड के प्रकार

- 1.) व्यक्तिगत सुरक्षा गार्ड (Personal security guard): वे अपने नियोक्ताओं (employers) को सुरक्षा प्रदान करने के उद्देश्य से नियुक्त किए जाते हैं । वे बाउंसर के रूप में भी जाने जाते हैं और हर जगह अपने नियोक्ताओं के साथ आते हैं ।
- 2.) आवासीय सुरक्षा गार्ड (Residential security guard): वे अपने ग्राहकों को सुरक्षा प्रदान करने के लिए आवासीय कॉलोनियों, अपार्टमेंट, वृद्धाश्रम और अन्य आवासीय क्षेत्रों में कार्यरत हैं।
- 3.) कॉर्पोरेट सुरक्षा गार्ड (corporate security guard): वे व्यवसायिक संपत्ति की आंतरिक और बाहरी सुरक्षा के लिए कार्यरत होते हैं । कॉर्पोरेट भवनों, शॉपिंग मॉल, संगठन, अस्पताल आदि का संरक्षण करते हैं ।
- 4) निजी सुरक्षा गार्ड (Private security guard):- निजी सुरक्षा सेवाओं के लिए व्यवसायी और उद्यमियों द्वारा नियोजित किए जाते हैं।
- 5.) मोबाइल सुरक्षा गार्ड (Mobile security guard) :-मोबाइल सुरक्षा गार्ड चारों ओर घूमते रहते हैं और संदिग्ध लोगों की निगरानी करते हैं।
- 6.) स्टैटिक सिक्योरिटी गार्ड (Static security guard): मोबाइल सुरक्षा गार्ड के विपरीत, वे एक स्थान पर रहते हैं और लोगों की आवाजाही की निगरानी करते हैं। वे काम करने के लिए इलेक्ट्रॉनिक निगरानी प्रणाली का उपयोग करते हैं ।

### ➤ हेड गार्ड की जिम्मेदारियाँ (Responsibilities of security supervisor / Head Guard):

सिक्योरिटी सुपरवाइजर की भूमिका एवं जिम्मेदारी निम्नलिखित हैं:

- 1.) कंपनी की नीतियों और नियमों के अनुसार सुरक्षा कर्मचारियों का प्रशिक्षण करें ।

- 2.) प्रबंधन द्वारा अनुमोदित विभिन्न प्रक्रियाओं और प्रणालियों पर सुरक्षा कर्मचारियों को शिक्षित करना।
- 3.) सुरक्षा, कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण गतिविधि का संचालन करना।
- 4.) सुरक्षा उपकरण और गैजेट्स बनाए रखना।
- 5.) संस्थान /संगठन /आवासीय कॉलोनी की कुल सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए इष्टतम उपयोग लिए सुरक्षा कर्मियों को तैनात करना ।
- 6.) प्रवेश और निकास लॉग(log entry) के रखरखाव को सुनिश्चित करना ।
- 7.) Update और सभी दैनिक रिपोर्ट पर हस्ताक्षर करना।
- 8.) माल, प्रावधान और अन्य सामग्रियों की आवक और जावक लोडिंग की निगरानी करना ।
- 9.) संस्थान के नियमों और विनियमों और सुरक्षा / प्रबंधन प्रमुख के लिए सभी उल्लंघनों की रोपोर्ट करना।

**असाइनमेंट सिक्योरिटी ऑफिसर की भूमिका :-** वह सामान्य शब्दों में एक व्यक्ति है जो कर्मचारियों को उनके सौंपे गए या प्रत्यायोजित कार्यों के प्रदर्शन की निगरानी और नियमन करता है ।

**सहायक सुरक्षा अधिकारी की भूमिका :-**सहायक सुरक्षा अधिकारी को सुरक्षा कंपनी के वेतन रोल पर रखा जाता है। आम तौर पर ASO को तब रखा जाता है जब तैनाती प्रत्येक पाली में 15 व्यक्ति या उससे अधिक हो, वह प्रमुख नियोक्ता और सुरक्षा कंपनी के साथ समन्वय और संपर्क करता है और ग्राहक देखभाल भूमिका निभाता है।

**सेवा के दौरान सुरक्षा गार्ड को मिलने वाले लाभ:**

1) **भुगतान और भत्ते:** सुरक्षा क्षेत्र में आपका वेतन स्थिति और कंपनी के स्तर पर निर्भर करता है। सामान्य तौर पर, वेतन राज्य की न्यूनतम मजदूरी अधिनियम द्वारा शासित होता है।

2) **भविष्य निधि (PF) :-** एक कर्मचारी मूल वेतन का 12% बचाता है और नयोक्ता (employer) द्वारा समान राशि योगदान दिया जाता है। (पेंशन फंड की ओर 8.33% और भविष्य निधि के योगदान के लिए 3.67%) निधि में 10 वर्ष का योगदान पूरा होने पर सभी कर्मचारी 58 की आयु के अधिमूल्यन प्राप्त करने के हकदार है।

➤ **P.F (Provident fund) के लाभ इस प्रकार है:**

- 1) सेवानिवृत्ति पर व्याज के साथ अभिवृद्धि का एकमुश्त भुगतान / नौकरी छोड़ना ।
- 2) निर्दिष्ट उद्देश्यों के लिए नौकरी के दौरान आंशिक निकासी ।



- 3) 50 वर्ष की आयु प्राप्त करने से पहले प्रारंभिक पेंशन लेने का प्रावधान ।
- 4) जमा लिंक्ड इंश्योरेंस स्कीम:सेवा में मृत्यु के बाद, औसत P.F बराबर एकमुश्त अतिरिक्त भुगतान अधिकतम रु 60,000 दिया जाता है ।
- 5) कर्मचारी पेंशन योजना:- सेवानिवृत्ति / अमान्यता पर सदस्य को पेंशन ।
- 6) सदस्य की मृत्यु पर परिवार के सदस्यों को पेंशन ।

➤ **कर्मचारी राज्य बीमा योजना कवरेज (ESIC):** इस योजना के तहत कर्मचारी का अंशदायी बीमा कवर मूल वितन के 1.75% के मामूली योगदान पर उपलब्ध है। योजना के निम्नलिखित लाभ हैं-

