Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

N·S·D·C
National
Skill Development
Corporation
Transforming the skill landscape

B&WSSC
BEAUTY & WELLNESS SECTOR SKILL COUNCIL

प्रशिक्षार्थी हैंडबुक

सेक्टर
ब्यूटी एंड वेलनेस

सब सेक्टर्स
रेजुवनेशन

व्यवसाय
स्पा थैरपी

रेफरेन्स आई.डी.: **BWS/Q1001, Version 1.0**
NSQF Level 3

अससिटेन्ट स्पा थैरपिस्ट

प्रकाशक

ब्यूटी और वेलनेस सेक्टर स्किल काउंसिल
405 चौथी मंजिल, डीएलएफ सिटी कोर्ट
सिकंदरपुर, गुड़गांव
ईमेल: info@bwssc.in
वेबसाइट: www.bwssc.in

सर्वाधिकार सुरक्षित,
प्रथम संस्करण, दिसंबर 2016

ISBN 978–1–111–22222–45–7

भारत में मुद्रित

कॉपीराइट © 2016
ब्यूटी और वेलनेस सेक्टर स्किल काउंसिल
405 चौथी मंजिल, डीएलएफ सिटी कोर्ट
सिकंदरपुर, गुड़गांव
ईमेल: info@bwssc.in
वेबसाइट: www.bwssc.in
फोन नंबर – 0124-4269030-33

डिस्क्लेमर

यहाँ बतायी गयी जानकारी ब्यूटी और वेलनेस सेक्टर स्किल काउंसिल के विश्वसनीय स्रोतों से ली गयी है। ब्यूटी और वेलनेस सेक्टर स्किल काउंसिल दी गयी जानकारी की सटीकता, पूर्णता या पर्याप्तता के लिए कोई भी दावा या पुष्टि नही करती है। इस पुस्तिका में किसी भी प्रकार की त्रुटि, चूक, या अपर्याप्तता के लिए ब्यूटी और वेलनेस सेक्टर स्किल काउंसिल किसी भी तरह से ज़िम्मेदार नही है। पुस्तिका में शामिल कॉपीराइट सामग्री के मालिकों का पता लगाने के लिए हर संभव प्रयास किया गया है। प्रकाशक की जानकारी मे पुस्तिका की किसी भी कमी को भविष्य के संस्करणों में सुधार के लिये लाने मे हम आपके आभारी होंगे। इस पुस्तिका के कारण किसी भी व्यक्ति को होने वाले किसी भी प्रकार के नुकसान या क्षति के लिए ब्यूटी और वेलनेस सेक्टर स्किल काउंसिल की कोई भी यूनिट ज़िम्मेदार नही होगी। यह प्रकाशन कॉपीराइट है। इस प्रकाशन के किसी भी हिस्से को ब्यूटी और वेलनेस सेक्टर स्किल कॉउंसिल की अनुमति के या अधिकृत किये बिना पुनरूत्पादन, संचय या वितरित किसी भी रूप मे या पेपर या इलेक्ट्रानिक मीडिया के किसी भी तरीके से नही किया जा सकता है।

"कौशल से बेहतर भारत का निर्माण होता है।
यदि हमे भारत को विकास की ओर ले जाना है तो
कौशल का विकास हमारा मिशन होना चाहिए।"

श्री नरेन्द्र मोदी
प्रधानमंत्री भारत

Certificate

COMPLIANCE TO QUALIFICATION PACK-NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARDS

is hereby issued by the

SKILL COUNCIL FOR BEAUTY AND WELLNESS

for

SKILLING CONTENT : PARTICIPANT HANDBOOK

Complying To National Occupational Standards Of

Job Role/ Qualification Pack: ‘Assistant Spa Therapist’ QP No. ‘BWS/Q1001 NSQF Level 3’

Date of Issuance Sept 15th, 2016

Valid up to* Sept 15th, 2018

Valid up to next review date of the qualification or the ‘Valid up to’ date mentioned above (whichever is earlier)

Authorised signatory

(Skill Council for Beauty and Wellness)

