



સ્ટોર ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટ

(લાયકાત પેક: સંદર્ભ આઈડી. આરએએસ/ક્યુ0101)

ક્ષેત્ર: સંગઠિત છૂટક

(ધોરણ X)



પીએસએસ સેન્ટ્રલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ વોકેશનલ એજ્યુકેશન
(ભારત સરકારના શિક્ષણ મંત્રાલય હેઠળ, એનસીઈઆરટીનું એક ઘટક એકમ)
શ્યામલા હિલ્સ, ભોપાલ - 462 002, એમ.પી., ભારત

<http://www.psscive.ac.in>

© પીએસએસ સેન્ટ્રલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ વોકેશનલ એજ્યુકેશન, ભોપાલ 2024

પ્રકાશકની પૂર્વ પરવાનગી વિના આ પ્રકાશનનો કોઈપણ ભાગ કોઈપણ સ્વરૂપમાં અથવા કોઈપણ માધ્યમથી, ઇલેક્ટ્રોનિક, મિકેનિકલ, ફોટોકોપી, રેકોર્ડિંગ અથવા અન્યથા પુનઃઉત્પાદિત, પુનઃપ્રાપ્તિ પ્રણાલીમાં સંગ્રહિત અથવા પ્રસારિત કરી શકાશે નહીં.

પ્રસ્તાવના

વ્યાવસાયિક શિક્ષણ એક ગતિશીલ અને વિકાસશીલ ક્ષેત્ર છે, તેને માટે દરેક વિદ્યાર્થીને ગુણવત્તાયુક્ત શિક્ષણ સામગ્રીની સુલભતા મળે તે સુનિશ્ચિત કરવું ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે. વ્યાપક અને સમાવિષ્ટ અભ્યાસ સામગ્રીના ઉત્પાદન તરફ PSS સેન્ટ્રલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ વોકેશનલ એજ્યુકેશન (PSSCIVE) ની સફર કઠોર અને સમય માંગી લે તેવી છે, જેમાં રાષ્ટ્રીય શૈક્ષણિક સંશોધન અને તાલીમ પરિષદ (NCERT) દ્વારા સંપૂર્ણ સંશોધન, નિષ્ણાત પરામર્શ અને પ્રકાશનની જરૂર પડે છે. જો કે, અંતિમ અભ્યાસ માટેની સામગ્રીનો અભાવ આપણા વિદ્યાર્થીઓની શૈક્ષણિક પ્રગતિમાં અવરોધ ન લાવવો જોઈએ. આ જરૂરિયાતને ધ્યાનમાં રાખીને, અમે ડ્રાફ્ટ અભ્યાસ સામગ્રી રજૂ કરીએ છીએ, જે એક કામચલાઉ છતાં વ્યાપક માર્ગદર્શિકા છે, જે NCERT દ્વારા અભ્યાસ સામગ્રીનું સત્તાવાર સંસ્કરણ ઉપલબ્ધ ન થાય ત્યાં સુધી શિક્ષણ આપવું અને શિક્ષણ લેવું, તેની વચ્ચેના અંતરને દૂર કરવા માટે રચાયેલ છે. ડ્રાફ્ટ અભ્યાસ સામગ્રી શિક્ષકો અને વિદ્યાર્થીઓ માટે વચગાળાના સમયગાળા દરમિયાન ઉપયોગ કરવા માટે સંરચિત અને સુલભ સંસાધનોનો સમૂહ પૂરો પાડે છે. સામગ્રી નિર્ધારિત અભ્યાસક્રમ સાથે સંરેખિત છે જેથી ખાતરી કરી શકાય કે વિદ્યાર્થીઓ તેમના શિક્ષણ ઉદ્દેશ્યો સાથે ટ્રેક પર રહે છે.

આ મોડ્યુલોની સામગ્રી શિક્ષણમાં સાતત્યતા પ્રદાન કરવા અને વ્યાવસાયિક શિક્ષણમાં શિક્ષણ આપવા-શિક્ષણ લેવાની ગતિ જાળવી રાખવા માટે બનાવવામાં આવી છે. તેમાં અભ્યાસક્રમ અને શૈક્ષણિક ઘોરણો સાથે સુસંગત આવશ્યક ખ્યાલો અને કુશળતાનો સમાવેશ થાય છે. અમે શિક્ષણવિદો, વ્યાવસાયિક શિક્ષકો, વિષય નિષ્ણાતો, ઉદ્યોગ નિષ્ણાતો, શૈક્ષણિક સલાહકારો અને અન્ય તમામ લોકોનો આભાર માનીએ છીએ જેમણે ડ્રાફ્ટ અભ્યાસ સામગ્રીના નિર્માણમાં તેમની કુશળતા અને આંતરદૃષ્ટિનું યોગદાન આપ્યું છે.

શિક્ષકોને અભ્યાસ સામગ્રીના ડ્રાફ્ટ મોડ્યુલોનો માર્ગદર્શિકા તરીકે ઉપયોગ કરવા અને તેમના શિક્ષણમાં વધારાના સંસાધનો અને પ્રવૃત્તિઓનો સમાવેશ કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવે છે જે તેમના વિદ્યાર્થીઓની અનન્ય શિક્ષણ શૈલીઓ અને જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરે છે. તેમનો સહયોગ અને પ્રતિસાદ મહત્વપૂર્ણ છે; તેથી, અમે અભ્યાસ સામગ્રીની સામગ્રીને વધારવા માટે, ખાસ કરીને શિક્ષકો તરફથી, સુધારા માટેના સૂચનોનું સ્વાગત કરીએ છીએ. આ સામગ્રી કોપીરાઈટ કરેલી છે અને NCERT-PSSCIVE ની પરવાનગી વિના છાપવી જોઈએ નહીં.

તારીખ: 20 જૂન 2024

દીપક પાલીવાલ
(સંયુક્ત નિયામક)
PSSCIVE, ભોપાલ

અભ્યાસ સામગ્રી વિકાસ સમિતિ

સભ્યો

- સીએચ.સત્યનારાયણ, વાણિજ્યના સહાયક પ્રોફેસર, નાગાર્જુન સરકારી કોલેજ, નાલગોંડા.
- જી. નરશીમહામૂર્તિ, પ્રોફેસર (નિવૃત્ત) અને ડિરેક્ટર (વાગદેવી ડિગ્રી અને પી. જી. કોલેજ, હનમકોંડા, વારંગલ (તેલંગાણા રાજ્ય)
- ગીતા તોમર, એસોસિયેટ પ્રોફેસર, ફેકલ્ટી ઓફ મેનેજમેન્ટ, શ્રી ગુરુ સાંદીપની ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ પ્રોફેશનલ સ્ટડીઝ, ઉજ્જૈન (એમ. પી.)
- જિતેન્દ્ર શર્મા, નોલેજ એડવાઇઝર, ઇમ્પેક્ટ એજ્યુકેર એન્ડ લર્નિંગ સોલ્યુશન્સ, ભોપાલ (એમ. પી.)
- કામરાન સુલતાન, રીડર, પંડિત જવાહરલાલ નેહરુ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ બિઝનેસ મેનેજમેન્ટ, વિક્રમ યુનિવર્સિટી, ઉજ્જૈન (એમ. પી.)
- પી. સુગુણાકર રેડ્ડી, એસોસિયેટ પ્રોફેસર, વાગદેવી ડિગ્રી અને પી. જી. કોલેજ, હનમકોંડા, વારંગલ (તેલંગાણા રાજ્ય)
- રામકર રાયઝાદા, પ્રોફેસર (નિવૃત્ત), સામાજિક વિજ્ઞાન શિક્ષણ વિભાગ, પ્રાદેશિક શિક્ષણ સંસ્થા, ભોપાલ
- રુદ્ર સાંઈબાબા, કોમર્સ પ્રોફેસર અને ભૂતપૂર્વ પ્રિન્સિપાલ, મહાત્મા ગાંધી યુનિવર્સિટી, નાલગોંડા, પ્રિન્સિપાલ (નિવૃત્ત), લાલ બહાદુર કોલેજ, વારંગલ
- સીમા ઘંધાસ, માસ્ટર ટ્રેનર - છૂટક સેવાઓ, વર્લ્ડ ક્લાસ સ્કીલ સેન્ટર, વિવેક વિહાર, નવી દિલ્હી (દિલ્હી સરકારની એનસીટી)
- શિવનાગશ્રીનુ, વાણિજ્યના આસિસ્ટન્ટ પ્રોફેસર, ગોપાલ રાવ પટેલ સરકારી ડિગ્રી કોલેજ પારડી બી રોડ, ભેંસા, જિલ્લો: નિર્મલ (તેલંગાણા રાજ્ય)
- સુનિલ એસ. દેસાઈ, લેકચરર (વોકેશનલ), જાગૃતિ જુનિયર કોલેજ, ગોધિંગલાજ, જિ. કોલ્હાપુર, મહારાષ્ટ્ર
- તલત સિદ્દીક, વ્યાવસાયિક શિક્ષક (રિટેલ), નોબોઇયા ઉચ્ચ માધ્યમિક શાળા, દૂલાહાટ, નોબોઇયા, જિલ્લો-લખીમપુર, આસામ

સભ્ય સંયોજક

પુનમ વીરૈયા, પ્રોફેસર અને વડા, બિઝનેસ એન્ડ કોમર્સ વિભાગ, PSS સેન્ટ્રલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ વોકેશનલ એજ્યુકેશન, (NCERT), ભોપાલ

સમીક્ષકો

1. અંકુશ શર્મા, એસોસિયેટ પ્રોફેસર અને પ્રોગ્રામ લીડ, JLBBS, જાગરણ લેકસિટી યુનિવર્સિટી, ભોપાલ
2. શિપ્રા વૈદ્ય, પ્રોફેસર, સામાજિક વિજ્ઞાન વિભાગ, NCERT, અરવિંદો માર્ગ, નવી દિલ્હી
3. શ્રીનિવાસન વી, પ્રોફેસર, DESS, NCERT, નવી દિલ્હી
4. સુબોધ કેશરવાણી, એસોસિયેટ પ્રોફેસર, સ્કૂલ ઓફ મેનેજમેન્ટ સ્ટડીઝ, ઇન્દિરા ગાંધી નેશનલ ઓપન યુનિવર્સિટી, નવી દિલ્હી

અનુક્રમણિકા

ક્રમ નં.	શીર્ષક	પૃષ્ઠ સં.
1.	મોડ્યુલ 1: રિટેલ સ્ટોરની કામગીરી	01
	શીખવાના પરિણામો	02
	મોડ્યુલનું માળખું	02
	સત્ર 1: છૂટક કામગીરી: છાજલીઓ ભરવી	02
	પ્રવૃત્તિઓ	07
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	08
	સત્ર 2: સ્ટોકનો સ્તર જાળવો	10
	પ્રવૃત્તિઓ	13
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	14
	સત્ર 3: ગ્રાહકોને પ્રતિભાવ આપો અને વાતચીત કરો	15
	પ્રવૃત્તિઓ	17
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	19
	સત્ર 4: છૂટક વેપારીઓનું વર્ગીકરણ	20
	પ્રવૃત્તિઓ	27
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	29
2.	મોડ્યુલ 2: માલની ડિલિવરી	31
	શીખવાના પરિણામો	32
	મોડ્યુલનું માળખું	32
	સત્ર 1: ડિલિવરી પ્રક્રિયા	33
	પ્રવૃત્તિઓ	44
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	45
	સત્ર 2: પરિવહનના પ્રકારો	47
	પ્રવૃત્તિઓ	51
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	52
	સત્ર 3: લોડિંગ અને અનલોડિંગ	54
	પ્રવૃત્તિઓ	56
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	58
	સત્ર 4: ડિલિવરી પ્રક્રિયા	60
	પ્રવૃત્તિઓ	63
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	64
3.	મોડ્યુલ 3: આરોગ્ય અને સલામતીનાં પગલાં	67
	શીખવાના પરિણામો	68
	મોડ્યુલનું માળખું	68

	સત્ર 1: છૂટક દુકાનમાં અકસ્માતો અને કટોકટી	68
	પ્રવૃત્તિઓ	76
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	77
	સત્ર 2: છૂટક દુકાનમાં સલામતીનાં પગલાં	80
	પ્રવૃત્તિઓ	91
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	93
	સત્ર 3: સામાનને સલામત રીતે ઉપાડો અને સંચાલન કરો	95
	પ્રવૃત્તિઓ	100
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	101
	સત્ર 4: કર્મચારીઓ માટે સલામતીની સાવચેતીઓ	103
	પ્રવૃત્તિઓ	107
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	109
4.	મોડ્યુલ 4: ટીમ અને સંગઠનમાં કામ કરો	111
	શીખવાના પરિણામો	112
	મોડ્યુલનું માળખું	112
	સત્ર 1: ટીમ વર્કને સપોર્ટ કરો	112
	પ્રવૃત્તિઓ	116
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	117
	સત્ર 2: ટીમના ઉદ્દેશ્યો અને લક્ષ્યો	119
	પ્રવૃત્તિઓ	124
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	125
	સત્ર 3: કર્મચારીના અધિકારો અને જવાબદારીઓ	127
	પ્રવૃત્તિઓ	133
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	135
	સત્ર 4: અસરકારક કાર્ય આદતો	137
	પ્રવૃત્તિઓ	144
	તમારી પ્રગતિ તપાસો	145
5.	જવાબો	148
6.	શબ્દાવલિ	157

મોડ્યુલ પરિચય

છૂટક કામગીરી એ દુકાનને કાર્યરત રાખવા માટે વ્યક્તિ(ઓ)ના કાર્યનો ઉલ્લેખ કરે છે. આમાં તમામ પ્રકારની દુકાનોમાં છૂટક વેચાણ પ્રતિનિધિઓ અને સુપરવાઇઝરનું કાર્ય શામેલ છે, જેમ કે નાની છૂટક દુકાનો જ્યાં ફક્ત થોડા સહાયકો હોય છે અને મોટા છૂટક વેપારીઓ જેમાં વધુ કર્મચારીઓ હોય છે.

ખરીદીનો સામાન્ય અનુભવ એ છે કે છૂટક બજારમાં પ્રવેશતા પહેલા તેનું વ્યાપક આયોજન કરવામાં આવે છે. ક્યારેક ઉત્પાદન ખરીદવાનો નિર્ણય ઉત્પાદનોના લેઆઉટ અને પ્રદર્શનને કારણે લેવામાં આવે છે, પરંતુ આયોજિત ખરીદી સૂચિને કારણે નહીં. છૂટક કામગીરીમાં કામ કરતા લોકોએ સમયાંતરે નિર્ણયો લેવા પડે છે.

મુખ્ય છૂટક કામગીરીમાં સમાવેશ થાય છે - માલ પ્રાપ્ત કરવા, સંગ્રહ કરવા અને વેચવા, રોકડનું સંચાલન, સલામતી અને સુરક્ષા, ગ્રાહક સેવા, રિફંડ અને વળતર, વિઝ્યુઅલ મર્ચેન્ડાઇઝિંગ, વગેરે. જો વિદ્યાર્થીઓ છૂટક ઉદ્યોગમાં રસ ધરાવતા હોય અને આ ક્ષેત્રમાં પોતાની કારકિર્દી બનાવવા માંગતા હોય, તો તે/તેણીએ સારી વાતચીત કુશળતા અને મુશ્કેલ ગ્રાહકોને સંભાળવાની ક્ષમતા પ્રાપ્ત કરવી જરૂરી છે.

આ મોડ્યુલમાં, વિદ્યાર્થી છૂટક કામગીરીના મૂળભૂત સિદ્ધાંતો, છૂટક વેપારીઓનું વર્ગીકરણ, ગ્રાહકોને યોગ્ય રીતે પ્રતિભાવ આપવા અને વાતચીત કરવાની રીતો અને છૂટક વેપારીઓની શ્રેણીઓ સાથે કામ કરવાની રીતો પસંદ કરવાનું શીખશે.

રિટેલ સ્ટાફ સભ્ય તરીકે, એક સ્ટોર ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટ ગ્રાહકોને ઉત્પાદનો બતાવે છે, માલની વિશેષતાઓ અને ઉપયોગોનું વર્ણન કરે છે અને માલના વેચાણ પછી નાણાકીય વ્યવહાર પૂર્ણ કરે છે. તે માલનો ઓર્ડર પણ આપે છે, વસ્તુઓની કિંમત નક્કી કરે છે, મર્ચેન્ડાઇઝિંગ પ્રદર્શિત કરે છે અને ઇન્વેન્ટરીમાં સ્ટોકનું યોગ્ય સ્તર જાળવી રાખે છે અને નાણાકીય અહેવાલો બનાવે છે અને અન્ય સ્ટાફ પર નજર રાખે છે.

આ યુનિટમાં ચાર સત્રો છે. આ સત્રો વિદ્યાર્થીને મૂળભૂત રિટેલ સ્ટોર કામગીરીમાં આત્મવિશ્વાસ મેળવવામાં મદદ કરશે, જે સ્ટોર ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટની નોકરીમાં જરૂરી છે. પ્રથમ સત્ર રિટેલ કામગીરી- છાજલીઓ ભરવાને આવરી લે છે. ભરતી વખતે, સ્ટોર ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટ ઉત્પાદનોના સલામત સંચાલનનું નિરીક્ષણ કરે છે, અને તે/તેણી ઉત્પાદનોની વિવિધ પ્રકૃતિનું પણ રક્ષણ કરે છે. બીજું સત્ર યોગ્ય ઇન્વેન્ટરી સાથે સ્ટોક સ્તર જાળવવા બાબતે વ્યવહાર કરે છે.

ત્રીજું સત્ર ગ્રાહકો સાથે કેવી રીતે પ્રતિક્રિયા આપવી અને વાતચીત કરવી તે પ્રદાન કરે છે, અને ચોથું સત્ર રિટેલરોના વર્ગીકરણનું વર્ણન કરે છે.

શીખવાના પરિણામો

આ મોડ્યુલ પૂર્ણ કર્યા પછી, તમે સમર્થ હશો:

- ઉત્પાદનો આકર્ષક અને સુલભ રીતે પ્રદર્શિત થાય છે તેની ખાતરી કરવા માટે અસરકારક શેલ્ફ સ્ટોકિંગ તકનીકોને સમજો અને અમલમાં મૂકો, જે શ્રેષ્ઠ સ્ટોર પ્રસ્તુતિ અને ગ્રાહક અનુભવમાં ફાળો આપે છે.
- સ્ટોક સ્તરનું સચોટ નિરીક્ષણ અને જાળવણી કરવા માટે કુશળતા વિકસાવો, ખાતરી કરો કે સ્ટોર પૂરતા પ્રમાણમાં સ્ટોક થયેલ છે અને ગ્રાહકની માંગને પહોંચી વળવા અને ઓવરસ્ટોક અથવા સ્ટોકઆઉટ ઘટાડવા માટે ઇન્વેન્ટરીનું કાર્યક્ષમ રીતે સંચાલન કરવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકની પૂછપરછ અને ચિંતાઓનો અસરકારક રીતે જવાબ આપવા, ઉત્તમ ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવા અને મજબૂત ગ્રાહક સંબંધો બનાવવા માટે સંદેશાવ્યવહાર કૌશલ્યમાં વધારો કરો.
- વિવિધ પ્રકારના રિટેલરો અને તેમની ચોક્કસ ઓપરેશનલ જરૂરિયાતોની સમજ મેળવો, રિટેલ શ્રેણીના આધારે ઇન્વેન્ટરી મેનેજમેન્ટ, ગ્રાહક સેવા અને વેચાણ વ્યૂહરચના માટે અનુરૂપ અભિગમોને સક્ષમ બનાવો.

મોડ્યુલનું માળખું

સત્ર 1: છૂટક વેચાણ કામગીરી: છાજલીઓ ભરવી

સત્ર 2: સ્ટોકનો સ્તર જાળવો

સત્ર 3: ગ્રાહકોને પ્રતિભાવ આપો અને વાતચીત કરો

સત્ર 4: છૂટક વેચાણકર્તાઓનું વર્ગીકરણ

સત્ર 1: છૂટક વેચાણ કામગીરી: છાજલીઓ ભરવી

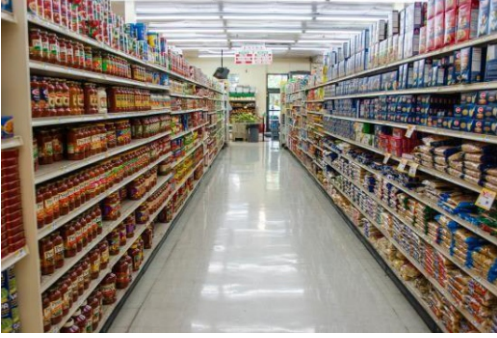
તમે કરિયાણા, ઘરગથ્થુ વસ્તુઓ અને રોજિંદા જીવનમાં તમારી રોજિંદી જરૂરિયાતો પૂરી કરતી વસ્તુઓ ખરીદવા માટે રિટેલ સ્ટોરની મુલાકાત લો છો, તમારી જરૂરિયાતો પૂરી કરવા માટે જીવંત ઘરગથ્થુ, ખાદ્ય વસ્તુઓ અને કપડાં ખરીડો છો.

સ્ટોર ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટની મૂળભૂત ફરજ છે કે તે એવી દરેક પ્રવૃત્તિ કરે, જે રિટેલ સ્ટોરને તેમના વેચાણમાં વધારો કરવામાં મદદ કરે છે જેમ કે, વિવિધ ચેનલોમાંથી ઉત્પાદન પ્રાપ્ત કરવું, ઉત્પાદનોને બેક ઓફિસથી ફ્લોર એરિયામાં રેકમાં ખસેડવું, છાજલીઓ ભરવી, સ્ટોક ગોઠવવો, ઉત્પાદનોને સુરક્ષિત રીતે પ્રદર્શિત કરવા અને ઉત્પાદનને નુકસાનથી બચાવવા.

છૂટક કામગીરીનું મહત્વ

છૂટક કામગીરીમાં છૂટક દુકાનમાં વિવિધ પ્રવૃત્તિઓનો સમાવેશ થાય છે:

છાજલીઓ ભરવા: છૂટક કામગીરીનું સૌથી મહત્વપૂર્ણ પાસું છાજલીઓ ભરવાનું છે [આકૃતિ 1.1(a) અને આકૃતિ 1.1(b) તેથી, તે ગ્રાહકો છૂટક દુકાનમાં ઉપલબ્ધ ઉત્પાદનોની સંપૂર્ણ શ્રેણી જુએ છે.



આકૃતિ 1.1(a): છાજલીઓ ભરો



આકૃતિ 1.1(b): છાજલીઓ ભરો

સૂચનાઓ મુજબ સ્ટોક મૂકો: ઉચ્ચ મેનેજમેન્ટ તરફથી લેવામાં આવેલી સૂચનાઓ અનુસાર સ્ટોકને છાજલીઓ પર મૂકો.

ઉત્પાદનોનું સલામત સંચાલન: છૂટક કામગીરીમાં ઉત્પાદનોના સલામત સંચાલનનો પણ સમાવેશ થાય છે જેથી છૂટક સ્ટોરમાં કોઈ નુકસાન ન થાય.

નુકસાનથી બચાવો: કામ પૂર્ણ થયા પછી સ્ટોક, સાધનો અને જગ્યાને નુકસાન થવાથી બચાવવા માટે સ્ટોકને એવી રીતે હેન્ડલ કરો. સાધનો સ્ટોર વિભાગોમાં પાછા ફરવા જોઈએ.

આ બધી કામગીરી સ્ટોરને સારી રીતે કાર્યરત બનાવે છે અને વેચાણ વધારવા માટે સરળ બનાવે છે.

સ્ટોક પોઝિશનિંગ માટેની સૂચનાઓ

દરેક સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટ તેમને આપવામાં આવેલી જવાબદારી મુજબ કાર્ય કરે છે. સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટે તેમને આપવામાં આવેલી સૂચનાઓ અનુસાર સ્ટોક પોઝિશન કરવાની જરૂર છે. જો કે, ક્યારેક સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટ મૂંઝવણમાં મુકાય છે અને તે છાજલીઓ ભરવા અને સ્ટોક પોઝિશનિંગ વિશે સ્પષ્ટ નથી હોતો.

જો સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટને આવી ચોક્કસ સમસ્યાઓનો સામનો કરવો પડે છે, તો તેણે/તેણીએ તાત્કાલિક યોગ્ય વ્યક્તિ પાસે છાજલીઓ ભરવા માટે સલાહ માંગવી જોઈએ. સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટ જવાબદાર વ્યક્તિને સ્ટોક પોઝિશનિંગ માટેની સૂચનાઓ સ્પષ્ટ છે કે નહીં તે પણ પૂછી શકે છે. સૂચનાઓ નીચેના સંબંધિત હોઈ શકે

છે:

- આગળના રેકમાં કયા ઉત્પાદનો આવે છે?
- કયો ગોડોલા કઈ જગ્યાએ મૂકવામાં આવે છે?
- કયા ઉત્પાદન માટે કયા રેકનો ઉપયોગ થાય છે, અને શું રેકની પસંદગી ઉત્પાદનોની પ્રકૃતિ પર આધારિત છે?

છાજલીઓ પર રાખતી વખતે ઉત્પાદનોનું સલામત સંચાલન

સામાનને વધુ કાળજીપૂર્વક હેન્ડલ કરવાની જરૂર છે, ખાસ કરીને જ્યારે તે મોટા પેકેજોમાં પ્રાપ્ત થાય છે. માલનું નિયંત્રણ એ કોઈપણ સ્વરૂપમાં માલ અથવા ચીજવસ્તુઓને ખસેડવા, પેક કરવા અને સંગ્રહિત કરવાની પ્રક્રિયા છે. તે છૂટક વ્યવસાયની ઉત્પાદકતા નક્કી કરવામાં મદદ કરે છે. અન્યની તુલનામાં માલનું નિયંત્રણ ખૂબ જ શ્રમ-લક્ષી કામગીરી છે. તેથી, માલને નિયંત્રિત કરવાનો ખર્ચ પણ ઊંચો છે.

માલના અસરકારક સંચાલનના ફાયદા નીચે મુજબ છે:

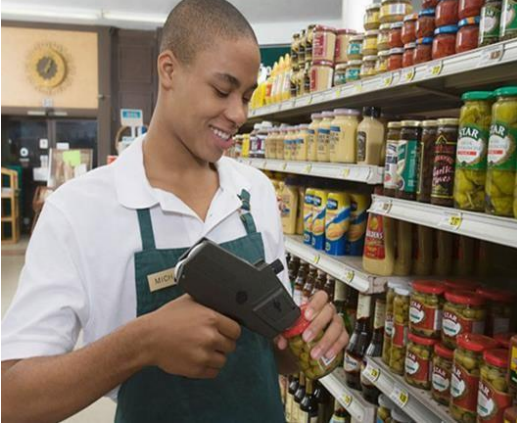
- યુનિટ મટિરિયલ્સ હેન્ડલિંગ ખર્ચ ઓછો કરે છે.
- ઉત્પાદન સમય ઘટાડે છે.
- માલના પ્રવાહના વધુ સારા નિયંત્રણમાં ફાળો આપે છે.
- કામ કરવામાં સલામતી અને સામગ્રીની હેરાફેરીમાં સુધારો કરે છે.
- અસ્વીકાર ગુણોત્તર ઓછો કરો.
- સંગ્રહના નુકસાનમાં ઘટાડો.

મટીરીયલ હેન્ડલિંગ પ્રવૃત્તિઓ

રિટેલ સ્ટોરમાં મટીરીયલ નિયંત્રણનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય ગ્રાહકની જરૂરિયાતો અનુસાર માલનું વર્ગીકરણ કરવાનો છે. નિયંત્રણની ત્રણ પ્રવૃત્તિઓ છે - રિસેપ્શન, ઇન-સ્ટોર સંચાલન અને શિપિંગ.

- રિસેપ્શન:** જ્યારે મટીરીયલ રિટેલ સ્ટોર વેરહાઉસમાં પહોંચે છે, ત્યારે તે રિસેપ્શન સહાયક દ્વારા પ્રાપ્ત થાય છે. રિસેપ્શન સહાયકની મૂળભૂત ફરજ ટ્રક અથવા પરિવહન વાહનમાંથી માલ ઉતારવાની છે. અનલોડિંગ સામાન્ય રીતે મેન્યુઅલી અથવા જરૂરી સાધનોનો ઉપયોગ કરીને કરવામાં આવે છે.
- ઇન-સ્ટોર સંચાલન:** મટીરીયલ નિયંત્રણની વિવિધ પદ્ધતિઓ છે. મેન્યુઅલ નિયંત્રણ એ મટીરીયલ વહન અને ખસેડવાની પ્રક્રિયા છે. મટીરીયલ નિયંત્રણ અનુભવી અને પ્રશિક્ષિત સ્ટાફ દ્વારા યોગ્ય સાધનો સાથે થવી જોઈએ [આકૃતિ 1.2(a) અને 1.2(b)]. મટીરીયલ નિયંત્રણ માટે વિવિધ પ્રકારના સાધનો છે, જેમ કે કેન, મૂવિંગ ટ્રક, સ્લિંગ, પેલેટ જેક, ફોર્કલિફ્ટ વગેરે.

સામગ્રીના સંચાલનમાં સલામતી એક મહત્વપૂર્ણ પાસું છે. સાધનો એટલા મોટા હોવા જોઈએ કે પરિવહન કરવામાં આવતી સામગ્રીને સુરક્ષિત રીતે હેન્ડલ કરી શકાય.



આકૃતિ 1.2(a): સ્ટોરમાં સંચાલન



આકૃતિ 1.2(b): સ્ટોરમાં સંચાલન

સ્ત્રોત: <https://urlzs.com/K7j4B>

સ્ત્રોત: <https://urlzs.com/Vv5J5>

ખરીદી: જ્યારે ગ્રાહક રિટેલ સ્ટોરમાં પ્રવેશ કરે છે, ત્યારે સ્ટોર ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટ તેને સ્ટોરમાંથી માલ ઉપાડવા અને બિલિંગ માટે લઈ જવા માટે શોપિંગ બેગ, ટોપલી અથવા ટ્રોલી આપે છે (આકૃતિ 1.3). સ્ટોર ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટે શોપિંગ બેગ, ટોપલી અથવા ટ્રોલી સૂચવવામાં ખૂબ કાળજી રાખવી જોઈએ, જો ગ્રાહક કપડાં ખરીદવા માંગે છે તો શોપિંગ બેગ સારી હોવી જોઈએ. જો ગ્રાહક દ્વારા થોડી કરિયાણાની વસ્તુઓ ખરીદવામાં આવે છે, તો શોપિંગ બાસ્કેટ ઓફર કરી શકાય છે, પરંતુ જો ગ્રાહક કરિયાણાની સંપૂર્ણ શ્રેણી ખરીદવા માંગતો હોય, તો શોપિંગ ટ્રોલી ઓફર કરી શકાય છે.



આકૃતિ 1.3: ખરીદી

છાજલીઓ પર રાખતી વખતે નુકસાનથી બચાવવાના રસ્તાઓ

રિટેલ સ્ટોર્સમાં નુકસાન અને ચોરી ખૂબ જ સામાન્ય ઘટના છે. સ્ટોકનું સંચાલન એવી રીતે કરવું જોઈએ કે તે કર્મચારીઓ તેમજ રિટેલ સ્ટોરના ગ્રાહકોને નુકસાન ન પહોંચાડે. કારણ કે સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટની રોજિંદી પ્રવૃત્તિ એ છાજલીઓ ભરવા, પ્રદર્શનમાં ઉત્પાદનો ગોઠવવા, છાજલીઓ ફરીથી ભરવા, વારંવાર છાજલીઓ ભરવા, સમાપ્ત થયેલા ઉત્પાદનોને ખસેડવા અને સમાપ્ત થવાના છે તેવા ઉત્પાદનોને પ્રથમ હરોળમાં પ્રદર્શિત કરવાનું છે જેથી તેમની વેચાણ ટકાવારી વધે.

પ્રથમ નજરમાં, ધારક સુરક્ષા સરળ લાગે છે, પરંતુ તે સુરક્ષા નિષ્ણાતોમાં ગેરસમજનું કારણ છે, કારણ કે મોટે ભાગે લોડિંગ સુરક્ષાના ઘણા વાસ્તવિક પરિબલો સાથે કંપનીઓને મદદ કરવા માટે પરંપરાગત સુરક્ષા માટે કોઈ સ્પષ્ટ યોજના નથી.

છાજલીઓ ભર્યા પછી કાર્યક્ષેત્રની સફાઈ

છાજલીઓ ભર્યા પછી ફ્લોર એરિયા સાફ કરવો એ રિટેલ સ્ટોરમાં એક મહત્વપૂર્ણ પાસું છે. ઘણા તૃતીય પક્ષો સ્વચ્છ સ્ટોરની સફાઈ અને જાળવણીના ક્ષેત્રમાં કામ કરી રહ્યા હોય છે. સફાઈ પ્રક્રિયા અને સફાઈ તકનીકો પ્રમાણભૂત ઓપરેટિંગ તકનીકોનો એક ભાગ છે જેમાં સલામતી કાર્યક્રમનો સમાવેશ થાય છે. ખરાબ રીતે ધોવાઈ ગયેલા વિસ્તારો હાનિકારક બેક્ટેરિયાને એક ઉત્પાદનમાંથી બીજા ઉત્પાદનમાં ફેલાવે છે.

સફાઈ:

સફાઈ એ ફ્લોર, છાજલીઓ અથવા છૂટક દુકાનના કોઈપણ ભાગમાંથી ધૂળ, ગંદકી અથવા કોઈપણ અનિચ્છનીય પદાર્થો દૂર કરવાની પ્રક્રિયા છે [આકૃતિ 1.4(a) અને 1.4(b)]. છૂટક દુકાન અને છાજલીઓ પર રાખેલા ઉત્પાદનો સ્વચ્છ, ધૂળ-મુક્ત હોવા જોઈએ. સ્વચ્છતાના ધોરણો જાળવવા જોઈએ, સફાઈ માટે ઉપયોગમાં લેવાતા વિવિધ ડિટર્જન્ટ અને પ્રવાહીની કાળજી લેવી પણ મહત્વપૂર્ણ છે, કારણ કે ફ્લોર એરિયા, છાજલીઓ અને ખાદ્ય વસ્તુઓવાળા છાજલીઓને સફાઈની વિવિધ પદ્ધતિઓની જરૂર પડે છે, અને યોગ્ય રસાયણ અથવા ડિટર્જન્ટનો ઉપયોગ કરવો આવશ્યક છે.

આકૃતિ 1.4 (a): કાર્યક્ષેત્રની સફાઈ



છાજલીઓ ભર્યા પછી છાજલીઓ ભર્યા પછી

સ્ત્રોત : <https://urlzs.com/sBXgr>

આકૃતિ 1.4(b): કાર્યક્ષેત્રની સફાઈ



છાજલીઓ ભર્યા પછી છાજલીઓ ભર્યા પછી

સ્ત્રોત : <https://urlzs.com/hiiCX>

પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટની નોકરીની ભૂમિકાઓનો અભ્યાસ કરવા માટે રિટેલ આઉટલેટની મુલાકાત લો.

જરૂરી સામગ્રી: પેન/પેન્સિલ, નોટબુક, ચેકલિસ્ટ (શિક્ષકે વિદ્યાર્થીને મોટા રિટેલિંગ આઉટલેટની મુલાકાત લેવાનું આયોજન કરવું પડે છે જેથી તે તેની કામગીરીનું નિરીક્ષણ કરી શકે).

પ્રક્રિયા:

1. તમારા સહપાઠીઓ સાથે સ્ટોરની મુલાકાત લો.
2. સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટને મળો, અને તેમનું નમ્રતાથી સ્વાગત કરો.
3. તેને/તેણીને તમારી મુલાકાતનો હેતુ જણાવો અને તેમની સંમતિ મેળવો.
4. રિટેલ સ્ટોરના કામકાજનું અવલોકન કરો અને નોંધ લો.
5. સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટને નીચેના પ્રશ્નો પૂછો:
 - a) સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટની ફરજો શું છે?
 - b) સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટની જવાબદારીઓ શું છે?
 - c) એક્ઝિક્યુટિવ્સ ગ્રાહકો સાથે કેવી રીતે વર્તે છે?
 - d) કોઈપણ અપવાદરૂપ પરિસ્થિતિઓ.
6. તમારા સહાધ્યાયીઓ સાથે તમારી નોંધોની સમીક્ષા કરો અને એક્ઝિક્યુટિવ્સ સાથે પુષ્ટિ કરો
7. તમારી મુલાકાત અંગે રિપોર્ટ તૈયાર કરો.
8. વર્ગમાં રિપોર્ટની ચર્ચા કરો અને સહપાઠીઓ પાસેથી સૂચનો લો.
9. શિક્ષકને રિપોર્ટ સબમિટ કરો.

પ્રવૃત્તિ 2: છાજલીઓ ભર્યા પછી સફાઈ પ્રક્રિયાથી પરિચિત થવા માટે રિટેલ સ્ટોરની મુલાકાત લો.

જરૂરી સામગ્રી: પેન/પેન્સિલ, નોટબુક અને ચેકલિસ્ટ

પ્રક્રિયા:

1. રિટેલ સ્ટોરની મુલાકાત લો.
2. સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટનું સ્વાગત કરો અને તેમને મળો.
3. મુલાકાતનો હેતુ જણાવો અને તેમની સંમતિ લો.
4. સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટ દ્વારા કરવામાં આવતી સફાઈ પ્રક્રિયાનું અવલોકન કરો.
5. છાજલીઓમાં ઉત્પાદનો ભર્યા પછી તેને સાફ કરવાની પ્રક્રિયાની નોંધ લો.

6. સફાઈ માટે વપરાતા સફાઈ સાધનો અને ડિટર્જન્ટ/પ્રવાહી સામગ્રીની યાદી બનાવો.
7. મિત્રો સાથે ચર્ચા કરો અને વર્ગખંડમાં સમીક્ષા કરો.
8. શિક્ષક પાસેથી પરવાનગી લો અને વર્ગખંડમાં તમારો અહેવાલ રજૂ કરો.
9. તમારા સહપાઠીઓ અને શિક્ષકના સૂચનોનો સમાવેશ કરીને અંતિમ સ્વરૂપ આપો.
10. શિક્ષકને તમારો અહેવાલ સબમિટ કરો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. _____એ ફ્લોર, છાજલીઓ અથવા રિટેલ સ્ટોરના કોઈપણ ભાગમાં ધૂળ, ગંદકી અથવા કોઈપણ અનિચ્છનીય પદાર્થોને દૂર કરવાની પ્રક્રિયા છે.
2. છૂટક કામગીરીનું સૌથી મહત્વપૂર્ણ પાસું_____છાજલીઓ છે.
3. _____એ સામગ્રીને વહન અને ખસેડવાની પ્રક્રિયાઓ છે.
4. તેમને આપવામાં આવેલી સૂચના અનુસાર સ્ટોકને _____સ્થાન આપવાની જરૂર છે.
5. _____માલ વધુ કાળજીપૂર્વક રાખવામાં આવે છે, ખાસ કરીને જ્યારે તે મોટા પેકેજોમાં પ્રાપ્ત થાય છે.
6. રિટેલ સ્ટોરમાં સામગ્રીના સંચાલનનો _____ ઉદ્દેશ્ય ગ્રાહકની જરૂરિયાતો અનુસાર માલને સોર્ટ કરવાનો છે.

B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો

1. નીચેનામાંથી કઈ સંચાલન પ્રવૃત્તિ નથી?
 - a) પ્રાપ્ત કરવું
 - b) સ્ટોરમાં સંચાલન
 - c) શિપિંગ
 - d) સફાઈ
2. નીચેનામાંથી કઈ રિટેલિંગની સાચી પ્રવૃત્તિ નથી?
 - a) છાજલીઓ ભરવી
 - b) સૂચનાઓ અનુસાર સ્ટોક મૂકવો
 - c) સ્ટોરના ફ્લોર પરથી ધૂળ દૂર કરવી નહીં
 - d) માલને નુકસાનથી બચાવવો

3. સ્ટોર ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટ જવાબદાર વ્યક્તિને ઉત્પાદનોના સ્ટોકિંગ વિશે પણ પૂછી શકે છે. નીચેનામાંથી કયું સાચું છે?
 - a) કયા ઉત્પાદનો પ્રથમ રેકમાં આવે છે
 - b) કયો ગોંડોલા કઈ જગ્યાએ મૂકવામાં આવે છે
 - c) બંને a) અને b)
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
4. માલના અસરકારક સંચાલનનો ફાયદો શું નથી?
 - a) અસ્વીકાર ગુણોત્તર મહત્તમ કરે છે.
 - b) એકમ સામગ્રીના સંચાલન ખર્ચને ઓછો કરે છે.
 - c) ઉત્પાદન સમય ઘટાડે છે.
 - d) માલના પ્રવાહના વધુ સારા નિયંત્રણમાં ફાળો આપે છે.
5. નીચેનામાંથી કયાનો ઉપયોગ સફાઈ માટે થાય છે?
 - a) સફાઈ ઉકેલો
 - b) ડિટર્જન્ટ
 - c) a અને b
 - d) સાધનો

C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો.

1. સફાઈ એ ફ્લોર, છાજલીઓ અથવા રિટેલ સ્ટોરના કોઈપણ ભાગ પર ધૂળ, ગંદકી અથવા કોઈપણ અનિચ્છનીય પદાર્થોને દૂર કરવાની પ્રક્રિયા નથી.
2. ગ્રાહકો રિટેલ સ્ટોર પર ઉપલબ્ધ ઉત્પાદનોની સંપૂર્ણ શ્રેણી જુએ છે.
3. રિટેલ કામગીરી ઉત્પાદનોના સલામત સંચાલનને આવરી લેતી નથી.
4. જ્યારે સામગ્રી વેરહાઉસમાંથી રિટેલ સ્ટોર સુધી પહોંચે છે, ત્યારે તે સ્ટોર મેનેજર દ્વારા પ્રાપ્ત થાય છે.
5. મેન્યુઅલ હેન્ડલિંગ એ સામગ્રીને વહન અને ખસેડવાની પ્રક્રિયા છે.
6. સલામતી એ સામગ્રીના સંચાલનનું એક મહત્વપૂર્ણ પાસું છે.
7. રિટેલ સ્ટોરમાં નુકસાન ખૂબ જ દુર્લભ ઘટના છે.

D. ટૂંકા જવાબ પ્રશ્નો

1. રિટેલ કામગીરીનો અર્થ શું છે?
2. રિટેલિંગનો અર્થ અને મહત્વ શું છે?

F. તમારા કાર્યને તપાસો

1. ઉત્પાદનોને છાજલીઓ પર કેવી રીતે રાખવા તે દર્શાવો.
2. છૂટક સેટિંગ્સમાં સફાઈનું મહત્વ અને તેની પદ્ધતિઓ દર્શાવો.
3. છાજલીઓ ભર્યા પછી કાર્યક્ષેત્ર સાફ કરો.

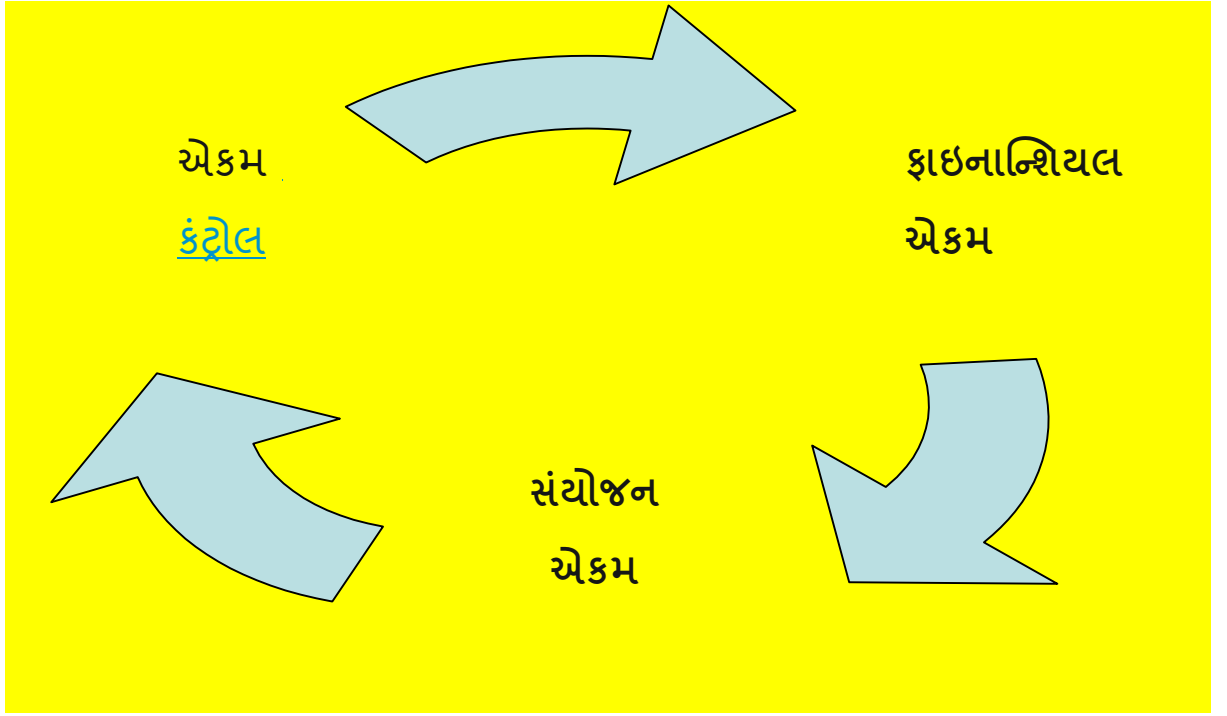
સત્ર2: સ્ટોક લેવલ જાળવી રાખો

રિટેલ સ્ટોર ચલાવવામાં મૂળભૂત અને સમય માંગી લેતું કાર્ય સ્ટોકને અદ્યતન રાખવાનું છે. જોકે તેને જાળવવા માટે મહેનત અને સ્વ-શિસ્તની જરૂર પડે છે, સારી સ્ટોક સિસ્ટમ ગ્રાહકોની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવાનું સરળ બનાવશે, જે સફળ વ્યવસાયને વિકસાવવાની ચાવી છે.

સ્ટોક નિયંત્રણની પદ્ધતિઓ

સ્ટોક નિયંત્રણની ત્રણ મુખ્ય પ્રણાલીઓ યુનિટ કંટ્રોલ, ફાઇનાન્શિયલ કંટ્રોલ અને કોમ્બિનેશન કંટ્રોલ છે (આકૃતિ 1.5). નાણાકીય નિયંત્રણમાં, પૈસાના સંદર્ભમાં વેપારી માલની જરૂરિયાતોનું વિશ્લેષણ અને આયોજન વિવિધ વર્ગીકરણોમાં વિભાજિત કરવામાં આવે છે જેમ કે પુરુષોના વસ્ત્ર-પરિધાન વિભાગ માટે પુરુષોના ટાઇ, ડ્રેસ શર્ટ, સ્પોર્ટ શર્ટ, અન્ડરવેર અને તેના જેવા. સમગ્ર સ્ટોર અથવા તો એક વિભાગ માટે સ્ટોકના કુલ આંકડા અને આયોજિત વેચાણ ચોક્કસ વસ્તુઓના સંતુલિત સ્ટોકની શોધમાં થોડું માર્ગદર્શન પૂરું પાડે છે ઉદાહરણ તરીકે, ક્રિસમસ સીઝન માટે નેકટાઈનો ઓર્ડર આપવાનો પ્રયાસ કરતા પુરુષોના વસ્ત્રોના ખરીદનાર માટે અપેક્ષિત વેચાણ, કુલ સ્ટોક અને આખા સ્ટોરના ઓર્ડરના આંકડા ખરેખર અર્થહીન માહિતી છે.

ખરીદનારને ચોક્કસ માહિતીની જરૂર છે, જેમાં પાછલા વર્ષે કઈ કિંમત રેખામાં કેટલા ટાઇ વેચાયા હતા, અને કયા સ્ટોક હાથમાં છે અને ઓર્ડર પર છે તે શામેલ છે. યુનિટ નિયંત્રણ એ નાણાકીય નિયંત્રણનું વધુ શુદ્ધિકરણ છે. વ્યાપક મર્યેન્ડાઇઝ વર્ગીકરણ સાથે વ્યવહાર કરવાને બદલે, તે વેચાયેલા, હાથ પર રહેલા, ઓર્ડર માટે આવેલા અને અપેક્ષિત વેચાણના સંદર્ભમાં વધુ ચોક્કસ માહિતી પ્રદાન કરે છે.



આકૃતિ 1.5: સ્ટોક નિયંત્રણ

એકમ સ્ટોક નિયંત્રણ

આ પદ્ધતિમાં, સ્ટોકનું નિયંત્રણ રોકડ રોકાણને બદલે માલના ભૌતિક એકમો દ્વારા કરવામાં આવે છે. સ્ટોકની માલની લાક્ષણિકતાઓની સમીક્ષા હેઠળના સમયગાળામાં જનતા દ્વારા ખરીદેલા ઉત્પાદનો સાથે સરખામણી કરવામાં આવે છે. અન્ય પદ્ધતિ કરતાં આ પદ્ધતિનો ફાયદો એ છે કે તેનો ઉપયોગ વેચાતા માલની લાક્ષણિકતાઓમાં થતા ફેરફારોનું નિરીક્ષણ કરવા માટે થઈ શકે છે અને તે રેન્જ કિએશન (મોડેલ સ્ટોક બિલ્ડીંગ) સાથે ઉપયોગી રીતે જોડાયેલ છે. સ્ટોકની ભૌતિક રીતે ગણતરી કરવામાં આવે છે, અને માલના પેટા-જૂથોને ફરતા ધોરણે સ્ટોક લેવામાં આવે છે.

આ પદ્ધતિ સંપૂર્ણ સ્ટોક નિયંત્રણ સિસ્ટમ નથી કારણ કે તે રાખવામાં આવેલી ઇન્વેન્ટરીની નફાકારકતાને નિયંત્રિત કરી શકતી નથી. તેથી તેને નાણાકીય નિયંત્રણ સિસ્ટમોમાંથી બેકઅપની જરૂર છે. જો બજાર દેખરેખની કોઈ સિસ્ટમ દ્વારા તપાસ ન કરવામાં આવે તો તે તેની કેટલીક ઉપયોગીતા ગુમાવે છે. માલને નિયંત્રિત કરવાની આ પદ્ધતિ આવિશે માહિતી પૂરી પાડે છે:

- સ્ટોકની ઉંમર, જેનાથી ઝડપથી માર્કેટિંગ વસ્તુઓ અને ધીમા વેચાણકર્તાઓ તરફ ધ્યાન દોરવામાં આવે છે.
- વિકેતાઓની માહિતી, જેમ કે વિકેતાઓના ઉત્પાદનોની વેચાણ ક્ષમતા, શિપિંગ બાબતે ઝડપ, વળતરની સંખ્યા અને લેવામાં આવેલા માર્કેટિંગ

- રંગો, કદ અને અન્ય પરિબલો દ્વારા વેચાણ, અને તેમનો મોસમી તફાવત, આમ ભવિષ્યની ખરીદી માટે મહત્વપૂર્ણ સહાયક બને છે.
- ગ્રાહક પસંદગીઓનો ડેટા મોડેલ સ્ટોક યોજનાઓ, મૂળભૂત સ્ટોક સૂચિઓ અને ક્યારેય નહીં મળે તેવી યાદીઓમાં ઉપયોગમાં લેવાતી ગ્રાહક પસંદગીઓ પરનો ડેટા જેથી તેમને અપ-ટુ-ડેટ રાખવામાં આવે અને કાયમી ગ્રાહકની ઇચ્છાઓ અનુસાર તૈયાર કરવામાં આવે છે.
- સ્વચાલિત રેકોર્ડર પોઇન્ટ, જે મુખ્ય માલ માટે સ્થાપિત કરી શકાય છે અને કોમ્પ્યુટરાઇઝ્ડ કરી શકાય છે

સંયોજન નિયંત્રણ

જેમ નામ સૂચવે છે તેમ, આ પદ્ધતિ એકમ અને નાણાકીય નિયંત્રણનું સંયોજન છે, અને તે વધુ જટિલ હોવા છતાં, મોટાભાગના રિટેલર્સ સ્ટોકમાં નાણાકીય રોકાણ અને ઇન્વેન્ટરીમાં એકમો બંનેને નિયંત્રિત કરવાથી લાભ મેળવશે. જે વસ્તુઓ વધુ નફો ઉત્પન્ન કરે છે અથવા જે વસ્તુઓ ગ્રાહકો સ્ટોકમાં રાખવાની અપેક્ષા રાખે છે તે સંયોજન પદ્ધતિ દ્વારા નિયંત્રિત થવી જોઈએ કારણ કે સ્ટોક-આઉટ નફામાં નોંધપાત્ર ઘટાડો કરશે. એ જ રીતે, ખૂબ જ મોંઘી વસ્તુઓનો ઓવરસ્ટોક નાણાકીય સમસ્યાઓ ઊભી કરી શકે છે.

સ્ટોક પૂરો કરતા પહેલા સ્ટોક બદલવો

રિટેલ આઉટલેટ કાર્યોનું ક્ષેત્ર એવી પ્રવૃત્તિઓથી સંબંધિત છે જે સ્ટોરને દરરોજ સારું પ્રદર્શન કરતી રાખે છે. સારી રીતે ચાલતા સ્ટોર્સમાં, બધું ધ્યાનમાં લેવામાં આવે છે, આયોજન કરવામાં આવે છે અને અમલમાં મૂકવામાં આવે છે (આકૃતિ 1.6).



આકૃતિ 1.6: સ્ટોક પૂર્ણ થાય તે પહેલાં સ્ટોક બદલવો

સ્ત્રોત: <https://bit.ly/2Y48kVz>

યાદી પ્રણાલી:

સ્ટોકના ત્રણ મુખ્ય પ્રકાર છે, જે કાયમી સ્ટોક, વાસ્તવિક સ્ટોક અને મિશ્ર સ્ટોક છે. કાયમી સ્ટોકમાં, દરેક વેચાણ પર સ્ટોક સામગ્રીમાં ફેરફાર કરવામાં આવે છે. આજની સ્વચાલિત POS તકનીકોમાં આવું કરવામાં આવે છે. વાસ્તવિક સ્ટોક બુકકીપિંગમાં, વ્યવસાય તેના સ્ટોકને મહત્વ આપે છે. મિશ્ર પ્રોગ્રામમાં, બંને તકનીકોનો ઉપયોગ કરવામાં

આવે છે, જ્યાં વાસ્તવિક ગણતરી સ્વચાલિત પ્રોગ્રામને ક્રોસ-ચેક કરી પૂરી પાડે છે.

સ્ટોકનું સંચાલન કરવાના ઘણા માધ્યમો છે. શું, ક્યારે અને કેટલું મેળવવું તે નક્કી કરવા માટે એક કાર્યક્ષમ પ્રોગ્રામ પ્રદાન કરવા માટે બધું રચાયેલ છે.

સ્ટોક કંટ્રોલ સિસ્ટમ અપડેટ કરો

કમ્પ્યુટરાઇઝ્ડ સ્ટોક કંટ્રોલ તકનીકો મેન્યુઅલ જેવા જ ખ્યાલો પર ચાલે છે, પરંતુ તે વધુ બહુમુખી છે અને જ્ઞાન પુનઃપ્રાપ્ત કરવું સરળ છે. વ્યક્તિ ઝડપથી સ્ટોક મૂલ્યાંકન મેળવી શકે છે અથવા સ્ટોકની ચોક્કસ વસ્તુ કેટલી સારી રીતે આગળ વધી રહી છે તે શોધી શકે છે.

જો રિટેલર્સ પાસે વિવિધ પ્રકારનો સ્ટોક હોય તો રિટેલર્સ એક પદ્ધતિ અથવા બે કે તેથી વધુના મિશ્રણનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

- ન્યૂનતમ સ્ટોક ઉપલબ્ધ - છૂટક વિકેતા ઉપલબ્ધ સૌથી ઓછો સ્ટોક ઓળખે છે અને પછી ઉપલબ્ધતા જાળવવા માટે સ્ટોકનો ફરીથી ઓર્ડર આપે છે. તેને ફરીથી ઓર્ડર સ્ટોક લેવલ તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે.
- સ્ટોક મૂલ્યાંકન - છૂટક વિકેતાઓ પાસે સ્ટોકની નિયમિત સમીક્ષાઓ હોય છે. દરેક મૂલ્યાંકન પછી, છૂટક વિકેતા સ્ટોકને ચોક્કસ તબક્કામાં પરત કરવા માટે તૈયાર કરે છે.
- જસ્ટ-ઇન-ટાઇમ (JIT) - તે સ્ટોકને ન્યૂનતમ સ્તરે કાપવા માટે ડિઝાઇન કરવામાં આવ્યું છે. જ્યારે જરૂર હોય ત્યારે વસ્તુઓ પૂરી પાડવામાં આવે છે અને તરત જ ઉપયોગમાં લેવાય છે. તે વેચાઈ જવાનું જોખમ રહેલું છે, તેથી ગ્રાહકોને વિશ્વાસ હોવો જોઈએ કે પ્રદાતાઓ માંગ પર ડિલિવરી કરી શકે છે.

સ્ટોક નિયંત્રણ કાર્યક્રમને સુધારવા માટે અન્ય પ્રક્રિયાઓ સાથે તકનીકોનો ઉપયોગ કરી શકાય છે. ઉદાહરણ તરીકે:

પુનઃ ઓર્ડર લીડ-ટાઇમ - વ્યવહાર મૂકવા અને તેને પ્રાપ્ત કરવા વચ્ચે પૂરતો સમય આપે છે.

પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: રિટેલ સ્ટોરની મુલાકાત લો અને વિવિધ સ્ટોક કંટ્રોલ સિસ્ટમ્સ ઓળખો.

જરૂરી સામગ્રી: પેન/પેન્સિલ, નોટબુક, ચેકલિસ્ટ (શિક્ષકે નાના જૂથમાં રિટેલ સ્ટોરની મુલાકાત નક્કી કરવી પડશે અને વિદ્યાર્થીને તેમના અવલોકનો વિશે ચેકલિસ્ટ આપવી પડશે)

કાર્યવાહી:

1. રિટેલ સ્ટોરમાં તપાસવા માટે ઉપયોગમાં લેવાતી વિવિધ સ્ટોક કંટ્રોલ સિસ્ટમ્સ પરના મુદ્દાઓની યાદી તૈયાર કરો અને ગ્રાહકોને આપો.

2. જરૂરિયાત મુજબ વિદ્યાર્થીઓનું જૂથ બનાવો.
3. જૂથ સાથે સમયસર આઉટલેટ પર પહોંચો.
4. સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટનું સ્વાગત કરો અને તેમને તમારી મુલાકાતનો હેતુ જણાવો.
5. સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટને સ્ટોરમાં કામ કરતા એક્ઝિક્યુટિવ્સ વિશે પૂછો.
6. નીચેનાનું અવલોકન કરો અને નોંધ લો:
 - a) સ્ટોક લેવલ કેવી રીતે ઓળખવું?
 - b) સ્ટોક કંટ્રોલ સિસ્ટમ
 - c) સ્ટોક પૂર્ણ કરતા પહેલા સ્ટોક બદલવો
 - d) સ્ટોક કંટ્રોલ સિસ્ટમ અપડેટ કરો
7. બધા અવલોકનો નોંધો; એક્ઝિક્યુટિવ્સ સાથે ચર્ચા કરો.
8. તમારા સહાધ્યાયીઓ સાથે નોંધ લખો અને સમીક્ષા કરો.
9. એક અહેવાલ તૈયાર કરો અને વિષય શિક્ષકને સબમિટ કરો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. રિટેલ સ્ટોર ચલાવવામાં મૂળભૂત અને સમય માંગી લેતું કાર્ય સ્ટોક _____રાખવાનું છે.
2. _____પદ્ધતિમાં સ્ટોક નિયંત્રણ, રોકડ રોકાણને બદલે માલના ભૌતિક એકમો દ્વારા સ્ટોકનું નિયંત્રણ કરવામાં આવે છે.
3. _____સ્ટોકના ઘણા માધ્યમો છે.
4. રિટેલર પાસે _____સ્ટોકની સમીક્ષાઓ હોય છે.
5. દરેક મૂલ્યાંકન રિટેલર સ્ટોકસને _____સ્ટેજ પર પરત કરવા માટે તૈયાર કરે છે
6. વ્યક્તિ ઝડપથી _____મૂલ્યાંકન મેળવી શકે છે અથવા શોધી શકે છે કે સ્ટોકની ચોક્કસ વસ્તુ કેટલી સારી રીતે આગળ વધી રહી છે.

