इकाई

वस्तुओं की प्राप्ति और भंडारण

(Receiving a nd Storage of Goods)

परिचय

उत्पाद का वर्गीकरण करने से रिटेलर्स को उपभोक्ताओं के खरीद व्यवहार पर ध्यान केंद्रित करने में मदद मिलती है। रिटेल व्यापार, वस्तुओं की बिक्री बढ़ाने के लिए विपणन कार्यनीतियों को डिजाइन करने हेतु उपभोक्ताओं के खरीद व्यवहार का उपयोग करते हैं।

उत्पादों के प्रकार, और फर्म इन सामानों को कैसे खरीदते हैं, यह उतना ही महत्वपूर्ण है, क्योंकि फर्म इन उत्पादों को वर्गीकृत करती है और बिक्री बढ़ाने के लिए विपणन अभियान (campaigns) तैयार करती है।

रिटेल उद्योग में, स्टोर प्रचालन सहायक को रिटेल स्टोर पर सामानों के प्रसंस्करण का ज्ञान होता है। आम तौर पर, रिटेल स्टोर द्वारा एक मैनुअल तैयार किया जाता है जो सामान प्राप्त करने तथा वितरित करने हेतु प्रक्रियाओं और नीतियों को रेखांकित (highlighting) करता है। ये प्रक्रियाएं और नीतियां आम तौर पर सभी दुकानों के लिए सामान्य हैं।

स्टोर प्रचालन सहायकों को सामान प्राप्त करने और वितरित करने के लिए अपनी स्टोर की नीति की जांच करनी चाहिए।

सभी प्रकार के व्यापार, विशेष रूप से रिटेल स्टोर, को सुरक्षित रूप से वस्तुओं को स्टोर करना चाहिए, साथ ही यह सुनिश्चित करना चाहिए कि फर्म अपने व्यापार से प्रभावित लोगों के स्वास्थ्य और सुरक्षा की रक्षा के लिए कानूनी कर्तव्य (legal duty) को पूरा करती है। भंडारण के लिए सही दृष्टिकोण प्रदूषण, अनावश्यक अपव्यय (unnecessary wastage) और अन्य लागतों को कम करने में फर्म मालिकों की मदद कर सकता है।

इस इकाई को चार सत्रों में विभाजित किया गया है। पहला सत्र वर्गीकरण के बारे में है जिसमें उपभोक्ता की वस्तुएं शामिल हैं, दूसरे सत्र में रिटेल प्रचालन में वस्तुओं को प्राप्त करने की प्रक्रिया को शामिल किया गया है, तीसरा सत्र प्राप्त वस्तुओं के भंडारण से संबंधित है, और चौथा सत्र वस्तुओं की हैंडलिंग की प्रक्रिया के बारे में बताता है।

सत्र 1 : वस्तुओं का वर्गीकरण

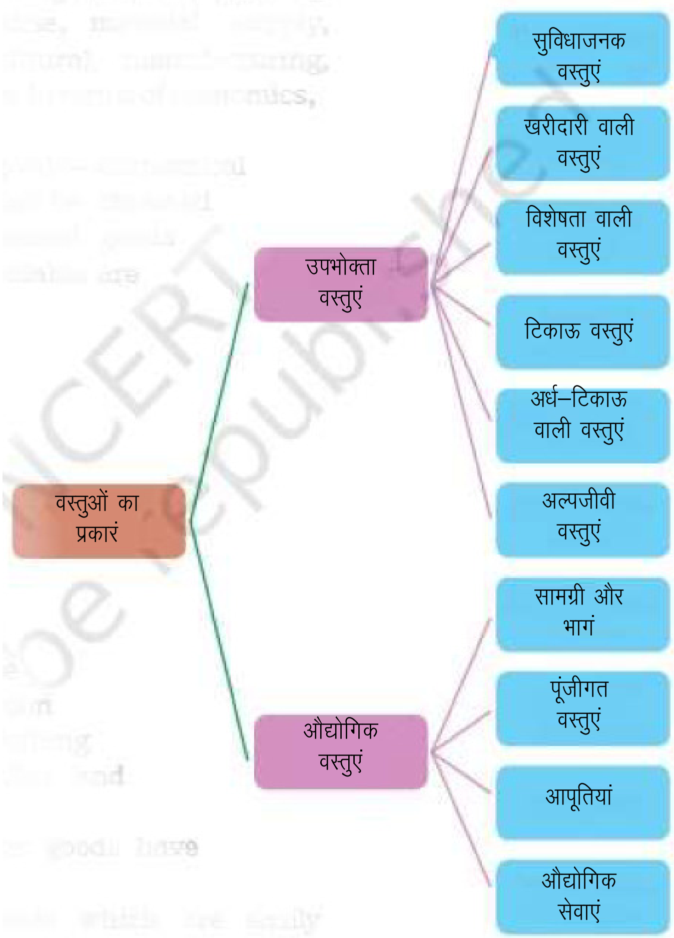
वस्तुओं का अर्थ (Meaning of goods)

वस्तुएं उपयोगिताओं के बंडल हैं, जो स्वाभाविक रूप से उपयोगी और अपेक्षाकृत कम मिलने वाले भौतिक सामान हैं, जैसे कि वस्तुएं, उपयोगी वस्तु (commodity), मर्चेंडाइज़, सामग्री, वस्तुएं जो कृषि, विनिर्माण, निर्माण या खनन गतिविधियों से उत्पन्न होते हैं। अर्थशास्त्र के संदर्भ में, इसे उपयोगी वस्तु कहा जाता है।

सामान दो प्रकार के होते हैं – किफायती और मुफ्त वस्तुएं। जिन वस्तुओं को धन के साथ प्राप्त किया जा सकता है, उन्हें किफायती वस्तु कहा जाता है और जो वस्तुएं स्वतंत्र रूप से उपलब्ध होती है उसे मुक्त वस्तुएं कहा जाता है।

वस्तुओं के प्रकार (Types of goods)

दो प्रकार की वस्तुएं हैं जो रिटेल प्रचालन में काम करती हैं – उपभोक्ता वस्तुएं और औद्योगिक वस्तुएं (चित्र 2.1)।



चित्र 2.1 वस्तुओं के प्रकार

उपभोक्ता वस्तुएं (Consumer goods)

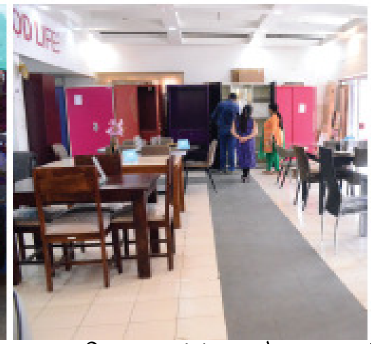
उपभोक्ता वस्तुएं वे हैं जो उपभोक्ताओं द्वारा उपभोग के लिए तैयार हैं, जैसे कि कपड़े या भोजन (चित्र 2.2 (क), 2.2 (ख), 2.2 (ग), और 2.2 (घ))।

इसके अलावा, उपभोक्ता वस्तुओं के प्रकारों को नीचे वर्गीकृत किया गया है :

(क) ***सुविधाजनक वस्तुएं (Convenience goods) :*** उपभोक्ता को आसानी से उपलब्ध होने वाले वस्तुएं, बिना किसी अतिरिक्त प्रयास के सुविधाजनक वस्तुएं कहलाती हैं। इन वस्तुओं का नियमित रूप से उपयुक्त किया जाता है और अक्सर खरीदा जाता है। उदाहरण के लिए, फास्ट मूविंग कंज्यूमर गुड्स (एफएमसीजी), जैसे कि भोजन, कन्फेक्शनरी (मीठी चीज़ें), दूध, आदि।

चित्र 2.2 (क) उपभोक्ता वस्तुएं

चित्र 2.2 (ख) उपभोक्ता वस्तुएं



चित्र 2.2 (ग) उपभोक्ता वस्तुएं

चित्र 2.2 (घ) उपभोक्ता

सुविधाजनक वस्तुओं को प्रमुख वस्तुओं और आवेग में आकर खरीदी गई वस्तुओं (Staple Goods and Impulse Goods) में वर्गीकृत किया जा सकता है।

(i) *प्रमुख वस्तुएं (Staple goods) :* ग्राहक की मूल जरूरतों को पूरा करने वाले सामान को प्रमुख वस्तुएं कहा जाता है। उदाहरण के लिए ब्रेड, मक्खन, दूध, चीनी, आदि।

(ii) *आवेग में आकर खरीदी गई वस्तुएं (Impulse goods) : बिना पूर्व* योजना के खरीदी गई वस्तुएं को आवेग में आकर खरीदी गई वस्तुएं कहा जाता है। उदाहरण के लिए, चॉकलेट, शीतल पेय, वेफर्स, आदि।