आभार

ब्यूटी और वेलनेस सेक्टर स्किल काउंसिल और प्रोज़िलेंश प्राइवेट लिमिटेड उन सभी व्यक्तियों और संगठनों के प्रति आभार व्यक्त करता है जिन्होने इस प्रशिक्षार्थी पुस्तिका को तैयार करने में योगदान दिया है। उन सभी व्यक्तियों का विशेष धन्यवाद जिन्होने अलग—अलग मॉड्यूल को तैयार करने में अपना सहयोग दिया हैं। उन सभी की हम प्रशंसा करते है जिन्होने अलग—अलग मॉड्यूल के लिए विषय—वस्तु उपलब्ध करने में और इसकी समीक्षा करने में सहयोग किया है।

ब्यूटी और वेलनेस उद्योग के समर्थन के बिना इस पुस्तिका को तैयार करना संभव नहीं था इस पुस्तिका के शुरुआत से अंत तक उद्योग का फीडबैक बेहद उत्साहवर्धक रहा है और यह उनकी सलाह का ही नतीजा है कि हमने अपने उद्योग में मौजूदा कौशल अंतर को कम करने की कोशिश की है। हम विशेष रूप से वीएलसीसी, आरती, इनरिच, JCKRC, ब्लोस्म कोचर और अरोमा मैजिक के इस प्रशिक्षार्थी मैनुअल के तयार करने मे समीक्षा और सलाह के लिए शुक्रिया अदा करना चाहते हैं।

यह प्रशिक्षार्थी मैनुअल उन सभी महत्वाकांक्षी युवाओं को समर्पित करते है जिनकी रूचि उस विशेष कौशल को प्राप्त करने की है जो स्थाई होने के साथ उनके भविष्य के प्रयासों और ब्यूटी और वेलनेस क्षेत्र में एक चमकदार कैरियर बनाने में मदद करे।

इस पुस्तक के बारे में

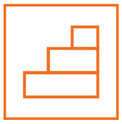
भारत में ब्यूटी और वेलनेस उद्योग 18.6% की सि.ए.जी. आर से विकास कर रहा हैं और जल्दी ही 1,00,000 करोड़ का आंकड़ा पार करने की संभावना है। इस क्षेत्र का विकास अमीर और मध्यम वर्ग की बढ़ती आबादी पर निर्भर करता हैं इसके साथ इस क्षेत्र की उन्नति इससे भी तय है क्योकि साथ मध्यम वर्ग ने ब्यूटी और वेलनेस को एक आवश्यकता के रूप में विचार शुरू कर दिया है। लोगों के अच्छा और युवा सौंदर्य की इच्छा भी वेलनेस उद्योग के लिए एक प्रेरणा का स्रोत हैं। वर्ष 2016 में ब्यूटी (सौंदर्य) के क्षेत्र में रोजगार के अवसर 20% की सि.ए.जी. आर से और असंगठित क्षेत्रों में संगठित में क्रमशः 23% और 15% के साथ बढ़ने की संभावना है यह भी अनुमान है कि इस साल के अंत में 600,000 से अधिक कुशल कर्मियों की कमी इस क्षेत्र में होगी गुणवत्ता वाली सेवा को आधार बनाने के कारण और क्षेत्र में विकास को बनाये रखने के लिये उद्योग कुशल काम करने वालों को इस क्षेत्र में लाने पर विचार कर रहा हैं। इस प्रतिभागी पुस्तिका में एक कुशल सहायक नाखून (नेल) तकनीशियन बनने के लिये प्रायोगिक और सैद्धांतिक विषयों को शामिल किया गया है। एक सहायक नेल तकनीशियन की योग्यता पैक सभी राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों को इस ट्रेनी मैनुअल में शामिल किया गया हैं जो नीचें बताये गये हैं:

1. **कार्य क्षेत्र की तैयारी और रखरखाव**
2. **असिसटेंट स्पा थैरपिस्ट की कुशल सेवाओं को देना**
3. **कार्यस्थल पर स्वास्थ और सुरक्षा बनाये रखना**
4. **कार्यस्थल पर सकारात्मक वातावरण बनाना**

