



28



321hi28A

## गृह व्यवस्था – एक परिचय

प्रत्येक भवन, चाहे वह आपका व्यक्तिगत घर हो या फिर व्यावसायिक भवन, जैसे ऑफिस/कार्यालय, दुकान, होटल, अस्पताल या क्लब आदि, को स्वच्छ और व्यवस्थित रखने की आवश्यकता पड़ती है, ताकि यह सभी को आमन्त्रित करते लगे। यहीं पर गृहव्यवस्था की भूमिका आती है। स्वच्छता और रखरखाव चारों ओर सरलता से दिखाई देते हैं।

गृहव्यवस्था के आधारभूत सिद्धान्तों की शुरुआत घरेलू स्वच्छता से हुई और आज व्यावसायिक स्तर पर स्वच्छता के उँचे मानदंडों को कायम रखने तक आ पहुँची है। इसके अलावा गृहव्यवस्था ऐसी हो जिससे परिश्रम, स्वच्छता सामग्री और उपकरण, और किसी भी संस्था/प्रतिष्ठान में फर्निशिंग इत्यादि में बचत संभव हो सके।

परंतु इस अत्यंत महत्वपूर्ण क्रियाकलाप की वास्तविक कार्य प्रणाली और प्रक्रियाओं को जानने से पहले यह महत्वपूर्ण है कि हम गृह व्यवस्था की व्यावसायिक संकल्पना, इसकी भूमिका व महत्त्व, गृहव्यवस्था के भिन्न-भिन्न कार्य और इसमें कार्यरत लोगों के उत्तरदायित्वों से परिचित हो जायें। इसके अतिरिक्त इसमें कार्यरत लोगों की वेशभूषा आदि के स्तर को भी ध्यान में रखना अत्यंत आवश्यक है।



### उद्देश्य

इस पाठ को पढ़ने के पश्चात आप निम्नलिखित को करने में सक्षम हो सकेंगे:

- गृह व्यवस्था का अर्थ व इसके महत्त्व की व्याख्या;
- किसी भवन के उन क्षेत्रों की पहचान करने में जहाँ गृह व्यवस्था की आवश्यकता हो;
- व्यावसायिक संस्थानों में कार्य करने वाले कर्मचारियों का सूचीकरण और प्रत्येक कार्यकर्ता के कार्यों की विस्तृत सूची बनाना;



टिप्पणी

- गृह व्यवस्था में कार्यरत कर्मचारियों द्वारा उचित वेषभूषा अपनाने की आवश्यकता की व्याख्या।

### 28.1 गृह व्यवस्था क्या है?

साधारण शब्दों में गृह व्यवस्था का अर्थ है घर का रखरखाव या घर को सुचारु रूप से चलाने के लिये इसकी स्वच्छता, उचित रखरखाव व व्यवस्था की देख-रेख। जब आप अपने घर को स्वच्छ और व्यवस्थित रखते हैं तब आप इसे अधिक से अधिक सुंदर भी रखना चाहते हैं। आप यह कैसे सुनिश्चित करें कि घर में प्रत्येक वस्तु प्रयोग करने योग्य स्थिति में है, कोई भी वस्तु टुटी फूटी अवस्था में नहीं है और कपड़े फटे पुराने नहीं हैं? सभी नल, गीज़र, बिजली की तार, बल्ब, ट्यूब, पंखे, प्लग आदि भली भाँति कार्य कर रहे हों और शॉर्ट सर्किट के कारण आग आदि लगने का भय न हो, इत्यादि।

अतः घर की प्रत्येक वस्तु को ठीक और व्यवस्थित रखने की भिन्न-भिन्न प्रक्रियाओं को सामूहिक रूप से अच्छी गृह व्यवस्था कहते हैं। दूसरे शब्दों में हम यह भी कह सकते हैं कि गृह व्यवस्था किसी स्थान को स्वच्छ, सुन्दर और व्यवस्थित रखने की प्रक्रिया है ताकि यह प्रसन्नतादायक दिखे और सभी को आमन्त्रित करता हुआ लगे चाहे वह व्यक्ति उस स्थान पर रह रहा हो, मिलने के लिए आया हो या फिर कार्य कर रहा हो।