B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો

1. સ્ટોકને નિયંત્રિત કરવાની ત્રણ મુખ્ય પ્રણાલીઓ છે:
 - a) એકમ નિયંત્રણ
 - b) નાણાકીય નિયંત્રણ

- c) સંયોજન નિયંત્રણ
d) ઉપરોક્ત બધા
2. જો રિટેલર્સ પાસે વિવિધ પ્રકારના સ્ટોક હોય, તો રિટેલર એક પદ્ધતિ અથવા બે કે તેથી વધુના સંયોજનનો ઉપયોગ કરી શકે છે.
- a) ન્યૂનતમ સ્ટોક સ્ટેજ
b) સ્ટોક મૂલ્યાંકન
c) જસ્ટ-ઇન-ટાઇમ (JIT)
d) ઉપરોક્ત તમામ
- C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો.
- એકમ નિયંત્રણ એ નાણાકીય નિયંત્રણનું વધુ શુદ્ધિકરણ છે.
 - સ્ટોકની ભૌતિક ગણતરી કરવામાં આવે છે અને વેપારી ઉપ-જૂથો દ્વારા વર્ષમાં એકવાર ફરતા ધોરણે સ્ટોક લેવામાં આવે છે.
 - ઓટોમેટિક રેકોર્ડર પોઈન્ટ, મુખ્ય માલ માટે સ્થાપિત અને કોમ્પ્યુટરાઈઝ્ડ હોય છે.
 - સ્ટોકના ત્રણ મુખ્ય પ્રકાર છે, જે કાયમી સ્ટોક, વાસ્તવિક સ્ટોક અને મિશ્ર સ્ટોક છે.
 - રિટેલર સૌથી ઓછા સ્ટોક સ્ટેજને ઓળખે છે, અને જ્યારે સ્ટોક ઉચ્ચતમ સ્ટેજ પર પહોંચે છે ત્યારે ફરીથી ઓર્ડર આપે છે.
- D. પ્રશ્નોના ટૂંકા જવાબ
- સ્ટોક કંટ્રોલ સિસ્ટમની ચર્ચા કરો.
 - સ્ટોક પૂરો કરતા પહેલા સ્ટોક બદલવાનું સમજાવો.
 - સ્ટોક કંટ્રોલ સિસ્ટમના અપડેટની ચર્ચા કરો.
- E. તમારી કામગીરી તપાસો
- સ્ટોક પૂરો કરતા પહેલા રિપ્લેસમેન્ટ સ્ટોકનું પ્રદર્શન કરો.
 - સ્ટોક કંટ્રોલ સિસ્ટમ કાળજીપૂર્વક વાંચો અને અપડેટ કરો.
 - ચાર્ટ પર રિટેલ સ્ટોર્સ દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતી સ્ટોક કંટ્રોલ સિસ્ટમની યાદી આપો.

સત્ર 3: ગ્રાહકોને જવાબ આપો અને વાતચીત કરો

રિટેલ સ્ટોરનું મુખ્ય કાર્ય જથ્થાબંધ ઉત્પાદનો ખરીદવાનું અને અંતિમ વપરાશકર્તાને ઓછી માત્રામાં વેચવાનું છે. સ્ટોર ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટની ફરજ છે કે તેઓ ગ્રાહકોના પ્રશ્નો, ફરિયાદો અથવા સૂચનો અથવા સહાય માંગતા ગ્રાહકો સંબંધિત મુદ્દાઓ પર તાત્કાલિક જવાબ આપે.

રિટેલ સ્ટોરે ખાતરી કરવી પડશે કે તે જે ઉત્પાદનો ઓફર કરે છે તે ગ્રાહકોની વર્તમાન માંગને અનુરૂપ છે. રિટેલરોએ તેમના હાલના તેમજ સંભવિત ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરવાના યોગ્ય માધ્યમો/પદ્ધતિની પસંદગી અંગે સાવચેત રહેવું જોઈએ. જોકે, તે ગ્રાહકોના પ્રકારો પર આધાર રાખે છે કે ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરવાનો કયો રસ્તો શ્રેષ્ઠ છે.

સંચારની રીતોની ચર્ચા કરતા પહેલા, આપણે ગ્રાહકોના પ્રકારોને સમજવું જોઈએ. તે રિટેલરને ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરવામાં મદદ કરશે. તે નીચે મુજબ છે:

વફાદાર ગ્રાહક: વફાદાર ગ્રાહકો એવા હોય છે જે જ્યારે પણ તેમને કોઈ પણ વસ્તુની જરૂર હોય ત્યારે હંમેશા તમારા સ્ટોરની મુલાકાત લે છે. ઘણી વખત, ગ્રાહકો જાણે છે કે સ્ટોર પાસે તે ઉત્પાદન ન પણ હોય, પરંતુ તેઓ જ્યાંથી જે ખરીદી કરે છે ત્યાંથી તે અભિપ્રાય લેવા માંગે છે. વફાદાર ગ્રાહકોને વેચાણ કરવાની રીત/પદ્ધતિ: તેમને ઉચ્ચ-મૂલ્યના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ઓફર કરવાનું ચાલુ રાખવું જોઈએ. સેવાની અસરકારકતા અને તેમના અભિપ્રાયનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે તેમની સાથે વારંવાર વાતચીત કરો.

ચંચળ ગ્રાહક: આ પ્રકારના ગ્રાહક સામાન્ય રીતે ઉત્પાદનની કિંમત અને તેની સાથે જોડાયેલી બધી ઓફર્સ માંગે છે. તેઓ વાસ્તવમાં કોઈ એક સ્પર્ધકના વફાદાર ગ્રાહકો હોઈ શકે છે, પરંતુ તે ફક્ત "શ્રેષ્ઠ સોદા" માટે જ ખરીદી કરશે. ચંચળ ગ્રાહકોને વેચાણનો અભિગમ/પદ્ધતિ વિષે ખબર હોવી જોઈએ; પ્રથમ, વેચાણકર્તાએ તેમના વર્તમાન પસંદગીના વિકેતા વિશે તેમને શું ગમે છે અને તે વિકેતા વિશે તેમને શું નથી ગમતું તે ઓળખવાની જરૂર છે. પછી એક યોજના બનાવો જે તેમનો વિશ્વાસ અને વફાદારી મેળવે. સકારાત્મક રીતે, બતાવો કે તમે તેમના વર્તમાન વિકેતા કરતા કેટલા સારા છો.

તમારા વર્તમાન ગ્રાહકો પાસેથી મળેલા પ્રશંસાપત્રોનો ઉપયોગ કરીને તમારા વ્યવસાયને આગળ વધારવાનો વિચાર કરો. રિન્યુઇંગ ગ્રાહક જે સ્ટોર સાથે નોંધપાત્ર વ્યવસાય કરતો હતો, પરંતુ કોઈ કારણોસર હાથમાંથી જતો રહ્યો હોય. પરંતુ ક્યારેક ક્યારેક તેઓ કિંમતો તપાસવા આવે છે અને, પ્રક્રિયામાં, ફક્ત નામ માટે કેટલીક વસ્તુઓ ઉપાડે છે.

નવીકરણ કરનારા ગ્રાહકોને વેચાણનો અભિગમ/પદ્ધતિ વિષે ખ્યાલ હોવો જોઈએ; તેમના સ્પર્ધકો તરફ જવાના મૂળ કારણને ઓળખો. પછી નક્કી કરો કે રિટેલર ફરીથી તેમની વફાદારી મેળવી શકે છે કે નહીં. આગળ, એવી યોજના બનાવો અને અમલમાં મૂકો જે તમારામાં તેમનો વિશ્વાસ પાછો મેળવે, જેનો અર્થ તેમને તમારા સ્ટોરમાંથી ખરીદીકરવાનું મૂલ્ય સમજાવી શકે.

નવા ગ્રાહક: આ ગ્રાહકો એ લોકો છે જેમને તમે પહેલી વાર જોઈ રહ્યા છો. તેઓ ઘણી વાર સીધું પણ કહી શકે છે કે તેઓ તાજેતરમાં આ સ્થાન પર શિફ્ટ થયા છે.

રિટેલર્સ આ નવા ગ્રાહકો વિશે જટલા વધુ જાણે છે, તેટલી જ તેમની વફાદાર ગ્રાહકોમાં રૂપાંતરિત થવાની શક્યતા વધુ હોય છે. વફાદાર ગ્રાહકોને વેચાણનો અભિગમ/પદ્ધતિ વિષે ખ્યાલ હોવો જોઈએ; નવા ગ્રાહક ઉમેરવાનો; નવા ગ્રાહકો વિશે શક્ય તેટલી વધુ માહિતી એકત્રિત કરો અને તે રીતે તેમને, નાવા લોકોને વધુ સારી રીતે ઓળખો.

ગ્રાહકોના પ્રશ્નો અને ટિપ્પણીઓનો જવાબ આપો

તેમની સાથે વ્યાવસાયિક રીતે કામ કરવું: છૂટક વેપારીએ સમજવું જોઈએ કે તેઓ બીજા કોઈની પ્રવૃત્તિઓને નિયંત્રિત કરી શકતા નથી. છૂટક વેપારીનો ફક્ત પોતાની પ્રવૃત્તિઓ પર સંપૂર્ણ નિયંત્રણ હોય છે. તેમ છતાં, છૂટક વેપારી ગ્રાહકોની પ્રતિક્રિયાને અમુક હદ સુધી પ્રભાવિત કરી શકે છે.

નારાજ ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવો: જ્યારે કોઈ ગ્રાહક સ્ટોર ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટને ડરાવવાનો પ્રયાસ કરે છે, ત્યારે તેણે/તેણીએ શાંત રહેવું જોઈએ અને પૂછવું જોઈએ, "અમે તમને કેવી રીતે મદદ કરી શકીએ?" આ પ્રકારની પૂછપરછ રિટેલરને વાતોડિયા, સાવધાન અથવા મૂંઝવણભર્યા ગ્રાહકથી ઝડપથી છૂટી જવા માટે પણ મદદ કરી શકે છે જે રિટેલરના પ્રયત્નોનો એકાધિકાર ધરાવે છે..

વિકલ્પો આપતા પહેલા, ગ્રાહકને પૂછો કે તે આ મુદ્દાને કેવી રીતે ઉકેલવા માંગે છે. શક્ય હોય ત્યારે વિકલ્પો પ્રદાન કરો. "શું તમે એડમિનિસ્ટ્રેટર સાથે વાત કરવા માંગો છો?"

જે વધુ જાણે છે, શાંત છે, અથવા વધુ ઉર્જા ધરાવે છે તેની મદદ મેળવો.

સંબંધિત ગ્રાહકોને માહિતી સંચાર કરો

- ઉત્પાદનો અને સેવાઓની વિગતો: રિટેલરનું મૂળભૂત અને મહત્વપૂર્ણ કાર્ય ગ્રાહકોને ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે ઝડપી માહિતી પૂરી પાડવાનું છે, જે ગ્રાહકોને માલની ખરીદી અંગે યોગ્ય નિર્ણય લેવામાં મદદ કરે છે. કેટલીકવાર તેમાં ગ્રાહકનો અનુભવ, ગ્રાહકો દ્વારા લેવામાં આવતો સમય અને ગ્રાહક સેવાઓમાં કરેલ સુધારો પણ શામેલ હોય છે.
- માહિતી ઓળખો: રિટેલ સ્ટોરમાં, દરરોજ ઘણા ગ્રાહકો મુલાકાત લે છે પરંતુ દરેક મુલાકાતી ગ્રાહક બનતો નથી. તેનો ફાયદો ઉઠાવવા માટે, રિટેલરે ઓળખવું જોઈએ કે ગ્રાહકોને તેમના ખરીદીના નિર્ણયમાં કઈ માહિતીની જરૂર છે. આ માહિતી સમજવામાં જટિલ હોઈ શકે છે એટલે કે; રિટેલરે ખાતરી કરવી જોઈએ કે તેઓ સંપૂર્ણપણે તેને સમજે છે કે નહીં.

જરૂરિયાતો અથવા અપેક્ષાઓ પૂર્ણ ન થવાના કારણો: જ્યારે કોઈ નફાકારક કંપની ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો અને અપેક્ષાઓ પૂર્ણ કરવામાં નિષ્ફળ જાય છે, ત્યારે રિટેલરે તેમના ગ્રાહકોને તેમની જરૂરિયાતો અથવા અપેક્ષાઓ પૂર્ણ ન કરવાના કારણો સમજાવવા જોઈએ. ગ્રાહકની જરૂરિયાતો પૂર્ણ ન થવાના ઘણા કારણો છે જેમ કે યોગ્ય માંગનો અભાવ, સ્ટોકની નાણાકીય અછત, MISનો અભાવ અને અપ્રશિક્ષિત સ્ટાફ.

પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: ગ્રાહકોને માહિતી કેવી રીતે પહોંચાડવી તે સમજવા માટે રિટેલ સ્ટોરની મુલાકાત લો.

જરૂરી સામગ્રી: પેન/પેન્સિલ, નોટબુક, ચેકલિસ્ટ (શિક્ષકે નાના જૂથમાં રિટેલ સ્ટોરની મુલાકાત નક્કી કરવી પડશે અને વિદ્યાર્થીને તેમના અવલોકન વિશે ચેકલિસ્ટ આપવું પડશે)

પ્રક્રિયા:

1. રિટેલ સ્ટોરમાં તપાસવાના મુદ્દાઓની યાદી તૈયાર કરો અને વિદ્યાર્થીઓને આપો.
2. જરૂરિયાત મુજબ વિદ્યાર્થીઓનું જૂથ બનાવો.
3. ગ્રુપના સભ્યો સાથે સમયસર આઉટલેટ પર પહોંચો.
4. સ્ટોર ઓપરેશન મેનેજરને નમ્રતાપૂર્વક મળો અને અભિવાદન કરો.
5. એક્ઝિક્યુટિવ્સને મળવા માટે સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટની પરવાનગી લો.
6. તમારી મુલાકાતનો હેતુ જણાવો અને તેમની સંમતિ લો.
7. નીચેના મુદ્દાઓનું અવલોકન કરો અને નોંધ લો:
 - a) ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત માહિતી.
 - b) માહિતી ઓળખો.
 - c) જરૂરિયાતો અથવા અપેક્ષાઓ પૂર્ણ ન થવાના કારણો.
8. બધા અવલોકનો નોંધો, મિત્ર સાથે નોંધોની ચર્ચા કરો અને સમીક્ષા કરો.
9. એક્ઝિક્યુટિવ સાથે પરામર્શ કરીને અંતિમ સ્વરૂપ આપો.
10. એક અહેવાલ તૈયાર કરો અને વિષય શિક્ષકને સબમિટ કરો.

પ્રવૃત્તિ 2: ગ્રાહક સાથે વાતચીત કરવાની રીતો દર્શાવો અને ગ્રાહકના પ્રશ્નો અને ટિપ્પણીઓનો જવાબ આપો.

જરૂરી સામગ્રી: ભૂમિકાઓ ભજવવા માટે ૫ વિદ્યાર્થીઓનું જૂથ, પેન/પેન્સિલ, નોટબુક, ચેકલિસ્ટ

કાર્યવાહી:

1. 5 વિદ્યાર્થીઓ નીચે મુજબ ભૂમિકાઓ ભજવશે:
 - રિટેલર-1
 - કાઉન્ટર એક્ઝિક્યુટિવ્સ-2
 - ડિલિવરી બોય-1
 - ગ્રાહક -1
2. વિદ્યાર્થી ભજવેલી ભૂમિકા ભજવશે
 - ગ્રાહક ફરિયાદો
 - નવી પ્રોડક્ટ્સ
 - રિપ્લેસમેન્ટ પોલિસી
 - નવું આગમન
3. બાકીના વિદ્યાર્થીઓ ભજવેલી ભૂમિકાઓ પર તેમની ટિપ્પણીઓ નોંધશે
4. ભૂમિકા ભજવ્યા પછી વર્ગમાં ચર્ચા થાય છે.

5. શિક્ષક શિક્ષણનો સારાંશ આપશે અને સૂચનો આપશે.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. રિટેલ સ્ટોરનું મુખ્ય કાર્ય જથ્થાબંધ ઉત્પાદનો ખરીદવાનું અને તેમને ઓછી માત્રામાં _____ને વેચવાનું છે.
2. તે ગ્રાહકોના _____ પર આધાર રાખે છે કે તેઓ ગ્રાહકો સાથે કેવી રીતે વાતચીત કરે છે.
3. _____ગ્રાહકો એવા છે જે હંમેશા જ્યારે પણ તેમને કોઈ પણ વસ્તુની જરૂર હોય ત્યારે તમારા સ્ટોરની મુલાકાત લેશે.
4. રિટેલ સ્ટોરમાં, દરરોજ ઘણા ગ્રાહકો તેની મુલાકાત લે છે પરંતુ દરેક મુલાકાતી _____ગ્રાહક બનતો નથી.
5. રિટેલ સ્ટોરે ખાતરી કરવી પડશે કે જે ઉત્પાદનો _____ છે તે ગ્રાહકની વર્તમાન માંગને અનુરૂપ છે.

B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો

1. નીચેનામાંથી કયો ગ્રાહકનો પ્રકાર નથી?
 - a) વફાદાર ગ્રાહક
 - b) ચંચળ ગ્રાહક
 - c) આપત્તિ ગ્રાહક
 - d) નવો ગ્રાહક
2. નીચેનામાંથી કઈ માહિતી ગ્રાહકોને પહોંચાડવામાં આવે છે?
 - a) ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત માહિતી
 - b) જરૂરિયાતો અથવા અપેક્ષાઓ પૂર્ણ ન થવાના કારણો
 - c) બંને a) અને b)
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
3. નીચેનામાંથી કયું ગ્રાહકના પ્રશ્નો અને જવાબો સાથે સંબંધિત છે?
 - a) તેમની સાથે વ્યવસાયિક રીતે કામ કરવું
 - b) નારાજ ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવો
 - c) ગ્રાહક રાખી શકતો નથી તેનું સંચાલન મેળવો
 - d) ઉપરોક્ત બધી

C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો.

1. છૂટક દુકાને ખાતરી કરવી પડશે કે તેઓ જે ઉત્પાદનો ઓફર કરી રહ્યા છે તે ગ્રાહકની વર્તમાન માંગને અનુરૂપ છે.
2. ચંચળ ગ્રાહક ક્યારેય ઉત્પાદન અને તેની સાથે જોડાયેલી બધી ઓફર્સ પર કિંમત માંગતો નથી.
3. છૂટક વેપારી ગ્રાહકોની પ્રતિક્રિયાને અમુક હદ સુધી પ્રભાવિત કરી શકે છે.
4. છૂટક વેપારીએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે તેઓ સંપૂર્ણપણે સમજે છે કે નહીં.
5. છૂટક વેપારીએ તેમના ગ્રાહકોને તેમની જરૂરિયાતો અથવા અપેક્ષાઓ પૂર્ણ ન કરવાના કારણો સમજાવવા જોઈએ નહીં.
6. છૂટક વેપારીએ તેમના હાલના તેમજ સંભવિત ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરવાના યોગ્ય માધ્યમો/માર્ગની પસંદગી અંગે સાવચેત રહેવું જોઈએ.

D. ટૂંકા જવાબ પ્રશ્નો

1. ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરવાની યોગ્ય રીતોની ચર્ચા કરો.
2. ગ્રાહકોના પ્રશ્નો અને ટિપ્પણીઓનો SOA કેવી રીતે જવાબ આપે છે તેનું વર્ણન કરો.
3. વિવિધ મુદ્દાઓ પર ગ્રાહકોને માહિતી કેવી રીતે પહોંચાડવામાં આવે છે?

E. તમારા પ્રદર્શનની તપાસ કરો

1. ગ્રાહકોના પ્રશ્નો અને ટિપ્પણીઓ સાથે વાતચીત કરવાની રીતોનું પ્રદર્શન કરો.
2. ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત ગ્રાહકોને માહિતી કેવી રીતે પહોંચાડવી તેનીચાટી બનાવો.

સત્ર4: રિટેલર્સનું વર્ગીકરણ

છૂટક વેપારીનું મુખ્ય કાર્ય માલ ખરીદવાનું અને અંતિમ ગ્રાહકોને વેચવાનું છે. માલ જથ્થાબંધ ખરીદવામાં આવશે અને નફામાં નાના ભાગોમાં વેચવામાં આવશે. છૂટક વેપારીએ ખાતરી કરવી પડશે કે તેઓ જે માલ વેચી રહ્યા છે તે ગ્રાહકો માટે ઇચ્છનીય છે અથવા માંગમાં છે.

છૂટક વેપારીઓને ઘણા આધારો પર વર્ગીકૃત કરી શકાય છે. તે મૂલ્યાંકન કરવામાં આવતી લાક્ષણિકતાઓ પર આધાર રાખે છે. છ પરિબલોના આધારે, અહીં આપણે મુખ્ય માર્કેટિંગ નિર્ણયો સાથે સીધા સંબંધિત છૂટક વેપારીઓના વર્ગીકરણ પર વિચાર કરીશું:

1. સેવા આપતા લક્ષ્ય બજારોના આધારે: બજારોના પ્રકારના આધારે, છૂટક વિકેતા ગ્રાહકોને લક્ષ્ય બનાવવાનો ઇરાદો ધરાવે છે, જેમાં શામેલ છે;

- a) માસ માર્કેટ: આ પ્રકારનો રિટેલર મોટા કદ/ટકાવારીમાં બજારને લક્ષ્ય બનાવે છે. તેઓગ્રાહકની પસંદગીના ઉત્પાદનો વેચે છે. રિટેલર વચ્ચેની સ્પર્ધા એકાધિકારિક સ્વભાવની હોય છે.
 - b) વિશેષ બજાર: આ બજાર એવા ખરીદદારોને લક્ષ્ય બનાવે છે જેઓ અદ્યતન ઉત્પાદન વિકલ્પો અથવા ઉચ્ચ સ્તરની ગ્રાહક સેવા જેવા માસ માર્કેટથી કંઈક અલગ ઇચ્છે છે.
 - c) વિશિષ્ટ બજાર: આ રિટેલર્સ એવા ગ્રાહકોને લક્ષ્ય બનાવે છે જેઓ ખૂબ ઓછા ઉત્પાદનોમાં અદ્યતન સુવિધાઓ અને ઉચ્ચ કસ્ટમાઇઝ્ડ સેવા સાથે વિશિષ્ટ ઉત્પાદનો ઇચ્છે છે. જોકે આ લક્ષ્યનું બજાર નાનું છે.
2. પ્રોડક્ટ ઓફરિંગના આધારે: આ વર્ગીકરણ ઓફર કરેલા ઉત્પાદનો અને તેમના દ્વારા વહન કરાયેલા ઉત્પાદનોની ઊંડાઈ પર આધારિત છે.
 - a) જનરલ મર્યેન્ડાઇઝર્સ: આ શ્રેણીમાં, રિટેલર પાસે ઉત્પાદન શ્રેણીઓની વિશાળ શ્રેણી હોય છે. જો કે, ચોક્કસ પ્રોડક્ટ લાઇનમાં વિવિધ વસ્તુઓની સંખ્યા સામાન્ય રીતે મર્યાદિત હોય છે.
 - b) મલ્ટીપલ લાઇન્સ સ્પેશિયાલિટી મર્યેન્ડાઇઝર્સ: રિટેલર મર્યાદિત સંખ્યામાં ઉત્પાદનોનો સ્ટોક કરે છે, પરંતુ શ્રેણીઓમાં તેઓ સામાન્ય મર્યેન્ડાઇઝર્સ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી પસંદગી કરતાં વધુ પસંદગી આપે છે. ઉદાહરણ તરીકે, કન્ઝ્યુમર ઇલેક્ટ્રોનિક્સ.
 - c) સિંગલ લાઇન સ્પેશિયાલિટી મર્યેન્ડાઇઝર્સ: રિટેલર્સ પાસે મર્યાદિત ઓફર હોય છે. ક્યારેક, તે એક ઉત્પાદન પર લાગુ પડે છે.
 3. કિંમત નિર્ધારણ વ્યૂહરચના પર આધારિત: છૂટક વેપારીઓને કિંમત નિર્ધારણ વ્યૂહરચનાના આધારે વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે.
 - a) ડિસ્કાઉન્ટ પ્રાઇસિંગ: ડિસ્કાઉન્ટ પ્રાઇસિંગ ઓછી કિંમતના ઉત્પાદનો વેચવા માટે જાણીતું છે. મોટા જથ્થામાં વેચાણ કરીને રિટેલર પોતાનો નફો કમાય છે અને ગ્રાહકોને ઓછી સેવાઓ પ્રદાન કરે છે.
 - b) સ્પર્ધાત્મક ભાવ નિર્ધારણ: સ્પર્ધાત્મક ભાવ નિર્ધારણનો ઉદ્દેશ્ય સ્પર્ધાત્મક ભાવે ઉત્પાદનો ઓફર કરવાનો છે.
 - c) પૂર્ણ ભાવ નિર્ધારણ: તેને મહત્તમ છૂટક ભાવ (MRP) પણ કહેવામાં આવે છે. છૂટક વેપારીઓ તેમના ઉત્પાદનો ડિસ્કાઉન્ટ વિના નિર્ધારિત ગ્રાહકોને વેચે છે.
 4. પ્રમોશનલ ફોકસના આધારે: રિટેલર્સને પ્રમોશનલ ટેકનિકના આધારે વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે.
 - a) જાહેરાત: ઘણા રિટેલર્સ જાહેરાતની પરંપરાગત પદ્ધતિઓ શોધે છે, જેમ કે અખબારો અથવા ટેલિવિઝન.

- b) ડાયરેક્ટ મેઇલ: પોસ્ટકાર્ડ/ડિજિટલ મેઇલિંગ દ્વારા પ્રમોટ કરવા માટે નાની સ્થાનિક કંપનીઓ ડાયરેક્ટ મેઇલનો ઉપયોગ કરે છે.
- c) વ્યક્તિગત વેચાણ: જ્યારે રિટેલર કિંમતી માલ વેચે છે ત્યારે તે થાય છે.
5. વિતરણ પદ્ધતિના આધારે: છૂટક વેપારીઓ વિવિધ સ્વરૂપોમાં વેચાણ કરે છે.
- A. સ્ટોર-આધારિત વિક્રેતાઓ: આ રિટેલર્સ સ્ટોર્સ દ્વારા તેમના ઉત્પાદનો વેચે છે. આને ઘણી શ્રેણીઓમાં વિભાજિત કરી શકાય છે. રિટેલ આઉટલેટ્સ ભૌતિક રીતે એક અથવા વધુ સ્ટોર્સ સાથે જોડાયેલા હોય છે:
- સ્ટેન્ડ-અલોન: એવા રિટેલ આઉટલેટ્સ કે જેમાં અન્ય કોઈ રિટેલ આઉટલેટ્સ જોડાયેલા નથી.
 - સ્ટ્રીપ-શોપિંગ સેન્ટર: બે કે તેથી વધુ આઉટલેટ્સ ભૌતિક રીતે જોડાયેલા હોય અથવા જે ભૌતિક સંસાધનો શેર કરે (દા.ત., શેર પાર્કિંગ લોટ).
 - શોપિંગ એરિયા: સ્થાનિક સેન્ટરમાં સંખ્યાબંધ આઉટલેટ્સ હોય છે. તે ભૌતિક રીતે જોડાયેલા હોઈ શકે છે અથવા ન પણ હોય પરંતુ એકબીજાની નજીક હોય જેમ કે શહેરનો શોપિંગ ડિસ્ટ્રિક્ટ.
 - પ્રાદેશિક શોપિંગ મોલ: ઘણા કનેક્ટેડ આઉટલેટ્સ સાથે મોટા સ્વ-સમાયેલ શોપિંગ એરિયાનો સમાવેશ થાય છે.
- B. સ્ટોરમાં ન હોય તેવા વિક્રેતાઓ: આ શ્રેણીમાં ઓનલાઈન ઉત્પાદનોનું વેચાણ આવે છે. આ કિસ્સામાં ગ્રાહક ઇલેક્ટ્રોનિક પદ્ધતિથી માલ ખરીદે છે.
- ઓનલાઈન વિક્રેતાઓ: આ ગ્રાહકને ઈન્ટરનેટ દ્વારા ઉત્પાદનો ખરીદવાની મંજૂરી આપે છે. મોટાભાગના કિસ્સાઓમાં ડિલિવરી તૃતીય-પક્ષ શિપિંગ સેવા દ્વારા કરવામાં આવે છે.
 - ડાયરેક્ટ માર્કેટર્સ: રિટેલર્સ જે મુખ્યત્વે ડાયરેક્ટ પદ્ધતિઓ દ્વારા ઉત્પાદનો વેચે છે. તેમની પાસે ઓર્ડર પ્રાપ્ત કરવા માટે પ્રાથમિક સ્થાન હોઈ શકે છે પરંતુ હોપિંગ સાઇટ્સ હોસ્ટ કરતા નથી. તેના બદલે, ઓર્ડર મેઇલ અથવા ફોન દ્વારા પ્રાપ્ત થાય છે.
 - વેન્ડિંગ: જ્યારે વેન્ડિંગ મશીનો દ્વારા ખરીદી કરવા માટે ગ્રાહકને ભૌતિક રીતે કોઈ સ્થાનની મુલાકાત લેવાની જરૂર પડે છે. વેન્ડિંગ કામગીરી વેન્ડિંગ કંપનીના વ્યવસાય સ્થળ પર સ્થિત નથી હોતી.
6. સેવા સ્તરના આધારે
- છૂટક વેપારીઓ ગ્રાહકોને આકર્ષે છે, તે ફક્ત ઇચ્છનીય ઉત્પાદનો અને પોષણક્ષમ ભાવો દ્વારા જ નહીં, પણ ખરીદીના અનુભવને વધારતી સેવાઓ પ્રદાન કરીને પણ થાય છે. છૂટકસેવાઓના ત્રણ સ્તર છે.

- સ્વ-સેવા: આ સેવા ગ્રાહકોને છૂટક ખરીદી સાથે સંકળાયેલી મોટાભાગની અથવા બધી સેવાઓ કરવાની મંજૂરી આપે છે. કેટલાક ગ્રાહકો માટે સ્વ-સેવાને લાભ માનવામાં આવે છે જ્યારે અન્ય લોકો તેને અસુવિધા તરીકે જોઈ શકે છે.
- મિશ્રિત-સેવા: આ સેવા ખરીદીના બિંદુ-વ્યવહારને હેન્ડલ કરે છે. ઉત્પાદન પસંદગી સહાય; ચુકવણી યોજનાઓ ગોઠવો; ડિલિવરી ઓફર કરો; વગેરે ઘણું બધું.
- પૂર્ણ-સેવા: પૂર્ણ-સેવા રિટેલર ખરીદીના તમામ પાસાઓને હેન્ડલ કરવાનો પ્રયાસ કરે છે. ગ્રાહકો વસ્તુઓ પસંદ કરે છે અને ઘણીવાર તેમને હોમ ડિલિવરી માટે ઓર્ડર આપે છે. ગ્રાહકની ખરીદીમાં મૂલ્ય ઉમેરવાની એક રીત.

ઉપરોક્ત ઉપરાંત, એક વધુ, સંરચિત માળખું છે, જેનું વર્ણન અહીં નીચે કરવામાં આવ્યું છે:

માલિકી માળખા પર આધારિત છૂટક વેચાણકર્તા

આપણે વ્યવસાયના માલિકી માળખાના આધારે પણ વર્ગીકૃત કરી શકીએ છીએ:

- વ્યક્તિગત માલિકી અને સંચાલિત: આ માળખામાં, વ્યક્તિ એન્ટરપ્રાઇઝની માલિકી ધરાવે છે અને તેનું સંચાલન કરે છે. નાના રિટેલ સ્ટોર્સ સાથે રિટેલ આઉટલેટ્સની એકલ માલિકી થાય છે. જ્યારે ઓટોમોટિવ અથવા ફર્નિચર ઉદ્યોગોમાં, એકલ માલિકી ખૂબ મોટા આઉટલેટ્સનો સમાવેશ કરે છે.
- કોર્પોરેટ ચેઇન: તેમાં એક જ એન્ટિટી દ્વારા માલિકી અને સંચાલિત બહુવિધ રિટેલ આઉટલેટ્સનો સમાવેશ થાય છે. બધા સમાન રિટેલ પ્રવૃત્તિઓ કરે છે.
- કોર્પોરેટ માળખું: આ વર્ગીકરણ નોન-સ્ટોર રિટેલમાં કાર્યરત મોટા રિટેલર્સને આવરી લે છે.
- કરાર આધારિત લાઇસન્સ પ્રાપ્ત અને વ્યક્તિગત રીતે સંચાલિત (ફ્રેન્ચાઇઝીંગ): તે એવી વ્યવસ્થા છે જેમાં કાનૂની કરારનો સમાવેશ થાય છે જ્યાં રિટેલ વિચારસરણીના માલિક ઓપરેટરને નફાના ટકાવારી જેવા નાણાકીય વિચારણાઓના બદલામાં માલિકના વ્યવસાયિકવિચાર પ્રમાણે ચલાવવાની મંજૂરી આપે છે. આ માળખાને રિટેલ ફ્રેન્ચાઇઝીંગ કહેવામાં આવે છે.

છૂટક વેપારીઓ દ્વારા સામનો કરવામાં આવતા મુખ્ય મુદ્દાઓ

કેટલીક શ્રેણીઓ છે, જે છૂટક વેપારીઓની જરૂરિયાત અને માપદંડોના આધારે વર્ગીકૃત કરી શકાય છે. છૂટક વેપારીઓ વ્યવસાયમાં સફળ થવાનો પ્રયાસ કરતી વખતે ઘણી સમસ્યાઓનો સામનો કરે છે. આ મુખ્ય મુદ્દાઓમાં શામેલ છે:

1. ગ્રાહક સંતોષ: છૂટક વેપારીઓ જાણે છે કે સંતુષ્ટ ગ્રાહકો વફાદાર ગ્રાહકો બને છે. છૂટક વેપારીઓ સંબંધો બનાવવા માટે વ્યૂહરચનાઓ વિકસાવે છે (પરિણામે વધુ ખરીદી કરવા માટે ગ્રાહક વળતર ગુણોત્તરમાં વધારો થાય છે).
2. યોગ્ય ઉત્પાદનો મેળવવાની ક્ષમતા: ગ્રાહકને તેમની જરૂરિયાતો અનુસાર યોગ્ય ઉત્પાદનો મળે તો તે સંતુષ્ટ થાય છે.
3. ઉત્પાદન પ્રસ્તુતિ: ગ્રાહકોને ઉત્પાદનો પ્રાપ્ત થયા પછી, તે રસ પેદા કરે છે.
4. ટ્રાફિક નિર્માણ: "ટ્રાફિક" બનાવવું એ સ્થાનિક અખબારો અથવા ઇન્ટરનેટ સહિત જાહેરાત જેવી વિવિધ પ્રમોશનલ તકનીકો અને ગિફ્ટ વાઉચર્સ, ફ્રાન્સ જેવી વિશિષ્ટ પ્રમોશનલ પ્રવૃત્તિઓ સાથે સંબંધિત છે.
5. લેઆઉટ: તે છૂટક દુકાનમાં સાધનો અને સાધનોની ગોઠવણી સાથે વ્યવહાર કરે છે. છૂટક વેપારીઓ આને વધુને વધુ ગ્રાહકોને આકર્ષવા માટે બનાવે છે.
6. સ્થાન: ઉચ્ચ દૃશ્યતા અને સરળ એક્સેસ દ્વારા સારી રીતે સ્થિત સ્ટોર્સ ઓછા ટ્રાફિકને છોડી દેતી ઓછી કિંમતની સાઇટ્સ કરતાં નોંધપાત્ર રીતે વધુ મૂલ્ય ધરાવે છે. સ્થાનોના ખર્ચ અને ફાયદા વચ્ચેના વેપારને સમજવું એ એક મહત્વપૂર્ણ છૂટક નિર્ણય છે.
7. ટેકનોલોજી સાથે ગતિ જાળવી રાખવી: તે ગ્રાહક જ્ઞાન (દા.ત., ગ્રાહક સંબંધ વ્યવસ્થાપન સોફ્ટવેર), ઉત્પાદન ચળવળ (દા.ત., ટ્રેકિંગ માટે RFID- રેડિયો ફ્રીક્વન્સી આઇડેન્ટિફિકેશન ટેગ્સનો ઉપયોગ), ખરીદીના બિંદુ (દા.ત., સ્કેનર્સ, કિઓસ્ક, સ્વ-સેવા ચેકઆઉટ), વેબ ટેકનોલોજી (દા.ત., ઓનલાઇન શોપિંગ કાર્ટ, ખરીદી ભલામણો) અને ઘણા બધા સહિત છૂટક વેચાણના તમામ ક્ષેત્રોમાં પ્રવેશ કરે છે.

સ્ટોર ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટ

સ્ટોર કામગીરીમાં વેચાણ, માલના પ્રવાહનું સંચાલન, સ્ટોરજાળવણી, ગ્રાહક સેવા અને વ્યવહાર પ્રક્રિયાનો સમાવેશ થાય છે. રિટેલ ઉદ્યોગમાં મોટાભાગની નોકરીઓ સ્ટોરકાર્યક્રમોના છત્ર હેઠળ આવે છે. વેચાણ ફ્લોર પર વાસ્તવિક માલ વેચવાથી લઈને સ્ટોર સરળતાથી ચાલે તે સુનિશ્ચિત કરવા સુધી, વ્યક્તિ પાર્ટ-ટાઇમ ફ્લોર આસિસ્ટન્ટ તરીકે કારકિર્દી શરૂ કરી શકે છે અને ડિપાર્ટમેન્ટ અથવા સ્ટોર મેનેજર, અથવા તો ડિરેક્ટર ઓફ ઓપરેશન્સ સુધી પણ જઈ શકે છે.

ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટ્સ વિવિધ કાર્યો કરે છે, જેમાં વહીવટી તેમજ ગ્રાહક સેવાનો સમાવેશ થાય છે. તેઓ ગ્રાહકોના પ્રશ્નોના જવાબ આપે છે, એકાઉન્ટ અપડેટ્સ પ્રદાન કરે છે, ઉત્પાદનોની સમીક્ષા કરવામાં મદદ કરે છે અને ગ્રાહકના ઓર્ડર નોંધે છે.

આ પદ નવા અને હાલના સ્ટોર્સ સહિત તમામ સ્ટોર ઓપરેશનલ સમસ્યાઓ માટે સંપર્કના પ્રાથમિક બિંદુ તરીકે સેવા આપે છે. પ્રાથમિક કાર્યોમાં નવા અને ચેઇન સ્ટોર્સ બંને માટે જરૂરી તમામ સ્ટોર પુરવઠાના સંચાલન અને ખરીદીમાં સહાય કરવાનો સમાવેશ થાય છે. સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટ પાસે કરવા માટે વિવિધ કાર્યો હોય છે અને તે ગ્રાહકને વફાદાર બનાવવામાં મુખ્ય ભૂમિકા ભજવે છે.

સ્ટોર ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટની ફરજો

સ્ટોર ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટ સેલ્સ એસોસિએટ્સ, સેલ્સ ઓપરેશન મેનેજર્સ, ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસર (CEO) અથવા ચીફ ઓપરેશન્સ ઓફિસર (COO) ને મદદ કરે છે. તેઓ અન્ય એક્ઝિક્યુટિવ મેનેજરોને પણ મદદ કરી શકે છે. ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટ કુશળ, નિપુણ, ખૂબ પ્રેરિત, ભારે કામના દબાણનો સામનો કરતા અને ખૂબ જ વિશ્વસનીય હોવા જોઈએ. તેમની ફરજો આ પ્રમાણે છે:

- રિટેલ કામગીરી કરવામાં મેનેજરના બેક-અપ તરીકે કાર્ય કરો.
- ઓપરેશન્સ મેનેજરને સપોર્ટ પૂરો પાડો.
- જરૂર મુજબ આંતરિક ઓપરેશન પ્રક્રિયાઓના દસ્તાવેજને અપડેટ કરો.
- ટીમ મીટિંગ્સ અને ફોલો-અપ્સ શેડ્યૂલ કરવા માટે મેનેજર સાથે સંકલન કરો.
- ઓપરેશનલ સમસ્યાઓનું સંચાલન અને નિરાકરણ કરવામાં મેનેજરને સપોર્ટ કરો.
- ગ્રાહક સેવા પૂરી પાડવા માટે મેનેજર સાથે કામ કરો.
- ગ્રાહક મીટિંગ્સમાં ભાગ લો અને ઓપરેશન્સ ટીમને મીટિંગ્સની મિનિટ્સ વિતરિત કરો.
- સંબંધિત કર્મચારીઓને મેઇલ અને અન્ય સંદેશાઓ છૂટ પડી અને વિતરિત કરો.
- જરૂર પડે ત્યારે કોર્પોરેટ દસ્તાવેજો અને અહેવાલો સંગ્રહિત કરો, ફાઇલ કરો અને પુનઃપ્રાપ્ત કરો.
- તમામ ઓફિસ પુરવઠો ઓર્ડર કરો, સ્ટોર કરો અને ગોઠવો.
- ઇનકમિંગ અને આઉટગોઇંગ પત્રો અને પેકેજોનું સંચાલન કરો.

- સામાન્ય ઓફિસ વહીવટી અને કારકુની ફરજો બજાવો.

આઉપરાંત, સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટ ગ્રાહકને તેના દ્વારા પસંદ કરેલા ઉત્પાદનો સાથે બિલિંગ કાઉન્ટર સુધી પહોંચવામાં મદદ કરવી જોઈએ જેથી ગ્રાહક ઉત્પાદનો માટે ચૂકવણી કરી શકે. વેચાણ બંધ કરતા પહેલા જો ઉત્પાદન પર કોઈ ઓફર અથવા ડિસ્કાઉન્ટ હોય તો સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટ બિલિંગ પ્રક્રિયા દરમિયાન બિલિંગ આસિસ્ટન્ટને મદદ કરે છે. તે રિટેલ બેગરને ઉત્પાદનની જરૂરિયાત મુજબ પેકેજિંગ સામગ્રીનો ઉપયોગ કરવા અંગે પણ સૂચન કરે છે.

સ્ટોર ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટની જવાબદારીઓ

સ્ટોર ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટની જવાબદારીઓમાં શામેલ છે:

- વહીવટી ફરજો બજાવવી.
- કેશિયરને મદદ કરવી.
- એન્ટરપ્રાઇઝની બહાર મહત્વપૂર્ણ ફાઇલો મોકલવી.
- કંપનીની નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓના રેકોર્ડનું સંચાલન કરવું.
- માલની ડિલિવરી માટે વ્યવસ્થા કરવી.
- નાણાકીય અહેવાલો તૈયાર કરવા.
- પૂર્ણ થયેલા કાર્યો અને બનતી બધી અસામાન્ય બાબતોની જાણ ઉપરી અધિકારીઓને કરવી.

જરૂરી મુખ્ય ક્ષમતાઓ

સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટની ક્ષમતાઓ માલસામાનના પ્રકાર અનુસાર બદલાય છે. સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટ માટે જરૂરી મુખ્ય ક્ષમતાઓ નીચે મુજબ છે:

- ઉત્કૃષ્ટ વ્યાવસાયિક આંતરવ્યક્તિત્વ સંચાર કૌશલ્ય: મૌખિક અને લેખિત.
- નેતૃત્વ-ક્ષેત્રના ટેકનિશિયનથી લઈને વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરોમાં અસરકારક સંદેશાવ્યવહાર.
- સ્વ-શરૂઆત.
- ટીમ વાતાવરણમાં અને વ્યક્તિગત રીતે કાર્યક્ષમ રીતે કાર્ય કરો.
- ખૂબ જ ઝડપી ગતિ અને પ્રવાહી કાર્ય સેટિંગમાં કાર્ય કરવા સક્ષમ.
- મજબૂત વાટાઘાટો કરવા કુશળતા.
- સકારાત્મક વ્યાવસાયિક અને વ્યક્તિગત વર્તન.
- મહેનતુ અને પરિણામો-આધારિત વ્યક્તિત્વ.

- સમસ્યાનું નિરાકરણ લાવવાની અસાધારણ કુશળતા.

પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: વિવિધ પ્રકારના રિટેલ સ્ટોર્સ ઓળખો.

જરૂરી સામગ્રી: નોટબુક, પેન/પેન્સિલ, ચેકલિસ્ટ (શિક્ષકે તેમના વિસ્તારમાં ઉપલબ્ધ વિવિધ પ્રકારના રિટેલ સ્ટોરની યાદી અને અવલોકન કરવાની સુવિધાઓની ચેકલિસ્ટ બનાવવાની રહેશે)

કાર્યવાહી:

1. શિક્ષક પાસેથી સ્ટોર્સની યાદી અને ચેકલિસ્ટ લો.
2. મુલાકાત માટે 2-3 વિદ્યાર્થીઓનું જૂથ બનાવો
3. યાદીમાં ઉલ્લેખિત તમામ પ્રકારના સ્ટોર્સની મુલાકાત લો.
4. સ્ટોર ઓપરેશન મેનેજરને મળો, તેમનું નમ્રતાપૂર્વક સ્વાગત કરો.
5. તમારી મુલાકાતનો હેતુ જણાવો અને તેમની સંમતિ લો.
6. નોટબુકમાં તેમના પ્રકારનું બજાર વ્યક્તિગત રીતે લખો.
7. સંબંધિત એક્ઝિક્યુટિવ સાથે બજારના પ્રકારની પુષ્ટિ કરો.
8. ટીમે મુલાકાત લીધેલા બજાર સાથે અન્ય પ્રકારના બજારોના તુલનાત્મક મુદ્દાઓનું કોષ્ટક બનાવો.
9. વર્ગમાં ચર્ચા કરો અને શિક્ષક સાથે અંતિમ નિર્ણય લો.
10. વર્ગમાં પ્રદર્શન કરો.

પ્રવૃત્તિ 2: રિટેલ સ્ટોર્સમાં મુખ્ય મુદ્દાઓ ઓળખો, ગ્રાહકની ઉંમર અનુસાર વેચાણ બંધ કરવાનું શીખો.

જરૂરી સામગ્રી: પેન/પેન્સિલ, નોટબુક, રિટેલ સ્ટોર્સ સંબંધિત છ તથ્યોની ચેકલિસ્ટ.

(પ્રવૃત્તિ 1 ના આધારે મુલાકાત લેવા માટે છ સ્ટોર પસંદ કરો)

પ્રક્રિયા:

1. રજા પર 2-3 કોર્સ વિદ્યાર્થીઓ સાથે મુલાકાતનું આયોજન કરો.
2. સ્ટોર પર પહોંચો, એક્ઝિક્યુટિવને મળો અને તેમનું સ્વાગત કરો.
3. તમારી મુલાકાતનો હેતુ જણાવો અને તેમની સંમતિ લો.
4. નીચેનાને પૂછો
 - a) કયા પ્રકારની ચીજવસ્તુઓનો વ્યવહાર કરવામાં આવે છે.
 - b) માલના ડિમાન્ડ પોર્ટર.

- c) શ્રેણી માટે તક
 - d) મુખ્ય સમસ્યા
 - e) નોટબુકની ઉંમર અનુસાર વેચાણ બંધ કરવાનું કેવી રીતે મેનેજ કરવું?
5. દરેક વસ્તુને નોટબુકમાં કાળજીપૂર્વક નોંધો.
 6. એક્ઝિક્યુટિવ સાથે પુષ્ટિ કરો.
 7. એક ટેબલ બનાવો જેમાં દર્શાવવામાં આવે છે
 - a) પડકારો
 - b) તકો
 - c) ચીજવસ્તુઓનો પ્રકાર
 - d) માંગનું વલણ
 - e) એક અહેવાલ બનાવો અને શિક્ષકને સબમિટ કરો.

પ્રવૃત્તિ 3: સ્ટોર ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટની વિવિધ ફરજો અને જવાબદારીઓ સમજવા માટે રિટેલ સ્ટોરની મુલાકાત લો.

જરૂરી સામગ્રી: પેન/પેન્સિલ, નોટબુક અને ચેકલિસ્ટ

કાર્યવાહી:

1. તમારા સહાધ્યાયીઓ સાથે સમયસર સ્ટોર પર પહોંચો.
2. એક્ઝિક્યુટિવને મળો અને તેમનું નમ્રતાપૂર્વક સ્વાગત કરો.
3. તેને/તેણીને તમારી મુલાકાતનો હેતુ જણાવો અને તેમની સંમતિ મેળવો.
4. રિટેલ સ્ટોરના કામકાજનું અવલોકન કરો અને નોંધ લો.
5. એક્ઝિક્યુટિવ્સને પૂછો
 - a) સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટની ફરજો.
 - b) એક્ઝિક્યુટિવ્સની લાગણી.
 - c) ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવાની રીતો.
 - d) કેટલાક ઉદાહરણરૂપ ઉદાહરણો સાથે કોઈપણ અપવાદરૂપ પરિસ્થિતિઓને સંબોધવાની રીતો.
6. તમારા સહાધ્યાયીઓ સાથે તમારી નોંધોની સમીક્ષા કરો અને એક્ઝિક્યુટિવ્સ સાથે પુષ્ટિ કરો
7. તમારી મુલાકાતનો અહેવાલ તૈયાર કરો.

8. વર્ગમાં અહેવાલની ચર્ચા કરો અને સહપાઠીઓ પાસેથી સૂચનો લો.
9. શિક્ષકને અહેવાલ સુપરત કરો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. માલ જથ્થાબંધ ખરીદવામાં આવશે અને ભાગોમાં _____ ભાવે વેચવામાં આવશે.
2. છૂટક વેપારીઓ _____ ના આધારે વર્ગીકરણ કરી શકે છે.
3. _____ બજાર પ્રકારનો રિટેલર બજારને મોટા કદ /ટકાવારીની રીતે લક્ષ્ય બનાવે છે.
4. સ્પર્ધાત્મકતાનો _____ ઉદ્દેશ સ્પર્ધાત્મક ભાવે ઉત્પાદનો ઓફર કરવાનો છે.
5. છૂટક વેપારીઓ પાસે મર્યાદિત _____ ઉત્પાદન હોય છે.
6. જો ગ્રાહક પોતાની જરૂરિયાત મુજબ યોગ્ય ઉત્પાદનો ખરીદે તો તે _____ છે.

B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો

1. બજારોના પ્રકાર પર આધારિત, રિટેલર ગ્રાહકોને લક્ષ્ય બનાવવાનો ઇરાદો ધરાવે છે, જેમાં આનો સમાવેશ થતો નથી:
 - a) માસ માર્કેટ
 - b) સ્પેશિયાલિટી માર્કેટ
 - c) એક્સક્લુઝિવ માર્કેટ
 - d) સ્થાનિક બજાર
2. વર્ગીકરણ ઓફર કરેલા ઉત્પાદનો અને તેઓ જે ઉત્પાદનો વહન કરે છે તેની ઊંડાઈ પર આધારિત છે;
 - a) જનરલ મર્યેન્ડાઇઝર્સ
 - b) મલ્ટીપલ લાઇન સ્પેશિયાલિટી મર્યેન્ડાઇઝર્સ
 - c) સિંગલ લાઇન સ્પેશિયાલિટી મર્યેન્ડાઇઝર્સ
 - d) ઉપરોક્ત બધા
3. રિટેલરો દ્વારા નીચેનામાંથી કયો ભાવ વ્યૂહરચના તરીકે ઉપયોગમાં લેવાતો નથી?
 - a) ડિસ્કાઉન્ટ પ્રાઇસિંગ
 - b) અડધી કિંમતની ઓફર

- c) સ્પર્ધાત્મક ભાવો
d) સંપૂર્ણ ભાવો
4. પ્રમોશનલ ટેકનિકના આધારે વર્ગીકૃત કરાયેલા રિટેલર્સ _____ નો ઉપયોગ કરે છે.
a) જાહેરાત
b) એકલા
c) સ્ટ્રીપ શોપિંગ સેન્ટર
d) ઉપરોક્ત બધા
5. રિટેલ આઉટલેટ્સ ભૌતિક રીતે _____ માં એક અથવા વધુ સ્ટોર્સ સાથે જોડાયેલા છે.
a) ડાયરેક્ટ મેઇલ
b) વ્યક્તિગત વેચાણ
c) શોપિંગ એરિયા
d) ઉપરોક્ત બધા
- C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો.**
- રિટેલરનું મુખ્ય કાર્ય અંતિમ ગ્રાહકોને માલ વેચવાનું છે.
 - ડિસ્કાઉન્ટ ભાવમાં રોકાયેલા રિટેલર્સ ઊંચી કિંમતના ઉત્પાદનો વેચવા માટે જાણીતા છે.
 - રિટેલર્સ બજારની માંગ મુજબ ઉત્પાદનો વેચતા નથી.
 - રિટેલર્સ જાણે છે કે અસંતુષ્ટ ગ્રાહકો વફાદાર ગ્રાહકો છે.
 - રિટેલ ઉદ્યોગમાં મોટાભાગની નોકરીઓ સ્ટોર કામગીરીના છત્ર હેઠળ આવે છે.
- D. પ્રશ્નોના ટૂંકા જવાબ**
- વિવિધ લાક્ષણિકતાઓના આધારે રિટેલરની ચર્ચા કરો.
 - માલિકીના માળખાના આધારે રિટેલરોનું વર્ગીકરણ કરો.
 - સ્ટોર ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટની લાક્ષણિકતાઓ સમજાવો.
 - સ્ટોર ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટ માટે જરૂરી મુખ્ય ક્ષમતાઓની ચર્ચા કરો.
- E. તમારું પ્રદર્શન તપાસો**
- સ્ટોર ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટ માટે જરૂરી મુખ્ય યોગ્યતા દર્શાવો.
 - ચાર્ટ પર સ્ટોર ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટની ફરજો અને જવાબદારીઓની યાદી બનાવો.

મોડ્યુલ 2

માલની ડિલિવરી

મોડ્યુલ પરિચય

ડિલિવરી એ એક જગ્યાએ (છૂટક) થી પૂર્વનિર્ધારિત ગંતવ્ય (ગ્રાહક) સુધી ઉત્પાદનોનું પરિવહન કરવાની પ્રક્રિયા છે. માલ પહોંચાડવાની વિવિધ રીતો છે. ડિલિવરી પ્રક્રિયા વ્યવસાયિક સાહસ અથવા અર્થતંત્રના વિતરણ હેઠળ આવે છે. વેચનારથી ગ્રાહક સુધી પહોંચાડવામાં આવતો માલ તે છે, જે ગ્રાહક ઓનલાઈન અથવા છૂટક દુકાનમાંથી ખરીદે છે. છૂટક વેપારીઓ માલ પહોંચાડવાની પ્રવૃત્તિ બે રીતે કરે છે.

પ્રથમ કિસ્સામાં, વેરહાઉસથી રિટેલ સ્ટોર સુધી માલની ડિલિવરી ઉત્પાદનોને વેચાણ માટે ઉપલબ્ધ કરાવવા માટે કરવામાં આવે છે, અને બીજા કિસ્સામાં, રિટેલ સ્ટોરથી ગ્રાહકના સરનામે ડિલિવરી કરવામાં આવે છે. મોટા કદના રિટેલ સ્ટોરમાં, ઉત્પાદનો વેરહાઉસમાં સંગ્રહિત કરવામાં આવે છે, અને રિટેલર વેરહાઉસથી રિટેલ સ્ટોર સુધી માલના પરિવહન માટે જવાબદાર હોય છે. જો કે, નાના કદના રિટેલ સ્ટોરના કિસ્સામાં રિટેલ સ્ટોરમાં સંગ્રહ કરવા માટે ઉપલબ્ધ જગ્યામાં માલનો સંગ્રહ કરવામાં આવે છે. જ્યારે રિટેલ સ્ટોરમાંથી માલ ખરીદવામાં આવે છે, ત્યારે કાં તો ગ્રાહક માલના પરિવહન માટે જવાબદાર હોય છે અથવા રિટેલર ગ્રાહકના સરનામે માલ પહોંચાડવાની જવાબદારી લે છે.

પરંપરાગત રિટેલ અને ઓનલાઈન પર્સનલ શોપિંગ જેવી ઘણી પરિસ્થિતિઓમાં, અને હોમ ડિલિવરી શરૂ કરતા પહેલા, માલની ડિલિવરી થઈ શકે છે. ડિલિવરી બોયએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે તેણે ડિલિવરી માટે ઓર્ડર કરેલા બધા ઉત્પાદનો એકત્રિત કર્યા છે. તે ડિલિવરી માટે જરૂરી સાધનો, તેનું કાગળકામ તપાસે છે અને ડિલિવરીનું સરનામું કેવી રીતે મેળવવું તે સમજે છે, તેની પાસે ડિલિવરીનું સમયપત્રક હોય છે, જે સમય અને અન્ય સંસાધનોનો શ્રેષ્ઠ ઉપયોગ કરે છે. તે એ પણ તપાસે છે કે ડિલિવરી શેડ્યૂલ માટે વાહનમાં પૂરતું બળતણ ઉપલબ્ધ છે, અને જો બળતણ પૂરતું ન હોય, તો તે જરૂર પડ્યે વધુ બળતણ મેળવવા માટે કંપનીની પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરે છે. રિટેલરે ઉત્પાદનો અને સાધનોને ગ્રાહકના સરનામા પર સલામત અને સુરક્ષિત રીતે પરિવહન કરવા પડે છે.

કેટલાક ઉત્પાદકો પાસે ઉત્પાદનોના વેચાણ માટે ફેક્ટરી આઉટલેટ હોય છે અને તેઓ ગ્રાહકોને સીધા જથ્થાબંધ ભાવે વેચે છે. છૂટક વેપારીએ ગ્રાહકોને ઉત્પાદનો પહોંચાડવા જોઈએ. સમયસર ઉત્પાદનો પહોંચાડવાથી ગ્રાહકનો સંતોષ અને તમારી વફાદારી વધશે. જો ઉત્પાદનો ગ્રાહકને મોડા પહોંચાડવામાં આવે છે, તો આનાથી ગ્રાહક અસંતોષ થઈ શકે છે અને છૂટક વેપારી તેમનો ગ્રાહક ગુમાવી શકે છે.

એકવાર માલ ગ્રાહકના સરનામે પહોંચી જાય, પછી તેને વાહનમાંથી સુરક્ષિત રીતે ઉતારવો જોઈએ, જેથી તેને નુકસાન ન થાય.

જો ગ્રાહક આપેલા સરનામે ઉપલબ્ધ ન હોય, તો ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરવો જોઈએ અને ઉત્પાદનો પહોંચાડવાની રીતો વિશે પૂછવું જોઈએ. જો ગ્રાહક ડિલિવરીનો ઇનકાર કરે તો ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવને કંપનીની પ્રક્રિયા વિશે ખ્યાલ હોવો જોઈએ. ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવે ડિલિવરી પ્રક્રિયા દરમિયાન ગ્રાહકો સાથે નમ્ર વર્તન કરવું જોઈએ અને ડિલિવરી અને ડિલિવરી ન હોવાના રેકોર્ડ તાત્કાલિક અને કંપનીની પ્રક્રિયાઓ અનુસાર અપડેટ કરવા જોઈએ.

આ એકમ ચાર સત્રોમાં વહેંચાયેલું છે. પ્રથમ સત્ર વિવિધ પ્રકારની સામગ્રી માટે છૂટક વેચાણમાં ડિલિવરી પ્રક્રિયા સાથે વ્યવહાર કરે છે. બીજા સત્રમાં છૂટક વેપારમાં ઉપયોગમાં લેવાતા પરિવહનના માધ્યમો પ્રદાન કરવામાં આવે છે. ત્રીજા સત્રમાં ડિલિવરી માટે છૂટક વેચાણમાં માલના લોડિંગ અને અનલોડિંગ, તેમના ઉદ્દેશ્યો અને સમસ્યાઓનો સમાવેશ થાય છે. ચોથું સત્ર ઉત્પાદનોની ડિલિવરી, હોમ ડિલિવરીની પ્રક્રિયા, ઉત્પાદનોનો અસ્વીકાર અને ઉપયોગમાં લેવાતા દસ્તાવેજો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે..