1) चिकित्सा लाभ : बीमित व्यक्ति और उसके परिवार के सदस्यों को उस दिन से चिकित्सा देखभाल प्रदान की जाती है, जब वह बीमा योग्य रोजगार में प्रवेश करता है। बीमित व्यक्ति या उसके परिवार के सदस्य के इलाज पर खर्च की कोई सीमा नहीं है। सेवानिवृत्त और स्थायी रूप से अक्षम बीमित व्यक्तियों और उनके जीवनसाथी को रु 120/- के टोकन वार्षिक प्रीमियम के भुगतान पर चिकित्सा देखभाल भी प्रदान की जाती है।

2) सिकनेस बेनिफिट (SB) :- प्रमाणित बीमारी की अवधि में बीमित श्रमिकों को 70 प्रतिशत की दर से नकद मुआवजा एक में अधिकतम 91 दिनों के लिए देय है। बीमारी लाभ के लिए अर्हता प्राप्त करने के लिए बीमित कर्मचारी को 6 महीने की अवधि में 78 दिनों के लिए योगदान करना आवश्यक है ।

➤ **विकलांगता लाभ (Disablement benefit) :-**

1) अस्थायी (Temporary) विकलांगता लाभ (TDB): यह लाभ बीमा के रोजगार में प्रवेश करने के दिन से उपलब्ध है और रोजगार की चोट के मामले में किसी भी योगदान का भुगतान करने के बावजूद 90% की दर से अस्थायी विकलांगता लाभ देय है, जब तक विकलांगता बनी रहती हैं।

2) आश्रितों के लाभ (dependant's benefit) :- परिवार का प्रत्येक सदस्य विकलांग लाभ राशि के 50 प्रतिशत तक के मासिक लाभ के लिए पात्र होता है

3) स्थायी विवालांगता लाभ (Permanent disablement benefit ) :- लाभ का भुगतान मेडिकल बोर्ड द्वारा प्रमाणित क्षमता के नुकसान की मात्रा के आधार पर मासिक भुगतान के रूप में 90% मजदूरी की दर से किया जाता है।

अन्य लाभ :-

1) Funeral expenses :- रु. 10000 तक की धनराशि परिवार के किसी भी सदस्य को 6 महीने के अंदर अंदर मिल जाती है

2) Confinement expenses : एक बीमित व्यक्ति और उसकी बीबी के संबंध में एक बीमित व्यक्ति को प्रति मामले एक हजार रुपये का भुगतान कारावास खर्च (पहले मेडिकल बोनस के में

कहा जाता है) के रूप में किया जाएगा, बशर्ते कि एक जगह पर कारावास हो, कारावास व्यय केवल हो कारावासों के लिए देय होता है।

3) कर्मकार क्षतिपूर्ति (workman Compensation) : यदि किसी व्यक्ति को काम करते समय चोट लग जाती है या उसकी नौकरी चली जाती है तो 30 दिनों के अंदर नियम के अनुसार नियोक्ता उसे मुआवजा देने के लिए उत्तरदायी होता है। अन्यथा ब्याज और जुर्माना देना पड़ सकता है।

4) बोनस भुगतान: किसी भी उद्योग में कुशल या अकुशल कर्मचारी यदि 3500/- रु से ज्यादा वेतन प्राप्त नहीं करता है तो उसे अधिकतम 10,000/- तक का बोनस दिया जा सकता है ।

5) छुट्टी :- सभी कर्मचारी कंपनी की नीति और राज्यों में प्रचलित श्रम कानूनों द्वारा शामिल होते हैं।

### ➤ लघु उत्तरीय प्रश्न (Short answer questions) :-

- 1) निजी सुरक्षा में उपलब्ध कैरियर के अवसरों की व्याख्या करें ।
- 2) कंट्रोल रूम से आप क्या समझते हैं?
- 3) गस्त (Patrolling) का अर्थ बताएँ।
- 4) अधिगम नियंत्रण प्रणाली (Access Control System) का अर्थ बताए।

### ➤ दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (Long answer questions) :-

- 1) विभिन्न प्रकार के सुरक्षा गार्डों का वर्णन करें।
- 2) गार्डों की योग्यता के बारे में वर्णन करें।

### ➤ बहुविकल्पीय प्रश्न (Multiple choice Questions) :

1. यह पर्सनल सिक्योरिटी गार्ड भी बुलाए जाते हैं ।

- |                      |                            |
|----------------------|----------------------------|
| 1.) ब्लैक कैट कमांडो | 3) बाउंसर                  |
| 2.) दोनों            | 4) उपरोक्त में से कोई नहीं |

2. बाउंसर के कार्य :

- |                  |                                     |
|------------------|-------------------------------------|
| 1.) घूमना        | 3.) बाहरी और आंतरिक व्यापार सुरक्षा |
| 2.) निजी सुरक्षा | 4.) व्यक्तिगत सुरक्षा               |

3. सुरक्षा गार्ड एक ही जगह रहते हैं और लोगों उपकरण पर नज़र रखने के लिए एक ही का उपयोग करते

- |                               |                |
|-------------------------------|----------------|
| 1.) स्थिर लोग (static people) | 3.) बीमारी लाभ |
|-------------------------------|----------------|

- |   |                  |
|---|------------------|
| 2.) व्यक्तिगत सुरक्षा                               | 4.) कारावास व्यय |
| 4. यह कर्मचारी राज्य बीमा योजना में शामिल नहीं है : |                  |
| 1.) चिकित्सा लाभ                                    | 3.) बीमारी लाभ   |
| 2.) कर्मकार मुआवजा                                  | 4.) कारावास व्यय |

