निजी सुरक्षा

एनवीईक्यू स्तर 4 – कक्षा 12

एसएस 407–एनक्यू 2013 : कार्य के साथ समेकित अधिगम – एल 4

छात्र कार्यपुस्तिका

प.सु.श.केन्द्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान
श्यामला हिल्स, भोपाल

© पं.सु.श.केन्द्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, भोपाल, 2012

यह प्रकाशन कॉपीराइट द्वारा सुरक्षित है। कॉपीराइट अधिनियम द्वारा अनुमत प्रयोजनों के अलावा जनता द्वारा पूर्व लिखित अनुमति के बिना इसका पुनः उत्पादन, अंगीकार, इलेक्ट्रॉनिक भण्डार और सम्प्रेषण निषिद्ध है।

छात्र विवरण

छात्र का नाम : .....

छात्र का रोल नंबर : .....

बैच शुरू होने की तिथि : .....

आभार

हम प्रो. परवीन सिंक्लेयर, निदेशक, राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद (एनसीईआरटी), प्रो. आर. बी., शिवगुंडे, संयुक्त निदेशक, पं. सुं. श. केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान (पीएसएससीआईवीई), श्री बसाब बनर्जी, प्रमुख, मानक और गुणवत्ता आश्वासन, राष्ट्रीय कौशल विकास निगम को पाठ्यचर्या तथा अध्यापन – अधिगम सामग्रियों के विकास की पूरी प्रक्रिया के मार्गदर्शन और संचालन के लिए धन्यवाद प्रेषित करते हैं। हम कुंवर विक्रम सिंह, अध्यक्ष, सुरक्षा ज्ञान और कौशल विकास परिषद (एसकेएसडीसी), लेफ्टिनेंट जनरल एस. एस. चहल (सेवानिवृत्त), मुख्य कार्यपालन अधिकारी, एसकेएसडीसी और मेजर जनरल भूपेन्दर सिंह घोत्रा (सेवानिवृत्त), मुख्य प्रचालन अधिकारी, एसकेएसडीसी को उनके द्वारा दिए गए मार्गदर्शन और सहायता के लिए हार्दिक आभार और धन्यवाद देते हैं।

इस इकाई के विकास में कर्नल (सेवानिवृत्त) तपेश चंद्र सेन, जी–45, सिक्योर सॉल्यूशंस (इण्डिया), प्रा. लि., 82 ए, सेक्टर 18, गुड़गांव, कर्नल (सेवानिवृत्त), उत्कर्ष एस राठौर, उप निदेशक (मानक और क्यूए), सुरक्षा ज्ञान और कौशल विकास परिषद् (एसकेडीएससी), 305 सिटी कोर्ट, सिकंदरपुर, एमजी रोड, गुड़गांव, मेजर जनरल (सेवानिवृत्त), उमंग सेठी, सलाहकार, इंस्टीट्यूट ऑफ एडवांस्ड सिक्योरिटी ट्रेनिंग एण्ड मैनेजमेंट, नई दिल्ली, श्री रथिन कुमार बैनर्जी, निदेशक, इंस्टीट्यूट ऑफ एडवांस्ड सिक्योरिटी ट्रेनिंग एण्ड मैनेजमेंट प्रा. लि., 45 चिम्बाई रोड, सेंट एण्ड्रूज चर्च के पीछे, ऑफ हिल रोड, बांद्रा (पश्चिम), मुंबई, सुश्री ललिता अय्यर, प्रमुख – सामग्री विकास, एएसटीएम 45 चिम्बाई रोड, सेंट एण्ड्रूज चर्च के पीछे, ऑफ हिल रोड, बांद्रा (पश्चिम), मुंबई, श्रीमती नीति माथुर, अध्यापिका (अंग्रेजी), आनंद विहार स्कूल, भोपाल, श्री बलविंदर सिंह, व्यावसायिक अध्यापक (सुरक्षा), जीएसएसएस, उगाला, अंबाला, श्री राकेश मेहता, व्यावसायिक अध्यापक (सुरक्षा), शासकीय मॉडल वरिष्ठ माध्यमिक स्कूल, मुस्तफाबाद (यमुना नगर), श्री प्रदीप कुमार, व्यावसायिक अध्यापक (सुरक्षा), जीएसएसएस, रोहतक के कठोर प्रयासों और प्रतिबद्धता हेतु धन्यवाद की पात्र हैं।

हम डॉक्टर विनय स्वरूप मेहरोत्रा, एसो. प्रोफेसर और प्रमुख, पाठ्यचर्या विकास और मूल्यांकन कार्य समूह, पी.एस.एस.सी.आई.वी.ई. और कर्नल (सेवानिवृत्त) तपेश चंद्र सेन के प्रति आभारी हैं जिन्होंने सामग्री को अंतिम रूप देने तथा कार्यपुस्तिका के संपादन में पर्याप्त योगदान दिया है।

विषय वस्तु	पृष्ठ संख्या
आभार	4
प्रस्तावना	6
आपकी कार्यपुस्तिका के बारे में	8
परिचय	10
सत्र 1 : सुरक्षा सर्वेक्षण और लेखा परीक्षा	11
सत्र 2 : ग्राहक संबंध प्रबंधन	18
सत्र 3 : लिंग और सांस्कृतिक संवेदनशीलता	2
सत्र 4 : कॉर्पोरेट (नैगम) सामाजिक दायित्व	28
सत्र 5 : पर्यावरण संरक्षण – हरियाली की ओर	35
शब्दावली	40

प्रस्तावना

राष्ट्रीय पाठ्यचर्या रूपरेखा, 2005 में सिफारिश की गई है कि विद्यालयों में बच्चों के जीवन को विद्यालय के बाहरी जीवन के साथ जोड़ना अनिवार्य है। इस सिद्धांत के अनुसार किताबी अध्ययन की परंपरा छोड़ देनी चाहिए जो हमारे तंत्र को लगातार एक आकार देती आई है और विद्यालय, घर, समुदाय और कार्यस्थल के बीच अंतराल लाती है।

''कार्य के साथ समेकित अधिगम – एल4'' पर यह छात्र कार्यपुस्तिका मानव संसाधन विकास मंत्रालय (एमएचआरडी), भारत सरकार के एक प्रयास, राष्ट्रीय व्यावसायिक शिक्षा योग्यता रूपरेखा (एनवीईक्यूएफ) के कार्यान्वयन हेतु विकसित अर्हता पैकेज का भाग है, जिसमें विद्यालयों, व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण संस्थानों, तकनीकी शिक्षा संस्थानों, महाविद्यालयों और विश्वविद्यालयों में अपनाई जाने वाली राष्ट्रीय स्तर पर मान्यता प्राप्त अर्हता प्रणाली के लिए सामान्य सिद्धांत और दिशा निर्देश तय किए जाते हैं। यह संकल्पना की गई है कि एनवीईक्यूएफ से अर्हताओं की पारदर्शिता, विषम क्षेत्रीय अधिगम, छात्र केंद्रित अधिगम और छात्र को विभिन्न अर्हताओं के बीच चलनशीलता की सुविधा को बढ़ावा मिलेगा और इस प्रकार जीवन भर अधिगम को प्रोत्साहन मिलता रहेगा।

यह छात्र कार्यपुस्तिका, जो कक्षा 11 या समकक्ष परीक्षा उत्तीर्ण करने वाले छात्रों के लिए व्यावसायिक अर्हता पैकेज का एक भाग है, इसे विशेषज्ञों के एक समूह द्वारा बनाया गया था। निजी सुरक्षा उद्योग के लिए राष्ट्रीय कौशल विकास निगम (एनएसडीसी) द्वारा अनुमोदित सुरक्षा ज्ञान और कौशल विकास परिषद (एसकेएसडीसी) द्वारा राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) का विकास किया गया। राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक प्रतिस्पर्द्धा मानकों और दिशानिर्देशों का एक सेट है जिसे कार्य स्थल में प्रभावी निष्पादन के लिए आवश्यक कौशलों तथा ज्ञान के आकलन एवं मान्यता देने हेतु निजी सुरक्षा उद्योग के प्रतिनिधियों द्वारा पृष्ठांकित किया गया है।

पं. सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान (पीएसएससीआईवीई), राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद् (एनसीईआरटी) ने सुरक्षा ज्ञान और कौशल विकास परिषद (एसकेएसडीसी) के साथ मिलकर एनवीईक्यू के लिए स्तर 1 से 4 तक निजी सुरक्षा क्षेत्र में व्यावसायिक अर्हता पैकेज के लिए मॉड्यूलर पाठ्यचर्या और अधिगम सामग्रियों (इकाइयों) का विकास किया है, स्तर 1 कक्षा 9 के समकक्ष है। एनओएस के आधार पर मूल दक्षताओं (ज्ञान, कौशल और क्षमताएं) से संबंधित व्यावसाय को पाठ्यचर्या तथा अधिगम मॉड्यूल (इकाइयों) के विकास के लिए अभिज्ञात किया गया था।

इस छात्र कार्यपुस्तिका में प्रस्तावित पाठ्यक्रमों की अनिवार्य नम्यता, विभिन्न विषय क्षेत्रों के बीच स्पष्ट सीमा रेखाओं को तोड़ने के लिए अनिवार्य माने गए अधिगम के रटने के पुराने तरीके को निरुत्साहित करने का प्रयास किया गया है। इस कार्यपुस्तिका में पूर्णता और आसपास नजर दौड़ाने के अवसरों, छोटे समूहों में चर्चा तथा स्वयं करने के अनुभव की आवश्यकता वाली गतिविधियों को स्थान तथा उच्च प्राथमिकता देकर इन प्रयासों को संवर्धित करने का प्रयास किया गया है। हमें आशा है कि इन साधनों से हम राष्ट्रीय शिक्षा नीति (1986) में बताई गई बाल केंद्रित शिक्षा प्रणाली की दिशा में महत्वपूर्ण कदम उठा सकेंगे।