શીખવાના પરિણામો

આ મોડ્યુલ પૂર્ણ કર્યા પછી, તમે આ કરી શકશો:

- ડિલિવરી પ્રાપ્ત કરવા અને ચકાસવા માટેની પ્રમાણભૂત પ્રક્રિયાઓને સમજો, ખાતરી કરો કે આવનારા તમામ માલ કંપનીના પ્રોટોકોલ અનુસાર સચોટ રીતે તપાસવામાં આવે છે, દસ્તાવેજીકૃત કરવામાં આવે છે અને સંગ્રહિત કરવામાં આવે છે.
- વિવિધ પ્રકારના માલ માટે પરિવહન પદ્ધતિઓ અને તેમની યોગ્યતાનું જ્ઞાન મેળવો, ડિલિવરી . . . કાર્યક્ષમતા અને ખર્ચ-અસરકારકતાને શ્રેષ્ઠ બનાવવા માટે જાણકાર નિર્ણયોને સક્ષમ બનાવો.
- માલને સુરક્ષિત અને કાર્યક્ષમ રીતે લોડ અને અનલોડ કરવા, ઉત્પાદનોને નુકસાન થવાનું જોખમ ઘટાડવા અને સલામતી નિયમોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે વ્યવહારુ કુશળતા વિકસાવો.
- ઓર્ડર તૈયારીથી લઈને અંતિમ ડિલિવરી સુધી, એન્ડ-ટુ-એન્ડ ડિલિવરી પ્રક્રિયાનું સંકલન અને સંચાલન કરવાનું શીખો, ઉચ્ચ સેવા ધોરણો જાળવી રાખીને ગ્રાહક ઓર્ડરની સમયસર અને સચોટ પરિપૂર્ણતા સુનિશ્ચિત કરો.

મોડ્યુલનું માળખું

સત્ર 1: ડિલિવરી પ્રક્રિયા

સત્ર 2: પરિવહનના પ્રકારો

સત્ર 3: લોડિંગ અને અનલોડિંગ

સત્ર 4: ડિલિવરીની કાર્યવાહી

Session 1: Delivery Procedure

છૂટક ડિલિવરી પ્રક્રિયા

ભારતીય છૂટક ઉદ્યોગ ઝડપથી વિકસતો ઉદ્યોગ છે, અને ગ્રાહકોએ છૂટક દુકાનો તરફ વળવાનું શરૂ કરી દીધું છે. છૂટક વેપાર શુંબલા ઝડપથી વધી રહી છે અને દરરોજ નવા આઉટલેટ ખુલી રહ્યા છે. છૂટક કામગીરીની સફળતા વ્યવસાય એકમ દ્વારા અપનાવવામાં આવતી છૂટક ડિલિવરી પ્રક્રિયા પર આધારિત છે.

છૂટક ડિલિવરી એક જ સંપર્ક બિંદુ પ્રદાન કરે છે જે છૂટક વેપારીઓની જરૂરિયાતોને સંતુલિત કરે છે (આકૃતિ 2.1)



આકૃતિ 2.1: ડિલિવરી પ્રક્રિયા

સ્ત્રોત: <https://urlzs.com/Z3jyk>

વસ્તુઓની ડિલિવરી માટે વિવિધ ડિલિવરી પ્રક્રિયાઓ

1. સ્ટોર શોપિંગના કિસ્સામાં: રિટેલર દ્વારા રિટેલ સ્ટોરમાંથી કરેલી ભૌતિક ખરીદીના કિસ્સામાં ડિલિવરી પ્રક્રિયા નીચે મુજબ અપનાવવામાં આવશે.
 - a. ગ્રાહક ખરીદીનો નિર્ણય લીધા પછી, તે રિટેલ સ્ટોરમાંથી માલ ખરીદે છે.
 - b. ગ્રાહક ઉત્પાદન ખરીદ્યા પછી, રિટેલ સ્ટોર ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટ વસ્તુઓ પેક કરે છે.
 - c. એકવાર માલ પેક થઈ જાય, પછી ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવ ગ્રાહકને આપેલા સરનામે માલ પહોંચાડવા માટે વિગતો મેળવે છે.

- d. તે એ પણ સુનિશ્ચિત કરે છે કે ગ્રાહકના સરનામે માલ પહોંચાડવા માટે પૂરતું બળતણ હોય.
 - e. માલ સુરક્ષિત રીતે પહોંચાડો.
 - f. ગ્રાહક સાથે સંમત થયેલા સમયે ઉત્પાદનો પહોંચાડો.
2. ઓનલાઈન શોપિંગના કિસ્સામાં: ઓનલાઈન ઓર્ડરના કિસ્સામાં રિટેલર દ્વારા અપનાવવામાં આવતી ડિલિવરી પ્રક્રિયા નીચે મુજબ છે:
- a. ગ્રાહક ઉત્પાદન ખરીદ્યા પછી, ઓર્ડરને પેકિંગ અને ડિસ્પેચ કરવા માટે વેરહાઉસમાં મોકલવામાં આવે છે.
 - b. માલ પેક થઈ ગયા પછી, ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવ ગ્રાહકને આપેલા સરનામે માલ પહોંચાડવા માટે વિગતો મેળવે છે.
 - c. તે ખાતરી પણ કરે છે કે માલ પહોંચાડવા માટે ગ્રાહકના સરનામે જવા માટે પૂરતું બળતણ છે.
 - d. ઓર્ડર સ્વતંત્ર કુરિયર કંપની દ્વારા અથવા કંપનીઓના પોતાના પરિવહન માધ્યમ દ્વારા ડિલિવરી કરી શકાય છે.
 - e. ઓર્ડર ડિલિવરી કરતી વખતે કન્સાઈનમેન્ટ નોટ સાથે હોય છે અને ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવ તેના પર સહી કરાવે છે, ડિલિવરી કરતી વખતે કન્સાઈનમેન્ટ નોટ સાથે હોય છે અને ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવ તેની સહી મેળવે છે.
 - f. ગ્રાહક માટે કન્સાઈનમેન્ટ નોટ પર સહી કરતા પહેલા તેને કાળજીપૂર્વક વાંચવું મહત્વપૂર્ણ છે.

વિવિધ એજન્સીઓ દ્વારા છૂટક ડિલિવરી સેવાઓ

સામાનને છૂટક વેરહાઉસથી છૂટક સ્ટોરમાં પરિવહન કરવામાં આવે છે જેથી ગ્રાહકો તેને ખરીદી શકે. એકવાર ગ્રાહક માલનો ઓર્ડર આપે છે, પછી સ્ટોરને એક કાર્યક્ષમ SOA ની જરૂર હોય છે, જે સમયનું મહત્વ અને માલનું મૂલ્ય જાણે છે.

ઓપ્ટિમાઇઝ નિર્ણય લેવા માટે માંગ અને પરિપૂર્ણતા સંકેતોનું એકીકરણ

એક આદર્શ વિશ્વમાં, ગ્રાહકો જ્યારે ઇચ્છે ત્યારે અને જ્યાં ઇચ્છે ત્યાં યોગ્ય ઉત્પાદન શોધી શકશે. વાસ્તવમાં, જટિલ સપ્લાય ચેઇનને કારણે આ એક સમસ્યા છે, અને સંસાધનોની નબળી ઉપલબ્ધતાને કારણે ગ્રાહકની માંગ આયોજન અને અમલીકરણ સાથે મેળ ખાતી નથી.

ગ્રાહકની માંગ અને સપ્લાય ચેઇન ગ્રાહકની માંગ માટેની પ્રવૃત્તિઓ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે, જેનાથી છૂટક સ્ટોર્સ ગ્રાહકની ખરીદી પર વધુ સારી પ્રતિક્રિયા આપી શકે છે. તે છૂટક સ્ટોર અને ગ્રાહક ઉત્પાદન કંપનીઓને માળખાગત ઉકેલો દ્વારા સરળ વ્યવસાયિક પ્રથાઓ બનાવવામાં મદદ કરે છે જે સંબોધિત કરે છે:

- સંકલિત આયોજન અને અમલીકરણ
- શ્રેણી વ્યવસ્થાપન
- શરૂઆતથી અંત સુધી દૃશ્યતા
- બુદ્ધિશાળી વ્યવસાય અને પરિપૂર્ણતા
- લાંબા અંતરની ડિલિવરી, વત્તા, વધુ

સપ્લાય ચેઇનની વાત આવે ત્યારે અનુભવ મહત્વનો હોય છે

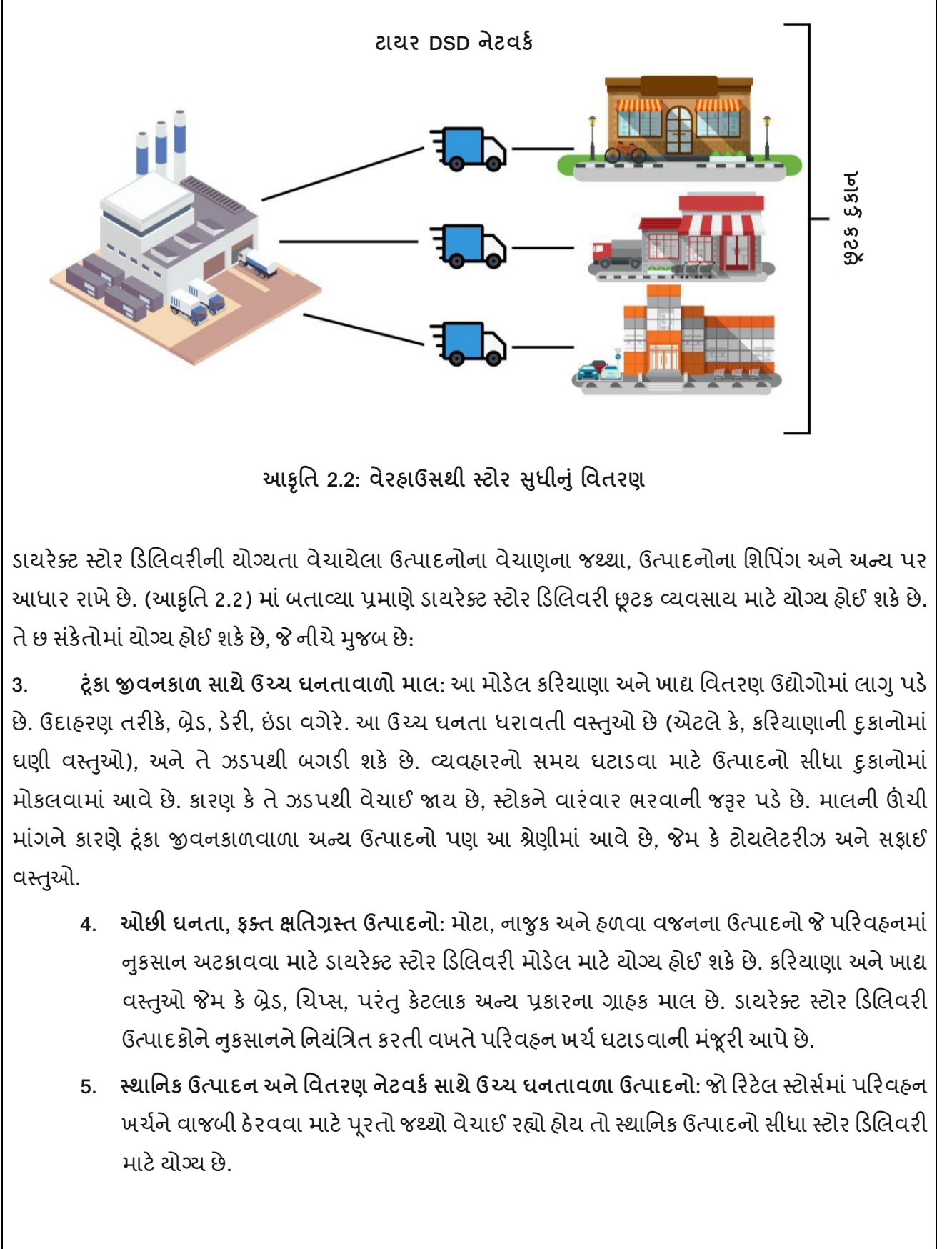
અમે ગ્રાહકોની શ્રેણી માટે ગ્રાહક-સંચાલિત સપ્લાય ચેઇનના ફાયદાઓની ચર્ચા કરી છે:

- એક લક્ઝરી રિટેલ સ્ટોર તેના આયોજન અને પરિપૂર્ણતાપૂર્વક કામગીરી કરે છે.
- એક મોટી કરિયાણાની દુકાન સહયોગી સપ્લાય ચેઇન પ્રક્રિયાઓ લાગુ કરે છે.
- એક રિટેલ સ્ટોર સમગ્ર સપ્લાય ચેઇનમાં પારદર્શિતા પ્રદાન કરે છે.

ડાયરેક્ટ સ્ટોર ડિલિવરી

ડાયરેક્ટ સ્ટોર ડિલિવરીના ઉત્પાદકો અને સપ્લાયર્સ માટે ઘણા ફાયદા છે, જેના કારણે તેમના અંતિમ ગ્રાહકોને વધુ સારી પહોંચ મળે છે. કરિયાણા ઉદ્યોગમાં ડાયરેક્ટ સ્ટોર ડિલિવરી અપનાવવામાં આવે છે. ડાયરેક્ટ સ્ટોર ડિલિવરી ગ્રાહકો અને સપ્લાયર્સ બંને માટે પરંપરાગત રિટેલ ડિલિવરી કરતાં એક મહત્વપૂર્ણ વ્યૂહાત્મક ફાયદો ધરાવે છે. કેન્દ્રીયકૃત વિતરણ મોડેલો ઉત્પાદકોથી વિતરક અને અંતિમ વપરાશકર્તા સુધી માલ ખસેડવામાં મદદ કરે છે. આ મોડેલ હેઠળ ઉત્પાદક ઉત્પાદનોને વિતરકને ત્યાં મોકલે છે, તે જ રીતે વિતરક અન્ય ઉત્પાદકોના ઉત્પાદનો ગોઠવે છે, અને બધા ઉત્પાદનોને એક જગ્યાએ એકત્રિત કરે છે.

આ કેન્દ્રીયકૃત મોડેલ પ્રમાણભૂત માલ માટે યોગ્ય છે, જેમ કે કેરિયર દ્વારા સરળતાથી મોકલવામાં આવતી વસ્તુઓ, લાંબા શેલ્ફ લાઇફવાળી વસ્તુઓ, અથવા જેને ખાસ હેન્ડલિંગની જરૂર નથી. વધુમાં, ડિસ્ટ્રિબ્યુટરશીપ્સ પાસે સ્ટોર્સમાં મોટી અને બહુવિધ સંખ્યામાં માલ હોય છે જે અંતિમ વપરાશકર્તાઓને વેચી શકાય છે, પરંતુ દરેક વસ્તુ કેન્દ્રીયકૃત વિતરણ નેટવર્કમાટે યોગ્ય નથી. કેટલીક વસ્તુઓ ખૂબ જ ઝડપથી ફેરવાઈ શકે છે. અન્ય ખૂબ સરળતાથી નુકસાન પામે છે અથવા ટ્રક લોડ(LTL) અથવા ફુલ ટ્રક લોડ (FTL) કરતા ઓછામોકલવા માટે ખૂબ મોટી હોય છે. આ કિસ્સાઓમાં, ડાયરેક્ટ સ્ટોર ડિલિવરી ડિઝાઇન વધુ સારી હોઈ શકે છે.



6. ઉચ્ચ વિવિધતા ઓછી કિંમતના ઉત્પાદનો: અસંખ્ય, ઓછી કિંમતની વસ્તુઓના ઉત્પાદક હોવાને કારણે, છૂટક વેપારી તેમને સ્ટોરમાં ઇન્વેન્ટરી, ડિલિવરી, વિઝ્યુઅલ ડિસ્પ્લે અને પ્રમોટ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે. આ પ્રકારના માલ માટે, ગ્રાહક માટે ભેદ પાડવાનો આધાર છે કારણ કે ઓછી કિંમતની વસ્તુ છૂટક વેપારીને માટે વસ્તુઓને હેન્ડલ કરવા માટેનો ખર્ચ-અસરકારક ન હોવો જોઈએ.
7. ચોક્કસ નિયંત્રણ આવશ્યકતાઓવાળા ઉત્પાદનો: કેટલાક ઉત્પાદનોને ખાસ સંભાળની જરૂર પડે છે. ડાયરેક્ટ સ્ટોર ડિલિવરી ઉત્પાદકોને નુકસાન ટાળવા માટે શિપિંગને નિયંત્રિત કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવે છે. વિચિત્ર આકારની વસ્તુઓ જેડિલિવરી કન્ટેનર અથવા ક્યુબમાં અનુકૂળ રીતે ફિટ થતી નથી તે LTL અથવા FTL શિપિંગ દ્વારા ડિલિવરી કરતા સીધીસ્ટોર ડિલિવરી માટે વધુ સારી રીતે ફિટ થાય છે. જે ઉત્પાદનો વિચિત્ર આકારની વસ્તુઓને કારણે કન્ટેનરમાં ફિટ થાય છે, તેડાયરેક્ટ સ્ટોર ડિલિવરી દ્વારા મોકલવા જોઈએ.
8. ખૂબ જટિલ ઉત્પાદનો માટે તાલીમ જરૂરી છે: પરોક્ષ સ્ટોર ડિલિવરી મોડેલ વોશિંગ મશીન, માઇક્રોવેવ જેવા ઉત્પાદનોની ડિલિવરી માટે યોગ્ય છે, જેને ઉપયોગ પહેલાં યોગ્ય તાલીમની જરૂર હોય છે.

રિટેલર્સને ડાયરેક્ટ સ્ટોર ડિલિવરી લાભો

9. મજૂરી ખર્ચમાં ઘટાડો: કરિયાણાની દુકાનમાં, સ્ટોરમાં ડાયરેક્ટ ડિલિવરી કરવાથી સ્ટોરમાં મજૂરી ખર્ચમાં 25% જેટલો ઘટાડો થાય છે.
10. વધુ ધનતા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરો: સ્ટોર કર્મચારીઓ વેચાણ-પ્રેરિત પ્રવૃત્તિઓના વધુ જથ્થા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરી શકે છે.
11. ગ્રાહકોને વધુ સારી સેવા આપી શકાય છે: કોઈપણ રિટેલ સ્ટોર સંસ્થા કે જેની પાસે ઓછી કિંમતના ઉત્પાદનો પર વધુ આવક હોય છે, તેઓ રિટેલ સ્ટોર કામદારોને બદલે ઉત્પાદક અથવા સપ્લાયર દ્વારા આ ઉત્પાદનો પૂરા પાડવા, સપ્લાય કરવા અને સંચાલિત કરવાની મંજૂરી આપીને લાભ મેળવી શકે છે. આ ઉત્પાદનોનું સંચાલન કરવું મોંઘું હોઈ શકે છે, છતાં તેનું માર્જિન ઓછું હોય છે, જેના કારણે સ્ટોર કામદારો સાથે તેનું સંચાલન કરવું પોસાય તેમ હોતું નથી.

ડાયરેક્ટ સ્ટોર ડિલિવરી માંગમાં આંતરદૃષ્ટિ પ્રદાન કરે છે

ડાયરેક્ટ સ્ટોર ડિલિવરી એ એક અભિગમ છે જે માંગનો ખ્યાલ આપે છે. તે ઉત્પાદકોને ખાતરી કરવા દે છે કે સ્ટોક ફરી ભરાઈ ગયો છે અને બજાર પ્રમોશન દ્વારા માંગ ઊભી કરે છે. તે વસ્તુઓની સંખ્યા અને નફાના માર્જિન વધારવામાં મદદ કરે છે. ડાયરેક્ટ સ્ટોર ડિલિવરી ઉત્પાદકોની માંગને આકાર આપવા, સ્ટોક સ્તર જાળવવા, ગ્રાહક અનુભવ મેળવવા અને નવા ઉત્પાદનો માટે બજાર તૈયાર કરવા દે છે. તે ઉત્પાદકો, સપ્લાયર્સ, રિટેલર્સ અને અંતિમ વપરાશકર્તાઓ માટેમદદરૂપ થઈ શકે છે.

ફૂડ રિટેલ સ્ટોર્સ માટે વિતરણ નેટવર્ક

મોટા ખાદ્ય રિટેલરો બહુવિધ વિતરણ કેન્દ્રો, વિવિધ તાપમાનની જરૂરિયાતો અને ઘણા છૂટક સ્વરૂપો સાથે જટિલ વિતરણ નેટવર્કનો સામનો કરે છે.

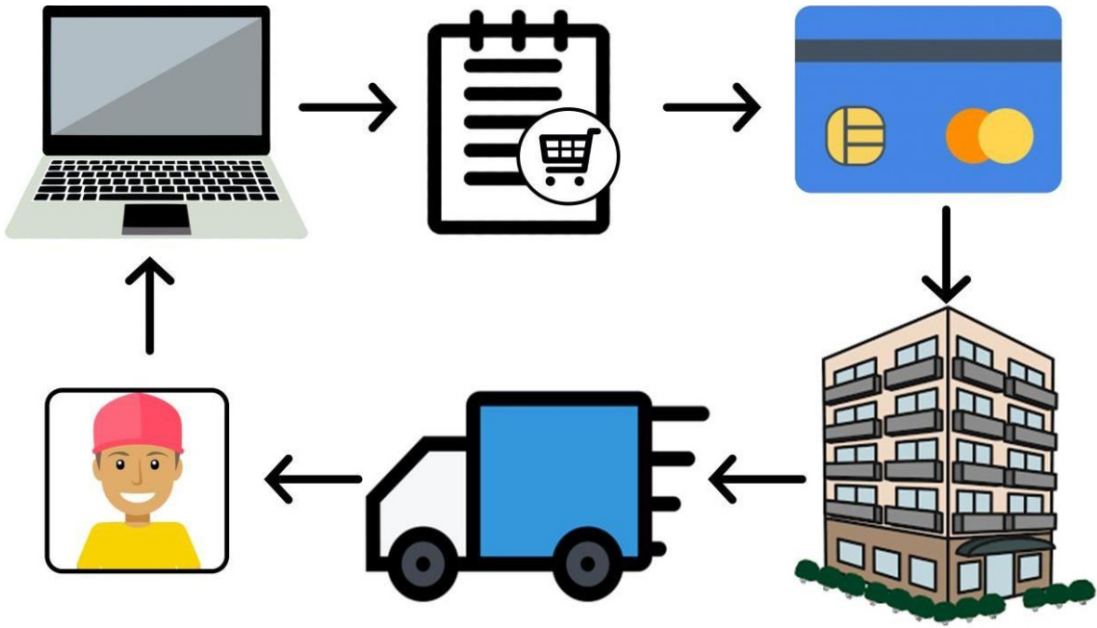
ખાદ્ય રિટેલ ક્ષેત્રમાં, પુરવઠા શૃંખલામાં ખોરાકની ગુણવત્તા જાળવવી ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે. ઉત્પાદનની ગુણવત્તા સંગ્રહ અને પરિવહનની સ્થિતિ પર આધારિત છે. ત્રણ પ્રકારની ખાદ્ય શૃંખલાઓ છે: ઠંડી, અતિ ઠંડી અને નિયમિત. ખાદ્ય પ્રદાતાઓ ઉત્પાદનોની ગુણવત્તાથી પ્રભાવિત થયા હતા અને સુગમ કામગીરી સુનિશ્ચિત કરવા માટે, એક નવી વિતરણ આયોજન પ્રક્રિયા ધીમે ધીમે અમલમાં મૂકવામાં આવી હતી, જે વાહનોની સંખ્યા ઘટાડે છે.

નોન-સ્ટોર રિટેલ સ્ટોર ડિલિવરી

ઓનલાઇન શોપિંગ એ ઇ-કોમર્સનો એક ભાગ છે, જે ગ્રાહકોને વેબ બ્રાઉઝર અથવા મોબાઇલ એપ્લિકેશનનો ઉપયોગ કરીને ઇન્ટરનેટ પર વિક્રેતા પાસેથી ઉત્પાદનો ખરીદવાની મંજૂરી આપે છે. ગ્રાહકો ઓનલાઇન શોપિંગ દ્વારા વેબસાઇટ્સની મુલાકાત લઈને તેમની રુચિના ઘણા ઉત્પાદનો શોધી શકે છે. વેબસાઇટ ફક્ત ઉત્પાદનોની ઉપલબ્ધતા જ નહીં પરંતુ વિવિધ ઇ-રિટેલર્સ વચ્ચે સરખામણીનો મુદ્દો પણ આપે છે. નોન-સ્ટોર રિટેલ (ઓનલાઇન) સ્ટોર ડિલિવરીમાં અનુસરવામાં આવતા પગલાં આકૃતિ 2.3 માં દર્શાવવામાં આવ્યા છે.

ઓનલાઇન રિટેલ ઉત્પાદન માહિતી, ઉત્પાદન માહિતીની છબી, ઉત્પાદનની છબી, ઉત્પાદન સ્પષ્ટીકરણ, સુવિધાઓ અને કિંમતો પ્રદાન કરે છે. ક્યારેક વ્યવસાય નિયમિત "બ્રિક્સ અને મોર્ટાર" રિટેલર્સ પર થાય છે, જેને બિઝનેસ-ટુ-કન્ઝ્યુમર (B2C) કહેવામાં આવે છે અને જ્યારે ઓનલાઇન સ્ટોર બીજા વ્યવસાયને ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રદાન કરે છે ત્યારે તેને બિઝનેસ-ટુ-બિઝનેસ (B2B) કહેવામાં આવે છે.

શોધ સુવિધાઓ દ્વારા, ગ્રાહકો ચોક્કસ મોડેલ, બ્રાન્ડ અને વસ્તુઓ ઓનલાઇન શોધી શકે છે. ગ્રાહકો વ્યવહાર પૂર્ણ કરવા માટે માન્ય ચુકવણી પદ્ધતિ સાથે ઇન્ટરનેટ દ્વારા ઓર્ડર કરી શકે છે. ઓનલાઇન શોપિંગમાં ડેબિટ કાર્ડ, ક્રેડિટ કાર્ડ અને કેશ ઓન ડિલિવરી જેવી વિવિધ ચુકવણી પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ થાય છે. વર્તમાન વ્યવસાય યુગમાં છૂટક વ્યવહારો માટે ચૂકવણી કરવા માટે ઘણી ચુકવણી એપ્લિકેશનોનો ઉપયોગ થાય છે. રિટેલર ગ્રાહકના સરનામે અથવા તેના પર પુષ્ટિ થયેલ ઉત્પાદનો મોકલે છે, પરંતુ ડિજિટલ ઓર્ડરો, ગીતોની ફાઇલો અને સોફ્ટવેર જેવા ડિજિટલ ઉત્પાદનોના કિસ્સામાં, ઈ-રિટેલર ઇન્ટરનેટ દ્વારા ફાઇલ મોકલે છે. ઘણી ઓનલાઇન શોપિંગ સાઇટ્સ ઓનલાઇન બજારમાં સાચા શબ્દો ઉપલબ્ધ કરાવે છે.



આકૃતિ 2.3: નોન-સ્ટોર રિટેલ ડિલિવરી

પ્રોડક્ટ ડિલિવરી

એકવાર ચુકવણી થઈ ગયા પછી, વાસ્તવિક માલસામાન નીચે પ્રમાણે પહોંચાડવામાં આવે છે.

12. ઓર્ડર આપ્યો: એકવાર ગ્રાહક ઈ-રિટેલર પાસેથી ઓર્ડર કરવા માટેના ઉત્પાદનો ઓળખી લે, પછી તે સંમત ઉત્પાદન, કિંમત, ગુણવત્તા અને વેચનાર માટે ઓર્ડર આપી શકે છે.
13. વેચનારને ઓર્ડર આપો: એક ગ્રાહક ઓર્ડર આપે છે, ઈ-રિટેલર આ ઓર્ડર વેચનારને અથવા ઉત્પાદકને મોકલે છે, જે સંમત કિંમતે ઉત્પાદન વેચવા માટે તૈયાર હોય છે.
14. ઉત્પાદનોનું પેકેજિંગ: ઉત્પાદન શિપિંગ માટે પેક કરવામાં આવે છે. ઉત્પાદનોનું યોગ્ય પેકેજિંગ ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે, કારણ કે છૂટક પેકેજિંગ નુકસાનમાં પરિણમે છે.

15. સ્ટોરમાં પિક-અપ/ડિસ્પેરિંગ: એકવાર ઉત્પાદન વેરહાઉસ અથવા સ્ટોરમાં પેક થઈ જાય, પછી તેને ગ્રાહકના સરનામે મોકલવું જોઈએ. ભાડે રાખેલી કુરિયર સેવા કંપનીના પિક-અપ એક્ઝિક્યુટિવ દ્વારા પેકેજ ઉપાડવું જોઈએ.

16. ગ્રાહકોને માલ મોકલવો: એક પિક-અપ એક્ઝિક્યુટિવ માલને કુરિયર સેવા કેન્દ્રમાં એન્ટ્રી રજીસ્ટર કરવા માટે લાવે છે, અને પછી માલ ગ્રાહકના સરનામે મોકલવામાં આવે છે.

17. ગ્રાહકના સરનામે માલ પહોંચાડવો: અંતે, માલ ગ્રાહકના સરનામે પહોંચાડવામાં આવે છે, અને ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવ સ્વીકૃતિ માટે સહી મેળવે છે. જો ગ્રાહક ઘરે ઉપલબ્ધ ન હોય, તો તેને/તેણીને કોલ કરો અને ગ્રાહકની સૂચનાઓ અનુસાર આગળની કાર્યવાહી કરો.

18. ઉત્પાદનોનું પેકેજિંગ, લેબલિંગ અને બેગિંગ: પેકેજિંગ એ ઉત્પાદનને વીંટાળવાની અથવા પેકેજો અથવા કન્ટેનરમાં ઉત્પાદન મૂકવાની પ્રક્રિયા છે. પેકેજિંગ ઉપયોગમાં લેવાતા પેકેજો, કન્ટેનર અને રેપરના આયોજન અને ડિઝાઇનિંગ સાથે સંબંધિત છે. રિટેલિંગ કંપનીઓ ઉત્પાદનની જરૂરિયાતો અનુસાર કાચ, ટીન, કાગળ, કાર્ડબોર્ડ, પ્લાસ્ટિક, પોલીથીન વગેરે જેવી વિવિધ પ્રકારની પેકેજિંગ પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરે છે. ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવ ડિલિવરી માટે માલ ઉપાડે તે પહેલાં માલને ખૂબ સારી રીતે પેક અને બેગ કરવાની જરૂર પડે છે. લેબલિંગ પણ ડિલિવર કરવાના ઉત્પાદનના પ્રકાર અનુસાર કરવામાં આવે છે, કારણ કે વિવિધ પ્રકારના ઉત્પાદનો માટે વિવિધ પ્રકારની હેન્ડલિંગ તકનીકોની જરૂર પડે છે. માલનું ખરાબ પેકિંગ માલને નુકસાન પહોંચાડી શકે છે, જેના પરિણામે છૂટક વેપારીઓ/સપ્લાયર્સને નુકસાન થાય છે. છૂટક વ્યવસાયમાં બેગિંગ એ ગ્રાહકોને ડિલિવરી માટે ઉત્પાદનોના અંતિમ પેકેજિંગની પ્રક્રિયા છે.

છૂટક વેચાણમાં બેગિંગની પ્રક્રિયા

છૂટક વેચાણ કરનારાઓ સ્ટોક રાખવા અને ગ્રાહક સેવા/ડિલિવરીના મૂળભૂત સ્ટોરઓપરેશન્સથી પરિચિત હોવા જરૂરી છે. બેગિંગ માટેની પ્રક્રિયા નીચે મુજબ છે:

- ગ્રાહકને ડિલિવરી કરવાના બાકી રહેલા બધા ઉત્પાદનો તમારી પાસે છે કે નહીં તે તપાસો.
- ડિલિવરી માટે જરૂરી સાધનો અને કાગળકામ તમારી પાસે છે કે નહીં તે તપાસો.
- ખાતરી કરો કે તમારી પાસે જરૂરી બધી ડિલિવરી અંગેની વિગતો છે અને ડિલિવરી સરનામું

આમ, રિટેલર બેગર્સ ડિલિવરી માટે માલ પ્રાપ્ત કરવાથી લઈને ગ્રાહકોને માલની ભૌતિક ડિલિવરી કરવા સુધીના અનેક કાર્યો કરે છે.

બેગર, સેકર અથવા બેગ બોય એ સૌજન્ય કારકુનને આપવામાં આવેલું એક બિનસત્તાવાર બિરુદ છે. બેગરની પ્રાથમિક ફરજો કરિયાણાને શોપિંગ બેગમાં અને પછી શોપિંગ કાર્ટમાં મૂકવાનું હોય છે. ગ્રાહકની વિનંતી પર, બેગરો ગ્રાહકના મોટર વાહનમાં કરિયાણાનો સામાન લઈ જઈ શકે છે અથવા અન્ય પ્રકારની સેવા પૂરી પાડી શકે છે. સ્ટોરમાં કેટલાક બેગરો આ કરશે પરંતુ ક્યારેક ગ્રાહક ના પાડે અને તેમનો કરિયાણાનો સામાન પોતાની જાતે બહાર લાવવા માંગે છે. રિટેલ ઓપરેશન ફક્ત વેચાણના સ્થળે ગ્રાહકોના ખરીદી અનુભવને સુધારવા માટે બેગર્સને રોજગારી આપે છે. તેથી, ચેકઆઉટ પ્રક્રિયાની ગતિ અને કાર્યક્ષમતા વધારવા ઉપરાંત, બેગર્સ ગ્રાહક સંપર્કનું મુખ્ય બિંદુ છે.

ગ્રાહકો સાથે નમ્ર, મૈત્રીપૂર્ણ અને અનુકૂળ રીતે વાતચીત કરીને, બેગર્સ દરેક ગ્રાહક સાથે શ્રેષ્ઠ શક્ય છાપ બનાવવામાં મદદ કરે છે.

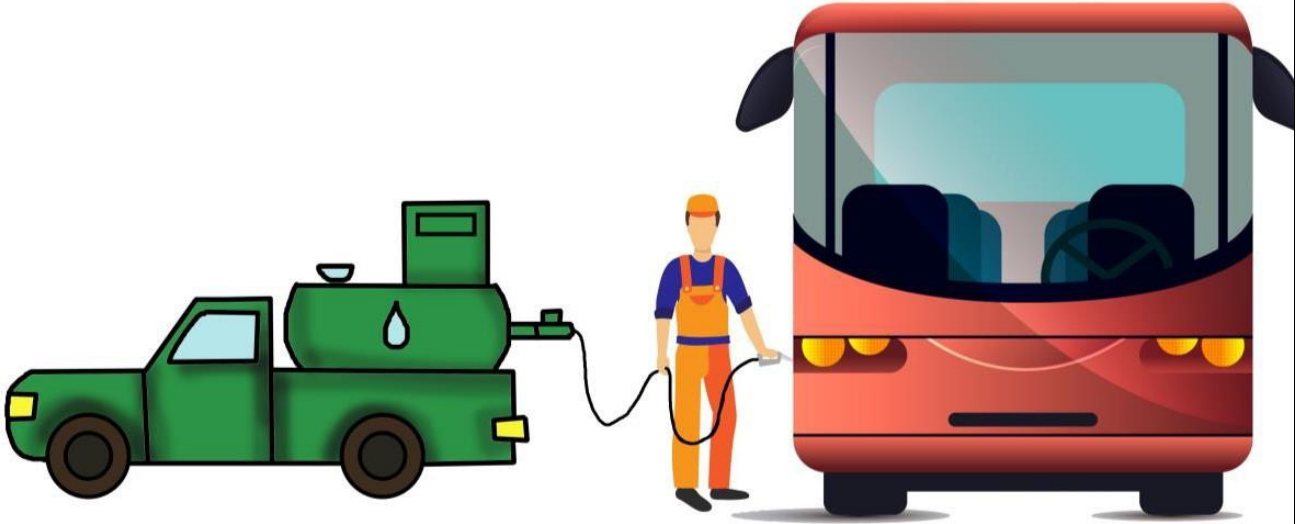
ડિલિવરી માટેના સમયપત્રક

ડિલિવરી માટેના સમયપત્રકની વાત કરીએ તો ગ્રાહકની વિવિધ જરૂરિયાતો હોય છે. ગ્રાહકની જરૂરિયાતો અથવા ગ્રાહકની ઉપલબ્ધતા અનુસાર ડિલિવરી માટે સમયપત્રકનું આયોજન કરવું રિટેલરની ફરજ છે. રિટેલરોએ ગ્રાહકોના પસંદગીના સમય અને સ્થાનના આધારે યાદી તૈયાર કરવી જોઈએ, જેથી તેઓ સંસાધનોની બચત કરી શકે. ડિલિવરી માટે જતા પહેલા, ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવે ગ્રાહકનો માલના આગમન વિશે સંપર્ક કરવો જોઈએ. જો ડિલિવરી ફરીથી શેડ્યૂલ કરવામાં આવે, તો તે નોંધવું જોઈએ અને ફરજ પરના ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવને જાણ કરવી જોઈએ. સુનિશ્ચિત ડિલિવરી પ્રક્રિયા હેઠળ કેટલાક મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં લેવા જોઈએ. તે નીચે મુજબ છે:

a) ડિલિવરી માટે બાકી ઉત્પાદનો: સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટની ફરજ છે કે તે ખાતરી કરે કે ઓર્ડર કરેલા બધા ઉત્પાદનો પેક કરેલા છે અને ડિલિવરી માટે બાકી છે. તેમણે/તેણીએ એ પણ ખાતરી કરવી જોઈએ કે તેમની પાસે ગ્રાહક વિશે સંપૂર્ણ માહિતી છે, જેમ કે ગ્રાહકનું નામ, સરનામું, અને તેમને રૂટ વિશે ખ્યાલ છે.

b) ડિલિવરી માટે જરૂરી સાધનો અને કાગળકામ: સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટે તપાસ કરવી જોઈએ કે ઓર્ડર કરેલી બધી વસ્તુઓ યોગ્ય રીતે પેક કરવામાં આવી છે. ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવ ખાતરી કરે છે કે બધા જરૂરી સાધનો અને દસ્તાવેજો યોગ્ય રીતે તૈયાર કરવામાં આવ્યા છે. ગ્લોબલ પોઝિશનિંગ સિસ્ટમ (GPS), ડિલિવરી નોટ, રસીદ, ટ્રેકિંગ ડિવાઇસ, કેશ ઓન ડિલિવરી (COD) માટે પોસ્ટર માઇન્ડ જેવા સાધનો, અને કાગળકામ, ટેક્સ ઇન્વોઇસ અને માલ મેળવનાર ગ્રાહક પાસેથી સહી મેળવવા માટેના ફોર્મ રાખવા જરૂરી છે.

d) ડિલિવરી માટે બળતણ: ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવે સમયપત્રક પર ડિલિવરી માટે વાહનોમાં પૂરતું બળતણ પણ તપાસવું જોઈએ. દરેક ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવે બળતણ મેળવવા માટે કંપનીની પ્રક્રિયાનું પાલન કરવું જોઈએ. જો તેને ડિલિવરી માટે વધારાના બળતણની જરૂર હોય, તો તેણે કંપનીની પ્રક્રિયાનું પાલન કરવું પડશે અને વાહનમાં બળતણ ભરવું પડશે (આકૃતિ 2.5).



આકૃતિ 2.5: બળતણ ડિલિવરી

વસ્તુઓની ડિલિવરી અને ડિલિવરી ન થવાના રેકોર્ડ અપડેટ કરો

SOA એ બધી વસ્તુઓના રેકોર્ડ અપડેટ કરવાના હોય છે, એટલે કે ડિલિવરી થાય તેના અને ડિલિવરી ન થવાના. છૂટક સંસ્થાઓ વસ્તુઓની ડિલિવરીના રેકોર્ડ અપડેટ કરવા માટે ચોક્કસ પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરે છે.

માલની ડિલિવરીના સંદર્ભમાં બે પરિસ્થિતિઓ ઉપલબ્ધ છે:

- માલની ડિલિવરી થવી
- માલની ડિલિવરી ન થવી

જો માલ સફળતાપૂર્વક ડિલિવરી થાય છે, તો કંપનીની મેનેજમેન્ટ ઇન્ફર્મેશન સિસ્ટમ (MIS) ને માલનો જથ્થો, માલની કિંમત, આ વસ્તુઓ કોણે ખરીદી, તે ક્યાં ડિલિવરી કરી, કોને માલ મળ્યો અને કોણે માલ પહોંચાડ્યો જેવી સંપૂર્ણ માહિતી સાથે અપડેટ કરો. જો ગ્રાહકના સરનામે માલ પહોંચાડવામાં ન આવે, તો એક્ઝિક્યુટિવ બોયે વસ્તુઓની ડિલિવરી ન થવાનું કારણ જણાવવું જોઈએ અને ડિલિવરીના પુનઃનિર્ધારણ અને ગ્રાહકો દ્વારા ડિલિવરી રદ કરવાની વિગતો સાથે સિસ્ટમને પણ અપડેટ કરવી જોઈએ.

પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: માલની ડિલિવરી વિશે જાણવા માટે રિટેલ આઉટલેટ/મોલની મુલાકાત લો.

જરૂરી સામગ્રી: પેન/પેન્સિલ, નોટબુક, ચેકલિસ્ટ (શિક્ષકે નાના જૂથમાં રિટેલ દુકાનની મુલાકાત નક્કી કરવાની રહેશે અને વિદ્યાર્થીને તેમના અવલોકન વિશે ચેકલિસ્ટ આપવાની રહેશે)

પ્રક્રિયા:

1. રિટેલ સ્ટોરમાં તપાસવાના મુદ્દાઓની યાદી તૈયાર કરો અને ગ્રાહકોને આપો.
2. જરૂરિયાત મુજબ વિદ્યાર્થીઓનું જૂથ બનાવો.
3. જૂથ સાથે આઉટલેટ પર પહોંચો.
4. સ્ટોર ઓપરેશન મેનેજર અને એક્ઝિક્યુટિવ્સને મળો અને તેમનું સ્વાગત કરો.
5. મુલાકાતનો હેતુ જણાવો અને તેમની સંમતિ લો.
6. નીચેનાનું અવલોકન કરો અને નોંધ લો:
 - a) ડિલિવરી માટે ઉત્પાદનની પસંદગી.
 - b) વિવિધ ડિલિવરી પ્રક્રિયાઓનો ઉપયોગ.
 - c) ડિલિવરીમાં કરવામાં આવેલ સાધનો અને કાગળનું કામ.
 - d) ઉત્પાદનોની ડિલિવરી માટે ગ્રાહકના સરનામાની યાદી.
 - e) ડિલિવરી માટે ઉત્પાદનનું પેકેજ, લેબલિંગ અને માર્કિંગ વિગતો.
7. બધા અવલોકનો નોંધો, બીજા વિદ્યાર્થી સાથે નોંધોની ચર્ચા કરો અને સમીક્ષા કરો.
8. એક્ઝિક્યુટિવ સાથે પરામર્શ કરીને અંતિમ નિર્ણય લો.
9. એક રિપોર્ટ તૈયાર કરો અને વિષય શિક્ષકને સુપરત કરો.

પ્રવૃત્તિ 2: માલની ડિલિવરી પર ભૂમિકા ભજવવી.

જરૂરી સામગ્રી: ભૂમિકાઓ ભજવવા માટે 5 વિદ્યાર્થીઓનું જૂથ, પેન/પેન્સિલ, નોટબુક, ચેકલિસ્ટ.

પ્રક્રિયા:

1. પાંચ વિદ્યાર્થીઓ નીચે મુજબ ભૂમિકાઓ ભજવશે:
 - a) રિટેલર-1
 - b) કાઉન્ટર એક્ઝિક્યુટિવ-2

- c) ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવ
- d) ગ્રાહક-1
2. વિદ્યાર્થી નીચેની ભૂમિકાઓ ભજવશે:
 - a) માલ લેવો.
 - b) પેકેટ પેક કરવું.
 - c) તેને લેબલ લગાવવું.
 - d) ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવને SOA દ્વારા આપવામાં આવેલા નિર્દેશો.
 - e) સામગ્રી તપાસ્યા પછી ડિલિવરી લેવી.
3. બાકીના વિદ્યાર્થી ભજવવામાં આવેલી ભૂમિકાઓ પર તેમની ટિપ્પણીઓ નોંધશે.
4. રોલ-પ્લે પછી વર્ગમાં ચર્ચા થાય છે.
5. શિક્ષક રોલ-પ્લે દ્વારા થયેલા શિક્ષણનો સારાંશ આપશે.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. _____ છૂટક ઉદ્યોગ ઝડપથી વિકસી રહ્યો છે, અને ગ્રાહકો છૂટક દુકાનો તરફ વળવાનું શરૂ કરી દીધું છે.
2. માલ સુરક્ષિત અને _____ રીતે પહોંચાડો.
3. રિટેલ ચેઇન દરરોજ નવા આઉટલેટ ખુલવા સાથે _____ ઝડપી રહી છે.
4. ગ્રાહકે સહી કરતા પહેલા _____ ને વાંચવું મહત્વપૂર્ણ છે.
5. માલ છૂટક દુકાનમાંથી _____ છૂટક દુકાનમાં પહોંચાડવામાં આવે પછી ગ્રાહક પોતાના અંગત ઉપયોગ માટે માલ ખરીદે.

B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો

1. ઓનલાઇન શોપિંગ આનો એક ભાગ છે:
 - a) સંકલિત આયોજન
 - b) ઓફલાઇન માર્કેટિંગ
 - c) માલ ડિલિવરી
 - d) ઈ-કોમર્સ
2. માલની ડિલિવરી મુજબ કઈ બે પરિસ્થિતિઓ ઉપલબ્ધ છે:

- a) પરિવહન અને બિન-પરિવહન
 - b) પ્રાપ્તિ અને બિન-પ્રાપ્તિ
 - c) માલની ડિલિવરી અને બિન-ડિલિવરી
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
3. બેગિંગ માટેની પ્રક્રિયામાં શામેલ છે:
- a) સામગ્રી હેન્ડલિંગ મિકેનિઝમ તપાસો
 - b) કામગીરી પ્રવૃત્તિઓ
 - c) બિલિંગ સિસ્ટમ
 - d) તપાસો કે બધા ઉત્પાદનો તમારી પાસે છે કે નહીં, સાધનો, કાગળકામ અને ડિલિવરી સરનામું મેળવો.
4. વેચાણના સ્થળે ગ્રાહકોના ખરીદી અનુભવને સુધારવા માટે રિટેલ કામગીરીનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.
- a) બેગર
 - b) લેબલર
 - c) જુગારી
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કોઈ નહીં
5. નીચેનામાંથી કયા સ્ટોર સીધા ઉત્પાદનો વેચે છે?
- a) બિન-પ્રત્યક્ષ સ્ટોર
 - b) નેટવર્ક સ્ટોર
 - c) ડિસ્ટ્રિબ્યુટર સ્ટોર
 - d) ડાયરેક્ટ સ્ટોર ડિલિવરી
- C. જણાવો કે નીચેના વિધાનો સાચા છે કે ખોટા**
1. ગ્રાહક સાથે સંમત સમયે ઉત્પાદનો પહોંચાડો.
 2. રિટેલ કામગીરીની સફળતા વ્યવસાય એકમ દ્વારા અપનાવવામાં આવેલી રિટેલ ડિલિવરી પ્રક્રિયા પર આધારિત છે.
 3. ડાયરેક્ટ સ્ટોર ડિલિવરીથી ઉત્પાદકો અને સપ્લાયર્સને કોઈ ફાયદો નથી.
 4. આપેલા સરનામે માલ પહોંચાડવા માટે ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવે ગ્રાહકની વિગતો મેળવવી જરૂરી છે.
 5. ગ્રાહકો ઓનલાઇન શોપિંગ વેબસાઇટ્સની મુલાકાત લઈને તેમની રુચિના ઘણા ઉત્પાદનો શોધી શકે છે.

D. પ્રશ્નોના ટૂંકા જવાબો

1. ડિલિવરી પ્રક્રિયાઓની ચર્ચા કરો.
2. છૂટક પરિવહન વ્યાખ્યાયિત કરો.
3. ડિલિવરીના સમયપત્રકનું વર્ણન કરો.
4. સ્ટોરમાં કરેલ ડિલિવરી અને ન કરેલ ડિલિવરીના રેકોર્ડ અપડેટ કરવાના ફાયદા શું છે?

E. તમારી કામગીરી તપાસો

1. રિટેલર દ્વારા અપનાવવામાં આવતી ડિલિવરી પ્રક્રિયાનું નિદર્શન કરો.
2. કન્સાઇનમેન્ટ નોટ કાળજીપૂર્વક વાંચો અને તેને યોગ્ય રીતે ભરો.
3. તુલનાત્મક ચાર્ટ પર કેન્દ્રિય વિતરણ અથવા ડાયરેક્ટ સ્ટોર ડિલિવરી દ્વારા વ્યવસાયના અધિકારોની યાદી બનાવો.
4. રિટેલર્સને ડાયરેક્ટ સ્ટોર ડિલિવરીના લાભોનું નિદર્શન કરો.

સત્ર 2: પરિવહનના માધ્યમો

છૂટક વેપારમાં, પરિવહન સુવિધાએ ઉત્પાદકને છૂટક વેપારીને ગ્રાહકોની નજીક લાવ્યા છે. છૂટક ક્ષેત્રના ઝડપી વિકાસનું મુખ્ય કારણ પરિવહનના ઝડપી અને કાર્યક્ષમ માધ્યમોની ઉપલબ્ધતા છે. પરિવહનનું મહત્વ નીચેની રીતે સમજી શકાય છે:

1. મોટા પાયે ઉત્પાદન: એક જગ્યાએ મોટા પ્રમાણમાં ઉત્પાદિત અને બીજા સ્થળે મોટા પાયે વેચાતા માલને મોટા પાયે ઉત્પાદન કહેવામાં આવે છે. પરિવહન સુવિધા ઉત્પાદન ક્ષેત્રમાંથી વેચાણ ક્ષેત્રમાં માલ ખસેડવામાં મદદ કરે છે.
2. પ્રદેશનું વિશેષીકરણ: દેશના વિવિધ પ્રદેશોમાં વિવિધ વિશેષતાઓ હોય છે. આ ઉત્પાદનો પરિવહન દ્વારા સમગ્ર દેશમાં ઉપલબ્ધ કરાવી શકાય છે.
3. માલનો વપરાશ: પરિવહનને કારણે વપરાશમાં વધારો થયો. ગ્રાહકો આવા તમામ માલનો વપરાશ કરી શકે છે, જે નજીકના બજારમાં ઉપલબ્ધ હોઈ શકે છે, પરંતુ અન્ય વિસ્તારોમાંથી પણ લાવી શકાય છે.
4. માલની કિંમત: જ્યારે આધુનિક અને ઝડપી પરિવહન સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ હોય છે, ત્યારે ઉત્પાદન ખર્ચ ઓછો હોય તેવા પ્રદેશમાં ઉત્પાદિત માલને સમગ્ર દેશમાં પરિવહન કરી શકાય છે. આ કિંમત ઘટાડવામાં મદદ કરે છે.

5. ઉત્પાદન પરિબળોની ગતિશીલતા: ઉત્પાદનના વિવિધ પરિબળોની ગતિશીલતા, જેમાં શ્રમનો સમાવેશ થાય છે, એક સ્થળથી બીજા સ્થળે પરિવહન દ્વારા સુવિધા આપવામાં આવે છે. કેટલીકવાર શ્રમિકોને તેમની કુશળતા અને ઉત્પાદન સ્થળના આધારે પ્રોજેક્ટ માટે મોટી સંખ્યામાં એક પ્રદેશથી બીજા પ્રદેશમાં ખસેડવા પડે છે. તેવી જ રીતે, વેચાણ માટે તૈયાર માલના પરિવહન માટે વિવિધ પરિવહન સુવિધાઓની જરૂર પડે છે..

પરિવહનના પ્રકારો

મુખ્યત્વે, પરિવહનના ત્રણ પ્રકારો છે:

- જમીનમાર્ગ પરિવહન: રેલ્વે અને માર્ગ
- જળમાર્ગ પરિવહન: જહાજો અને હોડીઓ
- હવાઈમાર્ગ પરિવહન: ફ્લાઈટ્સ, હેલિકોપ્ટર વગેરે.

છૂટક પરિવહનના સામાન્ય પ્રકારો

છૂટક દુકાનના છૂટક વેચાણના કિસ્સામાં, પરિસ્થિતિના આધારે સામાન્ય રીતે રોડ ટ્રાન્સપોર્ટેશનના વિવિધ પ્રકારો અપનાવવામાં આવે છે [આકૃતિ 2.6 (a), (b) (c) (d)]. અહીં, માલની ડિલિવરી બે પ્રકારની હોય છે:

- દુકાનમાંથી ગ્રાહકના કાર્યસ્થળ સુધી માલની ડિલિવરી. ઉદાહરણ તરીકે, હાર્ડવેર સામગ્રી.
- કિરાણા સ્ટોરમાં સામાન્ય કરિયાણાની વસ્તુઓના કિસ્સામાં રિટેલ આઉટલેટથી ગ્રાહકના રહેણાંક સ્થળ સુધી. ઉપરોક્ત બેમાં, અપનાવવામાં આવેલી પદ્ધતિ લોડિંગ અને અનલોડિંગ પ્રક્રિયાની સરળતા પર આધારિત છે.

છૂટક વેચાણમાં, મોટાભાગના વ્યવહારોમાં રોડ ટ્રાન્સપોર્ટેશન વાપરે છે. તે માલ પહોંચાડવાનો શ્રેષ્ઠ અને સરળ રસ્તો છે. સામાન્ય રીતે, ટ્રેકા અંતર માટે, ગ્રાહકના સરનામે માલ પહોંચાડવા માટે ટેમ્પો, ઓટો અને ટુ-વ્હીલરનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.



આકૃતિ 2.6(a): છૂટક પરિવહનની પદ્ધતિ



આકૃતિ 2.6 (b): છૂટક પરિવહનની પદ્ધતિ



આકૃતિ 2.6 (c): છૂટક પરિવહનની પદ્ધતિ
<https://urlzs.com/QNTdw>



આકૃતિ 2.6 (d): છૂટક પરિવહનની પદ્ધતિ

છૂટક પરિવહનના ઉદ્દેશ્યો

- ગ્રાહકને ટૂંકા સમયમાં માલ પહોંચાડવા.
- ઓછામાં ઓછા ખર્ચે માલ પહોંચાડવા.
- શક્ય તેટલું લોડિંગ અને અનલોડિંગ ઘટાડવું.
- પરિવહન દરમિયાન સલામતીના પગલાં સુધારવા.
- પરિવહન દરમિયાન તમામ કાનૂની આવશ્યકતાઓ અપનાવવી.

છૂટક પરિવહન સાથે સંકળાયેલી સમસ્યાઓ

છૂટક પરિવહન સાથે સંકળાયેલી સમસ્યાઓ નીચે આપેલ છે:

- વધતા જોખમ અને અણધાર્યા કિસ્સામાં સપ્લાય ચેઇનની કાર્યક્ષમતા જાળવી રાખવી.
- અણધાર્યા અથવા અનિયંત્રિત ઘટનાઓને કારણે માળખાગત સુવિધાઓ વધુ ખરાબ સ્થિતિમાં અવરોધિત થવી.
- કુદરતી આફતો
- મજૂર હડતાલ અને અછત
- આતંકવાદ
- સપ્લાય ચેઇન સુરક્ષામાં વધારો
- ખર્ચમાં વધારો
- સમયસર અને યોગ્ય સમયે ઇન્વેન્ટરી
- ભીડ (દા.ત., હોલ્ડઅપ, ઇંધણ, ટ્રાફિક, શમન ફી, કન્ટેનર ફી, વગેરે)
- સુરક્ષા.

બધી માહિતીનો રાષ્ટ્રીય અથવા પ્રાદેશિક ભાષામાં અનુવાદ કરવો, વિવિધ દેશો માટે માલસામાનને અલગ કરવા અને ચોક્કસ રીતે વ્યવહાર કરવા અંગે વધારાના સંચાલન અને તાર્કિક પ્રયાસો શરૂ કરવા જરૂરી છે. અંતિમ મુકામ સુધી પહોંચવા માટે માલસામાનને લોજિસ્ટિકલી અલગ કરીને ફરીથી લેબલ કરવું જરૂરી છે..

પરિવહનની સમસ્યાઓ અને તેમના ઉકેલો

વ્યાપારી સમુદાય ખૂબ જ ઝડપથી આગળ વધી રહ્યો છે, અને છૂટક ઉત્પાદન સપ્લાયર્સે ઝડપી પરંતુ યોગ્ય નિર્ણયો લેવા પડશે. તેમણે:

- સમસ્યાઓને સરળતાથી ઓળખવા અને સમજવા માટે જરૂરી તકનીકી નવીનતા રોકાણવ્યૂહરચનાઓ બનાવવી.
 - આકર્ષક અને ટકાઉ સ્પર્ધાત્મક ફાયદા બનાવવા માટે ઉકેલો બનાવો અને પગલાં લો.
 - માર્કેટિંગ, વધતી જટિલતા, વધતા ખર્ચ અને ગ્રાહકોની માંગ કરતા વધુ ગ્રાહકો દ્વારા ઉભી થતી મુશ્કેલીઓને ઝડપથી અને સફળતાપૂર્વક અનુકૂળન કરો.
 - નવી ઓફરો માટે વેચાણ કરવાની તક ઘટાડવા, અમલીકરણ અને ગુણવત્તા વધારવા, જરૂરિયાત મુજબ સ્ટોક વર્ગીકરણ વિસ્તૃત કરવા, પ્રદાન કરવાની તક ઘટાડવા અને એકંદર ગ્રાહક સંભાળ સ્તર અને પરિપૂર્ણતા વધારવા માટે ઓપરેશનલ રોકાણ વ્યૂહરચનાઓ જરૂરી બનાવો, સાથે સાથે ખર્ચ ઘટાડવો.
1. સંખ્યાબંધ જોખમો: પરિવહનનું મુખ્ય કાર્ય હવામાન સંબંધિત કટોકટીની પરિસ્થિતિઓ, નાની ચોરી અને તોડફોડ, બંધક બનાવવાની પરિસ્થિતિઓ, આતંકવાદ અને હાઇજેકિંગ જેવા જોખમોની વ્યાપક શ્રેણીને રોકવાનું છે - પરિવહન ઉદ્યોગ તે બધું જુએ છે.
 2. જૂની પેટા-સિસ્ટમ્સ: ધમકીઓનો સામનો કરવા માટે, ઘણી પરિવહન કંપનીઓએ વિડિઓ સર્વેલન્સ જેવી સુરક્ષા સિસ્ટમો અપનાવી.
 3. વ્યવહારુ પ્રતિક્રિયાને બદલે પ્રતિક્રિયાશીલ: સંકલિત કમાન્ડ અને કંટ્રોલ પ્લેટફોર્મ વિના, પરિવહન અધિકારીઓને ઘટનાઓનો જવાબ આપવાની ફરજ પડે છે..
 4. સ્ટોક દૃશ્યતાનો અભાવ: ઇન્વેન્ટરીની સ્થિતિ જાણવી, પછી ભલે તે ડિલિવરી સેન્ટર પર હોય કે સ્ટોર સ્થાન પર, તે વ્યૂહરચના બનાવવા માટે મહત્વપૂર્ણ છે. જે સપ્લાયર્સ સારી કામગીરી કરે છે તેઓ વસ્તુનો વાસ્તવિક કબજો લીધા વિના ઇન્ટરનેટ પર ઓર્ડર મેળવી શકે છે. ઇ-કોમર્સ અને ખરીદી વ્યવસ્થાપન તકનીકો એવી રીતે સમન્વયિત થાય છે કે ઇન્ટરનેટ ઇ-કોમર્સ સોફ્ટવેર સોલ્યુશન એપ્લિકેશન ખરીદી સીધા વિક્રેતા સાથે PO ટ્રિગર કરે છે, અને સપ્લાયરના ક્રમમાં કરારબદ્ધ અથવા ઇન-હાઉસ પક્ષો દ્વારા પરિપૂર્ણતા હાથ ધરવામાં આવે છે.
 5. વિભાજિત સપ્લાય ચેઇન પ્રક્રિયાઓ: ગ્રાહકની માંગ મુજબ, વેચનારને ગ્રાહકોના ઘરે માલ પહોંચાડવાનો હોય છે. આ ગ્રાહકના સ્થાન પર આધાર રાખે છે. તેથી, આપણે ગ્રાહકના સ્થાનના આધારે SCP ને વિભાજિત કરવાની જરૂર છે.

