

National Skills Qualification Framework

# PRIVATE SECURITY

Job Role-Unarmed Security Guard



**NSQF LEVEL-II**

**CLASS: 10th**

Sajjan Pal Dahiya & Sushil Bisla



# **PRIVATE SECURITY**

**Job Role:- Unarmed Security Guard**

**&**

# **EMPLOYABILITY SKILLS**

**Class - 10th**

**NSQF Level :- II**

**SAJJAN PAL DAHIYA**

**SUSHIL BISLA**



**SHIVAM PUBLICATIONS**  
**NARWANA, JIND**

## Preface

यह पुस्तक छात्रों की सुविधा व गहन अध्ययन हेतु NSQF व Psscive Bhopal के नवीनतम पाठ्यक्रम पर आधारित कक्षा-10th या NSQF Level - II के लिए लिखी गई है। छात्रों को असुविधा न हो, इसके लिए इसे **Bilingual** में लिखा गया है।

पुस्तक की भाषा को बहुत सरल रखा गया है ताकि छात्रों को परेशानी न हो। पुस्तक में कोई त्रुटि न हो इसके लिए काफी प्रयास किए गए हैं। फिर भी यदि कोई त्रुटि रह जाती है तो उन्हें आने वाले संस्करण में ठीक कर दिया जाएगा। पुस्तक लेखन में स्किल विशेषज्ञों के सुझावों को भी शामिल किया गया है।

लेखक एवं प्रकाशक

Sushil Bisla

Shivam Publications

Edition: 2027

Copyright : All right reserved

ISBN No. 978-93-5890-386-7

Mrp. Rs. 250/-

Written : Sajjan pal Dahiya (MCA, MBA, MA(Pol. &Hindi)  
Assessor (NSDC& SVSU)

Written and Editing : Sushil Bisla (M. Com)

Publisher : Shivam Publications,

Narwana, Jind, Haryana

Email : shivam.publications299@gmail.com

Mob.No. : 9468417776



# PRIVATE SECURITY

## Job Role:- Unarmed Security Guard

### Contents: Part-A

|               |                                     |       |
|---------------|-------------------------------------|-------|
| <b>Unit-1</b> | Duties, Personal Safety and Hygiene | 1-13  |
| <b>Unit-2</b> | Tackling Hazards and Emergencies    | 14-22 |
| <b>Unit-3</b> | Documentation                       | 53-66 |

## EMPLOYABILITY SKILLS

### Content Part - B

|               |  |              |
|---------------|--|--------------|
| <b>Unit-1</b> | Communication Skills                               | 1-12         |
| <b>Unit-2</b> | Self Management Skills                             | 13-21        |
| <b>Unit-3</b> | Entrepreneurship Skills                            | 22-27        |
| <b>Unit-4</b> | Green Skills                                       | 28-31        |
| <b>Unit-5</b> | Information And Communication<br>Technology Skills | 32-40        |
|               | <b>MODEL TEST PAPER</b>                            | <b>41-52</b> |



# PRIVATE SECURITY

## Job Role:- Unarmed Security Guard

### Contents: Part-A

| MONTH  | TOPIC   | SUB-TOPIC  | Pages |
|--|---|--|-------|
| <b>Unit 1: Duties, Personal Safety and Hygiene</b> |   |  |       |
| APRIL  | Session 1: Duties and Responsibilities of an d Unarmed Security Guard 1   | Duties and responsibilities, Types of traffic control, Dealing with aggressive visitors, Dealing with alcoholics or drunkards, Professional qualities,   | 1-13  |
| May  | Session 2: Maintaining Personal Safety and Hygiene at the Workplace   | Maintaining personal safety, Personal hygiene and appearance, Uniform, Hand hygiene, Hair care, Bath, Oral care, Feet care, Avoid intoxicating products, Basic exercises.  | 14-22 |
| <b>Unit 2: Tackling Hazards and Emergencies</b>    |   |  |       |
| July<br>Augus                                      | Session 1: Hazards  | Hazard and its types, Classification of hazards, Preventing slips, trips and falls, Hazard reporting procedure etc.  | 24-33 |
|  | Session 2: Emergencies  | Emergency, Emergency management, Fire, Fire extinguisher, Responding to fire, <i>First aid</i> , <i>RACE formula</i> , <i>Drill</i> , Electric shock and electrocution, Personal Protective Equipment, Tools and equipment required during patrolling, | 34-51 |
| <b>Unit 3: Documentation</b>                       |   |  |       |
|  | MAINTAINING REGISTERS, Common security registers, Postal mail and courier, Authorisation and access control, Documents for access control, Documentation guidelines, Recording and reporting, Guiding questions in report writing etc . |  | 53-66 |



# PRIVATE SECURITY

## Job Role:- Unarmed Security Guard

### Content Part - B

| MONTH  | TOPIC   | SUB-TOPIC   | Pages |
|--|---|---|-------|
| May<br>July  | Unit: -1<br>Communication Skills                            | Communication , method of Communication, verbal communicatin, communication cycle & Feedback, Barriers of effective communication   | 1-12  |
| August   | Unit: -2<br>Self Management Skills                          | Stress Management Self Awareness Self Motivation, Self Regulation -Goal Setting, Self Motivation -Time Management   | 13-21 |
| Septmberr  | Unit: -3<br>Entrepreneurship Skills                         | Entrepreneurship and Society Qualities and Function of Entrepreneur Role of Entrepreneurship, Wage Employment and Self employment   | 22-27 |
| October  | Unit: -4<br>Green Skills                                    | Sustainable Develoment role in Sustainable Develoment,17 goals of Sustainable Develoment  | 28-31 |
| November<br>December<br>&Revision<br>January<br>February | Unit: -5<br>Information and communication Technology skills | ICT and ICT Skills,Parts of computer and peripherals, Key board function, keys, mouse, basic file operations, computer care and maintenance, computer security and privacy, | 32-40 |
| March  |   | Model Test Paper Previous Paper   | 41-52 |



**Based On Board Of  
School Education Haryana  
PRIVATE SECURITY  
Subject:- Unarmed Security Guard**

**Class:10th**

1. There will be an Annual Examination based on the entire syllabus
2. The Annual Examination will be of 60/2=30 marks, Practical Examination will be of 50 marks and 20 marks weightage shall be for Internal Assessment.
3. For Practical Examination:
  - i) Practical File of 25 marks.
  - ii) One activity of 10 marks.
  - iii) Viva-voce of 15 marks.

4. For Internal Assessment:

There will be Periodic Assessment that would include:

- i) For 6 marks Three SAT exams will be conducted and will have a weightage of 06 marks towards the final Internal Assessment.
- ii) For 2 marks One half yearly exam will be conducted and will have a weightage of 02 marks towards the final Internal Assessment.
- iii) For 2 marks Subject teacher will assess and give maximum 02 marks for CRP (Class room participation).
- iv) For 5 marks A project work to be done by students and will have a weightage of 05 marks towards the final Internal Assessment.
- v) For 5 marks Attendance of student will be awarded 05 marks as:

|                  |            |
|------------------|------------|
| 75% to 80%       | - 01 Marks |
| Above 80% to 85% | - 02 Marks |
| Above 85% to 90% | - 03 Marks |
| Above 90% to 95% | - 04 Marks |
| Above 95% to     | - 05 Marks |

# NSQF Course Structure

Class :- 10th

Subject :- PRIVATE SECURITY

| Sr. No.                          | Vocation Skill Units   | Marks       |
|----------------------------------|--|-------------|
| 1.                               | Unit 1 Duties, Personal Safety and Hygiene (Session 1 to 2).                 | 20          |
| 2.                               | Unit 2 Tackling Hazards and Emergencies (Session 1 to 2).                    | 20          |
| 3.                               | Unit 3 Documentation (Session 1).  | 10          |
| <b>Employability Skill Units</b> |  |             |
| 1.                               | Unit 1: Communication Skill (Session 1 to 7).                                | 2           |
| 2.                               | Unit 2: Self-Management Skill (Session 1 to 5).                              | 2           |
| 3.                               | Unit 3: Information and Communication Technology Skill.<br>(Session 1 to 4). | 2           |
| 4.                               | Unit 4: Entrepreneurship Skill (Session 1 to 4).                             | 2           |
| 5.                               | Unit 5: Green Skill (Session 1 to 2).  | 2           |
| Total                            |  | (60/2) = 30 |
| Practical Examination            |  | 50          |
| Internal assessment              |  | 20          |
| <b>Grand Total</b>               |  | <b>100</b>  |



# Unit 1

## Duties, Personal Safety and Hygiene

Session  
1

Duties and Responsibilities of and  
Unarmed Security Guard 1

| 1-13

Session  
2

Maintaining Personal Safety and  
Hygiene at the Workplace

| 14-22

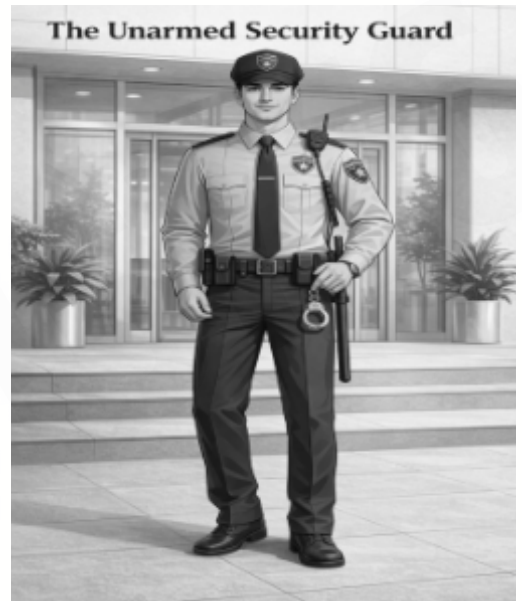


### Unarmed Security Guard (बिना हथियार वाला सुरक्षा गार्ड)

Unarmed Security Guard (बिना हथियार वाला सुरक्षा गार्ड) की जिम्मेदारी बहुत महत्वपूर्ण होती है, क्योंकि वह लोगों की जान और उनकी संपत्ति की सुरक्षा करता है। उसके पास हथियार नहीं होता, इसलिए उसे अपनी समझदारी, सतर्कता और व्यवहार से काम करना पड़ता है। गार्ड को हमेशा आसपास के माहौल पर नजर रखनी होती है ताकि कोई भी संदिग्ध गतिविधि तुरंत पकड़ी जा सके। उसे लोगों की सुरक्षा का ध्यान रखते हुए किसी भी खतरे को समय रहते पहचानना और सही कदम उठाना होता है। इसके साथ ही, उसे लोगों के साथ विनम्र व्यवहार करना चाहिए ताकि सुरक्षा के साथ-साथ विश्वास भी बना रहे।

#### मुख्य बिंदु इस प्रकार हैं:-

1. गार्ड का काम लोगों की जान की रक्षा करना होता है, यानी किसी भी दुर्घटना या खतरे से लोगों को बचाना।
2. उसे जिस जगह पर ड्यूटी दी गई है, वहाँ की संपत्ति जैसे बिल्डिंग, सामान आदि को सुरक्षित रखना होता है।
3. गार्ड को हमेशा सतर्क रहना चाहिए और किसी भी संदिग्ध व्यक्ति या गतिविधि पर नजर रखनी चाहिए।
4. आपात स्थिति (जैसे आग लगना, चोरी, झगड़ा आदि) में तुरंत सही कार्रवाई करना उसकी जिम्मेदारी होती है।
5. गार्ड को आने-जाने वाले लोगों पर नजर रखनी होती है और जरूरत पड़ने पर उनकी जानकारी दर्ज करनी होती है।