इस प्रयास की सफलता उन कदमों पर निर्भर करती है जो विद्यालयों के प्रधानाचार्य और अध्यापक अपने अधिगम को दर्शाने तथा काल्पनिक और कार्य के दौरान की जाने वाली गतिविधियों तथा प्रश्नों को आगे बढ़ाने के लिए अपने छात्रों को प्रोत्साहन देने के लिए उठाएंगे। कौशल विकास अभ्यासों और मान्यताओं एवं रचनात्मकता के पोषण में छात्रों की भागीदारी तभी संभव है यदि हम अधिगम में छात्रों को भागीदार के रूप में शामिल करें और वे मात्र सूचना के ग्राही नहीं बनें। ये लक्ष्य विद्यालय की दैनिक दिनचर्या तथा कार्यशैली में पर्याप्त बदलाव लाते हैं। प्रतिदिन की समय तालिका में नम्यता गतिविधियों के कार्यान्वयन में सक्रियता बनाए रखने के लिए अनिवार्य होगी और अध्यापन और प्रशिक्षण के लिए अध्ययन दिवसों की आवश्यक संख्या को बढ़ाया जाएगा।

आपकी कार्यपुस्तिका के बारे में

यह कार्यपुस्तिका आपको दक्षता इकाई **एसएस407 – एनक्यू 2013 : कार्य के साथ समेकित अधिगम – एल4** पूरा करने में सहायता देने के लिए है। आपको कक्षा कक्ष में, कार्यस्थल पर या आपके अध्यापक या प्रशिक्षक के मार्गदर्शन तथा पर्यवेक्षण में अपने समय के अनुसार इसे इस्तेमाल करना चाहिए।

इस कार्यपुस्तिका में दिए गए अनुभागों से दक्षता की इकाई के विभिन्न पक्षों पर संगत ज्ञान और कौशल (मृदु और कठोर) अर्जित करने में आपको सहायता मिलेगी। प्रत्येक सत्र इतना छोटा है कि इसे आसानी से अगले सत्र पर जाने से पहले समझा और अपनाया जा सकता है। दृश्य के माध्यम से जानकारी देने और पाठ को जीवंत तथा आपके लिए अंतः क्रियात्मक बनाने हेतु एनिमेटिड तस्वीरें और फोटो शामिल किए गए हैं। आपकी कल्पना का उपयोग करते हुए आप स्वयं अपने कुछ चित्र बनाने का प्रयास कर सकते हैं या अपने अध्यापक की सहायता ले सकते हैं। आइए अब देखें कि इन सत्रों के अनुभागों में आपके लिए क्या जानकारी है।

अनुभाग 1 : परिचय

इस अनुभाग में आपको इकाई के विषय का परिचय दिया गया है। इसमें आपको बताया गया है कि आप इकाई में शामिल विभिन्न सत्रों में क्या सीखेंगे।

अनुभाग 2 : संगत ज्ञान

इस अनुभाग में आपको सत्र में शामिल किए गए विषयों पर संगत जानकारी दी गई है। इस अनुभाग के माध्यम से विकसित ज्ञान से आप कुछ गतिविधियों के निष्पादन कर सकेंगे। आपको अभ्यास पूरा करने से पहले विषय के विभिन्न पक्षों पर एक समझ विकसित करने के लिए पर्याप्त सूचना पढ़नी चाहिए।

अनुभाग 3 : अभ्यास

प्रत्येक सत्र में अभ्यास होते हैं, जिन्हें आप समय पर पूरा करें। आप कक्षा कक्ष में, घर में या कार्य स्थल पर इन गतिविधियों का निष्पादन करेंगे। इस अनुभाग में शामिल की गई गतिविधियों से आपको अनिवार्य ज्ञान, कौशल और मनोवृत्ति के विकास में सहायता मिलेगी जिनकी आवश्यकता आपको कार्यस्थल पर कार्यों के निष्पादन में सक्षमता पाने के लिए है। गतिविधियां आपके अध्यापक या प्रशिक्षक के पर्यवेक्षण में की जानी चाहिए जो आपको कार्यों को पूरा करने का मार्गदर्शन तथा आपके निष्पादन में सुधार के लिए प्रतिक्रिया भी देंगे। इसे प्राप्त करने के लिए आपके अध्यापक या प्रशिक्षक के परामर्श से एक समय तालिका बनाएं और निर्दिष्ट स्तरों या मानकों का पालन कठोरता पूर्वक करें। यदि आपको समझाई गई कोई बात स्पष्ट रूप से समझ में नहीं आती है तो बेहिचक अपने अध्यापक या प्रशिक्षक से पूछें।

अनुभाग 4 : मूल्यांकन

इस अनुभाग में शामिल किए गए समीक्षा प्रश्नों से आपको अपनी प्रगति की जांच करने में सहायता मिलेगी। आपको अगले सत्र में जाने से पहले इन सभी प्रश्नों का उत्तर देने में सक्षम होना चाहिए।

परिचय

निजी सुरक्षा क्षेत्र हमारे देश में दूसरा सबसे बड़ा नियोक्ता है जिससे सात मिलियन लोगों को रोजगार मिलता है और जो 25 प्रतिशत की वार्षिक दर से विकसित हो रहा है। इस क्षेत्र में कार्यक्षेत्र और नौकरियों की भूमिकाओं में भी विस्तार हो रहा है और ये अधिकाधिक जटिल होता जा रहा है। हाल के कानून ने इस उद्योग को विनियमित करने और इसे संगठित क्षेत्र में लाने का प्रयास किया गया है। सुरक्षा सर्वेक्षण और लेखापरीक्षा, जो पहले बहुत कम ही कराए जाते थे, अब एक नियम बनते जा रहे हैं। प्रमुख नियोक्ता सुरक्षा एजेंसियों की भर्ती कर रहे हैं और अधिक समझ से काम लेते हैं व अधिक अपेक्षा करते हैं। ऐसे परिदृश्य में, ग्राहकों के साथ संबंध बनाना और उसका प्रबंधन करना अधिक महत्वपूर्ण होता जा रहा है।

इससे पहले, जब कंपनियां छोटी थी और कुछेक विभाग ही थे, ग्राहकों के प्रबंधन की मैनुअल व्यवस्था कारगर हो सकती है, किंतु अब इसके दायरे और एवं इसमें ामिल मुद्दों की जटिलता पर विचार करने पर निजी सुरक्षा एजेंसियों के लिए भी ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) सिस्टम और सॉफ्टवेयर का उपयोग करना आवश्यक हो गया है। सीआरएम से आशय उन विधियों व उपकरणों से है जो व्यवसाय में ग्राहक संबंधों को व्यवस्थित प्रबंधन में मददगार होते हैं। ग्राहक संबंध प्रबंधन उपकरणों में सॉफ्टवेयर और ब्राउजर आधारित एप्लीकेशन्स शामिल हैं जो ग्राहकों के बारे में जानकारी इकट्ठा कर और व्यवस्थित करते हैं। उदाहरण के लिए, उनकी सीआरएम कार्यनीति के हिस्से के रूप में, एक निजी सुरक्षा एजेंसी ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण के निर्माण अथवा अपने सुरक्षा गार्ड को ऐसे विशेष प्रशिक्षण के संबंध में निर्णय लेने हेतु, जिसमें उनके उपभोक्ताओं की रुचि हो, मदद करने के लिए ग्राहकों की जानकारी का डेटाबेस उपयोग में ला सकती है। अपने ग्राहकों से सीधे संबंध बनाए रखने के अलावा, उद्योग में प्रतियोगियों को सामान्य से परे देखने और अपने कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व पूरा करने पर विचार करना होगा। इन दिनों पर्यावरण के मुद्दे प्रमुख विषय हैं और पर्यावरणीय चिंताओं को दूर करने के लिए राष्ट्र के प्रयासों में निजी सुरक्षा उद्योग एक प्रमुख शक्ति गुणक हो सकता है।

सत्र 1: सुरक्षा सर्वेक्षण और लेखा परीक्षा

संगत ज्ञान

सुरक्षा सर्वेक्षण जोखिम और सुरक्षा के प्रति संवेदनशीलता को विलेखित करने के लिए व्यवसाय अथवा निवास के विशेष क्षेत्रों, अनुप्रयोगों अथवा प्रक्रियाओं की समीक्षा की औपचारिक प्रक्रिया है।

सर्वेक्षण भौतिक सुरक्षा, सुविधा सुरक्षा, जीवन सुरक्षा आदि के जोखिम के नजरिए से किया जाता है। यह सुरक्षा के क्षेत्र में किसी विशेषज्ञ द्वारा आयोजित किया जाता है।

सुरक्षा सर्वेक्षण का महत्व

सुरक्षा सर्वेक्षण का मूल उद्देश्य परिसर/ क्षेत्र को किसी भी संभावित जोखिम /हानि की पहचान करना है जिसके लिए सुरक्षा सर्वेक्षण किया जा रहा है। किसी भी परिसर को सुरक्षित करने के पीछे मुख्य उद्देश्य हानि की रोकथाम और संपत्ति की सुरक्षा करना है। सुरक्षा सर्वेक्षण आयोजित करने का कार्यक्षेत्र बहुत व्यापक है और यह स्थान दर स्थान भिन्न होता है। उदाहरण के लिए, किसी उद्योग, कारखाने, अस्पताल, होटल, या बैंक का सुरक्षा सर्वेक्षण हो सकता है।

