

# हॉस्पिटैलिटी के क्षेत्र में मानव संसाधन प्रबंधन



कृतिका लूथरा

# हॉस्पिटैलिटी के क्षेत्र में मानव संसाधन प्रबंधन



# हॉस्पिटैलिटी के क्षेत्र में मानव संसाधन प्रबंधन

कृतिका लूथरा

भाषा प्रकाशन  
नई दिल्ली – 110002

© प्रकाशक

I.S.B.N. : 978-81-323-7081-9

प्रथम संस्करण : 2022

भाषा प्रकाशन

22, प्रकाशदीप बिल्डिंग, अंसारी रोड,  
दरियागंज, नई दिल्ली – 110002

द्वारा वर्ल्ड टेक्नोलॉजीज नई दिल्ली के सहयोग से प्रकाशित

# अनुक्रम

1. अतिथ्य उद्योग में मानव संसाधन प्रबंधन का परिचय 1
2. मानव संसाधन विभाग की प्रक्रियाएं और नीतियां 28
3. कर्मचारी भर्ती और चयन प्रक्रिया 95
4. अतिथ्य उद्योग में एचआरएम के प्रतिक्षण कार्यक्रम 164



## आतिथ्य उद्योग में मानव संसाधन प्रबंधन का परिचय

आतिथ्य उद्योग पर्यटन उद्योग से निकटता से संबंधित है। होटल, रिसॉर्ट, रेस्तरां, थीम पार्क, कार्यक्रम आदि आतिथ्य के कुछ प्रमुख पहलू हैं। इस क्षेत्र में मानव संसाधन प्रबंधन प्रशासनिक निर्देशों के साथ-साथ इसमें शामिल कर्मियों को लाभ प्रदान करता है। आतिथ्य उद्योग में मानव संसाधन प्रबंधन पर यह अध्याय जटिल विषय वस्तु को ध्यान में रखते हुए एक व्यावहारिक ध्यान केंद्रित करता है।

### आतिथ्य उद्योग

आतिथ्य उद्योग सेवा उद्योग के भीतर क्षेत्रों की एक विस्तृत श्रेणी है जिसमें लॉजिंग, इवेंट प्लानिंग, थीम पार्क, परिवहन, क्रूज लाइन और पर्यटन उद्योग के भीतर अतिरिक्त क्षेत्र शामिल हैं।

आतिथ्य उद्योग एक मल्टीबिलियन-डॉलर उद्योग है जो अवकाश के समय और डिस्पोजेबल आय की उपलब्धता पर निर्भर करता है। एक आतिथ्य इकाई जैसे कि एक रेस्तरां, होटल, या एक मनोरंजन पार्क में कई समूह होते हैं जैसे कि सुविधा रखरखाव और प्रत्यक्ष संचालन (सर्वर, हाउसकीपर, पोर्टर्स, रसोई कर्मचारी, बारटेंडर, प्रबंधन, विपणन और मानव संसाधन आदि)।

उपयोग दर, या इसका उलटा "रिक्ति दर", आतिथ्य उद्योग के लिए एक महत्वपूर्ण चर है। जिस प्रकार एक कारखाने का मालिक एक उत्पादक संपत्ति का अधिक से अधिक उपयोग करने की इच्छा रखेगा (जैसा कि कारखाने का उत्पादन नहीं करते समय निश्चित लागतों का भुगतान करने के लिए विरोध किया जाता है), वैसे सभी क्षेत्रों में रेस्तरां, होटल और थीम पार्क उन ग्राहकों की संख्या को अधिकतम करना चाहते हैं जिनकी वे "प्रक्रिया" करते हैं। इसने होटल समेककों द्वारा प्रदान की गई उपयोग दर को बढ़ाने के उद्देश्य से सेवाओं का गठन किया। आवश्यक या पेश किए गए उत्पादों के बारे में जानकारी विक्रेताओं द्वारा उपयोग किए जाने वाले व्यावसायिक नेटवर्क के साथ-साथ खरीदारों द्वारा भी ली जाती है।

विभिन्न उद्योगों को देखते हुए, नए खिलाड़ियों द्वारा "प्रवेश के लिए बाधाएं" और वर्तमान खिलाड़ियों के बीच प्रतिस्पर्धात्मक लाभ बहुत महत्वपूर्ण हैं। अन्य बातों के अलावा आतिथ्य उद्योग के खिलाड़ियों को पुराने क्लासिक्स (स्थाकन), आरंभिक और संगठन के विपणन शाखा द्वारा अपनाए गए विशेष विषयों में लाभ मिलता है। ग्राहकों के साथ सीधे संपर्क में काम करने वाले कर्मियों की विशेषताएं भी बहुत महत्वपूर्ण हैं। सफल संगठनों द्वारा संचारित ग्राहकों की खुशी और भलाई के लिए प्रामाणिकता, व्यावसायिकता और वास्तविक चिंता एक स्पष्ट प्रतिस्पर्धात्मक लाभ है।

### मानव संसाधन प्रबंधन

मानव संसाधन प्रबंधन [एचआरएम या एचआर] मानव संसाधन का प्रबंधन है। यह एचआर विभाग द्वारा नियोजित के रणनीतिक उद्देश्यों की सेवा में कर्मचारी के प्रदर्शन को अधिकतम करने के लिए डिज़ाइन किया गया है।



एचआर प्राथमिक रूप से संगठनों के भीतर लोगों के प्रबंधन, नीतियों और प्रणालियों पर ध्यान केंद्रित करने से संबंधित है। मानव संसाधन विभाग कर्मचारी-लाभ डिजाइन, कर्मचारी भर्ती, प्रशिक्षण और विकास, प्रदर्शन मूल्यांकन, और पुरस्कृत (जैसे, वेतन और लाभ प्रणालियों के प्रबंधन) की देखरेख के लिए जिम्मेदार हैं। मानव संसाधन संगठनात्मक परिवर्तन और औद्योगिक संबंधों के साथ, यानी सामूहिक सौदेबाजी और सरकारी कानूनों से उत्पन्न आवश्यकताओं के साथ संगठनात्मक प्रथाओं का संतुलन करता है।

मानव संसाधन 20 वीं सदी की शुरुआत के मानव संबंधों के गतिशीलता का एक उत्पाद है, जब शोधकर्ताओं ने कार्यबल के रणनीतिक प्रबंधन के माध्यम से व्यावसायिक मूल्य बनाने के तरीकों का दस्तावेजीकरण शुरू किया। आरंभ में इसमें पारीय कार्य जैसे वेतन और लाभ प्रशासन का वर्चस्व था परंतु वैश्वीकरण के कारण कंपनी समेकन, प्रौद्योगिकीय प्रगति और अनुसंधान, मानव संसाधन 2015 में विलय और अधिग्रहण, प्रतिभा प्रबंधन, उत्तराधिकार योजना, औद्योगिक और श्रमिक संबंध तथा विविधता और समावेशन जैसी सामरिक पहलों पर केन्द्रित है।

मानव संसाधन कर्मचारी उत्पादकता को अधिकतम करने पर केंद्रित है। मानव संसाधन पेशेवर एक संगठन की मानव पूंजी का प्रबंधन करते हैं और नीतियों और प्रक्रियाओं को लागू करने पर ध्यान केंद्रित करते हैं। वे भर्ती, प्रशिक्षण, कर्मचारी-संबंध या लाभ के विशेषज्ञ हो सकते हैं। भर्ती करने वाले विशेषज्ञ शीर्ष प्रतिभाओं को ढूंढते हैं और उन्हें नियुक्त करते हैं। प्रशिक्षण और विकास पेशेवर यह सुनिश्चित करते हैं कि कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया जाए और उनका निरंतर विकास हो। यह प्रशिक्षण कार्यक्रमों, प्रदर्शन मूल्यांकन और इनाम कार्यक्रमों के माध्यम से किया जाता है। कर्मचारी संबंध नीतियों के टूट जाने पर, जैसे उत्पीड़न या भेदभाव से जुड़े मामलों में कर्मचारियों की चिंताओं से संबंधित होते हैं। लाभ में कोई व्यक्ति मुआवजा संरचना, परिवार-छुट्टी कार्यक्रम, छूट और अन्य लाभ विकसित करता है जो कर्मचारियों को मिल सकता है। इस क्षेत्र के दूसरी तरफ मानव संसाधन जनरलिस्ट या व्यापार के भागीदार हैं। ये सभी मानव संसाधन सम्पन्न व्यक्ति अपने क्षेत्रों में काम कर सकते हैं, या फिर मजदूर वर्ग के प्रतिनिधि बन सकते हैं।

स्टार्टअप कंपनियों में, प्रशिक्षित पेशेवर एचआर कर्तव्यों का पालन कर सकते हैं। बड़ी कंपनियों में, एक संपूर्ण कार्यात्मक समूह आमतौर पर अनुशासन के लिए समर्पित होता है, जिसमें विभिन्न मानव संसाधन कार्यों में विशेषज्ञता वाले कर्मचारी और पूरे व्यापार में रणनीतिक निर्णय लेने में कार्यात्मक नेतृत्व होता है। पेशे से चिकित्सकों को प्रशिक्षित करने के लिए, उच्च शिक्षा के संस्थानों, पेशेवर संगठनों और कंपनियों ने समारोह के कर्तव्यों के लिए स्पष्ट रूप से समर्पित अध्ययन के कार्यक्रम स्थापित किए हैं। शैक्षणिक और व्यवसायी संगठन क्षेत्र-विशिष्ट प्रकाशनों का उत्पादन कर सकते हैं। एचआर भी अनुसंधान अध्ययन का एक क्षेत्र है जो प्रबंधन और औद्योगिक / संगठनात्मक मनोविज्ञान के क्षेत्रों के भीतर लोकप्रिय है, इस लेख में बाद में उल्लिखित सहित कई अकादमिक पत्रिकाओं में शोध लेख दिखाई देते हैं।

कुछ व्यवसाय वैश्वीकरण करते हैं और अधिक विविध टीमों का निर्माण करते हैं। मानव संसाधन विभागों की यह सुनिश्चित करने में भूमिका होती है कि ये टीमों कार्य कर सकें और लोग संस्कृतियों और सीमाओं के पार संवाद कर सकें। वाणिज्य में बदलाव के कारण, मानव संसाधनों में वर्तमान विषयों में विविधता और समावेश और साथ ही साथ कर्मचारी सलग्नता को आगे बढ़ाने के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग करना शामिल है। वर्तमान वैश्विक कार्य वातावरण में, अधिकांश कंपनियां कर्मचारी कारोबार को कम करने और अपने कर्मचारियों द्वारा आयोजित प्रतिभा और ज्ञान को बनाए रखने पर ध्यान केंद्रित करती हैं। नई भर्ती न केवल एक उच्च लागत पर जोर देती है, बल्कि एक नवागंतुक के जोखिम को भी बढ़ाती है जो उस व्यक्ति को बदलने में सक्षम नहीं है जो पहले की स्थिति में काम करता था। मानव संसाधन विभाग उन लाभों की पेशकश करने का प्रयास करते हैं जो श्रमिकों को अपील करेंगे, इस प्रकार कॉर्पोरेट ज्ञान को खोने का जोखिम कम होगा।

## अभ्यास

### व्यवसायिक आयोजन

डेव उलरिच मानव संसाधन के कार्यों को सूचीबद्ध करता है: मानव संसाधन और व्यापार रणनीति को संरेखित करना, कर्मचारियों के लिए फिर से इंजीनियरिंग संगठन प्रक्रियाओं को सुनना और जवाब देना, और परिवर्तन का प्रबंधन करना।

मैक्रो-स्तर पर, एचआर संगठनात्मक नेतृत्व और संस्कृति की देखरेख के प्रभारी हैं। एचआर रोजगार और श्रम कानूनों का अनुपालन सुनिश्चित करता है, जो भूगोल से भिन्न होता है, और अक्सर स्वास्थ्य, सुरक्षा की देखरेख करता है। ऐसी परिस्थितियों में जहां कर्मचारी इच्छा रखते हैं और कानूनी रूप से अधिकृत हैं सामूहिक सौदेबाजी समझौते के लिए, एचआर आमतौर पर कंपनी के प्राथमिक संपर्क के रूप में कर्मचारी के प्रतिनिधियों (आमतौर पर एक श्रमिक संघ) के साथ काम करेगा। नतीजतन, मानव संसाधन, आमतौर पर प्रतिनिधियों के माध्यम से, सरकारी एजेंसियों (जैसे, संयुक्त राज्य अमेरिका, संयुक्त राज्य अमेरिका के श्रम विभाग और राष्ट्रीय श्रम संबंध बोर्ड) में अपनी प्राथमिकताओं को आगे बढ़ाने के लिए लॉबिंग के प्रयासों में संलग्न होता है।

मानव संसाधन प्रबंधन के चार बुनियादी कार्य हैं: स्टाफिंग, प्रशिक्षण और विकास, प्रेरणा और रखरखाव। स्टाफिंग, संभावित कर्मचारियों की भर्ती और चयन है, जो साक्षात्कार, अनुप्रयोगों, नेटवर्किंग, आदि के माध्यम से की जाती है। प्रशिक्षण और विकास प्रशिक्षण और सक्षम और अनुकूलित कर्मचारियों को विकसित करने की एक सतत प्रक्रिया में अगला कदम है। प्रेरणा कर्मचारियों को अत्यधिक उत्पादक रखने के लिए महत्वपूर्ण है। इस फंक्शन में कर्मचारी लाभ, प्रदर्शन मूल्यांकन और पुरस्कार शामिल हो सकते हैं। रखरखाव के अंतिम कार्य में कर्मचारियों की प्रतिबद्धता और संगठन के प्रति निष्ठा रखना शामिल है।

अनुशासन गतिशीलता प्रबंधन में भी संलग्न हो सकता है, विशेष रूप से प्रवासियों के लिए; और यह विलय और अधिग्रहण प्रक्रिया में अक्सर शामिल होता है। एचआर को आमतौर पर व्यवसाय को समर्थन समारोह के रूप में देखा जाता है, जिससे लागत को कम करने और जोखिम को कम करने में मदद मिलती है।

## करियर

संयुक्त राज्य अमेरिका में आधे मिलियन एचआर पेशावर हैं और दुनिया भर में लाखों लोग हैं। मुख्य मानव संसाधन अधिकारी या मानव संसाधन निदेशक अधिकांश कंपनियों में सर्वोच्च रैंकिंग एचआर कार्यकारी है और आमतौर पर मुख्य कार्यकारी अधिकारी को सीधे रिपोर्ट करता है और सीईओ उत्तराधिकार पर निदेशक मंडल के साथ काम करता है।

कंपनियों के भीतर, एचआर पद आमतौर पर दो श्रेणियों में से एक में आते हैं: सामान्यवादी और विशेषज्ञ। सामान्य कर्मचारी अपने सवालों, शिकायतों के साथ कर्मचारियों का समर्थन करते हैं और संगठन के भीतर कई परियोजनाओं पर काम करते हैं। वे "मानव संसाधन कार्यों के सभी पहलुओं को संभाल सकते हैं, और इस प्रकार ज्ञान की एक व्यापक श्रेणी की आवश्यकता होती है। मानव संसाधन सामान्यता की जिम्मेदारियां व्यापक रूप से उनके नियोक्ता की जरूरतों के आधार पर भिन्न हो सकती हैं।" विशेषज्ञ, इसके विपरीत, एक विशिष्ट एचआर फंक्शन में काम करते हैं। कुछ चिकित्सक एक पूरे करियर को एक सामान्य व्यक्ति या एक विशेषज्ञ के रूप में बिताएंगे, जबकि अन्य प्रत्येक से अनुभव प्राप्त करेंगे और बाद में एक रास्ता चुनेंगे। मानव संसाधन प्रबंधक ने अपने वेतन, व्यक्तिगत संतुष्टि, नौकरी की सुरक्षा, भविष्य के विकास और समाज को लाभ के कारण 2006 में सीएनएन मनी द्वारा # 4 रैंकिंग और 2009 में # 20 रैंकिंग प्राप्त की।

मानव संसाधन परामर्श एक संबंधित करियर पथ है जहां व्यक्ति कंपनियों के सलाहकार के रूप में काम कर सकते हैं और कंपनियों से आउटसोर्स किए गए कार्यों को पूरा कर सकते हैं।

2007 में, वैश्विक स्तर पर 950 एचआर परामर्श थे, जिसमें 18.4 बिलियन अमेरिकी डॉलर का बाजार था। शीर्ष पांच राजस्व पैदा करने वाली फर्मों में मर्सर, अर्न्स्ट एंड यंग, डेलोइट, वॉटसन व्वाट (अब टावर्स वॉटसन का हिस्सा), एओन (अब हेवेट के साथ विलय), और पीडब्ल्यूसी कंसल्टिंग शामिल थे। 2010 के लिए, एचआर कंसल्टिंग को सबसे अच्छी नौकरी के लिए सीएनएन मनी द्वारा अमेरिका में #43 रैंक दी गई थी।

मानव संसाधन और संबंधित क्षेत्रों में पीएचडी वाले कुछ व्यक्ति, जैसे औद्योगिक और संगठनात्मक मनोविज्ञान और प्रबंधन, ऐसे प्रोफेसर हैं जो कॉलेजों और विश्वविद्यालयों में एचआर सिद्धांतों को पढ़ाते हैं। कई प्रोफेसर एचआर डोमेन के अंतर्गत आने वाले विषयों पर शोध करते हैं, जैसे कि वित्तीय मुआवजा, भर्ती और प्रशिक्षण।

## आभासी मानव संसाधन

प्रौद्योगिकी का मानव संसाधन प्रथाओं पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ा है। मानव संसाधन एक अधिक प्रौद्योगिकी-आधारित पेशे में परिवर्तन कर रहा है क्योंकि प्रौद्योगिकी का उपयोग पूरे संगठन के लिए जानकारी को और अधिक सुलभ बनाता है, प्रशासनिक कार्यों को करने में समय को समाप्त करता है, व्यवसायों को विश्व स्तर पर कार्य करने और लागत में कटौती करने की अनुमति देता है। सूचना प्रौद्योगिकी ने निम्नलिखित क्षेत्रों में मानव संसाधन प्रथाओं में सुधार किया है:

- ई-भर्ती

सूचना प्रौद्योगिकी से भर्ती सबसे अधिक प्रभावित हुई है। अतीत में, भर्तीकर्ताओं ने खुले पदों को भरने के लिए प्रकाशनों और छपाई पर भरोसा किया था। एचआर पेशेवर एक से अधिक स्थानों पर नौकरी को पोस्ट नहीं कर पा रहे थे और लाखों लोगों तक उनकी पहुंच नहीं थी, जिससे नए भर्ती में मुख्य समय निकाला जाता था और यह थकाऊ होता था। ई-भर्ती उपकरणों के उपयोग के साथ, एचआर पेशेवर एक ही स्थान पर विभिन्न स्थानों में हजारों नौकरियों के लिए आवेदकों को पोस्ट और ट्रैक कर सकते हैं। साक्षात्कार का फीडबैक, पृष्ठभूमि और ड्रग परीक्षण और ऑनबोर्डिंग सभी ऑनलाइन देखे जा सकते हैं। यह एचआर पेशेवरों को उनकी सभी खुली नौकरियों और आवेदकों पर नज़र रखने में मदद करता है जो पहले की तुलना में तेज़ और आसान हैं। ई-भर्ती भौगोलिक स्थान की सीमाओं को समाप्त करने में भी मदद करता है। नौकरियों को इंटरनेट एक्सेस के साथ किसी भी व्यक्ति द्वारा पोस्ट किया और देखा जा सकता है। पोर्टलों की भर्ती के अलावा, एचआर पेशेवरों की एक सोशल मीडिया उपस्थिति है जो उन्हें वर्ल्ड वाइड वेब के माध्यम से कर्मचारियों को आकर्षित करने की अनुमति देती है। सोशल मीडिया पर वे कंपनी के बारे में और मजेदार कंपनी इवेंट की तस्वीरों के बारे में खबर पोस्ट करके कंपनी के ब्रांड का निर्माण कर सकते हैं।

- मानव संसाधन सूचना प्रणाली (एचआरआईएस)

मानव संसाधन पेशेवर आमतौर पर दैनिक आधार पर काफी मात्रा में कागजी कार्रवाई करते हैं। यह कागजी कार्रवाई एक विभागीय स्थानांतरण से किसी कर्मचारी के गोपनीय कर के रूप में हो सकती है। इस कागजी कार्रवाई को संसाधित करने के अलावा, इसे काफी समय तक फाइल पर रखना होगा। मानव संसाधन सूचना प्रणाली (एचआरआईएस) के उपयोग ने कंपनियों के लिए संगठन के भीतर इलेक्ट्रॉनिक प्रारूप में फाइलों को स्टोर करना और पुनर्प्राप्त करना संभव बना दिया है। इससे हजारों फाइलें चली जाती हैं और कार्यालय के भीतर जगह खाली हो जाती है। एचआरआईएस का एक अन्य लाभ यह है कि यह सूचना को समयबद्ध तरीके से पहुंच प्राप्त करने की अनुमति देता है। एचआर पेशेवरों को जानकारी हासिल करने के लिए फाइलों के माध्यम से खुदाई करने के बजाय, यह सेकंड में एचआरआईएस के माध्यम से किया जा सकता है। एक स्थान पर सभी जानकारी होने के कारण पेशेवरों को डेटा त्वरित और कई स्थानों पर विश्लेषण करने की अनुमति मिलती है क्योंकि जानकारी केंद्रीकृत स्थान पर है। कुछ मानव संसाधन सूचना प्रणाली के उदाहरण पीप सोफ्ट, मायटाइम, एसएपी, टाइमको और जॉब्सनेविगेटर हैं।

- प्रशिक्षण

प्रौद्योगिकी मानव संसाधन पेशेवरों के लिए अधिक कुशल तरीके से नए स्टाफ सदस्यों को प्रशिक्षित करना संभव बनाती है। यह कर्मचारियों को कहीं से भी ऑन-बोर्डिंग और कार्यक्रम तक पहुंचने की क्षमता देती है। यह शुरू करने के लिए आवश्यक कागजी कार्रवाई को पूरा करने के लिए नए कामयाबी के साथ सामना करने के लिए प्रशिक्षकों की आवश्यकता को समाप्त करता है। आभासी कक्षाओं में प्रशिक्षण एचआर पेशेवरों के लिए बड़ी संख्या में कर्मचारियों को जल्दी से प्रशिक्षित करना और कम्प्यूटरीकृत परीक्षण कार्यक्रमों के माध्यम से उनकी प्रगति का आकलन करना संभव बनाता है। कुछ नियोजित आभासी प्रशिक्षण के साथ एक प्रशिक्षक को भी शामिल करते हैं ताकि नए कर्मचारियों को सबसे महत्वपूर्ण प्रशिक्षण प्राप्त हो। कर्मचारी अपने चयन के समय और स्थान पर प्रशिक्षण में संलग्न होकर अपने स्वयं के सीखने और विकास को नियंत्रित कर सकते हैं, जिससे उन्हें अपने कार्य-जीवन संतुलन का प्रबंधन करने में मदद मिलेगी। प्रबंधक इंटरनेट के माध्यम से प्रशिक्षण को ट्रैक करने में सक्षम हैं, जो प्रशिक्षण और प्रशिक्षण लागतों में अतिरिक्त को कम करने में मदद करता है।

## मानव संसाधन

मानव संसाधन वे लोग हैं जो किसी संगठन, व्यावसायिक क्षेत्र या अर्थव्यवस्था का कार्यबल बनाते हैं। "मानव पूंजी" को कभी-कभी "मानव संसाधनों" के साथ समान रूप से उपयोग किया जाता है, हालांकि मानव पूंजी आमतौर पर एक अधिक संकीर्ण दृष्टिकोण (अर्थात्, व्यक्तियों के ज्ञान और आर्थिक विकास) को संदर्भित करती है। इसी तरह, कभी-कभी इस्तेमाल किए जाने वाले अन्य शब्दों में "जनशक्ति", "प्रतिभा", "श्रम", "कार्मिक", या बस "लोग" शामिल होते हैं।

एक संगठन का मानव-संसाधन विभाग (एचआर विभाग) मानव संसाधन प्रबंधन करता है, रोजगार के विभिन्न पहलुओं की देखरेख करता है, जैसे श्रम कानून और रोजगार मानकों का अनुपालन, कर्मचारी लाभ का प्रशासन, और भर्ती और बर्खास्तगी के कुछ पहलू।

## मानव संसाधन गतिविधियां

एक मानव संसाधन प्रबंधक के पास कंपनी में कई कार्य हैं:

- कर्मचारियों की जरूरतों को निर्धारित करें।
- इन जरूरतों को पूरा करने के लिए अस्थायी कर्मचारियों का उपयोग करने या कर्मचारियों को नियुक्त करने का निर्धारण करें।
- सर्वश्रेष्ठ कर्मचारियों की भर्ती करें और उन्हें प्रशिक्षित करें।
- कार्य का पर्यवेक्षण करें।
- कर्मचारी संबंध, संघ और सामूहिक सौदाकारी प्रबंधित करें।
- कर्मचारी रिकॉर्ड और व्यक्तिगत नीतियां तैयार करें।
- उच्च प्रदर्शन सुनिश्चित करें।
- कर्मचारी पेंशन, लाभ और मुआवजे का प्रबंधन करें।
- समान अवसर सुनिश्चित करें।
- भेदभाव से निपटें।
- प्रदर्शन के मुद्दों से निपटें।
- सुनिश्चित करें कि मानव संसाधन प्रथाओं विभिन्न नियमों के अनुरूप हैं।
- कर्मचारियों की प्रेरणा को बढ़ावा दें।

प्रबंधकों को प्रभावी होने के लिए अपने पारस्परिक कौशल को विकसित करने की आवश्यकता है। संगठनों का व्यवहार इस बात पर केंद्रित है कि संगठनों को अधिक प्रभावी बनाने वाले कारकों को कैसे बेहतर बनाया जाए। दृष्टि, उद्देश्य, मिशन और मूल्य

## नौकरी बोर्ड की स्थापना कैसे करें

अवधारणा से नौकरी बोर्ड के पूरा होने की पूरी प्रक्रिया इस प्रकार है:

### चरण



1. आवश्यक सुविधाओं की एक सूची संकलित करें। इसमें ऐसा कोई भी अनुकूलन शामिल हो सकता है जो नौकरी बोर्ड सॉफ्टवेयर विक्रेताओं की सुविधा सूची में उल्लिखित नहीं है। फ्रीचर सूची परियोजना में डिलिवरेबल्स की सूची होगी।



2. विकसित करने के लिए डिजाइन दिशानिर्देश तैयार करें। 'होमपेज' के कुछ नमूनों में टेक्स्ट, लोगो, बेंचमार्क होमपेज डिजाइन, रंग संयोजन, पसंदीदा लेआउट उदाहरण आदि शामिल हैं।





3. अंतिम रिज्यूमे / जॉबसेकर फॉर्म को अनुमोदित करें। आप अपनी श्रेणी / क्षेत्र आदि के आधार पर कोई भी संशोधन कर सकते हैं।



4. जॉब बोर्ड होमपेज और संबंधित आंतरिक पृष्ठों के लिए सभी स्थिर सामग्री संकलित करें जैसे कि हमारे बारे में, कंपनी की जानकारी आदि।



5. डिजाइनर से अपनी प्रतिक्रिया के आधार पर प्रस्तावित होमपेज के कुछ नमूने विकसित करने के लिए कहें। आप संशोधनों का सुझाव और होमपेज को मंजूरी दे सकते हैं।



6. अपने डोमेन कंट्रोल पैनल में डीएनएस बदलाव लाने के लिए, अपने पूरे कस्टमाइज्ड जॉब बोर्ड एप्लीकेशन (नौकरीपेशा, नियोक्ता और व्यवस्थापक) को अपलोड करें।



7. नियोक्ता कंट्रोल पैनल से, नौकरियां जोड़ें



8. अपनी साइट को गूगल वेबमास्टर उपकरण में जोड़ें और अन्य एसईओ संबंधित गतिविधियां करें।



9. मूल सामग्री और नौकरियां पोस्ट करें और अपने जॉब बोर्ड ग्रो को देखें।

## एक नौकरी के उम्मीदवार को कैसे अस्वीकार करें

नियुक्ति और भर्ती प्रक्रिया में उन नौकरी उम्मीदवारों की अस्वीकृति पर जोर दिया जाता है जिनका चयन उपलब्ध स्थिति के लिए नहीं किया गया था। अस्वीकार किए गए उम्मीदवारों को सूचित करने के लिए एक लंबी समय सीमा की आवश्यकता हो सकती है यदि नौकरी के अवसर ने कई आवेदकों को आकर्षित किया। क्या आपकी अस्वीकृति प्रक्रिया में कई उम्मीदवार या कुछ ही शामिल हैं, नौकरी के उम्मीदवारों को अस्वीकार करने के लिए इन युक्तियों का उपयोग करें।

### चरण



1. नए कर्मचारी को काम पर रखने की पुष्टि करें। यह सुनिश्चित करने के लिए मानव संसाधन विभाग के साथ जांचें कि सभी उपयुक्त अनुबंध और कागजी कार्रवाई पर हस्ताक्षर किए गए हैं। यदि भर्ती प्रक्रिया कम औपचारिक है, तो उम्मीदवार के साथ सत्यापित करें कि उसने रोजगार की शर्तें स्वीकार कर ली हैं।



2. समय पर भूपाचार के भीतर अस्वीकृत उम्मीदवारों को सूचित करें। पद के लिए किसी और को काम पर रखने के बाद, भर्ती के निर्णय के बाद 2 दिनों के भीतर अस्वीकृत उम्मीदवारों को सूचित करें।

- नए कर्मचारियों की पुष्टि होते ही अस्वीकृति पत्रों की अधिसूचना का प्रारूप तैयार करें। यदि संभव हो तो इन पत्रों को 2 दिनों के भीतर बाहर भेजा जाना चाहिए।
- जितनी जल्दी हो सके अस्वीकृति सामग्री के लिए सभी हस्ताक्षर या अनुमोदन प्राप्त करें। कर्मियों के शेड्यूल या अन्य मुद्दों के कारण अस्वीकृति पत्रों के लिए अनुमोदन और हस्ताक्षर प्राप्त करना मुश्किल होने पर भेलिंग समय सीमा बढ़ाई जा सकती है।





3. उम्मीदवारों को कॉल करने पर विचार करें उन्हें उनके अस्वीकार की सूचना दें। बहुत से उम्मीदवार जल्द से जल्द अधिसूचित होने की सराहना करते हैं ताकि वे अपनी नौकरी खोज जारी रख सकें। आपका अस्वीकृति फोन कॉल संक्षिप्त होना चाहिए।



4. एक अस्वीकृति पत्र लिखें।

- सीधे काम की बात पे आओ। पहले या दूसरे पैराग्राफ के भीतर नौकरी के अवसर के लिए उम्मीदवार की अस्वीकृति को संबोधित करें।
- अपने समय के लिए उम्मीदवार को धन्यवाद दें। विनम्रतापूर्वक उम्मीदवार को बताएं कि आपने उनके रिज्यूमे की तैयारी में व्यतीत हुआ समय और आवेदन और साक्षात्कार में बिताये हुए किसी भी समय की सराहना की है।
- वैयक्तिकरण शामिल करें। उम्मीदवार को पत्र सूचना के भीतर लिखें, जैसे कि साक्षात्कार या विशिष्ट प्रमाण के दौरान एक टिप्पणी।
- पत्र के भीतर सम्मान का प्रयोग करें। चाहें योग्य है या नहीं, आप और आपकी कंपनी द्वारा एक उम्मीदवार के साथ सम्मान से पेश आया जाना चाहिए।
- भविष्य के नौकरी के अवसरों के लिए अपनी कंपनी की वेबसाइट पर आवेदक को निर्देशित करें। भविष्य में आवेदन करने के लिए उम्मीदवार को आमंत्रित करें।
- पत्र के माध्यम से अपनी कंपनी की अच्छी प्रतिष्ठा को स्थापित या मजबूत करें। भर्ती प्रक्रिया के माध्यम से कंपनी की अखंडता को बनाए रखना महत्वपूर्ण है।
- ईमेल के माध्यम से पत्र भेजने पर विचार करें। यदि लागत एक मुद्दा है, तो पत्र को इलेक्ट्रॉनिक रूप से वितरित करना आपकी कंपनी के डाक खर्च को बचा सकता है।
- इसके अतिरिक्त, उम्मीदवारों को डाक के माध्यम से भेजे गए पत्र की तुलना में ई-मेल जल्द ही प्राप्त होगा।



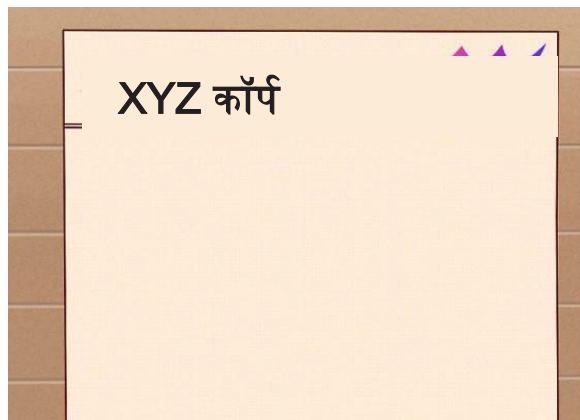
5. अस्वीकृत उम्मीदवारों के साथ लंबी चर्चा में संलग्न होने से बचना चाहिए। आपने जिस व्यक्ति के लिए काम पर रखा है, उसके बारे में जानकारी या उम्मीदवार की योग्यता के बारे में विशिष्ट जानकारी के बारे में बात करने से बचिए। अस्पष्ट रहें और समझाएं कि नियुक्त किए गए व्यक्ति में अधिक उपयुक्त योग्यता या अनुभव था।

## एक अस्वीकृति पत्र कैसे लिखें

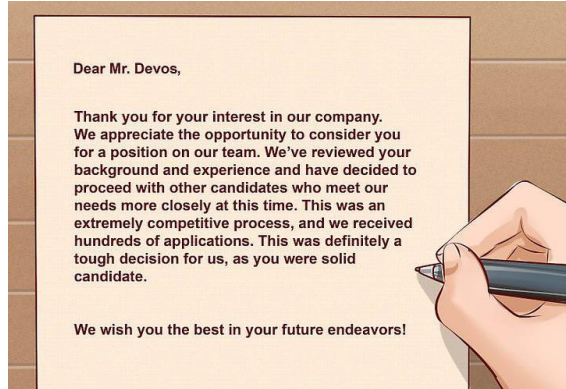
एक आवेदक को सूचित करें कि उसे नौकरी नहीं मिली है, लेकिन यह जानना मुश्किल हो सकता है कि उसे क्या कहना है। अस्वीकृति पत्र लिखते समय, इसे संक्षिप्त, विचारशील और प्रत्यक्ष रखना महत्वपूर्ण है। नौकरी के उम्मीदवार को निराश नहीं होना चाहिए जो भी हो, लेकिन एक अच्छी तरह से लिखा अस्वीकृति पत्र झटका को नरम कर सकता है और आवेदक को अपनी नौकरी खोज के साथ जारी रखने के लिए प्रोत्साहित कर सकता है।

### भाग 1

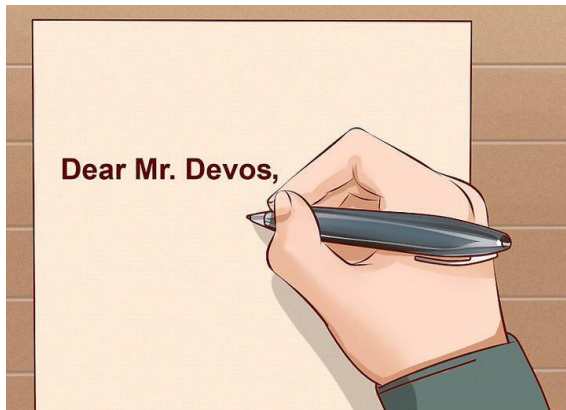
#### एक मूल अस्वीकृति पत्र लिखें



1. कंपनी लेटरहेड का उपयोग करें। यदि आप एक बड़ी कंपनी के लिए काम करते हैं, तो अपनी कंपनी के लेटरहेड का उपयोग करें। यदि आपके पास कंपनी लेटरहेड नहीं है, तो किसी वर्ड डॉक्यूमेंट के शीर्ष पर कंपनी का लोगो लगाकर या उस पर कंपनी के नाम के साथ हेडर सहित अपना लेटरहेड बनाएं।



2. अपने पत्र को छोटा रखने की योजना बनाएं। अस्वीकृति पत्र छोटे और विनम्र होने चाहिए। संपूर्ण पत्र एक से दो पैराग्राफ से अधिक नहीं होना चाहिए। याद रखें कि उम्मीदवार शायद कुछ सुनने के लिए उत्सुक हो सकता है, इसलिए पत्र यथासंभव छोटा और सीधा होना चाहिए।



3. उम्मीदवार को अभिनंदन में नाम से संबोधित करें। नौकरी के उम्मीदवार का नाम अभिनंदन में दिखाई देना चाहिए। यह सुनिश्चित करने के लिए दोहरी जांच करें कि आपने उम्मीदवार का नाम सही तरीके से लिखा है।

- उदाहरण के लिए: "प्रिय सुश्री एटकिंस", या "डियर मिस्टर डेवोस"।



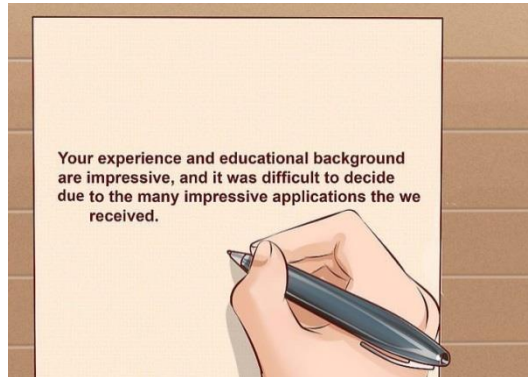
4. उम्मीदवार को धन्यवाद दें। कृपापात्र बनने और पद के लिए आवेदन करने के लिए उम्मीदवार का धन्यवाद करें। इसके अलावा, पद के लिए साक्षात्कार के लिए और अपनी कंपनी में शामिल होने के इच्छुक होने के लिए उम्मीदवार को धन्यवाद दें।

- उदाहरण के लिए, आपकी शुरुआती लाइनें इस तरह दिख सकती हैं "एबीसी, निगमित में लेखन की पद में आपकी रुचि और आवेदन और साक्षात्कार प्रक्रिया में आपके द्वारा डाले गए सभी समय के लिए धन्यवाद।"



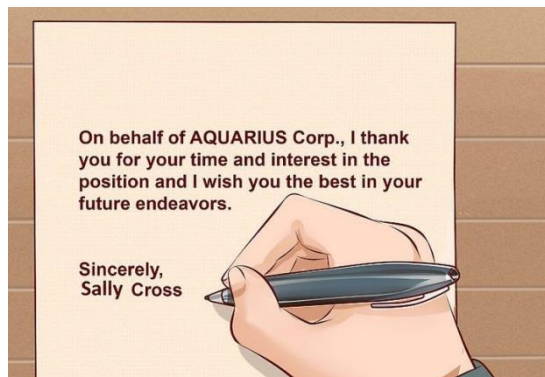
5. अपने फैसले को तुरंत बताएं। उम्मीदवार को धन्यवाद देने के तुरंत बाद, आपको अपने निर्णय को प्रत्यक्ष, सरल तरीके से बताने की आवश्यकता होगी। इसे न खींचें, बस पहली पंक्ति के तुरंत बाद अपना निर्णय बताएं।

- उदाहरण के लिए, आप बस कुछ ऐसा कह सकते हैं, "दुर्भाग्य से, हम इस समय आपके आवेदन के साथ आगे नहीं बढ़ सकते हैं।"



6. कुछ सहायक शामिल करें। सुनिश्चित करें कि आप उम्मीदवार के अच्छे गुणों और योग्यता के बारे में कुछ शामिल करें। उम्मीदवार को बताएं कि वह अच्छी तरह से योग्य था, और सभी उच्च-गुणवत्ता वाले आवेदकों के कारण निर्णय करना मुश्किल था।

- उदाहरण के लिए, आप कह सकते हैं, "आपका अनुभव और शैक्षिक पृष्ठभूमि प्रभावशाली हैं, और हमारे द्वारा प्राप्त कई प्रभावशाली अनुप्रयोगों के कारण यह तय करना मुश्किल था।"



7. अभिनंदन और हस्ताक्षर के साथ खत्म करें। धन्यवाद, एक विनम्र अभिवादन और हस्ताक्षर के एक संक्षिप्त नोट के साथ पत्र को समाप्त करें।

जैसे ही आपने दूसरा उम्मीदवार चुन लिया है पत्र भेजने की कोशिश करें, क्योंकि कई आवेदक पद के बारे में वापस सुनने के लिए इंतजार कर रहे होंगे और व प्रतीक्षा करते समय अन्य अनुप्रयोगों पर रोक लगा सकते हैं।

- उदाहरण के लिए: "एबीसी, निगमित की ओर से मैं आपके समय और पद में रुचि के लिए धन्यवाद देता हूँ और मैं आपके भविष्य के प्रयासों में आपको शुभकामनाएं देता हूँ। साभार, आपका नाम। "
- यदि आवेदक के पास आपके निर्णय के बारे में कोई प्रश्न हैं, तो संपर्क नंबर या ईमेल शामिल करें।

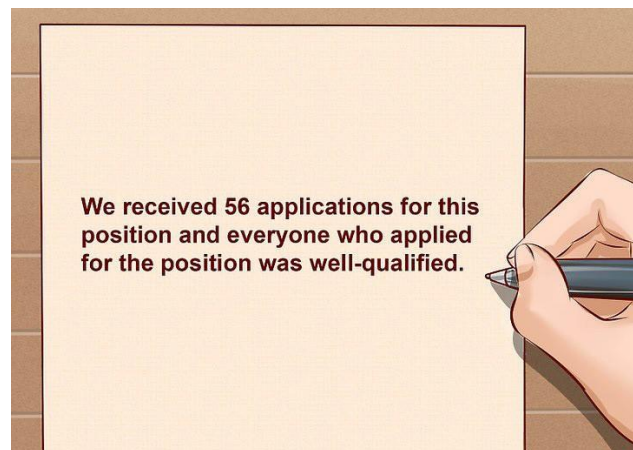
## भाग 2

### वैकल्पिक विवरण शामिल करें



1. उम्मीदवार की तारीफ करें। यदि आपके पास आवेदक के लिए वास्तविक प्रशंसा है, तो आप इसे अस्वीकृति पत्र में शामिल करना चाह सकते हैं। यह आवेदक को उसकी नौकरी की खोज को और अधिक प्रोत्साहित करने में मदद कर सकता है। बस यह सुनिश्चित करें कि तारीफ ईमानदारी से की गई हो।

- उदाहरण के लिए, आप कुछ ऐसा जोड़ सकता है, "आपने एक अद्भुत प्रस्तुति दी!" या आप ऐसा कुछ कह सकते हैं, "मैं वास्तव में आपके उद्योग के ज्ञान से प्रभावित था।"



2. निर्णय लेने की प्रक्रिया के बारे में बात करें। उम्मीदवार निर्णय लेने की प्रक्रिया के बारे में थोड़ा और जानने के लिए इच्छुक हो सकते हैं।

उदाहरण के लिए, यदि आपको बहुत सारे आवेदन प्राप्त हुए हैं, तो आप पत्र में इस बात का उल्लेख कर सकते हैं इससे व्यक्ति को यह देखने में मदद मिलेगी कि कितने लोग नौकरी के लिए प्रतिस्पर्धा कर रहे थे। यदि उम्मीदवार आपके शीर्ष विकल्पों में से एक था, तो आप इसका उल्लेख कर सकते हैं।

- उदाहरण के लिए, आप कुछ कह सकते हैं, "हमें इस पद के लिए 56 आवेदन प्राप्त हुए और इस पद के लिए आवेदन करने वाले सभी लोग अच्छी तरह से योग्य थे।" या, "आप पद के लिए हमारे शीर्ष विकल्पों में से एक थे।"



3. उम्मीदवार को अन्य पदों के लिए आवेदन करने के लिए प्रोत्साहित करें। यदि उम्मीदवार वह है जिसे आप किसी भिन्न पद के लिए या भविष्य में नियुक्त करना चाहते हैं, तो आप कंपनी के साथ किसी अन्य पद पर आवेदन करने के लिए उम्मीदवार को प्रोत्साहित कर सकते हैं।

- इस सुझाव को शामिल करने से भी आवेदक को एक सकारात्मक संदेश जाएगा। यह महत्वपूर्ण है क्योंकि आवेदक भविष्य में फिर से आवेदन कर सकता है या किसी अलग पद में कंपनी में काम कर सकता है।
- आप उम्मीदवार को यह भी बता सकते हैं कि क्या आपकी कंपनी की पॉलिसी एक निश्चित समय के लिए फाइल में रिज्यूमे रखने की है। इससे आवेदक का कंपनी के साथ अन्य नौकरियों के लिए आवेदन करना आसान हो सकता है।



4. सुधार के लिए क्षेत्रों का सुझाव दें। कभी-कभी यह सुझाव देना उचित हो सकता है कि उम्मीदवार पुनः आवेदन करने से पहले अतिरिक्त प्रशिक्षण या प्रमाणपत्र प्राप्त करें। यदि उम्मीदवार को पद नहीं मिला क्योंकि उसे प्रमाण पत्र की कमी है या उसे अधिक अनुभव की आवश्यकता है, तो आपके पत्र में इसका उल्लेख करने में मददगार हो सकता है। यह उम्मीदवार को उसकी नौकरी खोज के साथ आगे बढ़ने में मदद कर सकता है।

- यदि उपयुक्त हो, तो आप अपने सुझाव को कुछ इस प्रकार प्रेम कर सकते हैं, "मैदान में अनुभव प्राप्त करने के बाद, हमें आशा है कि आप एवीसी, निगमित में फिर से आवेदन करेंगे।"

## एक प्रभावी नौकरी विवरण कैसे लिखें

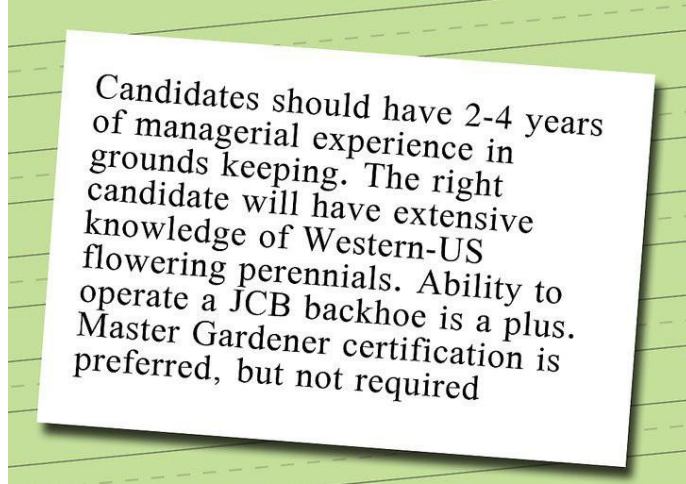
किसी नियोक्ता के लिए नौकरी का विवरण लिखना उतना ही महत्वपूर्ण है जितना कि नौकरी चाहने वाले के लिए आवरण पत्र तैयार करना। उस साधक का ध्यान खींचने के लिए और अंततः पर्याप्त आश्वस्त होने के लिए कि, आपको संक्षिप्त, कार्यात्मक, व्यावहारिक और वर्तमान होना चाहिए। यह सुनिश्चित करने के लिए जानें कि आपके विवरण में बुनियादी जानकारी शामिल है और नौकरी चाहने वालों के लिए आकर्षक होने के लिए पर्याप्त फ़्लो शामिल हैं।

### विधि 1

#### मूल जानकारी प्रस्तुत करें

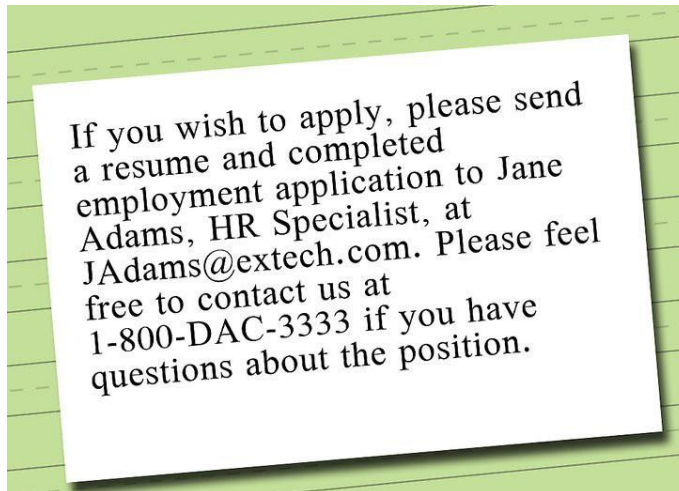


1. पद को परिभाषित करें। आप जिस पद की भर्ती करना चाहते हैं, उसके शीर्षक और प्रमुख जिम्मेदारियों को बताते हुए अपना नौकरी विवरण शुरू करें। इस तरह से संभावित कर्मचारियों को तुरंत पता चल जाएगा कि क्या वे नौकरी के लिए योग्य हैं या नहीं, और जो लोग योग्य नहीं हैं, वे पूरा विवरण पढ़ने से पहले इसे छोड़ देंगे।
  - अगर नौकरी शीर्षक पहचानने योग्य है तो यह मदद करता है। एक अविश्वसनीय रूप से अस्पष्ट शीर्षक, जैसे "सहयोगी ग्राहक अधिकारी" या इस तरह की भूमिका चाहने वालों को भूमिका के बारे में उत्साहित नहीं किया जा सकता है। यदि आपके पास शीर्षक पर नियंत्रण है, तो इसे सीधा और दिलचस्प बनाएं ताकि लोग वास्तव में उस शीर्षक के साथ नौकरी चाहें।
  - संक्षिप्त और संक्षिप्त होने के पक्ष में, 5 और 10 जिम्मेदारियों के बीच की सूची बनाएं। जिम्मेदारियां स्पष्ट होनी चाहिए और उनका एक स्पष्ट उद्देश्य होना चाहिए। उदाहरण के लिए, "शोध प्रतियोगी रूझान और अपने निष्कर्षों पर रिपोर्ट पेश करें," के बजाय "हमारे प्रतियोगियों के शीर्ष पर रहें" लिखें।
  - कुछ जिम्मेदारियों को कितनी बार निभाया जाएगा और यह पूरी नौकरी का कितना प्रतिशत है, इसकी जानकारी शामिल करें।



2. आवश्यक कौशल और योग्यता की सूची बनाएं। कार्य विवरण में उम्मीदवारों के लिए किस प्रकार के कौशल, शैक्षणिक पृष्ठभूमि, प्रशिक्षण, उपकरण प्रवीणता और अन्य अर्हताएं कार्य चाहिए इसका होना अत्यंत महत्वपूर्ण है। उम्मीदवार को सूची के माध्यम से स्क्रिम करने में सक्षम होना चाहिए और उन्हें तुरंत पता चल जाना चाहिए कि उसे आवेदन करना चाहिए या नहीं।

- पद के बारे में सोचें, फिर उन सभी कौशल और योग्यता को लिखें जो आपको लगता है कि उम्मीदवार के पास होनी चाहिए। क्या आपने वह सब कुछ शामिल किया जो आवश्यक है? सुनिश्चित करें कि आपकी सूची समावेशी है, वरना आप साक्षात्कार चरण के दौरान कुछ अजीब बातचीत में हो सकते हैं।
- दूसरी ओर, कौशल और योग्यता के साथ ओवरबोर्ड मत हो जाएं। आप कुछ ऐसी सूची बना सकते हैं जो "पसंदीदा हैं, लेकिन आवश्यक नहीं हैं", लेकिन यह संभावित रूप से महान उम्मीदवारों को आवेदन करने से रोक सकती है। याद रखें कि एक व्यक्ति का काम नैतिक और व्यक्तित्व उसकी सफलता के लिए उसके कौशल और योग्यता के रूप में अभिन्न हो सकता है।

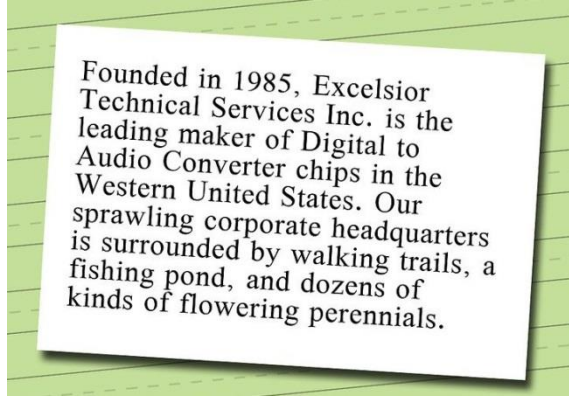


3. संपर्क जानकारी शामिल करें। सुनिश्चित करें कि आपके विवरण के लिए आवेदक से संपर्क करने के लिए ईमेल पता या फोन नंबर है या नहीं। उस व्यक्ति की संपर्क जानकारी का उपयोग करने पर विचार करें जो नए कर्मचारी का पर्यवेक्षक होगा, और कंपनी के भीतर अपने शीर्षक और पद के बारे में बताएगा।



## विधि 2

### अपनी कंपनी का वर्णन करें



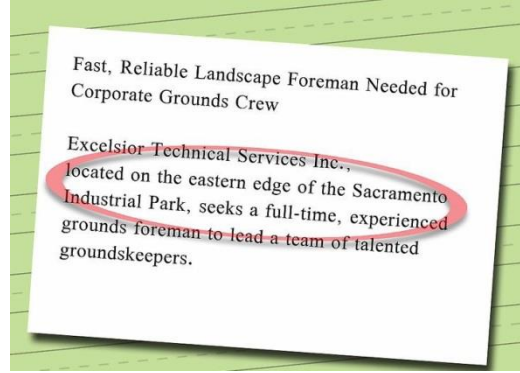
1. कंपनी के मिशन को समझाएं। कर्मचारी ऐसी कंपनी के लिए काम करना चाहते हैं जो किसी तरह से दिलचस्प और रोमांचक हो। यहां तक कि अगर नौकरी का विवरण एक सही फिट की तरह लगता है और अगर कंपनी को एक मजबूत मिशन या लक्ष्य नहीं लगता है तो संभावित आवेदकों को नौकरी के लिए आवेदन करने की इच्छा खत्म हो सकती है। अपनी कंपनी का प्रभावी ढंग से वर्णन करने के लिए, निम्नलिखित प्रश्नों को हल करें:

- आपकी कंपनी क्या करती है? क्या चीज इसे विशेष बनाती है और प्रतियोगियों से अलग करती है?
- कंपनी का लक्ष्य क्या है? क्या यह सामाजिक न्याय की दिशा में काम कर रहा है, अपने क्षेत्र में सबसे ऊपर रहने का प्रयास कर रहा है, या किसी प्रकार की उत्कृष्ट सेवा प्रदान करने का लक्ष्य रखता है?
- आप अपनी कंपनी में काम करने का आनंद क्यों लेते हैं? जैसा कि आप अपना विवरण लिखते हैं, इसका एक हिस्सा होने के लिए अपने कारणों के माध्यम से सोचने की कोशिश करें।



2. कंपनी के व्यक्तित्व की भावना व्यक्त करते हैं। प्रत्येक कंपनी का एक अलग अनुभव होता है, और संभावित कर्मचारी आपकी नौकरी के विवरण और शैली पर पूरा ध्यान देंगे, यह निर्धारित करने के लिए कि वे आपकी कंपनी से क्या उम्मीद कर सकते हैं। आपकी कंपनी का व्यक्तित्व उस भाषा में स्पष्ट होना चाहिए जिसे आप विवरण लिखने के लिए उपयोग करते हैं, चाहे वह औपचारिक हो या आकस्मिक।

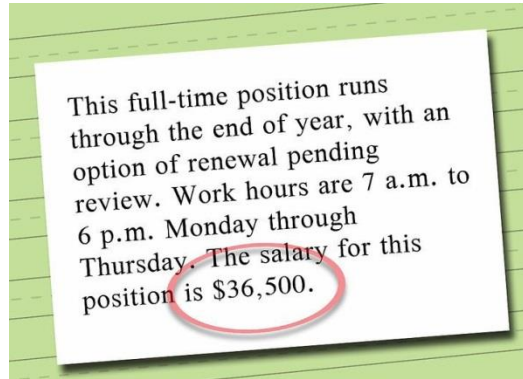
- यदि कंपनी और नौकरी अवसर दोनों गंभीर, प्रतिष्ठित पक्ष पर हैं, तो यह पूर्ण वाक्य में लिखकर और औपचारिक भाषा का उपयोग करके बताएं।
- यदि आप यह दिखाना चाहते हैं कि आपकी कंपनी के पास एक मजेदार संस्कृति और व्यक्तित्व है, तो नौकरी के आवेदकों के लाइटर साइड में अपील करने के लिए स्लैंग, विस्मय बोधक बिंदु का उपयोग करने के लिए स्वतंत्र महसूस करें।



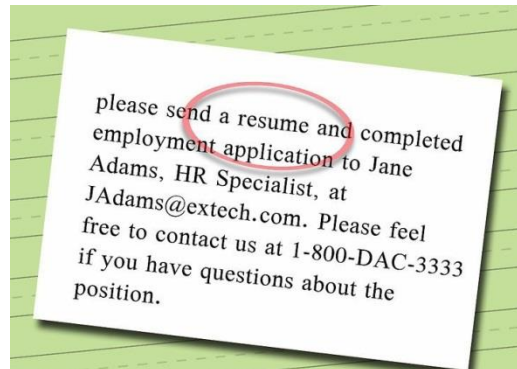
3. कंपनी के महत्वपूर्ण विवरण शामिल करें। आपके नौकरी विवरण में कंपनी के स्थान की सूची होनी चाहिए और क्या नौकरी आवेदक के लिए दूरसंचार एक विकल्प है। आप कार्यालय का आकार और कितने लोग कंपनी का हिस्सा हैं ये भी शामिल कर सकते हैं।

### विधि 3

#### वैकल्पिक विवरण शामिल करे

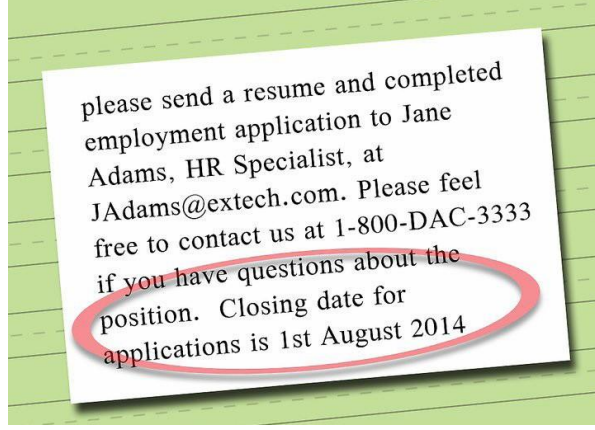


1. वेतन और लाभ की सूची दें। कई मामलों में आप साक्षात्कार चरण के लिए इस जानकारी को सहेजना चाह सकते हैं, लेकिन यदि वेतन और लाभ सेट हैं, तो आप आगे जा सकते हैं और उन्हें सूचीबद्ध कर सकते हैं। सावधान रहें कि यदि संभावित नौकरी चाहने वालों के लिए वेतन और लाभ अपर्याप्त हैं, तो वे पद को करीब से देखे बिना नौकरी से गुजर सकते हैं।



2. रिज्यूमे और पत्र स्वरूपण के लिए निर्देश शामिल करें।

यदि आप सैकड़ों कवर लेटर और रिज्यूमे प्राप्त करने का अनुमान लगाते हैं, तो आप यह निर्दिष्ट कर सकते हैं कि आप दस्तावेजों को किस तरह से स्वरूपित करना चाहते हैं, ताकि आपके पास हर चीज़ पर नज़र रखने का आसान समय हो। कुछ नियुक्ता आवेदकों को एक ईमेल के मुख्य भाग में सभी जानकारी शामिल करने के लिए कहते हैं, जबकि अन्य मेल में एक पुराने जमाने के पत्र को पसंद करते हैं।

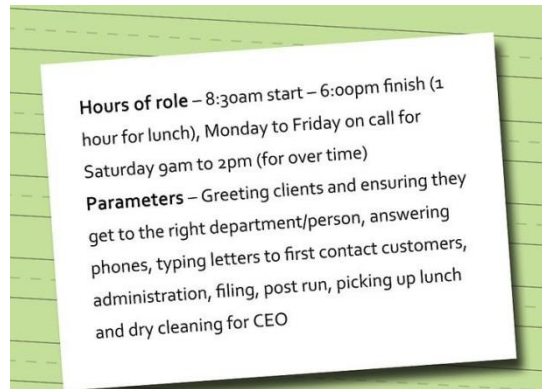


3. एक आवेदन की समय सीमा दें। एक समय सीमा को सूचीबद्ध करने से अनुप्रयोगों को जल्दी से आवेदन करने के लिए प्रोत्साहित किया जा सकता है, जो संभावित रूप से आपको नौकरी के लिए स्थिति को बहुत तेज़ी से खोजने में मदद कर सकता है। हालांकि, यदि लोग समय सीमा समाप्त होने के कुछ दिन बाद विवरण देखते हैं, तो वे आवेदन करने छोड़ सकते हैं, और आप इस तरह से कुछ उत्कृष्ट उम्मीदवारों से चूक सकते हैं।

## सेप्शनलिस्ट के लिए नौकरी का विवरण कैसे लिखें

चाहे आपके स्वयं के विस्तारित व्यवसाय के लिए रिसेप्शनलिस्ट को नियुक्त करने का समय हो, या आपके नियुक्ता ने आपको कार्यालय के लिए एक नए रिसेप्शनलिस्ट को काम पर रखने के लिए कहा हो, आपको एक स्पष्ट और संक्षिप्त नौकरी विवरण लिखने की आवश्यकता होगी। नौकरी के विवरण को बिंदु पर रखने के लिए, आपको नौकरी की आवश्यकताओं और जिम्मेदारियों पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए जिन्हें आप आवश्यक मानते हैं। एक रिसेप्शनलिस्ट के लिए नौकरी का विवरण लिखना सटीक नौकरी का शीर्षक लिखना, कंपनी और इसकी संस्कृति का संक्षेप में वर्णन करना, सबसे महत्वपूर्ण नौकरी आवश्यकताओं को सूचीबद्ध करना और पद के लिए मुआवजे को बताना शामिल है। रिसेप्शनलिस्ट के लिए नौकरी विवरण लिखने की विधि जानने के लिए निम्नलिखित चरणों को पढ़ें।

### चरण



1. नौकरी के सटीक मापदंडों की योजना बनाएं।

- रिसेप्शनिस्ट की नौकरी में बहुत सारे कार्य होते हैं, और यह कंपनी पर निर्भर करता है, जिसमें पौधों को पानी देना और सामान्य जानकारीपूर्ण और प्रशासनिक जिम्मेदारियां शामिल हो सकती हैं। हालांकि, आपको इस बात पर स्पष्ट होना चाहिए कि आपके कार्यालय में रिसेप्शनिस्ट से क्या अपेक्षा की जाती है ताकि आप बाद में नौकरी की जिम्मेदारियों पर टकराव से बचें।
- समय क्या है लिखिए। क्या यह 9 से 5 की नौकरी है, या रिसेप्शनिस्ट से नियमित रूप से ओवरटाइम काम करने की उम्मीद की जाती है? यथार्थवादी बनें और यदि आवश्यक हो तो शाम और सप्ताहांत भी शामिल करें।
- वेतन और किसी भी लाभ या प्रोत्साहन का निर्धारण करें, ताकि आप नौकरी विवरण में उस जानकारी को शामिल कर सकें।



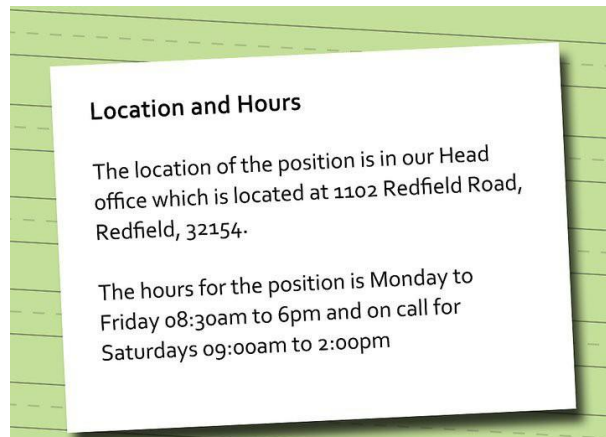
2. सटीक नौकरी शीर्षक लिखें। कभी-कभी यह रिसेप्शनिस्ट होता है, कभी-कभी यह ऑफिस क्लर्क होता है, कभी-कभी यह सूचना क्लर्क होता है। नौकरी शीर्षक का उपयोग करें जिसे रोजगार अनुबंध में नोट किया जाएगा।



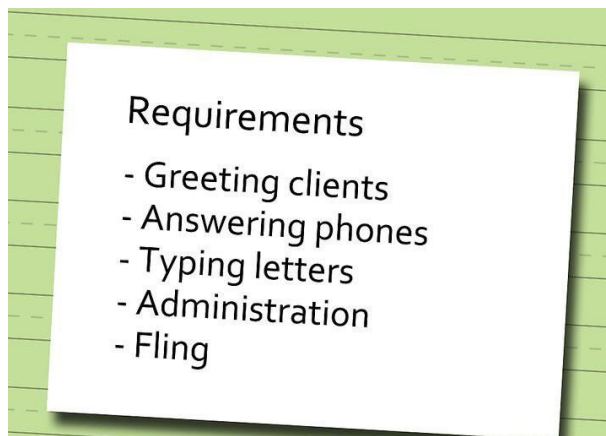
3. कमांड की शृंखला में रिसेप्शनिस्ट की स्थिति क्या होगी, इसे जोड़ें। उसके ऊपर कौन होगा? वह सीधे किसको जवाब देगी? यह प्रत्येक कंपनी के लिए अलग हो सकता है, इसलिए पता लगाएं कि आपकी कंपनी में कौन रिसेप्शनिस्ट की देखरेख करता है। इसके अतिरिक्त, यदि रिसेप्शनिस्ट अन्य रिसेप्शनिस्ट या सहायकों की देखरेख करेगी, तो उस जानकारी को जोड़ें।



4. आपकी कंपनी द्वारा प्रदान किए गए उत्पाद या सेवा का वर्णन करें। आपकी कंपनी क्या करती है, इसके बारे में पृष्ठभूमि की जानकारी आवेदकों को उन सूचनाओं और ग्राहकों के प्रकार का एक सामान्य विचार देने के लिए महत्वपूर्ण है जिनसे वे निपटेंगे।



5. उस कार्यालय का पता दें जहां रिसेप्शनिस्ट काम करेगी, साथ ही घंटे भी बताएं। कोई भी ओवरटाइम या सप्ताहांत का काम शामिल करें।



6. रिसेप्शनिस्ट की सामान्य आवश्यकताओं को सूचीबद्ध करें। इसे अधिकतम 5 बुलेट बिंदुओं पर रखें जो बिना शर्त आवश्यकताओं और जिम्मेदारियों का वर्णन करते हैं।

We are a dynamic company who's fast paced environment gives opportunities to those who work here, we have a professional forward thinking ethos which although relaxed allows for innovation and creativity.