(Unarmed Security Guard)

#### Common words used in walkie-talkie or phonic conversation-

1. **Say again** — कृपया संदेश दोबारा बोलें।
2. **Standby** — मैंने आपका संदेश सुन लिया है, लेकिन अभी जवाब नहीं दे सकता।
3. **Go ahead** — मैं जवाब देने के लिए तैयार हूँ, कृपया अपना संदेश बताइए।
4. **Roger** — संदेश प्राप्त हो गया है और समझ लिया गया है।
5. **Over** — मैंने अपनी बात पूरी कर ली है।
6. **Affirmative / Negative** — हाँ / नहीं।

7. **Out** — बातचीत समाप्त हो गई है और चैनल अब अन्य उपयोगकर्ताओं के लिए खाली है।

## Unarmed Security Guard (बिना हथियार वाला सुरक्षा गार्ड) के Duties और Responsibilities-

**1. Personal Duty (व्यक्तिगत जिम्मेदारी)**-गार्ड को सबसे पहले अपने व्यवहार और काम करने के तरीके पर ध्यान देना होता है। उसे हमेशा समय पर ड्यूटी पर पहुँचना चाहिए, साफ-सुथरा रहना चाहिए और अपनी यूनिफॉर्म सही तरीके से पहननी चाहिए। उसका व्यवहार लोगों के साथ विनम्र और जिम्मेदार होना चाहिए, क्योंकि वह उस जगह की सुरक्षा का प्रतिनिधि होता है। उसे सतर्क रहना चाहिए और अपने काम को ईमानदारी से निभाना चाहिए।

**2. Safety and Hygiene (सुरक्षा और साफ-सफाई)**-गार्ड को यह ध्यान रखना होता है कि जिस जगह पर वह तैनात है, वहाँ सुरक्षा और साफ-सफाई बनी रहे। उसे यह देखना होता है कि कहीं कोई गंदगी, खतरा या ऐसी चीज़ तो नहीं है जिससे किसी को नुकसान हो सकता है। अगर कोई खतरा दिखाई देता है, तो उसे तुरंत संबंधित अधिकारी को बताना चाहिए। साफ-सफाई और सुरक्षित वातावरण बनाए रखना उसकी जिम्मेदारी का हिस्सा होता है।

**3. Observing and Reporting (निगरानी करना और रिपोर्ट देना)**-गार्ड का मुख्य काम सिर्फ देखना नहीं बल्कि ध्यान से हर गतिविधि को समझना होता है। उसे अपने आसपास होने वाली हर छोटी-बड़ी घटना पर नजर रखनी चाहिए। जो भी गतिविधियाँ होती हैं, उन्हें वह अपनी नोटबुक या लॉगबुक में लिखता है। अगर कोई नियम तोड़ता है या कोई संदिग्ध या गलत घटना होती है, तो उसे तुरंत अपने सुपरवाइजर या अधिकारी को जानकारी देनी चाहिए। सही और स्पष्ट रिपोर्ट बनाना बहुत जरूरी होता है ताकि आगे की कार्रवाई सही तरीके से हो सके।

**4. Safeguarding People and Property (लोगों और संपत्ति की सुरक्षा)**-गार्ड की सबसे बड़ी जिम्मेदारी लोगों और संपत्ति की सुरक्षा करना होती है। उसे यह समझना चाहिए कि कहाँ खतरा हो सकता है और ऐसे खतरों को पहचानकर तुरंत अधिकारियों को बताना चाहिए। अगर कोई असामान्य या संदिग्ध घटना होती है, तो उसे ध्यान में रखकर सुरक्षा बनाए रखने के लिए जरूरी कदम उठाने चाहिए। उसका काम यह सुनिश्चित करना है कि कोई भी व्यक्ति या सामान सुरक्षित रहे।

**5. Traffic Management (ट्रैफिक का प्रबंधन)**-गार्ड को उस जगह पर लोगों और वाहनों की आवाजाही को सही तरीके से संभालना होता है। उसे यह देखना होता है कि गाड़ियाँ और पैदल चलने वाले लोग बिना किसी परेशानी के सही दिशा में चलें। गार्ड को ट्रैफिक के नियमों और संकेतों की जानकारी होनी चाहिए, जैसे पार्किंग, सिग्नल, सड़क सुरक्षा आदि। उसका काम यह सुनिश्चित करना होता है कि ट्रैफिक सुचारू और सुरक्षित तरीके से चलता रहे।

### ट्रैफिक कंट्रोल के प्रकार (Types of Traffic Control)

एक अनआर्म्ड सिव्योरिटी गार्ड के लिए ट्रैफिक कंट्रोल बहुत जरूरी जिम्मेदारी होती है। इसका मतलब है लोगों और वाहनों की आवाजाही को सही तरीके से संभालना ताकि कोई दुर्घटना न हो और सब कुछ सुरक्षित और व्यवस्थित रहे। मुख्य रूप से ट्रैफिक कंट्रोल दो प्रकार का होता है:

**a. पैदल यात्री नियंत्रण (Pedestrian Control)**- इसमें उन लोगों को संभालना शामिल होता है जो पैदल चल रहे होते हैं। सिव्योरिटी गार्ड का काम होता है कि वह लोगों को सही रास्ते से चलने के लिए गाइड करे, खासकर भीड़ या इमरजेंसी की स्थिति में। जैसे अगर कहीं ज्यादा भीड़ हो या कोई खतरा हो, तो गार्ड लोगों को सुरक्षित दिशा में भेजता है। इससे भगदड़ और दुर्घटना से बचाव होता है।

**b. वाहन नियंत्रण (Vehicular Control)**-इसमें गाड़ियों को सही तरीके से चलाने और पार्क कराने में मदद करना शामिल है। सिव्योरिटी गार्ड ड्राइवर को दिशा बताता है, ट्रैफिक को कंट्रोल करता है और यह सुनिश्चित करता है कि गाड़ियां सुरक्षित और व्यवस्थित तरीके से चलें। इमरजेंसी के समय, जैसे एम्बुलेंस या फायर ब्रिगेड को रास्ता देना भी इसी का हिस्सा है। इससे ट्रैफिक जाम कम होता है और सभी की सुरक्षा बनी रहती है।

**6. Hostile Crowd (गुस्साई भीड़) से निपटना** – जब किसी जगह पर बहुत सारे लोग गुस्से में, शोर मचाते हुए और कंट्रोल से बाहर हो जाते हैं, तो उसे hostile crowd यानी गुस्साई भीड़ कहते हैं। ऐसी भीड़ छोटी-छोटी बातों पर भी भड़क सकती है और लड़ाई-झगड़ा करने पर उतर आती है, जैसे कि विरोध प्रदर्शन करने वाले लोग। आमतौर पर ऐसी स्थिति को संभालने की जिम्मेदारी पुलिस की होती है, लेकिन कई बार प्राइवेट Unarmed Security Guard को भी उनकी मदद करनी पड़ती है, खासकर जब भीड़ किसी फैक्ट्री या ऑफिस के बाहर जमा हो जाए और माहौल बिगड़ने लगे। गार्ड का मुख्य काम होता है कि कोई नुकसान, चोट या बड़ा हादसा न हो।

पुलिस आमतौर पर बड़ी भीड़ को छोटे-छोटे समूहों में बांट देती है, क्योंकि छोटी भीड़ को संभालना आसान होता है। जब लोग छोटे समूह में होते हैं तो उनका व्यवहार थोड़ा शांत हो जाता है। पुलिस ऐसे लोगों को पकड़ लेती है जो भीड़ को ज्यादा भड़का रहे होते हैं या लीडर बनकर दूसरों को उकसा रहे होते हैं। इन लोगों को अलग कर देने से बाकी लोग भी शांत हो जाते हैं और गलत कामों में शामिल नहीं होते।

Security Guard को हमेशा शांत, विनम्र और धैर्यवान रहना चाहिए। उसे भीड़ के प्रभावशाली लोगों से समझदारी से बात करनी चाहिए ताकि स्थिति कंट्रोल में रहे। गार्ड को कभी भी बहस नहीं करनी चाहिए और न ही ऊंची आवाज में बात करनी चाहिए, क्योंकि इससे स्थिति और बिगड़ सकती है। सही तरीके से बातचीत करना ही सबसे बड़ा हथियार होता है।

**7. Visitor Management (आगंतुक प्रबंधन)** -Visitor management का मतलब है किसी भी जगह पर आने-जाने वाले लोगों और गाड़ियों की सही तरीके से जांच और रिकॉर्ड रखना। जब कोई बाहर का व्यक्ति किसी बिल्डिंग, फैक्ट्री या ऑफिस में आता है, तो सबसे पहले उसकी मुलाकात Security Guard से होती है। एंट्री गेट पर अक्सर 'STOP' का साइन लगा होता है, जिसका मतलब है कि अंदर जाने से पहले सुरक्षा जांच जरूरी है।



*(Unarmed Security Guard stops a visitor at the entry gate)*

गार्ड सबसे पहले visitor को रोकता है और उससे visitor register में एंट्री करवाता है। इस रजिस्टर में visitor की पूरी जानकारी लिखी जाती है, जैसे उसका नाम, पता, फोन नंबर, वाहन नंबर, पहचान पत्र (जैसे आधार कार्ड, वोटर कार्ड, ड्राइविंग लाइसेंस या पासपोर्ट), आने और जाने का समय, और वह किससे मिलने आया है। यह सब जानकारी इसलिए ली जाती है ताकि सुरक्षा बनी रहे और ज़रूरत पड़ने पर रिकॉर्ड देखा जा सके।

जब सारी जानकारी दर्ज हो जाती है, तब गार्ड visitor को एक visitor pass देता है, जिससे उसे अंदर जाने की अनुमति मिलती है। जब visitor वापस जाता है, तो उसे यह पास वापस जमा करना होता है। इस पूरी प्रक्रिया से यह सुनिश्चित होता है कि कोई भी अनजान व्यक्ति बिना जांच के अंदर न जा सके और जगह की सुरक्षा बनी रहे।

### **Visitor (आगंतुक) कौन होता है?**

Visitor यानी आगंतुक वह व्यक्ति होता है जो किसी जगह (site) पर काम करने वाला कर्मचारी नहीं होता और न ही वहाँ स्थायी रूप से रहता है। सरल भाषा में, जो व्यक्ति बाहर से किसी काम या उद्देश्य से आता है, उसे visitor कहा जाता है। जहाँ पर Unarmed Security Guard तैनात होता है, वहाँ आने-जाने वाले ऐसे सभी बाहरी लोगों को visitor माना जाता है। इन लोगों का उद्देश्य अलग-अलग हो सकता है जैसे काम से आना, मिलने आना, सेवा देना या किसी ज़रूरी स्थिति में पहुँचना।

