

# ਸੰਗਰਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ

ਦਸਵੀਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਲਈ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਕਾਰਜ ਪੁਸਤਕ

(ਐੱਨ. ਵੀ. ਈ. ਕਿਊ. ਐੱਫ. ਪੱਧਰ-2)



ਪੰਜਾਬ ਸਕੂਲ ਸਿੱਖਿਆ ਬੋਰਡ

ਸਾਹਿਬਜ਼ਾਦਾ ਅਜੀਤ ਸਿੰਘ ਨਗਰ

© ਪੰਜਾਬ ਸਰਕਾਰ

ਪਹਿਲਾ ਐਡੀਸ਼ਨ 2016 : 10,000 ਕਾਪੀਆਂ

All rights including those of translation, reproduction  
and annotation etc. are reserved by the  
Punjab Government

ਅਨੁਵਾਦਕ : ਸ਼੍ਰੀ ਤਿੱਲਕ ਖੰਨਾ

ਸੋਧਕ : ਸ਼੍ਰੀ ਦਵਿੰਦਰ ਸਿੰਘ

ਭਾਸ਼ਾ ਸੋਧਕ : ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਬਲਦੀਪ ਕੌਰ

### ਚੇਤਾਵਨੀ

1. ਕੋਈ ਵੀ ਏਜੰਸੀ-ਹੋਲਡਰ ਵਾਧੂ ਪੈਸੇ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਮੰਤਵ ਨਾਲ ਪਾਠ-ਪੁਸਤਕਾਂ ਤੇ ਜਿਲਦ ਸਾਜੀ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ। (ਏਜੰਸੀ-ਹੋਲਡਰਾਂ ਨਾਲ ਹੋਏ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਧਾਰਾ ਨੰ: 7 ਅਨੁਸਾਰ)
2. ਪੰਜਾਬ ਸਕੂਲ ਸਿੱਖਿਆ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਛਪਾਈਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਪਾਠ-ਪੁਸਤਕਾਂ ਦੇ ਜਾਅਲੀ/ਨਕਲੀ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨਾਂ (ਪਾਠ-ਪੁਸਤਕਾਂ) ਦੀ ਛਪਾਈ, ਸਟਾਕ ਕਰਨਾ, ਜਮ੍ਹਾਂ-ਖੋਰੀ ਜਾਂ ਵਿਕਰੀ ਆਦਿ ਕਰਨਾ ਭਾਰਤੀ ਦੰਡ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤੇ ਅੰਤਰਗਤ ਫੌਜਦਾਰੀ ਜੁਰਮ ਹੈ।  
(ਪੰਜਾਬ ਸਕੂਲ ਸਿੱਖਿਆ ਬੋਰਡ ਦੀਆਂ ਪਾਠ-ਪੁਸਤਕਾਂ ਬੋਰਡ ਦੇ 'ਵਾਟਰ ਮਾਰਕ' ਵਾਲੇ ਕਾਗਜ਼ ਉੱਪਰ ਹੀ ਛਪਵਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।)

ਮੁੱਲ : 127-00 ਰੁਪਏ

ਸਕੱਤਰ, ਪੰਜਾਬ ਸਕੂਲ ਸਿੱਖਿਆ ਬੋਰਡ, ਵਿੱਦਿਆ ਭਵਨ, ਫੇਜ਼-8 ਸਾਹਿਬਜ਼ਾਦਾ ਅਜੀਤ ਸਿੰਘ ਨਗਰ-  
160002 ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਅਤੇ ਮੈਸ: ਮਨੂਜਾ ਪ੍ਰਿੰਟਪੈਕ ਪ੍ਰਾ. ਲਿਮਿ., ਜਲੰਧਰ ਦੁਆਰਾ ਛਾਪੀ ਗਈ।



## ਦੇ ਸ਼ਬਦ

ਪੰਜਾਬ ਸਕੂਲ ਸਿੱਖਿਆ ਬੋਰਡ ਆਪਣੀ ਸਥਾਪਨਾ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਹੀ ਸਕੂਲ ਪੱਧਰ ਦੇ ਪਾਠ-ਕ੍ਰਮ ਨੂੰ ਆਧੁਨਿਕ ਸੋਚ ਅਤੇ ਖੋਜ ਅਨੁਸਾਰ ਢਾਲਣ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਪਾਠ-ਕ੍ਰਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਠ-ਪੁਸਤਕਾਂ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਲਈ ਯਤਨਸ਼ੀਲ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪੱਧਰ ਦੀ ਸੋਚ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਬੋਰਡ ਨੇ ਪੰਜਾਬ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਵੋਕੇਸ਼ਨਲ ਸਿੱਖਿਆ ਨੂੰ ਪ੍ਰਫੁੱਲਤ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਉਲੀਕਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਇਹ ਪਾਠ-ਪੁਸਤਕ ਇਸੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਦੀ ਇੱਕ ਲੜੀ ਹੈ।

ਵੱਧ ਰਹੀ ਬੇਰੁਜ਼ਗਾਰੀ ਅਤੇ ਜਨ-ਸੰਖਿਆ ਕਾਰਨ ਵੋਕੇਸ਼ਨਲ ਸਿੱਖਿਆ ਦੀ ਲੋੜ ਦਿਨੋ-ਦਿਨ ਵਧਦੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਵਿਗਿਆਨ ਅਤੇ ਤਕਨੀਕੀ ਉੱਨਤੀ ਦੇ ਯੁੱਗ ਵਿੱਚ ਕਾਰਜ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਵੋਕੇਸ਼ਨਲ ਸਿੱਖਿਆ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਹੁਣ ਵਿਸ਼ਵ ਪੱਧਰ ਤੇ ਵੱਧ ਰਹੇ ਮੁਕਾਬਲੇ, ਉਤਪਾਦਨ ਦੀਆਂ ਬਦਲ ਰਹੀਆਂ ਤਕਨੀਕਾਂ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਖੇਤਰਾਂ ਦੀ ਮੁੜ ਵਿਉਂਤਬੰਦੀ ਲਈ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਨੂੰ ਢੁੱਕਵੇਂ ਹੁਨਰਾਂ ਰਾਹੀਂ ਰੁਜ਼ਾਗਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।

ਕਾਰਜ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਪੜ੍ਹੇ-ਲਿਖੇ ਮਾਹਿਰ ਹੁਨਰ-ਮੰਦਾਂ ਦੀ ਸਖ਼ਤ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੋਣ ਕਾਰਨ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ‘ਨੈਸ਼ਨਲ ਵੋਕੇਸ਼ਨਲ ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ ਕੁਆਲੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਫਰੇਮਵਰਕ’ ਤਿਆਰ ਕਰਕੇ 8 ਅਕਤੂਬਰ, 2011 ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਰਾਜਾਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਪੰਜਾਬ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਇਹ ਫਰੇਮਵਰਕ ਅਕਾਦਮਿਕ ਸਾਲ 2014-15 ਤੋਂ ‘ਨੈਸ਼ਨਲ ਸਕਿਲ ਕੁਆਲੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਫਰੇਮਵਰਕ’ ਤਹਿਤ ਪੰਜਾਬ ਰਾਜ ਦੇ ਕੁੱਝ ਚੋਣਵੇਂ ਸਕੂਲਾਂ ਵਿੱਚ ਨੌਵੀਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿਸ਼ਾ ਇਸ ਅਕਾਦਮਿਕ ਸਾਲ 2015-16 ਤੋਂ ਦਸਵੀਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿਸ਼ੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਇਹ ਪੁਸਤਕ ਵੀ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਫਰੇਮਵਰਕ ਅਧੀਨ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਟਰੇਡਜ਼ ਦੇ ਪ੍ਰੀਖਿਆਰਥੀਆਂ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਪ੍ਰੀਖਿਆ ਪਾਸ ਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਨੈਸ਼ਨਲ ਸਕਿਲ ਡਵੈਲਪਮੈਂਟ ਕਾਰਪੋਰੇਸ਼ਨ (N.S.D.C.) / ਸੈਕਟਰ ਸਕਿਲਜ਼ ਕਾਊਂਸਲ (S.S.C.) ਵਲੋਂ ਪ੍ਰੀਖਿਆਰਥੀਆਂ ਦੇ ਹੁਨਰ ਦੀ ਮਹਾਰਤਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਐੱਨ.ਐੱਸ.ਕਿਊ.ਐੱਫ ਵਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਪੱਧਰ ਅਨੁਸਾਰ ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸੋਚ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇਹ ਪੁਸਤਕ ਸਾਲ 2015-16 ਤੋਂ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਛਪਾਈ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ। ਇਹ ਪੁਸਤਕ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਪੁਸਤਕ ਦਾ ਪੰਜਾਬੀ ਅਨੁਵਾਦ ਹੈ। ਪੁਸਤਕ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਲਿਆਉਣ ਦੀ ਹਮੇਸ਼ਾ ਗੁੰਜਾਇਸ਼ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਪੁਸਤਕ ਨੂੰ ਹੋਰ ਚੰਗੇਰਾ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚੋਂ ਆਏ ਸੁਝਾਵਾਂ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਚੇਅਰਪਰਸਨ

ਪੰਜਾਬ ਸਕੂਲ ਸਿੱਖਿਆ ਬੋਰਡ

<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span><b>A</b></span> <span><b>ਯੂਨਿਟ I</b></span> </div>		
ਪ੍ਰਚੂਨ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ		
ਲੜੀ ਨੰ:	ਵਿਸ਼ਾ ਸੂਚੀ	ਪੰਨਾ ਨੰ.
1.	ਮੁੱਖ ਬੰਧ	3
2.	ਆਭਾਰ ਅਤੇ ਧੰਨਵਾਦ	4
3.	ਕਾਰਜ-ਪੁਸ਼ਤਕ ਬਾਰੇ	6
4.	ਜਾਣ-ਪਛਾਣ/ਭੂਮਿਕਾ	7
5.	ਸੈਸ਼ਨ 1 : ਪ੍ਰਚੂਨ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੇ ਬੁਨਿਆਦੀ ਤੱਤ	9
6.	ਸੈਸ਼ਨ 2 : ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਅਤੇ ਕਾਰਜ	16
7.	ਸੈਸ਼ਨ 3 : ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ਦੇ ਰੁਝਾਨ	25
8.	ਸੈਸ਼ਨ 4 : ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿਕਰੀ ਹੁਨਰ	33
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span><b>B</b></span> <span><b>ਯੂਨਿਟ II</b></span> </div>		
ਵਿਕਰੀ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ		
ਲੜੀ ਨੰ:	ਵਿਸ਼ਾ ਸੂਚੀ	ਪੰਨਾ ਨੰ.
9.	ਮੁੱਖ ਬੰਧ	41
10.	ਆਭਾਰ ਅਤੇ ਧੰਨਵਾਦ	42
11.	ਕਾਰਜ-ਪੁਸ਼ਤਕ ਬਾਰੇ	44
12.	ਜਾਣ-ਪਛਾਣ/ਭੂਮਿਕਾ	45
13.	ਸੈਸ਼ਨ 1 : ਵਪਾਰਿਕ ਮਾਲ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ	47
14.	ਸੈਸ਼ਨ 2 : ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਕਾਰਜ	52
15.	ਸੈਸ਼ਨ 3 : ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ	57
16.	ਸੈਸ਼ਨ 4 : ਅਧੀਨ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੇ ਕਰਤੱਵ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰੀਆਂ	62
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span><b>C</b></span> <span><b>ਯੂਨਿਟ III</b></span> </div>		
ਸਟੋਰ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ		
ਲੜੀ ਨੰ:	ਵਿਸ਼ਾ ਸੂਚੀ	ਪੰਨਾ ਨੰ.
17.	ਮੁੱਖ ਬੰਧ	71
18.	ਆਭਾਰ ਅਤੇ ਧੰਨਵਾਦ	72
19.	ਕਾਰਜ-ਪੁਸ਼ਤਕ ਬਾਰੇ	74
20.	ਜਾਣ-ਪਛਾਣ/ਭੂਮਿਕਾ	75
21.	ਸੈਸ਼ਨ 1 : ਸਟੋਰ ਦੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ	77
22.	ਸੈਸ਼ਨ 2 : ਸਟੋਰ ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਰਚਨਾ	85
23.	ਸੈਸ਼ਨ 3 : ਸਟੋਰ ਦੀਆਂ ਕਾਰਜ ਵਿਧੀਆਂ	90
24.	ਸੈਸ਼ਨ 4 : ਸਟੋਰ ਦੀ ਦੇਖ-ਭਾਲ	95

<div>D</div> <div>ਯੂਨਿਟ IV</div> <div>ਬਿਲਿੰਗ, ਆਵਾਜਾਈ ਅਤੇ ਸੁਪਰਦਰਸ਼ੀ</div>		
ਲੜੀ ਨੰ:	ਵਿਸ਼ਾ ਸੂਚੀ	ਪੰਨਾ ਨੰ.
25.	ਮੁੱਖ ਬੰਧ	101
26.	ਆਭਾਰ ਅਤੇ ਧੰਨਵਾਦ	102
27.	ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਬਾਰੇ	104
28.	ਜਾਣ-ਪਛਾਣ/ਭੂਮਿਕਾ	105
29.	ਸੈਸ਼ਨ 1 : ਬਿਲਿੰਗ ਕਾਰਵਾਈ	107
30.	ਸੈਸ਼ਨ 2 : ਆਵਾਜਾਈ ਦੇ ਤੱਤ	114
31.	ਸੈਸ਼ਨ 3 : ਡਿਲੀਵਰੀ ਕਾਰਵਾਈ	120
32.	ਸੈਸ਼ਨ 4 : ਰਿਕਾਰਡ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਨਿਯਮ	127
<div>E</div> <div>ਯੂਨਿਟ V</div> <div>ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਅਤੇ ਰਿਟੇਲ (ਪ੍ਰਚੂਨ) ਵਿੱਚ ਘਰ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ</div>		
ਲੜੀ ਨੰ:	ਵਿਸ਼ਾ ਸੂਚੀ	ਪੰਨਾ ਨੰ.
33.	ਮੁੱਖ ਬੰਧ	135
34.	ਆਭਾਰ ਅਤੇ ਧੰਨਵਾਦ	136
35.	ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਬਾਰੇ	138
36.	ਜਾਣ-ਪਛਾਣ/ਭੂਮਿਕਾ	139
37.	ਸੈਸ਼ਨ 1 : ਪ੍ਰਚੂਨ ਭੰਡਾਰ ਵਿੱਚ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੁਕਤੇ	141
38.	ਸੈਸ਼ਨ 2 : ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਤੇ ਕਾਰਜ	148
39.	ਸੈਸ਼ਨ 3 : ਘਰ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਸਮੇਂ ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਕਰਨਾ	156
40.	ਸੈਸ਼ਨ 4 : ਘਰ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਦੇ ਢੰਗ	165
<div>F</div> <div>ਯੂਨਿਟ VI</div> <div>ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ</div>		
ਲੜੀ ਨੰ:	ਵਿਸ਼ਾ ਸੂਚੀ	ਪੰਨਾ ਨੰ.
41.	ਮੁੱਖ ਬੰਧ	173
42.	ਆਭਾਰ ਅਤੇ ਧੰਨਵਾਦ	174
43.	ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਬਾਰੇ	176
44.	ਜਾਣ-ਪਛਾਣ/ਭੂਮਿਕਾ	177
45.	ਸੈਸ਼ਨ 1 : ਜ਼ੁਬਾਨੀ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਜ਼ੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ	179
46.	ਸੈਸ਼ਨ 2 : ਸੰਚਾਰ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ	190
47.	ਸੈਸ਼ਨ 3 : ਸੰਚਾਰ ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ ਉਪਕਰਨ	200
48.	ਸੈਸ਼ਨ 4 : ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟਾਂ	207

**G****ਯੂਨਿਟ VII****ਪ੍ਰਚੁਨ ਵਿੱਚ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ**

<b>ਲੜੀ ਨੰ:</b>	<b>ਵਿਸ਼ਾ ਸੂਚੀ</b>	<b>ਪੰਨਾ ਨੰ.</b>
49.	ਮੁੱਖ ਬੰਧ	215
50.	ਆਭਾਰ ਅਤੇ ਧੰਨਵਾਦ	216
51.	ਕਾਰਜ-ਪ੍ਰਸਤਕ ਬਾਰੇ	218
52.	ਜਾਣ-ਪਛਾਣ/ਭੂਮਿਕਾ	219
53.	ਸੈਸ਼ਨ 1 : ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਕਿਰਿਆਵਾਂ	221
54.	ਸੈਸ਼ਨ 2 : ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਦੇ ਪੈਮਾਨੇ	226
55.	ਸੈਸ਼ਨ 3 : ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ	236
56.	ਸੈਸ਼ਨ 4 : ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਨੁਕਤੇ	241
57.	ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ	246



# ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ

ਐੱਨ.ਵੀ.ਈ.ਕਿਊ.ਐੱਫ. ਪੱਧਰ-2 (ਦਸਵੀਂ ਜਮਾਤ)

ਆਰ.ਐੱਸ. 201-ਐੱਨ.ਕਿਊ. 2012 : ਪ੍ਰਚੂਨ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ

ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ



© PSS Central Institute of Vocational Education, 2012

ਇਹ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਕਾਪੀਰਾਈਟ ਅਧੀਨ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੈ। ਲਿਖਤੀ ਆਗਿਆ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਦਾ ਪੁਨਰ-ਨਿਰਮਾਣ, ਅਨੁਕੂਲਨ, ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸਟੋਰੇਜ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦਾ ਜਨਤਕ ਸੰਚਾਰ ਵਰਜਿਤ ਹੈ।

## ਮੁੱਖ ਬੰਧ

ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਢਾਂਚਾ, 2005 ਇਹ ਸਿਫਾਰਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਕੂਲ ਵਿੱਚ ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਜੀਵਨ ਦਾ ਸੰਬੰਧ ਸਕੂਲ ਦੇ ਬਾਹਰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਜੀਵਨ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਿਧਾਂਤ ਕਿਤਾਬੀ ਸਿੱਖਿਆ ਦੀ ਪੁਰਾਣੀ ਵਿਰਾਸਤ ਨੂੰ ਪਿੱਛੇ ਛੱਡਦਾ ਹੈ, ਜਿਸਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਅੱਜ ਵੀ ਸਾਡਾ ਵਿੱਦਿਅਕ ਢਾਂਚਾ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਸਿੱਟੇ ਵਜੋਂ ਸਕੂਲ, ਘਰ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰੇ ਦੇ ਮਾਹੌਲ ਦਾ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦੇ ਮਾਹੌਲ ਨਾਲੋਂ ਕਾਫ਼ੀ ਫ਼ਰਕ ਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਹੱਥ ਵਿੱਚਲੀ ਕਾਰਜ ਪੁਸਤਕ “ਪ੍ਰਚੂਨ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ” ਉਸ ‘ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ’ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ ਕਿ ਮਨੁੱਖੀ ਸੰਸਾਧਨ ਵਿਕਾਸ ਮੰਤਰਾਲੇ (MHRD) ਦੇ ਉੱਦਮ ਅਧੀਨ ਕੌਮੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਸਿੱਖਿਆ ਯੋਗਤਾ ਢਾਂਚੇ (NVEQF) ਨੂੰ ਅਮਲੀ ਜਾਮਾ ਪਹਿਨਾਉਣ ਲਈ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸਦਾ ਮੰਤਵ ਸਕੂਲਾਂ, ਕਾਲਜਾਂ, ਵਿਵਸਾਇਕ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਸੰਸਥਾਵਾਂ, ਤਕਨੀਕੀ ਸਿੱਖਿਆ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਵਵਿਦਿਆਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪੱਧਰ ਦੀ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਾਸਤੇ ਸਾਂਝੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸੋਧਾਂ ਦਾ ਗਠਨ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇਹ ਅਨੁਮਾਨ ਲਾਇਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਕਿ NVEQF ਰਾਹੀਂ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ, ਅੰਤਰ-ਖੇਤਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਵਿਦਿਆਰਥੀ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਸਿੱਖਿਆ ਨੂੰ ਵਾਧਾ ਮਿਲੇਗਾ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਅਕਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਵਿਚਾਲੇ ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ ਸੁਖਾਲੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆਰਥੀਆਂ ਨੂੰ ਜੀਵਨ ਭਰ ਲਈ ਸਿੱਖਿਆ ਮਿਲੇਗੀ।

ਇਹ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ, ਜੋ ਕਿ ਨੌਵੀ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਬਰਾਬਰ ਦੀ ਜਮਾਤ ਪਾਸ ਕਰ ਚੁੱਕੇ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਲਈ ਬਣਾਏ ਗਏ ਵਿਵਸਾਇਕ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਹੈ, ਜਿਹੜੀ ਕਿ ਇੱਕ ਮਾਹਿਰ ਸਮੂਹ ਵੱਲੋਂ ਲਿਖੀ ਗਈ ਹੈ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕੌਸ਼ਲ ਵਿਕਾਸ ਨਿਗਮ (NSDC) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਭਾਰਤ ਦੀ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਦੀ ਕੌਸ਼ਲ ਪ੍ਰੀਸ਼ਦ ਦੀ ਸਭਾ (RASCI) ਅਤੇ ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਉਦਯੋਗਾਂ ਨੇ ਆਪਸੀ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਮਾਪਦੰਡ (NOS) ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਮਾਪਦੰਡ ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਖੇਤਰ ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ ਵਲੋਂ ਸੁਝਾਏ ਗਏ ਸਮਰੱਥਾ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਸਮੂਹ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਕੰਮਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਚੰਗੀ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਉਮੀਦਵਾਰਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਨੂੰ ਪਰਖਣ ਵਾਸਤੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ।

ਪੰਡਤ ਸੁੰਦਰਲਾਲ ਸ਼ਰਮਾ ਕੇਂਦਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਸਿੱਖਿਆ ਸੰਸਥਾ (PSSCIVE), ਜੋ ਕਿ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿਦਿਅਕ ਖੋਜ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੀਸ਼ਦ (NCERT) ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਹੈ, ਨੇ SKSDC ਦੇ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਵਿਵਸਾਇਕ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਲਈ ਛੋਟੇ-ਛੋਟੇ ਹਿੱਸਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਇਹ NVEQ ਦੇ ਪਹਿਲੇ ਤੋਂ ਚੌਥੇ ਪੱਧਰ ਤੱਕ ਹਨ : ਦੂਜਾ ਪੱਧਰ (Level 2) ਦਸਵੀਂ ਜਮਾਤ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਗਿਣਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਇਕਾਈਆਂ (Units) ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਲਈ NOS ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਵਪਾਰ (ਕੰਮਕਾਰ) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਮੁੱਖ ਸਮਰੱਥਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਗਿਆਨ, ਕੁਸ਼ਲਤਾ, ਯੋਗਤਾ ਆਦਿ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕੀਤੀ ਗਈ।

ਇਹ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਨੂੰ ਰੱਟਾ ਲਾਉਣ ਤੋਂ ਵਰਜਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਨੂੰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਲਚਕੀਲਾ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਵਿਚਾਲੇ ਸੀਮਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤੋੜਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਇਸ ਪੁਸਤਕ ਵਿੱਚ ਸੋਚ ਵਿਚਾਰ ਅਤੇ ਛੋਟੇ-ਸਮੂਹਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਦ-ਸੰਵਾਦ, ਚਰਚਾ ਅਤੇ ਤਜਰਬੇ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਮਹੱਤਵ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਆਸ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਸਾਰੇ ਕਦਮ 1986 ਦੀ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਨੀਤੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਸਿੱਖਿਆਰਥੀ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਵਿੱਦਿਅਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਦਿਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਗੇ।

ਇਸ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਦੀ ਕਾਮਯਾਬੀ ਇਸ ਗੱਲ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਸਕੂਲਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਅਤੇ ਅਧਿਆਪਕ ਬੱਚਿਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਤੌਰ ਤੇ ਸਿੱਖਣ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਕਲਪਨਾ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛਣ ਲਈ ਕਿੰਨੀ ਕੁ ਪ੍ਰੇਰਨਾ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਵਿਕਾਸ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਆਰਥੀ ਦੀ ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਅਤੇ ਗੁਣਾਂ ਅਤੇ ਰਚਨਾਤਮਿਕਤਾ ਨੂੰ ਗ੍ਰਹਣ ਕਰਨਾ ਤਾਂ ਹੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਨੂੰ ਸਰੋਤੇ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਬਲਕਿ ਸਿੱਖਿਆ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਾਂਗੇ। ਇਹਨਾਂ ਟੀਚਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਸਕੂਲਾਂ ਦੇ ਨਿੱਤਨੇਮ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਕਾਫ਼ੀ ਤਰਮੀਮ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ। ਦੱਸੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਉਤਸ਼ਾਹ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਲਈ ਸਕੂਲ ਦੇ ਟਾਈਮ ਟੇਬਲ ਵਿੱਚ ਲਚਕੀਲਾਪਨ ਲਿਆਉਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਵਾਸਤੇ ਅਧਿਆਪਨ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ।

## ਆਭਾਰ ਅਤੇ ਧੰਨਵਾਦ

### ਸਹਿਯੋਗੀ ਅਤੇ ਸਹਾਇਕ ਸੰਸਥਾ

#### ਸਲਾਹਕਾਰ

1. ਪ੍ਰੋ. ਆਰ.ਬੀ. ਸ਼ਿਵਾਗੁੰਡੇ, ਸੰਯੁਕਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ।
2. ਪ੍ਰੋ. ਆਰ.ਕੇ. ਸ਼ੁਕਲਾ, ਮੁਖੀ, ਬਿਜਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ।
3. ਡਾ. ਵੀ.ਐੱਸ. ਮਹਿਰੇਤਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁਖੀ, ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੇਂਦਰ (CDEC) PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ

#### ਸਮੱਗਰੀ ਉਤਪਾਦਕ ਸਮੂਹ

(ੳ) NCERT ਕੈਂਪਸ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਵਿੱਚ ਕੇਂਦਰੀ ਵਿੱਦਿਅਕ ਤਕਨੀਕੀ ਸੰਸਥਾ (CIET) ਵਿਖੇ NVEQF ਦੇ Level-1 ਵਾਸਤੇ ਪ੍ਰਚੁਨ ਮੰਡੀਕਰਣ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸਮੂਹ ਸੰਮੇਲਨ (WGM) - ਮਿਤੀ 28 ਮਈ ਤੋਂ 15 ਜੂਨ, 2012 :

1. ਡਾ. ਕੇ. ਸੰਭਾਸ਼ਿਵ ਰਾਓ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸਿੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ, ਆਂਧਰਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਿਸ਼ਾਖਾਪਟਨਮ - 530003 (ਏ.ਪੀ.)
2. ਡਾ. ਆਰ. ਸਾਈਬਾਬਾ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਬਿਜਨੈਸ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ, ਲਾਲ ਬਹਾਦਰ ਪੀ.ਜੀ.ਕਾਲਜ, ਵਾਰੰਗਲ-506007 (ਏ.ਪੀ.)
3. ਡਾ. ਟੀ. ਸਿਰੀਨਿਵਾਸ ਰਾਓ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ MBA ਵਿਭਾਗ, ਸਕੂਲ ਆਫ ਡਿਸਟੈਂਸ ਲਰਨਿੰਗ ਅਤੇ ਕੌਂਟੀਨਿਊਇੰਗ ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ, ਕਾਕਾਟੀਆ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਿਦਿਆਗਨੀ ਪੁਰੀ ਵਾਰੰਗਲ-506009, (ਏ.ਪੀ.)
4. ਪ੍ਰੋ. ਐਸ.ਐਨ. ਬੋਰਹੜੇ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਵਿੱਦਿਆਪੀਠ ਡੀਮਡ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਯਸ਼ਵੰਤ ਰਾਓ ਮੋਹਿਤੇ ਕਾਲਜ, ਪੂਨਾ-411038
5. ਸ੍ਰੀ ਸੁਨੀਲ ਐਸ. ਦੇਸਾਈ, ਵਿਵਸਾਇਕ ਅਧਿਆਪਕ, ਜਾਗਰੂਤੀ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਗਾਧਿੰਗਲਾਜ, ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਕੋਹਲਾਪੁਰ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।
6. ਸ਼੍ਰੀ ਰਾਜੀਵ ਖਾਰੇ, ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਤਾਲ-ਮੇਲਕ (ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੁਨ), ਭਾਰਤੀ ਏਅਰਟੈੱਲ ਦਫਤਰ, ਮਾਲਵੀਆ ਨਗਰ, ਭੋਪਾਲ-462001 (ਐਮ.ਪੀ.)।
7. ਡਾ. ਦਲਬੀਰ ਸਿੰਘ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਹਰਿਆਣਾ ਸਕੂਲ ਆਫ ਬਿਜਨੈਸ, ਗੁਰੂ ਜੰਬੋਸ਼ਵਰ ਵਿਗਿਆਨ ਅਤੇ ਤਕਨੀਕੀ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਹਿਸਾਰ-125001 (ਹਰਿਆਣਾ)।
8. ਡਾ. ਸ਼ਿਪਰਾ ਵੈਦਿਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਸੈਕੰਡਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ CIET, NCERT, ਸ੍ਰੀ ਅਰਬਿੰਦੋ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-(110016)
9. ਡਾ. ਬਿਸਵਾਜੀਤ ਸ਼ਾਹ, CBSE ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ।
10. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਦੀਪਾ ਸਿੰਘ, ਸਲਾਹਕਾਰ, NSDC, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ।
11. ਡਾ. ਵੀ.ਐੱਸ. ਮਹਿਰੇਤਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਰੀਸੋਰਸ ਪਰਸਨ, ਖੇਤੀਬਾੜੀ ਅਤੇ ਜੀਵ-ਸੰਭਾਲ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, ਭੋਪਾਲ।
12. ਡਾ.ਪੀ. ਵੀਰਾਈਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਕੋਆਰਡੀਨੇਟਰ, ਬਿਜਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, ਭੋਪਾਲ।
13. ਡਾ. ਅਮਰੇਂਦਰ ਪੀ. ਬੇਹੇਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮਾਣਯੋਗ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ CIET, NCERT, ਸ੍ਰੀ ਅਰਬਿੰਦੋ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-(110016)



(ਅ) ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, SNTD ਜਨਾਨਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਮੁੰਬਈ ਵਿਖੇ NVEQF ਦੇ Level-1 (ਫੇਜ਼-II) ਵਾਸਤੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਮੰਡੀਕਰਣ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸਮੂਹ ਸੰਮੇਲਣ (WGM) - ਮਿਤੀ 9 ਤੋਂ 13 ਜੁਲਾਈ, 2012 ਨੂੰ ਹੋਇਆ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਹਿਰਾਂ ਨੇ ਭਾਗ ਲਿਆ :

1. ਡਾ. ਦਲਬੀਰ ਸਿੰਘ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਹਰਿਆਣਾ ਸਕੂਲ ਆਫ਼ ਬਿਜ਼ਨੈਸ, GJU, ਹਿਸਾਰ, ਹਰਿਆਣਾ।
2. ਪ੍ਰੋ. ਟੀ.ਸਿਰੀਨਿਵਾਸ ਰਾਓ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ, SDLCE, ਕਕਾਟੀਆ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਾਰੰਗਲ-506009 (ਏ.ਪੀ.)
3. ਸ਼੍ਰੀ ਸੁਨੀਲ ਐਸ. ਦੇਸਾਈ, ਲੈਕਚਰਾਰ (ਵਿਵਸਾਇਕ), ਜਾਗਰੂਤੀ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਗਾਧਿੰਗਲਾਜ, ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਕੋਹਲਾਪੁਰ, (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ)।
4. ਸ਼੍ਰੀ ਅਸ਼ੋਕ ਐਮ.ਐਸ., ਲੈਕਚਰਾਰ ਸਿੱਖਿਅਕ, ਓਪਨ ਮਾਂਈਡਜ਼ ਸੰਸਥਾ, ਬੰਗਲੌਰ, ਕਰਨਾਟਕ।
5. ਡਾ. ਜੀ. ਦਿਨਾਕਰ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖੀ, ਰਾਜਾਰਾਜੇਸ਼ਵਰੀ ਕਾਲਜ ਆਫ਼ ਇੰਜੀਨੀਅਰਿੰਗ, ਕੁੰਬਲਾਗੋਡੂ, ਮਸੂਰ ਰੋਡ, ਬੰਗਲੌਰ-560074
6. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਕੇ.ਪੀ. ਯਾਦਵ, ਲੈਕਚਰਾਰ (ਵਿਵਸਾਇਕ), ਕੈਂਪ ਸਿੱਖਿਆ ਸਭਾ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਪੂਨਾ-411001 (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ)।
7. ਪ੍ਰੋ. ਕੇ.ਐੱਸ.ਰਾਓ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖੀ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਵਿਭਾਗ, ਆਂਧਰਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਿਸ਼ਾਖਾਪਟਨਮ (ਏ.ਪੀ.)
8. ਸ਼੍ਰੀ ਪ੍ਰਦੀਪ ਡੀ. ਪੋਵਾਰ, ਲੈਕਚਰਾਰ (ਵਿਵਸਾਇਕ), ਜਨਤਾ ਵਿਦਿਆਲਾ ਅਤੇ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਸਤਪੁਰ, ਨਾਸਿਕ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।
9. ਡਾ. ਐਸ.ਐਨ. ਬੋਰਹੜੇ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਵਿੱਦਿਆਪੀਠ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਯਸ਼ਵੰਤ ਰਾਓ ਮੋਹਿਤੇ ਕਾਲਜ, ਪੂਨਾ-411038
10. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਕੇ.ਐਸ. ਫੁੱਲਮਲੀ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਐਮ.ਐਲ. ਧਾਨੂਕਰ ਕਾਲਜ, ਵਿੱਲੇ ਪਾਰਲੇ, ਮੁੰਬਈ-400029.
11. ਸ਼੍ਰੀ ਐਮ.ਐੱਸ. ਧੰਨਾਵਡੇ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਸਿੰਘਦ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸੰਸਥਾ, ਪੂਨੇ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।
12. ਡਾ. ਕਿਨੇਰੀ ਵੀ. ਠੱਕਰ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, ਮੁੰਬਈ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਮੁੰਬਈ।
13. ਸ਼੍ਰੀ ਸੁਗਮ ਚੌਬਲ, ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਸਲਾਹਕਾਰ, ਮੁੰਬਈ।
14. ਸ਼੍ਰੀ ਰਵਿੰਦਰ ਐਮ. ਚਿਪਲੂਨਕਰ, ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ, ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਸਲਾਹਕਾਰ, ਮੁੰਬਈ।
15. ਡਾ. ਜੀ.ਵਾਈ. ਸ਼ਿਟੋਲ, ਮਾਣਯੋਗ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖੀ, ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, SNTD ਜਨਾਨਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਨਿਊ ਮੈਰੀਨ ਲਾਈਨ, ਮੁੰਬਈ।
16. ਡਾ. ਪੀ. ਵੀਰਾਈਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਤਾਲ-ਮੇਲਕ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
17. ਸ਼੍ਰੀ ਅਸ਼ੋਕ ਕੁਮਾਰ, ਸਹਾਇਕ ਲਾਇਬ੍ਰੇਰੀਅਨ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
18. ਸ਼੍ਰੀ ਦੁਰਗੇਸ਼ ਕੇ. ਸਤਾਨਕਰ, ਕੰਪਿਊਟਰ ਚਾਲਕ, ਗਰੇਡ-II, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.

### ਸੰਪਾਦਨਾ ਅਤੇ ਤਾਲ-ਮੇਲ

1. ਡਾ. ਪੀ.ਵੀਰਾਈਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਤਾਲ-ਮੇਲਕ, ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
2. ਡਾ. ਵੀ.ਐਸ. ਮਹਿਰੋਤਰਾ, ਇੰਚਾਰਜ, ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਕੇਂਦਰ (CDEC), PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
3. ਡਾ. ਨਿਧੀ ਗੁਪਤਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ (ਕੰਟਰੈਕਟਚੂਅਲ), ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.

## ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਬਾਰੇ

ਇਹ ਕਾਰਜ ਪੁਸਤਕ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਮਰੱਥਤਾ ਇਕਾਈ **RS201-NQ2012** : “ਪ੍ਰਚੁਨ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ” ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਕ ਹੋਵੇਗੀ। ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਪੁਸਤਕ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਅਕ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਧੀਨ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ, ਘਰ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਆਪਣੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਪੜ੍ਹ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਸ ਕਿਤਾਬ ਵਿੱਚ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਸੈਸ਼ਨ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਸਮਰੱਥਤਾ ਇਕਾਈ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ (ਸੌਖੇ ਅਤੇ ਕਠਿਨ) ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਹਾਸਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਹਰ ਸੈਸ਼ਨ ਛੋਟਾ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਸਮਝ ਸਕੋ। ਲਿਖਤ ਨੂੰ ਸੁੰਦਰ, ਪ੍ਰਸਪਰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲ ਅਤੇ ਦਰਸ਼ਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਤਸਵੀਰਾਂ ਅਤੇ ਜੀਵੰਤ ਚਿੱਤਰਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਯੋਗ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਕਲਪਨਾ ਨਾਲ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਦੇ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟਾਂਤ ਅਤੇ ਉਦਾਹਰਣ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਹਰੇਕ ਸੈਸ਼ਨ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਗਿਆ ਹੈ :

### ਭਾਗ 1. ਭੂਮਿਕਾ/ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਸ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇ ਬਾਰੇ ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀ ਸਿੱਖੋਗੇ।

### ਭਾਗ 2. ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ/ਢੁੱਕਵਾਂ ਗਿਆਨ

ਇਹ ਭਾਗ ਇਸ ਸੈਸ਼ਨ (ਕਾਰਜਕਾਲ) ਵਿੱਚ ਆਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ/ਢੁੱਕਵਾਂ ਗਿਆਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਵਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਭਾਗ ਚੋਂ ਮਿਲਿਆ ਗਿਆਨ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੁਝ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਅਭਿਆਸ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪੜ੍ਹ ਲੈਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

### ਭਾਗ 3. ਅਭਿਆਸ-ਕਿਰਿਆ

ਹਰੇਕ ਸੈਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਅਭਿਆਸ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਮਿੱਥੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਖ਼ਤਮ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ, ਘਰ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹਨਾਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦਾ ਗਿਆਨ, ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਅਤੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਮਿਲੇਗਾ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਨੂੰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਨਿਪੁੰਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋਗੇ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ/ਸਿੱਖਿਅਕ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਹੇਠ ਕਰੋਗੇ, ਜਿਹੜੇ ਤੁਹਾਡਾ ਕੰਮ ਪੂਰਾ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਪੱਥ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਕ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਸੁਧਾਰਨ ਵਾਸਤੇ ਪ੍ਰਤੀ-ਪ੍ਰਸ਼ਟੀ ਸੂਚਨਾ (feedback) ਵੀ ਦੇਣਗੇ। ਇਹ ਸਾਰਾ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਅਕ ਦੀ ਸਲਾਹ ਨਾਲ ਇੱਕ ਸਮਾਂ ਸਾਰਨੀ ਬਣਾਓ ਅਤੇ ਮਿੱਥੇ ਹੋਏ ਮਾਪ-ਦੰਡਾਂ ਦੀ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਚੀਜ਼ ਦੀ ਸਮਝ ਨਹੀਂ ਆ ਰਹੀ ਤਾਂ ਬਿਨਾਂ ਝਿਜਕ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਅਕ ਤੋਂ ਸਮਝੋ।

### ਭਾਗ 4. ਮੁੱਲਾਂਕਣ

ਇਸ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਪੁਨਰ ਨਿਰੀਖਣ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਉੱਨਤੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋਗੇ। ਅਗਲੇ ਸੈਸ਼ਨ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦੇਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣਾ ਪਵੇਗਾ।

## ਭੂਮਿਕਾ



ਪ੍ਰਚੂਨ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦਾ ਭਾਵ ਉਹਨਾਂ ਕਾਰਜਾਂ ਤੋਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕਰਮਚਾਰੀ ਕਿਸੇ ਸਟੋਰ ਨੂੰ ਚਲਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਛੋਟੀਆਂ ਦੁਕਾਨਾਂ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਵੱਡੇ ਲੜੀ-ਸਟੋਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੁੱਝ ਮਜ਼ਦੂਰ, ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਮਿਲਜੁਲ ਕੇ ਇਸ ਕੰਮ ਨੂੰ ਅੰਜਾਮ ਦਿੰਦੇ ਹਨ।



ਪ੍ਰਚੂਨ ਖਰੀਦਦਾਰੀ ਬਾਰੇ ਅਕਸਰ ਇਹ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਦੁਕਾਨ ਜਾਂ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਜਾਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਖਰੀਦ ਸੰਬੰਧੀ ਪੂਰੀ ਸੂਚੀ ਅਤੇ ਵਿਉਂਤ ਤਿਆਰ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਪਰ ਕਦੀ-ਕਦੀ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਪੂਰਵ-ਯੋਜਨਾ ਤੋਂ ਗਾਹਕ ਸਟੋਰ ਦੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ, ਸਜਾਵਟ ਅਤੇ ਵਸਤੂ ਦੀ ਸੁੰਦਰ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀ ਵੇਖ ਕੇ ਵੀ ਵਸਤੂ ਖਰੀਦ ਲੈਂਦਾ ਹੈ। ਕਦੀ ਕਦੀ ਪ੍ਰਚੂਨ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਲੋਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਵਤੀਰੇ ਨਾਲ ਅਜਿਹੇ ਫੈਸਲੇ ਕਰਵਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਪ੍ਰਚੂਨ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਮੁੱਖ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਇਹ ਹਨ- ਨਕਦੀ ਦੀ ਸੰਭਾਲ, ਸਾਂਤੀ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ, ਬਕਾਇਆ ਵਾਪਸੀ, ਵਸਤੂ ਵਾਪਸੀ, ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਵਿਕਰੀ, ਭੰਡਾਰ ਪ੍ਰਬੰਧ ਆਦਿ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਨੌਕਰੀ ਦੇ ਇੱਛੁਕ ਹੋ ਤਾਂ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੰਭਾਵਤ ਤੌਰ ਤੇ ਵਧੀਆ ਗੱਲਬਾਤ ਦਾ ਢੰਗ ਅਤੇ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਾ ਆਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਇਕ ਵਿਕਰੀ ਕਰਮੀ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਤੁਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਸਤੂਆਂ ਦਿਖਾਓਗੇ, ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਗੁਣ ਬਿਆਨ ਕਰੋਗੇ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਖ੍ਰੀਦਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਫਿਰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਵਿੱਤੀ ਲੈਣ ਦੇਣ ਸੰਪੂਰਨ ਕਰੋਗੇ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਹੋਰ ਵੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਇੱਥੇ ਤੁਸੀਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਖਰੀਦ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ ਦਿਓਗੇ, ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ ਦਾ ਨਿਰਧਾਰਨ ਕਰੋਗੇ, ਨੁਮਾਇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਖਾਕਾ ਉਲੀਕੋਗੇ, ਭੰਡਾਰ ਸੰਪੂਰਨ ਰੱਖੋਗੇ, ਵਿੱਤੀ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਤਿਆਰ ਕਰੋਗੇ ਅਤੇ ਅਧੀਨ ਕਰਮੀਆਂ ਦੇ ਕੰਮ ਕਾਜ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖੋਗੇ। ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਟੋਰਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਉਪਰੋਕਤ ਕਾਰਜ ਨਿਭਾਉਣੇ ਪੈ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਕਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਨਿਭਾਉਣ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਕਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਜਾਂ ਸਟੋਰ ਨਿਗਰਾਨ ਨੂੰ ਸੌਂਪ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਸ ਇਕਾਈ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਪ੍ਰਚੂਨ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਬਾਰੇ ਬੁਨਿਆਦੀ ਗੱਲਾਂ, ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਾਰਾਂ ਦਾ ਵਰਗੀਕਰਨ, ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ਦੇ ਰੁਝਾਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿਕਰੀ ਹੁਨਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸਿੱਖੋਗੇ।

ਵਿਸ਼ਾ-ਸੂਚੀ	
ਮੁੱਖ-ਬੰਧ	3
ਆਭਾਰ ਅਤੇ ਧੰਨਵਾਦ	4
ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਬਾਰੇ	6
ਜਾਣ-ਪਛਾਣ/ਭੂਮਿਕਾ	7
ਸੈਸ਼ਨ 1 : ਪ੍ਰਚੂਨ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੇ ਬੁਨਿਆਦੀ ਤੱਤ	9
ਸੈਸ਼ਨ 2 : ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਅਤੇ ਕਾਰਜ	16
ਸੈਸ਼ਨ 3 : ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ਦੇ ਰੁਝਾਨ	25
ਸੈਸ਼ਨ 4 : ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿਕਰੀ ਹੁਨਰ	33

## ਸੈਸ਼ਨ 1 : ਪ੍ਰਚੂਨ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੇ ਬੁਨਿਆਦੀ ਤੱਤ

### ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ



ਤੁਸੀਂ ਕਦੇ ਆਪਣੀ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਵਿੱਚ, ਆਪਣੇ ਮਾਪਿਆਂ ਜਾਂ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਨਾਲ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਵਰਤੋਂ ਦੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ 'ਖ਼ਰੀਦਦਾਰੀ' ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਬਜ਼ਾਰ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚ ਗਏ ਹੋਵੋਗੇ। ਵਸਤਾਂ ਖ਼ਰੀਦਣ ਦੀ ਇਹ ਕਿਰਿਆ, ਜਿਸਨੂੰ 'ਖ਼ਰੀਦਾਰੀ' ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਅਕਸਰ ਦੋ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਪਹਿਲੀ ਕਿਸਮ ਉਹ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬੁਨਿਆਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦਾ ਸਮਾਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਭੋਜਨ, ਕੱਪੜੇ, ਕਰਿਆਨਾ ਆਦਿ ਖ਼ਰੀਦਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਦੂਸਰੀ ਉਹ,

ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਖ਼ਰੀਦਾਰੀ ਮਨੋਰੰਜਨ ਵਾਸਤੇ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਖ਼ਾਸ ਲੋੜ ਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਅਕਸਰ ਬਜ਼ਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਵੇਖਣ ਲਈ ਹੀ ਜਾਂਦੇ ਹਾਂ, ਜਾਂ ਇਵੇਂ ਕਹਿ ਲਈਏ ਕਿ ਇਹਨਾਂ ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਵੇਖਣ ਦੇ ਹੱਕ ਦਾ ਅਸੀਂ ਪੂਰਾ ਪ੍ਰਯੋਗ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਭਾਵੇਂ ਕੋਈ ਖ਼ਰੀਦ ਕਰੀਏ ਜਾਂ ਨਾਂ ਕਰੀਏ। ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ਸਾਰਿਆਂ ਲਈ ਹੀ ਬੇਹੱਦ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ, ਕਿਉਂਕਿ ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿਕਰੇਤਿਆਂ ਤੋਂ ਬਗ਼ੈਰ ਸਾਡੀ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਲੋੜ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਸਾਡੇ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਹੀ ਨਹੀਂ ਸਕਦੀਆਂ। ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਦਾ ਸਮਾਨ ਖ਼ਰੀਦਣ ਦੀ ਇੰਨੀ ਸੁਵਿਧਾ ਉਪਲਬਧ ਨਾਂ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਸਾਡੀ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਅਜੋਕੇ ਨਾਲੋਂ ਬਹੁਤ ਵੱਖਰੀ ਹੋਵੇਗੀ।

ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ਵੰਡ-ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦਾ ਇੱਕ ਅਹਿਮ ਕਾਰਜ ਅਤੇ ਹਿੱਸਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਇੱਕ ਸੰਸਥਾ ਦੂਜੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦਕ ਕੋਲੋਂ ਵਸਤਾਂ ਖ਼ਰੀਦ ਕੇ ਜਾਂ ਖ਼ੁਦ ਉਤਪਾਦਨ ਕਰਕੇ, ਖ਼ਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਵੇਚਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਮੁੱਖ ਤੌਰ ਤੇ 'ਪੁਨਰ-ਵੇਚਕਾਰ' ਹੈ, ਕਿਉਂਕਿ ਉਹ ਇੱਕ ਪਾਸਿਓਂ ਵਸਤਾਂ ਖ਼ਰੀਦਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਦੂਜੇ ਪਾਸੇ ਖ਼ਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵੇਚਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਇਕਾਈ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਸਿੱਖਾਂਗੇ ਕਿ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ਕੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਅਸੀਂ ਪੇਸ਼ਾ ਕਿਵੇਂ ਬਣਾ ਸਕਦੇ ਹਾਂ? 'ਪ੍ਰਚੂਨ' ਜਾਂ 'ਰਿਟੇਲ' ਸ਼ਬਦ ਫਰਾਂਸੀਸੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਸ਼ਬਦ 'ਟੇਲਰ' (ਅਜੋਕੀ ਫਰਾਂਸੀਸੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਰੀਟੇਲਰ) ਤੋਂ ਬਣਿਆ ਹੈ, ਜਿਸਦਾ ਅਰਥ ਮੁੱਖ ਤੌਰ ਤੇ ਕੱਪੜੇ ਨੂੰ ਕੱਟਣਾ, ਵੱਢਣਾ ਅਤੇ ਵੰਡਣਾ ਆਦਿ ਹੈ। ਇਸਲਈ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ, ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰਾਂ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਅੰਤਿਮ-ਖ਼ਪਤਕਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡਣਾ। ਅਕਸਰ ਇਸਦਾ ਵਰਗੀਕਰਨ ਵਸਤੂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ :

1. ਭੋਜਨ ਅਤੇ ਖਾਣ-ਪੀਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ।
2. ਹੰਢਣਸਾਰ ਅਤੇ ਕਠੋਰ ਵਸਤੂਆਂ ਜਿਵੇਂ- ਯੰਤਰ, ਔਜ਼ਾਰ, ਬਿਜਲਈ ਉਪਕਰਨ, ਲੱਕੜੀ ਦਾ ਸਮਾਨ, ਖੇਡਣ ਦਾ ਸਮਾਨ ਆਦਿ ਵਰਗੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ, ਜਿਹੜੀਆਂ ਕਿ ਜਲਦੀ ਨਹੀਂ ਹੰਢਦੀਆਂ ਅਤੇ ਕਾਫ਼ੀ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਰਹਿੰਦੀਆਂ ਹਨ।
3. ਖ਼ਪਤਕਾਰੀ ਜਾਂ ਨਰਮ ਵਸਤੂਆਂ ਜਿਵੇਂ- ਕੱਪੜੇ, ਲਿਬਾਸ ਆਦਿ ਜਿਹੜੀਆਂ ਕਿ ਮਿੱਥੇ ਸਮੇਂ ਲਈ ਵਰਤੋਂ ਯੋਗ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਅਕਸਰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਸਤਾਂ ਲਈ ਤਿੰਨ ਸਾਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦਾ ਸਮਾਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।



## ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰੀ ਦਾ ਮਹੱਤਵ

ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰੀ ਸਾਡੀ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਦਾ ਇੰਨਾ ਅਹਿਮ ਅਤੇ ਅਟੁੱਟ ਹਿੱਸਾ ਬਣ ਚੁੱਕਾ ਹੈ ਕਿ ਇਸਦੀ ਹੋਂਦ ਜ਼ਰੂਰੀ ਬਣ ਗਈ ਹੈ। ਜਿਹੜੇ ਦੇਸ਼ਾਂ ਨੇ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਆਰਥਕ ਅਤੇ ਸਮਾਜਕ ਤਰੱਕੀ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਉਹਨਾਂ ਸਾਰਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚੁਨ ਖੇਤਰ ਬੇਹੱਦ ਮਜ਼ਬੂਤ ਹੈ। ਇੱਥੇ ਇਹ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਉਪਜਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰੀ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਬੇਹੱਦ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਕਿਵੇਂ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ। ਉੱਤਰ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰਚੁਨ ਖੇਤਰ ਬੇਹੱਦ ਉਤੇਜਨਾ-ਭਰਪੂਰ ਅਤੇ ਚਹਿਲ-ਪਹਿਲ ਵਾਲਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਸਾਰੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਫ਼ਾਇਦਾ ਪਹੁੰਚਾਉਂਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵੇਚਣ ਵਾਲਾ ਵਧੇਰੇ ਮੁਨਾਫ਼ਾ ਕਮਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਭਿੰਨ-ਭਿੰਨ ਵਸਤੂਆਂ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਉਪਲਬਧ ਹੋ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਚੋਣ ਕਰਨ ਦੀ ਆਜ਼ਾਦੀ ਮਿਲ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਉੱਚ ਪੱਧਰੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਪ੍ਰਚੁਨ ਨੇ ਸਾਡੇ ਜੀਵਨ ਦੀ ਨੁਹਾਰ ਅਤੇ ਤਰੀਕਾ ਬਦਲ ਕੇ ਰੱਖ ਦਿੱਤਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਪੂਰਨ ਤੌਰ ਤੇ ਭੌਤਿਕਵਾਦੀ ਸਮਾਜ ਦਾ ਰੂਪ ਧਾਰਨ ਕਰ ਚੁੱਕੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚੁਨ ਦਾ ਵੀ ਯੋਗਦਾਨ ਹੈ। ਸੂਝਵਾਨ ਅਤੇ ਚਤੁਰ ਵਿਗਿਆਪਨ ਅਤੇ ਵੇਚਕਾਰੀ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰਾਂ ਨੇ ਆਮ ਅਤੇ ਸਧਾਰਨ ਜਨਤਾ ਵਿੱਚੋਂ ਹੀ ਅਜਿਹੀ ਖ਼ਪਤਕਾਰ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਪੈਦਾ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਹੈ, ਜਿਹੜੀ ਇਹ ਸੋਚਦੀ ਹੈ ਕਿ ਖੁਸ਼ ਅਤੇ ਸੰਪੂਰਨ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਜਿਊਣ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਕੋਲ ਹਰੇਕ ਵਸਤੂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣੀ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸੇ ਉਦੇਸ਼ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਲਈ ਹੀ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਖ਼ਰੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਵੀ ਸੱਚ ਹੈ ਕਿ ਅੱਜ ਅਸੀਂ ਕੁਝ ਹੀ ਮਿੰਟਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਦੀ ਵਸਤੂ ਹਾਸਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਇਸ ਨਾਲ ਵੀ ਪਦਾਰਥਵਾਦ ਨੂੰ ਵਾਧਾ ਅਤੇ ਮਹੱਤਵ ਮਿਲਿਆ ਹੈ।

**ਪ੍ਰਚੁਨ ਵਿਕਰੀ ਕੇਂਦਰਾਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ :** ਵੱਖ-ਵੱਖ ਆਕਾਰਾਂ ਦੇ ਸਟੋਰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਚਣੌਤੀਆਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਕਰੀ ਵਿਸਥਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਮੌਕੇ, ਵਪਾਰਕ ਮਾਲ ਖ਼ੀਦ ਨੀਤੀ, ਤਰੱਕੀ ਅਤੇ ਖਰਚ ਕਾਬੂ ਕਰਨ ਦੇ ਉਪਾਅ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ।



**ਸਧਾਰਨ ਬਜ਼ਾਰ :** ਇੱਕ ਰਵਾਇਤੀ ਬਜ਼ਾਰ ਉਹ ਜਗ੍ਹਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਵਪਾਰੀ ਆਪਣੀਆਂ ਦੁਕਾਨਾਂ, ਹੱਟੀਆਂ, ਰੇੜ੍ਹੀਆਂ ਆਦਿ ਲਗਾਉਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਆ ਕੇ ਵਸਤੂਆਂ ਪੜਚੋਲਦੇ ਅਤੇ ਖ਼ਰੀਦਦੇ ਹਨ। ਇੱਥੇ ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਆਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਮੰਡੀ ਦਾ ਇਹ ਰੂਪ ਬਹੁਤ ਪੁਰਾਣਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਰੀ ਦੁਨੀਆਂ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀਆਂ ਅਣਗਣਿਤ ਮੰਡੀਆਂ ਅਤੇ ਬਜ਼ਾਰ ਹਾਲੇ ਵੀ ਚੱਲ ਰਹੇ ਹਨ।

**ਛੋਟੀਆਂ ਪਰਿਵਾਰ-ਚਾਲਿਤ ਦੁਕਾਨਾਂ :** ਪ੍ਰਚੁਨ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀਆਂ ਛੋਟੀਆਂ ਸਵੈ-ਚਾਲਿਤ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰ-ਚਾਲਿਤ ਦੁਕਾਨਾਂ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਗਿਣਤੀ ਵਿੱਚ ਚੱਲ ਰਹੀਆਂ ਹਨ। ਪਰ ਦੁਨੀਆਂ ਦੇ ਕੁਝ ਇਲਾਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਵੱਡੀਆਂ ਪ੍ਰਚੁਨ ਲੜੀਆਂ ਅਜਿਹੇ ਛੋਟੇ ਕਾਰੋਬਾਰਾਂ ਨੂੰ ਹੜੱਪ ਕਰ ਰਹੀਆਂ ਹਨ।



**ਵਿਭਾਗੀ ਸਟੋਰ :** ਅਜਿਹੇ ਸਟੋਰਾਂ ਵਿੱਚ ਭਾਂਤ-ਭਾਂਤ ਵਰਗ ਦੀਆਂ ਖ਼ਪਤਕਾਰੀ ਅਤੇ ਹੰਢਣਸਾਰ ਵਸਤਾਂ ਦਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹਰੇਕ ਵਿਭਾਗ ਖ਼ਾਸ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀ ਵਿੱਚ ਸੰਪੰਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰਚੁਨ ਕੇਂਦਰ ਵਿੱਚ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਕੀਮਤ ਦਰਮਿਆਨੀ ਜਿਹੀ ਰੱਖੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ

ਅਤੇ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਰਗ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਸਟੋਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵੱਲ ਵੀ ਪੂਰਾ ਧਿਆਨ ਦਿੰਦੇ ਹਨ।

**ਛੋਟ ਕੇਂਦਰ :** ਅਜਿਹੀਆਂ ਪ੍ਰਚੂਨ ਦੁਕਾਨਾਂ ਵਿੱਚ ਮੁਨਾਫ਼ੇ ਦੀ ਦਰ ਘੱਟ ਰੱਖ ਕੇ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਵੇਚਣ ਦਾ ਉਪਰਾਲਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਦੁਕਾਨਾਂ ਵਿੱਚ ਅਕਸਰ ਸਸਤੀਆਂ ਅਤੇ ਘੱਟ-ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਖ਼ਪਤਕਾਰੀ ਵਸਤੂਆਂ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਲਿਖਤੀ ਮੁੱਲ ਤੇ ਕਾਫ਼ੀ ਛੋਟ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।



**ਵੱਡੇ ਗੁਦਾਮ ਕੇਂਦਰ :** ਅਜਿਹੇ ਕੇਂਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਅਕਸਰ ਇੱਕ ਕਿਸਮ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਬਹੁ-ਗਿਣਤੀ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਘੱਟ ਕੀਮਤਾਂ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਕਰੇਟਾਂ ਜਾਂ ਫੜਾਂ 'ਤੇ ਜਾਂ ਲੋਹੇ ਦੇ ਖਾਨਿਆਂ ਵਿੱਚ ਭੰਡਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਅਕਸਰ ਅਜਿਹੇ ਸਟੋਰਾਂ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਬਣਨ ਲਈ ਫੀਸ ਵਸੂਲੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

**ਬਹੁਭਾਂਤੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਸਟੋਰ :** ਇਹ ਸੀਮਿਤ ਚੋਣ ਨਾਲ ਬਹੁਤ ਹੀ ਘੱਟ ਲਾਗਤ ਵਾਲੇ ਮਾਲ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਨ।

**ਜਨ-ਅੰਕੜਿਆਂ ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਸਟੋਰ :** ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਕੇਂਦਰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਖ਼ਾਸ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਲਈ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਰੇਹੜੀ-ਫੜੀ ਵਾਲੇ ਸਾਧਾਰਨ ਅਤੇ ਗਰੀਬ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸਮਾਨ ਵੇਚਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਅਤਿ-ਉੱਤਮ ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰ ਅਮੀਰ ਗਾਹਕਾਂ 'ਤੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦਰਿਤ ਰੱਖਦੇ ਹਨ।

**ਮੌਮ-ਅਤੇ-ਪੌਪ ਸਟੋਰ :** ਇਹ ਇੱਕ ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੀ ਮਲਕੀਅਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਕੋਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਹੀ ਇਸਨੂੰ ਚਲਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਸਟੋਰ ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਅਕਸਰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਤੌਰ ਤੇ ਚਲਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਸੀਮਿਤ ਕਿਸਮ ਘੱਟ ਚੋਣ ਅਤੇ ਗਿਣਤੀ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਸਟੋਰ ਦਾ ਵਰਗ ਛੋਟਾ ਖੇਤਰ ਮਾਲਕ ਦੀ ਯਥਾ-ਸ਼ਕਤੀ ਮੁਤਾਬਕ ਹੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।



**ਵਸਤੂ-ਖ਼ਾਸੀਅਤ ਦੁਕਾਨਾਂ :** ਅਜਿਹੀਆਂ ਦੁਕਾਨਾਂ ਇੱਕ ਹੀ ਵਰਗ, ਵੰਨਗੀ ਜਾਂ ਮਾਰਕੇ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਵੇਚਣ ਵਿੱਚ ਮੁਹਾਰਤ ਰੱਖਦੀਆਂ ਹਨ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉੱਤਮ ਦਰਜੇ ਦੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ ਕੁੱਤਿਆਂ ਦੇ ਖ਼ਾਣ ਵਾਲਾ ਸਮਾਨ

ਵੇਚਣ ਵਾਲੇ ਪੈਂਟ ਸਟੋਰ ਨੂੰ ਅਸੀਂ 'ਖ਼ਾਸੀਅਤ' ਸਟੋਰ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਖ਼ਾਸ ਮਾਰਕੇ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਵੇਚਣ ਵਾਲੇ ਸਟੋਰ ਵੀ ਇਸੇ ਕਿਸਮ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੇ ਹਨ। ਜਿਵੇਂ ਕਿ 'ਰੀਬੈਂਕ' ਜਾਂ 'ਗੈਪ' ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਇਸੇ ਮਾਰਕੇ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਮਿਲ ਜਾਣਗੀਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਜੁੱਤੇ, ਕੱਪੜੇ, ਪੈਂਟਾਂ, ਬੈਲਟਾਂ, ਬੈਗ ਆਦਿ।



**ਸਧਾਰਨ ਕਰਿਆਨਾ ਦੁਕਾਨਾਂ :**

ਅਜਿਹੀਆਂ ਦੁਕਾਨਾਂ ਅਕਸਰ ਨੀਮ-ਸ਼ਹਿਰੀ ਅਤੇ ਪੇਂਡੂ ਇਲਾਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਲੋੜ-ਪੂਰਤੀ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।

**ਸੁਵਿਧਾ ਸਟੋਰ :** ਇਹ ਅਕਸਰ ਰਿਹਾਇਸ਼ੀ ਇਲਾਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਖੋਲ੍ਹੇ

ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਇੱਥੇ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਜ਼ਰੂਰਤ ਦਾ ਸੀਮਤ ਸਮਾਨ ਥੋੜੀ ਉੱਚੀ ਕੀਮਤ ਤੇ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਤੁਰੰਤ ਉਪਲਬਧ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਦਾ ਮੁੱਖ ਲੱਛਣ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲੋੜ ਉਸਦੇ ਘਰ ਦੇ ਕੋਲ ਹੀ ਪੂਰੀ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸਦਾ ਸਮਾਂ ਬਚ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

- **ਹਾਈਪਰ ਮਾਰਕੀਟ :** ਇੱਥੇ ਉੱਤਮ ਦਰਜੇ ਦੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਘੱਟ ਕੀਮਤਾਂ ਅਤੇ ਵੱਡੀ ਮਿਕਦਾਰ ਵਿੱਚ ਮਿਲ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਵਸਤਾਂ ਦੀਆਂ ਵੰਨਗੀਆਂ ਅਤੇ ਵਰਗ ਕਾਫ਼ੀ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਇਹਨਾਂ ਦੇ ਚਾਲੂ ਖਰਚੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰਚੂਨ ਦੁਕਾਨਾਂ ਨਾਲੋਂ ਘੱਟ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।
- **ਸੁਪਰ ਮਾਰਕੀਟ :** ਇਹਨਾਂ ਦਾ ਰਕਬਾ 20,000 ਤੋਂ 40,000 ਵਰਗ ਫੁੱਟ ਤੱਕ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਵੈ-ਸੇਵਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਚੱਲਦੀਆਂ ਹਨ। ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਕਰਿਆਨਾ, ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਵਰਤੋਂ, ਖਾਣ ਪੀਣ ਦਾ ਸਮਾਨ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਸਤੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਇੱਥੇ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਵਸਤੂਆਂ ਦੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ ਨਿਰਧਾਰਨ ਕਰਨ ਲਈ ਉੱਚਤਮ-ਨਿਊਨਤਮ (Hi-Lo) ਜਾਂ EDLP ਨੀਤੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- **ਮਾਲ :** ਇੱਕੋ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਚੂਨ ਇਕਾਈਆਂ ਦੇ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਨੂੰ ਮਾਲ ਜਾਂ ਸ਼ਾਪਿੰਗ ਮਾਲ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇੱਥੇ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੀ ਚਕਾਚੌਂਧ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਖਾਣ ਪੀਣ ਅਤੇ ਮਨੋਰੰਜਨ ਦਾ ਪੂਰਾ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਵਸਤੂਆਂ ਅਮੀਰ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਮੁਤਾਬਕ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।



- **ਵੰਨਗੀ ਮਾਹਰ ਸਟੋਰ :** ਅਜਿਹੇ ਸਟੋਰ ਇੱਕੋ ਵਰਗ ਜਾਂ ਵੰਨਗੀ ਵਿੱਚ ਕਈ ਭਾਂਤ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਘੱਟ ਮੁੱਲ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾ ਕੇ ਦੂਸਰੇ ਸਟੋਰਾਂ ਨੂੰ ਮੁਕਾਬਲੇ ਵਿੱਚ ਪਛਾੜ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਅਜਿਹਾ ਅਕਸਰ ਬਿਜਲਈ ਵਰਗ ਵਿੱਚ ਵੇਖਣ ਨੂੰ ਮਿਲਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਉਪਕਰਨ ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਵਿਕਰੀ ਸਹਾਇਕ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰਤ ਅਨੁਸਾਰ ਸਲਾਹ ਮਸ਼ਵਰਾ ਵੀ ਦਿੰਦੇ ਹਨ।

ਅਜਿਹੇ ਸਟੋਰ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਵਿੱਚ ਲਾਗਲੇ ਸਟੋਰਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਵੇਚਣ ਲਈ ਕੀਮਤਾਂ ਘਟਾਉਣੀਆਂ ਪੈਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਮੁਨਾਫ਼ੇ ਤੋਂ ਹੱਥ ਧੋਣੇ ਪੈਂਦੇ ਹਨ। ਅਜਿਹੇ ਵੱਡੇ ਸਟੋਰਾਂ ਨੂੰ ਵਰਗ-ਮਾਰੂ ਸਟੋਰ ਵੀ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ।



- **ਈ-ਟੇਲਰ :** ਗਾਹਕ ਘਰ ਬੈਠੇ ਹੀ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਰਾਹੀਂ ਵਸਤੂਆਂ ਵੇਖ ਕੇ ਆਡਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਵਸਤਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਘਰਾਂ ਤੇ ਪਹੁੰਚਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਗਾਹਕ ਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਸਵੀਕਾਰ ਕੇ ਪੈਸਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਰਾਹੀਂ ਕਰ ਲੈਂਦਾ ਹੈ। ਉਪਰੰਤ ਵਸਤੂ ਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਯੋਗ ਕੀਮਤ ਉਤਪਾਦਕ ਜਾਂ ਥੋਕ-ਵਿਕ੍ਰੇਤਾ ਨੂੰ ਸੌਂਪ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਗਾਹਕ ਦੇ ਦੱਸੇ ਹੋਏ ਪਤੇ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਸਤੂ ਦੀ ਪਹੁੰਚ

ਕਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਰੂਪ ਉਹਨਾਂ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਵਧੀਆ ਹੈ ਜੋ ਬਜ਼ਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸਮਾਂ ਬਰਬਾਦ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਅਤੇ ਘਰ ਬੈਠਕੇ ਹੀ ਖ਼ਰੀਦਾਰੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਪਰੰਤੂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੌਰਾਨ ਧੋਖੇ-ਧੜੀ ਅਤੇ ਖ਼ਰਾਬ ਵਸਤੂਆਂ ਪ੍ਰਤੀ ਜਾਗਰੂਕ ਰਹਿਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਅੱਜ ਕੱਲ ਐਮੇਜ਼ੋਨ, ਸਨੈਪਡੀਲ, ਈ-ਬੇਅ ਆਦਿ ਮਸ਼ਹੂਰ ਈ-ਟੇਲਰ ਹਨ।





- **ਵਿਕਰੀ ਮਸ਼ੀਨਾਂ :** ਇਹ ਇੱਕ ਸਵੈ-ਚਾਲਿਤ ਉਪਕਰਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪੈਸੇ ਜਾਂ ਕਾਰਡ ਪਾ ਕੇ ਅਸੀਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ ਪੈਪਸੀ, ਕੋਕਾ, ਕੋਫੀ, ਨੈਪਕਿਨ, ਨਿਰੋਧ ਆਦਿ ਵੇਚਣ ਵਾਲੀਆਂ ਮਸ਼ੀਨਾਂ।

### ਹੋਰ ਪ੍ਰਚੁਨ ਸਟੋਰ :

- ਕੁਝ ਦੁਕਾਨਾਂ ਲੱਗੇ ਹੋਏ ਮੁੱਲ (Fixed Price) 'ਤੇ ਹੀ ਮਾਲ ਵੇਚਦੀਆਂ ਹਨ। ਕੁੱਝ 'ਮੱਧ-ਵਰਗ' ਅਤੇ ਕੁੱਝ 'ਉੱਚ-ਵਰਗ' ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਦਾ ਸਮਾਨ ਵੇਚਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਆਮਦਨ ਪੱਧਰ ਦੇ ਟੀਚੇ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਹਵਾਈ-ਐਂਡਿਆਂ, ਸ਼ਾਪਿੰਗ ਮਾਲਾਂ ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਸਟੋਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸਵੈ-ਚਾਲਿਤ, ਰੋਬੋਟਿਕ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਲੱਗੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਜੋ ਕੈਸ਼ ਜਾਂ ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਰਾਹੀਂ ਵਸਤੂਆਂ ਵੰਡਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਅਕਸਰ 24 ਘੰਟੇ ਖੁੱਲ੍ਹੀਆਂ ਰਹਿੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਜੂਸ, ਸੋਪਸ ਅਤੇ ਰੈਂਡਬਾਕਸ ਉਦਾਹਰਣ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- ਬਿੱਗ ਬਾਕਸ ਸਟੋਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕਈ ਵਿਭਾਗੀ ਸਟੋਰ, ਛੋਟੇ-ਸਟੋਰ, ਕਰਿਆਨਾ ਸਟੋਰ ਅਤੇ ਗੁਦਾਮ ਆਦਿ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਸੁਵਿਧਾ ਸਟੋਰ ਜਿਹੜੇ ਕਿ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਲਈ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਰਹਿੰਦੇ ਹਨ ਜਿਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਰੋਜ਼ ਮਰਾ ਦੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਸੜਕ ਕਿਨਾਰੇ ਮਿਲ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਸਧਾਰਨ ਦੁਕਾਨਾਂ ਅਕਸਰ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਵਰਤੋਂ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਵੇਚਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਤੌਰ ਤੇ ਪਿੰਡਾਂ ਅਤੇ ਮੁਹੱਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਖੋਲ੍ਹੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰ ਉਪਰੋਕਤ ਰੂਪਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਰੂਪ ਚੁਣ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਹਰੇਕ ਰੂਪ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਲੋੜ, ਜੀਵਨ-ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਖਰੀਦ ਵਤੀਰੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਪਦਾਰਥ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਸਹੀ ਰੂਪ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮਾਲ ਵੇਚਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਪ੍ਰਚੁਨ ਦੁਕਾਨਾਂ ਦੇ ਰੂਪ ਅਤੇ ਆਕਾਰ ਅਨੁਸਾਰ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖਰੀਆਂ ਚੁਣੌਤੀਆਂ ਦਾ ਸਾਮ੍ਹਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਖਰੀਦ ਨੀਤੀਆਂ, ਵਿਗਿਆਪਨ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

### ਅਭਿਆਸ : ਮਿੱਥਿਆ ਹੋਇਆ ਕੰਮ

1. ਆਪਣੇ ਨੇੜੇ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਚੁਨ ਸੰਸਥਾ ਜਾਂ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਜਾ ਕੇ ਮਾਲਕ ਅਤੇ ਕਰਮੀਆਂ ਨੂੰ ਮਿਲੋ। ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛ ਕੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ 50 ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਕਲਮਬੱਧ ਕਰੋ।

**ਮਾਲਕ ਲਈ ਪ੍ਰਸ਼ਨ**

1. ਇਹ ਸੰਸਥਾ ਜਾਂ ਉਦਯੋਗ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਕਿਹੜੀਆਂ ਰਸਮੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਕੀਤੀ ?  
.....  
.....  
.....
2. ਇਸ ਸੰਸਥਾ ਵਿੱਚ ਕਿਹੜੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਵੇਚੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਦੀ ਨੁਮਾਇਸ਼ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।  
.....  
.....  
.....

**ਕਰਮੀਆਂ ਲਈ ਪ੍ਰਸ਼ਨ**

3. ਤੁਹਾਨੂੰ ਹਰ ਮਹੀਨੇ ਕਿੰਨਾ ਵੇਤਨ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ? ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਇਸਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ ?  
ਕਰਮੀ (ੳ) ਵੇਤਨ            ਹਾਂ/ਨਹੀਂ  
          (ਅ) .....  
          (ੲ) .....  
          .....
4. ਇਸ ਸੰਸਥਾ ਵਿੱਚ ਕਿਹੜੇ-ਕਿਹੜੇ ਕੰਮ ਉਪਲਬਧ ਹਨ ? ਇਸ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਕੀ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰੀ ਹੈ ?  
.....  
.....  
.....

**ਮੁੱਲਾਂਕਣ****(ੳ) ਖਾਲੀ ਸਥਾਨ ਭਰੋ।**

1. ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ..... ਦਾ ਇੱਕ ਅਹਿਮ ਕਾਰਜ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸੰਸਥਾ ਦੂਸਰੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਵਸਤੂਆਂ ਖ਼ਰੀਦ ਕੇ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਉਤਪਾਦਨ ਕਰਕੇ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ..... ਨੂੰ ਵੇਚਦੀ ਹੈ।
2. ਪ੍ਰਚੂਨ ਅਧੀਨ ..... ਅਤੇ ..... ਅੰਤਿਮ ਖ਼ਪਤਕਾਰ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।
3. ਜਿਹੜੇ ਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਚੂਨ ਖੇਤਰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਅਤੇ ਵਿਕਸਿਤ ਹੈ, ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਬੇਹੱਦ ..... ਅਤੇ ..... ਤਰੱਕੀ ਕੀਤੀ ਹੈ।
4. .... ਦੀ ਹੋਂਦ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ।

(ਅ) ਬਹੁ-ਚੋਣਵੇਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ (ਠੀਕ ਉੱਤਰਾਂ ਤੇ ਟਿੱਕਾਂ ਲਾਓ)

- ਪ੍ਰਚੂਨ ਅਧੀਨ ਵਸਤੂਆਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕਿਸ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ?
  - ਗਾਹਕ/ਖਪਤਕਾਰ
  - ਅੰਤਿਮ ਖਪਤਕਾਰ
  - ਲੋੜਵੰਦ ਜਨਤਾ
  - ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੇ
- ਪ੍ਰਚੂਨ ਨੇ ਸਾਡੀ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਬਦਲ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਬਦਲ ਦਿੱਤਾ ਹੈ :
  - ਤਰੀਕਾ ਜਿਸ ਤੋਂ ਬਿਨਾ ਅਸੀਂ ਜਿਉਂਦੇ ਹਾਂ।
  - ਤਰੀਕਾ ਜਿਸ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਨਹੀਂ ਜਿਉਂਦੇ।
  - ਤਰੀਕੇ ਜਿਸ ਨੂੰ ਅਸੀਂ ਜਿਉਂਦੇ ਹਾਂ।
  - ਉਪਰੋਕਤ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਨਹੀਂ।

(ੲ) ਸੰਖੇਪ ਵਿੱਚ ਉੱਤਰ ਦਿਓ।

- ਪ੍ਰਚੂਨ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰੋ।
- ਪ੍ਰਚੂਨ ਦਾ ਅਰਥ ਅਤੇ ਮਹੱਤਵ ਬਿਆਨ ਕਰੋ।

**ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ**

ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਸੂਚੀ ਨੂੰ ਵਰਤ ਕੇ ਜਾਂਚ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਰੇ ਟੀਚੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਲਏ ਹਨ।

**ਭਾਗ (ੳ)**

- ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ਦੇ ਮਹੱਤਵ ਨੂੰ ਬਿਆਨ ਕਰਨਾ।
- ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਅਤੇ ਬੋਕ ਵਿਕਰੇਤਾ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਕਰਨਾ।
- ਖਪਤਕਾਰ ਅਤੇ ਨਿਰਮਾਤਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਕਰਨਾ।

**ਭਾਗ (ਅ)**

ਕੀ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ?

- ਪ੍ਰਚੂਨ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ?
- ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ਅਧੀਨ ਕੀ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ?
- ਸਾਨੂੰ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਕਿਉਂ ਹੈ ?

**ਭਾਗ (ੲ)**

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਪਰ ਇਹ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੇ।

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
● ਕੀ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ਦਾ ਮਹੱਤਵ ਦੱਸ ਸਕਦਾ ਹੈ ?		
● ਕੀ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਚੂਨ ਦੇ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਰੂਪਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਹੈ ?		

—0—

## ਸੈਸ਼ਨ 2 : ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਅਤੇ ਕਾਰਜ

### ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ



ਇੱਕ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ, ਪ੍ਰਤੀਨਿੱਧ, ਸ਼ਾਖਾ, ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਸੰਸਥਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਵਸਤੂਆਂ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅੰਤਿਮ ਖਪਤਕਾਰ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਦਾ ਮੁੱਖ ਕੰਮ ਵਸਤੂਆਂ ਉਤਪਾਦਕਾਂ ਜਾਂ ਥੋਕ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਤੋਂ ਖਰੀਦ ਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵੇਚਣਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਵਸਤੂਆਂ ਵੱਡੀ ਮਿਕਦਾਰ ਵਿੱਚ ਖਰੀਦੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਥੋੜੀ-ਥੋੜੀ ਮਾਤਰਾ ਵਿੱਚ ਉੱਚੇ ਮੁੱਲ ਤੇ ਵੇਚ ਕੇ ਮੁਨਾਫ਼ਾ ਕਮਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਨੂੰ ਇਹ ਨਿਯਤ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜੋ ਵਸਤੂਆਂ ਉਹ ਖਰੀਦ ਰਹੇ ਹਨ, ਉਹ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪਸੰਦ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਦੀ ਮੰਗ ਹੋਵੇਗੀ। ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਦੇ ਕਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਵਸਤੂ ਵੇਚਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਮੰਗਾਂ ਬਾਰੇ ਪੁਨਰ-ਅਨੁਮਾਨ ਲਾਉਣਾ, ਬਾਜ਼ਾਰ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਰੱਖਣੀ, ਸਹੀ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਵੰਨਗੀ ਵਿਕਸਤ ਕਰਨੀ ਅਤੇ ਵਿੱਤ-

ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨਾ ਵੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਸਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਸਹੀ ਮਿਕਦਾਰ ਵਿੱਚ ਖਰੀਦ ਕਰਨੀ ਵੀ ਇੱਕ ਚੁਣੌਤੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਵਸਤੂ ਦੀ ਥੁੜ ਅਤੇ ਬਹੁਤਾਤ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।

ਅਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਪ੍ਰਚੂਨ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕਾਰੋਬਾਰ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨਾ ਕਾਫ਼ੀ ਸੁਖਾਲਾ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਇਸ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਗਲ ਘੋਟੂ ਮੁਕਾਬਲਾ ਹੈ। ਇਸ ਨਾਲ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਾਫ਼ੀ ਲਾਭ ਮਿਲਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਦਾਖ਼ਲ ਹੋਣਾ ਜਿੰਨਾ ਸੁਖਾਲਾ ਹੈ, ਨਾਕਾਮ ਹੋਣਾ ਉਸਤੋਂ ਵੀ ਸੌਖਾ ਹੈ। ਇਸਲਈ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਨੂੰ ਕਾਮਯਾਬੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲੋੜ ਅਤੇ ਲਾਭ ਪੂਰਤੀ ਵੱਲ ਪੂਰਾ ਧਿਆਨ ਦੇਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਦੀ ਲਾਗਤ ਅਤੇ ਮੁਨਾਫ਼ਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਰੂਪ ਅਤੇ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਵੰਨਗੀ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

### ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਦੇ ਵਰਗੀਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ

ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੇ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕਈ ਵਰਗਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਵਿਕਰੀ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੇਠਲੇ ਛੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵੰਡਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ :

- ਵਸਤੂਆਂ ਦੇ ਲਾਭਪਾਤਰ ਵਰਗ ਅਨੁਸਾਰ
- ਵਸਤੂ ਕਿਸਮ ਅਨੁਸਾਰ
- ਕੀਮਤਾਂ ਦੇ ਢਾਂਚੇ ਅਨੁਸਾਰ
- ਪ੍ਰਚਾਰ ਬਲ ਅਨੁਸਾਰ
- ਵੰਡ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਨੁਸਾਰ
- ਸੇਵਾ ਪੱਧਰ ਅਨੁਸਾਰ

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਮਾਲਕੀ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਵੀ ਵਰਗੀਕਰਨ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਪਰ, ਇਹ ਸਮੂਹ ਆਪਸੀ ਵੱਖਰੇ ਨਹੀਂ ਮੰਨੇ ਜਾਂਦੇ। ਅਸਲ ਵਿੱਚ, ਤੁਸੀਂ ਵੇਖੋਗੇ ਕਿ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਨੂੰ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਰਗ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

**ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਰਗ : ਲਾਭ ਪਾਤਰ ਜਨਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ**

ਕੋਈ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਪੂਰਤੀ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

- **ਬਹੁ ਗਿਣਤੀ ਸਮੂਹ ਵਾਲਾ ਬਾਜ਼ਾਰ**— ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਉਹ ਵਸਤਾਂ ਰੱਖਦੇ ਹਨ ਜਿਹੜੀਆਂ ਲਗਭਗ ਸਾਰੇ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਲਈ ਲਾਭ ਪਾਤਰ ਸਮੂਹ ਬਹੁਤ ਵੱਡਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਵੀ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਵਰਗ ਵਿੱਚ ਚੋਟੀ ਦਾ ਮੁਕਾਬਲਾ ਵੇਖਣ ਨੂੰ ਮਿਲਦਾ ਹੈ।
- **ਖਾਸੀਅਤ ਬਾਜ਼ਾਰ ਵਰਗ**— ਇਸ ਵਰਗ ਦੇ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਅਜਿਹੇ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਿੰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਕਿ ਵਸਤੂਆਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਦੇ ਪੱਧਰ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਗੁਣਾਂ ਦੀ ਭਾਲ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਜਿਹੜੇ ਕਿ ਉਸ ਵਸਤੂ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਖਾਸ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਵਸਤੂਆਂ ਦੇ ਵਿਕਸਿਤ ਰੂਪ ਅਤੇ ਉੱਚ-ਪੱਧਰੀ ਸੇਵਾ ਆਦਿ ਆਉਂਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਲਾਭ ਪਾਤਰ ਵਰਗ ਬਹੁ-ਗਿਣਤੀ ਵਰਗ ਨਾਲੋਂ ਕੁਝ ਛੋਟਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- **ਨਿਵੇਕਲੇ ਵਰਗ**— ਕੁਝ ਖਪਤਕਾਰ ਵਸਤੂਆਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਅਤੀ ਉੱਤਮ ਰੂਪ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਯੋਗ ਕੀਮਤ ਚੁਕਾਉਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਅਜਿਹੇ ਵਰਗ ਦੀ ਲਾਭ ਪਾਤਰ ਜਨਤਾ ਕਾਫ਼ੀ ਥੋੜੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਦਿਤੇ ਹੋਏ ਭੂਗੋਲਿਕ ਹਲਕੇ ਵਿੱਚ ਅਕਸਰ ਘੱਟ ਹੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

**ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਰਗ : ਵਸਤੂ ਦੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ**

ਇਸ ਵਰਗੀਕਰਨ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਇਸ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀਆਂ ਕਿਹੜੀਆਂ ਵੰਨਗੀਆਂ ਅਤੇ ਕਿਸਮਾਂ ਵੇਚੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

- **ਸਧਾਰਨ ਵਸਤੂ ਵਰਗ**— ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਬਹੁ-ਵਰਗੀ ਵਸਤੂਆਂ ਰੱਖਦੇ ਹਨ (ਵਸਤੂ-ਵਰਗ ਦੀ ਚੌੜਾਈ ਜ਼ਿਆਦਾ), ਜਦਕਿ ਹਰੇਕ ਵਰਗ ਵਿੱਚ ਵਸਤੂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਘੱਟ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ (ਵਸਤੂ-ਵਰਗ ਦੀ ਡੂੰਘਾਈ ਘੱਟ)।
- **ਬਹੁ-ਵਰਗੀ ਖਾਸੀਅਤ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ**— ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਕੁਝ ਚੋਣਵੇਂ ਵਰਗ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਰੱਖਦੇ ਹਨ (ਵਸਤੂ-ਵਰਗ ਦੀ ਚੌੜਾਈ ਘੱਟ)। ਹਰੇਕ ਵਰਗ ਵਿੱਚ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ (ਵਸਤੂ-ਵਰਗ ਦੀ ਡੂੰਘਾਈ ਜ਼ਿਆਦਾ)। ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ, ਖਪਤਕਾਰੀ ਬਿਜਲਾਣੂ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਇਸ ਵਰਗ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- **ਇੱਕ-ਵਰਗੀ ਖਾਸੀਅਤ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ**— ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਇੱਕ ਹੀ ਵਰਗ ਦੀ ਵਸਤੂ ਰੱਖਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਸ ਵਰਗ ਵਿੱਚ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਵੀ ਘੱਟ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ (ਵਸਤੂ ਵਰਗ ਦੀ ਚੌੜਾਈ ਬੇਹੱਦ ਘੱਟ ਅਤੇ ਡੂੰਘਾਈ ਕਾਫ਼ੀ ਘੱਟ)। ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਆਨਲਾਈਨ ਦੇਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਇੱਕ ਹੀ ਉਤਪਾਦ ਵੇਚ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਿਊਟਰ ਗੇਮਿੰਗ ਸੋਫਟਵੇਅਰ। ਅਜਿਹੇ ਵਰਗ ਵਿੱਚ ਘੜੀਆਂ ਦੀਆਂ ਦੁਕਾਨਾਂ, ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀਆਂ ਦੁਕਾਨਾਂ, ਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਸਕੂਟਰਾਂ ਦੇ ਸ਼ੋਅਰੂਮ ਆਦਿ ਆਉਂਦੇ ਹਨ।

**ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਰਗ : ਕੀਮਤਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ**

ਵਸਤੂਆਂ ਦੇ ਮੁੱਲ-ਨਿਰਧਾਰਨ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਵਸਤੂ ਦਾ ਮੁੱਲ ਅਕਸਰ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਲਈ ਅਹਿਮ ਮੁੱਦਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਮੁੱਲ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਮੁਕਾਬਲੇ ਵਿੱਚ ਕਾਮਯਾਬੀ ਹਾਸਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

- **ਛੋਟ ਵਾਲੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ**— ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਮੁੱਲ ਤੋਂ ਘੱਟ ਕੀਮਤਾਂ 'ਤੇ ਵੇਚਣ ਲਈ ਮਸ਼ਹੂਰ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਲਾਗਤ ਮੁੱਲ ਤੇ ਬੇਹੱਦ ਥੋੜਾ ਮੁਨਾਫ਼ਾ ਕਮਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮਿਕਦਾਰ ਵਿੱਚ

ਵਸਤੂਆਂ ਵੇਚਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਉਪਰਲੇ ਖਰਚਿਆਂ ਤੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਰੱਖਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਦੁਕਾਨ ਦਾ ਕਿਰਾਇਆ, ਬਿਜਲੀ ਦਾ ਬਿੱਲ, ਸਹਾਇਕਾਂ ਦਾ ਵੇਤਨ, ਪ੍ਰਚਾਰ ਦੇ ਖਰਚੇ ਆਦਿ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਸੀਮਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

- **ਮੁਕਾਬਲੇ ਵਾਲੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ—** ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਕੀਮਤਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਮੁਕਾਬਲਾ ਨਹੀਂ ਲੜਦੇ, ਪਰ ਨਾਲ ਹੀ ਨਾਲ ਉਹ ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਨ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ ਬਜ਼ਾਰ ਨਾਲੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਣ। ਕੀਮਤਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰੰਤਰ ਗਿਰਾਵਟ ਦੀ ਜੰਗ ਨਹੀਂ ਲੜੀ ਜਾਂਦੀ। ਅਜਿਹੀ ਨੀਤੀ ਅਕਸਰ ਖਾਸੀਅਤ ਵਸਤੂ-ਵਰਗ ਵਿੱਚ ਅਪਣਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਚੇਰੇ ਦਰਜੇ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਕੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਪੈਸੇ ਖਰਚਣ ਲਈ ਉਤੇਜਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- **ਪੂਰਨ ਮੁੱਲ ਵਾਲੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ—** ਅਜਿਹੇ ਵਰਗ ਦੇ ਗਾਹਕ ਵਸਤੂ ਦੀ ਕੀਮਤ 'ਤੇ ਧਿਆਨ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੇ ਅਤੇ ਖਰੀਦ ਫੈਸਲੇ ਦਾ ਆਧਾਰ ਕੀਮਤ ਨੂੰ ਨਾ ਬਣਾ ਕੇ ਵਸਤੂ ਦੀ ਖਾਸੀਅਤ ਤੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਧਿਆਨ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਵੀ ਸਜਾਵਟ, ਨੁਮਾਇਸ਼ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਖਰਚ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਮੁੱਲ-ਵਾਧੇ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਵਸੂਲ ਕਰਨ ਦੀ ਉਮੀਦ ਰੱਖਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਵਰਗ ਵਿੱਚ ਛੋਟ ਵਾਲੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ ਅਤੇ ਮੁਕਾਬਲੇ ਵਾਲੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ ਨਾਲੋਂ ਭਾਵੇਂ ਵਸਤੂਆਂ ਘੱਟ ਗਿਣਤੀ ਵਿੱਚ ਵਿਕਦੀਆਂ ਹਨ ਪਰ ਮੁਨਾਫ਼ੇ ਦੀ ਦਰ ਕਾਫ਼ੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

### ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਰਗ : ਪ੍ਰਚਾਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ

ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪ੍ਰਚਾਰ ਤਕਨੀਕਾਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿੱਚ ਰੁਝਾਨ ਪੈਦਾ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਅਜੇ ਵੀ ਕੁੱਝ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਪ੍ਰਚਾਰ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਬਾਕੀਆਂ ਨਾਲੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਤਰੀਕਿਆਂ ਉੱਤੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਕਰਦੇ ਹਨ।

- **ਵਿਗਿਆਪਨ—** ਵਿਗਿਆਪਨ ਦੇ ਰਵਾਇਤੀ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਟੀ.ਵੀ., ਅਖਬਾਰ ਅਤੇ ਪੋਸਟਰ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਹਨ। ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਇਹਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਅਤੇ ਖਿੱਚ ਪੈਦਾ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਅੱਜਕੱਲ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਅਤੇ ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਦੀ ਵੀ ਖੂਬ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ।
- **ਸਿੱਧਾ ਪੱਤਰ ਸੰਚਾਰ—** ਕੁਝ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਇਸ ਮਾਧਿਅਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਵਸਤੂ-ਸੂਚੀ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜਦੇ ਰਹਿੰਦੇ ਹਨ। ਛੋਟੀਆਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਇਸ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਵੇਚਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਪੋਸਟ ਕਾਰਡਾਂ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- **ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਵਿਕਰੀ—** ਮਹਿੰਗੀਆਂ ਅਤੇ ਉੱਤਮ ਦਰਜੇ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਵੇਚਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਅਕਸਰ ਨਿੱਜੀ ਵਿਕਰੀ ਰਾਹੀਂ ਕਾਫ਼ੀ ਮਾਲ ਵੇਚਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਤਕਨੀਕ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਦਾ ਵਿਕਰੀ ਸਹਾਇਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮਿਲ ਕੇ ਉਸਨੂੰ ਵਸਤੂ ਖਰੀਦਣ ਲਈ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜਦਕਿ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਈ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਹੋਰ ਪ੍ਰਚਾਰ ਵਿਧੀਆਂ ਖਾਸ ਤੌਰ ਤੇ ਵਿਗਿਆਪਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵੀ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਖ਼ੀਦ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਲਈ ਉਪਭੋਗਤਾ-ਵਿਕਰੇਤਾ ਦਾ ਸੰਬੰਧ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ।

### ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਰਗ : ਵੰਡ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ

ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਕਈ ਰੂਪਾਂ ਵਿੱਚ ਮਾਲ ਵੇਚਦੇ ਹਨ। ਕਈ ਰੂਪਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਖੁੱਦ ਚੱਲ ਕੇ ਦੁਕਾਨ ਤੇ ਜਾਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ, ਕੁੱਝ ਹੋਰ ਰੂਪਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਘਰ ਬੈਠੇ ਹੀ ਸਮਾਨ ਖਰੀਦ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਮਾਲ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਲਈ ਧਿਆਨਯੋਗ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਰੂਪ ਨਾਲ ਬੱਝੇ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ, ਬਲਕਿ ਕਈ ਰੂਪਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਯੋਗ ਕਰਦੇ ਹਨ।

- **ਦੁਕਾਨ-ਆਧਾਰਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ**— ਇਹ ਵਿਕਰੀ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਪ੍ਰਚੱਲਿਤ ਰੂਪ ਹੈ। ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਾਰ ਕੋਈ ਦੁਕਾਨ ਬਣਾ ਕੇ ਉਸ ਵਿੱਚ ਵਸਤਾਂ ਰੱਖਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਉੱਥੇ ਜਾ ਕੇ ਖਰੀਦਦਾਰੀ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਸਟੋਰ ਨੂੰ ਹੋਰ ਕਈ ਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਕੋਲ ਇੱਕ ਸਟੋਰ ਜਾਂ ਦੁਕਾਨਾਂ ਦੀ ਲੜੀ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- **ਇਕਲੌਤੇ ਸਟੋਰ**— ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰਾਂ ਦੀ ਹੋਰ ਕੋਈ ਸ਼ਾਖਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ।
- **ਅਰਧ-ਵਿਕਰੀ ਕੇਂਦਰ**— ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਬੰਦੋਬਸਤ ਵਿੱਚ ਦੋ ਜਾਂ ਉਸਤੋਂ ਵੱਧ ਸਟੋਰ ਨੇੜਤਾ ਦਾ ਫ਼ਾਇਦਾ ਉਠਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਕੁੱਝ ਭੌਤਿਕ ਵਸੀਲਿਆਂ ਦੀ ਸਾਂਝੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਾਰਕਿੰਗ ਖੇਤਰ।
- **ਖਰੀਦਦਾਰੀ ਖੇਤਰ**— ਅਜਿਹੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਸਤੂਆਂ ਵੇਚਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕਈ ਦੁਕਾਨਾਂ ਦਾ ਸਮੂਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਦੁਕਾਨਾਂ ਚਾਹੇ ਇੱਕ ਦੂਜੀ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀਆਂ, ਪਰ ਨੇੜੇ ਹੋਣ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਖਿੱਚ ਦਾ ਕੇਂਦਰ ਬਣ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।
- **ਸਥਾਨਕ ਸ਼ਾਪਿੰਗ ਮਾਲ**— ਇਹ ਖਰੀਦ ਖੇਤਰ ਦਾ ਅਜੋਕਾ ਰੂਪ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਾਫ਼ੀ ਵੱਡੇ ਖੇਤਰ ਅਤੇ ਸੁੰਦਰ ਇਮਾਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸਵੈ-ਨਿਰਭਰ ਦੁਕਾਨਾਂ ਖੋਲੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।
- **ਸਟੋਰ-ਰਹਿਤ ਵਿਕਰੇਤਾ**— ਅਜਿਹੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵਿਕਰੇਤਾ ਦੁਕਾਨ ਖੋਲ੍ਹਕੇ ਨਹੀਂ ਬੈਠਦਾ ਬਲਕਿ ਟੀ.ਵੀ., ਫੋਨ, ਚਿੱਠੀ-ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਆਦਿ ਰਾਹੀਂ ਵਸਤਾਂ ਵੇਚਦਾ ਹੈ। ਆਦੇਸ਼ ਅਨੁਸਾਰ ਵਸਤੂਆਂ ਸਿੱਧੀਆਂ ਗੁਦਾਮ ਤੋਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਘਰ ਪਹੁੰਚਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।
- **ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਆਧਾਰਿਤ ਵਿਕਰੇਤਾ**— ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਅਜੋਕੇ ਯੁੱਗ ਦਾ ਬੇਹੱਦ ਤੇਜ਼ ਅਤੇ ਕਾਮਯਾਬ ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿਕਰੀ ਰੂਪ ਬਣ ਚੁੱਕਾ ਹੈ। ਇਸ ਰਾਹੀਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਆਦੇਸ਼ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਵਸਤੂ ਪਹੁੰਚਾਣ ਦਾ ਕੰਮ ਕੋਈ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਇਸੇ ਕੰਮ ਵਿੱਚ ਮੁਹਾਰਤ ਰੱਖਦੀ ਹੈ।
- **ਸਿੱਧੇ ਵਿਕਰੇਤਾ**— ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਦਫ਼ਤਰ ਖੋਲਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਫੋਨ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਆਦੇਸ਼ ਲੈਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਵਸਤੂਆਂ ਦੱਸੇ ਹੋਏ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭੇਜ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਪ੍ਰੰਤੂ ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੁਕਾਨਾਂ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦੇ।
- **ਮਸ਼ੀਨ ਰਾਹੀਂ ਵਿਕਰੀ**— ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਸ਼ੀਨ ਕੋਲ ਜਾ ਕੇ ਦੱਸੇ ਹੋਏ ਤਰੀਕੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਸਤੂ ਲੈਣੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ, ਫਿਰ ਵੀ ਇਸ ਰੂਪ ਨੂੰ ਸਟੋਰ-ਰਹਿਤ ਰੂਪ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਕਿਉਂਕਿ ਵਿਕਰੀ ਮਸ਼ੀਨ ਮਾਲਕ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਦੂਰ ਵੀ ਕਈ ਜਗ੍ਹਾਵਾਂ ਤੇ ਲਗਾਈ ਅਤੇ ਚਲਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

### ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਰਗ : ਸੇਵਾ ਪੱਧਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ

ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਮਨ-ਭਾਉਂਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਅਤੇ ਸਸਤੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਚੰਗੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਖਰੀਦਦਾਰੀ ਤਜਰਬੇ ਨੂੰ ਵਧਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੇ ਤਿੰਨ ਪੱਧਰ ਮੰਨੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ :

- **ਸਵੈ-ਸੇਵਾ**— ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਚੂਨ ਖਰੀਦਦਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪ ਹੀ ਸਾਰੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਿਭਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਵਸਤੂ ਦੀ ਚੋਣ, ਭੁਗਤਾਨ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਕੁੱਝ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸਵੈ-ਸੇਵਾ ਲਾਭਕਾਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਕੁੱਝ ਹੋਰ ਇਸਨੂੰ ਅਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਮੰਨਦੇ ਹਨ। ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਰਾਹੀਂ ਖਰੀਦ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਖਰੀਦ ਸਵੈ-ਸੇਵਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਹੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- **ਸੀਮਿਤ-ਸੇਵਾ**— ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਦੀ ਵੱਡੀ ਗਿਣਤੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੀਮਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵਸਤੂ ਦੀ ਚੋਣ ਸੰਬੰਧੀ ਸਹਾਇਤਾ, ਭੁਗਤਾਨ ਸੰਬੰਧੀ ਯੋਜਨਾਵਾਂ, ਵਸਤੂ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨਾ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।



- **ਪੂਰਨ-ਸੇਵਾ**— ਅਜਿਹੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲੋੜ ਪੂਰਤੀ ਕਰਨ ਦੌਰਾਨ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਹਰ ਸੰਭਾਵੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਵਸਤੂ ਦੀ ਕੀਮਤ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਮੁੱਲ ਜੋੜ ਕੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀ ਕਰ ਲਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

### ਪ੍ਰਚੁਨ ਵਰਗ : ਮਾਲਕੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ

ਮਲਕੀਅਤ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ :

- **ਨਿੱਜੀ ਮਾਲਕੀ**— ਮਾਲਕੀ ਦਾ ਇਹ ਸਭ ਤੋਂ ਪ੍ਰਚੱਲਿਤ ਰੂਪ ਹੈ। ਅਕਸਰ ਛੋਟੀਆਂ ਪ੍ਰਚੁਨ ਇਕਾਈਆਂ ਦਾ ਮਾਲਕ ਕੋਈ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਭਾਈਵਾਲੀ ਜਾਂ ਕੋਈ ਕੰਪਨੀ ਆਦਿ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਅਕਸਰ ਅਜਿਹੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਛੋਟੀਆਂ ਦੁਕਾਨਾਂ ਹੀ ਚਲਦੀਆਂ ਹਨ, ਪਰ ਕੁਝ ਬਹੁਤ ਵੱਡੀਆਂ ਇਕਾਈਆਂ ਵੀ ਨਿੱਜੀ ਮਾਲਕੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਚਲਾਏ ਜਾ ਰਹੇ ਹਨ। ਉਦਾਹਰਣ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਫਰਨੀਚਰ ਉਦਯੋਗ।
- **ਨਿਗਮਤ ਲੜੀਆਂ**— ਪ੍ਰਚੁਨ ਲੜੀ ਵਿੱਚ ਸਮਾਨਾਂਤਰ ਪ੍ਰਚੁਨ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਚਲਾਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕਈ ਪ੍ਰਚੁਨ ਇਕਾਈਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿੰਨਾਂ ਦੀ ਮਾਲਕੀ ਇੱਕ ਹੀ ਨਿਗਮ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹੱਥ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਲੜੀ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਇਕਾਈਆਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਨੂੰਨ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਨਹੀਂ ਗਈ, ਪਰ ਫਿਰ ਵੀ ਪੰਜ ਤੋਂ ਵੱਧ ਇਕਾਈਆਂ ਦੇ ਸਮੂਹ ਨੂੰ ਪ੍ਰਚੁਨ ਲੜੀ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- **ਨਿਗਮਤ ਢਾਂਚਾ**— ਅਜਿਹੇ ਢਾਂਚੇ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਚੁਨ ਸਟੋਰ ਜਾਂ ਸਟੋਰ-ਰਹਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਆਉਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਆਧਾਰਿਤ ਵਿਕਰੇਤਾ, ਕੈਟਾਲਾਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ-ਮਸ਼ੀਨ ਕੰਪਨੀਆਂ ਆਦਿ।
- **ਨਿੱਜੀ ਮਾਲਕੀ ਅਤੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਰਾਹੀਂ ਸਨਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਚਾਲਕ**— ਇਸ ਢਾਂਚੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚੁਨ ਕਾਰੋਬਾਰ ਚਲਾਉਣ ਵਾਲੀ ਧਿਰ ਅਸਲ ਮਾਲਕ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ, ਸਗੋਂ ਨਿੱਜੀ ਮਾਲਕ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾ ਜਾਂ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਰਾਹੀਂ ਲਾਇਸੈਂਸ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਚਲਾਉਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਬਦਲੇ ਵਿੱਚ ਮਾਲਕ ਨੂੰ ਮੰਨੀ ਹੋਈ ਲਾਇਸੈਂਸ ਫੀਸ ਜਾਂ ਮੁਨਾਫੇ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਰੂਪ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਅਕਸਰ ਪ੍ਰਚੁਨ ਫਰੈਂਚਾਈਜ਼ (ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧ) ਵਿੱਚ ਵੇਖਣ ਨੂੰ ਮਿਲਦਾ ਹੈ।

ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਸਫਲਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਈ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ, ਜਿੰਨਾਂ ਵਿੱਚ ਮੁੱਖ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਹਨ :

- **ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ**— ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਗਿਆਨ ਹੈ ਕਿ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਗਾਹਕ ਹਮੇਸ਼ਾ ਵਫ਼ਾਦਾਰ ਰਹਿੰਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਲਈ ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਵਿਕਸਤ ਕਰਨੀਆਂ ਪੈਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿੰਨਾਂ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਮੁੜ-ਖਰੀਦ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰ ਦੀ ਦੁਕਾਨ ਤੇ ਆਉਣ।
- **ਸਹੀ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਖਰੀਦ ਕਰਨੀ**— ਗਾਹਕ ਤਾਂ ਹੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋਵੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਖਰੀਦੀ ਹੋਈ ਵਸਤੂ ਉਸਦੀ ਲੋੜ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇ। ਪਰ ਬਹੁਤੇਰੇ ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਉਤਪਾਦਨ ਖੁਦ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਬਲਕਿ ਬੋਕ ਵਿਕਰੇਤਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦਕ ਤੋਂ ਖਰੀਦ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪਸੰਦ, ਲੋੜ ਅਤੇ ਮੰਗ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਖਰੀਦ ਕਰਕੇ ਭੰਡਾਰਣ ਕਰਨਾ ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰ ਲਈ ਇੱਕ ਵੱਡੀ ਚੁਣੌਤੀ ਹੈ।
- **ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ**— ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨੀ ਕਰਨੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਜ਼ਰ ਉਹਨਾਂ ਉਪਰ ਪਵੇ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਖਰੀਦ ਦੀ ਪਰੇਰਨਾ ਮਿਲੇ। ਅੱਜ ਕੱਲ੍ਹ ਪ੍ਰਚੁਨ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਖਾਸ ਤੌਰ ਤੇ ਸਿੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਹੁਨਰਮੰਦ ਲੋਕ ਮਿਲਦੇ ਹਨ ਜਿਹੜੇ ਕਿ ਸਟੋਰ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਜਾਉਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਵਸਤਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- **ਗਾਹਕ ਦੀ ਆਵਾਜ਼ਾਈ ਬਣਾਉਣੀ**— ਹਰੇਕ ਵਿਕਰੇਤਾ ਵਾਂਗੂ ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰ ਨੂੰ ਵੀ ਗਾਹਕ ਦਾ ਧਿਆਨ ਅਤੇ ਰੁੱਚੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪ੍ਰਚਾਰ ਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਰੁੱਚੀ ਦਾ ਅੰਦਾਜ਼ਾ ਇਸ ਗੱਲ ਤੋਂ



ਲਗਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਕਿੰਨੀ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਆਵਾਜਾਈ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਕਈ ਕਿਸਮ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਚਾਰ ਤਕਨੀਕਾਂ ਵਰਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿਗਿਆਪਨ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ, ਛੂਟ ਕੂਪਨ ਅਤੇ ਉਪਹਾਰ ਕੂਪਨ ਆਦਿ।

- **ਦੁਕਾਨ ਦੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ**— ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਰੀਦ ਅਹਿਸਾਸ ਨੂੰ ਸੁਖਾਵਾਂ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਦੁਕਾਨ ਦੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਦਾ ਅਹਿਮ ਯੋਗਦਾਨ ਹੈ। ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਵਿੱਚ ਕੇਵਲ ਵਸਤੂਆਂ ਦੇ ਰੱਖਣ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਾ ਹੀ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦਾ, ਬਲਕਿ ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚ ਰੋਸ਼ਨੀ ਅਤੇ ਸੰਗੀਤ ਅਤੇ ਫੁੱਲਾਂ ਆਦਿ ਦੀ ਸਹੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਸੁਖਾਵਾਂ ਮਾਹੌਲ ਅਤੇ ਅਹਿਸਾਸ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ ਵੀ ਆਉਂਦਾ ਹੈ। ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਵਿੱਚ ਵੀ “ਵੈੱਬਸਾਈਟ” ਦੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ, ਸੁਖਾਲੀ ਵਰਤੋਂ ਅਤੇ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਉਪਲਬਧੀ ਅਤੇ ਸੁਖਾਵੀਂ ਚੋਣ ਉਪਰ ਹੀ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀ ਸਫਲਤਾ ਨਿਰਭਰ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- **ਦੁਕਾਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ**— ਪ੍ਰਚੂਨ ਦੁਕਾਨ ਵਾਸਤੇ ਜਗ੍ਹਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨੀ ਵੀ ਕਠਿਨ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਜ਼ਰ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਸੁਖਾਲੀ ਪਹੁੰਚ ਵਾਲੀਆਂ ਦੁਕਾਨਾਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਵਧੇਰੇ ਆਵਾਜਾਈ ਖਿਚਦੀਆਂ ਹਨ। ਪਰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਦੁਕਾਨਾਂ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦੀ ਕੀਮਤ ਆਸ ਪਾਸ ਨਾਲੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਦੁਕਾਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਅਤੇ ਹੱਥ ਵਿਚਲੇ ਨਿਵੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਸੁਰ-ਤਾਲ ਬਿਠਾਉਣਾ ਵੀ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਫੈਸਲਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- **ਨਵੀਨ ਤਕਨੀਕ ਨਾਲ ਰਲ ਕੇ ਚੱਲਣਾ**— ਅੱਜਕੱਲ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਕਾਰਜ ਵਿੱਚ ਨਵੀਨ ਤਕਨੀਕਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਹੋ ਰਹੀ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਦੇ ਗਿਆਨ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਹੋ ਚੁੱਕਾ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਚੰਗੇ ਸੰਬੰਧ ਰੱਖਣ ਲਈ ਕੰਪਿਊਟਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਹੋ ਰਹੀ ਹੈ। ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਮਾਲ ਦੀ ਆਵਾਜਾਈ ਲਈ RFID ਟੈਗਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਹੋ ਰਹੀ ਹੈ। ਖਰੀਦ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ ਕੰਪਿਊਟਰ, ਸਕੈਨਰ, ਸਵਾਈਪ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਆਦਿ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਹੋ ਰਹੀ ਹੈ। ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਰਾਹੀਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਚੋਣ ਅਤੇ ਖਰੀਦ ਕਾਫ਼ੀ ਸੁਖਾਲੀ ਹੋ ਚੁੱਕੀ ਹੈ।

ਪਿੱਛੇ ਅਸੀਂ ਪੜ੍ਹਿਆ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਦਾ ਵਰਗੀਕਰਨ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਹੁਣ ਇਹਨਾਂ ਵਰਗਾਂ ਅਧੀਨ ਅਸੀਂ ਕੁੱਝ ਵਪਾਰਕ ਨਮੂਨਿਆਂ ਜਾਂ ਆਮ ਰੂਪਾਂ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਕਰਾਂਗੇ, ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਾਰੋਬਾਰ ਚਲਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਕੋਈ ਵੀ ਕਾਰੋਬਾਰ ਇੱਕ ਜਾਂ ਉਸਤੋਂ ਵੱਧ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਚਲਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਰਗਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਵਰਗਾਂ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- **ਮੌਮ-ਐਂਡ-ਡੈੱਡ (ਮੰਮੀ ਪਾਪਾ ਦੀ ਦੁਕਾਨ)**— ਇਹ ਛੋਟੇ ਦਰਜੇ ਦੀ ਪ੍ਰਚੂਨ ਦੁਕਾਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਨਿੱਜੀ ਮਲਕੀਅਤ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦੁਆਰਾ ਚਲਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਅਕਸਰ ਮੁਹੱਲੇ ਜਾਂ ਪਿੰਡ ਵਿੱਚ ਸਥਾਨਕ ਵੱਸੋਂ ਨੂੰ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਜ਼ਰੂਰਤ ਦਾ ਸਮਾਨ ਵਧੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਹਿਤ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਉਂਦੀ ਹੈ।
- **ਛੋਟ ਵਾਲੀਆਂ ਦੁਕਾਨਾਂ**— ਇਹਨਾਂ ਦੁਕਾਨਾਂ 'ਤੇ ਸਧਾਰਨ ਵਸਤੂਆਂ ਜਾਂ ਕੁੱਝ ਖਾਸ ਵਸਤੂਆਂ ਲਿਖਤੀ ਕੀਮਤਾਂ 'ਤੇ ਘਟਾਕੇ ਵੇਚੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਦੁਕਾਨਾਂ ਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਘੱਟ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਮਿਆਰ ਹਲਕਾ ਅਤੇ ਵਸਤੂ-ਵਰਗ ਦੀ ਚੌੜਾਈ ਵੀ ਘੱਟ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- **ਗੁਦਾਮੀ ਸਟੋਰ**— ਇਹ ਵਸਤੂਆਂ ਵੱਡੀ ਮਿਕਦਾਰ ਵਿੱਚ ਵੇਚਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ ਕਰੀਬ-ਕਰੀਬ ਥੋਕ ਵਾਲੀਆਂ ਹੀ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਇੱਥੇ ਛੋਟ-ਸਟੋਰਾਂ ਨਾਲੋਂ ਵੀ ਸਸਤਾ ਮਾਲ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਬੱਸ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਮਾਨ ਜ਼ਿਆਦਾ ਗਿਣਤੀ ਮਿਣਤੀ ਵਿੱਚ ਚੁੱਕਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ। ਇੱਥੇ ਵੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵਸਤੂ ਚੋਣ ਸੀਮਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- **ਵਰਗ-ਮਾਰੂ-ਸਟੋਰ**— ਇਹ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਵਿੱਚ ਛੋਟੇ ਪੱਧਰ ਦੀਆਂ ਚੋਣਵੇਂ ਸਮਾਨ ਵੇਚਣ ਵਾਲੀਆਂ ਦੁਕਾਨਾਂ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਥਾਪਿਤ ਹੋਈਆਂ, ਪਰ ਹੁਣ ਵੱਡੀਆਂ ਉਦਯੋਗਿਕ ਲੜੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਵੱਡੇ ਖ਼ਾਸੀਅਤ ਸਟੋਰਾਂ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਚਲਾਏ ਜਾ ਰਹੇ ਹਨ। ਆਪਣੇ ਵਰਗ ਵਿੱਚ ਸਸਤੇ ਰੇਟਾਂ 'ਤੇ ਸਮਾਨ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾ ਕੇ ਇਹ ਹੋਰ ਛੋਟੀਆਂ ਦੁਕਾਨਾਂ ਲਈ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਰਸਤੇ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ ਬਿਜਲਈ ਸਮਾਨ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ “ਬੈਸਟ ਬਾਏ”, ਦਫ਼ਤਰੀ ਮੁਨਿਆਰੀ ਵਿੱਚ “ਸਟੈਪਲਜ਼” ਅਤੇ ਖੇਡਾਂ ਦੇ ਸਮਾਨ ਵਿੱਚ “ਸਪੋਰਟ ਅਥਾਰਟੀ” ਆਦਿ।

- **ਵਿਭਾਗੀ ਸਟੋਰ—** ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਵਰਤੋਂ ਦਾ ਕਰਿਆਨਾ ਅਤੇ ਮੁਨਿਆਰੀ ਆਦਿ ਵੇਚਦੇ ਹਨ, ਪਰ ਕੁੱਝ ਵੱਖਰੇ ਅਤੇ ਚੋਣਵੇਂ ਪਦਾਰਥ ਵੀ ਵੇਚਦੇ ਹਨ। ਸਮਾਨ ਦਾ ਮਿਆਰ ਦਰਮਿਆਨੇ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਉੱਚੇ ਪੱਧਰ ਤੱਕ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵੀ ਉੱਚੇ ਪੱਧਰ ਦੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਹਰੇਕ ਕਿਸਮ ਦਾ ਸਮਾਨ ਵੱਖਰੇ ਵਿਭਾਗ ਵਿੱਚ ਸਜਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ “ਰਿਲਾਇੰਸ ਫਰੈਸ਼” ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਵਰਤੋਂ ਦਾ ਸਮਾਨ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ “ਰਿਲਾਇੰਸ ਫੁੱਟ ਪ੍ਰਿੰਟ” ਕੇਵਲ ਜੁੱਤੀਆਂ, ਚੱਪਲਾਂ ਆਦਿ ਹੀ ਵੇਚਦਾ ਹੈ।
- **ਬੁਟੀਕ—** ਪ੍ਰਚੂਨ ਦੇ ਇਸ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਛੋਟੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਆਕਰਸ਼ਿਕ ਦੁਕਾਨ ਖੋਲ੍ਹ ਕੇ ਉਚ-ਦਰਜੇ ਦੀ ਖਾਸ ਵਸਤੂ ਜਾਂ ਵਸਤੂਆਂ ਵੇਚੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪੂਰਨ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਪੂਰੀ ਕੀਮਤ ਵਸੂਲੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- **ਵਸਤੂ-ਸੂਚੀ ਆਧਾਰਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ—** ਅਜਿਹੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਡਾਕ ਜਾਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਰਾਹੀਂ ਲਿਖਤੀ ਵਸਤੂ ਸੂਚੀ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਸਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ ਅਨੁਸਾਰ, ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਰਾਹੀਂ ਵਸਤੂ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਦੇ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ “ਲੈਂਡਜ਼ ਐਂਡ” ਅਤੇ “ਐੱਲ ਐੱਲ ਬੀਨ”।
- **ਈ-ਟੇਲਰ—** ਇਹ ਉਹ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਹੈ ਜੋ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਰਾਹੀਂ ਵਸਤੂਆਂ ਵੇਚਦਾ ਹੈ। ਪਿਛਲੇ 50 ਸਾਲਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹ ਰੂਪ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਫੈਲ ਚੁੱਕਾ ਹੈ। ਅੱਜ ਹਜ਼ਾਰਾਂ ਨਹੀਂ ਬਲਕਿ ਲੱਖਾਂ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਇਸ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮਾਲ ਵੇਚ ਰਹੇ ਹਨ। “ਐਮੇਜ਼ੋਨ” ਅਤੇ “ਫਲਿਪਕਾਰਟ” ਬੇਹੱਦ ਮਸ਼ਹੂਰ ਈ-ਟੇਲਰ ਹਨ। ਇਹ  $24 \text{ ਘੰਟੇ} \times 7 \text{ ਦਿਨ} \times 12 \text{ ਮਹੀਨੇ}$  ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਵਸਤੂਆਂ ਦੀਆਂ ਸੈਂਕੜੇ ਅਤੇ ਹਜ਼ਾਰਾਂ ਵੰਨਗੀਆਂ ਚੋਣ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਭੰਡਾਰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ, ਬਲਕਿ ਹਰੇਕ ਵਸਤੂ ਦੀ ਫੋਟੋ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਗੁਣ, ਕੀਮਤ ਆਦਿ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਵਸਤੂ ਦੀ ਚੋਣ ਅਤੇ ਆਦੇਸ਼ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪੂਰਤੀ ਕਰਤਾ ਜਾਂ ਭੰਡਾਰੀ ਨੂੰ ਆਦੇਸ਼ ਦੇ ਕੇ ਵਸਤੂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭੇਜ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਸਤੂ ਭੰਡਾਰ ਤੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨਿਵੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਲੱਗਦਾ ਅਤੇ ਪੈਸੇ ਦੀ ਬੱਚਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- **ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਵਿਕਰੇਤਾ—** ਇਹ ਪ੍ਰਬੰਧ ਇੱਕ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਧੀਨ ਚਲਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਰਾਹੀਂ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲਾ ਮਾਲਕ ਅਧਿਕਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਕੰਮ ਕਾਜ ਚਲਾਉਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਚਲਾਉਣ ਦਾ ਤਰੀਕਾ, ਨਾਮ, ਮਾਰਕਾ, ਵਸਤੂਆਂ ਆਦਿ। ਇਸੇ ਅਧਿਕਾਰ ਤਹਿਤ ਮਾਲਕ ਆਪਣੇ ਅਧੀਨ ਏਜੰਸੀ ਉਪਰ ਨਿਯੰਤਰਣ ਰੱਖਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬੱਝਵੀਂ ਫੀਸ ਜਾਂ ਮੁਨਾਫੇ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਵਸੂਲ ਕਰਦਾ ਹੈ। “ਮੈਕਡੋਨਲਡ” ਅਜਿਹਾ ਹੀ ਮਸ਼ਹੂਰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਹੈ ਜੋ ਦੂਸਰੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਜਾਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਕੇ ਆਪਣਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਧੀਆ ਖਾਣ-ਪੀਣ ਦੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਂਦਾ ਹੈ।
- **ਸੁਵਿਧਾ ਸਟੋਰ—** ਅਜਿਹੇ ਸਟੋਰ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਵਰਤੋਂ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਸੁਵਿਧਾ ਕਈ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ— ਸਟੋਰ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ, ਸਮਾਨ ਲੱਭਣ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ, ਜਲਦੀ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਕੇ ਸਮਾਨ ਲੈ ਜਾਣ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਟੋਰਾਂ ਵਿੱਚ ਵਸਤੂ ਵੰਨਗੀ ਦੀ ਚੋਣ ਸੀਮਿਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪੱਧਰ ਉੱਚਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕੀਮਤਾਂ ਉੱਚੇ ਪਾਸੇ ਵੱਲ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।
- **ਸਵੈ-ਚਾਲਿਤ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਵਿਕਰੀ—** ਇਹਨਾਂ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਤੁਰੰਤ ਵਸਤੂਆਂ ਖਰੀਦ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਅਕਸਰ ਕੋਕਾ-ਕੋਲਾ, ਕੋਫੀ ਅਤੇ ਆਈਸ ਕ੍ਰੀਮ ਦੇਣ ਵਾਲੀਆਂ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਤਾਂ ਦੇਖੀਆਂ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਹੁਣ ਇਹਨਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਵੱਡੀਆਂ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਵੀ ਲੱਗ ਰਹੀਆਂ ਹਨ, ਜਿੰਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਵੱਡੀਆਂ ਅਤੇ ਮਹਿੰਗੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਵੇਚੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਇਹ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਜਾਂ ਦੂਰ ਸੰਚਾਰ ਰਾਹੀਂ ਜੁੜੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਖਰੀਦਦਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

**ਅਭਿਆਸ : ਮਿੱਥਿਆ ਹੋਇਆ ਕੰਮ**

1. ਆਪਣੇ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਤਿਆਰ ਕਰੋ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਅੱਗੇ ਦਰਸਾਓ ਕਿ ਉਹ ਕਿਸ ਵਰਗ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦਾ ਹੈ।

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....
6. ....
7. ....
8. ....
9. ....
10. ....