### 28.2 गृह व्यवस्था का महत्त्व

गृह व्यवस्था का महत्त्व जानने के लिये आइये निम्न स्थिति को देखें—

रोहन की कमर में दर्द है क्योंकि उसके गद्दे में गाँठ है। उसे ट्रेन से कहीं जाना है। अतः वह नहाने के लिये नल खोलता है परंतु उसमें पानी नहीं आ रहा है। वह छत पर टैंक में पानी देखने के लिये जाता है तो पता चलता है कि पाइप में छेद से सारा पानी निकल चुका है।

वह नाश्ते के लिये बैठता है तो किसी भाँति स्वयं को गिरने से बचाता है क्योंकि कुर्सी टूटी हुयी है और उसकी घृणा का ठिकाना नहीं रहता जब वह अपने भोजन में एक कॉकरोच देखता है।

क्या आप रोहन की जगह होना चाहेंगे? क्या आप कभी गंदे शौचालय का प्रयोग करना चाहेंगे या गंदे व फटे पुराने कपड़े पहनना चाहेंगे? क्या आप किसी मैले स्थान पर कार्य करना चाहेंगे? यदि आप खाना खाने बाहर जा रहे हों तो क्या आप किसी ऐसे रेस्तरां में जाना चाहेंगे जहाँ कुर्सी मेज टूटे हों और जहाँ चारों ओर कीड़े मकोड़े रेंग रहे हों? क्या आप गंदे और उबड़ खाबड़ बिस्तर पर सोना पसंद करेंगे?

अवश्य ही आपका हर जवाब 'ना' में ही होगा। ये बहुत छोटी-छोटी चीजें हैं परंतु आपके दैनिक जीवन में इनसे काफी फर्क पड़ता है। ये छोटी-छोटी चीजें ही अच्छी गृह व्यवस्था का सार हैं। यदि रोहन समय रहते ही टपकते नल को ठीक करवा लेता, खाने की कुर्सी



की मरम्मत उसी समय करवा लेता जब यह टूटनी शुरू हुयी थी, या नाली जब रूकनी शुरू हुयी थी, तभी उसकी सफाई करवा लेता, अपने घर में नियमित रूप से कीड़े मकौड़े के लिये छिड़काव करवा लेता—तब अवश्य ही उसके घर का वातावरण स्वच्छ व आरामदेह होता, जिसमें रोहन अत्यंत प्रसन्न व शांत रहता। उसे जरा भी परेशानी, अवसाद व निराशा नहीं अनुभव होती या उसे हीन भावना का शिकार नहीं होना पड़ता। अच्छी गृहव्यवस्था सभी उपकरणों की सुचारु कार्य प्रणाली को सुनिश्चित करती, न कहीं पानी टपकता, एक आरामदेह वातावरण होता जिसमें रोहन परेशानी रहित जीवन जीता। अतः गृहव्यवस्था का अर्थ है छोटे छोटे कार्यों को समय रहते ही निपटा लेना।



### क्रियाकलाप 28.1

अपने घर का निरीक्षण करके उन क्षेत्रों की सूची बनाइये जो –

- पूर्णतया व्यवस्थित हों
- उपेक्षित हों

## 28.3 गृह व्यवस्था के क्षेत्र

अब तक आप समझ ही चुके होंगे कि अपने घर के लिये अच्छी गृह व्यवस्था कितनी महत्वपूर्ण है। उसी प्रकार यह किसी भी अन्य प्रतिष्ठान के लिये भी उतनी ही महत्वपूर्ण है, चाहे वह कोई दुकान हो, व्यापार केन्द्र, ऑफिस, क्लब, अतिथिगृह, अस्पताल, होटल या फिर कोई छात्रावास। जिन प्रतिष्ठानों का जिक्र किया गया है उनके प्रत्येक क्षेत्र को स्वच्छ व व्यवस्थित रखा जाना चाहिये और यहाँ पर रखी गयी प्रत्येक वस्तु को कार्य करने व आकर्षक स्थिति में होना चाहिये। अतः गृह व्यवस्था प्रत्येक प्रतिष्ठान के लिये नियमित व अत्यावश्यक क्रियाकलाप है।