### **Visitors के प्रकार -**

- a. दूसरी संस्थाओं के कर्मचारी-**ये वे लोग होते हैं जो किसी दूसरी कंपनी या संस्था से आते हैं, जैसे courier boy, delivery boy या e-commerce कंपनी के कर्मचारी। ये आमतौर पर सामान देने या लेने के लिए आते हैं।
- b. Contractor और उनके कर्मचारी-**जब किसी जगह पर निर्माण, मरम्मत या अन्य काम चल रहा होता है, तो contractor और उनके workers वहाँ आते हैं। ये भी visitor की category में आते हैं।
- c. Appointment के साथ या बिना आने वाले लोग-**कुछ लोग पहले से समय लेकर (appointment लेकर) आते हैं, जबकि कुछ बिना बताए भी आ सकते हैं। दोनों तरह के लोग visitor माने जाते हैं।
- d. सरकारी अधिकारी-**सरकार के अधिकारी जैसे admin officer, inspector या कोई delegate जब किसी काम से आते हैं, तो वे भी visitor होते हैं।
- e. Labour union के नेता और कर्मचारी-**कभी-कभी मजदूर संघ (labour union) के लोग या उनके नेता किसी मुद्दे या बातचीत के लिए आते हैं, ये भी visitor होते हैं।
- f. Vendors (आपूर्तिकर्ता)-**जो लोग सामान सप्लाई करते हैं जैसे raw material या अन्य चीजें लाने वाले, उन्हें vendors कहा जाता है और ये भी visitor में शामिल होते हैं।
- g. ज़रूरी सेवाओं के प्रतिनिधि-**जैसे पानी, बिजली, LPG gas या maintenance से जुड़े लोग जब अपनी सेवा देने आते हैं, तो वे भी visitor होते हैं।
- h. workers (सफाई कर्मचारी)-**सफाई का काम करने वाले लोग जो बाहर से आते हैं, उन्हें भी visitor माना जाता है।
- i. Emergency service वाले लोग-**जैसे fire brigade, police और ambulance के कर्मचारी, जो किसी emergency में आते हैं, वे भी visitor की category में आते हैं।

### **How to Deal with aggressive visitors (आक्रामक (गुस्से वाले) आगंतुकों से कैसे निपटें?)**

आक्रामक (गुस्से वाले) आगंतुकों से निपटना एक सुरक्षा गार्ड के लिए बहुत ज़रूरी कौशल होता है। ऐसे लोग अक्सर भावनात्मक रूप से परेशान, तनाव में या गुस्से में होते हैं, इसलिए उनसे बात करते समय गार्ड को बहुत धैर्य और समझदारी

दिखानी चाहिए। गार्ड को हमेशा शांत रहकर स्थिति को समझने की कोशिश करनी चाहिए और बिना घबराए हालात को कंट्रोल में रखने की कोशिश करनी चाहिए। अपनी समझ (कॉमन सेंस), सूझ-बूझ, सतर्कता और धैर्य का सही इस्तेमाल करके स्थिति को बिगड़ने से रोका जा सकता है। साथ ही, समय पर संबंधित अधिकारियों को सूचना देना भी जरूरी है ताकि वे जल्दी से स्थिति को संभाल सकें।

जब गार्ड किसी आक्रामक व्यक्ति से बात करता है, तो उसे संवेदनशील और विनम्र रहना चाहिए। गार्ड का व्यवहार ऐसा होना चाहिए कि सामने वाला व्यक्ति और ज्यादा भड़कने के बजाय शांत हो जाए। गार्ड को हमेशा ध्यान रखना चाहिए कि उसके बोलने का तरीका, आवाज़ का टोन, चेहरे के भाव और बॉडी लैंग्वेज सही हो, क्योंकि ये सभी चीजें स्थिति को सुधार भी सकती हैं और बिगाड़ भी सकती हैं। इसलिए धीरे-धीरे, साफ और सम्मानजनक तरीके से बात करनी चाहिए और सामने वाले की बात को ध्यान से सुनना चाहिए।

### **मुख्य बिंदु (Main Points):**

- गार्ड को हमेशा शांत और धैर्यवान रहना चाहिए।
- स्थिति को समझकर समझदारी से कंट्रोल करने की कोशिश करनी चाहिए।
- समय पर अधिकारियों को जानकारी देना जरूरी है।
- आक्रामक व्यक्ति से विनम्र और संवेदनशील तरीके से बात करनी चाहिए।
- बोलने का तरीका, आवाज़, चेहरे के भाव और बॉडी लैंग्वेज पर ध्यान देना चाहिए।
- सामने वाले की बात को ध्यान से सुनना चाहिए ताकि स्थिति बिगड़े नहीं।

### **How to Deal with alcoholics or drunkards (शराबी या नशे में व्यक्तियों से कैसे निपटें?)**

शराब पीने वाले लोग अक्सर अपने होश खो देते हैं और सही-गलत का फर्क समझ नहीं पाते। ऐसे लोग कभी-कभी शोर मचाते हैं, दूसरों को परेशान करते हैं और कुछ मामलों में गुस्से में आकर हिंसक भी हो सकते हैं। कई बार वे सिक्योरिटी गार्ड या अन्य लोगों को धमकाते भी हैं, जैसे कि “तुम जानते नहीं मैं कौन हूँ।” इसलिए एक सिक्योरिटी गार्ड को ऐसे व्यक्ति से बहुत समझदारी, धैर्य और सावधानी के साथ निपटना चाहिए। नीचे दिए गए बिंदुओं को ध्यान में रखना जरूरी है।

### **क्या करें ?(Dos)**

सबसे पहले, उस व्यक्ति के प्रति चिंता और सहानुभूति दिखाएं ताकि वह खुद को सुरक्षित महसूस करे और शांत हो सके। हमेशा विनम्र, शांत और मददगार व्यवहार रखें, क्योंकि गुस्से या कठोर भाषा से स्थिति और बिगड़ सकती है। व्यक्ति को साफ और दृढ़ तरीके से समझाएं कि उसे सही तरीके से व्यवहार करना चाहिए, लेकिन बिना झगड़ा किए। उसे भरोसा दिलाएं कि जरूरत पड़ने पर पूरी मदद की जाएगी, ताकि वह घबराए नहीं। अगर व्यक्ति बहुत ज्यादा बदतमीज़ या हिंसक हो जाए या उसकी तबीयत खराब लग रही हो, तो तुरंत संबंधित अधिकारियों या मेडिकल सहायता को बुलाएं। सबसे जरूरी बात यह है कि ऐसे व्यक्ति को कभी अकेला न छोड़ें, क्योंकि उसकी हालत अचानक बिगड़ सकती है।

### **क्या न करें ?(Don'ts)**

शराब पी चुके व्यक्ति को खाने-पीने की चीजें जैसे चाय, कॉफी या खाना न दें, क्योंकि इससे उल्टी या घुटन (चोकिंग)

हो सकती है। बिना डॉक्टर की सलाह के उसे कोई दवाई बिल्कुल न दें, क्योंकि इससे उसकी हालत और खराब हो सकती है। उसे उल्टी कराने की कोशिश भी न करें, यह खतरनाक हो सकता है। सबसे महत्वपूर्ण, ऐसे व्यक्ति को वाहन चलाने की अनुमति कभी न दें, क्योंकि वह खुद के साथ-साथ दूसरों के लिए भी खतरा बन सकता है।

### Unarmed Security Guard की Professional Qualities

Professionalism का मतलब होता है अपना काम सही तरीके से, जिम्मेदारी से और अच्छे व्यवहार के साथ करना। एक Unarmed Security Guard का काम सिर्फ सुरक्षा देना ही नहीं होता, बल्कि लोगों से अच्छा व्यवहार रखना, नियमों का पालन करना और हर स्थिति को समझदारी से संभालना भी जरूरी होता है। जितना अच्छा व्यक्ति अपने काम को समझता है और उसे सही तरीके से करता है, उतना ही वह professional माना जाता है।

**1. Public Relations (लोगों से अच्छा व्यवहार बनाए रखना)**-Security Guard का सबसे पहला काम होता है लोगों के साथ अच्छा संबंध बनाना। क्योंकि जब कोई व्यक्ति किसी जगह पर आता है, तो सबसे पहले वह guard से ही मिलता है। इसलिए guard का पहनावा साफ-सुथरा होना चाहिए, यूनिफॉर्म ठीक से पहनी हो और ID कार्ड जरूर लगा होना चाहिए।

Guard को अलग-अलग लोगों से बात करनी पड़ती है जैसे कर्मचारी, अधिकारी, निवासी, visitors, पुलिस आदि। इसलिए उसका व्यवहार शांत, विनम्र (polite), समय का पाबंद, ईमानदार और जिम्मेदार होना चाहिए।

Public relations का मतलब है लोगों के साथ अच्छा व्यवहार रखना और सही जानकारी देना। Guard को सभी से अच्छे से बात करनी चाहिए, लेकिन साथ ही नियमों का पालन भी करना जरूरी है। ज्यादा दोस्ताना होकर नियम तोड़ना सही नहीं है।

**2. Meet and Greet Procedure (लोगों का स्वागत करने का तरीका)**-Security Guard अक्सर किसी भी जगह का पहला प्रतिनिधि होता है, इसलिए उसका व्यवहार बहुत मायने रखता है। जब कोई visitor आता है तो guard को मुस्कान के साथ उसका स्वागत करना चाहिए। उसे हमेशा मदद करने के लिए तैयार रहना चाहिए।

कुछ जरूरी बातें जो guard को ध्यान रखनी चाहिए:

- हमेशा मुस्कान के साथ स्वागत करें
- फोन जल्दी उठाएं (तीन ring के अंदर)
- गुस्से या परेशान व्यक्ति से भी शांत और विनम्र तरीके से बात करें
- कभी भी बदतमीजी या गुस्सा न दिखाएं
- visitor को “sir” या “madam” कहकर संबोधित करें
- personal बातें न करें
- बैठते या खड़े होते समय सीधा posture रखें

इससे visitor पर अच्छा प्रभाव पड़ता है और जगह की image भी अच्छी बनती है।

**3. Telephone Etiquettes (फोन पर बात करने के नियम)**-Telephone etiquette का मतलब है फोन पर सही और शिष्ट तरीके से बात करना। Guard को फोन पर बात करते समय अपनी आवाज, शब्द और व्यवहार का ध्यान रखना चाहिए।

## कुछ जरूरी बातें:-

- फोन तीसरी ring तक उठा लें
- कॉल उठाते ही नमस्कार या hello बोलें
- अपनी पहचान पहले बताएं
- अगर caller अपना नाम नहीं बताए तो विनम्रता से पूछें
- साफ और छोटी बात करें, लंबी बात न करें
- अगर संबंधित व्यक्ति उपलब्ध नहीं है तो politely message लें
- caller का नाम, नंबर, समय और message सही से लिखें
- caller को ज्यादा देर hold पर न रखें
- बातचीत के अंत में धन्यवाद जरूर कहें