6. ઝડપી ડિલિવરીનું ટકાઉપણું: દરેક રિટેલરે ગ્રાહકોના ઘરે માલ પહોંચાડવાના પોતાના વચનો પૂરા કરવા જોઈએ. યોગ્ય પરિવહનની પસંદગી પણ માલની ઝડપી ડિલિવરીમાં મદદ કરે છે.
7. પરિવહન નવીનતા: ઈંટો અને મોર્ટાર રિટેલ સ્ટોરમાંથી ઉત્પાદન મેળવવાની વિવિધ રીતો છે. જો કે, શ્રેષ્ઠ બાબત એ છે કે રિટેલર અસરકારક અને કાર્યક્ષમ રીતે ડિલિવરી મેળવે.
8. પરત કરવાની સરળતા: માલ પરત કરવા અંગે રિટેલરની નીતિ પૂરતી પરિવર્તનશીલ હોવી જોઈએ, અને જો માલ તેની જરૂરિયાતો પૂરી ન કરી રહ્યો હોય તો ગ્રાહક ઉત્પાદન પરત કરવા માટે સ્વતંત્ર હોય છે.

છૂટક વેચાણમાં પરિવહન પદ્ધતિઓની પસંદગીને અસર કરતા પરિબળો

પરિવહનના માધ્યમો વિવિધ પરિબળોથી પ્રભાવિત થાય છે જેમ કે પહોંચવાની તાકીદ વિના ભારે માલ રસ્તા અને રેલ દ્વારા પરિવહન કરવામાં આવે છે જ્યારે મહત્વપૂર્ણ હળવા વજન અને જીવનરક્ષક સામગ્રી હવા દ્વારા મોકલવામાં આવે છે; પહોંચવાની તાકીદ સાથે હલકી સામગ્રી ટુ-વ્હીલર દ્વારા મોકલવામાં આવે છે; મોંઘી વસ્તુઓને ડિલિવરીની તાકીદ સાથે ફોર-વ્હીલર દ્વારા મોકલવામાં આવે છે; અને ઘરે-ઘરે ડિલિવરી માટે, રોડ ટ્રાન્સપોર્ટનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.

ગ્રાહકો અને રિટેલરો બંને પરિવહનનો માર્ગ નક્કી કરે છે. ઉપરોક્ત મુદ્દાઓ ફક્ત સૂચક માર્ગદર્શિકા છે.

પ્રવૃત્તિ

પ્રવૃત્તિ 1: પરિવહનના માધ્યમોનું અવલોકન કરવા માટે મોલ/રિટેલ સ્ટોરની મુલાકાત લો.

જરૂરી સામગ્રી: પેન/પેન્સિલ, નોટબુક, ચેકલિસ્ટ વગેરે. (શિક્ષક ગ્રાહકોને માલ મોકલતી રિટેલ સ્ટોરની મુલાકાત ગોઠવશે.)

કાર્યવાહી:

1. સાથીદારો સાથે સમયસર સ્ટોર પર પહોંચો.
2. એક્ઝિક્યુટિવને મળો, તેમનું સ્વાગત કરો અને મુલાકાતનો હેતુ જણાવો.
3. મોકલવામાં આવેલી સામગ્રીની યાદી બનાવો
 - a) રેલ
 - b) રોડ
 - c) હવાઈ

- d) જહાજ
4. ચોક્કસ મોડ પસંદ કરવાનું કારણ લખો:
- a) રેલ
b) રોડ
c) હવાઈ
d) જહાજ
5. સામાન્ય માર્ગદર્શિકા (જો કોઈ હોય તો) ના અપવાદો લખો.
6. બીજા વિદ્યાર્થીની સમીક્ષા કર્યા પછી અધિકારીઓ સાથે પુષ્ટિ કરો.
7. નોંધો, અંતિમ સ્વરૂપ આપો અને અહેવાલ તૈયાર કરો.
8. વર્ગમાં ચર્ચા પછી શિક્ષકને અહેવાલ સબમિટ કરો.

નોકરીદાતા/માલિકને પ્રશ્નો

1. છૂટક પરિવહનના કયા પ્રકારો છે?
2. શું ખર્ચ, સમય, ડિલિવરીની ગુણવત્તા વગેરેના સંદર્ભમાં છૂટક પરિવહનને સુધારવા માટે કોઈ વિશ્લેષણ કરવામાં આવ્યું છે?
3. શું તમે ગ્રાહકોને આકર્ષવા માટે ડોર ડિલિવરી સિસ્ટમનો ઉપયોગ કરી રહ્યા છો? શા માટે?
4. ડિલિવરી માટે માલના પરિવહન દરમિયાન ઊભી થતી સમસ્યાઓના ઉકેલ માટે શું પગલાં લેવામાં આવે છે?

કર્મચારીઓને પ્રશ્ન

1. ઉત્પાદનોને હેન્ડલ કરવામાં તેમના દ્વારા સૂચવવામાં આવેલી નવીન પદ્ધતિઓ શું છે?
2. કોઈ છૂટક સંસ્થા અથવા ઉદ્યોગની મુલાકાત લો, સંસ્થા/ઉદ્યોગના નોકરીદાતા અને કર્મચારીઓ સાથે વાતચીત કરો, અને નીચેના પ્રશ્નો પૂછો, અને તેમના જવાબના આધારે 100 થી વધુ શબ્દોમાં અહેવાલ લખો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. છૂટક વેપારમાં, પરિવહન સુવિધા ઉત્પાદકને _____ છૂટક વેપારી અને ગ્રાહકો સુધી લાવે છે.
2. દેશના વિવિધ પ્રદેશોમાં વિવિધ _____ છે.
3. _____ ને કારણે વપરાશમાં વધારો થયો છે.
4. _____ ને અંતિમ મુકામ સુધી પહોંચવા માટે લોજિસ્ટિકલી અલગ અને ફરીથી લેબલ કરવું પડશે.

5. ઈન્ટ-અને-મોર્ટાર રિટેલ સ્ટોરમાંથી _____ મેળવવાની વિવિધ રીતો છે.

B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો

6. પરિવહનનું મહત્વ નીચેનામાંથી કોઈ એક રીતે સમજી શકાતું નથી:

- a) મોટા પાયે ઉત્પાદન
- b) માલનો વપરાશ
- c) માલનો ખર્ચ
- d) પ્રદેશનું વિશેષીકરણ

7. મૂળભૂત રીતે, પરિવહનના ત્રણ પ્રકારો છે જે છે:

- a) જમીનમાર્ગ પરિવહન: રેલ્વે અને માર્ગ
- b) જળમાર્ગ પરિવહન: જહાજો અને હોડીઓ
- c) હવાઈમાર્ગ પરિવહન: ફ્લાઈટ્સ, હેલિકોપ્ટર, વગેરે.
- d) ઉપરોક્ત બધા

8. નીચેનામાંથી કયો છૂટક પરિવહનનો ઉદ્દેશ્ય નથી?

- a) ગ્રાહકને સમયસર માલ પહોંચાડવો
- b) ઓછા ખર્ચે માલ પહોંચાડવો
- c) શક્ય તેટલું લોડિંગ અને અનલોડિંગ ઘટાડવું
- d) પરિવહન દરમિયાન સલામતીના પગલાં સુધારવા

9. છૂટક પરિવહન સાથે સંકળાયેલી સમસ્યાઓ નીચે આપેલ છે:

- a) સેવા વિતરણ
- b) સલામતીના પગલાં
- c) વપરાશ વ્યવસ્થા
- d) મજૂર હડતાલ અને અછત

10. પરિવહનના પ્રકારો પરિબળથી પ્રભાવિત થતા નથી.

- a) પહોંચવાની તાકીદ વગરનો ભારે માલ રોડ દ્વારા પરિવહન કરવામાં આવે છે
- b) પહોંચવાની તાકીદ વગરનો હલકો માલ ટ્રુ-વ્હીલર દ્વારા પરિવહન કરવામાં આવે છે
- c) મોંઘી અને ડિલિવરીની તાકીદવાળી વસ્તુઓ હાથથી મોકલવામાં આવે છે
- d) ઘરે ઘરે સતત ડિલિવરી માટે, રોડ ટ્રાન્સપોર્ટનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે

d. નીચેના વિધાનો સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો.

11. છૂટક ક્ષેત્રના ઝડપી વિકાસનું મુખ્ય કારણ પરિવહનના ઝડપી અને કાર્યક્ષમ માધ્યમોની ઉપલબ્ધતા છે.
12. પરિવહન માલને વેચાણ ક્ષેત્રમાંથી ઉત્પાદન ક્ષેત્રમાં ખસેડવામાં મદદ કરે છે.
13. પરિવહન દ્વારા સુવિધાયુક્ત શ્રમ સહિત વિવિધ પરિબલોની ગતિશીલતા.
14. માલ પહોંચાડવાનો શ્રેષ્ઠ અને સરળ રસ્તો હવાઈ માર્ગ છે.
15. છૂટક ક્ષેત્ર ઝડપી સેવા વિતરણ પૂરું પાડવા પર ભાર મૂકતું નથી.

D. પ્રશ્નોના ટૂંકા જવાબ

16. પરિવહનના માધ્યમો સમજાવો.
17. છૂટક પરિવહનના ઉદ્દેશ્યો શું છે?
18. છૂટક વ્યવસાયમાં પરિવહનની સમસ્યાઓ જણાવો.
19. પરિવહન સમસ્યાઓને કારણે કેવી તકલીફ પડી રહી છે?
20. પરિવહનની પસંદગીને અસર કરતા પરિબલો વ્યાખ્યાયિત કરો.

E. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

1. ભારતમાં છૂટક ઉદ્યોગના વિકાસ માટે પરિવહન કઈ રીતે મદદ કરી શકે છે તેનું નિદર્શન કરો.
2. ચાર્ટ પર છૂટક પરિવહન સાથે સંકળાયેલી સમસ્યાઓની યાદી બનાવો.
3. છૂટક પરિવહનમાં સંકળાયેલા અવરોધોને દૂર કરવા માટેના ઉકેલો કેટલાક ઉદાહરણરૂપે ઉદાહરણો સાથે દર્શાવો.
4. છૂટક વ્યવસાયમાં પરિવહનના માધ્યમોને અસર કરતા પરિબલો ઓળખો અને યોગ્ય છબીઓ સાથેનો ચાર્ટ તૈયાર કરો.

સત્ર ૩: લોડિંગ અને અનલોડિંગ

છૂટક વ્યવસ્થાપનમાં માલનું લોડિંગ અને અનલોડિંગ એક મહત્વપૂર્ણ પ્રવૃત્તિ છે. આ પ્રવૃત્તિ ખર્ચ, સમય, નુકસાન, સામગ્રીનું સંચાલન, સામગ્રીની સલામતી, કર્મચારીઓ અને અન્ય બાબતો સાથે સંકળાયેલી છે.

લોડિંગ અને અનલોડિંગ: ઉદ્દેશ્યો

જ્યારે ફેક્ટરી અથવા જથ્થાબંધ વેપારી પાસેથી તૈયાર માલ પ્રાપ્ત થાય છે, ત્યારે છૂટક વેપારીએ આ માલ તેના સ્ટોર/વેરહાઉસમાં મેળવવો આવશ્યક છે. આ કામ કરવા માટે, તેણે/તેણીએ પરિવહન ઉપકરણમાંથી સામગ્રી ઉતારવી પડશે. તેવી જ રીતે, જ્યારે ગ્રાહક છૂટક વેપારી પાસેથી સામગ્રી ખરીદે છે, ત્યારે તેણે/તેણીએ ખરીદેલી સામગ્રી વાહનમાં લોડ કરવી પડશે. આ પ્રવૃત્તિઓને સામગ્રીનું લોડિંગ અને અનલોડિંગ કહેવામાં આવે છે (આકૃતિ 2.7).



આકૃતિ 2.7: માલનું લોડિંગ અને અનલોડિંગ

લોડિંગ અને અનલોડિંગની વિવિધ સારી પદ્ધતિઓ છે, જેમાંથી કેટલીક આ પ્રમાણે છે:

1. જ્યારે જથ્થાબંધ ઓર્ડર મળે છે, ત્યારે ફેક્ટરી/હોલસેલ ડીલર પાસેથી ગ્રાહકને સીધી સામગ્રીની ડિલિવરી મોકલો.
2. ગ્રાહકને ડિલિવરી માટે શક્ય તેટલી વહેલી તકે સામગ્રી લોડ કરો, જે સ્ટોક સ્ટોરેજ સ્પેસ ઘટાડવામાં, વેચાણ કિંમત વહેલી પ્રાપ્ત કરવામાં, અપ્રચલિત થવાથી બચવામાં અને સલામતી ખર્ચ ઘટાડવામાં મદદ કરે છે.
3. આગ, વરસાદી પાણી, ચોરી વગેરેથી સામગ્રીનું રક્ષણ કરો.
4. નાજુક સામગ્રીને કાળજીપૂર્વક હેન્ડલ કરવી જોઈએ.
5. જોખમી સામગ્રીને હેન્ડલ કરતી વખતે, લોડિંગ અને અનલોડ કરતી વખતે વધારાના સલામતીનાં પગલાં લેવા જોઈએ.
6. લોડિંગ અને અનલોડ કરતી વખતે, સલામતી માટે સરકારી નિયમોનું પાલન કરવું જોઈએ.
7. કેટલીક સામગ્રીને લાંબા સમય સુધી સંગ્રહિત કરી શકાતી નથી, અને તેને કાળજીપૂર્વક હેન્ડલ કરવી જોઈએ. ઉદાહરણ: શાકભાજી અને માંસ.

માલના લોડિંગ અને અનલોડિંગને અસર કરતા પરિબલો

- માલનો ખર્ચ
- ડિલિવરીનો સમય ઉપલબ્ધ
- સામગ્રીનો બગાડ
- કર્મચારીઓ અને સામગ્રીની સલામતી
- લોડિંગ અને અનલોડિંગ અંગેના સરકારી નિયમો

લોડિંગ/અનલોડિંગનું મહત્વ

લોડિંગ અને અનલોડિંગ રિટેલિંગમાં મહત્વપૂર્ણ પ્રવૃત્તિઓ છે

- ઉત્પાદક/ઉત્પાદક અથવા જથ્થાબંધ વેપારી પાસેથી માલ પ્રાપ્ત થાય ત્યારે પરિવહન વાહનમાંથી અનલોડિંગ કરવામાં આવે છે.
- ગ્રાહક દ્વારા માલ ખરીદવામાં આવે ત્યારે પરિવહન ઉપકરણમાં લોડિંગ કરવામાં આવે છે અને ચુકવણી કરવામાં આવે છે; ક્રેડિટ અથવા વિલંબિત ચુકવણી પણ સ્વીકારવામાં આવે છે પરંતુ માલ ગ્રાહકો સુધી યોગ્ય રીતે અને સમયસર પહોંચવો જરૂરી છે.

લોડિંગ અને અનલોડિંગ બંને મહત્વપૂર્ણ છે કારણ કે માલ નીચેના સાથે સંબંધિત છે:

- માલને નુકસાન થઈ શકે છે.
- ખોટો માલ આવી/જઈ શકે છે
- માલની ચુકવણી સુનિશ્ચિત કરવી પડશે
- કામદારો/એક્ઝિક્યુટિવ્સને ઇજા થઈ શકે છે
- યોગ્ય નિયમોનું પાલન કરવું જોઈએ

આ બધા કારણોસર, જવાબદાર એક્ઝિક્યુટિવના અભિવ્યક્તિમાં બંને પ્રવૃત્તિઓ હાથ ધરવામાં આવે છે.

વિવિધ દેશો માટે માલસામાનને અલગ કરવા અને ચોક્કસ સારવાર આપવા અંગે વધારાના હેન્ડલિંગ અને તાર્કિક પ્રયાસો શરૂ કરવા માટે બધી માહિતીનો રાષ્ટ્રીય અથવા પ્રાદેશિક ભાષામાં અનુવાદ કરવો જરૂરી છે. અંતિમ મુકામ સુધી પહોંચવા માટે માલસામાનને લોજિસ્ટિકલી અલગ કરીને ફરીથી લેબલ કરવું પડશે.

પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: લોડિંગ અને અનલોડિંગ પ્રક્રિયા વિશે જાણવા માટે રિટેલ આઉટલેટની મુલાકાત લો.

જરૂરી સામગ્રી: પેન/પેન્સિલ, નોટબુક અને ચેકલિસ્ટ

(લોડિંગ અને અનલોડિંગ જોવા માટે નાના જૂથમાં વર્ગની મુલાકાત રિટેલ આઉટલેટમાં ગોઠવવાની રહેશે.)

પ્રક્રિયા:

1. તમારા વર્ગના મિત્રો સાથે રિટેલ આઉટલેટ પર સમયસર પહોંચો
2. સ્ટોર ઓપરેશન મેનેજરને મળો અને તેમનું સ્વાગત કરો.
3. મુલાકાતનો હેતુ જણાવો અને તેમની સંમતિ મેળવો.
4. એક્ઝિક્યુટિવ્સને મળો અને નીચેના પ્રશ્નો પૂછો:
 - a) કઈ સાવચેતી રાખવી અને કઈ પ્રક્રિયા અપનાવવી:

લોડિંગ

અનલોડિંગ

5. તમારી નોટબુકમાં બધું નોંધો.
6. અન્ય વિદ્યાર્થીઓ સાથે સમીક્ષા કરો અને એક્ઝિક્યુટિવ સાથે પરામર્શ કરીને રિપોર્ટને અંતિમ સ્વરૂપ આપો.
7. નોંધ પર રિપોર્ટ બનાવો અને તેને શિક્ષકને સબમિટ કરો.

પ્રવૃત્તિ 2: સમસ્યા અને તેના ઉકેલનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે પરિવહન એજન્સીની મુલાકાત લો.

જરૂરી સામગ્રી: પેન/પેન્સિલ, નોટબુક, ચેકલિસ્ટ, વગેરે. (નાના જૂથમાં વર્ગની મુલાકાત રિટેલ ટ્રાન્સપોર્ટ એજન્સીની હોઈ શકે છે.)

કાર્યવાહી:

1. સહપાઠીઓ સાથે ટ્રાન્સપોર્ટ એજન્સીનો સંપર્ક કરો.
2. એક્ઝિક્યુટિવને મળો અને અભિવાદન કરો.
3. તેમને મુલાકાતનો હેતુ જણાવો અને તેમની સંમતિ મેળવો.
4. નીચેના મુદ્દાઓ પર એક્ઝિક્યુટિવ સાથે વાતચીત કરો:
 - a) પરિવહન સેવા પ્રદાતાઓ માટે.
 - b) વ્યવસાયનું સામાન્ય કાર્ય.
 - c) એજન્સી દ્વારા સામનો કરવામાં આવતી સમસ્યા.
 - d) સરકાર દ્વારા લેવામાં આવનાર ઉકેલ અને પગલાં.
 - e) અન્ય કોઈપણ સમસ્યા.

5. બધી ટિપ્પણીઓ કાળજીપૂર્વક નોંધો.
6. તમારા સહપાઠીઓ સાથે નોંધોની સમીક્ષા કરો અને અધિકારીઓ સાથે પુષ્ટિ કરો.
7. તમારા સૂચનો સાથે એક અહેવાલ તૈયાર કરો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. _____ વ્યવસ્થાપનમાં માલનું લોડિંગ અને અનલોડિંગ એ મહત્વપૂર્ણ પ્રવૃત્તિ છે.
2. જ્યારે ગ્રાહક રિટેલર પાસેથી સામગ્રી ખરીદે છે, ત્યારે તેણે/તેણીએ પરિવહન વાહનમાં _____ સામગ્રી ખરીદવી પડે છે..
3. કેટલીક સામગ્રી _____ સમયગાળા માટે સંગ્રહિત કરી શકાતી નથી અને તેને કાળજીપૂર્વક સંભાળવી પડે છે.
4. અંતિમ મુકામ સુધી પહોંચવા માટે _____ ને લોજિસ્ટિકલી અલગ કરીને ફરીથી લેબલ કરવું પડશે.
5. _____ સામગ્રી કાળજીપૂર્વક સંભાળવી જોઈએ

B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો

1. નીચેનામાંથી કયું પરિબલ માલના લોડિંગ અને અનલોડિંગને અસર કરતું નથી;
 - a) ખર્ચ
 - b) સમય
 - c) બંને a અને b
 - d) છૂટક વેપારીઓની સેવાઓ
2. નીચેનામાંથી કયું માલના લોડિંગ અને અનલોડિંગમાં મહત્વપૂર્ણ નથી:
 - a) યોગ્ય માલ આવી/જઈ શકે છે
 - b) માલની ચુકવણી સુનિશ્ચિત કરવી પડે છે
 - c) કામદારો/એક્ઝિક્યુટિવ ધાયલ થઈ શકે છે
 - d) તેનું પાલન કરવા માટે સામાન્ય નિયમો હોઈ શકે છે વગેરે.
3. અણધાર્યા અથવા અનિયંત્રિત ઘટનાઓ દ્વારા સૌથી ખરાબ સ્થિતિમાં માળખાકીય સુવિધાઓ અવરોધિત થાય છે જે;
 - a) સામગ્રી

- b) છૂટક સંગઠન પ્રણાલી
- c) ઉત્પાદન
- d) ખર્ચ, ભીડ અને સમયસર ઇન્વેન્ટરી

C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો

1. લોડિંગ અને અનલોડિંગ પ્રવૃત્તિ ખર્ચ, સમય, બગાડ, સામગ્રીનું સંચાલન, સામગ્રીની સલામતી, કર્મચારીઓ અને અન્ય બાબતો સાથે સંકળાયેલી છે.
2. જ્યારે નાનો ઓર્ડર મળે છે, ત્યારે ફેક્ટરી/જથ્થાબંધ વેપારી પાસેથી ગ્રાહકને સીધી સામગ્રીની ડિલિવરી મોકલો.
3. ગ્રાહક દ્વારા માલ ખરીદ્યા પછી પરિવહન વાહનમાં લોડિંગ કરવામાં આવે છે અને ચુકવણી કરવામાં આવે છે.
4. માલની આયાત અને નિકાસ માટે વિતરણ કેન્દ્રો પર મોકલ્યા પછી ગ્રાહક મંજૂરીની જરૂર પડે છે.

D. પ્રશ્નોના ટૂંકા જવાબ

1. લોડિંગનું વર્ણન કરો.
2. છૂટક વ્યવસાયમાં લોડિંગ અને અનલોડિંગની ભૂમિકા શું છે?
3. માલના લોડિંગ અને અનલોડિંગને અસર કરતા પરિબલો શું છે?
4. લોડિંગ અને અનલોડિંગનું મહત્વ વ્યાખ્યાયિત કરો.
5. લોડિંગ અને અનલોડિંગના ઉદ્દેશ્યોનું વર્ણન કરો.
6. છૂટક ઉત્પાદનો લોડ અને અનલોડ કરતી વખતે કયા પ્રકારની સમસ્યાઓનો સામનો કરવો પડે છે?

E. તમારા પ્રદર્શનની તપાસ કરો

1. છૂટક ઉદ્યોગમાં લોડિંગ અને અનલોડિંગની વિવિધ સારી પદ્ધતિઓનું પ્રદર્શન કરો.
2. છૂટક વ્યવસાયમાં માલના લોડિંગ અને અનલોડિંગને અસર કરતા પરિબલોને ઓળખો અને તેમને ચાર્ટ પર મૂકો.
3. છૂટક વ્યવસાયમાં માલ લોડ અને અનલોડ કરવાની ઉપયોગીતા સમજાવો.

સત્ર 4: ડિલિવરી પ્રક્રિયા

ઉત્પાદનો પહોંચાડતી વખતે ધ્યાનમાં રાખવાના પરિબલો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું જોઈએ, અને આ પરિબલોનું પાલન કરવું જોઈએ.

1. સંમત સમય: સમયસર ડિલિવરી એ રિટેલ વ્યવસાયોની ગ્રાહકોની માંગણીઓ પૂરી કરવાની અને ગ્રાહકોને સમયસર માલ પૂરો પાડવાની ક્ષમતા છે. રિટેલરે ગ્રાહકોને સમયસર માલ પહોંચાડવો જોઈએ.
2. મોડી અથવા વહેલી ડિલિવરી: રિટેલરે ગ્રાહક સાથે સંમત થયેલા સમયનું ધ્યાન રાખવું જોઈએ. જો માલ મોડો અથવા વહેલો આવે, તો ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવે કંપનીની માર્ગદર્શિકા અથવા પ્રક્રિયાનું પાલન કરવું જોઈએ. ધારો કે ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવ ગ્રાહકની ઓફિસ/પરિસરમાં વહેલા પહોંચી રહ્યો છે, તો તેણે ગ્રાહકને વહેલી ડિલિવરી વિશે ફોન કરવો જોઈએ અને જો માલ પહોંચાડવાની જરૂર હોય તો ગ્રાહક તૈયાર છે.
3. ગ્રાહક ઉપલબ્ધ ન હોય: જો ગ્રાહક માલ મેળવવા માટે ઉપલબ્ધ ન હોય, તો ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવે ફોન દ્વારા ગ્રાહક પાસેથી યોગ્ય સૂચનાઓ લેવી જોઈએ અને ગ્રાહકને ડિલિવરીના ફરીથી સમયપત્રક વિશે જાણ કરવી જોઈએ.
4. પ્રોડક્ટ્સ મેળવનાર વ્યક્તિ: જો ગ્રાહક ઉપલબ્ધ ન હોય અને ગ્રાહક પોતે પાડોશીના પરિસર/ઓફિસમાં માલ પહોંચાડવાનું કહે, તો ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવ આપેલા સરનામે માલ પહોંચાડી શકે છે પરંતુ ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવે રિસીવરનું નામ, સંપર્ક નંબર અને સરનામું લખવું જોઈએ.

હોમ ડિલિવરીની પ્રક્રિયા

ઘરે પ્રોડક્ટ મેળવવા માટે હોમ ડિલિવરી એ દરેક ગ્રાહકની પહેલી પ્રાથમિકતા છે. રિટેલ સ્ટોર્સ દ્વારા હોમ ડિલિવરી એ ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ સેવા પૂરી પાડવામાં આવે છે. ઘરે પ્રોડક્ટ્સ પહોંચાડવાથી ગ્રાહક બધી મુશ્કેલીઓ અને બોજથી મુક્ત થાય છે. ગ્રાહકને હાથમાં ભારે બેગ ઊંચકવાની જરૂર ન પડે અને તે વધુ ખરીદી કરી શકે છે.

વિવિધ વિકલ્પો, આરામ અને સેવાઓ સાથે હોમ ડિલિવરી પૂરી પાડવાનું મહત્વ છે. હોમ ડિલિવરીના ઘણા ફાયદા છે, જેમ કે ઘણા સ્થળોએથી કલેક્શન, તે જ દિવસે ડિલિવરી, મોડી રાત્રે ઓર્ડર અને ઓનલાઇન શોપિંગના કિસ્સામાં ઝડપી ડિલિવરી.

માલની ડિલિવરી અંગેના નિયમો

માલની ડિલિવરી અંગેના મહત્વપૂર્ણ માર્ગદર્શિકા નીચે મુજબ છે.

1. ડિલિવરી પદ્ધતિઓ: રિટેલ સ્ટોરમાંથી ગ્રાહકને માલ પહોંચાડવાની વિવિધ રીતો છે, પ્રતીકાત્મક, વાસ્તવિક અને રચનાત્મક રીતે.
2. ડિલિવરીનો સમય: રિટેલરે ગ્રાહકોને આપેલા વચન મુજબ ચોક્કસ તારીખે માલ પહોંચાડવો જોઈએ. જો સમય નક્કી ન થાય, તો ડિલિવરી પછીથી કરવી જોઈએ, પરંતુ આગામી કામકાજના કલાકો દરમિયાન.
3. ચુકવણી અને ડિલિવરી: માલની ડિલિવરી અને માલ સામે ચુકવણી એક જ સમયે થવી જોઈએ, જેથી બંને પક્ષોને બદલામાં કંઈક મળે.
4. ડિલિવરીનું સ્થળ: ગ્રાહક દ્વારા આપવામાં આવેલા યોગ્ય સરનામા પર માલ પહોંચાડવાની ખાતરી કરવી રિટેલરની ફરજ અને જવાબદારી છે.
5. ડિલિવરી ખર્ચ: માલને વિશ્વસનીય સ્વરૂપમાં મૂકતી વખતે થયેલા ખર્ચ રિટેલરે ભોગવવા જોઈએ.
6. વાહકની ડિલિવરી: તે રિટેલર અને ગ્રાહક વચ્ચેના કરારની શરતો અને નિયમો પર આધાર રાખે છે કે ડિલિવરી કેરિયરનો ખર્ચ કોણ ભોગવશે.
7. ખામીયુક્ત ડિલિવરી: ગ્રાહક ખામીયુક્ત ડિલિવરી સ્વીકારે છે કે નકારે છે તે તેના પર નિર્ભર કરે છે.
8. હપ્તામાં ડિલિવરી: જો છૂટક વેપારી અને ગ્રાહક વચ્ચેના કરારમાં ઉલ્લેખિત હોય તો હપ્તામાં ડિલિવરી શક્ય બની શકે છે.
9. ડિલિવરી માટે ગ્રાહકની માંગ: ગ્રાહકે ડિલિવરી માંગવી જોઈએ; અન્યથા છૂટક વેપારીએ ગ્રાહકની સંમતિ વિના તેના સરનામે માલ પહોંચાડવા માટે બંધાયેલા ન હોવા જોઈએ.
10. ખરીદદારોની જવાબદારીઓનો ઇનકાર: જ્યારે વેચનાર ગ્રાહકને માલ પહોંચાડે છે અને ગ્રાહક ડિલિવરી સ્વીકારવા તૈયાર નથી, ત્યારે ગ્રાહક ડિલિવરીના ઇનકારને કારણે થતા નુકસાન માટે જવાબદાર છે.

ગ્રાહક માલ નકારે છે

જો ગ્રાહક ડિલિવરી નકારે છે, તો ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવ તરત જ સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવને ફોન કરે છે, તેમને સમસ્યા વિશે જાણ કરે છે અને તેમની પાસેથી યોગ્ય સૂચના લે છે કે તેઓ શું કરી શકે છે. માલ નકારવાના વિવિધ કારણો છે, જેમ કે

1. જથ્થામાં વિસંગતતાઓ: જ્યારે ગ્રાહક તેના સ્થાને માલ મેળવે છે, ત્યારે તે/તેણીએ પ્રાપ્તકર્તા નોંધ પર સહી કરવી પડે છે. તેમ છતાં, જો ગ્રાહક તેની સાથે આખી વસ્તુ ગણવા માટે વાત કરે છે અને ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવ તેની રાહ જોઈ શકતો નથી, તો તે કિસ્સામાં ગ્રાહક પ્રાપ્તકર્તા નોંધ પર 'અનચેક્ડ' જેવી નોંધ મૂકી શકે છે, તો ગ્રાહકને જથ્થામાં વિસંગતતાઓ સામે દાવો કરવાની તક મળે છે.
2. ખોટો માલ: જ્યારે ગ્રાહક માલ મેળવે છે અને તે/તેણીને લાગે છે કે પ્રાપ્ત થયેલ માલ ઓર્ડર કરેલા માલ સાથે મેળ ખાતો નથી, ત્યારે તે ડિલિવરીનો ઇનકાર કરી શકે છે.
3. કમિશન અને ઇન્સ્ટોલેશન: સ્પષ્ટ સમયપત્રકમાં કમિશનિંગ અને ઇન્સ્ટોલેશનની જરૂર હોય તેવા ઉત્પાદનો, ડિલિવરી અને ઇન્સ્ટોલેશન માટે સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવ સાથે સંમત થવું જોઈએ.
4. મોડી અથવા વહેલી ડિલિવરી: છૂટક ઉદ્યોગમાં સમયસર ડિલિવરી ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે. કેટલીકવાર, મોડી અથવા વહેલી ડિલિવરી ગ્રાહકને હેરાન કરે છે, અને તે કિસ્સામાં, ગ્રાહક ડિલિવરીને નકારી શકે છે.

ઉત્પાદનો પહોંચાડતી વખતે જરૂરી દસ્તાવેજો

એકવાર ગ્રાહક પોતાનો ખરીદીનો નિર્ણય લે છે, અને હોમ ડિલિવરીની માંગ કરે છે. ત્યારે ડિલિવરી પ્રક્રિયા માટે વિવિધ પ્રકારના દસ્તાવેજો જરૂરી છે.

1. ડિલિવરી નોટ
2. ગ્રાહક ઇન્વોઇસ
3. કર્મચારીઓનું ઓળખ કાર્ડ
4. રોકડ અથવા ડિલિવરી (COD) ના કિસ્સામાં POS ટર્મિનલ
5. GPS
6. પેન, કાગળ જેવી સ્ટેશનરી

પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: હોમ ડિલિવરીની પ્રક્રિયા અને ઔપચારિકતાઓનું અવલોકન કરવા માટે રિટેલ સ્ટોરની મુલાકાત લો.

જરૂરી સામગ્રી: પેન/પેન્સિલ, નોટબુક, ચેકલિસ્ટ વગેરે. (હોમ ડિલિવરીની ઔપચારિકતાઓનો અભ્યાસ કરવા માટે રિટેલ સ્ટોરની મુલાકાત નક્કી કરી શકાય છે)

પ્રક્રિયા:

1. રિટેલ આઉટલેટ્સ પર સમયસર પહોંચો.
2. એક્ઝિક્યુટિવને મળો અને અભિવાદન કરો.
3. મુલાકાતનો હેતુ જણાવો અને તેમની સંમતિ લો.
4. એક્ઝિક્યુટિવને પૂછો-
 - a) દરરોજ હોમ ડિલિવરીના કેસ.
 - b) રિટેલ દુકાનમાં હોમ ડિલિવરી માટે રેકોર્ડ તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે.
 - c) રીસીવરની વ્યક્તિગત ઓળખ.
 - d) ડિલિવરી પદ્ધતિ.
 - e) દુકાનમાં રિપોર્ટ પાછો મોકલો
5. બધું કાળજીપૂર્વક નોંધો.
6. સહપાઠીઓ સાથે પરામર્શ કર્યા પછી સમીક્ષા કરો.
7. એક્ઝિક્યુટિવ સાથે પુષ્ટિ કરો
8. વર્ગમાં ચર્ચા થયેલ રિપોર્ટ તૈયાર કરો અને શિક્ષકને સબમિટ કરો.

પ્રવૃત્તિ 2: માલની ડિલિવરી અને અસ્વીકાર પર રોલ પ્લે કરો

જરૂરી સામગ્રી: 1. ફોર્મેટ 2 . નોટબુક 3 . પેન/પેન્સિલ

(શિક્ષકે ફોર્મેટ ગોઠવવાના હોય છે અને રોલ-પ્લે માટે જરૂરી પાંચ સ્ટેટમેન્ટ બનાવવાના હોય છે)

પ્રક્રિયા:

1. ફાળવેલ ભૂમિકાઓ લો.
 - a) ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવ-1
 - b) રિટેલ એક્ઝિક્યુટિવ-1

d) ગ્રાહક વિલંબ સ્વીકારે છે-1

d) ગ્રાહક વિલંબનો અસ્વીકાર-1

e) સુપરવાઇઝર-1

2. ભૂમિકા મુજબ ફોર્મેટ અને શિખરો લો.

3. માલ પહોંચાડવા, પ્રાપ્ત કરવા અને અસ્વીકાર કરવાની ભૂમિકાનું તબક્કાવાર વર્ણન કરો.

4. અન્ય વિદ્યાર્થીઓ ટિપ્પણી નોંધશે.

5. કરવામાં આવેલ ભૂમિકા-નિભાવની ચર્ચા કરો અને જરૂરી સૂચનો અને સુધારાઓ નોંધો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યા ભરો

1. _____ એ સમયસર રિટેલ વ્યવસાયોની ગ્રાહકોની માંગણીઓ પૂરી કરવાની અને ગ્રાહકોને સમયસર માલ પૂરો પાડવાની ક્ષમતા છે.

2. છૂટક વેપારીએ _____ ગ્રાહક સાથે સંમત હોવા અંગે સાવચેત રહેવું જોઈએ..

3. ગ્રાહક માલ પ્રાપ્ત કરવા માટે ઉપલબ્ધ ન હોય, તો ડિલિવરી એક્ક્રિક્યુટિવે _____ પાસેથી યોગ્ય સૂચનાઓ લેવી જોઈએ અને ગ્રાહકને ડિલિવરીના ફરીથી સમયપત્રક વિશે જાણ કરવી જોઈએ.

4. _____ ડિલિવરી એ દરેક ગ્રાહકની પ્રાથમિકતા છે કે તે ઘરે ઉત્પાદન મેળવે.

5. માલની યોગ્ય ડિલિવરી સુનિશ્ચિત કરવી _____ ની ફરજ અને જવાબદારી છે.

B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્ન

1. ઉત્પાદનો પહોંચાડતી વખતે કયા પરિબલો ધ્યાનમાં રાખવામાં આવતા નથી?

a) અપેક્ષિત સમય

b) જો ડિલિવરી મોડી અથવા વહેલી આવે

c) ગ્રાહક ઉપલબ્ધ ન હોય

d) જો અન્ય વ્યક્તિ ઉત્પાદનો મેળવે

2. નીચેનામાંથી કયું માલની ડિલિવરી માટેની માર્ગદર્શિકા હેઠળ નથી?

- a) ડિલિવરીનો સમય
 - b) ચુકવણી અને ડિલિવરી
 - c) ડિલિવરીનું સ્થળ
 - d) કમિશન
3. નીચેનામાંથી કયું માલના અસ્વીકારનું મુખ્ય કારણ નથી?
- a) જથ્થામાં વિસંગતતા
 - b) ખોટો માલ
 - c) સમયસર ડિલિવરી
 - d) કમિશન અને ઇન્સ્ટોલેશન
4. ડિલિવરી પ્રક્રિયા માટે જરૂરી વિવિધ પ્રકારના દસ્તાવેજો છે
- a) ડિલિવરી નોટ
 - b) ગ્રાહક ઇન્વોઇસ
 - c) કર્મચારીઓનું ઓળખ કાર્ડ
 - d) ઉપરોક્ત બધા
- C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો.
5. ગ્રાહકોને સમયસર માલ પહોંચાડવાની છૂટક વેપારીની ફરજ નથી.
 6. ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવે કંપનીની માર્ગદર્શિકા અથવા પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરવું આવશ્યક છે.
 7. ડિલિવરી એક્ઝિક્યુટિવ ગ્રાહકના કાર્યસ્થળ, ઓફિસ કેમ્પસ અથવા પરિસરમાં વહેલા ડિલિવરી માટે પહોંચતા નથી.
 8. હોમ ડિલિવરી એ રિટેલ સ્ટોર્સ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ સેવા છે.
 9. રિટેલ સ્ટોરમાંથી ગ્રાહકને સાંકેતિક, વાસ્તવિક અને રચનાત્મક રીતે માલ પહોંચાડવાનો કોઈ રસ્તો નથી.
 10. માલને વિશ્વસનીય સ્વરૂપમાં મૂકવાનો ખર્ચ રિટેલર દ્વારા ઉઠાવવો જોઈએ.

D. પ્રશ્નોના ટૂંકા જવાબ પ્રશ્નો

11. હોમ ડિલિવરીની પ્રક્રિયાનો અર્થ શું થાય છે?
12. હોમ ડિલિવરીના ભવિષ્યનો અર્થ શું થાય છે?
13. માલની ડિલિવરી સંબંધિત નિયમો સમજાવો.
14. ડિલિવરીની રીતો કઈ કઈ છે?
15. ખરીદીનો ઓર્ડર કોને કહેવાય છે?
16. ડિલિવરી ક્યારે નકારવી જોઈએ?
17. જથ્થામાં વિસંગતતાનો અર્થ શું થાય છે?
18. ઉત્પાદનોના અસ્વીકારના કારણો જણાવો.
19. ઉત્પાદન અવેજી અને વધુ શિપમેન્ટનો અર્થ શું છે?
20. ઉત્પાદનોની ડિલિવરી માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી બનાવો.

E. તમારા પ્રદર્શનની તપાસ કરો

1. રિટેલમાં હોમ ડિલિવરીની વિવિધ પ્રક્રિયાઓનું નિદર્શન કરો.
2. રિટેલ વ્યવસાયમાં હોમ ડિલિવરીના ભાવિ અવકાશનો અંદાજ કાઢો અને તેનું નિદર્શન કરો.
3. લાંબા ગાળાની સંભાવના માટે રિટેલ વ્યવસાયમાં હોમ ડિલિવરીમાં વિક્ષેપકો વિષે લખો.
4. રિટેલ વ્યવસાયમાં હોમ ડિલિવરી હેઠળ માલની ડિલિવરી માટેના મહત્વપૂર્ણ નિયમોનું નિદર્શન કરો.
5. ચાર્ટ પર કઈ બાબતો બતાવવામાં આવશે તે શોધો અને સમજાવો.
6. છૂટક વ્યવસાયમાં હોમ ડિલિવરી હેઠળ ઉત્પાદનોના અસ્વીકારના કારણોની યાદી બનાવો અને તેમને ચાર્ટ પર મૂકો.

મોડ્યુલ 3

આરોગ્ય અને સલામતીનાં પગલાં

મોડ્યુલ પરિચય

ઘણા લોકોને જાહેર સ્થળે કોઈ બીજા દ્વારા ફેંકવામાં આવેલા કેળાની છાલ પર લપસી જવાનો અનુભવ થાય છે. જેમને આનો અનુભવ થયો નથી તેઓ નસીબદાર છે, કારણ કે તેમને બીજાઓની બેદરકારીને કારણે ઈજા થઈ નથી. જાહેર સ્થળોએ આ એક સામાન્ય ઘટના છે, જ્યાં વિકેતાઓ શાકભાજી અને ફળો વેચે છે, અને લોકો રસ્તા પર છાલ ફેંકતા વિચારતા નથી.

માનવ સ્વાસ્થ્ય અને સલામતી મુખ્યત્વે ગ્રાહકો, કર્મચારીઓ અને મેનેજમેન્ટ સહિત તમામ લોકોના સ્વાસ્થ્ય, સ્વચ્છતા અને પર્યાવરણની સલામતી પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે. કાર્યસ્થળ પર દરેક વ્યક્તિ, નોકરીદાતાઓ, સુપરવાઈઝર, કામદારો, કર્મચારીઓ અને ગ્રાહકોની જવાબદારી છે કે તેઓ સ્વચ્છતા અને સલામતીને પ્રોત્સાહન આપે.

રિટેલિંગના અસંગઠિત ક્ષેત્રના મોટાભાગના રિટેલ એકમો મૂળભૂત સ્વચ્છતા અથવા સલામતી બાબતે રિટેલ પ્રથાઓનું પાલન કરતા નથી. બીજી બાજુ, સંગઠિત રિટેલ સ્ટોર વ્યવસાયો ઘરની સફાઈ અને રિટેલ સ્ટોર આઉટલેટ્સમાં કામ કરતા કર્મચારીઓની બેદરકારી, અસામાજિક તત્વો અને કુદરતી આફતોને કારણે થતી કોઈપણ દુર્ઘટના સામે રક્ષણ આપીને સ્વચ્છતા અને સુરક્ષા જાળવી રાખે છે.

રિટેલ સ્ટોર આઉટલેટ્સની સલામતીના જોખમો માનવો, માળખાં અથવા ઉત્પાદનોને નુકસાન પહોંચાડી શકે છે. આ ઇમારતમાં આગના સ્વરૂપમાં હોઈ શકે છે, જે માનવ જીવનનું નુકસાન પણ કરી શકે છે. તે અયોગ્ય ઘરની સંભાળ અથવા દુકાનમાં ચોરીને કારણે થઈ શકે છે. તેથી, મૂળભૂત સલામતી પદ્ધતિઓ છૂટક દુકાનમાં આ નુકસાન અથવા નુકસાનની સંભાવના ઘટાડવામાં મદદ કરે છે.

આ એકમ વિદ્યાર્થીઓને અકસ્માતો અને કટોકટી ટાળવા, કામ પર આરોગ્ય અને સલામતીનું રક્ષણ કરવા, માલને સુરક્ષિત રીતે ઉપાડવા અને હેન્ડલ કરવા, પૈસા, સાધનો, મશીનો, ગુસ્સે થયેલા ગ્રાહકો અને સંકોચનનું સંચાલન કરવા માટે ઓળખ અને સંબંધ વિશે શીખવામાં મદદ કરશે.

આ એકમમાં ચાર સત્રો છે. પ્રથમ સત્ર છૂટક દુકાનમાં અકસ્માતો અને કટોકટીનું વર્ણન કરે છે, બીજું સત્ર છૂટક દુકાનમાં સલામતીના પગલાંને આવરી લે છે, ત્રીજા સત્રમાં માલને સુરક્ષિત રીતે ઉપાડવા અને હેન્ડલ કરવા સાથે વ્યવહાર કરવામાં આવે છે, અને ચોથું સત્ર કાર્યસ્થળે મુસાફરી કરતી વખતે અને ગુસ્સે થયેલા ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે સાવચેતી પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે.

શીખવાના પરિણામો

આ મોડ્યુલ પૂર્ણ કર્યા પછી, તમે આ કરી શકશો:

- રિટેલ સ્ટોરમાં અકસ્માતો અને કટોકટીનો સામનો કરવા માટેની પ્રક્રિયાઓને સમજો, નુકસાન ઘટાડવા માટે ઝડપી, અસરકારક કાર્યવાહી સુનિશ્ચિત કરો અને ગ્રાહકો અને કર્મચારીઓ માટે સલામત વાતાવરણ જાળવી રાખો.
- અકસ્માતો અટકાવવા અને સુરક્ષિત ખરીદી અને કાર્યકારી વાતાવરણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે વ્યાપક સલામતી પગલાં અને પ્રોટોકોલ શીખો અને અમલમાં મૂકો.
- શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ અને સલામતી માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરીને, વ્યક્તિગત ઈજા અને ઉત્પાદનોને થતું નુકસાન અટકાવવા માટે માલને સુરક્ષિત રીતે ઉપાડવા અને હેન્ડલ કરવા માટે યોગ્ય તકનીકો વિકસાવો.
- કર્મચારીઓ માટે આવશ્યક સલામતી સાવચેતીઓ સમજો અને લાગુ કરો, સલામતીની સંસ્કૃતિને પ્રોત્સાહન આપો અને કાર્યસ્થળના આરોગ્ય અને સલામતી નિયમોનું પાલન કરો.

મોડ્યુલનું માળખું

સત્ર 1: છૂટક દુકાનમાં અકસ્માતો અને કટોકટી

સત્ર 2: છૂટક દુકાનમાં સલામતીનાં પગલાં

સત્ર 3: માલ સલામત રીતે ઉપાડો અને હેન્ડલ કરો

સત્ર 4: કર્મચારીઓ માટે સલામતીની સાવચેતીઓ

સત્ર 1: છૂટક દુકાનમાં અકસ્માતો અને કટોકટી

એક છૂટક દુકાન સ્વચ્છતા અને સલામતી જાળવી રાખ્યા વિના ઘણા ઉત્પાદનો વેચે છે. છૂટક વેપારીઓએ આ બાબતે ધ્યાન રાખવું જોઈએ અને કર્મચારીઓ તેમજ છૂટક ગ્રાહકો બંનેનું રક્ષણ કરવું જોઈએ.

કાર્યસ્થળમાં છૂટક વેપારીની જવાબદારી છે કે તેઓ સ્વચ્છ અને સલામત વાતાવરણ જાળવીને ગ્રાહકો અને કાર્યસ્થળ પરના કર્મચારીઓને ઈજાથી બચાવે. બધી સંસ્થાઓમાં, નોકરીદાતાઓએ તેમના કર્મચારીઓ, ગ્રાહકો અને સ્ટોર્સ માટે તેમના તમામ ઓપરેટિંગ સ્થળોએ આરોગ્ય, સલામતી અને સુરક્ષા પ્રક્રિયાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવાની જરૂર છે, જેમાં વેચાણ અને વિતરણ કેન્દ્રો, કામ દરમિયાન ઓફિસો અને કાર્ય સંબંધિત મુસાફરીનો સમાવેશ થાય છે.

છૂટક દુકાનમાં અકસ્માત એ એક અઘટિત દુર્ઘટના છે જે અચાનક અને અજાણતા બને છે, જેના પરિણામે માલને નુકસાન થાય છે અથવા કર્મચારીઓ અથવા છૂટક ગ્રાહકોને ઇજા થાય છે. અકસ્માતો થવાના વિવિધ કારણો છે. દરેક છૂટક વેપારીએ અકસ્માતો અને કટોકટીનું કારણ બનેલા પરિબળોને ઓળખવા જોઈએ અને તેમની વધુ સારી સમજ વિકસાવવી જોઈએ (આકૃતિ 3.1).



આકૃતિ 3.1: અકસ્માતો અટકાવવા માટે ચેતવણી આપવી

સ્ત્રોત: <https://urlzs.com/KkcsD>

ઘણીવાર વિવિધ પરિસ્થિતિઓને કારણે કટોકટી આવી શકે છે, જેમ કે રસાયણો લીક થવા, કચરો સળગાવવો, કોઈને ઇજા થવી, અથવા ઉપકરણોને અસર કરતી વીજળીની નિષ્ફળતા. કટોકટી પ્રતિભાવ પ્રક્રિયાઓ સ્થળ પર કટોકટીની સ્થિતિમાં લેવા જોઈએ તેવા પગલાંને આવરી લે છે (આકૃતિ 3.2).



આકૃતિ 3.2: કટોકટીની પરિસ્થિતિ સ્ત્રોત: <https://urlzs.com/2nfYR>

વિવિધ કારણોસર સંસ્થા અસુરક્ષિત બની શકે છે, જેમ કે ધ્યાનનો અભાવ, જમીનની તપાસનો અભાવ જે માલને નુકસાન પહોંચાડી શકે છે અને કર્મચારીઓની બીમારીનું કારણ બની શકે છે. કાર્ય-સંબંધિત સલામતી અને ફિટનેસ મેનેજમેન્ટ ઓફિસ ઇમારતો માટે સલામતી ભલામણો ધરાવે છે, ત્યારે રિટેલ સ્ટોર આઉટલેટ્સ ફક્ત તેટલા જ સુરક્ષિત છે જેટલા તેઓ તેનું પાલન કરે છે. રિટેલ સ્ટોરની સલામતીનું વિશ્લેષણ કરતી વખતે ધ્યાનમાં રાખવાના વિવિધ પાસાઓ.

અકસ્માત અને કટોકટી ઓળખો

સંભવિત અકસ્માતો અને કટોકટીઓને ઓળખવાની ઘણી રીતો છે. દરેક રિટેલરને અકસ્માતો ક્યાં થાય છે અને કઈ પરિસ્થિતિઓમાં કટોકટી થાય છે તેનો ખ્યાલ હોવો જોઈએ.

આગ: સ્ટોરમાં આગના જોખમો પુષ્કળ હોઈ શકે છે. ડિસ્પ્લેમાં આગ શરૂ કરતી લાઇટિંગ અથવા કમ્પ્યુટર્સમાંથી ખુલ્લા વાયર, આગની નજીક છોડી દેવાયેલા જ્વલનશીલ પદાર્થોમાં અયોગ્ય રાસાયણિક સંગ્રહ જેવા પરિબળો આગના મુખ્ય જોખમો છે જે કર્મચારીઓ અને ગ્રાહકો બંનેને નુકસાન પહોંચાડી શકે છે. રિટેલરોએ હંમેશા રિટેલ સ્ટોર્સમાં અગ્નિશામક સાધનો રાખવા જોઈએ અને ખાતરી કરવી જોઈએ કે બધા કર્મચારીઓ તેનો ઉપયોગ કરવા માટે તાલીમ પામેલા છે. પાંચ અગ્નિશામકોની નિયમિત તપાસ કરવી જોઈએ જેથી ખાતરી થાય કે તેઓ અસરકારક રીતે કાર્ય કરે છે.

હવાની ગુણવત્તા: કાર્યસ્થળમાં યોગ્ય હવાના પ્રવાહ વિના, છૂટક દુકાનમાં હવા ભેજ, ડૂગ, બેક્ટેરિયા અથવા ઉપયોગમાં લેવાતા ઉત્પાદનોમાંથી ચોક્કસ ધુમાડો એકત્રિત કરવાનું શરૂ કરી શકે છે. છૂટક દુકાનમાં હવાની ઉચ્ચ ગુણવત્તાને સુરક્ષિત રાખવા માટે, યોગ્ય વેન્ટિલેશન બનાવવા માટે તાજી બહારની હવા ફેલાવવી અને તેને સમગ્ર સ્ટોરમાં, મુખ્ય ફ્લોર પર અને કોઈપણ બેક ઓફિસ વિસ્તારોમાં ખસેડવાનો સમાવેશ થાય છે. જો હવાનો પ્રવાહ પહેલાથી જ આ વિસ્તારોમાં હોય, તો તપાસો કે તે અસરકારક રીતે કાર્ય કરી રહ્યું છે અને જો તે નિષ્ફળ જાય તો તેને સુધારવા માટે નિષ્ણાતની સેવાઓ મેળવો.

જગ્યાનું દ્રશ્ય નિરીક્ષણ: કોઈ જોખમ સ્પષ્ટ નથી તેની ખાતરી કરવા માટે સ્ટોરની મિલકતનું સતત દ્રશ્ય નિરીક્ષણ કરો. આ જોખમોમાં ક્યારેક અસમાન ફ્લોરિંગ, લીકેજ, ટીપાં અને ખોવાયેલા કન્ટેનરનો સમાવેશ થાય છે જે ગ્રાહક અથવા કર્મચારીની બીમારીનું કારણ બને છે, કોઈને ઇજા પહોંચાડે છે અને ગ્રાહકો અને કર્મચારીઓને નુકસાન પહોંચાડે છે. ખાતરી કરો કે લીકેજને યોગ્ય રીતે સાફ કરવામાં આવે છે, અને સ્ટોરની જમીનમાંથી ગંદકી દૂર કરે છે. જો છૂટક દુકાનદારો દરરોજ સ્ટોરની સફાઈ માટેની વ્યૂહરચના બનાવતા નથી, તો સુપરવાઇઝરને સ્ટોરની મિલકતને સુરક્ષિત રાખવાનો ખ્યાલ હોય છે.

કુદરતી આફતો: રિટેલ સ્ટોર ક્યાં સ્થિત છે તેના આધારે રિટેલર નક્કી કરી શકે છે કે કુદરતી આફત આવે ત્યારે તેણે કયા સાવચેતીના પગલાં લેવાની જરૂર પડી શકે છે. ઉદાહરણ તરીકે, જો સ્ટોર એવા વિસ્તારમાં આવેલો હોય જ્યાં ભૂકંપ આવે છે, તો રિટેલર ગ્રાહકોની મુલાકાત લેતી જગ્યા ઉપર ઇન્વેન્ટરી ન મૂકીને વિશિષ્ટ સલામતીનાં પગલાં લઈ શકે છે.

ગુના: રિટેલરે સ્ટોરમાં ચોરીનો અનુભવ કર્યો હોય કે અન્ય પ્રકારની ગુનાહિત પ્રવૃત્તિ થઈ હોય, અથવા નજીકના સપ્લાયર્સને ત્યાં સમાન ગુનાહિત ગુના થયા હોય, તો સંભવિત ગ્રાહકો અને કામદારોનું રક્ષણ જરૂરી છે.

લાઇટિંગ: ઓછી રોશનીવાળી લાઇટ ગ્રાહકો માટે રિટેલ આઉટલેટમાં તેઓ શોધી રહ્યા હોય તેવું વાતાવરણ બનાવી શકે છે, પરંતુ તે વધુ અકસ્માતો અથવા ગુનાહિત પ્રવૃત્તિનું કારણ બની શકે છે. નબળી રોશની દુકાનદારો માટે દેખાયા વગર માલ ચોરી કરવાનું સરળ બનાવે છે. રિટેલ ગ્રાહકો અથવા કામદારોને જમીન પર પડેલી વસ્તુઓ જોવામાં પણ સમસ્યા થઈ શકે છે અને પરિણામે તેઓ ઘાયલ થઈ શકે છે અને પડી શકે છે. સ્ટોર અને સ્ટોક વિસ્તારોમાં હંમેશા સારા પ્રમાણમાં રોશની રાખો.

કર્મચારી તાલીમ: કર્મચારીઓને પ્રાથમિક સારવાર અને અગ્નિશામક ઉપકરણનો ઉપયોગ કરવા માટે તાલીમ આપવી જરૂરી છે. રિટેલરોએ દુકાનમાં દૃશ્યમાન સ્થળોએ ફાયર સ્ટેશન, પોલીસ સ્ટેશન અને નોકરીદાતાના ટેલિફોન નંબર રાખવાની જરૂર છે.

વધુ ઈજા અટકાવવા માટે છૂટક નીતિ અને પ્રક્રિયા

દરેક છૂટક વેપારીએ મદદની રાહ જોતી વખતે વધુ ઈજા અટકાવવા માટે છૂટક નીતિ અને પ્રક્રિયાનું પાલન કરવું જોઈએ.

- દરેક સ્ટોર ઓપરેશન સહાયકે અકસ્માત અથવા કટોકટીના કિસ્સામાં છૂટક કંપનીની પ્રક્રિયા જાણવી જોઈએ.
- છૂટક કર્મચારીઓનું ધ્યાન અને છૂટક સ્ટોર નીતિનો અમલ કર્મચારીઓ અને ગ્રાહકોને સુરક્ષિત કરી શકે છે.

કટોકટીમાં સૂચનાઓનું પાલન કરો

સ્ટોર ઓપરેશન સહાયકોની સલામતીની જેમ કર્મચારીઓની સલામતી રિટેલરો માટે એક મહત્વપૂર્ણ ચિંતા છે. કાર્યસ્થળના નિયમો લાગુ કરવા પર છૂટક કર્મચારીઓનું ધ્યાન કર્મચારીઓને સુરક્ષિત કરે છે. દરેક સ્ટોર ઓપરેશન સહાયક વરિષ્ઠ સ્ટાફ અને કટોકટી સેવાઓ દ્વારા આપવામાં આવેલા અકસ્માતો અને કટોકટીઓનો સામનો કરવા સંબંધિત સૂચનાઓનું તાત્કાલિક પાલન કરે છે. સ્ટોર ઓપરેશન સહાયક નીચેની બાબતોની નોંધ લે છે:

- જ્યારે અકસ્માતો થાય છે, ત્યારે પહેલા આંતરિક સલામતી સાધનોનો ઉપયોગ કરો.
- દુકાન પરિસરમાં કર્મચારીઓને સંભવિત જોખમોથી સુરક્ષિત રાખવા માટેની ભલામણોથી વાકેફ રહો.
- કર્મચારીઓએ તેમના લીફ્સ પર ખેંચાણ કરીને કન્ટેનર નીચે લાવવા ન જોઈએ.
- કર્મચારીને તેના કરતા ઊંચા રેક્સ સુધી પહોંચવા માટે સલામત અને સુરક્ષિત રીતથી વાકેફ કરો.
- વધુમાં, કર્મચારીઓને તેમના પીઠ પર નહીં પણ ઘૂંટણ પર ઉભા રહેવાનો અભ્યાસ કરાવો. અને જો કોઈ વસ્તુનું વજન વધારે હોય તો એકલાને ઉભા થવાને બદલે કોઈની મદદ માંગવાનો પ્રયાસ કરો.
- રિટેલ સ્ટોર સંગઠન દ્વારા સ્થાનિક પોલીસને હાર માની લેવા માટે પ્રોત્સાહિત કરો.
- જ્યારે રિટેલર સલામતી અધિકારીઓને જાણ કરે છે, ત્યારે પૂછવું યોગ્ય છે કે શું અધિકારીઓ ક્યારેક ક્યારેક વાહન ચલાવશે અથવા સલામતી તપાસવા માટે રોકાશે.

રિટેલ સ્ટોરમાં સ્વચ્છતા જાળવવી

રિટેલ આઉટલેટમાં વેચવા માટે વિવિધ ઉત્પાદનો હોઈ શકે છે, પરંતુ જો સ્ટોર અસ્વચ્છ હોય અને સ્વચ્છતા જાળવવામાં ન આવે, તો તે ગ્રાહકોના મન પર ખૂબ જ ખરાબ છાપ છોડી દેશે. રિટેલ ગ્રાહક સ્વચ્છ અને સારી રીતે પ્રકાશિત દુકાનમાં ખરીદી કરવા માંગે છે જેથી તેઓ ખાતરી કરી શકે કે ઉત્પાદનો પણ તાજા અને ઉચ્ચ ગુણવત્તાવાળા છે.