7. कंपनी संस्कृति का संक्षेप में वर्णन करें। वर्णन करिए कि क्या वह अनौपचारिक तथा विश्रामरहित है, अथवा उच्च गति और औपचारिक है।

### Benefits

- Annual salary \$40,000
- Full health policy
- pension
- four weeks a year paid vacation

8. रिसेप्शनिस्ट की नौकरी के लिए मुआवजा दें। यह वह जगह है जहां आप अपने नियोजन चरण के दौरान निर्धारित आंकड़े का उपयोग करते हैं। यदि आपके पास प्रति वर्ष एक सटीक वार्षिक आंकड़ा है, तो इसे लिखें; अन्यथा एक सीमा दें। जोड़ें कि क्या लाभ और प्रोत्साहन हैं।

### Application process

All applicants should send their Resume along with covering letter to Mr John Smith, 1102 Redfield Road, Redfield, 32154. Closing date for applications is 1st July 2014

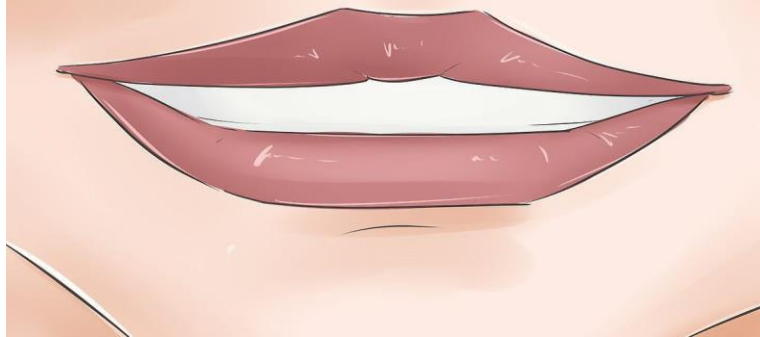
9. प्रस्तुत प्रारूप और प्रतिक्रिया की जानकारी शामिल करें। बताएं कि आप नौकरी के लिए आवेदको से किस तरह से प्रतिक्रिया प्राप्त करना चाहते हैं, और वे यह प्रतिक्रिया किस दें। काम पर रखने वाले व्यक्ति का नाम और कंपनी का पता जोड़ें।

## मानव संसाधन विभाग का प्रबंधन कैसे करें



किसी भी कंपनी या संगठन का मानव संसाधन विभाग कर्मचारियों को भर्ती करने और बनाए रखने, लाभ और वेतन, प्रशिक्षण और अनुपालन, प्रबंधन और कर्मचारियों के बीच मुद्दों को हल करने के लिए काम करने और काम पर एक सफल संस्कृति में योगदान देने के लिए जिम्मेदार है। कुछ कंपनियों में सभी मानव संसाधन कार्यों का प्रबंधन करने वाले केवल 1 व्यक्ति हैं और अन्य के पास पूरी टीम है। मानव संसाधन विभाग का कंपनी और उसके कर्मचारियों की सफलता पर सीधा प्रभाव पड़ता है। अपनी टीम के सदस्यों को विशिष्ट कार्य निर्दिष्ट करके और एक पेशेवर और सहायक वातावरण को बढ़ावा देकर एक मानव संसाधन विभाग का प्रबंधन करें।

### चरण



1. एक ठोस टीम को एक साथ रखें। मानव संसाधन (एचआर) विभाग का एक कार्य सभी विभागों के लिए अच्छे कर्मचारी रखना है। सुनिश्चित करें कि मानव संसाधन विभाग अच्छी तरह से संचालित है।
  - आपके विभागीय बजट के रूप में कई टीम के सदस्यों को नियुक्त करें। आपके एचआर विभाग की आपके कर्मचारियों की संख्या उस कंपनी के आकार पर निर्भर करेगी, जिसके लिए आप काम कर रहे हैं, और आपके विभाग से कितना कार्य करने की उम्मीद है।
  - प्रत्येक फ़ंक्शन के लिए विशेषज्ञ नियुक्त करें, जैसे लाभ प्रशासक, प्रशिक्षक और भर्तीकर्ता। या, यदि आपके पास कम कर्मचारी हैं, तो जनरलिस्ट्स को नियुक्त करें जो कई कार्यों का प्रबंधन कर सकते हैं।
2. आपकी उम्मीदों के बारे में अपनी टीम के साथ संवाद करें। सुनिश्चित करें कि मानव संसाधन विभाग के सभी सदस्य अपनी जिम्मेदारियों को समझते हैं।



3. संपूर्ण कंपनी के लिए व्यक्तिगत जिम्मेदारियों का संचार करें। आपका एचआर विभाग अधिक कुशलता से चलेगा यदि कंपनी के कर्मचारियों को पता है कि पेरोल प्रश्नों, लाभ नामांकन, आदि के लिए किस टीम के सदस्य से संपर्क करना है।



4. गोपनीयता पर जोर दें। मानव संसाधन विभाग के पास बहुत सी व्यक्तिगत जानकारी उपलब्ध होती है। यह विभाग उत्पीड़न की शिकायतों और श्रम विवाद जैसे संवेदनशील मुद्दों को भी संभालता है। विवेक जरूरी है।



5. कर्मचारियों के लिए एक खुली दरवाजा नीति और प्रबंधन बनाए रखें। कंपनी के कार्यकर्ताओं के साथ-साथ उसके लीडर्स को भी सहायता के लिए एचआर में आने में सहज महसूस करना चाहिए।





6. एचआर टीम के सदस्यों को प्रशिक्षित करना सुनिश्चित करें। इससे आपको छुट्टियां, बीमार दिन और अन्य समय में अनुपस्थित रहने की स्थिति में मदद मिलेगी। आपके किसी कर्मचारी के अनुपस्थित रहने पर किसी को भी मदद के लिए इंतजार नहीं करना पड़ेगा।

- अपने विभाग की टीम के सदस्यों को एक-दूसरे को प्रशिक्षित करने की अनुमति दें। यह सुनिश्चित करेगा कि हर व्यक्ति प्रत्येक व्यक्ति की नौकरी की बुनियादी बातों को समझे।



7. अपनी टीम पर पेशेवर विकास को बढ़ावा दें। अपने एचआर कर्मचारियों को सेमिनार, कक्षाएं और बैठकों में भाग लेने की अनुमति दें, जो मानव संसाधन क्षेत्र के अपने ज्ञान को आगे बढ़ाएंगे।

- यदि आपकी टीम में कमजोरी के क्षेत्र हैं तो अवसरों का सुझाव दें। उदाहरण के लिए, अगर प्रतिभा को आकर्षित करना कोई ऐसी चीज है जिसमें कोई भी माहिर नहीं है, तो कक्षाओं या प्रकाशनों को देखें और उन्हें अपनी टीम को सुझाएं।
- मानव संसाधन क्षेत्र में विकास और सर्वोत्तम प्रथाओं पर खुद को अपडेट रखें। व्यावसायिक संगठनों जैसे कि सोसायटी फॉर ह्यूमन रिसोर्स मैनेजमेंट (एसएचआरएम) से जुड़ें, अन्य मानव संसाधन प्रबंधकों के साथ समाचार पत्र और नेटवर्क प्राप्त करने के लिए साइन अप करें।



8. अच्छा उदाहरण स्थापित करें। एक पेशेवर और सकारात्मक आचरण बनाए रखने से आपके विभाग को भी ऐसा करने में मदद मिलेगी। यह रवैया तब पूरी कंपनी पर हावी हो जाएगी।



9. सुनिश्चित करें कि आपके विभाग के भीतर सभी कंपनी की नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन किया जाता है। समय पर समीक्षा पूर्ण करें, अपने बजट को ट्रैक पर रखें और आवश्यकतानुसार प्रबंधन को रिपोर्ट करें।

## मानव संसाधन विभाग की प्रक्रियाएं और नीतियां

कार्यबल का प्रबंधन करने के लिए प्रबंधन जो दिशानिर्देश अपनाता है, वे मानव संसाधन विभाग की नीतियां और प्रक्रियाएं हैं। पदोन्नति, मुआवजा, भर्ती, समाप्ति, प्रशिक्षण आदि सहित सभी पहलुओं को कंपनी की मानव संसाधन नीति में बताया जाता है। यह अध्याय रणनीतिक रूप से मानव संसाधन नीतियों और प्रक्रियाओं के प्रमुख घटकों और प्रमुख अवधारणाओं को शामिल करता है और एक संपूर्ण समझ प्रदान करता है।

### मानव संसाधन नीतियां

मानव संसाधन नीतियां उस दृष्टिकोण पर दिशा-निर्देश जारी करती हैं जो संगठन अपने लोगों के प्रबंधन में अपनाने का इरादा रखता है। वे रोजगार से संबंधित विभिन्न मामलों पर मानव संसाधन प्रबंधकों के लिए विशिष्ट दिशानिर्देशों का प्रतिनिधित्व करते हैं और मानव संसाधन प्रबंधन के विभिन्न पहलुओं जैसे कि भर्ती, पदोन्नति, मुआवजा, प्रशिक्षण, चयन आदि पर संगठन के इरादे को बताते हैं। इसलिए वे एक जब मानव संसाधन प्रबंधन प्रथाओं को विकसित किया जा रहा होता है या जब किसी संगठन के कार्यबल के बारे में निर्णय किए जा रहे होते हैं तो वे संदर्भ बिंदु के रूप में कार्य करते हैं।



एक अच्छी मानव संसाधन नीति संगठन द्वारा अपनाए गए दृष्टिकोण पर सामान्यीकृत मार्गदर्शन प्रदान करती है, और इसलिए इसके कर्मचारी, रोजगार के विभिन्न पहलुओं से संबंधित हैं। एक प्रक्रिया सटीक रूप से बताती है कि नीतियों के अनुरूप क्या कार्रवाई की जानी चाहिए।

प्रत्येक संगठन परिस्थितियों का एक अलग सेट है और इसलिए मानव संसाधन नीतियों का एक अलग सेट विकसित करता है। संगठन जिन स्थानों पर काम करता है, वे उनकी नीतियों की सामग्री को भी निर्धारित करेंगे।

## मानव संसाधन मैनुअल कैसे लिखें

एक मानव संसाधन मैनुअल कर्मचारी प्रबंधन और प्रबंधकों और कर्मचारियों के बीच संबंध के बारे में संगठन की नीतियों का विवरण देने वाला एक दस्तावेज है। किसी कर्मचारी पुस्तिका या प्रबंधन द्वारा उपयोग किए जाने वाले आंतरिक दस्तावेज का रूप लेते हुए, इसका उद्देश्य कार्यस्थल प्रथाओं, भर्ती और समाप्ति प्रक्रियाओं और अन्य प्रासंगिक जानकारी का वर्णन करना है। क्योंकि ये मार्गदर्शिकाएं किसी संगठन की कार्यस्थल नीति को संप्रेषित करने के लिए आवश्यक हैं और क्योंकि उन्हें अक्सर कानूनी कार्यवाही में संदर्भित किया जाता है, उन्हें पूरी तरह से और सटीक होना चाहिए। ये चरण आपको मानव संसाधन मैनुअल लिखने की मूल बातें सिखाएंगे जो सूचनात्मक और व्यापक हैं।

### चरण

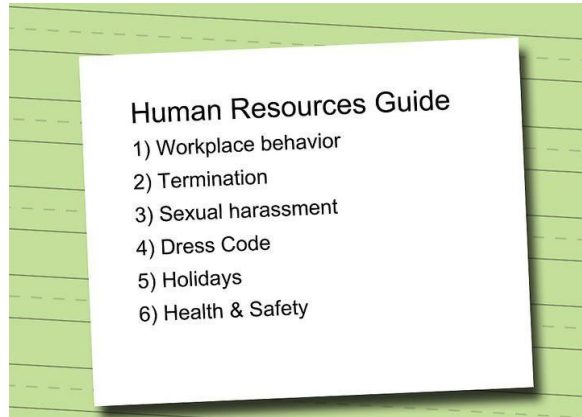


#### 1. अपने मैनुअल के दर्शकों को निर्धारित करें।

- यदि आप एक कर्मचारी पुस्तिका लिख रहे हैं, तो दिन-प्रतिदिन के कार्यस्थल के संचालन और सामान्य कर्मचारी नीतियों पर अधिक ध्यान केंद्रित करें। यदि आप प्रबंधन या एक सामान्य नीति विवरण के लिए एक दस्तावेज लिख रहे हैं, तो लक्ष्य मददगार से अधिक संपूर्ण और सटीक होने चाहिए।



- #### 2. सभी संगठनात्मक नीतियों की समीक्षा करें। इसमें भर्ती, समाप्ति, क्षतिपूर्ति, पदोन्नति, ड्रेस कोड, शिकायत प्रक्रिया, बीमार दिन, छुट्टियां आदि के बारे में नीतियां शामिल हैं।



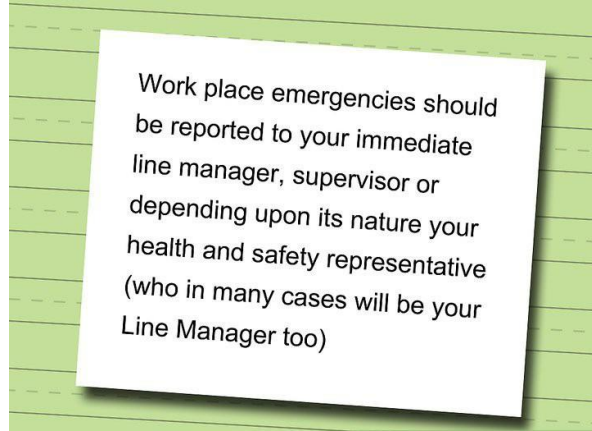
3. दस्तावेज़ को कई नीति श्रेणियों में विभाजित करके अपना मार्गदर्शक शुरू करें, उदाहरण के लिए "कार्यस्थल व्यवहार," "समाप्ति", "यौन उत्पीड़न", आदि।



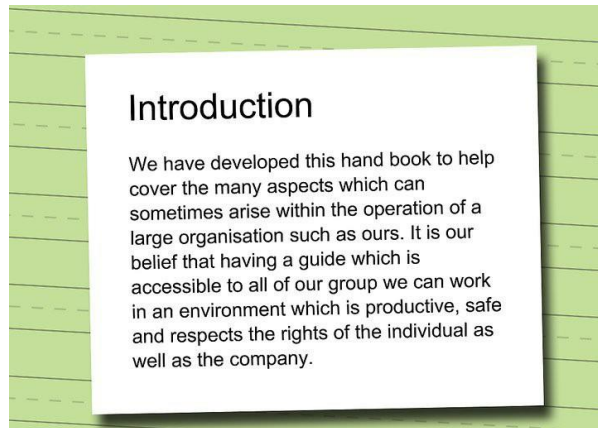
4. प्रत्येक श्रेणी के लिए एक संगठनात्मक नीति लिखें। दिए गए विषय के बारे में अपने संगठन की स्थिति, प्रत्येक स्थिति में प्रबंधन और कर्मचारियों के लिए उचित प्रक्रिया और कारणों के बारे में बताएं।



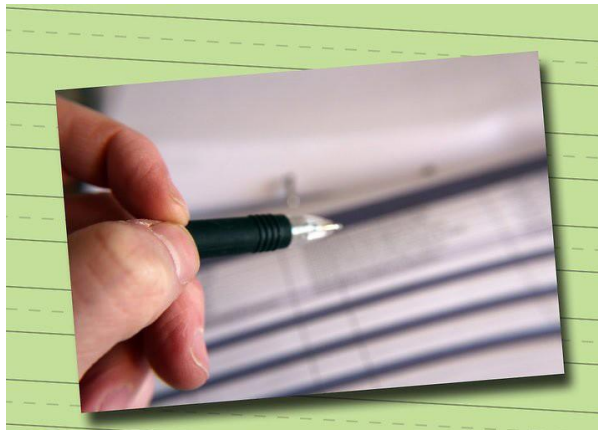
5. महत्वपूर्ण प्रक्रियाओं का विवरण देने वाला एक अनुभाग शामिल करें। इसे शिकायतों या शिकायतों से निपटने की प्रक्रियाएं, विशिष्ट विधियों में कर्मचारियों की रूपरेखा कार्यस्थल या प्रबंधन आदि के साथ समस्याओं को व्यक्त करने के लिए प्रयोग में लाना चाहिए।



6. असाधारण परिस्थितियों के लिए नीतियों का विवरण देने वाला अनुभाग शामिल करें। उदाहरणों में कार्यस्थल की आपात स्थिति, पारिवारिक मृत्यु आदि शामिल हैं।



7. जब आप पहले ही अपनी सभी नीतियां निर्धारित कर चुके हों, तब अपने मैनुअल में एक परिचय जोड़ें। सामान्य रूप से मानव संसाधनों के लिए अपने संगठन के दृष्टिकोण और मैनुअल के भीतर नीतियां इस दर्शन का पालन कैसे करती हैं इसका वर्णन करें।



8. संगठन में किसी भी कानूनी सलाहकार और हितधारकों को अपने मैनुअल का एक मसौदा दिखाएं। सलाह, सुधार और अतिरिक्त समाधान के बारे में पूछें।



9. अपना ड्राफ्ट संपादित करें, एक समाप्त, दिनांकित संस्करण प्रकाशित करें, और वितरित करें।



10. जैसे ही नई परिस्थितियां आती हैं और आप नई समस्याओं का सामना करते हैं आप अपने मैनुअल को ट्विस्ट करना जारी रख सकते हैं।

## मानव संसाधन विभाग में एक गोपनीयता नीति कैसे लिखें

आपके व्यावसायिक ध्यान केंद्रित करने के बावजूद, आप हर दिन निजी जानकारी के संपर्क में आते हैं। यह आपके ग्राहकों, आपके व्यावसायिक भागीदारों और आपके विक्रेताओं से आता है। आप उस जानकारी को कैसे सुरक्षित रखते हैं, यह केवल अच्छा व्यवसाय नहीं है, यह डेटा ब्रीच के मामले में आपको दायित्व से बचाने में मदद कर सकता है। एक स्पष्ट और संपूर्ण गोपनीयता नीति एक अच्छी तरह से संचालित आधुनिक व्यवसाय की पहचान है।

### भाग 1

#### आपकी गोपनीयता नीति की योजना बनाएं



1. अपने व्यवसाय के दायरे को परिभाषित करें। यह कहने से अधिक है कि आप विज्ञेय बेचते हैं या फिर विज्ञेय की मरम्मत करने वाली कंपनी है।

अपने व्यवसाय के दायरे को परिभाषित करने का मतलब है कि अपने सभी ग्राहकों की पहचान करना, आंतरिक और बाहरी दोनों, और उनके साथ अपने संबंधों और सूचनाओं के आदान-प्रदान का मूल्यांकन करना।

- बाहरी ग्राहक आमतौर पर वे हैं जो आपको आपके सामान और सेवाओं के लिए भुगतान करते हैं। ये आपके व्यवसाय के बाहर के ग्राहक हैं।
- आंतरिक ग्राहक आपके व्यवसाय के साथ-साथ बाहर के विक्रेताओं और सेवा प्रदाताओं के अलग-अलग विभाग और संगठन हैं। उदाहरण के लिए, पेट्रोल, रखरखाव, मानव संसाधन और उत्पादन सभी आंतरिक ग्राहक हैं। आपके व्यवसाय के ये विभिन्न भाग सभी सूचनाओं का आदान-प्रदान करते हैं और आपको इन संस्थाओं की गोपनीयता आवश्यकताओं पर विचार करने की आवश्यकता है।



2. अपने व्यवसाय में जानकारी की धाराओं को पहचानें। आधुनिक व्यवसाय डेटा और सूचना पर पनपे हैं। चाहे वह ग्राहक की पहचान, उत्पाद विनिर्देश, बिक्री डेटा, या कार्मिक फाइलें हों, आपके व्यवसाय के हर कोने में हर दिन अंदर और बाहर सूचना द्रवीभूत होती है।

- आप ग्राहक (संपर्क जानकारी, खरीद इतिहास), वित्तीय (लाभ, हानि, बिक्री, करों), व्यवसाय (विक्रेताओं, उत्पादों, मूल्य निर्धारण, प्रतियोगियों), और मानव संसाधन (कर्मचारी रिकॉर्ड, वेतन, वेतनमान) के रूप में अपनी सूचना धाराओं को विभाजित कर सकते हैं।



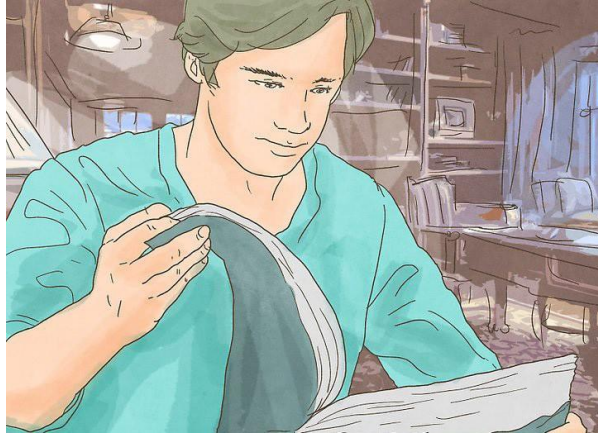
3. निर्धारित करें कि आपकी कोई जानकारी चिकित्सकीय रूप से संबंधित है और एचआईपीए द्वारा कवर की जा सकती है। स्वास्थ्य बीमा पोर्टेबिलिटी और जवाबदेही अधिनियम 1996 सख्ती से यह बताता है कि किस तरह की स्वास्थ्य जानकारी प्रकटीकरण से सुरक्षित है।



यदि आपका व्यवसाय चिकित्सा उद्योग या रोगी देखभाल के साथ भी परिधीय रूप से जुड़ा हुआ है, तो संरक्षित स्वास्थ्य जानकारी के निर्देशों के लिए एचआईपीए में अच्छी तरह से परिचित एक वकील से परामर्श करें।



4. ग्राहक गोपनीयता आवश्यकताओं के लिए अपनी जानकारी की समीक्षा करें। यदि आपका व्यवसाय, किसी भी तरह से, कानूनी पेशे या अदालत प्रणाली से जुड़ा है, तो आप गोपनीय ग्राहक जानकारी के संपर्क में आ सकते हैं। यदि हां, तो इस डेटा को कैसे संभालना और संरक्षित करना है, इस बारे में एक वकील से परामर्श करें।

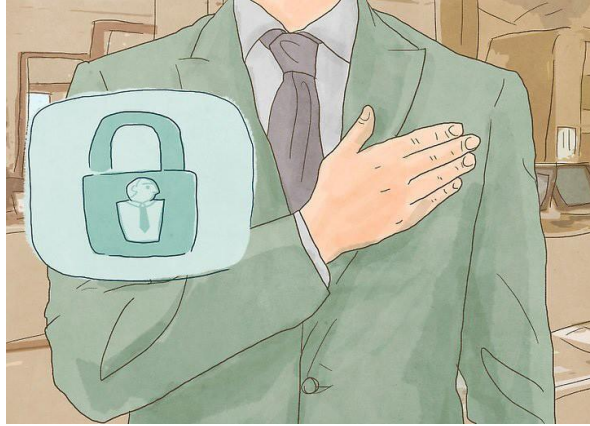


5. कानून को समझें। एचआईपीए के अलावा, आपका व्यवसाय अन्य कानूनों द्वारा कवर किया जा सकता है। अपने ग्राहकों और संभावित ग्राहकों के साथ बातचीत करते समय इन कानूनों को जानना और उनका पालन करना आपकी जिम्मेदारी है।

- यदि आप ईमेल के माध्यम से ग्राहकों और बाजार के साथ संवाद करते हैं, तो आपके लिए कैन-स्पैम अधिनियम लागू हो सकता है। इस कानून के लिए आवश्यक है कि आपके ईमेल को विज्ञापनों के रूप में पहचाना जाए, प्राप्तकर्ताओं के लिए ऑफ्ट-आउट प्रावधान हो और स्पष्ट रूप से आपके मेलिंग पते को प्रदर्शित करें। अनुपालन करने में विफलता के लिए जुर्माना और यहां तक कि अपराधिक आरोप भी हो सकते हैं।
- आपका व्यवसाय और वेबसाइट, या मोबाइल ऐप, बच्चों को संभावित ग्राहकों के रूप में अपील और लक्षित कर सकते हैं। यदि आपके लक्षित दर्शक 13 वर्ष से कम उम्र के बच्चे हैं, तो आपको बच्चों के ऑनलाइन गोपनीयता संरक्षण अधिनियम (सीओपीपीए) का पालन करना चाहिए। इस कानून के लिए आवश्यक है कि आप अपनी नीति को स्पष्ट रूप से बताएं, माता-पिता की सहमति के लिए प्रावधान दें, और माता-पिता को आपके द्वारा एकत्र किए गए डेटा तक पहुंच प्रदान करें। यह भी सख्त जानकारी प्रतिधारण आवश्यकताएं हैं।

## भाग 2

### बाहरी ग्राहकों के लिए एक गोपनीयता नीति बनाएं



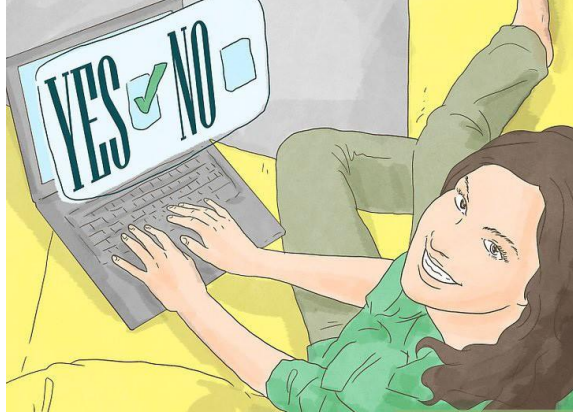
- बाहरी ग्राहकों को सुरक्षित रखें। ग्राहक के विश्वास का उल्लंघन आपके व्यवसाय को अपूरणीय क्षति पहुंचा सकता है। अपनी वेबसाइट और प्रिंट विज्ञापन पर आपको स्पष्ट रूप से बताने की आवश्यकता है कि आपके पास एक गोपनीयता नीति है जिसमें बताएं की आप क्या व्यक्तिगत जानकारी एकत्र करते हैं और आप इसका उपयोग कैसे करते हैं।
  - बाहरी ग्राहकों के लिए गोपनीयता नीति को सरल भाषा में लिखा जाना चाहिए जिसे समझना आसान हो। तकनीकी भाषा को न्यूनतम रखें।
  - कम से कम, आपकी ग्राहक गोपनीयता नीति में यह बताना चाहिए कि क्या आपकी साइट कुकीज़ का उपयोग करती है (साइट को तेज़ी से चलाने के लिए ग्राहक जानकारी संग्रहीत करने वाले छोटे प्रोग्राम) और आप उनके डेटा का उपयोग कैसे करते हैं।
  - कुकीज़ का उपयोग करने वाली वेबसाइटों के लिए, "इस वेबसाइट के लिए कुकीज़ का उपयोग किया जाता है" के प्रभाव के लिए एक वाक्यांश जोड़ें। हमारी साइट का उपयोग करके, आप इस तकनीक के उपयोग के लिए सहमति देते हैं।" अपने कारणों के बारे में स्पष्ट रहें।



- ग्राहक डेटा संग्रह पर एक नीति बनाएं। यदि आपके व्यवसाय मॉडल में ग्राहक डेटा बेचना या वितरित करना शामिल है, तो यह आपकी सेवा की शर्तों में स्पष्ट रूप से बताया जाना चाहिए। एक विशिष्ट नीति में भाषा शामिल होती है जो ग्राहक आपकी साइट का उपयोग करते हुए, वे अपनी संपर्क जानकारी एकत्र करने और वितरण के लिए सहमति देते हैं। उदाहरण के लिए, "इस साइट में प्रवेश करके, हम डेटा इकट्ठा करेंगे जैसे कि [सूचना] और यह डेटा हमारे व्यापार और विज्ञापन भागीदारों के साथ साझा किया जा सकता है।

इस साइट का उपयोग इस डेटा संग्रह और वितरण के लिए आपकी सहमति है।”

- एक अधिक सामान्य बयान है कि आप किसी भी ग्राहक डेटा को बेचेंगे या साझा नहीं करेंगे। इस कथन से आपके ग्राहकों का विश्वास अर्जित करने की अधिक संभावना है। “हम आपकी निजी जानकारी किसी को भी, किसी भी उद्देश्य से नहीं बेचेंगे। अवधि।”



3. एक ईमेल ऑप्ट-आउट प्रोग्राम का सृजन करें। यदि आपका व्यवसाय या वेबसाइट व्यवसाय के सामान्य पाठ्यक्रम के रूप में ईमेल पते एकत्र करता है, जैसे कि लेनदेन को पूरा करने के लिए एक ईमेल की आवश्यकता होती है, तो आपके पास एक ऐसी नीति होनी चाहिए जहां ग्राहक आपसे विज्ञापन ईमेल प्राप्त करना बंद कर सकते हैं या रोक सकते हैं। यह कैन-स्पैम अधिनियम द्वारा आवश्यक है। आपके ईमेल विज्ञापनों में ऑप्ट-आउट जानकारी भी शामिल होनी चाहिए।

- ग्राहकों के लिए ऑप्ट-आउट भाषा स्पष्ट और आसान होनी चाहिए। अधिकांश ईमेल मेलिंग सूची और विज्ञापन कार्यक्रमों में एक स्वचालित ऑप्ट-आउट प्रक्रिया शामिल है। “यदि आप भविष्य के ईमेल प्राप्त नहीं करना चाहते हैं, तो यहां क्लिक करें, और आपका नाम मेलिंग सूची से हटा दिया जाएगा।” यदि आप मैन्युअल रूप से अपनी मेलिंग सूची का प्रबंधन करते हैं, तो अपने ईमेल पते पर एक हॉटलिंक जोड़ें और अपने ईमेल डेटाबेस से ग्राहक को हटा दें।



4. एक शिकायत प्रक्रिया रखें और उसका पालन करें। आपकी वेबसाइट और व्यावसायिक विज्ञापनों में संपर्क बिंदु और शिकायत प्रक्रिया शामिल होनी चाहिए। यदि आपको ग्राहक की जानकारी के दुरुपयोग के बारे में शिकायत प्राप्त होती है, तो आपको इसका पालन करना चाहिए और ग्राहक की संतुष्टि के लिए इसे हल करना चाहिए। वरना आप खुद को संघीय व्यापार आयोग द्वारा जांच के तहत पा सकते हैं।

- आपकी शिकायत प्रक्रिया आपके ईमेल पते के लिंक के रूप में एक बयान के साथ सरल हो सकती है, "यदि आप हमसे संचार प्राप्त नहीं करना चाहते हैं या मानते हैं कि आपकी जानकारी को सही तरीके से नहीं संभाला गया है, तो [हॉटलिंक] पर क्लिक करें।"



5. उद्योग सर्वोत्तम प्रथाओं का पालन करें। चूंकि तकनीक का विस्तार और सुधार जारी है, इसलिए ग्राहक गोपनीयता की सुरक्षा के लिए कानून और प्रक्रियाएं में भी सुधार हो रहा है। जिन कंपनियों को आप जानते हैं और सम्मान करते हैं वे लगातार अपनी गोपनीयता नीतियों को परिष्कृत और अद्यतन कर रहे हैं। उनकी सेवा की शर्तें आपका स्वयं का निर्माण करने के लिए एक मार्गदर्शक या टेम्पलेट हो सकती हैं। यदि आपको अपनी बाहरी ग्राहक गोपनीयता नीति की पर्याप्तता के बारे में कोई संदेह है, तो एक वकील से परामर्श करें।

- अपनी गोपनीयता नीति और सेवा की शर्तों की सालाना या जब आप एक नई वेबसाइट कार्यक्रम, विज्ञापन अभियान, या मोबाइल ऐप लॉन्च करें तो समीक्षा करें



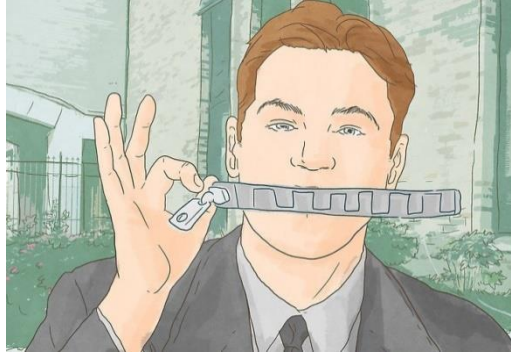
6. गैर-वेबसाइट व्यवसायों के लिए एक नीति का सृजन करें। यदि आपके व्यवसाय में कोई वेबसाइट नहीं है, तो भी आपको अपने ग्राहक को आश्वस्त करने की आवश्यकता है कि उनके नाम, पते और क्रेडिट कार्ड की जानकारी सुरक्षित है। यह एक साधारण दस्तावेज़ या फ्लायर हो सकता है जिसे आप एक नए ग्राहक को देते हैं, मेलर्स में शामिल करते हैं, या यदि ग्राहक इसका अनुरोध करता है तो देते हैं।

- एक बयान दें जो बताएं की आप उनके डेटा को नहीं बेचेंगे या वितरित नहीं करेंगे।
- यात्रियों, कैटलॉग, ईमेल, और अन्य विज्ञापनों की अपनी डाक सूची के लिए साइन अप करने के साथ साथ सूची में से नाम हटाने की एक सरल विधि रखें।
- क्रेडिट कार्ड की बिक्री कैसे संसाधित होती है और उस जानकारी को परिसर में बनाए नहीं रखा जाता है, इस पर एक बयान दें।

- आपको गोपनीयता नीति शिकायत प्रक्रिया की भी आवश्यकता है। अपने ग्राहक से अनुरोध करें कि वह अपनी चिंताओं को लिखित रूप में दें और इसे मेल या ईमेल द्वारा प्रस्तुत करें। यह आपकी सुरक्षा करता है और ग्राहक की चिंताओं को समझता है।

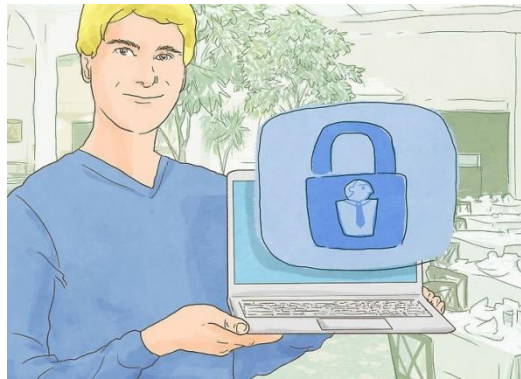
### भाग 3

#### आंतरिक ग्राहकों के लिए एक गोपनीयता नीति बनाएं



1. मानव संसाधन विभाग में कर्मचारी गोपनीयता सुनिश्चित करें। नियुक्ति के दौरान और रोजगार के दौरान कंपनियां अपने कर्मचारियों के बारे में बहुत सी निजी जानकारियां इकट्ठा करती हैं। केवल संपर्क जानकारी ही नहीं, बल्कि बड़े हुए सुरक्षा और जांच के इस युग में, कंपनियां पृष्ठभूमि रिपोर्ट, क्रेडिट जानकारी और चिकित्सा डेटा भी एकत्र कर सकती हैं। अपने आप को कानूनी कार्यों से बचाने के लिए और अपने कर्मचारियों के साथ सद्भाव को बढ़ावा देने के लिए, आपके पास एक आंतरिक गोपनीयता नीति होनी चाहिए जो कर्मचारी जानकारी की सुरक्षा को संबोधित करती है।

- अपनी हार्ड कॉपी फ़ाइलों को भौतिक रूप से सुरक्षित करें। कर्मचारी रिकॉर्ड को सीमित पहुंच के साथ बंद फ़ाइल अलमारियां में रखा जाना चाहिए।
- सुनिश्चित करें कि कंप्यूटर का उपयोग पासवर्ड से सुरक्षित है, सीमित पहुंच और पर्याप्त सॉफ़्टवेयर सुरक्षा है।
- एक स्पष्ट रिकॉर्ड अवधारण नीति का सृजन करें और इस पर बने रहें। क्रेडिट रिपोर्ट और ड्रग परिक्षण जैसे पूर्व रोजगार रिकॉर्ड को जल्द से जल्द परिशोध किया जाना चाहिए। परिणामों का एक अंकन रखें, लेकिन स्थिति के लिए कानून द्वारा आवश्यक होने तक हार्ड प्रतियों का निपटान करें।



2. अपने नेटवर्क को सुरक्षित करें। पुराने या खराब स्थापित वायरलेस नेटवर्क आपके व्यवसाय में या आसपास अनजाने में वाई-फाई हॉटस्पॉट का निर्माण कर सकते हैं। एक असुरक्षित नेटवर्क किसी को आपके रिकॉर्ड तक पहुंच की अनुमति दे सकता है।

यदि आपके पास ऐसे कर्मचारी नहीं हैं जो आपके नेटवर्क की सुरक्षा का मूल्यांकन कर सकते हैं, तो आईटी पेशेवर से सलाह लें और आवश्यकतानुसार अपग्रेड करें। आपके नेटवर्क सुरक्षा प्रोटोकॉल को आपकी गोपनीयता नीति में संदर्भित किया जाना चाहिए।

- यदि आप एक नया नेटवर्क स्थापित कर रहे हैं या प्रमुख उन्नयन पर विचार कर रहे हैं, तो नेटवर्क को स्थापित, सुरक्षित और परीक्षण करने के लिए आईटी पेशेवर लाने पर विचार करें। यहां तक कि अगर आप पहले नेटवर्क के लिए खुद को स्थापित करते हैं, तो आप अपने नेटवर्क और सॉफ्टवेयर के नवीनतम खतरों और कमजोरियों पर अद्यतित नहीं हो सकते हैं।



3. एक कार्यस्थल सोशल मीडिया नीति का सृजन करें। स्मार्टफोन और त्वरित संयोजकता के युग में, आपके व्यवसाय को काम के घंटों के दौरान सोशल मीडिया के उपयोग के लिए स्पष्ट रूप से परिभाषित नीति की आवश्यकता होती है। कई कंपनियों की निजी उद्देश्यों के लिए कंपनी कंप्यूटर का उपयोग करने के बारे में अस्पष्ट नीति है। सच्चाई यह है कि, औसत फोन या टैबलेट तेजी से कार्य कर सकते हैं और इसका एक बेहतर इंटरनेट कनेक्शन होना संभव है। हो सकता है कि एक कर्मचारी लंच के बारे में ट्वीट करता हो और फोटो में सैंडविच के बगल में आपके सबसे बड़े ग्राहक या हाल ही में हाल ही में बिकने वाले अंकों का नाम हो।
  - काम के घंटों के दौरान किसी भी सोशल मीडिया के उपयोग को रोकने से मनोबल प्रभावित होता है और इसे लागू करना मुश्किल होता है। जब तक कर्मचारी उच्च सुरक्षा वाले क्षेत्र में न हो, तब तक समझें कि ईमेल और सोशल मीडिया का उपयोग होने वाला है और उस उपयोग को न्यूनतम और गैर-विघटनकारी बनाए रखने के लिए नीतियां बनाएं।
  - एक अच्छी तरह से तैयार की गई सोशल मीडिया नीति उस सम्मान को भंग करने के लिए विशिष्ट परिणाम निर्धारित करके ग्राहकों की गोपनीयता और कार्य प्रक्रियाओं का सम्मान करने की आवश्यकता बताती है। यह भी तनाव है कि सोशल मीडिया पर काम और मालिकों के बारे में शिकायत कैसे कंपनी पर खराब असर डालती है और अगर यह काम के घंटों के दौरान होता है, तो यह कर्मचारी को अनुशासनात्मक कार्यवाही के अधीन कर सकता है।
  - आपकी सोशल मीडिया नीति में ऐसी किसी भी चीज़ की सूची होनी चाहिए जो निषिद्ध और संभावित परिणाम है। इसके उदाहरण वह गतिविधि होगी जो रोगी बच्चों की गोपनीयता, ग्राहक गोपनीयता को भंग करती है, या नाबालिग बच्चों और छात्रों के बारे में जानकारी का खुलासा करने के खिलाफ नियमों का उल्लंघन करती है। इस नीति का पता लगाने और लागू करने से कंपनी को कानूनी दावे के खिलाफ खुद का बचाव करने में मदद मिल सकती है।
  - सोशल मीडिया नीतियों के लिए सर्वोत्तम प्रथाओं में गैप की आवश्यकता शामिल है जो कर्मचारी सोशल मीडिया टीम से संपर्क करते हैं यदि वे एक त्रुटि करते हैं तो हेबलेट-पैकड यह स्पष्ट करता है कि वे ब्लॉग और सोशल मीडिया पोस्ट की समीक्षा, संपादन, और यहां तक कि हटाए गए अधिकारों को सुरक्षित रखते हैं।



4. विक्रेता जानकारी सुरक्षित करें। आपकी कंपनी के साथ काम करने वाले व्यवसायों को यह भरोसा करने में सक्षम होना चाहिए कि बोली, अनुमान, मूल्य सूची, संपर्क जानकारी, ग्राहक सूची और आंतरिक प्रक्रियाओं सहित जानकारी का सम्मान किया जाता है और सुरक्षित रखा जाता है। आपकी आंतरिक गोपनीयता नीति में विक्रेता की जानकारी गोपनीय रखने और उसे हार्ड कॉपी और इलेक्ट्रॉनिक रूप में सुरक्षित रखने के लिए एक प्रक्रिया होनी चाहिए।



5. नीतिगत सफलताओं को प्रदर्शित करें। सभी व्यापारी लीडर यह नहीं पहचान सकते हैं कि इस प्रकार के दस्तावेज़ भी इंगित करने का एक अवसर है कि किसी व्यवसाय ने क्या किया है। तथ्य के किसी भी बयान को शामिल करें जो कंपनी या व्यवसाय पर अच्छी तरह से प्रतिबिंबित हो।

## एक अनुशासनात्मक बैठक का प्रबंधन कैसे करें

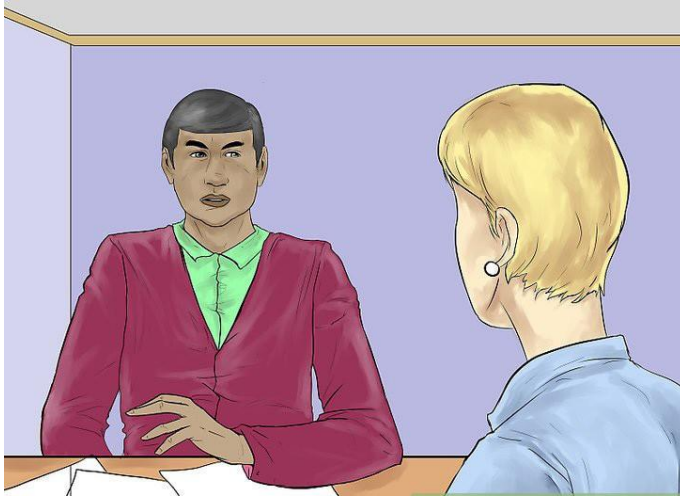
यदि आपके पास एक कर्मचारी है जिसके व्यवहार या प्रदर्शन से समस्याएं पैदा हो रही हैं, तो आप सोच रहे होंगे कि आगे क्या करना है। किसी को अनुशासित करना हमेशा तनावपूर्ण होता है, खासकर यदि आप अपनी कंपनी की नीतियों पर स्पष्ट नहीं हैं। अनुशासनात्मक बैठक की व्यवस्था और प्रबंधन करना सीखना यह सुनिश्चित करने में मदद कर सकता है कि आप कंपनी प्रोटोकॉल का पालन करते हुए अपने कर्मचारी के प्रदर्शन और व्यवहार को सही कर सकते हैं।

## भाग 1

### एक अनुशासनात्मक बैठक बुलाएं



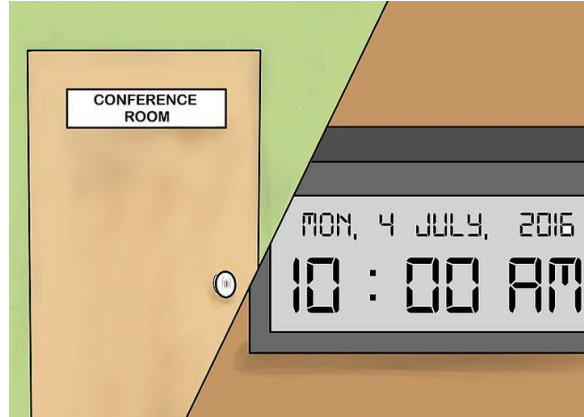
- घटना की जांच कर लें। किसी कर्मचारी के लिए अनुशासनात्मक बैठक आयोजित करने से पहले, यह अनिवार्य है कि आप पूरी तरह से घटना की समीक्षा करें। घटना के विवरण के लिए जांच अन्य कर्मचारियों या गवाहों के साक्षात्कार में प्रवेश कर सकती है। सुनिश्चित करें कि मानव संसाधन से एक प्रतिनिधि सभी साक्षात्कारों के दौरान मौजूद है।
  - किसी से भी पूछें जो आप अपने बयान के बारे में एक सटीक लिखित श्रुतलेख पर हस्ताक्षर करने के लिए कहें।
  - संकलन और कर्मचारी के खिलाफ सबूतों की समीक्षा करें। यदि सबूत भारी रूप से बताते हैं कि कर्मचारी गलती पर था, तो आपको अनुशासनात्मक कार्यवाही करने की आवश्यकता होगी।
  - घटना के बारे में और कर्मचारी के बारे में जो कुछ भी कहा जाता है उसे दस्तावेज करें।
  - मामूली उल्लंघन या पहली बार के अपराधों के लिए, एक अनौपचारिक, मौखिक चेतावनी आमतौर पर पर्याप्त होती है। अधिक गंभीर उल्लंघन या दोहराए जाने वाले अपराधों के लिए, एक औपचारिक अनुशासनात्मक बैठक बुलाई जा सकती है।



- कर्मचारी को जांच की जानकारी दें। आपके कर्मचारी को यह जानने का अधिकार है कि एक जांच की जा रही है और एक अनुशासनात्मक बैठक हो सकती है।



आप इस जानकारी को रोकना नहीं चाहते हैं, क्योंकि अनुशासनात्मक उपायों के साथ एक कर्मचारी को ब्लाइंडसाईडिंग करना आमतौर पर अधिकांश कंपनियों की मानव संसाधन नीतियों का उल्लंघन करता है।



3. बैठक के लिए एक तिथि, समय और स्थान निर्धारित करें। एक बार जब आप एक अनुशासनात्मक बैठक के साथ आगे बढ़ना चाहते हैं, तो आपको वास्तविक बैठक की व्यवस्था करने की आवश्यकता होगी। ऐसी तिथि और समय चुनें जो आपके शेड्यूल के लिए सुविधाजनक हो और कर्मचारी के शेड्यूल के लिए संभव हो (उदाहरण के लिए, उस समय जब कर्मचारी का कार्यालय में होना निर्धारित हो)।
  - बैठक का स्थान कुछ निजी होना चाहिए जो बाधित नहीं होगा। निम्नलिखित प्रोटोकॉल और कार्यस्थल के मनोबल को बनाए रखने के लिए गोपनीयता महत्वपूर्ण है।



4. कर्मचारी को बैठक की लिखित सूचना दें। आपके दरिआ मीटिंग के लिए स्थान आरक्षित करने और करदनांक और समय निर्धारित करने के बाद, आपको अपने कर्मचारी को सूचित करना होगा। कर्मचारी के नोटिस को लिखित रूप में वितरित करकया जाना चाहिए ताकरक उनके पास एक लिखित दस्तावेज हो जो घटना और आने वाली परकक्ररया का विवरण दे।
  - नोटिस में आरोप का विवरण शामिल होना चाहिए। इसे अनुशासनात्मक बैठक की तारीख, समय और स्थाकन के कर्मचारी को भी सूचित करना चाहिए तथा उपस्थित होने वाले व्यक्तियों को भी सूचित करना चाहिए।
  - आपकी नियोक्ता की नीतियों और अनुशासनात्मक सुनवाई से संबंधित नियमों के आधार पर, आपको कर्मचारी को संघ के प्रतिनिधि या कार्य सहयोगी को लाने की अनुमति देने की भी आवश्यकता हो सकती है। इसका उल्लेख लिखित नोटिस में किया जाना चाहिए।

## भाग 2

### बैठक का आयोजन करें



1. एक एचआर प्रतिनिधि मौजूद रखें। किसी भी और सभी अनुशासनात्मक बैठकों में मानव संसाधन (एचआर) से एक प्रतिनिधि मौजूद होना सबसे अच्छा है। यह कर्मचारी और प्रबंधक दोनों के लिए लाभदायक है।
  - कर्मचारी अनुचित अनुशासनात्मक कार्यवाही के खिलाफ संरक्षण के रूप में एक एचआर प्रतिनिधि की उपस्थिति देख सकते हैं।
  - एक प्रबंधक के रूप में, आप चाहें तो वहां एचआर के एक प्रतिनिधि को गवाह के रूप में पेश कर सकते हैं।



2. कर्मचारी के खिलाफ आरोपों को दोहराएं। उन्होंने जो गलत किया, उन्हें कर्मचारी को याद दिलाकर बैठक शुरू करना सबसे अच्छा है। चाहे वह एक व्यवहार संबंधी समस्या हो या नौकरी के प्रदर्शन का मुद्दा हो, यह समीक्षा करना कि क्या हुआ और क्यों यह समस्या थी अनुशासनात्मक प्रक्रिया में एक अनिवार्य पहला चरण है।
  - आरोपों / उल्लंघन को लेकर स्पष्ट रहें और इसे अपने सारांश में पूरा करें। किसी भी विवरण को मत छोड़ो, और सुनिश्चित करें कि कर्मचारी समझता है कि किस घटना की समीक्षा की जा रही है और क्यों।
  - यदि आरोपों में कानून के कुछ उल्लंघन शामिल हैं, तो आप कर्मचारी को सभी विवरणों का खुलासा करने में सक्षम नहीं हो सकते हैं। यह विशेष रूप से सच है यदि कोई आपराधिक जांच चल रही है या लंबित है।

- यदि कर्मचारी अपराधी है या जांच के तहत हो सकता है, तो आगे बढ़ने से पहले एक पुलिस अधिकारी से परामर्श करें।

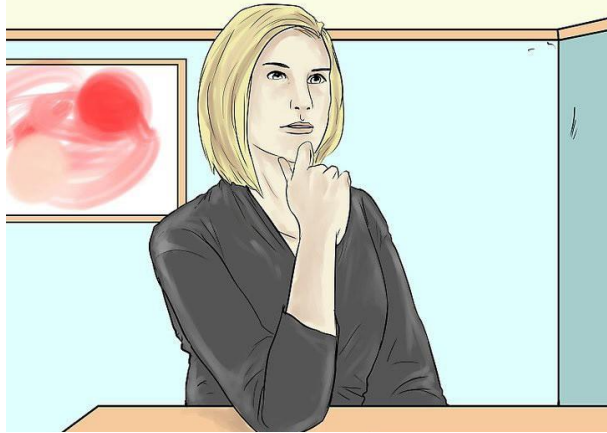


3. आचरण या प्रदर्शन के मानकों की समीक्षा करें। कर्मचारी के खिलाफ आरोपों को दोहराने के बाद, आपकी कंपनी में आचरण और प्रदर्शन के निर्धारित मानकों के साथ उस व्यवहार के विपरीत होना एक अच्छा विचार है। इससे यह स्पष्ट करने में मदद मिलेगी कि कर्मचारी ने क्या गलत किया और क्या अलग तरीके से किया जाना चाहिए था। मानकों की समीक्षा करने से प्रबंधन को किसी भी आरोपों से बचाने में मदद मिलती है कि कर्मचारी नियमों पर अस्पष्ट था। यह कर्मचारी को याद दिलाता है कि नियम स्पष्ट रूप से लिखे गए हैं और सभी कर्मचारियों के लिए उपलब्ध हैं।

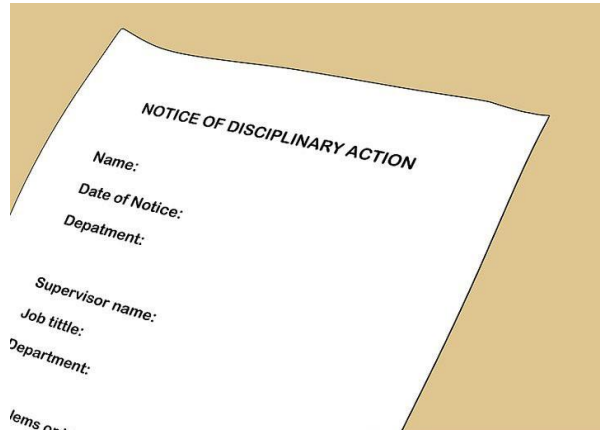


4. कंपनी की अनुशासनात्मक नीति को रेखांकित करें। अब जब कर्मचारी को यह याद दिलाया गया है कि अलग-अलग तरीके से क्या किया जाना चाहिए और क्यों, आप कर्मचारी को सूचित करना चाहते हैं कि आपकी कंपनी कानूनी तौर पर उस उल्लंघन के लिए क्या कर सकती है। कर्मचारी को इस बात पर स्पष्ट होना चाहिए कि बुरे व्यवहार के जवाब में प्रबंधन क्या कर सकता है और क्या नहीं कर सकता है, और आपको अपने निपटान में उपलब्ध सभी अनुशासनात्मक विकल्पों को पूरा करना चाहिए।

- हालांकि आप इस मामले पर एक निर्णय पर नहीं पहुंचे हैं, यह महत्वपूर्ण है कि कर्मचारी समझता है कि कार्यवाही के बाद क्या हो सकता है।
- कंपनी की अनुशासनात्मक नीति की समीक्षा करना भी प्रबंधन को अनुचित व्यवहार के आरोपों से बचाने में मदद करता है।



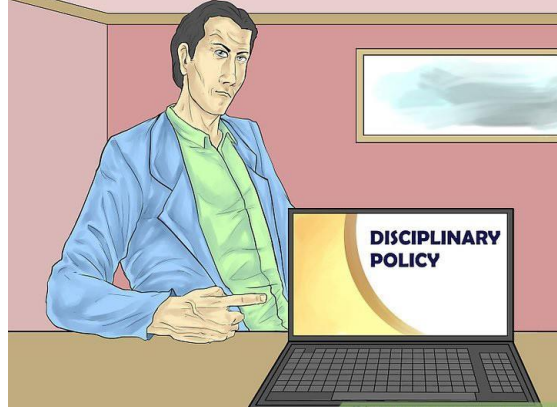
5. किसी निर्णय पर पहुंचें। आपकी अनुशासनात्मक बैठक में निर्णय आपके कर्मचारी के उल्लंघन / कदाचार के साथ-साथ आपकी कंपनी में जगह पर अनुशासनात्मक नीति की प्रकृति पर निर्भर करेगा। सामान्य तौर पर, मामूली उल्लंघन, मामूली अनुशासनात्मक उपायों को वारंट करते हैं, जबकि अधिक गंभीर उल्लंघन, अधिक गंभीर उपायों को वारंट करते हैं।
- गंभीर उल्लंघन में चोरी, हमला या अपमान के महत्वपूर्ण कार्य शामिल हो सकते हैं।
  - जब आप किसी निर्णय पर विचार-विमर्श करते हैं तो नोट्स बनाते रहें। इन नोटों और जांच और बैठक के किसी भी सहायक दस्तावेज को कर्मचारी के कार्मिक फ़ाइल या सुरक्षित, बंद स्थान पर रखा जाना चाहिए।



6. अपने निर्णय के बारे में कर्मचारी को सूचित करें। एक बार जब आप किसी निर्णय पर पहुंच जाते हैं, तो आपको अपने कर्मचारी को सूचित करना होगा कि आगे क्या होगा। आपकी कंपनी की नीतियों के आधार पर, आप कर्मचारी को लिखित रूप में निर्णय दे सकते हैं, या कम से कम एक मौखिक घोषणा के अलावा एक लिखित स्पष्टीकरण प्रदान कर सकते हैं।
- निर्णय गोपनीय रखें। केवल आपके बताए जाने वाले लोग में कर्मचारी, उनके संघ के प्रतिनिधि (यदि उनके पास एक है), और एचआर प्रतिनिधि जो गवाह के रूप में पेश आए थे शामिल हैं।
  - यदि कर्मचारी को निलंबित किया जाना है, तो संक्षिप्त, अनुवर्ती निलंबन बैठक निर्धारित की जानी चाहिए।
  - विभिन्न नियुक्तियों की अलग-अलग अनुशासनात्मक नीतियां हो सकती हैं, लेकिन सामान्य तौर पर, एक मौखिक चेतावनी अनुशासन का पहला रूप है मौखिक चेतावनी आमतौर पर लिखित फटकार निलंबन और अंतिम समाप्ति के बाद होती है।

### भाग 3

#### बैठक के बाद अनुसरण करें



1. कर्मचारी को अलग से क्या करना है, इसकी जानकारी दें। अनुशासनात्मक कार्यवाही का लक्ष्य कर्मचारी को इतना दंडित करना नहीं है जितना कि खराब व्यवहार और प्रदर्शन के मुद्दों को सही करना है। जैसे, आपको अपने कर्मचारी को समय-समय पर कुछ रिमाइंडर देने की आवश्यकता हो सकती है कि उन्हें क्या चीजें अलग तरीके से करनी चाहिए।
  - बताएं कि जिस घटना की जांच की गई थी, उसमें अलग-अलग तरीके से क्या किया जाना चाहिए था, और समान स्थितियों के काल्पनिक उदाहरण प्रदान करें।
  - अतिउत्साही न हों और अपने कर्मचारियों को उनके सहकर्मियों के सामने सही न करें। स्थिति का आकलन करें और आवश्यकतानुसार निजी रूप से बोलने के लिए कहें।



2. बैठक के बाद कर्मचारी के प्रदर्शन की निगरानी करें। समय बीतने के साथ-साथ आपके कर्मचारी को अनुशासनात्मक बैठक से सीख लेनी चाहिए। उन्हें उन परिवर्तनों को लागू करना चाहिए जिनके आपने सुझाव दिए हैं, और उनके व्यवहार (चाहे अच्छा हो या बुरा) की समय के साथ निगरानी की जानी चाहिए।
  - सुधार और भविष्य के उल्लंघन दोनों के लिए देखें। सही व्यवहार के लिए कर्मचारी की प्रशंसा करें, और व्यवहार पर मौखिक इनपुट दें जिसे अभी भी ठीक करने की आवश्यकता है।



3. आवश्यकतानुसार फॉलो-अप बैठकों की व्यवस्था करें। यदि कर्मचारी का व्यवहार या प्रदर्शन कंपनी की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए नहीं बदलता है, तो कर्मचारी के साथ भविष्य की बातचीत आवश्यक हो सकती है। इन बातचीत के बाद अनुशासनात्मक बैठकें हो सकती हैं, या ये प्रतिक्रिया और मार्गदर्शन देने जैसी सरल हो सकती हैं, जो किसी उल्लंघन की प्रकृति और प्रतिक्रिया के प्रति कर्मचारी की प्रतिक्रिया पर निर्भर करती है।

## रोज़गार कानून

रोजगार कानून (श्रम कानून के रूप में भी जाना जाता है) श्रमिकों, रोजगार संस्थाओं, ट्रेड यूनियनों और सरकार के बीच संबंधों की मध्यस्थता करता है। सामूहिक श्रम कानून कर्मचारी, नियोक्ता और संघ के बीच त्रिपक्षीय संबंध से संबंधित है। व्यक्तिगत श्रम कानून का संबंध कार्य पर कर्मचारियों के अधिकारों से तथा कार्य के लिए संविदा से है। सामाजिक रूप से स्वीकार्य न्यूनतम स्थितियों के लिए, जिनमें कर्मचारियों या ठेकेदारों को कार्य करने की अनुमति दी जाती है, रोजगार के मापदंड सामाजिक मानदण्ड (कुछ मामलों में भी तकनीकी मानक) होते हैं। सरकारी एजेंसियां (जैसे पूर्व अमेरिकी रोजगार मानक प्रशासन) श्रम कानून (विधायी, नियामक या न्यायिक) लागू करती हैं।

### व्यक्तिगत श्रम कानून रोजगार की शर्तें

लगभग हर देश में श्रम कानून की मूल विशेषता यह है कि श्रमिक और नियोक्ता के अधिकारों और दायित्वों को दोनों के बीच रोजगार के अनुबंध के माध्यम से मध्यस्थता की जाती है। सामंतवाद के पतन के बाद से यह मामला रहा है। कई अनुबंध नियम और शर्तें कानून या सामान्य कानून द्वारा कवर की जाती हैं। उदाहरण के लिए अमेरिका में अधिकांश राज्य कानून रोजगार को "इच्छा पर" होने की अनुमति देते हैं, जिसका अर्थ है कि नियोक्ता किसी भी कारण से एक कर्मचारी को निलंबित कर सकता है, जब तक कारण स्पष्ट रूप से निषिद्ध नहीं है, और, इसके विपरीत, एक कर्मचारी किसी भी समय, किसी भी कारण (या बिना किसी कारण के) से नौकरी छोड़ सकता है, और नोटिस देना आवश्यक नहीं है।

अनेक देशों में रोजगार शर्तों का एक उदाहरण यह है कि एक कर्मचारी को आवश्यक वार्तावार्ता (अनिवार्य शर्तें) के साथ रोजगार के लिखित विवरण प्रदान करना एक कर्तव्य है। इसका उद्देश्य कर्मचारी को यह जानने की अनुमति देना है कि क्या अपेक्षा है और क्या अपेक्षित है। इसमें क्षतिपूर्ति, अवकाश और बीमारी के अधिकार, बर्खास्तगी और नौकरी के विवरण की सूचना शामिल हैं।

अनुबंध विभिन्न कानूनी प्रावधानों के अधीन है। एक नियोक्ता कानूनी रूप से एक अनुबंध की पेशकश नहीं कर सकता है जो श्रमिक को न्यूनतम मजदूरी से कम का भुगतान करता है। एक कर्मचारी एक अनुबंध के लिए सहमत नहीं हो सकता है जो एक नियोक्ता को अवैध कारणों से उन्हें खारिज करने की अनुमति देता है।

## न्यूनतम मजदूरी

कई न्यायालयों में न्यूनतम राशि को परिभाषित किया गया है जो एक श्रमिक को प्रति घंटे भुगतान किया जा सकता है। अल्जीरिया, ऑस्ट्रेलिया, बेल्जियम, ब्राजील, कनाडा, चीन, फ्रांस, ग्रीस, हंगरी, भारत, आयरलैंड, जापान, दक्षिण कोरिया, लक्समबर्ग, नीदरलैंड, न्यूजीलैंड, पैराग्वे, पुर्तगाल, पोलैंड, रोमानिया, स्पेन, ताइवान, यूनाइटेड किंगडम, संयुक्त राज्य अमेरिका, वियतनाम, जर्मनी (2015 में) और अन्य के पास इस तरह के कानून हैं। न्यूनतम वेतन आमतौर पर सबसे कम मजदूरी से अधिक होता है, जो कि मुक्त बाजार में आपूर्ति और मांग की ताकतों द्वारा निर्धारित किया जाता है और इसलिए मूल्य तल के रूप में कार्य करता है। प्रत्येक देश अपने स्वयं के न्यूनतम मजदूरी कानून और नियम निर्धारित करता है, और जबकि अधिकांश औद्योगिक देशों में न्यूनतम मजदूरी है, कई विकासशील देशों के पास नहीं है।

कुछ देशों में न्यूनतम पारिश्रमिक का विनियमन और अनुचालित किया जाता है जिनमें स्पष्ट कानूनों का अभाव होता है। स्वीडन में सामूहिक समझौतों के माध्यम से श्रम बाजार दलों (यूनियनों और नियोक्ता संगठनों) के बीच न्यूनतम मजदूरी पर बातचीत की जाती है जो सामूहिक समझौतों के साथ कार्यस्थलों पर गैर-संघ कार्यकर्ताओं को भी कवर करती है। सामूहिक समझौतों के बिना कार्यस्थलों पर न्यूनतम मजदूरी नहीं होती है। गैर-संगठित नियोक्ता सीधे ट्रेड यूनियनों के साथ स्थानापन्न समझौतों पर हस्ताक्षर कर सकते हैं। स्वीडिश का मामला दिखाता है कि सांविधिक विनियमन के बिना देशों में श्रम बाजार का हिस्सा न्यूनतम मजदूरी का विनियमन नहीं करेगा, क्योंकि स्व-विनियमन केवल कार्यस्थानों और सामूहिक समझौतों से कवर कर्मचारियों (स्वीडन में लगभग 90 प्रतिशत कर्मचारी) पर लागू होता है।

राष्ट्रीय न्यूनतम मजदूरी कानून पहली बार 1938 में संयुक्त राज्य अमेरिका में, 1940 में ब्राजील में, 1948 में भारत में, 1950 में फ्रांस में और 1998 में यूनाइटेड किंगडम में पेश किया गया था। 2011 के अनुसार यूरोपीय संघ में, 28 सदस्य राज्यों में से 18 में राष्ट्रीय न्यूनतम मजदूरी है।

## जीविका वेतन

जीवित मजदूरी न्यूनतम मजदूरी से अधिक है और यह इस तरह डिज़ाइन किया गया है कि एक पूर्णकालिक कार्यकर्ता उस वेतन से अपने आप को और एक छोटे परिवार का समर्थन करने में सक्षम होगा।