### 4. Be a Team Player(टीम प्लेयर बनना)-एक Unarmed

Security Guard के लिए टीम में काम करना बहुत जरूरी होता है। अकेले काम करने से सुरक्षा में कमी आ सकती है, जैसे गेट पर चेकिंग सही न होना या पेट्रोलिंग में गलती होना। अगर टीम में तालमेल नहीं होगा, तो पूरे सिस्टम पर असर पड़ता है और कंपनी की इमेज भी खराब हो सकती है। इसलिए एक अच्छा गार्ड वही है जिस पर टीम के बाकी लोग भरोसा कर सकें। उसे जरूरत पड़ने पर अपने काम करने के तरीके को बदलना आना चाहिए ताकि टीम का काम बेहतर हो सके। साथ ही, हर सदस्य की काम करने की शैली अलग होती है, इसलिए एक-दूसरे की शैली को समझना और सम्मान देना भी जरूरी है।

साथ ही, गार्ड को वॉकी-टॉकी या फोन पर बात करते समय कुछ सामान्य शब्दों का सही इस्तेमाल आना चाहिए, जैसे “Say again” का मतलब दोबारा बोलना, “Standby” का मतलब अभी जवाब नहीं दे सकता, “Go ahead” का मतलब आप अपनी बात कह सकते हैं, “Roger” का मतलब मैसेज समझ में आ गया, “Over” का मतलब मैंने बोलना खत्म किया, “Affirmative/Negative” का मतलब हाँ या नहीं, और “Out” का मतलब बातचीत खत्म हो गई। इन शब्दों से कम्युनिकेशन साफ और प्रोफेशनल रहता है।

**5. Respect the Right to Privacy(प्राइवैसी का सम्मान करना)-सिक््योरिटी गार्ड का काम होता है लोगों की चेकिंग करना, जैसे आईडी देखना या बैग चेक करना। लेकिन इस दौरान उसे लोगों की प्राइवैसी का पूरा ध्यान रखना चाहिए। अगर कोई व्यक्ति अपने बैग की चेकिंग से मना करता है और प्राइवैसी का हवाला देता है, तो गार्ड को शांति और विनम्रता से उसे नियम समझाने चाहिए। अगर नियम के अनुसार चेकिंग जरूरी है, तो बिना चेकिंग के अंदर जाने की अनुमति नहीं देनी चाहिए। जरूरत पड़े तो अपने सीनियर या अधिकारी को जानकारी देनी चाहिए। गार्ड को हमेशा यह सुनिश्चित करना चाहिए कि केवल वही सामान अंदर जाए जो अनुमति योग्य हो और सही तरीके से जांचा गया हो।**

The Unarmed Security Guard must always be polite and helpful while talking on the phone



### Team Spirit



**6. Respect People's Right to Dignity (मानव गरिमा का सम्मान)**-हर इंसान सम्मान के योग्य होता है, चाहे वह कोई भी हो। यह अधिकार कानून द्वारा सुरक्षित है और इसे किसी से छीना नहीं जा सकता। इसलिए एक सिव्योरिटी गार्ड को अपने व्यवहार में हमेशा शालीनता और सम्मान रखना चाहिए। उसे किसी भी व्यक्ति के साथ ऐसा व्यवहार नहीं करना चाहिए जिससे उसकी इज्जत को ठेस पहुंचे। गार्ड का व्यवहार ही उसकी प्रोफेशनल छवि बनाता है, इसलिए हर स्थिति में संयम और सम्मान बनाए रखना जरूरी है।

**7. Gender Sensitivity(जेंडर सेंसिटिविटी)**-सिव्योरिटी चेकिंग के दौरान जेंडर का ध्यान रखना बहुत जरूरी है। जैसे महिला की तलाशी केवल महिला गार्ड ही करे और वह भी एक अलग और सुरक्षित जगह पर। इसी तरह, ट्रांसजेंडर व्यक्ति को भी अपनी पहचान के अनुसार यह अधिकार होता है कि वह किस जेंडर के गार्ड से चेकिंग करवाना चाहता है। गार्ड को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि किसी के साथ भी गलत व्यवहार, शर्मिंदगी या परेशान करने वाला व्यवहार न हो। सभी के साथ बराबरी और सम्मान से पेश आना ही एक अच्छे सिव्योरिटी गार्ड की पहचान है।

## Self Assessment (NCERT Based)



### A. बहुविकल्पीय प्रश्न (Multiple Choice Questions)

- भारत सरकार ने प्राइवेट सिव्योरिटी एजेंसियाँ (विनियमन) अधिनियम किस वर्ष लागू किया?
  - 2005
  - 2001
  - 2015
  - 2006
- \_\_\_\_\_ ऐसे लोगों का समूह होता है जो शोर मचाते हैं, अनुशासनहीन होते हैं और खतरा भी पैदा कर सकते हैं।
  - सड़क की भीड़
  - त्योहार की भीड़
  - शत्रुतापूर्ण भीड़
  - इनमें से कोई नहीं
- वॉकी-टॉकी या फॉनिक बातचीत में 'roger' का मतलब होता है —
  - कृपया संदेश दोहराएँ
  - मैंने आपका संदेश प्राप्त कर लिया है, लेकिन अभी जवाब नहीं दे सकता
  - कृपया अपना संदेश बताइए
  - संदेश प्राप्त हो गया है और समझ लिया गया है
- किसी नशे में व्यक्ति (alcoholic) से निपटते समय सिव्योरिटी गार्ड को कैसा व्यवहार करना चाहिए?
  - सावधान और समझदारी से
  - विनम्र, शांत और मददगार

(c) कठोर

(d) (a) और (b) दोनों

Ans\_ 1.a

2.c

3.d

4.d

## B. रिक्त स्थान भरें (Fill in the Blanks)

1. आगंतुक का \_\_\_\_\_ उस प्रक्रिया को कहते हैं जिसमें किसी व्यक्ति की जानकारी जैसे नाम, पता, फोन नंबर, वाहन नंबर, आने और जाने का समय दर्ज किया जाता है।
2. आगंतुक का \_\_\_\_\_ प्रवेश और निकास द्वार पर लोगों और वाहनों की आवाजाही की निगरानी करने तथा परिसर में गश्त लगाने से संबंधित होता है।
3. \_\_\_\_\_ और संपत्ति की सुरक्षा बनाए रखना एक अनआर्म्ड सिव्योरिटी गार्ड का मुख्य कार्य होता है।
4. भारत सरकार ने ट्रांसजेंडर व्यक्ति (अधिकारों का संरक्षण) अधिनियम, 2019 लागू किया ताकि नौकरी, शिक्षा और स्वास्थ्य सेवाओं में ट्रांसजेंडर व्यक्तियों के साथ \_\_\_\_\_ को रोका जा सके।
5. गरिमा (सम्मान) का अधिकार एक \_\_\_\_\_ अधिकार है।

Ans\_ 1. पंजीकरण (Registration) 2. नियंत्रण (Control) 3. लोगों (People) 4. भेदभाव (Discrimination) 5. मौलिक (Fundamental)

## C. Very Short Answer Questions.

**प्रश्न:1** सुरक्षा कर्मों की मुख्य जिम्मेदारी क्या होती है?

उत्तर: सुरक्षा कर्मों का काम लोगों, संपत्ति और परिसर की सुरक्षा करना होता है। वह संदिग्ध गतिविधियों पर नजर रखता है और नियमों का पालन करवाता है।

**प्रश्न:2** ड्यूटी के दौरान सतर्कता क्यों जरूरी है?

उत्तर: सतर्क रहने से किसी भी खतरे या समस्या को समय रहते पहचाना जा सकता है। इससे दुर्घटनाओं और अपराध को रोका जा सकता है।

**प्रश्न:3** ट्रैफिक कंट्रोल क्या होता है?

उत्तर: ट्रैफिक कंट्रोल का मतलब वाहनों और लोगों की आवाजाही को सुरक्षित और व्यवस्थित तरीके से नियंत्रित करना होता है।

**प्रश्न:4** ट्रैफिक कंट्रोल के प्रकार कौन-कौन से हैं?

उत्तर: मैनुअल कंट्रोल (हाथ से संकेत देना), सिग्नल आधारित कंट्रोल और बैरियर/बैरिकेट द्वारा कंट्रोल मुख्य प्रकार हैं।

**प्रश्न:5** मैनुअल ट्रैफिक कंट्रोल कैसे किया जाता है?

उत्तर: इसमें सुरक्षा कर्मों हाथ के इशारों, सीटी या संकेतों से वाहनों को रोकता या आगे बढ़ाता है।

**प्रश्न:6** आक्रामक (Aggressive) विजिटर कौन होता है?

उत्तर: जो विजिटर गुस्से में हो, चिल्लाए या नियमों का पालन न करे, उसे आक्रामक विजिटर कहा जाता है।

**प्रश्न:7** आक्रामक विजिटर से कैसे निपटना चाहिए?

उत्तर: शांत रहकर, विनम्र भाषा में बात करनी चाहिए और स्थिति को बिगड़ने से रोकना चाहिए।

**प्रश्न:8** आक्रामक व्यक्ति से बहस क्यों नहीं करनी चाहिए?

उत्तर: बहस करने से स्थिति और खराब हो सकती है और झगड़ा बढ़ सकता है।

**प्रश्न:9** शराबी (Drunkard) व्यक्ति की पहचान कैसे करें?

उत्तर: लड़खड़ाकर चलना, अस्पष्ट बोलना और असामान्य व्यवहार शराबी व्यक्ति की पहचान है।

**प्रश्न:10** शराबी व्यक्ति से कैसे निपटना चाहिए?

उत्तर: दूरी बनाए रखें, शांत तरीके से बात करें और जरूरत पड़ने पर वरिष्ठ या पुलिस को सूचना दें।

**प्रश्न:11** शराबी व्यक्ति को परिसर में क्यों नहीं आने देना चाहिए?

उत्तर: वह दूसरों के लिए खतरा बन सकता है और अनुशासन भंग कर सकता है।

**प्रश्न:12** पेशेवर गुण (Professional Qualities) क्या होते हैं?

उत्तर: समय की पाबंदी, अनुशासन, ईमानदारी और अच्छा व्यवहार पेशेवर गुण हैं।

**प्रश्न:13** एक अच्छे सुरक्षा कर्मी में कौन-कौन से गुण होने चाहिए?

उत्तर: सतर्कता, धैर्य, जिम्मेदारी और शारीरिक फिटनेस जरूरी गुण हैं।

**प्रश्न:14** संचार कौशल (Communication Skill) क्यों जरूरी है?

उत्तर: इससे सुरक्षा कर्मी लोगों से सही तरीके से बात कर सकता है और समस्या को आसानी से हल कर सकता है।

**प्रश्न:15** यूनिफॉर्म का क्या महत्व है?

उत्तर: यूनिफॉर्म से पहचान बनती है और पेशेवर छवि मजबूत होती है।

**प्रश्न:16** ड्यूटी के दौरान मोबाइल का गलत उपयोग क्यों नहीं करना चाहिए?

उत्तर: इससे ध्यान भटकता है और सुरक्षा में चूक हो सकती है।

**प्रश्न:17** विजिटर को एंट्री देने से पहले क्या जांच करनी चाहिए?

उत्तर: उसका पहचान पत्र, उद्देश्य और मिलने वाले व्यक्ति की पुष्टि करनी चाहिए।

**प्रश्न:18** आपात स्थिति (Emergency) में क्या करना चाहिए?

उत्तर: तुरंत सूचना देना, लोगों को सुरक्षित स्थान पर भेजना और नियम अनुसार कार्रवाई करना चाहिए।

