



Skill India
कोशल भारत-कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N · S · D · C
National
Skill Development
Corporation

Transforming the skill landscape



BWSSC
BEAUTY & WELLNESS
SECTOR SKILL COUNCIL

प्रशिक्षार्थी हैंडबुक

सेक्टर
ब्यूटी एंड वेलनेस

सब सेक्टरस
ब्यूटी एंड सलोन

व्यवसाय
नेल केयर सर्विसेज़

Reference ID: BWS/Q0401, Version 3.0
NSQF Level 3



असिस्टेंट नेल टेक्नीशियन



Click/Scan this QR Code to access e-Book

द्वारा प्रकाशित

ब्यूटी एंड वेल्नेस सेक्टर स्किल काउंसिल

5बी, अपर ग्राउंड फ्लोर

23, हिमालय हाउस, कस्तूरबा गांधी मार्ग,

कनॉट प्लेस, नई दिल्ली-110001

कार्यालय: 011-40342940, 42, 44 और 45

ईमेल: info@bwssc.in

वेबसाइट: www.bwssc.in

यह पुस्तक ब्यूटी एंड वेल्नेस सेक्टर स्किल काउंसिल द्वारा प्रायोजित है

क्रिएटिव कॉमन्स लाइसेंस के तहत: CC-BY -SA

आरेख युक्त एक चित्र

Attribution-ShareAlike: CC BY-SA



विवरण स्वचालित रूप से उत्पन्न

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



राष्ट्र गान

राष्ट्र गान क्या है?

राष्ट्र गान एक देशभक्ति का संगीतमय स्तुतिपाठ है जिसके गाने से देश की गौरवशाली उपस्थियों, महान परम्पराओं और राष्ट्रनिर्माण में लोगों के उत्कृष्ट योगदान की प्रशंसा करते हुए मातृभूमि की ओर श्रद्धा और स्नेह उमड़ता है।

भारत का राष्ट्रीय गान

राष्ट्रीय गान की मूल रचना बंगाली में गुरुदेव रबिन्द्रनाथ टैगोर के द्वारा की गई थी जिसके हिन्दी संस्करण को संविधान सभा द्वारा 24 जनवरी, 1950 को भारत के राष्ट्रगान के रूप में अपनाया गया था।

राष्ट्रगान के औपचारिक प्रतिपादन में 52 सेकेंड लगते हैं।

पूरे गान के पांच पद हैं; यद्यपि पहले पद में राष्ट्रगान का संपूर्ण संस्करण है।



National Emblem & National Flag



Rabindranath Tagore

राष्ट्रीय गान

जन—गण—मन अधिनायक जय हे
भारत—भाग्य—विधाता।

पंजाब सिंध गुजरात मराठा
द्राविड़ उत्कल बंग।

विंध्य हिमाचल यमुना गंगा,
उच्छल जलधि रतंग।

तव शुभ नामे जागे,
तव शुभ आशिष माँगे;
गाहे तव जय गाथा।

जन—गण मंगलदायक जय हे,
भारत—भाग्य—विधाता।

जय हे, जय हे, जय हे,
जय जय जय, जय हे।।

The ENGLISH translation, attributed to Tagore, as provided by the Government of India's National portal is as under:-

Thou art the ruler of the minds of all people,
Dispenser of India's destiny.
Thy name rouses the hearts of Punjab, Sindhu,
Gujarat and Maratha,
of the Dravida and Odisha and Bengal;
It echoes in the hills of the Vindhya and Himalayas,
mingles in the music of Yamuna and Ganges and is
chanted by the waves of the Indian Ocean.
They pray for thy blessings and sing thy praise.
The saving of all people waits in thy hand,
Thou dispenser of India's destiny.
Victory forever.

टैगोर को अर्पित की गई भारत सरकार के पोर्टल पर
अंग्रेजी अनुवाद का हिन्दी में व्याख्या

सब जनों के मन की विचार धाराओं के शासक,
भारत के भाग्य के विधाता।

दिलों में उत्तेजना करें, पंजाब, सिन्धु,
गुजरात और मराठा,

द्राविड़, उड़ीसा और बंगाल के नाम।

जो गूँजता है विंध्या तथा हिमालय की पहाड़ियों में,

घुल-मिल जाता यमुना और गंगा के सुरों में

और जपा जाता है हिंद महासागर की लहरों में।

वह सब की आराधना और गुण गान है।

सब जनों का उद्धार तेरे हाथ है,

हे भारत के भाग्य के विधाता।

जय हो।



Jai Hind





श्री नरेन्द्र मोदी
प्रधानमंत्री भारत

“ कौशल से बेहतर भारत का निर्माण होता है।
यदि हमें भारत को विकास की ओर ले जाना है तो
कौशल का विकास हमारा मिशन होना चाहिए। ”



Certificate

COMPLIANCE TO QUALIFICATION PACK-NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARDS

is hereby issued by the

SKILL COUNCIL FOR BEAUTY AND WELLNESS

for

SKILLING CONTENT : PARTICIPANT HANDBOOK

Complying To National Occupational Standards Of

Job Role/ Qualification Pack: 'Assistant Nail Technician' QP No. 'BWS/Q0401 NSQF Level 3'

Date of Issuance 31st August 2021
Valid up to* 31st August 2024

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


Authorised signatory
(Skill Council for Beauty and Wellness)

आभार

ब्यूटी और वेलनेस सेक्टर स्किल काउंसिल उन सभी व्यक्तियों और संगठनों के प्रति आभार व्यक्त करता है जिन्होंने इस प्रशिक्षार्थी पुस्तिका को तैयार करने में योगदान दिया है। उन सभी व्यक्तियों का विशेष धन्यवाद जिन्होंने अलग-अलग मॉड्यूल को तैयार करने में अपना सहयोग दिया है। उन सभी की हम प्रशंसा करते हैं जिन्होंने अलग-अलग मॉड्यूल के लिए विषय-वस्तु उपलब्ध करने में और इसकी समीक्षा करने में सहयोग किया है।

ब्यूटी और वेलनेस उद्योग के समर्थन के बिना इस पुस्तिका को तैयार करना संभव नहीं था। इस पुस्तिका के शुरुआत से अंत तक उद्योग का फीडबैक बेहद उत्साहवर्धक रहा है और यह उनकी सलाह का ही नतीजा है कि हमने अपने उद्योग में मौजूदा कौशल अंतर को कम करने की कोशिश की है। हम विशेष रूप से मुपरीत सिबल, नेल सपा का शुक्रिया अदा करना चाहते हैं।

यह प्रशिक्षार्थी मैनुअल उन सभी महत्वाकांक्षी युवाओं को समर्पित करते हैं जिनकी रुचि उस विशेष कौशल को प्राप्त करने की है जो स्थाई होने के साथ उनके भविष्य के प्रयासों और ब्यूटी और वेलनेस क्षेत्र में एक चमकदार कैरियर बनाने में मदद करे।



इस पुस्तक के बारे में

भारत में ब्यूटी और वेलनेस उद्योग 18.6% की सि.ए.जी. आर से विकास कर रहा है और जल्दी ही 1,00,000 करोड़ का आंकड़ा पार करने की संभावना है। इस क्षेत्र का विकास अमीर और मध्यम वर्ग की बढ़ती आबादी पर निर्भर करता है इसके साथ इस क्षेत्र की उन्नति इससे भी तय है क्योंकि साथ ही मध्यम वर्ग ने ब्यूटी और वेलनेस को एक आवश्यकता के रूप में विचार शुरू कर दिया है। लोगों के अच्छा और युवा सौंदर्य की इच्छा भी वेलनेस उद्योग के लिए एक प्रेरणा का स्रोत है। वर्ष 2016 में ब्यूटी (सौंदर्य) के क्षेत्र में रोजगार के अवसर 20% की सि.ए.जी. आर से और असंगठित क्षेत्रों में संगठित में क्रमशः 23% और 15% के साथ बढ़ने की संभावना है यह भी अनुमान है कि इस साल के अंत में 600,000 से अधिक कुशल कर्मियों की कमी इस क्षेत्र में होगी गुणवत्ता वाली सेवा को आधार बनाने के कारण और क्षेत्र में विकास को बनाये रखने के लिये उद्योग कुशल काम करने वालों को इस क्षेत्र में लाने पर विचार कर रहा है।

इस प्रतिभागी पुस्तिका में एक कुशल सहायक नाखून (नेल) तकनीशियन बनने के लिये प्रायोगिक और सैद्धांतिक विषयों को शामिल किया गया है। एक सहायक नेल तकनीशियन की योग्यता पैक सभी राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों को इस ट्रेनी मैनुअल में शामिल किया गया है जो नीचे बताये गये हैं:

1. परिचय
2. कार्यक्षेत्र की तैयारी और रखरखाव
3. मैनीक्योर और पैडीक्योरसेवाएं प्रदान करना
4. यूवी जेल और एक्रिलिक नेल एन्हेन्समेंट
5. रिफिल करना
6. नाखूनों के देखभाल की परिष्कृत सेवाएं प्रदान करने के लिए नेल तकनीशियन की सहायता करना
7. व्यावसायिक और भाषा कौशल
8. कार्यस्थल स्वास्थ्य और सुरक्षा
9. कार्यक्षेत्र में सकारात्मक प्रभाव बनाना

इस प्रतिभागी हैंडबुक सहायक नाखून (नेल) तकनीशियनों की न्यूनतम शिक्षा योग्यता यदि आठवीं कक्षा पास हो तो बेहतर होगा को ध्यान में रखकर तैयार किया गया है। इस पुस्तिका में प्रशिक्षार्थी को दी जाने वाली शिक्षा के मुख्य उद्देश्यों और कौशल को संबन्धित यूनिट में बताया गया है। हम ब्यूटी और वेलनेस कौशल परिषद की अध्यक्ष सुश्री वंदना लूथरा को उनके मार्गदर्शन और सहयोग के लिए शुक्रिया अदा करना चाहते हैं। इस प्रतिभागी हैंडबुक बनाने में हम ब्यूटी और वेलनेस कौशल परिषद की पूरी टीम, मास्टर ट्रेनर, सलाहकार और हमारे सहयोगी उद्योगिक प्रतिष्ठानों का बहुमूल्य जानकारी देने के लिये आभार व्यक्त करते हैं। हमें उम्मीद है कि यह प्रतिभागी हैंडबुक हमारे मित्रों को सौंदर्य और वेलनेस उद्योग में अपने कैरियर को बनाने के लिये प्रेरित करेगी।

Symbol Used



Key Learning
Outcomes



Steps



Notes



Objectives



Practical



Exercise



Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N · S · D · C
National
Skill Development
Corporation

Transforming the skill landscape



1. परिचय

यूनिट 1.1- इस कार्यक्रम के उद्देश्य

यूनिट 1.2- सौंदर्य और वेलनेस उद्योग



इस मॉड्यूल से मिलने वाली महत्वपूर्ण जानकारी



इस मॉड्यूल के अंत में आप समर्थ होंगे:

1. इस कोर्स के उद्देश्यों को समझाने में
2. सहायक नेल (नाखून या नख) तकनीशियन की भूमिका और जिम्मेदारी का वर्णन करने में
3. ब्यूटी और वेल्नेस से जुड़े उद्योग का वर्णन करने में

यूनिट 1.1: इस कार्यक्रम के उद्देश्य

यूनिट उद्देश्य

आप इस यूनिट के बाद निम्नलिखित काम करने में सक्षम हो जायेंगे :

1. इस कोर्स के उद्देश्यों को समझाने में
2. सहायक नेल (नाखून या नख) तकनीशियन की भूमिका और जिम्मेदारी का वर्णन करने में

1.1.1 परिचय

आज के दौर में भारत में ब्यूटी और वेलनेस क्षेत्र उभर कर सामने आया है और इसमें लगातार और उल्लेखनीय वृद्धि हो रही है। जिससे इस क्षेत्र में राष्ट्रीय स्तर पर आर्थिक विकास और लाखों लोगों को रोजगार देने की महत्वपूर्ण संभावनाएँ पैदा हुई हैं। इस अभूतपूर्व संभावना के पीछे उपभोक्तावाद, वैश्वीकरण (ग्लोबलाइजेशन), भारतीय उपभोक्ताओं की अपनी जीवन शैली को बदलने की चाहत और इस क्षेत्र से जुड़े पर्यटन में विकास मुख्य कारण है।

राष्ट्रीय और अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर बड़े ब्रांडों के आने के साथ-साथ ब्यूटी और वेलनेस उद्योग तेजी से बढ़ा है जिसके कारण इस क्षेत्र में काम करने के लिये प्रशिक्षित लोगों की भारी मांग है। जबकि, सच्चाई यह है कि कुशल और प्रशिक्षित काम करने वालों की बहुत ज्यादा कमी है। इस क्षेत्र में प्रतिभा या कुशल काम करने वालों की कमी ने पूरे ब्यूटी और वेलनेस उद्योग के विस्तार और विकास में सबसे बड़ी रुकावट खड़ी की है। कुशल और प्रशिक्षित काम करने वालों की कमी को पूरा करना इस क्षेत्र से जुड़े बिजनेस और प्रशिक्षण पर काम करने वाली संस्थाओं के सामने सबसे बड़ी चुनौती है।



चित्र 1.1- सहायक नेल तकनीशियन

1.1.2 सहायक नेल (नाखून या नख) तकनीशियन

ब्यूटी और वेलनेस क्षेत्र में सहायक नेल (नाखून या नख) तकनीशियन एक महत्वपूर्ण काम करने वाला व्यक्ति होता है। जिसकी भूमिका सैलून और स्पा में ब्यूटी (सुंदरता) से जुड़ी विभिन्न प्रकार की सेवाओं को देना है।

एक सहायक नेल तकनीशियन के लिये ज़रूरी है कि उसको सुंदरता और थेरपी से जुड़े सभी कामों की अच्छी तरह से जानकारी, व्यवहार कुशलता और लोगों को सेवा देने की चाहत ग्राहकों को विश्व स्तरीय सेवाएं प्रदान करने में मदद करती है।

तकनीकी तौर पर सहायक नेल तकनीशियन को मानव शरीर रचना विज्ञान की जानकारी होना ज़रूरी है ताकि वह अच्छी तरह हाथ और पैरों की हड्डियों, मांसपेशियों और नसों के काम और शरीर में उनकी जगह को समझे। उनके लिए यह भी ज़रूरी है कि वह नाखून के अलग-अलग हिस्सों को पहचान करने के साथ इसके विकास, नाखून से जुड़ी खामियों और संबंधित सेवाओं या कामों की जानकारी रखता हो। सहायक नेल तकनीशियन को नाखून से जुड़े विभिन्न उत्पादों, उपकरणों और सेवाओं के बारे में भी जानकारी होना ज़रूरी है।

सहायक नेल (नाखून या नख) तकनीशियन :

ब्यूटी और वेलनेस क्षेत्र में सहायक नेल (नाखून या नख) तकनीशियन एक महत्वपूर्ण काम करने वाला व्यक्ति होता है। जिसकी भूमिका सैलून और स्पा में ब्यूटी (सुंदरता) से जुड़ी विभिन्न प्रकार की सेवाओं को देना है।

एक सहायक नेल तकनीशियन के लिये ज़रूरी है कि उसको सुंदरता और थेरपी से जुड़े सभी कामों की अच्छी तरह से जानकारी, व्यवहार कुशलता और लोगो को सेवा देने की चाहत उसकी ग्राहकों को विश्व स्तरीय सेवाएं प्रदान करने में मदद करती है।

तकनीकी तौर पर सहायक नेल तकनीशियन को मानव शरीर रचना विज्ञान की जानकारी होना ज़रूरी है ताकि वह अच्छी तरह हाथ और पैरों की हड्डियों, मांसपेशियों और नसों के काम और शरीर में उनकी जगह को समझे। उनके लिए यह भी ज़रूरी है कि वह नाखून के अलग-अलग हिस्सों को पहचान करने के साथ इसके विकास, नाखून से जुड़ी खामियों और संबंधित सेवाओं या कामों की जानकारी रखता हो। सहायक नेल तकनीशियन को नाखून से जुड़े विभिन्न उत्पादों, उपकरणों और सेवाओं के बारे में भी जानकारी होना ज़रूरी है।

सहायक नेल तकनीशियन की भूमिका और जिम्मेदारियाँ:

सहायक नेल तकनीशियन को मैनीक्योर और पैडीक्योर, स्वास्थ्य और स्वच्छता और सुरक्षा से जुड़ी बुनियादी बातों के बारे में पता होने के साथ विभिन्न सौंदर्य उत्पादों के बारे में जानकारी होना ज़रूरी है।

सहायक नेल तकनीशियन से यह उम्मीद की जाती है कि वह मैनीक्योर और पैडीक्योर का बुनियादी काम कर लेने के साथ स्पा मैनीक्योर और पैडीक्योर का भी काम करने में कुशल है।

सहायक तकनीशियन को सैलून के रख-रखाव में सहायता करने के साथ सैलून के और दूसरे कामों की जानकारी लेकर उनको करना पड़ता है जिसमें सैलून में इस्तेमाल होने वाले उत्पादों को बेचना आदि शामिल है।

सहायक नेल तकनीशियन के निम्नलिखित गुण हैं:

- **ग्राहक से जुड़े** - ग्राहक को सहज बनाना ग्राहकों के बिना बताये समझ जाना की उनको क्या चाहिये। काम की जगह को साफ रखना क्योंकि सफाई ग्राहक को आपकी सेवा लेने के लिये प्रेरित करने की पहली शर्त है।
- **व्यक्तिगत सफाई** - अपने पहनावें/कपड़े को साफ-सुथरा बनाये रखना। ग्राहक आपके गंदे और बुरे पहनावें और व्यवहार के कारण सेवा लेना पसंद नहीं कर सकते हैं। आपको अपनी शरीर की गंध, मुह की बदबू और अपनी पूरी स्वच्छता के बारे में हमेशा सतर्क रहना ज़रूरी है।
- **उत्पादों के बारे में जानकारी**— आप के लिए ज़रूरी है कि आप अपने ग्राहकों को यह बताने में सक्षम हो कि उनके के लिये कौन से प्रोडक्ट (उत्पाद) ठीक है, उदाहरण के लिए यदि सूखी त्वचा वाला ग्राहक एक फेस क्रीम को माँगता है तो आपको उसकी त्वचा के प्रकार को ध्यान में रखते हुये आपको उपलब्ध सबसे अच्छे उत्पाद का सुझाव देना चाहिये। यह तभी हो सकता है यदि आपको उपलब्ध उत्पादों के बारे में जानकारी है।



चित्र 1.2- सहायक नेल तकनीशियन सेवायें देते हुए



चित्र 1.3- सहायक नेल तकनीशियन के उपकरण और सामग्री

- **सही सलाह** - यदि आप अपने ग्राहक को भ्रमित और दुविधा में पाते हैं तो इस स्थिति / मौके का इस्तेमाल ग्राहक को सबसे अच्छा सुझाव देने में करना चाहिये। ग्राहक आपके इस व्यवहार को पसंद और इसकी सराहना कर सकते हैं। ऐसा करने से आप को किसी प्रकार का नुकसान नहीं होगा।
- **जल्दबाजी नहीं** - ग्राहक के साथ किसी भी प्रकार की जल्दबाजी नहीं करनी चाहिये। यदि आप ग्राहक के साथ हैं तो उसको पूरा उचित समय देकर उसको संतुष्ट करना ज़रूरी होता है।
- **संवाद कुशलता** - एक सहायक नेल तकनीशियन को अपने काम में कुशल होने के साथ यह ज़रूरी है कि वह संवाद में भी कुशल हो क्योंकि वह पहले अपने संवाद कौशल के साथ ग्राहक से जुड़ता है और बाद में सौंदर्य कौशल के साथ। इसलिए उसको विनम्र होने के साथ वह जो कहना चाहता है उसे साफ कहना चाहिये।
- **अच्छा स्वभाव** - सहायक नेल तकनीशियन को ग्राहकों के साथ काम करते समय तनाव नहीं रखना चाहिये। स्वभाव सरल लेकिन फुर्तीला होना चाहिये। तकनीशियन काम को लेकर खुश दिखना चाहिये और अपनी सेवाओं को देते समय तेज और मुस्कुराता हुआ होना चाहिये।

1.1.3 कार्यक्रम का मुख्य आधार और संक्षिप्त विवरण

इस कार्यक्रम में निम्नलिखित के बारे में संक्षिप्त विवरण बताया गया है :

- ब्यूटी और वेलनेस उद्योग
- कार्य क्षेत्र का रख-रखाव
- मैनीक्योर और पैडीक्योर सेवाओं को करना
- स्पा मैनीक्योर और पैडीक्योर सेवाओं को करना
- कार्यस्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा को बनाए रखना
- कार्यस्थल पर एक सकारात्मक माहौल को बनाना

यूनिट 1.2: ब्यूटी और वेलनेस उद्योग

यूनिट उद्देश्य



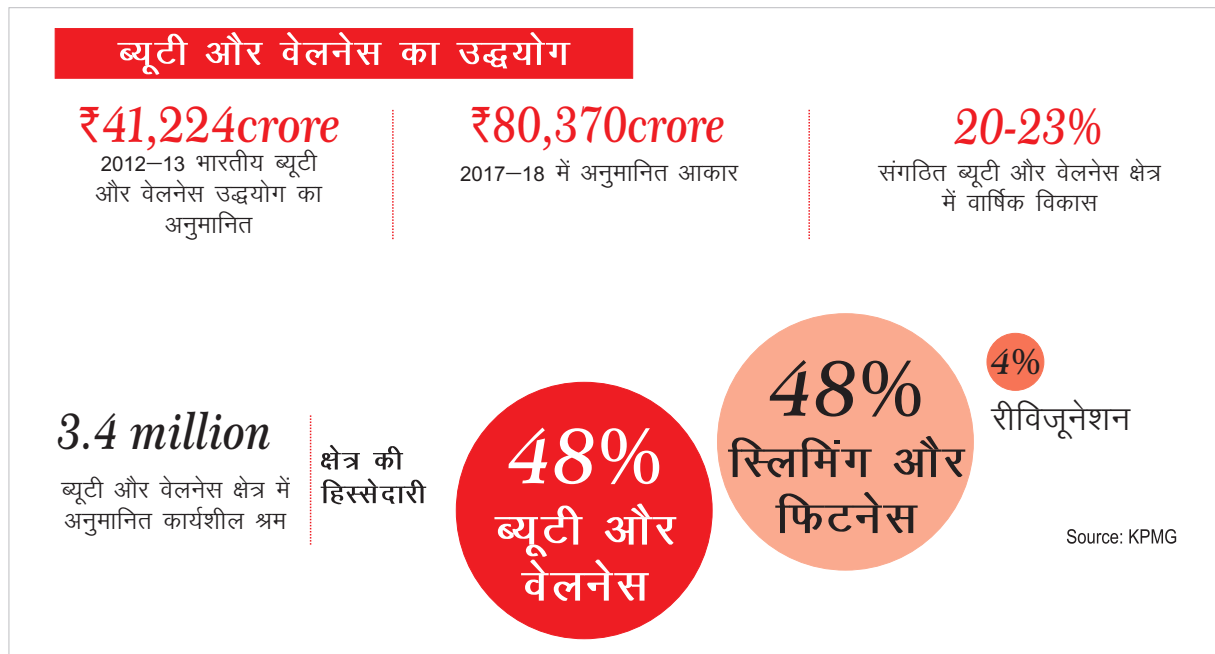
आप इस यूनिट के बाद निम्नलिखित काम करने में सक्षम हो जायेंगे :

1. भारत के ब्यूटी और वेलनेस से जुड़े उद्योग का वर्णन करने में

1.2.1 भारत में सौंदर्य उद्योग

हालांकि ब्यूटी और वेलनेस उद्योग भारत में नया है, स्वस्थ जीवनशैली को अपनाने को लेकर लोगों में जागरूकता बढ़ रही है। देश में ब्यूटी और वेलनेस उद्योग तेज़ी से आगे बढ़ रहा है और इसके लिये पुरुषों और महिलाओं को धन्यवाद देना चाहिये क्योंकि दोनों में स्टाइलिश दिखने और अच्छा महसूस करने की इच्छा तेज़ी से बढ़ रही है जिसके कारण इस उद्योग को फायदा हो रहा है।

भारत में शहरी सैलून बाजार दुनिया के मानकों से छोटा है लेकिन तेज़ी से बढ़ रहा है। साल अप्रैल में जारी के.पी.एम.जी की वेलनेस से जुड़ी रिपोर्ट का अनुमान है कि भारत की ब्यूटी और वेलनेस से जुड़े बाजार का आकार 2017-18 में लगभग 80,370 करोड़ रुपये होगा जो 2012-13 के 41,224 करोड़ रुपये की तुलना में दोगुना होगा। यह बिजनेस इतना अच्छा है कि इसने निजी इक्विटी फर्म (कंपनी) का ध्यान अपनी ओर आकर्षित किया है।



चित्र1.4- भारत में ब्यूटी और वेलनेस उद्योग से जुड़े आंकड़ें

हेयरकेयर (बालों की देखभाल), ब्यूटी और वेलनेस बिजनेस का एक मुख्य भाग है। एसी नीलसन की एक रिपोर्ट के अनुसार भारत में हेयरकेयर का बाजार 3,630 करोड़ रुपये के स्तर पर है जो 20 प्रतिशत की औसत वार्षिक वृद्धि के साथ आगे बढ़ रहा है।

ब्यूटी और वेलनेस का एक और क्षेत्र - दुल्हन का श्रृंगार तेजी से विस्तार कर रहा है। इससे पहले आमतौर पर केवल दुल्हन शादी समारोह से पहले सैलून जाया करती थी लेकिन अब अक्सर दोस्त और रिस्तेदार दुल्हन के साथ सैलून जाते हैं और सैलून उनको विशेष पैकेज देते हैं।

गुणवत्ता वाले सौंदर्य उपचार के लिये विशेष ज्ञान की जरूरत होती है – इस कारण से सौंदर्य उपचार वाले ट्रेनिंग स्कूलों की संख्या भी बढ़ रही हैं। अधिकांश बड़े सैलूनों की अपनी स्वयं की ट्रेनिंग अकादमी भी है। उदाहरण के लिए, वीएलसीसी अलग-अलग 75 ट्रेनिंग कोर्स को चलाता है। सरकार की ब्यूटी और वेलनेस क्षेत्र कौशल परिषद भी विभिन्न ट्रेनिंग की योजनाओं को चलाता है। स्वाभाविक रूप से, इस क्षेत्र में रोजगार के अवसरों में बढ़ोत्तरी हुई है। के.पी.एम.जी की वेलनेस से जुड़ी रिपोर्ट का अनुमान है कि सौंदर्य और सैलून क्षेत्र में काम करने वालों की संख्या 2013 में 34 लाख थी और 2022 में 12.1 मिलियन लोगों की जरूरत इस क्षेत्र को होगी। इस क्षेत्र में काम करने वाले पेशेवर लोगों का वेतन 15,000 रुपये और 65,000 रुपये प्रति माह के बीच होती हैं।

विकास के कारण

ब्यूटी और वेलनेस क्षेत्र के विकास के निम्नलिखित कारण हैं :

- बढ़ता उपभोक्तावाद, तेजी से शहरीकरण और बढ़ती आय को ब्यूटी और वेलनेस के बाजार की मजबूती का कारण माना जाता है
- युवा उपभोगताओं का मीडिया के साथ बढ़ता संबंध सुंदरता की चाहत को बढ़ता है

त्वचा को यूवा रखने का अत्यधिक जुनून इस सेक्टर को और विकास की ओर ले गया है और इसके लिये अधिकतर लोगों की कॉस्मेटिक उपचार के साथ एंटी-एजिंग उत्पादों की बढ़ती माँग ने इस क्षेत्र में भविष्य में उल्लेखनीय विकास के रास्ते को तैयार किया है।

1.2.2 ब्यूटी और वेलनेस उद्योग का वर्गीकरण

ब्यूटी सेंटर (सौंदर्य केंद्र) और हेयर सैलून (बाल सैलून) - ब्यूटी और सैलून क्षेत्र में त्वचा, बाल और नाखून देखभाल सेवाये शामिल हैं। सेवाओं को ग्राहक की अच्छा दिखाने की चाहत से जुड़ी आवश्यकता को पूरा करने के लिए दिया जाता है।

उत्पाद और बिक्री काउंटर – इससे सुंदरता और सैलून से जुड़े उत्पादों की बिक्री की जाती है जिसमें सौंदर्य प्रसाधन और उम्र से संबंधित स्वास्थ्य और रूप-रंग से जुड़े मुद्दे शामिल हैं।

स्वास्थ्य और स्लिमिंग – इसमें दी जाने वाली सेवाओं में शारीरिक व्यायाम, योग और अन्य सेवाओं में मन-शरीर का व्यायाम और वजन घटाना और पतला होना शामिल है।



चित्र 1.5- ब्यूटी और वेलनेस उद्योग का वर्गीकरण

कायाकल्प केंद्र - इसमें स्पा संचालन, स्पा शिक्षा, उत्पाद और इससे जुड़े कार्यक्रमों का आयोजन शामिल है इसमें मुख्य रूप से शरीर और मन को आराम पहुंचाने की सेवाओं को दिया जाता है।

वैकल्पिक चिकित्सा केंद्र - वैकल्पिक चिकित्सा के तहत क्लिनिकल डाइगोनीसिस और उपचार कर सकते हैं।

उभरती यूनिसेक्स सेवा - विभिन्न संगठित सेंटर इससे जुड़ी सेवाओं को देते हैं और यूनिसेक्स ब्यूटी और वेलनेस की संख्या लगातार बढ़ रही है और लोग इसकी सेवाओं को ले रहे हैं।

अलग-अलग क्षेत्रों में विस्तार - शहरी क्षेत्रों और मेट्रो शहरों के अलावा अन्य क्षेत्रों में इस उद्योग का विस्तार अच्छी तरह से हो रहा है। उद्योग का विस्तार में कम किराया और काम करने वालों पर आने वाली लागत भी एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं।

अन्तर्राष्ट्रीय ब्यूटी ब्रांड - बढ़ते ग्राहकों की संख्या के कारण अन्तर्राष्ट्रीय ब्रांडों की भारतीय बाजार में प्रवेश बढ़ रहा है।

सार



राष्ट्रीय और अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर बड़े ब्रांडों के आने के साथ-साथ ब्यूटी और वेलनेस उद्योग तेजी से बढ़ा है जिसके कारण इस क्षेत्र में काम करने के लिये प्रशिक्षित लोगों की भारी मांग है। जबकि, सच्चाई यह है कि कुशल और प्रशिक्षित काम करने वालों की बहुत ज्यादा कमी है। इस क्षेत्र में प्रतिभा या कुशल काम करने वालों की कमी ने पूरे ब्यूटी और वेलनेस उद्योग के विस्तार और विकास में सबसे बड़ी रुकावट खड़ी की है। कुशल और प्रशिक्षित काम करने वालों की कमी को पूरा करना इस क्षेत्र से जुड़े बिजनेस और प्रशिक्षण पर काम करने वाली संस्थाओं के सामने सबसे बड़ी चुनौती है।

ब्यूटी और वेलनेस क्षेत्र में एक सहायक नेल (नाखून या नख) तकनीशियन सैलून और स्पा में ब्यूटी (सुंदरता) से जुड़ी विभिन्न प्रकार की सेवाओं को देना है।

सुंदरता और थेरपी से जुड़े सभी कामों की अच्छी तरह से जानकारी हों और उसकी व्यवहार कुशलता और लोगो को सेवा देने की चाहत ग्राहकों को विश्व स्तरीय सेवाएं प्रदान करने में मदद करेगी।

जरूरी है कि वह संवाद में भी कुशल हो पहले वह अपने संवाद कौशल के साथ ग्राहक से जुड़ता है और बाद में सौंदर्य कौशल के साथ। इसलिए उसको विनम्र और जो कहना चाहते हैं उसे साफ तरह से कहना चाहिये।

सहायक नेल तकनीशियन के गुण

- ग्राहक से जुड़े
- व्यक्तिगत सफाई
- सही सलाह
- जल्दबाजी नहीं
- ताजा जानकारी
- अपने ग्राहक का सम्मान करें
- संवाद कुशलता
- अच्छा हाव-भाव

हालांकि ब्यूटी और वेलनेस उद्योग भारत में नया है, स्वस्थ जीवनशैली को अपनाने को लेकर लोगों में जागरूकता बढ़ रही है। देश में ब्यूटी और वेलनेस उद्योग तेजी से आगे बढ़ रहा है और इसके लिये पुरुषों और महिलाओं को धन्यवाद देना चाहिये क्योंकि दोनों में स्टाइलिश दिखने और अच्छा महसूस करने की इच्छा तेजी से बढ़ रही है जिसके कारण इस उद्योग को फायदा हो रहा है।

ब्यूटी और वेलनेस क्षेत्र के विकास के निम्नलिखित कारण हैं

- बढ़ता उपभोक्तावाद, तेजी से शहरीकरण और बढ़ती आय को ब्यूटी और वेलनेस के बाजार की मजबूती के पीछे माना जाता है
- युवा उपभोगताओं का मीडिया के साथ बढ़ता संबंध सुंदरता की चाहत को बढ़ता है
- त्वचा जवान रखने का अत्यधिक जुनून
- नवीन उत्पाद

ब्यूटी और वेलनेस उद्योग का वर्गीकरण

- ब्यूटी सेंटर (सौंदर्य केंद्र) और हेयर सैलून (बाल सैलून)
- उत्पाद और बिक्री काउंटर
- स्वास्थ्य और स्लिमिंग
- कायाकल्प केंद्र
- वैकल्पिक चिकित्सा केंद्र
- उभरती यूनिसेक्स सेवा
- अलग-अलग क्षेत्रों में विस्तार
- अंतरराष्ट्रीय ब्यूटी ब्रांड



Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N · S · D · C
National
Skill Development
Corporation

Transforming the skill landscape



2. कार्यक्षेत्र की तैयारी और रखरखाव

यूनिट 2.1- सर्विस कार्यक्षेत्र की तैयारी और रखरखाव



BWS/N9001

इस मॉड्यूल से मिलने वाली महत्वपूर्ण जानकारी



इस मॉड्यूल के अंत में, आप समर्थ होंगे:

1. सर्विस कार्यक्षेत्र की तैयारी और रखरखाव करने में
2. कार्य क्षेत्र साफ रखने में
3. आवश्यक उपकरण सेट अप करने में
4. कचरे का सही ढंग से निपटान करने में

यूनिट 2.1: सर्विस कार्यक्षेत्र की तैयारी और रखरखाव

यूनिट के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में, आप समर्थ होंगे:

1. सर्विस कार्य क्षेत्र तैयार करने में
2. सर्विस कार्य क्षेत्र का रखरखाव करने में

2.1.1 परिचय

प्रत्येक सौंदर्य सेवा के लिए साफ सुथरे, स्वच्छतापूर्ण और आकर्षक कार्य क्षेत्र की आवश्यकता होती है। यह इकाई मैनीक्योर और पैडीक्योर के लिए कार्य क्षेत्र की तैयारी और रखरखाव के संबंध में है। सेटिंग अप में सर्विस संचालित करने के लिए आवश्यक औजारों, उपकरणों और सामग्रियों के साथ ही ग्राहक और सहायक नेल तकनीशियन के लिए बैठने की व्यवस्था शामिल होती है।

आप सर्विस के बाद कचरे के निपटान, ग्राहक रिकॉर्ड और अपनी व्यक्तिगत स्वच्छता और रंगरूप के महत्व के बारे में भी जानेंगे।

कुछ महत्वपूर्ण शब्द:

- निपटान
- भस्मीकारक
- निजर्मीकरण
- सजावट
- रिकार्ड कार्ड

सैलून में आपका एक मुख्य कर्तव्य एक विशेष सर्विस या सर्विस के लिए आवश्यक सही सामग्रियों और उपकरणों की सेटिंग करके और ग्राहक को तैयार करके अधिक वरिष्ठ सहायक नेल तकनीशियन की सहायता करना होगा।

आपको जानना होगा कि श्रृंखला में प्रत्येक सर्विस के लिए किन उत्पादों, औजारों और उपकरणों की आवश्यकता होती है और साथ ही उन सामग्रियों का चयन करने के लिए जो एक विशेष ग्राहक के लिए उपयुक्त होंगी, ग्राहक के रिकॉर्ड कार्ड का उपयोग करने में समर्थ होना होगा।

2.1.2 रिकॉर्ड कार्ड

- ग्राहक का रिकॉर्ड कार्ड सर्विस या उन सर्विसेज का पेशेवर रिकॉर्ड है जो ग्राहक पहले से ही आपके सैलून में ले चुका है और जहां सहायक नेल तकनीशियन भविष्य की सर्विसेज के लिए टिप्पणियां या सुझाव रिकॉर्ड कर सकता है।
- सर्विस के लिए आपकी तैयारी के भाग में रिसेप्शन से ग्राहक का रिकॉर्ड कार्ड प्राप्त करना और निम्नलिखित काम करना शामिल होगा:
- आपको यह पता लगाने के लिए कार्ड की आवश्यकता होगी कि ग्राहक ने क्या सर्विस बुक की है ताकि आपको पता हो कि आप को क्या सेट अप करने की आवश्यकता है।



चित्र 2.1- रिकार्ड कार्ड भरना

- ग्राहक के रिकॉर्ड कार्ड से आपको ग्राहक की पसंद और नापसंद, त्वचा के प्रकार, उपयोग किए गए पिछले उत्पादों और सहायक नेल तकनीशियन के तरीकों के बारे में अधिक जानकारी मिल सकती है जिससे किन उत्पादों का चयन करना है, तय करने में आपको सहायता मिलेगी
- जब आप रिसेप्शन से ग्राहक का रिकॉर्ड लेते हैं तो यह सुनिश्चित करने के लिए कि आपके पास सही कॉर्ड है, ग्राहक के पहले नाम, उपनाम और पते की ध्यान से जांच करना सुनिश्चित करें।
- सुनिश्चित करें कि आपको ग्राहक का सही रिकॉर्ड मिला है क्योंकि कुछ ग्राहक सिर्फ उपनाम या यहां तक कि केवल पहला नाम बता सकते हैं।
- आपको सर्विस शुरू करने से पहले सहायक नेल तकनीशियन को ग्राहक का रिकॉर्ड कॉर्ड सौंपना होगा।

2.1.3 नेल सैलून

चूंकि नेल सैलून रूम का कई प्रकार की अलग-अलग सर्विसेज के लिए इस्तेमाल किया जाता है, इसलिए यह जरूरी है कि कई प्रकार की सर्विसेज की जरूरतें पूरा करने के लिए इसे अनुकूलित किया जा सके और अच्छी तरह से सुसज्जित हो।

हर सर्विस के लिए सैलून रूम:

- गर्मियों में अच्छी तरह से हवादार ठंडा, सर्दियों में गर्म होना चाहिए
- स्वच्छ और व्यवस्थित और ताजगी भरी खुशबू वाला होना चाहिए
- ग्राहक के कपड़े लटकाने की व्यवस्था होनी चाहिए
- उत्पादों और तौलिये के लिए अलमारियां या स्टोरेज होना चाहिए
- शांत और बाहरी शोर-शराबे से मुक्त होना चाहिए; आराम बढ़ाने के लिए धीमा संगीत बजाया जा सकता है
- अच्छी प्रकाश व्यवस्था होनी चाहिए जिसे मालिश के लिए धीमा किया जा सके
- कमरे में चारों ओर नेल तकनीशियन के लिए पर्याप्त जगह होने के साथ, तंग नहीं होना चाहिए
- आपकी सर्विस के लिए जरूरी सभी चीजें मौजूद होना चाहिए और अच्छी तरह से व्यवस्थित होनी चाहिए
- चलते गर्म और ठंडे पानी वाला सिंक होना चाहिए



चित्र 2.2- नेल सैलून

सर्विस के लिए सेटिंग अप

आपको कार्य क्षेत्र व्यवस्थित करना होगा ताकि सब कुछ स्वच्छतापूर्ण और पहुंच के भीतर हो और ट्राली या स्टेशन में आवश्यक औजारों, उपकरणों और उत्पादों के साथ ही पर्याप्त कॉटन और टिश्यू पेपर काम करने के लिए मौजूद हों।

किसी भी सर्विस के लिए कार्यक्षेत्र की सेटिंग तैयारी की जाँच करने के लिए—चेकलिस्ट:

- कंसल्टेशन के लिए तैयार ग्राहक का रिकॉर्ड कार्ड और पेन ट्राली/टेबल पर होना चाहिए।
- सर्विस के दौरान ग्राहक को पहनाने वाला गाउन तैयार होना चाहिए और कोट हेंगर या यदि आवश्यक हो तो ग्राहक के कपड़ों के लिए हुक उपलब्ध होना चाहिए।
- साफ तौलिए पास ही रखे जाने चाहिए।
- सर्विस सोफा पहले से ही फिट बॉटम शीट और डिस्पोजेबल सोफे के साथ तैयार होना चाहिए।
- टेबल/ट्राली का टॉप और काम की सतह कीटाणुरहित होनी चाहिए और ताजा काउच रोल से ढंकी होनी चाहिए।
- सर्विस के दौरान इस्तेमाल किए जाने वाले उत्पाद ट्राली/शेल्फ/टेबल के टॉप पर रखे जाने चाहिए।
- सर्विस के दौरान इस्तेमाल किए जाने वाले औजार निजर्मीकृत किए जाने चाहिए और फिर एंटीसेप्टिक से भरे जार में ट्राली/टेबल/शेल्फ के टॉप पर रखे जाने चाहिए।
- पूरी सर्विस पूरा करने के लिए ट्राली/टेबल/शेल्फ पर पर्याप्त कॉटन और टिश्यू पेपर होना चाहिए।

2.1.4 स्टरलाइज और कीटाणुशोधन के तरीके

सर्विसेज की सेटिंग करते समय स्वच्छता के उत्कृष्ट मानक बनाए रखना उतना ही जरूरी है जितना कि सर्विस करते समय खुद की स्वच्छता बनाए रखना। बीमारी पैदा कर सकने वाले सूक्ष्म जीव साफ—सफाई, कीटाणुशोधन या निजर्मीकरण (स्टरलाइज)के माध्यम से नियंत्रित किए जाने चाहिए।

सफाई भौतिक प्रक्रिया है, जिससे वस्तु से सूक्ष्म जीवों के बड़े अनुपात के साथ—साथ मिट्टी, धूल, मैल और कार्बनिक पदार्थ दूर हो जाते हैं। औजारों और उपकरणों की सफाई से पहले निजर्मीकरण और कीटाणुशोधन जरूरी है।

ग्राहक और थेरेपिस्ट को कोई भी सर्विस शुरू करने से पहले लिक्विड सोप और पानी से अपने हाथ धोने चाहिए। साबुन साफ डिस्पेंसर में रखा जाना चाहिए। हाथ सुखाने के लिए डिस्पोजेबल पेपर तौलिए की सिफारिश की जाती है।



चित्र 2.3- बोतल से लोशन निकाला

क्रीम, लोशन और स्प्रे प्रयोजन विशिष्ट पंप या स्प्रे बोतल से प्रदान किया जाना चाहिए। या फिर, डिस्पोजेबल उत्पादों को वितरित किया जाना चाहिए।

सर्विस के प्रयोजन के लिए, कीटाणुरहित बनाई जा सकने वाली सभी सतहें (जैसे धातु के पुनः उपयोग में आने वाले औजार और काम की सतहें) सर्विसेज के बीच पूरी तरह से साफ—सफाई के बाद कीटाणुरहित बनाई जानी चाहिए।

कीटाणुशोधन से बीजाणुओं (कीटाणु) और कुछ वायरसों को छोड़कर अधिकांश सूक्ष्मजीव नष्ट हो जाएंगे। कीटाणुनाशक का इस्तेमाल रोगाणुओं का विकास सीमित करने और रोकने के लिए किया जाता है।

इनका सोफे, ट्रॉलियों, दीवारों, और फर्श जैसे सर्विस क्षेत्रों को साफ करने के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है। सर्विस में इस्तेमाल के दौरान सामान कीटाणुरहित बनाने और रखने के लिए कीटाणुशोधक जार उपयोगी होते हैं, लेकिन नियमित रूप से इनमें बदलते रहना चाहिए।

त्वचा के न कटने या छिलने पर कीटाणुशोधन सूक्ष्म जीवों के नियंत्रण का पर्याप्त स्तर है। कीटाणुनाशकों को जीवाणुओं, कवकों और वायरसों को मार देना चाहिए और निर्माता के निर्देशानुसार इसका इस्तेमाल किया जाना चाहिए। ऐसे कीटाणुनाशकों के लिए जिसमें रोलर/किलपर का सिरा, कैंची और चिमटी जैसे औजारों/उपकरणों को डुबोया जाता है, कीटाणुनाशक विलयन निर्माता के निर्देशानुसार नियमित रूप से बदलते रहना चाहिए।

निजर्मीकरण वह प्रक्रिया है जिससे सबसे अधिक आम रूप से आटोक्लेव के उपयोग से बीजाणुओं सहित सभी सजीव पूरी तरह से नष्ट हो जाते हैं। निजर्मीकरण केवल कैंची और चिमटी जैसे धातु के औजारों का किया जा सकता है। एकल उपयोग, डिस्पोजेबल उपकरणों का उपयोग करने और उपकरण निजर्मीकृत करने या दोनों से यह खतरा काफी कम हो जाएगा। प्री-वैक्स लोशन और हैड क्लीनर जैसे जीवाणुरोधी एजेंटों का उपयोग कर साफ-सफाई से त्वचा की सतह से सूक्ष्म जीव काफी कम हो जाते हैं। प्रत्येक ग्राहक के लिए साफ तौलिए और लिनेन उपलब्ध कराए जाने चाहिए। यह सिफारिश की जाती है कि डिस्पोजेबल काउच रोल के साथ प्लास्टिक के पोंछने योग्य सोफा कवर का इस्तेमाल किया जाए। गंदे लिनेन न्यूनतम 60 डिग्री सेल्सियस तापमान पर धुले जाने चाहिए।

निजर्मीकरण के तरीके – ऐसे 3 मुख्य तरीके हैं जिनके नाम हैं गर्माना, विकिरण और रासायन।

गर्माना – गर्माना नम (आटोक्लेव) या शुष्क (ओवन या ग्लासबीड स्टर्लाइजर) हो सकता है। इस विधि का प्रयोग धातु के छोटे औजारों का निजर्मीकरण करने के लिए किया जाता है। इसका ब्यूटी सैलून में चिमटी, कैंची आदि के लिए प्रयोग किया जाता है

विकिरण – यूवी लाइट कैबिनेट

रासायनिक – जैसे ग्लूटरएल्डीहाइड, अल्कोहल आदि

कुछ निजर्मीकारक रसायन कुछ समय बाद कम प्रभावशाली रह जाते हैं और निर्माता के निर्देशानुसार उन्हें बदलने की जरूरत होती है।

स्वच्छता (सैनिटाइजेशन) वह प्रक्रिया है जिससे कुछ लेकिन सभी नहीं ज्ञात हानिकारक सूक्ष्मजीव जैसे जीवाणु और वायरस नष्ट हो जाते हैं। रोगों का प्रसार रोकने के लिए स्वच्छता (सैनिटाइजेशन) का इस्तेमाल किया जाता है और इसमें कीटाणुशोधक और एंटीसेप्टिक शामिल हैं।

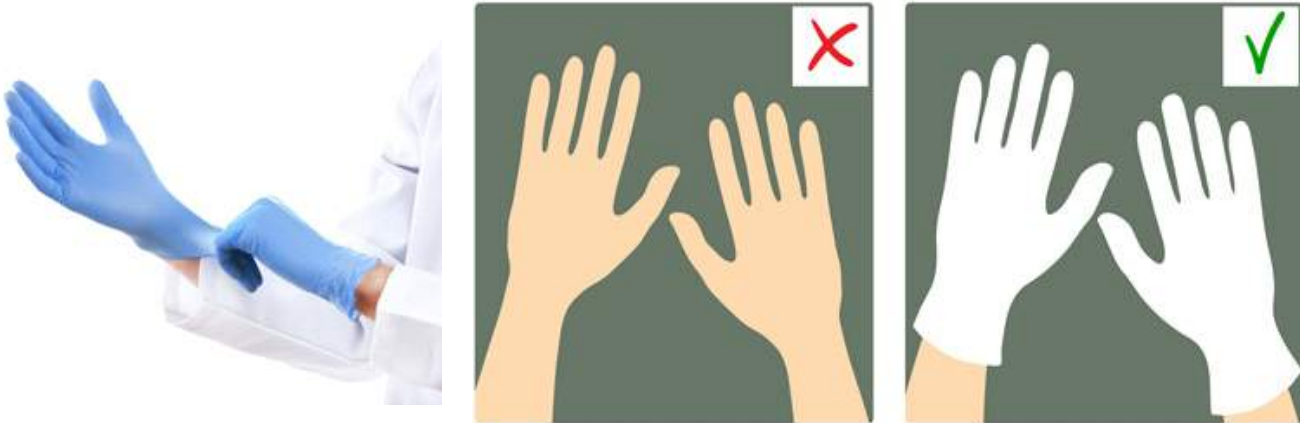
रोगाणुओं का विकास सीमित करने और रोकने के लिए एंटीसेप्टिक का उपयोग किया जाता है और इसका त्वचा पर इस्तेमाल किया जा सकता है। इनका हाथ धोने और हाथ और पैरों पर पोंछने करने के लिए इस्तेमाल किया जाना चाहिए।

उपयोग करने से पहले कुछ स्वच्छता (सैनिटाइजेशन) उत्पादों को पतला बनाए जाने की जरूरत होती है। निजर्मीकरण और स्वच्छता (सैनिटाइजेशन) उत्पादों और उपकरणों के उपयोग के संबंध में हमेशा निर्माताओं के निर्देशों को पढ़ें और पालन करें।

2.1.5 व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई)

व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) क्रास संक्रमण या चोट का जोखिम कम करने के लिए सर्विस के दौरान उपलब्ध उपकरणों से संबंधित होते हैं।

प्रत्येक सर्विस से ठीक पहले एक नई जोड़ी डिस्पोजेबल दस्ताना पहना जाना चाहिए और सर्विस के दौरान कपड़ों की सुरक्षा करने के लिए डिस्पोजेबल एप्रन की सलाह दी जाती है। सर्विस के बाद इसका सीधे निपटारा कर दिया जाना चाहिए।



चित्र 2.4- सर्विस के दौरान दस्ताने हमेशा पहनें

सभी सर्विस के दौरान ग्राहक के कपड़े अच्छी तरह से सुरक्षित किए जाने चाहिए।

2.1.6 सर्विस कार्य क्षेत्र तैयार करें



चित्र 2.5- सर्विस कार्य क्षेत्र तैयार करें



वातावरण संबंधी

यह जरूरी है कि सर्विस रूम में वातावरण संबंधी दशाएं ग्राहक और सर्विस के लिए उपयुक्त हों। सुविधाजनक सर्विस क्षेत्र से यह सुनिश्चित करने में मदद मिलती है कि ग्राहक के लिए सैलून पर आगमन सुखद हो और सहायक नेल तकनीशियन के लिए संतोषजनक काम का माहौल हो।

यह जरूरी है कि सर्विस रूम में वातावरण संबंधी दशाएं ग्राहक और सर्विस के लिए उपयुक्त हों। सुविधाजनक सर्विस क्षेत्र से यह सुनिश्चित करने में मदद मिलती है कि ग्राहक के लिए सैलून पर आगमन सुखद हो और सहायक नेल तकनीशियन के लिए संतोषजनक काम का माहौल हो।

प्रकाश व्यवस्था: प्रकाश व्यवस्था सैलून का माहौल बनाती है इसलिए रिसेप्शन में आने पर ग्राहक को कैसा लगता है, सर्विस रूम में होने पर उसके आराम के स्तर और क्या उसे अंत में संतोषजनक सर्विस मिली है पर इसका शक्तिशाली प्रभाव पड़ता है।

किसी भी स्थिति में प्रकाश व्यवस्था होनी चाहिए:

- सर्विस करने के लिए पर्याप्त प्रकाश।
- ग्राहकों का आराम संभव बनाने के लिए पर्याप्त धीमा।

इसलिए, यह सिफारिश की जाती है कि सर्विस रूम में मद्धम स्विच पर अच्छा ओवरहेड प्रकाश, और त्वचा के निरीक्षण जैसे बारीक काम के लिए आवर्धक (बड़ा दिखाने वाला) लैंप हो।

सुनिश्चित करें कि:

- आप हमेशा स्पष्ट रूप से देख सकें।
- प्रकाश व्यवस्था घटिया होने के कारण आप और आपका ग्राहक परेशान न हों या बहुत चमकीली रोशनी से चकाचौंध न हो जाएं।
- आप हमेशा अपने सुपरवाइजर को टिमटिमाने वाली या दोषपूर्ण रोशनी की सूचना दें।

गर्माहट: सर्विस लेते समय ग्राहकों की प्रवृत्ति आराम करने की होती है, और इसलिए उनके शरीर का तापमान गिर सकता है, इसलिए यह जरूरी है कि सैलून गर्म हो लेकिन इतना गर्म और घुटनभरा न हो कि यह असुविधाजनक हो जाए या रोगाणुओं की वृद्धि प्रोत्साहित करने वाला न हो। ब्यूटी थेरेपी के काम के लिए हवा में 40 और 60 प्रतिशत के बीच नमी के स्तर के साथ सुविधाजनक तापमान 20 और 24 डिग्री सेल्सियस के बीच होना चाहिए। यह भी जरूरी है कि ग्राहकों को सर्विस के लिए अपने कपड़ों को उतारने के लिए सैलून ग्राहकों के लिए पर्याप्त गर्म होना चाहिए।

हवादार: यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहक और स्टॉफ नींद से भरे और ऊर्जाहीन न हो जाएं और साथ ही यह सुनिश्चित करने के लिए कि लोग उत्पादों से उठने वाले धुंए से असहज न हो जाएं, ताजी हवा का सर्कुलेशन जरूरी है।

- ताजी हवा खुले दरवाजे और खिड़कियों से और सैलून में एयर कंडीशनिंग प्रणाली लगवाकर प्राप्त की जा सकती है।
- स्टीम और साउना (भाप स्नान का स्थान) क्षेत्र वाले सैलून और स्पा में, यह जरूरी है कि हवा बहुत नम और आर्द्र न बन जाए, इसलिए अच्छी तरह से हवादार होना जरूरी है।
- अगर ताजी हवा की कमी है तो:

सैलून में चारों ओर घूमने वाले कीटाणुओं और जीवाणुओं के कारण बीमारियां फैलती हैं, बदबूदार और घुटनभरा माहौल बन जाता है, जो स्टॉफ और ग्राहकों के लिए अप्रिय होता है।

ग्लू, वार्निश और सफाई उत्पादों से कुहासे का निर्माण होता है, जिससे सिरदर्द और बीमारी हो सकती है। हवादार बनाने के तरीके में निकासी पंखें, खिड़कियां, चिमनी और दरवाजे शामिल हैं।

2.1.7 सर्विस के लिए ग्राहक को तैयार करना

जब ग्राहक सीधे आपके पास लाया जाता है, या रिसेप्शन से उसे लेने आप जाते हैं, तो सुनिश्चित करें कि आपकी खुली, विश्वास से अभिव्यक्ति से भरी और दोस्ती वाली है।

मुस्कराएं और आँखों का संपर्क बनाएं। ग्राहक का उसके नाम से अभिवादन करें, फिर अपना परिचय दें और बताएं कि आप उन्हें उनकी सर्विस के लिए तैयार कर रहे हैं।

ग्राहक से सर्विस रूम/क्षेत्र तक अपने साथ चलने के लिए कहें।

सर्विस शुरू होने से पहले अच्छा संबंध बनाने और ग्राहक को सहज महसूस कराने के लिए विनम्रतापूर्वक बातचीत करें।



चित्र 2.6- एक ग्राहक के लिए सेवा की तैयारी

विनम्र बातचीत है:

- पूछना कि क्या वे पहले भी सैलून आ चुके हैं।
- पूछना कि क्या वे नियमित रूप से सर्विस लेते हैं।
- अन्य सर्विसेज के बारे में पूछना जिन्हें ग्राहक अतीत में ले चुका है।
- पूछना कि क्या सर्विस किसी विशेष अवसर के लिए है।
- ग्राहक की छुट्टियों या परिवार के बारे में बातचीत करना।



चित्र 2.7- ग्राहक से विनम्र बात करना

विनम्र बातचीत नहीं है:

- स्टॉफ के दूसरे सदस्यों से बात करने के क्रम में ग्राहक को नजरंदाज करना।
- अपने या किसी अन्य व्यक्ति के बारे में बात करना और ग्राहक से उसके बारे में न पूछना।
- अपने पिछले ग्राहक या अपने काम के बारे में शिकायत करना।
- ग्राहक को अपने जीवन की कहानी और घर पर अपनी समस्याओं के बारे में बताना।
- गंभीर समाचार के विषयों, धर्म या राजनीति पर चर्चा करना।

2.1.8 ग्राहक की देखभाल

ग्राहक की सामान्य सहजता में सुनिश्चित करना शामिल है:

- वह आराम से बैठा है।
- वह गर्म है।
- वह अपने परिवेश से खुश है।
- शोर का स्तर बहुत अधिक नहीं है।
- पृष्ठभूमि में आरामदायक संगीत बज रहा है।
- अच्छी खुशबू आ रही है।
- सजावट सुखद और आकर्षित करने वाली है।
- स्टॉफ विनम्र, सम्मान देने वाला और पेशेवर है।

- ग्राहक का कोट निकालें और लटकाएं, फिर उसे उसकी सीट दिखाएं।
- सुनिश्चित करें कि वह सहज रहे और जहां जरूरी हो सहायता प्रदान करें।
- तौलिए या गाउन से ग्राहक के कपड़े सुरक्षित करें।
- मैनीक्योर के लिए: विशेष रूप से सावधान रहें कि वे वार्निश या अन्य उत्पादों से सुरक्षित हैं जिससे उनपर दाग-धब्बा लग सकता है। सुरक्षा के लिए, ग्राहक की आस्तीन कोहनी तक लपेट दें और फिर उनके चारों ओर टिशू पेपर लपेट दें।

2.1.9 इससे पहले कि आप शुरू करें

ग्राहकों ने यदि कोई आभूषण पहने हो तो निकालने और अपने हैंडबैग के अंदर या टिशू पेपर का अस्तर लगे कटोरे में रखने के लिए कहना चाहिए जो हर समय ग्राहक की नजर में रहे। ग्राहक से अपने आभूषण निकालने के कहें और उन्हें वह कटोरा दिखाएं जिसमें आप उसे रखेंगे। इंगित करें कि, अगर वे पसंद करें, तो ग्राहक (न कि आप) आभूषण अपने हैंडबैग में रख सकते हैं।

अपने हाथ साफ करना, ग्राहक को बताएं कि आप अपने हाथ धोने जा रहे हैं क्योंकि इससे उन्हें आपकी साफ-सफाई में भरोसा होता है। सुनिश्चित करें कि आपने अपने हाथ अच्छी तरह से सुखा लिए हैं क्योंकि गीले हाथ साफ हाथ नहीं होते हैं।

प्रक्रिया के दौरान उत्पादों के किसी भी दुर्घटनावश फैलाव या बहाव से ग्राहकों के कपड़ों को बचाने के लिए, उन्हें साफ, हल्का गाउन पेश करें।

2.1.10 व्यक्तिगत प्रस्तुति और व्यवहार

याद रखें कि यह ग्राहक के आगमन के सभी पहलुओं के प्रति पेशेवर दृष्टिकोण प्रदर्शित करना जरूरी है। आपका अपनी खुद की व्यक्तिगत प्रस्तुति और व्यवहार हर समय बहुत महत्वपूर्ण होता है। स्मार्ट दिखने और सैलून यूनीफॉर्म जैसे उपयुक्त सुरक्षात्मक कपड़े पहनने से, आप में ग्राहक का भरोसा मजबूत होता है।

सहायक नेल तकनीशियन का काम ग्राहक के पैरों से जुड़ा होता है। ग्राहकों के साथ बहुत निकटता से काम करते हैं, सुनिश्चित करें कि आप व्यक्तिगत स्वच्छता का अच्छा मानक बनाए रखते/रखती हैं जिसका मतलब है कि ग्राहक की सुविधा किसी भी तरह से शरीर की किसी भी गंध से प्रभावित न हो।

रंगरूप – चेकलिस्ट:

- स्मार्ट कपड़े या यूनीफॉर्म पहनें – ये नए धुले होने चाहिए और इनसे धुएं या तेज इत्र की गंध नहीं आनी चाहिए।
- आपकी यूनीफॉर्म या कपड़े बहुत छोटे या बहुत तंग नहीं होने चाहिए, और सर्विस करते समय आसानी से चलन-फिरने में सहायक होने चाहिए।



चित्र 2.8- अच्छी तरह से तैयार सैलून तकनीशियन

- आपके बाल साफ और स्वच्छ होने चाहिए।
- हल्का, लेकिन आकर्षक, दिन का मेकअप करें – निश्चित तौर पर भारी मेकअप नहीं।
- आपके नाखून आकर्षक तरीके से संवरे होने चाहिए – कोई चिपड नेल वार्निश नहीं।
- अपनी सांसें ताजा रखें – तंबाकू की बदबू न आए।
- यदि आप आभूषण पहनते/पहनती हैं, तो उसे सरल और कम से कम रखा जाना चाहिए।

2.1.11 सर्विस कार्य क्षेत्र का रखरखाव करना

संपूर्ण कार्यक्षेत्र तैयार करना ही पर्याप्त नहीं है। हर समय उसे साफ, स्वच्छ रखना और पेशेवर लगना भी आप ही की जिम्मेदारी है। ऐसा करने के लिए आपको हमेशा साफ-सुथरा रहना चाहिए, सुनिश्चित करें कि कचरे का निपटान सुरक्षित है और, सर्विस के बाद, सुनिश्चित करें कि वह क्षेत्र ऐसी स्थिति में छोड़ा गया है कि जो अगली सर्विस के लिए उपयुक्त है (बेशक याद रखें कि अगली बार उपयोग करने वाला अलग सहायक नेल तकनीशियन और अलग ग्राहक हो सकता है)।

2.1.12 कचरे का सुरक्षित निपटान

जैसे ही आप कॉटन वूल, टिशू पेपर या अन्य डिस्पोजेबल्स का इस्तेमाल कर चुके हों, आपको तुरंत ही उन्हें फुट पेडल बिन में डाल देना चाहिए।

हर समय साफ-सुथरे रहें – इससे बाद में समय की बचत होगी।

बोतल का सिरा सीधे बदलें।

कचरा सीधे कूड़ेदान में डालें।

यह स्वास्थ्य और सुरक्षा के संबंध में भी अच्छी पद्धति है क्योंकि:

- नेल वार्निश से बहुत धुआं निकलता है
- प्रयुक्त कॉटन वूल, टिशू पेपर में रोगाणु होते हैं

मैनीक्योर और पैडीक्योर के दौरान मैनीक्योर कटोरे में गंदे तौलिए और पानी जैसी चीजें साफ करने के लिए नेल वार्निश के सूखने में लगने वाले समय का उपयोग करें।

औजार साफ करें और उन्हें स्टर्लाइजर में वापस रखें।

जब आपका वरिष्ठ सहायक नेल तकनीशियन अन्य सर्विसेज कर रहा हो, यदि आप उस समय सहायता कर रहे हैं तो, नजर रखें:

- फर्श पर पड़े टुकड़े जिन्हें कूड़ेदान में डालने की जरूरत पड़ सकती है।
- औजार और उपकरण को धोने या कीटाणुशोधन करने की जरूरत पड़ सकती है।
- बोतल के सिरे को बदलने की जरूरत हो सकती है।



चित्र 2.9- प्रयुक्त कॉटन में रोगाणु होते हैं



चित्र 2.10- प्रयुक्त तौलिए कूड़ेदान/कचरे की टोकरी में डालें

2.1.13 उपकरण की जाँच और सफाई करना

इस्तेमाल किए जाने वाले उपकरणों का जीवनकाल निर्माता के निर्देशों का पालन कर पूरी तरह से और सुरक्षित साफ-सफाई के तरीकों पर निर्भर करता है। नया आने वाला प्रत्येक उपकरण साफ और रखरखाव करने के तरीके पर निर्देश के साथ आता है ताकि वह लंबे समय तक चले। किसी भी संभावित समस्या की सूचना देना आपकी जिम्मेदारी है जिसे आप उपकरण के साथ देख सकते हैं जैसे:

- घिसटने वाले तार
- दोषपूर्ण प्लग
- गंदी मशीनें और अटैचमेंट
- टूटे भाग।
- सभी उपकरणों की योग्य इलेक्ट्रिशियन द्वारा प्रतिवर्ष जाँच की जानी चाहिए।

जाँच हो जाने के बाद उस पर हरे रंग का सुरक्षा स्टीकर लगाया जाना चाहिए जिससे लोगों को पता चले कि इसका इस्तेमाल करना सुरक्षित है और जाँच हो गई है। स्टीकर पर वह तारीख भी होनी चाहिए जब उसकी जांच की गई थी और कब अगली जांच की जाएगी।

2.1.14 कार्य क्षेत्र साफ-सुथरा और स्वच्छतापूर्ण छोड़ना

ग्राहक द्वारा सर्विस एरिया छोड़ देने पर, निम्नलिखित काम किए जाने चाहिए :

- सभी बेडिंग और तौलिए धुले हों।
- उत्पाद साफ किए और दूर रखे गए हों।
- कार्यशाला, सतहें और ट्रॉलियां कीटाणुरहित हों।
- औजार निजर्मीकृत हों।
- डिस्पोजेबल फेंक दिए गए हों।
- उपकरण साफ किए गए हों।
- नई बेडिंग या काउच रोल बिछाया गया हो।
- आप सर्विस पूरा कर लेने पर, सुनिश्चित करें कि आपने सही कार्यस्थल छोड़ा है।

2.1.15 रिकॉर्ड्स, सामग्री और उपकरण ग्राहकों का रिकॉर्ड का भंडारण

ग्राहक की निजता और गोपनीयता सुरक्षित करने के लिए सभी ग्राहक रिकॉर्ड विधिवत भरे जाने चाहिए, इसलिए सभी ग्राहक रिकॉर्ड सुरक्षित तरीके से स्टोर किए जाने चाहिए जैसे तालाबंदी योग्य फाईलिंग कैबिनेट में या, यदि कंप्यूटर पर इलेक्ट्रॉनिक रूप से स्टोर हो तो, यह पासवर्ड संरक्षित होना चाहिए।

- सभी ग्राहक रिकॉर्ड गोपनीय हैं और किसी भी व्यक्ति को नहीं दिखाए जाने चाहिए।
- दर्ज की गई सूचना सही होनी चाहिए।
- अगर आवश्यकता हो तो ग्राहक को देखने के लिए ग्राहक रिकॉर्ड उपलब्ध कराया जाना चाहिए।

2.1.16 औजार और उपकरण

सुनिश्चित करें कि क्रास संक्रमण से बचने के लिए रखने से पहले सभी औजार और उपकरण साफ, कीटाणुरहित और निजर्मीकृत हों।

- तीखे उपकरण हमेशा स्टोर किए जाना चाहिए, क्योंकि वे किसी के पैरों पर गिर सकते हैं। साथ ही उन्हें कभी भी यूनीफॉर्म पॉकेट में स्टोर नहीं किया जाना चाहिए।
- उपयोग में न होने पर विद्युत चालित उपकरण हमेशा बंद और अनप्लग कर दिए जाने चाहिए हैं और इलेक्ट्रिकल लीड फर्श पर घिसटने के लिए नहीं छोड़ी जानी चाहिए।
- आवर्धक लैंप स्टोर करते समय याद रखने वाली एक महत्वपूर्ण बात यह है कि उन्हें धूप में कभी भी नहीं छोड़ा जाना चाहिए, क्योंकि इससे परावर्तन हो सकता है जिसके परिणामस्वरूप आग लग सकती है।

सार



हर सौंदर्य सेवा के लिए ऐसे कार्य क्षेत्र की आवश्यकता होती है, जो साफ सुथरा, स्वच्छ और आकर्षक हो। यह इकाई मैनीक्योर और पैडीक्योर के लिए कार्य क्षेत्र तैयार करने और बनाए रखने के संबंध में है। सर्विस करने के लिए आवश्यक औजारों, उपकरणों और सामग्रियों के साथ ही ग्राहक और सहायक नेल तकनीशियन के लिए बैठने की व्यवस्था शामिल होती है।

सैलून में आपका एक मुख्य कर्तव्य विशेष सर्विस या सर्विसेज के लिए आवश्यक सही सामग्री और उपकरणों की सेटिंग करके और ग्राहक तैयार करके अधिक वरिष्ठ सहायक नेल तकनीशियन की सहायता करना होगा।

रिकार्ड कार्ड – ग्राहक का रिकॉर्ड कार्ड उस सर्विस या उन सर्विसेज का पेशेवर रिकॉर्ड होता है जो ग्राहक पहले से ही आपके सैलून में ले चुका है और जहां सहायक नेल तकनीशियन भविष्य की सर्विसेज के लिए टिप्पणी या सुझाव रिकॉर्ड कर सकता है। सर्विस के लिए आपकी तैयारी के भाग में रिसेप्शन से ग्राहक का रिकॉर्ड कार्ड प्राप्त करना, जिक्र करना और उसे अपडेट करना शामिल होगा।

हर सर्विस के लिए, सर्विस रूम:

- गर्मियों में अच्छी तरह से हवादार, ठंडा, सर्दियों में गर्म होना चाहिए।
- स्वच्छ और व्यवस्थित होना चाहिए और ताजा खुशबू आनी चाहिए।
- में ग्राहक के कपड़ों को रखने के लिए जगह होनी चाहिए।
- उत्पादों और तौलिए के लिए अलमारियां या स्टोरेज होना चाहिए।
- शांत और बाहरी शोर-शराबे से अबाधित होना चाहिए; विश्राम बढ़ाने के लिए हल्का संगीत बजाया जा सकता है।
- अच्छी प्रकाश व्यवस्था होनी चाहिए जिसे मालिश के लिए धीमा किया जा सके।
- कमरे में चारों ओर ब्युटी थेरेपिस्ट के लिए पर्याप्त जगह के साथ आरामदेह होना चाहिए।
- आपकी सर्विस के लिए जरूरी सभी चीजें मौजूद होनी चाहिए और अच्छी तरह से व्यवस्थित होनी चाहिए।
- चलते गर्म और ठंडे पानी वाला सिंक होना चाहिए।

साफ-सफाई भौतिक प्रक्रिया है, जिससे वस्तु से सूक्ष्म जीवों के बड़े अनुपात के साथ-साथ मिट्टी, धूल, मैल और कार्बनिक पदार्थ दूर होते हैं। औजार और उपकरणों के कीटाणुशोधन या निजर्मीकरण से पहले सफाई जरूरी है।

कीटाणुशोधन से कुछ बीजाणुओं और कुछ वायरसों को छोड़कर अधिकांश सूक्ष्म जीव नष्ट हो जाते हैं। रोगाणुओं का विकास सीमित करने और रोकने के लिए कीटाणुनाशक का इस्तेमाल किया जाता है। इनका सोफे, ट्रॉलियों, दीवारों, और फर्श जैसे सर्विस क्षेत्रों को साफ करने के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है।

निजर्मीकरण वह प्रक्रिया है जिससे सबसे अधिक आम आटोक्लेव के उपयोग से बीजाणुओं सहित सभी सजीव पूरी तरह से नष्ट हो जाते हैं। निजर्मीकरण केवल कैंची और चिमटी जैसे धातु के औजारों का किया जा सकता है। एकल उपयोग, डिस्पोजेबल उपकरणों का उपयोग करने और उपकरण निजर्मीकृत करने या दोनों से यह खतरा काफी कम हो जाएगा। निजर्मीकरण के तरीकों में गर्माना, रासायन और विकिरण शामिल हैं।

स्वच्छता (सैनिटाइजेशन) वह प्रक्रिया है जिससे कुछ लेकिन सभी नहीं ज्ञात हानिकारक सूक्ष्म जीव जैसे जीवाणु और वायरस नष्ट हो जाते हैं। रोगों का प्रसार रोकने के लिए स्वच्छता (सैनिटाइजेशन) का इस्तेमाल किया जाता है और इसमें कीटाणुशोधक और एंटीसेप्टिक शामिल हैं।

रोगाणुओं का विकास सीमित करने और रोकने के लिए एंटीसेप्टिक का उपयोग किया जाता है और इसका त्वचा पर इस्तेमाल किया जा सकता है। इनका हाथ धोने और हाथ और पैरों पर पोंछने करने के लिए इस्तेमाल किया जाना चाहिए।

व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) क्रास संक्रमण या चोट का जोखिम कम करने के लिए सर्विस के दौरान उपलब्ध उपकरणों से संबंधित होते हैं। प्रत्येक सर्विस से ठीक पहले एक नई जोड़ी डिस्पोजेबल दस्ताना पहना जाना चाहिए और सर्विस के दौरान कपड़ों की सुरक्षा करने के लिए डिस्पोजेबल एप्रन की सलाह दी जाती है। सर्विस के बाद इसका सीधे निपटारा कर दिया जाना चाहिए। सभी सर्विसेज के दौरान ग्राहक के कपड़े अच्छी तरह से सुरक्षित किए जाने चाहिए।

यह जरूरी है कि सर्विस रूम में वातावरण संबंधी दशाएं ग्राहक और सर्विस के लिए उपयुक्त हों। सुविधाजनक सर्विस क्षेत्र से यह सुनिश्चित करने में मदद मिलती है कि ग्राहक के लिए सैलून पर आगमन सुखद हो और सहायक नेल तकनीशियन के लिए संतोषजनक काम का माहौल हो। इसमें प्रकाश व्यवस्था, गर्माहट और हवादार बनाना शामिल है।

सर्विस शुरू करने से पहले अच्छा संबंध बनाने और ग्राहक को सहज महसूस कराने के लिए विनम्रतापूर्वक बातचीत करें।

विनम्र बातचीत है:

- पूछना कि क्या वे पहले भी सैलून आ चुके हैं।
- पूछना कि क्या वे नियमित रूप से सर्विस लेते हैं।
- अन्य सर्विसेज के बारे में पूछना जिन्हें ग्राहक अतीत में ले चुका है।
- पूछना कि क्या सर्विस किसी विशेष अवसर के लिए है।
- ग्राहक की छुट्टियों या परिवार के बारे में बातचीत करना।
- मौसम या छिटपुट खबर के विषयों पर चर्चा करना।

विनम्र बातचीत नहीं है:

- स्टॉफ के दूसरे सदस्यों से बात करने के क्रम में ग्राहक को नजरंदाज करना।
- अपने या किसी अन्य व्यक्ति के बारे में बात करना और ग्राहक से उसके बारे में न पूछना।
- अपने पिछले ग्राहक या अपने काम के बारे में शिकायत करना।
- ग्राहक को अपने जीवन की कहानी और घर पर अपनी समस्याओं के बारे में बताना।
- गंभीर समाचार के विषयों, धर्म या राजनीति पर चर्चा करना।
- इस के अलावा आपको कार्य क्षेत्र सुरक्षित, स्वच्छ और व्यवस्थित बनाए रखना है। कचरे का निपटारा सुरक्षित और स्वच्छ ढंग से किया जाना चाहिए।



Click/ Scan this QR Code to access the related video

अभ्यास



सबसे उपयुक्त जवाब पर निशान लगाएं

1. निजर्मीकरण में शामिल है:

- क. उबालना
- ख. पकाना
- ग. भाप देना
- घ. ये सभी

2. सैलून में बुनियादी स्वच्छता तरीकों में शामिल है:

- क. हवादार कमरे
- ख. सुरक्षित पीने का पानी
- ग. साफ तौलिए और गाउन
- घ. ये सभी

3. इनमें से कौन सा कीटाणुनाशक है?

- क. लाइसोल
- ख. अल्कोहल
- ग. नमक
- घ. क) और ख) दोनों



Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N · S · D · C
National
Skill Development
Corporation

Transforming the skill landscape



B&WSSC
BEAUTY & WELLNESS SECTOR SKILL COUNCIL

3. मैनीक्योर और पैडीक्योर सेवाएं प्रदान करना

यूनिट 3.1- शारीरिक प्रणाली और शरीर रचना विज्ञान

यूनिट 3.2- मैनीक्योर

यूनिट 3.2- पैडीक्योर



BWS/N0401

इस मॉड्यूल से मिलने वाली महत्वपूर्ण जानकारी



इस मॉड्यूल के अंत में आप समर्थ होंगे :

1. हाथ और पैर साफ करने में
2. ग्राहक के अनुरोध के अनुसार नाखून फाइल करने में
3. हाथ/पैरों की मसाज करने में
4. ग्राहक की इच्छा अनुसार नेल पॉलिश करने में

यूनिट 3.1: बॉडी सिस्टम और एनाटॉमी

यूनिट का उद्देश्य



इस इकाई के अंत में आप समर्थ होंगे:

1. शारीरिक प्रणालियों और हड्डियों, मांसपेशियों और धमनियों के स्थान की पहचान करने और बताने में
2. नाखून के भागों और रचना विज्ञान, नाखून और त्वचा की बीमारियां समझाने में
3. मैनीक्योर के लिए औजारों और उपकरणों की पहचान, चयन और व्यवस्था करने में

3.1.1 परिचय

शरीर रचना विज्ञान शरीर की संरचना और किससे यह बना है उदाहरण के लिए हड्डियों, मांसपेशियों और त्वचा का अध्ययन है।

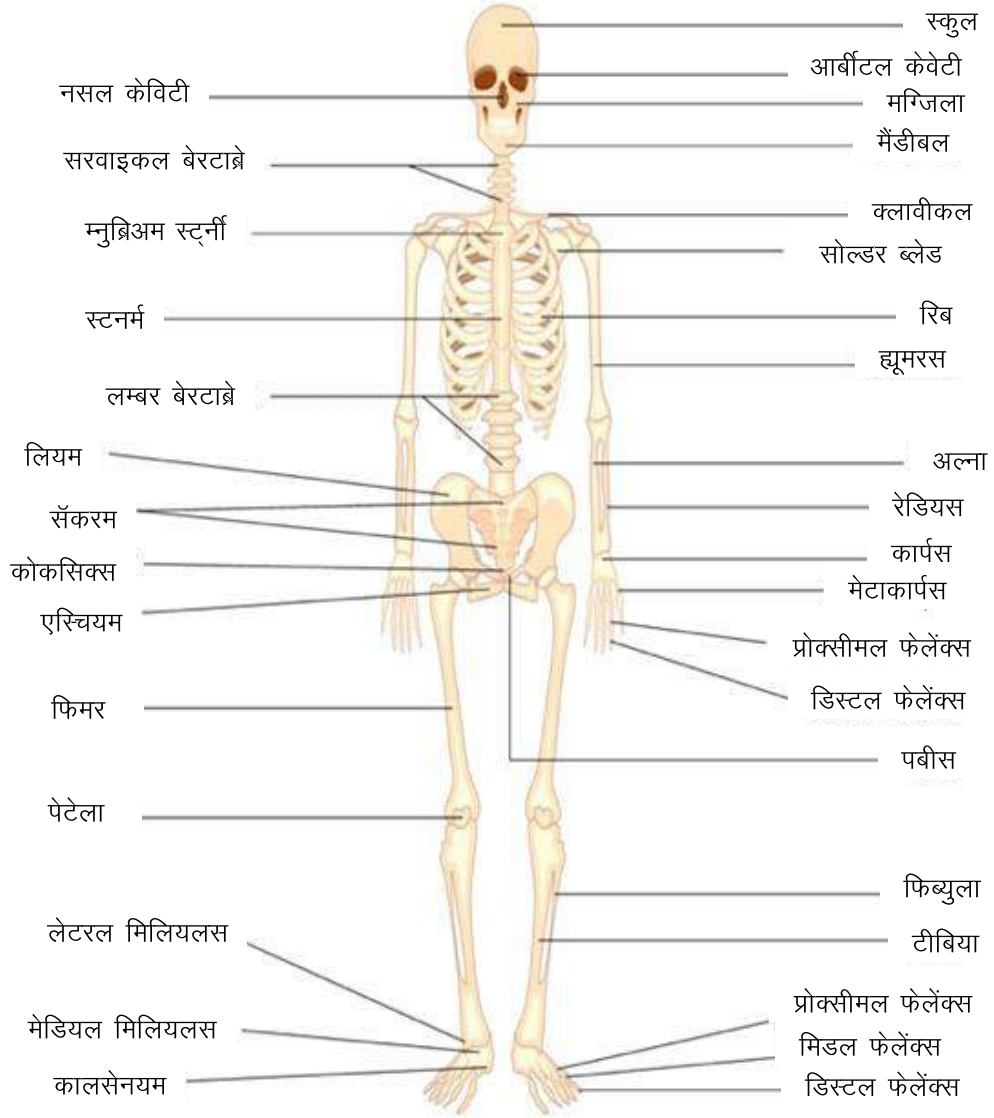
शारीरिक प्रणालियां

प्रणालियां अंगों का समूह हैं जो एक साझा उद्देश्य, यानी समस्त शरीर के चलाने के लिए सहयोग करती हैं। मानव शरीर महत्वपूर्ण प्रणालियों से बना है।



चित्र 3.1- मुख्य शारीरिक प्रणालियां

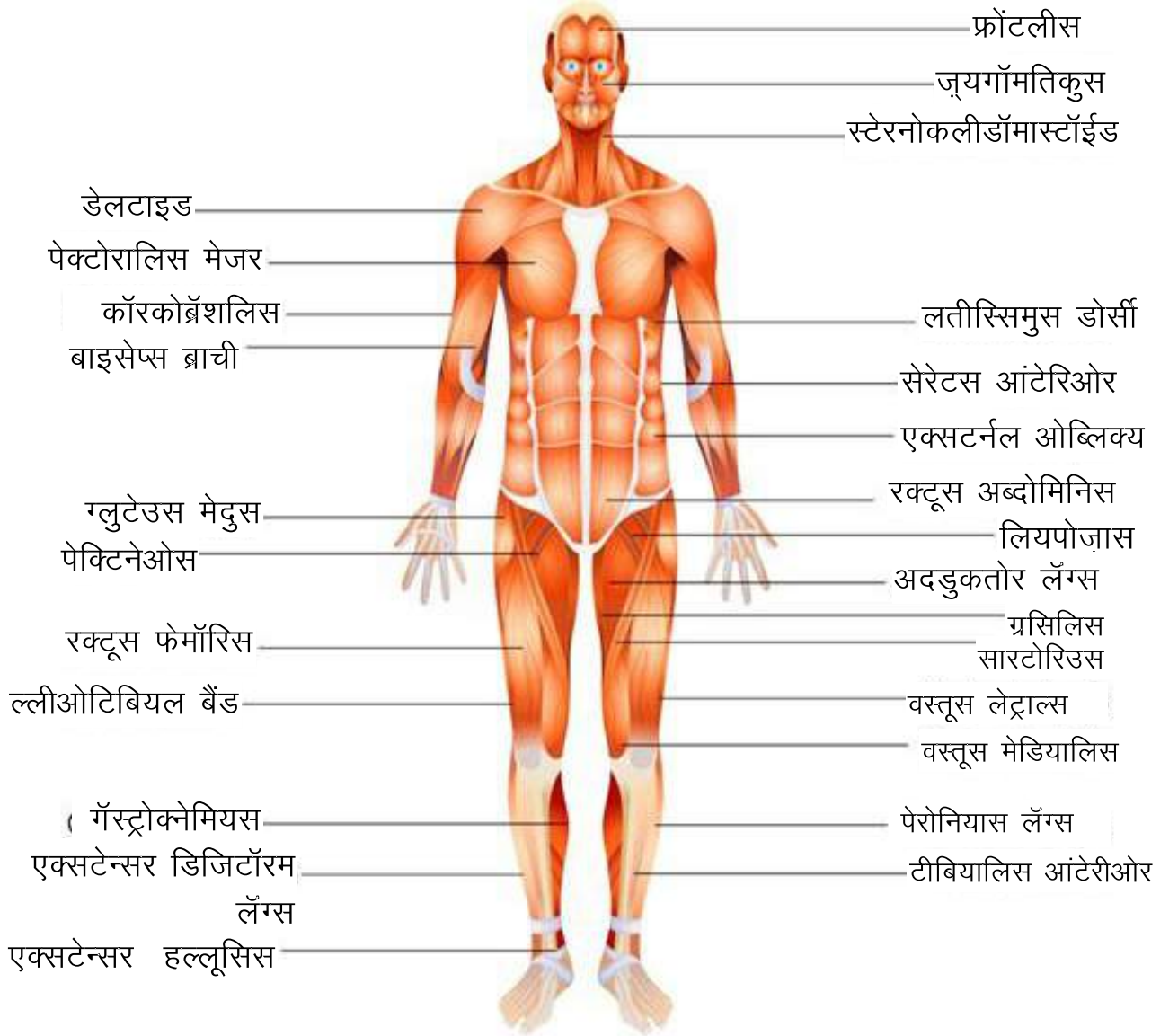
कंकाल प्रणाली शरीर की भौतिक नींव या रूपरेखा है। कंकाल प्रणाली की हड्डियां सुरक्षा, समर्थन और चलने-फिरने (गति) के साधन के रूप में काम करती है।



मानव कंकाल

चित्र 3.3- मानव कंकाल

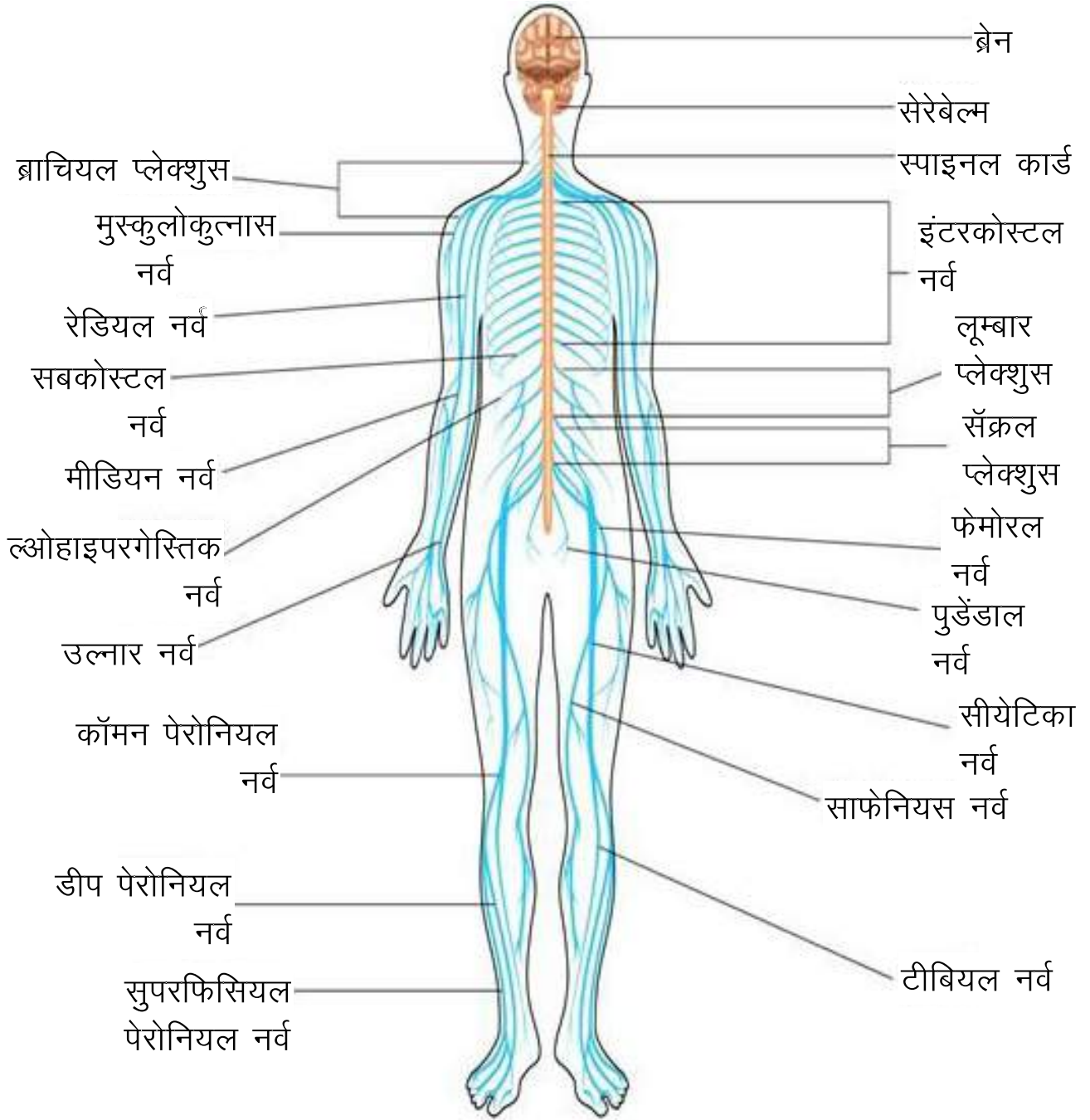
मांसपेशिय प्रणाली में आकार शामिल हैं और कंकाल को समर्थन देती है। इसका कार्य शरीर की सभी गतियां उत्पन्न करना होता है।