व्यावसायिक प्रतिष्ठानों में गृह व्यवस्था प्रत्येक क्षेत्र के अनुरूप प्रशिक्षित लोगों के एक दल द्वारा की जाती है। नीचे, भवन के क्षेत्रों की एक विस्तृत सूची दी जा रही है जहाँ पर गृह व्यवस्था की आवश्यकता होती है। यदि चाहें तो आप इस सूची में कुछ अन्य को भी जोड़ सकते हैं।

- (1) **कमरे और गलियारे** – छत और दीवारों का रंग, वॉल पेपर, पंखे, एयर कंडीशनर, बिजली के स्विच और सॉकेट, बिजनी की वायरिंग, खिड़कियां, दरवाजे, काँच, बिस्तरे, कालीन, ताले, चाबी आदि।
- (2) **शौचालय** – नल, सिंक, शौचालय, गीज़र, जल आपूर्ति, बिजली के सॉकेट और स्विच, तौलिये, टॉयलेट पेपर, साबुन, शैम्पू इत्यादि।
- (3) **लिनन** – लिनन (टेबल नैपकिन, टेबल क्लॉथ, साइलेंस क्लॉथ, तौलिए, चादर बैड कवर, कम्बल, मेहमानों के कपड़े, कर्मचारियों की वर्दियाँ, आदि।)
- (4) **फर्नीचर और फर्निशिंग** – फर्नीचर, पर्दे, टेबल लैम्प, ट्यूब लाइट, झाड़ फानूस, बल्ब, सोफा, डायनिंग टेबल और कुर्सियां, आदि।



टिप्पणी

- (5) **बगीचा** – पौधे, गमले, लॉन की घास, फूल, पेड़, झाड़ियां, बाड़ आदि ।
- (6) **सार्वजनिक क्षेत्र** – सीढ़ियां, गलियारे, लॉबी, कॉन्फ्रेंस/सेमिनार कक्ष, प्रतीक्षालय, मनोरंजन कक्ष, पार्किंग, क्लब, तरणताल, ऑफिस, सार्वजनिक शौचालय, इत्यादि ।



**क्रियाकलाप 28.2:** अपने शयन कक्ष, शौचालय और रसोईघर में जाकर ऐसी पांच वस्तुओं की सूची बनाइये जिन्हें गृह व्यवस्था की आवश्यकता है –

क्षेत्र	गृह व्यवस्था की आवश्यकता
शयनकक्ष	i) उदाहरण: अल्मारी के हथ्यों के पेंच कसे जाने की आवश्यकता ii) iii) iv) v)
शौचालय	i) उदाहरण: टपकती टंकी की मरम्मत करने की आवश्यकता । ii) iii) iv) v)
रसोई घर	i) उदाहरण: उखड़े दरवाजों की मरम्मत की आवश्यकता । ii) iii) iv) v)



**पाठगत प्रश्न 28.1**

- (1) निम्न वक्तव्यों को सही करिये—
- (a) गृह व्यवस्था का अर्थ है अपने परिवार को पोषक आहार देना ।
- (b) गृह व्यवस्था का अर्थ केवल आवासीय भवन से है ।
- (c) गृह व्यवस्थापक घर की व्यवस्था करने वाला व्यक्ति है ।



- (d) घर में गृह व्यवस्था नौकरानी करती है।
- (e) बड़े होटल में गृह व्यवस्था एक ही व्यक्ति द्वारा की जाती है।
- (2) नीचे कुछ क्षेत्रों/उपकरणों की सूची दी गयी है। इनके देखभाल संबंधी सुझाव दीजिये—
- पंखा
  - नल
  - गैस का चूल्हा
  - मिक्सी
  - पाईप
  - दीवारें
  - खिड़कियां
  - एयर कंडीशनर
  - लॉन
  - चादरें