**प्रश्न:19** ट्रैफिक जाम होने पर क्या करना चाहिए?

उत्तर: वाहनों को सही दिशा में लगाना और धीरे-धीरे आगे बढ़ाना चाहिए।

**प्रश्न:20** सुरक्षा कर्मी का व्यवहार कैसा होना चाहिए?

उत्तर: हमेशा विनम्र, शांत और मददगार होना चाहिए ताकि लोगों पर अच्छा प्रभाव पड़े।

#### **D. Short Answer Questions.**

**प्रश्न:1** ड्यूटी और जिम्मेदारियाँ (Duties and Responsibilities) क्या होती हैं?

उत्तर: ड्यूटी और जिम्मेदारियाँ किसी भी कर्मचारी के कार्य और कर्तव्यों को दर्शाती हैं जिन्हें उसे सही समय पर और सही तरीके से पूरा करना होता है। इसमें समय पर उपस्थित होना, अपने काम को ईमानदारी से करना, नियमों का पालन करना और सुरक्षा बनाए रखना शामिल है। उदाहरण के लिए, एक सुरक्षा कर्मी की जिम्मेदारी होती है परिसर की निगरानी करना, आने-जाने वालों की जांच करना और किसी भी संदिग्ध गतिविधि पर तुरंत कार्रवाई करना। जिम्मेदारियों का सही पालन करने से कार्यस्थल पर अनुशासन और सुरक्षा बनी रहती है।

**प्रश्न:2** ट्रैफिक कंट्रोल के प्रकार (Types of Traffic Control) क्या हैं?

उत्तर: ट्रैफिक कंट्रोल का मतलब लोगों और वाहनों की आवाजाही को सुरक्षित और व्यवस्थित तरीके से नियंत्रित

करना होता है। इसके मुख्य प्रकार हैं—

मैन्युअल कंट्रोल, जिसमें ट्रैफिक पुलिस या गार्ड हाथ के संकेतों से ट्रैफिक नियंत्रित करते हैं।

सिग्नल आधारित कंट्रोल, जिसमें ट्रैफिक लाइट (लाल, पीली, हरी) के माध्यम से वाहनों को नियंत्रित किया जाता है।

साइन बोर्ड कंट्रोल, जिसमें सड़क के किनारे लगे संकेत (जैसे स्पीड लिमिट, नो एंट्री) के माध्यम से दिशा दी जाती है।

इन सभी तरीकों का उद्देश्य दुर्घटनाओं को कम करना और ट्रैफिक को सुचारु रूप से चलाना होता है।

### **प्रश्न:3 आक्रामक आगंतुकों (Aggressive Visitors) से कैसे निपटना चाहिए?**

उत्तर: आक्रामक आगंतुकों से निपटते समय शांत और संयमित रहना सबसे जरूरी होता है। उनके साथ बहस या झगड़ा नहीं करना चाहिए बल्कि विनम्र भाषा में बात करके उनकी समस्या को समझने की कोशिश करनी चाहिए। यदि स्थिति ज्यादा बिगड़ जाए तो वरिष्ठ अधिकारी या सुरक्षा टीम की मदद लेनी चाहिए। अपनी और दूसरों की सुरक्षा का ध्यान रखना सबसे महत्वपूर्ण होता है। सही तरीके से स्थिति संभालने से विवाद को आसानी से नियंत्रित किया जा सकता है।

### **प्रश्न:4 शराब के नशे में व्यक्ति (Alcoholics or Drunkards) से कैसे व्यवहार करना चाहिए?**

उत्तर: नशे में व्यक्ति से व्यवहार करते समय सावधानी और धैर्य रखना जरूरी है। ऐसे व्यक्ति को उकसाना नहीं चाहिए और शांत तरीके से बात करनी चाहिए। यदि वह व्यक्ति नियंत्रण से बाहर हो रहा हो तो उसे सुरक्षित स्थान पर ले जाने या संबंधित अधिकारियों को सूचित करने की आवश्यकता होती है। हमेशा अपनी सुरक्षा को प्राथमिकता देनी चाहिए और स्थिति को बिगड़ने से रोकना चाहिए।

### **प्रश्न:5 प्रोफेशनल गुण (Professional Qualities) क्या होते हैं?**

उत्तर: प्रोफेशनल गुण वे विशेषताएँ होती हैं जो किसी व्यक्ति को अपने कार्य में कुशल और भरोसेमंद बनाती हैं। इनमें समय की पाबंदी, ईमानदारी, अनुशासन, अच्छा व्यवहार, प्रभावी संचार कौशल और जिम्मेदारी शामिल हैं। एक प्रोफेशनल व्यक्ति अपने काम को गंभीरता से लेता है और हमेशा बेहतर प्रदर्शन करने की कोशिश करता है। ये गुण व्यक्ति की छवि को मजबूत बनाते हैं और उसे कार्यस्थल पर सफल बनाते हैं।

### **E. Answer the following Questions**

#### **प्रश्न 1: एक Unarmed Security Guard में कौन-कौन से पाँच प्रोफेशनल गुण होने चाहिए?**

**उत्तर:-**Unarmed Security Guard (बिना हथियार वाला सुरक्षा गार्ड) किसी भी संस्था, कार्यालय या परिसर की सुरक्षा में बहुत महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। उसके पास केवल शारीरिक ताकत ही नहीं, बल्कि अच्छे व्यवहार और समझदारी जैसे गुण भी होने चाहिए। नीचे पाँच महत्वपूर्ण professional attributes को समझाया गया है:-

**1. Public Relations (लोगों से अच्छा व्यवहार बनाए रखना)-**Security Guard का सबसे पहला काम होता है लोगों के साथ अच्छा संबंध बनाना। क्योंकि जब कोई व्यक्ति किसी जगह पर आता है, तो सबसे पहले वह guard से ही मिलता है। इसलिए guard का पहनावा साफ-सुथरा होना चाहिए, यूनिफॉर्म ठीक से पहनी हो और ID कार्ड जरूर लगा होना चाहिए।

Guard को अलग-अलग लोगों से बात करनी पड़ती है जैसे कर्मचारी, अधिकारी, निवासी, visitors, पुलिस आदि। इसलिए उसका व्यवहार शांत, विनम्र (polite), समय का पाबंद, ईमानदार और जिम्मेदार होना चाहिए।

Public relations का मतलब है लोगों के साथ अच्छा व्यवहार रखना और सही जानकारी देना। Guard को सभी से अच्छे से

बात करनी चाहिए, लेकिन साथ ही नियमों का पालन भी करना जरूरी है। ज्यादा दोस्ताना होकर नियम तोड़ना सही नहीं है।

**2. Be a Team Player(टीम प्लेयर बनना)**-एक Unarmed Security Guard के लिए टीम में काम करना बहुत जरूरी होता है। अकेले काम करने से सुरक्षा में कमी आ सकती है, जैसे गेट पर चेकिंग सही न होना या पेट्रोलिंग में गलती होना। अगर टीम में तालमेल नहीं होगा, तो पूरे सिस्टम पर असर पड़ता है और कंपनी की इमेज भी खराब हो सकती है। इसलिए एक अच्छा गार्ड वही है जिस पर टीम के बाकी लोग भरोसा कर सकें। उसे जरूरत पड़ने पर अपने काम करने के तरीके को बदलना आना चाहिए ताकि टीम का काम बेहतर हो सके। साथ ही, हर सदस्य की काम करने की शैली अलग होती है, इसलिए एक-दूसरे की शैली को समझना और सम्मान देना भी जरूरी है।

**3. Respect the Right to Privacy(प्राइवैसी का सम्मान करना)**-सिक्योरिटी गार्ड का काम होता है लोगों की चेकिंग करना, जैसे आईडी देखना या बैग चेक करना। लेकिन इस दौरान उसे लोगों की प्राइवैसी का पूरा ध्यान रखना चाहिए। अगर कोई व्यक्ति अपने बैग की चेकिंग से मना करता है और प्राइवैसी का हवाला देता है, तो गार्ड को शांति और विनम्रता से उसे नियम समझाने चाहिए। अगर नियम के अनुसार चेकिंग जरूरी है, तो बिना चेकिंग के अंदर जाने की अनुमति नहीं देनी चाहिए। जरूरत पड़े तो अपने सीनियर या अधिकारी को जानकारी देनी चाहिए। गार्ड को हमेशा यह सुनिश्चित करना चाहिए कि केवल वही सामान अंदर जाए जो अनुमति योग्य हो और सही तरीके से जांचा गया हो।

**4. Respect People's Right to Dignity (मानव गरिमा का सम्मान)**-हर इंसान सम्मान के योग्य होता है, चाहे वह कोई भी हो। यह अधिकार कानून द्वारा सुरक्षित है और इसे किसी से छीना नहीं जा सकता। इसलिए एक सिक्योरिटी गार्ड को अपने व्यवहार में हमेशा शालीनता और सम्मान रखना चाहिए। उसे किसी भी व्यक्ति के साथ ऐसा व्यवहार नहीं करना चाहिए जिससे उसकी इज्जत को ठेस पहुंचे। गार्ड का व्यवहार ही उसकी प्रोफेशनल छवि बनाता है, इसलिए हर स्थिति में संयम और सम्मान बनाए रखना जरूरी है।

**5. Gender Sensitivity(जेंडर सेंसिटिविटी)**-सिक्योरिटी चेकिंग के दौरान जेंडर का ध्यान रखना बहुत जरूरी है। जैसे महिला की तलाशी केवल महिला गार्ड ही करे और वह भी एक अलग और सुरक्षित जगह पर। इसी तरह, ट्रांसजेंडर व्यक्ति को भी अपनी पहचान के अनुसार यह अधिकार होता है कि वह किस जेंडर के गार्ड से चेकिंग करवाना चाहता है। गार्ड को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि किसी के साथ भी गलत व्यवहार, शर्मिंदगी या परेशान करने वाला व्यवहार न हो। सभी के साथ बराबरी और सम्मान से पेश आना ही एक अच्छे सिक्योरिटी गार्ड की पहचान है।

**प्रश्न 2: 'Visitor Management' से आप क्या समझते हैं?**

**उत्तर:-**Visitor Management का मतलब होता है किसी संस्थान, कार्यालय या भवन में आने वाले आगंतुकों (Visitors) का सही तरीके से प्रबंधन करना। इसमें विजिटर का नाम, पता, मिलने का उद्देश्य, समय आदि की जानकारी रजिस्टर में दर्ज की जाती है। इसके अलावा, यह सुनिश्चित किया जाता है कि विजिटर केवल उसी स्थान पर जाए जहाँ उसे अनुमति दी गई है। Visitor Management का मुख्य उद्देश्य सुरक्षा बनाए रखना और अनधिकृत व्यक्तियों को अंदर आने से रोकना होता है। इसके माध्यम से संस्था को यह भी पता रहता है कि कौन व्यक्ति कब आया और कब गया। यह प्रक्रिया सुरक्षा के साथ-साथ रिकॉर्ड रखने में भी बहुत महत्वपूर्ण होती है।