सुरक्षा सर्वेक्षण आयोजित करने के पीछे व्यक्ति या संपत्ति को होने वाली किसी क्षति का पूर्वानुमान करना है जो सर्वेक्षण के परिसर में हैं। सुरक्षा सर्वेक्षण करने वाले व्यक्ति को परिसर में विद्यमान प्रत्येक संभावित जोखिम पर विचार कर किसी घटना अथवा सुरक्षा में उल्लंघन की रोकथाम के लिए सुझाव और सिफारिशें देना होता है।

किसी भी परिसर के लिए आम सुरक्षा जोखिम अतिक्रमण, अनधिकृत प्रवेश, चोरी, संपत्ति को नुकसान, सुरक्षा का उल्लंघन, आगजनी, सामग्री की हानि, जानकारी की हानि या महत्वपूर्ण चिकित्सीय स्थिति आदि होते हैं। सुरक्षा सर्वेक्षण में स्थान/ संपत्ति की सुरक्षा और सुरक्षा आवश्यकताओं की पहचान की जाती है और ऐसे जोखिम को कम करने और रोकने के लिए सिफारिशों का सुझाव दिया जाता है।

सुरक्षा सर्वेक्षण का आयोजन

सुरक्षा सर्वेक्षण आयोजित करते समय जिन विभिन्न कारकों पर विचार किया जाना चाहिए वे निम्नलिखित हैं :

क) **पूर्व इतिहास :** स्थान की सुरक्षा से संबंधित घटनाओं के किसी भी इतिहास के बारे में पूछताछ की जाती है। जोखिम/ हानि के पूर्व इतिहास से उस जगह के लिए आम सुरक्षा खतरों का अंदाजा लग जाएगा।

ख) **कार्यस्थल में प्रचालन :** सर्वेक्षण स्थल संबंधी बुनियादी कार्य /प्रचालन को समझना। उदाहरण के लिए, यह अस्पताल है, कोई कॉल सेंटर है या कोई बैंक है? स्थलपर जोखिम की प्रकृति का आकलन करने के लिए परिसर में होने वाले कार्य की प्रकृति को समझना बहुत महत्वपूर्ण है।

ग) **मौजूदा व्यवस्था :** यह पहचान करने के लिए कि क्या मौजूदा सुरक्षा व्यवस्था में कोई कमजोरी/ अति संवेदनशीलता है, जो लागू है, मौजूदा सुरक्षा व्यवस्था का अध्ययन करना बहुत आवश्यक है। वर्तमान व्यवस्था में अंतराल, यदि कोई हो, को भरना महत्वपूर्ण है।

घ) **आकलन :** सुरक्षा व्यवस्था के बारे में सभी संबंधित जानकारी एकत्र करने के बाद आंतरिक और बाहरी खतरों का आकलन किया जाता है।

ड़) **सिफारिशें :** परिसर को सुरक्षित करने के लिए विभिन्न खामियों को दूर करने के लिए सुरक्षा के हर पहलू के संबंध में प्रभावी और कुशल तरीके से विस्तृत सिफारिशें की जाती हैं।

सुरक्षा सर्वेक्षण की योजना बनाना

सुरक्षा सर्वेक्षण के संचालन के लिए **वन– साइज– फिट्स ऑल** जैसी कोई चीज नहीं है क्योंकि प्रत्येक स्थान, जिसका सर्वेक्षण किया जाना है, की विभन्न सुरक्षात्मक आवश्यकताएं और सुरक्षा जोखिम होते हैं। हालांकि, कुछ ऐसी सामान्य चीजें हैं जिन्हें आमतौर पर सुरक्षा सर्वेक्षण में शामिल किया जाता है।

क) **भवन/ स्थलसुरक्षा विशेषताएंः** इनमें स्थान, पता, स्थान में संरचना अर्थात तलों की संख्या, बेसमेंट आदि और पार्किंग शामिल है।

ख) सामाजिक वातावरणः सर्वेक्षण स्थल के आसपास सामाजिक परिवेश के बारे में जानना बहुत महत्वपूर्ण है। यह स्थान किसी शहर, नगर में अथवा किसी गांव के पास स्थित है और इस क्षेत्र में सामाजिक परिवेश क्या है। क्या यह क्षेत्र किसी विघटनकारी गतिविधियों की संभावना है या यह शांतिपूर्ण है?

ग) परिधि सर्वेक्षण : परिधि और सीमा के सर्वेक्षण में दीवार की ऊंचाई, क्या परिधि की बाड़ मौजूद है, क्या कोई बाहरी दरवाजे/ खिड़कियां हैं और क्या वे भली भांति सुरक्षित हैं? आता है। क्या परिधि क्षेत्र को सुरक्षित करने के लिए पर्याप्त सुरक्षा गार्ड हैं?

घ) प्रकाश की व्यवस्था : क्या इमारत के बाहर व अंदर प्रकाश व्यवस्था पर्याप्त है? क्या यह सुरक्षित क्षेत्र को रोशन करने के लिए पर्याप्त है और विद्युत जाने के मामले में विद्युत बैकअप व्यवस्था है?

ङ) प्रवेश पर नियंत्रण : अनधिकृत प्रवेश को रोकने के लिए परिसर में अभिगम नियंत्रण के लिए किस व्यवस्था का पालन किया जाता है? आगंतुक प्रबंधन प्रणाली और कर्मचारी पहुंच प्रबंधन प्रणाली क्या है? क्या सभी व्यक्तियों को पहचान पत्र/ प्रमाण दिखाना आवश्यक हैं?

च) ताला और चाबी प्रबंधन : क्या अनुपस्थिति में कार्यालय/ डेस्क तालाबंद रहते हैं? अपनाई जा रही चाबी प्रबंधन प्रणाली क्या है ?

छ) अलार्म व्यवस्था : क्या परिसरों अग्नि अलार्म व्यवस्था और घुसपैठ अलार्म व्यवस्था संस्थापित हैं?

ज) आग की रोकथाम : क्या अग्नि अलार्म व्यवस्था अपने स्थान पर हैं? क्या इस क्षेत्र में पर्याप्त अग्नि हाइड्रेन्ट्स, जल छिड़काव यंत्र, और अग्निशामक पर्याप्त हैं?

क्या सभी/विभिन्न प्रकार की आग को नियंत्रित करने के लिए सभी प्रासंगिक प्रकार के अग्निशमक यंत्र उपलब्ध हैं?

झ) सुरक्षा रिपोर्ट और नीतियां : क्या स्थल सुरक्षा प्रबंधक द्वारा स्थल सुरक्षा नीति लिखित रूप में दी गई हैं और उन पर हस्ताक्षर किए है? क्या व्यक्तियों व सामग्री की आवाजाही के लिए उपयुक्त रजिस्टर बनाकर रखे जा रहे हैं? क्या कोई

घटना रिपोर्ट रजिस्टर है?

ञ) **सीसीटीवी कवरेज** : क्या स्थल पर सभी स्थानों पर उचित सीसीटीवी कवरेज है? क्या स्थल की उचित निगरानी के लिए नियंत्रकों सहित सीसीटीवी कंट्रोल रूम है?

ट) **सुरक्षाकर्मी की भौतिक तैनाती** : यह स्थल सुरक्षा का एक बहुत ही महत्वपूर्ण पहलू है। सर्वेक्षक को सुनिश्चित करना चाहिए

- कि परिसर की सुरक्षा के लिए पर्याप्त संख्या में सुरक्षा कर्मी तैनात हैं। स्थल पर सभी महत्वपूर्ण पोस्ट और स्थानों पर सुरक्षा गार्ड पहरा दे रहे हैं।
- कि तैनात सुरक्षा बल स्थल सुरक्षा को संभालने के लिए भली भांति प्रशिक्षित हैं। वे सुरक्षा नीति और प्रक्रिया से अवगत हैं, जिसका उस स्थल पर पालन किया जा रहा है।
- कि स्थल सुरक्षा की कार्यात्मक दक्षता के लिए सुरक्षा गार्ड के प्रबंधन और नियंत्रण के लिए सुरक्षा अधिकारी/ सुरक्षा पर्यवेक्षक हैं।
- कि शिफ्ट के पैटर्न का पालन किया जा रहा है। यह निर्धारित मानदंडों के अनुसार होना चाहिए।

ठ) आपातकालीन प्रतिक्रिया तैयारियां सुनिश्चित की जानी चाहिएं, जो निम्नानुसार हो सकती हैं :

- सभी कर्मियों को स्थल पर आपातकालीन निकास द्वार ज्ञात होना चाहिए।
- स्थल पर मॉक फायर और इवैक्यूएशन ड्रिल्स का अभ्यास नियमित रूप से किया जाना चाहिए।
- किसी भी स्थिति से निपटने के लिए प्रशिक्षित इमरजेंसी रिस्पांस टीम (ईआरटी) की उपलब्धता।
- आपातकालीन दूरभाषा नं. जैसे अस्पताल, पुलिस, फायर ब्रिगेड, आदि का आम जगहों पर प्रदर्शन किया जाना चाहिए।

स्थल सुरक्षा सर्वेक्षण करते हुए उपरोक्त सभी दिशा– निर्देश बहुत महत्वपूर्ण हैं। हालांकि, प्रत्येक स्थल की सुरक्षा की जरूरतें और सुरक्षा की व्यवस्था भिन्न होती है, सर्वेक्षण करते समय व्यक्ति को

सजग रहना चाहिए ताकि सर्वेक्षण रिपोर्ट में स्थल पर आश्रित सभी पहलू कवर हो जाएं।

सुरक्षा परीक्षण

सुरक्षा परीक्षण इसका मापन कर कि यह किसी स्थापित मापदंड के सेट के कितना अनुरूप है, किसी कंपनी/ संगठन की सुरक्षा प्रणाली का एक व्यवस्थित मूल्यांकन है। व्यापक परीक्षण में आम तौर पर सिस्टम के भौतिक पर्यावरण, सूचना व्यवस्थापन प्रक्रियाओं और व्यवहारों की जानकारी ली जाती है। सुरक्षा परीक्षण नियमित अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए किए जाते हैं।

अभ्यास

किसी संस्था (मॉल, अस्पताल, बहु मंजिला इमारत, स्कूल) का दौरा करें और निम्नलिखित को कवर करने के लिए एक सुरक्षा सर्वेक्षण तैयार करें :

- भवन/ स्थल सुरक्षा की विशेषताएं:
- सामाजिक वातावरण:
- परिधि सर्वेक्षण:
- आग की रोकथाम:
- सुरक्षाकर्मियों की भौतिक तैनाती

यदि आवश्यक हो तो अतिरिक्त पृष्ठ का प्रयोग करें

.....