मांसपेशीय तंत्र

चित्र 3.4- मांसपेशिय प्रणाली

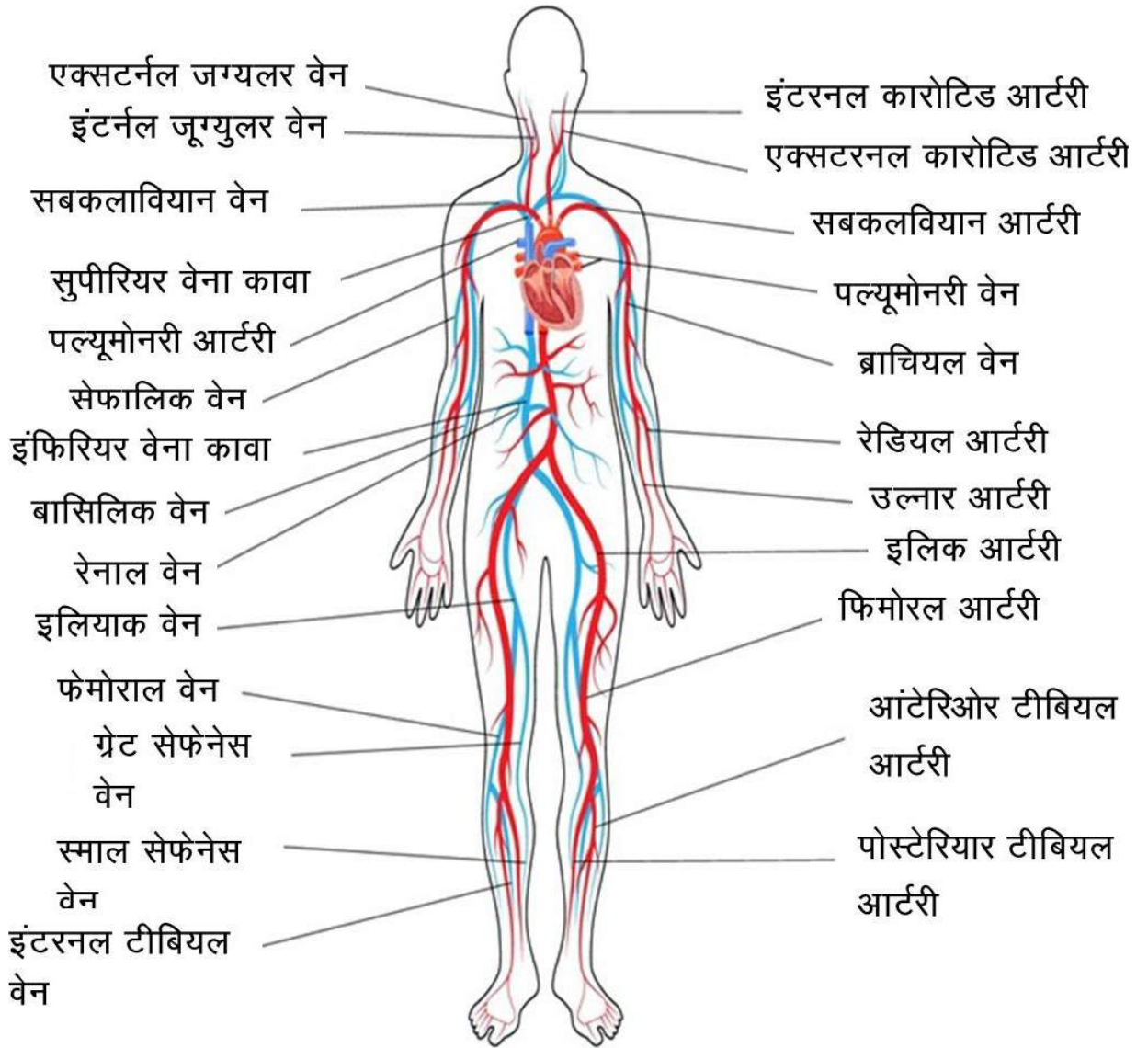
तंत्रिका तंत्र शरीर की अन्य सभी प्रणालियों के कार्यों का नियंत्रण और समन्वय करता है।



तंत्रिका तंत्र

चित्र 3.5- तंत्रिका तंत्र

परिसंचरण (सर्कुलेटरी) प्रणाली पूरे शरीर में रक्त की आपूर्ति करती है।

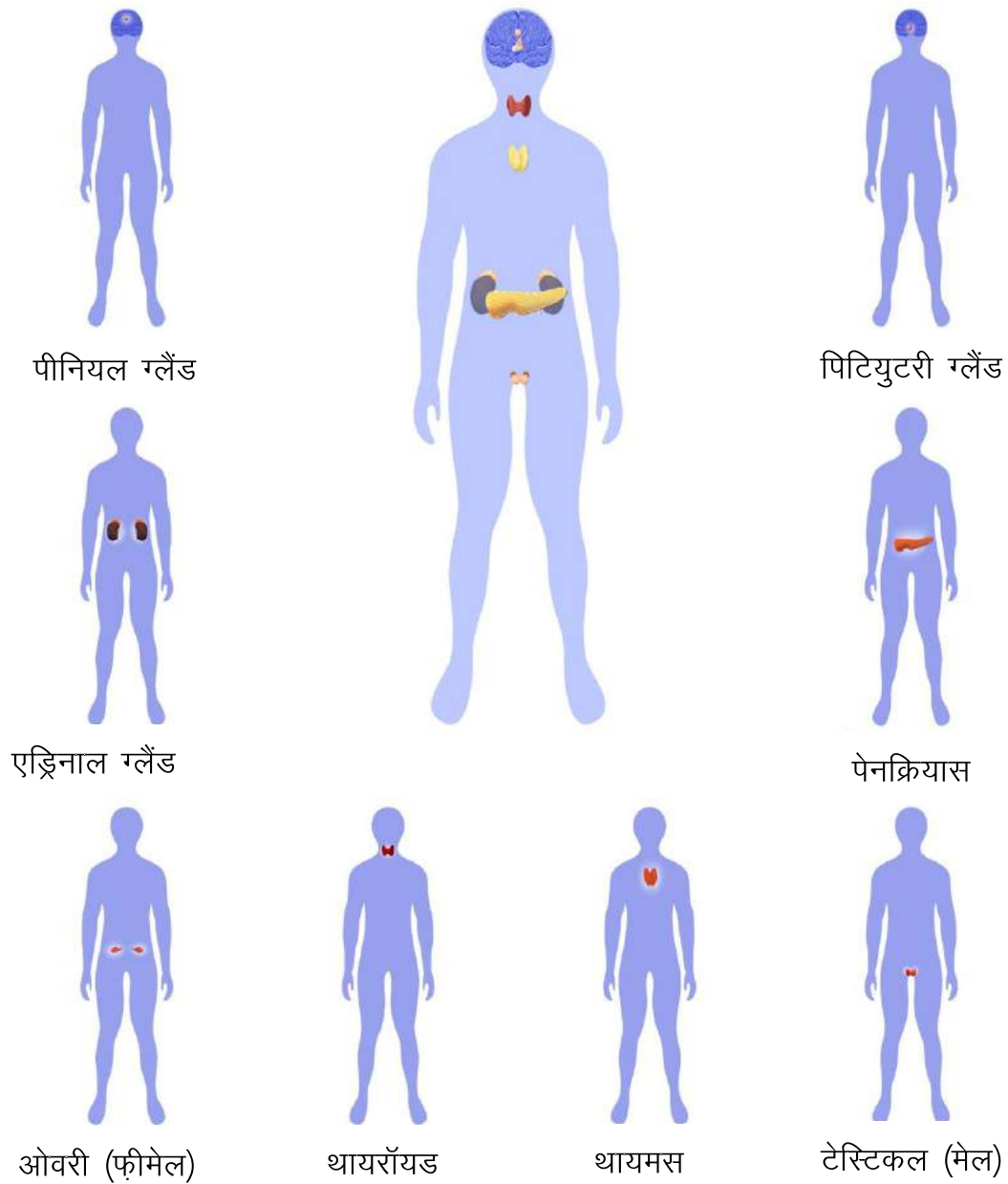


परिवहन तंत्र

चित्र 3.6- परिसंचरण प्रणाली

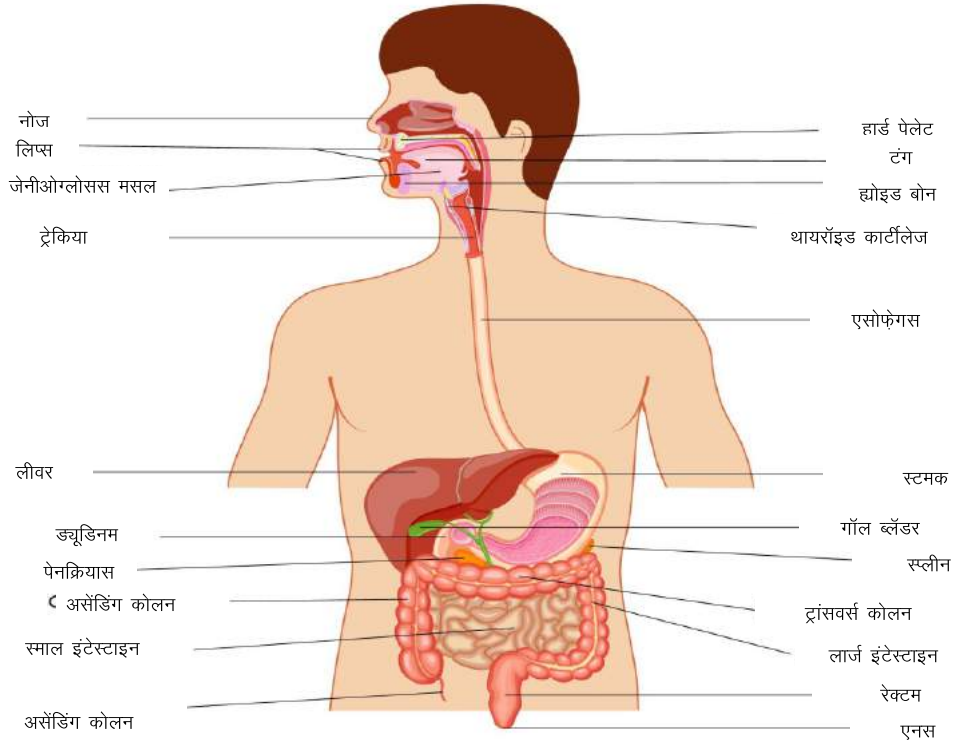
अंतःस्रावी (एंडोक्राइन) प्रणाली नलिका विहीन ग्रंथियों से बनी है जो हार्मोन स्रावित करती हैं।

मानव हारमोन प्रणाली



चित्र 3.7- मानव अंतःस्रावी प्रणाली

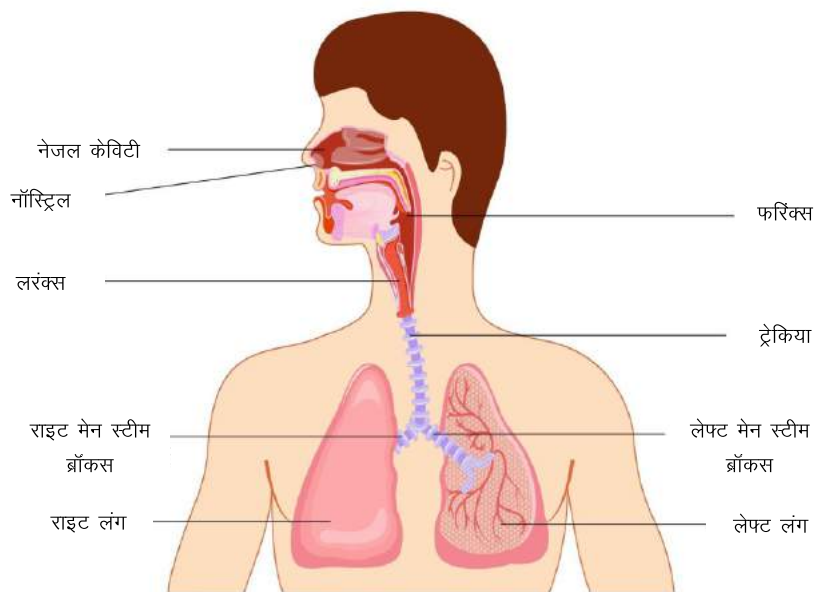
पाचन तंत्र भोजन को उन पदार्थों में बदलता है जिनका शरीर की कोशिकाओं द्वारा इस्तेमाल किया जा सकता है।



पाचन तंत्र

चित्र. 3.8 पाचन तंत्र

श्वसन प्रणाली शरीर को ऑक्सीजन की आपूर्ति करती है।

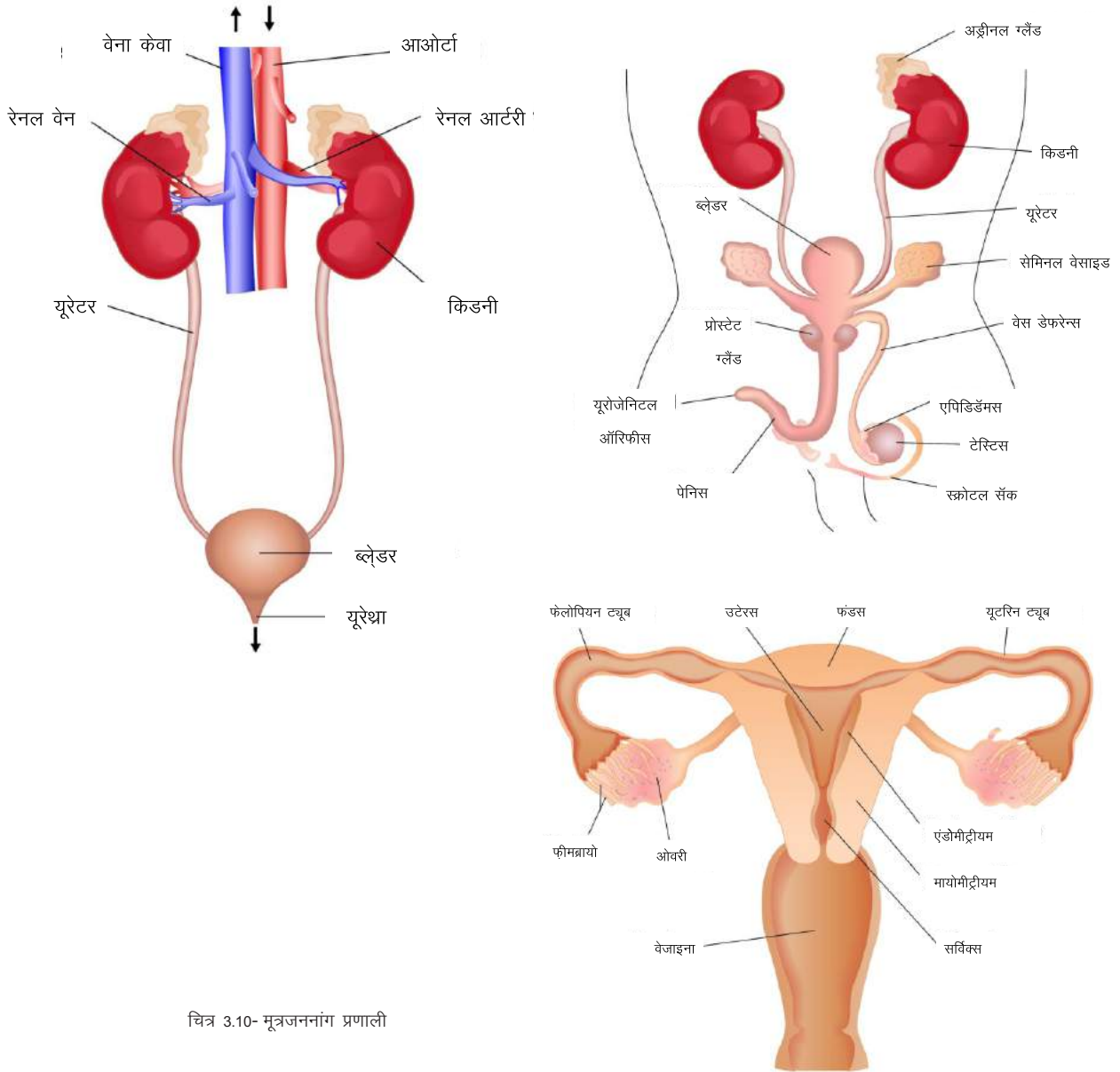


श्वसन तंत्र

चित्र 3.9- श्वसन प्रणाली

अन्य प्रणालियों में शामिल हैं :

- उत्सर्जन तंत्र शरीर से अपशिष्ट पदार्थों को निकालता है
- प्रजनन प्रणाली मनुष्यों को प्रजनन करने से जुड़ी हुई है। एक साथ मिलाकर, इस पूरी प्रणाली को मूत्रजननांग प्रणाली कहा जाता है।

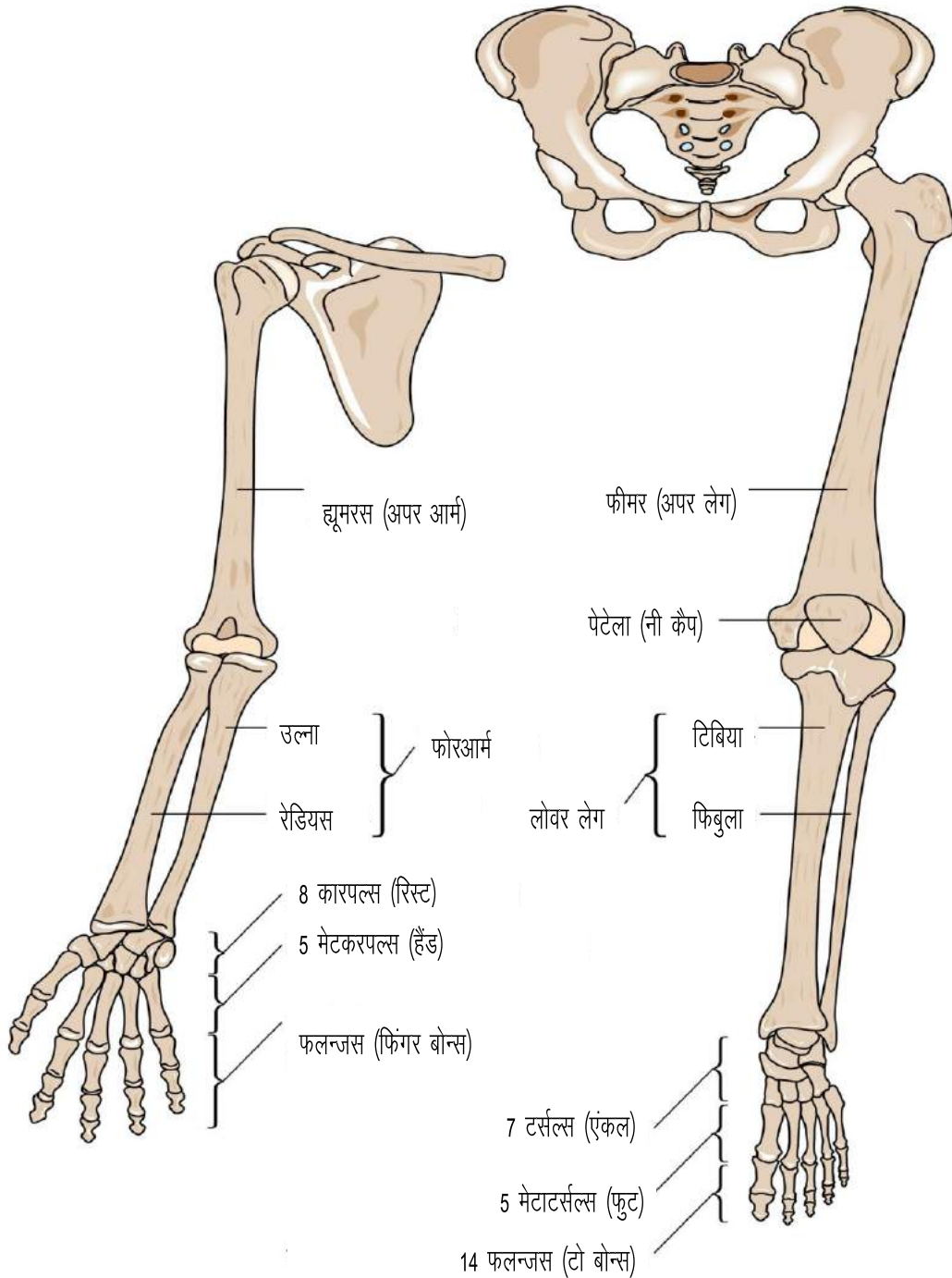


चित्र 3.10- मूत्रजननांग प्रणाली

3.1.2 हाथ और पैरों की हड्डियां, मांसपेशियां और धमनियां

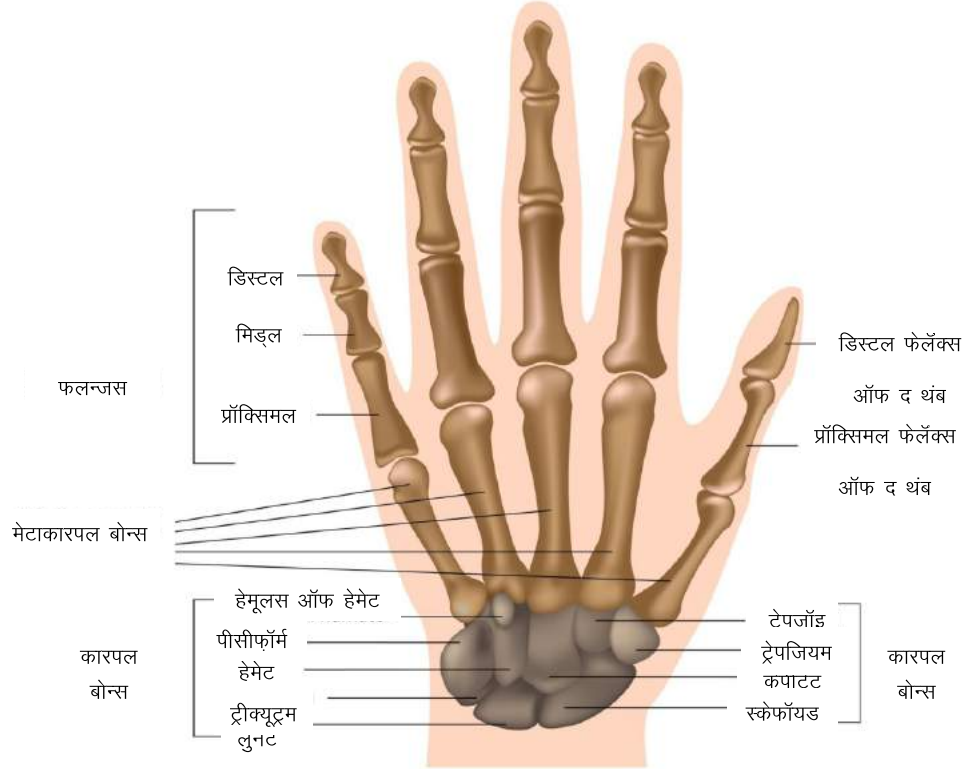
नाखून तकनीशियन (सहायकों सहित) के लिए हाथ और पैरों की रचना पता होना महत्वपूर्ण है क्योंकि यह देखते हुए कि इन भागों की मसाज की जाती है और इन आंतरिक शारीरिक अंगों की स्थिति पर विभिन्न तकनीकों आधारित होती हैं, मैनीक्योर और पैडीक्योर सर्विस के लिए ये अंग मायने रखते हैं। नीचे इनका विवरण दिया गया है।

हाथ और पैर की हड्डियां

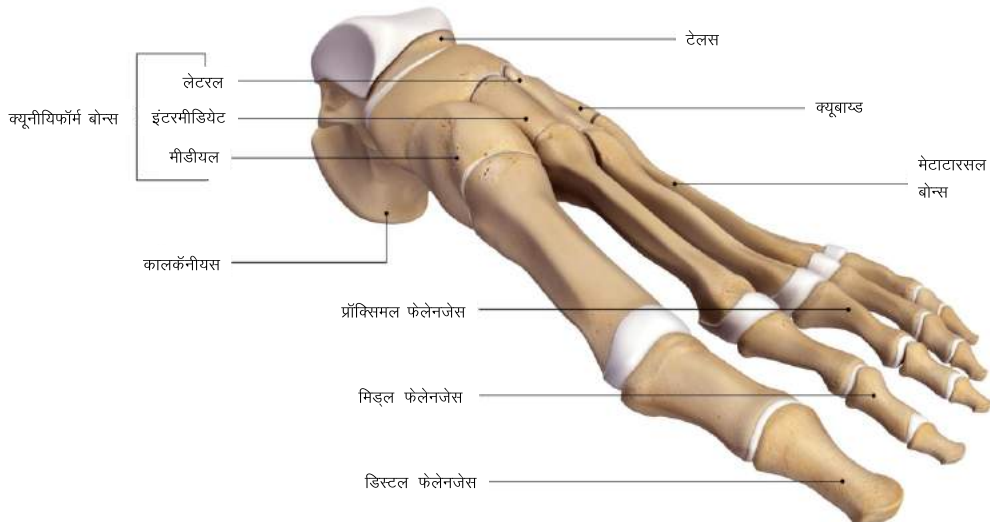


चित्र 3.11- हाथ और पैर की हड्डियां

हाथ और कलाई की हड्डियाँ



चित्र 3.12- मनुष्य के हाथ और कलाई की हड्डियाँ

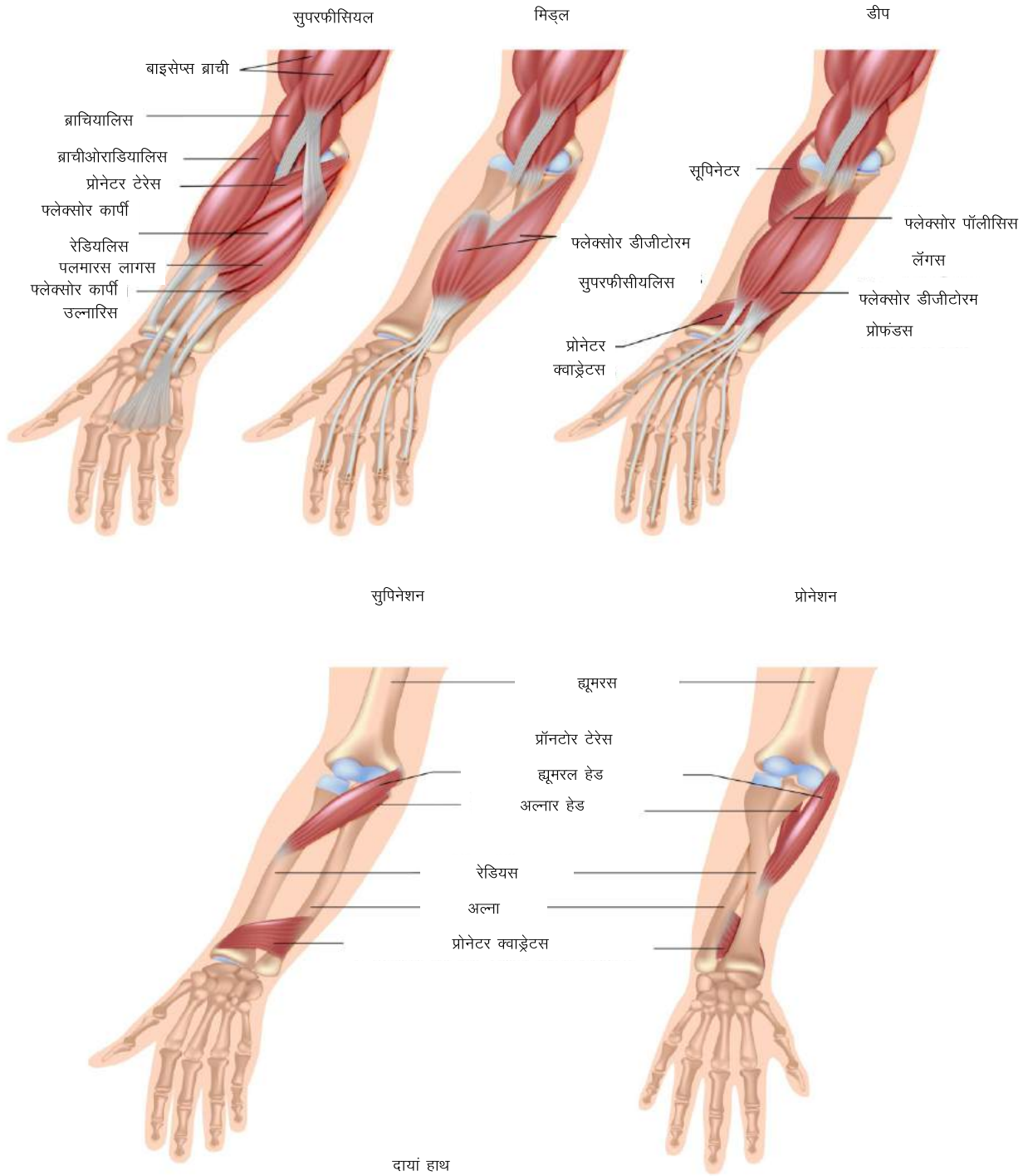


पैर की हड्डियाँ

चित्र 3.13- पैर की हड्डियाँ

हाथ की मांसपेशियां

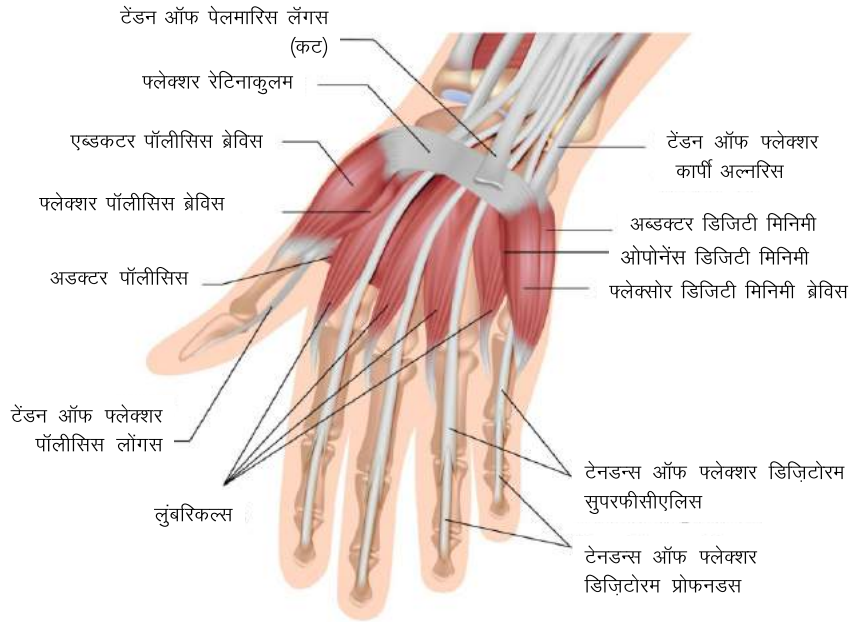
अग्रबाहु की मांसपेशियाँ
(दायां हाथ, निचला हिस्सा)



चित्र 3.14- आगे के हाथों की मांसपेशियां

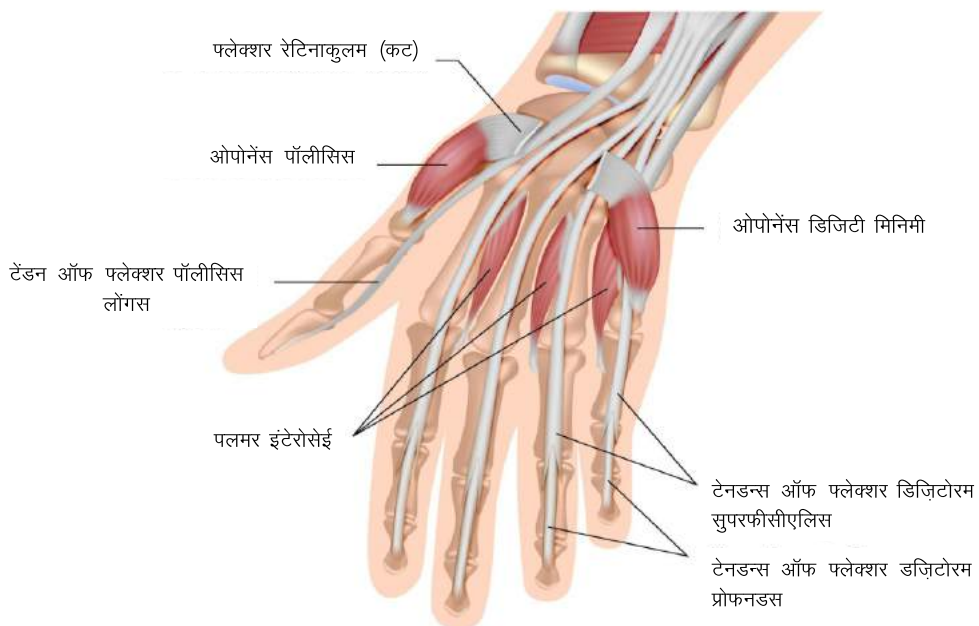
हाथ की मांसपेशियाँ (दायां हाथ, हथेली का हिस्सा)

सुपरफीसीयल

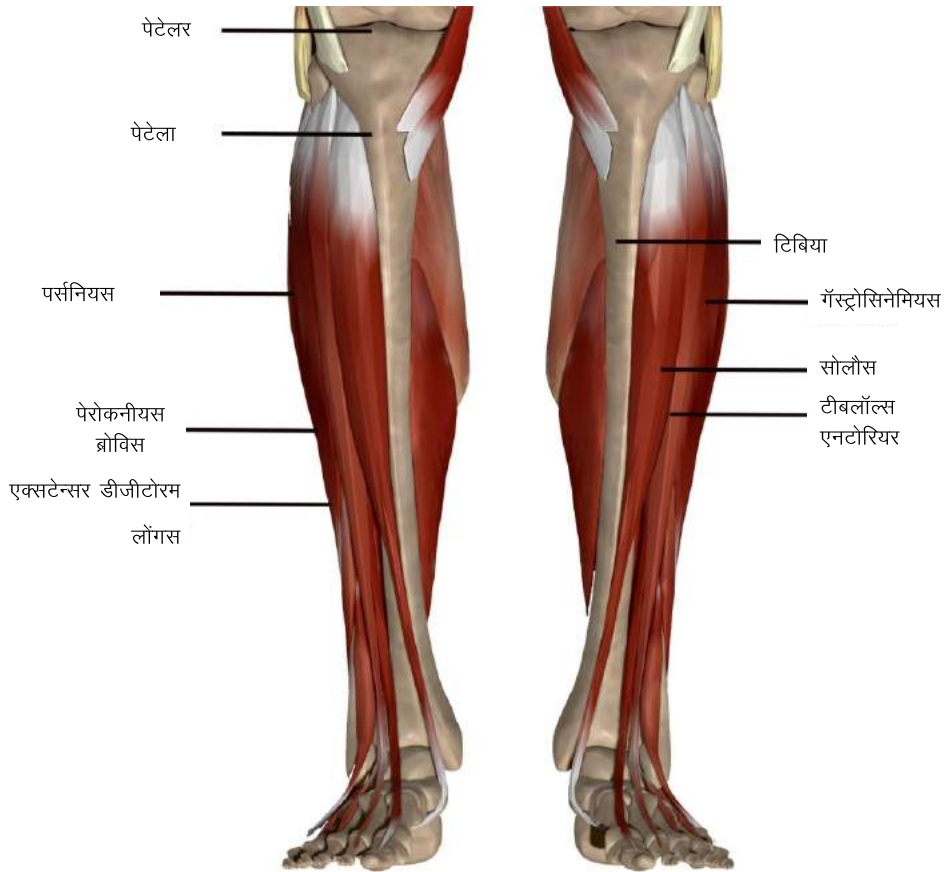
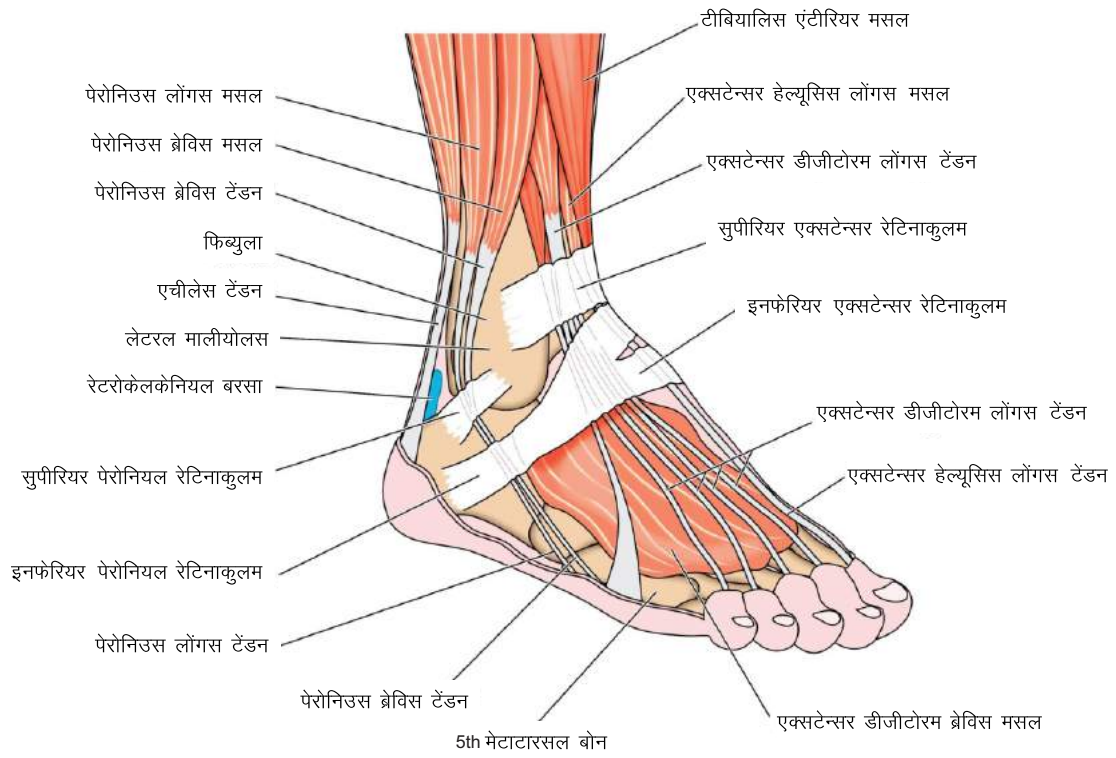


हाथ की मांसपेशियाँ (दायां हाथ, हथेली का हिस्सा)

डीप

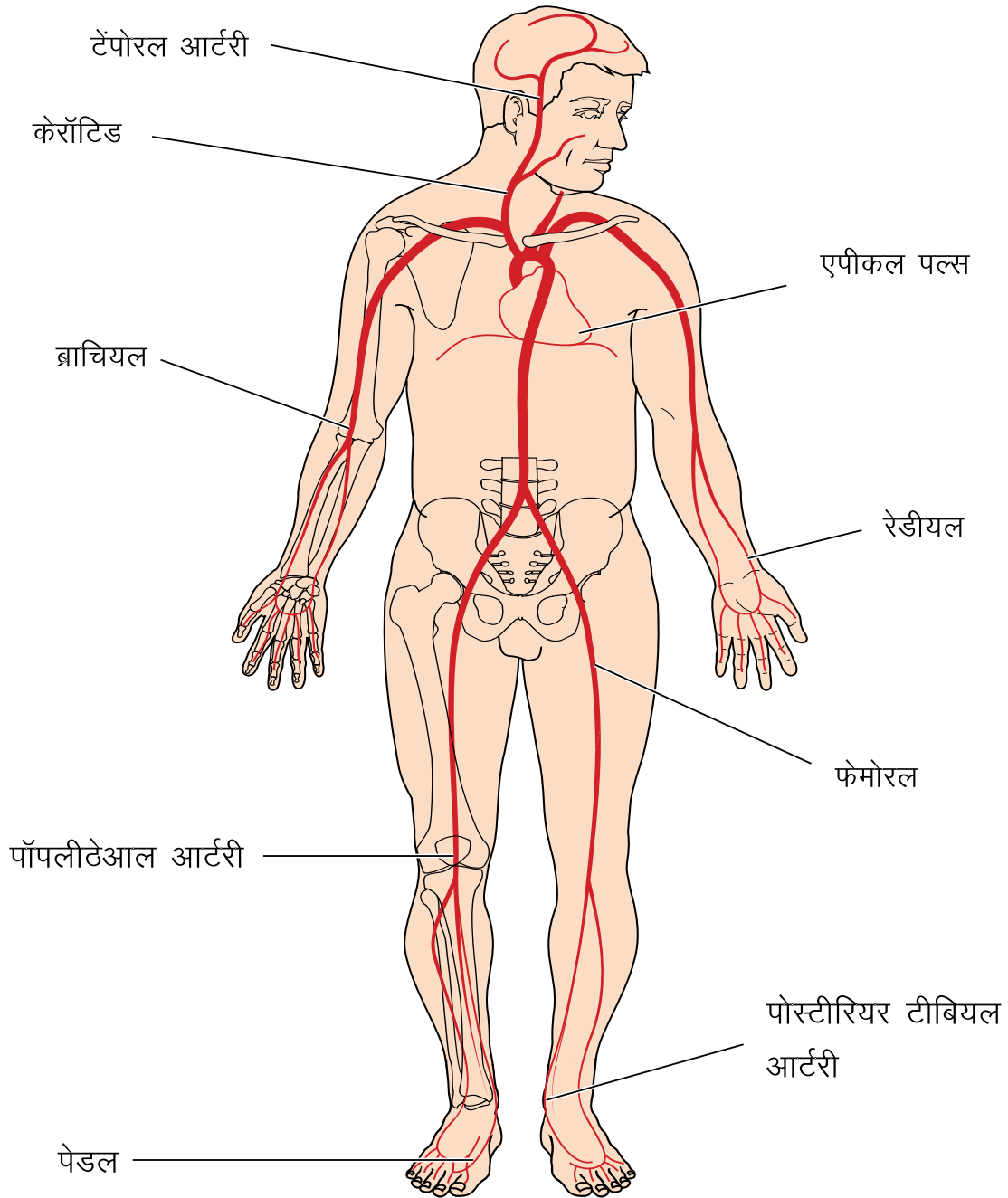


चित्र 3.15- हाथ की मांसपेशियाँ (दाहिने हाथ की हथेली का चित्र)



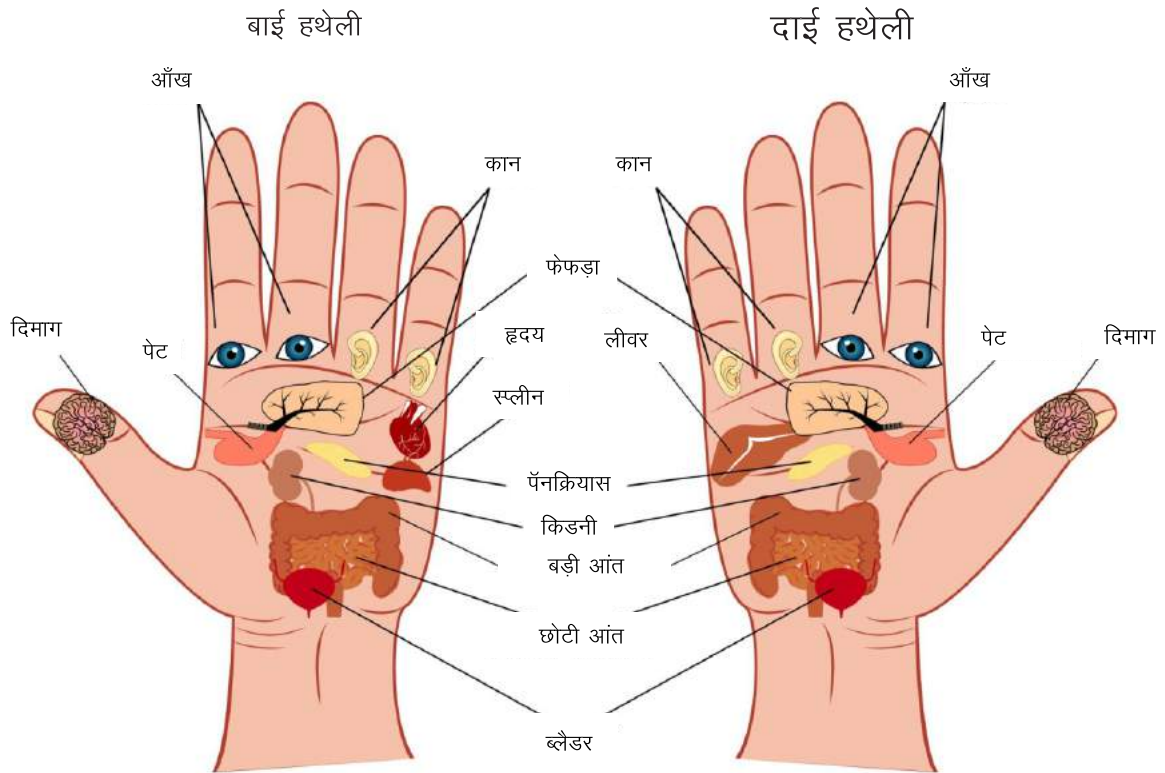
चित्र 3.16- निचले पैर और पंजों की मांसपेशियां

शरीर की धमनियां



चित्र 3.17- शरीर की धमनियां

3.1.3 हाथ में दबाव बिंदु



चित्र 3.18- हाथ में दबाव बिंदु

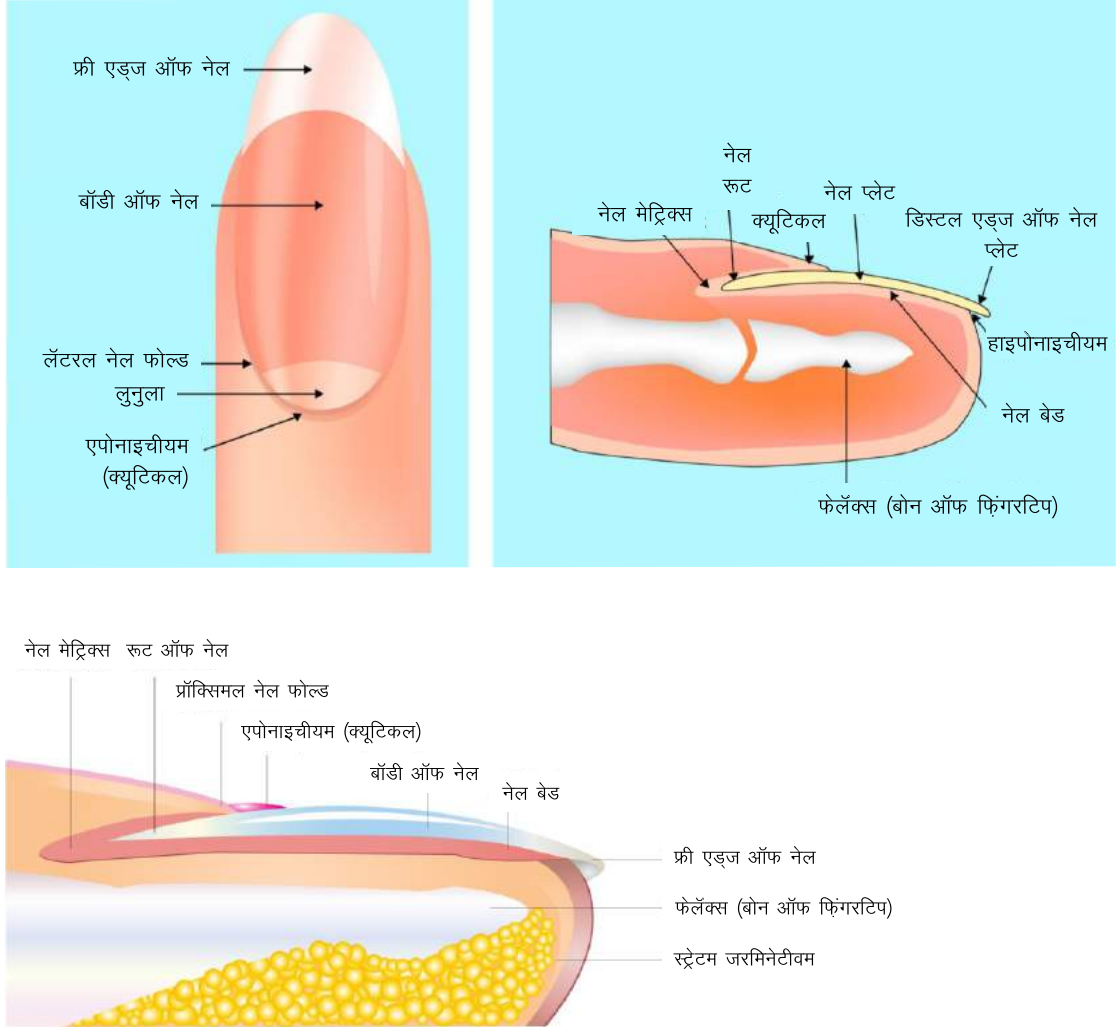
3.1.4 नाखून की संरचना

अपने ग्राहक को पेशेवर और जिम्मेदारीभरी सर्विस और देखभाल देने के लिए आपको नाखून की संरचना और कार्य के बारे में पता होना चाहिए। आपको यह भी जानने में सक्षम होना चाहिए कि कब ग्राहकों पर काम करना सुरक्षित है और कब उन्हें त्वचा विशेषज्ञ से मिलने की जरूरत होता है।

नाखून मानव शरीर के रोचक और आश्चर्यजनक अंग हैं। ये शरीर के सामान्य स्वास्थ्य के छोटे दर्पण होते हैं। स्वस्थ नाखून, चिकने, चमकदार और पारदर्शी गुलाबी होते हैं। शरीर में प्रणालीगत समस्याएं नाखून के विकारों या नाखूनों के खराब विकास के रूप में नाखूनों में दिखाई दे सकती हैं।

त्वचा और बालों की तरह नाखून केराटिन नामक प्रोटीन से बने होते हैं। नाखून का उद्देश्य उंगलियों और पैर की उंगलियों के सिरों की रक्षा करना और छोटी वस्तुएं पकड़ने में उंगलियों की सहायता करना होता है। वयस्क उंगलियों के नाखून 1/8 इंच प्रतिमाह की औसत दर से बढ़ते हैं। पैर की उंगलियों के नाखून और भी धीमी गति से बढ़ते हैं। आमतौर पर, नाखून हर 4 महीने पर खुद को बदल देते हैं और सर्दियों की तुलना में गर्मियों में अधिक तेजी से बढ़ते हैं। बीच की उंगलियों का नाखून सबसे तेजी से बढ़ता है और अंगूठे का सबसे धीमी गति से।

नाखून की बनावट



चित्र 3.19- नाखून की संरचना

3.1.5 नाखून का विकास और संरचना

नाखून का विकास

नाखून हर समय बढ़ते रहते हैं, लेकिन इनकी विकास दर उम्र और खराब परिसंचरण के साथ धीमी होती जाती है। उंगलियों के नाखून पैर की उंगलियों के नाखून की तुलना में को प्रति माह 3 मि.मी. की दर से अधिक तेज गति से बढ़ते हैं। जड़ से खुले सिरे तक बढ़ने में नाखून को 6 महीने लगते हैं। पैर की उंगलियों के नाखून प्रति माह लगभग 11 मि.मी. बढ़ते हैं और पूरी तरह से बदलने में 12–18 महीने का समय लेते हैं।

नाखून की संरचना

संरचना जैसाकि हम जानते हैं नाखून छह विशिष्ट भागों में बंटा होता है – जड़, नाखून के नीचे का आधार, नेल प्लेट, एपोनीकियम (उपचर्म (क्यूटिकल)), पेरीओनीकियम और हाइपोनीकियम। इनमें से प्रत्येक संरचना का एक विशिष्ट कार्य होता है, और अगर गड़बड़ी पैदा होती है तो इसका परिणाम असामान्य दिखाई देनेवाले उंगलियों के नाखून हो सकते हैं।

नाखून की जड़

उंगलियों के नाखून की जड़ को जर्मिनल मैट्रिक्स के रूप में भी जाना जाता है। नाखून का यह हिस्सा वास्तव में उंगलियों के नाखून के पीछे त्वचा के नीचे होता है और उंगली में कई मिलीमीटर तक फैला होता है। उंगलियों के नाखून की जड़ नाखून और नाखून के आधार का अधिकांश हिस्सा पैदा करती है। नाखून के इस हिस्से में कोई भी मेलानोसाइट्स या मेलानिन उत्पादक कोशिकाएं नहीं होती हैं। जर्मिनल मैट्रिक्स का किनारा सफेद, ल्युनुला नामक चंद्राकार संरचना के रूप में दिखाई देता है।

नाखून के नीचे का आधार

नाखून के नीचे का आधार स्ट्राइल मैट्रिक्स नामक नाखून के मैट्रिक्स का हिस्सा होता है। यह जर्मिनल मैट्रिक्स, या ल्युनुला के किनारे से लेकर हाइपोनिकियम तक फैला होता है। नाखून के आधार में रक्त वाहिकाएं, नसें, और मेलानोसाइट्स या मेलानिन उत्पादक कोशिकाएं शामिल होती हैं। जब जड़ से नाखून उत्पन्न होता है, तो यह नाखून के आधार के साथ-साथ सीधे नीचे जाता है, इससे नाखून की निचली सतह में सामग्री का एकत्र होता है जिससे नाखून मोटा होता है। सामान्य नाखून के विकास के लिए महत्वपूर्ण है कि नाखून के नीचे का आधार चिकना हो। अगर ऐसा नहीं है, तो नाखून फट सकता है या खांचे विकसित हो सकते हैं जो कॉस्मेटिक रूप से भद्दे हो सकते हैं।

नेल प्लेट

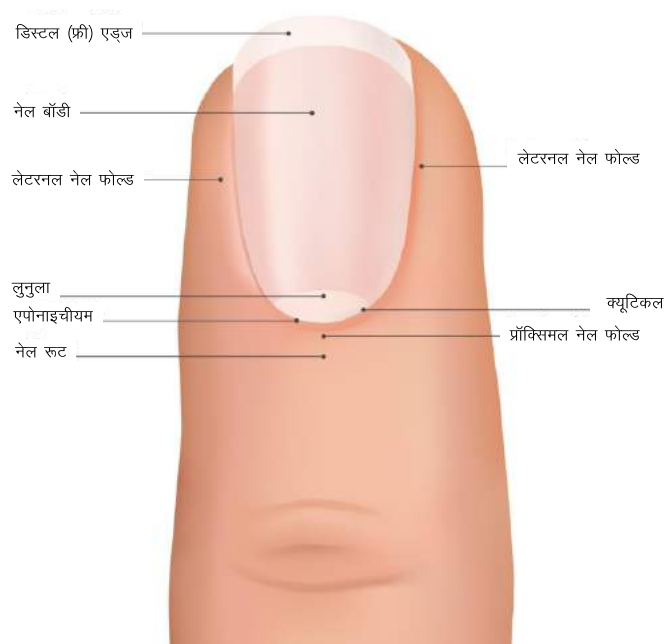
नेल प्लेट ही उंगलियों के असली नाखून होते हैं, जो पारदर्शी केराटिन से बने होते हैं। नाखून का गुलाबी रंग नाखून के नीचे की रक्त वाहिकाओं से आता है। नेल प्लेट की निचली सतह में नाखून की लंबाई के साथ-साथ खांचे होते हैं जो इसे नाखून के नीचे के आधार से फंसाने में सहायता करते हैं।

उपचर्म (क्युटिकल)

उंगलियों के नाखून के उपचर्म (क्युटिकल) को एपोनीकियम भी कहा जाता है। उपचर्म (क्युटिकल) उंगलियों की त्वचा और नेल प्लेट के बीच इन संरचनाओं को एक साथ जोड़ते हुए और जलरोधी बाधा प्रदान करते हुए स्थित होता है।

पेरीओनीकियम

पेरीओनीकियम वह त्वचा होती है जो नेल प्लेट को उसके साइड पर रखती है। इसे पैरोनीकियल किनारे के रूप में भी जाना जाता है। पेरीओनीकियम हैंगनेल्स, अंदर की ओर बढ़ने वाले नाखूनों और पैरोनिकिया नामक त्वचा के संक्रमण की जगह होती है।



चित्र 3.20- पेरीओनीकियम

हाइपोनिकियम

हाइपोनिकियम नेल प्लेट और उंगली के पोर के बीच का क्षेत्र होता है। यह नाखून के मूक्त किनारे और उंगली के पोर की त्वचा के बीच मिलनबिंदु होता है, साथ ही पानी को अन्दर जाने से रोकता है।

3.1.6 मैनीक्योर और पैडीक्योर

प्राकृतिक नाखून और उपचर्म (क्युटिकल) के रंगरूप में सुधार लाने की पद्धति मैनीक्योर और पैडीक्योर के रूप में जानी जाती है। यह इकाई हाथों और पैरों पर प्राकृतिक नाखूनों और उपचर्म (क्युटिकल) के उपचार पर केंद्रित है।

मैनीक्योर – हाथ और उंगलियों के नाखून की देखभाल।

पैडीक्योर – पैर, पैर की उंगलियों और नाखूनों का पेशेवर उपचार।

मैनीक्योर सैलून में एक लोकप्रिय सर्विस है क्योंकि चिकनी त्वचा, अच्छी तरह से आकार दिए गए और वार्निस्ड नाखून अच्छी तरह से तैयार रंगरूप को बढ़ावा देने में महत्वपूर्ण होते हैं। मैनीक्योर और पैडीक्योर में उपचार करने वाले सहायक नाखून तकनीशियन के रूप में आपको पता होना चाहिए कि एक ऐसी आचार संहिता है जिसका यह सर्विस प्रदान करते समय पालन किया जाना चाहिए है। नाखून की सर्विस की आचार संहिता सहायक नाखून तकनीशियन और ग्राहक की सुरक्षा के लिए दिशा निर्देश प्रदान करती है और यह महत्वपूर्ण है कि आपको पता हो कि यह क्या कहती है।

नियमित देखभाल से नाखून का मामूली से मामूली नुकसान रोकने में सहायता मिलती है। यह सर्विस पुरुषों में अधिक से अधिक से लोकप्रिय होती जा रही है जो अपने पेशेवर जीवन के हिस्से के रूप में नियमित रूप से उपचार करवाते हैं।

पैडीक्योर पैर, पैर की उंगलियों और नाखूनों का पेशेवर उपचार है। इस सर्विस से पैर और पैर की उंगलियों के नाखूनों के रंगरूप में बहुत सुधार आता है, जो अक्सर शरीर का उपेक्षित हिस्सा माना जाता है।



चित्र 3.21- मैनीक्योर उपचार

ग्राहक के लिए लाभ :

- नाखूनों के रंगरूप में सुधार आता है
- आसपास की त्वचा मुलायम होती है
- संवरने के समग्र रंगरूप को बढ़ाता है (पुरुषों और साथ ही महिलाओं के लिए भी महत्वपूर्ण है)
- तत्काल और देखने में प्रभाव ।

सहायक नाखून तकनीशियन के लिए लाभ :

- सैलून सर्विस का मुख्य आधार

3.1.7 कार्य क्षेत्र और वातावरण तैयार करना

उपचार की सही तैयारी के लिये ज़रूरी है कि आप अपने काम से किसी भी तरह से समझौता नहीं करें। कई सैलूनों में मैनीक्योर और पैडीक्योर उपचार के लिए काम का विशेष क्षेत्र होता है। आप चाहे जहाँ कहीं भी उपचार करें, आपको सुनिश्चित करना चाहिए कि सभी सामग्रियां, उपकरण और उत्पाद आसान पहुंच के भीतर हों।

स्वच्छता

- ट्रॉलियां/काम की सतहें/अलमारियां सर्जिकल स्पिरिट से साफ करे।
- इस्तेमाल करने से पहले काम की सतह साफ करे।
- प्रत्येक ग्राहक के लिए स्वच्छ गर्म तौलिए और बेडरोल का इस्तेमाल करें
- डिस्पोजेबल उत्पादों का इस्तेमाल करें।
- कंटेनर से उत्पादों को निकालने के लिए स्पैचुला का इस्तेमाल करें।
- ढक्कन लगाने से पहले एनामेल की बोतल साफ करें।
- साफ-सुथरा/स्वच्छ कार्य क्षेत्र बनाए रखें।
- प्रत्येक उपचार से पहले और बाद थेरेपिस्ट को अपने हाथ धो लेने चाहिए।
- इस्तेमाल से पहले और इस्तेमाल के बाद सभी उपकरण को कीटाणु खुले या ज़रूरत के अनुसार उनको फेंके या निपाटन करें।

पैडीक्योर की तुलना में मैनीक्योर में अधिक विविधता के साथ मैनीक्योर और पैडीक्योर के लिए आवश्यक क्षेत्र काफी बदलता रहता है।

मैनीक्योर	पैडीक्योर
सोफे के पर ग्राहक	केवल बैठा हुआ दृष्टि पैडीक्योर करवा रहे ग्राहक का मैनीक्योर साथ में किया जा सकता है
मेज के पर बैठा हुआ ग्राहक	
मैनीक्योर स्टेशन पर	
बाल कटवाते समय हेयर सैलून	
फेसियल करवाते समय ब्यूटी काउच पर लेटा ग्राहक	

3.1.8 मैनीक्योर और पैडीक्योर उपकरण और सामग्री

कोई क्रास संक्रमण या संदूषण न हो यह सुनिश्चित करने के लिए, मैनीक्योरिस्ट को सुनिश्चित करना चाहिए कि सब कुछ साफ-सुथरा है।

एमरी बोर्ड

इसके दो साइड होते हैं रू नाखून छोटा करने के लिए एक मोटा साइड और एक चिकना साइड जिसका आकार देने और बेवलिंग के लिए इस्तेमाल किया जाता है।

एमरी बोर्ड को साफ करना मुश्किल होता है हालांकि कुछ निर्माताओं ने साफ करने वाली चीजों को बनाया है।

अगर आप फाइल साफ नहीं कर सकते हैं, तो इसका निपटान किया जाना चाहिए, या ग्राहक को दे देना चाहिए।



चित्र 3.22- एमरी बोर्ड

ऑरेंज स्टिक

ऑरेंज स्टिक के दोनों सिरों का अलग-अलग उद्देश्य होता है। नुकीले सिरों का उपचर्म (क्युटिकल) या बफिंग क्रीम लगाने के लिए इस्तेमाल किया जाता है।

दूसरा सिरा, कॉटन वूल से लिपटे होने पर, खुले किनारे के नीचे साफ करने, अतिरिक्त एनामेल हटाने और उपचर्म (क्युटिकल) आसानी से वापस बैठाने के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है। कॉटन वूल से लिपटे होने पर, इसका प्रत्येक इस्तेमाल के बाद निपटान किया जाना चाहिए। ये केवल एक ही बार इस्तेमाल के लिए होते हैं।



चित्र 3.23- ऑरेंज स्टिक

क्युटिकल चाकू

उपचर्म (क्युटिकल) वापस डालने और नाखून के प्लेट से जुड़ा कोई भी अतिरिक्त भाग हटाने के लिए इसका इस्तेमाल किया जाता है।



चित्र 3.24- क्युटिकल चाकू

क्युटिकल चिमटी

उपचर्म (क्युटिकल) के आसपास हैंगनेल्स और मृत त्वचा हटाने के लिए इसका इस्तेमाल किया जाता है।



चित्र 3.25- क्युटिकल चिमटी

नाखून काटने की कैंची

नाखून काटने के लिए इस्तेमाल किया जाता है।



चित्र 3.26- नाखून काटने की कैंची

पैर की उंगली के नाखून की कतरनी

फाईलिंग से पहले नाखून काटने और छोटा करने के लिए इस्तेमाल किया जाता है।



चित्र 3.27- पैर की उंगली के नाखून की कतरनी

नेल बफर

सांबर के चमड़े से ढंका और हैंडल युक्त पैड। बफिंग पेस्ट के साथ इस्तेमाल किया जाता है। बफिंग, मैट्रिक्स में चमक लाता है, परिसंचरण और विकास को बढ़ावा देता है।

पैडीक्योर, पुरुष मैनीक्योर या जब नेल पॉलिश नहीं लगाया जाने वाला हो तो उपयोगी। साफ करने के लिए, उपयुक्त क्लींसिंग साल्यूशन से पोंछें



चित्र 3.28- नेल बफर

नेल बफर

3-वे बफर नाखून चिकना बनाने के लिए और अनुदैर्ध्य और क्षैतिज रेखाएं हटाने के लिए इसका इस्तेमाल किया जाता है। उपयुक्त क्लींसिंग साल्यूशन से इस्तेमाल के बीच पोंछें



चित्र 3.29- 3-वे बफर

नेल ब्रश

नाखून ब्रश करने और उन्हें असरदार तरीके से साफ करने के लिए। इसके अलावा थेरेपिस्ट के नाखून साफ करने के लिए भी इस्तेमाल किया जाता है। गरम साबुन पानी में धोएं या रासायनिक साल्यूशन में कीटाणु मुक्त करें। उपचर्म (क्युटिकल) की वापसी आसान बनाने के लिए रबर के सिरे के साथ आमतौर पर प्लास्टिक का होता है, लेकिन लकड़ी का भी हो सकता है। तीखा, और खुले किनारे के नीचे साफ करने के लिए कॉटन वूल से लिपटा भी हो सकता है। नाखून से नाखून तक इस्तेमाल करते समय, स्ट्रलाइज़र से साफ करें। उपचार पूरा होने पर, ठंडे स्ट्रलाइज़र साल्यूशन में स्ट्रलाइज़र करें।



चित्र 3.30- नेल ब्रश

हूफ स्टिक

उपचर्म (क्यूटिकल) की वापसी आसान बनाने के लिए रबर के सिरे के साथ आमतौर पर प्लास्टिक का होता है, लेकिन लकड़ी का भी हो सकता है। तीखा, और खुले किनारे के नीचे साफ करने के लिए कॉटन वूल से लिपटा भी हो सकता है। नाखून से नाखून तक इस्तेमाल करते समय, स्टरलाइज़र से साफ करें। उपचार पूरा होने पर, ठंडे स्टरलाइज़र साल्यूशन में स्टरलाइज़ करें।



चित्र 3.31- हूफ स्टिक

कठोर त्वचा की रेती / कश (ग्रेटर)

पैर भीग जाने के बाद इस्तेमाल करने के लिए और कठोर त्वचा के रिमूवर के साथ इस्तेमाल किया जा सकता है। हल्के दबाव के साथ रगड़ने की क्रिया करते हुए कठोर त्वचा के क्षेत्रों पर इस्तेमाल करें। इस्तेमाल के बाद गर्म साबुन के पानी में धोएं और मैल निकाल दें; रासायनिक साल्यूशन में स्टरलाइज़ करें।



चित्र 3.32- कठोर त्वचा की रेती / कश (ग्रेटर)

झावां पत्थर (प्युमिस स्टोन)

कठोर त्वचा की रेती के साथ।



चित्र 3.33- झावां पत्थर (प्युमिस स्टोन)

3.1.9 विपरीत संकेत

विपरीत संकेत वह कारण, लक्षण, या हालत है जो संपूर्ण उपचार या उसका कोई भाग सुरक्षित रूप से संचालित करने से रोकता है।

विपरीत संकेत का वर्गीकरण है:

- उपचार रोकने (उपचार नहीं हो सकता है) वाले विपरीत संकेत
- उपचार सीमित करने (आसपास काम) वाले विपरीत संकेत

निम्नलिखित कुछ विपरीत संकेत हैं, जिन्हें क्लाइंट कंसल्टेशन के दौरान पहचानने में आपको सक्षम होना चाहिए।

- त्वचा बीमारी जैसे एक्जिमा और सोरायसिस
- बैक्टीरियल संक्रमण जैसे पैरेन्क्रिया और बिसहरी
- वायरल संक्रमण जैसे मस्से और वेरुका
- अंदर की ओर बढ़ने वाले (इन्ग्रोइंग) पैरों की उंगलियों के नाखून
- सूजन
- टूटी हड्डियां
- कवक (फंगल) संक्रमण जैसे दाद या एथलीट फुट
- छिलना
- परजीवी जैसे खुजली
- नाखून की बीमारी जैसे झुर्री
- घाव और खरोंच

उपचार रोकने वाले विपरीत संकेत

- हीमोफीलिया – दुर्लभ रक्तस्राव बीमारी है, जिसमें सामान्य रूप से रक्त का थक्का नहीं बनता है
- अर्थराइटिस – शरीर में एक या एक से अधिक जोड़ों की सूजन है
- तीव्र गठिया
- घबराहट की स्थिति
- हाल का हाथ का ऑपरेशन
- मधुमेह / जलनकारी तंत्रिका / गैर निदानित दर्द

सर्विस सीमित कर सकने वाले विपरीत संकेत

- ऐसी अन्य स्थितियां भी हैं जिनके लिए उपचार में संशोधन की जरूरत पड़ सकती है, लेकिन उपचार बंद करने के लिए ये जरूरी कारण नहीं हैं।

नाखून अलग होना

- यह वह बीमारी है जहां नाखून के आधार (आमतौर पर केवल एक हिस्सा न कि पूरा नाखून) से अलग हो जाता है। ऐसा अंकों के बीच नम गर्म स्थान में पाई जाने वाली मैल के निर्माण के परिणामस्वरूप होता है, जो, बैक्टीरियल और फंगल जीवों को आकर्षित करती है और गंभीर मामलों में नेल प्लेट गहरे हरे रंग या काले रंग में बदल देती है। असंक्रमित नेल प्लेट की तुलना में संक्रमित नेल प्लेट तेजी से बढ़ती है।
- पैरों में, ऐसा तंग जूता पहनने, खराब सामान्य परिसंचरण और पैरों की देखभाल की कमी से होता है।
- जब तक कोई फंगल या बैक्टीरियल संक्रमण न हो गैर संक्रामक नाखून मैनीक्योर या पेडीक्योर किए जा सकते हैं।
- हालांकि, गंभीर अलगाव का उपचार नहीं किया जाना चाहिए।

अंदर की ओर बढ़ने वाले नाखून

यह या तो हाथ या पैर की उंगलियों को प्रभावित कर सकता है। इस स्थिति में, नाखून मांस के किनारे की ओर बढ़ते हैं और संक्रमण का कारण बन सकते हैं। कोनों में नाखून की बहुत अधिक फाइलिंग या जोरदार कटाई अक्सर अंदर की ओर बढ़ने वाले नाखूनों के लिए जिम्मेदार होती है। अगर वह क्षेत्र खुला है या संक्रमण मौजूद है, तो यह उपचार होने से रोकेगा।

विभाजित नाखून, भुरभुरे नाखून

आम तौर पर यह कठोर डिटर्जेंट, क्लीनर, पॉलिश स्ट्रिपरस और फिल्म का विकास करने वाले तरल में पाए जाने वाले सुखाने वाले एजेंटों के दुरुपयोग के परिणामस्वरूप होते हैं। रूई का अस्तर लगे, रबर के दस्ताने अच्छी सुरक्षा हैं। चूंकि नाखून लगभग अंतिम उंगली जोड़ पर बनने शुरू होते हैं, इसलिए कभी कभी नाखूनों में चोट या गटिया जैसी बीमारियों के परिणामस्वरूप नाखून विभाजित हो सकते हैं।

अगर त्वचा और बालों के समग्र सूखेपन के साथ है, तो विभाजित नाखूनों से खराब परिसंचरण का संकेत मिलता है। कोशिकाओं के पुनर्जनन में सहायता करने वाले और अधिक पोषक तत्व और ऑक्सीजन लाने वाले उपचार से परिसंचरण बढ़ जाएगा।

गर्म तेल या पैराफिन मोम से नेल प्लेट और आसपास की त्वचा गीली करें। घरेलू उपयोग के लिए क्युटिकल क्रीम या तेल का उपयोग उपचार के बीच असरदार होगा। मैनीक्योर दिया जाना चाहिए।



चित्र 3.34- पैराफिन मोम और अंदर की ओर बढ़ने वाले नाखून

3.1.10 नाखून की स्थितियों की पहचान

कमजोर नाखून – कमजोर नाखून मुलायम होते हैं। ये विभाजित हो और छिल जाते हैं। और जब ये टूटते हैं तो ये फट जाते हैं और दांतेदार किनारा छोड़ते हैं। इस प्रकार के नाखूनों के लिए एक मुख्य कारण उन्हें पानी में भिगोना है। ऐसा आमतौर पर तब होता जब व्यक्ति बर्तन साफ करता है या स्नान में भिगोता है। पानी आपके नाखून में चला जाता है और उसे फैला देता है। जब पानी सूख जाता है, तो नाखून सिकुड़ता है। लगातार फैलने और सिकुड़ने से अंत में नाखून कमजोर हो जाते हैं।

भुरभुरे नाखून – चिकना सीधा किनारा छोड़ते हुए चटक जाते हैं। इन्हें मोड़ना मुश्किल होता है। इनमें दरारे पड़ने की प्रवृत्ति होती है। एक आम कारण आपके नाखूनों में नमी की कमी होती है। कमजोर नाखूनों के विपरीत जो बहुत अधिक नमी होने से प्रभावित होते हैं, इस प्रकार के नाखूनों में पर्याप्त नमी नहीं होती है।

लकीरदार नाखून – किसी के नाखून पर खड़ी लाइनें एक आम घटना है जो अक्सर उम्र के साथ और अधिक स्पष्ट हो जाती हैं। इसे उम्र में सामान्य वृद्धि और नमी बनाए रखने में नाखून की बढ़ती असमर्थता से जोड़ा जाता है। क्षैतिज लकीरों से किसी समस्या का संकेत होने की अधिक संभावना होती है। एक स्थिति, जिसे बांके की लाइनें कहा जाता है, जिसकी विशेषता नाखून के आधार के आर-पार दांते हैं, बीमारी की वजह से बाधित विकास का संकेत है।



चित्र 3.35- लकीरदार नाखून

बाहर की ओर निकला उपचर्म (क्युटिकल) – उपचर्म (क्युटिकल) बेतहाशा बढ़ता है और अधिक जीवाणु संक्रमण, हैंगनेल्स, विभाजित उपचर्म (क्युटिकल) और इसी तरह की समस्याओं की स्थापना करते हुए नाखून की सतह का अनुचित क्षेत्र कवर कर सकता है।

3.1.11 त्वचा संबंधी बीमारियाँ

नाखून तकनीशियन के रूप में अपने ग्राहकों की जिम्मेदारी से और पेशेवराना ढंग से सेवा करने के लिए आपके पास त्वचा और नाखून और साथ ही उनके विकारों की बुनियादी समझ होनी चाहिए। आपके पास हाथ और पैरों की त्वचा के रंगरूप में सुधार करने और इसलिए अपने ग्राहक का रंगरूप संवारने का अवसर होगा। तैयार नाखून सुंदर, स्वस्थ त्वचा से घिरे होने पर अपना सबसे अच्छा काम पेश करेंगे। इसके अलावा, कब आप ग्राहक पर काम नहीं कर सकते/सकती हैं या त्वचा या नाखून की हालत की वजह से अपने ग्राहक पर कुछ विशेष उत्पादों का प्रयोग नहीं करना चाहिए यह पता होना आपकी जिम्मेदारी है। त्वचा और नाखून के बारे में जानकारी होने से संक्रामक बीमारी के और त्वचा की स्थिति या संवेदनशीलता की उत्तेजना में प्रसार से बचने में आपको सहायता मिलेगी। इससे पहले कि आप आगे बढ़ें और परखें कि क्या कोई विशेष सर्विस या उत्पाद आपके ग्राहक की त्वचा या नाखूनों के लिए उपयुक्त है या नहीं और वे कैसे कार्य करते हैं।

स्वस्थ त्वचा थोड़ा नम और अम्लीय, मुलायम और लचीली होती है। जब तक त्वचा बूढ़ी न हो जाए, स्वस्थ त्वचा में लोच होता है जिससे हड्डी से दूर खींचने के तुरंत बाद अपना आकार वापस पाना इसके लिए संभव होता है। स्वस्थ त्वचा दागधब्बों और बीमारियों से खुले होती है और बनावट चिकनी और बढ़िया दानेदार होती है। मानव शरीर की त्वचा मोटाई में अलग-अलग होती है। यह पलकों पर सबसे पतली और हथेली और पैर के तलवों पर सबसे मोटी होती है। नाखून तकनीशियन के रूप में आपको त्वचा की बीमारियों के बारे में जानना चाहिए ताकि आप तय कर सकें कि कब ग्राहक पर काम करना सुरक्षित और उचित है और कब नहीं। आपका लक्ष्य संक्रामक बीमारी का प्रसार रोकना और वह स्थिति बदतर होने देने से बचना है जो आपके ग्राहक में पहले से ही है। कंसल्टेशन के दौरान आप ग्राहक की त्वचा का निरीक्षण करेंगे/करेंगी और अपने ग्राहक की सर्विस करने के बारे में समझदारी भरा निर्णय करने के लिए अपने विशेष ज्ञान का उपयोग करेंगे/करेंगी। त्वचा की बीमारियों का नियम यह है कि अगर काम किया जाने वाला त्वचा का क्षेत्र संक्रमित, जलनयुक्त, टूटा या उभरा है तो नाखून तकनीशियन को ग्राहक की सर्विस नहीं करना चाहिए। ग्राहक को त्वचा विशेषज्ञ के पास भेजा जाना चाहिए।

- जलनयुक्त त्वचा लाल, दुखने वाली और सूजी होती है। जलनयुक्त त्वचा संक्रमित त्वचा जैसी नहीं होती है
- संक्रमित त्वचा में मवाद का प्रमाण होगा
- टूटी हुई त्वचा तब होती जब बाहरीत्वचा (एपिडर्मिस) कट या फट जाती है, जिससे त्वचा की गहरी परत उभर आती है
- उभरी त्वचा विभिन्न प्रकार की त्वचा की स्थितियों का लक्षण है, जिनमें से कुछ घाव होते हैं और इनका नीचे वर्णन किया जाएगा। अगर कुल मिलाकर त्वचा उभरी है तो उस पर काम न करें अपने ग्राहक को डॉक्टर के पास भेजें।

त्वचा की चोटें या घाव

घाव चोट और बीमारी की वजह से ऊतक (टिशू) में संरचनात्मक परिवर्तन है। ये दो मुख्य प्रकार के होते हैं

- प्राथमिक घाव मूल घाव होते हैं जो कोई बीमारी प्रकट करते हैं।
- माध्यमिक घाव वे घाव होते हैं जो बीमारी के बाद के चरणों में विकसित होते हैं।
- त्वचा की बीमारियों के लक्षण या संकेत दो समूहों में बांटे जाते हैं
- व्यक्तिपरक लक्षण जिन्हें महसूस किया जा सकता है, जैसे खुजली, जलन या दर्द।
- वस्तुनिष्ठ लक्षण वे होते हैं जो दिखाई नहीं देते हैं जैसे मुहांसे, फुंसी, या जलन।
- ब्युल्ला पानीनुमा तरल पदार्थ युक्त छाला होता है।
- पपड़ी (क्रस्ट) बाहरीत्वचा(एपिडर्मल) की पपड़ियों के साथ मिश्रित सीरम और मवाद का संग्रह है। पपड़ी का एक उदाहरण जखम पर पड़ने वाली पपड़ी है।
- पुटी (सिस्ट) त्वचा की सतह के ऊपर और नीचे अर्धठोस या तरल गांठ है।
- छिलका छिलने या कतरने की वजह से होने वाला जखम या खरोंच है।
- विदर (फिशर) त्वचा में दरार है जो उस डर्मिस में प्रवेश करती है। फटे हाथ या होंठ इसका उदाहरण है।
- धब्बा (मैकुल) त्वचा की सतह पर छोटा सा, बेरंग दाग या चकत्ता है। कुछ धब्बे सुरक्षित होते हैं और कुछ नहीं।
- पिटिका (पैप्यूल) छोटे दाने होते हैं जिसमें तरल पदार्थ नहीं होता है, लेकिन मवाद विकसित हो सकता है।
- मवाद युक्त फुंसी (पसचूलस) दर्दयुक्त आधार और मवाद वाले शिरे के साथ त्वचा पर गांठ है।

- बाहरीत्वचा(एपिडर्मिस) के झड़ने के दौरान छिलके उत्पन्न होते हैं। गंभीर रूसी (डैड्रफ) छिलके का एक उदाहरण है।
- दाग त्वचा पर हल्के रंग का थोड़ा उठा हुआ निशान होता है जो त्वचा की चोट या घाव भरने के बाद पड़ता है।
- बाहरीत्वचा(एपिडर्मिस) के झड़ने के दौरान छिलके उत्पन्न होते हैं। गंभीर रूसी (डैड्रफ) छिलके का एक उदाहरण है। दाग त्वचा पर हल्के रंग का थोड़ा उठा हुआ निशान होता है जो त्वचा की चोट या घाव भरने के बाद पड़ता है।
- दाग असामान्य मलिनीकरण है जो तिल, चकत्ता या लीवर स्पॉट गायब होने के बाद या कुछ बीमारियों के बाद भी बना रहता है।
- बीजदाना या गुलिका (टूबरक्यूल) पुटिका या फुंसी से बड़ी ठोस गांठ है; इसका आकार मटर के दाने से लेकर हिकॉरी नट तक अलग-अलग होता है।
- ट्यूमर असामान्य कोशिकाओं (सेल) का समूह होता है जो आकार, रूप और रंग में अलग-अलग होते हैं। गांठें छोटा ट्यूमर होती हैं।
- अल्सर शरीर की त्वचा या श्लेष्मा झिल्ली (म्युकस मेम्बरेन) पर खुला घाव होता है। अल्सर मवाद और त्वचा की गहराई के नुकसान के साथ होता है।
- फफोला (वेसिकेल) स्पष्ट तरल पदार्थ युक्त छाला होता है। प्वाइजन आइवी उस स्थिति का उदाहरण है जिससे फफोले (वेसिकेल) पैदा होते हैं।
- व्हील्स या पित्ती त्वचा पर सूजी हुई, खुजलीयुक्त उभार है जो कई घंटों तक बनी रहती है। यह अक्सर कीड़ों के काटने या एलर्जी की वजह से होता है।

त्वचा की जलन या सूजन

त्वचा में कई प्रकार की जलन या सूजन होती है जिसे डर्माटाइटिस के रूप में भी जाना जाता है। अगर जलन या सूजन, संक्रमण या उभरी हुई या टूटी हुई त्वचा मौजूद है, तो जलन या सूजन वाले क्षेत्र पर काम न करें। इन बीमारियों से ग्रस्त ग्राहक पर काम करते समय बहुत सतर्क रहें क्योंकि त्वचा संवेदनशील होती है और यह स्थिति रसायनों के इस्तेमाल से बढ़ सकती है।

एक्जिमा अज्ञात कारण वाली पुरानी, लंबे समय तक चलने वाली बीमारी है। इसकी विशेषता खुजली, जलन और छिलकों और बहते फफोलों का निर्माण है। यह गैर-संक्रामक होता है।



चित्र 3.36- एक्जिमा

सोरायसिस मोटे चांदीनुमा छिलकों से ढंका गोल, सूखे चकत्तों वाला पुरानी जलन या प्रदाह है। यह आमतौर पर खोपड़ी, कोहनी, घुटने, छाती और नीचे पीठ पर और कभी-कभी चेहरे पर पाया जाता है। यह गैर-संक्रामक होता है।



चित्र 3.37- सोरायसिस

डर्माटाइटिस जलन या सूजन युक्त त्वचा की बिमारी है जिसमें त्वचा विशेष रूप से खुजलीयुक्त सूजी हुई और लाल होती है। ऐसा एक विशेष पदार्थ के प्रति त्वचा की असहनशीलता के कारण होता है जिसके परिणामस्वरूप त्वचा लाल, सूजी हुई होती है और कभी-कभी फफोले पड़ सकते हैं। अगर त्वचा शरीर के बाहर उत्तेजक के प्रति प्रतिक्रिया करती है, तो प्रतिक्रिया स्थानीय होती है। अगर उत्तेजक शरीर में प्रवेश कर जाता है तो इसे रक्तधारा द्वारा ले जाया जा सकता है और त्वचा की सामान्य प्रतिक्रिया हो सकती है।



चित्र 3.38- डर्माटाइटिस

पपप) त्वचा के संक्रमण

आप ऐसे ग्राहक पर नाखून की सर्विस नहीं कर सकते हैं जिसे या तो कवक (फंगल) संक्रमण या वायरल संक्रमण है दोनों में से किसी भी प्रकार के संक्रमण वाले ग्राहक चिकित्सक के पास भेजे जाने चाहिए।

एथलीट फुट जिसे टिनिआ पेडिस या पैर की दाद के रूप में भी जाना जाता है, पैर का कवक (फंगल) संक्रमण है। दोनों पैर की उंगलियों या तलवों के आसपास छोटे, गुलाबी धब्बे या छाले और खुजली इसके लक्षण हैं। गंभीर मामलों में नाखून संक्रमित हो सकते हैं। एथलीट फुट अत्यधिक संक्रामक होता है और इसे नाखून तकनीशियन द्वारा नहीं छुआ जाना चाहिए।



चित्र 3.39- एथलीट फुट

हर्पीज सिंप्लेक्स डेंटल स्टॉफ और मुंह की देखभाल में लगे अन्य लोगों में एक आम त्वचा संक्रमण है। यह दर्दनाक पैरोनीकिया (बैक्टीरियल संक्रमण) के रूप में शुरू हो सकता है। यह एक गंभीर वायरल संक्रमण है जो समय समय पर हो सकता है।



चित्र 3.40- हर्पीज सिंप्लेक्स

हाथ की दाद कवक (फंगस) से होने वाली बेहद संक्रामक बीमारी है। इसके मुख्य लक्षण हाथ पर चकत्तों या छल्लों में होने वाले लाल घाव हैं। मामूली या गंभीर खुजली हो सकती है।



चित्र 3.41- दाद

स्केबीज अक्सर उंगलियों के बीच और हाथ की हथेली पर होता है। यह त्वचा में ग्रे/काली लकीरों के रूप में दिखाई देता है और इसके कारण लगातार खुजली होती है। यह अत्यधिक संक्रामक होता है।



चित्र 3.42- खुजली

मस्से (वार्ट) आकार, रूप, रंग और बनावट में अलग-अलग होते हैं आम तौर पर उभरी हुई और खुरदुरी सतह के साथ अक्सर हाथ पर पाए जाते हैं। यह संक्रामक होता है।



चित्र 3.43- मस्से

अ) त्वचा की रंजकता (पिगमेंटेशन)

त्वचा का रंग आंशिक रूप से त्वचा को होने वाली रक्त की आपूर्ति लेकिन ज्यादातर मेलानिन या रंगने वाले पदार्थ द्वारा निर्धारित होता है। असामान्य रंजकता की स्थिति आंतरिक या बाह्य कारकों के कारण हो सकती है। कुछ दवाएँ भी रंजक संबंधी अनियमितताएं पैदा करने के लिए जानी जाती हैं। इन अनियमितताओं वाले ग्राहक नाखून की सर्विस प्राप्त कर सकते हैं।

- ल्युकोडर्मा त्वचा, बाल और आँखों सहित शरीर में मेलानिन रंजक का जन्मजात अभाव है। बाल रेशमी सफेद होते हैं। त्वचा गुलाबी सफेद होती है और भूरापन या टैन नहीं होता है। आंखें गुलाबी होती हैं और त्वचा जल्दी बूढ़ी हो जाती है।



चित्र 3.44- ल्युकोडर्मा

- पुल्टिस (क्लोआज्मा) विशेष रूप से चेहरे और हाथ की त्वचा पर भूरे रंग के धब्बे हैं। पुल्टिस को लीवर स्पॉट या मोथ पैच भी कहा जाता है।
- लेंटीजीनीज असामान्य रंजकता या फैली हुई केशिकाओं के कारण होने वाली त्वचा की बीमारी है। यह स्थिति विरासत में मिल सकती है।
- भूरापन या टैन सूर्य की पराबैंगनी किरणों के संपर्क की वजह से होने वाला त्वचा का गहरापन है।

अ) त्वचा का हाइपरट्रॉफीज (अतिवृद्धि)

- केराटोमा या घट्टा (कैलस) हाथ और पैरों पर दबाव या घर्षण के कारण एपिडर्मिस का उपार्जित उथला, गोल, मोटा चकत्ता है। अगर मोटाई अंदर की ओर बढ़ती है तो इसे कॉर्न कहा जाता है।
- तिल त्वचा पर एक छोटा सा, भूरे रंग का धब्बा है। तिल विरासत में मिला माना जाता है। इनका रंग पीले भूरे से लेकर भूरा या नीला काला होता है। कुछ तिल छोटे और चपटे होते हैं और चकत्तो की तरह दिखते हैं। अन्य उभरे और रंग में चकत्तों से अधिक गहरे होते हैं। तिल में अक्सर उनसे निकले बाल होते हैं। तिल स्पर्श न करें या उससे बालों को न निकालें।



चित्र 3.45- त्वचा का हाइपरट्रॉफीज (अतिवृद्धि)

यूनिट 3.2: मैनीक्योर

यनिट का उद्देश्य

इस इकाई के अंत में, आप समर्थ होंगे:

1. मैनीक्योर के लिए औजारों और उपकरणों की पहचान, चयन और व्यवस्था करने में
2. मैनीक्योर करने में

3.2.1 मैनीक्योर

मैनीक्योर उंगलियों के नाखून और हाथों के लिए घर पर या नेल सैलून में किया जाने वाला कॉस्मेटिक सौंदर्य उपचार है। अंग्रेजी शब्द मैनीक्योर फ्रेंच उपयोग, जिसका अर्थ "हाथों की देखभाल" से निकला है जो बदले में "हाथ" के लिए लैटिन शब्द मैनुस और "देखभाल" के लिए लैटिन शब्द "क्योरा" से निकला है। मैनीक्योर 5000 साल पहले शुरू हुआ था। फ्रांसीसी मैनीक्योर कृत्रिम नाखूनों से बनाया जा सकता है जो प्राकृतिक नाखूनों के समान तैयार किए जाते हैं और आधार रंग या सफेद पोर वाले प्राकृतिक गुलाबी आधार वाले नाखूनों की कमी इनकी विशेषता है।