इस प्रतिभागी हैंडबुक सहायक नाखून (नेल) तकनीशियनों की न्यूनतम शिक्षा योग्यता यदि आठवीं कक्षा पास हो तो बेहतर होगा को ध्यान में रखकर तैयार किया गया हैं। इस पुस्तिका में प्रशिक्षार्थी को दी जाने वाली शिक्षा के मुख्य उद्देश्यों और कौशल को संबधित यूनिट में बताया गया हैं। हम ब्यूटी और वेलनेस कौशल परिषद की अध्यक्षा सुश्री वंदना लूथरा को उनके मार्गदर्शन और सहयोग के लिए शुक्रिया अदा करना चाहते हैं। इस प्रतिभागी हैंडबुक बनाने में हम ब्यूटी और वेलनेस कौशल परिषद की पूरी टीम, मास्टर ट्रेनर, सलाहकार और हमारे सहयोगी उद्योगिक प्रतिष्ठानों का बहुमूल्य जानकारी देने के लिये आभार व्यक्त करते हैं। हमें उम्मीद है कि यह प्रतिभागी हैंडबुक हमारे मित्रों को सौंदर्य और वेलनेस उद्योग में अपने कैरियर को बनाने के लिये प्रेरित करेगी।

प्रयुक्त सकेंत

मुख्य शिक्षा परिणाम


चरण

नोट्स

उद्देश्य

प्रायोगिक

अभ्यास

विषय–सूची

क.सं.	मॉड्यूल और यूनिटे	पेज संख्या
1.	**प्रस्तावना**	**1**
	यूनिट 1.1 – इस कार्यक्रम के उद्देश्य	3
	यूनिट 1.2 – सौन्दर्य और स्वास्थ्य उद्योग	6
	यूनिट 1.3 – स्पा परिचय	9
2.	**सेवा के कार्य–स्थल को तैयार करना और रख–रखाव करना (BWS/N9001)**	**15**
	यूनिट 2.1: सेवा कार्य–स्थल को तैयार करना और बनाए रखना	17
3.	**स्पा सेवाएं और सहायक कार्य (BWS/N1001)**	**31**
	यूनिट 3.1– मानव शरीर का मूल शरीर विज्ञान एवं शारीरिकी (एनाटॅामी)	33
	यूनिट 3.2 – साधारण स्पा थेरपी सेवाएं और सहायक कार्य का सेवाए	88
4.	**कार्य–स्थल स्वास्थ्य और सुरक्षा (BWS/N9002)**	**97**
	यूनिट 4.1- कार्य–स्थल स्वास्थ्य और सुरक्षा	99
5.	**कार्यक्षेत्र में सकारात्मक प्रभाव बनाना (BWS/N9003)**	**113**
	यूनिट 5.1- कार्य क्षेत्र में सकारात्मक प्रभाव बनाना	115
	यूनिट 5.2- व्यावसायिक कौशल	126
	यूनिट 5.3- भाषा कौशल	132
6.	**नियोजनीयता एवं उद्यमशीलता कौशल**	**139**
	यूनिट 5.1- व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य	144
	यूनिट 5.2- डिजिटल साक्षरताः पुनरावृत्ति	166
	यूनिट 5.3- धन संबंधी मामले	172
	यूनिट 5.1- रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना	184
	यूनिट 5.2- उद्यमशीलता को समझना	196
	यूनिट 5.3- उद्यमी बनने की तैयारी करना	230

बिक्री के लिए नहीं – आंतरिक संचलन के लिए केवल

बिक्री के लिए नहीं – आंतरिक संचलन के लिए केवल

Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

N·S·D·C
National
Skill Development
Corporation
Transforming the skill landscape

BEAUTY & WELLNESS SECTOR SKILL COUNCIL

1. प्रस्तावना

यूनिट 1.1 – इस कार्यक्रम के उद्देश्य
यूनिट 1.2 – सौन्दर्य और स्वास्थ्य उद्योग
यूनिट 1.3 – स्पा परिचय

मुख्य शिक्षा परिणाम

इस मॉड्यूल को पढ़ने के बाद आप नीचें बताये गये पहलुओं (बिंदु) पर जानकार हो जायेगे:

1. सौन्दर्य और स्वास्थ्य उद्योग के वर्णन और इसका वर्गीकरण के बारे में
2. सहायक स्पा थेरपिस्ट की भूमिका और उत्तरदायित्व के बारे में
3. स्पा और स्पा थैरपी के प्रकार के बारे में
4. सहायक स्पा थेरपिस्ट के गुणों की सूची गुणों के बारे में

यूनिट 1.1 इस कार्यक्रम के उद्देश्य

यूनिट उद्देश्य

आप इस यूनिट के बाद निम्नलिखित काम करने में सक्षम हो जायेगें:

1. भारत में सौन्दर्य और स्वास्थ्य उद्योग के वर्णन करने में
2. सहायक स्पा थेरपिस्ट की भूमिका और उत्तरदायित्व को समझने में
3. सहायक स्पा थेरपिस्ट के गुणों की सूची के बारे में