## घंटे

कई देशों में कानून द्वारा प्रति दिन या अन्य समय अंतराल पर काम किए गए घंटे की अधिकतम संख्या निर्धारित की जाती है। इस तरह के कानून यह भी नियंत्रित करते हैं कि क्या अधिक समय तक काम करने वाले श्रमिकों को अतिरिक्त मुआवजा दिया जाना चाहिए।

औद्योगिक क्रांति से पहले, कार्यदिवस 11 और 14 घंटे के बीच विविध था। उद्योगवाद की वृद्धि और मशीनरी की शुरुआत के साथ, अब घंटे अधिक सामान्य हो गए, प्रति दिन 16 घंटे तक पहुंच गया।

आठ-घंटे के गतिशीलता ने एक कामकाजी दिन की लंबाई पर पहला कानून बनाया, 1833 में इंग्लैंड में पारित हुआ। इसमें खनिकों को 12 घंटे और बच्चों को 8 घंटे तक सीमित किया गया था। 10 घंटे का दिन 1848 में स्थापित किया गया था, और उसी वेतन के साथ कम घंटे धीरे-धीरे स्वीकार किए जाते थे। 1802 का कारखाना अधिनियम ब्रिटेन में पहला श्रम कानून था।

श्रम कानूनों को पारित करने के लिए जर्मनी अगला यूरोपीय देश था; चांसलर ओटो वॉन बिस्मार्क का मुख्य लक्ष्य जर्मनी की सोशल डेमोक्रेटिक पार्टी को कमजोर करना था। 1878 में, बिस्मार्क इंस्टीट्यूट ने कई तरह के असामाजिक विरोधी चरण उठाए, लेकिन इसके बावजूद, समाजवादियों ने रीचस्टैग में सीटें हासिल करना जारी रखा। मज़दूर वर्ग को खुश करने के लिए, उन्होंने कई तरह के पितृसत्तात्मक सामाजिक सुधारों को लागू किया, जो कि सामाजिक सुरक्षा का पहला प्रकार बन गया। 1883 में स्वास्थ्य बीमा अधिनियम पारित किया गया था, जो श्रमिकों को स्वास्थ्य बीमा का हकदार बनाता था; कार्यकर्ता ने दो तिहाई और नियोक्ता ने एक तिहाई प्रीमियम का भुगतान किया। 1884 में दुर्घटना बीमा प्रदान किया गया, जबकि 1889 में वृद्धावस्था पेंशन और विकलांगता बीमा का पालन किया गया। अन्य कानूनों ने महिलाओं और बच्चों के रोजगार को प्रतिबंधित कर दिया। हालांकि, ये प्रयास पूरी तरह से सफल नहीं थे; श्रमिक वर्ग काफी हद तक बिस्मार्क की रूढ़िवादी सरकार के साथ जुड़े नहीं रहे।

फ्रांस में, पहले श्रम कानून के लिए 1841 में मतदान किया गया था। यह कम उम्र के खनिकों के घंटों तक सीमित था। तीसरे गणतंत्र में श्रम कानून को पहले प्रभावी ढंग से लागू किया गया था, विशेष रूप से वाल्डेक-रूसो के बाद 1884 कानून ने ट्रेड यूनियनों को वैध बनाया। मैटिगनन एकांडर्स के साथ, पॉपुलर फ्रंट (1936-38) ने श्रमिकों के लिए प्रत्येक वर्ष 12 दिन का भुगतान करने के लिए कानून बनाए और कानून को मानक कार्य सप्ताह में 40 घंटे तक सीमित कर दिया।

## स्वास्थ्य और सुरक्षा

अन्य श्रम कानून में श्रमिकों से संबंधित सुरक्षा शामिल है। सबसे पहले अंग्रेजी कारखाना कानून 1802 में पारित किया गया था और बाल कपड़ा श्रमिकों की सुरक्षा और स्वास्थ्य से निपटा गया था।

## भेदभाव

इस तरह के कानूनों ने कर्मचारियों के खिलाफ भेदभाव को अस्वीकार्य और अवैध रूप से प्रतिबंधित कर दिया, विशेष रूप से नस्लीय भेदभाव या लिंग भेदभाव में किया।

## पदच्युति

अंतर्राष्ट्रीय श्रम संगठन के 158 नंबर के कन्वेंशन में कहा गया है कि एक कर्मचारी को "बिना किसी वैध मकसद के" "और" उसे खुद की रक्षा करने की संभावना की पेशकश करने से पहले "निकाला नहीं जा सकता है। इस प्रकार, 28 अप्रैल, 2006 को फ्रेंच फर्स्ट एम्प्लॉयमेंट कॉन्ट्रैक्ट के अनौपचारिक निरस्त होने के बाद, लॉग्सुमू (एसोने) ने कॉन्सिल डेस प्रूडोम्स (श्रम कानून अदालत) ने अंतर्राष्ट्रीय कानून के विपरीत नए रोजगार अनुबंध का न्याय किया और इसलिए "नाजायज" और "बिना किसी न्यायिक मूल्य के" किया। अदालत ने माना कि दो साल की अवधि "निकालने पर" (बिना किसी कानूनी मकसद के) "अनुचित" थी, और सम्मेलन के विपरीत थी।

## बाल मजदूरी

पूरे इतिहास में बाल श्रम को एक समस्या के रूप में नहीं देखा गया, यह केवल सार्वभौमिक स्कूली शिक्षा और मजदूरों और बच्चों के अधिकारों की अवधारणाओं के साथ विवादित था। बाल श्रम का उपयोग अक्सर कारखानों में आम बात थी। 1788 में इंग्लैंड और स्कॉटलैंड में, पानी से चलने वाले कपड़ा कारखानों में काम करने वाले लगभग दो-तिहाई व्यक्ति बच्चे थे। बाल श्रम में कारखाने का काम, खनन या उत्खनन, कृषि, माता-पिता के व्यवसाय में मदद करना, एक छोटा व्यवसाय (जैसे भोजन बेचना), या विषम कार्य शामिल हो सकता है। बच्चे पर्यटकों के लिए गाइड के रूप में काम करते हैं, कभी-कभी दुकानों और रेस्तरां के लिए व्यवसाय में काम करते हैं (जहां वे काम भी कर सकते हैं)। अन्य बच्चे ऐसे काम करते हैं जैसे बक्से को इकट्ठा करना या जूते पॉलिश करना।



हालांकि, कारखानों और स्वेटशॉप के बजाय, इक्कीसवीं सदी में अधिकांश बाल श्रम अनौपचारिक क्षेत्र में होता है, "सड़क पर बिक्री करना, कृषि में काम करना - आधिकारिक निरीक्षकों की पहुंच और मीडिया से संवीक्षा से दूर।"

## सामूहिक श्रम कानून

सामूहिक श्रम कानून नियोक्ता, कर्मचारी और ट्रेड यूनियनों के बीच संबंधों की चिंता करता है। ट्रेड यूनियन (अमेरिका में "श्रमिक संघ" भी) ऐसे संगठन हैं, जिनका उद्देश्य आमतौर पर अपने सदस्यों के हितों को बढ़ावा देना है।

## ट्रेड यूनियन

ट्रेड यूनियन उन श्रमिकों के समूह हैं जो नियोक्ताओं के साथ सामूहिक सौदेबाजी में संलग्न हैं। कुछ देशों को अपने लक्ष्यों की खोज में विशेष प्रक्रियाओं का पालन करने के लिए यूनियनों और नियोक्ताओं की आवश्यकता होती है। उदाहरण के लिए, कुछ देशों की आवश्यकता है कि यूनियनों ने हड़ताल को मंजूरी देने के लिए या राजनीतिक परियोजनाओं के लिए सदस्यों के बकाए का उपयोग करने की मंजूरी देने के लिए सदस्यता का सर्वेक्षण किया। कानून उन परिस्थितियों और प्रक्रियाओं को नियंत्रित कर सकते हैं जिनके तहत यूनियन बनती हैं। वे एक संघ में शामिल होने (नियोक्ता भेदभाव पर प्रतिबंध लगाने) के अधिकार की गारंटी दे सकते हैं, या इस संबंध में चुप रह सकते हैं। कुछ कानूनी कोड यूनियनों को अपने सदस्यों को बाध्य करने की अनुमति देते हैं, जैसे कि हड़ताल के मत में बहुमत के फैसले का पालन करने की आवश्यकता। कुछ ने इसे प्रतिबंधित कर दिया, जैसे संयुक्त राज्य अमेरिका के कुछ हिस्सों में "काम करने का अधिकार" कानून।

विभिन्न देशों के विभिन्न संगठनों में ट्रेड यूनियन नियोक्ता की ओर से कर्मचारी के साथ चर्चा करता है। उस समय ट्रेड यूनियन ने संगठन की जनशक्ति पर चर्चा की या उससे बात की। उस समय ट्रेड यूनियन कर्मचारी और नियोक्ता के बीच एक सेतु की तरह अपनी भूमिका निभाता है।

## कार्यस्थल की भागीदारी

कार्यस्थल प्रबंधन में भाग लेने के लिए एक समूह के रूप में श्रमिकों के लिए कानूनी रूप से बाध्यकारी अधिकार अधिकांश विकसित देशों में किसी न किसी रूप में स्वीकार किया जाता है। यूरोपीय संघ के सदस्य देशों (उदाहरण के लिए, जर्मनी, स्वीडन और फ्रांस) के बहुमत में कार्यबल को बड़े निगमों के बोर्ड में निदेशकों का चुनाव करने का अधिकार है। इसे आमतौर पर "कोडिनेशन" कहा जाता है और वर्तमान में अधिकांश देश बोर्ड के एक तिहाई के चुनाव की अनुमति देते हैं, हालांकि कार्यबल के पास जर्मनी में सिर्फ आधे से कम एक एकल निर्देशक से कहीं भी चुनाव करने का अधिकार हो सकता है। हालांकि, जर्मन कंपनी कानून एक विभाजन बोर्ड प्रणाली का उपयोग करता है, जिसमें एक "पर्यवेक्षी बोर्ड" एक "कार्यकारी बोर्ड" नियुक्त करता है। मीटबेस्टिंगसेटज़ 1976 के तहत, शेयरधारकों और कर्मचारी समान संख्या में पर्यवेक्षी बोर्ड का चुनाव करते हैं, लेकिन कास्टिंग वोट के साथ पर्यवेक्षी बोर्ड का प्रमुख एक शेयरधारक प्रतिनिधि होता है। बोर्ड स्तर के संहिताकरण की शुरुआत करने वाले पहले कानून ब्रिटेन में थे, हालांकि, विश्वविद्यालयों को छोड़कर इनमें से अधिकांश उपाय 1948 और 1979 में हटा दिए गए थे। 1919 में पेश किए गए विनिर्माण निगमों पर मैसाचुसेट्स कानूनों में संयुक्त राज्य अमेरिका में सबसे पुरानी जीवित कानून पाया जाता है, हालांकि यह हमेशा स्वैच्छिक था।

यूनाइटेड किंगडम में, इसी तरह के प्रस्तावों को तैयार किया गया था, और बैल कॉल रिपोर्ट (औद्योगिक लोकतंत्र) नामक एक कमांड पेपर 1977 में जेम्स कैलाघन लेबर पार्टी सरकार द्वारा जारी किया गया था। यूनियनों ने सीधे बोर्ड का आधा हिस्सा चुना होगा। एक "स्वतंत्र" तत्व भी जोड़ा जाएगा। हालांकि, प्रस्ताव अधिनियमित नहीं किया गया था। यूरोपीय आयोग ने "पांचवीं कंपनी कानून निर्देश" में कार्यकर्ता की भागीदारी के लिए प्रस्तावों की पेशकश की, जिसे लागू नहीं किया गया।

स्वीडन में, भागीदारी को "बोर्ड प्रतिनिधित्व पर कानून" के माध्यम से विनियमित किया जाता है। कानून में 25 या अधिक कर्मचारियों वाली सभी निजी कंपनियों को शामिल किया गया है। इन कंपनियों में, श्रमिकों (आमतौर पर यूनियनों के माध्यम से) को दो बोर्ड सदस्य और दो विकल्प नियुक्त करने का अधिकार है। यदि कंपनी के पास 1,000 से अधिक कर्मचारी हैं, तो यह तीन सदस्यों और तीन विकल्प के लिए बढ़ जाता है। प्रमुख संघ गठबंधन के बीच उन्हें आवंटित करना आम बात है।

## सूचना और परामर्श

कई देशों में कार्यस्थल के कानून की आवश्यकता है कि नियोजित विभिन्न मुद्दों पर अपने श्रमिकों से परामर्श करें।

## सामूहिक कार्य

हड़ताल कर्मचारी रणनीति है जो ज्यादातर औद्योगिक विवादों से जुड़ी है। अधिकांश देशों में, हड़तालें परिस्थितियों के एक निर्धारित समूह के तहत कानूनी हैं। उनमें से हो सकता है कि:

- हड़ताल का निर्णय एक निर्धारित लोकतांत्रिक प्रक्रिया द्वारा किया जाता है (वाइल्डकेट हमले अवैध हैं)।
- सहानुभूति हड़ताल, एक कंपनी के खिलाफ जिसके द्वारा श्रमिकों को सीधे नियोजित नहीं किया जाता है, निषिद्ध हो सकता है।
- सार्वजनिक व्यवस्था को बनाए रखने के लिए, सार्वजनिक सुरक्षा कर्मचारियों के बीच, उदाहरण के लिए सामान्य हमलों की मनाही हो सकती है।

एक बहिष्कार एक व्यक्ति या व्यवसाय के साथ खरीदने, बेचने या अन्यथा व्यापार करने से इंकार है। अन्य रणनीति में धीमा चलना, तोड़फोड़, (कम से कम) काम करना, धरना या एन-मस्से शामिल हैं जो काम करने के लिए रिपोर्टिंग नहीं करते हैं। कुछ श्रम कानून स्पष्ट रूप से ऐसी गतिविधि पर प्रतिबंध लगाते हैं, कोई भी स्पष्ट रूप से इसकी अनुमति नहीं देता है।

हड़तालों के दौरान श्रमिकों द्वारा अक्सर धरना देने का उपयोग किया जाता है। वे उस व्यवसाय के निकट एकत्र हो सकते हैं जहां वे अपनी उपस्थिति महसूस करने के लिए हड़ताल कर रहे हैं, कार्यकर्ता की भागीदारी बढ़ाएं और कार्यस्थल में प्रवेश करने वालों को हड़ताल तोड़ने से रोकें (या रोकें)। अनेक देशों में यह गतिविधि विधि द्वारा सीमित होती है, साधारण नियमों द्वारा प्रदर्शन सीमित किया जा सकता है या किसी विशेष धरने पर रोक लगाई जा सकती है। उदाहरण के लिए, श्रम कानून माध्यमिक धरना (कंपनी से जुड़े व्यवसाय को सीधे विवाद में नहीं ले जाना, जैसे आपूर्तिकर्ता), या फ्लाइंग धरना (मोबाइल स्ट्राइकर जो धरना में शामिल होने के लिए यात्रा करते हैं) को प्रतिबंधित कर सकता है। कानून दूसरों को वैध व्यापार करने से रोक सकते हैं; गैरकानूनी अवरोधक पिकेट अदालत के आदेशों को पिकेटिंग स्थानों को प्रतिबंधित करने या विशेष तरीकों से व्यवहार करने की अनुमति देते हैं (उदाहरण के लिए, दुरुपयोग को चिल्लाते हुए)।

## अंतर्राष्ट्रीय श्रम कानून

श्रमिक आंदोलन लंबे समय से चिंतित है कि आर्थिक वैश्वीकरण श्रमिकों की सौदेबाजी की शक्ति को कमजोर करेगा, क्योंकि उनके नियोजित घरेलू श्रम मानकों से बचने के लिए विदेशों में श्रमिकों को रख सकते हैं। कार्ल मार्क्स ने कहा:

मुक्त व्यापार के सिद्धांत का विस्तार, जो राष्ट्रों के बीच इस तरह की प्रतियोगिता के लिए प्रेरित करता है कि कर्मकार का हित पूंजीपतियों के बीच भयानक अंतर्राष्ट्रीय दौड़ में नजर नहीं आता और उसकी बलि दे दी जाती है, यह मांग करता है कि ऐसे संगठनों का और विस्तार किया जाए और उन्हें अंतर्राष्ट्रीय बना दिया जाए।

अंतर्राष्ट्रीय श्रम संगठन और विश्व व्यापार संगठन श्रम बाजारों को विनियमित करने के लिए अंतरराष्ट्रीय निकायों के बीच एक प्राथमिक ध्यान केंद्रित किया गया है। जब लोग एक से अधिक देशों में काम करते हैं तो टकराव पैदा होता है। यूरोपीय संघ के कानून में कार्यस्थल के नियमों का एक बड़ा हिस्सा है।

## अंतर्राष्ट्रीय श्रमिक संगठन

विश्व युद्ध एक के बाद, वर्साइल की संधि में एक नए अंतरराष्ट्रीय श्रम संगठन (आईएलओ) का प्रथम संविधान इस सिद्धांत पर आधारित था कि "श्रम एक वस्तु नहीं है" और इस कारण से "शांति तभी स्थापित की जा सकती है जब यह सामाजिक न्याय पर आधारित हो" आईएलओ की प्रमुख भूमिका समझौते जारी करके अंतरराष्ट्रीय श्रम कानून का समन्वय करना है। उदाहरण के लिए, कार्य के पहले घंटे (उद्योग) कन्वेंशन, 1919 को अधिकतम 48-घंटे सप्ताह की आवश्यकता होती है, और 185 सदस्य राज्यों में से 52 द्वारा इसकी पुष्टि की गई है। अंत में यू.के. ने इस समझौते की पुष्टि करने से इंकार कर दिया, जैसा कि वर्तमान ई.यू. के अनेक सदस्यों ने किया था, यद्यपि कार्य समय के निर्देश में इसके सिद्धांतों का अनुसरण किया गया है, लेकिन इससे अलग-अलग विकल्प लिए गए हैं।

इनमें किसी भी संघ में शामिल होने, सामूहिक रूप से सौदेबाजी करने और कार्रवाई करने (सम्मेलनों नं 87 और 98), जबरन श्रम का उन्मूलन (29 और 105), अनिवार्य स्कूल (138 और 182) के समाप्त होने से पहले बच्चों द्वारा श्रम का उन्मूलन और कार्य पर कोई भेदभाव नहीं होना आवश्यक है (संभर 100 और 111)। कोर कन्वेंशनों का सदस्य अनुपालन अनिवार्य है, भले ही देश ने प्रश्न में कन्वेंशन की पुष्टि नहीं की हो। अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए, आईएलओ साक्ष्य जुटाने और सदस्य राज्यों की प्रगति पर रिपोर्टिंग तक सीमित है, यह सुधार के लिए दबाव बनाने के लिए प्रचार पर निर्भर है। मुख्य मानकों पर वैश्विक रिपोर्ट वार्षिक रूप से उत्पादित की जाती है, जबकि अन्य सम्मेलनों की पुष्टि करने वाले देशों की व्यक्तिगत रिपोर्ट को द्वि-वार्षिक या अनित्य आधार पर संकलित किया जाता है।

## विश्व व्यापार संगठन



व्यापार प्रतिबंधों के जरिए असली प्रवर्तन शक्ति वाले एकमात्र अंतरराष्ट्रीय संगठनों में से एक के रूप में, श्रमिक वकीलों ने अंतरराष्ट्रीय श्रम संगठन के वैश्विक मानकों को शामिल करने के लिए कॉल करने का लक्ष्य रखा है।

क्योंकि आईएलओ के प्रवर्तन तंत्र कमजोर हैं, इसलिए विश्व व्यापार संगठन (डबल्यूटीओ) के संचालन में श्रम मानकों को शामिल करना प्रस्तावित किया गया है। विश्व व्यापार संगठन मुख्य रूप से, अपने 157 सदस्य देशों के बीच माल, सेवाओं और पूंजी के आयात और निर्यात की अन्य बाधाओं को कम करने के उद्देश्य से शुल्क और व्यापार संधि पर सामान्य समझौते की निगरानी करता है। आईएलओ के विपरीत, विवाद निपटान प्रक्रियाओं द्वारा मान्यता प्राप्त विश्व व्यापार संगठन के नियमों का उल्लंघन व्यापारिक प्रतिबंधों के माध्यम से प्रतिकार करने के लिए एक देश खोलता है। इसमें अपराधी के खिलाफ लक्षित शुल्क की बहाली शामिल हो सकती है।

समर्थकों ने जीएटीटी समझौतों में शामिल होने के लिए एक "सामाजिक खंड" कहा है, उदाहरण के लिए, अनुच्छेद एक्सएक्स में संशोधन करके, जो एक अपवाद प्रदान करता है जो मानव अधिकारों के उल्लंघन के लिए प्रतिबंध लगाने की अनुमति देता है।

मुख्य श्रम मानकों का एक स्पष्ट संदर्भ तुलनात्मक कार्रवाई की अनुमति दे सकता है जहां एक डब्ल्यूटीओ सदस्य राज्य आईएलओ मानकों का उल्लंघन करता है विरोधियों का तर्क है कि इस तरह के दृष्टिकोण श्रम अधिकारों को कमजोर कर सकते हैं, क्योंकि उद्योगों और इसलिए सुधारों की गारंटी के साथ कार्यबल को नुकसान पहुंचाया जा सकता है। इसके अलावा, यह 1996 के सिंगापुर के मंत्रिस्तरीय घोषणा 1996 में तर्क दिया गया था कि "देशों, विशेष रूप से कम आयु के विकासशील देशों के तुलनात्मक लाभ, किसी भी तरह से सवाल में नहीं होने चाहिए।" कुछ देश अपनी अर्थव्यवस्थाओं को बढ़ावा देने के लिए तुलनात्मक लाभ के रूप में कम मजदूरी और कम नियमों का लाभ उठाना चाहते हैं। श्रमिक उत्पादकता में संभावित अंतर को देखते हुए एक और विवादित बिंदु यह है कि क्या व्यवसाय उच्च उत्पादकता से निम्न मजदूरी वाले देशों में उत्पादन को बढ़ाता है। जीएटीडी के बाद से, अधिकांश व्यापार समझौते द्विपक्षीय रहे हैं। इनमें से कुछ मुख्य श्रम मानकों की रक्षा करते हैं। इसके अलावा, घरेलू टैरिफ नियमों में, कुछ देश उन देशों को वरीयता देते हैं जो मुख्य श्रम अधिकारों का सम्मान करते हैं, उदाहरण के लिए ईसी टैरिफ वरीयता विनियमन, लेख 7 और 8।

## कई देशों में कार्य करना

कानून (या निजी अंतरराष्ट्रीय कानून) के मुद्दे उठते हैं जहां कार्यकर्ता कई न्यायालयों में काम करते हैं। यदि एक अमेरिकी कार्यकर्ता ब्राजील, चीन और डेनमार्क में अपनी नौकरी का हिस्सा प्रदर्शन करता है (एक "पेरिपेटेटिक" कार्यकर्ता) एक नियोजित देश के कानून द्वारा शासित रोजगार अनुबंध को चिह्नित करने की मांग कर सकता है जहां श्रमिक अधिकार कार्यकर्ता के लिए कम से कम अनुकूल हैं, या तर्क है कि श्रम अधिकारों की सबसे अनुकूल प्रणाली लागू नहीं होती है। उदाहरण के लिए, यूके के श्रम कानून के मामले में, रावत बनाम हॉलिवर्टन मैनुफैक्चरिंग एंड सर्विसेज लिमिटेड रावत यूके से था, लेकिन लीबिया में एक जर्मन कंपनी द्वारा काम किया गया था जो कि हॉलिवर्टन का हिस्सा था। उन्हें मिस्र में स्थित एक पर्यवेक्षक ने बर्खास्त कर दिया था। उन्हें बताया गया था कि उन्हें ब्रिटेन के कानून के नियमों और शर्तों के तहत काम पर रखा जाएगा, और यह एबरडीन में एक स्टाफिंग विभाग द्वारा व्यवस्थित किया गया था। यूके एम्प्लॉयमेंट राइट्स एक्ट 1996 के तहत उन्हें अनुचित बर्खास्तगी का दावा करने का अधिकार होगा, लेकिन अधिनियम ने कानून के क्षेत्रीय दायरे के सवाल को खुला छोड़ दिया।

यह यूरोपीय संघ में सामान्य ढांचे के भीतर फिट बैठता है। यूरोपीय संघ रोम। विनियमन अनुच्छेद 8 के तहत, श्रमिकों के पास देश के रोजगार अधिकार हैं जहां वे आदतन काम करते हैं। उनके पास किसी अन्य देश में दावा हो सकता है अगर वे इसके लिए एक करीबी संबंध स्थापित कर सकते हैं। विनियमन इस बात पर जोर देता है कि नियमों को कार्यकर्ता की सुरक्षा के उद्देश्य से लागू किया जाना चाहिए।

यह भी आवश्यक है कि किसी दावे को सुनने के लिए किसी न्यायालय का क्षेत्राधिकार हो। ब्रसेल्स। विनियमन लेख 19 के तहत, इसके लिए कार्यकर्ता को आदतन उस स्थान पर काम करने की आवश्यकता होती है, जहां दावा लाया गया है, या वहां लगे हुए हैं।

## यूरोपीय संघ कानून

यूरोपीय संघ में व्यापक श्रम कानून होते हैं जो आधिकारिक रूप से (यूरोपीय संघ के कार्यकरण के संबंध में संधि के अनुसार) प्रत्यक्ष वेतन नियमों के आधार पर मामले (उदाहरण के लिए न्यूनतम वेतन निर्धारित करना), डिलीफल्स की निष्पक्षता और सामूहिक सौदेबाजी के संबंध में शामिल नहीं हैं। निर्देशों की एक श्रृंखला अन्य सभी मुद्दों का विनियमन करती है, उदाहरण के लिए कार्य समय निर्देश भुगतान अवकाश के 28 दिनों की गारंटी देता है, समानता का ढांचा निर्देश सभी प्रकार के भेदभाव को प्रतिषेधित करता है और सामूहिक प्रतिभूतियों के नामों के निर्देशों के लिए जरूरी है कि उचित सूचना दी जाए और आर्थिक बरखास्तगी के निर्णय पर विचार-विमर्श किया जाए।

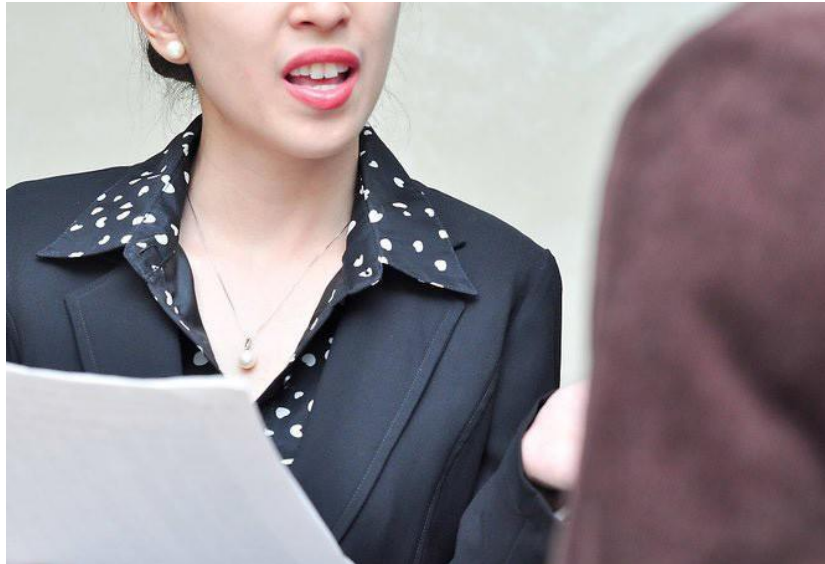
हालांकि, यूरोपीय न्यायालय ने हाल ही में केस कानून के माध्यम से संधियों के प्रावधानों को बढ़ाया है।

ट्रेड यूनियनों ने सीमाओं के पार उसी तरह व्यवस्थित करने की मांग की है जिस तरह से बहुराष्ट्रीय निगमों ने विश्व स्तर पर उत्पादन का आयोजन किया है। यूनियनों ने सामूहिक कार्रवाई करने और अंतरराष्ट्रीय स्तर पर हड़ताल करने की मांग की है। हालांकि, दो विवादास्पद फैसलों में इस समन्वय को यूरोपीय संघ में चुनौती दी गई थी। लावल लि. वी. स्वीडिश बिल्डरों यूनियन में लावा श्रमिकों का एक समूह स्वीडन के एक निर्माण स्थल पर भेजा गया। स्थानीय संघ ने स्थानीय सामूहिक सौदेबाजी समझौते पर हस्ताक्षर करने के लिए औद्योगिक कार्रवाई करी। पोस्ट वर्कर्स डायरेक्टिव के तहत, अनुच्छेद 3 में विदेशी श्रमिकों के लिए न्यूनतम मानक निर्धारित किए गए हैं, ताकि श्रमिकों को कम से कम न्यूनतम अधिकार प्राप्त हों, जो कि उनके कार्यस्थल में उनके न्यूनतम स्थान पर कम से कम अधिकार हों। अनुच्छेद 3(7) में कहा गया है कि इससे "रोजगार के नियम और शर्तें जो कामगारों के लिए अधिक अनुकूल हैं, लागू होने को नहीं रोका जाएगा"। अधिकांश लोगों ने सोचा कि इसका मतलब यह है कि मेजबान राज्य के कानून या सामूहिक समझौते द्वारा न्यूनतम (जैसे, लातवियाई कानून में) अधिक अनुकूल परिस्थितियां दी जा सकती हैं। हालांकि यूरोपियन कोर्ट ऑफ जस्टिस (ईसीजे) ने कहा कि केवल स्थानीय राज्य ही विदेशी कामगारों के लिए न्यूनतम स्तर से ऊपर के मानक बना सकता है। मेजबान राज्य या सामूहिक समझौते द्वारा कोई भी प्रयास (जब तक कि अनुच्छेद 3 (8) के तहत सामूहिक समझौते को सार्वभौमिक घोषित नहीं किया जाता है) टीएफईयू अनुच्छेद 56 के तहत व्यापार की स्वतंत्रता का उल्लंघन होगा। यह निर्णय यूरोपीय संघ की विधायिका द्वारा रोम I विनियमन में उलट दिया गया था, जो कि पुनरावृत्ति 34 में स्पष्ट करता है कि मेजबान राज्य अधिक अनुकूल मानकों की अनुमति दे सकता है। हालांकि, द रोसेला में, ईसीजे ने कहा कि अंतरराष्ट्रीय परिवहन कर्मचारी महासंघ द्वारा एक व्यापार के खिलाफ नाकाबंदी जो सुविधा के एस्टोनियाई झंडे का उपयोग कर रही थी (यानी, यह कहकर कि यह फिनलैंड के श्रम मानकों से बचने के लिए एस्टोनियाई कानून के तहत काम कर रहा था) ने टीएफईयू लेख 49 के तहत मुफ्त स्थापना का अधिकार व्यापार का उल्लंघन किया।

## रोजगार कानून के लिए एक नीति लिखें

इस पृष्ठ में वर्णन किया गया है कि कैसे नये रोजगार कानूनों को समझना और रोजगार अधिकरणों से अपने व्यापार को सुरक्षित रखने के लिए उपयुक्त नीति को लिखना और उसे लागू करना है।

### चरण



1. शब्दावली को समझें। नया कानून सादे अंग्रेजी में कभी नहीं लिखा जाता है। यह हमेशा कानूनी शब्दावली और लंबी-चौड़ी व्याख्याओं से भरा होता है। तो, हम यह कैसे समझ सकते हैं?

- आप के लिए कानून का अनुवाद करने के लिए एक बाहरी मानव संसाधन सलाहकार (अक्सर एक वकील से अधिक लागत प्रभावी) को नियुक्त करें। यह सुनिश्चित करने का सबसे आसान और तेज विधि है कि आपका संगठन नए कानून का पालन करने के लिए तैयार है। वे एक ऐसी नीति को लिखने और लागू करने में भी सक्षम होंगे जो आपके संगठन की व्यक्तिगत आवश्यकताओं के अनुरूप होगी। यह भी मन की शांति देता है क्योंकि सभी सलाहकार व्यवसाय को लेकर सही सलाह देते हैं।
- नए कानून पर आपको जितनी जानकारी मिल सकती है, उसके लिए इंटरनेट पर खोजें। अन्य कंपनियों ने सीधे प्रारूप में जानकारी प्रकाशित की हो सकती है जिसे समझना आसान है। यह बहुत समय लेने वाला हो सकता है और आपको विरोधाभासी जानकारी मिल सकती है। यह जानना बहुत मुश्किल हो सकता है कि आपके व्यवसाय के लिए क्या सही और प्रासंगिक है।



2. स्थानीय मीडिया पर नजर रखें। नए राष्ट्रीय कानून दिशानिर्देश हमेशा मीडिया में छपेंगे और साथ ही समाचारों पर रिपोर्ट किए जाएंगे। यह कानून का एक सही अवलोकन देगा, हालांकि, इसे केवल समय सीमा के निकट आने के रूप में प्रकाशित किया जाएगा, जो आपको नीति तैयार करने और लागू करने के लिए पर्याप्त समय नहीं दे सकता है।



3. अन्य स्थानीय समान व्यवसायों के साथ नेटवर्क बनाएं। लोग अक्सर एक ही चीज से अलग विचार लेते हैं। हो सकता है कि इसी तरह का व्यापार उस कानून के बारे में विस्तार से हुआ हो जिसे आप भूल गए थे, या जो आपने ठीक से नहीं किया था। बेंचमार्किंग का यह रूप बहुत उपयोगी है और समान दिमाग वाले व्यवसायों के साथ अच्छे संबंधों को मजबूत करने में मदद करता है।



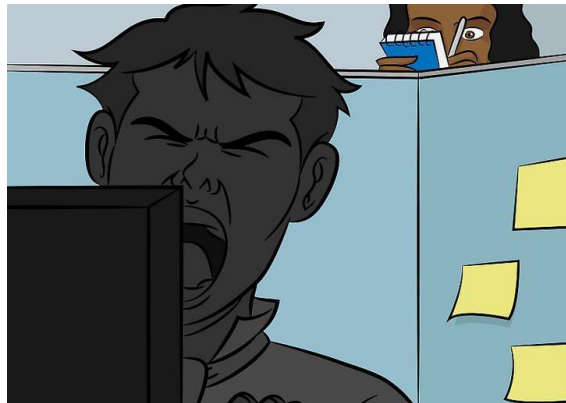
4. ध्यान रखें कि सभी नए कानूनों को अलग-अलग तरीकों से पढ़ा और समझा जाएगा। एक व्यवसाय के लिए लिखी गई नीति सभी व्यवसायों के लिए आवश्यक नहीं होगी। आपके संगठन की बनावट और संस्कृति पर हमेशा ध्यान दिया जाना चाहिए जब आप नीति के निर्माण के लिए या सर्वोत्तम विधि के लिए लिख रहे हों।

## एक कर्मचारी से एक समस्या के बारे में कैसे बात करें

क्या आपके किसी कर्मचारी को काम करने के लिए लगातार देर हो रही है? क्या वे सुस्ती का एक पैटर्न स्थापित कर रहे हैं? यदि यह मामला है, तो आपको इस मुद्दे पर उनके साथ बात करनी चाहिए। पेरोल रिकॉर्ड सहित समस्या के बारे में जानकारी इकट्ठा करके शुरू करें। फिर, कर्मचारी के साथ एक निजी बैठक की स्थापना करें। बैठक में, शांत रहें और यदि वे देर से जारी रखते हैं तो उनके प्रदर्शन और परिणामों के बारे में अपनी चिंताओं को दूर करें। आशा है कि वे आपकी बातों को दिल से लेंगे और अपने प्रदर्शन को बेहतर बनाने का निर्णय लेंगे।

### विधि 1

#### समस्या का समाधान करें

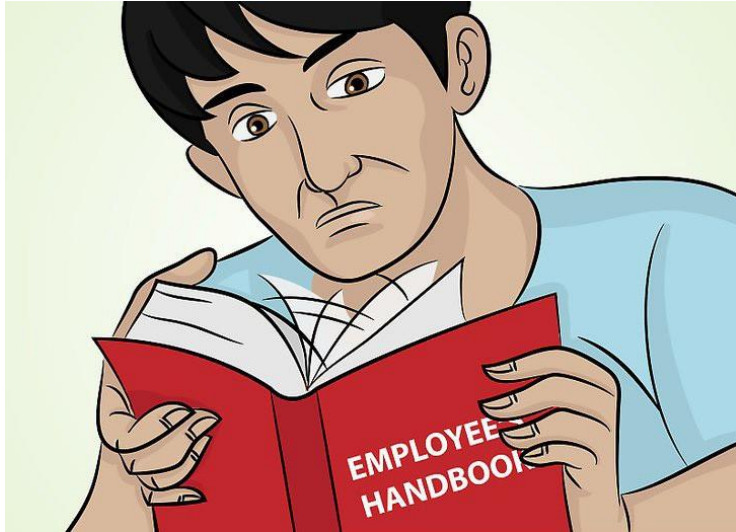


1. समस्या व्यवहार की पहचान करें। यह देखने के लिए कर्मचारी को बारीकी से देखें कि क्या उनके काम के प्रदर्शन के साथ चिंता का एकमात्र मुद्दा है। यदि वे अपने काम में सुस्त हैं या अपने सहकर्मियों के लिए असहमत हैं, तो आपको अपनी बैठक में इन समस्याओं को संबोधित करने की आवश्यकता हो सकती है। यह देखने के लिए ध्यान दें कि क्या उनकी उत्पादकता स्पष्ट रूप से उनकी विलंबता के परिणामस्वरूप हुई है।

- अपने फोन में एक त्वरित नोट बनाएं या एक छोटे नोटपैड में अपनी टिप्पणियों को संक्षेप में लिखें। यह आपको बाद में सब कुछ स्पष्ट रूप से याद करने की अनुमति देगा।



2. जल्दी से हस्तक्षेप करें। यह महत्वपूर्ण है कि आप इस मुद्दे को बहुत लंबा न चलने दें। जैसे ही आप अपने कर्मचारी को समस्याग्रस्त तरीके से व्यवहार करते हुए देखते हैं, एक बैठक की योजना बनाना शुरू करें। आपको अन्य कर्मचारियों को पृथक् करने का जोखिम भी मिलता है जो कि आलसी व्यक्ति को देख कर आलसी बनते हैं।



3. कंपनी की कर्मचारी पुस्तिका की समीक्षा करें। यदि आप एक बड़े व्यवसाय में काम करते हैं, तो आपके पास कर्मचारी अनुशासन की स्थितियों में अपने कार्यों का मार्गदर्शन करने के लिए एक विस्तृत मैनुअल होगी। यह देखने के लिए पुस्तक के माध्यम से स्क्रिम करें कि क्या कोई ऐसा अनुभाग है जो सुस्ती से संबंधित है। आदर्श रूप से, आपको एक स्पष्ट, सुसंगत उपस्थिति नीति की रूपरेखा का विवरण मिलेगा।

- यदि आपके काम करने की जगह पर कर्मचारी मैनुअल नहीं है, तो आपको अपने कार्यों का मार्गदर्शन करने के लिए अपनी व्यक्तिगत टिप्पणियों और अतीत की प्रथाओं पर भरोसा करना होगा। उदाहरण के लिए, यदि कर्मचारी लगातार 15 मिनट देरी से आता है, तो यह अनुसूची का स्पष्ट उल्लंघन है।





4. मानव संसाधन विभाग के साथ बात करें। एक त्वरित ईमेल भेजें, एक फोन कॉल करें, या अपनी कंपनी के मानव संसाधन विभाग में किसी व्यक्ति को भेजें। उन्हें स्थिति के बारे में बताएं, उनकी सलाह मांगें, और उनसे पूछें कि कागजी कार्रवाई के संदर्भ में उन्हें आपसे क्या चाहिए। यह संभव है कि उन्हें कर्मचारी द्वारा हस्ताक्षरित पावती या कर्मचारी के रिकॉर्ड के लिए आपसे बातचीत के सारांश की आवश्यकता होगी।

- यह भी संभव है कि एचआर लोग कर्मचारी के व्यक्तिगत या चिकित्सा जीवन के बारे में कुछ जानते हैं जो आप नहीं जानते हैं। उदाहरण के लिए, कर्मचारी ने चिकित्सा अवकाश के हिस्से का उपयोग करने के बारे में उनसे संपर्क किया हो सकता है। एचआर से पूछें कि आपको किसी भी कंपनी की नीतियों के बारे में शिक्षित करें जो इस कर्मचारी से संबंधित हो सकती है।



5. सभी आवश्यक दस्तावेजों और तथ्यों को इकट्ठा करें। आप अतिरिक्त अनुपस्थिति या उपस्थिति दिखाते हुए किसी भी पेरोल रिकॉर्ड या टाइमशीट को प्राप्त करना चाहेंगे। हो सकता है कि आप दस्तावेजीकरण में देरी की पूर्व घटनाओं, उनके प्रभाव और कर्मचारी द्वारा दिए गए कारणों को दर्शाना चाहें। कर्मचारी के प्रदर्शन का मूल्यांकन होना भी एक अच्छा विचार है।

## विधि 2

### बैठक आयोजित करें



1. कर्मचारी से निजी तौर पर मिलें। यह सबसे अच्छा है अगर आपकी पहली बातचीत उनसे हो। आप निश्चित रूप से किसी ऐसी जगह पर मिलना चाहते हैं, जहां पर अन्य कर्मचारियों को आपकी बातचीत के बारे में जानकारी नहीं हो। आप एक निश्चित समय में अपने कार्यालय में कर्मचारी से मिलने के लिए कह सकते हैं। कुछ पर्यवेक्षक कर्मचारी को औपचारिक रूप से पूछना पसंद करते हैं, "आप कैसे हैं?"

- यदि आप कर्मचारी को अच्छी तरह से जानते हैं और लगता है कि एक अनौपचारिक दृष्टिकोण सबसे अच्छा हो सकता है, तो आप कार्यालय को एक साथ छोड़कर कुछ कॉफी ले सकते हैं और सब कुछ पर चर्चा कर सकते हैं।
- मीटिंग सेट करने के लिए, आप कह सकते हैं, "हाय, टॉम। सुप्रभात, क्या आप दोपहर के भोजन के बाद मेरे कार्यालय में रुकना चाहेंगे?"



2. आपकी मुलाकात का कारण बताएं। आप कुछ सामान्य बारीकियों के साथ बैठक शुरू कर सकते हैं, लेकिन यह समझाने के लिए एक अच्छा विचार है कि आपने उनसे बातचीत में जल्दी क्यों करी। आप यह समझा सकते हैं कि आपने उनके काम के पैटर्न में बदलाव देखा है और आप इसे ठीक करना चाहते हैं। आप यह भी वर्णन कर सकते हैं कि उत्पादकता कैसे गिर गई थी और आपने देखा कि उनकी सुस्ती का योगदान भी इसमें हो सकता है।

- यहां स्पष्ट व्यवहार करें क्योंकि आप उन्हें समझाने के लिए बहुत जगह छोड़ना चाहते हैं, खासकर अगर वे अन्यथा एक अच्छे कर्मचारी हैं। आप कह सकते हैं, "टॉम, मैंने देखा है कि आपको हाल ही में काफी देरी से आते हैं। क्या आप बता सकते हैं कि क्या चल रहा है?" फिर, "टॉम, आपके सहकर्मियों ने आपके अच्छे काम पर बहुत भरोसा किया है और मैंने हाल ही में उत्पादकता में मंदी देखी है।"



3. उपस्थिति नीति का विवरण दें। यह वह जगह है जहां आप समझाते हैं कि आपको कर्मचारी पुस्तिका में क्या मिला। या, आप उन्हें बता सकते हैं कि अक्षांश और अनुपस्थिति के संदर्भ में क्या स्वीकार्य है और कहां रेखा खींची गई है। बातचीत में बहुत जल्दी करना भी महत्वपूर्ण है, क्योंकि यह संभव है कि कर्मचारी को नीति को पूरी तरह से समझ में नहीं आता है या मानव संसाधन से कुछ गलत समझा गया है।
  - आप कह सकते हैं, "टॉम, हमें कम से कम 24-घंटे के नोटिस की आवश्यकता है यदि आप एक कार्य दिवस के लिए देर से जा रहे हैं।"



4. भविष्य में होने वाली मर्यादाओं के बारे में विस्तार से बताएं। यह वह जगह है जहां आपको स्पष्ट नियमों और परिणामों को बताने की आवश्यकता होगी, जबकि आप जितना संभव हो उतना लचीला हो सकते हैं। आप उन्हें प्रत्येक सप्ताह समय बनाने के लिए कह सकते हैं। या, आप एक लिखित चेतावनी जारी कर सकते हैं जो अंततः समाप्ति की ओर ले जाती है। यदि आप देर से पहुंचते हैं और अपना पे डॉक करते हैं, तो आप उन्हें तुरंत छोड़ने के लिए कह सकते हैं। मुद्दे पर अपनी प्रतिक्रिया अवश्य दें।

- यह आपके कर्मचारी को जानने में भी मदद करता है। कुछ लोग बहुत स्पष्ट रूप से स्थापित परिणामों के लिए सबसे अच्छा जवाब देते हैं जबकि अन्य बेहतर करते हैं यदि आप केवल अनुपालन करने में उनकी सहायता के लिए पूछते हैं।



5. उन्हें बताएं कि आप उनके भविष्य के प्रदर्शन से क्या उम्मीद करते हैं। यह वह जगह है जहां आप दोनों एक सकारात्मक और सक्रिय समाधान पर काम कर सकते हैं। एक विकल्प के रूप में लचीले समय पर चर्चा करें। या, शायद देखें कि क्या वे जवाबदेही के लिए दूसरों के साथ कारपूल कर सकते हैं। जरूरत पड़ने पर घर से काम करने की बात करें, या छुट्टी लेने की बात करें।

- यदि नोटिस की कमी आपकी वास्तविक चिंता है, तो शायद एक ऐसी प्रणाली स्थापित करें जहां वे भविष्य में देर से आने पर, टैक्स्ट या ईमेल कर सकते हैं।
- यह वह जगह भी है जहां आप किसी भी अन्य व्यवहार संबंधी मुद्दों पर बात कर सकते हैं, जैसे कि खराब रवैया। हालांकि, सावधान रहें कि आप अपने कर्मचारी को परेशान न करें वरना आप एक नकारात्मक, रक्षात्मक प्रतिक्रिया प्राप्त कर सकते हैं।



6. उनके सवालों का जवाब दें। वार्तालाप समाप्त करने से पहले, उनसे यह पूछना सुनिश्चित करें कि क्या उनके पास कोई प्रश्न या चिंता है जो वे आपको संबोधित करना चाहते हैं। और, जो कुछ भी वे पूछते हैं, उन्हें जितना संभव हो उतना जानकारी और मार्गदर्शन देने की पूरी कोशिश करें। यदि आप उत्तर नहीं जानते हैं, तो उन्हें मानव संसाधन या किसी ऐसे व्यक्ति के पास भेजें जो मदद कर सकता है।

- आप कह सकते हैं, "इससे पहले कि हम सब कुछ खत्म करें, क्या आपके पास मेरे लिए कोई सवाल है? मैं यह सुनिश्चित करना चाहता हूँ कि आप सब चीजों पर स्पष्ट हों।"



7. मानव संसाधन के लिए सभी दस्तावेजों की एक प्रति भेजें। कोई भी दस्तावेज हस्ताक्षर प्राप्त करें जिसकी आपको आवश्यकता है। और, अपने स्वयं के रिकॉर्ड और एचआर के लोगों के लिए अतिरिक्त प्रतियां बनाएं। किसी कर्मचारी की कार्य फाइल के भीतर अनुशासनात्मक वार्तालापों के सामान्य सारांशों को रखना एक अच्छा विचार है। ये दस्तावेज एक रिकॉर्ड के रूप में काम करेंगे, जब आपको एक और वार्तालाप करने या रोज़गार को समाप्त करने की आवश्यकता होगी।



8. ध्यान दें और किसी भी सुधार को पुरस्कृत करें। यह अत्यधिक संभावना है कि आपका कर्मचारी आपकी बातचीत के बाद अपने प्रदर्शन में सुधार करना शुरू कर देगा। जैसा कि आप यह देखने के लिए देखते हैं कि वे कैसे कर रहे हैं, किसी भी प्रगति को नोट करना सुनिश्चित करें और इसे प्रोत्साहित करें, चाहे यह कितना भी छोटा हो।

### विधि 3

#### व्यावसायिकता बनाए रखें



1. शांत रहें। याद रखें कि आप अपनी बातचीत के लिए पेशेवर स्वर सेट करने वाले व्यक्ति हैं।

तो एक गहरी सांस लें या दस तक गिनें। मुद्दों पर बने रहें और विषय बंद न करने की कोशिश करें। अपने आप को याद दिलाएं कि आप उनकी मदद करने की कोशिश कर रहे हैं, लेकिन आपको अपना काम करने की भी जरूरत है।



2. व्यक्तिगत अपमान या दुर्व्यवहार को बर्दाश्त न कर्मचारी आपकी टिप्पणियों का नकारात्मक रूप से जवाब दे सकता है और अचानक प्रहार कर सकता है। यदि ऐसा होता है, तो यह सबसे अच्छा है यदि आप दोनों थोड़े समय के लिए रुक जाते हैं। कर्मचारी को जाने के लिए कहें और यह बताएं कि आप एचआर के साथ कल की बातचीत को फिर से शुरू करेंगे। आपको यहां प्राधिकरण की एक डिग्री बनाए रखनी होगी वरना आप इस कर्मचारी के व्यवहार को निर्देशित करने और कंपनी की उत्पादकता सुनिश्चित करने की क्षमता खो देंगे।
  - यह एक और कारण है कि आप इस बातचीत को जल्द से जल्द बाद में करना चाहते हैं। यदि आप उनके साथ बात करने से पहले बहुत देर तक प्रतीक्षा करते हैं, तो उन्हें ऐसा महसूस हो सकता है जैसे कि आपको पहले उन्हें चेतावनी देनी चाहिए।



3. यदि आवश्यक हो तो एक एक गवाह लेकर आएं। यदि आपको लगता है कि बातचीत बुरी तरह से चल सकती है, तो बातचीत में बैठने के लिए एचआर या किसी अन्य पर्यवेक्षक के सदस्य को आमंत्रित करना शायद एक स्मार्ट विचार है। वे नियमों के बारे में आप जो कहते हैं उसे सुदृढ़ करने में मदद कर सकते हैं। दो शांत लोगों के साथ सामना करने पर एक कर्मचारी की भी उत्तेजित होने की संभावना कम होगी।



4. उन्हें एक लिखित स्पष्टीकरण विकल्प दें। यदि कर्मचारी आपसे उनकी स्थिति के बारे में बात करने में असहज है, तो आप उन्हें अपने कार्यों के कारणों और भविष्य में सुधार की इच्छा के बारे में बताते हुए एक आधिकारिक पत्र लिखने की अनुमति दे सकते हैं। अनुरोध करें कि वे भविष्य में सुधार के विशिष्ट उपायों के लिए स्पष्ट रूप से सहमत हैं।
- इस पत्र को एचआर के साथ कर्मचारी की आधिकारिक फाइल के साथ भी रखा जाना चाहिए।



5. उन्हें सीधे आगे की कमान की शृंखला दें। यदि कर्मचारी आपके साथ नागरिक ढंग से बात करने से इंकार या परिवर्तन नहीं करता है, तो उन्हें अपने सुपरवाइजर या एचआर से सीधे संपर्क करने की आवश्यकता हो सकती है। यदि आप ऐसा करते हैं तो दूसरी पार्टी को विवरण दें, ताकि वे जान सकें कि क्या करना है।

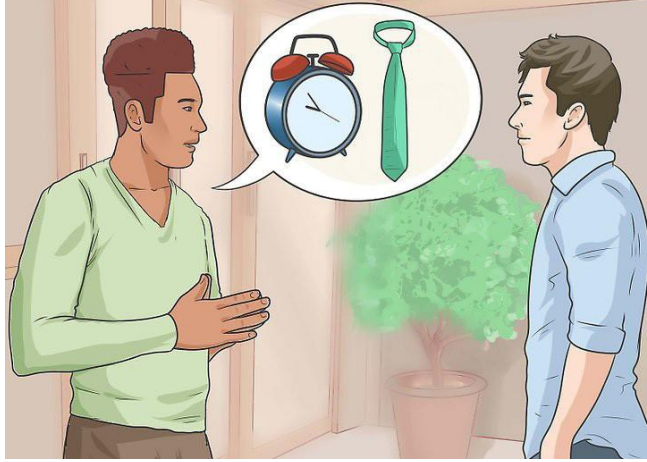
## एक कर्मचारी को कैसे निकालें

यदि आपको किसी कर्मचारी के साथ कोई समस्या है, तो आपके पास एक नहीं बल्कि दो विकल्प हैं: उन्हें कोच बनाने की कोशिश करें और उनके प्रदर्शन में सुधार करने के लिए उनके साथ काम करें, या उन्हें निकाल दें। एक कर्मचारी को काम पर रखना महंगा हो सकता है और आपके कर्मचारी के भावनात्मक और वित्तीय कठिनाइयों का एक बड़ा कारण बना सकता है - विशेष रूप से आधुनिक अर्थव्यवस्था में।

किसी को गलत तरीके से निकाले जाने पर आप पर या आपके संगठन पर दायित्व और मुकदमे भी लग सकते हैं। दुर्भाग्य से, हालांकि, ऐसी परिस्थितियां हैं जहां एक कर्मचारी को निकालना आपका एकमात्र विकल्प है। यह लेख आपको दिखाएगा कि किसी को इनायत और सुरक्षित रूप से कैसे निकालें।

## विधि 1

### समाप्ति से पहले



1. अपेक्षाएं निर्धारित करें। अपने कर्मचारियों के साथ किसी भी व्यवहार के बारे में चर्चा करें जो तत्काल समाप्ति के लिए आधार हो सकता है।

- तब तक इंतजार न करें जब तक कि व्यवहार पहले ही नहीं हो रहा हो। सुनिश्चित करें कि सभी कर्मचारी नियमों और उत्पादकता की उम्मीदों को सामने रखते हैं। इनमें गिरफ्तारी के रिकॉर्ड का खुलासा करने में विफल होना, पिछले रोजगार के बारे में झूठ बोलना, ड्रग परिक्षण में असफल होना, अपमान, अत्यधिक अनुपस्थिति और नौकरी के प्रदर्शन को प्रभावित करने वाले अन्य मुद्दों जैसे "अत्यधिक" का गठन शामिल हो सकता है।



2. नियमित प्रदर्शन मूल्यांकन दें। साल में कम से कम एक बार कर्मचारी के काम का मूल्यांकन करें और आपकी अपेक्षाओं या वास्तविक नौकरी की आवश्यकताओं के प्रदर्शन में दस्तावेज़ की कमियों का मूल्यांकन करें। जब कोई कर्मचारी कम आता है, तो सुधार करने के तरीकों पर चर्चा करें और उन्हें सुधारने में मदद करने के लिए कर्मचारी को स्पष्ट चरण और लक्ष्य दें।





3. अपने निर्णय पर यकीन रखें। जब तक आप कंपनी के मालिक नहीं हैं, किसी को निकालने के अपने नियोक्ता के नियमों के बारे में जानें।

- किसी व्यक्ति को निकालने के लिए आपके पास आवश्यक विशिष्ट चरण हो सकते हैं - भले ही कर्मचारी अपना काम नहीं कर रहा हो। कभी भी अपने नियोक्ता को क्षीण न करें और अपने स्वयं के पर्यवेक्षक को सूचित किए बिना इस तरह की कार्रवाई करके अपनी स्थिति को जोखिम में न डालें।

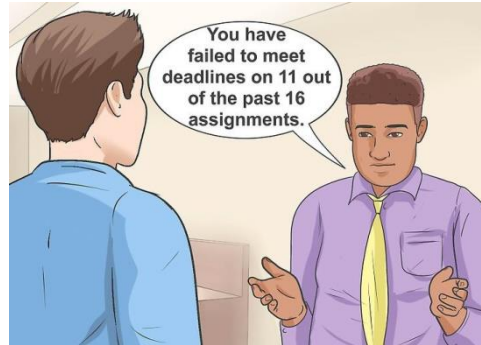


4. समस्याओं पर ध्यान देने पर जल्दी से कार्य करें। जैसे ही आप उनके बारे में जानते हैं, और अपने कर्मचारी को सुधारने के तरीके के बारे में जानकारी देते हुए प्रदर्शन समस्याओं से अवगत होना सुनिश्चित करें।

- अपने कर्मचारी के साथ बैठें और उनसे समस्या पर चर्चा करें। उनसे पूछें कि उन्हें क्या लगता है कि उनका प्रदर्शन घटिया क्यों हो रहा है, और उनके सुधार के लिए सुझाव दें।
- इन वार्तालापों का लिखित रिकॉर्ड रखें। या तो उनसे एक फॉर्म पर हस्ताक्षर कराएं जो कवर करता है कि क्या चर्चा की गई थी, या उन्हें एक औपचारिक ईमेल भेजें। यदि आप कोई ईमेल भेज रहे हैं, तो अपने कर्मचारी से उसका जवाब देने के लिए, रसीद स्वीकार करने के लिए और उन्हें लिखित रूप में जवाब देने का अवसर देने के लिए कहें।



5. व्यक्तिगत कारकों पर विचार करें। जबकि कंपनियों को अपनी उत्पादकता, कार्यस्थल के वातावरण और नीचे की रेखा पर नज़र रखनी होती है, अपने कर्मचारी के जीवन में किसी भी बाहरी परिस्थिति के बारे में पूछना और विचार करना बुद्धिमानी है जो अस्थायी रूप से उनके प्रदर्शन को प्रभावित कर सकता है। स्वास्थ्य समस्याएं, परिवार में मृत्यु / बीमारी, गर्भावस्था, तलाक या अन्य संबंध आघात, बढ़ते तनाव और वित्तीय परेशानियां जीवन का हिस्सा हैं और व ध्यान केंद्रित खोने के लिए अन्यथा मूल्यवान कर्मचारियों का कारण बन सकती हैं। हालांकि उत्पादकता में ये गिरावट अस्थायी हो सकती है, और बाहर की कठिनाइयों के बीच किसी को निकालना क्रूर और संभावित रूप से आपके संगठन के लिए खराब प्रचार ला सकता है। यदि संभव हो, तो कर्मचारी को कुछ विचार देने और उनकी कठिनाइयों को हल करने का अवसर प्रदान करें ताकि उनके प्रदर्शन में सुधार हो सके।



6. समस्या पर ध्यान दें। जब आप किसी कर्मचारी की सलाह लेते हैं, तो संपादकीय टिप्पणी के बिना, तथ्यों पर ध्यान केंद्रित करें। "आप पिछले 16 असाइनमेंट में से 11 पर समय सीमा को पूरा करने में विफल रहे हैं" उपयुक्त है। "आप सुस्त हो रहे हैं" अनुचित है।



7. रिकॉर्ड रखें। अगर जरूरत पड़े तो आप कागज़ के ट्रेल का प्रयोग कर सकते हैं जिससे पता चलता है कि आपने निकालने के निर्णय में कोई मनमानी नहीं की है।

- सभी अनुशासनात्मक कार्यों का रिकॉर्ड बनाये रखें। कर्मचारी से अपने आप को और कंपनी को कवर करने के लिए वार्तालाप को रेखांकित करते हुए किसी प्रकार के दस्तावेज़ पर हस्ताक्षर कराएं। इसे विशेष रूप से बताना चाहिए कि कर्मचारी गलती स्वीकार नहीं कर रहा है, लेकिन यह बताया गया है कि नौकरी का प्रदर्शन संतोषजनक नहीं है।
- विशिष्ट सुधारों की रूपरेखा बनाइये या उनका अपना काम बनाये रखने के लिए आवश्यक परिवर्तनों की रूपरेखा बनाइये, और जब ये परिवर्तन होते हैं तो उन्हें समय सीमा स्पष्ट करने दीजिये।
- लक्ष्य सेट करें। सभी समस्याओं को तुरंत हल करने की अपेक्षा न करें। समयसीमा देने से समय सीमा से जुड़े कुछ प्रमुख लक्ष्यों को सुधारने में मदद मिलेगी।



8. अगले चरण की समाप्ति पर कर्मचारी के साथ स्पष्ट रहें। यदि कर्मचारी का कम कार्य करना जारी है, तो सुनिश्चित करें कि वे समझते हैं कि सुधार बेंचमार्क से मेल खाना चाहिए वरना कर्मचारी को निकाल दिया जाएगा।

## विधि 2

### सेट अप करें



1. एक योजना बनाएं। जानिए इस कर्मचारी के बिना आपकी टीम कैसे काम करेगी। उस नौकरी की जिम्मेदारियों के बारे में सोचें और उन्हें किसी और को सौंपने के लिए तैयार रहें, या अधिक उपयुक्त कर्मचारी को नियुक्त करें।

- यदि आपने प्रतिस्थापन के रूप में किसी अन्य कर्मचारी को नियुक्त करने के लिए चुना है, तो अपने भर्ती प्रयासों के बारे में सावधान रहें। यदि आप अपने कर्मचारी से असंतुष्ट हैं, तो संभव है कि वे स्वयं नौकरी से असंतुष्ट हों, और कहीं और समान रोजगार की तलाश कर रहे हों। यदि वे आपकी कंपनी के लिए अपनी नौकरी के विवरण में आते हैं, और जानते हैं कि आप उन्हें निकालने की योजना बना रहे हैं, तो वे अपराध कर सकते हैं और प्रतिशोधात्मक उपाय कर सकते हैं - कंपनी के रहस्यों को चोरी करने से लेकर ग्राहकों को नुकसान पहुंचाना तक कुछ भी।



2. एक विच्छेद पैकेज पर विचार करें। यदि समाप्ति के आसपास की परिस्थितियों का सुकाबला किया जा सकता है, तो एक गंभीर समझौते पर हस्ताक्षर करने के बदले में कई हफ्तों या महीनों के भुगतान की पेशकश करना आपके संगठन को एक हानिकारक कानूनी लड़ाई से बचाने का एक अच्छा तरीका हो सकता है। यह एक दयालु तरीका भी हो सकता है जिससे किसी कर्मचारी को अपने प्रयास करने में मदद मिल सके।



3. कोई निजी जगह चुनें और उन्हें कमरे में बुलाओ। आप वह स्थान चाहते हैं जहां आप और कर्मचारी दोनों स्पष्ट रूप से बोल सकें। ऐसे मुद्दे हो सकते हैं जो अन्य कर्मचारियों के बारे में पहले से सामने नहीं आए थे, या भुगतान की जानकारी हो सकती हैं – ऐसी चीजें जिन्हें अंधाधुंध रूप से साझा नहीं किया जाना चाहिए।

### विधि 3

#### समाप्ति



1. कर्मचारी को कमरे में प्रवेश करने के 30 सेकंड के भीतर बैठक का उद्देश्य बताएं।

पहले ही सोच कर रखें की आप क्या कहेंगे और इसे तेजी से प्राप्त अपने शब्दों पर पहुंचने का इंज़ार करके या अपने शब्दों पर ठोकर खाकर, आप बस कर्मचारी को और खुद को यातना दे रहे हैं।

- कुछ इस तरह की कोशिश करें, "मार्क, मैंने आपको अपने पद के लिए निर्धारित बेंचमार्क को पूरा करने में लगातार असफलता के कारण यहां बुलाया है।" ना की, "तो, मार्क, परिवार कैसा है? हे भगवान, वह बहुत प्यारी है। अंत में, मार्क को एक असली झटका लगेगा जब आप उन्हें कहेंगे की "आप निकाल दिए जाते हैं"।



2. इसे चलते रहने की अनुमति न दें। आपने अपना मामला और समाप्ति का कारण बताया है। आपने कर्मचारी को किसी भी विफलताओं को सही करने के लिए पर्याप्त समय दिया है, और ऐसा नहीं हुआ है। कर्मचारी जानता है कि क्या आ रहा है, इसलिए जल्दी से लक्ष्य निर्धारित करें और उन्हें विवरणों में जाए बिना सच्चाई बताएं - कि आपको अपनी प्रदर्शन चर्चाओं को कवर करना चाहिए था जिसके कारण अब आपको निकाला जा रहा है।

- आपको अपने कारण को परिसीमन करने की आवश्यकता नहीं है - अगर उन्हें पुनर्मिलन की आवश्यकता है, तो यह बात उन्हें एक पत्र में कही जा सकती है। आप जितना कम कहें, उतना अच्छा है। बार-बार चेतावनी और परामर्श के बावजूद, आपने वास्तव में पर्याप्त सुधार नहीं किया है।
- हालांकि अगर कर्मचारी कोई कारण पूछता है, तो उन्हें एक दें। बेरोजगारी बीमा आवेदन अक्सर समाप्ति का कारण पूछते हैं।



3. निकाल दें। बस कह दें। कर्मचारी को चर्चा या तर्क में बदलने की अनुमति न दें। "इस वजह से, मुझे क्षमा करें, लेकिन मुझे आपको जाने देना है।"



4. पृथक्करण का कोई विवरण संक्षेप में समझाएं। यह सुनिश्चित कर लें कि आपने मौखिक रूप से और लिखित रूप में, उन सभी कदमों का वर्णन किया हो, जैसे कि कंपनी के उपकरण को लौटाना या अपने कार्यक्षेत्र को साफ़ करना। यदि आप कोई पेशकश कर रहे हैं तो विच्छेद पैकेज की व्याख्या करें। यदि आवश्यक हो, तो उन्हें किसी भी कानूनी रूप से बाध्यकारी समझौतों की याद दिलाएं, जिस पर कर्मचारी ने हस्ताक्षर किए हैं, जैसे कि कंपनी के रहस्यों का खुलासा नहीं करना।