(ख) ***खरीदारी वाली वस्तुएं (Shopping goods)*** : उपभोक्ताओं द्वारा सुविधााजनक वस्तुओं के रूप में खरीदारी वाली वस्तुएं अक्सर खरीदा या उपभोग नहीं किया जाता है। खरीदारी वाली वस्तुएं प्रकृति में महंगा और अर्ध–टिकाऊ है। उदाहरण के लिए, कपड़े, जूते, टीवी, रेडियो, घर का सामान, आभूषण आदि।

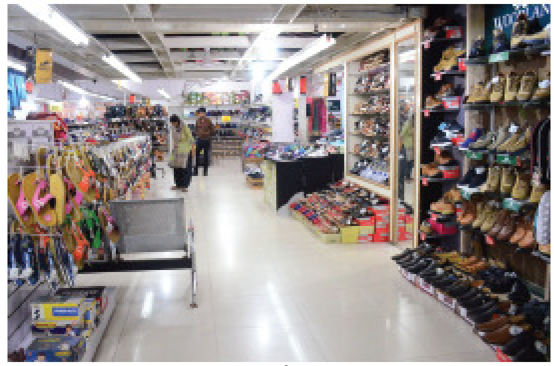
(ग) ***विशेषता वाली वस्तुएं (Specialty goods)*** : वे वस्तुएं जो विशिष्ट, असामान्य और विशेष हैं, विशेषता वाली वस्तुएं कहलाती हैं। उदाहरण के लिए, प्राचीन वस्तुएं, उच्च और लक्जरी ऑटोमोबाइल, शादी के कपड़े, आदि।

(घ) ***बिना बिकी हुई वस्तुएं (Unsought goods)*** : वे वस्तुएं जो बाजार में उपलब्ध हैं, लेकिन ग्राहक उनके बारे में नहीं जानते हैं या जब तक जरूरत नहीं है, तब तक उन्हें खरीदने के बारे में नहीं सोचते हैं, उन्हें बिना बिकी हुई वस्तुएं कहा जाता है, जैसे कि बीमा।

इन के अलावा, रिटेल वस्तुओं को भी टिकाऊ, अर्ध–टिकाऊ और गैर–टिकाऊ सामान में वर्गीकृत किया गया है।

*(क) टिकाऊ वस्तुएं (**Durable goods**)* : जिन सामानों को बार–बार खरीदने की जरूरत नहीं होती है क्योंकि वे अधिक समय तक चलने के लिए बने होते हैं, जिन्हें माल कहा जाता है (चित्र 2.3)।

चित्र 2.3 टिकाऊ वस्तुएं



चित्र 2.4 अर्ध–टिकाऊ उत्पाद

*(ख) अर्ध–टिकाऊ उपभोक्ता वस्तुएं (**Semi-Durable Consumer Goods**)* : वे सामान जो बहुत लंबे समय तक नहीं चलते हैं उन्हें अर्ध–टिकाऊ वस्तुएं कहा जाता है (चित्र 2.4)। उदाहरण के लिए, कपड़े, फर्नीचर, जूते, आभूषण, घर का सामान आदि।

*(ग) गैर–टिकाऊ उपभोक्ता सामान (**Non-Durable Consumer Goods**)* : वे सामान जो तत्काल खपत के लिए कर रहे हैं और प्रकृति में जल्दी खराब होने वाले गैर–टिकाऊ वस्तु कहा जाता है (चित्र 2.5 (क), और 2.5 (ख))। उदाहरण के लिए, सब्जियां, फल, दूध, रोटी, आदि।

चित्र 2.5 (क) और (ख) गैर–टिकाऊ उत्पाद

औद्योगिक वस्तुएं (Industrial goods)

एक रिटेल संगठन व्यापार में आगे उत्पादन या उपयोग के लिए सामान खरीदता है, इन्हें औद्योगिक वस्तुएं कहा जाता है। औद्योगिक वस्तुएं वास्तविक उपभोग के लिए नहीं हैं, बल्कि तैयार वस्तुओं के उत्पादन हेतु उद्योगों या फर्मों द्वारा उपयोग किए जाने वाले घटक हैं (चित्र 2.6 (क), 2.6 (ख), और 2.6 (ग))।

इन्हें तीन भागों में विभाजित किया जा सकता है– सामग्री और हिस्से, पूंजीगत वस्तुएं, आपूर्ति और औद्योगिक सेवाएं।

*(क) सामग्री और हिस्से (**Materials and parts**)* : यह औद्योगिक उत्पादन कीबुनियादी इकाई है। इसका उपयोग तैयार वस्तुओं

चित्र 2.6 (क) औद्योगिक उत्पाद

के उत्पादन के लिए किया जाता है।

(ख) ***पूंजीगत वस्तुएं (Capital goods)*** : पूंजीगत वस्तुएं किसी संगठन के कार्यों को सुचारू बनाते हैं। उदाहरण के लिए, कार्यालय सामान।

चित्र 2.6 (ख) औद्योगिक उत्पाद

चित्र 2.6 (ग) औद्योगिक उत्पाद

(ग) ***आपूर्तियां (Supplies) :*** आपूर्तियां दिन–प्रतिदिन के संचालन से मिलती है लेकिन तैयार (finished) उत्पाद का हिस्सा नहीं बनती।

(घ) ***औद्योगिक सेवाएं (Industrial services)*** : औद्योगिक सेवाओं का उपयोग व्यापार को सुचारू रूप से कार्य करने (running) में किया जाता है। औद्योगिक सेवाएं आंतरिक और बाह्य रूप से उपलब्ध हो सकती हैं, जैसे रखरखाव सेवाएं, मरम्मत सेवाएं, मशीनरी मरम्मत और व्यापारिक सलाहकार सेवाएं।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1

आबंटित वस्तुओं से उपभोक्ता वस्तुओं का चार्ट बनाएं।

आवश्यक सामग्रियां

आबंटित वस्तुएं, वस्तुओं के आबंटन के लिए बॉक्स

प्रक्रिया

1. छात्रों को विभिन्न समूहों में विभाजित करें।
2. प्रत्येक समूह को अलग करने के लिए आबंटित वस्तुएं और संबंधित बॉक्स प्रदान करें।
3. प्रत्येक समूह को आबंटित वस्तुओं से उपभोक्ता वस्तुओं को अलग करने के लिए कहें।
4. संबंधित बॉक्स में अलग वस्तुएं रखें।
5. प्रत्येक समूह को सुविधा, खरीदारी, विशेषता, टिकाऊ, अर्ध–टिकाऊ और गैर–टिकाऊ वाली वस्तुओं को अलग करने के लिए कहें।
6. अलग–अलग सुविधा, खरीदारी, विशेषता, टिकाऊ, अर्ध–टिकाऊ और गैर–टिकाऊ वाली वस्तुओं को फिर से संबंधित बॉक्स में रखें।

इस व्यावहारिक अभ्यास से छात्रों को सामानों के विभिन्न प्रकारों को समझना चाहिए।

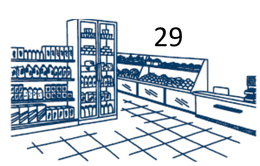
अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. . . .. उपयोगिताओं का बंडल है, जो स्वाभाविक रूप से उपयोगी और कम मिलने वाले भौतिक सामान हैं।
2. जो सामान कम मिलते हैं, उन्हें . . . . वस्तु कहा जाता है।
3. सामान दो प्रकार के होते हैं, उपभोक्ता और . . . . ।
4. सुविधा सामानों को प्रमुख वस्तुओं और . . . . वस्तुओं में वर्गीकृत किया जा सकता हैं।
5. रिटेल संगठन आगे . . . . या व्यापार में उपयोग के लिए सामान खरीदता है।
6. जो वस्तु अद्वितीय और विशेष हैं उन्हें . . . . कहा जाता है।

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न

1. वस्तुओं का अर्थ है भौतिक वस्तु, जैसे कि
   (क) मद
   (ख) वस्तु
   (ग) सामग्री
   (घ) सभी (क), (ख) और (ग)
2. उपभोक्ता वस्तुएं उन लोगों को संदर्भित करती हैं जो अंतिम उपभोग के लिए हैं।
   (क) थोक व्यापारी
   (ख) उपभोक्ता
   (ग) निर्माता
   (घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
3. औद्योगिक वस्तुओं में शामिल हैं।
   (क) सामग्री और हिस्से
   (ख) पूंजीगत वस्तुएं
   (ग) आपूर्तिकर्ता
   (घ) सभी (क), (ख) और (ग)
4. औद्योगिक सेवाओं में शामिल हैं
   (क) रखरखाव सेवाएं