3.2.2 सुझाई गई मैनीक्योर प्रक्रिया

मैनीक्योर में फाईलिंग, खुले किनारे को आकार देना, उपचार, हाथ की मसाज और पॉलिश लगाना शामिल है। हाथों के लिए, मुलायम बनाने वाले पदार्थ में भिगोना और लोशन लगाना विशेषता है।

मैनीक्योर और पैडीक्योर के बुनियादी सिद्धांत एक ही हैं।

उपचार शुरू करने से पहले, हमेशा निम्नलिखित कदम उठाएं।

- सुनिश्चित करें की उपकरण कीटाणु मुक्त है और सभी सामग्रियां और उत्पाद आसानी से उपलब्ध हैं।
- कंसल्टेशन फॉर्म पूरा करें, विपरीत संकेत की जाँच (ऊपर देखें) करें और ग्राहक से ऐसी सर्विस पर चर्चा करें और सहमति प्राप्त करें जो उनकी जरूरतें पूरी करती हो।
- घड़ी सहित ग्राहक के सभी आभूषण निकालवा दें, ताकि पूरी तरह से उपचार किया जा सके और इनको सुरक्षित जगह पर रखें।

स्टेप बाई स्टेप मैनीक्योर

कंसल्टेशन के दौरान ग्राहक की जरूरतों पर चर्चा करें और सूट करने वाली सर्विस अपनाएं। आपको पसंदीदा नाखून की लंबाई और आकार और आवश्यक पॉलिश का प्रकार कवर करना चाहिए। अगर कोई विपरीत संकेत मौजूद नहीं है तो आप शुरू करने के लिए तैयार हैं।



ग्राहक से अपनी पसंद का पॉलिश – गहरा, सादा, फ्रोस्टेड या फ्रेंच मैनीक्योर चुनने के लिए कहें। आपको ग्राहक के लिए उपयुक्त नेल फिनिश की सिफारिश करनी चाहिए। याद रखें, काले रंग से नाखून छोटे दिखाई देते हैं, इसलिए छोटे या कटे हुए नाखूनों के लिए यह उपयुक्त रंग नहीं हो सकता है।



पुरान पॉलिश हटा दें और जैसे-जैसे आप आगे बढ़ें लकीरों और समस्याओं के लिए नाखूनों की जांच करें। पॉलिश हटाने से नेल प्लेट की प्राकृतिक स्थिति में जांच करना संभव होता है। विपरीत संकेतों की मैनुअल जांच करते समय क्रॉस संक्रमण रोकने के लिए हाथ सैनिटाइज करें।



अगर जरूरी हो तो कीटाणु मुक्त कैंची का इस्तेमाल करते हुए आकार में नाखून काटें। नाखून की कतरन टिशू पेपर में पकड़ी जानी और निपटाई जानी चाहिए।



एक ओर से एक तरीके से और फिर दूसरी ओर से काम करते हुए एमरी बोर्ड का इस्तेमाल करते हुए नाखून फाइल करें - आरी की तरह इस्तेमाल करने से बचें।



बेवलिंग से पानी का नुकसान और क्षति रोकने के लिए खुले किनारे की परतें सील हो जाती हैं।



स्टिक का इस्तेमाल कर क्युटिकल क्रीम डालें और उपचर्म (क्युटिकल) के चारों ओर लगाएं।



उपचर्म (क्युटिकल) में धीरे-धीरे क्रीम की मसाज करें। इससे त्वचा मुलायम हो जाती है, जिससे क्युटिकल हटाना आसान हो जाता है।



क्युटिकल क्रीम सोखने के लिए और उन्हें नरम बनाने के लिए गर्म पानी (पहले आपको जांचना चाहिए) में हाथ भिगोरें।



एक बार में एक हाथ निकालें और अच्छी तरह से हाथ सुखाएं।



कॉटन वूल टुकड़े से क्युटिकल रिमूवल क्रीम लगाएं। यह कास्टिक होती है, इसलिए संयम से लगाने और आसपास की त्वचा पर न लगने का ध्यान रखें।



नेल प्लेट से अतिरिक्त उपचर्म (क्युटिकल) दूर करना आसान बनाने के लिए आपको क्युटिकल चाकू का इस्तेमाल करना पड़ सकता है। इसे समतल रखा जाना चाहिए और नेल प्लेट गीली होनी चाहिए, ताकि नेल प्लेट में खरोंच न आए। उपचर्म (क्युटिकल) काटने से बचने के लिए चाकू भी समतल रखा जाना चाहिए।



अतिरिक्त उपचर्म (क्युटिकल) कतरने के लिए क्युटिकल चिमटी का इस्तेमाल किया जा सकता है; कचरे का निपटान करने के लिए टिशू पेपर का इस्तेमाल करें। खुले किनारे को चिकनी फिनिश देने के लिए फिर से बेवल करें।



उपयुक्त माध्यम का इस्तेमाल करते हुए मालिश करते समय थपथपाने की हल्की गति के साथ अपनी हाथ की मसाज शुरू करें। कोहनी पर हाथ को सहारा दें और मालिश करते समय थपथपाएं।



अंगूठे के गोलाकार घर्षण से हाथ के फ्लेक्सर्स और एक्सटेंसर्स में तनाव से छुटकारा मिलता है



हाथ के पीछे गोलाकार से तरीके मालिश करें



हाथ को सहारा दें और प्रत्येक उंगली को कोमल मालिश करें – इससे पोर तनाव खुले होगा। उंगलियां खींचे नहीं या सर्कल बहुत बड़ा न बनाएं।



अपनी मुड़ी हुई पहली और बीच की उंगलियों के बीच ग्राहक की उंगलियां पकड़ें और धीरे-धीरे उंगली की लंबाई में नीचे की ओर ऍंटे।



3.2.3 नेल पॉलिश लगाना :

बेस कोटरूप उपचर्म (क्युटिकल) से शुरू करके बेस कोट लगाएं। जब आप टिप की ओर नाखून पर ब्रश करें ब्रश को नाखून पर फैलने दें। हमेशा अपने नाखून के बाईं से दाईं ओर काम करें, इस तरह से आप निश्चित तौर पर कोई जगह नहीं चूकेंगे।

अपना रंग चुनें

ब्रश तैयार करें : बोतल में अपना ब्रश डुबोएं। बोतल के रिम पर ब्रश पोंछते हुए ब्रश बोतल से बाहर खींचें। बिना ब्रश फिर से डुबोएं, मजबूती से दबाते हुए ताकि ब्रश थोड़ा फैल जाए, ब्रश का दूसरी ओर का भाग धीरे धीरे रिम की उल्टी ओर पोंछें। इस दौरान रिम परपॉलिश पोंछते हुए ब्रश बोतल से बाहर खींचना जारी रखें।

मकसद ब्रश के एक तरफ टिप की ओर को धकेलना है। जब सफलतापूर्वक हो जाए तो ब्रश का थोड़ा अर्धचंद्राकार आकार होना चाहिए।

पहला कोट : उपचर्म (क्युटिकल) से शुरू करके, ब्रश की टिप नाखून से लगाएं। नीचे दबाएं, जिससे ब्रश फैल जाए और नाखून के टिप तक ब्रश खींचें, एक समान कोट पाने के लिए फिर से बाएं से दाएं चलाएं।

दूसरा कोट : दोनों हाथों पर उंगलियों के नाखूनों पर पहला कोट लगाने के बाद, आप दूसरा कोट शुरू कर सकते हैं।

- **टिप सील करना :** दूसरा कोट लगाने के बाद, नाखून के सबसे बाईं ओर के टिप पर वापस जाएं और किनारे के साथ-साथ अपना ब्रश खींचें। इससे नाखून के टिप पर पॉलिश सील हो जाता है और मैनीक्योर लंबे समय तक रहता है।
- **टॉप कोट :** बेस कोट लगाते हुए हमने जैसा किया था बिल्कुल वैसे ही करें।



चित्र 3.46- नेल पॉलिश का इस्तेमाल करना

3.2.4 देखभाल के बाद सुझाव

अपने नए नवले मैनीक्योर किए गए हाथ को सबसे अच्छा बनाने के लिए, इन सरल दिशा-निर्देशों का पालन करें :

- अपने नाखूनों को सुखाने के लिए उपचार के बाद पर्याप्त समय छोड़ें
- बागवानी या घर का काम करते समय सुरक्षात्मक दस्ताने पहनें
- धोने के बाद हाथ अच्छी तरह सुखाएं
- नियमित रूप से हाथ की क्रीम का इस्तेमाल करें
- औजार के रूप में अपनी उंगलियों के नाखून का इस्तेमाल न करें, इसकी बजाय उंगलियों के पैड का इस्तेमाल करें
- धुंधलापन रोकने के लिए पॉलिश से पहले हमेशा बेस कोट का इस्तेमाल करें और चिपिंग रोकने के लिए अच्छी गुणवत्ता के टॉप कोट का इस्तेमाल करें
- एसीटोन खुले नेल पॉलिश रिमूवर का इस्तेमाल करें
- कभी भी धातु की फाइल्स का इस्तेमाल न करें
- नाखून की व्यावहारिक लंबाई रखें
- सूखा उपचर्म (क्युटिकल) नम करने के लिए क्युटिकल क्रीम या तेल का इस्तेमाल करें
- खूब पानी पिएं और अच्छी तरह से खाएं
- जोड़ों को कोमल रखने के लिए हाथों की आसान कसरत करें
- कठोर और सुखाने वाले साबुन से बचें
- रखरखाव और आगे के उपचार के लिए कम से कम हर 2-4 सप्ताह पर नियमित, पेशेवर मैनीक्योर के लिए अपने मैनीक्योरिस्ट के पास वापस जाएं

3.2.5 अतिरिक्त रीडिंग - नाखून की आकृतियाँ

नाखून प्राकृतिक रूप से विभिन्न प्रकार की आकृति और आकार में आते हैं, और प्रत्येक व्यक्ति के नाखून की विशेषताएं अनूठी होती हैं। नाखून के नीचे के चौड़े आधार वाली लंबी उंगलियां, छोटे आधार वाली छोटी उंगलियां और इनके बीच में हर संयोजन वाली उंगलियां होती हैं। लेकिन अच्छा थेरेपिस्ट जानता है कि कैसे व्यक्ति की प्राकृतिक खूबियों को पूरा करना है और इसकी नींव नाखून का आकार होता है।

ज्यादातर ग्राहक पांच बुनियादी आकारों में चौकोर, गोल, अंडाकार, स्कोवल, या नुकीले में से एक की ओर झुकाव रखते हैं। हालांकि इन आकृतियों के अन्य मिश्रित संयोजन भी मौजूद हैं, ये पांचों निश्चित तौर पर सबसे आम हैं।



चित्र 3.47- नाखूनों के विभिन्न आकार

3.2.6 अण्डाकार

अंडाकार आकार ज्यादातर महिलाओं के हाथों के लिए आकर्षक नाखून का आकार होता है। यह स्त्रीत्व और सौंदर्य पर जोर दे सकता है। अंडाकार नाखून नाखून के नीचे के लंबे आधार पर दबाव डालने के लिए लंबे हो सकते हैं, या नाखून के नीचे के छोटे आधार का पूरक बनने के लिए छोटे हो सकते हैं। अण्डाकार नाखून गोल आकार का मुलायम घुमाव बनाए रखते हुए नाखून की लंबाई बढ़ा सकता है।

फाइल कैसे करें

- अंडाकार आकार प्राप्त करने के लिए,
- सबसे पहले अपनी बगल की दीवारें सीधा करें और सुनिश्चित करें कि वे बराबर हैं।
- फाइल के साथ सुचारू, धनुषाकार गति का उपयोग करते हुए, नाखून के बगल से ऊपर की ओर फाइल करें,।
- इच्छित अंडाकार आकार में चिकना बनाने के लिए दोनों ओर से और खुले किनारे के आसपास कोणों पर काम करें।
- तैयार अंडाकार नाखून का उपचर्म (क्युटिकल) के आकार और खुले किनारे के बीच अच्छा संतुलन होना चाहिए।



ओवल

चित्र 3.48- अण्डाकार नाखून

3.2.7 चौकोर

चौकोर नाखून क्लासिक एक्रिलिक आकार के होते हैं दृ बगल की सीधी दीवारें, टिप पर दो तीखे बिंदु, और संतुलित सी वक्र। यह पारंपरिक फ्रेंच मैनीक्योर के लिए प्रधान आकार है और विस्तृत नेल आर्ट डिजाइन के लिए अक्सर इस्तेमाल किया जाता है। लेकिन चौकोर नाखून हमेशा कुछ विशेष नाखूनों के नीचे के आधार के लिए सबसे अच्छे विकल्प नहीं होते हैं क्योंकि तेज चौकोर नाखून से नाखून छोटा और भद्दा दिखाई दे सकता है। लेकिन नाखून के नीचे के लंबे आधार के लिए, चौकोर आकार नाखून का पूरक हो सकता है और उंगली की लंबाई बढ़ा सकता है।

फाइल कैसे करें

क्लासिक चौकोर आकार में फाइल करना,

- सबसे पहले खुले किनारे और बगल की दीवारों को आकार देने के लिए मध्यम ग्रेड के फाइल (150 गिट) का इस्तेमाल किया जाना चाहिए।
- ध्यान देते हुए कि इस पर देखते समय कठोर चौकोर आकार प्राप्त करने के लिए फाइल नाखून से लम्बवत होना चाहिए, खुले किनारा सीधा करने के लिए चारों ओर हाथ घुमाएं।
- सीधे ऊपर की ओर की बगल की दीवार पर फाइल करें और फिर मिश्रित करने के लिए कोण बदलें। इसे दूसरी तरफ भी दोहराएं।
- एक बार जब दोनों साइड पूरे हो जाएं, नाखून हल्का सा पंखदार और ढलुआ बनाने और कोनों को पैना करने के लिए कोण का इस्तेमाल करें।



स्कूवेयर

चित्र 3.49- चौकोर आकार का नाखून

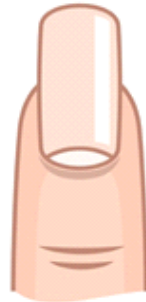
3.2.8 स्कोवल

नाखून की चौकोर लंबाई, लेकिन अंडाकार नाखून के नरम किनारों के साथ परंपरागत चौकोर आकार, इसलिए नाम स्कोवल आकार है। स्कोवल नाखून चंचलता लाते हैं, बिना बड़े आकार का दिखे लंबाई संभालना नाखून के नीचे के छोट, चौड़े आधार के लिए संभव बनाते हैं।

फाइल कैसे करें

स्कोवल फाइल करने के लिए,

- सर्वप्रथम चौकोर के साथ शुरू करें। यह हर आकार के लिए एक अभ्यास है।
- सबसे पहले इसे चौकोर बनाएं ताकि आप सुनिश्चित कर सकें कि बगल की दीवारें सीधी हैं।
- एक बार जब बगल की दीवारें सीधी हो जाएं, फाइल कोनों के नीचे झुकाएं और नीचे से ऊपर की ओर आगे और पीछे फाइल करें। इससे धीरे-धीरे कोने अलग हो जाएंगे।
- ध्यान रखें कि आप केवल खुले किनारे से आगे बढ़े टिप का हिस्सा गोल बनाना चाहते/चाहती हैं, इस तरह से आप तनाव के क्षेत्र में बगल की दीवारों से कुछ भी हटाएंगे/हटाएंगी नहीं।



स्कूवेर्ड ओवल
स्कूवल

चित्र 3.50- स्कोवल आकार का नाखून

3.2.9 गोलाकार

गोल आकार अधिक परंपरागत होता है। इसका अक्सर मुलायम, कम ध्यान देने लायक लुक बनाने के लिए इस्तेमाल किया जाता है, और यह पुरुष ग्राहकों के लिए भी एक आम पसंद है क्योंकि यह आकार नाखून का प्राकृतिक स्वरूप प्रतिबिंबित करता है। अगर ग्राहक का नाखून के नीचे का चौड़ा आधार और बड़ा हाथ है, तो गोल आकार से हाथ थोड़ा सा पतला दिख सकता है। गोलाकार नाखून अच्छी तरह से रखकर और नाखून की सूक्ष्म रूपरेखा प्रदान करके हाथ की आकृति को मुलायम बनाया जा सकता है।

फाइल कैसे करें

- गोल आकार पाने के लिए,
- बगल की दीवारें सीधे फाइल करें और फिर एक अच्छे घुमावदार आकार में किनारों को सिर्फ गोल करने के लिए फाइल करें।
- प्रत्येक साइड पर बहुत ज्यादा अलग न करने के लिए सावधान रहें नहीं तो यह असंतुलित दिखेगा।
- याद रखने के लिए एक अच्छा सुझाव है कि चौकोर बनाते हुए कल्पना करना, बगल की दीवारें सीधे फाइल करना और फिर आकार पूरा करने के लिए मध्यम कोण के साथ कोनों को बस गोल बनाना है।
- तैयार नाखून थोड़ा पतला होना चाहिए और सिर्फ उंगली की नोक के आगे बढ़ा होना चाहिए।



राउंडेड

चित्र 3.51- अंडाकार आकार का नाखून

3.2.10 नुकीला

नुकीला नाखून अन्य आकृतियों की तरह प्रचलित नहीं दिखाई देता है। नुकीली आकृति अण्डाकार, स्कोवल, या यहां तक कि चौकार जैसी आकृतियों की तुलना में थोड़ा अधिक एडवेंचरस होती है, लेकिन सही परिस्थितियां देखते हुए नुकीला नाखून लंबाई बढ़ा सकता है और हाथ पर बनावटी प्रभाव ला सकता है। नाखून के नीचे के छोटे आधार वाले छोटे हाथों के लिए लंबाई की सूक्ष्म प्रलंबाई दिखाने के लिये नुकीले नाखून का इस्तेमाल किया जा सकता है, जबकि लंबे, पतले नाखून के नीचे का आधार नुकीले नाखून को अधिक उल्लेखनीय और चरम स्तर की ओर ले जाता है।

फाइल कैसे करें

- यह तकनीक "I" अक्षर पर आधारित है जहां "I" आकृति का केंद्र नाखून के आधार से नीचे की ओर जाने वाली लाइन बनाने वाला ऊपरी आर्क होता है। "I" का शीर्ष प्राकृतिक नाखून के साथ उपचर्म (क्युटिकल) फ्लश मोड़ने वाला होता है, और "I" का तल सी-वक्र समतल है सुनिश्चित करने के लिए नाखून का बैरल नीचे देख रहा होता है।
- नुकीला टिप "I" का शीर्ष ऐसे बिंदु पर ले जाने की मांग करता है जो शीर्ष के केंद्र पर मिलते हों।
- जब "I" बनने लगता है, तो बस इसमें सब कुछ मिलाना होता है ताकि आपको नाखून के आकार में सही सामंजस्य मिले।



माउन्टेन पीक

चित्र 3.52- नुकीला नाखून



Click/ Scan this QR Code to access the related video

यूनिट 3.3: पैडीक्योर

यूनिट उद्देश्य

इस इकाई के अंत में, आप समर्थ होंगे :

1. पैडीक्योर के लिए औजारों और उपकरणों की पहचान, चयन और व्यवस्था करने में
2. पैडीक्योर करने में

3.3.1 परिचय

पैडीक्योर पैरों और नाखूनों के रंगरूप में सुधार लाने का तरीका है। यह मैनीक्योर के लिए भी ऐसी ही सर्विस प्रदान करता है। पैडीक्योर शब्द पैरों और पैर की उंगलियों के नाखूनों के सरसरी कॉस्मेटिक उपचार को बताता है। पैडीक्योर से नाखून की बीमारियों और नाखून के विकारों को रोकने में सहायता मिल सकती है। पैडीक्योर कॉस्मेटिक, चिकित्सीय और उपचार के लिए किया जाता है। यह दुनिया भर में मुख्य रूप से महिलाओं के बीच बेहद लोकप्रिय है।

पैडीक्योर सिर्फ नाखून तक सीमित नहीं होता है; आम तौर पर झांवां (प्युमिस) नामक खुरदुरे पत्थर का इस्तेमाल कर पैरों के नीचे की मृत त्वचा कोशिकाओं को मला जाता है। इसके अतिरिक्त, घुटने के नीचे पैरों की देखभाल एक आम और अब पैडीक्योर में शामिल है। पैरों की देखभाल में शेविंग या वैक्सिंग के माध्यम से बाल उड़ाने के बाद दानेदार छिलाई, मॉइस्चराइजिंग क्रीम लगाना, और पैरों की संक्षिप्त (थोड़ी) मसाज शामिल है।

लोग धीरे-धीरे, पैरों के देखभाल के महत्व के बारे में और अधिक जानकार होते जा रहे हैं और नियमित रूप से मासिक उपचार को पैरों और पैर की उंगलियों के नाखूनों को अच्छी हालत में रखना चाहिए, हालांकि अत्यधिक कठोर त्वचा की समस्याओं के लिए बार-बार कम समय के अंतर में उपचार की जरूरत हो सकती है।

पैडीक्योर का उद्देश्य:

- पैर और नाखूनों के रंगरूप में सुधार लाना
- दर्द कर रहे और थके हुए पैरों को आराम देना
- पैर पर कठोर त्वचा में कमी लाना
- पैरों की देखभाल पर सुझाव और किरोपोडिस्ट के पास रेफरल जैसे आवश्यक हो प्रदान करना

पैडीक्योर में शामिल है :

- नाखूनों को आकार देना
- उपचर्म (क्युटिकल) का उपचार
- कठोर त्वचा हटाना
- पैरों का विशेष उपचार
- पंजों और पैरों की मसाज
- जरूरत के अनुसार नेल पॉलिश लगाना

मैनीक्योर का अधिकांश रूटीन पैडीक्योर के लिए भी लागू होता है, प्रमुख अंतर हैं:

- ग्राहक की स्थिति
- कठोर त्वचा का उपचार
- पंजों और पैर की मसाज का रूटीन



चित्र 3.53- पैडीक्योर की प्रक्रिया से जुड़ी जरूरी चीजें

3.3.2 पैडीक्योर के लिए औजार और उपकरण

औजार	नेल कॉस्मेटिक्स
एसीटोन	बेस कोट
रुई के गोले	क्युटिकल क्रीम
क्युटिकल क्रीम	क्युटिकल ऑयल
क्युटिकल पुशर या क्युटिकल चिमटी	क्युटिकल रिमूवर
फुट बाथ	सूखी नेल पॉलिश
लोशन	तरल नेल पॉलिश
नेल फाईल	नेल ब्लीच
नेल पॉलिश	नेल कंडीशनर
आरेंजवुड स्टिक	नेल ड्रायर
पैर की उंगलियों के नाखूनों का क्लिपर	नेल पॉलिश रिमूवर
तौलिया	नेल पॉलिश थिनर
पैडीक्योर स्पा	
झांवां (प्युमिस) पत्थर (पैर के तलवों से मृत त्वचा हटाता है)	
पेपर तौलिया (पैर की उंगलियों के बीच उन्हें अलग करने रोल किया जाता है)	

उपचार से जुड़े विपरीत-संकेत

- यह वह स्थिति है जो या तो उपचार रोकती है या उपचार सीमित कर सकती है।
- जैसे चोटिल नाखून उस नाखून के लिए उपचार सीमित कर सकता है जबकि बैक्टीरियल या फंगल संक्रमण क्रास संक्रमण के जोखिम के कारण उपचार पूरी तरह से रोक देगा।

उपचार रोकने वाले विपरीत-संकेत

- कई मस्से (वार्ट)
- बैक्टीरियल संक्रमण
- फंगल संक्रमण

उपचार सीमित करने वाले विपरीत-संकेत

- चोटिल नाखून
- एक हाथ या उंगली पर घाव या खरोंच

3.3.3 पैडीक्योर रूटीन

- अपने हाथ धो लें
- विपरीत संकेतों के लिए ग्राहक की जाँच करें
- एंटीसेप्टिक सोकिंग साल्यूशन में दोनों पैरों को भिगोएं
- नेल एनामेल का रंग चुनें और बनावट की जांच करें
- दोनों पैर अच्छी तरह से सूखाएं और साफ तौलिए पर रखें
- दोनों पैरों से पुराना एनामेल हटा दें और नाखूनों की जांच करें
- कतरनी (क्लिपर्स) से छोटा करें अगर जरूरी हो (अंदर की ओर)
- बढ़ रहे नाखूनों बचने के लिए आर-पार सीधा रखें)
- पहले पैर एमरी बोर्ड से खुले को किनारों फाईल करें और चिकना बनाएं
- क्युटिकल क्रीम लगाएं और मसाज करें और भीगने के लिए पैर रखें। दूसरे पैर पर भी यही स्टेप्स दोहराएं
- कठोर त्वचा पर कैंलस फाईल और या स्क्रब या एक्सफोलीएटर का इस्तेमाल करें
- पहले पैर को सूखाएं पैर की उंगलियों के बीच विशेष ध्यान दें
- क्युटिकल रिमूवर लगाएं, वापस धकेलें, उठाएं और उपचर्म (क्युटिकल) और खुले किनारे के आसपास साफ करें
- क्युटिकल चाकू या दोहरे औजार और निपर्स का इस्तेमाल करें, अगर जरूरी हो। दूसरे पैर पर दोहराएँ
- नाखून स्क्रब करके साफ करें, धुलें और सूखाएं
- नाखूनों पर कोई भी रूखा किनारा हो तो फाईल करके दूर करें
- बारी-बारी से पैरों की मसाज करें
- सारी ग्रीस का निकलना सुनिश्चित करने के लिए नाखून, प्लेट चरमराएं और साफ करें
- डिवाइडर या टिशूपेपर से पैर की उंगलियां अलग करें
- बेस कोट, नेल एनामेल और टॉप कोट लगाएं अगर जरूरी हो ग्राहक को उन उत्पादों के बारे में सलाह दे जिन्हें घर पर देखभाल के लिए खरीदा जा सकता है, उपचार का विवरण दर्ज करें
- घर पर देखभाल की सलाह दें



चित्र 3.54- पैर भिगोना



चित्र 3.55- झांवां पत्थर से छीलना



चित्र 3.56- नेल बफिंग



चित्र 3.57- नेल पॉलिश

3.3.4 पैडीक्योर मसाज रूटीन

- एक हाथ से टखने को सहारा दें और अलग से प्रत्येक हाथ से घुटने तक मालिश करते हुए 6 बार थपथपाएं। निचले पैर का सामने, बगल और पीछे का भाग कवर करें।
- घुटने तक गोलाकार उंगली की गूंथाई
- पिण्डली तक हथेली की गूंथाई
- टखने से घुटने तक पैर के आगे गोलाकार अंगूठे की गूंथाई
- घुटने तक मालिश करते हुए तीन बार थपथपाना
- टखने के आसपास गोलाकार उंगली की गूंथाई
- 6 बार स्नायुजाल (टखने के पीछे) की गूंथाई
- पंजे के शीर्ष तक पैर की उंगलियों से टखने तक अंगूठे का घर्षण
- पैर (एक साथ) के पृष्ठीय (ऊपरी) और तल (नीचे) के पहलू तक हथेली की गहरी पथपथाहट
- पैर की उंगलियों तक हथेली की गूंथाई (एक साथ दोनों हाथ)
- 6 बार पैर के तलवों तक हथेली की गूंथाई
- पैर की उंगलियों से एड़ी तक और एड़ी से पैर की उंगलियों तक पैर के तलवों के लिए गहरा अंगूठे का घर्षण (चिराई क्रिया)
- अलग-अलग पैर की उंगलियों के लिए गोलाकार घर्षण
- 10 बार पैर की उंगलियां झटके
- पंजे से टखने तक मालिश करते हुए 6 बार थपथपाएं
- अति संवेदनशीलता और गुदगुदी रोकने के लिए पैर क्षेत्र पर मजबूत दबाव का इस्तेमाल करें



चित्र 3.58- पैडीक्योर के दौरान किए जाने वाले मसाज के प्रकार

3.3.5 घर पर देखभाल की सलाह

घर पर देखभाल की सलाह हर पैडीक्योर उपचार के बाद दी जानी चाहिए। इसे प्रस्तुत पैर और नाखूनों की हालत और ग्राहक की जीवन शैली को ध्यान में रखकर करना चाहिए। इसके लिये कंसल्टेशन के दौरान दी गई जानकारी और उपचार के दौरान थेरेपिस्ट द्वारा किए गए अवलोकनों के आधार बनाना चाहिए।

- स्नान के बाद पैरों पर रोजाना मॉइस्चराइजिंग लोशन लगाएं
- धोने के बाद अच्छी तरह से पैर सुखाएं, विशेष रूप से पैर की उंगलियों के बीच

- कई मरसे।
- फंगल संक्रमण।
- बैक्टीरियल संक्रमण।
- चोटिल नाखून।
- एक हाथ या उंगली पर घाव या खरोंच।
- नमी सोखने में सहायता के लिए पैर की उंगलियों के बीच टाल्क या विशेष फुट पाउडर लगाएं
- दिन के दौरान पैर ताज़ा करने के लिए पुदीना या खट्टे तेल युक्त स्प्रे उपयोगी होते हैं और क्युटिकल क्रीम या तेल से उपचर्म की मालिश करें
- गैर-एसीटोन पॉलिश रिमूवर का प्रयोग करें और लंबी अवधि के सुधार के लिए नियमित पेडीक्योर के लिए बुक करें
- विशेष रूप से नेल पॉलिश हटाने के बाद अपने नाखून मास्चराइज करने के लिए क्रीम लगाएं क्योंकि अधिकांश रिमूवर में ऐसे रसायन होते हैं जो नाखून को सूखा बना देते हैं।
- संक्रमण रोकने के लिए, अपना उपचर्म (क्युटिकल) कभी भी काटें या जबरदस्ती पीछे न धकेलें। अगर आपको उन्हें पीछे धकेलना भी पड़े, तो ऐसा शावर या स्नान के बाद धीरे से करें।
- पैडीक्योर करवाने के बाद अपने निचले पैर शेव करें। इसका मतलब पैडीक्योर करवाने से पहले कम से कम 24 घंटे तक अपने पैर की शेव नहीं करना है। अगर शेविंग के दौरान आप खुद को काट लेते हैं तो पैडीक्योर आपको संक्रमण के जोखिम में डाल सकता है।
- अगर आप अक्सर मैनीक्योर और पेडीक्योर करवाते हैं तो सैलून में इस्तेमाल किए जाने के लिए अपने खुद के औजार खरीदने पर विचार करें।

3.3.6 अतिरिक्त रीडिंग – नाखून की बिमारियां और नाखून के विकार

नाखून की बीमारी और नाखून के विकार के बीच अंतर निर्धारित करना बहुत महत्वपूर्ण है, क्योंकि ये एक ही नहीं हैं और इनके लिए अलग-अलग प्रकार की देखभाल की आवश्यकता होती है।

मैनीक्योर या पैडीक्योर का बुनियादी नियम— अगर नाखून या त्वचा संक्रमित, जलनयुक्त, टूटनयुक्त या सूजन है तो इस पर काम पर न करें, विशेष रूप से अगर यदि आपको कारण नहीं पता है तो।

बीमारी या संक्रमण में मवाद, जलन संक्रमण का प्रमाण होता है। अगर संक्रमण नाखून में मौजूद है, तो अपने स्वास्थ्य सलाहकार से सलाह ली जानी चाहिए। आप मैनीक्योर / पैडीक्योर इन नाखूनों पर मत करें।

विकार शरीर में चोट या असंतुलन के कारण होता है। किसी व्यक्ति के नाखूनों और बालों की हालत अक्सर आन्तरिक पोषण की बाहरी अभिव्यक्ति होती है।

नाखून की आम बीमारियां और विकार

- **टिनिआ या दाद** – इस बीमारी के कारण विभिन्न प्रकार की नाखून की विरूपताएं होती हैं। विशेष रूप से, नाखून के कुछ हिस्सों के वास्तव में टूटन के साथ नेल प्लेट नरम हो सकती है, या नाखून मोटा और अनियमित हो सकता है।
सुझाव – डॉक्टर से सलाह लें।
- **उपचर्म(क्युटिकल) का संक्रमण** – लगातार नमी के संपर्क में रहने वाले हाथों के बीच आम। इस हालत से अक्सर या उपचर्म (क्युटिकल) में और के आसपास जलन, मवाद और दर्द होता है। सुझाव – हाथ सूखा रखें और डॉक्टर से सलाह लें।



चित्र 3.59- टिनिआ या दाद

- **नीले नाखून** – नीले नाखून रंग में नीले होते हैं जो अक्सर हृदय की समस्या का संकेत करते हैं। सुझाव – डॉक्टर से सलाह लें।
- **अपक्षयित (एट्रोफाइड) नाखून** – इस स्थिति के परिणामस्वरूप ऐसे नाखून होते हैं जिनमें चमक की कमी होती है, जो छोटे होते हैं और नाखून से अलग हो सकते हैं। अक्सर मैट्रिक्स की चोट या खराब सेहत की वजह से ऐसा होता है। नाखून की वृद्धि क्षति की सीमा पर निर्भर करती है। कार्रवाई का सुझाव मामूली मामलों का एमरी बोर्ड और कोमल देखभाल से उपचार किया जा सकता है। क्षारीय साबुन या डिटर्जेंट का इस्तेमाल न करें।
- **नाखून का मोटा होना** – यह एक दुर्लभ जन्मजात दोष, नेल प्लेट की अत्यधिक मोटाई और घुमाव के साथ नाखून की हाइपरट्रॉफी या अतिवृद्धि है। चोट या खराब सेहत की वजह से हो सकता है।
- **पंजा नाखून** – पंजा नाखून वे नाखून होते हैं जो नाखून की अत्यधिक मोटाई, ऐंठन या अंदर की ओर घुमाव वाले होते हैं, अक्सर चोट की वजह से ऐसा होता है।
- **नाखून विलगाव** – इस स्थिति में नाखून नाखून के आधार से अलग हो जाता है। हालांकि सोरायसिस और दाद आम कारण हैं, लेकिन यह कुछ विशेष एंटीबायोटिक दवाओं से भी हो सकता है। सुझाव – डॉक्टर से सलाह लें।
- **नाखून की भंगुरता** – इस स्थिति का खुले किनारे से नाखून के मोड़ तक चलने वाले समानांतर विभाजन से संकेत मिलता है। शायद नाखून के मैट्रिक्स को हुए नुकसान या चोट की वजह से होता है। कार्रवाई का सुझाव – डॉक्टर से सलाह लें।
- **आम मस्सेदू मस्से सामान्यत** – उंगलियों और हाथों पर पाए जाते हैं और अक्सर आकार में भिन्न होते हैं। कार्रवाई का सुझाव – मैनीक्योर/पैडीक्योर मस्से के स्थान और गंभीरता पर निर्भर करता है। मस्सा सहज बनाने में सहायता के लिए नींबू के सार का तेल लगाया जा सकता है।

सार

प्राकृतिक नाखून और उपचर्म (क्युटिकल) के रंगरूप में सुधार लाने की पद्धति को मैनीक्योर और पैडीक्योर के रूप में जाना जाता है।

मैनीक्योर – हाथ और उंगलियों के नाखून की देखभाल।

पैडीक्योर – पैर, पैर की उंगलियों और नाखूनों का पेशेवर उपचार।

ग्राहक के लिए लाभ:

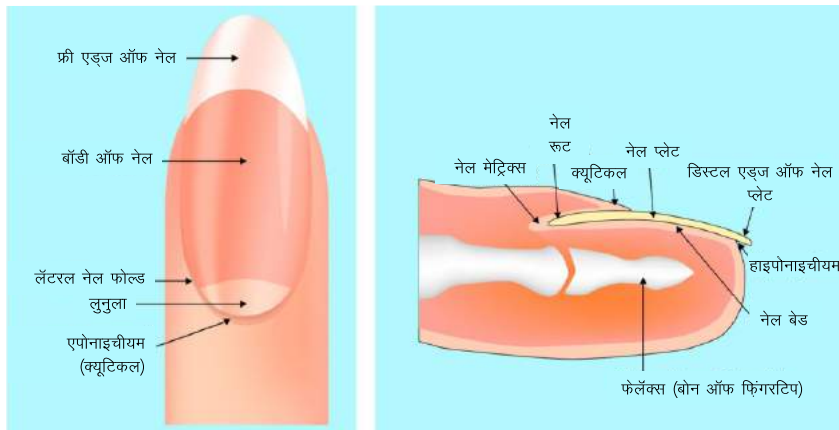
नाखूनों के रंगरूप में सुधार आता है

आसपास की त्वचा मुलायम होती है

- संवरने के समग्र रंगरूप को बढ़ाता है (पुरुषों और साथ ही महिलाओं के लिए भी महत्वपूर्ण है)
- तत्काल और दृश्य प्रभाव।

सहायक नाखून तकनीशियन के लिए लाभ:

- सैलून सर्विस का मुख्य आधार
- बुनियादी उपचार बढ़ाने और सैलून का राजस्व बढ़ाने के लिए विभिन्न प्रकार के उपचार किए जा सकते हैं
- सैलून के प्रचार के हिस्से के रूप में इस्तेमाल किया जा सकता है जैसे गर्मियों के लिए लेग वैक्स और पैडीक्योर।



उपकरण और मैनीक्योर के लिए उपकरण

- एमरी बोर्ड
- ऑरेंज स्टिक
- क्युटिकल चाकू
- क्युटिकल चिमटी
- नाखून काटने की कैंची
- पैर की उंगलियों के नाखून की कतरनी
- नेल बफर
- 3-वे बफर
- नेल ब्रश
- हूफ स्टिक
- कठोर त्वचा की रेती / कश (ग्रेटर)
- झांवां (प्युमिस) पत्थर
- विपरीत संकेत

विपरीत संकेत वह कारण, लक्षण, या हालत है जो संपूर्ण उपचार या उसका कोई भाग सुरक्षित रूप से संचालित करने से रोकता है।

विपरीत संकेत का वर्गीकरण है:

- उपचार रोकने (उपचार नहीं हो सकता है) वाले विपरीत संकेत
- उपचार सीमित करने (आसपास काम) वाले विपरीत संकेत

उपचार रोकने वाले विपरीत संकेत

- हीमोफीलिया – दुर्लभ रक्त स्राव की बीमारी है, जिसमें सामान्य रूप से रक्त का थक्का नहीं बनता है
- अर्थराइटिस – शरीर में एक या एक से अधिक जोड़ों की सूजन है
- तीव्र गठिया
- घबराहट की स्थिति
- हाल का हाथ का ऑपरेशन
- मधुमेह / जलनकारी तंत्रिका / गैर निदानित दर्द

सर्विस सीमित कर सकने वाले विपरीत संकेत

ऐसी अन्य स्थितियां भी हैं जिनके लिए उपचार में संशोधन की जरूरत पड़ सकती है, लेकिन उपचार बंद करने के लिए जरूरी कारण नहीं हैं।

- नाखून अलग होना,
- अंदर की ओर बढ़ने वाले नाखून विभाजितनाखून,
- भुरभुरे नाखून

मैनीक्योर के चरण

- कंसल्टेशन के दौरान ग्राहक की जरूरतों पर चर्चा करें और सूट करने वाली सर्विस अपनाएं। आपको पसंदीदा नाखून की लंबाई और आकार और आवश्यक पॉलिश का प्रकार कवर करना चाहिए। अगर कोई विपरीत संकेत मौजूद नहीं है तो आप शुरू करने के लिए तैयार हैं।
- ग्राहक से अपनी पसंद का पॉलिश – गहरा, सादा, फ्रॉस्टेड या फ्रेंच मैनीक्योर चुनने के लिए कहें। आपको ग्राहक के लिए उपयुक्त नेल फिनिश की सिफारिश करनी चाहिए।
- याद रखें, काले रंग से नाखून छोटे दिखाई देते हैं, इसलिए छोटे या कटे हुए नाखून के लिए यह उपयुक्त रंग नहीं हो सकता है।
- पुराना पॉलिश हटा दें और जैसे-जैसे आप आगे बढ़ें लकीरों और समस्याओं के लिए नाखूनों की जांच करें। पॉलिश हटाने से नेल प्लेट की प्राकृतिक स्थिति में जांच करना संभव होता है। विपरीत संकेतों की मैनुअल जांच करते समय क्रास संक्रमण रोकने के लिए हाथ सैनिटाइज करें।
- अगर जरूरी हो तो कीटाणु मुक्त कैंची का इस्तेमाल करते हुए आकार में नाखून काटें। नाखून की कतरन टिश्यू पेपर में पकड़ी जानी और निपटाई जानी चाहिए।
- एक ओर से एक तरीके से और फिर दूसरी ओर से काम करते हुए एमरी बोर्ड का इस्तेमाल करते हुए नाखून फाइल करें दृ आरी की तरह इस्तेमाल करने से बचें।
- बेवलिंग से पानी का नुकसान और क्षति रोकने के लिए खुले किनारे की परतें सील हो जाती हैं।
- आरेंज स्टिक का इस्तेमाल करते हुए क्युटिकल क्रीम उड़ें और उपचर्म (क्युटिकल) के चारों ओर लगाएं।
- उपचर्म (क्युटिकल) में धीरे-धीरे क्रीम मसाज करें। इससे त्वचा मुलायम हो जाती है, जिससे हटाना आसान हो जाता है।
- क्युटिकल क्रीम सोखने के लिए और उन्हें नरम बनाने के लिए गर्म पानी (पहले आपको जांचना चाहिए) में हाथ भिगोएं।
- एक बार में एक हाथ निकालें और अच्छी तरह से हाथ सुखाएं।

- कॉटन वूल की कली से क्युटिकल रिमूवल क्रीम लगाएं। यह कास्टिक होती है, इसलिए संयम से लगाने और आसपास की त्वचा पर न लगने का ध्यान रखें।
- हूफ स्टिक का इस्तेमाल करते हुए नेल प्लेट समतल बनाएं, गोलाकार गति का प्रयोग करते हुए उपचर्म (क्युटिकल) पीछे ढकेलें।
- नेल प्लेट से अतिरिक्त उपचर्म (क्युटिकल) हटाना आसान बनाने के लिए आपको क्युटिकल चाकू का इस्तेमाल करना पड़ सकता है। इसे समतल रखा जाना चाहिए और नाखून की प्लेट गीली होनी चाहिए, ताकि नेल प्लेट में खरोंच न आए। उपचर्म (क्युटिकल) काटने से बचने के लिए भी चाकू समतल रखा जाना चाहिए।
- अतिरिक्त उपचर्म (क्युटिकल) कतरने के लिए क्युटिकल चिमटी का इस्तेमाल किया जा सकता है; कचरे का निपटान करने के लिए टिश्यू पेपर का इस्तेमाल करें।
- खुले किनारे को चिकनी फिनिश देने के लिए फिर से बेवल करें।
- उपयुक्त माध्यम का इस्तेमाल करते हुए मालिश करते समय थपथपाने की हल्की गति के साथ अपनी हाथ की मसाज शुरू करें। हाथ को सहारा दें और कोहनी तक मालिश करते समय थपथपाएं।
- अंगूठे के गोलाकार घर्षण से हाथ के फ्लेक्सर्स और एक्सटेंसर्स में तनाव से छुटकारा मिलता है।
- हाथ के पीछे गोलाकार घर्षण करें।
- हाथ को सहारा दें और प्रत्येक उंगली को कोमल हेरफेर दें – इससे पोर तनाव खुले होगा। उंगलियां खींचे नहीं या सर्कल बहुत बड़ा न बनाएं।



नाखून के आकार

पैडीक्योर का उद्देश्य :

- पैर और नाखूनों के रंगरूप में सुधार लाना
- दर्द कर रहे और थके हुए पैरों को आराम देना 9 पैर पर कठोर त्वचा में कमी लाना
- पैरों की देखभाल पर सुझाव और किरोपोडिस्ट के पास रेफरल जैसे आवश्यक हो प्रदान करना

पैडीक्योर में शामिल है :

- नाखूनों को आकार देना
- उपचर्म (क्युटिकल) का उपचार
- कठोर त्वचा हटाना
- पैरों का विशेष उपचार
- पंजों और पैरों की मसाज
- नेल पॉलिश लगाना जैसी ज़रूरत हो

मैनीक्योर का अधिकांश रूटीन पैडीक्योर के लिए भी लागू होता है, प्रमुख अंतर हैं

- ग्राहक की स्थिति
- कठोर त्वचा का उपचार
- पंजों और पैर की मसाज का रूटीन

औजार	नेल कॉस्मेटिक्स
एसीटोन	बेस कोट
रुई के गोले	क्युटिकल क्रीम
क्युटिकल क्रीम	क्युटिकल ऑयल
क्युटिकल पुशर या क्युटिकल चिमटी	क्युटिकल रिमूवर
फुट बाथ	सूखी नेल पॉलिश
लोशन	तरल नेल पॉलिश
नेल फाईल	नेल ब्लीच
नेल पॉलिश	नेल कंडीशनर
आरेंजवुड स्टिक	नेल ड्रायर
पैर की उंगलियों के नाखूनों का क्लिपर	नेल पॉलिश रिमूवर
तौलिए	नेल पॉलिश थिनर
पैडीक्योर स्पा	
झांवां (प्युमिस) पत्थर (पैर के तलवों से मृत त्वचा हटाता है)	
पेपर तौलिया (पैर की उंगलियों के बीच उन्हें अलग करने रोल किया जाता है)	

विपरीत-संकेत

- यह वह स्थिति है जो या तो उपचार रोकती है या उपचार सीमित कर सकती है।

उपचार रोकने वाले विपरीत-संकेत

- फंगल संक्रमण

उपचार सीमित करने वाले विपरीत-संकेत

- चोटिल नाखून
- एक हाथ या उंगली पर घाव या खरोंच
- अपने हाथ धो लें
- विपरीत संकेतों के लिए ग्राहक की जाँच करें
- एंटीसेप्टिक सोकिंग साल्यूशन में दोनों पैरों को भिगोएं
- नेल एनामेल का रंग चुनें और बनावट की जांच करें

- दोनों पैर अच्छी तरह से सूखाएं और साफ तौलिए पर रखें
- दोनों पैरों से पुराना एनामेल हटा दें और नाखूनों की जांच करें
- कतरनी (क्लिपर्स) से छोटा करें अगर जरूरी हो (अंदर की ओर बढ़ रहे नाखूनों बचने के लिए आर-पार सीधा रखें)
- पैर 1 एमरी बोर्ड से खुले किनारा फाईल करें और चिकना बनाएं
- क्युटिकल क्रीम लगाएं और मसाज करें और भीगने के लिए पैर रखें। पैर 2 पर भी यही स्टेप्स दोहराएं
- कठोर त्वचा पर कैलस फाईल और या स्क्रब या एक्सफोलीएटर का इस्तेमाल करें
- पैर 1 सूखाएं पैर की उंगलियों के बीच विशेष ध्यान दें
- क्युटिकल रिमूवर लगाएं, वापस धकेलें, उठाएं और उपचर्म (क्युटिकल) और खुले किनारे के आसपास साफ करें
- उपचर्म (क्युटिकल) चाकू या दोहरे औजार और निपर्स का इस्तेमाल करें, अगर जरूरी हो। पैर 2 पर दोहराएँ



Click/Scan this QR Code to access the related video

अभ्यास 

1. सबसे उचित जवाब पर निशान लगाएं

ए. निम्नलिखित में से क्या नाखून की संरचना का हिस्सा नहीं बनाता है?

- क. नेल प्लेट
- ख. नाखून के नीचे का आधार
- ग. उपचर्म (क्युटिकल)
- घ. ये सभी

बी. निम्नलिखित में से कौन सा नाखून का आकार नहीं है?

- क. अंडाकार
- ख. चौकोर
- ग. नुकीला
- घ. त्रिभुज

सी. नेलपॉलिश हटाने के समय याद रखें :

- क. अच्छी गुणवत्ता का रिमूवर चुनना
- ख. नेलपॉलिश हटाने के बाद नाखून मास्चराइज करना
- ग. एक बार पूरी तरह से इस्तेमाल हो जाने पर कॉटन बदलना
- घ. ये सभी

2. नेल पॉलिश हटाने की उचित प्रक्रिया बताएं।

3. नेल पॉलिश के टॉप कोट का कार्य बताएं।

4. क्युटिकल क्रीम का इस्तेमाल क्या है?

5. नीला नाखून होने का क्या कारण है?



Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N · S · D · C
National
Skill Development
Corporation

Transforming the skill landscape



B&WSSC
BEAUTY & WELLNESS SECTOR SKILL COUNCIL

4. यूवी जेल और एक्रिलिक नेल एन्हैन्समन्ट

- यूनिट 4.1- सर्विस के लिए स्वयं और ग्राहक को तैयार करना
- यूनिट 4.2- यूवी जेल नेल एन्हैन्समन्ट
- यूनिट 4.3- एक्रिलिक नेल एन्हैन्समन्ट



BWS/N0415

इस मॉड्यूल से मिलने वाली महत्वपूर्ण जानकारी

इस मॉड्यूल के अंत में, आप समर्थ होंगे :

1. नेल एन्डैन्समन्ट के लिए के लिए स्वयं और ग्राहक को तैयार करने में
2. नेल एन्डैन्समन्ट सर्विसेज के लिए पसंद को तय करने में
3. नेल सर्विसेज से जुड़े नाखून के लक्षण पहचान करने में
4. यूवी जेल नेल की पर्त लगाने में
5. एक्रिलिक नेल की पर्त लगाने में

यूनिट 4.1: सर्विस के लिए स्वयं और ग्राहक को तैयार करना

यूनिट उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप समर्थ होंगे :

1. नेल एन्हेन्समेंट के लिए के लिए स्वयं और ग्राहक को तैयार करने में
2. नेल एन्हेन्समेंट सर्विसेज के लिए पसंद को तय निर्धारित करने में

4.1.1 नेल एन्हेन्समेंट के लिए तैयारी

सबसे पहले यह सुनिश्चित करे की कार्य क्षेत्र सुरक्षित और साफ है। बिजली के लगे सभी उपकरणों, शरीर से जुड़े खतरों, अव्यवस्थित सामानों आदि की जाँच या देख-रेख करना चाहिए। ऐसी किसी भी समस्या में सुधार करें जो सर्विस, ग्राहक या स्टॉफ के लिए कोई भी जोखिम बढ़ा सकता है। उत्पादों की वैधता और सभी उपकरणों की सुरक्षित इस्तेमाल की जाँच करें।

आरंभ करने से पहले पसंद को जानने और उनको सुनिश्चित करने को लेकर यदि कोई संदेह होतो दूर करना चाहिए। नाखूनों को सुंदर बनाने के लिये ग्राहक की क्या पसंद है और वह क्या चाहता / चाहती है से जुड़े सवाल करना चाहिए।

विपरीत लक्षण

किसी भी ऐसे विपरीत लक्षण की जाँच करें जो मौजूद हो सकता है, जो सर्विस रोक या सीमित कर सकता है।

विपरीत लक्षण	कारण	लक्षण	उपाय
पैरोन्किया	बैक्टीरियल संक्रमण	त्वचा की जलन, टपटपाना	सीमित करें
हाथों की एक्जिमा	त्वचा उत्तेजक	शुष्क जलनयुक्त त्वचा	सीमित करें
चोटिल नाखून	नाखून के नीचे के आधार म चोटें	बेरंग नाखून	रोके

नाखून का सोरायसिस	गैर संक्रामक विकार	नाखून के नीचे के आधार का गहरा गद्दा	रोकें
ओनीकोरेक्जिस	सूखा और भुरभुरा	नाखूनका खड़ा-खड़ा विभाजन	सीमित करें
ओनीकोलाईसिस	मुक्त किनारे का आघात	नाखून के नीचे के आधार का विलगाव	रोकें
ल्युकोनाइसिया	नाखून को चोट	नेल प्लेट के भीतर सफेद धब्बे	सीमित करें
झुर्री	आघात, आयु, चोट, खराब स्वास्थ्य	नाखून में लकीरें	सीमित करें
टिनिआ उनगुइयम	दाद (फंगल संक्रमण)	पीले या सफेद चकत्ते	रोकें
ब्यूस लाइन्स	खराब स्वास्थ्य या खराब मैनीक्योर	नाखून के आर-पार लकीरें	सीमित करें
ओनीकोफैगी	नाखून और आसपास की	बहत थोडा मक्त किनारा	सीमित करें

ग्राहक को प्रक्रिया और उसमें लगने वाला समय बताएं। विपरीत लक्षण के मामले में ग्राहक को सूचित करें कि क्या सर्विस संभव है या नहीं, अगर संभव है तो सर्विस और परिणाम पर इसका जो उपाय हो सकता है, बताएं।

ग्राहक की जरूरत के अनुकूल कुशलतापूर्वक और सुरक्षित रूप से सर्विस देने के लिए उत्पाद, औजार, उपकरण और तकनीक सेट-अप करें। निर्माता के निर्देशों और संगठन के मानकों अनुसार सही अनुपात में सामग्री मिलाकर लगाने के लिए उत्पादों को तैयार करें और इस तरह से रखें कि इस्तेमाल में आसानी हो। खुद को इस तरह से ऐसी स्थिति में रखें कि ग्राहक का निजी निजीपन प्रभावित नहीं होना चाहिए और काम प्रभावी ढंग से होना चाहिए।

उपचार के लिए ग्राहक को तैयार करें और एप्रन या पर्दे जैसा उपयुक्त सुरक्षात्मक पहनने के कपड़े उपलब्ध कराएं। उपचार प्रारंभ होने से पहले हैंड सैनीटाइजर का इस्तेमाल कर या एंटी-बैक्टीरियल साबुन और सैनिटाइजिंग स्प्रे से धोकर अपने हाथ साफ करें।

ग्राहक का नाखून साफ करें, यह सुनिश्चित करने के लिए वे बैक्टीरिया से मुक्त हैं सोखते, हैंडवाश, सैनीटाइजर, डिस-इनक्रस्टेशन वाइप, एंटीसेप्टिक साल्यूशन का प्रयोग करें, कोई भी सर्विस शुरू करने से पहले ऐसा करने से स्वच्छता में सुधार आता है और नेल एन्वैन्समन्ट के नीचे मोल्ड और कवक का विकास रोकने में सहायता मिलती है। सलूशन और मिश्रण तैयार करने के लिए दिए गए निर्देशों का पालन करें।



चित्र 4.1- एंटीसेप्टिक सलूशन में भीगा नाखून

यदि आवश्यक हो तो नाखून की प्राकृतिक स्थिति बहाल करने के लिए कोई भी मौजूदा नेल पॉलिश या नेल एन्वैन्समन्ट हटा दें। ग्राहक के प्राकृतिक नाखून के आकार और स्थिति के अनुरूप नाखून की स्थिति और किसी भी सुधारात्मक काम की पहचान करें। इसमें फिल इन, बैक फिल, ओवरले या नेल टिप जोड़ना शामिल हो सकता है।



चित्र 4.2- नेल पॉलिश हटाएं

उपचर्म (क्युटिकल) काटने या धीरे से पीछे धकेलने की जरूरत होती है। यह इस बात पर निर्भर करता है की यह कितना बढ़ गया है। इससे उपचर्म (क्युटिकल) के पास यूवी जेल का उठान बंद हो जाता है। उपचर्म (क्युटिकल) काटने के लिए क्युटिकल चाकू या क्युटिकल चिमटी का इस्तेमाल किया जा सकता है। उपचर्म (क्युटिकल) पीछे धकेलने के लिए क्युटिकल पुशर या लकड़ी की डंडी का इस्तेमाल किया जा सकता है। अपनी पसंद की लंबाई में काटने के बाद, यदि जरूरी हो, तो नाखूनों की नोक (या खुला किनारा) फाइल करें। सुखाने और फाईलिंग के बाद, यूवी जेल प्राइमर लगाया जाता है। प्राकृतिक नाखून पर पतली पर्त लगाई जाती है। प्राइमर से बाकी के एप्लीकेशंस प्राकृतिक नाखून से चिपके रहते हैं। इसे केवल प्राकृतिक नाखूनों लगाया जाता है न कि टिप पर लगाया जाता है।

प्राइमर उपचारित करने (सख्त बनाने) के लिए 2 मिनट तक अपने यूवी लैंप के नीचे रखें। उत्पाद के निर्माता के निर्देशों का पालन सुनिश्चित करने के लिए आपको यूवी उपचार के समय पर निगाह रखनी चाहिए। उपचार का समय लैंप की वाट क्षमता पर निर्भर करता है इसलिए, निर्देशों का पालन करना जरूरी है।

जेल से उपचार हो जाने के बाद, बिल्डर जेल लगाया जाता है। जेल नाखून के बीच में रखा जाता है और धीरे-धीरे टिप के छोर तक ऊपर की ओर फैलाया जाता है। जब नीचे की ओर फैल जाता है, तो कोई भी के संपर्क में आये बिना जहां तक संभव हो इसे उपचर्म (क्युटिकल) क्षेत्र के करीब रखें। ऐसा ही बगल दीवारों के लिए भी किया जाता है। अगर जेल त्वचा पर आ जाता है तो उपचार हो जाने पर इसके उठने की अधिक के संपर्क

संभावना होती है। सख्त करने के लिए यूवी लैंप के नीचे नाखून रखने से पहले त्वचा से कोई भी जेल हटाने के लिए कपास की कली का इस्तेमाल करें।

ऐसे नाखूनों के लिए जिनमें टिप है आपको मुस्कान रेखा (स्माइल लाइन) के आसपास जेल सबसे अधिक गहरा करना चाहिए क्योंकि यहीं नाखूनों पर सबसे अधिक दबाव पड़ता है।

एक बार कोट हो जाने पर, आपको नाखूनों पर जेल का टॉप कोट लगाना होता है। नाखून पर एक अच्छी पर्त लगाएं, सावधान रहें कि आसपास की त्वचा पर कोई भी फैलाव न हो। आप कितना मोटा कोट चाहते हैं इसके आधार पर प्रत्येक पर्त के बीच उपचार के साथ एक या कई परतें लगा सकते हैं। एक बार कोट उपचारित हो जाने पर नाखून पर बचा कोई भी चिपचिपा भाग बिना रूई वाला वाइप या क्लीनर का इस्तेमाल कर हटाया जा सकता है।

यूवी जेल से बने नाखून पर सही ढंग से बफिंग तकनीक का इस्तेमाल करें और चाही गयी आकार और मोटाई प्राप्त करते हुए अधिक चमक वाली फिनिश के लिए सील कर दें। ऐसा थ्री वे बफर का इस्तेमाल करके किया जा सकता है।

4.2 यूवी जेल नेल एन्हैन्समेंट

इकाई का उद्देश्य

इस इकाई के अंत में, आप समर्थ होंगे :

1. यूवी जेल नेल एन्हैन्समेंट के लिए सामग्रियों की पहचान और व्यवस्था करने में
2. यूवी जेल नेल की पर्त लगाने में

4.2.1 यूवी जेल नेल अप्लीकेशन

यूवी जेल एन्हैन्समेंट प्राकृतिक दिखता है, यह स्पष्ट, पतला, हल्के वजन का, लचीला, बिना छेद वाला, कई डिजाइन क्षमताओं वाला, उठान और रंग उतरने का विरोधी होता।

जेल नेल का इस्तेमाल किया जाता है :

- टिप ओवरले के लिए
- अक्सर दरार पड़ने, छिलने, विभाजित होने, छिलका उतरने आदि से बचाने के लिए प्राकृतिक नाखून की पर्त के लिए
- छोटे विस्तार (एक्सटेंशन) के लिए संवारने के लिए
- बाहर निकलने वाला क्षतिग्रस्त खुला किनारा कवर करने के लिए।

जेल नेल ग्राहकों को एक्रिलिक नेल की सुविधा और स्थायित्व के साथ प्राकृतिक नाखून का रंगरूप और अनुभव प्रदान करता है। जेल नेल साँचे में ब्रश किए गए फिर यूवी लैम्प से उपचारित बेस जेल की पर्त से बनाया जाता है। यूवी लैम्प 9 वाट, 18 वाट, या 36 वाट जैसे अलग-अलग वाट क्षमता के साथ उपलब्ध है और वांछित उपचार दर के आधार पर इनका इस्तेमाल किया जा सकता है। कभी कभी अतिरिक्त मजबूती के लिए जेल में फाइबर या रेशम मिलाया जाता है।

यूवी जेल नेल एन्हैन्समेंट लगाने के लिए की आवश्यक सामग्री और उपकरण :

- मैनीक्योर टेबल सेट—अप
- फाइल
- बफर
- नेल टिप
- कपास की कलियां
- नाखून कतरनी (नेल क्लिपर)
- तौलिया
- भिगोने वाला कटोरा
- क्यूटिकल चाकू और पुशर
- नेल ग्लू
- यूवी लाइट लैम्प
- जेलरू प्राइमर, बांडर, बेसकोट जेल, बिल्डर जेल, बहु प्रयोजन, चमकदमक लाने वाला कोट, सीलर, व्हाइट बिल्डर, सफेद मुक्त किनारा, रंगीन जेल, आदि
- जेल ब्रश जेल क्लीनर
- जेल वाइप (बिना रूई वाला)

यूवी जेल नेल एन्हैन्समेंट के लिए पालन किए जाने वाले स्टेप



यूवी जेल नेल बनाने के लिए निम्नलिखित आवश्यक है :

- कोई भी जेल लगाने से पहले अपना प्राकृतिक नेलप्लेट सुखाने के लिए नेल फाइल
- नाखून लगाने से पहले उपचर्म (क्युटिकल) अंदर धकेलने के लिए क्युटिकल पुशर
- जेल लगाने के लिए जेल ब्रश और नाखून के आसपास धूल हटाने के लिए डस्टिंग ब्रश
- यदि टिप लगाया जा रहा है तो नकली नेल टिप
- टिप के लिए नेल ग्लू
- नाखून से नमी दूर करने के लिए नेल डिहाइड्रेटर
- कोई भी पुराना नेल पॉलिश हटाने के लिए नेल पॉलिश रिमूवर और कॉटन पैड
- यूवी जेल प्राइमर जो पहले बेस कोट के रूप में इस्तेमाल किया गया हो जिसका इस्तेमाल जेल साफ करने के लिए होता है
- यूवी बिल्डर जेल। यह आम तौर पर प्राइमर और टॉप कोट से अधिक गहरा जेल होता है जो आपके नाखूनों को मजबूत पर्त देता है— यह कई किस्म के रंगों में आता है
- यूवी जेल टॉप कोट— यह एक स्पष्ट जेल है जिसका बढ़िया चमक के साथ पूरा डिजाइन सुरक्षित करने के लिए इस्तेमाल किया जाता है
- जेल को उपचारित या कड़ा करने के लिए यूवी लैंप
- कड़ा करने के बाद अपने ब्रश और नाखून से चिपचिपा अवशेष हटाने के लिए क्लींसर
- क्लींशिंग के लिए कॉटन पैड या फाहा मुक्त वाइप

नाखून से कचड़ा निकालकर खुले किनारा फाइल करके नेल प्लेट तैयार करें, चमक हटाएं और प्राकृतिक नाखून को सूखा बनाएं।



चित्र 4.3- जेल लगाने से पहले नाखूनों की फाइलिंग

यूनिट 4.3: एक्रिलिक नेल एन्हैन्समेंट

यूनिट उद्देश्य

इस इकाई के अंत में, आप समर्थ होंगे :

1. एक्रिलिक नेल एन्हैन्समेंट के लिए सामग्री की पहचान करने और व्यवस्था करने में
2. एक्रिलिक नेल पर्त लगाने में

4.3.1 एक्रिलिक नेल एन्हैन्समेंट

एक्रिलिक्स आधुनिक सौंदर्य उद्योग में नाखून विस्तार (नेल एक्सटेंशन) का सबसे पुराना रूप हैं और बहुत मजबूत और टिकाऊ माना जाता है। एक्रिलिक तरल मोनोमर और पाउडर पॉलीमर का मिश्रण होता है, जो संयुक्त होने पर कठोर सुरक्षात्मक पर्त बनाता है जिसे प्राकृतिक नाखून के ऊपर संवारा जाता है। यह आम तौर पर यूवी जेल नेल की तुलना में सस्ता होता है और यूवी जेल नेल के विपरीत जिसे यूवी लैंप के नीचे उपचारित करना पड़ना पड़ता है, एक्रिलिक नेल विस्तार (नेल एक्सटेंशन) केवल हवा के संपर्क में आने पर सख्त हो जाता है। सख्त बनाने से इन्हें मजबूत और चमकदार आधार मिलता है जो रंग लगाने के लिए शानदार होता है। इससे नेल एन्हैन्समेंट की प्रक्रिया पूरी हो जाती है। यह यूवी जेल नेल की तुलना में अधिक कृत्रिम नजर आता है और इसलिए इसकी आलोचना की जाती है क्योंकि इससे नीचे स्थिति नाखून द्वारा साँस लेना संभव नहीं होता है और इस प्रकार यह नाखूनों को कमजोर और / या भुरभुरा बना सकता है। एक्रिलिक विस्तार (एक्सटेंशन) एसीटोन में नाखून को भिगोकर हटाया जा सकता है, जबकि जेल हटाने के लिए यूवी जेल बफ करना पड़ता है, यह एसीटोन से नहीं छूटता है।

सुरक्षा जरूरतें

एक्रिलिक नेल एन्हैन्समेंट लगाने के लिए काम करते समय निम्नलिखित जरूरतों को ध्यान में रखा जाना चाहिए :

एक्रिलिक नेल एप्लीकेशंस में ऐसे रसायन होते हैं जो धुआं देते हैं और इसलिए तकनीशियन और ग्राहक दोनों की ओर से अत्यंत सावधानी की जरूरत होती है।

- कमरा अच्छी तरह से हवादार होना चाहिए।
- अधिकांश एक्रिलिक नेल उत्पाद ज्वलनशील होते हैं। इसलिए इन्हें गर्मी और सीधे धूप से दूर रखा जाना चाहिए और ठंडी और सूखी जगह पर स्टोर किया जाना चाहिए।
- गलत तरीके से इस्तेमाल करने पर एक्रिलिक नेल उत्पाद शरीर और पर्यावरण के लिए हानिकारक हो सकते हैं। इनके सुरक्षित इस्तेमाल, हैंडलिंग, भंडारण और निपटान (खराब चीजों को फेंकना) के संबंध में निर्माताओं के निर्देशों का पालन करें।
- नाखून और / या त्वचा की बीमारियों / विकारों से पीड़ित होने पर एक्रिलिक नाखून उत्पादों का इस्तेमाल नहीं करना चाहिए।
- गर्भवती महिलाओं को एक्रिलिक नेल उत्पादों का इस्तेमाल नहीं करना चाहिए या इन्हें लगाना नहीं चाहिए।
- एक्रिलिक उत्पाद लगाते समय सुरक्षा चश्मा और डिस्पोजेबल मास्क पहनने की सलाह दी जाती है।
- एक्रिलिक नेल एन्हैन्समेंट लगाते समय किसी भी असुविधा या बेचौनी की अनुभूति होने पर लगाना तत्काल रोक दिया जाना चाहिए। अगर कोई चकत्ता / लाली या विपरीत क्रिया होती है, तो तुरंत डॉक्टर से संपर्क करें।
- एक्रिलिक पाउडर और तरल पदार्थ के साथ संपर्क में आने से त्वचा, आंखों और मुंह को बचाया जाना चाहिए
- सही ढंग से एक्रिलिक नेल हटाने की प्रक्रिया का पालन करें। कभी प्राकृतिक नाखूनों से एक्रिलिक नेल जबरदस्ती नहीं निकालें।

- एकक्रिलिक उत्पादों के निपटान के लिए निर्माता के निर्देशों का पालन करें और वॉश बेसिन /सिंक में कभी भी एकक्रिलिक नेल उत्पाद न बहाएं। तरल पदार्थ सोखने और सुरक्षित रूप से इनका निपटान करने के लिए पेपर तौलिया का इस्तेमाल करें।
- एकक्रिलिक नेल उत्पाद हैंडल करने के बाद अपने हाथ अच्छी तरह से धोएं।

यूवी जेल नेल एन्हैन्समेंट लगाने करने के लिए आवश्यक सामग्रियां और उपकरण :

- नेल फाइल (180 – 240 ग्रिट)
- क्युटिकल चाकू
- डस्ट ब्रश
- एंटी बैक्टीरियल स्प्रे
- पेपर तौलिया
- एकक्रिलिक लिक्विड
- एकक्रिलिक पाउडर (सफेद और साफ / गुलाबी)
- एकक्रिलिक नेल ब्रश
- मोनोमर (एथिल मेथाक्राइलेट)
- डिहाइड्रेटर
- प्राइमर
- नॉक कतरनी (टिप क्लिपर)
- पुशर
- डैप्पेन बर्तन और ब्रश

एकक्रिलिक नेल एन्हैन्समेंट का इस्तेमाल

यह प्रक्रिया कई चरणों की प्रक्रिया होती है जिसमें आम तौर पर पहले साफकर, आकार देकर, बफिंगकर और उपचर्म (क्युटिकल) का काम करके प्राकृतिक नाखून तैयार करना फिर लंबाई बढ़ाने के लिए (यदि आवश्यक हो) कृत्रिम टिप और टॉप पर एकक्रिलिक लगाना शामिल होता है। चित्र 4.1 में बतायी गयी प्रक्रिया का नाखून तैयार करने के लिये पालन करें।

कचड़ा निकालकर, मुक्त किनारा फाइल करके नेल प्लेट तैयार करें, चमक हटाएं और प्राकृतिक नाखून सूखा बनाएं। उपचर्म (क्युटिकल) काटने या धीरे से पीछे धकेलने की जरूरत होती है। यह इस बात पर निर्भर करता है यह कितना बढ़ गया है।



चित्र 4.4- एकक्रिलिक मिश्रण लगाना

मिश्रण तैयार करना

उत्पाद को ध्यान से पढ़े और देखे कि मोनोमर में एम. एम. ए. (मिथाइल मेथाक्राइलेट) न हो, जोकि डेंटल एक्रिलिक है। एमएमए प्राकृतिक नाखून के लिए बहुत कठोर होता है। ईएमए – इथाइल मेथाक्राइलेट वह चीज है जिसकी जरूरत होती है। पाउडर और तरल पदार्थ अच्छी तरह से हवादार कमरे में अलग-अलग कटोरों या डैप्पेन बर्तन में डालना चाहिए।

एक्रिलिक तरल में ब्रश डुबोएं और इसे पर्याप्त तरल पदार्थ सोखने दें। बर्तन के किनारे पोंछकर कोई भी अतिरिक्त तरल पदार्थ हो तो निकाल दें। एक्रिलिक पाउडर लेने के लिए ब्रश के एक साइड से एक्रिलिक पाउडर की सतह हल्का सा और थोड़ा सा दबाएं। बॉल बनाएं और धीरे-धीरे ब्रश बाहर निकालें। इस गीले एक्रिलिक बॉल को एक्रिलिक मिश्रण कहा जाता है।

पेज 100 मिश्रण ब्रश में तरल पदार्थ की मात्रा के आधार पर बहुत ज्यादा सूखा या गीला हो सकता है। यदि ऐसा होता है तो अलग करने और नया मिश्रण लेने के लिए इसे पेपर तौलिए पर पोंछें। अगर मिश्रण थोड़ा अधिक मुलायम हो जाए, तो अतिरिक्त तरल पदार्थ हटाने के लिए ब्रश हल्के से पेपर तौलिए पर रखें। अलग-अलग आकारों में मिश्रण लेने के लिए समर्थ बनने के लिए अभ्यास करें। ब्रश और तरल पदार्थ दोनों को साफ रखने के लिए हर बार लेते समय बीच-बीच में पेपर तौलिए पर ब्रश पोंछना जरूरी है। बचा हुआ तरल पदार्थ पेपर तौलिए के टुकड़ों से सोखवाएं और उन्हें कचरे के थैले में डाल दें। सिंक में कभी भी नहीं बहाएं।

मिश्रण लगाना

इस बॉल को अपने नाखून के आधार पर रखें और इसे सारे नाखून पर फैलाते हुए, आधार से सिर की ओर ब्रश ले जाते हुए सावधानीपूर्वक ब्रश से फैलाएं। जहां आवश्यक हो एक्रिलिक का अतिरिक्त बॉल लगाएं। अब, जैसा जरूरत है अपने नाखूनों को आकार दें और रंगें। अगले चरण / स्टेप पर जाने से पहले सुनिश्चित करें एक्रिलिक सूख गया है।

इस एप्लीकेशन के बाद नाखूनों की सतह बफ करने के लिए बफर का इस्तेमाल करें, वांछित चमक हासिल करने के लिए बढ़ते हुए ग्रिट से फाइल करें। साफ पॉलिश के कोट का प्रयोग करें या रंगीन नेल पॉलिश से उन्हें रंगें, जैसी जरूरत हो।



नेल एन्हेन्समेंट की तकनीक के अभ्यास के दौरान सहायक नाखून तकनीशियन को गुणवत्ता परक काम सुनिश्चित करने के लिए निम्नलिखित बातें ध्यान में रखनी चाहिएरू

- सुनिश्चित करें कि कार्य क्षेत्र सुरक्षित और साफ है।
- ग्राहक से नेल एन्हेन्समेंट, जो सर्विस वह चाहता/चाहती है और जो रंगरूप वह चाहता/चाहती है के लिए उसकी जरूरत और पसंद पूछें।
- यूवी जेल एन्हेन्समेंट प्राकृतिक दिखता है, यह स्पष्ट, पतला, हल्के वजन का, लचीला, बिना छेद वाला, कई डिजाइन क्षमताओं वाला, उठान और रंग उतरने का विरोधी होता।
- एक्रिलिक्स आधुनिक सौंदर्य उद्योग में नाखून विस्तार (नेल एक्सटेंशन) का सबसे पुराना रूप हैं और बहुत मजबूत और टिकाऊ माना जाता है।
- एक्रिलिक तरल मोनोमर और पाउडर पॉलीमर का मिश्रण होता है, जो संयुक्त होने पर कठोर सुरक्षात्मक पर्त बनाता है जिसे प्राकृतिक नाखून के ऊपर संवारा जाता है।

नाखून तकनीशियन यह सुनिश्चित करने के लिए ग्राहक का नाखून साफ करने की तकनीकों का प्रयोग करता है कि वे बैक्टीरिया मुक्त हैं, सोखते, हैंडवाश, सैनीटाइजर, डिस-इनक्रस्टेशन वाइप, एंटीसेप्टिक साल्यूशन का प्रयोग करता है, कोई भी सर्विस शुरू करने से पहले ऐसा करने से स्वच्छता में सुधार आता है और नेल एन्हेन्समेंट के नीचे मोल्ड और कवक का विकास रोकने में सहायता मिलती है।

यूवी जेल नेल एप्लीकेशन

जेल नेलका इस्तेमाल किया जाता है :

- 1) टिप ओवरले के लिए
- 2) अक्सर दरार पड़ने, छिलने, विभाजित होने, छिलका उतरने आदि से बचाने के लिए प्राकृतिक नाखून की पर्त के लिए
- 3) छोटा विस्तार (एक्सटेंशन) के लिए संवारने के लिए
- 4) बाहर निकलने वाला क्षतिग्रस्त मुक्त किनारा कवर करने के लिए।

जेल नेल साँचे में ब्रश किए गए फिर यूवी लैम्प से उपचारित बेस जेल की पर्त से बनाया जाता है।

यूवी जेल नेल एन्हेन्समेंट के लिए पालन किए जाने वाले चरण

यूवी जेल नेल बनाने के लिए निम्नलिखित आवश्यक है :

- कोई भी जेल लगाने से पहले अपना प्राकृतिक नेलप्लेट निर्जलीकृत करने के लिए नेल फाइल
- नाखून लगाने से पहले उपचर्म (क्युटिकल) अंदर धकेलने के लिए क्युटिकल पुशर
- जेल लगाने के लिए जेल ब्रश और नाखून के आसपास धूल हटाने के लिए डस्टिंग ब्रश
- यदि टिप लगाया जा रहा है तो नकली नेल टिप
- टिप के लिए नेल ग्लू
- नाखून से नमी दूर करने के लिए नेल डिहाइड्रेटर
- कोई भी पुराना नेल पॉलिश हटाने के लिए नेल पॉलिश रिमूवर और कॉटन पैड
- यूवी जेल प्राइमर जो पहले बेस कोट के रूप में इस्तेमाल किया गया जेल साफ करने के लिए होता है
- यूवी बिल्डर जेल। यह आम तौर पर प्राइमर और टॉप कोट से अधिक गहरा जेल होता है जो आपके नाखूनों को मजबूत पर्त देता है – कई किस्म के रंगों में आता है
- यूवी जेल टॉप कोट। यह एक और स्पष्ट जेल है जिसका बढ़िया चमक के साथ पूरा डिजाइन सुरक्षित करने के लिए इस्तेमाल किया जाता है

- जेल उपचारित या कड़ा करने के लिए यूवी लैंप
- उपचार करने के बाद अपने ब्रश और नाखून से चिपचिपा अवशेष हटाने के लिए क्लींजर
- क्लींशिंग के लिए कॉटन पैड या बिना रूई वाला वाइप

कचड़ा निकालकर, मुक्त किनारा फाइल करके नेल प्लेट तैयार करें, चमक हटाएं और प्राकृतिक नाखून सूखा बनाएं।

नोटरू जेल नेल के साथ, अगर इसका छिलका निकलता या नाखून बाहर बढ़ने लगता है, तो आपको सारा जेल हटा देना चाहिए और फिर से शुरुआत करनी चाहिए।

एक्रिलिक नेल एन्हैन्समेंट

एक्रिलिक्स आधुनिक सौंदर्य उद्योग में नाखून विस्तार (नेल एक्सटेंशन) का सबसे पुराना रूप हैं और बहुत मजबूत और टिकाऊ माना जाता है। एक्रिलिक तरल मोनोमर और पाउडर पॉलीमर का मिश्रण होता है, जो संयुक्त होने पर कठोर सुरक्षात्मक पर्त बनाता है जिसे प्राकृतिक नाखून के ऊपर संवारा जाता है।

मिश्रण तैयार करना

मिश्रण का इस्तेमाल करने के लिए मिश्रण तैयार करते समय निम्नलिखित बातें ध्यान में रखें :

- पाउडर और तरल पदार्थ अच्छी तरह हवादार कमरे में अलग-अलग कटोरों या डैप्पेन बर्तन में डालना चाहिए।
- एक्रिलिक तरल में ब्रश डुबोएं और इसे पर्याप्त तरल पदार्थ सोखने दें।
- बर्तन के किनारे पोंछकर कोई भी अतिरिक्त तरल पदार्थ निकाल दें।
- एक्रिलिक पाउडर लेने के लिए ब्रश के एक साइड से एक्रिलिक पाउडर की सतह हल्का सा और थोड़ा सा दबाएं।
- बॉल बनाएं और धीरे-धीरे ब्रश बाहर निकालें। इस गीले एक्रिलिक बॉल को एक्रिलिक मिश्रण कहा जाता है।

मिश्रण ब्रश में तरल पदार्थ की मात्रा के आधार पर बहुत ज्यादा सूखा या गीला हो सकता है। यदि ऐसा होता है तो अलग करने और नया मिश्रण लेने के लिए इसे पेपर तौलिए पर पोंछें।

मिश्रण को लगाना

नाखूनों पर मिश्रण को लगाते समय एएसटी को निम्नलिखित चरणों का पालन करना चाहिए :

- इस बॉल को अपने नाखून के आधार पर रखें और इसे सारे नाखून पर फैलाते हुए, आधार से सिरे की ओर ब्रश ले जाते हुए सावधानीपूर्वक ब्रश से फैलाएं।
- जहां आवश्यक हो एक्रिलिक का अतिरिक्त बॉल लगाएं। अब, जैसा वांछित है अपने नाखूनों को आकार दें और रंगें।
- अगले चरण पर जाने से पहले सुनिश्चित करें एक्रिलिक सूख गया है।
- इस एप्लीकेशन के बाद नाखूनों की सतह बफ करने के लिए बफर का इस्तेमाल करें, वांछित चमक हासिल करने के लिए बढ़ते हुए ग्रिट से फाइल करें।
- साफ पॉलिश के कोट का प्रयोग करें या रंगीन नेल पॉलिश से उन्हें रंगें, जैसी जरूरत हो।

अभ्यास 

1. निम्नलिखित विपरीत संकेतों का कारण और विवरण लिखें

विपरीत संकेत	कारण	विवरण
हाथों का एकजमा		
चोटिल नाखून		
ल्युकोनीकिया		
झुर्री		
ब्युस लाइन्स		

2. मोनोमर में एमएमए क्यों नहीं होना चाहिए?

- क. यह प्राकृतिक नाखून के लिए बहुत ज्यादा मुलायम होता है
- ख. यह प्राकृतिक नाखून के लिए बहुत ज्यादा कठोर होता है
- ग. एमएमए युक्त मोनोमर बहुत महंगा होता है
- घ. एमएमए युक्त मोनोमर का इस्तेमाल पॉलिश तीखा बनाने के लिए किया जाता है

3. मोनोमर में कौन सा वांछनीय यौगिक (कंपाउंड) है?