आइये अब देखें, ऊपर लिखित गतिविधियों को करने की जिम्मेदारी किसकी है।

## 28.4 व्यावसायिक प्रतिष्ठानों में गृह व्यवस्था कर्मचारी

आपके घर में कौन घर की देखभाल के लिये सबसे अधिक उत्तरदायी है? हाँ, आपकी माँ, जिनकी मदद संभवतः अन्य पारिवारिक सदस्यों द्वारा या किसी कामवाली द्वारा की जाती है। ठीक इसी प्रकार अधिकांश व्यावसायिक संगठनों में गृह व्यवस्था का उत्तरदायित्व गृह व्यवस्थापक या हाउस कीपर नाम के व्यक्ति (स्त्री या पुरुष) को सौंपा जाता है। यह व्यक्ति प्रतिष्ठानों के भवनों की देखभाल और रखरखाव के लिये उत्तरदायी होता है। संगठन के आकार प्रकार को देखते हुये उसमें गृह व्यवस्था के विभिन्न पहलुओं की देखभाल के लिये एक अलग विभाग भी हो सकता है। एक छोटी दुकान में इन पहलुओं की देखभाल के लिये एक व्यक्ति की नियुक्ति की जा सकती है। जबकि बड़े ऑफिसों, व्यावसायिक प्रतिष्ठानों, अतिथि गृहों, होटलों, अस्पतालों, छात्रावासों, क्लब आदि में साधारणतया कुछ लोगों का एक समूह उनकी गृह व्यवस्था की देखभाल करता है। कुछ प्रतिष्ठान इस कार्य में निपुण बाहरी लोगों की मदद लेते हैं।

जहां भी इस तरह के अलग गृह व्यवस्था के विभाग हों वहाँ, उचित संगठनात्मक संरचना



टिप्पणी

की आवश्यकता होती है, जिसमें भिन्न-भिन्न कार्यों के लिये भिन्न-भिन्न लोग होते हैं। आइये उनमें से प्रत्येक के कर्तव्य एवं अधिकारों की व्याख्या करें।

**गृहव्यवस्थापक** – गृह व्यवस्थापक गृह व्यवस्था का कर्ता-धर्ता होता है। वह प्रत्यक्ष रूप से सभी कर्मचारियों व गृह व्यवस्था के हर पहलू को नियन्त्रित करता है। वह अपने प्रतिष्ठान की स्वच्छता, सौन्दर्य और देखभाल के लिये उत्तरदायी होता है।

**सह-गृहव्यवस्थापक** – वह गृहव्यवस्थापक की ही भाँति सभी कार्यों के लिये जिम्मेदार होता है। यदि प्रतिष्ठान/संगठन 24 घंटे कार्य करता है तब वहाँ अलग-अलग पाली में काम करने वाले एक से अधिक गृहव्यवस्थापक होते हैं।

गृहव्यवस्थापक और सह-गृहव्यवस्थापकों की सहायता के लिये निम्न सदस्य होते हैं। इन सदस्यों की सहायता के लिये भी कई कार्यकर्ता होते हैं।

**कंट्रोल डेस्क सुपरवाइजर** – यह व्यक्ति संगठन के भिन्न-भिन्न विभागों तथा कर्मचारियों के बीच तालमेल स्थापित करता है। वह सभी संदेशों, शिकायतों आदि के लिये केन्द्र बिंदु का कार्य करता है और इस बात का भी लेखा जोखा रखता है कि किस व्यक्ति को कौन सा कार्य सौंपा गया है।

**वस्त्र भंडारकर्ता** – वस्त्रों के भंडारण, स्वच्छता और उनको लेने-देने व उनको रखरखाव के लिये उत्तरदायी होता है। इन वस्त्रों में नैपकिन, टेबल क्लॉथ, चादरें, बेडकवर, तकिये के गिलाफ, कंबल, पर्दे व वर्दियां आदि आते हैं।

**फ्लोर सुपरवाइजर** – बहुमंजिला इमारतों में प्रत्येक मंजिल की देखरेख फ्लोर सुपरवाइजर द्वारा की जाती है। वह निर्धारित मंजिल की स्वच्छता व रखरखाव के लिये उत्तरदायी होता है। इसके अंतर्गत कमरे, गालियारे, विश्राम कक्ष, सीढ़ियाँ, प्रकाश व्यवस्था, स्विच आदि की मरम्मत व देखभाल आती है।

**सार्वजनिक क्षेत्र निरीक्षक** – यह व्यक्ति प्रतीक्षा कक्ष, लॉबी, कॉन्फ्रेंस या सेमीनार कक्ष, मनोरंजन कक्ष, पार्किंग क्षेत्र, क्लब, ऑफिस, आदि की स्वच्छता व रखरखाव के लिये उत्तरदायी होता है।