**ਮੁੱਲਾਂਕਣ****(ੳ) ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦਿਓ।**

1. ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਦਾ ਵਰਗੀਕਰਨ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ?
2. ਵੰਡ-ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਦਾ ਵਰਗੀਕਰਨ ਕਰੋ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਦੇ ਕੰਮਾਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਦੱਸੋ।
3. ਮਾਲਕੀ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦੱਸੋ।

**(ਅ) ਖਾਲੀ ਸਥਾਨ ਭਰੋ।**

1. .... ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਵਰਤੋਂ ਦਾ ਸਮਾਨ ਵੇਚਦੇ ਹਨ। ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਮਿਆਰ ਦਰਮਿਆਨੇ ਤੋਂ ਉੱਚੇ ਤੱਕ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵੀ ਚੰਗੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
2. ਈ-ਰਿਟੇਲਰ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ..... ਸਾਮਾਨ ਖ਼ੀਦਣ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਲਈ ਅਕਸਰ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਰਹਿੰਦੇ ਹਨ।
3. ਗੁਦਾਮੀ ਸਟੋਰ ..... ਵਿੱਚ ਵਸਤੂਆਂ ਵੇਚਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ ਰਵਾਇਤੀ ..... ਨਾਲੋਂ ਵੀ ਘੱਟ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।
4. ਸਵੈ-ਚਾਲਿਤ ..... ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਖ਼ੁਦ ਸਮਾਨ ਖ਼ਰੀਦ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਾਫ਼ੀ ..... ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
5. ਫਰੈਂਚਾਈਜ਼ ਇੱਕ ..... ਤਹਿਤ ਚਲਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਅਧਿਕਾਰ ..... ਅਧਿਕਾਰ ..... ਦੇ ਕੰਮ ਕਾਜ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

(ਸੰਕੇਤਕ ਸ਼ਬਦ— ਮਸ਼ੀਨਾਂ, ਤੇਜ਼; ਵਿਭਾਗੀ ਸਟੋਰ; ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ, ਦੇਣ ਵਾਲਾ, ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਤਾ; ਵੱਡੀ ਗਿਣਤੀ, ਛੋਟੇ ਸਟੋਰਾਂ; 24 ਘੰਟੇ 7 ਦਿਨ)

**(ੲ) ਬਹੁ-ਚੋਣਵੇਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ।**

- ਸੇਵਾ ਪੱਧਰ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਕਿਹੜੇ ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ?
  - ਚੋਣਵੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ
  - ਨਿਗਮਿਤ ਰੂਪ
  - ਸਵੈ-ਸੇਵਾ
  - ਦੋਵੇਂ (i) ਅਤੇ (iii)
- ਵਿਕਰੀ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਿੰਨੇ ਵਰਗਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ?
  - ਚਾਰ
  - ਪੰਜ
  - ਛੇ
  - ਸੱਤ

**ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ**

ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ ਰਾਹੀਂ ਪੜਤਾਲ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਸਾਰੇ ਟੀਚੇ ਪੂਰੇ ਕਰ ਲਏ ਹਨ।

**ਭਾਗ (ੳ)**

- ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਭਿੰਨ-ਭਿੰਨ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਵਿਚਾਲੇ ਅੰਤਰ ਕੀਤਾ ?
- ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰਾਂ ਦੇ ਹਰੇਕ ਵਰਗ ਦੇ ਕਾਰਜਾਂ ਬਾਰੇ ਪੜਿਆ ?

**ਭਾਗ (ਅ)**

ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਤੇ ਚਰਚਾ ਕੀਤੀ ?

- ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਆਧਾਰਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰਾਂ ਦਾ ਵਰਗੀਕਰਨ ਕੀਤਾ ?
- ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਕਿਹੜੀਆਂ ਹਨ ?

**ਭਾਗ (ੲ)**

**ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ**

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਪ੍ਰੰਤੂ ਇਹ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੇ।

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
● ਕੀ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰਾਂ ਦਾ ਵਰਗੀਕਰਨ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ?		
● ਕੀ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਹਰੇਕ ਵਰਗ ਦੇ ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰ ਦੇ ਕਾਰਜਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸ ਸਕਦਾ ਹੈ ?		

—0—

## ਸੈਸ਼ਨ 3 : ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ਦੇ ਰੁਝਾਨ

### ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ

ਨਵੀਨ ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਉਪਜ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਇਹ 1950 ਦੇ ਲਗਭਗ ਦੁਨੀਆਂ ਭਰ ਵਿੱਚ ਖੁੱਲ ਗਏ ਸਨ ਅਤੇ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਇਸਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਈ ਰੂਪਾਂ ਵਿੱਚ ਜਿਵੇਂ ਵਿਭਾਗੀ ਸਟੋਰ, ਮਹਾਂ ਮੰਡੀਆਂ, ਛੋਟੇ ਸਟੋਰ, ਹਾਈਪਰ ਮਾਰਕੀਟ, ਸ਼ਾਪਿੰਗ ਮਾਲ ਆਦਿ ਖੁੱਲਣੇ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋ ਗਏ ਸਨ।

ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ਵਿਕਾਸ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚੋਂ ਗੁਜ਼ਰ ਰਹੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਨਾਟਕੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਰੂਪ-ਪਰਿਵਰਤਨ ਹੋ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਚੂਨ ਦੇ ਰਵਾਇਤੀ ਰੂਪਾਂ ਜਿਵੇਂ ਹੋਕੇ ਵਾਲੇ, ਕਰਿਆਨੇ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਪਾਨ-ਖੋਖੇ ਵਾਲੇ ਇਸਦੇ ਨਵੀਨ ਰੂਪਾਂ ਜਿਵੇਂ ਸੁਪਰ-ਮਾਰਕੀਟਾਂ ਆਦਿ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਵਿਚਰ ਰਹੇ ਹਨ। ਸਟੋਰ-ਰਹਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ਜਿਵੇਂ ਟੀ.ਵੀ. ਅਤੇ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਆਧਾਰਿਤ ਖਰੀਦਦਾਰੀ ਵੀ ਜ਼ੋਰ ਫੜ ਰਹੀ ਹੈ। ਨਵੀਨ ਸਟੋਰ ਕਾਫੀ ਵੱਡੇ ਹਨ, ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮਾਨ ਰੱਖਦੇ ਹਨ, ਸਵੈ-ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਚੋਣ ਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦਿੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਖਰੀਦਦਾਰੀ ਨੂੰ ਲੁਭਾਵਣਾ ਅਹਿਸਾਸ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਕਰਿਆਨਾ, ਕੱਪੜੇ, ਕਿਤਾਬਾਂ ਅਤੇ ਬਿਜਲਈ ਵਸਤੂਆਂ ਦੇ ਵਰਗ ਵਿੱਚ ਨਵੀਨੀਕਰਨ ਬਾਕੀ ਵਰਗਾਂ ਨਾਲੋਂ ਜਲਦੀ ਹੋ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਖਾਣ-ਪੀਣ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ, ਫਾਸਟ ਫੂਡ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਰੱਖ-ਰਖਾਓ ਦੇ ਸਮਾਨ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਅਤੇ ਅਨੁਕੂਲਨ ਹੋ ਰਿਹਾ ਹੈ।

ਨਵੀਨ ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰਾਂ ਅਤੇ ਲੜੀਆਂ ਦੀ ਕਾਮਯਾਬੀ ਅਤੇ ਫੈਲਾਅ ਦੇ ਕਈ ਕਾਰਨ ਹਨ ਜਿਵੇਂ- ਮਿਆਰੀ ਵਸਤੂਆਂ ਵਾਜਬ ਕੀਮਤਾਂ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਾ, ਸੁਵਿਧਾ ਪੂਰਵਕ ਅਤੇ ਮਿਆਰੀ ਖਰੀਦਦਾਰੀ ਦਾ ਮੌਕਾ ਮਿਲਣਾ, ਵਧੀਆ ਨੁਮਾਇਸ਼ ਅਤੇ ਖਰੀਦ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਦਿਲਪਰਚਾਵੇ ਦੇ ਮੌਕੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣੇ ਆਦਿ। ਇਸਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਟਾਟਾ ਜਿਹੇ ਵੱਡੇ ਅਦਾਰਿਆਂ ਦੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਨਾਲ ਕਾਫੀ ਤਰੱਕੀ ਮਿਲੀ ਹੈ।

ਭਾਰਤ ਦੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਸਿੱਧੇ ਨਿਵੇਸ਼ (FDI) ਦੀ ਬਹੁਤ ਲੋੜ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਸਰਕਾਰ ਨੇ ਇਸਦੀ ਪੂਰਨ ਤੌਰ ਤੇ ਆਗਿਆ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਹੈ। ਇਸਦੇ ਆਉਣ ਨਾਲ ਉਤਪਾਦਕਤਾ ਅਤੇ ਮੁਕਾਬਲਾ ਵਧੇਗਾ, ਨਵੇਂ ਸਟੋਰ ਖੁੱਲਣਗੇ ਅਤੇ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਧੇਗੀ, ਕੀਮਤਾਂ ਘਟਣ ਨਾਲ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਲਾਭ ਮਿਲੇਗਾ। ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਹੋਏ ਨਵੀਨੀਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਕੁੱਝ ਵੱਖਰੇ ਨਜ਼ਰ ਆ ਰਹੇ ਹਨ। ਇਸਦਾ ਮੁੱਖ ਕਾਰਨ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਜਨ ਸਧਾਰਨ ਦੀ ਖਰੀਦ ਸਮਰੱਥਾ ਘੱਟ ਹੈ ਅਤੇ ਨਵੀਨ ਸਟੋਰ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਅਮੀਰ ਲੋਕਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਮੁਤਾਬਕ ਉੱਚੇ ਦਰਜੇ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਵੇਚਣ ਵੱਲ ਜ਼ਿਆਦਾ ਧਿਆਨ ਦੇ ਰਹੇ ਹਨ।

**ਨਵਾਂ ਰੁਝਾਨ :** ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤੀ ਵਿਅਕਤੀ ਆਮਦਨ ਵਧਣ ਨਾਲ, ਜੀਵਨ ਸ਼ੈਲੀ ਬਦਲਣ ਨਾਲ ਅਤੇ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਉਪਲਬਧੀ ਵਧਣ ਨਾਲ ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਾਤਾਵਰਨ ਵਿੱਚ ਕਾਫੀ ਤਬਦੀਲੀ ਆਈ ਹੈ। ਵਿਕਸਿਤ ਮੰਡੀਆਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਦਾ ਪਲੜਾ ਉਤਪਾਦਕਾਂ ਅਤੇ ਪੂਰਕਾਂ ਨਾਲੋਂ ਭਾਰਾ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਜ਼ਿਆਦਾ ਤਾਕਤਵਰ ਹੋ ਗਏ ਹਨ।

ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਉਤਪਾਦਕਾਂ ਅਤੇ ਪੂਰਕਾਂ ਤੋਂ ਤਾਕਤ ਖੋਹਣ ਲਈ ਕਈ ਕੂਟ ਨੀਤੀਆਂ ਵਰਤਦੇ ਹਨ। ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਆਪਣੇ ਨਿੱਜੀ ਪ੍ਰਚੂਨ ਮਾਰਕੇ ਵਿਕਸਿਤ ਕਰ ਲਏ ਹਨ। ਆਪਣੀਆਂ ਦੁਕਾਨਾਂ ਵਿੱਚ ਨਵੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਜਗ੍ਹਾ ਦੇਣ ਲਈ ਉਹ ਉਤਪਾਦਕਾਂ ਅਤੇ ਪੂਰਕਾਂ ਕੋਲੋਂ ਖਾਸ ਭੱਤੇ ਜਾਂ ਛੋਟਾਂ ਵਸੂਲਦੇ ਹਨ।

ਇਹਨਾਂ ਦਾ ਟਾਕਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਪਾਦਕਾਂ ਨੇ ਵੀ ਕਈ ਹੱਥ ਕੰਡੇ ਖੋਜ ਲਏ ਹਨ। ਆਪਣੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਦੇ ਪੱਧਰ ਮੁਤਾਬਕ ਉਤਪਾਦਕ ਹਰ ਰੋਜ਼ ਦੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ ਨੀਯਤ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਕਈਆਂ ਨੇ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਭਾਈਵਾਲੀ ਕਰ ਲਈ ਹੈ ਅਤੇ ਕਈਆਂ ਨੇ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਮੰਡੀਕਰਨ ਅਪਨਾ ਲਿਆ ਹੈ।

ਪਿੰਡਾਂ ਵੱਲ ਝੁਕਾਅ : ਰਵਾਇਤੀ ਸਟੋਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦੋ-ਤਿਹਾਈ ਸਟੋਰ ਪਿੰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਹੀ ਸਥਿੱਤ ਹਨ। ਪੇਂਡੂ ਪ੍ਰਚੂਨ ਉਦਯੋਗ ਦੇ ਮੁੱਖ ਤੌਰ ਤੇ ਦੋ ਰੂਪ ਹਨ : ‘ਹੱਟ’ ਅਤੇ ‘ਮੇਲੇ’। ‘ਹੱਟ’ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਵਰਤੋਂ ਦਾ ਸਮਾਨ ਵੇਚਦੇ ਹਨ, ਹਫ਼ਤਾਵਾਰ ਛੁੱਟੀ ਵਾਲੇ ਦਿਨ ਲੱਗਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਨਜ਼ਦੀਕ ਦੇ 10-50 ਪਿੰਡਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ‘ਮੇਲੇ’ ਆਕਾਰ ਵਿੱਚ ਵੱਡੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਮਹਿੰਗੀਆਂ ਅਤੇ ਹੰਢਣਸਾਰ ਵਸਤੂਆਂ ਜਿਵੇਂ ਟੀ.ਵੀ. ਆਦਿ ਵੀ ਵੇਚਦੇ ਹਨ।

### ਭਾਰਤੀ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਦੇ ਕਾਰਣ

ਭਾਰਤੀ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਦੇ ਕਈ ਕਾਰਣ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚੋਂ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- **ਆਬਾਦੀ ਦਾ ਵੇਗ**— ਭਾਰਤ ਦੀ ਜਨਸੰਖਿਆ ਦਾ ਤਕਰੀਬਨ 60 ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ 30 ਸਾਲ ਦੀ ਉਮਰ ਤੋਂ ਘੱਟ ਹੈ। ਇਹ ਉਮਰ ਕਮਾਈ ਕਰਨ ਅਤੇ ਖਰਚਣ ਵਾਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- **ਦੌਰੀ ਆਮਦਨ**— ਬਹੁਤੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਕਮਾਊ ਹਨ। ਇਸ ਨਾਲ ਖਰਚ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਵੱਧ ਗਈ ਹੈ।
- **ਪਲਾਸਟਿਕ ਕਾਰਡ ਕ੍ਰਾਂਤੀ**— ਇਹਨਾਂ ਕਾਰਡਾਂ ਨਾਲ ਖਰੀਦ ਸੁਖਾਲੀ ਅਤੇ ਰੌਚਕ ਬਣ ਗਈ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਦੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਰਤੋਂ ਕੱਪੜੇ, ਹੰਢਣਸਾਰ ਵਸਤੂਆਂ, ਕਰਿਆਨਾ ਅਤੇ ਖਾਣ-ਪੀਣ ਵਰਗ ਵਿੱਚ ਹੋ ਰਹੀ ਹੈ।
- **ਸ਼ਹਿਰੀਕਰਨ**— ਪਿਛਲੇ ਕੁੱਝ ਦਹਾਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਵੱਡੀ ਗਿਣਤੀ ਵਿੱਚ ਪਿੰਡਾਂ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਨੇ ਸ਼ਹਿਰਾਂ ਵੱਲ ਪ੍ਰਵਾਸ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਕਾਰਨ ਸ਼ਹਿਰੀ ਇਲਾਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਵੱਸੋਂ ਦੀ ਘਣਤਾ ਬਹੁਤ ਵੱਧ ਗਈ ਹੈ। ਪ੍ਰਤੀ ਦੁਕਾਨ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਵੀ ਕਾਫ਼ੀ ਵੱਧ ਗਈ ਹੈ। ਇਸ ਨਾਲ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਇੱਕ ਜੁੱਟ ਹੋ ਕੇ ਦੁਕਾਨਦਾਰ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਫਾਇਦਾ ਪਹੁੰਚਾ ਰਹੀ ਹੈ।
- **ਆਵਾਜਾਈ ਸਾਧਨਾਂ ਦਾ ਵਿਕਾਸ**— ਕਾਰਾਂ, ਬੱਸਾਂ, ਸਕੂਟਰਾਂ, ਮੋਟਰਸਾਈਕਲਾਂ ਆਦਿ ਜਹੇ ਆਵਾਜਾਈ ਦੇ ਸਾਧਨਾਂ ਅਤੇ ਸੜਕਾਂ ਦੇ ਜਾਲ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਵਿਕਾਸ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਇਸ ਨਾਲ ਦੂਰੀ ਤੈਅ ਕਰਨਾ ਪਹਿਲਾਂ ਨਾਲੋਂ ਸੌਖਾ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ। ਅੱਜ ਹਰੇਕ ਪਰਿਵਾਰ ਕੋਲ ਆਪਣਾ ਨਿੱਜੀ ਯਾਤਾਯਾਤ ਸਾਧਨ ਉਪਲਬਧ ਹੈ ਜਾਂ ਜਨਤਕ ਸਾਧਨ ਤੱਕ ਹਰੇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਮੀਲਾਂ ਦੂਰ ਸਥਿਤ ਸਟੋਰਾਂ ਤੇ ਥੋੜੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਹੀ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਮਨ-ਪਸੰਦ ਸਮਾਨ ਖਰੀਦ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- **ਪ੍ਰਚੂਨ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਨਵੀਨ ਤਕਨੀਕ**— ਪਿਛਲੇ ਕੁੱਝ ਦਹਾਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਮੰਗ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਹੋਇਆ, ਉਤਪਾਦਕਾਂ ਨੇ ਉਤਪਾਦਨ ਵਧਾਇਆ, ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਨੇ ਨਵੀਨ ਤਕਨੀਕ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਅਤੇ ਤਕਨੀਕੀ ਖੇਤਰ ਨੇ ਭਰਵਾਂ ਹੁੰਗਾਰਾ ਦਿੱਤਾ। ਇਹਨਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਏਕੀਕਰਨ ਨਾਲ ਪ੍ਰਚੂਨ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਬੇਹੱਦ ਤੇਜ਼ ਵਿਕਾਸ ਹੋਇਆ।

### ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ

- **ਬਾਰ ਕੋਡ ਅਤੇ ਸਕੈਨਿੰਗ** : ਆਧੁਨਿਕ ਸਟੋਰਾਂ ਵਿੱਚ ਹਰੇਕ ਵਸਤੂ 'ਤੇ ਬਾਰ-ਕੋਡ ਲਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਖਾਸ ਸਕੈਨਰ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਇਸਨੂੰ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਵਸਤੂ ਦੇ ਪੁਨਰ-ਭੰਡਾਰਿਤ ਅੰਕੜਿਆਂ ਤੋਂ ਉਸਦੀ ਕੀਮਤ ਲੈ ਕੇ ਵਿਕਰੀ ਟੇਬਲ ਤੇ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਬਿੱਲ ਤਿਆਰ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਸੁਰੰਗ-ਨੁਮਾ ਸਕੈਨਰ ਮਸ਼ੀਨਾਂ (Tunnel Scanning) ਅਤੀ-ਆਧੁਨਿਕ ਤਕਨੀਕ ਨਾਲ ਲੈਸ ਹਨ। ਗਾਹਕ ਖਰੀਦੇ ਹੋਏ ਸਮਾਨ ਨਾਲ ਭਰੀ ਟਰਾਲੀ ਨੂੰ ਇਸ ਸੁਰੰਗ ਵਿੱਚ ਧੱਕ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਕੁੱਝ ਹੀ ਸਕਿੰਟਾਂ ਵਿੱਚ ਲੇਜ਼ਰ ਕਿਰਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸਾਰੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਦੇ ਬਾਰ-ਕੋਡ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਬਿੱਲ ਤਿਆਰ ਕਰ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰੀ ਬੱਸ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- **ਭੁਗਤਾਨ** : ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਬਹੁਤ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਹੋ ਗਈ ਹੈ। ਇਸ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਤੁਰੰਤ



ਅਤੇ ਬੇਹੱਦ ਸੁਖਾਲਾ ਹੈ। ਇਸ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ‘ਬਿਜਲਾਣੂ ਚੈੱਕ ਰੂਪਾਂਤਰਨ’ ਇੱਕ ਨਵਾਂ ਯੰਤਰ ਹੈ, ਜਿਸ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਚੈੱਕ ਨੂੰ ਸਕੈਨਰ ਰਾਹੀਂ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਉਸਦੇ ਵੇਰਵੇ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਬਿਜਲਾਣੂ ਸਾਧਨ ਰਾਹੀਂ ਪਾਰਗਮਨ ਕਰਕੇ ਭੁਗਤਾਨ ਆਪਣੇ ਹੱਕ ਵਿੱਚ ਕਰਵਾ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਚੈੱਕ ਦੀ ਹੱਥੀ ਕਿਰਿਆ ਕਰਨ ਦੀ ਬਜਾਏ, ਇਸ ਚੈੱਕ ਦੀ ਫੋਟੋ ਜਾਂ ਨਕਲ ਨੂੰ ਕੰਪਿਊਟਰ ਦੀ ਡਿਸਕ ਵਿੱਚ ਸਟੋਰ ਕਰ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਸਲ ਚੈੱਕ ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮੋਹਰ ਲਾ ਕੇ ਜਾਂ ਉਸਨੂੰ ਕੱਟ ਕੇ ਰਸੀਦ ਸਹਿਤ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੋੜ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਭ ਭੁਗਤਾਨ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਬਣਾ ਦਿੰਦੇ ਹਨ।

- **ਇੰਟਰਨੈੱਟ—** ਅੱਜ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਜਾਣ ਦੀ ਵੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ। ਉਹ ਘਰ ਬੈਠਾ ਹੀ ਫੋਨ ਜਾਂ ਕੰਪਿਊਟਰ ਉਪਰ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਵਸਤੂ ਖ਼ਰੀਦ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿਕ੍ਰੇਤਾ ਵੀ ਆਪਣੇ ਕੰਪਿਊਟਰ ਉਪਰ ਬੈਠਾ ਹੀ ਉਸਨੂੰ ਨਜ਼ਿਠ ਸਕਦਾ ਹੈ।

### ਕੰਮ-ਕਾਜ ਸਹਾਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ (Operation Support Systems)

- **ERP ਪ੍ਰਣਾਲੀ— (Enterprise Resource Planning)**—ਇਹ “ਸੰਸਥਾ ਵਿੱਚ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਸੁਚਾਰੂ ਵਿਵਸਥਾ” ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਕੰਪਿਊਟਰ ਆਧਾਰਿਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸਨੂੰ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਚੂਨ-ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਵਿਧੀਆਂ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖ ਕੇ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਖ਼ਰੀਦ, ਭੰਡਾਰਨ, ਵੰਡ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਵਿਕਰੀ, ਪੁਨਰ-ਖ਼ਰੀਦ ਤੱਕ ਸਾਰੇ ਕਾਰਜ ਇਸਦੇ ਅਧੀਨ ਲੈ ਆਉਂਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਆਪਣੇ ਭੰਡਾਰਾਂ ਦੀ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਖ਼ਰੀਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ‘ਵਸਤੂ-ਖ਼ਤਮ ਹੈ’ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਤੋਂ ਬਚ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਚੰਗੀ ਸੇਵਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਆਪਣੇ ਖ਼ਰਚ ਨੂੰ ਵੀ ਨਿਯੰਤਰਣ ਵਿੱਚ ਰੱਖ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- **CRM ਪ੍ਰਣਾਲੀ— (Customer Relationship Management)**—ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਾਂ ਦਾ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਰੱਖਣ ਲਈ ਇਸ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਪਣੇ ਪੱਕੇ ਅਤੇ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਅੰਕੜੇ ਇਕੱਠੇ ਕਰਕੇ ਜ਼ਖ਼ੀਰਾ ਤਿਆਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚੋਂ ਲਾਹੇਵੰਦ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਦੀ ਖ਼ੁਦਾਈ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਵਿਕਰੀ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਉਪਰਾਲੇ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਫੋਨ ਅਤੇ ਇੰਟਰਨੈੱਟ, ਚਿੱਠੀ-ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਵਫ਼ਾਦਾਰੀ ਪੁਰਸਕਾਰ ਕਾਰਜ ਕਰਮਾਂ ਆਦਿ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਚੰਗੇ ਸੰਬੰਧ ਬਣਾ ਕੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵਪਾਰ ਲਈ ਲਾਹੇਵੰਦ ਸੋਮੇ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

### ਕੂਟਨੀਤਕ ਨਿਰਨਿਆਂ ਦੀਆਂ ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ

- **ਦੁਕਾਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦਾ ਨਿਰਨਾ—** ਇਲਾਕੇ ਵਿੱਚ ਵੱਸੇ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਜਨਅੰਕੜਿਆਂ ਅਤੇ ਵਸਨੀਕਾਂ ਦੀ ਖ਼ਰੀਦ-ਸ਼ੈਲੀ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕਰਕੇ ਦੁਕਾਨ ਖੋਲਣ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦਾ ਨਿਰਨਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅੱਜਕੱਲ ਕੰਪਿਊਟਰ ਉਪਰ ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਉਪਲਬਧ ਹਨ ਜੋ ਸਟੋਰ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਅਤੇ ਆਕਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਅੰਦਰੂਨੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਈ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।
- **ਵਿਕਰੀ ਹਿੱਤ ਸਮਾਨ ਦਾ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗਤ ਰੱਖ-ਰਖਾਓ—** ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚ ਕਿਹੜੇ ਸਮਾਨ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਅਤੇ ਕਿੱਥੇ ਰੱਖਣਾ ਹੈ, ਇਸ ਦਾ ਨਿਰਨਾ ਸਟੋਰ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਕੇਵਲ ਆਪਣੇ ਦਿਮਾਗ ਨਾਲ ਹੀ ਨਹੀਂ ਬਲਕਿ ਆਧੁਨਿਕ ਤਕਨੀਕਾਂ ਵਰਤ ਕੇ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਿਊਟਰ ਦੀ ਸਕਰੀਨ ਉਪਰ ਵਸਤੂਆਂ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਮੇਲ ਕਰਕੇ ਵੇਖੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਵਧੀਆ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਦੀ ਚੋਣ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

## ਸਟੋਰ-ਆਧਾਰਿਤ ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰੀ ਵਿੱਚ ਆਏ ਨਵੀਨ ਰੂਪ

ਰੂਪ	ਵਰਣਨ	ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਗੁਣ
ਮਾਰਕੇ ਵਾਲੇ ਸਟੋਰ (Branded Store)	ਉਤਪਾਦਕ ਦੇ ਆਪਣੇ ਜਾਂ ਉਸ ਵੱਲੋਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਿਵੇਕਲੇ ਸਟੋਰ	ਇਸ ਵਿੱਚ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮਾਰਕੇ ਦੀ ਹਰੇਕ ਵਸਤੂ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੀ ਹੈ; ਵਸਤੂ ਦਾ ਮਿਆਰ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ
ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾ ਵਾਲੇ ਸਟੋਰ (Specialty Store)	ਗਾਹਕ ਦੀ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਲੋੜ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਕਰਦੇ ਹਨ; ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਸਤੂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮਾਰਕੇ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੇ ਹਨ	ਗਾਹਕਾਂ ਕੋਲ ਚੋਣ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਿਕਲਪ ਹੁੰਦਾ ਹੈ; ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਮਾਰਕਿਆਂ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਸੰਭਵ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
ਵਿਭਾਗੀ ਸਟੋਰ Departmental Store	ਵੱਡਾ ਸਟੋਰ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬਹੁ-ਭਾਂਤੀ ਵਸਤੂਆਂ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਵਿਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੱਪੜੇ, ਕਰਿਆਨਾ, ਫਰਨੀਚਰ, ਖਿਲੌਣੇ, ਯੰਤਰ ਆਦਿ।	ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਬਹੁਤੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਇੱਕੋ ਛੱਤ ਹੇਠ ਪੂਰੀਆਂ ਹੋ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।
ਮਹਾਂ ਮੰਡੀ Supermarket	ਆਕਾਰ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਵੱਡੀ ਪ੍ਰਚੁਨ ਇਕਾਈ, ਸਵੈ-ਸੇਵਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਚੱਲਦੀ ਹੈ।	ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਸੰਭਵ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
ਛੋਟ ਸਟੋਰ Discount Stores	ਲਿਖਤੀ ਮੁੱਲ ਨੂੰ ਘਟਾਕੇ ਮਾਲ ਵੇਚਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਵਿਕਰੀ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਆਕਾਰ ਤੋਂ ਬੱਚਤ ਕਮਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।	ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਸਤਾ ਮਾਲ ਮਿਲਦਾ ਹੈ।
ਉਤੇਜਿਤ ਜਾਂ ਅਤੀਵੱਡੀ ਮਾਰਕੀਟ Hyper-mart	ਇਹ ਮਹਾਂਮੰਡੀ ਤੋਂ ਵੀ ਵੱਡੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਗੁਦਾਮ ਨੁਮਾ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਸ਼ਹਿਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਨਿਵੇਕਲੇ ਸ਼ਾਂਤ ਸਥਾਨ ਤੇ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।	ਕੀਮਤਾਂ ਘੱਟ ਅਤੇ ਬਹੁ-ਭਾਂਤੀ ਅਤੇ ਬਹੁ-ਚੋਣਵੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਖਾਣ ਪੀਣ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਵੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
ਸੁਵਿਧਾ ਸਟੋਰ Convenience Store	ਛੋਟੀਆਂ ਦੁਕਾਨਾਂ ਜੋ ਗਲੀਆਂ, ਮੁਹੱਲਿਆਂ ਅਤੇ ਭੀੜ-ਭਾੜ ਵਾਲੇ ਸ਼ਹਿਰੀ ਇਲਾਕੇ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਈ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਦਿੰਦੀਆਂ ਹਨ।	ਸੁਖਾਲੀ ਪਹੁੰਚ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਜ਼ਿਆਦਾ ਦੇਰ ਤੱਕ ਖੁੱਲੀਆਂ ਰਹਿੰਦੀਆਂ ਹਨ।
ਸ਼ੌਪਿੰਗ ਮਾਲ Shopping Mall	ਇੱਕ ਵਲਗਣ ਜਾਂ ਅਹਾਤਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਹੀ ਛੱਤ ਥੱਲੇ ਬਹੁ-ਭਾਂਤ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਚੁਨ ਦੁਕਾਨਾਂ ਖੁੱਲੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।	ਹਰ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਬਹੁ-ਭਾਂਤੀ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਉਪਲਬਧੀ, ਮਨਮੋਹਣਾ ਅਹਿਸਾਸ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਵਾਉਂਦੇ ਹਨ।



## ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਵੱਡੇ ਖਿਡਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰੇ ਅਪਨਾਏ ਗਏ ਪ੍ਰਚੂਨ ਰੂਪ

ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਦਾ ਨਾਂ	ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਰੂਪ	ਨਵੀਨ ਰੂਪ
ਆਰ.ਪੀ.ਜੀ. ਰਿਟੇਲ	ਮਹਾਂਮੰਡੀ (ਫੂਡ ਵਰਲਡ)	ਹਾਈਪਰ ਮਾਰਕੀਟ (ਸਪੈਨਸਰਜ਼) ਖਾਸੀਅਤ ਸਟੋਰ (ਹੈਲਥ ਐਂਡ ਗਲੋ)
ਪੀਰਾਮਲ	ਵਿਭਾਗੀ ਸਟੋਰ (ਪਿਰਾਮਿਡ ਮੈਗਾਸਟੋਰ)	ਛੋਟ ਸਟੋਰ (ਟਰੂਮਾਰਟ)
ਪੈਂਟਾਲੂਨ ਰਿਟੇਲ	ਛੋਟੇ ਸਟੋਰ (ਸ਼ੌਪੀ) ਵਿਭਾਗੀ ਸਟੋਰ (ਪੈਂਟਾਲੂਨ)	ਮਹਾਂਮੰਡੀ (ਫੂਡ ਬਜ਼ਾਰ) ਹਾਈਪਰ ਮਾਰਕੀਟ (ਬਿੱਗ ਬਜ਼ਾਰ) ਸ਼ੌਪਿੰਗ ਮਾਲ (ਸੈਂਟਰਲ)
ਕੇ.ਰਹੇਜਾ ਗਰੁੱਪ	ਵਿਭਾਗੀ ਸਟੋਰ (ਸ਼ੌਪਰਜ਼ ਸਟੋਪ) ਖਾਸੀਅਤ ਸਟੋਰ (ਕਰੌਸਵਰਡ)	ਮਹਾਂ ਮੰਡੀ (ਟੀ ਬੀ ਏ) ਹਾਈਪਰ ਮਾਰਕੀਟ (ਟੀ ਬੀ ਏ)
ਟਾਟਾ/ਟਰੈਂਟ	ਵਿਭਾਗੀ ਸਟੋਰ (ਵੈਸਟ ਸਾਈਡ)	ਹਾਈਪਰ ਮਾਰਕੀਟ (ਸਟਾਰ ਇੰਡੀਆ ਬਜ਼ਾਰ)
ਲੈਂਡਮਾਰਕ ਸਮੂਹ	ਵਿਭਾਗੀ ਸਟੋਰ (ਲਾਈਫ ਸਟਾਈਲ)	ਹਾਈਪਰ ਮਾਰਕੀਟ (ਟੀ ਬੀ ਏ)
ਹੋਰ ਖਿਡਾਰੀ	ਛੋਟ ਸਟੋਰ (ਸੁਭੀਕਸ਼ਾ, ਮਾਰਜਿਨ ਫਰੀ, ਅਪਨਾ ਬਜ਼ਾਰ) ਮਹਾਂਮੰਡੀ (ਨੀਲਗਿਰੀ), ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਗੁਣ ਬਿਜਲਾਣੂ	

## ਸ਼ਾਪਿੰਗ ਮਾਲਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਵੇਸ਼

ਨਵੀਨ ਸ਼ਾਪਿੰਗ ਮਾਲ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸੁੰਦਰ ਇਮਾਰਤਾਂ ਦਾ ਸਮੂਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਛੋਟੀਆਂ-ਵੱਡੀਆਂ ਦੁਕਾਨਾਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਕਿ ਤੁਰਨ ਫਿਰਨ ਵਾਲੇ ਗਲਿਆਰਿਆਂ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਸਮੂਹ ਵਿੱਚ ਵਾਹਨ ਖੜੇ ਕਰਨ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ ਵੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਰਵਾਇਤੀ ਬਜ਼ਾਰ ਦਾ ਅਜੋਕਾ ਛੱਤਿਆ ਹੋਇਆ ਇੱਕ ਆਧੁਨਿਕ ਰੂਪ ਹੈ।

ਸ਼ਾਪਿੰਗ ਮਾਲ ਵਿੱਚ ਬਹੁ-ਰੂਪੀ ਅਤੇ ਬਹੁ-ਭਾਂਤੀ ਸਟੋਰ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਵਸਤੂਆਂ ਦੀਆਂ ਬਹੁਤ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਦਿਲ ਪਰਚਾਵੇ ਦੇ ਸਾਧਨ, ਫਿਲਮ ਥੀਏਟਰ, ਮਜ਼ੇਦਾਰ ਖੇਲਾਂ, ਖਾਣ ਪੀਣ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਆਦਿ ਉਸੇ ਛੱਤ ਹੇਠਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਗੱਲ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਹੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਦਿਲ ਪਰਚਾਵਾ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸ਼ਾਪਿੰਗ ਮਾਲ ਦੀ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਕੁੱਝ ਕੁ ਦੁਕਾਨਾਂ ਜਾਂ ਸਟੋਰਾਂ ਤੇ ਸਸਤਾ ਸਮਾਨ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਤਕਰੀਬਨ ਸਾਰੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਉੱਤਮ ਦਰਜੇ ਦੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਦੁਕਾਨਾਂ ਨਜ਼ਦੀਕ ਹੋਣ ਕਾਰਨ ਗਾਹਕ ਬਹੁਤੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰ ਲੈਂਦਾ ਹੈ। ਉਸਦਾ ਕੀਮਤੀ ਸਮਾਂ ਬਚ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਘਾਟਾ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਆਮ ਬਜ਼ਾਰ ਦੀ ਤਰਾਂ ਚੋਰੀ ਦਾ ਖਤਰਾ ਬਣਿਆ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ। ਕੁੱਝ ਵਸਤੂਆਂ ਬਜ਼ਾਰ ਨਾਲੋਂ ਕਾਫੀ ਮਹਿੰਗੀਆਂ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਅਕਸਰ ਗਰੀਬ ਤਬਕੇ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

## ਸਟੋਰ-ਰਹਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ਦਾ ਪ੍ਰਵੇਸ਼

ਇਸ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਦੁਕਾਨ ਖੋਲ ਕੇ ਬੈਠਣ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ। ਨਾਂ ਹੀ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਨੁਮਾਇਸ਼ ਲਗਾ ਕੇ ਰੱਖਣੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ। ਸਟੋਰ-ਰਹਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਵੰਡ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਦੋ ਰੂਪ ਹਨ— ਸਿੱਧੀ ਵਿਕਰੀ ਅਤੇ ਦੂਰੋਂ ਵਿਕਰੀ। ਸਿੱਧੀ ਵਿਕਰੀ ਵਿੱਚ ਲੱਗੇ ਹੋਏ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਕਰੀ, ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਘਰਾਂ ਅਤੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾ ਕੇ ਵਿਕਰੀ ਆਦਿ ਸਾਮਲ ਹਨ।

ਦੂਰੋਂ ਵਿਕਰੀ ਵਿੱਚ ਚਿੱਠੀ ਪੱਤਰ, ਟੈਲੀਫੋਨ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਆਦਿ ਰਾਹੀਂ ਵਿਕਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਵਸਤੂ-ਸੂਚੀ ਪੱਤਰਾਂ (Catalogues) ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ ਅਤੇ ਖਾਸ ਵਣਜ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੀ ਵੀ ਵਰਤੋਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਟੈਲੀਵੀਯਨ ਰਾਹੀਂ ਵਿਕਰੀ ਵੀ ਇਸੇ ਸਮੂਹ ਵਿੱਚ ਆਉਂਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਸਮੂਹੇ ਸਮੂਹ ਨੂੰ ਬਿਜਲਾਣੂ ਵਪਾਰ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

‘ਸਟੋਰ-ਰਹਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ’ ਜਾਂ ‘ਘਰ-ਬੈਠੇ ਖਰੀਦ ਕਰਨੀ’ ਲਗਾਤਾਰ ਦੋ ਅੰਕਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮੂਹ ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਪਾਰ ਵਿੱਚ ਇਸਦਾ ਹਿੱਸਾ ਲਗਾਤਾਰ ਵੱਧ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਕੁਝ ਵਸਤੂ-ਵਰਗਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਯਾਤਰਾ, ਸੈਰ-ਸਪਾਟਾ, ਕਿਤਾਬਾਂ, ਮੀਡੀਆ ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਇਸਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੋਰ ਵੀ ਵੱਧ ਹੈ। ਜਰਮਨੀ ਵਿੱਚ ਸੰਨ 2009 ਵਿੱਚ, ਆਬਾਦੀ ਦਾ 29% ਹਿੱਸਾ ਆਪਣੀਆਂ ਛੁੱਟੀਆਂ ਦੀ ਬੁਕਿੰਗ ਕਰਨ ਲਈ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਰਹੀ ਸੀ।

ਯੂਰੋਸਟੈਟ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਯੂਰਪੀ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦਾ 38% ਹਿੱਸਾ ਯਾਤਰਾ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਅਹਿਮ ਸਰੋਤ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਨੂੰ ਮੰਨਦੇ ਹਨ। ਸੰਨ 2008 ਵਿੱਚ 42% ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੇ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਰਾਹੀਂ ਯਾਤਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਖਰੀਦ ਕੀਤੀ।

ਸਟੋਰ-ਰਹਿਤ ਵੰਡ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਦਾਖ਼ਲ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਖਾਸ ਰੁਕਾਵਟ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ ਹੈ। ਸਟੋਰ-ਆਧਾਰਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ਵਾਂਗ ਇਸ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੁਕਾਨ, ਇਮਾਰਤ, ਵਸਤੂ ਭੰਡਾਰ, ਕਰਮਚਾਰੀ, ਨਕਦੀ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ, ਵਿਗਿਆਪਨ ਆਦਿ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ, ਬਲਕਿ ਬਹੁਤ ਥੋੜ੍ਹੇ ਪੂੰਜੀ ਨਿਵੇਸ਼ ਨਾਲ ਹੀ ਇਹ ਕੰਮ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਅੱਜ-ਕੱਲ ਸਥਾਪਿਤ ਦੁਕਾਨਾਂ ਸਟੋਰਾਂ ਵਾਲੇ ਵੀ ਸਟੋਰ-ਰਹਿਤ ਰੂਪ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਬਣਾ ਰਹੇ ਹਨ। ਨਵੇਂ ਖਿਡਾਰੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੱਲੇ ਕਾਰੇ ਵਿਅਕਤੀ, ਮਰਦ, ਔਰਤਾਂ ਆਦਿ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਉਪਰ ਈ-ਸਟੋਰ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਖੋਲ ਕੇ ਆਪਣਾ ਸਮਾਨ ਵੇਚ ਰਹੇ ਹਨ। ਸਮਾਜਿਕ ਸੰਚਾਰ ਸਾਧਨਾਂ (media) ਦੀ ਆਮਦ ਨਾਲ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਵਿਕਰੇਤਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਾਂਝ ਵਧੀ ਹੈ।

ਸਟੋਰ-ਰਹਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ਦੇ ਉਪਰੋਕਤ ਰੂਪਾਂ ਵਿੱਚ ਸਾਂਝੀ ਕੜੀ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚੂਨ-ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਵਿਚਾਲੇ ਸਿੱਧਾ ਸੰਬੰਧ ਸਥਾਪਿਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਸਥੂਲ ਦੁਕਾਨ ਜਾਂ ਸਟੋਰ ਦੀ ਹੋਂਦ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਉਪਰੋਕਤ ਦੋਸੇ ਗਏ ਦੋ ਵਰਗਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ :

ਸਿੱਧੀ ਵਿਕਰੀ— ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਿੱਧਾ ਨਿੱਜੀ ਸੰਬੰਧ ਬਣਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਵਿਕਰੀ ਕਰਮੀ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਘਰ ਜਾ ਕੇ ਵਸਤੂ ਦੀ ਨੁਮਾਇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਨੂੰ ਦਰਵਾਜ਼ੇ-ਤੋਂ-ਦਰਵਾਜ਼ੇ ਤੱਕ ਵਿਕਰੀ door-to-door selling ਵੀ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ।

ਸਿੱਧੀ ਪ੍ਰਤੀਕਰਮ-ਵਿਕਰੀ— ਇਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਬਲਕਿ ਚਿੱਠੀ-ਪੱਤਰ, ਵਸਤੂ ਸੂਚੀ-ਪੱਤਰ, ਟੀ.ਵੀ. ਫੋਨ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਆਦਿ ਜਿਹੇ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਸਤੂ ਵੇਰਵੇ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਇਹਨਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਕਰਮ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕ ਖੁਦ ਵਿਕਰੇਤਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਸਥਾਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਗੈਰ-ਨਿੱਜੀ ਪਰਿਟ ਜਾਂ ਬਿਜਲਾਣੂ ਮਾਧਿਅਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦਾ ਹੈ।

### ਅਭਿਆਸ

1. ਇੱਕ ਸੂਚੀ ਬਣਾਓ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਟੋਰ ਦੀ ਕਿਸਮ ਅਤੇ ਉਸ ਵਿੱਚ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਨਿਊਨਤਮ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਦਰਸਾਓ।

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

6. ....
7. ....
8. ....
9. ....
10. ....
11. ....
12. ....

**ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦਿਓ।**

1. ਕੰਮ-ਕਾਜ ਸਹਾਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ।
2. ਸਟੋਰ-ਰਹਿਤ ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰੀ ਕੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ?
3. ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰੀ ਦੇ ਮੁੱਖ ਰੂਪਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਬਣਾਓ।

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ

**(ੳ) ਸਹੀ/ਗਲਤ ਦਰਸਾਓ।**

- (i) ਸਿੱਧੀ ਵਿਕਰੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਸਤੂ ਦੀ ਨੁਮਾਇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ।
- (ii) ਸਿੱਧੀ ਪ੍ਰਤੀਕਰਮ ਵਿਕਰੀ ਵਿੱਚ ਵਸਤੂ-ਸੂਚੀ, ਚਿੱਠੀ ਪੱਤਰ, ਟੀ.ਵੀ., ਫੋਨ ਆਦਿ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- (iii) ਸ਼ਾਪਿੰਗ ਮਾਲ ਰਵਾਇਤੀ ਬਜ਼ਾਰ ਦਾ ਨਵੀਨ ਛੱਤਿਆ ਹੋਇਆ ਰੂਪ ਹੈ।
- (iv) ਨਵੀਂ ਦੁਕਾਨ ਖੋਲਣ ਵੇਲੇ ਇਲਾਕੇ ਦੇ ਜਨ ਅੰਕੜੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਖਰੀਦ ਸ਼ੈਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਧਿਆਨ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ।
- (v) ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਦੇ ਏਕੀਕਰਨ ਨਾਲ ਨਵੇਂ ਸ਼ਹਿਰੀ ਇਲਾਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਾਭ ਮਿਲਦਾ ਹੈ।
- (vi) ਆਧੁਨਿਕ ਸਟੋਰ ਵੱਡੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਭੰਡਾਰਨ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸਵੈ-ਸੇਵਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਖਰੀਦ ਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਮਜ਼ਾ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਨ।

(ਕੁੰਜੀ : ×, ✓, ✓, ×, ✓, ✓)

**(ਅ) ਖਾਲੀ ਸਥਾਨ ਭਰੋ—**

- (i) ਪੇਂਡੂ ਪ੍ਰਚੁਨ ਉਦਯੋਗ ਦੇ ਮੁੱਖ ਰੂਪ ..... ਅਤੇ ..... ਹਨ।
- (ii) ..... ਅਤੇ ..... ਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਧਾ ਮਿਲਿਆ ਹੈ।
- (iii) ਨਵੀਨ ਸਟੋਰਾਂ ਵਿੱਚ ਹਰੇਕ ਵਸਤੂ ਉਪਰ ..... ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ..... ਦੀ ਮਦਦ ਨਾਲ ਉਸਨੂੰ ਪੜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (iv) ..... ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਰਾਹੀਂ ਵਸਤੂ ਦੀ ਖਰੀਦ, ਭੰਡਾਰਨ, ਵਿਕਰੀ ਅਤੇ ਪੁਨਰ-ਖਰੀਦ ਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦਾ ..... ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(ਸਹਾਇਕ ਸ਼ਬਦ : ਮੇਲੇ, ਹੱਟ, ਡੈਬਿਟ, ਕਰੈਡਿਟ, ਬਾਰ ਕੋਡ, ਸਕੈਨਰ, ERP, ਏਕੀਕਰਨ)

**ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ**

ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਸੂਚੀ ਨੂੰ ਵਰਤ ਕੇ ਜਾਂਚ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਦੇ ਟੀਚੇ ਪੂਰੇ ਕਰ ਲਏ ਹਨ।

**ਭਾਗ (ੳ)**

- ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਰੂਪਾਂ ਵਿੱਚ ਭਿੰਨਤਾ ਕੀਤੀ?
- ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਸਹਾਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਪੜ੍ਹਿਆ?

**ਭਾਗ (ਅ)**

**ਕੀ ਤੁਹਾਡੀ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਹੇਠਲੇ ਵਿਸ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਹੋਈ?**

- ਪ੍ਰਚੂਨ ਰੂਪਾਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ
- ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿੱਚ ਤਰੱਕੀ ਦੇ ਕਾਰਨ
- ਸਟੋਰ-ਰਹਿਤ ਅਤੇ ਸਟੋਰ-ਸਹਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ
- ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ
- ਕੰਮ-ਕਾਜ ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ

**ਭਾਗ (ੲ)**

**ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ**

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਪ੍ਰੰਤੂ ਇਹ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੇ।

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
● ਕੀ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਪ੍ਰਚੂਨ ਰੂਪਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?		
● ਕੀ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ?		
● ਕੀ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਨੂੰ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਸਹਾਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਗਿਆਨ ਹੈ?		

—0—

## ਸੈਸ਼ਨ 4 : ਪ੍ਰਚੁਨ ਵਿਕਰੀ ਹੁਨਰ

### ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ

#### ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਛਾਣ

ਕਦੀ ਕਦੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨੀ ਔਖੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਕੇਵਲ ਪਹਿਰਾਵੇ ਅਤੇ ਦਿੱਖ ਤੋਂ ਕਿਸੇ ਬਾਰੇ ਅਨੁਮਾਨ ਨਹੀਂ ਲਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ। ਕੁੱਝ ਵਿਖਾਵਾ ਕਾਰੀ ਲੋਕ ਵਧੀਆ ਕੱਪੜੇ ਪਹਿਨ ਕੇ ਝੂਠੀ ਛਾਪ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਨ, ਜਦਕਿ ਕੁੱਝ ਅਮੀਰ ਅਤੇ ਪੈਸੇ ਖਰਚਣ ਵਾਲੇ ਲੋਕ ਸਾਧਾਰਨ ਕੱਪੜਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਹੋਂਦ ਨੂੰ ਜ਼ਾਹਰ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ।

ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਤੌਰ ਤੇ ਚਾਰ ਕਿਸਮਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ :

1. ਵਫ਼ਾਦਾਰ
2. ਚੰਚਲ
3. ਮੁੜ ਵਾਪਸੀ ਅਤੇ
4. ਨਵਾਂ

#### ਵਫ਼ਾਦਾਰ ਗਾਹਕ

ਇਹ ਉਹ ਗਾਹਕ ਹਨ ਜਿਹੜੇ ਹਰੇਕ ਲੋੜ ਪੂਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕੋ ਸਟੋਰ ਤੇ ਹੀ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਕਈ ਵਾਰ ਇਹ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਲੋੜ ਦੀ ਵਸਤੂ ਉਪਲਬਧ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਫਿਰ ਵੀ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕ ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਅਤੇ ਹੋਰ ਦੁਕਾਨਾਂ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛਣ ਲਈ ਉਸੇ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਹੀ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਅਜਿਹੇ ਵਫ਼ਾਦਾਰ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਤੀ ਸਟੋਰ ਦਾ ਵਿਹਾਰ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ :

1. ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਬਹੁਮੁੱਲੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦਿੰਦੇ ਰਹੋ।
2. ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਰਾਏ ਲੈਣ ਖ਼ਾਤਰ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰਦੇ ਰਹੋ।

#### ਚੰਚਲ ਗਾਹਕ

ਅਜਿਹਾ ਗਾਹਕ ਅਸਥਿਰ ਅਤੇ ਡੋਲਵਾਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਉਹ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਵਸਤੂ ਦੀ ਕੀਮਤ ਅਤੇ ਉਸ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਛੋਟਾਂ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਟੋਰ ਦਾ ਵਫ਼ਾਦਾਰ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ‘ਵਧੀਆ ਸੌਦੇ’ ਦੀ ਭਾਲ ਵਿੱਚ ਆਇਆ ਹੋਵੇ। ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਤੀ ਵਿਕਰੇਤਾ ਦਾ ਰਵੱਈਆ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਹੋਵੇ :

1. ਪਹਿਲਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਇਹ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ ਕਿ ਉਹ ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਿਹੜੀ ਦੁਕਾਨ ਤੋਂ ਖ਼ਰੀਦ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਬਾਰੇ ਉਸਨੂੰ ਕਿਹੜੀ ਗੱਲ ਪਸੰਦ ਜਾਂ ਨਾ-ਪਸੰਦ ਹੈ।
2. ਫਿਰ ਅਜਿਹੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਓ ਜਿਸ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਉਸਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਵਫ਼ਾਦਾਰੀ ਜਿੱਤ ਸਕੋ। ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਉਸਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਉਸਦੇ ਪੁਰਾਣੇ ਪੂਰਕ ਨਾਲੋਂ ਕਿਵੇਂ ਚੰਗੇ ਹੋ। ਆਪਣੇ ਵਫ਼ਾਦਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਹਾਸਲ ਕੀਤੇ ਪ੍ਰਤੀਕਰਮ ਉਸਨੂੰ ਦਿਖਾਓ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵੱਲ ਖਿੱਚਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ।



**ਮੁੜ-ਵਾਪਸੀ ਗਾਹਕ**

ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕ ਪਹਿਲਾਂ ਦੁਕਾਨ ਦੇ ਪੱਕੇ ਗਾਹਕ ਰਹਿ ਚੁੱਕੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਪਰ ਕਿਸੇ ਕਾਰਨ ਟੁੱਟ ਗਏ ਸਨ। ਕੁੱਝ ਸਮੇਂ ਬਾਅਦ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕ ਕੀਮਤਾਂ ਜਾਂਚਣ ਲਈ ਮੁੜ ਉਸੇ ਦੁਕਾਨ ਤੇ ਵਾਪਸੀ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਕੁੱਝ ਵਸਤਾਂ ਵੀ ਖਰੀਦ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਤੀ ਵਿਕਰੀ ਨੀਤੀ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ :

1. ਉਸਦਾ ਦੁਕਾਨ ਨਾਲੋਂ ਟੁੱਟਣ ਦਾ ਮੂਲ ਕਾਰਨ ਲੱਭੋ।
2. ਫਿਰ ਇਹ ਫੈਸਲਾ ਕਰੋ ਕਿ ਉਸਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਮੁੜ ਕਿਵੇਂ ਹਾਸਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
3. ਫਿਰ ਅਜਿਹੀ ਯੋਜਨਾ ਘੜੋ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰੋ ਜਿਸ ਨਾਲ ਉਹ ਫਿਰ ਤੋਂ ਤੁਹਾਡੇ ਤੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਕਰਨ ਅਤੇ ਵਸਤਾਂ ਖਰੀਦਣੀਆਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਦੇਣ।

**ਨਵਾਂ ਗਾਹਕ**

ਅਜਿਹਾ ਗਾਹਕ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਦੁਕਾਨ ਤੇ ਆਉਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਹੁਣੇ-ਹੁਣੇ ਹੀ ਇਸ ਇਲਾਕੇ ਵਿੱਚ ਆ ਕੇ ਵੱਸਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਦੁਕਾਨ 'ਤੇ ਆਉਣਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕ ਬਾਰੇ ਜਿੰਨਾਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਤੁਸੀਂ ਜਾਣੋਗੇ, ਉੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੀ ਉਸਨੂੰ ਵਫ਼ਾਦਾਰ ਗਾਹਕ ਬਣਾ ਸਕੋਗੇ। ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਚੱਲੋ :

1. ਨਵੇਂ ਆਏ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਦਰ ਸਹਿਤ ਅਹਿਸਾਸ ਕਰਾਓ ਕਿ ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਅਹਿਮ ਹੈ।
2. ਉਸ ਬਾਰੇ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰੋ।
3. ਫਿਰ ਉਸਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸਮਰੱਥਾ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਵਸਤਾਂ ਖਰੀਦਣ ਲਈ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕਰੋ।

**ਸਰੀਰਕ ਹਰਕਤਾਂ**

ਸਾਡੇ ਚਿਹਰੇ ਦੇ ਹਾਵ-ਭਾਵ ਹੱਥਾਂ ਬਾਹਵਾਂ ਦੀ ਚਾਲ, ਇਸ਼ਾਰੇ ਅਤੇ ਸਰੀਰ ਦੀਆਂ ਹਰਕਤਾਂ ਤੋਂ ਸਾਡੀ ਅੰਤਰੀਵ ਸੋਚ ਦੀ ਝਲਕ ਮਿਲਦੀ ਹੈ। ਸਰੀਰ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਰਗਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ :

1. ਆਸਣ
2. ਹੱਥਾਂ-ਪੈਰਾਂ ਦੀਆਂ ਹਰਕਤਾਂ
3. ਨੇਤਰੀ ਸੰਬੰਧ
4. ਚਿਹਰੇ ਦੇ ਹਾਵ-ਭਾਵ

ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਰੀਰਕ ਭਾਸ਼ਾ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇਹ ਸਵਾਲ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅੱਗੇ ਕੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਹੇਠਲੇ ਤਿੰਨ ਸਧਾਰਨ ਪ੍ਰਤੀਕਰਮ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ :

1. ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਰ ਰਹੇ ਜਾਂ ਕਹਿ ਰਹੇ ਹੋ, ਉਸਨੂੰ ਛੱਡੋ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਵਾਲ ਪੁੱਛੋ।
2. ਸੌਦਾ ਪੱਕਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ।
3. ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਹਮਦਰਦੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੋ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਪੁੱਛੋ- “ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੁੱਝ ਪੁੱਛਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ”, “ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਪਸੰਦ ਹੈ?”, “ਤੁਸੀਂ ਚਿੰਤਿਤ ਲਗ ਰਹੇ ਹੋ?”

**ਗਾਹਕ ਦਾ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਣਾ**

ਦੁਕਾਨ ਦੇ ਅੱਗੋਂ ਲੰਘਦੇ ਹੋਏ ਗਾਹਕ ਦਾ ਵੀ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਵਿਕਰੀ ਜਾਂ ਵਿਗਿਆਪਨ ਮੁਹਿੰਮ

ਦੌਰਾਨ ਵੀ ਅਜਿਹਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ- ਚਾਹੇ ਉਹ ਸੜਕ ਤੇ ਲੱਗਾ ਬੈਨਰ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਕੋਈ ਛੋਟਾ ਕਾਗਜ਼ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਟੀਵੀ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਹੋਇਆ ਮਹਿੰਗਾ ਵਿਗਿਆਪਨ ਹੋਵੇ।

**ਗਾਹਕ ਦਾ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਣ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕੇ ਵੀ ਅਪਣਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ :**

1. ਵਿਕਰੀ ਯੋਗ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਵੱਡਾ ਭੰਡਾਰ ਕਰਨਾ।
2. ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਦੁਆਰ ਦੇ ਕੋਲ ਸੋਹਣੀ ਨੁਮਾਇਸ਼ ਲਗਾਉਣੀ।
3. ਸੁੰਦਰ ਰੋਸ਼ਨੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ।
4. ਛੋਟਾਂ, ਮੁਫਤ ਉਪਹਾਰ, ਸਕੀਮਾਂ ਆਦਿ ਦੀ ਵਰਤੋਂ।
5. ਬੁੱਤਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ (ਕੱਪੜੇ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ)।
6. ਲਿਖਤੀ ਅਤੇ ਸੰਕੇਤਕ ਬੋਰਡਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ।
7. ਦੁਕਾਨ ਦਾ ਅੰਦਰੂਨੀ ਅਤੇ ਬਾਹਰੀ ਵਾਤਾਵਰਨ ਸਾਫ਼ ਸੁਥਰਾ ਅਤੇ ਆਕਰਸ਼ਕ ਰੱਖਣਾ।

**ਦੁਕਾਨ ਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਾਤਾਵਰਨ ਦੇ ਬੁਨਿਆਦੀ ਤੌਰ ਤੇ ਤਿੰਨ ਮੁੱਖ ਤੱਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ :**

1. ਗਾਹਕ
2. ਵਿਕਰੀ ਵਸਤੂਆਂ
3. ਦੁਕਾਨ ਦੇ ਵਿਕਰੀ ਕਰਮੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਲੋਕ

### ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਿਲਣਾ

ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਸਦਾ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵਿਕਰੀ ਕਰਮੀ ਨੂੰ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਹੋ ਕੇ ਮਿਲੇ। ਪਰ ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇਹ ਸੋਚੋ ਕਿ ਇਸ ਵੇਲੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਮਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਪ੍ਰਤੀ ਕੀ ਚੱਲ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਦੇ ਦਿਮਾਗ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸੰਕੇਤਕ ਸੋਚਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੁੱਝ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ :

“ਮੇਰਾ ਇੱਥੇ ਸਤਿਕਾਰ ਅਤੇ ਆਓ-ਭਗਤ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ”

“ਮੈਂ ਅਹਿਮ ਹਾਂ ਅਤੇ ਦੁਕਾਨਦਾਰ ਨੂੰ ਇਹ ਗੱਲ ਸਮਝਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ”

“ਮੇਰੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝੋ ਅਤੇ ਮੈਨੂੰ ਸਮਾਨ ਲੱਭਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿਓ”

“ਮੇਰੀ ਮਦਦ ਕੌਣ ਅਤੇ ਕਿਵੇਂ ਕਰੇਗਾ”

### ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਤੀ ਪਹੁੰਚ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ

**ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਛੇ ਕਿਸਮਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ :**

- (i) ਗੈਰ ਜ਼ੁਬਾਨੀ ਪਹੁੰਚ।
- (ii) ਗੱਲ ਬਾਤ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਸਮਾਜਿਕ ਰਵੱਈਆ।
- (iii) ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਨੁਮਾਇਸ਼ ਰਾਹੀਂ ਪਹੁੰਚ।
- (iv) ਖਾਸ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਰਾਹੀਂ ਮਿਲਣਾ।
- (v) ਗਾਹਕ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਰਾਹੀਂ।
- (vi) ਗਾਹਕ ਦੀ ਤਾਰੀਫ਼ ਰਾਹੀਂ ਮਿਲਣਾ।

**ਪਹੁੰਚ ਵਿੱਚ ਹੋਈਆਂ ਸਧਾਰਨ ਗਲਤੀਆਂ**

ਇੱਥੇ ਇਹ ਵੀ ਜਾਣਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦੌਰਾਨ ਅਕਸਰ ਵਿਕਰੀ ਕਰਮੀ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗਲਤੀਆਂ ਕਰ ਬੈਠਦੇ ਹਨ :

1. ਬਹੁਤ ਜਲਦੀ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨੀ-ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੈਠਣ ਦਾ ਸਮਾਂ ਨਾਂ ਦੇਣਾ।
2. ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਨੇਤਰੀ ਸੰਬੰਧ ਨਾਂ ਬਣਾ ਕੇ ਰੱਖਣਾ।
3. ਅਣਮੰਨੇ ਅਤੇ ਬੂਠੇ ਜਿਹੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੁਆਗਤ ਕਰਨਾ।
4. ਜ਼ਿਆਦਾ ਚਲਾਕੀ-ਭਰਪੂਰ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਕਰਨੀਆਂ।
5. ਜ਼ਿਆਦਾ ਧੀਮੇ ਜਾਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਉੱਚੇ ਸਵਰ ਵਿੱਚ ਬੋਲਣਾ।
6. ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਬੋਲੀ ਜਾਣਾ।
7. ਦੂਸਰੇ ਦੀ ਗੱਲ ਨਾਂ ਸੁਣਨਾ ਜਾਂ ਆਪਣਾ ਪੂਰਾ ਧਿਆਨ ਨਾਂ ਦੇਣਾ।
8. ਚਿਹਰੇ 'ਤੇ ਮੁਸਕੁਰਾਹਟ ਦੀ ਕਮੀ ਹੋਣਾ।

**ਅਭਿਆਸ**

ਆਪਣੀ ਜਮਾਤ ਦੇ ਪੰਜ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਦੀ ਟੀਮ ਬਣਾਓ ਅਤੇ ਇੱਕ ਦੁਕਾਨ ਦਾ ਮਾਹੌਲ ਬਣਾ ਕੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਛਾਣ, ਸਤਿਕਾਰ, ਪਹੁੰਚ ਆਦਿ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਦਾ ਕਰੋ। ਇੱਕ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਗਾਹਕ ਬਣੇਗਾ, ਦੂਜਾ ਵਿਕਰੇਤਾ ਬਣੇਗਾ ਅਤੇ ਬਾਕੀ ਦੇ ਤਿੰਨ ਇਸ ਨਾਟਕ ਕ੍ਰਮ ਵਿੱਚ ਤਰੁੱਟੀਆਂ ਲੱਭ ਕੇ ਗਾਹਕ ਬਣੇ ਹੋਏ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਨੂੰ ਅਤੇ ਹੋਰਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸਣਗੇ।

**ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ****(ੳ) ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦਿਓ।**

1. ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਲਈ ਵੱਖਰੀਆਂ-ਵੱਖਰੀਆਂ
2. ਗਾਹਕ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦੇ ਕਿਹੜੇ ਤਰੀਕੇ ਹਨ ?
3. ਗਾਹਕ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਕਸਰ ਕਿਹੜੀਆਂ ਗਲਤੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ?

**(ਅ) ਖਾਲੀ ਸਥਾਨ ਭਰੋ।**

1. ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ..... ਜਾਂ ਬਾਹਰੀ ਦਿੱਖ ਤੋਂ ਉਸ ਬਾਰੇ ਅਨੁਮਾਨ ਲਾਉਣਾ ਔਖਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
2. .... ਕਿਸਮ ਦਾ ਗਾਹਕ ਕਈ ਦੁਕਾਨਾਂ ਤੇ ਫਿਰ ਕੇ ਵਧੀਆ ਅਤੇ ਸਸਤੀ ਚੀਜ਼ ਖੋਜੇਗਾ।
3. ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚ ਨਵਾਂ ਆਇਆ ਗਾਹਕ ਚੰਗੇ ..... ਦੀ ਆਸ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।
4. ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚ ..... ਗਾਹਕ ਦੇ ਟੁੱਟਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਜਾਣਨਾ ਬਹੁਤ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

(ਸਹਾਇਕ ਸ਼ਬਦ : ਪਹਿਰਾਵੇ, ਚੰਚਲ, ਸੁਆਗਤ, ਮੁੜ-ਪਰਤੇ)

(ੲ) ਸਹੀ ਚੋਣ ਕਰੋ।

1. ਗਾਹਕ ਕਿੰਨੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ?
  - (i) ਪੰਜ
  - (ii) ਤਿੰਨ
  - (iii) ਚਾਰ
  - (iv) ਉਪਰੋਕਤ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਨਹੀਂ
2. ਸਰੀਰਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਕਿਹੜੇ ਅੰਸ਼ ਹਨ ?
  - (i) ਆਸਣ
  - (ii) ਹਰਕਤ
  - (iii) ਉਪਰੋਕਤ ਦੋਵੇਂ
  - (iv) ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਨਹੀਂ

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ

ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਸੂਚੀ ਨੂੰ ਵਰਤ ਕੇ ਜਾਂਚ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਦੇ ਟੀਚੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਲਏ ਹਨ।

ਭਾਗ (ੳ)

- ਕੀ ਤੁਸੀਂ 'ਵਫ਼ਾਦਾਰ ਗਾਹਕ' ਅਤੇ 'ਮੁੜ-ਪਰਤੇ ਗਾਹਕ' ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ?

ਭਾਗ (ਅ)

ਕੀ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਿਸ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ?

- ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨੀ
- ਗਾਹਕ ਦਾ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਣਾ
- ਗਾਹਕ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨੀ

ਭਾਗ (ੲ)

### ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਪ੍ਰੰਤੂ ਇਹ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੇ।

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
● ਕੀ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕਿਸਮ ਪਛਾਣ ਸਕਦਾ ਹੈ ?		
● ਕੀ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਰੀਰਕ ਭਾਸ਼ਾ ਸਮਝ ਸਕਦਾ ਹੈ ?		
● ਕੀ ਉਹ ਗਾਹਕ ਦਾ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹੈ ?		
● ਕੀ ਉਸਨੂੰ ਗਾਹਕ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ ?		
● ਕੀ ਉਸਨੂੰ ਪਹੁੰਚ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਗਲਤੀਆਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੈ ?		

—0—





# ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ

ਐਨ.ਵੀ.ਈ.ਕਿਊ.ਐੱਫ. ਪੱਧਰ-2 (ਜਮਾਤ ਦਸਵੀਂ)

ਆਰ.ਐੱਸ. 202-ਐਨ.ਕਿਊ. 2012 : ਵਿਕਰੀ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ

ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ



ਪੰਡਤ ਸੁੰਦਰਲਾਲ ਸ਼ਰਮਾ ਕੇਂਦਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ (ਵੋਕੇਸ਼ਨਲ) ਸਿੱਖਿਆ ਸੰਸਥਾ, ਭੋਪਾਲ, ਮੱਧ ਪ੍ਰਦੇਸ਼  
P.S.S. Central Institute of Vocational Education, NCERT, Bhopal, M.P.

© PSS Central Institute of Vocational Education, 2012

ਇਹ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਕਾਪੀਰਾਈਟ ਅਧੀਨ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੈ। ਲਿਖਤੀ ਆਗਿਆ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਦਾ ਪੁਨਰ-ਨਿਰਮਾਣ, ਅਨੁਕੂਲਣ, ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਸਟੋਰੇਜ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦਾ ਜਨਤਕ ਸੰਚਾਰ ਵਰਜਿਤ ਹੈ।

## ਮੁੱਖ ਬੰਧ

ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਢਾਂਚਾ, 2005 ਇਹ ਸਿਫਾਰਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਕੂਲ ਵਿੱਚ ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਜੀਵਨ ਦਾ ਸੰਬੰਧ ਸਕੂਲ ਦੇ ਬਾਹਰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਜੀਵਨ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਿਧਾਂਤ ਕਿਤਾਬੀ ਸਿੱਖਿਆ ਦੀ ਪੁਰਾਣੀ ਵਿਰਾਸਤ ਨੂੰ ਪਿੱਛੇ ਛੱਡਦਾ ਹੈ, ਜਿਸਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਅੱਜ ਵੀ ਸਾਡਾ ਵਿੱਦਿਅਕ ਢਾਂਚਾ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਸਿੱਟੇ ਵਜੋਂ ਸਕੂਲ, ਘਰ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰੇ ਦੇ ਮਾਹੌਲ ਦਾ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦੇ ਮਾਹੌਲ ਨਾਲੋਂ ਕਾਫ਼ੀ ਫ਼ਰਕ ਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਹੱਥ ਵਿੱਚਲੀ ਕਾਰਜ ਪੁਸਤਕ **“ਵਿਕਰੀ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ”** ਉਸ ‘ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ’ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ ਕਿ ਮਨੁੱਖੀ ਸੰਸਾਧਨ ਵਿਕਾਸ ਮੰਤਰਾਲੇ (MHRD) ਦੇ ਉੱਦਮ ਅਧੀਨ ਕੌਮੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਸਿੱਖਿਆ ਯੋਗਤਾ ਢਾਂਚੇ (NVEQF) ਨੂੰ ਅਮਲੀ ਜਾਮਾ ਪਹਿਨਾਉਣ ਲਈ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸਦਾ ਮੰਤਵ ਸਕੂਲਾਂ, ਕਾਲਜਾਂ, ਵਿਵਸਾਇਕ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਸੰਸਥਾਵਾਂ, ਤਕਨੀਕੀ ਸਿੱਖਿਆ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਵਵਿਦਿਆਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪੱਧਰ ਦੀ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਾਸਤੇ ਸਾਂਝੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸੋਧਾਂ ਦਾ ਗਠਨ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇਹ ਅਨੁਮਾਨ ਲਾਇਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਕਿ NVEQF ਰਾਹੀਂ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ, ਅੰਤਰ-ਖੇਤਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਵਿਦਿਆਰਥੀ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਸਿੱਖਿਆ ਨੂੰ ਵਾਧਾ ਮਿਲੇਗਾ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਅਕਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਵਿਚਾਲੇ ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ ਸੁਖਾਲੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆਰਥੀਆਂ ਨੂੰ ਜੀਵਨ ਭਰ ਲਈ ਸਿੱਖਿਆ ਮਿਲੇਗੀ।

ਇਹ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ, ਜੋ ਕਿ ਨੌਵੀ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਬਰਾਬਰ ਦੀ ਜਮਾਤ ਪਾਸ ਕਰ ਚੁੱਕੇ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਲਈ ਬਣਾਏ ਗਏ ਵਿਵਸਾਇਕ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਹੈ, ਜਿਹੜੀ ਕਿ ਇੱਕ ਮਾਹਿਰ ਸਮੂਹ ਵੱਲੋਂ ਲਿਖੀ ਗਈ ਹੈ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕੌਸ਼ਲ ਵਿਕਾਸ ਨਿਗਮ (NSDC) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਭਾਰਤ ਦੀ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਦੀ ਕੌਸ਼ਲ ਪ੍ਰੀਸ਼ਦ ਦੀ ਸਭਾ (RASCI) ਅਤੇ ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਉਦਯੋਗਾਂ ਨੇ ਆਪਸੀ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਮਾਪਦੰਡ (NOS) ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਮਾਪਦੰਡ ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਖੇਤਰ ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ ਵਲੋਂ ਸੁਝਾਏ ਗਏ ਸਮਰੱਥਾ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਸਮੂਹ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਕੰਮਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਚੰਗੀ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਉਮੀਦਵਾਰਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਨੂੰ ਪਰਖਣ ਵਾਸਤੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ।

ਪੰਡਤ ਸੁੰਦਰਲਾਲ ਸ਼ਰਮਾ ਕੇਂਦਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਸਿੱਖਿਆ ਸੰਸਥਾ (PSSCIVE), ਜੋ ਕਿ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿਦਿਅਕ ਖੋਜ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੀਸ਼ਦ (NCERT) ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਹੈ, ਨੇ SKSDC ਦੇ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਵਿਵਸਾਇਕ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਲਈ ਛੋਟੇ-ਛੋਟੇ ਹਿੱਸਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਇਹ NVEQ ਦੇ ਪਹਿਲੇ ਤੋਂ ਚੌਥੇ ਪੱਧਰ ਤੱਕ ਹਨ : ਦੂਜਾ ਪੱਧਰ (Level 2) ਦਸਵੀਂ ਜਮਾਤ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਗਿਣਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਇਕਾਈਆਂ (Units) ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਲਈ NOS ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਵਪਾਰ (ਕੰਮਕਾਰ) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਮੁੱਖ ਸਮਰੱਥਤਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਗਿਆਨ, ਕੁਸ਼ਲਤਾ, ਯੋਗਤਾ ਆਦਿ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕੀਤੀ ਗਈ।

ਇਹ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਨੂੰ ਰੱਟਾ ਲਾਉਣ ਤੋਂ ਵਰਜਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਨੂੰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਲਚਕੀਲਾ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਵਿਚਾਲੇ ਸੀਮਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤੋੜਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਇਸ ਪੁਸਤਕ ਵਿੱਚ ਸੋਚ ਵਿਚਾਰ ਅਤੇ ਛੋਟੇ-ਸਮੂਹਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਦ-ਸੰਵਾਦ, ਚਰਚਾ ਅਤੇ ਤਜਰਬੇ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਮਹੱਤਵ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਆਸ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਸਾਰੇ ਕਦਮ 1986 ਦੀ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਨੀਤੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਸਿੱਖਿਆਰਥੀ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਵਿੱਦਿਅਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਦਿਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਗੇ।

ਇਸ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਦੀ ਕਾਮਯਾਬੀ ਇਸ ਗੱਲ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਸਕੂਲਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਅਤੇ ਅਧਿਆਪਕ ਬੱਚਿਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਤੌਰ ਤੇ ਸਿੱਖਣ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਕਲਪਨਾ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛਣ ਲਈ ਕਿੰਨੀ ਕੁ ਪ੍ਰੇਰਨਾ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਵਿਕਾਸ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਆਰਥੀ ਦੀ ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਅਤੇ ਗੁਣਾਂ ਅਤੇ ਰਚਨਾਤਮਿਕਤਾ ਨੂੰ ਗ੍ਰਹਣ ਕਰਨਾ ਤਾਂ ਹੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਨੂੰ ਸਰੋਤੇ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਬਲਕਿ ਸਿੱਖਿਆ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਾਂਗੇ। ਇਹਨਾਂ ਟੀਚਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਸਕੂਲਾਂ ਦੇ ਨਿੱਤਨੇਮ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਕਾਫ਼ੀ ਤਰਮੀਮ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ। ਦੱਸੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਉਤਸ਼ਾਹ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਲਈ ਸਕੂਲ ਦੇ ਟਾਈਮ ਟੇਬਲ ਵਿੱਚ ਲਚਕੀਲਾਪਨ ਲਿਆਉਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਵਾਸਤੇ ਅਧਿਆਪਨ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ।

## ਆਭਾਰ ਅਤੇ ਪੰਨਵਾਦ

### ਸਹਿਯੋਗੀ ਅਤੇ ਸਹਾਇਕ ਸੱਜਣ

#### ਸਲਾਹਕਾਰ

1. ਪ੍ਰੋ. ਆਰ.ਬੀ. ਸ਼ਿਵਾਗੁੰਡੇ, ਸੰਯੁਕਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ।
2. ਪ੍ਰੋ. ਆਰ.ਕੇ. ਸ਼ੁਕਲਾ, ਮੁਖੀ, ਬਿਜਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ।
3. ਡਾ. ਵੀ.ਐੱਸ. ਮਹਿਰੋਤਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁਖੀ, ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੇਂਦਰ (CDEC) PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ

#### ਸਮੱਗਰੀ ਉਤਪਾਦਕ ਸਮੂਹ

(ੳ) NCERT ਕੈਂਪਸ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਵਿੱਚ ਕੇਂਦਰੀ ਵਿੱਦਿਅਕ ਤਕਨੀਕੀ ਸੰਸਥਾ (CIET) ਵਿਖੇ NVEQF ਦੇ Level-1 ਵਾਸਤੇ ਪ੍ਰਚੁਨ ਮੰਡੀਕਰਣ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸਮੂਹ ਸੰਮੇਲਨ (WGM) - ਮਿਤੀ 28 ਮਈ ਤੋਂ 15 ਜੂਨ, 2012 :

1. ਡਾ. ਕੇ. ਸੰਭਾਸ਼ਿਵ ਰਾਓ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸਿੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ, ਆਂਧਰਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਿਸ਼ਾਖਾਪਟਨਮ - 530003 (ਏ.ਪੀ.)
2. ਡਾ. ਆਰ. ਸਾਈਬਾਬਾ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਬਿਜਨੈਸ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ, ਲਾਲ ਬਹਾਦਰ ਪੀ.ਜੀ.ਕਾਲਜ, ਵਾਰੰਗਲ-506007 (ਏ.ਪੀ.)
3. ਡਾ. ਟੀ. ਸਿਰੀਨਿਵਾਸ ਰਾਓ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ MBA ਵਿਭਾਗ, ਸਕੂਲ ਆਫ਼ ਡਿਸਟੈਂਸ ਲਰਨਿੰਗ ਅਤੇ ਕੌਂਟੀਨਿਊਇੰਗ ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ, ਕਕਾਟੀਆ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਿਦਿਆਗਨੀ ਪੁਰੀ ਵਾਰੰਗਲ-506009, (ਏ.ਪੀ.)
4. ਪ੍ਰੋ. ਐਸ.ਐਨ. ਬੋਰਹੜੇ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਵਿੱਦਿਆਪੀਠ ਡੀਮਡ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਯਸਵੰਤ ਰਾਓ ਮੋਹਿਤੇ ਕਾਲਜ, ਪੂਨਾ-411038
5. ਸ਼੍ਰੀ ਸੁਨੀਲ ਐਸ. ਦੇਸਾਈ, ਵਿਵਸਾਇਕ ਅਧਿਆਪਕ, ਜਾਗਰੂਤੀ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਗਾਧਿੰਗਲਾਜ, ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਕੋਹਲਾਪੁਰ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।
6. ਸ਼੍ਰੀ ਰਾਜੀਵ ਖਾਰੇ, ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਤਾਲ-ਮੇਲਕ (ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੁਨ), ਭਾਰਤੀ ਏਅਰਟੈੱਲ ਦਫਤਰ, ਮਾਲਵੀਆ ਨਗਰ, ਭੋਪਾਲ-462001 (ਐਮ.ਪੀ.)।
7. ਡਾ. ਦਲਬੀਰ ਸਿੰਘ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਹਰਿਆਣਾ ਸਕੂਲ ਆਫ਼ ਬਿਜਨੈਸ, ਗੁਰੂ ਜੰਬੋਸ਼ਵਰ ਵਿਗਿਆਨ ਅਤੇ ਤਕਨੀਕੀ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਹਿਸਾਰ-125001 (ਹਰਿਆਣਾ)।
8. ਡਾ. ਸ਼ਿਪਰਾ ਵੈਦਿਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਸੈਕੰਡਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ CIET, NCERT, ਸ਼੍ਰੀ ਅਰਬਿੰਦੋ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-(110016)
9. ਡਾ. ਬਿਸਵਾਜੀਤ ਸ਼ਾਹ, CBSE ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ।
10. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਦੀਪਾ ਸਿੰਘ, ਸਲਾਹਕਾਰ, NSDC, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ।
11. ਡਾ. ਵੀ.ਐੱਸ. ਮਹਿਰੋਤਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਰੀਸੋਰਸ ਪਰਸਨ, ਖੇਤੀਬਾੜੀ ਅਤੇ ਜੀਵ-ਸੰਭਾਲ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, ਭੋਪਾਲ।
12. ਡਾ.ਪੀ. ਵੀਰਾਈਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਕੋਆਰਡੀਨੇਟਰ, ਬਿਜਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, ਭੋਪਾਲ।
13. ਡਾ. ਅਮਰੇਂਦਰ ਪੀ. ਬੇਹੇਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮਾਣਯੋਗ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ CIET, NCERT, ਸ਼੍ਰੀ ਅਰਬਿੰਦੋ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-(110016)

(ਅ) ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, SNDT ਜਨਾਨਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਮੁੰਬਈ ਵਿਖੇ NVEQF ਦੇ Level-1 (ਫੇਜ਼-II) ਵਾਸਤੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਮੰਡੀਕਰਣ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸਮੂਹ ਸੰਮੇਲਣ (WGM) - ਮਿਤੀ 9 ਤੋਂ 13 ਜੁਲਾਈ, 2012 ਨੂੰ ਹੋਇਆ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਹਿਰਾਂ ਨੇ ਭਾਗ ਲਿਆ :

1. ਡਾ. ਦਲਬੀਰ ਸਿੰਘ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਹਰਿਆਣਾ ਸਕੂਲ ਆਫ਼ ਬਿਜ਼ਨੈਸ, GJU, ਹਿਸਾਰ, ਹਰਿਆਣਾ।
2. ਪ੍ਰੋ. ਟੀ.ਸਿਰੀਨਿਵਾਸ ਰਾਓ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ, SDLCE, ਕਾਟੀਆ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਾਰੰਗਲ-506009 (ਏ.ਪੀ.)
3. ਸ਼੍ਰੀ ਸੁਨੀਲ ਐਸ. ਦੇਸਾਈ, ਲੈਕਚਰਾਰ (ਵਿਵਸਾਇਕ), ਜਾਗਰੂਤੀ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਗਾਧਿੰਗਲਾਜ, ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਕੋਹਲਾਪੁਰ, (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ)।
4. ਸ਼੍ਰੀ ਅਸ਼ੋਕ ਐਮ.ਐਸ., ਲੈਕਚਰਾਰ ਸਿੱਖਿਅਕ, ਓਪਨ ਮਾਂਈਡਜ਼ ਸੰਸਥਾ, ਬੰਗਲੌਰ, ਕਰਨਾਟਕ।
5. ਡਾ. ਜੀ. ਦਿਨਾਕਰ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖੀ, ਰਾਜਾਰਾਜੇਸ਼ਵਰੀ ਕਾਲਜ ਆਫ਼ ਇੰਜੀਨੀਅਰਿੰਗ, ਕੁੰਬਲਾਗੋਡੂ, ਮਸੂਰ ਰੋਡ, ਬੰਗਲੌਰ-560074
6. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਕੇ.ਪੀ. ਯਾਦਵ, ਲੈਕਚਰਾਰ (ਵਿਵਸਾਇਕ), ਕੈਂਪ ਸਿੱਖਿਆ ਸਭਾ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਪੂਨਾ-411001 (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ)।
7. ਪ੍ਰੋ. ਕੇ.ਐੱਸ.ਰਾਓ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖੀ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਵਿਭਾਗ, ਆਂਧਰਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਿਸ਼ਾਖਾਪਟਨਮ (ਏ.ਪੀ.)
8. ਸ਼੍ਰੀ ਪ੍ਰਦੀਪ ਡੀ. ਪੋਵਾਰ, ਲੈਕਚਰਾਰ (ਵਿਵਸਾਇਕ), ਜਨਤਾ ਵਿਦਿਆਲਾ ਅਤੇ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਸਤਪੁਰ, ਨਾਸਿਕ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।
9. ਡਾ. ਐਸ.ਐਨ. ਬੋਰਹੜੇ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਵਿੱਦਿਆਪੀਠ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਯਸ਼ਵੰਤ ਰਾਓ ਮੋਹਿਤੇ ਕਾਲਜ, ਪੂਨਾ-411038
10. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਕੇ.ਐਸ. ਫੁੱਲਮਲੀ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਐਮ.ਐਲ. ਧਾਨੂਕਰ ਕਾਲਜ, ਵਿੱਲੇ ਪਾਰਲੇ, ਮੁੰਬਈ-400029.
11. ਸ਼੍ਰੀ ਐਮ.ਐੱਸ. ਧੰਨਾਵਡੇ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਸਿੰਘਦ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸੰਸਥਾ, ਪੂਨੇ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।
12. ਡਾ. ਕਿਨੇਰੀ ਵੀ. ਠੱਕਰ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, ਮੁੰਬਈ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਮੁੰਬਈ।
13. ਸ਼੍ਰੀ ਸੁਰਮ ਚੌਬਲ, ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਸਲਾਹਕਾਰ, ਮੁੰਬਈ।
14. ਸ਼੍ਰੀ ਰਵਿੰਦਰ ਐਮ. ਚਿਪਲੂਨਕਰ, ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ, ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਸਲਾਹਕਾਰ, ਮੁੰਬਈ।
15. ਡਾ. ਜੀ.ਵਾਈ. ਸ਼ਿਟੇਲ, ਮਾਣਯੋਗ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖੀ, ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, SNDT ਜਨਾਨਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਨਿਊ ਮੈਰੀਨ ਲਾਈਨ, ਮੁੰਬਈ।
16. ਡਾ. ਪੀ. ਵੀਰਾਈਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਤਾਲ-ਮੇਲਕ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
17. ਸ਼੍ਰੀ ਅਸ਼ੋਕ ਕੁਮਾਰ, ਸਹਾਇਕ ਲਾਇਬ੍ਰੇਰੀਅਨ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
18. ਸ਼੍ਰੀ ਦੁਰਗੇਸ਼ ਕੇ. ਸਤਾਨਕਰ, ਕੰਪਿਊਟਰ ਚਾਲਕ, ਗਰੇਡ-II, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.

### ਸੰਪਾਦਨਾ ਅਤੇ ਤਾਲ-ਮੇਲ

1. ਡਾ. ਪੀ.ਵੀਰਾਈਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਤਾਲ-ਮੇਲਕ, ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
2. ਡਾ. ਵੀ.ਐਸ. ਮਹਿਰੋਤਰਾ, ਇੰਚਾਰਜ, ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਕੇਂਦਰ (CDEC), PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
3. ਡਾ. ਨਿਧੀ ਗੁਪਤਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ (ਕੰਟਰੈਕਟਚੂਅਲ), ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.



## ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਬਾਰੇ

ਇਹ ਕਾਰਜ ਪੁਸਤਕ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਮਰੱਥਤਾ ਇਕਾਈ **RS202-NQ2012** : “ਵਿਕਰੀ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ” ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਕ ਹੋਵੇਗੀ। ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਪੁਸਤਕ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਅਕ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਧੀਨ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ, ਘਰ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਆਪਣੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਪੜ੍ਹ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਸ ਕਿਤਾਬ ਵਿੱਚ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਸੈਸ਼ਨ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਸਮਰੱਥਤਾ ਇਕਾਈ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ (ਸੰਖੇ ਅਤੇ ਕਠਿਨ) ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਹਾਸਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਹਰ ਸੈਸ਼ਨ ਛੋਟਾ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਸਮਝ ਸਕੋ। ਲਿਖਤ ਨੂੰ ਸੁੰਦਰ, ਪ੍ਰਸਪਰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲ ਅਤੇ ਦਰਸ਼ਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਤਸਵੀਰਾਂ ਅਤੇ ਜੀਵੰਤ ਚਿੱਤਰਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਯੋਗ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਕਲਪਨਾ ਨਾਲ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਦੇ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟਾਂਤ ਅਤੇ ਉਦਾਹਰਣ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਹਰੇਕ ਸੈਸ਼ਨ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਗਿਆ ਹੈ :

### ਭਾਗ 1. ਭੂਮਿਕਾ/ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਸ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇ ਬਾਰੇ ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀ ਸਿੱਖੋਗੇ।

### ਭਾਗ 2. ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ/ਢੁੱਕਵਾਂ ਗਿਆਨ

ਇਹ ਭਾਗ ਇਸ ਸੈਸ਼ਨ (ਕਾਰਜਕਾਲ) ਵਿੱਚ ਆਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ/ਢੁੱਕਵਾਂ ਗਿਆਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਵਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਭਾਗ ਚੋਂ ਮਿਲਿਆ ਗਿਆਨ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੁਝ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਅਭਿਆਸ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪੜ੍ਹ ਲੈਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

### ਭਾਗ 3. ਅਭਿਆਸ-ਕਿਰਿਆ

ਹਰੇਕ ਸੈਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਅਭਿਆਸ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਮਿੱਥੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਖ਼ਤਮ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇੰਨ੍ਹਾਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ, ਘਰ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹਨਾਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦਾ ਗਿਆਨ, ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਅਤੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਮਿਲੇਗਾ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਨੂੰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਨਿਪੁੰਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋਗੇ। ਇੰਨ੍ਹਾਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ/ਸਿੱਖਿਅਕ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਹੇਠ ਕਰੋਗੇ, ਜਿਹੜੇ ਤੁਹਾਡਾ ਕੰਮ ਪੂਰਾ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਪੱਥ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਕ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਸੁਧਾਰਨ ਵਾਸਤੇ ਪ੍ਰਤੀ-ਪ੍ਰਸ਼ਟੀ ਸੂਚਨਾ (feedback) ਵੀ ਦੇਣਗੇ। ਇਹ ਸਾਰਾ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਅਕ ਦੀ ਸਲਾਹ ਨਾਲ ਇੱਕ ਸਮਾਂ ਸਾਰਨੀ ਬਣਾਓ ਅਤੇ ਮਿੱਥੇ ਹੋਏ ਮਾਪ-ਦੰਡਾਂ ਦੀ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਚੀਜ਼ ਦੀ ਸਮਝ ਨਹੀਂ ਆ ਰਹੀ ਤਾਂ ਬਿਨਾਂ ਝਿਜਕ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਅਕ ਤੋਂ ਸਮਝੋ।

### ਭਾਗ 4. ਮੁੱਲਾਂਕਣ

ਇਸ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਪੁਨਰ ਨਿਰੀਖਣ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਉੱਨਤੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋਗੇ। ਅਗਲੇ ਸੈਸ਼ਨ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦੇਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣਾ ਪਵੇਗਾ।

## ਭੂਮਿਕਾ

ਵਪਾਰਕ ਵਸਤੂ ਜਾਂ ਵਿਕਰੀਯੋਗ ਵਸਤੂ ਉਸਨੂੰ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ, ਜਿਹੜੀ ਕਿ ਬਜ਼ਾਰ ਵਿੱਚ ਵਿਕਰੀ ਲਈ ਰੱਖੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕਿਸੇ ਲੋੜ ਜਾਂ ਮੰਗ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਕਰ ਸਕੇ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਨੂੰ ਵੇਚਣ ਲਈ ਪਹਿਲਾਂ ਖਰੀਦਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਇਹਨਾਂ ਦਾ ਉਤਪਾਦਨ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੰਸਥਾ ਲਈ ਖਰੀਦ ਕਾਰਜ ਇੱਕ ਅਟੁੱਟ ਅੰਗ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਖਰੀਦ ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ ਦਾ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵ ਹੈ, ਕਿਉਂਕਿ ਵਸਤੂਆਂ ਖਰੀਦਣ, ਇਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲੈਣ, ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਇਸਦਾ ਇੰਦਰਾਜ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਵਿਕਰੀ ਵਾਲੀ ਸਹੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਪਹੁੰਚਾਣ ਵਿੱਚ ਕਾਫ਼ੀ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਉਪਰਾਲੇ ਲੱਗਦੇ ਹਨ।

ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੰਸਥਾ ਵਿੱਚ ਖਰੀਦ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਮੰਗਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਸੁਚੇਤ ਰਹਿਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਰੀਦ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਨੂੰ ਸਮਝਣਾ ਵੀ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਵੀ ਜਾਣਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਕਿਹੜੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਕਿੱਥੇ ਅਤੇ ਕਿੰਨੀ ਮਾਤਰਾ ਵਿੱਚ ਵਿਕ ਰਹੀਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿਕਰੀ ਖਰੀਦਾਂ ਤੋਂ ਮਿਲ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਵਿਕਰੀ ਕਰਮੀਆਂ ਤੋਂ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਿਲ ਸਕਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਵਸਤੂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਕਿਉਂ ਨਹੀਂ ਹੋ ਰਹੀ। ਬਾਹਰੀ ਸਰੋਤ ਜਿਵੇਂ ਅਖਬਾਰ, ਰਸਾਲੇ, ਪੜਤਾਲ, ਵਪਾਰਕ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਜਾਂ ਵਪਾਰ ਸਭਾਵਾਂ ਆਦਿ ਤੋਂ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਮਿਲਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਹਨਾਂ ਅੰਕੜਿਆਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕਰਕੇ ਵਿਕਰੀ ਅਨੁਮਾਨ ਲਗਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

‘ਵਸਤੂ ਵਿਕਰੀ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਰੀ’ ਅਧੀਨ ਉਹ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਆਉਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿੰਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿਕਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਵਸਤੂ ਦੀ ਖਰੀਦ, ਨੁਮਾਇਸ਼, ਨੇਤਰੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਆਦਿ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਆ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਹਨਾਂ ਦਾ ਅੰਤਲਾ ਮੰਤਵ ਵਿਕਰੀ ਅਤੇ ਲਾਭਕਾਰੀ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਇੱਕ ਨਿਯਮਿਤ ਅਤੇ ਵਿਧੀਪੂਰਵਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਖਰੀਦ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਅੰਤਿਮ ਵਿਕਰੀ ਤੱਕ ਫੈਲਿਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਰਾਹੀਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਸੰਚਾਲਣ ਕਰਕੇ ਵਿਕਰੀ ਨੂੰ ਵਧਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਘਾਟੇ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਸਹੀ ਮਿਕਦਾਰ ਵਿੱਚ ਭੰਡਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਹ ਨਤੀਜਾ ਕੱਢਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਪਾਰਕ ਮਾਲ ਦੀ ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਖਿੱਚਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਵਿਕਰੀ ਵਧਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਲਾਭਕਾਰੀ ਨੂੰ ਵਧਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਘਟਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਵਿਸ਼ਾ-ਸੂਚੀ	
ਮੁੱਖ-ਬੰਧ	41
ਆਭਾਰ ਅਤੇ ਧੰਨਵਾਦ	42
ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਬਾਰੇ	44
ਜਾਣ-ਪਛਾਣ/ਭੂਮਿਕਾ	45
ਸੈਸ਼ਨ 1 : ਵਪਾਰਕ ਮਾਲ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ	47
ਸੈਸ਼ਨ 2 : ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਕਾਰਜ	52
ਸੈਸ਼ਨ 3 : ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ	57
ਸੈਸ਼ਨ 4 : ਅਧੀਨ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੇ ਕਰਤਵ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰੀਆਂ	62

## ਸੈਸ਼ਨ 1 : ਵਪਾਰਕ ਮਾਲ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ

### ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ

ਹਰ ਛੋਟੀ-ਵੱਡੀ ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੰਸਥਾ ਵਿੱਚ, ਵਪਾਰਕ ਮਾਲ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉੱਚ ਅਧਿਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਦਾ ਢਾਂਚਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਖਰੀਦ ਅਧਿਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਮੁੱਚੇ-ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਢਾਂਚੇ ਲਈ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਬਹੁਤ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਹ ਵੀ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਗਾਹਕ ਕਿਹੜੀ ਚੀਜ਼ ਪਸੰਦ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਦਰਮਿਆਨੇ ਤੋਂ ਹੇਠਲੇ ਪੱਧਰ ਤੇ ਇਹਨਾਂ ਅੰਕੜਿਆਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਵਰਗੀਕਰਨ, ਸਮੂਹੀਕਰਨ, ਅਸਰਦਾਰ ਨੁਮਾਇਸ਼ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਸਮਾਜਿਕ, ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ, ਆਰਥਿਕ ਅਤੇ ਜਨ-ਅੰਕੜਿਆਂ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਢੁਕਵਾਂ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਲੱਭ ਲੈਂਦੇ ਹਨ। ਹਰੇਕ ਗਾਹਕ ਦੀ ਵੱਖਰੀ ਪਸੰਦ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ- ਛੋਟੇ ਸਟੋਰ, ਖਾਸੀਅਤ ਸਟੋਰ, ਮਹਾਂਮੰਡੀ, ਹਾਈਪਰ ਮਾਰਕੀਟ ਆਦਿ।



### ਵਪਾਰਕ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ

ਅੰਤਿਮ ਖਪਤਕਾਰ ਆਪਣੀਆਂ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਨ ਲਈ ਬਹੁ-ਭਾਂਤ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਖਰੀਦਦੇ ਹਨ। ਕੁਝ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ :

#### 1. ਖਪਤਕਾਰੀ ਵਸਤੂਆਂ :

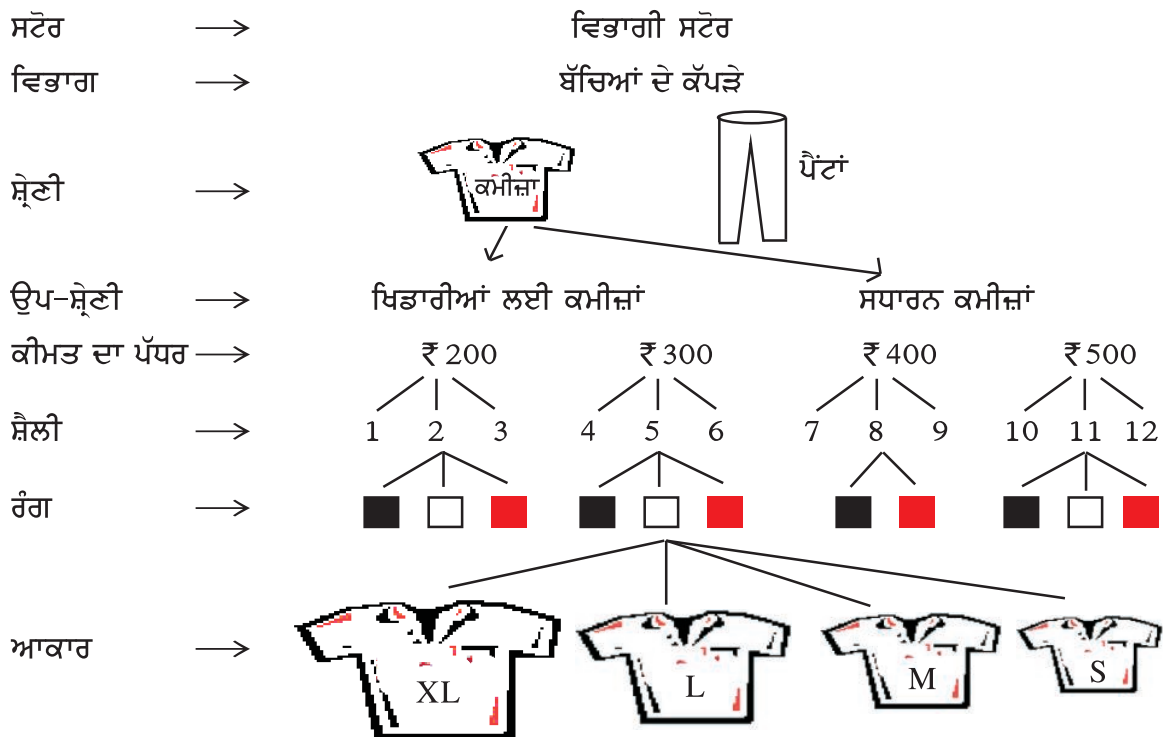
- (i) **ਮੁੱਖ ਪੈਦਾਵਾਰੀ ਵਸਤੂਆਂ :** ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਵਰਤੋਂ ਦੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਜਿਵੇਂ ਆਟਾ, ਬਰੈੱਡ, ਦੁੱਧ, ਕਰਿਆਨਾ ਆਦਿ।
- (ii) **ਆਵੇਗੀ ਵਸਤੂਆਂ :** ਬਿਨਾਂ ਸੋਚਿਆਂ ਤੁਰੰਤ ਖਰੀਦ ਕਰਨੀ ਜਿਵੇਂ ਚਾਕਲੇਟ ਆਦਿ।
- (iii) **ਅਪਾਤਕਾਲੀ ਵਸਤੂਆਂ :** ਲੋੜ ਜਾਂ ਸੰਕਟ ਵੇਲੇ ਖਰੀਦ ਕਰਨੀ ਜਿਵੇਂ ਦਵਾਈਆਂ।
- (iv) **ਸੁਵਿਧਾ ਅਨੁਸਾਰ :** ਆਪਣੀ ਸੁਵਿਧਾ ਅਨੁਸਾਰ ਖਰੀਦ ਕਰਨੀ ਜਿਵੇਂ ਸਬਜ਼ੀਆਂ।
- (v) **ਵਿਲਾਸੀ ਵਸਤੂਆਂ :** ਮਹਿੰਗੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਾਰ, ਗਹਿਣੇ ਆਦਿ।
- (vi) **ਸੁਖ-ਆਰਾਮ ਦੀਆਂ ਵਸਤਾਂ** ਜਿਵੇਂ ਏ.ਸੀ., ਸੋਫਾ ਸੈੱਟ ਆਦਿ।

## 2. ਉਦਯੋਗਿਕ ਵਸਤੂਆਂ :

ਇਹਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਉਦਯੋਗਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕੱਚਾ ਮਾਲ, ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਆਦਿ।

### ਗਾਹਕ ਦੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਵਸਤੂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ/ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਬਹੁ-ਪੱਧਰੀ ਢਾਂਚਾ

- ਵਿਭਾਗ**— ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੁੰਦਿਆਂ ਹੀ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਲੋੜ ਦੀ ਵਸਤੂ ਦੇ ਵਿਭਾਗ ਦੀ ਭਾਲ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਰਦਾਨਾ ਕੱਪੜੇ, ਜਨਾਨਾ ਕੱਪੜੇ, ਬੱਚਿਆਂ ਦਾ ਸਮਾਨ, ਖਾਣ ਪੀਣ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ, ਖੇਡਾਂ ਦਾ ਸਮਾਨ, ਨਹਾਉਣ ਵਾਲਾ ਤਲਾਅ ਜਾਂ ਕੂਲ੍ਹ ਆਦਿ।
- ਸ਼੍ਰੇਣੀ**— ਵਿਭਾਗ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਲੋੜ ਦੀ ਵਸਤੂ ਦੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਖੋਜਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੱਪੜੇ ਦੇ ਵਿਭਾਗ ਵਿੱਚ ਪੈਂਟਾਂ, ਕਮੀਜ਼ਾਂ, ਡਰੈੱਸਾਂ ਆਦਿ।
- ਉਪ-ਸ਼੍ਰੇਣੀ**— ਇਹ ਉਪ-ਪੱਧਰ ਮੁੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਉਪ-ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਹੀ ਕਿਸਮ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਵੰਡ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਭਿੰਨ-ਭਿੰਨ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਖਿਡਾਰੀਆਂ ਲਈ ਬਣੀਆਂ ਕਮੀਜ਼ਾਂ ਜਾਂ ਟੀ-ਸ਼ਰਟਾਂ ਉਪਰ ਖੇਲ ਸੰਬੰਧੀ ਕੁਝ ਲੋਗੋ ਛਪੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਜਦਕਿ ਸਧਾਰਨ ਕਮੀਜ਼ਾਂ ਉਪਰ ਅਜਿਹਾ ਕੁਝ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ।
- ਕੀਮਤ**— ਉਪ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸਮਰੱਥਾ ਅਤੇ ਜੇਬ ਮੁਤਾਬਕ ਸਸਤੀ ਜਾਂ ਮਹਿੰਗੀ ਚੀਜ਼ ਖੋਜਦਾ ਹੈ।
- ਸ਼ੈਲੀ ਜਾਂ ਰੀਤ**— ਕੀਮਤ ਦਾ ਪੱਧਰ ਚੁਣਨ ਉਪਰੰਤ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਮਨਪਸੰਦ ਸ਼ੈਲੀ ਜਾਂ ਚਾਲੂ ਰੀਤ ਅਨੁਸਾਰ ਵਸਤੂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਹੜੀ ਉਸਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਚਾਲੂ ਰੀਤ ਵਾਲੇ ਕੱਪੜੇ, ਵਾਲਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਸਟਾਈਲ ਆਦਿ। ਹਰੇਕ ਸ਼ੈਲੀ ਨੂੰ ਵੱਖਰਾ ਨੰਬਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ 1, 2, 3 ਆਦਿ।
- ਰੰਗ ਅਤੇ ਆਕਾਰ**— ਵਸਤੂਆਂ ਦੇ ਬਹੁ-ਪੱਧਰੀ ਢਾਂਚੇ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸਭ ਤੋਂ ਹੇਠਲਾ ਪੱਧਰ ਹੈ। ਇਸ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਵਸਤੂ ਦੀ ਅੰਤਿਮ ਚੋਣ ਕਰ ਲੈਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਪੱਧਰ ਤੇ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਰੰਗ, ਸ਼ਕਲ ਅਤੇ ਆਕਾਰ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਰਗੀਕਰਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।





ਵਿਕਰੀਯੋਗ ਵਸਤੂਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ 'ਛੇ' ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ 'ਸਹੀ' ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ :

- ਕਿਸਮ
- ਮਿਆਰ
- ਕੀਮਤ
- ਮਿਕਦਾਰ
- ਸਮਾਂ
- ਸਥਾਨ

ਅਸੀਂ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਵਿਕਰੀ ਹੋਣ ਲਈ ਸਹੀ ਕਿਸਮ ਦੀਆਂ ਮਿਆਰੀ ਵਸਤੂਆਂ ਸਹੀ ਕੀਮਤ ਅਤੇ ਮਿਕਦਾਰ ਵਿੱਚ ਸਹੀ ਸਮੇਂ ਤੇ ਸਹੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।

ਵਿਕਰੀ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਸਹੀ ਮਿਸ਼ਰਣ ਤੈਅ ਕਰਨ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕਦਮ ਉਠਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ :

- ਨਿਸ਼ਾਨੇ ਹੇਠ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਅਨੁਮਾਨ ਲਾਉਣਾ।
- ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਇਕੱਠੀਆਂ ਕਰਨਾ।
- ਅੰਕੜਿਆਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕਰਨਾ।
- ਵਿਕਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦੇ ਵਰਗ ਦੀ ਚੌੜਾਈ ਅਤੇ ਡੂੰਘਾਈ ਤੈਅ ਕਰਨੀ।

ਵਪਾਰਿਕ ਵਸਤੂਆਂ ਸੰਬੰਧੀ ਟੋਟਕੇ

- ਵੇਚਕਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਰਿਵਾਜ ਅਤੇ ਮੌਸਮ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਵਸਤੂਆਂ ਰੱਖਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਨਿਸ਼ਾਨੇ ਹੇਠ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਉਮਰ, ਲਿੰਗ ਅਤੇ ਸਵਾਦ ਅਨੁਸਾਰ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਭੰਡਾਰਨ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਬੱਚਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਸਤੂਆਂ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਕਾਰਟੂਨ ਚਰਿੱਤਰਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬਾਰਬੀ, ਛੋਟਾ ਭੀਮ, ਸ਼ਿਨ-ਚੈਨ ਆਦਿ। ਇਹ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਤੇਜਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਵਪਾਰਿਕ ਵਸਤੂਆਂ ਦੇ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਸਹੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨੀ :

- ਛੋਟੇ ਸਟੋਰ
- ਖਾਸੀਅਤ ਸਟੋਰ
- ਵਰਗ ਦੇ ਮਾਹਿਰ
- ਘਰ ਸੁਧਾਰ ਕੇਂਦਰ
- ਵਿਭਾਗੀ ਸਟੋਰ
- ਦਵਾ ਖਾਨੇ
- ਕੀਮਤਾਂ ਘਟਾਕੇ ਵੇਚਣ ਵਾਲੇ
- ਮੁੱਲ ਵਰਧਕ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ

## ਅਭਿਆਸ : ਮਿੱਥਿਆ ਹੋਇਆ ਕੰਮ

ਆਪਣੇ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਮਾਲ ਵਿੱਚ ਜਾਓ। ਉੱਥੇ ਪਈਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਬਣਾ ਕੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਰਗਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡੋ।

1. ਸ਼੍ਰੇਣੀ
2. ਉਪ-ਸ਼੍ਰੇਣੀ
3. ਕੀਮਤ
4. ਆਕਾਰ
5. ਰੰਗ

## ਮੁੱਲਾਂਕਣ

## (ੳ) ਖਾਲੀ ਸਥਾਨ ਭਰੋ।

- (i) ਵਸਤੂਆਂ ਦੇ ਦੋ ਮੁੱਖ ਵਰਗ ਇਹ ਹਨ : ..... ਅਤੇ .....।
- (ii) ਵੇਚਕਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ..... ਅਤੇ ..... ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਵਸਤੂਆਂ ਰੱਖਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
- (iii) ਬਿਨਾਂ ਸੋਚਿਆਂ, ਮਨ ਦੀ ਤਰੰਗ ਦੇ ਅਸਰ ਹੇਠ ਤੁਰੰਤ ਖਰੀਦੀ ਵਸਤੂ ਨੂੰ ..... ਵਸਤੂ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ।
- (iv) ਕੱਚਾ ਮਾਲ ਅਤੇ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਆਦਿ ..... ਵਸਤੂਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

(ਸਹਾਇਕ ਸ਼ਬਦ : ਖਪਤਕਾਰੀ, ਉਦਯੋਗਿਕ, ਰਿਵਾਜ, ਮੌਸਮ, ਆਵੇਗੀ, ਉਦਯੋਗਿਕ)

## (ਅ) ਸਹੀ ਉੱਤਰ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰੋ।

1. ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੌਣ ਸਾਧਾਰਨ ਵਸਤੂ ਵਿਕਰੇਤਾ ਨਹੀਂ ਹੈ ?
  - (i) ਛੋਟਾ ਸਟੋਰ
  - (ii) ਵਿਭਾਗੀ ਸਟੋਰ
  - (iii) ਵਰਗ ਮਾਹਿਰ ਸਟੋਰ
  - (iv) ਜਨਤਕ ਲਿਮਿਟਡ ਕੰਪਨੀ
2. ਮਰਦਾਨਾ ਕੱਪੜਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠਲੀ ਉਪ-ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ।
  - (i) ਕਮੀਜ਼
  - (ii) ਪੈਂਟ
  - (iii) ਸਕੱਰਟ
  - (iv) ਕੁੜਤਾ
3. ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਹੜੀ ਵਸਤੂ ਖਪਤਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਹੈ ?
  - (i) ਵਿਲਾਸੀ ਵਸਤੂਆਂ
  - (ii) ਸੁਖਦਾਇਕ ਵਸਤੂਆਂ

(iii) ਕੱਚਾ ਮਾਲ

(iv) ਪੈਦਾਵਾਰੀ ਵਸਤੂਆਂ

(ੲ) ਸਹੀ/ਗਲਤ ਦਰਸਾਓ।

1. ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੁੰਦਿਆਂ ਹੀ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਲੋੜ ਵਾਲੀ ਵਸਤੂ ਦੇ ਵਿਭਾਗ ਵਿੱਚ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। (✓)
2. ਗਾਹਕ ਵਸਤੂ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚੋਂ ਸਹੀ ਕੀਮਤ, ਆਕਾਰ ਅਤੇ ਰੰਗ ਵਾਲੀ ਵਸਤੂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਦਾ ਹੈ। (✓)
3. ਵਸਤੂ ਯੋਜਨਾ ਬੰਦੀ ਨਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੋਈ ਫ਼ਾਇਦਾ ਨਹੀਂ ਪਹੁੰਚਦਾ। (×)

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ

ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ ਰਾਹੀਂ ਪੜਤਾਲ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਸਾਰੇ ਟੀਚੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਲਏ ਹਨ।

ਭਾਗ (ੳ)

- ਵਪਾਰਕ ਵਸਤੂਆਂ ਅਤੇ ਵਸਤੂ ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ।
- ਵਸਤੂ ਵਿਕਰੀ ਲਈ 6 “ਸਹੀਆਂ” ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣਾ।
- ਵਿਕਰੀ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਸਹੀ ਮਿਸ਼ਰਨ ਚੁਣਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਕਦਮ।
- ਸਾਧਾਰਨ ਵਸਤੂ ਵਿਕਰੇਤਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਬਿਆਨ ਕਰਨੀਆਂ।
- ਵਿਕਰੇਤਾ ਲਈ ਲਾਹੇਵੰਦ ਟੋਟਕੇ ਬਿਆਨ ਕਰਨੇ।
- ਵਪਾਰਕ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਿਸਮਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਨਾ।

ਭਾਗ (ਅ)

ਕੀ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਹੋਈ?

