

12th पास के लिए क्रूज जहाज़ पर काम:-

(1) प्रशासनिक कार्यों में सहायता (Administrative Assistance):

क्रूज़ शिप पर व्यक्ति को केवल शारीरिक कामों तक ही सीमित नहीं रहना होता, बल्कि उसे कुछ प्रशासनिक कार्य में भी मदद करनी होती है। इसमें शिप के ऑपरेशन, यात्रियों के रिकॉर्ड और शिप के डॉक्युमेंट्स से जुड़ी जिम्मेदारियाँ होती हैं।

प्रशासनिक कार्यों में हेल्पर की जिम्मेदारियाँ:

1. यात्रियों के रिकॉर्ड्स में मदद :

- चेक-इन और चेक-आउट के दौरान यात्रियों की जानकारी सही तरीके से दर्ज करना।
- यात्रियों के बिल और भुगतान की प्रक्रिया में सहायक होना।

2. दस्तावेज़ों की फाइलिंग और रिकॉर्ड रखना:

- शिप से जुड़े विभिन्न दस्तावेज़ों जैसे लदान, यात्री लिस्ट, सुरक्षा रिपोर्ट्स आदि की फाइलिंग करना।
- इमरजेंसी रिपोर्ट्स को सही जगह पर संजोना और सही तरीके से अपडेट करना।

3. कस्टम ड्यूटी और डॉक्युमेंटेशन:

- जब शिप किसी नए बंदरगाह पर पहुँचता है, तो कस्टम ड्यूटी से जुड़े कागज़ात तैयार करना और डॉक्युमेंट्स को संबंधित अधिकारियों को सौंपना।

4. यात्रियों से संबंधित पूछताछ का जवाब देना:

- हेल्प डेस्क पर यात्रियों की पूछताछ का जवाब देना, जैसे शिप के शेड्यूल, पोर्ट का समय, डिनर का समय आदि।

5. सूचना और निर्देश देना:

- यात्री को कूज़ के नियमों, एक्टिविटीज़ और इमरजेंसी प्रक्रियाओं के बारे में जानकारी देना।

6. सुपरवाइजर की सहायता:

- वरिष्ठ अधिकारियों के निर्देश पर शिप के व्यवस्थापन से जुड़े छोटे काम करना। जैसे मीटिंग्स में बैठना, रिपोर्ट तैयार करना आदि।

7. नौकरी से जुड़े रजिस्टर और लॉग अपडेट करना:

- रोज़ाना की शिफ्ट रिपोर्ट तैयार करना, शिप पर होने वाली छोटी-मोटी घटनाओं का रिकॉर्ड रखना।

8. कौशल और ज्ञान की ज़रूरत:

- बेसिक कंप्यूटर स्किल्स:

9. प्रशासनिक कामों के लिए कंप्यूटर और ऑफिस सॉफ़्टवेयर (MS Word, Excel, और ईमेल) का इस्तेमाल आना चाहिए।

- प्रशासनिक जानकारी: कस्टमर सर्विस, डेटा एंट्री और फाइलिंग के बुनियादी ज्ञान का होना ज़रूरी है।
- कम्युनिकेशन स्किल्स: यात्रियों और कू मेंबर्स से प्रभावी ढंग से संवाद स्थापित करना ज़रूरी है।

(2) स्टॉक और सामान की निगरानी (Stock & Inventory Monitoring):

कूज़ शिप पर हेल्पर का एक महत्वपूर्ण काम है स्टॉक की निगरानी रखना और यह सुनिश्चित करना कि सभी जरूरी सामान सही समय पर उपलब्ध रहें। इसमें खाद्य सामग्री, शिपिंग मटेरियल, सफाई उपकरण और अन्य रोज़मर्रा के सामान शामिल होते हैं।

स्टॉक और इन्वेंट्री निगरानी में हेल्पर की जिम्मेदारियाँ:

1. सामान की डिलीवरी चेक करना:

- जब भी नए सामान की डिलीवरी होती है, हेल्पर को उसे चेक करना होता है कि सामान सही मात्रा और गुणवत्ता में है या नहीं।
- शिप के स्टोर में उसे सही तरीके से रखवाना।

2. सामान का रिकॉर्ड रखना:

- स्टॉक की एंट्री करना, जैसे खाद्य सामग्री, सफाई का सामान, टॉयलेटरी, टूल्स आदि का रिकॉर्ड बनाना।
- समय-समय पर इन्वेंट्री चेक करना ताकि माल कम या ज्यादा न हो।

3. फूड और बीवरेज का ट्रैक रखना:

- रेस्टोरेंट और किचन में इस्तेमाल होने वाले फूड आइटम्स का ट्रैक रखना।
- जब भी कोई सामग्रियां खत्म हो जाएं, तो उसे समय पर ऑर्डर करने की सूचना देना।

4. साफ-सफाई के सामान का स्टॉक चेक करना:

- जैसे मॉप, झाड़ू, डिटर्जेंट, साबुन, टॉयलेट पेपर आदि का स्टॉक चेक करना और उसे फिर से भरवाना।