**प्रश्न 3: 'Right to Privacy' पर एक संक्षिप्त नोट लिखिए।**

**उत्तर:-**Right to Privacy का मतलब है किसी व्यक्ति की निजी जानकारी और व्यक्तिगत जीवन को सुरक्षित रखना और

बिना अनुमति के उसमें दखल न देना। यह एक मौलिक अधिकार है जो हर व्यक्ति को सम्मान और स्वतंत्रता देता है। उदाहरण के लिए, किसी की व्यक्तिगत जानकारी जैसे फोन नंबर, पता या निजी बातचीत को बिना अनुमति साझा करना गलत है। सुरक्षा गार्ड के लिए यह जरूरी है कि वह जांच करते समय किसी व्यक्ति की गरिमा और गोपनीयता का ध्यान रखे। जैसे कि तलाशी के दौरान शालीनता बनाए रखना और अनावश्यक सवाल न पूछना। Privacy का सम्मान करना एक जिम्मेदार और प्रोफेशनल व्यवहार को दर्शाता है।

#### **प्रश्न 4: सुरक्षा जांच के दौरान एक transgender व्यक्ति की सहायता कैसे की जानी चाहिए?**

**उत्तर:-**सुरक्षा जांच के दौरान transgender व्यक्ति के साथ सम्मान और संवेदनशीलता से व्यवहार करना बहुत जरूरी है। सबसे पहले, गार्ड को उनकी पहचान का सम्मान करना चाहिए और उनके साथ किसी भी प्रकार का भेदभाव नहीं करना चाहिए। यदि संभव हो, तो जांच के लिए उनकी पसंद के अनुसार male या female स्टाफ उपलब्ध कराया जाना चाहिए। जांच हमेशा प्राइवेट और सम्मानजनक तरीके से की जानी चाहिए ताकि उनकी गरिमा बनी रहे। गार्ड को यह ध्यान रखना चाहिए कि कोई भी अपमानजनक टिप्पणी या व्यवहार न हो। इसके अलावा, उन्हें सहज महसूस कराने के लिए शांत और विनम्र भाषा का प्रयोग करना चाहिए। इस तरह का व्यवहार न केवल मानव अधिकारों का सम्मान करता है बल्कि एक सुरक्षित और सकारात्मक वातावरण भी बनाता है।



■ **व्यक्तिगत सुरक्षा (Personal Safety)** का मतलब है अपने आसपास के माहौल को समझना और ऐसी जगहों, परिस्थितियों या लोगों से दूर रहना जो नुकसान पहुंचा सकते हैं। आसान भाषा में कहें तो, खुद को सुरक्षित रखना ही व्यक्तिगत सुरक्षा है। इसमें हमें हमेशा सतर्क रहना चाहिए, अपने आसपास हो रही गतिविधियों पर ध्यान देना चाहिए और किसी भी संदिग्ध स्थिति को नजरअंदाज नहीं करना चाहिए।

एक **अनआर्म्ड सिक््योरिटी गार्ड** (बिना हथियार वाला सुरक्षा गार्ड) की सबसे बड़ी जिम्मेदारी होती है कि वह अपने क्षेत्र में लोगों और संपत्ति की सुरक्षा सुनिश्चित करे। लेकिन इसके साथ-साथ गार्ड को अपनी खुद की सुरक्षा का भी पूरा ध्यान रखना चाहिए। अगर गार्ड खुद सुरक्षित नहीं रहेगा, तो वह दूसरों की सुरक्षा भी सही तरीके से नहीं कर पाएगा। इसलिए उसे हर समय सावधानी बरतनी चाहिए और ऐसे जोखिमों से बचना चाहिए जो उसे नुकसान पहुंचा सकते हैं।

**जोखिम (Risk)** का मतलब होता है भविष्य में किसी नुकसान या खतरे की संभावना। यह ऐसी स्थिति होती है जिसमें कुछ गलत हो सकता है या कोई अनचाहा परिणाम सामने आ सकता है। उदाहरण के लिए, रात के समय अकेले ड्यूटी करना, अजनबी लोगों से सामना होना, या किसी सुनसान जगह पर तैनाती होना—ये सभी जोखिम को बढ़ा देते हैं। खासकर जब गार्ड अकेला होता है, तब उसकी जिम्मेदारी और खतरा दोनों बढ़ जाते हैं, इसलिए उसे और ज्यादा सतर्क और समझदारी से काम लेना पड़ता है।

**व्यक्तिगत सुरक्षा बनाए रखना** बहुत जरूरी है। इसके लिए गार्ड को हमेशा चौकन्ना रहना चाहिए, सही तरीके से यूनिफॉर्म और सुरक्षा उपकरण पहनने चाहिए, और अपने स्वास्थ्य व साफ-सफाई का भी ध्यान रखना चाहिए। साथ ही, किसी भी संदिग्ध गतिविधि को तुरंत पहचानकर सही कदम उठाना चाहिए। इस तरह, जब गार्ड अपनी सुरक्षा का ध्यान रखेगा, तभी वह दूसरों की सुरक्षा भी अच्छे से कर पाएगा।

### ■ **व्यक्तिगत सुरक्षा (Personal Safety) क्या है और क्यों जरूरी है?**

व्यक्तिगत सुरक्षा को हम काम के दौरान अपनी खुद की सुरक्षा भी कह सकते हैं। इसे “ऑक्यूपेशनल सेफ्टी” भी कहा जाता है। एक बिना हथियार वाले सुरक्षा गार्ड (Unarmed Security Guard) का काम लोगों और संपत्ति की रक्षा करना होता है, इसलिए उसकी अपनी सुरक्षा सबसे पहले जरूरी होती है। अगर गार्ड खुद सुरक्षित रहेगा तभी वह दूसरों को भी सुरक्षित रख पाएगा।



काम के दौरान कई तरह के खतरे हो सकते हैं, जैसे संदिग्ध व्यक्ति, चोरी, झगड़ा, आग, या कोई दुर्घटना। इसलिए गार्ड को हमेशा सतर्क और समझदार रहना चाहिए। उसकी सुरक्षा इस बात पर निर्भर करती है कि वह अपने आसपास की स्थिति को कितनी

अच्छी तरह समझता है और खतरे को समय रहते पहचान पाता है।

अब इसे आसान तरीके से पॉइंट में समझते हैं:-

1. **खतरे का पहले से अंदाजा लगाना**-गार्ड को हमेशा सोचना चाहिए कि कौन-कौन से खतरे हो सकते हैं। जैसे अजनबी व्यक्ति, संदिग्ध सामान, या असामान्य गतिविधि। इससे वह पहले से तैयार रह सकता है।
2. **हमेशा सतर्क और चौकन्ना रहना**-गार्ड को अपनी ड्यूटी के दौरान कभी लापरवाही नहीं करनी चाहिए। उसे हर छोटी-बड़ी गतिविधि पर ध्यान देना चाहिए ताकि कोई भी खतरा तुरंत पहचान में आ सके।
3. **अपने आसपास की पूरी जानकारी रखना**-गार्ड को यह पता होना चाहिए कि उसके क्षेत्र में क्या हो रहा है। कौन आ-जा रहा है, कौन सा इलाका खाली है, कहाँ भीड़ है—इन सब बातों पर नजर रखना जरूरी है।
4. **संदिग्ध चीजों और लोगों की तुरंत सूचना देना**-अगर कोई व्यक्ति, वस्तु या स्थिति अजीब या संदिग्ध लगे, तो उसे तुरंत अपने सुपरवाइजर या संबंधित अधिकारी को बताना चाहिए। देरी करने से खतरा बढ़ सकता है।
5. **रोजाना का प्लान बनाना**-गार्ड को अपनी ड्यूटी का एक प्लान बनाना चाहिए, जिसमें सुरक्षा से जुड़ी बातों का ध्यान रखा जाए। इससे काम व्यवस्थित रहता है और जोखिम कम होता है।
6. **सहकर्मियों और सुपरवाइजर से संपर्क में रहना**-खासकर रात की ड्यूटी में गार्ड को अपने साथियों और सुपरवाइजर से फोन के जरिए संपर्क बनाए रखना चाहिए, ताकि जरूरत पड़ने पर तुरंत मदद मिल सके।
7. **CCTV की मदद से निगरानी रखना**-अगर एक गार्ड गश्त (patrolling) कर रहा है, तो दूसरा गार्ड CCTV कैमरों के जरिए अलग-अलग जगहों की निगरानी कर सकता है। इससे पूरे क्षेत्र पर नजर बनी रहती है।
8. **खतरा होने पर सुरक्षित जगह पर जाना**-अगर गार्ड को अपनी जान का खतरा महसूस हो, तो उसे तुरंत सुरक्षित जगह पर जाना चाहिए और अधिकारियों को सूचना देनी चाहिए। बहादुरी दिखाने के चक्कर में खुद को खतरे में डालना सही नहीं है।

### **व्यक्तिगत स्वच्छता और व्यक्तित्व (Personal Hygiene and Appearance)**

एक बिना हथियार वाला सुरक्षा गार्ड (Unarmed Security Guard) अक्सर दूर से ही दिखाई देता है। उसकी मौजूदगी से लोगों को अपने आप ही सुरक्षा और भरोसे का एहसास होता है। चाहे वह किसी कॉलोनी में तैनात हो या मॉल, पार्क जैसे सार्वजनिक स्थान पर, उसकी छवि लोगों के मन पर सीधा प्रभाव डालती है। इसलिए उसका साफ-सुथरा रहना और अच्छा दिखना बहुत जरूरी होता है।

'स्वच्छता' का मतलब है अपने शरीर और आसपास के वातावरण को साफ रखना, ताकि बीमारियाँ, संक्रमण और गंदगी फैलने से रोकी जा सके। एक सुरक्षा गार्ड का काम केवल निगरानी करना ही नहीं होता, बल्कि लोगों के सामने एक जिम्मेदार और अनुशासित व्यक्ति की छवि बनाना भी होता है।

### **Hygiene Standards-**

**A. Personal Grooming (व्यक्तिगत साज-सज्जा)** -Personal grooming का मतलब होता है अपने शरीर, कपड़ों और साफ-सफाई का ध्यान रखना। एक Unarmed Security Guard के लिए यह बहुत जरूरी है, क्योंकि वह सिर्फ खुद को नहीं बल्कि अपनी security agency को भी represent करता है। अगर guard साफ-सुथरा और ठीक से तैयार

हो, तो लोग उसे serious लेते हैं और respect देते हैं।

**1. Uniform (यूनिफॉर्म)**-Security guard की एक तय यूनिफॉर्म होती है, जो agency decide करती है। यूनिफॉर्म हमेशा साफ, धुली हुई और ठीक से प्रेस की हुई होनी चाहिए।

Private security guard की यूनिफॉर्म Army, Navy, Air Force या Police से अलग होती है। कानून (Private Security Agencies Regulation Act 2005) के अनुसार अगर कोई guard इन forces की यूनिफॉर्म पहनता है, तो उसे सजा हो सकती है (जेल या जुर्माना या दोनों)।

एक security guard की यूनिफॉर्म में ये चीजें जरूरी होती हैं:

- Arm badge (जिस पर agency का नाम होता है)
- Shoulder या chest badge (पद बताने के लिए)
- सीटी (whistle) जो left pocket में लगी होती है
- लेस वाले जूते
- Headgear (टोपी) जिस पर agency का निशान हो सकता है