- क. एफएमए
- ख. ईएमए
- ग. एमएमए
- घ. डीएमए

4. यूवी जेल नेल एन्डैन्समन्ट लगाने करने के लिए जरूरी सामग्रियां और उपकरण बताएं।

5. सुरक्षित एक्रिलिक नेल एप्लीकेशन सुनिश्चित करने के लिए कोई भी 5 सुरक्षा जरूरतें लिखें



Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N · S · D · C
National
Skill Development
Corporation

Transforming the skill landscape



5. रिफिल करना

यूनिट 5.1- रिफिल करना



BWS/N0406

इस मॉड्यूल से मिलने वाली कुछ महत्वपूर्ण जानकारियां

इस मॉड्यूल के अंत में आप समर्थ होंगे :

1. फिल या बैकफिल सर्विस के लिए कुछ जरूरी औजारों और सामग्रियों की पहचान करने में
2. फिल और बैकफिल सर्विस के लिए इस्तेमाल किए जाने वाले विभिन्न औजारों का इस्तेमाल करने में
3. फिल-इन सर्विस करने में
4. बैकफिल सर्विस करने में

यूनिट 5.1: रिफिल करना

यूनिट उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में आप समर्थ होंगे :

1. फिल या बैकफिल सर्विस के लिए जरूरी औजारों और सामग्रियों की पहचान करने में
2. फिल और बैकफिल सर्विस के लिए इस्तेमाल किए जाने वाले विभिन्न औजारों का इस्तेमाल करने में
3. फिल-इन सर्विस करने में
4. बैकफिल सर्विस करने में

5.1.1 परिचय

फिल और बैकफिल (फ्रेंच फिल-इन) के रूप में ज्ञात रिफिल की सामान्य परिस्थितियों में नाखून अप्लीकेशन की तारीख से लगभग दो और चार सप्ताह का समय-सीमा में जरूरत हो सकती है लेकिन इस्तेमाल और अन्य कारणों से घिसपिट के आधार पर यह समय सीमा अलग-अलग हो सकती है।

जब कुछ नाखून बढ़ चुके होते हैं और उन्हें फिल-अप की जरूरत होती है तो दो सप्ताह के फिल की जरूरत पड़ती है। 2-3 सप्ताह के समय के दौरान नाखून बढ़ चुके होते हैं जिस कारणवश निचली त्वचा के पास कोई एक्रिलिक नहीं होता है।

आकार बदल चुका होता है क्योंकि आर्क स्थानांतरित हो चुका होता है। स्माइल लाइन भी स्थानांतरित हो चुकी होती है और इसलिए अब उपयुक्त नहीं होती है। इसके साथ ही घिसपिट के कारण ऐसी अन्य समस्याएं भी हो सकती हैं जो नाखून को प्रभावित कर सकती हैं जैसे दरारें, हवा के बुलबुले, कोने के आसपास टूट-फूट आदि

फिल-अप प्रक्रिया का उद्देश्य यह सुनिश्चित करने के लिए बदलाव संतुलित करना और टूट-फूट के लिए सुधार करना होता है कि नाखून नए जैसे चमकदार, फिटिंग और पतले बने रहें जैसे पहली बार लगाया गया था।

फ्रेंच नाखून के लिए बैकफिल ऐसे नाखून पर किया जाता है जो बढ़ गए होते हैं, जहां सफेदी वापस मूल स्थिति में चली जाती है, और फिर निचली त्वचा क्षेत्र भी भर जाता है। इस अभ्यास के लिए हम निम्नलिखित जोन का इस्तेमाल करेंगे

जोन 1 मुक्त किनारा है (जहां नाखून उंगली छोड़ता है)

जोन 2 नाखून का बीच वाला भाग है

जोन 3 एपोनीकियम है (कभी-कभी निचली त्वचा क्षेत्र के रूप में जाना जाता है)



चित्र 5.1- उंगली के नाखून के जोन

औजार और सामग्रियां

रीफिल के लिए आवश्यक औजारों और सामग्रियों में शामिल हैंरू

- नाखून फाइल (100 / 180 / 240ग्रिट)
- क्युटिकल चाकू और पुशर
- फ्रेंच फिल डायमंड बिट या बैरल के आकार के स्विस् कार्बाइड बिट वाली नाखून मशीन
- एक्रिलिक पाउडर (सफेद और साफ या गुलाबी)
- एक्रिलिक नाखून ब्रश (अलग-अलग आकार)
- एक्रिलिक लिक्विड (ईएमए)
- डैप्पेन बर्तन
- गंदा ब्रश
- एंटी बैक्टीरियल स्प्रे
- पेपर तौलिया
- शाइन या सीलर
- डिहाइड्रेटर

फिल के लिए प्रक्रिया

सर्विस की शुरुआत में एंटी बैक्टीरियल साबुन और सैनिटाइजिंग स्प्रे से धोकर अपना और ग्राहक का हाथ स्वच्छ बनाने से स्वच्छता में सुधार आता है और नाखून एनहान्समेंट के नीचे मोल्ड और कवक का विकास रोकने में मदद मिलती है।

निचली त्वचा की वृद्धि के आधार पर उसे पीछे धकेलकर और काटकर शुरुआत करें। 100/180 फाइल का इस्तेमाल कर नाखून को लगभग आधा पतला बनाएं। एक्रिलिक की मोटाई कम करने के लिए 180 ग्रिट फाइल से फाइल करें। एक्रिलिक पर्याप्त रूप से पतला हो जाने पर वाहा से हटाने के लिए 240 ग्रिट फाइल से फाइल बदल दें।

अनुभवहीन तकनीशियन अक्सर अपने ग्राहकों के एक्रिलिक नाखून की मोटाई बढ़ा देते हैं। इसका कारण यह होता है कि तकनीशियन नया सफेद एक्रिलिक लगाने से पहले एक्रिलिक नहीं हटाते हैं। नया उत्पाद लगाने से पहले एक्रिलिक की लगभग पूरी परत मुक्त किनारे से हटा दी जाती हैं। केवल एक्रिलिक की सबसे पतली परत नाखून प्लेट पर रहनी चाहिए ताकि मोटे बिल्ड-अप से बचा जा सके।



चित्र 5.2- मशीन से और मशीन के बिना नाखून से पुराना उत्पाद हटाना

फ्रेंच फिल-इन (बैकफिल)

एक्रिलिक बैक फिल से स्माइल लाइन की स्थिति फिर से बाहर हो जाती है जो नाखून की वृद्धि के साथ आगे बढ़ चुका होता है। इस विधि को फिर से लाइन मिलाना भी कहा जाता है। नाखून की वृद्धि की गति के आधार पर अप्लीकेशन से लगभग 4-5 सप्ताह में इसकी जरूरत पड़ सकती है।

फ्रेंच नाखून फिर से संतुलित करने के दो तरीके हैं। पहली विधि में इलेक्ट्रिक फाईल का इस्तेमाल होता है और मुक्त किनारे पर खांचा बनाना और फिर नया उत्पाद लगाना शामिल होता है। इस विधि में फ्रेंच फिल डायमंड बिट या बैरल के आकार के स्विस् कार्बाइड बिट वाली नाखून वाली मशीन का इस्तेमाल होता है।



चित्र 5.3- फ्रेंच फिल डायमंड बिट



चित्र 5.4- स्विस् कार्बाइड बिट

पूरे नाखून पर पिछला उत्पाद लगभग दो तिहाई तक कम करना फिर पहली बार सफेद और गुलाबी रंग लगाना है जैसाकि कोई व्यक्ति करता। ऐसा हाथ वाला फाईल से किया जा सकता है।

बैकफिल प्रक्रिया

नाखून फाईल का इस्तेमाल करें और नए नाखून के लुक के लिए स्माइल लाइन से ऊपर फाइल करें, मुक्त किनारे और जोन 2 के बीच खांचा बनाएं। स्माइल लाइन के साथ-साथ खांचा बनाने के बाद मुक्त किनारे से अतिरिक्त एक्रिलिक निकाल दें। पहले गुलाबी और सफेद फिल करने पर एक्रिलिक पूरी तरह से हटाना संभव नहीं हो सकता है क्योंकि एक्रिलिक के नीचे प्राकृतिक नाखून नहीं भी हो सकता है। कमजोर किए या चटकाए बिना जहां तक संभव हो ज्यादा से ज्यादा निकाल दें। बाद में फिल के दौरान मुक्त किनारे से सारा पुराना एक्रिलिक निकाल दें।

नाखून फाईल का इस्तेमाल करें और नए नाखून के लुक के लिए स्माइल लाइन से ऊपर फाइल करें, मुक्त किनारे और जोन 2 के बीच खांचा बनाएं। स्माइल लाइन के साथ-साथ खांचा बनाने के बाद मुक्त किनारे से अतिरिक्त एक्रिलिक निकाल दें। पहले गुलाबी और सफेद फिल करने पर एक्रिलिक पूरी तरह से हटाना संभव नहीं हो सकता है क्योंकि एक्रिलिक के नीचे प्राकृतिक नाखून नहीं भी हो सकता है। कमजोर किए या चटकाए बिना जहां तक संभव हो ज्यादा से ज्यादा निकाल दें। बाद में फिल के दौरान मुक्त किनारे से सारा पुराना एक्रिलिक निकाल दें।



चित्र 5.5- नाखून मशीन का इस्तेमाल करते हुए तकनीशियन

किसी भी खुले प्राकृतिक नाखून पर एडहेरेंट या प्राइमर लगाएं।

अच्छी तरह हवादार कमरे में अलग-अलग कटोरों या डैप्पेन बर्तन में एक्रिलिक पाउडर और लिक्विड डाला जाना चाहिए।

एक्रिलिक लिक्विड में ब्रश डुबोएं और इसे पर्याप्त लिक्विड सोखने दें। मध्यम आकार की बॉल बनाते हुए बर्तन के किनारे पोंछकर अतिरिक्त लिक्विड निकाल दें। एक्रिलिक पाउडर लेने के लिए ब्रश के एक साइड से एक्रिलिक पाउडर की सतह को थोड़ा सा दबाएं। बॉल बनाएं और धीरे-धीरे ब्रश बाहर निकालें।

स्माइल लाइन बनाने के लिए जोन 1 पर सफेद बॉल लगाएं। सफेद एक्रिलिक को गुलाबी लगाने से पहले सेट होने के लिए समय देने के लिए पहले टिप फिल करें।

मुक्त किनारे के बीच में बॉल रखें और ब्रश की डंडी का इस्तेमाल करते हुए स्माइल की गहराई का निर्माण करते हुए एक कोने तक और फिर दूसरे कोने तक उत्पाद गाइड करें। ब्रश के टिप का इस्तेमाल करते हुए स्माइल डिफाइन करें और आकार दें। एक्रिलिक के एप्लीकेशन के बीच पोंछे पर ब्रश पोंछकर साफ करें।

पसंद के पाउडर रंग से दूसरी बॉल बनाएं और उसे जोन 2 में रखें। साइड से साइड तक उत्पाद दबाने और मुक्त किनारे पर हल्का सा फ़ैलने से पहले कुछ सेकंड तक मिश्रण को अपने आप लेवल होने दें। जोन 2 अत्यंत महत्वपूर्ण है। यह नाखून का सबसे मोटा हिस्सा होता है और तनाव क्षेत्र मजबूत बनाता है। अंतिम बॉल जोन 3 में रखी जाती है। उत्पाद की अपेक्षाकृत यह छोटी बॉल साइड से साइड तक दबाई जाती है और जोन 2 और 1 के माध्यम से हल्के से फ़ैलाई जाती है। बगल की दीवारों और उपचर्म (क्योटिकल) क्षेत्र के चारों ओर उत्पाद-मुक्त मार्जिन छोड़ें।

फिनिशिंग विकल्प

ज्यादा चमकीली चमक, टिकाऊपन और लंबे समय तक बनी रहने वाली सुरक्षा प्राप्त करने के लिए साइन या सीलर लगाएं और यूवी लैंप के नीचे उपचारित करें, यदि आवश्यक हो। निचली त्वचा क्षेत्र पर इसे लगाने से बचें और सिकुड़न संभव बनाने के लिए मुक्त किनारे पर फ़ैलाएं। नगभग तीन मिनट का उपचार का समय पर्याप्त होगा।

सार



रीफिल

फिल और बैकफिल (फ्रेंच फिल-इन) के रूप में ज्ञात रिफिल की सामान्य परिस्थितियों में नाखून अप्लीकेशन की तारीख से लगभग दो और चार सप्ताह की समय-सीमा में जरूरत हो सकती है।

इसलिए फिल—अप प्रक्रिया का उद्देश्य यह सुनिश्चित करने के लिए बदलाव संतुलित करना और टूट-फूट के लिए सुधार करना होता है कि नाखून नए जैसे, चमकदार, फिटिंग और पतले बने रहें जैसे वे तब थे जब पहली बार लगाया गया था, लेकिन इस्तेमाल और अन्य कारणों से घिसपिट के आधार पर यह अलग-अलग हो सकता है।

जब नाखून कुछ बढ़ चुके होते हैं और उन्हें फिल-अप की जरूरत होती है तो दो सप्ताह के फिल की जरूरत पड़ती है। 2-3 सप्ताह के समय के दौरान नाखून तक बढ़ चुके होते हैं, जिस कारणवश निचली त्वचा के पास कोई एक्रिलिक नहीं होता है।

आकार बदल चुका होता है क्योंकि आर्क स्थानांतरित हो चुका होता है।

स्माइल लाइन भी स्थानांतरित हो चुकी होती है और इसलिए अब उपयुक्त नहीं होती है।

इसके साथ ही घिसपिट के कारण ऐसी अन्य समस्याएं भी हो सकती हैं जो नाखून को प्रभावित कर सकती हैं जैसे दरारें, हवा के बुलबुले, कोने के आसपास टूट-फूट आदि दिखाई देना।

नोटरू फ्रेंच नाखून के लिए बैकफिल ऐसे फ्रेंच नाखून पर किया जाता है जो बढ़ गए होते हैं, जहां सफेदी वापस मूल स्थिति में चली जाती है, और फिर निचली त्वचा क्षेत्र भी भर जाता है।

फिल के लिए प्रक्रिया

- सर्विस की शुरुआत में एंटी बैक्टीरियल साबुन और सैनिटाइजिंग स्प्रे से धोकर अपना और ग्राहक का हाथ स्वच्छ बनाने से स्वच्छता में सुधार आता है और नाखून एनहान्समेंट के नीचे मोल्ड और कवक का विकास रोकने में मदद मिलती है।
- निचली त्वचा की वृद्धि के आधार पर निचली त्वचा पीछे धकेलकर और काटकर शुरुआत करें। 100/180 फ़ाइल का इस्तेमाल कर नाखून लगभग आधा पतला बनाएं।
- एक्रिलिक हटाने के दौरान, ग्राहक का प्राकृतिक नाखून फाईल न करने के लिए सावधान रहें। यह सुनिश्चित करते हुए निचली त्वचा क्षेत्र के साथ-साथ फ़ाइल करें कि उत्पाद का मार्जिन प्राकृतिक नाखून के साथ सपाट हो जाए।
- साफ मैनीक्योर स्क्रब से धूल निकाल दें। डिहाइड्रेटर से सतह नमी मुक्त बनाएं और फाहा मुक्त पोंछे से पोंछकर सुखाएं।

फ्रेंच फिल-इन (बैकफिल)

एक्रिलिक बैक फिल से स्माइल लाइन की स्थिति फिर से बहाल हो जाती है जो नाखून की वृद्धि के साथ आगे बढ़ चुका होता है। इस विधि को फिर से लाइन मिलाना भी कहा जाता है।

फ्रेंच नाखून फिर से संतुलित करने के दो तरीके हैं:

- पहली विधि में इलेक्ट्रिक फाईल का इस्तेमाल होता है और मुक्त किनारे पर खांचा बनाना और फिर नया उत्पाद लगाना शामिल होता है।
- दूसरी विधि पूरे नाखून पर पिछला उत्पाद लगभग दो तिहाई तक कम करना, फिर पहली बार सफेद और गुलाबी रंग लगाना है जैसाकि कोई व्यक्ति करता। ऐसा हैंड फाईल से किया जा सकता है।

फिनिशिंग विकल्प

ज्यादा चमकीली चमक, टिकाऊपन और लंबे समय तक बनी रहने वाली सुरक्षा प्राप्त करने के लिए साइन या सीलर लगाएं और यूवी लैंप के नीचे उपचारित करें, यदि आवश्यक हो। उपचर्म (क्युटिकल) क्षेत्र पर इसे लगाने से बचें और सिकुड़न संभव बनाने के लिए मुक्त किनारे पर फैलाएं। नगभग तीन मिनट का उपचार का समय पर्याप्त होगा।

अभ्यास

1. रीफिल लिए जरूरी चीज़े और उपकरण बताएं।

1. रीफिल लिए जरूरी चीज़े और उपकरण बताएं।

जोन 1	नाखून का मध्य भाग	
जोन 2	एपोनिकियम (कभी-कभी निचली त्वचा क्षेत्र के रूप में भी जाना	
जोन 3	मुक्त किनारा (जहां नाखून उंगली छोड़ता है)	

1. सही या गलत बताएं

- क. दो सप्ताह की फिल प्रक्रिया के दौरान, एक्रिलिक बॉल जोन 3 में सेट होता है। ()
- ख. बैकफिल प्रक्रिया के दौरान, एक्रिलिक बॉल जोन 1 में सेट होता है। ()
- ग. स्माइल लाइन जोन 3 में होती है और अर्धचंद्र का हिस्सा होती है। ()
- घ. कुछ मामलों में एक्रिलिक पाउडर अनुपात मिश्रण में मौसम की दशाएं संशोधन की मांग कर सकती हैं। ()
- ड. अनुभवहीन तकनीशियन अक्सर अपने ग्राहकों के एक्रिलिक नाखून की मोटाई बढ़ा देते हैं क्योंकि तकनीशियन नया सफेद एक्रिलिक लगाने से पहले पर्याप्त लिक्विड नहीं डालते हैं। ()

6. नाखूनों के देखभाल की परिष्कृत सेवाएं प्रदान करने के लिए नेल तकनीशियन की सहायता करना



यूनिट 6.1- नाखूनों को निखारने वाली सेवाएं



इस मॉड्यूल से मिलने वाली महत्वपूर्ण जानकारी

मॉड्यूल के अंत में आप सक्षम होंगे:

1. परामर्श के बाद ग्राहक के लिए सेवाएं प्रदान करने में
2. एडवांस नेल केयर सेवाएं प्रदान करने के लिए सहायक कामों को करने में
3. ज़रूरतों के अनुसार नेल के टिप्स को जोड़ने में
6. निर्देश के तहत सामान्य नाखूनों को सजाने की कला सेवाएं प्रदान करने में

यूनिट 6.1: नाखूनों को निखारने वाली सेवाएं

यूनिट उद्देश्य

यूनिट के अंत में आप सक्षम होंगे

1. परामर्श के बाद ग्राहक के लिए सेवाएं प्रदान करने में
2. एडवांस नेल केयर सेवाएं प्रदान करने के लिए सहायक कामों को करने में
3. ज़रूरतों के अनुसार नेल के टिप्स को जोड़ने में
4. निर्देश के तहत सामान्य नाखूनों को सजाने की कला सेवाएं प्रदान करने में

6.1.1 परिचय

नाखूनों की खूबसूरती बढ़ाने से संबंधित सेवाओं में शामिल हैं, क्षतिग्रस्त नाखूनों की मरम्मत करना, कृत्रिम नाखून उपलब्ध कराना, नेल टिप्स और नाखूनों को कलात्मक रूप देना इत्यादि। नेल केयर सेवा तेजी से उभरता हुआ क्षेत्र है तथा अधिक से अधिक संख्या में लोग अपने क्षतिग्रस्त नाखूनों की मरम्मत के लिए या अपने सौंदर्य में चार चाँद लगाने के लिए इन सेवाओं का उपयोग कर रहे हैं।



चित्र 6.1- नाखूनों की मैचिंग सजावट

कृत्रिम नाखूनों को बनाने के दो मुख्य तरीके हैं – टिप्स और फार्म

टिप्स नाखूनों : के आकार के होते हैं जो कि हल्के प्लास्टिक के प्लेटों से बने होते हैं। इन्हें प्राकृतिक नाखूनों के अंत पर चिपकाया जाता है और इसके बाद तरल एक्रिलिक को पूरे नाखून पर लगाया जाता है।

फार्म : को नाखूनों के ऊपर लगाया जाता है। इसके बाद कृत्रिम नाखून को एक्रिलिक से बाहर ढाला जाता है। फिर इसके बाद फार्म को निकाल दिया जाता है और नाखून के नये आकार और प्रकार में एक चमक आ जाती है। नाखूनों को निखारने के लिए कुछ महत्वपूर्ण नुस्खे इस प्रकार हैं

नेल ओवरले : ओवरले में एक्रिलिक, जेल, फाइबर ग्लास या सिल्क को बिना कोई अतिरिक्त लंबाई जोड़े सिर्फ प्राकृतिक नाखून कोट करने के लिए इस्तेमाल किया जाता है, और ऐसा आमतौर पर प्राकृतिक नाखूनों को मजबूत करने के लिए या क्षतिग्रस्त नाखूनों को मास्क करने के लिए किया जाता है।

नेल एक्सटेंशन : एक्रिलिक, जेल, फाईबरग्लास या सिल्क नाखून के टिप पर लगाए जाते हैं या एक स्वरूप में ढाले जाते हैं जिसके फलस्वरूप तैयार नाखून प्राकृतिक नाखून की लंबाई की तुलना में ज्यादा लंबाई वाले होते हैं।

नाखूनों को सजाने की कला : नाखूनों को सजाने की कला का मतलब नाखूनों को सजावट प्रदान करना होता है, और यह एक व्यापक शब्द है जिसमें पॉलिश, रंग, पैटर्न, स्टिकर और सजावटी गोटे आदि शामिल होते हैं।

नेल स्टिकर : स्टिकर और ट्रांसफर की सहायता से नाखूनों को सजाने की एक अन्य विधि उपयोग में लायी जाती है, ये नाखून के कुछ हिस्सों या पूरे नाखून को कवर करने के लिए छोटे और बड़े आकार में उपलब्ध होते हैं।

नेल स्टैम्प : नाखूनों पर एक खास पैटर्न लगाना: नेल पॉलिश में स्टैम्प की कोटिंग की जाती है और फिर एक समान स्वरूप प्रदान के लिए उन्हें प्रत्येक नाखून पर दबाया जाता है।

गोटे : ये नाखूनों को सजाने की एक लोकप्रिय कला है, जिसमें स्फटिक, चपटे मोती, मोती, मनके आदि इस्तेमाल में लाए जाते हैं

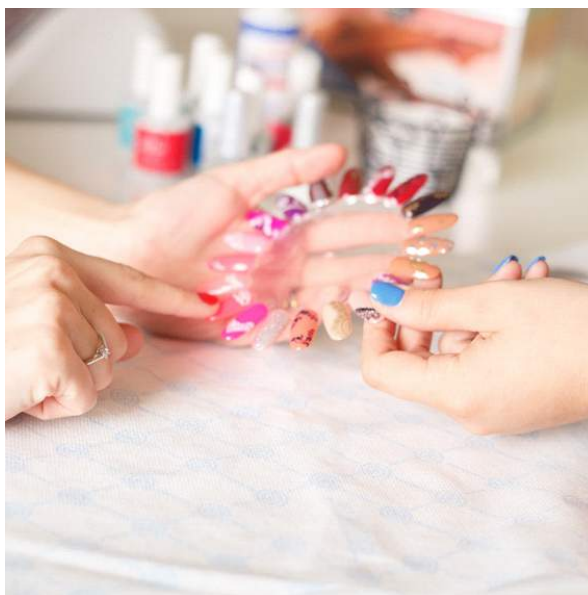


चित्र 6.2- नाखूनों को सवॉरने की विभिन्न शैलियाँ

6.1.2 ग्राहकों को परामर्श देना

नाखून संवारने की सेवा प्रदान करने से पहले ग्राहक को परामर्श देना हमेशा महत्वपूर्ण होता है। अगर ग्राहक पहले कभी किसी सैलून में नहीं गया, तो यह आपके लिए बेहतरीन एक मौका है, कि आप उस ग्राहक का स्वागत करें, उसे सहज महसूस कराएं और पता लगाएं कि उन्हें किस प्रकार की सेवा चाहिए। यदि वह एक नियमित ग्राहक है तो भी आपको पता करना चाहिए कि ग्राहक कौन कौन सी सेवाओं का उपयोग कर रहा है और क्या वह उन सेवाओं के परिणामों से संतुष्ट हैं।

अगर आप ग्राहक को सेवा प्रदान करने को लेकर बहुत आश्वस्त नहीं हैं तो वैसी स्थिति में हमेशा चतुराई से काम लेते हुए ग्राहक को आगे की सेवा और सलाह के लिए अपने वरिष्ठ नेल तकनीशियन के पास भेज दें, तथा सुनिश्चित करें कि आपके वरिष्ठ नेल तकनीशियन द्वारा सेवा प्रारंभ करने से पहले ग्राहक परामर्श विवरण को चेक किया गया है।



चित्र 6.3- ग्राहकों को परामर्श देना

निम्न को करने क्रम में, किसी भी प्रकार की सेवा प्रदान करने से पहले परामर्श का कार्य करना बेहद महत्वपूर्ण है :

- ग्राहक की सेवा से किस प्रकार की उम्मीदें हैं, इस बारे में जानकारी प्राप्त करें।
- उनके आने का कारण पता करें।
- वे दशाएं और विकार जिनके कारण सेवा कार्य को अमल में लाने में रुकावट या परेशानी आ सकती है।
- जिस स्थान का इलाज किया जाना है और जिस प्रकार की सेवा प्रदान की जानी है, उस पर सहमत हों।
- ग्राहक को सहज और सुखद महसूस कराएं।
- किसी अन्य उपलब्ध सेवा के बारे में बताएं।
- ग्राहक के किसी भी सवाल का जवाब दें।

ग्राहकों के सैलून में आने के अलग अलग कारण हो सकते हैं, इनमें से कुछ इस प्रकार हो सकते हैं

- खुद का इलाज करने के लिए।
- अपने हाथ और नाखूनों को बेहतर हालत में रखने के लिए।
- अपने हाथों और नाखूनों की खूबसूरती में निखार लाने के लिए।
- अपने आत्मविश्वास को बढ़ावा देने के लिए।
- किसी विशेष अवसर के लिए।

ग्राहकों को परामर्श देना – बातचीत के तरीके

यह बहुत जरूरी है कि ग्राहक को सैलून में आना अच्छा लगे और इस दौरान वे बिल्कुल सहज और सुखद महसूस करें।

एक सौंदर्य चिकित्सक अपने ग्राहक से किस प्रकार बातचीत करती है और किस तरह से उसके साथ पेश आती है, यह चीज़ ग्राहक द्वारा सेवा से खुश और संतुष्ट होने में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है।

यहाँ तक कि आप के द्वारा बातचीत शुरू किए जाने से पहले, आप जिस प्रकार से ग्राहक की तरफ मुखातिब होते हैं, वह भी कम्यूनिकेशन का ही एक रूप है।

यह आपके चेहरे की अभिव्यक्ति, आपके हावभाव या यहां तक कि आपके द्वारा ग्राहक की ओर जाने के माध्यम से भी हो सकता है। यह सभी बातें ग्राहक के लिए एक संकेत भेजती हैं। यहाँ दो प्रकार के कम्यूनिकेशन के बारे में बताया जा रहा है जिससे आपको परिचित होना जरूरी है:

- गैर मौखिक संवाद
- मौखिक संवाद

गैर मौखिक संवाद

- इस तरीके से आप ग्राहक से बात किए बिना ही यह जता देते हैं कि आपको कैसा महसूस हो रहा है। आप अपने शरीर के हावभाव के माध्यम से ग्राहक के साथ संवाद करते हैं, उदाहरण के लिए आपके चेहरे की अभिव्यक्ति। अगर आप ग्राहक से बात करते समय आँख चुरा कर बातें कर रहे हैं तो, यह दर्शाता है कि आप बहुत आश्वस्त नहीं हैं और असहज महसूस रहे हैं। इससे आपकी ग्राहक भी असहज महसूस कर सकती है।

मौखिक संवाद

- यह आप के द्वारा ग्राहक के साथ की जाने वाली बातचीत है। इसमें चिल्लाए बिना बिल्कुल स्पष्ट रूप से बात करना, हमेशा विनम्रता के साथ बोलना और विश्वास से भरपूर तरीके से संवाद करना बेहद महत्वपूर्ण होता है। आपको अपनी आवाज की टोन और भाषा के उपयोग के बारे में भी सोचना चाहिए। तकनीकी शब्दावली जिसे ग्राहक को समझने में दिक्कत हो या अशिष्ट भाषा का प्रयोग करने से बचने की कोशिश करें।
- बोलने के साथ साथ ही सुनना भी उतना ही जरूरी है, जिससे आप जान कर सकते हैं कि ग्राहक वास्तव में चाहते क्या हैं और किस प्रकार की सेवा प्रदान की जाए जिससे ग्राहक प्रसन्न और संतुष्ट हो जाए।
- जब ग्राहक कुछ बोल रहे हों तो बीच में दखल देने से परहेज करें। आपको परामर्श के दौरान सवाल पूछना होगा, मगर इसके साथ ही साथ ग्राहक को यह भी समझाने की कोशिश करें कि आपको ग्राहक से इन सवालों को पूछने की जरूरत क्यों है।
- ग्राहक को सवाल पूछने का अवसर दें और उन्हें सहज महसूस कराने की कोशिश करें।
- आप जिन विषयों पर अपने ग्राहक के साथ बात करते हैं उनके बारे में क्लाइंट रिकॉर्ड कार्ड पर एक नोट बनाना एक अच्छा विचार है, जैसे कि हाल की कोई पार्टी या छुट्टी के बारे में नोट बना लेना। इससे जब वे अगली बार आपके पास वापस आएंगे तो उन्हें बेहद खुशी होगी कि आपको उनकी बातें याद हैं।
- सिर्फ काम को लेकर आपकी दक्षता के संबंध में ही नहीं बल्कि आपके साथ निजी संबंधों के मामले में भी ग्राहकों का विश्वास हासिल करना अत्यंत महत्वपूर्ण है। जब आपके ग्राहक आपके साथ घुल मिल जाते हैं तो वह आपसे अपने स्वास्थ्य या परिवारिक जीवन जैसे व्यक्तिगत और निजी मामलों के बारे में भी बात कर सकते हैं। आपको हमेशा अपने ग्राहक के विश्वास को अवश्य कायम रखना होगा और ग्राहक द्वारा आपको बताई गई बातों को कभी भूल कर भी दूसरों को बताने से परहेज करना होगा।

6.1.3 नेल टिप्स और उन्हें लगाना

कृत्रिम नाखून टिप्स की लोकप्रियता दिनोंदिन बढ़ती जा रही है। कृत्रिम नाखून टिप्स, मुख्य रूप से दो प्रकार के होते हैं – जेल और एक्रिलिक



चित्र 6.4- एक्रिलिक नेल टिप्स

इन टिप्स को नाखून पर लगाया जाता है और उसके बाद उसे कठोर किया जाता है। जेल टिप्स यूवी लैंप में रखने पर सख्त हो जाते हैं, जबकि एक्रिलिक लगे नाखून हवा के संपर्क में आने पर कठोर हो जाते हैं।



चित्र 6.5- जेल नेल टिप्स को यूवी लैंप के नीचे कठोर किया जा रहा है

जेल सुझावों का आमतौर पर एक्रिलिक सुझावों के तुलना में अधिक महंगे हैं।

वहाँ रंग, पूर्व डिजाइन और चमक सुझावों सहित उपलब्ध सुझावों के विभिन्न प्रकार हैं।



चित्र 6.6- पूर्व निर्मित नेल टिप्स

नाखून लगाने का कार्य

हमेशा काम शुरू करने से पहले, निम्न चरणों का पालन करें

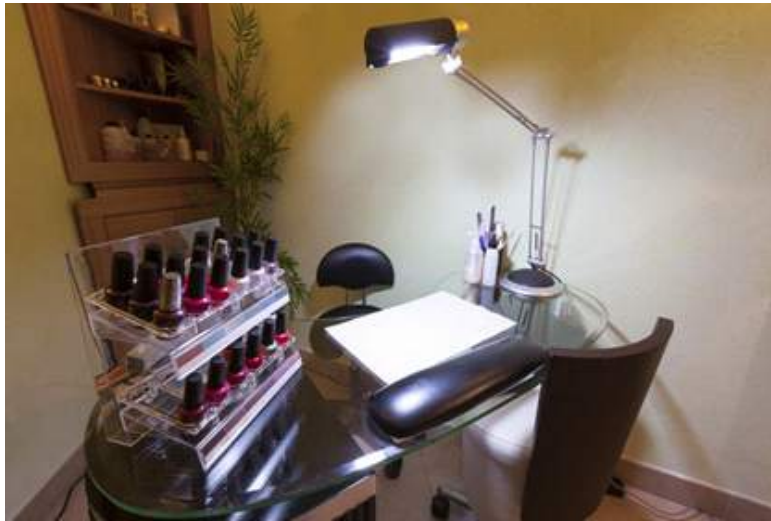
- सुनिश्चित कर लें कि सारे औज़ार स्टेरेलाइज किए जा चुके हैं और सभी सामग्री तथा उत्पाद आसानी से सुलभ हैं।
- कन्सल्टेशन फॉर्म को पूरा करें, कंट्रा इंडिकेशन को चेक करें (ऊपर देखें) और ग्राहक के जरूरतों को पूरा करने वाली सेवा के संबन्ध में चर्चा करें तथा सहमति बनाएं।
- ग्राहक के घड़ियों सहित, सारे आभूषणों को निकाल दें, ताकि एक मुकम्मल सेवा को निष्पादित किया जा सके। उन्हें किसी सुरक्षित जगह पर रख दें।

6.1.4 नेल टिप को लगाने के उपकरण

उपकरण सूची:

नेल डेस्क को तैयार करना

- टेरी टावेल
- हैंड रेस्ट / टेरी टावेल
- ढक्कन और लाइनर के साथ धातु का डिब्बा
- कठोर सतह वाला कीटाणुनाशक
- उपयुक्त कुर्सियाँ और नेल टेबल



चित्र 6.7- नेल डेस्क

डिस्पोजेबल

- लिंट / काटन वूल का पैड
- कागज के तौलिये का रोल
- टूथपिक या लकड़ी की सींक

औजार और उपकरण

- त्वचा के लिए स्टील का पुशर या भोजवृक्ष का तिनका
- त्वचा के लिए चिमटी
- एमरी बोर्ड (100 से 180 ग्रिट)
- ब्लॉक बफर (100 से 120 ग्रिट तक)
- टिप क्लिपर
- नेल की सफाई हेतु ब्रश
- पूफी ब्रश

उत्पाद

- हैंड सैनिटाइजर
- एसीटोन मुक्त रिमूवर
- इंस्टैंट नेल ग्लू
- नेल टिप्स



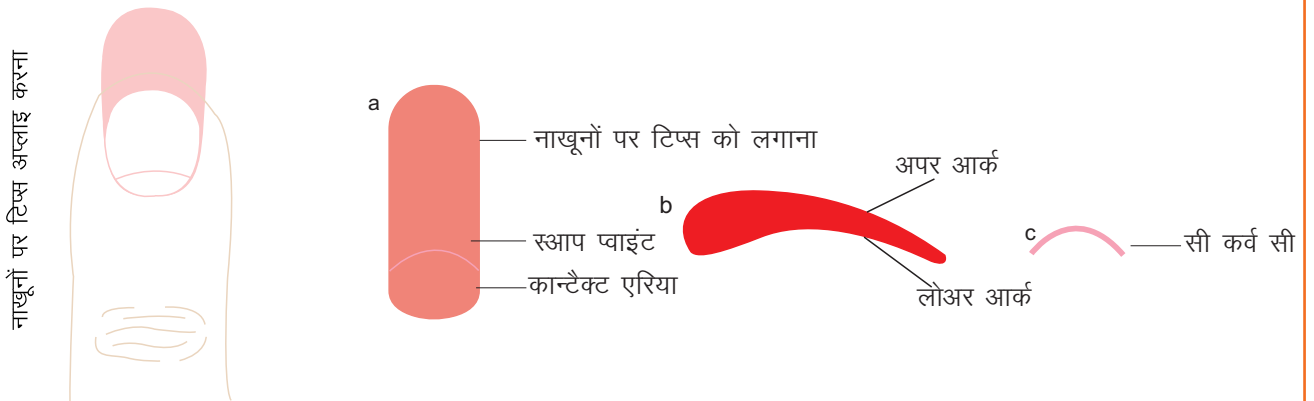
चित्र 6.8- कृत्रिम नाखून को निखारने वाली सामग्री

नेल टिप को लगाए जाने से पहले किए जाने वाले कार्य

- मूल सेवा से पहले की जाने स्वच्छता की प्रक्रिया को पूरा करें।
- अपने लिए स्टैंडर्ड मैनीक्यूरिंग टेबल को सेट करें। एमरी बोर्ड, ब्लॉक बफर, नेल ग्लू और नेल टिप्स रखें।
- ग्राहक का अभिवादन करें और उन्हें जीवाणुरोधी साबुन या हैंड सेनेटाइजर से हाथ धोने के लिए कहें।
- प्रतिक्रियाओं और प्रेक्षण को ग्राहक रिकॉर्ड कार्ड या स्वास्थ्य कार्ड में दर्ज करते हुए ग्राहक को परामर्श परामर्श दें। नाखून से जुड़े विकारों की जाँच करें और तय करें कि क्या इस ग्राहक के लिए आपकी सेवा सुरक्षित और उचित रहेगी।

नेल टिप को लगाने की प्रक्रिया

- ग्राहक की बाएं हाथ की छोटी उंगली से पुराने पॉलिश को साफ करना शुरू करें और ऐसा करते अंगूठे की दिशा में आगे बढ़ते जाएं। फिर यही प्रक्रिया दाहिने हाथ पर दोहराएँ।
- भोजवृक्ष की लकड़ी या स्टील के पुषर की सहायता से कठोर त्वचा को सावधानी के साथ आहिस्ता से पीछे की ओर पुश करें। चूँकि कठोर त्वचा सूखी हुई है अतः उसे बेहद हल्के से स्पर्श करें।



कमजोर भाग को सुदृढ़ किए जाने को प्रदर्शित करने के लिए नाखून का टिप वाला भाग को हाईलाइट किया गया है।

चित्र 6.9- कृत्रिम नाखूनों के टिप की विशेषताएं

- चमक को हटाने के लिए नाखून को बफ करें – प्राकृतिक नाखून से चमक को हटाने के लिए 120 ग्रिट साईड वाले ब्लॉक बफर का प्रयोग करें। अत्यंत सावधानी बरतें कि कहीं नेल प्लेट आवश्यकता से अधिक बफ न हो जाएं।
- टिप को अच्छी तरह से फिट करने के लिए एमरी बोर्ड शोप की सहायता से मुक्त किनारों को आकार दें।
- नेल टिप का आकार – उचित आकार के टिप्स का चुनाव करें। सुनिश्चित करें कि आपके द्वारा चुनी गई टिप्स के सभी किनारे एक दूसरे के साथ अच्छी तरह से मिल कर नाखून को अच्छी तरह से कवर करते हैं।
- नेल ग्लू को लगाया जाना – नेल टिप को अच्छी तरह से कवर करने के क्रम में नेल ग्लू की एक बूंद डालें। नेल ग्लू को त्वचा पर बहने न दें।
- टिप्स को स्लाइड करना – स्टाप, रॉक और होल्ड प्रक्रिया को याद रखें। स्टाप – मुक्त किनारों के विपरीत 65 डिग्री के कोण पर विराम लगाएं। राक – टिप को धीरे धीरे हिला कर सेट करें। होल्ड – उसके सूख जाने तक उसी जगह 5 से 10 सेकंड तक पकड़ कर रखें। सुनिश्चित करें कि नेल ग्लू में हवा का कोई फंस बुलबुले न रहे।
- टिप का मिश्रण करना – एमरी बोर्ड की सहायता से नेल टिप का मिश्रण करना शुरू करें। मिश्रण लाइन का मिश्रण करते समय आप कृपया सुनिश्चित करें कि प्राकृतिक नाखून और नेल टिप जरूरत से ज्यादा बफ न होने पाएं।
- नेल टिप को आकार देना – नेल टिप्स को सही आकार और लंबाई प्रदान करने के लिए उसे नेल कटर से काटें। एमरी बोर्ड की सहायता से नाखून को – स्क्वायर, साफ्ट स्क्वायर, अंडाकार, गोल, जैसी भी आवश्यकता हो वैसा आकार प्रदान करें।

6.1.5 नाखूनों को सजाने की कला

नाखूनों को सजाने की कला नाखूनों को सजाने का एक रचनात्मक तरीका है। यह वह कला है जो उंगलियों और पैर के नाखूनों पर की जाती है।

नाखूनों को सजाने की कला नेल तकनीशियन के काम का एक रोमांचक हिस्सा है। यह नाखूनों को एक छोटे से कैनवास में तब्दील कर देता है, जिस पर आप चित्र बना सकते हैं, डिजाइन बना सकते हैं, रत्नों, पन्नी, टेप आदि को जड़ कर कोलाज बना सकते हैं, या ऐसी कोई भी चीज बना सकते हैं जो आपके ग्राहक बनवाने की इच्छा रखते हैं।



चित्र 6.10- विभिन्न प्रकार के विभिन्न नाखूनों को सजाने की कला



चित्र 6.11- नाखूनों को निखारने वाली सामग्री

नाखूनों को सजाने की कला की ढेर सारी अलग अलग तरह की तकनीकें मौजूद हैं, जिनका आप अद्वितीय डिजाइन बनाने के लिए उपयोग कर सकते हैं। किसी खास प्रकार का लुक देने के लिए आप इनका प्रयोग अकेले या आपस में एक दूसरे में मिला कर सकती हैं। इनमें से कुछ कलाओं को सीखना बेहद आसान है तो वहीं कुछ तरीकों में खूबसूरत लुक देना सीखने के लिए काफी अभ्यास की जरूरत पड़ती है।

- ब्रश आर्ट—ट्रिपल जीरो, फ्लैट, स्ट्रिपर, फैन, पंखे, स्लैट ब्रश,
- मार्बलिंग / डाटिंग पेन, ग्लिटर्स
- डाटिंग पेन
- ग्लिटर्स
- डाटिंग पेन जेम स्टोन
- ग्लिटर्स, मायलर्स डेकल टैट
- वाटर नाखूनों को सजाने की कला
- स्ट्रिपिंग टैप
- स्पॉन्जिंग
- स्टैपिंग डायमंड
- फवायल
- टैटू / थ्रीडी टैटू, ब्रश आर्ट
- ब्रश आर्ट



चित्र 6.12- विभिन्न नेल आर्ट (कला) की तकनीकें

जब नाखूनों को सजाने की कला की बात आती है, तो सभी प्रकार के काम करने के लिए एक ब्रश होना काफी नहीं है। एक सही ब्रश की मदद से, कोई तकनीशियन रंग मिश्रित छाया से लेकर पतली डिटेल् लाईन और यहाँ तक कि शानदार फूल इत्यादि सभी कुछ बना सकते हैं।

डिटेल ब्रश / लाइनर ब्रश

यह छोटे स्ट्रोकों के लिए बहुत बढ़िया होता है, इन लाइनर ब्रशों का इस्तेमाल स्माइल लाइनों और डिटेल को बनाने के लिए किया जा सकता है। यह ब्रश तस्वीरों की रूपरेखा बनाने और आकृतियों को जोड़ने के लिए बिल्कुल सटीक है। यह ब्रश जटिल पेंटिंगों को बनाने के लिए बेहद जबर्दस्त नियंत्रण और परिशुद्धता प्रदान करता है। इसे नाखूनों पर तेंदुआ जैसे धब्बे, जेबरा जैसी धारियाँ, फूल, कार्टून या आदिवासियों जैसे निशान आदि बनाने के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है।

- **फ्लैट ब्रश / वन स्ट्रोक** – इस ब्रश को शेडर ब्रश के रूप में भी जाना जाता है। ये ब्रश नाखूनों पर लंबे लंबे प्लूएड स्ट्रोक बनाने में मदद करते हैं। ये ब्रश ब्लेंडिंग और शेडिंग तथा वन स्ट्रोक पैटर्न बनाने में भी मदद करते हैं। इसके अलावा ये जेल आर्ट के लिए भी बेहद सहायक सिद्ध होते हैं।
- **स्ट्राइपर ब्रश** – नाखूनों को सजाने की कला के स्ट्राइपर ब्रश स्ट्राइपिंग और डिटेल करने के लिए एकदम सटीक पतले ब्रश होते हैं। लाइनों, चेकर नेल, नेटिंग और आउटलाईनिंग आदि की सहायता से नाखूनों को सजाने की कला डिजाइन बनाएँ।



चित्र 6.13- अलग अलग प्रकार के नाखूनों को सजाने की कला ब्रश

स्लैटेड ब्रश – इसे सूक्ष्म प्वाइंट या जेल नाखूनों को सजाने की कला बनाने लिए प्रयोग किया जाता है, जिसमें मोटे मोटे स्ट्रोक की जरूरत होती है। स्लैटेड नेल ब्रश जेल नेल पॉलिश के रंग को सम्मिश्रण करने और ढीले ग्लिटर को लगाने के कार्य के लिए भी जबर्दस्त होता है। सिर्फ एक हल्के से मूवमेंट के साथ आप बिल्कुल परफेक्ट पंखुड़ियों को बना सकते हैं।

फैन ब्रश – नाखूनों को सजाने की कला फैन ब्रश, नाखूनों पर छींटे बनाने या पंख जैसा प्रभाव पैदा करने हेतु नेल पॉलिश के रंगों का सम्मिश्रण करने और लेयर बनाने के लिए के लिए बेहद शानदार होते हैं। फैन ब्रश का इस्तेमाल पालिश की बौछार बनाने के लिए पिलक करने में भी किया जा सकता है।

मार्बल और डाटिंग

मार्बल और डाटिंग टूल सबसे अधिक उपयोगी नाखूनों को सजाने की कला उपकरणों में से एक है। यह पोल्का डॉट नेल के साथ ही साथ हर्ट फ्लावर नाखूनों को सजाने की कला डिजाइन बनाने का सबसे आसान तरीका है। आप संगमरमर का प्रभाव पैदा करने के लिए रंग को मिलाजुला कर भँवर बना सकते हैं।

अगर आप अपने नाखून के डिजाइन में स्फटिक और रत्नों का उपयोग कर रहे हैं तो मार्बलिंग और डाटिंग के उपकरण बहुत उपयोगी हो सकते हैं।

स्फटिक और रत्नों को बड़ी सफाई से उठाने और लगाने के लिए टाप कोट के छोटे छोटे बिंदुओं का इस्तेमाल करें। यह नाखूनों को सजाने की कला के उठाने और चिपकाने के लिए भी बेहतरीन है।

रत्न

रत्न भिन्न भिन्न प्रकार के आकार और रंगों में आते हैं। इन्हें किसी डिजाइन को हाईलाइट करने के लिए इस्तेमाल किया जाता है या बहुत अधिक मात्रा में लगा कर रत्नों के झिलमिलाने का प्रभाव पैदा किया जाता है। रत्न बहुत हद तक स्फटिक, प्लैट स्टोन, प्लैट बैक मोती, धातु के आकार का पत्थर और स्टड के समान होते हैं।

रत्न का निचला भाग सपाट होता है जो नाखून पर नेल ग्लू या गीले इन्वैमल की सहायता से चिपकाए जाते हैं, जिन्हें फिर स्पष्ट टाप कोट के एक और कोट के साथ सुरक्षित कर दिया जाता है। ग्राहक को बताएं कि स्पष्ट टाप कोट के एक और अतिरिक्त कोट से डिजाइन को सुरक्षित रखने में मदद मिलेगी।

ग्लिटर

ग्लिटर ध्यान को खींचने वाला शानदार डिजाइन बना सकते हैं या फिर इन्हें किसी डिजाइन को शैली प्रदान करने के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है। ये या तो नेल पॉलिश के रूप में मिलते हैं, या फिर चमकीले पाउडर के रूप में उपलब्ध होते हैं। अगर आप पाउडर का उपयोग कर रही हैं तो ऐसे में बिल्कुल स्पष्ट टाप कोट की आवश्यकता होगी। ग्लिटर में मनका बनाने के लिए स्पष्ट टाप कोट में एक बढ़िया डिटेलिंग ब्रश डुबाएं और बहुत ही थोड़ी सी मात्रा में ग्लिटर को उठाएं। अब उसे नाखून पर लगाएं और अपनी जरूरत के हिसाब से उसका आकार और रंग पेंट करें। तैयार डिजाइन को सील करने के लिए ऊपर एक अंतिम स्पष्ट कोट की आवश्यकता होगी।

मायलर

ये छोटे छोटे पाली के टुकड़े होते हैं जो कि प्रकाश को प्रतिबिंबित करते हैं। स्पष्ट पॉलिश का उपयोग कर, इन टुकड़ों को प्राकृतिक नाखून पर या अन्य रंगीन पॉलिशों पर सीधे लगाया जा सकता है।

वाटर डेकल्स

ये टैटू पानी में डुबाए जाने पर अपने कागज के आधार को छोड़ देते हैं। इसके बाद इन्हें प्राकृतिक नाखूनों पर या अन्य पालिशों किए गए नाखूनों पर सीधे लगाया जा सकता है।

टैटू / 3 डी टैटू

इन्हें इनके कागज के आधार से सीधे उठा लिया जाता है और पॉलिश किए गए नाखून पर सीधे लगाया जा सकता है। 3 डी टैटू में अधिक आयाम होते हैं लेकिन लगाने की प्रक्रिया बिल्कुल एक जैसी ही होती है।

वाटर मार्बलिंग नाखूनों को सजाने की कला

इस तकनीक में पानी की एक कटोरी में नेल पॉलिश की बूंदों को टपकाया जाता है और फिर नाखूनों के ऊपर रंगों को लगाने के लिए नाखूनों को उस पानी के माध्यम से गुजारा जाता है।

स्ट्रिपिंग टेप

इस तरीके में अलग अलग तरीके से लगाने का काम किया जाता है, जैसे फ्रेंच गाइड, नाखूनों को सजाने की कला आदि की तरह से हाईलाइट करना इत्यादि।

स्पान्जिंग

नाखून पर एक नरम स्पंज की सहायता से अलग-अलग रंगों का उपयोग करके भी नाखूनों को हाईलाइट किया जा सकता है।

स्टैम्पिंग

यह एक प्रकार की किट होती है, जिसमें स्टैम्पिंग स्टेम के साथ पहले से बनी डिजाइनें और रंग मौजूद होते हैं। डिजाइनों को नाखूनों पर तुरन्त लगाया जा सकता है।



चित्र 6.14- नाखूनों पर स्टैम्पिंग करना

फवायल

इसमें एक चांदी का वर्क होता है जो कि साफ पॉलिश का उपयोग करके ज्यामितीय और अमूर्त आकार बनाते हैं।

जल आधारित एक्रिलिक पेंट

ये आसानी से बहुत उपलब्ध होते हैं और डिजाइन को पेंट करने के लिए यह एक बेहद उपयोगी और आसान तरीका है। अच्छी तरह से ढँकने के लिए, आमतौर पर रंग बोल्ड और अपारदर्शी होते हैं। ये अलग अलग तरह के ढेर सारे रंगों में उपलब्ध होते हैं और इन्हें एक साथ मिलाया जा सकता है। इनकी सहायता से जटिल डिजाइन या साधारण डॉट्स और धारियों को भी बनाया जा सकता है। चूँकि ये जल पर आधारित होते हैं इसलिए एक छोटी सी भूल से भी सारा बना बनाया काम चौपट हो सकता है। चमक और आभा के लिए स्पष्ट टाप कोट के साथ नाखूनों को सजाने की कला को फिनिश करें।

6.1.6 सेवा का रिकॉर्ड रखे जाने का कारण और महत्व

- वैसे तो ब्यूटी थेरिपिस्ट दिन में ढेर सारे ग्राहकों के साथ डील करती हैं, और जब बात यह याद रखने की आती कि उन्होंने कौन कौन सी सर्विस का उपयोग किया गया था तो आमतौर पर इनमें से अधिकतर इन बातों को याद रखने में काफी अच्छी होती हैं, फिर भी कोई भी चीज याद रखने में चूक नहीं होनी चाहिए। ग्राहकों का रिकॉर्ड कंप्यूटर या मैनुअल तरीके से संभाला जा सकता है। प्रत्येक ग्राहक के लिए एक अलग रिकॉर्ड रखा जाना चाहिए ताकि उन्हें ठीक से पहचाना जा सके और उन्हें उपलब्ध कराई गई सेवाओं को सही ढंग से दोहराया जा सके। इसमें प्रत्येक ग्राहक की व्यक्तिगत रूप से पहचान करने के लिए ग्राहक का नाम, पता, टेलीफोन नंबर इत्यादि जैसी जानकारियाँ भी अवश्य शामिल होनी चाहिए।
- ग्राहक द्वारा दिए गए सवाल और जवाब की सूची को शामिल करने के लिए परामर्श रिकॉर्ड भी अवश्य रखा जाना चाहिए। ग्राहक से हालिया चिकित्सीय हालत के बारे में या किसी भी अन्य कारण के बारे में अवश्य ही सवाल किया जाना चाहिए जिस कारण से उन्हें सेवा प्रदान करने से रोका दिया गया हो, जैसे किसी प्रकार का कान्द्राइंडिकेशन। एक सहायक नेल तकनीशियन के रूप में आपको त्वचा और नाखून की उन आम स्थितियों पहचान करने में सक्षम होना चाहिए, जिनमें सेवाओं को करने से रोका या मना किया जा सकता है, लेकिन यह हमेशा किसी वरिष्ठ थेरिपिस्ट के देखरेख और मार्गदर्शन के तहत किया जाए
- ग्राहकों के रिकॉर्ड में ग्राहक की त्वचा और नाखूनों की वर्तमान हालत और सेवा के दौरान तथा घर पर इस्तेमाल किये जाने वाले उत्पादों को अवश्य शामिल करना चाहिए। एक सहायक नेल तकनीशियन के रूप में, सही उत्पादों का चयन करने के लिए आपको त्वचा और नाखून की स्थिति का आकलन करने में सक्षम होना चाहिए।
- ग्राहक द्वारा रिकार्ड कार्ड पर हस्ताक्षर किया जाना भी बेहद जरूरी है, ताकि पुष्टि हो सके कि जो भी दर्ज किया गया है तथा जो सेवा प्रदान की जानी ग्राहक उससे पूरी तरह खुश एवं संतुष्ट है। आप अपनी सेवा के स्तर में सुधार करने में मदद करने के लिए ग्राहक की प्रतिक्रिया रिकॉर्ड करना भी पसंद कर सकते हैं।
- प्रत्येक ग्राहक के रिकॉर्ड को बेहद कायदे के साथ और बहुत अच्छी तरह से पूरा किया जाना चाहिए तथा प्रत्येक सेवा के अंत में उसे अप टू डेट किया जाना चाहिए। याद रखें, यदि नेल तकनीशियन, बीमार है, छुट्टी पर है या सैलून छोड़ देती है तो ऐसे में ये विवरण ग्राहक का ट्रीटमेंट करने में किसी और नेल तकनीशियन के लिए बहुत मददगार साबित होंगे।
- इससे आपको अपने कार्यस्थल को तैयार करने और सेटअप करने में मदद मिलेगी क्योंकि ग्राहक का रिकॉर्ड आपको बता देगा कौन कौन से उत्पाद और उपकरण सेवा के लिए आवश्यक हैं।

सार



नाखूनों की खूबसूरती बढ़ाने से संबंधित सेवाओं में शामिल हैं, क्षतिग्रस्त नाखूनों की मरम्मत करना, कृत्रिम नाखून उपलब्ध कराना, नेल टिप्स और नाखूनों को कलात्मक रूप देना इत्यादि।

कृत्रिम नाखूनों को बनाने के दो मुख्य तरीके हैं –

- टिप्स
- फार्म

नाखूनों को निखारने के लिए कुछ महत्वपूर्ण नुस्खे इस प्रकार हैं :

- नेल ओवरले
- नेल एक्सटेंशन
- नाखूनों को सजाने की कला
- नेल स्टैप
- नेल स्टिकर
- गोटे

ग्राहकों के लिए परामर्श : दो प्रकार के कम्यूनिकेशन होते हैं जिससे आपको परिचित होना जरूरी है :

गैर मौखिक संवाद – इस तरीके से आप ग्राहक से बात किए बिना ही यह जता देते हैं कि आपको कैसा महसूस हो रहा है।

मौखिक संचार – यह आप के द्वारा ग्राहक के साथ की जाने वाली बातचीत है।

नेल टिप्स और उन्हें लगाने का कार्य : कृत्रिम नाखून टिप्स की लोकप्रियता दिनोंदिन बढ़ती जा रही है। कृत्रिम नाखून टिप्स, मुख्य रूप से दो प्रकार के होते हैं – जेल और एक्रिलिक

- **जेल –** जेल नेल टिप्स दिए यूवी लैंप में रखने पर सख्त हो जाते हैं।
- **एक्रिलिक –** एक्रिलिक लगे नाखून हवा के संपर्क में आने पर कठोर हो जाते हैं।

नेल टिप को लगाने के उपकरण

नेल डेस्क को तैयार करना

- टेरी टावेल
- हैंड रेस्ट / टेरी टावेल
- ढक्कन और लाइनर के साथ धातु का डिब्बा
- कठोर सतह वाला कीटाणुनाशक
- उपयुक्त कुर्सियाँ और नेल टेबल

डिस्पोजेबल

- लिंट / काटन वूल का पैड
- कागज के तौलिया का रोल
- टूथपिक या लकड़ी की सीक

औजार और उपकरण

- त्वचा के लिए स्टील का पुशर या भोजवृक्ष का तिनका
- त्वचा की चिमटी
- एमरी बोर्ड (100 से 120 ग्रिट तक)
- ब्लॉक बफर (100 से 120 ग्रिट तक)
- टिप क्लिपर
- नेल की सफाई हेतु ब्रश
- पूफी ब्रश

उत्पाद

- हैंड सैनिटाइजर
- एसीटोन मुक्त रिमूवर
- इंस्टैंट नेल ग्लू
- नेल टिप्स

नेल टिप को लगाए जाने से पहले किए जाने वाले कार्य

- कठोर त्वचा को पीछे पुश करें
- चमक हटाने के लिए नाखून को बफ करें
- मुक्त किनारों को आकार प्रदान करें
- नेल टिप का आकार
- नेल ग्लू लगाएं
- टिप्स को स्लाइड करें
- टिप का सम्मिश्रण करना
- नेल टिप्स को आकार देना

नाखूनों को सजाने की कला : नाखूनों को सजाने का एक रचनात्मक तरीका है। यह वह कला है जो उंगलियों और पैर के नाखूनों पर की जाती है। नाखूनों को सजाने की कला नेल तकनीशियन के काम का एक रोमांचक हिस्सा है। नाखूनों को सजाने की कला तकनीक में शामिल हैं:

- ब्रश आर्ट—ट्रिपल जीरो, फ्लैट, स्ट्रिपर, फैन, पंखे, स्लैट ब्रश,
- मार्बलिंग/डाटिंग पेन
- ग्लिटर्स
- मायलर्स,
- डेकल टैटू,
- जेम स्टोन / डायमंड, ,
- वाटर नाखूनों को सजाने की कला,
- स्ट्रिपिंग टेप
- स्पान्जिंग
- स्टैंपिंग
- फवायल
- टैटू / थ्रीडी टैटू
- ब्रश आर्ट

सेवा का रिकॉर्ड रखे जाने का कारण और महत्व

- सेवा का रिकॉर्ड रखे जाने का कारण और महत्व
- ग्राहकों का रिकॉर्ड कंप्यूटर या मैनुअल तरीके से संभाला जा सकता है।

ग्राहकों के रिकॉर्ड में ग्राहक की त्वचा और नाखूनों की वर्तमान हालत और सेवा के दौरान तथा घर पर इस्तेमाल किये जाने वाले उत्पादों को अवश्य शामिल करना चाहिए।

- ग्राहक द्वारा रिकार्ड कार्ड पर हस्ताक्षर किया जाना भी बेहद जरूरी है, ताकि पुष्टि हो सके कि जो भी दर्ज किया गया है तथा जो सेवा प्रदान की जानी ग्राहक उससे पूरी तरह खुश एवं संतुष्ट है।
- प्रत्येक ग्राहक के रिकॉर्ड को बेहद कायदे के साथ और बहुत अच्छी तरह से पूरा किया जाना चाहिए तथा प्रत्येक सेवा के अंत में उसे अप टू डेट किया जाना चाहिए।

अभ्यास



1. कृत्रिम नाखूनों के तीन प्रकारों की सूची दें।

क) _____

ख) _____

ग) _____

2. नाखूनों को सजाने की कला के दौरान इस्तेमाल की जाने वाली कम से कम 3 प्रकार सामग्रियों की सूची बनाएं।

क) _____

ख) _____

ग) _____

3. नाखूनों को सजाने की कला के दौरान इस्तेमाल की जाने वाली कम से कम 3 प्रकार की तकनीकों की सूची बनाएं।

क) _____

ख) _____

ग) _____

d) _____



Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N · S · D · C
National
Skill Development
Corporation

Transforming the skill landscape



B&WSSC
BEAUTY & WELLNESS SECTOR SKILL COUNCIL

7. व्यावसायिक और भाषा कौशल

यूनिट 7.1- व्यावसायिक कौशल

यूनिट 7.2- भाषा कौशल



BWS/N9003

इस मॉड्यूल से मिलने वाली महत्वपूर्ण जानकारी



इस मॉड्यूल के अंत में आप समर्थ होंगे:

1. ग्राहकों के साथ बातचीत करते समय एक पेशेवर व्यवहार करने में
2. भाषा कौशल में

यूनिट 7.1: व्यावसायिक कौशल

यूनिट उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में आप समर्थ होंगे

1. ग्राहकों के साथ बातचीत करते समय एक पेशेवर व्यवहार करने में

7.1.1 परिचय

एक असिस्टेंट नेल टेक्नीशियन में कैरियर शुरू करने के लिए व्यावसायिक गुण होना ज़रूरी है काम में हुनर व्यक्ति के स्वयं को प्रेरित करने को बताता है और काम व्यावसायिक तरीके से करने का तरीका दिखता है, और उसके स्वयं मूल्यांकन की सक्षमता को बताता है। ये विशेषताएं निर्धारित करनी आवश्यक हैं क्योंकि ये एक व्यक्ति के इंडस्ट्री में सफलता दिलाने में सहायक सिद्ध होती हैं। स्व प्रेरणा बिना किसी व्यक्ति से प्रभावित हुए इच्छा, उम्मीद और लक्ष्य को पूरा करने की क्षमता है। अपने सैलून के बिजनेस के लिए एक कोड को विकसित करना और उसको ही फॉलो करना तुम्हें अपने कर्मचारियों के लिए माहौल को तैयार करने में मदद करता है, अपने ग्राहकों को सर्वोत्तम मानने के लिए आश्वस्त करें और अपने सैलून को एक प्रतिष्ठित कार्यस्थल के रूप में स्थापना बनाये।



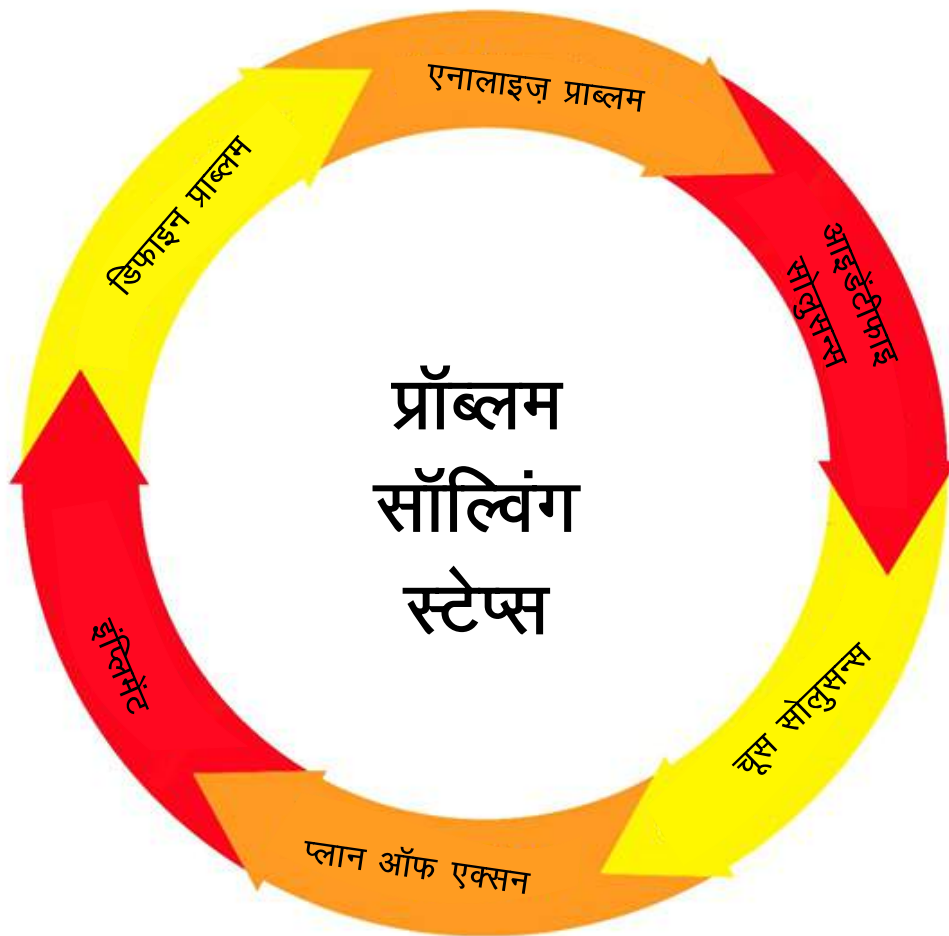
चित्र 7.1- परफार्मेंस के मुख्य घटक : ज्ञान, कौशल और क्षमता

7.1.2 निर्णय लेना और समस्या को सुलझाना

समस्या को सुलझाना हर काम की एक ज़रूरी हिस्सा है। एक सहायक नेल टक्निशियन के रूप में आपको अनेको समस्याओं का सामना करना पड़ेगा और जिनका आपको निर्णय आप लेना होगा। जैसे कि— उपकरणों के टूटने और ठीक से न काम करने कि परेशानी, असुरक्षित और उनको दूर करने के लिये निर्णय करना होगा। निर्णय लेने और समस्याओं को सुलझाने के तरीकें।

7.1.2 निर्णय लेना और समस्या को सुलझाना

1. देखें कि क्या परेशानी है।
2. समस्या की पहचान करना।
3. वैकल्पिक समाधान को तैयार रखना।
4. हर एक समाधान का सही और गलत का मूल्यांकन करें और सबसे अच्छा विकल्प चुने।
5. चुने गए समाधान को विचार करके सबसे अच्छे विकल्प को चुनना।
6. समाधान का मूल्यांकन करें।



चित्र 7.2- समस्या समाधान के उपाय

इस स्थिति पर विचार करे :

एक क्रोधित ग्राहक आपके सैलून में आती है और शिकायत करती है कि जो मेनिक्चोर अपने उस पर कल किया था उसके बाजुओं पर गंभीर चकत्ते हो गए हैं। वो बहुत क्रोधित है और अपने पैसे वापस मांग रही है। पर ऐसा करना आप के बस में नहीं है, तो यहाँ आपके लिए कुछ दिशा निर्देश हैं जो आपके ऐसी स्थिति को सुलझाने में मदद करेंगे।

1. ग्राहक का बात ध्यान से सुने और उनको ठीक से बैठने को कहे।
2. उनको आराम से बैठने को कहे और बताएं कि आप किसी अधिकारी को उस से बात करने के लिए भेज रहे हैं।
3. अपने मालिक को सूचित करें कि रिसेप्शन पर ग्राहक आया हुआ है जो उनसे बात करना चाहती है अपने पहले पर्मे (बलों से जुड़ा) करने से आई परेशानी के बारे में बात करना चाहती है।
4. इसके बाद आपको अपने प्रबंधन/ सीनियर को स्थिति के बारे में अधिकाधिक विस्तार से बताएं कि ताकि आपका प्रबंधन/ सीनियर उस ग्राहक से पूरी जानकारी सहित बात कर सके।
5. आपको उस महत्वपूर्ण बातचीत में उपस्थित होना चाहिए जिस से कि आपको पता चले कि परेशानी क्या है और ऐसी परेशानी से कैसे निपटा जाये।
6. बातचीत में तभी बोलना चाहिए जब बोलना के लिये कहा जाये।

यहाँ कुछ ज़रूरी चीज़ें बतायी गयी हैं जिनको आप को नहीं करना चाहिये

- ग्राहक से क्रोधित न हो।
उस से रूखा न बोलें और ऐसा न कहें कि उसकी बाजु (हाथ) पर कुछ नहीं हुआ है।
- झूठ न बोलें और ऐसा न कहें कि आज उस से बात करने के लिए कोई नहीं है ऐसा उस स्थिति में भी हो सकता है जब ग्राहक तय समय के बाद आये।

दूसरी स्थिति में एक और ग्राहक आपके सैलून में आता है बिना अनुमति के तो उस से ऐसा न जताएं कि उसका स्वागत नहीं किया गया और जितना मिलनसार हो सकें उतना मिलनसार व्यवहार करें। अगर उस समय में उस व्यक्ति के लिए समय निकलना बहुत मुश्किल हो तो उसको बाद के लिए समय निर्धारित करें। ये वहां भी लागू होता है जहाँ ग्राहक निर्धारित समय से देरी से आया है और थेरेपिस्ट के पास समय नहीं है। पुनरसमय निर्धारण दोनों ही स्थिति में काम करता है। स्टाफ के बीमार होने कि वजह से ग्राहकों की समय में फेर बदल किया जा सकता है। यदि आप अपने ग्राहक से हमेशा खुले और वास्तविक क्षमाप्रार्थी तरीके से बात करेंगे तो अधिकतर ग्राहक समस्या को समझेगें। जब ग्राहक बुकिंग बदले तो भी लचीले रहें। अगर समय अनुमति दे और ग्राहक कि जरूरतें पूरी करनी हो तो ऐसा करें। रिसेप्शनिस्ट को जागरूक रखें ताकि टाइम स्लॉट दो बार बुक न हो। लचीलापन नए और दोहरे व्यापार को दर्शाता है।

7.1.3 नियोजन और आयोजन

योजना में उद्देश्य की स्थापना और उन उद्देश्यों को पाना शामिल होता है। आयोजन प्रबंधन का काम है जिसमें संगठनात्मक संरचना को विकसित करना और मानव संसाधन को उन उद्देश्यों को पूरा करना होता है। अपने काम की योजना बनाने के लिए आपको उस काम को प्राथमिकता देनी होगी और उसे समय पर पूरा करना होगा।

कार्य की प्राथमिकता:

कुशल कार्य हेतु हमें अपने काम को प्राथमिकता देनी होगी। देखते हैं क्या मुमकिन कदम हो सकते हैं।

पहला कदम होगा कार्य को गिनना। इसके बाद कार्य करने की सूची तैयार करें, यह सूची रोजाना तैयार करें। यहाँ रोजाना या साप्ताहिक तौर पर सामान्य कार्य होंगे जिन्हें रोजाना ख़तम किया जा सकता है। जैसे आपको नया कार्य दिया जाये उसे सूची में जोड़ें। जब आप अपनी कार्य सूची को पूरा कर चुकेंगे तो आप अपने कार्य को महत्वता के आधार पर कर पाएंगे। ग्राहक की पूछताछ पर काम करना शेल्फ पर सामान लगाने से ज्यादा ज़रूरी है।

अपने ग्राहक को बिल देना अपने सहकर्मी से बात करने से ज़रूरी है। कुछ काम समय सीमा पूरे होने से पहले करना आवश्यक हैं जैसे—कार्य स्थल की साफ सफाई और उसे अगले दिन के लिए तैयार करना। इसे कहते हैं कार्य की प्राथमिकता।

एक सहायक नेल टक्निशियन के रूप में आपको :

- ⊙ सर्विस फीडबैक फाइल्स / दस्तावेजों की योजना और परियोजना।
- ⊙ ब्यूटी सैलून प्रक्रिया के सामान्य कार्यों की योजना और प्रबंधन करना।
- ⊙ ग्राहक के कार्यक्रम और बुकिंग को समझना और उसके अनुसार कार्य स्थल, उपकरण और सामान के स्टॉक का प्रबंधन करना।
- ⊙ ग्राहक, उसके इलाज और सामान के स्टॉक का प्रबंधन करना।
- ⊙ प्रतिक्रियाओं को सही दिशा में लेना और कमियों को दूर करना।

7.1.4 समय प्रबंधन

समय प्रबंधन—मतलब होता है समय का सही ढंग से प्रबंधन करना ताकि सही कार्य को सही समय मिल सके। प्रभावी समय प्रबंधन एक व्यक्ति को कार्य की प्राथमिकता अनुसार उसका समय देना होता है। समय प्रबंधन का मतलब है समय का सही उपयोग क्योंकि समय सीमित होता है।

प्रभावी समय प्रबंधन में शामिल होता है:

- ⊙ लक्ष्य और उद्देश्यों को पूरा करने के लिए प्रभावी योजना
- ⊙ गतिविधियों और जिम्मेदारियों के प्रतिनिधि चुनने की प्राथमिकता
- ⊙ सही गतिविधि पर सही समय बिताना और समय को चुराने वाली गतिविधियों जैसे की गप्पे करने और लंबे चाय के समय लेने से बचना



चित्र 7.3- समय प्रबंधन

आपकी प्राथमिकता बहुत ही स्पष्ट होनी चाहिए— ग्राहक की सेवा हो या रोजमर्रा के काम। तो आपकी सूची में सबसे अधिक प्राथमिकता ग्राहकों की सेवा होनी चाहिए। व्यक्तिगत प्रभाव का सबसे बड़ा दुश्मन समय गवाने वाले काम हैं। जिनमें ये शामिल हैं

⊙ अव्यवस्थित होना— बिना सोचे और बिना योजना बनाये काम को शुरू करना।

- मना नहीं कर सकना। बहुत ज्यादा बोलना मतलब कुछ भी नहीं कर सकना।
- व्यक्तिगत फोन कॉल करना। आप काम पर हैं। आपके फोन कॉल अर्जेंट या जरूरी कॉल तक सीमित होने चाहिए।
- दिशा निर्देश को सुनने और समझने में असफल होना।
- काम को अधूरा छोड़ना। करने की इच्छा न होना, या बोर हो जाना।
- आसानी से भटक जाना या फिर स्टाफ के साथ व्यक्तिगत बातों में समय नष्ट करना।

एक व्यस्त सैलून में आपसे एक से अधिक अलग अलग सर्विसेज को करने के लिए कहा जा सकता है या निर्देशित किया जा सकता है।

आपकी मदद के लिए यहाँ कुछ दिशा निर्देश दिए हुए हैं:

- जो काम आपको करने के लिए कहे गए हैं उनकी सूची बनाना।
- किसी उचित व्यक्ति को दिखाएँ की अपने सब कुछ सही प्रकार से लिखा है।
- पूछें कि किन कार्यों की प्राथमिकता है अर्थात कि किन कार्यों को पहले करना है।
- जिन काम को आप कर चुकें उन्हें टिक लगा दें।
- अगर आप किसी काम को करने से पहले अनिश्चित हैं तो अपने सहकर्मी से पूछ लें।
- यदि आपके लिए सूची छोड़ दी गयी है और आपको समझ नहीं आ रहा है तो अपने सहकर्मी से पूछें कि उसमें क्या लिखा है। जरूरी और अति आवश्यक मैट्रिक्स के साथ

ये मैट्रिक्स आपको अपने लक्ष्यों और समय की योजना और परियोजना में मदद करेगा जिस से आप कंपनी की उम्मीदों पर खरा उतर सकेंगे।



चित्र 7.4- महत्वपूर्ण मैट्रिक्स

ये मैट्रिक्स आपको ये समझने में मदद करेगा:

- 1- क्या करना चाहिए?
2. क्या योजना बनाई चाहिए ?
3. क्या रोकना चाहिए?
4. किसे छोड़ना चाहिए?

1. आवश्यक व जरूरी कार्य

अब करें

- ⊙ ग्राहकों की आपात स्थिति और शिकायतें
- ⊙ सीनियर की मांग
- ⊙ योजित काम
- ⊙ सीनियर और सहकर्मियों साथ मीटिंग्स

गैर-जरूरी लेकिन महत्वपूर्ण काम :

नकारें और स्पष्ट करें:

दूसरों के गैर-जरूरी अनुरोध
स्पष्ट आपात स्थिति
काम के दौरान गलतफहमी

3. गैर गैर-जरूरी अनुरोध परंतु आवश्यक काम

उन्हें करने की योजना
सामान को स्टोर में प्रदर्शित करने की योजना
रोजमर्रा की गतिविधियों का समय निर्धारण करना
इन्वेंटरी करना
ग्राहकों के विवरण का प्रबंधन

4. गैर महत्वपूर्ण और गैर जरूरी काम

विरोध और संघर्ष
आरामदायक गतिविधियां
कंप्यूटर गेम्स , नेट सर्फिंग
धूम्रपान के लिये काम से बार-बार ब्रेक
गैर-जरूरी और बेकार की चीजें पढ़ना

7.1.5 ग्राहक केंद्रित

ग्राहक केंद्रित का मतलब यह नहीं कि आप वहां उपस्थित हों, स्टोर खोलें, सामान लगाये और किसी को पैसे इकट्ठा करने के लिए रखे। ग्राहक केंद्रित होने का मतलब है कि आप उस ग्राहक के लिए सब कुछ करें जिस वातावरण में रखा है और जिस तरीके से आपने उसकी सेवा की है वो केंद्रीय तरीका है और ग्राहक अनुभव आपके सैलून में भी इसमें आता है। और ये पहुँच केवल बाहरी ग्राहकों(रोजाना वाले ग्राहक, अक्सर आने वाले ग्राहक आदि) के लिए नहीं है बल्कि आंतरिक ग्राहकों (सहकर्मी आदि) के लिए भी है।

एक सहायक नाखून तकनीशियन होने के नाते, आपको :

- अच्छी सेवा, विनम्रता और अच्छे व्यक्तित्व के लिए प्रतिबद्ध होना जरूरी है।
- आपमें उन ग्राहकों से अच्छे रिश्ते रखने का कौशल होना चाहिए जो तनाव में , निराश , उलझे हुए क्रोधित हैं।
- ग्राहक से सम्बन्ध बनाने में सक्षम और ग्राहक केंद्रित कौशल का इस्तेमाल करना चाहिए।
- साफ सुथरी व्यावसायिक पौषक, सफाई से बने हुए बाल, बंधे हुए जुटे, व्यक्तिगत स्वच्छता और साफ सफाई, और मुँह की स्वच्छता (साफ दांत, ताजी साँसें) रखना चाहिए।
- ⊙ कार्य स्थल कि स्वचता को बनाये रखना और सैलून में कानूनी स्वस्थ और सुरक्षा के मापदंडों का पालन और लागू करना चाहिए।
- ⊙ हाथों को कीटाणु मुक्त करना और कार्य कि जगहों को साफ रखना, डिस्पोजेबल सामान और उपकरणों को स्टरलाइज़ रखना।
- ⊙ भंडारण / निपटान / प्रबंधन / आग से बचाव / घटना, स्वच्छता पर अमल, कबाड़ का निपटान और वातावरण कि सुरक्षा करने में सक्षम होना चाहिए।
- ⊙ उपकरणों और औजारों का सही रख रखाव, इस्तेमाल और भण्डारण करना जिस से कि आप उत्पादक के निर्देशों का पालन कर सकें।

यूनिट 7.2: भाषा कौशल

यूनिट उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप समर्थ होंगे :

1. भाषा कौशल कि जरूरतों और महत्व को बताने में

7.2.1 परिचय

एक सहायक नेल टेक्नीशियन के रूप में आपका ग्राहक के साथ काम होता है। अतः आप जिस तरीके से बोलते हैं, सुनते हैं और अपने ग्राहक को समझते हैं वो बहुत महत्वपूर्ण हो जाता है। यह काम या क्षेत्र आपके सुनने, बोलने, पढ़ने और लिखने के कौशल पर निर्भर करता है।

सुनना: अपने ग्राहक पर अपने कान और आँखों को केंद्रित कर के सुने जिस से कि आप समझ सकें कि वो क्या बोलना और कहना चाह रहा है। अपने ग्राहक कि नौकरियों, गतिविधियों और पारिवारिक जिंदगी के बारे में भी बातें करने से आपको पता चलेगा कि उसके लिए क्या सही है। जैसे कि—एक लड़की पार्टी के लिए तैयार होना चाहती है और पार्टी कि थीम के बारे में आपको बता रही है तो उसको सतर्कता से सुनने से आपको मेक—अप करने का तरीका समझ आ जायेगा और उसकी जरूरत भी पूरी हो जायेगी।

बोलना: बोलना अपनी बातों को दूसरे को संचारित करना का तरीका है जिसे एक व्यक्ति अपने शब्द और आवाज को प्रयोग कर पूरा करता है। एक सहायक नाखून तकनीशियन प्रभावित वादक हो तो वो अपने ग्राहकों को आसानी से अपने सामान और सर्विसेज के लिए अपने शब्दों द्वारा प्रभावी और अन्य सर्विसेज के लिए यकीन दिला सकता है।

एक सहायक नाखून तकनीशियन के रूप में आपको होना चाहिए :

- अपने से कर्मियों के साथ कार्य सूची, समय प्रबंधन, और काम के भार की चर्चा करें।
- अपने से कर्मियों के साथ कार्य सूची, समय प्रबंधन, और काम के भार की चर्चा करें।
- ग्राहकों से सही से सवाल करें जिस से कि आप उनकी समस्या को समझ सकें और समाधान निकल सकें।
- अपने मुक्किल / ग्राहकों को काम के बारे में सेवा देने के दौरान जानकारी देते रहना।
- संवाद करते वक्त शब्दजाल या खिचड़ी शब्दों का प्रयोग करने से बचे, जबतक इनकी जरूरत न हो।
- ग्राहक के सम्मान को ध्यान में रखते हुए शालीन, सम्मान जनक और संवेदनशील बने रहे।
- अपने ग्राहक से विनम्र तरीके से बात करें और उनके साथ पेशेवर सम्बन्ध स्थापित करें।
- ग्राहक से आम भाषा में बातचीत करें और ग्राहक की गोपनीयता बनाये रखें।



चित्र 7.5- प्रभावी संचार

पढ़ना: पढ़ने एक ऐसी क्षमता है जो एक व्यक्ति को स्वतंत्र रूप से पढ़ना और सन्देश द्वारा बातचीत करने में समर्थ बनाती है।

एक सहायक नेल टक्निशियन को जरूरत है:

1. अपने काम से जुड़ी जानकारी को पढ़कर अपडेट करते रहे।
2. अपने ग्राहकों की लिखित पूछताछ को पढ़ें।
3. अपने पढ़ने के कौशल को बिल पढ़ने और उसका विश्लेषण करने में इस्तेमाल करें की कही कोई गड़बड़ तो नहीं है।
4. अपने पढ़ने के कौशल को बिल पढ़ने और उसका विश्लेषण करने में इस्तेमाल करें की कही कोई गड़बड़ तो नहीं है।
5. अपने को अपडेट रखने के लिए ब्रोकरेस, पैम्पलेट्स और उत्पादों की सूची नियमित पढ़ते रहे।
6. जानकारी को लिखें और पढ़ें जिस से की आप प्रक्रियाओं, तकनीक, रिकार्ड्स, नीतियों और प्रक्रियाओं को समझ सकें।

समझ: जब आप अपने ग्राहक को सुन रहे हैं और उनकी जरूरतों के बारे में परामर्श ले रहे होते हैं तो सब को संक्षिप्त कर लें ताकि आप उनको दोबारा बता सकें। यदि चीज़ें अभी भी समझ न आए तो उनसे अच्छे से प्रश्न करें और समझें और उन्हें दिखाएँ की स्टाइल कैसा लगेगा। अपने मुवकिकल को अपने आप को समझने में मदद करें और ध्यान रखें की आप स्पष्ट बोले और विशिष्ट शब्दों का प्रयोग करें। ग्राहक ग़लत भाषा का इस्तेमाल न करें। यदि आपसे आपके ग्राहक ने कहा है कि उसे अपने बालों का वजन पीछे से घटना है और आपको लगे कि उसने आपको अपने बाल काटने को कहा है परंतु असलियत में उन्होंने बस बालों को पतला करने को कहा था तो ये इससे वह खुश नहीं ग्राहक के रूप में प्रस्तुत होगा।

लिखाई: लिखाई संचार का वो माध्यम है जिसमे संचार संवाद लिखकर और प्रतीकों के माध्यम से किया जाता है।

- एक सहायक नाखून तकनीशियन के रूप में आपको जरूरत है कि :
- ग्राहक के रिकार्ड्स, इलाज, सूची को अपडेट करना और बंद करना, उत्पादों के स्टॉक का रिकॉर्ड रखना।
- जानकारी को लिखें और पढ़ें जिस से की आप प्रक्रियाओं, तकनीक, रिकार्ड्स, नीतियों और प्रक्रियाओं को समझ सकें।



चित्र 7.6 रिकार्ड्स रखना

सार



एक असिस्टेंट नेल टेक्नीशियन में कैरियर शुरू करने के लिए व्यावसायिक गुण होना ज़रूरी है काम में हुनर व्यक्ति के स्वयं को प्रेरित करने को बताता है और काम व्यावसायिक तरीके से करने का तरीका दिखता है, और उसके स्वयं मूल्यांकन की सक्षमता को बताता है।

पहला महत्वपूर्ण मूलभूत :

- स्व प्रेरणा
- स्व प्रेरणा वो क्षमता जो बिना किसी व्यक्ति से प्रभावित हुए इच्छा, उम्मीद, या लक्ष्य को पूरा करती है।

निर्णय लेना और समस्या को सुलझाना

एक सहायक नाखून तकनीशियन के रूप में आपको अनेको समस्याओं का सामना करना पड़ेगा जिनका आपको निर्णय लेना होगा :

1. देखें कि क्या परेशानी है ।
2. दिक्कत को पहचानें ।
3. वैकल्पिक समाधान उत्पन्न करें।
4. हर एक समाधान का सही और गलत तोलें और सबसे अच्छा विकल्प चुने ।
5. चुने गए समाधान को लागू करे ।
6. समाधान का मूल्यांकन करें।

यहाँ कुछ ऐसी चीज़ें हैं जो आपको नहीं करनी चाहिए।

- ⊙ ग्राहक से क्रोधित न हो ।
- ⊙ उस से रूखा न बोलें और ऐसा न कहें कि उसकी बाजू पर कुछ नहीं हुआ है।
- ⊙ झूट न बोलें और ऐसा न कहें कि आज उस से बात करने के लिए कोई नहीं है और उस से आपके सैलून के बंद वाले दिन आने का आग्रह न करें।

नियोजन और आयोजन

योजना : में उद्देश्य की स्थापना और उन उद्देश्यों को पाना शामिल होता है।

आयोजन : प्रबंधन का काम है जिसमें संगठनात्मक संरचना को विकसित करना और मानव संसाधन को उन उद्देश्यों को पूर्ण करने का आवंटन किया जाता है।

कार्य की प्राथमिकता

कार्य की प्राथमिकता तय करते समय ध्यान रखने वाले तथ्य:

- ⊙ अपने ग्राहक को बिल देना अपने सहकर्मी से बात करने से जड़ ज़रूरी है।
- ⊙ कुछ काम समय सीमा पूरे होने से पहले करने आवश्यक हैं जैसे—कार्य स्थल की साफ़ सफाई और उसे अगले दिन के लिए तैयार करना इससे कहते हैं कार्य की प्राथमिकता।
- ⊙ इसे कहते अपने कार्य को प्राथमिकता देना।
- ⊙ एक सहायक नेल तकनीशियन के रूप में आपको
- ⊙ सर्विस फीडबैक फाइल्स/दस्तावेजों की योजना और परियोजना।
- ⊙ ब्यूटी सलून प्रक्रिया के सामान्य कार्यों की योजना और प्रबंधन करना।
- ⊙ ग्राहक के कार्यक्रम और बुकिंग को समझना और उसके अनुसार कार्य स्थल, उपकरण और सामान के स्टॉक का प्रबंधन करना।
- ⊙ ग्राहक, उसके इलाज और सामान के स्टॉक का प्रबंधन करना।
- ⊙ प्रतिक्रियाओं को सही दिशा में लेना और कमियों को विकसित करना।

समय प्रबंधन : मतलब होता है समय का सही ढंग से प्रबंधन करना ताकि सही कार्य को सही समय मिल सके।

प्रभावी समय प्रबंधन में शामिल होता है

- ⊙ लक्ष्य और उद्देश्यों को पूरा करने के लिए प्रभावी योजना.
- ⊙ गतिविधियों और जिम्मेदारियों के प्रतिनिधि चुनने की प्राथमिकता.
- ⊙ सही गतिविधि पर सही समय बिताना और समय को चुराने वाली गतिविधियों जैसे की गप्पे हकन और लंबे चाय के चुसके लेने से बचना।

ग्राहक केंद्रित : ग्राहक केंद्रित का मतलब यह नहीं कि आप वहां उपस्थित हों, स्टोर खोलें, सामान लगाना, और किसी को पैसे इकट्ठा करने के लिए रखना। ग्राहक केंद्रित होने का मतलब है कि आप उस ग्राहक के लिए सब कुछ करें जिस वातावरण में रखा है और जिस तरीके से आपने उसकी सेवा की है वो केंद्रीय तरीका है और ग्राहक अनुभव आपके सैलून में भी इसमें आता है।

सुनना : अपने ग्राहक पर अपने कान और आँखों को केंद्रित कर के सुने जिस से आप समझ सकें कि वो क्या बोलना और कहना चाह रहा है। अपने ग्राहक कि नौकरियों, गतिविधियों और पारिवारिक जिंदगी के बारे में भी बर्ती करने से आपको पता चलेगा कि उसके लिए क्या सही है।

बोलना : बोलना अपनी बातों को दूसरे को संचारित करना का तरीका है जिसे एक व्यक्ति अपने शब्द और आवाज को प्रयोग कर पूरा करता है।

पढ़ना : पढ़ने एक ऐसी क्षमता है जो एक व्यक्ति को स्वतंत्र रूप से पढ़ना और सन्देश द्वारा बातचीत करने में समर्थ बेनती है।

समझ : जब आप अपने मुवक्किल को सुन रहे है और उनकी जरूरतों के बारे में परामर्श ले रहे होते हैं तो सब को संक्षिप्त कर लें ताकि आप उनको दोबारा बता सकें।

लिखाई : लिखाई संचार का वो माध्यम है जिसमे संचार शिलालेख और प्रतीकों के माध्यम से संकेत करता है

अभ्यास



1. निर्णय लेने और समस्या को सुलझाने के क्या कदम हैं?

2. एक सहायक नेल तकनीशियन के लिए समय प्रबंधन का क्या महत्व है?

3. ग्राहक केंद्रित होने का क्या मतलब है?

4. एक सहायक नेल तकनीशियन के लिए विश्लेषणात्मक और महत्वपूर्ण सोच रखना क्यों जरूरी है?

व्यावहारिक अभ्यास

1. अपने कार्य जीवन के कोई भी निर्णय का एक निर्णय टेम्पलेट बनायें?

2. एक अति आवश्यक जरूरी मैट्रिक्स स्वयं बनायें।

3. ग्राहक के साथ सम्बन्ध बनाने के लिए क्या करें क्या न करें ?