1.1.1 परिचय

आज, भारत में सौन्दर्य और स्वास्थ्य क्षेत्र ने प्रभुत्व प्राप्त कर लिया है और निरंतर एवं विशिष्ट विकास की ओर अग्रसर होने के साथ जो आर्थिक विकास में विशिष्ट योगदान दे रहा है, और देशभर में लाखों रोजगार अवसरों का हैं इसके विशिष्ट विकास का कारण बढ़ता उपभोक्तावाद, वैश्वीकरण और भारतीय उपभोक्ताओं की बदलती जीवनशैली के साथ स्वास्थ्य उद्योग की बढ़ती मांग हैं।

दोनों राष्ट्रीय और वैश्विक स्तर पर बड़ी संगठित कंपनियों के प्रवेश के साथ सौन्दर्य और स्वास्थ्य उद्योग में तीव्र वृद्धि के कारण प्रशिक्षित कार्मिकों हेतु मांग बढ़ी हैं इस प्रतिभा में कमी के कारण संपूर्ण सौन्दर्य और स्वास्थ्य उद्योग के विकास और विस्तार के समक्ष खतरा उत्पन्न हो गया हैं इसलिए, दोनों व्यापार और क्षेत्र हेतु कुशल और प्रशिक्षित कार्मिक तैयार करना एक बड़ी चुनौती हैं।

चित्र 1.1 सहायक स्पा थेरपिस्ट

1.1.2 सहायक स्पा थेरपिस्ट

सौन्दर्य और स्वास्थ्य क्षेत्र में सहायक स्पा थेरपिस्ट एक महत्वपूर्ण प्रचालनात्मक कार्य–भूमिका है, जो सैलून और स्पा में सौन्दर्य सेवाओं के विभिन्न प्रकारों को प्रदान करता हैं सहायक स्पा थेरपिस्ट को सौन्दर्य सेवाओं और थैरपी प्रचालनों की पूर्ण जानकारी होनी चाहिए और मूल सेवा योग्यता होना जरूरी हैं संचार दक्षता और सहज सेवा उन्मुखता ग्राहकों को विश्वस्तरीय सेवा प्रदान करने में मदद करेगा।

सहायक स्पा थेरपिस्ट की भूमिकाएं और उत्तरदायित्व

सहायक स्पा थेरपिस्ट को निम्नांकित कार्य आने चाहिए:

- वाणिज्यिक स्वीकार्य समय में थैरपी को पूरा करना
- स्पा थैरपी हेतु उपयुक्त उपकरण का चयन और उसे लगाना
- स्वास्थ्य सुरक्षा और स्वच्छता आवश्यकताओं का अनुपालन
- ग्राहक को उपचार प्रक्रिया और उत्पाद बयौरे की जानकारी देना
- उपचार के दौरान मसाज तेल या क्रीम तैयार करना

बिक्री के लिए नहीं – आंतरिक संचलन के लिए केवल

- स्पा थेरपिस्ट को थैरपी देने और रिकॉर्ड करने में सहायता

सहायक स्पा थेरपिस्ट के गुण

- **ग्राहको के पक्ष में** – ग्राहक को आरामदायक महसूस कराएं जब ग्राहक न भी बता पाये तो समझें कि वह क्या चाहता हैं कृपया कार्य–स्थल को साफ रखें चूंकि यह पहली अपेक्षा है, जो ग्राहक को आपकी सेवाएं लेने के लिए पुष्ट करती हैं।
- **व्यक्तिगत साफ–सफाई** – स्वयं को साफ-सफाई में विशेष ध्यान देते हुये अपने को काम में साफ–सुथरा रख–रखावं ग्राहक आपकी सेवाएं लेना नहीं चाहेगा यदि आप अपने साफ–सफाई के प्रति लपरवाह हैं अपनी शारीरिक गंध, बास और संपूर्ण स्वच्छता का ध्यान रखें आप से जो भी सेवाएं वे लेना चाहें आपको उसका सम्मान करना चाहिए।