#### Unit 4: Security Operations and Housekeeping in Retail

#### यूनिट 4: खुदरा क्षेत्र में सुरक्षा संचालन और हाउसकीपिंग

#### Session 3: Material Handling in Housekeeping

#### सत्र 3: गृह व्यवस्था में मैटीरियल हैंडलिंग

#### अवलोकन/Overview

प्रभावी हाउसकीपिंग (Housekeeping) कार्यस्थल के कुछ खतरों को समाप्त कर सकती है और काम को सुरक्षित और ठीक से करने में सहायता कर सकती है। खराब हाउसकीपिंग अक्सर चोटों का कारण बनने वाले खतरों को छिपाकर दुर्घटनाओं में योगदान दे सकती है। यदि कागज, मलबा, अव्यवस्था और फैलाव को सामान्य रूप में स्वीकार कर लिया जाता है, तो अन्य अधिक गंभीर स्वास्थ्य और सुरक्षा खतरों को हल्के में लिया जा सकता है।

कई अलग-अलग प्रकार के घरेलू रसायनों (homemade chemicals) का उपयोग कीटाणुशोधन, धूल और गंदगी को हटाने और सतह को बनाए रखने के लिए किया जाता है। उत्पाद विभिन्न रूपों जैसे पाउडर, तरल या स्प्रे रूप में उपलब्ध हैं। सफाई कार्यों के प्रकार के आधार पर विभिन्न घरेलू रसायनों के मूल तत्व भिन्न हो सकते हैं। घरेलू रसायनों के आमतौर पर उपयोग किए जाने वाले कुछ अनुप्रयोगों में फर्नीचर की पॉलिशिंग, ओवन की सफाई, चूने के पैमाने को हटाने और नाली की सफाई शामिल है।

हाउसकीपिंग भी खुदरा(retail) बिक्री में इस्तेमाल किया जाने वाला एक शब्द है, जो इंगित करता है कि फर्श वास्तव में पॉलिश किए गए हैं, कारपेट साफ किए गए हैं या नहीं और डिस्प्ले पात्रों के आकार में दिख रहे हैं। यह एक व्यापक शब्द है जिसका उपयोग इनडोर सफाई के साथ-साथ बाहरी कामों जैसे खिड़कियों को धोने और डोरमैट को साफ करने के लिए किया जाता है। स्टोर की सफाई रिटेल का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। ग्राहक एक साफ-सुथरी रोशनी वाली दुकान में खरीदारी करना चाहते हैं ताकि उन्हें विश्वास हो कि वहाँ खरीदा गया माल भी साफ और अच्छी गुणवत्ता का है। सेल्स फ्लोर पर गंदगी और कचरे का कोई स्थान नहीं है, और गंदी खिड़कियां और गंदी दीवारें और काउंटर इस धारणा से अलग हो जाते हैं। हाउसकीपिंग एक सतत(Continuous) कार्य है।

हाउसकीपिंग में कार्य क्षेत्रों को साफ और व्यवस्थित रखना शामिल है; हॉल और फर्श को फिसलन और यात्रा के खतरों से मुक्त बनाए रखना; और कार्य क्षेत्रों से अपशिष्ट पदार्थों (जैसे, कागज, कार्डबोर्ड) और अन्य आग के खतरों को हटाना। इसके लिए महत्वपूर्ण विवरणों पर भी ध्यान देने की आवश्यकता है, जैसे कि पूरे कार्यस्थल का लेआउट, गलियारे(aisle) का अंकन(गलियारे पर पूरी तरह से मार्क लगाना), भंडारण सुविधाओं की पर्याप्तता और रखरखाव। अच्छी हाउसकीपिंग भी दुर्घटना और आग की रोकथाम का एक बुनियादी हिस्सा है।

अच्छी सुरक्षा हाउसकीपिंग किसी भी प्रकार के कार्य वातावरण में दुर्घटनाओं और चोटों को काफी कम कर सकती है। अच्छी सुरक्षा आदतों को विकसित करके, और अपने काम के माहौल और इससे जुड़े किसी भी खतरे से अवगत होकर, कर्मचारी अधिक सुरक्षित कार्यस्थल बनाने में सहायता कर सकते हैं।

### **हमें काम पर हाउसकीपिंग पर ध्यान क्यों देना चाहिए?**

प्रभावी हाउसकीपिंग कार्यस्थल के खतरों को नियंत्रित करने या समाप्त करने में मदद कर सकती है। खराब हाउसकीपिंग प्रथाएं अक्सर दुर्घटनाओं में योगदान करती हैं। यदि कागज, मलबे, अव्यवस्था और छलकाव को सामान्य रूप से देखा जाता है, तो अन्य अधिक गंभीर खतरों को हल्के में लिया जा सकता है।

हाउसकीपिंग सिर्फ सफाई नहीं है। इसमें कार्य क्षेत्रों को साफ-सुथरा और व्यवस्थित रखना, हॉल और फर्श को फिसलन और यात्रा के खतरों से मुक्त रखना, और कार्य क्षेत्रों से अपशिष्ट सामग्री (जैसे, कागज, कार्डबोर्ड) और आग के अन्य खतरों को हटाना शामिल है। इसमें महत्वपूर्ण विवरणों पर भी ध्यान देने की आवश्यकता है जैसे पूरे कार्यस्थल का लेआउट, गलियारे का अंकन(गलियारे पर पूरी तरह से मार्क लगाना), भंडारण सुविधाओं की पर्याप्तता और रखरखाव। अच्छी हाउसकीपिंग भी घटना और आग की रोकथाम का एक बुनियादी हिस्सा है।

प्रभावी हाउसकीपिंग एक सतत संचालन है: यह एक बार या हिट-एंड-मिस क्लीनअप नहीं है जो कभी-कभी किया जाता है। घटनाओं को कम करने में आवधिक " अत्यधिक अथवा अचानक(Panic)" क्लीनअप महंगा और अप्रभावी है।

### **प्रभावी हाउसकीपिंग के परिणाम:-**

एक साफ स्टोर अपने ग्राहक को बनाए रखने का एक अच्छा तरीका है और यह एक सुरक्षित खुदरा(retail) वातावरण बनाए रखने के लिए महत्वपूर्ण है। फर्श पर धब्बे, छलकाव और धूल जमना फिसलने के संभावित खतरे हैं जिससे ग्राहक को नुकसान हो सकता है। चोटों और संभावित मुकदमों