.....

.....

.....

.....

आकलन

क. लघु उत्तर वाले प्रश्न

1. ऐसे पांच पहलू बताएं जिन पर आप सुरक्षा सर्वेक्षण करते समय विचार करेंगे।

.....

.....

.....

.....

.....

2. सुरक्षा सर्वेक्षण के दौरान ''पहुँच नियंत्रण'' कारक का आकलन करते समय किन बातों पर विचार किया जाए?

.....

.....

.....

.....

.....

ख. रिक्त स्थान भरें

1. सर्वेक्षण स्थान के आसपास ..... वातावरण के बारे में जानना बहुत महत्वपूर्ण है।

2. सुरक्षा सर्वेक्षण आयोजित करने के पीछे विचार किसी व्यक्ति अथवा संपत्ति, जो सर्वेक्षण के परिसरों में है, को किसी क्षति का ..... होता है।

3. यह पता लगाने के लिए कि क्या वर्तमान में प्रयुक्त सुरक्षा व्यवस्था में कोई ..... है, मौजूदा सुरक्षा व्यवस्था का अध्ययन करना बहुत आवश्यक है।

आकलन गतिविधि के लिए जांचसूची

निम्नलिखित जांचसूची का उपयोग करते हुए देखें कि क्या आप आकलन गतिविधि के लिए सभी आवश्यकताएं पूरी करते हैं।

भाग क

इनके बीच में अंतर

(क) अतिक्रमण और अनधिकृत प्रवेश

(ख) सुरक्षा सर्वेक्षण और परिधि सर्वेक्षण

(ग) स्थल सुरक्षा सर्वेक्षण और परिधि सर्वेक्षण

(घ) सुरक्षा परीक्षण और सुरक्षा सर्वेक्षण

भाग ख

निम्नलिखित कक्षा में चर्चा करें :

(क) विशेष बिंदु क्या हैं जिन पर सुरक्षा सर्वेक्षण की योजना बनाने के लिए विचार किया जाना है?

भाग ग

निष्पादन मानक

निष्पादन मानकों में ये शामिल हैं किंतु इन तक सीमित नहीं हैं :

निष्पादन मानक	**हां**	**नहीं**
सुरक्षा सर्वेक्षण के विभिन्न तत्वों के ज्ञान का प्रदर्शन		

सत्र 2: ग्राहक संबंध प्रबंधन

संगत ज्ञान

सुरक्षा सेवाएं सेवा उद्योग का एक प्रमुख हिस्सा है। उद्योग का फोकस ग्राहकों और संपत्ति को सुरक्षा प्रदान करना है। सुरक्षा सेवाएं आम तौर पर सुरक्षा एजेंसियों से आउटसोर्स की जाती है। ग्राहक या उपभोक्ता काफी उच्च गुणवत्ता वाली सेवा की उम्मीद करते हैं और यदि सेवा प्रदाता इन अपेक्षाओं को पूरा नहीं कर पाता, ग्राहक सेवा प्रदाता बदलने को चुनता है। इससे सेवा प्रदाता अपना व्यवसाय खत्म हो जाता है और सुरक्षा कर्मियों की नौकरी चली जाती है जब तक कि उन्हें कोई अन्य कार्य नहीं सौंपा जाता। इसलिए ग्राहक की जरूरतों, संवेदनशीलता और अपेक्षाओं को समझना और उन्हें पूरा करना महत्वपूर्ण है। सुरक्षा स्टाफ के हर सदस्य जागरूक होता है और इच्छा से ग्राहकों के साथ रिश्ते को बनाए रखने की दिशा में काम करता है।

संबंधों का प्रबंधन

किसी संगठन में ग्राहकों के साथ अच्छे संबंधों का प्रबंधन और उसे बनाए रखना प्रत्येक व्यक्ति का कर्तव्य है, विशेष रूप से सुरक्षा कर्मियों के लिए।

ग्राहक संबंध प्रबंधन में ग्राहकों की जरूरतों को पहचानना, प्रभावी संप्रे ाण दक्षताएं, टकराव की स्थितियों का समाधान करना और सेवा प्रदान करने के दौरान उभरने वाली चुनौतियों से पार पाना आता है।

ग्राहक संबंध प्रबंधन

ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) से आश्य उन विधियों व उपकरणों से है जो व्यवसाय को व्यवस्थित तरीके से ग्राहक प्रबंधन में मददगार होते हैं।

संबंध

सुरक्षा सेवा प्रदाता और ग्राहक के बीच संबंध बनाए रखना और उसे बढ़ाना होता है। इसके लिए निम्नलिखित किया जा सकता है:

- **ग्राहक की जरूरतों की पहचान करना :** यह ग्राहक के सुरक्षा संबंधी मुद्दों को दूर करने के लिए आवशयक होता है। उदाहरण के लिए, किसी हाउसिंग सोसायटी में ग्राहक परिसर में अपने लिए आरक्षित क्षेत्रों में आने वाली एवं पार्क की जाने वाली कारों के बारे में चिंतित हों। इन सुरक्षा कर्मचारियों को एक आगंतुक पार्किंग क्षेत्र के अनुसार निवासियों के साथ काम करना चाहिए व सुनिश्चित करना चाहिए कि हर आगंतुक द्वारा इसका प्रयोग किया जाता है। इससे यह सुनिश्चित होगा कि निवासियों को कोई असुविधा न हो व इस प्रकार यह संबंध बना रहे।

- **प्रभावी ग्राहक संप्रेषण :** सुरक्षा कर्मचारियों को संप्रे ाण में आने वाली बाधाओं, यदि कोई हो, को दूर करना चाहिए और सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहकों के उचित सुझावों या सुधारों पर तुरंत अमल किया जाए। उपयुक्त अनुवर्ती कार्रवाई को जल्दी से नोट किया जाना चाहिए और सभी मामलों में फीडबैक दिया जाना चाहिए। ऐसा तंत्र विकसित करना उपयोगी होगा जहां ग्राहक इस संबंध में आवाज उठाते हैं कि क्या कार्रवाई की जाए।

- **शिकायत का समाधान करना :** यदि सर्वश्रेष्ठ प्रयास के बावजूद, ग्राहकों को कोई शिकायत है, इसका तत्काल समाधान किया जाना चाहिए। सभी शिकायतों और की गई कार्रवाई की उचित समीक्षा की जानी चाहिए। यदि किसी विशेष मुद्दे को हल नहीं किया जा सकता है, तो इसे उच्च स्तर पर ले जाना चाहिए।

- ग्राहकों की चिंताओं को प्रभावी ढंग से दूर करने के बाद, उनके मुद्दों को बंद कर दिया जाना चाहिए। उन्हें ऐसे मुद्दे की फीडबैक और प्रगति की जानकारी दी जानी चाहिए जिसमें समय लग रहा है।
- सुरक्षा कर्मियों को सभी के साथ शिष्टता से व्यवहार करना चाहिए, विशेष रूप से वरिष्ठ नागरिकों और विकलांग व्यक्तियों के साथ। बच्चों को सहनशीलता के साथ सावधानीपूर्वक बर्ताव करना चाहिए। सुरक्षा विभाग के सभी कर्मियों द्वारा सही और उचित व्यवहार बहुत महत्वपूर्ण होता है।

- दुर्घटनाओं या घटनाओं को रोकने के लिए अग्र–सक्रिय रूप

से कार्यवाई करने से अच्छे संबंध बनाने में मदद मिलती है।

सीआरएम के लाभ

ग्राहक संबंध प्रबंधन ग्राहक की संतुष्टि बढ़ाने में एक प्रभावी उपकरण साबित हो सकता है। सीआरएम के कुछ उपयोग और लाभ इस प्रकार हैं :

- कंपनी ग्राहकों की संतुष्टि में सुधार लाने के उद्देश्य से ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत संबंध बनाने में सक्षम बनती है।
- इससे कर्मचारियों को जानने, ग्राहकों की आवश्यकताओं को समझने व पहचानने के लिए सूचना व जरूरी प्रक्रियाएं मिलती है और कंपनी, इसके आधार व साझेदारों के साथ प्रभावी संबंध बनता है।
- इससे विपणन विभाग अपने सर्वश्रेष्ठ ग्राहकों की पहचान करने व लक्षित करन, विपणन अभियानों का प्रबंधन करने और बिक्री टीम को बढ़त दिलाने में मदद मिलती है।
- इससे कंपनी की विभिन्न शाखाओं के कर्मचारियों द्वारा साझा कर सूचना का इष्टतम उपयोग कर टेलीबिक्री व बिक्री प्रबंधन को सुधारने में मदद मिलती है।
- इससे दक्षता में सुधार के लिए कंपनी की मौजूदा प्रक्रिया को व्यवस्थित करने में मदद मिलती है।

अभ्यास

प्रकरण आधारित समस्याएं

1. एक गेटबंद हाउसिंग कालोनी एक्सवाईजेड को एक सुरक्षा एजेंसी सुरक्षा सेवाएं प्रदान कर रही है। एक ग्राहक ने रिपोर्ट दी है कि जब 10:30 रात्रि को वे बाहर से लौटे तो सुरक्षाकर्मी उपस्थित नहीं था।

(क) मुद्दे को बंद करने तक क्या कार्रवाई की जानी चाहिए?