**क्लॉक रूम निरीक्षक** – यह सामान्य प्रसाधन कक्षों की स्वच्छता व रखरखाव के लिये उत्तरदायी होता है।

**उद्यान निरीक्षक** – यह फूलों की सजावट और प्रतिष्ठान के बाग बगीचों की देखभाल के लिये उत्तरदायी है।

**प्रशिक्षित कारीगर** – नलसाज, इलेक्ट्रीशियन, बढ़ई, पेंटर आदि प्रशिक्षित कारीगरों की आवश्यकता छोटी मोटी मरम्मत के लिये होती है। इसके लिये एक अलग इंजीनियरिंग व देखरेख विभाग भी हो सकता है और गृहव्यवस्था विभाग इन कार्यों को करने के लिये इस विभाग से तालमेल बनाये रख सकता है।



इन कार्यों को करने के लिये उच्च स्तरीय दक्षता की आवश्यकता होती है। दक्षता के अतिरिक्त प्रत्येक संस्थान में गृह व्यवस्था को श्रम, सफाई सामग्री, उपकरणों, फर्निशिंग आदि में बचत करने में सक्षम होना चाहिये।



**क्रियाकलाप 28.3** – अपने घर में अपनी माँ, पिताजी, भाई, बहनों और स्वयं आपके द्वारा किये गये क्रियाकलापों की सूची तैयार कीजिये।

पारिवारिक सदस्य	क्रियाकलाप
पिता	
माता	
भाई	
बहन	
आप स्वयं	



### पाठगत प्रश्न 28.2

आपके रिश्तेदार अस्पताल में भर्ती हैं। लिखिये कि निम्न परिस्थितियों में आप किन-किन कर्मचारियों से संपर्क करेंगे—

1. कमरे की चादरें व तकिये बदलने हैं।
2. पहली मंजिल पर आपके कमरे के बाहर गलियारे का बल्ब खराब हो गया है।
3. लॉबी में रखे सोफे पर खाना गिर गया है।
4. क्लॉक रूम के शौचालय गंदे हैं।
5. बगीचे के पौधे सूख गये हैं।
6. सामान्य प्रबन्धन की शिकायत दर्ज करना चाहते हैं।
7. आप पूरे भवन की देखभाल के लिये जिम्मेदार व्यक्ति की शिकायत दर्ज करवाना चाहते हैं।

अब चूंकि आप गृह व्यवस्था कर्मचारियों के विषय में जानते हैं, तो यह अत्यंत आवश्यक हो जाता है कि उनके वेश-भूषा के स्तर के विषय में कुछ बताया जाय।

### 28.5 गृह व्यवस्था कर्मचारियों की साज सज्जा व वेशभूषा

एक अच्छी साज सज्जा व वेशभूषा वाला व्यक्ति स्वच्छता व दक्षता का परिचय देता है। जहाँ तक संभव हो, गृह व्यवस्था में कार्यरत कर्मचारी को निम्न बातों का ध्यान रखना चाहिये।



टिप्पणी

1. तरोताज़ा, अच्छी वेशभूषा में, सुज्जित व स्वच्छ लगना चाहिये न कि उनींदा या मैला।
2. बाल अच्छी तरह से संवारने चाहिए और महिलाओं को बाल अच्छी तरह से बांधने चाहिये।
3. नाखून ढंग से तराशने चाहिये।
4. इस्त्री की हुई स्वच्छ वर्दी पहननी चाहिये।
5. अंगूठियां या अन्य आभूषण पहनने से बचना चाहिये।
6. महिलाओं को हल्का मेकअप ही करना चाहिये।
7. कम ऐड़ी वाले हल्के, आरामदेह जूते पहनने चाहिये।
8. सभी चर्म रोग, जुकाम इत्यादि से मुक्त रहना चाहिए।
9. नाखून काटने, नाक कुरेदने, पैर हिलाने, मेज़ पर बैठने, थूकने, पान चबाने व सिगरेट पीने की आदतों से दूर रहना चाहिये।
10. प्रतिदिन स्नान करना चाहिये।