- यदि आप उन्हें किसी भी कानूनी कागजात पर हस्ताक्षर करने के लिए कह रहे हैं, तो उन्हें दस्तावेजों को घर ले जाने और उनकी समीक्षा करने के लिए कुछ दिनों की अनुमति दें।
- अपने कर्मचारी को बताएं कि क्या आप उनके बेरोजगारी के दावे का विरोध करेंगे। यदि आप दुर्व्यवहार, अत्यधिक अनुपस्थिति या प्रदर्शन विफलताओं के कारण कर्मचारी को निकाल रहे हैं, तो यह आपके अधिकारों के भीतर हो सकता है कि बेरोजगारी बीमा के लिए कर्मचारी के आगामी दावे का विरोध करें, क्योंकि ऐसे दावे आपकी कंपनी के कर बिल को प्रभावित करते हैं। हालांकि ऐसी लड़ाइयों को जीतना हमेशा आसान नहीं होता है, और आवश्यक बेरोजगारी लाभों के एक कर्मचारी को वंचित करने से एक नाराज कानूनी युद्ध में एक जीनियल अलगाव हो सकता है - या इससे भी बदतर हो सकता है। किसी भी तरह से, अपने कर्मचारी को बताएं कि क्या आप उनका दावे का विरोध करने की योजना बना रहे हैं या नहीं।



5. सहायता की पेशकश करें। आमतौर पर जिस कर्मचारी को आपने निकाल दिया, वह एक भयानक व्यक्ति नहीं है, सिर्फ काम उसके अनुकूल नहीं है।

- यदि आपको लगता है कि कर्मचारी ने अच्छी आस्था के साथ काम किया है, परंतु केवल नौकरी के लिए आवश्यक कौशल या आपकी कंपनी के लिए सही स्वभाव का अभाव है, तो आप उन्हें उनकी विश्वसनीयता, उनके दृष्टिकोण, टीम वर्क के संबंध में सिफारिश देने का प्रस्ताव दे सकते हैं, जिनके साथ वे सफल रहे हों। उनके द्वारा किए गए काम के लिए उन्हें धन्यवाद, और उनके भविष्य के प्रयासों पर उन्हें शुभकामनाएं दें।



6. क्रोध के लिए तैयार रहें। यहां तक कि अगर यह स्पष्ट है कि आपने अपना उचित परिश्रम किया है, तो आप जिस कर्मचारी को निकाल रहे हैं वह परेशान हो सकता है। यदि वे हिंसक हो जाते हैं, तो सुरक्षा, अन्य कर्मचारियों या पुलिस को उन्हें हटाने में मदद करने के लिए बुलाएं। यदि वे केवल अपमान कर रहे हैं या भावुक हैं, तो प्रतिक्रिया न करने की पूरी कोशिश करें। आप इसके लायक नहीं हो सकते हैं, लेकिन यह हो सकता है कि स्थिति से गुजरने के लिए उनकी आवश्यकता यही है।



7. आईटी पेशेवर रखें। भले ही आप एक व्यक्ति के रूप में कर्मचारी को पसंद करते थे, इस बिंदु पर एक पेशेवर दूरी बनाए रखें।
- यह पूर्व कर्मचारी को यह जानने में मदद करेगा कि यह व्यक्तिगत नहीं था, बस व्यवसाय था।



8. इसे स्वयं न लें। हां, किसी को निकालना मुश्किल है, खासकर किसी ऐसे व्यक्ति को जिसे नौकरी की जरूरत है। बस याद रखें कि आप अपने कर्मचारियों के लिए जिम्मेदार हैं, और यदि वे विफल हो रहे हैं, तो आप ऐसा करेंगे।

## कैसे जानें की एक कर्मचारी को लिखित चेतावनी कब देनी है

यदि आप अपने नेतृत्व में कर्मचारियों के साथ एक व्यापार के प्रबंधक या मालिक हैं, तो एक समय आ सकता है जब आपको लिखित चेतावनी जारी करनी पड़े। एक लिखित चेतावनी एक आधिकारिक सूचना है कि एक कर्मचारी ने कंपनी की नीति का उल्लंघन किया है। चेतावनी समस्या का विस्तार करते हुए बताएगी कि यह कब हुई और चेतावनी कब तक लागू होगी। हालांकि यह अप्रिय है, एक लिखित चेतावनी जारी करने से कंपनी के भीतर व्यवस्था बनाए रखने में मदद मिल सकती है और कर्मचारी को अपने कार्यों को सही करने का मौका मिल सकता है।

### भाग 1

#### क्या यह एक लिखित चेतावनी के लिए सही समय है, निर्णय लें



1. चेतावनियों की सामान्य प्रगति का पालन करें। किसी कर्मचारी को जारी की जाने वाली चेतावनी आमतौर पर एक निश्चित प्रगति या वृद्धि के बाद जारी की जाती है। प्रगति से बने रह कर आप कर्मचारी को यह समझने में मदद कर सकते हैं कि वर्तमान में वे किस स्तर का अनुशासन प्राप्त कर रहे हैं और यह मुद्दा कितना गंभीर है। लिखित चेतावनी के समय के बारे में जानने के लिए कर्मचारी चेतावनियों की निम्नलिखित प्रगति की समीक्षा करें:

- मौखिक चेतावनी
- लिखित चेतावनी
- अंतिम लिखित चेतावनी
- कर्मचारी को निकालना।



2. संगठन कोड का पालन करें। इससे पहले कि आप किसी कर्मचारी को लिखित चेतावनी जारी करें अपने संगठन के अनुशासनात्मक कोड की जांच करें।



सुनिश्चित करें कि कोड लिखित चेतावनी जारी करने के आपके निर्णय से सहमत हैं। अपनी लिखित चेतावनी प्रस्तुत करने से पहले आपके संगठन द्वारा उपयोग किए जाने वाले अनुशासनात्मक कोड में मुद्दे की गंभीरता का मिलान करें।

- कुछ मुद्दे बहुत गंभीर नहीं हो सकते हैं या उस कर्मचारी के साथ पहली बार घटना हो सकती है। इन्हें एक सरल मौखिक चेतावनी की आवश्यकता हो सकती है।
- अन्य मुद्दे काफी गंभीर हो सकते हैं और मौखिक चेतावनी को दरकिनार करते हुए लिखित चेतावनी दे सकते हैं। इनमें चोरी या हिंसा की धमकियां शामिल हो सकती हैं।



3. मुद्दे के बारे में जानकारी इकट्ठा करें। इससे पहले कि आप एक लिखित चेतावनी बनाएं, आपको कर्मचारी और मुद्दे के संबंध में सभी प्रासंगिक जानकारी एकत्र करने की आवश्यकता होगी। इस जानकारी को एकत्रित करने से आप तय कर पाएंगे कि क्या लिखित चेतावनी उचित है और साथ ही साथ यह आपको एक विस्तृत और प्रभावी चेतावनी लिखने की अनुमति भी देती है।

- किसी भी कर्मचारी उल्लंघन की तारीख और समय जानें।
- इस मुद्दे के बारे में किसी भी बातचीत या पिछली मौखिक चेतावनियों को विस्तार से बताएं।
- पुराने दस्तावेजों को इकट्ठा करें, जिस पर कर्मचारी ने हस्ताक्षर किए, कंपनी की शर्तों के लिए उनकी स्वीकृति का दस्तावेजीकरण करें और उनके उल्लंघन का चित्रण करें।



4. कर्मचारी के साथ बात करें। इससे पहले कि आप अपनी लिखित चेतावनी पूरी करें और जारी करें, आप कर्मचारी के साथ निजी तौर पर बात कर सकते हैं। यदि अगला चरण कर्मचारी को लिखित चेतावनी जारी करना है तो यह बैठक आपको स्थिति को समझने और सही ढंग से न्याय करने की अनुमति देगी।

- बातचीत से पता चल सकता है कि मुद्दा गलतफहमी का था और आगे किसी कार्रवाई की जरूरत नहीं है।
- आप घटना के बारे में अधिक जानकारी एकत्र करने में सक्षम हो सकते हैं, जिससे आप अपनी लिखित चेतावनी को बेहतर ढंग से जारी कर सकते हैं।



5. यह निर्धारित करें कि चेतावनी जारी करना या लिखना आपका कर्तव्य है या नहीं। बड़े संगठनों में यह स्पष्ट नहीं हो सकता है कि लिखित चेतावनी देने के लिए कौन होना चाहिए, खासकर यदि कर्मचारी के पास एक से अधिक पर्यवेक्षक या प्रबंधक हों। सुनिश्चित करें कि यह कंपनी की नीति है कि आप कर्मचारी को चेतावनी लिखने या वितरित करने के लिए आवश्यक हैं।
- आमतौर पर, प्रत्यक्ष पर्यवेक्षक पत्र जारी कर सकता है।
  - कुछ मामलों में, लिखित चेतावनी जारी करने का निर्णय समूह की बैठक द्वारा लिया जा सकता है।

## भाग 2

### लिखित चेतावनी बनाएं और जारी करें

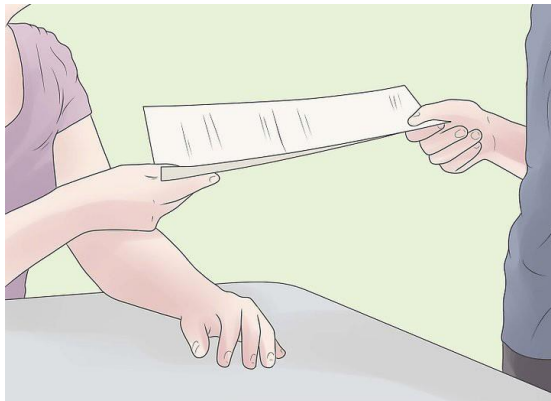


1. आवश्यक जानकारी शामिल करें। हालांकि यह आवश्यकताएं संगठनों के बीच भिन्न हो सकती हैं, कुछ सामान्य तत्व हैं जिन्हें आप अपनी लिखित चेतावनी में शामिल कर सकते हैं। सूचनात्मक और प्रभावी लिखित चेतावनी बनाने के लिए जानकारी के निम्नलिखित बिंदुओं की समीक्षा करें:
- शामिल किसी भी पार्टियों के नाम शामिल करें।
  - अपराध की प्रकृति।
  - तारीख और समय जब अपराध हुआ।

- चेतावनी का विवरण और चेतावनी में शामिल समयावधि।
- स्थिति को कैसे ठीक किया जाए, इस बारे में कर्मचारी को निर्देश।
- इस अवरोध के परिणाम और साथ ही भविष्य के मुद्दों के परिणाम।



- जितना संभव हो विषय से जुड़े रहें। जब आप अपनी चेतावनी लिख रहे हों तो आपको यथासंभव विशिष्ट और विस्तृत होने की आवश्यकता होगी। आपकी चेतावनी में स्पष्ट और संक्षिप्त विवरण शामिल करने से समस्या को सटीक तरीके से व्यक्त करने में मदद मिलेगी और आपके कर्मचारी को बेहतर सुधार करने और भविष्य में आगे के अपराधों से बचने की अनुमति मिलेगी।
  - स्पष्ट कथन शामिल करें जो समस्या का वर्णन करते हैं। उदाहरण के लिए "23 जून को, आपको एक अन्य कर्मचारी के साथ शारीरिक झगड़ें में शामिल होने की सूचना मिली थी"।
  - चेतावनी को स्पष्ट करना चाहिए कि अगर कर्मचारी के व्यवहार को ठीक नहीं किया गया तो क्या होगा। उदाहरण के लिए "यदि एक और उल्लंघन होता है, तो हम केवल एक अंतिम चेतावनी जारी करेंगे।



- व्यक्ति को लिखित चेतावनी वितरित करें। हालांकि चेतावनी लिखी गई है, आप इसे कंपनी के मेल या ईमेल के माध्यम से नहीं भेजेंगे। विचाराधीन कर्मचारी के साथ निजी बैठक के दौरान, लिखित चेतावनी देना व्यक्तिगत रूप से करने की आवश्यकता होगी। यह दोनों पक्षों के बीच सीधी बातचीत और मुद्दे पर स्पष्ट संवाद की अनुमति देगा।
  - प्रारंभिक तारीख के लिए बैठक उपलब्ध कराएं।
  - कुछ सकारात्मक प्रतिक्रिया भी दें। मीटिंग के दौरान केवल नकारात्मक पर ध्यान केंद्रित न करें।



4. सुनिश्चित करें कि कर्मचारी चेतावनी को समझता है। जब आपने एक बार चेतावनी लिखी है और इसे कर्मचारी को दे दिया है, आप यह सुनिश्चित करना चाहेंगे कि कर्मचारी चेतावनी को समझे। चेतावनी की शर्तों, यह कितनी अवधि तक चलेगी, वे इसे क्यों प्राप्त कर रहे हैं और भविष्य में अपनी कार्रवाई को सही करने के लिए कैसे काम कर सकते हैं पर चर्चा करें।
- बहुत से लिखित चेतावनियों में हस्ताक्षर के लिए जगह होगी। अपने कर्मचारी को चेतावनी पर हस्ताक्षर कराएं, यह घोषणा करते हुए कि वे समझ गए हैं और इसके साथ सहमत हैं।
  - कर्मचारी को दावे पर विवाद करने का अधिकार दें। कुछ जानकारी सही नहीं हो सकती हैं और उन्हें चेतावनी पर सवाल उठाने का अधिकार होना चाहिए।

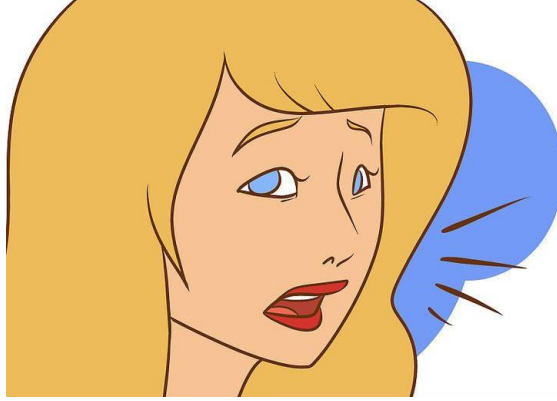
## एक कर्मचारी के प्रदर्शन की समीक्षा कैसे करें

प्रबंधक के टूलबॉक्स में प्रदर्शन की समीक्षा सबसे मूल्यवान संसाधनों में से एक है, फिर भी कई प्रबंधक यह नहीं जानते कि किसी कर्मचारी के प्रदर्शन की समीक्षा कैसे की जाए। एक सकारात्मक और उत्पादक अनुभव बनाने में आपकी मदद करने के लिए यहां कुछ सुझाव दिए गए हैं।

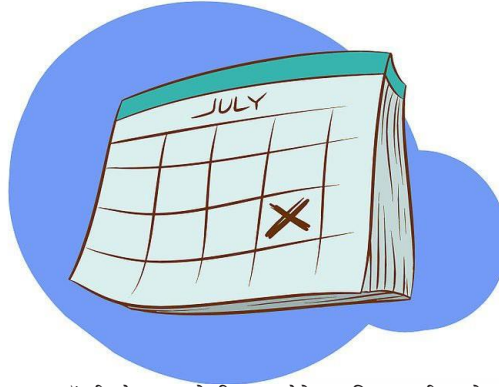
### चरण



1. प्रदर्शन समीक्षाओं के लिए वाक्यांशों का उपयोग करें। क्या कहना है: "रचनात्मक तरीके से प्रतिक्रिया देता है। वह बदलाव के लिए हमारी जरूरतों को समझने में तकनीकी मदद करने में सक्षम थी।" क्या नहीं कहें: "रचनात्मक तरीके से प्रतिक्रिया देता है।"



1. आश्चर्य से बचें। समस्याएं उत्पन्न होने पर तत्काल प्रतिक्रिया दें और मुद्दों को हल करने के लिए कर्मचारी के साथ काम करें। समीक्षा अवधि के दौरान कर्मचारी से मिलें। क्या कहें: क्या कहें: "जैसा कि हमने पहले चर्चा की थी।" क्या न कहें: "मेरा आपको बताने का कोई कारण है।"



2. तैयारी करें। जब समीक्षा के समय प्रक्रिया सुधार फॉर्म और दस्तावेजीकरण जैसे "त्वरित प्रदर्शन प्रलेखन प्रपत्र" का उपयोग करते हैं, तो वर्ष भर इस अनुकरणीय और खराब प्रदर्शन के दस्तावेज़ बनाए रखें और अपने आप को तैयार रखें। क्या कहना है: "मैंने पिछले साल के अपने रिकॉर्डों की समीक्षा की है और पाया है" क्या नहीं कहना है: "मेरे पास समय नहीं था।"



3. "उत्तरदायित्व न मठें"। यदि कर्मचारी प्रदर्शन की जानकारी किसी तृतीय-पक्ष से प्राप्त की गई थी, कार्रवाई करने से पहले इसकी सटीकता को सत्यापित करें। साथ ही, स्रोत का खुलासा करने के लिए सावधानीपूर्वक विचार करें क्योंकि इससे कार्यस्थल में अधिक संघर्ष हो सकता है, कर्मचारी के विश्वास की हानि हो सकती है, या सह-श्रमिकों के बीच दुश्मनी हो सकती है।

क्या कहना है: "मैंने देखा है कि <मुद्दा> समय-समय पर हुआ है तो आइए देखें कि हम इस पर एक साथ कैसे काम करते हैं।" क्या नहीं कहना है: "क्रिस्टीना और वैल ने मुझे बताया कि तुम धौंस दिखाने वाले और अव्यवसायिक हैं। मैंने ध्यान नहीं दिया, लेकिन उन्होंने कहा कि आप हैं।"



5. इसे पेशेवर रखें। कार्यस्थल में कर्मचारी के प्रदर्शन और आचरण से संबंधित मुद्दों के साथ बने रहें। क्या कहना है: "हम पिछले साल से सफलताओं और सबक की समीक्षा करने और अगले साल की योजना बनाने के लिए आज यहां हैं।" क्या नहीं कहना है: "बच्चे कैसे हैं?"



6. सकारात्मक और नकारात्मक संतुलन बनाएं। कर्मचारी के योगदान और सकारात्मक प्रयासों को स्वीकार करें। क्या कहना है: "के क्षेत्र में कुछ सुधार हुआ था।" क्या नहीं कहना है: "मेरे पास आपको प्रशंसा-सूचना देने के लिए कुछ भी नहीं है।"



7. सम्मान दिखाएं। अपनी आवाज न उठाएं, व्यक्तिगत हमले न करें, व्यंग्य या अपमान का इस्तेमाल न करें।

सम्मान के साथ बात करें। क्या कहें: "मैं समझता हूँ कि आपने इसमें अपना सर्वश्रेष्ठ प्रयास दिया है, और आपको यह पता होना चाहिए कि यह अभी भी मानक तक नहीं है।" क्या नहीं कहना है: "यदि आप कोशिश करने के बावजूद ऐसे कार्य करते हैं तो जब आप नहीं करेंगे तो क्या होगा।"



8. सटीकता के लिए प्रतिबद्ध रहें। वे वादे न करें जिन्हें आप निभी नहीं सकते हैं। सही बोलें। सुनिश्चित करें कि "संभावनाएं" इस प्रकार प्रस्तुत की गई हैं। क्या कहना है: "जिन लक्ष्यों और सुधारों को हम निर्धारित करते हैं, वे आपके अवसरों को बढ़ाने की स्थिति में होंगे।" क्या नहीं कहना है: "इस बार अगले साल, आप करने की स्थिति में होंगे।"



9. अपने सबसे अच्छे और अपने सबसे खराब की समीक्षा करें। जो कर्मचारी अच्छा काम कर रहे हैं, उनके लिए समीक्षा न छोड़ें। विशिष्ट ताकत और निर्धारित लक्ष्यों पर चर्चा करें। एक "बोनस उत्कृष्टता वाक्यांश" का उपयोग करने पर विचार करें। क्या कहना है: "मैं आपकी समीक्षा की प्रतीक्षा कर रहा हूँ क्योंकि यह एक महान वर्ष रहा है।" क्या नहीं कहना है: "आपको समीक्षा की आवश्यकता है। मेरे पास समय नहीं है।"



10. सारी बातें मत करो। यदि आप अपने निष्कर्ष को बदलने का इरादा नहीं रखते हैं, तो भी उनके स्पष्टीकरण को स्वीकार करें।

क्या कहना है: "मैं आपके इनपुट को समीक्षा में आमंत्रित करता हूँ। मैं सुनना चाहता हूँ कि आप इसे कैसे देखते हैं।" क्या नहीं कहना है: "आप सिर्फ बहाने बना रहे हैं।"



11. सही दस्तावेज़ करें। निष्कर्ष दस्तावेज़ मत करें। केवल तथ्य ही अदालत में प्रासंगिक हैं। प्रदर्शन के ठोस उदाहरण जो आपको निष्कर्ष के दस्तावेज़ के बिना, आपके निष्कर्ष पर ले जाते हैं। क्या कहना है: "मुझे एक 'सूक्ष्म-प्रबन्ध चुड़ैल कहा जाता है।" "क्या नहीं कहना है: " एक महिला के लिए काम करना पसंद नहीं है।"



12. कोच बनें। कर्मचारियों को सिर्फ यह न बताएं कि उन्होंने क्या गलत किया है। कुछ सुझाव दें जो उनके कार्यस्थल को बेहतर बनाने में मदद कर सकें। कुछ कर्मचारियों ने अनजाने में खराब काम की आदतें विकसित की हैं। क्या कहना है: "मैं नोटिस करता हूँ कि आप अपना ज्यादातर समय काम के बजाय सामाजिककरण में बिताते हैं। शायद आपको कर्मचारियों के साथ सामूहीकरण करने और अपनी डेस्क से कैंडी का कटोरा लेने के लिए काम के बाहर समय निर्धारित करना चाहिए।" "क्या नहीं कहना है: " आप काम के बारे में परवाह नहीं करते हैं जबी आप पूरे दिन बात करना चाहते हैं। "

### कर्मचारी की छंटनी कैसे करें

छंटनी व्यापार की दुनिया की एक वास्तविकता है। यह प्रक्रिया आमतौर पर दोनों पक्षों के लिए अप्रिय होती है, लेकिन अनुभव को कम दर्दनाक बनाने के कई तरीके हैं। छंटनी अक्सर बड़े बैचों में आती है; यदि कोई कंपनी अच्छा प्रदर्शन नहीं कर रही है तो वह अपने कार्यबल के कुछ प्रतिशत भाग की छंटनी करेगी। किसी प्रभावी छंटनी की प्रक्रिया को समझना जो कि कानूनी और करुणामय दोनों ही है, महत्वपूर्ण है।



## भाग 1

### छंटनी की योजना बनाएं



1. इस बारे में सोचें कि आपको किसकी ज़रूरत है। सुनिश्चित करें कि जो लोग रहेंगे, वे उन लोगों के काम को कवर करने में सक्षम होंगे, जिन्हें निकाला जा रहा है। छंटनी, बरखास्तगी के विपरीत है, आमतौर पर इसमें कंपनी खराब प्रदर्शन कर रही होती है और कार्यबल के कुछ हिस्से को जोने देने की आवश्यकता होती है। छंटनी के साथ, कर्मचारी बेरोजगारी लाभ का दावा करने में सक्षम होंगे। दूसरी ओर, बरखास्तगी आमतौर पर कर्मचारी के खराब प्रदर्शन के बारे में होती है। काम में कितनी तेजी आएगी? क्या लोग कार्यालय बदल रहे होंगे, या आप एक छोटी सी जगह पर जा रहे होंगे? छंटनी के बारे में बहुत सावधानी से सोचें क्योंकि आप महत्वपूर्ण लोगों को खोने का पछतावा नहीं करना चाहते हैं।



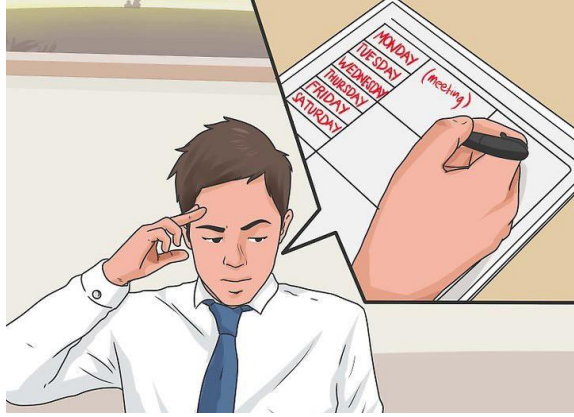
2. अपने वकील से मिलें। आपको लोगों की छंटनी के बारे में सबसे अच्छा विधि जानने की ज़रूरत है। आपको एक नियोक्ता के रूप में अपने अधिकारों और जिम्मेदारियों को जानना चाहिए। आपको अपने कर्मचारियों के अधिकारों और जिम्मेदारियों को, और वे बेरोजगारी लाभ कैसे प्राप्त कर सकते हैं इस बारे में भी जानना होगा।



3. अपने कर्मचारियों के साथ संवाद करें। यदि आप लोगों की छंटनी करने जा रहे हैं, तो संभावना यह है कि आपका व्यवसाय अच्छा नहीं चल रहा है। छंटनी करने से पहले अपने कर्मचारियों के साथ अपने व्यवसाय के स्वास्थ्य पर चर्चा करें।

उनके पास इस बात के अच्छे विचार हो सकते हैं कि किस तरह से आप इस समस्या को हल कर सकते हैं। यह पता चल सकता है कि आपको लोगों की छंटनी की ज़रूरत नहीं है (या कम से कम इतना नहीं जितना आपने सोचा था)। यदि आप छंटनी कर रहे हैं, तो कम से कम आपके कर्मचारी इस बात से अवगत होंगे कि यह एक बड़ी समस्या का हिस्सा है, न कि उनके प्रदर्शन के कारण है।

- "मैं माफ़ी चाहता हूँ लेकिन मुझे आपको यह सब बताना है, कि हमारा कारोबार पिछली दो तिमाहियों से गिर रहा है। मैं छंटनी पर विचार कर रहा हूँ, भले ही मैं वास्तव में ऐसा नहीं करना चाहता हूँ। हमारे पास हर किसी को नौकरी पर रखने लायक पैसे नहीं हैं।
- "अगर हम कर्मचारियों में कुछ बदलाव नहीं करते हैं तो हम दिवालियापन देख सकते हैं। मैं किसी की छंटनी नहीं करना चाहता, लेकिन मुझे लगता है कि यह आवश्यक है।"
- "मंदी ने हमारी ग्राहक सूची को लगभग खत्म कर दिया है। यदि आपके पास कोई सुझाव है, तो मैं उन्हें सुनना पसंद करूँगा। लेकिन अगर हम कुछ बदलाव नहीं करते हैं, तो मुझे लोगों की छंटनी करनी पड़ेगी।



4. घोषणा के समय की योजना बनाएं। कुछ व्यावसायिक विशेषज्ञ मंगलवार सुबह सुझाव देते हैं। यह सप्ताह में पर्याप्त है (लेकिन सोमवार नहीं) कि आप कार्यालय में प्रतिक्रिया को नियंत्रित करने में सक्षम होंगे। लोग सप्ताहांत में इसके बारे में अकेले परेशान होने के बजाय, इसके बारे में बात कर सकते हैं और काम के दौरान इसके बारे में सोच सकते हैं। काम के अंत में शुक्रवार से और सोमवार सुबह बात करने से बचें - दोनों ऐसे समय हैं जब यह लोगों को अधिक प्रभावित करेगा। छंटनी के लिए छुट्टी सप्ताहांत से ठीक पहले घोषणाओं के बारे में स्पष्ट करें।

## भाग 2

### छंटनी की घोषणा करें



1. आप पहले से कर्मचारी से जो कहेंगे, उसका अभ्यास करें। करुणा से स्थिति को समझाने के तरीकों के बारे में सोचने की कोशिश करें।

तैयार होने के लिए संभावित प्रतिक्रियाओं की कल्पना करें और विभिन्न प्रतिक्रियाओं के अच्छे उत्तर खोजने के लिए प्रयास करें। ईमानदार और सम्मानीय बनें। उन मुख्य बिंदुओं का अनुसरण करने और याद रखने के लिए एक स्क्रिप्ट तैयार करने के बारे में सोचें जिन्हें आप बनाना चाहते हैं।



2. जितनी जल्दी हो सके छंटनी करें। एक बार जब आप जानते हैं कि यह अपरिहार्य है, तो कर्मचारियों के साथ अपनी बैठकों के लिए समय और स्थान की योजना बनाएं। हर किसी के लिए इसे जल्दी से करना बेहतर है।



3. अपॉइंटमेंट बनाएं और व्यक्तिगत तौर पर छंटनी करें। हालांकि यह असुविधाजनक होने वाला है, फिर भी आपको प्रत्येक कर्मचारी को उनके चेहरे पर बताना होगा कि उनकी छंटनी की जा रही है। इस तरह से आप बातचीत कर सकते हैं, एक-दूसरे को सुन सकते हैं, और ऐसे तरीके खोजने की कोशिश कर सकते हैं जिनसे आप कर्मचारी को आगे बढ़ने में मदद कर सकें।

- "जैन, मुझे खेद है, लेकिन मैं आपको जाने दूंगा। आप एक महान कर्मचारी रहे हैं, लेकिन हम उस विभाग को बंद करने जा रहे हैं जिसमें आप बजट की समस्याओं के कारण काम करते हैं।"
- "कोई यह सुनना नहीं चाहता है, लेकिन हमें आपकी छंटनी करनी होगी। हम केवल न्यूनतम संख्या कर्मचारियों के साथ आगे बढ़ सकते हैं, और इसका मतलब है कि हम आपके पद को खत्म करने जा रहे हैं।"
- "यह वास्तव में मुश्किल है, लेकिन मैं तुम्हें जाने दे रहा हूं। आपने हमारे लिए बहुत मेहनत की है, और मैंने देखा है कि आपने कितना विकास किया है। मुझे पता है कि जहां भी आपको अपनी अगली नौकरी मिलेगी, वह बहुत भाग्यशाली होगा।"



4. मजबूत भावनाओं के लिए तैयार रहें। आपको अपने कर्मचारियों से निपटने में सहानुभूति रखने की आवश्यकता है, जो निश्चित रूप से समाचार से बहुत परेशान होंगे। उन्होंने आपके लिए जो बेहतर काम किया है और आपने उसका कितना मूल्य रखा है, उसे विस्तार से बताएं। निम्नलिखित तैयारी के बारे में सोचें:

- टिशू और पानी
- समय जब कर्मचारी आ सकता है और अपने डेस्क को साफ कर सकता है जब अन्य कर्मचारी वहां नहीं होते हैं। (यदि वे अपने सहकर्मियों को अलविदा कहने का अवसर देना चाहते हैं, तो इसके लिए भी समय निकालें)।



5. कर्मचारी को बताएं कि आप एक अच्छे संदर्भ प्रदान करेंगे। यदि आपके पास क्षमता है, तो आप कर्मचारी को करियर सलाह और प्लेसमेंट सहायता से जोड़ने की पेशकश भी कर सकते हैं, लेकिन सभी कंपनियां ऐसा करने में सक्षम नहीं हैं। कर्मचारी को मानव संसाधन विभाग (या जो भी छंटनी के विवरण के प्रभारी हैं) का संदर्भ दें यदि उनके पास बेरोजगारी के लिए दाखिल करने या एक नई स्थिति खोजने के बारे में और प्रश्न हैं।



6. उनके विच्छेद पैकेज का विवरण दें। आपकी कर्मचारी पुस्तिका और उनके अनुबंधों के आधार पर, विभिन्न कर्मचारी विभिन्न राशियों और लाभों के हकदार हो सकते हैं। हर कॉन्ट्रैक्ट की पूरी जानकारी हासिल करें ताकि आप विवरणों के बारे में सुनिश्चित हो सकें। यह सुनिश्चित करने के लिए कर्मचारी के साथ पैकेज पर बात करें कि वह इसे पूरी तरह से समझता है।

- यदि आप उन्हें छूट पर हस्ताक्षर करने के लिए कह रहे हैं, तो उन्हें इसके बारे में सोचने के लिए कुछ समय दें। यदि आप विच्छेद प्रदान करते हैं, तो उन्हें यह कहते हुए छूट देनी होगी कि वे बाद की तारीख में कंपनी में वापस नहीं आएंगे और मुकदमा नहीं करेंगे, और अधिक पैसे की मांग नहीं करेंगे।



7. अपने वकील के संपर्क में रहें। आप छंटनी का संचालन करने के साथ अपने वकील को भी अपने साथ रख सकते हैं। श्रमिकों को संघीय और राज्य कानून दोनों द्वारा संरक्षित किया जाता है। निर्धारित करें कि क्या आपके व्यवसाय और छंटनी की योजना नीचे दिए गए वेबसाइटों पर वार्न अधिनियम या पुराने श्रमिक लाभ संरक्षण अधिनियम (ओडवलयूवीपीए) के अंतर्गत आती है। सुनिश्चित करें कि आप अपने कर्मचारियों को बाद की तारीख में मुकदमा करने का कारण नहीं दे रहे हैं। भेदभाव मुख्य कारणों में से एक है जिसे लेकर कर्मचारी मुकदमा दायर करते हैं - लिंग, जाति और विकलांगता कानून इन स्थितियों को कवर करते हैं।

### भाग 3

#### छंटनी के परिणाम से निपटें



1. परिवर्तनों के बारे में खुले रहें। हर कोई छंटनी के बारे में बात कर रहा होगा - इसे अनुमति दें। कर्मचारी को इससे निपटने के लिए कुछ दिन दें और फिर काम पर इस बात को करने से रोकने के लिए कहें।

- "मुझे पता है कि हम सभी को इन परिवर्तनों के बारे में सोचने के लिए समय चाहिए। कोई बात नहीं। चलो आप सब इस से निपटने के लिए यह सप्ताह ले लो, और जब हम सोमवार को वापस आएंगे तो हम आगे बढ़ने के लिए तैयार हो सकते हैं।"
- "मैं छंटनी से दुखी हूँ, जैसा कि मैं जानता हूँ कि आप हैं। अभी और सप्ताहांत में अपने सहकर्मियों के साथ उनके बारे में बात करें। हमारी कंपनी कैसे बदल रही है और आप उसका एक हिस्सा कैसे हैं, इस बारे में बात करने के लिए सोमवार को एक बैठक होगी।"

- "छंटनी हम सभी के लिए भयानक है। चलिए एक दूसरे के साथ उनके बारे में बात करने के लिए आज और कल कुछ समय लेते हैं। मुझे आपके किसी भी प्रश्न का उत्तर देने में खुशी होगी।"



2. अपने कर्मचारियों के साथ संवाद करें। एक ईमेल भेजें या एक बैठक बुलाकर बात करें कि कंपनी आगे क्या करेगी। उन सभी को उनके काम के लिए धन्यवाद दें और उनकी मदद के लिए कहें।

- "मैं चाहता हूँ आप अपने विचार से दें कि हमें बदलावों से कैसे निपटना चाहिए। मुझे विचारों के साथ ईमेल करें या चर्चा के लिए एक बैठक की स्थापना करें।"
- "मैं मंगलवार दोपहर के लिए कंपनी की बैठक बुलाना चाहूंगा। मैं उन लोगों से सुनना चाहता हूँ जिनके पास सवाल या चिंताएँ हैं ताकि हम उनसे सार्वजनिक रूप से निपट सकें।"
- "हमारी कंपनी को भविष्य की तैयारी के लिए क्या करना चाहिए? ईमेल, संदेश, या बताने के लिए मुझे कॉल करें। कर्मचारी अक्सर प्रबंधन से बेहतर जानते हैं कि किसी कंपनी और उसके ग्राहकों को वास्तव में क्या चाहिए।"



3. एक प्रेस विज्ञप्ति जारी करें। अपनी जनता के साथ ईमानदारी से संवाद करें। उन्हें बताएं कि आपकी छंटनी हुई और आपकी कंपनी कैसे बदल जाएगी।

## मादक द्रव्यों के सेवन के मुद्दों के साथ एक कर्मचारी को कैसे संभालें

काम के माहौल में मादक द्रव्यों के सेवन से निपटना विशेष रूप से मुश्किल है। यदि आप एक व्यवसाय चलाते हैं, या एक अन्य कर्मचारी है जो एक सहकर्मी के बारे में चिंतित है, तो स्थिति को सावधानी से संभालना महत्वपूर्ण है।

विशेष रूप से, मादक द्रव्यों के सेवन के संकेतों को पहचानने में सक्षम होना महत्वपूर्ण है, एक कर्मचारी को संभालना जो उनके प्रभाव में दिखाई देता है, और ड्रग-मुक्त कार्य वातावरण को बढ़ावा देना जानता है।

## भाग 1

### मादक द्रव्यों के सेवन के संकेत को पहचानें



1. असामान्य व्यवहार के लिए देखें। लक्षणों की एक सरणी होती है जो किसी व्यक्ति के नशे में होने का संकेत दे सकती है, क्योंकि यह ड्रग और उसके गुणों पर निर्भर करेगा। कुछ के लिए, ड्रग्स उन्हें सुस्त, सहज और खुश कर देगा। अन्य लोग जो मादक द्रव्यों का सेवन करते हैं, वे अपने व्यवहार में बहुत ऊर्जावान और अनिश्चित होते हैं। आप देख सकते हैं कि व्यक्ति हमेशा आगे बढ़ रहा होता है लेकिन वास्तव में कभी भी कुछ हासिल नहीं करता है। अन्य व्यवहारों में शामिल हैं:

- परिणामों के बारे में सोचे बिना, तर्कहीन या कर्कश रूप से कार्य करना।
- ध्यान केंद्रित करने में परेशानी होना। व्यक्ति का ध्यान बहुत कम हो सकता है और लंबे समय तक परियोजनाओं पर नहीं लगता है।
- महत्वपूर्ण बैठकें और कार्यक्रम को भूल जाना।



2. जोखिम भरे कार्य करने वाले व्यक्ति के लिए देखें। कई मादक द्रव्यों के सेवन करने वाले जोखिमपूर्ण या विश्वासघाती गतिविधियों की ओर बढ़ते हैं। इसका कारण यह है, यह हिस्सा है, वे अपने कार्यों के परिणामों पर विचार नहीं करते हैं। उनके खराब फैसले के कारण, वे निम्नलिखित चीजें कर सकते हैं:

- दोषपूर्ण निर्णय लेना।

- हानिकारक व्यवहार में लिप्त होना जो उनके स्वयं या दूसरों के लिए हानिकारक हो सकता है।
- बहुत सारे कानूनी मुद्दों में घिरे रहना।
- हमेशा पैसे की तंगी रहना।



3. ध्यान दें यदि किसी के पास संपत्ति को नष्ट करने का खराब रिकॉर्ड है। जो लोग मादक द्रव्यों का सेवन कर रहे होते हैं, उनके पास कार्यालय के आस-पास की चीजों को तोड़ने और वस्तुओं के दुरुपयोग का ट्रैक रिकॉर्ड हो सकता है। आप यह भी ध्यान दे सकते हैं कि व्यक्ति चीजों को बहुत खो देता है, या हमेशा अन्य लोगों की चीजों को उधार लेने के लिए कह रहा होता है क्योंकि वे अपने स्वयं के वस्तु को तोड़ या खो देते हैं।



4. घबराया हुआ या भ्रमित व्यवहार का ध्यान रखें। एक व्यक्ति जो नशीली ड्रग्स का दुरुपयोग कर रहा है वह काम करने के लिए एक घबराया हुआ रवैया विकसित कर सकता है। व्यक्ति जल्दी से बोल सकता है वास्तव में बिना यह सोचे कि वे क्या कह रहे हैं। दूसरी ओर, व्यक्ति उस चीज़ के बारे में बहुत आत्मविश्वास से बात कर सकता है जिसके बारे में वे वास्तव में बहुत कम जानते हैं।



5. ध्यान रखें कितनी बार संदिग्ध व्यक्ति काम करने से चूक जाता है। एक मादक पदार्थ सेवन करने वाले की अक्सर काम भूल सकता है, या तो क्योंकि वे ड्रग्स का दुरुपयोग कर रहे हैं या इस तथ्य को छिपाने की कोशिश कर रहे हैं कि वे बहुत नशे में हैं।



उनके बहाने कमजोर हो सकते हैं या उनमें किसी भी समर्थन की कमी हो सकती है।

## भाग 2

- किसी ऐसे कर्मचारी को संभालना जिस पर प्रभाव प्रकट होते हों



1. किसी पर नशेड़ी होने का आरोप न लगाएं। अगर आपके पास सबूत नहीं है तो आमतौर पर यह समझदारी है कि व्यक्ति को नशे की लत होने का आरोप न लगाएं। ऐसा इसलिए है क्योंकि कुछ मनोवैज्ञानिक विकारों के समान संकेत हैं। इसके बजाय, यदि व्यक्ति ने कुछ विशेष रूप से गलत नहीं किया है, तो व्यक्ति के काम की निगरानी करना जारी रखें।
  - यदि आप एक साथी कर्मचारी हैं और आपको किसी पर नशीली ड्रग्स का सेवन करने का संदेह है, तो सीधे या स्पष्ट रूप से उस व्यक्ति पर आरोप लगाएं बिना, अपने बॉस के साथ इस विषय पर बात करने पर विचार करें। आपका बॉस तब व्यक्ति के काम की निगरानी शुरू कर सकेगा।



2. संदिग्ध के नशेड़ी व्यवहार का ध्यान रखें। दिनांक और समय सहित, अपनी टिप्पणियों का लिखित रिकॉर्ड रखें। यदि संभव हो, तो प्रत्येक अवलोकन के लिए अपने पास एक सबूत रखने की कोशिश करें जिसे आप सूचीबद्ध करते हैं (जैसे कि कोई और व्यक्ति जो कमरे में था जब संदिग्ध व्यक्ति किसी सहकर्मी पर तर्कहीन रूप से चिल्लाना शुरू कर देता है यह बताने के लिए कि संदिग्ध व्यक्ति ने वास्तव में ऐसा किया था)। व्यक्ति के संकेतों से परिचित रहें, चाहे उसकी आंखें पारदर्शक हों, बात करने में समस्याएं हों, और चाहे वे उनींदी दिखाई दें।



3. यदि वे प्रभाव में आते हैं तो एक कर्मचारी को घर भेजें। यदि आपको लगता है कि कोई व्यक्ति ड्रग्स के प्रभाव में हो सकता है, लेकिन आपको यकीन नहीं है, तो एक और पर्यवेक्षक को अपने गवाह के रूप में ले जाएं, कर्मचारी को एक तरफ ले जाएं, और उस व्यक्ति को घर जाने के लिए कहें। यदि आप इससे बच सकते हैं तो उसे ड्राइव करने की अनुमति न दें। फिर:

- अगले दिन व्यक्ति से बात करें और उनसे अपने व्यवहार के बारे में बताने के लिए कहें। मादक द्रव्यों के सेवन के अलावा एक कारण हो सकता है जो व्यक्ति को उस तरीके से कार्य करने के लिए प्रेरित कर रहा था जो उन्होंने पिछले दिन किया था। यदि वे कोई व्यवहार्य कारण नहीं दे सकते हैं, तो कंपनी की नीतियों को देखें और व्यक्ति से मदद लेने का आग्रह करें।



4. सहायता या सलाह प्रदान करें। यदि कोई व्यक्ति स्वच्छ होकर ड्रग्स का दुरुपयोग करने के बारे में बताता है (जो संभव नहीं है लेकिन संभव है), तो उस व्यक्ति की सहायता लें जिसकी उन्हें आवश्यकता है। उन्हें उपलब्ध संसाधनों के बारे में अधिक जानने में मदद करने का प्रयास करें। कई कंपनियां मादक द्रव्यों के सेवन से जूझ रहे कर्मचारियों को शैक्षिक सामग्री और अन्य स्रोत प्रदान करती हैं।

- उपचार योजनाओं या सुविधाओं की एक सूची बनाएं, साथ ही साथ इस क्षेत्र में कुछ सहायता समूह भी बनाएं।



5. किसी ऐसे व्यक्ति के साथ अकेले समय बिताने से बचें जिस पर आपको संदेह है, कि वह किसी पदार्थ का दुरुपयोग करता है।

यदि आप ही वह हैं जो व्यक्ति के साथ मिलेंगे, तो स्थिति को नियंत्रण में रखने में मदद करने के लिए पर्यवेक्षक के साथ ऐसा करें। एक मादक द्रव्यों का सेवन तर्कहीन या आक्रामक रूप से कार्य कर सकता है, भले ही आप व्यक्ति को हमेशा एक दयालु व्यक्ति द्वारा जानते हों। ड्रग्स एक व्यक्ति के व्यक्तित्व को बदलने की एक विधि है। यदि आपको संदेह है कि कोई व्यक्ति ड्रग्स का दुरुपयोग कर रहा है, लेकिन इसे साबित करने के लिए आपके पास सबूत नहीं हैं तो उस व्यक्ति से दूरी बनाए रखने की कोशिश करें।

- अकेले संदिग्ध नशेड़ी का सामना करने की कोशिश न करें। जबकि सभी ड्रग नशेड़ी हिंसक नहीं होते हैं, ड्रग्स किसी व्यक्ति के कार्य करने के तरीके को बदल सकते हैं, और व्यक्ति आपको किसी ओर को बताने से रोकने के लिए हिंसा का सहारा ले सकता है।



6. यदि आपको लगता है कि वे व्यक्ति दूसरों को खतरे में डाल सकता है तो उस व्यक्ति की रिपोर्ट करें। यदि आप चिंतित हैं कि वह व्यक्ति आपको या आपके कार्यालय में किसी और को नुकसान पहुंचा सकता है तो आपको उस व्यक्ति की अधिकारियों को रिपोर्ट करनी चाहिए। यदि व्यक्ति आक्रामक या हिंसक रूप से कार्य कर रहा है तो उसके साथ जुड़ने की कोशिश न करें।

- आपको उस व्यक्ति को दूसरों के साथ उलझाने की कोशिश करनी चाहिए। यदि संभव हो, तो उस व्यक्ति को अलग कर दें जब तक कि अधिकारी आपके कार्यालय में जाने में सक्षम न हों।

### भाग 3

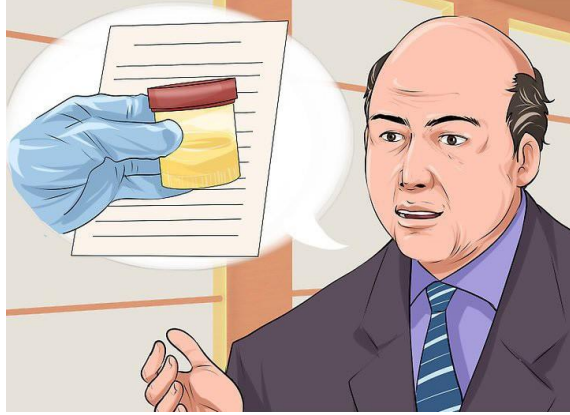
#### ड्रग मुक्त कार्य पर्यावरण को बढ़ावा दें



1. काम में ड्रग के उपयोग के बारे में नियम स्पष्ट करें। यदि आप एक पर्यवेक्षक या किसी संगठन के मालिक हैं, तो आपको अपने कार्यस्थल को ड्रग मुक्त बनाने के लिए चरण उठाने चाहिए। प्रत्येक कर्मचारी के साथ चर्चा करने वाले नियम और कानून बनाएं। इस तरह, जब आपके पास एक कर्मचारी के साथ एक स्थिति होती है, तो आपके पास समस्या से निपटने के लिए जगह में स्पष्ट चरण होते हैं। यह सुनिश्चित करने के लिए कि कर्मचारी ड्रग-मुक्त हैं आपके कार्यस्थल में ड्रग परीक्षण कराएं।

इन नियमों में स्पष्ट रूप से निम्नलिखित चीजों की जानकारी शामिल होनी चाहिए:

- कार्यालय में ड्रग्स के साथ पकड़े जाने पर कर्मचारियों को कैसे निलम्बित किया जाएगा।
- कैसे कर्मचारियों को आधार पर कहीं भी पीने या धूम्रपान करने की अनुमति नहीं है, जब तक कि कंपनी का कोई एक ऐसा समारोह न हो जो उन पदार्थों का सेवन करने की अनुमति देता है।
- प्रभाव में रहते हुए काम पर आने पर कर्मचारियों को कैसे निलम्बित किया जाएगा।



2. एक ड्रग परीक्षण कार्यक्रम बनाने पर विचार करें। यह सुनिश्चित करने के लिए कि आपका कार्यालय एक ड्रग-मुक्त कार्यस्थल है, यादृच्छिक ड्रग परीक्षण स्थापित करें। जब किसी व्यक्ति को आपकी कंपनी में काम पर रखा जाता है, तो उन्हें इस तथ्य के बारे में सचेत करें कि यादृच्छिक ड्रग परीक्षण हो सकते हैं और उन्हें कंपनी छोड़ने के लिए कहा जाएगा यदि कोई भी अवैध ड्रग्स उनके सिस्टम में पाया जाता है। इस नियम को लागू करने से पहले कुछ सप्ताह प्रतीक्षा करें। यह समय किसी भी वर्तमान ड्रग उपयोगकर्ताओं को अपने तरीकों में संशोधन करने और यदि आवश्यक हो तो मदद लेने की अनुमति देगा।



3. परिणाम स्पष्ट करें। नशीले ड्रग्स के सेवन के परिणामों को सभी कर्मचारियों के लिए स्पष्ट किया जाना चाहिए और बिना किसी अपवाद के लागू किया जाना चाहिए। बेशक, दंड अलग-अलग होंगे, आपकी कंपनी, मांगों, पर्यावरण आदि के आधार पर, ऐसे परिणाम बनाने की कोशिश कर सकती है जो उचित हैं लेकिन गंभीर हैं।

- उदाहरण के लिए, आप किसी व्यक्ति को मादक द्रव्यों के सेवन के कठोर परिणामों के रूप में इस्तीफा देने के लिए कह सकते हैं।
- या यदि वे ड्रग्स के साथ पाए जाते हैं, तो आप किसी व्यक्ति के वेतन में कटौती करना चुन सकते हैं।



4. अपने कर्मचारियों को नशीली ड्रगों के दुरुपयोग के संकेतों के बारे में शिक्षित करें। अपने काम के माहौल को सुरक्षित रखने में मदद करने के लिए, अपने कर्मचारियों को सिखाएं कि उन संकेतों को कैसे पहचाना जाए जिस से पता चल सके की कोई नशीले ड्रग का दुरुपयोग कर रहा है।

- आप अपने कर्मचारियों के लिए सेमिनार रख सकते हैं, या प्रमुख संकेतों को बता सकते हैं, जिसका मतलब हो सकता है कि कोई व्यक्ति ड्रग्स का दुरुपयोग कर रहा है।



5. तनाव प्रबंधन सिखाएं। तनाव एक कारण है जिसके चलते कोई ड्रग्स का दुरुपयोग करना शुरू कर सकता है। इस वजह से, अपने कर्मचारियों को तनाव प्रबंधन सिखाना महत्वपूर्ण है। आप अपने कर्मचारियों के लिए एक संगोष्ठी बना सकते हैं जिसमें उन्हें विभिन्न तनाव प्रबंधन तकनीकों को सिखाया जाता है।

- आपको यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि आपके कर्मचारी जानते हैं कि यदि वे बहुत तनाव महसूस कर रहे हैं तो वे ब्रेक ले सकते हैं।

## कर्मचारी भर्ती और चयन प्रक्रिया

आतिथ्य उद्योग के लिए कर्मचारियों की भर्ती के लिए, समूह की भागीदारी और समुहकार्य, जिम्मेदारी और महत्वपूर्ण सोच जैसे कुछ गुणों को देखना महत्वपूर्ण है। संचार कौशल और समस्या समाधान भी प्रमुख विशेषताएं हैं जो आतिथ्य क्षेत्र में आवश्यक हैं। आतिथ्य उद्योग में कर्मचारी भर्ती पर मौजूदा ज्ञान को व्यापक बनाने के लिए अध्याय में चर्चा किए गए विषयों का बहुत महत्व है।

### भर्ती

भर्ती (भर्ती) मानव संसाधन प्रबंधन का एक मुख्य कार्य है। यह नियुक्ति का पहला चरण है। भर्ती एक संगठन के भीतर (या तो स्थायी या अस्थायी) नौकरियों के लिए उपयुक्त उम्मीदवारों को आकर्षित करने, चयन करने और नियुक्त करने की समग्र प्रक्रिया को संदर्भित करता है। भर्ती अवैतनिक पदों के लिए व्यक्तियों को चुनने में शामिल प्रक्रियाओं को भी संदर्भित कर सकती है, जैसे स्वैच्छिक भूमिका या अवैतनिक प्रशिक्षु भूमिकाएं। प्रबंधकों, मानव संसाधन सामान्यवादियों और भर्ती विशेषज्ञों को भर्ती करने का काम सौंपा जा सकता है, लेकिन कुछ मामलों में सार्वजनिक क्षेत्र की रोजगार एजेंसियों, वाणिज्यिक भर्ती एजेंसियों, या विशेषज्ञ खोज सलाहकारों का उपयोग प्रक्रिया के कुछ हिस्सों को करने के लिए किया जाता है। भर्ती के सभी पहलुओं का समर्थन करने के लिए इंटरनेट आधारित तकनीकें व्यापक हो गई हैं।

### प्रक्रिया

#### कार्य विश्लेषण

ऐसी स्थितियों में जहां पहली बार कई नई नौकरियां सृजित और भर्ती की जाती हैं या रिक्तियां होती हैं या रोजगार विवरण और नौकरी की विशेषताओं जैसे दस्तावेज होते हैं। अक्सर, एक कंपनी में पहले से ही मौजूदा पदों के लिए नौकरी का विवरण होता है। जो पहले से ही तैयार किया गया होता है, इन दस्तावेजों को वर्तमान आवश्यकताओं को प्रतिबिंबित करने के लिए समीक्षा और अपडेट की आवश्यकता हो सकती है। भर्ती के चरण से पहले, एक व्यक्ति विनिर्देश को अंतिम रूप दिया जाना चाहिए।

### स्रोत

स्रोत नौकरी रिक्तियों को भरने के लिए उम्मीदवारों को आकर्षित करने या पहचानने के लिए एक या अधिक रणनीतियों का उपयोग है। इसमें उपयुक्त मीडिया का उपयोग करके आंतरिक और बाहरी भर्ती विज्ञापन शामिल हो सकते हैं, जैसे कि नौकरी के पोर्टल, स्थानीय या राष्ट्रीय समाचार पत्र, सोशल मीडिया, व्यवसाय मीडिया, विशेषज्ञ भर्ती मीडिया, पेशेवर प्रकाशन, विंडो विज्ञापन, नौकरी केंद्र, या इंटरनेट के माध्यम से विभिन्न तरीकें।

वैकल्पिक रूप से, नियुक्ता भर्ती सलाहकारों या एजेंसियों का उपयोग कर सकते हैं ताकि अन्य उम्मीदवारों को ढूंढा जा सके- जो, कई मामलों में, अपने वर्तमान पदों में संतुष्ट हो सकते हैं और सक्रिय रूप से स्थानांतरित करने के लिए सक्रिय नहीं हैं। उम्मीदवारों के लिए यह प्रारंभिक शोध - जिसे नेम जनरेशन भी कहा जाता है - संभावित उम्मीदवारों के लिए संपर्क जानकारी का उत्पादन करता है, जिन्हें भर्तीकर्ता फिर से संपर्क कर सकते हैं और स्क्रीन कर सकते हैं।

## स्क्रीनिंग और चयन

विभिन्न मनोवैज्ञानिक परीक्षण साक्षरता सहित विभिन्न केएसएओ का आकलन कर सकते हैं। शारीरिक क्षमता को मापने के लिए मूल्यांकन भी उपलब्ध हैं। भर्तीकर्ता और एजेंसियां साइकोमेट्रिक परीक्षण और प्रदर्शन-आधारित मूल्यांकन के लिए सॉफ्टवेयर उपकरण के साथ, उम्मीदवारों को फ़िल्टर करने के लिए आवेदक ट्रेकिंग प्रणाली का उपयोग कर सकते हैं। कई देशों में, नियोक्ताओं को उनकी स्क्रीनिंग और चयन प्रक्रियाओं को समान अवसर और नैतिक मानकों को पूरा करने के लिए कानूनी रूप से अनिवार्य किया जाता है।

नियोक्ता के उन उम्मीदवारों के मूल्य को पहचानने की संभावना है जो पारस्परिक कौशल या टीम नेतृत्व जैसे नरम कौशल को शामिल करते हैं। कई कंपनियां, जिनमें बहुराष्ट्रीय संगठन शामिल हैं और जो राष्ट्रीयताओं की श्रेणी से भर्ती होती हैं, वे भी अक्सर इस बात को लेकर चिंतित रहती हैं कि क्या उम्मीदवार प्रचलित कंपनी संस्कृति के अनुकूल है या नहीं।

## विकलांग उम्मीदवार

शब्द विकलांगता सबसे नियोक्ताओं के लिए कुछ सकारात्मक अर्थों को वहन करती है। शोध से पता चला है कि नियोक्ता पक्षपात अनुभव और कर्मचारी और नियोक्ता को काम पर रखने के फैसले के लिए उचित समर्थन के साथ सुधार करते हैं। अधिकांश कंपनियों के लिए, पैसे और नौकरी की स्थिरता विकलांग उम्मीदवार की उत्पादकता में योगदान करने वाले कारकों में से दो हैं, जो बदले में एक व्यवसाय की वृद्धि और सफलता के बराबर है। विकलांग श्रमिकों को काम पर रखने से नुकसान की तुलना में अधिक लाभ होता है। उनकी स्थिति को देखते हुए, वे अपने पर्यावरण के परिवेश के अनुकूल होने और उपकरणों से परिचित होने की अधिक संभावना रखते हैं, जिससे वे समस्याओं को हल करने और अन्य कर्मचारियों के साथ प्रतिकूलता को दूर करने में सक्षम हो जाते हैं। जब वे पात्रता मानदंडों को पूरा करते हैं, तो यूएस आईआरएस कंपनियों को एक्सेस एक्सेस क्रेडिट अक्षम कर देती है।

## विविधता

अनेक प्रमुख निगम वैश्विक अर्थव्यवस्था में सफलतापूर्वक प्रतिस्पर्धा करने के लिए काम पर रखने में विविधता की आवश्यकता को पहचानते हैं। अन्य संगठनों, उदाहरण के लिए विश्वविद्यालयों और कॉलेजों, ने उनकी सफलता के लिए आवश्यक मूल्य के रूप में विविधता को गले लगाने के लिए धीमा कर दिया गया है।

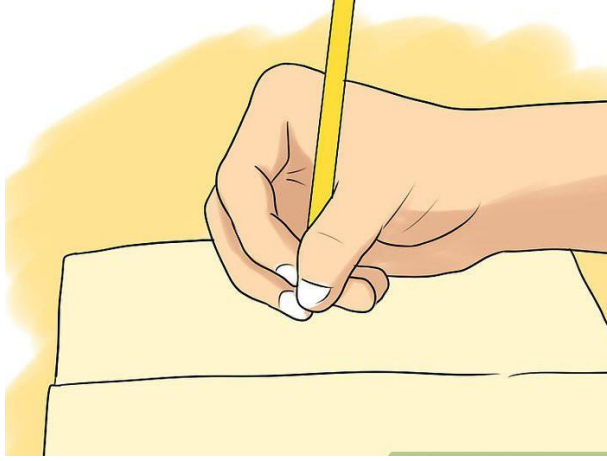
## भर्ती प्रक्रिया आउटसोर्सिंग( आरपीओ)

भर्ती प्रक्रिया आउटसोर्सिंग जिसे आमतौर पर "आरपीओ" के रूप में जाना जाता है, व्यवसाय प्रक्रिया आउटसोर्सिंग (बीपीओ) का एक रूप है, जहां एक कंपनी अपनी भर्ती प्रक्रिया के सभी या भाग का प्रबंधन करने के लिए एक तीसरे पक्ष के प्रदाता को संलग्न करती है।

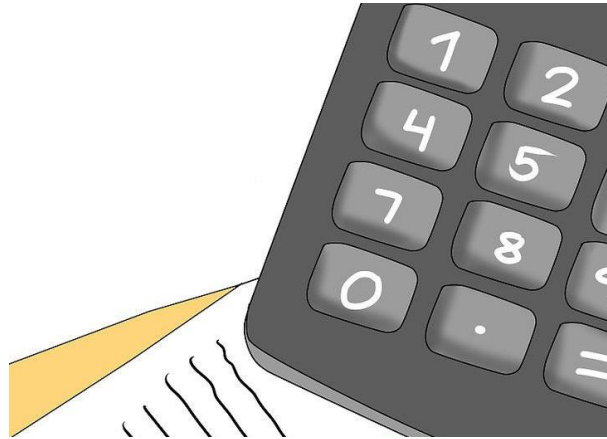
## एक गेस्ट हाउस प्रबंधक कैसे प्राप्त करें

एक गेस्ट हाउस प्रबंधक प्राप्त करना एक पूर्ण ऑफ़लाइन विषय है। एक ऐसे व्यक्ति को खोजें जिसे आप जानते हैं या आपको जिसकी सिफारिश की गई है और ऑनलाइन किसी को खोजने की कोशिश न करें।

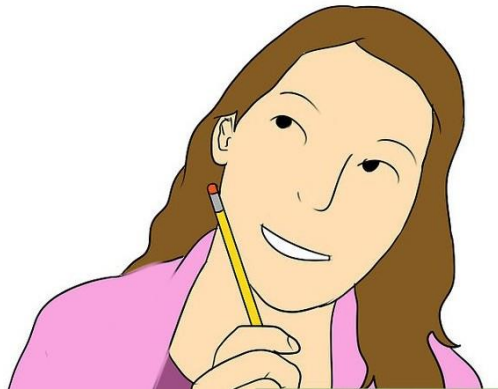
## चरण



1. लिखिए कि आपके प्रबंधक के कार्य (विस्तृत) क्या होंगे और दिन के सामान्य कार्य बनाएं।



2. घंटों का आकलन करें सभी आवश्यक कार्य करने के लिए उसे आपके दिमाग में उपस्थित रहने की आवश्यकता होगी। फिर एक सही आंकड़ा प्राप्त करने के लिए इसे 1.5 से गुणा करें जो आपके होटल व्यवसाय में वास्तविकता के अनुरूप होगा।



3. कुछ विचारों के साथ आएँ की आप अपने प्रबंधक का कहां ढूँढ सकते हैं।





4. अपनी सूची से ऑनलाइन विज्ञापन निकालें क्योंकि आप गलत तरह के लोगों को आकर्षित कर सकते हैं।



5. अपने क्षेत्र में निकटतम होटल स्कूल या होटल प्रबंधन कार्यक्रम के साथ जांच करें।



6. जांचें कि क्या आप होटल प्रबंधन से संबंधित बैठके अपने स्थान के करीब पा सकते हैं या नहीं इन बैठकों में भाग लें। वहां हमेशा बहुत क्षमता होती है।



7. उपयुक्त उम्मीदवारों के लिए निकटतम अंतरिम डेस्क से संपर्क करें।



8. कम से कम 3 उम्मीदवारों का चयन करें।



9. उन्हें अपने होटल में कम से कम 3 दिन काम करने दें और निष्पक्ष रूप से समीक्षा करें कि उन्होंने क्या किया है और उन्होंने कैसे प्रबंधन किया है। विशेष रूप से देखें कि वे एक दिन के दौरान कितनी बार बैठने के लिए गए। (इससे आपको पता चल जाएगा कि वे कितनी मेहनत करेंगे, या वह वास्तव में काम करते हैं।)



7. उन्हें अपने वेतन से 10% नीचे वेतन का प्रस्ताव दें, इस तरह से आप उन्हें अभी भी बोनस दे सकते हैं या उनका वेतन बढ़ा सकते हैं जब भी वे एक अच्छा काम कर रहे हैं जो उन्हें अपनी क्षमता का सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने के लिए उत्तेजित करेगा।

## कर्मचारियों की भर्ती कैसे करें

क्या आपके पास अपनी कंपनी में भरने के लिए एक गर्म नई स्थिति है? नौकरी के लिए सही व्यक्ति ढूंढना महत्वपूर्ण है, क्योंकि सफल कर्मचारी एक आकर्षक व्यवसाय और एक मजबूत कंपनी की नींव हैं। कर्मचारियों को नौकरियों की साइटों और मंचों पर पोस्ट करके या उद्योग कनेक्शन, रेफरल और अधिक रचनात्मक रणनीति का उपयोग करके सबसे अच्छा भर्ती किया जा सकता है।

### विधि 1

#### सक्रिय भर्ती करें



1. कंपनी के भीतर से भर्ती करें। एक नए पद के लिए एक अच्छा फिट खोजने के लिए सबसे अच्छे तरीकों में से एक यह है कि पहले से ही आपको घेरने वाले वफादार कर्मचारियों पर विचार करें। जिन्हें पहले से ही कंपनी की नीतियों को सीखने और लोगों का विश्वास अर्जित करने के लिए आवश्यक समय में रखा गया था? यदि आपको किसी पद को भरने के लिए किसी बाहरी व्यक्ति को काम पर रखने का जोखिम न उठाना पड़े तो आप बहुत समय बचा लेंगे। इस बारे में कठिन सोचें कि क्या आप जिस व्यक्ति के साथ काम कर रहे हैं वह भूमिका के लिए सही होगा, फिर उन्हें आवेदन करने के लिए प्रोत्साहित करें।

- अगर आप सफल स्टाफ की भर्ती कर रहे हैं तो अन्य विभागों के लीडरों या प्रशासकों की मदद से आवश्यक गुणों की सूची बनायें। विस्तार, अनुभव, शिक्षा स्तर और लचीलेपन पर ध्यान देने जैसे तत्वों पर चर्चा करें। आपके साथी प्रबंधक उन गुणों के बारे में इनपुट प्रदान कर सकते हैं जो किसी कर्मचारी को सबसे सफल बनाएंगे और कंपनी में किसी अन्य व्यक्ति का सुझाव देंगे जो नौकरी के लिए सही हो सकता है।



2. कर्मचारी रेफरल को प्रोत्साहित करें। आपकी कंपनी के कर्मचारियों को यह बताना कि आप नियुक्ति कर रहे हैं, नए उम्मीदवारों को भर्ती करने का एक शानदार तरीका है। आपको उन लोगों से रेफरल मिलेगा जिनकी कंपनी को अंदर और बाहर जान पहचान हैं, और वे ऐसे लोगों की सिफारिश कर सकते हैं जो नौकरी के लिए एक करीबी फिट होंगे। कर्मचारी अयोग्य उम्मीदवारों पर अपनी प्रतिष्ठा दांव पर नहीं लगाएंगे, इसलिए यदि आप इस मार्ग पर जाते हैं तो आपको कुछ सुझाव मिलना सुनिश्चित है।