**2. Hand Hygiene (हाथों की सफाई)**-हाथों की सफाई बहुत जरूरी है, खासकर COVID जैसे समय में। वायरस हाथों और सतहों के जरिए फैलता है, इसलिए बार-बार हाथ धोना जरूरी है।

Security guard को चाहिए:

- खाने से पहले और बाद में हाथ धोए
- साबुन या sanitizer का इस्तेमाल करे
- नाखून छोटे रखे (कटे हुए)
- दूसरों को भी हाथ साफ रखने के लिए प्रेरित करे

यह और भी जरूरी हो जाता है अगर guard hospital में काम कर रहा हो।

**3. बालों की देखभाल (Hair Care)**-बाल हमेशा साफ और अच्छे से कंघी किए हुए होने चाहिए। इससे व्यक्ति साफ और प्रोफेशनल लगता है।

- लंबे बाल हैं तो उन्हें बांधकर रखना चाहिए
- छोटे बाल हैं तो उन्हें समय-समय पर कटवाना चाहिए
- पुरुषों को दाढ़ी-मूंछ साफ या ट्रिम करके रखनी चाहिए

**4. नहाना (Bath)**-हर दिन नहाना बहुत जरूरी है, खासकर ड्यूटी पर आने से पहले। इससे शरीर साफ रहता है और बदबू नहीं आती।

- रोज साबुन से नहाना चाहिए

- एक्सरसाइज के बाद भी नहाना जरूरी है
- चेहरे और आंखों को दिन में कम से कम दो बार धोना चाहिए
- जरूरत हो तो deodorant या powder लगाना चाहिए

**5. मुंह और दांतों की सफाई (Oral Care)**-मुंह की सफाई भी बहुत जरूरी है क्योंकि guard को लोगों से पास में बात करनी पड़ती है।

- दिन में कम से कम दो बार ब्रश करना चाहिए (सुबह और रात को)
- हर बार खाने के बाद मुंह धोना चाहिए
- flossing करना चाहिए ताकि दांतों के बीच फंसा खाना निकल जाए
- mouthwash का भी इस्तेमाल कर सकते हैं

इससे दांतों की बीमारी, बदबू और संक्रमण से बचाव होता है।

**6. पैरों की देखभाल (Feet Care)**-Security guard को लंबे समय तक खड़े रहना पड़ता है, इसलिए पैरों की देखभाल जरूरी है।

- दिन में कम से कम दो बार पैरों को धोना चाहिए
- रोज साफ मोजे पहनने चाहिए
- आरामदायक और फिट जूते पहनने चाहिए
- जूते हमेशा पॉलिश किए हुए होने चाहिए

अगर जूते आरामदायक नहीं होंगे तो पैर दर्द और थकान हो सकती है।

**b. Avoid intoxicating products (नशीली चीज़ों से दूर रहना)** - एक बिना हथियार वाला सिक्योरिटी गार्ड (Unarmed Security Guard) के लिए सबसे जरूरी बात है कि वह हमेशा होश में, सतर्क और फिट रहे। शराब और तंबाकू जैसी नशीली चीज़ें दिमाग और शरीर दोनों पर बुरा असर डालती हैं। अगर कोई गार्ड ड्यूटी के समय इनका सेवन करता है, तो इससे उसकी छवि खराब होती है और लोगों को भी सुरक्षा व्यवस्था पर भरोसा कम हो जाता है। इस काम में हर समय चौकन्ना रहना, आसपास की गतिविधियों पर नजर रखना और किसी भी घटना को सही तरीके से समझकर रिपोर्ट करना जरूरी होता है, लेकिन नशे की हालत में ये सब सही तरीके से नहीं हो पाता।

बार-बार शराब पीने से शरीर में कई तरह की बीमारियाँ हो सकती हैं जैसे भूख कम लगना, तनाव (डिप्रेशन), चिंता, विटामिन की कमी, त्वचा, दिल, लीवर और दिमाग से जुड़ी समस्याएँ। इसके अलावा शरीर का संतुलन बिगड़ जाता है, आंखों से साफ नहीं दिखता, बोलने में दिक्कत होती है और याददाश्त भी कमजोर हो जाती है। अगर कोई व्यक्ति कम समय में ज्यादा शराब पी ले, तो उसे सिर दर्द, उल्टी, बेहोशी जैसी समस्या हो सकती है, और ज्यादा गंभीर स्थिति में मौत भी हो सकती है। नशा करने से व्यक्ति की सोचने-समझने की क्षमता कम हो जाती है और वह अपराध या धोखाधड़ी का शिकार भी आसानी से बन सकता है।

**c. Basic exercises (बेसिक एक्सरसाइज)**-स्वस्थ रहने के लिए रोजाना व्यायाम करना बहुत जरूरी है, खासकर

सिक्वोरिटी गार्ड के लिए क्योंकि उनका काम शारीरिक और मानसिक दोनों रूप से एक्टिव रहने का होता है। एक्सरसाइज दो हिस्सों में होती है – वार्म-अप और वार्म-डाउन। वार्म-अप में शरीर को एक्टिव करने के लिए दौड़ना, पुश-अप, सिट-अप और चिन-अप जैसे अभ्यास किए जाते हैं। इससे शरीर गर्म होता है और मांसपेशियाँ काम करने के लिए तैयार हो जाती हैं।

वार्म-डाउन एक्सरसाइज वर्कआउट के बाद की जाती है, जिसमें शरीर को आराम देने और मांसपेशियों को ढीला करने के लिए स्ट्रेचिंग की जाती है, जैसे जांघ (क्वाड्रिसेप्स) स्ट्रेच, ग्लूट्स स्ट्रेच, हैमस्ट्रिंग स्ट्रेच और चेस्ट एक्सरसाइज। जब हम एक्सरसाइज करते हैं, तो मांसपेशियाँ कड़ी हो सकती हैं, जिससे चोट लगने का खतरा रहता है। इसलिए एक्सरसाइज के बाद स्ट्रेचिंग करना जरूरी होता है और हर स्ट्रेच को कम से कम 15 सेकंड तक बिना हिलाए पकड़े रखना चाहिए। इससे शरीर लचीला रहता है और चोट लगने की संभावना कम हो जाती है।

## Self Assessment (NCERT Based)



### A. Multiple Choice Questions.

**प्रश्न 1.** व्यक्तिगत सुरक्षा (Personal Safety) बनाए रखने का मुख्य उद्देश्य क्या है?

- A. समय बिताना
- B. खुद को और दूसरों को सुरक्षित रखना
- C. केवल नियमों का पालन करना
- D. काम से बचना

**प्रश्न 2.** व्यक्तिगत स्वच्छता (Personal Hygiene) में कौन सा कार्य शामिल नहीं है?

- A. नियमित स्नान करना
- B. साफ कपड़े पहनना
- C. नाखून गंदे रखना
- D. हाथ धोना

**प्रश्न 3.** यूनिफॉर्म (Uniform) पहनते समय क्या ध्यान रखना चाहिए?

- A. गंदी और मुड़ी हुई हो
- B. साफ और ठीक से प्रेस की हुई हो
- C. बहुत ढीली हो
- D. फैशन के अनुसार बदली जाए

**प्रश्न 4.** हाथों की स्वच्छता (Hand Hygiene) क्यों जरूरी है?

- A. दिखावा करने के लिए
- B. समय बिताने के लिए
- C. संक्रमण और बीमारियों से बचने के लिए
- D. केवल नियमों के कारण

**प्रश्न 5.** नशीले पदार्थों (Intoxicating Products) से दूर रहना क्यों आवश्यक है?

- A. क्योंकि वे महंगे होते हैं
- B. क्योंकि वे स्वास्थ्य और कार्य क्षमता को नुकसान पहुंचाते हैं
- C. क्योंकि वे आसानी से नहीं मिलते
- D. क्योंकि उनका स्वाद अच्छा नहीं होता

**Ans. 1. b      2. c      3. b      4. c      5. b**

**B. Fill in the Blanks.**

1. बिना हथियार वाला सुरक्षा गार्ड \_\_\_\_\_ और \_\_\_\_\_ उत्पादों के सेवन से बचना चाहिए क्योंकि यह व्यक्ति के मानसिक और शारीरिक स्वास्थ्य को प्रभावित करता है।
2. \_\_\_\_\_ वह प्रक्रिया है जिसमें व्यक्ति अपने और अपने आसपास के वातावरण को साफ रखता है ताकि बीमारियों के होने और फैलने से रोका जा सके।
3. बिना हथियार वाले सुरक्षा गार्ड का काम यह मांग करता है कि वह हर समय \_\_\_\_\_ और \_\_\_\_\_ रहे, ताकि घटनाओं को देख सके, रोक सके और रिपोर्ट कर सके।
4. एक \_\_\_\_\_ सुरक्षा गार्ड को आगंतुक (विजिटर) गंभीरता से लेते हैं और उसका सम्मान करते हैं।
5. बिना हथियार वाला सुरक्षा गार्ड अलग-अलग क्षेत्रों में होने वाली गतिविधियों को देखने के लिए \_\_\_\_\_ निगरानी प्रणाली का उपयोग कर सकता है।
6. \_\_\_\_\_ अधिनियम 2005 के अनुसार, यदि कोई निजी सुरक्षा गार्ड या सुपरवाइज़र सेना, नौसेना, वायुसेना या पुलिस की वर्दी पहनता है, तो गार्ड और सुरक्षा एजेंसी का मालिक दोनों दंड के पात्र होते हैं।

**Ans. 1.** शराब (Alcohol) और तंबाकू (Tobacco) **2.** स्वच्छता (Hygiene) **3.** सतर्क (Alert) और चौकस (Vigilant) **4.** पेशेवर (Professional) **5.** सीसीटीवी (CCTV) **6.** निजी सुरक्षा एजेंसी (विनियमन) अधिनियम 2005 (Private Security Agencies Regulation Act, 2005)

**C. Very Short Answer Questions.**

1. व्यक्तिगत सुरक्षा (Personal Safety) क्या है?  
व्यक्तिगत सुरक्षा का मतलब खुद को चोट, बीमारी और दुर्घटना से बचाना है। इसमें सावधानी, सतर्कता और सुरक्षित व्यवहार शामिल होता है।
2. व्यक्तिगत स्वच्छता (Personal Hygiene) क्यों जरूरी है?  
यह शरीर को साफ रखती है और बीमारियों से बचाती है। साथ ही दूसरों पर अच्छा प्रभाव डालती है।
3. अच्छा व्यक्तित्व और दिखावट (Appearance) क्यों महत्वपूर्ण है?  
साफ-सुथरा और सलीकेदार दिखना आत्मविश्वास बढ़ाता है। इससे लोगों पर सकारात्मक प्रभाव पड़ता है।
4. यूनिफॉर्म (Uniform) पहनने का क्या महत्व है?  
यूनिफॉर्म अनुशासन और पहचान दिखाती है। यह कार्यस्थल पर एक समानता भी बनाती है।
5. हाथों की स्वच्छता (Hand Hygiene) क्यों जरूरी है?

हाथों में सबसे ज्यादा कीटाणु होते हैं। सही तरीके से हाथ धोने से संक्रमण का खतरा कम होता है।

6. हाथ कब-कब धोने चाहिए?