को रोकने के लिए नियमित रूप से अपने फर्श को पोंछें और धोएं और इन क्षेत्रों के चारों ओर गीले फर्श के चिन्ह लगाएं।

स्वच्छता को अपनी प्राथमिकताओं में सबसे आगे रखना ग्राहकों को सुरक्षित और स्वस्थ रखने में महत्वपूर्ण है। जब संभव हो तो मास्क और हैंड सैनिटाइज़र के उपयोग को प्रोत्साहित करें और शॉपिंग कार्ट और बास्केट के हैंडल को नियमित रूप से साफ करें। अपने कर्मचारियों और ग्राहकों को सुरक्षित रखने के लिए व्यक्तिगत समाधान सेवा पर विचार करें।

प्रभावी हाउसकीपिंग के परिणाम कुछ इस प्रकार हैं:-

1. **सामग्री के प्रवाह को कम करने के लिए कम हैंडलिंग-** एक अच्छी हाउसकीपिंग के कारण सामान को हैंडल करने का कारण कम हो जाता है।
2. **अव्यवस्था मुक्त और स्पिल-मुक्त कार्य क्षेत्रों में कम ट्रिपिंग और फिसलन दुर्घटनाएँ-** एक अच्छी हाउसकीपिंग के कारण फिसलने की दुर्घटनाएँ कम होती हैं।
3. **आग के खतरों में कमी-** एक अच्छी हाउसकीपिंग के कारण सामान के कहीं भी गिरने की संभावनाएँ कम हो जाती हैं और सामान सही ढंग से रखा जाता है तो सामान कम फैलता है जिससे स्टोर में आग लगने जैसी दुर्घटनाएँ भी कम होती हैं।
4. **ग्राहकों को आकर्षित करना-** एक अच्छी हाउसकीपिंग के कारण साफ-सफाई अच्छे से रहती है। एक स्टोर में जब गंदगी नहीं दिखेगी तो ग्राहक अधिक आकर्षित होंगे स्टोर में आने के लिए जिसके कारण हमारे स्टोर की बिक्री(Sale) में भी वृद्धि होगी।
5. **धूल और नमी(moisture) से रक्षा-** जब हमारे स्टोर में अच्छी हाउसकीपिंग होगी तो स्टोर साफ होगा तो इस प्रकार से हमारे कर्मचारी और सामान दोनों ही कम धूल और नमी(moisture/ गिलापन) के संपर्क में आयेंगे।
6. **खतरनाक पदार्थों से रक्षा-** स्टोर में यदि अच्छी हाउसकीपिंग होगी तो पदार्थों (सामान) का रखरखाव भी अच्छे से होगा और कर्मचारी भी खतरनाक चीजों या पदार्थों के संपर्क में आने से बचे रहेंगे। जोकि सुरक्षा के अनुसार मुख्य बिंदु हैं।
7. **इनवेंटरी/वस्तुसूची(Inventory) और आपूर्ति (supply) सहित उपकरणों और सामग्रियों का बेहतर नियंत्रण-** अच्छी हाउसकीपिंग में हम अपने सभी उपकरणों (Tools) को अच्छे से साफ रखते हैं और उपकरण जब साफ और अच्छी अवस्था/हालत में होंगे तो वह ज्यादा अच्छे से और ज्यादा समय तक काम करेंगे और एक अच्छी हाउसकीपिंग के अंदर हम अपने स्टोर में आने वाला सामान या जो सामान भंडार करके रखा गया है उसका भी अच्छे से साफ-सफाई में ध्यान रखेंगे ताकि हमारा सामान धूलीय न हो और ना खराब हों। इस प्रकार हम सामान और उपकरणों पर भी बेहतर नियंत्रण कर सकते हैं।
8. **सफाई और बेहतर स्वास्थ्य-** अधिक कुशल उपकरण सफाई और रखरखाव बेहतर स्वास्थ्यकर(Healthier) स्थितियाँ बेहतर स्वास्थ्य की ओर ले जाती हैं।
9. **स्टोर में जगह का अधिक प्रभावी उपयोग-** स्टोर में की जाने वाली अच्छी हाउसकीपिंग के तहत हम अपने सामान को सही ढंग से रखते हैं(Housekeeping में स्टोर के सामान का रखरखाव भी शामिल है।) जिसके कारण स्टोर में जगह का भी इस्तेमाल अच्छे ढंग से होता है।

10. **निवारक रखरखाव में सुधार करके संपत्ति के नुकसान को कम करना-** निवारक रख-रखाव(Preventive Maintenance) या अपने स्टोर में अच्छी हाउसकीपिंग के लिए अपनाए जाने वाले तरीकों को पहले से अपनाने कारण हम अपनी संपत्ति के नुकसान को कम कर सकते हैं।
11. **कम चौकीदारी-** यदि सामान अच्छे से रखा होता है के और सामने रखा है तो उसकी देख-रेख का काम कम हो जाता है। उससे हमें सामान पर कम निगरानी करनी होगी।
12. **बेहतर मनोबल-** अच्छी हाउसकीपिंग के कारण स्टोर अच्छा और साफ-सुथरा दिखता है जिसके कारण वहां काम करने वाले कर्मचारियों का मनोबल बढ़ता है और वह अधिक आत्मविश्वास के साथ अपना सामान किसी भी कस्टमर/ ग्राहक को दिखा सकते हैं, जिसके कारण अधिक बिक्री के भी अवसर बढ़ जाते हैं।

**हाउसकीपिंग कार्यों को कई क्षेत्रों में बाँटा जा सकता है, जिनमें शामिल हैं-**

→ **व्यवसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा :-** काम से संबंधित चोटों और बीमारियों की रोकथाम के साथ-साथ श्रमिकों / कर्मचारियों के स्वास्थ्य की सुरक्षा और तरक्की से निपटने वाला अनुशासन भी एक अच्छी हाउसकीपिंग में शामिल है।

→ **सुरक्षा और स्वच्छता नियंत्रण:-** हाउसकीपिंग के इस क्षेत्र में सफाई, कचरा हटाना, सामान्य सफाई और व्यवस्थित करने के अच्छे तरीकों को हर दिन पूरी प्राथमिकता या पहल देना।