- संबंधित पदों के कर्मचारियों के पास उद्योग के भीतर अच्छे उम्मीदवारों के कनेक्शन होंगे और उन दोस्तों या सहयोगियों को संदर्भित करने में सक्षम होंगे जो नौकरी की आवश्यकताओं को पूरा करेंगे और जो एक नई नौकरी की तलाश में हैं।
- कर्मचारियों को एक ईमेल भेजें जिसमें नौकरी का विवरण शामिल है और उन्हें लोगों के साथ इसे पास करने के लिए कहें जो उन्हें लगते हैं कि वे योग्य हैं।
- कर्मचारी रेफरल के लिए "प्रोत्साहन" देने से लोगों को सही उम्मीदवार की तलाश को गंभीरता से लेने के लिए प्रोत्साहित किया जा सकता है।



3. अपने व्यावसायिक संपर्कों का उपयोग करें। कभी-कभी एक नया पद कंपनी के बाहर से किसी व्यक्ति द्वारा सबसे अच्छा भरा जाता है जो पूरी तरह से ताजा स्लेट के साथ शुरू कर सकता है। पूर्ण अजनबियों से आवेदन मांगने के बजाए आप अभी भी अपने संपर्कों का उपयोग कर सकते हैं। उन लोगों को कॉल करें जिनके साथ आपने काम किया है वर्षों से जो आपको जानते हैं और समझते हैं कि आप एक कर्मचारी में क्या देखते हैं।

उनसे पूछें कि क्या उनके पास सुझाव हैं कि कौन पद के लिए एक अच्छा उम्मीदवार हो सकता है।

- जब आप कर्मचारियों की भर्ती कर रहे हों तो आप रेफरल या सकारात्मक और नकारात्मक समीक्षाओं के लिए सहकर्मियों और व्यावसायिक संपर्कों से बात कर सकते हैं।
- उद्योग में अन्य साथी भी आप को किसी विशेष वेबसाइट या व्यापार शो के बारे में सलाह दे सकते हैं यह सफल कर्मचारियों को खोजने के लिए अच्छा है।



4. अपनी कंपनी और काम को जितना संभव हो सके उतना आकर्षक बनाएं। अच्छे कर्मचारियों को ढूढना एक बात है, लेकिन आपको बदले में बहुत कुछ देकर सबसे अच्छे और प्रतिभाशाली कर्मचारियों को आकर्षित करने की आवश्यकता होगी। यहां उन्हें आकर्षित करने के तरीके बताये गए हैं:

- अपनी कंपनी की संस्कृति को निभाएं। उन्हें बताएं कि आपकी कंपनी में एक दिन कैसा होता है, और कंपनी के व्यक्तित्व के बारे में जानकारी दें। वहां काम करने में आपको कितना आनंद आता है, इस बारे में बात करें।
- एक प्रतियोगी वेतन और लाभ प्रदान करें। हालांकि यह सुनिश्चित करने के लिए सदैव ही पर्याप्त नहीं होगा कि आप नियुक्ति कर लेंगे, परंतु इससे निश्चित रूप से चोट नहीं पहुंचेगी।
- पद को प्रतिष्ठित और चुनौतीपूर्ण बनाएं। ये दो कारक उज्ज्वल संभावित उम्मीदवारों के लिए बड़े प्रोत्साहन हैं। नौकरी की संतुष्टि सम्मान महसूस करने और नई चीजों को सीखने और बाधाओं का सामना करने के लिए उत्कृष्टता प्राप्त करने से होती है।
- ऐसी चीजों का प्रस्ताव दें जो अन्य कंपनियों नहीं करती हैं। उदाहरण के लिए, लचीला समय, एक अत्यधिक मूल्यवान लाभ है जो कई कंपनियां पेश नहीं करती हैं। लोगों को घर से काम करने की अनुमति देना और जरूरत पड़ने पर समय निकालना, आपकी कंपनी को बाकी चीजों से अलग कर सकती है।



5. एक उम्मीदवार पूल बनाएं। समय-समय पर साक्षात्कार सत्र आयोजित करें और एक सफल कर्मचारी होने के लिए आवश्यकताओं को पूरा करने वाले उम्मीदवारों की जानकारी को बनाए रखें, भले ही आपके पास इसके तुरंत लिए जगह न हो।

यह आपको खुली स्थिति में होने पर समीक्षा करने के लिए ठोस उम्मीदवारों का एक पूल देगा।

- उम्मीदवारों से खुद रेफरल के लिए पूछकर अपने पूल को व्यापक और गहरा बनाएं। जब आप किसी को उम्मीदवार की संदर्भ सूची के लिए बुलाते हैं, तो उम्मीदवार के बारे में पूछें, उसके बाद आप जिस व्यक्ति से बात कर रहे हैं उसकी पृष्ठभूमि पर प्रश्नों की जांच करें। आप उम्मीदवार के पुराने प्रबंधक की भर्ती करने में सक्षम हो सकते हैं।



6. सोशल नेटवर्किंग साइटों का उपयोग करें। ऑनलाइन भर्ती स्रोत जैसे लिंक्डइन, या आपके उद्योग के लिए विशिष्ट साइटों का उपयोग करके सफल कर्मचारियों की भर्ती करें, जिनके पास क्षेत्र के लोगों के प्रोफाइल हैं। कई नौकरी चाहने वाले अपने कौशल सेट को पूरा करने के लिए इन साइटों का उपयोग करते हैं।

- यहां तक की यदि कोई व्यक्ति जो पहले से ही आपकी नौकरी में दिलचस्पी रखता है, तो उस व्यक्ति को जानने के लिए मिलने-जुलने में कोई बुराई नहीं है। आप नौकरी के अवसर पर चर्चा कर सकते हैं और देख सकते हैं कि क्या वे रुचि रखते हैं। यदि वे नहीं रखते हैं, तो उनके पास सुझाव हो सकते हैं कि कौन एक अच्छा उम्मीदवार बना सकता है।

## विधि 2 निष्क्रिय भर्ती



1. आपकी कंपनी का एक आकर्षक विवरण लिखें। अत्यधिक योग्य कर्मचारी एक ऐसी कंपनी के लिए काम करना चाहते हैं जो दिलचस्प और रोमांचक है। सबसे अच्छे उम्मीदवार एक उबाऊ या खराब लिखित नौकरी विवरण को नहीं देखेंगे। आपकी नौकरी के विवरण को संभावित कर्मचारियों का ध्यान आपकी कंपनी के मिशन की ओर आकर्षित करना चाहिए।

- लिखें कि आपकी कंपनी को अपने प्रतिस्पर्धियों से क्या चीज खास और बेहतर बनाती है।

- अपनी कंपनी के मुख्य लक्ष्य के बारे में लिखें। इसे महत्वपूर्ण बनाएं, चाहे आप लुप्तप्राय जानवरों को बचाने के लिए लक्षित हों या बाजार पर सबसे अच्छा टूथपेस्ट बनाने के लिए हो।



2. कंपनी के व्यक्तित्व को संप्रेषित करें। संभावित कर्मचारी यह महसूस करना चाहते हैं कि वह आपके लिए काम करना कैसा लगेगा। उम्मीदवारों को आकर्षित करने के लिए अपनी कंपनी के सच्चे व्यक्तित्व के बारे में बताएं। आपके विवरण की भाषा और विषय-वस्तु पाठकों को इस बात का आभास कराती है कि आपकी कंपनी किस तरह काम करती है।

- यदि आपकी कंपनी प्रतिष्ठित और औपचारिक है, तो गंभीर, श्रमसाध्य सही भाषा का उपयोग करें।
- यदि आपकी कंपनी चंचल और अभिनव है, तो बेझिझक स्लैंग या चुटकुलों का उपयोग करें ताकि लोगों को पता चल सके कि एक बड़ा व्यक्तित्व होना काम का हिस्सा है।



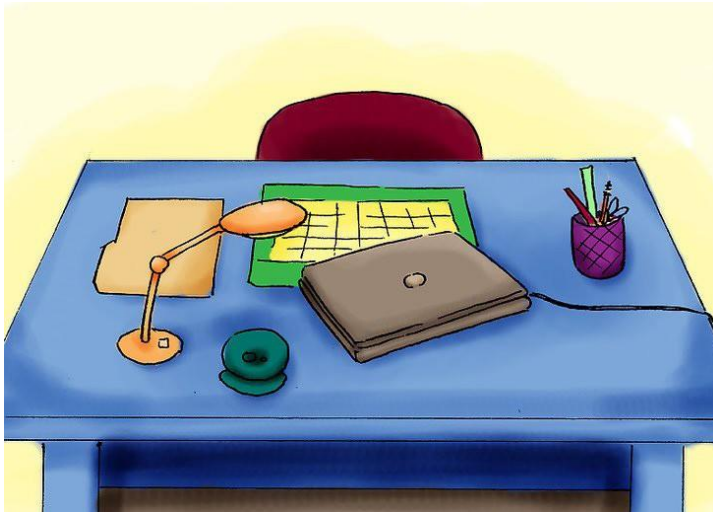
3. उस पद को परिभाषित करें जिसे आप भर रहे हैं। शीर्षक और प्रमुख पृष्ठभूमि आवश्यकताओं को सूचीबद्ध करके शुरू करें, जो उन लोगों को आकर्षित करेगी जो योग्य हैं। सामान्य और विशिष्ट जिम्मेदारियों सहित नौकरी में क्या होता है, इसके बारे में विस्तृत जानकारी शामिल करें।

- नौकरी को आकर्षक बनाएं, लेकिन आपको काम के खतरनाक पहलुओं के बारे में ईमानदार होना चाहिए। उदाहरण के लिए, यदि आप एक कार्यालय प्रबंधक को काम पर रख रहे हैं, तो हो सकता है कि आप चाहें की उम्मीदवार उच्च स्तर पर कार्यालय चलाने के लिए तैयार रहें, जबकि आपूर्ति का आदेश देने के लिए भी तैयार रहें और ऑफिस को साफ रखें। इससे जो लोग ऑफिस प्रबंधक होने के कम उलझने वाले काम में दिलचस्पी नहीं लेते हैं, वे आवेदन नहीं करेंगे।
- 5 या इससे अधिक की पृष्ठभूमि, क्षेत्र और शैक्षिक आवश्यकताओं को सूचीबद्ध न करें। यदि आप बहुत विशिष्ट हो जाते हैं, तो आप उन महान उम्मीदवारों को आकर्षित कर सकते हैं जो जल्दी से इस बात को समझ सकते हैं कि नौकरी कैसे करनी है, भले ही उनके पास वह सटीक अनुभव न हो जो आप खोज रहे हैं।

एक व्यक्ति का कार्य नैतिकता और दृष्टिकोण उनकी सफलता के लिए उतनी ही महत्वपूर्ण हो सकती है जितना कि अन्य कौशल या योग्यता हो सकती है।



4. आवेदन निर्देश दें। रिज्यूमे और कवर पत्र के साथ-साथ किसी भी अन्य सामग्री के लिए पूछें, जो आपको एक लेखन नमूना की तरह चाहिए। सामग्री जमा करने के तरीके के लिए अपनी संपर्क जानकारी और निर्देश शामिल करें। आप यह निर्दिष्ट करना चाहते हैं कि आप दस्तावेजों को प्रारूपित कैसे करना चाहते हैं और क्या आप पसंद करते हैं कि वे ईमेल, फैक्स, एक अनुलग्नक के रूप में भेजे जाएं आदि।
- जिस तरह से एक उम्मीदवार अपने आवेदन प्रस्तुत करता है, वह बता सकता है। यदि किसी को बुनियादी निर्देशों का पालन करने में परेशानी होती है, तो आप उन्हें नियुक्त नहीं करना चाहेंगे।



5. नौकरी साइटों और नौकरी बोर्डों के लिए अवसर पोस्ट करें। अपने अवसर को सार्वजनिक स्थानों पर पोस्ट करने का लाभ यह है कि आपको आवेदकों का एक टन मिलना निश्चित है। दोष यह है कि आपको आवेदकों का एक टन मिलना निश्चित है। आपके पास बहुत सारे रिज्यूमे होंगे, इसलिए चुनें कि आप बुद्धिमानी से काम करते हुए कहां पोस्ट करते हैं। ऐसे लोगों को आकर्षित करने वाली नौकरी की साइटों पर पोस्ट करें, जो उन स्थानों के लिए योग्य होने की संभावना रखते हैं, ऐसी साइट पर पोस्ट न करें जो ऐसे लोगों की आकर्षित करती है जो योग्य नहीं हैं।
- "करियर" या "नौकरी" नामक पेज पर अपनी कंपनी की वेबसाइट पर अवसर पोस्ट करें। इससे ऐसे आवेदकों को आकर्षित किया जाएगा जिन्होंने वास्तव में, किसी सार्वजनिक मंच पर पोस्ट करने में ठोकर खाने के बजाय, आपकी कंपनी की जांच करने का समय लिया।



- उद्योग मंचों और प्रासंगिक नौकरी साइटों में अवसर पोस्ट करें। उदाहरण के लिए, यदि आप फिल्म उद्योग में हैं, तो उन उद्योग साइटों पर काम शुरू करें जिन्हें अक्सर देखा जाएगा।
- यदि आप बहुत सारे आवेदक चाहते हैं, तो सामान्य नौकरी साइटों पर अवसर पोस्ट करें। यदि आप अधिक से अधिक आवेदन प्राप्त करने की उम्मीद कर रहे हैं, तो बड़े पैमाने पर नौकरी साइटों पर पोस्ट करें। खबरदार कि आपको कुछ अनचाहा जवाब मिलने की संभावना है।



6. विज्ञापन आजमाएं। बड़ी कंपनियां उम्मीदवारों को साहसिक, आकर्षक तरीके से आकर्षित करने के लिए व्यापार पत्रिकाओं या वेबसाइटों में विज्ञापन निकाल सकती हैं। वास्तव में, बिलबोर्ड पर विज्ञापन नौकरियां सबसे अधिक प्रतिस्पर्धी कंपनियों के बीच टूटती बनी हैं।



7. सबसे अच्छे आवेदकों को ढूंढें और साक्षात्कार की प्रक्रिया शुरू करें। जब आवेदन आना शुरू हो जाते हैं, तो नौकरी के लिए सबसे अच्छे व्यक्ति को नियुक्त करने का समय है। उन उम्मीदवारों के आवेदन देखें, जो आपके द्वारा मांगे गए अनुभव, कौशल और व्यक्तित्व को प्रदर्शित करते हैं, और साक्षात्कार के लिए लोगों की संख्या का प्रबंधन करते हैं। वहां से आप इस स्थिति के बारे में एक सुविचारित निर्णय ले पाएंगे कि किसको नियुक्त करना है।
- यदि आप पाते हैं कि आपकी पोस्टिंग नौकरी के लिए सही तरह के लोगों की भर्ती नहीं कर रही है, तो वापस जाएं और इसे बदलें।

- धैर्य रखें और किसी ऐसे व्यक्ति को खोजने के लिए आवश्यक रूप से कई आवेदन और साक्षात्कारों के माध्यम से जाएं, जो आपको अच्छे कर्मचारी को नियुक्त करने में मदद करेंगे। नियुक्ति प्रक्रिया के दौरान अभिभूत होना आसान है, लेकिन आपकी कड़ी मेहनत अंत में भुगतान करेगी।

## होटल स्टाफ की भर्ती किस तरह करें

नौकरी का बाजार लगातार बदल रहा है, लेकिन बड़े या छोटे किसी भी व्यवसाय का दिल हमेशा उसका कर्मचारी होगा। आपके उद्योग में नौकरी बाजार या अर्थव्यवस्था की स्थिति के बावजूद, अपने व्यवसाय को सफल रखने और आगे बढ़ने के लिए जानकार और सक्षम कर्मचारियों की भर्ती करना सबसे अच्छा तरीका है। यह जानना महत्वपूर्ण है कि होटल कर्मचारियों को समय-कुशल और किफायती तरीके से कैसे भर्ती किया जाए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि आपको अपने आतिथ्य उद्योग के साथ काम करने के लिए सही कर्मचारी मिलें। जरूरतों और आवश्यकताओं आधार पर भर्ती करने के लिए विभिन्न उद्योग अलग-अलग तरीके अपना सकते हैं, लेकिन होटल में काम करने वाले कर्मचारियों की नियुक्ति के लिए कुछ निश्चित सुझाव हैं।

### भाग 1

#### भर्ती करने से पहले अपने होटल का मूल्यांकन करें



1. आंतरिक रूप से काम पर रखने पर विचार करें। होटल के बाहर से किसी को लाने के बजाय, आपके पास अपने रोजगार में पहले से ही आदर्श उम्मीदवार हो सकते हैं। इस विधि के अपने फायदे और नुकसान दोनों हैं।

- रोजगार में भर्ती होने का लाभ यह है कि कर्मचारी पहले से ही आपके होटल की कॉर्पोरेट संस्कृति से परिचित हैं। कॉर्पोरेट संस्कृति "होटल के मालिकों और कर्मचारियों के सोचने, महसूस करने और कार्य करने के तरीकों का वर्णन और संचालन करती है।" इस तरह के कर्मचारी को होटल का मूल्यवान ज्ञान होगा और आपके पास उनकी पिछली कार्य उपलब्धियों के संसाधन होंगे जो आपको यह निर्धारित करने में मदद करेंगे कि क्या वे नौकरी के लिए सही हैं।
- इन-हाउस को काम पर रखने के नुकसान में आपके आवेदकों के पूल में सीमित होना और खुद को अन्य कर्मचारियों से नाराजगी की संभावना के लिए उजागर करना शामिल है जो नौकरी के लिए बाहर गए थे लेकिन चुने नहीं गए थे।

- नौकरी की आवश्यकताओं के बारे में साथ-साथ भर्ती प्रक्रिया में बहुत स्पष्ट होने से कोई भी नुकसान कम हो सकता है और एक गुणवत्ता आवेदक सुनिश्चित हो सकता है।



2. एक आंतरिक कार्यक्रम स्थापित करें। इंटर्न या छात्रों को काम पर अध्ययन क्रेडिट और अनुभव प्राप्त करवाने के लिए स्थानीय कॉलेजों या स्कूलों के साथ काम करें। इंटर्न के साथ काम करने से आपको उनसे सलाह मिलेगी और उज्ज्वल भर्ती करने का मौका मिलेगा।

- अपने होटल की उपस्थिति बढ़ाने के लिए स्थानीय कॉलेजों और जॉब प्लेसमेंट केन्द्रों के साथ नेटवर्क करें। छात्र सलाहकारों के आपके तरीके से भर्तियां भेजने की अधिक संभावना होगी।



3. एक नौकरी का विवरण लिखें। इससे पहले कि आप नौकरी का विवरण लिखें, रोजगार के लिए अपने होटल की मौजूदा जरूरतों को देखें। तय करें कि आपको किन विशेषताओं पर विश्वास है जो नौकरी और सबसे महत्वपूर्ण हैं जो एक आवेदक को मिलना चाहिए।

- आपको पद के शीर्षक, वेतन, समय की आवश्यकताओं, नौकरी के कर्तव्यों, आवश्यक शिक्षा या साख, और किसी भी अन्य आवश्यकताओं या अनुरोधों को शामिल करना चाहिए जो एक आदर्श उम्मीदवार के पास होना चाहिए। यह आपको संभावित उम्मीदवारों को एक स्पष्ट दृष्टिकोण प्रस्तुत करने में मदद करेगा।
- आप उन मानदंडों को भी सूचीबद्ध कर सकते हैं जो अतिरिक्त हो सकते हैं लेकिन जिसका होना आवश्यक नहीं है। यह आपके सपने के उम्मीदवार को रेखांकित करने में मदद करेगा, लेकिन आवेदक पूल को बहुत अधिक सीमित नहीं करेगा।
- उन लोगों से बात करना सुनिश्चित करें जिनके साथ नई भर्ती काम करेगी और उनसे पूछें कि उन्हें क्या चाहिए। यह नए होटल कर्मचारियों के लिए बेहतर प्लेसमेंट सुनिश्चित करेगा और आपके वर्तमान होटल कर्मचारियों को खुश रखेगा।

## भाग 2

### सर्वश्रेष्ठ आवेदकों को आकर्षित करें



1. सही दर्शकों तक पहुंचें। इस बारे में सोचें कि आपको विश्वास है कि आपका आदर्श उम्मीदवार व्यक्तिगत रूप से और ऑनलाइन दोनों में समय बिताएगा, और उन स्थानों पर अपने होटल और नौकरी रिक्ति को विज्ञापित करें।
  - पेशेवर संगठनों और ऑनलाइन समुदायों के साथ नौकरी अवसर पर विज्ञापन करें जो आपके होटल से संबंधित हों। इससे आपकी सूची देखने वाले योग्य उम्मीदवारों की संख्या बढ़ जाएगी।
  - उन होटलों के बारे में सोचें जो आपके इच्छित कौशल सेट के साथ आवेदक अक्सर पास हो सकते हैं। आप साइन पर कौशल-आधारित भाषा का भी उपयोग कर सकते हैं जो आवश्यक आवेदकों को आकर्षित करेगा।
  - ऑनलाइन खोज इंजन में कुछ कीवर्ड खोजे जाने पर दिखाई देने वाला विज्ञापन स्थान खरीदें। यह सुनिश्चित करेगा कि जिन लोगों के पास आपके कौशल की आवश्यकता है, वे आपके विज्ञापन देखेंगे।



2. जॉब बोर्ड में जॉब प्रस्ताव पोस्ट करें। नौकरी के विवरण को पोस्ट करके और इसे अक्सर चेक करके भर्ती करने के लिए नौकरी खोज साइटों का उपयोग करें। आपको नियमित रूप से पोस्ट भी करना चाहिए। कई नौकरी चाहने वाले केवल नई पोस्टिंग खोजते हैं जो समय बचाने के लिए एक सप्ताह से कम पुरानी हैं। एक से अधिक बार पोस्ट करने से यह सुनिश्चित हो जाएगा कि आपके पोस्ट को पाठक मिल जाएंगे।



3. नई जगहों पर विज्ञापन दें। जिस नए कर्मचारी को आप देख रहे हैं, वह नौकरी के विज्ञापन पोस्ट किए जाने वाले पारंपरिक स्थानों पर अक्सर नहीं आ सकता है। आप उन उम्मीदवारों को भी आकर्षित करने में सक्षम हो सकते हैं जो वर्तमान में कार्यरत हैं लेकिन वह पदोन्नति चाहते हैं या अपने वर्तमान रोजगार को बदलना चाह रहे हैं।

- अखबार के खेल या स्थानीय समाचार अनुभाग में पोस्ट करें। नौकरी विज्ञापन देखने की अधिक संभावना है यदि वह अन्य सहायता प्राप्त विज्ञापनों की भीड़ के बीच खो नहीं जाता है।
- जिन स्थानों पर आप अपने संभावित कर्मचारियों की तलाश में रहते हैं उन क्षेत्रों के अधिकतर निवासियों द्वारा अक्सर जानेवाले स्थान पर फ्लायर्स को रखें। जिम, मनोरंजन क्लब और लाइब्रेरी नियमित आधार पर लोगों के बड़े समूहों द्वारा देखे जाते हैं और इनमें आमतौर पर विज्ञापनों के लिए पोस्टिंग बोर्ड होते हैं। इन प्रकार के क्षेत्रों में पोस्ट करने से आपके नौकरी विज्ञापनों की पहुंच का विस्तार होगा।



4. सोशल मीडिया का उपयोग करें। आधुनिक तकनीक के युग में, सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पहले से कहीं अधिक लोकप्रिय हैं और दैनिक आधार पर हजारों लोगों द्वारा देखे जाते हैं। यह विकल्प आवेदकों और नियोक्ताओं दोनों के लिए दूरगामी और लागत प्रभावी है। आप होटल की जानकारी भी जोड़ सकते हैं, होटल की वेबसाइट से लिंक कर सकते हैं, अपने होटल के लोगो को अपलोड कर सकते हैं, और बिना किसी अतिरिक्त शुल्क के आवेदन के लिए लिंक कर सकते हैं।

- संभावित ऑनलाइन जगह फेसबुक, ट्विटर, लिंकडिन और मायकेयर हैं।



5. सहयोगियों और पिछले कर्मचारियों से सिफारिशें मांगें। आपके उद्योग के अन्य लोगों के लिए संभावित भर्तियों की सिफारिशें होंगी। ऐसे सहयोगियों के बारे में पूछें जिनकी राय से आप उन लोगों की सिफारिशों के लिए भरोसा करते हैं जो नौकरी की आवश्यकताओं के अनुरूप हो सकते हैं। आप पूर्व कर्मचारियों से भी संपर्क कर सकते हैं जो योग्य उम्मीदवारों को जान सकते हैं क्योंकि वे आपके होटल से परिचित होंगे।



6. एक खोजक शुल्क प्रदान करें। अपने वर्तमान कर्मचारियों के साथ-साथ तीसरे पक्ष जैसे कि आपूर्तिकर्ता, ग्राहक, या आम जनता को एक छोटा सा शुल्क प्रदान करें यदि आप किसी को उनके द्वारा निर्दिष्ट नियुक्ति पर लेते हैं। नए आवेदक की नियुक्ति के लिए दिए गए चार्ज के अलावा, योग्य उम्मीदवारों की तलाश में और भी लोग होंगे।
- वर्तमान कर्मचारियों के लिए, आप गैर-मौद्रिक पुरस्कार की पेशकश कर सकते हैं और इसके बजाय उन्हें होटल भत्ते दे सकते हैं। ये एक बेहतर पार्किंग जगह से एक साल से लेकर अतिरिक्त दिनों तक कुछ भी हो सकता है।



7. रेफरल कार्ड का उपयोग करें। अपने वर्तमान कर्मचारियों को भर्ती कार्ड के साथ भेजें जिस पर होटल की वेबसाइट और जानकारी है। यदि वे किसी को देखते हैं और वे मानते हैं कि वह नौकरी अवसर के लायक है, तो वे उन्हें कार्ड सौंप सकते हैं ताकि उन्हें आपके होटल और नौकरी के अवसर के बारे में पता चल सके।

यह विधि आपको उन स्थानों से आवेदकों को लाएगी जहां सामान्य नौकरी के विज्ञापन नहीं पहुंच सकते हैं और यह आपको आवेदकों का एक बड़ा और अधिक विविध पूल प्रदान करते हैं।



8. लाभ को उजागर करें। स्वास्थ्य बीमा, अवकाश विकल्प, निवेश और स्टॉक अवसर, कर्मचारी छूट, प्रदर्शन बोनस और वेतन बढ़ाने के विकल्प सहित नौकरी में किसी भी लाभ को बढ़ाएं। काम को यथासंभव बेहतर बनाने से उम्मीदवारों का उत्साह बढ़ेगा।



9. किसी और से अधिक की पेशकश करें। उम्मीदवार, जहां पैसा है, वहां जाएंगे, इसलिए स्थिति के लिए औसत वेतन से थोड़ा ऊपर की पेशकश करें। आप यह भी बता सकते हैं कि आप बातचीत के लिए तैयार हैं। हर होटल ऐसा नहीं है, इसलिए यह आपकी अपील को जोड़ देगा।



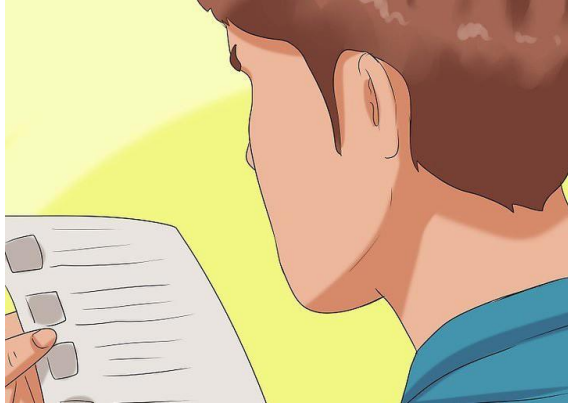
10. विविधता से भर्ती करें। जब आप होटल के कर्मचारियों को भर्ती करते हैं तो विविधता में सुधार करना आपके होटल को और बढ़ाएगा आपको नए होटल कर्मचारियों को खोजने के अधिक अवसर प्रदान करेगा।

आपको उम्मीदवारों की एक विस्तृत विविधता के लिए नौकरी का अवसर देना चाहिए, यह सुनिश्चित करने के लिए कि आप उम्र, जाति, यौन अभिविन्यास, धर्म, लिंग या वैवाहिक स्थिति के आधार पर किसी की भर्ती नहीं करते हैं।

- किसी भी संशोधक जैसे "युवा" या अपनी नौकरी के विवरण में लिंग के उच्चारण का उपयोग करने से बचें, जो कुछ लोगों के समूह को आवेदन करने से रोक सकते हैं

### भाग 3

#### नए कर्मचारी की नियुक्ति और साक्षात्कार करें



1. उम्मीदवारों की एक सूची बनाएं। एक बार जब आप सभी आवेदन प्राप्त कर लेते हैं, तो उन लोगों को निलंबित कर दें जो आपके नौकरी विवरण में आपके द्वारा निर्धारित बुनियादी योग्यताओं को पूरा नहीं करते हैं। यदि आपके पास इस बिंदु पर बहुत अधिक आवेदक हैं, तो आदर्श उम्मीदवार के लिए आपके द्वारा सूचीबद्ध योग्यताओं पर विचार करें जो अनिवार्य नहीं थे। यह आपको उन उम्मीदवारों को देगा जो अपने अतिरिक्त कौशल सेट के आधार पर अन्य सभी से ऊपर उजागर होते हैं।

- सुनिश्चित करें कि आप सोचते हैं आपको कितने समय के लिए साक्षात्कार करना है। आप यह सुनिश्चित करना चाहते हैं कि आपके द्वारा साक्षात्कार के लिए बुलाए गए आवेदकों की संख्या कम है कि आप उन सभी पर पर्याप्त ध्यान दे सकें।
- कई लोगों को एक संक्षिप्त सूची बनाने दें। यह सुनिश्चित करेगा कि कोई व्यक्तिगत पूर्वाग्रह न हो।



2. एक एकाधिक चरण साक्षात्कार प्रक्रिया है। फोन साक्षात्कार, व्यक्ति साक्षात्कार में, और यदि आवश्यक हो, तो फॉलो अप साक्षात्कार करें। यह आपको प्रत्येक उम्मीदवार के साथ अधिक समय देता है और आपको पूरी तरह से समझने में मदद करेगा कि वे आपके होटल के भीतर कैसे काम करेंगे।

- यदि आप किसी ऐसे व्यक्ति का साक्षात्कार ले रहे हैं जो बहुत दूर या राज्य से बाहर रहता है, तो ऑनलाइन वीडियो साक्षात्कार पर विचार करें। यह सुनिश्चित करने में मदद करता है कि आपके आवेदक की पहुंच दूर तक संभव हो।





3. सही सवाल पूछें। प्रत्येक प्रकार के साक्षात्कार के दौरान, सुनिश्चित करें कि आप जिस नौकरी की भर्ती कर रहे हैं, उससे संबंधित और प्रासंगिक प्रश्न पूछें। मुख्य प्रश्नों का एक ही सेट पूछें, लेकिन प्रत्येक आवेदक की विशेष योग्यता और अनुभवों के बारे में अपने कुछ प्रश्न भी शामिल करें।
- इस समय में उनके अनुभव या योग्यताओं में संभावित प्रश्न को पूछने का प्रयास करें। आप आवेदकों से उन विशेष कौशलों के बारे में भी पूछ सकते हैं जो आपसे अपेक्षा से अधिक थे।



4. कौशल के आधार पर नियुक्ति करें। आप यह सुनिश्चित करना चाहते हैं कि आपका अंतिम निर्णय आवेदक की समग्र योग्यता और कौशल सेट पर आधारित है, न कि केवल उनके व्यक्तित्व पर है। एक व्यक्ति जो आपके होटल की संस्कृति के साथ फिट होगा, महत्वपूर्ण है, यदि संभव कर्मचारी पर्याप्त रूप से अपनी नई नौकरी नहीं कर सकता है, तो आप जल्द ही फिर से उसी स्थिति में वापस आ जाएंगे।



5. संदर्भ देखें। संदर्भ की जाँच करके, आप पिछले नियोक्ताओं से आवेदकों के काम के बारे में पता लगा सकते हैं।

अपने रिज्यूम में दिए गए कुछ संदर्भों को कॉल करने के लिए समय लें और काम के प्रदर्शन, ताकत और कमजोरियों और विश्वसनीयता के बारे में पूछें। यह आपको एक बेहतर विचार देगा कि क्या भर्ती आपके होटल के लिए सही है।



4. जितना हो सके खुद को समय दें। यह सुनिश्चित करने के लिए अपना समय लेना महत्वपूर्ण है कि आप नौकरी के लिए सबसे अच्छा उम्मीदवार चुनते हैं। निर्णय लेने के लिए जल्दबाजी के बजाय संभावित उम्मीदवारों को प्रतिबिंबित करने के अवसर लें।

## नियुक्ति कैसे करें

प्रतिभाशाली प्रबंधकों और कर्मचारियों की नियुक्ति करना आपके व्यवसाय के लिए कोर्स निर्धारित कर सकता है। यदि आप काम पर रखने की प्रक्रिया में नए हैं, तो आपको आश्चर्य हो सकता है कि एक अच्छे फिट की संभावना कैसे बढ़ाई जाए। सही काम करने की प्रक्रिया में समय, एकाग्रता और पैसा निवेश करें और यह बेहतर दीर्घकालिक कर्मचारियों में भुगतान करेगा।

### भाग 1

#### कर्मचारियों को काम पर रखने की तैयारी करें

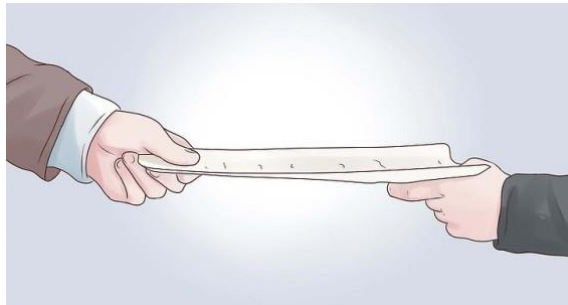


1. नियुक्ता पहचान संख्या (ईआईएन) के लिए आवेदन करें। यह आईडी नंबर आईआरएस को कर रोक और वेतन संख्या की रिपोर्ट करने के लिए आवश्यक है। आईआरएस को 1-800-829-4933 पर कॉल करें और फॉर्म एसएस -4 का अनुरोध करें।

- आप <http://www.irs.gov/pub/irs-pdf/fss4.pdf> पर एक डाउनलोड करने योग्य संस्करण पा सकते हैं।
- यह केवल उन छोटे व्यवसायों पर लागू होता है जो अपने पहले कर्मचारियों को काम पर रख रहे हैं।



2. टैक्स और कर्मचारी रिकॉर्ड रखने की स्थापना करें। यदि आप नए कर्मचारियों को नियुक्त करना शुरू कर रहे हैं, तो पहले एक मुनीम को काम पर रखने पर विचार करें। वे आपके कर्मचारी को लेखांकन कर सकते हैं और सुनिश्चित कर सकते हैं कि आप राज्य और संघीय कानूनों का पालन करते हैं।



3. सभी नए कर्मचारियों को फॉर्म डब्ल्यू -4 भरने के लिए कहें। यह आपको कर्मचारी से कर वापस लेने और सरकार को प्रस्तुत करने की अनुमति देगा। प्रत्येक वर्ष, आपको अपनी कमाई की रिपोर्ट करने के लिए प्रत्येक कर्मचारी के लिए फॉर्म डब्ल्यू -2 दाखिल करना होगा।
  - बहीखाता पद्धति और मानव संसाधन विभाग इन रूपों को पूरा करने में आपकी सहायता कर सकते हैं।



4. सत्यापित करें कि कर्मचारी काम करने के योग्य है। अनुरोध करें कि कोई भी नया कर्मचारी फॉर्म I-9 प्रस्तुत करें ताकि आप सुनिश्चित करें कि वे आप्रवासन और सीमा शुल्क कानूनों के भीतर काम कर रहे हैं।



5. नए कर्मचारियों को काम पर रखने के 20 दिनों के भीतर राज्य में उन्हें रिपोर्ट करें। आपको उन्हें अपने राज्य की नई भर्ती रिपोर्टिंग निर्देशिका में जमा करना होगा।



6. कार्यकर्ता बीमा मुआवजे के लिए आवेदन करें। कर्मचारियों को काम पर रखने से पहले सभी नियोक्ताओं को इसे प्राप्त करना आवश्यक है। कुछ राज्यों में श्रमिकों के मुआवजे के बीमा कार्यक्रम हैं जिनमें आप शामिल हो सकते हैं।

## भाग 2

### स्टाफिंग योजना बनाएं



1. प्रतिभा की तलाश शुरू करने से पहले सुनिश्चित करें कि आप अच्छी तरह से ब्रांडेड हैं। अच्छे लोगों को अच्छी वेबसाइटों, उत्कृष्ट अतीत के काम और प्रेरणा की ओर आकर्षित किया जाता है। सुनिश्चित करें कि आप उस चेहरे के साथ बेहद पेशेवर हैं जिसे आप संभावित नियुक्ती पर दिखाते हैं।



2. उन पदों को प्राथमिकता दें जिन्हें आपको भरने की आवश्यकता है। उन्हें महत्व के संदर्भ में रैंक करें और नए पदों को तभी पोस्ट करें जब आप सुनिश्चित हों कि अधिक आवश्यक पदों को भरने की जरूरत है।

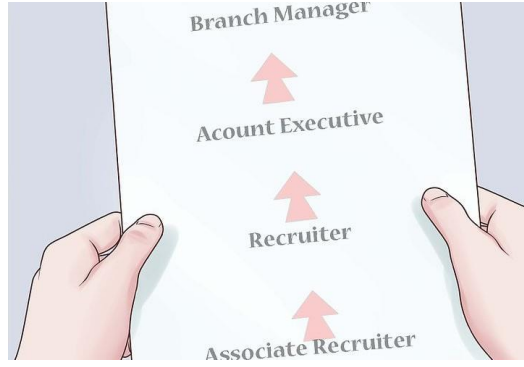


3. इस बीच में फ्रीलांसरों के साथ अनुबंध करने पर विचार करें। यदि आपको स्थायी कर्मचारी खोजने के दौरान काम कराने की आवश्यकता है, तो आप इस बीच फ्रीलांसरों को काम पर रख सकते हैं। ठेकेदारों को नियुक्त करना कर्मचारियों की तलाश के समान है; हालांकि, यदि आपको अनुबंध पहले से ही निर्धारित है, तो आपको उन्हें लाभ देने या निकालने को लेकर चिंता करने की आवश्यकता नहीं है।

- आप विभिन्न वेबसाइटों पर अंतरिम ठेकेदारों के लिए पद पोस्ट कर सकते हैं।



4. एक प्रतिभाशाली विपणन लेखक या मानव संसाधन विभाग से नौकरी विवरण लिखने के लिए कहें। इस छोटे पैराग्राफ को सीधे सभी जिम्मेदारियों और आवश्यकताओं को बताना चाहिए; हालांकि, इसे कंपनी के मिशन और संस्कृति को भी व्यक्त करना चाहिए। विज्ञापन के लिए उपयोग किए जाने से पहले नौकरी विवरण की सावधानीपूर्वक समीक्षा करें।



4. अपनी नौकरी के विवरण में उन्नति के अवसर शामिल करें। नए काम की तलाश करने वाले अधिकांश लोग अपनी दीर्घकालिक संभावनाओं में सुधार करने की कोशिश कर रहे हैं। उन्हें करियर मार्ग का एक उदाहरण दें जिसका वे अनुसरण कर सकते हैं।

### भाग 3

#### प्रतिभा को आकर्षित करें



1. अपने वर्तमान कर्मचारियों या ठेकेदारों से अपने दोस्तों को पदों के लिए सिफारिश करने के लिए कहें। नेटवर्किंग आमतौर पर व्यवसाय असाधारण प्रतिभा को आकर्षित करती है। यदि आप जिस व्यक्ति को जानते हैं, वह किसी की गारंटी देने के लिए तैयार है, तो आपको उस उम्मीदवार पर विचार करना चाहिए।
  - कुछ बड़ी कंपनियां उन कर्मचारियों को रेफरल बोनस देती हैं, जो नई प्रतिभाएं तलाशते हैं।



2. अगर आप एक बहुत ही विशिष्ट और महत्वपूर्ण स्थान को भरने की कोशिश कर रहे हों तो हेडहंटर् या रोज़गार एजेंसी को नियुक्त करने के बारे में विचार करें।

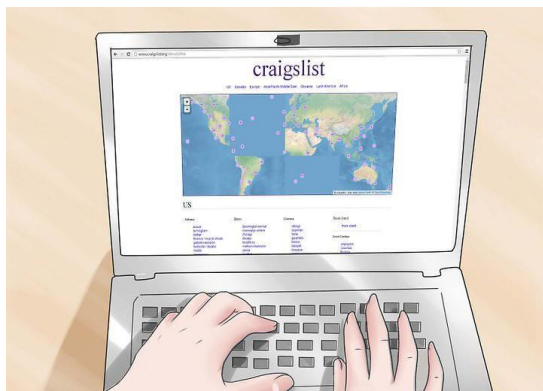
सीईओ, उपाध्यक्ष और अनुसंधान और विकास प्रतिभा आमतौर पर पहले से ही कार्यरत हैं। किसी को खोजने के लिए एक हेडहंटर शुल्क का भुगतान करने के परिणामस्वरूप आप अधिक अनुभवी और आदर्श उम्मीदवार प्राप्त कर सकते हैं।



3. एक व्यापार प्रकाशन में एक नौकरी विज्ञापन पोस्ट करें। यदि आप किसी ऐसे व्यक्ति को नियुक्त करना चाहते हैं जो अपना शोध करता है और वर्तमान रुझानों के शीर्ष पर रहता है, तो एक व्यापार समाचार पत्र, पत्रिका या वेबसाइट जाने के लिए सबसे अच्छी जगह है।



4. इससे पहले कि आप मॉन्स्टर या करियरबिल्डर को आजमाएं पहले आला नौकरी खोज साइटों को आजमाएं। एक छोटे से शुल्क का भुगतान करें और अपनी नौकरी को एक साइट पर पोस्ट करें यह सुनिश्चित करने के लिए कि आप उन लोगों को लक्षित कर रहे हैं जो पहले से ही आपके उद्योग में काम करते हैं।



5. क्रेगलिस्ट, मॉन्स्टर जैसी साइटों का उपयोग करें और केवल तभी करें जब आपको पर्याप्त संख्या में योग्य आवेदक नहीं मिले हों। अपने एप्लिकेशन सबमिशन विंडो को एक सप्ताह या उससे कम रखें ताकि आप अभिभूत न हों।



6. 100 आवेदकों को प्राप्त करने का लक्ष्य रखें। जब तक आपके पास कोई ऐसा व्यक्ति नहीं है जो आवेदनों की समीक्षा कर सकता है, 100 आवेदकों को 10 उम्मीदवारों तक सीमित करना एक अच्छा नियम है। आपके पास किसी को नियुक्त करने से पहले तीन अच्छे मैचों को कम करने की क्षमता होनी चाहिए।

#### भाग 4

#### उम्मीदवारों का साक्षात्कार करें



1. अपने 10 योग्य उम्मीदवारों को होमवर्क सौंपने पर विचार करें। उन्हें पहले से किसी मुद्दे या प्रेत परियोजना के बारे में सोचने के लिए कहें ताकि वे अपनी रचनात्मकता और परियोजना प्रबंधन कौशल को साक्षात्कार में ला सकें।



2. विशिष्ट घटनाओं पर आधारित प्रश्न पूछें। फिर, इस विशिष्ट घटना के बारे में बहुत सारे फॉलो अप प्रश्न पूछें कि कर्मचारी व्यवसाय का नेतृत्व कैसे करता है।



उदाहरण , प्रश्न सामान्य प्रश्नों के लिए बेहतर हैं:

- एक समय के बारे में बताएं जब आपने काम पर एक कर्मियों के मुद्दे को संभाला।
- मुझे ऐसे समय के बारे में बताएं जब आप किसी परियोजना के बारे में सहकर्मियों या मालिकों से असहमत थे।
- काम पर हल की गई सबसे कठिन समस्या की समीक्षा करें।



3. साक्षात्कार में क्षमता का पता लगाएं। तीन से पांच आवश्यक कौशल चुनें जो व्यक्ति के पास होने चाहिए और इन मूल मूल्यों के बारे में प्रश्न पूछें। याद रखें कि प्रासंगिक अनुभव देखने वाले की नजर में है, इसलिए उन लोगों पर विचार करें जिनके पास कौशल है लेकिन विभिन्न उद्योगों में अनुभव है।

## भाग 5

### नई नियुक्ति का चयन करें



1. अपने मन की सुनें। यदि आप दो उम्मीदवारों के बीच फंस गए हैं और आपने एक समर्थक और चुनाव सूची पूरी कर ली है, तो आपको बस अपनी वृत्ति के साथ जाने की आवश्यकता हो सकती है। हो सकता है कि आपका अवचेतन आपकी महत्वपूर्ण जानकारी को उनकी भरोसेमंदता और शिष्टता के बारे में बता रहा हो।



2. अपने मन के साथ बहस करें। वैकल्पिक रूप से, आपको यह ध्यान रखना चाहिए कि कुछ लोग महान काम करते हैं लेकिन खराब साक्षात्कार देते हैं। यदि वे साक्षात्कार में अच्छा प्रदर्शन नहीं करते हैं, लेकिन आपका मन आपको बताता है कि वे एक अच्छा उम्मीदवार हैं तो उनके काम, अपने व्यक्तिगत संदर्भों और पेशेवर संदर्भों में गहराई से खोजें।



3. मुख्य रूप से उनकी मुख्य दक्षताओं के आधार पर समीक्षा करें। यदि आप को इस बारे में पूरी जानकारी नहीं है कि वे कैसे काम करते हैं और वे क्या काम कर सकते हैं, तो उन्हें दूसरी मुलाकात के लिए बुलाएं।



4. व्यक्तिगत और पेशेवर संदर्भों को कॉल करें। पेशेवर संदर्भ आपको पिछले काम के बारे में बताते हैं, जबकि व्यक्तिगत संदर्भ आपको आजीवन व्यवहार के बारे में बताते हैं।



5. एक परीक्षण अवधि के साथ नियुक्ति करें। नियोक्ता और कर्मचारी दोनों के पास महसूस करने का मौका होना चाहिए यह एक अच्छा फिट है या नहीं। कर्मचारी को तीन महीने के लिए काम पर रखने के बाद एक समीक्षा शेड्यूल करें।

## "एट विल" कर्मचारियों की नियुक्ति कैसे करें

"एट विल" कर्मचारी वह है जिसे आप किसी भी समय और लगभग किसी भी कारण से बर्खास्त कर सकते हैं। "एट विल" कर्मचारी पर बरखास्तगी की एक मात्र सीमा भेदभाव विरोधी कानून और गैरकानूनी गतिविधियों की रिपोर्ट करने वाले कर्मचारियों के लिए सुरक्षा के खिलाफ है। "एट विल" कर्मचारी को नियुक्त करने के लिए, आपको कर्मचारी को "एट विल" स्थिति को स्पष्ट रूप से संवाद करने की आवश्यकता है। आपको यह सुनिश्चित करने के लिए कि आप गलती से कोई रोजगार अनुबंध नहीं करते हैं, रोजगार पत्र और कर्मचारी नियमावली के अपने प्रस्ताव की सावधानीपूर्वक समीक्षा करनी चाहिए।

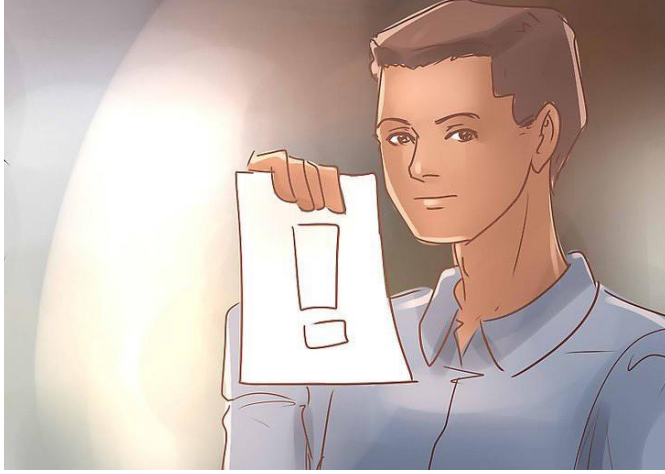
### भाग 1

## "एट विल" कर्मचारियों की नियुक्ति कैसे करें



1. अपने राज्य के कानून की जांच करें। संयुक्त राज्य अमेरिका में, 50 राज्यों में से 49 मानते हैं कि एक कर्मचारी "एट विल" कर्मचारी है। एक अपवाद मोंटाना है।
  - यदि आप किसी भी राज्य में काम करते हैं, लेकिन मोंटाना में नहीं, तो आप मान सकते हैं कि एक अदालत सभी कर्मचारियों को "एट विल" पर विचार करेगी जब तक कि आप अनुबंध पर "एट विल" स्थिति को संशोधित नहीं करेंगे।
  - आमतौर पर, रोजगार अनुबंध एक्सप्रेस, लिखित अनुबंध होते हैं। लेकिन आप आपके शब्दों और कार्यों के माध्यम से "निहित अनुबंध" भी बना सकते हैं।

- तदनुसार, एक "एट विल" कर्मचारी को काम पर रखने के लिए आवश्यक होगा कि आप ऐसा कुछ भी करें जो एक उचित व्यक्ति का मानना है कि एक निहित अनुबंध बनाता है।



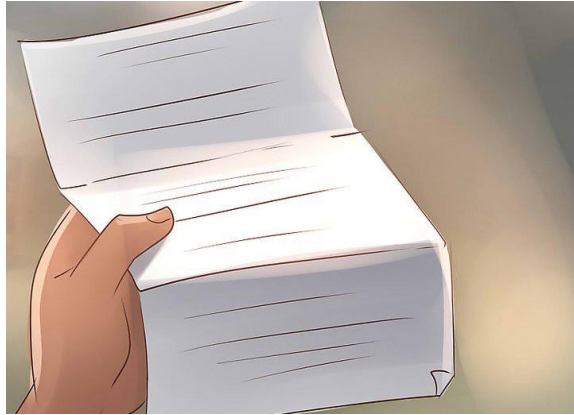
2. "एट विल" नौकरी का विज्ञापन करें। आपके विज्ञापन में, आप कह सकते हैं कि नौकरी "एट विल" पर है। यदि आपको लगता है कि आवेदक समझ नहीं पाएंगे कि इसका क्या मतलब है, तो आप कह सकते हैं कि "निरंतर रोजगार की कोई गारंटी नहीं है।"

- आप यह भी बता सकते हैं कि नौकरी "महीने से महीने" या "सप्ताह से सप्ताह है।" आप जो भी सोचते हैं, उसका उपयोग करें। जो भी आपको लगता है कि भाषा का उपयोग यह बताता है कि आवेदकों को रोजगार की गारंटी नहीं दी जाएगी उसका प्रयोग करें।



3. साक्षात्कार के दौरान वादे करने से बचें। भर्ती प्रक्रिया के दौरान आपके द्वारा दिए गए किसी भी बयान की व्याख्या गारंटीकृत रोजगार के वादे के रूप में की जा सकती है। तदनुसार, आपको साक्षात्कार में ऐसा कुछ भी नहीं कहना चाहिए जो गारंटीकृत रोजगार के वादे की तरह लगता है:

- आवेदक को यह न बताएं कि उसके पास काम सीखने के लिए पूरा एक साल है और उस अवधि के दौरान उसे नहीं निकाला जाएगा। यह निरंतर रोजगार का वादा है।
- यह कहने से बचें कि कर्मचारियों को हर साल वेतन वृद्धि मिलती है। यह एक निहित अनुबंध भी बना सकता है।
- आवेदक को यह भी याद दिलाएं कि आप "एट विल" कर्मचारी को काम पर रख रहे हैं। आप इस कथन पर बाद में भरोसा कर सकते हैं यदि कार्यकर्ता यह दावा करने की कोशिश करता है कि उसके पास रोजगार अनुबंध है या नहीं।



4. अपनी रोजगार पत्र की पेशकश की समीक्षा करें। नई भर्ती पर रोजगार का प्रस्ताव भेजना आम बात है। पत्र में आमतौर पर प्रारंभ तिथि और प्रारंभिक वेतन दर के बारे में जानकारी शामिल होती है। आपको अपने रोजगार पत्र के प्रस्ताव को बारीकी से देखना चाहिए ताकि आप एक निहित अनुबंध न बनाएं:

- सुनिश्चित करें कि पत्र कहता है कि रोजगार "एट विल" है।
- केवल नौकरी की शुरुआती तारीख को शामिल करें, किसी अंतिम तिथि को न करें। यदि आप अंतिम तिथि शामिल करते हैं, तो कर्मचारी यह सोच सकता है कि अवधि के दौरान उसे रोजगार की गारंटी है या नहीं।
- वार्षिक वेतन की सूची न दें। इसके बजाय, वेतन वृद्धि में राज्य वेतन दें। उदाहरण के लिए, आप यह बता सकते हैं कि व्यक्ति को एक सप्ताह में कितना भुगतान किया जाएगा।
- कर्मचारी को पत्र पर हस्ताक्षर करने के लिए न कहें।



5. एक "एट विल" समझौते पर हस्ताक्षर करने के लिए नए कर्मचारी प्राप्त करें। आपको एक "एट विल" समझौते का मसौदा तैयार करना चाहिए और सुनिश्चित करना चाहिए कि नए कर्मचारी इस पर हस्ताक्षर करें। समझौते में निम्नलिखित चीजें शामिल होनी चाहिए:

- दस्तावेज़ को "एट विल एंप्लॉयमेंट एग्रीमेंट" शीर्षक दें।
- प्रारंभिक पैराग्राफ में, दोहराएं कि आप "एट विल" समझौता कर रहे हैं। नमूना भाषा हो सकती है, "यह [नियोक्ता के नाम] और [कर्मचारी का नाम] के बीच एक 'एट विल' रोजगार समझौता है। इस समझौते में दिए गए पारस्परिक वादों को ध्यान में रखते हुए पार्टियां इस प्रकार सहमत होती हैं...।"
- दोहराएं कि रोजगार "एट विल है।" आप लिख सकते हैं, "यह एक एट विल रोजगार समझौता है।"

नियोक्ता के कार्यों, नीतियों या इस दस्तावेज़ में कुछ भी कर्मचारी की स्थिति के 'एट विल' की प्रकृति में परिवर्तन नहीं करेगा। कर्मचारी आगे समझता है कि नियोक्ता किसी भी कारण (या बिना किसी कारण) से किसी भी समय रोजगार समाप्त कर सकता है, बशर्ते कि समापन संघीय या राज्य के कानून का उल्लंघन नहीं करता है।"

## भाग 2

### "एट विल" रिश्ते को बनाए रखें



1. कर्मचारियों को याद दिलाएं कि वे "एट विल" पर हैं। आपको समय-समय पर कर्मचारियों को याद दिलाना चाहिए कि उनके रोजगार की गारंटी नहीं है, लेकिन वे "एट विल" कर्मचारी हैं।

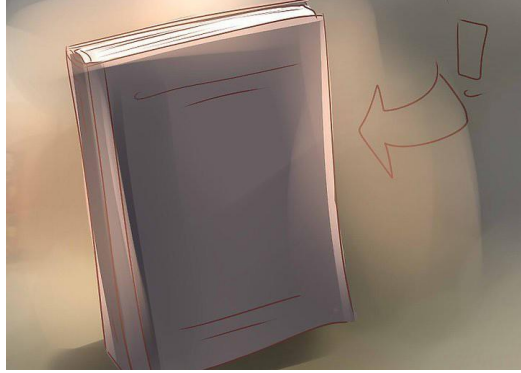
- आपको हर हफ्ते अपने कर्मचारियों को याद दिलाने की ज़रूरत नहीं है कि वे एक "एट विल" कर्मचारी हैं। यह अजीब हो सकता है।
- हालांकि, आप अन्य तरीकों से कर्मचारियों को याद दिला सकते हैं। उदाहरण के लिए, यदि आप वार्षिक समीक्षा करते हैं, तो आप कर्मचारी के नाम को समीक्षा प्रपत्र के शीर्ष पर रख सकते हैं। नाम के साथ एक संकेतन शामिल करें: "रोजगार का प्रकार: 'एट विल'।" "यह एक अनुस्मारक है कि कर्मचारी एक "एट विल" कर्मचारी है।



2. क्या नहीं कहना है में प्रबंधकों को प्रशिक्षित करें। आप मौखिक वादे करके एक निहित अनुबंध बना सकते हैं। उदाहरण के लिए, यदि कोई प्रबंधक कहता है, "आप बहुत अच्छे कर्मचारी हैं, हम आपको कभी नहीं निकालेंगे!" तब प्रबंधक एक निहित अनुबंध बना सकता है। आपको प्रबंधकों को प्रशिक्षित करने की आवश्यकता है कि क्या नहीं कहना है:

- वेतन वृद्धि के वादे न करें। आप यह नहीं कह सकते हैं, "यहां हमेशा लगभग एक वर्ष में 3% मजदूरी बढ़ती है।" इस तरह का एक बयान एक वेतन बढ़ाने की उचित उम्मीद पैदा कर सकता है।

- मत कहें की, "यहां छुट्टी लेना कोई समस्या नहीं है। आपको अनौपचारिक रूप से तीन सप्ताह की छुट्टी मिलती है।" यह एक वादा की तरह लगता है कि कर्मचारी को छुट्टी का समय मिलेगा।
- यह कहने से बचें, "जब तक उन्हें अपने काम को बेहतर बनाने का मौका नहीं मिलता है, तब तक हम किसी को बर्खास्त नहीं करेंगे।" यह एक वादा की तरह लगता है कि एक कर्मचारी को किसी भी कारण से जाने नहीं दिया जा सकता है। इस तरह के एक बयान के साथ, एक प्रबंधक "एट विल" रिश्ते को बदल रहा है।



3. अपने कर्मचारी मैनुअल की समीक्षा करें। आपके कर्मचारी मैनुअल और हैंडबुक एक निहित अनुबंध बना सकते हैं। तदनुसार, आपको मैनुअल देखना चाहिए और वादे की तरह दिखने वाली किसी भी चीज़ को हटा देना चाहिए। इसके बजाय, आपको निम्नलिखित के साथ उस भाषा को प्रतिस्थापित करना चाहिए:

- एक अनुस्मारक की कर्मचारियों को किसी भी समय निकाल दिया जा सकता है।
- एक बयान कि आपको किसी को बर्खास्त करने के लिए "अच्छे कारण" की आवश्यकता नहीं है। यह स्पष्ट रूप से बताना सुनिश्चित करें। बर्खास्तगी के वारंट में कार्यों की एक सूची भी शामिल करने से बचें। यदि आप एक सूची शामिल करते हैं, तो ऐसा लगता है कि आप किसी को बर्खास्त करने के लिए "अच्छे कारण" को परिभाषित कर रहे हैं।
- एक और अनुस्मारक जोड़े कि कर्मचारी "एट विल" पर है। इस विशेष भाषा का उपयोग करें और उल्लेख करें कि कर्मचारी मैनुअल या हैंडबुक में कई स्थानों पर "एट विल" होगा।

### भाग 3

#### "एट विल" कर्मचारियों की बर्खास्तगी



1. प्रदर्शन समस्याओं के बारे में कर्मचारी को सूचित करें। कर्मचारी की अपनी बर्खास्तगी का समर्थन करने के लिए आपको एक पेपर ट्रेल बनाना शुरू करना चाहिए। तकनीकी रूप से, यह कानून आपको किसी भी कारण से "एट विल" कर्मचारी को बर्खास्त करने की अनुमति देता है। हालांकि, एक नाराज कर्मचारी अभी भी आप पर भेदभाव का दावा कर सकता है या दावा कर सकता है कि आपके पास एक निहित अनुबंध था।

- कर्मचारी को उसके या उसके प्रदर्शन से जुड़ी विशिष्ट समस्याएं बताएं।
- फिर उन प्रदर्शन लक्ष्यों को पूरा करने के लिए लक्ष्य और एक उचित समय सारिणी स्थापित करें। उदाहरण के लिए, यदि कोई कर्मचारी हमेशा देर से आता है, तो बताएं कि आप चाहते हैं कि कर्मचारी अगले 20 व्यावसायिक दिनों के लिए समय पर काम करने के लिए पहुंचे।
- कर्मचारी की प्रगति की निगरानी करें। यदि कर्मचारी प्रदर्शन लक्ष्यों को पूरा करने में विफल रहता है, तो उसका दस्तावेजीकरण करें।



2. बर्खास्तगी के अपने कारणों का दस्तावेजीकरण करें। "एट विल" कर्मचारी की छंटनी करने से पहले, आपके पास कर्मचारी के खराब कार्य प्रदर्शन के पर्याप्त दस्तावेज होने चाहिए। आपको निम्नलिखित सभी जो लागू होते हैं को इकट्ठा करना चाहिए:

- लिखित धमकी
- कर्मचारी मूल्यांकन जो खराब प्रदर्शन को नोट करते हैं
- ग्राहक शिकायतें
- ईमेल कर्मचारी के साथ संचार
- उपस्थिति रिकॉर्ड



3. कर्मचारी को समाप्ति का कारण बताएं। यद्यपि आपको कानूनी रूप से एक कारण देने की आवश्यकता नहीं है, फिर भी आपको ऐसा करना चाहिए। सुनिश्चित करें कि आपका कारण सटीक है।

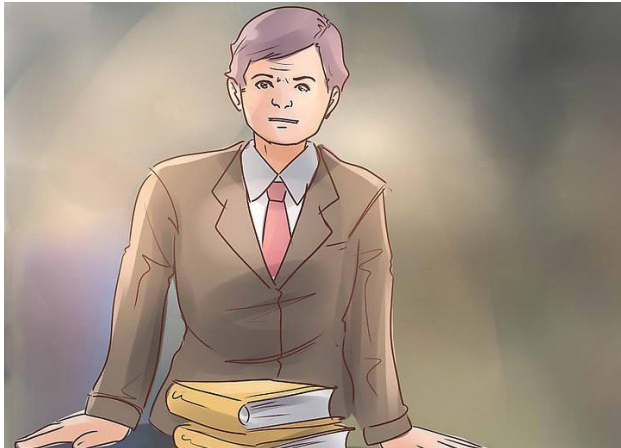


- समस्या का एक अर्थहीन स्पष्टीकरण न दें। इसके अलावा माफी नहीं मांगें।
- एक सटीक कारण बनाने में मदद करने के लिए, बैठ जाएं और दो वाक्यों में लिखें कि आप कर्मचारी को बर्खास्त क्यों कर रहे हैं। अपने लिखित स्पष्टीकरण पर तब तक कार्य करें जब तक कि यह यथासंभव संक्षिप्त न हो।
- कर्मचारी को निलंबित करते समय, आपके पास कर्मचारी के प्रत्यक्ष पर्यवेक्षक उपस्थित होने चाहिए। प्रबंधन का एक सदस्य भी उपस्थित होना चाहिए। दो लोगों की उपस्थिति से पता चलता है कि कर्मचारी को बर्खास्त करना एक संयुक्त निर्णय था।



4. विच्छेद की पेशकश करें। यदि आप कर्मचारी विच्छेद की पेशकश करते हैं तो आप मुकदमा के जोखिमों को कम कर सकते हैं।

- विच्छेद के बदले में, कर्मचारी को छूट और रिलीज फॉर्म पर हस्ताक्षर करना चाहिए। रिहाई पर हस्ताक्षर करने से, कर्मचारी भविष्य के किसी भी गलत समाप्ति मुकदमे को माफ करने के लिए सहमत होता है।



5. एक वकील को नियुक्त करें। आपको अपने व्यवसाय के जीवन में कई बार वकील की सहायता की आवश्यकता होगी। उदाहरण के लिए, वकील आपके कर्मचारी मैनुअल और हैंडबुक की समीक्षा कर सकते हैं और छूट और रिहाई का मसौदा तैयार कर सकते हैं।

- एक योग्य रोजगार वकील खोजने के लिए, अपने उद्योग के अन्य व्यवसायों से पूछें। देखें कि क्या वे अपने वकील का सुझाव देंगे। फिर आप अपनी समस्या पर चर्चा करने के लिए वकील के साथ परामर्श कर सकते हैं।

## एक

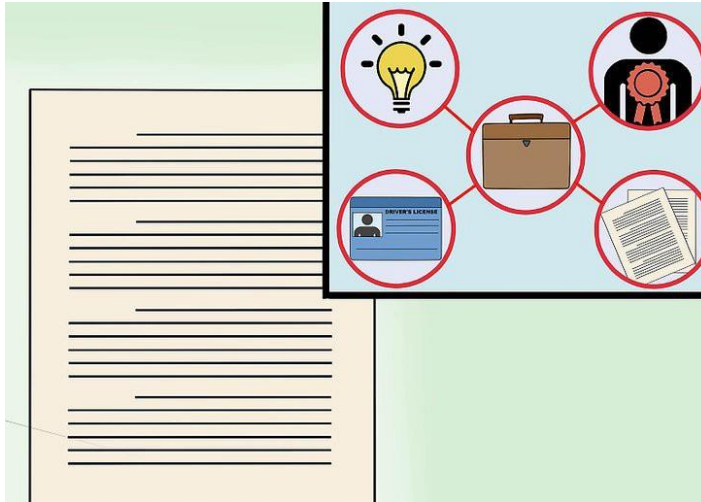
प्रत्येक दिन, नियोक्ता अपनी टीम में शामिल होने के लिए अच्छी तरह से योग्य और उच्च-कुशल उम्मीदवारों को नियुक्त करना चाहते हैं। अकेले अमेरिका में लाखों लोगों को नौकरी देने के साथ, पद के लिए सही कर्मचारी खोजने के लिए कठोर भर्ती प्रक्रिया के माध्यम से उम्मीदवारों को रखना आवश्यक है। एक नियोक्ता के रूप में, कई कदम हैं जो आप यह सुनिश्चित करने के लिए उठा सकते हैं कि आप न केवल सही उम्मीदवार ढूँढ रहे हैं, बल्कि उनकी योग्यता का आकलन कर रहे हैं कि सबसे अच्छा आदमी या महिला नौकरी के लिए चुना जाएं।