(ख) मरम्मत सेवाएं

(ग) मशीनरी की मरम्मत और व्यापार सलाहकार सेवाएं

(घ) सभी (क), (ख) और (ग)

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. वस्तुओं का अर्थ अमूर्त (intangible) वस्तुओं से है।
2. उपभोक्ता और औद्योगिक सामान के प्रकार हैं।
3. सुविधाजनक वस्तुओं का अर्थ है तेजी से बढ़ने वाले उपभोक्ता उत्पाद।
4. जिन वस्तुओं में लंबे समय तक जीवन नहीं होता और उपयोग किया जाता है उन्हें टिकाऊ वस्तु कहा जाता है।
5. कपड़े अर्ध–टिकाऊ उपभोक्ता वस्तु नहीं हैं।
6. पूंजीगत वस्तुओं में कार्यालय का वस्तु होता है।

घ. कॉलम मिलान करें

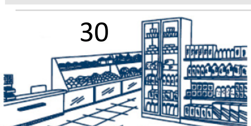
	कॉलम ए		कॉलम बी
1.	वस्तुएं	ए	अमूर्त (Intangible)
2.	आपूर्ति	बी	परम उपभोग (Ultimate consumption)
3.	उपभोक्ता वस्तुएं	सी	तैयार वस्तुओं में परिवर्तित
4.	औद्योगिक वस्तुएं	डी	मांग
5.	सेवा	ई	मूर्त वस्तु (Tangible Item)

ङ. संक्षिप्त उत्तर वाले प्रश्न

1. वस्तुएं अपेक्षाकृत दुर्लभ मूर्त मद हैं। क्यों?
2. उपभोक्ता वस्तुओं के प्रकार क्या हैं?
3. प्रमुख सुविधाजनक उपभोक्ता वस्तुओं से आप क्या समझते हैं?
4. अर्ध–टिकाऊ सामान क्या हैं?
5. खरीदारी की वस्तुएं क्या हैं?

ज. लघु उत्तर वाले प्रश्न

1. औद्योगिक सेवाएं व्यापार को सुचारू रूप से कार्य करने में मदद करती हैं।
2. औद्योगिक के महत्वपूर्ण घटक कौन से हैं? के बारे में बताएं।
3. विशेषता वाली उपभोक्ता वस्तुओं की व्याख्या करें।
4. वस्तुओं को परिभाषित करें और विभिन्न प्रकार के सामानों की व्याख्या भी करें?
5. आवेग में आकर खरीदी गई वस्तु बिना मांगी गई (unsought) वस्तु से कैसे अलग हैं?



च. अपने प्रदर्शन की जांच करें

1. अध्यापक द्वारा आबंटित वस्तुओं में से उपभोक्ता टिकाऊ वस्तुओं, गैर–टिकाऊ वस्तुओं और सुविधाजनक वस्तुओं को छांट लें।

सत्र 2 : स्टॉक प्राप्त करने और स्टोर में भेजने की प्रक्रिया

प्रत्येक रिटेल स्टोर में सामान प्राप्त करने हेतु एक प्राप्त क्षेत्र होना चाहिए। जब सामान किसी रिटेल स्टोर के पिछले कार्यालय में पहुंचते हैं, तो उन्हें कंटेनर, डिब्बों, क्रेट या अन्य में पैक किया जा सकता है, जबकि कुछ वस्तुएं हैंगर और पैलेट पर रखी जा सकती हैं। वस्तु प्राप्त करना बहुत सावधानी से और जल्दी से किया जाना चाहिए (चित्र 2.7)। एक रिटेल स्टोर प्रचालन सहायक के पास वस्तुओं को सावधानीपूर्वक संभालने के लिए संख्यात्मक कौशल होना चाहिए। उसे वस्तु प्राप्त करने और भेजने के गलत और दोषपूर्ण रिकॉर्ड (incorrect records) के परिणामों को जानना चाहिए।

रिटेलिंग का मुख्य कार्य आपूर्तिकर्ता से वस्तु प्राप्त करना है। अन्य कर्मचारियों के साथ एक रिटेल स्टोर प्रचालन सहायक को रिटेल स्टोर के बाद प्राप्त करने की मानक प्रक्रिया का पालन करना चाहिए।

वस्तुओं हेतु प्राप्त करने की प्रक्रिया स्टोर से स्टोर तक भिन्न हो सकती है और उत्पाद की प्रकृति के साथ भी भिन्न हो सकती है। नीचे रिटेल स्टोर के प्राप्त अनुभाग के कुछ व्यापक कार्य नीचे दिए गए हैं :

- आने वाली सामग्री प्राप्त करें।
- भौतिक रूप से प्राप्त सामग्री की जांच करें।
- शीघ्र और उचित निरीक्षण की व्यवस्था करें।
- आने वाली वस्तुओं को नोट करें।
- प्रयोक्ता विभागों को उनके द्वारा अपेक्षित सामग्री की उपलब्धता या अनुपलब्धता के बारे में सूचित करें।
- अतिरिक्त आपूर्ति, कमी या दोषपूर्ण आपूर्ति के बारे में खरीद अनुभाग को जानकारी दें।
- भंडारण के लिए उपयुक्त स्थानों पर सामग्री वितरित करें।
- रिकॉर्ड रखने की तैयारी करें।

चित्र 2.7 बैक ऑफिस में वस्तुओं को प्राप्त करना

वस्तुएं प्राप्त करने के लिए आवश्यक प्रक्रिया (Procedure required for receiving goods)

वस्तुएं प्राप्त करने के लिए आवश्यक प्रक्रिया में निम्नलिखित शामिल हैं :

- रिटेल स्टोर के लिए वस्तुओं की पहचान करना।
- रिटेल स्टोर के लिए ऑर्डर किए गए सामान की जांच करना।
- वस्तुओं के प्रेषण की पुष्टि करना।
- ऑर्डर और चालान (इनवॉइस) के साथ वस्तु प्राप्त करना।
- वस्तुओं की मात्रा की जांच, वस्तुओं और कंटेनर की गुणवत्ता के बारे में विवरण।
- इनवॉइस (चालान) पर हस्ताक्षर करने से पहले वस्तुओं की पूरी तरह से जांच।
- वस्तुओं को प्राप्त करने की प्रक्रिया हेतु मानक प्रावधान का पालन करना।
- इनवॉइस के अनुसार प्राप्त वस्तुओं को सही तरीके से लगाना और तत्काल बिक्री करने की जगह पर उनके रखने की व्यवस्था करना।
- जल्द से जल्द संभव वितरण के लिए पूर्व–बेची गई वस्तुओं को आबंटित करना।
- लैडिंग / चालान के बिल में उल्लिखित मात्रा से मिलान करने हेतु डिब्बों की संख्या की पुष्टि करना।
- टूटी सील, लीक या फटे हुए डिब्बों सहित टूट फूट के संकेतों के लिए कंटेनरों की जांच करना।
- प्राप्त वस्तुओं के वज़न की पुष्टि करना।
- वस्तुओं के अनुसार वितरण पर्ची को चिह्नित करना।
- टूटी हुई या गलत वस्तुओं के बारे में आपूर्तिकर्ता को अस्वीकार करना और सूचित करना।
- टूटी हुई वस्तुओं की मरम्मत या बदलने की व्यवस्था करना।

वस्तुओं को भेजने के लिए आवश्यक प्रक्रिया (Procedure required for dispatching goods)

स्टोर प्रचालन सहायक को स्टोर फ्लोर के लिए वस्तुओं को भेजने की एक प्रक्रिया का पालन करना होता है। स्टोर सहायक को यह करना चाहिए :

- कागजी कार्रवाई से सावधान रहें।
- सुनिश्चित करें कि सही वस्तुओं को भेजा जाए।
- स्टोर फ्लोर पर मात्रा, विवरण और गुणवत्ता के मामले में वस्तुओं को सही तरीके से भेजना।
- टूटे हुए उत्पादों को स्टोर फ्लोर पर भेजने से बचें।
- उत्पादों को भेजते समय सही पैकेजिंग सुनिश्चित करें।
- डिस्पैचिंग स्टाफ के बीच विश्वास पैदा करें और यह सुनिश्चित करें कि वे उत्पादों तक पहुंचने के लिए उपकरणों को सही ढंग से संभालें।
- भेजी गई वस्तुओं के दैनिक रिकॉर्ड किए जाएं और उच्च प्राधिकरण को सूचित किया जाए।
- पूरी कागजी कार्रवाई को प्रमाणों के साथ सही ढंग से बनाए रखें।