સફાઈ સોલ્યુશન્સ, મોપ્સ, માઇક્રો-ફાઇબર ડ્રાઇવિંગ મશીનો વગેરેનો ઉપયોગ કરીને, રિટેલ આઉટલેટ્સમાં સ્વચ્છતા જાળવવી જોઈએ. સ્ટોરમાં સફાઈ કામદારો અને ધરકામ કરનારાઓને સતત સફાઈ અને સ્વચ્છતા માટે આ સાધનો અને સામગ્રીનો ઉપયોગ કરવાની તાલીમ આપવામાં આવે છે.

સફાઈ સમયપત્રકની યોજના બનાવો

જો કોઈ સ્ટોર ઓપરેશન સહાયક ધરની સંભાળ રાખે છે, તો તે નીચે મુજબ સફાઈ સમયપત્રકની યોજના બનાવે છે:

- દરરોજ, સપ્તાહના અંતે અથવા માસિક સાફ કરવા માટેની વસ્તુઓની યાદી બનાવો.
- સ્ટોરમાં કરવા માટેના તમામ સફાઈ કાર્યોનું સફાઈ સમયપત્રક તૈયાર કરો અને સૂચના દૃશ્યમાન રાખો.

- સફાઈ કામદારોને સફાઈનું કામ સોંપો.
- ચોક્કસ કાર્યો વિવિધ ફેરફારો સાથે અને/અથવા ચોક્કસ કામદારોને ફાળવો.
- નિર્ધારિત તારીખ અને સમયે કઈ જવાબદારીઓ પૂર્ણ થાય છે તે દર્શાવતો ગ્રાફ બનાવો.
- કામદારોને નિયમિત પ્રવૃત્તિઓ સોંપો જેથી તેઓ તેમની જવાબદારીઓથી વાકેફ હોય અને સમયાંતરે નિયમિતતા સાથે સંબંધિત હોય.
- કામ સમયપત્રક પર પૂર્ણ થાય તેની ખાતરી કરવા માટે સ્ટાફ સાથે ફોલો-અપ કરો.

સ્ટોરની સ્વચ્છતા જાળવી રાખતી વખતે લેવાની કેટલીક સાવચેતીઓ નીચે મુજબ છે:

સ્ટોરની એન્ટ્રી હંમેશા સ્વચ્છ રાખો

- દરવાજા પર સ્ટોરનું નામનું બોર્ડ અને લોગો સુંદર રીતે દૃશ્યમાન અને દેખાતા હોવા જોઈએ.
- એન્ટ્રી તાજગીભરી અને સ્વાગતભરી હોવી જોઈએ.
- સુરક્ષા બિંદુઓ સ્પષ્ટ અને વ્યવસ્થિત હોવા જોઈએ.
- પાર્કિંગ જગ્યાની સ્થિતિ સ્વચ્છ અને વ્યવસ્થિત હોવી જોઈએ.

ઉપરની બાજુના દરવાજા સાફ રાખો

ગ્રાહકો સામાન્ય રીતે ધારે છે કે જો દરવાજો અસ્વચ્છ હોય, તો દુકાનનો બાકીનો ભાગ પણ અસ્વચ્છ હશે. પ્રવેશદ્વાર સ્વચ્છ અને કોઈપણ ફિંગરપ્રિન્ટ વિનાનો હોવો જોઈએ.

પડદા પાછળ

જો ગ્રાહક કોઈ જગ્યાનો ઉપયોગ કરે છે, તો તેને સ્વચ્છ રાખો અને 100% કચરાથી મુક્ત રાખો.

કર્મચારીઓ માટે તાજગીભર્યા અને સ્વચ્છ બાથરૂમ જાળવો

- ગ્રાહકો ગમે ત્યારે બાથરૂમનો ઉપયોગ કરી શકે છે.
- ખાતરી કરો કે શૌચાલય સ્વચ્છ છે.
- સ્ટાફના શૌચાલયોને પણ સૌથી વધુ મહત્વ આપવાની ખાતરી કરો. આનાથી તેમનો પ્રેરણા સ્તર ઊંચો રહેશે અને સ્વચ્છતાની જરૂરિયાતો પૂર્ણ થશે.

ખરીદીની સરળતા

- વસ્તુઓનો વધુ પડતો સ્ટોક ગ્રાહક માટે નિરાશાજનક હોઈ શકે છે, અને તેઓ ધારી શકે છે કે દુકાનના પરિસરમાં વસ્તુઓના જથ્થાને કારણે સ્ટોર અપ્રિય બને છે. સ્ટોરમાં ફરવું સરળ હોવું જોઈએ.
- ખાતરી કરો કે બેબી સ્ટ્રોલર અથવા વ્હીલચેર માટે પૂરતી જગ્યા છે જેથી સ્ટોરની આસપાસ સરળતાથી ફરવું શક્ય બને.

ગ્રાહકની ધારણા

ગ્રાહકો શું ગંધાય છે, જુએ છે, સાંભળે છે અને સ્પર્શ કરે છે તેના આધારે રિટેલ સ્ટોર તાજો છે કે નહીં તે અંગે અનુમાન લગાવી શકે છે. ગંદા સાઇડ રેલ અથવા જોરથી લિફ્ટના પ્રવેશદ્વાર બંધ કરવા છૂટક ખરીદનાર દ્વારા સ્વીકાર્ય નથી.

ચેકઆઉટ સ્થિતિ

રિટેલ દુકાનનું સૌથી આવશ્યક સ્થળ, ગમે તે પ્રકારનું હોય, વેચાણ બિંદુ (POS) એવી જગ્યા છે જ્યાં ગ્રાહક તેમણે ખરીદેલી વસ્તુ માટે ચુકવણી કરે છે. તે સ્થળને સ્વચ્છ રાખવાની જરૂર છે.

ઘરેલુ ઘરકામની અન્ય સારી પદ્ધતિઓ

1. અવરોધો 100% મફત

- a) વસ્તુઓને રસ્તાઓ, માર્ગો, સ્ટોર ફ્લોર પર, સ્ટોકરૂમમાં અથવા બીજે ક્યાંય ન રાખો જ્યાં તે અવરોધ પેદા કરે.
- b) ડ્રોઅર ખુલ્લા ન રાખો.
- c) દરેક વસ્તુને તેની યોગ્ય સ્થિતિમાં રાખો અને ઉપયોગ પછી યોગ્ય જગ્યાએ મૂકો.

2. કચરો મુક્ત

- a) જો કોઈ પ્રવાહી, પાવડર સ્ટોરના ફ્લોર પર પડે છે, તો તેને તાત્કાલિક સાફ/દૂર કરો.

3. કોઈ સ્પિલેજ નહીં

- a) જો ક્યાંય લીક થયું હોય, તો SOA એ તેને તાત્કાલિક સાફ કરવું જોઈએ.
- b) જો રિટેલર સ્પિલિંગ જુએ છે, તો કાં તો તેને અન્ય લોકોને જાણ કરવા માટે ફેશ કરો. ખાતરી કરો કે સ્પિલ તરત જ ધોવામાં આવે છે. સ્ટોર પ્રક્રિયાનું પાલન કરો.
- c) ભીના હવામાનમાં, ગ્રાહકોના જૂતા અથવા છત્રીઓ દ્વારા સ્ટોરમાં કોઈપણ ભેજ ગયો છે કે નહીં તે અંગે જાગૃત રહો અને તાત્કાલિક તેની સાથે વ્યવહાર કરો. ભીની બેગ, છત્રીઓ વગેરે દૂર રાખવામાં લોકોને સહાય કરો. જો યોગ્ય હોય તો કેટલાક જોખમ સંકેતો મૂકો.

આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા વચ્ચેનો તફાવત

વિશ્વ આરોગ્ય સંગઠન (WHO) એ તેના 1948 ના બંધારણમાં આરોગ્યને તેના વ્યાપક અર્થમાં "સંપૂર્ણ શારીરિક, માનસિક અને સામાજિક સુખાકારીની સ્થિતિનેતરીકે વર્ણવ્યું છે, ફક્ત રોગ અથવા નબળાઈની ગેરહાજરી જ નહીં."

સ્વચ્છતા એ આરોગ્ય જાળવવા માટે કરવામાં આવતી પ્રથાઓનો સમૂહ છે. વિશ્વ આરોગ્ય સંગઠન (WHO) અનુસાર, "સ્વચ્છતા એ એવી પરિસ્થિતિઓ અને પ્રથાઓનો ઉલ્લેખ કરે છે જે આરોગ્ય જાળવવા અને રોગના ફેલાવાને રોકવામાં મદદ કરે છે."

સંજ્ઞાઓ તરીકે, આરોગ્ય અને સ્વચ્છતા વચ્ચેનો તફાવત એ છે કે આરોગ્ય એ શારીરિક અથવા માનસિક બીમારી, અથવા ખામીથી મુક્ત સુખાકારીની સ્થિતિ છે, જ્યારે સ્વચ્છતા એ આરોગ્ય, તેના પ્રમોશન અને જાળવણીનું વિજ્ઞાન છે.

રિટેલ સ્ટોરમાં સ્વચ્છતા જાળવવા માટે વપરાતી સામગ્રી

આરોગ્ય એ સ્વચ્છતા અને સ્વાસ્થ્ય, તેમજ જીવનના મોટાભાગના તત્વો સાથે સંકળાયેલ વ્યક્તિગત સંભાળ પ્રથાઓ સાથે સંકળાયેલ ખ્યાલ છે. બીમારીની ઘટના અને ફેલાવાને ઘટાડવા માટે નિવારક પગલાં તરીકે સ્વચ્છતા પ્રથાઓ. સામાન્ય રીતે, સ્વચ્છતા એ પ્રથાઓનો ઉલ્લેખ કરે છે જે રોગ પેદા કરતા જીવોને ટાળે છે.

રિટેલ આઉટલેટ પર મોપ્સ, ક્લીનર્સ, માઇક્રો-ફાઇબર અને સ્કબર ડ્રાયર મશીનોના ઉપયોગ સાથે, દુકાનના ઘરના કામદારોને આ સાધનો અને ઘટકોના ઉપયોગ માટે તાલીમ આપવામાં આવે છે. સ્વચ્છતા બે પાસાઓમાં છે:

વ્યક્તિગત સ્વચ્છતા સામગ્રી: તેમાં શોષક કોષો અને સ્વચ્છતાને લગતી વસ્તુઓની વિશાળ શ્રેણીનો સમાવેશ થાય છે. ચહેરો સાફ કરવાના ટીશ્યુ ફરીથી વાપરી શકાતા નથી, તેનો શોષક કાગળ વ્યક્તિગત ઉપયોગ માટે પૂરતો નરમ હોય છે. હાઇપોએલર્જેનિક ચહેરો સાફ કરવાના ટીશ્યુમાં રંગો અથવા પરફ્યુમ ઉમેરવામાં આવતા નથી. ફૂડ સર્વિસ માટે ભોજન, પીણા અને ડિસ્પેન્સર માટે વિવિધ નેપકિન્સ ઉપલબ્ધ છે.

બાથરૂમ સ્વચ્છતા: બાથરૂમમાં ટીશ્યુના સરળત વितरण માટે તેનો રોલ ઉપલબ્ધ હોય છે. ત્વચા સંભાળ ઉત્પાદનોમાં વિવિધ પ્રકારના સાબુ, સેનિટાઇઝર અને ક્રીમ હોય છે.

રિટેલ સ્ટોર માટેનો અંતિમ ધ્યેય વેચાણ વધારવાનો છે, જેનો અર્થ ગ્રાહકનો અનુભવ સુધારવાનો છે. આ માટે દુકાન સ્વચ્છ, સલામત અને આરોગ્યલક્ષી હોવી જરૂરી છે.

પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: વિવિધ અકસ્માતો અને કટોકટીઓ વિશે માહિતી મેળવવા માટે રિટેલ સ્ટોરની મુલાકાત લો, અને રિટેલ સ્ટોરમાં સારા સ્વાસ્થ્ય અને સ્વચ્છતાની સ્થિતિ જાળવવા માટે સારી પ્રથાઓ દર્શાવો.

જરૂરી સામગ્રી: પેન/પેન્સિલ, નોટબુક, ચેકલિસ્ટ (રિટેલ સ્ટોરની મુલાકાત યોગ્ય સંખ્યામાં જૂથોમાં નક્કી કરો અને યાદી તૈયાર કરો, અને વિદ્યાર્થીને કરવા માટે આપો.

કાર્યવાહી:

1. રિટેલ સ્ટોર પર સમયસર પહોંચો.
2. એક્ઝિક્યુટિવને નમ્રતાપૂર્વક મળો અને અભિવાદન કરો.
3. મુલાકાતનો હેતુ જણાવો અને તેમની સંમતિ લો.
4. રિટેલ સ્ટોરમાં વિવિધ અકસ્માતો અને કટોકટીઓ પર ચર્ચા તૈયાર કરો.
5. સ્ટોરમાં નીચેની પ્રવૃત્તિ અથવા પરિસ્થિતિ અસ્તિત્વમાં છે કે નહીં તેનું અવલોકન કરો.
6. કોષ્ટકમાં યોગ્ય કોલમમાં ટિક માર્ક કરો.
7. ટીમના અન્ય સભ્યો/વિદ્યાર્થીઓ/સહપાઠીઓ સાથે ચર્ચા કરો અને મહત્વપૂર્ણ મુદ્દાઓ નોંધો.
8. એક્ઝિક્યુટિવને દરેકને અંતિમ સ્વરૂપ આપવા અને કારણો લખવા કહો.
9. રિપોર્ટ તૈયાર કરો અને સબમિટ કરો.

ક્ર.નં	પ્રવૃત્તિ અથવા પરિસ્થિતિ	હા	ના
1.	આગળનો દરવાજો સ્વચ્છ અને ચમકતો છે.		
2.	છાજલીઓ નિયમિતપણે સાફ કરવામાં આવી રહી છે.		
3.	બધો કચરો અને ભંગાર યોગ્ય કન્ટેનરમાં છે.		
4.	ખતરનાક ઘટકો સ્વીકાર્ય અને ધ્યાનપાત્ર કન્ટેનરમાં રાખવામાં આવે છે.		

5.	કાર્યસ્થળ જ્વલનશીલ ઘટકો અને કચરાથી મુક્ત છે.		
6.	હવાના પ્રવાહની કાર્યક્ષમતા જાળવવા માટે એર ફીલ્ટર્સ અને એક્ઝોસ્ટ ફેનને સ્વચ્છ રાખવામાં આવે છે.		
7.	ઉપકરણો અને ઘટકો તેમના ફાળવેલ સ્થાનો પર રાખવામાં આવે છે.		
8.	વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક ઉપકરણો (PPE) હાજર હોય છે અને જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં કર્મચારીઓ દ્વારા પહેરવામાં આવે છે.		
9.	બોક્સ, ડ્રમ અને ઢગલા યોગ્ય રીતે સ્ટેક કરવામાં આવે છે.		
10.	સ્પીલ્સ તાત્કાલિક સાફ કરવામાં આવે છે.		
11.	સફાઈ માટેની પ્રક્રિયાઓ ઈનચાર્જ હાઉસકીપિંગ ની સૂચનાઓ અનુસાર અનુસરવામાં આવે છે.		
12.	કર્મચારીઓને હાઉસકીપિંગમાં તાલીમ આપવામાં આવે છે.		
13.	શૌચાલય જરૂરી ટોયલેટરીઝ સાથે સ્વચ્છ છે.		

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યા

- છૂટક દુકાન માટે _____ સ્વચ્છતા વિના, ગંદા ઘણા ઉત્પાદનો વેચવા એ સારી પ્રથા નથી..
- કાર્યસ્થળ પર, છૂટક વેપારીની જવાબદારી છે કે તેઓ _____ ખાતે ગ્રાહકો અને કર્મચારીઓને ઈજાથી બચાવે.
- _____ પ્રતિભાવ પ્રક્રિયાઓમાં સ્થળ પર કટોકટીની ઘટનામાં લેવા જોઈએ તેવા પગલાં આવરી લેવામાં આવ્યા છે.
- _____ અકસ્માત અને કટોકટી ઓળખવાની ઘણી રીતો છે.

5. _____ સ્ટોરમાં જોખમો પુષ્કળ હોઈ શકે છે.
6. સ્ટોરના સમગ્ર સ્ટોરફ્રન્ટ - એન્ડ અને સ્ટોક વિસ્તારોમાં હંમેશા સારું _____ ચાલુ રાખો.
- B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો**
1. અગ્નિશામકોનો ઉપયોગ _____ ને નિયંત્રિત કરવા માટે થાય છે.
- a) પૂર
b) રોગો
c) આગ અકસ્માતો
d) ચોરી
2. સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટે નીચેનાનું પાલન કરવું જોઈએ
- a) પહેલા આંતરિક સલામતી સાધનોનો ઉપયોગ કરો
b) કર્મચારીઓને સુરક્ષિત રાખવા માટે ભલામણો કરો
c) કર્મચારીને તેના કરતા ઊંચા રેક્સ પ્રાપ્ત કરવા માટે સલામત અને સુરક્ષિત રસ્તો
d) ઉપરોક્ત તમામ
3. જો સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટ હાઉસકીપિંગનો હવાલો સંભાળે છે, તો સફાઈ શેડ્યૂલની યોજના બનાવો, જેમાં શામેલ નથી:
- a) દરરોજ, સપ્તાહના અંતે અથવા માસિક સાફ કરવા માટેની વસ્તુઓની સૂચિ બનાવો.
b) ચોક્કસ કાર્યો ફાળવવા
c) સ્ટોરમાં કરવાના તમામ સફાઈ કાર્યોનું સફાઈ સમયપત્રક બનાવો અને નોટિસ રાખો
d) ઘર સફાઈ કામદારોને સફાઈ કાર્ય સોંપો
4. સ્ટોરની સ્વચ્છતા જાળવી રાખતી વખતે ધ્યાનમાં રાખવા જેવી કેટલીક ટિપ્સ નીચે મુજબ છે:
- a) સ્ટોરના પ્રવેશદ્વારને હંમેશા સ્વચ્છ રાખો
b) ઉપરની બાજુના દરવાજા સાફ ન રાખો
c) અસ્વચ્છ શૌચાલય
d) ઉપરોક્ત તમામ

- C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો.
5. કર્મચારીઓ અને છૂટક ગ્રાહકો બંનેનું રક્ષણ કરવા માટે છૂટક વેપારીઓએ જગ્યા સ્વચ્છ અને સલામત રાખવી જરૂરી છે.
 6. દરેક છૂટક વેપારીએ અકસ્માતો અને કટોકટીઓ વિશે ચિંતા કરવાની જરૂર નથી.
 7. સંસ્થા અસુરક્ષિત બની શકે તેવી ઘણી રીતો છે.
 8. દરેક છૂટક વેપારીને અકસ્માતો ક્યાં થાય છે અને કઈ પરિસ્થિતિઓમાં કટોકટીઓ સર્જાય છે તેનો ખ્યાલ હોતો નથી.
 9. કોઈ જોખમ થઈ શકે તેમ નથી તેની ખાતરી કરવા માટે સ્ટોરની મિલકતની ઝીણવટભરી તપાસ કરો..
 10. નબળી લાઇટિંગ સુવિધાઓ દુકાનદારો માટે છૂટક દુકાનોમાંથી માલ ચોરી કરવાનું સરળ બનાવે છે.
- D. પ્રશ્નોના ટૂંકા જવાબ
11. અકસ્માતો અને કટોકટીના અર્થોની ચર્ચા કરો.
 12. અકસ્માતો ટાળવા માટે સલામતીના પગલાં શું છે?
 13. છૂટક દુકાનમાં ભવિષ્યમાં થતી ઇજાઓને રોકવા માટે છૂટક વેપારીની નીતિ અને પ્રક્રિયા સમજાવો.
 14. કટોકટીમાં અનુસરવામાં આવતી સૂચનાઓની યાદી બનાવો.
 15. છૂટક દુકાનમાં સ્વચ્છતા કેવી રીતે જાળવવી?
- G. તમારા પ્રદર્શનની તપાસ કરો
1. રિટેલર દ્વારા અપનાવવામાં આવતી સારી સ્વાસ્થ્ય અને સ્વચ્છતા જાળવવા માટેની સારી પદ્ધતિઓનું પ્રદર્શન કરો.
 2. કટોકટીમાં અનુસરવામાં આવતી સૂચનાઓની યાદી બનાવો.
 3. આરોગ્ય અને સ્વચ્છતાના પાસાઓ વચ્ચે તફાવત કરો, જે ચાર્ટ પર મૂકવામાં આવશે.
 4. રિટેલ સ્ટોરમાં સ્વચ્છતા જાળવવા માટે વપરાતી સામગ્રીની યાદી બનાવો.

સત્ર 2: છૂટક દુકાનમાં સલામતીના પગલાં

આરોગ્ય અને સલામતીના જોખમો ઘટાડવા

દરેક રિટેલરે કામ પર હોય ત્યારે શક્ય હોય ત્યાં સુધી આરોગ્ય અને સલામતીના જોખમો ઘટાડવા માટે ચોક્કસ પ્રક્રિયાઓ અને કાનૂની આવશ્યકતાઓનું પાલન કરવું જોઈએ. આ પ્રક્રિયા અકસ્માતો, ઇજાઓ અને કટોકટીનો સામનો કેવી રીતે કરવો તે જાણવા અને તેનું પાલન કરવામાં મદદ કરે છે. કાનૂની આવશ્યકતાઓ રિટેલ સ્ટોર્સના વિસ્તાર, રિટેલ સ્ટોર્સમાં ઉપયોગમાં લેવાતા સલામતીના પગલાં, વેન્ટિલેશન, કર્મચારી વીમો, રિટેલ સ્ટોરની અંદર ગ્રાહક સલામતી, પ્રાથમિક સારવાર બોક્સ અને અગ્નિશામક સાધનોનો ઉપયોગ સંબંધિત હોય છે.

હીટિંગ સિસ્ટમ્સ, રસોઈ સામગ્રી, ફ્રેકેલા સિગારેટના ઠૂંઠા, વીજળી, ઉપકરણો, નબળી હાઉસકીપિંગ અથવા રસાયણોનો અયોગ્ય સંગ્રહ સહિત ઘણી બાબતો આગ સળગાવી શકે છે. નાની આગને રોકવા માટે ઝડપી પગલાં લેવા જોઈએ અન્યથા તે બેકાબૂ બનશે.

- રિટેલ સ્ટોર્સમાં જ્વલનશીલ અને જલદ સામગ્રીઓ, ઇલેક્ટ્રિકલ ખામીઓ અને રાસાયણિક ઉત્પાદનોના અસુરક્ષિત સંગ્રહને કારણે આગના જોખમો થઈ શકે છે.
- રિટેલર પાસે સ્ટોર કેવી રીતે ખાલી કરવો, આગ લાગવાના કિસ્સામાં કોને ફોન કરવો અને ખાલી કરાવવા માટે જવાબદાર લોકો માટે કામના કાર્યો માટે કટોકટી યોજના હોવી જોઈએ. બહાર નીકળવાના રસ્તાઓ અવરોધિત ન હોવા જોઈએ અને બહાર નીકળવાના ચિહ્નો સાથે ચિહ્નિત અને પ્રકાશિત હોવા જોઈએ.
- જો આગ ફાટી નીકળે તે વખતે અંધાધૂંધી સર્જાય, જેના કારણે જાનમાલનું નુકસાન થાય, તો પૂર્વ-ઇમર્જન્સી પ્લાન બનાવવો વધુ સારો છે.
- ફાયર (સલામતી) અધિકારીઓએ દુકાનમાં લગાવેલા અગ્નિશામક સાધનો સારી રીતે કાર્યરત છે કે નહીં તેની ખાતરી કરવા માટે નિયમિતપણે નિરીક્ષણ કરવું જોઈએ. નીડલ ગેજ બપોરે 12.00 વાગ્યાની સ્થિતિમાં હોવો જોઈએ અને નોઝલ સારી સ્થિતિમાં હોવી જોઈએ. સ્પ્રિંગલર્સ ઇન્સ્ટોલ કરવા જોઈએ અને વર્ષમાં ઓછામાં ઓછા એક વખત તેનું નિરીક્ષણ કરવું જોઈએ.

આ પ્રકારના કામ કરવા માટે નોકરીદાતાએ કાર્યકારી દિવસમાં સમય ફાળવવો જોઈએ.

છૂટક દુકાનોમાં સલામતીના સાધનો અને સામાન્ય સલામતી ચિંતાઓ

કર્મચારીઓ દ્વારા પહેરવામાં આવતા ખાસ ડિઝાઇન કરેલા કપડાં અથવા એસેસરીઝ આરોગ્ય અને સલામતીના જોખમો સામે રક્ષણ આપે છે.

વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક ઉપકરણો (PPE) અથવા એસેસરીઝ શરીરના ભાગોને સુરક્ષિત રાખવા માટે રચાયેલ છે. આ એસેસરીઝનો ઉપયોગ સ્પષ્ટીકરણો અથવા જરૂરિયાતો અનુસાર થવો જોઈએ. ઉદાહરણ તરીકે, જો SOAS ઉચ્ચ-તીવ્રતાવાળા પ્રકાશ વિસ્તારમાં કામ કરી રહ્યું હોય, તો તેણે/તેણીએ રક્ષણાત્મક ચશ્મા પહેરવા જોઈએ. જો SOAS ખોરાકનું સંચાલન કરી રહ્યું હોય, તો સ્વચ્છતા જાળવવા માટે તેમણે એપ્રોન અને પોલીથીન મોજા પહેરવા જોઈએ. સલામતી માટે ઉપયોગમાં લેવાતી એસેસરીઝ નીચે મુજબ છે:

1. સલામતી વેસ્ટ: ફોર્કલિફ્ટ અને વાહનો જેવા ફરતા સાધનોની આસપાસ કામ કરતી વખતે તેનો ઉપયોગ થાય છે (આકૃતિ 3.3)



આકૃતિ 3.3: સેફ્ટી વેસ્ટ

સ્ત્રોત: <https://urlzs.com/3KeZz>

કામના મોજા અને સલામતી જૂતા: કચરાના સંચાલન વખતે અથવા સંગ્રહ વિસ્તારોમાં કામ કરતી વખતે આનો ઉપયોગ થાય છે (આકૃતિ 3.4).



આકૃતિ 3.4: કામના મોજા

3. નિકાલજોગ મોજા: કરિયાણામાં કામ કરતી વખતે અથવા બાથરૂમ સાફ કરતી વખતે નિકાલજોગ મોજા પહેરવા જોઈએ (આકૃતિ 3.4).



આકૃતિ 3.5: નિકાલજોગ મોજા
સ્ત્રોત: <https://urlzs.com/nDdap>

4. કાપ-પ્રતિરોધક મોજા: છરીઓ અને તીક્ષ્ણ સાધનોનો ઉપયોગ કરતી વખતે અથવા સફાઈ કામગીરી દરમિયાન આ પહેરવા જોઈએ.

આકૃતિ 3.6:



આકૃતિ 3.6: કટ-રેઝિસ્ટન્ટ ગ્લોવ્સ

સ્ત્રોત: <https://urlzs.com/a5DZ4>

5. આંખનું રક્ષણ અને ગ્લોવ્સ: આનો ઉપયોગ વધુ પડતા પ્રકાશ અને રસાયણોથી રક્ષણ માટે થઈ શકે છે (આકૃતિ 3.7).



આકૃતિ 3.7: આંખનું રક્ષણ

સ્ત્રોત: <https://urlzs.com/emy6G>

6. શ્રવણ સુરક્ષા: તે કાનને મોટા અવાજથી બચાવવા માટે પહેરવામાં આવે છે (આકૃતિ.3.8).



આકૃતિ 3.8: શ્રવણ સુરક્ષા
સ્ત્રોત: <https://urlzs.com/WSmcr>

છૂટક દુકાનોમાં સલામતીના પગલાં અંગેના કેટલાક મુખ્ય મુદ્દાઓ અહીં નીચે મુજબ આપવામાં આવ્યા છે: અસુરક્ષિત કાર્યનો ઇનકાર કરવો: જો કર્મચારીઓને લાગે છે કે કોઈ કાર્ય તેને/તેણીને અથવા સહકાર્યકરોને જોખમમાં મૂકી શકે છે, તો બોલવામાં ડરશો નહીં. કર્મચારીઓને કાર્યસ્થળ પર કોઈપણ ઇજા અથવા રોગની જાણ કરવાનો અધિકાર છે. યાદ રાખો, વ્યવસાયિક સલામતી, આરોગ્ય અને કાર્યકારી પરિસ્થિતિઓ સંહિતા, 2019 અંતર્ગત સૂચવવામાં આવે છે કે તમને જોખમોની જાણ કરવાનો, અન્ય લોકોને જોખમમાં મૂક્યા વિના સુરક્ષિત રીતે કામ કરવાનો, સાધનો અને સાધનોનો યોગ્ય રીતે ઉપયોગ કરવાનો અને પૂરા પાડવામાં આવેલ સલામતી સાધનોનો ઉપયોગ કરવાનો અધિકાર છે.

SOA એ નીચેનાનું પાલન કરવું જરૂરી છે:

1. ઇજાઓના ચિહ્નો અને લક્ષણો જેમ કે નિષ્ક્રિયતા આવે છે, કળતર અને/અથવા દુખાવો.
2. સુપરવાઇઝરને લક્ષણો અને ઇજાઓની જાણ કરો.
3. સામગ્રીને હેન્ડલ કરતી વખતે અને ઉપાડતી વખતે સારી ઉપાડવાની તકનીકોનો ઉપયોગ કરો, પીઠ સીધી રાખો અને પગના સ્નાયુઓનો ઉપયોગ પાવર લિફ્ટ માટે કરો.
4. સામગ્રીઓ સુધી પહોંચવા માટે વધુ પડતા અથવા પુનરાવર્તિત પ્રયત્નો ટાળો. સામગ્રીને યોગ્ય રીતે સંગ્રહિત કરો જેથી તેના સુધી સરળતાથી પહોંચી શકાય.
5. ચાલવું; જો દુકાન ગ્રાહકોની ભીડથી કાર્યરત હોય તો કોઈ પણ વ્યક્તિ સરળતાથી જોખમ જોઈ શકતું નથી, તેથી દુકાનમાં દોડવું નહીં

6. સીડી અને એસ્કેલેટર પર હંમેશા હેન્ડ્રેઇલનો ઉપયોગ કરો.
7. એવી વસ્તુઓ ન રાખો જે તમારી દ્રષ્ટિને અસ્પષ્ટ કરે.
8. સીડી પર ક્યારેય અવરોધો ન છોડો.
9. એવા જૂતા પહેરો જે આરામદાયક અને સારી રીતે ફિટ થાય. એવા જૂતા પહેરવાનું ટાળો જે પડવાનું કે લપસી જવાનું જોખમ વધારે.
10. છેલ્લે, હંમેશા જોખમો માટે સતર્ક રહો.

પ્રાથમિક સારવાર સુવિધા: આ સુવિધા એવા લોકોને પ્રાથમિક સારવાર અને જીવન સહાય પૂરી પાડવામાં મદદ કરે છે જેમને કામ પર ઈજા થઈ હોય અથવા બીમારીથી પીડાતા હોય. પ્રાથમિક સારવાર સુવિધાઓ કામદારો માટે અનુકૂળ જગ્યાએ હોવી જોઈએ (આકૃતિ 3.9).



આકૃતિ 3.9: પ્રાથમિક સારવાર સુવિધા

સ્રોત : <https://urlzs.com/kjUSn>

અગ્નિશામક: અગ્નિશામક, અથવા ફક્ત એક સાદું આગશામક, એક એવી સિસ્ટમ છે જેનો ઉપયોગ ઘણીવાર કટોકટીમાં આગ ઓલવવા અથવા નાની આગને નિયંત્રિત કરવા માટે થાય છે,. તેનો ઉપયોગ એવી પરિસ્થિતિમાં થઈ શકતો નથી જ્યાં આગ નિયંત્રણ બહાર હોય અથવા આગ મોટા વિસ્તારમાં ફેલાઈ ગઈ હોય. અગ્નિશામકમાં હાથથી પકડેલું ગોળ દબાણ પાત્ર હોય છે જેમાં અગ્નિશામક એજન્ટ હોય છે, જે જ્યોતને ઓલવવા માટે ગેસ છોડી શકે છે (આકૃતિ 3.10). અગ્નિશામકોને વિવિધ સામગ્રી દ્વારા થતી આગના આધારે વર્ગીકૃત કરી શકાય છે.



આકૃતિ.3.10: અગ્નિશામક સાધન

સ્ત્રોત: <https://urlzs.com/Y2Sny>

રિટેલ સ્ટોરમાં સંભવિત જોખમો

કાર્યસ્થળ પર માનવ સલામતીનો અર્થ એ છે કે ઇજા અને જોખમોથી મુક્ત વાતાવરણ હોવું. યોગ્ય પ્રક્રિયાઓ અને કર્યો કર્મચારીઓને તેમની સલામતીની ચિંતા કર્યા વિના કામ કરવાની મંજૂરી આપશે.

દરેક રિટેલર આગ, જીવાત, વિદ્યુત જોખમો વગેરેના સ્વરૂપમાં માનવ સલામતી પડકારોનો એક અનોખા સમૂહનો સામનો કરે છે. સલામતી ઉપકરણોનો ઉપયોગ કરવા જેવા વિવિધ સલામતી પગલાં લઈને આ જોખમો ઘટાડી શકાય છે.

રિટેલ આઉટલેટ દુકાનો, સુપરમાર્કેટ અને અન્ય રિટેલ આઉટલેટ દુકાનોમાં કર્મચારીઓને રહેલ વીજળીના સંપર્કમાં આવવાથી જોખમોનો સામનો કરવો પડી શકે છે. ઇલેક્ટ્રિક ઉપકરણો સાથે સંપર્ક કરવાથી આંચકા, દાઝી જવા, અકસ્માતો અને મૃત્યુ પણ થઈ શકે છે. જ્યારે રિટેલ આઉટલેટ કામદારોને કામચલાઉ કેબલિંગ અને ક્ષતિગ્રસ્ત ઇલેક્ટ્રિક ઉપકરણોના સંપર્કમાં આવે છે ત્યારે થતી ઇલેક્ટ્રિક ઇજાઓ ખતરનાક હોય છે, ખાસ કરીને જ્યારે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી ન હોય.

કાર્યસ્થળ પર કોઈપણ સ્વાસ્થ્ય કટોકટીના કિસ્સામાં, બીમાર અથવા ઘાયલ વ્યક્તિને તબીબી સહાય મળે તેનું પહેલાં તાત્કાલિક ધ્યાન આપવું જોઈએ અને પ્રાથમિક સારવાર આપવી જોઈએ. કટોકટી આવી હોઈ શકે છે જેમ કે -

- ઇલેક્ટ્રિક શોક,
- દમના હુમલાને કારણે શ્વાસ લેવામાં તકલીફ,
- દાઝવું,
- રક્તસ્રાવ,
- ઈજા,
- ફેફસર,
- હાર્ટ એટેક, વગેરે.

શોપિંગ સેન્ટરો અને અન્ય સપ્લાયર્સમાં, ખુલ્લા ટૂંકા ગાળાના કેબલિંગ અને તૂટેલા બહુમુખી કેબલિંગ ઈજા પહોંચાડી શકે છે. પ્રોડક્ટ શો અને નવા ડિઝાઇન કરેલા વિસ્તારો વારંવાર લાંબા સમય સુધી ચાલતા કેબલિંગ વિના ઇન્સ્ટોલ કરવામાં આવે છે. સ્ટોકરૂમમાં તૂટેલા કેબલિંગ, ટૂંકા ગાળાના એસેસરીઝ અને જૂના ઇલેક્ટ્રિકલ સાધનો હોઈ શકે છે. છૂટક કામદારોએ સ્મેશ અને અન્ય સમસ્યાઓની તપાસ કરવા માટે નિયમિતપણે તમામ ઇલેક્ટ્રિક કેબલિંગની સર્જનાત્મક રીતે તપાસ કરવી જોઈએ. બધા સ્ટોર કન્ટેનર આવરી લેવા જોઈએ. બધા સ્વીચ બોક્સ અને સર્કિટ લેબલ થયેલ હોવા જોઈએ.

વ્યવસાયિક આરોગ્ય અને સલામતી વ્યવસાયિક આરોગ્ય અને સલામતી (OHS) એ એક એવો મુદ્દો છે જેમાં કામગીરી અથવા કારકિર્દી સાથે સંકળાયેલા વ્યક્તિઓના રક્ષણ, આરોગ્ય અને સુખાકારીનો બચાવ થાય છે. વ્યક્તિઓનું સ્વાસ્થ્ય અને સલામતી એ સંસ્થાના આકર્ષક અને કાર્યક્ષમ પ્રદર્શનના મુખ્ય કારણો છે. સારું સ્વાસ્થ્ય અને સલામત કામગીરી અકસ્માત-મુક્ત ઔદ્યોગિક વાતાવરણ સુનિશ્ચિત કરે છે. કાર્યસ્થળ સલામતી પ્રક્રિયાઓ અને કાર્યક્રમોનો ધ્યેય બધા કામદારો માટે સલામત અને સ્વસ્થ કાર્યસ્થળ સ્થાપિત કરવાનો અને પ્રોત્સાહન આપવાનો છે. કાર્યસ્થળના સ્વાસ્થ્ય અને સલામતી પર ઘણીવાર કાર્યસ્થળની સલામતી કરતાં ઓછું ધ્યાન આપવામાં આવે છે, કારણ કે પહેલાં વ્યક્તિગત મુદ્દો વધુ માનવામાં આવે છે. રિટેલ સ્ટોર્સમાં કેટલીક સામાન્ય સલામત પ્રથાઓની ચિંતાઓ અથવા સમસ્યાઓ, તેમના સૂચકાંકો અને તેમના સલામતીનાં પગલાં નીચે મુજબ છે:

મસ્ક્યુલોસ્કેલેટલ અકસ્માતો (મચકોડ અને તાણ): તેમાં શરીર પ્રણાલીના ચોક્કસ ભાગને હલાવતી વખતે બળતરા, દુખાવો અને મુશ્કેલી, લાગણીનો અભાવ, કાંટા અને દુખાવો શામેલ છે. ત્યારે SOAS ને લાંબા સમય સુધી વારંવાર થતી હિલચાલ અટકાવવા, માઇક્રો-બ્રેક્સ લેવાની અને તેની સ્થિતિ બદલવાની જરૂર છે.

વેચાણકર્તાઓએ અસ્વસ્થતાપૂર્ણ ભૂમિકાઓ ટાળવી જોઈએ અને ફ્લેક્સિબલ બેઠકનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ.

સામગ્રી ઉપાડવી અને તેનું સંચાલન કરવું: વસ્તુઓનું અયોગ્ય ઉપાડવું અને તેનું સંચાલન અકસ્માતો, કરોડરજ્જુની ઇજાઓ, કાપ, ઇજાઓ, બરડ હાડકાં અને હર્નિયાનું મુખ્ય કારણ છે.



આકૃતિ 3.11: સામગ્રી ઉપાડવી અને તેનું સંચાલન કરવું

સ્ત્રોત:<https://urlzs.com/6XFcd>

આ ઘટનાને રોકવા માટે, SOA એ વજન જમા કરાવવાનું અગાઉથી આયોજન અને ફેરફાર કરીને નાના ભાર ઉપાડવા જોઈએ (આકૃતિ 3.11). હંમેશા ઉંચી કરેલી વસ્તુને શક્ય તેટલી શરીરની નજીક રાખો અને કમર પર નહીં, પગ પર ફોલ્ડ કરો.

લપસી પડવું, ફરવું અને પડવું: તે સામાન્ય રીતે ચીકણી સપાટી પર થાય છે, ખાસ કરીને મુશ્કેલીભર્યા દિવસે અથવા તાજી સાફ કરેલી સપાટી પર. છૂટક દુકાનો અને સ્ટોરેજ સ્થળોએ ગંદા રસ્તાઓ પણ લપસી પડવા અને ટીપાંનું કારણ બની શકે છે. રસ્તાઓ અને સ્થળોને બોક્સ અને અન્ય સામગ્રીથી દૂર રાખો. લીકેજ સાફ થઈ ગયું છે તેની ખાતરી કરવા માટે જવાબદાર વ્યક્તિને લીકેજની જાણ કરો, અને જ્યાં સુધી તે સાફ ન થાય ત્યાં સુધી, અન્ય લોકોને સૂચિત કરવા માટે તે વિસ્તારને ચિહ્નિત કરો. ખાતરી કરો કે મોટો માલ વહન કરતી વખતે તમે ક્યાં જઈ રહ્યા છો તે જોઈ શકો છો. ઊંચા રેક પર રાખેલા માલ સુધી પહોંચવા માટે સીટ અથવા પાંજરાને બદલે સ્ટેપલેડરનો ઉપયોગ કરો.

પજવણી/હિંસા: કાર્યસ્થળ માટે હાનિકારક અનિચ્છનીય વર્તન અથવા ટિપ્પણીને પજવણી ગણવામાં આવે છે. પજવણીના ઘણા પ્રકાર હોય છે પરંતુ સામાન્ય રીતે તેને નલેશીપૂર્ણ, અપમાનજનક, શરમજનક, દુર્ભાવનાપૂર્ણ, માનભંગ કરનારું અથવા આક્રમક ટિપ્પણી અથવા કૃત્ય તરીકે વર્ણવી શકાય છે. આમાં ગુંડાગીરી, જાતીય પજવણી અને અપમાનજનક પ્રદર્શનનો પણ સમાવેશ થાય છે.

જોકે પજવણીમાં સામાન્ય રીતે શારીરિક હિંસાનો સમાવેશ થતો નથી, તે ખૂબ જ હાનિકારક હોઈ શકે છે અને તે કાર્યસ્થળના વાતાવરણના એકંદર સ્વાસ્થ્યને અસર કરે છે. નીચેસલામતી ટિપ્સ આપેલ છે:

- પજવણી કરનારને રોકવા માટે કહો. પત્ર અથવા ઈ-મેલમાં કહીને અથવા લખીને તરત જ ચેતવણી આપો. જો તે કામ ન કરે, તો આગામી ત્રણ પગલાં અનુસરો.
- કર્મચારી તેના/તેણીના એમ્પ્લોયર અથવા તેના/તેણીના એમ્પ્લોયર દ્વારા નિયુક્ત કરાયેલ વ્યક્તિને પજવણીની ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા અને હેન્ડલ કરવા માટે કહે છે.
- કર્મચારીઓ વિશ્વાસુ વ્યક્તિ (ઉદાહરણ તરીકે, સહકાર્યકર, મિત્ર અથવા સંબંધી) સાથે તેના વિશે વાત કરો.
- દરેક ટિપ્પણી લખો અથવા ઘટનાનું વિગતવાર વર્ણન કરો, જે પોલીસ દ્વારા તપાસ કરવામાં મદદકરશે.

દુકાનમાં ચોરી અને લૂંટ

ચોરી કે લૂંટની ઘટનામાં મુખ્ય ચિંતા કર્મચારીની, તેના સહકાર્યકરો અને ગ્રાહકોની સલામતીની હોય છે.



આકૃતિ 3.12: છૂટક દુકાનમાં ચોરી

સ્ત્રોત:<https://urlzs.com/tuoHt>

છૂટક વેપારમાં ચોરી અટકાવવી:

- કર્મચારીઓ એકલા કામ કરે ત્યારે ચોરીની શક્યતાઓ વધી જાય છે.
- જો કર્મચારીઓને લાગે કે કોઈ દુકાનમાં ચોરી કરી રહ્યું છે, તો સલામતી ટીમનો સંપર્ક કરો અથવા પરિસ્થિતિનો સામનો કરવા માટે વ્યાવસાયિક રીતે તાલીમ પામેલા કોઈ વ્યક્તિનો સંપર્ક કરો (આકૃતિ 3.12).
- દુકાનમાં ચોરી કરનારને ક્યારેય પકડવાનો પ્રયાસ ન કરો, ખાસ કરીને જો છૂટક કર્મચારી એકલો કામ કરે. દુકાનમાં ચોરી કરનારના ગયા પછી, ઘટના વિશે શક્ય તેટલી વધુ વિગતો લખો.
- આમાં દુકાનમાં ચોરી કરનારની ઊંચાઈ, વજન, ત્વચા અને વાળનો રંગ અને પોશાકનો સમાવેશ થવો જોઈએ. જો વાહન વાપર્યું હોય, તો તેનું બ્રાન્ડ, રંગ, અંદાજિત વર્ષ અને લાઇસન્સ પ્લેટ નંબર લખો.
- આ દિવસોમાં દુકાનોમાં CCTC ફીટ કરવામાં આવે છે. કર્મચારી અને નોકરીદાતાએ ખાતરી કરવાની જરૂર છે કે દુકાનમાં ચોરી દરમિયાન CCTV કામ કરે છે.

છૂટક વેપારમાં લૂંટ અટકાવવી:

લૂંટ દરમિયાન થતી ઈજાને અટકાવો (આકૃતિ 3.13). કેટલાક વ્યવસાય ગૃહોમાં આંતરિક સુરક્ષા સ્ટાફ અને ચોરી દરમિયાન કામ કરવા માટે ખાસ માર્ગદર્શિકા હોય છે, પરંતુ અન્યમાં કદાચ ન પણ હોય.



આકૃતિ 3.13: લૂંટ સ્ત્રોત: <https://urlzs.com/TrVcB>

- સ્ટાફ સભ્યને સુરક્ષિત રાખવા માટે રિટેલર પાસે કેટલીક માર્ગદર્શિકા હોય છે.
- દુકાન ગ્રાહકો માટે આકર્ષક અને લૂંટારુઓ માટે અપ્રાકૃતિક બનાવો.
- દુકાનને તાજગીભરી અને સારી રીતે પ્રકાશિત રાખો.
- દુકાનમાં કોઈ ગ્રાહક ન હોય ત્યારે કેશ કાઉન્ટરથી દૂર રહો.
- રોકડ ઓછામાં ઓછી રાખો - ગ્રાહકને પૈસા માટે પૂછો.

પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: રિટેલ સ્ટોરમાં સલામતી અને નિવારક પગલાં માટે વપરાતા સાધનો વિશે જાણવા માટે રિટેલ સ્ટોરની મુલાકાત લો.

જરૂરી સામગ્રી: પેન/પેન્સિલ, નોટબુક, ચેકલિસ્ટ (રિટેલ સ્ટોરની મુલાકાત યોગ્ય સંખ્યામાં જૂથોમાં નક્કી કરો અને યાદી તૈયાર કરો અને વિદ્યાર્થીને આપો.)

કાર્યવાહી:

1. ચાર વિદ્યાર્થીઓનું જૂથ બનાવો અને તેમને રિટેલ સ્ટોરમાં જવા માટે કહો.

2. એક્ઝિક્યુટિવને નમ્રતાપૂર્વક મળો અને તેમનું સ્વાગત કરો.
3. મુલાકાતનો હેતુ જણાવો અને તેમની સંમતિ લો.
4. રિટેલરને રિટેલ સ્ટોરમાં વપરાતા વિવિધ સલામતી સાધનો વિશે પૂછો.
5. ઉપરાંત, અગ્નિશામકનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરવો તે પૂછો.
6. વિવિધ પરિસ્થિતિઓ માટે નિવારક પગલાં લખો.
7. મિત્રો સાથે ચર્ચા કરો અને મહત્વપૂર્ણ મુદ્દાઓ નોંધો.
8. એક્ઝિક્યુટિવને વિગતોને અંતિમ સ્વરૂપ આપવા અને લખવાનું કહો.
9. એક રિપોર્ટ તૈયાર કરો અને તેને સંબંધિત શિક્ષકને સબમિટ કરો.

પ્રવૃત્તિ 2: ઉત્પીડન, હિંસા, દુકાન ચોરી અને લૂંટ ટાળવા માટે નિવારક પગલાં શોધવા માટે રિટેલ સ્ટોરની મુલાકાત લો.

જરૂરી સામગ્રી: પેન/પેન્સિલ, નોટબુક, ચેકલિસ્ટ (યોગ્ય સંખ્યામાં જૂથોમાં રિટેલ સ્ટોરની મુલાકાત નક્કી કરો અને યાદી તૈયાર કરો, અને તે વિદ્યાર્થીને આપો.)

કાર્યવાહી:

1. ચાર વિદ્યાર્થીઓનું જૂથ બનાવો અને તેમને રિટેલ સ્ટોરની મુલાકાત લેવા માટે કહો.
2. એક્ઝિક્યુટિવને મળો અને તેમનું સ્વાગત કરો.
3. મુલાકાતનો હેતુ જણાવો અને તેમની સંમતિ લો.
4. છૂટક દુકાનની મુલાકાત લેવાની પરવાનગી લો.
5. હેરાનગતિ ટાળવા માટે કયા નિવારક પગલાં લેવા જોઈએ?
6. હિંસા ટાળવા માટે કયા નિવારક પગલાં લેવા જોઈએ?
7. દુકાનમાં ચોરી ટાળવા માટે કયા નિવારક પગલાં લેવા જોઈએ?
8. લૂંટ ટાળવા માટે કયા નિવારક પગલાં લેવા જોઈએ?
9. મિત્રો સાથે ચર્ચા કરો અને મિનિટ્સ નોંધો.
10. એક્ઝિક્યુટિવને વિગતોને અંતિમ સ્વરૂપ આપવા અને લખવાનું કહો.
11. એક અહેવાલ તૈયાર કરો અને તેને સંબંધિત શિક્ષકને સુપરત કરો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યાઓ ભરો

1. દરેક રિટેલરે _____ આરોગ્ય અને સલામતીના જોખમો માટે પ્રક્રિયા અને કાનૂની આવશ્યકતાઓનું પાલન કરવું જોઈએ.
2. બહાર નીકળવાના રસ્તાઓ અવરોધિત ન હોવા જોઈએ અને સ્પષ્ટ રીતે _____ ચિહ્નો અને લાઇટિંગ હોવા જોઈએ.
3. કર્મચારીઓ દ્વારા પહેરવામાં આવતા ખાસ ડિઝાઇન કરેલા કપડાં અથવા એસેસરીઝ આરોગ્ય અને સલામતીના જોખમો સામે _____ પ્રદાન કરે છે.
4. આ _____ નો ઉપયોગ સ્પષ્ટીકરણો અથવા આવશ્યકતાઓ અનુસાર થવો જોઈએ.
5. કાર્યસ્થળમાં _____ સલામતીનો અર્થ એ છે કે ઈજા અને જોખમોથી મુક્ત વાતાવરણ હોવું જોઈએ.
6. દરેક રિટેલર આગ, જીવાત, વિદ્યુત જોખમો વગેરેના સ્વરૂપમાં માનવ સલામતી પડકારોના _____ સમૂહનો સામનો કરે છે.
7. રિટેલ આઉટલેટ દુકાનો, સુપરમાર્કેટ અને અન્ય રિટેલ આઉટલેટ દુકાનોમાં કર્મચારીઓને રહેણાંક વીજળીના સંપર્કમાં આવવાથી _____ સામનો કરવો પડી શકે છે.
8. કાર્ય પર્યાવરણ માટે હાનિકારક અનિચ્છનીય વર્તન અથવા ટિપ્પણીને _____ ગણવામાં આવે છે.

B. બહુવિધ પસંદગીના પ્રશ્નો

1. કાનૂની આવશ્યકતાઓ રિટેલ સ્ટોરના વિસ્તાર, રિટેલ સ્ટોરમાં ઉપયોગમાં લેવાતા સલામતીના પગલાં સાથે સંબંધિત છે, અને તેમાં શામેલ નથી:
 - a) વેન્ટિલેશન
 - b) ગ્રાહકનો વીમો
 - c) પ્રાથમિક સારવાર બોક્સ
 - d) અગ્નિશામકનો ઉપયોગ
2. આગ આના કારણે લાગી શકે છે
 - a) દમના હુમલાને કારણે શ્વાસ લેવામાં તકલીફ
 - b) ઈજા
 - c) ખરાબ ધરની સંભાળ અને રસાયણોનો અયોગ્ય સંગ્રહ
 - d) ઉપરોક્ત તમામ
3. સલામતી માટે કઈ એક્સેસરી ઉપયોગમાં લેવાતી નથી?
 - a) સલામતી વેસ્ટ

- b) સલામતી જૂતા
- c) કાપડના મોજા
- d) નિકાલજોગ મોજા
4. કર્મચારીઓએ નીચેનાનું પાલન કરવું જરૂરી છે:
- a) સુપરવાઇઝરને લક્ષણો અને ઇજાઓની જાણ કરો
- b) સામગ્રીને હેન્ડલ કરતી વખતે અને ઉપાડતી વખતે સારી લિફ્ટિંગ તકનીકોનો ઉપયોગ કરો, સીધી પીઠ રાખીને અને પગના સ્નાયુઓનો ઉપયોગ કરીને પાવર લિફ્ટ કરો
- c) સામગ્રી માટે વધુ પડતું અથવા પુનરાવર્તિત પહોંચ ટાળો. સામગ્રીને યોગ્ય રીતે સંગ્રહિત કરો જેથી તેઓ સરળતાથી પહોંચી શકાય
- d) ઉપરોક્ત બધા
5. કટોકટી હોઈ શકે છે
- a) ઇલેક્ટ્રિક આંચકો અને બળી જવું
- b) હીટિંગ સિસ્ટમ્સ
- c) ઇલેક્ટ્રિક ઉપકરણો
- d) ઉપરોક્ત બધા
- C. નીચેના વિધાન સાચા છે કે ખોટા તે જણાવો
- a. અધિકારીની પ્રક્રિયા એ છે કે અકસ્માતો, ઇજાઓ અને કટોકટીનો સામનો કેવી રીતે કરવો.
- b. છૂટક દુકાનોમાં આગના જોખમો ઊભા થતાં નથી.
- c. અગ્નિશામક સાધનો સારી રીતે કાર્યકારી ક્રમમાં છે તેની ખાતરી કરવા માટે આગનું નિયમિત નિરીક્ષણ કરવું આવશ્યક છે.
- d. વ્યક્તિગત રક્ષણાત્મક ઉપકરણો (PPE) શરીરના ભાગોનું રક્ષણ કરતા નથી.
- e. યોગ્ય પ્રક્રિયાઓ, પ્રક્રિયા કર્મચારીઓને તેમની સલામતીની ચિંતા કર્યા વિના કામ કરવાની મંજૂરી આપશે.
- f. સલામતીના સાધનોનો ઉપયોગ કરવા જેવા વિવિધ સલામતીના પગલાં લઈને આરોગ્યના જોખમોને મહત્તમ કરી શકાય છે.
- g. છૂટક કામદારોએ સ્મેશ અને અન્ય સમસ્યાઓની તપાસ કરવા માટે નિયમિતપણે તમામ ઇલેક્ટ્રિક કેબલિંગની સર્જનાત્મક રીતે તપાસ કરવી જોઈએ.
- D. પ્રશ્નોના ટૂંકા જવાબ
- a. આરોગ્ય અને સલામતીના જોખમો ઘટાડવા માટે છૂટક પ્રક્રિયાઓ અને કાનૂની જરૂરિયાતોની ચર્ચા કરો.

આરોગ્ય અને સલામતીના જોખમો.

- સલામતીના સાધનોની યાદી બનાવો.
- વ્યવસાયિક આરોગ્ય અને સલામતી સમજાવો.
- કાર્યસ્થળ પર હિંસા, દુકાનમાં ચોરી અને લૂંટફાટની વ્યાખ્યા આપો અને તેમને રોકવાના પગલાં લો.
- છૂટક દુકાનમાં સામાન્ય આરોગ્ય અને સલામતીને લગતી ચિંતાઓની યાદી બનાવો.

E. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

- આરોગ્ય અને સલામતીના જોખમો ઘટાડવા માટે છૂટક કાર્યવાહી અને કાનૂની આવશ્યકતાઓનું પ્રદર્શન કરો.
- યોગ્ય છબીઓ સાથે ચાર્ટ પર સલામતી સાધનો અને તેના ઉપયોગોની સૂચિ બનાવો.
- કાર્યસ્થળ પર હિંસા, દુકાન ચોરી અને લૂંટ માટે નિવારક પગલાંની સૂચિ બનાવો અને ચાર્ટ પર મૂકો.

સત્ર ૩: સામાન સુરક્ષિત રીતે ઊંચકવો અને સંભાળવો

દરેક છૂટક દુકાન સ્ટોર જે સામાન ઊંચકવા અને સંભાળવા જેવી કેટલીક મૂળભૂત પ્રવૃત્તિઓમાં રોકાયેલ છે તે સૌથી મહત્વપૂર્ણ પ્રવૃત્તિઓ છે. સામાન ઊંચકવા અને સંભાળવાની પ્રક્રિયા ફક્ત કર્મચારીઓને જ નહીં પરંતુ ગ્રાહકો અને સમગ્ર છૂટક દુકાનને પણ સુરક્ષિત રાખવા માટે થાય છે. રિટેલ સ્ટોરમાં ઊંચકવાનાં કાર્યો (આકૃતિ ૩.૧૪ માં બતાવેલ છે) બે એરિયાથી સ્ટોરેજ એરિયામાં અથવા સ્ટોરેજ સ્પેસથી સેલિંગ એરિયામાં સામાન ખસેડતી વખતે થાય છે. ઊંચકવા માટે યોગ્ય ઉપકરણનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ. કોઈપણ ઉપકરણ અથવા સાધનોનો ઉપયોગ કરતાં પહેલાં, રિટેલરે ખાતરી કરવી જોઈએ કે સામાન અને ઉત્પાદનોને એક જગ્યાએથી બીજી જગ્યાએ ખસેડવા માટે ઉપયોગમાં લેવાતા ઉપકરણ અને સાધનો કાર્યરત સ્થિતિમાં હોવા જોઈએ.



આકૃતિ. 3.14 સામાન સુરક્ષિત રીતે ઊંચકવો અને સંભાળવો

સ્રોત: <https://urlzs.com/GDwbF>

સામાન ઊંચકવા અને સંભાળવાની તકનીકો

છૂટક દુકાનમાં કર્મચારીઓએ સામાન ઊંચકવા અને સંભાળવાની પ્રવૃત્તિઓ કરતાં પહેલાં યોગ્ય ઊંચકવાની અને સંભાળવાની તકનીકોનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ. તેમણે ખાતરી કરવી જોઈએ કે તેઓ જાણે છે કે તેઓ ક્યાં જઈ રહ્યા છે, આ પ્રદેશ પડકારોથી દૂર છે અને બોજ/ભાર પર તેમની પકડ એકદમ મજબૂત છે. આમાં SOA ને પુષ્કળ સામાનને યોગ્ય રીતે કેવી રીતે સંભાળવો તેની તાલીમ આપવામાં આવી છે. જો તેઓ ઉપકરણ વડે ઊંચકતા હોય, તો તેઓ બંનેને શરૂ કરતાં પહેલાં જ ખબર હોવી જોઈએ કે તેઓ શું કરી રહ્યા છે. મેન્યુઅલ મેનેજમેન્ટ પ્રક્રિયાના સુરક્ષિત પ્રદર્શન માટે, તેમણે પોતાના પગ બોજની આસપાસ રાખવા જોઈએ, પોતાના શરીરને તેના પર રાખીને, એટલે કે બોજની શક્ય તેટલી નજીક.

બોજ/વજન ઊંચકવાનું કામ પગના સ્નાયુઓનો ઉપયોગ કરીને અને સીધા પાછળ ફરીને કરવું જોઈએ.