_____
_____
_____
_____

2. एक सुरक्षा गार्ड ने देखा कि जिन सीढ़ियों का निवासियों द्वारा आपात स्थिति के दौरान इस्तेमाल किया जाना होता है

उन पर निवासी ने कुछ बॉक्स रख दिए है जिससे आवाजाही में बाधा हो रही है। गार्ड को क्या कार्रवाई करनी चाहिए ?

_____

_____

_____

_____

आकलन

क. लघु उत्तर वाले प्रश्न

1. ऐसी तीन चीजों के नाम बताएं जिन्हें आप ग्राहकों के साथ अच्छे संबंधों के प्रबंधन और बनाए रखने का एक हिस्सा समझते हैं?

_____

_____

_____

ख. रिक्त स्थान भरें

1. ग्राहकों के साथ अच्छे संबंधों के प्रबंधन और बनाए रखना सुरक्षा एजेंसी में हर ———————— का कर्तव्य है।

आकलन गतिविधि के लिए जांचसूची

निम्नलिखित जांचसूची का उपयोग करते हुए देखें कि क्या आप आकलन गतिविधि के लिए सभी आवश्यकताएं पूरी करते हैं।

भाग क

इनके बीच में अंतर

(क) उपभोक्ता और ग्राहक

(ख) परिवेदना और शिकायत

(ग) घटना और दुर्घटना

(घ) जरूरत और इच्छा

भाग ख

निम्नलिखित कक्षा में चर्चा करें :

(क) सुरक्षा एजेंसी से एक ग्राहक की सामान्य उम्मीदें क्या हैं?

(ख) उपभोक्ता संबंध प्रबंधन के निर्माण और ग्राहकों के साथ संबंध बनाए रखने में कैसे मदद करता है?

भाग ग

निष्पादन मानक

निष्पादन मानकों में ये शामिल हैं किंतु इन तक सीमित नहीं हैं :

निष्पादन मानक	**हां**	**नहीं**
उपभोक्ता की जरूरतों की पहचान करने के ज्ञान का प्रदर्शन		
उपभोक्ता के साथ प्रभावी संवाद के ज्ञान का प्रदर्शन		
ग्राहक की शिकायतों के संबंध में ज्ञान का प्रदर्शन		

सत्र 3 : लिंग और सांस्कृतिक संवेदनशीलता

संगत ज्ञान

संगठन में विविधताओं के बावजूद, विभिन्न संस्कृतियों के लोगों के साथ संबंधों का निर्माण एक मजबूत संगठन के निर्माण की कुंजी है। रिश्ते शक्तिशाली होते हैं और इनका निजी सुरक्षा क्षेत्र में काफी अधिक महत्व है क्योंकि सुरक्षा का लोगों से दिन–रात संबंध रहता है। एक से एक का रिश्ता, प्रभावी कार्यप्रणाली की नींव है।

हमारे शहरों के तेजी से महानगर बनने और अधिक महिलाओं के कार्यबल में शामिल होने से, यह जरूरी है कि हम सभी लैंगिक व सांस्कृतिक रूप से संवेदनशील हों। भारतीय देवी माँ की पूजा करते हैं और मातृत्व को उच्च स्थान देते हैं, लेकिन दूसरी ओर, महिलाओं की स्थिति ऐसी है जिसमें पारिश्रमिक और महिला व पुरुष रोजगार के बीच विषमताएं हैं। भेदभाव, शोषण, गरीबी व हिंसा के प्रति संवेदनशीलता और अधीनता के कई सूक्ष्म रूप आजकल प्रचलित है।

लैंगिक संवेदनशीलता

लैंगिक संवेदनशीलता उन तरीकों से अवगत होने का कृत्य है जिस प्रकार लोग महिलाओं के बारे में सोचते हैं। अब महिलाएं भारत में सुरक्षा कर्मचारियों का एक प्रमुख हिस्सा है। ऐसे अवसर है जब महिला और पुरुष सुरक्षा कर्मियों को सुरक्षा कार्य दिए जाते हैं। महिला सह–कर्मियों को बिना किसी भी अनुचित पक्ष या पूर्वाग्रह के गरिमा और सम्मान के साथ व्यवहार करना होता है। महिलाएं पुरूषों की भांति कठिन परिस्थितियों को प्रभावी रूप से संभाल सकती हैं। हालांकि, उन्हें अपनी ड्यूटी का निर्वाह करते समय कुछ असामाजिक तत्व दुर्व्यवहार करते हैं, बाधा डालते है या परेशान करते हैं, फिर पुरुष समकक्षों को प्रतिक्रिया देकर उपयुक्त कार्रवाई करनी चाहिए।

सभी कार्यस्थलों पर सुरक्षा कर्मी महिलाओं से बातचीत, सहायता करते हैं जो स्थल पर कार्य करती हैं। काम के प्रति संवेदनशील होना एक दायित्व है। सुरक्षा कर्मियों को यह सुनिश्चित करने के लिए अग्र–सक्रिय कार्रवाई करनी

चाहिए कि महिलाओं को कोई नुकसान न पहुंचे। इसके कुछेक उदाहरण हैं :

(क) एक महिला कर्मचारी कार्यालय से जा रही है। एक सुरक्षा कार्मिक यह देखता है। वह कर्मचारी के पास उस स्थान तक आता है जहां वह अपनी गाड़ी में बैठती है और देखता है कि वह सुरक्षित है।

(ख) एक बहु मंजिला इमारत में लिफ्ट के करीब एक गार्ड तैनात किया गया है। वह लिफ्ट महिला को अंदर जाते देखता है और देखता है कि एक अन्य व्यक्ति भी लिफ्ट में जाता है जो संदिग्ध प्रतीत होता है। गार्ड शीघ्र खड़ा होकर लिफ्ट में जाता है और महिला को उसके वांछित स्थान तक छोड़कर आता है। गार्ड के इस सक्रिय कार्रवाई एक अप्रिय स्थिति का पूर्वाभास था।

सांस्कृतिक संवेदनशीलता

भारत विविधतापूर्ण देश है। यहाँ विभिन्न धर्मों, जातियों, वंशों, रंगों और आस्थाओं के लोग एक साथ रहते हैं। देश के हर धर्म की अपनी विशेषताएं हैं और किसी एक क्षेत्र से आने वाले लोगों के उनके समुदाय अथवा क्षेत्र के मूल्य और नैतिकता होती है। हमारे देश में विभिन्न भागों में विभिन्न भाषाएं बोली जाती हैं। हालांकि हिंदी और अंग्रेजी व्यापक रूप से समझी जाती हैं, उन्हें सार्वभौमिक तौर पर नहीं बोला जाता।

इस प्रकार कुछ जन समूहों में, सुरक्षा व्यवस्था भिन्न स्थानों से होती है और चाहे ये उनकी आस्था, भा ाएं और संस्कृतियां हों। इस प्रकार, यह महत्वपूर्ण है कि समूह किसी भी पूर्वाग्रहों के बिना एक दल के रूप में कार्य करे।

मनुष्य एक दूसरे से अनिवार्य रूप से अलग हैं, बुनियादी सभ्य मानव व्यवहार के पालन से, जहां प्रत्येक व्यक्ति दूसरे व्यक्ति को गरिमापूर्ण तरीके से व्यवहार करता है, दल के रूप में एक साथ काम करने का वातावरण बनता है।

विविध समूह में सहायता करने वाली कुछ बातें इस प्रकार हैं

:

(क) प्रत्येक व्यक्ति के साथ शालीनता और गरिमा से व्यवहार करना।
(ख) सह–कार्मिकों की धार्मिक और सांस्कृतिक आस्था के प्रति संवेदनशील होना।
(ग) किसी व्यक्ति का व्यवहार ऐसा होना चाहिए कि इससे सह–कार्मिकों को असुविधा न हो।
(घ) सहायक प्रकृति।
(ङ) प्रभावी संचार
(च) लैंगिक और सामाजिक संवेदनशीलता
(छ) कंपनी में अच्छा कार्य नैतिकता और व्यवहार
(ज) कोई धार्मिक पूर्वाग्रह न होना।

अभ्यास

1. आप एक नए पड़ोसी है जो किसी अन्य भारतीय राज्य से अपने राज्य में आया है। उनके साथ घुलने–मिलने के बारे में अपनी आरंभिक हिचकिचाहट और इस बारे में लिखें कि परिवार के साथ आपके घनिष्ठ संपर्क से आपकी सोच किस प्रकार व्यापक हुई।

2. जबकि यह आशा की जाती है कि अन्य व्यक्ति आपकी भावनाओं के प्रति सांस्कृतिक रूप से संवेदनशील हों, हमें विशाल ह्रदयी, सहिष्णु और छोटे मुद्दों के बारे में अत्यधिक संवेदी नहीं होना सीखना चाहिए। सांस्कृतिक संवेदनशीलता को संबोधित करने के लिए अपने सहकर्मियों को शिक्षित करें और उनके व्यवहार व आदतों के बारे में बताएं। सांस्कृतिक रूप से रहें व इसे बढ़ावा भी दें।

अपने संबंधित सांस्कृतिक समूहों के अलावा, हमारे पास ऐसे समूह भी होते हैं जिनके साथ हम तादात्मक स्थापित करते हैं जैसे छात्र, खिलाड़ी, आप्रवासी, छोटा व्यवसायी घराना, या मजदूर होने के नाते।

अब आप उन लोगों की सूची बनाएं जो आपकी संस्कृति और समूह के सबसे करीब हैं जो भिन्न हैं।

अभ्यासः निम्नलिखित सूची में आप सभी संस्कृतियों और पहचानों पर टिक करें: (यह सिर्फ एक शुरूआती सुझाव सूची है। आप जितनी चाहे बातें इसमें जोड़ सकते हैं, जिनसे आपको लगता है कि आपके बारे में बताती हैं।)		
आपका क्या है :	आप हैं :	क्या आप कभी रहे हैं :
धर्म : राष्ट्रीयता : जातीय समूह : व्यवसाय : वैवाहिक स्थिति : आयु : भौगोलिक धर्म : आकांक्षा :	महिला : पुरुष : विकलांग : शहरी क्षेत्र से : ग्रामीण क्षेत्र से : पिता/माता : छात्र :	गरीब : जेल में : अमीर : मध्यम वर्ग में : श्रमिक वर्ग में :

आकलन

क. लघु उत्तर वाले प्रश्न

1. लैंगिक संवेदनशीलता से आप समझते हैं?