व्यावहारिक गतिविधियां

1. चार के ग्रुप चर्चा करें की आप उस ग्राहक से कैसे बात करेंगे जो आपसे मेनिक्चोर के पैसे पूछने आया है। बताएं की आप उससे किस प्रकार बातचीत करेंगे, उसे क्या विवरण देंगे और उसे कैसे यकीन दिलाएंगे की आप उसे सबसे अच्छी सर्विस प्रदान करेंगे। दो लोग ग्राहक हो सकते हैं और बाकि दो सहायक नेल तकनीशियन. संचार कौशल का प्रयोग करें।
2. दो के समूह में तैयार करें और बताएं की आप उस मुद्दे को कैसे संभालेंगे जिसमे ग्राहक ने मेल भेज के शिकायत की है कि आपके एक सहायक तकनीशियन ने प्रक्रिया के दौरान उसकी कोहनी में कट मार दिया है घ पढ़ने और लिखने के कौशल का प्रयोग करे।
3. दो का समूह बनाये। एक सहायक नाखून तकनीशियन हो सकता है और दूसरा ग्राहक एक अपनी स्वयं। के लिपि बनाये। ग्राहक को अपने लिए सर्विसेज कि सूची तैयार करनी है जो उसे सहायक नेल तकनीशियन को पढ़ कर सुनानी है और सहायक नेल तकनीशियन को अपने सुनने की और ग्रहणशक्ति के कौशलता का प्रयोग करते हुए ग्राहक को सूची देनी है कि वह क्या करना चाहता है।



Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N · S · D · C
National
Skill Development
Corporation

Transforming the skill landscape

8. कार्यस्थल स्वास्थ्य और सुरक्षा



यूनिट 8.1- कार्यस्थल स्वास्थ्य और सुरक्षा



BWS/N9002

इस मॉड्यूल से मिलने वाली महत्वपूर्ण जानकारी 

आप इस मॉड्यूल के बाद निम्नलिखित काम करने में सक्षम हो जायेगे :

1. कार्यस्थल में जोखिम एवं खतरों की पहचान कर उचित रूप से प्रतिक्रिया करने में

यूनिट 8.1: कार्यस्थल स्वास्थ्य और सुरक्षा

यूनिट उद्देश्य

आप इस यूनिट के बाद निम्नलिखित काम करने में सक्षम हो जायेंगे:

1. किस प्रकार कार्यस्थल पर सुरक्षा रखें एवं खतरों पर प्रतिक्रिया करें

8.1.1 परिचय

ब्यूटी ट्रीटमेंट क्षेत्र तेज़ी से विकास कर रहा है। लेकिन अच्छे अवसरों को उपलब्ध कराने के साथ यह जिम्मेदारियों को भी साथ लाता है। आप ग्राहकों के साथ काम करेंगे और कुछ उपकरणों एवं उत्पादों का उपयोग करेंगे। साथ ही कुछ नियम हैं जिनका आपको पालन करना है। जिससे यह सुनिश्चित हो सके की आपके कार्य से किसी प्रकार का स्वास्थ्य और सुरक्षा का खतरा न हो और आप खतरों को अनदेखा ना करें जिससे आपके कार्यस्थल में जोखिम का सामना करने पड़े।

कार्यस्थल पर आपकी स्वास्थ्य एवं सुरक्षा के प्रति जिम्मेदारी शामिल है की आप यह सुनिश्चित कर लें की आपके कार्य आपकी अपनी और दूसरों के स्वास्थ्य और सुरक्षा की रक्षा सुनिश्चित करते हैं। सभी प्रकार की कानून जिम्मेदारी और कार्यस्थल नियमों का पालन करे।

इस इकाई में आप सीखेंगे

- कार्यस्थल में स्वच्छता बनाए रखना
- खतरों की पहचान करना और अपने कार्यस्थल में जोखिमों का मूल्यांकन करना
- स्वास्थ्य और सुरक्षा के कानून
- कार्यस्थल की नीतियां

8.1.2 पार्लर स्वास्थ्य और सुरक्षा

पार्लर की स्वच्छता को बनाए रखने में सहायक नाखून तकनीशियन की बहुत महत्वपूर्ण भूमिका है। क्योंकि एक पार्लर में सभी सेवाएं ग्राहकों के बाहरी शरीर से सम्बंधित होती हैं। इसीलिए किसी भी प्रकार के संक्रमण के प्रसार के बारे में सतर्क और सावधान रहना महत्वपूर्ण है। सैलून की छवि को खराब करने से ज्यादा यह उन लोगों के स्वास्थ्य और सुरक्षा को जोखिम में डालता है जो पार्लर एवं उनके कर्मचारियों पर विश्वास करते हैं। निम्नलिखित के बारे में सावधान रहना चाहिये।

हाथ की स्वच्छता

हमारे शरीर के किसी अन्य हिस्से की तुलना में हाथ एक सामान्य दिन भर में अधिक वस्तुओं के संपर्क में आते हैं। इसके फलस्वरूप, यदि इन्हें नियमित तौर पर धोया ना जाए तो यह हमारे स्वास्थ्य के लिए बड़ा खतरा पैदा कर सकते हैं।

सैलून में भी ऐसा हे होता ही है। लोगों के साथ हाथ मिलाना, उनका कोट लेना यहाँ तक की इस्तेमाल हुआ कॉफी का कप उठाने से भी संक्रमण का खतरा पैदा हो सकता है।

हाथों को दिन भर और विशेषकर से ग्राहकों के बीच में नियमित रूप से धोया जाना चाहिए। ध्यान रखें की हाथ धोने के स्थान को भी साफ़ सुथरा रखा जाए। ज़रूरत होने पर साबुन और कीटाणु नाशक का इस्तेमाल करें। यदि आपकी दैनिक दिनचर्या में मैनीक्योर और पेडीक्योर शामिल हैं या ऐसे अन्य प्रत्यक्ष जिसमें त्वचा से त्वचा का संपर्क हो तो यह सुनिश्चित करलें कि शुरू करने से पहले आप अपने ग्राहकों के हाथ पैर अच्छे से धोएं। धोने के बाद आप कीटाणु नाशक का इस्तेमाल कर सकते हैं जिससे आपको और आपके ग्राहक को पार संक्रमण से और भी अधिक सुरक्षा प्रदान हो। हमेशा साफ तौलिए और कोट का उपयोग करें।



चित्र 8.1- हाथों की धुलाई



चित्र 8.2- हाथों की सेनेटयोजिंग (सफाई)



चित्र 8.3- हाथों की समुचित सफाई/सेनेटयोजिंग के लिए कदम

काम की जगह या स्थान

यह महत्वपूर्ण है की काम की जगहो को संक्रमण से बचाने के लिए स्वच्छ रखा जाए। इसका यह भी लाभ है कि सैलून कहीं अधिक आकर्षक लगेगा। सस्ते उत्पादों को खरीदने से कोई फायदा नहीं होगा।

व्यावसायिक उत्पाद का प्रयोग करें जो काम से जुड़े हुए हैं। कठोर सतह को साफ करने के लिए बाजार में कीटाणुनाशक उपलब्ध हैं, कृपया सतह साफ करने के लिए इन्ही का प्रयोग करें। वैकल्पिक रूप से, आप कांच और दर्पण की सफाई के लिए स्प्रे उत्पाद का प्रयोग कर सकते हैं।

सैलून कुर्सी और सोफे

अधिकांश सैलून में कुर्सियां और सोफे पीवीसी या बिनायल से बने होते हैं। इसका फायदा यह है की इन्हें आसानी से साफ किया जा सकता है। हालांकि यह सुनिश्चित कर लें की आप सही उत्पाद का प्रयोग कर रहे हैं। शराब (इथेनॉल) युक्त किसी भी कीटाणुनाशक का प्रयोग न करें, इसका पीवीसी अथवा विनाइल से प्रतिक्रिया की संभावना है, यह नुकसान पहुंचेगा।

और अंत में यह दरार कर देगा। दरार युक्त सतह को ठीक से कीटाणुरहित रखना बहुत मुश्किल है, परिणामस्वरूप एक ऐसा क्षेत्र बन जायेगा जहाँ कीटाणु आसानी से बढ़ा सकते हैं।

कुर्सी और सोफे नियमित साफ किये जाने चाहिए। आप सोच सकते हैं की पार संक्रमण का खतरा छोटा है किन्तु यह अभी भी वहाँ है और अच्छी रख रखाव से की मदद से इस समस्या को दूर कर सकते हैं।



चित्र 8.4- सैलून की सोफे/कुर्सी

8.1.3 जोखिम की पहचान और अपने कार्यस्थल में जोखिम का मूल्यांकन

इस खंड में सौंदर्य उपचार उद्योग से जुड़ी स्वास्थ्य और सुरक्षा जिम्मेदारियों को शामिल किया गया है। आप यह सुनिश्चित करें कि आपके द्वारा किये गए कार्यों से स्वास्थ्य और सुरक्षा में जोखिम पैदा न हो। कार्यस्थल में ध्यान न देने और सुरक्षित न होने से बहुत सी बातें दुर्घटना, चोट या बीमारी हो सकती है।

जोखिम मूल्यांकन और नियंत्रण

जोखिम मूल्यांकन और नियंत्रण करना हर किसी की जिम्मेदारी है और किसी भी स्वास्थ्य और सुरक्षा जोखिम देखें तो तुरंत कार्यवाही करें। अपनी सुरक्षा के लिए, आप हमेशा जोखिम के समाधान पर काम नहीं कर सकते हैं, ऐसी स्थिति में आप एक उच्च अधिकारी को सूचित करें जो इसका समाधान कर सकते हैं।

यह महत्वपूर्ण है कि आप खतरा, शोखिम और शनियंत्रण जिससे की संभावना हो सकती है

- एक खतरा संभावित नुकसान का कारण हो सकता है; जो एक दुर्घटना या चोट का कारण हो सकता है।
- जोखिम का खतरा वास्तव में नुकसान का कारण होता है, खतरे की वजह से नुकसान होने की आशंका।
- जोखिम को नियंत्रण और प्रभाव को कम करना या उन्हें स्वीकार्य स्तर तक कम करना।

कभी भी खतरा हो सकता है, जोखिम और नुकसान का कारण हो सकता है। कुछ खतरों को घुर्घटना होने का इंतज़ार माना जा सकता है, यह उच्च जोखिम मुद्रा दर्शाते हैं। कुछ खतरों में जोखिम कम हैं, लेकिन फिर भी उनकी पहचान और नियंत्रण करना आवश्यक है।

उदाहरण के लिए, एक सैलून में कई प्रकार का सामान भेजा जाता है। यदि उत्पादों के कुछ डिब्बे को पहुंचा कर उन्हें स्वागत कक्ष के साथ रख दिया जाए तो यह डिब्बे खतरा बन सकते हैं। खतरा यह है की कोई इन डिब्बो से टकराकर गिर सकता है और उन्हें चोट भी लग सकती है। यदि यह डिब्बे फर्श के बीचो बीच, कर्मचारी या ग्राहकों के रास्ते में रख दिए जाएँ तो खतरा ज्यादा हो सकता है, किन्तु डिब्बो को एक ऐसी जगह रखने से जो की लोगों की पहुँच से बाहर हो, इस खतरे को नियंत्रित किया जा सकता है।

आपको अपने कार्यस्थल में होने वाले खतरों की जानकारी होना ज़रूरी है और साथ ही आपको खतरों से होने वाले जोखिम की पहचान होना भी इसलिए ऐसे कदम उठाएं जिससे यह सुनिश्चित हो की आपके ग्राहकों और सह कर्मचारियों को किसी प्रकार की समस्या का सामना न करना पड़े।

संकट	जोखिम	नियंत्रण के उपाय
बिजली की तारे फर्श में फैले हुए	तारों में फँस कर गिर जाना	तारों को दिवाल पर लटकाना
काम नहीं कर रहा हो	कम रौशनी के कारण दुर्घटना होना	
अत्यधिक पॉलिश वाले फर्श	फिसलना	
बुरी फिटिंग वाला कालीन	गिरना	
ट्राली और डेस्क का छमता से ज्यादा समान से भरा होना	फर्नीचर ऊपर गिर जाना	

साधन और उपकरण

सभी उपकरणों और साधनों को अच्छी तरह से साफ किया जाना चाहिए (या जहां आवश्यक हो)। ऐसी से तकनीकी रूप से बढ़िया उत्पाद उपलब्ध हैं जिससे कामको जल्दी आसान और लागत प्रभावी बनाया जा सकता है। इस प्रक्रिया को शॉर्ट कट रूप से करने की कोशिश नहीं करना चाहिए। निर्माता के अनुदेशों का पालन करें। उपकरण और साधन सस्ते नहीं होते, किसी खराब गुणवत्ता के कीटाणुनाशक समाधान का इस्तेमाल ना करें। सुनिश्चित करें कि धातु उपकरणों की रक्षा करने के लिए इसमें जंग अवरोधक शामिल है। कुछ उपकरण जैसे नाखून फाइल कीटाणुनाशक से सॉफ नहीं किए जा सकते इस पर चर्चा चल रहे है की क्या नाखून फाइल को ग्राहकों के बाद कीटाणुनाशक से साफ किया जाये या हर ग्राहक को नया फाइल दिया जाए।

सामान्य तथ्य यह है यदि फाइल किसी भी शरीर के किसी खुले हिस्से में के साथ संपर्क में नहीं आया है, तो सेनेटाइजिंग पर्याप्त है – एक अच्छी गुणवत्ता के लिए कीटाणुनाशक स्प्रे का उपयोग करें। यदि फाइल भी शरीर के तरल पदार्थ के साथ संपर्क में आ गया है, तो उसे फेंक दें।

फर्श

फर्श दिनचर्या के दौरान में स्वच्छ रखा जाना चाहिए। कठोर सतह वाली फर्श को साफ करने के लिए अच्छी गुणवत्ता वाले कीटाणुनाशक का इस्तेमाल करें। अगर ग्राहक नंगे पैर फर्श पर चलते हैं तो उपचार के बाद फर्श साफ करें। फर्श तुरंत ही साफ करें भले ही मोम की सबसे छोटी बूंद क्यों न हो और बाल ही क्यों नहीं कटा गया हो।



चित्र 8.5- सेनेटाइजिंग के लिए एक कीटाणुनाशक स्प्रे का प्रयोग

प्लग जो की ढीले या अस्तव्यस्त हों	संभावित बिजली के झटके या आग का खतरा	
ध्यान को केंद्रित किये बिना भाग दौड़ करना	किसी से टकरा जाने से चोट लगना	
कर्मचारी उपकरणों को अपनी वर्दी की जेब में लेकर चलें	दूसरे से कट जाना से काटना या घाव होना	
एकबार में बहुत सारा सामान लेकर चलना	सही से देख नहीं पाना और इसके कारणपाना, इसके परिणाम स्वरूप दुर्घटना होना	
टूट फूट या फ़ैला सामान जिसे तुरंत साफ़ न किया गया हो	गंदे उपकरण	
काटना या फिसल जाना	संक्रमण होना	

8.1.4 स्वस्थ और सुरक्षा नियम

गर्म और ठंडा चलता हुआ पानी

सैलून में गर्म और ठन्डे पानी की निरंतर आपूर्ति होनी चाहिए। ब्यूटी थेरेपी उपचार के कमरों में गर्म और ठन्डे पानी के लिए अलग सिंक होने चाहिए। हालाँकि अगर एक बड़े सैलून को छोटे भागों में बांटा गया है तो एक सिंक से काम चलाया जा सकता है। पानी की आपूर्ति, हाथ और उपकरण सेनेटयोजिंग सैलून की सफाई के लिए प्रयोग किया जाता उदाहरण के लिए मास्क हटाना या बाल धोना।

कार्यस्थल पर आपकी ज़िम्मेदारियाँ

निम्न मामलो में तुरंत अपने पर्यवेक्षक को रिपोर्ट करें

- सींक में रुकावट जिससे पानी बाहर नहीं आए
- पानी का सही रंग में नहीं आना या गंदा आना
- किसी भी रिसाव, ढीले नल या फटा पाइप।

न करें :

- नाल चलते हुए छोड़ना विशेष रूप से गर्म पानी के नल क्योंकि यह फ़ालतू है और सैलून के लिए बहुत महंगा है
- गैर ज़रूरी उत्पादों को सिंक के नीचे फलश करना

स्टाफ क्षेत्र

आप के मलिक या काम देने वाले का यह कर्त्तव्य है की वह कर्मचारियों के खाने और आराम करने के लिए स्थान की व्यवस्था करे। एक स्टाफरूम या अलग जगह होना आवश्यक है, स्वागत एवं / या ग्राहक क्षेत्र खाने के लिए नहीं है। यहाँ तक की पीने की चिजे भी सैलून में सिर्फ ग्राहकों के लिए सुरक्षित की जाने चाहिए जिससे पेशेवर छवि बनाई जा सके।

स्टाफरूम में एक ऐसे जगह हो जहाँ कर्मचारी अपने कोट रख सकें एवं कीमती समान के लिए लाकर्स का इंतजाम किया जाना चाहिए। एक अलग शौचालय और कपड़े धोने की सुविधा भी आदर्श होगी, लेकिन यह हमेशा संभव नहीं है और कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ शौचालय को बांटना पड़ सकता है। ऐसी स्थिति में कर्मचारियों को ग्राहकों को वरीयता देनी चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए की कमरे हमेशा बेदाग छोड़ें। कर्मचारियों के क्षेत्र में आराम से बैठने, चाय और कॉफी बनाने की सुविधा होनी चाहिए, एक माइक्रोवेव से भी कर्मचारियों की भलाई होगी।

बाल और सौंदर्य उद्योग में, आपको ग्राहकों को सेवा प्रदान करनी होती है, इसी कारण आराम करने का ज्यादा समय नहीं होता। यदि आप एक सफल सैलून में काम करते हैं तो आपको हर समय अपने पैरों पर रहना पड़ेगा। इसीलिए जो क्षेत्र आपके नियोक्ता ने आराम करने के लिए दिया है वह बहुत महत्वपूर्ण है।

8.1.5 कार्यस्थल से जुड़े सामान्य खतरे

कार्यस्थल से जुड़े सामान्य खतरे और उनकी प्रतिक्रिया नीचे बताये गये हैं

खतरे	खतरे
<p>आगरू आग सभी प्रकार के व्यापारों के लिए अहम एक खतरा है तीन मुख्य कारण हैं</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ यह जानबूझ कर शुरू की जाती है ▪ ये तब होता है जब लोग आग के खतरों के लिए सचेत नहीं होते ▪ यह तब होता है क्योंकि लोग लापरवाह हैं 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ सामग्री के सुरक्षित भंडारण। ▪ आग निकास मार्गों को बनाए रखें। ▪ नियमित जाँच / दिन के अंत में जांच। ▪ अग्निशमन / सुरक्षा के उपकरण।
<p>बिजली का झटका यह खतरे बिजली के संपर्क में आना के दौरान (खुली तारों, प्लगकुर्सियां, वितरण बोर्डों, आदि) और पोर्टेबल विद्युत उपकरण के कारण होते हैं।</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ उपकरणों की नियमित निरीक्षण। ▪ तारों का नियमित निरीक्षण। ▪ निरीक्षण, रखरखाव और परीक्षण कुशल की व्यक्ति द्वारा किए गए। ▪ खराबी की प्रभावी दोष रिपोर्टिंग प्रणाली।

<p>चोरीरू यह ग्राहकों द्वारा पार्लर के उत्पादों की चोरी का कार्य है। महंगे सौंदर्य उत्पादों के चोरी होने पर सैलून को हानि का सामना करना पड़ सकता है।</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ग्राहकों के किसी भी संदिग्ध व्यवहार का निरीक्षण करें। ▪ अक्सर सीसीटीवी निगरानी की जाँच करें। ▪ सुनिश्चित करें कि गार्ड / सैलून प्रबंधक ऐसी स्थिति का ध्यान रखते हैं
<p>हिंसा : यह मौखिक या शारीरिक हो सकती है, डकैती, आतंकवादी गतिविधियों और ग्राहक की शिकायत के दौरान पैदा हो सकती है।</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ आतंक अलार्म, कैमरा, प्रशिक्षण आदि प्रदान करें ▪ कैमरा ▪ तुरंत पुलिस / अधिकारियों को रिपोर्ट करें।

यह आम खतरों से कार्यस्थल सुरक्षा पर प्रभाव की एक सूची है; बहुत सी स्थिति में कार्यस्थल की सुरक्षा प्रभावित हो सकती है जैसे कर्मचारियों द्वारा चोरी, आक्रामक ग्राहक, बर्बरता और आतंकवादी गतिविधियां। एक कर्मचारी के लिए हर समय सतर्क रहना और किसी भी खतरों / स्थितियों में सुपरवाइजर के लिए अधिकारियों को तुरंत रिपोर्ट करना आवश्यक है। उदाहरण के लिए, आग के मामले में कर्मचारी को तुरंत फायर विभाग को और किसी हिंसा / चोरी / डकैती / आतंकवाद के मामले में पुलिस को सूचित करना चाहिए। इसके अलावा, अगर एक व्यक्ति, अस्पताल या आपात स्थिति के लिए शारीरिक रूप से होती होती है, तो चिकित्सा सेवाओं को सूचित किया जाना चाहिए।

8.1.6 बिजली के उपकरण

बिजली उपकरणों का उपयोग करना सुरक्षित है और उन्हें सुरक्षित रूप से रखा जाता है। सभी बिजली उपकरणों को नियमित तौर पर जांच लेना आवश्यक है। एक चलते सैलून में जाँच हर 6 महीने में करने चाहिए। यह जाँच एक कुछ बिजली मिस्त्री या एक कुशल व्यक्ति के द्वारा किये जाने चाहिए जो की प्रशिक्षित हो और उस विशेष उपकरण के बारे में अनुभव रखता हो उदाहरण के लिए, एक व्यक्ति, जो कंपनी के उपकरणों की आपूर्ति से कार्यरत हो। सभी बिजली के चेक एक किताब में विशेष रूप से लिखे जाने चाहिए जो की निर्धारित रूप से इसी लिए रखे गयी हो तारीख और जिस व्यक्ति ने चेक किये उसके हस्ताक्षर, जांच करने के लिए कारण आदि का रिकार्ड होना चाहिए, उदाहरण के लिए, चाहे मरम्मत या सिर्फ एक रखरखाव की जांच की गयी हो। मरम्मत या जांच की प्रकृति के बारे में सूचना दी जानी चाहिए। पुस्तक स्वास्थ्य और सुरक्षा प्राधिकरण द्वारा निरीक्षण के लिए उपलब्ध होना चाहिए। यदि आप किसी प्रकार के दोषपूर्ण प्लग, अस्तव्यस्त तारों या ढीला कनेक्शन और कमजोर या दोषपूर्ण रोशनी को देखते हैं तो तुरंत सुपरवाइजर को रिपोर्ट करें।

■ यह एक अच्छा विचार है :

- ऊंचाई को एडजस्ट करने वाले सोफे और स्टूल का इस्तेमाल करें।
- कभी बड़े, भारी और अजीब चीज उठा रहे हों तो मदद अवश्य लें।
- अगर आप एक ही स्थिति में लंबे समय से हैं तो अपने शरीर को हिलाएं और फैलाएं।
- अपने हाथों को लचीला रखने के लिए एक्सरसाइजेज करें।

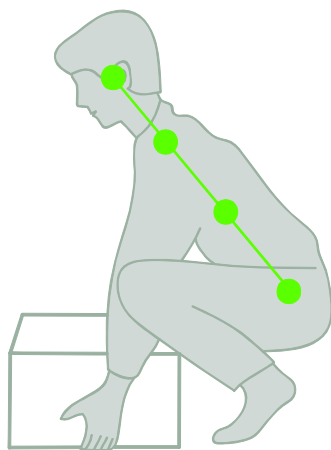
सुरक्षित उठाने कि विधि

स्टाफ का सदस्य होने के रूप में आपको जिंदगीभर एक ही स्थिति में उठना और झुकने का काम होगा और ये जरूरी है कि आप अपनी कमर सीधी रखें। उठाने का सुरक्षित तरीका नीचे दिया गया है, निश्चित करें कि आप उसे निभाएं :

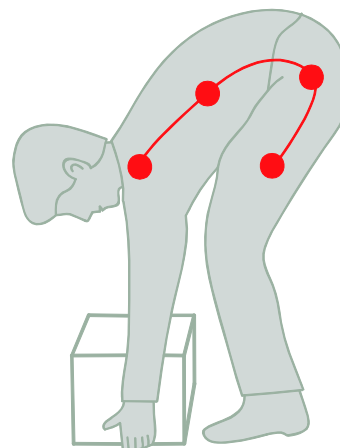
<p>लिफ्ट के बारे में सोचें। भर कहाँ रखना है? क्या आपको मदद कि जरूरत है। क्या सामान को पकड़ने के एड्स उपलब्ध हैं।</p>	<p>अपने पैरों को भार के नजदीक रखें, अपने घुटने झुकाएं और कमर सीधी रखें। अपनी टोड़ी अंदर लगाएं। भार के ऊपर थोड़ा आगे तक लेट जाएँ ताकि अछि पकड़ बन सके।</p>	<p>जब आप भार का अनुमान लगाले तो अपनी टाँगे सीधी करें और भार को उठायें, ध्यान रखें कि आपकी कमर सीधी हो।</p>	<p>भार को अपने शरीर से लगाएं।</p>
--	---	--	-----------------------------------

जब कोई बड़ा या भारी सामान उठा रहे हों:

1. घुटनों से झुकें
2. सामान को पकड़ने के लिए दोनों हाथों का प्रयोग करें



सही तरीके से उठाना



ग़लत तरीके से उठाना

चित्र 8.7- सामान उठाने के सुरक्षित तरीके

क्या करें :

- सभी मशीनों को इस्तेमाल के बाद बंद करें
- जांच लें की सभी उपकरण स्थिर हैं एवं समतल सतह पर हैं
- तारों को सही तरह से बांधकर रखें

क्या न करें :

- भीगे हाथ या पानी का कटोरा पास होने पर किसी बिजली के उपकरण, प्लग एवं स्विच के पास न जाएं।
- छिली हुई तारें न छोड़ें
- किसी ऐसे उपकरण का प्रयोग न करें जिसे खराब बताया गया हो।

8.1.7 आसन, उठाना, ले जाना

जो लोग हाथ और कोहनी का इस्तेमाल कर ऊँचे स्थानों में काम करते हैं, उन्हें बात रोग होने का खतरा है खासकर सभी की तरह गले और कंधों में। इसी के साथ लगातार खड़े रहने या झुकने से घुटनों और कमर में भी दर्द हो सकता है।

इसी प्रकार का काम एक अस्सिस्टेंट नेल तकनीशियन को करना पड़ता है जहाँ उन्हें हाथ ऊपर कर काफी समय तक खड़े रहना पड़ता है।

चोट की वजह हो सकता है

- गलत उठाने के तरीके।
- खराब मुद्रा।
- शरीर के एक ही हिस्से पर नियमित और लगातार तनाव।
- बल द्वारा ऐसी वस्तुओं को चलाना जो की बहुत भारी हो सकती हैं।

सैलून में इस चीज़ का ध्यान रखना ज़रूरी है की आप किस प्रकार सामान उठाते और लेजाते हैं। आप इसका भी ध्यान रखें की आप किस प्रकार बैठते हैं, क्या स्वागत क्षेत्र में कोई उपचार हो रहा है, यह ध्यान रखना अनिवार्य है की आप सही वजन की कुर्सी या सोफे पर बैठें। अपने शरीर को अलग अलग स्थिति में काम करने के लिए सक्षम बनाने के लिए यह अच्छा होगा की आप विभिन्न किस्म के उपचार करें। साथ ही यह जानना ज़रूरी है की उपकरणों को किस प्रकार सही तरह से पकड़ा जाता है, अपने हाथों को उपचार के बाद आराम करने का मौका भी दें।



आकृति 8.6 बैठने के लिए सही मुद्रा

8.1.8 उपकरण और पहनावा

काम के समय आपके जिम्मेदारियाँ - उपकरण और पहनावा

- ऐसा कोई उपकरण कभी इस्तेमाल न करें जिसकी आपको ट्रेनिंग न मिली हो।
- हमेशा उचित कपड़े पहने

वो उत्पाद जो नुकसानदयाक है उनको जरूर:

- उत्पादक के निर्देशानुसार ही इस्तेमाल करें
- सुरक्षित भण्डारण करें।
- जब बिखर जाये तो ध्यान से सफाई करें
- सुरक्षित तरीके से फेंकें

तुमने जो भी उत्पाद इस्तेमाल किये हैं उन्हें अवश्य लिखना चाहिए किये कैसे इस्तेमाल हुए है, साफ़ किये गए हैं, उनका कैसे भण्डारण किया गया है और वे कैसे फेंके गए हैं (क्लीनिंग एजेंट्स समेत)। तुम्हे ये सब इसलिये करना चाहिए ताकि जो उत्पाद तुमने इस्तेमाल किये हैं वो सो सकते है:

- ज्वलनशील
- जहरीले अगर निगल लिए जाएँ
- जलन कर सकते हैं
- नुकसानदयाक धुआं बहार दे सकते हैं
- अगर सांस के साथ भीतर गए तो खतरनाक हो सकते हैं
- अगर फ़ैल जाएँ तो फिसलन हो सकती है

सैलून में इस्तेमाल किये गए किसी भी उत्पाद का सही ढंग से रिकॉर्ड बनाने का तरीका नीचे टेबल में दिया गया है, जो स्पष्ट है और पढ़ने में भी आसान है।

उत्पाद	नुकसान	इस्तेमाल का सही ढंग	भण्डारण	कचरे का निपटान	बचाव
नाखून वार्निश दूर करनेवाला	धुँए को साँस के साथ ले जाना, अति ज्वलनशील	धुँए को साँस के साथ ले जाना, अति ज्वलनशील	धुँए को साँस के साथ ले जाना, अति ज्वलनशील	धुँए को साँस के साथ ले जाना, अति ज्वलनशील	अगर ये बिखर जाये तो तुरंत साफ़ करें क्योंकि ये कुछ प्लास्टिक के कण को गला सकते है जैसे कि कुशीन फ्लोरिंग में इस्तेमाल चीज़ों का और ट्रॉली और उपकरणों में खराब निशान बना सकता है। अगर कपड़ों पर गिर जाये तो धुँए को पानी के इस्तेमाल करके धुँए को कम करे

सार



1. जब कोई बड़ा या भारी सामान उठा रहे हों

1. घुटनों से झुकें
2. सामान को पकड़ने के लिए दोनों हाथों का प्रयोग करें
3. अपने पैरों कि शक्ति को सामान उठाने के लिए इस्तेमाल करें
4. कमर से कभी न झुकें क्योंकि ये आपकी कमर का निचला हिस्सा खराब कर सकता है

2. यह एक अच्छा विचार है कि :

1. ऊंचाई को एडजस्ट करने वाले सोफे और स्टूल इस्तेमाल करें।
2. जब कभी बड़े, भारी और अजीब चीज उठा रहे हों तो मदद अवश्य लें ।
3. अगर आप एक ही स्थिति में लंबे समय से हैं तो अपने शरीर को हिलाएं और फैलाएं।
4. अपने हाथों को लचीला रखने के लिए एक्सरसाइजेज करें।

3. बिजली के सामान को पकड़ते समय ये सावधानी बरतें

क्या करें

1. सभी मशीनों को इस्तेमाल के बाद प्लग से निकल दें और प्लग बंद कर दें।
2. देखें कि सभी उपकरण और ट्राली सामान तरीके से है और उबड़ खाबड़ जमीन पर नहीं हैं।
3. तारों को सही से बांध कर रखें।

क्या न करें

1. बिजली के उपकरण, स्विच और प्लग को गीले हाथ से चूना और पानी के बर्तन को उनके पास रखना।
2. बिखरे हुए तार छोड़ना।
3. खराब उपकरण को प्लगइन करना और इस्तेमाल करना।



Click/ Scan this QR Code to access the related PPT



Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N · S · D · C
National
Skill Development
Corporation

Transforming the skill landscape



B&WSSC
BEAUTY & WELLNESS SECTOR SKILL COUNCIL

9. कार्यक्षेत्र में सकारात्मक प्रभाव बनाना

यूनिट 9.1- कार्यक्षेत्र में सकारात्मक प्रभाव बनाना



BWS/N9003

इस मॉड्यूल से मिलने वाली कुछ महत्वपूर्ण जानकारिया



इस मॉड्यूल के अंत में आप समर्थ होंगे :

1. अच्छे व्यवहार और रूप को बनाये रखने में
2. संस्था के मापदंड के अनुसार कार्यों को करने में
3. जानकारी को रिकॉर्ड और सूचित करने में

यूनिट 9.1: कार्यक्षेत्र में सकारात्मक प्रभाव बनाना

यूनिट उद्देश्य

यूनिट के अंत में आप समर्थ होंगे :

1. कार्यक्षेत्र में सकारात्मक प्रभाव बनाने में

9.1.1 परिचय

व्यवसायिक व्यवस्था, आपरेटर की कुशलता और सैलून को कितने अच्छे तरह चलाया जा रहा है इस पर निर्भर करती है। एक सफल सैलून के लिए ज़रूरी है कि वह स्टैंडर्ड को बनाये रखें, काम की ज़िम्मेदारियों को बाँटें और यह सुनिश्चित करें कि जब सैलून व्यस्त हो उसके बाद भी दैनिक काम नहीं रुकने चाहिए।

सैलून की अच्छी छवि के साथ ही साथ सवास्थ्य और सुरक्षा के लिए व्यवस्था बहुत ही महत्वपूर्ण है।

9.1.2 रिसेप्शन क्षेत्र

सकारात्मक प्रभाव बनाये रखने के लिए ज़रूरी है कि :

1. रिसेप्शन डेस्क हमेशा व्यवस्थित रखें।
2. हफ्ते में फूलों को एक बार ज़रूर बदलें।
3. लोगो पसंद की पत्र पत्रिका ग्राहकों के लिए अवश्य रखें।
4. खाली कप को जल्द से जल्द हटाएं।



चित्र 9.1- रिसेप्शन क्षेत्र

9.1.3 स्टाफ रूम

स्टाफ रूम इस्तेमाल करने के बाद इस बात का ज़रूर ध्यान रखें कि :

1. सभी पत्र पत्रिकाओं, किताबों और नियम पुस्तिकाओं को उनकी सही जगह रखें ।
2. अपने बर्तनों को धो कर रखें ।
3. ग्राहकों के बर्तनों को धो कर रखें ।

9.1.4 स्नेहपूर्ण वातावरण बनाए

ग्राहक ट्रीटमेंट करवाते वक़्त तनाव मुक्त और शांत रहना पसंद करते हैं। उनको यह देखना अच्छा लगता है कि आप उनको और उनकी जरूरतों को समझते हैं। आपके ग्राहक आपके साथ आराम से हों उसके लिए ज़रूरी है कि आपका व्यवहार ईमानदार और सच्चा हो। आपकी योग्यता और आप कितने अच्छे से उनकी देखभाल और मेहमाननवाज़ी करते हैं, यह उनको आपका रेगुलर ग्राहक बनने के लिए प्रेरित करता है ।

स्नेहपूर्ण वातावरण बनाने के लिए ज़रूरी है कि:

1. अपने काम और दूसरे लोगों के प्रति आप सकारात्मक सोच / व्यवहार रखें ।



चित्र 9.2- रिसेप्शन क्षेत्र

2. साफ़ सुथरी वेश भूषा या पहनावे का इस्तेमाल करें ।
3. ग्राहकों और एक दूसरे के प्रति शालीन और स्नेहशील व्यवहार रखें. आप किसी के साथ हों या फ़ोन पर किसी से बात कर रहे हों, लो हमेशा अपने ग्राहकों का आभार प्रकट करें ।
4. व्यवहार और आचरण में हमेशा अपने व्यक्तिगत आदर्शों को ऊँचा रखें ।
5. कार्यकुशल, वक़्त के पाबंद और ईमानदार रहें। अगर आपको अपने काम के लिए देर हो रही हो तो तुरंत अपने सैलून पर फ़ोन करें। अगर आपको काम में समय लग रहा है तो इसका कारण अपने ग्राहकों को बताएं, ज्यादातर समझ जाते हैं। असुविधा के लिए माफ़ी मांगें और दूसरे पर आरोप न डालें।
6. अपने ग्राहकों को आश्वस्त करें और अपने बर्ताव से उनका तनाव कम करें। इसमें आपका अपने ग्राहक पर पूरा ध्यान देना शामिल है। ग्राहक को अटेंड करते समय किसी दूसरे स्टाफ़ मैम्बर से बात करना असभ्य माना जाता है, लेकिन काम से सम्बंधित चर्चा करने की अनुमति है ।

9.1.5 ग्राहकों को आरामदेह रखना

The client's physical comfort is also an important part of customer service. As a professional you must:

1. ग्राहकों के पढ़ने के लिए प्रचलित स्वास्थ्य सौंदर्य और जनरल पत्र पत्रिकाओं को रखें।
2. ग्राहक के पसंदीदा नाश्ते और चाय कॉफी की पेशकश कीजिये।
3. हर सुबह ज़रूरत के अनुसार इस बात का ध्यान रखा जाये की हीटिंग/एयर कंडीशनिंग चालू है।

9.1.6 कम्युनिकेशन (संचार)

हर जीवित प्राणी एक दूसरे से कम्युनिकेट करता है। केवल मनुष्य ही वह प्राणी है जो अलग-अलग तरह से कम्युनिकेट करता है। कम्युनिकेशन ऐसी प्रक्रिया या गतिविधि है जिसमें संदेशों के माध्यम से जैसे लिखित, भाषण, दृश्यों आदि के द्वारा जानकारी को साझा किया जाता है। इस सन्देश पहुँचाने की प्रक्रिया को पूरा तब माना जाता है जब सन्देश प्राप्त करने वाले व्यक्ति को वह सन्देश समझ आ जाये। कम्युनिकेशन की प्रक्रिया के चार मुख्य भाग हैं।



चित्र 9.3- कम्युनिकेशन (संचार)

टेलीफोन पर जवाब देना

टेलीफोन ऑपरेटर की तकनीक से सैलून के बारे में राय बनाई जा सकती है और यदि गलत तरीके से फोन में जबाब देते हैं तो सैलून के बारे में गलत राय बनेगी इसीलिए उच्च स्तर की ग्राहक सेवा देने के लिए ज़रूरी है कि अच्छी टेलीफोन में बातचीत की तकनीक का इस्तेमाल किया जाये।

टेलीफोन से संचार या संवाद करना

टेलीफोन पर बात करना किसी व्यक्ति के आमने सामने बात करने से थोड़ा अलग है। आप फोन पर (आवाज़ और स्वर की मात्रा) सुन सकते हैं लेकिन आप (चेहरे के भाव, इशारे और शरीर की भाषा) देख नहीं सकते हैं।

टेलीफोन पर बातचीत करना 25: शब्द और 75: स्वर है, या भाषा के इस्तेमाल का तरीका शामिल है।

इसीलिए फोन पर कम्युनिकेट करते हुए आपको उसको समझना होगा जिसे आप फोन पर देख नहीं सकते।

आपकी आवाज़

जब आप टेलीफोन पर बात कर रहे हों

1. ठीक से बोलिये ।
2. माउथपीस में सीधे बोलें ।
3. अगर आप बैठे हैं, तो गिरें ना, क्योंकि आपको बैठने का तरीका आपकी आवाज़ को प्रभावित कर सकता है ।
4. कुशल रहें लेकिन विनम्र और प्रसन्न रहे ।

आपके शब्द :

अपने शब्दों का चुनाव ढंग से करें क्योंकि सुनने वाला आपको देख नहीं सकता. नाम, समय, दिनांक और फ़ोन नंबर्स को जांचें और दोहराएँ ।

शरीर के हाव भाव

चाहे फ़ोन का जवाब हेल्लो? से दिया जाये, तो भी आप बता सकते हैं कि व्यक्ति खुश है, परेशान है या बोर हो रहा है । जब मुस्कुराते हुए आप कॉल पर अपने आप को प्रस्तुत करते हैं तो आपकी ध्वनि यह बताने में मदद करती है कि आप यह कॉल लेने में खुश हैं ।

शरीर के हाव भाव का प्रयोग करें भले ही वह ना दिखते हों वरना आपकी आवाज़ दिखावटी लग सकती है ।

1. मुस्कुराएं भले ही वह न दिखे लेकिन वह सुनाई देती है ।
2. अपनी आँखों को किसी ऐसी वस्तु पर फोकस करें जिससे आप अपनी बातचीत पर ध्यान केंद्रित कर सकें ।
3. शरीर के हाव भाव को सुने जैसे सांसों के पैटर्न्स और पॉज ।



चित्र 9.4- टेलिफोन से जुड़े कौशल (बात करते समय मुस्कुराना और नोट्स लेना)

टेलीफोन कम्युनिकेशन की कठिनाइयाँ

- दूसरे व्यक्ति को ना देख पाना ।
- शोर – बैकग्राउंड में या लाइन पर ।
- डिस्ट्रैक्शन – जब आप फ़ोन पर हों तो कोई आपका ध्यान अपनी और आकर्षित करे ।
- भाषा – कमज़ोर या अपरिचित उच्चारण ।

इन कठिनाइयों को कम करने के तरीके

1. सतर्क होकर सुनिये ।
2. किसी भी डिस्ट्रैक्शन पर ध्यान ना दें ।
3. अपने आस पास शोर कम रखें ।
4. फ़ोन कॉल पर पूरी तरह फोकस रखें ।
5. ठीक से बोलें ।
6. समझने के लिए चेक करे ।

फ़ोन का जवाब देते हुए – आपने आप को के बारे में बताये

एक अच्छी ग्रीटिंग होती है – गुड मॉर्निंग / आपटरनून, मैं ग्र सैलून (आपका नाम), बोल रहा हूँ, क्या मैं आपकी कोई मदद कर सकता हूँ?

कॉल का जवाब तुरंत दें

एक अच्छी प्रैक्टिस यही होती है कि जहाँ भी हो तीन रिंग्स के भीतर ही फ़ोन का जवाब दिया जाये.

तीन रिंग्स आपको समय देंगी :

1. आप जो कुछ कर रहे हों उससे तुरंत बंद करें ।
2. फ़ोन का जवाब देने के लिए तैयार हो जाएँ ।

जब फ़ोन का जवाब दें – तो कुशलता से दें

1. मुस्कुराएं ।
2. गुड मॉर्निंग या गुड आपटरनून बोलें ।
3. अपना नाम और सैलून का नाम साफ़-साफ़ बताएं ।
4. नोट लेने के लिए पेपर और पेन तैयार रहे ।
5. फ़ोन करने वाले को ध्यान से सुनें ।
6. फ़ोन करने वाले कि ज़रूरतों को समझने के लिए सवाल पूछें ।
7. यह सुनिश्चित करने के लिए कि आपके पास सही जानकारी है, सभी उचित जानकारियों को दोहराएँ ।

याद रखें आपको नहीं पता है कि फ़ोन के दूसरी तरफ कौन है, पहले इम्प्रेशन की बहुत ज्यादा महत्व होता है ।

ग्राहक कि ज़रूरतों को जानने के लिए – टेलीफोन पर सवाल पूछें

ग्राहक कि ज़रूरतों को जानने के लिए – टेलीफोन पर सवाल पूछें

सवाल के प्रकार	जब कॉल रिसीव करें	उदाहरण
ओपन	नेचर एस्टेब्लिश करना	"क्या मैं आपकी सहायता कर
क्लोज	इनफार्मेशन एस्टेब्लिश या कन्फर्म करने के लिए	"क्या आप आज का अपॉइंटमेंट चाहते थे?"
प्रोबिं	विशेष सूचना प्राप्त करना	आप आज बालों में क्या करवाना चाहते हैं?"
रिप्लेक्टिव	जाँच करना और समझदारी दिखाना	प्लो उते. "तुमने मैं लिख रहा हूँ कि आप आज का फेशियल और बालों का अपॉइंटमेंट लेना चाहती हैं."
क्लोज	कन्वर्शन समाप्त	आपकी कोई और मदद कर सकता हूँ उते. "तुमने? कॉल करने के लिए शुक्रिया."

दोस्ताना माहौल बनाए रखे और रहें। फ़ोन करने वाले कि ज़रूरतों के अनुकूल रहें। हर कॉलर कि ज़रूरतें अलग होती है।

एक कॉलर :

- 1) जो जल्दी में है, वह चाहता है की आप तेज़ और कुशल हों।
- 2) उसकी कोई शिकायत हो, वह चाहता है की आप उसे समझे और ऐक्शन लें।
- 3) परेशान है, आपकी सहानुभूति चाहता है।

सन्देश लेना

कभी-कभी लोग एक ऑपरेटर से जो मौजूद न हो बात करने के लिए सैलून में फ़ोन करेंगे या सन्देश छोड़ना चाहेंगे। ऐसी स्थिति में ज़रूरी है कि आप उस सन्देश को लिख कर रखें। केवल अपनी मेमोरी पर निर्भर नही रहें।

सभी संदेशों को सफ़ाई से और सही तरीके से लिखना चाहिए। सही सन्देश लेना बहुत आसान है और शामिल करना चाहिए :

- 1) जिस व्यक्ति के लिए सन्देश है उसका नाम।
- 2) कॉलर का नाम।
- 3) वापस कॉल करने के लिए फ़ोन नंबर।
- 4) सन्देश कि डिटेल्स।
- 5) कॉल का समय।
- 6) कॉल कि डेट।
- 7) जिस व्यक्ति ने कॉल लिया उसका नाम।

स्टाफ़ के लिए निजी टेलीफोन कि नैतिकता

- 1) सन्देश लिया जायेगा और रिसेप्शन डेस्क पर छोड़ दिया जायेगा। यह आपकी जिम्मेदारी है कि अपने खाली समय में आप उसे चेक करें।
- 2) इमरजेंसी कॉल्स लेना ज़रूरी है। हांलांकि अपने फ्रेंड्स और फॅमिली को यह बताएं कि जब तक इमरजेंसी न हो कॉल न करें।
- 3) कृप्या अपनी कॉल्स को कम रखें ताकि आप सलून को काम नहीं रोक दे या ग्राहक को असुविधा हो किसी के निजी कॉल पर होने कि वजह से लाइन्स बिजी मिलें।
- 4) लंच ब्रेक में निजी बात करने के लिए अपने मोबाइल फ़ोन्स का इस्तेमाल करें। बाकि समय उसे बंद करके स्टाफ़ रूम में रखें।

9.1.7 व्यक्तिगत रख रखाव और स्वच्छता

ऑपरेटर ग्राहकों के साथ बहुत ही करीबी संबंध के साथ में काम करता हैं किसी ग्राहक के लिए यह बहुत ही ग़लत होता हैं जब कोई ऑपरेटर बुरी सांस या शारीरिक गंध से उन पर झुक हुआ हो. उच्च स्तर कि व्यक्तिगत स्वच्छता का अभ्यास करना महत्वपूर्ण हैं।

- 1) काम पर जाने से पहले हर सुबह ज़रूर स्नान करे।
- 2) रोज़ अपने बालों को बनायें। बालों को छोटा और साफ़ रखें, और अच्छे से उन्हें पीछे बांध कर रखें।
- 3) अपने दांतों और गम्स को रेगुलर क्लीनिंग और डेंटल अटेंशन से स्वस्थ रखें। आपकी सांस कैसे स्मेल कर रही है उसके प्रति हमेशा सचेत रहे और तेज़ मेहक वाले खाने को खाने से बचें।
- 4) स्मोकिंग ना करें।
- 5) अपने हाथों और नाखूनों को अच्छी कंडीशन में रखें।
- 6) ब्यूटी/स्पा/ मसाज थेरेपिस्ट्स के नाखूनों को छोटा और अनपॉलिशड होना चाहिए।
- 7) हेयरड्रेसर्स और नेल टेक्निशन्स के नाखून ध्यान से पोलिश होने चाहिए।
- 8) ग्राहक को अटेंड करने से पहले भी हाथों को ज़रूर धोएं और खाना खाने, स्मोकिंग करने या टॉयलेट जाने के बाद हाथों को ज़रूर धोएं।
- 9) स्वस्थ आहार लें और खूब व्यायाम करें।
- 10) ज्यादातर स्पा और सैलून काम पर पहनने के लिए यूनिफार्म देते हैं। उस यूनिफार्म कि साफ़ सफाई और रख रखाव आपकी जिम्मेदारी है। साफ़ की गई और प्रेस की यूनिफार्म पहने।
- 11) दिन का हल्का मेक अप करें हैवी या बोल्ड नहीं।
- 12) पुरषों को क्लीन शेव होना चाहिए या चेहरे के बाल साफ़ होने चाहिए।
- 13) साफ़ काम के जूतों पहनें और अपने सैलून के जूतों को दूसरे के जूतों से अलग रखें।



चित्र 9.5- व्यक्तिगत सफाई

9.1.8 कुछ चीजों से बचें

कुछ आदतें ऐसी होती हैं जिनका एक के स्वास्थ्य पर गंभीर रूप से बुरा असर पड़ता है। इसीलिए स्वस्थ जीवन के लिए ऐसी आदतों से दूर रहना चाहिए। इनमें शामिल हैं :

शराबखोरी

यह ऐसी प्रवृत्ति है जिसमें एक उदासी से बचने के लिए या मुश्किलों का सामना करने के लिए शराब पीता है। शराबखोरी के बुरे प्रभाव हैं:

- 1) हृदय रोग, लीवर इन्फेक्शन (सिरोसिस), कैंसर, इम्पेर्ड इम्यून सिस्टम आदि का खतरा बढ़ जाता है।
- 2) काम पर फोकस कम हो जाता है और परफॉरमेंस में गिरावट आती है।
- 3) सोशल और इकनॉमिक स्टेटस में गिरावट आती है।
- 4) थकान, सिर दर्द, कँपन, चिंता और डिप्रेसन जैसे समस्या होती हैं।

तंबाकू

दुनिया में मौत का दूसरा सबसे बड़ा कारण तंबाकू है। इससे हर 6 सेकंड में एक की जान जाती है। इसके प्रभाव हैं :

- 1) यह मौखिक कैंसर का मुख्य कारण है जो मुह, जीभ, गाल, मसूड़े और होठों को प्रभावित करता है।
- 2) तंबाकू चबाना व्यक्ति के स्वाद और गंध की क्षमता को कम करता है।
- 3) स्मोकर्स को लंग कैंसर होने के बड़े खतरे का सामना करना पड़ता है।

गुटखा

हर पाउच में 4000 कैमिकल्स होते हैं जिनमें से 50 जैसे बेटल नट, तंबाकू और मसाले को स्वादिष्ट बनाने के लिए अन्य मसाले मिलाये जाते हैं जिनसे कैंसर होता है। स्वास्थ्य पर गुटखे का असर :

- 1) जीभ में सेंसेशन की कमी होना।
- 2) विकृत मुह।
- 3) ठन्डे, गर्म और मसलों के प्रति सेंसिटिविटी में वृद्धि होना।
- 4) मुह खोलने में असमर्थ होना।
- 5) गम्स पर या मुह के अन्य किसी स्थान पर सूजन, गाँठ या रफ़ पैचेज होना।
- 6) मुह से अस्पष्ट खून बहना।
- 7) निगलने में कठिनाई और आखिर में मुह का कैंसर।

9.1.9 टीम के सदस्यों के तौर पर काम करना

किसी भी ब्यूटी सैलून का लक्ष्य होता है की स्वस्थ और सुखी सैलून के माहौल में ग्राहक की ज़रूरतों को पूरा करे जिससे अच्छे व्यपार को बढ़ावा मिले। सैलून के उद्देश्यों को पाने के लिए ज़रूरी है की आप और आप के साथ काम करने वाले एक लक्ष्य के लिए सैलून में साथ काम करने की तरीकों से सहमत हों।

सैलून टीम अलग अलग लोगों से बनती है जिनकी अलग-अलग स्ट्रेंथ और कमज़ोरी होती है इसीलिए ज़रूरी है कि हर किसी की ताकत का पूरा उपयोग किया जाये और कमज़ोरी को सुधरने का प्रयास किया जाये।

एक टीम अलग अलग व्यक्तित्व के लोगों से बनती है। इसलिए यह ज़रूरी है की एक टीम की तरह काम करने के लिए सब एक साथ आएँ एक टीम सिर्फ तब प्रभावी होती है जब सब यह महसूस करें की वह एक सामान काम कर रहे हैं और अगर किसी को यह लगने लगे की दूसरे उनके जितनी मेहनत नहीं कर रहे हैं तो असंतोष का वातावरण बनने लगता है। इसीलिए यह सुनिश्चित करें की आप मेहनत करके एक प्रभावी टीम मेंबर बनें।

रेगुलर टीम की मीटिंग्स (आइडीली साप्ताहिक) से अच्छे कामकाजी सम्बन्ध बनाने में मदद मिलेगी और किसी भी समस्या को ऐसे मीटिंग पर सुलझाया जा सकता है।

एक प्रभावी टीम मेंबर कैसे बना जाये ?

सैलून ज्वाइन करने पर आप एक टीम का हिस्सा बन जायेंगे और आपसे उम्मीद की जाएगी की बाकी टीम मेंबर्स और सहकर्मियों के साथ काम करें और यह सुनिश्चित करें की सैलून सुचारू रूप से काम करे।

अच्छी टीम के पास :

- 1) सेंस ऑफ़ डायरेक्शन और साफ़ उद्देश्य।
- 2) प्लानिंग और ऐक्शन का अच्छा बैलन्स।
- 3) लोगों की सही संख्या।
- 4) अच्छा कम्युनिकेशन।
- 5) लचीलापन और सहनशीलता।
- 6) नौकरी की जिम्मेदारी साफ़ हो।

- सेंस आफ ह्यूमर
- सेंस आफ ह्यूमर
- ज़रूरी हुनरों का होना
- सुनने का कौशल और विचारों का आदान-प्रदान
- उत्साही और प्रतिबद्ध टीम मेंबर
- निष्पक्ष और निर्णायक लीडर

यदि हम गैर-जिम्मेदारी के साथ काम करते हैं तो इससे पूरी टीम प्रभावित होगी
टीम भावना पर बुरा प्रभाव हो सकता है

- यदि टीम का एक सदस्य अपने आप काम करता है और टीम की अनदेखी करता है
- यदि बातचीत या संवाद में कोई बाधा है
- यदि टीम के सदस्य लचीलापन नहीं रखते हैं और दूसरों की गलतियों को छिपाते हैं
- यदि कम लोगों के बीच ज्यादा काम है
- यदि काम की जिम्मेदारी साफ नहीं है और काम करने वाले एक दूसरे के काम में बाधा डालना

टीम का सदस्य होने के नाते, आपकी जिम्मेदारी है कि :

- कौन कौन सा स्टाफ सैलून में है
- किसकी क्या जिम्मेदारी है
- इनफार्मेशन और सपोर्ट के लिए किसके पास जाना है

याद रखें

- अगर आपको इनफार्मेशन या मदद चाहिए हो तो आराम से पूछें। यह बताना कि आपको मदद क्यों चाहिए, इससे दूसरे स्टाफ को यह समझ आएगा कि वह आपकी मदद कैसे कर सकते हैं। हर समय प्रोफेशनल और विनम्र रहने से टीम भावना को बढ़ावा मिलेगा।
- अगर आपका सहकर्मी आपसे मदद मांगता है तो आपको विनम्रता और स्वेच्छा से जवाब देना चाहिए।
- दूसरों कि ज़रूरतों को समझना और स्वयं मदद कि पेशकश करना।
- योग्य और सक्षम होने का अर्थ है कि जिस कार्य के लिए आपको ट्रेन किया गया है। वह कार्य आप अच्छी तरह करें। एक नौकरी में धोखे का रास्ता न अपनाएं क्योंकि यह ग्राहक या सहकर्मी को मुसीबत में डाल सकता है।
- अपने कार्यों के लिए जिम्मेदार होना मतलब अपनी गलतियों कि जिम्मेदारी लेना और आगे किसी भी तरह कि गलती कम करने के लिए सजग रहना।

याद रखें

- दूसरों के साथ वैसे ही बर्ताव करें जैसा आप खुद के साथ करवाना चाहते हैं।
- कभी भी ऐसा कोई काम न करें जिसको करने के लिए आप के पास हुनर नहीं हो।
- अपनी गलतियों को कभी भी छिपाए नहीं, इससे बातें और बिगड़ेंगी।
- कभी भी ऐसा कोई कार्य न करें जिसे लेकर आपको यकीन न हो।
- हमेशा अपने ऐसे सहकर्मी से जांचें जिसे उसका ज्यादा अनुभव हो या उसका अधिकार हो ताकि आप उसे सही तरीके से कर सकें।
- हमेशा यह सुनिश्चित करें कि आप वही समझ रहे हों जो आपसे कहा जा रहा हो। ध्यान से सुनने कि क्षमता सबसे हत्वपूर्ण स्किल है।
- अपना सिर हिला कर यह दिखाएं की आप समझ रहे हैं।

9.1.10 अपनी जिम्मेदारियों की सीमा के भीतर कार्य करना

जब हम सैलून में काम कर रहे हैं तो हमे अपने सारे कार्य सैलून के स्टैंडर्ड्स और अपने अधिकारों के भीतर करने चाहिए।

स्थिति-1

आप एक टीनेजर के लिए स्पा पेडीक्योर करते हैं। सर्विस के अंत में वह आपको बताती है कि बाद में भुगतान करने के लिए उसकी माँ आएँगी। आप ग्राहक को जाने देते हैं लेकिन उनकी माँ पैसे देने कभी सैलून नहीं आती। आपका मैनेजर आपसे गुस्सा होता है कि आपने सैलून का पैसा खर्च कर दिया और अब वह आपके वेतन से काटा जायेगा। अपने ग्रुप में इस सिचुएशन में अपने अधिकारों की सीमा पर चर्चा करें।

ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार

एक सहायक नेल तकनीशियन के रूप में आपका प्रमुख काम और समय सैलून के ग्राहकों से डील करने में होगा। आपका व्यवहार इस पर निर्भर करता है कि कितने ग्राहक सर्विसेज लेने के लिए आकर्षित होते हैं और अंत में कितने खुश होते हैं। ग्राहकों से डील करते समय उनकी पसंद का सबसे ज्यादा ध्यान रखना चाहिए। ग्राहकों से डील करते समय, याद रखें :

- ग्राहकों की पसंद और निर्णय सबसे ऊपर होना चाहिए। कभी भी किसी को कोई विशिष्ट सेवा लेने के लिए मजबूर ना करें। आप सलाह दे सकते हैं लेकिन मजबूर नहीं कर सकते हैं।
- अगर ग्राहक आपकी सुझाई हुई कोई विशिष्ट सेवा ना लेना चाहता हो तो बुरा ना मानें और यह आपके द्वारा दी जाने वाली सर्विस को प्रभावित नहीं करना चाहिए।
- ग्राहक के साथ कभी भी ज्यादा पर्सनल ना हों।
- जब ग्राहक प्रक्रिया को शुरू करने के इंतज़ार में हो तब सहकर्मियों के साथ या फ़ोन पर पर्सनल बातों में ना लगे।
- अगर ग्राहक शिकायत करे, तो भी शांत रहें। ज्यादा बचाव कि मुद्रा में ना रहें। आप हमेशा माफ़ी मांग सकते हैं और सर्विस को फ्री में या डिस्काउंट में दे सकते हैं।

सार



व्यवसायिक व्यवस्था, आपरटेर की कुशलता और सैलून को कितने अच्छे तरह चलाया जा रहा है इस पर निर्भर करती है। एक सफल सैलून के लिए ज़रूरी है कि वह स्टैंडर्ड को बनाये रखें, काम की ज़िम्मेदारियों को बाँटें और यह सुनिश्चित करें कि जब सैलून व्यस्त हो उसके बाद भी दैनिक काम नहीं रुकने चाहिए।

रिसेप्शन क्षेत्र

1. रिसेप्शन डेस्क हमेशा व्यवस्थित रखें
2. हफ्ते में फूलों को एक बार ज़रूर बदलें
3. लोक प्रसिद्ध पत्र पत्रिका ग्राहकों के लिए अवश्य रखें
4. खाली कप्स को जल्द से जल्द वहाँ से हटाएं

स्टाफ रूम

1. सभी पत्र पत्रिकाओं, किताबों और नियम पुस्तिकाओं को उनकी सही जगह रखें
2. अपने बर्तनों को धो कर रखें
3. ग्राहकों के बर्तनों को धो कर रखें

स्नेहपूर्ण वातावरण बनाने के लिए ज़रूरी है कि :

1. अपने काम और दूसरे लोगों के प्रति आप सकारात्मक सोच / व्यवहार रखें ।
2. साफ़ सुथरी वेश भूषा या पहनावे का इस्तेमाल करें ।
3. ग्राहकों और एक दूसरे के प्रति शालीन और स्नेहशील व्यवहार रखें. आप किसी के साथ हों या फ़ोन पर किसी से बात कर रहे हों, तो हमेशा अपने ग्राहकों का आभार प्रकट करें ।
4. व्यवहार और आचरण में हमेशा अपने व्यक्तिगत आदर्शों को ऊँचा रखें ।
5. कार्यकुशल, वक़्त के पाबंद और ईमानदार रहें. अगर आपको अपने काम के लिए देर हो रही हो तो तुरंत अपने सैलून पर फ़ोन करें. अगर आप अपने स्केजूल से पीछे रह रहे हों तो इसका कारण अपने ग्राहकों को बताएं, ज़्यादातर समझ जाते हैं. असुविधा के लिए माफ़ी मांगें और दूसरे पर आरोप न डालें.
6. अपने ग्राहकों को आश्वस्त करें और अपने बर्ताव से उनका तनाव कम करें. इसमें आपका अपने ग्राहक पर पूरा ध्यान देना शामिल है. ग्राहक को अटेंड करते समय किसी दूसरे स्टाफ़ मैम्बर से बात करना असभ्य माना जाता है, लेकिन पेशे से सम्बंधित वाद विवाद करने की अनुमति है.

ग्राहकों को आरामदेह रखना

1. ग्राहकों के पढ़ने के लिए प्रचलित स्वास्थ्य सौंदर्य और जनरल पत्र पत्रिकाओं को रखें ।
2. ग्राहक के पसंदीदा नाश्ते और चाय कॉफ़ी की पेशकश कीजिये ।
3. हर सुबह ज़रूरत के अनुसार इस बात का ध्यान रखा जाये की हीटिंग / एयर कंडीशनिंग चालू है ।

कम्युनिकेशन : कम्युनिकेशन के मुख्य चार अवयव

- टेलीफोन का जवाब देना
- टेलीफोन से कम्युनिकेशन करना
- आपकी आवाज़
- आपके शब्द
- आपके शारीरिक हाव भाव

टेलीफोन कम्युनिकेशन की कठिनाइयाँ

1. दूसरे व्यक्ति को ना देख पाना
2. शोर – बैकग्राउंड में या लाइन पर
3. डिस्ट्रैक्शन – जब आप फ़ोन पर हों तो कोई आपका ध्यान अपनी ओर आकर्षित करे
4. भाषा – कमज़ोर या अपरिचित उच्चारण

इन कठिनाइयों को कम करने के तरीके

1. एक्टिवली सुनिये
2. किसी भी डिस्ट्रैक्शन पर ध्यान ना दें
3. अपने आस पास शोर कम रखें
4. फ़ोन कॉल पर पूरी तरह फोकस रखें
5. ठीक से बोलें
6. समझने के लिए जाँचें

फ़ोन का जवाब देते हुए – आपने आप को अनोउंस करें एक अच्छी ग्रीटिंग होती है – गुड मॉर्निंग / आपटरनून, मैं ग्र सैलून (आपका नाम), बोल रहा हूँ । क्या मैं आपकी कोई मदद कर सकता हूँ?

कॉल का जवाब तुरंत दें : एक अच्छी प्रैक्टिस यही होती है कि जहाँ भी हो तीन रिंग्स के भीतर ही फ़ोन का जवाब दिया जाये ।

जब फ़ोन का जवाब दें – तो कुशलता से दें :

1. मुस्कुराएं
2. गुड मॉर्निंग या गुड आपटरनून बोलें
3. अपना नाम और सैलून का नाम साफ़-साफ़ अनोउंस करे
4. नोट लेने के लिए कागज़ कलम तैयार रहे
5. फ़ोन करने वाले को ध्यान से सुनें
6. फ़ोन करने वाले कि ज़रूरतों को समझने के लिए सवाल पूछें
7. यह सुनिश्चित करने के लिए कि आपके पास सही जानकारी है, सभी उचित जानकारियों को दोहराएँ याद रखें आपको नहीं पता कि फ़ोन के दूसरी तरफ कौन है, पहला इम्प्रेशन मान्य रखता है

सन्देश लेना : सभी संदेशों को सफाई से और सही तरीके से लिखना चाहिए. एक्यूरेट सन्देश लेना बहुत सिंपल है और शामिल करना चाहिए :

- जिस व्यक्ति के लिए सन्देश है उसका नाम
- कॉलर का नाम

- वापस कॉल करने के लिए फ़ोन नंबर.
- सन्देश कि डिटेल्स
- कॉल का समय
- कॉल कि डेट
- जिस व्यक्ति ने कॉल लिया उसका नाम

स्टाफ के लिए निजी टेलीफोन कि नैतिकता

- सन्देश लिया जायेगा और रिसेप्शन डेस्क पर छोड़ दिया जायेगा. यह आपकी रिस्पांसिबिलिटी है कि अपने खली समय में आप उसे चेक करें ।
- इमरजेंसी कॉल्स स्वीकार हैं । हांलांकि अपने फ्रेंड्स और फॅमिली को यह बताएं कि जब तक इमरजेंसी न हो कॉल न करें ।
- कृप्या अपनी कॉल्स को कम रखें ताकि आप सलून को होल्ड पर न रखदें या ग्राहक को असुविधा हो जिसे उस समय सैलून कि लाइन्स बिजी मिलें किसी के निजी कॉल पर होने कि वजह से ।
- निजी बात करने के लिए लंच ब्रेक में अपने मोबाइल फ़ोन्स का इस्तेमाल करें निजी बात करने के लिए. बाकि समय उसे बंद करके स्टाफ रूम में रखें ।

आचार संहिता

- सबको सम्मान दे और विनम्र व निष्पक्ष रहेंछ अन्य स्टाफ और सलून की आलोचना न करें ।
- ईमानदार रहें और हमेशा अपने शब्दों पर अडिग रहें ।
- अवैध भेदभाव और उत्पीडण बरदाश्त न करें और तुरंत रिपोर्ट कराएं।
- किसी भी धर्म, राजनीती, किसी अन्य व्यक्ति की सेक्स जिंदगी के बारे में बात करना अथवा गप्पे मरना और कसम खाना अनुचित है ।

सहनशीलता और इज्जत : एक सहायक नेल तकनीशियन के रूप में आपको अनेकों बार भिन्न तरह के लोगों से मिलना होगा और हमेशा आप सब के उसूलों और सोच से सहमत नहीं होंगे । अतः आपके सबके उसूलों की कदर और इज्जत करनी सीखनी होगी जो लोग आपसे भिन्न तरीके से सोचते हैं ।

गोपनीयता : ग्राहक अक्सर आपके साथ अपनी व्यक्तिगत जिंदगी के बारे में बात करेंगे । आपको हमेशा विनम्र होकर सुनना है:

- हमेशा ग्राहक के साथ अपने व्यावसायिक संबंधों का ध्यान रखें ।
- अगर संभव हो तो अपने मुवकिकल को बहुत ज्यादा व्यक्तिगत और अंतरंग बातें प्रकट करने से रोकें ।
- इसी तरह, खुद भी अपने मुवकिकल पर व्यक्तिगत बातों का बोझ न डालें ।

सौन्दर्य ऑपरेटर ग्राहकों के साथ बहुत ही करीबी प्रोक्सिमिटी में काम करता हैं किसी ग्राहक के लिए यह बहुत ही अप्रिय होता हैं जब कोई ऑपरेटर बुरी सांस या शारीरिक स्मेल से उन पर झुक हुआ हो । उच्च स्तर कि व्यक्तिगत स्वच्छता का अभ्यास करना महत्वपूर्ण हैं ।

इन चीजों से बचें :

- शराबखोरी
- तम्बाकू
- गुटखा

सैलून टीम अलग अलग लोगों से बनती है जिनकी अलग अलग ताकत और कमजोरियां होती है इसीलिए ज़रूरी है कि हर किसी की ताकत का पूरा उपयोग किया जाये और कमजोरियों को सुधरने का प्रयास किया जाये।

ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार : ग्राहक के साथ सौदा करते वक्त यह जरूरी की है उनकी पसंद नापसंद का ध्यान रखा जा

अभ्यास

1. एक व्यक्ति के व्यक्तिगत विकास में शामिल हैरू
 - क. नहाना
 - ख. बालों का ध्यान
 - ग. नाखून का ध्यान
 - घ. उपरोक्त सभी
2. ग्राहक के साथ सही व्यवहार की विशेषतारू
 - क. ग्राहकों के साथ गर्म व्यवहार करनाद्य
 - ख. उनकी राय को महत्व नहीं देना
 - ग. अगर वो आपके साथ सहमत नहीं है तो उनसे परेशां होनाद्य
 - घ. इनमे से कोई नहीं
3. तम्बाकू इसका मुख्य कारण हैरू
 - क. मौखिक कैंसर
 - ख. त्वचा कैंसर
 - ग. मलेरिया
 - घ. इनमे से कोई नहीं
4. किसी को -----और -----ड्यूटी के समय में नही करना चाहिए।
5. ग्राहक के साथ व्यवहार करने के महत्वपूर्ण सुझाव की सूची बनाये :



Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N · S · D · C
National
Skill Development
Corporation

Transforming the skill landscape



10. नियोजनीयता एवं उद्यमशीलता कौशल

यूनिट 10.1 – व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य

यूनिट 10.2 – डिजिटल साक्षरता: पुनरावृत्ति

यूनिट 10.3 – धन संबंधी मामले

यूनिट 10.4 – रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना

यूनिट 10.5 – उद्यमशीलता को समझना

यूनिट 10.6 – उद्यमी बनने की तैयारी करना



सीखने के प्रमुख परिणाम



इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. स्वास्थ्य का अर्थ समझाने में
2. आम स्वास्थ्य समस्याओं को सूचीबद्ध करने में
3. आम स्वास्थ्य समस्याओं की रोकथाम हेतु सुझावों पर चर्चा करने में
4. स्वच्छता का अर्थ समझाने में
5. स्वच्छ भारत अभियान का उद्देश्य समझने में
6. आदत का अर्थ समझाने में
7. एक सुरक्षा कार्य परिवेश की स्थापना के तरीकों की चर्चा करने में
8. कर्मचारियों द्वारा पालन की जाने वाली महत्वपूर्ण सुरक्षा की आदतों की चर्चा करने में
9. आत्मविश्लेषण के महत्व को समझाने में
10. मैस्लो के आवश्यकताओं के पदक्रम की सहायता से प्रेरणा की चर्चा करने में
11. उपलब्धि प्रेरणा के अर्थ की चर्चा करने में
12. उपलब्धि प्रेरणा के साथ उद्यमियों की विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
13. आपको प्रेरित करने वाले विभिन्न कारकों को सूचीबद्ध करने में
14. आत्मविश्लेषण में प्रवृत्ति की भूमिका की चर्चा करने में
15. सकारात्मक प्रवृत्ति बनाए रखने के तरीके की चर्चा करने में
16. अपनी ताकतों एवं कमजोरियों को सूचीबद्ध करने में
17. ईमानदार लोगों के गुणों की चर्चा करने में
18. उद्यमियों में ईमानदारी के महत्व की व्याख्या करने में
19. एक दृढ़ कार्य नैतिकता के तत्वों की चर्चा करने में
20. एक कार्य नैतिकता को बढ़ावा कैसे दिया जाए, इसकी चर्चा करने में
21. अत्यधिक रचनात्मक लोगों की विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
22. अत्यधिक परिवर्तनात्मक लोगों की विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
23. समय प्रबंधन के लाभों की चर्चा करने में
24. प्रभावी समय प्रबंधकों के लक्षणों को सूचीबद्ध करने में
25. प्रभावी समय प्रबंधन तकनीकों की व्याख्या करने में
26. क्रोध प्रबंधन के महत्व की चर्चा करने में
27. क्रोध प्रबंधन कार्यनीतियों की व्याख्या करने में

28. क्रोध प्रबंधन के लिए सुझावों की चर्चा करने में
29. तनाव के कारणों की चर्चा करने में
30. तनाव के लक्षणों की चर्चा करने में
31. तनाव प्रबंधन के लिए सुझावों की चर्चा करना
32. कंप्यूटर के मूलभूत भागों की पहचान करने में
33. कीबोर्ड के मूलभूत भागों की पहचान करने में
34. मूलभूत कंप्यूटर शब्दावलियों को याद करने में
35. मूलभूत कंप्यूटर शब्दावलियों को याद करने में
36. एमएस ऑफिस (MS Office) के प्रमुख ऐप्लीकेशन की चर्चा करने में
37. माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक (Microsoft Outlook) के लाभों की चर्चा करने में
38. विभिन्न प्रकार के ई-कॉमर्स की चर्चा करने में
39. रिटेलर और ग्राहकों के लिए ई-कॉमर्स के लाभों को सूचीबद्ध करने में
40. डिजिटल इंडिया अभियान किस प्रकार भारत में ई-कॉमर्स को बढ़ावा देने में सहायक होगा, इस पर चर्चा करने में
41. किसी ई-कॉमर्स प्लेटफार्म पर आप किस प्रकार एक उत्पाद या सेवा की बिक्री करेंगे, इसकी व्याख्या करने में
42. धन की बचत के महत्व की चर्चा करने में
43. धन की बचत के लाभों की चर्चा करने में
44. प्रमुख प्रकार के बैंक खातों की चर्चा करने में
45. बैंक खाता खोलने की प्रक्रिया की व्याख्या करने में
46. स्थिर और परिवर्तनीय लागतों के बीच अंतर करने में
47. प्रमुख प्रकार के निवेश विकल्पों की व्याख्या करने में
48. विभिन्न प्रकार के बीमा उत्पादों की व्याख्या करने में
49. विभिन्न प्रकार के करों की व्याख्या करने में
50. ऑनलाइन बैंकिंग के उपयोगों की चर्चा करने में
51. प्रमुख प्रकार के इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रान्सफर्स की चर्चा करने में
52. साक्षात्कार की तैयारी करने के चरणों की चर्चा करने में
53. एक प्रभावी रिज्यूमे में बनाने के चरणों की चर्चा करने में
54. अक्सर पूछे जाने वाले शिक्षाका प्रश्नों की चर्चा करने में

55. अक्सर पूछे जाने वाले साक्षात्कार प्रश्नों का उत्तर देने के ढंग पर चर्चा करने में
56. मूलभूत कार्यक्षेत्र शब्दावली की चर्चा करने में
57. उद्यमवृत्ति की धारणा पर चर्चा
58. उद्यमवृत्ति के महत्व पर चर्चा
59. किसी उद्यमी की विशेषताओं का वर्णन करना
60. विभिन्न प्रकार के उद्यमों का वर्णन
61. किसी प्रभावी नेतृत्व के गुणों की सूची
62. प्रभावी नेतृत्व के लाभों पर चर्चा
63. प्रभावी दल की विशेषताओं की सूची
64. प्रभावी श्रवण के महत्व पर चर्चा
65. प्रभावी ढंग से कैसे सुनें, इस पर चर्चा
66. प्रभावी ढंग से बोलने के महत्व पर चर्चा
67. प्रभावी ढंग से कैसे बोलें इस बारे में चर्चा
68. समस्याएँ कैसे हल करें, इस बारे में चर्चा
69. समस्या सुलझाने के महत्वपूर्ण विशेषकों की सूची
70. समस्या सुलझाने के कौशल्य के मूल्यांकन पर चर्चा
71. समझौते के महत्व पर चर्चा
72. समझौता बातचीत कैसे करें, इस पर चर्चा
73. नए व्यवसायिक अवसरों को कैसे पहचानें, इस बारे में चर्चा
74. आपके ही व्यवसाय में व्यवसायिक अवसरों को कैसे पहचानें, इस बारे में चर्चा
75. उद्यमी का अर्थ समझना
76. विभिन्न प्रकार के उद्यमियों का वर्णन करें
77. उद्यमियों की विशेषताओं की सूची
78. उद्यमी की सफलता की कहानियों को याद करना में
79. उद्यमता की प्रक्रिया पर चर्चा में
80. उद्यमवृत्ति के पारिस्थितिक तंत्र का वर्णन
81. मेक इन इंडिया अभियान के उद्देश्य को समझना
82. उद्यमियों को प्रोत्साहित करने के उद्देश्य हेतु मुख्य योजनाओं की चर्चा

83. उद्यमवृत्ति व जोखिम की चाह के बीच के संबंध पर चर्चा
84. उद्यमवृत्ति व लचीलेपन के बीच के संबंध पर चर्चा
85. लचीले उद्यमी की विशेषताओं पर वर्णन
86. असफलता से कैसे निपटें, उस पर चर्चा
87. बाजार अनुसंधान कैसे किया जाता है पर चर्चा करने में
88. विपणन के 4 पी का वर्णन करने के लिए
89. विचार उत्पन करने के महत्व पर चर्चा
90. बुनियादी व्यापार शब्दावली याद करने में
91. सीआरएम की आवश्यकता पर चर्चा
92. सीआरएम के लाभों पर चर्चा
93. नेटवर्किंग के लिए आवश्यकता पर चर्चा
94. नेटवर्किंग के लाभों पर चर्चा
95. लक्ष्य तय करने के महत्व को समझें
96. अल्पकालिक, मध्यम अवधि और लंबी अवधि के लक्ष्यों के बीच अंतर करें
97. एक व्यवसाय योजना कैसे लिखना चाहिए पर चर्चा करें
98. वित्तीय नियोजन प्रक्रिया की व्याख्या करें
99. अपने जोखिम का प्रबंधन करने के तरीकों पर चर्चा करें
100. बैंक वित्त के लिए आवेदन करने की प्रक्रिया और औपचारिकताओं का वर्णन करें
101. अपने स्वयं के उद्यम का प्रबंधन कैसे करना चाहिए पर चर्चा करें
102. हर उद्यमी द्वारा एक उद्यम शुरू करने से पहले पूछे जानेवाले सवालों को सूचीबद्ध करें

यूनिट 10.1: व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य

यूनिट के उद्देश्य



इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. स्वास्थ्य का अर्थ समझाने में
2. आम स्वास्थ्य समस्याओं को सूचीबद्ध करने में
3. आम स्वास्थ्य समस्याओं की रोकथाम हेतु सुझावों पर चर्चा करने में
4. स्वच्छता का अर्थ समझाने में
5. स्वच्छ भारत अभियान का उद्देश्य समझाने में
6. आदत का अर्थ समझाने में
7. एक सुरक्षित कार्य परिवेश की स्थापना के तरीकों की चर्चा करने में
8. कर्मचारियों द्वारा पालन की जाने वाली महत्वपूर्ण सुरक्षा की आदतों की चर्चा करने में
9. आत्मविश्लेषण के महत्व को समझाने में
10. मैस्लो के आवश्यकताओं के पदक्रम की सहायता से प्रेरणा की चर्चा करने में
11. उपलब्धि प्रेरणा के अर्थ की चर्चा करने में
12. उपलब्धि प्रेरणा के साथ उद्यमियों की विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
13. आपको प्रेरित करने वाले विभिन्न कारकों को सूचीबद्ध करने में
14. आत्मविश्लेषण में प्रवृत्ति की भूमिका की चर्चा करने में
15. सकारात्मक प्रवृत्ति बनाए रखने के तरीके की चर्चा करने में
16. अपनी ताकतों एवं कमजोरियों को सूचीबद्ध करने में
17. ईमानदार लोगों के गुणों की चर्चा करने में
18. उद्यमियों में ईमानदारी के महत्व की व्याख्या करने में
19. एक दृढ़ कार्य नैतिकता के तत्वों की चर्चा करने में
20. एक कार्य नैतिकता को बढ़ावा कैसे दिया जाए, इसकी चर्चा करने में
21. अत्यधिक रचनात्मक लोगों की विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
22. अत्यधिक परिवर्तनात्मक लोगों की विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
23. समय प्रबंधन के लाभों की चर्चा करने में
24. प्रभावी समय प्रबंधकों के लक्षणों को सूचीबद्ध करने में
25. प्रभावी समय प्रबंधन तकनीकों की व्याख्या करने में
26. क्रोध प्रबंधन के महत्व की चर्चा करने में
27. क्रोध प्रबंधन कार्यनीतियों की व्याख्या करने में
28. क्रोध प्रबंधन के लिए सुझावों की चर्चा करने में
29. तनाव के कारणों की चर्चा करने में
30. तनाव के लक्षणों की चर्चा करने में
31. तनाव प्रबंधन के लिए सुझावों की चर्चा करने में

10.1.1 स्वास्थ्य, आदतें, स्वच्छता: स्वास्थ्य क्या है?

विश्व स्वास्थ्य संगठन (WHO) के अनुसार, स्वास्थ्य "सम्पूर्ण शारीरिक, मानसिक, एवं सामाजिक भलाई की एक स्थिति है, और यह केवल बीमारी या अशक्तता की अनुपस्थिति ही नहीं है।" इसका अर्थ है कि स्वस्थ होने का अर्थ अस्वस्थ न होना ही नहीं है – इसका अर्थ यह भी है कि आपको भावनात्मक रूप से शांत अवस्था में हैं, और शारीरिक रूप से तंदरुस्त महसूस करते हैं। उदाहरण के लिए, आप खुद को मात्र इस कारण से स्वस्थ नहीं कह सकते क्योंकि आप किसी शारीरिक बीमारी जैसे कि सर्दी या खाँसी से पीड़ित नहीं हैं। आपको इस विषय पर भी गौर करना होगा कि क्या आप शांत, तनावमुक्त और खुश हैं या नहीं।

आम स्वास्थ्य समस्याएँ

कुछ आम स्वास्थ्य समस्याएँ निम्नलिखित हैं:

- एलर्जियाँ
- दमा
- त्वचा संबंधी विकार
- अवसाद एवं घबराहट
- मधुमेह
- खाँसी, सर्दी, गले में खराश
- नींद में कठिनाई
- मोटापा

स्वास्थ्य समस्याओं की रोकथाम हेतु सुझाव



अस्वस्थता की रोकथाम के लिए उपाय करना किसी बीमारी या अस्वस्थता का उपचार करने से हमेशा बेहतर होता है। निम्नलिखित कार्यों का पालन कर आप स्वस्थ रह सकते हैं:

- स्वस्थ भोज्य पदार्थों का सेवन कर जैसे कि फल, सब्जियाँ और बादाम, अखरोट गिरियां आदि
- अस्वास्थ्यकर एवं मीठे भोज्य पदार्थों में कटौती कर
- प्रतिदिन पर्याप्त मात्रा में पानी पीकर
- धूम्रपान एवं मद्यपान से दूर रहकर
- प्रतिदिन 30 मिनट के लिए, सप्ताह में 4–5 बार व्यायाम कर
- आवश्यकतानुसार छुट्टियाँ लगवाकर
- योग क्रियाओं एवं ध्यान लागने का अभ्यास कर

आप इनमें से कितने स्वास्थ्य मानकों का पालन करते हैं? आप पर लागू होने वालों पर सही का निशान लगाएँ।

1. हर रात कम से कम 7-8 घंटे की नींद लें
2. सुबह उठते ही सबसे पहले और रात को सोने से ठीक पहले ईमेल देखने की आदत से बचें
3. भोजन करने से न चूकें – नियमित रूप से भोजन करने के सही समय पर भोजन करें।
4. प्रतिदिन कुछ न कुछ अवश्य पढ़ें।
5. बाहर बने भोजन (जंक फूड) के बजाय घर के बने भोजन का सेवन अधिक करें।
6. बैठने के बजाय अधिक समय तक खड़े रहें।
7. सुबह उठते ही सबसे पहले पानी पीएँ और दिनभर में कम से कम 8 ग्लास पानी अवश्य पीएँ।
8. नियमित जाँच के लिए लिए डॉक्टर और दान चिकित्सक के पास जाएँ।
9. प्रतिदिन 30 मिनट के लिए सप्ताह में कम से कम 5 बार व्यायाम करें।
10. एयरेटेड (गैस से भरे) पेय पदार्थों के अत्यधिक सेवन से बचें।

स्वच्छता क्या है?

विश्व स्वास्थ्य संगठन (WHO) के अनुसार, “स्वच्छता का संबंध उन स्थितियों एवं अभ्यासों से है जो स्वास्थ्य बनाए रखते हैं और बीमारियों को फैलने से रोकते हैं।” अन्य शब्दों में, स्वच्छता का अर्थ है यह सुनिश्चित करना कि आप वह सबकुछ करें जो आपके परिवेश को साफ रखने के लिए आवश्यक है ताकि आप कीटाणुओं और बीमारियों के फैलने की संभावना को कम कर सकें।

उदाहरण के लिए, अपने घर में रसोईघर के बारे में सोचें। अच्छे स्तर की स्वच्छता का अर्थ है यह सुनिश्चित करना कि रसोईघर हमेशा साफ-सुथरा है, भोजन सही स्थान पर रखा गया है, बर्तन धुले हुए हैं, और कूड़ेदान कूड़े से लबालब भरा हुआ नहीं है। इन सबको सुनिश्चित करने से आप चूहों और कॉकरोच जैसे नुकसान पहुँचाने वाले कीटों को आकर्षित करने की संभावना में कमी कर सकेंगे, और साथ ही, फफूँद एवं जीवाणुओं के विकास को भी रोक सकेंगे जिनमें बीमारी फैलाने की क्षमता होती है।

आप इनमें से कितने स्वास्थ्य मानकों का पालन करते हैं? आप पर लागू होने वालों पर सही का निशान लगाएँ।

1. प्रतिदिन साबुन से नहायें या शावर लें – और अपने बालों को सप्ताह में 2-3 बार धोएँ।
2. प्रतिदिन साफ अंदरूनी कपड़े पहनें।
3. सुबह उठकर और रात को सोने से पहले आने दाँत ब्रश करें।
4. अपने हाथों एवं पैरों के नाखूनों को नियमित रूप से काटें।

5. शौचालय के उपयोग के बाद अपने हाथों को साबुन से धोएँ।
6. यदि आपको अत्यधिक पसीना आता है, तो अपने बगलों में पसीनारोधक दुर्गंधनाशक (डिओडोरेंट) का उपयोग करें।
7. भोजन पकाने और करने से पहले अपने हाथों को साबुन से धोएँ।
8. बीमार होने पर घर पर ही रहें ताकि दूसरे लोगों को संक्रमण न हो सके।
9. गंदे कपड़ों को दोबारा पहनने से पहले उन्हें लांड्री साबुन से धोएँ।
10. खाँसते या छींकते समय अपनी नाक को टिश्यू/अपने हाथ से ढक लें।

हरेक सही का निशान लगाए गए कथन के लिए खुद को 1 पॉइंट देकर देखें कि आप कितने स्वस्थ और स्वच्छ हैं! फिर आपके स्कोर के अर्थ पर एक नज़र डालें।

आपका स्कोर

0-7/20: आपको तंदरुस्त और भला-चंगा रहने के लिए अत्यधिक परिश्रम करने की आवश्यकता है! अच्छी आदतों के अभ्यास को महत्व दें और फिर आप देखेंगे कि आप कितना बेहतर महसूस करते हैं!

7-14/20: बुरा नहीं है, लेकिन इसमें सुधार की गुंजाइश है! अपने दिनचर्या में और कई अच्छी आदतों को जोड़ने का प्रयास करें।

14-20/20: शानदार प्रदर्शन है! ऐसा ही प्रदर्शन देते रहें! आपका शरीर और दिमाग आपको धन्यवाद देते हैं!

स्वच्छ भारत अभियान

हम अच्छे स्तर की स्वच्छता और स्वास्थ्य संबंधी अभ्यासों का पालन करने के महत्व के बारे में पहले ही चर्चा कर चुके हैं। लेकिन, हमारे लिए मात्र स्वस्थ या स्वच्छ होना ही पर्याप्त नहीं है। हमें इस मानक को हमारे घरों, सबसे नज़दीकी परिवेश और पूर्णरूपेण हमारे देश तक विस्तारित करने की आवश्यकता है।

प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी द्वारा 2 अक्टूबर 2014 को आरंभ किए गए "स्वच्छ भारत अभियान" (क्लीन इंडिया मिशन) भी यही कार्य संपन्न करने का उद्देश्य रखता है। इस अभियान का लक्ष्य है भारत की गलियों और सड़कों को साफ करना एवं सफ़ाई के समग्र स्तर को उन्नत करना। वर्तमान में, यह मिशन देशभर में 4,041 शहरों और नगरों को शामिल किए हुए है। हमारे देश के करोड़ों लोगों ने स्वच्छ भारत के लिए संकल्प लिया है। आपको भी यह संकल्प लेना चाहिए, और हमारे अपने देश को साफ़ रखने के लिए यथासंभव प्रयास करने चाहिए!

आदतें क्या है?

आदत का अर्थ है एक ऐसा व्यवहार जिसे अक्सर दोहराया जाता है. हम सभी की अच्छी और बुरी दोनों प्रकार की आदतें होती हैं। जॉन ज़ाईडेन के इस वाक्यांश को याद रखें: "हम पहले अपनी आदतें विकसित करते हैं, और उसके बाद हमारी आदतें हमें विकसित करती हैं।" इसलिए यह इतना महत्वपूर्ण है कि आप अच्छी आदतों को अपने जीवन जीने का एक तरीका बनाएँ, और जानबूझकर बुरी आदतों का पालन करने से बचें।

नीचे ऐसी कुछ अच्छी आदतें जिन्हें आपको अपनी दिनचर्या में अवश्य शामिल करना चाहिए निम्नांकित हैं:

- हमेशा सकारात्मक प्रवृत्ति बनाए रखना
- व्यायाम करने को अपनी दिनचर्या का एक भाग बनाना
- प्रेरक और प्रेरणादायक कहानियाँ पढ़ना
- मुस्कुराना! यथासंभव बार-बार मुस्कुराने की आदत विकसित करना
- परिवार और मित्रों के लिए समय निकालना
- रात को शीघ्र सोने जाना और सुबह शीघ्र उठाना

नीचे ऐसी कुछ बुरी आदतें जिन्हें आपको तुरंत छोड़ देना चाहिए निम्नांकित हैं:

- सुबह नाश्ता न करना
- भूख न लगने पर भी बार-बार नाश्ता करना
- मोटापा बढ़ाने वाले और मीठे भोज्य पदार्थों का अत्यधिक सेवन करना
- धूम्रपान एवं मद्यपान करना और नशीले पदार्थों का सेवन करना
- अपने सामर्थ्य से ज़्यादा धन खर्च करना
- अनावश्यक मामलों के बारे में चिंता करना
- रात को देर तक जागना और सुबह देर से उठना

टिप्स



- प्रतिदिन स्वास्थ्यकर और स्वच्छ अभ्यासों का पालन करने से आप मानसिक एवं शारीरिक रूप से अच्छा महसूस करेंगे।
- स्वच्छता स्वास्थ्य का दो-तिहाई भाग है – इसलिए अच्छी स्वच्छता आपको ताकतवर और स्वस्थ दोनों रहने में सहायता करेगी!

10.1.2 सुरक्षा : एक सुरक्षित कार्यक्षेत्र को तैयार करने के लिए सुझाव

यह प्रत्येक नियोक्ता का उत्तरदायित्व है कि वह सुनिश्चित करे कि उसका कार्यक्षेत्र संभव उच्चतम सुरक्षा प्रोटोकॉल का पालन करता है। किसी व्यवसाय को स्थापित करते समय, उसके मालिकों को निम्नान्कितों को महत्व देना चाहिए:

- झुकने और मुड़ने से बचने के लिए श्रम दक्षता की दृष्टि से बनाए गए फर्नीचर और उपकरण का उपयोग करना
- भारी वस्तुओं को उठाने और उठाने से बचने के लिए मशीनी साधन प्रदान करना
- खतरनाक कार्यों के लिए सुरक्षात्मक उपकरण को आसानी से उपलब्ध रखना
- आपतकालीन प्रस्थान द्वारों को निर्दिष्ट करना और साथ ही, यह भी सुनिश्चित करना कि वे आसानी से सुलभ हैं
- स्वास्थ्य कूटों को निर्धारित करना और यह सुनिश्चित करना कि उन्हें लागू किया जा रहा है
- कार्यक्षेत्र के भीतर और उसके आसपास नियमित सुरक्षा निरीक्षणों के अभ्यास का पालन करना
- सुनिश्चित करना कि नियमित भवन निरीक्षणों का संचालन किया जा रहा है
- कार्यक्षेत्र निरापदता पर विशेषज्ञ परामर्श प्राप्त करना और उसका पालन करना

गैर बातचीत योग्य कर्मचारी निरापदता आदतें

प्रत्येक कर्मचारी का यह उत्तरदायित्व है कि वह नियोक्ता द्वारा स्थापित सभी निरापदता प्रोटोकॉल का पालन करे। सभी कर्मचारियों को निम्नांकित कार्यों को करने की आदत डालनी होगी:

- असुरक्षित स्थितियों की सूचना सुपरवाइज़र को तुरंत देना
- ऐसे निरापदता संबंधी खतरों को पहचानना और उनकी सूचना देना जो फिसलने, ठोकर खाने और गिरने का कारण बन सकते हैं
- सुपरवाइज़र को सभी चोटों और दुर्घटनाओं की सूचना देना
- आवश्यकतानुसार सही सुरक्षात्मक उपकरण पहनना
- सीखना कि निरापदता उद्देश्यों के लिए प्रदान किए गए उपकरणों का उपयोग सही ढंग से कैसे करना है
- अन्य लोगों को जोखिम में डालने की संभावना रखने वाले कार्यों के बारे में जागरूक होना और उनसे बचना
- दिनभर में विश्राम के लिए छोटे-छोटे अवकाश लेना और सप्ताहभर में कार्य से थोड़े समय अवकाश लेना

टिप्स

- यह जानकारी रखना की कार्यक्षेत्र आपातकाल के समय किस आपातकालीन नंबर को कॉल करना है
- अव्यवस्थित रिक्तिकरणों से बचने के लिए रिक्तिकरण प्रशिक्षणों का नियमित रूप से अभ्यास करना

10.1.3 आत्मविश्लेषण – प्रवृत्ति, उपलब्धता प्रेरणा आत्मविश्लेषण: क्या है?

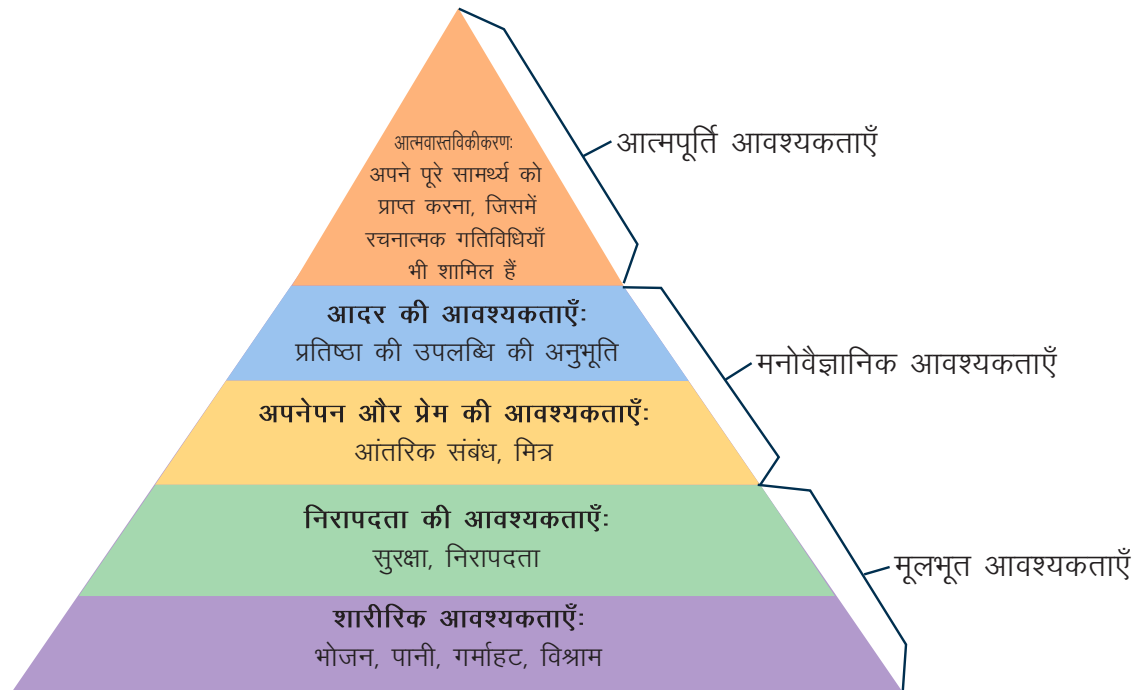
अपने सम्पूर्ण सामर्थ्य को वास्तव में प्राप्त करने के लिए आपको अपने अंतर्मन में गहराई से झांकना होगा और यह खोजना होगा कि आप वास्तव में किस प्रकार के व्यक्ति हैं। अपने व्यक्तित्व को समझने के इस प्रयास को ही आत्मविश्लेषण कहते हैं। इस प्रकार खुद का मूल्यांकन करने से आपके विकास में सहायता मिलेगी, और साथ ही, आप अपने भीतर उन पहलुओं को पहचान पाएँगे जिनमें और भी विकास या बदलाव की आवश्यकता है या फिर जिन्हें हटाया जाना चाहिए। अपने आप को और बेहतर समझने के लिए गौर करें कि आपको क्या अभिप्रेरित करता है, आपकी प्रवृत्ति कैसी है, और आपकी ताकतें एवं कमजोरियाँ क्या-क्या हैं।

प्रेरणा क्या है?