- ਵਪਾਰਕ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ।
- ਸਹੀ ਚੋਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਸਤੂ ਦੇ ਕਿਹੜੇ ਪੱਧਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਗੁਜ਼ਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ।

ਭਾਗ (ੲ)

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਪ੍ਰੰਤੂ ਇਹ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੇ। ਜਿਵੇਂ ਕਿ :-

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
● ਕੀ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸ ਸਕਦਾ ਹੈ?		
● ਕੀ ਉਸਨੂੰ ਵਸਤੂ ਵਿਕਰੀ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ 6 ਸਹੀ ਗੁਣਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ?		

—0—

## ਸੈਸ਼ਨ 2 : ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਕਾਰਜ

### ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ

ਵਪਾਰਕ ਦੁਨੀਆਂ ਵਿੱਚ ਕਈ ਕਿਸਮ ਦੇ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਅਧੀਨ (Junior) ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ, ਉੱਚ (Senior) ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ, ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਆਦਿ। ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਜਾਂ ਸੌਦਾਗਰ ਦੇ ਮੁੱਖ ਕਾਰਜ ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਭਾਲਣਾ, ਚੁਣਨਾ, ਹਾਸਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਵਿਕਸਿਤ ਕਰਨਾ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਉਹ ਨਮੂਨੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਕੇ ਟੈਗ ਲਗਾਉਂਦਾ ਹੈ, ਆਪਣੇ ਪੂਰਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਵਸਤੂਆਂ ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅੰਤਿਮ ਰੂਪ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਵਸਤੂ ਦੀ ਪੈਕਿੰਗ ਵਿਕਸਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਉਤਪਾਦਨ ਦੇ ਹਰੇਕ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਨਜ਼ਰ ਰੱਖਦਾ ਹੈ, ਜ਼ਖੀਰੇ ਬਾਰੇ ਪੂਰਵ-ਅਨੁਮਾਨ ਲਗਾਉਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਵਸਤੂ ਅਤੇ ਵਰਗ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕਰਦਾ ਹੈ।



ਉੱਚ-ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ



ਅਧੀਨ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ

### ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਰੀ ਦੇ ਮੁੱਖ ਕਾਰਜ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਨ :

- ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਰੀ ਅਧੀਨ ਉਹ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਆਉਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਅਧੀਨ ਅੰਤਿਮ ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਇਸ ਰਾਹੀਂ ਵਿਕਰੀਯੋਗ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਇਸ ਰਾਹੀਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨੁਮਾਇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੁਕਾਨ ਵੱਲ ਖਿੱਚੇ ਆਉਣ ਅਤੇ ਖਰੀਦ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਹੋਣ।
- ਇਹ ਵਸਤੂ ਵਿਕਰੀ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਨੀਤੀਆਂ ਤਿਆਰ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- ਇਸ ਅਧੀਨ ਚੰਗੀਆਂ ਅਤੇ ਉੱਤਮ ਦਰਜੇ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦੇ ਮਾਰਕੇ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹਨਾਂ ਮਾਰਕਿਆਂ ਪ੍ਰਤੀ ਵਫ਼ਾਦਾਰ ਰੱਖਣ ਦੇ ਉਪਰਾਲੇ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

ਹਰੇਕ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਆਪਣੀ ਸੰਬੰਧਤ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵਿਭਾਗੀ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਮਰਦਾਨਾ ਕੱਪੜਿਆਂ, ਜਨਾਨਾ ਕੱਪੜਿਆਂ ਅਤੇ ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਕੱਪੜਿਆਂ ਲਈ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ

ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਮੁੱਖ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੀਆਂ ਬੁਨਿਆਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਚਾਰ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ :  
ਯੋਜਨਾ ਬੰਦੀ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਨ, ਤਾਲ-ਮੇਲ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤਰਨ।

**ਅਧੀਨ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੇ ਮੁੱਖ ਕਾਰਜ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਨ :**

- ਸਥਿਤੀ ਅਤੇ ਜਗ੍ਹਾ ਦੀ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਕਰਨੀ
- ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨਾ
- ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਦੇਖ ਰੇਖ ਕਰਨੀ
- ਨਕਦੀ ਅਤੇ ਭੰਡਾਰ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਰੱਖਣਾ
- ਸਟੋਰ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਣਾ
- ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨਾ
- ਕਰਮੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਤੇ ਸੰਚਾਲਣ ਕਰਨਾ
- ਸੰਕਟ ਦਾ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਨਜਿੱਠਣਾ
- ਕੰਪਿਊਟਰ ਅਤੇ ਸੂਚਨਾ ਤਕਨੀਕ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਰੱਖਣਾ

**ਕਾਰਜ**

- **ਪੂਰਕਾਂ ਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ :** ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਆਪਣੇ ਪੂਰਕਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦਕਾਂ ਕੋਲ ਜਾ ਕੇ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਕੀਮਤਾਂ ਤੈਅ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਆਦੇਸ਼ ਦਿੰਦੇ ਹਨ, ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀਆਂ ਤਰੀਕਾਂ ਤੈਅ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਲਿਖਤੀ ਕਾਰਵਾਈ ਪੂਰੀ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਪੂਰਕਾਂ ਨਾਲ ਤਾਲ ਮੇਲ ਰੱਖ ਕੇ ਇਹ ਨਿਸਚਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਵਸਤੂਆਂ ਮਿੱਥੇ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚ ਪਹੁੰਚ ਜਾਣ।
- **ਵਿਭਾਗੀ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਅਤੇ ਨੁਮਾਇਸ਼ ਕਰਮੀ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ :** ਇੱਥੇ ਉਹ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨੁਮਾਇਸ਼ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਸੰਬੰਧੀ ਫੈਸਲੇ ਲੈਂਦੇ ਹਨ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਥੇ ਵਿਗਿਆਪਨ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ ਸਕੀਮਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਤਿਆਰ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।
- **ਆਰਥਿਕ ਪੱਧਰ 'ਤੇ :** ਇੱਥੇ ਉਹ ਹਰੇਕ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੀ ਵਸਤੂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਜਾਂਚਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਉਸ ਵਸਤੂ ਤੋਂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਲਾਭ ਦੀ ਗਣਨਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਉਸਨੂੰ ਗਣਿਤ ਅਤੇ ਵਿੱਤ ਦਾ ਗਿਆਨ ਹੋਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਅੰਕੜਿਆਂ ਦਾ ਸਾਰਥਕ ਉਪਯੋਗ ਕਰ ਸਕੇ।
- **ਖੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ :** ਇੱਥੇ ਉਹ ਆਪਣੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਸਤੂ ਵਰਗ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਲਈ ਪੂਰਨ ਤੌਰ ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਇਸ ਪਦ ਨੂੰ Divisional Merchandise Manager (DMM) ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ। ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ ਕਿਸੇ ਵਿਭਾਗੀ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਕੱਪੜਿਆਂ ਦਾ ਇੱਕ DMM ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਹੜਾ ਕਿ ਛੋਟੇ ਬੱਚਿਆਂ, ਨਵਜਾਤ ਬੱਚਿਆਂ, ਵੱਡੇ ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਲੜਕੀਆਂ ਦੇ ਕੱਪੜਿਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਉਪ ਸਾਧਨਾਂ ਆਦਿ ਦੇ ਭੰਡਾਰ, ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ, ਵਿਕਰੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਹਨਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਉਸਨੂੰ ਸੰਸਥਾ ਵਿੱਚ ਹੋਏ ਲਿਖੇ ਉੱਦਮ ਵੀ ਕਰਨੇ ਪੈਂਦੇ ਹਨ :
  1. ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਬਜਟ ਕਾਲ ਵਿੱਚ ਵਿਕਰੀ ਦਾ ਪੂਰਵ ਅਨੁਮਾਨ ਲਾਉਣਾ।
  2. ਇਸ ਅਨੁਮਾਨ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਸਤੂਆਂ ਦੇ ਜ਼ਖੀਰੇ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨਾ।
  3. ਵਿਕਰੀ ਸਹਾਇਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕਰਕੇ ਵਧੀਆ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਲੈਣੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਚੰਗਾ ਵਤੀਰਾ ਕਰਵਾਉਣਾ।

4. ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦਾ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਕਰਨਾ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਸੰਦ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਚੰਗਾ ਨਿਯੰਤਰਣ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਉੱਚ ਦਰਜੇ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣੀ।



**ਅਭਿਆਸ : ਮਿੱਥਿਆ ਹੋਇਆ ਕੰਮ**

1. ਕਿਸੇ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਸ਼ਾਪਿੰਗ ਮਾਲ ਵਿੱਚ ਜਾਓ ਅਤੇ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਦਿਆਂ ਵੇਖੋ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰ ਲਿਖੋ।

(ੳ) ਪੂਰਕਾਂ ਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ

.....

.....

.....

(ਅ) ਵਿਭਾਗੀ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਅਤੇ ਨੁਮਾਇਸ਼ ਕਰਮੀ ਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ

.....

.....

.....

(ੲ) ਆਰਥਿਕ ਪੱਧਰ 'ਤੇ

.....

.....

.....

(ਸ) ਵਿਭਾਗੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ (DMM) ਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ

.....

.....

.....



## ਮੁੱਲਾਂਕਣ

## 1. ਸਹੀ ਉੱਤਰ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰੋ।

1. ਵਪਾਰ ਜਗਤ ਵਿੱਚ ..... ਇੱਕ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ।
  - (i) ਅਧੀਨ-ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ
  - (ii) ਉੱਚ-ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ
  - (iii) ਕਾਰਜ ਕਾਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ
  - (iv) ਵਿੱਤ ਪ੍ਰਬੰਧਕ
2. ਵਸਤੂ-ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦਾ ਮੁੱਖ ਕਾਰਜ ਕਿਹੜਾ ਹੈ ?
  - (i) ਸਥਿਤੀ ਅਤੇ ਜਗ੍ਹਾ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨਾ
  - (ii) ਮਾਲ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨਾ
  - (iii) ਮਾਲ ਦੀ ਆਵਾਜਾਈ
  - (iv) ਅਗਵਾਈ ਕਰਨਾ।
3. ਆਪਣੇ ਵਿਭਾਗ ਜਾਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਲਈ ਪੂਰਨ ਤੌਰ ਤੇ ਕੌਣ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ?
  - (i) ਵਿੱਤ ਪ੍ਰਬੰਧਕ
  - (ii) ਉਤਪਾਦਨ ਪ੍ਰਬੰਧਕ
  - (iii) ਕਰਮਚਾਰੀ ਪ੍ਰਬੰਧਕ
  - (iv) DMM
4. ਪੂਰਕਾਂ ਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦਾ ਕਾਰਜ ..... ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ।
  - (i) ਪੂਰਕਾਂ ਕੋਲ ਜਾ ਕੇ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨੀ
  - (ii) ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਗੱਲ-ਬਾਤ ਕਰਨੀ
  - (iii) ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਆਦੇਸ਼ ਦੇਣਾ
  - (iv) ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ।

## (ਅ) ਖਾਲੀ ਸਥਾਨ ਭਰੋ।

1. ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੇ ਬੁਨਿਆਦੀ ਕਰਤੱਵਾਂ ਨੂੰ ਕਿਹੜੇ ਚਾਰ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ?  
....., ....., ....., .....
2. .... ਆਪਣੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਲਈ ਪੂਰੇ ਤੌਰ ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
3. ਇੱਕ DMM ਆਪਣੇ ਅਧੀਨ ..... ਨੂੰ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕਰਕੇ ਉਹਨਾਂ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਲੈਂਦਾ ਹੈ।

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ

ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ ਰਾਹੀਂ ਪੜਤਾਲ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਰੇ ਟੀਚੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਲਏ ਹਨ।

#### ਭਾਗ (ੳ)

1. ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਰੀ ਦੇ ਆਮ ਕਾਰਜ ਬਿਆਨ ਕਰੋ।
2. ਅਧੀਨ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੇ ਬੁਨਿਆਦੀ ਕਰਤਵ ਦੱਸੋ।
3. ਅਧੀਨ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੇ ਮੁੱਖ ਕਰਾਜਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।
4. ਅਧੀਨ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੁਆਰਾ ਕਿਹੜੀ ਭੂਮਿਕਾ ਨਿਭਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

#### ਭਾਗ (ਅ)

ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਟੇਬਲ ਵਿੱਚ ਅਧੀਨ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੇ ਕਾਰਜ ਭਰੋ।

ਸਵੇਰੇ ਸਟੋਰ ਖੁੱਲਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮ	ਸਾਰੇ ਦਿਨ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨੇਮ-ਬੱਧ ਕੰਮ	ਸਟੋਰ ਬੰਦ ਹੋਣ ਵੇਲੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕੰਮ

#### ਭਾਗ (ੲ)

##### ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਪ੍ਰੰਤੂ ਇਹ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੇ। ਜਿਵੇਂ ਕਿ :-

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
● ਕੀ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਰੀ ਅਧੀਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਾਰਜ ਦੱਸ ਸਕਦਾ ਹੈ?		
● ਕੀ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੇ ਬੁਨਿਆਦੀ ਕਰਤਵਾਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹੈ?		

—0—

## ਸੈਸ਼ਨ 3 : ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ

### ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ

ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਉਹ ਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਕਿੱਤਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਸਤੂ ਵਿਕਰੀ ਵਧਾਉਣ ਹਿਤ ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਦੋ-ਭੁਜੀ ਅਤੇ ਤਿੰਨ-ਭੁਜੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਅਧੀਨ ਦੁਕਾਨ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦਾ ਉੱਤਮ ਸਦਉਪਯੋਗ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਦਿੱਲ ਖਿੱਚਵੇਂ ਅਕਸ ਅਤੇ ਸਜਾਵਟ ਤਿਆਰ ਕਰਕੇ ਵਸਤੂਆਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਆਪ ਦੁਕਾਨ ਵੱਲ ਖਿੱਚੇ ਆਉਣ ਅਤੇ ਖਰੀਦਦਾਰੀ ਕਰਨ। ਇਸਨੂੰ ਕੇਵਲ ਖਿੜਕੀਆਂ ਵਿੱਚ ਵਸਤੂਆਂ ਰੱਖਣਾ ਨਾਂ ਸਮਝ ਲੈਣਾ, ਬਲਕਿ ਇਸ ਵਿੱਚ ਦੁਕਾਨ ਦਾ ਕੁੱਲ ਅਕਸ ਹੀ ਸਵਾਰਿਆ ਤੇ ਸਜਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।



ਇਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠਲੇ ਪੱਖ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ :

- ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚ ਫਰਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਰੌਸ਼ਨੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ,
- ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚ ਰੰਗਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਅਤੇ ਤਾਲ-ਮੇਲ,
- ਦੁਕਾਨ ਕਰਮੀਆਂ ਦਾ ਇੱਕ ਸਾਰ ਪਹਿਰਾਵਾ,
- ਕਰਮੀਆਂ ਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਚੰਗਾ ਵਿਹਾਰ,
- ਅਜਮਾਇਸ਼ ਕਮਰੇ ਦੀ ਰੂਪ ਰੇਖਾ

ਸੰਖੇਪ ਵਿੱਚ, ਹਰ ਉਹ ਕਿਰਿਆ ਜਿਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮਨ ਵਿੱਚ ਦੁਕਾਨ ਦੀ ਛਵੀ ਬਣਦੀ ਹੈ, ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੀ ਹੈ। ਬਹੁਤੇ ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰ ਵਿਕਰੀ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਇਸਦੇ ਯੋਗਦਾਨ ਨੂੰ ਸਮਝ ਚੁੱਕੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਅਪਣਾ ਰਹੇ ਹਨ। ਅੱਜ ਕੱਲ ਇਸਨੂੰ ਖਰਚਾ ਨਹੀਂ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਬਲਕਿ ਇੱਕ ਨਿਵੇਸ਼ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਵਿਕਰੀ ਯੋਗ ਸਮਾਨ ਨੂੰ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਸਜਾ ਕੇ ਰੱਖਣ ਦੀ ਕਲਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਖਿੱਚਿਆ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ ਵਧਾਈ ਜਾ ਸਕੇ। ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਬਣਨ ਲਈ ਨਮੂਨਾਕਾਰੀ ਅਤੇ ਰਚਨਾਤਮਕਤਾ ਲਈ ਤੀਬਰ ਮਨੋਵੇਗ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਅਜੋਕੇ ਨਵੀਨ ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰਾਂ, ਸ਼ਾਪਿੰਗ ਮਾਲਾਂ ਅਤੇ

ਵਿਭਾਗੀ ਸਟੋਰਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਕਲਾ ਦੀ ਬਹੁਤ ਮੰਗ ਹੈ, ਕਿਉਂਕਿ ਅਜਿਹੇ ਨਵੀਨ ਰੂਪਾਂ ਵਿੱਚ ਸਜਾਵਟ ਅਤੇ ਸੁੰਦਰਤਾ ਜਿਹੇ ਗੁਣ ਹੀ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਰਵਾਇਤੀ ਅਤੇ ਪੁਰਾਣੇ ਸਟੋਰਾਂ ਨਾਲੋਂ ਭਿੰਨ ਕਰਦੇ ਹਨ।

### ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੇ ਕਾਰਜ

1. ਇੱਕ ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਸਟੋਰ ਦੀਆਂ ਖਿੜਕੀਆਂ, ਝਰੋਖਿਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ੀਸ਼ਿਆਂ ਅੰਦਰ ਸਮਾਨ ਨੂੰ ਸਜਾ ਕੇ ਰੱਖਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਬੁੱਤਾਂ ਆਦਿ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਮੌਸਮ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਕਥਾ-ਪ੍ਰਸੰਗ ਰਚਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕੋਈ ਕਿੱਸਾ ਕਹਾਣੀ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
2. ਉਹ ਬਾਹਰੋਂ ਦਿਖਣ ਵਾਲੀਆਂ ਖਿੜਕੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸਮਾਨ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਜਾਉਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੀ ਮਾਰਕੇ ਪ੍ਰਤੀ ਖਿੱਚ ਬਣੇ ਅਤੇ ਅੰਦਰ ਦਾਖਲ ਹੋਣ ਦੀ ਪ੍ਰਵਿਰਤੀ ਵਧੇ।
3. ਉਹ ਆਪਣੇ ਅਧੀਨ ਕਰਮੀਆਂ ਨੂੰ ਸਮਾਨ ਸਜਾ ਕੇ ਰੱਖਣ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਕਾਫ਼ੀ ਸਮਾਂ ਲਗਾਉਂਦਾ ਹੈ।
4. ਉਹ ਸਹਿ ਕਰਮੀਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਸਤਿਕਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਚੱਲਣ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਵੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਿਹੜੇ ਸਮਾਨ ਨੂੰ ਕਿੱਥੇ ਰੱਖਣਾ ਹੈ।
5. ਉਹ ਦੁਕਾਨ ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਰੰਗਾਤਮਕ ਵਿਉਂਤ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ।
6. ਉਹ ਘੱਟ ਵਿਕਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਵੱਲ ਵੀ ਧਿਆਨ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਰੌਸ਼ਨੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨੀ ਰਾਹੀਂ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆਉਣ।

### ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਰੀ ਦੇ ਨਿਯਮ

- ਗਾਹਕ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਵਰਗ ਅਤੇ ਵਸਤੂ ਨੂੰ ਲੱਭਣਾ ਸੁਖਾਲਾ ਕਰੋ।
- ਗਾਹਕ ਲਈ ਸਵੈ-ਚੋਣ ਕਰਨੀ ਸੌਖੀ ਕਰੋ।
- ਚੰਗੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਉੱਤਮ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਰੱਖੋ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹਨਾਂ ਦੇ ਗੁਣ ਦੱਸ ਕੇ ਖਰੀਦਣ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦਿਓ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਸਤਾਂ ਬਾਰੇ ਸਿਰਜਨਾਤਮਕ ਅਤੇ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਗਿਆਨ ਦਿਓ।
- ਗਾਹਕ ਲਈ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਚੱਲਣਾ ਅਤੇ ਭਾਲਣਾ ਸੌਖਾ ਰੱਖੋ।
- ਅਣਮੰਗਵੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਉਪਰਾਲੇ ਕਰੋ।

### ਤਕਨੀਕਾਂ ਅਤੇ ਵਿਧੀਆਂ

ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਸਟੋਰ ਦੀ ਬੁਨਿਆਦੀ ਪ੍ਰਚੂਨ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਨੂੰ ਲੈ ਕੇ ਹੋਰ ਸਵਾਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਟੋਰ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਆਕਰਸ਼ਕ ਬਣਾਉਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਿਮ ਪੜਾਵਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਹੈ।

ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨੀ ਰਚਨ ਲਈ ਕਈ ਤੱਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਯੋਗ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਰੰਗ, ਰੌਸ਼ਨੀ, ਖਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ, ਵਸਤੂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਖੁਸ਼ਬੂ, ਸਪਰਸ਼, ਸੰਗੀਤ ਆਦਿ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਅੱਜਕੱਲ੍ਹ ਕੰਪਿਊਟਰ ਤਕਨੀਕ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਖੂਬਸੂਰਤ ਦ੍ਰਿਸ਼ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸਪਰ-ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਸੰਗਰਚਨਾਵਾਂ ਬਣਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

ਇੱਕ ਪਲੇਨੋਗਰਾਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਕਿਸਮ, ਰੰਗ, ਆਕਾਰ, ਕੀਮਤ, ਰਿਵਾਜ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਤਰਤੀਬ ਅਨੁਸਾਰ ਰੱਖ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਪ੍ਰਚੂਨ ਲੜੀਆਂ ਵਿੱਚ ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਲੜੀ ਦੀ ਹਰੇਕ ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚ ਇੱਕੋ ਜਹੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਨੁਮਾਇਸ਼ ਇੱਕੋ ਤਰਤੀਬ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।



## ਮੁੱਲਾਂਕਣ

## (ੳ) ਖਾਲੀ ਸਥਾਨ ਭਰੋ।

1. ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨੂੰ ਅੱਜਕੱਲ ..... ਨਾ ਸਮਝ ਦੇ ਇੱਕ ..... ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
2. ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚੂਨ ਦੁਕਾਨ ਦੀ ..... ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਅੱਗੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
3. ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਵਿੱਚ ....., ....., ....., ..... ਆਦਿ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
4. ਇੱਕ ..... ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਵਸਤੂਆਂ ਦੇ ਰੰਗ-ਰੂਪ, ਆਕਾਰ, ਕਿਸਮ, ਕੀਮਤ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਆਧਾਰ ਤੇ ਤਰਤੀਬ ਬਣਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
5. ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨੁਮਾਇਸ਼ ਦੀ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਜਗ੍ਹਾ ..... ਪਰਦਰਸ਼ਨੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।  
(ਸਹਾਇਕਾ ਸ਼ਬਦ— ਖਰਚਾ, ਨਿਵੇਸ਼, ਸਮੁੱਚੀ ਛਵੀ, ਰੋਸ਼ਨੀ, ਰੰਗ, ਖੁਸ਼ਬੂ, ਸੰਗੀਤ, ਪਲੇਨੋਗਰਾਮ, ਖਿੜਕੀ)

## (ਅ) ਬਹੁ-ਚੋਣਵੇਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ।

1. ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ..... ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਪਰਦਰਸ਼ਨੀ ਰਚ ਸਕਦੇ ਹਨ।
  - (i) ਖਾਲੀ ਡੱਬੇ
  - (ii) ਟਰਾਲੀਆਂ
  - (iii) ਰੋਸ਼ਨੀਆਂ
  - (iv) ਟੋਕਰੀਆਂ
2. ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ..... ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਬਦਲੇ ਹੋਏ ਮੌਸਮ ਨੂੰ ਦਰਸਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
  - (i) ਪੂਰਕਾਂ
  - (ii) ਖਿੜਕੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨੀ
  - (iii) ਗਾਹਕਾਂ
  - (iv) ਉਤਪਾਦਕਾਂ
3. ਭੋਜਨ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ..... ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਹਨ।
  - (i) ਢਾਬੇ ਅਤੇ ਹੋਟਲ
  - (ii) ਕੁਲਫੀਆਂ ਵਾਲੇ
  - (iii) ਜੁੱਤੀਆਂ ਵਾਲੇ
  - (iv) ਕਰਿਆਨਾ ਸਟੋਰ ਵਾਲੇ
4. ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਰੀ ..... ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੀ ਹੈ।
  - (i) ਰੋਸ਼ਨੀ ਅਤੇ ਆਵਾਜ਼
  - (ii) ਖੁਸ਼ਬੂ ਅਤੇ ਅਹਿਸਾਸ
  - (iii) ਕੰਪਿਊਟਰ ਤਕਨੀਕ
  - (iv) ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੇ



**ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ**

ਹੇਠਲੀ ਸੂਚੀ ਨੂੰ ਵਰਤ ਕੇ ਜਾਂਚ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰ ਲਈਆਂ ਹਨ।

**ਭਾਗ (ੳ)**

1. ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਰੀ ਕੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ?
2. ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਤੇ ਖਿੜਕੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨੀ ਵਿੱਚ ਕੀ ਅੰਤਰ ਹੈ?
3. ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੇ ਕਾਰਜ ਬਿਆਨ ਕਰੋ?
4. ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਰੀ ਦੇ ਨਿਯਮ ਦੱਸੋ।
5. ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਰੀ ਦੀਆਂ ਤਕਨੀਕਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ।

**ਭਾਗ (ਅ)**

**ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਇਹਨਾਂ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਉਪਰ ਚਰਚਾ ਕੀਤੀ?**

- ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਤੇ ਖਿੜਕੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨੀ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਕੀਤਾ।

**ਭਾਗ (ੲ)****ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ**

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਪ੍ਰੰਤੂ ਇਹ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੇ। ਜਿਵੇਂ ਕਿ :-

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
● ਕੀ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਨੂੰ ਖਿੜਕੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨੀ ਅਤੇ ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਰੀ ਵਿਚਾਲੇ ਅੰਤਰ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੈ?		
● ਕੀ ਉਹ ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੇ ਕਾਰਜ ਬਿਆਨ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?		
● ਕੀ ਉਹ ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਰੀ ਦੀਆਂ ਤਕਨੀਕਾਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹੈ?		

—0—

## ਸੈਸ਼ਨ 4 : ਅਧੀਨ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੇ ਕਰਤੱਵ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰੀਆਂ

### ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ

ਇੱਕ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਮੁੱਖ ਤੌਰ ਤੇ ਆਪਣੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ, ਭੰਡਾਰਨ, ਨੁਮਾਇਸ਼ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ, ਕਿਸੇ ਵਿਭਾਗੀ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਮਰਦਾਂ, ਔਰਤਾਂ ਅਤੇ ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਕੱਪੜਿਆਂ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੇ ਬੁਨਿਆਦੀ ਕਰਤੱਵਾਂ ਨੂੰ ਚਾਰ ਹੇਠਲੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ :

#### 1. ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ

ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਖ਼ਰੀਦ ਨਾ ਕਰਦੇ ਹੋਣ, ਪਰ ਆਪਣੇ ਖੇਤਰ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀਆਂ ਖ਼ਰੀਦ ਨੀਤੀਆਂ ਘੜਣ ਵਿੱਚ ਉਹ ਪੂਰੀ ਤਰਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

#### 2. ਨਿਰਦੇਸ਼ਨ

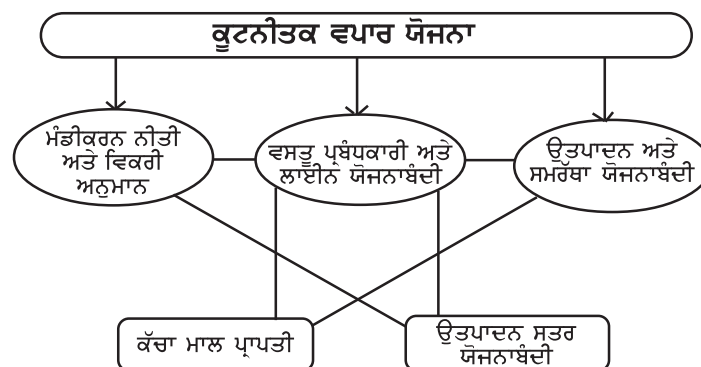
ਇੱਕ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼, ਵਸਤੂ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਖ਼ਰੀਦ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹਾ ਕਰਕੇ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਵਫ਼ਾਦਾਰੀ, ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਅਤੇ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਹਾਸਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

#### 3. ਤਾਲ-ਮੇਲ

ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਅਕਸਰ ਇੱਕੋ ਸਮੇਂ ਤੇ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜ਼ਿੱਠ ਰਹੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਹਰੇਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗੀ ਹੋਈ ਵਸਤੂ ਬਾਰੇ ਹਰੇਕ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਦੇਣੀਆਂ ਪੈਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਸਭ ਦੇ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਵੀ ਦੇਣੇ ਪੈਂਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਸਾਰਾ ਕੰਮ ਤਾਲ-ਮੇਲ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੈ।

#### 4. ਨਿਯੰਤਰਣ

ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਸੰਬੰਧੀ ਅੰਕੜਿਆਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕਰਕੇ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਉਸ ਤੋਂ ਲਾਭਕਾਰੀ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਤਿਆਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬਜਟ ਕਾਲ ਵਿੱਚ ਹੋਈ ਕੁੱਲ ਵਿਕਰੀ, ਅਨੁਮਾਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਿਕਰੀ ਦਾ ਅਨੁਪਾਤ, ਬਜਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਵਿਕਰੀ ਦਾ ਅਨੁਪਾਤ, ਕੁੱਲ ਮੁਨਾਫ਼ੇ ਦਾ ਅਨੁਪਾਤ, ਭੰਡਾਰ ਦੀ ਖ਼ਪਤ ਆਦਿ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਖ਼ਰੀਦਦਾਰਾਂ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਅਤੇ ਖ਼ਰੀਦ ਰਵੱਈਏ ਦਾ ਵੀ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੀ ਕੁੱਲ ਕਾਰਵਾਈ ਤੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉੱਤਮ ਨਤੀਜੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।



ਚਾਹੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਦੁਕਾਨ ਦੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਖੁਦ ਤਿਆਰ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਖ਼ਰੀਦ ਵਾਤਾਵਰਨ ਨੂੰ ਅਸਰਦਾਰ ਬਣਾਉਣ ਹਿੱਤ ਆਪਣੀ ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਮੁੱਲਾਂਕਰਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵਧੇਰੇ ਗਿਆਨ ਹਾਸਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਇਸ ਸੈਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਰੀ ਜਾਂ ਸਟੋਰ ਦੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼-‘ਵਿਕਰੀ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ’ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਬੁਨਿਆਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਿਲੇਗੀ।

ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਦੁਕਾਨ ਵੱਲ ਖਿੱਚਣ ਅਤੇ ਖ਼ਰੀਦ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨੇਤਰੀ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਨੂੰ ਕਈ ਗੱਲਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਨੂੰ ਅਕਸਰ ਇਸ ਕੰਮ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਲੈਣੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ। ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸਿੱਖਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਕਿਹੜੇ ਕੰਮ ਕਰਨੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਨ ਅਤੇ ਕਿਹੜੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

### ਕਰਨ ਯੋਗ ਜ਼ਰੂਰੀ ਗੱਲਾਂ

- ਲੱਕੜ ਜਾਂ ਪਲਾਈ ਤੋਂ ਕੁਝ ਟੇਬਲ ਤਿਆਰ ਕਰਵਾਓ।
- ਇੱਕ ਤਰਾਂ ਦੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਨੂੰ ਸਮੂਹ ਵਿੱਚ ਰੱਖੋ। ਵਸਤਾਂ ਭਰਪੂਰ ਲੱਗਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਵੀ ਚੰਗਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਲੋੜ ਦੀ ਵਸਤੂ ਜਲਦੀ ਮਿਲ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੀ ਲੋੜ ਤੋਂ ਵੱਧ ਖ਼ਰੀਦ ਲੈਣ।
- ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਸਜਾਉਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਚੰਗੀ ਤਰਾਂ ਸਾਫ਼ ਕਰ ਲਵੋ। ਪਰਦੇ, ਚਾਦਰਾਂ, ਕੁਰਸੀਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਫ਼ਰਨੀਚਰ ਨੂੰ ਵੀ ਸਾਫ਼ ਕਰੋ।
- ਛੋਟੀਆਂ, ਕੀਮਤੀ ਅਤੇ ਟੁੱਟਣਯੋਗ ਵਸਤਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਨਜ਼ਰ ਹੇਠ ਰੱਖੋ।
- ਟੁੱਟਣਯੋਗ ਵਸਤਾਂ ਨੂੰ ਬੱਚਿਆਂ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਟੇਬਲਾਂ ਉਪਰ ਰੱਖੋ। ਕੁਝ ਖ਼ਰੀਦਦਾਰ ਆਪਣੇ ਬੱਚਿਆਂ ਨੂੰ ਖੇਡਣ ਲਈ ਖੁੱਲੀ ਆਗਿਆ ਦੇ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਚੀਜ਼ ਟੁੱਟ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਉਹ ਉਸਦੇ ਪੈਸੇ ਭਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।
- ਜਿੰਨਾ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਪਹਿਲ ਦੇਣੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮੌਸਮੀ ਵਸਤਾਂ, ਵੱਡੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਜਿਵੇਂ ਫਰਨੀਚਰ ਆਦਿ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਫਿਰਨ ਵਾਲੇ ਗਲਿਆਰੇ ਦੇ ਸਿਰਿਆਂ ਤੇ ਰੱਖੋ। ਇਸ ਨਾਲ ਸੇਲ ਵੱਡੀ ਅਤੇ ਵਧੀਆ ਦਿੱਖੇਗੀ।
- ਵੱਡਿਆਂ ਦੇ ਅਤੇ ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਵੱਡੇ ਕੱਪੜੇ ਹੈਂਗਰਾਂ ਵਿੱਚ ਟੰਗ ਕੇ, ਆਕਾਰ ਅਨੁਸਾਰ ਤਰਤੀਬ ਵਿੱਚ ਲਾਓ। ਇਹ ਦੇਖਣ ਨੂੰ ਵੀ ਚੰਗਾ ਲਗਦਾ ਹੈ, ਖ਼ਲਾਰਾ ਵੀ ਘੱਟ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕੱਪੜੇ ਵੱਟਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ। ਜੇਕਰ ਇਹ ਕੱਪੜੇ ਮੇਜ਼ ਉਪਰ ਰੱਖੇਗੇ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਛਾਣ-ਬੀਣ ਕਰਨ ਉਪਰੰਤ ਕੱਪੜਿਆਂ ਨੂੰ ਜੋੜ ਕੇ ਨਹੀਂ ਰੱਖਣਗੇ।
- ਛੋਟੇ ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਕੱਪੜਿਆਂ ਨੂੰ ਮੇਜ਼ਾਂ ਉੱਪਰ ਤਹਿ ਲਾ ਕੇ ਛੋਟੀਆਂ ਢੇਰੀਆਂ ਵਿੱਚ ਰੱਖੋ। ਇਹ ਥੋੜੀ ਜਗ੍ਹਾ ਵਿੱਚ ਸਮਾ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਛੋਟੇ ਕੱਪੜਿਆਂ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਤਹਿ ਕਰਨਾ ਸੁਖਾਲਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।



ਬੁੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪਹਿਨਾਏ ਕੱਪੜੇ ਲਾਗਲੇ ਖਾਨਿਆਂ ਵਿੱਚ ਚੋਖੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਆਕਾਰ, ਰੰਗ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ਚਾਲੂ ਰਿਵਾਜ, ਤਿਉਹਾਰ ਅਤੇ ਮੇਲਿਆਂ ਆਦਿ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਰੱਖਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਨੂੰ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਮੌਕਿਆਂ ਤੇ ਵਿਕਰੀ ਵੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸਟੋਰ ਦੀ ਸਲਾਹਣਾ ਵੀ ਕਰਦੇ ਹਨ।



ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਆਦਰਪੂਰਵਕ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰੋ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਯਾਦ ਰਹਿਣ ਯੋਗ ਅਹਿਸਾਸ ਕਰਵਾਓ।



ਅਜਿਹੇ ਵਿਕਰੀ ਦ੍ਰਿਸ਼ਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਵਸਤੂਆਂ ਦੇ ਮੁੱਲ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਕਮੀ ਹੋਣ ਦਾ ਖ਼ਤਰਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ।



ਦੁਕਾਨ ਦੇ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਨੇੜੇ ਇਹ ਸੋਹਣਾ ਅਤੇ ਦਿਲ ਖਿੱਚਵਾਂ ਦ੍ਰਿਸ਼ ਵੇਖੋ! ਇਹ ਕੋਲੋਂ ਲੰਘਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਵੀ ਆਪਣੇ ਵੱਲ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਅਕਸਰ ਦੇਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਸਭ ਤੋਂ ਚਮਕਦਾਰ ਸਟੋਰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਗਾਹਕ ਖਿੱਚਦੇ ਹਨ। ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਦੁਆਰਾ ਸਭ ਤੋਂ ਸੋਹਣਾ ਅਤੇ ਚਮਕਦਾਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

### ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਕੀ ਨਾ ਕਰੀਏ

- ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਸਫ਼ਾਈ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਦੋ ਕਦਮ ਅੱਗੇ ਨਾ ਜਾਓ। ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨਿਵੇਸ਼ ਮੁਤਾਬਕ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਾਧਾ ਨਾ ਮਿਲ ਸਕੇ।

- ਮੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਰੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਨੇੜੇ ਨਾ ਰੱਖੋ। ਚੱਲਣ ਫਿਰਣ ਵਾਲੇ ਰਸਤੇ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਰੱਖੋ। ਸਾਰੀ ਜਗ੍ਹਾ ਨੂੰ ਵਰਤੋ ਅਤੇ ਮੇਜ਼ ਦੂਰ ਦੂਰ ਰੱਖੋ। ਇਸ ਨਾਲ ਸੇਲ ਵੱਡੀ ਦਿਖਾਈ ਦੇਵੇਗੀ।
- ਖਰਾਬ ਅਤੇ ਵਾਪਸ ਆਈਆਂ ਵਸਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਨਾ ਰੱਖੋ। ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਹਾਲਤ ਬਾਰੇ ਝੂਠ ਨਾ ਬੋਲੋ।
- ਪੁਰਾਣੀਆਂ ਖਰਾਬ ਵਸਤਾਂ ਵੇਚਣ ਵੇਲੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਵਰਤੋ। ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਫਿਰ ਵੀ ਉਸਨੂੰ ਖਰੀਦਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਖਰਾਬੀ ਬਾਰੇ ਦੱਸ ਦਿਓ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਨਾ ਦੱਸੋ, ਜੋ ਉਸ ਵਸਤੂ ਵਿੱਚ ਨਾ ਹੋਣ।
- ਹੇਠਲੇ ਚਿੱਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬੁੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪਹਿਨਾਏ ਕੱਪੜੇ ਵੇਖ ਕੇ ਗਾਹਕ ਇਹ ਆਸ ਰੱਖਦੇ ਹਨ ਕਿ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਖਾਨਿਆਂ ਵਿੱਚ ਉਸ ਵਰਗੇ ਕੱਪੜੇ ਮਿਲ ਜਾਣਗੇ। ਪਰੰਤੂ ਇਹਨਾਂ ਤਸਵੀਰਾਂ ਤੋਂ ਪਤਾ ਚੱਲਦਾ ਹੈ ਕਿ ਰੈਂਕਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਇਆ ਸਮਾਨ ਬੁੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪਹਿਨਾਏ ਕੱਪੜਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖਰਾ ਹੈ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇਹੋ ਜਿਹੇ ਕੱਪੜੇ ਕਿੱਥੇ ਲੱਭ ਸਕਦਾ ਹੈ?



ਇਸ ਸਟੋਰ ਨੇ ਮਾਲ ਵੇਚਣ ਦਾ ਵਧੀਆ ਮੌਕਾ ਗਵਾ ਦਿੱਤਾ।



ਅਜਿਹੇ ਖ਼ਲਾਰੇ ਨਾਲ ਮਾਲ ਬੇਕਾਰ ਅਤੇ ਫਜ਼ੂਲ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸਦਾ ਮੁੱਲ ਘੱਟ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।





ਉਪਰੋਕਤ ਤਸਵੀਰ ਵਿੱਚ ਦੇਖੋ ਕਿ ਰੋਸ਼ਨੀ ਬਹੁਤ ਘੱਟ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਨੇ ਲਾਈਟ ਜਗਾਉਣ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ। ਦੁਕਾਨ ਦੇ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨੀ ਵਿੱਚ ਰੋਸ਼ਨੀ ਦਾ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਰੋਸ਼ਨੀ ਵੱਲ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਚੰਗੇ ਅਹਿਸਾਸ ਹੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਹੈ।

### ਅਭਿਆਸ

ਮੰਨ ਲਵੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਸੁਪਰ ਸਟੋਰ ਦੇ ਮਾਲਕ ਹੋ। ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨੁਕਤਿਆਂ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਕਿੱਥੇ ਖੜੇ ਵੇਖਦੇ ਹੋ? ਦਲੀਲਾਂ ਸਹਿਤ ਦੱਸੋ।

ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਖਰੀਦ ਅਹਿਸਾਸ ਦੇ ਰਹੇ ਹੋ? ਤੁਹਾਡੇ ਸਟੋਰ ਤੋਂ ਤੁਹਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦਾ ਕਿੰਨਾ ਕੁ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ? ਕੀ ਤੁਹਾਡਾ ਸਟੋਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਖਿੱਚਦਾ ਹੈ? ਕੀ ਇਹ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੁਹਾਵਣਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ? ਕੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚੋਂ ਸਮਾਨ ਲੱਭਣਾ ਸੌਖਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ? ਕੀ ਤੁਹਾਡੇ ਸਟੋਰ ਦਾ ਵਾਤਾਵਰਣ ਹੀ ਤੁਹਾਡਾ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਵਿਕਰੀ ਸਹਾਇਕ ਹੈ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## ਮੁੱਲਾਂਕਣ

## (ੳ) ਖਾਲੀ ਸਥਾਨ ਭਰੋ।

1. ਬਾਲਕਾਂ ਅਤੇ ਛੋਟੇ ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਕੱਪੜੇ ..... ਉਪਰ ਰੱਖੋ।
2. ਦੁਕਾਨ ਦੇ ..... ਉਪਰ ਰੋਸ਼ਨੀ ਦਾ ਚੰਗਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਵੱਲ ਗਾਹਕ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।
3. ਇੱਕ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਵਸਤਾਂ ਦਾ ਢੇਰ ਲਗਾਉਣ ਨਾਲ ਵਸਤਾਂ ਦਾ ..... ਘੱਟਦਾ ਹੈ।
4. .... ਅਤੇ ..... ਵਸਤਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਨਜ਼ਰ ਹੇਠ ਰੱਖੋ।  
(ਸਹਾਇਕ ਸ਼ਬਦ : ਮੇਜ਼ਾਂ, ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਦੁਆਰ, ਮੁੱਲ, ਛੋਟੀਆਂ, ਕੀਮਤੀ)

## (ਅ) ਸਹੀ ਜਾਂ ਗਲਤ ਦਰਸਾਓ।

1. ਸਮਾਨ ਨੂੰ ਦੂਰ ਦੂਰ ਰੱਖੋ। ਇਸ ਨਾਲ ਸੇਲ ਵੱਡੀ ਦਿਖੇਗੀ। (✓)
2. ਇੱਕੋ ਜਿਹੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਠੇ ਨਾ ਰੱਖੋ। (×)
3. ਮੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਦੂਰ ਰੱਖੋ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਚੱਲਣ ਫਿਰਣ ਲਈ ਜਗ੍ਹਾ ਰੱਖੋ। (✓)
4. ਬੁੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪਹਿਨਾਏ ਕੱਪੜਿਆਂ ਵਰਗੇ ਹੋਰ ਕੱਪੜੇ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਖਾਨਿਆਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। (✓)
5. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਫਸਾਉਣ ਲਈ ਵਸਤਾਂ ਦੇ ਲੱਛਣ ਵਧਾ ਚੜਾ ਕੇ ਦੱਸਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। (×)

## ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ

ਹੇਠਲੀ ਸੂਚੀ ਨੂੰ ਵਰਤ ਕੇ ਪੜਤਾਲ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਟੀਚੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਲਏ ਹਨ।

## ਭਾਗ (ੳ)

- ਅਧੀਨ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੇ ਕਰਤਵ ਬਿਆਨ ਕਰੋ।
- ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਕਿਹੜੇ ਕੰਮ ਕਰਨੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਨ ?
- ਕਿਹੜੇ ਕੰਮ ਨਾ ਕਰਨੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਨ ?

## ਭਾਗ (ਅ)

ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਿਸ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕੀਤੀ ?

- ਅਧੀਨ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੇ ਕਰਤਵ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰੀਆਂ ਕੀ ਹਨ ?

ਭਾਗ (ੲ)

## ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਪ੍ਰੰਤੂ ਇਹ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੇ।

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
● ਕੀ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਅਧੀਨ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੇ ਕਰਤੱਵਾਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹੈ?		
● ਕੀ ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕੰਮਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੈ?		
● ਕੀ ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚ ਨਾ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਗੱਲਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੈ?		

—0—

# ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ

ਐੱਨ.ਵੀ.ਈ.ਕਿਊ.ਐੱਫ. ਪੱਧਰ-2 (ਦਸਵੀਂ ਜਮਾਤ)

ਆਰ.ਐੱਸ. 203-ਐੱਨ.ਕਿਊ. 2012 : ਸਟੋਰ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ

ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ



© PSS Central Institute of Vocational Education, 2012

ਇਹ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਕਾਪੀਰਾਈਟ ਅਧੀਨ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੈ। ਲਿਖਤੀ ਆਗਿਆ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਦਾ ਪੁਨਰ-ਨਿਰਮਾਣ, ਅਨੁਕੂਲਨ, ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸਟੋਰੇਜ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦਾ ਜਨਤਕ ਸੰਚਾਰ ਵਰਜਿਤ ਹੈ।

## ਮੁੱਖ ਬੰਧ

ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਢਾਂਚਾ, 2005 ਇਹ ਸਿਫਾਰਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਕੂਲ ਵਿੱਚ ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਜੀਵਨ ਦਾ ਸੰਬੰਧ ਸਕੂਲ ਦੇ ਬਾਹਰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਜੀਵਨ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਿਧਾਂਤ ਕਿਤਾਬੀ ਸਿੱਖਿਆ ਦੀ ਪੁਰਾਣੀ ਵਿਰਾਸਤ ਨੂੰ ਪਿੱਛੇ ਛੱਡਦਾ ਹੈ, ਜਿਸਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਅੱਜ ਵੀ ਸਾਡਾ ਵਿੱਦਿਅਕ ਢਾਂਚਾ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਸਿੱਟੇ ਵਜੋਂ ਸਕੂਲ, ਘਰ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰੇ ਦੇ ਮਾਹੌਲ ਦਾ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦੇ ਮਾਹੌਲ ਨਾਲੋਂ ਕਾਫ਼ੀ ਫ਼ਰਕ ਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਹੱਥ ਵਿੱਚਲੀ ਕਾਰਜ ਪੁਸਤਕ “ਸਟੋਰ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ” ਉਸ ‘ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ’ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ ਕਿ ਮਨੁੱਖੀ ਸੰਸਾਧਨ ਵਿਕਾਸ ਮੰਤਰਾਲੇ (MHRD) ਦੇ ਉੱਦਮ ਅਧੀਨ ਕੌਮੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਸਿੱਖਿਆ ਯੋਗਤਾ ਢਾਂਚੇ (NVEQF) ਨੂੰ ਅਮਲੀ ਜਾਮਾ ਪਹਿਨਾਉਣ ਲਈ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸਦਾ ਮੰਤਵ ਸਕੂਲਾਂ, ਕਾਲਜਾਂ, ਵਿਵਸਾਇਕ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਸੰਸਥਾਵਾਂ, ਤਕਨੀਕੀ ਸਿੱਖਿਆ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਵਵਿਦਿਆਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪੱਧਰ ਦੀ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਾਸਤੇ ਸਾਂਝੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸੇਧਾਂ ਦਾ ਗਠਨ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇਹ ਅਨੁਮਾਨ ਲਾਇਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਕਿ NVEQF ਰਾਹੀਂ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ, ਅੰਤਰ-ਖੇਤਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਵਿਦਿਆਰਥੀ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਸਿੱਖਿਆ ਨੂੰ ਵਾਧਾ ਮਿਲੇਗਾ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਅਕਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਵਿਚਾਲੇ ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ ਸੁਖਾਲੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆਰਥੀਆਂ ਨੂੰ ਜੀਵਨ ਭਰ ਲਈ ਸਿੱਖਿਆ ਮਿਲੇਗੀ।

ਇਹ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ, ਜੋ ਕਿ ਨੌਵੀ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਬਰਾਬਰ ਦੀ ਜਮਾਤ ਪਾਸ ਕਰ ਚੁੱਕੇ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਲਈ ਬਣਾਏ ਗਏ ਵਿਵਸਾਇਕ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਹੈ, ਜਿਹੜੀ ਕਿ ਇੱਕ ਮਾਹਿਰ ਸਮੂਹ ਵੱਲੋਂ ਲਿਖੀ ਗਈ ਹੈ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕੌਸ਼ਲ ਵਿਕਾਸ ਨਿਗਮ (NSDC) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਭਾਰਤ ਦੀ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਦੀ ਕੌਸ਼ਲ ਪ੍ਰੀਸ਼ਦ ਦੀ ਸਭਾ (RASCI) ਅਤੇ ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਉਦਯੋਗਾਂ ਨੇ ਆਪਸੀ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਮਾਪਦੰਡ (NOS) ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਮਾਪਦੰਡ ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਖੇਤਰ ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ ਵਲੋਂ ਸੁਝਾਏ ਗਏ ਸਮਰੱਥਾ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਸਮੂਹ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਕੰਮਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਚੰਗੀ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਉਮੀਦਵਾਰਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਨੂੰ ਪਰਖਣ ਵਾਸਤੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ।

ਪੰਡਤ ਸੁੰਦਰਲਾਲ ਸ਼ਰਮਾ ਕੇਂਦਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਸਿੱਖਿਆ ਸੰਸਥਾ (PSSCIVE), ਜੋ ਕਿ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿਦਿਅਕ ਖੋਜ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੀਸ਼ਦ (NCERT) ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਹੈ, ਨੇ SKSDC ਦੇ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਵਿਵਸਾਇਕ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਲਈ ਛੋਟੇ-ਛੋਟੇ ਹਿੱਸਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਇਹ NVEQ ਦੇ ਪਹਿਲੇ ਤੋਂ ਚੌਥੇ ਪੱਧਰ ਤੱਕ ਹਨ : ਦੂਜਾ ਪੱਧਰ (Level 2) ਦਸਵੀਂ ਜਮਾਤ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਗਿਣਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਇਕਾਈਆਂ (Units) ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਲਈ NOS ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਵਪਾਰ (ਕੰਮਕਾਰ) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਮੁੱਖ ਸਮਰੱਥਤਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਗਿਆਨ, ਕੁਸ਼ਲਤਾ, ਯੋਗਤਾ ਆਦਿ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕੀਤੀ ਗਈ।

ਇਹ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਨੂੰ ਰੱਟਾ ਲਾਉਣ ਤੋਂ ਵਰਜਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਨੂੰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਲਚਕੀਲਾ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਵਿਚਾਲੇ ਸੀਮਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤੋੜਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਇਸ ਪੁਸਤਕ ਵਿੱਚ ਸੋਚ ਵਿਚਾਰ ਅਤੇ ਛੋਟੇ-ਸਮੂਹਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਦ-ਸੰਵਾਦ, ਚਰਚਾ ਅਤੇ ਤਜਰਬੇ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਮਹੱਤਵ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਆਸ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਸਾਰੇ ਕਦਮ 1986 ਦੀ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਨੀਤੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਸਿੱਖਿਆਰਥੀ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਵਿੱਦਿਅਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਦਿਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਗੇ।

ਇਸ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਦੀ ਕਾਮਯਾਬੀ ਇਸ ਗੱਲ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਸਕੂਲਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਅਤੇ ਅਧਿਆਪਕ ਬੱਚਿਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਤੌਰ ਤੇ ਸਿੱਖਣ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਕਲਪਨਾ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛਣ ਲਈ ਕਿੰਨੀ ਕੁ ਪ੍ਰੇਰਨਾ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਵਿਕਾਸ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਆਰਥੀ ਦੀ ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਅਤੇ ਗੁਣਾਂ ਅਤੇ ਰਚਨਾਤਮਿਕਤਾ ਨੂੰ ਗ੍ਰਹਣ ਕਰਨਾ ਤਾਂ ਹੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਨੂੰ ਸਰੋਤੇ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਬਲਕਿ ਸਿੱਖਿਆ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਾਂਗੇ। ਇਹਨਾਂ ਟੀਚਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਸਕੂਲਾਂ ਦੇ ਨਿੱਤਨੇਮ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਕਾਫ਼ੀ ਤਰਮੀਮ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ। ਦੱਸੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਉਤਸ਼ਾਹ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਲਈ ਸਕੂਲ ਦੇ ਟਾਈਮ ਟੇਬਲ ਵਿੱਚ ਲਚਕੀਲਾਪਨ ਲਿਆਉਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਵਾਸਤੇ ਅਧਿਆਪਨ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ।

## ਆਭਾਰ ਅਤੇ ਪੰਨਵਾਦ

### ਸਹਿਯੋਗੀ ਅਤੇ ਸਹਾਇਕ ਸੱਜਣ

#### ਸਲਾਹਕਾਰ

1. ਪ੍ਰੋ. ਆਰ.ਬੀ. ਸ਼ਿਵਾਗੁੰਡੇ, ਸੰਯੁਕਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ।
2. ਪ੍ਰੋ. ਆਰ.ਕੇ. ਸ਼ੁਕਲਾ, ਮੁਖੀ, ਬਿਜਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ।
3. ਡਾ. ਵੀ.ਐੱਸ. ਮਹਿਰੋਤਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁਖੀ, ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੇਂਦਰ (CDEC) PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ

#### ਸਮੱਗਰੀ ਉਤਪਾਦਕ ਸਮੂਹ

(ੳ) NCERT ਕੈਂਪਸ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਵਿੱਚ ਕੇਂਦਰੀ ਵਿੱਦਿਅਕ ਤਕਨੀਕੀ ਸੰਸਥਾ (CIET) ਵਿਖੇ NVEQF ਦੇ Level-1 ਵਾਸਤੇ ਪ੍ਰਚੁਨ ਮੰਡੀਕਰਣ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸਮੂਹ ਸੰਮੇਲਨ (WGM) - ਮਿਤੀ 28 ਮਈ ਤੋਂ 15 ਜੂਨ, 2012 :

1. ਡਾ. ਕੇ. ਸੰਭਾਸ਼ਿਵ ਰਾਓ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸਿੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ, ਆਂਧਰਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਿਸ਼ਾਖਾਪਟਨਮ - 530003 (ਏ.ਪੀ.)
2. ਡਾ. ਆਰ. ਸਾਈਬਾਬਾ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਬਿਜਨੈਸ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ, ਲਾਲ ਬਹਾਦਰ ਪੀ.ਜੀ.ਕਾਲਜ, ਵਾਰੰਗਲ-506007 (ਏ.ਪੀ.)
3. ਡਾ. ਟੀ. ਸਿਰੀਨਿਵਾਸ ਰਾਓ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ MBA ਵਿਭਾਗ, ਸਕੂਲ ਆਫ਼ ਡਿਸਟੈਂਸ ਲਰਨਿੰਗ ਅਤੇ ਕੌਂਟੀਨਿਊਇੰਗ ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ, ਕਕਾਟੀਆ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਿਦਿਆਗਨੀ ਪੁਰੀ ਵਾਰੰਗਲ-506009, (ਏ.ਪੀ.)
4. ਪ੍ਰੋ. ਐਸ.ਐਨ. ਬੋਰਹੜੇ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਵਿੱਦਿਆਪੀਠ ਡੀਮਡ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਯਸਵੰਤ ਰਾਓ ਮੋਹਿਤੇ ਕਾਲਜ, ਪੂਨਾ-411038
5. ਸ਼੍ਰੀ ਸੁਨੀਲ ਐਸ. ਦੇਸਾਈ, ਵਿਵਸਾਇਕ ਅਧਿਆਪਕ, ਜਾਗਰੂਤੀ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਗਾਧਿੰਗਲਾਜ, ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਕੋਹਲਾਪੁਰ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।
6. ਸ਼੍ਰੀ ਰਾਜੀਵ ਖਾਰੇ, ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਤਾਲ-ਮੇਲਕ (ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੁਨ), ਭਾਰਤੀ ਏਅਰਟੈੱਲ ਦਫਤਰ, ਮਾਲਵੀਆ ਨਗਰ, ਭੋਪਾਲ-462001 (ਐਮ.ਪੀ.)।
7. ਡਾ. ਦਲਬੀਰ ਸਿੰਘ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਹਰਿਆਣਾ ਸਕੂਲ ਆਫ਼ ਬਿਜਨੈਸ, ਗੁਰੂ ਜੰਬੋਸ਼ਵਰ ਵਿਗਿਆਨ ਅਤੇ ਤਕਨੀਕੀ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਹਿਸਾਰ-125001 (ਹਰਿਆਣਾ)।
8. ਡਾ. ਸ਼ਿਪਰਾ ਵੈਦਿਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਸੈਕੰਡਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ CIET, NCERT, ਸ਼੍ਰੀ ਅਰਬਿੰਦੋ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-(110016)
9. ਡਾ. ਬਿਸਵਾਜੀਤ ਸ਼ਾਹ, CBSE ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ।
10. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਦੀਪਾ ਸਿੰਘ, ਸਲਾਹਕਾਰ, NSDC, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ।
11. ਡਾ. ਵੀ.ਐੱਸ. ਮਹਿਰੋਤਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਰੀਸੋਰਸ ਪਰਸਨ, ਖੇਤੀਬਾੜੀ ਅਤੇ ਜੀਵ-ਸੰਭਾਲ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, ਭੋਪਾਲ।
12. ਡਾ.ਪੀ. ਵੀਰਾਈਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਕੋਆਰਡੀਨੇਟਰ, ਬਿਜਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, ਭੋਪਾਲ।
13. ਡਾ. ਅਮਰੇਂਦਰ ਪੀ. ਬੇਹੇਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮਾਣਯੋਗ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ CIET, NCERT, ਸ਼੍ਰੀ ਅਰਬਿੰਦੋ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-(110016)



(ਅ) ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, SNDT ਜਨਾਨਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਮੁੰਬਈ ਵਿਖੇ NVEQF ਦੇ Level-1 (ਫੇਜ਼-II) ਵਾਸਤੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਮੰਡੀਕਰਣ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸਮੂਹ ਸੰਮੇਲਣ (WGM) - ਮਿਤੀ 9 ਤੋਂ 13 ਜੁਲਾਈ, 2012 ਨੂੰ ਹੋਇਆ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਹਿਰਾਂ ਨੇ ਭਾਗ ਲਿਆ :

1. ਡਾ. ਦਲਬੀਰ ਸਿੰਘ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਹਰਿਆਣਾ ਸਕੂਲ ਆਫ਼ ਬਿਜ਼ਨੈਸ, GJU, ਹਿਸਾਰ, ਹਰਿਆਣਾ।
2. ਪ੍ਰੋ. ਟੀ.ਸਿਰੀਨਿਵਾਸ ਰਾਓ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ, SDLCE, ਕਾਟੀਆ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਾਰੰਗਲ-506009 (ਏ.ਪੀ.)
3. ਸ਼੍ਰੀ ਸੁਨੀਲ ਐਸ. ਦੇਸਾਈ, ਲੈਕਚਰਾਰ (ਵਿਵਸਾਇਕ), ਜਾਗਰੂਤੀ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਗਾਧਿੰਗਲਾਜ, ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਕੋਹਲਾਪੁਰ, (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ)।
4. ਸ਼੍ਰੀ ਅਸ਼ੋਕ ਐਮ.ਐਸ., ਲੈਕਚਰਾਰ ਸਿੱਖਿਅਕ, ਓਪਨ ਮਾਂਈਡਜ਼ ਸੰਸਥਾ, ਬੰਗਲੌਰ, ਕਰਨਾਟਕ।
5. ਡਾ. ਜੀ. ਦਿਨਾਕਰ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖੀ, ਰਾਜਾਰਾਜੇਸ਼ਵਰੀ ਕਾਲਜ ਆਫ਼ ਇੰਜੀਨੀਅਰਿੰਗ, ਕੁੰਬਲਾਗੋਡੂ, ਮਸੂਰ ਰੋਡ, ਬੰਗਲੌਰ-560074
6. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਕੇ.ਪੀ. ਯਾਦਵ, ਲੈਕਚਰਾਰ (ਵਿਵਸਾਇਕ), ਕੈਂਪ ਸਿੱਖਿਆ ਸਭਾ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਪੂਨਾ-411001 (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ)।
7. ਪ੍ਰੋ. ਕੇ.ਐੱਸ.ਰਾਓ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖੀ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਵਿਭਾਗ, ਆਂਧਰਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਿਸ਼ਾਖਾਪਟਨਮ (ਏ.ਪੀ.)
8. ਸ਼੍ਰੀ ਪ੍ਰਦੀਪ ਡੀ. ਪੋਵਾਰ, ਲੈਕਚਰਾਰ (ਵਿਵਸਾਇਕ), ਜਨਤਾ ਵਿਦਿਆਲਾ ਅਤੇ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਸਤਪੁਰ, ਨਾਸਿਕ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।
9. ਡਾ. ਐਸ.ਐਨ. ਬੋਰਹੜੇ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਵਿੱਦਿਆਪੀਠ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਯਸ਼ਵੰਤ ਰਾਓ ਮੋਹਿਤੇ ਕਾਲਜ, ਪੂਨਾ-411038
10. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਕੇ.ਐਸ. ਫੁੱਲਮਲੀ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਐਮ.ਐਲ. ਧਾਨੂਕਰ ਕਾਲਜ, ਵਿੱਲੇ ਪਾਰਲੇ, ਮੁੰਬਈ-400029.
11. ਸ਼੍ਰੀ ਐਮ.ਐੱਸ. ਧੰਨਾਵਡੇ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਸਿੰਘਦ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸੰਸਥਾ, ਪੂਨੇ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।
12. ਡਾ. ਕਿਨੇਰੀ ਵੀ. ਠੱਕਰ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, ਮੁੰਬਈ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਮੁੰਬਈ।
13. ਸ਼੍ਰੀ ਸੁਰਮ ਚੌਬਲ, ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਸਲਾਹਕਾਰ, ਮੁੰਬਈ।
14. ਸ਼੍ਰੀ ਰਵਿੰਦਰ ਐਮ. ਚਿਪਲੂਨਕਰ, ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ, ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਸਲਾਹਕਾਰ, ਮੁੰਬਈ।
15. ਡਾ. ਜੀ.ਵਾਈ. ਸ਼ਿਟੋਲ, ਮਾਣਯੋਗ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖੀ, ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, SNDT ਜਨਾਨਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਨਿਊ ਮੈਰੀਨ ਲਾਈਨ, ਮੁੰਬਈ।
16. ਡਾ. ਪੀ. ਵੀਰਾਈਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਤਾਲ-ਮੇਲਕ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
17. ਸ਼੍ਰੀ ਅਸ਼ੋਕ ਕੁਮਾਰ, ਸਹਾਇਕ ਲਾਇਬ੍ਰੇਰੀਅਨ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
18. ਸ਼੍ਰੀ ਦੁਰਗੇਸ਼ ਕੇ. ਸਤਾਨਕਰ, ਕੰਪਿਊਟਰ ਚਾਲਕ, ਗਰੇਡ-II, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.

### ਸੰਪਾਦਨਾ ਅਤੇ ਤਾਲ-ਮੇਲ

1. ਡਾ. ਪੀ.ਵੀਰਾਈਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਤਾਲ-ਮੇਲਕ, ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
2. ਡਾ. ਵੀ.ਐਸ. ਮਹਿਰੋਤਰਾ, ਇੰਚਾਰਜ, ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਕੇਂਦਰ (CDEC), PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
3. ਡਾ. ਨਿਧੀ ਗੁਪਤਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ (ਕੰਟਰੈਕਟਚੂਅਲ), ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.

## ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਬਾਰੇ

ਇਹ ਕਾਰਜ ਪੁਸਤਕ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਮਰੱਥਤਾ ਇਕਾਈ **RS203-NQ2012** : “ਸਟੋਰ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ” ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਕ ਹੋਵੇਗੀ। ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਪੁਸਤਕ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਅਕ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਧੀਨ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ, ਘਰ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਆਪਣੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਪੜ੍ਹ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਸ ਕਿਤਾਬ ਵਿੱਚ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਸੈਸ਼ਨ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਸਮਰੱਥਤਾ ਇਕਾਈ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ (ਸੌਖੇ ਅਤੇ ਕਠਿਨ) ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਹਾਸਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਹਰ ਸੈਸ਼ਨ ਛੋਟਾ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਸਮਝ ਸਕੋ। ਲਿਖਤ ਨੂੰ ਸੁੰਦਰ, ਪ੍ਰਸਪਰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲ ਅਤੇ ਦਰਸ਼ਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਤਸਵੀਰਾਂ ਅਤੇ ਜੀਵੰਤ ਚਿੱਤਰਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਯੋਗ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਕਲਪਨਾ ਨਾਲ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਦੇ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟਾਂਤ ਅਤੇ ਉਦਾਹਰਣ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਹਰੇਕ ਸੈਸ਼ਨ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਗਿਆ ਹੈ :

### ਭਾਗ 1. ਭੂਮਿਕਾ/ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਸ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇ ਬਾਰੇ ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀ ਸਿੱਖੋਗੇ।

### ਭਾਗ 2. ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ/ਢੁੱਕਵਾਂ ਗਿਆਨ

ਇਹ ਭਾਗ ਇਸ ਸੈਸ਼ਨ (ਕਾਰਜਕਾਲ) ਵਿੱਚ ਆਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ/ਢੁੱਕਵਾਂ ਗਿਆਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਵਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਭਾਗ ਚੋਂ ਮਿਲਿਆ ਗਿਆਨ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੁਝ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਅਭਿਆਸ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪੜ੍ਹ ਲੈਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

### ਭਾਗ 3. ਅਭਿਆਸ-ਕਿਰਿਆ

ਹਰੇਕ ਸੈਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਅਭਿਆਸ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਮਿੱਥੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਖ਼ਤਮ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇੰਨ੍ਹਾਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ, ਘਰ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹਨਾਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦਾ ਗਿਆਨ, ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਅਤੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਮਿਲੇਗਾ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਨੂੰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਨਿਪੁੰਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋਗੇ। ਇੰਨ੍ਹਾਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ/ਸਿੱਖਿਅਕ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਹੇਠ ਕਰੋਗੇ, ਜਿਹੜੇ ਤੁਹਾਡਾ ਕੰਮ ਪੂਰਾ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਪੱਥ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਕ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਸੁਧਾਰਨ ਵਾਸਤੇ ਪ੍ਰਤੀ-ਪ੍ਰਸ਼ਟੀ ਸੂਚਨਾ (feedback) ਵੀ ਦੇਣਗੇ। ਇਹ ਸਾਰਾ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਅਕ ਦੀ ਸਲਾਹ ਨਾਲ ਇੱਕ ਸਮਾਂ ਸਾਰਨੀ ਬਣਾਓ ਅਤੇ ਮਿੱਥੇ ਹੋਏ ਮਾਪ-ਦੰਡਾਂ ਦੀ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਚੀਜ਼ ਦੀ ਸਮਝ ਨਹੀਂ ਆ ਰਹੀ ਤਾਂ ਬਿਨਾਂ ਝਿਜਕ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਅਕ ਤੋਂ ਸਮਝੋ।

### ਭਾਗ 4. ਮੁੱਲਾਂਕਣ

ਇਸ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਪੁਨਰ ਨਿਰੀਖਣ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਉੱਨਤੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋਗੇ। ਅਗਲੇ ਸੈਸ਼ਨ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦੇਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣਾ ਪਵੇਗਾ।

## ਭੂਮਿਕਾ

ਸਾਡੀ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ੀ ਇਲਾਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਸ਼ਾਪਿੰਗ ਮਾਲਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚੂਨ ਦੁਕਾਨਾਂ ਵੇਖਦੇ ਹਾਂ। ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ਦਾ ਸਾਡੇ ਜੀਵਨ ਦੇ ਹਰੇਕ ਪਹਿਲੂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਹੈ। ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਕਦੀ ਸੋਚਿਆ ਹੈ ਕਿ ਜਦ ਅਸੀਂ ਭੋਜਨ ਖਾਂਦੇ ਹਾਂ, ਘਰ ਦਾ ਸਮਾਨ ਖਰੀਦਦੇ ਹਾਂ, ਕਾਰ ਰਿਪੇਅਰ ਕਰਵਾਉਂਦੇ ਹਾਂ, ਜਾਂ ਕੋਈ ਕੱਪੜਾ ਖਰੀਦਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਸਾਡਾ ਕਿੰਨੇ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਵਾਸਤਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਚੂਨ ਦੁਕਾਨ ਉਹ ਕਾਰੋਬਾਰ ਹੈ, ਜੋ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਲੋੜਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਨ ਲਈ ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵੇਚਦੀ ਹੈ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਨਜ਼ਦੀਕ ਕਈ ਕਿਸਮ ਦੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰ ਮਿਲ ਜਾਣਗੇ, ਜਿਵੇਂ ਵਿਭਾਗੀ ਸਟੋਰ, ਛੋਟੇ ਸਟੋਰ, ਬਹੁ-ਵੰਨਗੀ ਸਟੋਰ, ਖਾਸੀਅਤ ਸਟੋਰ, ਸੁਵਿਧਾ ਸਟੋਰ ਆਦਿ।

ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰਾਂ ਦਾ ਵਰਗੀਕਰਨ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਵੇਚੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਮਾਨ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਖਾਣ ਪੀਣ ਵਾਲਾ ਸਮਾਨ, ਹੰਢਣਸਾਰ ਸਮਾਨ ਜਿਵੇਂ ਉਪਕਰਨ, ਫਰਨੀਚਰ, ਖੇਡਾਂ ਦਾ ਸਮਾਨ, ਯੰਤਰ ਆਦਿ, ਅਤੇ ਨਰਮ ਖਪਤਕਾਰੀ ਵਸਤਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕੱਪੜੇ ਆਦਿ। ਅਕਸਰ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਨੂੰ ਹੀ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਪਰੰਤੂ ਇਸ ਵਿੱਚ ਵਿਕਰੀ ਪਦਾਰਥਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਵੀ ਆਉਂਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿਸੇ ਹੋਟਲ ਵਿੱਚ ਠਹਿਰਣਾ, ਨਾਈ ਤੋਂ ਹਜ਼ਾਮਤ ਕਰਵਾਉਣਾ, DVD ਕਿਰਾਏ ਤੇ ਲੈਣੀ, ਬਿਊਟੀ ਪਾਰਲਰ ਵਿੱਚ ਮੇਕਅੱਪ ਕਰਵਾਉਣਾ, ਪੀਜ਼ਾ ਆਦਿ ਘਰ ਮੰਗਾਉਣਾ। ਸਾਰੀ ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਾਰੀ ਸਟੋਰਾਂ ਵਿੱਚ ਹੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ, ਸਟੋਰ-ਰਹਿਤ ਵਿਕਰੀ ਵੀ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ਦੀ ਹੀ ਸ਼ਾਖਾ ਹੈ। ਐਮ ਵੇ ਵਰਗੀਆਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਘਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾ ਕੇ ਸਮਾਨ ਵੇਚਦੀਆਂ ਹਨ। ਕਈ ਲੋਕ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਰਾਹੀਂ ਸਮਾਨ ਵੇਚਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਸਭ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰੀ ਹੀ ਹੈ।

ਸਟੋਰ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਕਈ ਕਿਸਮ ਦੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਆ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਸਟੋਰ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨਾ, ਇਹ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨਾ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕਿਹੜੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਵੇਚਣੀਆਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਖਰੀਦ ਕਰਨੀ, ਕਰਮਚਾਰੀ ਰੱਖਣੇ, ਕੀਮਤਾਂ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਨੀਆਂ, ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਭੰਡਾਰ ਕਰਨਾ, ਵਿਗਿਆਪਨ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਸਟੋਰ ਨੂੰ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਆਦਰਸ਼ ਕਾਰਵਾਈ ਜ਼ਾਬਤਾ ਲਾਗੂ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸਨੂੰ Standard Operating Procedure (SOP) ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਖਰੀਦ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ, ਸਿਹਤ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਬਚਾਓ, ਦੇਖ-ਭਾਲ ਅਤੇ ਵੰਡ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਤਰੀਕੇ ਦਰਜ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਇਕਾਈ ਵਿੱਚ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਸਟੋਰ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੇ ਬੁਨਿਆਦੀ ਨਿਯਮਾਂ ਬਾਰੇ ਸਿੱਖਣਗੇ, ਜਿੰਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸਟੋਰ ਦੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ, ਤਿਆਰੀ, ਕਾਰਜ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਦੇਖ-ਭਾਲ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।



ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਅਤੇ ਮੇਰੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਲਈ ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਿੰਦੇ ਹਨ : ਜਿਵੇਂ ਭੋਜਨ, ਕੱਪੜੇ, ਘਰੇਲੂ ਸਮਾਨ, ਬਿਜਲਈ ਯੰਤਰ ਅਤੇ ਉਪਕਰਨ, ਹਿੱਸੇ ਪੁਰਜ਼ੇ, ਘਰ ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਸਲਾਹਾਂ ਅਤੇ ਹੁਨਰਮੰਦ ਮਜ਼ਦੂਰ ਆਦਿ। ਆਉ ਇਸ ਉਤੇਜਨਾ ਭਰਭੂਰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਪਰਦੇ ਪਿੱਛੇ ਝਾਤ ਮਾਰੀਏ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਕਈ ਪਹਿਲੂਆਂ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਲਈਏ।

ਵਿਸ਼ਾ-ਸੂਚੀ	
ਮੁੱਖ-ਬੰਧ	71
ਆਭਾਰ ਅਤੇ ਧੰਨਵਾਦ	72
ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਬਾਰੇ	74
ਜਾਣ-ਪਛਾਣ/ਭੂਮਿਕਾ	75
ਸੈਸ਼ਨ 1 : ਸਟੋਰ ਦੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ	77
ਸੈਸ਼ਨ 2 : ਸਟੋਰ ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਰਚਨਾ	85
ਸੈਸ਼ਨ 3 : ਸਟੋਰ ਦੀਆਂ ਕਾਰਜ ਵਿਧੀਆਂ	90
ਸੈਸ਼ਨ 4 : ਸਟੋਰ ਦੀ ਦੇਖ-ਭਾਲ	95

## ਸੈਸ਼ਨ 1 : ਸਟੋਰ ਦੀ ਰੂਪ ਰੇਖਾ

### ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ

ਸਟੋਰ ਦੀ ਚੰਗੀ ਛਾਪ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਇਸਦੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ, ਨਕਸ਼ਾ ਅਤੇ ਤਿਆਰੀ ਦੀ ਅਹਿਮ ਭੂਮਿਕਾ ਹੈ। ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਅਤੇ ਨਕਸ਼ੇ ਤੋਂ ਹੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਸਟੋਰ ਦੀ ਕੀ ਖੂਬੀ ਹੈ। ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਦਿਮਾਗ ਵਿੱਚ ਸਟੋਰ ਦੀ ਛਾਪ ਬਣਾਉਣ ਦਾ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਔਜ਼ਾਰ ਹੈ। ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਦਾ ਮਤਲਬ ਇਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਟੋਰ ਦੀਆਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਇਕਾਈਆਂ ਨੂੰ ਕਿੱਥੇ ਕਿੱਥੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਖਰੀਦ ਕਰ ਸਕੇ। ਇਹ ਜਗ੍ਹਾ ਦੀ ਉੱਤਮ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਆਵਾਜਾਈ ਦੇ ਰਸਤੇ, ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨੀ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ ਅਤੇ ਸਥਾਈ ਢਾਂਚੇ ਜਿਵੇਂ ਦੀਵਾਰਾਂ, ਪੌੜੀਆਂ ਆਦਿ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖ ਕੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

### ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰ ਲਈ ਚੰਗੀ ਰੂਪ ਰੇਖਾ

ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰ ਦੀ ਕਾਮਯਾਬੀ ਇਸਦੀ ਵਧੀਆ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਅਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਾਤਾਵਰਣ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਪਹਿਲੀ ਛਾਪ ਛੱਡਣ ਦਾ ਦੂਸਰਾ ਮੌਕਾ ਕਦੀ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ। ਇਹ ਪੁਰਾਣੀ ਕਹਾਵਤ, ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰ ਦੀ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਅਤੇ ਵਾਤਾਵਰਣ ਉਪਰ ਖੂਬ ਢੁਕਦੀ ਹੈ। ਨਵੇਂ ਆਏ ਗਾਹਕ ਤੇ ਪਈ ਹੋਈ ਪਹਿਲੀ ਛਾਪ ਹੀ ਇਹ ਫੈਸਲਾ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਦੁਕਾਨ ਨੇ ਗਾਹਕ ਜੋੜਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਗੁਆ ਲਿਆ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਪ੍ਰਚੂਨ ਦੁਕਾਨ ਦਾ ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਮਾਲ ਦਿਖਾਉਣਾ ਅਤੇ ਵੇਚਣਾ। ਇਹਨਾਂ ਦੋਵੇਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਲਈ ਜਗ੍ਹਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਸਤੂਆਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਲੋਕ ਸਮਾ ਸਕਣ।

### ਜਗ੍ਹਾ

ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਬਹੁਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਿਸੇ ਇਮਾਰਤ ਵਿੱਚ ਸਥਾਈ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਚਲਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਕੁਝ ਕਾਰੋਬਾਰ ਅਸਥਾਈ ਕਿਸਮ ਦੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮੇਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਲੱਗੇ ਹੋਏ ਤੰਬੂ-ਖੇਮੇ ਆਦਿ। ਕੁਝ ਕਾਰੋਬਾਰ ਚਲੰਤ ਕਿਸਮ ਦੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਗੋਲ-ਗੱਪੇ, ਕੁਲਫੀਆਂ, ਸਬਜ਼ੀ ਦੀਆਂ ਰੇਹੜੀਆਂ ਵਾਲੇ, ਹੋਕੇ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਆਦਿ।

### ਸਟੋਰ ਦੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਧਿਆਨ ਯੋਗ ਗੱਲਾਂ

ਸਟੋਰ ਦੀ ਚੰਗੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਕਈ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ :

1. **ਸਟੋਰ ਦਾ ਵਾਤਾਵਰਣ :** ਪ੍ਰਚੂਨ ਦੁਕਾਨ ਦੇ ਭੌਤਿਕ ਲੱਛਣ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਅੰਦਰੂਨੀ ਅਤੇ ਬਾਹਰੀ ਵਾਤਾਵਰਣ ਇਸਨੂੰ ਇੱਕ ਛਾਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਸਟੋਰ ਨੂੰ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਚੰਗਾ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਮਾਹੌਲ ਦੇਵੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਖਰੀਦ ਦਾ ਮਜ਼ਾ ਲੈ ਸਕੇ ਅਤੇ ਜਾਣ ਲੱਗਿਆਂ ਉਸਦੇ ਚੇਹਰੇ 'ਤੇ ਮੁਸਕੁਰਾਹਟ ਹੋਵੇ।

- ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਖਲਾਰਾ ਅਤੇ ਭੀੜ-ਭੜੱਕਾ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।

- ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਆਕਾਰ ਅਤੇ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਖਾਨਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਜਾ ਕੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਇਸ ਗੱਲ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖੋ ਕਿ ਕੋਈ ਵਸਤੂ ਉਪਰੋਂ ਨਾਂ ਡਿੱਗੇ।
  - ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਬਦਬੂ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ।
  - ਫਰਸ਼, ਛੱਤ, ਦੀਵਾਰਾਂ, ਗਲੀਚਿਆਂ ਅਤੇ ਬੁੱਤਾਂ ਆਦਿ ਉਪਰ ਗੰਦੇ ਦਾਗ ਨਹੀਂ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ।
  - ਡਰੈੱਸਿੰਗ ਕਮਰੇ ਵਿੱਚ ਕੱਪੜੇ, ਹੈਂਗਰ, ਖਾਲੀ ਡੱਬੇ ਆਦਿ ਨਾਂ ਰੱਖੋ। ਇਸਨੂੰ ਬਿਲਕੁਲ ਖਾਲੀ ਅਤੇ ਸਾਫ਼ ਰੱਖੋ।
  - ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਵੱਲ ਪੂਰਾ ਧਿਆਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ।
  - ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚ ਖਾਣ ਪੀਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਨਾ ਦਿਓ।
2. **ਵਿਕਰੀ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ :** ਸਟੋਰ ਦੀ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਅਜਿਹੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਅੰਦਰ ਚੱਲ ਫਿਰ ਸਕੇ। ਘੁੰਮਣ ਫਿਰਨ ਦੇ ਰਸਤੇ ਵੀ ਯੋਜਨਾ ਅਨੁਸਾਰ ਬਣਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਅੰਦਰੂਨੀ ਗਸਤ ਇੱਕ ਅਦਿਸ਼ ਸ਼ਕਤੀ ਵਾਂਗ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਗੋੜੀ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਉਲੀਕੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸਟੋਰ ਦੇ ਹਰ ਹਿੱਸੇ ਵਿੱਚ ਜਾ ਸਕਣ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਵਸਤੂ 'ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਨਜ਼ਰ ਪੈ ਸਕੇ। ਇਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੀ ਖਰੀਦ ਵੱਧਦੀ ਹੈ। ਅਕਸਰ ਵੱਧ ਵਿਕਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਗਲਿਆਰੇ ਦੇ ਅੰਤ ਤੇ ਰੱਖੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਸਾਰਾ ਰਸਤਾ ਚੱਲ ਕੇ ਉੱਥੇ ਪਹੁੰਚ ਸਕੇ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੁਕਾਨ ਮਾਲਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮਨੋਵੇਗੀ ਖਰੀਦ ਕਰਨ ਲਈ ਉਕਸਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਤੁਸੀਂ ਅਕਸਰ ਕਰਿਆਨੇ ਦੀ ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸਥਿਤੀ ਵੇਖੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਦੁੱਧ, ਦਹੀਂ, ਬਰੈੱਡ ਆਦਿ ਜਿਹੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਵਸਤਾਂ ਨੂੰ ਅੰਤ ਤੇ ਇਸ ਲਈ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਇਹਨਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਦੌਰਾਨ ਹੋਰ ਵਸਤਾਂ ਵੀ ਖਰੀਦ ਸਕੇ ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਦੇ ਨਜ਼ਦੀਕ ਹੋਣਗੀਆਂ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਆਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉੱਥੇ ਹੀ ਪਰਤ ਜਾਵੇਗਾ।
  3. **ਪ੍ਰਤੀ ਵਰਗ ਫੁੱਟ ਲਾਭ ਵਧਾਉਣਾ :** ਇੱਕ ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਨਾਲ ਦੁਕਾਨ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦਾ ਉੱਤਮ ਉਪਯੋਗ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਵਸਤੂਆਂ ਦੇ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਨੁਮਾਇਸ਼ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦਾ ਖਾਲੀ ਛੱਡੀ ਹੋਈ ਚੱਲਣ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਨਾਲ ਸੰਤੁਲਣ ਬਣਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਮਾਂ ਬਚਾਉਣ ਅਤੇ ਖਰੀਦ ਦਾ ਮਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਮਿਲਦਾ ਹੈ। ਵਾਧੂ ਭੰਡਾਰ ਅਤੇ ਨੁਮਾਇਸ਼ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਜਗ੍ਹਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਖਿੜਕੀਆਂ ਅਤੇ ਕੰਧਾਂ ਦੀ ਵੀ ਯੋਗ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਹਰੇਕ ਵਸਤੂ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਵੇਖ ਸਕੇ।
  4. **ਦੁਕਾਨ ਦੇ ਰੂਪ ਦਾ ਵਣਜ ਵਸਤੂ ਨਾਲ ਤਾਲਮੇਲ :** ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਚੂਨ ਦੁਕਾਨ ਦੇ ਨਿਸ਼ਾਨੇ ਹੇਠ ਖਾਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਸੰਗੀਤ ਸਟੋਰ ਜਿਵੇਂ ਪਲੈਨਟ ਐੱਮ ਜਾਂ ਮਿਊਜ਼ਿਕ ਵਰਲਡ ਗਏ ਹੋ ? ਤੁਸੀਂ ਉੱਥੇ ਕਿਹੋ ਜਿਹਾ ਵਾਤਾਵਰਣ ਦੇਖਿਆ ? ਇਸਦੀ ਤੁਲਣਾ ਕੱਪੜੇ, ਗਹਿਣੇ ਆਦਿ ਦੇ ਸਟੋਰ ਨਾਲ ਕਰੋ। ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਸਾਰਿਆਂ ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਦੇਖਿਆ। ਇੱਕ ਨਵੀਨ ਸੰਗੀਤ ਸਟੋਰ ਯੁਵਕਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਗੂੜ੍ਹੇ ਰੰਗਾਂ, ਰੌਸ਼ਨੀਆਂ ਅਤੇ ਸੁਹਾਵਣੇ ਸੰਗੀਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਦੂਜੇ ਪਾਸੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੇ ਸਟੋਰ ਦੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਭਿੰਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਂਤ ਵਾਤਾਵਰਣ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਉਮਰ, ਲਿੰਗ, ਵਿੱਦਿਆ ਅਤੇ ਖਰੀਦ ਸ਼ਕਤੀ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
  5. **ਅਸਮਰੱਥਾਂ, ਅੰਗਹੀਣਾਂ, ਅਪਾਹਜਾਂ, ਔਰਤਾਂ ਅਤੇ ਬੱਚਿਆਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ :** ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸੁਵਿਧਾ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਾਈਨ ਗਲੋਬਸ, ਸ਼ੋਪਰਜ਼ ਸਟੋਪ, ਪੈਂਟਾਲੂਨ ਵਰਗੇ ਨਵੀਨ ਸਟੋਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਓਗੇ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਵੇਖੋਗੇ ਕਿ ਉੱਥੇ ਅਪਾਹਜਾਂ ਲਈ ਖਾਸ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਛੋਟੇ ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਮਾਂਵਾਂ ਲਈ ਵੱਖਰੇ ਕਮਰੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੇ ਆਰਾਮ ਲਈ ਵੱਖਰੀ ਜਗ੍ਹਾ ਰੱਖੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਗੱਲ ਦਾ ਵੀ ਧਿਆਨ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਫਰਨੀਚਰ ਦੇ ਕਿਨਾਰੇ ਤਿੱਖੇ ਨਾ ਹੋਣ, ਫਰਸ਼ ਤਿਲਕਣਾ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਇਸ ਗੱਲ ਦਾ ਵੀ ਧਿਆਨ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਰਨ ਫਿਰਣ ਵਾਲੇ ਗਲਿਆਰੇ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਡੁੱਲੇ ਹੋਣ ਤਾਂ ਜੋ ਮੁੱਖ ਖਰੀਦ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਭੀੜ ਨਾ ਪਵੇ।



**ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਦੇ ਮਹੱਤਵ ਦਾ ਨਿਚੋੜ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੱਢਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ :**

1. ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਚਾਲ ਦਾ ਨਿਯੰਤਰਣ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੁਕਾਨ ਦੇ ਹਰ ਕੋਨੇ ਵਿੱਚ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਸਦੀ ਨਜ਼ਰ ਹਰੇਕ ਵਸਤੂ ਤੇ ਪੈ ਸਕੇ।
2. ਇਸ ਰਾਹੀਂ ਮਨੋਵੇਗੀ ਖਰੀਦ ਨੂੰ ਵਾਧਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
3. ਇਸ ਰਾਹੀਂ ਵਿਕਰੀ ਸਥਾਨ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਕੇ ਗੈਰ ਉਪਯੋਗੀ ਜਗ੍ਹਾ ਨੂੰ ਘਟਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
4. ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਅਤੇ ਚੋਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਸਹਾਈ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
5. ਇਹ ਵਿਕਰੀ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਦਾ ਕਾਰਨ ਬਣਦਾ ਹੈ।

**ਸਟੋਰ ਦੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਘੜਣ ਦੇ ਕਦਮ**

**ਸਟੋਰ ਦੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਉਲੀਕਣ ਵਿੱਚ ਹੇਠਲੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ :**

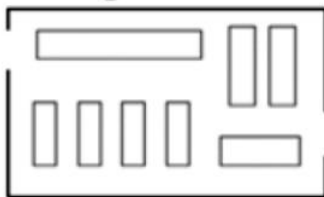
1. ਜਗ੍ਹਾ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਦਾ ਨਿਰਧਾਰਨ ਕਰਨਾ।
2. ਵਿਕਰੀ ਖੇਤਰ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਵਿਕਰੀ ਖੇਤਰ ਲਈ ਜਗ੍ਹਾ ਦੀ ਲੋੜ ਦਾ ਨਿਰਧਾਰਨ ਕਰਨਾ।
3. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੁਖਾਲੀ ਗੇੜੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜਗ੍ਹਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਉਲੀਕਣੀ।
4. ਸਵੈ-ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਰੱਖਣੀ।
5. ਵਣਜ ਵਸਤੂ ਦੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਤਕਨੀਕ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨੀ।

**ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ**

ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਨੂੰ ਦੁਕਾਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੀ ਹਰੇਕ ਇਕਾਈ ਲਈ ਪੂਰੀ ਸੋਚ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਵਾਲੇ ਖਾਨੇ, ਰੈਕ, ਬੁੱਤਾਂ ਆਦਿ ਦੀ ਸਥਿਤੀ, ਨਕਦੀ ਗਣਕ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਆਦਿ।

#### 1. ਸਿੱਧੀ ਫਰਸ਼ ਵਿਵਸਥਾ

ਇਸ ਵਿਵਸਥਾ ਵਿੱਚ ਫਰਸ਼ ਦੀ ਉੱਤਮ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਸਿੱਧੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਬਣਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਖਾਨਿਆਂ ਅਤੇ ਰੈਕਾਂ ਨੂੰ ਬਿਲਕੁਲ ਸਿੱਧਾ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਵਿੱਚੋ-ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਚੱਲਣ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ ਰੱਖੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਰਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਹੈ। ਇਹ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਤੁਹਾਨੂੰ 'ਰੀਬੈਕ' ਅਤੇ 'ਨਾਈਕੋ' ਸਟੋਰਾਂ ਵਿੱਚ ਮਿਲੇਗੀ।



**ਲਾਭ**

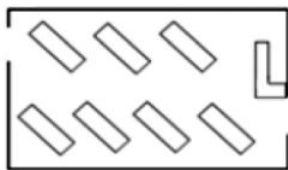
1. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮਾਂ ਬਿਤਾਉਣ ਅਤੇ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਖੋਜ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।
2. ਮਨੋਵੇਗੀ ਖਰੀਦ ਕਰਵਾ ਕੇ ਵਿਕਰੀ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।
3. ਉਹਨਾਂ ਸਟੋਰਾਂ ਲਈ ਯੋਗ ਹੈ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਸਲਾਹਕਾਰੀ ਵਿਕਰੀ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਪਣਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

**ਹਾਨੀਆਂ**

1. ਜਗ੍ਹਾ ਵਸੀਲਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਕੁਸ਼ਲ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ।
2. ਖਾਨਿਆਂ ਪਿੱਛੇ ਓਹਲਾ ਹੋਣ ਕਾਰਨ ਚੋਰੀ ਦਾ ਖਤਰਾ ਵਧ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

**2. ਆਡੀ ਫਰਸ਼ ਵਿਵਸਥਾ**

ਇਸ ਵਿਵਸਥਾ ਵਿੱਚ ਖਾਨੇ ਅਤੇ ਰੈਕ ਆਡੇ ਟੇਢੇ ਰੱਖੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਦੁਕਾਨ ਮਾਲਕ ਜਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਗਾਹਕਾਂ ਉਪਰ ਨਜ਼ਰ ਰੱਖ ਸਕੇ। ਇਹ ਵਿਵਸਥਾ ਅਜਿਹੇ ਸਟੋਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕਾਮਯਾਬ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਚੱਲਣ ਫਿਰਨ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਸਤੂ ਚੁੱਕਣ ਦੀ ਅਜ਼ਾਦੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਦੇ ਇੱਕ ਪਾਸੇ ਤੋਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦੇ ਖਾਨੇ ਸ਼ੁਰੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਗਾਹਕ ਸਾਰੇ ਖਾਨਿਆਂ ਅੱਗੋਂ ਘੁੰਮਦੇ ਹੋਏ ਨਿਕਾਸ ਦਰਵਾਜ਼ੇ ਕੋਲ ਸਥਾਪਿਤ ਨਕਦ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਗਣਕ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵਿਭਾਗੀ ਸਟੋਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਰਿੱਤੂ ਵੀਅਰਜ਼, ਸ਼ੋਪਰਜ਼ ਸਟੋਪ ਆਦਿ।

**ਲਾਭ**

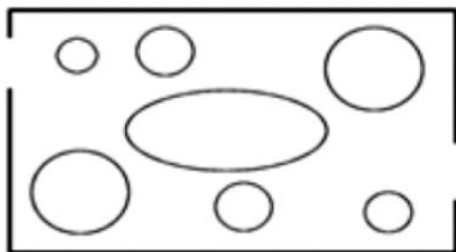
1. ਘੁੰਮਣ ਘੇਰੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਲੰਘਦੇ ਹੋਏ ਗਾਹਕ ਮਨੋਵੇਗੀ ਖ਼ਰੀਦ ਵੀ ਕਰ ਲੈਂਦੇ ਹਨ। ਸਭ ਤੋਂ ਨਵੀਨ ਅਤੇ ਰਿਵਾਜ ਵਿੱਚ ਵਸਤੂਆਂ ਸਭ ਤੋਂ ਮੁੱਖ ਖਾਨਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।
2. ਉਚਾਈ ਤੇ ਲੱਗੇ ਹੋਏ ਸੰਕੇਤਕ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਵਿਭਾਗੀ ਨਕਸ਼ੇ ਖ਼ਰੀਦਦਾਰਾਂ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਹੋਰਨਾਂ ਵਿਭਾਗਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦਾ ਪਤਾ ਲੱਗ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

**ਹਾਨੀਆਂ**

1. ਇਸ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਦਾ ਖਾਕਾ ਤਿਆਰ ਕਰਨਾ, ਇਸਨੂੰ ਬਣਾਉਣਾ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਕਾਫ਼ੀ ਮਹਿੰਗੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

**3. ਗੋਲ ਜਾਂ ਨੌਕ-ਰਹਿਤ ਫ਼ਰਸ਼ ਵਿਵਸਥਾ**

ਸਥਾਈ ਢਾਂਚਿਆਂ ਅਤੇ ਦੀਵਾਰਾਂ ਆਦਿ ਨੂੰ ਗੋਲਾਈ ਦੇ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਤਿੱਖੇ ਮੋੜ ਅਤੇ ਨੁੱਕਰਾਂ ਖ਼ਤਮ ਕਰਕੇ ਗੋਲ ਨੁਹਾਰ ਅਪਣਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਨਾਲ ਸਟੋਰ ਦੀ ਦਿੱਖ ਸਵਾਰੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਅਕਸਰ ਮਹਿੰਗੇ ਸਟੋਰਾਂ ਵਿੱਚ ਵੇਖੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਕਈ ਕਰਿਆਨਾ ਸਟੋਰ, ਦਵਾਈਆਂ ਦੀਆਂ ਦੁਕਾਨਾਂ, ਜੁੱਤੀਆਂ ਵਾਲੇ ਸਟੋਰ ਇਸ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਨਾਲ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। 'ਰਿਲਾਇੰਸ ਫ਼ਰੈਂਸ਼' ਦੇ ਕਈ ਸਟੋਰ ਇਸੇ ਤਰਜ਼ 'ਤੇ ਬਣੇ ਹੋਏ ਹਨ।



**ਲਾਭ**

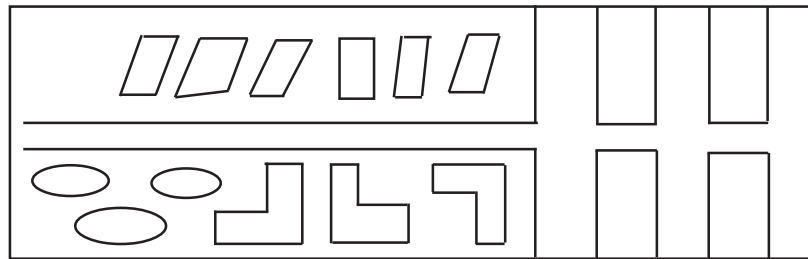
1. ਇਹ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਵਿਧੀਪੂਰਵਕ, ਨਿਪੁੰਨ ਅਤੇ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
2. ਵਸਤਾਂ ਦਾ ਪਰਦਰਸ਼ਨ ਵਧੀਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕੋਈ ਚੀਜ਼ ਲੁਕੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ।
3. ਇਹ ਸਵੈ-ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਈ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
4. ਜਗ੍ਹਾ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਵਰਤੋਂ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਲਾਗਤ ਵੀ ਘੱਟ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
5. ਵਿਕਰੀ ਖੇਤਰ ਦੀ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਵੀ ਸੁਖਾਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

**ਹਾਨੀਆਂ**

1. ਕਈ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਦੇਖਣ ਨੂੰ ਚੰਗਾ ਨਹੀਂ ਲੱਗਦਾ, ਕਈ ਇਸਨੂੰ ਬੇਢੰਗਾ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ। ਮਨੋਵੇਗੀ ਖਰੀਦ ਵਿੱਚ ਇਹ ਕੋਈ ਯੋਗਦਾਨ ਨਹੀਂ ਪਾਉਂਦਾ।

**4. ਮਿਸ਼ਰਤ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ**

ਇਸ ਵਿੱਚ ਸਿੱਧੀ ਫਰਸ਼ੀ ਵਿਵਸਥਾ ਅਤੇ ਆਡੀ ਵਿਵਸਥਾ ਨੂੰ ਮਿਲਾ-ਜੁਲਾ ਕੇ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਦੋਹਾਂ ਦੇ ਲਾਭਾਂ ਤੋਂ ਫਾਇਦਾ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਹਾਨੀਆਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਗੀੜ ਦੀ ਹੱਡੀ ਵਰਗੀ ਵਿਵਸਥਾ ਵਿੱਚ ਮੁੱਖ ਗਲਿਆਰਾ ਸਟੋਰ ਦੇ ਸ਼ੁਰੂ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਅੰਤ ਤੱਕ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਆ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਗਲਿਆਰੇ ਦੇ ਦੋਵੇਂ ਪਾਸੇ ਸਿੱਧੀ ਜਾਂ ਟੇਡੀ ਵਿਵਸਥਾ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਸਤੂ ਵਿਭਾਗ ਜੋੜ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ (United Colours of Benetton) ਵਿੱਚ ਵੇਖੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

**ਅਭਿਆਸ : ਮਿੱਥਿਆ ਹੋਇਆ ਕੰਮ**

1. ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਜਾ ਕੇ ਮਾਲਕ/ਕਰਮੀਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮਿਲੋ। ਹੇਠਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛ ਕੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ 50 ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਕਲਮਬੱਧ ਕਰੋ।

**ਮਾਲਕ/ਕਰਮੀਆਂ ਲਈ ਪ੍ਰਸ਼ਨ**

- (i) ਦੁਕਾਨ ਦੇ ਅੰਦਰਲੇ ਢਾਂਚੇ, ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਨੁਮਾਇਸ਼ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਅਤੇ ਤਕਨੀਕਾਂ ਕਿਵੇਂ ਬਣਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਵਿਕਰੀ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕਿਵੇਂ ਸਹਾਈ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ?

.....

.....

.....

(ii) ਸਟੋਰ ਦੀ ਇਸ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਦਾ ਇਸਦੀ ਕਾਮਯਾਬੀ 'ਤੇ ਕਿੰਨਾ ਕੁ ਅਸਰ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ?

.....

.....

.....

(iii) ਦੁਕਾਨ ਦੇ ਸੁਹਾਵਣੇ ਵਾਤਾਵਰਣ ਅਤੇ ਨੇਤਰੀ ਸੰਚਾਰ ਨੇ ਸਟੋਰ ਦੀ ਉਤਪਾਦਕਤਾ ਵਿੱਚ ਕਿੰਨਾ ਵਾਧਾ ਕੀਤਾ ਹੈ ?

.....

.....

.....

**ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਪ੍ਰਸ਼ਨ (ਸਟੋਰ ਦੀ ਛਾਪ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਜ਼ਰ ਨਾਲ ਵੇਖਣਾ)**

(i) ਕੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਜ਼ੁਬਾਨੀ ਯਾਦ ਹਨ ?

(ੳ) ਦੁਕਾਨ ਦਾ ਨਾਮ

(ਅ) ਵਪਾਰ ਦੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ

(ੲ) ਕੀਮਤਾਂ ਦਾ ਪੱਧਰ

(ਸ) ਸਟੋਰ ਦਾ ਵਾਤਾਵਰਣ

(ii) ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਬਾਰ-ਬਾਰ ਖਰੀਦ ਕਰਨ ਆਉਂਦੇ ਹੋ ? (ਹਾਂ/ਨਹੀਂ)

ਜੇਕਰ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਵਾਪਸੀ ਦਾ ਮੁੱਖ ਕਾਰਨ ਕੀ ਹੈ ?

.....

.....

.....

ਜੇਕਰ ਨਹੀਂ, ਤਾਂ ਵੀ ਕਾਰਨ ਦੱਸੋ।

.....

.....

.....

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ

**(ੳ) ਖਾਲੀ ਸਥਾਨ ਭਰੋ।**

1. ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰ ਦਾ ਸਾਰਾ ਖੇਤਰ ਦੋ ਕਿਸਮਾਂ ਦਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ..... ਖੇਤਰ ਅਤੇ ..... ਖੇਤਰ।
2. ਸਟੋਰ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਦੇ ਤਿੰਨ ਮੁੱਖ ਰੂਪ ....., ..... ਅਤੇ ..... ਹਨ।
3. ਕਿਸੇ ਵੀ ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰ ਦਾ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ..... ਵਧਾਉਣਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

4. ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਘੜਣ ਦਾ ਇੱਕ ਉਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਤੀ ..... ਲਾਭ ਕਾਰੀ ਵਧਾਉਣਾ ਵੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
5. ਮਨੋਵੇਗੀ ਖਰੀਦ ਨੂੰ ..... ਵਿੱਚ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਦੀ ਅਹਿਮ ਭੂਮਿਕਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।  
(ਸਹਾਇਕਾ ਸ਼ਬਦ : ਵਿਕਰੀ, ਗੈਰ-ਵਿਕਰੀ, ਸਿੱਧੀ, ਆਡੀ, ਮਿਸ਼ਰਤ, ਲਾਭਕਾਰੀ, ਵਰਗ ਫੁੱਟ, ਵਧਾਉਣ)

(ਅ) ਬਹੁ-ਚੋਣਵੇਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਸਹੀ ਉੱਤਰਾਂ ਤੇ ਟਿੱਕਾਂ ਲਗਾਓ ?

1. ਸਟੋਰ ਦੀ ਚੰਗੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ?
  - (i) ਮੁਨਾਫ਼ਾ ਕਮਾਉਣਾ
  - (ii) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਖਰੀਦ ਦਾ ਚੰਗਾ ਤਜਰਬਾ ਦੇਣਾ
  - (iii) ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਖਿੱਚਣਾ
  - (iv) ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੇ
2. ਆਦਰਸ਼ਕ ਤੌਰ ਤੇ, ਪ੍ਰਚੁਨ ਸਟੋਰ ਦੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆ/ਲਿਖੇ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
  - (i) ਭੰਡਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਫ਼ੀ ਗੈਰ-ਵਿਕਰੀ ਖੇਤਰ
  - (ii) ਸਟੋਰ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਲਈ ਵੱਡਾ ਕਮਰਾ
  - (iii) ਪ੍ਰਤੀ-ਵਰਗ ਫੁੱਟ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਲਾਭਕਾਰੀ ਅਤੇ ਲਚਕਦਾਰ ਨਕਸ਼ਾ
  - (iv) ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਨਹੀਂ
3. ਸਿੱਧੀ ਫਰਸ਼ੀ ਵਿਵਸਥਾ ਅਤੇ ਆਡੀ ਵਿਵਸਥਾ ਦੇ ਮਿਸ਼ਰਨ ਨੂੰ ਕੀ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ ?
  - (i) ਖੁੱਲੀ ਆਵਾਜਾਈ ਵਿਵਸਥਾ
  - (ii) ਗੁੰਝਲਦਾਰ ਵਿਵਸਥਾ
  - (iii) ਗੀੜ ਦੀ ਹੱਡੀ ਵਰਗੀ ਵਿਵਸਥਾ
  - (iv) ਰੈਕ ਵਿਵਸਥਾ
4. ਪ੍ਰਚੁਨ ਸਟੋਰ ਦੀ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਵਿੱਚ ਕਿਸ ਤਰਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸੁਵਿਧਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ?
  - (i) ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਲਈ
  - (ii) ਔਰਤਾਂ ਲਈ
  - (iii) ਅਪਾਹਜ਼ਾਂ ਲਈ
  - (iv) ਇਹਨਾਂ ਸਾਰਿਆਂ ਲਈ
5. ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਹੜੇ ਪ੍ਰਚੁਨ ਕਾਰੋਬਾਰ ਹਨ ?
  - (i) ਸਥਾਈ ਕਰਿਆਨੇ ਦੀ ਦੁਕਾਨ
  - (ii) ਮੇਲੇ ਵਿੱਚ ਲੱਗੀ ਤੰਬੂ ਵਿੱਚਲੀ ਦੁਕਾਨ
  - (iii) ਕੁਲਫੀਆਂ ਵਾਲੀ ਰੇਹੜੀ
  - (iv) ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੇ

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ

ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਸੂਚੀ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂਚ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਸਾਰੇ ਟੀਚੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਲਏ ਹਨ।

#### ਭਾਗ (ੳ)

- ਸਟੋਰ ਦੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਦਾ ਕੀ ਮਤਲਬ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?
- ਸਟੋਰ ਦੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਘੜਣ ਵੇਲੇ ਕਿਹੜੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ?
- ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰ ਦੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦੱਸੋ।

#### ਭਾਗ (ਅ)

ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਹੇਠਲੇ ਵਿਸ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕੀਤੀ?

- ਪ੍ਰਚੂਨ ਦੁਕਾਨ ਦੀ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਦਾ ਮਹੱਤਵ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਦੁਕਾਨ ਦਾ ਢਾਂਚਾ।
- ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਦਮ
- ਸਟੋਰ ਦੀ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ
- ਚੰਗੀ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਤੋਂ ਦੁਕਾਨ ਨੂੰ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਲਾਭ
- ਪ੍ਰਚੂਨ ਦੁਕਾਨ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਦੀ ਯੋਜਨਾ

#### ਭਾਗ (ੲ)

##### ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਪ੍ਰੰਤੂ ਇਹ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੇ।

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
● ਕੀ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਸਟੋਰ ਦੀ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਬਾਰੇ ਸੁਝਾਅ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ?		
● ਕੀ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਸਟੋਰ ਦੀ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਕਦਮ ਬਿਆਨ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?		