यह स्टोर कार्यकारी की जिम्मेदारी है कि वह सुनिश्चित करे कि स्टोर प्रचालन सहायक प्राप्त करने और भेजने की औपचारिकताओं को देखता है। वस्तुओं को प्राप्त करने में अपनाई जाने वाली प्रक्रिया एक स्टोर से दूसरे स्टोर में भिन्न होती है।

वितरित वस्तुओं के प्रकार के संबंध में मना करने की प्रक्रिया (Refusal procedure in relation to type of goods delivered)

चित्र 2.8 : डिलीवरी के लिए वस्तुओं को लोड करना

जब वस्तुओं के वितरण की बात आती है, तो उन्हें सभी पहलुओं में परिपूर्ण होना चाहिए जैसे कि सील को तोड़ा नहीं जाना चाहिए, और कंटेनर फटा या लीक वाला नहीं होना चाहिए (चित्र 2.8)। यदि डिलीवरी कार्यकारी जल्दी में है और इंतजार नहीं कर सकता है, तो उसे 'जांच किए बिना' लिखना चाहिए तथा हस्ताक्षर करना चाहिए। यदि पैकेज टूटा हुआ दिखाई देता है, तो कार्यकारी दो तरीकों से निपट सकता है।

1. उत्पाद लेने से इंकार कर दिया जाए।
2. उत्पाद को स्वीकार करें, टूटी हुई वस्तुओं के बारे में वितरण कार्यकारी को अवगत कराएं और डिलीवरी के कागज़ पर हस्ताक्षर करें, डिलीवरी कागजी कार्रवाई पर 'टूटा हुआ है' लिखें।

दोनों तरीकों से, रिटेलर को आपूर्तिकर्ता को फोन करना चाहिए तथा नुकसान के बारे में सूचित करना चाहिए। रिटेलर को भी टूटी हुई वस्तुओं की डिलीवरी के बारे में एक रिपोर्ट देनी चाहिए और एक प्रति आपूर्तिकर्ता को भेजनी चाहिए और दूसरी प्रति व्यक्तिगत रिकॉर्ड के लिए रखनी चाहिए। रिटेलर भी आपूर्तिकर्ता को फोन कॉल के माध्यम से तुरंत सूचित कर सकता है।

यदि आपूर्तिकर्ता उत्पादों को बदलने के लिए तैयार है, तो उसके बारे में वितरण कार्यकारी को सूचित करें, क्योंकि यह आपूर्तिकर्ता की जिम्मेदारी है कि वह सामानों की डिलीवरी और ग्राहकों की संतुष्टि से संबंधित सभी समस्याओं को हल करे।

स्टोर रिटर्न की समस्या को कम करने के कुछ सरल उपाय इस प्रकार हैं :

(क) ***हमेशा रिटेलर की वापसी नीति की जांच करें (Always check the retailer's return policy)*** : यह जबकि ऑनलाइन शॉपिंग रिटेलर की नीति की जांच करने के लिए महत्वपूर्ण है। कुछ मामलों में रिटेलर्स रिटर्न स्वीकार नहीं करते हैं या कभी–कभी वे पैसे वापिस नहीं करते हैं लेकिन ग्राहक के खाते में राशि जमा करते हैं।

(ख) ***प्राप्तियों पर टैग रखें (Keep tags on receipts)*** : खरीद की रसीद संलग्न करें और किसी भी टैग को तब तक न हटाएं जब तक कि आप इसे रखने वाले नहीं हैं।

(ग) *वापसी के लिए तैयार (**Ready for return**)* : वस्तुओं के लिए रिटर्न अनुरोध प्राप्त करने के लिए रिटेलर को तैयार किया जाना चाहिए और इसके लिए आवश्यक व्यवस्था करनी चाहिए। वस्तुओं को वापस करने के लिए ग्राहक को रसीद और एक पहचान प्रमाण लाना चाहिए।

(घ) *भाव को समझें (**Hold the emotion**)* : बिक्री से जुड़े लोगों के साथ बातचीत करें।

(ङ) *वस्तुओं को वापस करने में देरी (**Delay in returning goods**)* : जब खरीदारी की जाती है, तो रिटर्न स्वीकार करने के लिए कई रिटेलर्स के पास इसकी एक निश्चित समय अवधि होती है।

इस प्रकार, हम यह निष्कर्ष निकाल सकते हैं कि स्टोर प्रचालन सहायक या दुकानदार को स्टोरों से वस्तु प्राप्त करने और भेजने के लिए विभिन्न प्रक्रियाओं को अपनाना होगा।

उत्पाद की कमी या आपूर्ति के बारे में पर्यवेक्षक को रिपोर्ट करना (Reporting to supervisor about product shortages or over supply)

यह स्टोर प्रचालन सहायक का कर्तव्य है कि वह पर्यवेक्षक को विभिन्न प्रकार के उत्पादों के बारे में रिपोर्ट करें जिनकी आपूर्ति मात्रा कम हैं और जिन वस्तओं की आपूर्ति अधिक हैं। स्टोर प्रचालन सहायक द्वारा दी गई जानकारी पर्यवेक्षक को सचेत करती है तथा उसे सामान प्रदान करने के लिए आवश्यक कदम उठाने में मदद मिलती है जो आपूर्ति में कम हैं या वे सामानों का प्रबंधन करते हैं।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1

नजदीकी रिटेल स्टोर पर जाएं और स्टोर के खरीद विभाग द्वारा वस्तु प्राप्त करने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया का पालन करें।

आवश्यक सामग्रियां

पेन/पेंसिल, नोटबुक, चैकलिस्ट

प्रक्रिया

1. एक रिटेल स्टोर में जाने की योजना बनाएं।
2. वहां मौजूद रिटेल स्टोर मैनेजर और अधिकारियों से मिलें।
3. स्टोर के बे वाले क्षेत्र में वस्तु प्राप्त करने की प्रक्रिया में अपनाए जाने वाले चरणों पर ध्यान दें और निम्नलिखित गतिविधियों का भी अवलोकन करें :
   (क) वाहन से वस्तुओं को उतारना।
   (ख) वाहन से वस्तु निकालते समय पैलेट जैक और पोर्क लिफ्टों की हैंडलिंग।
   (ग) बे वाले क्षेत्र से वस्तुओं को कार्यालय में शिफ्ट करना।
   (घ) प्राप्त उत्पादों के प्रति चालान बिल की पुष्टि करना।

(ङ) ऑर्डर किए गए सामान और गुणवत्ता की जांच करना, और पूरी तरह से जांच के बाद हस्ताक्षर करना।
(च) यदि वस्तुओं को सही ढंग से लेबल किया गया है।
(छ) बिल/चालान के बिल में उल्लिखित मात्रा से मिलान करने के लिए डिब्बों की संख्या की पुष्टि करना।
(ज) रिसाव, फटी हुई या टूटी हुई सील जैसे नुकसान के संकेतों की जाँच करना
(झ) प्राप्त वस्तुओं के वजन का सत्यापन।
(ञ) स्टॉक रजिस्टर में दर्ज प्रविष्टियों की जांच करना।
(ट) प्राप्त वस्तुओं को उपयुक्त स्थान पर संग्रहित करना।

4. एक सहायक या स्टोर कीपर के मूल कर्तव्यों (duties) पर ध्यान दें।
5. कक्षाकक्ष में सामान प्राप्त करने की प्रक्रिया पर एक रिपोर्ट तैयार करें और प्रस्तुत करें।

उपरोक्त गतिविधि स्टोर पर आने वाले सामानों को प्राप्त करने और संसाधित करने के सही तरीकों पर ध्यान केंद्रित की गई है।

इस गतिविधि में, आप पूरा करेंगे :

प्राप्त किए गए सामानों के साथ खरीद के ऑर्डर के मिलान और चालानों के बारे में तीन परिदृश्य। नया स्टॉक प्राप्त करने के लिए एक स्टोर स्टॉक सिस्टम चार्ट बनाएं।

गतिविधि 2

पास की किराने की दुकान पर जाएं और वस्तुएं प्राप्त करने की प्रक्रिया का निरीक्षण करें।

आवश्यक सामग्रियां

नोटबुक, पेन/पेंसिल, चेकलिस्ट

प्रक्रिया

1. सबसे पहले एक किराने की दुकान के मालिक से पूछें कि क्या उनके पास स्टॉकिंग की सुविधा है।

यदि वे 'हाँ' कहते हैं तो :

(क) उन्हें उस क्षेत्र को दिखाने के लिए कहें जहां वे अपना प्राप्त वस्तुएं रखते हैं और जगह का निरीक्षण करते हैं।
(ख) आपके द्वारा देखी गई सुविधाओं पर ध्यान दें।
(ग) उस स्टोर क्षेत्र में क्या कार्य किए गए हैं?