सरल शब्दों में कहा जाए तो प्रेरणा ही आपके एक विशिष्ट ढंग से कार्य करने या व्यवहार करने का कारण है। यह समझना महत्वपूर्ण है कि हरेक व्यक्ति एक जैसी इच्छाओं के द्वारा प्रेरणा नहीं होता – लोग असंख्य, विभिन्न प्रकार की वस्तुओं से प्रेरणा होते हैं। मैस्लो के आवश्यकताओं के पदक्रम पर विचार कर हम इस तथ्य को बेहतर समझ सकते हैं।

मैस्लो का आवश्यकताओं का पदक्रम

प्रसिद्ध अमेरिकी मनोवैज्ञानिक अब्राहम मैस्लो यह जानने के इच्छुक थे कि लोगों को क्या प्रेरणा करता है। उनका विश्वास था कि लोगों की पाँच प्रकार की आवश्यकताएँ होती हैं, जो अत्यधिक मूलभूत आवश्यकताओं (जिन्हें शारीरिक आवश्यकताएँ कहते हैं) से लेकर उन और अधिक महत्वपूर्ण आवश्यकताओं तक फैली रहती हैं जो आत्मविकास के लिए आवश्यक हैं (जिन्हें आत्मवास्तविकीकरण आवश्यकताएँ कहते हैं)। शारीरिक और आत्मवास्तविकीकरण आवश्यकताओं के बीच तीन अन्य आवश्यकताएँ भी होती हैं – न रिपदता की आवश्यकताएँ, अपनेपन और प्रेम की आवश्यकताएँ, एवं आदर की आवश्यकताएँ। इन आवश्यकताओं को सामान्यतः पाँच स्तरों सहित एक पिरामिड के रूप में दर्शाया जाता है और इस पिरामिड को मैस्लो का आवश्यकताओं का पदक्रम कहा जाता है।



जैसा कि आप पिरामिड से देख सकते हैं, निम्नतम स्तर सर्वाधिक मूलभूत आवश्यकताओं का वर्णन करता है। मैस्लो का विश्वास था कि हमारा व्यवहार हमारी मूलभूत आवश्यकताओं के द्वारा तब तक प्रेरित होता है, जब तक कि वे आवश्यकताएँ पूरी नहीं हो जातीं। ये आवश्यकताएँ जैसे ही पूरी हो जाती हैं, हम अगले स्तर पर चले जाते हैं और फिर अगले स्तर की आवश्यकताओं के द्वारा प्रेरित होते हैं। चलिए इस विचार को एक उदाहरण के साथ बेहतर ढंग से समझते हैं।

रूपा के बहुत ही गरीब परिवार से है। उसे कभी भी पर्याप्त भोजन, पानी, गर्माहट और विश्राम प्राप्त नहीं होता। मैस्लो के अनुसार, जब तक रूपा को यह विश्वास नहीं हो जाता कि उसे ये मूलभूत आवश्यकताएँ प्राप्त होती रहेंगी, वह अपने अगले स्तर की आवश्यकताओं – उसकी निरापदता की आवश्यकताएँ – के बारे में सोचेगी भी नहीं लेकिन जैसे ही रूपा को यह दृढ़ विश्वास हो जाएगा कि उसकी मूलभूत आवश्यकताएँ पूरी हो जाएँगी, वह अगले स्तर की ओर बढ़ जायेगी, और उसके बाद उसका व्यवहार सुरक्षा एवं निरापदता के लिए उसकी आवश्यकता द्वारा प्रेरित होगा। जैसे ही ये नई आवश्यकताएँ पूरी हो जाएँगी, रूपा एक बार फिर से अगले स्तर की ओर बढ़ जायेगी, और फिर वह संबंधों एवं मित्रों की अपनी आवश्यकताओं के द्वारा प्रेरित होगी। एक बार इन आवश्यकताओं की पूर्ति हो जाने पर, उसके बाद रूपा आवश्यकताओं के चौथे स्तर पर अपना ध्यान केन्द्रित करेगी – उसकी आदर की आवश्यकताएँ, जिसके बाद वह आवश्यकताओं के पाँचवें और अंतिम स्तर पर चली जायेगी – अपने पूरे सामर्थ्य को प्राप्त करने की इच्छा।

उपलब्धि प्रेरणा को समझना

अब हम जानते हैं कि लोग मूलभूत, मनोवैज्ञानिक और आत्मपूर्ति की आवश्यकताओं द्वारा प्रेरित होते हैं। हालाँकि, कुछ लोग अत्यधिक चुनौतीपूर्ण उपलब्धियों की प्राप्ति के द्वारा भी प्रेरित होते हैं। इसे उपलब्धि प्रेरणा या “उपलब्धि की आवश्यकता” भी कहते हैं।

प्रेरणा उपलब्धि का स्तर प्रत्येक व्यक्ति में भिन्न होता है। यह महत्वपूर्ण है कि व्यवसायियों में उच्च स्तर का प्रेरणा मौजूद हो – यानि किसी महत्वपूर्ण और अद्वितीय वस्तु की उपलब्धि की गहन इच्छा। यह भी समान रूप से महत्वपूर्ण है कि वे ऐसे लोगों को नियुक्त करें जो चुनौतियों और सफलता के द्वारा अत्यधिक प्रेरित हों।

आपको क्या प्रेरित करता है?

वे कौन सी वस्तुएँ हैं जो आपको वास्तव में प्रेरित करती हैं? ऐसी पाँच वस्तुओं को सूचीबद्ध करें जो आपको वास्तव में प्रेरित करती हैं? याद रखें कि आपको ईमानदारी से उत्तर देना है!

मैं निम्नांकित द्वारा प्रेरित होता/होती हूँ:

उपलब्धि प्रेरणा सहित व्यवसायियों की विशेषताएँ

उपलब्धि प्रेरणा सहित व्यवसायियों की विशेषताओं की व्याख्या निम्नांकित रूप से की जा सकती है:

- व्यक्तिगत उपलब्धि के लिए जोखिम उठाने से न डरना
- लक्ष्य प्राप्ति के विषय में अत्यधिक दृढ़
- चुनौती दिया जाना पसंद है
- अत्यधिक साहसी
- भविष्य-उन्मुख
- अत्यधिक रचनात्मक एवं परिवर्तनात्मक
- लचीला एवं अनुकूलनीय
- लगातार इच्छा रखना
- अधीर – और अधिक उपलब्धि करने की
- नकारात्मक फीडबैक की तुलना में सकारात्मक फीडबैक को अधिक महत्व देना
- समस्याओं को सुलझाने के लिए खुद को व्यक्तिगत रूप से उत्तरदायी समझना

इसके बारे में विचार करें:

- आप में इनमें से कितनी विशेषताएँ मौजूद हैं?
- क्या आप ऐसे कुछ व्यवसायियों के बारे में सोच सकते हैं जिनमें ये विशेषताएँ प्रदर्शित होती हैं?

प्रवृत्ति क्या है?

अब जब हम यह समझ चुके हैं कि आत्मविश्लेषण के लिए अभिप्रेरण इतना महत्वपूर्ण क्यों है, चलिए ये देखें कि हमारी प्रवृत्ति हमें अपने आप को बेहतर ढंग से समझने में क्या भूमिका निभाती है। प्रवृत्ति की व्याख्या किसी व्यक्ति या किसी वस्तु के विषय में आपके सोचने और महसूस करने के झुकाव (सकारात्मक या नकारात्मक) के रूप में की जा सकती है। प्रवृत्ति जीवन के प्रत्येक पहलू में सफलता की नींव है। हमारी प्रवृत्ति हमारी सबसे अच्छी मित्र या सबसे बदतर शत्रु हो सकती है। अन्य शब्दों में:

“जीवन में केवल एक ही विकलांगता है, एवं वह है बुरी प्रवृत्ति।”

जब आप कोई व्यवसाय आरंभ करते हैं, तो यह सुनिश्चित रहता है कि आप व्यपर्क रूप से विविध भावनाओं का सामना करेंगे, और ये कठिन दौर एवं असफलताओं से लेकर सुखद दौर एवं सफलताओं तक व्याप्त होंगे। आपकी प्रवृत्ति ही आपको कठिन दौर से गुजरने में सहायता करेगी और आपको सफलता की ओर मार्गदर्शन प्रदान करेगी। प्रवृत्ति संक्रामक भी होती है। यह आपके आसपास सभी को प्रभावित करता है, आपके ग्राहकों से लेकर आपके कर्मचारियों को और यहाँ तक कि आपके निवेशकों को भी। सकारात्मक प्रवृत्ति आपको कार्यक्षेत्र में आत्मविश्वास विकसित करने में सहायता करती है जबकि नकारात्मक प्रवृत्ति आपके लोगों को हतोत्साहित करने का कारण बन सकती है।

सकारात्मक प्रवृत्ति कैसे विकसित करें

यहाँ अच्छी ख़बर यह है कि प्रवृत्ति एक चुनाव है। इसलिए, यदि हम निर्धारित कर लें कि हम चाहते हैं, तो हमारे लिए अपनी प्रवृत्ति को सुधारना, नियंत्रित करना और परिवर्तित करना संभव है। निम्नांकित सुझाव एक सकारात्मक मनोभाव विकसित करने में सहायता करते हैं:

- याद रखें कि आप अपनी प्रवृत्ति को नियंत्रित करते हैं, आपकी प्रवृत्ति आपको नियंत्रित नहीं करती।
- प्रतिदिन कम से कम 15 मिनट कुछ सकारात्मक सामग्री पढ़ने, देखने या सुनने में व्यतीत करें।
- ऐसे नकारात्मक लोगों से बचें जो केवल शिकायत करते हैं और खुद भी शिकायत करना बंद करें।
- अपनी शब्दावली में सकारात्मक शब्द जोड़कर उसे विस्तारित करें और नकारात्मक वाक्यांशों को अपने दिमाग से हटा दें।
- प्रशंसक बनें और खुद में, आपके जीवन में और एनी लोगों में क्या अच्छा है, इस पर अपना ध्यान केन्द्रित करें।
- खुद को एक पीड़ित के रूप में सोचना बंद करें और अग्रसक्रिय बनने की शुरुआत करें।
- खुद को सफल होते हुए और अपने लक्ष्यों को प्राप्त करते हुए दृश्य की कल्पना करें।

आपकी ताकतें एवं कमज़ोरियों क्या-क्या हैं?

आत्मविश्लेषण का एक अन्य तरीका है अपनी ताकतों और कमज़ोरियों को ईमानदारी से पहचानना। यह आपको अपनी ताकतों का उपयोग अपने लाभ के लिए करने और अपनी कमज़ोरियों को कम करने में सहायता करेगा।

नीचे दिए गए दोनों स्तंभों में अपनी सारी ताकतों और कमज़ोरियों को लिखें। याद रखें, आपको आपने साथ ईमानदार रहना है!

ताकतें	कमज़ोरियाँ

टिप्स



- उपलब्धि प्रेरणा को सीखा जा सकता है।
- गलतियाँ करने से डरें नहीं।
- आरंभ किए हुए कार्य को पूरा करने के लिए खुद को प्रशिक्षित करें।
- बड़े सपने देखें।

10.1.4 ईमानदारी एवं कार्य नैतिकता: ईमानदारी क्या है?

ईमानदारी वह गुण है जिसके कारण व्यक्ति न्यायपूर्ण और सच्चा होता है। इसका अर्थ है ऐसे ढंग से बोलना और कार्य करना जिससे विश्वास उत्पन्न होता है। ईमानदार के रूप में वर्णित किए जाने वाले व्यक्ति को एक सच्चे और निष्कपट व्यक्ति के रूप में और साथ ही, एक ऐसे व्यक्ति के रूप में देखा जाता है जो धूर्त या चालाक नहीं है और न ही चोरी या धोखेबाजी करता है। ईमानदारी के दो आयाम होते हैं – एक है संचार में ईमानदारी और दूसरा है व्यवहार में ईमानदारी।

ईमानदारी एक अत्यधिक महत्वपूर्ण विशेषता है क्योंकि इसके कारण मन की शांति प्राप्त होती है और यह विश्वास के आधार पर संबंधों का विकास करता है। दूसरी ओर, बेईमान होने से चिंता उत्पन्न होती है

ईमानदार लोगों के गुण

ईमानदार व्यक्तियों में कुछ विशिष्ट विशेषताएँ होती हैं। ईमानदार व्यक्तियों में मौजूद कुछ सामान्य गुण निम्नांकित हैं:

1. वे इस बात की चिंता नहीं करते कि अन्य व्यक्ति उनके बारे में क्या सोचते हैं। वे वास्तव में जो हैं, खुद को वैसे ही प्रदर्शित करने में विश्वास रखते हैं – वे इस बात पर ध्यान नहीं देते कि उनके व्यक्तित्व के कारण उन्हें पसंद किया जा रहा है या नहीं।
2. वे अपने विश्वासों की रक्षा के लिए तैयार रहते हैं। वे अपनी ईमानदार राय पेश करने से बिल्कुल भी नहीं हिचकिचाते, भले ही उन्हें इस बात की जानकारी हो कि उनका दृष्टिकोण अल्पसंख्यकों के दृष्टिकोण से मेल खाता है।
3. वे मानअपमानबोध से परे होते हैं। इसका अर्थ है कि वे अपने ईमानदार विचारों के कारण अन्य व्यक्तियों द्वारा आलोचना किए जाने से प्रभावित नहीं होते।
4. वे विश्वासपूर्ण, अर्थपूर्ण और स्वस्थ मित्रता गढ़ते हैं। सामान्यतः, ईमानदार व्यक्ति अपने आप को ईमानदार मित्रों से घेरे रखते हैं। उन्हें यह दृढ़ विश्वास होता है कि उनके मित्र उनके साथ हमेशा सच्चे और निष्कपट बने रहेंगे।
5. उनके साथी उन पर विश्वास करते हैं। उन्हें ऐसे व्यक्तियों के रूप में देखा जाता है जिन पर सच्चे और निष्पक्ष प्रतिपुष्टि एवं परामर्श के लिए विश्वास किया जा सकता है।

व्यवसायियों में ईमानदारी का महत्व

व्यवसायियों में सबसे महत्वपूर्ण विशेषताओं में से एक है ईमानदारी। जब व्यवसायी अपने ग्राहकों, कर्मचारियों और निवेशकों के साथ ईमानदार रहते हैं, तो इससे यह प्रदर्शित होता है कि वे जिन व्यक्तियों के साथ कार्य करते हैं उनका वे सम्मान करते हैं। यह भी महत्वपूर्ण है कि व्यवसायी अपने खुद के साथ भी ईमानदार बने रहें। आइए देखें कि किस प्रकार से ईमानदार बने रहना व्यवसायियों के लिए बहुत बड़े लाभों का कारण बनता है।

- **ग्राहकों के साथ ईमानदारी:** जब व्यवसायी अपने ग्राहकों के साथ ईमानदार रहते हैं, तो यह अधिक मज़बूत संबंधों का कारण बनता है, जो परिणामस्वरूप व्यावसायिक विकास और अधिक मज़बूत ग्राहक नेटवर्क का निर्माण करते हैं।

- **ईमानदारी और कर्मचारी:** जब व्यवसायी अपने कर्मचारियों के साथ ईमानदार संबंध बनाते हैं, तो परिणामस्वरूप, कार्यक्षेत्र में अधिक पारदर्शिता आती है, जो कि उच्चतर कार्य प्रदर्शन और बेहतर परिणाम में परिणत होते हैं।
- **ईमानदारी और निवेशक:** व्यवसायियों के लिए, निवेशकों के साथ ईमानदार बने रहने का अर्थ केवल ताकतों को साझा करने ही नहीं बल्कि वर्तमान और संभावित कमज़ोरियों, समस्या क्षेत्रों एवं समाधान नीतियों को खुलकर प्रकट करना भी है। इस बात को ध्यान में रखें कि निवेशकों के पास स्टार्टअप के विषय में ढेर सारा अनुभव होता है और वे इस बात से अवगत होते हैं कि सभी नाइ कंपनियों में समस्याएँ होती हैं। यह दावा करना कि सबकुछ सम्पूर्ण रूप से बढ़िया है और निर्बाध रूप से चल रहा है, अधिकांश निवेशकों के लिए ख़तरे का चिह्न प्रतीत होता है।
- **अपने खुद के साथ ईमानदारी:** अपने खुद के साथ बेईमान होने से भयानक परिणाम हो सकते हैं, और विशेषकर जब ऐसा व्यवसायियों के मामले में हो। व्यवसायियों को सफल होने के लिए, यह महत्वपूर्ण है कि वे अपनी परिस्थिति के विषय में हमेशा वास्तविक बने रहें, और अपने उद्यम के प्रत्येक पहलू को सटीक रूप से उसके वास्तविक स्वरूप के लिए आँक सकें।

कार्य नैतिकता क्या है?

कार्यक्षेत्र में नैतिक बने रहने का अर्थ है अपने सभी निर्णयों और संचारों में ईमानदारी, सत्यनिष्ठा एवं सम्मान जैसे मूल्यों को प्रदर्शित करना। इसका अर्थ है कि झूठ बोलने, धोखा देने और चोरी करने जैसे नकारात्मक गुणों को प्रदर्शित न करना।

कार्यक्षेत्र नैतिकता किसी भी कंपनी की लाभकारिता में एक बड़ी भूमिका निभाती है। यह किसी उद्यम के लिए उतना ही महत्वपूर्ण है जितना कि उच्च मनोबल और सामूहिक कार्य। इसलिए अधिकांश कंपनियाँ विशिष्ट कार्यक्षेत्र नैतिकता दिशानिर्देश स्थापित करती हैं जिनका उनके कर्मचारियों द्वारा पालन किया जाना अनिवार्य होता है। इन दिशानिर्देशों का वर्णन कंपनी की कर्मचारी पुस्तिका में विशिष्ट रूप से किया गया होता है।

दृढ़ कार्य नैतिकता के तत्व

व्यवसायी के लिए यह अनिवार्य है कि वे दृढ़ कार्य नैतिकता का प्रदर्शन तो करे ही, साथ ही, केवल उन्हीं व्यक्तियों को नियुक्त करे जो कार्यक्षेत्र में समान स्तर के नैतिक व्यवहार में विश्वास रखते हैं और उसका प्रदर्शन भी करते हैं। दृढ़ कार्य नैतिकता के कुछ तत्व निम्नांकित हैं:

- **व्यावसायिकता:** इसमें आप खुद को किस प्रकार एक कॉर्पोरेट व्यवस्था में प्रस्तुत करते हैं से लेकर आप कार्यक्षेत्र में अन्य व्यक्तियों से किस प्रकार व्यवहार करते हैं, शामिल है।
- **सम्मान:** इसका अर्थ है बिना इसकी परवाह किए कि परिस्थित कितनी तनावपूर्ण या अस्थिर है, संतुलित और व्यवहारकुशल बने रहना।
- **निर्भरशीलता:** इसका अर्थ है अपने वायदों को हमेशा पूरा करना, भले ही वह किसी मीटिंग के लिए समय पर आने या किसी कार्य को समय पर प्रतिपादित करने से संबंधित हो।
- **निष्ठा:** इसका अर्थ है निर्दिष्ट कार्य पूरा न हो जाने तक हार न मानना, और कार्य को उत्कृष्टता के संभव उच्चतर स्तर पर पूरा करना।

- **दृढ़ता:** इसका अर्थ है बाधाओं को खुद को रोकने की अनुमति न देकर उन्हें चुनौतियों को रूप में स्वीकार करना, और वांछित परिणामों की प्राप्ति के लिए उद्देश्य एवं लचीलेपन के साथ आगे कदम बढ़ाते जाना।
- **जवाबदेही:** इसका अर्थ है अपने कार्यों और उनके परिणामों के लिए दायित्व लेना और अपनी गलतियों के लिए बहाने न बनाना।
- **विनम्रता:** इसका अर्थ है सभी के प्रयासों और कठिन परिश्रम को मान्यता देना, एवं उपलब्धियों के लिए श्रेय को साझा करना।

कार्य नैतिकता को बढ़ावा कैसे दें

एक व्यवसायी के रूप में, आपके लिए यह महत्वपूर्ण है कि आप स्पष्ट रूप से उस व्यवहार के प्रकार को परिभाषित करें जिसकी अपेक्षा आप कार्यक्षेत्र में प्रत्येक टीम सदस्य से करते हैं। आपको यह स्पष्ट कर देना चाहिए कि आप कर्मचारियों से सकारात्मक कार्य नीतिशास्त्र के प्रदर्शन की अपेक्षा रखते हैं, जैसे कि:

- **ईमानदारी:** किसी व्यक्ति को निर्दिष्ट किया गया समस्त कार्य पूर्ण ईमानदारी के साथ, धोखे और झूठ के बिना पूरा किया जाना चाहिए।
- **अच्छी प्रवृत्ति:** समस्त टीम सदस्यों को आशावादी, जोशपूर्ण, और सकारात्मक होना चाहिए।
- **विश्वसनीयता:** कर्मचारियों से जहाँ, जब उपस्थित होना अपेक्षित है, उन्हें वहाँ, तब उपस्थित रहना चाहिए।
- **अच्छी कार्य आदतें** कर्मचारियों को हमेशा रुचिपूर्ण ढंग से तैयार होना चाहिए, कभी भी अनुचित भाषा का उपयोग नहीं करना चाहिए, हमेशा व्यावसायिक आचरण करना चाहिए, आदि।
- **पहल:** केवल न्यूनतम दायित्व पूरे करना ही पर्याप्त नहीं है। प्रत्येक टीम सदस्य को अग्रसक्रिय होना होगा और पहल करने की इच्छा का प्रदर्शन करना होगा।
- **विश्वसनीयता:** विश्वास पर समझौता नहीं किया जा सकता। यदि किसी कर्मचारी पर विश्वास करना संभव नहीं है, तो उस कर्मचारी को छोड़कर जाने के लिए कहना ही उचित है।
- **सम्मान:** कर्मचारियों को कंपनी, क़ानून, अपने कार्य, अपने सहकर्मियों और खुद का सम्मान करना होगा।
- **सत्यनिष्ठ:** प्रत्येक टीम सदस्य को पूर्ण रूप से नीतिपरक होना चाहिए और उसे अपना व्यवहार हमेशा निष्कपट रखना होगा।
- **कुशलता:** कुशल कर्मचारी कंपनी के विकास में सहायक होते हैं जबकि अकुशल कर्मचारियों के कारण समय और संसाधन की बर्बादी होती है।

टिप्स

- जब कोई व्यक्ति आपसे सच बात कहे और जो भी आप सुनें वह आपको अच्छा न लगे, तो गुस्सा न कर।
- अपनी गलतियों का दायित्व स्वीकार करने के लिए हमेशा तत्पर रह।

10.1.5 रचनात्मकता एवं नवप्रवर्तन: रचनात्मकता क्या है?

रचनात्मकता का अर्थ है लीक से हटकर सोचना। इसका अर्थ है चीजों को नए तरीकों से या फिर भिन्न-भिन्न दृष्टिकोणों से देखना, और फिर उन विचारों को वास्तविकता में रूपांतरित करना। रचनात्मकता में दो भाग शामिल हैं: सोचना और उत्पादन करना। आपके पास केवल विचार होने से आप कल्पनाशील बनते हैं, रचनात्मक नहीं। हालाँकि, आपके पास कोई विचार हो और आप उस पर अमल करें, तो आप रचनात्मक कहलायेंगे।

अत्यधिक रचनात्मक लोगों की विशेषताएँ

अत्यधिक रचनात्मक लोगों की कुछ विशेषताएँ निम्नांकित हैं:

- वे कल्पनाशील और चंचल होते हैं
- उन्हें नियम और नियमित कार्यक्रम पसंद नहीं होते
- वे समस्याओं को दूसरे दृष्टिकोणों से देखते हैं।
- वे दिन में सपने देखना बहुत पसंद करते हैं।
- वे छोटी-छोटी बातों का भी ध्यान रखते हैं
- वे अत्यंत जिज्ञासु होते हैं
- उनमें बोरियत के प्रति बहुत कम सहनशक्ति होती है

नवप्रवर्तन क्या है?

नवप्रवर्तन के लिए बहुत सारी विभिन्न परिभाषाएँ हैं। सरल शब्दों में, नवप्रवर्तन का अर्थ है किसी विचार को एक ऐसे समाधान में परिवर्तित करना जो मूल्यवर्धन करे। इसका अर्थ यह भी हो सकता है कि किसी नए उत्पाद, सेवा या प्रक्रिया को लागू कर या किसी वर्तमान उत्पाद, सेवा या प्रक्रिया में उल्लेखनीय ढंग से सुधार कर मूल्यवृद्धि करना।

अत्यधिक परिवर्तनात्मक लोगों की विशेषताएँ

अत्यधिक परिवर्तनात्मक लोगों की कुछ विशेषताएँ निम्नांकित हैं:

- वे कार्यों को भिन्न तरीकों से करना पसंद करते हैं
- वे शार्टकट लेने में विश्वास नहीं रखते
- वे अपरंपरागत होने से नहीं डरते
- वे अत्यधिक अग्रसक्रिय और हठी होते हैं
- वे सुव्यवस्थित, सतर्क और जोखिम-विरुद्ध होते हैं

टिप्स

- अपने रचनात्मक कार्य से नियमित अवकाश लें ताकि आप खुद को फिर से तरोताजा कर सकें और एक नया दृष्टिकोण प्राप्त कर सकें।
- अक्सर आदर्श बनाएँ, उनकी जाँच करें, उनके लिए प्रतिपुष्टि प्राप्त करें, और उनमें आवश्यक परिवर्तन करें।

10.1.6 समय प्रबंधन: समय प्रबंधन क्या है?

समय प्रबंधन आपके अपने समय को व्यवस्थित करने और यह निश्चित करने की प्रक्रिया है कि आप विभिन्न गतिविधियों के बीच अपने समय को किस प्रकार से निर्दिष्ट कर सकते हैं। अच्छा समय प्रबंधन होशियारी से कार्य करने (कम समय में अधिक कार्य करवाना) और कठिन परिश्रम करना (अधिक कार्य करवाने के लिए अधिक समय तक कार्य करना) के बीच का अंतर है।

कुशल समय प्रबंधन से कुशल कार्य उत्पादन का परिणाम प्राप्त होता है, तब भी जब आपको कठिन समयसीमाओं और उच्च दबाव युक्त परिस्थितियों का सामना करना हो। दूसरे ओर, अपने समय को कुशलतापूर्वक प्रबंधित न कर पाने का परिणाम अकुशल उत्पादन के रूप में सामने आता है और तनाव एवं चिंता में वृद्धि करता है।

समय प्रबंधन के लाभ

समय प्रबंधन से विशाल लाभ प्राप्त हो सकते हैं, जैसे कि:

- अधिक उत्पादकता
- बेहतर व्यावसायिक प्रतिष्ठा
- करियर में उन्नति की उच्चतर संभावनाएँ
- उच्चतर कुशलता
- तनाव में कमी
- लक्ष्य प्राप्ति के लिए अधिक अवसर

समय प्रबंधन कुशलतापूर्वक न करने से अवांछित परिणाम हो सकते हैं, जैसे कि:

- समयसीमाओं को चूक जाना
- बेकार गुणवत्ता युक्त कार्य
- टप हो चुका करियर
- अकुशल कार्य उत्पादन
- बेकार व्यावसायिक प्रतिष्ठा
- तनाव और चिंता में वृद्धि

प्रभावी समय प्रबंधकों की विशेषताएँ

प्रभावी समय प्रबंधकों की कुछ विशेषताएँ निम्नांकित हैं:

- वे परियोजनाओं को शीघ्र आरंभ करते हैं
- वे दैनिक लक्ष्यों की स्थापना करते हैं
- बेहतर परिणाम प्राप्त करने के लिए वे योजनाओं में आवश्यकतानुसार संशोधन करते हैं
- वे लचीले और खुले विचारों के होते हैं
- यदि उन्हें किसी से सहायता की आवश्यकता होने वाली हो, तो वे इसकी सूचना पहले ही दे देते हैं
- उन्हें "नहीं" कहने के तरीके की जानकारी होती है
- वे कार्यों को विशिष्ट समयसीमाओं के साथ चरणों में विभाजित करते हैं
- वे लगातार लंबे समय के लक्ष्यों की समीक्षा करते हैं
- आवश्यकता होने पर वे वैकल्पिक समाधानों के बारे में विचार करते हैं
- आवश्यकतानुसार वे सहायता की माँग करते हैं
- वे बैकअप प्लान बनाते हैं

प्रभावी समय प्रबंधन तकनीकें

कुछ समय प्रबंधन तकनीकों का पालन कर आप अपने समय को बेहतर ढंग से प्रबंधित कर सकते हैं। कुछ उपयोगी सुझाव निम्नांकित हैं:

- अपने दिन को नियोजित करें और साथ ही, रुकावटों के लिए भी योजना बनाएँ। अपनी समय योजना को तैयार करने के लिए खुद को कम से कम 30 मिनट का समय दें। अपनी योजना में रुकावटों के लिए कुछ समय अलग से रखें।
- जब आपको एक विशिष्ट मात्रा का कार्य पूरा करना हो, तो एक “तंग न करें” का संकेत लगाएँ।
- अपने दिमाग को सभी प्रकार की ध्यान भटकाने वाली बातों से दूर ले जाएँ। बजते हुए फ़ोन को अनसुना करने के लिए खुद को प्रशिक्षित करें, चैट संदेशों का उत्तर न दें और सोशल मीडिया साइट से डिस्कनेक्ट कर दें।
- अपने कार्य को अन्य व्यक्तियों को सौंपें। यह न केवल आपके कार्य को शीघ्र पूरा करने में सहायक होगा बल्कि आपको अपने आसपास के लोगों के अद्वितीय कौशल एवं क्षमताओं को भी दिखाएगा।
- टालना बंद करें। खुद को याद दिलाते रहें कि टालने की इच्छा केवल असफलता के भय के कारण या इस विश्वास के कारण उत्पन्न होती है कि आप कार्यों को उतनी अच्छे ढंग से नहीं कर पाएँगे जितनी अच्छे ढंग से आप करना चाहते हैं।
- प्राथमिकता निर्धारित करें। पूरा करने वाले प्रत्येक कार्य को उसकी तात्कालिकता या महत्व के स्तर के क्रम में सूचीबद्ध करें। उसके बाद, प्रत्येक कार्य को बारी-बारी से पूरा करते जाएँ।
- अपनी कार्य गतिविधियों के लिए एक लॉग बनाएँ। इस लॉग का विश्लेषण करें ताकि आपको यह समझने में सहायता प्राप्त हो सके कि आप कितने कुशल हैं, और प्रतिदिन कितना समय बर्बाद हो रहा है।
- समय की बर्बादी को कम करने के लिए समय प्रबंधन लक्ष्य बनाएँ।

टिप्स

- हमेशा सबसे महत्वपूर्ण कार्यों को पहले पूरा करें।
- हर रात कम से कम 7-8 घंटे की नींद लें।
- अपने दिन की शुरुआत शीघ्र करें।
- छोटी-छोटी अनावश्यक बातों पर अत्यधिक समय बर्बाद न करें।
- आप जो भी कार्य करने का दायित्व लें, उस प्रत्येक कार्य के लिए एक समय सीमा निर्धारित करें।
- कार्यों के बीच-बीच में विश्राम करने के लिए कुछ समय निकालें।

10.1.7 क्रोध प्रबंधन: क्रोध प्रबंधन क्या है?

क्रोध प्रबंधन वह प्रक्रिया है जिसमें निम्नांकित शामिल हैं:

1. आपको या किसी और व्यक्ति को गुस्सा आ रहा है, इन लक्षणों की पहचान करना सीखना
 2. परिस्थिति को सकारात्मक ढंग से शांत करने के लिए कार्यवाही का सर्वोत्तम तरीका अपनाना।
- क्रोध प्रबंधन का अर्थ यह नहीं है कि आप गुस्से को दबा दें।

क्रोध प्रबंधन का महत्व

गुस्सा सम्पूर्ण रूप से एक सामान्य मानव भावना है। वास्तव में, यदि गुस्से को ठीक ढंग से प्रबंधित किया जाए, तो इसे एक स्वस्थ भावना माना जा सकता है। हालाँकि, यदि इसे नियंत्रण में न रखा जाए, तो गुस्सा हमें अनुचित रूप से कार्य करने के लिए बाध्य करता है और हमें कुछ ऐसा कहने या करने के लिए विवश कर सकता है जिसके विषय में बाद में हम संभवतः पछताएँ।

अत्यधिक गुस्सा:

- **आपको शारीरिक रूप से चोट पहुँचा सकता है:** इससे हृदय रोग, डायबिटीज़, दुर्बल प्रतिरक्षा प्रणाली, अनिद्रा और उच्च रक्तचाप होता है।
- **आपको मानसिक रूप से चोट पहुँचा सकता है:** यह आपकी विचारशक्ति को उलझन में डाल सकता है और तनाव, अवसाद और मानसिक स्वास्थ्य समस्याओं का कारण बन सकता है।
- **आपके करियर को नुकसान पहुँचा सकता है:** यह आपके सहकर्मियों, वरिष्ठों, ग्राहकों को आपसे दूर कर सकता है आयर आपकी आदर में कमी का कारण बन सकता है।
- **आपके संबंधों को नुकसान पहुँचा सकता है:** इसके कारण आपके परिवार और मित्रों के लिए आप पर विश्वास करना, आपके साथ ईमानदार रहना और आपके आसपास सहज महसूस करना कठिन हो जाता है।

इसलिए क्रोध प्रबंधन या गुस्से को उचित रूप से प्रबंधित करना इतना महत्वपूर्ण है।

क्रोध प्रबंधन कार्यनीतियों

ये रहीं कुछ कार्यनीतियाँ जो आपको अपना गुस्सा नियंत्रित करने में सहायता कर सकती हैं:

कार्यनीति 1: विश्राम करना

गुस्से से भरी भावनाओं को शांत करने में गहरी साँस लेने और तनावमुक्त करने वाले चित्रों को देखने जैसी सरल गतिविधियाँ उत्कृष्ट परिणाम देती हैं। इस सरल साँस लेने के व्यायाम को आजमाकर देखें:

1. अपने डायफ्राम से गहरी साँस लें (अपनी छाती से साँस न लें)
2. अपनी साँस को अपने पेट से आते हुए की कल्पना करें
3. कोई शांत करने वाला शब्द दोहराते रहें जैसे कि "रिलैक्स" या "आराम से" (शब्द को दोहराते समय गहरी साँस लेते रहना याद रखें)

4. अपने मन में किसी तनावमुक्त करने वाले क्षण की विचारते रहें (यह क्षण आपकी याददाश्त से या कल्पना से हो सकता है)

इस विश्राम की तकनीक का दैनिक रूप से पालन करें, विशेषकर उस समय जब आप यह महसूस करें कि आपको गुस्सा आना आरंभ हो रहा है।

कार्यनीति 2: संज्ञानात्मक पुनर्गठन

संज्ञानात्मक पुनर्गठन का अर्थ है आपके विचार करने के तरीके में परिवर्तन लाना। गुस्सा आपको गाली देने, अपशब्द बोलने, बढ़ाचढ़ाकर बोलने और नाटकीय ढंग से व्यवहार करने के लिए विवश कर सकता है। ऐसा होने पर, खुद को अपने गुस्सेभरे विचारों को अधिक तर्कसंगत विचारों से बदलने के लिए बाध्य करें। उदाहरण के लिए, यह सोचने के बजाय कि "सबकुछ बर्बाद हो गया", अपने मनोभाव को परिवर्तित करें और खुद से कहें कि "अभी सबकुछ समाप्त नहीं हुआ है और गुस्सा करने से इस समस्या का समाधान नहीं निकलेगा"।

कार्यनीति 3: समस्या का समाधान करना

ऐसी किसी समस्या पर गुस्सा होना जिसे आप नियंत्रित नहीं कर सकते, एक पूर्ण रूप से स्वाभाविक प्रतिक्रिया है। कभी-कभी, ऐसा हो सकता है कि भले ही आप कितना भी प्रयास कर लें, आप जिस समस्या का सामना कर रहे हैं उसका कोई समाधान ही न हो। ऐसे मामलों में, उस समस्या का समाधान करने पर ध्यान केन्द्रित करना बंद करें, और इसके बजाय उससे निपटने और उसका सामना करने पर अपना पूरा ध्यान लगाएँ। खुद को याद दिलाएं कि आप इस परिस्थिति से निपटने के लिए अपने सर्वश्रेष्ठ प्रयास करेंगे, लेकिन यदि आप वांछित समाधान प्राप्त करने में सफल न हुए तो आप खुद को इसके लिए उत्तरदायी नहीं ठहराएँगे।

कार्यनीति 4: बेहतर संचार

जब आप गुस्से में होते हैं, तो ग़लत निष्कर्षों पर शीघ्र पहुँचना बहुत आसान होता है। ऐसे मामले में, आपको खुद को प्रतिक्रिया देने से रोकना होगा, और कुछ भी कहने से पहले ध्यान से यह विचार करना होगा कि आप क्या कहना चाहते हैं। आपके मन में जो भी बात आये, उसे झट कहने से बचें। खुद को बाध्य करें यह ध्यान से सुनने के लिए कि दूसरा व्यक्ति क्या कह रहा है। उसके बाद, अपनी प्रतिक्रिया देने से पहले बातचीत पर गौर करें।

कार्यनीति 5: अपने परिवेश को बदलना

यदि आप पाएँ कि आपके गुस्से का कारण आपके परिवेश में निहित है, तो अपने परिवेश से खुद को थोड़े समय के लिए अलग करने का प्रयास करें। अपने लिए कुछ व्यक्तिगत समय सुरक्षित करने का एक सक्रिय निर्णय लें, विशेष रूप से व्यस्त और तनावपूर्ण दिनों में। यहाँ तक कि थोड़ा सा शांत या एकाकी समय भी आपको शांत करने के लिए अवश्य सहायक सिद्ध होगा।

कोध प्रबंधन के लिए टिप्स



निम्नांकित सुझाव आपको अपने गुस्से को नियंत्रण में रखने के लिए सहायक होंगे:

- गुस्से में कुछ भी बोलने से पहले अपने विचारों को एकजुट करने के लिए थोड़ा समय लें।
- जब आप शांत हो जाएँ, तब अपने गुस्से के कारण को निश्चयात्मक लेकिन गैर झगड़ालू ढंग से व्यक्त करें।
- जब आपको महसूस हो कि आपको गुस्सा आ रहा है, तो दौड़ने या तेज़ गति से चहलकदमी करने जैसे किसी प्रकार का शारीरिक व्यायाम करें।
- छोटे-छोटे अवकाशों को अपनी दिनचर्या का भाग बनाएँ, विशेष रूप से तनावपूर्ण दिनों में।
- अपना ध्यान इस बात पर केन्द्रित करने की बजाय कि समस्या के कारण आपको गुस्सा आ रहा है, इस बात पर अपना ध्यान लगाएँ कि आपको गुस्सा दिलाने वाली समस्या का कैसे समाधान किया जाए।

टिप्स



- जो व्यक्ति आपको गुस्सा दिलाते हैं उनके विरुद्ध द्वेष की भावना रखने के बजाय उन्हें क्षमा करने का प्रयास करें।
- तानों और अपमानजनक भाषा के उपयोग से बचें. इसके स्थान पर, अपनी निराशा के कारण को विनम्र और परिपक्व ढंग से समझाने का प्रयास करें।

10.1.8 तनाव प्रबंधन: तनाव क्या है?

हम "तनाव में हैं", ऐसा हम तब कहते हैं जब हम खुद को काम के बोझ टेल दबा हुआ महसूस करते हैं और इस विषय में अनिश्चित होते हैं कि हमें जो दायित्व सौंपे गए हैं, इन्हें संभालने के लिए हम सक्षम हैं भी या नहीं। ऐसा कुछ भी जो हमारे हित को चुनौती दे या उकसे लिए खतरा बने, तनाव के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। यहाँ यह ध्यान देना आवश्यक है कि तनाव अच्छा और बुरा दोनों हो सकता है। एक ओर जहाँ अच्छा तनाव हमें आगे बढ़ने के लिए प्रेरित करता है, दूसरी ओर नकारात्मक तनाव हमारे मानसिक और शारीरिक स्वास्थ्य दोनों को नुकसान पहुँचाता है। इसलिए नकारात्मक तनाव को कुशलतापूर्वक प्रबंधित करना इतना महत्वपूर्ण है।

तनाव के कारण

तनाव, आंतरिक और बाहरी दोनों कारणों से हो सकता है।

तनाव के आंतरिक कारण

- लगातार चिंता करना
- कठोर मानसिकता
- अवास्तविक अपेक्षाएँ
- निराशावाद
- नकारात्मक आत्मवार्ता
- पूर्णरूप से शामिल या पूर्णरूप से बाहर प्रवृत्ति

तनाव के बाहरी कारण

- जीवन में प्रमुख परिवर्तन
- संबंधों में कठिनाइयाँ
- अत्यधिक कार्य की मात्रा
- कार्य या स्कूल में कठिनाइयाँ
- वित्तीय कठिनाइयाँ
- अपने बच्चों और/या परिवार के विषय में चिंता करना

तनाव के लक्षण

तनाव की उपस्थिति कई तरीकों से व्यक्त हो सकती है। तनाव के संज्ञानात्मक, भावनात्मक, शारीरिक और स्वभाव संबंधी लक्षणों पर एक नज़र डालें।

संज्ञात्मक (मानसिक) लक्षण	भावात्मक लक्षण
<ul style="list-style-type: none"> • याददाश्त की समस्याएँ • एकाग्रता की समस्याएँ • निर्णय लेने की क्षमता का अभाव • निराशावाद • चिंता • लगातार चिंता करना 	<ul style="list-style-type: none"> • अवसाद • व्याकुलता • चिडचिडापन • अकेलापन • चिंता • गुस्सा

शारीरिक लक्षण	स्वभाव संबंधी लक्षण
<ul style="list-style-type: none"> • लगातार दर्द और कष्ट • दस्त या कब्ज • उबकाई • चक्कर आना • छाती में दर्द और/या तेज़ हृदयगति • अक्सर सर्दी या बुखार जैसे अहसास 	<ul style="list-style-type: none"> • भूख लगने में बढ़ोतरी या कमी • अत्यधिक सोना या अपर्याप्त सोना • सामाजिक रूप से अलग हो जाना • उत्तरदायित्वों को अनदेखा करना • शराब या सिगरेट का सेवन • नाखून चबाना, व्यग्रता से चलते-फिरते रहना, आदि जैसे परेशान आदतें

तनाव प्रबंधन के लिए टिप्स

निम्नांकित सुझाव आपके तनाव प्रबंधन के लिए सहायक सिद्ध होंगे:

- उन विभिन्न तरीकों को लिख लें जिनके माध्यम से आप अपने तनाव के विभिन्न स्रोतों को सँभाल सकते हैं।
- याद रखें कि आप सबकुछ नियंत्रित तो नहीं कर सकते, लेकिन आप अपनी प्रतिक्रिया को अवश्य नियंत्रित कर सकते हैं।
- गुस्से से, रक्षात्मक ढंग से या निष्क्रिय होकर प्रतिक्रिया देने के बजाय अपनी भावनाओं, विचारों और विश्वासों की चर्चा करें।
- जैसे ही आप तनावग्रस्त होने लगें, ध्यान लगाने, योग या ताई ची जैसी तनावमुक्त करने की तकनीकों का अभ्यास करें।
- अपने दिन के कुछ भाग को व्यायाम करने के लिए लगाएँ।
- स्वस्थ भोज्य पदार्थों का सेवन कर जैसे कि फल और सब्ज़ियाँ। अस्वास्थ्यकर भोज्य पदार्थों से बचें, विशेष रूप से जिनमें अत्यधिक मात्रा में चीनी शामिल होती है।
- अपने दिन को नियोजित करें ताकि आप अपने समय को कम तनाव के साथ बेहतर ढंग से प्रबंधित कर सकें।
- आवश्यकतानुसार, लोगों और वस्तुओं को “नहीं” कहें।
- अपने शौक और रुचियों को पूरा करने के लिए समय निर्धारित करें।
- सुनिश्चित करें कि आप हर रात कम से कम 7–8 घंटे की नींद लें।
- अपने कैफीन सेवन की मात्रा में कमी लाएँ।
- परिवार और मित्रों के साथ व्यती करने वाले समय में वृद्धि करें।



Click/Scan this QR Code to access the related video

टिप्स

- भले ही आप तनावग्रस्त हों, खुद को मुस्कुराने के लिए बाध्य करें। मुस्कुराने से हम तनावमुक्त और खुश महसूस करते हैं।
- खुद को पीड़ित के रूप में महसूस करना और सोचना बंद करें। अपनी प्रवृत्ति में परिवर्तन लाएँ और अग्रसक्रिय होने पर ध्यान केन्द्रित करें।

यूनिट 10.2. डिजिटल साक्षरता: पुनरावृत्ति

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. कंप्यूटर के मूलभूत भागों की पहचान करने में
2. कीबोर्ड के मूलभूत भागों की पहचान करने में
3. मूलभूत कंप्यूटर शब्दावलियों को याद करने में
4. मूलभूत कंप्यूटर शब्दावलियों को याद करने में
5. एमएस ऑफिस (MS Office) के प्रमुख ऐप्लीकेशन की चर्चा करने में
6. माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक (Microsoft Outlook) के लाभों की चर्चा करने में
7. विभिन्न प्रकार के ई-कॉमर्स की चर्चा करने में
8. रिटेलर और ग्राहकों के लिए ई-कॉमर्स के लाभों को सूचीबद्ध करने में
9. डिजिटल इंडिया अभियान किस प्रकार भारत में ई-कॉमर्स को बढ़ावा देने में सहायक होगा, इस पर चर्चा करने में
10. किसी ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर आप किस प्रकार एक उत्पाद या सेवा की बिक्री करेंगे, इसकी व्याख्या करने में

10.2.1 कंप्यूटर एवं इंटरनेट के मूल तत्व: कंप्यूटर के मूलभूत भाग



आकृति 6.2.1 कंप्यूटर के भाग

- **सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट (सीपेयू):** कंप्यूटर का मस्तिष्क। यह प्रोग्राम के निर्देशों की व्याख्या करता है और उन्हें पूरा करता है।
- **हार्ड ड्राइव:** एक ऐसा उपकरण जो विशाल मात्रा में डेटा भंडारित करता है।
- **मॉनिटर:** एक ऐसा उपकरण जो कंप्यूटर स्क्रीन को शामिल करता है जहाँ जानकारी को दृष्टिगत रूप से प्रदर्शित किया जाता है।
- **माउस:** एक हाथ में पकड़ा जाने वाला उपकरण जिसका उपयोग मॉनिटर पर आइटम की ओर संकेत करने के लिए होता है।
- **स्पीकर:** वे उपकरण जो आपको कंप्यूटर से ध्वनियाँ सुनने में सक्षम करते हैं।
- **प्रिंटर:** ऐसा उपकरण जो कंप्यूटर से आउटपुट को छपाई किए गए कागज़ के डॉक्यूमेंट में परिवर्तित करता है।

कीबोर्ड के मूलभूत भाग



आकृति 6.2.2 कीबोर्ड के भाग

- **तीर के निशान वाले (एरो) कीज़:** अपने कर्सर को चलाने के लिए इन कीज़ को दबाएँ।
- **स्पेस बार:** एक रिक्त स्थान जोड़ता है।
- **एंटर/रिटर्न:** आपके कर्सर को नई पंक्ति पर ले जाता है।
- **शिफ्ट:** यदि आप कोई बड़ा अक्षर या किसी की (ज़मज़े पर ऊपर के प्रतीक को टाइप करना चाहते हैं तो इस की को दबाएँ।
- **कैप्स लॉक:** यदि आप चाहते हैं कि आपके द्वारा टाइप किए जाने वाले सभी अक्षर बड़े अक्षर हों, तो इस की को दबाएँ। छोटे अक्षर टाइप करने पर वापस लौटने के लिए इसे फिर से दबाएँ।
- **बैकस्पेस:** आपके कर्सर के बाईं ओर की सारी सामग्री को हटा देता है।

इंटरनेट संबंधी मूलभूत शब्द

- **इंटरनेट:** कंप्यूटर नेटवर्क का एक विशाल अंतर्राष्ट्रीय संग्रह जो जानकारी को स्थानांतरित करता है।
- **वर्ल्ड वाइड वेब:** एक ऐसी प्रणाली जो आपको इंटरनेट पर जानकारी का उपयोग करने देती है।
- **वेबसाइट:** वर्ल्ड वाइड वेब (और इंटरनेट) पर एक स्थान जिसमें एक विशिष्ट विषय के बारे में जानकारी शामिल होती है।
- **होमपेज:** किसी वेबसाइट के विषय में जानकारी देता है और आपको उस वेबसाइट पर अन्य पृष्ठों के लिए राह दिखाता है।
- **लिंक/हाइपरलिंक:** एक चिह्नांकित या रेखांकित किया गया आइकॉन, ग्राफ़िक, या टेक्स्ट जो आपको किस अन्य फाइल या वस्तु तक ले जाता है।
- **वेब पता/यूआरएल (URL):** किसी वेबसाइट के लिए पता
- **पता बॉक्स:** ब्राउज़र विंडो में एक बॉक्स जिसमें आप वेब पता टाइप कर सकते हैं।

टिप्स

- किसी .com पते पर जाते समय, `http://` या यहाँ तक कि भी टाइप करने की आवश्यकता नहीं है. बस वेबसाइट का नाम टाइप करें और फिर `Ctrl +` एंटर दबाएँ. (उदाहरण: `www.apple.com` पर जाने के लिए 'apple' टाइप करें और फिर `Ctrl +` एंटर दबाएँ)।
- टेक्स्ट का आकार बढ़ाने या घटाने के लिए `Ctrl` की दबाएँ और फिर क्रमशः `+` या `-` दबाएँ।
- किस वेब पृष्ठ को रीफ्रेश (ताज़ा करन) या रीलोड (फिर से लोड करना) के लिए `F5` या `Ctrl + R` दबाएँ।

10.2.2 एमएस ऑफिस (MS Office) एवं ईमेल

एमएस ऑफिस या माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस माइक्रोसॉफ्ट द्वारा बनाए गए कंप्यूटर प्रोग्राम का एक समूह है। जैसे तो यह सभी उपयोगकर्ताओं के लिए बनाया गया है, यह विशिष्ट रूप से विद्यार्थियों, घरेलू उपयोगकर्ताओं और व्यावसायिक उपयोगकर्ताओं की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए विभिन्न संस्करण पेश करता है। सभी प्रोग्राम Windows और Macintosh, दोनों के साथ संगत हैं।

सर्वाधिक लोकप्रिय ऑफिस उत्पाद

सर्वाधिक लोकप्रिय और सार्वभौमिक रूप से उपयोग होने वाले कुछ डे ऑफिस ऐप्लीकेशन निम्नांकित हैं:

- **माइक्रोसॉफ्ट वर्ड:** उपयोगकर्ताओं को डॉक्यूमेंट में टेक्स्ट टाइप करने और चित्र जोड़ने की अनुमति देता है।
- **माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल:** उपयोगकर्ताओं को स्प्रेडशीट में डेटा डालने और गणना और ग्राफ बनाने की अनुमति देता है।
- **माइक्रोसॉफ्ट पावरपॉइंट:** उपयोगकर्ताओं को टेक्स्ट, चित्र और मीडिया जोड़ने और स्लाइडशो और प्रेजेंटेशन बनाने की अनुमति देता है।
- **माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक:** उपयोगकर्ताओं को ईमेल भेजने और प्राप्त करने की अनुमति देता है।
- **माइक्रोसॉफ्ट वननोट:** उपयोगकर्ताओं को कागज़ पर पेन चलाने की अनुभूति देते हुए चित्र और नोट बनाने की अनुमति देता है।
- **माइक्रोसॉफ्ट एक्सेस:** उपयोगकर्ताओं को कई तालिकाओं में डेटा भंडारित करने देता है।

माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक चुनें

माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक जो कि एक लोकप्रिय ईमेल प्रबंधन विकल्प है, विशेष रूप से कार्यक्षेत्र में, एड्रेस बुक, नोटबुक, वेब ब्राउज़र और कैलेंडर को भी शामिल करता है। इस प्रोग्राम के कुछ प्रमुख लाभ निम्नांकित हैं:

- **एकीकृत खोज प्रकार्य:** आप सभी आउटलुक प्रोग्राम से डेटा की खोज करने के लिए कीवर्ड का उपयोग कर सकते हैं।
- **बढ़ी हुई सुरक्षा:** आपका ईमेल हैकर, जंक मेल और फिशिंग वेबसाइट ईमेल से सुरक्षित है।
- **ईमेल सिंक करना (समकालीन करना):** अपने मेल को अपने कैलेंडर, संपर्क सूची, वननोट में नोट और ...आपके फोन की साथ सिंक करें!
- **ईमेल के लिए ऑफलाइन पहुँच:** इंटरनेट नहीं है? कोई बात नहीं! ऑफलाइन ईमेल लिखें और जब आप दोबारा कनेक्ट हो जाएँ, तब उन्हें भेजें।

टिप्स

- किसी ईमेल का उत्तर देने के लिए एक शार्टकट रासीके के रूप में **Ctrl + R** दबाएँ।
- अत्यधिक महत्वपूर्ण ईमेल के लिए अपने डेस्कटॉप नोटीफिकेशन सेट करें।
- संदेशों को चुनकर इन्सर्ट की दबाएँ और संदेशों को शीघ्र पलैग करें।
- अक्सर भेजे जाने वाले ईमेल को टेम्पलेट के रूप में सेव करें (सहेजें) ताकि आप उनका उपयोग बार-बार कर सक।
- महत्वपूर्ण ईमेल को फाइल के रूप में सुविधाजनक रूप से सेव करें।

10.2.3 ई-कॉमर्स: ई-कॉमर्स क्या है?

ई-कॉमर्स का संबंध वस्तुओं और सेवाओं की खरीदारी और बिक्री से है, या फिर इंटरनेट पर धन या डेटा को इलेक्ट्रॉनिक रूप से संचारित करने से है। ई-कॉमर्स, "इलेक्ट्रॉनिक कॉमर्स" को संक्षिप्त रूप में लिखने का एक तरीका है।

ई-कॉमर्स के उदाहरण

ई-कॉमर्स के कुछ उदाहरण निम्नांकित हैं:

- ऑनलाइन शॉपिंग
- ऑनलाइन नीलामियाँ
- ऑनलाइन टिकेटिंग
- इलेक्ट्रॉनिक भुगतान
- इंटरनेट बैंकिंग

ई-कॉमर्स के प्रकार

ई-कॉमर्स को लेन-देन में सहभागियों के प्रकारों के आधार पर वर्गीकृत किया जा सकता है। प्रमुख प्रकार के ई-कॉमर्स निम्नांकित हैं:

- **बिज़नेस टू बिज़नेस (बी2बी):** लेन-देन करने वाले दोनों पक्ष व्यवसाय हैं।
- **बिज़नेस टू कंज़्यूमर (बी2सी):** व्यवसाय अंतिम-ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक ढंग से बिक्री करते हैं।
- **कंज़्यूमर टू कंज़्यूमर (सी2सी):** ग्राहक एकजुट होकर अन्य ग्राहकों के साथ वस्तुओं की खरीदारी, बिक्री या उनका आदान-प्रदान करते हैं।
- **कंज़्यूमर टू कंज़्यूमर (सी2सी):** ग्राहक उन कंपनियों को वही सेवाएँ या उत्पाद उपलब्ध कराते हैं जिन सेवाओं या उत्पादों की उन्हें तलाश रहती है।
- **बिज़नेस टू एडमिनिस्ट्रेशन (बी2ए):** कंपनियों और सार्वजनिक प्रशासन के बीच संचालित किए गए ऑनलाइन लेन-देन।
- **कंज़्यूमर टू एडमिनिस्ट्रेशन (सी2ए):** व्यक्तियों और सार्वजनिक प्रशासन के बीच संचालित किए गए ऑनलाइन लेन-देन।

ई-कॉमर्स के लाभ

ई-कॉमर्स व्यवसाय रिटेलर और ग्राहकों के लिए कुछ लाभ प्रदान करता है।

रिटेलर के लिए लाभ:

- ऑनलाइन उपस्थिति स्थापित करता है।
- ऊपरी लागतों को हटाकर परिचालन लागतों में कमी लाता है।
- अच्छे कीवर्ड के उपयोग के माध्यम से ब्रांड जागरूकता में वृद्धि करता है।
- भूगोलीय और समय की बाध्यताओं को हटाकर बिक्री में वृद्धि करता है।

ग्राहकों के लिए लाभ:

- किसी भी भौतिक स्टोर से कहीं बड़ी श्रेणी के विकल्प पेश करता है।
- दूरस्थ स्थानों से वस्तुओं और सेवाओं की खरीदारी सक्षम करता है।
- ग्राहकों को दाम की तुलना करने में सक्षम करता है

डिजिटल इंडिया अभियान

प्रधानमंत्री नरेंद्र मोदी ने 2015 में डिजिटल इंडिया अभियान की शुरुआत की जिसका उद्देश्य भारत के प्रत्येक नागरिक को डिजिटल सेवाओं, ज्ञान और जानकारी की पहुँच प्रदान करना है। यह अभियान देश की ऑनलाइन अवसंरचना में सुधार लाना है और इन्टरनेट कनेक्टिविटी को बढ़ाना है जिसके परिणामस्वरूप ई-कॉमर्स उद्योग को बढ़ावा मिलेगा।

वर्तमान में, अधिकांश ऑनलाइन लेन-देन टियर 2 और टियर 3 शहरों से आते हैं। एक बार डिजिटल इंडिया अभियान पूर्णरूप से व्यवस्थित हो जाए, तो सरकार मोबाइल कनेक्टिविटी के माध्यम से सेवाएँ प्रतिपादित करेगी, जो कि देश के दूरस्थ भागों में इंटरनेट प्रतिपादित करने में सहायता करेगी। यह ई-कॉमर्स मार्केट को भारत के टियर 4 नगरों और ग्रामीण क्षेत्रों में प्रवेश करने में सहायक सिद्ध होगा।

ई-कॉमर्स गतिविधि

कोई ऐसा उत्पाद या सेवा चुनें जिसे आप ऑनलाइन बेचना चाहते हैं। आप मौजूदा ई-कॉमर्स प्लेटफार्म का उपयोग कैसे करेंगे, या अपना उत्पाद या सेवा बेचने के लिए एक नया ई-कॉमर्स प्लेटफार्म कैसे बनाएँगे, यह समझाते हुए एक छोटी टिप्पणी लिखें।

टिप्स



- अपना ई-कॉमर्स प्लेटफार्म आरंभ करने से पहले, सबकुछ जाँच लें।
- अपने सोशल मीडिया पर करीब से अपना व्यक्तिगत ध्यान दें।

यूनिट 10.3: धन संबंधी मामले

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. धन की बचत के महत्व की चर्चा करने में
2. धन की बचत के लाभों की चर्चा करने में
3. प्रमुख प्रकार के बैंक खातों की चर्चा करने में
4. बैंक खाता खोलने की प्रक्रिया की व्याख्या करने में
5. स्थिर और परिवर्तनीय लागतों के बीच अंतर करने में
6. प्रमुख प्रकार के निवेश विकल्पों की व्याख्या करने में
7. विभिन्न प्रकार के बीमा उत्पादों की व्याख्या करने में
8. विभिन्न प्रकार के करों की व्याख्या करने में
9. ऑनलाइन बैंकिंग के उपयोगों की व्याख्या करने में
10. प्रमुख प्रकार के इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रान्सफर्स की चर्चा करने में

10.3.1 व्यक्तिगत वित्त – बचत क्यों करें बचत का महत्व

हम सभी जानते हैं कि भविष्य अप्रत्याशित है। आपको यह नहीं मालूम कि कल, अगले सप्ताह या अगले वर्ष क्या होगा। इसलिए वर्षों से व्यवस्थित रूप से धन की बचत करना इतना महत्वपूर्ण है। धन की बचत आपको समय के साथ-साथ अपनी वित्तीय स्थिति में सुधार लाने में सहायता करेगी। लेकिन उससे भी महत्वपूर्ण बात यह है कि आपके पास इस बात की जानकारी कि आपातकाल के लिए आपका धन किसी स्थान पर सुरक्षित रखा हुआ है, मन की शांति प्रदान करेगी। धन की बचत कई अधिक विकल्प और संभावनाओं के अवसर खोल देती है।

बचत के लाभ

बचत की आदत को बढ़ावा देने से आपके लिए असंख्य लाभों के मार्ग खुल जाते हैं। बचत आपको निम्नांकित में सहायता करती है:

- **वित्तीय रूप से स्वतन्त्र होना:** जब आपके पास सुरक्षित महसूस करने के लिए पर्याप्त धन की बचत हो जाए, तो आप मनपसंद चुनाव कर सकते हैं, जहाँ चाहें वहाँ छुट्टियाँ मनाने के लिए जा सकते हैं, अपना करियर परिवर्तित कर सकते हैं या फिर अपना खुद का व्यवसाय भी आरंभ कर सकते हैं।
- **शिक्षा के माध्यम से अपने आप में निवेश करें:** बचत के माध्यम से आप उन कोर्स के लिए भुगतान कर सकते हैं जो आपके व्यावसायिक अनुभव में मूल्यवृद्धि करेंगे और अंत में, आपको और अधिक वेतन देने वाली नौकरियाँ उपलब्ध कराएँगे।

- **ऋण मुक्त हो जाएँ:** एक बार आप सुरक्षित निधि के रूप में पर्याप्त बचत करने में समर्थ हो गए, तो आप अपने बचत का उपयोग ऋण जैसे कि उधारों या बिल, आदि चुकाने के लिए कर सकते हैं, जो समय के साथ जमा हो चुके हैं।
- **अप्रत्याशित खर्चों के लिए तैयार रहें:** धन की बचत करने से आप अप्रत्याशित खर्चों जैसे कि अचानक गाड़ी या घर की मरम्मत करना, आदि को बिना वित्तीय रूप से तनावग्रस्त महसूस किए हुए पूरा कर सकते हैं।
- **आपातकाल के लिए भुगतान करें:** बचत आपको बिना वित्तीय रूप से बोझिल महसूस किए आपातकाल का सामना करने में भी सहायता करती है जैसे कि अचानक होने वाली स्वास्थ्य समस्याएँ या आपातकालीन यात्रा, आदि।
- **बड़ी-बड़ी खरीदारियाँ करें और प्रमुख लक्ष्य प्राप्त करें:** तत्परतापूर्वक बचत करने से बड़ी-बड़ी खरीदारियों और लक्ष्यों के लिए अग्र मि भुगतान करना संभव हो जाता है, जैसे कि घर या गाड़ी खरीदना, आदि,
- सेवानिवृत्त हो जाएँ आपने वर्षों से जो धन बचा कर रखा है, वह आपको उस समय एक आरामदायक जीवन प्रदान करेगा जब आपके पास अपनी नौकरी से मिलने वाली आय और उपलब्ध नहीं होगी।

टिप्स



- अपनी खर्च करने वाली आदत को छोड़ें। प्रति सप्ताह एक महँगी वस्तु पर खर्च न करने का प्रयास करें, और जिस धन को आप खर्च करने वाले थे, उसे अपने बचत में डाल दें।
- यह निश्चित कर लें कि आप कुछ विशिष्ट दिनों या सप्ताहों में कोई खरीदारी नहीं करेंगे और फिर इस निर्णय पर दृढ़ता से टिके रहें।

10.3.2 बैंक खातों के प्रकार, बैंक खाता खोलना: बैंक खातों के प्रकार

भारत में चार प्रकार के प्रमुख बैंक खाते प्रदान किए जाते हैं। वे निम्नांकित हैं:

- चालू खाते
- बचत खाते
- रेकरिंग डिपॉजिट खाते
- फिक्स्ड डिपॉजिट खाते

चालू खाते

चालू खाते सर्वाधिक नकदी डिपॉजिट प्रदान करते हैं, और इसलिए व्यवसायियों और कंपनियों के लिए सबसे अधिक उपयुक्त होते हैं। चूंकि ये खाते निवेशों और बचत के लिए नहीं बने होते, इसलिए इन पर किसी भी दिन किए जाने वाले लेन-देनों की संख्या या राशि पर कोई सीमा लागू नहीं की जाती। चालू खाता धारकों को उनके खातों में राखी गई राशियों के लिए कोई ब्याज नहीं दिया जाता। उनसे इन खातों पर दिए गए कुछ सेवाओं के लिए शुल्क लिया जाता है।

बचत खाते

बचत खातों का उद्देश्य बचत को बढ़ावा देना है, और इसलिए यह वेतनभोगी व्यक्तियों, पेंशनधारकों और विद्यार्थियों के पहली पसंद है। एक ओर जहाँ डिपॉजिट की संख्या और राशि पर कोई प्रतिबंध नहीं है, वहीं धन निकालने की संख्या और राशि पर अक्सर प्रतिबंध होते हैं। बचत खाता धारकों को उनकी बचतों पर ब्याज दिया जाता है।

रेकरिंग डिपॉजिट खाते

रेकरिंग डिपॉजिट खाते, जिन्हें आरडी खाते भी कहा जाता है, उन व्यक्तियों की पसंद होते हैं जो प्रत्येक माह एक निश्चित राशि बचाना चाहते हैं, लेकिन एक समय में एक बड़ी राशि निवेश करने में अक्षम होते हैं। ऐसे खाता धारक एक पूर्व-निर्धारित अवधि के लिए (कम से कम 6 महीने) एक छोटी, स्थिर राशि प्रत्येक माह जमा करते हैं। मासिक भुगतान से चूकने पर खाता धारक से एक पेनल्टी राशि का भुगतान लिया जाता है। निर्दिष्ट अवधि की समाप्ति पर कुल राशि को ब्याज सहित फिर से भुगतान कर दिया जाता है।

फिक्स्ड डिपॉजिट खाते

फिक्स्ड डिपॉजिट खाते, जिन्हें एफडी खाते भी कहते हैं, उन व्यक्तियों के लिए आदर्श हैं जो अपनी बचत को एक उच्च ब्याज दर के बदले लंबे समय के लिए जमा करने की इच्छा रखते हैं। प्रदान किया गया ब्याज दर जमा की गई राशि और समयावधि पर निर्भर करता है, और साथ ही यह प्रत्येक बैंक में अलग-अलग होता है। एफडी के मामले में, खाता धारक द्वारा एक स्थिर समयावधि के लिए एक विशिष्ट राशि जमा की जाती है। अवधि समाप्त होने पर धन को विथड्रॉ यानि निकाल लिया जा सकता है। यदि आवश्यक हो, तो जमाकर्ता फिक्स्ड डिपॉजिट को परिपक्वता समय पूर्व तुड़वा भी सकता है। हालाँकि, इसके लिए एक पेनल्टी राशि लगाई जाती है जो खुद भी प्रत्येक बैंक में अलग-अलग होती है।

बैंक खाता खोलना

बैंक खाता खोलने की प्रक्रिया बहुत ही सरल है। अपना खाता खुलवाने के लिए निम्नांकित चरणों पर एक नज़र डालें:

चरण 1: खाता खोलने के फॉर्म को भरें

इस फॉर्म में आपको निम्नांकित आवश्यक जानकारी प्रदान करनी होगी:

- व्यक्तिगत विवरण (नाम, पता, फ़ोन नंबर, जन्म तिथि, लिंग, व्यवसाय, पता)
- अपनी खाता विवरणी प्राप्त करने का तरीका (हार्ड कॉपी/ईमेल)
- आपके शुरुआती जमा के विवरण (नकद/चेक)
- अपने खाते को परिचालित करने का ढंग (ऑनलाइन/मोबाइल बैंकिंग/चेक, स्लिप बुक्स के माध्यम से पारंपरिक रूप से), सुनिश्चित करें कि आप फॉर्म पर उन सभी स्थानों पर अपने हस्ताक्षर अवश्य करें जहाँ आवश्यकता है।

चरण 2: अपने फ़ोटो चिपकाएँ

फॉर्म पर प्रदान किए गए स्थान पर अपना नवीनतम फ़ोटो चिपकाएँ।

चरण 3: अपना अपने ग्राहक को जानें (नो योर कस्टमर) (केव्वाईसी) विवरण प्रदान करें

केव्वाईसी एक प्रक्रिया है जो बैंकों को अपने ग्राहकों की पहचान और पता सत्यापित करने में सहायता करते हैं। एक खाता खोलने के लिए, फ़ोटो पहचान (आईडी) और पता प्रमाण के संदर्भ में प्रत्येक व्यक्ति को कुछ अनुमोदित दस्तावेज़ प्रस्तुत करने होते हैं। कुछ आधिकारिक वैध दस्तावेज़ (ओवीडी) निम्नांकित हैं:

- पासपोर्ट
- ड्राइविंग लाइसेंस
- वोटर पहचान पत्र
- पैन कार्ड
- यूआईडीएआई (आधार) कार्ड

चरण 4: अपने सभी दस्तावेज़ प्रस्तुत करें

पूरी तरह से भरे फॉर्म और केव्वाईसी दस्तावेज़ों को प्रस्तुत करें। इसके बाद फॉर्म के प्रोसेस किए जाने और आपके खाता खोले जाने तक प्रतीक्षा करें!

टिप्स

- सही प्रकार के खाते का चुनाव करें।
- नामिति विवरण को पूरी तरह से भरें।
- शुल्क के बारे में पूछें।
- नियमों को समझें।
- ऑनलाइन बैंकिंग के बारे में पता लगाएँ – यह सुविधाजनक है!
- अपने बैंक बैलेंस पर नज़र रखें

10.3.3 लागत: स्थिर बनाम परिवर्तनीय: स्थिर और परिवर्तनीय लागत क्या हैं?

स्थिर और परिवर्तनीय लागत एक साथ मिलकर कंपनी की कुल लागत बनाते हैं। ये दो प्रकार के लागत हैं जिन्हें वहन करना कंपनियों के लिए अनिवार्य होता है जब वे वस्तुएँ और सेवाएँ उत्पादित करती हैं।

स्थिर लागत में कंपनी द्वारा उत्पादित वस्तुओं या सेवाओं के परिमाण के साथ कोई परिवर्तन नहीं आता. यह हमेशा एक जैसी रहती है।

दूसरी ओर, परिवर्तनीय लागत उत्पादित वस्तुओं और सेवाओं के परिमाण पर निर्भर करते हुए बढ़ती और घटती रहती है। दूसरे शब्दों में, इसमें उत्पादित मात्रा के साथ-साथ भिन्नता आती है।

स्थिर और परिवर्तनीय लागतों के बीच अंतर

आइए, स्थिर और परिवर्तनीय लागतों के बीच कुछ प्रमुख अंतरों पर एक नज़र डालें:

मापदंड	स्थिर लागत	परिवर्तनीय लागत
अर्थ	एक ऐसी लागत जो उत्पादित आउटपुट की परवाह किए बिना एक जैसी रहती है।	एक ऐसी लागत जो आउटपुट में परिवर्तन के साथ-साथ परिवर्तित होती रहती है।
स्वभाव	समय से संबंधित।	परिमाण से संबंधित।
व्यय किया हुआ	उत्पादित यूनिट की परवाह किए बिना व्यय किया हुआ।	यूनिट उत्पादित किए जाने पर ही व्यय किया हुआ।
यूनिट लागत	उत्पादित यूनिट की संख्या के व्युत्क्रमानुपाती।	प्रति यूनिट एक समान रहता है।
उदाहरण:	मूल्यहास, किराया, वेतन, बीमा, कर, आदि।	उपयोग की गई सामग्री, मजदूरी, बिक्री पर कमीशन, पैकिंग के खर्चे, आदि।

टिप्स

जब यह निश्चित किए जाने का प्रयास किया जा रहा हो कि लागत स्थिर है या परिवर्तनीय, बस यह निम्नांकित प्रश्न पूछें: क्या कंपनी द्वारा अपनी उत्पादन गतिविधियाँ बंद कर देने पर यह विशिष्ट लागत परिवर्तित हो जायेगी? यदि इसका उत्तर "नहीं" है, तो यह एक स्थिर लागत है। यदि इसका उत्तर "हाँ" है, तो संभवतः यह एक परिवर्तनीय लागत है।

10.3.4 निवेश, बीमा और कर

निवेश का अर्थ है भविष्य में किसी समय पर वित्तीय लाभ प्राप्त करने के उद्देश्य से आज धन खर्च करना। प्रमुख प्रकार के निवेश विकल्प निम्नांकित हैं:

- **बांड:** बांड वे साधन हैं जिनका उपयोग सरकारी और निजी कंपनियां बहुत सारा धन संग्रह करने के लिए करती हैं – इतनी बड़ी राशि जिसे बैंक से ऋण के रूप में लिया जाना असंभव होता है। इन बांड को फिर सार्वजनिक बाजार में जारी किया जाता है और ये ऋणदाताओं द्वारा खरीदे जाते हैं।
- **स्टॉक:** स्टॉक या इक्विटी ऐसे शेयर होते हैं जिन्हें कंपनियों द्वारा जारी किया जाता है और साधारण जनता द्वारा खरीदा जाता है।
- **छोटी बचत योजनाएँ:** छोटी बचत योजनाएँ वे साधन होते हैं जिनका उद्देश्य छोटी-छोटी राशियों में धन की बचत करना होता है। कुछ लोकप्रिय योजनाओं में कर्मचारी प्रोविडेंट फंड, सुकन्या समृद्धि स्कीम, राष्ट्रीय पेंशन स्कीम शामिल हैं।
- **म्यूचुअल फंड्स:** म्यूचुअल फंड्स व्यावसायिक रूप से प्रबंधित साधन होते हैं जो निवेशकों की ओर से विभिन्न सिक्योरिटीज़ में धन निवेशित करते हैं।
- **फिक्स्ड डिपॉजिट:** एक स्थिर समयावधि के लिए धन की एक स्थिर राशि को किसी वित्तीय संस्था के पास धन पर ब्याज के बदले सुरक्षित रखा जाता है।
- **रियल एस्टेट बैंकों से रियल एस्टेट खरीदने के लिए ऋण लिया जाता है,** जिसे फिर लीज़ पर दिया जाता है या फिर बेचा जाता है ताकि बढ़े हुए संपत्ति दाम पर लाभ अर्जित किया जा सकें।
- **हेज फंड्स:** हेज फंड्स वित्तीय डेरिवेटिव और/सार्वजनिक रूप से कारोबार किए गए सिक्योरिटीज़ दोनों में निवेश करते हैं।
- **निजी इक्विटी:** निजी इक्विटी में किसी ऐसी वर्तमान कंपनी के शेयर का कारोबार किया जाता है जो सार्वजनिक रूप से सूचीबद्ध नहीं है और जिसके शेयर स्टॉक बाजार में उपलब्ध नहीं हैं।
- **उद्यम पूँजी:** उद्यम पूँजी में किसी उभरती हुई कंपनी में एक बड़ी पूँजी लगाना शामिल होता है जिसके बदले में उस कंपनी के स्टॉक प्राप्त होते हैं।

बीमा

बीमा दो प्रकार की होती है – जीवन बीमा और गैर जीवन या सामान्य बीमा।

जीवन बीमा

जीवन बीमा मानव जीवन को शामिल करने वाली सारी बीमा से संबंध रखती है।

जीवन बीमा उत्पाद

प्रमुख जीवन बीमा उत्पाद निम्नांकित हैं:

- **अवधि बीमा:** यह सरलतम और सबसे सस्ते प्रकार की बीमा है। यह एक निर्दिष्ट अवधि, जैसे कि 15 से 20 वर्ष के लिए वित्तीय सुरक्षा प्रदान करती है। आपकी मृत्यु की स्थिति में आपके परिवार को बीमाकृत राशि का भुगतान किया जाएगा। यदि आप अवधि तक जीवित रहते हैं, तो बीमाकर्ता कुछ भी भुगतान नहीं करता।

- **एंडोमेंट पॉलिसी:** यह बीमा एवं निवेश दोनों के लाभ प्रदान करती है। प्रीमियम का कुछ भाग बीमाकृत राशि के लिए निर्धारित होता है, जबकि शेष प्रीमियम को इक्विटी और डेट दोनों में निवेशित किया जाता है। यह एक उल्लेखित अवधि के बाद या पॉलिसी धारक की मृत्यु पर, जो भी पहले हो, एक मुश्त रकम का भुगतान करती है।
- **यूनिट-लिंक्ड इन्श्युरन्स प्लान (युएलआईपी):** इसमें प्रीमियम का कुछ भाग जीवन व्याप्ति में खर्च किया जाता है, जबकि शेष राशि को इक्विटी और डेट में निवेशित कर दिया जाता है। यह एक नियमित बचत की आदत विकसित करने में सहायता करता है।
- **मनी बैक जीवन बीमा:** पॉलिसी धारक के जीवित रहने के दौरान, पॉलिसी अवधि के दौरान, आंशिक उत्तरजीविता लाभों के आवधिक भुगतान किए जाते हैं। बीमाकृत व्यक्ति की मृत्यु होने पर, बीमा कंपनी उत्तरजीविता लाभों के साथ पूरी बीमाकृत राशि का भुगतान करती है।

सामान्य बीमा

सामान्य बीमा संपत्ति जैसे कि पशु, कृषि-संबंधी फसल, माल, कारखाने, गाड़ियाँ, आदि को शामिल करती हुई सारी बीमा प्रदान करती है।

सामान्य बीमा उत्पाद

प्रमुख सामान्य बीमा उत्पाद निम्नांकित हैं:

- **मोटर बीमा:** इसे फोर व्हीलर बीमा और टू व्हीलर बीमा के रूप में विभाजित किया जा सकता है।
- **स्वास्थ्य बीमा:** प्रमुख प्रकार के स्वास्थ्य बीमा में व्यक्ति स्वास्थ्य बीमा, फॅमिली प्लोटर स्वास्थ्य बीमा, व्यापक स्वास्थ्य बीमा, और क्रिटिकल इलनेस बीमा शामिल हैं।
- **यात्रा बीमा:** इसे इंडिविजुअल ट्रेवल पॉलिसी, फॅमिली ट्रेवल पॉलिसी, स्टूडेंट ट्रेवल इन्श्युरन्स और सीनियर सिटीजन हेल्थ इन्श्युरन्स में वर्गीकृत किया जा सकता है।
- **घर का बीमा:** यह घर को और उसमें निहित सामग्री को जोखिम से बचाता है।
- **मरीन बीमा:** यह बीमा रेल, सड़क, समुद्र और/या वायु द्वारा परिवहन के दौरान माल, फ्रेट, कार्गो, आदि के विरुद्ध हानि या नुकसान से सुरक्षा देता है।

कर

कर दो प्रकार के होते हैं – प्रत्यक्ष कर और अप्रत्यक्ष कर।

प्रत्यक्ष कर

प्रत्यक्ष करों को किसी संस्था या व्यक्ति अपर सीधा लगाया जाता है और यह गैर – हस्तांतरणीय होते हैं। प्रत्यक्ष करों के कुछ उदाहरण निम्नांकित हैं:

- **आयकर:** यह कर एक वित्तीय वर्ष में आपकी आय पर लगाया जाता है। यह व्यक्तियों और कंपनियों दोनों पर लागू होता है।

- **पूंजीगत लाभ कर:** यह कर तब देय होता है जब आप किसी से एक बड़ी राशि प्राप्त करते हैं। यह सामान्यतः दो प्रकार का होता है – 36 महीनों से कम समय तक धारण किए गए छोटी अवधि के पूंजीगत लाभ और 36 महीनों से अधिक समय के लिए धारण किए गए दीर्घ समय के पूंजीगत लाभ।
- **सिक्वोरिटीज़ लेन-देन कर:** यह कर शेयर के दाम के साथ जोड़ा जाता है। जब भी आप शेयर बेचते या खरीदते हैं, इस कर को लगाया जाता है।
- **दस्तूरी कर:** यह कर उन पर्स पर लगाया जाता है जिन्हें किसी कंपनी द्वारा प्राप्त किया गया हो या किस कर्मचारी द्वारा उपयोग किया गया हो।
- **कॉर्पोरेट कर:** कॉर्पोरेट कर कंपनियों द्वारा उनके द्वारा अर्जित लाभ से अदा किया जाता है।

अप्रत्यक्ष कर

अप्रत्यक्ष करों को वस्तुओं या सेवाओं पर लगाया जाता है। अप्रत्यक्ष करों के कुछ उदाहरण निम्नांकित हैं:

- **बिक्री कर:** बिक्री कर किसी उत्पाद की बिक्री पर लगाया जाता है।
- **सेवा कर:** भारत में सेवा कर को सेवाओं के साथ जोड़ा जाता है।
- **मूल्य वर्धित कर:** मूल्य वर्धित कर को राज्य सरकार के निर्णय के आधार पर लगाया जाता है। इस कर को राज्य में बेचे गए माल पर लगाया जाता है। कर राशि को राज्य द्वारा निर्धारित किया जाता है।
- **कस्टम्स ड्यूटी या ओक्ट्रॉई:** कस्टम्स ड्यूटी वह शुल्क है जिसे अन्य देशों से आयात की गई खरीदारियों पर लागू किया जाता है। ओक्ट्रॉई को भारत के भीतर उन वस्तुओं पर लगाया जाता है जो राज्य सीमाओं को पार करती हैं।
- **एक्साइज ड्यूटी:** एक्साइज ड्यूटी को भारत में निर्मित या उत्पादित प्रत्येक वस्तु पर लगाया जाता है।

टिप्स

- विचार करें कि आपको अपना धन कितना शीघ्र वपस चाहिए और उसके अनुसार अपना निवेश विकल्प चुनें।
- सुनिश्चित करें कि आप अपने लिए सही प्रकार की बीमा पॉलिसी खरीद रहे हैं।
- याद रखें, करों का भुगतान न करने पर आपको जुर्माना भरने से लेकर जेल की सजा तक भुगतानी पड़ सकती है।

10.3.5 ऑनलाइन बैंकिंग, एनईएफटी (NEFT),

आरटीजीएस ऑनलाइन बैंकिंग क्या है?