ઉપયોગ પહેલાં ઉપકરણ તપાસવું

પાવર ટૂલ્સ અને ઉપકરણ: જો SOA નું કામ કોઈ દુકાન અથવા વ્યવસાય જેમ કે મોટરસાયકલ અથવા ફર્નિશિંગ શોપમાં હોય જ્યાં તેમના કામમાં બાંધકામ ઉત્પાદનનો સમાવેશ થાય છે, તો તેમણે સામાન્ય રીતે ઉપકરણનો ઉપયોગ કરવો જરૂરી હોય છે. તેમની પાસેથી કોમ્પેક્ટર, ડોર્કિંગ સ્ટેશન લેવલર્સ, કાર્ટન ક્લર્સ, વિવિધ માંસ સ્લાઇસર્સ અથવા અન્ય ખોરાક રાંધવાના ઉપકરણ જેવા ઊર્જા ઉપકરણનો ઉપયોગ કરવાની પણ અપેક્ષા રાખી શકાય છે. આ ઉપકરણો ગંભીર નુકસાન પહોંચાડવાની શક્યતા ધરાવે છે, ખાસ કરીને જો તેઓ ખરાબ રીતે સંચાલિત કરવામાં આવે અથવા યોગ્ય સાવધાની વિના ઉપયોગમાં લેવામાં આવે. કોઈપણ સાધનનો ઉપયોગ કરતાં પહેલાં (આકૃતિ 3.15(a), 3.15(b), 3.15(c), અને 3.15(d) માં બતાવેલ) રિટેલરે ખાતરી કરવી જોઈએ કે ઉપકરણ અને સાધનો ઉપયોગ માટે યોગ્ય છે અને SOAs તેનો ઉપયોગ કરવા માટે તાલીમ પામેલા છે.



આકૃતિ. 3.15(a): વેક્ચૂમ

સ્ત્રોત: <https://urlzs.com/FB9qn>

સ્ત્રોત: <https://urlzs.com/f9nrv>



આકૃતિ. 3.15(b): ડ્રિલ



આકૃતિ. 3.15(c): ફોર્કલિફ્ટ્સ

<https://urlzs.com/qYcX8>



આકૃતિ. 3.15(d): પેલેટ જેક્સ

ઊંચકવાના અને સંભાળવાના ઉપકરણ માટે માર્ગદર્શિકાઓ અને સૂચના

રિટેલરે સાધનો ઊંચકવા અને સંભાળવા માટે મેન્યુઅલ માર્ગદર્શિકા અને સૂચનાઓનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ. ઊંચકવા અને સંભાળવા માટેનાં દરેક ઉપકરણ અલગ રીતે કાર્ય કરે છે.

ઉત્પાદક માર્ગદર્શિકા અને સૂચનાઓ અનુસાર ઊંચકવા અને સંભાળવાના ઉપકરણના ફાયદા નીચે મુજબ છે:

- ઉપકરણનું સરળ સંચાલન
- સમસ્યાઓનું સરળ નિરાકરણ
- કામ કરવાની વધુ સારી રીત
- મેન્યુઅલી ઓછું સંભાળવું
- સારું હાઉસકીપિંગ
- અકસ્માતોની શક્યતામાં ઘટાડો

કંપનીએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે નોકરીઓ પર ઉપયોગમાં લેવાતા ઊંચકવાના ઉપકરણ સુરક્ષિત છે, એટલે કે તે

- સૂચવેલા ઉપયોગ માટે પૂરતા પ્રમાણમાં મજબૂત, સતત અને યોગ્ય છે. તે જ રીતે, બોજ અને જોડાયેલ કંઈપણ (દા.ત. લાકડાના પેલેટ, લિફ્ટિંગ પોઈન્ટ્સ) અનુકૂળ હોવા જોઈએ.

- નુકસાનના જોખમને ટાળવા માટે યોગ્ય રીતે સ્થિત અથવા સ્થાપિત થયેલા છે, દા.ત. ઉપકરણ અથવા બોજ પડવો અથવા લોકોને અચંબામાં મૂકી દેવા.

- યોગ્ય વિગતો ધ્યાનમાં લેવી અને તેનો સુરક્ષિત ઉપયોગ, દા.ત. સુરક્ષિત ઓપરેટિંગ પુષ્કળતા સાથે દૃશ્યમાન રીતે દૃશ્યમાન. એસેસરીઝ, દા.ત. સ્લિંગ, ક્લેમ્પ્સ વગેરે, સમાન રીતે ચિહ્નિત હોવા જોઈએ.

- જ્યાં ઉત્પાદનોનો ઉપયોગ વ્યક્તિઓને ઊંચકવા માટે કરવામાં આવે છે, તે તે મુજબ દૃશ્યમાન હોવું જોઈએ, અને તે આવા હેતુ માટે સુરક્ષિત હોવું જોઈએ, દા.ત. કોઈપણ સલામતી ખતરાને દૂર કરવા અથવા ઘટાડવા માટે તમામ જરૂરી સલામતી પગલાં લેવામાં આવ્યા છે.

સામાન ખસેડવા માટે સુરક્ષિત અને કાર્યક્ષમ માર્ગ

જ્યારે સામાન છૂટક દુકાનની અંદર ખસેડવામાં આવે છે, ત્યારે સ્ટોર ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટે સામાનની સરળ હેરફેર માટે સલામત અને કાર્યક્ષમ માર્ગ તૈયાર કરવો જોઈએ. જો દુકાનની અંદર સામાન ખસેડતી વખતે કોઈ અકસ્માત થાય છે, તો નુકસાન રિટેલર દ્વારા ભોગવવામાં આવશે, જે રિટેલરનો નફો ઘટાડે છે. રિટેલરે સામાનને સ્ટોરેજ એરિયાથી વેચાણ વિસ્તારમાં ખસેડવાનો સમય પણ નક્કી કરવો જોઈએ. તે સમયે, માર્ગ સ્પષ્ટ હોવો જોઈએ, સામાનને ચાલવાના રસ્તાઓ પરથી દૂર કરવો જોઈએ. યોગ્ય ઉપકરણનો ઉપયોગ પણ સામાન ખસેડવાની સલામત અને કાર્યક્ષમ રીતોમાંની એક છે.

ઊંચકવાની અને સંભાળવાની કામગીરીઓમાં જવાબદારીઓ

દરેક કંપનીની એ જવાબદારી છે કે તેઓ ખાતરી કરે કે ઊંચકવાની અને સંભાળવાની કામગીરીઓ યોગ્ય છે અને તે વાજબી રીતે શક્ય છે. રિટેલર દ્વારા કામદારો અને અન્ય લોકોની સલામતી જોખમમાં ન મૂકાવી જોઈએ (જેમ કે ગ્રાહકો, મુલાકાતીઓ, બાળકો અને કિશોરો).

છૂટક દુકાનમાં કામ કરતા લોકો માટે સુરક્ષા જોખમો ધરાવતી પ્રવૃત્તિઓનાં ઉદાહરણો નીચે મુજબ છે.

- ઊંચકવું અને લઈ જવું
- લપસી પડવું, ઠોકર લાગવી અને પડી જવું

જાળવણી અને નિરીક્ષણ

વધતી જતી ચીજવસ્તુઓનું નિયમિતપણે વિશ્લેષણ અને વ્યવસ્થાપન ન થવાને કારણે ઈજાઓ થઈ શકે છે. બધા ગેજેટ્સને ઉપયોગમાં લેતાં પહેલાં તેનું સંપૂર્ણ વિશ્લેષણ કરવામાં આવવું જોઈએ. જો કોઈ મોટી ગોઠવણ કરવામાં આવી હોય જે તેના કાર્યને અસર કરી શકે. ઉત્પાદકના સૂચનોને ધ્યાનમાં રાખીને, પ્રમાણિત વ્યાવસાયિક દ્વારા તૈયાર કરાયેલ મૂલ્યાંકન વ્યૂહરચનામાં નિર્ધારિત સમયે ગેજેટ્સ ઉભા કરવા માટે સંપૂર્ણ વિશ્લેષણ કરવાની જરૂર પડી શકે છે. જો સામાન વ્યક્તિઓ માટે લાવવાનો છે, તો વર્ષમાં બે વાર સંપૂર્ણ મૂલ્યાંકન કરવું આવશ્યક છે. અન્ય તમામ કારણોસર ગેજેટ્સનો ઉપયોગ ઓછામાં ઓછો દર વર્ષે કરવો જોઈએ, સિવાય કે તેને તપાસનાર વ્યાવસાયિક ચોક્કસ મૂલ્યાંકન કાર્યક્રમ લાગુ કરે છે. ઘટકોના ઉપયોગ માટે સામાન્ય રીતે ઔપચારિક મૂલ્યાંકનની જરૂર હોતી નથી, કારણ કે યોગ્ય પૂર્વ-ઉપયોગ પરીક્ષણો તૈયાર કરવામાં આવે છે અને તેઓ તેમના પરંપરાગત સંપૂર્ણ મૂલ્યાંકનમાંથી પસાર થાય છે. એક પ્રમાણિત વ્યક્તિ જે સંપૂર્ણપણે અલગ અને તટસ્થ છે, તેમણે ખાતરી કરવી જરૂરી છે કે હેતુ પસંદગી બની શકે છે, તેમણે બધી પરીક્ષાઓ કરવી જ જોઈએ.

શેનું વિશ્લેષણ કરવાની જરૂર છે તે પ્રમાણિત વ્યાવસાયિકના મૂલ્યાંકનના વ્યાવસાયિક ચુકાદા પર આધાર રાખે છે. મોટાભાગના સામાન્ય ગેજેટ્સ અને ઘટકો માટે, પરંપરાગત પ્રક્રિયાઓ અને આવશ્યકતાઓ હોય છે. તકનીકોમાં દૃશ્યમાન મૂલ્યાંકન અને કાર્યક્ષમ પરીક્ષણો, ઉપયોગના પરિમાણો, પરંપરાગત બિન-વિનાશક પરીક્ષણ અને માલસામાનનું પરીક્ષણ ઉમેરવામાં આવે છે.

જ્યાં મૂલ્યાંકન વ્યૂહરચના તૈયાર કરવામાં આવી હોય, ત્યાં તે સ્થાનોને ઓળખવા અને સ્પષ્ટ કરવા જોઈએ જેનું સંપૂર્ણ વિશ્લેષણ કરવું જોઈએ, ખાસ કરીને મૂલ્યાંકન અને તપાસ અને તમે અહીં મૂલ્યાંકન પર છો તે સમય (અને જ્યાં યોગ્ય હોય ત્યાં વિવિધ સ્થળોની તપાસ).

Activity

પ્રવૃત્તિ 1: કોઈ છૂટક દુકાનની મુલાકાત લો અને ઊંચકવાની પ્રક્રિયા પહેલાં કર્મચારીઓને સુરક્ષિત રાખવા માટે અનુસરવા યોગ્ય સલામતીનાં પગલાં દર્શાવો અને આગ ઓલવવા માટે યોગ્ય ઉપકરણ અને એસેસરીઝ પસંદ કરો.

આવશ્યક સામગ્રી: પેન, પેન્સિલ, ચેકલિસ્ટ, નોટબુક.

પ્રક્રિયા:

1. પાંચ વિદ્યાર્થીઓનું જૂથ બનાવો.
2. છૂટક દુકાનની મુલાકાતની યોજના બનાવો અને રિટેલરને મળો.
3. એક્ઝિક્યુટિવનું અભિવાદન કરો અને તેમને મુલાકાતનો હેતુ જણાવો.
4. છૂટક દુકાનની મુલાકાત લેવા માટે તેમની પાસેથી પરવાનગી લો.
5. ઉપકરણને કેવી રીતે સંભાળવા અને ઊંચકવા તે પૂછો.
6. પાવર ટૂલ્સ અને ઉપકરણને કેવી રીતે સંભાળવા તે અંગેની તેમની પદ્ધતિઓ નોંધો અને પ્રશ્નો પૂછો જેમ કે
 - a) અગ્નિશામકનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરવો? અને
 - b) કાર્યસ્થળે આવતાં-જતાં અગ્નિશામકનો ઉપયોગ કરતી વખતે કેવા પ્રકારની સાવચેતી રાખવી જોઈએ?
7. એક અહેવાલ તૈયાર કરો અને વિષય શિક્ષકને અહેવાલ સુપરત કરો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો

- _____ અને _____ માલ એ સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટની સૌથી મહત્વપૂર્ણ _____ પ્રવૃત્તિઓ છે.
- _____ સામાન એક જગ્યાએથી બીજી જગ્યાએ લઈ જવા માટે યોગ્ય ઊંચકવાના ઉપકરણની જરૂર પડે છે.
- _____ વધતા માલનું વિશ્લેષણ અને સંચાલન નિયમિત રીતે ન થવાને કારણે થઈ શકે _____ છે.
- રિટેલરે ઊંચકવાના અને સંભાળવાના ઉપકરણ માટે માર્ગદર્શિકા અને સૂચનાઓનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ.
- રિટેલર દ્વારા કામદારો અને અન્ય લોકોના જીવ જોખમમાં ન મૂકવા જોઈએ (જેમ કે ગ્રાહકો, મુલાકાતીઓ, બાળકો અને કિશોરો).

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો

- છૂટક દુકાનમાં ઊંચકવા માટે જરૂરી છે:
 - સામાનને બે વિસ્તારમાંથી સંગ્રહ વિસ્તારમાં ખસેડવો
 - સામાનને સંગ્રહ જગ્યામાંથી વેચાણ વિસ્તારમાં ખસેડવો
 - બંને a) અને b)
 - ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં
- ઉત્પાદકની માર્ગદર્શિકાઓ અને સૂચનાઓ અનુસાર શું ઊંચકવાના અને સંભાળવાના ઉપકરણનો ફાયદો નથી?
 - મેન્યુઅલી સંભાળવાનું વધારવું
 - ઉપકરણનું સરળ રીતે કામ કરવું
 - સમસ્યાઓનો ઉકેલ લાવવો સરળ
 - કામ કરવાની વધુ સારી રીત
- ઈજાઓ નીચેના કારણ(ણો)થી થઈ શકે છે:
 - ઊંચકવું અને લઈ જવું
 - લપસી જવું, ઠોકર લાગવી અને પડી જવું
 - બંને a) અને b)
 - ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં

C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો

1. સામાન ઊંચકવાની અને સંભાળવાની પ્રક્રિયા ફક્ત કર્મચારીઓને જ નહીં પરંતુ ગ્રાહકોને પણ સુરક્ષિત રાખવા માટે થાય છે.
2. કોઈપણ ઉપકરણનો ઉપયોગ કરતાં પહેલાં, રિટેલરે ખાતરી કરવાની જરૂર નથી કે ઉપકરણ અને સાધનો ઉપયોગ માટે યોગ્ય છે.
3. ઊંચકવાના અને સંભાળવાના દરેક ઉપકરણનો ઉપયોગ અલગ અલગ રીતે થઈ રહ્યો છે.
4. યોગ્ય ઉપકરણનો ઉપયોગ માલ ખસેડવા માટેની સલામત અને કાર્યક્ષમ રીતોમાંનું એક કારણ નથી.
5. રિટેલરે જરૂર પડ્યે સામાન સંગ્રહ વિસ્તારમાંથી વેચાણ વિસ્તારમાં ખસેડવો જોઈએ.
6. નોકરીદાતા કાર્યસ્થળની બહારના વાતાવરણને નિયંત્રિત કરે છે

D. ટૂંકમાં જવાબ આપો

1. ઊંચકતાં પહેલાં SOA ને સુરક્ષિત રાખવા માટે સલામતીના પગલાંની ચર્ચા કરો.
2. સામાન ઊંચકવાની અને સંભાળવાની તકનીકો સમજાવો.
3. ઉપયોગ કરતાં પહેલાં ઉપકરણની તપાસ કરવાનો હેતુ શું છે?
4. ઊંચકવા અને સંભાળવા માટેના ઉપકરણ માટેની માર્ગદર્શિકા અને સૂચનાઓની ચર્ચા કરો.
5. ઊંચકવાની અને સંભાળવાવાની કામગીરીમાં સ્ટોર ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટની જવાબદારીઓની ચર્ચા કરો.

E. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

1. ઊંચકતાં પહેલાં કર્મચારીઓને સુરક્ષિત રાખવા માટેના સલામતીના પગલાં દર્શાવો.
2. ઊંચકવાની અને સંભાળવાની કામગીરીમાં સ્ટોર ઓપરેશન સહાયકોની જવાબદારીઓનો ચાર્ટ તૈયાર કરો.
3. ઊંચકવાના અને સંભાળવાના હેતુની તકનીકોનું પ્રદર્શન કરો.
4. ઊંચકવાના અને સંભાળવા માટેના ઉપકરણો માટેની માર્ગદર્શિકા અને સૂચનાઓ લખો.

સત્ર 4: કર્મચારીઓ માટે સુરક્ષા સાવચેતીઓ

સંસ્થાના નોકરીદાતા કાર્યસ્થળની બહારના વાતાવરણને નિયંત્રિત કરી શકતા નથી. જોકે, એવી ઘણી બાબતો છે જે કર્મચારીને કાર્યસ્થળ પર જવા અને કાર્યસ્થળથી પાછા ફરવા માટે સલામત મુસાફરી સુનિશ્ચિત કરી શકે છે.

નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં કર્મચારીઓ માટે સાવચેતીના પગલાં જરૂરી છે:

ડ્રાઈવિંગ

- પાર્કિંગ લોટમાં જતાં પહેલાં વાહનના દરવાજાઓ લોક કરો અને બારીઓ બંધ કરો.
- કોઈ શંકાસ્પદ વ્યક્તિઓની હાજરી માટે પાર્કિંગ વિસ્તાર તપાસો.
- કર્મચારીઓ કોઈપણ પરિસ્થિતિમાં અસ્વસ્થતા અનુભવે તો તે માટેની યોજના તૈયાર રાખો.
- સારી રીતે પ્રકાશિત સ્થળોએ પાર્ક કરો – પગદંડીઓ, જંગલ અને ચેનલોથી દૂર રહો.
- કોઈપણ કામ માટે કારમાં પાછા ફરવાનું ટાળો.
- એકલા કારમાં જવાનું ટાળો, અથવા ઓછામાં ઓછું કોઈને સ્કીન પરથી જોવા માટે કહો.

બસમાં જવું

- બસ આવે તે પહેલાં બસ સ્ટોપ પર પહોંચી જવાય એવું આયોજન કરો.
- અલગ અથવા ખરાબ રીતે પ્રકાશિત બસ સ્ટોપ ટાળો.
- જો કર્મચારીને તેના કામકાજના સ્થળે શંકાસ્પદ અથવા ધમકી આપનારા વ્યક્તિઓ દેખાય, તો આગલા સ્ટોપ પર ઉતરી જાઓ.
- જો શક્ય હોય તો, કર્મચારી ગંતવ્ય સ્થાને પહોંચે ત્યારે કોઈને મદદ કરવા માટે કહો.

જો કર્મચારીને સામનો કરવો પડે છે

- જો કામદારો પર હુમલો થાય છે, તો શક્ય તેટલા લાંબા સમય સુધી બૂમો પાડો. શક્ય તેટલી વહેલી તકે, નજીકના સારી રીતે પ્રકાશિત સ્થળે દોડી જાઓ.
- જો કોઈ વ્યક્તિ બેગ, ડાઉન પેમેન્ટ બેગ, અથવા અન્ય રહેઠાણ ધરાવે છે, તો લૂંટારાથી બચશો નહીં અને તેનો પીછો પણ કરશો નહીં.
- તાત્કાલિક પોલીસને ફોન કરો અને હુમલાખોરના શારીરિક દેખાવ અને હાવભાવ યાદ રાખવાનો પ્રયાસ કરો.

સાધન અથવા ઉપકરણ કાર્ય કરી રહ્યું છે ત્યારે રાખવાની સાવચેતીઓ

કર્મચારીઓએ સાધનો અને ઉપકરણનો ઉપયોગ કરતી વખતે સાવચેતીનાં પગલાં લેવા જોઈએ. તેમણે ચાલુ પાવર ટૂલ્સથી દૂર રહેવું જોઈએ. સામાન ખસેડતી વખતે તેઓ ઉત્પાદનથી દૂર જતા નથી.

સામાનની હેરફેરમાં થોડી મિનિટોથી કલાકો સુધીનો સમય લાગી શકે છે, તેથી બધા કર્મચારીઓએ એકબીજા સાથે મળીને કામ કરવું જોઈએ અને સહયોગ કરવો જોઈએ. તેમણે બધા ઉપકરણનો ઉપયોગ શીખવા માટે યોગ્ય તાલીમ લેવી જોઈએ. ઉપકરણમાં ફેરફાર કરતાં પહેલાં તેમણે ઈલેક્ટ્રિક સાધનો બંધ કરી દેવા જોઈએ.

સુરક્ષાનું મહત્ત્વ

ગેસ ચેનલો, ફ્યુઅલ પુશ, એકલાં કામ કરવું, ફોર્કલિફ્ટ્સ અને પેલેટ જેક્સમાં સુરક્ષાનું મહત્ત્વ નીચે મુજબ છે:

ઘોંઘાટ: કેટલાક છૂટક વિસ્તારોમાં જ્યાં પાવરવાળા ઉપકરણનો ઉપયોગ થાય છે ત્યાં ઘોંઘાટ હાનિકારક સ્તર સુધી પહોંચી શકે છે જે સાંભળવાની ક્ષતિનું કારણ બની શકે છે. સલામતી સૂચનો નીચે મુજબ છે:

- જ્યારે પણ સ્ટાફનો કોઈ સભ્ય એવા વિસ્તારમાં જાય કે જ્યાં ખલેલનું પ્રમાણ વધુ હોય તેવું જાહેર થાય ત્યારે સુરક્ષા માટે સ્વીકૃત સાંભળવાનાં સાધનો (કાનની સુરક્ષા માટેનાં સાધનો) પહેરો.
- ખાતરી કરો કે સુરક્ષા સાંભળી રહેલા કર્મચારીઓ માટે આસપાસનું વાતાવરણ યોગ્ય પ્રકારનું અને આરામદાયક છે.
- સાંભળવાનાં સાધનો (હેડફોન) કાર્યસ્થળનાં ઉપકરણ નથી.

ગેસ સ્ટેશન પર કામ કરવું: પેટ્રોલ પંપ અથવા સીએનજી પર કામ કરવું, ખાસ કરીને રાત્રે, જોખમી હોઈ શકે છે. જોખમનું સ્તર ઘટાડવા માટે, તમારા નોકરીદાતાએ અવરોધો, લોક કરેલ દરવાજાઓ અને ઈંધણની પૂર્વ ચુકવણી માટેની આવશ્યકતાઓનું પાલન કરવું આવશ્યક છે.

વાહનમાં ઈંધણ ભરતાં પહેલાં અગાઉથી ચૂકવણી કરવાની ફરજ પાડતી નોકરીદાતાની પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરો. આ જરૂરિયાત અઠવાડિયાના સાતેય દિવસ, 24 કલાક લાગુ પડે છે અને તેમાં પૂર્ણ-સેવા અને સ્વ-સેવા સંસ્થાઓનો સમાવેશ થાય છે.

ફોર્કલિફ્ટનું સંચાલન: ફોર્કલિફ્ટ (અથવા લિફ્ટ-ટ્રક), વીજળીથી સંચાલિત અથવા મેન્યુઅલ, પેલેટ જેક્સ અને અન્ય ઊંચકવાનાં ઉપકરણ ઘણી રિટેલ કામગીરીઓનો આવશ્યક ભાગ છે. જોકે તેઓ ઊંચકવા સંબંધિત ઈજાઓને રોકવામાં મદદ કરે છે, તે ગંભીર અને ઘણી વાર જીવલેણ ઈજાઓનું કારણ પણ બની શકે છે.

જો કર્મચારીઓએ ફોર્કલિફ્ટ અથવા પેલેટ જેક્સનો ઉપયોગ કરવાની જરૂર હોય, તો નોકરીદાતાએ કર્મચારીને ચોક્કસ ઉપકરણનો ઉપયોગ કરવાની તાલીમ આપવી જોઈએ. ફોર્કલિફ્ટની સંચાલન પ્રક્રિયાઓ નીચે મુજબ છે.

- ફોર્કલિફ્ટ યોગ્ય રીતે ચાલી રહી ન હોય ત્યાં સુધી તેને ચલાવશો નહીં. સલામતી બૂટ અને હાર્ડ ટોપી જેવા જરૂરી પીપીઈ પહેરો.

- ખાતરી કરો કે કર્મચારીઓ પ્રોપેન ફ્યુઅલ ટાંકી અથવા બેટરી બદલવા માટેની તાલીમ પામેલા છે.
- ક્યારેય કોઈ મુસાફરને ફોર્ક, પેલેટ કે ભાર પર ઊંચકવા કે લઈ જવા નહીં.
- ભારને યોગ્ય રીતે સુરક્ષિત કરો. ટૂંકા અંતર માટે પણ ફોર્કલિફ્ટને ઓવરલોડ કરશો નહીં.
- ક્યારેય ઢાળવાળી સપાટી તેને ચાલુ કરશો નહીં.
- જ્યારે કર્મચારીઓ ફોર્કલિફ્ટનો ઉપયોગ પૂર્ણ કરી લે, ત્યારે ફોર્કને ફ્લોર પર નીચે કરો, બ્રેક્સ સેટ કરો, મોટર બંધ કરો અને ચાવી કાઢી નાખો.

ફોર્કલિફ્ટ ઓપરેટરો પાસે જોવાનું ક્ષેત્ર ખૂબ જ મર્યાદિત હોય છે કારણ કે ભાર, કેબલો, સાંકળો અને તેમના દ્વારા વહન કરવામાં આવતો ભાર તેમની દૃષ્ટિને અવરોધે છે. તેઓ અન્ય કામદારોને સમયસર જોઈ શકતા નથી જેથી તેઓ રોકાઈ શકે અથવા ટાળી શકાય તેવા પગલાં લઈ શકે. તેમણે આ માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવું જરૂરી છે:

- ફોર્કલિફ્ટ કાર્યરત હોય તેવા વિસ્તારમાં પ્રવેશ કરતી વખતે ઉચ્ચ દૃશ્યતા વેસ્ટ પહેરો.
- માર્ગનો અધિકાર આપો - ભલે ઓપરેટર ફોર્કલિફ્ટને ઝડપથી રોકી શકે તેમ હોય, પણ ભાર આગળ વધી જઈ શકે છે અને કર્મચારીને કચડી નાખી શકે છે.
- આગળ વધતાં પહેલાં કર્મચારીને ખાતરી થાય કે ઓપરેટરે તેની નોંધ લીધી છે ત્યાં સુધી રાહ જુઓ.

પેલેટ જેક્સનું સંચાલન:

- સેફ્ટી બ્રૂટ પહેરો અને પગના અંગૂઠા અને આંગળીઓને પેલેટની નીચેથી બહાર રાખો.
- ભારને સુરક્ષિત કરો જેથી ખાતરી થાય કે તે સ્થિર છે અને હલનચલન દરમિયાન ખસશે નહીં.
- ખાતરી કરો કે રોલર્સ પેલેટના તળિયાથી મુક્ત છે.
- દબાણ આપવું, ખેંચવું નહીં - આનાથી પીઠ પર ઓછો ભાર પડે છે અને તેને રોકવું સરળ બને છે.
- રિલીઝ હેન્ડલનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરવો તે જાણો.
- વજનદાર ભાર સાથે કામ પાડતી વખતે ભાગીદાર સાથે કામ કરો.

દરેક કાર્યસ્થળમાં કટોકટીનો સામનો કરવા માટે એક યોજનાની જરૂર પડે છે. નોકરીદાતા અથવા સુપરવાઈઝરે કર્મચારીને નોકરીની શરૂઆતના થોડા દિવસોમાં કટોકટી યોજના અંગે સૂચનાઓ આપવી જોઈએ, તેમજ સમયાંતરે રિફ્રેશર તાલીમ આપવી જોઈએ. એકવાર કર્મચારી તાલીમ પામેલા હોય, પછી તેણે નીચેના પ્રશ્નોના જવાબ આપવા જોઈએ:

- ઈમરજન્સી ફોન નંબરો ક્યાં પોસ્ટ કરવામાં આવ્યા છે?
- અગ્નિશામક સાધનો ક્યાં સ્થિત છે? તેનો ઉપયોગ કેવી રીતે અને ક્યારે કરવો જોઈએ?

- ફાયર એલાર્મ અને ફાયર એક્સિટ ક્યાં આવેલાં છે?
- ઈમારત ખાલી કરાવવાની વ્યૂહરચના શું છે?
- ભૂકંપ દરમિયાન તમારે શું કરવું જોઈએ?

ખાલી કરાવવાની સ્થિતિમાં, દુકાનની બહાર ક્યાં સેટઅપ ફેક્ટર છે અને તમારે શેની સમીક્ષા કરવી જોઈએ?

છરીઓ, બોક્સ બ્લેડ અને અન્ય તીક્ષ્ણ સાધનો: બોક્સ કટર્સ છૂટક દુકાનના કર્મચારીઓ માટે સામાન્ય સંસાધનો છે, અને બ્લેડ અને અન્ય તીક્ષ્ણ સાધનો જેવાકે વિવિધ ધાતુના ટુકડાઓ રોજિંદા કાર્યો માટે મહત્વપૂર્ણ સંસાધનો છે. સુરક્ષિત કાર્ય દિનચર્યાઓ કર્મચારીના કામમાં સમય ગુમાવવાની અથવા હાથ છોડવાની સંભાવના ઘટાડશે.

- બ્લેડ અને બોક્સ કટરનો ઉપયોગ.
- કામ માટે યોગ્ય ઉપકરણનો ઉપયોગ કરો અને ખાતરી કરો કે તે દૂર રાખેલ છે.
- હંમેશા કર્મચારીના શરીરથી દૂર રહીને કાપવું.
- હંમેશા અન્ય સંસાધનોથી સ્વતંત્ર રીતે તીક્ષ્ણ સાધનો ખરીદવાં.
- કાપવા માટે સ્મૂધ કાર્યક્ષેત્રનો ઉપયોગ કરો.
- કાપવા સિવાય અન્ય કોઈપણ વસ્તુ માટે ક્યારેય બ્લેડનો ઉપયોગ કરશો નહીં.
- કર્મચારીએ તેના વધુ મજબૂત હાથમાં છરી પકડવી.
- બ્લેડને તાજું કરવા માટે, સ્ટાફ સભ્યથી ફાયદો દૂર કરો અને બ્લેડની બોરિંગ બાજુને ફેબ્રિકથી સાફ કરો.
- જો કંપનીને જરૂર હોય તો કુદરતી ચામડા અથવા ધાતુથી બનેલા સુરક્ષા હાથમોજાં પહેરો.

રોટરબ્લેડ્સ અને અલગ રોટર બ્લેડ્સ સાફ કરતી વખતે, આ માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરો:

- ઉપયોગ કર્યા પછી તરત જ તેમને સાફ કરો અથવા ડ્રેઈનની નજીક "માત્ર શાર્પ્સ" લેબલવાળા પેકેજમાં મૂકો.
- છરીઓ અથવા ઉપકરણ બ્લેડ્સ ડીશવોશર અથવા સિંકમાં ન નાખો.

ધાતુના ટુકડા અથવા અન્ય પાવર ઉપકરણનો ઉપયોગ કરતી વખતે, આ માર્ગદર્શિકાઓ અનુસરો:

- ખાતરી કરો કે SOAએ ચોક્કસ ઉપકરણ માટેની તાલીમ લીધી છે, અને લેખિત સલામત કાર્ય પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરે છે.
- ઉપકરણોમાં ફસાઈ જઈ શકે તેવા નાના પોશાક અથવા લટકતા ઝવેરાતનો ઉપયોગ કરશો નહીં?
- હંમેશા સુરક્ષા અને સ્લાઇડ્સનો ઉપયોગ કરો.
- ઉપયોગમાં ન હોય ત્યારે ઉત્પાદકની માર્ગદર્શિકા અનુસાર ઉપકરણને બંધ કરો.

- ધોવા પહેલાં ઉપકરણોને પ્લગમાંથી કાઢીને દૂર કરો.
- સફાઈ કરતી વખતે તમારા બંને હાથ પર કટ-રેઝિસ્ટન્ટ સેફ્ટી ગ્લોવ્સ પહેરો.

ગુસ્સે ભરાયેલા ગ્રાહકોનું વ્યવસ્થાપન કરવું અને તેમની સાથે વ્યવહાર કરવો

ક્રોધની શ્રેણીમાં, પહેલા હતાશા આવે છે, પછી ચીડ અને અંતે ગુસ્સો આવે છે. જ્યારે એનિમેટેડ કાર્ટૂન ગુસ્સામાં હોય છે, ત્યારે તે યોગ્ય અભિવ્યક્તિ દર્શાવે છે. તે ગાંડપણનું કારણ બને છે. તણાવપૂર્ણ પરિસ્થિતિઓનો સામનો કરવા અને દરેકના સંતોષ માટે તેને ઉકેલવા માટે અહીં કેટલીક માર્ગદર્શિકાઓ આપેલી છે:

- શાંત રહો.
- તેને વ્યક્તિગત રીતે ન લો.
- શ્રેષ્ઠ શ્રવણ કૌશલ્યનો ઉપયોગ કરો.
- સક્રિય રીતે સહાનુભૂતિ દર્શાવો.
- ગરિમાપૂર્ણ રીતે માફી માગો.
- ઉકેલ શોધો.
- થોડો સમય અલગ રહો.

સંકોચન: તે દસ્તાવેજીકરણની ભૂલોને કારણે અથવા ચોરી, બગાડ, દુકાનમાંથી ચોરી, લૂંટ વગેરેને કારણે બુક-ઇન્વેન્ટરી અને ભૌતિક-ઇન્વેન્ટરી વચ્ચેનો તફાવત છે. કેશિયરને બધા રેકોર્ડનું સંચાલન કરતા રહેવાની જરૂર પડી શકે છે જેથી ખાતરી કરી શકાય કે કોઈ સંકોચન થયું નથી. જો તે બધી સાવચેતી સાથે થાય છે, તો આ બાબત સ્ટોર વિભાગ અને ઉપરી અધિકારીઓને જાણ કરવી જોઈએ.

પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: છૂટક દુકાનની મુલાકાત લો અને કાર્યસ્થળે જતી વખતે અને આવતી વખતે રાખવાની સાવચેતીઓ વિશે જાણો.

આવશ્યક સામગ્રી: પેન, પેન્સિલ, ચેકલિસ્ટ, નોટબુક.

પ્રક્રિયાઓ:

1. પાંચ વિદ્યાર્થીઓનું જૂથ બનાવો.
2. તેમને છૂટક દુકાનની મુલાકાત લેવા અને રિટેલરને મળવા માટે કહો.
3. તેમનું અભિવાદન કરો અને મુલાકાતનો હેતુ જણાવો.
4. છૂટક દુકાનની મુલાકાત લેવા માટે તેમની પાસેથી પરવાનગી લો.
5. કેશિયરને નીચેના પ્રશ્નો પૂછો
 - a) કાર્યસ્થળે જતી વખતે અને આવતી વખતે કઈ સાવચેતીઓ રાખવી જોઈએ?

- b) મુસાફરી કરતી વખતે સાવચેતી શા માટે મહત્વપૂર્ણ છે?
- c) કામ પર જતી વખતે અને ત્યાંથી આવતી વખતે તાજેતરમાં કે ભૂતકાળમાં કોઈ અકસ્માત થયો હોય તો તેનું કારણ પૂછો.

6. એક અહેવાલ તૈયાર કરો અને તે અહેવાલ વિષય શિક્ષકને સુપરત કરો.

પ્રવૃત્તિ 2: છૂટક દુકાનની મુલાકાત લો અને પાવર ટૂલ્સનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરવો અને ગુસ્સે થયેલા ગ્રાહકોને કેવી રીતે સંભાળવા તે શીખો.

આવશ્યક સામગ્રી: પેન, પેન્સિલ, ચેકલિસ્ટ, નોટબુક.

પ્રક્રિયાઓ:

1. પાંચ વિદ્યાર્થીઓનું જૂથ બનાવો.
2. તેમને છૂટક દુકાનની મુલાકાત લેવા અને રિટેલરને મળવા માટે કહો.
3. તેમનું અભિવાદન કરો અને મુલાકાતનો હેતુ જણાવો.
4. છૂટક દુકાનની મુલાકાત લેવા માટે તેમની પાસેથી પરવાનગી લો.
5. કેશિયરને નીચેના પ્રશ્નો પૂછો
 - a) આ છૂટક દુકાનમાં કયા પાવર ટૂલ્સનો ઉપયોગ થાય છે?
 - b) પાવર ટૂલ્સનો ઉપયોગ કરતી વખતે કઈ સાવચેતીઓ રાખવી જોઈએ?
 - c) ગુસ્સે ભરાયેલા ગ્રાહકો સાથે કેવી રીતે વ્યવહાર કરવો?
6. એક અહેવાલ તૈયાર કરો અને તે અહેવાલ વિષય શિક્ષકને સુપરત કરો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. પાર્કિંગ લોટમાં જતાં પહેલાં વાહનના દરવાજા લોક કરો અને _____ બંધ કરો.
2. _____ વ્યક્તિઓની હાજરી માટે પાર્કિંગ વિસ્તાર તપાસો.
3. રાત્રે ગેસ સ્ટેશન ખાતે કામ કરવું, _____ બની શકે છે.
4. જો કંપની દ્વારા જરૂરી હોય તો કુદરતી લેધરનાં અથવા _____ સુરક્ષા હાથમોજાં પહેરો.
5. તમારા બંને આર્મ પર કટ-રેઝિસ્ટન્ટ સુરક્ષા હાથમોજાંનો ઉપયોગ કરો જ્યારે _____.

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો

1. તણાવપૂર્ણ પરિસ્થિતિનો સામનો કરવા અને દરેકના સંતોષ માટે તેને ઉકેલવા માટેની માર્ગદર્શિકા:
 - a) શાંત રહો અને શ્રેષ્ઠ શ્રવણ કૌશલ્યોનો ઉપયોગ કરો
 - b) તેને વ્યક્તિગત રીતે ન લો અને ગરિમાપૂર્ણ રીતે માફી માંગો
 - c) બંને a) અને b)
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં
2. ટ્રેક રાખવા અથવા દસ્તાવેજીકરણની ભૂલોને કારણે અથવા ચોરી, બગાડ, લૂંટ વગેરેને કારણે બુક-ઇન્વેન્ટરી અને ભૌતિક-ઇન્વેન્ટરી વચ્ચે નીચેનામાંથી કયો તફાવત છે?
 - a) સંકોચન
 - b) નિરીક્ષણ
 - c) બંને a) અને b)
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં
3. ધાતુના ટુકડા અથવા અન્ય પાવર સાધનોનો ઉપયોગ કરતી વખતે, આ માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરો:
 - a) ખાતરી કરો કે કર્મચારીને ચોક્કસ ઉપકરણ અંગે તાલીમ આપવામાં આવી છે, અને લેખિત સલામત કાર્ય પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરો.
 - b) સાધનોમાં ફસાઈ જઈ થઈ શકે તેવા ઢીલા કપડાં અથવા લટકતા આભૂષણોનો ઉપયોગ કરશો નહીં.

- c) દરેક સમયે સુરક્ષા ઉપાયો અને સ્લાઈડ્સનો ઉપયોગ કરો.
- d) ઉપરોક્ત તમામ

C. નીચેનાં વિધાન સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો

1. કેટલાક છૂટક વિસ્તારોમાં, જ્યાં પાવરવાળા ઉપકરણનો ઉપયોગ થાય છે, ત્યાં અવાજ હાનિકારક સ્તર સુધી પહોંચી શકે છે જે સાંભળવાની ક્ષતિનું કારણ બની શકે છે.
2. એકલાં કાર ન ચલાવવાનો પ્રયાસ કરો, અથવા ઓછામાં ઓછું કોઈને સ્ક્રીન પરથી જોઈને અવલોકન કરવા બોલાવો.
3. ઉપકરણમાં ફસાઈ જઈ થઈ શકે તેવા પોશાક અથવા ઝવેરાત ઓછા કરો.
4. દરેક સમયે સુરક્ષા ઉપાયો અને સ્લાઈડ્સનો ઉપયોગ ન કરવો જોઈએ.

D. ટૂંકમાં જવાબ આપો

1. કાર્યસ્થળે આવતી અને ત્યાંથી જતી વખતની મુસાફરી કરતી વખતે લેવાતી સાવચેતીઓ સમજાવો.
2. પાવર ટૂલ્સ અને સાધનો માટે અપનાવવામાં આવતી સાવચેતીઓની ચર્ચા કરો.
3. ગેસ સ્ટેશન, પેટ્રોલ પંપ, એકલા કામ કરવું, ફોર્કલિફ્ટ અને પેલેટ જેક્સમાં સલામતીનું શું મહત્ત્વ છે?
4. ગુસ્સે ભરાયેલા ગ્રાહકો અને સંકોચનનું વ્યવસ્થાપન અને સામનો કેવી રીતે કરવો તેની ચર્ચા કરો.

E. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

1. પાવર ટૂલ્સ અને ઉપકરણ માટે અપનાવવામાં આવેલી સાવચેતીઓની યાદી બનાવો અને જે વિવિધ સાધનો અને ઉપકરણમાં ચોક્કસ સાવચેતીઓ સાથે ચાર્ટ પર મૂકવામાં આવશે. રોલ-પ્લે દ્વારા ગુસ્સે થયેલા ગ્રાહકો સાથે કેવી રીતે વ્યવહાર કરવો તે દર્શાવો.

મોડ્યુલ 4

ટીમમાં અને સંગઠનમાં કામ કરવું

મોડ્યુલ પરિચય

દરેક વ્યવસાયમાં, (નાના કે મોટા પાયે) ટીમ વાતાવરણ વૃદ્ધિ અને વિકાસ માટે મહત્વપૂર્ણ હોય છે. નાના અને મોટા વ્યવસાયો માટે ટીમ વાતાવરણમાં અસરકારક રીતે કામ કરવું મહત્વનું હોય છે. ટીમમાં અસરકારક રીતે કાર્ય કરવા માટે સંગઠનની નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓને સમજવી જરૂરી છે.

અસરકારક કમ્યુનિકેશન, સહયોગ, સમય વ્યવસ્થાપન અને વ્યવસાયિક કુશળતા જેવા વિવિધ કૌશલ્યોનું જ્ઞાન નિર્ધારિત સમયગાળામાં સંગઠનાત્મક લક્ષ્યો પ્રાપ્ત કરવામાં મદદ કરે છે. વ્યવસાય માટે કામદારોને ગોઠવવાની ઘણી પદ્ધતિઓમાંથી એક જૂથોમાં ગોઠવણી છે. ટીમ એ બે કે તેથી વધુ કર્મચારીઓનું જૂથ છે જે પૂર્વનિર્ધારિત ઉદ્દેશ્યો પ્રાપ્ત કરવા માટે સાથે મળીને કામ કરે છે.

વ્યવસાયોમાં ટીમવર્ક સંગઠન અને કામદારોને એકબીજા સાથે વધુ પરિચિત થવાની અને સાથે મળીને કેવી રીતે કાર્ય કરવું તે શોધવાની ક્ષમતા પ્રદાન કરે છે. દરેક કામદારના વિકાસ માટે જૂથ ક્રિયાપ્રતિક્રિયા આવશ્યક અને મહત્વપૂર્ણ છે. જૂથને વ્યવસાયમાં સુધારો કરવા માટે પ્રેરણા આપવા માટે માર્ગદર્શિકાઓ બનાવવામાં મહત્વપૂર્ણ પરિબલો મદદ કરે છે.

ટીમના સભ્યોમાં સંગઠનના લક્ષ્યોને પ્રાપ્ત કરવામાં અવલોકન કરવાની, લોકોને માર્ગદર્શન આપવાની જેવી વિવિધ કુશળતા જરૂરી છે. લક્ષ્યાંકને અસરકારક અને કાર્યક્ષમ રીતે પ્રાપ્ત કરવા માટે દરેક વ્યક્તિએ સંગઠનના કાર્યો પર હકારાત્મક પ્રતિભાવ આપવો પડશે. વ્યવસાય ગૃહે કર્મચારીઓના અધિકારો સાથે તેમની જવાબદારીઓનો પણ વિચાર કરવો પડશે અને અસરકારક નીતિઓ બનાવવી પડશે તેમજ કર્મચારીના આરોગ્ય અને સલામતીનું ધ્યાન રાખવું પડશે.

આ અભ્યાસના પરિણામો પ્રાપ્ત કરવા માટે, આ એકમને ચાર સત્રોમાં વહેંચવામાં આવ્યું છે. પ્રથમ સત્ર સપોર્ટ ટીમવર્ક સાથે વ્યવહાર કરે છે, જે ટીમવર્કનો ખ્યાલ, મૂલ્ય પ્રણાલી નીતિઓ, સંગઠનની પ્રક્રિયાઓનું વર્ણન કરે છે. બીજા સત્રમાં ટીમના ઉદ્દેશ્યો અને લક્ષ્યાંકોનું વર્ણન કરવામાં આવ્યું છે. ત્રીજા સત્રમાં કર્મચારીના અધિકારો અને જવાબદારીઓનો સમાવેશ થાય છે, જે નોકરીની ભૂમિકા અને ટીમના મનોબળ, ટીમના લક્ષ્યાંક વગેરે જાળવવા સંબંધિત નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ સમજાવે છે. ચોથું સત્ર અસરકારક કાર્ય આદતોના વિકાસ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે, જે દેખરેખ અને લક્ષ્ય પ્રાપ્તિને આવરી લે છે.

અભ્યાસના પરિણામો

આ મોડ્યુલ પૂર્ણ થાય બાદ, તમે સક્ષમ બનશો:

- ટીમના સભ્યોને અસરકારક રીતે સહયોગ અને ટેકો આપવા માટે કુશળતા વિકસાવવા, એક સહકારી અને ઉત્પાદક કાર્ય વાતાવરણને પ્રોત્સાહન આપવા જે એકંદર ટીમના પ્રદર્શનમાં વધારો કરે છે.
- ટીમના ધ્યેયો અને લક્ષ્યાંકો નક્કી કરવા અને પ્રાપ્ત કરવાના મહત્ત્વને સમજવા, અને ટીમના લક્ષ્યો તરફ અસરકારક રીતે યોગદાન આપવા માટે વ્યૂહરચનાઓ શીખવા.
- કર્મચારીના અધિકારો અને જવાબદારીઓની વ્યાપક સમજ મેળવવવા, શ્રમ કાયદાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા તેમજ ન્યાયી અને આદરપૂર્ણ કાર્યસ્થળને પ્રોત્સાહન આપવા.
- વ્યક્તિગત ઉત્પાદકતા વધારવા અને ટીમની કાર્યક્ષમતામાં સકારાત્મક યોગદાન આપવા માટે અસરકારક કાર્ય આદતો અને સમય વ્યવસ્થાપન વ્યૂહરચનાઓ શીખવા તથા અમલમાં મૂકવા.

મોડ્યુલનું માળખું

સત્ર 1: ટીમવર્કને સપોર્ટ

સત્ર 2: ટીમના ધ્યેયો અને લક્ષ્યાંકો

સત્ર 3: કર્મચારીના અધિકારો અને જવાબદારીઓ

સત્ર 4: અસરકારક કાર્ય આદતો

સત્ર 1: ટીમવર્કને સપોર્ટ

ટીમવર્ક એટલે પૂર્વનિર્ધારિત ઉદ્દેશ્ય પ્રાપ્ત કરવા માટે લોકો સાથે કામ કરવાની પ્રક્રિયા. ટીમવર્ક એ વ્યવસાયનો એક મહત્ત્વપૂર્ણ ભાગ છે. ઘણીવાર સહકાર્યકરો માટે ટીમમાં અસરકારક રહેવું જરૂરી હોય છે. ટીમવર્કનો અર્થ એ છે કે લોકો છૂટક કર્મચારીઓ વચ્ચે કોઈપણ વ્યક્તિગત સંઘર્ષ હોવા છતાં, તેમની વ્યક્તિગત ક્ષમતાઓનો ઉપયોગ કરીને અને ફાયદાકારક પ્રતિભાવ આપવાનો પ્રયાસ કરે છે.

ટીમવર્કમાં, વ્યક્તિઓનું જૂથ એક સામાન્ય હેતુ માટે એકબીજા સાથે સુમેળભરી રીતે કમ્યુનિકેટ કરે છે, હકારાત્મક કાર્ય વાતાવરણ બનાવે છે, અને ટીમના પ્રદર્શનને વધારવા માટે વ્યક્તિગત શક્તિઓને જોડવામાં એકબીજાને મદદ કરે છે.

રિટેઈલિંગમાં લક્ષ્યાંકો પ્રાપ્ત કરવા માટે ટીમોનું મહત્ત્વ

કોઈપણ સંગઠનમાં, વધુ સારું ટીમવર્ક નીચેના ઉપાયો વડે શક્ય બને છે.

1. સૌપ્રથમ, જૂથ વિશે વિચારો: દરેક વ્યક્તિએ પહેલાં પોતાના જૂથ વિશે વિચારવું જોઈએ અને પોતાની વ્યક્તિગત પેશનને પાછળ છોડી દેવી જોઈએ. વ્યક્તિગત સમસ્યાઓને વ્યાવસાયિક જીવન સાથે ભેળવશો નહીં. તેમને અલગ રાખો.
2. જૂથના સભ્યને ક્યારેય અવગણશો નહીં: કોઈપણ સહયોગીને અવગણશો નહીં, તેના બદલે સાથે કામ કરો અને ધ્યાન પણ આપો. કોઈપણ સહભાગી પર તમારા વિચારોને ક્યારેય થોપવાનો પ્રયાસ કરશો નહીં. જૂથના કોઈપણ સભ્યને હતોત્સાહ થવા દેશો નહીં.
3. ચર્ચા: કોઈપણ નવા વિચારને લાગુ કરતાં પહેલાં, પ્રણાલી પરના દરેક સહભાગી સાથે તેનો ઉલ્લેખ કરવો આવશ્યક છે. ક્યારેય પણ, કોઈની સાથે સ્વતંત્ર રીતે સલાહ ન લો કારણ કે બીજી વ્યક્તિ ચૂકી ગઈ હોય અને શક્યતઃ તેને અમલમાં મૂકવા અને જૂથમાં ભૂમિકા ભજવવા માંગતી ન હોય.
4. ટીકા કરવાનું ટાળો: ટીકાઓ અને સાથીઓની મજાક ઉડાવવાથી દૂર રહો. એકબીજાને મદદ કરો અને એક ઉત્તમ ટીમ ગેમર બનો. પહેલાં સમાધાન કરનારા બનો અને હંમેશા અનૌપચારિક વાતાવરણ બનાવવાનો પ્રયાસ કરો. જૂથમાં નકારાત્મક વિચારો ટાળો.
5. પારદર્શકતા જાળવવી: ઈન્ટરેક્શન સારું અને સચોટ હોવું જોઈએ જેથી જૂથના દરેક સભ્યને એક સામાન્ય છબી મળે. કાર્યક્ષમ ઈન્ટરેક્શન અનિશ્ચિતતા અને મૂંઝવણને પણ દૂર કરે છે. મૂંઝવણ વિવાદોનું કારણ બને છે અને વ્યક્તિઓ કામ કરવાને બદલે લડવામાં પોતાની શક્તિ અને સમય બગાડે છે. જૂથ સંશોધક સહયોગીઓને તેમનો શ્રેષ્ઠ પ્રયાસ કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવાની જવાબદારી લેવી જોઈએ અને વિવાદોના કિસ્સાઓમાં તાત્કાલિક સામેલ થવું જોઈએ. શ્રેષ્ઠનું ચરિત્ર એવું હોવું જોઈએ કે જૂથનો દરેક સભ્ય તેની તરફ જુએ અને જ્યારે પણ જરૂર પડે ત્યારે તેનું માર્ગદર્શન લે. તેણે/તેણીએ કોઈપણ સભ્ય સાથે જોડાયેલા ન રહેવું જોઈએ અને બંનેને સમાન રીતે મદદ કરવી જોઈએ. જૂથ સંશોધકનું કાર્ય તેના સહયોગીઓ પાસેથી શ્રેષ્ઠ કામ મેળવવાનું છે.
6. ટીમમાં વિવાદો ટાળો: નાની નાની સમસ્યાઓ પર ઝઘડો ન કરો. વ્યક્તિએ થોડું ખરાબ હોવું જોઈએ અને બધા સહયોગીઓ માટે સૌથી યોગ્ય વિકલ્પ શોધવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ.

7. પુરસ્કારો અને માન્યતા: વેચાણ સહયોગીઓ વચ્ચે સ્વસ્થ સ્પર્ધાને પ્રોત્સાહન આપવું જોઈએ. દરેક જૂથ સહભાગીની કાર્યક્ષમતાનું યોગ્ય વિશ્લેષણ કરવું જોઈએ અને શ્રેષ્ઠ મનોરંજન કરનારને યોગ્ય રીતે વળતર આપવું જોઈએ જેથી અન્ય લોકો પણ કાર્ય કરવા માટે પ્રેરિત થાય. "શ્રેષ્ઠ જૂથ ખેલાડી" અથવા "શ્રેષ્ઠ પ્રદર્શનકાર" જેવા પુરસ્કારો સહયોગીઓને પ્રોત્સાહન આપવામાં ખૂબ મદદ કરે છે. શ્રેષ્ઠ કાર્ય કરનાર અથવા કંઈક વિશિષ્ટ કાર્ય કરનાર સહભાગીની પ્રશંસા કરો. ટીમ વર્ક રિટેલ અને કર્મચારીઓને દરેક સભ્ય સાથે વધુ પરિચિત થવાની અને કાર્યસ્થળ પર સાથે મળીને કામ કરવાનું શીખવાની ક્ષમતા પ્રદાન કરે છે. સંગઠનની સિદ્ધિઓ અને દરેક કાર્યકરની વૃદ્ધિ માટે જૂથ ઈન્ટરેક્શન મહત્ત્વપૂર્ણ છે. તે ઓફિસમાં જૂથની વૃદ્ધિને પ્રોત્સાહન આપવા માટે કંપની માર્ગદર્શિકા બનાવવા માટે પરવાનગી આપશે.

ટીમમાં અસરકારક રીતે કાર્ય કરવું

રિટેલ સ્ટોરની સફળતા અસરકારક ટીમવર્ક પર આધાર રાખે છે. અસરકારક ટીમવર્કમાં વિવિધ પરિબલોનો સમાવેશ થાય છે જેમ કે સાથીદારો સાથે વાજબી રીતે કામ વહેંચવું. દરેક રિટેલરે વાસ્તવિક પ્રતિબદ્ધતાઓ રાખવી જોઈએ, જે રિટેલ સ્ટોરના કર્મચારીઓ દ્વારા પ્રાપ્ત કરી શકાય છે. દરેક રિટેલર પાસે તેમના ઉકેલો માટે વિકલ્પો હોવા જોઈએ. જ્યારે કામ કરવાની પરિસ્થિતિઓમાં મુશ્કેલીઓ આવી રહી હોય ત્યારે તે સાથીદારોને પણ પ્રોત્સાહિત કરી શકે છે અને એવા સાથીદારોને પણ પ્રોત્સાહિત કરી શકે છે જેઓ મુશ્કેલીઓનો સામનો કરી રહ્યા છે અને કામ કરતી વખતે કંપનીની આરોગ્ય અને સલામતી પ્રક્રિયાનું પાલન કરે છે.

- કામ વહેંચો: દરેક રિટેલરે કર્મચારીઓની કામગીરી, કુશળતા અને સમય અનુસાર સહકર્મચારીઓ સાથે વાજબી રીતે કામ વહેંચવું જોઈએ.
- વાસ્તવિક પ્રતિબદ્ધતાઓ બનાવો: અસરકારક ટીમવર્ક માટે, રિટેલર એવી પ્રતિબદ્ધતાઓ બનાવે છે જે સાથીદારો પ્રત્યે વાસ્તવિક પ્રકૃતિની હોય અને તમે જે વચન આપ્યું છે તે પૂર્ણ કરે.
- વિકલ્પો સૂચવો: જો કર્મચારીઓ આપેલું વચન પૂર્ણ કરી શકતા નથી, તો સાથીદારને તાત્કાલિક જણાવો અને યોગ્ય વિકલ્પ માટે પૂછો.
- મુશ્કેલ કાર્યકારી પરિસ્થિતિઓમાં પ્રોત્સાહન આપો: ટીમના સભ્યોનું કર્તવ્ય છે કે તેઓ મુશ્કેલ કાર્યકારી પરિસ્થિતિઓમાં એકબીજાને પ્રોત્સાહન આપે. ખરાબ સમય કે મુશ્કેલ સમયમાં સહકર્મચારીઓને ટેકો આપો.

- e. ન્યાયી, નમ્ર અને આદરપૂર્વક વર્તન કરો: અસરકારક ટીમવર્કની મૂળભૂત આવશ્યકતા એ છે કે એકબીજાને માન આપો અને માન મેળવો. ટીમના દરેક સભ્યએ એકબીજા સાથે ન્યાયી, નમ્ર અને આદરપૂર્વક વર્તન કરવું જોઈએ.

સંગઠનની મૂલ્ય પ્રણાલી

દરેક કંપની કે રિટેલરના તેમના પોતાના સિદ્ધાંતો હોય છે, ભલે તે રેકોર્ડ કરેલા હોય કે ન હોય. તે કંપનીને તેની જીવનશૈલી અને મૂલ્યો નક્કી કરવામાં મદદ કરે છે. જ્યારે કંપનીના સભ્યો કે રિટેલર લાક્ષણિક સિદ્ધાંતોના સમૂહમાં જોડાય છે, ત્યારે કંપની વિવિધ સમસ્યાઓનો સામનો કરતી વખતે એકતામાં હોય તેવું લાગે છે.

છૂટક દુકાનના માલિકે દુકાનના સિદ્ધાંતો સ્પષ્ટ રીતે સમજાવવા જોઈએ. તેમણે કર્મચારીઓ સાથે તેમની સમસ્યાઓ ઉકેલવા માટે ચર્ચા કરવી જોઈએ. કર્મચારીઓ દુકાનનાં કાર્યોમાં મહત્ત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે. તેથી, છૂટક દુકાનના માલિકની ફરજ છે કે તેઓ તેમના કર્મચારીઓનું વ્યવસ્થાપન કરે અને તેમને મૂલ્ય આપે. છૂટક વેપારમાં ઉપયોગમાં લેવાતું સૌથી મહત્ત્વપૂર્ણ સંસાધન માનવશક્તિ છે. સાધનો અને ઉપકરણ માનવશક્તિ દ્વારા સંચાલિત થાય છે; તેથી તેમને યોગ્ય તાલીમ આપવી જરૂરી છે.

કોઈ સંગઠનમાં મૂલ્ય પ્રણાલી નીચેના કારણોસર મહત્ત્વપૂર્ણ બની છે:

1. માર્ગદર્શિકા: મૂલ્ય નિવેદનો એ સિદ્ધાંતો અને નીતિશાસ્ત્રની યાદી છે જેનું કંપની પાલન કરે છે. તે છૂટક વ્યવસાય માટે નૈતિક પાયો બનાવે છે. આ સિદ્ધાંતો અને નીતિશાસ્ત્ર દુકાનના કર્મચારીઓના વર્તનને માર્ગદર્શન આપી શકે છે. સંગઠનોએ આ સંગઠનમાં શું સાચું અને શું ખોટું છે તે ઓળખવામાં માર્ગદર્શન આપવું જોઈએ.
2. સમુદાય: મૂલ્ય નિવેદનો છૂટક વ્યવસાય માટે સંદર્ભ બિંદુ તરીકે સેવા આપે છે. તેઓ તેમને છૂટક વ્યવસાયની માન્યતાઓ અને સિદ્ધાંતો જોવાની મંજૂરી આપે છે. તેઓ છૂટક દુકાન કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે અંગે તેમજ નૈતિક સમસ્યાઓ પર તેના દ્રષ્ટિકોણ વિશે પ્રાથમિક માહિતી પ્રદાન કરે છે.
3. મૂલ્યોને ધ્યાનમાં ન રાખીને કાર્ય કરવું: લેખિત મૂલ્યો કર્મચારીઓને છૂટક દુકાનમાં તેમજ ગ્રાહકો સાથે કેવી રીતે વર્તવું તે અંગે સ્પષ્ટતા આપે છે. વ્યક્તિઓએ છૂટક વ્યવસાય દ્વારા પ્રકાશિત મૂલ્યોનું પાલન કરવું જોઈએ.
4. મિશન અને ધ્યેયો: રિટેલ કંપનીના નેતા ટીમના સભ્યોને મૂલ્ય માળખાં વડે પ્રોત્સાહિત કરી શકે છે જે સભ્યોના વર્તનને માર્ગદર્શન આપે છે. તેણે/તેણીએ છૂટક વ્યવસાયના અસ્તિત્વનું કારણ અને છૂટક વ્યવસાયના ધ્યેયો યોગ્ય રીતે કમ્યુનિકેટ જોઈએ.

મિશન વ્યવસાયના હેતુને સ્પષ્ટ કરે છે. કર્મચારીઓની નોકરીની ભૂમિકા સ્પષ્ટ કરવા માટે લક્ષ્યો નક્કી કરવા જોઈએ.