(घ) विभिन्न प्रश्न पूछें, उदाहरण के लिए, स्टोर क्षेत्र का महत्व क्या है?

(ङ) स्टोर क्षेत्र में वे किस प्रकार के उत्पादों को स्टोर करते हैं?

(च) स्टोर क्षेत्र के प्रत्येक चरण का विश्लेषण करें?

(छ) स्टोर क्षेत्र की सभी मूल बातों पर प्रकाश डालते हुए एक नोट बनाएं।

यदि वे कहते हैं 'नहीं' तो :

(ए) यदि नहीं, तो पूछें कि वह माल के स्टॉक देखे बिना इनका प्रबंधन कैसे करता है?

(ख) सामानों के भंडारण के लिए वे उन गतिविधियों का निरीक्षण करते हैं, जो वे स्टोर के बिना कर रहे हैं।

(ग) देखे गए सभी बिंदुओं को लिखिए।

(घ) स्टॉकिंग के बिना प्रत्येक चरण का विश्लेषण करें।

(ङ) इस स्थिति में अपनाई गई प्रक्रिया पर ध्यान दें।

गतिविधि 3

नजदीकी रिटेल स्टोर पर जाएं और देखें कि स्टोर की मंजिल से सामान कैसे भेजा जाता है, जहां बिक्री का कार्य हो रहा है। अपने निष्कर्षों के आधार पर एक रिपोर्ट तैयार करें।

आवश्यक सामग्रियां

चेकलिस्ट, नोटबुक, पेन/पेंसिल

प्रक्रिया

1. एक रिटेल स्टोर में जाने की योजना बनाएं।
2. वहां मौजूद रिटेल स्टोर मैनेजर और स्टोर प्रचालन सहायक से मिलें।
3. स्टोर फ्लोर से भेजे जाने वाले सामान में निम्नलिखित चरणों को लिखें और निम्नलिखित गतिविधियों का भी निरीक्षण करें :

   (क) गलत कागजी कार्रवाई, यदि कोई हो।

   (ख) टूटी हुई वस्तुओं का प्रबंधन।

   (ग) वस्तुओं की पैकेजिंग।

   (घ) उत्पादों तक पहुंचने के लिए उपकरणों की हैंडलिंग।

   (ङ) दैनिक प्रेषण के बारे में जानकारी की रिकॉर्डिंग।

   (च) कागजी कार्रवाई का रखरखाव।
4. प्रेषण सहायक या स्टोर कीपर के मूल कर्तव्यों पर ध्यान दें।
5. प्रेषण (dispatching) प्रक्रिया पर एक रिपोर्ट तैयार करें और अपनी कक्षाकक्ष में प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. कपड़ों के मद . . . . वस्तुएं हैं।
2. फर्नीचर आइटम . . . . वस्तुएं हैं।
3. ग्राहक सेवा . . . . वस्तुओं का एक उदाहरण है।

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न

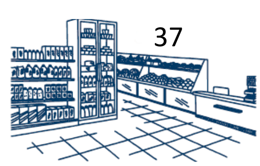
1. वस्तुओं के वर्गीकरण का उद्देश्य . . . . है।
   (क) समय बचाने के लिए
   (ख) कम प्रयास
   (ग) वस्तुओं की स्थिति को बिगड़ने से रोकना
   (घ) सभी (क), (ख) और (ग)

2. टिकाऊ वस्तुओं के उदाहरण . . . . हैं।
   (क) फर्नीचर
   (ख) बर्तन
   (ग) उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक उपकरण
   (घ) सभी (क), (ख) और (ग)

3. स्टोर पर सामान प्राप्त करते समय . . . . ।
   (क) उत्पाद की केवल कीमत की जांच की जानी चाहिए
   (ख) वस्तुओं की ढुलाई जल्दी से की जानी चाहिए
   (ग) वस्तुओं की ढुलाई आवश्यक नहीं है
   (घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

4. . . . . के लिए कंटेनरों की जांच करें।
   (क) लीक करने, फटने, टूटी सीटों सहित नुकसान
   (ख) सेल्स फ्लोर पर प्राप्त करना
   (ग) पैकिंग का समय
   (घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

5. टूटी हुई या गलत वस्तुएं . . . . हैं।
   (क) ठीक से पैक नहीं है
   (ख) ठीक से पैक



(ग) कम कीमत में मिला

(घ) सभी (क), (ख) और (ग)

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. स्टोर फ्लोर पर रखने से पहले वस्तुओं को सही ढंग से लेबल नहीं किया जाता है।
2. सामान को वास्तविक मात्रा, सही विवरण और स्टोर फ्लोर द्वारा बताई गई गुणवत्ता के साथ सही तरीके से भेजा जाना चाहिए।
3. पहले बेची गई वस्तुओं को जल्द से जल्द डिलीवरी के लिए आबंटित किया जाता है।
4. प्राप्त वस्तुओं के वज़न को सत्यापित करना आवश्यक नहीं है।
5. यह पुष्टि करना महत्वपूर्ण है कि क्या कार्टन की संख्या बिल के चालान में उल्लिखित मात्रा से मेल खाती है।

घ. संक्षिप्त उत्तर वाले प्रश्न

1. एक स्टोर प्रचालन सहायक टूटी हुई वस्तुओं के साथ कैसे व्यवहार करता है
2. रिटेलर की वापसी नीति से आप क्या समझते हैं?
3. उत्पाद की कमी या आपूर्ति से अधिक वस्तुओं के बारे में पर्यवेक्षक को रिपोर्ट करना महत्वपूर्ण है?क्यों?
4. वस्तु प्राप्त करने की प्रक्रिया को समझाइए।

ङ. अपने प्रदर्शन की जाँच करें

1. स्टोर और एक किराने की दुकान की भंडारण विभाग द्वारा अपनाई गई वस्तुओं को प्राप्त करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।
2. स्टोर फ्लोर से वस्तुओं को भेजने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें जहां बिक्री जारी है।

सत्र 3 : रिटेल प्रचालनों में वस्तुओं का भंडारण

किसी भी रिटेल स्टोर में, यह आवश्यक है कि सामान किसी ऐसे स्थान पर संग्रहीत किया जाए जहां वे सुरक्षित हैं और आसानी से मिल सकते हैं। उत्पादों को सही परिस्थितियों में स्टोर करना (जैसे, तापमान नियंत्रित किया जाना चाहिए) उत्पादों की सुरक्षा और अपव्यय (wastage) को कम करने के लिए भी आवश्यक है।

भंडारण का अर्थ (Meaning of storage)

वस्तुओं के उत्पादन और उनकी अंतिम खपत के बीच एक अंतर होता है। भंडारण रिटेलिंग का मूल कार्य है जिसमें उत्पादन से लेकर अंतिम बिक्री तक सामान रखना शामिल है।

भंडारण का अर्थ उपभोक्ता द्वारा आवश्यक अंतिम उपभोग तक उसके सभी वास्तविक गुणों और विशेषताओं को बनाए रखने के लिए सामानों की उचित व्यवस्था है।

भंडारण की आवश्यकता (Need for storage)

रिटेल संगठन में भंडारण एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

भंडारण के कुछ कारण हैं :

- आज का समय प्रतिस्पर्धी है। प्रत्येक ग्राहक अपनी जरूरतों को कई तरह के सामानों से पूरा करना चाहता है। इसलिए, प्रत्येक रिटेलर को वस्तुओं की पर्याप्त व्यवस्था पर ध्यान देना चाहिए।
- कई उत्पादों या उपयोगी वस्तुओं का नियमित रूप से ग्रहण किया जाता है, लेकिन कई उत्पाद या उपयोगी वस्तुएं मौसमी आधार पर उत्पादित होती हैं। इस तरह के उत्पादों या उपयोगी वस्तुओं के लिए रिटेलर को सावधानी रखनी चाहिए और पूरे वर्ष के लिए उपयोगी वस्तुओं को स्टोर करना चाहिए।
- कुछ उत्पादों या उपयोगी वस्तुओं का उत्पादन नियमित रूप से किया जाता है लेकिन मौसम के अनुसार इनका इस्तेमाल किया जाता है। ऐसी स्थिति में रिटेलर को उत्पाद आसानी से मिल सकता है और वस्तुओं को स्टोर करने की जरूरत नहीं पड़ सकती है।
- औषधियों और दवाओं जैसे भंडारण हेतु कई उत्पादों या उपयोगी वस्तुओं को अतिरिक्त देखभाल की आवश्यकता होती है।
- कच्ची सामग्री का भंडारण ऐसी जगह किया जाना चाहिए जहाँ से उत्पाद आसानी से मिल सकें। बिना रुके निरंतर उत्पादन को सक्षम करने हेतु कच्ची सामग्री को संग्रहित किया जाना है।
- व्यापारिक मंदी के चरण के दौरान वस्तुओं का भंडारण वहन करने की लागत बढ़ जाती है और वापसी की संख्या कम हो जाती है।
- वस्तुओं की मांग के साथ उपयोगी वस्तुओं के भंडारण के अनुसार बदलती रहती है।