—0—



## ਸੈਸ਼ਨ 2 : ਸਟੋਰ ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਰਚਨਾ

### ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ

ਸਟੋਰ ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਰਚਨਾ ਜਾਂ ਡਿਜ਼ਾਈਨ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਪਹਿਲਾ ਕਦਮ ਇਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਵਸਤਾਂ ਨੂੰ ਖਾਨਿਆਂ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਲਟਕਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਦੀਵਾਰ ਨਾਲ ਚਿਪਕਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਮੇਜ਼ਾਂ ਉਪਰ ਜੋੜ ਕੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜਿਹੜਾ ਵੀ ਤਰੀਕਾ ਹੋਵੇ, ਉਦੇਸ਼ ਇੱਕ ਹੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ—ਵਿਕਰੀ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਨਾ।

### ਸਟੋਰ ਦੀ ਰਚਨਾ ਦੇ ਉਦੇਸ਼

- (1) ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰ ਦੀ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ
- (2) ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਰੀਦ ਰੁਝਾਨ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨਾ
- (3) ਲਚਕੀਲਾਪਨ ਲਿਆਉਣਾ
- (4) ਰਚਨਾ ਅਤੇ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਣ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣਾ
- (5) ਕਾਨੂੰਨੀ ਮੰਗਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਕਰਨਾ

ਧਿਆਨਯੋਗ ਹੈ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਰਚਨਾ ਜਾਂ ਡਿਜ਼ਾਈਨ ਇਹਨਾਂ ਸਾਰੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ, ਇਸ ਲਈ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੁਝ ਉਦੇਸ਼ ਛੱਡ ਦਿੰਦੇ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਭਾਲ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਨਾ ਕਰਕੇ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀਆਂ।

### ਸਟੋਰ ਰਚਨਾ ਦੇ ਅੰਸ਼

ਸਟੋਰ ਦੀ ਰੂਪ ਰੇਖਾ, ਨਿਸ਼ਾਨ ਚਿੰਨ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ ਖੇਤਰ ਇਸਦੀ ਰਚਨਾ ਦੇ ਮੁੱਖ ਅੰਸ਼ ਹਨ। ਇਹ ਸਾਰੇ ਮਿਲ ਕੇ ਗਾਹਕ ਲਈ ਸੁਵਿਧਾ ਪੈਦਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਲਈ ਸਮਾਨ ਲੱਭਣਾ ਅਤੇ ਖਰੀਦਣਾ ਸੌਖਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅਕਸਰ ਅਪਣਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਡਿਜ਼ਾਈਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਜਾਲ ਰਚਨਾ, ਦੌੜ ਮਾਰਗ ਰਚਨਾ ਅਤੇ ਖੁੱਲੀ ਸਾਧਾਰਨ ਰਚਨਾ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਹਨ। ਜਾਲ ਰਚਨਾ ਉਹਨਾਂ ਦੁਕਾਨਾਂ ਲਈ ਵਧੀਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੇ ਸਾਰੀ ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚ ਘੁੰਮਣਾ ਹੋਵੇ ਜਿਵੇਂ ਕਰਿਆਨਾ ਸਟੋਰ, ਦਵਾਈਆਂ ਦੀ ਦੁਕਾਨ ਆਦਿ। ਦੌੜ ਮਾਰਗ ਰਚਨਾ ਉੱਚੇ ਦਰਜੇ ਦੇ ਵਿਭਾਗੀ ਸਟੋਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦੇਖੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਖੁੱਲੀ ਸਾਧਾਰਨ ਰਚਨਾ ਅਕਸਰ ਛੋਟੇ ਖਾਸੀਅਤ ਸਟੋਰਾਂ ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਸਟੋਰਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਿਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਨਿਸ਼ਾਨ ਚਿੰਨ ਅਤੇ ਚਿੱਤਰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਮਦਦ ਲਈ ਲਗਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਇਹਨਾਂ ਤੋਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ, ਉਹਨਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਚੱਲ ਰਹੀਆਂ ਸਕੀਮਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਚਿੱਤਰਾਂ ਅਤੇ ਟੀ.ਵੀ. ਆਦਿ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਸਟੋਰ ਦਾ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਾਤਾਵਰਣ ਸੁਖਾਵਾਂ ਬਣ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਰਵਾਇਤੀ ਛਪੇ ਹੋਏ ਚਿੱਤਰਾਂ ਨਾਲੋਂ ਅਜੋਕੀ ਬਿਜਲਾਣੂ ਤਕਨੀਕੀ ਚਿੱਤਰ ਕਲਾ ਬੇਹੱਦ ਆਕਰਸ਼ਕ ਅਤੇ ਲਚਕਦਾਰ ਹੈ, ਪਰੰਤੂ ਇਸਦੀ ਮੁੱਢਲੀ ਲਾਗਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਹੋਣ ਕਾਰਨ ਇਹ ਹੌਲੀ ਹੌਲੀ ਅਪਣਾਈ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ। ਖਾਸ ਵਿਕਰੀ ਖੇਤਰ ਉਹ ਖੇਤਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਧੀਆ ਨੁਮਾਇਸ਼ ਜਾਂ ਸਕੀਮਾਂ ਆਦਿ ਦਿਖਾ ਕੇ ਗਾਹਕ ਦਾ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਜਗ੍ਹਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਦੋ ਫੈਸਲੇ ਲਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ : (1) ਵਸਤੂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਅਤੇ ਮਾਰਕਿਆਂ ਨੂੰ ਦੁਕਾਨ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦਾ ਬਟਵਾਰਾ ਕਰਨਾ ਅਤੇ (2) ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਵਿਭਾਗਾਂ ਜਾਂ ਵਸਤੂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਤੈਅ ਕਰਨੀ। ਕਿਸ ਵਰਗ ਜਾਂ ਵਿਭਾਗ ਨੂੰ ਕਿੰਨੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦੇਣੀ ਹੈ, ਇਸਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਪਰਚੂਨਕਾਰ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹਨ :

- (1) ਨਾਮਜ਼ਦ ਕੀਤੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦੀ ਉਤਪਾਦਕਤਾ
- (2) ਵਸਤੂ ਦੀ ਵਿਕਣ ਦੀ ਗਤੀ
- (3) ਸਟੋਰ ਦੀ ਵਿਕਰੀ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵ
- (4) ਵਸਤੂ ਲਈ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਦੀ ਲੋੜ ਆਦਿ

ਪ੍ਰਚੂਨ ਜਗ੍ਹਾ ਦੀ ਉਤਪਾਦਕਤਾ ਜਾਚਣ ਲਈ ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਾਰ ਅਕਸਰ ਪ੍ਰਤੀ ਵਰਗ ਫੁੱਟ ਜਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਫੁੱਟ ਵਿਕਰੀ ਦੀ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਵਰਤਦੇ ਹਨ।

ਵਸਤੂ ਵਰਗਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਇਸ ਗੱਲ ਦਾ ਵੀ ਨਿਰਣਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਘੁੰਮਣਗੇ। ਵਧੇਰੇ ਵਿਕਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਅਤੇ ਮਨੋਵੇਗੀ ਖਰੀਦ ਵਸਤਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਨੀਤੀ ਪੂਰਵਕ ਸਜਾ ਕੇ ਰੱਖਣ ਨਾਲ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਖਰੀਦ ਬਿਰਤੀ ਨੂੰ ਵਧਾਉਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਸਦਾ ਧਿਆਨ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮੁਨਾਫ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਵਸਤੂ ਵੱਲ ਖਿੱਚਦੇ ਹਨ। ਵਸਤੂ ਵਰਗਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਤੈਅ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਖਰੀਦ ਸ਼ੈਲੀ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹਨ।

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਖਰੀਦ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਵਾਤਾਵਰਨ ਨੂੰ ਰੌਸ਼ਨੀਆਂ, ਰੰਗ, ਸੰਗੀਤ, ਖੁਸ਼ਬੂ ਆਦਿ ਵਰਤ ਕੇ ਸੁਹਾਵਣਾ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਵਾਤਾਵਰਣ ਸ਼ੁੱਧ ਖਰੀਦਦਾਰ ਅਤੇ ਦਿਲ ਪਰਚਾਵੇ ਵਾਲੇ ਖਰੀਦਦਾਰ ਦੋਹਾਂ ਲਈ ਵਧੀਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚ ਖਿੱਚਣਾ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਖਰੀਦ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕਰਨਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਚੰਗੀ ਮਸ਼ਹੂਰੀ ਅਤੇ ਵਿਗਿਆਪਨ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਆ ਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਅੰਦਰ ਆਉਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਸਦਾ ਅਗਲਾ ਕਦਮ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਇਹ ਸਟੋਰ ਦੀ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਅਤੇ ਰਚਨਾ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਸੇ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਖਰੀਦ ਤਜਰਬਾ ਬਣਦਾ ਹੈ, ਉਹ ਖਰੀਦ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਮੁੜ ਕੇ ਵੀ ਪਰਤਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਦੂਸਰਿਆਂ ਨੂੰ ਵੀ ਸਟੋਰ ਦੀ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਪ੍ਰਚੂਨ ਦੁਕਾਨ ਖੋਲ੍ਹਣ ਤੋਂ ਬਹੁਤ ਛਾਇਦਾ ਮਿਲ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਚੂਨ ਦੁਕਾਨ ਨੂੰ ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਵਾਤਾਵਰਣ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜਿਹੜਾ ਉਸਨੂੰ ਬਾਕੀਆਂ ਨਾਲੋਂ ਭਿੰਨ ਕਰ ਸਕੇ। ਦੁਕਾਨ ਦੀ ਰਚਨਾ ਅਤੇ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀ ਹੋਵੇ ਕਿ ਪ੍ਰਤੀ ਵਰਗ ਫੁੱਟ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਿਕਰੀ ਹੋ ਸਕੇ। ਹਰੇਕ ਦੀਵਾਰ, ਹਰੇਕ ਨੁੱਕਰ, ਦੁਕਾਨ ਦੀ ਹਰੇਕ ਇੰਚ ਜਗ੍ਹਾ ਨੂੰ ਚੰਗੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਲਈ ਵਰਤ ਕੇ ਲਾਭ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਵਸਤੂ ਨੁਮਾਇਸ਼ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਫੁਰਨਾ ਨਿੰਦਿਆ ਨਹੀਂ ਜਾ ਸਕਦਾ, ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਕਿਸੇ ਨਾ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਸੰਦ ਆ ਜਾਵੇ।

ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਨੂੰ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਦੂਸਰੇ ਕਾਮਯਾਬ ਸਟੋਰਾਂ ਦੀ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਅਤੇ ਰਚਨਾ ਨੂੰ ਸਮਝੇ। ਇਸ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕਾਮਯਾਬੀ ਦਾ ਮੂਲ ਮੰਤਰ ਹੈ ਦੁਕਾਨ ਅੰਦਰ ਸਹੀ ਵਾਤਾਵਰਣ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ। ਵੇਚਕਾਰੀ ਵੀ ਇੱਕ ਕਿਸਮ ਦਾ ਝਾਂਸਾ ਜਾਂ ਵਰਗਲਾਹਟ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਮਰਜ਼ੀ ਬਣਾਉਣਾ, ਇਸੇ ਸਮੀਕਰਨ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ। ਰੌਸ਼ਨੀਆਂ ਦੀ ਬਹੁਤ ਅਹਿਮ ਭੂਮਿਕਾ ਹੈ; ਇਹ ਇੰਨੀ ਘੱਟ ਨਹੀਂ ਚਾਹੀਦੀ ਕਿ ਗਾਹਕ ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਂ ਵੇਖ ਸਕੇ ਅਤੇ ਇੰਨੀ ਤੀਬਰ ਨਹੀਂ ਚਾਹੀਦੀ ਕਿ ਅੱਖਾਂ ਚੁੰਧਿਆ ਜਾਣ। ਕੇਂਦਰਿਤ ਰੌਸ਼ਨੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਵਸਤੂ ਤੇ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦਰਿਤ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਰੌਸ਼ਨੀਆਂ ਦੀ ਚੋਣ ਅਤੇ ਵਰਤੋਂ ਵਸਤੂ ਦੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

**ਸਟੋਰ ਦੀ ਰਚਨਾ/ਡਿਜ਼ਾਈਨ ਸੰਬੰਧੀ ਟੋਟਕੇ**

- ਦੁਕਾਨ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਲੋਗੋ ਵਾਲਾ ਬੋਰਡ ਉਚਾਈ ਤੇ ਲੱਗਾ ਹੋਵੇ, ਜਿੱਥੋਂ ਇਹ ਦੂਰੋਂ ਵੀ ਸਾਰਿਆਂ ਨੂੰ ਦਿਖੇ। ਇਸ ਬੋਰਡ ਤੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾ ਲਿਖੋ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਮਾਹੌਲ ਦਿਓ। ਸਟੋਰ ਤੋਂ ਜਾਣ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਚਿਹਰੇ ਤੇ ਖੁਸ਼ੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਬੁੱਤਾਂ ਨੂੰ ਨਵੀਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਕੱਪੜੇ ਪਹਿਨਾਓ। ਇਹ ਕੱਪੜੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਖੁੱਲੇ ਜਾਂ ਤੰਗ ਨਹੀਂ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ। ਬੁੱਤਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵੀ ਅਕਸਰ ਬਦਲਦੇ ਰਹੋ ਤਾਂ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਰੁਚੀ ਬਣੀ ਰਹੇ।
- ਡਰੈਸਿੰਗ ਕਮਰੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ੀਸ਼ੇ ਲੱਗੇ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਬੇਦਾਗ਼ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਕਮਰੇ ਵਿੱਚ ਖਾਲੀ ਡੱਬੇ, ਹੈਂਗਰ ਅਤੇ ਕੱਪੜੇ ਆਦਿ ਨਹੀਂ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਬਿਰਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਦੀਵਾਰਾਂ ਆਦਿ ਤੇ ਖਿੜੇ ਰੰਗਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ। ਕੁਝ ਲੋਕ ਮੱਧਮ ਅਤੇ ਹਲਕੇ ਰੰਗ ਵੀ ਪਸੰਦ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- ਸਥਾਈ ਇਕਾਈਆਂ ਅਤੇ ਫਰਨੀਚਰ ਆਦਿ ਰਸਤੇ ਦੀ ਰੁਕਾਵਟ ਨਹੀਂ ਬਣਨੇ ਚਾਹੀਦੇ। ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਅਤੇ ਬੇਲੋੜਾ ਫਰਨੀਚਰ ਨਾ ਰੱਖੋ।
- ਵਸਤਾਂ ਨੂੰ ਰੈਂਕਾਂ ਅਤੇ ਟੇਬਲਾਂ ਉਪਰ ਜੋੜ ਕੇ ਅਤੇ ਸਜਾ ਕੇ ਰੱਖੋ। ਰੈਂਕਾਂ ਅਤੇ ਖਾਨਿਆਂ ਉਪਰ ਚੋਪੀਆਂ ਲੱਗੀਆਂ ਹੋਣ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਵਸਤਾਂ ਲੱਭ ਸਕਣ। ਇਹ ਵੀ ਧਿਆਨ ਰੱਖੋ ਕਿ ਕੋਈ ਵਸਤੂ ਖਾਨੇ ਵਿੱਚੋਂ ਥੱਲੇ ਨਾ ਡਿੱਗੇ।
- ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਤੀਬਰ ਸਵਰ ਵਿੱਚ ਸੰਗੀਤ ਨਾ ਵਜਾਓ।
- ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਰੌਸ਼ਨੀ ਦਾ ਚੰਗਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਰੱਖੋ, ਤਾਂ ਜੋ ਵਸਤਾਂ ਦਿਖਾਈ ਦੇਣ। ਖ਼ਰਾਬ ਬੱਤੀਆਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਬਦਲੋ।
- ਫਰਸ਼, ਦੀਵਾਰਾਂ, ਛੱਤ, ਰੈਂਕ, ਖਾਨੇ ਆਦਿ ਸਾਫ਼ ਅਤੇ ਦਾਗ਼ ਰਹਿਤ ਰੱਖੋ।
- ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਬਦਬੂ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ, ਇਸ ਤੋਂ ਗਾਹਕ ਨਰਾਜ਼ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।
- ਰਸਤੇ ਵਿੱਚ ਸਮਾਨ ਨਾ ਰੱਖੋ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਆਵਾਜਾਈ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ।

**ਦੁਕਾਨ ਦੀ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਚੋਰੀ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੋ।**

- (i) ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਜਾਂ ਨਿਕਾਸ ਦੁਆਰ ਦੇ ਨੇੜੇ ਛੋਟੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਨਾ ਰੱਖੋ।
- (ii) ਕੀਮਤੀ ਵਸਤਾਂ ਜਿਵੇਂ ਘੜੀਆਂ, ਗਹਿਣੇ, ਮੋਬਾਈਲ ਫੋਨ, ਕੀਮਤੀ ਪੱਥਰ ਆਦਿ ਤਾਲਾਬੰਦ ਖਾਨਿਆਂ ਵਿੱਚ ਰੱਖੋ।
- (iii) ਕੈਮਰੇ ਅਤੇ CCTV ਲਗਾ ਕੇ ਗਾਹਕਾਂ 'ਤੇ ਨਜ਼ਰ ਰੱਖੋ।
- (iv) ਸਟੋਰ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ ਕਰਮੀਆਂ ਨੂੰ ਕਹੋ ਕਿ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਉਹਨਾਂ ਤੇ ਨਜ਼ਰ ਵੀ ਰੱਖਣ।
- (v) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰੋ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਬੈਗ ਅਤੇ ਬੈਲੇ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਤੇ ਹੀ ਜਮਾਂ ਕਰਵਾ ਦੇਣ।
- (vi) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਹੋ ਕਿ ਉਹ ਡਰੈਸਿੰਗ ਕਮਰੇ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਆਦਾ ਕੱਪੜੇ ਨਾ ਲੈ ਕੇ ਜਾਣ।

**ਅਭਿਆਸ : ਪਰੈਕਟਿਸ ਸੈਸ਼ਨ**

(i) ਸਟੋਰ ਰਚਨਾ ਦੇ ਕੀ ਉਦੇਸ਼ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ?

.....  
 .....

(ii) ਸਟੋਰ ਰਚਨਾ ਦੇ ਮੂਲ ਅੰਸ਼ ਬਿਆਨ ਕਰੋ।

.....  
 .....

(iii) ਸਟੋਰ ਰਚਨਾ ਅਤੇ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਲਈ ਟੋਟਕੇ ਬਿਆਨ ਕਰੋ।

.....  
 .....

(iv) ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਚੋਰੀ ਤੋਂ ਬਚਣ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਲਿਖੋ।

.....  
 .....

**ਮੁੱਲਾਂਕਣ**

**(ੳ) ਖਾਲੀ ਸਥਾਨ ਭਰੋ।**

(i) ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਇੰਨੀ ਕੁ ..... ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਵਸਤਾਂ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰਾਂ ਵੇਖ ਸਕਣ।

(ii) ਅਜ਼ਮਾਇਸ਼ (Try room) ਕਮਰੇ ਵਿੱਚ ..... ਲੱਗੇ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

(ਸਹਾਇਕ ਸ਼ਬਦ : ਰੈਸ਼ਨੀ, ਸ਼ੀਸ਼ੇ)

**(ਅ) ਸਹੀ ਜਾਂ ਗਲਤ ਦੱਸੋ।**

(i) ਸਟੋਰ ਦੀ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਅਤੇ ਰਚਨਾ ਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਖ਼ਰੀਦ ਤੇ ਕੋਈ ਅਸਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ। (×)

(ii) ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰ ਦੀ ਚੰਗੀ ਰਚਨਾ ਬਣਾਉਣ ਦਾ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਖਿੱਚਣਾ ਅਤੇ ਖ਼ਰੀਦ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕਰਨਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। (✓)

(iii) ਸਿੱਧੀ ਸਧਾਰਨ ਰਚਨਾ ਛੋਟੇ ਸਟੋਰਾਂ ਵਿੱਚ ਅਪਨਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। (✓)

(iv) ਦੁਕਾਨ ਦੇ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਅਤੇ ਨਿਕਾਸ ਕੋਲ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮਾਨ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। (×)

(v) ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਚਿੰਨ੍ਹਾਂ ਅਤੇ ਚਿੱਤਰਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਲੋੜ ਦੀ ਵਸਤੂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦੇ ਹਨ। (✓)

**ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ**

ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਸੂਚੀ ਰਾਂਹੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਸਾਰੇ ਟੀਚੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਲਏ ਹਨ।

**ਭਾਗ (ੳ)**

- ਸਟੋਰ ਰਚਨਾ ਦੇ ਅੰਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ।
- ਸਟੋਰ ਰਚਨਾ ਦੇ ਕੀ ਉਦੇਸ਼ ਹਨ ?
- ਸਟੋਰ ਰਚਨਾ ਅਤੇ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਸੰਬੰਧੀ ਟੋਟਕੇ ਦੱਸੋ।
- ਚੋਰੀ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਕਿਹੜੀਆਂ ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ ਵਰਤਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ?

**ਭਾਗ (ਅ)**

ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਹੇਠਲੇ ਵਿਸ਼ਿਆਂ 'ਚੇ ਚਰਚਾ ਕੀਤੀ।

- ਸਟੋਰ ਰਚਨਾ ਅਤੇ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਦਾ ਮਹੱਤਵ
- ਸਟੋਰ ਰਚਨਾ ਅਤੇ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਸੰਬੰਧੀ ਟੋਟਕਿਆਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ।

**ਭਾਗ (ੲ)****ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ**

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਪ੍ਰੰਤੂ ਇਹ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੇ। ਜਿਵੇਂ ਕਿ :-

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
● ਕੀ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਨੂੰ ਸਟੋਰ ਰਚਨਾ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਗਿਆਨ ਹੈ ?		
● ਕੀ ਉਹ ਸਟੋਰ ਰਚਨਾ ਅਤੇ ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਦੇ ਟੋਟਕੇ ਬਿਆਨ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ?		

## ਸੈਸ਼ਨ 3 : ਸਟੋਰ ਦੀਆਂ ਕਾਰਜ ਵਿਧੀਆਂ

### ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ

ਸਟੋਰ ਦੀਆਂ ਕਾਰਜ ਵਿਧੀਆਂ ਜਾਂ ਜ਼ਾਬਤੇ ਵਿੱਚ ਸਟੋਰ ਨੂੰ ਚਲਾਉਣ ਦਾ ਤਰੀਕਾ, ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕੰਮ, ਅੰਦਰੂਨੀ ਨਿਯੰਤਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚੁਨਕਾਰੀ ਦੇ ਕਾਰਜ ਆਦਿ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਵਿਧੀਆਂ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਉਤਮ ਸਮਾਂ ਉਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਸਟੋਰ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬੰਦੀ ਚੱਲ ਰਹੀ ਹੋਵੇ। ਦੁਕਾਨ ਚਾਲੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਔਕੜਾਂ ਦਾ ਅਨੁਮਾਨ ਲਗਾ ਕੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਕੰਮ ਕਾਜ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸੰਕਟ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਦੀ ਵਿਧੀ ਤਿਆਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਸ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਰੂ-ਬਰੂ ਹੋਣ ਤੇ ਕੋਈ ਗਲਤੀ ਨਹੀਂ ਕਰੋਗੇ।

### ਪ੍ਰਚੁਨ ਵਿੱਚ ਆਦਰਸ਼ ਕਾਰਵਾਈ ਜ਼ਾਬਤਾ (SOP)

SOP ਲਿਖਤੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਸਮੂਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੰਸਥਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਕੰਮਾਂ ਦੀ ਵਿਧੀ ਲਿਖੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਪ੍ਰਚੁਨ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਵਿਧੀਆਂ ਬਹੁਤ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਵਿਧੀਆਂ ਸਾਰੇ ਕਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਕਰੀ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਤੇ ਲਿਖਾ ਪੜੀ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ, ਭੰਡਾਰ ਪ੍ਰਬੰਧ ਆਦਿ। SOP ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਨਾਲ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਕਈ ਫ਼ਾਇਦੇ ਮਿਲਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਰੁਕਾਵਟ ਰਹਿਤ ਕੰਮ ਕਾਜ, ਵਿਕਰੀ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ, ਕਰਮੀਆਂ ਦੀ ਉਤਪਾਦਕਤਾ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਅਤੇ ਸਟੋਰ ਦੀ ਮਸ਼ਹੂਰੀ ਆਦਿ।

### ਮਿਆਰੀਕਰਨ

SOP ਰਾਹੀਂ ਭਿੰਨਤਾ ਦੂਰ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਲਗਾਤਾਰ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਮਿਆਰੀਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

### ਤਕਨੀਕ

ਨਵੀਨ ਕੰਪਿਊਟਰ ਪਰੋਗਰਾਮਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਪ੍ਰਚੁਨ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਪਣੀ ਖ਼ਰੀਦ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ ਲਈ ਆਦਰਸ਼ ਜ਼ਾਬਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਵਿਕਰੀ ਅੰਕੜਿਆਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਇਹ ਜਾਣਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਿਹੜੀ ਵਸਤੂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਕ ਰਹੀ ਹੈ। ਇਸ ਦੀ ਖ਼ਰੀਦ ਦਾ ਵਿਧੀਪੂਰਵਕ ਆਦੇਸ਼ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਵਸਤੂ ਦੇ ਭੰਡਾਰ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

### ਵਸਤੂ ਭੰਡਾਰ ਪ੍ਰਬੰਧ

ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਆਵਾਜਾਈ ਅਤੇ ਸਾਂਭ ਸੰਭਾਲ ਸੰਬੰਧੀ ਮਿਆਰੀ ਕਾਰਜ ਵਿਧੀਆਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਹਨਾਂ ਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ, ਪੜਤਾਲ, ਇੰਦਰਾਜ, ਭੰਡਾਰ ਦੀ ਨੇਮਬੱਧ ਗਿਣਤੀ-ਮਿਣਤੀ, ਵਿਕਰੀ ਦਾ ਲੇਖਾ, ਬਕਾਇਆ ਭੰਡਾਰ ਆਦਿ ਸੰਬੰਧੀ ਜ਼ਾਬਤੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਪ੍ਰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੈਮਰਿਆਂ ਅਤੇ CCTV ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਭੰਡਾਰ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਚੋਰੀ ਨੂੰ ਰੋਕਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।



## ਵਿਕਰੀ ਜ਼ਾਬਤੇ

ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਵਿਕਰੀ ਨੀਤੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਖਿੱਚਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਖਰੀਦ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਵਿਕਰੀ ਸਾਧਨਾਂ ਵਿੱਚ ਟੀਵੀ, ਰੇਡੀਓ, ਅਖਬਾਰ, ਛੋਟਾਂ, ਬੈਨਰਾਂ ਆਦਿ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਵਿਕਰੀ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ, ਇਸਦਾ ਇੰਦਰਾਜ, ਬਿੱਲ ਦੀ ਤਿਆਰੀ ਆਦਿ ਜ਼ਾਬਤੇ ਮੁਤਾਬਕ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

## ਕਰਮਚਾਰੀ ਰੀਤੀਆਂ

ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੰਸਥਾ ਵਿੱਚ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਤੇ ਕਾਫ਼ੀ ਖ਼ਰਚਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀਆਂ ਅਜਿਹੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਤਿਆਰ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕੰਮ ਕਾਜ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਸਸਤੇ ਮਜ਼ਦੂਰ ਮਿਲਦੇ ਰਹਿਣ। ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਅਕਸਰ ਨੌਜਵਾਨ ਲੜਕੇ ਲੜਕੀਆਂ ਨੂੰ ਭਰਤੀ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿਉਂਕਿ ਉਹ ਘੱਟ ਤਨਖਾਹਾਂ ਤੇ ਵੀ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਹੋ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

## ਵਸਤੂ ਤਬਾਦਲੇ ਅਤੇ ਵਾਪਸੀ ਦੀਆਂ ਵਿਧੀਆਂ

ਛੋਟੇ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਆਪਣੇ ਵਿਕਰੀ ਅਤੇ ਨਕਦੀ ਮੇਜ਼ ਕੁਰਸੀ ਤੇ ਬੈਠੇ ਹੀ ਵਸਤਾਂ ਦਾ ਤਬਾਦਲਾ ਅਤੇ ਵਾਪਸੀ ਕਰ ਲੈਂਦੇ ਹਨ। ਪਰ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਮੰਤਵ ਲਈ ਵੱਖਰਾ ਖੇਤਰ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਇੰਦਰਾਜ ਅਤੇ ਕਾਗਜ਼ੀ ਕਾਰਵਾਈ ਜ਼ਾਬਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

## ਹੇਠਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਅਕਸਰ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ :

- **ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਤੇ ਖਰੀਦ**— ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਸਪੁਰਦਗੀ ਦੇ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਪਰੰਤੂ ਜਦ ਤੱਕ ਪੂਰੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਚੁਕਾਈਆਂ ਨਹੀਂ ਜਾਂਦੀਆਂ, ਤਦ ਤੱਕ ਇਹਨਾਂ ਦੀ ਮਾਲਕੀ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਕੋਲ ਹੀ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿਕਰੇਤਾ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਵਿਕਰੇਤਾ ਲਈ ਸਖ਼ਤ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਉਸਨੂੰ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ।
- **ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਅਤੇ ਤਬਾਦਲਾ**— ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਇਸ ਮੰਤਵ ਲਈ ਕੋਈ ਖਾਸ ਵਿਧਾਨ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਪਰੰਤੂ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਹੱਕਾਂ ਦੀ ਰਾਖੀ ਲਈ ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਾਨੂੰਨ, 1987 ਲਾਗੂ ਹੈ ਅਤੇ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਅਦਾਲਤਾਂ ਚਾਲੂ ਹਨ। ਇਸ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਰਹਿ ਕੇ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਅਤੇ ਤਬਾਦਲੇ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਬਣਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਦਾ ਰਵਈਆ ਨਰਮ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਾਤਾਵਰਣ ਵਿੱਚ ਸਟੋਰ ਖੋਲਣ ਅਤੇ ਬੰਦ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਕਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਖਤਰੇ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਸਮੇਂ ਚੋਰੀ, ਠੱਗੀ ਅਤੇ ਹਮਲੇ ਦਾ ਜ਼ਿਆਦਾ ਖ਼ਤਰਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਆਪਣੀ ਸਲਾਮਤੀ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਨਕਦੀ ਅਤੇ ਜ਼ੇਵਰ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਿਵੇਂ ਬੈਂਕ, ਸੁਨਿਆਰੇ ਆਦਿ ਇਸ ਵਿੱਚ ਤਰਮੀਮ/ਬਦਲਾਵ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਇਸ ਜ਼ਾਬਤੇ ਵਿੱਚ ਇਹ ਮੰਨ ਕੇ ਚੱਲਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਖ਼ਤਰੇ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦਾ ਯਾਂਤਰਿਕ ਢਾਂਚਾ ਲੱਗਾ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਖ਼ਤਰੇ ਦੀਆਂ ਘੰਟੀਆਂ, ਹਰਕਤ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਵਾਲੇ ਸੰਵੇਦਕ, ਦਰਵਾਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਖਿੜਕੀਆਂ ਦੇ ਸਪਰਸ਼ ਸੰਵੇਦਕ, ਤਿਜੋਰੀ ਖੁੱਲਣ ਵਾਲੇ ਘੁੰਗੂ ਆਦਿ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਇਹਨਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਲੋੜ-ਮੁਤਾਬਕ ਹੋਰ ਵੀ ਅਲਾਰਮ ਲਗਾਏ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

## ਸਟੋਰ ਖੋਲਣ ਦੀ ਵਿਧੀ

ਸਟੋਰ ਖੋਲਣ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਦੋ ਕਰਮਚਾਰੀ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਇੱਕ ਕਰਮੀ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੂਜਾ ਬਾਹਰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਗ੍ਹਾ ਜਾਂ ਵਾਹਨ ਵਿੱਚ ਬੈਠ ਕੇ ਨਜ਼ਰ ਰੱਖੇਗਾ। ਦੋਹਾਂ ਕਰਮੀਆਂ ਕੋਲ ਮੋਬਾਈਲ ਫੋਨ ਜਾਂ ਵਾਕੀ-

ਟਾਕੀ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਬਾਹਰ ਵਾਲਾ ਕਰਮੀ ਅੰਦਰ ਨਜ਼ਰ ਰੱਖੇਗਾ ਅਤੇ ਅੰਦਰਲੇ ਕਰਮੀ ਕੋਲੋਂ 'ਸਭ ਠੀਕ ਹੈ' ਸੰਕੇਤ ਦੀ ਉਡੀਕ ਕਰੇਗਾ।

ਜੇਕਰ ਉਸਨੂੰ ਮਿੱਥੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸੰਕੇਤ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਕੋਈ ਖ਼ਤਰਾ ਮਹਿਸੂਸ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਤੁਰੰਤ ਪੁਲਿਸ ਸਹਾਇਤਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇ 100 ਨੰਬਰ ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ ਨੂੰ ਵੀ ਖ਼ਬਰ ਕਰੇਗਾ। ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋ ਕੇ ਪਹਿਲਾ ਕਰਮੀ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਦੁਆਰਾ ਨੂੰ ਅੰਦਰੋਂ ਤਾਲਾ ਲਾ ਕੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਲਾਰਮ ਸਿਸਟਮ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਇਸ ਦੌਰਾਨ ਕੋਈ ਖ਼ਤਰਾ ਭਾਸਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਕੀ-ਬੋਰਡ ਵਿੱਚ ਖਤਰੇ ਦਾ ਸੰਕੇਤਕ ਕੋਡ ਨੰਬਰ ਦਾਖਲ ਕਰੇਗਾ।

ਅਲਾਰਮ ਸਿਸਟਮ ਬੰਦ ਕਰਨ ਉਪਰੰਤ ਕਰਮਚਾਰੀ ਸਾਰੇ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਘੁੰਮੇਗਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਚੋਰੀ ਜਾਂ ਘੁਸਪੈਠ ਦੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਖੋਜੇਗਾ। ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੋਈ ਘੁਸਪੈਠੀਆ ਅੰਦਰ ਛੁਪ ਕੇ ਬੈਠਾ ਹੋਵੇ। ਜੇਕਰ ਅਜਿਹਾ ਕੋਈ ਖ਼ਤਰਾ ਭਾਸਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਰਮਚਾਰੀ ਤੁਰੰਤ ਬਾਹਰ ਆ ਕੇ 100 ਨੰਬਰ ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ ਨੂੰ ਵੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗਾ।

ਜੇਕਰ ਸਭ ਠੀਕ-ਠਾਕ ਹੈ ਤਾਂ ਬਾਕੀ ਕਰਮੀਆਂ ਨੂੰ ਅੰਦਰ ਆਉਣ ਦਾ ਸੰਕੇਤ ਦੇ ਦਿਓ। ਸਾਰੇ ਕਰਮੀਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਉਣ ਤੱਕ ਇਹ ਸੰਕੇਤ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਚਾਲੂ ਰਹੇਗੀ।

ਨਕਦੀ ਗੱਲੇ ਅਤੇ ਤਹਿਥਾਨੇ ਖੋਲਣ ਵੇਲੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਾਵਧਾਨੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਆਖਰੀ ਸਮੇਂ ਤੇ ਖੋਲੋ।

ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇਹ ਤਸੱਲੀ ਕਰੋ ਕਿ ਸਾਰੇ ਕੈਮਰਿਆਂ ਦੀ ਨਜ਼ਰ ਠੀਕ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਪੈ ਰਹੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਠੀਕ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ। DVR ਨੂੰ ਵੀ ਚੈੱਕ ਕਰੋ ਕਿ ਇਹ ਠੀਕ ਰਿਕਾਰਡਿੰਗ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਉਪਲਬਧ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਕਰਮੀ DVR ਦੀ ਪਿਛਲੇ ਦਿਨ ਦੀ ਰਿਕਾਰਡਿੰਗ ਵੇਖ ਕੇ ਜਾਂਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਖ਼ਰਾਬੀ ਨਜ਼ਰ ਆਵੇ ਤਾਂ ਤੁਰੰਤ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ ਨੂੰ ਖ਼ਬਰ ਕਰੋ।

### ਸਟੋਰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ

ਸਟੋਰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਸਮੇਂ, ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਦੁਆਰ ਬੰਦ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਆਮਦ ਬੰਦ ਕਰੋ। ਨਿਕਾਸ ਦੁਆਰ ਕੁਝ ਸਮੇਂ ਲਈ ਖੁੱਲ੍ਹਾ ਰੱਖੋ ਤਾਂ ਜੋ ਅੰਦਰ ਮੌਜੂਦ ਗਾਹਕ ਬਾਹਰ ਨਿਕਲ ਜਾਣ। ਇਹ ਸਭ ਇੱਕ ਕਰਮੀ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ।

ਇਸ ਸਮੇਂ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕ ਤੇ ਖ਼ਾਸ ਤੌਰ ਤੇ ਨਜ਼ਰ ਰੱਖਣ ਜੋ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਵਿਹਲਾ ਘੁੰਮ ਰਿਹਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਜਾਣ ਬੁੱਝ ਕੇ ਦੇਰ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੋਵੇ। ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਬਾਰੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਮੀ ਜਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਨੂੰ ਸੂਚੇਤ ਕਰੋ।

ਦਰਵਾਜ਼ੇ ਅੰਦਰੋਂ ਬੰਦ ਹੋਣ ਉਪਰੰਤ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਕਰਮੀ ਨੂੰ ਅੰਦਰ ਆਉਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ। ਅੰਦਰ ਆਉਣ ਵਾਲਾ ਕਰਮੀ ਆਪਣੀ ਸ਼ਨਾਖ਼ਤ ਕਰਵਾ ਕੇ ਹੀ ਅੰਦਰ ਆ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਿਸਤਰੀ ਜਾਂ ਮੁਰੰਮਤ ਕਰਤਾ ਨੂੰ ਅੰਦਰ ਦਾਖਲਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਲੈਣੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਆਖ਼ਰੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦਰਵਾਜ਼ੇ ਅੰਦਰੋਂ ਬੰਦ ਕਰੋ। ਇੱਕ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੁਕਾਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਫਿਰ ਕੇ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ। ਲੁਕਣ ਵਾਲੇ ਖੇਤਰ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਜ਼ਮਾਇਸ਼ ਕਮਰੇ, ਆਰਾਮ ਕਮਰੇ, ਬਾਥਰੂਮ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦਾ ਕਮਰਾ, ਭੰਡਾਰ ਕਮਰੇ ਆਦਿ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਜਾਂਚੋ। ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਚੋਰ ਆਦਿ ਲੁਕਿਆ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਸਮੇਂ ਨਕਦੀ ਵਾਲਾ ਗੱਲਾ ਅਤੇ ਹੋਰ ਕੀਮਤੀ ਵਸਤਾਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਤਾਲਾਬੰਦ ਕਰੋ। ਇਹਨਾਂ ਦੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਿਸਟਮ ਨੂੰ ਚਾਲੂ ਕਰ ਦਿਓ।

ਕੁਝ ਜ਼ਰੂਰੀ ਬੱਤੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਬਾਕੀ ਸਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿਓ। ਇਸ ਸਾਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦੌਰਾਨ ਇੱਕ ਕਰਮਚਾਰੀ ਬਾਹਰ ਖੜਾ ਰਹਿ ਕੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰੇਗਾ। ਅੰਦਰ ਵਾਲਾ ਕਰਮੀ ਸਾਰੀਆਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਨੂੰ ਚਾਲੂ ਕਰਕੇ ਬਾਹਰ ਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਦਰਵਾਜ਼ਾ ਬਾਹਰੋਂ ਤਾਲਾਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

**ਅਭਿਆਸ : ਮਿੱਥਿਆ ਹੋਇਆ ਕੰਮ**

ਆਪਣੇ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਸ਼ੌਪਿੰਗ ਮਾਲ ਜਾਂ ਵਿਭਾਗੀ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਜਾਓ। ਸਟੋਰ ਦੀਆਂ ਕਾਰਜ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਦੀ ਨਿਰੀਖਣ ਕਰੋ। ਇਹਨਾਂ ਵਿਧੀਆਂ ਦੇ ਫ਼ਾਇਦੇ ਅਤੇ ਕਮੀਆਂ ਲਿਖੋ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਸਲਾਹ ਦਿਓ ਕਿ ਇਹਨਾਂ ਵਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਕਿਵੇਂ ਸਵਾਰਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

**ਮੁੱਲਾਂਕਣ****(ੳ) ਖਾਲੀ ਸਥਾਨ ਭਰੋ।**

1. SOP ..... ਦਾ ਇੱਕ ਸਮੂਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਜਾਂ ਬਾਰ ਬਾਰ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੀ ਵਿਧੀ ਲਿਖੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
2. .... ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਰਾਹੀਂ ਭਿੰਨਤਾ ਦੂਰ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਲਗਾਤਾਰ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ..... ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
3. ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਲਈ ..... ਅਤੇ ..... ਵੀ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।
4. ਸਟੋਰ ..... ਜਾਂ ..... ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਚੋਰੀ ਜਾਂ ਡਾਕੇ ਦਾ ਜ਼ਿਆਦਾ ਖ਼ਤਰਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
5. ਜਦ ਤੱਕ ਵਸਤੂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਨਾ ਚੁਕਾਈਆਂ ਜਾਣ, ਤਦ ਤੱਕ ਉਸਦੀ ਮਲਕੀਅਤ ..... ਕੋਲ ਹੀ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ।

(ਸਹਾਇਕ ਸ਼ਬਦ : ਲਿਖਤੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, SOP, ਮਿਆਰੀਕਰਨ, ਕੈਮਰੇ, CCTV, ਖੋਲਣ, ਬੰਦ, ਵਿਕਰੇਤਾ)

**(ਅ) ਸਹੀ ਜਾਂ ਗਲਤ ਦਰਸਾਓ—**

1. SOP ਖਰੜੇ ਵਿੱਚ ਸਟੋਰ ਦੀਆਂ ਤਕਰੀਬਨ ਸਾਰੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਬਾਰੇ ਵਿਧੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। (✓)
2. SOP ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਕਾਰਜ ਭਿੰਨਤਾ ਆ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। (×)
3. ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀਆਂ ਤਨਖਾਹਾਂ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਤੇ ਬੋਝ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀਆਂ। (×)
4. ਵਸਤੂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਜ਼ਾਬਤੇ ਵਿੱਚ ਮਾਲ ਦੀ ਦੇਖ ਰੇਖ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। (✓)
5. ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰ ਖੋਲਣ ਜਾਂ ਬੰਦ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਕੋਈ ਖ਼ਤਰਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ। (×)

**ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ**

ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਸੂਚੀ ਨੂੰ ਵਰਤ ਕੇ ਜਾਂਚ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਟੀਚੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਲਏ ਹਨ।

**ਭਾਗ (ੳ)**

- ਮਿਆਰੀ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਜ਼ਾਬਤਾ (SOP) ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- ਸਟੋਰ ਖੋਲਣ ਅਤੇ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਦੱਸੋ।

ਭਾਗ (ਅ)

ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਇਹਨਾਂ ਤੇ ਚਰਚਾ ਕੀਤੀ?

- SOP ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੇ ਕੀ ਲਾਭ ਹਨ?
- ਵਸਤੂ ਵਾਪਸੀ ਅਤੇ ਤਬਾਦਲੇ ਦੀ ਕੀ ਵਿਧੀ ਹੈ?

ਭਾਗ (ੲ)

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਪ੍ਰੰਤੂ ਇਹ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ। ਜਿਵੇਂ ਕਿ :-

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
● ਕੀ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਨੂੰ ਸਟੋਰ ਦੇ SOP ਬਾਰੇ ਗਿਆਨ ਹੈ?		
● ਕੀ ਉਸਨੂੰ ਸਟੋਰ ਖੁੱਲਣ ਅਤੇ ਬੰਦ ਹੋਣ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ?		

—0—

## ਸੈਸ਼ਨ 4 : ਸਟੋਰ ਦੀ ਦੇਖ-ਭਾਲ

### ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਲਗਾਤਾਰ ਬਦਲਦੀਆਂ ਰਹਿੰਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਦੁਕਾਨਾਂ ਦੀ ਮੰਗ ਵਧਦੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ। ਇਸਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਦਾ ਮਹੱਤਵ ਵੀ ਵਧਦਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਕਰਕੇ ਜਾਂਚ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਉਪਰੰਤ ਹਰੇਕ ਵਸਤੂ ਦੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਅਨੁਸਾਰ ਉਸਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਖਾਨਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਜਾ ਕੇ ਰੱਖ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਫਿਰ ਵਸਤੂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਹੋਣ ਤੇ ਉਸਦਾ ਬਿੱਲ ਬਣਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਪੈਕਿੰਗ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੇ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

### ਸਟੋਰ ਦੀ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨੁਕਤੇ

- ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰ ਦੀ ਦੇਖ-ਭਾਲ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਇਸਦੀਆਂ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਦੀ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਅਤੇ ਮੁਰੰਮਤ ਦੇ ਖਰਚੇ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਣ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹਨ।
- ਅਪਾਤਕਾਲੀ ਸੇਵਾਵਾਂ 24 ਘੰਟੇ 365 ਦਿਨ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਸਟੋਰ ਦੇ ਪੁਰਾਣੇ ਇਤਿਹਾਸ ਤੋਂ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ ਦੇ ਖੇਤਰਾਂ ਦਾ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਰੋਕਥਾਮ ਲਈ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਖਾਸ ਦੇਖ ਰੇਖ ਲਈ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸਹਾਇਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਵੋ।
- ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦੀ ਰੋਕਥਾਮ ਲਈ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਵਿਧੀਆਂ ਲਾਗੂ ਕਰੋ।
- ਅੱਗ ਤੋਂ ਬਚਾਅ ਲਈ ਅੱਗ ਰੋਧਕ ਯੰਤਰ ਲਗਾਓ। ਇਹਨਾਂ ਦੀ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਪੜਤਾਲ ਕਰਵਾਉਂਦੇ ਰਹੋ।
- ਆਪਣੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਟੋਰ ਦੀ ਦੇਖ ਰੇਖ ਸੰਬੰਧੀ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਬਣਵਾਓ।
- ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕੰਪਿਊਟਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਸੌਫਟਵੇਅਰ ਵਿੱਚ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਸੰਬੰਧੀ ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ ਦਰਜ ਕਰਵਾਓ।
- ਖਾਸ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਰੱਖੋ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਰਤੋ।

ਸਟੋਰ ਦੀ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਕੰਮ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ। ਵੱਡੇ ਸਟੋਰਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਲਈ ਵੱਖਰਾ ਵਿਭਾਗ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬਾਹਰੀ ਏਜੰਸੀ ਨੂੰ ਇਹ ਕੰਮ ਸੌਂਪਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

### ਦੇਖ-ਰੇਖ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੀ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ (ਕੰਪਿਊਟਰ ਆਧਾਰਿਤ)

- 100% ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਆਧਾਰਿਤ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ, ਜਿਸਨੂੰ ਕਿ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਕੰਪਿਊਟਰ ਤੇ ਚੜ੍ਹਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ।
- ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਕੰਪਿਊਟਰ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਰਾਹੀਂ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਦੀ ਪ੍ਰਾਰਥਨਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਤਕਨੀਕੀ ਲੋਕ ਇਸ ਪ੍ਰਾਰਥਨਾ ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- ਹਰੇਕ ਸਥਾਨ ਅਤੇ ਵਸਤੂ ਦੀ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਦੇ ਇਤਿਹਾਸ ਦਾ ਇੰਦਰਾਜ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

- ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਰੋਕਥਾਮ ਦੀ ਸਮਾਂ ਤਾਲਕਾ ਬਣਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਕਈ ਕਿਸਮਾਂ ਦੇ ਕੰਪਿਊਟਰਾਂ ਤੇ ਚੱਲ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇੱਕ ਦੂਜੇ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਮਾਈਕਰੋਸੌਫਟ ਦੀਆਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਤਕਨੀਕਾਂ ਇਸ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਰਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

ਪਿਛਲੇ ਕੁਝ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਪਿੰਗ ਮਾਲਾਂ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਵਾਧਾ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਸਟੋਰਾਂ ਦੀਆਂ ਇਮਾਰਤਾਂ ਅਤੇ ਉਪਰਕਰਨਾਂ ਆਦਿ ਦੀ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਕਰਨ ਲਈ ਖਾਸ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਵਿਭਾਗ ਅਤੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਕੰਪਿਊਟਰ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਚਲਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਜਿਸ ਵਿਭਾਗ ਵਿੱਚ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਜਾਂ ਮੁਰੰਮਤ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਉਸਦਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਮੀ ਆਪਣੇ ਕੰਪਿਊਟਰ ਵਿੱਚ ਇਸਦੀ ਸੂਚਨਾ ਪਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸੂਚਨਾ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਵਿਭਾਗ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਲੋੜੀਂਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਨਾਲ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਪੈਸੇ ਦੀ ਕਾਫ਼ੀ ਬਚਤ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਨਾ ਦੇ ਕੇ ਆਪਣੇ ਕੰਮ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਮੁਰੰਮਤ ਵੀ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਕੰਮ ਕਾਜ ਵਿੱਚ ਵਿਘਨ ਨਹੀਂ ਪੈਂਦਾ। ਕਰਮੀਆਂ ਦੀ ਉਤਪਾਦਕਤਾ ਵਧਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਦਾ ਖਰਚ ਸੀਮਾ ਵਿੱਚ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।

**ਕਿਸੇ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਇਕਾਈਆਂ ਨੂੰ ਦੇਖ ਰੇਖ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ :**

ਸਟੋਰ ਦੇ ਫਰਸ਼	ਏ.ਸੀ. ਅਤੇ HVAC ਇਕਾਈਆਂ	ਲਿਫਟਾਂ ਅਤੇ ਸਵੈ ਚਾਲਤ ਪੌੜੀਆਂ
ਛੱਤਾਂ ਦੇ ਬਲਬ ਅਤੇ ਪੱਖੇ	ਪਾਣੀ ਦੀਆਂ ਪਾਈਪਾਂ, ਨਲਕੇ	ਪ੍ਰਿੰਟਰ, ਸਕੈਨਰ
ਖਿੜਕੀਆਂ, ਦਰਵਾਜ਼ੇ ਅਤੇ ਸ਼ੀਸ਼ੇ	ਬਿਜਲੀ ਦੀਆਂ ਤਾਰਾਂ ਅਤੇ ਸਵਿੱਚ	ਲੱਕੜੀ ਦਾ ਸਮਾਨ
ਚੀਨੀ ਟਾਈਲਾਂ	ਕੰਪਿਊਟਰ ਅਤੇ ਉਪਕਰਨ	ਬਾਹਰੀ ਦਿੱਖ ਆਦਿ।

#### ਅਭਿਆਸ : ਮਿੱਥਿਆ ਹੋਇਆ ਕੰਮ

ਆਪਣੇ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਦੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾ ਕੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਦੇਖ ਰੇਖ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝੋ। ਦੋਹਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਦੂਜੇ ਨਾਲ ਤੁਲਨਾ ਕਰੋ ਅਤੇ ਦੋਹਾਂ ਦੀਆਂ ਖੁਬੀਆਂ ਅਤੇ ਕਮੀਆਂ ਲਿਖੋ।

ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਰਿਪੋਰਟ ਤਿਆਰ ਕਰਕੇ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਨੂੰ ਹੋਰ ਸੁਧਾਰਨ ਲਈ ਸਲਾਹ ਦਿਉ।

#### ਮੁੱਲਾਂਕਣ

**(ੳ) ਸਹੀ/ਗਲਤ ਦਰਸਾਓ।**

1. ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਸਾਰਾ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਣ ਨਾਲ ਦੇਖ ਰੇਖ ਅਤੇ ਰੋਕਥਾਮ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। (✓)
2. ਸਮੱਸਿਆ ਉਪਜਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਸਦੀ ਰੋਕਥਾਮ ਕਰਨੀ ਲਾਹੇਵੰਦ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ। (×)
3. ਛੋਟੀ ਕਰਿਆਨਾ ਦੁਕਾਨ ਨੂੰ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਲਈ ਵੱਖਰੇ ਵਿਭਾਗ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। (×)
4. ਕੰਪਿਊਟਰ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਦੇਖ ਰੇਖ ਦੀ ਵਿਧੀ ਅਤੇ ਸਮਾਂ ਨਿਯਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। (✓)



### ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ

#### ਭਾਗ (ੳ)

- ਸਟੋਰ ਦੀ ਦੇਖ ਰੇਖ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ।
- ਇਸ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨੁਕਤੇ ਬਿਆਨ ਕਰੋ।

#### ਭਾਗ (ਅ)

ਕੀ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਸਟੋਰ ਦੀ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇ ਤੇ ਚਰਚਾ ਹੋਈ ?

- ਇਸ ਕਾਰਜ ਵਿੱਚ ਕੰਪਿਊਟਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਤੋਂ ਕੀ ਲਾਭ ਹਨ ?
- ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਟੋਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਦੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਪਾਲਣਾ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਹੋਈ।

#### ਭਾਗ (ੲ)

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਪ੍ਰੰਤੂ ਇਹ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ। ਜਿਵੇਂ ਕਿ :-

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
● ਕੀ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਸਟੋਰ ਦੀ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਦੇ ਨੁਕਤੇ ਬਿਆਨ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ?		

—0—



# ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ

ਐਨ.ਵੀ.ਈ.ਕਿਊ.ਐੱਫ. ਪੱਧਰ-2 (ਦਸਵੀਂ ਜਮਾਤ)

ਆਰ.ਐੱਸ. 204-ਐਨ.ਕਿਊ. 2012 :

ਬਿਲਿੰਗ, ਆਵਾਜਾਈ ਅਤੇ ਸਪੁਰਦਗੀ

ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ



© PSS Central Institute of Vocational Education, 2012

ਇਹ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਕਾਪੀਰਾਈਟ ਅਧੀਨ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੈ। ਲਿਖਤੀ ਆਗਿਆ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਦਾ ਪੁਨਰ-ਨਿਰਮਾਣ, ਅਨੁਕੂਲਨ, ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸਟੋਰੇਜ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦਾ ਜਨਤਕ ਸੰਚਾਰ ਵਰਜਿਤ ਹੈ।

## ਮੁੱਖ ਬੰਧ

ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਢਾਂਚਾ, 2005 ਇਹ ਸਿਫਾਰਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਕੂਲ ਵਿੱਚ ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਜੀਵਨ ਦਾ ਸੰਬੰਧ ਸਕੂਲ ਦੇ ਬਾਹਰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਜੀਵਨ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਿਧਾਂਤ ਕਿਤਾਬੀ ਸਿੱਖਿਆ ਦੀ ਪੁਰਾਣੀ ਵਿਰਾਸਤ ਨੂੰ ਪਿੱਛੇ ਛੱਡਦਾ ਹੈ, ਜਿਸਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਅੱਜ ਵੀ ਸਾਡਾ ਵਿੱਦਿਅਕ ਢਾਂਚਾ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਸਿੱਟੇ ਵਜੋਂ ਸਕੂਲ, ਘਰ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰੇ ਦੇ ਮਾਹੌਲ ਦਾ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦੇ ਮਾਹੌਲ ਨਾਲੋਂ ਕਾਫ਼ੀ ਫਰਕ ਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਹੱਥ ਵਿੱਚਲੀ ਕਾਰਜ ਪੁਸਤਕ **“ਬਿਲਿੰਗ, ਆਵਾਜਾਈ ਅਤੇ ਸਪੁਰਦਗੀ”** ਉਸ ‘ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ’ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ ਕਿ ਮਨੁੱਖੀ ਸੰਸਾਧਨ ਵਿਕਾਸ ਮੰਤਰਾਲੇ (MHRD) ਦੇ ਉੱਦਮ ਅਧੀਨ ਕੌਮੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਸਿੱਖਿਆ ਯੋਗਤਾ ਢਾਂਚੇ (NVEQF) ਨੂੰ ਅਮਲੀ ਜਾਮਾ ਪਹਿਨਾਉਣ ਲਈ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸਦਾ ਮੰਤਵ ਸਕੂਲਾਂ, ਕਾਲਜਾਂ, ਵਿਵਸਾਇਕ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਸੰਸਥਾਵਾਂ, ਤਕਨੀਕੀ ਸਿੱਖਿਆ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਵਵਿਦਿਆਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪੱਧਰ ਦੀ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਾਸਤੇ ਸਾਂਝੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸੇਧਾਂ ਦਾ ਗਠਨ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇਹ ਅਨੁਮਾਨ ਲਾਇਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਕਿ NVEQF ਰਾਹੀਂ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ, ਅੰਤਰ-ਖੇਤਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਵਿਦਿਆਰਥੀ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਸਿੱਖਿਆ ਨੂੰ ਵਾਧਾ ਮਿਲੇਗਾ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਅਕਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਵਿਚਾਲੇ ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ ਸੁਖਾਲੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆਰਥੀਆਂ ਨੂੰ ਜੀਵਨ ਭਰ ਲਈ ਸਿੱਖਿਆ ਮਿਲੇਗੀ।

ਇਹ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ, ਜੋ ਕਿ ਨੌਵੀ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਬਰਾਬਰ ਦੀ ਜਮਾਤ ਪਾਸ ਕਰ ਚੁੱਕੇ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਲਈ ਬਣਾਏ ਗਏ ਵਿਵਸਾਇਕ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਹੈ, ਜਿਹੜੀ ਕਿ ਇੱਕ ਮਾਹਿਰ ਸਮੂਹ ਵੱਲੋਂ ਲਿਖੀ ਗਈ ਹੈ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕੌਸ਼ਲ ਵਿਕਾਸ ਨਿਗਮ (NSDC) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਭਾਰਤ ਦੀ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਦੀ ਕੌਸ਼ਲ ਪ੍ਰੀਸ਼ਦ ਦੀ ਸਭਾ (RASCI) ਅਤੇ ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਉਦਯੋਗਾਂ ਨੇ ਆਪਸੀ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਮਾਪਦੰਡ (NOS) ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਮਾਪਦੰਡ ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਖੇਤਰ ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ ਵਲੋਂ ਸੁਝਾਏ ਗਏ ਸਮਰੱਥਾ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਸਮੂਹ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਕੰਮਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਚੰਗੀ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਉਮੀਦਵਾਰਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਨੂੰ ਪਰਖਣ ਵਾਸਤੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ।

ਪੰਡਤ ਸੁੰਦਰਲਾਲ ਸ਼ਰਮਾ ਕੇਂਦਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਸਿੱਖਿਆ ਸੰਸਥਾ (PSSCIVE), ਜੋ ਕਿ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿਦਿਅਕ ਖੋਜ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੀਸ਼ਦ (NCERT) ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਹੈ, ਨੇ SKSDC ਦੇ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਵਿਵਸਾਇਕ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਲਈ ਛੋਟੇ-ਛੋਟੇ ਹਿੱਸਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਇਹ NVEQ ਦੇ ਪਹਿਲੇ ਤੋਂ ਚੌਥੇ ਪੱਧਰ ਤੱਕ ਹਨ : ਦੂਜਾ ਪੱਧਰ (Level 2) ਦਸਵੀਂ ਜਮਾਤ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਗਿਣਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਇਕਾਈਆਂ (Units) ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਲਈ NOS ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਵਪਾਰ (ਕੰਮਕਾਰ) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਮੁੱਖ ਸਮਰੱਥਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਗਿਆਨ, ਕੁਸ਼ਲਤਾ, ਯੋਗਤਾ ਆਦਿ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕੀਤੀ ਗਈ।

ਇਹ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਨੂੰ ਰੱਟਾ ਲਾਉਣ ਤੋਂ ਵਰਜਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਨੂੰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਲਚਕੀਲਾ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਵਿਚਾਲੇ ਸੀਮਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤੋੜਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਇਸ ਪੁਸਤਕ ਵਿੱਚ ਸੋਚ ਵਿਚਾਰ ਅਤੇ ਛੋਟੇ-ਸਮੂਹਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਦ-ਸੰਵਾਦ, ਚਰਚਾ ਅਤੇ ਤਜਰਬੇ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਮਹੱਤਵ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਆਸ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਸਾਰੇ ਕਦਮ 1986 ਦੀ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਨੀਤੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਸਿੱਖਿਆਰਥੀ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਵਿੱਦਿਅਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਦਿਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਗੇ।

ਇਸ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਦੀ ਕਾਮਯਾਬੀ ਇਸ ਗੱਲ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਸਕੂਲਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਅਤੇ ਅਧਿਆਪਕ ਬੱਚਿਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਤੌਰ ਤੇ ਸਿੱਖਣ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਕਲਪਨਾ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛਣ ਲਈ ਕਿੰਨੀ ਕੁ ਪ੍ਰੇਰਨਾ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਵਿਕਾਸ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਆਰਥੀ ਦੀ ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਅਤੇ ਗੁਣਾਂ ਅਤੇ ਰਚਨਾਤਮਿਕਤਾ ਨੂੰ ਗ੍ਰਹਣ ਕਰਨਾ ਤਾਂ ਹੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਨੂੰ ਸਰੋਤੇ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਬਲਕਿ ਸਿੱਖਿਆ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਾਂਗੇ। ਇਹਨਾਂ ਟੀਚਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਸਕੂਲਾਂ ਦੇ ਨਿੱਤਨੇਮ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਕਾਫ਼ੀ ਤਰਮੀਮ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ। ਦੱਸੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਉਤਸ਼ਾਹ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਲਈ ਸਕੂਲ ਦੇ ਟਾਈਮ ਟੇਬਲ ਵਿੱਚ ਲਚਕੀਲਾਪਨ ਲਿਆਉਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਵਾਸਤੇ ਅਧਿਆਪਨ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ।



## ਆਭਾਰ ਅਤੇ ਪੰਨਵਾਦ

### ਸਹਿਯੋਗੀ ਅਤੇ ਸਹਾਇਕ ਸੱਜਣ

#### ਸਲਾਹਕਾਰ

1. ਪ੍ਰੋ. ਆਰ.ਬੀ. ਸ਼ਿਵਾਗੁੰਡੇ, ਸੰਯੁਕਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ।
2. ਪ੍ਰੋ. ਆਰ.ਕੇ. ਸ਼ੁਕਲਾ, ਮੁਖੀ, ਬਿਜਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ।
3. ਡਾ. ਵੀ.ਐੱਸ. ਮਹਿਰੋਤਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁਖੀ, ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੇਂਦਰ (CDEC) PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ

#### ਸਮੱਗਰੀ ਉਤਪਾਦਕ ਸਮੂਹ

(ੳ) NCERT ਕੈਂਪਸ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਵਿੱਚ ਕੇਂਦਰੀ ਵਿੱਦਿਅਕ ਤਕਨੀਕੀ ਸੰਸਥਾ (CIET) ਵਿਖੇ NVEQF ਦੇ Level-1 ਵਾਸਤੇ ਪ੍ਰਚੁਨ ਮੰਡੀਕਰਣ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸਮੂਹ ਸੰਮੇਲਨ (WGM) - ਮਿਤੀ 28 ਮਈ ਤੋਂ 15 ਜੂਨ, 2012 :

1. ਡਾ. ਕੇ. ਸੰਭਾਸ਼ਿਵ ਰਾਓ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸਿੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ, ਆਂਧਰਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਿਸ਼ਾਖਾਪਟਨਮ - 530003 (ਏ.ਪੀ.)
2. ਡਾ. ਆਰ. ਸਾਈਬਾਬਾ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਬਿਜਨੈਸ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ, ਲਾਲ ਬਹਾਦਰ ਪੀ.ਜੀ.ਕਾਲਜ, ਵਾਰੰਗਲ-506007 (ਏ.ਪੀ.)
3. ਡਾ. ਟੀ. ਸਿਰੀਨਿਵਾਸ ਰਾਓ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ MBA ਵਿਭਾਗ, ਸਕੂਲ ਆਫ ਡਿਸਟੈਂਸ ਲਰਨਿੰਗ ਅਤੇ ਕੌਂਟੀਨਿਊਇੰਗ ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ, ਕਾਕਾਟੀਆ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਿਦਿਆਗਨੀ ਪੁਰੀ ਵਾਰੰਗਲ-506009, (ਏ.ਪੀ.)
4. ਪ੍ਰੋ. ਐਸ.ਐਨ. ਬੋਰਹੜੇ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਵਿੱਦਿਆਪੀਠ ਡੀਮਡ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਯਸ਼ਵੰਤ ਰਾਓ ਮੋਹਿਤੇ ਕਾਲਜ, ਪੂਨਾ-411038
5. ਸ੍ਰੀ ਸੁਨੀਲ ਐਸ. ਦੇਸਾਈ, ਵਿਵਸਾਇਕ ਅਧਿਆਪਕ, ਜਾਗਰੂਤੀ ਯੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਗਾਧਿੰਗਲਾਜ, ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਕੋਹਲਾਪੁਰ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।
6. ਸ਼੍ਰੀ ਰਾਜੀਵ ਖਾਰੇ, ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਤਾਲ-ਮੇਲਕ (ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੁਨ), ਭਾਰਤੀ ਏਅਰਟੈੱਲ ਦਫਤਰ, ਮਾਲਵੀਆ ਨਗਰ, ਭੋਪਾਲ-462001 (ਐਮ.ਪੀ.)।
7. ਡਾ. ਦਲਬੀਰ ਸਿੰਘ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਹਰਿਆਣਾ ਸਕੂਲ ਆਫ ਬਿਜਨੈਸ, ਗੁਰੂ ਜੰਬੋਸ਼ਵਰ ਵਿਗਿਆਨ ਅਤੇ ਤਕਨੀਕੀ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਹਿਸਾਰ-125001 (ਹਰਿਆਣਾ)।
8. ਡਾ. ਸ਼ਿਪਰਾ ਵੈਦਿਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਸੈਕੰਡਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ CIET, NCERT, ਸ੍ਰੀ ਅਰਬਿੰਦੋ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-(110016)
9. ਡਾ. ਬਿਸਵਾਜੀਤ ਸ਼ਾਹ, CBSE ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ।
10. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਦੀਪਾ ਸਿੰਘ, ਸਲਾਹਕਾਰ, NSDC, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ।
11. ਡਾ. ਵੀ.ਐੱਸ. ਮਹਿਰੋਤਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਰੀਸੋਰਸ ਪਰਸਨ, ਖੇਤੀਬਾੜੀ ਅਤੇ ਜੀਵ-ਸੰਭਾਲ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, ਭੋਪਾਲ।
12. ਡਾ.ਪੀ. ਵੀਰਾਈਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਕੋਆਰਡੀਨੇਟਰ, ਬਿਜਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, ਭੋਪਾਲ।
13. ਡਾ. ਅਮਰੇਂਦਰ ਪੀ. ਬੇਹੇਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮਾਣਯੋਗ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ CIET, NCERT, ਸ੍ਰੀ ਅਰਬਿੰਦੋ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-(110016)



(ਅ) ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, SNDT ਜਨਾਨਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਮੁੰਬਈ ਵਿਖੇ NVEQF ਦੇ Level-1 (ਫੇਜ਼-II) ਵਾਸਤੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਮੰਡੀਕਰਣ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸਮੂਹ ਸੰਮੇਲਣ (WGM) - ਮਿਤੀ 9 ਤੋਂ 13 ਜੁਲਾਈ, 2012 ਨੂੰ ਹੋਇਆ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਹਿਰਾਂ ਨੇ ਭਾਗ ਲਿਆ :

1. ਡਾ. ਦਲਬੀਰ ਸਿੰਘ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਹਰਿਆਣਾ ਸਕੂਲ ਆਫ਼ ਬਿਜ਼ਨੈਸ, GJU, ਹਿਸਾਰ, ਹਰਿਆਣਾ।
2. ਪ੍ਰੋ. ਟੀ.ਸਿਰੀਨਿਵਾਸ ਰਾਓ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ, SDLCE, ਕਾਕਾਟੀਆ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਾਰੰਗਲ-506009 (ਏ.ਪੀ.)
3. ਸ਼੍ਰੀ ਸੁਨੀਲ ਐਸ. ਦੇਸਾਈ, ਲੈਕਚਰਾਰ (ਵਿਵਸਾਇਕ), ਜਾਗਰੂਤੀ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਗਾਧਿੰਗਲਾਜ, ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਕੋਹਲਾਪੁਰ, (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ)।
4. ਸ਼੍ਰੀ ਅਸ਼ੋਕ ਐਮ.ਐਸ., ਲੈਕਚਰਾਰ ਸਿੱਖਿਅਕ, ਓਪਨ ਮਾਈਡਜ਼ ਸੰਸਥਾ, ਬੰਗਲੌਰ, ਕਰਨਾਟਕ।
5. ਡਾ. ਜੀ. ਦਿਨਾਕਰ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖੀ, ਰਾਜਾਰਾਜੇਸ਼ਵਰੀ ਕਾਲਜ ਆਫ਼ ਇੰਜੀਨੀਅਰਿੰਗ, ਕੁੰਬਲਾਗੋਡ, ਮਸੂਰ ਰੋਡ, ਬੰਗਲੌਰ-560074
6. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਕੇ.ਪੀ. ਯਾਦਵ, ਲੈਕਚਰਾਰ (ਵਿਵਸਾਇਕ), ਕੈਂਪ ਸਿੱਖਿਆ ਸਭਾ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਪੂਨਾ-411001 (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ)।
7. ਪ੍ਰੋ. ਕੇ.ਐੱਸ.ਰਾਓ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖੀ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਵਿਭਾਗ, ਆਂਧਰਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਿਸ਼ਾਖਾਪਟਨਮ (ਏ.ਪੀ.)
8. ਸ਼੍ਰੀ ਪ੍ਰਦੀਪ ਡੀ. ਪੋਵਾਰ, ਲੈਕਚਰਾਰ (ਵਿਵਸਾਇਕ), ਜਨਤਾ ਵਿਦਿਆਲਾ ਅਤੇ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਸਤਪੁਰ, ਨਾਸਿਕ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।
9. ਡਾ. ਐਸ.ਐਨ. ਬੋਰਹੜੇ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਵਿੱਦਿਆਪੀਠ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਯਸ਼ਵੰਤ ਰਾਓ ਮੋਹਿਤੇ ਕਾਲਜ, ਪੂਨਾ-411038
10. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਕੇ.ਐਸ. ਫੁੱਲਮਲੀ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਐਮ.ਐਲ. ਧਾਨੂਕਰ ਕਾਲਜ, ਵਿੱਲੇ ਪਾਰਲੇ, ਮੁੰਬਈ-400029.
11. ਸ਼੍ਰੀ ਐਮ.ਐੱਸ. ਧੰਨਾਵਤ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਸਿੰਘਦ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸੰਸਥਾ, ਪੂਨੇ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।
12. ਡਾ. ਕਿਨੇਰੀ ਵੀ. ਠੱਕਰ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, ਮੁੰਬਈ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਮੁੰਬਈ।
13. ਸ਼੍ਰੀ ਸੁਰਮ ਚੌਬਲ, ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਸਲਾਹਕਾਰ, ਮੁੰਬਈ।
14. ਸ਼੍ਰੀ ਰਵਿੰਦਰ ਐਮ. ਚਿਪਲੂਨਕਰ, ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ, ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਸਲਾਹਕਾਰ, ਮੁੰਬਈ।
15. ਡਾ. ਜੀ.ਵਾਈ. ਸ਼ਿਟੋਲ, ਮਾਣਯੋਗ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖੀ, ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, SNDT ਜਨਾਨਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਨਿਊ ਮੈਰੀਨ ਲਾਈਨ, ਮੁੰਬਈ।
16. ਡਾ. ਪੀ. ਵੀਰਾਈਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਤਾਲ-ਮੇਲਕ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
17. ਸ਼੍ਰੀ ਅਸ਼ੋਲ ਕੁਮਾਰ, ਸਹਾਇਕ ਲਾਇਬ੍ਰੇਰੀਅਨ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
18. ਸ਼੍ਰੀ ਦੁਰਗੇਸ਼ ਕੇ. ਸਤਾਨਕਰ, ਕੰਪਿਊਟਰ ਚਾਲਕ, ਗਰੇਡ-II, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.

### ਸੰਪਾਦਨਾ ਅਤੇ ਤਾਲ-ਮੇਲ

1. ਡਾ. ਪੀ.ਵੀਰਾਈਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਤਾਲ-ਮੇਲਕ, ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
2. ਡਾ. ਵੀ.ਐਸ. ਮਹਿਰੋਤਰਾ, ਇੰਚਾਰਜ, ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਕੇਂਦਰ (CDEC), PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
3. ਡਾ. ਨਿਧੀ ਗੁਪਤਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ (ਕੰਟਰੈਕਟਚੂਅਲ), ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.

## ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਬਾਰੇ

ਇਹ ਕਾਰਜ ਪੁਸਤਕ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਮਰੱਥਤਾ ਇਕਾਈ **RS204-NQ2012** : “ਬਿਲਿੰਗ, ਆਵਾਜਾਈ ਅਤੇ ਸੁਪਰਦਰੀ” ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਕ ਹੋਵੇਗੀ। ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਪੁਸਤਕ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਅਕ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਧੀਨ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ, ਘਰ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਆਪਣੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਪੜ੍ਹ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਸ ਕਿਤਾਬ ਵਿੱਚ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਸੈਸ਼ਨ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਸਮਰੱਥਤਾ ਇਕਾਈ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ (ਸੌਖੇ ਅਤੇ ਕਠਿਨ) ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਹਾਸਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਹਰ ਸੈਸ਼ਨ ਛੋਟਾ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਸਮਝ ਸਕੋ। ਲਿਖਤ ਨੂੰ ਸੁੰਦਰ, ਪ੍ਰਸਪਰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲ ਅਤੇ ਦਰਸ਼ਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਤਸਵੀਰਾਂ ਅਤੇ ਜੀਵੰਤ ਚਿੱਤਰਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਯੋਗ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਕਲਪਨਾ ਨਾਲ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਦੇ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟਾਂਤ ਅਤੇ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਹਰੇਕ ਸੈਸ਼ਨ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਗਿਆ ਹੈ :

### ਭਾਗ 1. ਭੂਮਿਕਾ/ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਸ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇ ਬਾਰੇ ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀ ਸਿੱਖੋਗੇ।

### ਭਾਗ 2. ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ/ਢੁੱਕਵਾਂ ਗਿਆਨ

ਇਹ ਭਾਗ ਇਸ ਸੈਸ਼ਨ (ਕਾਰਜਕਾਲ) ਵਿੱਚ ਆਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ/ਢੁੱਕਵਾਂ ਗਿਆਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਵਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਭਾਗ ਚੋਂ ਮਿਲਿਆ ਗਿਆਨ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੁਝ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਅਭਿਆਸ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪੜ੍ਹ ਲੈਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

### ਭਾਗ 3. ਅਭਿਆਸ-ਕਿਰਿਆ

ਹਰੇਕ ਸੈਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਅਭਿਆਸ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਮਿੱਥੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਖਤਮ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇੰਨ੍ਹਾਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ, ਘਰ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹਨਾਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦਾ ਗਿਆਨ, ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਅਤੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਮਿਲੇਗਾ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਨੂੰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਨਿਪੁੰਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋਗੇ। ਇੰਨ੍ਹਾਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ/ਸਿੱਖਿਅਕ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਹੇਠ ਕਰੋਗੇ, ਜਿਹੜੇ ਤੁਹਾਡਾ ਕੰਮ ਪੂਰਾ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਪੱਥ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਕ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਸੁਧਾਰਨ ਵਾਸਤੇ ਪ੍ਰਤੀ-ਪ੍ਰਸ਼ਟੀ ਸੂਚਨਾ (feedback) ਵੀ ਦੇਣਗੇ। ਇਹ ਸਾਰਾ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਅਕ ਦੀ ਸਲਾਹ ਨਾਲ ਇੱਕ ਸਮਾਂ ਸਾਰਨੀ ਬਣਾਓ ਅਤੇ ਮਿੱਥੇ ਹੋਏ ਮਾਪ-ਦੰਡਾਂ ਦੀ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਚੀਜ਼ ਦੀ ਸਮਝ ਨਹੀਂ ਆ ਰਹੀ ਤਾਂ ਬਿਨਾਂ ਝਿਜਕ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਅਕ ਤੋਂ ਸਮਝੋ।

### ਭਾਗ 4. ਮੁੱਲਾਂਕਣ

ਇਸ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਪੁਨਰ ਨਿਰੀਖਣ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਉੱਨਤੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋਗੇ। ਅਗਲੇ ਸੈਸ਼ਨ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦੇਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣਾ ਪਵੇਗਾ।

## ਭੂਮਿਕਾ

ਮੰਡੀਕਰਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਪਾਰ ਦੀ ਸਫਲਤਾ ਵਾਸਤੇ ਇਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਤੱਤ ਹੈ। ਪਿਛਲੇ ਸਾਲਾਂ ਤੋਂ ਸਾਡੇ ਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਰਿਟੇਲ ਬਾਜ਼ਾਰ ਵਿਕਸਿਤ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਕੁੱਝ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਦੇ ਗਵਾਹ ਹਾਂ ਜਿਹਨਾਂ ਨੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਮਾਰਕੀਟ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਕਦਮ ਪਾਏ ਹਨ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਰਥਵਿਵਸਥਾ ਦੀ ਆਖਰੀ ਕੜੀ ਰਿਟੇਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਕਰਕੇ ਰਿਟੇਲ ਨੇ ਸੰਸਾਰ ਦੇ ਅਰਥਵਿਵਸਥਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਥਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਰਿਟੇਲਿੰਗ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਾਰੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਸੇਲ ਨਾਲ ਅਤੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੋਵੇ। ਸਾਧਾਰਨ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦ ਨੂੰ ਵੇਚਣ ਲਈ ਰਿਟੇਲਿੰਗ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਣੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

ਰਿਟੇਲ ਬਾਜ਼ਾਰ ਉਸ ਸਥਾਨ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਜਿਥੇ ਇਕੋ ਜਿਹੀਆਂ ਮੰਗਾਂ ਲੈ ਕੇ ਗਾਹਕ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਰਿਟੇਲਰ ਉਹਨਾਂ ਮੰਗਾਂ ਨੂੰ ਰਿਟੇਲ ਮਾਰਕੀਟ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਪੂਰਤੀ ਕੜੀ ਵਿੱਚ, ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ, ਉਤਪਾਦਨ ਅਤੇ ਵੰਡ ਆਦਿ ਤੱਤ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਕਿ ਕੱਚੇ ਮਾਲ ਤੋਂ ਤਿਆਰ ਮਾਲ ਨੂੰ ਆਖਰੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਤਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਸਹਾਈ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਰਿਟੇਲਰ ਨੂੰ ਰਿਟੇਲ ਬਾਜ਼ਾਰ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣ ਲਈ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ ਜਿਹਨਾਂ ਨਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ। ਉਸਨੂੰ ਬਿਲਿੰਗ, ਆਵਾਜਾਈ ਅਤੇ ਸੁਪਰਦਰੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪੜ੍ਹਨਾ ਅਤੇ ਅਪਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਵਿਸ਼ਾ-ਸੂਚੀ	
ਮੁੱਖ-ਬੰਧ	101
ਆਭਾਰ ਅਤੇ ਧੰਨਵਾਦ	102
ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਬਾਰੇ	104
ਜਾਣ-ਪਛਾਣ/ਭੂਮਿਕਾ	105
ਸੈਸ਼ਨ 1 : ਬਿਲਿੰਗ ਕਾਰਵਾਈ	107
ਸੈਸ਼ਨ 2 : ਆਵਾਜਾਈ ਦੇ ਤੱਤ	114
ਸੈਸ਼ਨ 3 : ਡਿਲੀਵਰੀ ਕਾਰਵਾਈ	120
ਸੈਸ਼ਨ 4 : ਰਿਕਾਰਡ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਨਿਯਮ	127

## ਸੈਸ਼ਨ 1 : ਬਿਲਿੰਗ ਕਾਰਵਾਈ

### ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ

ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਗ੍ਰਾਹਕ ਇਹ ਦੇਖ ਕੇ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਰਿਟੇਲ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਕੈਸ਼ ਕਾਉਂਟਰ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਇਹ ਬਹੁਤ ਜ਼ਰੂਰੀ ਬਣ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੈਸ਼ ਕਾਉਂਟਰ ਹਰ ਸਮੇਂ ਤਿਆਰ ਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਰਹੇ। ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਅਤੇ ਸਾਫ਼-ਸੁਥਰਾ ਕੈਸ਼ ਕਾਉਂਟਰ ਬਹੁਤ ਵਧੀਆ ਵਪਾਰਿਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤੇ ਹੋਏ ਸਟੋਰ ਦੀ ਨਿਸ਼ਾਨੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਕੈਸ਼ ਕਾਉਂਟਰ ਇੰਚਾਰਜ ਜਾਂ ਮੁੱਖ ਖਜ਼ਾਨਚੀ ਦੀ ਇਹ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਜਾਂਚ ਕਰੇ ਕਿ ਸਾਰੇ ਕੈਸ਼ ਕਾਉਂਟਰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਮੈਨੇਜਡ ਹਨ। ਵਪਾਰ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਇਹ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਕਿ ਖਜ਼ਾਨਚੀ ਕੈਸ਼ ਕਾਉਂਟਰ ਦੇ ਬਾਰੇ ਕੁੱਝ ਖਾਸ ਗੱਲਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖੇ ਜੋ ਕਿ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਹਨ :

- ਕੈਸ਼ ਕਾਉਂਟਰ ਸਾਫ਼-ਸੁਥਰਾ ਹੈ।
- ਜਾਂਚ ਲਈ ਕੈਸ਼ ਟਿਲ / POS ਮਸ਼ੀਨ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ।
- ਚੈੱਕ ਕਰੋ ਟੈਲੀਫੋਨ ਲਾਈਨਾਂ ਅਤੇ EDC ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੀਆਂ ਹਨ।
- ਚੈੱਕ ਕਰੋ ਲਿਖਣ ਸਮਗਰੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।
- ਚੈੱਕ ਕਰੋ ਰਿਟਰਨਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤੇ ਹਨ।

ਖਜ਼ਾਨਚੀਆਂ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਲੈਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਚੈੱਕ ਕਰ ਲੈਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ Q-ਮੈਨੇਜਰ ਕੈਸ਼ ਕਾਉਂਟਰ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਕੈਸ਼ ਡੈੱਸਕ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੱਗੀ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੀ ਭੀੜ ਨੂੰ ਹਟਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।

ਮੁੱਖ ਖਜ਼ਾਨਚੀ ਨੂੰ ਇਸ ਦਾ ਅਭਿਆਸ ਹਰ ਰੋਜ਼ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇੱਕ ਮੁੱਖ ਖਜ਼ਾਨਚੀ ਤੋਂ ਇਹ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਇੱਕ ਰਿਪੋਰਟ ਬਣਾਵੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਕੈਸ਼ ਕਾਉਂਟਰਾਂ ਵਿੱਚ ਹੋਈਆਂ ਇੰਦਰਾਜਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਹੋਵੇ, ਇੱਕ SKU ਵਾਈਜ਼ ਰਿਪੋਰਟ ਦਾ ਵੇਰਵਾ, ਇੱਕ ਟੈਂਡਰ ਵਾਈਜ਼ ਰਿਪੋਰਟ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਰਿਪੋਰਟ ਉਹ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਕੈਸ਼ ਕਾਉਂਟਰਾਂ ਵਿੱਚ ਰੱਦ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਇੰਦਰਾਜਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਹੋਵੇ, ਵਾਪਸ ਕੀਤੀ ਗਈ ਰਕਮ ਅਤੇ ਹੋਰ ਕੋਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਇੰਦਰਾਜ ਜੋ ਕਿ ਬਣੇ ਹੋਏ ਬਿੱਲ ਵਿੱਚ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਮੁੱਖ ਖਜ਼ਾਨਚੀ ਸਟੋਰ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਹਰ ਰੋਜ਼ ਦੀ ਸਬਮੀਸ਼ਨ ਰਿਪੋਰਟ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਸਾਰੀਆਂ ਜਾਂਚਾਂ ਵੀ ਇਨ੍ਹਾਂ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਕੁੱਝ ਸਾਫਟਵੇਅਰਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਪੀਰੀਅਡ ਵਾਈਜ਼ ਰਿਪੋਰਟ ਬਣਾ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਡੇਟ ਵਾਈਜ਼ ਅਤੇ ਟਾਈਮ ਵਾਈਜ਼ ਤੋਂ ਅਲੱਗ ਜਿਵੇਂ :- ਦਿਨ ਦੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਸਮੇਂ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਦੀ ਸਾਰੇ ਕੈਸ਼ ਕਾਉਂਟਰਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਜੀ ਤੌਰ ਤੇ। ਮੁੱਖ ਖਜ਼ਾਨਚੀ ਕੋਲ ਜਿੰਨੀਆਂ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਉਹ ਉਸਦੇ ਕੰਮ ਨੂੰ ਸੌਖਾ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ। ਕਿਸੇ ਕੇਸ ਦੀ ਛਾਣ-ਬੀਣ ਵਿੱਚ ਵੀ ਇਹ ਸਹਾਈ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

ਜ਼ਿਆਦਾ ਲੋਡਿਡ POS ਸਮਰੱਥ ਹੋਵੇ ਕਿ ਉਹ ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ POS ਸਹਾਇਕ ਉਪਕਰਨਾਂ ਨੂੰ ਮਿਲਾ ਸਕੇ। ਪ੍ਰਯੋਗਕਰਤਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਇੰਤਜ਼ਾਰ ਦਾ ਸਮਾਂ ਬਿਲਿੰਗ ਕਾਉਂਟਰ 'ਤੇ ਘੱਟ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਰਿਟੇਲ ਬਿਲਿੰਗ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਹਨ।

- ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਜ਼ਿਆਦਾ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੁਟਾਉਣ ਤਾਂ ਜੋ ਹੋਮ ਡਿਲੀਵਰੀ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਆਸਾਨੀ ਹੋ ਸਕੇ।

- ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਉਤਪਾਦ ਲੱਭਣ ਲਈ ਇੰਟਰਫੇਸ ਦੀ ਮਦਦ ਲਉ ਅਤੇ ਵਧੀਆ ਉਤਪਾਦ ਲੈਣ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਅਲੱਗ ਪੈਰਾਮੀਟਰਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਲੱਭੋ ਜਿਵੇਂ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਕੋਡ, ਨਾਂ, ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਐਲਿਆਸ ਅਤੇ ਬਾਰਕੋਡ।
- EAN, UPC, GTIN, QR ਅਤੇ ਕਸਟਮ ਡਿਜ਼ਾਈਨਡ ਬਾਰਕੋਡ ਨੂੰ ਸਕੈਨ ਕਰੋ।
- ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਬਿੱਲ ਨੂੰ ਰੋਕ ਕੇ ਰੱਖਣਾ ਵੀ ਇੱਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਕੁੱਝ ਸਮੇਂ ਬਾਅਦ ਫਿਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।
- ਪਾਰਸਲ ਕਰਨ ਵਿਚ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਬਿੱਲਾਂ ਦੀ ਕਾਪੀ ਕਰਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵੱਧੀਆ ਸਾਧਨ ਹੈ।
- ਸਹਾਇਤਾ ਵਟਾਂਦਰਾ ਵਿਧੀ ਬਿਲਿੰਗ ਵਿੱਚ ਹੈ ਕਈ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਟਾਂਦਰੇ ਕੀਮਤਾਂ ਨੂੰ ਇਕੋ ਚੀਜ਼ ਦੀਆਂ ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- ਪ੍ਰਚੂਨ ਅਤੇ ਟੈਕਸ ਬੀਜਕ (ਇਨਵਾਇਸ) ਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਗਿਣਤੀ / ਪਰਫਾਰਮਾ / ਸੇਲ ਆਰਡਰ ਨੂੰ ਸੇਲ ਦੇ ਬਿਲ ਵਿਚ ਬਦਲਣਾ।
- ਸਥਿਰ ਕੀਮਤ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਖਰੀਦ ਕੀਮਤ ਅਤੇ ਮੰਗ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇੱਕ ਉੱਚਤਮ ਵਿਕਰੀ ਮੁੱਲ ਤਦ ਕੱਢਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਦ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਨੂੰ ਕਈ ਕੀਮਤਾਂ ਤੇ ਖਰੀਦਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।
- ਸਵਾਈਪ (ਛੂਹ) ਕਾਰਡ ਨਾਲ ਕਰੈਡਿਟ ਅਤੇ ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਬੱਚਤ ਹੋ ਗਈ ਹੈ।
- ਭੁਗਤਾਨ ਕਈ ਪ੍ਰਕਾਰ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕੈਸ਼, ਕਾਰਡ, ਕੂਪਨ, ਗਿਫਟ ਵਾਉਚਰ ਅਤੇ ਮਿਸ਼ਰਤ ਭੁਗਤਾਨ ਤਰੀਕਾ ਵੀ ਵਰਤਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਭੁਗਤਾਨ ਦਾ ਕੁੱਝ ਹਿੱਸਾ ਨਕਦ ਅਤੇ ਕੁੱਝ ਹਿੱਸਾ ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਨਾਲ ਅਦਾ ਕਰਨਾ।
- ਜੇਕਰ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਵਿੱਚ ਗੜਬੜ ਹੋ ਜਾਵੇ ਜਾਂ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਪੈਸੇ ਦੀ ਬਰਾਮਦਗੀ ਬਿੱਲ ਦੁਆਰਾ ਵੀ ਸੰਭਵ ਹੈ।
- ਪ੍ਰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵੀ ਸਹਾਇਤਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕੰਮ ਨੂੰ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਇੰਦਰਾਜ਼ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰ ਸਕੇ ਜਿਵੇਂ ਸੇਲ ਅਤੇ ਖਰੀਦ ਆਦਿ।
- ਵਟਾਂਦਰਾ ਬਕਾਇਆ ਵੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਬਕਾਇਆ ਬਿਲਾਂ ਦੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾ ਨਾਲ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਫੈਸਲੇ ਦੇ ਬਿਲਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਤੁਹਾਡੇ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦ ਕੋਡ ਨੂੰ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਕ ਜਿਵੇਂ ਉਤਪਾਦਕ ਜਾ ਪੂਰਤੀ ਕਰਤਾ।



### ਆਸਾਨ, ਤੇਜ਼ ਅਤੇ ਮਜ਼ਬੂਤ ਬਿੱਲ :—

ਬਾਰਕੋਡ ਰਾਹੀਂ ਜਾ ਬਾਰਕੋਡ ਸਕੈਨਰ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਬਿਲਿੰਗ ਵਿੱਚ Scale to POS ਵਿਧੀ ਲੱਗਦੀ ਹੈ। ਕੈਸ਼ਿਅਰ ਨੂੰ ਸਿਰਫ ਉਤਪਾਦ ਨੂੰ ਸਕੈਨ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਬਿੱਲ ਪ੍ਰਿੰਟ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕੁਝ ਕੇਸਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹ ਬਿੱਲ ਨੂੰ ਹੋਲਡ ਤੇ ਰਖ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਲੰਬੀ ਕਤਾਰ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਨਿਪਟਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ (ਸਾਰਿਆਂ ਦਾ ਇੱਕੋ ਵਾਰੀ ਪ੍ਰਿੰਟ ਕੱਢ ਸਕਦਾ ਹੈ)।



**ਸੇਲ/ਸਟਾਕ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਦੁਬਾਰਾ ਆਰਡਰ :—**

ਸਾਡਾ ਇਹ ਅਧਿਆਇ/ਪਾਠ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਮਿਲਣ ਵਾਲੇ ਸੇਲ ਅਤੇ ਸਟਾਕ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਆਰਡਰ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ, ਮਾਤਰਾ ਨੂੰ ਖਰੀਦਣ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਮੇਂ ਤੇ ਵੇਚੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਮਾਤਰਾ ਨੂੰ ਦੱਸਦਾ ਹੈ। ਪੂਰਤੀਕਰਤਾ ਦੇ ਪਿਛਲੇ ਦਿਨਾਂ, ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਅਤੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਜਾਂ ਸਾਲਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

**ਖਰੀਦ ਵਿਧੀ ਅਤੇ ਕੀਮਤ ਪੱਧਰ :—**

ਫੋਟਾਂ, ਟੈਕਟ ਅਤੇ ਭਾੜੇ ਆਦਿ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਆਪਣੇ ਹਰੇਕ ਪੂਰਤੀਕਰਤਾ ਦੀਆਂ ਇੰਦਰਾਜਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ “ਖ਼ੀਦ ਫਾਰਮੂਲਾ” [PURCHASE FORMULA] ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਸੌਖਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਇੱਕ ਅਜਿਹਾ ਢੰਗ ਹੈ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਇੰਦਰਾਜ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਨੂੰ ਬਿਨਾ ਗਲਤੀ ਅਤੇ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਦੇ ਪੂਰੀ ਕਰਨ 'ਚ ਮੱਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ।

**ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਦਿਨ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਦਾ ਅੰਤ :—**

ਚੋਰੀ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਬਿਲਿੰਗ ਕਾਊਂਟਰ ਸਟਾਫ਼ ਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਰੱਖਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਫੋਟੋ ਖਿੱਚਣਾ, ਸੈਸ਼ਨ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ POS ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੈਸ਼ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਅਸਲ ਵਿੱਚ, ਦਿਨ-ਅੰਤ ਰਿਪੋਰਟ ਕਾਊਂਟਰ ਅਨੁਸਾਰ ਨਗਦੀ ਦੀ ਘਾਟ ਜਾਂ ਵਾਧ ਨੂੰ ਦਰਸਾਏਗੀ।

**ਦੁਬਾਰਾ ਪੈਕ, ਸਪਲਿਟ ਅਤੇ ਕਿਟ ਵਸਤੂਆਂ :—**

ਦੁਬਾਰਾ ਪੈਕ ਕਰਨਾ, ਸਪਲਿਟ ਅਤੇ ਕਿਟ ਵਸਤੂਆਂ ਕਰਿਆਨੇ ਦੇ ਸਟਾਕ ਕਾਫੀ ਮਾਤਰਾ ਵਿੱਚ ਖਰੀਦੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਘੱਟ ਮਾਤਰਾ ਵਿੱਚ ਦੁਬਾਰਾ ਪੈਕ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਵਸਤਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪੈਕ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਹ ਇੱਕ ਤੋਹਫ਼ੇ ਦਾ ਸਾਮਾਨ ਹੋਵੇ।

**ਘਰ ਤਕ ਡਿਲਵਰੀ, ਬਕਾਇਆ ਬਿੱਲ :—**

ਆਰਡਰ, ਜਿਹੜੇ ਕਿ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਘਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾ ਕੇ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਦਿੱਤੇ ਜਾ ਸਕਣ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਬਿਲ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਗਾਹਕ ਅਕਸਰ ਡਿਲਵਰੀ ਲੈਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਰਦੇ ਹਨ।

**ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਅਤੇ ਕੂਪਨ ਟਰੈਕਿੰਗ :—**

ਡੈਬਿਟ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਅਤੇ ਕੂਪਨ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਇੰਦਰਾਜ (Transaction) ਇੱਕ ਲੜੀ ਵਾਰ ਵਿਵਰਣ ਵਜੋਂ ਰਿਕਾਰਡ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸਦੇ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਕੂਪਨਾਂ, ਜਮਾਂ ਜਾਂ ਵਾਪਸੀ ਦਾ ਵਿਵਰਨ ਪਤਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।



**ਸਵਾਇਪ ਕਾਰਡ (ਛੋਹ ਕਾਰਡ) ਨੂੰ ਪੜ੍ਹਨ ਵਾਲਾ ਜੰਤਰ :—**

ਸਵਾਇਪ ਕਾਰਡ ਰੀਡਰ ਨਾਲ ਕੈਸ਼ੀਅਰ ਦਾ ਕੰਮ ਹੋਰ ਵੀ ਆਸਾਨ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ। ਕਾਰਡ ਭੁਗਤਾਨ ਰਾਹੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਰਕਮ ਸਿਧੇ ਹੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਲਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਇਹ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇੰਦਰਾਜ਼ ਤੋਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਸ਼ੁਧਤਾ ਨੂੰ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ।

**ਫੈਲਸੇ ਲੈਣ ਸਮੇਂ ਸਹੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਸਹੀ ਪੱਧਰ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਕ**

ਪੈਸੇ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਪਤਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਉਪਕਰਨ ਬਹੁਤ ਲਚੀਲੇ ਅਤੇ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਇਸਤੇਮਾਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਵਾਲੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਇਹ MIS ਰਿਪੋਰਟ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਫੈਸਲੇ ਜਾਂ ਪ੍ਰਤੀਯੋਗਿਤਾ ਸਮੇਂ ਵੀ ਮੱਦਦ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਟੋਰ ਦੀ ਚਾਲੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਬਣਾਏ ਰੱਖਣ ਲਈ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕਈ ਇੰਦਰਾਜ਼ਾਂ ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਮੱਦਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਉਪਕਰਨ 350 ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਡਿਜ਼ਾਇਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਪਾਰ ਦੀਆਂ ਹਰੇਕ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਗੋ ਫਰਗਲ ਵੈਬ ਰਿਪੋਰਟਰ ਨੇ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਨੂੰ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਭੂਮਿਕਾ ਨਿਭਾਈ ਹੈ।

**ਵੈਬ ਰਿਪੋਰਟ ਦੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਨਿਮਨ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਹਨ :**

- ਵਿਅਕਤੀ ਗਤ ਰਿਪੋਰਟ ਤੁਹਾਡੀ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਦੀ ਸੰਰਚਨਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਕੱਠੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਰਿਪੋਰਟ ਨੂੰ ਪੰਸਦੀਦਾ ਕਾਲਮ ਵਿੱਚ ਦਿਖਾਉਣਾ, ਰਿਪੋਰਟ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਰੁੱਪ ਨਾਲ/ਚਿੱਤਰ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਰਿਪੋਰਟ ਫਿਲਟਰ ਦੁਆਰਾ ਬਣਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਰਿਪੋਰਟ ਵਿੱਚ “My Report” ਸ਼ਾਮਿਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ ਅਕਸਰ ਰਿਪੋਰਟ ਸਮਝਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਹਰੇਕ ਰਿਪੋਰਟ EXCEL, HTML, PDF ਅਤੇ Mail ਵਿੱਚ ਵਿਖਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਬਹੁਤ ਸਟਾਕ, ਸੇਲ ਅਤੇ ਖਰੀਦ ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਜਾਂਚ, ਵਿਕਰੇਤਾ, ਉਤਪਾਦਕ ਵਾਪਸੀ ਦੀਆਂ ਮਦਾਂ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਵਾਸਤੇ ਦਿੱਤੇ ਹੋਏ ਸਮੇਂ ਵਿਚ ਮਾਸਟਰ ਡਾਟਾ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨਾ।
- ਵਿਕਰੇਤਾ ਦੇ ਕਮਿਸ਼ਨ ਦੀ ਜਾਂਚ ਦਾ ਆਧਾਰ ਸੇਲ ਦਾ ਕੁੱਲ ਮੁੱਲ, ਵੇਚ ਵਾਪਸੀ, ਕਮਿਸ਼ਨ ਸਲੈਬ ਉਤਪਾਦ ਉੱਪਰ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਵਧੀਆ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ‘ਲਿਸਟ’, ਅਨਿਯਮਤ ਗਾਹਕ, ਤੇਜ਼ ਅਤੇ ਹੌਲੀ ਗਤੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦ, ਸਟਾਕ, ਬਿਨਾਂ ਬਿੱਲਾਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਟਾਕ ਦੇ ਲੈਣ ਦੇਣ ਦੀ ਸੂਚੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਹੀਨੇ ਬਣਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਰਿਪੋਰਟ ਸਾਰੇ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸੰਰਚਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।
- ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਰਿਕਾਰਡ ਦੀ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਛਾਣਬੀਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਬਿਲ ਨੂੰ ਚਾਹ ਕੇ ਉਸ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- ਹੋਰ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਵੇਚ ਅਤੇ ਖਰੀਦ ਟੈਕਸ, ਕੀਮਤ ਪੱਧਰ, ਕੀਮਤ ਵਿੱਚ ਗਿਰਾਵਟ, ਦੁਬਾਰਾ ਪੈਕਿੰਗ, ਚਾਲੂ ਮਾਲ, ਦੁਬਾਰਾ ਆਰਡਰ ਕੀਤਾ ਸਟਾਕ, ਸਟਾਕ ਦੀ ਹਲਚਲ ਆਦਿ।
- ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਤਾ ਕਿਸੀ ਵੀ ਰਿਪੋਰਟ ਨੂੰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਚੁਣਕੇ ਕਿਸੇ ਰਿਪੋਰਟ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਨ।

### ਟੈਲੀਕਾਮ ਰਿਟੇਲ ਬਿਲਿੰਗ

ਜਦ ਅਸੀਂ ਟੈਲੀਕਾਮ ਬਿਲਿੰਗ ਦੀ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਸਾਡੇ ਦਿਮਾਗ ਵਿੱਚ ਟੈਲੀਕਾਮ ਰਿਟੇਲ ਬਿਲਿੰਗ ਦੀ ਗੱਲ ਆ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਟੈਲੀਕਾਮ ਬਿਲਿੰਗ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਟੈਲੀਕਾਮ ਬਿਲਿੰਗ ਇੱਕ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਡਾਟਾ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਕਿੱਥੇ ਇਸਨੇ ਇਸਤੇਮਾਲ ਹੋਣਾ ਹੈ, ਕਿਰਾਇਆ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਚਾਲਾਨ ਬਣਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਟੈਲੀਕਾਮ ਬਿਲਿੰਗ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਕੋਲੋਂ ਆਏ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਰਿਟੇਲ ਬਿਲਿੰਗ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਅੰਤਿਮ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੈ ਅਤੇ ਕਈ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਚੁਣੌਤੀਆਂ ਅੰਤਿਮ ਉਪਭੋਗਤਾ ਤਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਕ ਬਿਲਿੰਗ ਤਦ ਸਫਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਦ ਉਹ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇ :

- **ਸਮੇਂ ਅਨੁਸਾਰ ਬਿਲਿੰਗ :-** ਅੰਤਿਮ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਬਿੱਲ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਮਿਲਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ :- ਇੱਕ ਨਿਯਮਿਤ ਮਿਤੀ ਉਪਰ। ਇੱਥੇ ਕਈ ਪਰਿਸਥਿਤੀਆਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਬਣ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜਦ ਅੰਤਿਮ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਬਿੱਲ ਕੁੱਝ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ। ਪਰੰਤੂ ਇੱਥੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਇਹ ਬਣਦੀ ਹੈ ਕਿ ਬਿੱਲ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਤਹਿ ਕੀਤੀ ਹੋਈ ਮਿਤੀ ਤੇ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- **ਬਿਲਿੰਗ ਸ਼ੁੱਧਤਾ :-** ਇਹ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟਤਾ ਲਈ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਤੱਤ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਬਿਲਿੰਗ ਸਿਸਟਮ ਨਾਲ ਬਿੱਲ ਦੀ ਸਹੀ ਸਪੱਸ਼ਟਤਾ ਨਾ ਮਿਲੇ ਤਾਂ ਇਹ ਇੱਕ ਵਪਾਰ ਲਈ ਗੰਭੀਰ ਮੁੱਦਾ ਬਣ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਨਿਗਾਹ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨਾਖੁਸ਼ ਸਟੇਜ ਤੇ ਪਹੁੰਚ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

### ਪ੍ਰਚੁਣ V/S ਥੋਕ ਬਿਲਿੰਗ

ਪ੍ਰਚੁਣ ਬਿਲਿੰਗ ਅੰਤਿਮ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਂ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਦ ਕਿ ਥੋਕ ਬਿਲਿੰਗ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਇੰਦਰਾਜ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਵਪਾਰ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਤੀ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ।

- ਉਸ ਚੀਜ਼ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਵੇਚਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਬਿਲਿੰਗ ਟੈਲੀਕੋਮ ਆਪਰੇਟਰ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਨਾਲ।
- ਬਿਲਿੰਗ ਆਪਣੇ ਰੋਮਿੰਗ ਸਾਂਝੇਦਾਰਾਂ ਲਈ ਜੋ ਕਿ ਹੁਣ ਤੁਹਾਡੇ ਖੇਤਰ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹਨ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਣੀਆਂ।
- ਥੋਕ ਬਿਲਿੰਗ ਪ੍ਰਚੁਣ ਬਿਲਿੰਗ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਵਿੱਚ ਇਕ ਆਸਾਨ ਬਿਲਿੰਗ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਬਹੁਤ ਵੱਡੇ ਪੱਧਰ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਰਿਟੇਲ ਬਿਲਿੰਗ ਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾ 100% ਸਪਸ਼ਟ ਹੋਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਥੋਕ ਵਿਕਰੇਤਾ ਵਾਸਤੇ 100% ਸ਼ੁੱਧਤਾ ਦਾ ਹੋਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ। ਇਸਦੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਕਾਰਣ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਦੋ ਉਪਰੋਕਤਾਂ ਦੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਜਾਂ ਕਾਲਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਆਦਿ।

ਇੱਥੇ ਕਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਬਿਲਿੰਗ ਸਿਸਟਮ ਹਨ ਜਿਹਨਾਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਰਿਟੇਲ ਬਿਲਿੰਗ ਅਤੇ ਥੋਕ ਬਿਲਿੰਗ ਵਿਚ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ Convergys ਅਤੇ Amdocs ਬਿਲਿੰਗ ਸਿਸਟਮ ਰਿਟੇਲ ਬਿਲਿੰਗ ਲਈ ਪ੍ਰਸਿੱਧ ਹੈ ਅਤੇ ASCADE ਅਤੇ INTEC ਬਿਲਿੰਗ ਸਿਸਟਮ ਥੋਕ ਬਾਜ਼ਾਰ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਥੋਕ ਬਿਲਿੰਗ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਸਿੱਧ ਹੈ।

ਥੋਕ ਬਿਲਿੰਗ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਰਿਟੇਲ ਬਿਲਿੰਗ ਵਿੱਚ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਛੋਟੀਆਂ ਅਤੇ ਤਰੱਕੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੰਪਰਕ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੇ ਜਦ ਕਿ ਰਿਟੇਲ ਬਿਲਿੰਗ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਛੋਟੀਆਂ ਆਦਿ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਕਦੇ ਵੀ ਥੋਕ ਬਿਲਿੰਗ ਸਿਸਟਮ ਨਹੀਂ ਅਪਣਾ ਸਕਦੇ।

ਸਾਰੇ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਵਿੱਚ ਰਿਟੇਲ ਬਿਲਿੰਗ ਅਤੇ ਬੋਕ ਬਿਲਿੰਗ ਦਾ ਅਧਿਐਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅੰਦਰੂਨੀ ਬਿਲਿੰਗ, ਰੇਮਿੰਗ ਬਿਲਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਬਿਲਾਂ ਬਾਰੇ ਅਧਿਐਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

### ਅਭਿਆਸ

**ਕੰਮ :-** ਆਪਣੇ ਖੇਤਰ ਦੇ ਦੋ ਮਾਲ ਅਤੇ ਸਟੋਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾ ਕੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਬਿਲਿੰਗ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਦਾ ਅਧਿਐਨ ਕਰੋ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਛੋਟੀ ਅਤੇ ਤੁਲਾਨਤਮਕ ਰਿਪੋਰਟ ਦੋਵੇਂ ਸਟੋਰਾਂ ਦੀ ਤਿਆਰ ਕਰੋ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਸੁਝਾਵ ਇਸ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਨੂੰ ਹੋਰ ਵਧੀਆ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪ੍ਰਯੋਗ ਕਰੋ।

**ਨੋਟ :-** ਇਸ ਵਾਸਤੇ ਤੁਸੀਂ ਹਰੇਕ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚੋਂ 10-20 ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਸਟੋਰਾਂ ਵਾਸਤੇ ਆਪਣੇ ਸੁਝਾਵ ਦਵੋਂ।

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ

#### 1. ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ—

- (1) ਇਹ ..... ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਬਣਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਹਰੇਕ ਕੈਸ਼ ਕਾਉਂਟਰ ਨੂੰ ਵੇਖੇ ਕਿ ਉਹ ਸਹੀ ਪ੍ਰਕਾਰ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਕਿ ਨਹੀਂ।
- (2) ..... ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਬਹੁ-ਵਟਾਂਦਰੇ ਕੀਮਤਾਂ ਨਾਲ ਸੈਟਿੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (3) ਆਪਣੇ ਆਪ ਬਰਾਮਦਗੀ ਅਤੇ ..... ਕਿਸੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੇ ਤਨਾਵਪੂਰਨ ਹੋਣ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (4) ਟੇਲੀਕਾਮ ਬਿਲਿੰਗ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ..... ਅਤੇ ..... ਭੁਗਤਾਨਾ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।
- (5) ਬੋਕ ਬਿਲਿੰਗ ਨੂੰ ..... ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਕੇ ਵੀ ਸੈਟਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

#### 2. ਬਹੁ-ਚੋਣਵੇਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ—

##### (1) ਕੈਸ਼ੀਅਰ ਆਪਣੀ ਰਿਪੋਰਟ ਵਿੱਚ ਦਿਖਾਉਂਦਾ ਹੈ—

- (ੳ) ਸਾਰੇ ਇੰਦਰਾਜਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ।
- (ਅ) SKU Wise ਰਿਪੋਰਟ ਦਾ ਵਿਵਰਨ।
- (ੲ) ਟੈਂਡਰ Wise ਰਿਪੋਰਟ ਦਾ ਵਿਵਰਨ।
- (ਸ) ਇਹ ਸਾਰੇ।

##### (2) ਬਿਲਿੰਗ ਖੁੱਧਤਾ ਇਕ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਤੱਤ ਹੈ—

- (ੳ) ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟਤਾ।
- (ਅ) ਦੁਬਾਰਾ ਵੇਚਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟਤਾ।
- (ੲ) ਖਰੀਦ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ।
- (ਸ) ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਨਹੀਂ।

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ

#### ਭਾਗ-ੳ

- ਬਿਲਿੰਗ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਬਾਰੇ ਦਸੋ।
- ਬਿਲਿੰਗ ਬਣਾਉਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਦਸੋ।

#### ਭਾਗ-ਅ

- ਬਿਲਿੰਗ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਕੀ ਹੈ?
- ਬਿਲਿੰਗ ਇਨ-ਚਾਰਜ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਕੀ ਹਨ?
- ਰਿਟੇਲ ਬਿਲਿੰਗ ਦੇ ਮੁੱਖ ਤੱਤ ਦਸੋ।
- ਅਸਰਦਾਰ ਬਿਲਿੰਗ ਹਲ ਦਸੋ।
- ਥੋਕ ਅਤੇ ਟੈਲਿਕਾਮ ਬਿਲਿੰਗ।

#### ਭਾਗ-ੲ

##### ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਪ੍ਰੰਤੂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ।

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
● ਰਿਟੇਲ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਵਿੱਚ ਬਿਲਿੰਗ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਨੂੰ ਜਾਂਚਣ ਲਈ ਸਮਰੱਥ ਹੈ		
● ਰਿਟੇਲ ਬਿਲਿੰਗ ਦੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਸਮਰੱਥ ਹੈ		
● ਬਿਲਿੰਗ ਇਨਚਾਰਜ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਜਾਂਚਣ ਵਿੱਚ ਸਮਰੱਥ।		

—0—

## ਸੈਸ਼ਨ-2 : ਆਵਾਜਾਈ ਦੇ ਤੱਤ

### ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਮੰਡੀਕਰਨ ਪ੍ਰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਯਾਤਾਯਾਤ ਦੇ ਆਮ ਤਰੀਕੇ ਹਨ (1) ਸੜਕ (2) ਪਾਣੀ (3) ਹਵਾ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੇ ਜੋੜ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕੱਚੇ ਮਾਲ ਨੂੰ ਫੈਕਟਰੀ ਵਿੱਚ ਲੈ ਜਾਣ, ਤਿਆਰ ਮਾਲ ਨੂੰ ਥੋਕ ਵਿਕਰੇਤਾ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ, ਅੱਗੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿਕਰੇਤਾ ਤੱਕ, ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਉਪਭੋਗਤਾ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਅਧਿਆਇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿਕਰੇਤਾ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਕਿਸੇ ਵਸਤੂ ਦੀ ਸਪੁਰਦਗੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕੀਤੇ ਯਾਤਾਯਾਤ ਦੇ ਸਾਧਨਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

### ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿੱਚ ਯਾਤਾਯਾਤ ਦੇ ਤਰੀਕੇ

(ਆਵਾਜਾਈ ਦੇ ਤਰੀਕੇ) ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਪਰ ਦਿੱਤੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹ ਦਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਆਵਾਜਾਈ ਨੂੰ ਤਿੰਨ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ (1) ਸੜਕ (2) ਪਾਣੀ (3) ਹਵਾ। ਪਰ ਇਕ ਪ੍ਰਚੂਨ ਮੰਡੀਕਰਨ ਦੇ ਦੋ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਤਰੀਕੇ ਹਨ (1) ਸਟੋਰ ਮੰਡੀਕਰਨ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਸਟੋਰ ਮੰਡੀਕਰਨ। ਬਿਨਾਂ ਸਟੋਰ ਮੰਡੀਕਰਨ ਅਤੇ ਈ-ਮੰਡੀਕਰਨ ਵਿੱਚ ਆਵਾਜਾਈ ਦੇ ਤਿੰਨੋਂ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਥੇ ਪੋਸਟਲ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਕੈਰੀਅਰ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਵੀ ਅਪਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਦੋਨਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪੋਸਟਲ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਕੈਰੀਅਰ ਸੇਵਾ ਦੇ ਵਿਭਾਗ ਕਈ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਹਨਾਂ ਦਾ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਕਿਸੇ ਚੀਜ਼ ਦੀ ਸਪੁਰਦਗੀ ਘੱਟ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਘੱਟ ਲਾਗਤ ਤੇ ਕਰਨਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਅਧਿਕਤਰ ਇਹਨਾਂ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦਾ ਗਠਜੋੜ ਵਧੀਆਂ ਨਤੀਜਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਵਾਸਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਗਠਜੋੜਾਂ ਬਾਰੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸਥਾਨ ਅਤੇ ਵਸਤੂ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਤੀ ਵੇਖਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਤੈਅ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

### ਤਰੀਕਿਆਂ ਨੂੰ ਤਹਿ ਕਰਨ ਲਈ ਕੁਝ ਨੁਕਤੇ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਹਨ।

- ਜੇਕਰ ਦੋ ਸਥਾਨਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਦੂਰੀ ਘੱਟ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸੜਕ ਰਾਹੀਂ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਪਾਣੀ ਅਤੇ ਹਵਾ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਅਪਣਾਇਆ ਜਾਂਦਾ।
- ਦੋ ਸਥਾਨਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਉਚਾਈ ਅਤੇ ਵਸਤੂ ਦਾ ਭਾਰ ਘੱਟ ਹੋਵੇ : ਸੜਕ ਅਤੇ ਹਵਾ ਦੇ ਮਾਰਗ ਨੂੰ ਚੁਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਦੋ ਸਥਾਨਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਉਚਾਈ ਅਤੇ ਵਸਤੂ ਦਾ ਭਾਰ ਵੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਹੋਵੇ ਸੜਕ ਅਤੇ ਪਾਣੀ ਦੇ ਸਾਧਨਾਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਪਾਣੀ ਅਤੇ ਸੜਕ ਦੇ ਗਠਜੋੜ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਤਦ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਸੜਕ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਚੰਗੀ ਨਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਕਿਸਤੀ ਨੂੰ ਪਰਿਵਹਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਰੇਲ ਅਤੇ ਸੜਕ ਦੇ ਗਠਜੋੜ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਮੌਜੂਦਾ ਰਿਵਾਇਤਾਂ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਸਟੋਰ ਰਿਟੇਲਿੰਗ ਦੇ ਕੇਸ ਵਿੱਚ ਸੜਕ ਦੇ ਵਿਭਿੰਨ ਆਵਾਜਾਈ ਦੇ ਸਾਧਨਾਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਥੇ ਦੋ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਸਪੁਰਦਗੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। (1) ਵਸਤੂ ਦੀ ਸਪੁਰਦਗੀ ਸਟੋਰ ਤੋਂ ਉਪਭੋਗਤਾ ਤਕ :



ਜਿਵੇਂ ਹਾਰਡਵੇਅਰ ਦਾ ਸਾਮਾਨ ਅਤੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਚਲਣ ਵਾਲੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ (2) ਦੁਕਾਨ ਤੋਂ ਗਾਹਕਾਂ ਤੱਕ, ਉਦਾਹਰਣ : ਕਰਿਆਨੇ ਦਾ ਸਾਮਾਨ। ਇਹਨਾਂ ਦੇ ਕੇਸਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋਡਿੰਗ ਅਤੇ ਅਨਲੋਡਿੰਗ ਦੇ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਇਕ ਆਮ ਪ੍ਰਚੂਨ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

### ਰਿਟੇਲ ਆਵਾਜਾਈ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ :-

- ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਤੱਕ ਘੱਟ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਪਹੁੰਚਾਉਣਾ।
- ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਲਾਗਤ ਤੇ ਪਹੁੰਚਾਉਣਾ।
- ਲੋਡਿੰਗ ਅਤੇ ਅਨਲੋਡਿੰਗ ਨੂੰ ਜਿੰਨਾਂ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਘੱਟ ਕਰਨਾ।
- ਆਵਾਜਾਈ ਦੌਰਾਨ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ।
- ਆਵਾਜਾਈ ਦੌਰਾਨ ਸਾਰੀਆਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਅਪਨਾਉਣਾ।

### ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਲੋਡਿੰਗ ਅਤੇ ਅਨਲੋਡਿੰਗ

ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਲੋਡਿੰਗ ਅਤੇ ਅਨਲੋਡਿੰਗ ਦੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਰਿਟੇਲ ਪ੍ਰਬੰਧ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ। ਇਹ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਾਗਤ, ਸਮੇਂ, ਵਿਅਰਥ, ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਸੰਭਾਲ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੈ।

### ਲੋਡਿੰਗ ਅਤੇ ਅਨਲੋਡਿੰਗ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਤੱਤ

- ਲਾਗਤ
- ਸਪੁਰਦਗੀ ਦਾ ਸਮਾਂ
- ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਵਿਅਰਥਤਾ।
- ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ।
- ਸਰਕਾਰੀ ਨਿਯਮ।

### ਲੋਡਿੰਗ ਅਤੇ ਅਨਲੋਡਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼

ਜਦ ਤਿਆਰ ਮਾਲ ਥੋਕ ਵਿਕਰੇਤਾ ਜਾਂ ਫੈਕਟਰੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਇਕ ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਪਾਰੀ ਇਸ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਦੁਕਾਨ ਜਾਂ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਵਾਸਤੇ ਉਹ ਆਪਣੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਆਵਾਜਾਈ ਦੇ ਸਾਧਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅਨਲੋਡ ਕਰਵਾਏਗਾ। ਇਸੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਜਦ ਇਕ ਉਪਭੋਗਤਾ ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਪਾਰੀ ਤੋਂ ਕੋਈ ਚੀਜ਼ ਖਰੀਦਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣਾ ਸਾਮਾਨ ਆਵਾਜਾਈ ਦੇ ਸਾਧਨਾਂ ਵਿੱਚ ਹੀ ਲੋਡ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਨੂੰ ਲੋਡਿੰਗ ਅਤੇ ਅਨਲੋਡਿੰਗ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਲੋਡਿੰਗ ਅਤੇ ਅਨਲੋਡਿੰਗ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਅਭਿਆਸ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੁੱਝ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਹਨ :

- ਜਦ ਇਕ ਬਹੁਤ ਅਧਿਕ ਮਾਤਰਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਆਰਡਰ ਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਦ ਸਾਮਗਰੀ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਫੈਕਟਰੀ ਜਾਂ ਥੋਕ ਵਿਕਰੇਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਪਾਰੀ ਨੂੰ ਪਹੁੰਚਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਸਮੱਗਰੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਲੋਡ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹੀ ਛੇਤੀ ਹੋ ਸਕੇ ਇਹ ਸਟੋਰ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਰੱਖਣ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ।

- ਸਮੱਗਰੀ ਨੂੰ ਅੱਗ, ਪਾਣੀ ਅਤੇ ਮੀਂਹ, ਚੋਰੀ ਆਦਿ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣਾ।
- ਨਾਜ਼ੁਕ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਪਕੜਨਾ।
- ਖਤਰਨਾਕ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋਡਿੰਗ ਅਤੇ ਅਨਲੋਡਿੰਗ ਦੌਰਾਨ ਬਹੁਤ ਸੁਰਖਿਆ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਜਦ ਲੋਡਿੰਗ ਅਤੇ ਅਨਲੋਡਿੰਗ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਤਦ ਸਰਕਾਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਕੁੱਝ ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਦੇਰ ਤਕ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ ਸਬਜ਼ੀਆਂ ਆਦਿ।

### ਰਿਟੇਲ ਆਵਾਜਾਈ ਦੌਰਾਨ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ।

1. ਜਦ ਪੂਰਤੀ ਕੜੀ ਨੂੰ ਵਧਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਦਾ ਜ਼ੋਖਮ ਵੀ ਵੱਧ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
2. ਜਿਹਨਾਂ ਦਾ ਕੰਟਰੋਲ ਆਪਣੇ ਹੱਥ ਵਿੱਚ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਿਸਨੂੰ ਰੋਕਨਾ ਅਸੰਭਵ ਹੋਵੇ। ਜਿਵੇਂ :-  
(ੳ) ਕੁਦਰਤੀ ਬਿਪਤਾਵਾਂ।  
(ਅ) ਮਜ਼ਦੂਰਾਂ ਦੀ ਹੜਤਾਲ ਅਤੇ ਕਮੀ ਆਉਣਾ।  
(ੲ) ਆਤੰਕਵਾਦ।
3. ਪੂਰਤੀਕਰਤਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਸਖਤ ਹੋਣਾ।
4. ਲਾਗਤਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ।  
(ੳ) ਸਟਾਕ ਸਿਰਫ ਮੌਕੇ ਤੇ ਜਾਂ ਲੋੜ ਪੈਣ ਤੇ।  
(ਅ) ਤੇਲ, ਟਰੈਫਿਕ, ਕੰਟੇਨਰ ਫੀਮ ਆਦਿ।  
(ੲ) ਸੁਰੱਖਿਆ।
5. ਕਿਸੇ ਬਾਰਡਰ ਨੂੰ ਪਾਰ ਕਰਕੇ ਕਿਸੇ ਦੂਸਰੇ ਸਥਾਨ ਤੇ ਆਪਣਾ ਸਾਮਾਨ ਉਪਭੋਗਤਾ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਵਿੱਚ ਆਵਾਜਾਈ ਦੇ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਰਿਟੇਲ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ 12 ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਆਗਿਆਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀਆਂ ਪੈਂਦੀਆਂ ਹਨ।
6. ਉਪਭੋਗਤਾ ਸਪੱਸ਼ਟਤਾ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਾਮਾਨ ਭੇਜਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਆਯਾਤ ਅਤੇ ਨਿਰਯਾਤ ਦੇ ਕੇਸ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
7. ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸੂਚਨਾ ਕਿਸੇ ਦੂਸਰੇ ਦੇਸ਼ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲ ਕਰਕੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਦਵੇ। ਹਰੇਕ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਆਪਣੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਜਿਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣਾ ਅਤੇ ਸਿਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

### ਅਭਿਆਸ : ਮਿੱਥਿਆ ਹੋਇਆ ਕਰਾਜ਼

1. ਆਪਣੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਮਾਲ ਵਿੱਚ ਜਾਓ, ਮਾਲਿਕ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰੋ। ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਪੁੱਛੋ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ 50 ਸ਼ਬਦਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਿੱਚ ਨਾ ਲਿਖੋ।
2. ਇਕ ਰਿਟੇਲ ਸੰਗਠਨ ਵਿਚ ਜਾਓ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਖੇਤਰ ਦੇ ਨਜ਼ਦੀਕ ਹੋਵੇ। ਮਾਲਿਕ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛੋ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰਾਂ ਸਮੇਤ ਇਸਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ 50 ਸ਼ਬਦਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਿੱਚ ਨਾ ਲਿਖੋ।

(ੳ) ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਮਾਲਿਕ ਤੋਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ-

1. ਰਿਟੇਲ ਆਵਾਜਾਈ ਦੇ ਕਿਹੜੇ ਤਰੀਕੇ ਹਨ ?
2. ਕੀ ਰਿਟੇਲ ਆਵਾਜਾਈ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਕੋਈ ਲਾਗਤ, ਸਮੇਂ, ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ?
3. ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਦਰਵਾਜ਼ਾ ਸਪੁਰਦਗੀ ਸਿਸਟਮ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਪਣਾਉਂਦੇ ਹੋ ?
4. ਤੁਸੀਂ ਲੋਡਿੰਗ ਅਤੇ ਅਨਲੋਡਿੰਗ ਸਮੇਂ ਕਿਹੜੀਆਂ-ਕਿਹੜੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋ ?
5. ਇਹਨਾਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹੜੇ ਕਦਮ ਉਠਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ?