5. મૂલ્યોનો સંચાર: મૂલ્યોનો સંચાર આંતરિક અને બાહ્ય બંને રીતે મહત્ત્વપૂર્ણ છે. છૂટક સંગઠનમાં મૂલ્યોની ચર્ચા મિટિંગો અને લખાણોમાં થઈ શકે છે.

પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: ટીમમાં કેવી રીતે કામ કરવું તે શીખવા માટે રોલ પ્લે

આવશ્યક સામગ્રી: નોટબુક, પેન, પેન્સિલ અને ચેકલિસ્ટ

પ્રક્રિયા:

1. પાંચ વિદ્યાર્થીઓનું જૂથ બનાવો.
2. પાંચેય વિદ્યાર્થીઓ છૂટક પ્રવૃત્તિમાં ભાગ લે છે.
3. પહેલો વિદ્યાર્થી છૂટક દુકાનના માલિકની ભૂમિકા ભજવે છે.
4. બીજો વિદ્યાર્થી સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટની ભૂમિકા ભજવે છે.
5. ત્રીજો વિદ્યાર્થી ઓપરેશન એક્ઝિક્યુટિવની ભૂમિકા ભજવે છે.
6. ચોથો વિદ્યાર્થી વેચાણ સહયોગીની ભૂમિકા ભજવે છે.
7. પાંચમો વિદ્યાર્થી ગ્રાહકની ભૂમિકા ભજવે છે.
8. વિદ્યાર્થીને છૂટક દુકાનના સંચાલનની દૈનિક પ્રવૃત્તિઓ લખવાનું કહો.
9. છૂટક પ્રવૃત્તિઓ તપાસવા માટે શિક્ષકની મદદ લો.
10. વર્ગખંડમાં ભૂમિકા ભજવો અને પ્રવૃત્તિનો આનંદ માણો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. _____ પૂર્વનિર્ધારિત ઉદ્દેશ્યો પ્રાપ્ત કરવા માટે લોકો સાથે કામ કરવાની પ્રક્રિયાનો ઉલ્લેખ કરે છે.
2. દરેક વ્યક્તિએ પહેલાં પોતાના _____ વિચાર કરવો જોઈએ અને તેના વ્યક્તિગત પેશનને પાછળ છોડી દેવો જોઈએ.
3. છૂટક દુકાનની સફળતા _____ ટીમવર્ક પર આધાર રાખે છે.
4. દરેક રિટેલરે _____ પ્રતિબદ્ધતાઓ કરવી જોઈએ જે રિટેલ સ્ટોરના કર્મચારીઓ દ્વારા પ્રાપ્ત કરી શકાય.
5. રિટેલરો પાસે તેમના ઉકેલો માટે _____ હોવું જોઈએ.

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો

1. _____ ટીમવર્કની પ્રવૃત્તિ નથી?
 - a) કમ્યુનિકેટ કરવું
 - b) સામાન્ય લક્ષ્ય પ્રત્યે કામ કરવું
 - c) નકારાત્મક કાર્યકારી વાતાવરણનું સર્જન કરવું
 - d) એકબીજાને સહાયતા કરવી
2. અસરકારક ટીમવર્ક ફક્ત ત્યારે જ શક્ય છે જ્યારે
 - a) ટીમ જૂથ વર્ક પર ફોકસ નથી
 - b) ટીમ ચર્ચા
 - c) ટીકા અને પારદર્શકતા ન જાળવવી
 - d) ઉપરોક્ત તમામ
3. નીચેનામાંથી શું અસરકારક ટીમનું પરિબલ નથી?
 - a) સહકર્મચારીઓ સાથે કાર્યની ન્યાયી વહેંચણી
 - b) કાલ્પનિક પ્રતિબદ્ધતાઓ બનાવવી
 - c) ટીમના સભ્ય સાથે સહયોગ કરવો
 - d) ન્યાયી રીતે, નમ્રતાપૂર્વક અને આદરપૂર્વક વર્તન કરવું
4. સંગઠનમાં મૂલ્ય પ્રણાલી નીચેનાને કારણે મહત્ત્વપૂર્ણ બની ગઈ છે:
 - a) માર્ગદર્શિકા અને સમુદાય
 - b) મૂલ્યોને ધ્યાનમાં ન રાખીને કાર્ય કરવું

c) મિશન અને લક્ષ્યો

d) ઉપરોક્ત તમામ

C. નીચેનાં વિધાન સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો

1. ટીમવર્ક એ વ્યવસાયનો એક મહત્વપૂર્ણ ભાગ છે.
2. રિટેલર સાથીદારો પ્રત્યે કાલ્પનિક પ્રતિબદ્ધતાઓ કરે છે અને તમે જે વચન આપ્યું છે તે પૂર્ણ કરે છે.
3. સહયોગીઓમાં સ્વસ્થ સ્પર્ધકો પ્રેરિત હોવા જોઈએ.
4. દરેક કાર્યકરની વૃદ્ધિ માટે જૂથ ઈન્ટરેક્શન મહત્વપૂર્ણ નથી.
5. કોઈપણ રિટેલરે કર્મચારીઓના પ્રદર્શન, કુશળતા અને સમયને ધ્યાનમાં રાખીને સાથીદારો સાથે ન્યાયી રીતે કામ વહેંચવું જોઈએ નહીં.
6. ટીમના દરેક ટીમ સભ્યએ એકબીજા સાથે ન્યાયી, નમ્ર અને આદરપૂર્વક વર્તવું જોઈએ.
7. દરેક કંપની પાસે પોતાના સિદ્ધાંતો હોય છે, પછી ભલે તે રેકોર્ડ કરવામાં આવ્યા હોય કે ન આવ્યા હોય.

D. ટૂંકમાં જવાબ આપો

1. ટીમ વર્કના અર્થ અને મહત્વની ચર્ચા કરો.
2. રિટેલિંગમાં લક્ષ્યાંકો હાંસલ કરવા માટે ટીમનું મહત્ત્વ સમજાવો.
3. ટીમમાં અસરકારક રીતે કેવી રીતે કામ કરવું?
4. સંસ્થાની મૂલ્ય પ્રણાલી સમજાવો.

E. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

1. ટીમ વર્ક પરિસ્થિતિઓના ઉદાહરણો દર્શાવો.
2. રિટેલિંગમાં કારકિર્દીની સંભાવનાઓ પર ક્રમિક રીતે ચાર્ટ તૈયાર કરો.
3. વિવિધ કાર્ય પરિસ્થિતિઓમાં ટીમમાં SOA કેવી રીતે અસરકારક રીતે કાર્ય કરે છે તે ઓળખો અને સૂચિબદ્ધ કરો.

સત્ર 2: ટીમના ધ્યેયો અને લક્ષ્યાંકો

છૂટક સંગઠન કર્મચારીઓ માટે ધ્યેયો અને લક્ષ્યાંકો નક્કી કરે છે (આકૃતિ 4.1). કામ શરૂ કરતાં પહેલાં ઉદ્દેશ્યો અને યોગ્ય કાર્ય નક્કી કરવું જરૂરી છે. કર્મચારીઓએ કાર્ય પ્રદર્શન માટે સ્પષ્ટ દ્રષ્ટિકોણ નિર્ધારિત કરવો જોઈએ. સ્ટોર ઓપરેશન સહાયકો અન્ય છૂટક કર્મચારીઓ જેવા કે ઓપરેશન એક્ઝિક્યુટિવ્સ, સેલ્સ એસોસિએટ્સ અને અન્ય વિવિધ છૂટક વેપારીઓ સાથે કામ કરે છે. બધા છૂટક કર્મચારીઓ ટીમના ધ્યેયો અને લક્ષ્યાંકો પ્રાપ્ત કરવા માટે ટીમમાં સાથે મળીને કામ કરી રહ્યા છે.



આકૃતિ. 4.1: ટીમના લક્ષ્યાંકો

લક્ષ્યોનો ખ્યાલ અને વિશેષતાઓ

ટીમ માટે હેતુઓ ઘડવાની જરૂરિયાત નીચેના કારણોસર ઊભી થાય છે:

- લક્ષ્યો છૂટક વ્યવસાયના ઉદ્દેશ્યને પ્રાપ્ત કરવામાં મદદ કરે છે.
- લક્ષ્ય એક એવું માળખું પ્રદાન કરવાનો છે જે કર્મચારીઓને આયોજન, મુશ્કેલીનિવારણ અને ગ્રાહકોને વધુ સારી રીતે સેવા આપવા માટે નિર્ણયો નિર્ધારણ ક્ષમતામાં વધારો કરશે.
- લક્ષ્ય નિર્ધારણ ટીમ દ્વારા લક્ષ્યોને સરળતાથી પ્રાપ્ત કરવામાં મદદ કરે છે.
- લક્ષ્યો સંસ્થામાં કાર્ય કરવામાં મદદ કરે છે.

કાર્યસ્થળે અસરકારક ટીમ લક્ષ્યોની વિશેષતાઓ

ટીમવર્કનું લક્ષ્ય કાર્યક્ષમતા, ગુણવત્તા સુધારવામાં મદદ કરવાનો છે અને ટીમના દરેક સભ્ય માટે સપોર્ટ સિસ્ટમ પ્રદાન કરવાનો છે. જ્યારે લોકો એકબીજા સાથે વાતચીત કરે છે, ત્યારે

તેઓ તેમના પ્રદર્શનની સમીક્ષાઓ મેળવી શકે છે અને જ્યારે તેમને જરૂર હોય ત્યારે મદદ કરી શકે છે.

લક્ષ્યો પ્રાપ્ત કરવા માટે આવશ્યક કૌશલ્યો

લક્ષ્ય પ્રાપ્ત કરવા માટે કૌશલ્યો હોવા જરૂરી છે. ટીમ કૌશલ્યો એ સંસ્થાનું લક્ષ્ય પ્રાપ્ત કરવા માટે ટીમમાં કામ કરવા માટે આવશ્યક કૌશલ્યો છે. તે સ્પષ્ટ, સમજવામાં સરળ, માપી શકાય તેવું, પ્રાપ્ત કરી શકાય તેવું, વાસ્તવિક, સમયબદ્ધ હોવું જોઈએ.

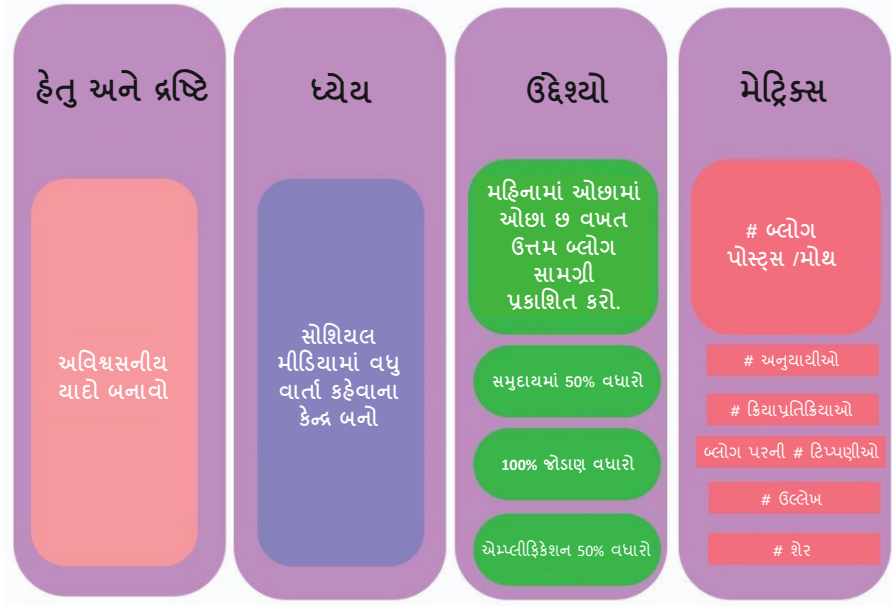
ઉદાહરણ તરીકે,

- ઘણી કંપનીઓ ખાસ કરીને વેચાણ અને ક્લાયન્ટ સપોર્ટની વાત આવે ત્યારે અસરકારક બનવાનું ધ્યેય રાખે છે અને તેથી એવા કર્મચારીઓની શોધ કરે છે જે ઉચ્ચ ગુણવત્તાવાળા કાર્ય અને સમર્પણ પ્રદાન કરી શકે.
- કંપનીના ઉદ્દેશ્યો સાથે ઉત્તમ ધ્યેય રાખવું હંમેશા મહત્વપૂર્ણ છે.
- કંપની માટે નવા ઉદ્દેશ્યો સ્થાપિત કરતી વખતે SOA એ ઉત્તમ ધ્યેય રાખવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ અને ઈચ્છવું જોઈએ કે નવા સાહસમાં બધું સારું રહે.

ટીમનાં લક્ષ્યાંકો

સ્ટોર ઓપરેશન સહાયકો લક્ષ્યાંકો પ્રાપ્ત કરવા માટે ટીમમાં કામ કરી રહ્યા છે. ટીમ લક્ષ્યાંકો કંપનીના લક્ષ્યો પર આધારિત છે. મેનેજમેન્ટ લક્ષ્યોના આધારે સ્ટાફ સભ્યને લક્ષ્યાંકો આપવામાં આવે છે (આકૃતિ 4.2). ઉદાહરણ તરીકે,

- સ્ટોર ઓપરેશન સહાયક દરેક એક્ઝિક્યુટિવ માટે વ્યવસાયની કામગીરી પ્રવૃત્તિઓ જેવી કે માલ ખસેડવા, માલ શિફ્ટ કરવા, સંગ્રહ કરવા, ઊંચકવા અને સંભાળવા માટે લક્ષ્યાંક નક્કી કરે છે.
- નફો વધારવાના લક્ષ્યને પ્રાપ્ત કરવા માટે ટીમના સભ્યને રૂપિયા X રકમનું વેચાણ પ્રાપ્ત કરવાનો લક્ષ્યાંક આપવામાં આવશે. સ્ટોર ઓપરેશન સહાયક સ્ટોર ઓપરેશનના લક્ષ્યને પ્રાપ્ત કરવા માટે પ્રયાસો કરી રહ્યા છે.



આકૃતિ. 4.2: ટીમના ધ્યેયો અને લક્ષ્યાંકો

લક્ષ્યો નિર્ધારિત કરવા માટેના સ્રોત

મેનેજમેન્ટ ફિલોસોફી: મેનેજમેન્ટ ફિલોસોફીના આધારે કંપનીનું લક્ષ્ય નક્કી કરવામાં આવે છે. ઉદાહરણ તરીકે, કેટલાક કંપની મેનેજમેન્ટ નફાને પ્રાથમિકતા આપી શકે છે, કેટલીક કંપની ગ્રાહક સેવાને પ્રાથમિકતા આપી શકે છે અને કેટલીક સામાજિક જવાબદારી નિભાવતી રહે છે.

1. ગ્રાહકની જરૂરિયાત અને પ્રતિભાવ: ગ્રાહકની જરૂરિયાત અને પ્રતિભાવના આધારે કંપનીઓ તેમના લક્ષ્યોને ફરીથી નિર્ધારિત કરી શકે છે. ઉદાહરણ તરીકે, કંપની ૧ કલાકની અંદર માલને એક જગ્યાએથી બીજી જગ્યાએ ખસેડવાનું લક્ષ્ય નક્કી કરી શકે છે, ગ્રાહકના પ્રતિભાવના આધારે ૪૮ કલાકની અંદર ગ્રાહકની ફરિયાદનું નિરાકરણ કરી શકે છે.
2. બજારનાં વલણો: બજારનાં વલણોના આધારે કંપનીના લક્ષ્યો નક્કી કરી શકાય છે જો બજાર નીચે જતું વલણ બતાવી રહ્યું હોય, તો નફો મહત્તમ કરવો એ કંપનીનું લક્ષ્ય ન હોઈ શકે.
3. સ્પર્ધકો: કંપની તેમના સ્પર્ધકોના લક્ષ્યોના આધારે પોતાનું લક્ષ્ય નક્કી કરી શકે છે જેઓ બજારના નેતા પણ છે. ઉદાહરણ તરીકે, શેલ્ફમાં માલ ગોઠવવાનું સ્ટોર ઓપરેશન સહાયકનું લક્ષ્ય હોઈ શકે છે.

4. ગુણવત્તા નીતિઓ: કંપની કયા પ્રકારના ગુણવત્તા માપદંડો અથવા પ્રમાણ અપનાવે છે તે તેના લક્ષ્ય નિર્ધારણ પર ઘણી અસર કરે છે.

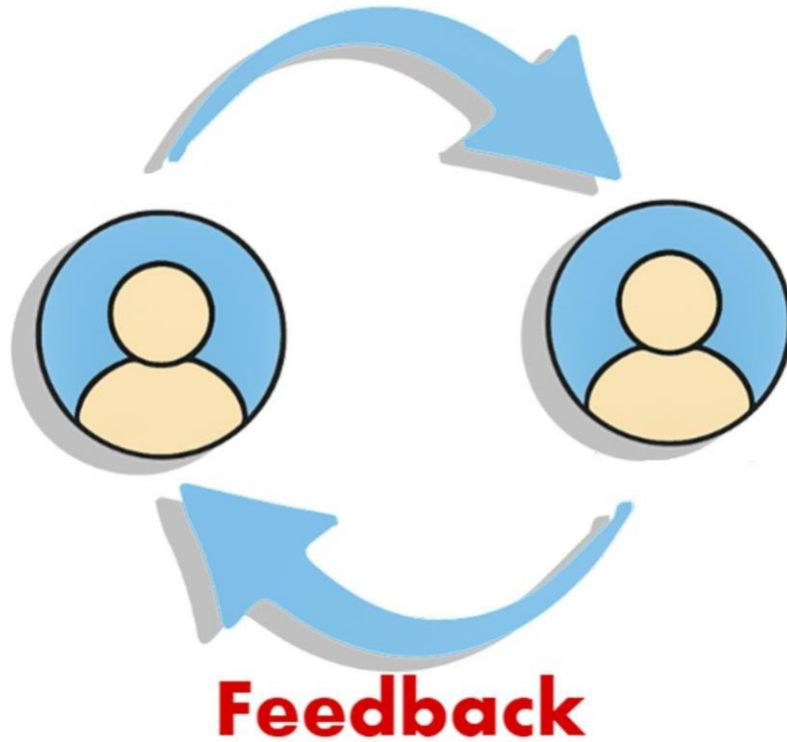
ટીમનું મનોબળ જાળવી રાખવું

કોઈપણ સંગઠનનાં મુખ્ય ઉદ્દેશ્યો ટીમના સભ્યોમાં વધુ સારું અને અસરકારક કમ્યુનિકેશન તેમજ સ્વસ્થ કાર્યકારી વાતાવરણ જાળવવાના હોય છે જેથી ટીમનું મનોબળ ખૂબ સ્વીકાર્ય બને.

1. કમ્યુનિકેશનનાં માધ્યમો ખોલો: ખુલ્લા કમ્યુનિકેશનમાં સાંભળવાની સાથે વાત કરવાનો પણ સમાવેશ થાય છે. કર્મચારીઓને હાલની પ્રક્રિયાઓ અને સુધારા માટેના વિચારો વિશેના પ્રતિભાવ જણાવો. ઉપરાંત, ટીમના સભ્યો શંકા, હતાશા અથવા ચિંતા વ્યક્ત કરે ત્યારે ધ્યાન આપો. સક્રિય શ્રવણ રિટેલરને ઘણી સમસ્યારૂપ પરિસ્થિતિઓને વધુ ખરાબ થાય તે પહેલાં તેનો સામનો કરવા સક્ષમ બનાવશે.
2. કામના ભારણ પર ગહન દેખરેખ રાખો: ચક્રને તોડવા માટે રિટેલરને સ્ટાફ સભ્યો પરથી થોડો બોજ ઉતારવા માટે ખર્ચ-અસરકારક રીતો શોધવાની જરૂર પડશે. જવાબદારીઓનું પુનઃનિર્માણ અને પ્રક્રિયાઓ અથવા નોકરીના માળખાંનું પુનર્ગઠન મદદ કરી શકે છે.
3. પ્રાથમિકતાઓનું પુનઃ નિર્ધારણ: સરળ પ્રાથમિકતાઓનું પુનઃનિર્ધારણ ઘણીવાર કાર્યક્ષમતા વધારવામાં ઘણી મદદ કરી શકે છે. અહીં લક્ષ્ય છે કે જે કાર્યો અને પ્રોજેક્ટ્સ ખરેખર પરિણામમાં ફાળો આપે છે તેમને એવા કાર્યો અને પ્રોજેક્ટ્સથી અલગ કરવામાં આવે જે નથી કરતા.
4. પ્રશંસા અને પુરસ્કાર સ્વીકારો: સ્ટોર કામગીરીની કાર્યક્ષમતા વધારવા માટે મનોબળ નિર્માણ જરૂરી છે. તેથી, કર્મચારીઓને પ્રશંસા અને પુરસ્કાર આપવો જરૂરી છે.
5. એકબીજા પાસેથી શીખો: ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે, ટીમના સભ્યોની વિવિધ ક્ષમતાઓ પર ભાર મૂકવો મહત્ત્વ પૂર્ણ છે. આ, અલબત્ત, ઓફિસ ક્ષમતાઓ સફળતા, પાવરપોઈન્ટ અને પ્રસ્તુતિ પર લાગુ પડે છે પરંતુ કર્મચારીઓ અને ટીમના સભ્યોની સર્જનાત્મક ક્ષમતાઓ વિશે ભૂલશો નહીં.

ટીમ પ્રતિભાવ અને તેનું મહત્ત્વ

પ્રતિભાવ એ કમ્યુનિકેશનનો મહત્ત્વપૂર્ણ ભાગ છે. ટીમમાં સારી રીતે કમ્યુનિકેટ કરવા માટે, તેના સભ્યો પાસેથી સમય સમય પર પ્રતિભાવ લેવો જરૂરી છે. છૂટક વેચાણ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકો, કર્મચારીઓ અને અન્ય હિસ્સેદારો પાસેથી પ્રતિભાવ લેવામાં આવે છે. સંસ્થામાં કામ કરતા ટીમના સભ્યોએ એકબીજાનો પ્રતિભાવ લેવો જરૂરી છે.



આકૃતિ. 4.3: ટીમ પ્રતિભાવ

ગ્રાહકની પસંદગીઓ અને જરૂરિયાતોને ઓળખતી વખતે ગ્રાહક પ્રતિભાવ મહત્ત્વપૂર્ણ છે, ખાસ કરીને જ્યારે કંપની આકૃતિ 4.3 માં બતાવ્યા પ્રમાણે નવા ઉત્પાદનો રજૂ કરે છે. સંસ્થાઓ ખરીદદારો ઈચ્છે છે તે વસ્તુની સુવિધાઓ, પસંદગીઓ અથવા શૈલીઓ શોધવા માટે ફોકસ જૂથો, વ્યક્તિગત વિશ્લેષણ અથવા ક્લાયન્ટ ફોન સમીક્ષાઓ કરે છે. ગ્રાહક પ્રતિભાવ કંપનીઓને તેમના ગ્રાહકો માટે જરૂરી વસ્તુઓ શોધવામાં મદદ કરે છે. ગ્રાહકોના પ્રતિભાવ વિના, કંપની ગ્રાહકની ઉત્પાદનોની જરૂરિયાતો પૂરી કરી શકતી નથી.

પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: રિટેલ કામગીરી માટે લક્ષ્ય નિર્ધારણ ઓળખવા માટે રિટેલ સ્ટોરની મુલાકાત લેવી.

આવશ્યક સામગ્રી: નોટબુક, પેન, પેન્સિલ અને ચેકલિસ્ટ

પ્રક્રિયા:

1. પાંચ વિદ્યાર્થીઓનું જૂથ બનાવો.
2. તેમને રિટેલ સ્ટોર/ડિપાર્ટમેન્ટલ સ્ટોર/મોલની મુલાકાત લેવા કહો.
3. રિટેલ મેનેજરને મળો અને તેમનું અભિવાદન કરો.
4. તેમને મુલાકાતનો હેતુ જણાવો અને મુલાકાત માટે પરવાનગી લો.
5. નીચેના પ્રશ્નો પૂછો અને તેમના જવાબ ૫૦ શબ્દોથી વધુ ન લખો
 - a) રિટેલ વ્યવસાયમાં સ્ટોર ઓપરેશન સહાયકની ભૂમિકા શું છે?
 - b) ટીમમાં સ્ટોર ઓપરેશન સહાયક કેવી રીતે કામ કરે છે?
 - c) સ્ટોર ઓપરેશન સહાયક તેમના અધિકારીઓ માટે લક્ષ્યાંકો કેવી રીતે નક્કી કરે છે?
 - d) ટીમના સભ્યોને કાર્ય કેવી રીતે સોંપવામાં આવે છે?
 - e) રિટેલ વ્યવસાયો ટીમના સભ્યો સાથે લક્ષ્યાંકો કેવી રીતે પ્રાપ્ત કરે છે?
 - f) રિટેલ ઉદ્યોગમાં ટીમ હેતુ ધ્યેયો અને લક્ષ્યાંકોનું શું મહત્વ છે?
6. વર્ગમાં મુલાકાત અને પ્રસ્તુતિનો અહેવાલ બનાવો.
7. વિષય શિક્ષકને સબમિટ કરો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. _____ નું લક્ષ્ય કાર્યક્ષમતા, ગુણવત્તા સુધારવામાં મદદ કરવાનું અને ટીમના દરેક સભ્ય માટે સપોર્ટ સિસ્ટમ પ્રદાન કરવાનું છે.
2. ટીમ _____ કંપનીના લક્ષ્યો પર આધારિત હોય છે.
3. _____ ફિલોસોફીના આધારે કંપનીનું લક્ષ્ય નક્કી કરવામાં આવે છે.
4. કંપની તેમના _____ લક્ષ્યોને આધારે નક્કી કરી શકે છે જેઓ બજારના અગ્રણી પણ છે.
5. _____ કમ્યુનિકેશનમાં સાંભળવાની સાથે સાથે વાત કરવાનો પણ સમાવેશ થાય છે.
6. ગ્રાહક _____ કંપનીઓને તેમના ગ્રાહકો માટે જરૂરી બાબતો શોધવામાં મદદ કરે છે.

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો

1. જૂથો બનાવવાનું/નાં લક્ષ્ય/લક્ષ્યો છે
 - a) કાર્ય આયોજન કરવું
 - b) નિર્ણયો લેવા
 - c) કર્મચારીઓને પ્રેરિત કરવા
 - d) ઉપરોક્ત તમામ
2. લક્ષ્યો સ્પષ્ટ અને _____ માટે સરળ હોવાં જોઈએ
 - a) અપ્રાપ્ય
 - b) સમજવા
 - c) વાસ્તવિક
 - d) સમયબદ્ધ
3. ટીમના લક્ષ્યાંકો આના પર આધારિત હોય છે
 - a) કંપનીનાં લક્ષ્યો
 - b) ગ્રાહકના લક્ષ્ય
 - c) a) અને b) બંને
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં

4. શું લક્ષ્ય નિર્ધારણનો સ્રોત નથી?

- a) મેનેજમેન્ટ ફિલોસોફી
- b) રિટેલર જરૂરિયાત
- c) બજારનાં વલણો
- d) સ્પર્ધકો

2. કોઈપણ સંગઠનનાં મુખ્ય ઉદ્દેશ્યો છે

- a) વધુ સારું અને અસરકારક કમ્યુનિકેશન જાળવવું
- b) સ્વસ્થ કાર્યકારી વાતાવરણ
- c) a) અને b) બંને
- d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં

C. નીચેનાં વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો

1. જ્યારે લોકો એકબીજા સાથે ઈન્ટરેક્શન કરે છે, ત્યારે તેઓ તેમના પ્રદર્શન પર સમીક્ષાઓ મેળવી શકતા નથી.
2. વ્યક્તિગત લક્ષ્યોના આધારે સ્ટાફ સભ્યને લક્ષ્યાંકો આપવામાં આવે છે.
3. ગ્રાહકની જરૂરિયાત અને પ્રતિભાવના આધારે કંપનીઓ તેમના લક્ષ્યોને ફરીથી ગોઠવી શકે છે.
4. નફો મહત્તમ કરવો એ કંપનીનું લક્ષ્ય હોઈ શકે છે.
5. નિષ્ક્રિય શ્રવણ રિટેલરને ઘણી સમસ્યારૂપ પરિસ્થિતિઓને વધતાં પહેલાં તેનો સામનો કરવા સક્ષમ બનાવશે.
6. શક્તિશાળી મનોબળ બનાવનારાઓ પ્રશંસાનો દેખાવ છે.

D. ટૂંકમાં જવાબ આપો

1. લક્ષ્યોના ખ્યાલ અને વિશેષતાઓનું વર્ણન કરો.
2. લક્ષ્યો હાંસલ કરવા માટે જરૂરી કૌશલ્યોની ચર્ચા કરો?
3. લક્ષ્યો નક્કી કરવાના સ્ત્રોતો સમજાવો.
4. ટીમ પ્રદર્શન લક્ષ્યો નક્કી કરવા માટે કયા સાધનો અને તકનીકો ઉપલબ્ધ છે અને ટીમ તરીકે કેવી રીતે કાર્ય કરવું?
5. ટીમ પ્રતિભાવ અને તેનું મહત્વ સમજાવો.

E. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

1. રિટેલ સ્ટોરના ટીમ લક્ષ્યાંકોને ચાર્ટ પર લખો.
2. લક્ષ્યો નક્કી કરવાના વિવિધ સ્ત્રોતોની યાદી બનાવો અને ઉદાહરણો સાથે ચાર્ટ પર મૂકો.
3. લક્ષ્યો હાંસલ કરવા માટે જરૂરી કૌશલ્યો દર્શાવો.
4. રિટેલ ગ્રાહકો માટે વિવિધ પ્રશ્નો સાથે પ્રતિસાદ ફોર્મ તૈયાર કરો.

સત્ર ૩: કર્મચારીના અધિકારો અને જવાબદારીઓ

આજના પડકારજનક રિટેલ સ્ટોર વાતાવરણમાં, સ્ટોરને કામગીરી વધારવા માટે તમામ સંસાધનોની જરૂર પડે છે. કર્મચારીઓ માત્ર ચોક્કસ અધિકારોનો આનંદ માણતા નથી, પરંતુ તેમની કેટલીક જવાબદારીઓ પણ છે. આરોગ્ય અને સલામતીના સંદર્ભમાં અધિકારો અને જવાબદારીઓ, રોજગાર માટે ચોક્કસ નિયમો અને શરતોની જોગવાઈ, સમાન તક અને લઘુત્તમ વેતન મેળવવાનો અધિકાર (આકૃતિ 4.4). કાર્યસ્થળ પર આરોગ્ય અને સલામતી એ કર્મચારીઓ અને નોકરીદાતાઓ બંને માટે જવાબદારીઓ અને અધિકારો છે. કર્મચારીઓ પાસેથી અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે કે તેઓ તેમનું કાર્ય એવી રીતે કરે કે તે અન્ય લોકોની સલામતીની ખાતરી આપે. કર્મચારીને સલામત મશીનરી અને ઉપકરણ પૂરા પાડવામાં આવવા જોઈએ, આરોગ્ય અને સલામતીની નિયમિત તપાસ પણ કરવામાં આવવી જોઈએ. માર્ગદર્શિકા મુજબ કાર્યકારી સ્થિતિ અનુકૂળ અને પ્રમાણભૂત હોવી જોઈએ. કર્મચારીઓને જ્યારે તેમનું કામ શરૂ થાય છે ત્યારે તેમના કામના નિયમો અને શરતો, તેમની મુખ્ય ફરજો શું છે, તેઓ કોને જવાબદાર છે, ચૂકવણી અને અન્ય લાભો અને પુરસ્કારોથી વાકેફ હોવા જોઈએ.

સમાન તકોનો અધિકાર એ ખાતરી આપે છે કે બધા કર્મચારીઓને સમાન કામ કરવા માટે એકસરખો પગાર અને સમાન કાર્યકારી પરિસ્થિતિઓ મળવી જોઈએ. લિંગ, જાતિ, રંગ અથવા ધર્મના આધારે ભેદભાવ સામે પણ કાયદા છે.



આકૃતિ. 4.4: કર્મચારીના અધિકારો અને જવાબદારીઓ

સંસ્થાની નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ સામાન્ય રીતે નીચેના ક્ષેત્રોને આવરી લેતા વિભાગોમાં વિભાજિત કરવામાં આવે છે:

1. કંપનીનો પરિચય: પરિચય સ્ટોરનો સંક્ષિપ્ત ઇતિહાસ આપે છે અને નવા કર્મચારીઓનું સ્વાગત કરે છે.
2. ઓરિએન્ટેશન: અલાઈનમેન્ટ ક્ષેત્રમાં સ્ટાફ સભ્ય વિશે શું અનુમાન કરવામાં આવે છે, નોકરીની સ્પષ્ટતા, વ્યક્તિગત દેખાવ અને સ્વ-સંભાળ ભલામણો અને ગ્રાહક સાથે કેવી રીતે વ્યવહાર કરવો તેની સામાન્ય માહિતી સામેલ હોય છે.
3. કામ કરવાની પરિસ્થિતિઓ: કામ કરવાની પરિસ્થિતિઓના ક્ષેત્રમાં દુકાનનો સમય, કામદારની ગોઠવણ, વધારાના સમયની માર્ગદર્શિકા, મારપીટ, ફોનનો વ્યક્તિગત ઉપયોગ અને નોકરીમાંથી કાઢી મૂકવા બદલ પુરસ્કાર જેવી બાબતોનો સમાવેશ થાય છે.
4. વેતન: વેતન વિભાગમાં વેતન અને કલાકના કાયદા, પગારપત્રક રેકોર્ડ રાખવાની આવશ્યકતાઓ, કર્મચારીઓને ક્યારે ચૂકવણી કરવામાં આવે છે અને પગારની ગણતરી કેવી રીતે કરવામાં આવે છે તે વિશે એક કે બે નિવેદનો સામેલ હોય છે.
5. લાભો: કામદાર લાભ ક્ષેત્રમાં રજાઓ, સવેતન રજા, કોર્ટ જવાબદારી, દર, વીમા યોજના અને નિવૃત્તિ યોજનાઓ જેવી વસ્તુઓનો સમાવેશ થાય છે.
6. મૂલ્યાંકન: કામદાર મૂલ્યાંકન પરનો વિસ્તાર આકારણી શેના પર આધારિત હશે તેની વિગતો આપે છે,

આકારણી પ્રક્રિયામાં ઉપયોગમાં લેવાતા છાપેલા ફોર્મ દર્શાવે છે અને આકારણી ક્યારે કરવામાં આવે છે તેનું સમયપત્રક આપે છે.

7. **કર્મચારીની સેવાની સમાપ્તિ:** કામદારની સેવાની સમાપ્તિ પરનો વિસ્તાર જરૂરી એડવાન્સ નોટિસની રકમની માહિતી આપે છે અને કામદારની વીમા યોજના, નિવૃત્તિ યોજના અને તેના ચાર્જ એકાઉન્ટની પતાવટ સંબંધિત ઉપલબ્ધ વિકલ્પોનું વર્ણન કરે છે.
8. **સ્ટોર સેવાઓ:** છેલ્લો વિસ્તાર, સ્ટોર સોલ્યુશન્સ, ગ્રાહકો માટે પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓની સામાન્ય સમીક્ષા આપે છે. આ સેવાઓ ચાર્જ એકાઉન્ટ્સ, લેઅવે, ગ્રિફ્ટ સર્ટિફિકેટ્સ, ફેરફારો અને ડિલિવરી છે.

કર્મચારીના અધિકારો

શ્રમ કાયદો નોકરીદાતા-કર્મચારી સંબંધોમાંના તમામ વિશેષાધિકારો અને જવાબદારીઓને આવરી લે છે, પછી ભલે તે વર્તમાન કામદારો હોય, નોકરીના ઉમેદવારો હોય કે ભૂતપૂર્વ કામદારો હોય. જટિલ રોજગાર સંબંધો અને ઘટી શકે તેવી વિશાળ શ્રેણીની પરિસ્થિતિઓને કારણે, કાયદામાં ભવ્યતા, અયોગ્ય રદીકરણો, પગાર અને કર અને કાર્યસ્થળની સલામતી જેવી કાયદેસરતાઓનો સમાવેશ થાય છે. યોગ્ય રાજ્ય અને સંઘીય કાયદો આમાંની ઘણી સમસ્યાઓને નિયંત્રિત કરે છે. તેમ છતાં, જ્યાં ઉપયોગ જોડાણ કંપની અને કામદાર દ્વારા જોડાયેલા કાયદેસર કરાર પર આધારિત હોય છે, ત્યાં ફક્ત કરાર કાયદો જ પક્ષકારોના વિશેષાધિકારો અને જવાબદારીઓ નક્કી કરી શકે છે.

નોકરીદાતાઓ તેમના બધા કામદારોને ચોક્કસ મૂળભૂત રોજગાર વિશેષાધિકારો મળે તેની ખાતરી કરવા માટે જવાબદાર છે જેથી તેઓ તેમના હોદ્દા અને જવાબદારીઓ વિશે જાગૃત રહે.

મૂળભૂત અધિકારો: બધા કામદારોને ઓફિસમાં પ્રાથમિક વિશેષાધિકારો હોય છે, જેમ કે આરામનો અધિકાર, વાજબી સમાધાન અને ભવ્યતાથી સ્વતંત્રતા. નોકરીના ઉમેદવારને કામદાર તરીકે નોકરી મેળવતાં પહેલાં પણ ચોક્કસ વિશેષાધિકારો હોય છે. તે વિશેષાધિકારોમાં ઉમેદવાર પસંદગી પ્રક્રિયા દરમિયાન ઉંમર, લિંગ, સ્પર્ધા, રાષ્ટ્રીય સ્ત્રોત અથવા ધાર્મિક માન્યતાઓના આધારે ભવ્યતાથી મુક્ત રહેવાનો અધિકાર સામેલ છે. ઉદાહરણ તરીકે, સંભવિત કંપની ઉમેદવાર પસંદગી પ્રક્રિયા દરમિયાન નોકરીના ઉમેદવારને પરિવાર સંબંધિત ચોક્કસ પ્રશ્નો પૂછી શકતી નથી.

1. **ગોપનીયતાનો અધિકાર:** કર્મચારીઓને રિટેલ સ્ટોરમાં આરામ કરવાનો અધિકાર છે. આરામનો અધિકાર કર્મચારીના અંગત સામાન, જેમ કે પર્સ અને હેન્ડબેગ અથવા બ્રીફકેસ, ફક્ત કામદાર દ્વારા ઉપલબ્ધ સ્ટોરેજ લોકર અને ફક્ત કાર્યકરને સોંપાયેલ ખાનગી ઈમેઈલ પર લાગુ પડે છે. કર્મચારીઓને તેમની ફોન ચર્ચાઓ અથવા વોઈસમેઈલ સંદેશાઓની માહિતીમાં આરામ કરવાનો અધિકાર છે. જો કે, કંપનીના કમ્પ્યુટર સિસ્ટમનો ઉપયોગ કરતી વખતે કામદારોને તેમની ઈ-મેઈલ માહિતી અને ઈન્ટરનેટના ઉપયોગને આરામ આપવા માટે મર્યાદિત વિશેષાધિકારો છે.

2. કાર્યસ્થળ પર સલામતીનો અધિકાર: કંપનીની જવાબદારી છે કે તે પોતાના કર્મચારીઓની સુરક્ષાનું ધ્યાન રાખે. કાર્યસ્થળ સલામતી અને આરોગ્ય વ્યવસ્થાપન અવલોકન કરે છે કે કાયદાના સંદર્ભમાં કાર્યસ્થળ ઈમારતો પર વાણિજ્યિક સુરક્ષા માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવામાં આવે છે.

3. સમાનતાનો અધિકાર: દરેક કાર્યકરને નોકરી અને કાર્યસ્થળે સમાન અધિકારો અને ભેદભાવનો અધિકાર છે.

4. નજીકના સંબંધીઓ માટે રજાનો અધિકાર: જ્યારે શિશુ બાળક બને છે ત્યારે માતાપિતા અથવા વાલી, કાયદા દ્વારા, બાળકની સંભાળ રાખવા માટે ઘરેથી કામ કરી શકે છે.

યોગ્ય નીતિઓનું પાલન કરવું એ દરેક વ્યવસાયની જવાબદારી છે. જો રિટેલ કંપની હોય, તો તેને યોગ્ય બનાવવા માટે શક્ય તેટલું બધું કરો. તેવી જ રીતે, એક કામદારને પણ પોતાની જવાબદારીઓ, તેમજ કયા વિશેષાધિકારો છે અને રિટેલ કંપનીએ શું કરવું જોઈએ, ઉદાહરણ તરીકે, પગાર, કરાર, રજા અને કામના કલાકો વિશે જાણ હોવી જોઈએ.

ટીમવર્કમાં કર્મચારીની જવાબદારીઓ

છૂટક ઉદ્યોગમાં શાંતિ જાળવવા અને સંવાદિતા અને સહકારની ભાવનાથી કાર્ય કરવા માટે, કામદાર-નોકરીદાતા સંબંધો કાયદા દ્વારા નિયંત્રિત હોવા જોઈએ. કંપનીઓ દ્વારા કામદારોના પ્રાથમિક વિશેષાધિકારો સારી રીતે જાણીતા હોવા જોઈએ અને કામદારોએ નોકરીદાતાઓ પાસેથી તેમની જવાબદારીઓ વહેંચવી જોઈએ. ટીમવર્કમાં, સભ્યોની નીચેની જવાબદારીઓ હોય છે:

1. પોતાનું કાર્ય કાળજીપૂર્વક કરો: આનો અર્થ એ છે કે સ્ટોર કામગીરી સંબંધિત તમામ સલામતી અને આરોગ્ય નિયમોનું પાલન કરવું અને તેનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું. મૂળ ઉદ્દેશ્ય એ જોવાનો છે કે સ્ટોર કામગીરી દરમિયાન સલામતી, સાથીદારોની સલામતી અને સ્વ-સુરક્ષાને અવગણવામાં ન આવે.

2. સંમત થયેલા કામના કલાકોનું પાલન કરો: જ્યારે SOAS સંમત થયેલી શરતો મુજબ કામ કરવાનું સ્વીકારે છે, ત્યારે તેમની પાસેથી કામના કલાકો દરમિયાન ફરજો નિભાવવામાં બેદરકારી દાખવવાની અપેક્ષા રાખવામાં આવતી નથી.

3. મેનેજમેન્ટની સૂચનાઓનું પાલન કરો: રિટેલ સંસ્થામાં SOA એ તેના ઉપરી અધિકારીઓ દ્વારા આપવામાં આવેલી સૂચનાઓનું પાલન કરવું પડશે, તે/તેણી મેનેજમેન્ટ દ્વારા સમય સમય પર આપવામાં આવતી બધી સૂચનાઓ અને માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવા માટે બંધાયેલા છે, તેણે/તેણીએ તેના ઉપરી અધિકારીઓ પ્રત્યે નિષ્ઠાવાન રહેવું જોઈએ.

4. નોકરીદાતાની પ્રવૃત્તિઓ સાથે સ્પર્ધા કરતી પ્રવૃત્તિઓથી ઇનકાર કરો: સહયોગી પાસેથી સંસ્થાના હિતનું રક્ષણ કરવાની અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે. તેમણે એવી કોઈપણ પ્રવૃત્તિમાં સામેલ ન થવું જોઈએ જેનાથી સ્પર્ધકોને માહિતી લીક થાય, જેનાથી સંસ્થાની સ્થિતિ નબળી પડે.
5. વ્યવસાય અને વેપારનાં રહસ્યો ગોપનીય રાખો: SOAS પાસેથી વ્યવસાયની ગોપનીયતા જાળવવાની અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે. વેપાર રહસ્યો સંગઠનને મજબૂત બનાવશે. જો તે બહાર આવશે તો સ્પર્ધકો તેનો લાભ લેશે અને સંગઠનની સ્થિતિ પ્રભાવિત થશે.
6. નોકરીદાતાના હિતોને ધ્યાનમાં લો: SOA પાસેથી અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે કે તે નોકરીદાતાની નીતિઓ, પ્રક્રિયાઓ અને હિતોનું પાલન કરે. તે અથવા તેણી પાસેથી અપેક્ષા રાખવામાં આવતી નથી કે તે તેના નોકરીદાતાના હિત વિરુદ્ધ કામ કરે. વૈકલ્પિક રીતે, તે વેચાણ અને નફાકારકતા વધારવા માટે જવાબદાર છે.
7. ટીમની સફળતામાં યોગદાન આપવું: SOS પાસે તેના સાથીદારો સાથે સહયોગ કરવાની અને ટીમના તમામ સભ્યોની પ્રવૃત્તિઓનું સંકલન કરવાની અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે. સંગઠનાત્મક લક્ષ્યોની પ્રાપ્તિ સફળ ટીમવર્ક પર આધારિત છે. તેથી, ટીમના દરેક સભ્યએ સંગઠનની સફળતા માટે યોગદાન આપવું જોઈએ.
8. સાથીદારો સાથે કામ વહેંચવું: SOA એ જરૂર પડે ત્યારે તેના સાથીદારોનું કામ વહેંચવું પડે છે. કારણ કે રિટેલ સ્ટોરની સફળતા ટીમના બધા કર્મચારીઓના કાર્ય પર આધારિત છે. તેથી, જરૂરિયાતના કિસ્સામાં તેઓએ એકબીજાનું કામ વહેંચવું પડે છે અને સંગઠનની સફળતા માટે સખત પ્રયાસ કરવો પડે છે.

અન્ય સહકર્મચારીઓને મદદ કરો સહકર્મચારીઓ વચ્ચેનો સંબંધ મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે અને નીચેની રીતોથી એકબીજાને મદદ કરે છે:

સંબંધિત માહિતી આપવી: છૂટક કૌશલ્યો એ ગ્રાહકોને વસ્તુઓ વેચવા સાથે સંકળાયેલા કૌશલ્યો છે. કેશિયર, પ્રોડક્ટ સેલ્સપર્સન, રિટેલ શોપ એડિલિએટ, રિટેલ શોપ ગ્રાહક, રિટેલ શોપ એડમિનિસ્ટ્રેટર, રિટેલ શોપ, પ્રોડક્ટ સેલ્સ, મર્યેન્ડાઇઝર, શોપ એડમિનિસ્ટ્રેટર, ગ્રાહક અને વધુ જેવી રિટેલ શોપ નોકરીઓ માટે છૂટક કૌશલ્યો જરૂરી છે. છૂટક શોપમાં કામ કરતી વ્યક્તિને ઘણાં બધા સોફ્ટ અને હાર્ડ કૌશલ્યોની જરૂર હોય છે.

તેઓ આંકડાઓ સાથે કામ પાડવામાં ઉત્તમ હોવા જોઈએ, અન્ય લોકો સાથે સારી રીતે વાતચીત કરી શકવા તેમજ વ્યક્તિઓને ખરીદી કરવા માટે માર્ગદર્શન આપી શકવા સક્ષમ હોવા જોઈએ. વ્યવસાય જાગૃતિ એટલે સંસ્થા અથવા ઉદ્યોગ કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તેનું જ્ઞાન. છૂટક કામદારોને તેમને લાભ આપતી સંસ્થા, તેઓ કઈ વસ્તુઓ ઓફર કરે છે અને તેમની વસ્તુઓ ખરીદતા ગ્રાહકોના પ્રકારો સમજવાની જરૂર પડે છે.

મુશ્કેલીઓમાં માર્ગદર્શન આપો: નવી ટેકનોલોજીના ઝડપી સ્વીકારને કારણે, આજના ખરીદદાર "હંમેશા જોડાયેલા" રહેવા માટે પ્રેરિત હોય છે અને છેલ્લા કેટલાક વર્ષોમાં ખરીદીની પરંપરાગત રીતો સંપૂર્ણપણે બદલાઈ ગઈ છે. દરેક વ્યક્તિ પોતાના બ્રાન્ડ કોમ્યુનિકેશનથી વધુ પડકારજનક બની રહી છે અને રિટેલ દુકાનનું લેન્ડસ્કેપ ઝડપથી બદલાઈ રહ્યું છે. કસ્ટમાઇઝ્ડ કોમ્યુનિકેશન, આઈટમ માર્ગદર્શન રજૂ કરવા માટે સપ્લાયર્સ માટે સફળતા સૌ પ્રથમ વ્યક્તિગત ખરીદનાર અને તેમની રુચિઓને સમજીને મેળવી શકાય છે અને કયા પ્રોત્સાહનો અને ખરીદી પસંદગીઓ અને પ્રતિબદ્ધતાને પ્રભાવિત કરી શકાય પ્રદાન કરે છે.

સ્પષ્ટ અને સચોટ માહિતી આપો: તમારા ઇન્વેન્ટરી સ્તરો વિશે ચોક્કસ વિગતો રાખવાના ઘણા ફાયદા છે જેમ કે ક્લાયન્ટ સર્વિસમાં સુધારો અને તમારા કાર્યમાં પ્રદર્શન, જેમાં કર્મચારીઓ હંમેશા ચોક્કસ રીતે જાણે છે કે કઈ ઇન્વેન્ટરી ઉપલબ્ધ છે અને ક્યાં સ્થિત છે. નિયમિત સ્ટોકટેકિંગ કરવાના ફાયદા:

- ચોક્કસ રિપોર્ટિંગ પૂરું પાડો જેથી રિટેલર અત્યાર સુધીનો હિસાબ રાખી શકે અને તેઓ હંમેશા તેમના નફાના માર્જિનથી વાકેફ રહે.
- ધીમે ધીમે બદલાતા અને વધુ પડતા સ્ટોકવાળા ઉત્પાદનોને ઓળખો જેથી રિટેલર અનન્ય ઉત્પાદન વેચાણ પ્રદાન સાથે તે મુજબ કાર્ય કરી શકે. જાણો કે તેઓ જે પર તેમના પૈસા ખર્ચી રહ્યા છે તે નફાકારક છે અને તેમની દુકાનને ખરેખર કઈ ઇન્વેન્ટરીની જરૂર છે.
- ખરીદી ઓછી કરો - સ્ટોકટેકિંગ ઉદ્યોગસાહસિકોને શું ઝડપથી આગળ વધે છે તે જોવા અને નિયમિત ધોરણે ફરીથી ઓર્ડર કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરે છે.
- નબળી પદ્ધતિઓ પર પ્રકાશ પાડે છે.

પ્રક્રિયા દર્શાવો: સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટિંગ પ્રક્રિયા એટલે કે માનક સંચાલન પ્રક્રિયા એ એક દસ્તાવેજ છે જે રિટેલ શોપ આઉટલેટની રોજિંદી ક્રિયાઓનું માર્ગદર્શન આપે છે જેથી ખાતરી કરી શકાય કે સંગઠનની ક્રિયાઓ સુસંગત, આગાહી કરી શકાય તેવી રીતે કરવામાં આવે છે અને કંઈપણ આકસ્મિક રીતે છોડવામાં આવતું નથી.

મૂલ્ય દર્શાવો: ઝડપી વેચાણમાં મુખ્ય અવરોધ મૂલ્ય વિનાનો ખર્ચ છે. જો ગ્રાહકો યોગ્ય રીતે ઉત્પાદનો પૂરા પાડવામાં ન આવે તો તેમની કિંમત જોવામાં ઘણીવાર અચકાતા હોય છે. એકવાર આવું થાય, પછી વેચાણકર્તા સામે ખૂબ જ પડકારજનક સ્થિતિ ઊભી થાય છે. આ અટકાવવા માટે, વેચાણકર્તાઓએ ખાતરી કરવાની જરૂર છે કે ઉત્પાદનોની કિંમત ક્યાંથી શરૂ થાય છે, તેની કિંમતની વિગતો નહીં. ગ્રાહકને બતાવવાથી કે વસ્તુ તેમના જીવનમાં કેવી રીતે મૂલ્ય ઉમેરે છે તે ગ્રાહકને ખર્ચના મુશ્કેલ વિષય પર બહુ ચર્ચા કરવાથી દૂર રાખે છે.

સહકાર્યકરોને પ્રશ્નો પૂછવા માટે પ્રોત્સાહિત કરો: સહકાર્યકરોને પ્રશ્નો પૂછવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવા જોઈએ જેથી તેઓ ટીમમાં કેવી રીતે કામ કરવું તે સમજી શકે. સેલ્સ એસોસિએટ્સ કાર્ય પૂર્ણ કરવા માટે એકબીજા સાથે કામ કરી રહ્યા છે. જ્યારે પણ તેમને કામ દરમિયાન કોઈ મુશ્કેલી પડે છે, ત્યારે તેઓ એકબીજાને પ્રશ્નો પૂછી શકે છે.

નવી ક્ષમતાઓ અને ફાયદાકારક પ્રતિસાદનો અભ્યાસ કરો. સેલ્સ એસોસિએટ્સ માલ વેચવાના ક્ષેત્રમાં કામ કરી રહ્યા છે. તેમણે નવી ક્ષમતાઓ શીખવી જોઈએ અને ગ્રાહકો પાસેથી સમયાંતરે પ્રતિસાદ લેવો જોઈએ. કાર્ય સુધારવા અને ગ્રાહકો સાથે અસરકારક વાતચીત કરવા માટે તેમણે સહકાર્યકરો પાસેથી પણ પ્રતિસાદ લેવો જોઈએ.

પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: કર્મચારીઓની વિવિધ જવાબદારીઓ પર એક ચાર્ટ બનાવવા માટે છૂટક દુકાનની મુલાકાત લેવી.

આવશ્યક સામગ્રી: નોટબુક, પેન, પેન્સિલ, અને ચેકલિસ્ટ

પ્રક્રિયા:

1. પાંચ વિદ્યાર્થીઓનું જૂથ બનાવો.
2. તેમને રિટેલ સંસ્થા અથવા દુકાનની મુલાકાત લેવા કહો.
3. રિટેલ મેનેજરને મળો અને તેમનું અભિવાદન કરો.
4. તેમને મુલાકાતનો હેતુ જણાવો અને મુલાકાત માટે પરવાનગી લો.
5. નીચેના પ્રશ્નો પૂછો અને તેમના જવાબ 50 થી ઓછા શબ્દોમાં લખો.
 - a) છૂટક સંગઠનના કાર્યસ્થળ પર કર્મચારીના અધિકારો શું છે?

b) સંસ્થામાં કાર્યસ્થળ પર કર્મચારીઓની જવાબદારીઓ કઈ કઈ છે?

6. રિટેલિંગની નોકરીની ભૂમિકા સંબંધિત નીતિ અને પ્રક્રિયાને પણ સમજો અને કર્મચારીના અધિકારો અને જવાબદારીઓની યાદી બનાવો.
7. તારણો પર એક ચાર્ટ તૈયાર કરો.
8. વર્ગમાં ચાર્ટ રજૂ કરો અને વિષય શિક્ષકને સબમિટ કરો.

પ્રવૃત્તિ 2: રોલ-પ્લે મારફતે કર્મચારી અધિકારોનું પ્રદર્શન

આવશ્યક સામગ્રી: પેન/પેન્સિલ, નોટબુક, ચેકલિસ્ટ (વિદ્યાર્થીની ભૂમિકાઓના ગુણધર્મો દ્વારા ભૂમિકા ભજવવાની જરૂરિયાતો, નીચે મુજબ)

વિદ્યાર્થી A: મૂળભૂત અધિકાર

B: ગોપનીયતાનો અધિકાર

C: નરમ કાર્યસ્થળનો અધિકાર

D: સમાનતાનો અધિકાર

પ્રક્રિયા:

1. રોલ પ્લે માટે વર્ગ ગોઠવો.
 2. બાકીના બધા વિદ્યાર્થીઓ મુખ્ય મુદ્દાઓ નોંધશે.
 3. રોલ પ્લે એક પછી એક રજૂ કરશે જેમાં ચાર ભૂમિકાઓ દર્શાવવામાં આવશે.
 4. વિદ્યાર્થીઓ ચર્ચા કરશે અને તેમના મંતવ્યો રજૂ કરશે.
- શિક્ષક શિક્ષણને સહસંબંધિત કરશે.

Check Your Progress

A. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. _____ દુકાનનો સંક્ષિપ્ત ઇતિહાસ આપે છે અને નવા કર્મચારીનું સ્વાગત કરે છે.
2. ફક્ત કરાર કાયદો જ _____ ના વિશેષાધિકારો અને જવાબદારીઓ નક્કી કરી શકે છે.
3. _____ ને તેમની ફોન ચર્ચાઓ અથવા વોઇસમેઇલ સંદેશાઓની માહિતીમાં દિલાસો આપવાનો અધિકાર છે.
4. કંપનીનું કાર્ય તેમના કર્મચારીઓની _____ સંભાળ રાખવાનું છે.
5. દરેક કાર્યકરને નોકરી માટે અને ઓફિસમાં અમલીકરણમાં _____ અધિકારો અને ભેદભાવ ન રાખવાનો અધિકાર છે.
6. સહયોગી પાસેથી અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે કે તે તેના સાથીદારો સાથે _____ કરે અને ટીમના તમામ સભ્યોની પ્રવૃત્તિઓનું સંકલન કરે.
7. ઝડપી વેચાણમાં મુખ્ય અવરોધ ખર્ચ વિનાનો _____ છે.

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો

1. પેઢીની નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ સામાન્ય રીતે નીચેના ક્ષેત્રોને આવરી લેતા વિભાગોમાં વિભાજિત કરવામાં આવે છે:
 - a) કંપનીનો પરિચય અને ઓરિએન્ટેશન
 - b) કાર્ય સ્થિતિઓ
 - c) વેતન અને લાભો
 - d) ઉપરોક્ત તમામ
2. રોજગાર કાયદો નોકરીદાતા-કર્મચારી જોડાણમાં વિશેષાધિકારો અને જવાબદારીઓને આવરી લેતો નથી, પછી ભલે
 - a) વર્તમાન કામદારો
 - b) બીજી દુકાનના કર્મચારીઓ
 - c) નોકરી માટેના ઉમેદવારો
 - d) ભૂતપૂર્વ કામદારો
3. નોકરીના ઉમેદવારને કામદાર તરીકે નોકરીએ રાખતાં પહેલાં પણ ચોક્કસ વિશેષાધિકારો હોય છે. તેને કહેવામાં આવે છે;

- a) મૂળભૂત અધિકારો
 - b) માનવ અધિકારો
 - c) રિટેલર અધિકારો
 - d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં
4. કર્મચારીઓને રિટેલ સ્ટોરમાં આરામનો અધિકાર છે. આ છે
- a) મૂળભૂત અધિકાર
 - b) ગોપનીયતાનો અધિકાર અને સમાનતાનો અધિકાર
 - c) કાર્યસ્થળે સુરક્ષાનો અધિકાર
 - d) ઉપરોક્ત તમામ
5. આમાંથી શું કર્મચારીઓની એક જવાબદારી નથી:
- a) પોતાનું કામ કાળજીપૂર્વક કરવું
 - b) સંમત થયેલ કામકાજના કલાકોનું પાલન કરવું
 - c) મેનેજમેન્ટની સૂચનાઓનું પાલન ન કરવું
 - d) નોકરીદાતાની પ્રવૃત્તિઓ સાથે સ્પર્ધા કરતી પ્રવૃત્તિઓનો ઈનકાર કરવો

C. નીચેના વિધાનો સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો

1. નોકરીદાતાઓ તેમના બધા કામદારોને ચોક્કસ મૂળભૂત રોજગાર વિશેષાધિકારો મળે તેની ખાતરી કરવા માટે જવાબદાર છે.
2. કર્મચારીઓને છૂટક દુકાનમાં આરામ કરવાનો કોઈ અધિકાર નથી.
3. દરેક વ્યવસાયને યોગ્ય નીતિઓનું પાલન કરવાની ફરજ છે.
4. કામદારને પોતાની જવાબદારીઓ તેમજ કયા વિશેષાધિકારો છે અને છૂટક કંપનીએ શું કરવું જોઈએ તે અંગે પણ જાણ હોવી જોઈએ.
5. સ્ટોરના કર્મચારીઓને સંમત શરતો મુજબ કામ કરવાની મનાઈ ફરમાવવામાં આવે છે.
6. SOA પાસેથી નીતિ પ્રક્રિયાઓ અને નોકરીદાતાના હિતને જાણવાની અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે.
7. ગ્રાહકની સમીક્ષાઓ વ્યક્તિઓને પ્રભાવિત કરી શકતી નથી.