इन्टरनेट या ऑनलाइन बैंकिंग खाता धारकों को लैपटॉप या किसी भी स्थान से अपने खातों का उपयोग करने देती है। इस प्रकार, निर्देश जारी किए जा सकते हैं। किस खाते तक पहुँचने के लिए, खाताधारकों को केवल अपने विशिष्ट कस्टमर आईडी नंबर और पासवर्ड का उपयोग करना होता है।

इन्टरनेट बैंकिंग का उपयोग निम्नलिखित के लिए किया जा सकता है:

- खाते के बैलेंस का पता लगाने के लिए
- एक खाते से दूसरे खाते में राशि स्थानांतरित करने के लिए
- चेक जारी करने की व्यवस्था करने के लिए
- भुगतान किए जाने के लिए निर्देश देने के लिए
- चेक बुक का अनुरोध करने के लिए
- खातों की विवरणी का अनुरोध करने के लिए
- फिक्स्ड डिपॉजिट करने के लिए

इलेक्ट्रॉनिक फंड्स हस्तांतरण

इलेक्ट्रॉनिक फंड्स हस्तांतरण, एकीकृत बैंकिंग साधनों के उपयोग, जैसे कि इन्टरनेट और मोबाइल बैंकिंग, से घर बैठकर आराम से धन हस्तांतरण का एक सुविधाजनक तरीका है।

इलेक्ट्रॉनिक गेटवे के माध्यम से फंड्स हस्तांतरण करना अत्यधिक सुविधाजनक है। ऑनलाइन बैंकिंग की सहायता से आप निम्नलिखित कार्य कर सकते हैं:

- एक ही बैंक में अपने खातों में फंड्स हस्तांतरित करना।
- एक ही बैंक में विभिन्न खातों के बीच फंड्स हस्तांतरित करना।
- NEFT के उपयोग से विभिन्न बैंकों में खातों में फंड्स हस्तांतरित करना।
- RTGS के उपयोग से अन्य बैंक खातों में फंड्स हस्तांतरित करना।
- IMPS के उपयोग से विभिन्न खातों में फंड्स हस्तांतरित करना।

एनईएफटी (NEFT)

एनईएफटी (NEFT) का अर्थ है नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड्स ट्रान्सफर। यह धन हस्तांतरण प्रणाली आपको आपके संबंधित बैंक खातों से किसी भी दूसरे खाते में इलेक्ट्रॉनिक ढंग से फंड्स हस्तांतरित करने की अनुमति देती है, या तो उसी बैंक में या फिर किसी अन्य बैंक के खाते में। NEFT का उपयोग खातों के बीच फंड्स हस्तांतरित करने के लिए व्यक्तियों, फर्म और कॉर्पोरेट संगठनों के द्वारा किया जा सकता है।

NEFT के माध्यम से फंड्स हस्तांतरित करने के लिए दो चीजों की आवश्यकता होती है:

- हस्तांतरण करने वाला बैंक
- गंतव्य बैंक

इससे पहले कि आप NEFT के माध्यम से फंड्स हस्तांतरित कर सकें, आपको एक बनेफिसिअरी को रजिस्टर करना होगा, जो कि फंड्स प्राप्त करने वाला है। इस रजिस्ट्रेशन को पूरा करने के लिए आपको निम्नांकित जानकारी की आवश्यकता होगी:

- प्राप्तकर्ता का नाम
- प्राप्तकर्ता के बैंक का नाम
- प्राप्तकर्ता की खाता संख्या
- प्राप्तकर्ता के बैंक का छैड कोड

RTGS

RTGS का अर्थ है रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट यह वास्तविक समय फंड्स हस्तांतरण प्रणाली है जो आपको एक बैंक से दूसरे बैंक में, वास्तविक समय पर या ग्रॉस आधार पर, फंड्स हस्तांतरित करने देती है। हस्तांतरित राशि को एक बैंक के खाते से तुरंत घटाया जाता है, और दूसरे बैंक के खाते में तुरंत डाल दिया जाता है। RTGS भुगतान गेटवे को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बनाए रखा जाता है। बैंकों के बीच का हस्तांतरण इलेक्ट्रॉनिक रूप से किया जाता है।

RTGS को बहुत बड़ी राशि हस्तांतरित करने के लिए व्यक्तियों, कंपनियों और फर्म द्वारा उपयोग किया जा सकता है। RTGS के माध्यम से फंड्स भेजने से पहले आपको अपने ऑनलाइन बैंकिंग खाते के माध्यम से एक बनेफिसिअरी और उसके बैंक विवरण जोड़ने होंगे। इस रजिस्ट्रेशन को पूरा करने के लिए आपको निम्नांकित जानकारी की आवश्यकता होगी:

- बनेफिसिअरी का नाम
- बनेफिसिअरी की खाता संख्या
- बनेफिसिअरी के बैंक का पता
- बनेफिसिअरी के बैंक का छैड कोड

IMPS

IMPS का अर्थ है इमीडियेट पेमेंट सर्विस। यह एक वास्तविक समय, इन्टर-बैंक, इलेक्ट्रॉनिक फंड्स हस्तांतरण प्रणाली है जिसका उपयोग भारत भर में बैंकों के बीच तुरंत धन हस्तांतरित करने के लिए किया जाता है। IMPS अपने उपयोगकर्ताओं को मोबाइल बैंकिंग और एसएमएस दोनों के द्वारा मोबाइल फ़ोन के उपयोग से तुरंत इलेक्ट्रॉनिक ट्रांसफर भुगतान करने में सक्षम करता है। इसका उपयोग ATM और ऑनलाइन बैंकिंग के माध्यम से भी किया जा सकता है। IMPS दिन के 24 घंटे और सप्ताह के 7 दिन उपलब्ध है। यह प्रणाली एक सुरक्षित हस्तांतरण गेटवे प्रदान करता है और पूरे किए गए आदेशों की तुरंत पुष्टि करता है।

IMPS द्वारा धन हस्तांतरित करने के लिए आपको निम्नांकित की आवश्यकता होगी:

- अपने बैंक के साथ IMPS के लिए रजिस्टर करें
- बैंक से एक मोबाइल मनी आइडेंटिफायर (MMID) प्राप्त करें
- बैंक से एक MPIN प्राप्त करें

जब आपके पास ये दोनों उपलब्ध हों, तब आप लॉग इन कर सकते हैं या एसएमएस द्वारा बेनेफिसिअरी को एक विशिष्ट राशि हस्तांतरित करने का अनुरोध कर सकते हैं।

बेनेफिसिअरी को हस्तांतरित धन को प्राप्त करने योग्य होने के लिए निम्नांकित की आवश्यकता होगी:

1. उसे अपने मोबाइल नंबर को संबंधित खाते के साथ जोड़ना होगा
2. बैंक से MMID प्राप्त करना होगा

IMPS के द्वारा धन हस्तांतरण आरंभ करने के लिए आपको निम्नांकित जानकारी की आवश्यकता होगी:

1. बेनेफिसिअरी का मोबाइल नंबर
2. बेनेफिसिअरी का MMID
3. हस्तांतरित करने की राशि
4. आपका MPIN

जैसे की आपके खाते से धन घटाया जाता है और बेनेफिसिअरी के खाते में डाला जाता है, आपको भविष्य के संदर्भ के लिए लेन-देन संदर्भ नंबर के साथ एक पुष्टिकरण एसएमएस भेजा जाएगा।

NEFT, RTGS & IMPS के बीच अंतर

मापदंड	NEFT	RTGS	IMPS
सेटलमेंट	बैच में किया जाता है	वास्तविक समय	वास्तविक समय
पूरा स्वरूप	नेशनल इलेक्ट्रॉनिक्स फंड्स ट्रान्सफर	रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट	इमीडियेट पेमेंट सर्विस
सोमवार – शुक्रवार को समय	प्रातः 8:00 बजे – शाम 6:30 बजे	प्रातः 9:00 बजे – शाम 4:30 बजे	24x7
शनिवार को समय	प्रातः 8:00 बजे – दोपहर 1:00 बजे	प्रातः 9:00 बजे – दोपहर 1:30 बजे	24x7
धन हस्तांतरण सीमा की न्यूनतम राशि	1 लाख	2 लाख	₹1
धन हस्तांतरण सीमा की अधिकतम राशि	10 लाख	10 लाख प्रति दिन	2 लाख
RBI के अनुसार अधिकतम शुल्क	10,000 – 2.5 तक 10,000 से अधिक – 1 लाख तक – 5 1 लाख से अधिक – 2 लाख – 15 2 लाख से अधिक – 5 लाख –	2 लाख से अधिक – 5 लाख – 25 5 लाख से अधिक – 10 लाख – 50	10,000 तक – 5 10,000 से ऊपर – 1 लाख – 5 1 लाख से अधिक – 2 लाख – 15

टिप्स



- अपने ऑनलाइन बैंकिंग वेबसाइट तक पहुँचने के लिए किसी भी ई-मेल सन्देश में किस भी लिंक को क्लिक न करें।
- ऑनलाइन बैंकिंग का उपयोग करते समय आपसे कभी भी आपके क्रेडिट या डेबिट कार्ड की विवरण नहीं पूछें जाएँगे।
- अपने ऑनलाइन बैंकिंग पासवर्ड को नियमित रूप से परिवर्तित करते रहें।

यूनिट 10.4: रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. साक्षात्कार की तैयारी करने के चरणों की चर्चा करने में
2. एक प्रभावी रिज्यूमे में बनाने के लिए चरणों की चर्चा करने में
3. अक्सर पूछे जाने वाले शिक्षाका प्रश्नों की चर्चा करने में
4. अक्सर पूछे जाने वाले साक्षात्कार प्रश्नों का उत्तर देने के ढंग पर चर्चा करने में
5. मूलभूत कार्यक्षेत्र शब्दावली की चर्चा करने में

10.4.1 साक्षात्कार की तैयारी: साक्षात्कार की तैयारी कैसे करें

नौकरी प्राप्त करने की आपकी सफलता मुख्यतः इस बात पर निर्भर करती है कि उस नौकरी के लिए आपका साक्षात्कार कितना अच्छा रहता है। इसलिए यह आपके लिए महत्वपूर्ण है कि आप जब अपने साक्षात्कार के लिए जाएँ, तब उसके लिए पूरी तरह से शोध व योजना बनाई गई हो। किसी साक्षात्कार हेतु अच्छी तैयारी के लिए जिन चरणों का अनुसरण करना है, उन पर एक नजर डाल लीजिए:

1. उस संस्थान के बारे में शोध करें, जिसके लिए आपको साक्षात्कार देना है।
 - कंपनी के बारे में पहले ही अध्ययन कर लेने से, साक्षात्कार के समय आपको उसकी अधिक तैयारी में मदद मिलेगी। संस्थान के बारे में आपकी जानकारी से साक्षात्कार के समय सवालों के जवाब देने में आपको सहायता मिलेगी, जिससे आप अधिक आत्म-विश्वासी लगेंगे व महसूस करेंगे। इससे आप निश्चित ही दूसरों की तुलना में श्रेष्ठ सूचना रखनेवाले उम्मीदवारों में माने जाएँगे।
 - कंपनी की पृष्ठभूमि से संबंधित जानकारी हासिल करें। कंपनी का समग्र दृष्टि से अवलोकन करें और उसकी औद्योगिक प्रोफाइल प्राप्त करने की कोशिश करें।
 - यह ठीक से मालूम करने के लिए की कंपनी क्या करती है, उसकी वेबसाइट देखें। किसी कंपनी की वेबसाइट महत्वपूर्ण जानकारियों का खजाना होती है। कंपनी के मिशन विवरण को पढ़ें व समझें। कंपनी के उत्पादों सेवाओं व ग्राहकों की सूची पर ध्यान दें। कंपनी के विकास व स्थायित्व की परिकल्पना के बारे में जानने के लिए उसकी कोई भी प्रेस विज्ञप्ति पढ़ें।
 - आपका जब शोध पूरा हो जाएँ, उसके बाद यदि कोई सवाल हों, तो उन्हें लिख लें
2. यह सोचें कि क्या आपका कौशल्य व योग्यताएँ, नौकरी की जरूरतों से मेल खाती हैं।
 - नौकरी का वर्णन ध्यान से पढ़ें व उसका विश्लेषण करें।
 - नौकरी की जरूरतों को पूरा करने के लिए आवश्यक ज्ञान व कौशल्य को नोट करें।

- संस्थान के पदक्रम पर एक नजर डालें। यह समझें कि आप जिस स्थिति के लिए आवेदन कर रहे हैं, वह क्या उस पदक्रम में फिट है।
3. साक्षात्कार के जिन विशिष्ट सवालों को पूछा गया है, उन पर गौर करें तथा अपने जवाबों को तैयार करें।
- याद रखें कि अधिकांश साक्षात्कार में जो पूछे जाते हैं, वे आपके संक्षिप्त विवरण, आचरण व प्रकरण के अध्ययन पर आधारित सवालों के मिश्रण होते हैं।
 - जवाबों के उन प्रकारों के बारे में सोचें, जो आप इन तीनों क्षेत्रों पर पूछे जानेवाले विशिष्ट प्रश्नों के लिए देना चाहेंगे।
 - इन जवाबों का अभ्यास करें, जब तक कि आप उन्हें विश्वास के साथ स्पष्ट रूप से व्यक्त न कर सकें।
4. साक्षात्कार हेतु आपके परिधान की योजना बनाएँ
- औपचारिक व्यवसायिक परिधान का चयन सदैव सुरक्षित रहता है, जब तक की स्पष्ट रूप से अनौपचारिक व्यवसायिक परिधान के लिए सूचित न किया गया हो (ऐसे मामले में आप श्रेष्ठ निर्णय लें)।
 - यह सुनिश्चित करें कि आपके कपड़े स्वच्छ व ठीक से इस्त्री किए हुए हैं। उदासीन रंग लें— जो अधिक चमकीले या भड़कीले न हों।
 - जूतें आप जो पहनें वे आपके कपड़ों से मेल खाते हुए होने चाहिए और वे स्वच्छ व साक्षात्कार के लिए उपयुक्त होना चाहिए।
 - याद रहे कि आपका लक्ष्य है कि आप जिनसे भी मिलें, उन पर यह प्रभाव छोड़ें कि आप व्यवसायिक व उच्च स्तर के कुशल व्यक्ति हैं।
5. यह सुनिश्चित करें कि आपने वे प्रत्येक वस्तुएँ पैक कर ली हैं, जिन्हें आपको साक्षात्कार के दौरान जरूरत पड़ सकती है।
- अपने संक्षिप्त विवरण की कुछ प्रतियाँ साथ में रख लें। अपने संक्षिप्त विवरण के मुद्रण हेतु उच्च गुणवत्ता के कागज का इस्तेमाल करें।
 - साथ में एक नोटपैड व पेन रखें।
 - आपको आवेदन पत्र भरने के लिए, जिसकी जरूरत महसूस हो सकती हो, वैसी जो भी जानकारी हो, साथ में रखें।
 - जो प्रासंगिक हों, वैसे आपके कार्यों के कुछ नमूने साथ में लें।
6. गौर-मौखिक संचार के महत्व को याद रखें।
- अपने आत्म-विश्वास को व्यक्त करने का अभ्यास करें। मुस्कुराने व आँखों से संपर्क बनाने के लिए स्वयं को याद दिलाते रहें। सुदृढ़ता से हाथ मिलाने का अभ्यास करें।
 - भंगिमा का महत्व दिमाग में रखें। सीधे बैठने का अभ्यास करें। बेचौनी या पैरों को थपथपाने जैसी निराशा की भंगिमाओं को रोकने हेतु स्वयं को प्रशिक्षित करें।

- अपनी प्रतिक्रियाओं को जाँच के दायरे में रखने का अभ्यास करें। यह याद रखें कि आपके चेहरे की अभिव्यक्ति आपकी वास्तविक भावनाओं की उत्तम अंतर्दृष्टि उपलब्ध कराती है। सकारात्मक छवि को प्रस्तुत करने का अभ्यास करें।

7. साक्षात्कार जहाँ समाप्त करना हो, उन सवालों की सूची तैयार करें।

- अधिकांश साक्षात्कारकर्ता यह पूछकर साक्षात्कार समाप्त करते हैं कि क्या आपका कोई सवाल है। यह आपको मौका है कि आप यह प्रदर्शित करें कि आपने अपनी शोध की है और कंपनी के बारे में आप और अधिक जानने के इच्छुक हैं।
- यदि साक्षात्कारकर्ता यह सवाल नहीं पूछता है, तो आप उन्हें सूचित कर सकते हैं कि आपके पास कुछ सवाल हैं, जिनके बारे में आप उनसे चर्चा करना चाहेंगे। आपके लिए यह वह वक्त है, जब आप उन नोट्स को देख सकते हैं, जो आपने कंपनी के बारे में अध्ययन करते समय तैयार किए थे।
- इस मौके पर पूछने के लिए कुछ अच्छे सवाल:
 - इस नौकरी में सफलता के लिए आप सर्वाधिक महत्वपूर्ण मापदंड कौनसा मानते हैं?
 - मेरे कार्य-निष्पादन का मूल्यांकन किस प्रकार किया जाएगा?
 - तरक्की के कौनसे अवसर हैं?
 - पदक्रम प्रक्रिया में अगले चरण कौनसे हैं?
- यह याद रखें कि ऐसी जानकारीयाँ कभी न पूछें, जो कंपनी की वेबसाइट पर आसानी से उपलब्ध हैं।

टिप्स

- अंतर्दृष्टि व जाँच-पड़ताल वाले सवाल पूछें।
- संचार के समय शरीर की भाषा के प्रभावी रूप का उपयोग करें, जैसे कि मुस्कराना, आँखों से संपर्क बनाना, सक्रियता से सुनना व सिर हिलाना. भद्दे ढंग से न चलें और न ही पास रखी वस्तु से खेलें या बेचौन रहें या गम चबाएँ या बुदबुदाएँ।

10.4.2 संक्षिप्त विवरण बनाना: प्रभावी संक्षिप्त विवरण कैसे बनाएँ



संक्षिप्त विवरण वह औपचारिक दस्तावेज है, जो उम्मीदवार के कार्य-अनुभव, शिक्षा व कौशल्य को सूचीबद्ध करता है। अच्छा संक्षिप्त विवरण वह है, जो संभवित नियोक्ता को पर्याप्त जानकारी देता है कि आवेदक साक्षात्कार के योग्य है। इसलिए यह महत्वपूर्ण है कि संक्षिप्त विवरण ऐसा तैयार किया जाए, जो प्रभावी हो। संक्षिप्त विवरण तैयार करने हेतु जो चरण हैं, उनका अवलोकन कर लें:

चरण 1: पते का खंड लिखें

पते का खंड आपके संक्षिप्त विवरण के शीर्ष पर होता है। इसमें आपका नाम, पता, फोन नंबर व ई-मेल पते जैसी जानकारी शामिल होती हैं। आपके संक्षिप्त विवरण के शेष भाग से इसे पृथक करने के लिए खंड के बाद एक गहरी रेखा डाल दें।

उदाहरण:

ख्याति मेहता,
ब्रीच केंडी, मुंबई-भारत
संपर्क क्रमांक: +91 2223678270
ई-मेल: khyati.mehta@gmail.com

चरण 2: प्रोफाइल सारांश खंड को जोड़ें

संक्षिप्त विवरण के इस भाग में आपके कुल अनुभव, उपलब्धियाँ, पुरस्कार, प्रमाणीकरण व आपकी शक्तियाँ सूचीबद्ध होना चाहिए। आप अपने सारांश को छोटा करते हुए 2-3 बुलेट पाइंट्स तक व विस्तृत करते हुए 8-10 बुलेट पाइंट्स तक जा सकते हैं।

उदाहरण:

प्रोफाइल सारांश

- एक फ्लोर पर्यवेक्षक है, जो दिल्ली विश्वविद्यालय से स्नातक है और उसे एक खुदरा आउटलेट के प्रबंधन का 6 वर्ष का अनुभव है।
- मूल विशेषज्ञता खुदरा स्टाफ के प्रबंधन में है, जिसमें खजांची व फ्लोर पर काम करनेवाले लोग शामिल हैं।

चरण 3: आपकी शैक्षणिक योग्यताएँ शामिल करें

आपके शैक्षणिक रिकार्ड्स को सूचीबद्ध करते समय, सर्वप्रथम आपकी उच्चतम पदवी को सूची में रखें। उसके बाद सर्वाधिक में उससे कम उच्चतर योग्यता और आगे इसी प्रकार जोड़ते जाएँ। आपकी शैक्षणिक पृष्ठभूमि का स्पष्ट व सही चित्र प्रस्तुत करने के लिए, यह बहुत नाजुक है कि आपने जो प्रत्येक पदवी या प्रमाण दिया है, उसमें आपकी स्थिति, श्रेणी, प्रतिशत या सीपीआई की जानकारी सम्मिलित की जाए।

यदि आपने कोई प्रमाणीकरण या प्रशिक्षण किया है, तो उसे आप आपके शैक्षणिक योग्यता खंड के अंतर्गत जोड़ सकते हैं।

उदाहरण:

शैक्षणिक योग्यताएँ

- (योग्यता दर्ज करें) (योग्यता का दिनांक दर्ज करें) से (संस्था का नाम दर्ज करें) साथ में (प्रतिशत या अन्य कोई अंक बनाने की संबंधित प्रणाली दर्ज करें)

चरण 4: आपकी तकनीकी कुशलताओं की सूची बनाएँ

जब आप अपनी तकनीकी कुशलताओं की सूची बनाएँ, तब उन कुशलताओं से आरम्भ करें, जिन पर आपको सर्वाधिक विश्वास है। फिर उनमें वे कुशलताएँ जोड़ें, जिन पर आप उतने सिद्धहस्त नहीं हैं। यह पूर्ण तरह स्वीकार्य है कि उस एक कौशल्य को भी जोड़ना चाहिए, जिसके लिए आपको ऐसा लगता है कि वह विशेष कौशल आपके संक्षिप्त विवरण को अत्यधिक मूल्यवान बना देगा। यदि आपके पास कोई तकनीकी कौशल नहीं है, तो उस चरण को आप छोड़ सकते हैं।

उदाहरण:

तकनीकी कुशलता

- (यदि लागू हो तो अपना तकनीकी कौशल यहाँ दर्ज करें)

चरण 5: अपना परियोजना का शैक्षणिक अनुभव डालें

उन सभी महत्वपूर्ण परियोजनाओं की सूची बनाएँ, जिनमें आपने काम किया है।

इस खंड में निम्न जानकारियाँ सम्मिलित करें:

• परियोजना शीर्षक	• संघटन	• मंच जो इस्तेमाल किया गया
• योगदान	• वर्णन	

उदाहरण:

शैक्षणिक परियोजनाएँ

- **परियोजना शीर्षक:** (परियोजना शीर्षक डालें)
- **संघटन:** (आपने जिस संघटन के लिए काम किया, उसका नाम डालें)
- **मंच जो इस्तेमाल किया गया:** (यदि कोई मंच उपयोग में लिया हो तो उसे डालें)
- **योगदान:** (इस परियोजना के लिए आपका योगदान डालें)
- **वर्णन:** (एक पंक्ति में परियोजना का वर्णन करें)

चरण 6: आपकी शक्तियों की सूची बनाएँ

यहाँ आप अपनी सभी मुख्य शक्तियों की सूची बनाते हैं। यह खंड बुलेटेड सूची के रूप में होना चाहिए।

उदाहरण:

शक्तियाँ

- मौखिक, लिखित व प्रस्तुतिकरण की उत्कृष्ट कुशलता
- सक्रियता उन्मुख एवं परिणाम केन्द्रित
- समय प्रबंधन में भव्य कुशलता

चरण 7: अपनी पाठ्य-विषयेतर गतिविधियों की सूची बनाएँ

यह प्रदर्शित करना बहुत महत्वपूर्ण है कि आपको विविध आयामों में रुचि है तथा आपके जीवन में शिक्षण के अलावा भी बहुत कुछ है। पाठ्य-विषयेतर गतिविधियों को सम्मिलित करना, आपको उन अन्य उम्मीदवारों की तुलना में अधिक तरजीह दे सकता है, जिनकी समान शैक्षणिक योग्यताएँ व परियोजनाओं का अनुभव है। यह खंड बुलेटेड सूची के रूप में होना चाहिए।

उदाहरण:

पाठ्य-विषयेतर गतिविधियाँ

- अपनी पाठ्य-विषयेतर गतिविधियाँ यहाँ डालें, उदाहरणार्थ, के सदस्य (खेल का नाम) खेले, स्तर पर और के लिए जीता (पुरस्कार/इनाम का नाम)

चरण 8: आपके निजी विवरण लिखें

आपके संक्षिप्त विवरण के अंतिम खंड में निम्न व्यक्तिगत जानकारियाँ सम्मिलित होना ही चाहिए:

- जन्म-दिनांक
- लिंग व वैवाहिक स्थिति
- राष्ट्रियता
- भाषाएँ जो जानते हैं

उदाहरण:

व्यक्तिगत विवरण

- जन्म-दिनांक: 25 मई 1981
- लिंग व वैवाहिक स्थिति: महिला, अकेली
- राष्ट्रियता: भारतीय
- भाषाएँ जो जानती हैं: अंग्रेजी, हिंदी, तमिल, फ्रेंच।

टिप्स

- आपके संक्षिप्त विवरण की फाईल का नाम छोटा, आसान व जानकारीवाला रखें।
- यह सुनिश्चित करें कि संक्षिप्त विवरण स्वच्छ है व वह टाइपिंग की गलतियों से मुक्त है।
- संक्षिप्त विवरण सदैव सादे सफेद कागज पर बनाएँ।

10.4.3 साक्षात्कार व अक्सर पूछे जानेवाले सवाल



साक्षात्कार में सर्वाधिक रूप से बारंबार पूछे जानेवाले सवालों पर तथा कुछ मददगार युक्तियों पर नजर करें कि उनके जवाब कैसे दिए जाएँ।

प्र.1. क्या आप अपने बारे में कुछ बताएंगे?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- अपनी पूर्ण नियुक्ति व निजी इतिहास पूरा उपलब्ध न कराएँ।
- 2-3 विशिष्ट अनुभव बताएँ, जिनके लिए आपको लगता है कि वे मूल्यवान व प्रासंगिक हैं।
- समापन कर यह बताएँ कि इस विशिष्ट भूमिका के लिए उन अनुभवों ने आपको कैसे दक्ष बना दिया।

प्र.2. इस पद के बारे में आपने कैसे सुना?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- साक्षात्कारकर्त्ता को आप बताएँ कि नौकरी के बारे में आपने कैसे सुना— क्या यह किसी मित्र के द्वारा (मित्र का नाम बताएँ), कोई कार्यक्रम या लेख (उनके नाम दें), या कोई जॉब पोर्टल (बताएँ वह कौनसा है) के द्वारा।
- समझाएँ कि इस नौकरी में आपको क्या रोमांचक लगता है और इस भूमिका के संबंध में आपकी नजर में विशेष रूप से क्या समाया है?

प्र.3. कंपनी के बारे में आप क्या जानते हैं?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- कंपनी के यूएस पेज का वर्णन न करें।
- यह प्रदर्शित करें कि आप कंपनी के लक्ष्य को समझते हैं व उसकी संभाल करते हैं।
- यह स्पष्ट करें कि आप कंपनी के मिशन व उसके मूल्यों में विश्वास रखते हैं।

प्र.4. आप यह नौकरी क्यों चाहते हैं?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- यह बताएँ कि इस नौकरी के प्रति आप में उत्साह है।
- यह पहचान दें कि क्यों यह भूमिका आपके लिए अधिक फिट है।
- यह बताएँ कि आप कंपनी से क्यों प्रेम करते हैं।

प्र.5. हमें आपको क्यों नियुक्त करना चाहिए?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- अपने शब्दों के द्वारा यह सिद्ध करें कि आप न केवल काम कर सकते हैं, बल्कि निश्चित ही उत्कृष्ट परिणाम भी दे सकते हैं।
- यह स्पष्ट करें कि आप क्यों दल व कार्य-संस्कृति के लिए अधिक फिट रहेंगे।
- यह स्पष्ट करें कि अन्य किसी उम्मीदवार के बजाय आपको क्यों पसंद किया जाए।

प्र.6. आपकी सबसे बड़ी व्यवसायिक शक्तियाँ कौनसी हैं?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- ईमानदार रहें— आपकी कुछ वास्तविक शक्तियों को साझा करें, बजाय इसके कि आप वह जवाब दें, जिसे आप अच्छा समझते हैं।
- आप जिस पद के लिए आवेदन कर रहे हैं, उनसे संबंधित विशिष्ट शक्तियों के उदाहरण दें।
- उदाहरण दें कि आपने इन शक्तियों को कैसे प्रदर्शित किया।

प्र.7. आप किन्हें अपनी कमजोरियाँ समझते हैं?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- इस प्रश्न का उद्देश्य है आपकी स्व-जागरूकता व ईमानदारी का आकलन करना।
- किसी विशेषण का उदाहरण दीजिए, जिसके साथ आप संघर्ष कर रहे हैं और उसमें सुधार के लिए कार्य कर रहे हैं।

प्र.8. आपकी वेतन की जरूरत कितनी है?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- इसके लिए पहले से ही शोध कर मालूम कर लें कि आप जिस नौकरी के लिए आवेदन कर रहे हैं, उसके लिए प्रारूपी वेतन-श्रेणी क्या है।
- वेतन पैमाने पर आपके अनुभव, शिक्षा व कौशल्य के आधार पर आप कहाँ हैं, यह मालूम करें।
- लचीले रहें। साक्षात्कारकर्त्ता को बताएँ कि आप जानते हैं कि आपका कौशल्य मूल्यवान है, लेकिन आप यह नौकरी चाहते हैं, इसलिए इस पर मोल-तौल के लिए तैयार हैं।

प्र.9. आप काम के अलावा बाहर क्या करना पसंद करते हैं?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- इस प्रश्न का उद्देश्य यह मालूम करना है कि क्या आप कंपनी की संस्कृति में फिट रहेंगे।
- ईमानदार रहें— कुछ खुल कर उन गतिविधियों व शौक को साझा करें, जिसमें आपकी दिलचस्पी है और जो आपको आवेशित कर देते हैं।

प्र.10. यदि आप जानवर होते, तब आप क्या होना चाहते?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- इस प्रश्न का उद्देश्य है, यह जानना कि क्या आप अत्यधिक दबाव में भी शांत व आत्म-विश्वास से पूर्ण रह सकते हैं।
- कोई गलत जवाब नहीं है— लेकिन अधिक प्रभाव जताने के लिए अपने जवाब के द्वारा अपनी शक्तियों व व्यक्तिगत गुणों को लाने की कोशिश करें।

प्र.11. हम बेहतर या अलग कर सकते थे, इस पर आपका क्या विचार है?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- इस प्रश्न का उद्देश्य है, यह मालूम करना कि क्या आपने इस कंपनी के बारे में कुछ शोध की है और यह जाँचना कि क्या आप आलोचनात्मक ढंग से सोच सकते हैं और नए विचार दे सकते हैं।
- नए विचारों के बारे में सुझाव दें। यह प्रदर्शित करें कि किस प्रकार आपकी दिलचस्पी व विशेषज्ञता इन विचारों के निष्पादन में आपके लिए मादगार हो सकते हैं।

प्र.12. क्या हमारे लिए आपके पास कोई सवाल हैं?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- ऐसे सवाल न करें, जिनके जवाब आसानी से कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध रहते हैं या जो शीघ्र ऑनलाईन शोध से मालूम किए जा सकते हैं।
- बुद्धिमत्ता पूर्ण सवाल करें, जो आलोचनात्मक ढंग से आपकी सोचने की योग्यता को प्रदर्शित करते हों।

टिप्स 

- जवाब देते वक्त निष्ठावान व आत्म-विश्वास से युक्त रहें।
- आपके जवाब अधिक प्रभावी रहें, इसलिए जहाँ संभव हो, वहाँ अपने पिछले अनुभवों का इस्तेमाल करें।

10.4.4 काम की तैयारी दृशब्द व शब्दावली: कार्यस्थल की मूल शब्दावली

प्रत्येक कर्मचारी को निम्न शब्दों के बारे में ठीक से परिचित होना चाहिए:

- **वार्षिक छुट्टी:** नियोक्ता द्वारा कर्मचारियों को भुगतान सहित की छुट्टी दी जाती है।
- **पृष्ठभूमि की जाँच:** संभवित उम्मीदवारों के द्वारा दी गई जानकारी की सत्यता की जाँच के लिए नियोक्ताओं के द्वारा एक तरीके का इस्तेमाल किया जाता है।
- **लाभ:** कर्मचारी के क्षतिपूर्ति पॅकेज का एक भाग।
- **अंतराल:** काम के घंटों के दौरान कर्मचारियों द्वारा आराम के लिए, ली जाने वाली छोटी अवधियाँ।
- **क्षतिपूर्ति पॅकेज:** वेतन व लाभ का संयोग, जो नियोक्ता उसके कर्मचारियों को प्रदान करता है।
- **क्षतिपूर्ति समय (कंप टाईम):** वेतन के बदले काम से छुट्टी।
- **संविदा कर्मचारी:** कोई कर्मचारी जो किसी एक संगठन के लिए काम करता है और वह उस कर्मचारी की सेवाएँ दूसरी कंपनी को, परियोजना या समय के आधार पर बेचता है।
- **रोजगार की संविदा:** जब किसी कर्मचारी को पारिश्रमिक या वेतन के स्थान पर काम दिया जाता है और वह नियोक्ता के प्रस्ताव को स्वीकार कर लेता है, वह रोजगार की संविदा है।
- **कार्पोरेट संस्कृति:** कंपनी के सभी सदस्यों के द्वारा साझा किए वे विश्वास व मूल्य जो कर्मचारियों की एक पीढ़ी से दूसरी में जाते हैं।
- **जवाबी प्रस्ताव/जवाबी सुझाव:** संभवित उम्मीदवारों द्वारा उपयोग में लाई जानेवाली मोल-तौल की तकनीक, जिससे कंपनी के द्वारा प्रस्तावित वेतन को बढ़ाया जा सक।
- **आवरण पत्र:** वह पत्र जो उम्मीदवार के संक्षिप्त विवरण के साथ रहता है। इसमें जोर उम्मीदवार के संक्षिप्त विवरण के मुख्य बिन्दुओं पर रहता है और उसमें वास्तविक उदाहरण होते हैं, जो काम की प्रत्याशित भूमिका के निष्पादन हेतु उम्मीदवार की योग्यता को सिद्ध करते हैं।
- **शैक्षिक अभिलेख व कार्य-अनुभव (सीवी) /संक्षिप्त विवरण:** उम्मीदवार की उपलब्धियों, शैक्षणिक पृष्ठभूमि, कार्य-अनुभव, कौशल्य व शक्तियों का सारांश।
- **अस्वीकरण पत्र:** किसी कर्मचारी के द्वारा किसी नियोक्ता को भेजा गया पत्र, जिसमें नियोक्ता के द्वारा प्रस्तावित काम को कर्मचारी द्वारा टुकराया गया हो।
- **कटौतियाँ:** किसी कर्मचारी के वेतन में से कम की गई रकम, जिसे कर्मचारी की वेतन-पर्ची में सूचीबद्ध किया गया हो।
- **भेदभाव:** किसी व्यक्ति से उस तरह का अनुग्रह-पूर्वक व्यवहार नहीं किया जाता है, जैसा कि दूसरे के साथ होता है।
- **कर्मचारी:** वह व्यक्ति जो भुगतान के बदले, किसी दूसरे व्यक्ति के लिए कार्य करता है।
- **कर्मचारी प्रशिक्षण:** कोई कार्यशाला या गृह-प्रशिक्षण, जिसमें मौजूद रहने के लिए कर्मचारी या उसके वरिष्ठ को, नियोक्ता के लाभ के लिए कहा जाता है।
- **रोजगार अंतराल:** कार्यों के बीच की बेरोजगारी की अवधियाँ।

- **स्थायी-अवधि संविदा:** रोजगार की संविदा, जो सम्मत दिनांक को समाप्त हो जाती है।
- **अनुवर्तती कार्रवाई:** जब उम्मीदवार ने अपना संक्षिप्त विवरण प्रस्तुत कर दिया हो, उसके बाद संभवित नियोक्ता से संपर्क करने की उसकी कार्रवाई।
- **फ्रीलांसर/सलाहकार/स्वतंत्र ठेकेदार:** वह व्यक्ति जो स्वयं के लिए काम करे और विभिन्न नियोक्ताओं के साथ अस्थायी कामों व परियोजनाओं हेतु चला जाए।
- **अवकाश:** भुगतान के साथ काम पर छुट्टी।
- **घंटों की दर:** वेतन या पारिश्रमिक की वह रकम, जिसका भुगतान काम के 60 मिनटों के लिए किया जाए।
- **अनिवार्य निवासी-सेवा:** किसी नियोक्ता के द्वारा स्थायी व सीमित समयावधि के लिए नियोक्ता की कंपनी में किसी संभवित कर्मचारी को, जिसे प्रशिक्षु कहते हैं, को दिया गया काम का अवसर।
- **साक्षात्कार:** किसी संभवित कर्मचारी व किसी नियोक्ता के प्रतिनिधि के बीच वह वार्तालाप, जिसके द्वारा यह मालूम किया जा सके कि संभवित कर्मचारी को क्या काम पर लेना चाहिए।
- **काम के लिए आवेदन:** एक प्रपत्र जिसमें किसी उम्मीदवार की जानकारी पूछी जाती है, जैसे कि उम्मीदवार का नाम, पता, संपर्क के विवरण व काम का अनुभव। काम हेतु आवेदन प्रस्तुत करने का उद्देश्य यह प्रदर्शित करना होता है कि उस कंपनी में काम करने की उम्मीदवार में कितनी दिलचस्पी है।
- **काम का प्रस्ताव:** किसी नियोक्ता के द्वारा किसी संभवित कर्मचारी को नियुक्ति का प्रस्ताव
- **काम की शोध का एजेंट:** वह प्रोग्राम, जिसके द्वारा काम की रिक्तियों के लिए, प्रोग्राम में सूचीबद्ध मानदंड का चयन कर उम्मीदवार रोजगार के अवसर की तलाश करते हैं।
- **कामबंदी:** कामबंदी तब होती है, जब नियोक्ता के पास किसी कर्मचारी के लिए कोई काम नहीं होता है तब अस्थायी रूप से वह काम से चला जाता है या जाती है।
- **छुट्टी:** किसी कर्मचारी को उसके नियोक्ता के द्वारा वह औपचारिक मंजूरी, जिसमें वह काम से अनुपस्थित रह कर छुट्टी लेता है या लेती है।
- **स्वीकृति का पत्र:** किसी नियोक्ता को किसी कर्मचारी को दिया गया वह पत्र, जिसमें नियोक्ता के द्वारा दिए गए नियुक्ति के प्रस्ताव की पुष्टि होती है व साथ ही प्रस्ताव की शर्तें भी उसमें होती हैं।
- **करार पत्र:** वह पत्र जिसमें नियुक्ति की शर्तों की रूपरेखा होती है।
- **अनुशंसा-पत्र:** किसी व्यक्ति के काम के कौशल्य को समर्थन देनेवाला पत्र।
- **प्रसूति अवकाश:** उन महिलाओं द्वारा लिया गया अवकाश, जो या तो गर्भवती हैं या जिन्होंने हाल ही में जन्म दिया है।
- **परामर्शदाता:** वह व्यक्ति जो आपसे ऊँचे स्तर पर नियुक्त किया गया है और जो आपको आपके करियर के लिए सलाह और मार्गदर्शन देता है।

- **न्यूनतम पारिश्रमिक:** न्यूनतम पारिश्रमिक राशि, जिसका भुगतान प्रति घंटे के आधार पर किया गया हो।
- **सूचना:** किसी कर्मचारी या किसी नियोक्ता द्वारा की गई घोषणा, जिसमें यह बताया गया हो कि किसी विशेष दिनांक को नियुक्ति संविदा समाप्त हो जाएगी।
- **नियुक्ति का प्रस्ताव:** किसी नियोक्ता द्वारा किसी प्रत्याशित कर्मचारी को दिया गया प्रस्ताव, जिसमें प्रस्तावित कार्य के संबंध में महत्वपूर्ण जानकारियाँ दी गई हों, जैसे कि आरम्भ करने का दिनांक, वेतन, कार्य करने की स्थितियाँ आदि।
- **निष्प्रयोजन संविदा:** नियुक्ति की वह संविदा, जो तब तक जारी रहती है, जब तक की नियोक्ता या कर्मचारी उसे समाप्त नहीं कर देते हैं।
- **अधिक योग्यता:** कोई व्यक्ति जो किसी विशेष काम के लिए उपयुक्त न हो, क्योंकि उसके पास कई वर्षों के काम का अनुभव है या उसके पास शिक्षा का स्तर काम की जरूरत के अनुसार बहुत अधिक है, या वर्तमान में अथवा पहले बहुत अधिक भुगतान मिलता रहा है।
- **अंशकालिक कामगार:** कोई कर्मचारी जो सामान्यतः किए जानेवाले नियत संख्या के घंटों की तुलना में कुछ घंटे ही काम करता है।
- **पितृत्व अवकाश:** किसी पुरुष को दिया गया अवकाश जो हाल ही में पिता बना है।
- **भर्ती करनेवाला/अच्छी सुविधाएँ देकर, योग्य नियुक्तियाँ देनेवाला /कार्यकारी शोध प्रतिष्ठान:** किन्हीं विशिष्ट ओहदे को भरने के लिए लोगों की शोध करनेवाले वे व्यवसायिक जिन्हें नियोक्ताओं के द्वारा भुगतान किया जाता है।
- **त्यागपत्र देना/त्यागपत्र:** जब कोई कर्मचारी औपचारिक रूप से उसके नियोक्ता को उसकी नौकरी छोड़ने के लिए सूचित करता है या करती है।
- **स्व-नियोजित:** वह व्यक्ति जिसका अपना स्वयं का व्यवसाय है और जो किसी के यहाँ बतौर कर्मचारी के रूप में काम नहीं करता है या करती है।
- **समय-शीट:** वह प्रपत्र जो किसी कर्मचारी द्वारा किसी नियोक्ता को प्रस्तुत किया जाता है, जिसमें कर्मचारी द्वारा प्रत्येक दिन किए गए काम के घंटों की संख्या दर्ज रहती है।

यूनिट 10.5. उद्यमशीलता को समझना

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. उद्यमवृत्ति की धारणा पर चर्चा
2. उद्यमवृत्ति के महत्व पर चर्चा
3. किसी उद्यमी की विशेषताओं का वर्णन करना
4. विभिन्न प्रकार के उद्यमों का वर्णन
5. किसी प्रभावी नेतृत्व के गुणों की सूची
6. प्रभावी नेतृत्व के लाभों पर चर्चा
7. प्रभावी दल की विशेषताओं की सूची
8. प्रभावी श्रवण के महत्व पर चर्चा
9. प्रभावी ढंग से कैसे सुनें, इस पर चर्चा
10. प्रभावी ढंग से बोलने के महत्व पर चर्चा
11. प्रभावी ढंग से कैसे बोलें इस बारे में चर्चा
12. समस्याएँ कैसे हल करें, इस बारे में चर्चा
13. समस्या सुलझाने के महत्वपूर्ण विशेषकों की सूची
14. समस्या सुलझाने के कौशल्य के मूल्यांकन पर चर्चा
15. समझौते के महत्व पर चर्चा
16. समझौता बातचीत कैसे करें, इस पर चर्चा
17. नए व्यवसायिक अवसरों को कैसे पहचानें, इस बारे में चर्चा
18. आपके ही व्यवसाय में व्यवसायिक अवसरों को कैसे पहचानें, इस बारे में चर्चा
19. उद्यमी का अर्थ समझना
20. विभिन्न प्रकार के उद्यमियों का वर्णन करें
21. उद्यमियों की विशेषताओं की सूची
22. उद्यमियों की सफलता की कहानियों को याद करना में
23. उद्यमता की प्रक्रिया पर चर्चा
24. उद्यमवृत्ति के पारिस्थितिक तंत्र का वर्णन
25. मेक इन इंडिया अभियान के उद्देश्य को समझना
26. उद्यमियों को प्रोत्साहित करने के उद्देश्य हेतु मुख्य योजनाओं की चर्चा
27. उद्यमवृत्ति व जोखिम की चाह के बीच के संबंध पर चर्चा
28. उद्यमवृत्ति व लचीलेपन के बीच के संबंध पर चर्चा
29. लचीले उद्यमी की विशेषताओं पर वर्णन
30. असफलता से कैसे निपटें, उस पर चर्चा

10.5.1 धारणा का परिचय, उद्यमियों की विशेषताएँ

वह जो कोई व्यवसाय शुरू करने के लिए प्रतिबद्ध है, वह एक उद्यमी है, फिर चाहे उसमें कौसी भी जोखिम हो। उद्यमी अपना स्वयं का स्टार्ट-अप चलाते हैं और सफलता के लिए वित्तीय जोखिमों की जवाबदारी लेते हैं तथा सृजनात्मकता, नवोत्पाद व स्व-प्रेरणा के असीम भण्डार का इस्तेमाल करते हैं। वे बड़े ख़ाब देखते हैं और अपने विचार को जीवन-क्षमता की भेंट के रूप में रूपांतरित करने हेतु, जो भी आवश्यक हो, वह सब करने के लिए प्रतिबद्ध रहते हैं। उद्यमी का लक्ष्य होता है, उपक्रम का सृजन करना। उपक्रम के सृजन की इस प्रक्रिया को उद्यमवृत्ति कहते हैं।

उद्यमवृत्ति का महत्व

निम्न कारणों से उद्यमवृत्ति बहुत महत्वपूर्ण है।

1. इसके फलस्वरूप नए संगठनों का सृजन होता है
2. यह बाजार-स्थलों पर सृजनात्मकता लाती है
3. इससे जीवन स्तर में सुधार आता है
4. देश की अर्थव्यवस्था को विकसित करने में इससे मदद मिलती है

उद्यमियों की विशेषताएँ

सभी सफल उद्यमियों में कुछ विशेषताएँ साझा रहती ही हैं:

वे सभी होते हैं:

- काम के प्रति अत्यंत उत्साही
- स्वयं में विश्वास
- अनुशासित व समर्पित
- प्रेरित व संचालित
- उच्च स्तर के सृजनात्मक
- दूरदर्शी
- खुला मस्तिष्क
- निश्चयात्मक

उद्यमियों में यह प्रवृत्ति भी होती है:

- जोखिम सहन करने की अधिक क्षमता होती है
- प्रत्येक की विस्तृत योजना बनाते हैं
- अपनी राशि का प्रबंधन बुद्धिमत्ता से करते हैं
- अपने ग्राहकों को अपनी प्राथमिकता बनाते हैं

- वे जो दे रहे हैं, उसे व बाजार को विस्तृत रूप से समझते हैं
- जरूरत होने पर विशेषज्ञों से सलाह लेते हैं
- वे जानते हैं कि उनके नुकसान को कब रोकना है

प्रसिद्ध उद्यमियों के उदाहरण

कुछ प्रसिद्ध उद्यमी हैं:

- बिल गेट्स (माइक्रोसॉफ्ट के संस्थापक)
- स्टीव जॉब्स (एपल के सह-संस्थापक)
- मार्क झुकरबर्ग (फेसबुक के संस्थापक)
- पिएरे ओमिड्यार (ईबे के संस्थापक)

उपक्रमों के प्रकार

भारत के एक उद्यमी के रूप में आपके पास निम्न प्रकार के उपक्रमों में से कोई भी उपक्रम हो सकते हैं और उन्हें संचालित कर सकते हैं:

एकमेव स्वामित्व

केवल निजी स्वामित्व में केवल एक ही व्यक्ति पूरे उपक्रम का स्वामी होता है और वह उसे प्रबंधित व नियंत्रित करता है। कानूनी औपचारिकताओं के संदर्भ में इस प्रकार के व्यवसाय को निर्मित करना सबसे आसान होता है। व्यवसाय व उसके स्वामी का कोई पृथक कानूनी अस्तित्व नहीं होता है। समस्त लाभ व उसी प्रकार नुकसान मालिक के ही होते हैं और मालिक का उत्तरदायित्व अमर्यादित होता है।

भागीदारी

किसी भागीदारी प्रतिष्ठान का निर्माण दो या अधिक व्यक्तियों द्वारा किया जाता है। उपक्रम के मालिक भागीदार कहलाते हैं। भागीदारी विलेख सभी भागीदारों के द्वारा हस्ताक्षरित होना ही चाहिए। प्रतिष्ठान व उसके भागीदार का कोई स्वतंत्र कानूनी अस्तित्व नहीं होता है। लाभ में भागीदारों की साझेदारी रहती है। नुकसान के संबंध में, भागीदारों का उत्तरदायित्व अमर्यादित होता है। किसी प्रतिष्ठान का जीवन विस्तार सीमित होता है और यदि किसी भागीदार की मृत्यु हो जाए, वह निवृत्त हो जाए, दिवालिया होने का दावा करे या वह पागल हो जाए, तब उसका विसर्जन हो जाता है।

मर्यादित उत्तरदायित्व भागीदारी (एलएलपी)

मर्यादित उत्तरदायित्व भागीदारी या एलएलपी में प्रतिष्ठान का निरंतर अस्तित्व का व साथ ही मर्यादित उत्तरदायित्व का लाभ मिलता है। प्रत्येक भागीदार का उत्तरदायित्व एलएलपी में उनके सम्मत योगदान तक मर्यादित रहता है। भागीदारी प्रतिष्ठान व उसके भागीदारों का पृथक कानूनी अस्तित्व रहता है।

टिप्स

- दूसरों की निष्फलताओं से सीखें।
- यह निश्चित करें कि यह वही है, जो आप चाहते हैं।
- समस्या की शोध उसे हल करने के लिए करें, बजाय इसके कि अपने विचार को संलग्न करने के लिए समस्या की तलाश करें।

10.5.2 नेतृत्व व सामूहिक कार्य: नेतृत्व व नेतागण

नेतृत्व का अर्थ है दूसरों के समक्ष उनके अनुसरण के लिए उदाहरण प्रस्तुत करना। उत्तम उदाहरण स्थापित करने का यह अर्थ नहीं है कि किसी को वह काम करने के लिए कहना, जो आप स्वयं करना नहीं चाहेंगे। नेतृत्व में यह मालूम करते हैं कि किसी दल या कंपनी के रूप में जीतने हेतु क्या करना चाहिए।

नेतागण सही काम करने में विश्वास रखते हैं। सही काम करने हेतु वे दूसरों की मदद करने में भी विश्वास रखते हैं। प्रभावी नेता वह होता है जो:

- जो भविष्य की प्रेरणाप्रद झाँकी तैयार करे।
- उस झाँकी की प्राप्ति के लिए अपने दल को प्रेरित व प्रोत्साहित करे।

नेतृत्व के वे गुण, जिनकी सभी उद्यमियों को जरूरत है

सफल उपक्रम का निर्माण तब ही संभव है, जब प्रभारी उद्यमी में नेतृत्व के उत्कृष्ट गुण हों। नेतृत्व के कुछ नाजुक कौशल्य, जो प्रत्येक उद्यमी में होना चाहिए, वे हैं:

1. **तथ्यात्मकता:** इसका अर्थ है कि मुद्दों को हल करने व जोखिम को कम करने के लिए वह सभी रुकावटों व चुनौतियों पर रोशनी डाल सके।
2. **अपमान:** इसका अर्थ है कि गलतियों को अक्सर व जल्दी स्वीकार कर लेना और आपके कार्यों के लिए तुरंत जावाबदारी लेना। गलतियों को वश में की जानेवाली चुनौतियों के रूप में देखा जाना चाहिए न कि आक्षेप लगाने के अवसरों के रूप में।
3. **लचीलापन:** किसी अच्छे नेता के लिए यह बहुत नाजुक होता है कि वह बहुत लचीला रहे और परिवर्तन को तुरंत स्वीकार करे। उतना ही नाजुक यह भी है कि उसे कब स्वीकार किया जाए और कब नहीं।
4. **प्रामाणिकता:** इसका अर्थ है कि आपकी शक्तियों व आपकी कमजोरियों, दोनों को ही प्रदर्शित करना। इसका अर्थ है कि मानवीय होना व दूसरों को यह प्रदर्शित करना कि आप मानवीय हैं।
5. **पुनः उपलब्धि:** इसका अर्थ है ताजा होना या जरूरत होने पर अपनी नेतृत्व की शैली में बदलाव लाना। ऐसा करने के लिए, यह महत्वपूर्ण है कि यह मालूम किया जाए कि आपके नेतृत्व में अंतराल कहाँ हैं और यह पता लगाया जाए कि उन्हें बंद करने के लिए किन स्त्रोतों की जरूरत होगी।
6. **जागरूकता:** इसका अर्थ है कि आपको अन्य कैसा देखते हैं और इसे मान्य करने के लिए वक्त लेना। इसका मतलब है कि वह समझ होना कि आपकी मौजूदगी आपके आसपास के लोगों को किस तरह प्रभावित करती है।

प्रभावी नेतृत्व के लाभ

प्रभावी नेतृत्व के बहुत फायदे हैं। महान नेतृत्व से नेता को सफलता मिलती है:

- दल के सदस्यों से निष्ठा व प्रतिबद्धता प्राप्त होती है
- दल को उस काम के लिए प्रोत्साहित करना, जिससे कंपनी के उद्देश्यों व लक्ष्यों की प्राप्ति हो
- दल के सदस्यों में साहस निर्मित करना व विश्वास स्थापित करना
- दल के सदस्यों में आपसी समझ व दल-भावना को पोषित करना
- बदलाव की आवश्यकता के प्रति दल के सदस्यों को राजी करना, जब स्थिति स्वीकार्यता की हो

सामूहिक कार्य व दल

सामूहिक कार्य तब होते हैं, जब साझा लक्ष्य के लिए कार्यस्थल पर लोग अपने व्यक्तिगत कौशल्य को संयुक्त कर देते हैं। व्यक्तियों से प्रभावी दल बनते हैं और वे इस साझे लक्ष्य की प्राप्ति के लिए साथ काम करते हैं। महान दल वह है, जो अंतिम परिणाम के लिए स्वयं को जवाबदेह मानता है।

उद्यमीय सफलता के लिए सामूहिक कार्य का महत्व

जोखिम में सफलता के लिए, किसी उद्यमीय नेता के लिए प्रभावी दल बनाना, एक नाजुक काम होता है। उद्यमी को यह सुनिश्चित कर लेना चाहिए कि वह जो दल निर्मित कर रहा है, उसमें कुछ संकटकालीन गुण, विशेषण व विशेषताएँ हैं। प्रभावी दल वह है, जिसमें है:

1. **उद्देश्य हेतु एकता:** दल के सभी सदस्यों को स्पष्ट रूप से समझ लेना चाहिए व दल के उद्देश्य, दृष्टि व लक्ष्यों के प्रति समान रूप से प्रतिबद्ध रहना चाहिए।
2. **सशक्त संचार कौशल्य:** दल के सदस्यों में यह योग्यता होना चाहिए कि वे अपनी चिंताएँ अभिव्यक्त कर सकें, सवाल पूछ सकें और रेखाचित्रों व चार्ट्स का इस्तेमाल कर जटिल जानकारियाँ प्रेषित कर सकें।
3. **साथ कार्य करने की योग्यता:** प्रत्येक सदस्य को यह महसूस होना चाहिए कि वह नियमित प्रतिक्रियाएँ व नए विचार उपलब्ध कराने के लिए पात्र है।
4. **पहल:** दल में अग्रणी रूप से सक्रिय व्यक्ति होना चाहिए। सदस्यों में उत्साह होना चाहिए कि वे नए विचार लेकर आएँ और वर्तमान के विचारों में सुधार करे और अपना स्वयं का शोध संचालित करे।
5. **दूरदर्शी सदस्य:** दल में यह योग्यता होना चाहिए कि वह समस्याओं को पहले से जान लें और ये संभवित समस्याएँ, वास्तविक समस्याओं में तब्दील हों, उसके पहले ही उनके लिए कार्रवाई करना चाहिए।
6. **महान अनुकूलनशीलता कौशल्य:** दल को यह मानना ही चाहिए कि बदलाव एक सकारात्मक बल है। परिवर्तन को सुधार के अवसर तथा नई वस्तुओं के प्रयोग के अवसर के रूप में देखना चाहिए।

7. **उत्कृष्ट संघटनीय कौशल:** दल में यह योग्यता होना चाहिए कि वह मानक कार्य प्रक्रियाओं को विकसित कर सके, जवाबदारियों को संतुलित कर सके, परियोजनाओं की उचित योजना बना सके तथा प्रगति व आरओआई के माप के लिए प्रणालियों को स्थापित कर सके।

टिप्स

- अपने मूल विचार से बहुत अधिक जुड़े हुए नहीं रहें. उसे विकसित व परिवर्तित होने दें।
- अपनी कमजोरियों के प्रति जागरूक रहें और दल ऐसा बनाएँ जो आपकी कमियों के लिए पूरक बन जाए।
- सही व्यक्तियों को नियुक्त करना ही पर्याप्त नहीं है. आपको चाहिए कि आप आपके सर्वाधिक प्रखर व्यक्तियों को पदोन्नत करें या उन्हें प्रोत्साहित करें।
- अपने दल से सम्मान प्राप्त करें।

10.5.3 संचार कौशल्य: सुनना व बोलना: प्रभावी ढंग से सुनने का महत्व

सुनना वह योग्यता है, जिसके द्वारा संचार की प्रक्रिया के दौरान संदेशों को सही ढंग से प्राप्त किया व सुना जाता है। प्रभावी संचार के लिए सुनना बहुत नाजुक होता है। बिना प्रभावी श्रवण की कुशलता के, संदेशों का आसानी से गलत अर्थ लगाया जा सकता है। इसके फलस्वरूप संदेश टूट सकते हैं, जिससे संदेश को भेजनेवाले व प्राप्त करने वाले हताश व चिड़चिड़े हो सकते हैं।

यहाँ यह नोट करना बहुत महत्वपूर्ण है कि सुनना वैसा ही नहीं है, जैसे कि श्रवण करना। श्रवण करने में केवल आवाज का संदर्भ है, जो आप सुनते हैं। लेकिन सुनने में बहुत कुछ है। सुनने में एक केन्द्रीय बिंदु की जरूरत रहती है। इसका अर्थ है कि न केवल कहानी पर ध्यान देना है, बल्कि इस पर भी ध्यान देना है कि वह कहानी कैसे प्रसारित की गई एवं भाषा व ध्वनि का प्रयोग कैसे किया गया तथा वक्ता ने किस तरह अपने शरीर की भाषा का उपयोग किया। सुनने की योग्यता इस पर निर्भर करती है कि कोई किस तरह प्रभावी ढंग से दोनों मौखिक व गैर-मौखिक संकेत शब्दों को महसूस कर सकता है व उन्हें समझ सकता है।

प्रभावी ढंग से कैसे सुनें

प्रभावी ढंग से सुनने के लिए आपको चाहिए कि:

- बोलना बंद करें
- रुकावट डालना बंद करें
- पूरा ध्यान केवल इस पर रहे कि क्या कहा जा रहा है
- खुले दिमाग के रहें
- वक्ता के संदर्भ में सोचें
- बहुत, बहुत धैर्य रखें
- जिस टोन का इस्तेमाल किया जा रहा है, उस पर ध्यान दें
- वक्ता की भांगिमा, उसके चेहरे के भाव व आँखों के संचलन पर ध्यान दें
- न कोशिश करें और व्यक्ति पर झपटें
- वक्ता के आचरण वैशिष्ट्य या आदतों से आप चिड़चिड़े या विचलित न हों

प्रभावी ढंग से कैसे सुनें

कोई संदेश किस तरह सफलतापूर्वक प्रसारित होता है, यह उस पर निर्भर होता है कि कितने प्रभावी ढंग से आप उसे समझ पते हैं। प्रभावी वक्ता वह होता है, जो ठीक से बोल पाता है, शब्दों का सही उच्चारण करता है, सही शब्दों का चयन करता है और उतनी गति से बोलता है, कि उसे आसानी से समझा जा सके। इसके अलावा बोले गए शब्दों का मेल, इस्तेमाल में आई भांगिमा, टोन को शरीर की भाषा के साथ होना चाहिए।

आप क्या कहते हैं और आप किस टोन में कहते हैं, उसके फलस्वरूप उससे कई प्रकार के बोध निर्मित हो जाते हैं। कोई व्यक्ति जब हिचकिचाहट के साथ बोलता है, तब उसके लिए ऐसा लग सकता है कि उसमें विश्वास कम है या जिस विषय पर चर्चा है, उसके बारे में उसे जानकारी कम है। वे जो शांत आवाज में बोलते हैं, उन पर शर्मीले होने का लेबल लग जाता है। और वे जो उच्च स्तरीय स्पष्टता के साथ आदेशात्मक टोन में बात करतें हैं, उनके लिए सामान्यतः माना जाता है कि उनमें बहुत आत्म विश्वास है। इससे संचार हेतु बोलना एक बहुत बड़ा कौशल है।

प्रभावी ढंग से कैसे बोलें

प्रभावी ढंग से बोलने हेतु आपको चाहिए कि:

- आँखों से संपर्क, मुस्कराहट, सिर हिलाना, भंगिमाएँ आदि की तरह आप अपने भाषण में शरीर की भाषा को शामिल करें।
- अपना भाषण वास्तव में दें, उसके पहले भाषण का मसौदा तैयार करें।
- यह सुनिश्चित करें कि आपकी समस्त भावनाएँ व संवेदनाएँ नियंत्रण में हैं।
- अपने शब्दों का उच्चारण सही अंतराल व तीव्रता के साथ स्पष्ट रूप से करें। आपका भाषण सदैव स्पष्ट होना चाहिए।
- बोलते समय प्रसन्न व नैसर्गिक टोन का उपयोग करें। आपके प्रेक्षकों को ऐसा अनुभव नहीं होना चाहिए कि आप कोई स्वराघात कर रहे हैं या किसी तरह की कृत्रिमता ला रहे हैं।
- आपके संदेश को गृह तक लाने के लिए यथार्थ व विशिष्ट शब्दों का उपयोग करें। अस्पष्टता को हर हाल में टालें।
- यह सुनिश्चित करें कि आपके भाषण में एक तार्किक प्रवाह है।
- संक्षिप्त रहे। अनावश्यक जानकारियाँ उसमें न जोड़ें।
- बेचैनी, घबराहट जैसे चिड़चिड़ापन के व्यवहार टालें जा सकें, उसके लिए जागरूकता के साथ प्रयास करें।
- अपने शब्दों का चयन सावधानी के साथ करें और आसान शब्दों का उपयोग करें, जिससे अधिकांश श्रोताओं को समझने में कोई दिक्कत न हो।
- दृष्टि में सहायक साधन जैसे कि स्लाईड्स या व्हाइटबोर्ड का उपयोग करें।
- धीरे बोलें, जिससे कि आपके श्रोता यह आसानी से समझ सकें कि आप क्या कह रहे हैं। फिर भी यह सावधानी रखें कि आप बहुत धीरे न बोलें, अन्यथा वह कठोर, बिना तैयारी का व कृपामय लगेगा।
- सही समय पर ठहराव देना याद रखें।

टिप्स



- कोई कुछ कह रहा है, इस पर ध्यान केन्द्रित करने में यदि आप कठिनाई महसूस कर रहे हैं, तो आप उन शब्दों को दिमाग में दोहराने की कोशिश करें।
- ज सि व्यक्ति के साथ संचार कर रहे हैं, अर्थात उसे कह रहे हैं या सुन रहे हैं तब उस के साथ सदैव आँखों से संपर्क बनाए रखें। यह बातचीत में दिलचस्पी लाती है व प्रोत्साहित करती है।

6.5.4 समस्या को हल करने व समझौते करने का कौशल्य: समस्या क्या है?

कान्सयिस ऑक्सफोर्ड डिक्शनरी (1995) के अनुसार समस्या है, "वह संदेहास्पद व कठिन मामला, जिसमें समाधान चाहिए"

सभी समस्याओं में दो तत्व होते हैं:

1. लक्ष्य
2. रुकावटें

समस्या को हल करने का उद्देश्य है कि उन रुकावटों को पहचाना जाए और लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए उन्हें दूर किया जाए.

समस्याएँ कैसे हल करें



चरण 1: समस्या को पहचानें

चरण 2: समस्या का विस्तार से अध्ययन करें

चरण 3: सभी संभवित हलों की सूची बनाएँ

चरण 4: श्रेष्ठ हल का चयन करें

चरण 5: चयन किए गए हल का अमल करें

चरण 6: जांचें कि समस्या वास्तव में हल हुई है

समस्या के समाधान के लिए महत्वपूर्ण लक्षण

अत्यधिक विकसित समस्याओं को हल करने के कौशल, व्यवसाय के मालिकों व उनके कर्मचारियों दोनों के लिए ही जटिल होते हैं. समस्याओं का समाधान किस तरह प्रभावी ढंग से हो, उसके लिए व्यक्तित्व के निम्न लक्षण महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

- खुले दिमाग का होना
- सही सवाल पूछना
- अग्रिम रूप से सक्रिय होना
- घबराहट नहीं होना
- सकारात्मक रुझान रखना
- सही समस्या पर ध्यान देना

समस्या के समाधान के कौशल्य का मूल्यांकन कैसे करें

एक उद्यमी के तौर पर, यह एक अच्छा विचार होता है कि क्षमतावान उम्मीदवारों को नियुक्त करने के पूर्व, समस्या के समाधान के उनके कौशल्य के स्तर का मूल्यांकन किया जाए:

1. **आवेदन प्रपत्र:** आवेदन प्रपत्र में ही उम्मीदवार से समस्या के समाधान के बारे में उनके कौशल्य के प्रमाण माँगे जाएँ।
2. **सायकोमेट्रिक परीक्षण:** क्षमतावान उम्मीदवारों से तर्कयुक्त कारणों व विचार के जटिल परीक्षण लिए जाएँ और देखें कि वे कैसा करते हैं।

3. **साक्षात्कार:** समस्या-युक्त काल्पनिक स्थितियाँ निर्मित करें या नीति युक्त प्रश्न उठाएँ और देखें कि उम्मीदवार किस प्रकार प्रतिक्रिया देते ह।
4. **तकनीकी प्रश्न:** उम्मीदवारों को वास्तविक जीवन की समस्याओं के उदाहरण दें और उनकी विचार प्रक्रिया का मूल्यांकन करें।

समझौता क्या है?

समझौते करना वह प्रणाली है, जिसके द्वारा मतभेद दूर किए जाते हैं। समझौते करने का उद्देश्य होता है कि मतभेदों को दूर करने हेतु विवादों को सुलह व करार के द्वारा टाला जाए। समझौते के बगैर संघर्ष उत्पन्न हो सकते हैं, जिससे लोगों के बीच असंतोष फैल सकता है। समझौते का अच्छा कौशल्य दोनों पक्षों को संतुष्ट करने में सहायक रहता है और जिससे बाद में सशक्त संबंध विकसित होते हैं।

समझौता क्यों करें

किसी व्यवसाय को शुरू करते समय कई प्रकार के समझौते करना पड़ते हैं। कुछ समझौते छोटे होते हैं, जबकि कुछ बहुत जटिल होते हैं, जो किसी शुरुआत को निर्मित कर सकते हैं या उसे समाप्त कर सकते हैं। कार्यस्थल में समझौते अहम भूमिका निभाते हैं। बतौर उद्यमी आपको केवल यही नहीं जानना चाहिए कि आप समझौते कैसे करें, बल्कि यह भी कि कर्मचारियों को समझौते की कला में कैसे प्रशिक्षित करना चाहिए।

समझौते कैसे करें



कुछ उन चरणों पर नजर करें, जो समझौतों में आपके लिए मददगार होते हैं:

चरण 1: समझौते के पूर्व की तैयारी	तय करें कि समस्या पर चर्चा के लिए कहाँ मिलना है और कौन मौजूद रहेंगे व चर्चा के लिए समय सीमा निर्धारित करें।
चरण 2: समस्या की चर्चा करें	इसमें सवाल पूछना, दूसरे पक्ष को सुनना, आपके दृष्टिकोण की प्रस्तुति व संदेहों का निराकरण करना शामिल रहेगा।
चरण 3: विषय को स्पष्ट करें	यह सुनिश्चित करें कि दोनों पक्ष उसी समस्या को हल कर, लक्ष्य तक पहुँचना चाहते हैं।
चरण 4: लक्ष्य रहे कि प्रतिफल में दोनों ओर विजय रहे,	अपनी पूरी कोशिश जब बातचीत खुले दिमाग होने के लिए। समझौता और वैकल्पिक समाधान की पेशकश एक परिणाम तक जहाँ दोनों पहुँचने के लिए दलों जीत
चरण 5: करार को स्पष्ट रूप से व्याख्यायित करें	जब कोई करार हो गया हो, वहाँ करार के विवरण दोनों पक्षों को पूरी तरह स्पष्ट हो जाना चाहिए। और उसमें गलतफहमी की कोई गुँजाइश नहीं होना चाहिए।
चरण 6: जिस समाधान पर सहमति है, उस पर अमल करें	समाधान सक्रिय रहे, इस हेतु की जाने वाली कार्रवाई पर सहमति रहे।

टिप्स



- आप जिसे पाने के लिए काम करें, उसके पूर्व यह ठीक से जान लें कि आप क्या चाहते हैं।
- बोलने की अपेक्षा सुनने व सोचने को अधिक महत्व दें।
- जीतने की अपेक्षा संबंधों के निर्माण पर ध्यान केन्द्रित करें।
- याद रखें कि आपके लोगों का कौशल्य परिणाम को प्रभावित करेगा।
- यह जान लें कि कब पीछे छोड़ देना है— कभी किसी करार पर पहुँचना संभव नहीं भी हो सकता है।

10.5.5 व्यवसायिक अवसरों की पहचान: उद्यमी व अवसर

“उद्यमी सदैव बदलाव की तलाश में रहता है, उस पर प्रतिक्रिया देता है और फिर एक अवसर की तरह उसका दोहन करता है।”

व्यवसायिक अवसरों की पहचान करने की योग्यता, उद्यमी होने का आवश्यक गुण होता है।

अवसर क्या है?

शब्द अवसर किसी अच्छे मौके या अनुकूल स्थिति को बताता है, जिसमें परिस्थितियों द्वारा प्रस्तुत वातावरण में कुछ करना है।

किसी व्यवसायिक अवसर से अर्थ है कि कोई अच्छा या अनुकूल वह परिवर्तन, जो उपलब्ध है, जिसमें किसी दिए गए समय पर, दिए गए वातावरण में कोई विशिष्ट व्यवसाय चलाया जाए।

सामान्य सवाल जिनका उद्यमी सामना करते हैं

कोई जटिल सवाल, जिसका सभी उद्यमी सामना करते हैं, वह है उस व्यवसायिक अवसर की तलाश करना, जो उनके लिए उपयुक्त है।

कुछ सामान्य सवाल, जिनके बारे में उद्यमी निरंतर विचार करते हैं, वे हैं:

- क्या नए उद्यम को वे नए उत्पाद या सेवा प्रस्तुत करना चाहिए, जो अपूर्ण जरूरत पर आधारित हों?
- क्या नए उद्यम को किसी एक बाजार में उन उपलब्ध उत्पाद या सेवा का चयन कर दूसरे बाजार में प्रस्तुत करना चाहिए, जहाँ वे शायद अनुपलब्ध हो?
- क्या उद्यम, कोशिश के साथ परखे गए उस सूत्र पर आधारित होना चाहिए, जो अन्य कहीं कारगर हुआ हो।

इसलिए यह बहुत महत्वपूर्ण है कि उद्यमी यह सीखें कि वे कैसे नए व मौजूद व्यवसायिक अवसरों को पहचान सकते हैं और उनकी सफलता के मौकों की गणना करें।

कोई विचार कब अवसर होता है?

कोई विचार तब अवसर होता है, जब:

- जब वह किसी ग्राहक के मूल्य में वृद्धि निर्मित करता है
- वह कोई उल्लेखनीय समस्या हल करता है, तकलीफ के बिन्दु को हटाता है या कोई माँग पूरी करता है
- उसका सशक्त बाजार है और लाभ का मार्जिन है
- यह संस्थापक व प्रबंधन दल के साथ अच्छी तरह से फिट है और सही समय व स्थान पर है

अवसरों की तलाश के समय विचार—योग्य कारक

व्यवसायिक अवसरों की तलाश के समय निम्न पर विचार करें:

- आर्थिक रुझान
- निधिकरण में बदलाव
- विक्रेताओं, भागीदारों व आपूर्तिकर्ताओं के संबंधों में परिवर्तन
- बाजार के रुझान
- राजनैतिक समर्थन में बदलाव
- लक्ष्य—प्रेक्षकों में बदली

नए व्यवसायिक अवसरों की पहचान के तरीके

1. बाजार की अक्षमताओं को पहचानें

जब बाजार पर नजर करें, तब उस समय बाजार में मौजूद अक्षमताओं को भी ध्यान में लें। उन अक्षमताओं को दूर करने के मार्गों पर विचार करें।

2. मुख्य तकलीफें दूर करें

बजाय इसके कि नए उत्पाद या सेवा का सृजन करें, आप उत्पाद या सेवा या प्रक्रिया में अभिनव ढंग से सुधार कर सकते हैं।

3. कुछ नया सृजित करें

मौजूदा व्यवसायिक मॉडल के आधार पर, ग्राहकों के लिए, आप नए अनुभव के सृजन पर विचार करें।

4. उभरते नए खंड/उद्योग को लें

शोध कर यह पता लगाएँ कि कौनसे खंड या उद्योग विकसित हो रहे हैं और उन अवसरों के बारे में विचार करें, जो आप इनके द्वारा प्राप्त कर सकते हैं।

5. उत्पाद भिन्नता के बारे में विचार करें

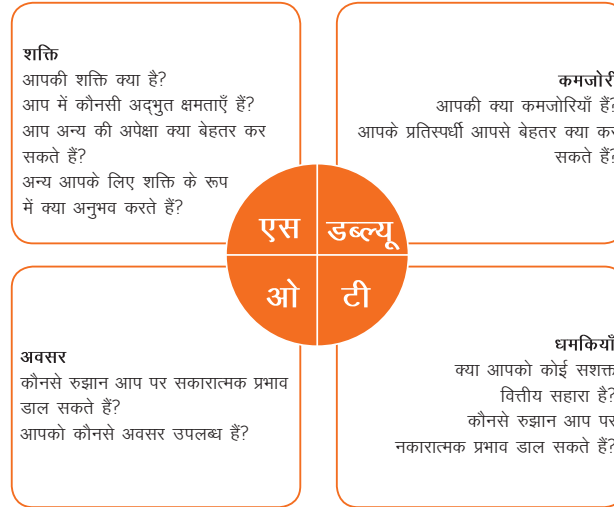
यदि आपके दिमाग में पहले ही कोई उत्पाद है, तो उन तरीकों के बारे में विचार करें कि कैसे उसे जो वर्तमान में हैं, उनसे पृथक कर सकते हैं।

आपके व्यवसाय में ही व्यवसायिक अवसरों की पहचान के तरीके

1. एसडब्ल्यूओटी विश्लेषण

आपके व्यवसाय में ही व्यवसायिक अवसरों की पहचान का एक उत्कृष्ट तरीका है, एसडब्ल्यूओटी विश्लेषण तैयार करना। आदिवर्णिक एसडब्ल्यूओटी शब्द शक्ति, कमजोरी, अवसर व धमकियाँ के लिए है।

एसडब्ल्यूओटी विश्लेषण का ढांचा:



आकृति 6.5.1 एसडब्ल्यूओटी विश्लेषण

जब व्यवसायिक अवसरों की ओर रुख करें, तब निम्न पर विचार करें:

एसडब्ल्यूओटी विश्लेषण के ढांचे का इस्तेमाल करते हुए, आप स्वयं को व अपने प्रतिस्पर्धियों का अवलोकन कर आप उन अवसरों को उजागर कर सकते हैं, जिनका आप दोहन कर सकते हैं व साथ ही उन धमकियों का प्रबंधन कर उन्हें दूर कर सकते हैं, जो सफलता की पटरी से आपको नीचे गिरा दे।

2. अपना यूएसपी संस्थापित करें

अपना यूएसपी संस्थापित करते हुए आप अपने प्रतिस्पर्धियों से भिन्न स्थिति निर्मित करें। यह मालूम करें कि क्यों ग्राहक आपके पास से खरीदते हैं और फिर उस कारण को प्रोत्साहित करें।

अवसर विश्लेषण

एक बार आपने अवसर की पहचान कर ली, फिर आपको उसका विश्लेषण करना है। किसी अवसर के विश्लेषण के लिए आप:

- उस विचार पर केन्द्रित हों
- उस विचार के बाजार पर केन्द्रित हों
- उद्योग के मुखियाओं से बात करें, उतने ही अंतराल पर, जो विचार के लिए हैं
- खिलाड़ियों से बात करें, उतने ही अंतराल पर, जो विचार के लिए हैं

टिप्स

- याद रखें कि अवसर स्थिति के अनुसार होते हैं
- प्रमाणित मार्ग के रिकार्ड की ओर देखें
- आधुनिकतम जुनून से बचें।
- अपने विचार से प्रेम करें

10.5.6 उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र को सहारा देती है: उद्यमी क्या है?

उद्यमी वह व्यक्ति है जो:

- जो किसी कर्मचारी के लिए काम नहीं करता है
- छोटा उपक्रम चलाता है
- उपक्रम, विचार, वस्तु या सेवा की सभी जोखिमों को व पुरस्कारों को ग्रहण करता है

उद्यमियों के प्रकार

उद्यमियों के मुख्यतः चार प्रकार हैं:

- **पारंपरिक उद्यमी:** इस प्रकार के उद्यमी के पास किसी प्रकार का कौशल होता है— वे बढ़ई, मेकेनिक, रसोईया आदि हो सकते हैं। उनके व्यवसाय कई वर्षों से होते हैं, जैसे कि जलपान गृह, दुकानें व बढ़ई। वे अपना व्यवसाय शुरू करें, उसके पहले ही वे प्रतीकात्मक ढंग से उसी व्यवसाय में अत्यधिक अनुभव प्राप्त कर चुके होते हैं।
- **पारंपरिक उद्यमी:** इस प्रकार के उद्यमी के पास किसी प्रकार का कौशल होता है— वे बढ़ई, मेकेनिक, रसोईया आदि हो सकते हैं। उनके व्यवसाय कई वर्षों से होते हैं, जैसे कि जलपान गृह, दुकानें व बढ़ई। वे अपना व्यवसाय शुरू करें, उसके पहले ही वे प्रतीकात्मक ढंग से उसी व्यवसाय में अत्यधिक अनुभव प्राप्त कर चुके होते हैं।
- **परियोजना—उन्मुख उद्यमी:** इस प्रकार के उद्यमियों की पृष्ठभूमि सामान्य रूप से कला या मनोविज्ञान क्षेत्र की होती है। उनके उपक्रमों का रुझान उस ओर होता है, जिसके लिए वे अधिक भावप्रवण होते हैं।
- **जीवनशैली उद्यमी:** इस प्रकार के उद्यमी ने सामान्यतः अध्यापक या सचिव के रूप में काम किया हुआ होता है। वे उन बिक्री में अधिक इच्छुक रहते हैं, जिसमें लोगों को आनंद मिले, बजाय इसके कि वे बहुत अधिक रकम बनाएँ।

उद्यमी की विशेषताएँ

सफल उद्यमियों की निम्न विशेषताएँ होती हैं:

- वे बहुत अधिक प्रेरित होते हैं
- वे सृजनशील व प्रभावी होते हैं
- वे मानसिक रूप से प्रत्येक व हर प्रकार के काम को सँभालने के लिए तैयार रहते हैं
- उनके पास उत्कृष्ट व्यवसायिक कौशल होता है—वे जानते हैं कि उन्हें उनके नगद प्रवाह, बिक्री व आय का मूल्यांकन कैसे करना है
- वे अधिक जोखिम उठाने के लिए इच्छुक रहते हैं
- वे अत्यधिक अग्रसक्रिय रहते हैं—इसका अर्थ है कि वे स्वयं काम करने के लिए इच्छुक रहते हैं, प्रेरित इसके कि उसे करने के लिए, किसी दूसरे की प्रतीक्षा करें

- उनमें दूरदर्शिता होती है—वे बड़ा चित्र देखने में सक्षम होते हैं
- वे लचीले व खुले मन के होते हैं
- निर्णय लेने में अच्छे होते हैं

उद्यमियों की सफलता की कहानियाँ

धीरूभाई अंबानी

धीरूभाई अंबानी ने उद्यमी के रूप में कैरियर की शुरुआत सप्ताहांत में गिरनार पहाड़ पर तीर्थ यात्रियों को "भजिए" बेचने से की थी. वे 16 वर्ष की उम्र में यमन गए थे, जहाँ उन्होंने एक तेल कंपनी में उनके गैस-स्टेशन के सहायक व एक लिपिक के रूप में काम किया. वे भारत रु. 50,000 के साथ लौटे और एक टेक्स्टाईल ट्रेडिंग कंपनी शुरू की. रिलायंस पहली भारतीय कंपनी बनी जो वैश्विक बाजार से रकम प्राप्त कर सकी व फोर्ब्स 500 की सूची में आने वाली भी वह पहली भारतीय कंपनी बनीं.

डॉ. करसनभाई पटेल

करसनभाई पटेल ने अपने घर के पीछे के अहाते में डिटरजेंट पावडर बनायाद्य उन्होंने घर-घर अपना उत्पाद बेचा और बेचे गए प्रत्येक पैकेट पर उन्होंने रकम लौटाने के गारंटी भी प्रदान की। उन्होंने प्रति किग्रा। रु. 3 लिए, जबकि उस समय सबसे सस्ता डिटरजेंट रु. 13 प्रति किग्रा. पर मिलता था. अंततः डॉ. पटेल ने निरमा की शुरुआत की, जिससे भारतीय घरेलू डिटरजेंट बाजार में पूरा एक नया खंड निर्मित हुआ।

उद्यमशीलता प्रक्रिया

चलिए उद्यमशीलता प्रक्रिया का चरणों में अवलोकन करते हैं।

चरण 1: विचार की उत्पत्तिद्य उद्यमशीलता प्रक्रिया उस विचार से शुरू होती है, जो उद्यमी ने सोचाद्य विचार एक समस्या है और उसमें हल किए जाने की संभावना निहित हैद्य

चरण 2: अंकुरण या मान्यताद्य इस चरण में पहचानी गई समस्या के संभवित हल के बारे में विचार किया जाता है।

चरण 3: तैयारी या बुद्धिसंगतता. समस्या का आगे और अध्ययन किया जाता है और यह मालूम करने के लिए शोध किया जाता है कि इसी समस्या का हल मालूम करने के लिए अन्य ने किस तरह के प्रयास किए।

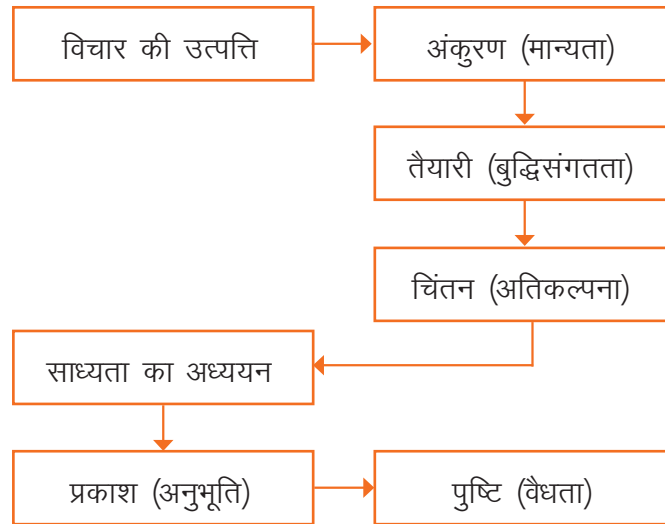
चरण 4: चिंतन या अतिकल्पना। इस चरण में और विचार लाने के उद्देश्य से सृजनात्मक चिंतन होता है। समस्या के क्षेत्रों पर कम विचार किया जाता है।

चरण 5: साध्यता का अध्ययनरु अगला चरण है, साध्यता के अध्ययन को शुरू करना, जो यह मालूम करने के लिए है कि यदि इसे समझा जाए तो यह विचार लाभ अर्जित करेगा।

चरण 6: प्रकाश या अनुभूति। यह तब है जब सभी अनिश्चित क्षेत्र अचानक स्पष्ट हो जाते हैं। उद्यमी को आत्म-विश्वास के साथ यह महसूस होता है कि उसके विचार में विशेषता है।

चरण 7: पुष्टि या वैधता। इस अंतिम चरण में विचार की पुष्टि की जाती है, यह देखने के लिए कि क्या यह काम करता है और क्या यह उपयोगी है।

एक नजर नीचे के रेखाचित्र पर करें, जिससे इस प्रक्रिया के बारे में बेहतर विचार मिल सके।



उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र का परिचय

उद्यमवृत्ति के सहारे पारिस्थितिक तंत्र, उद्यमवृत्ति की सामूहिक व पूर्ण प्रकृति बताता है। नई कंपनियों का उद्भव होता है और वे फलती-फूलती हैं, मात्र इसलिए नहीं कि जिन उद्यमियों ने उसे शुरू किया, वे दूरदर्शी या साहसी हैं, बल्कि वे इसलिए पनपती हैं, क्योंकि वे उस वातावरण या 'पारिस्थितिक तंत्र' में हैं, जिसके सृजन में निजी व सार्वजनिक सहभागिता है। ये खिलाड़ी नए उपक्रमों को पोषित करते हैं व उन्हें बनाए रखते हैं और इस प्रकार उद्यमी के प्रयासों को आसान बना देते हैं।

उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र में निम्न छह अनुक्षेत्र होते हैं:

1. **अनुकूल संस्कृति:** इसमें ऐसे तत्व सम्मिलित हैं, जैसे कि जोखिम व भूलों को सहन करना, मूल्यवान नेटवर्किंग तथा उद्यमी का सकारात्मक व सामाजिक स्थायित्व।
2. **योजनाओं व नेतृत्व को सरल बनाना:** इसमें सम्मिलित हैं, नियामक ढांचा प्रोत्साहन व सार्वजनिक शोध संस्थाओं का अस्तित्व।
3. **वित्त-व्यवस्था विकल्प:** एंजेल फायनांसिंग, जोखिम पूंजीपति व सूक्ष्म ऋण, इसके अच्छे उदाहरण रहेंगे।
4. **मानव पूँजी:** इससे अर्थ है प्रशिक्षित व अप्रशिक्षित मजदूर, उद्यमी व उद्यमवृत्ति प्रशिक्षण कार्यक्रम आदि।

5. **उत्पादों व सेवाओं के लिए संचालित बाजार:** यह बताता है कि उत्पाद/सेवा के लिए बाजार का अस्तित्व है या उनके अस्तित्व की गुंजाईश है।

6. **संस्थागत व आधारीक संरचना सहायता:** इसमें सम्मिलित हैं कानूनी व वित्तीय सलाहकार, दूरसंचार, डिजिटल व परिवहन आधारीक संरचना तथा उद्यमवृत्ति नेटवर्किंग कार्यक्रम।

ये अनुक्षेत्र बताते हैं कि जहाँ भी उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र सशक्त है, वहाँ सरकार ने जो कार्रवाई की होती, उससे पारिस्थितिक तंत्र को और प्रोत्साहन मिलता। छह अनुक्षेत्र व उनके विभिन्न तत्वों को ग्राफिक के द्वारा दर्शाया है।

जल्दी के ग्राहक

- धारणा के प्रमाण को जल्दी स्वीकार करनेवाले
- प्रोडक्टइजिंग में विशेषज्ञ
- संदर्भ ग्राहक
- प्रथम समीक्षाएँ
- वितरण चैनल्स

नेटवर्कर्स

- उद्यमी का नेटवर्क
- प्रसार नेटवर्क
- अंतरराष्ट्रीय निगम

मजदूर

- कुशल व अकुशल
- श्रेणी में उद्यमी
- बाद की पीढ़ी का परिवार

शैक्षणिक संस्थाएँ

- सामान्य पदवियाँ (व्यवसायिक व शैक्षणिक)
- विशिष्ट उद्यमवृत्ति प्रशिक्षण

आधारिक संरचना

- दूरसंचार
- परिवहन व रसद
- ऊर्जा
- अंचल, इन्क्यूबेशन केंद्र क्लस्टर

सहायक व्यवसाय

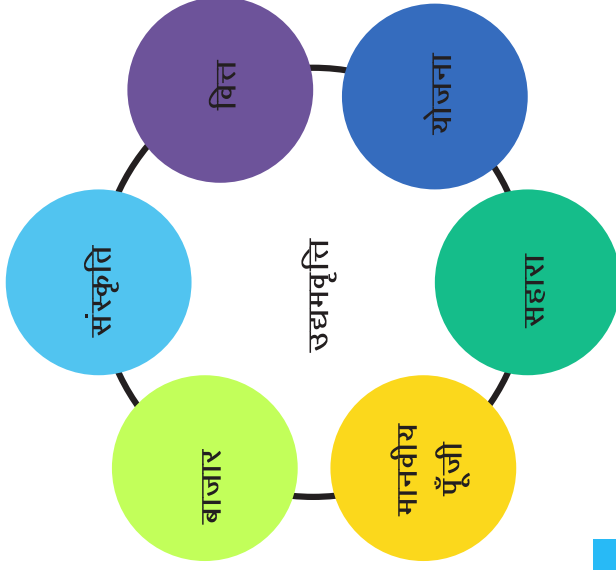
- कानून
- लेखाकार्य
- निवेश बैंकर्स

नेतृत्व

- असंदिग्ध सहारा
- सामाजिक वैधता
- वकील हेतु खुला दरवाजा
- उद्यमवृत्ति की योजना
- अत्यावश्यकता, संकट व चुनौती

सरकार

- संस्थाएँ उदा. निवेश सहारा
- शोध संस्थाएँ
- वित्तीय सहारा उदा. शोध व विकास,
- जोखिम के अनुकूल कानून
- निधि की शुरुआत की छलांग,
- उदा. दिवाला, करार प्रवर्तन, समाप्ति अधिकार व मजदूरी
- नियामक ढाँचा प्रोत्साहन



वित्तीय पूँजी

- सूक्ष्म ऋण
- जोखिमयुक्त पूँजी निधि
- एंजेल निवेशक, मित्र व परिवार
- निजी इक्विटी
- शून्य-चरण, जोखिम-युक्त पूँजी
- सार्वजनिक पूँजी बाजार
- कर्ज

सफलता की कहानियाँ

- दृश्यगत सफलताएँ
- संस्थापकों के लिए संपदा का निर्माण
- अंतरराष्ट्रीय प्रतिष्ठा

सामाजिक मानदंड

- जोखिम, भूल, निष्फलता को सहन करना
- अभिनवता, सृजनात्मकता व प्रयोगात्मकता
- उद्यमी की सामाजिक स्थिति
- संपदा का निर्माण
- महत्वाकांक्षा, अभियान, भूख

गैर-सरकारी संस्था

- गैर-लाभ में उद्यमवृत्ति प्रोत्साहन
- व्यवसाय योजना प्रतियोगिता
- सम्मेलन
- उद्यमी- मित्रवत संघ

प्रत्येक उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र अनूठा है और पारिस्थितिक तंत्र के सभी तत्व परस्पर निर्भर हैं। यद्यपि प्रत्येक क्षेत्र के उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र को विस्तृत रूप से उपरोक्त विशिष्टताओं के द्वारा व्याख्यायित किया जा सकता है और प्रत्येक पारिस्थितिक तंत्र उन सौ तत्वों का परिणाम है जो बहुत ही जटिल व विशेष तरीके से परस्पर क्रियाएँ करते हैं।

अंततः उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र स्व-संपोषित (मोटे तौर पर) बन जाता है जब छह अनुक्षेत्र पर्याप्त लचीले हैं, तब वे आपस में लाभदायक हैं। इस बिंदु पर सरकार की भागीदारी उल्लेखनीय रूप से न्यूनतम हो सकती है और होना चाहिए। पारिस्थितिक तंत्र को बनाए रखने के लिए जन-नेताओं को स्थायित्व के लिए बहुत अधिक निवेश करने की जरूरत नहीं है। यह आदेशात्मक है कि उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र प्रोत्साहन को फार्मुलेट कर स्व-तरलता का किया जाए, इसलिए वातावरण को बनाए रखने पर ध्यान केन्द्रित होना चाहिए।

भारत में बनाओ अभियान

प्रत्येक उद्यमी की कुछ जरूरतें होती हैं। उनमें से कुछ महत्वपूर्ण जरूरतें हैं:

- आसानी से ऋण मिलना
- आसानी से निवेशकों का मिलना
- करों में छूट मिलना
- स्रोतों तक आसान पहुँच और अच्छी आधारिक संरचना
- उस क्रियाविधि का आनंद मिले, जो परेशानियों से मुक्त हो और शीघ्र हो
- आसानी से अन्य कंपनियों के साथ भागीदार के लिए सक्षम होने के लिए

भारत में बनाओ अभियान की शुरुआत प्रधान मंत्री मोदी के द्वारा की गई और इसमें उद्देश्य है कि यह युवा, आकांक्षी उद्यमियों की इन सभी जरूरतों को संतुष्ट करे। इसका लक्ष्य है कि:

- निवेश आसान बनाया जाए
- नए विचारों को समर्थन मिले
- कौशल्य विकास में वृद्धि हो
- उद्यमियों के विचारों की सुरक्षा हो
- सामान के उत्पादन हेतु अद्यतन सुविधाएँ उपलब्ध हों

उद्यमियों को प्रोत्साहित करने हेतु मुख्य योजनाएँ

उद्यमियों की सहायता के लिए सरकार कई योजनाएँ प्रस्तुत करती हैं। ये योजनाएँ भारत सरकार के विभिन्न मंत्रालयों/विभागों द्वारा चलाई जाती हैं, जिससे उद्यमियों की पहली पीढ़ी को सहायता पहुँचाई जा सके। उद्यमवृत्ति को प्रोत्साहित करने वाली कुछ मुख्य योजनाओं पर एक नजर करते हैं:

1. प्रधानमंत्री मुद्रा योजना— माइक्रो यूनिट्स डेवलपमेंट एंड रिफायनांस एजेंसी (एमयूडीआरए)
2. स्टैंड अप इंडिया

3. प्रधानमंत्री रोजगार उत्पन्न कार्यक्रम (पीएमईजीपी)
4. अंतरराष्ट्रीय सहयोग
5. निष्पादन व साख का वर्गीकरण
6. विपणन सहायता योजना
7. बार कोडिंग हेतु पंजीकरण शुल्क की प्रतिपूर्ति
8. राज्य/जिला स्तरीय व्यापार मेलों में एमएसएमई-एस की समर्थ सहभागिता तथा वित्तीय सहायता की उपलब्धता
9. तकनीक को उन्नत करने के लिए ऋण पर पूँजी सहायता का अवलंबन
10. सूक्ष्म व लघु उपक्रम हेतु साख गारंटी निधि (सीजीएफएमएसई)
11. आईएसो मानक उपलब्ध करने हेतु प्रमाणीकरण शुल्क की प्रतिपूर्ति
12. कृषि विपणन
13. लघु कृषि विपणन
14. मेगा फूड पार्क
15. आदिवासी महिला सशक्तिकरण योजना

1. प्रधानमंत्री मुद्रा योजना – माइक्रो यूनिट्स डेवलपमेंट एंड रिफायनांस एजेंसी (एमयूडीआरए) वर्णन—

प्रधानमंत्री एमयूडीआरए योजना की संरक्षण सहायता के अंतर्गत, एमयूडीआरए ने अपने आरंभिक उत्पाद/योजनाएँ आरम्भ कर दी हैं। इसकी मध्यवर्तियों को 'शिशु', 'किशोर' व 'तरुण' नाम दिए गए हैं, जो वृद्धि/विकास के चरण को इंगित करते हैं तथा लाभार्थी सूक्ष्म इकाई/उद्यमी की निधिकरण की जरूरतों को बताते हैं तथा स्नाताकता/वृद्धि के अगले चरण हेतु संदर्भ बिंदु उपलब्ध कराता है, जिससे आगे के लिए उत्सुकता रहे:

ए. शिशु: रु.50,000/- तक के ऋण समाहित

बी. किशोर: रु.50,000/- से अधिक व रु. 5 लाख तक के ऋण समाहित

सी. तरुण: रु. 5 लाख से अधिक व रु. 10 लाख तक के ऋण समाहित

कौन आवेदन कर सकता है?