(ਅ) ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੁਛੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ

1. ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਲਾਹਾਂ।

ਮੁੱਲਾਂਕਣ

(ੳ) ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ—

1. ਜਦ ਦੋ ਸਥਾਨਾਂ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਦੂਰੀ ਵੱਧ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਭਾਰ ਘੱਟ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ..... ਅਤੇ ..... ਗਠਜੋੜ ਰਿਟੇਲ ਆਵਾਜਾਈ ਲਈ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
2. ਜਦ ਦੋ ਸਥਾਨਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਦੂਰੀ ਘੱਟ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਭਾਰ ਘੱਟ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ..... ਰਿਟੇਲ ਆਵਾਜਾਈ ਲਈ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
3. ਜਦ ਦੂਰੀ ਵੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਭਾਰ ਵੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਹੋਵੇ, ਤਦ ..... ਅਤੇ ..... ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਪ੍ਰਚੂਨ ਆਵਾਜਾਈ ਲਈ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।
4. ਜਦ ਸਮਾਨ ਚੜ੍ਹਾਉਣਾ ਜਾਂ ਉਤਾਰਨਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਵਧੇਰੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
5. ਨਾਸ਼ਵਾਨ ਵਸਤੂਆਂ ਲਈ ਲੋਡਿੰਗ ਅਤੇ ਅਨਲੋਡਿੰਗ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਤੱਤ ਹੈ।

(ਅ) ਬਹੁ ਚੋਣਵੇਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਸਹੀ ਉੱਤਰ ਨੂੰ (✓) ਕਰੋ।

1. ਪ੍ਰਚੂਨ ਆਵਾਜਾਈ ਵਿੱਚ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਕਿਹੜਾ ਹੈ ?

- (ੳ) ਰੇਲ
- (ਅ) ਹਵਾ
- (ੲ) ਸੜਕ
- (ਸ) ਪਾਣੀ

2. ਪ੍ਰਚੂਨ ਆਵਾਜਾਈ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਹੈ—

- (ੳ) ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ।
- (ਅ) ਉਤਪਾਦਕ ਵਿਅਰਥਤਾ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣਾ।
- (ੲ) ਵਿਕਰੀ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਨਾ।
- (ਸ) ਉਪਭੋਗਤਾ ਤੱਕ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਪਹੁੰਚਾਉਣਾ।

3. ਇਹ ਪ੍ਰਚੂਨ ਆਵਾਜਾਈ ਦਾ ਢੰਗ ਨਹੀਂ ਹੈ-  
 (ੳ) ਇ-ਮੇਲ  
 (ਅ) ਸੜਕ  
 (ੲ) ਹਵਾ  
 (ਸ) ਪਾਣੀ
4. ਲੋਡਿੰਗ ਅਤੇ ਅਨਲੋਡਿੰਗ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ—  
 (ੳ) ਘਟਾਉਣਾ  
 (ਅ) ਵਧਾਉਣਾ  
 (ੲ) ਬਰਕਰਾਰ ਰਖਣਾ  
 (ਸ) ਇਹਨਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕੋਈ ਨਹੀਂ

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ

#### ਭਾਗ-ੳ

ਹੇਠ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਇਹ ਦੇਖਣ ਲਈ ਕਰੋ ਕਿ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰ ਚੁੱਕੇ ਹੋ :

1. ਰਿਟੇਲ ਟਰਾਂਸਪੋਰਟ ਦੇ ਸਟੋਰ ਅਤੇ ਨਾਨ ਸਟੋਰ ਦੇ ਸਾਰੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ।
2. E-ਕਾਮਰਸ ਪ੍ਰਚੂਨ ਆਵਾਜਾਈ।
3. ਪ੍ਰਚੂਨ ਆਵਾਜਾਈ ਦੇ ਉਦੇਸ਼।
4. ਪ੍ਰਚੂਨ ਆਵਾਜਾਈ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ।
5. ਉਹਨਾਂ ਤੱਤਾਂ ਦੀ ਪਹਿਚਾਣ ਕਰੋ ਜੋ ਲੋਡਿੰਗ ਅਤੇ ਅਨਲੋਡਿੰਗ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪਾਉਂਦੇ ਹਨ।
6. ਲੋਡਿੰਗ ਅਤੇ ਅਨਲੋਡਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।
7. ਲੋਡਿੰਗ ਅਤੇ ਅਨਲੋਡਿੰਗ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਦਸੋ।

#### ਭਾਗ-ਅ

ਆਪਣੀ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਇਹਨਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੋ।

1. ਪ੍ਰਚੂਨ ਆਵਾਜਾਈ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰੋ।
2. ਈ-ਕਾਮਰਸ ਵਿੱਚ ਆਵਾਜਾਈ ਦੇ ਕਿਹੜੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ?
3. ਆਵਾਜਾਈ ਦੇ ਸਾਰੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।
4. ਪ੍ਰਚੂਨ ਆਵਾਜਾਈ ਦੇ ਕੀ ਉਦੇਸ਼ ਹਨ?
5. ਪ੍ਰਚੂਨ ਲੋਡਿੰਗ ਅਤੇ ਅਨਲੋਡਿੰਗ ਕੀ ਹੈ?
6. ਲੋਡਿੰਗ ਅਤੇ ਅਨਲੋਡਿੰਗ ਨੂੰ ਕਿਹੜੇ ਤੱਤ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ।
7. ਪ੍ਰਚੂਨ ਲੋਡਿੰਗ ਅਤੇ ਅਨਲੋਡਿੰਗ ਦੇ ਕੀ ਉਦੇਸ਼ ਹਨ?

**ਭਾਗ-੮****ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਪੱਧਰ**

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਪੱਧਰਾਂ ਵਿੱਚ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਦੁਆਰਾ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਪ੍ਰੰਤੂ ਹਿ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੇ।

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
● ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਆਵਾਜਾਈ ਦੇ ਸਾਧਨਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਅੰਤਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ		
● ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਪ੍ਰਚੂਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਯੋਗ ਹੋ		
● ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਈ-ਕਾਮਰਸ ਆਵਾਜਾਈ ਨੂੰ ਯਾਦ ਰੱਖਣ ਯੋਗ ਹੋ		
● ਕੀ ਲੋਡਿੰਗ ਅਤੇ ਅਨਲੋਡਿੰਗ ਦੀਆਂ ਵਿਭਿੰਨ ਵਿਧੀਆਂ ਵਿਚਕਾਰ ਅੰਤਰ ਕਰਨ ਯੋਗ ਹੋ।		

—0—

## ਸੈਸ਼ਨ-3 : ਡਿਲੀਵਰੀ ਕਾਰਵਾਈ (Delivery Procedures)

### ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ

#### ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਪੁਰਦਗੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ—

ਵਧੀਆ ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਕੀਮਾਂ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਹੀ ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਪੁਰਦਗੀ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਪ੍ਰਚੂਨ ਲਚਕਦਾ ਨੂੰ ਜਾਣਦੇ ਹਾਂ। ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਵਿੱਚ ਆਖਰੀ ਸਮੇਂ ਤਕ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਨੂੰ ਲੈਣ ਦੀ ਸਮਰੱਥਤਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਅਸੀਂ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਨਿਰਣੇ ਦਾ ਆਖਰੀ ਸਮਾਂ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਆਪਣੇ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਸਮਾਨ ਵਧੀਆ ਅਤੇ ਨਵਾਂ ਰੱਖਣਾ।

ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿਕਾਸ ਦਿਮਾਗ ਨਾਲ, ਵਾਸਤਵਿਕਤਾ ਅਤੇ ਸੰਕੁਚਿਤ ਕੰਟਰੋਲ ਨਾਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਵਪਾਰੀ ਤਾਰੀਖਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਲੈਂਦਾ ਹੈ। ਇਕ ਪ੍ਰਚੂਨ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਰਿਟੇਲ ਦੀ ਪਹਿਲੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਹੀ ਰਿਟੇਲਰਾਂ ਵਾਸਤੇ ਨਿਯਮ ਬਣਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਇਹ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਰੋਲ ਵਿੱਚ ਭਾਗ ਨਹੀਂ ਲੈ ਸਕਦਾ। ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਸਰੋਤਾਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਇਹ ਸਮਝਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਹੋਰ ਸਹਿਯੋਗੀਆਂ ਦੀਆਂ ਕੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਹਨ।

ਕੇਂਦਰੀ ਪ੍ਰਬੰਧ, ਚਾਲੂ ਕਿਰਾਏਦਾਰਾਂ, ਨਵੇਂ ਕਿਰਾਏਦਾਰਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਕ ਟੀਮ ਸਾਰਿਆਂ ਨੂੰ ਨਾਲ ਲੈ ਕੇ ਚਲਦਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਸਾਰੇ ਸਹਿਯੋਗੀਆਂ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਡਿਜ਼ਾਇਨ ਬਾਰੇ, ਉਤਪਾਦਕਤਾ ਬਾਰੇ ਜ਼ੋਖਮ ਬਾਰੇ ਆਮਣੇ-ਸਾਹਮਣੇ ਦੱਸ ਦੇਂਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਲੈਂਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਕਿਰਾਏ ਵਾਸਤੇ, ਅਨੁਬੰਧਤਾ ਵਾਸਤੇ, ਠੇਕਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਾਸਤੇ ਵਰੰਟੀਆਂ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਡਿਲੀਵਰੀ ਯੋਗ ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਵਧੀਆ ਸਾਈਟਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾ ਦੇਂਦੇ ਹਾਂ। ਇੱਕ ਵਾਰ ਅਸੀਂ ਸਾਈਟ ਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਸਹਿਯੋਗੀਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ। ਸਾਰੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਇੱਕ ਪੇਜ ਤੇ ਹੀ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਵਣਜ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਅੰਤਰਵਿਸ਼ਟੀ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਉਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਤਜਰਬੇ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹਾਂ। ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਹੋਇਆ ਕੰਮ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਹਰ ਮੈਂਬਰ ਉਤਪਾਦ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕੇ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਮੈਂਬਰ ਉਸ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਬਾਰੇ ਕੀ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਦੋਂ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਕੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ ਹਰੇਕ ਚੀਜ਼ ਨੂੰ ਵਧੀਆ ਅਤੇ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸਾਈਟ ਦੀ ਮਦਦ ਨਾਲ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਜਾਂਚ ਪੜਤਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਪੁਰਦਗੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ ਜੋ ਸਾਨੂੰ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਕਿਰਾਏਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਵਧੀਆ ਡਿਜ਼ਾਇਨ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੱਛਮੀ ਫੀਲਡ ਸੈਂਟਰ ਦੁਆਰਾ ਕਰਵਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਗਤੀ-ਵਿਧੀਆਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਕੇ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਪੂਰਤੀ ਕੜੀ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਬਣਾ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਰੋਤਿਆਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਕੇ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਚੰਗੇ ਨਤੀਜੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਕਦੇ ਵੀ ਰਿਟੇਲ ਡਿਲੀਵਰੀ ਟੀਮ ਤੋਂ ਕੁਝ ਪੁੱਛਣ ਸਮੇਂ ਡਰਨਾ ਨਹੀਂ ਚਾਹੀਦਾ ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

#### 1. ਟੈਨੈਟ ਸੰਖੇਪ

- ਰਿਟੇਲ ਡਿਜ਼ਾਇਨ ਮੈਨੇਜਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਟੀਮ ਨੂੰ ਡਿਜ਼ਾਇਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਜਾਂ



ਪ੍ਰਸਤੁਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ RDM ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸੀਮਾਵਾਂ ਆਦਿ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਲੈਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

- RPM ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰੇ ਪੁੱਛੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਉੱਤਰ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਤਕਨੀਕੀ ਭਾਗਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗਾ ਕੰਮ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਵਿਮਰਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਕੰਮਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਦੇਵੇਗਾ। ਇਸ ਮੀਟਿੰਗ ਦੇ ਕੁਝ ਸਮੇਂ ਬੀਤਨ ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਰਿਪੋਰਟ ਜਾਰੀ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸ ਦੀ ਮਦਦ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣਾ ਕੰਮ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

## 2. ਡਿਜ਼ਾਇਨ ਮੰਜੂਰੀ

- ਇੱਕ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਆਪਣਾ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਡਿਜ਼ਾਇਨ RDM ਕੋਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾ ਦੇਵੇਗਾ। RDM ਉਸ ਡਿਜ਼ਾਇਨ ਨੂੰ ਦੇਖੇਗਾ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰ ਦੱਸੇਗਾ ਫਿਰ ਇਸ ਨੂੰ ਮੰਜੂਰੀ ਦੇ ਦੇਵੇਗਾ।
- ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਉਸ ਉਤਪਾਦ ਬਾਰੇ ਆਪਣੀ ਹੋਰ ਸੂਚਨਾ R.D.M. ਕੋਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ R.D.M. ਉਸ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪੜ੍ਹੇਗਾ ਉਸ ਤੇ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਮੰਜੂਰ ਕਰ ਲਵੇਗਾ।

## 3. Fit-Out

- ਇਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਇੱਕ Fitout ਅਨੁਬੰਧਕਰਤਾ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰ ਲਵੇਗਾ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਉਸ ਤੋਂ ਕਰਵਾਏਗਾ। ਪੱਛਮੀ ਫਿਲਡ ਦੁਆਰਾ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਆਪਣੀ ਚੀਜ਼ ਦਾ ਨਿਰਮਾਣ ਕਰਨਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਸੂਚਨਾ RPM ਅਤੇ H and S ਨੂੰ ਦੇਵੇਗਾ।
- RPM ਅਤੇ RDM ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਗੇ। ਉਸ ਜਗ੍ਹਾ ਨੂੰ ਮੰਜੂਰੀ ਦੇ ਦੇਣਗੇ ਅਤੇ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਆਪਣਾ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ। RPM ਅਤੇ RDM ਇਸਦੀ ਦੇਖ ਰੇਖ ਕਰਨਗੇ।
- ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਆਪਣੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਦੇਂਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਵਪਾਰ ਵਿਚ ਆਉਣਾ, ਵਪਾਰ ਕਰਨਾ, ਸਟੋਰ ਖੋਲ੍ਹਣਾ ਆਦਿ। ਇੱਕ ਮਕਾਨ ਮਾਲਕ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਦੇ ਕੰਮ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਈ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਕਿ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਨੇ H and S ਨੂੰ ਫਾਇਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਹੈ ਅਤੇ ਕੀ ਉਸਨੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰ RPM ਤੋਂ ਲੈ ਲਿਆ ਹੈ। RPM ਨੇ ਉਸਨੂੰ ਵਪਾਰ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਛੋਟ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।

## 4. ਸਤਰ ਦਾ ਪੂਰਨ ਹੋਣਾ

- ਜਦ ਇੱਕ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਕੰਮ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਆਪਣੀ ਆਹਰਣ ਮਾਤਰਾ ਵਧਾਉਂਦਾ ਹੈ। RDM ਉਸਨੂੰ ਕੰਮ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਡਿਵੈਲਪਰ ਉਸਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਅਤੇ ਛੋਟਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦੇ ਹਨ।

ਰਿਟੇਲ ਸਪੁਰਦਗੀ ਸੇਵਾ ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ :-

ਜੋ ਮੀ ਮੁਵਿੰਗ ਐਂਡ ਹੋਮ ਡਿਲਵਰੀ/ਵਿਖਾਉਣਾ ਅਤੇ ਘਰ ਸਪੁਰਦਗੀ

ਸਾਡੇ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਚੀਜ਼ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਗੋਦਾਮ ਤੋਂ ਗਾਹਕ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ। ਚੀਜ਼ ਨੂੰ ਖਰੀਦਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਤੁਹਾਡੇ ਗਾਹਕ ਵਲੋਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਉਸ ਵਸਤੂ ਵਾਸਤੇ ਉਹ ਪੈਸੇ ਦੇਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੁਣ ਇੱਕ ਵਿਸ਼ਵਾਸਪੂਰਨ ਸਾਂਝੇਦਾਰ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਸਪੁਰਦਗੀ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨੂੰ ਸਮਝਦਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਰਹਿਤ ਸਪੁਰਦਗੀ ਕਰੇ।

ਜਾਂ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਿ ਹਫ਼ਤੇ ਵਿੱਚ ਤਿੰਨ ਡਿਲਵਰੀ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਸਹਿਮਤ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਕਿਸੀ ਵੀ ਤਾਰੀਖ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਜਾਂ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਨੂੰ ਦੇਖੋਗੇ ਜਾਂ ਫਿਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸਪੁਰਦਗੀ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹੋਗੇ ਜਿਸ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡਾ ਲਾਭ ਵੱਧ ਜਾਵੇ। ਸ਼ੋ ਮੀ ਮੂਵਿੰਗ ਐਂਡ ਫ੍ਰੀ ਡਿਲਵਰੀ ਇੱਕ ਵਧੀਆ ਤਕਨੀਕ ਹੈ ਤੁਹਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੱਕ ਵਸਤੂਆਂ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਭਰੋਸਾ ਹਾਸਿਲ ਕਰਨ ਲਈ।

75 ਸਾਲਾ ਦੇ ਸਾਡੇ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਤਜਰਬੇ ਨਾਲ ਸਾਡੀ ਟੀਮ ਇੱਕ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਵਪਾਰ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਨੂੰ ਰੋਕੇ ਬਿਨਾਂ ਹੀ ਤੁਹਾਡੇ ਵਪਾਰ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਸਾਡੀ ਸਰਵਿਸ ਦੀ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਆਫਿਸ ਤੇ 3145676060 ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ।

ਟੈਪ ਕਸਟਮਰ ਨੂੰ ਵਸਤੂ ਦੀ ਸਪੁਰਦਗੀ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਵੱਡੇ-2 ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਨਾਮ ਪਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ 'Crowd Sourcing' ਵੀ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ।

ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਨਾਲ ਸਾਡਾ ਕੰਮ ਹੋਰ ਆਸਾਨ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸਯੋਗ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ Wal-Malt ਨੇ ਇਹ ਵੀ ਕਿਹਾ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲੀ ਕੜੀ ਹੈ।

Wal Malt ਨੇ ਇੱਕ ਬੜੀ ਕੜੀ ਦਾ ਨਿਰਮਾਣ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਤੱਕ ਸਾਮਾਨ ਸਿੱਧੇ ਸਟੋਰਾਂ ਤੋਂ ਭੇਜ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਆਵਾਜਾਈ ਖਰਚੇ ਨੂੰ ਬਚਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਲਾਭ ਵੀ ਕਮਾ ਕੇ ਦੇ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਹੋਰ ਆਨਲਾਈਨ ਰਿਟੇਲਰਾਂ ਲਈ ਵੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਜਿਹਨਾਂ ਦਾ ਹੋਰ ਕੋਈ ਵੀ ਰਿਟੇਲਿੰਗ ਲਈ ਸਾਧਨ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਆਲੇ ਦੁਆਲੇ ਹੋਰ ਕੋਈ ਸਟੋਰ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੈ। Wal Malt ਦੇ ਇਸ ਸਮੇਂ 25 ਸਟੋਰ ਚਲ ਰਹੇ ਹਨ। ਪਰੰਤੂ ਇਹਨਾਂ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਇਸ ਸਾਲ ਇਸਨੂੰ ਡਬਲ ਕਰਨ ਦੀ ਹੈ ਜਾਣੀ ਕਿ 50 ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਇਹਨਾਂ ਸਟੋਰਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ 100 ਕਰਨ ਤੇ ਹੈ।

Wal Malt ਇਸ ਸਮੇਂ Fed Ex Corp ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਸਟੋਰ ਤੋਂ ਮਾਲ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਦਿਨ ਹੀ ਸਪੁਰਦਗੀ ਲਈ Wal Malt ਨੇ ਆਪਣੇ 5 ਮੈਟਰੋ ਸ਼ਹਿਰਾਂ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਟਰੱਕ ਚਲਾ ਕੇ ਸਪੁਰਦਗੀ ਦੇਣੀ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਹੈ।

### CKDC ਦੁਆਰਾ ਰਿਟੇਲ ਸਪੁਰਦਗੀ

ਰਿਟੇਲ ਡਿਲਵਰੀ ਵਿੱਚ ਤਜਰਬੇਕਾਰ, CKDC ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ ਵੱਡੇ ਜ਼ਮੀਨਾਂ ਦੇ ਮਾਲਕਾਂ ਨਾਲ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਭਰੋਸਾ ਦਵਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਕੋਲ ਵਧੀਆ ਪਰੈਕਟਿਸ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਮੁਤਾਬਿਕ ਹੀ ਵਪਾਰ ਨੂੰ ਚਲਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਵਧੀਆ ਕਾਰਜ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਹੋਰ ਵਧੀਆ ਦੁਕਾਨਾਂ ਨੂੰ ਖੋਲਣ ਲਈ ਕਿਰਾਏਦਾਰਾਂ ਅਤੇ ਮਕਾਨ ਮਾਲਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਚੰਗੇ ਸੰਬੰਧ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਜ਼ਮੀਨ ਮਾਲਕਾਂ ਨੂੰ ਰਿਟੇਲ ਬਰਾਂਡ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਸਾਖ਼ ਬਜ਼ਾਰ ਵਿੱਚ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ।

### CKDC ਮੱਦਦ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ

- ਚਾਲੂ ਡਿਲਵਰੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਲੈਣ ਅਤੇ ਅਲੋਚਨਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ।
- ਚਾਲੂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਵਿਧੀਆਂ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਲੈਣਾ।
- ਚਾਲੂ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ, ਸਲਾਹਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਸਰੋਤ ਜੋ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨਾ।
- ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਅਤੇ ਵਿਧੀ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਸਿਫਾਰਿਸ਼ ਕਰਨੀ।

- ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਬਣਾਉਣਾ-ਫਿਟ 3 ਆਉਟ ਗਾਈਡ, ਸਾਈਟ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਬਣਾਉਣਾ, ਵਧੀਆ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ।
- ਵਧੇਰੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਟਾਫ ਅਤੇ ਸਲਾਹਕਾਰ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਨਾਲ ਖੀਦ।
- ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਨਵੀਂ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਵੱਲ ਜਾਣਾ।

### ਪ੍ਰਚੁਨ ਸਪੁਰਦਗੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ

ਸਾਲਾਂ ਦੇ ਤਜਰਬੇ ਨਾਲ, Dynamax ਨੇ ਇੰਡਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਵਿਕਾਸ ਕੀਤਾ ਹੈ ਇੰਡਸਟਰੀ ਦੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਆਵਾਜ਼ਾਈ ਅਤੇ ਹੋਰ ਹੱਲਾਂ ਰਾਹੀਂ। ਕੀ ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਸ਼ਿਪਿੰਗ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ? ਕੀ ਅਸਬਾਬ ਸੇਵਾ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ? Dynamax ਬਹੁਤ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਸਤੁਤੀ ਕਰਦਾ ਹੈ ਹਰੇਕ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸੇਵਾ ਲਈ ਆਪਣੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਅਸਬਾਬ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਕਰਦਾ ਹੈ।

### ਪ੍ਰਚੁਨ ਵੰਡ

ਵੰਡ ਅਤੇ ਸਪੁਰਦਗੀ ਪੂਰੀ ਦੁਨੀਆ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਪੂਰਤੀ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵੱਧ ਰਹੀ ਹੈ। ਜਿਸਦੇ ਨਾਲ ਇਹ ਗੁੰਝਲਦਾਰ ਅਤੇ ਕਠਿਨ ਬਣ ਗਈ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਦਾ ਧਿਆਨ ਖਿਚਣਾ ਔਖਾ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ ਜਦ ਕਿ ਕੀਮਤ ਘਟਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਤੇਜ਼ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਸਟੋਰ ਜਾਂ ਲਿਜਾਈਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਹੋਣ Dynamex ਬਹੁਤ ਬਹੁਤ ਵਧੀਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਪੂਰਣ ਰਸਤਾ ਹੈ। ਤੁਹਾਡੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਕਰਨ ਲਈ। ਇਹ ਕਨੇਡਾ ਅਤੇ ਅਮਰੀਕਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਹੈ। ਸਾਡੀ ਰਿਟੇਲ ਵੰਡ ਸੇਵਾ ਸਿਰਫ Dynamex ਦੇ ਉਪਰ ਹੀ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ-ਇਸਦੇ ਸਰੋਤਿਆਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨਾਲ ਭੰਡਾਰਨ ਕਰਨਾ, ਤੀਜੀ ਪਾਰਟੀ ਦੇ ਅਸਬਾਬ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚੁਨ ਵਸਤੂ ਵੰਡ। ਲਚਕਤਾ ਅਤੇ ਅਭੂਤਪੂਰਣ ਸੇਵਾ ਇਹ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ ਭੰਡਾਰਨ ਪੂਰਨ ਅਤੇ ਸਹੀ ਸਮੇਂ ਤੇ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜਦ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸਪੁਰਦਗੀ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤੁਸੀਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਗਾਹਕ ਦੋਨੋਂ ਹੀ Dynamax ਦੇ ਉਪਰ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਲਚਕਤਾ ਅਤੇ ਅਭੂਤਪੂਰਵਕ ਕੋਰੀਅਰ ਸੇਵਾ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਸਟੋਰ ਨੂੰ ਸਹੀ ਅਤੇ ਸਹੀ ਸਮੇਂ ਤੇ ਭਰ ਦੇਵੇਗਾ।

Dynamex ਇਹ ਜਾਣਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸੇਲ ਦਾ ਕਦੇ ਵੀ ਇੰਤਜਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ। ਰਿਟੇਲ ਪੂਰਤੀ ਇੱਕ ਅੰਤਿਮ ਰੇਖਾ ਅਤੇ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਹਨਾਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਜਿਥੇ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਸਥਾਨ ਤੇ ਪਹੁੰਚਾਉਣਾ, ਸਹੀ ਸਮੇਂ ਤੇ ਅਤੇ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ। ਇਥੇ ਗਲਤੀ ਦੀ ਕੋਈ ਗੁੰਜਾਇਸ਼ ਨਹੀਂ।

### ਅਸੀਂ ਵਰਜਿਆ (We Offer)

- ਉਤਪਾਦ ਵੰਡ ਪ੍ਰਬੰਧ
- ਸਟਾਕ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਤੇ ਭੰਡਾਰਨ
- ਇਲੈਕਟਰੋਨਿਕ ਡਾਟਾ ਇੰਟਰਚੇਂਜ (EDI)

Dynamex ਦੇ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਬਿਲਕੁਲ ਯਕੀਨੀ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਉਤਪਾਦ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਹੈ- ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਸ਼ੈਲਫ ਉੱਤੇ ਪਿਆ। ਇਸ ਲਈ ਤੁਹਾਡਾ ਸਟਾਫ ਆਪਣਾ ਧਿਆਨ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵੱਲ ਲਗਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸੇਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। Dynamex ਆਵਾਜ਼ਾਈ ਲਈ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੱਲ ਕੱਢ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਉਚਤਮ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ੇਨੀਵਾਹਨ (Vehicle) ਲਾਗਤ ਅਸਰਦਾਰ ਹੈਡਲਿੰਗ ਅਤੇ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਸਪੁਰਦਗੀ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

### ਹੋਮ ਡਿਲਿਵਰੀ ਕੋਰੀਅਰ (ਘਰ ਸਪੁਰਦਗੀ ਕੋਰੀਅਰ)

ਪੂਰੀ ਦੁਨੀਆ ਵਿੱਚ ਹੋਮ ਡਿਲਿਵਰੀ ਪੂਰਤੀ ਕੜੀ ਕਾਫੀ ਗੁੰਝਲਦਾਰ ਅਤੇ ਕਠਿਨ ਬਣ ਗਈ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਦਾ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਣਾ ਔਖਾ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ ਜਦ ਕਿ ਕੀਮਤ ਘਟਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਤੇਜ਼ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ। Dynamex ਤੁਹਾਡੇ ਹੋਮ ਡਿਲਿਵਰੀ ਲਈ ਇਕ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦਾ ਹੱਲ ਹੈ। ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਇਕ ਵਧੀਆ ਨੈੱਟਵਰਕ ਹੈ ਜੋ ਬਹੁਤ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਫੈਲਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਇਹ ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿਕਰੇਤਾ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਤਪਾਦਕ ਵੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ। ਬਿਜਲੀ ਯੰਤਰ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ, ਘਰ ਵਿੱਚ ਤਰਕੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ, ਆਫਿਸ ਪੂਰਤੀ ਅਤੇ ਫਰਨੀਚਰ ਬਣਾਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਯੂਨਾਟਿਡ ਸਟੇਟਾਂ ਵਿੱਚ ਫੈਲੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਹਨ। ਸਾਨੂੰ ਹਰੇਕ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਆਕਾਰ ਅਤੇ ਭਾਰ ਅਤੇ ਹਫ਼ਤਾ ਖਤਮ/ਛੁੱਟੀ ਸਪੁਰਦਗੀ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੈ।

ਸਾਡੀ ਸਫਲਤਾ ਬੇਹਤਰੀਨ ਤਜਰਬੇ ਕਰਕੇ ਹੈ ਅਤੇ ਤਜਰਬੇਕਾਰ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਕਈ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸ਼ਿਪਿੰਗ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸੇਵਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਰਾਜ ਦੀ ਕਲਾ ਦੀ ਤਕਨੀਕ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਤੁਹਾਡੇ ਵਾਸਤੇ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਹੋਮ ਡਿਲਿਵਰੀ ਰਿਟੇਲ ਅਤੇ ਈ-ਕਾਮਰਸ ਇੰਡਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਲਾਗਤ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਵਿਧੀ ਹੈ।

ਕਾਫੀ ਸਾਲਾਂ ਦੀ ਆਵਾਜਾਈ ਅਤੇ ਤਜਰਬੇ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਕੋਸ਼ਿਸ ਕਰਨਾ ਸਮਝ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਸਫਲਤਾ ਵਾਸਤੇ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਕਠਿਨ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਨੂੰ ਸਾਧਾਰਨ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਵਿੱਚ ਬਦਲ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। Dynamex ਕਾਫੀ ਸਾਲਾਂ ਤੋਂ ਬਾਜ਼ਾਰ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਸਾਂਝੇਦਾਰੀ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਕਿਸੀ ਵਸਤੂ ਨੂੰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿਕਰੇਤਾ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਜਦ ਤੱਕ ਪੱਕੀ ਡਿਲਿਵਰੀ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਾਂਦੀ।

### ਈ-ਕਾਮਰਸ ਕੋਰੀਅਰ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਗਾਹਕ ਹਰੇਕ ਸਪੁਰਦਗੀ ਲਈ ਫੋਨ ਦਾ ਇੰਤਜ਼ਾਰ ਕਰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਉਹ ਬਹੁਤ ਜਲਦੀ ਕਿਸੀ ਹੋਰ ਦੇ ਗਾਹਕ ਬਣ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਸਮੇਂ ਦੀ ਮੰਗ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ E-mail ਅਤੇ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਹਰ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਜਵਾਬ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ। dxNow ਹੁਣ ਤੁਹਾਡੇ ਵਾਸਤੇ ਉਸੇ ਦਿਨ ਸੇਵਾ ਲਈ ਬਹੁਤ ਬੜਾ ਲਾਭ ਹੈ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। dxNow ਹੁਣ ਈ-ਕਾਮਰਸ ਵਿੱਚ ਜਾਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਵਾਸਤੇ ਇੱਕ ਰਸਤਾ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਆਨ ਲਾਈਨ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਆਨ-ਲਾਈਨ ਕੋਰੀਅਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਹੱਲਾਂ ਵਾਸਤੇ ਇੱਕੋ ਦਿਨ ਸਪੁਰਦਗੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਆਰਡਰ ਇੰਦਰਾਜ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਵਾਸਤਵਿਕ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਅਕਾਊਂਟ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਕਦੇ ਵੀ ਇਥੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਇਕ ਦਿਨ ਵਿੱਚ 24 ਘੰਟੇ ਅਤੇ 365 ਦਿਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

Dynamex ਈ-ਕਾਮਰਸ ਸ਼ਿਪਿੰਗ ਹੱਲਾਂ ਨਾਲ ਆਰਡਰਾਂ ਦੇ ਇੰਦਰਾਜ ਤੇਜ਼ ਅਤੇ ਆਸਾਨ ਹੋ ਗਏ ਹਨ। ਤੁਹਾਡੇ ਆਪਣੇ ਨਿੱਜੀ ਪਤੇ ਅਤੇ ਸਮਾਰਟ ਕੋਡ ਨਾਲ ਹਰੇਕ ਆਰਡਰ ਜੋ dxNow@ ਤੇ ਦਿਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਉਸਦੀ ਸਕਰੀਨ ਉਪਰ ਉਹਨਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿਖਦਾ ਹੈ, ਜਿਹਨਾਂ ਨੇ ਇਹਨਾਂ ਦੀ ਸਪੁਰਦਗੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਰਨੀ ਹੈ। ਇਸ ਨਾਲ ਸਹੀ ਆਵਾਜਾਈ ਦੇ ਸਾਧਨ ਦੀ ਜਾਂਚ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਤੁਹਾਡੇ ਆਰਡਰ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਤਕ ਸਿੱਧੇ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਬਿਲਾਂ ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਪਿੰਗ ਲੇਬਲ ਪ੍ਰਿੰਟ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਤੁਹਾਡੇ ਇੱਕ ਕਲਿੱਕ ਨਾਲ ਸਾਰਾ ਕੁਝ ਪ੍ਰਿੰਟ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਪਿੰਗ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਅਕਾਊਂਟ ਨੂੰ ਜਾਂਚ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਸਪੁਰਦਗੀ ਦਾ ਵਾਸਤਵਿਕ ਸਮੇਂ ਵੇਖ

ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਜੋ ਕੁਝ ਵੀ ਤੁਹਾਡੇ ਅਕਾਉਂਟ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਕੁੱਝ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ ਉਸਨੂੰ ਛੇਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਿੱਥੇ ਤੁਹਾਡੀ ਈ-ਮੇਲ ਆਈ.ਡੀ. ਨਾਲ। ਤਦ ਤੁਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਨੂੰ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਦਿੱਤੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਆਦਿ ਨੂੰ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਸ਼ੁਰੂ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਅੰਤ ਤਕ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਹੀ ਸਾਰਾ ਕੰਟਰੋਲ ਹੈ।

### ਅਭਿਆਸ

ਕਿਸੇ ਡਿਲਵਰੀ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਜਾਓ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸਟੋਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਿਹੜੀਆਂ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆਵਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਹਨ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਲਿਖੋ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਲਿਖੋ ਜੋ ਸਟੋਰ ਨੂੰ ਸਪੁਰਦਗੀ ਸਮੇਂ ਆਈਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰ ਨਾਲ ਜਾਂ ਸੋਚ ਨਾਲ ਉਹਨਾਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਸੁਝਾਵ ਦੇਵੋ।

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ

#### 1. (ੳ) ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ—

- (1) ਇੱਕ ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਪੁਰਦਗੀ ਮੈਨੇਜਰ ਇੱਕ ਇਕਹਰਾ ਪੋਆਇੰਟ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਂਦਾ ਹੈ ਤਦ ਬਕਾਇਆ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ..... ਨਾਲ ..... ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ..... ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਸਪੁਰਦਗੀ। (ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿਕਰੇਤਾ, ਨਿਯਮ, ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ)।
- (2) ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਪੁਰਦਗੀ ਇੱਕ ..... ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਹੈ। (ਪ੍ਰਬੰਧ)

#### (ਅ) ਬਹੁ-ਚੋਣਵੇਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ

#### 2. (1) ਵਾਲਮਾਰਟ ਦੀ ਉਸੇ ਦਿਨ ਸਪੁਰਦਗੀ ਸੀਮਿਤ ਹੈ।

- (ੳ) ਪੰਜ ਮੈਟਰੋ
- (ਅ) ਦੋ ਮੈਟਰੋ
- (ੲ) ਤਿੰਨ ਮੈਟਰੋ
- (ਸ) ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਨਹੀਂ

#### (2) ਪ੍ਰਚੂਨ ਪੂਰਤੀ ਦੀ ਵਸਤੂ ਸਪੁਰਦਗੀ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ—

- (ੳ) ਸਹੀ ਸਥਾਨ
- (ਅ) ਸਹੀ ਸਮਾਂ
- (ੲ) ਸਹੀ ਤਰੀਕਾ
- (ਸ) ਇਹ ਸਾਰੇ

### ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀਆਂ

#### ਭਾਗ-ੳ

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਇਹ ਦੇਖਣ ਲਈ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰ ਲਈਆਂ ਹਨ।

- ਰਿਟੇਲ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਸਪੁਰਦਗੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਨੂੰ ਪਛਾਣੋ।

**ਭਾਗ-ਅ**

ਆਪਣੀ ਜਮਾਤ ਵਿਚ ਇਸ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੋ।

- ਡਿਲਵਰੀ ਵਿਧੀਆਂ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੋ।
- ਵੈਬ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਸਪੁਰਦਗੀ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੋ।
- ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਅਦਾਰਿਆਂ/ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸਪੁਰਦਗੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੋ।

**ਭਾਗ-ੲ**

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਪੱਧਰ

ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਦੁਆਰਾ ਕਵਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਪੱਧਰਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਪ੍ਰੰਤੂ ਇਹ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੁੱਝ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਨ।

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
● ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਸਪੁਰਦਗੀ ਵਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਜਾਂਚਣ ਵਿੱਚ ਯੋਗ ਹੋ		
● ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਸਪੁਰਦਗੀ ਅਦਾਰਿਆਂ/ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਜਾਂਚਣ ਲਈ ਯੋਗ ਹੋ।		

—0—



## ਸੈਸ਼ਨ-4 : ਰਿਕਾਰਡ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਨਿਯਮ

### ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ

#### ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਰਿਟੇਲ ਸੇਲ ਰਿਕਾਰਡ ਤਕ ਪਹੁੰਚ

1. ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੇਲ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ WAC2468890095 ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਬਣਾਏ ਗਏ ਅਦਾਰਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਬਣਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਲਾਅ ਇਨਫੋਰਸਮੈਂਟ ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੇਲ ਦੀ ਜਾਂਚ ਇੱਕ ਕ੍ਰਿਮੀਨਲ ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਦ ਇਸਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ।
2. ਹਰੇਕ ਕਾਨੂੰਨ ਏਜੰਸੀ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕ, ਚੀਫ਼ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕੋਈ ਚੀਫ਼ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
  - (ੳ) ਸਿਰਫ਼ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਹੀ Data Base ਤੱਕ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
  - (ਅ) ਹਰੇਕ ਕਰਮਚਾਰੀ ਡਾਟਾ ਬੇਸ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਕੋਡ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
  - (ੲ) ਹਰੇਕ ਕਰਮਚਾਰੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਕਾਊਂਟ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਸੰਘੀ ਕਾਨੂੰਨ ਉਸਦੀ ਇੰਦਰਾਜ਼ ਨੂੰ ਗੁਪਤ ਰਖਦੇ ਹਨ।
  - (ਸ) ਜਿਵੇਂ ਹੀ ਕਰਮਚਾਰੀ ਬਦਲ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਉਦੋਂ ਹੀ ਪਾਸਵਰਡ ਅਤੇ ਕੋਡ ਵੀ ਬਦਲ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਦੇ ਦਿਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
3. ਰਿਟੇਲ ਵਿਕਰੀ ਰਿਕਾਰਡ ਨੂੰ ਪਾਬੰਦਿਤ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਬਿਜਲੀ ਜਾਂ ਲਿੱਖਤੀ ਤੌਰ ਤੇ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਦੋ ਸਾਲਾਂ ਤੱਕ ਰਖਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ।
4. ਰਿਟੇਲ ਵਿਕਰੀ ਰਿਕਾਰਡ ਨਸ਼ਟ ਕਰ ਦਿਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਜਦ ਰਿਕਾਰਡ ਦੀ ਪਹਿਚਾਣ ਕਰਨੀ ਔਖੀ ਹੋਵੇ।

#### ਰਿਕਾਰਡ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸਟਾਕ

- (ੳ) ਸਾਰੇ ਸਟਾਕ ਅਤੇ ਸਾਮਾਨ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ 2 ਸਾਲਾਂ ਤੱਕ ਰਖਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਜਿਸਦਾ ਉਲੇਖ ਅਸੀਂ ਉਪਰਲੇ ਪਹਿਰਿਆ ਦੌਰਾਨ ਕਰ ਚੁੱਕੇ ਹਾਂ। ਜਿਸ ਦੀ ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਨਕਲ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਹੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕ ਵਲੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।
1. ਵਿੱਤ ਅਤੇ ਸ਼ਿਪਿੰਗ ਰਿਕਾਰਡ ਸੈਂਟਰਲ ਲੋਕੇਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਰਜਿਸਟਰਡ ਲੋਕੇਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਵੀ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੇਕਰ ਸੈਂਟਰਲ ਅਥੋਰਟੀ ਨੇ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕ ਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਅਨੁਮਤੀ ਦੇ ਦਿਤੀ ਹੋਵੇ। ਲਿਖਿਤ ਸੂਚਨਾ ਜ਼ਰੂਰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ-ਰਜਿਸਟਰੀ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕੇਸ ਵਿੱਚ ਇਕ ਸਪੈਸ਼ਲ ਇੰਚਾਰਜ ਉਸ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਵਿਚ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਇਸ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜਦ ਤਕ ਸਪੈਸ਼ਲ ਇੰਚਾਰਜ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਸੂਚਨਾ ਨਾ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇ ਤਦ ਤੱਕ ਕੇਂਦਰੀ ਰਿਕਾਰਡ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਬਣੇ ਰਹਿਣਗੇ।

ਰਜਿਸਟਰੈਂਟ ਕੇਂਦਰੀ ਰਿਕਾਰਡ 14 ਦਿਨਾਂ ਤੱਕ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਨੂੰ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਦ ਸਪੈਸ਼ਲ ਏਜੰਟ ਨੇ ਚਾਰਜ ਲਿਆ ਹੋਵੇ। ਸਾਰੀਆਂ ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸਭ ਕੁਝ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

- ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਣ ਦੀ ਕੇਂਦਰੀ ਸੰਭਾਲ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਤੀ।
  - ਉਸ ਸਥਾਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਿਥੇ ਰਿਕਾਰਡ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।
  - ਨਾਮ, ਪਤਾ, DEA ਰਜਿਸਟਰੇਸ਼ਨ ਨੰਬਰ ਅਤੇ DEA ਰਜਿਸਟਰੇਸ਼ਨ ਦੀ ਕਿਸਮ ਜਿਹਨਾਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਇਸ ਸਮੇਂ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ।
  - ਕਿ ਸੈਟਰਲ ਰਿਕਾਰਡ ਹੱਥ ਨਾਲ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕੰਪਿਊਟਰ ਦੇ ਨਾਲ।
2. ਇਕ ਰਜਿਸਟਰਡ ਰਿਕਾਰਡ ਫਾਰਮੈਸੀ ਅਤਿਰਿਕਤ ਰਜਿਸਟਰੇਸ਼ਨ ਇਕ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸੁਵਿਧਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਜਦ ਚਾਹੇ ਤਦ ਕੋਈ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਿਕਾਰਡ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (ਅ) ਹਰੇਕ ਰਜਿਸਟਰੈਂਟ ਸੈਂਟਰਲ ਰਿਕਾਰਡ ਨੂੰ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਲਈ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਉਹ ਸੈਟਰਲ ਰਿਕਾਰਡ ਸਿਸਟਮ ਨੂੰ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਨ।
- ਰਿਕਾਰਡ ਨੂੰ ਸੈਂਟਰਲ ਰਿਕਾਰਡ ਲੋਕੇਸ਼ਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਬਣਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਇਹਨਾ ਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਸਟਾਕਾਂ ਅਤੇ ਆਰਡਰਾਂ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ।
  - ਜੇਕਰ ਰਿਕਾਰਡ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਾਈਕਰੋ ਫਿਲਮ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਲਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਕੰਪਿਊਟਰ ਮੀਡੀਆ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਉਪਕਰਨ ਵਿੱਚ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਸਮਝਣਾ ਅਤੇ ਪੜ੍ਹਨਾ ਸੌਖਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਰਿਕਾਰਡ ਨੂੰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿਸੇ ਕੋਡ ਸਿਸਟਮ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਕੋਡ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝਣ ਯੋਗ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
  - ਇਕ ਰਜਿਸਟਰੈਂਟ ਉਸ ਰਿਪੋਰਟ ਨੂੰ ਇੱਕ ਥਾਂ ਤੋਂ ਦੂਸਰੀ ਥਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਥਾਂ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਦੋ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਕ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਇਹ ਹੱਕ ਦਿਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਉਹ ਰਿਕਾਰਡ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇ ਅਤੇ ਉਸਦੀ ਸਪਸ਼ਟਤਾ ਦੀ ਵੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇ।
  - ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਹਾਲਤਾਂ ਵਿੱਚ ਰਜਿਸਟਰੈਂਟ ਆਪਣੇ ਅਕਾਊਂਟ ਨੂੰ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਅਕਾਊਂਟ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਪੈਸ਼ਲ ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਜਗ੍ਹਾ ਚਾਰਜ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਇਸ ਰਿਕਾਰਡ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਸਪੈਸ਼ਲ ਏਜੰਟ ਦੀ ਡਿਊਟੀ ਬਣਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਰਿਕਾਰਡ ਨੂੰ ਸਹੀ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟ ਬਣਾਵੇ।
- (ਬ) ਰਜਿਸਟਰੇਟ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਸਪੈਸ਼ਲ ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਸੈਂਟਰਲ ਰਿਕਾਰਡ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਕਿਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਉਹ ਇਸ ਰਿਕਾਰਡ ਨੂੰ ਘਰਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸਤੇਮਾਲ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕੰਪਿਊਟਰ ਸਿਸਟਮ ਤੇ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (ਸ) ARCOS ਭਾਗ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜੋ ਕਿ ਇੱਛਾ ਰੱਖਦੇ ਹਨ, ਆਪਣੀ ਰਜਿਸਟਰਡ ਲੋਕੇਸ਼ਨ ਤੋਂ ਅਲਗ ਆਪਣੀ ਰਿਪੋਰਟ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅਲੱਗ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਜਾਂਚ ਕਰਤਾ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੋਵੇ। ਇਸ ਦੀ ਬੇਨਤੀ “ਸੈਂਟਰਲ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਆਈ ਡੈਟੀ ਫਾਇਰ” ਵਾਸਤੇ ARCOS ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਹੋਵੇ। ਤਾਂ ਉਹ DEA ਦੇ ਟੇਬਲ ਮੇਲਿੰਗ ਪਤਾ ਸੈਕਸ਼ਨ 1321.01 ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦਾ ਮੇਲਿੰਗ ਪਤਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿਚ ਸਾਰੀ ਸੂਚਨਾ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਉਸਨੂੰ ਦੇਖ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- (ਹ) ਹਰੇਕ ਕੇਂਦਰੀ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਪਿੰਗ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਪੁਰਾਣੇ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ 30 Sep. 1980 ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ।

- (ਕ) ਹਰੇਕ ਰਜਿਸਟਰਡ ਉਤਪਾਦਕ, ਵਿਕਰੇਤਾ, ਆਯਾਤਕ, ਨਿਰਯਾਤਕ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸਟਾਕ ਨੂੰ ਬਣਾ ਕੇ ਰੱਖਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖਿਆ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ।
- ਸਟਾਕ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰਿਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਣਾ ਜੋ ਕਿ Sch.I ਅਤੇ Sch.II ਵਿੱਚ ਦਸੇ ਗਏ ਹੋਣ ਜਿਹਨਾਂ ਨੂੰ ਰਜਿਸਟਰੇਟ ਦੁਆਰਾ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ।
  - ਸਟਾਕ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਜੋ ਕਿ Sch.III ਅਤੇ IV ਅਤੇ V ਵਿੱਚ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹੋਣ।
- (ਖ) ਹਰੇਕ ਰਜਿਸਟਰਡ ਇੱਕਲੇ ਪ੍ਰੋਕੇਟਿਸ ਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਰਿਕਾਰਡ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਹਨਾਂ ਨੂੰ ਪੈਰਾਗਰਾਫ (F) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।
- (ਗ) ਹਰੇਕ ਰਜਿਸਟਰਡ ਫਾਰਮੈਸੀ ਸਟਾਕ ਦਾ ਨਿਰਮਾਣ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰੇਗਾ।
- ਸਟਾਕ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਜੋ ਕਿ Sch.I ਅਤੇ II ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ।
  - ਕਾਗਜ਼ੀ ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ ਬਾਰੇ ਜੋ ਕਿ Sch.II ਵਿੱਚ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਨਾ।
  - ਸਟਾਕ ਅਤੇ Sch.III, IV, V ਵਿੱਚ ਦੱਸੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਸੂਚਨਾ ਜੋ ਕਿ ਇਕ ਆਮ ਵਪਾਰ ਵਿੱਚ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ।
  - ਕਾਗਜ਼ੀ ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ Sch.III, IV ਅਤੇ V ਕੰਟਰੋਲ ਦੁਆਰਾ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ Sch. III, IV, V ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਦਿੱਤੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਬਣਾਉਣਾ। ਉਸ ਸਮੇਂ ਜਦ ਇਸ ਨੂੰ ਭਰਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਲਾਲ ਸਿਆਹੀ ਨਾਲ ਸਜੇ ਪਾਸੇ 'C' ਅੱਖਰ ਨਾਲ ਜੋ ਕਿ ਇੱਕ ਇੰਚ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਵੇ ਮੋਹਰ ਲਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਪਰ ਉਹ Sch.I ਅਤੇ II ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ।
  - ਬਿਜਲੀ ਉਪਕਰਨਾਂ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਬਣਾਉਣ ਸਮੇਂ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ Part 1311 ਵਿੱਚ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਕੰਪਿਊਟਰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਲੋਕੇਸ਼ਨ ਤੇ ਵੀ ਸਥਾਪਿਤ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਪਰੰਤੂ ਉਸਦੀ ਲੋਕੇਸ਼ਨ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੋਣੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਇਸ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਵੱਲੋਂ ਅਰਜ਼ੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ। ਬਿਜਲੀ ਉਪਕਰਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਰਿਪੋਰਟ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦੇ Format ਸਮਝਣ ਯੋਗ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਜੋ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਭ ਨੂੰ ਸਮਝ ਲੱਗ ਜਾਣ।

### ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਰਿਕਾਰਡ ਦਾ ਧਾਰਨ :-

ਥੋਕ ਵਿਕਰੇਤਾ ਬਿਲਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਜਾ ਸੰਭਾਲ ਰੱਖਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਰੇਕ ਇੰਦਰਾਜਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਥੋਕ ਵਿਕਰੇਤਾ ਇਕ ਵਿਕਰੇਤਾ, ਖਰੀਦਦਾਰ, ਕਨਸਾਈਨਰ, ਕਨਸਾਈਨੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਬਿਲਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਕਨਸਾਈਨਰ, ਵਿਕਰੇਤਾ, ਖਰੀਦਦਾਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ ਜ਼ਰੂਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਮਾਤਰਾ ਬਰੈਂਡ ਨਾਲ ਜੁੜੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿਕਰੇਤਾ ਨੂੰ ਉਹ ਹਰੇਕ ਕਾਪੀ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰੱਖਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਉਸਨੇ ਸਿਗਰਟ ਦੀ ਖਰੀਦ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਬਿਲਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਕਰੇਤਾ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ ਲਿਖਿਆ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਕੋਲੋਂ ਸਿਗਰਟਾਂ ਮੰਗਵਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਹੋਣ। ਉਸ ਰਿਟੇਲ ਵਿਕਰੇਤਾ ਦਾ ਪਤਾ ਵੀ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਜਿਸ ਕੋਲੋਂ ਸਿਗਰਟਾਂ ਮੰਗਵਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਹੋਣ। ਹਰੇਕ ਬਰੈਂਡ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਸਿਗਰਟ ਦੀ ਕਿਸਮ ਜੋ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ, ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

ਉਤਪਾਦਕ ਨੂੰ ਬਿਲਾਂ ਦੀਆਂ ਹਰੇਕ ਕਾਪੀਆਂ ਦਾ ਬਣਾਉਣਾ ਜਾਂ ਉਸਨੂੰ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰੱਖਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਤਪਾਦਕ ਇਕ ਖਰੀਦਦਾਰ, ਵਿਕਰੇਤਾ, ਕਨਸਾਈਨਰ, ਕਨਸਾਈਨੀ ਜਾ ਫੇਰ ਸਿਗਰਟ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਹੋਵੇ। ਬਿਲਾਂ ਵਿੱਚ

ਉਹਨਾਂ ਸਾਰਿਆਂ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਹਨਾਂ ਕੋਲੋਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਖਰੀਦੀਆਂ ਅਤੇ ਜਿਹਨਾਂ ਨੂੰ ਵੇਚੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹੋਣ। ਸਿਗਰਟ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਿਸਮ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਇਸ ਵਿੱਚ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਇਹ ਸਾਰਾ ਰਿਕਾਰਡ ਉੱਥੇ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰੱਖਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਜਿਸ ਜਗ੍ਹਾ ਵਿੱਚ ਇਕ ਉਤਪਾਦਕ ਦੀ ਜ਼ਮੀਨ ਰਜਿਸਟਰ ਹੋਵੇ। ਬੋਕ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿਕਰੇਤਾ ਦੀ ਕਿਸੇ ਸਮੇਂ ਤੇ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਵਿਭਾਗ ਦੀ ਮੰਜੂਰੀ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਨੂੰ ਕਈ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਪਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਦੇ ਕਹਿਣ ਤੇ ਜਾ ਆਰਡਰ ਰਾਹੀਂ ਇਹਨਾਂ ਸਾਰੇ ਬਿਲਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਬਿਜਨਸ ਦੇ ਹਰੇਕ ਸਥਾਨ ਤੇ 24 ਘੰਟੇ ਅੰਦਰ ਪਹੁੰਚਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

ਰਿਕਾਰਡ ਤਿੰਨ ਸਾਲ ਤੋਂ ਘੱਟ ਦਾ ਇਕੱਠਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਯਾਨਿ ਕਿ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਤਿੰਨ ਸਾਲ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਜਦ ਤਕ ਕਿ ਵਿਭਾਗ ਦੀ ਮੰਜੂਰੀ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦੀ।

### ਅਭਿਆਸ : ਮਿੱਥਿਆ ਹੋਇਆ ਕਾਰਜ

ਰਿਟੇਲ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਰਿਕਾਰਡ ਬਣਾਉਣ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਨੂੰ ਲਿਖੋ।

#### 1. (ੳ) ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ—

(ੳ) WAC 246-889-095 ਦੇ ਅਧੀਨ ਰਿਟੇਲ ਸੇਲ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ..... ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਦਾਰਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਬਣਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। (ਗੁਪਤ)

(ਅ) ਸਿਰਫ ..... ਕਰਮਚਾਰੀ ਹੀ ਡਾਟਾ ਬੇਸ ਵਾਸਤੇ ਪਹੁੰਚ ਹਾਸਿਲ ਕਰਦੇ ਹਨ। (ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ)

(ੲ) ਰਿਟੇਲ ਡੀਲਰ ਨੂੰ ..... ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਬਣਾਉਣੀਆਂ ਪੈਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ..... ਵਾਸਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਬਣਾਉਣੇ ਪੈਂਦੇ ਹਨ। (ਬਿਲ, ਇੰਦਰਾਜ਼)

#### (ਅ) ਬਹੁ-ਚੋਣਵੇਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ—

#### 1. ਰਿਟੇਲ ਸੇਲ ਰਿਕਾਰਡ ਨੂੰ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਦੀ ਪਾਬੰਦੀ ਹੈ ਬਿਜਲੀ ਨਾਲ ਅਤੇ ਲਿਖਤੀ ਤੌਰ ਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ

(ੳ) ਦੋ ਸਾਲ

(ਅ) ਤਿੰਨ ਸਾਲ

(ੲ) ਚਾਰ ਸਾਲ

(ਸ) ਪੰਜ ਸਾਲ

#### 2. ਬਿੱਲ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

(ੳ) ਵੇਚਣ ਵਾਲੇ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ

(ਅ) ਬਰੈਂਡ ਦੁਆਰਾ ਮਾਤਰਾ।

(ੲ) ਦੋਨੋ ਹੀ।

(ਸ) ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਨਹੀਂ।

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀਆਂ

#### ਭਾਗ-ੳ

ਹੇਠਾਂ ਦਿਤੀਆਂ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀਆਂ ਨੂੰ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਕੇ ਇਹ ਪਤਾ ਲਗਾਓ ਕਿ ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰ ਦਿਤੀਆਂ ਜਾਣ ਤਾਂ ਆਪਣੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਦਸੋ—

ਰਿਕਾਰਡ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਨੂੰ ਦਸੋ।

#### ਭਾਗ-ਅ

ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਕਲਾਸ ਵਿੱਚ ਵਿਚਾਰੋ।

- ਰਿਟੇਲ ਵਾਤਾਵਰਨ ਵਿੱਚ ਰਿਕਾਰਡ ਬਣਾਉਣ ਸਮੇਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਦਾ ਵਰਨਣ ਕਰੋ।

#### ਭਾਗ-ੲ

##### ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਪੱਧਰ

ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਦੁਆਰਾ ਕਵਰ ਕੀਤੇ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਪੱਧਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ, ਪ੍ਰੰਤੂ ਇਹ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ।

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਮਾਪਦੰਡ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
● ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਰਿਕਾਰਡ ਬਣਾਉਣ ਸਮੇਂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ		

—0—





# ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ

ਐਨ.ਵੀ.ਈ.ਕਿਊ.ਐੱਫ. ਪੱਧਰ-2 (ਦਸਵੀਂ ਜਮਾਤ)

ਆਰ.ਐੱਸ. 205-ਐਨ.ਕਿਊ. 2012 :

ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਅਤੇ ਰਿਟੇਲ (ਪ੍ਰਚੂਨ) ਵਿੱਚ ਘਰ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ

ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ



ਪੰਡਤ ਸੁੰਦਰਲਾਲ ਸ਼ਰਮਾ ਕੇਂਦਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ (ਵੋਕੇਸ਼ਨਲ) ਸਿੱਖਿਆ ਸੰਸਥਾ, ਭੋਪਾਲ, ਮੱਧ ਪ੍ਰਦੇਸ਼  
P.S.S. Central Institute of Vocational Education, NCERT, Bhopal, M.P.



© PSS Central Institute of Vocational Education, 2012

ਇਹ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਕਾਪੀਰਾਈਟ ਅਧੀਨ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੈ। ਲਿਖਤੀ ਆਗਿਆ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਦਾ ਪੁਨਰ-ਨਿਰਮਾਣ, ਅਨੁਕੂਲਨ, ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸਟੋਰੇਜ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦਾ ਜਨਤਕ ਸੰਚਾਰ ਵਰਜਿਤ ਹੈ।

## ਮੁੱਖ ਬੰਧ

ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਢਾਂਚਾ, 2005 ਇਹ ਸਿਫਾਰਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਕੂਲ ਵਿੱਚ ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਜੀਵਨ ਦਾ ਸੰਬੰਧ ਸਕੂਲ ਦੇ ਬਾਹਰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਜੀਵਨ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਿਧਾਂਤ ਕਿਤਾਬੀ ਸਿੱਖਿਆ ਦੀ ਪੁਰਾਣੀ ਵਿਰਾਸਤ ਨੂੰ ਪਿੱਛੇ ਛੱਡਦਾ ਹੈ, ਜਿਸਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਅੱਜ ਵੀ ਸਾਡਾ ਵਿੱਦਿਅਕ ਢਾਂਚਾ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਸਿੱਟੇ ਵਜੋਂ ਸਕੂਲ, ਘਰ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰੇ ਦੇ ਮਾਹੌਲ ਦਾ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦੇ ਮਾਹੌਲ ਨਾਲੋਂ ਕਾਫ਼ੀ ਫ਼ਰਕ ਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਹੱਥ ਵਿੱਚਲੀ ਕਾਰਜ ਪੁਸਤਕ “ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਅਤੇ ਰਿਟੇਲ (ਪ੍ਰਚੂਨ) ਵਿੱਚ ਘਰ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ” ਉਸ ‘ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ’ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ ਕਿ ਮਨੁੱਖੀ ਸੰਸਾਧਨ ਵਿਕਾਸ ਮੰਤਰਾਲੇ (MHRD) ਦੇ ਉੱਦਮ ਅਧੀਨ ਕੌਮੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਸਿੱਖਿਆ ਯੋਗਤਾ ਢਾਂਚੇ (NVEQF) ਨੂੰ ਅਮਲੀ ਜਾਮਾ ਪਹਿਨਾਉਣ ਲਈ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸਦਾ ਮੰਤਵ ਸਕੂਲਾਂ, ਕਾਲਜਾਂ, ਵਿਵਸਾਇਕ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਸੰਸਥਾਵਾਂ, ਤਕਨੀਕੀ ਸਿੱਖਿਆ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਵਵਿਦਿਆਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪੱਧਰ ਦੀ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਾਸਤੇ ਸਾਂਝੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸੇਧਾਂ ਦਾ ਗਠਨ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇਹ ਅਨੁਮਾਨ ਲਾਇਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਕਿ NVEQF ਰਾਹੀਂ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ, ਅੰਤਰ-ਖੇਤਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਵਿਦਿਆਰਥੀ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਸਿੱਖਿਆ ਨੂੰ ਵਾਧਾ ਮਿਲੇਗਾ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਅਕਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਵਿਚਾਲੇ ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ ਸੁਖਾਲੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆਰਥੀਆਂ ਨੂੰ ਜੀਵਨ ਭਰ ਲਈ ਸਿੱਖਿਆ ਮਿਲੇਗੀ।

ਇਹ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ, ਜੋ ਕਿ ਨੌਵੀ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਬਰਾਬਰ ਦੀ ਜਮਾਤ ਪਾਸ ਕਰ ਚੁੱਕੇ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਲਈ ਬਣਾਏ ਗਏ ਵਿਵਸਾਇਕ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਹੈ, ਜਿਹੜੀ ਕਿ ਇੱਕ ਮਾਹਿਰ ਸਮੂਹ ਵੱਲੋਂ ਲਿਖੀ ਗਈ ਹੈ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕੌਸ਼ਲ ਵਿਕਾਸ ਨਿਗਮ (NSDC) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਭਾਰਤ ਦੀ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਦੀ ਕੌਸ਼ਲ ਪ੍ਰੀਸ਼ਦ ਦੀ ਸਭਾ (RASCI) ਅਤੇ ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਉਦਯੋਗਾਂ ਨੇ ਆਪਸੀ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਮਾਪਦੰਡ (NOS) ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਮਾਪਦੰਡ ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਖੇਤਰ ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ ਵਲੋਂ ਸੁਝਾਏ ਗਏ ਸਮਰੱਥਾ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਸਮੂਹ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਕੰਮਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਚੰਗੀ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਉਮੀਦਵਾਰਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਨੂੰ ਪਰਖਣ ਵਾਸਤੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ।

ਪੰਡਤ ਸੁੰਦਰਲਾਲ ਸ਼ਰਮਾ ਕੇਂਦਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਸਿੱਖਿਆ ਸੰਸਥਾ (PSSCIVE), ਜੋ ਕਿ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿਦਿਅਕ ਖੋਜ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੀਸ਼ਦ (NCERT) ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਹੈ, ਨੇ SKSDC ਦੇ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਵਿਵਸਾਇਕ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਲਈ ਛੋਟੇ-ਛੋਟੇ ਹਿੱਸਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਇਹ NVEQ ਦੇ ਪਹਿਲੇ ਤੋਂ ਚੌਥੇ ਪੱਧਰ ਤੱਕ ਹਨ : ਦੂਜਾ ਪੱਧਰ (Level 2) ਦਸਵੀਂ ਜਮਾਤ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਗਿਣਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਇਕਾਈਆਂ (Units) ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਲਈ NOS ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਵਪਾਰ (ਕੰਮਕਾਰ) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਮੁੱਖ ਸਮਰੱਥਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਗਿਆਨ, ਕੁਸ਼ਲਤਾ, ਯੋਗਤਾ ਆਦਿ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕੀਤੀ ਗਈ।

ਇਹ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਨੂੰ ਰੱਟਾ ਲਾਉਣ ਤੋਂ ਵਰਜਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਨੂੰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਲਚਕੀਲਾ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਵਿਚਾਲੇ ਸੀਮਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤੋੜਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਇਸ ਪੁਸਤਕ ਵਿੱਚ ਸੋਚ ਵਿਚਾਰ ਅਤੇ ਛੋਟੇ-ਸਮੂਹਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਦ-ਸੰਵਾਦ, ਚਰਚਾ ਅਤੇ ਤਜਰਬੇ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਮਹੱਤਵ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਆਸ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਸਾਰੇ ਕਦਮ 1986 ਦੀ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਨੀਤੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਸਿੱਖਿਆਰਥੀ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਵਿੱਦਿਅਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਦਿਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਗੇ।

ਇਸ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਦੀ ਕਾਮਯਾਬੀ ਇਸ ਗੱਲ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਸਕੂਲਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਅਤੇ ਅਧਿਆਪਕ ਬੱਚਿਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਤੌਰ ਤੇ ਸਿੱਖਣ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਕਲਪਨਾ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛਣ ਲਈ ਕਿੰਨੀ ਕੁ ਪ੍ਰੇਰਨਾ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਵਿਕਾਸ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਆਰਥੀ ਦੀ ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਅਤੇ ਗੁਣਾਂ ਅਤੇ ਰਚਨਾਤਮਿਕਤਾ ਨੂੰ ਗ੍ਰਹਣ ਕਰਨਾ ਤਾਂ ਹੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਨੂੰ ਸਰੋਤੇ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਬਲਕਿ ਸਿੱਖਿਆ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਾਂਗੇ। ਇਹਨਾਂ ਟੀਚਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਸਕੂਲਾਂ ਦੇ ਨਿੱਤਨੇਮ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਕਾਫ਼ੀ ਤਰਮੀਮ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ। ਦੱਸੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਉਤਸ਼ਾਹ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਲਈ ਸਕੂਲ ਦੇ ਟਾਈਮ ਟੇਬਲ ਵਿੱਚ ਲਚਕੀਲਾਪਨ ਲਿਆਉਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਵਾਸਤੇ ਅਧਿਆਪਨ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ।

## ਆਭਾਰ ਅਤੇ ਪੰਨਵਾਦ

### ਸਹਿਯੋਗੀ ਅਤੇ ਸਹਾਇਕ ਸੰਸਥਾ

#### ਸਲਾਹਕਾਰ

1. ਪ੍ਰੋ. ਆਰ.ਬੀ. ਸ਼ਿਵਾਗੁੰਡੇ, ਸੰਯੁਕਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ।
2. ਪ੍ਰੋ. ਆਰ.ਕੇ. ਸ਼ੁਕਲਾ, ਮੁਖੀ, ਬਿਜਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ।
3. ਡਾ. ਵੀ.ਐੱਸ. ਮਹਿਰੇਤਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁਖੀ, ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੇਂਦਰ (CDEC) PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ

#### ਸਮੱਗਰੀ ਉਤਪਾਦਕ ਸਮੂਹ

- (ੳ) NCERT ਕੈਂਪਸ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਵਿੱਚ ਕੇਂਦਰੀ ਵਿੱਦਿਅਕ ਤਕਨੀਕੀ ਸੰਸਥਾ (CIET) ਵਿਖੇ NVEQF ਦੇ Level-1 ਵਾਸਤੇ ਪ੍ਰਚੁਨ ਮੰਡੀਕਰਣ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸਮੂਹ ਸੰਮੇਲਨ (WGM) - ਮਿਤੀ 28 ਮਈ ਤੋਂ 15 ਜੂਨ, 2012 :
1. ਡਾ. ਕੇ. ਸੰਭਾਸ਼ਿਵ ਰਾਓ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸਿੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ, ਆਂਧਰਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਿਸ਼ਾਖਾਪਟਨਮ - 530003 (ਏ.ਪੀ.)
  2. ਡਾ. ਆਰ. ਸਾਈਬਾਬਾ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਬਿਜਨੈਸ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ, ਲਾਲ ਬਹਾਦਰ ਪੀ.ਜੀ.ਕਾਲਜ, ਵਾਰੰਗਲ-506007 (ਏ.ਪੀ.)
  3. ਡਾ. ਟੀ. ਸਿਰੀਨਿਵਾਸ ਰਾਓ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ MBA ਵਿਭਾਗ, ਸਕੂਲ ਆਫ ਡਿਸਟੈਂਸ ਲਰਨਿੰਗ ਅਤੇ ਕੌਂਟੀਨਿਊਇੰਗ ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ, ਕਾਕਾਟੀਆ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਿਦਿਆਗਨੀ ਪੁਰੀ ਵਾਰੰਗਲ-506009, (ਏ.ਪੀ.)
  4. ਪ੍ਰੋ. ਐਸ.ਐਨ. ਬੋਰਹੜੇ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਵਿੱਦਿਆਪੀਠ ਡੀਮਡ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਯਸ਼ਵੰਤ ਰਾਓ ਮੋਹਿਤੇ ਕਾਲਜ, ਪੂਨਾ-411038
  5. ਸ੍ਰੀ ਸੁਨੀਲ ਐਸ. ਦੇਸਾਈ, ਵਿਵਸਾਇਕ ਅਧਿਆਪਕ, ਜਾਗਰੂਤੀ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਗਾਧਿੰਗਲਾਜ, ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਕੋਹਲਾਪੁਰ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।
  6. ਸ਼੍ਰੀ ਰਾਜੀਵ ਖਾਰੇ, ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਤਾਲ-ਮੇਲਕ (ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੁਨ), ਭਾਰਤੀ ਏਅਰਟੈੱਲ ਦਫਤਰ, ਮਾਲਵੀਆ ਨਗਰ, ਭੋਪਾਲ-462001 (ਐਮ.ਪੀ.)।
  7. ਡਾ. ਦਲਬੀਰ ਸਿੰਘ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਹਰਿਆਣਾ ਸਕੂਲ ਆਫ ਬਿਜਨੈਸ, ਗੁਰੂ ਜੰਬੋਸ਼ਵਰ ਵਿਗਿਆਨ ਅਤੇ ਤਕਨੀਕੀ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਹਿਸਾਰ-125001 (ਹਰਿਆਣਾ)।
  8. ਡਾ. ਸ਼ਿਪਰਾ ਵੈਦਿਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਸੈਕੰਡਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ CIET, NCERT, ਸ੍ਰੀ ਅਰਬਿੰਦੋ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-(110016)
  9. ਡਾ. ਬਿਸਵਾਜੀਤ ਸ਼ਾਹ, CBSE ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ।
  10. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਦੀਪਾ ਸਿੰਘ, ਸਲਾਹਕਾਰ, NSDC, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ।
  11. ਡਾ. ਵੀ.ਐੱਸ. ਮਹਿਰੇਤਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਰੀਸੋਰਸ ਪਰਸਨ, ਖੇਤੀਬਾੜੀ ਅਤੇ ਜੀਵ-ਸੰਭਾਲ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, ਭੋਪਾਲ।
  12. ਡਾ.ਪੀ. ਵੀਰਾਈਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਕੋਆਰਡੀਨੇਟਰ, ਬਿਜਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, ਭੋਪਾਲ।
  13. ਡਾ. ਅਮਰੇਂਦਰ ਪੀ. ਬੇਹੇਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮਾਣਯੋਗ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ CIET, NCERT, ਸ੍ਰੀ ਅਰਬਿੰਦੋ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-(110016)

(ਅ) ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, SNTD ਜਨਾਨਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਮੁੰਬਈ ਵਿਖੇ NVEQF ਦੇ Level-1 (ਫੇਜ਼-II) ਵਾਸਤੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਮੰਡੀਕਰਣ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸਮੂਹ ਸੰਮੇਲਣ (WGM) - ਮਿਤੀ 9 ਤੋਂ 13 ਜੁਲਾਈ, 2012 ਨੂੰ ਹੋਇਆ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਹਿਰਾਂ ਨੇ ਭਾਗ ਲਿਆ :

1. ਡਾ. ਦਲਬੀਰ ਸਿੰਘ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਹਰਿਆਣਾ ਸਕੂਲ ਆਫ਼ ਬਿਜ਼ਨੈਸ, GJU, ਹਿਸਾਰ, ਹਰਿਆਣਾ।
2. ਪ੍ਰੋ. ਟੀ.ਸਿਰੀਨਿਵਾਸ ਰਾਓ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ, SDLCE, ਕਕਾਟੀਆ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਾਰੰਗਲ-506009 (ਏ.ਪੀ.)
3. ਸ਼੍ਰੀ ਸੁਨੀਲ ਐਸ. ਦੇਸਾਈ, ਲੈਕਚਰਾਰ (ਵਿਵਸਾਇਕ), ਜਾਗਰੂਤੀ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਗਾਧਿੰਗਲਾਜ, ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਕੋਹਲਾਪੁਰ, (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ)।
4. ਸ਼੍ਰੀ ਅਸ਼ੋਕ ਐਮ.ਐਸ., ਲੈਕਚਰਾਰ ਸਿੱਖਿਅਕ, ਓਪਨ ਮਾਂਈਡਜ਼ ਸੰਸਥਾ, ਬੰਗਲੌਰ, ਕਰਨਾਟਕ।
5. ਡਾ. ਜੀ. ਦਿਨਾਕਰ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖੀ, ਰਾਜਾਰਾਜੇਸ਼ਵਰੀ ਕਾਲਜ ਆਫ਼ ਇੰਜੀਨੀਅਰਿੰਗ, ਕੁੰਬਲਾਗੋਡੂ, ਮਸੂਰ ਰੋਡ, ਬੰਗਲੌਰ-560074
6. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਕੇ.ਪੀ. ਯਾਦਵ, ਲੈਕਚਰਾਰ (ਵਿਵਸਾਇਕ), ਕੈਂਪ ਸਿੱਖਿਆ ਸਭਾ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਪੂਨਾ-411001 (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ)।
7. ਪ੍ਰੋ. ਕੇ.ਐੱਸ.ਰਾਓ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖੀ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਵਿਭਾਗ, ਆਂਧਰਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਿਸ਼ਾਖਾਪਟਨਮ (ਏ.ਪੀ.)
8. ਸ਼੍ਰੀ ਪ੍ਰਦੀਪ ਡੀ. ਪੋਵਾਰ, ਲੈਕਚਰਾਰ (ਵਿਵਸਾਇਕ), ਜਨਤਾ ਵਿਦਿਆਲਾ ਅਤੇ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਸਤਪੁਰ, ਨਾਸਿਕ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।
9. ਡਾ. ਐਸ.ਐਨ. ਬੋਰਹੜੇ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਵਿੱਦਿਆਪੀਠ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਯਸ਼ਵੰਤ ਰਾਓ ਮੋਹਿਤੇ ਕਾਲਜ, ਪੂਨਾ-411038
10. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਕੇ.ਐਸ. ਫੁੱਲਮਲੀ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਐਮ.ਐਲ. ਧਾਨੂਕਰ ਕਾਲਜ, ਵਿੱਲੇ ਪਾਰਲੇ, ਮੁੰਬਈ-400029.
11. ਸ਼੍ਰੀ ਐਮ.ਐੱਸ. ਪੰਨਾਵਡੇ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਸਿੰਘਦ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸੰਸਥਾ, ਪੂਨੇ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।
12. ਡਾ. ਕਿਨੇਰੀ ਵੀ. ਠੱਕਰ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, ਮੁੰਬਈ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਮੁੰਬਈ।
13. ਸ਼੍ਰੀ ਸੁਗਮ ਚੌਬਲ, ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਸਲਾਹਕਾਰ, ਮੁੰਬਈ।
14. ਸ਼੍ਰੀ ਰਵਿੰਦਰ ਐਮ. ਚਿਪਲੂਨਕਰ, ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ, ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਸਲਾਹਕਾਰ, ਮੁੰਬਈ।
15. ਡਾ. ਜੀ.ਵਾਈ. ਸ਼ਿਟੋਲ, ਮਾਣਯੋਗ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖੀ, ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, SNTD ਜਨਾਨਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਨਿਊ ਮੈਰੀਨ ਲਾਈਨ, ਮੁੰਬਈ।
16. ਡਾ. ਪੀ. ਵੀਰਾਈਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਤਾਲ-ਮੇਲਕ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
17. ਸ਼੍ਰੀ ਅਸ਼ੋਕ ਕੁਮਾਰ, ਸਹਾਇਕ ਲਾਇਬ੍ਰੇਰੀਅਨ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
18. ਸ਼੍ਰੀ ਦੁਰਗੇਸ਼ ਕੇ. ਸਤਾਨਕਰ, ਕੰਪਿਊਟਰ ਚਾਲਕ, ਗਰੇਡ-II, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.

### ਸੰਪਾਦਨਾ ਅਤੇ ਤਾਲ-ਮੇਲ

1. ਡਾ. ਪੀ.ਵੀਰਾਈਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਤਾਲ-ਮੇਲਕ, ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
2. ਡਾ. ਵੀ.ਐਸ. ਮਹਿਰੋਤਰਾ, ਇੰਚਾਰਜ, ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਕੇਂਦਰ (CDEC), PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
3. ਡਾ. ਨਿਧੀ ਗੁਪਤਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ (ਕੰਟਰੈਕਟਚੂਅਲ), ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.

## ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਬਾਰੇ

ਇਹ ਕਾਰਜ ਪੁਸਤਕ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਮਰੱਥਤਾ ਇਕਾਈ **RS205-NQ2012** : “ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਅਤੇ ਰਿਟੇਲ (ਪ੍ਰਚੁਨ) ਵਿੱਚ ਘਰ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ” ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਕ ਹੋਵੇਗੀ। ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਪੁਸਤਕ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਅਕ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਧੀਨ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ, ਘਰ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਆਪਣੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਪੜ੍ਹ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਸ ਕਿਤਾਬ ਵਿੱਚ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਸੈਸ਼ਨ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਸਮਰੱਥਤਾ ਇਕਾਈ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ (ਸੌਖੇ ਅਤੇ ਕਠਿਨ) ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਹਾਸਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਹਰ ਸੈਸ਼ਨ ਛੋਟਾ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਸਮਝ ਸਕੋ। ਲਿਖਤ ਨੂੰ ਸੁੰਦਰ, ਪ੍ਰਸਪਰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲ ਅਤੇ ਦਰਸ਼ਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਤਸਵੀਰਾਂ ਅਤੇ ਜੀਵੰਤ ਚਿੱਤਰਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਯੋਗ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਕਲਪਨਾ ਨਾਲ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਦੇ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟਾਂਤ ਅਤੇ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਹਰੇਕ ਸੈਸ਼ਨ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਗਿਆ ਹੈ :

### ਭਾਗ 1. ਭੂਮਿਕਾ/ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਸ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇ ਬਾਰੇ ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀ ਸਿੱਖੋਗੇ।

### ਭਾਗ 2. ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ/ਢੁੱਕਵਾਂ ਗਿਆਨ

ਇਹ ਭਾਗ ਇਸ ਸੈਸ਼ਨ (ਕਾਰਜਕਾਲ) ਵਿੱਚ ਆਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ/ਢੁੱਕਵਾਂ ਗਿਆਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਵਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਭਾਗ ਚੋਂ ਮਿਲਿਆ ਗਿਆਨ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੁਝ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਅਭਿਆਸ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪੜ੍ਹ ਲੈਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

### ਭਾਗ 3. ਅਭਿਆਸ-ਕਿਰਿਆ

ਹਰੇਕ ਸੈਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਅਭਿਆਸ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਮਿੱਥੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਖਤਮ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇੰਨ੍ਹਾਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ, ਘਰ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹਨਾਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦਾ ਗਿਆਨ, ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਅਤੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਮਿਲੇਗਾ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਨੂੰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਨਿਪੁੰਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋਗੇ। ਇੰਨ੍ਹਾਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ/ਸਿੱਖਿਅਕ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਹੇਠ ਕਰੋਗੇ, ਜਿਹੜੇ ਤੁਹਾਡਾ ਕੰਮ ਪੂਰਾ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਪੱਥ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਕ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਸੁਧਾਰਨ ਵਾਸਤੇ ਪ੍ਰਤੀ-ਪ੍ਰਸ਼ਟੀ ਸੂਚਨਾ (feedback) ਵੀ ਦੇਣਗੇ। ਇਹ ਸਾਰਾ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਅਕ ਦੀ ਸਲਾਹ ਨਾਲ ਇੱਕ ਸਮਾਂ ਸਾਰਨੀ ਬਣਾਓ ਅਤੇ ਮਿੱਥੇ ਹੋਏ ਮਾਪ-ਦੰਡਾਂ ਦੀ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਚੀਜ਼ ਦੀ ਸਮਝ ਨਹੀਂ ਆ ਰਹੀ ਤਾਂ ਬਿਨਾਂ ਝਿਜਕ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਅਕ ਤੋਂ ਸਮਝੋ।

### ਭਾਗ 4. ਮੁੱਲਾਂਕਣ

ਇਸ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਪੁਨਰ ਨਿਰੀਖਣ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਉੱਨਤੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋਗੇ। ਅਗਲੇ ਸੈਸ਼ਨ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦੇਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣਾ ਪਵੇਗਾ।

## ਭੂਮਿਕਾ



ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਦਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਵੱਡੀ ਮਾਤਰਾ ਵਿੱਚ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਪਾਰੀ, ਉਦਯੋਗਪਤੀ ਅਤੇ ਮਹਿਮਾਨ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਰਕਮ ਅਤੇ ਵਸਤੂਆਂ ਲੈ ਕੇ ਆਉਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਵਾਉਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਮਾਲ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਹਰੇਕ ਗਤੀਵਿਧੀ ਤੇ ਨਜ਼ਰ ਰੱਖਦੇ ਹਨ, ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪੁਲਿਸ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇੱਕ ਆਦਮੀ ਜਿਸ ਨੂੰ ਵਾਚਮੈਨ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇੱਕ ਨਿੱਜੀ ਸਕਿਊਰਿਟੀ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਫ਼ਸਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇੱਕ ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਫ਼ਸਰ ਕਾਫ਼ੀ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਕਰਨਾ, ਨਿਗਰਾਨੀ ਰੱਖਣਾ, ਵਾਧੂ ਕੰਟਰੋਲ ਅਤੇ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਗ਼ੈਰ-ਕਾਨੂੰਨੀ ਦਾਖਲੇ ਨੂੰ ਕੰਟਰੋਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਈ ਵਿਧੀਆਂ ਅਪਣਾਉਂਦਾ ਹੈ।

ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਦਯੋਗ ਦਾ ਉਦੇ 90 ਦੇ ਦਸ਼ਕ ਵਿੱਚ ਹੋਇਆ। ਕੋਰਪੋਰੇਟ ਸੈਕਟਰ ਅਤੇ ਬਹੁ-ਰਾਸ਼ਟਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ। ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸੈਕਟਰ ਦੀ ਤਰੱਕੀ 25% ਵਾਧੇ ਦਰ ਨਾਲ ਹੋ ਰਹੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ 12 ਲੱਖ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਹਰ ਸਾਲ ਰੋਜ਼ਗਾਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਹਾਊਸਕੀਪਿੰਗ ਆਪਣੇ ਘਰ ਦੀ ਸਫ਼ਾਈ ਅਤੇ ਸਾਜ਼-ਸਜਾਉ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਜ਼ਮੀਨ ਸਾਫ਼ ਕਰਨਾ, ਸੀਟਾਂ ਨੂੰ ਬਦਲਣਾ ਅਤੇ ਖਿੜਕੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਫ਼ ਕਰਨਾ। ਇਹ ਸਾਰੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕਰਕੇ ਹਾਊਸਕੀਪਿੰਗ ਬਣ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਲੋਕ ਇਹਨਾਂ ਨੁਕਤਿਆਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਕੇ ਹਾਊਸਕੀਪਿੰਗ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਹਾਊਸਕੀਪਿੰਗ ਲਈ ਕਈ ਉਪਕਾਰਨਾਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ- ਝਾੜੂ, ਸਪੰਜ, ਵੈਕਿਊਮ ਕਲੀਨਰ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਾਫ਼ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਹਾਊਸਕੀਪਿੰਗ ਸਿਰਫ਼ ਘਰ ਨੂੰ ਸੋਹਣਾ ਹੀ ਨਹੀਂ ਬਣਾਉਂਦੀ ਬਲਕਿ ਆਪਣੇ ਰਹਿਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਨੂੰ ਵਧੀਆਂ ਅਤੇ ਅਰਾਮਦਾਇਕ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਇੱਕ ਸਹੀ ਹਾਊਸਕੀਪਿੰਗ ਵਿੱਚ ਗਿੱਲੇ ਸਥਾਨਾਂ ਨੂੰ ਬਚਾ ਕੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਮਾਰਤ ਵਿੱਚ ਟੂਟੀਆਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਆਦਿ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਕੂੜੇ ਨੂੰ ਜਲਾਉਣ ਬਾਰੇ ਸੋਚਣਾ।



ਇਸ ਯੂਨਿਟ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਰਿਟੇਲ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਥਾਨਾਂ ਦਾ ਅਧਿਐਨ ਕਰੋਗੇ। ਇਸ ਦੇ ਕੰਮਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਮੱਗਰੀ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਨਿਯੰਤਰਨ ਕਰਨਾ ਹੈ ਅਤੇ ਹਾਊਸਕੀਪਿੰਗ ਨੂੰ ਰਿਟੇਲ ਵਿੱਚ ਕਿਵੇਂ ਸ਼ਾਮਿਲ ਕਰਨਾ।



## ਵਿਸ਼ਾ-ਸੂਚੀ

ਮੁੱਖ-ਬੰਧ	135
ਆਭਾਰ ਅਤੇ ਧੰਨਵਾਦ	136
ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਬਾਰੇ	138
ਜਾਣ-ਪਛਾਣ/ਭੂਮਿਕਾ	139
ਸੈਸ਼ਨ 1 : ਪ੍ਰਚੂਨ ਭੰਡਾਰ ਵਿੱਚ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੁਕਤੇ	141
ਸੈਸ਼ਨ 2 : ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਤੇ ਕਾਰਜ	148
ਸੈਸ਼ਨ 3 : ਘਰ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਸਮੇਂ ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਕਰਨਾ	156
ਸੈਸ਼ਨ 4 : ਘਰ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਦੇ ਢੰਗ	165

ਦੁਆਰਾ ਵੀ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਜ਼ੁਰਮ ਤੇ ਅਪਰਾਧ ਵਿਚਾਰਨਯੋਗ ਹੋਣ। ਇੰਡੀਅਨ ਪੀਨਲ ਕੋਡ ਦੇ ਅਧੀਨ ਅਪਰਾਧ ਦੋ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹਨ- ਵਿਚਾਰਨਯੋਗ ਤੇ ਨਾ-ਵਿਚਾਰਨਯੋਗ। ਵਿਚਾਰਨਯੋਗ ਅਪਰਾਧ ਵਿੱਚ ਪੁਲਿਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵਾਰੰਟ ਤੋਂ ਫੜ ਸਕਦਾ ਹੈ ਤੇ ਨਾ-ਵਿਚਾਰਨਯੋਗ ਵਿੱਚ ਵਾਰੰਟ ਬਿਨਾਂ ਨਹੀਂ ਫੜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ। ਜ਼ੁਰਮ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਕੋਡ ਦੇ ਸੈਕਸ਼ਨ 43 ਅਨੁਸਾਰ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਵਿਚਾਰਨਯੋਗ ਤੇ ਨਾ-ਵਿਚਾਰਨਯੋਗ ਅਪਰਾਧਾਂ ਵਿੱਚ ਜੇਕਰ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਔਰਤ ਆਤਮ-ਸਮਰਪਣ ਕਰ ਦੇਵੇ ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਬਖਸ਼ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇੰਡੀਅਨ ਪੀਨਲ ਕੋਡ ਦਾ ਸੈਕਸ਼ਨ 43 ਇਹ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ, “ਕੋਈ ਨਿੱਜੀ ਵਿਅਕਤੀ ਗ੍ਰਿਫਤਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਗ੍ਰਿਫਤਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਸਦੀ ਵਿਚਾਰਨਯੋਗ ਜਾਂ ਨਾ-ਵਿਚਾਰਨਯੋਗ ਅਪਰਾਧ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦਗੀ ਹੋਵੇ ਤੇ ਉਸਦੀ ਜਮਾਨਤ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਬਿਨਾਂ ਦੇਰੀ ਕੀਤੇ ਜ਼ੁਰਮ ਕਬੂਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਤੇ ਉਸਨੂੰ ਪੁਲਿਸ ਨੇ ਗ੍ਰਿਫਤਾਰ ਕੀਤਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਪੁਲਿਸ ਅਫਸਰ ਦੀ ਗ਼ੈਰ ਹਾਜ਼ਰੀ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਉਸਨੂੰ ਨੇੜੇ ਦੇ ਪੁਲਿਸ ਥਾਣੇ ਵਿੱਚ ਹਿਰਾਸਤ ਵਿੱਚ ਬੰਦ ਕਰਵਾਏ।”



**ਦਖਲ :** ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਅਣਜਾਣ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਲੋੜ-ਫੋੜ ਦਿੱਸਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਰੰਤ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਇਰਾਦੇ ਤੇ ਵਿਉਂਤ ਵਿੱਚ ਰੋਕ ਪੈਦਾ ਕਰੋ ਤਾਂ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੀ ਗਲਤ ਵਿਉਂਤ ਪੁਰੀ ਨਾ ਕਰ ਸਕੇ।

**ਦੇਰੀ :** ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਿਸਟਮ ਦਾ ਤਾਕਤਵਰ ਹੋਣਾ, ਅਣਜਾਣ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਦੇਰ ਦੇ ਕਾਰਨ, ਸੂਹ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਮੌਕੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਪੈਦਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਇੱਕ ਵਾਰ ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਦੀ ਲੋੜ ਅਤੇ ਧਮਕੀਆਂ ਮਿਲਣ ਨਾਲ, ਇੱਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਯੋਜਨਾ ਤਿਆਰ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇੱਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਲੱਗੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਇਮਾਨਦਾਰੀ, ਅਖੰਡਤਾ ਅਤੇ ਵਫ਼ਾਦਾਰੀ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਤੇ ਸਿਸਟਮ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ।

### ਨੌਕਰੀ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਤੇ ਫਰਜ਼

ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਮਚਾਰੀ ਇਮਾਰਤਾਂ, ਜ਼ਮੀਨ, ਸੰਪਤੀ, ਨਿਵਾਸੀਆਂ ਤੇ ਘੁੰਮਣ ਫਿਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸੌਂਪੇ ਗਏ ਹਨ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਦਾ ਹੈ। ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸੰਗਟਨ ਵਿੱਚ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਿਗਰਾਨ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਫਸਰ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮੈਨੇਜਰਾਂ ਦੇ ਕੰਮ ਦੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਭੂਮਿਕਾ ਹੈ। ਇੱਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਫਰਜ਼ ਪੂਰੇ ਕਰਨੇ ਪੈਂਦੇ ਹਨ।

### ਸਵਾਗਤੀ ਫਰਜ਼

**ਸਵਾਗਤੀ ਦਰਵਾਜ਼ੇ ਉੱਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰ ਦੀਆਂ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਹਨ :**

- ਕੰਮ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰਾ ਸਮਾਨ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ।
- ਕੀ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਮੁਲਾਕਾਤੀ ਮੁਲਾਕਾਤ ਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਆਪਣਾ ਵੇਰਵਾ ਦਿੰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।
- ਜੇਕਰ ਪਹਿਲਾਂ ਸੂਚਨਾ ਨਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਇਹ ਵੇਖਣਾ ਕਿ ਮੁਲਾਕਾਤੀਆਂ ਨੂੰ ਮੁਲਾਕਾਤ ਅਫਸਰ ਤੋਂ ਬੈਜ਼ ਤੇ ਮੁਲਾਕਾਤ ਪਰਚੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।
- ਕੰਮ ਦੇ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਮੌਜੂਦ ਹਨ।
- ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪੂਰੇ ਹਨ।

**ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਯਮ ਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਹਨ, ਮੁਲਾਕਾਤੀ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਨਹੀਂ :**

- (ੳ) ਮੋਬਾਇਲ ਟੈਲੀਫੋਨ।
- (ਅ) ਹਥਿਆਰ ਤੇ ਗੋਲਾਬਾਰੂਦ ਦਾ ਸਮਾਨ।
- (ੲ) ਲੈਪਟੋਪ/ਪੈਨ ਡਰਾਈਵ।
- (ਸ) ਕੈਮਰਾ।

### ਗੇਟ ਉੱਤੇ ਫਰਜ਼

**ਗੇਟ ਉੱਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰ ਦੇ ਫਰਜ਼ ਦਾ ਪਹਿਲਾ ਪੱਖ ਇਹ ਵੇਖਣਾ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ, ਸਟਾਫ਼ ਤੇ ਮੁਲਾਕਾਤ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਰੱਖਣਾ। ਗੇਟ ਉੱਤੇ ਫਰਜ਼ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਫਰਜ਼ ਆਉਂਦੇ ਹਨ :**

- ਕੰਮ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਵੇਖਣਾ ਕਿ ਸਾਰਾ ਸਮਾਨ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ।
- ਕੰਮ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਵੇਖਣਾ ਕਿ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਮੌਜੂਦ ਹਨ।
- ਵਾਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅੰਦਰ ਆਉਣ ਤੇ ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਤੋਂ ਰੋਕੋ।
- ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਅੰਦਰ ਆਉਣ ਤੇ ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਤੋਂ ਰੋਕੋ।

- ਅੰਦਰ ਆਉਣ ਸਮੇਂ ਤੇ ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਸਮੇਂ ਵਾਹਨਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋ।
- ਅੰਦਰ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਤੇ ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਤਲਾਸ਼ੀ ਲਓ।
- ਤਲਾਸ਼ੀ ਤੇ ਰੋਕਣ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰੋ।
- ਛੇਤੀ ਤੋਂ ਛੇਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪੂਰੇ ਕਰੋ।

### ਸਮੱਗਰੀ ਸੰਭਾਲਣਾ

ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰ ਨੂੰ ਕੰਮ ਸਮੇਂ ਅੰਦਰ ਆਉਣ ਤੇ ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਫਰਜ਼ ਪੂਰੇ ਕਰਨੇ ਪੈਂਦੇ ਹਨ :

- ਕੰਮ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਵੇਖਣਾ ਕਿ ਸਾਰਾ ਸਮਾਨ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ।
- ਕੰਮ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇਹ ਵੇਖਣਾ ਕਿ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਮੌਜੂਦ ਹਨ।
- ਅੰਦਰ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਤੇ ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਤੇ ਵਾਹਨਾਂ ਨੂੰ ਰੋਕਣਾ।
- ਰੋਕਣ ਤੇ ਤਲਾਸ਼ੀ ਲੈਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਨਾ।
- ਇਹ ਵੇਖਣਾ ਕਿ ਸਮੱਗਰੀ ਖਰੀਦ ਨਿਯਮਾਂ ਤੇ ਚਲਾਨ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ।
- ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਮੱਗਰੀ ਨੂੰ ਵੇਖਣਾ ਕਿ ਉਹ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਵਿਅਕਤੀ ਵਲੋਂ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇਣ ਤੇ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ।
- ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਤੇ ਅੰਦਰ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਸਮੱਗਰੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ।
- ਵਾਪਸ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਮੱਗਰੀ ਲਈ ਵੱਖਰਾ ਰਜਿਸਟਰ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰੱਖਣਾ।
- ਵਾਹਨਾਂ ਜਾਂ ਬੈਗਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਡਰਾਈਵਰ ਤੇ ਮਾਲਕ ਦੀ ਸ਼ਰੀਰਕ ਜਾਂਚ ਤੇ ਅਸਲ ਜਾਂਚ ਦੇ ਪੱਖਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਕਰਨਾ।

### ਪਹਿਰੇਦਾਰੀ

ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਪਹਿਰੇਦਾਰੀ ਕਰਨਾ ਵੀ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਫਰਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਫਰਜ਼ ਹੈ। ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰੀ ਨੂੰ ਦੋ ਮੁੱਖ ਗਰੁੱਪਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ :-

- ਮੋਬਾਈਲ ਪਹਿਰੇਦਾਰੀ।
- ਸਥਿਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਜਾਂਚ।

### ਮੋਬਾਈਲ ਪਹਿਰੇਦਾਰੀ :



ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਪਹਿਰੇਦਾਰੀ ਕਰਨਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਤੱਤ ਹੈ।

- ਪਹਿਰੇਦਾਰੀ ਵਿੱਚ ਪੱਖਾਂ ਦੇ ਘੇਰੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸਮਝਣਯੋਗ ਅੰਦਰੂਨੀ ਜਾਂਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ਵਾਰੀਆਂ ਵਿੱਚ ਮਿਲਣ ਨਾਲ ਅਸਾਮੀਆਂ ਸਹਿਮਤ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।

**ਸਥਿਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਜਾਂਚ :**

- ਪਹਿਰੇਦਾਰ ਸਥਿਰ ਮੌਕਿਆਂ ਤੇ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਪੱਕੇ ਤੌਰ ਤੇ ਆਪਣੇ ਜ਼ਿੰਮੇ ਲੈਂਦੇ ਹਨ- ਦੋਨੋਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਤੇ ਬਾਹਰੀ ਤੌਰ ਤੇ।
- ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸਥਿਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਮਚਾਰੀ ਲਈ ਸਾਵਧਾਨੀ, ਰੁਚੀ ਤੇ ਸੰਪੂਰਨਤਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਗੁਣ ਹਨ।

**ਕੰਟਰੋਲ ਰੂਮ ਦੇ ਫਰਜ਼**

ਕੰਟਰੋਲ ਰੂਮ, ਕੰਮਕਾਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦਾ ਅਜਿਹਾ ਕਮਰਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਤੇ ਕੰਟਰੋਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਕੰਟਰੋਲ ਰੂਮ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਵਰਨਣ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੈ ਕਿ ਰੱਖਿਆ ਲਈ ਸਾਲਾਹ ਤੇ ਸਹਾਰਾ ਜੋ ਸਹੂਲਤ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਹੈ, ਮੋਬਾਇਲ ਪਹਿਰੇਦਾਰੀ ਤੇ ਮੋਬਾਇਲ ਨਿਗਰਾਨੀ ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਤੇ ਸੰਕਟਕਾਲੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਸਹੂਲਤ ਹੈ। ਕੰਟਰੋਲਰ ਦੇ ਕੰਮ ਤੇ ਫਰਜ਼ ਜੋ ਉਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ :

- ਉੱਚਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਟੈਲੀਫੋਨ, ਰੇਡੀਉ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੰਚਾਰੀ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਪਾਲਣ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੁਰੱਖਿਅਕਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ, ਪਹਿਰੇਦਾਰ ਆਦਮੀ ਤੇ ਮੋਬਾਇਲ ਨਿਗਰਾਨ ਸਟਾਫ਼ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯਮਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਨਾ।
- ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ੀ ਤੇ ਸੁਯੋਗਤਾ ਨਾਲ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਠੇਕੇਦਾਰੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਲਈ ਉੱਚਿਤ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਤੇ ਸੰਕਟਕਾਲੀ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਨਾ।
- ਸਹੂਲਤ ਦੇਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਪੱਖਾਂ ਦਾ ਰਜਿਸਟਰ ਸੰਭਾਲਕੇ ਰੱਖਣਾ।
- ਸੀ.ਸੀ.ਟੀ.ਵੀ. ਰਾਹੀਂ ਉੱਚਿਤ ਨਿਗਰਾਨੀ ਰੱਖਣਾ।

ਹੱਥ ਲਿਖਤ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਕਾਪੀ ਜਾਂ ਦਰਜਾਵਾਰ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਵਿਧੀਆਂ ਅਤੇ ਸੌਂਪੇ ਗਏ ਕੰਮ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਹਰ ਸਮੇਂ ਕੰਟਰੋਲ ਰੂਮ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦ ਹੋਣ। ਸਾਰੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖੋ :

- ਘਟਨਾ ਦੀ ਮਿਤੀ, ਸਮਾਂ ਤੇ ਸਥਾਨ।
- ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੇ ਸਮਾਂ ਤੇ ਕਿਸ ਦੁਆਰਾ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੀ ਗਈ।
- ਘਟਨਾ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ।
- ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚੁੱਕਿਆ ਗਿਆ ਕਦਮ।
- ਕਿਹੜਾ ਕਦਮ ਚੁੱਕਿਆ ਜਾਵੇ।
- ਮੌਕੇ ਉੱਤੇ ਮੌਜੂਦ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਨਾਂ ਅਤੇ ਪਤੇ ਦਰਜ ਹੋਣ।

**ਸੌਂਪੇ ਗਏ ਕੰਮ ਲਈ ਹਦਾਇਤਾਂ**

ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਾਰਜ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਤੱਥ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਹਰੇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਫਰਜ਼ਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਚੇਤਨ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਹਨਾਂ ਲਈ ਲਿਖਤੀ ਹਦਾਇਤਾਂ ਵੀ ਦਿੱਤੀਆਂ ਹੋਣ। ਇਹ ਦੱਸਦੇ ਹਨ ਕਿ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸੌਂਪਿਆ ਹੋਇਆ ਕੰਮ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਕਿੱਥੇ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਵੱਖਰੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਕਿਵੇਂ ਹੋਣਾ, ਪਹਿਰੇਦਾਰੀ ਦੇ ਰਸਤੇ ਤੇ ਸਮਾਂ, ਸੰਚਾਰ ਦੀਆਂ ਰੇਖਾਵਾਂ, ਸੌਂਪੇ ਹੋਏ ਕੰਮ ਦੀ ਸਮਝਣਯੋਗ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਲਈ ਪੂਰੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ, ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਘੰਟੇ ਤੇ ਕਾਰਜਵਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਂਭਣਾ ਤੇ ਦੇਣਾ। ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਫਰਜ਼ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਸੌਂਪੇ ਹੋਏ ਕੰਮ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਹਨ ਤਾਂ ਕਿ ਸੌਂਪੇ ਹੋਏ ਕੰਮ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੋਣ ਅਤੇ ਉਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ :

### ਅੰਦਰੂਨੀ ਸੰਗਠਨ ਚਾਰਟ

ਇਹ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਮੀ ਨੂੰ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਿਹੜਾ ਕਰਮਚਾਰੀ ਸੰਗਠਨ ਵਿੱਚ ਕੀ ਸਥਾਨ ਰੱਖਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਦਫਤਰਾਂ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ ਬਾਰੇ ਸੂਚਨਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਪਹਿਰੇਦਾਰੀ ਪੱਖ ਨੂੰ ਉੱਚਿਤ ਸਾਵਧਾਨੀ ਵਰਤਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਅੰਦਰੂਨੀ ਫੋਨ ਡਾਇਰੈਕਟਰੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ।

### ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਬਿਆਨ

ਇਹ ਬਿਆਨ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਟਾਫ਼ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਸਿਹਤ, ਕੰਮ ਤੇ ਭਲਾਈ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਖਤਰਿਆਂ ਤੋਂ ਸਾਵਧਾਨ ਹੈ ਤੇ ਪਰਬੰਧਨ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਖਤਰਿਆਂ ਨਾਲ ਮੁਕਾਬਲਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨੀਤੀਆਂ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਸੁਰੱਖਿਆ ਬਿਆਨ ਠੇਕੇਦਾਰਾਂ ਤੇ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਲਾਭਦਾਇਕ ਹੈ। ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਤੇ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਖਤਰਿਆਂ ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਉੱਤੇ ਕਾਬੂ ਪਾਉਣ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

**ਖੜ੍ਹਨ ਲਈ ਹਦਾਇਤਾਂ :** ਇਸ ਵਿੱਚ ਦਿਨ ਤੋਂ ਦਿਨ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਢੰਗ-ਤਰੀਕੇ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ।

**ਸੰਕਟਕਾਲੀਨ ਯੋਜਨਾ :** ਇਹ ਯੋਜਨਾ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਗੰਭੀਰ ਘਟਨਾ ਜਿਵੇਂ ਅੱਗ ਜਾਂ ਆਫ਼ਤਾਂ ਸਮੇਂ, ਬੰਬ ਫਟਣ ਸਮੇਂ, ਇਮਾਰਤ ਖਾਲੀ ਕਰਨ ਸਮੇਂ, ਹਥਿਆਰ ਨਾਲ ਲੁੱਟ-ਖੋਹ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਗੰਭੀਰ ਧਮਕੀ ਮਿਲਣ ਸਮੇਂ ਕੀ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

**ਖਾਲੀ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਹਦਾਇਤਾਂ :** ਇਹ ਉਹ ਹਦਾਇਤਾਂ ਹਨ ਜੋ ਦੱਸਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਸੰਕਟਕਾਲ ਸਮੇਂ ਕਿਹੜਾ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਕੱਠ ਦਾ ਸਥਾਨ, ਅੱਗ ਸੁਰੱਖਿਅਕ ਦਾ ਨਾਮ ਤੇ ਸਥਾਨ, ਸੰਕਟਕਾਲ ਸਮੇਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਤੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਨਾਮ।

**ਉੱਚ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਨਾਮ ਤੇ ਪਤੇ :** ਇਸ ਵਿੱਚ ਉੱਚ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਿਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕੰਮ ਕਾਰ ਸਮੇਂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਹਾਦਸੇ ਜਾਂ ਵੱਡੇ ਹਾਦਸੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤੇ ਹਾਦਸੇ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦੱਸੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਅਧੀਨ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਹਾਦਸੇ ਸਮੇਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਯਤਨਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦੇ ਹਨ। ਇਹਨਾਂ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹਨਾਂ ਦੇ ਘਰ ਦੇ ਨੰਬਰਾਂ, ਮੋਬਾਇਲ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ ਤੇ ਹੋਰ ਨੰਬਰ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਿਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸੌਂਪੇ ਹੋਏ ਕੰਮ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਨਾਲ, ਨਿਗਰਾਨਾਂ ਨੂੰ ਹਦਾਇਤਾਂ ਸੁਰੱਖਿਅਕਾਂ ਨੂੰ ਪੋਸਟ ਕਰਨੀਆਂ ਪੈਂਦੀਆਂ ਹਨ ਇਹ ਸੁਰੱਖਿਅਕ ਅੱਗੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਪੋਸਟ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਮੀਆਂ ਨੂੰ ਇਹ ਪੋਸਟ ਹਦਾਇਤਾਂ ਹਰ ਸਮੇਂ ਕਮੀਜ਼ ਦੀ ਜੇਬ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।

### ਸੰਕਟਕਾਲ ਸਮੇਂ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ :

ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਆਸ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸੰਕਟਕਾਲੀ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਤੁਰੰਤ ਯਤਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸੰਕਟਕਾਲ ਸਥਿਤੀ ਤੋਂ ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ ਤੇ ਪਏ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤੱਤ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ :

- ਅਲਾਰਮ ਸਿਸਟਮਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਤੇ ਹੁੰਗਾਰੂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣਾ ਤੇ ਅਪਣਾਉਣਾ।
- ਸੰਕਟਕਾਲੀ ਅਲਾਰਮ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ।
- ਘਟਨਾ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸੰਚਾਰਿਤ ਕਰਨੀ।
- ਸੰਕਟਕਾਲੀ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣਾ।



ਕਿਸੇ ਮਾਲ, ਦਫਤਰ, ਫੈਕਟਰੀ ਜਾਂ ਸੰਸਥਾ ਘੁੰਮੇ ਤੇ ਪਹਿਲੀ ਚੀਜ਼ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਅੱਖਾਂ ਸਾਹਮਣੇ ਆਉਂਦੀ ਹੈ ਉਹ ਹੈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰ। ਉਸਨੂੰ ਆਪਣੀ ਵਰਦੀ ਤੇ ਸਾਫ਼ ਨੰਬਰਾਂ ਕਰਕੇ ਖੜ੍ਹੇ ਰਹਿਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ। ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਿਨ-ਬ-ਦਿਨ ਵੱਧ ਮਹੱਤਤਾ ਪਾ ਰਹੀ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਸੰਪਤੀ ਦਾ ਮੁੱਲ ਵਧ ਚੁੱਕਾ ਹੈ ਤੇ ਉਸਨੂੰ ਧਮਕੀਆਂ ਵੀ ਮਿਲਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਮਾਰਤਾਂ ਤੇ ਕੰਪਲੈਕਸਾਂ ਦਾ ਆਕਾਰ ਵਧਣ ਨਾਲ ਹੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕੰਮਕਾਜ ਵੱਧ ਗਏ ਹਨ ਤੇ ਤਕਨੀਕ ਵਿਕਸਿਤ ਹੋ ਰਹੀ ਹੈ।

### ਅਭਿਆਸ

ਸੁਰੱਖਿਆ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸੈਰ ਕਰੋ ਤੇ ਉਸਦੇ ਸੰਗਠਨ ਤੇ ਢਾਂਚੇ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਕਰੋ ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸੰਭਾਲੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛੋ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਤੇ ਕਾਰਜਾਂ ਬਾਰੇ ਰਿਕਾਰਡ ਬਣਾਉ :

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ

(ੳ) ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ—

- (1) ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਆਮ ਕਰਕੇ ....., ..... ਸੰਪਤੀ ਤੇ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- (2) ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ..... ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਵਾਤਾਵਰਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ।
- (3) ਜ਼ੁਰਮ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਕੋਡ ਦੇ ਸ਼ੈਕਸ਼ਨ ..... ਅਨੁਸਾਰ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਵਿਚਾਰਨਯੋਗ ਤੇ ਨਾ ਵਿਚਾਰਨਯੋਗ ਅਪਰਾਧਾਂ ਵਿੱਚ ਜੇਕਰ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਔਰਤ ਆਤਮ-ਸਮਰਪਣ ਕਰ ਦੇਵੇ ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਬਖਸ਼ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- (4) ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰੀ ਨੂੰ ਦੋ ਗਰੁੱਪਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਇਹ ਹਨ ..... ਪਹਿਰੇਦਾਰੀ ਅਤੇ ਸਥਿਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਜਾਂਚ।
- (5) ਸੀ.ਸੀ.ਟੀ.ਵੀ. ਦਾ ਅਰਥ ..... ਟੈਲੀਵਿਜ਼ਨ ਹੈ।
- (6) ਹਦਾਇਤਾਂ ਜੋ ਦਿਨ ਤੋਂ ਦਿਨ ਤੇ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਲੋੜਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹਨ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ..... ਹਦਾਇਤਾਂ ਹਨ।
- (7) ਉਹ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਜੋ ਗੰਭੀਰ ਘਟਨਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਅੱਗ ਜਾਂ ਆਫ਼ਤਾਂ ਸਮੇਂ ਦੱਸੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਨੂੰ ..... ਯੋਜਨਾ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ।

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ

ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਇਹ ਦੇਖਣ ਲਈ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰ ਚੁੱਕੇ ਹੋ।

**ਭਾਗ-ੳ**

ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰਾਂ ਦੇ ਕੰਮ ਤੇ ਭੂਮਿਕਾ ਵਿਚਕਾਰ ਅੰਤਰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕਰੋ।

**ਭਾਗ-ਅ**

ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੋ :

- ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਖੇਤਰ ਕਿਹੜਾ ਹੈ ?
- ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ ?