→ **नुकसान से बचाव:-** आपके स्टोर में होने वाले संभावित (जिनका हमें पता है की यह नुकसान हो सकते हैं) नुकसान को नियंत्रित करने में आपकी मदद करने का तरीका।

→ **आग की रोकथाम और सुरक्षा:-** हाउसकीपिंग के इस क्षेत्र में हम यह ध्यान रखते हैं की हर व्यवस्था सही ढंग से हो ताकि हम संभावित आग के खतरों को कम कर सकें।

→ **सुरक्षित भंडारण(स्टोरेज) प्रणाली:-** इसमें हम यह सुनिश्चित करते हैं की हमारा सामान जो हमने भविष्य में बेचने लिए अपने स्टोरेज/इन्वेंटरी में रखा है, वह सही ढंग से रहे ताकि कुछ खराब ना हों।

→ **नियमित निरीक्षण(Inspection):-** हाउसकीपिंग में हम नियमित निरीक्षण करते हैं अपने स्टोर का यह देखने के लिए की जो भी कार्य किए जाने चाहिए वह सब ठीक से हो रहे हैं या नहीं। स्टोर में साफ-सफाई और व्यवस्था ठीक से हैं या नहीं।

→ **स्टॉक(माल) नियंत्रण:-** हाउसकीपिंग में हमें स्टोर में स्टॉक (सामान/ माल) की मात्रा का भी ध्यान रखना पड़ता है की हमारा स्टॉक पर्याप्त मात्रा में है या नहीं। इसमें खरीदारी से लेकर स्टोर तक पहुंचने तक सब कुछ शामिल है।

→ **व्यक्तिगत (lewonal) स्वच्छता और दिखावट:-** हमारे ग्राहक या उपभोक्ता की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए स्टोर में काम करने वाले कर्मचारियों का व्यक्तिगत रूप से साफ दिखना आवश्यक है। जब हमारे स्टोर में कर्मचारी अच्छे दिखेंगे और साफ रहेंगे तो उससे स्टोर की बिक्री भी बढ़ेगी। जिससे ग्राहक और स्टोर दोनों को ही फायदा होगा।

→ हाउसकीपिंग उपकरणों (Tools) का रख रखाव और भंडारण (simage / जमा करके रखना):- हाउसकीपिंग उपकरणों का सही रख-रखाव और भंडारण करने से उपकरण और संपत्ति को नुकसान से बचाता है और यह सुनिश्चित करता है कि सब कुछ सही जगह पर है और अगली शिफ्ट में काम करने जाने के लिए तैयार है।

### कुछ सामान्य हाउसकीपिंग कार्य हैं:-

→ वैक्यूम सफाई (Vaccum cleaning):- वैक्यूम क्लीनर से धूल, मिट्टी गंदगी आदि की सफाई करना।

→ पेंटिंग (Painting):- ग्राहक को आकर्षित करने और स्टोर को अच्छी लुक देने के लिए हम अलग-अलग रंगों से पेंट करते हैं।

→ विडिंग (Weeding ) सामान निकाल / निराई:- हम विडिंग(पुराना सामान निकाल कर नया लाना) द्वारा अपने स्टोर में पुराने सामान को निकालकर उसके स्थान पर नया सामान ला सकते हैं या पुराने सामान को जिसकी आवश्यकता नहीं उसे स्टोर से हटाना।

→ रखरखाव (Maintenance):- स्टोर रखरखाव में स्टोर के बुनियादी ढांचे(infrastructure) को सुरक्षित और कार्यात्मक(Working) रखने के लिए रणनीतिक रूप से नियोजित(प्लानिंग) रखरखाव के कार्यों की एक प्रक्रिया।

(इसमें हम प्लानिंग करके अपने स्टोर में होने वाले कामों को करते हैं ताकि, स्टोर में सब सही ढंग हो ।

→ कचरा हटाना:- इसमें हम अपने स्टोर से निकलने वाले या गिरने वाले कचरे को हटाते हैं।

### Material Handling (सामग्री संचालन)

सामग्री को हैंडलिंग एक या एक से अधिक श्रमिकों द्वारा लोड का परिवहन या समर्थन है। इसमें भार उठाना पकड़ना, नीचे रखना, धक्का देना, खींचना, ले जाना या हिलाना शामिल है।

सामग्री को संभालते समय यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सामग्री सुरक्षित रूप से, अवरुद्ध या इंटरलॉक की गई है। सभी भंडारण क्षेत्रों को चिह्नित किया गया है। सभी कार्यकर्ता सामग्री भंडारण और हैंडलिंग प्रक्रिया को समझते हैं। सामग्रियों को उन क्षेत्रों में संग्रहित किया जाता है जो श्रमिकों या सामग्री के प्रवाह में हस्तक्षेप नहीं करते हैं। खतरनाक सामग्री को अनुमोदित कंटेनरों में और आग पकड़ने वाले स्रोतों से दूर रखा जाता है।

एक व्यक्ति को यह देखना होता है कि सभी आवश्यक गार्ड या सुरक्षा सुविधाओं के संचालन या जगह के साथ उपकरण अच्छे कार्य क्रम में है। सभी उपकरण और मशीनरी का नियमित रूप से

निरीक्षण किया जाता है, ताकि वे खराब ना हो जाएं और लीक नाहो जाएं। इन मशीनों और उपकरणों की नियमित रूप से सफाई की जाती है।

कार्य क्षेत्र को साफ, स्वच्छ और सुरक्षित तरीके से बनाए रखना एक सकारात्मक स्टोर छवि को दर्शाता है और एक ऐसा वातावरण बनाने में सहायता करता है जो सभी ग्राहकों के लिए सुखद हो और बिक्री के लिए अनुकूल हो ।