खाने से पहले, शौचालय के बाद, बाहर से आने पर और किसी गंदी चीज को छूने के बाद।

7. बालों की देखभाल (Hair Care) कैसे करनी चाहिए?

बालों को नियमित धोना और साफ रखना चाहिए। इससे डैंड्रफ और गंदगी से बचाव होता है।

8. नहाने (Bath) का क्या महत्व है?

रोज नहाने से शरीर साफ रहता है और पसीने की बदबू दूर होती है। यह त्वचा को स्वस्थ रखता है।

9. मुंह की देखभाल (Oral Care) क्यों जरूरी है?

दांत और मसूड़े स्वस्थ रहते हैं। इससे बदबू और दांतों की बीमारी से बचाव होता है।

10. दांत कितनी बार साफ करने चाहिए?

दिन में कम से कम दो बार, सुबह और रात को सोने से पहले ब्रश करना चाहिए।

11. पैरों की देखभाल (Feet Care) क्यों जरूरी है?

पैरों को साफ और सूखा रखने से फंगल इंफेक्शन से बचाव होता है। यह आराम और स्वास्थ्य दोनों के लिए जरूरी है।

12. नाखूनों की सफाई क्यों जरूरी है?

लंबे और गंदे नाखूनों में कीटाणु जमा होते हैं। इन्हें नियमित काटना और साफ रखना चाहिए।

13. साफ कपड़े पहनना क्यों जरूरी है?

साफ कपड़े पहनने से अच्छा प्रभाव पड़ता है और संक्रमण का खतरा कम होता है।

14. पसीने की बदबू से कैसे बचें?

रोज नहाना, साफ कपड़े पहनना और डियोड्रेंट का उपयोग करना चाहिए।

15. नशे वाली चीजों (Intoxicating Products) से बचना क्यों जरूरी है?

यह स्वास्थ्य के लिए बहुत हानिकारक होती हैं। यह शरीर और दिमाग दोनों को नुकसान पहुंचाती हैं।

16. तंबाकू और शराब के क्या नुकसान हैं?

ये फेफड़ों, दिल और लीवर को नुकसान पहुंचाते हैं। साथ ही आदत बनकर जीवन को खराब करते हैं।

17. बेसिक एक्सरसाइज (Basic Exercises) क्यों जरूरी है?

यह शरीर को फिट और मजबूत बनाती है। इससे ऊर्जा और स्टैमिना बढ़ता है।

18. रोज कितनी एक्सरसाइज करनी चाहिए?

कम से कम 20-30 मिनट रोज एक्सरसाइज करनी चाहिए।

19. सही खान-पान का स्वच्छता से क्या संबंध है?

साफ और संतुलित भोजन शरीर को स्वस्थ रखता है। गंदा खाना बीमारी फैला सकता है।

20. अच्छी आदतें (Good Habits) क्यों जरूरी हैं?

अच्छी आदतें जीवन को स्वस्थ और अनुशासित बनाती हैं। इससे सफलता और आत्मविश्वास बढ़ता है।

## D. Short Answer Questions.

### प्रश्न:1 व्यक्तिगत सुरक्षा (Maintaining Personal Safety) का क्या महत्व है?

उत्तर: व्यक्तिगत सुरक्षा का मतलब है अपने आप को चोट, संक्रमण और दुर्घटनाओं से बचाना। सैलून या किसी भी कार्यस्थल पर काम करते समय सुरक्षा नियमों का पालन करना बहुत जरूरी होता है, जैसे उपकरणों का सही उपयोग करना, फिसलन से बचना और केमिकल्स को सावधानी से संभालना। इससे व्यक्ति सुरक्षित रहता है और काम बिना

किसी जोखिम के सही तरीके से पूरा होता है।

**प्रश्न:2 पर्सनल हाइजीन और अपीयरेंस (Personal Hygiene and Appearance) क्यों जरूरी है?**

उत्तर: पर्सनल हाइजीन का मतलब शरीर की साफ-सफाई और अच्छी देखभाल करना होता है, जैसे रोज नहाना, साफ कपड़े पहनना, बाल और नाखून साफ रखना। अपीयरेंस यानी आपका दिखने का तरीका, जो साफ-सुथरा और प्रोफेशनल होना चाहिए। इससे न सिर्फ आपका आत्मविश्वास बढ़ता है बल्कि ग्राहक पर भी अच्छा प्रभाव पड़ता है और वह आप पर भरोसा करता है।

**प्रश्न:3 यूनिफॉर्म और हैंड हाइजीन (Uniform and Hand Hygiene) का क्या महत्व है?**

उत्तर: यूनिफॉर्म पहनना प्रोफेशनल पहचान को दर्शाता है और कार्यस्थल पर अनुशासन बनाए रखता है। यूनिफॉर्म हमेशा साफ और प्रेस किया हुआ होना चाहिए। हैंड हाइजीन बहुत जरूरी है क्योंकि हाथों के जरिए ही संक्रमण फैलता है। इसलिए काम से पहले और बाद में हाथों को साबुन या सैनिटाइज़र से अच्छी तरह साफ करना चाहिए ताकि ग्राहक और खुद दोनों सुरक्षित रहें।

**प्रश्न:4 बालों, नहाने, मुंह और पैरों की देखभाल (Hair Care, Bath, Oral Care, Feet Care) कैसे करनी चाहिए?**

उत्तर: बालों को साफ और व्यवस्थित रखना चाहिए ताकि वे गंदे या उलझे न दिखें। रोज या नियमित अंतराल पर नहाना चाहिए जिससे शरीर साफ और ताजा रहे। ओरल केयर के लिए दिन में दो बार ब्रश करना और मुंह की सफाई रखना जरूरी है ताकि सांस ताजा रहे। पैरों की सफाई भी जरूरी है, उन्हें रोज धोना, नाखून काटना और साफ रखना चाहिए ताकि बदबू और संक्रमण से बचा जा सके।

**प्रश्न:5 नशीले पदार्थों से बचाव और बेसिक एक्सरसाइज (Avoid Intoxicating Products and Basic Exercises) क्यों जरूरी हैं?**

उत्तर: नशीले पदार्थ जैसे तंबाकू, शराब आदि से बचना चाहिए क्योंकि ये स्वास्थ्य को नुकसान पहुंचाते हैं और काम की क्षमता को कम करते हैं। इसके अलावा, नियमित हल्की-फुल्की एक्सरसाइज जैसे वॉक, स्ट्रेचिंग या योग करने से शरीर फिट रहता है, ऊर्जा बनी रहती है और व्यक्ति मानसिक रूप से भी स्वस्थ रहता है। इससे कार्य क्षमता और ध्यान दोनों बेहतर होते हैं।

**E. Answer the following Questions.**

**प्रश्न 1. Unarmed Security Guard को नशे (intoxicating products) से क्यों बचना चाहिए?**

**उत्तर:-** एक Unarmed Security Guard को नशे वाली चीज़ों (जैसे शराब, तंबाकू आदि) से दूर रहना चाहिए क्योंकि ये उसकी शारीरिक और मानसिक क्षमता को कमजोर कर देती हैं। सुरक्षा गार्ड का काम बहुत जिम्मेदारी वाला होता है, जिसमें सतर्कता (alertness) और तेज़ निर्णय लेने की क्षमता जरूरी होती है।

अगर गार्ड नशा करता है, तो उसकी सोचने-समझने की शक्ति कम हो जाती है और वह सही समय पर सही प्रतिक्रिया नहीं दे पाता। इससे सुरक्षा में खतरा बढ़ सकता है। इसके अलावा, ड्यूटी के समय नशा करने से कंपनी की छवि खराब होती है और लोगों का भरोसा भी कम हो जाता है।

इसलिए, एक अच्छा सुरक्षा गार्ड हमेशा नशे से दूर रहता है ताकि वह अपना काम पूरी जिम्मेदारी और ईमानदारी से कर

सके।

## प्रश्न 2. Unarmed Security Guard को ड्यूटी के समय कैसी यूनिफॉर्म पहननी चाहिए?

**उत्तर:-**Unarmed Security Guard को हमेशा साफ-सुथरी, प्रेस की हुई और सही फिटिंग वाली यूनिफॉर्म पहननी चाहिए। यूनिफॉर्म से गार्ड की पहचान होती है और यह उसके पेशेवर व्यवहार को दर्शाती है।

यूनिफॉर्म में आमतौर पर शामिल होते हैं:

- साफ और प्रेस किया हुआ कपड़ा (शर्ट-पैट)
- पहचान पत्र (ID Card)
- बैज या लोगो
- चमकदार और साफ जूते

गार्ड की यूनिफॉर्म स्मार्ट और व्यवस्थित (neat & tidy) होनी चाहिए ताकि वह देखने में प्रोफेशनल लगे। इससे लोगों में विश्वास बढ़ता है और अनुशासन का भी पता चलता है।

## प्रश्न 3 निहत्थे सुरक्षा गार्ड (Unarmed Security Guard) को कौन-कौन सी तीन व्यक्तिगत स्वच्छता (Personal Hygiene) की आदतें अपनानी चाहिए?

एक निहत्थे सुरक्षा गार्ड के लिए व्यक्तिगत स्वच्छता बहुत जरूरी होती है, क्योंकि वह लोगों से सीधे संपर्क में रहता है और उसकी साफ-सफाई से संस्था की छवि भी जुड़ी होती है। नीचे तीन मुख्य आदतें दी गई हैं:-

1. साफ-सुथरी वर्दी पहनना-सुरक्षा गार्ड की वर्दी उसकी पहचान होती है। अगर वर्दी साफ, प्रेस की हुई और सही तरीके से पहनी हो, तो यह एक अच्छा प्रभाव डालती है। गंदी या अस्त-व्यस्त वर्दी से न केवल गलत छवि बनती है बल्कि यह अस्वच्छता भी दर्शाती है। इसलिए गार्ड को रोज साफ वर्दी पहननी चाहिए।
2. हाथों और शरीर की नियमित सफाई रखना-गार्ड को रोज नहाना चाहिए और अपने हाथों को बार-बार धोना चाहिए, खासकर खाने से पहले और ड्यूटी के दौरान। साफ शरीर से बीमारियों का खतरा कम होता है और व्यक्ति ताजा और सक्रिय महसूस करता है। गंदगी से संक्रमण फैल सकता है, जिससे काम प्रभावित होता है।
3. मुंह और सांस की स्वच्छता बनाए रखना-गार्ड को रोज दांत साफ करने चाहिए और मुंह की बदबू से बचना चाहिए। क्योंकि उसे लोगों से बातचीत करनी होती है, इसलिए अच्छी सांस और साफ मुंह होना बहुत जरूरी है। इससे सामने वाले व्यक्ति पर अच्छा प्रभाव पड़ता है।



# NSQF BOOK AVAILABLE



**Note:- All Skill Profile and Portfolio or Practical Available**

## FEATURES

- Part A-Subject Specific Skills
- Part B-Employability Skills
- Exercise questions at the end of the chapters
- Multiple Choice Questions from both the Parts
- Previous Years Question Papers



**Skill India**  
वीरम माते - कुशल माते



# SHIVAM PUBLICATION

NARWANA, JIND

Follow us on  



ISBN No. 978-93-342-4472-4

MPR 2100