**ਭਾਗ-ੲ**

ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਪੱਧਰ

ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਪੱਧਰ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ, ਪਰ ਕਿਸੇ ਹੱਦ ਤੱਕ :

ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਪੱਧਰ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
● ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਦਯੋਗ ਦੇ ਗਿਆਨ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਕਰਨਾ।		
● ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਤੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨਾ।		

—0—

## ਸੈਸ਼ਨ-2 : ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਤੇ ਕਾਰਜ

### ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ

#### ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰ

ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰ ਦਾ ਵਰਨਣ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਦੂਸਰੇ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਅਪਾਹਿਜ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ, ਸੰਪਤੀ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਦੀ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਮਚਾਰੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਿਗਰਾਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਔਰਤ ਹਮੇਸ਼ਾ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਤੌਰ ਤੇ ਹਾਜ਼ਰ, ਵਿਵਹਾਰ ਤੇ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਵਿਹਾਰ ਦੀ ਨੁਮਾਇਸ਼ ਸੰਭਾਲਕੇ ਰੱਖਦੇ ਹਨ। ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰ ਦੀ ਨੌਕਰੀ ਬਦਲਦੀ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਮਚਾਰੀ ਲਈ ਇਹ ਜਾਨਣਾ ਠੀਕ ਹੈ ਕਿ ਉਸਦਾ ਮਾਲਕ ਉਸ ਤੋਂ ਕੀ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਦਰਜੇਵਾਰ ਕਾਰਜਵਿਧੀਆਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰਾਂ ਲਈ ਬਦਲਦੀਆਂ ਰਹਿੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਕੰਮ ਦੀ ਕਿਸਮ ਅਨੁਸਾਰ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਉਹ ਕਰ ਰਹੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਔਰਤ ਨੂੰ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕਾਰਜ ਤੇ ਭੂਮਿਕਾ ਨਿਭਾਉਣੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ :

- ਸਾਫ਼ ਤੇ ਵਧੀਆ ਵਰਦੀ ਪਹਿਨੋ।
- ਚੰਗੀ ਦੇਖਭਾਲ ਤੇ ਸਫ਼ਾਈ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਕਰੋ।
- ਨਿਗਰਾਨ ਵਲੋਂ ਦਿੱਤੇ ਆਦੇਸ਼ ਤੇ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ ਤੇ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸੋ।
- ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ, ਸਟਾਫ਼ ਤੇ ਆਉਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਬੋਲੋ ਤੇ ਸੰਸਥਾ ਸੰਬੰਧੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਮਦਦ ਕਰੋ।
- ਅਯੋਗ ਦਖਲ ਬਿਨਾਂ ਆਗਿਆ ਤੋਂ ਅੰਦਰ ਆਉਣਾ ਜਾਂ ਕਿਰਿਆ ਕਰਨੀ, ਨਿੱਜੀ ਸੰਪਤੀ ਬਰਬਾਦ ਕਰਨੀ ਜਾਂ ਨਾਜਾਇਜ਼ ਦਖਲ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਚਾਅ ਤੇ ਖੋਜ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਰਾਤ ਸਮੇਂ ਪਹਿਰੇਦਾਰੀ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਧਿਆਨ ਰੱਖੋ ਤੇ ਸਾਰੇ ਸ਼ੱਕੀ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋ ਤੇ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ ਬਿਨਾਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਘੇਰੇ ਅੰਦਰ ਨਾ ਆਉਣ ਦਿਉ।
- ਕਰਮਚਾਰੀ ਵਰਗ ਦੇ ਨਾਲ ਟੀਮ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਕੰਮ ਕਰੋ ਤਾਂ ਕਿ ਵਿਅਕਤੀ ਤੇ ਸੰਗਠਨ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਤੇ ਹਰੇਕ ਨਾਲ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਰਹੋ।
- ਮੁਲਾਕਾਤ ਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਬਾਰੇ ਲਿਖੇ ਤੇ ਵੇਚਣ ਵਾਲੇ ਤੇ ਮੁਲਾਕਾਤ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਫੋਟੋ ਤੇ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਇਕੱਠੇ ਕਰੋ।
- ਚੋਰੀ, ਨੁਕਸਾਨ, ਗਬਨ, ਦਰਉਪਯੋਗ, ਵਪਾਰੀਆਂ ਦਾ ਮਾਲ ਲਕਾਉਣਾ, ਧਨ, ਕੀਮਤੀ ਚੀਜ਼ਾਂ, ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਕਾਗਜ਼ਾਂ ਦੀ ਬਚਾਅ ਤੇ ਜਾਂਚ ਕਰੋ।
- ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਗਾਰਡ ਨੂੰ ਅਹੁਦਾ ਸੌਂਪਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਹੁਦਾ ਛੱਡੋ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ, ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ, ਨੀਤੀਆਂ ਤੇ ਅਭਿਆਸ ਕਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਦ੍ਰਿੜ ਰਹਿਣਾ ਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਾਉਣਾ।
- ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਅਨੁਸਾਰ ਘਟਨਾਵਾਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰੋ।

**ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰ ਲਈ ਯੋਗਤਾ**

ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਲਈ ਯੋਗਤਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜੋ ਉਹ ਪੀ.ਐਸ.ਏ.ਆਰ.ਏ. ਐਕਟ (2005) ਦੇ ਸ਼ਰੀਰਕ ਪੱਧਰ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ :

- (ੳ) **ਕੱਦ** : ਮਰਦਾਂ ਲਈ 160 ਸੈਂ.ਮੀ. ਤੇ ਔਰਤਾਂ ਲਈ 150 ਸੈਂ.ਮੀ।
- (ਅ) **ਭਾਰ** : ਕੱਦ ਤੇ ਭਾਰ ਦੇ ਪੱਧਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਛਾਤੀ 4 ਸੈਂ.ਮੀ. ਦੇ ਫੈਲਾਅ ਅਨੁਸਾਰ 80 ਸੈਂ.ਮੀ. ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ (ਔਰਤਾਂ ਦੇ ਲਈ ਕੋਈ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ)
- (ੲ) **ਅੱਖਾਂ ਦੀ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ** : ਦੂਰ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ 6/6, ਨੇੜੇ ਦੀ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ 0.6/0.6 ਬਿਨਾਂ ਠੀਕ ਕੀਤੇ, ਅੱਖਾਂ ਦੇ ਅੰਧੇਪਨ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਮਰਦ ਤੇ ਔਰਤ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਮਾਨ ਦੀ ਪਛਾਣ ਤੇ ਰੰਗਾਂ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਦੱਸਣ ਦੇ ਸਮਰੱਥ ਹੋਵੇ।
- (ਸ) ਇੰਗਲਿਸ਼ ਅੱਖਰਾਂ ਤੇ ਅਰੇਬਿਕ ਅੰਕ ਪੜ੍ਹਨ ਤੇ ਸਮਝਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਵੇ।
- (ਹ) ਪੱਧਰੇ ਪੈਰਾਂ ਤੇ ਖੜ੍ਹਕਦੇ ਗੋਡਿਆਂ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਹੋਵੇ। ਉਹ 1 ਕਿਲੋਮੀਟਰ ਨੂੰ ਛੇ ਮਿੰਟਾਂ ਵਿੱਚ ਭੱਜਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਵੇ।
- (ਕ) **ਸੁਣਨ ਸ਼ਕਤੀ** : ਕੰਨਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦੋਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਹੋਵੇ। ਔਰਤ ਜਾਂ ਮਰਦ ਕਹੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਆਵਾਜ਼ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਮਾਨ ਵਾਸਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਅਲਾਰਮ ਸੁਣਨ ਦੇ ਯੋਗ ਤੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇ।
- (ਖ) ਪ੍ਰਤੀਯੋਗੀ ਵਿੱਚ ਖੋਜ ਕਰਨ ਤੇ ਵਸਤਾਂ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਫੁਰਤੀ ਤੇ ਸ਼ਕਤੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਾਬੂ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣ ਲਈ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- (ਗ) ਪ੍ਰਤੀਯੋਗੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਛੂਤ ਦੀ ਬਿਮਾਰੀ ਨਾਲ ਪੀੜਤ ਨਾ ਹੋਵੇ ਉਸਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਕੋਈ ਵੀ ਬਿਮਾਰੀ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਕੰਮ ਵਿੱਚ ਵਿਗਾੜ ਪਾਵੇ ਜਾਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਅਯੋਗ ਸਿੱਧ ਕਰੇ ਤੇ ਜਨਤਾ ਦੀ ਸਿਹਤ ਨੂੰ ਖਤਰੇ ਵਿੱਚ ਪਾਵੇ।

**ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ :**

- (1) **ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰ** : ਇਹ ਮਾਲਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਰੀਰਿਕ ਤੌਰ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇਣ ਲਈ ਰੱਖੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕਾਲੀ ਬਿੱਲੀਆਂ ਜਾਂ ਸਫੈਦ ਝੂਠਾ ਵੀ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤੇ ਹਰ ਥਾਂ ਮਾਲਕ ਨਾਲ ਮੌਜੂਦ ਰਹਿੰਦੇ ਹਨ।
- (2) **ਰਿਹਾਇਸ਼ੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰ** : ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਰਿਹਾਇਸ਼ੀ ਕਲੋਨੀਆਂ, ਅਪਾਰਟਮੈਂਟਾਂ, ਬਿਰਧ ਘਰਾਂ ਤੇ ਹੋਰ ਰਿਹਾਇਸ਼ੀ ਖੇਤਰਾਂ ਦੀਆਂ ਅਸਾਮੀਆਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇਣ ਲਈ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- (3) **ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰ** : ਇਹ ਉਦਯੋਗਿਕ ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਅਤੇ ਬਾਹਰੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਰੱਖੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿੱਚ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਇਮਾਰਤਾਂ, ਖਰੀਦਦਾਰੀ ਵਾਲੇ ਮਾਲਾਂ, ਨਿੱਜੀ ਸੰਗਠਨਾਂ ਤੇ ਹਸਪਤਾਲਾਂ ਆਦਿ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- (4) **ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰ** : ਇਹ ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਹੂਲਤਾਂ ਲਈ ਉਦਯੋਗ-ਪਤੀਆਂ ਅਤੇ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਲੱਗੇ ਹੋਏ ਉੱਦਮੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਰੱਖੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।
- (5) **ਮੋਬਾਇਲ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰ** : ਮੋਬਾਇਲ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰ ਘੇਰੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਘੁੰਮਦੇ ਰਹਿੰਦੇ ਹਨ ਤੇ ਸ਼ੱਕੀ, ਵਿਹਾਰ ਜਾਂ ਹਰਕਤਾਂ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਦੇ ਹਨ।

- (6) **ਸਥਿਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰ :** ਮੋਬਾਇਲ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਅਲੱਗ, ਇਹ ਇੱਕੋ ਸਥਾਨ ਤੇ ਖੜ੍ਹੇ ਰਹਿੰਦੇ ਹਨ ਤੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਤੇ ਸਮਾਨ ਦੀ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਨੂੰ ਵੇਖਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਆਪਣੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਬਿਜਲਈ ਨਿਗਰਾਨੀ ਸਿਸਟਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ।

### ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਿਗਰਾਨ/ਮੁੱਖ ਪਹਿਰੇਦਾਰ

ਨਿਗਰਾਨ ਅਜਿਹਾ ਵਿਅਕਤੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਾਂ ਫੈਲਾਏ ਹੋਏ ਕੰਮਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ, ਇੱਕ ਨਿਗਰਾਨ ਸਥਾਨ ਤੇ ਲੱਗੇ 15 ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਤਜਰਬੇ ਤੇ ਯੋਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਪਹਿਰੇਦਾਰ ਬਣਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਨਿਗਰਾਨ ਦੀ ਤਰ੍ਹਾਂ 10 ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਕੰਮਾਂ ਨੂੰ ਦੇਖਦਾ ਹੈ।

### ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਿਗਰਾਨ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ :

- ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰੋ।
- ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਬਣਾਏ ਸਿਸਟਮਾਂ ਤੇ ਢੰਗਾਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਦੱਸੋ।
- ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਟਾਫ਼ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਚਲਾਉ।
- ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਮਾਨ ਤੇ ਯੰਤਰਾਂ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਰੱਖੋ।
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੰਗਠਨ, ਸੰਸਥਾ ਜਾਂ ਰਿਹਾਇਸ਼ੀ ਕਾਲੋਨੀ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਫੈਲਾ ਦਿਉ।
- ਅੰਦਰ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਤੇ ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਮਾਨ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੋ।
- ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਨੂੰ ਦੇਖੋ ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕਰੋ।
- ਅੰਦਰ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਤੇ ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਰੱਖੋ।
- ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਤੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਤੇ ਖਾਸ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਖੰਡਨ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਮੁੱਖ ਪਹਿਰੇਦਾਰ ਜਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਨੂੰ ਦਿਉ।

### ਖੇਤਰੀ ਅਫ਼ਸਰ/ਜਾਂਚ ਅਫ਼ਸਰ :

ਇਹ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੇ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਨੂੰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

### ਨਿਯੁਕਤੀ ਅਫ਼ਸਰ :

ਇਹ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸੌਂਪੇ ਗਏ ਤੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧ ਕੀਤੇ ਕੰਮਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਦਾ ਹੈ।

### ਸਹਾਇਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਫ਼ਸਰ

ਸਹਾਇਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਫ਼ਸਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਥਾਨ ਤੇ ਉਹ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਕੰਮ ਸੌਂਪਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਉਸਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਤੇ ਨਿਯਮ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਸਹਾਇਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਫ਼ਸਰ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਉਥੇ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ 15 ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਜਾਂ ਵੱਧ ਦਾ ਫੈਲਾਅ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਉਹ ਮਾਲਕ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਤਾਲਮੇਲ ਤੇ ਸੰਬੰਧ ਰੱਖਦਾ ਹੈ ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦਾ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ।

**ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਤਨਖਾਹ ਤੇ ਹੋਰ ਲਾਭ।**

**ਤਨਖਾਹ ਅਤੇ ਭੱਤੇ :** ਸੁਰੱਖਿਆ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਤਨਖਾਹ ਤੁਹਾਡੇ ਕੰਮ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ, ਰਾਜ ਦੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਦਿਹਾੜੀ ਐਕਟ ਅਨੁਸਾਰ ਤਨਖਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

**ਬੱਚਤ ਫੰਡ :** ਇੱਕ ਕਰਮਚਾਰੀ 12% ਆਪਣੀ ਤਨਖਾਹ ਵਿੱਚੋਂ ਬਚਾਉਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇੰਨੀ ਹੀ ਰਕਮ ਮਾਲਕ ਦੁਆਰਾ ਬਚਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। 8.33% ਪੈਨਸ਼ਨ ਤੇ 3.67% ਬੱਚਤ ਫੰਡ। ਦਸ ਸਾਲ ਪੂਰੇ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਫੰਡ ਵਿੱਚ ਯੋਗਦਾਨ ਪਾਉ ਤੇ 58 ਸਾਲ ਦੀ ਉਮਰ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪੈਨਸ਼ਨ ਲੱਗ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਪੈਨਸ਼ਨ ਫੰਡ ਵਿੱਚ ਇਕੱਠੇ ਹੋਏ ਚੰਦੇ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਕੁਝ ਲਾਭ ਜੋ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਨ :

- ਰਿਟਾਇਰਮੈਂਟ ਜਾਂ ਨੌਕਰੀ ਛੱਡਣ ਸਮੇਂ ਵਿਆਜ ਨਾਲ ਕੁਝ ਰਕਮ ਮਿਲਦੀ ਹੈ।
- ਖਾਸ ਟੀਚਿਆਂ ਲਈ ਅਧੂਰੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- 50 ਸਾਲ ਦੀ ਉਮਰ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪੈਨਸ਼ਨ ਮਿਲਣ ਦੀ ਸ਼ਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ਬੀਮੇ ਦੀ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਪੈਸੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣਾ : ਨੌਕਰੀ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਮੌਤ, ਬੱਚਤ ਫੰਡ ਵਿੱਚ ਤਨਖਾਹ ਦੇ ਵਾਧੇ ਨਾਲ 60,000 ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਤਾਂ ਬੀਮਾ ਕਰਵਾਉ।

**ਕਰਮਚਾਰੀ ਪੈਨਸ਼ਨ ਸਕੀਮ :** ਅਯੋਗਤਾ ਜਾਂ ਰਿਟਾਇਰ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪੈਨਸ਼ਨ ਮਿਲਣਾ।

ਮੈਂਬਰ ਦੀ ਮੌਤ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪਰਿਵਾਰ ਨੂੰ ਪੈਨਸ਼ਨ ਮਿਲਣਾ।

**ਕਰਮਚਾਰੀ ਰਾਜ ਬੀਮਾ ਸਕੀਮ ਕਵਰੇਜ :** ਕਰਮਚਾਰੀ ਸਹਾਇਕ ਬੀਮਾ ਕਵਰ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਤਨਖਾਹ ਦਾ 1.75% ਯੋਗਦਾਨ ਪਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਲਾਭ ਮੌਜੂਦ ਹਨ :

**ਚਕਿਤਸਕ ਲਾਭ :** ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਬੀਮਾ ਸਕੀਮ ਲੈ ਲੈਂਦਾ ਹੈ, ਉਸਨੂੰ ਤੇ ਉਸਦੇ ਪਰਿਵਾਰ ਨੂੰ ਚਕਿਤਸਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਉਪਲਬੱਧ ਹੋ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਇਲਾਜ ਦਾ ਕੋਈ ਖਰਚਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ। ਚਕਿਤਸਾ ਸੰਭਾਲ ਰਿਟਾਇਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ, ਪੱਕੇ ਤੌਰ ਤੇ ਅਪਾਹਿਜ ਬੀਮਾ ਵਿਅਕਤੀ ਤੇ ਉਸਦੇ ਪਰਿਵਾਰ ਨੂੰ ਰੁਪਏ 120/- ਦੇ ਸਾਲਾਨਾ ਟੋਕਨ ਤੇ ਚਕਿਤਸਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਉਂਦੀ ਹੈ।

**ਰੋਗ ਲਾਭ :** ਸਾਲ ਦੇ 91 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕ ਬੀਮਾਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਬੀਮੇ ਵਾਲੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਤਨਖਾਹ ਦਾ 70% ਨਕਦ ਹਰਜ਼ਾਨਾ, ਤਨਖਾਹ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। 6 ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਯੋਗਦਾਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ 78 ਦਿਨ ਬੀਮੇ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਰੋਗ ਦੇ ਇਲਾਜ ਦੇ ਲਾਭਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤੇ ਯੋਗਦਾਨ ਪਾਉਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ।

**ਰੋਗ ਦੇ ਲਾਭਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ :** 34 ਘਾਤਕ ਤੇ ਲੰਮੇ ਸਮੇਂ ਦੀਆਂ ਬੀਮਾਰੀਆਂ ਦੇ ਇਲਾਜ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇਣ ਲਈ ਤਨਖਾਹ ਨੂੰ 80% ਵਧਾਉਣਾ।

**ਰੋਗ ਦੇ ਲਾਭ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਨਾ :** ਬੀਮਾਰੀ ਦੇ ਲਾਭ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਨਾ ਪੂਰੀ ਤਨਖਾਹ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਬੀਮਾ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਦੇਣਾ ਜੋ ਕਿ 7 ਜਾਂ 14 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਬਾਂਝਪਨ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਆਪ ਸਹਿਣ ਕਰਦਾ ਹੋਵੇ।

**ਬੱਚੇ ਦੇ ਜਨਮ ਸੰਬੰਧੀ ਲਾਭ :** ਬੱਚੇ ਦੇ ਜਨਮ ਸੰਬੰਧੀ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਤਿੰਨ ਮਹੀਨੇ ਪੈਸੇ ਦੇਣੇ ਪੈਂਦੇ ਹਨ, ਜੋ ਕਿ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਚਕਿਤਸਾ ਸਾਲਾਹ ਲਈ ਪਹਿਲੇ ਸਾਲ ਦੇ 70 ਦਿਨ ਯੋਗਦਾਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵੱਧਦੇ ਹਨ।

**ਅਯੋਗਤਾ ਦੇ ਲਾਭ**

(ੳ) **ਅਸਥਾਈ ਅਯੋਗਤਾ ਦੇ ਲਾਭ :** ਬੀਮਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਕਰਦਿਆਂ ਹੀ ਪਹਿਲੇ ਦਿਨ ਤੋਂ ਇਹ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਲੱਗ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤੇ ਕੰਮਕਾਰ ਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਣ ਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਲਿਹਾਜ਼ ਤੋਂ ਯੋਗਦਾਨ ਪਾਉਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ।



**(ਅ) ਸਥਾਈ ਅਯੋਗਤਾ ਲਈ ਲਾਭ :** ਇਹ ਲਾਭ ਤਨਖਾਹ ਦੇ 90% ਮਹੀਨੇਵਾਰ ਮਿਲਣ ਤੇ ਕਮਾਉਣ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਣ ਤੇ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਚਕਿਤਸਾ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕ ਹੈ।

**ਬੀਮਾ ਵਿਅਕਤੀ ਤੇ ਨਿਰਭਰਾਂ ਲਈ ਲਾਭ :** ਜੇ ਕਰ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਮੌਤ ਕੰਮ ਸਮੇਂ ਜ਼ਖਮੀ ਹੋਣ ਨਾਲ ਤੇ ਕੰਮਕਾਰ ਦੇ ਖਤਰਿਆਂ ਨਾਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਬੀਮਾ ਵਿੱਕਤੀ ਤੇ ਨਿਰਭਰਾਂ ਨੂੰ ਮਹੀਨੇਵਾਰ ਤਨਖਾਹ ਦਾ 90% ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

### ਹੋਰ ਲਾਭ

**ਸੰਸਕਾਰ ਲਈ ਖਰਚਾ :** ਬੀਮੇ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਤੇ ਨਿਰਭਰਾਂ ਨੂੰ ਸੰਸਕਾਰ ਦੀਆਂ ਰਸਮਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਨ ਲਈ 10,000 ਰੁਪਏ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

**ਚਕਿਤਸਾ ਖਰਚੇ :** ਬੀਮੇ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਔਰਤ ਜਾਂ ਪਤਨੀ ਨੂੰ ਚਕਿਤਸਾ ਭੱਤੇ ਲਈ 1,000 ਰੁਪਏ ਦੇਣੇ ਪੈਂਦੇ ਹਨ, ਜਿੱਥੇ ESI ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਚਕਿਤਸਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਤੇ ਜਿੱਥੇ ESI ਸੰਸਥਾ ਵਿੱਚ ਪਾਬੰਦੀ ਸ਼ੁਰੂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪਾਬੰਦੀਸ਼ੁਦਾ ਖਰਚੇ ਸਿਰਫ਼ 2 ਪਾਬੰਦੀਆਂ ਲਈ ਕਰਨੇ ਪੈਂਦੇ ਹਨ।

**ਰਾਜੀਵ ਗਾਂਧੀ ਸ਼ਰਾਮਿਕ ਕਲਿਆਣ ਯੋਜਨਾ 2005 :** ਇੱਕ ਬੀਮੇ ਵਾਲਾ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਦੋ ਜਾਂ ਤਿੰਨ ਸਾਲ ਤੋਂ ਬੇਰੁਜ਼ਗਾਰ ਹੈ। ਫੈਕਟਰੀ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਦੇ ਬੰਦ ਹੋਣ, ਛੁੱਟੀ ਕਰਨ ਤੇ ਨਿਰਬਲ ਹੈ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਲਾਭ ਹਨ :

- (1) ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਤਨਖਾਹ ਦਾ 50% ਬੇਰੁਜ਼ਗਾਰੀ ਭੱਤਾ।
- (2) ESI ਹਸਪਤਾਲਾਂ ਤੇ ਡਿਸਪੈਂਸਰੀਆਂ ਵਿੱਚ ਆਪਣਾ ਤੇ ਆਪਣੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਲਈ ਆਈ ਪੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਬੇਰੁਜ਼ਗਾਰੀ ਭੱਤਾ।
- (3) ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇ ਕੇ ਆਪਣੇ ਹੁਨਰ ਨੂੰ ਉੱਚ ਪੱਧਰ ਦਾ ਬਣਾਉਣਾ। ਫੀਸ ਦਾ ਖਰਚਾ, ਸਫਰ ਦਾ ਖਰਚਾ ESIC ਦਾ ਹੋਵੇਗਾ।

**ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਹਰਜਾਨਾ ਭਰਨਾ :** ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਕੰਮ ਦੇਖਦੇ ਸਮੇਂ ਜੇਕਰ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਕੋਈ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਸੱਟ ਪਹੁੰਚਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਮਾਲਕ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਬਣਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਨਿਯਮ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਹਰਜਾਨਾ ਭਰੇ ਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਉਸਦਾ ਵਿਆਜ ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵੀ ਦੇਵੇ।

**ਭੱਤੇ ਦੇਣਾ :** ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਜੋ ਆਪਣੇ ਹੁਨਰ ਨਾਲ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਹੱਥੀ ਕੰਮ, ਨਿਗਰਾਨੀ, ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ, ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ, ਤਕਨੀਕੀ, ਮੁਨਸ਼ੀ ਦਾ ਕੰਮ ਮਜ਼ਦੂਰੀ ਜਾਂ ਇਨਾਮ ਲਈ ਕਰਦਾ ਹੈ ਦੀ ਤਨਖਾਹ ਦੀ ਹੱਦ ਨਹੀਂ ਟੱਪਦੀ, ਜਦਕਿ ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਦੀ ਹੱਦ ਨੂੰ ਜ਼ਾਹਿਰ ਜਾਂ ਅਨੁਮੀਤ ਲਈ ਯੋਗ ਭੱਤਾ 10,000 ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

**ਸੌਂਪਣਾ :** ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੀਤੀ ਤੇ ਮਜ਼ਦੂਰੀ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਾਸਿਤ ਕਰਨਾ ਹਰੇਕ ਰਾਜ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚੱਲਿਤ ਹੈ।

### ਅਭਿਆਸ

**ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਤੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦਾ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਥਾਨਾਂ ਤੇ ਤੁਲਨਾਤਮਕ ਚਾਰਟ ਤਿਆਰ ਕਰੋ :**

1. ਮਾਲ।
2. ਹਸਪਤਾਲ।
3. ਉਸਾਰੀ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨ।
4. ਸੁਪਰ ਬਾਜ਼ਾਰ।

5. ਨਿਰਮਾਣ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪਲਾਟ।
6. ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਲਾਰਮ ਦੇਖਭਾਲ।

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ

(ੳ) ਛੋਟੇ ਉੱਤਰਾਂ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ—

(1) ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿੱਚ ਧੰਦੇ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਵਰਨਣ ਕਰੋ ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(2) ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਤੇ ਨੋਟ ਲਿਖੋ—

(ੳ) ਕੰਟਰੋਲ ਰੂਮ।

.....

.....

.....

.....

(ਅ) ਪਹਿਰੇਦਾਰੀ।

.....

.....

.....

.....

(ੲ) ਪਹੁੰਚ ਕੰਟਰੋਲ ਸਿਸਟਮ।

.....

.....

.....

.....

**(ਅ) ਖਾਲੀ ਥਾਂਵਾਂ ਭਰੋ—**

- (1) ਰਾਜੀਵ ਗਾਂਧੀ ਸਮਿਕ ਕਲਿਆਣ ਯੋਜਨਾ 2005 ਵਿੱਚ ਭੱਤੇ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ..... ਹੈ।  
(10,000 ਰੁਪਏ)
- (2) ਬੱਚੇ ਦੇ ਜਨਮ ਸੰਬੰਧੀ ਲਾਭ ਲਈ ..... ਪੈਸੇ ਦੇਣੇ ਪੈਂਦੇ ਹਨ ਜਿਹੜੇ ..... ਮਹੀਨੇ ਬਾਅਦ ਵੱਧਦੇ ਦੀ ਸਾਲਾਹ ਨਾਲ ਵੱਧਦੇ ਹਨ।  
(ਤਿੰਨ ਮਹੀਨੇ, ਇੱਕ, ਚਕਿਸਤਕ)
- (3) ਕਰਮਚਾਰੀ ਸਹਾਇਕ ਰਾਜ ਬੀਮਾ ਸਕੀਮ ਕਵਰੇਜ ..... ਦੇ। 1.75% ਯੋਗਦਾਨ ਨਾਲ ਮਿਲਦੀ ਹੈ।  
(ਮੂਲ ਤਨਖਾਹ)
- (4) ਬੀਮੇ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬੀਮਾਰੀ ਦੇ ਲਾਭ ਦਾ ਹਰਜ਼ਾਨਾ ਤਨਖਾਹ ਦੇ ..... % ਵਿੱਚੋਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।  
(70)
- (5) ..... ਸਾਲ ਦੇ ਪੂਰੇ ਹੋਣ ਤੇ ਫੰਡ ਵਿੱਚ ਯੋਗਦਾਨ ਪਾਉਣਾ, ..... ਸਾਲ ਦੀ ਉਮਰ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਤੇ ..... ਲਗਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।  
(10, 58, ਪੈਨਸ਼ਨ)

**(ੲ) ਬਹੁ-ਵਿਕਲਪੀ ਪ੍ਰਸ਼ਨ—**

**ਸਹੀ ਉੱਤਰ ਤੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਗਾਉ—**

**(1) ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ**

- (ੳ) ਕਾਲੀਆਂ ਬਿੱਲੀਆਂ।
- (ਅ) ਬਾਊਂਸਰ।
- (ੲ) ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਦੋਵੇਂ (ੳ) ਅਤੇ (ਅ)
- (ਸ) ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਨਹੀਂ।

**(2) ਬਾਊਂਸਰ ਹਨ :**

- (ੳ) ਘੁੰਮਣ ਵਾਲੇ।
- (ਅ) ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਅਕ।
- (ੲ) ਅੰਦਰੂਨੀ ਤੇ ਬਾਹਰੀ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ।
- (ਸ) ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਅਕ।

**(3) ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰ ਇੱਕ ਸਥਾਨ ਤੇ ਖੜ੍ਹੇ ਰਹਿੰਦੇ ਹਨ ਤੇ ਬਿਜਲੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਸਿਸਟਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਦੇ ਹਨ :**

- (ੳ) ਸਥਿਰ ਰਹਿਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ।
- (ਅ) ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ।
- (ੲ) ਗੁਪਤ ਸੁਰੱਖਿਆ।
- (ਸ) ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਸੁਰੱਖਿਆ।

**(4) ਕਰਮਚਾਰੀ ਰਾਜ ਬੀਮਾ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਨਹੀਂ :**

- (ੳ) ਚਕਿਤਸਾ ਲਾਭ।
- (ਅ) ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਦਾ ਹਰਜ਼ਾਨਾ ਦੇਣਾ।
- (ੲ) ਬੀਮਾਰੀ ਦੇ ਲਾਭ।
- (ਸ) ਪਾਬੰਦੀਸ਼ੁਦਾ ਖਰਚਾ।

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ

ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਇਹ ਦੇਖਣ ਲਈ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰ ਚੁੱਕੇ ਹੋ।

#### ਭਾਗ-ੳ

(ੳ) ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਲਿਖੋ ?

#### ਭਾਗ-ਅ

ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੋ—

(ੳ) ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰ ਦੇ ਅਹੁਦੇ ਲਈ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ ?

(ਅ) ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਹਿਰੇਦਾਰ ਦੇ ਅਹੁਦੇ ਸਮੇਂ ਮਿਲਣ ਵਾਲੇ ਲਾਭ ਤੇ ਤਨਖਾਹ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ ?

#### ਭਾਗ-ੲ

#### ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਪੱਧਰ

ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਪੱਧਰ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਪਰ ਕਿਸੇ ਹੱਦ ਤੱਕ

ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਪੱਧਰ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
● ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦਾ ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਾਤਾਵਰਨ ਵਿੱਚ ਭੂਮਿਕਾ ਤੇ ਕਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਪਛਾਨਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣਾ।		

—0—

## ਸੈਸ਼ਨ-3 : ਘਰ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਸਮੇਂ ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਕਰਨਾ

### ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਘਰ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਤੇ ਖਤਰੇ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨ ਤੇ ਕੰਮ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਤੇ ਠੀਕ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਮਾੜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਲੁਕੇ ਹੋਏ ਖਤਰਿਆਂ ਨੂੰ ਪੈਦਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਨੁਕਸਾਨ ਦਾ ਕਾਰਨ ਬਣਦੇ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਕਾਗਜ਼ਾਂ, ਮਲਬੇ, ਗੰਦਗੀ ਤੇ ਬੇਕਾਰ ਵਸਤਾਂ ਨੂੰ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਲਿਆ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਇਹ ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਭਿਆਨਕ ਖਤਰੇ ਇਨਾਮ ਵਿੱਚ ਦਿੰਦੇ ਹਨ।

ਫਰਸ਼ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਅਤੇ ਪੂੜ, ਮਿੱਟੀ ਤੇ ਗੰਦਗੀ ਨੂੰ ਸਾਫ਼ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨਾਸ਼ਕ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਿਸਮਾਂ ਦੇ ਰਸਾਇਣਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਉਤਪਾਦ ਠੋਸ, ਤਰਲ ਤੇ ਸਪਰੇਅ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮਿਲਦੇ ਹਨ। ਸਾਫ਼-ਸਫ਼ਾਈ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਰਜਾਂ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਨਾਸ਼ਕਾਂ ਦੇ ਤੱਤ ਵੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਘਰ ਵਿੱਚ ਲੱਕੜੀ ਦੇ ਸਮਾਨ ਨੂੰ ਪਾਲਿਸ਼ ਕਰਨ, ਓਵਨ ਦੀ ਸਫ਼ਾਈ ਕਰਨ, ਖੱਟੇ ਨਿੰਬੂ ਨਾਲ ਸਾਫ਼ ਕਰਨਾ, ਨਿਕਾਸ ਦੁਆਰ ਦੀ ਸਫ਼ਾਈ ਲਈ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਰਸਾਇਣ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿੱਚ ਦੇਖਭਾਲ ਦਾ ਮਤਲਬ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਫਰਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਚਮਕਾਉਣਾ, ਚਟਾਈ ਨੂੰ ਸੁਕਾਉਣਾ ਤੇ ਇਹ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਸਭ ਕੁਝ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਾਫ਼ ਹੈ। ਇਹ ਇੱਕ ਚੌੜੀ ਇਕਾਈ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਫ਼ਾਈ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਬਾਹਰੀ ਸਫ਼ਾਈ ਜਿਵੇਂ ਖਿੜਕੀਆਂ ਨੂੰ ਧੋਣਾ ਤੇ ਦਰਵਾਜ਼ੇ ਵਾਲੇ ਮੈਟਾਂ ਨੂੰ ਸਾਫ਼ ਕਰਨ



ਲਈ ਵਰਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿੱਚ ਭੰਡਾਰ ਦੀ ਸਾਫ਼-ਸਫ਼ਾਈ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹਿੱਸਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਹਮੇਸ਼ਾ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਾਫ਼ ਤੇ ਰੋਸ਼ਨੀ ਵਾਲੀ ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚ ਖਰੀਦਦਾਰੀ ਕਰਨਾ ਪਸੰਦ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿਉਂਕਿ ਉਹ ਮੰਨਦੇ ਹਨ ਕਿ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਦੁਕਾਨ ਤੋਂ ਲਿਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਸਮਾਨ ਵੀ ਸਾਫ਼-ਸੁਥਰਾ ਤੇ ਚੰਗੀ ਕੁਆਲਿਟੀ ਦਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਗੰਦਗੀ ਤੇ ਕੂੜਾ-ਕਰਕਟ ਦਾ ਵੇਚਣ ਵਾਲੇ ਫਰਸ਼ ਤੇ ਕੋਈ ਸਥਾਨ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਤੇ ਭਿਆਨਕ ਖਿੜਕੀਆਂ, ਖੋਖਲੀਆਂ ਦੀਵਾਰਾਂ ਤੇ ਮਾਣ ਘਟਾਉਣ ਵਾਲੇ ਕਾਊਂਟਰ ਦੀ ਕੋਈ ਪਛਾਣ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ। ਦੇਖਭਾਲ ਇੱਕ ਕੀਤਾ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਕੰਮ ਹੈ।

ਦੇਖਭਾਲ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨ ਦੀ ਸਫ਼ਾਈ ਤੇ ਨਿਯਮਬੱਧਤਾ, ਹਾਲ ਤੇ ਫਰਸ਼ ਨੂੰ ਡਿੱਗਣ ਤੇ ਤਿਲਕਣ ਦੇ ਖਤਰਿਆਂ ਤੋਂ ਬਚਾਏ ਰੱਖਣਾ ਤੇ ਫਾਲਤੂ ਸਮਾਨ ਦਾ ਨਿਕਾਸ ਤੇ ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਅੱਗ ਦੇ ਖਤਰਿਆਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਦੀ ਸਾਰੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਉਣੀ, ਰਸਤੇ ਦਿਖਾਣੇ, ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਤੇ ਸੰਭਾਲ ਦੀ ਸਾਰੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ। ਚੰਗੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੁਰਘਟਨਾ ਤੇ ਅੱਗ ਤੋਂ ਬਚਾਅ ਦਾ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਹਿੱਸਾ ਹੈ।



ਕੰਮ ਦੇ ਵਾਤਾਵਰਨ ਵਿੱਚ ਚੰਗੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਦੇਖਭਾਲ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੌਰ ਤੇ ਦੁਰਘਟਨਾਵਾਂ ਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਚੰਗੀਆਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਆਦਤਾਂ ਅਪਣਾਉਣ ਨਾਲ ਤੇ ਕੰਮ ਦੇ ਵਾਤਾਵਰਨ ਪ੍ਰਤੀ ਸੁਚੇਤ ਹੋਣਾ ਅਤੇ ਉਸ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਖਤਰਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੁਚੇਤ ਹੋਣਾ ਹੀ, ਇੱਕ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਸਿਰਜਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।

### ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸਿੱਟੇ ਨਿਕਲਦੇ ਹਨ-

- ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਵਹਾਅ ਨੂੰ ਆਰਾਮ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣ ਦੇ ਕੰਮ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨਾ।
- ਕਾਰਜ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਤੇਜ਼ ਚੱਲਣ ਨਾਲ ਤੇ ਤਿਲਕਣ ਨਾਲ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਦੁਰਘਟਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨਾ।
- ਅੱਗ ਦੇ ਖਤਰੇ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣਾ।
- ਖ਼ਤਰਨਾਕ ਵਸਤੂਆਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਤੋਂ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਬਚਾਉਣਾ।
- ਔਜ਼ਾਰਾਂ ਤੇ ਸਮੱਗਰੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਸਤੂ ਸੂਚੀ ਅਤੇ ਸਪਲਾਈ ਵੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ, ਦੀ ਚੰਗੀ ਸੰਭਾਲ।
- ਸਮਾਨ ਦੀ ਗੁਣਕਾਰੀ ਸਫ਼ਾਈ ਤੇ ਸੰਭਾਲ।
- ਸਿਹਤ ਸੁਧਾਰਨ ਲਈ ਚੰਗੀਆਂ ਸਿਹਤ ਆਦਤਾਂ।
- ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸੰਭਾਲ ਨਾਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣਾ।
- ਚੌਂਕੀਦਾਰ ਦਾ ਕੰਮ ਘਟਾਉਣਾ।
- ਹੌਂਸਲਾ ਵਧਾਉਣਾ।
- ਉਤਪਾਦਕਤਾ ਸੁਧਾਰ (ਔਜ਼ਾਰ ਤੇ ਸਮੱਗਰੀ ਲੱਭਣੀ ਆਸਾਨ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ)।



### ਦੇਖਭਾਲ ਕਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਖੇਤਰ ਆਉਂਦੇ ਹਨ ਜਿਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਖੇਤਰ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ :-

- ਕਿੱਤਾਕਾਰ ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ।
- ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸਫ਼ਾਈ ਕੰਟਰੋਲ।
- ਨੁਕਸਾਨ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰਨਾ।
- ਅੱਗ ਤੋਂ ਬਚਾਅ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ।
- ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਤੇ ਮਹਿਫੂਜ਼ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸਿਸਟਮ।
- ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਜਾਂਚ।
- ਸਟੋਕ ਕੰਟਰੋਲ।
- ਨਿੱਜੀ ਸਫ਼ਾਈ ਤੇ ਮੌਜੂਦਗੀ।
- ਘਰੇਲੂ ਸਮਾਨ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਤੇ ਭੰਡਾਰਨ।



**ਘਰੇਲੂ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਆਮ ਟੀਚੇ ਹਨ :-**

- ਖਾਲੀ ਥਾਂ ਦੀ ਸਫ਼ਾਈ।
- ਪੇਟਿੰਗ।
- ਘਾਹ-ਫੂਸ ਦੀ ਨਿਕਾਸੀ।
- ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਤੇ ਭੰਡਾਰਨ।
- ਕੂੜਾ-ਕਰਕਟ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ।

**ਸਮੱਗਰੀ ਸੰਭਾਲਣਾ**

ਸਮੱਗਰੀ ਸੰਭਾਲਣਾ ਇੱਕ ਜਾਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਬੋਝ ਦੀ ਢੋਆ-ਢੁਆਈ ਜਾਂ ਸੰਭਾਲ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਢੁਆਈ, ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ, ਰੱਖਣਾ, ਖਿੱਚਣਾ, ਧੱਕਣਾ, ਚੱਕਣਾ ਜਾਂ ਬੋਝ ਨੂੰ ਇੱਧਰ-ਉੱਧਰ ਲਿਜਾਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਸਮੇਂ ਇਹ ਵੇਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਮਹਿਫੂਜ਼ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਾਕਾਬੰਦੀ ਵਿੱਚ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇ। ਸਾਰੇ ਭੰਡਾਰਨ ਖੇਤਰ ਅੰਕਿਤ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਭੰਡਾਰਨ ਤੇ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਸਮਝਦੇ ਹੋਣ। ਸਮੱਗਰੀ ਦਾ ਭੰਡਾਰਨ ਅਜਿਹੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਇਹ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਾਂ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਵਹਾਅ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟ ਨਾ ਪਾਉਂਦੇ ਹੋਣ। ਖ਼ਤਰਨਾਕ ਸਮੱਗਰੀ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਡੱਬਿਆਂ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ ਤੇ ਜਲਣ ਵਾਲੇ ਸਮਾਨ ਤੋਂ ਦੂਰ ਹੋਵੇ।



ਕੰਮ ਦੇ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਸਥਾਨ ਤੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਇਹ ਵੇਖਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰਾ ਸਮਾਨ ਠੀਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਸਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਤੇ ਪਹਿਰੇਦਾਰ ਦੇ ਤੱਤ ਮੌਜੂਦ ਹਨ। ਸਾਰੇ ਔਜ਼ਾਰਾਂ ਅਤੇ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਦੀ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਜਾਂਚ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਸ ਵਿੱਚ ਮੋਰੀ ਜਾਂ ਨਿਕਾਸੀ ਨਾ ਹੋ ਸਕੇ। ਇਹ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਤੇ ਔਜ਼ਾਰ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਸਾਫ਼ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ਚੰਗੀ, ਸਾਫ਼ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਬਣਾਉਣ ਨਾਲ ਇਸਦੀ ਸਾਕਾਰਾਤਮਕ ਦਿੱਖ ਬਣਦੀ ਹੈ ਤੇ ਅਜਿਹੇ ਵਾਤਾਵਰਨ ਦੀ ਸਿਰਜਨਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਵੇਚਣ ਲਈ ਸਹਾਇਕ ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੁਖਾਵਾਂ ਅਹਿਸਾਸ ਕਰਵਾਉਂਦੀ ਹੈ।



ਪ੍ਰਚੂਨ ਭੰਡਾਰ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਬਦਲਣ ਕਰਕੇ, ਬਹੁਤ ਵੱਡੇ ਵਿਭਾਗੀ ਸਟੋਰਾਂ ਤੋਂ ਬਹੁਤ ਛੋਟੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਕ ਸਟੋਰ ਬਣ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਬਲਕਿ ਘਰੇਲੂ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਤੇ ਕਾਰਜਵਿਧੀਆਂ ਵੀ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਬਦਲਦੀਆਂ ਹਨ। ਟੀਮ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦਾ ਭੰਡਾਰ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਤੇ ਕਾਰਜਵਿਧੀਆਂ ਅਤੇ ਕਿੱਤਾਕਾਰ ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲੋੜਾਂ ਤੋਂ ਵਾਕਿਫ਼ ਹੋਣਾ, ਇਹ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਭੰਡਾਰ ਦੀ ਦਿੱਖ ਚੰਗੀ ਹੈ ਤੇ ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਜ਼ਰ ਵਿੱਚ ਠੀਕ ਹੈ।

**ਭੰਡਾਰ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਅਜਿਹੇ ਖੇਤਰ ਹਨ ਜੋ ਵਿਚਾਰਨਯੋਗ ਹਨ, ਉਹ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ—**

- ਵੇਚਣ ਵਾਲੇ ਖੇਤਰ ਦੇ ਨੁਕਤੇ।
- ਲੈਣ ਦੇਣ ਵਾਲਾ ਮੇਜ਼।



- ਪੈਦਲ ਤੁਰਨ ਵਾਲਾ ਰਸਤਾ/ਏਸਲਜ਼।
- ਵਪਾਰਿਕ ਮਾਲ।
- ਸਾਜ-ਸਮਾਨ ਤੇ ਮਜ਼ਬੂਤੀ।
- ਸਟੋਰ-ਰੂਮ।
- ਫਿਟਿੰਗ-ਰੂਮ।
- ਬੰਦਰਗਾਹ ਤੋਂ ਸਮਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ।

### ਘਰੇਲੂ ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਸੰਭਾਲ



ਸਾਰੇ ਘਰੇਲੂ ਸਾਮਾਨ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਉੱਚਿਤ ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਤੇ ਮਹਿਫੂਜ਼ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਟੋਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਟਾਫ਼, ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਤੇ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਮੁਸਾਫ਼ਿਰਾਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਵਾਤਾਵਰਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਸਟੋਰ ਤੋਂ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਸਾਫ਼-ਸਫ਼ਾਈ ਵਾਲਾ ਸਮਾਨ ਬਦਲਦਾ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ। ਜਦਕਿ ਕੁਝ ਸਮਾਨ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਭੰਡਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਆਮ ਸਮਾਨ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦ ਹੈ :

ਨਕਸ਼ੇ	ਖਿੜਕੀਆਂ ਸਾਫ਼ ਕਰਨ ਵਾਲਾ
ਬਾਲਟੀਆਂ	ਸਾਫ਼ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਰਸਾਇਣ
ਝਾੜੂ	ਫਰਸ਼ ਚਮਕਾਉਣ ਵਾਲੇ
ਕੱਪੜੇ	ਖ਼ਤਰੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਚਿੰਨ੍ਹ
ਡਸਟਰ	ਕੂੜਾ ਚੁੱਕਣ ਵਾਲੇ ਤੇ ਬੁਰਸ਼।
ਕੂੜਾਦਾਨ	ਪੌੜੀ
ਬਲੇਡ	ਟਰਾਲੀ
ਸਪਰੇਅ ਕਲੀਨਰ	ਖਾਲੀ ਥਾਂ

ਸਾਫ਼ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਰਸਾਇਣ ਖ਼ਤਰਨਾਕ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਡੱਬੇ ਉੱਤੇ ਲੱਗੇ ਲੇਬਲ ਤੋਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਔਜ਼ਾਰ ਜਾਂ ਚੀਜ਼-ਸਾਮਾਨ ਨੂੰ ਸਫ਼ਾਈ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਸਫ਼ਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਅਕ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਚਾਲਕ ਨੂੰ ਬਚਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਸਮਾਨ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਕ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਨਾ ਚਲਾਉ ਤੇ ਸਮਾਨ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਉਤਪਾਦਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰੋ।

## ਅਭਿਆਸ

ਕਿਸੇ ਮਾਲ ਜਾਂ ਸੁਪਰਬਾਜ਼ਾਰ ਜਾਂ ਉਦਯੋਗ ਦੀ ਸੈਰ ਕਰੋ ਉਥੋਂ ਦੇ ਮਾਲਕ ਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰੋ ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛੋ ਤੇ ਘੱਟੋ ਘੱਟ 50 ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਲਿਖੋ :

**ਮਾਲਕਾਂ ਲਈ ਪ੍ਰਸ਼ਨ :**

1. ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਤੇ ਭੰਡਾਰਨ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਕੀ ਜਾਨਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ?

.....

.....

.....

2. ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿੱਚ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਕਿਹੜੇ ਖਤਰੇ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ?

.....

.....

.....

3. ਭੰਡਾਰਨ ਲਈ ਕਿਸ ਕਿਸਮ ਦੇ ਸਾਮਾਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ?

.....

.....

.....

4. ਪ੍ਰਚੂਨ ਭੰਡਾਰ ਵਿੱਚ ਘਰੇਲੂ ਸੰਭਾਲ ਸਮੇਂ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਸਾਮਾਨ ਦੀ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ ਤਿਆਰ ਕਰੋ ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. ਕਿਸੇ ਮਾਲ ਜਾਂ ਵਿਭਾਗੀ ਭੰਡਾਰ ਦੀ ਸੈਰ ਕਰੋ ਤੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ, ਮਾਲ ਤੇ ਵਿਭਾਗੀ ਪ੍ਰਚੂਨ ਭੰਡਾਰ ਵਿੱਚ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਸਮਾਨ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋ ?

.....

.....

.....

.....

6. ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਘਰੇਲੂ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ 5 ਸਾਮਾਨ ਦੱਸੋ ?

.....

.....

.....

**ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਪ੍ਰਸ਼ਨ—**

1. ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਤੇ ਸਰੀਰਿਕ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਕ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਲਈ ਬਣਾਏ ਗਏ ਪੱਖਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਖੁਸ਼ ਹੋ ?

ਕਰਮਚਾਰੀ 1 : ਹਾਂ/ਨਹੀਂ।

ਕਰਮਚਾਰੀ 2 : ਹਾਂ/ਨਹੀਂ।

ਕਰਮਚਾਰੀ 3 : ਹਾਂ/ਨਹੀਂ।

ਕਰਮਚਾਰੀ 4 : ਹਾਂ/ਨਹੀਂ।

ਕਰਮਚਾਰੀ 5 : ਹਾਂ/ਨਹੀਂ।

2. ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਤੇ ਸਰੀਰਿਕ ਤੌਰ ਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਖ਼ਤਰਨਾਕ ਰਸਾਇਣ ਕਿਹੜੇ ਹਨ ?

.....

.....

.....

.....

.....

3. ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲੋੜਾਂ ਕੀ ਹਨ ?

.....

.....

.....

.....

.....

4. ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਤੇ ਸਮੱਗਰੀਆਂ ਨੂੰ ਚਲਾਉਣ ਦਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿੰਨਾ ਤਜਰਬਾ ਹੈ ? ਕਿਸ ਮਸ਼ੀਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਤੋਂ ਤੁਸੀਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਾਕਿਫ਼ ਹੋ ?

.....

.....

.....

.....

5. ਸਫ਼ਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸ ਕਿਸਮ ਦੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਜਾਂ ਸਮਾਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ?

.....

.....

.....

6. ਆਪਣੀ ਨੌਕਰੀ ਸਮੇਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਹੜੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਸੰਭਾਲੀਆਂ ਹਨ ? ਕੀ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਖਤਰਨਾਕ ਵੀ ਸੀ ?

.....

.....

.....

.....

.....

7. ਕਾਊਂਟਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਲ ਲਈ ਕਾਰਜਵਿਧੀਆਂ ਦੇ ਕੋਈ 5 ਨੁਕਤੇ ਦੱਸੋ ?

.....

.....

.....

.....

.....

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ

(ੳ) ਖਾਲੀ-ਥਾਂਵਾਂ ਭਰੋ—

- (1) ਘਰੇਲੂ ਦੇਖਭਾਲ ..... ਟੀਚਾ ਹੈ।
- (2) ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ..... ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਤੇ ਖਤਰਿਆਂ ਨੂੰ ਘਟਾਉਂਦਾ ਹੈ।
- (3) ..... ਸਮੱਗਰੀ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਡੱਬਿਆਂ ਅਤੇ ਜਲਣ ਵਾਲੇ ਪਦਾਰਥਾਂ ਤੋਂ ਦੂਰ ਰੱਖੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- (4) ਚੰਗੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਘਰੇਲੂ ਦੇਖਭਾਲ ..... ਅਤੇ ..... ਦੇ ਖਤਰੇ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- (5) ਸਮੱਗਰੀ ਖਤਰਨਾਕ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਸਿਹਤ ਤੇ ..... ਪਾਉਂਦੀ ਹੈ, ਲੰਮੇ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਜਾਂ ਘੱਟ ਸਮੇਂ ਤੱਕ।

**(ਅ) ਬਹੁ-ਵਿਕਲਪੀ ਪ੍ਰਸ਼ਨ—**

**ਸਹੀ ਉੱਤਰ ਤੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਗਾਉ—**

(1) ਦੋ ਜਾਂ ਦੋ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨੁਕਤਿਆਂ ਦਾ ਸੰਬੰਧ ਘੱਟ ਦੂਰੀ ਤੇ ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਢੋਆ-ਢੁਆਈ ਨਾਲ ਹੈ :

- (ੳ) ਚੀਜ਼ਾਂ ਵੇਚਣਾ।
- (ਅ) ਆਵਾਜਾਈ।
- (ੲ) ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਸੰਭਾਲ।
- (ਸ) ਸਮੱਗਰੀ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ।

(2) ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਨਾਲ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਸਿਰਫ਼ ਇੱਕ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ :

- (ੳ) ਉਤਪਾਦ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਵੇ?
- (ਅ) ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਲਈ ਕਿਹੜੇ ਸਮਾਨ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈਂਦੀ ਹੈ?
- (ੲ) ਉਤਪਾਦ ਕਿਸ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਹੈ?
- (ਸ) ਉਤਪਾਦ ਦਾ ਕੀ ਮੁੱਲ ਹੈ?

(3) ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਹੜੀ ਕਿਰਿਆ ਘਰੇਲੂ ਸੰਭਾਲ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੀ ਹੈ—

- (ੳ) ਸਕੂਲ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲਾ।
- (ਅ) ਫਰਸ਼ ਤੇ ਘੁੰਮਣਾ।
- (ੲ) ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਖ਼ਰੀਦ।
- (ਸ) ਫਲੈਟ ਨੂੰ ਵੇਚਣਾ।

(4) ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋਗੇ ਕਿ ਸਮੱਗਰੀ ਖਤਰਨਾਕ ਹੈ :

- (ੳ) ਉਤਪਾਦ ਦਾ ਲੇਬਲ।
- (ਅ) ਵੇਚਣ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ।
- (ੲ) ਸਮੱਗਰੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਡਾਟਾ ਸ਼ੀਟ।
- (ਸ) ਖਤਰਨਾਕ ਸਮੱਗਰੀ ਸੂਚੀ।

**(ੲ) ਸਹੀ ਜਾਂ ਗਲਤ—**

(1) ਦੋ ਜਾਂ ਦੋ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨੁਕਤਿਆਂ ਦਾ ਸੰਬੰਧ ਘੱਟ ਦੂਰੀ ਤੇ ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਢੋਆ ਢੁਆਈ ਨਾਲ ਹੈ।

(ਸਹੀ)

(2) ਸਮਾਨ ਉੱਥੇ ਨਹੀਂ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਜਿੱਥੋਂ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਡਿੱਗਣ ਦਾ ਖਤਰਾ ਤੇ ਕਾਊਂਟਰ ਨੂੰ ਧੱਕਣ ਦਾ ਖਤਰਾ ਹੋਵੇ।

(ਸਹੀ)

(3) ਛੇਤੀ ਤੇ ਆਸਾਨ ਕੰਮ ਜਿਵੇਂ ਸਾਫ਼-ਸਫ਼ਾਈ ਕਰਨਾ ਤੇ ਰਗੜਨਾ ਦੁਕਾਨ ਬੰਦ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਖੋਲ੍ਹਣ ਸਮੇਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

(ਸਹੀ)

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ

ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਇਹ ਦੇਖਣ ਲਈ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰ ਚੁੱਕੇ ਹੋ।

#### ਭਾਗ-ੳ

- ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਮੱਗਰੀਆਂ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਦੱਸੋ ?
- ਖਤਰਨਾਕ ਤੇ ਗੈਰ-ਖਤਰਨਾਕ ਸਮੱਗਰੀ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ।
- ਖਤਰਿਆਂ ਤੇ ਰਸਾਇਣਾਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ।

#### ਭਾਗ-ਅ

ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੋ—

- ਘਰੇਲੂ ਸੰਭਾਲ ਕੀ ਹੈ ?
- ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਘਰੇਲੂ ਸੰਭਾਲ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ ਕੀ ਹੈ ?
- ਘਰੇਲੂ ਸੰਭਾਲ ਲਈ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਅਭਿਆਸ ਦੀ ਕਿਉਂ ਲੋੜ ਹੈ ?
- ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਕੀ ਹੈ ?
- ਖਤਰਨਾਕ ਸਮੱਗਰੀਆਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦੱਸੋ ?

#### ਭਾਗ-ੲ

##### ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਪੱਧਰ

ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਪੱਧਰ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ। ਪਰ ਕਿਸੇ ਹੱਦ ਤੱਕ।

ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਪੱਧਰ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ਘਰੇਲੂ ਸੰਭਾਲ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਤੇ ਸਮਾਨ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਪਛਾਨਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣਾ।</li> </ul>		

—0—

## ਸੈਸ਼ਨ-4 : ਘਰ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਦੇ ਢੰਗ

### ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਦਾ ਸਾਫ਼-ਸੁਥਰਾ ਹੋਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਚੰਗੀ ਘਰੇਲੂ ਦੇਖਭਾਲ ਤੁਹਾਡੇ ਕੰਮ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ। ਚੰਗਾ, ਸੁਹਾਵਣਾ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰੇਕ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਤੇ ਸਾਫ਼-ਸੁਥਰਾ ਵਾਤਾਵਰਨ ਰੱਖਣ ਲਈ ਯੋਗਦਾਨ ਪਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਚੰਗੀ ਘਰੇਲੂ ਦੇਖਭਾਲ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸਾਥੀਆਂ ਨੂੰ ਤਿਲਕਣ, ਡਿੱਗਣ ਤੇ ਹੋਰ ਖਤਰਿਆਂ ਤੋਂ ਬਚਾਉਂਦੀ ਹੈ।

- (1) ਫਰਸ਼ ਤੇ ਡਿੱਗਣ ਵਾਲੇ ਰੰਗ, ਗਰੀਸ, ਤੇਲ, ਪਾਣੀ ਆਦਿ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸਾਫ਼ ਕਰੋ। ਇਹ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਗੰਭੀਰ ਜ਼ਖ਼ਮੀ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (2) ਬੇਕਾਰ ਵਸਤਾਂ, ਰੱਦੀ ਤੇ ਹੋਰ ਫਾਲਤੂ ਮਲਬਾ ਰੱਦੀ ਵਾਲੇ ਕੂੜੇਦਾਨ ਵਿੱਚ ਪਾਉ।
- (3) ਫਾਲਤੂ ਵਸਤਾਂ ਤੇ ਗੰਦਗੀ ਨੂੰ ਚੁੱਕ ਕੇ ਫਾਲਤੂ ਵਸਤਾਂ ਵਾਲੇ ਕੂੜੇਦਾਨ ਵਿੱਚ ਪਾਉ।
- (4) ਰੱਦੀ ਕਾਗਜ਼, ਡੱਬੇ ਆਦਿ ਨੂੰ ਚੰਗੇ ਡੱਬੇ ਜਾਂ ਦੁਬਾਰਾ ਵਰਤਣ ਵਾਲੇ ਸਮਾਨ ਦੇ ਕੂੜੇਦਾਨ ਵਿੱਚ ਪਾਉ।
- (5) ਖਾਲੀ ਕੈਨਾਂ ਨੂੰ ਕੈਨਾਂ ਵਾਸਤੇ ਰੱਖੇ ਗਏ ਡੱਬੇ ਵਿੱਚ ਪਾਉ।
- (6) ਮਲਬਾ ਸਾਫ਼ ਕਰੋ ਤੇ ਉੱਥੇ ਮੇਜ਼ ਤੇ ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਬਣਾਉ ਤੇ ਉਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ, ਤਾਂ ਕਿ ਦੂਜਾ ਵਿਅਕਤੀ ਵੀ ਸਾਫ਼-ਸੁਥਰੇ ਵਾਤਾਵਰਨ ਵਿੱਚ ਆਪਣਾ ਕੰਮ ਕਰ ਸਕੇ।
- (7) ਵਰਤੋਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਮਸ਼ੀਨ ਤੇ ਉਸਦਾ ਆਲਾ-ਦੁਆਲਾ ਸਾਫ਼ ਕਰੋ।
- (8) ਹੱਥ ਨਾਲ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਸਾਰੇ ਸੰਦਾਂ ਨੂੰ ਵਰਤੋਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਂ ਕੰਮ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਹੀ ਸਥਾਨ ਤੇ ਰੱਖੋ।
- (9) ਪੈਦਲ ਤੁਰਨ ਵਾਲੇ ਰਸਤੇ, ਬਾਕੀ ਰਸਤੇ, ਸੜਕ ਵਾਲੇ ਰਸਤੇ ਜਾਂ ਅੱਗ ਬੁਝਾਉਣ ਵਾਲੇ ਯੰਤਰਾਂ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਵਾਲੀ ਥਾਂ ਨੂੰ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- (10) ਆਪਣੀ ਆਰਾਮ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਭੋਜਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਨੂੰ ਜਿੰਨਾ ਹੋ ਸਕੇ ਸਾਫ਼ ਕਰੋ। ਸਾਰਾ ਕੂੜਾ-ਕਰਕਟ ਕੂੜੇਦਾਨ ਵਿੱਚ ਪਾਉ ਨਾ ਕਿ ਹੇਠਾਂ ਸੁੱਟੋ। ਪਖਾਨਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਾਗਜ਼ ਨਾ ਸੁੱਟੋ।
- (11) ਆਪਣੇ ਵਾਹਨ ਖੜ੍ਹਾਉਣ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਨੂੰ ਸਾਫ਼ ਰੱਖੋ ਤੇ ਉਸ ਵਾਹਨ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਸਤੂ ਦੀ ਢੋਆ-ਢੁਆਈ ਜਾਂ ਭੰਡਾਰਨ ਨਾ ਕਰੋ।
- (12) ਜੇਕਰ ਫਰਸ਼ ਤੇ ਕੋਈ ਮਸ਼ੀਨ ਫੱਟ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਉਸਦਾ ਕੂੜਾ-ਕਰਕਟ ਛੇਤੀ ਸਾਫ਼ ਕਰੋ ਤਾਂ ਕਿ ਕੋਈ ਡਿੱਗਣ ਦਾ ਖਤਰਾ ਨਾ ਪੈਦਾ ਹੋ ਸਕੇ। ਇਹ ਬਹੁਤ ਹੀ ਖ਼ਤਰਨਾਕ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਹ ਡਿੱਗਣ ਵਾਲਾ ਖ਼ਤਰਾ ਹੈ।





- (13) ਕਦੇ ਵੀ ਹੁੱਕ ਜਾਂ ਟੰਗਣ ਵਾਲੇ ਫਰਸ਼ ਤੇ ਨਾ ਛੱਡੋ। ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਥਾਂ ਤੇ ਰੱਖੋ।
- (14) ਕੰਮ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੂੜੇ ਵਾਲੇ ਡੱਬਿਆਂ ਨੂੰ ਕੂੜੇਦਾਨ ਵਿੱਚ ਪਾਉ ਤੇ ਇਸ ਕੂੜੇਦਾਨ ਨੂੰ ਬਾਹਰ ਕੱਢੋ ਤੇ ਕੂੜੇ ਦੇ ਢੇਰ ਵਾਲੇ ਕੂੜੇਦਾਨ ਵਿੱਚ ਪਾਉ।
- (15) ਵਰਤੋਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹਮੇਸ਼ਾ ਝਾੜੂ ਤੇ ਬੇਲਚੇ ਨੂੰ ਠੀਕ ਖੇਤਰ ਤੇ ਸਥਾਨ ਉੱਤੇ ਰੱਖੋ।
- (16) ਦਫ਼ਤਰ ਤੇ ਆਲੇ ਦੁਆਲੇ ਦੇ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਸਾਫ਼ ਰੱਖੋ ਤੇ ਫਾਲਤੂ ਸਮਾਨ ਤੇ ਕੂੜੇ ਆਦਿ ਨੂੰ ਸਾਫ਼ ਕਰੋ।
- (17) ਕੰਪਿਊਟਰ ਨੂੰ ਹਫ਼ਤੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਾਰ ਤਰਲ ਪਦਾਰਥ ਨਾਲ ਜ਼ਰੂਰ ਸਾਫ਼ ਕਰੋ।
- (18) ਡਿੱਗਣ ਦੇ ਖ਼ਤਰੇ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਚਟਾਈਆਂ, ਡੱਬਿਆਂ ਤੇ ਟੋਕਰੀਆਂ ਆਦਿ ਦੇ ਢੇਰਾਂ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਖੋ।
- (19) ਆਪਣੇ ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਨੂੰ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਸਾਫ਼ ਤੇ ਗੁਣਕਾਰੀ ਬਣਾਉ। ਜ਼ਿਆਦਾ ਸ਼ੋਰ ਤੋਂ ਬਚੋ।
- (20) ਪੌੜੀਆਂ ਦੇ ਰਸਤੇ ਤੇ ਉੱਚੀ ਥਾਂ ਨੂੰ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਤੋਂ ਸਾਫ਼ ਰੱਖੋ।
- (21) ਭੰਡਾਰ ਘਰ ਸਾਫ਼ ਤੇ ਸੰਗਠਿਤ ਰੱਖੋ।
- (22) ਹਵਾਈ ਰਸਤੇ ਤੇ ਫੈਲਣ ਵਾਲੀਆਂ ਰੱਸੀਆਂ ਨੂੰ ਵਰਤੋਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਾਫ਼ ਕਰੋ।
- (23) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਪੱਖ ਤੋਂ ਧੋਣ ਵਾਲੇ ਫੁਆਰੇ ਤੇ ਬੁਛਾੜਾਂ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਿੱਟ, ਸੰਕਟਕਾਲੀ ਸਵਿੱਚ ਆਦਿ ਦਾ ਖੇਤਰ ਸਾਫ਼ ਹੋਵੇ।
- (24) ਤਾਲੇ ਵਾਲੀ ਅਲਮਾਰੀ ਤੇ ਕੱਪੜੇ ਬਦਲਣ ਵਾਲਾ ਸਥਾਨ ਸਾਫ਼-ਸੁਥਰਾ ਰੱਖੋ।
- (25) ਅੰਦਰ ਆਉਣ ਵਾਲਾ ਰਸਤਾ ਤੇ ਦਰਵਾਜ਼ੇ ਦਾ ਉੱਤਲਾ ਹਿੱਸਾ ਸਾਫ਼ ਤੇ ਬਰਫ਼ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਰੱਖੋ।
- (26) ਮੇਜ਼ ਤੇ ਕਤਾਰ ਵਾਲੀ ਕੈਬਨਿਟ ਸਾਫ਼-ਸੁਥਰੀ ਅਤੇ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਗਠਿਤ ਰੱਖੋ।
- (27) ਕੰਮ ਖ਼ਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦਫ਼ਤਰ, ਕੰਪਿਊਟਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਿੰਟਿੰਗ ਵਾਲਾ ਖੇਤਰ ਸਾਫ਼ ਕਰੋ।
- (28) ਆਪਣੀ ਥਾਂ ਨੂੰ ਨਾਲ ਦੀ ਨਾਲ ਸਾਫ਼ ਕਰੋ। ਕੰਮ ਕਰਦੇ-ਕਰਦੇ ਆਪਣੇ ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਨੂੰ ਸਾਫ਼ ਕਰਦੇ ਰਹੋ।
- (29) ਯਾਦ ਰੱਖੋ ਕਿ ਇੱਕ ਸਾਫ਼-ਸੁਥਰੀ ਦੁਕਾਨ ਹੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਦੁਕਾਨ ਹੈ।



**ਆਪਣੇ ਕਾਊਂਟਰ ਵਾਲੇ ਮੇਜ਼ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ 5 ਨੁਕਤਿਆਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖੋ :**

- (1) ਸਾਫ਼।
- (2) ਸੁਰੱਖਿਅਤ।
- (3) ਸ਼ੋਰ ਰਹਿਤ।
- (4) ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਗਠਿਤ।
- (5) ਗਾਹਕ ਲਈ ਕਲਿਆਣਕਾਰੀ।

ਇਹਨਾਂ ਪੰਜ ਨੁਕਤਿਆਂ ਨੂੰ ਹਰ ਸਮੇਂ ਦਿਮਾਗ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣ ਨਾਲ ਇਹ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ ਕਾਊਂਟਰ ਖੇਤਰ ਤੁਹਾਡੇ ਸਟੋਰ ਦੀ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਅਤੇ ਸਾਕਾਰਾਤਮਕ ਦਿੱਖ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਯੋਗਦਾਨ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

**ਕੂੜਾ ਕਰਕਟ ਹਟਾਉਣਾ ਤੇ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਕਰਨਾ**

ਵਿਅਸਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਾਤਾਵਰਨ ਵਿੱਚ ਕੂੜਾ ਕਰਕਟ ਦਾ ਵਧਣਾ ਆਮ ਗੱਲ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਸਮੱਗਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ :

- ਸਮੱਗਰੀ ਭੇਜਣ ਦਾ ਸਮਾਨ।
- ਫਜ਼ੂਲ ਸਾਮਾਨ।
- ਟੁੱਟਿਆ ਤੇ ਨੁਕਸਾਨਿਆ ਵਪਾਰਿਕ ਮਾਲ।
- ਕਾਗਜ਼।
- ਸ਼ੀਸ਼ਾ।
- ਪਲਾਸਟਿਕ।

ਜੇਕਰ ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਪਾਰੀ ਭੋਜਨ, ਹੋਰ ਭੋਜਨ ਪਦਾਰਥ ਜਾਂ ਤਰਲ ਫਾਲਤੂ ਪਦਾਰਥਾਂ ਦਾ ਵਪਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ :-

- ਭੋਜਨ ਪਦਾਰਥ।
- ਚਰਬੀ।
- ਤੇਲ।

ਸਾਰੇ ਕੂੜਾ-ਕਰਕਟ ਨੂੰ ਵਾਤਾਵਰਨ ਲਈ ਕਲਿਆਣਕਾਰੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਟਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤੇ ਉਸਦਾ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਕੂੜਾ-ਕਰਕਟ ਹਟਾਉਣ ਤੇ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਸਟੋਰ ਤੋਂ ਸਟੋਰ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਘਰੇਲੂ ਨੀਤੀਆਂ ਤੇ ਕਾਰਜਵਿਧੀਆਂ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਹੋਣ ਕਾਰਨ ਬਦਲਦੀਆਂ ਰਹਿੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਵਾਤਾਵਰਨ ਸੰਭਾਲ ਅਧਿਕਾਰ NSW ਦੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਪਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਮਿਲਕੇ ਕੂੜਾ ਕਰਕਟ ਦੇ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਵਿਕਸਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਂਦੀ ਹੈ।

**ਕੂੜਾ-ਕਰਕਟ ਦਾ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ :**

- ਠੀਕ ਚੁੱਕਣ ਵਾਲੀਆਂ ਤਕਨੀਕਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ।
- ਦਸਤਾਨੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਮਾਨ ਪਹਿਨੋ ਤੇ ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਪਵੇ ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਦ੍ਰਿੜਤਾ ਨਾਲ ਉਤਾਰ ਦਿਉ। ਭੀੜ ਨਾ ਕਰੋ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਜ਼ਰ ਤੋਂ ਕੂੜਾ ਦੂਰ ਹਟਾਓ।
- ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਮੁੜ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਸਟੋਰ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਤੇ ਢੰਗਾਂ ਨਾਲ ਫਾਲਤੂ ਸਮਾਨ ਨੂੰ ਅਲੱਗ ਕਰੋ।
- ਵਾਤਾਵਰਨ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਇੱਕ ਹੋਰ ਸੋਚਣਯੋਗ ਮਾਮਲਾ ਹੈ।

ਕੁਦਰਤੀ ਤੌਰ ਤੇ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੂੜੇ-ਕਰਕਟ ਦਾ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਵਾਤਾਵਰਨ ਲਈ ਕਲਿਆਣਕਾਰੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਹੈ।

ਸਾਰਾ ਕੂੜਾ-ਕਰਕਟ ਦੇਸ਼ ਵਿਚਲੀ ਭੂਮੀ ਜੋ ਖਾਲੀ ਪਈ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਉੱਥੇ ਸੁਟਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਪ੍ਰਬੰਧ ਬਹੁਤ ਥਾਂ ਘੇਰਦਾ ਹੈ ਤੇ ਕਈ ਵਾਰੀ ਇਹ ਸਥਾਨ ਪ੍ਰਦੂਸ਼ਿਤ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤੇ ਉੱਥੇ ਕਈ ਸਾਲਾਂ ਤੱਕ ਕੋਈ ਫਸਲ ਨਹੀਂ ਉਗਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ।

ਇਹ ਅਨੁਮਾਨ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਕੂੜਾ-ਕਰਕਟ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀ ਥਾਂ ਘੇਰੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਦਕਿ ਇਹ ਕੂੜਾ ਕਰਕਟ ਦਾ ਸਾਮਾਨ ਦੁਬਾਰਾ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਯੋਗ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਤੇ ਇਸ ਲਈ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕੂੜਾ ਕਰਕਟ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਦੇ ਢੰਗ ਅਪਣਾਉਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ਅਭਿਆਸ : ਅਭਿਆਸ ਸ਼ੈਲੀ

6. ਖਰੀਦਦਾਰੀ ਲਈ ਛੱਡੇ ਗਏ ਰਾਸਤੇ ਦੀ ਸਫ਼ਾਈ ਲਈ ਕਿਹੜੇ ਢੰਗ ਹਨ ?

.....

.....

.....

7. ਟੁੱਟਿਆਂ ਹੋਇਆ ਸ਼ੀਸ਼ਾ ਚੁੱਕਣ ਸਮੇਂ ਕੀ ਪਹਿਨਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ?

.....

.....

.....

.....

8. ਆਮ ਕੂੜਾ-ਕਰਕਟ ਦੀਆਂ 8 ਕਿਸਮਾਂ ਦੱਸੋ।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9. ਪ੍ਰਚੂਨ ਭੰਡਾਰ ਵਿਚਲੀਆਂ ਘੱਟੋ ਘੱਟ 6 ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ ਜਿਹਨਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਆ ਚੁੱਕੇ ਹੋ ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10. ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਦੱਸੋ ਕਿ ਕਿਹੜੇ ਕਾਰਜ ਰੋਜ਼ਾਨਾ, ਹਫ਼ਤਾਵਾਰ ਜਾਂ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ :

ਸ਼ੀਸ਼ਾ ਸਾਫ਼ ਕਰਨਾ	ਕਾਊਂਟਰਾਂ ਦੀ ਸਫ਼ਾਈ
ਨੁਮਾਇਸ਼ੀ ਵਸਤਾਂ ਸਾਫ਼ ਕਰਨਾ	EFTPOS ਸਮਾਨ ਦੀ ਸਫ਼ਾਈ
ਵੇਚਣ ਵਾਲੇ ਖੇਤਰ ਦੀ ਸਫ਼ਾਈ	ਫਰਿਜ਼ ਦੀ ਸਫ਼ਾਈ
ਖਿੜਕੀਆਂ ਦੀ ਸਫ਼ਾਈ	ਪੈਦਲ ਰਸਤਿਆਂ ਦੀ ਸਫ਼ਾਈ
ਕੰਧਾਂ ਨੂੰ ਧੋਣਾ	ਨੁਮਾਇਸ਼ੀ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਸਫ਼ਾਈ
ਪਾਲਿਸ਼ ਕਰਨਾ।	ਕੂੜਾ-ਕਰਕਟ ਹਟਾਉਣਾ
ਵਾਪਸ ਆਇਆ ਸਮਾਨ	ਕੂੜਾ-ਕਰਕਟ ਚੁੱਕਣਾ
ਸ਼ੈਲਫਾਂ ਦੀ ਸਫ਼ਾਈ	ਸਟੋਰ ਰੂਮ ਦੀ ਸਫ਼ਾਈ
ਖਾਲੀ ਥਾਂ ਦੀ ਸਫ਼ਾਈ	ਸਾਮਾਨ ਤੇ ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਸਫ਼ਾਈ

ਰੋਜ਼ਾਨਾ	ਹਫ਼ਤਾਵਾਰ	ਮਹੀਨਾਵਾਰ

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ

(ੳ) ਖਾਲੀ ਥਾਂਵਾਂ ਭਰੋ—

- (1) ਚੰਗੀ ਘਰੇਲੂ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਯਤਨ ਪ੍ਰਚੂਨ ..... ਦੇ ਬਚਾਅ ਤੇ ..... ਬਚਾਅ ਪ੍ਰਗੋਰਾਮ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ।
- (2) ਪ੍ਰਚੂਨ ਭੰਡਾਰ ਵਿੱਚ ਡਿੱਗਣਾ, ਤਿਲਕਣਾ ਤੇ ਗਿਰਨਾ ..... ਦੁਰਘਟਨਾਵਾਂ ਹਨ ਤੇ ਇਹ ਗੰਭੀਰ ਨੁਕਸਾਨ ਪੈਦਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।

(ਅ) ਸਹੀ ਜਾਂ ਗਲਤ—

- (1) ਸਾਰੇ ਘਰੇਲੂ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਕਾਰਜ ਸਟੋਰ ਦੀ ਨੀਤੀ ਤੇ ਹੱਥ ਦੁਆਰਾ ਬਣੇ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਢੰਗ ਦੇ ਪੱਧਰ ਤੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- (2) ਜਦ ਤੱਕ ਘਰੇਲੂ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਕਾਰਜ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਟੀਮ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਤੇ ਆਪਣੇ ਸਾਥੀਆਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਪੈਂਦੀ।
- (3) ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਹੀਂ ਕਿ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਸਟੋਰ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਤੇ ਢੰਗਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕਾਰਜ ਕਰਨ, ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਤੋੜ-ਫੋੜ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇਣ, ਤੇ ਹੋਰ ਉਦਯੋਗਿਕ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਕਰਨ। ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਚੂਨ ਭੰਡਾਰ ਵਿੱਚ ਇੱਕੋ ਜਿਹਾ ਪੱਧਰ ਹੈ।
- (4) ਇਹ ਮਾਲਕ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ ਕਿ ਜਿੰਨੀ ਛੇਤੀ ਹੋ ਸਕੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਵਾਤਾਵਰਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ।
- (5) ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਢੰਗ ਮਾਲਕਾਂ ਦੁਆਰਾਂ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਮਿਲਕੇ ਬਣਾਏ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਨੌਜਵਾਨ ਤੇ ਘੱਟ ਤਜਰਬੇ ਵਾਲੇ ਵਰਕਰਾਂ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।

**(ੲ) ਛੋਟੇ ਉੱਤਰ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ—**

- (1) ਜੇਕਰ ਫਰਸ਼ ਗਿੱਲਾ ਰਹਿ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਕਰੋਗੇ ?
- (2) ਚੰਗੀ ਘਰੇਲੂ ਦੇਖਭਾਲ ਵਿੱਚ ਚੰਗੀ ਸਫ਼ਾਈ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਸਾਨੂੰ ਕਿਹੜੀਆਂ ਸਫ਼ਾਈ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ?

**ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ**

ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਇਹ ਦੇਖਣ ਲਈ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰ ਲਈਆਂ ਹਨ।

**ਭਾਗ-ੳ**

- ਘਰੇਲੂ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਢੰਗ ਦੱਸੋ।
- ਕੂੜਾ ਕਰਕਟ ਨੂੰ ਹਟਾਉਣ ਤੇ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਦੱਸੋ।

**ਭਾਗ-ਅ**

ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੋ :

- ਘਰੇਲੂ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਦੱਸੋ।
- ਚੰਗੀ ਘਰੇਲੂ ਦੇਖਭਾਲ ਕੀ ਹੈ ?
- ਚੰਗੀ ਘਰੇਲੂ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਆਮ ਖੇਤਰ ਕਿਹੜੇ ਹਨ ?

**ਭਾਗ-ੲ****ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਪੱਧਰ**

ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਪੱਧਰ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਪਰ ਇਛਾ ਕਿਸੇ ਹੱਦ ਤੱਕ ਹਨ।

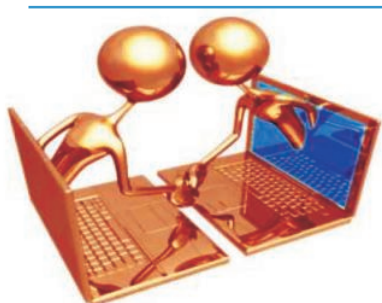
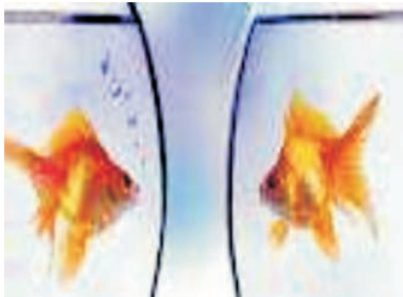
ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਪੱਧਰ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
● ਘਰੇਲੂ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਪੱਧਰ ਦੀ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਨੂੰ ਜਾਣਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣਾ।		

# ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ

ਐੱਨ.ਵੀ.ਈ.ਕਿਊ.ਐੱਫ. ਪੱਧਰ-2 (ਦਸਵੀਂ ਜਮਾਤ)

ਆਰ.ਐੱਸ. 206-ਐੱਨ.ਕਿਊ. 2012 : ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ ਤੇ ਸੰਚਾਰ

ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ





© PSS Central Institute of Vocational Education, 2012

ਇਹ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਕਾਪੀਰਾਈਟ ਅਧੀਨ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੈ। ਲਿਖਤੀ ਆਗਿਆ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਦਾ ਪੁਨਰ-ਨਿਰਮਾਣ, ਅਨੁਕੂਲਨ, ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸਟੋਰੇਜ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦਾ ਜਨਤਕ ਸੰਚਾਰ ਵਰਜਿਤ ਹੈ।



## ਮੁੱਖ ਬੰਧ

ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਢਾਂਚਾ, 2005 ਇਹ ਸਿਫਾਰਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਕੂਲ ਵਿੱਚ ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਜੀਵਨ ਦਾ ਸੰਬੰਧ ਸਕੂਲ ਦੇ ਬਾਹਰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਜੀਵਨ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਿਧਾਂਤ ਕਿਤਾਬੀ ਸਿੱਖਿਆ ਦੀ ਪੁਰਾਣੀ ਵਿਰਾਸਤ ਨੂੰ ਪਿੱਛੇ ਛੱਡਦਾ ਹੈ, ਜਿਸਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਅੱਜ ਵੀ ਸਾਡਾ ਵਿੱਦਿਅਕ ਢਾਂਚਾ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਸਿੱਟੇ ਵਜੋਂ ਸਕੂਲ, ਘਰ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰੇ ਦੇ ਮਾਹੌਲ ਦਾ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦੇ ਮਾਹੌਲ ਨਾਲੋਂ ਕਾਫ਼ੀ ਫ਼ਰਕ ਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਹੱਥ ਵਿੱਚਲੀ ਕਾਰਜ ਪੁਸਤਕ “ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ ਤੇ ਸੰਚਾਰ” ਉਸ ‘ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ’ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ ਕਿ ਮਨੁੱਖੀ ਸੰਸਾਧਨ ਵਿਕਾਸ ਮੰਤਰਾਲੇ (MHRD) ਦੇ ਉੱਦਮ ਅਧੀਨ ਕੌਮੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਸਿੱਖਿਆ ਯੋਗਤਾ ਢਾਂਚੇ (NVEQF) ਨੂੰ ਅਮਲੀ ਜਾਮਾ ਪਹਿਨਾਉਣ ਲਈ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸਦਾ ਮੰਤਵ ਸਕੂਲਾਂ, ਕਾਲਜਾਂ, ਵਿਵਸਾਇਕ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਸੰਸਥਾਵਾਂ, ਤਕਨੀਕੀ ਸਿੱਖਿਆ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਵਵਿਦਿਆਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪੱਧਰ ਦੀ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਾਸਤੇ ਸਾਂਝੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸੇਧਾਂ ਦਾ ਗਠਨ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇਹ ਅਨੁਮਾਨ ਲਾਇਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਕਿ NVEQF ਰਾਹੀਂ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ, ਅੰਤਰ-ਖੇਤਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਵਿਦਿਆਰਥੀ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਸਿੱਖਿਆ ਨੂੰ ਵਾਧਾ ਮਿਲੇਗਾ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆਵਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਵਿਚਾਲੇ ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ ਸੁਖਾਲੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆਰਥੀਆਂ ਨੂੰ ਜੀਵਨ ਭਰ ਲਈ ਸਿੱਖਿਆ ਮਿਲੇਗੀ।

ਇਹ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ, ਜੋ ਕਿ ਨੌਵੀ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਬਰਾਬਰ ਦੀ ਜਮਾਤ ਪਾਸ ਕਰ ਚੁੱਕੇ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਲਈ ਬਣਾਏ ਗਏ ਵਿਵਸਾਇਕ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਹੈ, ਜਿਹੜੀ ਕਿ ਇੱਕ ਮਾਹਿਰ ਸਮੂਹ ਵੱਲੋਂ ਲਿਖੀ ਗਈ ਹੈ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕੌਸ਼ਲ ਵਿਕਾਸ ਨਿਗਮ (NSDC) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਭਾਰਤ ਦੀ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਦੀ ਕੌਸ਼ਲ ਪ੍ਰੀਸ਼ਦ ਦੀ ਸਭਾ (RASCI) ਅਤੇ ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਉਦਯੋਗਾਂ ਨੇ ਆਪਸੀ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਮਾਪਦੰਡ (NOS) ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਮਾਪਦੰਡ ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਖੇਤਰ ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ ਵਲੋਂ ਸੁਝਾਏ ਗਏ ਸਮਰੱਥਾ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਸਮੂਹ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਕੰਮਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਚੰਗੀ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਉਮੀਦਵਾਰਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਨੂੰ ਪਰਖਣ ਵਾਸਤੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ।

ਪੰਡਤ ਸੁੰਦਰਲਾਲ ਸ਼ਰਮਾ ਕੇਂਦਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਸਿੱਖਿਆ ਸੰਸਥਾ (PSSCIVE), ਜੋ ਕਿ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿਦਿਅਕ ਖੋਜ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੀਸ਼ਦ (NCERT) ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਹੈ, ਨੇ SKSDC ਦੇ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਵਿਵਸਾਇਕ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਲਈ ਛੋਟੇ-ਛੋਟੇ ਹਿੱਸਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਇਹ NVEQ ਦੇ ਪਹਿਲੇ ਤੋਂ ਚੌਥੇ ਪੱਧਰ ਤੱਕ ਹਨ : ਦੂਜਾ ਪੱਧਰ (Level 2) ਦਸਵੀਂ ਜਮਾਤ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਗਿਣਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਇਕਾਈਆਂ (Units) ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਲਈ NOS ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਵਪਾਰ (ਕੰਮਕਾਰ) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਮੁੱਖ ਸਮਰੱਥਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਗਿਆਨ, ਕੁਸ਼ਲਤਾ, ਯੋਗਤਾ ਆਦਿ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕੀਤੀ ਗਈ।

ਇਹ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਨੂੰ ਰੱਟਾ ਲਾਉਣ ਤੋਂ ਵਰਜਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਨੂੰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਲਚਕੀਲਾ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਵਿਚਾਲੇ ਸੀਮਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤੋੜਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਇਸ ਪੁਸਤਕ ਵਿੱਚ ਸੋਚ ਵਿਚਾਰ ਅਤੇ ਛੋਟੇ-ਸਮੂਹਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਦ-ਸੰਵਾਦ, ਚਰਚਾ ਅਤੇ ਤਜਰਬੇ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਮਹੱਤਵ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਆਸ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਸਾਰੇ ਕਦਮ 1986 ਦੀ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਨੀਤੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਸਿੱਖਿਆਰਥੀ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਵਿੱਦਿਅਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਦਿਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਗੇ।

ਇਸ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਦੀ ਕਾਮਯਾਬੀ ਇਸ ਗੱਲ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਸਕੂਲਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਅਤੇ ਅਧਿਆਪਕ ਬੱਚਿਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਤੌਰ ਤੇ ਸਿੱਖਣ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਕਲਪਨਾ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛਣ ਲਈ ਕਿੰਨੀ ਕੁ ਪ੍ਰੇਰਨਾ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਵਿਕਾਸ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਆਰਥੀ ਦੀ ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਅਤੇ ਗੁਣਾਂ ਅਤੇ ਰਚਨਾਤਮਿਕਤਾ ਨੂੰ ਗ੍ਰਹਣ ਕਰਨਾ ਤਾਂ ਹੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਨੂੰ ਸਰੋਤੇ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਬਲਕਿ ਸਿੱਖਿਆ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਾਂਗੇ। ਇਹਨਾਂ ਟੀਚਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਸਕੂਲਾਂ ਦੇ ਨਿੱਤਨੇਮ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਕਾਫ਼ੀ ਤਰਮੀਮ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ। ਦੱਸੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਉਤਸ਼ਾਹ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਲਈ ਸਕੂਲ ਦੇ ਟਾਈਮ ਟੇਬਲ ਵਿੱਚ ਲਚਕੀਲਾਪਨ ਲਿਆਉਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਵਾਸਤੇ ਅਧਿਆਪਨ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ।

## ਆਭਾਰ ਅਤੇ ਪੰਨਵਾਦ

### ਸਹਿਯੋਗੀ ਅਤੇ ਸਹਾਇਕ ਸੰਸਥਾ

#### ਸਲਾਹਕਾਰ

1. ਪ੍ਰੋ. ਆਰ.ਬੀ. ਸ਼ਿਵਾਗੁੰਡੇ, ਸੰਯੁਕਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ।
2. ਪ੍ਰੋ. ਆਰ.ਕੇ. ਸ਼ੁਕਲਾ, ਮੁਖੀ, ਬਿਜਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ।
3. ਡਾ. ਵੀ.ਐੱਸ. ਮਹਿਰੇਤਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁਖੀ, ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੇਂਦਰ (CDEC) PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ

#### ਸਮੱਗਰੀ ਉਤਪਾਦਕ ਸਮੂਹ

- (ੳ) NCERT ਕੈਂਪਸ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਵਿੱਚ ਕੇਂਦਰੀ ਵਿੱਦਿਅਕ ਤਕਨੀਕੀ ਸੰਸਥਾ (CIET) ਵਿਖੇ NVEQF ਦੇ Level-1 ਵਾਸਤੇ ਪ੍ਰਚੁਨ ਮੰਡੀਕਰਣ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸਮੂਹ ਸੰਮੇਲਨ (WGM) - ਮਿਤੀ 28 ਮਈ ਤੋਂ 15 ਜੂਨ, 2012 :
1. ਡਾ. ਕੇ. ਸੰਭਾਸ਼ਿਵ ਰਾਓ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸਿੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ, ਆਂਧਰਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਿਸ਼ਾਖਾਪਟਨਮ - 530003 (ਏ.ਪੀ.)
  2. ਡਾ. ਆਰ. ਸਾਈਬਾਬਾ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਬਿਜਨੈਸ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ, ਲਾਲ ਬਹਾਦਰ ਪੀ.ਜੀ.ਕਾਲਜ, ਵਾਰੰਗਲ-506007 (ਏ.ਪੀ.)
  3. ਡਾ. ਟੀ. ਸਿਰੀਨਿਵਾਸ ਰਾਓ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ MBA ਵਿਭਾਗ, ਸਕੂਲ ਆਫ ਡਿਸਟੈਂਸ ਲਰਨਿੰਗ ਅਤੇ ਕੌਂਟੀਨਿਊਇੰਗ ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ, ਕਾਕਾਟੀਆ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਿਦਿਆਗਨੀ ਪੁਰੀ ਵਾਰੰਗਲ-506009, (ਏ.ਪੀ.)
  4. ਪ੍ਰੋ. ਐਸ.ਐਨ. ਬੋਰਹੜੇ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਵਿੱਦਿਆਪੀਠ ਡੀਮਡ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਯਸ਼ਵੰਤ ਰਾਓ ਮੋਹਿਤੇ ਕਾਲਜ, ਪੂਨਾ-411038
  5. ਸ੍ਰੀ ਸੁਨੀਲ ਐਸ. ਦੇਸਾਈ, ਵਿਵਸਾਇਕ ਅਧਿਆਪਕ, ਜਾਗਰੂਤੀ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਗਾਧਿੰਗਲਾਜ, ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਕੋਹਲਾਪੁਰ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।
  6. ਸ਼੍ਰੀ ਰਾਜੀਵ ਖਾਰੇ, ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਤਾਲ-ਮੇਲਕ (ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੁਨ), ਭਾਰਤੀ ਏਅਰਟੈੱਲ ਦਫਤਰ, ਮਾਲਵੀਆ ਨਗਰ, ਭੋਪਾਲ-462001 (ਐਮ.ਪੀ.)।
  7. ਡਾ. ਦਲਬੀਰ ਸਿੰਘ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਹਰਿਆਣਾ ਸਕੂਲ ਆਫ ਬਿਜਨੈਸ, ਗੁਰੂ ਜੰਬੋਬੰਸ਼ਵਰ ਵਿਗਿਆਨ ਅਤੇ ਤਕਨੀਕੀ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਹਿਸਾਰ-125001 (ਹਰਿਆਣਾ)।
  8. ਡਾ. ਸ਼ਿਪਰਾ ਵੈਦਿਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਸੈਕੰਡਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ CIET, NCERT, ਸ੍ਰੀ ਅਰਬਿੰਦੋ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-(110016)
  9. ਡਾ. ਬਿਸਵਾਜੀਤ ਸ਼ਾਹ, CBSE ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ।
  10. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਦੀਪਾ ਸਿੰਘ, ਸਲਾਹਕਾਰ, NSDC, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ।
  11. ਡਾ. ਵੀ.ਐੱਸ. ਮਹਿਰੇਤਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਰੀਸੋਰਸ ਪਰਸਨ, ਖੇਤੀਬਾੜੀ ਅਤੇ ਜੀਵ-ਸੰਭਾਲ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, ਭੋਪਾਲ।
  12. ਡਾ.ਪੀ. ਵੀਰਾਈਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਕੋਆਰਡੀਨੇਟਰ, ਬਿਜਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, ਭੋਪਾਲ।
  13. ਡਾ. ਅਮਰੇਂਦਰ ਪੀ. ਬੇਹੇਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮਾਣਯੋਗ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ CIET, NCERT, ਸ੍ਰੀ ਅਰਬਿੰਦੋ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-(110016)

(ਅ) ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, SNTD ਜਨਾਨਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਮੁੰਬਈ ਵਿਖੇ NVEQF ਦੇ Level-1 (ਫੇਜ਼-II) ਵਾਸਤੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਮੰਡੀਕਰਣ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸਮੂਹ ਸੰਮੇਲਣ (WGM) - ਮਿਤੀ 9 ਤੋਂ 13 ਜੁਲਾਈ, 2012 ਨੂੰ ਹੋਇਆ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਹਿਰਾਂ ਨੇ ਭਾਗ ਲਿਆ :

1. ਡਾ. ਦਲਬੀਰ ਸਿੰਘ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਹਰਿਆਣਾ ਸਕੂਲ ਆਫ਼ ਬਿਜਨੈਸ, GJU, ਹਿਸਾਰ, ਹਰਿਆਣਾ।
2. ਪ੍ਰੋ. ਟੀ.ਸਿਰੀਨਿਵਾਸ ਰਾਓ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਬਿਜਨੈਸ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ, SDLCE, ਕਾਕਾਟੀਆ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਾਰੰਗਲ-506009 (ਏ.ਪੀ.)
3. ਸ਼੍ਰੀ ਸੁਨੀਲ ਐਸ. ਦੇਸਾਈ, ਲੈਕਚਰਾਰ (ਵਿਵਸਾਇਕ), ਜਾਗਰੂਤੀ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਗਾਧਿੰਗਲਾਜ, ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਕੋਹਲਾਪੁਰ, (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ)।
4. ਸ਼੍ਰੀ ਅਸ਼ੋਕ ਐਮ.ਐਸ., ਲੈਕਚਰਾਰ ਸਿੱਖਿਅਕ, ਓਪਨ ਮਾਂਈਡਜ਼ ਸੰਸਥਾ, ਬੰਗਲੌਰ, ਕਰਨਾਟਕ।
5. ਡਾ. ਜੀ. ਦਿਨਾਕਰ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖੀ, ਰਾਜਾਰਾਜੇਸ਼ਵਰੀ ਕਾਲਜ ਆਫ਼ ਇੰਜੀਨੀਅਰਿੰਗ, ਕੁੰਬਲਾਗੋਡੂ, ਮਸੂਰ ਰੋਡ, ਬੰਗਲੌਰ-560074
6. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਕੇ.ਪੀ. ਯਾਦਵ, ਲੈਕਚਰਾਰ (ਵਿਵਸਾਇਕ), ਕੈਂਪ ਸਿੱਖਿਆ ਸਭਾ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਪੂਨਾ-411001 (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ)।
7. ਪ੍ਰੋ. ਕੇ.ਐੱਸ.ਰਾਓ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖੀ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਵਿਭਾਗ, ਆਂਧਰਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਿਸ਼ਾਖਾਪਟਨਮ (ਏ.ਪੀ.)
8. ਸ਼੍ਰੀ ਪ੍ਰਦੀਪ ਡੀ. ਪੋਵਾਰ, ਲੈਕਚਰਾਰ (ਵਿਵਸਾਇਕ), ਜਨਤਾ ਵਿਦਿਆਲਾ ਅਤੇ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਸਤਪੁਰ, ਨਾਸਿਕ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।
9. ਡਾ. ਐਸ.ਐਨ. ਬੋਰਹੜੇ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਵਿੱਦਿਆਪੀਠ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਯਸ਼ਵੰਤ ਰਾਓ ਮੋਹਿਤੇ ਕਾਲਜ, ਪੂਨਾ-411038
10. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਕੇ.ਐਸ. ਫੁੱਲਮਲੀ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਐਮ.ਐਲ. ਧਾਨੂਕਰ ਕਾਲਜ, ਵਿੱਲੇ ਪਾਰਲੇ, ਮੁੰਬਈ-400029.
11. ਸ਼੍ਰੀ ਐਮ.ਐੱਸ. ਪੰਨਾਵਡੇ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਸਿੰਘਦ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸੰਸਥਾ, ਪੂਨੇ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।
12. ਡਾ. ਕਿਨੇਰੀ ਵੀ. ਠੱਕਰ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, ਮੁੰਬਈ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਮੁੰਬਈ।
13. ਸ਼੍ਰੀ ਸੁਗਮ ਚੌਬਲ, ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਸਲਾਹਕਾਰ, ਮੁੰਬਈ।
14. ਸ਼੍ਰੀ ਰਵਿੰਦਰ ਐਮ. ਚਿਪਲੂਨਕਰ, ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ, ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਸਲਾਹਕਾਰ, ਮੁੰਬਈ।
15. ਡਾ. ਜੀ.ਵਾਈ. ਸ਼ਿਟੋਲ, ਮਾਣਯੋਗ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖੀ, ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, SNTD ਜਨਾਨਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਨਿਊ ਮੈਰੀਨ ਲਾਈਨ, ਮੁੰਬਈ।
16. ਡਾ. ਪੀ. ਵੀਰਾਈਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਤਾਲ-ਮੇਲਕ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
17. ਸ਼੍ਰੀ ਅਸ਼ੋਕ ਕੁਮਾਰ, ਸਹਾਇਕ ਲਾਇਬ੍ਰੇਰੀਅਨ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
18. ਸ਼੍ਰੀ ਦੁਰਗੇਸ਼ ਕੇ. ਸਤਾਨਕਰ, ਕੰਪਿਊਟਰ ਚਾਲਕ, ਗਰੇਡ-II, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.

### ਸੰਪਾਦਨਾ ਅਤੇ ਤਾਲ-ਮੇਲ

1. ਡਾ. ਪੀ.ਵੀਰਾਈਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਤਾਲ-ਮੇਲਕ, ਬਿਜਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
2. ਡਾ. ਵੀ.ਐਸ. ਮਹਿਰੋਤਰਾ, ਇੰਚਾਰਜ, ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਕੇਂਦਰ (CDEC), PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
3. ਡਾ. ਨਿਧੀ ਗੁਪਤਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ (ਕੰਟਰੈਕਟਚੂਅਲ), ਬਿਜਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.

## ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਬਾਰੇ

ਇਹ ਕਾਰਜ ਪੁਸਤਕ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਮਰੱਥਤਾ ਇਕਾਈ **RS206-NQ2012** : “ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ ਤੇ ਸੰਚਾਰ” ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਕ ਹੋਵੇਗੀ। ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਪੁਸਤਕ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਅਕ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਧੀਨ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ, ਘਰ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਆਪਣੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਪੜ੍ਹ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਸ ਕਿਤਾਬ ਵਿੱਚ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਸੈਸ਼ਨ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਸਮਰੱਥਤਾ ਇਕਾਈ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ (ਸੌਖੇ ਅਤੇ ਕਠਿਨ) ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਹਾਸਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਹਰ ਸੈਸ਼ਨ ਛੋਟਾ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਸਮਝ ਸਕੋ। ਲਿਖਤ ਨੂੰ ਸੁੰਦਰ, ਪ੍ਰਸਪਰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲ ਅਤੇ ਦਰਸ਼ਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਤਸਵੀਰਾਂ ਅਤੇ ਜੀਵੰਤ ਚਿੱਤਰਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਯੋਗ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਕਲਪਨਾ ਨਾਲ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਦੇ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟਾਂਤ ਅਤੇ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਹਰੇਕ ਸੈਸ਼ਨ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਗਿਆ ਹੈ :

### ਭਾਗ 1. ਭੂਮਿਕਾ/ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਸ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇ ਬਾਰੇ ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀ ਸਿੱਖੋਗੇ।

### ਭਾਗ 2. ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ/ਢੁੱਕਵਾਂ ਗਿਆਨ

ਇਹ ਭਾਗ ਇਸ ਸੈਸ਼ਨ (ਕਾਰਜਕਾਲ) ਵਿੱਚ ਆਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ/ਢੁੱਕਵਾਂ ਗਿਆਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਵਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਭਾਗ ਚੋਂ ਮਿਲਿਆ ਗਿਆਨ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੁਝ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਅਭਿਆਸ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪੜ੍ਹ ਲੈਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

### ਭਾਗ 3. ਅਭਿਆਸ-ਕਿਰਿਆ

ਹਰੇਕ ਸੈਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਅਭਿਆਸ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਮਿੱਥੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਖਤਮ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ, ਘਰ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹਨਾਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦਾ ਗਿਆਨ, ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਅਤੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਮਿਲੇਗਾ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਨੂੰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਨਿਪੁੰਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋਗੇ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ/ਸਿੱਖਿਅਕ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਹੇਠ ਕਰੋਗੇ, ਜਿਹੜੇ ਤੁਹਾਡਾ ਕੰਮ ਪੂਰਾ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਪੱਥ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਕ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਸੁਧਾਰਨ ਵਾਸਤੇ ਪ੍ਰਤੀ-ਪ੍ਰਸ਼ਟੀ ਸੂਚਨਾ (feedback) ਵੀ ਦੇਣਗੇ। ਇਹ ਸਾਰਾ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਅਕ ਦੀ ਸਲਾਹ ਨਾਲ ਇੱਕ ਸਮਾਂ ਸਾਰਨੀ ਬਣਾਓ ਅਤੇ ਮਿੱਥੇ ਹੋਏ ਮਾਪ-ਦੰਡਾਂ ਦੀ ਸ਼ਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਚੀਜ਼ ਦੀ ਸਮਝ ਨਹੀਂ ਆ ਰਹੀ ਤਾਂ ਬਿਨਾਂ ਝਿਜਕ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਅਕ ਤੋਂ ਸਮਝੋ।

### ਭਾਗ 4. ਮੁੱਲਾਂਕਣ

ਇਸ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਪੁਨਰ ਨਿਰੀਖਣ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਉੱਨਤੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋਗੇ। ਅਗਲੇ ਸੈਸ਼ਨ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦੇਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣਾ ਪਵੇਗਾ।

## ਭੂਮਿਕਾ



ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਵਪਾਰਿਕ ਨੀਤੀਆਂ ਬਣਾਉਣ ਦਾ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹਿੱਸਾ ਹੈ। ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਸੰਚਾਰ ਵਪਾਰ ਦਾ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਤੱਤ ਹੈ। ਇਸਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਸਰਕਾਰੀ, ਮਿਲਟਰੀ ਸੰਗਠਨਾਂ, ਹਸਪਤਾਲਾਂ, ਸਕੂਲਾਂ ਅਤੇ ਘਰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਤੇ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਆਪਸ ਵਿੱਚ ਸੰਪਰਕ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

“ਹਰੇਕ ਉਹ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਕਿਸੇ ਦੂਜੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ, ਇੱਛਾਵਾਂ, ਵਿਚਾਰਾਂ, ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ

ਜਾਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਥਨਾਂ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦਿੰਦਾ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਸੰਚਾਰ ਇੱਛੁਕ ਜਾਂ ਅਣਇੱਛੁਕ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਰਵਾਇਤੀ ਜਾਂ ਗੈਰ-ਰਵਾਇਤੀ ਸੰਕੇਤ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਭਾਸ਼ਾਈ ਜਾਂ ਗੈਰ-ਭਾਸ਼ਾਈ ਰੂਪ ਲੈ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬੋਲਕੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।”

ਸੰਚਾਰ ਇੱਕ ਬੋਲਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਵਾਸਤਵ ਵਿੱਚ, ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਸੰਬੰਧ ਬੋਲਣ ਅਤੇ ਸੁਣਨ ਨਾਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਸੰਚਾਰ ਵੱਧ ਉਪਯੋਗੀ ਤਦ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਦ ਇਕ ਸੰਦੇਸ਼ ਭੇਜਣ ਵਾਲਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦਾ ਮਤਲਬ ਇੱਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੰਗਠਨ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ। ਪ੍ਰਚੂਨ ਨੂੰ ਕਾਫੀ ਖੇਤਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ, ਮਾਨਵੀ ਸਰੋਤ, ਵਿੱਤ ਅਤੇ ਅਕਾਊਂਟ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜ ਪੈਂਦੀ ਹੈ। ਇਕ ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੰਗਠਨ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਦੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਫਿਰ ਇਕ ਆਪਸੀ ਬਾਤਚੀਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇਕ ਪ੍ਰਚੂਨ ਦੀ ਸੇਲ, ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਸਦੀ ਸਥਿਤੀ ਕੀ ਹੈ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਹਨਾਂ ਮੁਲਾਜ਼ਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜੋ ਸਿਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

ਸੰਚਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਪਾਰ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਹੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਪਾਰੀ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਫਰਮ ਦੇ ਟੀਮ ਮੈਂਬਰਾਂ, ਸਹਿਯੋਗੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ, ਉੱਚ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਹਿਯੋਗੀਆਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਬਾਹਰੀ ਭਾਗੀਦਾਰਾਂ ਜਿਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ, ਪੂਰਤੀਕਾਰਾਂ, ਪ੍ਰਤੀਯੋਗੀਆਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਵਾਉਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਸੰਚਾਰ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋਗੇ, ਸੰਚਾਰ ਮੀਡਿਆ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਔਕੜਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਇਸ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਵਿਸ਼ਾ-ਸੂਚੀ	
ਮੁੱਖ-ਬੰਧ	173
ਆਭਾਰ ਅਤੇ ਧੰਨਵਾਦ	174
ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਬਾਰੇ	176
ਜਾਣ-ਪਛਾਣ/ਭੂਮਿਕਾ	177
ਸੈਸ਼ਨ 1 : ਜ਼ਬਾਨੀ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਜ਼ਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ	179
ਸੈਸ਼ਨ 2 : ਸੰਚਾਰ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ	190
ਸੈਸ਼ਨ 3 : ਸੰਚਾਰ ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ ਉਪਕਰਨ	200
ਸੈਸ਼ਨ 4 : ਸੰਚਾਰ ਵਿਚ ਰੁਕਾਵਟਾਂ	207



## ਸੈਸ਼ਨ 1 : ਜੁਬਾਨੀ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ

### ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ

ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਮਾਧਿਅਮ ਚੁਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਸੰਚਾਰ ਹਮੇਸ਼ਾ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅਸੀਂ ਦੋ ਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜੁਬਾਨੀ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ।

ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤ ਅਤੇ ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਕਿ ਗੈਰ ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਸਰੀਰਕ ਭਾਸ਼ਾ, ਚਿਹਰੇ ਦੇ ਹਾਵ ਭਾਵ ਅਤੇ ਤਸਵੀਰਾਂ ਨੂੰ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਮੌਖਿਕ ਅਤੇ ਲਿਖਤ ਸੰਚਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਸਰੀਰਕ ਭਾਸ਼ਾ, ਇਸ਼ਾਰੇ ਜਾਂ ਚਿੰਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

### ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ

ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇੱਕ ਪ੍ਰਭਾਵਪੂਰਣ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਦੋ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆਵਾਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਸਹੀ ਬੋਲਣਾ ਅਤੇ ਸਹੀ ਲਿਖਣਾ।

### ਗੈਰ-ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ

ਉਹ ਸੰਚਾਰ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਰੀਰਕ ਹਿੱਸੇ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਗੈਰ-ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਚਿਹਰੇ ਦੀ ਬਨਾਵਟ, ਸਪਰਸ਼ ਦਾ ਅਹਿਸਾਸ, ਸੁਰੰਧ ਦਾ ਅਹਿਸਾਸ ਅਤੇ ਸਰੀਰਕ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

### ਲਿਖਿਤ ਸੰਚਾਰ

ਲਿਖਿਤ ਸੰਚਾਰ ਉਹ ਸੰਚਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਜਾਂ ਬਹੁਤੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਲਿਖ ਕੇ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਕ ਵਧੀਆ ਲਿਖਿਤ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਤੱਤ ਹਨ :

- ਸਪਸ਼ਟ ਲਿਖਣਾ, ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੇ ਤੱਤਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ ਜਿਸਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।
- ਚੰਗੀ ਵਧੀਆ ਵਿਧੀ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਨਾ।

ਕਈ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਕਰਨਾ ਇੱਕ ਵਧੀਆ ਲਿਖਿਤ ਸੰਚਾਰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਬਹੁਤ ਸਾਵਧਾਨੀ ਨਾਲ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨੀ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਬਦਾਂ ਨੂੰ ਵਾਕ ਵਿੱਚ ਸਹੀ ਸਥਾਨ ਤੇ ਲਗਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਬੋਲੀ ਲਿਖਿਤ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਇੱਕ ਹੋਰ ਕਿਸਮ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਅੰਨਿਆ ਅਤੇ ਕਮਜ਼ੋਰ ਨਿਗਾਹ ਦੇ ਬੰਦਿਆ ਦੇ ਪੜ੍ਹਨ ਅਤੇ ਲਿਖਣ ਦਾ ਕੰਮ ਸਪਰਸ਼ ਦੁਆਰਾ ਕਰਵਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਦਾ ਅਵਿਸ਼ਕਾਰ ਲੁਈਸ ਬਰੇਲ ਨੇ ਕੀਤਾ ਸੀ ਜੋ ਕਿ ਇਕ ਅੰਨ੍ਹਾ ਸੀ ਅਤੇ ਅੰਨ੍ਹਿਆਂ ਦਾ ਅਧਿਆਪਕ ਬਣ ਗਿਆ। ਉਸਨੇ ਛੇ ਬਿੰਦੂਆਂ ਦਾ ਇੱਕ ਪੈਟਰਨ ਬਣਾਇਆ ਜਿਸ ਨੂੰ ਉਸਨੇ  $3 \times 2$  ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ। ਹਰੇਕ ਸੈੱਲ ਇਕ ਅੱਖਰ, ਅੰਕ ਜਾਂ ਵਿਰਾਮ ਚਿੰਨ੍ਹ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਸੀ। ਜਿਹੜੇ ਵਿਅਕਤੀ ਸੁਣਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹਨ ਉਹ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਪ੍ਰਯੋਗ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਜਾਂ ਇਸ਼ਾਰੇ ਨਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।





### ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ

ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਕਈ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਆਪਣੇ ਸਮਾਜ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ, ਭਵਿੱਖ ਨੂੰ ਉੱਜਵਲ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਇਹ ਵਪਾਰਿਕ ਲੋਕਾਂ ਵਾਸਤੇ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਣ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਅਤੇ ਮਿੱਤਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਭਰ ਕੇ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਹੋ। ਜਦੋਂ ਇਹ ਵਪਾਰ ਵੱਲ ਆਉਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਇਹ ਬਿਲਕੁਲ ਹੀ ਅਲੱਗ ਹਾਲਾਤ ਨੂੰ ਪੈਦਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਕਿਉਂਕਿ ਤੁਸੀਂ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦੇ ਬੰਦਿਆਂ ਨਾਲ ਪੂਰੇ ਦਿਨ ਵਿੱਚ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਕਲਚਰ ਦੇ ਬੰਦਿਆਂ ਨਾਲ ਮਿਲਣਾ ਹੈ, ਉਮਰ ਅਤੇ ਤਜਰਬੇ ਦੇ ਕਈ ਸੱਤਰਾਂ ਚੋਂ ਗੁਜ਼ਰਨਾ ਹੈ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਪਰਿਸਥਿਤੀਆਂ ਚੋਂ ਗੁਜ਼ਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਹਰੇਕ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਤਜਰਬੇ ਦਾ ਵਾਧਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਕ ਸਹੀ ਬੋਲੀ ਸੰਚਾਰ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਬੰਦਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਰਦੀ ਹੈ।

### ਸੰਚਾਰ ਅਧਿਐਨ

ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਅਧਿਐਨ ਬਾਰ-ਬਾਰ ਕਰਨ ਨਾਲ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਇੰਗਲਿਸ਼ ਬੋਲ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਹੇਠਾਂ ਇਸ ਦੇ ਕੁੱਝ ਨਿਯਮ ਹਨ।

**ਨਿਯਮ-1 :—** ਜਦ ਦੋ ਜਾਂ ਦੋ ਤੋਂ ਵੱਧ ਇਕੱਠੇ ਨਾਂਵ ਜਾਂ ਪੜਨਾਂਵ ‘ਅਤੇ’ ਸ਼ਬਦ ਨਾਲ ਇਕੱਠੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਬਹੁਤੇ ਬਣ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

### ਉਦਾਹਰਣ—

1. ਮੈਂ ਅਤੇ ਮੇਰਾ ਭਾਈ ਚੰਗੇ ਮਿੱਤਰ ਹਾਂ।
2. ਰਮੇਸ਼, ਉਸਦਾ ਮਿੱਤਰ ਅਤੇ ਮੈਂ ਫੁੱਟਬਾਲ ਖੇਡ ਰਹੇ ਸੀ।

**ਨਿਯਮ-2—** ਜਦ ਦੋ ਇਕੱਠੇ ਨਾਂਵ ਜਾਂ ਪੜਨਾਂਵ ਇਕ ਹੀ ਮਕਸਦ ਵਾਸਤੇ ਇਕੱਠੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਉਸ ਵਾਕ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਇਕੋ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

### ਉਦਾਹਰਣ—

1. ਬਰੈਡ ਅਤੇ ਮੱਖਣ ਮੇਰਾ ਨਿਯਮਿਤ ਨਾਸ਼ਤਾ ਹੈ।
2. ਚਾਵਲ ਅਤੇ ਕੜੀ ਭਾਰਤ ਦਾ ਇੱਕ ਪਸੰਦੀਦਾ ਭੋਜਨ ਹੈ।

**ਨਿਯਮ-3—** ਜਦ ਦੋ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ “ਨਾਲੋ-ਨਾਲ” ਸ਼ਬਦਾਂ ਨਾਲ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹਾਂ ਤਾਂ ਉਹ ਪਹਿਲੀ ਕਿਰਿਆ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

### ਉਦਾਹਰਣ—

1. ਗੀਟਾ ਨਾਲੋ-ਨਾਲ ਉਸਦੇ ਬੱਚੇ ਖੇਡਦੇ ਹਨ।
2. ਰਾਮ ਨਾਲੋ-ਨਾਲ ਉਸਦੇ ਮਿੱਤਰ ਬਾਜ਼ਾਰ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।
3. ਬੱਚੇ ਨਾਲੋ-ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਮਾਵਾਂ ਖਾ ਰਹੀਆਂ ਹਨ।

**ਨਿਯਮ-4**— ਜਦ ਦੋ ਨਾਂਵਾਂ ਨੂੰ ‘ਨਾਂ ਤਾਂ’ ਜਾਂ ‘ਜਾਂ ਤਾਂ’ ਨਾਲ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿਰਿਆ ਉਸ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਉਸਦੇ ਨੇੜੇ ਹੋਵੇ।

1. ਮੈਂ ਜਾਂ ਤਾਂ ਮੇਰਾ ਭਰਾ ਇਸ ਕੰਮ ਨੂੰ ਕਰ ਦਵਾਂਗੇ।
2. ਜਾਂ ਤੂੰ ਜਾਂ ਤੇਰੇ ਮਿੱਤਰ ਮੇਰੀ ਕਿਤਾਬ ਵਾਪਿਸ ਕਰ ਦੇਵੇ।

**ਨਿਯਮ-5**— ਜਦ ਦੋ ਸਬਜੈਕਟ ‘ਨਾਲ’ ਅਤੇ ‘ਇਕੱਠੇ’ ਸ਼ਬਦ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹੋਣ ਤਾਂ ਕਿਰਿਆ ਪਹਿਲੇ ਸਬਜੈਕਟ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

1. ਮੁੰਡਾ ਆਪਣੇ ਮਾਂ ਬਾਪ ਨਾਲ ਲੰਡਨ ਪਹੁੰਚ ਗਿਆ।
2. ਸਾਇੰਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾਂ ਹਿਸਾਬ ਇੱਕ ਹੋਰ ਔਖਾ ਵਿਸ਼ਾ ਹੈ।

**ਨਿਯਮ-6**— ਜਦ ਸਬਜੈਕਟ ਨੂੰ ‘ਸਿਰਫ ਨਹੀਂ- ਪਰ ਫੇਰ ਵੀ’ ਨਾਲ ਬਣਿਆ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕਿਰਿਆ ਦੂਜੇ ਸਬਜੈਕਟ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

**ਉਦਾਹਰਣ—**

1. ਕਿਸ਼ਨਾ ਜਾਂ ਉਸਦੀ ਮਿੱਤਰ ਜਾ ਸਹੇਲੀ ਇੱਥੇ ਨਹੀਂ ਸਨ।
2. ਮੋਹਨ ਜਾਂ ਸੋਹਨ ਸਾਰੇ ਕੰਮ ਵਾਸਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹਨ।

**ਨਿਯਮ-7**— ਕੁਝ ਨਾਂਵ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਤੀ ਵਿੱਚ ਵੱਧ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਪਰ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਇਕਹਰਾ ਅਰਥ ਨਿਕਲਦਾ ਹੈ।

**ਉਦਾਹਰਣ—**

1. ਖਬਰਾਂ All India Radio ਤੋਂ ਕੱਲ ਪਰਸਾਰਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ।
2. ਜੀਨਸ ਪੈਂਟ ਅੱਜ ਮਹਿੰਗੀ ਹੈ।

**ਨਿਯਮ-8**— ਕੁਝ ਨਾਂਵ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਤੀ ਵਿੱਚ ਇਕਹਰੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਪਰ ਮਤਲਬ ਵਿੱਚ ਦੋਹਰੇ ਹੋ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

1. ਲੋਕ ਚਿਲਾਉਂਦੇ ਹਨ।
2. ਪਸ਼ੂ ਘਾਹ ਚਰ ਰਹੇ ਹਨ।

**ਨਿਯਮ-9**— ਜਦ ਬਹੁਵਚਨ ਨਾਂਵ ਕੁਝ ਮਾਤਰਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਇਸਨੂੰ ਇਕਹਰਾ ਨਾਂਵ ਵੀ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

**ਉਦਾਹਰਣ—**

1. ਪੰਜ ਸੌ ਰੁਪਏ ਇੱਕ ਵੱਡੀ ਰਕਮ ਨਹੀਂ ਹੈ।
2. 100 ਮੀਲ ਇਕ ਲੰਬਾ ਅੰਤਰਾਲ ਹੈ।
3. 20 ਮੀਟਰ ਇਕ ਲੰਬੀ ਦੂਰੀ ਹੈ, ਲੰਬੇ ਜੰਪ ਵਾਸਤੇ।

**ਗੈਰ-ਜ਼ਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਮਹੱਤਵ**

ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਚੀਜ਼ ਇਹ ਹੈ ‘ਸੁਣਨਾ’ ਕਿ ਕਿਸੇ ਨੇ ਕੀ ਕਿਹਾ ਹੈ ਇਥੇ ਸਿਰਫ 7 ਤੋਂ 35% ਵਿਅਕਤੀ ਹੀ ਬੋਲੀ ਨਾਲ ਆਪਣਾ ਸੰਚਾਰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਬਾਕੀ ਬਚੇ ਲੋਕ ਆਪਣੀ ਅਹਿਸਾਸ ਅਤੇ ਸਮਝਣ ਯੋਗ ਸੋਚ ਸ਼ਕਤੀ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਪਰਿਸਥਿਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਗੈਰ-ਜ਼ਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਸਰੀਰਕ ਭਾਸ਼ਾ, ਚਿਹਰੇ ਦੇ ਹਾਵ-ਭਾਵ

ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਵਿਅਕਤੀ ਜਦ ਬੋਲੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਸੰਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਸਮਝ ਸਕਦਾ ਤਾਂ ਉਹ ਇਸ ਸੰਕੇਤਿਕ ਭਾਸ਼ਾ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝ ਲੈਂਦਾ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਣ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਬੋਲਣ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਫਿਰ ਵੀ ਕਿਸ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰ ਇਸ਼ਾਰੇ ਰਾਹੀਂ ਸਾਂਝੇ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਆਪਣੀ ਸਰੀਰਕ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਚਿਹਰੇ ਦੇ ਹਾਵ-ਭਾਵ ਨਾਲ। ਵਪਾਰਕ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਸਰੀਰਕ ਭਾਸ਼ਾ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੂਰਨ ਤੱਤ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਵਪਾਰ ਦੇ ਸਤਰ ਨੂੰ ਵਧੀਆ ਜਾਂ ਵਪਾਰਕ ਸੰਚਾਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਸੰਚਾਰ ਰਾਹੀਂ ਵਧਾ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇੱਕ ਵਪਾਰ ਦਾ ਸਤਰ ਉਸਦੇ ਸੰਚਾਰ ਉੱਪਰ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਇਸਦਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪੱਖ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਹਾਵ ਭਾਵ ਨੂੰ ਗੈਰ-ਜ਼ਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਨਾਲ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਭਾਸ਼ਾ ਰਾਹੀਂ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਅਰਗਾਇਲ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਸਹਿਯੋਗੀ ਨੇ ਗੈਰ-ਜ਼ਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾ ਬਾਰੇ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਸੂਚਨਾ ਲੋਕਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਈ ਹੈ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਉਪਲੱਭਦੀਆਂ ਦਾ ਸਾਰ ਨਿਮਨ ਪ੍ਰਕਾਰ ਹੈ।



### ਗੈਰ-ਜ਼ਬਾਨੀ ਤੋਂ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਆਧਾਰਿਤ ਤੱਤ

#### ਅੱਖ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ

ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇੰਗਲਿਸ਼ ਵਿੱਚ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਕੀਤਾ ਹੋਇਆ ਇਸ਼ਾਰਾ ਬੋਲੇ ਗਏ ਸ਼ਬਦਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਅੱਖਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੰਚਾਰ ਗੈਰ-ਜ਼ਬਾਨੀ ਕੀਤੇ ਹੋਏ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹਿੱਸਾ ਹੈ। ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਅੱਖਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਨੂੰ ਹੇਠਲੀ ਵਿਆਖਿਆ ਨਾਲ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

- ਜ਼ਿਆਦਾ ਤਰ ਸਰੋਤੇ ਬੋਲਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲ ਸਿਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਧਿਆਨ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। 30% ਤੋਂ 60% ਤੱਕ ਬੈਠੇ ਲੋਕ ਸਪੀਕਰ ਦੇ ਹਾਵ-ਭਾਵ ਵੱਲ ਵੱਧ ਧਿਆਨ ਦੇ ਕੇ ਉਸਦੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝ ਲੈਂਦੇ ਹਨ।
- ਜਦ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਰੋਤਿਆਂ ਨਾਲ ਅੱਖ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵਿੱਚ ਆ ਜਾਂਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਭਰ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਹਾਸਿਲ ਕਰ ਲੈਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਰੋਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਗੱਲ ਜਾਂ ਵਿਚਾਰ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸਮਝਦੇ ਹਨ।
- ਜੇਕਰ ਸਰੋਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਤੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਧਿਆਨ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੇ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰਾਓ। ਫਿਰ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਅੱਖ ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਬਣਾਓ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵਿਚ ਲਿਆਓ।

### ਸਰੀਰਕ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਨਮੂਨੇ

ਨਮੂਨੇ ਦੇ ਇਸਤੇਮਾਲ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਲਤ ਸੰਕੇਤ ਤੋਂ ਬਚ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਦੂਸਰੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਸਾਨੂੰ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਦੇ ਚਿੰਨ੍ਹ ਨਿਮਨ ਪ੍ਰਕਾਰ ਹਨ :

- ਅੱਖਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਨਾ ਕਰਨਾ ਇਹ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਝੂਠ ਬੋਲ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਦੋਸ਼ੀ ਹੈ।
- ਹੱਥਾਂ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਚਿਹਰੇ, ਠੋਡੀ, ਨੱਕ ਜਾਂ ਮੂੰਹ ਅਤੇ ਕੰਨਾਂ ਨੂੰ ਸਪਰਸ਼ ਕਰਨਾ।
- ਆਪਣੇ ਸਰੀਰਕ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਕਾਫੀ ਸੰਕੁਚਿਤ ਅਤੇ ਸੀਮਿਤ ਕਰਨੇ।
- ਜੇ ਕਰ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੇ ਹੱਥਾਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਜਾਂ ਉਸਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ, ਬਾਹਵਾਂ ਅਤੇ ਲੱਤਾਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਸੰਕੇਤਾਂ ਲਈ ਘੱਟ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਤਾਂ ਇਹ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਤੇ ਕੁਝ ਸ਼ੱਕ ਹੈ ਜਾਂ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਹੈ।

### ਭਰਵੱਟੇ

1. ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਭਰਵੱਟੇ ਹੇਠਾਂ ਹੋਣ ਤਾਂ ਇਹ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਉਲਝਣ ਵਿੱਚ ਹੈ।
2. ਇਹ ਚਿੰਨ੍ਹ ਚਿੰਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।
3. ਇਹ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੀਆਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਲਈ ਤਰੀਕੇ ਲੱਭ ਰਿਹਾ ਹੈ।
4. ਜੇਕਰ ਭਰਵੱਟੇ ਫੈਲੇ ਹੋਣ ਤਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਭਾਵ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਅਚੰਭੇ ਤੋਂ ਹੈ।
5. ਜੇਕਰ ਭਰਵੱਟੇ ਇਕੱਠੇ ਕਰ ਲਏ ਜਾਣ ਤਾਂ ਇਹ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕੋਈ ਸ਼ੱਕ ਹੈ ਜਾਂ ਉਸਨੇ ਕੋਈ ਚੁਣੌਤੀ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀ ਹੈ।
6. ਜੇਕਰ ਭਰਵੱਟੇ ਫੈਲ ਜਾਣ ਤਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਭਾਵ ਅਚਾਨਕ ਹੋਈ ਹੈਰਾਨੀ ਤੋਂ ਹੈ। ਲੋਕ ਆਪਣੇ ਭਰਵੱਟੇ ਵਧੀਆ ਦਿਖਣ ਲਈ ਫੈਲਾ ਲੈਂਦੇ ਹਨ। ਪਰੰਤੂ ਇਸਦਾ ਮਤਲਬ ਇਹ ਵੀ ਹੈ ਕਿ ਕੋਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੇਖ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਸੰਦ ਕਰਦਾ ਹੈ।

### ਮੂੰਹ

1. ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਆਪਣਾ ਹੇਠਲਾ ਬੁੱਲ੍ਹ ਚਬਾਉਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਇਹ ਡਰ, ਅਸੁਰੱਖਿਆ ਤੇ ਚਿੰਤਾ ਦੇ ਚਿੰਨ੍ਹ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।
2. ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਆਪਣੇ ਬੁੱਲ੍ਹ ਘੁੱਟ ਲੈਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਇਹ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਬਚਾਅ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਹੈ।

### ਸਿਰ

1. ਜੇਕਰ ਸਿਰ ਸਿੱਧਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਇਹ ਚਿੰਨ੍ਹ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਪ੍ਰਵਿਰਤੀ ਦਿਖਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਅਕਤੀ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ।
2. ਸਿਰ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਵੱਲ ਥੋੜ੍ਹਾ ਜਿਹਾ ਹਿਲਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਇਸ ਤੋਂ ਭਾਵ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਲਈ ਗਈ ਹੈ।
3. ਜਦੋਂ ਸਿਰ ਨੂੰ ਹਲਕਾ ਹਲਕਾ ਲਗਾਤਾਰ ਹਿਲਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਇਹ ਚਿੰਨ੍ਹ ਇਹ ਦਿਖਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਦਿਲਚਸਪੀ ਵੱਧ ਰਹੀ ਹੈ।
4. ਜੇਕਰ ਵਕਤਾ ਦਾ ਸਿਰ ਨੀਵਾਂ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਇਹ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਘਬਰਾਇਆ ਹੋਇਆ ਹੈ ਅਤੇ ਕੋਈ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ।

**ਮੁਸਕਰਾਹਟ**

1. ਅਸੀਂ ਹਮੇਸ਼ਾ ਖੁਸ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਮੁਸਕਰਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ਪਰ ਮੁਸਕਰਾਹਟ ਦੇ ਕਈ ਪ੍ਰਕਾਰ ਹਨ।
2. ਕਈ ਵਾਰ ਇਕ ਬਨਾਵਟੀ ਮੁਸਕਰਾਹਟ ਬੋਲਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਚਿਹਰੇ ਉੱਪਰ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਦ ਉਹ ਵਾਸਤਵ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਗੱਲ ਤੋਂ ਸਹਿਮਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਪਰ ਇਸ ਚੀਜ਼ ਨੂੰ ਪਰਤੱਖ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾ ਨਹੀਂ ਸਕਦਾ।
3. ਜਦੋਂ ਵਕਤਾ ਅੰਦਰੋਂ ਉਦਾਸ ਹੈ ਪਰ ਉਹ ਸਰੋਤਿਆਂ ਨੂੰ ਦਿਖਾਉਣਾ ਨਹੀਂ ਚਾਹੁੰਦਾ ਤਦ ਉਹ ਬਨਾਵਟੀ ਮੁਸਕਰਾਹਟ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

**ਕੁਝ ਸਰੀਰਕ ਬਨਾਵਟਾਂ ਸਾਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਮਾਨਸਿਕ ਸਥਿਤੀ ਦਾ ਪਤਾ ਦਸ ਦਿੰਦੀਆਂ ਹਨ।**

- |   |  |
|---|--|
| ● <i>Brisk Walk</i>   | – ਭਰੋਸਾ  |
| ● <i>Standing with hands on hips</i>  | – ਉਤਸੁਕ  |
| ● <i>Sitting with legs crossed, Foot Kicking Slightly</i>                             | – ਬੋਰੀਅਤ                                       |
| ● <i>Sitting legs away from Each other</i>  | – ਆਰਾਮ   |
| ● <i>Arm crossed on Chest</i>   | – ਰੱਖਿਆਤਮਕ                                     |
| ● <i>Walking with hands in Pocket shoulders bent</i>                                  | – ਦੁਖੀ   |
| ● <i>Hand to Cheek</i>  | – ਸੋਚਣਾ  |
| ● <i>Touching slightly rubbing nose</i>   | – ਸ਼ੱਕ ਕਰਨਾ                                    |
| ● <i>Rubbing the Eye</i>  | – ਸ਼ੱਕ   |
| ● <i>Hands Clasped behind back</i>  | – ਗੁੱਸਾ  |
| ● <i>Locked ankles</i>  | – ਚਿੰਤਾ  |
| ● <i>Head resting in hand, Eye down cast</i>  | – ਉਦਾਸੀ  |
| ● <i>Rubbing hands</i>  | – ਉਮੀਦ   |
| ● <i>Sitting with hands Clasp behind head, legs crossed</i>                           | – ਵਿਸ਼ਵਾਸ                                      |
| ● <i>Open Palm</i>  | – ਇਮਾਨਦਾਰੀ                                     |
| ● <i>Pinching bridge of nose, Eyes Closed</i>   | – ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਜਾਂਚ                                |
| ● <i>Steeping Fingers</i>   | – ਨਿਰਦੋਸ਼ ਦੇਣਾ                                 |
| ● <i>Titled Head</i>  | – ਦਿਲਚਸਪੀ                                      |
| ● <i>Looking down Face turned away</i>  | – ਬੇਵਿਸ਼ਵਾਸੀ                                   |
| ● <i>Biting nail</i>  | – ਘਬਰਾਹਟ                                       |
| ● <i>Dropping Eyeglasses on to the lower bridge of the nose and Peering over them</i> | – ਨੁਕਤਾਚੀਨੀ ਕਰਨੀ                               |
| ● <i>Slowly and intentionally talking off glass and carefully cleaning the lens</i>   | – ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਮੰਗਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾ ਵਾਲੇ ਸਮੇਂ ਵਿਚ ਸੋਚਣਾ |

- *Breath Faster* – ਗੁੱਸਾ
- *Inhaling Loudly and Shortly* – ਕਿਸੇ ਦੂਸਰੇ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਗੱਲ ਸੁਣਾਉਣਾ
- *Loud Sigh* – ਦੱਸੀ ਗਈ ਗੱਲ ਨੂੰ ਸਮਝਣਾ
- *Twisting the Feet Continuously* – ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਚਿੰਤਿਤ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਦੂਸਰਿਆਂ ਤੋਂ ਘੱਟ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- *Legs wide apart or Legs wide apart as sitting Straddle-legged* – ਇਹ ਦਿਖਾਉਣਾ ਕਿ ਵਿਅਕਤੀ ਸੁਰੱਖਿਤ ਹੈ।
- *A big smile that goes on Longer and disappearing slower* – ਝੂਠੀ ਮੁਸਕਰਾਹਟ
- *Crossed Legs with highest foot in the direction of Speaker* – ਆਰਾਮ ਨਾਲ ਅਤੇ ਆਤਮ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨਾਲ ਅਤੇ ਉਹ ਸਾਵਧਾਨੀ ਪੁਰਵਕ ਸੁਣ ਰਹੇ ਹਨ।
- *Rapidly nodding your head* – ਉਤਾਵਲੇ ਹੋਣਾ
- *Slowly nodding* – ਦਿਲਚਸਪੀ ਦਿਖਾਉਣਾ
- *Biting the Lips* – ਆਪਣੇ ਅਪੂਰਣ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨਾ।
- *Open Hands* – ਇਹ ਚਿੰਨ੍ਹ ਦੂਸਰਿਆਂ ਤੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਦਾ ਹੈ।
- *Clasping the hands Firm Handshake* – ਰੱਖਿਆ ਦਾ ਚਿੰਨ੍ਹ
- *Weak HandShake* – ਲੋਕ ਜੋ ਆਪਣਾ ਹੱਥ ਦੂਸਰਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਘਬਰਾ ਕੇ ਜਾ ਤਨਾਵ ਵਿੱਚ ਮਿਲਾਉਂਦੇ ਹਨ।
- *Clearing throat* – ਤਨਾਵਪੂਰਨ
- *Bitting Finger Nails* – ਤਨਾਵਪੂਰਨ
- *Wring Your Hands* – ਤਨਾਵਪੂਰਨ
- *Paced the Floor* – ਤਨਾਵਪੂਰਨ

### ਪਹਿਰਾਵਾ

ਪਹਿਰਾਵਾ ਕਿਸੀ ਵਿਅਕਤੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦੇ ਬਾਰੇ ਬਹੁਤ ਕੁੱਝ ਦੱਸਦਾ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਣ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਜਦ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਕਮਰੇ ਵਿਚ ਦਾਖਲ ਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਲੋਕ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੁਝ ਹੀ ਸਕਿੰਟਾਂ ਵਿਚ ਪਹਿਚਾਣ ਲੈਂਦੇ ਹਨ। ਤੁਹਾਡੇ ਕੱਪੜੇ ਅਤੇ ਸਰੀਰਿਕ ਭਾਸ਼ਾ ਹਮੇਸ਼ਾ ਪਹਿਲਾਂ ਬੋਲਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਇਹ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਕਿ ਆਪਣੀ ਡਰੈੱਸ ਮੌਕੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਈ ਜਾਵੇ। ਤੁਹਾਡੇ ਪਹਿਰਾਵੇ ਨਾਲ ਲੋਕ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਖ਼ਸੀਅਤ ਦੀ ਪਹਿਚਾਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

- ਤੁਹਾਡਾ ਕਿੱਤਾ
- ਤੁਹਾਡੀ ਲੀਡਰਸ਼ਿਪ ਦੇ ਗੁਣ
- ਤੁਹਾਡੀ ਸਿਆਣਪ
- ਤੁਹਾਡਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ

ਇਕ ਚੰਗੀ ਡਰੈੱਸ ਸਹਾਇਕ ਸੈਕਟਰ ਵਿਚ ਤੁਹਾਡੀ ਤਰੱਕੀ ਵਿਚ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇਹ ਪੁੱਛ ਸਕਦੇ ਹੋ

- ਦਰਸ਼ਕਾਂ ਲਈ ਕੀ ਉਚਿੱਤ ਹੋਵੇਗਾ ?
- ਇਸ ਸਮਾਗਮ ਲਈ ਕੀ ਉਚਿੱਤ ਹੋਵੇਗਾ ?
- ਮੈਂ ਇਸ ਵਿਚ ਕੀ ਭਾਗ ਲੈ ਰਿਹਾ ਹਾਂ ?
  - ਆਪਣੀ ਕੰਪਨੀ ਵਾਸਤੇ ?
  - ਆਪਣੇ ਵਿਭਾਗ ਵਾਸਤੇ ?
  - ਆਪਣੇ ਵਾਸਤੇ ?