## भाग 1

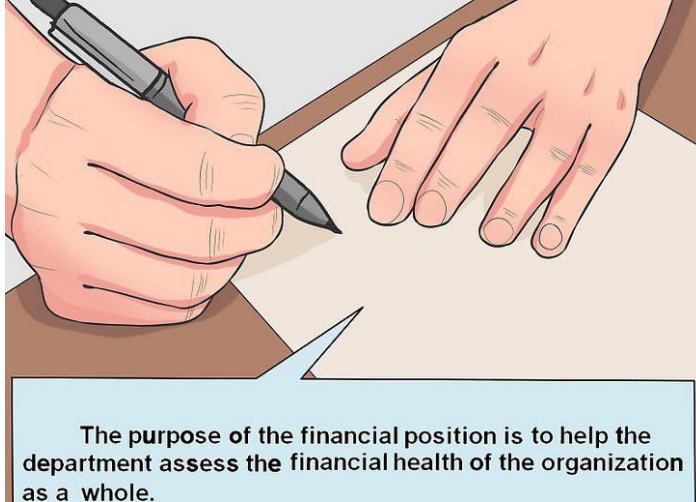
### नौकरी का विवरण विकसित करें



1. उपलब्ध पद का विवरण विकसित करें। एक पद विवरण का उपयोग साक्षात्कार के प्रश्नों के साथ आने और मूल्यांकन करने के लिए किया जाता है कि कोई उम्मीदवार कितनी अच्छी तरह से पद की आवश्यकताओं को पूरा करता है। इसे पद के कर्तव्यों और जिम्मेदारियों को स्पष्ट रूप से रेखांकित करना चाहिए, जिसमें सामान्य पद की जानकारी, पद का उद्देश्य, आवश्यक कार्य, न्यूनतम उम्मीदवार आवश्यकताएं, और और पसंदीदा उम्मीदवार योग्यता शामिल हैं।

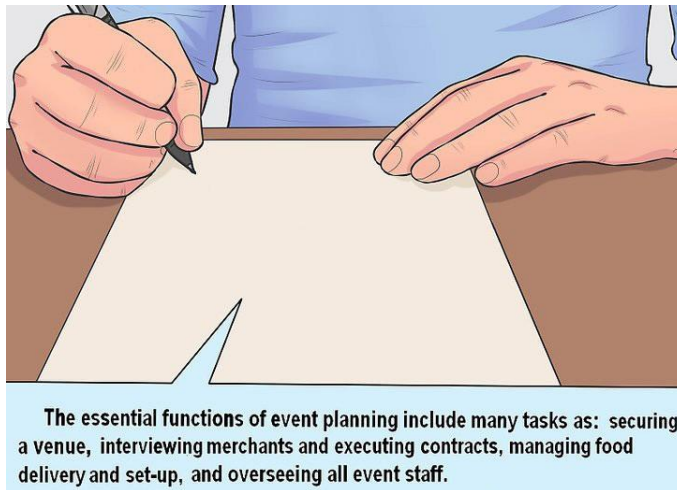


2. सामान्य पद की जानकारी शामिल करें। इसमें पद शीर्षक, भुगतान ग्रेड, विभाग सूचना, पर्यवेक्षक का नाम, और पृष्ठभूमि जांच या वैध ड्राइवर लाइसेंस जैसे अन्य विशेष आवश्यकताओं को शामिल किया जाता है।



3. एक पद उद्देश्य के साथ आएं। आपके स्थिति उद्देश्य में स्थिति के मूल कार्यों का उल्लेख होना चाहिए, विशेष रूप से विभाग या संगठन की गतिविधियों के समर्थन, निर्देशन या प्रबंधन के संबंध में होना चाहिए। इसमें अवसर की संख्या (यदि एक से अधिक हो) और पद की अवधि (यदि एक गैर-करियर की स्थिति है) भी शामिल होनी चाहिए।

- उदाहरण के लिए, एक वित्तीय स्थिति में आप कह सकते हैं, "वित्तीय पद का उद्देश्य विभाग को संपूर्ण संगठन के वित्तीय स्वास्थ्य का आकलन करने में मदद करना है"।



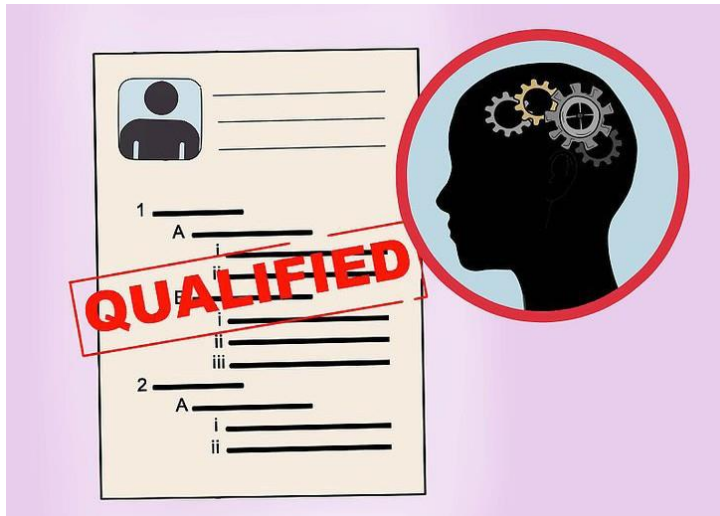
4. एक आवश्यक नौकरी समारोह का विकास करें। यह पद के लिए आवश्यक कार्यों और दायित्वों को स्पष्ट करने के लिए उपयोग किया जाता है ताकि नौकरी चाहने वालों को प्रदर्शन की उम्मीदों का स्पष्ट विचार हो। आवश्यक कार्यों को महत्व के द्वारा व्यवस्थित किया जाना चाहिए, जटिलता के स्तर पर चर्चा की जानी चाहिए, और आवश्यक कार्यों को सूचीबद्ध किया जाना चाहिए।

- उदाहरण के लिए, आप लिख सकते हैं, "इवेंट प्लानिंग के आवश्यक कार्यों में कई कार्य शामिल हैं जैसे: एक स्थान को सुरक्षित करना, व्यापारियों का साक्षात्कार करना और अनुबंधों को निष्पादित करना, खाद्य वितरण और सेटअप का प्रबंधित करना और सभी इवेंट कर्मचारियों की देखरेख करना"।



5. न्यूनतम उम्मीदवार आवश्यकताओं को शामिल करें। ये बुनियादी योग्यता होनी चाहिए कि पद के लिए विचार करने के लिए उम्मीदवारों के पास क्या होना चाहिए। उन्हें स्थिति के कर्तव्यों के साथ निकटता से संबंधित होना चाहिए, और स्थिति के आवश्यक कार्यों को पूरा करने के लिए आवश्यक आवश्यकताएं होनी चाहिए।

- "नरम कौशल" संचार कौशल या टीम कार्य क्षमताओं के रूप में शामिल किया जा सकता है, लेकिन साक्षात्कार बनाम रिज्यूमे के माध्यम से उनका बेहतर पता लगाया जाता है।
- आवश्यकताओं का उद्देश्य, गैर-तुलनात्मक और व्यवसाय से संबंधित होना चाहिए। उदाहरण के लिए, कहने के बजाय, "एक ऐसे उम्मीदवार की तलाश है जो एक 'अच्छे' स्कूल में गया हो, अनुभव के वर्षों में शीर्ष पांच उम्मीदवारों के भीतर है, और जिसे स्वयंसेवक का अनुभव है," यह कहने की कोशिश करें, "एक स्नातक की डिग्री के साथ एक उम्मीदवार की तलाश है, जिसे पांच वर्ष का अनुभव, और लेखांकन में एक वर्ष का अनुभव है"।
- बहुत सारे कौशल सूचीबद्ध करने से बचें क्योंकि यह आपके संभावित उम्मीदवारों को बहुत सीमित कर सकता है। पांच से अधिक "कठिन" योग्यता (डिग्री, अनुभव के वर्ष, आदि) की सूची दें, और पद के स्तर के आधार पर "नरम" कौशल की सूची बनाएं।



6. पसंदीदा उम्मीदवार योग्यता निर्धारित करें। पसंदीदा योग्यता ऐसे कौशल हैं जो वांछित हैं, लेकिन जरूरी नहीं कि रोजगार के लिए कोई आवश्यक हो। इन कौशल और क्षमताओं का उपयोग उच्च योग्यता स्तर को परिभाषित करने के लिए किया जाता है जिसके साथ आवश्यक कार्यों को पूरा करना है।

- उदाहरण के लिए, आप माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल के साथ पूर्व अनुभव का अनुरोध कर सकते हैं, लेकिन जरूरी नहीं है की यह आवश्यकता हो।

- अधिमानित योग्यता का उपयोग इस उम्मीद के साथ किया जाता है कि जिसकी अधिक योग्यता होगी वह अपने पद की पूरी क्षमता तक पहुंच सकेगा।

## भाग 2

### कर्मचारियों की नियुक्ति करें



1. विज्ञापन पोस्ट करने का माध्यम निर्धारित करें। अपनी नौकरी के विज्ञापन को पोस्ट करने की अपनी विधि का निर्धारण करते समय, आपको यह पता लगाना होगा कि सबसे अच्छे और प्रतिभाशाली कर्मचारियों तक पहुंचने के लिए कौन सा माध्यम संभव है। यह निर्धारित करने के लिए कि कौन से माध्यम भर्ती के लिए सर्वोत्तम हैं, आवश्यक कार्यों के साथ-साथ कौशल और योग्यताओं पर भी विचार करें।
  - नौकरी के विज्ञापन को पोस्ट करने के विभिन्न साधनों में ऑनलाइन करियर वेबसाइट, कॉलेज करियर बोर्ड, समाचार-पत्र, सोशल मीडिया, भर्ती कार्ड, नौकरी मेलों, और कर्मचारी रेफरल शामिल हैं।
  - सहायक कर्मचारियों के पदों के लिए न्यूनतम दस दिन और प्रबंधन पदों के लिए न्यूनतम पंद्रह दिनों के लिए विज्ञापन पोस्ट किए जाने चाहिए। "भरे जाने तक खुला" अनुशंसित विकल्प है, जो पद भरे जाने तक पोस्ट को देखने योग्य रखता है।
  - उम्मीदवारों के एक योग्य पूल को सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक कई माध्यमों का उपयोग करें।



2. आवेदकों की समीक्षा करें। मानव संसाधन प्रबंधक या खोज समिति को सभी आवेदन-पत्रों और पूरक सामग्रियों को देखना चाहिए, जैसे कि कवर पत्र, रिज्यूमे, टेप, आदि। किसी उम्मीदवार का आकलन करते समय, आपको यह ध्यान रखना चाहिए कि आप उम्मीदवार से क्या मांग रहे हैं, जैसे अनुभव, शिक्षा और कौशल जो नौकरी विवरण में सूचीबद्ध थे।



3. एक संक्षिप्त सूची विकसित करें। एक संक्षिप्त सूची उन आवेदकों की एक सूची है जो स्थिति में प्रभावी रूप से कार्य करने के लिए आवश्यक कौशल और योग्यता के अधिकारी हैं। यदि उम्मीदवार पूल पर्याप्त रूप से विविध हैं, तो यह निर्धारित करने के लिए संक्षिप्त सूचियों का भी उपयोग किया जा सकता है। संक्षिप्त सूची में आमतौर पर साक्षात्कार के लिए तीन से पांच संभावित उम्मीदवार होते हैं।
- आवेदकों के क्षेत्र को कम करने में मदद करने के लिए फोन द्वारा उम्मीदवारों की स्क्रीनिंग करना आम बात है। यदि आवेदक में क्षमता है, तो यह निर्धारित करने में मदद करने के लिए संभावित स्क्रीनिंग प्रश्नों की एक सूची तैयार करके तैयार रहें।
  - टेलिफोन के प्रश्न खुले होने चाहिए जैसे "आप इस पद में क्यों रुचि रखते हैं?" और "आप हमारी टीम में क्या विशिष्ट कौशल लाएंगे?"



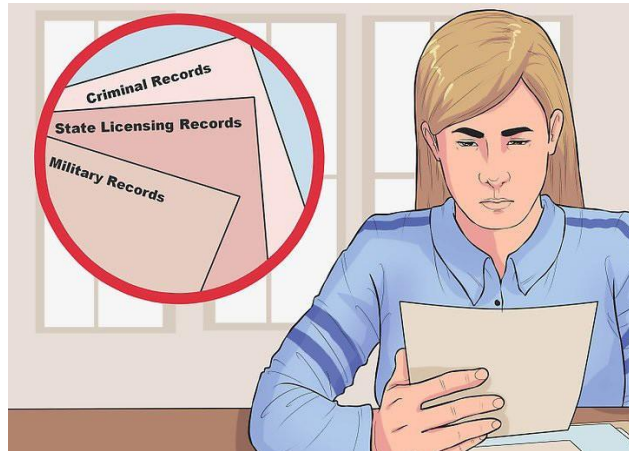
4. एक साक्षात्कार का आचरण करें। साक्षात्कार को भर्ती प्रक्रिया में सबसे महत्वपूर्ण कदम माना जाता है क्योंकि यह दोनों पक्षों को एक दूसरे के बारे में अधिक जानने का मौका देता है। साक्षात्कार से पहले, नियोक्ताओं को साक्षात्कार के प्रारूप का निर्धारण करके, उम्मीदवार को प्रस्तुत किए जाने वाले प्रश्नों और पद के लिए पसंदीदा प्रारंभ तिथि निर्धारित करनी चाहिए।
- निर्धारित करें कि आप अपने साक्षात्कार के लिए किस प्रारूप का उपयोग करेंगे, और कौन उपस्थित होगा। साक्षात्कार कई तरीकों से आयोजित किए जा सकते हैं जिसमें एक आमने-सामने साक्षात्कार, एक पैनल साक्षात्कार या एक आभासी साक्षात्कार शामिल है। इसके अलावा, साक्षात्कार एक व्यक्ति या व्यक्तियों की एक समिति द्वारा आयोजित किया जा सकता है।
  - किसी भी व्यक्ति की काम करने की योग्यता और विशेषताओं के बारे में अधिक जानकारी पाने के लिए व्यावहारिक प्रश्न और योग्यता के प्रश्न और कौशल के प्रश्न उठाने चाहिए। उदाहरण के लिए, ऐसे प्रश्न पूछें जैसे, "अनुदान लेखन के साथ काम करने वाले अपने पिछले अनुभवों का वर्णन करें।"

- दस से बारह सुसंगत प्रश्नों के एक सेट का उपयोग करें ताकि आप उम्मीदवार प्रतिक्रियाओं की तुलना करने में बेहतर हों।
- हमेशा उम्मीदवारों को इस बारे में सूचित करें कि आप अपने निर्णय को अंतिम रूप कब देंगे और आप उन्हें कैसे सूचित करेंगे।



5. एक अंतिम आवेदक के लिए इसे संकीर्ण करें। सभी साक्षात्कार पूरे होने के बाद, आपकी खोज समिति या नियुक्ति प्रबंधक यह आकलन करेगा कि प्रत्येक उम्मीदवार नौकरी विवरण में उल्लिखित चयन मानदंडों को कितनी बारीकी से पूरा करता है। अपने निर्णय का दस्तावेजीकरण करना सुनिश्चित करें और यह सुनिश्चित करें कि अमेरिकी समान रोजगार अवसर आयोग द्वारा नियोजित संघीय कानूनों को तोड़ने से बचने के लिए उम्मीदवार को केवल योग्यता के आधार पर चुना गया था।

- ईओसीसी बताता है कि किसी आवेदक के साथ उसकी जाति, रंग, धर्म, लिंग, लिंग पहचान, यौन अभिविन्यास, गर्भावस्था, मूल राष्ट्र, आयु, विकलांगता या आनुवंशिक जानकारी के आधार पर भेदभाव करना अवैध है।



6. विभिन्न मानव संसाधन जांच पूरी करें। आप आपराधिक रिकॉर्ड, राज्य लाइसेंसिंग रिकॉर्ड, सैन्य रिकॉर्ड, और अधिक सहित किसी भी संभावित मुद्दों को प्रकट करने के लिए पृष्ठभूमि की जांच कर सकते हैं। इसके अलावा, रोजगार की जांच यह निर्धारित करने के लिए की जा सकती है कि किसी कर्मचारी ने अपने रोजगार के पिछले स्थानों पर कैसा प्रदर्शन और व्यवहार किया है।

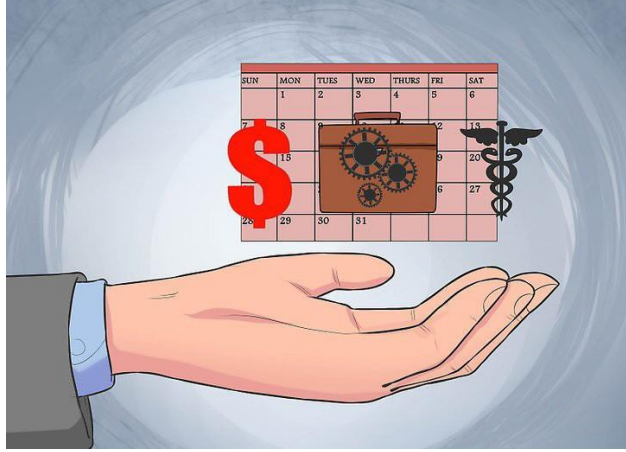
- उम्मीदवारों को रोजगार और पृष्ठभूमि की जांच को पूरा करने के लिए एक संभावित नियुक्ता को अधिकृत करने के लिए सहमति रूपों पर हस्ताक्षर करने की आवश्यकता होती है।
- रोजगार सत्यापन के लिए, स्थिति का वर्णन करें और फिर पूर्व नियुक्ता से पूछें, "चर्चा की गई आवश्यकताओं को देखते हुए, इस पद के लिए व्यक्ति की योग्यता का क्या आकलन है?"

नौकरी के प्रदर्शन और क्षमताओं के बारे में अधिक विशिष्ट प्रतिक्रियाएं प्राप्त करने के लिए अनुवर्ती प्रश्न पूछें।

- उम्मीदवार को आधिकारिक प्रस्ताव देने से पहले उसकी पृष्ठभूमि और संदर्भ जांच की जानी चाहिए। यह गारंटी देने में मदद करेगा कि कोई भी मुद्दा नहीं होगा जो भर्ती प्रक्रिया को पूरा करने में बाधा उत्पन्न करता है।

### भाग 3

#### नियुक्ति को अंतिम रूप दें



1. एक प्रस्ताव पैकेज बनाएं। आवश्यक जानकारी जैसे वेतन, लाभ, प्रारंभ तिथि, और आवश्यक प्रशिक्षण निर्धारित करें। बड़ी कंपनियों में, यह प्रक्रिया आमतौर पर मानव संसाधन विभाग द्वारा प्रबंधित की जाती है और अंतिम अनुमोदन की आवश्यकता होती है। छोटी कंपनियों में, यह एक मानव संसाधन प्रबंधक, एक पर्यवेक्षक, या मालिक द्वारा भी किया जा सकता है।

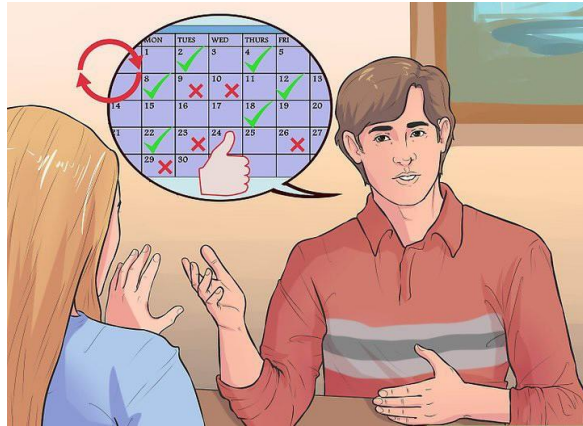
- पहले एक उचित प्रस्ताव देना सुनिश्चित करें। यह न केवल उम्मीदवार के लिए निष्पक्षता और सद्भाव प्रदर्शित करता है, बल्कि यह बातचीत करने का अवसर भी प्रदान करता है।



2. आवेदक को प्रस्ताव के बारे में सूचित करें। एक बार प्रस्ताव को अंतिम रूप देने के बाद, उम्मीदवार को यह सूचित करने के लिए कॉल करें कि आप रोजगार का प्रस्ताव दे रहे हैं, और यह निर्धारित करने के लिए कि क्या वे अभी भी रुचि रखते हैं। वेतन, लाभ, और भुगतान किए गए समय सहित ऑफ़र पैकेज पर पूरी तरह से चर्चा करें और उम्मीदवार को अपनी टीम में शामिल करने के लिए अपने उत्साह का प्रदर्शन करें।



- एक बार रोजगार की मौखिक पेशकश और उम्मीदवार द्वारा मौखिक स्वीकृति देने के बाद एक संविदात्मक संबंध बनाया जाता है। इसलिए, यह सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है कि आप वास्तव में स्थिति के लिए उम्मीदवार को नियुक्त करने का इरादा रखते हैं। अन्यथा, उम्मीदवार अनुबंध के उल्लंघन का दावा कर सकता है।
- यदि उम्मीदवार स्थिति में गिरावट करता है, तो आप हमेशा संक्षिप्त सूची से दूसरे उम्मीदवार का चयन कर सकते हैं। बस यह सुनिश्चित करें कि वे अभी भी रुचि रखते हैं, और आप अभी भी एक स्थिति की पेशकश करने से पहले सभी आवश्यक कर्मियों की जांच का पालन करते हैं।



3. एक प्रति प्रस्ताव के लिए तैयार करें। कभी-कभी, एक आवेदक की पेशकश किये गए वेतन के आधार पर स्थिति में गिरावट आ सकती है। प्रस्ताव में गिरावट के लिए आवेदक की जरूरतों और उनके कारणों पर चर्चा करें। कुछ कंपनियां प्रति प्रस्ताव की अनुमति दे सकती हैं, इसलिए अपने एचआर विभाग या नियुक्ति प्रबंधक के साथ इस मुद्दे पर चर्चा करें। बड़ी कंपनियों के लिए, प्रति प्रस्ताव को उस विशेष भूमिका के लिए निर्धारित दिशानिर्देशों के भीतर होना चाहिए, और इसकी एचआर द्वारा समीक्षा की जानी चाहिए।
  - प्रति प्रस्ताव अवश्य हो जाते हैं, लेकिन आम तौर पर कंपनियां इसमें शामिल प्रस्तावों को प्रतिबंधित कर देती हैं।
  - प्रभावी रूप से बातचीत करने का अर्थ है कि बातचीत करने के लिए अधिक शर्तें ढूंढना, जैसे कि भुगतान किया गया समय, प्रारंभ दिनांक, और फ्रिज लाभा। लचीला बने रहना महत्वपूर्ण है और इस बात पर विचार करें कि पारस्परिक रूप से लाभकारी समझौते पर आने के लिए दोनों पक्षों के लिए क्या महत्वपूर्ण है।



4. प्रस्ताव को अंतिम रूप दें। प्रस्ताव की स्वीकृति कंपनी के आधार पर औपचारिक और अनौपचारिक दोनों हो सकती है। कुछ व्यवसायों के लिए, एक मौखिक स्वीकृति और प्रारंभ तिथि पर्याप्त है।

अधिक औपचारिक अंतिम रूप देने में प्रस्ताव पत्र भेजना (या ईमेल), प्रस्ताव की लिखित स्वीकृति प्राप्त करना, भर्ती दस्तावेजों को बनाए रखना और नौकरी पोस्टिंग को बंद करना शामिल है।

- एक बार एक प्रस्ताव को अंतिम रूप दिया जाता है, तो उन उम्मीदवारों से फोन या पत्र द्वारा संपर्क करना सुनिश्चित करें, जिन्होंने साक्षात्कार दिया था।

## उच्च मानकों वाले कर्मचारियों को कैसे नियुक्त किया जाएं

अपने उद्योग को सफल बनाने और अपने उद्योग में आगे बढ़ने के लिए सही कर्मचारियों को काम पर रखना एक महत्वपूर्ण कदम है। अपने और अपने काम के लिए उच्च मानकों वाले कर्मचारी, जिसका अर्थ है कि जो इच्छुक हैं और लगातार उच्च गुणवत्ता वाले काम का उत्पादन करने में सक्षम हैं, वे आपके व्यवसाय को लाभान्वित करेंगे। हालांकि, उच्च मानकों वाले कर्मचारियों को ढूंढना जितना मुश्किल लग सकता है, यह उससे कहीं अधिक कठिन है। एक नए पद के लिए भर्ती करते समय आप सैकड़ों संभावित कर्मचारी नहीं तो दर्जनों का सामना करेंगे। इन सभी नौकरी के उम्मीदवारों के लिए अलग-अलग पृष्ठभूमि, अलग-अलग योग्यता और अलग-अलग दृष्टिकोण होंगे। कई भर्ती प्रक्रियाएं स्वचालित रूप से उन उम्मीदवारों को बाहर करती हैं जो अलग दिखते हैं या कार्य करते हैं, लेकिन महान कर्मचारी होने में सक्षम हो सकते हैं। परिणामस्वरूप, संभावित कर्मचारियों का मूल्यांकन करते समय आपको कई कारकों पर विचार करना चाहिए।

## भाग 1

### सर्वश्रेष्ठ उम्मीदवारों का पता लगाएं



1. सबसे अच्छी प्रतिष्ठा बनाएं। आपकी कंपनी के लिए एक शीर्ष प्रतिष्ठा बनाने से सर्वश्रेष्ठ उम्मीदवारों को आकर्षित करने में मदद मिलेगी। ऐसी प्रतिष्ठा में दोहरी तत्व है। न केवल आप आर्थिक सफलता चाहते हैं, आप यह भी चाहते हैं कि आपकी कंपनी के बाहर के लोग यह जानें कि आपकी कंपनी की सकारात्मक और स्वस्थ संस्कृति है। अंततः, संभावित कर्मचारी एक ऐसी कंपनी में काम करना चाहते हैं जिसकी अच्छी प्रतिष्ठा है।

- काम करने के लिए सबसे अच्छे स्थानों की सूची में शामिल होने के लिए प्रयास करें। इन सूचियों का सबसे व्यापक रूप से विभिन्न संगठनों द्वारा अध्ययन किया जाता है।
- यदि आप ऐसा कर सकते हैं तो अपने कर्मचारियों के साथ अच्छा व्यवहार करें और उदार लाभ प्रदान करें।
- ऊपर से नीचे लीड करें और सम्मान और सहयोग के वातावरण को बढ़ावा दें।

समावेश की संस्कृति विकसित करें, न कि "हम और वे की करें।" इसका अर्थ है कि प्रबंधक कर्मचारियों को "अपने तरीके" के बजाय उत्कृष्ट कार्य करने में मदद करते हैं।

- यदि आपका व्यवसाय उन मानकों के लिए अपील करता है, तो उच्च मानकों वाले कर्मचारियों को नियुक्त करना आसान होगा। किसी भी उद्योग पुरस्कार को सूचीबद्ध करना सुनिश्चित करें जो आपकी कंपनी को प्राप्त हुआ है या नौकरी के आवेदकों को आकर्षित करने के लिए आपके द्वारा पोस्ट किए गए विवरण में नोटों की उपलब्धियां हैं।
- नकारात्मक मानसिकता वाले प्रबंधन और अन्य श्रमिकों को निकाल दें और सकारात्मक तरीके से व्यवहार करने वाले प्रबंधन और कार्यकर्ता को प्रोत्साहन दें।



2. सही स्थानों से भर्ती करें। सर्वोत्तम संभव स्थानों से उम्मीदवारों की भर्ती के लिए अपने सीमाओं से बाहर जाना सुनिश्चित करें। इसका मतलब है कि आपको किसी समाचार पत्र में किसी पद के लिए विज्ञापन पोस्ट करने या पेशेवर खोज फर्म से संपर्क करने के लिए ऊपर और परे जाने की आवश्यकता है। विचार करें:

- उद्योग नौकरी खोज साइटों और अपनी कंपनी की वेबसाइट पर नौकरी की पोस्टिंग की सूची बनाएं। सामान्य नौकरी बोर्ड और सोशल नेटवर्किंग जॉब सर्च पेज के बारे में स्पष्ट रहें, क्योंकि इनमें से कई आवेदक आपको आकर्षित करेंगे, जिन्हें उच्च मानकों के साथ खोजने के लिए आपको खरपतवार से गुजरना होगा।
- विश्वविद्यालयों या सम्मेलनों में नौकरी मेलों में भाग लें, जहां आपको अपने उद्योग के लिए संभावित कर्मचारियों से मिलने का अवसर मिलेगा। आप एक समय में कई उम्मीदवारों से बात कर पाएंगे।
- अपने उद्योग में एक विचार प्राप्त करने के लिए कि क्या कोई संभावित शीर्ष उम्मीदवार हैं जो रोजगार की तलाश कर रहे हैं अन्य अधिकारियों के साथ नेटवर्क बनाएं।



3. एक पेशेवर खोज फर्म को नियुक्त करें। शीर्ष उम्मीदवारों का पता लगाने के सर्वोत्तम तरीकों में से एक पेशेवर खोज फर्म की नियुक्ति करना है।

पेशेवर खोज फर्म वे कंपनियां या व्यक्ति हैं जो विशिष्ट उद्योगों के लिए उच्च योग्य उम्मीदवारों को खोजने में विशेषज्ञ हैं। एक बार जब आप एक पेशेवर खोज फर्म से संपर्क करते हैं, तो वे आपसे वही पूछेंगे जैसे उम्मीदवार की तलाश में आप हैं, और फिर वे उम्मीदवारों की सूची के माध्यम से खोज करेंगे या आपकी योग्यता से मेल खाने वाले व्यक्ति को सक्रिय रूप से भर्ती करेंगे।

- पेशेवर खोज फर्म एक शुल्क लेते हैं। आमतौर पर उनका शुल्क नए कर्मचारी के एक वर्ष के वेतन का 10% से 30% तक होता है - यदि आप एक को नियुक्त करते हैं।
- व्यावसायिक खोज फर्म विशिष्ट उद्योगों पर ध्यान केंद्रित करती हैं। किसी ऐसे से संपर्क करना सुनिश्चित करें जिसे आपके उद्योग में शीर्ष उम्मीदवारों को खोजने के लिए जाना जाता है।
- एक फर्म के लिए चारों ओर खरीदारी करने के लिए स्वतंत्र महसूस करें। यदि आपको एक पसंद नहीं है, तो कई और भी हैं जो आप के लिए काम कर सकते हैं।

## भाग 2

### उनकी योग्यता और क्षमताओं की समीक्षा करें



1. नौकरी की आवश्यकताओं को परिभाषित करें। कुछ और करने से पहले, जिस भूमिका के लिए आप नियुक्ति कर रहे हैं, उसे करने के लिए आवश्यक योग्यता, क्षमता और विशेषताओं की एक सूची बनाएं। जितना संभव हो उतना विशिष्ट बनें और अपने आप से पूछें कि क्या प्रत्येक भाग आवश्यक कार्यों को करने के लिए वास्तव में महत्वपूर्ण है। सही कर्मचारियों को काम पर रखने का मतलब है कि ऐसे लोगों को काम पर रखना, जो अच्छा काम करते हैं बजाय इसके की, वे कैसे दिखते हैं, बोलते हैं या चलते हैं।

- उदाहरण के लिए, जबकि व्हीलचेयर में एक व्यक्ति ऐसी स्थिति के लिए उपयुक्त नहीं हो सकता है जिसके लिए सक्रिय गतिशीलता की आवश्यकता होती है, अधिकांश स्थिति उपयुक्त होगी। किसी को तब तक बाहर न करें जब तक आप सुनिश्चित न हों कि वे कंपनी के मानकों पर काम नहीं कर सकते हैं।
- उचित भर्ती और मूल्यांकन प्रक्रिया को परिभाषित करने से पहले कंपनी की संस्कृति और प्रबंधन शैली की गहन समझ होनी चाहिए। इसमें कर्मचारी की शैली और लक्ष्यों का एक निश्चित विवरण शामिल है।
- उदाहरण के लिए, एक कॉर्पोरेट संस्कृति जो एक निरंकुश प्रबंधन शैली के साथ विशेष रूप से नीचे की रेखा पर ध्यान केंद्रित करती है, एक प्रकार के कर्मचारी की तलाश में है, जबकि एक कंपनी जो सभी हितधारकों को संतुलित करती है, वे उन लोगों को पसंद कर सकते हैं जो टीमों में काम करते हैं।



2. उनके रिज्यूमे और आवेदन का अध्ययन करें। बहुत बार, आपके पास एक उम्मीदवार के पहले प्रदर्शन के रूप में उनके रिज्यूमे और अन्य आवेदन सामग्री होगी। यह सुनिश्चित करने के लिए कि आप सबसे अच्छा उम्मीदवार नियुक्त करें, आपको उम्मीदवार के आवेदन पत्र के विवरणों पर अध्ययन करने और ध्यान देने की आवश्यकता है। वहां कई चीजें हैं जो आप उनके आवेदन में देख सकते हैं।
- टाइपो, वर्तनी की गलतियों, समस्याओं को प्रारूपित करने, और बहुत कुछ देखें। ये समस्याएं एक आलसी या अयोग्य उम्मीदवार के बारे में हो सकती हैं; हालांकि, एक या दो टाइपो के लिए एक उम्मीदवार निलंबित न करें। इस जानकारी का उपयोग उम्मीदवार के संपूर्ण मूल्यांकन के लिए करें।
  - क्या उम्मीदवार ने एक व्यक्तिगत आवेदन को इस तरह पेश किया है जो आपकी कंपनी के लिए फिट है? अपनी कंपनी के विशिष्ट उल्लेखों और उम्मीदवार को आपकी कंपनी पर पढ़े गए किसी भी सुझाव के लिए देखें। ये एक ऐसे उम्मीदवार के प्रमाण हो सकते हैं जो बहुत व्यस्त हैं और स्थिति में रुचि रखते हैं।
  - क्या उम्मीदवार को सभी प्रासंगिक जानकारी शामिल की है, जैसे कि रोजगार की तारीखें और शिक्षा की तारीखें? यदि उन्होंने नहीं किया है, तो वे कुछ ऐसी चीजों को प्रदर्शित करने की कोशिश कर सकते हैं जो उनकी उम्मीदवारी को नुकसान पहुंचा सकती हैं।



3. आवेदक की शिक्षा या प्रशिक्षण को देखें। एक बार जब आपके पास आवेदक का रिज्यूमे होगा, तो इसके माध्यम से शिक्षा के स्तर या प्रशिक्षण का पता लगाने के लिए इसे देखें। यह बहुत अधिक या किसी भी कार्य अनुभव के बिना प्रवेश स्तर के श्रमिकों के लिए विशेष रूप से महत्वपूर्ण है। सुनिश्चित करें कि उनकी शिक्षा या प्रशिक्षण स्थिति के लिए आवश्यक मानक तक है। यह एक डिग्री, ग्रेड प्वाइंट एवरेज या पेशेवर प्रमाणन हो सकता है।

एक बार जब आप उनकी शिक्षा का आकलन कर लेते हैं, तो नेतृत्व के अन्य संकेतों की तलाश करें, जैसे की स्कूल कार्य के बाहर प्रासंगिक गतिविधियां, और पुरस्कार जो अन्यथा उनके चरित्र के बारे में बता सकते हैं।



3. नौकरी इतिहास की समीक्षा करें। यदि आवेदक के पास प्रासंगिक कार्य अनुभव है, तो आपको उम्मीदवार के नौकरी के इतिहास पर विशेष ध्यान देना चाहिए। यह अत्यंत महत्वपूर्ण है क्योंकि यह आपको उनकी क्षमता और प्रतिबद्धता स्तर के बारे में बहुत सारी जानकारी प्रदान करेगा।

- विक्री लक्ष्यों या कंपनी के रिकॉर्ड को तोड़ने के लिए कोई विशेष उपलब्धि या पुरस्कार पर ध्यान दें। ये सभी संकेत हैं कि भावी कर्मचारी के प्रदर्शन के उच्च स्तर हैं।
- क्या उम्मीदवार स्थिति से स्थिति में बहुत बार बदलता रहता है? यह सुझाव दे सकता है कि वे अपने सहकर्मियों के साथ सही से नहीं काम कर पाते हैं, या उनके साथ प्रतिबद्धता मुद्दा है।
- क्या उम्मीदवार अपने करियर में आगे बढ़ा है? यदि उम्मीदवार बहुत तेज़ी से आगे बढ़ा है और उच्च सुआवज़े और अधिक ज़िम्मेदारियों को प्राप्त किया है, तो यह किसी ऐसे व्यक्ति का संकेत हो सकता है जो एक अच्छा और शीर्ष पर रहने वाला उम्मीदवार है।
- क्या उम्मीदवार को रोजगार में चूक हुई है या वे कुछ समय के लिए उद्योग से बाहर हो गए हैं? ऐसे कई कारण हैं जिससे किसी के रिज्यूमे में अंतराल हो सकता है। रोजगार या उद्योग में उनके विरोध में कमी लाने से पहले पूरी कहानी जानना सुनिश्चित करें। उदाहरण के लिए, विकलांगता के साथ एक व्यक्ति को नियोक्ता के रूढ़ियों के कारण अपने रोजगार के इतिहास में अंतराल हो सकता है, लेकिन यह व्यक्ति अभी भी एक उत्कृष्ट कर्मचारी हो सकता है।



5. संदर्भ से संपर्क करें। सबसे योग्य उम्मीदवार खोजने में सबसे महत्वपूर्ण चरणों में से एक उनके पेशेवर संदर्भों से संपर्क करना है। एक बार जब आप पेशेवर संदर्भों से संपर्क करते हैं, तो आप उम्मीदवार की क्षमताओं और प्रतिबद्धता के बारे में अधिक जानकारी एकत्र करने में सक्षम होंगे।

- संदर्भ आपको सामान्य स्वभाव के बारे में और क्या कर्मचारी लगातार सफल हो रहा है, और साथ ही उत्पीड़न या हिंसा जैसे कार्यस्थान में होने वाले किसी भी मुद्दे पर भी बताने में सक्षम हो सकते हैं।
- कॉल करना सुनिश्चित करें और सर्वोत्तम परिणामों के लिए व्यक्ति के संदर्भ में बात करें।
- सुनिश्चित करें आप उनसे संपर्क करने से पहले संदर्भों के लिए प्रश्नों की एक सूची संकलित करें।

### भाग 3

#### अपने उम्मीदवारों का साक्षात्कार लें



1. अपनी साक्षात्कार प्रक्रिया को निष्पक्ष और संतुलित बनाने के लिए काम करें। अपने साक्षात्कार प्रक्रिया में किसी भी पूर्वाग्रह को पहचानें जो किसी ऐसे व्यक्ति को अयोग्य कर सकता है जो अच्छी तरह से साक्षात्कार नहीं करता है। याद रखें कि आप स्थिति के अनुसार आवश्यक कार्य करने की योग्यता के लिए साक्षात्कार कर रहे हैं, ना कि साक्षात्कार में स्वयं का संचालन करने की क्षमता के लिए या दृश्य मानकों का पालन करने के लिए कर रहे हैं।
  - कई बड़ी और छोटी कंपनियां, अपनी भर्ती में सुधार कर रही हैं और उन लोगों को खोजने के लिए एक व्यापक जाल डालने के लिए प्रथाओं को काम पर रख रही हैं जो अलग-अलग दिख या कार्य कर सकते हैं, लेकिन काम पर या उससे अधिक मानक पर प्रदर्शन कर सकते हैं।
  - उदाहरण के लिए, एक स्वलीन व्यक्ति अच्छी तरह से साक्षात्कार नहीं कर सकता है, लेकिन एक गैर-स्वलीन व्यक्ति की तुलना में अधिक सटीक और उत्पादक कर्मचारी हो सकता है। इसके बजाय वे कितनी सहजता से बात करते हैं इस बात पर ध्यान दें कि वे क्या कर सकते हैं।



2. देर से आगमन करने वालों को हटा दें। हालांकि यह थोड़ा अक्षम लग सकता है, सबसे अच्छा उम्मीदवारों को खोजने के लिए एक रणनीति उन लोगों को सूची से निकालना है जो आपके साक्षात्कार में देरी से आते हैं।

उच्च मानकों वाला एक कर्मचारी अपने काम को गंभीरता से लेता है और आवेदन प्रक्रिया को भी उसी तरह से लेता है। नौकरी आवेदक जो साक्षात्कार के लिए देर से आते हैं या आवेदन करने के नियमों का पालन नहीं करते हैं, वे अपने और अपने रोजगार के भविष्य के लिए उच्च मानकों का स्पष्ट अभाव प्रदर्शित करते हैं। यदि आप अभी भी आवेदक का साक्षात्कार लेते हैं या उम्मीदवार को अस्वीकार करते हैं इस पर ध्यान दें।



3. लक्ष्यों के बारे में पूछें। साक्षात्कार के दौरान संभावित कर्मचारियों से उनके लक्ष्यों के बारे में पूछना बहुत महत्वपूर्ण है। अल्पकालिक और दीर्घकालिक दोनों लक्ष्य संभावित कर्मचारियों के बारे में बहुत कुछ बताएंगे। इससे समझ में आएगा कि उम्मीदवार विचारशील है या नहीं। यह यह भी बताएगा कि कर्मचारी आपकी कंपनी में उनकी भूमिका की अवधारणा कैसे करता है। उम्मीदवार से पूछें:

- उन्होंने पद के लिए आवेदन क्यों किया?
- अगले वर्ष में वे खुद को आपके उद्यम में कहां देखते हैं?
- अगले पांच वर्षों में वे खुद को आपके व्यवसाय में कहां देखते हैं?
- अपने करियर के लक्ष्यों का वर्णन करने के लिए कहें और वे आपकी कंपनी के लिए काम क्यों करना चाहते हैं। व्यक्तिगत और उद्योग के लक्ष्यों या उन उत्तरों के बारे में उत्तर पर ध्यान दें जो इंगित करते हैं कि नौकरी आवेदक सबसे अच्छा बनना चाहता है।



4. साक्षात्कार के दौरान उपस्थिति और व्यवहार पर व्यक्तिगत निरीक्षण करें। साक्षात्कार प्रक्रिया का एक महत्वपूर्ण तत्व एक व्यक्ति की व्यक्तिगत उपस्थिति और व्यवहार का आकलन करना है।



एक नौकरी आवेदक खुद को कैसे प्रस्तुत करता है और एक साक्षात्कार में कैसा व्यवहार करता है, आपको यह एक अच्छा संकेत देगा कि नौकरी के लिए उनके मानक कितने उच्च हैं। आपको नौकरी और नौकरी के लिए साक्षात्कार करने वालों की परिस्थितियों और क्षमताओं पर विचार करना चाहिए। इच्छा और प्रदर्शन करने की क्षमता की अनदेखी करते हुए उपस्थिति पर बहुत अधिक ध्यान न दें।

- विचार करें कि क्या आवेदक किसी भी कठबोली शब्द या अपवित्रता का उपयोग करता है और क्या वे पूर्ण वाक्यों और उचित व्याकरण के साथ प्रश्नों का उत्तर देते हैं।
- उच्च मानकों वाला एक आवेदक पेशेवर रूप से तैयार होगा और पॉलिश और सुव्यवस्थित दिखाई देगा।
- देखें कि उम्मीदवार के पास सकारात्मक शारीरिक भाषा और अच्छी मुद्रा है या नहीं। यह विशेष रूप से महत्वपूर्ण है अगर व्यक्ति बिक्री की स्थिति में होगा या सौदा करेगा और नियमित रूप से आपकी कंपनी के बाहर के लोगों के संपर्क में आएगा।

## भाग 4

### आपके उम्मीदवार का आकलन करें



1. उम्मीदवार के कार्य करने के तरीकों का निरीक्षण करें। जबकि वास्तविक साक्षात्कार प्रक्रिया आपको अपने उम्मीदवार और उनकी क्षमताओं के बारे में बहुत कुछ बताएगी, एक उम्मीदवार को अभ्यास करने के सर्वोत्तम तरीकों में से एक उनके कार्य करने के तरीकों का निरीक्षण करना है।

- यदि संभव हो तो, उम्मीदवार को कार्रवाई में खुद को प्रदर्शित करने की अनुमति दें। हालांकि यह कुछ पदों के लिए काम कर सकता है, दूसरों के लिए असंभव हो सकता है। लेकिन अगर यह संभव है, तो उम्मीदवार का निरीक्षण करने के लिए अन्य प्रबंधन या संभावित सहकर्मियों को आमंत्रित करने पर विचार करें।
- कार्य पर उम्मीदवार का निरीक्षण करने से पहले प्रदर्शन के लिए स्पष्ट मीट्रिक स्थापित करें।



2. निर्धारित करें कि क्या उम्मीदवार संगत है। उम्मीदवार का आकलन करने की प्रक्रिया का एक हिस्सा यह पता लगाना है कि क्या वह व्यक्ति अन्य कर्मचारियों के साथ और आपके व्यवसाय की संस्कृति के अनुकूल है। ऐसा इसलिए है क्योंकि अंततः आपकी टीम की संगतता सहयोग को बढ़ावा देगी। यदि आपकी टीम संगत नहीं है और सहयोग नहीं करती है, तो आपकी कंपनी की संस्कृति और उत्पादकता को नुकसान होगा।

- यदि आपकी व्यावसायिक संस्कृति समावेशी है, तो विचार करें कि क्या कोई उम्मीदवार उस वातावरण में पनपेगा।
- यदि आपके व्यवसाय में बहुत ऊपर-नीचे, उत्पादन-केंद्रित संस्कृति है, तो विचार करें कि क्या उम्मीदवार उस वातावरण में पनपेगा।
- इस बारे में सोचें कि क्या उम्मीदवार को उनके तत्काल प्रबंधकों सहित अन्य कर्मचारियों के साथ मिलता है।



3. प्रतिबद्धता स्तर पर विचार करें। विचार करने के लिए एक महत्वपूर्ण बात यह है कि क्या आपका उम्मीदवार वास्तव में लंबे समय तक नौकरी और आपकी कंपनी के लिए प्रतिबद्ध है। यह आकलन करने के लिए एक महत्वपूर्ण बात है, क्योंकि जो कर्मचारी नौकरी के लिए प्रतिबद्ध नहीं हैं, वे दूसरों की तरह नौकरी में अधिक प्रयास नहीं कर सकते हैं।

वे आपकी कंपनी की संस्कृति को भी कमजोर कर सकते हैं और संभावित रूप से अन्य समस्याओं का कारण बन सकते हैं। निम्नलिखित चीजों के बारे में सोचें:

- उम्मीदवार किसी अन्य स्थिति पर जाने के लिए इस स्थिति का उपयोग कर रहा है। यह आवश्यक रूप से एक बुरी बात नहीं है, क्योंकि वे आपकी कंपनी के भीतर आगे बढ़ना चाह रहे हैं और उस स्थिति में एक अच्छी छाप बनाना चाहते हैं जिसके लिए आप उन्हें पहले काम पर रखते हैं।
- उम्मीदवार आपकी कंपनी के काम के प्रकार के लिए प्रतिबद्ध है और वे इसमें संलग्न होंगे।
- उम्मीदवार उस स्थान पर रहने के लिए प्रतिबद्ध है जहां आपकी कंपनी स्थित है। यदि उम्मीदवार उस समुदाय के बारे में नकारात्मक बातें कहता है जिसमें आपका व्यवसाय स्थित है, तो उनके पास स्थिति के लिए दीर्घकालिक प्रतिबद्धता नहीं हो सकती है।



4. उम्मीदवारों पर चर्चा करने के लिए वरिष्ठ प्रबंधन इकट्ठा करें। जब आपको कोई उम्मीदवार मिल गया हो, तो उनका साक्षात्कार लेने, और मूल्यांकन के लिए अवसर प्रदान करने के लिए, आपको शीर्ष उम्मीदवारों पर चर्चा करने के लिए प्रबंधन और अन्य लोगों को नौकरी की तलाश में जुट जाना चाहिए। यह बहुत मददगार हो सकता है क्योंकि जो लोग नौकरी खोज प्रक्रिया में शामिल हुए हैं, उनके पास कुछ ऐसे उम्मीदवारों में अंतर्दृष्टि हो सकती है जो दूसरों के पास नहीं हैं। परिणामस्वरूप, अंतिम निर्णय लेते समय आपको बहुत समावेशी और प्रतिक्रिया के लिए खुला होना चाहिए।

### अस्थायी श्रमिकों को कैसे नियुक्त करें

एक अस्थायी कर्मचारी को आमतौर पर एक वर्ष या उससे कम समय के लिए काम पर रखा जाता है और इसमें एक निर्धारित तिथि हो सकती है जिस पर रोजगार समाप्त होता है। आमतौर पर, नियुक्ता एक अस्थायी कर्मचारी को अल्पकालिक पद भरने के लिए नियुक्त करते हैं जब एक नियमित कर्मचारी बीमार हो जाता है या छुट्टी पर या मौसमी काम पर रखने की जरूरतों को पूरा करने के लिए नियुक्त करते हैं। हालांकि कुछ नियुक्ता पहले अस्थायी आधार पर संभावित पूर्णकालिक कर्मचारी नियुक्त करने पर विचार कर सकते हैं, कई अस्थायी पद पूर्णकालिक नौकरियों में नहीं बदलेंगे। एक अस्थायी कर्मचारी को काम पर रखते समय, किसी ऐसे व्यक्ति को ढूंढना जरूरी है जो आपकी आवश्यकताओं को पूरा करता है, सभी कानूनी आवश्यकताओं का पालन करता है, और नौकरी की सफलता और सुरक्षा के लिए कर्मचारी को प्रशिक्षित करता है।

## भाग 1

### योग्य आवेदकों की पहचान करें



1. एक कर्मचारी या भर्ती फर्म का उपयोग करें। अस्थायी कर्मचारी को काम पर रखने पर कुछ भर्ती फर्म आपको कुछ अधिक पैसे खर्च करने वाले लग सकते हैं। हालांकि, लंबे समय में एक भर्ती फर्म कई कार्यों और कानूनी आवश्यकताओं को संभाल सकती है जो एक नियोक्ता को काम पर रखने की प्रक्रिया को कारगर बनाने की अनुमति देती है और आपके मानव संसाधन व्यक्ति को अधिभार नहीं देती है। स्टाफिंग एजेंसी के कुछ लाभों में शामिल हैं:

- जल्दी से एक पद भरने में आपकी सहायता करते हैं।
- आवेदकों को प्रीस्क्रीन करते हैं यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे आपकी बुनियादी आवश्यकताओं को पूरा करते हैं।
- यह सुनिश्चित करने के लिए आवेदकों का परीक्षण करते हैं कि उनके पास कंप्यूटर या अन्य आवश्यक कौशल हैं।
- संभावित कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण प्रदान करते हैं।
- कर्मचारी का भुगतान करते हैं और कर दायित्वों का प्रबंधन करते हैं।



2. सोशल मीडिया कनेक्शन के माध्यम से कर्मचारियों का पता लगाएं। यदि आप एक स्टाफिंग एजेंसी की सहायता के बिना नियुक्ति करना पसंद करते हैं, तो अपने सोशल नेटवर्क पर आपसी कनेक्शन के माध्यम से कर्मचारियों की तलाश करें। वेबसाइटें, जैसे कि फेसबुक और लिंक्डइन, आपको संभावित कर्मचारियों का पता लगाने की अनुमति दे सकती हैं जो ज्ञात सहयोगियों या दोस्तों से अनुशंसित हैं।



2. सोशल मीडिया पर अपनी नौकरी का विज्ञापन करें। कुछ सोशल नेटवर्किंग वेबसाइट, जैसे फेसबुक, आपको अपनी स्थिति का विज्ञापन करने और कुछ जनसांख्यिकी की दिशा में स्थिति को लक्षित करने की अनुमति देती है। उदाहरण के लिए, यदि आप गर्मियों में मदद की तलाश कर रहे हैं, तो आप कॉलेज के आयु वर्ग के छात्रों की ओर अपने विज्ञापनों को लक्षित कर सकते हैं। यह आपको उन लोगों को जल्दी से ढूंढने में मदद कर सकता है जो मौसमी या अस्थायी काम में रुचि रखते हैं।



3. स्थानीय कॉलेजों के साथ जांच करें। यदि आप मौसमी काम की तलाश कर रहे हैं, तो स्थानीय कॉलेजों के करियर सेवा विभागों तक पहुंचने पर विचार करें। इन स्कूलों में गर्मियों के काम की तलाश करने वाले या सर्दियों के ब्रेक पर काम करने वाले छात्रों के लिए जॉब बोर्ड हो सकते हैं। यह आपको मौसमी नौकरी आवेदक पूल को अधिक आसानी से लक्षित करने की अनुमति दे सकता है, जबकि भविष्य के पूर्णकालिक पदों के लिए रोजगार संबंध भी बना सकता है।



4. सिफारिशों के लिए वर्तमान कर्मचारियों से पूछें। आपके वर्तमान कर्मचारी अस्थायी श्रमिकों के लिए एक अच्छा भर्ती स्रोत हो सकते हैं।

वे व्यक्तिगत सिफारिश करने में सक्षम हो सकते हैं या वे स्थिति के लिए विज्ञापन करने के लिए अपने स्वयं के सामाजिक नेटवर्क का उपयोग करने में सक्षम हो सकते हैं। यह एक स्टाफिंग एजेंसी को नियुक्त किए बिना आपकी भर्ती की पहुंच बढ़ाता है।

## भाग 2

### संभावित उम्मीदवारों की स्क्रीनिंग करें



1. संभावित उम्मीदवारों के साक्षात्कार लें। हालांकि यह स्पष्ट लग सकता है कि आप संभावित अस्थायी कर्मचारियों का साक्षात्कार करेंगे, स्टाफिंग एजेंसी का उपयोग करते समय कुछ नियोक्ता यह सोच सकते हैं कि यह कदम अनआवश्यक है। हालांकि, अस्थायी कर्मचारियों के साथ भी व्यक्तिगत रूप से न्याय करना महत्वपूर्ण है कि क्या व्यक्ति कार्यस्थल के लिए एक अच्छा फिट होगा। एक संभावित कर्मचारी का साक्षात्कार करते समय, निम्नलिखित प्रश्न पर विचार करें:

- इस अस्थायी स्थिति में आपकी क्या दिलचस्पी है?
- आप इस नौकरी में क्या सीखना चाहेंगे?
- क्या आप पूर्णकालिक स्थिति में परिवर्तन की उम्मीद कर रहे हैं?
- एक समय का वर्णन करें जब आपने अपनी नौकरी में गलती की थी और आपने स्थिति से क्या सीखा था।
- अपने आदर्श कार्य वातावरण का वर्णन करें।



2. अपने संभावित कर्मचारी की पृष्ठभूमि की जांच करें। एक अस्थायी कर्मचारी को काम पर रखने से पहले, आपको एक आपराधिक इतिहास जांच चलाने पर विचार करना चाहिए जिसमें अतिरिक्त पृष्ठभूमि जानकारी शामिल होनी चाहिए।

इससे आपको यह सुनिश्चित करने में मदद मिलती है कि आप किसी ऐसे व्यक्ति को काम पर रख रहे हैं जिसने ऐसे अपराध नहीं किए हैं जो उसकी ईमानदारी पर सवाल उठाते हैं। यदि आप एक स्टाफिंग एजेंसी का उपयोग कर रहे हैं, तो एजेंसी से पूछें कि क्या वह पहले से ही एक पृष्ठभूमि की जांच कर चुकी है। कई एजेंसियां अपने ग्राहकों के लिए यह सेवा प्रदान करती हैं।



3. उन लोगों की भर्ती करें जिन्होंने अतीत में आपके लिए काम किया है। यदि आप नियमित रूप से मौसमी श्रमिकों को काम पर रखते हैं, तो आप जिन लोगों को मौसमी काम के लिए अतीत में काम पर रखा था, उन्हें यह देखने के लिए पूछें कि क्या वे लौटने में रुचि रखते हैं। ज्ञात श्रमिकों को काम पर रखने से, आप काम पर रखने की प्रक्रिया में कटौती करते हैं और आप उस व्यक्ति के प्रकार को भी जानते हैं जो आपकी कंपनी में शामिल होगा। कई कॉलेज छात्र जो छुट्टी पर हैं, वे मौसमी काम पर वापस आना चाहते हैं। पिछले कर्मचारियों को काम पर रखने से, आप नौकरी प्रशिक्षण में भी कटौती करते हैं।



4. किसी अच्छे रवैये वाले व्यक्ति को नियुक्त करें। उम्मीदवारों के बीच चयन करते समय, आप कम कौशल वाले उम्मीदवार का चयन करना चाहते हैं, लेकिन किसी ऐसे को जो "कर सकता है" रवैया प्रदर्शित करता है। अक्सर अस्थायी काम के साथ, आपको ऐसे श्रमिकों की आवश्यकता होती है जो जल्दी से जल्दी काम के लिए तैयार हों। एक व्यक्ति जो अवसर के लिए उत्साहित है वह किसी ऐसे व्यक्ति की तुलना में बेहतर अस्थायी कर्मचारी हो सकता है जिसके पास थोड़ा अधिक प्रशिक्षण या अनुभव है।

### भाग 3

## एक अस्थायी कार्यकर्ता को रोजगार दें



1. अस्थायी कर्मचारियों के प्रकारों को पहचानें। यह महत्वपूर्ण है कि आप किसी को काम पर रखने से पहले अस्थायी कर्मचारियों की श्रेणियों के बीच अंतर कर सकते हैं। कर्मचारी के प्रकार के आधार पर, आपकी अलग-अलग कानूनी आवश्यकताएं हो सकती हैं। अस्थायी कर्मचारी स्वतंत्र ठेकेदार नहीं हैं और इसलिए आपको विभिन्न प्रकार के रोजगार और कर नियमों का पालन करने की आवश्यकता है।

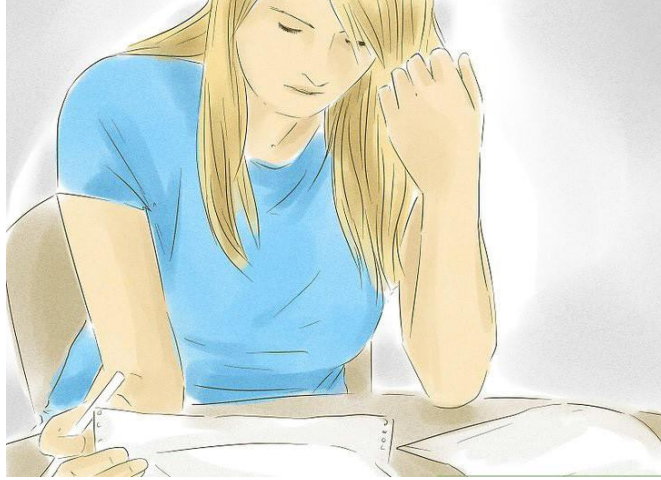
- भागकालिक कर्मचारियों को आमतौर पर प्रति घंटा वेतन दिया जाता है और कंपनी के सभी नियमों और विनियमों का पालन करना आवश्यक होता है। आमतौर पर, भागकालिक कर्मचारी स्वास्थ्य लाभ, छुट्टी या बीमार समय जैसे कंपनी लाभ के हकदार नहीं होते हैं।
- अस्थायी कर्मचारी, जिन्हें टेम्पस भी कहा जाता है, उन्हें आमतौर पर छुट्टी पर एक कार्यकर्ता की वजह से रोजगार की जरूरतों को पूरा करने के लिए काम पर रखा जाता है या एक स्थिति को कवर करने के लिए रखा जाता है जब तक एक पूर्णकालिक कर्मचारी को नियुक्त नहीं कर लिया जाता है। अस्थायी कर्मचारी पूर्णकालिक या अंशकालिक काम कर सकते हैं और हालांकि वे जरूरी कंपनी लाभ के हकदार नहीं हैं, कुछ कर्मचारी एजेंसियां अपने श्रमिकों को ये लाभ प्रदान करती हैं।
- मौसमी श्रमिकों को अंशकालिक आधार पर काम पर रखा जाता है जब नियोक्ताओं को वर्ष के किसी विशेष समय में अतिरिक्त सहायता की आवश्यकता होती है। उदाहरण के लिए खुदरा-कपड़ों की दुकानों में छुट्टी के मौसम के दौरान मौसमी श्रमिकों को रखा जा सकता है। अन्य अस्थायी कर्मचारियों की तरह, नियोक्ताओं को संघीय और राज्य कानूनों का पालन करना चाहिए।



2. एक रोजगार पात्रता सत्यापन फॉर्म (I-9) को पूरा करें। सभी नियोक्ताओं को अपने नए कर्मचारियों की पहचान और पात्रता की पुष्टि करने के लिए यू.एस. भावी कर्मचारियों को एक संघीय फॉर्म I-9 को पूरा करना होगा और नियोक्ता को यह प्रमाणित करना होगा कि कर्मचारी ने उसे काम करने का अधिकार प्रदान किया है



किसी कर्मचारी को काम पर रखने के 3 दिन के अंदर फॉर्म को पूरा किया जाना चाहिए।



3. राज्य और संघीय कर प्रपत्र भरें। सभी कर्मचारियों को राज्य कर फॉर्म और एक संघीय फॉर्म डबल्यू-4 पूरा करना होगा। यह दस्तावेज़ उन करों की मात्रा को निर्धारित करता है जो एक कर्मचारी ने प्रत्येक पेचेक से वापस ले लिया होगा। यदि कर्मचारी डबल्यू -4 या राज्य आयकर रिटर्न को पूरा करने में विफल रहता है, तो भी नियोक्ता को करों को रोकना चाहिए।

- यदि किसी कर्मचारी को एक स्टाफिंग एजेंसी के माध्यम से भुगतान किया जा रहा है, तो एजेंसी के पास कर्मचारी को इन फॉर्मों को भरना चाहिए और फिर आयकर को रोकना होगा।



4. नौकरी का प्रशिक्षण दें। भले ही एक कर्मचारी अस्थायी हो सकता है, लेकिन नियोक्ताओं को अभी भी प्रशिक्षण प्रदान करना होगा ताकि कार्यकर्ता सुरक्षित तरीके से अपने कार्य कर्तव्यों का पालन कर सके। सुरक्षा के अलावा, कंपनियों के लिए यह महत्वपूर्ण है कि वे अस्थायी कर्मचारियों को पर्याप्त प्रशिक्षण प्रदान करें ताकि कर्मचारी कुशलतापूर्वक काम कर सकें और काम के स्तर को प्रदान कर सकें, जिसके लिए कंपनी को अपने पूर्णकालिक कर्मचारियों की आवश्यकता होती है।

- भले ही किसी कर्मचारी को स्टाफिंग एजेंसी, नियोक्ता के साथ-साथ स्टाफिंग के माध्यम से रखा गया हो एजेंसी को सभी कार्यस्थल सुरक्षा नियमों का पालन करना आवश्यक है।

## भाग 4

### कानूनी आवश्यकताओं के साथ अनुपालन करें



1. निर्धारित करें कि क्या आपको बेरोजगारी लाभ प्रदान करना है। प्रत्येक राज्य के पास अलग-अलग कानून हैं जो यह निर्दिष्ट करते हैं कि क्या एक नियोक्ता को अस्थायी श्रमिकों के लिए बेरोजगारी लाभ प्रदान करने की आवश्यकता है। आमतौर पर, नियोक्ताओं को अस्थायी श्रमिकों को बेरोजगारी लाभ प्रदान करने की आवश्यकता होती है, लेकिन मौसमी श्रमिकों को लाभ प्रदान करने की आवश्यकता नहीं हो सकती है। यह महत्वपूर्ण है कि आप अपने राज्य के श्रम विभाग के साथ यह सुनिश्चित करने के लिए जांच करें कि आप कानून का पालन कर रहे हैं।

**SOCIAL SECURITY ADMINISTRATION**  
Application for a Social Security Card

1 NAME TO BE SHOWN ON CARD		First	Full Middle Name	Last
1 FULL NAME AT BIRTH IF OTHER THAN ABOVE		First	Full Middle Name	Last
OTHER NAMES USED				
2 Social Security number previously assigned to the person listed in item 1				
PLACE OF BIRTH (Do Not Abbreviate)		City	State or Foreign Country	
CITIZENSHIP (Check One)		<input type="checkbox"/> U.S. Citizen <input type="checkbox"/>		
ETHNICITY You Hispanic or Latino? (Response is Voluntary)		7 RACE Select One or More (Your Response is Voluntary)		
<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No		<input type="checkbox"/> Male		

2. सामाजिक सुरक्षा और चिकित्सा को रोकें। भले ही कर्मचारी अंशकालिक, मौसमी या अस्थायी हो, सभी नियोक्ताओं को कर्मचारी की आय से सामाजिक सुरक्षा और चिकित्सा करों को रोकना चाहिए। यदि आप एक कर्मचारी एजेंसी के माध्यम से नियुक्त करते हैं और एजेंसी कर्मचारी के वेतन का भुगतान करती है, तो एक नियोक्ता करों को रोकने के लिए जिम्मेदार नहीं हो सकता है। यदि कर्मचारी को तकनीकी रूप से एजेंसी द्वारा नियोजित किया जाता है, तो एजेंसी को आवश्यक करों को रोकना चाहिए।



3. उत्पीड़न, भेदभाव और कार्यस्थल सुरक्षा के बारे में कानूनों का अनुपालन करें। संघीय कानून जो उत्पीड़न, भेदभाव और कार्यस्थल स्वास्थ्य और सुरक्षा पर प्रतिबंध लगाते हैं, वे मौसमी और पूर्णकालिक कर्मचारियों पर समान रूप से लागू होते हैं। नियोक्ता को उचित श्रम मानक अधिनियम का पालन करना चाहिए, जिसके लिए भागकालिक और पूर्णकालिक कर्मचारियों को न्यूनतम वेतन और ओवरटाइम का भुगतान करना होगा। नियोक्ता को सभी रिकॉर्ड रखने वाले नियमों और विनियमों का पालन करने की भी आवश्यकता होती है।

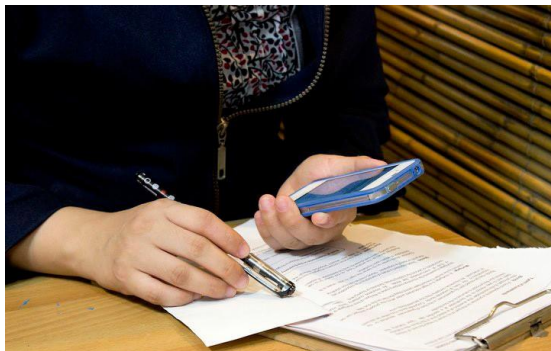
## रोजगार के लिए संदर्भ की जांच कैसे करें

संभावित कर्मचारियों के संदर्भों की जांच करना भर्ती के दर्दनाक भागों में से एक है। इसे स्वीकार करें: आप शायद इसे खराब तरीके से करते हैं। यदि आप अधिकांश नियोक्ताओं की तरह हैं, तो आप पिछले संदर्भों की जांच करेंगे, क्योंकि आपने पहले ही उम्मीदवार को नियुक्त करने के लिए खुद को आश्वस्त कर लिया है। हर कोई संभावित कर्मचारी के बारे में अच्छी बातें कहता है और शायद ही कभी आपको इस बारे में जानकारी प्रदान करता है कि आपके पास 10x गुणवत्ता की प्रतिभा है या सिर्फ एक और औसत दर्जे का कार्यकर्ता है। नियुक्ति प्रक्रिया में सबसे अच्छे उम्मीदवार की पहचान करने में आपकी मदद करने के लिए यहां कुछ हैक हैं।

### तरीका 1

#### क्विक रिजेक्ट हैक

गहरी संदर्भ के लायक नहीं लोगों की पहचान करने के लिए इस हैक को आजमाएं।



1. संदर्भों की सूची के कार्यालय फोन नंबर या ईमेल प्राप्त करें जिन्हें आप जांचना चाहते हैं। उन्हें रात में फोन करें जब आप जानते हैं कि वे फोन का जवाब नहीं देंगे।



2. सूची में प्रत्येक व्यक्ति के लिए निम्नलिखित वॉइस मेल या ईमेल को छोड़ दें: "मैं जॉन को काम पर रखने पर विचार कर रहा हूँ और मुझे पता है कि आपने उसके साथ अतीत में काम किया है। मुझे पता है कि आप एक असाधारण व्यस्त व्यक्ति हैं और मैं नहीं चाहता कि आप एक संदर्भ जांच पर अनावश्यक समय व्यतीत करें। तो कृपया केवल इस कॉल को वापस करें यदि आपको लगता है कि जॉन उन सबसे असाधारण लोगों में से एक है जिनके साथ आपने कभी काम किया है। मेरा नंबर 212-555-1212 है। सुनने के लिए धन्यवाद।"



3. उन लोगों का प्रतिशत ट्रैक करें जो आपको वापस कॉल करते हैं। यदि कई लोग आपको वापस कॉल करने में विफल रहते हैं, तो आप सुरक्षित रूप से यह तय कर सकते हैं कि आपको इस उम्मीदवार को काम पर रखने से आगे नहीं बढ़ना चाहिए।

## तरीका 2

### कठिन प्रश्न पूछें



1. सामान्य सरल सवाल पूछना शुरू करें जो कि किसी भी संदर्भ जांच में होने चाहिए:

- माइक ने आपकी कंपनी में कब काम किया और उसने क्या किया?
- कंपनी में माइक की सबसे बड़ी उपलब्धियां क्या थीं?
- उनके टीम के अन्य लोगों के साथ कैसे संबंध थे?