रिटेल स्टोर बड़े डिपार्टमेंट स्टोर से लेकर बहुत छोटे स्पेशलिटी स्टोर्स में काफी भिन्न होते हैं, इसलिए हाउसकीपिंग नीतियां और प्रक्रियाएँ भी काफी भिन्न हो सकती हैं। टीम के सदस्यों को अपने स्टोर की नीतियों और प्रक्रियाओं और व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा आवश्यकताओं से परिचित होना चाहिए क्योंकि इससे यह सुनिश्चित होगा कि स्टोर अपना सर्वश्रेष्ठ दिखता है और ग्राहकों को सही छवि पेश की जा रही है।

**एक स्टोर में कई क्षेत्र हैं जिन पर विचार करने की आवश्यकता है, जिनमें शामिल हैं-**

→ **बिक्री क्षेत्र का केन्द्र (Point of Sale Area) - (POS):-** जहां जाकर हमारी बिक्री या सेल पूरी होती हैं। जैसे कि-कैश काउंटर

→ **काउंटर(Counter)**

→ **पैदल मार्ग/गलियारे (AISLE):-** वह रास्ता जहां पर हम स्टोर के बीच में चलते हैं सामान खरीदते या देखते वक्त।

→ **फिटिंग (Fitting) और फिक्सचर (Fixtures):-** स्टोर फिटिंग और फिक्सचर ऐसी बनावटें जिनका उपयोग उत्पादों को दिखाने और ग्राहकों को उनकी ओर आकर्षित करने के लिए किया जाता हैं।

→ **स्टोररूम:-** यह वह रूम होता हैं जहां स्टोर की इनवेंटरी होती हैं। यहां ग्राहकों को आना मना होता है।

→ **फिटिंग रूम (Fitting Rooms):-** वह स्थान जहाँ ग्राहक अपने कपड़े ट्राय करने के लिए जाते हैं। इसकी साफ सफाई भी आवश्यक है ताकि ग्राहक सफाई में कपड़े देखें और ग्राहक और कपड़े दोनों गंदे ना हो।

→ **रिसीविंग डॉक्स (Receiving Docks):-** यह वह स्थान होता हैं जहां वाहनों से सामान को लोड या अनलोड किया जाता है। वह स्थान भी अच्छी हाउसकीपिंग के तहत साफ होना चाहिए।

**Housekeeping Materials : हाउसकीपिंग सामान**



## Maintenance of Housekeeping Equipments : हाउसकीपिंग उपकरणों का रखरखाव

सभी हाउसकीपिंग उपकरणों(tools) को सुरक्षित रूप से रखा जाना चाहिए, बनाने वालों के निर्देशों(instructions) के अनुसार। इस प्रकार से स्टोर में ग्राहकों, कर्मचारियों और अन्य आने जाने वालों के लिए सुरक्षित और अच्छा माहौल बनता है। हर स्टोर के अनुसार उसके सफाई के उपकरण या टूल्स भी अलग होते हैं। हालांकि कुछ उपकरण सभी स्टोर में समान या एक जैसे भी हो सकते हैं।

**कुछ सामान्य उपकरण या टूल्स इस प्रकार हैं:**

- पोंचा(mop)
- बाल्टी(bucket)
- झाड़ू
- कपड़ा
- डस्टर
- डिब्बे
- ब्लेड
- स्प्रे
- विंडो क्लीनर या खिड़कियाँ सफाई करने वाला लिक्विड(liquid)
- सफाई करने वाले कैमिकल्स
- फ्लोर पालिशर
- खतरे की चेतावनी के संकेत
- डस्ट पैन और ब्रश
- सीढियां
- ट्राली
- वैक्यूम क्लीनर

सफाई रसायन या कैमिकल्स अकसर खतरनाक होते हैं और इन्हें लेबल से देखकर पहचाना जा सकता है। सफाई करने वाले कुछ उपकरण या टूल्स सुरक्षा गार्ड ताकि इस्तेमाल करने वाले की सुरक्षा हों के साथ होते हैं। सभी उपकरणों या टूल्स को बिना सुरक्षा उपायों और बनाने वाले निर्माता द्वारा दिए गए निर्देशों के अनुसार ही इस्तेमाल किया जाना चाहिए। सभी निर्देशों का पालन आवश्यक ही करना चाहिए।

## Questions - Unit IV - Session:3

बहुविकल्पीय प्रश्न :

1. दो या दो से अधिक बिंदुओं के बीच सामग्री/सामान की कम दूरी इनमें से संदर्भित करती है-

- (a) भंडारग
- (b) परिवहन
- (c) सामग्री/सामान प्रबंधन
- (d) सामग्रीत संचालन

2. निम्नलिखित में से प्रत्येक सामग्री प्रबंधन से जुड़ा एक प्रश्न है, सिवाय इसके

- (a) उत्पाद को कैसे संभाला जाएगा?
- (b) सामान को संभालने के लिए किस प्रकार के उपकरणों की आवश्यकता पड़ेगी?
- (c) उत्पाद किस रूप में होगा?
- (d) उत्पाद का मूल्य कितना है?

3. निम्नलिखित में से कौन- सी गतिविधि हाउसकीपिंग के अंतर्गत आती है?

- (a) स्कूल में प्रवेश
- (b) फर्म वैक्यूम क्लीनर
- (c) सामग्री की खरीद
- (d) सामान बेचना

4. यह देखने के लिए कि क्या किसी सामग्री/सामान को खतरनाक माना जाता है आप निम्न में से किसकी जाँच करेंगे-

- (a) उत्पाद लेबल
- (b) खरीद रिकॉर्ड
- (c) खतरनाक सूची (सामग्री)

(d) सामग्री सुरक्षा डेटा शीट

5. इनमें से कौन-सा हाउसकीपिंग का उपकरण नहीं है-

- (a) मोप
- (b) बाल्टी
- (c) कपड़ा
- (d) सोफा

6. इनमें से कौन-से स्टोर के मुख्य क्षेत्र हैं जिनकी हाउसकीपिंग पर विचार किया जाता है-

- (a) बिक्री क्षेत्र का बिंदु
- (b) काउंटर
- (c) स्टोर रूम
- (d) उपरोक्त सभी

7. इनमें से कौन-से सामान्य हाउसकीपिंग कार्य है-

- (a) वैक्यूम क्लीनिंग
- (b) पेंटिंग
- (c) उपरोक्त दोनों/ऊपर दिये दोनों (a) और (b)
- (d) कोई नहीं

8. निम्नलिखित में से कौन-से हाउसकीपिंग के कार्य क्षेत्र है -

- (a) नुकसान से बचाव
- (b) नियमित निरीक्षण
- (c) उपरोक्त दोनों
- (d) उपरोक्त में से कोई नहीं

लघु उत्तरीय प्रश्न :

प्रश्न:1 हाउसकीपिंग क्या है?