_____
_____
_____
_____
_____
_____

2. लैंगिक भेदभाव से आप समझते हैं?

_____
_____
_____
_____
_____

3. संस्कृति से आप समझते हैं?

_____
_____
_____
_____

_____

4. सांस्कृतिक संवेदनशीलता से आप समझते हैं?

_____
_____
_____
_____
_____

5. ऐसा एक उदाहरण दें जहां आपको यह लगता है कि किसी अन्य व्यक्ति की सांस्कृतिक असंवेदनशीलता से आपको आघात हुआ है?

_____
_____
_____
_____
_____

6. ऐसे साइनबोर्ड, कार्टून अथवा विज्ञापन का एक उदाहरण हैं जिन्हें आप सांस्कृतिक असंवेदनशीलता मानते है?

_____
_____
_____
_____
_____

आकलन गतिविधि के लिए जांचसूची

निम्नलिखित जांचसूची का उपयोग करते हुए देखें कि क्या आप आकलन गतिविधि के लिए सभी आवश्यकताएं पूरी करते हैं।

भाग क

इनके बीच में अंतर

(क) संवेदनशीलता और असहि णुता

(ख) लिंग और संस्कृति

भाग ख

निम्नलिखित कक्षा में चर्चा करें :

(क) कार्यस्थल पर महिलाओं के संबंधित सुरक्षा के मुद्दे क्या हैं?

(ख) हमें लिंग और सांस्कृतिक विविधता के प्रति संवेदनशील होने की जरूरत क्यों है?

भाग ग

निष्पादन मानक

निष्पादन मानकों में ये शामिल हैं किंतु इन तक सीमित नहीं हैं :

निष्पादन मानक	**हां**	**नहीं**
कार्यस्थल पर महिलाओं के लिए ारीरिक जोखिम वाले कारकों की पहचान।		
कार्यस्थल में मनोसामाजिक जोखिक कारकों की पहचान।		
एक दी गई स्थिति में लिंग संवेदनशीलता का प्रदर्शन		

सत्र 4 : कॉर्पोरेट (नैगम) सामाजिक दायित्व

संगत ज्ञान

कॉर्पोरेट घराने समाज का एक हिस्सा हैं और व्यापार गतिविधियों के निर्वहन के लिए कार्य करते हैं। व्यवसाय में संलग्न होने के अलावा, कॉर्पोरेशन्स से कुछ नियमों का पालन करने की उम्मीद की जाती है। उनके कामकाज कानून और अंतरराष्ट्रीय मानकों के द्वारा नियंत्रित होते हैं। उनसे अपने कार्यों की जिम्मेदारी लेने और इसी के साथ, पर्यावरण, समाज और समग्र रूप से सार्वजनिक क्षेत्र पर सकारात्मक प्रभाव पड़ने की उम्मीद की जाती है। यही कारण है कि आशा की जाती है कि उनके कार्य सामाजिक रूप से जिम्मेदार और पर्यावरण के लिए हितकर होंगे। जो कार्य कॉर्पोरेशन्स से अपेक्षित होते हैं, उन्हें कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व कहा जाता है।

आइए, आरंभ में कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व और उस परिणति को समझें जो इस अवधारणा के लिए आवश्यक है। इस अवधारणा को दो बुनियादी पहलुओं को शामिल कर समझा जा सकता है :

- प्रथमतः, कॉर्पोरेशन्स से आशा की जाती है कि वह अपने कार्यों और समग्र रूप से सार्वजनिक क्षेत्र पर पड़ने वाले प्रभाव की अपनी जिम्मेदारी लेंगे।
- द्वितीय, कॉर्पोरेशन्स को समाज की बेहतरी के लिए कल्याणकारी कार्य गतिविधियां करने में सरकार की सहायता करनी चाहिए।

  आपको यह आश्चर्य होगा कि कॉर्पोरेट्स, विशेष रूप से निजी सुरक्षा एजेंसियों को कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व का वहन क्यों करना चाहिए। उन्हें निम्नलिखित कारणों से ऐसा करना चाहिए :

- कंपनियों और कारोबार घरानों से जनता के प्रति उत्तरदायित्व का भाव दिखाने की आशा की जाती है क्योंकि उनके कार्यों का लोगों के जीवन पर प्रभाव पड़ता है जो सार्वजनिक क्षेत्र में रहते हैं।
- द्वितीय, सरकार एक तरफ कल्याण कार्यक्रमों को करने के बढ़ते दबाव का सामना करती है और दूसरी ओर, व्यापार की समृद्धि के लिए अनुकूल नीतियों को बनाती है, जिम्मेदारी के साझा करने से सरकार पर दबाव कम हो जाता है।

- जो क्षेत्र विकासशील है और जिन्हें सहायता की दरकार है, उन्हें सामाजिक उत्तरदायी फर्मों से काफी सहायता मिलती है। ये कंपनियां स्वास्थ्य सेवा, शिक्षा, जागरूकता निर्माण कार्यक्रम और अन्य सामाजिक रूप से लाभकारी गतिविधियों के माध्यम से योगदान देती हैं।

जिन क्षेत्रों में सीएसआर पहल की जा सकती है, उनमें निम्न शामिल हैं :

- शिक्षा को बढ़ावा देना।
- गरीबी व भुखमरी को समाप्त करना।
- कौशल विकास कार्यक्रम।
- सामाजिक व्यवसाय परियोजनाएं।
- सामाजिक– आर्थिक विकास।

अक्सर सामाजिक पहल शुरू करना मुश्किल होता है और इसलिए, गैर सरकारी संगठनों द्वारा कॉर्पोरेशन्स की मदद की जाती है जो कॉर्पोरेशन्स की सहायता से सामाजिक पहल का निर्वहन करती है। यह सहायता वित्तीय सहायता अथवा कई मामलों में मानव संसाधन के रूप में हो सकती है। आपको आश्चर्य होगा कि कोई कॉर्पोरेशन सामाजिक रूप से जिम्मेदार क्यों होगा और सामाजिक रूप से जिम्मेदार पहल से इसे क्या लाभ होगा। इसके कुछ लाभ इस प्रकार हैं :

- नागरिक के कॉर्पोरेशन द्वारा किए जा रही सामाजिक उत्तरदायी उपायों और पहलों से अवगत होने पर, उसके एक वफादार ग्राहक बने रहने और कॉर्पोरेशन्स के उत्पादों को बढ़ावा देने की भी अधिक संभावना होती है।

- ऐसे समय के दौरान, जब पर्यावरण संरक्षण प्रमुख मुद्दा है, सामाजिक रूप से जिम्मेदार फर्में, पर्यावरण के संबंध में नियमों के उल्लंघन के लिए कॉर्पोरेशन्स पर नियंत्रण रखने के लिए सरकार पर दबाव कम करते हैं। इस तरह से, इससे फर्म की छवि बनाने में मदद मिलती है।

- इसके अतिरिक्त, कॉर्पोरेट सामाजिक जिम्मेदारी कार्यकर्ताओं को संतुष्ट रखती है क्योंकि उनका ध्यान रखा जाता है। कार्य की स्थिति के खुशहाल होने पर श्रमिकों की दक्षता स्वतः बढ़ जाती है। हालांकि, स्मरण रहे कि कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व का दायरा फर्म की सीमाओं कहीं परे व्याप्त है।

ऐसी कई भिन्न विधियां है जिनके माध्यम से कंपनियां अपनी कॉर्पोरेट सामाजिक जिम्मेदारी को व्यक्त करती हैं। उदाहरण के लिए, वॉलमार्ट ने 100 प्रतिशत स्वच्छ ऊर्जा का उपयोग करने और शून्य अपशिष्ट उत्पादन करने की प्रतिबद्धता ली है। बोइंग एक और कंपनी है जो कॉर्पोरेट नागरिकता को गंभीरता से लेती है। इस विमानन कंपनी ने शिक्षा, स्वास्थ्य और मानव सेवा, कला और संस्कृति, नागरिक जीवन और वातावरण में कार्यरत लाभ न कमाने वाले

संगठनों को देने हेतु अपने राजस्व का एक नियत प्रतिशत अलग से निर्धारित किया है। इसी प्रकार, हमारे पास भारत में हम टाटा, विप्रो, इंफोसिस आदि प्रमुख कंपनियां हैं जिन्होंने प्रमुख कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व पहल की है।

केन्द्रीय निजी सुरक्षा उद्योग एसोसिएशन (केप्सी) भारत अपनी जिम्मेदारियों के प्रति सचेत है और इस प्रयोजन के लिए सुरक्षा गार्ड के कल्याण के लिए 4 दिसम्बर 2009 को उसने सिक्योरिटी एम्पलॉइज़ वेलफेयर एक्शन्स (सेवा) की स्थापना की थी जिसकी कंपनियां केप्सी की सदस्य हैं। इस योजना के अंतर्गत निम्नलिखित कदम उठाए गए हैं :