वस्तुओं के भंडारण की तकनीकें (Techniques of storing goods)

उचित सत्यापन और जांच (scrutiny) के बाद वस्तुएं प्राप्त होने के बाद, अंतिम बिक्री होने तक उन्हें संग्रहित किया जाना चाहिए।

दुकानदार या स्टोर प्रचालन सहायक द्वारा अपनाई जाने वाली विभिन्न तकनीकें इस प्रकार हैं :

(क) शेल्फ और रैक में रखना (Shelving and racking) : रिटेल स्टोर की आवश्यकता के अनुसार शेल्विंग और रैकिंग (चित्र 2.9) किया जाना चाहिए। सुनिश्चित करें कि :

- शेल्फ और रैक एक स्तर में हैं।
- रिटेलर शेल्फ और रैक में सामानों रखते समय निर्माताओं द्वारा दिए गए निर्देशों का पालन करता है।
- शेल्फ और रैक को दीवार से लगाकर (fixed) कर रखें।

- रिटेलर दुर्घटनाओं से बचने हेतु भंडारण विभाग में वस्तुओं को संग्रहीत करते समय सुरक्षा सीढ़ी प्रदान करता है।

चित्र 2.9 शेल्फ और रैक

- शेल्फ और रैक से सामान रखने तथा लाते समय रिटेल कर्मचारियों की आवाजाही (movement) के लिए पर्याप्त जगह है।
- व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण का उपयोग किया जाता है।
- वस्तुओं को तार्किक रूप से रखा जाता है, उदाहरण के लिए, सबसे भारी उत्पाद को सबसे नीचे रखें।
- सामान वस्तुएं या उपयोगी वस्तुएं आसानी से उपलब्ध हैं।

(ख) पैलेट : यदि रैकिंग इकाइयों के साथ पैलेट (चित्र 2.10) का उपयोग किया जाता है, तो इससे बचाव करना चाहिए :

- पैलेट का उपयोग जो वस्तुओं के भार को सहन नहीं कर सकता है।
- टूटी हुई और बुरी तरह से निर्मित पट्टियों का उपयोग।
- सामग्री के लिए अनुचित पैलेट का उपयोग।
- पैलेटों पर सामग्री की खराब हैंडलिंग।

चित्र 2.10 पैलेट

कर्मचारी को फोर्कलिफ्ट, चेतावनी अलार्म, नोटिस और संकेतों का उपयोग करते समय बुनियादी सुरक्षात्मक उपकरणों के बारे में पता होना चाहिए और उनका अर्थ जानना चाहिए।

चित्र 2.11 (क) जोखिम वाले या खतरनाक सामान का भंडारण

(ग) ***जोखिम वाले या खतरनाक सामानों का भंडारण (Storage of dangerous or hazardous goods) :*** खतरनाक सामानों के भंडारण के लिए विशेष देखभाल और ध्यान देने की आवश्यकता है (चित्र 2.11 (क) और 2.11 (ख))।

एक रिटेलर को चाहिए :

- जोखिम वाले या खतरनाक सामान का भंडारण करते समय

निर्माता द्वारा दिए गए सुरक्षा डेटा शीट पर दिए गए निर्देशों का पालन करें।

चित्र 2.11 (ख) जोखिम वाले या खतरनाक सामान का भंडारण

- खतरनाक पदार्थों की सीमित मात्रा ही रखें।
- असंगत पदार्थों को अलग से रखें।
- कंटेनर से खतरनाक पदार्थों के रिसाव को रोकें।
- उन्हें स्पिल किट का उपयोग करने के लिए प्रशिक्षित करें और स्टोरेज एरिया के पास स्पिल किट भी रखें।
- कंटेनर से किसी भी रिसाव या छलकाव (leaks or spills) के लिए नियमित रूप से जांच करें।
- सुनिश्चित करें कि कर्मचारी खतरनाक पदार्थों से निपटने के दौरान व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण पहनता है।

चित्र 2.12 खाद्य सुरक्षा भंडारण

(घ) ***रिटेल स्टोर में सुरक्षित रूप से भोजन का भंडारण करना (Storing food safely in a retail store)*** : खाद्य और खानपान रिटेल व्यावसाय यह सुनिश्चित करते हैं कि भोजन सुरक्षित रूप से एक रिटेल स्टोर में संग्रहित किया जाए। खाद्य पदार्थों के सुरक्षित भंडारण हेतु स्टोर प्रचालन सहायक द्वारा निम्नलिखित चरण अपनाए जाने चाहिए (चित्र 2.12) :

- सभी भंडारण क्षेत्रों में तापमान नियंत्रित करें।
- विभिन्न स्थानों पर सूखे भोजन को स्टोर करें।
- समाप्ति की तिथि की जांच करें।
- सुनिश्चित करें कि भंडारण क्षेत्र साफ है।
- रेफ्रिजरेटर को ओवरलोड न करें।
- खाद्य पैकेजिंग पर भंडारण निर्देशों का पालन करें।

(ङ) ***वस्तुओं और सामग्रियों को सुरक्षित रूप से संग्रहीत करना (Storing goods and materials safely)*** : वस्तुओं और सामग्री को सुरक्षित रूप से संग्रहीत किया जाना चाहिए। एक स्टोर प्रचालन सहायक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि :

- सभी निकास मार्गों को चिह्नित किया गया है।
- आग के जोखिमों को कम करने के लिए निकास मार्गों को साफ रखा गया है। निकास मार्ग के पास आग बुझाने की सुविधा होनी चाहिए।
- कोई ज्वलनशील वस्तुएं इग्निशन के स्रोत के पास जमा नहीं की जाती हैं, जैसे हीटर।
- खतरनाक पदार्थ, जैसे कि रसायन, उचित रूप से संग्रहीत किए जाते हैं।
- फिसलने से बचने के लिए सभी छलकावों (spills) को साफ किया जाता है।
- रिटेल स्टोर में छलकाव (spills) को साफ करने के लिए पर्याप्त उपकरण हैं।
- भंडारण या ले जाने वाली सामग्री हेतु अपने कर्मचारियों के सदस्यों को व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण प्रदान किए जाते हैं।
- कर्मचारियों को पीपीई किट का उपयोग करने हेतु प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है।

- प्रसंस्करण और / या उत्पादन क्षेत्रों में न्यूनतम सामग्री का उपयोग रखा जाता है।
- उच्च – मूल्य वाले सामानों के लिए उचित सुरक्षा की व्यवस्था की जाती है।
- उपयुक्त संकेत का उपयोग किया जाता है।

नए भंडारण के तरीके (Innovative storage methods)

कुछ भंडारण प्रणाली इस विवरण के अनुसार अच्छी तरह से फिट हो सकती हैं कि नवाचार केवल एक अलग या बेहतर तरीके से मौजूदा घटकों का उपयोग करने का मामला है। आम तौर पर, एक रिटेल स्टोर में रैकिंग विधि का उपयोग भंडारण क्षेत्र में सामान रखने के लिए किया जाता है।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1

पास के स्टोर पर जाएं और उपभोक्ता वस्तुओं के लिए विभिन्न भंडारण तकनीकों की पहचान करें।

आवश्यक सामग्रियां

चेकलिस्ट, नोटबुक, पेन / पेंसिल, स्टोर किए जाने वाले उत्पादों की सूची।

प्रक्रिया

1. रिटेल स्टोर की विजिट की योजना बनाएं।
2. वहां मौजूद रिटेल स्टोर मैनेजर और अधिकारियों से मिलें।
3. उपभोक्ता वस्तुओं की विभिन्न भंडारण तकनीकों पर ध्यान दें और निम्नलिखित का पालन करें कि क्या :

(क) सामानों को संग्रहीत करने के लिए शेल्फ में डालना और रैकिंग उपयुक्त है और ये अच्छी तरह से स्थापित और ठीक से लगाए गए हैं।