D. ટૂંકમાં જવાબ આપો

1. કર્મચારીઓના અધિકારોની ચર્ચા કરો.
2. કર્મચારીઓની જવાબદારીઓ સમજાવો.
3. અન્ય સહકર્મચારીઓને કેવી રીતે મદદ કરવી?

E. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

1. કર્મચારીઓના અધિકારોનું પ્રદર્શન કરો.
2. રિટેલ સ્ટોરમાં વિવિધ કર્મચારીઓની જવાબદારીઓનો ચાર્ટ તૈયાર કરો.
3. વિવિધ કાર્ય પરિસ્થિતિઓમાં અન્ય સહકર્મચારીઓને કેવી રીતે મદદ કરવી તે અંગેનું પોસ્ટર પરિસ્થિતિગત છબીઓ સાથે તૈયાર કરો.

સત્ર 4: અસરકારક કાર્ય આદતો

મેનેજમેન્ટ એ બધા ઉદ્યોગોમાં જરૂરી ધ્યેયો અને ઉદ્દેશ્યો પ્રાપ્ત કરવા માટે લોકોને એકસાથે લાવવાની પ્રક્રિયા છે. તેમાં આયોજન, વ્યવસ્થાપન, રોજગાર, માર્ગદર્શન અને નિયંત્રણ જેવા વિવિધ કાર્યોનો સમાવેશ થાય છે.

સંગઠનમાં કર્મચારીઓ લક્ષ્ય પ્રાપ્ત કરવા માટે ટીમમાં કામ કરે છે. સંસાધનોમાં માનવ સંપત્તિ, નાણાંકીય સંસાધનો, તકનીકી સંસાધનો અને કુદરતી સંસાધનોનો ઉપયોગ અને વ્યવસ્થાપન સામેલ છે. કર્મચારીઓની તકનીકી ક્ષમતાઓમાં તકનીકી નવીનતા, કમ્પ્યુટર સિસ્ટમ્સ, આર્થિક અને વ્યવસ્થાપન બુકકીપિંગ અથવા ઉત્પાદન જેવા ચોક્કસ ક્ષેત્રમાં માહિતી અને કુશળતાનો સમાવેશ થાય છે.

કર્મચારીઓની કલ્પનાત્મક ક્ષમતાઓ એવી હોય છે જેમાં સુપરવાઈઝરોએ વ્યક્તિલક્ષી અને મુશ્કેલ પરિસ્થિતિઓ વિશે વિચારવું જોઈએ અને ઉત્તમ માહિતી ધરાવવી જોઈએ. આ ક્ષમતાઓનો ઉપયોગ કરીને સુપરવાઈઝરોએ કંપનીનું સંપૂર્ણ નિરીક્ષણ કરવું જોઈએ, વિવિધ પેટા-એકમો વચ્ચે કંપનીને જાણવી જોઈએ અને કલ્પના કરવી જોઈએ કે કંપની તેના વ્યાપક વાતાવરણમાં કેવી રીતે બંધ બેસે છે. આ મુખ્યત્વે ટોચના તબક્કાના નિયંત્રણ પર આવશ્યક છે. અમેરિકન મેનેજમેન્ટ એસોસિએશને સુપરવાઈઝર માટે આવશ્યક ક્ષમતાઓ ઓળખી કાઢી છે જેમાં સૈદ્ધાંતિક, ઈન્ટરેક્શન, કાર્યક્ષમતા અને સામાજિક સુવિધાઓનો સમાવેશ થાય છે. આ નીચે વર્ણવેલ છે:

1. કલ્પનાત્મક કૌશલ્ય: સુધારણા માટેની તકોની ઓળખ, પરિસ્થિતિના સ્થળોને ઓળખવા અને ઉકેલો રજૂ કરવા, સંશોધનમાંથી આવશ્યક વિગતો પસંદ કરવી, કંપનીના વપરાશકર્તાઓને જાણવું, કંપનીના માળખાને જાણવું એ કલ્પનાત્મક કૌશલ્યનો ઉપયોગ છે

2. કમ્યુનિકેશન કૌશલ્યો: વિચારોનું શબ્દોમાં આદાનપ્રદાન તેમજ સ્પર્ધકો, ઉચ્ચ વર્ગ અને કર્મચારીઓમાં વિશ્વસનીયતા, પ્રશ્નો સાંભળવા અને પૂછવા, પ્રદર્શન ક્ષમતાઓ અને બોલવાની ગોઠવણી, લેખિત અને વિગતવાર પ્રકારોનું પ્રદર્શન ક્ષમતાઓ.

3. અસરકારકતા કૌશલ્યો: અસરકારકતા કૌશલ્યોનો અર્થ જાહેર ફરજ/વિભાગીય લક્ષ્યો તરફ દોરી જવામાં સુધારો, ક્લાયન્ટ ફોક્સ, સમકક્ષ અનેક કાર્યોમાં અસરકારક મલ્ટિટાસ્કિંગ, વાટાઘાટો કરવાની ક્ષમતા, પ્રોજેક્ટ નિયંત્રણ સોફ્ટવેર, પ્રક્રિયાઓનું પરીક્ષણ અને સુધારાઓ લાગુ કરવા, અંદર અને બહાર કાચદાની આવશ્યકતાઓ લાવવા અને જાળવવા, વિચારણા અને પ્રવૃત્તિઓ માટે મુખ્ય ચિંતાઓ નક્કી કરવી. સંસ્થામાં અસરકારકતા સુધારવા માટે સમય વ્યવસ્થાપન પણ મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે.

4. આંતરવ્યક્તિત્વ કૌશલ્ય: તાલીમ અને માર્ગદર્શન, વિવિધ લોકો અને સમાજ સાથે બહુવિધ કામગીરી, કંપનીની અંદર સોશિયલ મીડિયા, જૂથની બહાર સોશિયલ મીડિયા, જૂથની સામાન્ય સહાય અને પ્રતિબદ્ધતામાં કાર્ય કરવા માટે જરૂરી આંતરવ્યક્તિત્વ કૌશલ્ય.

આજના પડકારજનક અને ગતિશીલ કાર્ય વાતાવરણમાં, કામદારોએ એકબીજા સાથે વાતચીત કરવાની જરૂર પડે છે. નિયમિત મીટિંગો, એકબીજા સાથે ભેગા થવાની જરૂર પડે છે. તે બધા વિભાગો વચ્ચે જોડાણ વધારે છે અને સંગઠનાત્મક કામગીરીમાં સુધારો કરે છે.

અન્ય આવશ્યક ક્ષમતાઓ

ઉપરોક્ત ક્ષમતાઓ ઉપરાંત, એક વહીવટકર્તા પાસે પાંચ અન્ય આવશ્યક ક્ષમતાઓ હોવી જોઈએ. એક ઉત્તમ સંશોધકની નિશાની તેના/તેણીના જૂથને તેમની કાર્યક્ષમતામાં ગુણવત્તા અને મૂલ્ય પ્રાપ્ત કરવા માટે સતત પ્રેરણા પૂરી પાડવા સક્ષમ છે તે છે. મૂલ્ય કાર્યક્ષમ ટીમ બનાવવાના પ્રયાસમાં સંશોધક તરીકે વિકસાવી શકાય તેવી પાંચ નિયંત્રણ તકનીકો અહીં આપેલ છે:

1. અવલોકન કરો: કાર્ય વાતાવરણમાં નિવેદન અને નિયમિત પ્રવાસો મુખ્ય પ્રાથમિકતા છે અને તેને યોજનામાં ડિઝાઇન કરવી જોઈએ. કર્મચારીના પ્રદર્શન, પ્રવૃત્તિઓ, વ્યવહારો અને પ્રદર્શન પ્રવાહનું નિરીક્ષણ કરવું એ વધુ સારા પરિણામો મેળવવા માટે સુધારાઓ લાગુ કરવા માટેનું પ્રથમ પગલું છે. અવલોકનો કાર્ય વાતાવરણ વિશે વિશ્વસનીય માહિતી આપે છે.

2. કામદારોના પ્રદર્શનનું નિરીક્ષણ કરો: કામદારોની કાર્યક્ષમતાની તપાસ સમાન પરંપરાગત રીતે થવી જોઈએ. સંસ્થામાં નીતિઓ અને કાર્યક્રમો યોગ્ય રીતે અમલમાં મુકાઈ રહ્યા છે કે નહીં તે ઓળખો. કોન્ફરન્સ મીટિંગ નિયમિતપણે યોજવી જોઈએ. પરીક્ષણ અને મૂલ્યાંકન કર્મચારીઓની કાર્ય સંસ્કૃતિ અને કામગીરી શોધવામાં મદદ કરે છે. કાર્યક્ષમતા ચકાસવા માટે કોન્ફરન્સનું આયોજન કરવું જોઈએ. લક્ષ્યો યોગ્ય દિશામાં પ્રાપ્ત થઈ રહ્યા છે કે નહીં તેની નિયમિત તપાસ કરવી જોઈએ.

3. વ્યાવસાયિક વિકાસ કાર્યક્રમોનું અમલીકરણ: એક ઉત્તમ સંશોધક નબળા મુદ્દાઓનું વિશ્લેષણ કરે છે અને જૂથમાં ધીમી ક્ષમતાઓને વિકસાવવા માટે માર્ગદર્શન અને વૃદ્ધિ વ્યૂહરચના પ્રદાન કરે છે.

4. સંચાલન માહિતી અને કુશળતા દર્શાવે છે: સારું સંચાલન એ મજબૂત વિગતો અને પરિણામો તરફ દોરી જતી રચના અને પ્રક્રિયાનું જ્ઞાન ધરાવતા ક્ષેત્રમાંથી આવે છે. જો કોઈ વડા સ્વતંત્ર રીતે બધી કુશળતા અને વિગતો પ્રાપ્ત ન કરે, તો વિભાગોમાં સંબંધિત નિષ્ણાતો સાથે સામાન્ય ચર્ચાઓનું સંચાલન કરવું જોઈએ. સચોટ અને અદ્યતન એકંદર છબી જાળવવા માટે આ મહત્વપૂર્ણ છે.

5. સારી નિર્ણય નિર્ધારણ ક્ષમતા: સારા સંચાલનને ઉચ્ચ ગુણવત્તાવાળા નિર્ણયો લેવાની ક્ષમતા દ્વારા વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે. એક સંશોધક નિર્ણય લેતા પહેલા બધા અલગ અલગ પરિબલોને જુએ છે. ચોક્કસ પસંદગીઓ સ્પષ્ટ કરો, જેમાં જુસ્સો અને સુગમતાનો સમાવેશ થાય છે અને જ્યારે જરૂર પડે ત્યારે પસંદગીઓને નિયંત્રિત કરો, મેનેજમેન્ટમાં ખાતરી કરો.

લક્ષ્યોની પ્રાપ્તિ પર દેખરેખ રાખવી

સંસ્થામાં કામ કરતા કર્મચારીઓ માટે લક્ષ્યો પ્રાપ્ત કરવા ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ હોય છે. લક્ષ્યો નક્કી કરવા એ તેમને પ્રાપ્ત કરતાં પહેલાં લેવામાં આવેલું પ્રથમ પગલું છે; લક્ષ્યોનું આ નક્કી કરવું દરેક કર્મચારીને આપવામાં આવેલી જવાબદારીઓ પર આધારિત છે. આ નિર્ધારિત લક્ષ્યો કુશળ કાર્યવાહી દ્વારા પૂર્ણ થાય છે. એકવાર કર્મચારી પોતાની ફરજો પૂર્ણ કરે છે, ત્યારે પ્રગતિ તપાસવી, પ્રતિસાદ માંગવો, હકારાત્મક પ્રતિભાવ આપવો અને યોજનાઓને સમાયોજિત કરવી જેવા પગલાં નીચે મુજબ ચર્ચા કરાયેલા લક્ષ્યો પ્રાપ્ત કરવામાં કર્મચારીના સ્તરનું નિરીક્ષણ કરવામાં મદદ કરશે:

1. પ્રગતિ તપાસવી: સાપ્તાહિક, માસિક અને ત્રિમાસિક ઘોરણે સુપરવાઈઝર SOA દ્વારા આપવામાં આવેલા લક્ષ્યો અનુસાર પૂર્ણ કરવામાં આવેલી જવાબદારીઓનું નિરીક્ષણ કરશે. આ SOA ને પ્રતિસાદ દ્વારા તેના પ્રદર્શનનું સ્તર જાણવામાં મદદ કરે છે અને આગામી લક્ષ્યો પ્રાપ્ત કરવા માટે વધુ સારી રીતે પ્રદર્શન કરવા માટે પ્રગતિ કરવાનો પ્રયાસ કરે છે.
2. પ્રતિસાદ માગવો: સુપરવાઈઝરો SOA ના પ્રદર્શનને જાણવા માટે ત્રિમાસિક ચેકલિસ્ટ તૈયાર કરે છે અને ગ્રાહકો પાસેથી પ્રતિસાદ મેળવવા માટે તેને પ્રસારિત કરે છે. આ પ્રકારનું રેટિંગ SOA ને વધુ સારું પ્રદર્શન કરવા માટે પ્રોત્સાહન આપે છે કારણ કે ગ્રાહકો પણ તેમનું નિરીક્ષણ કરે છે.
3. હકારાત્મક પ્રતિભાવ આપવો: સુપરવાઈઝરે SOA માટે શ્રેષ્ઠ પ્રેરક છે. તે SOA ના સારા પ્રદર્શન માટે તમામ શંકાઓને સ્પષ્ટ કરવા સક્ષમ હોવો જોઈએ. સકારાત્મક પ્રતિભાવ પ્રદર્શન કરવા માટે ઉત્સાહ આપે છે અને આપેલ લક્ષ્યાંકો સુધી પહોંચે છે.
4. યોજનાઓનું સમાયોજન: કેશિયરની ફરજો અંગે સુપરવાઈઝર દ્વારા બનાવેલ લક્ષ્યાંક યોજના સંભવ છે કે ક્યારેક પૂર્ણ ન પણ થાય. આ સમયે સુપરવાઈઝરે લક્ષ્યાંકો પૂર્ણ ન કરવાના ગેરફાયદાઓને જાણવામાં SOA ને સહાયક બનવું જોઈએ અને લક્ષ્યાંકને સમાયોજિત કરવું જોઈએ, એવી યોજનાઓ બનાવવી જોઈએ જેથી તે સમાયોજિત યોજનાઓ પ્રાપ્ત કરવા માટે પ્રોત્સાહિત થાય. આ SOA ને ભવિષ્યમાં લક્ષ્યાંક પ્રાપ્ત કરવા માટે જરૂરી કુશળતાઓ શીખવામાં અને વિકાસ કરવામાં મદદ કરશે.

સ્ટોર ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટની નોકરીમાં જોખમો

સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટને કામ શીખવામાં ચોક્કસ જોખમોમાંથી પસાર થવું પડશે કારણ કે શીખવાના તબક્કામાં વર્તણૂકીય અને વલણકીય ફેરફાર હશે, કારણ કે તેને/તેણીને તમામ પ્રકારના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવો પડશે.

1. સુરક્ષા જોખમો: SOA પાસે અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે:

- શક્ય હોય ત્યાં સુધી સુરક્ષા જોખમો ઘટાડવા માટે તાત્કાલિક અને યોગ્ય પગલાં લો, જ્યાં સુધી તે જવાબદારી અને અધિકારની મર્યાદામાં હોય.
- સુરક્ષા જોખમો સાથે કામ કરતી વખતે સંસ્થાની નીતિ અને કાયદાકીય આવશ્યકતાઓનું પાલન કરો. સુરક્ષા જોખમોની બહાર ક્યારે છે તે ઓળખો.
- આ જોખમોને ઝડપથી ઉકેલવા અને યોગ્ય વ્યક્તિને જાણ કરવાની શક્તિ અને જવાબદારી. સ્વીકૃત તકનીકોનો ઉપયોગ કરો. જ્યારે સુરક્ષા જોખમો આવે ત્યારે વ્યક્તિગત રક્ષણનો બચાવ કરવા માટે. સંસ્થા સ્ટોર ઓપરેશન સહાયક માટે માર્ગદર્શિકા અને તકનીકોનું પાલન કરે છે.

- દુકાનમાં કામ કરતી વખતે સુરક્ષા જાળવો
- ખાતરી કરવી કે રક્ષણનું વ્યવસ્થાપન કરવામાં આવશે.
- 2. આરોગ્ય અને સુરક્ષા અને સુરક્ષા જોખમ: બધા ક્ષેત્રોમાં જોખમો રહેલાં છે. છૂટક ઉદ્યોગમાં સૌથી સામાન્ય જોખમો છે:
 - ઊંચકવું અને દબાણ કરવું: - દા.ત. ભારે અથવા અસ્વસ્થતાવાળા સ્કેલવાળી વસ્તુઓનું વ્યવસ્થાપન કરવું.
 - લપસી જવું, મુલાકાત લેવી, પડવું - દા.ત. ભીની સપાટી પર પડવું અથવા સીડી પરથી પડવું.
 - મશીનરી - દા.ત. બ્રેડ સ્લાઇસર અથવા પાવર ટૂલ્સનો ઉપયોગ કરવો.
 - વ્યવસાયિક હિંસા - દા.ત. હિંસક ગ્રાહકો અથવા લૂંટારાઓ સાથે વ્યવહાર કરવો.
 - રસાયણો - દા.ત. ધોવાની વસ્તુઓનો ઉપયોગ કરવો અથવા પદાર્થ ઉત્પાદનોમાંથી લીક થવું
 - ગુંડાગીરી અને પજવણી - દા.ત. મેનેજરો અથવા સહકાર્યકરો દ્વારા સતત હેરાનગતિ.

કાનૂની જરૂરીયાતો

છૂટક અને ગ્રાહક કાયદો એ વિવિધ ગ્રાહક વસ્તુઓના વેચાણ અને માર્કેટિંગ સાથે સંકળાયેલા કાયદા અને નિયમોની એક પ્રણાલી છે. તે રાજ્ય અને સંઘીય બંને નિયમોની એક વિશાળ પ્રણાલીથી બનેલી છે. છૂટક કંપનીઓ જે ગ્રાહકોને વસ્તુઓ ઓફર કરે છે, સામાન્ય રીતે તેમને વાસ્તવિક દુકાનના સ્થળેથી વેચીને.

a. ભેદભાવ-વિરોધી:

ઉકેલો અથવા વસ્તુઓના હેતુમાં સામેલ છે:

- બેકિંગ, વીમા અને અન્ય નાણાકીય સેવાઓનો પુરવઠો;
- મનોરંજન અને મનોરંજન ઉકેલો જેમ કે બાર, થિયેટર અને નાઇટક્લબનો પુરવઠો;
- પરિવહન અથવા મુસાફરી સેવાઓનો પુરવઠો;
- કારકિર્દી અથવા સોદા, જેમ કે ડોક્ટરો, ડેન્ટલ પ્રેક્ટિશનરો, વકીલો, પ્લમ્બિંગ ટેકનિશિયન, ઇલેક્ટ્રિકલ એન્જિનિયરો વગેરે.

- છૂટક દુકાનો;
- સરકારી વિભાગ, સરકારી સત્તા અથવા સ્થાનિક સત્તાવાળાઓ દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓ. કાયદો ઉકેલો અથવા વસ્તુઓનું ખૂબ જ સામાન્ય રીતે વર્ણન કરે છે, અને કંપની જે સહાય અથવા વસ્તુઓ પૂરી પાડે છે તે ચુકવણી માટે છે કે નહીં તેનાથી કોઈ ફરક પડતો નથી. ઉદાહરણ તરીકે, જેલમાં ખોરાક અને રહેવાની સામાન્ય સુવિધાને સેવા તરીકે ગણવામાં આવી છે.

b. જાતીય સતામણી

જાતીય સતામણી એ જાતીય વાતાવરણનું દબાણ અને જાતીય લાભ માટે વાતચીતમાં ઈનામોનું અનિચ્છનીય અથવા અયોગ્ય વચન છે. જાતીય સતામણીમાં નાના ઉલ્લંઘનથી લઈને જાતીય શોષણ અથવા હુમલો સુધીની શ્રેણીબદ્ધ ગતિવિધિઓ સામેલ છે. પજવણી વિવિધ સામાજિક વાતાવરણમાં થઈ શકે છે જેમ કે કાર્યસ્થળ પર જાતીય શોષણ, ઘરમાં જાતીય શોષણ, શાળામાં જાતીય શોષણ અને ચર્ચ, મંદિર, થિયેટર વગેરેમાં જાતીય શોષણ. પજવણી કરનારા અથવા પીડિતો કોઈપણ લિંગના હોઈ શકે છે.

મોટાભાગની આધુનિક કાનૂની પરિસ્થિતિઓમાં, આકૃતિમાં બતાવ્યા પ્રમાણે જાતીય સતામણી ગેરકાયદેસર છે. જાતીય સતામણી સાથે જોડાયેલા કાયદા સામાન્ય રીતે ફક્ત ચીડવવું, કામચલાઉ ટિપ્પણીઓ કરવી અથવા નાની એકલતાની ઘટનાઓ પર પ્રતિબંધ મૂકતા નથી કારણ કે તેઓ "સામાન્ય સભ્યતા સંહિતા" લાગુ કરતા નથી. કાર્યસ્થળમાં, સતામણી ગેરકાયદેસર ગણી શકાય જ્યારે તે નિયમિત અથવા ગંભીર હોય છે જેના કારણે આક્રમક અથવા અપમાનજનક કાર્ય વાતાવરણ ઉત્પન્ન થાય છે અથવા જ્યારે તેના પરિણામો સંઘર્ષાત્મક રોજગારમાં પરિણમે છે (જેમ કે પીડિતનું પદભ્રષ્ટીકરણ, બરતરફ અથવા નોકરી છોડી દેવી). જાતીય સતામણીની કાનૂની અને સાંપ્રદાયિક વિચારધારા, હજુ પણ દરેક સંસ્કૃતિમાં અલગ અલગ હોય છે. નોકરીદાતા દ્વારા જાતીય સતામણી ગેરકાયદેસર રોજગાર ભેદભાવની પ્રથા છે. ઘણી છૂટક વ્યવસાયિક સંસ્થાઓમાં, જાતીય સતામણી અટકાવવા અને કર્મચારીઓની સંભાળ રાખવાથી કાનૂની નીતિ ઘડતરના મુખ્ય ઉદ્દેશ્યોમાં પરિવર્તન આવ્યું છે.

c. ગુંડાગીરી

ગુંડાગીરી એ બળજબરી, જોખમ અથવા બળજબરીનો ઉપયોગ છે જે અન્ય લોકો પર દુર્વ્યવહાર કરવા, ડરાવવા અથવા આક્રમક રીતે પ્રભુત્વ મેળવવા માટે કરવામાં આવે છે. આ વર્તન ઘણીવાર વારંવાર અને લાક્ષણિક હોય છે.

એક આવશ્યક પૂર્વશરત એ છે કે ગુંડાગીરી દ્વારા અથવા અન્ય લોકો દ્વારા સામાજિક અથવા શારીરિક સત્તાની અસમાનતા પ્રત્યે જાગૃતિ હોવી જોઈએ, જે ગુંડાગીરીને સંઘર્ષથી અલગ પાડે છે. આવા વર્તન પર ભાર મૂકવા માટે ઉપયોગમાં લેવાતા વર્તણૂકોમાં મૌખિક ઉત્પીડન અથવા ધમકી, શારીરિક હુમલો અથવા બળજબરીનો સમાવેશ થઈ શકે છે અને આવા પ્રદર્શન ચોક્કસ લક્ષ્યો તરફ વારંવાર શોષાઈ શકે છે. આવા વર્તનના તર્કસંગતકરણમાં ક્યારેક સાંપ્રદાયિક વર્ગ, જાતિ, માન્યતા, લિંગ, જાતીય સ્થિતિ, દેખાવ, આચરણ, શારીરિક ભાષા, પાત્ર, પ્રતિષ્ઠા, વારસાગતતા, શક્તિ, પરિમાણ અથવા યોગ્યતામાં ફેરફારનો સમાવેશ થાય છે. જો કોઈ જૂથ ગુંડાગીરી કરે છે, તો તેને ટોળા દ્વારા કહેવામાં આવે છે. ગુંડાગીરીને ઘણી અલગ પરંપરાઓમાં સીમાંકિત કરી શકાય છે.

કાર્ય દિનચર્યા

કાર્ય દિનચર્યામાં રિટેલ બિઝનેસની વિવિધ દૈનિક કામગીરીઓનો સમાવેશ થાય છે. રિટેલ વ્યાવસાયિકો માટે બધું કામ કરવું એ પરંપરાગત પ્રક્રિયા છે. આ તે લોકો માટે સાચું છે જેઓ પોતાનો સ્ટોર ચલાવે છે અથવા કોર્પોરેટ સીડીઓથી ઉપર જઈ રહ્યા છે.

પ્રાથમિકતાઓ અને કાર્ય પૂર્ણ કરવું: કોઈપણ કંપનીમાં પ્રાથમિકતાઓ અને કાર્ય પૂર્ણ કરવું ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે, યોગ્ય સમયગાળામાં કોઈ કાર્ય પૂર્ણ કરવું જરૂરી છે. તે ઉદ્યોગસાહસિક જીવનમાં મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે છે.

વ્યક્તિગત પ્રાથમિકતાઓ સાથે કામનું સંતુલન: રિટેલ સ્ટોર્સમાં વ્યક્તિગત પ્રાથમિકતાઓ સાથે કામનું સંતુલન એક મહત્વપૂર્ણ ભાગ છે. રિટેલ કંપનીઓએ યોગ્ય સમયે સંખ્યાબંધ કામ કરવાના હોય છે જેથી તેઓએ તેમની વ્યક્તિગત પ્રાથમિકતાઓ સાથે કામનું સંતુલન કરવું પડે છે. અસરકારક કાર્ય આદતો રિટેલ વ્યવસાય સંગઠનના અત્યંત અસરકારક કાર્યક્રમોનું સંચાલન કરવા માટે ટીમને દોરી જશે.

- સ્થાનિક છૂટક વ્યવસાયોમાં સક્રિયપણે ભાગ લો.
- ગુણવત્તાયુક્ત નિર્ણયો લેવા માટે શ્રમ બજારની માહિતીનો ઉપયોગ કરો.
- નોકરી જેવી જ ઉડાઉ શિક્ષણ.

- કારકિર્દી વિકસાવવા માટે લોકોને જોડો.
- વિદ્યાર્થીઓ માટે રેપ-અરાઉન્ડ સેવાઓ પ્રદાન કરો.
- અદ્યતન ભંડોળ સ્ત્રોતોનો ઉપયોગ કરો.
- કરેલા કાર્યનું મૂલ્યાંકન સ્વીકારો.

પ્રવૃત્તિઓ

પ્રવૃત્તિ 1: સ્ટોર ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટ માટે આવશ્યક કૌશલ્યો ઓળખવા માટે છૂટક દુકાનની મુલાકાત લેવી.

આવશ્યક સામગ્રી: નોટબુક, પેન, પેન્સિલ, ચેકલિસ્ટ વગેરે

પ્રક્રિયા:

1. પાંચ વિદ્યાર્થીઓનું જૂથ બનાવો.
2. તેમને રિટેલ સંસ્થા અથવા સ્ટોરની મુલાકાત લેવા કહો.
3. રિટેલ મેનેજરને મળો અને તેમનું અભિવાદન કરો.
4. તેમને મુલાકાતનો હેતુ જણાવો અને મુલાકાત માટે પરવાનગી લો.
5. નીચેના પ્રશ્નો પૂછો અને તેમના જવાબ પરથી ઓછા શબ્દોમાં લખો
 - a) રિટેલ સંગઠનમાં ટીમમાં દેખરેખ સોંપણીના લક્ષ્યો કયા કયા છે?
 - b) રિટેલ ઉદ્યોગમાં SOA ના કામ પર શીખવામાં કયા જોખમો છે?
 - c) સંગઠનાત્મક લક્ષ્ય પ્રાપ્ત કરવામાં જોખમોનો સામનો કેવી રીતે કરવો?
6. એક અહેવાલ તૈયાર કરો અને શિક્ષકને સબમિટ કરો.

પ્રવૃત્તિ 2: રિટેલ સ્ટોરની મુલાકાત લો અને ભેદભાવ, જાતીય સતામણી અને ગુંડાગીરીનો સામનો કરવા માટે લેવામાં આવેલા પગલાંની ચર્ચા કરો.

આવશ્યક સામગ્રી: નોટબુક, પેન, પેન્સિલ, ચેકલિસ્ટ વગેરે

પ્રક્રિયા:

1. પાંચ વિદ્યાર્થીઓનું જૂથ બનાવો.
2. તેમને રિટેલ સંસ્થા અથવા સ્ટોરની મુલાકાત લેવા કહો.
3. રિટેલ મેનેજરને મળો અને તેમનું અભિવાદન કરો.
4. તેમને મુલાકાતનો હેતુ જણાવો અને મુલાકાત માટે પરવાનગી લો.

5. નીચેના પ્રશ્નો પૂછો અને તેમના જવાબ ૫૦ થી ઓછા શબ્દોમાં લખો
 - a) કર્મચારીઓ વચ્ચે ભેદભાવ ટાળવા માટે સંસ્થામાં કઈ કઈ પદ્ધતિઓ છે?
 - b) જાતીય સતામણી અટકાવવા માટે કયાં કયાં પગલાં લેવામાં આવે છે?
 - c) ગુંડાગીરીના કિસ્સામાં પરિસ્થિતિને કેવી રીતે સંભાળવી?
6. મુદ્રા તૈયાર કરો અને વર્ગમાં પ્રસ્તુત કરો.
7. વિષય શિક્ષકને ચાર્ટ સબમિટ કરો.

તમારી પ્રગતિ તપાસો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો

1. એક સંસ્થામાં એક અથવા વધુ લોકોની ટીમ એક સામાન્ય _____ પ્રાપ્ત કરવાનો પ્રયાસ કરે છે.
2. કામ _____ માં છૂટક વ્યવસાયની વિવિધ દૈનિક કામગીરીઓનો સમાવેશ થાય છે.
3. બીજાઓનો દુરુપયોગ કરવા, ડરાવવા અથવા આક્રમક રીતે પ્રભુત્વ મેળવવા માટે બળજબરી, જોખમ અથવા બળજબરીનો ઉપયોગ કરવાનો અભ્યાસ _____ છે.
4. સંસ્થામાં કામ કરતા કર્મચારીઓ માટે _____ પ્રાપ્તિ ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે.
5. _____ નિયંત્રણ ગ્રાહકોને વસ્તુઓ પૂર્ણ કરવાની મંજૂરી આપે છે.
6. છૂટક વ્યવસાયિકો માટે બધું કામ કરવું એ _____ પ્રક્રિયા છે.

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો

1. અમેરિકન મેનેજમેન્ટ એસોસિએશને સુપરવાઈઝર માટે આવશ્યક ક્ષમતાઓ ઓળખી કાઢી છે જેમાં સામેલ છે:
 - a) સૈદ્ધાંતિક
 - b) ઈન્ટરેક્શન
 - c) કાર્યક્ષમતા, અને સામાજિક વિશેષતાઓ
 - d) ઉપરોક્ત તમામ

2. સુધારણા માટેની તકોની ઓળખ, પરિસ્થિતિના સ્થળોને ઓળખવા અને ઉકેલો રજૂ કરવા, સંશોધનના પુષ્કળ પ્રમાણમાંથી આવશ્યક વિગતો પસંદ કરવી, કંપનીના વપરાશકર્તાઓને જાણવું, કંપનીની રચનાને જાણવી આને કહેવામાં આવે છે:
 - a) કાલ્પનિક કૌશલ્યો
 - b) ઈન્ટરેક્શન કૌશલ્યો
 - c) કમ્યુનિકેશન કૌશલ્યો
 - d) અનિવાર્ય કૌશલ્યો
3. કામદારની _____ તપાસ હંમેશા સમાન રીતે થવી જોઈએ:
 - a) અવલોકન
 - b) કામદાર પ્રદર્શન
 - c) વ્યાવસાયિક વિકાસ
 - d) કાર્યક્ષમતા
4. એકવાર કર્મચારી પોતાની ફરજો બજાવે પછી _____ જેવા પગલાં લક્ષ્યો પ્રાપ્ત કરવામાં કર્મચારીના સ્તરનું નિરીક્ષણ કરવામાં મદદ કરશે.
 - a) પ્રદર્શન પ્રગતિ તપાસવી
 - b) પ્રતિસાદ માગવો
 - c) બંને a) અને b)
 - d) તેમાંથી કશું નહીં
5. રિટેલ ઉદ્યોગમાં સૌથી સામાન્ય જોખમો છે:
 - a) ઊંચકવું અને દબાણ કરવું
 - b) વ્યવસાયિક હિંસા
 - c) રસાયણો
 - d) ઉપરોક્ત તમામ
6. _____ જાતીય વાતાવરણનો બળજબરી અને જાતીય લાભ માટે વાતચીતમાં ઇનામોનું અનિચ્છનીય અથવા અયોગ્ય વચન છે.
 - a) પ્રાથમિકતાઓ
 - b) કાર્ય પૂર્ણ કરવું

- c) જાતીય સતામણી
- d) ઉપરોક્તમાંથી કશું નહીં

C. નીચેનાં વિધાન સાચાં છે કે ખોટાં તે જણાવો

1. સંસાધનમાં માનવ સંપત્તિ, નાણાકીય સંસાધનો, તકનીકી સંસાધનો અને કુદરતી સંસાધનોનો ઉપયોગ અને વ્યવસ્થાપન સામેલ છે.
2. તકનીકી ક્ષમતાઓમાં તકનીકી નવીનતા, કમ્પ્યુટર સિસ્ટમ્સ, આર્થિક અને વ્યવસ્થાપન હિસાબ રાખવા અથવા ઉત્પાદન જેવા ચોક્કસ ક્ષેત્રમાં કુશળતાની માહિતી સામેલ છે.
3. કાર્ય વાતાવરણમાં નિવેદન અને નિયમિત પ્રવાસો યોજનામાં ડિઝાઇન કરવા માટે મુખ્ય પ્રાથમિકતા નથી.
4. છૂટક વ્યવસાયમાં નીતિઓ જરૂરી નથી.
5. કોન્ફરન્સ મીટિંગ્સ નિયમિત હોવી જોઈએ અને ફક્ત મુશ્કેલી હોય ત્યારે જ નહીં.
6. છૂટક દુકાન જેવા જટિલ ઉદ્યોગમાં, સ્ટોર સંસાધનો અને કામદારોનો ઉપયોગ કરીને કાર્ય કરવું જરૂરી નથી.

D. ટૂંકમાં જવાબ આપો

1. લક્ષ્યો હાંસલ કરવા માટે જરૂરી કૌશલ્યોની ચર્ચા કરો.
2. વિવિધ સમસ્યાઓ તપાસવા માટેના લક્ષ્યો સમજાવો.
3. સ્ટોર ઓપરેશન્સ આસિસ્ટન્ટની નોકરીમાં શીખવાના જોખમોનો સામનો કેવી રીતે કરવો.
4. ભેદભાવ વિરોધી, જાતીય સતામણી અને ગુંડાગીરી સંબંધિત કાનૂની જરૂરિયાતોની ચર્ચા કરો.
5. કાર્ય દિનચર્યા સમજાવો.

E. તમારું પ્રદર્શન તપાસો

1. વિવિધ જોખમોનો સામનો કેવી રીતે કરવો તે દર્શાવો.
2. યોગ્ય ઉદાહરણો સાથે લક્ષ્યો હાંસલ કરવા માટે જરૂરી કુશળતાનો ચાર્ટ તૈયાર કરો.
3. છૂટક દુકાનમાં ઉદભવતી યોગ્ય પરિસ્થિતિઓ સાથે ભેદભાવ વિરોધી, જાતીય સતામણી અને ગુંડાગીરી પર પોસ્ટર તૈયાર કરો.

જવાબો

મોડ્યુલ 1: છૂટક દુકાનની કામગીરીઓ

સત્ર 1: રિટેલ કામગીરીઓ: શેલ્ફ ભરવી

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. સફાઈ
2. ભરણ
3. સંભાળવું
4. ઓપરેશન આસિસ્ટન્ટ
5. સંભાળ લીધેલ
6. પ્રાથમિક

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. (d) 2. (c) 3. (c) 4. (c) 5. (c)

C. સાચું કે ખોટું:

1. ખોટું
2. સાચું
3. ખોટું
4. ખોટું
5. સાચું
6. સાચું
7. ખોટું

સત્ર 2: વેચાણ પર સ્ટોકનું સ્તર

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. અદ્યતન
2. એકમ
3. વ્યવથાપણ
4. નિયમિત
5. પૂર્વ-નિર્દિષ્ટ

6. સ્ટોક

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. (d) 2. (d)

C. સાચું કે ખોટું:

1. સાચું
2. ખોટું
3. સાચું
4. સાચું
5. ખોટું

સત્ર 3: ગ્રાહકોને પ્રતિભાવ આપવો અને કમ્યુનિકેટ કરવું

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. અંતિમ વપરાશકર્તા
2. પ્રકારો
3. વફાદાર
4. રૂપાંતરિત
5. ઓફરિંગ

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. (c) 2. (c) 3. (d)

C. સાચું કે ખોટું:

1. સાચું
2. ખોટું
3. સાચું
4. સાચું
5. ખોટું
6. સાચું

સત્ર 4: વર્ગીકૃત રિટેલરો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. નફો
2. અનેક

3. માસ માર્કેટ
4. કિંમત નિર્ધારણ
5. ઓફરો
6. સંતુષ્ટ

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. (d) 2. (d) 3. (b) 4. (a) 5. (c)

C. સાચું કે ખોટું:

1. સાચું
2. ખોટું
3. ખોટું
4. ખોટું
5. સાચું

મોડ્યુલ 2: સામાનની ડિલિવરી

સત્ર 1: ડિલિવરી પ્રક્રિયા

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. ભારતીય
2. સુરક્ષિત રીતે
3. ગુણાકાર
4. કન્સાઇનમેન્ટ નોટ્સ
5. વેરહાઉસ

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. (d) 2. (c) 3. (d) 4. (a) 5. (d)

C. સાચું કે ખોટું:

1. સાચું
2. સાચું
3. ખોટું
4. સાચું
5. સાચું

સત્ર 2: પરિવહનના માધ્યમો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. વધુ નજીક
2. વિશેષતાઓ
3. પરિવહન
4. વેપારી માલ
5. ઉત્પાદન

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. (c) 2. (d) 3. (a) 4. (d) 5. (c)

C. સાચું કે ખોટું:

1. સાચું
2. ખોટું
3. સાચું
4. સાચું
5. ખોટું

સત્ર 3: લોડિંગ અને અનલોડિંગ

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. છૂટક
2. લોડ
3. વધુ લાંબો
4. વેપારી માલ
5. નાજુક

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. (d) 2. (a) 3. (d)

C. સાચું કે ખોટું:

1. સાચું
2. ખોટું
3. સાચું
4. ખોટું

સત્ર 4: ડિલિવરી પ્રક્રિયાને અનુસરવું

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. ડિલિવરી
2. વખત
3. ગ્રાહક
4. ઘર
5. રિટેલર

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

- 1.(a) 2. (d) 3.(c) 4.(d)

C. સાચું કે ખોટું:

1. ખોટું
2. સાચું
3. ખોટું
4. સાચું
5. ખોટું
6. સાચું

મોડ્યુલ 3: આરોગ્ય અને સુરક્ષા ઉપાયો

સત્ર 1: છૂટક દુકાનમાં અકસ્માતો અને કટોકટીઓ

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. જાળવણી
2. કાર્યસ્થળ
3. કટોકટી
4. સંભવિત
5. આગ
6. રોશની

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

- 1.(c) 2.(d) 3.(b) 4.(a)

C. સાચું કે ખોટું:

- સાચું
- ખોટું

- સાચું
- ખોટું
- સાચું
- સાચું

સત્ર 2: છૂટક દુકાનમાં સુરક્ષા ઉપાયો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. ઘટતું
2. બહાર નીકળો
3. રક્ષણ
4. એસેસરીઝ
5. માનવ
6. અનન્ય
7. જોખમો
8. સતામણી

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. (b)
2. (c)
3. (c)
4. (d)
5. (a)

C. સાચું કે ખોટું:

1. સાચું
2. ખોટું
3. સાચું
4. ખોટું
5. સાચું
6. ખોટું
7. સાચું

સત્ર 3: સામાન સુરક્ષિતપણે ઊંચકવો અને સંભાળવો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. ઊંચકવું, સંભાળવું
2. ઊંચકવું
3. ઈજાઓ

4. મેન્યુઅલ

5. સુરક્ષા

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. (c) 2. (a) 3. (c)

C. સાચું કે ખોટું:

1. સાચું

2. ખોટું

3. સાચું

4. ખોટું

5. સાચું

6. ખોટું

સત્ર 4: કર્મચારીઓ માટે સુરક્ષા સાવચેતીઓ

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. બારીઓ

2. શંકાસ્પદ

3. જોખમી

4. ધાતુ સક્ષમ

5. સફાઈ

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. (b) 2. (d) 3. (d)

C. સાચું કે ખોટું:

1. સાચું

2. ખોટું

3. સાચું

4. ખોટું

મોડ્યુલ 4: ટીમ અને સંગઠનમાં કામ કરવું

સત્ર 1: ટીમવર્કને સપોર્ટ કરવો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. ટીમવર્ક
2. જૂથ
3. અસરકારક
4. વાસ્તવિક
5. વિકલ્પો

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. (c) 2. (b) 3. (b) 4. (d)

C. સાચું કે ખોટું:

1. સાચું
2. ખોટું
3. સાચું
4. ખોટું
5. ખોટું
6. સાચું
7. સાચું

સત્ર 2: ટીમના ધ્યેયો અને લક્ષ્યાંકો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. ટીમવર્ક
2. લક્ષ્યો
3. મેનેજમેન્ટ
4. સ્પર્ધકો
5. ઓપન
6. પ્રતિસાદ

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. (d) 2. (b) 3. (a) 4. (b) 5. (c)

C. સાચું કે ખોટું:

1. ખોટું
2. ખોટું
3. સાચું

4. સાચું

5. ખોટું

6. સાચું

સત્ર ૩: કર્મચારી અધિકારો અને જવાબદારીઓ

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. પરિચય

2. પક્ષો

3. કર્મચારીઓ

4. રક્ષણ

5. સમાન

6. સહકાર

7. મૂલ્ય

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. (d)

2. (b)

3. (a)

4. (d)

5. (c)

C. સાચું કે ખોટું:

1. સાચું

2. ખોટું

3. સાચું

4. સાચું

5. ખોટું

6. સાચું

7. ખોટું

સત્ર ૪: અસરકારક કાર્ય આદતો

A. ખાલી જગ્યા પૂરો:

1. લક્ષ્ય

2. નિયમિત

3. ગુંડાગીરી

4. લક્ષ્યો

5. કાર્ય

6. પરંપરાગત

B. બહુવિકલ્પીય પ્રશ્નો:

1. (d) (2). (a) 3. (d) 4. (c) 5. (d) 6. (c)

C. સાચું કે ખોટું:

1. સાચું
2. સાચું
3. ખોટું
4. ખોટું
5. સાચું
6. ખોટું

શબ્દાવલિ

શબ્દ	અર્થ
સ્વીકૃતિ	કોઈ ઓફર કરેલી વસ્તુ મેળવવા અથવા સ્વીકારવા માટે સંમતિ આપવાની ક્રિયા.
બુદ્ધિ	સારા નિર્ણયો લેવાની અને ઝડપી નિર્ણયો લેવાની ક્ષમતા.
વહીવટ	વ્યવસાય, સંગઠન, વગેરે ચલાવવાની પ્રક્રિયા અથવા પ્રવૃત્તિ.
આક્રમક રીતે	આક્રમકતાથી પરિણમેલી અથવા દગો આપતી રીતે.

મિશ્રણ	સંયોજન અથવા એકીકરણની ક્રિયા, પ્રક્રિયા અથવા પરિણામ.
વિરોધીતા	સક્રિય દુશ્મનાવટ અથવા વિરોધ.
દેખાવ	કોઈ વ્યક્તિ અથવા વસ્તુ જે રીતે દેખાય છે.
યોગ્ય	સંજોગોમાં યોગ્ય અથવા ઉચિત.
વિવિધ પ્રકારના	વિવિધ પ્રકારના ભેગા; વિવિધ.
અધિકૃત	સત્તાવાર પરવાનગી અથવા મંજૂરી મેળવવી.
પ્રસારણ	રેડિયો અથવા ટેલિવિઝન દ્વારા (કોઈ કાર્યક્રમ અથવા કેટલીક માહિતી) પ્રસારિત કરવી
આફતો.	મોટી અને ઘણીવાર અચાનક નુકસાન અથવા તકલીફ આપતી ઘટના; આપત્તિ.
કાર્ગો	જહાજ, વિમાન અથવા મોટર વાહન પર લઈ જવામાં આવતો માલસામાન
લાક્ષણિકતાઓ	કોઈ ચોક્કસ વ્યક્તિ, સ્થળ અથવા વસ્તુની લાક્ષણિક લાક્ષણિકતાઓ.
સંજોગ	કોઈ ઘટના અથવા ક્રિયા સાથે જોડાયેલી અથવા સંબંધિત હકીકત અથવા સ્થિતિ.
સહયોગ	કોઈની સાથે મળીને કંઈક ઉત્પન્ન કરવાની ક્રિયા.
આજ્ઞાઓ	એક દેવી નિયમ, ખાસ કરીને દસ આજ્ઞાઓમાંથી એક.
પ્રતિબદ્ધતા	કોઈ હેતુ, પ્રવૃત્તિ, વગેરે માટે સમર્પિત રહેવાની સ્થિતિ અથવા ગુણવત્તા.
કમ્યુનિકેશન	બોલવા, લખવા અથવા અન્ય કોઈ માધ્યમનો ઉપયોગ કરીને માહિતી આપવી અથવા તેનું આદાન-પ્રદાન કરવું.
સમુદાય	એક જ જગ્યાએ રહેતા અથવા એક જ લાક્ષણિકતા ધરાવતા લોકોનો સમૂહ.

યોગ્યતાઓ	કાર્યક્ષમ અને સક્ષમ રીતે.
જટિલતા	જટિલ અથવા જટિલ હોવાની સ્થિતિ અથવા ગુણવત્તા.
ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું	કોઈ ચોક્કસ વસ્તુ અથવા પ્રવૃત્તિ પર કોઈનું ધ્યાન અથવા માનસિક પ્રયાસ કેન્દ્રિત કરો.
વિચાર કરો	(કંઈક) વિશે કાળજીપૂર્વક વિચારો, સામાન્ય રીતે નિર્ણય લેતાં પહેલાં
સુસંગતતા	સુસંગત વર્તન અથવા વ્યવહાર.
સુસંગત	સમય જતાં એ જ રીતે કાર્ય કરવું અથવા કરવામાં આવે છે, ખાસ કરીને જેથી વાજબી અથવા સચોટ હોય તે રીતે
એકીકરણ	કંઈક મજબૂત અથવા વધુ નક્કર બનાવવાની ક્રિયા અથવા પ્રક્રિયા
પરામર્શ	ઔપચારિક રીતે સલાહ-સૂચન અથવા ચર્ચા કરવાની ક્રિયા અથવા પ્રક્રિયા.
સમકાલીન લોકો	એક જ સમયે રહેતા અથવા બનતા.
સુવિધા	ઓછા પ્રયત્નો અથવા મુશ્કેલી સાથે કંઈક આગળ વધારવાની ક્ષમતાની સ્થિતિ
વાતચીત	વાતચીત અનૌપચારિક વાતચીત માટે યોગ્ય
કુરિયરિંગ	એવી કંપની અથવા કંપનીનો કર્મચારી જે વાણિજ્યિક પેકેજો અને દસ્તાવેજોનું પરિવહન કરે છે.
સૌજન્ય	નમ્ર, આદરણીય અથવા વિચારશીલ.
કસ્ટડી	કોઈ વ્યક્તિ અથવા કંઈકની રક્ષણાત્મક સંભાળ અથવા વાલીપણું.
કસ્ટમાઇઝેશન	કોઈ ચોક્કસ વ્યક્તિ અથવા કાર્યને અનુરૂપ કંઈક બદલવાની ક્રિયા.

અપમાનજનક	આત્મસન્માન ગુમાવવાનું કારણ બને છે; અપમાનજનક
પ્રતિનિધિત્વ	અન્ય લોકોનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે મોકલવામાં આવેલ અથવા અધિકૃત કરાયેલ વ્યક્તિ, ખાસ કરીને કોન્ફરન્સમાં મોકલવામાં આવેલ ચૂંટાયેલા પ્રતિનિધિ
ડિલિવરી	પત્રો, પેકેજો અથવા ઓર્ડર કરેલા માલ પહોંચાડવાની ક્રિયા
પ્રદર્શન કરો	(મશીન, કૌશલ્ય અથવા હસ્તકલા કેવી રીતે કાર્ય કરે છે અથવા કરવામાં આવે છે) તેનું વ્યવહારુ પ્રદર્શન અને સમજૂતી આપો.
પ્રદર્શન	પુરાવા અથવા પુરાવા આપીને કંઈક અસ્તિત્વમાં છે અથવા સાચું છે તે દર્શાવવાની ક્રિયા.
નક્કી કરવું	કોઈ ચોક્કસ રીતે કંઈક થવાનું અથવા થવાનું કારણ બનવું; કંઈક નક્કી કરવા માટે સેવા આપવી.
ભિન્નતા	(કોઈને અથવા કંઈક) શું અલગ બનાવે છે તે ઓળખો અથવા નક્કી કરો.
વિસંગતતાઓ	બે અથવા વધુ હકીકતો વચ્ચે સુસંગતતા અથવા સમાનતાનો અભાવ.
ડિસ્પોઝેબલ	(એક વસ્તુનો નિકાલજોગ) જે એક વાર વાપરવા માટે, અથવા ઉપયોગી ન થાય ત્યાં સુધી, અને પછી ફેંકી દેવાનો હેતુ હોય છે.
અલગ પાડે છે	(કોઈને અથવા કંઈક) ને અલગ તરીકે ઓળખવા અથવા સારવાર આપવાનું અલગ પાડે છે.
વિતરણ	કેટલાક પ્રાપ્તકર્તાઓ વચ્ચે કંઈક શેર કરવાની ક્રિયા
કટોકટી	એક ગંભીર, અણધારી અને ઘણીવાર ખતરનાક પરિસ્થિતિ જેમાં તાત્કાલિક પગલાં લેવાની જરૂર હોય છે.
ઉત્સાહ	તીવ્ર અને આતુર આનંદ, રસ અથવા મંજૂરી.

ફોર્કલિફ્ટ્સ	ભારે ભાર ઉપાડવા અને વહન કરવા માટે આગળ એક ધારવાળું ઉપકરણ ધરાવતું વાહન.
ફેન્યાઇઝીંગ	સરકાર અથવા કંપની દ્વારા વ્યક્તિને આપવામાં આવેલ અધિકૃતતા
મૂળભૂત બાબતો	એક આવશ્યક આધાર અથવા મુખ્ય ભાગ બનાવવો; કેન્દ્રીય મહત્વનો.
વૈશ્વિકરણ	એવી પ્રક્રિયા જેના દ્વારા વ્યવસાયો અથવા અન્ય સંસ્થાઓ આંતરરાષ્ટ્રીય પ્રભાવ વિકસાવે છે અથવા આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે કાર્ય કરવાનું શરૂ કરે છે.
ભવ્ય રીતે	આકર્ષક રીતે ભવ્ય રીતે.
પકડવું	લોભી; લોભી.
મુઠ્ઠીભર	એક જથ્થો જે હાથ ભરે છે.
પજવણી	આક્રમક દબાણ અથવા ધાકધમકી.
જોખમો	ખતરો અથવા જોખમ.
વંશવેલો	વંશવેલો; ક્રમના ક્રમમાં ગોઠવાયેલ.
સ્વચ્છતા	આરોગ્ય જાળવવા અને રોગ અટકાવવા માટે અનુકૂળ પરિસ્થિતિઓ અથવા પ્રથાઓ, ખાસ કરીને સ્વચ્છતા દ્વારા.
ઓળખ	કોઈ વ્યક્તિને અથવા કંઈકને ઓળખવાની ક્રિયા અથવા પ્રક્રિયા અથવા ઓળખાવાની હકીકત
અમલીકરણ	નિર્ણય અથવા યોજનાને અમલમાં મૂકવાની પ્રક્રિયા; અમલ.
અમલીકરણ	એક સાધન, વાસણ અથવા અન્ય સાધન જે નો ઉપયોગ ચોક્કસ હેતુ માટે થાય છે.

નિરીક્ષણ	(કોઈને અથવા કંઈક) ને નજીકથી જુઓ, સામાન્ય રીતે તેમની સ્થિતિનું મૂલ્યાંકન કરવા અથવા કોઈપણ ખામીઓ શોધવા માટે.
સ્થાપના	કોઈને અથવા કંઈક સ્થાપિત કરવાની, અથવા સ્થાપિત થવાની ક્રિયા અથવા પ્રક્રિયા.
અર્થઘટન	(માહિતી, શબ્દો અથવા ક્રિયાઓ) નો અર્થ સમજાવો
ઇન્વેન્ટરી	મિલકત, સ્ટોકમાં રહેલી વસ્તુઓ અથવા ઇમારતની સામગ્રી જેવી વસ્તુઓની સંપૂર્ણ યાદી.
અંગો	વ્યક્તિ અથવા ચાર પગવાળા પ્રાણીનો હાથ અથવા પગ, અથવા પક્ષીની પાંખ
લોડિંગ	કોઈ વસ્તુ પર યાંત્રિક ભાર અથવા બળનો ઉપયોગ.
ખામીઓ	(ઉપકરણ અથવા મશીનરીના ટુકડાની) સામાન્ય રીતે અથવા સંતોષકારક રીતે કાર્ય કરવામાં નિષ્ફળ જાય છે.
વેપાર	માલ ખરીદવા અને વેચવા માટેનો માલ
વેપાર	માલના વેચાણને પ્રોત્સાહન આપવાની પ્રવૃત્તિ, ખાસ કરીને રિટેલ આઉટલેટ્સમાં તેમની રજૂઆત દ્વારા.
બેદરકારી	કોઈ કાર્ય કરવામાં યોગ્ય કાળજી લેવામાં નિષ્ફળતા.
જવાબદારીઓ	એક એવી ક્રિયા અથવા ક્રિયાનો માર્ગ જેના માટે વ્યક્તિ નૈતિક રીતે બંધાયેલો હોય છે અથવા કાયદેસર રીતે બંધાયેલો હોય છે; ફરજ અથવા પ્રતિબદ્ધતા
અવરોધ	અવરોધ (ખુલ્લો રસ્તો, રસ્તો, વગેરે); માર્ગમાં આવવું અથવા અવરોધ કરવો.
અવરોધો	અવરોધ કરવાની ક્રિયા અથવા અવરોધિત થવાની સ્થિતિ.

ચાલુ	ચાલુ છે; હજુ પણ પ્રગતિમાં છે.
ઓરિએન્ટેશન	હોકાયંત્ર અથવા અન્ય નિર્દિષ્ટ સ્થાનોના બિંદુઓ સાથે સંબંધિત કોઈને અથવા કંઈકને દિશામાન કરવાની ક્રિયા.
ઉત્કૃષ્ટ	અપવાદરૂપે સારું.
દેખરેખ રાખવી	દેખરેખ રાખવી (વ્યક્તિ અથવા તેમના કાર્ય), ખાસ કરીને સત્તાવાર ક્ષમતામાં.
વ્યક્તિગત	કોઈની વ્યક્તિગત જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવા માટે ડિઝાઇન અથવા ઉત્પાદિત કરેલ.
દ્રષ્ટિકોણ	દ્વિ-પરિમાણીય સપાટી પર ત્રિ-પરિમાણીય વસ્તુઓનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની કળા
ઘટના	એક હકીકત અથવા પરિસ્થિતિ જે અસ્તિત્વમાં છે અથવા બનતી જોવા મળે છે, ખાસ કરીને એવી પરિસ્થિતિ જેનું કારણ અથવા સમજૂતી પ્રશ્નમાં છે.
સાવચેતીઓ	ખતરનાક, અપ્રિય અથવા અસુવિધાજનક કંઈક બનતું અટકાવવા માટે અગાઉથી લેવામાં આવેલ પગલાં.
તાકીદનું	(સમસ્યા, જરૂરિયાત અથવા પરિસ્થિતિનું) જેને ઝડપી અથવા તાત્કાલિક પગલાં અથવા ધ્યાન આપવાની જરૂર હોય.
પહેલાંનું	અથવા પહેલાના સમયે; પહેલાં.
પ્રક્રિયાઓ	કંઈક કરવાની એક સ્થાપિત અથવા સત્તાવાર રીત.
પ્રાપ્તિ	કંઈક મેળવવા અથવા મેળવવાની ક્રિયા.
પુટિંગ	ગોલ્ફ બોલને છિદ્રમાં હળવેથી મારવાનો પ્રયાસ કરો જેથી તે લીલા રંગ પર ફરી શકે.
રેડિયોઆઇસોટોપ્સ	એક કિરણોત્સર્ગી આઇસોટોપ.

ભલામણ કરેલ	સલાહ આપેલ અથવા સૂચવાયેલ સારું અથવા યોગ્ય
સમાધાન	મૈત્રીપૂર્ણ સંબંધોની પુનઃસ્થાપના.
મનોરંજક	જ્યારે કોઈ કામ ન કરતું હોય ત્યારે આનંદ માટે કરવામાં આવતી પ્રવૃત્તિ સાથે સંબંધિત અથવા સૂચિત.
સામ્યતા	સમાનતા અથવા સમાન હોવાની સ્થિતિ.
જવાબદારીઓ	કોઈ વસ્તુ સાથે વ્યવહાર કરવાની અથવા કોઈના પર નિયંત્રણ રાખવાની ફરજ હોવાની સ્થિતિ અથવા હકીકત.
જવાબદારીઓ	કોઈ વસ્તુ સાથે વ્યવહાર કરવાની અથવા કોઈના પર નિયંત્રણ રાખવાની ફરજ હોવાની સ્થિતિ અથવા હકીકત.
સુરક્ષિત રીતે	એવી રીતે કે જે ભય અથવા જોખમથી રક્ષણ આપે.
સેગમેન્ટ	દરેક ભાગ જેમાં કંઈક વિભાજિત થયેલ છે અથવા થઈ શકે છે
દરિયાઈ માર્ગો	લોકો અથવા માલસામાનના પરિવહન માટે હોડી કરતાં મોટું જહાજ
દુકાન ચોરી	ગ્રાહક હોવાનો ડોળ કરીને દુકાનમાંથી માલસામાન ચોરી કરવાની ગુનાહિત ક્રિયા.
સંકોચન	સંકોચનની પ્રક્રિયા, હકીકત અથવા માત્રા.
સુસંસ્કૃત	ફેશન અને સંસ્કૃતિના દુન્યવી અનુભવ અને જ્ઞાનનો મોટો હિસ્સો હોવો, પ્રગટ કરવો અથવા તેમાંથી આગળ વધવું.
આસપાસ	ચોક્કસ સ્થળ અથવા વસ્તુની આસપાસ
ટકાઉપણું	ચોક્કસ દર અથવા સ્તરે જાળવવાની ક્ષમતા.

સોજો	શરીરના કોઈ ભાગનું અસામાન્ય વિસ્તરણ, સામાન્ય રીતે પ્રવાહીના સંચયના પરિણામે.
સહાનુભૂતિ	સહાનુભૂતિ અનુભવો અથવા વ્યક્ત કરો.
સમાપ્તિ	કંઈક સમાપ્ત કરવાની ક્રિયા અથવા સમાપ્ત થવાની હકીકત.
અસ્વીકાર્ય	સંતોષકારક અથવા માન્ય નથી.
અજાણતાં	કંઈક જાણ્યા વિના; અજાણતાં.
માલ ઉતારવો	(વાહન, જહાજ, કન્ટેનર, વગેરે) માંથી માલ દૂર કરો
હિંસા	કોઈને અથવા કંઈકને નુકસાન પહોંચાડવા, નુકસાન પહોંચાડવા અથવા મારવા માટે શારીરિક બળનો ઉપયોગ કરતી વર્તણૂક.
વ્યાપકપણે	વ્યાપકપણે જોવા મળે છે અથવા મોટા વિસ્તાર અથવા સંખ્યામાં લોકો પર વિતરિત થાય છે.