- **बालिका सुरक्षा योजना :** इस योजना के तहत निजी सुरक्षा गार्ड की बालिकाओं को जन्म से लेकर शिक्षा पूरी करने और विवाह के समय तक आर्थिक सहायता मिलेगी क्योंकि शिक्षा से ही व्यक्ति आजीविका अर्जित करने और गरिमामय तरीके से जीवन यापन करने के लिए सशक्त होता है।

- **सुरक्षा गार्डो के लिए निम्न कम लागत के आवास :** इसे 3–5 लाख के बीच की लागत वाली इकाइयों वाली रियायती हाउसिंग सोसायटी की स्थापना कर सुरक्षा गार्ड के जीवन की गुणवत्ता में सुधार लाने के उद्देश्य से अपनी तरह के प्रथम प्रयास के रूप में शुरू किया गया था।

- **कॉर्पोरेट परोपकार बनाम कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व**

  कॉर्पोरेट सामाजिक जिम्मेदारी की तुलना में कॉर्पोरेट परोपकार का एक संकरा, अधिक सीमित दायरा है। इससे आशय मुख्यतः धर्मार्थ और लाभ न कमाने वाले समूहों को दिए गए दान से है, चाहे यह कॉर्पोरेशन, इसके कर्मचारियों या दोनों से हो। इससे आशय कंपनी में व्यापक धन उगाहने के प्रयास या प्रतिबद्धता अभियान चलाना अथवा खिलौना दान या रक्तदान है। दूसरी ओर, कॉर्पोरेट सामाजिक जिम्मेदारी, का अधिक व्यापक दायरा होता है, जिससे आशय केवल कुछ विशेष प्रयासों से नहीं वरन कंपनी के अपने पड़ोसियों, ग्राहकों, और यहां तक कि पर्यावरण के प्रति समग्र रवैये से है। उदाहरण के लिए, कोई कंपनी सभी लाभ के एक हिस्से को धर्मार्थ दान, शिक्षा कार्यक्रमों या यहां तक कि अपने लाभ न कमाने वाले प्रयासों के लिए रख सकती है।

सीएसआर में कंपनी के संघटकों, अथवा सामग्री को उपयोग में लाने के तरीकों, इसके अपने देश व विदेश अथवा व्यवसाय करने की शैली और यहां तक की अपने कर्मचारियों की नीति जैसी चीजे आती हैं।

हम सभी व्यक्तिगत रूप से और साथ ही सामूहिक रूप से सामाजिक रूप से जिम्मेदार हैं। जॉन डी. रॉकफेलर ने कॉर्पोरेट सामाजिक जिम्मेदारी का सार व्यक्त किया, जो व्यवसाय में अपनी सफलता से बीसवीं सदी के शुरू में रॉकफेलर फाउंडेशन शुरू कर सके। उन्होंने कहा, ''मुझे शुरू से ही काम करने और बचत करने के लिए प्रशिक्षित किया गया था। मैंने हमेशा इसे एक धार्मिक कर्तव्य माना है कि जो मिले उसे सम्मानजनक ढंग से ग्रहण करूं और वह दूं जो सब दे सकता हूं।'' विप्रो के अध्यक्ष द्वारा ऐसा ही फाउंडेशन स्थापित किया गया है जिसे ''अजीम प्रेमजी फाउंडेशन''कहा जाता है। इसी प्रकार, टाटा का सामाजिक सेवा का एक लंबा इतिहास है और इसने हमेशा सीएसआर की ओर अनुकरणीय रवैया दिखाया है। टाटानगर, भारतीय विज्ञान संस्थान, टाटा मूलभूत अनुसंधान संस्थान और टाटा समाज विज्ञान संस्थान आदि में इसकी इस्पात नगरी सीएसआर के श्रेष्ठ उदाहरण हैं।

अभ्यास

कार्य

1. विभिन्न स्रोतों (पत्रिकाओं, समाचार पत्रों, इंटरनेट, आदि) में खोजें और 10 प्रमुख कॉर्पोरेशन्स की सूची बनाएं (5 भारतीय और 5 विदेशी) जो सीएसआर पहल के तहत सामाजिक कार्य कर रहे हैं।

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

2. इससे समाज को होने वाले लाभों का स्पष्ट रूप से उल्लेख करते हुए भारतीय कॉर्पोरेशन की एक सीएसआर पहल के विषय में संक्षिप्त नोट लिखें।

_____
_____
_____

_____
_____
_____
_____

आकलन

क. लघु उत्तर वाले प्रश्न

1. सीएसआर के दो मूल पहलू क्या हैं?

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

2. कॉर्पोरेट्स को सीएसआर की जिम्मेदारी वहन क्यों करनी चाहिए?

_____
_____
_____
_____
_____
_____

3. कॉर्पोरेट को सीएसआर पहलों से होने वाले लाभ क्या हैं?

_____
_____
_____
_____
_____
_____

4. कॉर्पोरेट मानव परोपकार और सीएसआर में क्या अंतर है?

_____
_____
_____
_____
_____

_____
_____

आकलन गतिविधि के लिए जांचसूची

निम्नलिखित जांचसूची का उपयोग करते हुए देखें कि क्या आप आकलन गतिविधि के लिए सभी आवश्यकताएं पूरी करते हैं।

भाग क

इनके बीच में अंतर

(क) कॉर्पोरेट परोपकार और कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व
(ख) व्यक्तिगत परोपकार और कॉर्पोरेट परोपकार

भाग ख

निम्नलिखित कक्षा में चर्चा करें :
(क) कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व क्या है?
(ख) कॉर्पोरेशन्स को लोगों के कल्याण के लिए कार्य करते समय कौन सी जिम्मेदारी उठानी चाहिए ?
(ग) कॉर्पोरेशन्स और संगठन किस प्रकार अपने सामाजिक दायित्व का निर्वहन कर सकते हैं ?

भाग ग

निष्पादन मानक

निष्पादन मानकों में ये शामिल हैं किंतु इन तक सीमित नहीं हैं :

निष्पादन मानक	**हां**	**नहीं**
परोपकार में सुरक्षा संगठनों की भूमिका की पहचान		
सामाजिक कार्य के क्षेत्रों की पहचान		

सत्र 5 : पर्यावरण संरक्षण – हरियाली की ओर

संगत ज्ञान

आज सबसे विवादास्पद मुद्दों में से एक पर्यावरण संरक्षण है क्योंकि मनुष्य न केवल अस्तित्व के लिए बल्कि विकास के लिए भी केवल पर्यावरण पर निर्भर हैं। अक्सर विकास के नाम पर वास्तव में केवल प्राकृतिक संसाधनों की लूट और गिरावट है। यह मुद्दा बढ़ती चिंता बन गया है क्योंकि पर्यावरण के क्षरण से न केवल वर्तमान पीढ़ी वरन भावी पीढ़ियां और पृथ्वी पर सभी प्रकार का जीवन प्रभावित होता है। हरियाली के संरक्षण से आशय ऐसी विधियों को अपनाना है जिनसे पर्यावरण के संरक्षण में योगदान हो। इसका उद्देश्य वर्तमान पीढ़ी की जरूरतों को पूरा करने और साथ ही भावी पीढ़ियों के लिए पर्यावरण की रक्षा करना है। संक्षेप में, इसमें सतत विकास पर फोकस किया गया है। निजी सुरक्षा उद्योग में पर्यावरण के संरक्षण के लिए काफी योगदान दे सकते हैं क्योंकि इसमें काफी अधिक संख्या में कार्मिक होते हैं जो लोगों को हरित पहल के लिए आसानी से लामबंद कर सकते हैं।

हरियाली की ओर

हरियाली की ओर जाने की अवधारणा का फोकस हमारे दैनिक जीवन में पर्यावरण अनुकूल विधियों को बढ़ावा देने पर है क्योंकि आज पर्यावरण विकासात्मक परियोजनाओं के कारण दबाव में है जिससे इसका ह्रास होता है। इस बात पर विशेष रूप से जोर दिया जाता है कि विकास, के साथ–साथ पर्यावरण की सुरक्षा हो सके। हमारे रोजमर्रा के जीवन में, हम ऐसे उपाय कर सकते हैं जो ऊर्जा के संरक्षण, कचरे को कम करने और विभिन्न रूपों में प्रदूषण को कम करने में योगदान करते है। पर्यावरण अनुकूल विधियों को अपनाने से व्यक्ति, उसके परिवार और समग्र रूप से वैश्विक पर्यावरण को लाभ होता है।

हरित विधियां

एक प्रश्न जो आपके मस्ति क में व्याप्त होगा वह है कि क्या आप अपने पर्यावरण की रक्षा के मुद्दे का समाधान कर सकते है जिससे दुनिया भर के नेता जूझ रहे हैं। आप जागरूक होकर और पर्यावरण के अनुकूल क छोटे उपायों के द्वारा बहुत कुछ कर सकते हैं। आप जब भी अगली बार अपनी मां के साथ

बाजार जाएं, एक शॉपिंग बैग ले जाएं और विक्रेता द्वारा दी जाने वाले प्लास्टिक कैरी बैग से मना कर दें। पेटीज़, पेस्ट्री या 'मोमो' खाने के बाद उस पेपर प्लेट को कूड़ेदान में फेंकना न भूलें। अगर आप ऐसा करेंगे, आप हरियाली की सुरक्षा की ओर एक छोटा सा कदम बढ़ाएंगे। आइए कुछ अन्य चीजों के बारे में विचार करें जिनसे आप पर्यावरण की रक्षा कर सकते हैं। उनमें से कुछ निम्नानुसार हैं :