2. अधिक मानक प्रश्न पूछना जारी रखें, लेकिन "स्पष्ट" चीजें पूछना सुनिश्चित करें जो आपको लगता है कि आप पहले से ही जानते हैं:
- क्या माइक ने कंपनी में अपने पूरे समय के लिए आपको सीधे रिपोर्ट किया था? उसने और किसको रिपोर्ट किया था?
  - आपके सर्वोत्तम ज्ञान के लिए माइक ने आपकी कंपनी को अपनी इच्छा से छोड़ दिया? या उसे छोड़ने के लिए कहा गया था?
  - आपके बॉस की भूमिका में माइक कैसा रहेगा?



3. कठिन प्रश्नों में आगे बढ़ें। यह असुविधाजनक हो सकता है और आमतौर पर बाद में कॉल के लिए आरक्षित होना चाहिए जब आपने उस व्यक्ति के साथ कुछ तालमेल विकसित किया हो जिसे आप कॉल कर रहे हैं। हालांकि ये प्रश्न एक सा हो सकता है, आपके पास अपनी भर्ती का निर्णय लेने से पहले आपके द्वारा आवश्यक महत्वपूर्ण जानकारी को उजागर करने की उच्चतम संभावना है:

- माइक हमें बहुत अच्छा लगता है, लेकिन हर किसी की कोई कमजोरी होती है। उसकी क्या हैं?
- आपकी कंपनी में माइक के कुछ सेटबैक क्या थे? उसने उन्हें कैसे संभाला?
- अगर मैं माइक को नियुक्त कर लेता हूँ और आप बाद में सुनते हैं कि मैंने उसे निकाल दिया, तो बिना किसी को पता चले, क्या आप अनुमान लगा सकते हैं मैंने उसे क्यों जाने दिया?
- माइक ने अलास्का परियोजना पर जो काम किया, उस पर मुझे गर्व है। क्या आप मुझे बता सकते हैं कि उस परियोजना पर उनकी क्या भूमिका थी? और टीम में दूसरों की भूमिका क्या थी?

## निः शुल्क रोजगार सत्यापन कैसे प्राप्त करें

यह पता लगाने के लिए कि क्या किसी व्यक्ति का रोजगार है, उसे मानव संसाधन विभाग को एक आधिकारिक पत्र भेजने या कॉल करने की आवश्यकता हो सकती है। आपकी पसंद का तरीका व्यक्ति और संदर्भ की उपलब्ध सूची को नियोजित करने के आपके इरादे पर निर्भर होना चाहिए। अपने कारण के बावजूद, आपको कभी भी पूर्ण पृष्ठभूमि की जांच के लिए भुगतान नहीं करना चाहिए।

### तरीका 1

#### एक रोजगार सत्यापन पत्र का उपयोग करें



1. समझें कि सत्यापन पत्र क्या है। एक रोजगार सत्यापन पत्र एक अतीत या वर्तमान नियोजित से एक पत्र है जो रोजगार की लंबाई और कर्मचारी की स्थिति की पुष्टि करता है। पत्र में वेतन की जानकारी भी शामिल हो सकती है।
  - पत्र आधिकारिक होना चाहिए। इसे कंपनी के लेटरहेड पर लिखा जाना चाहिए और इसमें कंपनी का फोन नंबर, ईमेल पता और मेलिंग एड्रेस शामिल होना चाहिए।

- एक आधिकारिक पत्र कर्मचारी को सत्यापन पत्र के ढोंग करने से रोकता है।



2. एक पत्र के लिए पूछें। अपने नौकरी विज्ञापन में आप बता सकते हैं कि आपको एक रोजगार सत्यापन पत्र की आवश्यकता है। या, आप साक्षात्कार प्रक्रिया के दौरान इस पत्र का अनुरोध करना चुन सकते हैं।

- अनुरोध करें कि पत्र सीधे आपके पास एक सीलबंद लिफाफे में भेजे जाएं।
- यदि आपके कोई प्रश्न हैं तो आप नियोक्ता को फोन कर सकते हैं।



3. एक विकल्प के रूप में एक चरित्र संदर्भ स्वीकार करें। एक चरित्र संदर्भ एक रोजगार सत्यापन की तरह है लेकिन इसमें अधिक जानकारी शामिल है। विशेष रूप से, चरित्र संदर्भ लिखने वाला व्यक्ति आवेदक के गुणों के रूप में उसके प्रभाव को पहचानता है, क्षमताओं और कौशल का मूल्यांकन करता है।

- इस पत्र में यह जानकारी भी शामिल होनी चाहिए कि कर्मचारी ने वर्तमान नौकरी में कितनी देर तक काम किया है और इसलिए रोजगार सत्यापन पत्र एक अच्छा विकल्प है।

## रिज्यूमे में सूचीबद्ध नियोक्ता को कॉल करें



1. संदर्भ के लिए पूछें। यह मानक है जब आवेदकों को रिज्यूमे और संदर्भों को शामिल करने के लिए पूछने के लिए नौकरी का विज्ञापन किया जाता है। आमतौर पर, आवेदक की हाल की नौकरियों में से कम से कम 2 संदर्भ मानक हैं।
  - आप आवेदक ने जिस कंपनी के लिए काम किया है, उसके लिए संपर्क नंबर भी मांग सकता है।
  - आप यह भी पूछ सकते हैं कि संदर्भ को कागज की एक अलग शीट पर सूचीबद्ध किया जाए और इसमें टेलीफोन नंबर के अलावा एक मेलिंग पता भी शामिल हो।



2. प्रत्येक संदर्भ को कॉल करें। रोजगार के प्रकार, तिथियां और कुछ भी जो व्यक्ति को नौकरी के लिए सुझाव देता है, के बारे में पूछें।
  - यदि कोई ऐसे नियोक्ता को सूचीबद्ध करता है जिसके लिए वे एक संदर्भ प्रदान नहीं करते हैं, तो नियोक्ता के फोन नंबर को खोजने और कॉल करने का प्रयास करें। पुष्टि करें कि उस व्यक्ति ने नियोक्ता के लिए काम किया है।
  - सलाह दी जाती है कि कई नियोक्ता या तो सकारात्मक या नकारात्मक संदर्भ नहीं देंगे। इसलिए, आप आप केवल रोजगार की तारीखों की पुष्टि कर सकते हैं।





3. यदि आवश्यक हो तो मानव संसाधन विभाग को कॉल करें। कभी-कभी आप सीधे पर्यवेक्षक या संभावित कर्मचारी के बाँस तक नहीं पहुंच सकते हैं। उन स्थितियों में, आपको रोजगार को सत्यापित करने के लिए कंपनी के मानव संसाधन विभाग (एचआर) को कॉल करना पड़ सकता है।
- मानव संसाधन के लिए फ़ोन नंबर खोजने के लिए आपको इंटरनेट खोज करनी पड़ सकती है। वैकल्पिक रूप से, आप कंपनी के मुख्य नंबर पर कॉल कर सकते हैं और एचआर को स्थानांतरित करने के लिए कह सकते हैं।

### तरीका 3

#### एक सामाजिक सुरक्षा रोजगार रिपोर्ट का उपयोग करें



1. एक रोजगार रिपोर्ट का अनुरोध करें। आपको आवेदक को अपने "सामाजिक सुरक्षा आय" फॉर्म की एक प्रति प्राप्त करने के लिए कहना चाहिए। यह प्रपत्र संघीय सरकार से उपलब्ध है।

- आवेदक को इस रिपोर्ट के लिए एक शुल्क का भुगतान करना होगा। हालांकि, यह विकल्प बेहतर हो सकता है यदि आवेदक संभावित नियोक्ताओं का अपने वर्तमान नियोक्ता से संपर्क नहीं कराना चाहता है।
- वर्तमान में एक प्रमाणित, आइटम का विवरण \$ 192 है।
- आवेदक यहां रिपोर्ट के लिए आवेदन पा सकता है।



2. व्यक्ति को संवेदनशील जानकारी को ब्लैक आउट करने की अनुमति दें। रोजगार की जानकारी विस्तृत रिपोर्ट में उपलब्ध है, और व्यक्ति योग या उनके सामाजिक सुरक्षा नंबर को हटाने का विकल्प चुन सकता है। आपको आवेदक को सूचित करना चाहिए कि उन्हें इस जानकारी को ब्लैक आउट करने की अनुमति है।



3. कमाई रिपोर्ट की प्रति की समीक्षा करें। सुनिश्चित करें कि आवेदक का घोषित कार्य इतिहास रिपोर्ट पर नियोजन से मेल खाता है। समीक्षा करने के बाद, रिपोर्ट को सुरक्षित स्थान पर रखें या संभावित कर्मचारी को लौटा दें।

## आतिथ्य उद्योग में एचआरएम के प्रशिक्षण कार्यक्रम

आतिथ्य उद्योग से जुड़ी कंपनियां नए कर्मचारियों को प्रशिक्षित करती हैं ताकि वे ऐसे कौशल हासिल करें जो अच्छे प्रदर्शन के लिए आवश्यक हैं। आतिथ्य उद्योग में विभिन्न पदों में शेफ, रिसेप्शनिस्ट, होस्ट और होस्टेस, वेटर और वेट्रेस आदि शामिल हैं। इस अध्याय में वर्णित पहलू महत्वपूर्ण हैं, और आतिथ्य उद्योग में प्रशिक्षण कार्यक्रमों की बेहतर समझ प्रदान करते हैं।

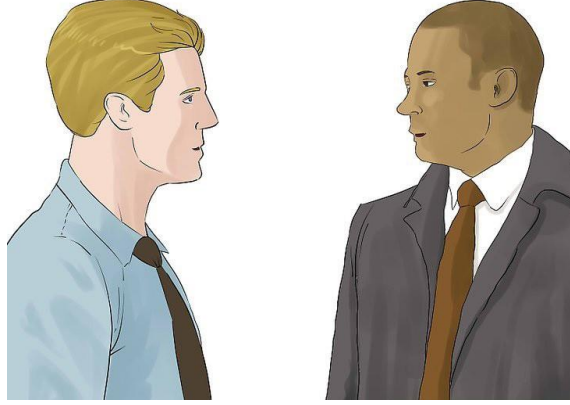
### नए कर्मचारियों को कैसे प्रशिक्षित करें

किसी भी उद्योग में नए काम पर रखे गए कर्मचारियों को उचित प्रशिक्षण देना आवश्यक है। पर्याप्त प्रशिक्षण प्रदान करने में विफलता के परिणामस्वरूप नौकरी में असंतोष, कम उत्पादकता और कर्मचारी टर्नओवर हो सकता है। बुनियादी बातों में जैसे कि यात्रा, मैनुअल की नाइटी दिशा-निर्देशों के लिए, स्टाफ प्रशिक्षण के प्रति संवेदनशीलता और विस्तार की ओर ध्यान दिया जाता है। इन सबसे ऊपर, अच्छी तरह से संगठित जानकारी प्रदान करें, एक प्रशिक्षु की क्षमताओं के अनुसार गति निर्धारित करें, और धैर्य रखें क्योंकि वे चीजों को करना सीखते हैं।

### तरीका 1

#### नए कर्मचारी को अनुकूलित करें

1. सुनिश्चित करें कि उन्हें पता है कि कहां पार्क करना है। पार्किंग जैसे बुनियादी लॉजिस्टिक्स की अनदेखी करना आसान है। उन्हें पार्किंग स्थल के लिए दिशा-निर्देश प्रदान करें, जो निर्दिष्ट करें कि उन्हें किसका उपयोग करना है, और यह बताएं कि क्या उनके पास निर्दिष्ट स्थान है। यदि आवश्यक हो, तो पार्किंग स्टिकर या अन्य एक्सेस पास प्रदान करें।
2. उन्हें अपना कार्य केंद्र दिखाओ। अपने पहले दिन से पहले, सुनिश्चित करें कि उनके पास डेस्क, फोन लाइन, लैपटॉप, व्यवसाय कार्ड और अन्य कार्यालय आवश्यक चीजें हैं। गैर-कार्यालय की नौकरियों के लिए, जहां से भी वे अपना अधिकांश काम करेंगे, उन्हें वो जगह दिखाएं।
  - किसी नए कर्मचारी के लिए इससे बुरा कुछ नहीं है कि एक बेहतरीन छाप छोड़ने वह जल्दी आए और देखें की उसके नियोक्ता ने पहले दिन के लिए तैयार नहीं की है।
3. उन्हें पूरी तरह से दौरा दें। टॉयलेट, आपूर्ति अलमारी, प्रिंटर और कॉफी स्टेशन, और कैफेटेरिया ओरिएंटेशन टूर पर विशिष्ट स्पॉट हैं। ब्रेक रूम, कॉफी पॉट और माइक्रोवेव को न भूलें। उन्हें प्राथमिक चिकित्सा स्टेशन, अग्निशामक यंत्र और अन्य सुरक्षा उपकरण दिखाना भी आवश्यक हो सकता है।
  - दौरे पर शामिल करने के लिए प्रमुख स्थानों के साथ आने के लिए अपने विभाग या कंपनी के साथ काम करें।
4. सुनिश्चित करें कि वे दोपहर का भोजन अकेले नहीं खाते हैं। दोपहर का भोजन एक और विस्तार है जिसे अक्सर अनदेखा किया जाता है। पहले दिन कठिन होते हैं, और कुछ भी नहीं केवल दोपहर का भोजन खाने से ज्यादा नया नहीं होता है। यह सुनिश्चित करने के लिए अपने सहयोगियों के साथ समन्वय करें कि नए काम करने वाले मित्रवत चेहरे के साथ भोजन साझा कर सकें।



5. एक उच्च योग्य प्रशिक्षक को सौंपें। प्रशिक्षण कर्तव्यों को अक्सर कर्मचारियों के हाथों में या जिनके डेस्क नए कर्मचारी के सबसे करीब होते हैं उन्हें सौंप दिया जाता है। हालांकि, यदि आप एक प्रशिक्षण प्रबंधक हैं, तो आपको नेतृत्व करना चाहिए। इसके अलावा, प्रशिक्षण के साथ सहायता के लिए उत्कृष्ट संचार कौशल और एक अच्छा शय्या पार्श्व तरीके के साथ एक अनुभवी कर्मचारी को नामित करना बुद्धिमान है।

- उस कर्मचारी को वही काम करना चाहिए जो नया कर्मचारी करता है। वे "अनौपचारिक" सलाह भी दे सकते हैं, जैसे कि कुछ प्रबंधक कैसे संवाद करना पसंद करते हैं या कौन सबसे अच्छी पार्टी देता है।

## तरीका 2

### प्रशिक्षण सामग्री बनाएं



1. एक स्पष्ट रूप से उल्लिखित प्रशिक्षण मैनुअल प्रदान करें। एक अच्छी तरह से व्यवस्थित मैनुअल एक रूपरेखा के साथ शुरू होता है जो इसकी सामग्री का पूर्वावलोकन करता है। इसके बाद एक स्पष्ट, तार्किक क्रम के साथ प्रत्येक विषय को सुपाच्य विखंडों में तोड़ देना चाहिए। एक अच्छी संरचना पहले व्यापक अवधारणाओं का परिचय देती है, चरणबद्ध तरीके से अधिक विस्तृत जानकारी प्रस्तुत करती है, फिर मुख्य बिंदुओं को संक्षेप में प्रस्तुत करती है।

- आपको एक मुद्रित मैनुअल प्रदान करना चाहिए ताकि प्रशिक्षु इसके नोट्स ले सकें। इसके अलावा, उन्हें प्रशिक्षण पुस्तिका, कर्मचारी पुस्तिका, और अन्य सामग्रियों की एक डिजिटल कॉपी ईमेल करें। इस तरह, वे हमेशा ईमेल का उल्लेख कर सकते हैं यदि उनके पास हार्ड कॉपी नहीं है।

2. नौकरी विवरण और प्रदर्शन उम्मीदों को शामिल करें। प्रशिक्षण मैनुअल में एक व्यापक नौकरी विवरण भी शामिल होना चाहिए, जो उनके आवश्यक कर्तव्यों, कौशल और प्रदर्शन लक्ष्यों को सूचीबद्ध करता है। यह एक प्रदर्शन समीक्षा रूत्रिक को शामिल करने के लिए भी उपयोगी है ताकि वे स्पष्ट रूप से समझ सकें कि कंपनी उनसे क्या उम्मीद करती है।
3. एक स्टाफ अवलोकन और संपर्क जानकारी प्रदान करें। एक कंपनी पदानुक्रम प्रवाह चार्ट प्रशिक्षुओं को बताएगा कि विभाग कैसे संरचित हैं, उनके प्रमुख कौन हैं, और कौन किसे रिपोर्ट करता है। प्रशिक्षुओं को अपने विभाग के लोगों की सूची देना भी मददगार है।
  - सुनिश्चित करें कंपनी के भीतर या बाहर (जैसे विक्रेता या ग्राहक) वे सभी के लिए सभी आवश्यक संपर्क जानकारी रखें।
4. सुरक्षा मानकों के बारे में कोई आवश्यक जानकारी शामिल करें। उद्योग के आधार पर, सुनिश्चित करें कि मैनुअल आपातकालीन प्रक्रियाओं और सुरक्षा मानकों को कवर करता है। यदि आवश्यक हो, तो उपयुक्त सरकारी एजेंसी, जैसे व्यावसायिक सुरक्षा और स्वास्थ्य प्रशासन (ओएसएचए) की जांच करें, ताकि यह पता लगाया जा सके कि आपके सुरक्षा प्रशिक्षण को क्या कवर करना है।
5. कंपनी की संस्कृति और मूल्यों को न छोड़ें। मैनुअल में केवल दिन के कार्यों की जानकारी शामिल नहीं होनी चाहिए। इसे कंपनी के इतिहास, मूल्यों, दृष्टि और लक्ष्यों को संवाद करना चाहिए। याद रखें, आप सिर्फ एक कक्षिका में एक शरीर नहीं चाहते हैं। आप किसी ऐसे व्यक्ति को चाहते हैं जो सक्रिय रूप से संलग्न हो और कंपनी की संस्कृति का प्रतिनिधित्व करता हो।
6. कंपनी के संसाधनों की एक सूची रखें। अतिरिक्त संसाधन उद्योग द्वारा भिन्न होते हैं, लेकिन इसमें वार्षिक रिपोर्ट, विपणन सामग्री और पुरानी प्रस्तुतियां शामिल हो सकती हैं। वेबसाइट पर कंपनी के इंटरनेट या पासवर्ड से सुरक्षित अनुभाग पर इन्हें संकलित करना बुद्धिमानी है।
  - इन पर दबाव डालने से बचने के लिए, उन्हें बताएं कि ये सहायक संसाधन उनके पास हैं, लेकिन उन्हें पढ़ने की आवश्यकता नहीं है।

## तरीका 3

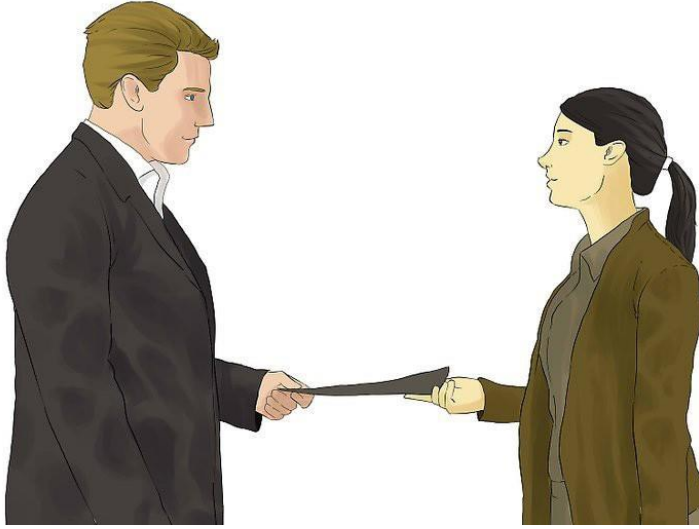
### एक प्रशिक्षण कार्यक्रम की संरचना करें



1. एक व्यक्ति के रूप में एक नए कर्मचारी को जानने के लिए समय निकालें। नवागंतुक के साथबातचीत में व्यस्त रहने के लिए समय निकालें। उनके परिवार,

शौक और रुचियों के बारे में पूछें, और खुद के बारे में साझा करना न भूलें।

- प्रशिक्षु को जानने के लिए शेड्यूल में समय पर काम करना उनकी नसों को शांत करने में मदद करेगा और उन्हें टीम का हिस्सा बनने के लिए प्रोत्साहित करेगा।
2. उन्हें सीखाने का कोई अच्छा रास्ता खोजें। उनकी नौकरी के बारे में एक विहंगम दृश्य से शुरू करें, फिर एक बार में थोड़ा विवरण भरें। उनकी मेज पर एक मोटी पुस्तिका रखना एक अच्छा विकल्प नहीं है।
- विषयों के बीच 5 से 10 मिनट का ब्रेक निर्धारित करें जिससे उन्हें जानकारी प्राप्त करने में मदद मिल सके।



3. गैर-महत्वपूर्ण कार्यों को असाइन करें और सवालों के जवाब देने के लिए तैयार रहें। सबसे पहले, सुनिश्चित करें कि प्रशिक्षु जानता है कि वे (या विभाग में अन्य) आपसे मदद मांग सकते हैं यदि उन्हें इसकी आवश्यकता है। फिर, उन्हें अपने कार्यों के आधार पर पूरा करने के लिए प्रशिक्षित करें। उन्हें बताएं कि यदि वे समस्याओं में घिरते हैं तो उन्हें मदद मांगने में संकोच नहीं करना चाहिए।

- ज्यादातर लोग सुनने के बजाय बेहतर करके सीखते हैं। हालांकि आपको एक ऐसा काम नहीं सौंपना चाहिए जो कंपनी को बना देगा या तोड़ देगा, उन्हें कुछ ऐसा काम करने के लिए न कहें। उन्हें दिखाएं कि आपको उनकी क्षमताओं पर भरोसा है।

4. एक प्रशिक्षु की क्षमताओं के अनुसार गति प्रशिक्षण सेट करें। हर कोई एक ही गति से नहीं सीखता है, इसलिए प्रशिक्षु तैयार होने से पहले एक नए प्रशिक्षण विषय पर आगे बढ़ने की कोशिश न करें। एक बार जब वे किसी चीज को सीख जाते हैं, तो उन्हें प्राप्त लक्ष्यों के साथ असाइनमेंट देकर उन्हें चुनौती देना शुरू करें।

- यदि आप बहुत तेज या बहुत धीमी गति से जा रहे हैं, तो समय-समय पर प्रशिक्षु से पूछें। वे इस तथ्य को छिपाने की कोशिश कर सकते हैं कि वे खो गए हैं, इसलिए उनकी शारीरिक भाषा पढ़ने की पूरी कोशिश करें।
- एक लंबी प्रशिक्षण अवधि में अल्पावधि में अतिरिक्त संसाधन हो सकते हैं, लेकिन एक अच्छी तरह से प्रशिक्षित कर्मचारी उत्पादकता में क्षणिक गिरावट के लायक है।

## तरीका 4

### एक सकारात्मक प्रशिक्षण अनुभव बनाएं



1. प्रशंसा के साथ उदार बनें। यदि आप अपना नए कर्मचारी में आत्मविश्वास जगाना चाहते हैं, तो उनकी प्रशंसा करना आवश्यक है। खाली तारीफ देने के बजाय, विशिष्ट प्रयासों और उपलब्धियों की प्रशंसा करें।

- उदाहरण के लिए, आप कह सकते हैं, "आपने शेड्यूल से पहले उस काम को पूरा कर लिया। मुझे स्वीकार करना होगा, मैंने सोचा कि जब मैं इतनी तेजी से आया हूँ तो मुझे कुछ त्रुटियाँ मिलेंगी, लेकिन कुछ भी नहीं मिला। आपने अच्छा काम किया!"

2. ज़रूरी रचनात्मक आलोचना की पेशकश करें। जब एक प्रशिक्षु कुछ गलत करता है, तो इंगित करने में संकोच न करें। आप उन्हें केवल असंतुष्ट करेंगे और या तो एक दीर्घकालिक गलत आदत बनने के लिए एक त्वरित गलती को प्रोत्साहित करेंगे।

- यदि आवश्यक हो, तो यह कहकर आलोचना को नरम करें, "यदि आपने ऐसा किया तो यह आसान होगा," या "चिंता न करें - यह एक छोटी गलती है।"
- अधिक बार नहीं, नए कामगारों को बाद के बजाय जल्द ही रचनात्मक प्रतिक्रिया सुनना चाहते हैं। कुछ महीने बाद, आप यह सोचकर किसी कर्मचारी को छोड़ना नहीं चाहते हैं कि आपने पहले उनकी गलती क्यों नहीं सुधारी।

3. प्रशिक्षुओं को गति प्राप्त करने के लिए समय दें। धीरे-धीरे जिम्मेदारियों को जोड़ें, गलतियों पर बहुत अधिक नीचे न आएं, और आधिकारिक प्रशिक्षण अवधि पूरी करने के बाद भी प्रशिक्षण पर काम करना जारी रखें। हर काम और हर व्यक्ति अद्वितीय है, और किसी को चीजों को सीखने का समय अलग-अलग होगा।

- व्यक्ति और उद्योग के आधार पर, एक नई नौकरी में बसने में एक साल तक का समय लग सकता है।

4. प्रशिक्षण प्रक्रिया के बारे में प्रतिक्रिया इकट्ठा करें। एक अच्छा प्रशिक्षण कार्यक्रम हमेशा विकास में होता है। एक बार जब वे प्रशिक्षण समाप्त कर लेते हैं, तो नए कर्मचारी से पूछें कि क्या वे सुधार करने का कोई तरीका सुझाते हैं। यह पूछे जाने पर कि क्या वे किसी प्रशिक्षण में भाग ले चुके हैं, क्या यह बहुत तेज़ या धीमा था, और यदि वे इसकी संरचना के बारे में कुछ भी बदलते हैं।

## बेहतर फोन कौशल में रिसेप्शनिस्ट को कैसे प्रशिक्षित करें

चाहे आप एक ग्राहक-केंद्रित, खुदरा-शैली के व्यवसाय में हों या एक संगठन जो बहुत सारे आंतरिक कॉल को संभालता हो, फोन तरीके कौशल दोनों को विकसित करने और नियमित रूप से लोगों को प्रशिक्षित करने के लिए बहुत महत्वपूर्ण हैं। यहां मूल्यांकन करने का एक तरीका है कि क्या आपकी टीम का कौशल प्रभावी है और उन्हें कैसे प्रशिक्षित करें।

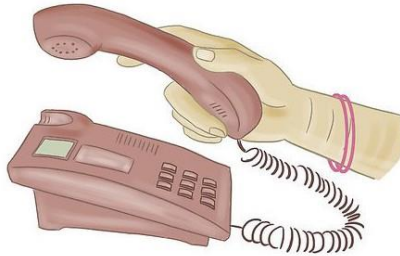
### भाग 1

#### आवश्यक सुधार को इंगित करें



1. अंतर्दृष्टि का उपयोग करके प्रारंभ करें। जब आप स्वयं कॉल करते हैं, तो ऐसी कौन सी चीजें हैं जो वास्तव में आपको परेशान करती हैं? यह वे लोग हो सकते हैं जिनके पास बहुत कम उत्पाद या तकनीकी ज्ञान है, जिसके बारे में वो कॉल कर रहे हैं। आप उन लोगों से नाराज़ हो सकते हैं जो विशेष शब्दों, स्लैंग या ध्वनियों का उपयोग करते हैं (जैसे कि एक खींचा हुआ "उम्मम" शोर), ऐसा लगता है कि उनका मतलब है कि वे आपसे बात करने में दिलचस्पी नहीं रखते हैं।

- इन "परेशानियों" पर विचार करें और उन सभी को लिखें।
- एक प्रशिक्षण संदर्भ में अपना मूल्यांकन करें; यदि आपके पास फोन से निपटने के मुद्दे हैं, तो यह अनुशंसा नहीं की जाती है कि आप दूसरों को प्रशिक्षित करें, लेकिन इसके बजाय, आप स्वयं प्रशिक्षण में भाग ले सकते हैं और फिर सुधारों का परीक्षण कर सकते हैं।



2. कॉल की शुरुआत से अपने टीम के सदस्य को प्रशिक्षित करके शुरू करें। फोन की ग्रीटिंग और ग्राहक के फोन उठाने की गती समग्र अनुभव के प्रभाव को निर्धारित कर सकती है।



- कई मामलों में, यदि फोन तीन से अधिक बार बजता है, तो फोन करने वाले के लिए बोरियत होने लगती है। दूसरी ओर, लगभग जो लोग तुरंत फोन उठा लेते हैं वो कॉलर को चौंका सकते हैं। एक मध्य मैदान खोजने की कोशिश करें जैसे पहली रिंग के बाद उठाना, लेकिन दूसरे से पहले।
- अभिवादन पर विचार करें। बहुत से लोग एक अभिवादन पाते हैं जैसे "हाय, मैं जैक बोल रहा है" बहुत आसानी से परेशान करने वाला, क्योंकि वे मानते हैं कि व्यक्ति का नाम वास्तव में "जैक स्पीकिंग" है, या ऐसी स्वचालित, अनौपचारिक प्रतिक्रिया किसी ऐसे व्यक्ति का संकेत देती है जो उन्हें समस्या सुलझाने में मदद नहीं कर पाता है। एक साधारण सुधार है "हाय, मैं जैक बोल रहा हूँ, मैं आपकी कैसे मदद कर सकता हूँ?"



3. आपकी आवाज की गति और स्वर पर विचार करें। फिर से, विचार करें कि कौन सी चीजें आपको वास्तव में परेशान करती हैं - यह बहुत तेज, बहुत धीमी आवाज में या बहुत तेज आवाज में बोलता है, या कोई व्यक्ति जो कुछ स्वरों पर बहुत अधिक जोर देता है (ऐसी आवाजें जिन्हें बहुत "बबली" या "उद्दालभरी" कहा जा सकता है), या स्वर जो बहुत सपाट हैं, जो कॉल करने वाले (हमेशा एक सेवा केंद्र में एक जोखिम भरी बात) में उदासीनता का सुझाव देते हैं। कि आपके स्टाफ के सदस्य की कॉल सुनकर पता करें कि क्या वे इन लक्षणों में से किसी को प्रदर्शित करते हैं। आपको लगभग स्वचालित प्रतिक्रियाएं भी देखने को मिल सकती हैं, जैसे कि आप किसी ऐसे व्यक्ति से बात कर रहे हैं जो स्पष्ट रूप से एक ज़ोंबी की तरह एक प्रॉप्ट स्क्रीन से, पढ़ रहा है।



4. कॉल के मध्य और अंत पर विचार करें - मध्य और अंत दोनों महत्वपूर्ण हैं। कई अच्छी चीजें खराब अंत से बर्बाद कर दी गई हैं, जैसे कि एक बढ़िया भोजन जो जाने के समय कैशियर की डेस्क पर खराब सेवा द्वारा बर्बाद किया गया था-सिर्फ एक छोटी सी चीज जो भोजन के दौरान कहीं भी गलत हो, पूरी घटना के संबंध में निराशा का कारण बन सकती है।

- समापन आपके साथ कुछ भी करने के लिए लोगों को बंद कर सकता है, क्योंकि यदि शब्दों में ईमानदारी नहीं है तो इसका मतलब है कि ग्राहक सेवा संपर्क में भी ईमानदारी नहीं है।
- इसके अलावा, कॉल की कुल लंबाई पर विचार करें। यदि आपके कार्यालय में आमतौर पर गहन और जटिल प्रश्न होते हैं, जिन्हें हल करने के लिए फोन पर कुछ समय लगता है, तो ग्राहक को पर्याप्त समय दिया जाना चाहिए। स्पेक्ट्रम के दूसरे छोर पर, कॉल में जल्दबाजी करना या कॉल समय को सीमित करना दूसरे व्यक्ति को ऐसा महसूस करा सकता है जैसे वे महत्वपूर्ण नहीं हैं, जबकि कॉल को ज़रूरत से ज़्यादा लंबा करना भी एक मुद्दा बन सकता है। मात्रा पर गुणवत्ता के लिए प्रशिक्षित करें।



5. सुनिश्चित करें कि जो लोग फोन पर हैं वे वास्तव में जानते हैं कि वे किस बारे में बात कर रहे हैं। इसका मतलब यह हो सकता है कि अतिरिक्त उत्पाद या तकनीकी ज्ञान प्रशिक्षण की आवश्यकता है, या यह स्पष्ट करते समय कि जब किसी व्यक्ति को जितनी जल्दी हो सके मदद करने के लिए कॉलर को संदर्भित करने की सिफारिश करना उचित है।

- व्यक्तिगत मामलों के लिए, वास्तव में उस कर्मचारी को कॉल करें, जिससे आप बात करना चाहते हैं। काफी बार आप बहुत जल्दी पता लगा सकते हैं कि चिंता का कारण क्या हो सकता है, क्योंकि इस व्यक्ति का सामना करने के लिए एक अद्भुत सामाजिक तरीका हो सकता है, लेकिन यह फोन पर अप्रिय हो सकता है।

## भाग 2

### प्रशिक्षण का समर्थन करें



1. डीवीडी या वीडियो प्रशिक्षण कार्यक्रमों का उपयोग करें। एक अन्य विकल्प यह है कि समान एक से एक या समूह पाठ्यक्रमों का उपयोग करें। लोगों को जोड़े में रखना और लोगों को अपनी अंतर्दृष्टि विकसित करने के उद्देश्य से भूमिका निभाने के लिए यह वास्तव में उपयोगी है।

जैसे-जैसे वे रोल-प्ले कॉल करने के तरीके की समीक्षा करते हैं, वे अपने स्वयं के फोन के तरीके और आत्म-सुधार के बारे में अधिक जागरूक हो सकते हैं।

- सीखने की विधि के रूप में "प्रशिक्षण रिकॉर्डिंग" से बचें। यह प्रशिक्षण सत्रों के लिए फोन कॉल को रिकॉर्ड करने और फिर से प्ले करने के लिए काफी पुराना तरीका है, जबकि हर कोई इस दौरान कॉल पर सहकर्मी को सुनता है। यह उल्टा पड़ सकता है क्योंकि किसी को पता नहीं है कि उनकी बातों को "बिग ब्रदर" की शैली में सुना जा रहा है और यह उन्हें परेशानी में डाल सकता है, खासकर जब फोन हैंडलर का बुरा दिन हो।



2. अपने कर्मचारियों को उच्च प्रोफाइल कार्यालय में काम करने के पात्रता या नाटक / नाटकीय पाठ के लिए भेजें। यह छोटी कंपनियों के लिए भी एक बेहतरीन ट्रिक है। फोन करने वाले को दूसरे छोर पर एक व्यक्ति की कल्पना करने के लिए प्रोत्साहित किया जा सकता है क्योंकि कोई व्यक्ति जो संभवतः एक विशाल कार्यालय में एक सूट पहने हुए है, लेकिन जो वास्तव में एक अनौपचारिक लघु व्यवसाय कार्यालय में बैठे हैं, या स्पेक्ट्रम के विपरीत छोर पर हैं और एक बड़े, व्यस्त कॉर्पोरेट कॉल सेंटर से संचालन कर रहे हैं। स्टेज तकनीक आश्चर्यजनक रूप से प्रभावशाली हैं और किसी व्यक्ति को खुद को अधिक स्पष्ट और आत्मविश्वास से व्यक्त करने में मदद कर सकती हैं।

- एक अच्छा उदाहरण है जब आप फोन उठाते हैं तो मुस्कराने की अक्सर सुझाई गई तकनीक होती है, लेकिन यह दूसरे तरीके से भी काम करती है; ग्राहकों के लिए यह पता लगाने योग्य है कि जब दूसरे छोर पर मौजूद व्यक्ति खुश और मददगार लगने की कोशिश कर रहा होता है, लेकिन यह वास्तव में नहीं होता है - यह आपके दांतों के माध्यम से मुस्कराहट की तरह है, या अपने दुख को छिपाने की तरह है, जो की अभी भी झलकता है। चेहरे और गला (कुछ ऐसा जो ड्रामा कक्षाओं में पढ़ाया जाता है) अधिक स्वाभाविक और सुखद ढंग से बोलने में सक्षम होने के लिए सबसे अच्छा है। एक कोमल मुस्कान ठीक है, खासकर जब यह ईमानदार है और न केवल आपके चेहरे, बल्कि आपकी आंखों तक भी पहुंचती है।

3. फोन रोल प्ले करें। अभिवादन से लेकर समापन तक की कॉल के माध्यम से जाएं, और विभिन्न प्रकार के उपयोगकर्ता व्यक्तियों के साथ प्रयोग करें, जिससे आपके विश्लेषकों को पल में जवाब देने की अनुमति मिलती है। एक बार पूरा होने के बाद, उन तरीकों पर चर्चा करने के लिए समय निकालें, जिन्हें बाद में अलग तरीके से संभाला जा सकता था। यह जांचने का एक मजेदार और प्रभावी तरीका है कि प्रशिक्षण काम कर रहा है।

### भाग 3

#### सांस्कृतिक जागरूकता का निर्माण करें



1. अपने ग्राहकों के सांस्कृतिक प्रभावों पर विचार करें। कुछ के लिए जो उपयुक्त है वह हमेशा दूसरे लोगों के लिए उपयुक्त नहीं है, और जब गलतफहमी पैदा होती है तो यह बहुत बड़ी समस्या हो सकती है।
  - उदाहरण के लिए, कई ग्राहक सीधे व्यापार और मूल्य गति और दक्षता पर बात करना पसंद करते हैं; हालांकि, कुछ ग्राहक कॉल के मुख्य उद्देश्य पर जाने से पहले एक संक्षिप्त व्यक्तिगत संबंध बनाने के लिए थोड़े समय के लिए अनिवार्य रूप से "बात" करना पसंद करते हैं।
  - समय क्षेत्र के अंतर के संबंध में एक और प्रमुख विचार है। दुनिया के कई हिस्सों में, फोन श्रमिक अपने दिन के दौरान फोन करते हैं, लेकिन यह उस दिन के दूसरी तरफ नहीं हो सकता है जहां ग्राहक है। बहुत से लोग, जब उनकी नींद के दौरान, या भोजन के समय या परिवार के समय के दौरान काम के दौरान बाधित होता है, तो इस तरह के घुसपैठ असहनीय हो सकते हैं।
  - व्यक्ति के उच्चारण की नकल करने से, या आपके ग्राहक के क्षेत्र या संस्कृति के फोन के दूसरे छोर पर मौजूद संस्कृति का उपयोग करने से बचें। कुछ मामलों में यह स्वीकार्य हो सकता है और कॉल प्राप्त करने वाले व्यक्ति को अधिक सहज महसूस करा सकता है, लेकिन यह वास्तव में बहुत छोटा और दुर्लभ जनसांख्यिकीय है। बहुत से लोग झूठे लहजे में कपटपूर्ण व्यवहार करते हैं, या एक लहजे को अपमान का संकेत मानते हैं।

### भाग 4

#### प्रशिक्षण अवरित करें



1. परिवर्तनों की निगरानी करना जारी रखें। दिलचस्प बात यह है कि, यह आसान हो जाता है जब लोग जानते हैं कि किसी कॉल को अच्छी तरह से कैसे संभालना है। ईमानदारी से, ग्राहक सेवा केंद्रित लोगों से आप संभवतः निकट भविष्य में ग्राहक सेवा प्रबंधक बनने की उम्मीद कर सकते हैं।

- संघर्ष करने वाले लोगों के लिए, या जो जल्दी से अपने पुराने तरीकों पर वापस चले जाते हैं, यह अन्य स्थितियों जैसे व्यक्तिगत या कार्यालय संबंध मुद्दों, और हार्डवेयर, सिस्टम या प्रक्रियात्मक मुद्दों का परिणाम हो सकता है। या, शायद वे सिर्फ ग्राहक सेवा व्यक्ति नहीं हैं। इन लोगों को सर्वोत्तम रूप से गैर-फोन काम दिया जाना चाहिए, लेकिन साथ ही अपने आप में सुधार करने के लिए प्रोत्साहित किया जाना चाहिए, कौशल क्योंकि यह केवल कंपनी नहीं है जो बड़े हुए कौशल से लाभ उठा सकती है।

## टेलिफोन रिसेप्शनिस्ट के रूप में अपनी व्यावसायिकता कैसे बनाए रखें

टेलीफोन रिसेप्शनिस्ट का काम सिर्फ फोन का जवाब देने से ज्यादा होता है। आप जिस कंपनी के लिए काम करते हैं, उसके लिए आप पहली छाप हैं, और इसलिए आप फोन पर ग्राहकों के साथ जो धारणा बनाते हैं, वह अक्सर ग्राहक के लिए कंपनी का ही प्रतिबिंब होता है। इसलिए, यह अनिवार्य है कि आप अपने व्यवसायिकता को किसी भी हालत में टेलीफोन रिसेप्शनिस्ट के रूप में बनाए रखना सीखें। आपकी नौकरी इस पर निर्भर हो सकती है।

### चरण



1. सभी कर्मचारियों के एक्सटेंशन्स और कर्मचारियों के पूरे नाम, शीर्षक और विभाग जानें। आपको कॉल को जल्दी और कुशलता से स्थानांतरित करने में सक्षम होना चाहिए, और यदि कोई कॉल कर्मचारी का नाम जानना चाहता है, तो आपको तुरंत जवाब देने में सक्षम होना चाहिए। "उमिंग," और "अहिंग" पेशेवर फोन शिष्टाचार नहीं है, और जब आप एक नाम खोजते हैं, तो यह कॉलर को होल्ड पर रखने में मदद नहीं करता है।



2. 3 से अधिक बार फोन की घंटी न बजाएं। इसका तुरंत जवाब दें, और फोन करने वाले को आपके साथ बात करने से पहले निराश नहीं होना पड़ेगा।



3. कॉल करने वालों के लिए एक अभिवादन स्थापित करें। सुनिश्चित करें कि यह लंबे समय तक घुमावदार नहीं है और यह स्वाभाविक लगता है। आप इसका अभ्यास करना चाह सकते हैं ताकि यह स्वाभाविक लगे। उदा। "गुड मॉर्निंग, लैंको इन्वेस्टमेंट" या लैंडस्केप सर्वे, गुड डे।



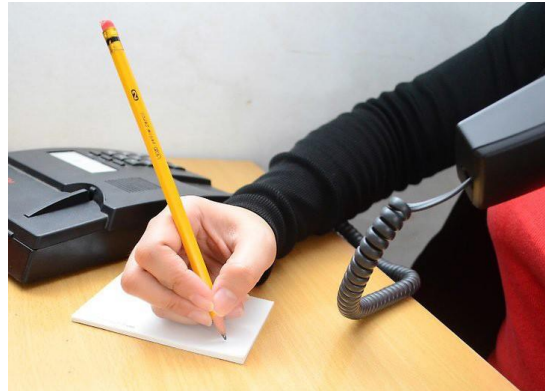
4. जब आप फोन का जवाब देते हैं तो मुस्कराएं, और यह आपकी आवाज को रोशन करेगा। यहां तक कि अगर आप मुस्कराने के मूड में नहीं हैं या फोन करने वाला आपको निराश कर रहा है, तो आपकी मुस्कराहट आपका हंसमुख लहजा बनाए रखने में मदद करेगी।



5. फोन का जवाब देते समय स्वाभाविक रहें, और "टेलीफोन की आवाज" का उपयोग करने से बचना चाहिए, जो अक्सर एक उच्च-पिच वाली, स्वचालित आवाज में विकसित होती है। आपको वास्तविक और सुखद ध्वनि चाहिए।



6. अपने शब्दों को स्पष्ट करें और स्पष्ट रूप से बोलें। जिस शब्दावली से आप परिचित नहीं हैं, उसका इस्तेमाल करने से बचें और कभी भी गाली-गलौज का इस्तेमाल न करें। इसके अतिरिक्त, "उह-हह", "हम्म", "अहा" जैसी प्रतिक्रियात्मक ध्वनियों का उपयोग करने से बचें।



7. पास में एक नोटपैड और पेंसिल रखें, और उनका उपयोग करने की आदत में पड़ें। एक कुशल टेलीफोन रिसेप्शनिस्ट को कॉलर का नाम और अन्य विवरण मिलते हैं जो वह किसी भी प्रश्न को पूछने से पहले प्रस्तुत कर सकता है। असामान्य नामों का उच्चारण कैसे करें, यह सुनिश्चित करें कि कॉल ट्रांसफर करते समय आप उन्हें सही तरीके से कह सकें। सुनिश्चित करें कि आप किसी भी संदेश को लिखते हैं जो भी कॉलर आपको बताता है, और उसे वापस पढ़ें। वापस पढ़ना यह सुनिश्चित करता है कि आपके पास संदेश सही है, और यह कॉल करने वाले को आश्वस्त करता है कि आपने संदेश ले लिया है और आप उसी के अनुसार इसे पास करेंगे।



8. वास्तव में होल्ड पर डालने से पहले कॉलर को पता चलने दें कि आप उन्हें होल्ड पर डाल रहे हैं। जब व्यक्ति को होल्ड से हटा दिया जाता है, तो उससे कॉल के बारे में पूछताछ करने से पहले माफी मांग लें।



9. शान्त रहे, और कभी अपना आपा न खोएं या असभ्य न बनें, भले ही फोन करने वाला शत्रुतापूर्ण हो जाए। यदि आवश्यक हो, तो कॉल करने वाले को कुछ सेकंड के लिए रोककर रखें, उस समय गहरी सांस लें और खुद को याद दिलाएं कि आप "पहले छाप के निदेशक" हैं। इसका मतलब है कि हमेशा पेशेवर लगना, धैर्य रखना और कॉल करने वाले की सहायता करने के लिए तैयार रहना।



10. बातचीत के दौरान खुद को अपने डेस्क पर विचलित न होने दें। यदि फोन बजता है, तो फोन का जवाब देने से पहले बातचीत बंद करना सुनिश्चित करें ताकि फोन करने वाले को आपकी बातचीत का एक हिस्सा न सुनाई दे। इसका मतलब यह नहीं है कि आपको अपनी बातचीत खत्म करनी चाहिए; बल्कि, आपको अपनी बातचीत को काट देना चाहिए और कॉल का जवाब देना चाहिए।

## कुक के रूप में शेफ का कार्य कैसे करें

### भाग

### एक कुक के रूप में अपने कर्तव्य का प्रदर्शन करें



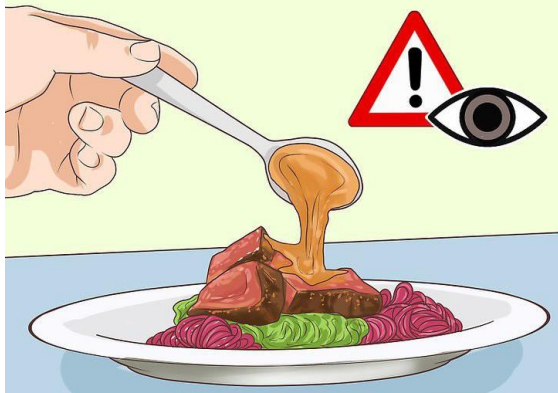
1. उच्च गुणवत्ता वाले भोजन के निर्माण के लिए खुद को समर्पित करें। कुक का सबसे महत्वपूर्ण मिशन अपने ग्राहकों को अच्छा भोजन प्रदान करना है।



आपके द्वारा की जाने वाली प्रत्येक क्रिया के लिए, यह याद रखें कि यह सब भूखे व्यक्ति को खाने के लिए सुखद कुछ देने की सेवा में है। इससे आप हर कार्य को धैर्य और देखभाल के साथ कर पाएंगे।



2. सुनिश्चित करें कि आपका स्टेशन पाली की शुरुआत और अंत में साफ है। प्रेप या लाइन कुक के रूप में, आप रसोई को साफ रखने के लिए जिम्मेदार होंगे। यह बदलावों के अंत में सबसे महत्वपूर्ण है, जब आपको कचरे को बाहर फेंकना चाहिए और खाना पकाने की सामग्री और सतहों साफ करना चाहिए। आपको अप्रयुक्त सामग्री और ब्यंजनों का निपटान करने की भी आवश्यकता हो सकती है, उन्हें उनके उचित स्टॉकिंग स्थानों पर वापस करें, वस्तुओं का दान करें, या उन्हें फेंक दें।

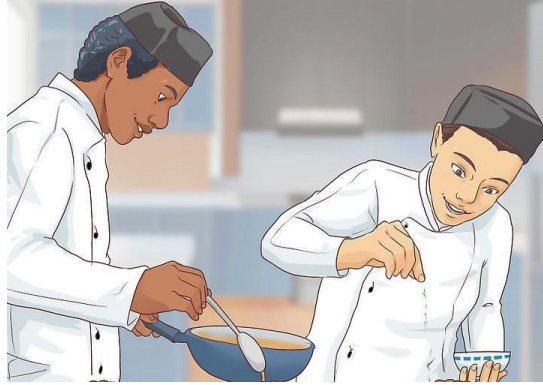


3. उचित खाद्य सुरक्षा दिशानिर्देशों को सीखें और उनका पालन करें। खाद्य सुरक्षा के उल्लंघन से अस्वस्थ ग्राहकों और रेस्तरां के लिए दंडात्मक नतीजे हो सकते हैं। चूंकि आप भोजन संभाल रहे हैं, आपको उचित तरीके से संभालने, भंडारण और निपटान दिशानिर्देशों के बारे में पता होना चाहिए। सुनिश्चित करें कि आप अपेक्षित सफाई दिशानिर्देशों का भी पालन कर रहे हैं।

- प्रत्येक राज्य, जिला और यहां तक कि व्यक्तिगत शहर या कस्बे में अद्वितीय सुरक्षा आवश्यकताएं होंगी। अपने रेस्तरां की विशिष्ट नीतियों के बारे में अपने महाराज और पर्यवेक्षकों से पूछें।
- कुछ राज्यों को आवश्यकता हो सकती है कि व्यक्तिगत रेस्तरां द्वारा नियोजित एक या कई कर्मचारियों को खाद्य सुरक्षा पेशेवरों द्वारा आधिकारिक तौर पर प्रमाणित किया जाए। आपका रेस्तरां आपको किसी भी आवश्यक प्रमाणपत्र से अवगत कराएगा जो आपको प्राप्त करने की आवश्यकता हो सकती है।
- उचित खाद्य सुरक्षा के साथ-साथ अच्छी व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने के लिए रसोइयों की आवश्यकता होती है। आपको लंबे बालों को बाल जाल या शेफ की टोपी के नीचे सुरक्षित रखने की आवश्यकता हो सकती है। आपको प्रत्येक पारी से पहले और बाद में भी स्नान करना चाहिए।



4. यदि आप कुक है तो ऊपरी स्तर के कुक और रसोइये के लिए सामग्री तैयार करें। प्रेप कुक के मुख्य कर्तव्यों में रेस्तरां के व्यंजनों के लिए आवश्यक सभी चीजें और सामग्री तैयार करना शामिल है। यह संभवतः सब्जियों को धोना और काटना, मांस को काटना या पीसना, मछली और अन्य समुद्री भोजन को साफ करना और सूखी और गीली सामग्री को तौलने और मापने जैसा होगा। प्रेप कुक को भी इन वस्तुओं को व्यवस्थित और संग्रहीत करने की अपेक्षा की जाएगी ताकि वे ऊपरी स्तर के रसोइयों के लिए आसानी से सुलभ हो सकें।



5. यदि आप एक लाइन कुक हैं, तो सामग्री तैयार करें और व्यंजन इकट्ठा करें। लाइन कुक के कर्तव्यों में संभवतः भोजन संयोजन की अतिरिक्त जिम्मेदारी के साथ तैयारी के काम भी शामिल होंगे। व्यंजनों या ऊपरी-स्तरीय रसोइयों द्वारा दिए गए निर्देशों का पालन करके लाइन कुक विशेष व्यंजन बनाते हैं। उन्हें एक पूर्ण मेन्यू आइटम का उत्पादन करने के लिए अन्य लाइन कुक के साथ टीमों में काम करने की आवश्यकता हो सकती है।

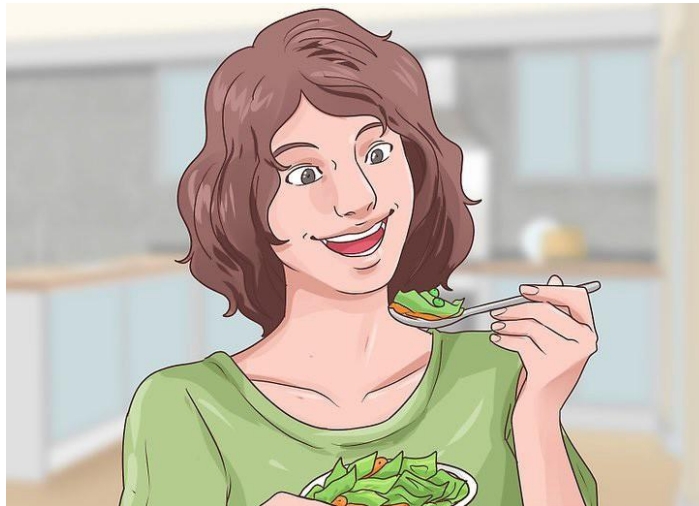


6. रसोई को पूरी तरह से स्टॉक रखें। प्रेप और लाइन कुक दोनों को अपने किचन के स्टॉक पर नज़र रखने की आवश्यकता हो सकती है।

इसमें विभिन्न खाद्य विक्रेताओं से अनलोडिंग और समीक्षा करना, सभी पैट्रीज़ और वॉक-इन फ्रिज और फ्रीज़र की जांच करना और ऊपरी स्तर के रसोइयों के लिए एक विस्तृत सूची दर्ज करना शामिल होगा।



7. लगभग \$ 9- \$ 17 प्रति घंटे के बीच भुगतान किए जाने की उम्मीद रखें। प्रेप रसोइयों को औसतन लगभग \$ 9 प्रति घंटे का भुगतान किया जाता है, जबकि लाइन कुक को औसतन \$ 14 प्रति घंटे का भुगतान किया जाता है। अधिक मजबूत रेस्तरां उद्योग वाले बड़े शहरों में, ये संख्या अधिक हो सकती है। उच्च भुगतान वाली नौकरियां भी अधिक प्रतिस्पर्धी होंगी और इसमें अधिक अनुभव की आवश्यकता हो सकती है।



8. काम पर तेज रहने के लिए एक स्वस्थ जीवन शैली बनाए रखें। कुक होने के लिए अक्सर अच्छी शारीरिक स्थिति एक मांग होती है। इसके लिए कार्यकर्ता को अपने फिट होना चाहिए और लंबे समय तक सक्रिय रहना चाहिए। यदि आप अच्छी तरह से खाते हैं, नियमित रूप से व्यायाम करते हैं, और पर्याप्त आराम प्राप्त करते हैं, तो आपका शरीर इस उच्च प्रभाव वाली जीवनशैली को संभालने में सक्षम होगा।

## एक अच्छा रिसेप्शनिस्ट कैसे बनें

हर कार्यालय जो खुद को किसी भी तरह से जनता के सामने पेश करता है, उसे जनता से मिलने के लिए एक चेहरे की आवश्यकता होती है। यद्यपि फोन पर और ईमेल द्वारा उत्कृष्ट संचार रिसेप्शन कर्मचारियों के लिए महत्वपूर्ण है, यह आमने-सामने संचार है जो एक ग्राहक सेवा प्रतिनिधि से रिसेप्शनिस्ट को अलग करता है।

अक्सर, जब एक व्यक्ति (विक्रेता, आवेदक, समुदाय का सदस्य) आपके कार्यस्थल में प्रवेश करता है, पहली चीज जो वे देखेंगे वह रिसेप्शनिस्ट है- और पहली छाप हमेशा महत्वपूर्ण होती है।

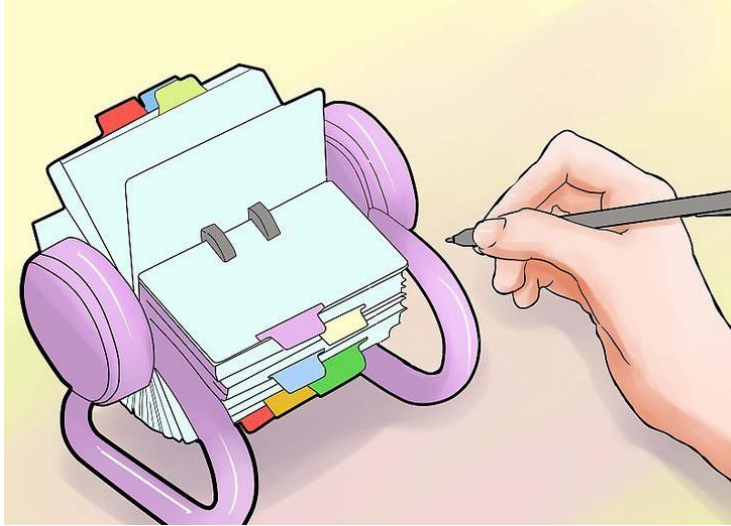
## भाग 1

### सही कौशल प्राप्त करें



1. शीर्षस्थ संगठनात्मक कौशल रखें। रिसेप्शनिस्ट वे लोग हैं जो कंपनी के चेहरे का प्रतिनिधित्व करते हैं - वे वही हैं जिनसे ग्राहक पहले बात करते हैं और लोग और सहकर्मी जानकारी और इवेंट प्लानिंग के लिए जिनसे बात करते हैं। कॉल लेने और आगंतुकों को निर्देशित करने के अलावा, वे अक्सर ग्राहकों के साथ व्यवहार करते हैं, घटनाओं को व्यवस्थित करते हैं, बैठकें आयोजित करते हैं, आदि इन सभी जिम्मेदारियों के साथ, रिसेप्शनिस्टों को एक साथ कई मांगों से निपटने के दौरान वास्तव में संगठित होने की आवश्यकता होती है। एक व्यक्ति एक रिसेप्शनिस्ट के रूप में लंबे समय तक नहीं रहेगा अगर वह एक समय में एक से अधिक चीजों को नहीं संभाल सकता है और एक क्रमबद्ध शैली में उनसे नहीं निपट सकता है।

- संगठित रहने का एक शानदार तरीका एक फाइलिंग प्रणाली में निवेश करना है जो आपके लिए सबसे अच्छा काम करती है। यह जानना महत्वपूर्ण है कि आपके बाँस, आपके सहकर्मियों और आपके ग्राहकों को कौन से कागजात और जानकारी की आवश्यकता हो सकती है। इन सभी जानकारी को आपके कंप्यूटर डेस्कटॉप पर या हार्ड कॉपी में अलग-अलग फ़ोल्डरों में रखें। अपनी फाइलिंग प्रणाली को उस तरह से व्यवस्थित करें जो आपके लिए सबसे अच्छा काम करे - अगर इसके लिए हर चीज़ में नीयोन स्टिकी नोट्स को लगाने की आवश्यकता हो, तो ऐसा ही करें।
- संगठित होने का मतलब आत्म-प्रेरित होना भी है - किसी और को आपको यह बताने की ज़रूरत नहीं है कि आपको क्या चीज कैसे करने की ज़रूरत है, या आपको ट्रैक पर कैसे रखना है। यदि आप संगठित हैं, तो आपको पता चल जाएगा कि आपको प्रत्येक दिन कौन से कार्य पूरे करने हैं और कौन से कार्य प्राथमिकताएं हैं।
- फोन नंबर संभाल कर रखें। (बहुत और बहुत सारे) जैसे सह-कार्यकर्ता, नियोक्ता, ठेकेदार, विक्रेता, आपातकालीन संपर्क नंबर, आदि। आपको एक बिंदु या किसी अन्य पर इन सभी की आवश्यकता होगी। फोन नंबरों को एक रोलोडेक्स या उपयुक्त कंप्यूटर प्रोग्राम में व्यवस्थित रखें।



2. अपने पास प्रौद्योगिकी के बारे में कुछ ज्ञान रखें। रिसेप्शनिस्टों को जिस पहले नंबर के प्रौद्योगिकी से निपटना पड़ता है वो टेलीफोन है - और सभी बटन और अलग-अलग लाइनें जो इसके साथ आती हैं। कंप्यूटर कौशल भी चाहिए - अधिकांश रिसेप्शनिस्ट को यह जानना होगा कि ईमेल का उपयोग कैसे करना है और वर्ड प्रोसेसिंग में कुशल होना चाहिए। स्प्रेडशीट बनाने और किसी भी उद्योग-विशिष्ट कार्यक्रमों का उपयोग करने के तरीके को जानना भी उपयोगी है।

- यह ध्यान में रखें कि यदि कापियर, स्कैनर, या प्रिंटर आपकी डेस्क के पास हैं, तो उनका उपयोग करने के लिए लोगों के आप पर निर्भर होने की संभावना होगी (और सहकर्मियों के लिए समस्या निवारण करें जो उनका उपयोग करते समय समस्याओं में चलते हैं।) एक बार जब आप जानते हैं कि आपके कार्यालय में किस तरह की मशीन का उपयोग किया जा रहा है, तो इसके मुख्य कार्यों और सामान्य समस्याओं को ठीक करने के तरीकों के बारे में जानें।



3. भरोसेमंद बनें। एक रिसेप्शनिस्ट को हर समय डेस्क पर रहना पड़ता है - यह कंपनी को खराब तरीके से प्रतिबिंबित करता है यदि कोई फोन नहीं उठाता है, या मदद के लिए इंतजार कर रहे लोगों की एक पंक्ति है। भरोसेमंद होने को प्राथमिकता बनाएं - यदि आपका बॉस जानता है कि आप विश्वसनीय हैं और हमेशा मदद करने के लिए उपलब्ध हैं, तो आप अपरिहार्य हो जाते हैं।

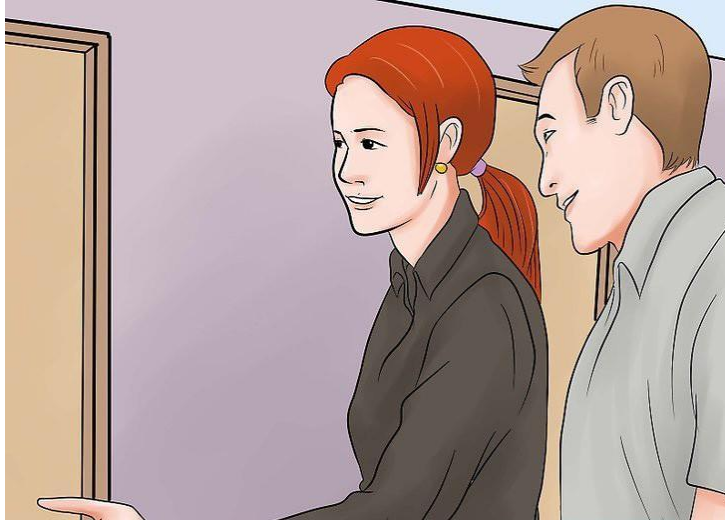


4. सुनने के कौशल को उत्कृष्ट करें। रिसेप्शनिस्ट होने का एक बड़ा हिस्सा लोगों को सुनना है - चाहे वह फोन पर हो, एक सवाल जो ग्राहक पूछ रहा है, या जानकारी जो आपके लिए रिले की जा रही है। अच्छी तरह से सुनने में सक्षम होने से आप अधिक कुशल बनेंगे - आप समस्याओं को अधिक तेज़ी से हल करने में सक्षम होंगे जब आप समझते हैं कि व्यक्ति आसपास किस के बारे में पूछ रहा है, और आप ग्राहकों को उस व्यक्ति से जल्दी से जोड़ेंगे जिस से वे बात करने की कोशिश कर रहे हैं।