चित्र 1.2 स्पा थेरपिस्ट को मदद करती सहायक स्पा थेरपिस्ट

- **उपयुक्त सुझाव दें** – यदि आप ग्राहक को भ्रमित या निर्णयरहित पाएं, तो इस अवसर का प्रयोग उसके लिए श्रेष्ठ सुझाव देने में करें ग्राहक इसे पसंद कर इसकी सराहना कर सकता हैं आपका कोई नुकसान नहीं होगा।
- **जल्दबाजी नहीं** – ग्राहक के साथ किसी भी प्रकार की जल्दबाज़ी नही करनी चाहियें यदि आप ग्राहक के साथ है तो उसको पूरा उचित समय देकर उसको संतुष्ट करना ज़रूरी होता हैं।
- **ताजा जानकारी** – आप के लिए ज़रूरी है कि आप अपने क्षेत्र से जुडी नयी और पुरानी सभी जानकारी से पराचित हो जिससे कि ग्राहक आपसे कोई भी सवाल करे तो आप उसका उचित जवाब सही तरीके से दे सकें।
- **अपने ग्राहक का सम्मान करें** – आप के लिए ज़रूरी है कि आप अपने ग्राहकों के निर्णय का सम्मान करें और अपनी राय मानने के लिये मजबूर नहीं करे अंत में उनका निर्णय है कि वह आपकी किन सेवाओं को लेना चाहते हैं और आप को उनके निर्णय सम्मान करना चाहियें।
- **उत्पादों के बारे में जानकारी** – आप के लिए ज़रूरी है कि आप अपने ग्राहकों को यह बताने मे सक्षम हो कि उनके के लिये कौन से प्रोडक्ट (उत्पाद) ठीक है, उदाहरण के लिए यदि सूखी त्वचा वाला ग्राहक एक फेस क्रीम को माँगता है तो आपको उसकी त्वचा के प्रकार को ध्यान मे रखते हुये आपको उपलब्ध सबसे अच्छे उत्पाद का सुझाव देना।

चित्र 1.3 ग्राहक को उपयुक्त उत्पाद प्रदान करना

- **संवाद कुशलता** – एक सहायक नेल तकनीशियन को अपने काम में कुशल होने के साथ यह ज़रूरी है कि वह संवाद मे भी कुशल हो क्योकि वह पहले अपने संवाद कौशल के साथ ग्राहक से जुड़ता है और बाद में सौंदर्य कौशल के साथं इसलिए उसको विनम्र होने के साथ वह जो कहना चाहता है उसे साफ तरह से कहना चाहिए।
- **अच्छा हाव–भाव** – सहायक नेल तकनीशियन को ग्राहकों के साथ काम करते समय तनाव नही रखना चाहियें हाव–भाव सरल लेकिन फुर्तीला होना चाहियें तकनीशियन काम को लेकर खुश दिखना चाहिये और अपनी सेवाओं को देते समय तेज और मुस्कुराता हुआ होना चाहिए।

1.1.3 कार्यक्रम का मुख्य आधार और संक्षिप्त विवरण

इस कार्यक्रम मे निम्नलिखित के बारे में संक्षिप्त विवरण बताया गया है:

- ब्यूटी और वेलनेस उद्योग
- कार्य क्षेत्र का रख–रखाव
- सामान्य स्पा सेवाएं और आधुनिक स्पा सेवाओं हेतु सहायक कार्य
- कार्य–स्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा बनाए रखना
- कार्य–स्थल पर सकारात्मक माहौल बनाना

बिक्री के लिए नहीं – आंतरिक संचलन के लिए केवल

यूनिट 1.2: ब्यूटी और वेलनेस उद्योग

यूनिट उद्देश्य

इस यूनिट को पढ़ने के बाद आप नीचें बताये गये पहलुओं (बिंदु) पर जानकार हो जायेगें:

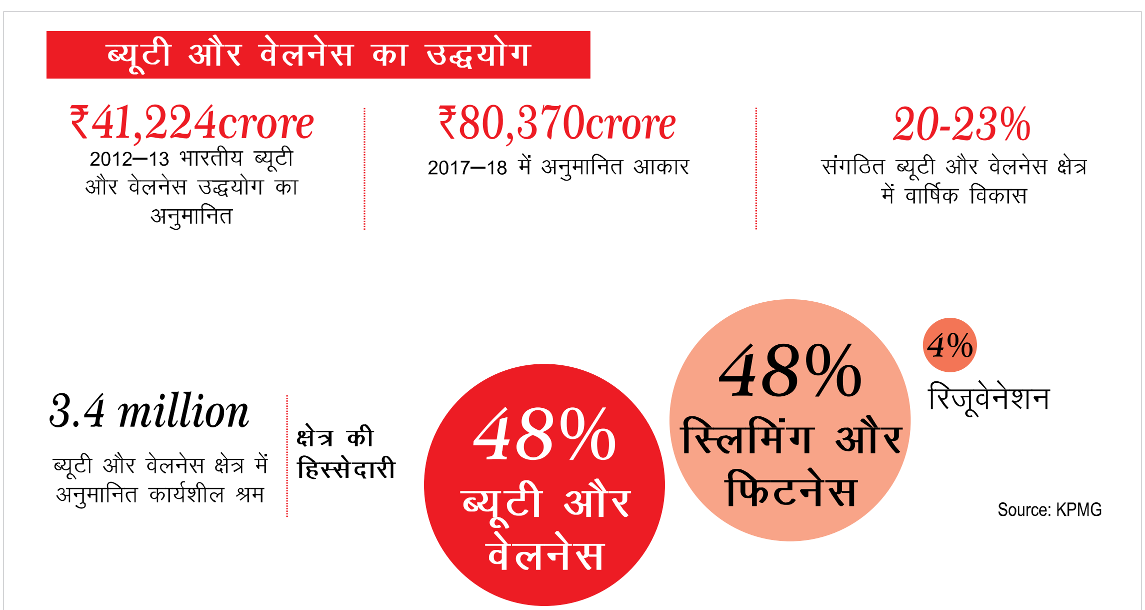
1. भारत में सौंदर्य और वेलनेस उद्योग का वर्णन करने में
2. भारत के सौंदर्य और वेलनेस उद्योग का वर्गीकरण करने में
3. भारत में सौंदर्य और वेलनेस उद्योग के विकास के कारणों की सूची बनाने में

1.2.1 भारत में सौंदर्य उद्योग

हालांकि ब्यूटी और वेलनेस उद्योग भारत में नया है, स्वस्थ जीवन शैली को अपनाने को लेकर लोगों में जागरूकता बढ़ रही हैं देश में ब्यूटी और वेलनेस उद्योग तेज़ी से आंगे बढ़ रहा है और इसके लिये पुरुषों और महिलाओं को धन्यवाद देना चाहिये क्योकि दोनों में स्टाइलिश दिखने और अच्छा महसूस करने की इच्छा तेज़ी से बढ़ रही है जिसके कारण इस उद्योग को फायदा हो रहा हैं।

भारत में शहरी सैलून बाजार दुनिया के मानकों से छोटा है लेकिन तेज़ी से बढ़ रहा हैं साल अप्रैल में जारी के.पी.एम.जी की वेलनेस से जुड़ी रिपोर्ट का अनुमान है कि भारत की ब्यूटी और वेलनेस से जुड़े बाजार का आकार 2017–18 में लगभग 80,370 करोड़ रुपये होगा जो 2012–13 के 41,224 करोड़ रुपये की तुलना में दोगुना होगां यह बिजनेस इतना अच्छा है कि इसने निजी इक्विटी फर्म (कंपनी) का ध्यान अपनी ओर आकर्षित किया हैं।

हेयरकेयर (बालों की देखभाल), ब्यूटी और वेलनेस बिजनेस का एक मुख्य भाग हैं ए.सी नीलसन की एक रिपोर्ट के अनुशार भारत में हेयरकेयर का बाजार 3,630 करोड़ रुपये के स्तर पर है जो 20 प्रतिशत की औसत वार्षिक वृद्धि के साथ आंगे बढ़ रहा हैं



चित्र 1.4 भारत में ब्यूटी और वेलनेस से जुड़े आँकड़े

ब्यूटी और वेलनेस का एक और क्षेत्र – दुल्हन का श्रृंगार तेजी से विस्तार कर रहा है। इससे पहले आमतौर पर केवल दुल्हन शादी समारोह से पहले सैलून जाती थी लेकिन अब अक्सर दोस्त और रिश्तेदार दुल्हन के साथ सैलून जाते है और सैलून उनको विशेष पैकेज देते है।