यदि कर्मचारियों द्वारा स्वच्छता के ऊपर लिखित मापदंड नहीं अपनाये गये तो इससे संगठन की प्रतिष्ठा धूमिल हो सकती है।



**क्रियाकलाप 28.4:** एक गृह व्यवस्थापक के रूप में अपनी माता जी को देखें और उनके द्वारा अपनाई जाने वाली पाँच स्वच्छता की आदतों की सूची बनाइये।



**पाठगत प्रश्न 28.3**

यात्रा करते समय आप सड़क के पास वाले किसी रेस्तरां या मोटल पर रुके होंगे। वहाँ के कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली आठ अस्वस्थ आदतों पर (जो आपने देखी हों) प्रकाश डालिये।



**पाठान्त प्रश्न**

1. गृह व्यवस्था शब्द से आप क्या समझते हैं? यह क्यों महत्त्वपूर्ण है?
2. आपके घर के रसोई, बरामदे और लॉन के रखरखाव के लिए गृह व्यवस्था की क्रियाओं की सूची तैयार कीजिए।
3. होटल के शयनकक्ष, गालियारों, लॉबी और शौचालयों के रखरखाव में गृहव्यवस्थापक द्वारा प्रयुक्त पाँच तरीके बताइये।





4. रीमा की नियुक्ति एक गृहव्यवस्थापक के रूप में हुयी है। उसे दस व्यक्तिगत स्वच्छता की आदतों के बारे में बताइए।



### पाठगत प्रश्नों के उत्तर

टिप्पणी

- 28.1** (1) (a) गृह व्यवस्था का अर्थ किसी स्थान को स्वच्छ, सुन्दर और सुव्यवस्थित रखना है।
- (b) गृह व्यवस्था व्यावसायिक और आवासीय प्रतिष्ठानों दोनों पर लागू होती है।
- (c) गृह व्यवस्थापक वह व्यक्ति है जो प्रतिष्ठानों को स्वच्छ व व्यवस्थित रखता है।
- (d) घर पर गृह व्यवस्था गृहणी, घर के अन्य सदस्यों और सहायकों द्वारा की जाती है।
- (e) बड़े होटलों में गृह व्यवस्था प्रशिक्षित कारीगरों के समूह द्वारा की जाती है।
- (2) (i) पंखे – तेल डालें, बियरिंग बदल दें।
- (ii) नल – रबर के वॉशर बदलें, पेंच कसें।
- (iii) गैस का चूल्हा – गैस के बटन/ट्यूब बदल दें, चूल्हे की सफाई करें।
- (iv) मिक्सर ग्राइन्डर – ब्लेड पर धार रखवाएं, चिकनाई साफ करें।
- (v) पाइप – छेदों की मरम्मत करें।
- (vi) दीवार – दुबारा पेंट करें, वॉल पेपर को बदल दें या दोबारा चिपका दें।
- (vii) खिड़की के कांच – टूटे हुये कांच बदल दें, कब्जों के पेंच कसें।
- (viii) एयर कंडीशनर – गैस भरें, फिल्टर की सफाई करें।
- (ix) लॉन – खाद दें, कटाई करें और खरपतवार साफ करें।
- (x) चादरें – दाग धब्बे छुड़ा दें, धुलाई करें व इस्त्री करें।
- 28.2** (i) लिनन कक्ष सुपरवाइजर
- (ii) फ्लोर सुपरवाइजर
- (iii) सार्वजनिक क्षेत्र सुपरवाइजर



- (iv) क्लॉक रूम सहायक
- (v) उद्यान विशेषज्ञ
- (vi) कंट्रोल डेस्क सुपरवाइजर
- (vii) गृहव्यवस्थापक

- 28.3** (i) अस्वच्छ व्यक्तित्व
- (ii) नाक कुरेदना
  - (iii) अंगूठियां पहनना
  - (iv) उनींदा होना (चुस्त न होना)
  - (v) गंदे वस्त्र
  - (vi) लम्बे नाखून
  - (vii) नाखून पर नेल पॉलिश लगी हुई
  - (viii) ऊंची एड़ी वाले जूते या चप्पलें
  - (ix) खुले बाल