5. हर चीज पर ध्यान दें। यदि कोई बॉस आपको कुछ करने के लिए कहता है, तो विशिष्टताओं पर ध्यान दें। यदि कोई ग्राहक कॉल करता है, तो उनकी जानकारी (नाम, संपर्क जानकारी, वे क्या चाहते हैं, आदि) लिखना सुनिश्चित करें। नोट्स व्यवस्थित रहने का एक शानदार तरीका है और आपको दिन के दौरान आने वाली सभी छोटी चीजों की याद दिलाता है। नोटपैड में अपने नोट्स रखें और इसे हर समय अपने पास रखें। आप इस बात से प्रभावित होंगे कि वे कितने मददगार हैं, खासकर जब यह याद रखने की कोशिश की जाए पांच घंटे पहले किस व्यक्ति ने फोन किया था।

- सुनिश्चित करें कि आप संदेशों को विस्तार से लिखते हैं और आपने जो लिखा है उसे पढ़ते हैं और सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि जब आप संदेश लेते हैं, तो संदेश और संपर्क सूचना को दोहराएं ताकि फोन लगाने से पहले यह सुनिश्चित कर सकें कि आपके पास रिले करने के लिए सही जानकारी है।



6. फोन का जवाब नम्रतापूर्वक एक मानक अभिवादन के साथ दें जैसे "गुड मॉर्निंग, कॉल के लिए धन्यवाद- हमारी कंपनी है, मेरा नाम है\_\_\_\_, मैं आपकी मदद कैसे कर सकता हूँ? पहली या दूसरी रिंग में फोन का उतर देना सुनिश्चित करें। एक मिनट से अधिक समय तक लोगों को होल्ड पर रखना अच्छा नहीं है। (यह आपके विचार से अधिक लंबा है।)

- फोन करने वाले व्यक्ति का नाम ध्यान से सुनें। यदि आवश्यक हो तो कॉलर को वापस दोहराएं। सेल फोन अक्सर ध्वनियों को विकृत करते हैं। उस व्यक्ति का नाम लिखें जिसे कॉल निर्देशित की गई है यदि उनका उच्चारण कठिन है।
- कॉल को विनम्रता से एक मानक वाक्यांश के साथ निर्देशित करें जैसे कि "श्री स्मिथ के लिए एक क्षण रुके।" या अगर वह व्यक्ति फोन पर है, "मुझे खेद है, श्री स्मिथ इस समय फोन पर हैं। क्या आप रुकना चाहेंगे या आप उसे वॉइस मेल संदेश छोड़ना चाहेंगे?" विनम्रता से उन्हें धन्यवाद दें और तदनुसार कॉल को निर्देशित करें।



7. किसी भी अन्य आगंतुक के रूप में उसी व्यावसायिकता और विनम्रता के साथ डिलीवरी कर्मियों को अभिवादन दें। आपको प्रसव के लिए हस्ताक्षर करने की आवश्यकता हो सकती है। सुनिश्चित करें कि आपका हस्ताक्षर सुपाठ्य है। डिलीवरी कर्मियों को पैकेज छोड़ने के लिए दिशा-निर्देशों की आवश्यकता हो सकती है। सुनिश्चित करें कि आप ऐसे मामलों के लिए उपयुक्त कर्मचारियों से संपर्क करें।



8. उन ग्राहकों को संभाले जो दक्षता और विनम्रता के साथ आपके व्यवसाय में आते हैं। आगंतुकों की पहचान करने के बाद कि वे कौन हैं और वे किसकी तलाश कर रहे हैं, उस व्यक्ति से संपर्क करें और उन्हें बताएं कि वहां कौन है। एक मानक उपयुक्त वाक्यांश " श्री स्मिथ, मिस्टर जोन्स एक्सवाइज्ड कॉर्पोरेशन से आपको उनकी 2 बजे की नियुक्ति के लिए यहां आए हैं। " हमेशा पहले और अंतिम नाम और उस संगठन का नाम प्राप्त करें जिससे वे हैं। यह पूछना उपयोगी है कि क्या उनकी श्री स्मिथ के साथ नियुक्ति है। श्री स्मिथ आपको आगंतुक प्रतीक्षा और कब तक करनी है के बारे में निर्देश देंगे। आप तब आगंतुक को बता सकते हैं "श्री स्मिथ एक पल में आपके साथ होंगे। " या "श्री स्मिथ ने कहा कि वह एक बैठक खत्म कर रहे हैं और 5 मिनट में आपके साथ होंगे। आपके बैठ सकते हैं। धन्यवाद।"

## भाग 2

### अपने आप को ठीक से पेश करें



1. सकारात्मक दृष्टिकोण रखें। जैसा कि ऊपर उल्लेख किया गया है, रिसेप्शनिस्ट एक कंपनी का चेहरा हैं - वे हैं जिनसे ग्राहक पहले निपटते हैं, और जो लोग उन लोगों के सवालों का जवाब देते हैं जो कार्यालय में नहीं आ सकते हैं। कोई भी एक अप्रिय अभिव्यक्ति और एक क्रोधी रवैये से अभिवादन नहीं करना चाहता है। हमेशा अपने चेहरे पर मुस्कान और हंसमुख, उत्साहित व्यक्तित्व के लिए प्राथमिकता दें। चुनौतीपूर्ण ग्राहकों के साथ धैर्य से रहना याद रखें, भले ही वे आपके अंतिम तंत्रिका पर हों।
  - यहां तक कि आप एक चुनौतीपूर्ण ग्राहक के सामने आते हैं, अपने आप को याद दिलाएं कि आप एक मजबूत, खुशहाल व्यक्ति हैं। खुद को बताएं कि वे निराशा के कारण ऐसा कर रहे हैं, लेकिन जब तक आप उन्हें समायोजित करने की पूरी कोशिश कर रहे हैं, तब तक गलती आपकी नहीं है।



घटिया आदमी की तरह नजर आता है।



2. अभिवादन तैयार रखें। अपने ग्राहकों को मैत्रीपूर्ण तरीके से अभिवादन करना हमेशा महत्वपूर्ण होता है। यहां तक कि अगर आप उन्हें मदद करने से पहले अपना कार्य करना जारी रखते हैं, तो उन्हें अभिवादन देना महत्वपूर्ण है ताकि वे जान सकें कि आप एक पल में उनकी मदद करेंगे।

- कुछ अभिवादन "हाय! [व्यावसायिक नाम] में आपका स्वागत है "या" सुप्रभात! आप सीट पर बैठे, मैं बस एक पल में आपके साथ रहूंगा! "



3. विनम्र बने। सम्माननीय रहें। सभी के साथ ऐसा व्यवहार करें कि वे सबसे महत्वपूर्ण व्यक्ति हैं जो उस दिन कार्यालय में चले गए हैं। यह आपका काम है- किसी को इस बात की परवाह नहीं है कि आप आज सुबह ट्रैफिक में कैसे फंस गए, आपने अपने ब्रांड के नए पर्स को कैसे बर्बाद किया, या यहां तक कि आपने अपनी पसंदीदा सीडी कैसे खो दी। व्यक्तिगत मामलों को घर पर ही छोड़ दें। (यहां तक कि अगर आप उनके संदेश का सम्मान नहीं करते हैं या जिस तरह से वे इसे व्यक्त करते हैं- यह नकली है) कुल मिलाकर, सुनिश्चित करें कि व्यक्ति पूरी तरह से शांत है और आपसे बात करने के लिए खुश है।



4. प्रभावित करने के लिए तैयार होएं। आप एक व्यवसाय का प्रतिनिधित्व कर रहे हैं, इस प्रकार आपको अच्छे से तैयार होना चाहिए। कुछ व्यापारिक कैजुअल कपड़ों में निवेश करें। बैकल्पिक रूप से, यदि आप एक विशिष्ट प्रकार के स्टोर (जैसे कपड़े की दुकान) पर रिसेप्शनिस्ट हैं, तो आप स्टोर के कुछ कपड़ों को खरीदकर और उन्हें पहनकर इस हिस्से को तैयार करने पर विचार कर सकते हैं। रूढ़िवादी की ओर रूख करें, जब तक की आप कहीं ऐसी जगह काम नहीं करते हैं जहां फैशन, प्रवृत्ति या अन्य कारक जरूरी हैं।

- यह देखने के लिए जांचें कि क्या आपके व्यवसाय में एक विशिष्ट ड्रेस कोड है। आपका व्यवसाय कैजुअल ड्रेस के साथ ठीक हो सकता है, बस याद रखें कि आपको कभी भी लापरवाही से कपड़े नहीं पहनने चाहिए (कार्यस्थल से पसीने को प्रतिबंधित किया जाना चाहिए)।

## एक रेस्तरां में एक महान मेजबान या परिचारिका कैसे बनें

एक मेजबान या परिचारिका के रूप में, आप पहले और अंतिम व्यक्ति हैं जिसे अतिथि एक रेस्तरां में देखते हैं। इस वजह से, आपको हमेशा सतर्क, चौकस और कुशल होना चाहिए। रेस्तरां को व्यवस्थित रूप से रखते हुए, सुनिश्चित करें कि मेहमान खुश हैं, और प्रत्येक मेज पर क्या हो रहा है, इस पर नज़र रखने के कुछ तरीके हैं जिनसे आप अपने मेहमानों को खुश रख सकते हैं।

### चरण



1. प्रत्येक स्टेशन का ध्यान रखें। प्रत्येक सर्वर के स्टेशन और उसमें कौन सी मेज हैं इसका एक चार्ट बनाएं, (मेज लेआउट को भी जानें)।

अपनी पारी के लिए सभी आरक्षणों की समीक्षा करें, और प्रत्येक के लिए उपयुक्त मेजों को असाइन करें। एक पार्टी में कितने लोग हैं, किस समय पहुंचें और किस मेज पर हैं, इस पर ध्यान दें। यह भी ध्यान रखें कि कौन अभी भी है ताकि सर्वर अभिभूत न हो।



- जैसे ही मेहमान रेस्तरां में पहुंचें, जागरूक हो जाएं। यदि आप किसी अन्य अतिथि के साथ व्यस्त हैं, तो अतिथि को यह कहते हुए स्वीकार करें, "मैं थोड़ी देर में आपके पास उपलब्ध रहूंगा," आंख से संपर्क करें, या एक साधारण हाथ का इशारा भी काम कर सकता है।



- उन्हें एक मुस्कान के साथ अभिवादन दें और उनका रेस्तरां में स्वागत करें। याद रखें, रेस्तरां का एक अच्छा प्रभाव बनाने के लिए आपके पास यह पहला और अंतिम मौका है, और उन्हें आराम से सेट करें।



- मालूम करें की कितने लोग भोजन कर रहे हैं। यदि किसी ने प्रतीक्षा करने के लिए कहा है तो तुरंत सभी का नाम प्राप्त करना सुनिश्चित करें ताकि वे उपेक्षित महसूस न करें। मेहमान सामान्य रूप से समय सीमा पृच्छेंगे। कभी भी एक विशिष्ट समय देने की कोशिश न करें।

उन्हें 'अनुमानित' समय बताएं। प्रतीक्षा सूची देखें और समान आकार की प्रत्येक पार्टी के लिए 5 मिनट जोड़ें। यदि 2 में से 6 पार्टियां सूची में हैं, तो अनुमानित प्रतीक्षा समय 2 के एक अन्य पार्टी के लिए 30 मिनट होगा। मेहमान आमतौर पर अधीर होते हैं, और वे भोजन करने के लिए कहीं और जा सकते हैं।



5. अतिथियों का अभिवादन करने के बाद, पार्टी के सबसे बड़े सदस्य के आकार को देखें और इस बात को ध्यान में रखें। उन्हें एक छोटे से बूथ में न रखें! साथ ही, जिस मेहमान को चलने में परेशानी हो, उसे परिचारिका स्टेशन के जितना संभव हो सके उतने पास सीट दी जानी चाहिए।



6. यह पता लगाने के लिए कि उन्हें कहां बैठाया जाए, स्टेशनों को घुमाएं। सर्वर के बीच समान रूप से मेज वितरित करें। लेकिन यह भी ध्यान रखें कि उनके पास कितने बड़े दल हैं। यदि आवश्यक न हो तो किसी भी दो पार्टियों को एक साथ बैठाने की कोशिश न करें।



7. जब अतिथि बैठता है, तो उनमें से प्रत्येक के लिए एक स्थान निर्धारित करके एक मेन्यू रखें, या मेन्यू को अतिथि को सौंप दें। बस मेज पर मेन्यू फेंक कर और बिना कुछ कहे मत जाएं।



8. आपूर्ति बनाए रखें! यदि हमारे पास किसी भी चीज की कमी चल रही है, हाइलाइटर्स आदि तो प्रबंधक से उन आपूर्ति के लिए पूछें जिनकी आपको आवश्यकता होगी। (यह लंच या डिनर की भीड़ से पहले किया जाना चाहिए!)



9. सुनिश्चित करें कि वहां प्रत्येक अतिथि के लिए पूर्ण स्थान सेटिंग्स हैं और मेज साफ है। यदि नहीं, तो नैपकिन / बर्तन प्राप्त करें, या मेज को एक नम कपड़े के साथ जल्दी से पोंछ दें। यदि समस्या उस से परे है, तो उन्हें कहीं और सीट दें और सुनिश्चित करें कि गड़बड़ से निपटा गया है।



10. मेहमानों के लिए कुछ चीजें, पानी भरने, बर्तन, नैपकिन या कैरीआउट बॉक्स लाने के लिए तैयार रहें। अगर एक अतिथि कुछ और मांगता है, अतिथि को सूचित करें कि आप उनके सर्वर को सूचित कर देंगे।



11. फ्लोर का जायजा लें! मेजों की प्रगति को जानने का एकमात्र तरीका यह है कि मेज पर कितने डेजर्ट हैं, क्या उन्होंने अपने चेक का भुगतान किया है, आदि। यदि आपको मेजों की आवश्यकता है, तो सर्वर को बताएं और देखें कि क्या वे अपने भोजन में तेजी ला सकते हैं। आप एक ही टीम में हैं।

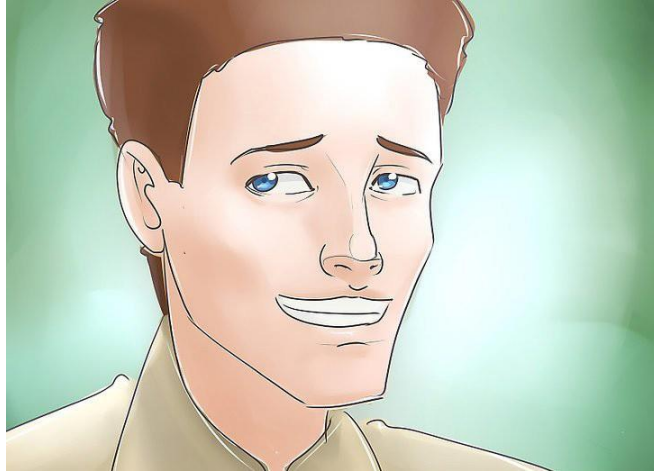


12. आवश्यक होने पर मेजों को साफ़ करने और सेट करने में मदद करें। यदि ग्राहक मेज के लिए इंतजार कर रहे हैं, तो ऐसा करने में मदद करने वाले चार हाथ, बेहतर होंगे।

### एक अच्छा वेटर कैसे बनें

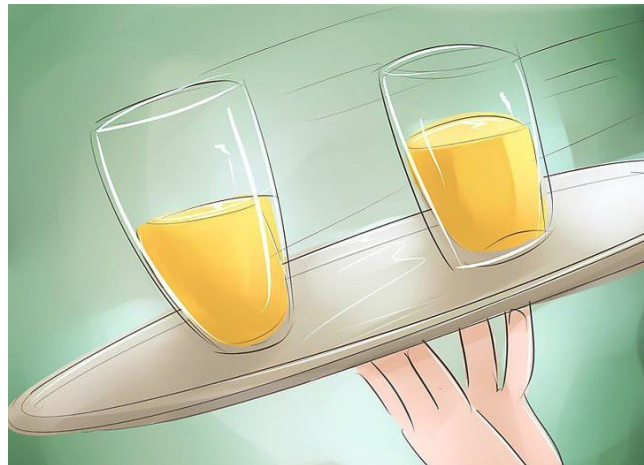
केल्सी ग्रामर से लेकर केली क्लार्कसन तक, कई लोगों ने वेटिंग मेज से अपने करियर की शुरुआत की। यदि आप इसे सही तरीके से अपनाते हैं और सही कौशल विकसित करते हैं, तो रेस्तरां के माहौल में काम करना तेज़ गति और आकर्षक काम है। यदि आप व्यक्तिपरक, विश्वसनीय और एक अच्छे बहु-कामगार हैं, तो रेस्तरां में भोजन परोसना एक महान अल्पकालिक या दीर्घकालिक अवसर हो सकता है। नीचे हमारी सामान्य सलाह का पालन करें या नीचे सूचीबद्ध अनुभागों की जांच करके अधिक विशिष्ट सहायता प्राप्त करें।

## भाग 1 कौशल सीखें



1. आकर्षक बनें। लोग भोजन करने से अधिक के लिए एक रेस्तरां में खाने के लिए बाहर आते हैं। भोजन करना एक अनुभव है, और प्रतीक्षा कर्मचारी उस अनुभव का सबसे दृश्य भाग है। क्या आप पार्टियों में सबसे अधिक शोकग्रस्त और अयोग्य व्यक्ति से भी बात कर सकते हैं? क्या आप लोगों के साथ आसानी से सहानुभूति रखते हैं? क्या आप मजाक और मुस्कराहट के साथ तीव्र हैं? यदि उत्तर हां है, तो आपको वेटिंग मेजों में आवश्यक लक्षणों में से एक मिल गया है।

- आपको एक स्टैंड-अप कॉमेडियन नहीं होना चाहिए, लेकिन आपको एक अच्छा संचारक होने की आवश्यकता है। शांत सर्वर अक्सर बातूनी लोगों की तरह ही अच्छे होते हैं, उन्हें सिर्फ यह सुनिश्चित करने की ज़रूरत होती है कि वे शारीरिक भाषा के साथ संवाद कर रहे हों, अपना काम कुशलता से कर रहे हों और साथ ही सुन रहे हों।



2. जल्दी करें। क्या आप एक अच्छे मल्टीटाँस्कर हैं? क्या आप आसानी से चीजों की सूची याद कर सकते हैं? क्या आप परिवर्तनों और नई स्थितियों के लिए जल्दी से अनुकूलित कर सकते हैं? वेटिंग कर्मचारियों के एक सदस्य को ऑर्डर लेने में सक्षम होना चाहिए, घर के कर्मचारियों से संवाद करना चाहिए, और ग्राहकों के लिए रेस्तरां के "चेहरे" के रूप में कार्य करना चाहिए। यह एक लंबा क्रम है, लेकिन रेस्तरां में ठीक से काम करने के लिए इसे जल्दी और कुशलता से किया जाना चाहिए।



3. मजबूत बनें। मादक पेय और बफेलो विंग्स से भरी हुई गर्म प्लेटों की एक ट्रे एक बार भी बिना छलकाए ले जाना, काफी मुश्किल है, लेकिन उपद्रवी फुटबॉल प्रशंसकों की एक लंबी पारी के बाद? यह सर्वथा थकाऊ हो सकता है। यदि आप फिट और स्वस्थ हैं, तो वेत कर्मचारियों का सदस्य होना अधिक आरामदायक परिवर्तन होगा। आपको एक बॉडीबिल्डर बनने की ज़रूरत नहीं है, लेकिन यह भारी वस्तुओं को सुरक्षित और तेज़ी से पकड़ते हुए एक भीड़ भरे कमरे में आराम से बातचीत करने में मदद करता है।

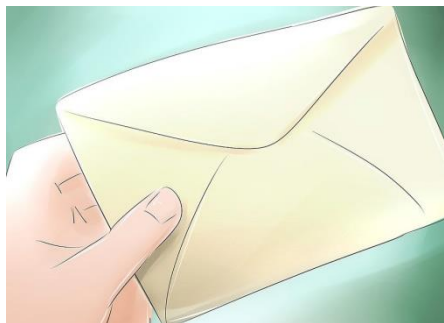


4. स्पष्ट रूप से लिखें और कंप्यूटर का अच्छी तरह से उपयोग करें। यदि रसोई में आपके टिकट नहीं पढ़े जा सकते हैं, तो चीजें जल्दी गड़बड़ हो जाएंगी। सूचना का ट्रैक रखना और कानूनी रूप से अपने आदेशों को दर्ज करना रेस्तरां की प्रक्रिया का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। पूरी प्रक्रिया आपके साथ शुरू होती है।

- रेस्तरां में, आप विशिष्ट विवरण प्राप्त करेंगे और सीखेंगे कि प्रणाली कैसे काम करती है, लेकिन सामान्य रूप से आप आवश्यक चीजों से परिचित होना चाहेंगे।

## भाग 2

### सर्वर की नौकरी प्राप्त करें



1. उन रेस्तरां में आवेदन करें जो आपको प्रशिक्षित करेंगे। अपस्केल बिस्ट्रो डाउनटाउन शायद सर्वर को बिना अनुभव के काम पर नहीं रखता है।



यदि आपने पहले कभी सर्वर के रूप में काम नहीं किया है, तो चिली या एप्पलबी जैसे चेन रेस्तरां शुरू करने का एक अच्छा तरीका है, प्रशिक्षण और अनुभव प्राप्त करने के लिए आपको एक नौकरी प्राप्त करने की आवश्यकता होगी जहां युक्तियां बहुत अच्छी होंगी। एक रेस्तरां किस तरह काम करता है और एक अच्छा सर्वर बनने के तरीके के बारे में आप बहुत कुछ सीखेंगे।



2. एक रिज्यूमे तैयार करें। यदि आपके पास पहले से कोई नहीं है, तो एक रेस्तरां में भोजन परोसने के लिए आवश्यक कौशल को कलात्मक बनाने पर ध्यान दें। आपको ग्राहकों के साथ व्यवहार करने, टीम-वातावरण में काम करने और जल्दी से काम करने की आवश्यकता होगी। समान कार्य अनुभव को उजागर करें जो इन लक्षणों को दिखाता है।

- यदि आपने पहले कभी काम नहीं किया है और सर्वर के रूप में नौकरी पाने की उम्मीद है, तो आप स्कूल की सफलताओं और खेल जैसे टीमवर्क वातावरण पर ध्यान केंद्रित कर सकते हैं जिसमें आप संपन्न हुए हैं। सकारात्मक रहें और खुद को अच्छे से पेश करें। यही काम है।



3. प्रबंधक से बात करें। जब आपको ऐसी जगह मिल जाए जो नियुक्ति कर रही हों, तो प्रबंधक से बात करने के लिए पूछें। बारटेंडर के पास छोड़ दिया गया एक रिज्यूमे आखिर में खो जाएगा और वैसे भी, बारटेंडर नियुक्ति नहीं कर रहा है।

- अपना रिज्यूमे और अपना उत्साह लाएं। उन्हें बताएं कि आप पद के बारे में अधिक बोलने के लिए वास्तव में उत्साहित हैं और आप तुरंत शुरू करने के लिए तैयार हैं। चूंकि एक सर्वर होने के नाते ज्यादातर समय एक पहली अच्छी छाप बनाने में गुजरता है, इसलिए नौकरी की ही तरह पेश आएं। एक अच्छा पहला प्रभाव बनाएं।



4. साक्षात्कार के प्रश्नों को हल करें। साक्षात्कार के संभावित सवालों के जवाब तैयार करने से यह सुनिश्चित हो जाएगा कि आप प्रबंधक के सामने कोई गलती नहीं करेंगे और अपने नौकरी की जिम्मेदारियों के बारे में सोचा होगा।

- कुछ प्रबंधक पूछ सकते हैं, "हमारे मेन्यू में आपकी पसंदीदा चीज़ क्या है?" या "यदि रसोई में मछली खत्म हो जाती है, तो आप विकल्प के रूप में क्या सुझाव देंगे?" येलप या रेस्तरां की वेबसाइट की जांच करके रेस्तरां के मेन्यू के बारे में जाने।
- आपदा परिदृश्यों का जवाब देने के लिए तैयार रहें। कुछ प्रबंधक पूछ सकते हैं, "कोई आपको शराब खरीदने के लिए एक फर्जी आई.डी. देता है तो आप क्या करते हैं?" या, अधिक सीधे, "एक ग्राहक उनके भोजन के बारे में गुस्से में है। आपको क्या करना चाहिये?" इन परिदृश्यों के माध्यम से सोचें और सोच समझकर जवाब दें।
- अपने खुद के सवाल के साथ आएं। आमतौर पर, एक अच्छा सवाल "किसी को वास्तव में यहां सफल होने के लिए किस चीज की जरूरत है?" इससे आप एक प्रबंधक पर एक बहुत अच्छा पहला प्रभाव छोड़ सकते हैं। वे अक्सर आपको सवाल पूछने का मौका देंगे, जो एक साक्षात्कार में एक चूक का अवसर हो सकता है।

### भाग 3

#### अच्छी यक्तियां बनाएं



1. काम पर जाने से पहले इस बात का ध्यान रखें कि आप प्रस्तुति योग्य हैं। हमेशा अच्छी तरह से तैयार और साफ कपड़े के साथ अपनी निर्धारित शिफ्ट से कम से कम 15 मिनट पहले पहुंचें। साफ जूते और मोजे पहनें।

आपके बाल साफ-सुथरे होने चाहिए, आपके नाखून साफ होने चाहिए, आपकी वर्दी / कपड़े साफ और मामूली होने चाहिए। प्राकृतिक और ताजा लुक दिखाने के लिए सीमित मात्रा में मेकअप करें।



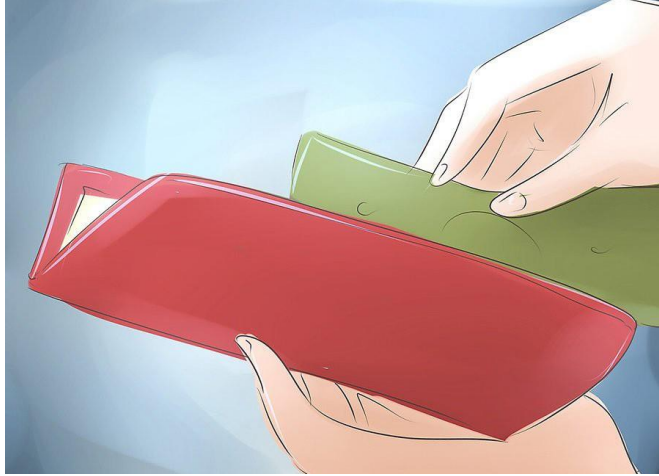
2. संकेतों के लिए देखें। यदि कोई मेज कुछ चाहती है तो वे आपको देखने के लिए चारों ओर झाँकेंगे। अपने मेज पर बिना देखें, जैसे ही आप फ्लोर पर चलते हैं, सतर्क रहना सीखें। अधिकांश ग्राहकों को जब आपकी आवश्यकता होगी व एक संकेत के रूप में आंख से संपर्क करेंगे। इससे उन्हें यह अहसास दिलाया जा सकता है कि आप उन पर ध्यान दिए बिना ध्यान दे रहे हैं।

- जब उनका अच्छा भोजन और वार्तालाप समाप्त हो जाती है, तो वे अन्य रात्रिभोज या दीवारों को देखने लगेंगे। यह आपको बता सकता है कि कब प्लेटों को साफ़ करना है, डेसर्ट की पेशकश करनी है या चेक को छोड़ना है।

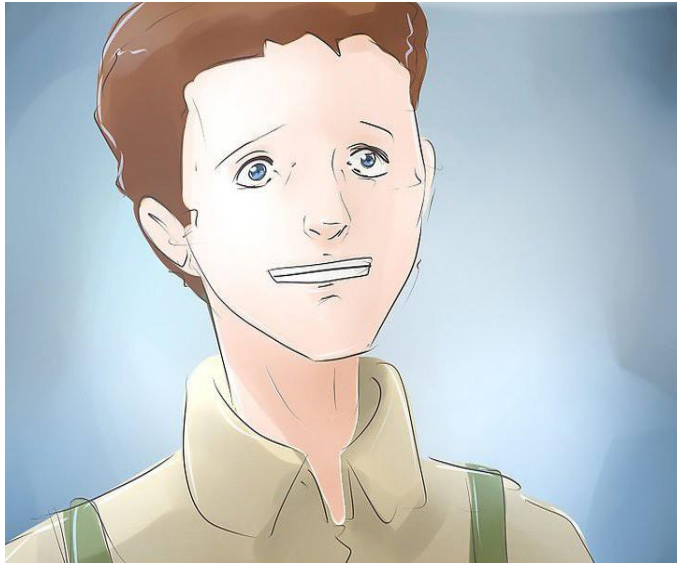


3. कम बोलें। ईगल-हॉक मोड में जाने से बचें और ग्राहकों को परेशान न करें। ग्राहकों को अपनी बातचीत और भोजन में लगातार बाधित होने से नफरत है, लेकिन हर बार और फिर कुछ की आवश्यकता होगी। यह एक नाजुक संतुलन है।

- अपने ग्राहकों को जल्दी से समझाना सीखें। यदि कोई दंपत्ति तनाव में है और जैसे वे एक तर्क के बीच में हो सकते हैं, तो शायद यह पृच्छने का समय नहीं है कि "आज रात किसी चीज का जश्न है?" या अन्य प्रश्न। यदि एक मेज को देख कर ऐसा लगता है जैसे वे एक अच्छा समय बिता रहे हैं और छोड़ने में संकोच कर रहे हैं, तो पेय या कॉफी का सुझाव दें। अगर उन्हें बात करने का मन करता है, तो एक पल के लिए उनसे बात करें। यदि नहीं, तो उन्हें उनकी बातचीत में छोड़ दें।



4. ये मत समझे की आदमी ही भुगतान करेगा। यदि आपकी विजिट के दौरान सीधे आपको ज्ञात हो जाता है कि कौन सा अतिथि भुगतान कर रहा है, तो आप चेक को उसके पास मेज के अंत में छोड़ सकते हैं। अन्यथा, चेक को मेज के बीच में छोड़ दें। चेक हमेशा उल्टा रखा जाता है। यदि यह एक चेक लिफाफे के अंदर है, तो इसे मेज पर सपाट रखें।



5. शांत रहें। जब ग्राहकों को बुरा या असभ्य लगता है, तो उनके साथ खुले दिल से बात करें और संवाद करें। याद रखें यह एक काम है, यह व्यक्तिगत नहीं है। यदि वे खुले तौर पर जुझारू हैं, अन्य ग्राहकों को परेशान कर रहे हैं, या अत्यधिक नशे में हैं, तो प्रबंधक से बात करें और बॉस को इससे निपटने दें।

### एक अच्छी वेट्रेस कैसे बनें

वेट्रेस के रूप में काम करना एक बवंडर हो सकता है, चाहे आप एक अनुभवी कर्मचारी सदस्य हों या आपने उद्योग में प्रवेश किया हो। एक अच्छी वेट्रेस होने के लिए, आपको मेन्यू, मल्टीटास्किंग, ग्राहक अनुरोधों का अनुमान लगाने और अन्य सर्वश्रेष्ठ वेटस्टाफ प्रथाओं का पालन करके कुशलता से काम करने की आवश्यकता होगी। खुद को आम नौकरी के परिदृश्यों के लिए तैयार करना भी एक अच्छा विचार है, बेहतर टिप के लिए ग्राहक बातचीत को बेहतर बनाने के बारे में जानें, और जिस रेस्तरां में आप काम करते हैं उसके लिए किसी भी नियम या सीमा शुल्क के साथ खुद को परिचित करें।

## तरीका 1

### प्रभावी ढंग से और कुशलता से काम करें



1. हमेशा प्रस्तुति योग्य दिखें। यदि आप एक यूनिफॉर्म पहनते हैं, तो इसे उत्कृष्ट स्थिति में रखना सुनिश्चित करें - इस्त्री, दाग-रहित और साफ। यदि कोई यूनिफॉर्म नहीं है, तो अच्छी तरह से रखी हुए, थोड़े औपचारिक कपड़े पहनें। यह ग्राहकों को एक बेहतर पहली छाप देता है और आपके बॉस को खुश रखेगा। अपनी उपस्थिति की समय-समय पर जांच करें कि क्या आप अव्यवस्थित दिखते हैं या आपके ऊपर कुछ गिर तो नहीं गया है।

- अपना नाखून साफ और कोमलता से कटे हुए रखें।
- अच्छे दिखने वाले जूते पहनें, टेनिस के जूते नहीं, और उन्हें कसकर बांध कर रखें। कभी भी चप्पल नहीं पहनने चाहिए।
- परफ्यूम या कोलोन पहनने से परहेज करें क्योंकि कुछ मेहमानों को इन सुगंधों से एलर्जी हो सकती है। इसी तरह, काम से पहले या अपने ब्रेक के दौरान धूम्रपान करने की कोशिश न करें, क्योंकि यह एक अप्रिय गंध छोड़ सकता है।
- गहने और मेकअप सूक्ष्म और विनीत रखें।



2. मेन्यू को पूरी तरह से जानें। मेन्यू पर हर आइटम से परिचित होने के कारण आपको ऑर्डर लेते समय बहुत समय और परेशानी से बचने में मदद मिलेगी। गलतियों और धीमे आदेशों से बचने के लिए आवश्यक होने पर समय मिलने पर मेन्यू का अध्ययन करें।

- हर ऑर्डर के लिए हर विकल्प से परिचित रहें। यदि कोई ग्राहक एक सैंडविच का ऑर्डर देता है, तो आपको पता होना चाहिए कि कौन सी ब्रेड उपलब्ध हैं, कौन से पक्ष सैंडविच के साथ आते हैं, और इन सवालों को कैसे स्पष्ट रूप से वाक्यांश दिया जाए।

- जानिए कौन से व्यंजन में मांस, डेयरी और आम एलर्जी है, जैसे मूंगफली। उन अवयवों के लिए समान विकल्प सुझाने के लिए तैयार रहें जो उन सामग्रियों को नहीं खा सकते हैं।
- प्रत्येक कार्य शिफ्ट से पहले दैनिक विशेष के साथ खुद को परिचित करें।



3. अतिरिक्त खरीद का सुझाव दें। विनम्रता से पूछें कि क्या ग्राहक एक पेय, एक साइड, या अपने ऑर्डर में अपग्रेड करना चाहते हैं। प्रबंधन आपको इसके लिए पसंद करेगा और आपकी टिप बढ़ेगी क्योंकि आपके ग्राहक अधिक खरीदेंगे।

- जानिए कौन सी शराब महंगी और उच्च गुणवत्ता वाली हैं। जब कोई ग्राहक मिश्रित पेय का अनुरोध करता है तो उनका उपयोग सुझाएं।
- हमेशा पूछें कि क्या मेज एक क्षुधावर्धक चाहेंगे।
- कभी भी धोखेबाजी न करें। ग्राहक को विनम्रता से विकल्प पेश करें, और अपग्रेड को पास करने की कोशिश न करें, क्योंकि यह मुफ्त होता है।



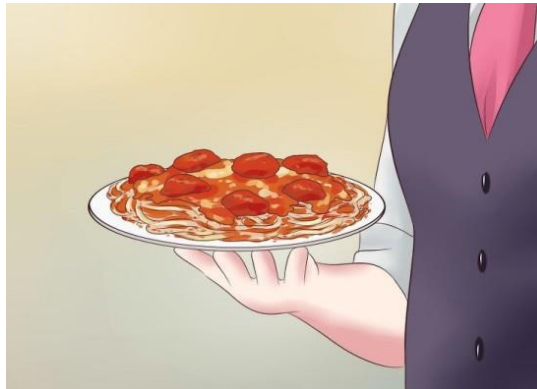
4. बहु-कार्य करें। यदि आपके पास रसोई और वापस आने के लिए एक यात्रा में तीन कार्य हो सकते हैं, तो आप बहुत आसानी से बदलाव करेंगे। जब भी आप किचन के रास्ते में हों, मेज से खाली बर्तन लें। एक-एक करके बाहर ले जाने के बजाय एक ट्रे को मेजों पर से मसालों, पेय, या इसी तरह के सामान से भरें।

- जब तक आप एक अनुभवी वेट्रेस नहीं हैं जो आत्मविश्वास से हर काम को याद कर सकती हैं, अपने ऑर्डर तुरंत लिखें और अतिरिक्त नोट्स बनाएं यदि आपको पांच या दस मिनट में कुछ करने के लिए याद रखने की आवश्यकता है।



5. अपना समय अच्छी तरह से प्रबंधित करें। प्रत्येक मेज पर जांच करने के समय का ट्रैक रखें, और प्रत्येक भोजन को पकाने में कितना समय लगता है, इससे परिचित रहें। प्रत्येक कोर्स समाप्त करने के बाद प्रत्येक मेज पर जाने की योजना बनाएं। बिना भागे तेज चाल से चलें और सब कुछ सुचारू रूप से चलाने के लिए एक स्थिर गति बनाए रखने का प्रयास करें।

- ग्राहक को प्रतीक्षा समय के बारे में बताएं। यदि कोई अच्छी तरह से पके स्टेक का ऑर्डर देता है, तो उन्हें बताएं कि इसमें अधिक समय लगेगा। यदि एक सूप खत्म हो गया और रसोइया को एक नया बनाने की जरूरत है, तो ग्राहक को बताएं कि इसमें कितना समय लगेगा और एक विकल्प का सुझाव दें।



6. ग्राहक के लिए लाने से पहले भोजन की जांच करें। विशेष रूप से जब इसमें विशेष अनुरोध शामिल होते हैं, तो आप मेज में लाने से पहले यह सुनिश्चित कर सकते हैं कि ऑर्डर सही है या नहीं।

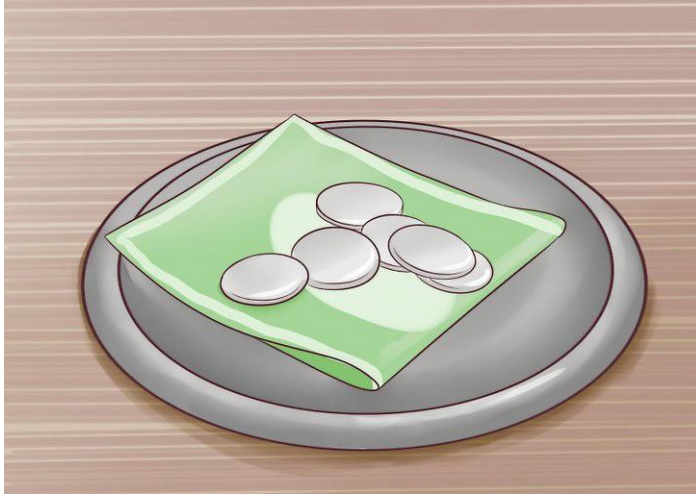
- यदि किसी ऑर्डर में गड़बड़ी हुई है, तो रसोई और ग्राहकों को बताएं। अतिरिक्त देरी के लिए माफी मांगें और, यदि आपके रेस्तरां में अनुमति दी गई है, तो इसके लिए उन्हें एक रियायती भोजन या कुछ अतिरिक्त देने की कोशिश करें।



7. आम अनुरोधों को स्वीकार करें। ज्यादातर ग्राहक अपने बर्गर के साथ केचप चाहते हैं। बच्चे अक्सर अपने बर्तन गिरा देते हैं।

एक बार जब आपको पता चल जाता है कि कौन से अनुरोध किस भोजन और ग्राहकों के साथ लोकप्रिय हैं, तो उन्हें पहले से टेबल पर लाएं। यह आपके और ग्राहकों के समय दोनों को बचाता है और उन्हें लगता है कि उनका खयाल रखा गया है।

- अतिरिक्त बर्तन, मसाला पैकेट, और अगर आपके पास एक है तो नैपकिन को अपने एप्रन जेब में रखा जा सकता है।



8. एक बुरे टिप को अपनी पारी को बर्बाद मत करने दें। खराब टिप के बारे में कभी भी मेज पर शिकायत न करें, चाहे आपकी सेवा कितनी भी शानदार क्यों न हो। न केवल आप इसके कारण निकाले जा सकते हैं बल्कि यह आपको शिकायत के प्रकार के रूप में स्थापित करता है और अन्य वेटिंग कर्मचारियों के साथ खराब संबंध बनाता है।

- कुछ लोग सेवा की परवाह किए बिना उचित रूप से टिप नहीं देते हैं। अन्य लोग टिप को वहन करने में सक्षम नहीं हो सकते हैं, या ऐसे देश से आ सकते हैं जहां टिपिंग सामान्य अभ्यास नहीं है।



9. कभी भी आसपास खाली न बैठें। यदि आपके पास कोई ग्राहक नहीं है, जिसकी आप देखभाल कर सके तो सफाई करें! रेस्तरां में हमेशा काम किया जाना चाहिए। अपने नियोक्ता को दिखाएं कि आप पहल करने और कड़ी मेहनत करने में सक्षम हैं।

- यदि आपकी वर्तमान मेजों पर ध्यान देने की आवश्यकता नहीं है, तो अन्य ग्राहकों को भी देखें। इनमें से कुछ, एक छोटे से अनुरोध के लिए वेट्रेस को दूँड रहे होते हैं, जिसे आप पूरा कर सकते हैं।



## तरीका 2

### विशिष्ट स्थितियों को संभालें



1. जब बच्चे ऑर्डर कर रहे हों तो माता-पिता पर ध्यान दें। एक बच्चा अस्वास्थ्यकर भोजन, कैफीनयुक्त पेय, या अन्य चीज का ऑर्डर दे सकता है जिसे माता-पिता अस्वीकार कर सकते हैं। ऑर्डर को दोहराने से पहले माता-पिता को बोलने का मौका दें।

- यदि माता-पिता ध्यान नहीं दे रहे हैं, तो पूरे मेज को संबोधित करते हुए, ऑर्डर को जोर से और स्पष्ट रूप से दोहराएं। यह उन्हें ध्यान देने का एक और मौका देता है।
- छोटे बच्चों के सामने, एक माता-पिता के आपत्ति जताने के बाद, आप यह कहकर तर्क को दूर करने में सक्षम हो सकते हैं कि "क्षमा करें, हमारे पास सोडा खत्म हो गया है, क्या मैं आपके लिए कुछ और ला सकता हूँ?"
- यदि आप व्यक्तिगत रूप से किसी की पसंद को अस्वीकार करते हैं, तो कुछ भी न कहें। यह माता-पिता को निर्णय लेने के लिए है, जब तक कि ऑर्डर स्पष्ट रूप से कानून का उल्लंघन नहीं करता है, जैसे कि एक बच्चे को शराब सर्व करना।



2. बच्चों के पास खतरनाक वस्तुएं न रखें। यदि आप गर्म व्यंजन परोस रहे हैं, धातु के बर्तन नीचे रख रहे हैं, या मेज पर किसी अन्य संभावित खतरनाक वस्तु को रख रहे हैं, तो माता-पिता के पास ऐसा करें और उन्हें "यहां हैं, सर / मैम" के साथ संबोधित करें यदि आपको उनका ध्यान आकर्षित करने की आवश्यकता है।



3. शिशुओं के साथ माता-पिता के लिए जितना संभव हो भोजन का अनुभव उतना तेज करें। शिशुओं और युवा बच्चों में आमतौर पर कम ध्यान देने की अवधि होती है, और अगर भोजन पर असर पड़ता है, तो माता-पिता और पूरे रेस्तरां को भी नुकसान हो सकता है। अन्य मेजों की तुलना में उन पर अधिक बार जांचें, और प्रक्रिया को गति देने के लिए जितना संभव हो उतना बहु-कार्य करें।

- पूछें कि क्या आप दो विजिट के बजाय पेय और भोजन के ऑर्डर एक साथ ले सकते हैं।
- यदि ग्राहकों में से कोई एक ऐसा व्यंजन ऑर्डर करता है जो अतिरिक्त लंबा समय लेगा, तो अधिक तेजी से तैयार विकल्प का सुझाव दें।
- यह एक दुर्लभ स्थिति है जिसमें आपको अंतिम व्यंजन को साफ करने के लिए दृष्टिकोण को जांचना चाहिए। आपको अभी भी पहले पूछना चाहिए कि क्या ग्राहक समाप्त हो गए हैं।
- ग्राहकों को ऐसा महसूस न कराएं कि आप उन्हें भगाने की कोशिश कर रहे हैं। कई थके हुए और व्यस्त माता-पिता आपकी शीघ्र सेवा की सराहना करेंगे, लेकिन अगर वे नाराज हो रहे हैं, तो वापस जाएं और उन्हें अपनी गति से भोजन जारी रखने दें।



4. भुगतान कौन करेगा इस पर तर्कों में तटस्थ रहें। यदि एक मेज पर कई ग्राहक भुगतान करने का अनुरोध करते हैं, तो उनमें से एक के बजाय चेक को मेज के केंद्र में रखने का प्रयास करें। यदि वे आपको तर्क में शामिल करने की कोशिश करते हैं तो बस मुस्कराएं और कहें कि आप इसे वापस लेने के लिए आएंगे।



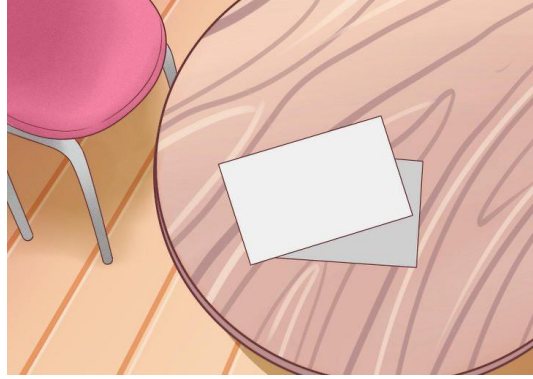
5. समझें की चाय और कॉफी कैसे परोसें। लोग अपनी चाय और कॉफी के बारे में बहुत गंभीर हो जाते हैं, और यह जानें कि कैसे इसे इस तरह से परोसना है जिससे अधिकांश लोग खुश हो जाएं। नियमित रूप से सेवा करते समय इस सलाह की अवहेलना करें यदि आप जानते हैं कि वे अपने पेय को एक निश्चित तरीके से पसंद करते हैं (जिसे आपको ध्यान देना चाहिए)।

- चाय पीने वाले अक्सर तैयारी के बारे में बारीक होते हैं। हमेशा सुनिश्चित करें कि आप जानते हैं कि उन्होंने किस प्रकार की चाय का ऑर्डर दिया है, और किनारे पर बहुत सारा दूध, नींबू के टुकड़े, और चीनी प्रदान करते हैं ताकि वे अपने पेय को अनुकूलित कर सकें।
- ग्राहक से पूछें बिना चाय या कॉफी को दोबारा न भरें। आप उनके सावधानी से तैयार पेय को बदल सकते हैं।
- ग्राहक के लेने से पहले चम्मच को चाय या कॉफी में न रखें। यह पेय के तापमान को कम करता है, जिसकी कुछ ग्राहक सराहना नहीं करते हैं।



6. खाने वालों से पूछें कि क्या वे कैफीन या शराब का ऑर्डर करते समय पानी पसंद करेंगे। यह बार में लोगों की तुलना में भोजन करने वाले लोगों के लिए अधिक प्रासंगिक है। कई लोग इन पदार्थों के निर्जलीकरण या मूड-बदलते प्रभावों का मुकाबला करने के लिए पानी पीना पसंद करते हैं।

- आप संयुक्त राज्य के बाहर के क्षेत्रों में इस नियम का पालन करने में सक्षम नहीं हो सकते हैं, जहां पानी की सेवा कम आम है या मूल्य टैग के साथ आता है।



7. नीचे गिरी वस्तु को मेज पर वापस न रखें। यहां तक कि अगर यह सिर्फ एक कागजी विज्ञापन या नमक का शेकर है, तो आपको इसे रसोई से एक नए के साथ बदलना चाहिए। आपके ग्राहक अपनी मेज पर "फर्श रोगाणु" वस्तु नहीं रखना चाहते हैं।



8. अपने समय पर विशेष कार्यों का अभ्यास करें। आमतौर पर, इसमें शराब की एक बोतल खोलना शामिल है। बहुत सारे सर्विंग्स जो आपको कठिन लगते हैं, वो आसानी से उस समय किये जा सकते हैं जब आप अपने डिनर में "सर्व" करते हैं, इसलिए उन्हें सीखने में ज्यादा समय नहीं लगता है।

- अधिकांश वेटर जो शराब खोलने वाले हैं, उनसे यह उम्मीद की जाती है कि वे ग्राहकों के सामने ऐसा करें। इस कार्य का अभ्यास करें ताकि यह सहज और स्वाभाविक प्रतीत हो।



9. उपयुक्त संगीत चुनें और चयन को भिन्न रखें। यदि आपके पास संगीत चयन पर नियंत्रण है, तो इसे अपेक्षाकृत कम मात्रा में रखें और मूड के लिए कुछ उपयुक्त चुनें।

कभी भी एक पूर्ण एल्बम न चलाएं; इसे मिलाएं ताकि एक ग्राहक जो उस कलाकार को पसंद न करता हो, उसे कुछ और सुनने का मौका मिले, जिसका वे आनंद लेते हैं।

- एक कैफे में जब ग्राहक सुबह और दोपहर के समय भोजन करते हैं, आमतौर पर शांत, विनीत संगीत का आनंद लेते हैं। शास्त्रीय संगीत एक अच्छा विकल्प है।
- खाने वाले ग्राहक शाम को अधिक ऊर्जावान संगीत का आनंद ले सकते हैं, लेकिन यह स्थापना के वातावरण के आधार पर बहुत भिन्न होता है। अधिकांश अभी भी वॉल्यूम कम चाहते हैं ताकि वे अपने दोस्तों से बात कर सकें। किसी भी मामले में, वेस्टाफ शायद ही कभी सबसे व्यस्त या दिन के सबसे औपचारिक समय के लिए संगीत निर्णय लेते हैं।

### तरीका 3

#### बेहतर सुझावों के लिए ग्राहकों के साथ बातचीत करें



1. अपना परिचय दें। बैठने के बाद और तुरंत अपना परिचय दें और ग्राहकों से संपर्क करें। यह एक बातचीत शुरू करता है, जो औसतन बेहतर सुझावों के लिए अग्रणी है, और उन्हें बाद में आपका ध्यान आकर्षित करने के लिए एक विनम्र तरीका देता है।
  - बहुकार्य द्वारा अपने आप को पेश करने के रूप में आप मेन्यू को देखते हैं और जांचते हैं कि हर ग्राहक के पास पर्याप्त बर्तन और नैपकिन हैं।



2. क्रोधित ग्राहकों से भी विनम्र, मित्रवत और मददगार बने रहें। ग्राहकों से बात करते समय, हमेशा सम्मानजनक शब्दों जैसे कि सर, मैम, और मिस का उपयोग करें। कार्य के अनुकूल और सकारात्मक रहें, और अपने ग्राहकों को यथासंभव सहज महसूस कराएं।

- ग्राहक से पूछें कि क्या उन्होंने पहले आपके रेस्तरां में भोजन किया है - इस तरह यदि वे नए हैं, तो पहली बार वाले ग्राहक का आप स्वागत कर सकते हैं और मेन्यू के साथ आपकी मदद की पेशकश कर सकते हैं।
- मित्रवत दिखें, लेकिन ग्राहक की बातचीत में शामिल न हों जब तक कि पूछा न जाए। अपना काम करें, फिर ग्राहक को खाने या रिश्तेदार गोपनीयता में बात करने के लिए छोड़ दें।
- हमेशा मुस्कुराना याद रखें। कोई फर्क नहीं पड़ता कि ग्राहक या सहकर्मि कितना परेशान कर सकते हैं, बस एक सुखद चेहरा बनाए रखें - यह आपको बहुत सारे नाटक से बचाएगा!
- जब आप सोचते हैं कि वे आपको सुन नहीं सकते, तब भी ग्राहकों के बारे में बात या गपशप न करें। श्रवण सीमा होने पर उन पर चर्चा करने के दौरान विनम्र और सम्मानित रहें।



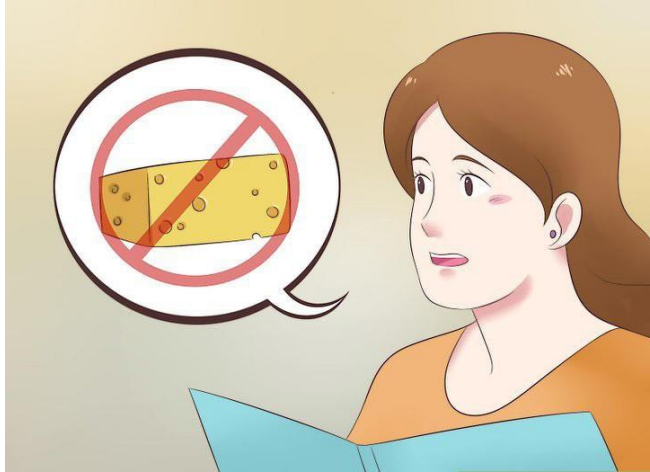
3. ग्राहक के व्यक्तिगत स्थान का सम्मान करें। ऑर्डर लेने के लिए कभी भी मेज पर न बैठें। जब तक आप ग्राहक के साथ व्यक्तिगत दोस्त नहीं हैं, या आप रेस्तरां नीति के अनुसार उन्हें अभिवादन देने के लिए हाथ नहीं मिलाते हैं, तब तक हाथ न मिलाएं या गले न लगाएं। अन्य भौतिक अंतःक्रियाएं आपके द्वारा काम करने वाले स्थान के वातावरण पर निर्भर करती हैं, और चाहे आप एक पुरुष या महिला हों।

- यूएस रेस्तरां के अध्ययन से पता चलता है कि जो महिलाएं ग्राहक को कंधे या हाथ पर हल्के से छूती हैं, उन्हें उस ग्राहक से बेहतर सुझाव मिलते हैं। यह केवल तब किया जाना चाहिए जब ग्राहक सहज और आरामदायक दिखाई दे, और ऐसा कभी न करें यदि ग्राहक एक महिला के साथ डेट पर है। चुलबुलेपन के बजाय मित्रवत रहें।



4. व्यक्तिगत रूप से ग्राहक को उनके ऑर्डर के बारे में सलाह दें। यदि कोई ग्राहक सलाह मांगता है, तो प्रत्येक श्रेणी में आपके पसंदीदा पकवान के बारे में जो भी प्रश्न हों उसका उत्तर देने के लिए तैयार रहें या उनको सुझाव दें। यदि कोई ग्राहक ऐसी डिश का ऑर्डर करता है जिसे बहुत सारी शिकायतें मिलती हैं, तो दूसरे विकल्प की सिफारिश करने का प्रयास करें।

- ग्राहक पसंद करते हैं जब आप उन्हें "स्कूप के अंदर" देते हैं, लेकिन आपको एक डिश का अपमान करने के लिए ऐसा नहीं करना चाहिए, जब तक कि आप असामान्य रूप से आराम के माहौल में काम न करें। इसके बजाय, उन्हें "शेफ की विशेषता" या "मेरे व्यक्तिगत पसंदीदा" के रूप में एक समान, बेहतर विकल्प की सिफारिश करके एक खराब डिश से दूर रखें।



5. आपके ग्राहकों द्वारा किए गए किसी भी उचित अनुरोध को समायोजित करें। कई लोगों के पास कुछ अवयवों से बचने के गंभीर कारण हैं, जिनमें संभावित घातक एलर्जी भी शामिल है। यदि आप मेन्यू के हर व्यंजन से परिचित नहीं हैं (जो आपको होना चाहिए), तो उनके लिए यह पता लगाने की पूरी कोशिश करें कि यह कैसे तैयार किया जाता है।

- एक ग्राहक से कभी झूठ न बोलें और उन्हें एक घटक दें जिसे उन्होंने हटाने का अनुरोध किया था। यदि आप अनुरोध को समायोजित नहीं कर सकते हैं, तो बस इतना कहें और एक समान विकल्प सुझाएं जो ग्राहक खा सकता है।
- अपने ग्राहकों से सवाल न करें। ध्यान रखें कि मेन्यू परिवर्तन अनुरोधों के कई कारण हैं, जैसे कि धार्मिक, शाकाहारी और सांस्कृतिक आहार प्रतिबंध। यदि अनुरोध को समायोजित किया जा सकता है, तो यह न पूछें कि उन्होंने इसे क्यों बनाया है!



6. अपने ग्राहकों को वापस ऑर्डर दोहराएं। अमेरिकी प्रतिष्ठानों के अध्ययन से पता चलता है कि ग्राहकों को ऑर्डर को दोहराने वाले वेस्टाफ को अधिक टिप मिलती हैं। हालांकि बड़ा या छोटा प्रभाव हो सकता है, यह ग्राहक को किसी भी गलती को सुधारने या अपने मन को बदलने का मौका देता है।



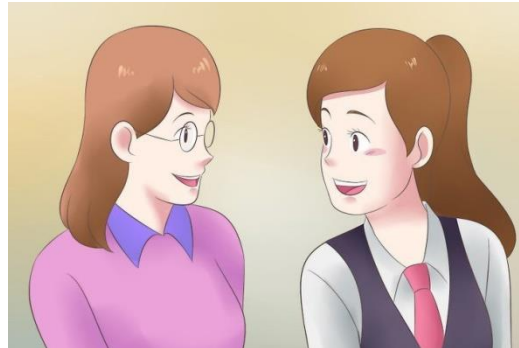
7. अपने ग्राहकों की नियमित रूप से जांच करें और उन्हें अपडेट दें। यदि आपको सिर्फ़ वेटर या वेट्रेस के रूप में नौकरी मिली है, तो आपको यह महसूस करने में कुछ समय लग सकता है कि आपको प्रत्येक मेज पर कितनी बार जांच करनी चाहिए। जब भी वे कोई कोर्स पूरा कर रहे हों या अगर वे अपने भोजन की प्रतीक्षा करते समय ऊब या परेशान दिखें तो कम से कम जांच करें।

- यदि वे पूछते हैं कि भोजन में कितना समय लगेगा तो जब भी संभव हो उन्हें एक विशिष्ट समय अनुमान दे।
- जब भी यह कम हो जाता है, या अपने ग्राहकों के ग्लास को फिर से भरने के लिए रोकें या यह पूछें कि क्या वे गैर-रिफिल करने योग्य पेय खरीदना चाहते हैं।



8. पुराने व्यंजनों को तुरंत साफ़ करें लेकिन ग्राहक से बात किए बिना न करें। हमेशा भोजन के साथ व्यंजन हटाने से पहले पूछें कि क्या ग्राहक ने खाना खा लिया है। अगर बहुत सारा खाना बचा है, तो पूछें कि क्या खाना ठीक था।

- कई रेस्तरां अपने वेटस्टाफ़ को बुरे अनुभवों की भरपाई करने के लिए असंतुष्ट ग्राहकों को कुछ अतिरिक्त देने की अनुमति देते हैं। इससे आपकी टिप बच सकती है।



9. अपने नियमित गार्हकों से दोस्ती करें। उन लोगों के साथ मित्रवत व्यवहार करें जिनसे आप आमतौर पर बात नहीं करते।



जब कोई आपके अनुभाग में एक से अधिक बार बैठता है, तो उन्हें जानने के लिए समय निकालें। आपको तेजी से दोस्त बनने की जरूरत नहीं है, लेकिन आप शायद कम से कम उनमें से कुछ को पसंद करना शुरू कर देंगे।

- उनके नाम और पसंदीदा पेय याद रखें, वे कहां काम करते हैं आदि। उन्हें ऐसा महसूस कराएं कि वे किसी मित्र से मिलने के लिए रेस्तरां जा रहे हैं: आप!
- जो भी एक से अधिक बार दौरा करता है, उसकी उपस्थिति और बरीयताओं को लिखने की कोशिश करें। ग्राहक प्रभावित होगा यदि आप जानते हैं कि वे तीसरी उपस्थिति पर अपने स्टेक को कैसे पसंद करते हैं।



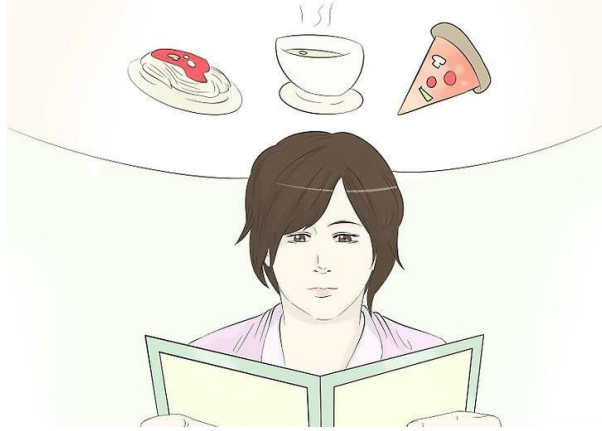
10. यह न मान लें कि ग्राहक चेक चाहता है, लेकिन प्रतीक्षा करना न छोड़ें। पूछें कि क्या कुछ और है जो आप उनके लिए ला सकते हैं, और वह उनके लिए डेजर्ट, एक ले-आउट वस्तु / बैग, या चेक के लिए पूछने का अवसर खोलेगा।

- यदि वे कहते हैं कि उन्हें और कुछ नहीं चाहिए, तो पूछें कि क्या वे चेक के लिए तैयार हैं।
- अगर उन्हें आपसे पूछना है, तो इसका मतलब है कि आमतौर पर वे जल्दी में होते हैं, या आपने आखिरी बार मेज पर चेक करने के बाद बहुत अधिक समय इंतजार किया है।
- ग्राहक से कभी नही पूछें कि क्या उन्हें बदलाव की आवश्यकता है। कहो "मैं आपके परिवर्तन के साथ वापस आ जाऊंगा", फिर वापस आकर पूरी राशि मेज पर छोड़ दें।

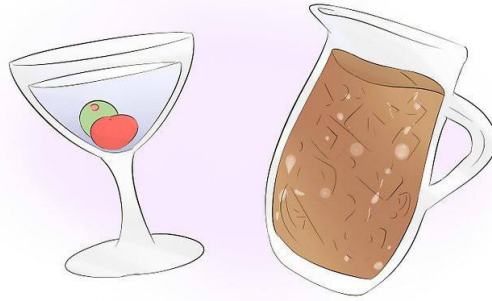
## तरीका 4



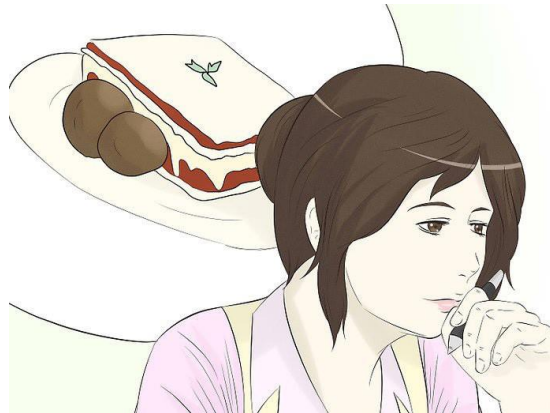
1. अपने ग्राहकों के साथ एक सकारात्मक पहला प्रभाव बनाएं। जब आप अपना परिचय देते हैं, तो आंखों से संपर्क बनाएं और मुस्कुराएं। बच्चों के मेन्यू को पहले वितरित करें, और यह देखने के लिए जांचें कि क्या उचित बर्तन मौजूद हैं। यदि वे पहले से ही वहां नहीं हैं तो मेज पर अतिरिक्त नेपकिन ले आएं।



2. मेन्यू याद रखें। एक वेट्रेस के रूप में, आप अपने ग्राहकों के विशेषज्ञ हैं जो रेस्तरां में परोसा जाता है। विभिन्न व्यंजनों में अवयवों को जानना महत्वपूर्ण है और वे कैसे तैयार किए जाते हैं, जिसमें किसी भी सीज़निंग और अतिरिक्त शामिल हैं जो डिश में जोड़े जाते हैं। विशेष आहार आवश्यकताओं वाले ग्राहक के लिए यह अत्यंत महत्वपूर्ण है।



3. अपने ग्राहकों के लिए विचार के साथ पेय ऑर्डर लें। सत्यापित करें (नेत्र संपर्क के साथ) कि बच्चों के पेय चयन माता-पिता के लिए स्वीकार्य हैं। हमेशा मादक पेय ऑर्डर के साथ पानी की पेशकश करें। शीतल पेय, पानी और चाय जैसे उपयुक्त पेय के लिए रिफिल प्रदान करें।



4. स्मृति द्वारा ऑर्डर लेना सीखें। जब आप उनके ऑर्डर को याद करते हैं, तो यह ग्राहक के लिए प्रभावशाली होता है। यह सत्यापित करने के लिए कि आपने सब कुछ ठीक से याद किया है, छोड़ने से पहले ऑर्डर को दोहराएं।



5. मेज में देने से पहले भोजन का सत्यापन करें की यह सही है। अगर यह सही नहीं है, तो इसे कुक या शेफ को वापस भेजें। अपने ग्राहक को समझाएं कि क्या हुआ था और उसे यह सुनिश्चित करना चाहिए कि इसे त्वरित रूप से ठीक किया जा रहा है। किसी भी मसालों को लाएं जो भोजन के साथ मेज में उपयोग किया जाएगा।



6. यह ग्राहकों और उनके पसंदीदा व्यंजनों या पेय पदार्थों को यादगार बनाने का एक बिंदु है। यह ग्राहकों को महत्वपूर्ण और स्वागत योग्य महसूस कराता है।



7. खुद को अच्छे से पेश करें। सुनिश्चित करें कि आपकी उपस्थिति साफ और स्वच्छ है। अलिखित कपड़े पहनें; अपने बालों को साफ रखें और अपने नाखूनों का मैनीक्योर करें। कोई ऐसी चीज़ पहनें जो आपको अलग दिखने में मदद करे जैसे कि रंगीन बाल गौण या सजावटी पिना।



8. अपने शिष्टाचार का उपयोग करें और हर समय विनम्र रहें (कोई फर्क नहीं पड़ता कि यह कितना मुश्किल लगता है)।



9. अपने आप को उचित व्याकरण और अच्छे उपन्यास के साथ व्यक्त करें। इसके कारण ग्राहक आपके बारे में अधिक सोचेंगे।