गुणवत्ता वाले सौंदर्य उपचार के लिये विशेष ज्ञान की जरूरत होती है – इस कारण से सौंदर्य उपचार वाले ट्रेनिंग स्कूलों की संख्या भी बढ़ रही हैं। अधिकांश बड़े सैलुनों की अपनी स्वयं की ट्रेनिंग अकादमी भी है। उदाहरण के लिए, वी.एल.सी.सी अलग–अलग 75 ट्रेनिंग कोर्स को चलाता है। सरकार की ब्यूटी और वेलनेस क्षेत्र कौशल परिषद भी विभिन्न ट्रेनिंग की योजनाओं को चलाता है। स्वाभाविक रूप से, इस क्षेत्र में रोजगार के अवसरों में बढ़ोत्तरी हुई है। के.पी.एम.जी की वेलनेस से जुड़ी रिपोर्ट का अनुमान है कि सौंदर्य और सैलून क्षेत्र में काम करने वालों की संख्या 2013 में 34 लाख थी और 2022 में 12.1 मिलियन लोगों की ज़रूरत इस क्षेत्र को होगी। इस क्षेत्र मे काम करने वाले पेशेवर लोगों का वेतन 15,000 रुपये और 65,000 रुपये प्रति माह के बीच होती हैं।

विकास के कारण

ब्यूटी और वेलनेस क्षेत्र के विकास के निम्नलिखित कारण है:

- बढ़ता उपभोक्तावाद, तेजी से शहरीकरण और बढ़ती आय को ब्यूटी और वेलनेस के बाजार की मजबूती के पीछे माना जाता हैं
- युवा उपभोगताओं का मीडिया के साथ बढ़ता संबंध सुंदरता की चाहत को बढ़ता है
- त्वचा जवान रखने का अत्यधिक जुनून इस सेक्टर को और विकास की ओर ले गया है और इसके लिये अधिकतर लोगों की कॉस्मेटिक उपचार के साथ एंटी–एजिंग उत्पादों की बढ़ती माँग ने इस क्षेत्र में भविष्य में उल्लेखनीय विकास के रास्ते को तैयार किया है।
- उतपादो का नया बनाने या नये उतपादो की मांग और अच्छा दिखने की चाहत ने इस क्षेत्र में भविष्य में और अधिक विकाश की संभवना को बढाया हैं

1.2.2 उद्योग का वर्गीकरण

ब्यूटी सेंटर (सौंदर्य केंद्र) और हेयर सैलून (बाल सैलून) – ब्यूटी और सैलून क्षेत्र में त्वचा, बाल और नाखून देखभाल सेवाये शामिल हैं। सेवाओं को ग्राहक की अच्छा दिखाने की चाहत से जुड़ी आवश्यकता को पूरा करने के लिए दिया जाता है।

उत्पाद और बिक्री काउंटर – इससे सुंदरता और सैलून से जुड़े उत्पादों की बिक्री की जाती है जिसमे सौंदर्य प्रसाधन और उम्र से संबंधित स्वास्थ्य और रूप–रंग से जुड़े मुद्दें शामिल हैं।

स्वास्थ्य और स्लिमिंग – इसमे दी जाने वाली सेवाओं मे शारीरिक व्यायाम, योग, मन–शरीर व्यायाम और वजन घटाना और पतला होना शामिल है।

चित्र 1.5 ब्यूटी और वेलनेस उद्योग का वर्गीकरण

कायाकल्प केंद्र – इसमें स्पा संचालन, स्पा शिक्षा, उत्पाद और इससे जुड़े कार्यक्रमों का आयोजन शामिल है इसमें मुख्य रूप से शरीर और मन को आराम पहुचाने की सेवाओं को दिया जाता है।

वैकल्पिक चिकित्सा केंद्र – वैकल्पिक चिकित्सा के तहत क्लिनिकल डाइगोनीसिस और उपचार कर सकते हैं।

उभरती यूनिसेक्स सेवा – कई संगठित सेंटर इस सेवाओं को देते है और कई यूनिसेक्स ब्यूटी और वेलनेस की संख्या बढ़ रही है और लोग इसकी सेवाओं को ले रहे हैं।

अलग–अलग क्षेत्रों में विस्तार – शहरी क्षेत्रों और मेट्रो शहरों के अलावा अन्य क्षेत्रों में इस उद्योग का विस्तार अच्छी तरह से हो रहा है। उद्योग का विस्तार में कम किराया और काम करने वालो पर आने वाली लागत भी एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं।

अंतर्राष्ट्रीय ब्यूटी ब्रांड – बढ़ते ग्राहकों की संख्या के कारण अन्तर्राष्ट्रीय ब्रांडों की भारतीय बाजार में प्रवेश बढ़ रहा है।