(ख) स्टोर के फर्श ठीक तरीके से और साफ–सुथरे स्तर के होते हैं।

(ग) निर्माता के इंस्टॉलेशन निर्देशों का पालन किया जा रहा है।

(घ) शेल्फ या रैकिंग दीवार पर लगाई गई हैं।

(ङ) इकाइयों को कर्मचारियों हेतु सही तरीके से रखा गया है।

(च) रैक पर प्रदर्शित किए जाने वाले सामान अधिकतम लोड से अधिक नहीं लगाए गए हैं।

(छ) व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण का सही उपयोग किया जा रहा है

(ज) कर्मचारियों द्वारा उपयोग की जाने वाली सामग्री आसानी से सुलभ है।

उपरोक्त गतिविधि स्टोर पर आने वाले सामानों के भंडारण के सही तरीकों पर ध्यान केंद्रित करती है।

इस गतिविधि में, आप सीखेंगे कि :

स्टोर संचालन सहायक को रिटेल स्टोर के बैक ऑफिस से फर्श को स्टोर करने के लिए सामान स्थानांतरित करना चाहिए जहां बिक्री जारी है।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. सही परिस्थितियों में . . . . उत्पाद उन्हें सुरक्षित रखने और अपव्यय को कम करने के लिए आवश्यक हैं।
2. . . . . संगठन में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।
3. . . . . सामग्री को रुकावट के बिना निरंतर उत्पादन को सक्षम करने हेतु संग्रहीत किया जाना है।
4. बाजार में . . . . और वस्तुओं की आपूर्ति को समायोजित करने हेतु भंडारण की आवश्यकता होती है।

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न

1. सामग्री हैंडलिंग / प्रबंधन का उद्देश्य . . . . है।

   (क) समय की बचत
   (ख) वस्तुओं की सुरक्षा
   (ग) वस्तुओं की स्थिति को बिगड़ने से रोकना
   (घ) सभी (क), (ख) और (ग)

2. रिटेलिंग प्रक्रियाओं के दौरान सामग्री हैंडलिंग सेवाओं का प्रदर्शन किया जाना आवश्यक है, जैसे कि . . . . ।

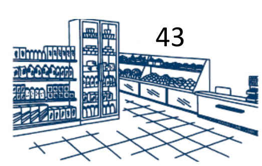
   (क) उठाना, पकड़ना, गिराना (lifting, holding, dropping)
   (ख) लोडिंग, अनलोडिंग
   (ग) स्थिति
   (घ) सभी (क), (ख) और (ग)

3. भंडारण . . . . है।

   (क) उत्पादन
   (ख) परिवहन
   (ग) वस्तुओं को बनाए रखना
   (घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

4. भंडारण . . . .   बनाता है।

   (क) समय और जगह की उपयोगिता
   (ख) उत्पादन



(ग) भौतिक वितरण

(घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

5. कुछ वस्तुओं का नियमित उत्पादन और . . . . होता है।

(क) मौसमी खपत

(ख) नियमित खपत

(ग) कोई खपत नहीं

(घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

6. मंदी (recession) के दौरान एक आवश्यकता में वस्तुओं का भंडारण, जिसका अर्थ है . . . .।

(क) जब बहुत कम मांग होती है

(ख) जब अधिक मांग होती है

(ग) जब कम आपूर्ति हो

(घ) अन्य

7. . . . . को भंडारण की आवश्यकता होती है।

(क) मांग को समायोजित करने के लिए

(ख) आपूर्ति समायोजित करने के लिए

(ग) मांग और आपूर्ति को समायोजित करने के लिए

(घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. किसी भी दुकान के सुचारू रूप से चलने के लिए यह आवश्यक है कि सामान सुरक्षित रूप से रखा गया हो।
2. भंडारण का अर्थ उत्पादन और खपत के बीच समय का अंतर है।
3. भंडारण से समय और स्थान दोनों की उपयोगिता बनती है।
4. भंडारण के लिए शेल्फ में डालना और रैकिंग उपयुक्त होना चाहिए।
5. उपयोग की गई सामग्री को भंडारण क्षेत्रों में वापस नहीं ले जाना चाहिए।

घ. कॉलम मिलान करें

	कॉलम क		कॉलम ख
1.	भंडारण	ए	भंडारण की तकनीकें
2.	नियमित उत्पादन	बी	विशेष देखभाल के साथ
3.	शेल्फ और रैक	सी	नियंत्रित तापमान
4.	खाद्य सुरक्षा	डी	मौसमी खपत
5.	ज्वलनशील पदार्थ स्टोर करें	ई	सुरक्षित और समय एवं जगह की उपयोगिता

ङ. संक्षिप्त उत्तर वाले प्रश्न

1. भंडारण उत्पादों की सुरक्षा और अपव्यय को कम करने में कैसे महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है?
2. भंडारण की क्या आवश्यकता है?
3. आप पैलेट से क्या अर्थ समझते हैं?
4. सामानों की हैंडलिंग करते समय व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरणों का उपयोग करना आवश्यक है। क्यों?
5. रिटेलर को जोखिम वाले या खतरनाक उत्पादों की हैंडलिंग और संग्रहीत करते समय किन बिंदुओं को ध्यान में रखना चाहिए?

च. अपने प्रदर्शन की जाँच करें

1. उपभोक्ता गैर–टिकाऊ वस्तुओं, खराब होने वाली वस्तुओं, टिकाऊ वस्तुओं और खाद्य पदार्थों के लिए विभिन्न भंडारण तकनीकों का प्रदर्शन।

सत्र 4 : वस्तुओं की हैंडलिंग की प्रक्रिया

भारी पैकेज के माध्यम से प्राप्त होने पर विशेष रूप से सामान को अधिक सावधानी से संभाला जाता है। किसी भी रूप में वस्तुओं के सामानों को ले जाना, पैक करना और भंडारण करने के लिए सामान की हैंडलिंग प्रक्रिया कहलाती है। इससे एक रिटेल व्यवसाय की तत्कालीन उत्पादकता को निर्धारित करने में मदद मिलती है।

वस्तुओं की हैंडलिंग किसी अन्य प्रचालन के लिए अत्यधिक गहरे श्रम वाला कार्य है। इसलिए, वस्तुओं की हैंडलिंग की लागत भी अधिक है।

वस्तुओं के प्रभावी संचालन के लाभ निम्नलिखित हैं :

- इससे इकाई सामग्री हैंडलिंग की लागत में कमी आती है।
- विनिर्माण समय में कमी आती है।
- वस्तुओं के प्रवाह के बेहतर नियंत्रण की दिशा में योगदान मिलता है।
- काम करने और सामग्रियों की आवाजाही के दौरान सुरक्षा में सुधार आता है।
- अस्वीकार होने की संख्या में कमी आती है।
- भंडारण की आवश्यकता में कमी आती है।

सामग्री की हैंडलिंग की गतिविधियाँ (Material handling activities)

एक रिटेल स्टोर में सामग्री की हैंडलिंग का प्राथमिक उद्देश्य ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुसार वस्तुओं को ठीक करना (sort) है। हैंडलिंग गतिविधियां मूल रूप से तीन तरह की होती हैं – प्राप्त करना, आंतरिक हैंडलिंग और शिपिंग।

(क) प्राप्त करना (**Receiving**) *:* जब सामग्री स्टोर तक पहुंचती है, तो यह रिटेल स्टोर संचालन सहायक द्वारा प्राप्त की जाती है। स्टोर संचालन सहायक का मूल कर्तव्य ट्रक या परिवहन वाहन (चित्र 2.13) से वस्तुओं की अनलोडिंग करना होता है। इसकी अनलोडिंग पर मैन्युअल रूप से की जाती है।

(ख) ***आंतरिक हैंडलिंग* (In-store handling)** : सामग्री हैंडलिंग के विभिन्न तरीके हैं। मैनुअल हैंडलिंग सामग्री को उतारने और ले जाने की प्रक्रियाओं में से एक है।

चित्र 2.13 वस्तुओं को प्राप्त करना

हैंडलिंग सामग्री को अनुभवी और प्रशिक्षित कर्मचारियों (चित्र 2.14) द्वारा उचित उपकरणों के साथ किया जाना चाहिए।

सामग्री को संभालने के लिए उपकरणों की एक श्रृंखला होती है, जैसे क्रेन, मूविंग ट्रक, स्लिंग, पैलेट जैक, फोर्कलिफ्ट, आदि।

सुरक्षा सामग्री से निपटने का एक बहुत महत्वपूर्ण पहलू है। उपयोग किए जाने वाले उपकरण सुरक्षित रूप से परिवहन की जाने वाली सामग्री को संभालने (handle) के लिए पर्याप्त बड़े होने चाहिए। हैंडलिंग की समस्याओं से बचने हेतु, श्रमिकों की क्षमताओं का आकलन किया जाना चाहिए और फिर उसी के अनुसार कार्य करने का काम सौंपा जाना चाहिए।