- **स्नान का समय निश्चित करें :** चूंकि पानी कम है और प्राकृतिक संसाधनों के संरक्षण के लिए दबाव बढ़ता जा रहा है, पानी को विवेकपूर्ण तरीके से उपयोग करना आवश्यक है। स्नान करने का समय जितना कम होगा, उतने अधिक पानी की बचत होगी।

- **प्रकृति के साथ चलें :** वाहन पर निर्भर रहने के बजाय पैदल चलना अथवा साइकिल का उपयोग करने से प्रदूषण के स्तर में कमी आती हे। वाहन से कार्बन उत्सर्जन निकलते हैं जो प्रदूषण का एक प्रमुख कारण हैं।

- **पानी चलता हुआ न छोड़ें :** अधिकतर हम केवल इस कारण पानी व्यर्थ करते हैं क्योंकि हम इस ओर सजग नहीं होते। क्योंकि
  प्राकृतिक संसाधन दुर्लभ हैं, इस प्राकृतिक संसाधन के संरक्षण के लिए ध्यान रखना चाहिए। जब हम अपने दांतों को ब्रश करते हैं, सामान्य प्रवृत्ति यह है कि पानी चलता रहता है – बस इसे बंद करें और नल बंद रखें।

- **पुनश्चक्रण :** यह पर्यावरण संरक्षण में महत्वपूर्ण योगदान देता है। कुछ वस्तुओं को फेंकने के बजाय उनका पुनश्चक्रण किया जाना चाहिए, जिनका दोबारा नवीनीकरण किया जा सकता है, । एक बार इस्तेमाल करने के बाद समाचार पत्रों, पत्रिकाओं और पुरानी पुस्तकों जैसी वस्तुओं का पुनश्चक्रण किया जाना चाहिए।

- **वाहन साझा करें :** आज सड़क पर वाहनों की बढ़ती संख्या प्रमुख समस्याओं में से एक है। क्योंकि विभिन्न रूपों में प्रदूषण एक प्रमुख चिंता का विषय बनता जा रहा है, वाहनों

की संख्या को कम करने के प्रयास लिए किया जाने चाहिए। कार पूलिंग के उपाय का सुझाव दिया गया है। अकेले स्कूटर, मोटरसाइकिल चलाने के बजाय इसे दोस्तों के साथ साझा करने से प्रदूषण के स्तर को कम कर पर्यावरण संरक्षण में योगदान होता है।

- **वृक्ष लगाएं :** यह सबसे आसान तरीकों में से एक है जिससे आप पर्यावरण संरक्षण में योगदान कर सकते हैं। क्योंकि विकासात्मक गतिविधियों के लिए जगह बनाने के लिए पेड़ काटे जा रहे हैं, जलवायु पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ रहा है। वृक्षों के लगाने से ये विपरीत प्रभाव उलटने में मदद मिलती है।

हरियाली की ओर संवेदनशील बनने के लाभ

आपको हैरत हो रही होगी कि आपके हरियाली की ओर संवेदनशील बनने का क्या अर्थ होगा यदि अन्य लोग, विशेष रूप से अमीर व्यक्ति और राष्ट्र इतनी बर्बादी कर रहे हैं। यह एक वैध दृष्टिकोण है, लेकिन पर्यावरण एक सामूहिक चिंता का विषय है और आप बच्चे पृथ्वी के वारिस होंगे और यह सबसे बड़ा लाभ है कि आपको जीवनयापन के लिए बेहतर स्थल मिलेगा। आइए देखें किस प्रकार कुछ हरित विधियों से हमें लाभ हुआ है।

- प्रशीतन के लिए क्लोरो फ्लोरो कार्बन (सीएफसी) के उपयोग पर प्रतिबंध से वातावरण में ओजोन छिद्र को कम करने में मदद मिली, जिसके प्रभाव के परिणामतः हानिकारक अल्ट्रा वायलेट किरणों में कमी आई है जिससे त्वचा कैंसर होता है।

- कई गांव समुदायों को बेहतर जल स्तर से लाभ मिला है जो पेड़ों के रोपण और अनियंत्रित चराई को रोकने का सीधा परिणाम था।

- राजस्थान के बिश्नोई अपनी हरित विधियों के लिए सुविख्यात हैं। वे अपने क्षेत्रों में वनस्पतियों और जीव संरक्षित करने के लिए हद तक जाते हैं और इसके कारण, उनके क्षेत्रों में, मरूस्थल होने के बावजूद, काफी हरियाली है। उपरोक्त उदाहरण केवल कुछ उदाहरण हैं।

आप सभी को यह पता होना चाहिए कि पर्यावरण क्षरण से अन्य दुसरे प्रभावों के साथ –साथ, ग्लोबल वॉर्मिंग, जल स्रोतों का सूखना और प्रदू ित होना, प्रजातियों के काफी चिंताजनक दर से विलुप्त होने के बदलाव आ रहे हैं। आपकी जागरूकता और कार्रवाई से वांछित परिवर्तन आ सकते हैं।

''चिपको आंदोलन'', जो सर्वाधिक सफल पर्यावरण सुरक्षा आंदोजन था, जिसमें ठेकेदारों द्वारा वृक्षों को काटने के लिए आने पर लोग पेड़ से चिपक जाते थे। इससे वृक्षों को कटने से बचाया गया और वनों का संरक्षण किया गया।

अभ्यास

कार्य

1. पर्यावरण सुरक्षा और संरक्षण आंदोलनों व विधियों से संबंधित वि ायों पर एक स्क्रेपबुक तैयार करें।
2. पर्यावरण सुरक्षा और संरक्षण संबंधी विभिन्न पहलुओं पर एक प्रश्नावली तैयार करें और इसे अपने सह छात्रों व अध्यापकों में बांटें। निष्कर्शों की रिपोर्ट बनाएं और कक्षा के सामने प्रस्तुति दें।

आकलन

क. लघु उत्तर वाले प्रश्न

1. पुनश्चक्रण क्या हैं?

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

2. जल संरक्षण के क्या लाभ हैं?

_____
_____
_____
_____
_____

_____

3. ऐसी तीन विधियां बताएं जिनसे आप जल संरक्षण करते हैं?
_____
_____
_____
_____
_____
_____

आकलन गतिविधि के लिए जांचसूची

निम्नलिखित जांचसूची का उपयोग करते हुए देखें कि क्या आप आकलन गतिविधि के लिए सभी आवश्यकताएं पूरी करते हैं।

भाग क

इनके बीच में अंतर

(क) पर्यावरण संरक्षण और पर्यावरण सुरक्षा

(ख) गिरावट और जैव निम्नीकरण

भाग ख

निम्नलिखित कक्षा में चर्चा करें :

(क) हम घर में पानी कैसे बचा सकते हैं?

(ख) हम घर पर रसोई अपशिष्ट का पुनश्चक्रण कैसे कर सकते हैं?

(ग) हम ईंधन का संरक्षण कैसे कर सकते हैं?

भाग ग

निष्पादन मानक

निष्पादन मानकों में ये शामिल हैं किंतु इन तक सीमित नहीं हः

निष्पादन मानक	**हां**	**नहीं**
पर्यावरण के अनुकूल प्रथाओं के ज्ञान का प्रदर्शन		
पर्यावरण संरक्षण को बढ़ावा देने के कार्यक्रमों और गतिविधियों में भाग लेना।		

परीक्षण : यह देखने के लिए कि क्या ये सही और सत्य हैं, व्यवसाय और वित्तीय रिकॉर्ड की आधिकारिक जांच।

सांस्कृतिक संवेदनशीलता : इससे अवगत होना कि सांस्कृतिक भिन्नता और समानताएं विद्यमान हैं और मान, अधिगम और व्यवहार का प्रभाव होता है।

परोपकार : एक विचार, घटना अथवा कार्रवाई है जो मानवता की बेहतरी के लिए किया जाता है और आम तौर इसमें लाभ से प्रेरित होने के बजाय समर्पण होता है। परोपकार के कृत्यों में धर्मार्थ के लिए धन का दान करना, स्थानीय आश्रय के लिए स्वयंसेवा करना अथवा कैंसर शोध के लिए दान हेतु धन उगाहना।

नियोजन : मूल प्रबंधन कार्य जिसमें उपलब्ध संसाधनों से जरूरतों अथवा मांगों के इ टतम संतुलन हासिल करने के लिए एक या अधिक विस्तृत योजनाओं को बनाना शामिल है।

सुरक्षा : यह सुनिश्चित करना कि कोई/ कुछ हानिकर, घायल अथवा हर्जाने में नहीं है।

रक्षा : किसी व्यक्ति/ वस्तु को बचाने का कार्य; सुरक्षित रहने की स्थिति ।

संबंध प्रबंधन : रोजगार की स्थिति जिसमें मुख्य उत्तरदायित्व विधियों जैसे कुशल संप्रेषण और ग्राहक सेवाओं में सुधार लाने के लिए उपायों के कार्यान्वयन के द्वारा संगठन और इसके ग्राहकों के संबंध में सुधार करना है।

उत्तरदायित्व : किसी कार्य के संतोषजनक निष्पादन अथवा पूरा करने की ड्यूटी अथवा प्रतिबद्धता (किसी को कार्य सौंपकर अथवा किसी के वायदे अथवा परिस्थितियों द्वारा सृजन द्वारा)।

संवेदनशीलता : अन्य लोगों की भावनाओं को समझने की योग्यता।

सर्वेक्षण : किसी विशेष जनसमूह की राय, व्यवहार आदि का अन्वेषण, जो आम तौर पर उनसे प्रश्न पूछकर किया जाता है।