### ਅਭਿਆਸ

**ਬੈਂਕਟ ਵਿੱਚ ਪਈ ਸਹੀ ਕ੍ਰਿਆ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰੋ।**

1. ਤੁਹਾਡਾ ਬੱਸ, ਮਿੰ ਰਮੇਸ਼ ਕਮਰੇ ਵਿੱਚ ਅੰਦਰ ਆਇਆ ਜਦ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਭੇਟ ਵਾਰਤਾ ਕਰ ਰਹੇ ਸੀ। ਤੁਸੀਂ ਉੱਠੇ ਅਤੇ ਕਿਹਾ, “ਸ਼੍ਰੀ ਮਾਨ ਜੀ, ਮੈਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿ.ਦਨੇਸ਼ ਨਾਲ ਮਿਲਵਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹਾਂ। ਸਾਡਾ ਗਾਹਕ ਦਿੱਲੀ ਤੋਂ ਹੈ।” ਕੀ ਇਹ ਜਾਣ-ਪਹਿਚਾਣ ਸਹੀ ਹੋ ? ਆਪਣੇ ਉੱਤਰ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੋ।

.....

.....

.....

.....

.....

2. ਇੱਕ ਸਮਾਜਿਕ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਵਿੱਚ, ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਕੰਪਨੀ ਦੇ CEO ਨਾਲ ਮਿਲੇ। ਇੱਕ ਛੋਟੀ ਗੱਲਬਾਤ ਬਾਅਦ, ਤੁਸੀਂ ਉਸਨੂੰ ਆਪਣਾ ਵਾਪਾਰਿਕ ਕਾਰਡ ਦੇ ਦਿਤਾ। ਕੀ ਇਹ ਠੀਕ ਹੈ ?

.....

.....

.....

.....

.....



ਕ.ਸ. ਜ਼ਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ	ਕੀ ਸਾਫ਼ ਬੋਲਿਆ (ਹਾਂ/ਨਹੀਂ)	ਵਧੀਆ ਉਚਾਰਨ (ਹਾਂ/ਨਹੀਂ)	ਕਾਫ਼ੀ ਤੇਜ਼ (ਹਾਂ/ਨਹੀਂ)	ਕਾਫ਼ੀ ਨਰਮ (ਹਾਂ/ਨਹੀਂ)
<b>(ੳ) ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਸੁਭਕਾਮਨਾਵਾਂ</b>				
1. ਚੰਗੀ ਸਵੇਰ ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ/ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਜੀ ਕੀ ਮੈਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹਾਂ ?				
2. ਚੰਗੀ ਦੁਪਹਿਰ ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ/ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਜੀ ਕੀ ਮੈਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹਾਂ ?				
3. ਚੰਗੀ ਸ਼ਾਮ ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ/ਸ਼੍ਰੀ ਮਤੀ ਜੀ ਕੀ ਮੈਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹਾਂ ?				
<b>(ਅ) ਅੰਤਿਮ ਸੁਭਕਾਮਨਾਵਾਂ</b>				
1. ਤੁਹਾਡਾ ਦਿਨ ਸ਼ੁਭ ਹੋਵੇ ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ/ ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਜੀ।				
2. ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਾਮ ਸ਼ੁਭ ਹੋਵੇ ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ/ ਸ਼੍ਰੀ ਮਤੀ ਜੀ।				
3. ਚੰਗੀ ਰਾਤ ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ/ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ				
<b>(ੲ) ਆਗਿਆ ਲੈਣੀ</b>				
1. ਕੀ ਮੈਂ ਅੰਦਰ ਆ ਸਕਦਾ ਹਾਂ, ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ/ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਜੀ।				
2. ਕੀ ਮੈਂ ਤੁਹਾਡੀ ਤਲਾਸ਼ੀ ਲੈ ਸਕਦਾ ਹਾਂ, ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ/ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਜੀ				
3. ਕੀ ਮੈਂ ਤੁਹਾਡਾ ਸਾਮਾਨ ਜਾਂਚ ਸਕਦਾ ਹਾਂ, ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ/ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਜੀ।				
<b>(ਸ) ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਲਈ ਸਮੇਂ ਮੁਤਾਬਕ ਬੇਨਤੀ</b>				
1. ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਇੰਤਜ਼ਾਰ ਕਰੋ, ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ/ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਜੀ				
2. ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਸੀਟ ਤੇ ਬੈਠੋ, ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ/ ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਜੀ				
3. ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਮੈਨੂੰ ਥੋੜ੍ਹਾ ਸਮੇਂ ਦੇਵੋ, ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ/ ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਜੀ				

4. ਗੈਰ-ਸੰਚਾਰ ਸੰਚਾਰ ਉੱਤੇ ਇੱਕ ਵਿਵਰਨ ਲਿਖੋ।

.....

.....

.....

.....

## ਮੁੱਲਾਂਕਣ

## (ੳ) ਛੋਟੇ ਉਤਰ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ—

1. ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਕੀ ਹੈ?
2. ਗੈਰ-ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਤੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਸਮਝਦੇ ਹੋ?
3. ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ?
4. ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਕਿਹੜੇ ਨਿਯਮ ਹਨ?
5. ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ।
6. ਗੈਰ-ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਚਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੋ।

## (ਅ) ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ ਸਹੀ ਕਿਰਿਆ ਨਾਲ—

1. ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ..... ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਮਾਧਿਅਮ ਹੈ। (ਸ਼ਬਦ)
2. ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ..... ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਇਸ ਨੂੰ ..... ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। (ਸਰੀਰਕ ਅੰਗਾਂ, ਗੈਰ-ਜੁਬਾਨੀ)
3. ਸੰਚਾਰ ਵਿਚ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਚੀਜ਼ ..... ਹੈ। (ਸੁਣਨਾ)
4. ਵਪਾਰਿਕ ਸੰਚਾਰ ਵਿਚ ..... ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। (ਸਰੀਰਕ ਭਾਸ਼ਾ)
5. ਜਦ ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਔਖਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ..... ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ। (ਗੈਰ-ਜੁਬਾਨੀ)

## (ੲ) ਗਲਤ ਅਤੇ ਸਹੀ—

1. ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ ਗੈਰ-ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਇੱਕ ਰੂਪ ਹੈ। ( )
2. ਇਕ ਲਿਖਤ ਸੰਚਾਰ ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਇੱਕ ਰੂਪ ਹੈ। ( )
3. ਸਰੀਰਕ ਭਾਸ਼ਾ ਗੈਰ-ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਇੱਕ ਰੂਪ ਹੈ। ( )
4. ਇਸ਼ਾਰੇ ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਇੱਕ ਰੂਪ ਹਨ। ( )
5. ਉਹ ਲੋਕ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਸੁਣਾਈ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਬ੍ਰੇਲ ਸਿਸਟਮ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਕਰਦੇ ਹਨ। ( )
6. ਉਂਗਲੀਆਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਜਦ ਗੱਲ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਇੱਕ ਵਧੀਆ ਸੰਚਾਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ( )
7. ਆਪਣੇ ਅੱਖਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਨੂੰ ਬਣਾਏ ਰੱਖਣਾ ਜਦ ਗੱਲ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋਵੋਂ ਇੱਕ ਵਧੀਆ ਸੰਚਾਰ ਹੈ। ( )

## (ਸ) ਠੀਕ ਉੱਤਰ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ (✓) ਲਗਾਉ—

1. ਤੁਸੀਂ ਚਾਰ ਬੰਦਿਆ ਦੇ ਗਰੁੱਪ ਵਿੱਚ ਬੈਠ ਕੇ ਗੱਲ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ। ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਅੱਖਾਂ ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਉਹਨਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨਾਲ ਹੀ ਕਰੋਗੇ ਜਿਹਨਾਂ ਨਾਲ ਬੋਲ ਰਹੇ ਹੋ?
  - (a) ਆਪਣੀਆਂ ਅੱਖਾਂ ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਇਕ ਤੋਂ ਦੂਜੇ ਵਿਅਕਤੀ ਵੱਲ ਵਾਰੀ-ਵਾਰੀ ਕਰਨਾ।
  - (b) ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਨਾਲ ਅੱਖਾਂ ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਨਾ ਕਰਨਾ।
  - (c) ਸਾਰਿਆਂ ਨਾਲ।
  - (d) ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਵੀ ਨਹੀਂ।

2. ਜਦ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿਚ ਆਏ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਬੁਲਾਉਂਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ
  - (a) ਕੁਝ ਨਹੀਂ ਕਹਿੰਦੇ ਅਤੇ ਉਸਨੇ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਜਿੱਥੇ ਬੈਠਣਾ ਹੋਵੇ ਉਥੇ ਬੈਠਣ ਦਿੰਦੇ ਹੋ।
  - (b) ਉਸਨੂੰ ਦੱਸਣਾ ਕਿ ਕਿੱਥੇ ਬੈਠਣਾ ਹੈ?
  - (c) ਬੋਲਦੇ ਹੋ, “ਜਿੱਥੇ ਮਰਜ਼ੀ ਬੈਠ ਜਾਓ”।
  - (d) ਇਹਨਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕੋਈ ਨਹੀਂ।
3. ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਹਿਯੋਗੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਵਾਸਤੇ ਲੰਚ ਕਰਨ ਦੀ ਸਲਾਹ ਬਣਾਈ ਜਾਂ ਉਸਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤਾ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਮੀਟਿੰਗ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਤੋਂ 30 ਮਿੰਟ ਪਹਿਲਾਂ ਉੱਥੇ ਪਹੁੰਚ ਕੇ ਸਹੀ ਸਥਾਨ ਦੀ ਖੋਜ ਕੀਤੀ। 30 ਮਿੰਟ ਬਾਅਦ ਵੀ ਤੁਹਾਡੇ ਸਹਿਯੋਗੀ ਨਹੀਂ ਪਹੁੰਚੇ ਤਦ ਤੁਸੀਂ (ਸਹੀ ਉਤਰ ਸਾਹਮਣੇ (✓) ਲਗਾਓ)
  - (a) ਲੰਚ ਦਾ ਆਰਡਰ ਦੇ ਦਿਤਾ ਅਤੇ ਖਾ ਲਿਆ?
  - (b) ਇੰਤਜ਼ਾਰ ਹੋਰ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸੋਚਣਾ ਕਿ ਮੇਰੇ ਸਹਿਯੋਗੀ ਹਾਲੇ ਨਹੀਂ ਆਏ।
  - (c) ਇੱਕ ਮੁੱਖ ਵੇਟਰ ਨੂੰ ਦੱਸਣਾ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਹੋਰ ਸਮੇਂ ਇੱਥੇ ਨਹੀਂ ਰੁਕੋਗੇ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਆਪਣਾ ਕਾਰਡ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨਾਲ ਦੇ ਦਿੱਤਾ ਕਿ ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਸਹਿਯੋਗੀ ਆ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਕਾਰਡ ਦਿਖਾ ਦਿਓ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਹਾਜ਼ਰੀ ਦਾ ਸਬੂਤ ਦੇਣਾ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇੱਥੇ ਹੀ ਸੀ।
  - (d) 15 ਮਿੰਟ ਬਾਅਦ ਆਪਣੇ ਸਹਿਯੋਗੀ ਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰਨਾ।

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ

ਹੇਠ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਇਹ ਦੇਖਣ ਲਈ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰ ਲਈਆਂ ਹਨ।

#### ਭਾਗ-1

- ਜੁਬਾਨੀ ਅਤੇ ਗੈਰ ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ।
- ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਦਸੋ।
- ਗੈਰ-ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਵਿਸਥਾਰ ਨਾਲ ਦਸੋ।

#### ਭਾਗ-2

ਆਪਣੀ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਇਹਨਾਂ ਬਾਰੇ ਬਾਤਚੀਤ ਕਰੋ।

- ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲ ਬਣਾ ਸਕਦੇ ਹੋ?
- ਤੁਸੀਂ ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਕਿਹੜੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋਗੇ।
- ਗੈਰ-ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਤਰੀਕਿਆਂ ਅਤੇ ਵਿਧੀਆਂ ਦਾ ਵਰਨਣ ਕਰੋ।

#### ਭਾਗ-3

##### ਮਾਪਦੰਡ ਪੱਧਰ

ਮਾਪਦੰਡ ਪੱਧਰਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਪ੍ਰੰਤੂ ਇਹ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ।

ਮਾਪਦੰਡ ਪੱਧਰ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
● ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਨਾ ਲਈ ਯੋਗ।		
● ਜੁਬਾਨੀ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਯੋਗ।		
● ਗੈਰ-ਜੁਬਾਨੀ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਯੋਗ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਯੋਗ।		

## ਸੈਸ਼ਨ-2 ਸੰਚਾਰ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ

### ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ

#### ਸੰਚਾਰ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ

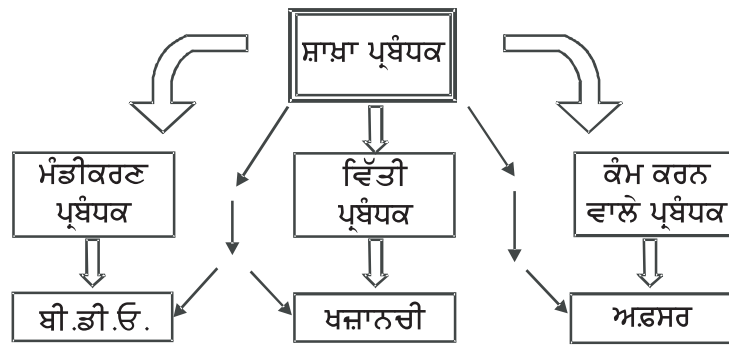
- ਥੱਲੇ ਵੱਲ ਸੰਚਾਰ
- ਉੱਪਰ ਵੱਲ ਸੰਚਾਰ
- ਸਮਤਲ/ਲੇਟਵਾਂ ਸੰਚਾਰ
- ਸਿੱਧਾ ਸੰਚਾਰ
- ਲੇਟਰਲ (ਪਾਸੇ ਦਾ) ਸੰਚਾਰ
- ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ
- ਗੈਰ ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ
- ਚਿੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਸੰਚਾਰ
- ਸੰਕੇਤਕ ਸੰਚਾਰ

**ਥੱਲੇ ਵੱਲ ਸੰਚਾਰ** — ਜਿਹੜਾ ਸੰਚਾਰ ਇੱਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਤੋਂ ਉਸਦੇ ਅਧੀਨ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਵੱਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਉਸਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਵੱਲ ਸੰਚਾਰ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਦਾਰੇ ਦੇ ਉਦੇਸ਼, ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ, ਨੀਤੀਆਂ ਆਦਿ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਉੱਚ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਤੋਂ ਹੇਠਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

#### ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਹਦਾਇਤਾਂ

ਹੇਠਲਾ ਸੰਚਾਰ ਉੱਪਰਲੇ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਸਫਲ ਹੋਣ ਨਾਲ ਸਫਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ—

- ਵਧੀਆ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਸੂਚਨਾ
- ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੇਣੀਆਂ
- ਪ੍ਰੋਤਸਾਹਨ-2 ਤਰਫ਼ਾ ਬਾਤਚੀਤ ਕਰਨ ਦਾ ਰਾਹ
- ਫੈਸਲਿਆਂ ਦੀ ਘੋਸ਼ਣਾ
- ਤਾਲਮੇਲ ਬਣਾਉਣਾ
- ਪ੍ਰੋਤਸਾਹਿਤ ਕਰਨਾ
- ਆਤਮਵਿਸ਼ਵਾਸ ਜਗਾਉਣਾ
- ਕਾਰਜਕੁਸ਼ਲਤਾ ਵਿਚ ਵਾਧਾ
- ਵਾਪਸੀ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ



ਬੈਕ ਵਿੱਚ “ਬੱਲੇ ਵੱਲ ਸੰਚਾਰ”

### ਹੇਠਲੇ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਮਹੱਤਵ

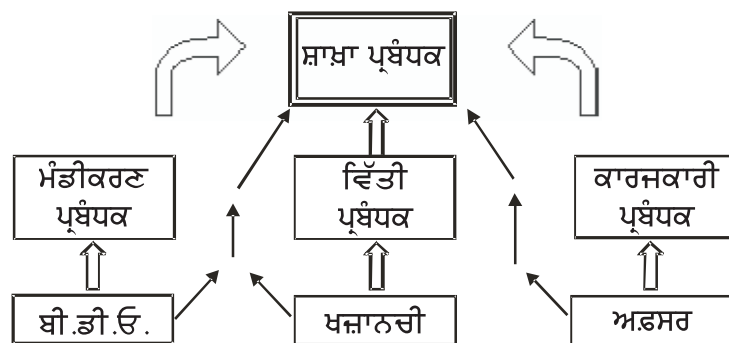
- ਕੰਮ ਬਾਰੇ ਆਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੇਣੀਆਂ।
- ਕੰਮ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇਣੇ ਤੇ ਹੋਰ ਕੰਮਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਦੱਸਣਾ।
- ਸੰਗਠਨ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਮੰਤਵ ਦੱਸਣੇ।
- ਸਹਾਇਕ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣਾ।
- ਆਲੋਚਨਾਤਮਕ ਲੇਖ।

### ਉੱਪਰਲਾ ਸੰਚਾਰ

ਇਸਦਾ ਸੰਬੰਧ ਇਕ ਨਿਮਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਤੋਂ ਉਸ ਦੇ ਉੱਚ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਲਈ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਪਤਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸੰਗਠਨ ਵਿਚ ਕੀ ਹੋ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਉਹ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

### ਇਸ ਸੰਚਾਰ ਵਿਚ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਅਜਿਹੀ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ—

- ਸੂਚਨਾ ਦਾ ਪ੍ਰਵਾਹ।
- ਵਿਚਾਰ ਦਾ ਪ੍ਰਤਸਾਵ।
- ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਦਰਸਾਉਣਾ।
- ਕੰਮ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ।
- ਵਾਪਸੀ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ।



ਬੈਕ ਵਿੱਚ “ਉੱਪਰਲਾ ਸੰਚਾਰ”

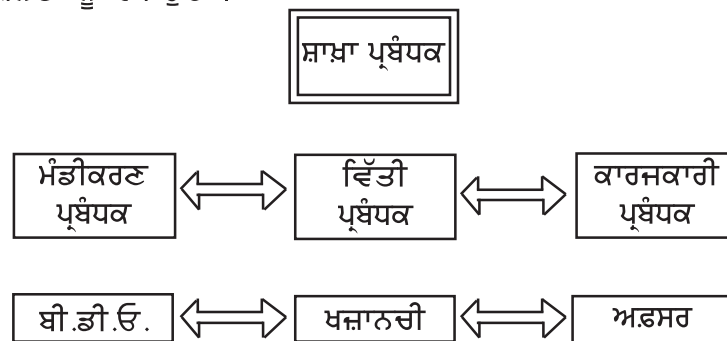
## ਉੱਪਰਲੇ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਮਹੱਤਵ

- ਸਹਾਇਕ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਕੰਮ ਦਾ ਮਾਪਦੰਡ।
- ਕੰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ।
- ਸਹਾਇਕ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਕੀਤੇ ਕੰਮ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣਾ, ਆਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇਣਾ।
- ਆਦੇਸ਼ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟਤਾ।
- ਵਿਚਾਰ, ਭਾਵਨਾਵਾਂ, ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਆਦਿ।
- ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਵਿਧੀ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਦੱਸਣੀ।
- ਨਵੇਂ ਵਿਚਾਰ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ ਦੇਣੇ।
- ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਿਕ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ।

## ਸਮਤਲ/ਲੇਟਵਾਂ ਸੰਚਾਰ

ਜੋ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਵਿਚ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਉਸਨੂੰ ਸਮਤਲ/ਲੇਟਵਾਂ ਸੰਚਾਰ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਲੋੜ ਬਹੁਤ ਘੱਟ ਜਾਂ ਸੰਕਟ ਸਮੇਂ ਪੈਂਦੀ ਹੈ। ਲੇਟਵੇਂ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਤੱਤ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਹਨ।

- ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣਾ।
- ਕੰਮਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ।
- ਗਰੁੱਪ ਦੇ ਕੰਮ ਵਿਚ ਸੁਧਾਰ।
- ਸ਼ਾਖ਼ ਬਣਾਉਣਾ।
- ਕਾਰਜਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ।



ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ “ਸਮਤਲ/ਲੇਟਵਾਂ ਸੰਚਾਰ”

## ਲਾਭ

- ਇਸ ਦਾ ਪ੍ਰਵਾਹ ਤਰਤੀਬ ਅਨੁਸਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਨਿਯਮਬੱਧ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੀ ਭੇਜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਸਰੋਤ ਦਾ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ।
- ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਇਹ ਉੱਚ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਇਹ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਵਿਚ ਉਪਯੋਗੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- ਕੰਮ ਸੰਬੰਧੀ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਨਾ ਕੰਟਰੋਲ ਲਈ ਸਹੂਲਤ ਉਪਲਬਧ ਕਰਦਾ ਹੈ।

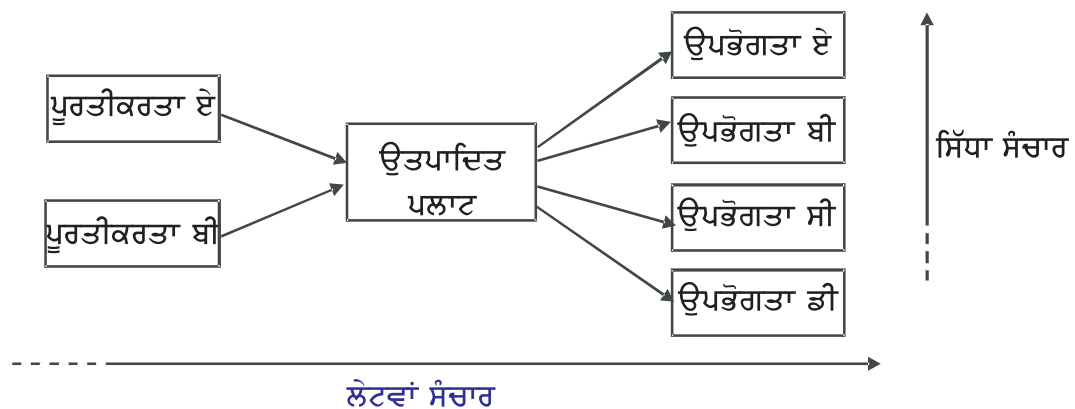
**ਹਾਨੀਆਂ**

ਕਈ ਵਾਰ ਲੇਟਵੇਂ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਇਕੱਲੇ ਅਤੇ ਵਿਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਤਨਾਵ ਪੈਦਾ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਪਰਿਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਉੱਚ ਪੱਧਰ ਦੇ ਅਫਸਰਾਂ ਨੂੰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਵਾਸਤੇ ਕਈ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣੇ ਪੈਂਦੇ ਹਨ।

**ਸਿੱਧਾ ਸੰਚਾਰ**

ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨੀਚੇ ਤੋਂ ਉਪਰ ਅਤੇ ਉਪਰ ਤੋਂ ਹੇਠਾਂ ਸੰਗਠਨ ਦੀ ਕੜੀ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕੁਝ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ ਵੀ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ। ਹੇਠਾਂ ਵੱਲ ਸੰਚਾਰ ਜਿਵੇਂ ਆਪਣੇ ਵਾਸਤੇ ਬੋਲਣਾ, ਉੱਪਰ ਵਾਲਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਕੰਮ ਨੂੰ ਕਿਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਰਨਾ ਹੈ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਅਸੀਂ ਇਕ ਕੜੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਾ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜਾਂ ਫਿਰ ਇੱਕ ਸਿੱਧੀ ਕੜੀ ਹੈ। ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਆਦੇਸ਼ ਉਪਰਲੇ ਪੱਧਰ ਤੋਂ ਹੇਠਲੇ ਪੱਧਰ ਵੱਲ ਆਉਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਨਿਗਰਾਨ ਵੱਲ ਭੇਜ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਆਪਣੇ ਮੰਤਵ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਕੋਈ ਸਮੱਸਿਆ ਆਉਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਆਪਣੇ ਨਿਗਰਾਨ ਨੂੰ ਜਾ ਕੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਕੜੀ ਆਪਣੇ ਨਿਗਰਾਨ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜਦੀ ਹੈ। ਜੋ ਕਿ ਸੂਚਨਾ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਅਫਸਰਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜਣ ਲਈ ਉੱਤਰਦਾਈ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

**ਉਦੇਸ਼**

ਇਸ ਦਾ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਸਿੱਧੀ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਕੇ ਸੂਚਨਾ ਤੇ ਕੰਟਰੋਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਉੱਪਰ ਤੋਂ ਹੇਠਲੇ ਪੱਧਰ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਫੈਸਲਿਆਂ ਆਦੇਸ਼ਾਂ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਹਦਾਇਤਾਂ ਲਈ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਉਦੇਸ਼ ਉਪਰਲੇ ਪੱਧਰ ਤੋਂ ਹੇਠਲੇ ਪੱਧਰ ਵੱਲ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਸੰਚਾਰ ਉਪਰਲੇ ਪੱਧਰ ਤੋਂ ਹੇਠਲੇ ਵੱਲ ਆਪਣੀਆਂ ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜਣ ਵਾਸਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸਦੇ ਵਿੱਚ ਸਿਕਾਇਤਾਂ, ਸੁਝਾਅ, ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਦਾ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

**ਹਾਨੀਆਂ**

ਸੂਚਨਾ ਉਪਰਲੇ ਅਤੇ ਹੇਠਲੇ ਪੱਧਰ ਤੋਂ ਆਪਣੇ ਮੰਤਵਾਂ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਅਕਸਰ ਸੂਚਨਾ ਉਪਰਲੇ ਤੋਂ ਹੇਠਲੇ ਪੱਧਰ ਤੇ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਬਦਲ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਕਈ ਵਾਰੀ ਉੱਪਰ ਕੁੱਝ ਹੋਰ ਅਤੇ ਹੇਠਲੇ ਪੱਧਰ ਤੇ ਕੁੱਝ ਹੋਰ ਰੂਪ ਧਾਰ ਲੈਂਦੀ ਹੈ। ਮੁੱਖ ਪ੍ਰਬੰਧ ਇਹ ਫੈਸਲਾ ਲੈਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਇਸ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਜਾ ਨਹੀਂ। ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਹੋਰ ਦਿਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸੂਚਨਾ ਭੇਜਣੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣੀ ਦਿਸ਼ਾ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਸਥਾਨ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਦੇ-ਪਹੁੰਚਦੇ ਬਦਲ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਮੰਤਵਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।



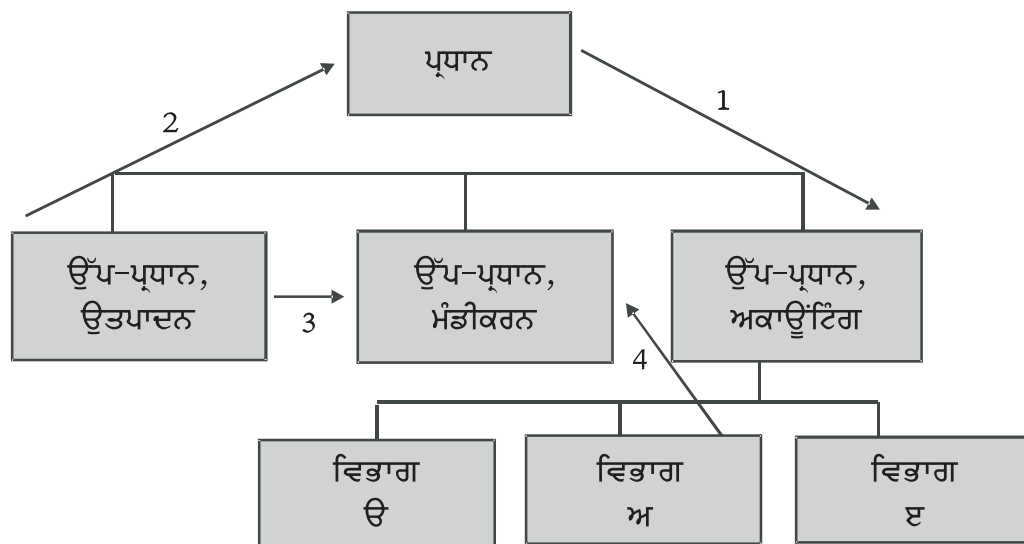
## ਮਾਧਿਅਮ

ਆਪਣੀ ਸੂਚਨਾ ਉੱਪਰ ਤੋਂ ਹੇਠਾਂ ਭੇਜਣ ਵਾਸਤੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੀ ਕੜੀ ਵੀ ਇਹਨਾਂ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਦੇ ਉੱਪਰ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਸੂਚਨਾ ਨੂੰ ਜ਼ੁਬਾਨੀ, ਆਪਣੀ ਸ਼ਰੀਰਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਯੋਗਤਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਜੋ ਵਿਅਕਤੀ ਇਹਨਾਂ ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਉਹ ਆਪਣੀ ਸਮਝ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਉਸਨੂੰ ਸਮਝਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਭਾਵ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਹਰੇਕ ਬੰਦੇ ਦੀ ਸੋਚ ਅਲੱਗ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇੱਕ ਲਿਖਤ ਸੰਚਾਰ ਜੋ ਕਿ ਨਾ ਬਦਲਣ ਯੋਗ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਕਾਫ਼ੀ ਅਸਰਦਾਇਕ ਅਤੇ ਸਹੀ ਸੰਦੇਸ਼ ਸੰਗਠਨ ਵਿੱਚ ਪੈਦਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜਦਕਿ ਆਧੁਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਹੋਇਆ ਵਟਾਂਦਰਾ ਕਾਫ਼ੀ ਸੌਖਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਸੰਗਠਨ ਕਾਫ਼ੀ ਬੜੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕਰਦਾ ਹੈ।

## ਲੇਟਰਲ (ਪਾਸੇ ਦਾ) ਸੰਚਾਰ

ਪਾਸੇ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਉਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਲੋਕਾਂ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਵਪਾਰ ਵਿੱਚ ਸਮਾਂਤਰ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਦੋ ਨਿਗਰਾਨਾਂ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਹੋਇਆ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਦੋ ਬੋਰਡ ਮੈਂਬਰਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਹੋਇਆ ਸੰਚਾਰ। ਇਸਨੂੰ ਸਮਤਲ/ਲੇਟਰਲ ਸੰਚਾਰ ਵੀ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਤੋਂ ਵਿਪਰੀਤ ਟੇਢਾ ਸੰਚਾਰ ਉਹ ਸੰਚਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੰਦੇਸ਼ ਹਰ ਇੱਕ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਉਦਾਹਰਣ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਮੈਨੇਜਰ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਟੇਢਾ ਸੰਚਾਰ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ। ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰਾਂ ਦਾ ਸੰਬੰਧ ਵਪਾਰਿਕ ਵਾਤਾਵਰਨ ਨਾਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਹੀਂ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣਾ ਸੰਚਾਰ ਆਪਸ ਵਿੱਚ ਸਾਹਮਣੇ ਬੈਠ ਕੇ ਹੀ ਕਰੋ। ਈ-ਮੇਲ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਦੁਆਰਾ ਵੀ ਸੰਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੀ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਬੰਧ ਰੱਖਦਾ ਹੈ ਭਾਵ ਸੰਚਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਬਾਹਰੀ ਸੰਚਾਰ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ, ਪੂਰਤੀ ਕਰਤਾ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ।



## ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ

ਇਸ ਅਦਾਰੇ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਵਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਜਿਹੜਾ ਸੰਚਾਰ ਗੁਜ਼ਰਦਾ ਹੈ, ਉਸਨੂੰ ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ। ਉੱਚ ਅਧਿਕਾਰੀ ਅਤੇ ਹੇਠਲੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸੰਪਰਕ ਲਈ ਰਸਮੀ ਰਸਤੇ ਜਾਂ ਵਿਧੀਆਂ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਹੁੰਦੀਆਂ

ਹਨ। ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਅੱਗੇ ਵੰਡ ਇਸਦੀ ਦਿਸ਼ਾ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

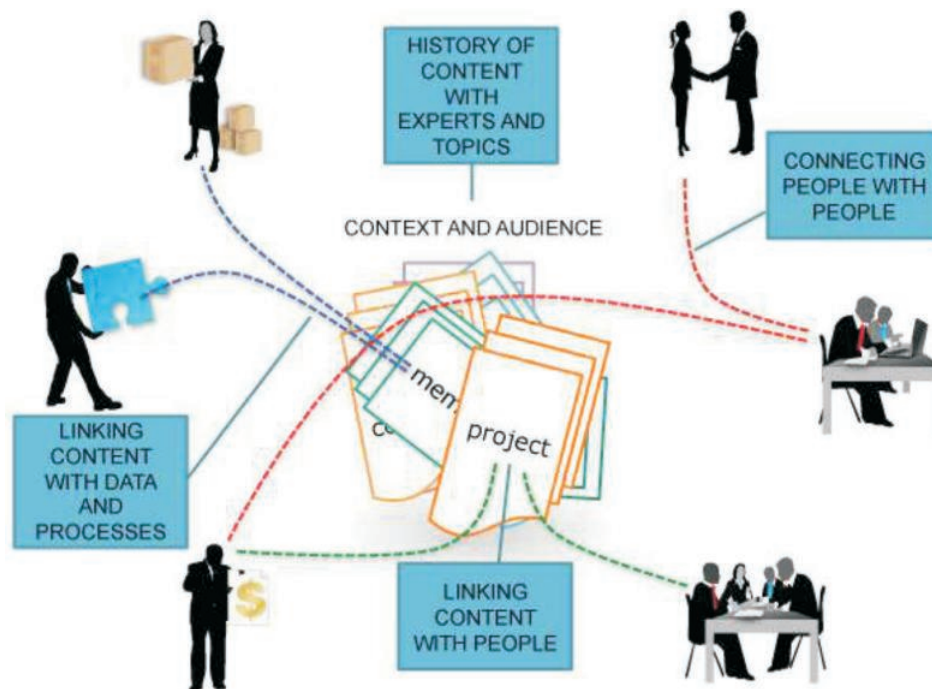
1. ਹੇਠਾਂ ਵੱਲ ਸੰਚਾਰ
2. ਉੱਪਰ ਵੱਲ ਸੰਚਾਰ
3. ਸਮਤਲ/ਲੇਟਵਾਂ ਸੰਚਾਰ



### ਗੈਰ-ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ

ਗੈਰ ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ ਉਹ ਸੰਚਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਹੜਾ ਦਫ਼ਤਰੀ ਸੰਚਾਰ ਤੋਂ ਆਜ਼ਾਦ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਵਿੱਚ ਆਪਸੀ ਸਮਾਜਿਕ ਸੰਬੰਧ ਕਾਰਨ ਇਹ ਸੰਚਾਰ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸੰਚਾਰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਾਧਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜਿਵੇਂਕਿ: ਬਾਤ-ਚੀਤ ਰਾਹੀਂ, ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ-ਮੇਲ ਦੁਆਰਾ, ਸੰਦੇਸ਼ ਲਿਖਕੇ ਅਤੇ ਫੋਨ ਦੁਆਰਾ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਸਮਾਜਿਕ ਸੰਬੰਧਾਂ ਲਈ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਸੰਚਾਰ ਗੈਰ-ਰਸਮੀ ਸੰਬੰਧਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਜਿਵੇਂ- ਮਿੱਤਰਤਾ, ਇੱਕੋ ਕਲੱਬ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਹੋਣਾ, ਇੱਕੋ ਜਗ੍ਹਾ ਵਿੱਚ ਜਨਮ ਲੈਣਾ ਆਦਿ ਅਤੇ ਇਹ ਸੰਚਾਰ ਸੰਗਠਨ ਦੀ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਤੋਂ ਅਲੱਗ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਵਟਾਂਦਰਾ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਉਦੇਸ਼ ਵਾਸਤੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ :-



ਸਮਾਜਿਕ ਉਦੇਸ਼, ਨਿੱਜੀ ਪਾਰਟੀਆਂ ਆਦਿ ਵਾਸਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹੋ ਜਿਹੇ ਸੰਚਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸਹਿ-ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੇ ਕੰਮ ਵਿੱਚ ਆਈ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹੋ ਜਿਹੇ ਸੰਚਾਰ ਆਪਣੇ ਸਿਰ ਨੂੰ ਹਿਲਾ ਕੇ, ਚਿਹਰੇ ਤੇ ਮੁਸਕਰਾਹਟ ਲਿਆ ਕੇ, ਅਤੇ ਚੁੱਪ ਰਹਿ ਕੇ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ : ਜੇਕਰ ਕਿਸੀ ਨਿਗਰਾਨ ਨੇ ਆਪਣੇ ਸਹਾਇਕ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਪਣੇ ਤੋਂ ਉੱਚ ਪੱਧਰ ਦੇ ਅਫ਼ਸਰ ਨੂੰ ਕਰਨੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਇਸਨੂੰ ਲਿਖਕੇ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਡਰਦਾ ਹੈ ਤਦ ਉਹ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉੱਚ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਗੈਰ-ਰਸਮੀ ਨਿਯਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜਿਸਦਾ ਵਰਨਣ ਉੱਪਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਚੁੱਕਾ ਹੈ। ਗੈਰ-ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਗ੍ਰੇਪਵਾਈਨ ਸੰਚਾਰ ਵੀ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਇਸ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਵਿਧੀ ਦਾ ਵਰਨਣ ਪੱਕੇ ਤੌਰ ਤੇ ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਜਿਵੇਂ ਕਿ : ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਨੇ ਜੇਕਰ ਆਪਣੀ ਸੂਚਨਾ ਦੂਰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਭੇਜਣੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਇਹਨਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਦੀ ਦੂਰੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਸੰਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਮਾਨਸਿਕ ਵਿਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣਾ ਔਖਾ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਇੱਕ ਗ੍ਰੇਪਵਾਈਨ ਵਿਧੀ ਵਰਗੀ ਹੀ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਖੋਜਣਾ ਔਖਾ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਿੱਥੋਂ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਹੋਈ ਅਤੇ ਕਿੱਥੇ ਅੰਤ।

ਰਸਮੀ ਅਤੀ ਗੈਰ-ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਹੀ ਸਾਨੂੰ ਸਮਝ ਲੱਗ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ ਉਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ ਉਹ ਸੰਚਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਦੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਗੈਰ-ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ ਸਿਰਫ਼ ਕੰਮ ਵਿੱਚ ਬਰੇਕ ਪਾਉਣ ਵਾਸਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਸਿਰਫ਼ ਦੋ ਜਾਂ ਤਿੰਨ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਵਿਚਕਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਸਾਰੇ ਸਹਿਕਰਮੀਆਂ ਨਾਲ ਨਹੀਂ। ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਇੱਕ ਵਪਾਰ ਵਿੱਚ ਉੱਪਰਲੇ ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਬਣਿਆ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਹੇਠਲੇ ਵਰਗ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਕਿਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਆਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਇੱਕ ਛੋਟੇ ਗਰੁੱਪ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਕ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਸਹਿ-ਕਰਮੀਆਂ ਨਾਲ ਬੈਠ ਕੇ ਮੀਟਿੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

### ਚਿੱਤਰਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੰਦੇਸ਼

ਚਿੱਤਰਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੰਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਚਿੰਨ੍ਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਜਿਵੇਂ : ਟ੍ਰੈਫਿਕ ਸਿਗਨਲ, 21-ਗੰਨ ਸਲਿਊਟ, ਹਾਰਨ ਆਦਿ। ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ : Stop ਦਾ ਚਿੰਨ੍ਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਰੁਕੋ, ਦੋ ਬੱਚੇ ਬਸਤਾ ਚੁੱਕਦੇ ਹੋਏ ਦਾ ਚਿੰਨ੍ਹ, ਸਕੂਲ ਜ਼ੋਨ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ। U-turn ਦਾ ਚਿੰਨ੍ਹ ਤੁਹਾਨੂੰ U-turn ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸੜਕ ਉੱਪਰ ਇੱਕ ਚੱਲਦਾ ਹੋਇਆ ਵਿਅਕਤੀ, ਦਾ ਚਿੰਨ੍ਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿੱਥੇ ਜਾਣ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ।



### ਸੰਕੇਤਕ ਸੰਚਾਰ

ਸੰਕੇਤਕ ਸੰਚਾਰ ਚਿੰਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਧਰਮ, ਸਕੂਲ, ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਸਾਧਨਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ। ਅੱਗੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਚਿੰਨ੍ਹ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਬਹੁਤ ਸਾਧਨਾਂ ਬਾਰੇ ਦਸਦੇ ਹਨ।





ਛੋਟਾ ਸੰਦੇਸ਼ ਸੇਵਾ



ਗੱਲ ਬਾਤ



ਇੰਟਰਨੇਟ



ਇ ਮੇਲ



ਕਿਤਾਬਾਂ



ਫੈਕਸ



ਟੈਲੀਫੋਨ



ਸੇਟੇਲਾਈਟ



ਰੇਡੀਓ

ਅਭਿਆਸ : ਮਿੱਥਿਆ ਹੋਇਆ ਕਾਰਜ

ਇੱਕ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਜਾਓ ਅਤੇ ਇਹ ਪਤਾ ਕਰੋ ਕਿ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕੰਮ ਲਈ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। (ਨੋਟ : ਆਪਣੀ ਰਿਪੋਰਟ ਵਧੀਆ ਬਨਾਉਣ ਲਈ ਚਿੱਤਰ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰੋ)

ਮੁੱਲਾਂਕਣ

ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ—

1. ਹੇਠਲਾ ਸੰਚਾਰ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ..... ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਨਾ ਇਕੱਠੀ ਕਰਦਾ ਹੈ। (ਹਿਦਾਇਤਾਂ)
2. .... ਇੱਕ ਵਧੀਆ ਪ੍ਰਯੋਗ ਹੈ, ਆਪਣੀ ਨਿੱਜੀ ਗਲਬਾਤ ਨੂੰ ਦੁਸਰਿਆਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ।  
(ਗੈਰ ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ)
3. .... ਸੰਚਾਰ ਚਿੰਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ।
4. ਗੈਰਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ..... ਸੰਚਾਰ ਵੀ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
5. .... ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਨਾਲ ਆਪਣਾ ਸੰਦੇਸ਼ ਸਭ ਪੱਧਰਾਂ ਤੇ ਪਹੁੰਚਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਇਕ ਸਹੀ ਜਵਾਬ ਦਵੋ :—

1. ਉਪਰਲਾ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਸਟਾਫ ਵਾਸਤੇ ਮਤਲਬ
  - (a) ਸੂਚਨਾ ਦਾ ਵਟਾਂਦਰਾ
  - (b) ਕਾਰਜਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ
  - (c) ਆਹਮਣੇ ਸਾਹਮਣੇ ਗੱਲ ਬਾਤ ਕਰਨੀ
  - (d) ਇਹਨਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕੋਈ ਨਹੀਂ।

2. ਸਮਤਲ/ਲੇਟਵਾਂ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਤੱਤ ਹੈ

- (a) ਕੰਮ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ
- (b) ਯੋਗਤਾ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ
- (c) ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਕੰਟਰੋਲ ਕਰਨਾ
- (d) ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੇ।

3. ਲੇਟਰਲ (ਪਾਸੇ ਦਾ) ਸੰਚਾਰ ਆਪਣੇ ਸੰਦੇਸ਼ ਲੋਕਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਂਦਾ ਹੈ।

- (a) ਸਮਾਂਤਰ ਪੱਧਰ ਤੇ
- (b) ਹਰੇਕ ਪੱਧਰ ਤੇ
- (c) ਦੋਨਾਂ ਵਿਚਕਾਰ
- (d) ਇਹਨਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕੋਈ ਨਹੀਂ

4. ਇਕ ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਕਿਸਮਾਂ ਵਪਾਰ ਵਿਚ ਪ੍ਰਯੋਗ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

- (a) ਹੇਠਾਂ ਵੱਲ
- (b) ਲੇਟਰਲ (ਪਾਸੇ ਦਾ)
- (c) ਟੋਡਾ
- (d) ਇਹਨਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕੋਈ ਨਹੀਂ।

5. ਗੈਰ ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ—

- (a) ਮੁਸਕਰਾਹਟ
- (b) ਸੰਕੇਤ ਦੁਆਰਾ
- (c) ਦੋਨੋਂ
- (d) ਇਹਨਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕੋਈ ਨਹੀਂ।

**ਮੁੱਲਾਂਕਣ : ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀਆਂ**

ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਇਹ ਦੇਖਣ ਲਈ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰ ਲਈਆਂ ਹਨ।

**ਭਾਗ-1**

- ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਵਿਭਿੰਨ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦਾ ਵਰਨਣ ਕਰੋ।

**ਭਾਗ-2**

ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਦੀ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।

- ਚਿੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਸੰਚਾਰ ਕੀ ਹੈ?
- ਰਸਮੀ ਅਤੇ ਗੈਰ ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ ਕੀ ਹੈ?
- ਲੇਟਰਲ (ਪਾਸੇ ਦਾ) ਸੰਚਾਰ ਕੀ ਹੈ?
- ਉੱਪਰਲੇ ਸੰਚਾਰ ਅਤੇ ਹੇਠਲੇ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਕੀ ਮਹੱਤਵ ਹੈ?

## ਭਾਗ-3

## ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਪੱਧਰ

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਪੱਧਰਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਪ੍ਰੰਤੂ ਇਹ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੇ।

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਪੱਧਰ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
<ul style="list-style-type: none"> <li>ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਵਿਭਿੰਨ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਯੋਗ ਹੋ ਗਏ ਹੋ।</li> </ul>		

—0—

## ਸੈਸ਼ਨ-3 : ਸੰਚਾਰ ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ ਉਪਕਰਨ

### ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ

#### ਸੰਚਾਰ ਮੀਡੀਆ

ਸੰਚਾਰ ਮੀਡੀਆ ਦਾ ਅਰਥ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਦਾ ਆਦਾਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਅੱਜ ਕੱਲ ਦੇ ਆਧੁਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਇਸਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਸਾਧਨਾਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰ ਦੂਸਰਿਆਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣਾ। ਇਸਨੂੰ ਅਸੀਂ ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ ਖ਼ਬਰ ਮੀਡੀਆ ਦੇ ਨਾਮ ਨਾਲ ਵੀ ਜਾਣਦੇ ਹਾਂ।

ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਮੀਡੀਆ ਦੇ ਸਾਧਨਾਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਆਪਣੇ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਗਏ ਤੱਤਾਂ ਨੂੰ ਛੋਟੇ ਕੰਪਿਊਟਰਾਂ ਤੋਂ ਇੱਕ ਕੇਂਦਰਿਤ ਕੰਪਿਊਟਰ ਵਿੱਚ ਭੇਜਣਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਸਾਰਿਆਂ ਨੂੰ ਇਸਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋ ਸਕੇ। ਮੀਡੀਆ ਦੇ ਅਧਿਕਤਰ ਇਸਤੇਮਾਲ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਧਨ ਹਨ ਕੇਬਲ, ਸੈਟਲਾਈਟ ਅਤੇ ਟੈਲੀਵਿਜ਼ਨ ਆਦਿ।



ਸੰਚਾਰ ਮੀਡੀਆ ਕਈ ਸਾਧਨਾਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਹਰੇਕ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਚੈਨਲ ਇੱਕ ਦੂਸਰੇ ਨਾਲ ਮਿਲ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਆਧੁਨਿਕ ਮੀਡੀਆ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਆਪਣੇ ਵੱਡੇ ਪੱਧਰ ਤੇ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅੰਕੜਿਆਂ ਨੂੰ ਕਾਫ਼ੀ ਲੰਬੀ ਦੂਰੀ ਤੇ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਵਿੱਚ ਈ.ਮੇਲ., ਟੈਲੀਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਗੱਲ ਕਰਨੀ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਵਿੱਚ ਇਸਤੇਮਾਲ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਰੋਤ ਆਦਿ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਕੇ ਦੂਸਰਿਆਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਪੁਰਾਣੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਮੀਡੀਆ ਦੇ ਸਾਧਨ ਜਾਂ ਪਰੰਪਰਾਗਤ ਮੀਡੀਆ ਦੇ ਸਾਧਨ ਹਨ ਟੀ.ਵੀ., ਰੇਡੀਓ ਅਤੇ ਮੈਗਜ਼ੀਨ ਆਦਿ। ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਕਿਸਮਾਂ ਵਾਲਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

1. **ਐਨਾਲੋਗ**— ਇਸ ਵਿੱਚ ਰੇਡੀਓ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਆਦਿ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
2. **ਆਧੁਨਿਕ**— ਕੰਪਿਊਟਰ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਾਧਨ ਬਣ ਗਿਆ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਆਪਣਾ ਸੰਚਾਰ ਸੌਖਾ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ।

#### ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਸਾਧਨ :- (ਔਜ਼ਾਰ)

ਇੱਕ ਸੰਚਾਰ ਔਜ਼ਾਰ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਦੂਸਰਿਆਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਦਾ ਇੱਕ ਸਾਧਨ ਹੈ ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਸੂਚਨਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਤਕਨੀਕ ਦੀ ਆਮ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਵਰਤੋਂ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਟੈਲੀਫੋਨ ਰਾਹੀਂ, ਕੰਪਿਊਟਰ, ਆਡੀਓ ਵਿਡੀਓ ਸਿਸਟਮ ਆਦਿ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਕੇ ਦੂਸਰਿਆਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣਾ, ਜਿਹਨਾਂ ਨੂੰ ਇਹਨਾਂ ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।

#### ਵਿਧੁੱਤ ਉਪਕਰਨ

ਇੱਕ ਵਿਧੁੱਤ ਉਪਕਰਨ ਦਾ ਵਿਸਥਾਰ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਦੂਰ ਬੈਠੇ ਆਪਣੇ ਸਹਿ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਤੱਕ ਭੇਜਣ



ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਵਿਧੁਤ ਉਪਕਰਨਾਂ ਵਿੱਚ ਟੈਲੀਫੋਨ, ਮੋਬਾਇਲ, ਤਾਰ ਰਹਿਤ ਸੈੱਟ, ਆਦਿ ਆਪਣੇ ਸੰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜਣ ਅਤੇ ਮੰਗਵਾਉਣ ਵਿੱਚ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਤਕਨੀਕੀ ਐਡਵਾਂਸ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵੀਡੀਓ ਫੋਨ ਮਸ਼ਹੂਰੀ ਆਦਿ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰ ਨੂੰ ਦੂਜਿਆਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਸਮਾਜਿਕ ਵੈਬਸਾਈਟਸ ਸਮਾਜ ਵਿੱਚ ਲੋਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਦੂਸਰਿਆਂ ਨਾਲ ਵਟਾਂਦਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ।



### ਟੈਲੀਫੋਨ

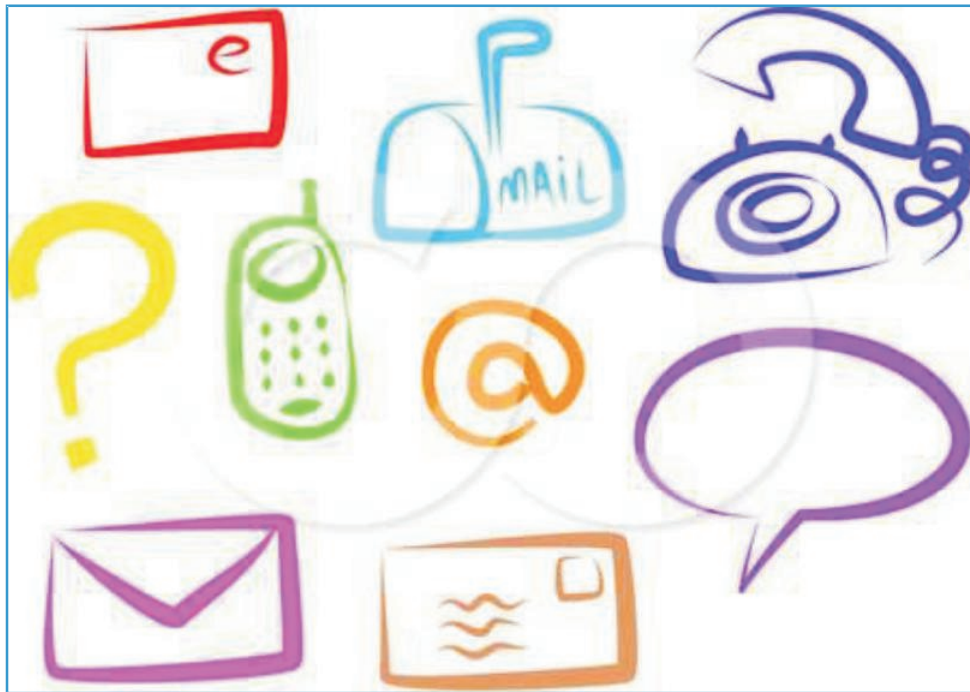
ਟੈਲੀਫੋਨ ਇੱਕ ਦੂਰ-ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਸਾਧਨ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਆਵਾਜ਼ ਨੂੰ ਸੁਣਨ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਧੀਆ ਸਾਧਨ ਹੈ ਇਸ ਦਾ ਆਧਾਰਿਤ ਉਦੇਸ਼ ਦੋ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਵਿਚਕਾਰ ਜੋ ਕਿ ਦੂਰੀ ਤੇ ਬੈਠੇ ਹਨ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਅੱਜ ਕੱਲ ਦੇ ਆਧੁਨਿਕ ਟੈਲੀਫੋਨਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮਾਈਕਰੋ ਫੋਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਬੋਲਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਕ ਈਅਰਫੋਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸੁਣਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ ਦੂਸਰਿਆਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਸਮੇਂ। ਇੱਕ ਘੰਟੀ ਵੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਕਿਸੇ ਦੇ ਫੋਨ ਆਉਣ ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੂਚੇਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇੱਕ ਕੀ-ਪੈਡ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ।



ਇੱਕ ਮਾਈਕਰੋ ਫੋਨ ਆਪਣੀ ਆਵਾਜ਼ ਨੂੰ ਵਿਧੁਤ ਸਿਗਨਲਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਆਵਾਜ਼ ਦੂਸਰਿਆਂ ਤੱਕ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਹੋਰ ਲੋਕਾਂ ਤੋਂ ਭੇਜੇ ਗਏ ਸੰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ।

### ਮੋਬਾਇਲ ਫੋਨ

ਮੋਬਾਇਲ ਫੋਨ ਨੂੰ ਸੈਲ ਫੋਨ ਵੀ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਮੋਬਾਇਲ ਫੋਨ ਇੱਕ ਅਜਿਹਾ ਉਪਕਰਨ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਆਪਣਾ ਸੰਦੇਸ਼ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਗ੍ਹਾ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਮੋਬਾਇਲ ਫੋਨ ਉਪਰੇਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੈਲੂਲਰ ਨੈਟਵਰਕ ਨਾਲ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਮੋਬਾਇਲ ਫੋਨ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਵਰਾਇਟੀ ਅਤੇ ਬਹੁਤ ਫੰਕਸ਼ਨ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਿਸ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਸੌਖਾ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੰਦੇਸ਼ ਦੇਣ ਵਾਸਤੇ, Text Messaging ਜਿਸਨੂੰ ਅਸੀਂ SMS ਦੁਆਰਾ ਵੀ ਜਾਣਦੇ ਹਾਂ, ਈ.ਮੇਲ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ, ਬਲੂ ਟੂਥ, ਵਪਾਰਕ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ, ਖੇਡਾਂ ਅਤੇ ਫੋਟੋਗ੍ਰਾਫੀ ਆਦਿ।



### ਟੈਲੀਫੋਨ ਕਰਨ ਵਕਤ ਧਿਆਨ ਰੱਖਣ ਯੋਗ ਗੱਲਾਂ

ਜਦ ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਕੁੱਝ ਗੱਲਾਂ ਦਾ ਬਹੁਤ ਧਿਆਨ ਰੱਖਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲਣ ਵਾਲੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਸਰੀਰਕ ਭਾਸ਼ਾ। ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ ਜਾਂ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨੂੰ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਜਦ ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਰਹੇ ਹੁੰਦੇ ਹਾਂ।

- ਫੋਨ ਦੀ ਤੀਸਰੀ ਘੰਟੀ ਵੱਜਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਫੋਨ ਚੁੱਕੋ। ਕੁੱਝ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰੋ ਜਦ ਤੁਸੀਂ ਫੋਨ ਤੇ ਗੱਲ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋਵੋ। ਹੈਲੋ! ਸ਼ੁਭ ਸਵੇਰ/ਸ਼ੁਭ ਦੁਪਹਿਰ/ਸ਼ੁਭ ਸ਼ਾਮ।
- ਸਾਡੇ ਬੋਲੇ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਪਹਿਚਾਣ ਦੇਵੋ।
- ਜੇਕਰ ਫੋਨ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਆਪਣੀ ਪਹਿਚਾਣ ਨਹੀਂ ਦਸਦਾ ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਪੁਛੋ, “ਕੀ ਮੈਂ ਇਹ ਜਾਣ ਸਕਦਾ ਹਾਂ ਕਿ ਕੌਣ ਬੋਲ ਰਿਹਾ ਹੈ?”
- ਅਜਿਹੇ ਹਾਲਾਤ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਫੋਨ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਉਸਨੂੰ ਪੁੱਛ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ, “ਕੀ ਮੈਂ ਇਹ ਜਾਣ ਸਕਦਾ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ?”
- ਅਜਿਹੀ ਹਾਲਾਤ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਦਾ ਸੰਦੇਸ਼ ਲਿਆ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ, “ਮੈਂ ਸ਼ਰਮਿੰਦਾ ਹਾਂ, ਉਹ ਇਸ ਸਮੇਂ ਵਿਅਸਤ ਹੈ। ਕੀ ਮੈਂ ਸੰਦੇਸ਼ ਲੈ ਸਕਦਾ ਹਾਂ?” ਜਾਂ ਮੈਂ ਤੁਹਾਡਾ ਨਾਂ ਜਾ ਨੰਬਰ ਜਾਣ ਸਕਦਾ ਹਾਂ, ਉਸਨੂੰ ਦੇਣ ਲਈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਾਪਿਸ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕੇ।
- ਤੁਸੀਂ ਫੋਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਹੋਗੇ ਕਿ ਥੋੜਾ ਇੰਤਜ਼ਾਰ ਕਰੋ, ਮੈਂ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਕੇ ਆਉਂਦਾ ਹਾਂ।
- ਕਿਸੀ ਵੀ ਫੋਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦੋ ਮਿੰਟ ਤੋਂ ਵੱਧ ਫੋਨ ਤੇ ਇੰਤਜ਼ਾਰ ਨਾ ਕਰਵਾਉ। ਉਸਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਕਾਲ ਕਰਨੀ ਵਧੀਆ ਹੋਵੇਗੀ। ਵਾਪਸੀ ਕਾਲ ਕਰਨਾ ਭੁਲਣਾ ਨਹੀਂ ਚਾਹੀਦਾ।
- ਇੰਤਜ਼ਾਰ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਕਾਲਰ ਨੂੰ ਸ਼ੁਕਰਾਨਾ ਕਹੋ।
- ਆਪਣੀ ਗੱਲ-ਬਾਤ ਆਧਾਰਿਤ ਬਿੰਦੂ ਤੱਕ ਹੀ ਸੀਮਿਤ ਰਖੋ।

- ਗੱਲ ਬਾਤ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿਚ ਚੰਗਾ ਵਿਹਾਰ ਵਿਖਾਉ।
- ਹਮੇਸ਼ਾ ਖੁਸ਼ੀ ਅਤੇ ਮਿੱਤਰਤਾ ਵਾਂਗੂੰ ਬੋਲੋ।
- ਕਿਸੇ ਫੋਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਹੌਲਡ ਤੇ ਲਾਉਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਸਦੀ ਇਜ਼ਾਜ਼ਤ ਲਵੋ। ਉਦਾਹਰਨ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ, ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਹੌਲਡ ਤੇ ਬਣੇ ਰਹੋਗੇ ਜਦ ਤੱਕ ਮੈਂ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਬਲਾਉਂਦਾ ਹਾਂ।”
- ਜਦ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਗੱਲ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਨਾ ਕਰੋ।
- ਜਦ ਤੁਸੀਂ ਖਾ ਰਹੇ ਹੋਵੋ ਤਾਂ ਫੋਨ ਤੇ ਉਤਰ ਨਾ ਦੇਵੋ। ਤੁਸੀਂ ਉਸਨੂੰ ਦਸ ਦੇਵੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਖਾਣਾ ਖਾ ਰਹੇ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਖਾਣਾ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੇ ਉਸ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋਗੇ।
- ਜਦ ਫੋਨ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਭਰੋਸਾ ਰੱਖੋ ਕਿ ਪਹਿਲਾਂ ਕਾਲਰ ਨੇ ਫੋਨ ਬੰਦ ਕੀਤਾ।
- ਲੰਬੇ ਸੰਦੇਸ਼ ਛੱਡਣ ਤੋਂ ਬਚੋ।

### ਵਿਧੁੱਤ ਮੀਡੀਆ

**ਵਿਧੁੱਤ ਨਿਜੀ ਆਟੋਮੈਟਿਕ ਸ਼ਾਖ ਵਟਾਂਦਰਾ ਸਿਸਟਮ—** ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਿਸਟਮ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਇਕ ਘਰ ਵਿੱਚ ਜਾ ਇੱਕ ਵਪਾਰ ਵਿੱਚ ਇਕੋ ਛੱਤ ਤੇ ਇੱਕ ਕਮਰੇ ਤੋਂ ਦੂਸਰੇ ਕਮਰੇ ਵਿੱਚ ਸਟਾਕ ਵਰਗੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।



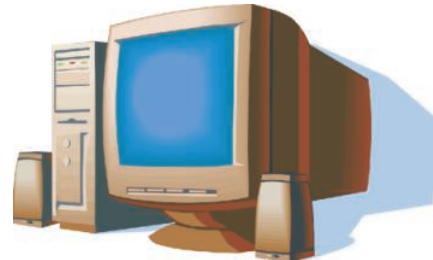
**ਵਾਕੀ-ਟਾਕੀ—** ਵਾਕੀ-ਟਾਕੀ ਇੱਕ ਟੈਲੀਫੋਨ ਵਰਗਾ ਹੀ ਯੰਤਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸਦਾ ਵਿਸਥਾਰ ਛੋਟਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਕ ਸੀਮਿਤ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਇਸਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਦੂਸਰੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇੱਕ ਵਾਕੀ-ਟਾਕੀ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਵਪਾਰ ਵਿੱਚ, ਜਨਤਾ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਮਿਲਟਰੀ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

**ਫੈਕਸ ਮਸ਼ੀਨ—** ਫੈਕਸ ਮਸ਼ੀਨ ਉਹ ਮਸ਼ੀਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਇੱਕ ਜਗ੍ਹਾ ਤੋਂ ਦੂਸਰੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਜੇਕਰ ਆਪਣੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾ ਕੋਈ ਫੋਟੋ ਭੇਜਣੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਇਸ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਅਸਲੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਫੈਕਸ ਮਸ਼ੀਨ ਵਿੱਚ ਸਕੈਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਇੱਕ ਫੈਕਸ ਮਸ਼ੀਨ ਰਾਹੀਂ ਦੂਸਰੀ ਫੈਕਸ ਮਸ਼ੀਨ ਵਿੱਚ ਇਸਨੂੰ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕੁਨੈਕਸ਼ਨ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਜਦ ਫੈਕਸ ਮਸ਼ੀਨ ਤੇ ਕੋਈ ਸੰਦੇਸ਼ ਆਉਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਘੰਟੀ ਵਜਦੀ ਹੈ। ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਫੈਕਸ ਮਸ਼ੀਨ ਉਹ ਸੱਭ ਕੁਝ ਕਾਪੀ ਕਰ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮਸ਼ੀਨ ਤੋਂ ਭੇਜੀ ਹੋਵੇ।



**ਜੀ.ਪੀ.ਐਸ.—** ਜੀ.ਪੀ.ਐਸ ਸਿਸਟਮ ਦਾ ਪੂਰਾ ਨਾਮ ਗਲੋਬਲ ਪੈਜ਼ੀਸ਼ਨਿੰਗ ਸਿਸਟਮ ਹੈ। ਜੀ.ਪੀ. ਐਸ ਨਾਲ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਵਰਤਮਾਨ ਸਥਿਤੀ ਦਾ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕਿਸ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਹਾਂ। ਜੀ.ਪੀ.ਐਸ. ਸਿਸਟਮ ਸਾਨੂੰ ਪੂਰੀ ਦੁਨਿਆਂ ਨਾਲ ਜੋੜਦਾ ਹੈ। ਇਸਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਮਿਲਟਰੀ, ਸਮੁੰਦਰੀ ਜਹਾਜ਼ਾਂ ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਅਧਿਕਤਰ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

**ਕੰਪਿਊਟਰ—** ਅੱਜ ਦੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਿਊਟਰ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਇੱਕ ਵਧੀਆ ਅਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਾਧਨ ਬਣ ਗਿਆ ਹੈ। ਆਪਣਾ ਵਪਾਰ ਈ-ਕਾਮਰਸ, ਈ.ਮੇਲ., ਈ.ਫੋਰਮਸ, ਖੋਜਣ ਵਾਲੇ ਡਾਟਾਬੇਸ ਵੈਬਸਾਈਟਸ ਨਾਲ ਚਲਦਾ ਹੈ।





### ਅਭਿਆਸ

ਇਕ ਰਿਟੇਲ ਸ਼ਾਪ ਤੇ ਜਾਓ ਅਤੇ ਇਹ ਪਤਾ ਕਰੋ ਕਿ ਟੈਲੀਫੋਨ ਅਤੇ ਫੈਕਸ ਮਸ਼ੀਨ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਨੂੰ ਲਿਖੋ (50 ਸ਼ਬਦਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਵੇ)

1. ਛੋਟੇ ਉਤਰ ਦੇਵੋ (50 ਸ਼ਬਦਾਂ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨਾ ਹੋਵੇ)

(i) ਟੈਲੀਫੋਨ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ii) ਫੈਕਸ ਮਸ਼ੀਨ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ

1. ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ—

1. ਟੈਲੀਫੋਨ ਇੱਕ ..... ਉਪਕਰਨ ਹੈ।

2. ਟੈਲੀਫੋਨ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ..... ਵਿੱਚ ਬੋਲਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਈਅਰਫੋਨ ਉਸ ਆਵਾਜ਼ ਨੂੰ ਦੁਆਰਾ ਉਤਪਾਦਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ।
3. .... ਉਪਕਰਨ ਦਫ਼ਤਰੀ ਸੰਪਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਗੇਟ ਤੇ ਹੀ ਚੈੱਕ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਦਾ ਪਤਾ ਚਲਦਾ ਹੈ।

2. ਇਹਨਾਂ ਦਾ ਪੂਰਾ ਨਾਮ ਲਿਖੋ।

- (i) SMS
- (ii) EPBAX
- (iii) E-MAIL
- (iv) GPS

3. ਛੋਟੇ ਉੱਤਰਾਂ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ—

1. ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਪੰਜ ਉਪਕਰਨਾਂ ਦਾ ਨਾਮ ਦੱਸੋ।

.....

.....

.....

.....

.....

2. ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਇੱਕ ਲਾਭ ਅਤੇ ਇੱਕ ਹਾਨੀ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ।

.....

.....

.....

.....

.....

3. ਰਸਮੀ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕਰੋ।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ਮੁੱਲਾਂਕਣ : ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ**

ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਇਹ ਦੇਖਣ ਲਈ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰ ਲਈਆਂ ਹਨ।

**ਭਾਗ-1**

- ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਵਿਭਿੰਨ ਉਪਕਰਨਾਂ ਦਾ ਵਰਨਣ ਕਰੋ।

**ਭਾਗ-2**

ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਦੀ ਚਰਚਾ ਕਰੋ।

(ੳ) ਰਸਮੀ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਰਸਮੀ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਦਸੋ।

(ਅ) ਲਾਗ (Log) ਬੁੱਕਸ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟ ਦਾ ਮਹੱਤਵ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਦਸੋ।

**ਭਾਗ-3****ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਪੱਧਰ**

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਪੱਧਰਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਪ੍ਰੰਤੂ ਇਹ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੇ।

ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਪੱਧਰ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
● ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਸਾਧਨ ਦੇ ਇਸਤੇਮਾਲ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਦਾ ਪਤਾ ਹੈ		
● ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਵਰਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ ਨਾਲ ਜਾਗਰੂਕ ਹੋ।		
● ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਉਪਕਰਨ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਉਪਕਰਨ ਦੇ ਇਸਤੇਮਾਲ ਦੀ ਲੋੜ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋ।		

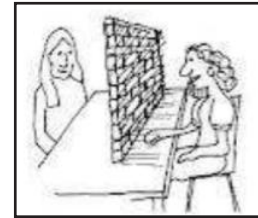


## ਸੈਸ਼ਨ-4 : ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟਾਂ

### ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ

#### ਰੁਕਾਵਟਾਂ

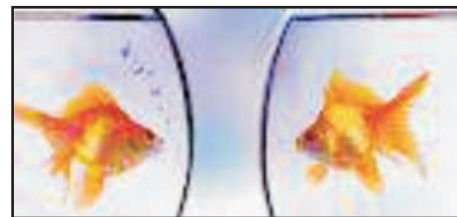
ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਹੀਂ ਕਿ ਸੰਚਾਰ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਗਇਆ ਕੋਈ ਕੰਮ ਸਿਰੇ ਚੜ੍ਹ ਜਾਵੇਗਾ ਪਰ ਕਈ ਵਾਰ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਕਈ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਆ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਸ ਨਾਲ ਉਸ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਉਪਯੋਗਤਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਆ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਕਈ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਆ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਸੰਗਠਨ ਵਲੋਂ ਆਈਆਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ, ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਨਾਲ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਅਤੇ ਸਰੀਰਕ ਰੁਕਾਵਟਾਂ।



#### (ੳ) ਸਰੀਰੀ ਰੁਕਾਵਟਾਂ

ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਵਾਤਾਵਰਨ ਦੇ ਸੁਭਾਵ ਨਾਲ ਆਉਂਦੀਆਂ ਹਨ।

- ਬੁਰੀ ਹਾਲਾਤ ਵਿੱਚ ਪਏ ਉਪਕਰਨ।
- ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਫੇਲ ਹੋਣ ਕਰਕੇ।
- ਨਵੀਂ ਤਕਨੀਕ ਦੀ ਕਮੀ।
- ਸਟਾਫ ਦਾ ਘੱਟ ਹੋਣਾ।
- ਪਿਛੋਂ ਆਵਾਜ਼ ਦਾ ਜ਼ਿਆਦਾ ਆਉਣਾ ਜਾਂ ਰੋਸ਼ਨੀ ਦਾ ਘੱਟ ਹੋਣਾ।
- ਵਾਤਾਵਰਨ ਜ਼ਿਆਦਾ ਠੰਡਾ ਹੋਣਾ ਅਤੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਗਰਮ ਹੋਣਾ।



ਇਹ ਸਭ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਮਨੋਬਲ ਨੂੰ ਘਟਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਜੋ ਕਿ ਇਕ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਅਸਰ ਪਾਉਂਦੇ ਹਨ।



#### (ਅ) ਸੰਗਠਨਾਤਮਕ ਰੁਕਾਵਟਾਂ

- ਇਹ ਗਲਤ ਸਿਸਟਮ ਦੇ ਨਿਰਮਾਣ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੈ।
- ਸੰਗਠਨ ਦਾ ਢਾਂਚਾ ਬਹੁਤ ਵੱਡਾ ਹੋਵੇ।
- ਸੰਗਠਨਾਤਮਕ ਨਿਰੀਖਣ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਦਾ ਅਸਰ ਨਾ ਹੋਣਾ।
- ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਸ਼ੁੱਧਤਾ ਦੀ ਕਮੀ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਜੋ ਸਟਾਫ ਉੱਪਰ ਪਾਈਆ ਹੋਈਆਂ ਹਨ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਾ ਹੋਣੀ।
- ਪੱਧਰ ਰਿਸ਼ਤੇ।



**(ੲ) ਰਵੱਈਏ ਬੰਧਨ****1. ਉਚ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦਾ ਰਵੱਈਆ—**

- ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰੇ ਦੀ ਘਾਟ।
- ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਰੁਕਾਵਟਾਂ, ਜਿਹੜੀਆਂ ਕਿ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਵਿਚ ਅਨਿਯਮਿਤ ਜਾਂ ਮਨਾਹੀ ਕਰਨ ਲਈ ਮਜ਼ਬੂਰ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਸਮੇਂ ਦੀ ਘਾਟ।
- ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਦੀ ਘਾਟ।
- ਬਦਲੇ ਹੋਏ ਰਵੱਈਏ ਅਤੇ ਤਰਕੀਬਾਂ ਕਾਰਨ ਬਦਲਾਵ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟਾਂ।
- ਨਿਮਕ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਉਤੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਦੀ ਘਾਟ।
- ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਨੂੰ ਚੁਣੌਤੀ ਦੇਣ ਦਾ ਡਰ।

**2. ਨਿਮਕ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦਾ ਰਵੱਈਆ—**

- ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਇੱਛਾ ਨਾ ਹੋਣੀ।
- ਸਹੀ ਮਿਹਨਤਾਨੇ ਦੀ ਘਾਟ।

**3. ਭਾਵਨਾਤਮਕ ਰੁਕਾਵਟਾਂ—**

ਮਨੋਵਿਗਿਆਨਿਕ ਕਾਰਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਦਿਮਾਗੀ ਸਹੀ ਸਥਿਤੀ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਾਧਨ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਸਾਰੇ ਖੁਸ਼ੀ ਦਿਖਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਸੂਚਨਾ ਲਈ ਗ੍ਰਹਿਣਸ਼ੀਲ ਹੁੰਦੇ ਹਾਂ। ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਵਿਆਹ ਦੀ ਚਿੰਤਾ, ਤਦ ਇਹ ਕਿਤੇ ਨਾ ਕਿਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਸੰਚਾਰ ਦੀਆਂ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਤੇ ਹੁਨਰ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਕੁਝ ਭਾਵਨਾਤਮਕ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਹਨ।

- ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪਰਖਣਾ।
- ਬੇਧਿਆਨੀ।
- ਪ੍ਰਸਾਰਨ ਕਾਰਨ ਨੁਕਸਾਨ ਅਤੇ ਘੱਟ ਯਾਦ ਸ਼ਕਤੀ।
- ਹੱਦ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਲਿਖਤ ਸ਼ਬਦਾਂ ਉੱਤੇ ਆਸ਼ਰਿਤ ਹੋਣਾ।
- ਸੰਚਾਰਕਰਤਾ ਦਾ ਅਵਿਸ਼ਵਾਸ।
- ਸੰਚਾਰ ਨਾ ਕਰ ਪਾਉਣਾ।
- ਅਰਥ-ਵਿਗਿਆਨਿਕ ਰੁਕਾਵਟਾਂ।
  - ਅਲੱਗ ਭਾਸ਼ਾ।
  - ਸ਼ਬਦਾਂ ਤੇ ਚਿੰਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਲੱਗ ਸੰਦਰਭ।
  - ਮਾੜੀ ਸ਼ਬਦਾਵਲੀ

**4. ਸਰੀਰਕ ਰੁਕਾਵਟਾਂ—**

ਸਰੀਰਕ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਅਸੁਵਿਧਾ ਜਿਵੇਂ ਬਿਮਾਰ ਸਿਹਤ, ਮਾੜੀ ਅੱਖਾਂ ਦੀ ਨਜ਼ਰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਨਤੀਜਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਹੁਣ ਕੁੱਝ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਬਾਰੇ ਪੜ੍ਹਿਆ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਇਕ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਉਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਤੰਗ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।

ਇਹ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਨਿਰੰਤਰਤਾ ਨੂੰ ਭੇਜਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਤੱਕ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰ ਦਿੰਦੀਆਂ ਹਨ ਇਸ ਲਈ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵ ਰਹਿਤ ਕਰ ਦਿੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਮਨੋਜਰ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸਾਰੀਆਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਉੱਤੇ ਪਾਰ ਪਾ ਸਕੇ।

### ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਉੱਤੇ ਪਾਰ ਪਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ

1. ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਸੰਸਥਾ ਦੀ ਕਾਰਜ ਵਿਧੀ ਸਹੀ ਤੇ ਆਸਾਨ ਸਮਝਣਯੋਗ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਨਿਰੰਤਰਤਾ ਨੂੰ ਵਧਾਏ ਤਾਂ ਜੋ ਹਰ ਪੱਧਰ ਤੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਮਹਿਸੂਸ ਹੋਣ। ਇਹ ਸੰਸਥਾ ਦੀ ਕਾਰਜ ਵਿਧੀ ਸਹੀ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਤੇ ਆਸਾਨ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਸੰਸਥਾ ਸਹੀ ਮਾਇਨੇ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਵਧਾ ਸਕੇਗੀ ਆਪਣੀ ਸੰਸਥਾ ਵਿੱਚ।
2. ਇਹ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਸੰਸਥਾ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਮੁੱਖ ਮਕਸਦ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰਿਤ ਤੇ ਦਰਸਾਉਣ ਵਾਲੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
3. ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਇਕ ਸਹੀ ਚੈਨਲ ਚੁਣਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਸਦਾ ਮਕਸਦ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਨਿਰੰਤਰ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
4. ਇਕ ਸਫਲਤਾਪੂਰਵਕ ਸੰਚਾਰ ਤਦ ਹੀ ਪਾ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜਦੋਂ ਉਪਰਲਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਚੰਗੇ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਆਪਣੇ ਤੇ ਲਵੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੀ ਝਿੜਕ ਤੋਂ।
5. ਸੰਚਾਰ ਇਕ ਮਿਲੀ ਜੁਲੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਹੈ। ਇਸਦਾ ਵਿਕਾਸ ਆਪਸ ਵਿੱਚ ਸਬੰਧਾਂ ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੈ। ਆਪਸ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ, ਭਰੋਸਾ ਇਸ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਤੱਤ ਹਨ।
6. ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਵਧੀਆ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਇਸਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨੀ ਕਿ ਸੰਚਾਰ ਹੋ ਰਿਹਾ ਹੈ ਕਿ ਨਹੀਂ।

### ਚੰਗੇ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਤੱਤ

- ਆਪਣੇ ਸੰਚਾਰ ਵਾਸਤੇ ਅਸਲ ਉਦੇਸ਼ ਲੱਭਣਾ।
- ਇਹ ਦੇਖਣਾ ਕਿ ਸੰਚਾਰ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਚਾਰ ਸਹੀ ਹਨ ਕਿ ਨਹੀਂ।
- ਜਿੱਥੇ ਪ੍ਰੋਤਸਾਹਨ ਜਾ ਸਲਾਹ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਉੱਥੇ ਯੋਜਨਾ ਸੰਚਾਰ ਕਰੀਏ।
- ਆਪਣੇ ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਗੰਭੀਰ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰ ਹੋਣਾ।
- ਸੰਚਾਰ ਸਾਧਾਰਨ, ਸਾਫ਼ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਹੋਵੇ।
- ਤੁਹਾਡੇ ਸੰਦੇਸ਼ ਦੇ ਆਧਾਰਿਤ ਤੱਤਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇ।
- ਸਾਰੀਆਂ ਪਰਿਸਥਿਤੀਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨੀ, ਸਰੀਰਕ ਅਤੇ ਮਨੁੱਖੀ ਜਦ ਵੀ ਤੁਸੀਂ ਸੰਚਾਰ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ।
- ਜਦ ਵੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਮਦਦ ਲਈ ਪਹੁੰਚਾਉਣਾ।

ਉਹ ਲੋਕ ਜਿਹਨਾਂ ਨੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ ਪੜ੍ਹਿਆ ਹੈ ਆਪਣੇ ਕੰਮ ਨੂੰ ਵਧਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਨਿੱਜੀ ਸਬੰਧਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਵਾਧਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਯਾਦ ਰੱਖਣ ਯੋਗ ਗੱਲ ਹੈ ਕਿ ਇਕ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ ਇਕ ਸਫਲ ਕੰਮ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਧੀਆ ਸਾਧਨ ਹੈ। ਜ਼ੁਬਾਨੀ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਜ਼ੁਬਾਨੀ ਹਨਰ ਇੱਕ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਅਪਵਾਦ ਹਨ। ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ ਅਤੇ ਸ਼ਕਤੀਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ ਆਪਣੇ ਆਪ ਵਿੱਚ ਇਕ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਪੈਦਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਕਈ ਵਾਰੀ ਇਕ ਸਾਧਾਰਨ ਭਾਸ਼ਣ ਵੀ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਸਫਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

### ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਤੱਤ

1. ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ਰਤਾਂ।
2. ਵਿਭਿੰਨ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸੰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ।

### ਸਮੇਂ ਅਨੁਸਾਰ

- ਸਹੀ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੰਚਾਰ।

### ਸਪਸ਼ਟਤਾ

- ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਕੋਈ ਵਿਚਾਰ ਸਹੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

### ਸਪੱਸ਼ਟਤਾ

- ਸਾਧਾਰਨ ਅਤੇ ਆਮ ਭਾਸ਼ਾ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ।
- ਛੋਟੇ ਅਤੇ ਸਾਧਾਰਨ ਵਾਕ।
- ਸਹੀ ਵਿਆਕਰਨ।
- ਸਮਝਣਯੋਗ ਕਿਰਿਆ।

### ਅਭਿਆਸ

1. ਜਦ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਨਾਲ ਕੋਈ ਸੰਚਾਰ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਜਾਂ ਅਧਿਆਪਕ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਕੋਈ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ, ਉਸਦੇ ਰਾਹ ਵਿਚ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋ।

.....

.....

.....

2. ਜਦ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋਵੋ ਤਾਂ ਰਾਹ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕੱਢਣਾ।

.....

.....

.....

3. ਜਦ ਕਿਸੇ ਪਾਰਟੀ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਮਿੱਤਰ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋਵੋ ਤਾਂ ਉਸ ਸਮੇਂ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਬਣਾਓ।

.....

.....

.....

4. ਤੁਸੀਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹੜੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕੋਗੇ, ਜੇਕਰ :

- ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਲਾਈਟ ਦਾ ਖਰਾਬ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੋਵੇ।

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ

(ੳ) ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਭਰੋ—

1. ਪ੍ਰਬੰਧ ਦਾ ..... ਇੱਕ ..... ਰੁਕਾਵਟ ਹੈ।
2. ਪੱਧਰ ਸੰਬੰਧਾਂ ਨਾਲ ..... ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਆਉਂਦੀਆਂ ਹਨ।
3. ਸੰਚਾਰ ..... ਨਾਲ ਵੱਧੀਆਂ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
4. ਲੋਕ ਜਿਹਨਾਂ ਨੇ ..... ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪੜ੍ਹੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਆਪਣੇ ਕੰਮ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਸੰਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
5. ਇੱਕ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ ਤਦ ਹੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਦ ..... ਇਸਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਲੈਂਦਾ ਹੈ।

(ਅ) ਹੇਠਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦਵੋ।

1. ਸੰਚਾਰ ਦੀਆਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਕੀ ਹਨ ?

.....

.....

.....

2. ਦੋ ਸਰੀਰੀ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਬਾਰੇ ਦਸੋ।

.....

.....

.....

3. 25 ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਉੱਤਰ ਦਵੋ ਕਿ ਕਿਵੇਂ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੀਆਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।

(ੳ) ਘਟੀਆ ਸੰਚਾਰ ਉਪਕਰਨ

.....

.....

.....

(ਅ) ਸੱਭਿਅਤਾ ਰੁਕਾਵਟਾਂ

.....

.....

.....

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ

ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਇਹ ਦੇਖਣ ਲਈ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰ ਚੁੱਕੇ ਹੋ।

#### ਭਾਗ-1

- ਵਿਭਿੰਨ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਬਾਰੇ ਲਿਖੋ।

#### ਭਾਗ-2

##### ਮਾਪਦੰਡ ਪੱਧਰ

ਮਾਪਦੰਡ ਪੱਧਰ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
● ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਸਾਈਕਲ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ?		
● ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਕਿਵੇਂ ਆ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।		
● ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਯੋਗ ਹੋ।		

—0—

# ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ

ਐੱਨ.ਵੀ.ਈ.ਕਿਊ.ਐੱਫ. ਪੱਧਰ-2 (ਦਸਵੀਂ ਜਮਾਤ)

ਆਰ.ਐੱਸ. 207-ਐੱਨ.ਕਿਊ. 2012 :  
ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿੱਚ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ

ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ



© PSS Central Institute of Vocational Education, 2012

ਇਹ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਕਾਪੀਰਾਈਟ ਅਧੀਨ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੈ। ਲਿਖਤੀ ਆਗਿਆ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਦਾ ਪੁਨਰ-ਨਿਰਮਾਣ, ਅਨੁਕੂਲਨ, ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸਟੋਰੇਜ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦਾ ਜਨਤਕ ਸੰਚਾਰ ਵਰਜਿਤ ਹੈ।



## ਮੁੱਖ ਬੰਧ

ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਢਾਂਚਾ, 2005 ਇਹ ਸਿਫਾਰਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਕੂਲ ਵਿੱਚ ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਜੀਵਨ ਦਾ ਸੰਬੰਧ ਸਕੂਲ ਦੇ ਬਾਹਰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਜੀਵਨ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਿਧਾਂਤ ਕਿਤਾਬੀ ਸਿੱਖਿਆ ਦੀ ਪੁਰਾਣੀ ਵਿਰਾਸਤ ਨੂੰ ਪਿੱਛੇ ਛੱਡਦਾ ਹੈ, ਜਿਸਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਅੱਜ ਵੀ ਸਾਡਾ ਵਿੱਦਿਅਕ ਢਾਂਚਾ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਸਿੱਟੇ ਵਜੋਂ ਸਕੂਲ, ਘਰ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰੇ ਦੇ ਮਾਹੌਲ ਦਾ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦੇ ਮਾਹੌਲ ਨਾਲੋਂ ਕਾਫ਼ੀ ਫ਼ਰਕ ਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਹੱਥ ਵਿੱਚਲੀ ਕਾਰਜ ਪੁਸਤਕ “ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿੱਚ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ” ਉਸ ‘ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ’ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ ਕਿ ਮਨੁੱਖੀ ਸੰਸਾਧਨ ਵਿਕਾਸ ਮੰਤਰਾਲੇ (MHRD) ਦੇ ਉੱਦਮ ਅਧੀਨ ਕੌਮੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਸਿੱਖਿਆ ਯੋਗਤਾ ਢਾਂਚੇ (NVEQF) ਨੂੰ ਅਮਲੀ ਜਾਮਾ ਪਹਿਨਾਉਣ ਲਈ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸਦਾ ਮੰਤਵ ਸਕੂਲਾਂ, ਕਾਲਜਾਂ, ਵਿਵਸਾਇਕ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਸੰਸਥਾਵਾਂ, ਤਕਨੀਕੀ ਸਿੱਖਿਆ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਵਵਿਦਿਆਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪੱਧਰ ਦੀ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਾਸਤੇ ਸਾਂਝੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸੋਧਾਂ ਦਾ ਗਠਨ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇਹ ਅਨੁਮਾਨ ਲਾਇਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਕਿ NVEQF ਰਾਹੀਂ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ, ਅੰਤਰ-ਖੇਤਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਵਿਦਿਆਰਥੀ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਸਿੱਖਿਆ ਨੂੰ ਵਾਧਾ ਮਿਲੇਗਾ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਅਕਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਵਿਚਾਲੇ ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ ਸੁਖਾਲੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆਰਥੀਆਂ ਨੂੰ ਜੀਵਨ ਭਰ ਲਈ ਸਿੱਖਿਆ ਮਿਲੇਗੀ।

ਇਹ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ, ਜੋ ਕਿ ਨੌਵੀ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਬਰਾਬਰ ਦੀ ਜਮਾਤ ਪਾਸ ਕਰ ਚੁੱਕੇ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਲਈ ਬਣਾਏ ਗਏ ਵਿਵਸਾਇਕ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਹੈ, ਜਿਹੜੀ ਕਿ ਇੱਕ ਮਾਹਿਰ ਸਮੂਹ ਵੱਲੋਂ ਲਿਖੀ ਗਈ ਹੈ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕੌਸ਼ਲ ਵਿਕਾਸ ਨਿਗਮ (NSDC) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਭਾਰਤ ਦੀ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰਾਂ ਦੀ ਕੌਸ਼ਲ ਪ੍ਰੀਸ਼ਦ ਦੀ ਸਭਾ (RASCI) ਅਤੇ ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਉਦਯੋਗਾਂ ਨੇ ਆਪਸੀ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਮਾਪਦੰਡ (NOS) ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਮਾਪਦੰਡ ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਖੇਤਰ ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ ਵਲੋਂ ਸੁਝਾਏ ਗਏ ਸਮਰੱਥਾ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਸਮੂਹ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਕੰਮਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਚੰਗੀ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਉਮੀਦਵਾਰਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਨੂੰ ਪਰਖਣ ਵਾਸਤੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ।

ਪੰਡਤ ਸੁੰਦਰਲਾਲ ਸ਼ਰਮਾ ਕੇਂਦਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਸਿੱਖਿਆ ਸੰਸਥਾ (PSSCIVE), ਜੋ ਕਿ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿਦਿਅਕ ਖੋਜ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੀਸ਼ਦ (NCERT) ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਹੈ, ਨੇ SKSDC ਦੇ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਵਿਵਸਾਇਕ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਲਈ ਛੋਟੇ-ਛੋਟੇ ਹਿੱਸਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਇਹ NVEQ ਦੇ ਪਹਿਲੇ ਤੋਂ ਚੌਥੇ ਪੱਧਰ ਤੱਕ ਹਨ : ਦੂਜਾ ਪੱਧਰ (Level 2) ਦਸਵੀਂ ਜਮਾਤ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਗਿਣਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਇਕਾਈਆਂ (Units) ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਲਈ NOS ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਵਪਾਰ (ਕੰਮਕਾਰ) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਮੁੱਖ ਸਮਰੱਥਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਗਿਆਨ, ਕੁਸ਼ਲਤਾ, ਯੋਗਤਾ ਆਦਿ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕੀਤੀ ਗਈ।

ਇਹ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਨੂੰ ਰੱਟਾ ਲਾਉਣ ਤੋਂ ਵਰਜਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਨੂੰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਲਚਕੀਲਾ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਵਿਚਾਲੇ ਸੀਮਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤੋੜਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਇਸ ਪੁਸਤਕ ਵਿੱਚ ਸੋਚ ਵਿਚਾਰ ਅਤੇ ਛੋਟੇ-ਸਮੂਹਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਦ-ਸੰਵਾਦ, ਚਰਚਾ ਅਤੇ ਤਜਰਬੇ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਮਹੱਤਵ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਆਸ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਸਾਰੇ ਕਦਮ 1986 ਦੀ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਨੀਤੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਸਿੱਖਿਆਰਥੀ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਵਿੱਦਿਅਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਦਿਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਗੇ।

ਇਸ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਦੀ ਕਾਮਯਾਬੀ ਇਸ ਗੱਲ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਸਕੂਲਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਅਤੇ ਅਧਿਆਪਕ ਬੱਚਿਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਤੌਰ ਤੇ ਸਿੱਖਣ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਕਲਪਨਾ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛਣ ਲਈ ਕਿੰਨੀ ਕੁ ਪ੍ਰੇਰਨਾ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਵਿਕਾਸ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਆਰਥੀ ਦੀ ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਅਤੇ ਗੁਣਾਂ ਅਤੇ ਰਚਨਾਤਮਿਕਤਾ ਨੂੰ ਗ੍ਰਹਣ ਕਰਨਾ ਤਾਂ ਹੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਨੂੰ ਸਰੋਤੇ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਬਲਕਿ ਸਿੱਖਿਆ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਾਂਗੇ। ਇਹਨਾਂ ਟੀਚਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਸਕੂਲਾਂ ਦੇ ਨਿੱਤਨੇਮ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਕਾਫ਼ੀ ਤਰਮੀਮ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ। ਦੱਸੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਉਤਸ਼ਾਹ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਲਈ ਸਕੂਲ ਦੇ ਟਾਈਮ ਟੇਬਲ ਵਿੱਚ ਲਚਕੀਲਾਪਨ ਲਿਆਉਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਵਾਸਤੇ ਅਧਿਆਪਨ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ।

## ਆਭਾਰ ਅਤੇ ਪੰਨਵਾਦ

### ਸਹਿਯੋਗੀ ਅਤੇ ਸਹਾਇਕ ਸੰਸਥਾ

#### ਸਲਾਹਕਾਰ

1. ਪ੍ਰੋ. ਆਰ.ਬੀ. ਸ਼ਿਵਾਗੁੰਡੇ, ਸੰਯੁਕਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ।
2. ਪ੍ਰੋ. ਆਰ.ਕੇ. ਸ਼ੁਕਲਾ, ਮੁਖੀ, ਬਿਜਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ।
3. ਡਾ. ਵੀ.ਐੱਸ. ਮਹਿਰੇਤਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁਖੀ, ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੇਂਦਰ (CDEC) PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ

#### ਸਮੱਗਰੀ ਉਤਪਾਦਕ ਸਮੂਹ

- (ੳ) NCERT ਕੈਂਪਸ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਵਿੱਚ ਕੇਂਦਰੀ ਵਿੱਦਿਅਕ ਤਕਨੀਕੀ ਸੰਸਥਾ (CIET) ਵਿਖੇ NVEQF ਦੇ Level-1 ਵਾਸਤੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਮੰਡੀਕਰਣ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸਮੂਹ ਸੰਮੇਲਨ (WGM) - ਮਿਤੀ 28 ਮਈ ਤੋਂ 15 ਜੂਨ, 2012 :
1. ਡਾ. ਕੇ. ਸੰਭਾਸ਼ਿਵ ਰਾਓ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸਿੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ, ਆਂਧਰਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਿਸ਼ਾਖਾਪਟਨਮ - 530003 (ਏ.ਪੀ.)
  2. ਡਾ. ਆਰ. ਸਾਈਬਾਬਾ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਬਿਜਨੈਸ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ, ਲਾਲ ਬਹਾਦਰ ਪੀ.ਜੀ.ਕਾਲਜ, ਵਾਰੰਗਲ-506007 (ਏ.ਪੀ.)
  3. ਡਾ. ਟੀ. ਸਿਰੀਨਿਵਾਸ ਰਾਓ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ MBA ਵਿਭਾਗ, ਸਕੂਲ ਆਫ ਡਿਸਟੈਂਸ ਲਰਨਿੰਗ ਅਤੇ ਕੌਂਟੀਨਿਊਇੰਗ ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ, ਕਾਕਾਟੀਆ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਿਦਿਆਗਨੀ ਪੁਰੀ ਵਾਰੰਗਲ-506009, (ਏ.ਪੀ.)
  4. ਪ੍ਰੋ. ਐਸ.ਐਨ. ਬੋਰਹੜੇ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਵਿੱਦਿਆਪੀਠ ਡੀਮਡ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਯਸ਼ਵੰਤ ਰਾਓ ਮੋਹਿਤੇ ਕਾਲਜ, ਪੂਨਾ-411038
  5. ਸ੍ਰੀ ਸੁਨੀਲ ਐਸ. ਦੇਸਾਈ, ਵਿਵਸਾਇਕ ਅਧਿਆਪਕ, ਜਾਗਰੂਤੀ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਗਾਧਿੰਗਲਾਜ, ਜ਼ਿਲਾ ਕੋਹਲਾਪੁਰ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।
  6. ਸ਼੍ਰੀ ਰਾਜੀਵ ਖਾਰੇ, ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਤਾਲ-ਮੇਲਕ (ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ), ਭਾਰਤੀ ਏਅਰਟੈੱਲ ਦਫਤਰ, ਮਾਲਵੀਆ ਨਗਰ, ਭੋਪਾਲ-462001 (ਐਮ.ਪੀ.)।
  7. ਡਾ. ਦਲਬੀਰ ਸਿੰਘ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਹਰਿਆਣਾ ਸਕੂਲ ਆਫ ਬਿਜਨੈਸ, ਗੁਰੂ ਜੰਬੋਸ਼ਵਰ ਵਿਗਿਆਨ ਅਤੇ ਤਕਨੀਕੀ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਹਿਸਾਰ-125001 (ਹਰਿਆਣਾ)।
  8. ਡਾ. ਸ਼ਿਪਰਾ ਵੈਦਿਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਸੈਕੰਡਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ CIET, NCERT, ਸ੍ਰੀ ਅਰਬਿੰਦੋ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-(110016)
  9. ਡਾ. ਬਿਸਵਾਜੀਤ ਸ਼ਾਹ, CBSE ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ।
  10. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਦੀਪਾ ਸਿੰਘ, ਸਲਾਹਕਾਰ, NSDC, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ।
  11. ਡਾ. ਵੀ.ਐੱਸ. ਮਹਿਰੇਤਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਰੀਸੋਰਸ ਪਰਸਨ, ਖੇਤੀਬਾੜੀ ਅਤੇ ਜੀਵ-ਸੰਭਾਲ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, ਭੋਪਾਲ।
  12. ਡਾ.ਪੀ. ਵੀਰਾਈਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਕੋਆਰਡੀਨੇਟਰ, ਬਿਜਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, ਭੋਪਾਲ।
  13. ਡਾ. ਅਮਰੇਂਦਰ ਪੀ. ਬੇਹੇਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮਾਣਯੋਗ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ CIET, NCERT, ਸ੍ਰੀ ਅਰਬਿੰਦੋ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-(110016)

(ਅ) ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, SNTD ਜਨਾਨਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਮੁੰਬਈ ਵਿਖੇ NVEQF ਦੇ Level-1 (ਫੇਜ਼-II) ਵਾਸਤੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਮੰਡੀਕਰਣ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸਮੂਹ ਸੰਮੇਲਣ (WGM) - ਮਿਤੀ 9 ਤੋਂ 13 ਜੁਲਾਈ, 2012 ਨੂੰ ਹੋਇਆ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਹਿਰਾਂ ਨੇ ਭਾਗ ਲਿਆ :

1. ਡਾ. ਦਲਬੀਰ ਸਿੰਘ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਹਰਿਆਣਾ ਸਕੂਲ ਆਫ਼ ਬਿਜ਼ਨੈਸ, GJU, ਹਿਸਾਰ, ਹਰਿਆਣਾ।
2. ਪ੍ਰੋ. ਟੀ.ਸਿਰੀਨਿਵਾਸ ਰਾਓ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ, SDLCE, ਕਕਾਟੀਆ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਾਰੰਗਲ-506009 (ਏ.ਪੀ.)
3. ਸ਼੍ਰੀ ਸੁਨੀਲ ਐਸ. ਦੇਸਾਈ, ਲੈਕਚਰਾਰ (ਵਿਵਸਾਇਕ), ਜਾਗਰੂਤੀ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਗਾਧਿੰਗਲਾਜ, ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਕੋਹਲਾਪੁਰ, (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ)।
4. ਸ਼੍ਰੀ ਅਸ਼ੋਕ ਐਮ.ਐਸ., ਲੈਕਚਰਾਰ ਸਿੱਖਿਅਕ, ਓਪਨ ਮਾਈਡਜ਼ ਸੰਸਥਾ, ਬੰਗਲੌਰ, ਕਰਨਾਟਕ।
5. ਡਾ. ਜੀ. ਦਿਨਾਕਰ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖੀ, ਰਾਜਾਰਾਜੇਸ਼ਵਰੀ ਕਾਲਜ ਆਫ਼ ਇੰਜੀਨੀਅਰਿੰਗ, ਕੁੰਬਲਾਗੋਡੂ, ਮਸੂਰ ਰੋਡ, ਬੰਗਲੌਰ-560074
6. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਕੇ.ਪੀ. ਯਾਦਵ, ਲੈਕਚਰਾਰ (ਵਿਵਸਾਇਕ), ਕੈਂਪ ਸਿੱਖਿਆ ਸਭਾ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਪੂਨਾ-411001 (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ)।
7. ਪ੍ਰੋ. ਕੇ.ਐੱਸ.ਰਾਓ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖੀ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਵਿਭਾਗ, ਆਂਧਰਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਿਸ਼ਾਖਾਪਟਨਮ (ਏ.ਪੀ.)
8. ਸ਼੍ਰੀ ਪ੍ਰਦੀਪ ਡੀ. ਪੋਵਾਰ, ਲੈਕਚਰਾਰ (ਵਿਵਸਾਇਕ), ਜਨਤਾ ਵਿਦਿਆਲਾ ਅਤੇ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਸਤਪੁਰ, ਨਾਸਿਕ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।
9. ਡਾ. ਐਸ.ਐਨ. ਬੋਰਹੜੇ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਵਿੱਦਿਆਪੀਠ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਯਸ਼ਵੰਤ ਰਾਓ ਮੋਹਿਤੇ ਕਾਲਜ, ਪੂਨਾ-411038
10. ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਕੇ.ਐਸ. ਫੁੱਲਮਲੀ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਐਮ.ਐਲ. ਧਾਨੂਕਰ ਕਾਲਜ, ਵਿੱਲੇ ਪਾਰਲੇ, ਮੁੰਬਈ-400029.
11. ਸ਼੍ਰੀ ਐਮ.ਐੱਸ. ਪੰਨਾਵਡੇ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਸਿੰਘਦ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸੰਸਥਾ, ਪੂਨੇ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।
12. ਡਾ. ਕਿਨੇਰੀ ਵੀ. ਠੱਕਰ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, ਮੁੰਬਈ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਮੁੰਬਈ।
13. ਸ਼੍ਰੀ ਸੁਗਮ ਚੌਬਲ, ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਸਲਾਹਕਾਰ, ਮੁੰਬਈ।
14. ਸ਼੍ਰੀ ਰਵਿੰਦਰ ਐਮ. ਚਿਪਲੂਨਕਰ, ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ, ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਸਲਾਹਕਾਰ, ਮੁੰਬਈ।
15. ਡਾ. ਜੀ.ਵਾਈ. ਸ਼ਿਟੋਲ, ਮਾਣਯੋਗ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖੀ, ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, SNTD ਜਨਾਨਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਨਿਊ ਮੈਰੀਨ ਲਾਈਨ, ਮੁੰਬਈ।
16. ਡਾ. ਪੀ. ਵੀਰਾਈਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਤਾਲ-ਮੇਲਕ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
17. ਸ਼੍ਰੀ ਅਸ਼ੋਕ ਕੁਮਾਰ, ਸਹਾਇਕ ਲਾਇਬ੍ਰੇਰੀਅਨ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
18. ਸ਼੍ਰੀ ਦੁਰਗੇਸ਼ ਕੇ. ਸਤਾਨਕਰ, ਕੰਪਿਊਟਰ ਚਾਲਕ, ਗਰੇਡ-II, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.

### ਸੰਪਾਦਨਾ ਅਤੇ ਤਾਲ-ਮੇਲ

1. ਡਾ. ਪੀ.ਵੀਰਾਈਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਤਾਲ-ਮੇਲਕ, ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
2. ਡਾ. ਵੀ.ਐਸ. ਮਹਿਰੋਤਰਾ, ਇੰਚਾਰਜ, ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਕੇਂਦਰ (CDEC), PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.
3. ਡਾ. ਨਿਧੀ ਗੁਪਤਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ (ਕੰਟਰੈਕਟਚੂਅਲ), ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ-462013.

## ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਬਾਰੇ

ਇਹ ਕਾਰਜ ਪੁਸਤਕ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਮਰੱਥਤਾ ਇਕਾਈ **RS207-NQ2012** : “ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿੱਚ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ” ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਕ ਹੋਵੇਗੀ। ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਪੁਸਤਕ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਅਕ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਧੀਨ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ, ਘਰ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਆਪਣੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਪੜ੍ਹ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਸ ਕਿਤਾਬ ਵਿੱਚ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਸੈਸ਼ਨ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਸਮਰੱਥਤਾ ਇਕਾਈ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ (ਸੌਖੇ ਅਤੇ ਕਠਿਨ) ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਹਾਸਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਹਰ ਸੈਸ਼ਨ ਛੋਟਾ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਸਮਝ ਸਕੋ। ਲਿਖਤ ਨੂੰ ਸੁੰਦਰ, ਪ੍ਰਸਪਰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲ ਅਤੇ ਦਰਸ਼ਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਤਸਵੀਰਾਂ ਅਤੇ ਜੀਵੰਤ ਚਿੱਤਰਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਯੋਗ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਕਲਪਨਾ ਨਾਲ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਦੇ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟਾਂਤ ਅਤੇ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਹਰੇਕ ਸੈਸ਼ਨ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਗਿਆ ਹੈ :

### ਭਾਗ 1. ਭੂਮਿਕਾ/ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਸ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇ ਬਾਰੇ ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀ ਸਿੱਖੋਗੇ।

### ਭਾਗ 2. ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ/ਢੁੱਕਵਾਂ ਗਿਆਨ

ਇਹ ਭਾਗ ਇਸ ਸੈਸ਼ਨ (ਕਾਰਜਕਾਲ) ਵਿੱਚ ਆਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ/ਢੁੱਕਵਾਂ ਗਿਆਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਵਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਭਾਗ ਚੋਂ ਮਿਲਿਆ ਗਿਆਨ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੁਝ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਅਭਿਆਸ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪੜ੍ਹ ਲੈਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

### ਭਾਗ 3. ਅਭਿਆਸ-ਕਿਰਿਆ

ਹਰੇਕ ਸੈਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਅਭਿਆਸ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਮਿੱਥੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਖਤਮ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ, ਘਰ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹਨਾਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦਾ ਗਿਆਨ, ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਅਤੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਮਿਲੇਗਾ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਨੂੰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਨਿਪੁੰਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋਗੇ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ/ਸਿੱਖਿਅਕ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਹੇਠ ਕਰੋਗੇ, ਜਿਹੜੇ ਤੁਹਾਡਾ ਕੰਮ ਪੂਰਾ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਪੱਥ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਕ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਸੁਧਾਰਨ ਵਾਸਤੇ ਪ੍ਰਤੀ-ਪ੍ਰਸ਼ਟੀ ਸੂਚਨਾ (feedback) ਵੀ ਦੇਣਗੇ। ਇਹ ਸਾਰਾ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਅਕ ਦੀ ਸਲਾਹ ਨਾਲ ਇੱਕ ਸਮਾਂ ਸਾਰਨੀ ਬਣਾਓ ਅਤੇ ਮਿੱਥੇ ਹੋਏ ਮਾਪ-ਦੰਡਾਂ ਦੀ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਚੀਜ਼ ਦੀ ਸਮਝ ਨਹੀਂ ਆ ਰਹੀ ਤਾਂ ਬਿਨਾਂ ਝਿਜਕ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਅਕ ਤੋਂ ਸਮਝੋ।

### ਭਾਗ 4. ਮੁੱਲਾਂਕਣ

ਇਸ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਪੁਨਰ ਨਿਰੀਖਣ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਉੱਨਤੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋਗੇ। ਅਗਲੇ ਸੈਸ਼ਨ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦੇਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣਾ ਪਵੇਗਾ।

## ਭੂਮਿਕਾ



ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਤਜਰਬਾ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਕੋਲੇ ਦੇ ਛਿਲਕੇ ਤੋਂ ਫਿਸਲਕੇ ਡਿੱਗਦੇ ਹਾਂ ਜਿਹੜਾ ਕਿ ਕਿਸੇ ਦੂਸਰੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਜਨਤਕ ਥਾਂਵਾਂ ਤੇ ਸੁੱਟਿਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ? ਜੇਕਰ ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਖੁਸ਼ਨਸੀਬ ਹੋ ਜਿਹੜੇ ਦੂਸਰਿਆਂ ਦੀ ਅਣਗਹਿਲੀ ਕਾਰਨ ਜ਼ਖਮੀ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਇੱਕ ਆਮ ਜਿਹੀ ਗੱਲ ਹੈ ਕਿ ਜਦੋਂ ਜਨਤਕ ਥਾਂਵਾਂ ਤੇ ਫੇਰੀ ਵਾਲੇ ਫਲ ਵੇਚਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਲੋਕ ਬਿਨਾਂ ਧਿਆਨ ਦਿੱਤੇ ਹੀ ਛਿਲਕੇ ਸੜਕ ਤੇ ਸੁੱਟ ਦਿੰਦੇ ਹਨ।

ਘਰ ਵਿੱਚ ਵੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਤਜਰਬਾ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਜਦੋਂ ਕਿਸੇ ਖਤਰਨਾਕ ਔਜ਼ਾਰ ਸਮਾਨ ਤੇ ਸਮੱਗਰੀ ਦੁਆਰਾ ਤੁਸੀਂ ਜ਼ਖਮੀ ਹੋਏ ਹੋਵੋਗੇ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੀ ਜਦੋਂ ਰਸੋਈ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਤੁਹਾਡੇ ਮਾਤਾ ਜੀ ਬਹੁਤ ਵਾਰੀ ਚਾਕੂ ਨਾਲ ਆਪਣੀ ਉਂਗਲ ਜ਼ਖਮੀ ਕਰ ਲੈਂਦੇ ਹਨ। ਬਿਲਕੁਲ ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੀ ਉਦਯੋਗ, ਫੈਕਟਰੀਆਂ ਗੁਦਾਮਾਂ ਅਤੇ ਸੰਗਠਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕਾਮੇ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।



ਕਿੱਤਾਕਾਰ ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੰਭਾਲ ਇੱਕ ਅਜਿਹਾ ਖੇਤਰ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਜਾਂ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਤੇ ਭਲਾਈ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।



ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੰਗਠਨ ਨੂੰ ਸੁਚਾਰੂ ਹੈ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨੌਕਰੀ ਕਰ ਰਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਕਰਨਾ ਜ਼ਿਆਦਾ ਖਤਰਨਾਕ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਚੂਨ ਨੌਕਰੀਆਂ ਵਾਸਤੇ ਥਾਂ-ਥਾਂ ਤੇ ਘੁੰਮਣਾ, ਭਾਰੀ ਸਮਾਨ ਚੁੱਕਣਾ, ਲੰਮੇ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਖੜ੍ਹੇ ਰਹਿਣਾ ਤੇ ਹੋਰ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ ਦਾ ਨਤੀਜਾ ਜ਼ਖਮੀ ਹੋਣਾ ਨਿਕਲਦਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਾਮਿਆਂ ਨੂੰ ਕੰਮ ਉੱਤੇ ਖਤਰਿਆਂ ਨੂੰ ਸਹਿਣ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਗਰੂਕ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਿਵੇਂ ਉਹਨਾਂ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾਵੇ।

ਵਿਸ਼ਾ-ਸੂਚੀ	
ਮੁੱਖ-ਬੰਧ	215
ਆਭਾਰ ਅਤੇ ਧੰਨਵਾਦ	216
ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਬਾਰੇ	218
ਜਾਣ-ਪਛਾਣ/ਭੂਮਿਕਾ	219
ਸੈਸ਼ਨ 1 : ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਕਿਰਿਆਵਾਂ	221
ਸੈਸ਼ਨ 2 : ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਦੇ ਪੈਮਾਨੇ	226
ਸੈਸ਼ਨ 3 : ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ	236
ਸੈਸ਼ਨ 4 : ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਨੁਕਤੇ	241
ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ	246



## ਸੈਸ਼ਨ 1 : ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਕਿਰਿਆਵਾਂ

### ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ

ਵਾਲ-ਮਾਰਟ ਚਾਲੀ ਤੋਂ ਉੱਪਰ ਦਵਾਖਾਨਿਆਂ ਦਾ ਕੰਮ-ਕਾਰ ਸਟੋਰਾਂ ਵਿੱਚ ਚਲਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਸਾਥੀਆਂ, ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਲੱਗੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨਾਲ ਅਗਲੇ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਦੋ ਸਾਲਾਂ ਵਿੱਚ ਛੇ ਸੌ ਤੋਂ ਉੱਪਰ ਦਵਾਖਾਨੇ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਨਾਲ ਦੋ ਹਜ਼ਾਰ ਹੋਰ ਸਟੋਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਵਾਖਾਨੇ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਪੈਦਾ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ।

ਹਮੇਸ਼ਾ ਹੀ ਹੇਠਾਂ-ਉਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਦੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ ਵੱਲ ਇਹ ਇੱਕ ਕਦਮ ਹੈ ਜੋ ਠੀਕ ਕੁਆਲਿਟੀ ਠੀਕ ਮੁੱਲ ਤੇ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਮੁੱਲ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਲੱਖਾਂ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਬਣਾ ਦਿੰਤਾ ਹੈ, ਜੋ ਅੱਜ ਦੇ ਜਮਾਨੇ ਵਿੱਚ ਇਲਾਜ ਦਾ ਖਰਚਾ ਨਹੀਂ ਚੁੱਕ ਸਕਦੇ। ਪਰੰਤੂ ਇੱਕ ਮੁਨਾਸਿਬ ਇੱਛਾ ਦੇ ਲਈ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਦੇ ਮੁੱਲ ਡਾਲਰਾਂ ਹੋਰ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਆਮ ਕਰਕੇ ਖਰਚੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

ਪ੍ਰਚੂਨ ਦਵਾਖਾਨੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਆਸ ਰੱਖਕੇ ਤੀਜੇ ਧਿਰ ਦੇ ਡਾਕਟਰ, ਅਭਿਆਸ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਨਰਸਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਅਭਿਆਸ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ (ਮਰੀਜ਼ ਰਜਿਸਟਰੇਸ਼ਨ) ਬਿੱਲ ਭਰਨਾ, ਦਵਾਈ-ਤਜ਼ਵੀਜ਼ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਬਿਜਲਈ ਚਿਕਿਤਸਕ ਰਿਕਾਰਡ ਜੋ ਈ-ਦਵਾਖਾਨਾ ਵਰਕਸ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਦੁਆਰਾ ਚਲਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।



ਇਸ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਇਲਾਜ ਦੀ ਕੁਆਲਿਟੀ ਦੇਣ ਨਾਲ ਬਿਜਲਈ ਚਿਕਿਤਸਕ ਰਿਕਾਰਡ ਇਹ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਸੁਵੱਛਤਾ, ਸ਼ੁੱਧਤਾ ਤੇ ਢੋਆ-ਢੁਆਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਧੀਆ ਤਜ਼ਰਬਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।



### ਅੰਦਰੂਨੀ ਹਵਾ ਦੀ ਕੁਆਲਿਟੀ ਤੇ ਪ੍ਰਦੂਸ਼ਣ

ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਪ੍ਰਚੂਨ ਸਟੋਰ ਬੰਦ ਇਮਾਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਜਿੱਥੇ ਖਿੜਕੀਆਂ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਖੁਲ੍ਹਦੀਆਂ ਅਤੇ ਅਕਸਰ ਇਹਨਾਂ ਦੇ ਦਰਵਾਜ਼ੇ ਦੂਰ ਦੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬੰਦ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

ਅੰਦਰੂਨੀ ਹਵਾ ਪ੍ਰਦੂਸ਼ਣ ਭਾਵ ਦੇ ਕਣਾਂ ਦੇ ਬਣਨ, ਕਣਾਂ, ਗੰਦਗੀ, ਕਾਈ ਤੇ ਬੈਕਟੀਰੀਆ ਇਮਾਰਤੀ ਹਵਾ ਵਿੱਚ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਦੂਸ਼ਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਮਨੁੱਖੀ ਮਲ-ਮੂਤਰ, ਸਿਗਰਟ ਦਾ ਧੂੰਆਂ, ਬਾਲਣ ਵਾਲੀਆਂ ਭੱਠੀਆਂ, ਇਮਾਰਤੀ ਸਮਾਨ, ਲੱਕੜ ਦਾ ਕੂੜਾ ਕਰਕਟ, ਸਾਫ਼ ਸਫ਼ਾਈ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦ, ਖਪਤਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਵਰਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦ, ਐਸਬੈਸਟਸ ਅਤੇ ਕੀਟ-ਨਾਸ਼ਕ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਰੋਗਾਣੂ, ਜੀਵਾਣੂ, ਕੀਟਾਣੂ, ਕਾਈ



ਖੜ੍ਹੇ ਪਾਣੀ ਵਿੱਚ, ਗਿੱਲੀ ਲੱਕੜੀ, ਭੱਠੀਆਂ ਵਿਚਲੇ ਪਾਣੀ ਅਤੇ ਹਵਾ ਵਿਚਲੀ ਗੰਦਗੀ ਕਾਰਨ ਜਨਮ ਲੈਂਦੇ ਹਨ। ਮੀਟ ਪੈਕ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਲਿਫ਼ਾਫ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਜਲ ਰਹੇ ਪਲਾਸਟਿਕ ਦੇ ਲਿਫ਼ਾਫ਼ੇ ਦੇ ਭਾਫ਼ ਕਣ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਪ੍ਰਦੂਸ਼ਿਤ ਬਾਹਰਲੀ ਹਵਾ ਇਮਾਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹਵਾ ਅੰਦਰ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਰਸਤੇ ਰਾਹੀਂ ਦਾਖਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਗੈਸਾਂ ਅਤੇ ਟਰੱਕਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਨਿਕਲਣ ਵਾਲੇ ਗੈਸ ਦੇ ਕਣ ਅਤੇ ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੀ ਹੋਰ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿਚਲੇ ਪ੍ਰਦੂਸ਼ਕ ਅੰਦਰੂਨੀ ਹਵਾ ਪ੍ਰਦੂਸ਼ਣ ਦੇ ਮੁੱਖ ਸੋਮੇ ਹਨ।

ਜੇਕਰ ਇਹਨਾਂ ਦਾ ਨਿਰੀਖਣ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਇਹ ਪ੍ਰਦੂਸ਼ਣ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਸਾਹ ਸੰਬੰਧੀ ਰੋਗ ਪੈਦਾ ਕਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਉਹ ਸਾਰੇ ਕਾਰਜਖੇਤਰ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਇਹ ਖਤਰੇ ਮੌਜੂਦ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਉਥੇ ਹਮੇਸ਼ਾ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਹਵਾਦਾਰ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਮੌਜੂਦ ਰੱਖਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡੇ ਸਟੋਰ ਵਿਚਲੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਪੱਖਿਆਂ ਦੀ ਲੜੀ, ਨਾਲੀ, ਤਾਪਕ ਤੇ ਠੰਢਕ ਕੁੰਡਲੀਆਂ, ਮੋਰੀਆਂ ਤੇ ਚਮੜੇ ਦੀਆਂ ਟੋਪੀਆਂ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਇੱਕ ਇਕੱਲੀ ਹਵਾ ਸੰਭਾਲਣ ਵਾਲੀ ਇਕਾਈ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਹੋਰ ਜੋਨਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਲ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਮਸ਼ੀਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਬਾਹਰ ਤੋਂ ਤਾਜ਼ੀ ਹਵਾ ਲੈਂਦੀ ਹੈ ਤੇ ਉਸ ਹਵਾ ਨੂੰ ਸਟੋਰ ਵਿਚਲੀ ਹਵਾ ਜੋ ਕਿ ਉਥੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਮੌਜੂਦ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਵਿੱਚ ਮਿਲਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਉਸ ਹਵਾ ਨੂੰ ਵੰਡ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਕਿ ਸਟਾਕ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਕਮਰੇ ਤੇ ਨਾਲੀਆਂ ਵੀ ਜੁੜੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

### ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਦਾ ਨਮੂਨਾ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਦੀ ਸਿੱਖਿਆ (Ergonomics)

ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਦਾ ਨਮੂਨਾ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਦੀ ਸਿੱਖਿਆ ਦਾ ਮੁੱਖ ਵਿਚਾਰ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਤਿਆਰ ਕਰਨਾ ਕਿ ਉਹ ਕਾਮਿਆਂ ਲਈ ਯੋਗ ਸਿੱਧ ਹੋ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਤਿਆਰ ਨਾ ਕੀਤੇ ਕਾਰਜ ਸਥਾਨਾਂ ਤੇ ਬਦਲਿਆ ਨਾ ਜਾ ਸਕੇ। ਕਾਰਜ ਸਥਾਨਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਉਥੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਾਮਿਆਂ ਨੂੰ ਉਚਾਈਆਂ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨਾਂ ਤੇ ਮਜ਼ਬੂਤੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣਾ।

ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦੀ ਚੰਗੀ ਉਚਾਈ ਦੀ ਸਤਹਿ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਚਾਹੇ ਉਹ ਪੁਰਸ਼ ਜਾਂ ਇਸਤਰੀ ਖੜ੍ਹਾ ਰਹੇ ਜਾਂ ਬੈਠੇ। ਆਦਰਸ਼ ਉਚਾਈ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ 2 ਤੋਂ 4 ਇੰਚ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਕੂਹਣੀ ਦੇ ਹੇਠਾਂ ਨਾਜ਼ੁਕ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ 6 ਤੋਂ 18 ਇੰਚ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਕੂਹਣੀ ਦੇ ਹੇਠਾਂ ਭਾਰੀ ਬੋਝ ਵਾਲਾ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ

ਹੈ। ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਸਤਹਿ ਦੀ ਉਚਾਈ ਦਾ ਹੱਲ ਸਤਹਿ ਨੂੰ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਯੋਗ ਬਣਾਕੇ ਤੇ ਸਤਹ ਨੂੰ ਯੋਗ ਬਣਾਕੇ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਉਹ ਕਾਰਜਸਥਾਨ, ਜਿੱਥੇ ਵਾਰ ਵਾਰ ਖੜ੍ਹਨਾ ਜਾਂ ਬੈਠਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਉਥੇ ਹੀ ਕਮਰੇ ਵਿੱਚ ਚੱਲਣਾ ਤੇ ਚੰਗਾ ਚੋਖਾ ਚਾਨਣ ਕਰਨ ਲਈ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਮੁੜਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ।

### ਵਾਰ-ਵਾਰ ਹਰਕਤ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਨਾਲ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਬਿਮਾਰੀਆਂ

ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਪਾਰ ਦੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਝੁਕਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਹੱਥਾਂ ਕਲਾਈਆਂ ਅਤੇ ਸਰੀਰ ਦੇ ਉੱਪਰਲੇ ਹਿੱਸੇ ਨੂੰ ਮੋੜ ਕੇ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਕੰਮਾਂ ਨਾਲ ਅਕਸਰ ਪੱਠਿਆਂ, ਡੋਲਿਆਂ, ਧਮਨੀਆਂ ਤੇ ਸ਼ਿਰਾਵਾਂ ਤੇ ਵਾਧੂ ਬੋਝ ਪੈਂਦਾ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨਾਲ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦਾ ਨਤੀਜਾ ਕਾਰਪਲ ਟਨਲ ਸਿੰਡ੍ਰੋਮ, ਟੈਂਡੀਨੀਟੀਸ, ਨਾੜੀ ਕੇਂਦਰ ਮਸ਼ਾਨੀ ਅਤੇ ਟੈਨੋਸਿਨੋਵੀਟੀਸ ਨਿਕਲਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਥਿਤੀਆਂ ਗੰਭੀਰ, ਦਰਦ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ, ਹੱਥਾਂ ਅਤੇ ਕਲਾਈਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾ ਹੋ ਸਕਣਾ ਤੇ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਤੌਰ ਤੇ ਹਾਨੀ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ। ਸਹੀ ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਦਾ ਨਮੂਨਾ ਤਿਆਰ ਕਰਨਾ ਹੀ ਸਭ ਤੋਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਤਰੀਕਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਕਿ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਬਿਮਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਹੱਥਾਂ ਨੂੰ ਮੋੜਨਾ ਤੇ ਝੁਕਾਉਣਾ ਗਲਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਔਜ਼ਾਰਾਂ ਰਾਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤੇ ਕਾਰਜ ਖੇਤਰ ਹੀ ਅਜਿਹਾ ਰਸਤਾ ਹਨ ਜੋ ਇਹ ਖਤਰਾ ਘੱਟ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

### ਅਭਿਆਸ

ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੰਗਠਨ ਜਾਂ ਸੁਪਰ ਬਾਜ਼ਾਰ ਜਾਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਭੰਡਾਰ ਵਿੱਚ ਜਾਓ। ਸੰਗਠਨ/ਉਦਯੋਗ ਦੇ ਮਾਲਕ ਅਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਾਮਿਆਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰੋ ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛੋ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ 50 ਸ਼ਬਦਾਂ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿੱਚ ਨਾ ਹੋਣ।

### ਮਾਲਕਾਂ ਲਈ ਪ੍ਰਸ਼ਨ—

1. ਤੁਹਾਡੇ ਕਾਮੇ ਸਿਹਤ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਕੀ ਜਾਣਦੇ ਹਨ ?

.....

.....

.....

.....

.....

2. ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਪਾਰ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਾਮਿਆਂ ਨੂੰ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਖਤਰੇ ਕਿਹੜੇ-ਕਿਹੜੇ ਹਨ ?

.....

.....

.....

.....

.....

**ਕਾਮਿਆਂ ਲਈ ਪ੍ਰਸ਼ਨ**

1. ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ ਤੇ ਸੰਭਾਲ ਲਈ ਬਣਾਏ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਲੋੜਾਂ ਜੋ ਕਾਰਜਸਥਾਨ ਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਨ, ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਹੋ ?  
ਕਾਮਾ 1 : ਹਾਂ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।  
ਕਾਮਾ 2 : ਹਾਂ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।  
ਕਾਮਾ 3 : ਹਾਂ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।  
ਕਾਮਾ 4 : ਹਾਂ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।  
ਕਾਮਾ 5 : ਹਾਂ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।
2. ਅਜਿਹੇ ਕਿਹੜੇ ਖਤਰਨਾਕ ਰਸਾਇਣ ਹਨ ਜਿਹੜੇ ਕਿ ਕਾਮਿਆਂ ਦੇ ਸਰੀਰਕ ਪੱਧਰ ਨੂੰ ਕਾਰਜਸਥਾਨ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ ?
3. ਸਮਾਨ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਕਿਹੜੀਆਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਲੋੜਾਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਨ ?

**ਮੁੱਲਾਂਕਣ****ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦਿਉ—****(ੳ) ਖਾਲੀ ਥਾਂਵਾਂ ਭਰੋ—**

- (1) ਤੀਜੇ ਦਰਜੇ ਦੇ ਡਾਕਟਰਾਂ ਤੇ ਅਭਿਆਸ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਨਰਸਾਂ ..... ਚਲਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ।  
(ਪ੍ਰਚੂਨ ਦਵਾਖਾਨੇ)
- (2) ਸੇਵਾਵਾਂ ਜੋ ਪ੍ਰਦਾਨ ..... ਅਤੇ ..... ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਨੂੰ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ।  
(ਚਕਿਸਤਕ, ਸਿਹਤ ਕਾਰੋਬਾਰ)

**(ਅ) ਬਹੁ-ਵਿਕਲਪੀ ਪ੍ਰਸ਼ਨ—****ਸਹੀ ਉੱਤਰ ਤੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਗਾਉ—**

- (1) ਪ੍ਰਚੂਨ ਦਵਾਖਾਨੇ ਦੁਆਰਾ ਇਲਾਜ ਦੀ ਕੁਆਲਿਟੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਬਿਜਲਈ ਸਿਹਤ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ :  
(ੳ) ਸੁਵੱਛਤਾ।  
(ਅ) ਸ਼ੁੱਧਤਾ।  
(ੲ) ਢੋਆ-ਢੁਆਈ।  
(ਸ) ਸਾਰੇ ਹੀ।
- (2) ਪ੍ਰਚੂਨ ਨੌਕਰੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ, ਨੂੰ  
(ੳ) ਵਾਰ-ਵਾਰ ਹਰਕਤ ਕਰਨਾ।  
(ਅ) ਭਾਰੀ ਬੋਝ ਚੁੱਕਣਾ।  
(ੲ) ਲੰਮੇ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਖੜ੍ਹਨਾ।  
(ਸ) ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਸਾਰੇ ਹੀ।

## (3) ਉ.ਐਸ.ਐਚ.ਏ. ਤੋਂ ਭਾਵ ਹੈ

- (ੳ) ਸੰਗਠਿਤ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸਿਹਤ ਕਿਰਿਆ।  
 (ਅ) ਕਿੱਤਾਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸਿਹਤ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ।  
 (ੲ) ਕਿੱਤਾਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸਫਾਈ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ।  
 (ਸ) ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਨਹੀਂ।

## (ੲ) ਛੋਟੇ ਉੱਤਰਾਂ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ—

1. ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਦਾ ਕੀ ਅਰਥ ਹੈ?
2. ਪ੍ਰਚੂਨ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਬਣਾਉ?

**ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ-**

ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਜਾਂਚ- ਸੂਚੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਇਹ ਦੇਖਣ ਲਈ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰ ਲਈਆਂ ਹਨ।

**ਭਾਗ-ੳ**

- ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਅੰਤਰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕਰੋ?

**ਭਾਗ-ਅ****ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੋ—**

- ਪ੍ਰਚੂਨ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਕਿਹੜੀਆਂ ਹਨ?
- ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਪਾਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਦਾ ਕੀ ਮਹੱਤਵ ਹੈ?
- ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਲਈ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਕਸਰਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੀ ਲੋੜ ਹੈ?

**ਭਾਗ-ੲ****ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਦਰਜਾ-**

ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਦਰਜੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ, ਪਰ ਕੋਈ ਹੱਦ ਨਹੀਂ।

ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਦਰਜਾ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
● ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਿਸਮਾਂ ਜਾਣਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣਾ।		
● ਸਿਹਤ ਸੰਬੰਧੀ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦਾ ਅਭਿਆਸ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣਾ		

## ਸੈਸ਼ਨ 2 : ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਦੇ ਪੈਮਾਨੇ

### ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ

#### ਚੁੱਕਣਾ, ਉਠਾਉਣਾ ਅਤੇ ਖੜ੍ਹਨਾ

ਸਮਾਨ ਚੁੱਕਣਾ ਪ੍ਰਚੂਨ ਭੰਡਾਰ ਦਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਿੱਸਾ ਹੈ। ਸਾਰੇ ਕੰਮ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਫਟਾਂ ਦੌਰਾਨ ਖਜ਼ਾਨਚੀ ਪੰਸਾਰੀ ਦੀ ਦੁਕਾਨ ਦਾ ਸਮਾਨ ਚੁੱਕਦਾ ਹੈ। ਸਮਾਨ ਭੰਡਾਰ ਵਾਲਾ ਮੁਨਸ਼ੀ ਦਿਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ੈਲਫਾਂ ਤੇ ਸਮਾਨ ਰੱਖਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਵਿਭਾਗੀ ਭੰਡਾਰਾਂ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਸਮਾਨ ਭੰਡਾਰ ਅਤੇ ਦੋਬਾਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਨੂੰ ਸਮਾਨ ਭੰਡਾਰ ਦੀਆਂ ਸ਼ੈਲਫਾਂ ਤੇ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਰੱਖਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਾਰੇ ਕਾਰਜ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਵੱਡੇ ਮੁੱਲ ਤੇ ਪਿਛਲੇ ਹਿੱਸੇ ਨੂੰ ਜ਼ਖਮੀ ਕਰਨਾ, ਪਿੱਠ ਦਰਦ, ਹਰਨੀਆ, ਦਿਲ ਅਤੇ ਲਹੂ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੀਆਂ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਚੂਨ ਭੰਡਾਰ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਕਾਮਿਆਂ ਲਈ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਆਪਣਾ ਯੋਗਦਾਨ ਦਿੰਦੇ ਹਨ।



ਇੱਥੇ ਕੁਝ ਬਹੁਤ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਦਾਇਤਾਂ ਹਨ ਜਿਹਨਾਂ ਦੀ ਅਜਿਹਾ ਕੰਮ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਪਾਲਣ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਜਿਹੜਾ ਭਾਰ ਚੁੱਕਣ ਸਮੇਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਿਆਦਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ, ਉਸਨੂੰ ਚੁੱਕਣ ਲਈ ਛੋਟੀਆਂ-ਛੋਟੀਆਂ ਇਕਾਈਆਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਲਉ ਤਾਂ ਕਿ ਚੁੱਕਣਾ ਅਸਾਨ ਰਹੇ। ਬਿਜਲਈ ਤੇ ਮਸ਼ੀਨੀ ਯੰਤਰਾਂ ਨੂੰ ਬੋਝ ਚੁੱਕਣ ਲਈ ਵਰਤਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਬੋਝ ਜਿਆਦਾ ਭਾਰਾ ਹੋਵੇ। ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਮਸ਼ੀਨੀ ਯੰਤਰ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਸਾਥੀ ਦੀ ਮੱਦਦ ਲਉ।

ਭਾਰੀ ਬੋਝ ਨੂੰ ਸਿੱਧਾ ਫਰਸ਼ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਚੁੱਕਣਾ ਚਾਹੀਦਾ। ਸਮਾਨ ਅਜਿਹੀ ਥਾਂ ਤੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੋਂ ਕਿ ਫਰਸ਼ ਤੋਂ ਉਸਦੀ ਦੂਰੀ 18 ਇੰਚ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਮੋਢੇ ਤੋਂ ਉੱਚਾ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਉੱਚੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਪੌੜੀ ਦਾ ਪ੍ਰਯੋਗ ਜ਼ਰੂਰ ਕਰੋ। ਉੱਚਾਈਆਂ ਉਤੇ ਸਮਾਨ ਰੱਖਣ ਲਈ ਹਮੇਸ਼ਾ ਮੇਜ਼ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ।

ਹੌਲੀ ਚੁੱਕੋ ਤੇ ਰੱਖੋ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਸਬੂਤ ਨਹੀਂ ਕਿ ਪਿਛਲੇ ਹਿੱਸੇ ਉਤੇ ਲਾਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਬੈਲਟਾਂ ਨਾਲ ਪਿਛਲੇ ਹਿੱਸੇ ਉਤੇ ਸੱਟਾਂ ਨਹੀਂ ਲੱਗਦੀਆਂ। ਜਦੋਂ ਉਠਾਉਣ ਵਾਲੇ ਕੰਮ ਕਰਨੇ ਹੋਣ ਤਾਂ, ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੋਝ ਨੂੰ ਸਰੀਰ ਦੇ ਨੇੜੇ ਕਰਕੇ ਚੁੱਕਿਆ ਜਾਵੇ। ਹੈਂਡਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ ਜਾਂ ਕਾਰਟਨ ਤੋਂ ਹੈਂਡਲ ਕੱਟ ਦਿਉ।

ਚੱਲਣ-ਫਿਰਨ ਦੇ ਭੱਦੇ ਢੰਗਾਂ ਜਿਵੇਂ ਹੱਥ-ਪੈਰ ਮੋੜਨਾ ਤੇ ਮੁੜਨਾ ਨੂੰ ਭਾਰ ਚੁੱਕਣ ਸਮੇਂ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ। ਆਰਾਮਦਾਇਕ ਕੱਪੜੇ ਤੇ ਜੁੱਤੀ ਪਹਿਨਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਆਰਾਮ ਕਰਨਾ ਤੇ ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਡੌਲ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀਆਂ ਨੂੰ ਸਿੱਧਾ ਕਰੋ ਤੇ ਜੇ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਕੰਮ ਤੋਂ ਛੁੱਟੀ ਲਓ।

ਖੜ੍ਹਨ ਨਾਲ ਧਮਨੀਆਂ ਦਾ ਸੁੱਜ ਜਾਣਾ, ਪਿਛਲੇ ਹਿੱਸੇ ਦੀ ਥਕਾਵਟ, ਪੈਰਾਂ ਦਾ ਦਰਦ ਅਤੇ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀਆਂ ਦਾ ਖਿਚਾਅ ਵਰਗੀਆਂ ਬਿਮਾਰੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਥਕਾਵਟ ਦੂਰ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਚਟਾਈਆਂ ਜੋ ਕਿ ਨਰਮ ਸਮਾਨ, ਪੈਰਾਂ ਦੇ ਆਰਾਮ, ਸਟੂਲ ਤੇ ਕੁਰਸੀਆਂ ਖੜ੍ਹਨ ਨਾਲ ਪੈਦਾ ਹੋਇਆ ਲਗਾਤਾਰ ਤਣਾਅ ਜੋ ਲੰਮੇ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤੋਂ ਰਾਹਤ ਦਿਵਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ।



### ਕੰਪਿਊਟਰ ਚਲਾਉਣ ਵਾਲੇ ਤੇ ਡਾਟਾ ਪ੍ਰੋਸੈਸਰ

RWDSU ਕੀ-ਬੋਰਡ ਚਲਾਉਣ ਵਾਲੇ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਚਲਾਉਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਮੈਂਬਰ ਕੰਪਿਊਟਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਜੋ ਕਿ ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਤਰਾਂ ਦੀ ਬਣਾਵਟ ਤੇ ਆਕਾਰਾਂ ਦੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਕਾਰਜ-ਸਥਾਨਾਂ ਤੇ ਇੱਕੋ ਆਕਾਰ ਸਭ ਲਈ ਫਿੱਟ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕੰਪਿਊਟਰ ਕਾਰਜਸਥਾਨ ਦੀ ਸਫਲਤਾ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਚਲਾਉਣ ਵਾਲੇ ਲਈ ਫਿੱਟ, ਯੋਗ ਤੇ ਆਰਾਮਦਾਇਕ ਹੋਵੇ।

ਮਾਨੀਟਰ ਨੂੰ ਚਲਾਉਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ 18-30 ਇੰਚ ਦੀ ਦੂਰੀ ਤੇ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤੇ ਮਾਨੀਟਰ ਦਾ ਉੱਤਲਾ ਹਿੱਸਾ ਚਲਾਉਣ ਵਾਲੇ ਦੀਆਂ ਅੱਖਾਂ ਦੇ ਪੱਧਰ ਦਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਕੀ-ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਮਾਨੀਟਰ ਸਕਰੀਨ ਤੋਂ ਅਲੱਗ ਕਰ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਪੱਧਰਾਂ ਜਾਂ ਥੋੜ੍ਹਾ ਜਿਹਾ ਕੋਣ ਦੀ ਸ਼ਕਲ ਵਿੱਚ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਦੋਵੇਂ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਯੋਗ ਬਣਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ਸੀਟ ਦੀ ਉਚਾਈ ਅਤੇ ਬਾਹਾਂ ਲਈ ਆਰਾਮ ਯੋਗ ਜਗ੍ਹਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਚੌੜਾਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 18 ਇੰਚ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਬੈਠਣ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਆਰਾਮਦਾਇਕ ਤੇ ਗਦੈਲੀ-ਨਰਮ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਪਿਛਲੇ ਹਿੱਸੇ ਦੇ ਆਰਾਮ ਨਾਲ ਬਾਕੀ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸੇ ਨੂੰ ਆਰਾਮ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਪੈਰਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਆਰਾਮ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਦਾ ਨਮੂਨਾ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਦੀ ਸਿੱਖਿਆ ਦੇ ਨਮੂਨੇ ਲਈ ਹੋਰ ਨਿਯਮ ਜਿਵੇਂ ਚੰਗੀ ਰੋਸ਼ਨੀ ਅਤੇ ਜਗ੍ਹਾ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਹਰਕਤ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਨਾਲ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਖਤਰੇ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ, ਪ੍ਰਚੂਨ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਤੇ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ ਦਾ ਪਤਾ ਲੱਗ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

RWDSU ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਜਿਹੜੇ ਕਿ ਪ੍ਰਚੂਨ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਨੌਕਰੀ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਨੂੰ ਥਕਾ ਦੇਣ ਵਾਲੀਆਂ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ ਦਾ ਕੰਮ ਉੱਤੇ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ। ਉਹਨਾਂ ਲਈ ਇਹਨਾਂ ਖਤਰਿਆਂ ਪ੍ਰਤੀ ਜਾਗਰੂਕ ਹੋਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਮਾਲਕਾਂ ਦੀ ਇਹ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਬਣਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ।

### ਅੱਗ ਤੋਂ ਬਚਾਅ



ਪ੍ਰਚੂਨ ਭੰਡਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਭਾਂਬੜ ਮਚਾਉਣ ਅਤੇ ਭੜਕ ਉੱਠਣ ਵਾਲੇ, ਬਿਜਲਈ ਯੰਤਰਾਂ, ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਭਾਂਬੜ ਚੰਗਿਆੜੇ, ਗਰਮ ਸਤਹਿ, ਸਿਗਰਟ ਪੀਣਾ, ਰਸਾਇਣਾਂ ਨੂੰ ਅਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਰੱਖਣਾ ਆਦਿ ਨਾਲ ਅੱਗ ਲੱਗਣ ਵਰਗੀਆਂ ਦੁਰਘਟਨਾਵਾਂ ਹੋ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਤੁਹਾਡੇ ਮਾਲਕ ਕੋਲ ਸੰਕਟਕਾਲੀਨ ਸਥਿਤੀ ਸਮੇਂ ਸਟੋਰ ਨੂੰ ਖਾਲੀ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਅੱਗ-ਬੁਝਾਊ ਅਮਲੇ ਨੂੰ ਕਿਸ ਦੁਆਰਾ ਬੁਲਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਟੋਰ ਖਾਲੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹੜੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਣਗੇ। ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਰਸਤੇ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ “ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਰਸਤਾ” ਵਾਲੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਚਮਕਦਾਰ ਬਣਾਉਣਾ

ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਇਹ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਿਖ ਸਕੇ। ਇਹ ਚੰਗਾ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਸੰਕਟਕਾਲੀਨ ਸਥਿਤੀ ਦਾ ਮੁਕਾਬਲਾ ਕਰਨ ਲਈ ਯੋਜਨਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਤਿਆਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਅੱਗ ਦੁਆਰਾ ਪੈਦਾ ਹੋਈ ਗੜ-ਬੜ ਤੋਂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜਾਨ-ਮਾਲ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਨੂੰ ਰੋਕਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।



ਅੱਗ ਬੁਝਾਉਣ ਵਾਲੇ ਯੰਤਰ ਹਮੇਸ਼ਾ ਤਿਆਰ ਰੱਖਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਕਾਮਿਆਂ ਨੂੰ ਇਹਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਠੀਕ ਕਿਸਮ ਦੇ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ : ਕਿਸਮ (ੳ) ਭੜਕ ਉੱਠਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਵਾਸਤੇ ਤੇ ਕਿਸਮ (ੲ) ਬਿਜਲਈ ਸਮਾਨ ਲਈ ਅਤੇ ਕਿਸਮ (ੳਅੲ) ਆਮ ਅੱਗ ਲੱਗਣ ਤੇ। ਅੱਗ ਬੁਝਾਉਣ ਵਾਲੇ ਯੰਤਰ ਦਾ ਨਿਰੀਖਣ ਕਰਦੇ ਰਹਿਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੀ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਯੋਗ ਹਨ ਜਾਂ ਨਹੀਂ। ਸੂਈ ਦੇ ਪੈਮਾਨੇ ਦੀ ਦਿਸ਼ਾ 12:00 ਵਜੇ ਵਾਲੀ ਸਥਿਤੀ ਵਰਗੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਲੀ ਦਾ ਮੂੰਹ ਚੰਗੀ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਛਿੜਕਣ ਵਾਲੇ ਯੰਤਰ ਲਗਾਉਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਤੇ ਸਾਲ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਾਰ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਨਿਰੀਖਣ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।



ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਾਨ ਸੰਭਾਲਣਾ ਤੇ ਸਹੀ ਭੰਡਾਰਨ ਅਤੇ ਭੜਕ ਉੱਠਣ ਵਾਲੇ ਤੇ ਭਾਂਬੜ ਮਚਾਉਣ ਵਾਲੇ ਪਦਾਰਥਾਂ ਦਾ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਕਰਨਾ ਪ੍ਰਚੂਨ ਬਾਜ਼ਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਅੱਗ ਲੱਗਣ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨੁਕਤੇ ਹਨ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਮਾਲਕ ਨੂੰ ਕਾਮਿਆਂ ਨੂੰ ਸਮਾਂ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

### ਪੌੜੀਆਂ ਤੋਂ ਤਿਲਕਣਾ, ਤਿਲਕ ਕੇ ਡਿੱਗਣਾ ਤੇ ਡਿੱਗਣਾ

ਪੌੜੀਆਂ ਤੋਂ ਤਿਲਕਣਾ, ਤਿਲਕ ਕੇ ਡਿੱਗਣਾ ਤੇ ਗਿਰਨਾ ਪ੍ਰਚੂਨ ਭੰਡਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਖਮੀ ਹੋਣ ਦੇ ਆਮ ਕਾਰਨ ਹਨ। ਗਿੱਲਾ, ਬਣਾਉਣ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦੇ ਤਿਲਕਣ ਵਾਲੇ ਫਰਸ਼, ਮੀਟ, ਮੱਛੀ ਅਤੇ ਠੰਡੀਆਂ ਥਾਂਵਾਂ ਤੇ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਖਾਣ ਪੀਣ ਵਾਲੇ ਸਮਾਨ ਦੇ ਸੁਪਰਬਾਜ਼ਾਰ ਵਿੱਚ ਖਤਰਨਾਕ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਏਸਲਜ਼ ਬਕਸਿਆਂ ਵਿੱਚ ਖੜਖੜਾਹਟ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਨਾ ਬਰਾਬਰ ਟੁੱਟਿਆ ਹੋਇਆ ਫਰਸ਼ ਵਿਭਾਗੀ ਭੰਡਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਆਮ ਖਤਰੇ ਪੈਦਾ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਸਾਰੀ ਰਹਿੰਦ-ਖੁਹੰਦ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸਾਫ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਲੱਠਰ ਅਤੇ ਏਸਲਜ਼ ਵਿੱਚੋਂ ਗੰਦਗੀ ਨੂੰ ਸਾਫ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮੇਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

### ਮਸ਼ੀਨੀ ਸੁਰੱਖਿਆ

ਕਈ ਬੇਕਰੀ, ਡੋਲੀ, ਮੀਟ ਅਤੇ ਮੱਛੀ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਤੇ ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਤਰਖਾਣ ਅਤੇ ਤਾਲਮੇਲ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਬਿਜਲਈ ਸਮਾਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ ਤੇ ਗੰਭੀਰ ਕੱਟਾਂ, ਸੱਟਾਂ, ਰਗੜਾਂ, ਅੰਗਾਂ ਦੀ ਚੀਰ ਫਾੜ ਹੱਡੀਆਂ ਦਾ ਕੁਚਲਣਾ ਅਤੇ ਹੋਰ ਕਈ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਜ਼ਖਮੀ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਵਿੱਚ ਆਰੀ, ਮੀਟ ਰਗੜਨਾ, ਟੁਕੜੇ ਕਰਨ ਵਾਲਾ, ਰਿਲਾ ਮਿਲਾ ਦੇਣ ਵਾਲਾ, ਕੂੜਾ ਕਰਕਟ ਦੇ ਭੰਡਾਰ ਅਤੇ ਦੂਜੇ ਕੂੜਾ-ਕਰਕਟ ਦੇ ਨਿਕਾਸੀ ਯੂਨਿਟ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਘੁੰਮਣ ਵਾਲੇ ਹਿੱਸਿਆਂ ਤੋਂ ਸਰੀਰ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਤੋਂ ਬਚਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਦਸਤਾਨਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਦੀ ਸਫ਼ਾਈ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਘੁੰਮਣ ਵਾਲੇ ਹਿੱਸਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਮਰਬੰਦ, ਕੈਂਚੀ ਦੇ ਸਿਰੇ ਕੱਟਣ ਵਾਲੀ ਚਰਖੀ, ਚੇਨ ਨੂੰ ਚਲਾਉਣ ਵਾਲੇ ਪਹੀਏ ਦੇ ਦੰਦ, ਬਲੇਡ, ਆਰੀ ਦੇ ਬਲੇਡ, ਘੁੰਮਣ ਤੇ ਉੱਡਣ ਵਾਲੇ ਹਿੱਸੇ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਡੋਲੀ ਜਾਂ ਮੀਟ ਵਿਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਟੁੱਕੜੇ ਭਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਦੇ ਬਲੇਡਾਂ ਉਤੇ ਮਸ਼ੀਨ ਰੱਖਿਅਕ ਲੱਗੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਦੁਰਘਟਨਾਵਾਂ ਤੋਂ ਬਚਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਟੁੱਕੜੇ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਮਸ਼ੀਨ ਜਿਸਨੂੰ ਹੱਥਾਂ ਨਾਲ ਚਲਾਉਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ। ਉਸਦੇ ਬਲੇਡਾਂ



ਵਿੱਚ ਹੱਥ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਟੁਕੜੇ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਦੇ ਬਲੇਡ ਤਿੱਖੇ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਉੱਤੇ ਵਾਧੂ ਸ਼ਕਤੀ ਨਾ ਲੱਗੇ। ਡੇਲੀ ਵਰਕਰਾਂ ਨੂੰ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਕੱਪੜੇ ਨਹੀਂ ਪਾਉਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਜਿਹੜੇ ਛੇਤੀ ਹੀ ਮਸ਼ੀਨ ਦੀ ਪਕੜ ਵਿੱਚ ਆ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

### ਠੋਸ ਕੂੜਾ ਕਰਕਟ ਦੀ ਨਿਕਾਸੀ

ਠੋਸ ਕੂੜਾ ਕਰਕਟ ਦਾ ਨਿਕਾਸ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਭੰਡਾਰਾਂ ਵਿਚਲੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਖਤਰਾ ਮੌਜੂਦ ਹੈ ਤੇ ਇਸਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਖਬਰਦਾਰ ਤੇ ਪੱਕੇ ਤੌਰ ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਕੋਈ ਨੁਕਸਾਨ ਨਾ ਪਹੁੰਚੇ। ਠੋਸ ਕੂੜਾ ਕਰਕਟ ਅਤੇ ਭਾਰੇ ਦਰਵਾਜ਼ੇ ਨੂੰ ਇੱਕ ਦੂਜੇ ਨਾਲ ਮਸ਼ੀਨ ਦੀ ਮੋਟਰ ਨਾਲ ਕੱਸਕੇ ਬੰਨ੍ਹ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਦਰਵਾਜ਼ਾ ਬੰਦ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਇਹ ਯੂਨਿਟ ਚੱਲ ਨਾ ਸਕੇ। ਬੇਲਰਾਂ ਦੇ ਦੋ ਬੰਦ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਤੇ ਦੋ ਚਲਾਉਣ ਵਾਲੇ ਬਟਨ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਇੱਕੋ ਸਮੇਂ ਦੋਵੇਂ ਬਟਨਾਂ ਨੂੰ ਦੱਬਕੇ ਇਸਨੂੰ ਚਲਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਇਹ ਤੁਹਾਡੇ ਹੱਥਾਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸਥਾਨ ਤੇ ਰੱਖੇਗੀ ਤੇ ਖਤਰੇ ਤੋਂ ਦੂਰੀ ਬਣੀ ਰਹੇਗੀ। ਕੂੜਾ ਕਰਕਟ ਦੀ ਨਿਕਾਸੀ ਦਾ ਸਮਾਨ ਤੇ ਪੀਸਣ ਵਾਲੀ ਮਸ਼ੀਨ ਦਾ ਮੂੰਹ ਢੱਕਿਆ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਜੋ ਹੱਥਾਂ ਦਾ ਘੁੰਮਣ ਵਾਲੇ ਬਲੇਡਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਨਾ ਹੋ ਸਕੇ।

### ਬਿਜਲੀ ਦੇ ਝਟਕੇ

RWDSU ਮੈਂਬਰ ਵਿਭਾਗੀ ਭੰਡਾਰਾਂ, ਸੁਪਰ ਬਾਜ਼ਾਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰਚੂਨ ਭੰਡਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਖੁੱਲ੍ਹੀ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਚੱਲ ਰਹੀ ਬਿਜਲੀ ਨਾਲ ਕਈ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਖਤਰਿਆਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ। ਬਿਜਲੀ ਵਾਲੇ ਸਮਾਨ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਨਾਲ ਝਟਕੇ, ਸਾੜ, ਚੌਕਾਂ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਹਾਦਸੇ ਤੇ ਮੌਤ ਦਾ ਮੂੰਹ ਵੀ ਦੇਖਣਾ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸੁਪਰਬਾਜ਼ਾਰ ਵਿੱਚ ਟੁਕੜੇ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਮਸ਼ੀਨਾਂ, ਚੱਕੀ, ਆਰੀ ਤੇ ਹੋਰ ਬਿਜਲਈ ਉਪਕਰਨ, ਧਾਤਾਂ ਦੇ ਟੁਕੜੇ ਬਿਨਾਂ ਕਰੰਟ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਵਿੱਚ ਆਉਂਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਇਹ ਪਾਣੀ ਦੇ ਨੇੜੇ ਆਉਣ ਤੇ ਬਿਜਲੀ ਦੇ ਝਟਕੇ ਪੈਦਾ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਝਟਕੇ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਬਿਜਲਈ ਯੰਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਿਜਲੀ ਦਾ ਪ੍ਰਵਾਹ ਨਾ ਰੋਕਿਆ ਜਾਵੇ।

ਬਿਜਲੀ ਦੇ ਝਟਕਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਖਮੀ ਹੋਣਾ ਵੀ ਇੱਕ ਖਤਰਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਾਮਿਆਂ ਨੂੰ ਤਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਰਹਿਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ, ਆਰਜ਼ੀ ਤਾਰਾਂ ਬਦਲਣੀਆਂ ਪੈਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਖਰਾਬ ਹੋਏ ਬਿਜਲੀ ਦੇ ਸਮਾਨ ਦੇ ਖਤਰੇ ਵਿੱਚ ਰਹਿਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਸਿਖਲਾਈ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਹੁੰਦੀ। ਕਿੱਤਾਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸਿਹਤ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਨੇ ਇਹ ਅਨੁਮਾਨ ਲਗਾਇਆ ਕਿ ਬਿਜਲੀ ਦੇ ਝਟਕਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਹੋਈਆਂ ਮੌਤਾਂ ਤੇ ਜ਼ਖਮੀ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਅੱਧੇ ਤੋਂ ਵੱਧ ਲੋਕ ਬਚਾਏ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੇਕਰ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਬਿਜਲੀ ਸੰਬੰਧੀ ਖਤਰਿਆਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇ ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦਾ ਅਭਿਆਸ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇ।

ਵਿਭਾਗੀ ਭੰਡਾਰਾਂ ਤੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰਚੂਨ ਭੰਡਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਆਰਜ਼ੀ ਤਾਰਾਂ ਤੇ ਹੋਰ ਖਰਾਬ ਲਚਕਦਾਰ ਰੱਸੀਆਂ ਵੀ ਜ਼ਖਮੀ ਕਰ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਨੁਮਾਇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪੱਕੇ ਤੌਰ ਤੇ ਬਿਜਲੀ ਦੀਆਂ ਤਾਰਾਂ ਨਹੀਂ ਪਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ। ਭੰਡਾਰਾਂ ਦੇ ਪਿਛਲੇ ਹਿੱਸੇ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਸਮਾਨ ਪਿਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਚੰਗੀਆਂ ਤਾਰਾਂ ਨਹੀਂ ਪਾਈਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ, ਆਰਜ਼ੀ ਜੋੜਨ ਵਾਲੇ ਤੇ ਚੱਲੇ ਚੁੱਕਿਆ ਬਿਜਲੀ ਦਾ ਸਮਾਨ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਾਮਿਆਂ ਨੂੰ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਬਿਜਲੀ ਦੀਆਂ ਤਾਰਾਂ ਦਾ ਨਿਰੀਖਣ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਬਰੇਕਾਂ, ਰਗੜਾਂ ਤੇ ਹੋਰ ਨੁਕਸਾਨੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਬਾਹਰ ਕੱਢੀਆਂ ਜਾ ਸਕਣ।

ਬਿਜਲੀ ਦੇ ਬਕਸਿਆਂ ਦੇ ਨਿਕਾਸ ਤੇ ਮੋਰੀਆਂ ਨੂੰ ਢੱਕਕੇ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਸਾਰੇ ਸਵਿੱਚ ਬਕਸੇ ਤੇ ਸਰਕਟ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਲੇਬਲ ਕੀਤੇ ਹੋਏ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ਜਮੀਨ ਵਿਚਲੇ ਸਰਕਟ ਦੋਸ਼ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਵਾਲੇ ਯੰਤਰ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਬਿਜਲੀ ਦਾ ਕਰੰਟ ਰੋਕਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਇਹ ਲੀਕ ਹੋ ਰਿਹਾ ਹੋਵੇ, ਉਸਨੂੰ ਜੇ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਤਾਂ ਲਗਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬਿਜਲੀ ਦੇ ਬੰਦ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਤੇ

ਚਲਾਉਣ ਵਾਲੇ, ਜਿਹੜੇ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਦੇ ਸਮੇਂ ਬਿਜਲੀ ਦੇ ਉਪਕਰਨਾਂ ਤੇ ਆਪਣੇ-ਆਪ ਚੱਲਣ ਤੋਂ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਦੁਰਘਟਨਾਵਾਂ ਤੋਂ ਬਚਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਅਭਿਆਸ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

### ਠੰਢੇ ਸਥਾਨਾਂ ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨਾ

RWDSU ਮੈਂਬਰ ਜਿਹੜੇ ਠੰਢੇ ਵਾਤਾਵਰਨ ਜਿਵੇਂ ਫਰੀਜ਼ਰ, ਠੰਢਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਵਾਲੇ ਕਮਰਿਆਂ ਅਤੇ ਰੀਫਰਜਰੇਸ਼ਨ ਟਰੱਕਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਨੂੰ ਠੰਢਕ ਤੋਂ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਠੰਡਕ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੱਪੜੇ ਪਹਿਨਣਾ ਅਤੇ ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦਾ ਠੀਕ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਰਮਾਣ ਕਰਨ ਨਾਲ ਬਚਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਤੁਹਾਡੇ ਮਾਲਕ ਨੂੰ ਸਿਹਤ ਸੰਬੰਧੀ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਹੇਠ ਆਉਣ ਤੇ ਠੰਡ ਤੋਂ ਬਚਣ ਬਾਰੇ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਜ਼ਿਆਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਹੇਠ ਆਉਣ ਤੋਂ ਬਚਾਅ ਲਈ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੱਪੜੇ ਪਹਿਨਣਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕੰਮ ਦਾ ਅਭਿਆਸ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਕੱਪੜੇ ਹਲਕੇ, ਪਾਣੀ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਤੋਂ ਬਿਨਾ ਤੇ ਤਹਿਦਾਰ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।



ਮਸ਼ੀਨਰੀ, ਔਜ਼ਾਰ ਅਤੇ ਨੌਕਰੀਆਂ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਖਤਰਨਾਕ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਕੱਪੜੇ ਭਾਰੀ ਹੋਣ ਤਾਂ ਕੱਪੜਿਆਂ ਦੇ ਭਾਰ ਅਤੇ ਠੰਡ ਕਾਰਨ ਹੱਥਾਂ ਦੀ ਫੁਰਤੀ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤੇ ਟੀਚਿਆਂ ਦਾ ਦੁਬਾਰਾ ਨਿਰਮਾਣ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ। ਹੈਂਡਲਾ ਮੁੱਠਾਂ ਤੇ ਹੋਰ ਮਸ਼ੀਨੀ ਹਿੱਸਿਆਂ ਨੂੰ ਰੱਖਣ ਸਮੇਂ ਧਿਆਨ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਔਜ਼ਾਰਾਂ ਦੇ ਹੈਂਡਲ ਕੱਸਕੇ ਫੜ੍ਹਨ ਲਈ ਸੌਖੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਧਾਤਾਂ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਬਿਜਲੀ ਦੇ ਪ੍ਰਵਾਹ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਵਾਲੇ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

### ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਅਤੇ ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਤੇ ਹਰ ਕੋਈ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਤੁਸੀਂ ਹੋ, ਤੁਹਾਡੇ ਸਾਥੀ, ਨਿਗਰਾਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਮਾਲਕ, ਹਰੇਕ ਦੀ ਇਹ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਬਣਦੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਤੇ ਆਪਣੇ ਆਲੇ ਦੁਆਲੇ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਜ਼ਖਮੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਚਾਉ ਜੋ ਕਿ ਨਿਯਮ ਹੈ। ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦਾ ਪਤਾ ਲੱਗਣ ਤੇ ਤੁਸੀਂ ਕੰਮ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਰ ਸਕੋਗੇ ਅਤੇ ਆਪਣਾ ਆਲਾ-ਦੁਆਲਾ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਣ ਵਿੱਚ ਆਪਣਾ ਯੋਗਦਾਨ ਪਾ ਸਕੋਗੇ।

### ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

- ਜਾਣੋ ਅਤੇ ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ, ਜਿਹੜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਪੇਸ਼ੇ ਲਈ ਮੌਕੇ ਮੁਤਾਬਿਕ ਠੀਕ ਹੋਣ।
- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦਾ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕੰਮ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ।
- ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕੰਮ ਕਰੋ ਤੇ ਆਪਣੇ ਸਾਥੀਆਂ ਨੂੰ ਵੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰੇਰਨਾ ਦਿਓ।
- ਅਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸਥਿਤੀਆਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਠੀਕ ਕਰੋ ਅਤੇ ਜਾਂ ਨਿਗਰਾਨ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰੋ।
- ਜ਼ਖਮੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਮੁੱਢਲੇ ਸਹਾਇਕ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰੋ।
- ਪਹਿਲ ਕਰੋ। ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਸੁਝਾਅ ਬਣਾਉ।

**ਮਾਲਕ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ**

- ਤੰਦਰੁਸਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਾਰਜਸਥਾਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।
- ਤੁਸੀਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸਾਥੀ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਿੱਖਿਅਤ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਵੀ ਰੱਖੋ।
- ਸਮਝਣਯੋਗ ਕਿੱਤਾਕਾਰ ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਾਲਿਸੀ ਅਤੇ ਘਟਨਾ ਦੇ ਜਾਂਚ-ਕ੍ਰਮ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਹੋਵੇ।
- ਨਿਗਰਾਨਾਂ, ਤਾਲਮੇਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰੋ। ਇੱਕ ਚੰਗਾ ਮਾਲਕ ਹਰ ਸਮੇਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰੇਰਨਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਤੁਰੰਤ ਯਤਨ ਕਰੋ ਜੇਕਰ ਨਿਗਰਾਨ ਜਾਂ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਖਤਰਨਾਕ ਸਥਿਤੀ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ।
- ਘਟਨਾਵਾਂ ਸਮੇਂ ਤੁਰੰਤ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰੋ।
- ਮੁੱਢਲੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣ।
- ਜਿੱਥੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਉਥੇ ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਮਾਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ।

**ਨਿਗਰਾਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ**

- ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸਾਥੀਆਂ ਨੂੰ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੇਵੋ।
- ਤੁਹਾਡੇ ਸਾਰੇ ਕੰਮਾਂ ਦਾ ਨਿਰੀਖਣ ਕਰੋ ਤੇ ਦੇਖੋ ਕਿ ਕੰਮ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੋ ਰਿਹਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏ ਕਿ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਿੱਖਿਅਤ ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਹੀ ਔਜ਼ਾਰਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਮਾਨ ਤੇ ਖਤਰਨਾਕ ਰਸਾਇਣਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ।
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏ ਕਿ ਸਮਾਨ ਅਤੇ ਸਮੱਗਰੀ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਭਾਲੀ, ਸਾਂਭੀ ਤੇ ਰੱਖੀ ਗਈ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।
- ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲੋੜਾਂ ਲਾਗੂ ਕਰੋ।
- ਅਸੁਰੱਖਿਅਤ ਘਟਨਾਵਾਂ ਤੇ ਸਥਿਤੀਆਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰੋ।
- ਕੰਮ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨ ਤੇ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ ਦਾ ਪਤਾ ਕਰੋ।
- ਜਿੱਥੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ ਉਥੇ ਮੁਲਾਕਾਤ ਤੇ ਸਲਾਹ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।
- ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਨਿਯਮ ਬਣਾਏ ਜਾਣ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਸਥਾਨਾਂ ਦੇ ਖਤਰਿਆਂ ਦਾ ਨਿਰੀਖਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

**ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ**

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਕੰਮ ਲਈ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਿੱਖਿਅਤ ਹੋ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਦੇ ਹੋ। ਸਿਰਫ ਇਹ ਤੁਹਾਡੀ ਡਿਊਟੀ ਹੀ ਨਹੀਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕੰਮ ਕਰੋ ਬਲਕਿ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਵੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹਨ :

- ਆਪਣੇ ਪੇਸ਼ੇ ਦੇ ਹਰੇਕ ਪੱਖ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਅਭਿਆਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਤੇ ਕੰਮ ਸੰਬੰਧੀ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ ਦੀ ਸ਼ਨਾਖਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰੀਏ।
- ਘੱਟ ਖਤਰੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ।

- ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਮੇਟੀ ਜਾਂ ਕਰਮਚਾਰੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ।
- ਤੁਹਾਡੇ ਪੇਸ਼ੇ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਮਾਨ ਦਾ ਮਾਲਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਜਦਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਿਰ ਅਤੇ ਪੈਰਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਆਪ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੋਗੇ।
- ਕੰਮ ਕਰਨ ਤੋਂ ਨਾਂਹ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਕੋਈ ਕਾਰਨ ਹੋਵੇ ਕਿ ਕੰਮ ਕਰਨ ਨਾਲ, ਸਮਾਨ ਜਾਂ ਵਾਤਾਵਰਨ ਨਾਲ ਉਲਝਣ ਵਿੱਚ ਪੈਣ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਜ਼ਖਮੀ ਹੋ ਜਾਵੋਗੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਦੂਸਰੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ।

### ਅਸਰੁੱਖਿਅਤ ਕੰਮ ਨਾ ਕਰਨਾ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸੋਚਦੇ ਹੋ ਕਿ ਕਿਸੇ ਕੰਮ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਸਾਥੀ ਕਿਸੇ ਖਤਰੇ ਵਿੱਚ ਪੈ ਸਕਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਉਸ ਵਿਰੁੱਧ ਬੋਲਣ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਹਰਜ਼ ਨਹੀਂ। ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਨਾਲ ਉਹ ਕੰਮ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਖਤਰਨਾਕ ਹੈ :-

- ਆਪਣੇ ਨਿਰੀਖਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸਮਝਾਉ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਜ ਕਿਉਂ ਨਹੀਂ ਹੋ ?
- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡਾ ਨਿਰੀਖਕ ਤੁਰੰਤ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਉਸਨੇ ਚੰਗਾ ਉੱਤਰ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਤਾਂ ਉਸਦੇ ਜਾਂ ਉਸਦੀ ਨਿਗਰਾਨ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ।
- ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਫਿਰ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ, ਸਾਂਝੀ ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਦੁਕਾਨ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ।
- ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਮਸਲੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋ।

### ਅਭਿਆਸ : ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਕਾਰਜ

ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੰਗਠਨ ਜਾਂ ਉਦਯੋਗ ਦੀ ਸੈਰ ਕਰੋ, ਉਥੋਂ ਦੇ ਮਾਲਕ ਅਤੇ ਸੰਗਠਨ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰੋ। ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛੋ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ 50 ਸ਼ਬਦਾਂ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨਾ ਹੋਣ—

### ਮਾਲਕਾਂ ਲਈ ਪ੍ਰਸ਼ਨ

1. ਇੱਕ ਸੰਗਠਨ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਫਿੱਟ ਰਹਿਣ ਲਈ ਕਿਸ ਕਿਸਮ ਦੀਆਂ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਸਮੱਗਰੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਪ੍ਰਸ਼ਨ**

1. ਤੁਹਾਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਮਾਨ ਨੂੰ ਚਲਾਉਣ ਦਾ ਕੀ ਤਜਰਬਾ ਹੈ? ਕਿਸ ਤੋਂ ਤੁਸੀਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਾਕਿਫ਼ ਹੋ?

.....  
 .....  
 .....

2. ਚੰਗੀ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਲਈ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਤੇ ਸਮਾਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਪੈਂਦੀ ਹੈ?

.....  
 .....  
 .....

3. ਪੇਸ਼ੇ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਸਾਂਭਦੇ ਹੋ? ਕੀ ਉਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਖਤਰਨਾਕ ਵੀ ਸੀ?

.....  
 .....  
 .....

**ਮੁੱਲਾਂਕਣ****1. ਖਾਲੀ ਥਾਂਵਾਂ ਭਰੋ—**

- (1) ਕਾਰਜ ਸਥਾਨਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਉਹ ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਾਮਿਆਂ ਨੂੰ ..... ਅਤੇ ..... ਬਣਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾ ਸਕਣ। (ਉਚਾਈਆਂ, ਤਾਕਤਵਰ)
- (2) ਮਸ਼ੀਨੀ ਬੋਝ ਢੋਣ ਵਾਲੇ ਯੰਤਰ ..... ਢੋਣ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। (ਬੋਝ)
- (3) ਅੱਗ ਬੁਝਾਉਣ ਵਾਲੇ ਯੰਤਰ ਦੀ ..... ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ। (ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ)
- (4) ਠੰਡ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ..... ਅਤੇ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਨੂੰ ..... ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। (ਕੱਪੜੇ ਪਾਉਣਾ, ਤਿਆਰ ਕਰਨਾ)

**2. ਬਹੁ ਵਿਕਲਪੀ ਪ੍ਰਸ਼ਨ—**

ਸਹੀ ਉੱਤਰ ਤੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਗਾਓ—

- (1) ਚਾਲਕ ਤੋਂ ਕੰਪਿਊਟਰ ਦੇ ਮਾਨੀਟਰ ਦੀ ਦੂਰੀ

- (ੳ) 10-20 ਇੰਚ।  
 (ਅ) 15-25 ਇੰਚ।  
 (ੲ) 18-30 ਇੰਚ।  
 (ਸ) 25-40 ਇੰਚ।

(2) ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋਗੇ ਕਿ ਸਮੱਗਰੀ ਖਤਰਨਾਕ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ

- (ੳ) ਉਤਪਾਦ ਦਾ ਲੇਬਲ।
- (ਅ) ਖਰੀਦਦਾਰੀ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ।
- (ੲ) ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮਿਤੀ।
- (ਸ) ਖਤਰਨਾਕ ਸਮੱਗਰੀ ਵਸਤੂ ਸੂਚੀ।

### 3. ਛੋਟੇ ਉੱਤਰਾਂ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ—

(1) ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤੇ ਕੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ?

- ਅੰਦਰੂਨੀ ਹਵਾ ਦੀ ਕੁਆਲਿਟੀ ਤੇ ਪ੍ਰਦੂਸ਼ਣ।
- ਕਾਰਜਸਥਾਨ ਦਾ ਨਮੂਨਾ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਦੀ ਸਿੱਖਿਆ।
- ਵਾਰ-ਵਾਰ ਕੰਮ ਕਰਨ ਨਾਲ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਬਿਮਾਰੀਆਂ।
- ਚੁੱਕਣਾ, ਉਠਾਉਣਾ ਤੇ ਖੜ੍ਹਨਾ।
- ਕੰਪਿਊਟਰ ਚਾਲਕ ਤੇ ਡਾਟਾ ਪ੍ਰੋਸੈਸਰ।
- ਅੱਗ ਤੋਂ ਬਚਾਅ।
- ਫਰਸ਼ ਤੋਂ ਡਿੱਗਣਾ, ਤਿਲਕਣਾ, ਰੁੜਨਾ।
- ਮਸ਼ੀਨੀ ਸੁਰੱਖਿਆ।
- ਠੋਸ ਕੂੜਾ-ਕਰਕਟ ਦੀ ਨਿਕਾਸੀ।
- ਬਿਜਲੀ।
- ਠੰਡੇ ਸਥਾਨਾਂ ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨਾ।

(2) ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦਾ ਵਰਨਣ ਕਰੋ—

- ਕਰਮਚਾਰੀ।
- ਮਾਲਕ।
- ਨਿਗਰਾਨ।

(3) ਪ੍ਰਚੂਨ ਭੰਡਾਰ ਵਿੱਚ ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਕੀ ਅਧਿਕਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹਨ ?

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ

ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਦੇਖੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰ ਲਈਆਂ ਹਨ।

### ਭਾਗ-ੳ

- ਖਤਰਨਾਕ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਖਤਰਨਾਕ ਉਤਪਾਦਾਂ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ।
- ਵੱਖ-ਵੱਖ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖਤਰਿਆਂ ਤੇ ਰਸਾਇਣਾਂ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ।

**ਭਾਗ-ਅ****ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੋ—**

- ਪ੍ਰਚੂਨ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਤੇ ਸਮਾਨ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਵਾਸਤੇ ਕੀ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਮਾਪ ਹਨ ?
- ਖ਼ਤਰਨਾਕ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦੱਸੋ।

**ਭਾਗ-ੲ****ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਦਾ ਪੱਧਰ**

ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਦੇ ਪੱਧਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਪਰੰਤੂ ਕੋਈ ਹੱਦ ਨਹੀਂ।

ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਦੇ ਪੱਧਰ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
● ਸਿਹਤ ਸੰਬੰਧੀ ਬੀਮਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦਾ ਅਭਿਆਸ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣਾ।		
● ਪ੍ਰਚੂਨ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਤੇ ਸਮਾਨ ਦੀ ਸਾਂਭ ਸੰਭਾਲ ਲਈ ਸਾਂਭ ਸੰਭਾਲ ਮਾਪ ਜਾਣਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣਾ।		

—0—



### ਸੈਸ਼ਨ 3 : ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ

#### ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਨਿੱਜੀ ਸੰਭਾਲ ਦੀ ਸਿੱਖਿਆ ਤੇ ਹੁਨਰ, ਸਮਾਜਿਕ ਪ੍ਰਭਾਵ, ਸਥਿਤੀਆਂ ਤੇ ਢੰਗ ਇਕੱਲੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸਮਝਦਾਰ ਇਨਸਾਨ ਬਣਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਅਤੇ ਸੂਚਨਾ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਕੇਂਦਰੀ ਭਾਗ ਹੈ। ਰਿਵਾਜਾਂ ਵਿੱਚ ਰਹਿਣਾ ਅਤੇ ਪਸੰਦ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ ਤੇ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਜੀਉਣ ਦਾ ਢੰਗ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਹੜਾ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਚੰਗਾ ਵਿਹਾਰ, ਦੇਖਭਾਲ, ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਖੁਸ਼ ਤੇ ਸ਼ਾਂਤੀਪੂਰਵਕ ਰਿਸ਼ਤੇ ਅੱਗੇ ਦੇ ਸਫਰ ਲਈ ਇੱਕ ਚਾਬੀ ਹਨ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਪੱਖ ਵਿੱਚ ਠੀਕ ਗੱਲਬਾਤ, ਚੰਗਾ ਖਾਣਾ ਬਣਾਉਣਾ ਅਤੇ ਚੰਗਾ ਪਸਾਰਾ ਹੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਆਧੁਨਿਕ ਸ਼ਹਿਰੀ ਵਿਅਕਤੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ।

ਸੁੰਦਰਤਾ ਦੇ ਨਵੇਂ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਨਾਲ ਸਾਨੂੰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਤਕਨੀਕਾਂ ਅਤੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਜੋ ਚੰਗੇ ਗੁਣਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇੱਥੇ ਇੱਛਾਵਾਂ ਦਾ ਬੋਝ, ਚੰਗਾ ਮੇਕ ਅੱਪ, ਚਮੜੀ ਤੇ ਵਾਲਾਂ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਉਡੀਕ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹੁਨਰ ਯਾਦ ਕਰਨ ਯੋਗ ਹਨ—

- ਮੁੱਢਲੀ ਚਮੜੀ ਦੀ ਸੰਭਾਲ।
- ਮੁੱਢਲੀ ਵਾਲਾਂ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਤੇ ਸਟਾਇਲ।
- ਮੁੱਢਲਾ ਮੇਕ-ਅੱਪ-1
- ਮੁੱਢਲਾ ਮੇਕ-ਅੱਪ-2

ਸਮਾਜਿਕ ਸਫਲਤਾ ਦੇ ਉਸਾਰਕ ਬਣੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਤਮ-ਵਿਸ਼ਵਾਸੀ ਤੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸਯੋਗ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਹਿਜੇ ਹੀ ਅੱਗੇ ਵੱਧ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਡਾ ਵਿਹਾਰ ਹਮੇਸ਼ਾ ਸਹੀ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਤੁਹਾਡਾ ਵਿਹਾਰ ਹੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਚਾਈਆਂ ਤੇ ਪਹੁੰਚਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਦਾ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਵਾਗਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇਹ ਧਿਆਨ ਰੱਖੋ—

- ਗੱਲਬਾਤ ਦਾ ਹੁਨਰ।
- ਸਮਾਜਿਕ ਨਜਾਕਤ।
- ਆਓ-ਭਗਤ ਕਰਨਾ।

ਭੋਜਨ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਸਿੱਖੋ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਸੱਦੇ ਤੇ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਆਮ ਹੋਟਲਾਂ ਵਿੱਚ ਦੇਖੇ ਹਨ ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਿੱਖਣਾ ਇੱਕ ਵੱਡਾ ਹੁਨਰ ਹੈ। ਸਜਾਵਟੀ ਚਾਕੂ ਛੁਰੀਆਂ ਅਤੇ ਚੀਨੀ ਮਿੱਟੀ ਦੇ ਭਾਂਡਿਆਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੁਹਾਡੇ ਭੋਜਨ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਦਿੱਖ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।

- ਮੇਜ਼ ਸਜਾਉਣ ਦੀ ਕਲਾ।
- ਭੋਜਨ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕਲਾ।
- ਚਾਕੂ ਛੁਰੀਆਂ ਤੇ ਬਰਤਨਾਂ ਦੀ ਜਾਣ-ਪਛਾਣ।
- ਹੋਟਲ ਦੇ ਢੰਗ।

ਚੰਗੇ ਸਰੀਰਕ ਆਕਾਰ ਲਈ ਚੰਗੀ ਖੁਰਾਕ ਖਾਉ। ਕਿਹੜਾ ਭੋਜਨ ਖਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਸਵੈ-ਰੱਖਿਆ ਲਈ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਤੰਦਰੁਸਤ ਰੱਖੋ। ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕੱਪੜੇ ਪਾਉਣ ਦੀ ਕਲਾ ਬਾਰੇ ਸਿੱਖੋ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਹਰੇਕ ਔਰਤ ਦਾ ਆਪਣਾ ਅਲੱਗ ਢੰਗ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਇੱਕ ਜਾਨਣ ਦੀ ਕਲਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਡੇ ਲਈ ਕੀ ਚੰਗਾ ਹੈ। ਇਸੇ ਲਈ ਅਸੀਂ ਇੱਥੇ ਹਾਂ

- ਖੁਰਾਕ ਤੇ ਪਾਲਣ-ਪੋਸ਼ਣ।
- ਸ਼ਾਨ।
- ਕੱਪੜੇ ਪਹਿਨਣ ਦੀ ਕਲਾ।
- ਨਿੱਜੀ ਰੱਖਿਆ।

ਰਸੋਈਏ ਦੀ ਟੋਪੀ ਉਸਦੀਆਂ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ ਦੇ ਪੱਧਰ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ ਤੇ ਘੜੀ ਦਾ ਸੂਚਕ ਹਰੇਕ ਵਸਤੂ ਦੀ ਤਿਆਰੀ ਦਾ ਸਮਾਂ ਦੱਸਦਾ ਹੈ। ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਢੰਗਾਂ ਨਾਲ ਭੋਜਨ ਪਕਾਉਣ ਦੀ ਰਚਨਾਤਮਕਤਾ ਬਾਰੇ ਸਿੱਖੋ।

- ਲੈਬਨੀਜ਼।
- ਮੈਕਸੀਕਨ।
- ਥਾਈ।
- ਇਟਾਲਿਅਨ।

ਸਫਲਤਾ ਨਾਲ ਤਿਆਰ ਹੋਣ ਲਈ ਚੰਗੇ ਕੱਪੜਿਆਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰੋ। ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਦਿੱਖ ਲਈ ਕੁੱਝ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰੋ ਤੇ ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਦਿਉ।

ਤੁਹਾਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾ ਅਸਾਮੀਆਂ, ਜਾਂਚ ਪੜਤਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕੱਪੜੇ ਪਾਉਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਕਿਉਂਕਿ ਵੇਚਣ ਵਾਲੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦਾ ਹੀ ਆਕਰਸ਼ਣ ਕਾਫੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ। ਔਰਤ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਪ੍ਰਬੰਧਨਤਾ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਮੌਜੂਦਗੀ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡਾ ਪਹਿਰਾਵਾ ਜ਼ਿਆਦਾ ਭੜਕਾਉ, ਫਿੱਕੇ ਰੰਗਾਂ ਦਾ ਜਾਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਰੰਗ-ਬਿਰੰਗਾ ਹੋਵੇ ਤੇ ਧਿਆਨ ਹਟਾਉਂਦਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਸਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਹੁਨਰ ਦੀ ਥਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਉੱਤੇ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦਰਿਤ ਕਰਨਗੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਦਿਸ ਰਹੇ ਹੋ।

#### ਅਭਿਆਸ : ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਕੰਮ

#### 1. ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀਆਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਬਣਾਉ ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ਕਿਸੇ ਸੰਗਠਨ ਜਾਂ ਵਿਭਾਗੀ ਭੰਡਾਰ ਦੀ ਸੈਰ ਕਰੋ ਤੇ ਇੱਕ ਸੂਚੀ ਤਿਆਰ ਕਰੋ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੁਆਗਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ, ਵੇਚਣ ਵਾਲੇ ਮੁੰਡੇ-ਕੁੜੀਆਂ, ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਦੇ ਢੰਗ ਹੋਣ ?

.....

.....

.....

.....

.....

3. ਪ੍ਰਚੁਨ ਭੰਡਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਕਾਸੀ ਦੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਿੱਜੀ ਸੰਭਾਲ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਬਣਾਉ ?

.....

.....

.....

.....

.....

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ

#### 1. ਖਾਲੀ-ਥਾਂਵਾਂ ਭਰੋ—

- (1) ਸਜਾਵਟੀ ..... ਅਤੇ ..... ਦਾ ਗਿਆਨ ਤੁਹਾਡੇ ਭੋਜਨ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਦਿੱਖ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।  
(ਚਾਕੂ-ਛੁਰੀਆਂ/ਚੀਨੀ ਮਿੱਟੀ ਦੇ ਬਰਤਨ)
- (2) ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਢੰਗਾਂ ਨਾਲ ਖਾਣਾ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ..... ਬਾਰੇ ਸਿੱਖੋ। (ਰਚਨਾਤਮਕਤਾ)
- (3) ਆਪਣੀ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਦਿੱਖ ਲਈ ..... ਅਤੇ ..... ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।  
(ਗਹਿਣਿਆਂ, ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ)
- (4) ਉਗਯੋਗਿਕ ਮੀਟਿੰਗਾਂ ਵਿੱਚ ਨਹੁੰਆਂ ਦੀ ..... ਅਤੇ ਨਹੁੰ ..... ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਹੀਂ ਹੈ।  
(ਕਲਾ ਸ਼ਿੰਗਾਰ, ਗਹਿਣੇ)
- (5) ਹਰੇਕ ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਤੇ ..... ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। (ਮੁੱਢਲੀ ਸਹਾਇਤਾ)

#### 2. ਬਹੁ-ਵਿਕਲਪੀ ਪ੍ਰਸ਼ਨ—

- (1) ਖੁਸ਼ ਤੇ ਸ਼ਾਂਤੀਪੂਰਵਕ ਰਿਸ਼ਤੇ ਤੇ ਅੱਗੇ ਦੇ ਸਫਰ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤੱਤ ਬਹੁਤ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਨ।
  - ਚੰਗਾ ਵਿਵਹਾਰ।
  - ਦੇਖਭਾਲ।
  - ਦਿਖਾਵਾ, ਤੋਹਫੇ।
  - ਗੱਲਬਾਤ।
  - ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਸਾਰੇ।

(2) ਔਰਤ ਦੀ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਮੌਜੂਦਗੀ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ..... ਨੂੰ ਸਹਿਯੋਗ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

- ਵਾਧੇ ਨੂੰ।
- ਨੀਤੀ ਸ਼ਾਸਤਰ।
- ਵਿਕਾਸ।
- ਪ੍ਰਵੀਣਤਾ।

(3) ਕੰਮਕਾਜੀ ਔਰਤ ਲਈ ਯੋਗ ਗਹਿਣੇ ਹਨ—

- ਰੌਲਾ ਨਾ ਪਾਉਣ ਵਾਲੇ।
- ਜ਼ਿਆਦਾ ਵੱਡੇ।
- ਪੇਸ਼ਾਕ ਦੇ ਨਾਲ ਮਿਲਦੇ ਗਹਿਣੇ।
- ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਸਾਰੇ।

3. ਛੋਟੇ ਉੱਤਰਾਂ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ—

- ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਤੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਸਮਝਦੇ ਹੋ ?
- ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀਆਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਲਿਖੋ ?
- ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਹੁਨਰ ਦਾ ਵਰਨਣ ਕਰੋ ?
- ਸਜਾਵਟੀ ਬਰਤਨਾਂ ਤੇ ਚਾਕੂ-ਛਰੀਆਂ ਤੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਸਮਝਦੇ ਹੋ ?

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ

ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਦੇਖੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਕਿਹੜੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰ ਚੁੱਕੇ ਹੋ।

ਭਾਗ-ੳ

- ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦਾ ਮਹੱਤਵ ਦੱਸੋ।
- ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀਆਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੱਸੋ ?
- ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਹੁਨਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੋ।
- ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਮਾਨ ਤੇ ਕਰੀਮਾਂ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ।

ਭਾਗ-ਅ

ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੋ—

- ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀਆਂ ਕਿਹੜੀਆਂ ਵਿਧੀਆਂ ਹਨ ?
- ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਵਰਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਕਰੀਮਾਂ ਤੇ ਸਮਾਨ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ ?

ਭਾਗ-ੲ

## ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਪੱਧਰ

ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਪੱਧਰ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮੌਜੂਦ ਹਨ। ਪਰ ਕਿਸੇ ਹੱਦ ਤਕ :

ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਪੱਧਰ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
<ul style="list-style-type: none"> <li>ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਸਮਾਨ ਤੇ ਹੋਰ ਸਮੱਗਰੀ ਨੂੰ ਪਛਾਨਣ ਤੇ ਦੱਸਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣਾ।</li> </ul>		

—0—

## ਸੈਸ਼ਨ 4 : ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਨੁਕਤੇ

### ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਜ਼ਰੂਰੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਨੁਕਤੇ :

ਕਾਰਜ ਸਥਾਨਾਂ ਤੇ ਖੁਸ਼ਬੂ, ਇਤਰ ਤੇ ਬਦਬੂ :

- ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਖੁਸ਼ਬੂ ਦੀ ਪਹਿਲ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਬਣਾਏ ਗਏ ਵਿਚਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟ ਨਹੀਂ ਪਾਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ।
- ਉਦਯੋਗ ਨਿਯੰਤਰਣ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਆਦਾ ਖੁਸ਼ਬੂ ਵਾਲੇ ਇਤਰਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪ੍ਰਹੇਜ਼ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਚਾਹੇ ਇਹ ਖੁਸ਼ਬੂਆਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਸੰਦ ਹਨ, ਪਰ ਉਦਯੋਗਿਕ ਵਾਤਾਵਰਨ ਵਿੱਚ ਇਸਦੀ ਕੋਈ ਥਾਂ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਖੁਸ਼ਬੂ ਸਾਹ ਦੇ ਰੋਗ, ਕਮਰੇ ਤੇ ਕਾਬੂ ਪਾਉਣਾ ਤੇ ਦੂਜਿਆਂ ਨੂੰ ਖੁਸ਼ ਕਰਨ ਦੀ ਥਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਨਾ-ਪਸੰਦ ਬਣਦੀ ਹੈ।
- ਕਦੇ ਵੀ ਸਿਗਰਟ ਦਾ ਧੂੰਆਂ ਨਾ ਸੁੰਘੋ। (ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਾਰ ਵਿੱਚ ਸਿਗਰਟ ਪੀਂਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕੱਪੜੇ ਸਿਗਰਟ ਦਾ ਧੂੰਆਂ ਗ੍ਰਹਿਣ ਕਰ ਲੈਂਦੇ ਹਨ)

ਪੇਸ਼ਾਵਰ ਦਿੱਖ ਲਈ ਉਂਗਲੀਆਂ ਦੇ ਨਹੁੰ ਤੇ ਹੱਥਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਦਿਖਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ—

ਔਰਤਾਂ ਅਕਸਰ ਆਪਣੀ ਗੱਲ ਕਹਿਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਹੱਥਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਹੱਥ ਕੇਂਦਰ ਬਿੰਦੂ ਬਣ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਹੱਥ ਤੇ ਉਂਗਲੀਆਂ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਦਿਖਣ। ਨਾ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਹਿਰ ਵਿੱਚ ਜੰਗਲੀ ਰਾਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਦੇ ਹੋਏ। ਨਹੁੰ ਸਾਫ਼ ਸੁਥਰੇ, ਸਜੇ ਹੋਏ ਤੇ ਤਰਾਸ਼ੇ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਅਜੀਬ ਤੇ ਚੌਂਕਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਨਹੁੰ ਪਾਲਿਸ਼ਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚੋ। ਉਦਯੋਗਿਕ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਸਮੇਂ ਨਹੁੰਆਂ ਦੀ ਸ਼ਿਗਰਨ ਦੀ ਕਲਾ ਤੇ ਨਹੁੰ ਦੀ ਸ਼ਿਗਰ ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਕੰਮਕਾਜ ਵਾਲੀਆਂ ਔਰਤਾਂ ਲਈ ਵਾਲ ਸਜਾਉਣ ਦੇ ਨੁਕਤੇ

ਸਜਾਵਟ ਸਾਫ਼-ਸੁਥਰੀ ਤੇ ਆਧੁਨਿਕ ਹੋਵੇ ਤੇ ਚਿਹਰੇ ਮੁਤਾਬਿਕ ਹੋਵੇ। ਕੁੱਝ ਅਪਵਾਦ ਨਾਲ, ਅਜੀਬ ਤੇ ਚੌਂਕਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਵਾਲਾਂ ਦੇ ਰੰਗਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾ ਕਰੋ (ਹੈਲੋਵੀਨ ਲਈ ਨੀਲੇ ਰੰਗ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾ ਕਰੋ) ਵਾਲਾਂ ਦੇ ਸਪਰੇਅ ਤੇ ਜੈਲ ਜਿਹਨਾਂ ਦੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਖੁਸ਼ਬੂ ਤੇ ਬਦਬੂ ਹੋਵੇ, ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਕੰਮਕਾਜ ਤੇ ਸ਼ਿਗਰ ਲਈ ਸਲਾਹ

ਇਹ ਸਾਦਾ ਤੇ ਦਿਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਉੱਚਿਤ ਹੋਵੇ। ਹਰ ਸਮੇਂ ਮੇਕਅੱਪ ਨਾ ਕਰੋ, ਇਸ ਨਾਲੋਂ ਵੀ ਮਾੜਾ ਹੈ ਕਿ ਹਰ ਸਮੇਂ ਵੱਧ ਮੇਕਅੱਪ ਕਰਕੇ ਰੱਖਣਾ।

### ਕੰਮਕਾਜੀ ਔਰਤ ਲਈ ਉਚਿਤ ਗਹਿਣੇ

ਗਹਿਣੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਰੌਲਾ ਪਾਉਣ ਵਾਲੇ ਨਾ ਹੋਣ (ਕੋਈ ਚੂੜੀ ਜਾਂ ਕੰਗਣ ਨਹੀਂ), ਜ਼ਿਆਦਾ ਵੱਡੇ ਤੇ ਪੌਸ਼ਾਕ ਦੇ ਨਾਲ਼ ਦੇ ਨਾ ਹੋਣ। ਹਮੇਸ਼ਾ ਕੰਨਾਂ ਦੀਆਂ ਵਾਲੀਆਂ ਛੋਟੀਆਂ, ਸਾਦੀਆਂ ਤੇ ਕੰਨਾਂ ਦੀ ਪੇਪੜੀ ਤੱਕ ਹੋਣ।

ਜ਼ਿਆਦਾ ਗਹਿਣੇ ਪਾਉਣ ਨਾਲ਼ੋਂ ਚੰਗਾ ਹੈ ਕਿ ਕੋਈ ਵੀ ਗਹਿਣਾ ਨਾ ਪਾਇਆ ਜਾਵੇ। ਪਰ ਸਾਰੀਆਂ ਕੰਮਕਾਜੀ ਔਰਤਾਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਸੋਹਣੀ ਤੇ ਆਧੁਨਿਕ ਗੁੱਟ-ਘੜੀ ਜ਼ਰੂਰ ਪਹਿਨਦੀਆਂ ਹਨ। ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ ਇਹ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਕਿੰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਤੁਹਾਡੇ ਮੌਜੂਦਗੀ ਹੋਰਾਂ ਲਈ ਇਹ ਸੰਦੇਸ਼ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਉਦਯੋਗਿਕ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਗਾਹਕਾਂ ਤੇ ਅਸਾਮੀਆਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਜਾਣਨ ਲਈ ਕਿੰਨਾ ਧਿਆਨ ਦਿੰਦੇ ਹੋ।

### ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਜ਼ਖਮੀ ਹੋਣ ਤੇ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਕਰੋਗੇ

ਕਾਨੂੰਨ ਨਿਯਮ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਤੁਸੀਂ ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਜ਼ਖਮੀ ਹੋਣ ਸਮੇਂ ਆਪਣੇ ਨਿਗਰਾਨ ਜਾਂ ਮੁੱਢਲੇ ਸਹਾਇਕ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰੋ।

### ਮੁੱਢਲੀ ਸਹਾਇਤਾ ਸਹੂਲਤਾਂ

ਹਰ ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀ ਮੁੱਢਲੀ ਸਹਾਇਤਾ ਜ਼ਰੂਰ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਛੋਟੇ ਤੇ ਘੱਟ ਖ਼ਤਰਨਾਕ ਕਾਰਜਸਥਾਨਾਂ ਦੇ ਨੇੜੇ ਚਕਿਤਸਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਤੇ ਮੁੱਢਲੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਿੱਟ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਸਦੀ ਹਰ ਸਮੇਂ ਲੋੜ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ। ਵੱਡੇ ਕਾਰਜ ਸਥਾਨਾਂ ਤੇ ਮੁੱਢਲੇ ਸਹਾਇਕ ਤੇ ਸੰਭਵ ਮੁੱਢਲੀ ਸਹਾਇਤਾ ਵਾਲੇ ਕਮਰੇ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਆਪਣੀ ਪੂਰਵ ਸਥਿਤੀ ਸਮੇਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁੱਢਲੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ—

- ਕਦੋਂ ਤੇ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨੀ।
- ਕਿਸਨੂੰ ਘਟਨਾ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨੀ।
- ਮੁੱਢਲੇ ਸਹਾਇਕ, ਮੁੱਢਲੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਕਮਰੇ ਜਾਂ ਮੁੱਢਲੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਕਿੱਟ ਦੀ ਭਾਲ ਕਿੱਥੇ ਕਰਨੀ।
- ਜੇਕਰ ਹਸਪਤਾਲ ਜਾਣਾ ਪੈ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਖਰਚਾ ਤੁਹਾਡਾ ਮਾਲਕ ਕਰੇ।

### ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨਾ

ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ, ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਸੀ, ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਜ਼ਖਮੀ ਹੋਏ ਤੇ ਇਹ ਸੱਟ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਲੱਗੀ। ਬਿਮਾਰੀ ਦੇ ਲਈ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ, ਕਿ ਕੰਮ ਜਾਂ ਕੰਮ ਦਾ ਵਾਤਾਵਰਨ ਵੀ ਬਿਮਾਰੀ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਦਾ ਕਾਰਨ ਹੈ।

### ਦੁਰਘਟਨਾਵਾਂ ਦਾ ਨਿਰੀਖਣ ਕਰਨਾ

ਜੇਕਰ ਦੁਰਘਟਨਾ ਵਾਪਰਦੀ ਹੈ, ਤੁਹਾਡੇ ਮਾਲਕ ਕੋਲ ਉਸਦੀ ਜਾਂਚ ਲਈ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੋਵੇਗਾ ਤੇ ਉਸਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਵਿਭਾਗ ਨੂੰ ਦਿਉ। ਤੁਹਾਡੀ ਇਹ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਮਾਲਕ ਦੀ ਜਿੰਨੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਰੋ ਤੇ ਉੱਚ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਦੁਰਘਟਨਾ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।



## ਅਭਿਆਸ : ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਕੰਮ

1. ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਤਿਆਰ ਕਰੋ ?

.....

.....

.....

.....

.....

2. ਕਿਸੇ ਸੰਗਠਨ ਜਾਂ ਵਿਭਾਗੀ ਭੰਡਾਰ ਦੀ ਸੈਰ ਕਰੋ ਤੇ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ ਤਿਆਰ ਕਰੋ ਤੇ ਉਸ ਵਿੱਚ ਨਿੱਜੀ ਸੰਭਾਲ ਦੇ ਨੁਕਤੇ ਗ੍ਰਹਿਣ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ ?

.....

.....

.....

.....

.....

3. ਪ੍ਰਚੁਨ ਭੰਡਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਨੁਕਤਿਆਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਤਿਆਰ ਕਰੋ ?

.....

.....

.....

.....

.....

## ਮੁੱਲਾਂਕਣ

1. ਖਾਲੀ ਥਾਂਵਾਂ ਭਰੋ—

- (1) ਸਜਾਵਟੀ ..... ਤੇ ..... ਦਾ ਗਿਆਨ ਤੁਹਾਡੇ ਭੋਜਨ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਦਿੱਖ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।  
(ਚਾਕੂ-ਛੁਰੀਆਂ/ਚੀਨੀ ਮਿੱਟੀ ਦੇ ਬਰਤਨ)
- (2) ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਢੰਗਾਂ ਨਾਲ ਖਾਣਾ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ..... ਬਾਰੇ ਸਿੱਖੋ।  
(ਰਚਨਾਤਮਕਤਾ)
- (3) ਆਪਣੀ ਪੇਸ਼ਾਵਰ ਦਿੱਖ ਲਈ ..... ਅਤੇ ..... ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।  
(ਗਹਿਣਿਆਂ, ਦੇਖਭਾਲ)
- (4) ਉਦਯੋਗਿਕ ਮੀਟਿੰਗਾਂ ਵਿੱਚ ਨਹੁੰਆਂ ਦੀ ..... ਅਤੇ ਨਹੁੰਆਂ ਦੇ ..... ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਹੀਂ ਹੈ।  
(ਸ਼ਿੰਗਾਰ ਕਲਾ, ਗਹਿਣਿਆਂ)
- (5) ਹਰੇਕ ਕਾਰਜ ਸਥਾਨ ਤੇ ..... ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।  
(ਮੁੱਢਲੀ ਸਹਾਇਤਾ)

## 2. ਬਹੁ-ਵਿਕਲਪੀ ਪ੍ਰਸ਼ਨ—

(1) ਖੁਸ਼ ਤੇ ਸ਼ਾਂਤੀਪੂਰਵਕ ਰਿਸ਼ਤੇ ਤੇ ਅੱਗੇ ਦੇ ਸਫਰ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤੱਤ ਬਹੁਤ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਨ—

- ਚੰਗਾ ਵਿਵਹਾਰ।
- ਦੇਖਭਾਲ।
- ਪੇਸ਼ਕਾਰੀ।
- ਗੱਲਬਾਤ।
- ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਸਾਰੇ।

(2) ਔਰਤ ਦੀ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਮੌਜੂਦਗੀ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ..... ਨੂੰ ਸਹਿਯੋਗ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

- ਵਾਧੇ ਨੂੰ।
- ਨੀਤੀ ਸ਼ਾਸਤਰ ਨੂੰ।
- ਵਿਕਾਸ।
- ਪ੍ਰਵੀਣਤਾ।

(3) ਕੰਮਕਾਜੀ ਔਰਤ ਲਈ ਉਚਿਤ ਗਹਿਣੇ ਹਨ—

- ਰੌਲਾ ਨਾ ਪਾਉਣ ਵਾਲੇ।
- ਜ਼ਿਆਦਾ ਵੱਡੇ।
- ਪੇਸ਼ਾਕ ਨਾਲ ਮਿਲਦੇ ਗਹਿਣੇ।
- ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਸਾਰੇ।

## 3. ਛੋਟੇ ਉਤਰਾਂ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ—

- (1) ਸਜਾਵਟੀ ਬਰਤਨਾਂ ਤੇ ਚਾਕੂ ਛੁਰੀਆਂ ਦਾ ਕੀ ਅਰਥ ਹੈ?
- (2) ਕੰਮਕਾਜੀ ਔਰਤ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨੁਕਤੇ ਕਿਹੜੇ ਹਨ?

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ-

ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਸੂਚੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਇਹ ਵੇਖਣ ਲਈ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰ ਲਈਆਂ ਹਨ।

#### ਭਾਗ-ੳ

- ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀਆਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਕਰੋ।
- ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਨੁਕਤਿਆਂ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਸਮਾਨ ਤੇ ਕਰੀਮਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਉ?

#### ਭਾਗ-ਅ

- ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਸਮਾਨ ਤੇ ਸਮੱਗਰੀ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ?
- ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਨੁਕਤੇ ਦੱਸੋ?

ਭਾਗ-ੲ

ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਪੱਧਰ

ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਪੱਧਰ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦ ਹੈ, ਪਰ ਕਿਸੇ ਹੱਦ ਤੱਕ

ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਪੱਧਰ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
● ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਨੁਕਤਿਆਂ ਦਾ ਅਭਿਆਸ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣਾ।		

—0—

## ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ

ਇਹ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਪ੍ਰਚੂਨ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਖਤਰਿਆਂ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਅਤੇ ਘੱਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ ਬਲਕਿ ਕਾਰਜ ਸਥਾਨਾਂ ਤੇ ਮੌਕੇ ਮੁਤਾਬਿਕ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਖਤਰਿਆਂ ਸੰਬੰਧੀ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਉੱਤਰ ਨਾਂਹ ਵਿੱਚ ਦਿਉਗੇ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਸ ਸਥਾਨ ਤੇ ਸਹੀ ਹਰਕਤ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ	ਕੀ ਯਤਨ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈ	ਸਹੀ ਯਤਨ ਕਰਨ ਲਈ ਮਿਤੀ
ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਬਿਆਨ ਤਿਆਰ ਕਰ ਲਿਆ ਹੈ?				
ਕੀ ਸਟਾਫ਼ ਸੁਰੱਖਿਆ ਬਿਆਨ ਪ੍ਰਤੀ ਚੇਤੰਨ ਹੈ?				
ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਖਤਰਿਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਰੱਖਦੇ ਹੋ?				
ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਖਤਰਿਆਂ ਲਈ ਕਰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ?				
ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਸਥਾਨ ਤੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਕੰਟਰੋਲ ਰੱਖੇ ਹਨ?				
ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਬਿਆਨ ਵਿੱਚ ਖਤਰਿਆਂ ਦੇ ਕਰ ਨਿਰਧਾਰਨ ਤੇ ਕੰਟਰੋਲਾਂ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ?				
ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਸਾਲ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਬਿਆਨ ਨੂੰ ਦੇਖਦੇ ਹੋ?				
ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਬਿਆਨ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਸੋਧਦੇ ਹੋ ਜੇਕਰ ਨਵੇਂ ਖਤਰੇ ਪੈਦਾ ਹੋ ਜਾਣ?				
ਕੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪਤਾ ਹੈ?				
ਕੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕੰਮ ਦੀ ਹਦਾਇਤਾਂ ਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੈ?				
ਕੀ ਇੰਗਲਿਸ਼ ਨਾ ਜਾਣਨ ਵਾਲੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਿਖਲਾਈ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣ ਲਈ ਹੋਰ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੈ।				

ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ	ਕੀ ਯਤਨ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈ	ਸਹੀ ਯਤਨ ਕਰਨ ਲਈ ਮਿਤੀ
A-Z of Hazards (ਖਤਰੇ)				
<b>ਗੁੰਡਾਗਰਦੀ</b>				
ਕੀ ਲਿਖਤ ਤੌਰ ਤੇ ਗੁੰਡਾਗਰਦੀ ਰੋਕਣ ਦੀ ਪਾਲਿਸੀ ਹੈ?				
ਕੀ ਸਟਾਫ ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਵਧਾਨ ਹੈ?				
ਕੀ ਸਟਾਫ ਵਿੱਚ ਇਹ ਪਾਲਿਸੀ ਲਾਗੂ ਹੈ?				
<b>ਰਸਾਇਣ</b>				
ਕੀ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਰਸਾਇਣਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੈ?				
ਕੀ ਉਹ ਕਲੋਰੀਨ ਬਲੀਚ ਨੂੰ ਹੋਰ ਰਸਾਇਣਾਂ ਨਾਲ ਨਾ ਮਿਲਾਉਣ ਲਈ ਸਾਵਧਾਨ ਹਨ?				
ਕੀ ਉਹਨਾਂ ਕੋਲ ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਮਾਨ ਉੱਚਿਤ ਹੈ ਜਿਵੇਂ—				
<b>ਦਸਤਾਨੇ, ਮੁਖੌਟੇ, ਪੇਟ-ਬੰਦ</b>				
ਕੀ ਸਾਫ਼ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਏਜੰਟ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖੇ ਗਏ ਹਨ?				
ਕੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਡਾਟਾ ਸ਼ੀਟ ਮੌਜੂਦ ਹਨ?				
<b>ਠੰਡੇ ਕਮਰੇ</b>				
ਕੀ ਠੰਡੀਆਂ ਸਤਹਿਆਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਚੁਕਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਦਸਤਾਨਿਆਂ ਦਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ?				
ਕੀ ਵਾਧੂ ਝੁਕਣ, ਮੁੜਨ ਜਾਂ ਪਹੁੰਚਣ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਠੀਕ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ?				
ਕੀ ਕੋਲਡ ਸਟੋਰ ਦੇ ਕਮਰੇ ਦਾ ਦਰਵਾਜ਼ਾ ਅੰਦਰ ਤੋਂ ਖੁੱਲਣ ਦਾ ਕੋਈ ਸਾਧਨ ਹੋਰ ਹੈ?				
ਜੇਕਰ ਰਾਤ ਸਮੇਂ ਬੰਦ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਕਿਸੇ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਪਤਾ ਕਰਨਾ ਕਿ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਮੌਜੂਦ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।				
<b>ਬਿਜਲੀ</b>				
ਕੀ ਪਾਉਣ ਅਤੇ ਘਸਾਉਣ ਵਾਸਤੇ ਸਿੱਕੇ ਤੇ ਸੈਂਕਟ ਦੀ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਜਾਂਚ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ?				
ਕੀ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਰਹਿੰਦ-ਖੂਹੰਦ ਦੀ ਕਰੰਟ ਡਿਵਾਇਸ ਹੈ?				

ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ	ਕੀ ਯਤਨ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈ	ਸਹੀ ਯਤਨ ਕਰਨ ਲਈ ਮਿਤੀ
ਕੀ ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਪਿੱਛੋਂ ਤੁਸੀਂ ਆਰ.ਐਸ.ਡੀ. ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਦੇ ਹੋ?				
ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਟਰਿੱਪ ਸਵਿੱਚਾਂ ਦੇ ਚਾਲੂ ਹੋਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਹੈ?				
<b>ਅੱਗ</b>				
ਕੀ ਰਹਿੰਦ-ਖੂਹੰਦ ਨੂੰ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਹਟਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ?				
ਕੀ ਬਚਾਉ ਰਸਤੇ ਸਾਫ ਹਨ?				
ਕੀ ਸੰਕਟਕਾਲੀਨ ਦਰਵਾਜ਼ੇ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਰੱਖੇ ਗਏ ਹਨ?				
ਕੀ ਸੰਕਟਕਾਲੀਨ ਦਰਵਾਜ਼ੇ ਬਾਹਰ ਨੂੰ ਖੁੱਲ੍ਹਦੇ ਹਨ?				
ਕੀ ਅੱਗ ਬੁਝਾਉਣ ਵਾਲੇ ਯੰਤਰ ਮੌਜੂਦ ਹਨ?				
ਕੀ ਅੱਗ ਬੁਝਾਉਣ ਵਾਲੇ ਸੰਭਾਲੇ ਗਏ ਹਨ?				
ਕੀ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਅੱਗ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਸਾਵਧਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ?				
ਕੀ ਅੱਗ ਡਰਿੱਲ ਨੂੰ ਸਾਲ ਵਿੱਚ ਦੋ ਵਾਰ ਉਠਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ?				
ਕੀ ਅਪਾਹਿਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਬਾਹਰ ਕੱਢਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ?				
<b>ਮੁੱਢਲੀ ਸਹਾਇਤਾ</b>				
ਕੀ ਉਚਿੱਤ ਤੌਰ ਤੇ ਲਿਖਤੀ ਅਤੇ ਸੌਖੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਣ ਵਾਲੀ ਪਹਿਲੀ ਮਦਦ ਦਾ ਸਮਾਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ?				
ਕੀ ਮੁੱਢਲੀ ਸਹਾਇਤਾ ਵਾਲੇ ਬਕਸੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਤੇ ਸੰਭਾਲ ਨਿਯਮਤ ਤੌਰ ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ?				
ਕੀ ਗੁਆਂਢੀ ਪੱਖ ਤੋਂ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਬੰਧ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਅਤ ਮੁੱਢਲੀ ਸਹਾਇਕ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ?				
ਕੀ ਨਾਮ, ਪਤੇ ਤੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ ਨੂੰ ਸੰਕਟਕਾਲੀਨ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ?				
<b>ਬੋਝ ਚੁੱਕਣਾ/ਨਾ ਚੁੱਕਣਾ</b>				
ਕੀ ਬੋਝ ਚੁੱਕਣ/ਨਾ ਚੁੱਕਣ ਲਈ ਖੇਤਰ ਮਿੱਥਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ?				
ਕੀ ਪੈਦਲ ਚੱਲਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਬੋਝ ਚੁੱਕਣ ਵਾਲਾ ਰਸਤਾ				

ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ	ਕੀ ਯਤਨ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈ	ਸਹੀ ਯਤਨ ਕਰਨ ਲਈ ਮਿਤੀ
ਬੰਦ ਹੈ ਜਦੋਂ ਕਿ ਬੋਝ ਦਾ ਕੰਮ ਮੁੱਕ ਚੁੱਕਾ ਹੈ?				
ਕੀ ਇਮਾਰਤੀ ਲੱਕੜ ਵਿਚਲੇ ਦੋਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਰੂਪ ਨਾਲ ਜਾਂਚਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ?				
ਕੀ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਪੈਲਟ ਟਰੱਕਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਸਿੱਖਿਅਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ?				
ਜੇਕਰ ਫੋਰਕ ਲਿਫਟ ਟਰੱਕ ਵਰਤੇ ਜਾਣ, ਤਾਂ ਡਰਾਈਵਰ ਸਿੱਖਿਅਤ ਹੋਵੇ।				
ਕੀ ਐਫ.ਐਲ.ਟੀ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਹੈ।				
<b>ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਤੇ ਸਮਾਨ</b>				
ਕੀ ਸਾਰੀ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਅਕ ਦੀ ਥਾਂ ਹੈ?				
ਕੀ ਸਟਾਫ਼ ਸਫ਼ਾਈ ਜਾਂ ਸੰਭਾਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਮਾਨ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਜਾਂ ਸੰਚਾਲਤ ਕਰਨਾ ਜਾਣਦਾ ਹੈ?				
ਕੀ ਠੋਸ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕੱਸਕੇ ਬੰਨਣ ਨਾਲ ਇਸਨੂੰ ਬੰਦ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਨਾਲ ਬਚਾਅ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਕੰਮ ਚੱਲ ਰਿਹਾ ਹੋਵੇ।				
ਕੀ ਠੋਸ ਜਨਤਾ ਤੋਂ ਦੂਰੀ ਤੇ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ?				
ਕੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਖਤਰਿਆਂ ਬਾਰੇ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਹਨ ਤੇ ਸਾਰੀ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਦੀ ਠੀਕ ਵਰਤੋਂ ਦੱਸੀ ਹੈ?				
<b>ਹੱਥੀ ਸੰਭਾਲਣਾ</b>				
ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਬਚੇ ਹੋਏ ਹੱਥੀ ਕੰਮਾਂ ਦੀ ਖਤਰਿਆਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਰੱਖੀ ਹੋਈ ਹੈ?				
ਕੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਭਾਰ ਨੂੰ ਘੱਟ ਭਾਰ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ?				
ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਭਾਰ ਢੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਧਨ ਟਰਾਲੀਆਂ, ਭਾਰ ਢੋਣ ਵਾਲੇ ਟਰੱਕ, ਲਿਫਟਾਂ ਆਦਿ ਹੱਥੀ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਮਿਲੇ ਹਨ?				
ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਭੰਡਾਰਨ ਖੇਤਰਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਮੁੜਨ, ਲੁਕਣ ਤੇ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਪਹੁੰਚਣ ਦੇ ਕੰਮ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ?				



ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ	ਕੀ ਯਤਨ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈ	ਸਹੀ ਯਤਨ ਕਰਨ ਲਈ ਮਿਤੀ
ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਮੋਢੇ ਦੀ ਉਚਾਈ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਦੀ ਲੋੜ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ?				
ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਭੱਦੇ ਆਕਾਰ ਵਿੱਚ ਖੜ੍ਹਨ ਵਾਲੇ ਟੀਚਿਆਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।				
<b>ਨਾਜ਼ੁਕ ਖਤਰਿਆਂ ਦਾ ਗਰੁੱਪ</b>				
<b>(ੳ) ਬੱਚਿਆਂ ਤੇ ਨੌਜਵਾਨਾਂ ਦਾ ਗਰੁੱਪ</b>				
ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਖਤਰੇ ਵਾਲੀ ਅਸੈਸਮੈਂਟ ਲਈ ਹੈ। ਇੱਕ ਬੱਚੇ ਨੂੰ ਜਾਂ ਨੌਜਵਾਨ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕੰਮ ਤੇ ਲਗਾਉਣਾ ਜਿਸਨੂੰ ਤਜਰਬੇ ਦੇ ਘਾਟ ਹੋਵੇ, ਸਾਵਧਾਨੀ ਦੀ ਘਾਟ ਹੋਣਾ ਜੋ ਕਿ ਖਤਰਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਜਾਂ ਯੋਗਤਾ ਦੀ ਘਾਟ ਹੋਵੇ।				
<b>(ਅ) ਰਾਤ ਸਮੇਂ ਕੰਮ ਤੇ ਵਾਰੀਆਂ ਵਿੱਚ ਕੰਮ</b>				
ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਰਾਤ ਸਮੇਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦਾ ਖਤਰਾ ਚੁੱਕਿਆ ਹੈ ?				
ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਯੋਗ ਕਦਮ ਚੁੱਕਦੇ ਹੋ, ਜੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਰਾਤ ਜਾਂ ਵਾਰੀਆਂ ਸਮੇਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨਾ ?				
<b>(ੲ) ਗਰਭਵਤੀ ਕਰਮਚਾਰੀ</b>				
ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਗਰਭਵਤੀ ਇਸਤਰੀ ਨੂੰ ਕੋਈ ਕਾਰਜ ਸੌਂਪਿਆ ਹੈ ਜੋ ਉਸਦੇ ਲਈ ਤੇ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਬੱਚੇ ਲਈ ਖ਼ਤਰਨਾਕ ਹੋਵੇ ?				
ਜੇਕਰ ਕੁਝ ਖਤਰੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਖਤਰਾ ਗਰਭਵਤੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸੌਂਪਣਾ ਨਹੀਂ ਚਾਹੀਦਾ।				
<b>ਤਿਲਕਣਾ, ਡਿੱਗਣਾ, ਗਿਰਨਾ</b>				
ਕੀ ਏਸਲਜ਼, ਪੌੜੀਆਂ ਅਤੇ ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਖੇਤਰ ਸਾਫ਼ ਹਨ ?				
ਕੀ ਕੇਬਲਜ਼ ਨੂੰ ਮੋੜਨ ਲਈ ਰਸਤਾ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਬੰਨ੍ਹਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ?				
ਕੀ ਕੂੜਾ ਕਰਕਟ ਨੂੰ ਸਾਫ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਕੋਈ ਸਿਸਟਮ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ?				
ਕੀ ਫਰਸ਼ ਠੀਕ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਹਨ ?				
ਰੋਸ਼ਨੀ ਦਾ ਉੱਚਿਤ ਪੱਧਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਤੇ ਸੰਭਾਲਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।				

ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ	ਕੀ ਯਤਨ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈ	ਸਹੀ ਯਤਨ ਕਰਨ ਲਈ ਮਿਤੀ
<b>ਭੰਡਾਰਨ ਤੇ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ</b>				
ਕੀ ਬਕਸਿਆਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਚੀਜ਼ਾਂ ਖੋਣ ਜਾਂ ਡਿੱਗਣ ਨਾ।				
ਫਰਸ਼ ਤੇ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਢੋਆ ਢੁਆਈ ਦੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸਾਧਨ ਮੌਜੂਦ ਹਨ।				
ਵਸਤਾਂ ਦੇ ਆਦਾਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਾਧਨ ਹਨ ਜਿਵੇਂ- ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਸਟੈਪ।				
ਕੀ ਰੈਕਿੰਗ, ਸ਼ੈਲਫਾਂ ਵਿੱਚ ਚੀਜ਼ਾਂ ਰੱਖਣਾ, ਉਚਿੱਤ ਤੇ ਸਥਿਰ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਡਿੱਗਣ ਤੋਂ ਬਚਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।				
<b>ਹਿੰਸਾ</b>				
ਕੀ ਤੁਹਾਡਾ ਸਟਾਫ ਹਿੰਸਾ/ਗੁੱਸੇ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਲਈ ਸਿੱਖਿਅਤ ਹੈ?				
ਟਾਈਮ ਬੰਦ ਸੇਵ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਘੱਟ ਰਕਮ ਰੱਖਣ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤਾ ਹੈ?				
ਕੀ ਪੈਸੇ ਗਿਣਨ ਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਨਿੱਜੀ ਥਾਂ ਰੱਖੀ ਹੈ?				
ਕੀ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਪਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਢੰਗ ਰੱਖਿਆ ਹੈ ਜਿਵੇਂ- ਚਿੰਨ੍ਹ, ਸੁਰੱਖਿਅਕ, ਜਾਂਚ ਦਾ ਸਮਾਨ?				
ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਅਲਾਰਮ ਵੱਜਣ ਵਾਲਾ ਸਿਸਟਮ ਰੱਖਿਆ ਹੈ?				
ਕੀ ਇਕੱਲੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਕੋਈ ਸਿਸਟਮ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ?				
ਕੀ ਸਟਾਫ ਬੈਂਕ ਜਾਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੇ ਰਸਤੇ ਬਦਲਦਾ ਹੈ?				
ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਵੱਡੇ ਖਤਰਿਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਰੱਖਦੇ ਹੋ ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਲਈ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋ?				
<b>ਭਲਾਈ ਸਹੂਲਤਾਂ</b>				
ਕੀ ਆਰਾਮਦਾਇਕ ਤਾਪਮਾਨ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ- ਹਲਕੇ ਕੰਮ ਲਈ 16°C ਤੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਕੰਮ ਲਈ 17.5°C?				
ਕੀ ਤਾਜ਼ੀ ਹਵਾ ਚੋਖੀ ਮਿਲਦੀ ਹੈ?				
ਕੀ ਉਚਿੱਤ ਸਾਫ਼ ਸਫ਼ਾਈ ਅਤੇ ਧੁਆਈ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਮੌਜੂਦ ਹਨ?				

ਸਿਹਤ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ	ਕੀ ਯਤਨ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈ	ਸਹੀ ਯਤਨ ਕਰਨ ਲਈ ਮਿਤੀ
ਕੀ ਖਾਣਾ ਖਾਣ ਤੇ ਉਬਲਿਆ ਹੋਇਆ ਪਾਣੀ ਲੈਣ ਲਈ ਸਾਫ਼ ਸੁਥਰੀ ਤੇ ਉਚਿਤ ਸਹੂਲਤਾਂ ਮੌਜੂਦ ਹਨ ?				
ਕੀ ਪੀਣ-ਯੋਗ ਸਾਫ਼ ਪਾਣੀ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਮਿਲਦੀ ਹੈ ?				
ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬੈਠਣ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ ਮਿਲੀ ਹੈ ਜਦਕਿ ਬਾਕੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਖੜਕੇ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ?				
<b>ਕੰਮ ਸੰਬੰਧੀ ਤਣਾਅ</b> ਕੰਮ ਸੰਬੰਧੀ ਤਣਾਅ ਵਾਲੀਆਂ ਕੋਈ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ?				

—0—