प्रश्न:2 हाउसकीपिंग के कार्य क्षेत्रों में से कोई 4 कार्य क्षेत्र बताइए।

प्रश्न:3 कोई 4 सामान्य हाउसकीपिंग कार्य लिखिए ।

प्रश्न:4 कुछ मैटीरियल हैंडलिंग के लिए उपयोग लिए जाने वाले हाउसकीपिंग उपकरणों के नाम बताइए।

**विस्तृत उत्तरीय प्रश्न :**

प्रश्न:1 प्रभावी हाउसकीपिंग का क्या महत्व है?

प्रश्न:2 मैटीरियल हैंडलिंग क्या हैं? विस्तार से बताइए ।

प्रश्न:3 हाउसकीपिंग क्या है और यह क्यों आवश्यक हैं एक रिटेल स्टोर लिए।

प्रश्न:4 विभिन्न प्रकार के घातक पदार्थ क्या हैं?

## Unit-4 Session-4

### हाउस कीपिंग में प्रक्रिया

आपके कार्यक्षेत्र में हाउसकीपिंग की अहम भूमिका है। एक अच्छे सुखद और सुरक्षित कार्यक्षेत्र के लिए, वहाँ के कर्मचारियों को कार्यक्षेत्र को साफ-सुथरा और व्यवस्थित रखना चाहिए। अच्छी हाउसकीपिंग आपको और आपके सह कर्मचारियों को फिसलने, गिरने और अन्य खतरों से बचाती है।

हाउसकीपिंग प्रक्रिया में आने वाले पॉइंट:-

1. यदि फर्श पर कोई पेन्ट, ग्रीस, तेल इत्यादि गिर जाए तो उसको तुरंत साफ करना चाहिए, नहीं तो कोई भी फिसल सकता है और उसको चोट लग सकती है।
2. किसी भी बैडिंग, स्ट्रैप धातु या अन्य धातु मलबे को उठाए और स्ट्रैप धातु डिब्बे में डाल दें।
3. किसी भी स्ट्रैप लकड़ी, बुरादा आदि को उठाकर स्ट्रैप लकड़ी के डिब्बे में डाल दें।
4. किसी भी केन (डिब्बे) को उचित चिन्हित डिब्बे में डालें।
5. किसी भी बेकार कागज, डिब्बे इत्यादि को सुनिश्चित कचरे के डिब्बे में या रीसाइक्लिंग बिन में डालें।
6. मलबे को साफ करे तथा टेबल और कार्यक्षेत्र को व्यवस्थित ढंग से रखे ताकि अगला व्यक्ति स्वच्छ कार्यक्षेत्र में अपना कार्य आरंभ कर सके।
7. मशीन तथा आसपास के कार्यक्षेत्र को उपयोग करने के पश्चात साफ करे।
8. जो भी हस्त उपकरणों को आपने इस्तेमाल किया है, उनको काम पूरा होने पर उनके सुनिश्चित स्थानों पर रख दें।
9. सभी पैदल चलने वाले रास्ते, गलियारे सड़क मार्ग और क्षेत्र को बाधा मुक्त रखें जहाँ आग बुझाने वाले यंत्र, बिजली के पेनल बक्से हैं।
10. यथासंभव अपने रेस्ट रूम और लंचरूम को और साफ व स्वच्छ रखें। कचरे को कचरे के डिब्बे में डालें न कि उसके पास रखें। शौचालय में कागज के तौलिये (Paper Toilet) न रखें।
11. अपने फोर्क लिफ्ट से कैब क्षेत्र को साफ रखें तथा कैब में वस्तुओं का परिवहन (Transport) या भंडारण न करें।
12. ब्लास्ट मशीन शॉट के कचरे को तुरंत साफ करे जो आपको फर्श पर दिखाई दे रहा है। फर्श पर शॉट बहुत खतरनाक होता है, जिससे फिसलने का खतरा बढ़ जाता है।
13. कभी भी हुक या हैंगर को फर्श पर न रखें, उन्हें सदैव अपने उचित स्थान पर रखें।
14. अपनी शिफ्ट खत्म होने से पहले, कूड़े के डिब्बे (can) को बड़े कूड़े के डिब्बे में खाली करें।
15. हमेशा सभी झाड़ और फावड़े (Shovel) को उपयोग करने के अपने उचित स्थानों पर रख दें।
16. अपने कार्यालय (office), और आसपास के क्षेत्र का स्वच्छ रखें और भागों, कबाड आदि को साफ रखें।
17. सभी कम्प्यूटरों को कम से कम एक बार सप्ताह में कम्प्यूटर तरल पदार्थ से साफ करें।
18. फट्टियाँ, बक्से, टोकरी आदि के ढेर को इस तरह से रखें कि वो गिरे नहीं।

19. जितना संभव हो सके अपने कार्यस्थल (work-Station) को साफ और कुशल तरीके से व्यवस्थित रखे। अव्यवस्था से बचे।
20. सीढ़ियों (Stairway) और प्लेटफार्म को बाधाओं से साफ रखे ।
21. भंडारण क्षेत्रों को साफ और व्यवस्थित रखे।
22. किसी भी वायु लाइनो (Airlines), विस्तार डोरियों को उपयोग करने के बाद साफ करके रखे।
23. सेफ्टी आई बॉस वाले फव्वारे (Safety eyewash) और शॉवर, सेफ्टी स्पिल किट (safety spill kit), तथा आपतकालीन स्विच आदि के आसपास के क्षेत्र को साफ रखे।
24. अपने लॉकर (Locker) और चेंज क्षेत्र को साफ सुथरा रखे।
25. दरवाजे के रास्ते और आवरहेड दरवाजों को स्पष्ट और बाधाओं से मुक्त रखे।
26. डेस्क और फाइलिंग अलमारी (Filing Cabinet) को साफ और अच्छी तरह से व्यवस्थित रखे।
27. अपने बारी के अंत पर कार्यालय, कंप्यूटर और प्रिंटर को साफ करे।
28. (अपने कार्यक्षेत्र को लगातार साफ करते रहे) जैसे ही जाए सबसे पहले अपने कार्यक्षेत्र को साफ करे
29. ध्यान रखे, एक साफ दुकान (shop) ही एक सुरक्षित दुकान है। ( safe shop)