5. सामान की खपत की निगरानी करना:

- यह देखना कि कौन सा सामान ज्यादा इस्तेमाल हो रहा है और किसका इस्तेमाल कम हो रहा है, ताकि सही समय पर ऑर्डर किया जा सके।

6. सामान की सहेजकर रख-रखाव करना:

- शिप के स्टोर रूम में सभी सामान को सही जगह पर रखना और अच्छे से पैक करना ताकि किसी तरह का नुकसान न हो।
- खराब हो चुके सामान या सामग्री को सही समय पर बाहर फेंकना या रिप्लेस करना।

7. सामान की सूची तैयार करना:

- रिटर्न, रिप्लेसमेंट या किसी सामान के खत्म होने पर सूची तैयार करना और सुपरवाइजर को सूचित करना।

जरूरी कौशल और काम में दक्षता:

- **ध्यान और सटीकता:**

सामान की सही मात्रा और स्थिति की निगरानी रखना जरूरी है। गलत रिपोर्टिंग से बड़े नुकसान हो सकते हैं।

- **संगठित कार्य पद्धति (Organization skills):**

सामान को ठीक से वर्गीकृत और व्यवस्थित करना ताकि जरूरत के समय आसानी से मिल सके।

(3) ग्राहक सेवा और समस्याओं का समाधान (Customer Service and Problem Solving):

कूज़ शिप पर हेल्पर का एक महत्वपूर्ण काम है यात्रियों के साथ अच्छे संबंध बनाए रखना और उनकी समस्याओं का समाधान करना। जब यात्रियों को कोई समस्या या चिंता होती है, तो उन्हें त्वरित और प्रभावी सहायता देना होता है।

ग्राहक सेवा और समस्याओं के समाधान में हेल्पर की जिम्मेदारियाँ:

1. यात्रियों से अच्छे व्यवहार में रहना:

- यात्रियों को एक सुखद और आरामदायक अनुभव देना। हमेशा मुस्कुराते हुए और विनम्रता से पेश आना।

2. शिकायतों का समाधान करना:

- यात्रियों की शिकायतों को सुनना और जितना संभव हो सके उनका समाधान करना।
- अगर कोई समस्या सुलझाने का अधिकार नहीं है, तो उसे उचित विभाग तक पहुंचाना।

3. यात्रियों की विशेष जरूरतों का ध्यान रखना:

- जैसे बुजुर्ग यात्रियों, बच्चों या दिव्यांग यात्रियों को अतिरिक्त सहायता देना, जैसे उनका सामान उठाना या उनको गाइड करना।
- विशेष आहार की मांग, जैसे शाकाहारी भोजन, ग्लूटन फ्री आदि की व्यवस्था करना।

4. सुझाव और मार्गदर्शन देना:

- यात्रियों को कूज़ के रूट, डाइनिंग, रेस्टोरेंट्स, और अन्य गतिविधियों के बारे में जानकारी देना।
- यात्रा के दौरान उपलब्ध सुविधाओं के बारे में उन्हें सूचित करना।

5. शिकायतों का रिकॉर्ड रखना:

- यात्रियों की शिकायतों और सुझावों का रिकॉर्ड रखना ताकि भविष्य में इन मुद्दों को और बेहतर तरीके से हैंडल किया जा सके।

6. समय पर उत्तर देना और जवाब देना:

- यात्रियों के सवालों का तुरंत और सही तरीके से जवाब देना। जैसे, “किसे रेस्टोरेंट का टाइम क्या है?”, “पूल कब खुलेगा?” आदि।

7. आपातकालीन परिस्थितियों में शांत रहना:

- अगर कोई आपात स्थिति उत्पन्न होती है, जैसे कि जहाज में कोई तकनीकी समस्या, तो यात्रियों को शांत रखना और उन्हें सही दिशा में मार्गदर्शन करना।

ग्राहक सेवा के लिए जरूरी कौशल:

- संचार कौशल (Communication Skills):
- यात्रियों से प्रभावी ढंग से बात करना और उनकी समस्याओं को सही तरीके से सुनना।
- समस्या सुलझाने का कौशल (Problem Solving):
- कोई समस्या हो तो उसे तुरंत और प्रभावी ढंग से हल करना।
- सहनशीलता और सहानुभूति (Patience and Empathy):
- जब यात्री नाराज या परेशान हों, तो धैर्य से सुनना और सहानुभूति दिखाना।
- सकारात्मक रवैया (Positive Attitude):
- यात्रियों को हमेशा सकारात्मक और मददगार तरीके से संवाद करना, चाहे वे कितने भी परेशान क्यों न हों।

यह काम बहुत ही चुनौतीपूर्ण हो सकता है, क्योंकि यात्री की संतुष्टि और अच्छा अनुभव कृष्ण की सफलता के लिए जरूरी होते हैं। अगर तुममें अच्छे ग्राहक सेवा कौशल हैं, तो यह नौकरी तुम्हारे लिए एक बेहतरीन मौका हो सकती है।