कोई भी भारतीय नागरिक जिसकी गैर कृषि खंड में व्यवसाय की योजना है, जैसे कि उत्पादन, संसाधन, व्यापार या सेवा खंड तथा जिसकी कर्ज की जरूरत रु.10 लाख से कम है, वह बैंक, एमएफआई या एनबीएफसी पहुँच सकता है, जिससे वह प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाय) के अंतर्गत एमयूडीआरए ऋण प्राप्त कर सके:

2. स्टैंड अप इंडिया

वर्णन

स्टैंड अप इंडिया योजना का लक्ष्य है कि प्रत्येक बैंक की शाखा को न्यूनतम एन अनुसूचित जाति (अजा) या एक अनुसूचित जनजाति (अज) व न्यूनतम एक महिला कर्जदार को रु. 10 लाख से रु. 1 करोड़ तक के बैंक ऋण की सुविधा उपलब्ध कराई जाए, जिससे कोई हरित-क्षेत्र का उपक्रम स्थापित किया जा सके. यह उपक्रम उत्पादन, सेवा या व्यापार खंड में से हो सकता है। गैर-व्यक्तिगत उपक्रमों के मामलों में किसी अजा/ अज या महिला उद्यमी के पास न्यूनतम 51: हिस्सेदारी व नियंत्रण भाग होना चाहिए।

कौन आवेदन कर सकता है?

अजा/अज या महिला

3. प्रधानमंत्री रोजगार उत्पन्न कार्यक्रम (पीएमईजीपी)

वर्णन

यह योजना खादी व ग्रामीण उद्योग आयोग (केवीआईसी) के द्वारा कार्यान्वित की गई है, जो राष्ट्रीय स्तर पर इसकी नोडल एजेंसी है। राज्य स्तर पर योजना का कार्यान्वयन राज्य केवीआईसी निदेशालयों, राज्य खादी व ग्रामीण उद्योग आयोग (केवीआईबी-एस) व जिला उद्योग केंद्र (डीआईसी-एस) व बैंकों के द्वारा है। इस योजना के अंतर्गत सब्सिडी केवीआईसी के द्वारा चिन्हित बैंकों के माध्यम से है, जिससे अंततः लाभार्थियों/उद्यमियों को उनके बैंक खातों में राशि मिल सके।

सहयोग की प्रकृति

उत्पादन खंड के अंतर्गत परियोजना/इकाई की अधिकतम कीमत रु. 25 लाख है और व्यवसाय/सेवा खंड में यह रु. 10 लाख है. पीएमईजीपी के अंतर्गत निधिकरण के स्तर

पीएमईजीपी के अंतर्गत लाभार्थियों की श्रेणियाँ	लाभार्थी का योगदान	सब्सिडी (परियोजना की कीमत का)
क्षेत्र (परियोजना/इकाई का स्थल)		शहरी ग्रामीण
सामान्य श्रेणी	10%	15%
विशेष (शामिल हैं अजा/अज/ओबीसी/अल्पसंख्यक/महिलाएँ, भूतपूर्व सैनिक, शारीरिक रूप से विकलांग, एनईआर, पहाड़ी व सीमा क्षेत्र आदि)	05%	25: 35:

परियोजना की कुल कीमत की शेष राशि बैंकों द्वारा सावधि ऋण व साथ ही कार्यरत पूँजी के रूप में उपलब्ध कराई जाएगी।

कौन आवेदन कर सकता है?

कोई भी व्यक्ति जो 18 वर्ष से अधिक की उम्र का है. उत्पादन खंड में रु. 10 लाख से अधिक तथा व्यवसाय/सेवा खंड में रु. 5 लाख से अधिक की परियोजनाओं की कीमत के लिए उसने

न्यूनतम VIII कक्षा उत्तीर्ण की हो। पीएमईजीपी के अंतर्गत मंजूरी हेतु केवल नई परियोजनाओं पर ही विचार किया जाता है। स्वयं सहायता समूह (वे भी सम्मिलित हैं जो बीपीएल के अंतर्गत हैं, बशर्ते उन्होंने अन्य किसी योजना के अंतर्गत कोई भी लाभ प्राप्त न किया हो) की संस्थाएँ जो सोसाइटीज रजिस्ट्रेशन एक्ट-1860, प्रोडक्शन को-ऑपरेटिव्स व चेरिटेबल ट्रस्ट के अंतर्गत जो संस्थाएँ पंजीकृत हैं, वे भी इसके लिए पात्र हैं। ट्रस्ट भी पात्र हैं। मौजूदा इकाइयाँ (पीएमआरवाय, आरईजीपी के अंतर्गत या भारत सरकार या राज्य सरकार की किसी भी योजना के अंतर्गत) व वे इकाइयाँ जिन्होंने भारत सरकार या राज्य सरकार की किसी भी योजना के अंतर्गत सरकारी सब्सिडी प्राप्त की हैं वे इसके लिए पात्र नहीं हैं।

4. अंतरराष्ट्रीय सहयोग

वर्णन

योजना में निम्न गतिविधियाँ समाहित रहेंगी:

ए. एमएसएमई व्यवसायिक प्रतिनिधिमंडलों का अन्य देशों में शिष्टमंडल, जिससे तकनीकी अनुप्रेरण/उन्नयन के नए क्षेत्रों का पता लगाया जा सके, संयुक्त जोखिमों को आसान बनाया जा सके, एमएसएमई उत्पादों व विदेशी सहयोगों के बाजार में सुधार लाया जा सके आदि।

बी. विदेशों व साथ ही भारत की अंतरराष्ट्रीय प्रदर्शनियों, व्यापार मेलों व खरीदने-बेचने वालों की बैठकों में भारतीय एमएसएमई-एस की वहाँ सहभागिता, जहाँ अंतरराष्ट्रीय सहभागिता है।

सी. एमएसएमई की रुचि के विषयों व विचारों पर अंतरराष्ट्रीय सम्मेलनों व शिविरों को आयोजित करना।

सहयोग की प्रकृति

उद्यमियों की हवाई यात्रा व स्पेस भाड़े के लिए वित्तीय सहायता आईसी योजना उपलब्ध कराती है। उपक्रम के आकार व प्रकार के आधार पर सहयोग उपलब्ध कराया जाता है।

कौन आवेदन कर सकता है?

ए. राज्य/केन्द्रीय सरकार के संघटन

बी. उद्योग/उपक्रम संघ व

सी. पंजीकृत सोसायटीज/ट्रस्ट्स व वे संघटन जो एमएसएमई-एस के विकास को प्रोत्साहित करने से संबद्ध हैं।

सहायता की प्रकृति

5. व्यापार मेलों में सहभागिता हेतु मुफ्त पंजीकरण

सूचना: सहभागियों का चयन आवेदन के बाद एमएसएमई-डीआई-एस के द्वारा किया जाएगा

वर्णन

इस योजना का उद्देश्य है, सूक्ष्म व लघु उपक्रमों में, उनके संचालन में व उनकी साख की योग्यता में उनकी शक्तियों व कमियों के बारे में जागरूकता उत्पन्न करना।

सहायता की प्रकृति

कारोबार	शुल्क की प्रतिपूर्ति एमएसएमई मंत्रालय द्वारा की जाएगी
रु. 50 लाख तक	शुल्क का 75% वर्गीकरण एजंसी द्वारा वसूला जाता है, जो रु. 15,000/- की उच्चतम सीमा के अधीन है।
रु.50 लाख से अधिक और रु. 200 लाख तक	शुल्क का 75% वर्गीकरण एजंसी द्वारा वसूला जाता है, जो रु. 30,000/- की उच्चतम सीमा के अधीन है।
रु.200 लाख से अधिक	शुल्क का 75% वर्गीकरण एजंसी द्वारा वसूला जाता है, जो रु. 40,000/- की उच्चतम सीमा के अधीन है।

कौन आवेदन कर सकता है? कौन आवेदन कर सकता है?

भारत में सूक्ष्म या लघु उपक्रम के रूप में पंजीकृत कोई भी उपक्रम इस हेतु आवेदन के लिए पात्र है।

6. विपणन सहायता योजना

वर्णन

निम्न गतिविधियों के लिए सहायता उपलब्ध कराई जाती है :

- ए. विदेशों में प्रदर्शनियों का आयोजन और अंतरराष्ट्रीय प्रदर्शनियों/व्यापार मेलों में सहभागिता
 - बी. अन्य संघटनों/ उद्योग संघों/एजंसीजद्वारा संचालित प्रदर्शनियों में सह-प्रायोजन
 - सी. बेचनेवाले-खरीदनेवाले की बैठकें, सघन अभियान व विपणन प्रोत्साहन के कार्यक्रमों का संचालन
- सहायता की प्रकृति

उद्यमियों के हवाई-भाड़े व स्पेस किराए में 95% तक की सहायताद्य उपक्रम के आकार व प्रकार के आधार पर सहायता उपलब्ध कराई जाती है। सह-प्रायोजन के लिए वित्तीय सहायता कुल खर्च के 40% तक सीमित है, जो अधिकतम राशि रु. 5 लाख के अधीन है।

कौन आवेदन कर सकता है?

एमएसएमई खंड से संबंधित एमएसएमई-एस, उद्योग संघ व अन्य संघटन।

7. बार कोडिंग के लिए पंजीकरण

शुल्क की प्रतिपूर्ति

वर्णन

बार कोडिंग के इस्तेमाल के लिए एमएसई-एस के द्वारा GS1 भारत को चुकाई जानेवाली वार्षिक आवर्ती शुल्क के पहले तीन वर्षों की 75% की प्रतिपूर्ति एवं केवल एक बार के पंजीकरण शुल्क के समक्ष 75% वित्तीय सहायता की प्रतिपूर्ति उपलब्ध कराई जाती है।

सहायता की प्रकृति

एक बार की 75: व आवर्ती बार कोड पंजीकरण शुल्क की प्रतिपूर्ति निधि का सहारा।

कौन आवेदन कर सकता है?

सभी एमएसएमई-एस अपने ईएम पंजीकरण के साथ

8. एमएसएमई-एस को राज्य/ जिला स्तरीय व्यापार मेलों में सहभागिता कराना व निधि सहारा उपलब्ध कराना

वर्णन

उत्पादन एमएसएमई-एस को राज्य/जिला प्राधिकारियों/ संघों द्वारा आयोजित, राज्य / जिला स्तरीय प्रदर्शनियों में

सहभागिता के माध्यम से विपणन मंच उपलब्ध कराना।

सहायता की प्रकृति

व्यापार मेलों में भाग लेने के लिए निःशुल्क पंजीकरण

सूचना: प्रतिभागियों के चयन है द्वारा किया जाएगा पोस्ट के प्रस्तुतीकरण

2. नजदीक के रेलवे स्टेशन धबस से प्रदर्शनी के स्थल तक की न्यूनतम दूरी/सीधे ट्रेन (ऐसी 11 टायर श्रेणी तक सीमित) से आने व जाने के वास्तविक किराए के 50 : एवं एमएसएमई-एस (सामान्य श्रेणी उद्यमी) के लिए स्पेस भाड़ा प्रभार में 50 : की प्रतिपूर्ति।
3. महिलाएँ/जा/अज/उद्यमी व उत्तर पूर्व क्षेत्र के उद्यमियों को भारत सरकार ऊपर बिंदु (2) में सूचीबद्ध वस्तुओं में 80 : की प्रतिपूर्ति करेगी।

सूचना: अजाधजधमहिलाएँधशारीरिक रूप से विकलांग उद्यमियों के लिए कुल प्रतिपूर्ति प्रति इकाई अधिकतम रु. 30,000 – है जबकि अन्य इकाइयों के लिए यह प्रति एमएसएमई इकाई के प्रति व्यक्ति के लिए अधिकतम सीमा रु. 20,000 – होगी।

सूचना: प्रतिपूर्ति के दावे के लिए कार्यक्रम की समाप्ति के बाद सहभागी को अनुवर्ती का प्रमाण प्रस्तुत करना होगा। प्रमाण "मेरे आवेदन" खंड में ऑनलाईन लागिंग के द्वारा या सीधे डीआई कार्यालय से संपर्क कर प्रस्तुत किए जा सकते हैं।

कौन आवेदन कर सकता है?

सभी एमएसएमई-एस अपने ईएम पंजीकरण के साथ

9. तकनीक उन्नयन के ऋण के लिए पूँजी सब्सिडी सहारा

वर्णन

तकनीक उन्नयन के लिए लिए गए कर्ज पर एमएसएमई-एस (15 :) की पूँजी सब्सिडी प्राप्त कर सकते हैं।

सहायता की प्रकृति

ऋण व कर्ज लेने के लिए वित्तीय सहायता

कौन आवेदन कर सकता है?

- सहायता प्राप्त करने के लिए बैंक व वित्तीय संस्थाएँ डीसी- एमएसएमई को आवेदन कर सकते ह।
- कर्ज व पूँजी सब्सिडी के लिए एमएसएमई-एस को चाहिए कि वे सीधे संबंधित बैंकों से संपर्क करें।

किस प्रकार आवेदन करें?

यदि आप वित्तीय संस्था है, तो "अभी आवेदन करें" बटन पर क्लिक करें अन्यथा आप सीधे डीसी- एमएसएमई कार्यालय को आवेदन कर सकते हैं. डीसी- एमएसएमई कार्यालय के संपर्क विवरण आप देख सकते हैं. यदि आप एक एमएसएमई हैं, तब आप योजना की मार्गदर्शिका में सूचीबद्ध

10. एमएसएमई के लिए आनुषंगिक मुक्त कर्ज का प्रावधान

वर्णन

इस योजना के अंतर्गत बैंकों व वित्तीय संस्थानों को निधि सहायता उपलब्ध कराई जाती है, जिससे उसके बदले वे एमएसएमई को आनुषंगिक मुक्त कर्ज दे सकें।

सहायता की प्रकृति

एमएसएमई को आनुषंगिक मुक्त कर्ज देने हेतु बैंकों व वित्तीय संस्थानों को निधि सहायता।

कौन आवेदन कर सकता है?

सहायता पाने के लिए बैंक व वित्तीय संस्थाएँ डीसी- एमएसएमई धमएसएमई-डीआई-एस को आवेदन कर सकते हैं। कर्ज प्राप्त करने के लिए एमएसएमई -एस को सीधे संबंधित बैंकों से संपर्क करना चाहिए।

11. आईएसओ मानक प्राप्त करने के लिए प्रमाणीकरण शुल्क की प्रतिपूर्ति

आईएसओ 9000/आईएसओ 14001 प्रमाणीकरण प्रतिपूर्ति आईएसओ

वर्णन

इस प्रकार की एमएसएमई उत्पादन इकाइयाँ जो आईएसओ 18000/ आईएसओ 22000/ आईएसओ/27000 प्रमाणीकरण प्राप्त करती हैं, उन्हें खर्च हेतु भारत सरकार से एक वक्त की प्रतिपूर्ति की सहायता उपलब्ध कराई जाएगी।

सहायता की प्रकृति

आईएसओ मानक प्राप्त करने के लिए होने वाले खर्च की प्रतिपूर्ति।

कौन आवेदन कर सकता है?

एमएसएमई-एस अपने ईएम पंजीकरण के साथ

12. कृषि विपणन

वर्णन

ग्रामीण गोदामों के निर्माण धनवीकरण के लिए पूँजी निवेश सब्सिडी। वैज्ञानिक भंडारण क्षमता का निर्माण व विपत्ति-बिक्री की रोकथाम।

सहायता की प्रकृति

किसानों को/25: सब्सिडी व परियोजना कीमत का 15 : कंपनीज को।

कौन आवेदन कर सकता है?

एनजीओ-एस, एसएचजी-एस, कंपनीज, को-आपरेटिव्स।

13. लघु कृषि विपणन

वर्णन

व्यवसाय के विकास का वर्णन, इक्वटी के रूप में जोखिम हेतु पूँजी सहायता उपलब्ध कराता है, प्रशिक्षण तथा एग्री-प्रिनियर्स की भेंट की व्यवस्था करता है।

किसानों का कृषि व्यवसाय सहायता-संघ

व्यवसाय के विकास का वर्णन इक्वटी के रूप में जोखिम हेतु पूँजी सहायता उपलब्ध कराता है, प्रशिक्षण तथा एग्री-प्रिनियर्स की भेंट की व्यवस्था करता है।

सहायता की प्रकृति

वित्तीय सहायता, जिसकी अधिकतम सीमा है रु. 5 लाख।

कौन आवेदन कर सकता है?

व्यक्ति, किसान, उत्पादक समूह, भागीदारी/मर्यादा फर्मस/एसएचजी-एस, एग्री-प्रिनियर्स आदि।

14. महा फूड पार्क

वर्णन

कृषि उत्पादन व बाजार को संबद्ध करने वाला तंत्र, जिससे मूल्य में वृद्धि हो, किसान की आय में इजाफा हो और ग्रामीण रोजगार का सृजन हो।

सहायता की प्रकृति

परियोजना कीमत की 50 : की एक बार का पूँजी अनुदान, जिसमें रु.50 करोड़ की सीमा है।

कौन आवेदन कर सकता है?

किसान, किसान के समूह, एसएचजी-एस

15. आदिवासी महिला सशक्तिकरण योजना

वर्णन

एसटी महिलाओं के आर्थिक विकास हेतु रियायत की योजना

सहायता की प्रकृति

योजना की कीमत का 90 : तक का सावधि ऋण रियायती दर पर।

कौन आवेदन कर सकता है?

अनुसूचित जनजाति महिलाएँ

टिप्स

- मौजूदा बाजार, अन्य उद्यमियों के साथ नेटवर्क, जोखिम पूंजीपति, एंजेल निवेशकों पर शोध करें और आपकी उद्यमवृत्ति की योग्यता के लिए योजनाओं की समीक्षा विस्तृत रूप से करें।
- निष्फलता सड़क का अंत नहीं बल्कि पैर रखने का पत्थर है। स्वयं की व अपने समकक्षों की गलतियों की समीक्षा करें और भविष्य के साहस हेतु उनमें सुधार कर।
- अपने पारिस्थितिक तंत्र के लिए अग्र रूप से सक्रिय रहे। आपके पारिस्थितिक तंत्र की मुख्य विशिष्टताओं को पहचानें और उन्हें समृद्ध करें, यह सुनिश्चित करते हुए कि आपकी उद्यमवृत्ति का सहारा पारिस्थितिक तंत्र का स्वयं में स्थायित्व है।

10.5.7 जोखिम क्षमता और लचीलापन: उद्यमिता और जोखिम

उद्यमियों स्वाभाविकरूपसे जोखिम लेनेवाले होते ह। वे पथ निर्माता होते हैं न की पथ का अनुसरण करने वाले। एक सामान्य, सतर्क व्यक्ति के विपरीत, एक उद्यमी व्यक्ति अपनी नौकरी (अपनी एकमात्र आय) छोड़ने और खुद पर और अपने विचार पर जोखिम लेने के बारे में दो बार नहीं सोचता ह।

एक उद्यमी अपने सपनों का पीछा करते हुए यह जनता है कि मान्यताओं को गलत सिद्ध किया जा सकता है और अप्रत्याशित घटनाएँ कभीभी उत्पन्न हो सकती ह। वह जानता है कि कई समस्याओं से निपटने के बाद भी सफलता हात आयेगी इसकी कोई गारंटी नहीं है। उद्यमिता जोखिम लेने की क्षमता पर आधारित होती है। इस क्षमता, जिसे जोखिम लेने की भूख कहा जाता है, एक उद्यमी विशेषता है जो आंशिक रूप से आनुवंशिक और आंशिक रूप से प्राप्त की जा सकती है।

जोखिम लेने की क्षमता क्या है?

जोखिम लेने की क्षमता यानी एक कंपनी अपने उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए जितने हद तक जोखिम लेने के लिए तैयार होती है उसे कहते हैं। मूलतः, यह पर्यावरण में परिवर्तन की वजह से कंपनी के संभव लाभ और (आर्थिक पारिस्थितिकी तंत्र, नीतियाँ, आदि) खतरों के बीच संतुलन को संदर्भित करता है। अधिक जोखिम लेने से जादा लाभ हो सकते हैं लेकिन घाटे की उच्च संभावना भी हो सकती है। हालांकि, बहुत रूढ़िवादी होना कंपनी के खिलाफ जा सकता है क्यों की इस कारण कंपनी अपने उद्देश्यों तक पहुँचने के लिए अच्छे अवसर खो सकती हैं।

जोखिम लेने की क्षमता के स्तर को मोटे तौर पर "कम", "मध्यम" और "उच्च" रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है। कंपनी के उद्यमियों को सभी संभावित विकल्पों का मूल्यांकन करना होता है और सबसे सफल होने की संभावना वाले विकल्प का चयन करना होता है। कंपनियों के विभिन्न उद्देश्यों के लिए जोखिम लेने की क्षमता का स्तर अलग अलग होता है।

स्तर इन पर निर्भर करते हैं:

- उद्योग के प्रकार
- बाजार के दबाव
- कंपनी के उद्देश्य

उदाहरण के लिए, एक क्रांतिकारी अवधारणा के साथ सुरु किये स्टार्टअप की बहुत ही उच्च जोखिम लेने की क्षमता होगी। स्टार्टअप लंबी अवधि के सफलता प्राप्त करने से पहले अल्पावधि विफलताओं को बर्दाश्त कर सकता हैं। इस प्रकार की क्षमता स्थिर नहीं रहेगी और कंपनी की वर्तमान परिस्थितियों से समायोजित की जाएगी।

जोखिम लेने की क्षमता का विवरण

कंपनियों को अपने उद्देश्यों और अवसरों के बारे में किए गए फैसले के साथ अपने जोखिम उठाने की क्षमता को परिभाषित और मुखर करना होता है। एक जोखिम लेने की क्षमता का विवरण स्पष्ट रूपसे व्यापार में स्वीकृति और जोखिम के प्रबंधन कि: प्रदान करती है। यह कंपनी के भीतर जोखिम लेने सीमा निर्धारित करती है। जोखिम लेने की क्षमता के विवरण में निम्नांकित व्यक्ति होना चाहिए:

- व्यापार को किस प्रकार के जोखिम का सामना करना पड़ता है।
- कंपनी कौनसी जोखिम आरामसे ले सकती है और उसे कौनसी जोखिम अस्वीकार्य है।
- सभी जोखिम श्रेणियों में कितनी जोखिम स्वीकार करे।
- जोखिम और इनाम के बीच वांछित लेनदेन।
- जोखिम के उपाय और जोखिम की जांच और उसको विनियमित करने के तरीके।

उद्यमिता और लचीलापन

उद्यमियों में लचीलापन जैसे गुणों की विशेषता होती है। ये गुण उद्यम के विकास के प्रारंभिक दौर में विशेष रूप से बड़ी भूमिका निभाते हैं। जोखिम लचीलापन एक बहुत ही मूल्यवान विशेषता है यह चुनौतियों और कारोबारी माहौल में परिवर्तन के खतरे के खिलाफ उद्यमियों की रक्षा करता है ऐसा माना जाता है।

उद्यमी लचीलापन क्या है?

लचीलापन व्यक्तियों को अपने जीवन और कैरियर आकांक्षाओं से संबंधित असफलताओं से उबरने की क्षमता का वर्णन करने के लिए प्रयोग किया जाता है। एक लचीला व्यक्ति वह होता है जो आसानी से और जल्दी से असफलताओं से उबरने में सक्षम है। उद्यमी के लिए, लचीलापन एक महत्वपूर्ण विशेषता है। उद्यमी लचीलापन निम्न तरीकों में बढ़ाया जा सकता है:

- कोच और आकांक्षाओं के एक पेशेवर नेटवर्क को विकसित करके
- बदलाव जीवन का एक हिस्सा है को स्वीकार करके
- बाधाओं को दूर किया जा सकता है ऐसा नजरिया अपनाकर

एक लचीले उद्यमी के लक्षण

एक उद्यमी को अपने व्यापार उद्यम में पूरी तरह से काफी लचीला बनाने के लिए आवश्यक विशेषताएं हैं:

- नियंत्रण की मजबूत आंतरिक भावना
- मजबूत सामाजिक कनेक्शन
- असफलताओं से सिखने का कौशल
- बड़ी तस्वीर को देखने की योग्यता
- विविधता और विस्तार करने की क्षमता
- उत्तरजीवी मनोभाव
- नगदी प्रवाह की चेतना
- हर बारकाई पर ध्यान देना

टिप्स



- ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं, साथियों, मित्रों और परिवार का एक बड़ा नेटवर्क विकसित करें. इससे न केवल आपको अपने व्यापार को बढ़ाने में मदद मिलेगी, बल्कि आपको जानने, नए अवसरों की पहचान करने और बाजार में होनेवाले परिवर्तन देखने में भी मदद मिलेगी।
- असफलताओं पर ध्यान केन्द्रित मत करें . आप फिर से आगे बढ़ने के लिए आपका अगला कदम क्या होना चाहिए उस पर ध्यान दें।

10.5.8 सफलता और असफलताएँ: उद्यमिता में सफलताओं

और असफलताओं को समझना

श्याम एक प्रसिद्ध उद्यमी है जिन्हें उनकी सफलता की कहानी के लिए जाना जाता है। लेकिन ज्यादातर लोगों को पता नहीं है कि श्याम को अपने उद्यम में सफलता पाने के पहले कई बार असफलता प्राप्त हुई। उद्यमशीलता क्या है यह जानने के लिए सीधे एक उद्यमी जो अपने उद्यम में विफल और सफल रहे है से एक विचार प्राप्त करने के लिए साक्षात्कार पढ़ें।

साक्षात्कारकर्ता: श्याम, मैंने सुना है कि उद्यमी बहुत बड़े जोखिम लेने वाले होते हैं जो नाकामी से डरते नहीं। क्या ये सच है?

श्याम: हा हा, यह बिलकुल सच नहीं है! ज्यादातर लोगों का मानना है कि उद्यमियों को बेधड़क उत्साहित होने की जरूरत है। लेकिन सच्चाई यह है कि डर एक बहुत ही सामान्य और वैध मानव प्रतिक्रिया है, खासकर जब आप अपना व्यापार शुरू करने की योजना बना रहे हैं! वास्तव में, मेरा सबसे बड़ा डर असफल होने के डर था। वास्तविकता यह है कि उद्यमी सफल और असफल दोनों होता है। चालाकी इस में है की विफलता के डर को आपकी योजना के क्रियान्वयन को रोकने की अनुमति न दें। याद रखें, विफलता भविष्य की सफलता के लिए सबक होती हैं!

साक्षात्कारकर्ता: आप के अनुसार, वे कौनसे कारण है कि जिसकी वजह से उद्यमी विफल होते हैं?

श्याम: ठीक है, उद्यमी विफल क्यों होते हैं उसका कोई स्पष्ट कारण नहीं है। एक उद्यमी कई कारणों से असफल हो सकता है। क्योंकि आपने आपको हराने के लिए विफलता को अनुमति दी है इसके कारण आप असफल हो सकते हैं। क्योंकि आप काम सौंपने (वितरित करने) को तैयार नहीं हैं इसलिए आप असफल हो सकते हैं। एक कहावत है, "आप कुछ भी कर सकते हैं, लेकिन सब कुछ नहीं कर सकते हैं!" आप असफल हो सकते हैं क्योंकि आपने बहुत आसानी से हार मान ली— शायद आप में पर्याप्त दृढ़ता नहीं थी। आप असफल हो सकते हैं क्योंकि आपने छोटे, तुच्छ कार्यों पर अपनी ऊर्जा केंद्रित किया और सबसे महत्वपूर्ण काम की अनदेखी की। असफल रहने के अन्य कारणों में गलत लोगों के साथ साझेदारी करना, अपना उत्पाद सही ग्राहकों को सही कीमत पर बेचने में सक्षम नहीं होना....ऐसे अन्य कई कारण है!

साक्षात्कारकर्ता: एक उद्यमी के रूप में, विफलता की ओर कैसे देखा जाना चाहिए?

श्याम: मेरा मानना है हम सबने विफलता की ओर नकारात्मक रूप से देखने के बजाय परिसंपत्ति के रूप में ध्यान देना चाहिए। जिस तरह से मैं इसे देखता हूँ, अगर आपके पास एक विचार है, तो आपको इसे काम करने लायक बनाना चाहिए, भले ही आप असफल हो जाओ लेकिन आपने कोशिश करनी चाहिए। ऐसा इसलिए है क्योंकि कोशिश न करना तो वैसे भी विफलता ही है! और विफलता सबसे बुरी बात नहीं है। मुझे लगता है की कोशिश न करने से पछतावा होना और सोचना की 'काश ऐसा होता' वास्तव में कोशिश करके नाकाम होने से भी बदतर है।

साक्षात्कारकर्ता: जब आप पहली बार में विफल रहे तब आपने कैसा महसूस किया?

श्याम: मेरा पूरी तरह से दिल टूट गया था! यह एक बहुत ही दर्दनाक अनुभव था। लेकिन अच्छी खबर यह आप असफलता से उबरने लगते हैं। और हर बाद के विफलता के साथ, इससे उबरने की प्रक्रिया बहुत आसान हो जाती है। ऐसा इसलिए है क्योंकि आप प्रत्येक विफलता को एक बाधा के रूप में न देखते हुए इसे सबक के रूप में देखना शुरू करते हैं जो आपको आगे सफलता हासिल

करने में मदद करेगी। आप महसूस करना सुरु करोगे कि असफलता के कई फायदे हैं।

साक्षात्कारकर्ता: क्या आप हमें असफल रहने के लाभ में से कुछ के बारे में बता सकते हैं?

श्याम: मैंने व्यक्तिगत रूप से असफल रहने के जो लाभ अनुभव किया है उस में से एक है कि असफलता ने मुझे चीजों को एक नई रोशनी में देखने के लिए समर्थ किया है। इसने मुझे वे जवाब दिए हैं जो मेरे पास पहले नहीं थे। विफलता आप एक बहुत मजबूत बना सकती हैं। यह अपने अहंकार को नियंत्रण में रखने में मदद करता है।

साक्षात्कारकर्ता: जो उद्यमी अपना स्वयं का उद्यम शुरू करना चाहते हैं उन्हें आप क्या सलाह देना चाहोगे?

श्याम: मैं उन्हें बताना चाहूंगा की वे अपने अनुसंधान करें और यह सुनिश्चित करें कि उनके उत्पाद वास्तव में ग्राहकों द्वारा वांछित है। मैं उन्हें बताना चाहूंगा की वे अपने साथियों और कर्मचारियों का बहुत समझदारी और सावधानी से चयन करें। मैं उनसे कहूंगा कि आक्रामक होना बहुत महत्वपूर्ण है – अपने उत्पाद हर संभव प्रयास से और आक्रामक तरीके से बाजार में लायें। मैं उन्हें चेतावनी देना चाहूंगा कि एक उद्यम शुरू करना बहुत ही महंगा होता है और वे एक ऐसी स्थिति के लिए तैयार करना चाहिए जब उनके पुरे पैसे खत्म हो गए हो। मैं उन्हें लंबी अवधि के लक्ष्यों को बनाने की और लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए योजना के कार्यान्वयन की सलाह दूंगा। मैं उन्हें ऐसे एक उत्पाद निर्माण करने की सलाह दूंगा जो कि सही मायने में अनूठा है। बहुत सावधान रहें और यह सुनिश्चित करें कि आप किसी और स्टार्टअप की नकल नहीं कर रहे हैं। अन्त में, मैं उन्हें बताना चाहूंगा कि यह बहुत महत्वपूर्ण है कि वे सही निवेशकों को खोजें।

साक्षात्कारकर्ता: यही वास्तव में बहुत उपयोगी सलाह है, श्याम! मुझे यकीन है कि इस साक्षात्कार से उद्यमियों को अपनी यात्रा शुरू करने से पहले और अधिक तैयार होने में मदद मिलेगी! अपने सभी अंतर्दृष्टि के लिए धन्यवाद!

टिप्स

- याद रखें कि कुछ भी असंभव नहीं है।
- आप शुरू करने से पहले अपने मिशन और उद्देश्य को पहचानें।
- अपने अगले कदम की योजना बनायें— जल्दबाजी में निर्णय नहीं लेना चाहिए।

यूनिट 10.6: उद्यमी बनने की तैयारी करना

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. बाजार अनुसंधान कैसे किया जाता है पर चर्चा करने में
2. विपणन के 4 पी का वर्णन करने के लिए
3. विचार उत्पन्न करने के महत्व पर चर्चा
4. बुनियादी व्यापार शब्दावली याद करने में
5. सीआरएम की आवश्यकता पर चर्चा
6. सीआरएम के लाभों पर चर्चा
7. नेटवर्किंग के लिए आवश्यकता पर चर्चा
8. नेटवर्किंग के लाभों पर चर्चा
9. लक्ष्य तय करने के महत्व को समझें
10. अल्पकालिक, मध्यम अवधि और लंबी अवधि के लक्ष्यों के बीच अंतर करें
11. एक व्यवसाय योजना कैसे लिखना चाहिए पर चर्चा करें
12. वित्तीय नियोजन प्रक्रिया की व्याख्या करें
13. अपने जोखिम का प्रबंधन करने के तरीकों पर चर्चा करें
14. बैंक वित्त के लिए आवेदन करने की प्रक्रिया और औपचारिकताओं का वर्णन करें
15. अपने स्वयं के उद्यम का प्रबंधन कैसे करना चाहिए पर चर्चा करें
16. हर उद्यमी द्वारा एक उद्यम शुरू करने से पहले पूछे जानेवाले सवालों को सूचीबद्ध करें

10.6.1 बाजार अध्ययन/विपणन के 4 पी/विचार का महत्व:

बाजार अनुसंधान की समझ

बाजार विपणन एक उत्पाद या सेवा जो बाजार में बेचा जा रहा है उसकी जानकारी इकट्ठा करने, विश्लेषण करने और व्याख्या करने की प्रक्रिया है। इसमें यह भी जानकारी शामिल है:

- अतीत, वर्तमान और भावी ग्राहक
- ग्राहक विशेषताएँ और खर्च करने की आदतें
- बाजार की जरूरतों के स्थान और लक्ष्य
- समग्र उद्योग
- उचित प्रतियोगी

विपणन अनुसंधान डेटा के दो प्रकार होते हैं:

- प्राथमिक जानकारी। यह अपने आपके या किसी और के द्वारा एकत्र अनुसंधान ह।
- माध्यमिक जानकारी। यह शोध पहले से ही मौजूद है और आप पता लगाकर उपयोग कर सकते है।

प्राथमिक अनुसंधान

प्राथमिक अनुसंधान दो प्रकार के हो सकते हैं:

- खोजपूर्ण: इसकी कोई सीमा नहीं होती और इसमें आमतौर पर विस्तृत, असंरचित साक्षात्कार शामिल होते है।
- विशिष्ट: यह सटीक होते है और इसमें संरचित, औपचारिक साक्षात्कार शामिल होते ह। विशिष्ट अनुसंधान का आयोजन अधिक खोजपूर्ण शोध कार्यों की तुलना में अधिक महंगा ह।

माध्यमिक अनुसंधान

माध्यमिक अनुसंधान बाहरी जानकारी का उपयोग करते है। कुछ आम माध्यमिक स्रोत यह हैं:

- सार्वजनिक स्रोत: ये आम तौर पर स्वतंत्र होते हैं और इनमे बहुत कुछ अच्छी जानकारी होती है। उदाहरण के लिए सरकारी विभाग, सार्वजनिक पुस्तकालय आदि के व्यापार विभाग
- वाणिज्यिक स्रोत: ये बहुमूल्य जानकारी प्रदान करते हैं लेकिन इसके लिए शुल्क का भुगतान करना पड़ता है। उदाहरण के लिए, अनुसंधान और व्यापार संघ, बैंकों और अन्य वित्तीय संस्थान आदि
- शैक्षिक संस्थान: ये जानकारी का खजाना प्रदान करते हैं। उदाहरण के लिए, महाविद्यालय, विश्वविद्यालय, तकनीकी संस्थान आदि

विपणन के 4 पी

विपणन के 4 पी उत्पाद, मूल्य, प्रचार और स्थान हैं। अब हम इन 4 पी की ओर विस्तार से एक नजर डालते हैं।

उत्पाद

उत्पाद यह हो सकता है:

- एक मूर्त उत्पाद
- एक अमूर्त सेवा

आपका कोई भी उत्पाद हो, उसकी विपणन प्रक्रिया शुरू करने से पहले यह महत्वपूर्ण है की आपको उसकी और उसके अद्वितीय विशेषताओं के बारे में एक स्पष्ट समझ होनी चाहिए। यहाँ कुछ सवाल दिए है जिन्हें आपको खुद से पूछना हैं:

- ग्राहक उत्पाद/सेवा से क्या चाहता है?
- यह कौनसे आवश्यकताएं संतुष्ट करता है?

- क्या और अधिक विशेषताएं जोड़े जा सकते हैं?
- क्या इसके कोई महंगे और अनावश्यक विशेषताएं हैं?
- ग्राहक इसका कैसे उपयोग करेंगे?
- इसे क्या कहा जाना चाहिए?
- इस तरह के उत्पादों से यह कैसे अलग है?
- इसका उत्पादन करने के लिए कितना खर्च होगा?
- क्या इसे लाभ में बेचा जा सकता है?

किंमत

एक बार सभी उत्पाद के तत्वों को स्थापित करने के बाद, कीमत पर विचार करने की जरूरत होती है।

एक उत्पाद की कीमत इस तरह के लाभ मार्जिन, आपूर्ति, मांग और विपणन रणनीति जैसे कई कारकों पर निर्भर करेगी।

कुछ सवाल जिन्हें आप खुद से पूछना चाहिए:

- उत्पाद/सेवा का ग्राहकों के लिए क्या मूल्य है?
- क्या स्थानीय उत्पाद/सेवाओं की स्थापना कीमत अंक हैं?
- क्या ग्राहक मूल्य संवेदनशील हैं?
- क्या छूट देनी चाहिए?
- आपके प्रतियोगियों की तुलना में आपकी किंमत क्या है?

प्रचार

एक बार आप अपने उत्पाद और अपनी कीमत के बारे में निश्चित हैं, तो अगला कदम इसे बढ़ावा देने के लिए है। प्रचार के कुछ प्रमुख तत्वों में जनसंपर्क, सामाजिक मीडिया विपणन, ईमेल विपणन, खोज इंजन विपणन, वीडियो विपणन और अधिक शामिल हैं।

आपने आप से पूछने के कुछ सवाल यह हैं:

- अपने उत्पाद या सेवा को आपने कहाँ बढ़ावा देना चाहिए?
- अपने लक्षित दर्शकों तक पहुँचने के लिए सबसे अच्छा माध्यम क्या है?
- अपने उत्पाद को बढ़ावा देने के लिए जब सबसे अच्छा समय क्या हो सकता है?
- आपके प्रतिद्वंदी उनके उत्पादों को कैसे बढ़ावा दे रहे हैं?

स्थान

विपणक के अनुसार, विपणन का आधार सही उत्पाद की पेशकश, सही समय पर सही जगह पर सही कीमत पर होता है। इस कारण से, सबसे अच्छा संभव स्थान का चयन संभावित ग्राहकों को वास्तविक ग्राहकों में परिवर्तित करने के लिए महत्वपूर्ण है।

खुद से पूछने के लिए कुछ सवाल यह हैं:

- क्या आपके उत्पाद या सेवा दुकान, ऑनलाइन या दोनों में देखे जा सकेंगे ?
- सबसे उचित वितरण चैनलों का उपयोग करने के लिए आपने क्या करना चाहिए ?
- क्या आपको एक बिक्री बल की आवश्यकता होगी?
- आपके प्रतियोगी अपने उत्पादों या सेवाओं की कहाँ पेशकश कर रहे हैं?
- आपने अपने प्रतिद्वन्द्वियों के नक्शेकदम पर चलना चाहिए?
- आपने अपने प्रतिस्पर्धियों से कुछ अलग करना चाहिए?

विचार का महत्त्व

विचार प्रगति की नींव होती है। एक विचार छोटे या नाविन्यपूर्ण, पूरा करने के लिए आसान या अत्यंत जटिल हो सकता है। जो भी मामला हो, तथ्य यह है कि एक विचार ही योग्यता देता है। विचारों के बिना, कुछ भी संभव नहीं है। अधिकांश लोग अपने विचारों को व्यक्त करने से घबराते हैं क्योंकि उन्हें डर होता है कि उनका मजाक उड़ाया जाएगा। हालांकि, अगर एक उद्यमी हैं और प्रतिस्पर्धी और अभिनव रहना चाहते हैं, तो आपको आपके विचार प्रकाश में लाने की जरूरत है।

यह करने के कुछ तरीकों में शामिल हैं:

- बुद्धिशीलता की संस्कृति स्थापित करें जहाँ आप सभी इच्छुक पार्टियों को योगदान करने के लिए आमंत्रित कर सकते हैं
- विचारों पर चर्चा करें जिससे की लोग उनको अपने विचार, अंतर्दृष्टि और राय जोड़ सकते हैं
- अपना दिमाग खुला रखना और अपने विचारों को सीमित नहीं करना, भले ही विचार हास्यास्पद लगता हो
- जिन विचार पर आप तुरंत पर काम नहीं करते उन्हें टुकराना नहीं, बल्कि उनको लिखकर रखें और उन्हें कुछ समय के लिए ठंडे बस्ते में डालें ताकि उनपर एक बाद की तारीख में दोबारा गौर किया जा सके

टिप्स

- ध्यान रखें कि अच्छे विचारों को हमेशा अद्वितीय होने की जरूरत नहीं है।
- याद रखें कि समय अपने विचार की सफलता का निर्धारण करने में एक बड़ी भूमिका निभाता है।
- स्थितियाँ और परिस्थितियाँ हमेशा बदलेगी, इसलिए लचीला रहो और उसके अनुसार अपने विचार अनुकूलन करें।

10.6.2 व्यापार इकाई अवधारणा: मौलिक व्यापार शब्दावली

अगर आपका उद्देश्य एक व्यवसाय शुरू और चलाना है, तो आपको मौलिक व्यापार शब्दों की अच्छी समझ होनी चाहिए।

हर उद्यमी निम्नलिखित शब्दों में अच्छी तरह से निपुण होना चाहिए:

- लेखा: वित्तीय लेनदेन की रिकॉर्डिंग और रिपोर्टिंग का एक व्यवस्थित तरीका।
- लेखा देय: अपने लेनदारों के लिए एक कंपनी द्वारा बकाया पैसा।
- लेखा प्राप्य: अपने ग्राहकों के द्वारा कंपनी की बकाया राशी।
- परिसंपत्तियाँ: अपने व्यापार का संचालन करने के लिए कंपनी जिन संपत्ति का उपयोग करती है उन सबका का मूल्य।
- बैलेंस शीट: किसी निश्चित क्षण में कंपनी की संपत्ति, देनदारियाँ और मालिक की इक्विटी का एक स्नैपशॉट।
- बॉटम लाइन: महीने के अंत में व्यवसाय द्वारा अर्जित या खोई हुयी कुल राशी।
- व्यापार: एक संगठन जो लाभ कमाने के उद्देश्य से चलता है।
- व्यवसाय से व्यवसाय (बी 2 बी): एक व्यवसाय जो दुसरे व्यवसाय को वस्तुएं या सेवाएं बेचता है।
- व्यवसाय से उपभोक्ता (बी 2 सी): एक व्यवसाय जो वस्तुओं और सेवाओं को अंत उपयोगकर्ता को सीधे बेचता है।
- पूंजी: पैसे जो एक व्यवसाय अपने खातों, संपत्ति और निवेश में रखता है। पूंजी के दो मुख्य प्रकार ऋण और इक्विटी हैं।
- कैश फ्लो: व्यवसाय में हर महीने निधि की हलचल जिसमें आय और व्यय भी शामिल है।
- कैश फ्लो स्टेटमेंट: एक विशेष अवधि के दौरान एक व्यापार में आनेवाला और जानेवाला पैसा दिखाने वाला एक विवरण।
- अनुबंध: पैसे के बदले में काम करने के लिए एक औपचारिक अनुबंध।
- मूल्यह्रास: समय के साथ परिसंपत्ति के मूल्य में आनेवाली कमी।
- व्यय: व्यापार के अपने परिचालन के माध्यम से होनेवाली लागत।
- वित्त: पैसे और अन्य परिसंपत्तियों का प्रबंधन और आवंटन।
- वित्तीय रिपोर्ट: एक श्रव्यापार के लेनदेन और व्यय का व्यापक खाता।
- स्थिर लागत: एक बार का खर्च।
- आय विवरण (लाभ और हानि विवरण): एक समय की अवधि के दौरान व्यापार के लाभ दिखाता है।
- देनदारियाँ: एक व्यवसाय का किसी और को बकाया मूल्य।
- विपणन: एक उत्पाद या सेवा के प्रचार, बिक्री और वितरण की प्रक्रिया।
- शुद्ध आय/लाभ: राजस्व शून्य खर्च।

- नेट वर्थ: एक व्यवसाय का कुल मूल्य।
- ऋण वापसी की अवधि: एक व्यवसाय के प्रारंभिक निवेश की राशी को वसूल करने के लिए लगने वाला समय।
- लाभ मार्जिन: लाभ का अनुपात, राजस्व से विभाजित, एक प्रतिशत के रूप में दिखाया गया है।
- निवेश पर वापसी (आरओआई): एक व्यापार जो निवेश से वापसी के रूप में पैसे की राशि प्राप्त करता है।
- राजस्वरु खर्चों को घटाने से पहले आय की कुल राशि।
- बिक्री संभावना: एक संभावित ग्राहक।
- आपूर्तिकर्ता: व्यवसाय को आपूर्ति करनेवाला प्रदाता।
- लक्षित बाजार: ग्राहकों का एक विशिष्ट समूह, जिस की ओर कंपनी के उत्पादों और सेवाएं लक्षित किये गए हैं।
- मूल्यांकन: व्यापार के समग्र मूल्य का अनुमान।
- परिवर्तनीय लागत: खर्च जो कि एक व्यापार की गतिविधि के अनुपात में बदलते जाते हैं।
- कार्यशील पूंजी: मौजूदा परिसंपत्तियों शून्य से मौजूदा देनदारियों के रूप में गणना की जाती है।
- व्यापार लेनदेन: व्यापार लेनदेन के तीन प्रकार के होते हैं. ये हैं:
 - सरल लेनदेन – आम तौर पर एक विक्रेता और एक ग्राहक के बीचका सौदा. उदाहरण के लिए एक कप कॉफी खरीदना।
 - जटिल लेनदेन – ये लेनदेन पूरा करने से पहले कई घटनाओं के माध्यम से गुजरते हैं. उदाहरण के लिए एक घर खरीदना।
 - चालु लेनदेन – इन लेनदेन को आमतौर पर एक अनुबंध की आवश्यकता होती है. उदाहरण के लिए एक विक्रेता के साथ अनुबंध।

मौलिक लेखांकन सूत्र

कुछ महत्वपूर्ण लेखा फार्मूले जिनकी ओर हर उद्यमी को नजर मारने की जरूरत है।

1. लेखांकन समीकरण: यह कंपनी की संपत्ति जो वह अपने व्यापार का संचालन करने के लिए उपयोग करती है का मूल्य है।

सूत्र:

परिसंपत्ति = दायित्व + मालिक की इक्विटी

2. शुद्ध आय: कंपनी का लाभ है।

सूत्र:

शुद्ध आय = राजस्व – व्यय

3. ब्रेक इवन बिंदु: यह वह बिंदु है जब कंपनी को लाभ या हानि नहीं होगी। कुल लागत और कुल राजस्व के बराबर हैं।

सूत्र:

ब्रेक इवन त्र निर्धारित लागत/बिक्री मूल्य – प्रति इकाई परिवर्तनीय लागत

4. नकद अनुपात: यह एक कंपनी की तरलता स्पष्ट करता है।

सूत्र:

नकद अनुपात त्र कैश/मौजूदा देनदारियाँ

5. लाभ मार्जिन: इसे एक प्रतिशत के रूप में दिखाया जाता है। इससे पता चलता है की सभी खर्चों का व्यापार से भुगतान करने के बाद बिक्री का कितना प्रतिशत बच जाता है।

सूत्र:

लाभ मार्जिन त्र शुद्ध आय/बिक्री

6. ऋण-इक्विटी अनुपात: इस अनुपात से पता चलता है कि कंपनी अपनी परिसंपत्तियों के वित्तपोषण के लिए कितने इक्विटी और ऋण उपयोग कर रही है, और अगर व्यापार को नुकसान होता है तो क्या शेयरधारक इक्विटी लेनदारों का दायित्व पूरा कर सकते हैं।

सूत्र:

ऋण-इक्विटी अनुपात त्र कुल देनदारियाँ/कुल इक्विटी

7. बेचे हुए माल की लागत: यह बेचे जाने वाले उत्पाद या सेवा निर्माण के लागत का कुल योग है।

सूत्र:

बेचे गए माल की लागत त्र सामग्री की लागत/इनवेंटरी – आउटपुट की लागत

8. निवेश पर रिटर्न (आरओआई): यह आमतौर पर एक प्रतिशत के रूप में दिखाया जाता है। यह निवेश के मुनाफे की गणना मूल लागत का एक प्रतिशत समझ कर करता है।

सूत्र:

आरओआई = शुद्ध लाभ/कुल निवेश ' 100

9. साधारण ब्याज: यह वह पैसा है जो आप शुरू में कुछ पैसे (प्रिंसिपल) निवेश करके कमा सकते हैं।

सूत्र:

एक = पी (1 + आर टी); आर = आर ' 100

कहा पे:

ए = कुल जमा राशि (मूलधन + ब्याज) पी = मूल राशि

आई = ब्याज की राशि

आर = दशमलव में प्रति वर्ष ब्याज की दर; आर = आर/100 टी = महीनों या वर्षों में शामिल समय अवधि

10. वार्षिक चक्रवृद्धि ब्याज: यह एक ऋण या जमा की मूलधन पर ब्याज की राशी की गणना करता है।

सूत्र:

एक = पी (1 + आर/एन) ' एनटी:

कहाँ पे:

ए = निवेश/ऋण के भविष्य के मूल्य, ब्याज सहित

पी = मूलधन निवेश राशि (प्रारंभिक जमा या ऋण राशि) आर त्र वार्षिक ब्याज दर (दशमलव) =

एन = प्रति वर्ष कितने बार ब्याज बढ़ता है

10.6.3 सीआरएम और नेटवर्किंग सीआरएम क्या है ?

सीआरएम का मतलब है ग्राहकों के रिश्ते का प्रबंधन करना। मूल रूप से ग्राहक रिश्ता प्रबंधन का मतलब था ग्राहकों के साथ अपने रिश्ते का प्रबंध करना। बहरहाल, आज यह आईटी सिस्टम और सॉफ्टवेयर को संदर्भित करता है जिसकी मदद से कम्पनियाँ अपने संबंधों का प्रबंधन करती हैं।

सीआरएम की आवश्यकता

एक कंपनी अपने ग्राहकों के साथ जितने बेहतर संबंध रख सकती है उतनी ही जादा कंपनी के सफल होने की संभावना होती है। किसी भी उद्यमी के लिए, मौजूदा ग्राहकों से सफलतापूर्वक संबंध बनाए रखना और उद्यम का विस्तार करने की क्षमता सर्वोपरि होती है। इस वजह से आईटी प्रणाली जो दैनिक ग्राहकों के साथ व्यवहार की समस्याओं के समाधान पर ध्यान केंद्रित करती हैं आज उसकी मांग अधिक से अधिक होते जा रही हैं।

समय के साथ ग्राहकों की जरूरतें बदलती रहती हैं और प्रौद्योगिकी ग्राहक वास्तव में क्या चाहते हैं यह आसानी से समझने में मदद कर सकती है। यह अंतर्दृष्टि कंपनियों को अपने ग्राहकों की जरूरतों को समझने में मदद करती है। यह आवश्यकता अनुरूप अपने व्यापार के संचालन को संशोधित करने के लिए सक्षम बनाता ताकि अपने ग्राहकों को हमेशा सबसे अच्छा संभव तरीके से सेवा कर सके। सीधे शब्दों में कहें तो, सीआरएम कंपनियों को अपने ग्राहकों का मूल्य पहचान में मदद करता है और उन्हें ग्राहकों के साथ के संबंधों में सुधार लाने के लिए सक्षम बनाता है।

सीआरएम के फायदे

सीआरएम के बहुत महत्वपूर्ण लाभ हैं:

- यह मौजूदा ग्राहकों को के साथ संबंधों को बेहतर बनाने में मदद करता है जिससे:
 - बिक्री में वृद्धि हो सकती है
 - ग्राहकों की जरूरतों की पहचान हो सकती है
 - उत्पादों की क्रॉस बिक्री हो सकती है
- इससे उत्पादों या सेवाओं के बेहतर विपणन हो सकता है
- इससे ग्राहकों की संतुष्टि और प्रतिधारण को बढ़ावा मिलता है
- सबसे लाभदायक ग्राहकों की पहचान करके और उन पर ध्यान केंद्रित करके लाभप्रदता में सुधार ला सकता है

नेटवर्किंग क्या है?

व्यापार में नेटवर्किंग का अर्थ कारोबार को लगातार बढ़ाने के लिए अपने व्यवसाय और निजी संबंधों का लाभ लेना है। यह विपणन विधि कम लागत के साथ ही प्रभावी है। यह बिक्री के अवसर और संपर्कों को विकसित करने का शानदार तरीका है। नेटवर्किंग रेफरल और परिचय के आधार पर की जा सकती है, या फोन, ईमेल, और सामाजिक और व्यावसायिक नेटवर्किंग वेबसाइटों के माध्यम से की जा सकती है।

नेटवर्किंग की आवश्यकता

नेटवर्किंग व्यापारियों के लिए एक अनिवार्य व्यक्तिगत कौशल है, लेकिन यह उद्यमियों के लिए और भी अधिक महत्वपूर्ण है। नेटवर्किंग की प्रक्रिया की जड़ें रिश्ते के निर्माण में होती हैं। नेटवर्किंग से अधिक से अधिक संचार बढ़ता है और उद्यमशीलता वातावरण तंत्र में एक मजबूत उपस्थिति होती है। इससे अन्य उद्यमियों के साथ संबंधों को मजबूत बनाने में मदद मिलती है। बिजनेस नेटवर्किंग कार्यक्रम दुनिया भर में आयोजित किये जाते हैं जो समान विचारधारा वाले उद्यमियों को जो संचार के मौलिक मान्यताओं, विचारों का आदान प्रदान और विचारों को वास्तविकताओं में परिवर्तित करने में विश्वास रखते हैं उनको एक दुसरे के करीब लाने में बड़ी भूमिका निभाते हैं। ऐसे नेटवर्किंग कार्यक्रम उद्यमियों को संभावित निवेशकों के साथ जोड़ने में भी एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। उद्यमियों के एकदम अलग अनुभव और पृष्ठभूमि हो सकती है, लेकिन उन सब का एक समान लक्ष्य होता है – वे सभी संबंध, प्रेरणा, सलाह, अवसरों और आकाओं की तलाश में होते हैं। नेटवर्किंग उन्हें यह सब करने के लिए एक मंच प्रदान करता है।

नेटवर्किंग के लाभ

नेटवर्किंग उद्यमियों को कई लाभ प्रदान करता है। प्रमुख लाभों में से कुछ इस प्रकार हैं:

- उच्च गुणवत्ता बढ़त मिलना
- व्यापार के अवसरों में वृद्धि
- प्रासंगिक कनेक्शन का अच्छा स्रोत
- समान विचारधारा वाले उद्यमियों से सलाह
- दृश्यता पाना और अपना प्रोफाइल बढ़ाना
- सकारात्मक और उत्साही लोगों से मिलना
- आत्मविश्वास में वृद्धि
- दूसरों की मदद करने से समाधान
- मजबूत और स्थायी दोस्ती का निर्माण

टिप्स

- जरूरतों की पहचान और प्रतिक्रिया पाने के लिए सामाजिक मीडिया बातचीत का प्रयोग करें।
- नेटवर्किंग करते समय हां/ना प्रकार के प्रश्न पूछने के बजाय विस्तृत उत्तरवाले सवाल पूछो।

10.6.4 व्यवसाय योजना: लक्ष्यों का निर्धारण क्यों

लक्ष्यों का निर्धारण महत्वपूर्ण है क्योंकि यह आपको दीर्घकालिक दृष्टि और अल्पकालिक प्रेरणा देता है। लक्ष्य अल्पावधि, मध्यम अवधि और लंबी अवधि के हो सकते हैं।

अल्पकालिक लक्ष्य

- ये निकट भविष्य के लिए विशिष्ट लक्ष्य होते हैं।

उदाहरण: बिघड़ी मशीन की मरम्मत करना।

मध्यम अवधि लक्ष्य

- इन लक्ष्यों को अपने अल्पकालिक लक्ष्यों पर बनाया जाता है।
- इन्हें अल्पकालिक लक्ष्यों की तरह विशिष्ट होने की जरूरत नहीं है।

उदाहरणरू मशीन फिर से खराब न हो इसलिए एक सेवा अनुबंध की व्यवस्था करना।

दीर्घकालिक लक्ष्य

इन लक्ष्यों को समय और नियोजन की आवश्यकता होती है।

उनको आम तौर पर एक साल या उससे अधिक समय लग सकता है।

उदाहरण: अपने खर्चों का नियोजित करें ताकि आप नई मशीनरी खरीद सकते हैं।

व्यवसाय योजना क्यों बनाएं

एक व्यवसाय योजना अपने व्यवसाय को कैसे चलाया जाता है यह समझने के लिए एक उपकरण होता है। इसे प्रगति की निगरानी, जवाबदेही बढ़ाने और व्यापार के भाग्य को नियंत्रित करने के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है। यह आमतौर पर 3–5 साल का प्रक्षेपण प्रदान करता है और कंपनी अपने राजस्व बढ़ाने जिस योजना का पालन करती है उसकी एक रूपरेखा है। एक व्यवसाय योजना कर्मचारियों या भविष्य में निवेशकों के हितों को प्राप्त करने के लिए भी एक बहुत महत्वपूर्ण उपकरण है।

एक व्यवसाय योजना में आम तौर पर आठ तत्व शामिल होते हैं।

व्यवसाय योजना के तत्व

कार्यकारी सारांश

कार्यकारी सारांश शीर्षक पृष्ठ के बाद आता है। सारांश में स्पष्ट रूप से व्यवसाय के मालिक के रूप में अपनी इच्छाओं को व्यक्त करना चाहिए। यह आपके व्यवसाय और अपनी योजनाओं का सिंहावलोकन है।

आदर्श रूप में कार्यकारी सारांश 1–2 पृष्ठों से अधिक नहीं होना चाहिए।

आपके कार्यकारी सारांश में यह शामिल होना चाहिए:

- मिशन वक्तव्य: आपके व्यवसाय के बारे में स्पष्टीकरण।

उदाहरण: नाइके के मिशन स्टेटमेंट नाइके के मिशन का वक्तव्य "दुनिया में हर खिलाड़ी के लिए प्रेरणा और नवीनता लाना है।"

- कंपनी की जानकारी: आपका व्यापार कब शुरू हुआ, संस्थापकों के नाम और उनकी भूमिका, कर्मचारियों की संख्या, आपके व्यवसाय के स्थान आदि के बारे में जानकारी प्रदान करें
- विकास के मुख्य आकर्षण: कंपनी के विकास के उदाहरण का उल्लेख करें। जहाँ संभव है रेखांकन और चार्ट का प्रयोग करें।
- अपने उत्पाद/सेवाएं: अपने उत्पादों या सेवाओं का वर्णन करें।
- वित्तीय जानकारी: मौजूदा बैंक और निवेशकों की जानकारी प्रदान करें।
- भविष्य की योजनाओं का संक्षेप में वर्णन: आप भविष्य में अपने व्यापार को कहाँ देखते हैं उसका वर्णन करें।

व्यवसाय निर्णय

अपने व्यापार की योजना के दूसरे अनुभाग में अपने व्यवसाय के विभिन्न तत्वों की विस्तृत समीक्षा प्रदान करने की जरूरत है। इससे संभावित निवेशकों को सही ढंग से अपने व्यापार लक्ष्य और अपनी भेंट की विशिष्टता को समझने के लिए मदद मिलेगी।

आपके व्यापार विवरण में यह शामिल होना चाहिए:

- अपने व्यवसाय के प्रकार का विवरण
- आप किस बाजार की जरूरत को संतुष्ट करने जा रहे हैं
- किन तरीके से आपके उत्पाद और सेवाएं इन जरूरतों को पूरा करने जा रहे हैं
- किन विशिष्ट उपभोक्ताओं और संगठनों का आपका सेवा करने का इरादा है
- आपने विशिष्ट प्रतिस्पर्धात्मक लाभ

बाजार विश्लेषण

बाजार विश्लेषण अनुभाग आम तौर पर व्यापार विवरण का अनुसरण करता है। इस अनुभाग का उद्देश्य अपने उद्योग और बाजार के ज्ञान का प्रदर्शन करना है। यह वह अनुभाग है जहां आप अपने अनुसंधान के निष्कर्ष और निष्कर्ष लिखने चाहिए।

आपके बाजार विश्लेषण में यह शामिल होना चाहिए:

- अपने उद्योग का वर्णन और दृष्टिकोण
- अपने लक्ष्य बाजार की जानकारी
- आपके लक्षित दर्शकों की जरूरतें और जनसांख्यिकी
- अपने लक्ष्य बाजार का आकार
- बाजार में हिस्सेदारी जिसपर आप कब्जा करना चाहते हो
- आपका मूल्य निर्धारण ढांचा

- आपका प्रतिस्पर्धी विश्लेषण
- कोई भी नियामक आवश्यकता

संगठन और प्रबंधन

यह अनुभाग बाजार विश्लेषण के तुरंत बाद आना चाहिए. आपके संगठन और प्रबंधन अनुभाग में यह शामिल करना चाहिए:

- आपकी कंपनी की संगठनात्मक संरचना
- आपकी कंपनी के स्वामित्व के विवरण
- आपके प्रबंधन टीम का विवरण
- आपके बोर्ड के निदेशक की योग्यता
- प्रत्येक प्रभाग/विभाग और अपने कार्य का विस्तृत वर्णन
- आप अपने लोगो को जो वेतन और लाभों के पैकेज की पेशकश करते हो
- आप जिन प्रोत्साहन की पेशकश करते हैं

सेवा या उत्पाद लाइन

अगला अनुभाग सेवा या उत्पाद श्रेणी अनुभाग है। यह वह जगह है जहां आप अपनी सेवा या उत्पाद का वर्णन करते हैं, संभावित और मौजूदा ग्राहकों को उनके लाभ बताते हैं। विस्तार से समझाएं की कैसे आपके पसंद के उत्पाद अपने लक्षित ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करेगा।

आपकी सेवा या उत्पाद श्रेणी अनुभाग में यह शामिल करना चाहिए:

- अपने उत्पाद/सेवा का विवरण
- अपने उत्पाद या सेवा के जीवन चक्र का वर्णन
- किसी भी कॉपीराइट या फाइल किये हुए पेटेंट की सूची
- किसी भी अनुसंधान एवं विकास गतिविधियाँ जिससे आप जुड़े हुए हो या जिसकी आप योजना बना रहे हो उसका विवरण

विपणन और बिक्री

अपनी सेवा या उत्पाद श्रेणी का अनुभाग पूरा होने के बाद आपने अपने व्यापार के विपणन और बिक्री के प्रबंधन रणनीति का विवरण लिखना शुरू कर देना चाहिए।

अपने विपणन अनुभाग में निम्नलिखित रणनीतियाँ शामिल करना चाहिए:

- बाजार में प्रवेश की रणनीतिरू इस रणनीति में अपनी बाजार हिस्सेदारी बढ़ाने के लिए, मौजूदा
- बाजार में अपने मौजूदा उत्पादों या सेवाओं की बिक्री पर लक्ष केंद्रित होता है।
- वृद्धि की रणनीतिरू यह रणनीति बाजार में हिस्सेदारी की मात्रा बढ़ाने पर ध्यान केंद्रित करती है, भले ही यह अल्पावधि में कमाई कम कर देती है।
- वितरण रणनीति के चॉनलरू ये थोक व्यापारी, खुदरा विक्रेता, वितरक और यहां तक कि इंटरनेट भी हो सकते हैं।
- संचार रणनीतिरू इन रणनीतियों को लिखा जा सकता है (ई-मेल, टेक्स्ट, चॉट), मौखिक रणनीतियाँ (फोन कॉल, वीडियो चॉट, आमने सामने बातचीत), गैर मौखिक रणनीतियाँ (शरीर की भाषा, चेहरे का भाव, आवाज की टोन) और दृश्य रणनीतियाँ (चिह्न, वेबपेज, चित्र)।

अपनी बिक्री अनुभाग में निम्न जानकारी शामिल होना चाहिए

- एक सेल्सफोर्स रणनीतिरू इस रणनीति का लक्ष उद्यम का राजस्व बढ़ाने पर केंद्रित होता है।
- अपने बिक्री गतिविधियों का विश्लेषणरू इसका मतलब है अपने उत्पादों या सेवाओं को कैसे बेचना चाहते हैं उसे स्पष्ट करना दृ क्या आप इसे ऑफलाइन या ऑनलाइन बेचोगे, आप कितनी इकाइयाँ बेचना चाहते हैं, आप प्रत्येक इकाई को कितने मूल्य पर बेचना चाहते हैं, आदि।

पूंजी अनुरोध

यह अनुभाग उन लोगों के लिए है जिन्हें अपने उद्यम के लिए धन की आवश्यकता है।

पूंजी अनुरोध अनुभाग में निम्न जानकारी शामिल करना चाहिए :

- आपको वर्तमान में कितने पूंजी की आवश्यकता है।
- आपको अगले पांच वर्षों में आपको कितने पूंजी की आवश्यकता होगी। यह अपने लंबी अवधि के लक्ष्यों पर निर्भर करेगा।
- आप किस प्रकार का वित्त चाहते हैं और आप इसे कैसे उपयोग करना चाहते हैं। क्या आप एक विशेष उद्देश्य के लिए वित्त चाहते हैं, या पूंजी जिसे किसी भी प्रकार के आवश्यकता के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है?
- भविष्य के लिए रणनीतिक योजना। इसमें अपने दीर्घकालिक योजनाओं का स्पष्ट ब्यौरा शामिल होगा – ये योजना क्या हैं और इन योजनाओं के कार्यान्वयन के लिए कितने पैसे की आवश्यकता होगी।
- ऐतिहासिक और भावी वित्तीय जानकारी। जिसमें अपने सभी वित्तीय अभिलेखों जैसे आपका उद्यम जबसे शुरू हुआ तबसे आभी तक सभी जानकारी लिखकर और बनाए रखना। इस के लिए आवश्यक दस्तावेज में अपने बैलेंस शीट जिसमें आपकी कंपनी की परिसंपत्तियों और देनदारियों का विवरण होता है, आपकी आय विवरण जो अपनी कंपनी के राजस्व, खर्च और वर्ष के लिए शुद्ध आय, अपने टैक्स रिटर्न (आमतौर पर पिछले तीन साल के) और अपने नकदी प्रवाह बजट जो आय,

वित्तीय योजना

इससे पहले कि आप अपने उद्यम का निर्माण शुरू करें, आपको अपने वित्त योजना बनाने की जरूरत है। वित्तीय योजना बनाने के लिए चरणों पर एक नज़र डालें:

चरण 1: एक वित्तीय योजना बनाएँ। इन में लक्ष्यों को पूरा करने के लिए अपने लक्ष्य, रणनीतियाँ और समयसीमा को शामिल करना चाहिए।

चरण 2: अपने सभी महत्वपूर्ण वित्तीय दस्तावेजों को व्यवस्थित करें। अपने निवेश का विवरण, बैंक विवरण, टैक्स कागजात, क्रेडिट कार्ड के बिल, बीमा के कागजात और अन्य वित्तीय रिकॉर्ड रखने के लिए एक फ़ाइल बनाए रखें।

चरण 3: अपने निवल मूल्य की गणना करें। इसका मतलब आप जिनके मालिक है जैसे (अपने घर, बैंक खातों, निवेश आदि संपत्ति) उनमें से देनदारियाँ घटाएँ जैसे (ऋण, क्रेडिट कार्ड आदि की लंबित राशी जैसी देनदारियाँ) और उसके बाद आप के पास जो राशी बच जाती है उसे निवल मूल्य कहा जाता है।

चरण 4: खर्च करने की योजना बनायें। इसका मतलब है कि पैसे कहाँ से आते हैं और कहाँ जाते हैं उन्हें विस्तार से लिखना है।

चरण 5: एक आपातकालीन निधि का निर्माण करें। एक अच्छा आपातकालीन निधि में कम से कम 6 महीने के खर्च कवर करने के लिए पर्याप्त पैसा होता है।

चरण 6: अपना बीमा निकालें। बीमा लंबी अवधि के लिए वित्तीय सुरक्षा प्रदान करता है और जोखिम के खिलाफ रक्षा करता है।

जोखिम प्रबंधन

एक उद्यमी के रूप में आप अपनी कंपनी की स्थापना करने से पहले उसके के साथ जुड़े जोखिमों का मूल्यांकन करना चाहिए। एक बार आपने संभावित खतरों की पहचान कर ली, तो आप उन्हें कम करने के लिए कदम उठाए जा सकते हैं। जोखिम का प्रबंधन करने के कुछ तरीके यह हैं:

- इसी तरह के व्यापार का शोध कीजिये और उनके जोखिम और वे कैसे कम किये गए थे के बारे में पता लगायें।
- इसी तरह के व्यापार का शोध कीजिये और उनके जोखिम और उन्हें कैसे कम किया गया था के बारे में पता लगायें।
- वर्तमान बाजार के रुझान का मूल्यांकन करें और पता लगाये क्या इसी तरह के उत्पाद या सेवाएं जिन्हें कुछ समय पहले शुरू किये गए थे क्या उनकी अभीभी लोगो द्वारा मांग है।
- इसके बारे में पता लगाये क्या आपके पास वास्तव में अपने उत्पाद या सेवा शुरू करने के लिए आवश्यक विशेषज्ञता है।
- अपने वित्त की जांच करने और देखें अपने उद्यम शुरू करने के लिए पर्याप्त आय हैं।
- अर्थव्यवस्था की वर्तमान स्थिति के बारे में पता लगाये, यह अर्थव्यवस्था समय के साथ कैसे बदल सकती हैं, और अपना उद्यम उन परिवर्तनों से प्रभावित होगा के बारे में सोचे।
- एक विस्तृत व्यापार योजना बनाएँ।

टिप्स

- सुनिश्चित करें कि सभी महत्वपूर्ण तत्व अपनी योजना में शामिल किये गए हैं।
- संख्या को अच्छी तरह से ताकना।
- संक्षिप्त और यथार्थवादी।
- अपने दृष्टिकोण और अपने अनुमानों में रूढ़िवादी होना।
- चार्ट, रेखांकन और छवियों की तरह दृश्यों का जहां भी संभव है प्रयोग करें।

10.6.5 बैंक वित्त के लिए प्रक्रिया और औपचारिकताओं: इकाई के उद्देश

स्टार्टअप के लिए फंड हासिल करना उद्यमियों के लिए सबसे कठिन चुनौती होती है। कई वित्त पोषण के विकल्प उपलब्ध होने के बावजूद, उद्यमियों उनके लिए सबसे अच्छी वित्त पोषण कार्यप्रणाली खोजने की जरूरत होती है। बैंक भारत में सबसे बड़े फंड वितरकों में से एक है जो हर साल हजारों स्टार्टअप को वित्त प्रदान करते हैं।

उद्यमियों ने वित्त लिए बैंकों को कौनसी जानकारी देनी चाहिए?

बैंक से संपर्क करते समय, उद्यमियों को पता होना चाहिए की ऋण आवेदन पत्र जाँचने, मूल्यांकन और संसाधित करते समय बैंक अलग-अलग मानदंड अपनाती है। उद्यमियों को बैंकों को सटीक और सही जानकारी उपलब्ध कराने के महत्व के बारे में पता होना चाहिए। अब वित्तीय संस्थानों को ऋण आवेदकों के किसी भी डिफॉल्ट व्यवहार को ट्रैक करना आसान हो गया है। जो उद्यमी बैंकों से धन की तलाश में है उन्होंने अपने सामान्य साख, वित्तीय स्थिति और गारंटी या कोलैटरल से संबंधित जानकारी बैंकों को उपलब्ध करनी चाहिए।

सामान्य साख

यह वह जगह है जहाँ आप एक उद्यमी के रूप में, अपने पृष्ठभूमि की जानकारी बैंक को प्रदान करते हैं। इस तरह की जानकारी में शामिल है:

- परिचय पत्र: यह पत्र किसी आदरणीय व्यापारी जो आपको अच्छी तरह से पहचानता है के द्वारा लिखा जाना चाहिए। इस पत्र का उद्देश्य अपनी उपलब्धियों को बताना है और अपने चरित्र और अखंडता की साक्ष देता है।
- आपका प्रोफाइल: यह मूल रूप से आपका संक्षिप्त विवरण है। आपको अपने बैंक को शैक्षिक उपलब्धियाँ, व्यावसायिक प्रशिक्षण, योग्यता, रोजगार रिकॉर्ड और उपलब्धियों के बारे में बताना जरूरी होता है।
- व्यावसायिक ब्रोशर: एक व्यावसायिक ब्रोशर आम तौर पर कंपनी के उत्पाद, ग्राहक, कितनी देर से व्यापार चल रहा है आदि के बारे में जानकारी प्रदान करता है
- बैंक और अन्य संदर्भ: यदि आपका किसी अन्य बैंक के साथ खाता है, उस बैंक का संदर्भ देना अच्छा होता है।
- कंपनी के स्वामित्व का प्रमाण या पंजीकरण: कुछ मामलों में, आपको आपकी कंपनी के स्वामित्व और पंजीकरण का सबूत बैंक को देने की आवश्यकता हो सकती है। संपत्ति और देनदारियों की सूची की भी आवश्यक हो सकती है।

आर्थिक स्थिति

बैंकों आपके उद्यम पर वर्तमान वित्तीय जानकारी चाहेगी। मानक वित्तीय रिपोर्ट जिसे आपको तैयार रहना चाहिए वे हैं:

- बैलेंस शीट
- कैश-फ्लो स्टेटमेंट
- व्यवसाय योजना
- लाभ और हानि खाता
- अनुमानित बिक्री और राजस्व
- अध्ययन व्यवहार्यता

गारंटी या कोलैटरल

आमतौर पर बैंक सुरक्षा के बिना आपको ऋण नहीं देगी। आप बैंक के पास संपत्ति गिरवी रख सकते हैं जो बैंक जब्त करके बेच सकती हैं अगर आपने ऋण चुकता नहीं किया है। मशीनरी, उपकरण, वाहन आदि जैसी अचल संपत्तियों को भी ऋण के लिए सुरक्षा माना जाता है।

बैंकों के उधार मानदंड

अगर आप निम्नलिखित उधार मापदंड का पूरा करते हैं तो आपके वित्त पोषण के अनुरोध को स्वीकारे जाने का एक उच्च मौका होगा:

- अच्छा नकदी प्रवाह
- पर्याप्त शेयरधारकों का धन
- पर्याप्त सुरक्षा
- कारोबार में अनुभव
- अच्छी साख

प्रक्रिया

वित्त पोषण के लिए आवेदन करने के लिए निम्न प्रक्रिया का पालन करने की आवश्यकता होगी

1. अपने आवेदन फार्म और आवश्यक सभी दस्तावेज बैंक में जमा करें।
2. बैंक द्वारा ध्यान से आपकी ऋण पात्रता का आकलन किया जाएगा और प्रबंधन, वित्तीय, संचालन और उद्योग जानकारी के साथ ही पिछले ऋण प्रदर्शन जैसे मानकों के संबंध में अपने व्यवसाय की जानकारी का विश्लेषण करके रेटिंग आवंटित करेगा।
3. बैंक आपको वित्त दी जानी चाहिए या नहीं के बारे में एक निर्णय लेगा।

टिप्स

- अनुभव बैंकरों से वित्त पोषण के विकल्पों पर सलाह प्राप्त करें।
- सतर्क रहें और आप की जरूरत से अधिक, जादा लंबे समय के लिए, ज्यादा ब्याज दर पर उधार लेने से बचें।

10.6.6 उद्यम प्रबंधन – एक अवलोकन अपना उद्यम कैसे संभाले

अपने उद्यम को प्रभावी रूप से प्रबंधन करने के लिए आपको कई विभिन्न पहलुओं पर ध्यान देने की जरूरत है जिसमें दिन-प्रतिदिन की गतिविधियों के प्रबंधन से लेकर वृहद इवेंट कैसे प्रबंधित करना शामिल होता है। अपनी कंपनी का प्रभावी ढंग से प्रबंधन करने के लिए कुछ सरल कदम पर एक नज़र डालते हैं।

चरण 1: अपने नेतृत्व कौशल का प्रयोग करें और जरूरत पड़ने पर सलाह लें।

चलें हम रामू का उदाहरण लेते हैं, रामू एक उद्यमी है जिसने हाल ही में अपने स्वयं का उद्यम शुरू किया है। रामूमें अच्छा नेतृत्व कौशल है – वह ईमानदार है, अच्छी तरह से अपने आपको व्यक्त कर सकता है, काम को कैसे आवंटित करना चाहिए जानता है आदि। ये नेतृत्व कौशल रामू को निश्चित रूपसे अपने उद्यम के प्रबंधन में मदद करते हैं। लेकिन, कभी कभी रामू के सामने ऐसी स्थितियां आती हैं की वह संभ्रम में होता है की उन्हें कैसे संभाले। ऐसे मामले में रामू ने क्या करना चाहिए? एक समाधान है उसने एक अनुभवी प्रबंधक ढूंढना चाहिए जो उसे सिखा सके। दूसरा समाधान यह है की रामूने उसकी नेटवर्किंग कौशल का उपयोग करके अन्य संगठनों के प्रबंध से संपर्क करना चाहिए, जो उसे ऐसी स्थितियों को संभालने के लिए पर सलाह दे सकते हैं।

चरण 2: अपने काम को अन्य लोगों के बीच विभाजित करें – आपको यह मालूम होना चाहिए की आप अकेले सब कुछ संभाल नहीं सकते।

यहां तक कि दुनिया में सबसे कुशल प्रबंधक भी उद्यम का हर काम संभाल नहीं सकेंगे। एक स्मार्ट मैनेजर को एहसास होता है कि अपने उद्यम को प्रभावी रूप से प्रबंधन करने के लिए अपने काम को अपने सहकर्मियों विभाजित करना जरूरत होता है। इसे काम का आवंटन कहा जाता है। हालांकि, काम आवंटित करना ही पर्याप्त नहीं है। अगर वह अच्छा परिणाम देखना चाहते हैं तो प्रबंधक को प्रभावी ढंग से काम का आवंटन करना चाहिए। यह महत्वपूर्ण है क्योंकि अगर काम का आवंटन गलत तरह से किया गया, तो आपके खुद का काम और भी अधिक बढ़ सकता है। प्रभावी ढंग से काम के आवंटन के लिए, आपको दो सूचियां बनाना चाहिए। एक सूची में जिन चीजों को आपको संभालने की जरूरत को शामिल करना चाहिए। दूसरी सूची में जिन चीजों को दूसरों को दिया जा सकता है उन्हें शामिल करना चाहिए। गलत काम आवंटन के अलावा, एक और मुद्दा है उत्पन्न हो सकता है वह है अति आवंटन। इसमें दूसरों को अपने जादातर काम देना शामिल होता है। इस के साथ समस्या यह है कि आप जिन लोगों को काम आवंटित करोगे उनपर नज़र रखने और उनके काम प्रगति की निगरानी के लिए आपको जादा समय व्यतीत करना होगा। इसके कारण आपको अपने काम को खत्म करने के लिए बहुत कम समय मिलेगा।

चरण 3: काम करने के लिए सही लोगों की भर्ती कीजिये।

सही लोगों को काम पर रखने से अपने उद्यम का प्रभावी ढंग से प्रबंधन किया जा सकता है। अच्छे लोगों को नौकरी पर रखने के लिए आपको अपने साक्षात्कार प्रक्रिया के दौरान बहुत सावधान रहने की जरूरत है। आपने संभावित उम्मीदवारों को सही सवाल पूछना चाहिए और उनके जवाब का ध्यान से मूल्यांकन करना चाहिए। पृष्ठभूमि की जाँच करना हमेशा एक अच्छा अभ्यास होता है। क्रेडिट जाँच करना भी एक अच्छा विचार है, खासकर अगर आप आपके पैसे के लेनदेन के लिए लोगों को नियुक्त कर रहे हैं। प्रत्येक पद का एक विस्तृत विवरण बनाये और सुनिश्चित करें

कि सभी उम्मीदवारों को नौकरी का विवरण स्पष्ट और सही समझ में आया है। आपके पास एक कर्मचारी मैनुअल भी होनी चाहिए जिसमें कर्मचारियों से क्या अपेक्षाएं हैं वह स्पष्ट रूप से लिखा जाना चाहिए इन सभी कार्यों से आपको आपका उद्यम चलने के लिए सही लोगों का चयन करने में मदद मिलेगी।

चरण 4: अपने कर्मचारियों को प्रेरित करके उन्हें अच्छी तरह से प्रशिक्षित करें।

आपका उद्यम प्रभावी ढंग से तब नियंत्रित किया जा सकता है जब आप अपने कर्मचारियों को अपने उद्यम के लिए कड़ी मेहनत करने के लिए प्रेरित करते हैं। प्रेरित होने के लिए अपने कर्मचारियों को चाहिए की वे उद्यम के दृष्टि और मिशन में विश्वास रखकर उन्हें प्राप्त करने की दिशा में प्रयास करना चाहिए. आप अपने कर्मचारियों को मान्यता, बोनस और उपलब्धियों के लिए पुरस्कार दे कर प्रेरित कर सकते हैं। आप उन्हें उनके प्रयासों से कंपनी को कैसी सफलता मिली है यह बता कर प्रेरित कर सकते हैं। इससे उन्हें उन्हें गर्व महसूस होगा और उन्हें जिम्मेदारी का अहसास होगा जिससे उनकी प्रेरणा में वृद्धि होगी।

अपने लोगों को प्रेरित करने के अलावा, अपने कर्मचारियों को लगातार नए तरीकों और प्रौद्योगिकियों में प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। याद रखें, प्रशिक्षण एक बार का प्रयास नहीं होता है। यह एक निरंतर प्रयास होता है जिसे नियमित रूप से करने की जरूरत होती है।

चरण 5: अपने लोगों को अपने ग्राहकों को अच्छी तरह से संभालने में प्रशिक्षित करें.

अपने कर्मचारियों को ग्राहकों के प्रबंधन की कला में निपुण होने की जरूरत है. इसका मतलब यह है कि उन्हें अपने ग्राहक क्या चाहते हैं, और उनकी जरूरतों को पूरा कैसे पूरा किया जाए यह समझने की जरूरत है। इस बात को समझने के लिए, उन्हें दिखाना होगा की आप अपने ग्राहकों से कैसे कारगर ढंग से निपटते है। इसे नेतृत्व का उदाहरण कहा जाता है। उन्हें दिखाओ कि आप कैसे ईमानदारी से अपने ग्राहकों की बात सुनते है और उनकी आवश्यकताओं को समझते हैं। उन्हें अपने सवाल सुनाने दें ताकि वे है कि वे समझेंगे की अपने ग्राहकों को किस प्रकार के प्रश्न पूछने चाहिए और कौनसे प्रश्न उपयुक्त होते हैं।

चरण 6: अपने उद्यम का प्रभावी ढंग से विपणन करें

अपने उद्यम का विपणन करने के लिए अपने सभी कौशल और अपने कर्मचारियों के कौशल का प्रभावी ढंग से प्रयोग कर। आप विपणन एजेंसी किराये पर ले सकते है अगर आपको लगता है की आप इस क्षेत्र में मदद की जरूरत महसूस करते ह। अब जब आप जानते हैं कि अपने उद्यम को प्रभावी ढंग से चलाने के लिए किसकी जरूरत है, इन चरणों का कार्यान्वयन करें, और आप देखेंगे कि उद्यम का प्रबंधन कितना आसान हो जाता है!

टिप्स

- अनुभव बैंकरों से वित्त पोषण विकल्पों पर सलाह प्राप्त करें।
- सतर्क रहें और आप की जरूरत से जादा, आवश्यकता से ज्यादा लम्बे समय के लिए और जरूरत से ज्यादा ब्याज की दर पर उधार लेने से बचें।

10.6.7 20 उद्यमिता का विचार करने से पहले अपने आपसे प्रश्न पूछें

1. मैं व्यवसाय क्यों शुरू कर रहा हूँ?
2. मैं कौनसी समस्या का हल कर रहा हूँ?
3. क्या दूसरों ने इससे पहले इस समस्या को हल करने का प्रयास किया है? क्या वे सफल हुए थे या असफल?
4. क्या मेरे पास कोई ऐसा संरक्षक है या उद्योग विशेषज्ञ है जिसपर मैं निर्भर रह सकता हूँ?
5. मेरे आदर्श ग्राहक कौन है?
6. मेरे प्रतिद्वंदी कौन हैं।
7. मेरे व्यापार विचार अन्य व्यापार के विचारों से कैसे अलग है?
8. अपने उत्पाद या सेवा की मुख्य विशेषताएं क्या हैं?
9. क्या मैंने स्कोट विश्लेषण किया है?
10. जो बाजार मेरे उत्पाद या सेवा को खरीदने जाएगा उसका आकार क्या है?
11. बाजार का परीक्षण करने के लिए एक न्यूनतम व्यवहार्य उत्पाद निर्माण के लिए किन चीजों की जरूरत होगी?
12. आरंभ करने के लिए मुझे कितने पैसे की जरूरत होगी ?
13. क्या मुझे ऋण लेने की आवश्यकता होगी?
14. मेरे उत्पाद या सेवाएं कितने जल्द उपलब्ध होगी ?
15. मेरे उद्यम में लाभ और लागत कब बराबर होगी या मैं कब लाभ कमा सकूँगा ?
16. मेरे विचार में निवेश करने वालों को कैसे लाभ मिलेगा?
17. मैंने मेरे व्यवसाय का कानूनी ढांचा कैसे स्थापित करना चाहिए?
18. मुझे कौनसे करों का भुगतान करने की आवश्यकता होगी?
19. मुझे किस तरह के बीमा की आवश्यकता होगी?
20. क्या मैं प्रतिक्रिया के लिए संभावित ग्राहकों तक पहुँच गया हूँ?






टिप्स

- अपना समय, धन और संसाधनों का निवेश करने से पहले अपने व्यापार के विचारों को सत्यापित करना बहुत महत्वपूर्ण है।
- जितने अधिक सवाल आप खुद से पूछोगे, और उतने अधिक आप उद्यम के चढ़ाव और उतार को संभालने के लिए तैयार होगे।

फुटनोटः

1. एक गुरु एक विश्वसनीय और अनुभवी व्यक्ति हैं, जो आपको कोच और मार्गदर्शन करने के लिए तैयार होता है।

2. एक ग्राहक वह होता है जो माल और/या सेवाएं खरीदता है।
3. एक प्रतियोगी एक व्यक्ति या कंपनी होती है जो आपके तरह उत्पाद और/या सेवाओं को बेचता है।
4. स्वोट में ताकत, कमजोरी, अवसर और खतरे शामिल होते हैं. अपनी कंपनी का स्वोट विश्लेषण करने के लिए, अपनी कंपनी की सभी शक्ति और कमजोरी, अवसर को सूचीबद्ध करना है, आपकी कंपनी के लिए मौजूद अवसर और आपकी कंपनी द्वारा जिन खतरों का सामना करने की जरूरत है।
5. एक न्यूनतम व्यवहार्य उत्पाद वह उत्पाद होता है जिसके कमसे कम संभव विशेषताएं होती हैं जिसे ग्राहकों से प्रतिक्रिया पाने के लिए ग्राहकों को बेचा जा सकता है।
6. एक कंपनी 'ब्रेक इवन' मानी जाती है जब कंपनी का मुनाफे लागत के बराबर होता है।
7. कानूनी संरचना एक एकल स्वामित्व, साझेदारी या सीमित देयता भागीदारी हो सकती है.
8. करों के दो प्रकार के होते हैं—व्यक्ति या अप्रत्यक्ष कर जो माल और/या सेवाओं पर लगाये जाते हैं।
9. बीमा के दो प्रकार के होते हैं— जीवन बीमा और सामान्य बीमा. जीवन बीमा में मानव जीवन शामिल किया गया है, जबकि सामान्य बीमा में जानवर, माल, कारों आदि जैसी परिसंपत्तियों को शामिल किया जाता है।

अध्याय संख्या	इकाई संख्या	विषय का नाम	पृष्ठ संख्या	क्यूआर कोड
2	2.1	कार्यक्षेत्र बनाए रखें	27	 <p>Click/Scan this QR Code to access the related video</p>
3	3.2	मैनीक्योर	72	 <p>Click/Scan this QR Code to access the related video</p>
3	3.3	पेडीक्योर	83	 <p>Click/Scan this QR Code to access the related video</p>
8	8.1	कोविड-19 दिशानिर्देश	162	 <p>Click/Scan this QR Code to access the related PPT</p>
10	10.1	व्यक्तित्व विकास	208	 <p>Click/Scan this QR Code to access the related video</p>



Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N.S.D.C.
National
Skill Development
Corporation
Transforming the skill landscape



Click/Scan this QR Code to access e-Book



ब्यूटी एंड वेलनेस सेक्टर स्किल काउंसिल
5बी, अपर ग्राउंड फ्लोर
23, हिमालय हाउस, कस्तूरबा गांधी मार्ग,
कर्नाट प्लेस, नई दिल्ली-110001
कार्यालय: 011-40342940, 42, 44 और 45
ईमेल: info@bwssc.in
वेबसाइट: www.bwssc.in

Price: ₹



978-1-111-22222-45-7