अपने काउंटर क्षेत्र में हाउसकीपिंग प्रक्रियाओं को लागू करते समय इन 5 प्रमुख बिंदुओं का ध्यान रखे-

1. साफ
2. सुरक्षित
3. सुव्यवस्थित
4. अच्छी तरह से संगठित
5. ग्राहक के अनुकूल

हमेशा इन पाँच बिंदुओं का ध्यान रखे अपने काउंटर क्षेत्र जो आपके स्टोर की व्यवसायिक और सकारात्मक छवि को दर्शाता है।

अपशिष्ट (Waste) हटाने और निपटान:-

खुदरा (Retail) पर्यावरण में कुछ सामान्य इकट्ठा होने वाली अपशिष्ट सामग्री में निम्नलिखित सभी आते हैं:

1. पैकेजिंग सामग्री (Packaging Material)
2. बेकार (Rabbish)
3. टूटा हुआ या क्षतिग्रस्त
4. कागज
5. ग्लास
6. प्लास्टिक

यदि खुदरा व्यापारी खाद्य पदार्थ का व्यापार करता है तो कुछ खाद्य अपशिष्ट या तरल अपशिष्ट पदार्थ इस प्रकार हैं:

1. खाद्य पदार्थ
2. वसा
3. तेल

सभी अपशिष्ट पदार्थ को सुरक्षित और पर्यावरण अनुकूल तरीको से हटाया जाए। अपशिष्ट हटाने और निपटान की योजनाएँ एक दुकान से दूसरे दुकान से भिन्न हो सकती हैं। पर्यावरण संरक्षण प्राधिकरण खुदरा व्यापारियों को अपशिष्ट निपटान के नियम और तरीकों के बारे में अवगत करता है।

सामान्य कचरे को हटाने समय यह महत्वपूर्ण है

1. सही उठाने की तकनीक का उपयोग करें।
2. दस्ताने या अन्य व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण पहने जब जरूरत हो, आराम से चले जल्दी मत करें।
3. ग्राहकों की दृष्टि से अपशिष्ट निकालें।
4. प्रभावी पुनर्चक्रण सुनिश्चित करने के लिए स्टोर नीतियों और प्रक्रियाओं के अनुसार कचरे को अलग करें।

एक और महत्वपूर्ण तर्क यह है कि हमें अपशिष्ट निपटान प्रक्रिया (Waste Management System) पर्यावरण अनुकूल तरीको से ही करना चाहिए।

सामान्यतः कचरे को शहर के बाहर कचरा भराव क्षेत्र में फेंक दिया जाता है। यह क्षेत्र बहुत ज्यादा जगह घेर लेता है और कचरा उस भूमि को प्रदूषित कर देता है जिससे वह भूमि सालो साल इस्तेमाल में नहीं आ पाती। अनुमान है कि 50% से भी ज्यादा क्षेत्र कचरा भराव क्षेत्र में जो कचरा है उसको पुनर्चक्रण और पुनर्इस्तेमाल किया जा सकता है, यदि लोग अपशिष्ट निपटान प्रक्रिया (Waste Management System) का कचरा अनुसरण करें।

### Exercise

#### MCQ:-

1. अपने काउंटर क्षेत्र में हाउसकीपिंग प्रक्रिया को लागू करते समय किन किन बिंदुओं का ध्यान रखना चाहिए  
(क) एक अच्छी तरह से संगठित एवं सुरक्षित  
(ख) सुरक्षित  
(ग) गंदा  
(घ) (क) और (ख) दोनों
2. एक अच्छी \_\_\_\_\_ आपको और आपके सह कर्मचारियों को फिसलने, गिरने और अन्य खतरों से बचाती है।

(क) सुव्यवस्थित

(ख) हाउसकीपिंग

(ग) अपशिष्ट निपटन प्रक्रिया

(घ) साफ -सफाई

3. यदि फर्श पर कोई पेन्ट, थिए, तेल, पानी, इत्यादि कुछ गिर जाए तो उसे \_\_\_\_\_ चाहिए।

(क) साफ करना

(ख) फैलाकर रखना ऐसे ही छोड़ देना

(ग) गंदा करना

(घ) ऐसे ही छोड़ देना

4. खुदरा पर्यावरण में सामान्य इकट्ठा होने वाली अपशिष्ट सामग्री में क्या आता है

(क) पैकेजिंग सामग्री

(ख) कागज़

(ग) प्लास्टिक

(घ) उपरोक्त सभी

5. खाद्य अपशिष्ट या तरल अपशिष्ट पदार्थ कौन-कौन से हैं?

(क) खाद्य पदार्थ

(ख) वसा

(ग) तेल

(घ) उपरोक्त सभी

#### लघु उत्तरीय प्रश्न

1. अच्छी गृह व्यवस्था (हाउसकीपिंग) क्या है?

2. अपने काउंटर क्षेत्र में हाउसकीपिंग प्रक्रियाओं को लागू करते समय किन पाँच बिंदुओं का ध्यान रखना चाहिए?

3. खुदरा पर्यावरण के कुछ सामान्य अपशिष्ट पदार्थों के नाम बताइए।

4. कुछ खाद्य अपशिष्ट या तरल अपशिष्ट पदार्थ के नाम लिखिए।

#### दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. हाउसकीपिंग में प्रक्रिया का उल्लेख करें।

2. अपशिष्ट निपटान रणनीतियों पर प्रकाश डालें।