(ग) ***शिपिंग :*** शिपिंग में परिवहन वाहनों पर चेकिंग और लोडिंग ऑर्डर शामिल हैं (चित्र 2.15)। जैसा कि प्राप्त करने में, शिपिंग को मैन्युअल रूप से अधिकांश प्रणालियों में किया जाता है।

चित्र 2.14 आंतरिक सामग्री हैंडलिंग

चित्र 2.15 सामग्री की हैंडलिंग का

सामग्रियों को ले जाना, हैंडलिंग और भंडारण (Moving, handling and storing of materials)

जब रिटेल स्टोर पर सामग्री प्राप्त होती है, तो उसे अपने संबंधित स्थान पर ले जाना पड़ता है। सामग्री के इस तरह से ले जाने को रिटेल में सामग्री ले जाना कहा जाता है। जब सामग्री को ले जाया जाता है तो दो स्थितियां होती हैं : (1) जब सामग्री निर्माता या आपूर्तिकर्ता से आती है और (2) जब सामग्री को बिक्री के लिए अलमारियों (shelves) में रखना होता है। सामग्री

को ले जाने के दो तरीके हैं – मैन्युअल रूप से और उपकरणों के साथ।

चित्र 2.16 वस्तुओं का भंडारण

न केवल रिटेल उद्योग, बल्कि अन्य उद्योगों को भी सामग्री को स्थानांतरित करने, संभालने और भंडारण करने की आवश्यकता होती है। रिटेल उद्योग में, प्रत्येक रिटेलर को सामग्री हैंडलिंग उपकरण का उपयोग करना चाहिए जो जीवन के जोखिम और खतरों को कम करता है। अनुचित तरीके से आगे बढ़ना, सामग्री की हैंडलिंग और भंडारण कर्मचारियों की चोटों और दुर्घटनाओं का कारण बनता है। रिटेलर को सामग्री को लापरवाही से ले जाने, हैंडलिंग करने और भंडारण के संभावित खतरों को समझना चाहिए तथा साथ ही सामग्री को ले जाने, हैंडलिंग और भंडारण के लिए उपकरणों के उचित प्रशिक्षण की आवश्यकता होती है (चित्र 2.16)।

कार्यकर्ताओं के लिए संभावित खतरे (Potential hazards for workers)

कार्यस्थल और सामान्य रिटेल गतिविधियों से जुड़े विभिन्न खतरे हैं जो चोटों का कारण बन सकते हैं, जैसे कि वस्तुओं का गिरना (falling), उपकरणों और सामग्री का अनुचित उपयोग। इसके अलावा, कुछ संभावित चोटें हैं जो मैन्युअल रूप से सामग्री की हैंडलिंग के दौरान हो सकती हैं, जो इस प्रकार हैं :

- फ्रैक्चर्स
- कट

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1

किसी नजदीकी स्टोर पर जाएं और स्टोर में सामान की आवाजाही के लिए विभिन्न आंतरिक हैंडलिंग तकनीकों की पहचान करें।

आवश्यक सामग्रियां

चेकलिस्ट, नोटबुक, पेन/पेंसिल, स्टोर करने के लिए उत्पादों की सूची

प्रक्रिया

1. रिटेल स्टोर की विज़िट की योजना बनाए।
2. वहां मौजूद रिटेल स्टोर मैनेजर और अधिकारियों से मिलें।
3. भंडारण में वस्तुओं की आवाजाही के लिए अलग-अलग हैंडलिंग तकनीकों पर ध्यान दें और निम्नलिखित प्रश्न पूछें :

नियोक्ता के लिए प्रश्न

(क) सामग्री हैंडलिंग में क्या प्रक्रियाएं अपनाई जाती हैं?

(ख) वस्तुओं की हैंडलिंग में किन समस्याओं का सामना करना पड़ता है?

कर्मचारियों के लिए प्रश्न

(क) क्या आप कार्यस्थल पर सामग्री हैंडलिंग के काम से खुश हैं?

कर्मचारी ए : हां/ नहीं

कर्मचारी बी : हां/ नहीं

कर्मचारी सी : हां/ नहीं

कर्मचारी डी : हां/ नहीं

कर्मचारी ई : हां/ नहीं

कर्मचारी एफ : हां/ नहीं

(ख) कर्मचारियों की नजर में स्टोर में सामग्री हैंडलिंग के लिए महत्वपूर्ण कारक क्या हैं?

(ग) स्टोर में सामग्री हैंडलिंग के लिए अपने नियोक्ता द्वारा क्या कार्रवाई की जानी चाहिए?

(घ) एकत्रित जानकारी के आधार पर एक रिपोर्ट तैयार करें और उसे अध्यापक के पास जमा करें।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. वस्तुओं की हैंडलिंग किसी भी रूप में पदार्थों की आवाजाही, पैकिंग और . . . . .की प्रक्रिया है।
2. किसी अन्य प्रचालन की तुलना में वस्तुओं की हैंडलिंग अत्यधिक . . . . गहन होती है।
3. सामग्री की हैंडलिंग निम्न विनिर्माण . . . . पर उच्च उत्पादकता बनाता है।
4. सामग्री की हैंडलिंग गतिविधियों में . . . ., आंतरिक हैंडलिंग और शिपिंग शामिल हैं।
5. सामग्री को संभालने के लिए कई . . . . का उपयोग किया जाता है।
6. शिपिंग में . . . . वाहनों पर चेकिंग और लोडिंग ऑर्डर शामिल हैं।

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न

1. सामग्री से निपटने / प्रबंधन का उद्देश्य . . . . है।
   (क) समय बचाने के लिए
   (ख) वस्तुओं की सुरक्षा
   (ग) वस्तुओं की स्थिति को बिगड़ने से रोकना
   (घ) सभी (क), (ख) और (ग)
2. आवश्यक रिटेल के क्षेत्र में काम करने वाले लोगों को . . . . से निपटने के लिए प्रभावी संख्यात्मक कौशल की आवश्यकता होती है।
   (क) कोड (ख) तारीख
   (ग) तापमान (घ) उपरोक्त सभी
3. रिटेलिंग प्रक्रियाओं के दौरान सामग्री हैंडलिंग सेवाओं का प्रदर्शन किया जाना आवश्यक है, जैसे कि . . . .
   (क) उठाना, पकड़ना, गिराना (lifting, holding, dropping)

(ख) लोडिंग, अनलोडिंग
(ग) स्थिति
(घ) उपरोक्त सभी

4. अपलोडिंग . . . . की जाती है।
(क) मैन्युअल रूप से
(ख) उपकरण के साथ
(ग) उपकरण के साथ ही मैन्युअल रूप से
(घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

5. सामग्री हैंडलिंग उपकरण में . . . . शामिल हैं।
(क) ट्रक चलाना
(ख) ट्रैक्टर
(ग) मैनुअल
(घ) पैलेट

ग. निम्नलिखित में से बताएं कि सही हैं या गलत

1. तीन हैंडलिंग गतिविधियां प्राप्त करना, आंतरिक हैंडलिंग और शिपिंग हैं।
2. अनुभवी और प्रशिक्षित कर्मचारियों द्वारा उचित उपकरणों के साथ सामग्री को स्थानांतरित करना और संभालना आवश्यक है।
3. मैन्युअल रूप से आवाजाही सामग्री के दौरान संभावित चोटें नहीं हो सकती हैं।
4. कार्यकर्ताओं को केवल मैनुअल सुरक्षा संबंधी चिंताओं से जागरूक होना चाहिए।

घ. कॉलम मिलान करें

	कॉलम क		कॉलम ख
1.	कार्यकर्ता के लिए खतरा	ए	ट्रेलर और पैलेट्स
2.	सामग्री की हैंडलिंग	बी	उठाने की सामग्री
3.	आंतरिक हैंडलिंग	सी	सुरक्षात्मक उपकरण पहने हुए
4.	आवाजाही सामग्री	डी	संचालित उपकरण
5.	कामगार को जागरूक होना चाहिए	ई	पीठ में चोट

ङ. लघु उत्तर वाले प्रश्न

1. ''रिटेल में आवाजाही सामग्री (moving material)'' से आप क्या समझते हैं?
2. ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुसार वस्तुओं को क्रमबद्ध करना महत्वपूर्ण है। क्यों?

च. अपने प्रदर्शन की जाँच करें

1. स्टोर में वस्तुओं की आवाजाही (movement) के लिए विभिन्न आंतरिक हैंडलिंग तकनीकों का प्रदर्शन।