यूनिट 1.3: स्पा परिचय

यूनिट उद्देश्य

इस यूनिट को पढ़ने के बाद आप नीचें बताये गये पहलुओं (बिंदु) पर जानकार हो जायेगें:

1. स्पा अवधारणाओं का वर्णन करने में
2. स्पा और स्पा थैरपी के विभिन्न प्रकारों को वर्णित करने में

1.3.1 स्पा

स्पा शब्द जल उपचार से संबंधित है, जिसे बैल्नीओथेरेपी भी कहा जाता हैं।

शब्द की उत्पत्ति:

इस शब्द की उत्पत्ति बेल्जियम के एक शहर स्पा से हुई है, जहां मध्यकाल से लौह कमी द्वारा हुए रोग का उपचार चालीबियटे (लौह धारक) भूमिगत जल पिला कर किया जाता थां 16वीं शताब्दी इंग्लैण्ड, प्राचीन रोम के चिकित्सीय स्नान को शहरों में बाघ के रूप में पुन: जीवित किया गयां 1571 में विलियम स्लिंग जो बेल्जियत शहर (स्पाव) गए उन्होंने यॉर्कशायर में चालीबियटे भूमिगत जल की खोज कीं उन्होंने इसके इर्द–गिर्द दिवार निर्मित कर इसे' हैरोगेट' का नाम दिया जो चिकित्सीय जल पीने हेतु इंग्लैण्ड का पहला रिजॉर्ट थां इसके बाद 1596 में डॉ टिमोठी ब्राइट ने रिजॉर्ट को ''इंगिलिश स्पाव'' का नाम देकर 'स्पा' शब्द की उत्पत्ति जेनेरिक ब्यौरे के रूप में की न कि बेल्यिन शहर के नाम परं प्रारंभ में बाथिंग की बजाए इस शब्द का अभिप्राय जल पीने हेतु रिजॉर्ट के रूप में ही था परन्तु क्रमिक रूप में यह अर्थ लुप्त हो गया और अनेक स्पा ने बाह्य उपचार देना भी शुरू कर दिया।

स्पा शब्द की शुरूआत से संबंधित अन्य कहानी इस प्रकार हैं लौह युक्त जल के एक बेल्जियन भूमिगत जल का नाम एस्पा था, जिसका वलून भाषा में अर्थ' झरना' हैं 1326 में कोलिन से लूपे द्वारा इसका प्रयोग सफलता से उपचार में किया गया और उन्होंने इसी नाम से स्वास्थ्य रिजॉर्ट प्रारंभ कर दियां यह भी कहा जाता है कि एस्पा नाम इसी रिजॉर्ट से आया हैं।

यह सुझाव दिया गया है कि विभिन्न लैटिन शब्दों जैसे 'सैलूस पर एक्वाम' या 'सनिटास पर एक्वाम' का अर्थ 'पानी के जुड़े से स्वास्थ्य' है, यद्यपि इसका कोई साक्ष्य नहीं हैं यह परिवर्णी शब्द ये परिवर्णी शब्द 20वीं शताब्दी में उत्पन्न हुए और प्राचीन समय में प्रयुक्त नहीं होते थें।

1.3.2 स्पा के प्रकार

दिवस – दिवस–प्रयोग आधार पर ग्राहकों को अनेक पेशेवर प्रशासित स्पा सेवाएं देते हैं।

स्थान – जीवन स्तर परिवर्तन पर ध्यान रखते हुए स्पा माने जाने वाले व्यक्तियों को स्वस्थ आदतें विकसित करने के लिए मार्ग दर्शन देते हैं।

चिकित्सीय – चिकित्सीय और स्वास्थ्य देखभाल जिसमें पारंपरिक, पूरक और/या वैकल्पिक थैरपी और उपचार सहित स्पा सेवाएं प्रदान करना।

रिजॉर्ट/होटल – पेशेवर ढंग से प्रशासित स्पा सेवाएं फिटनैस और स्वास्थ्य संघटक तथा स्पा क्वीजीन मेनू विकल्प रिजॉर्ट या होटल के भीतर ही उपलब्ध कराते हैं।

चित्र 1.6 रिजॉर्ट/होटल स्पा

1.3.3 विभिन्न स्पा थैरपी

स्पा थैरपी

भारतीय/आर्युवैदिक थैरपी

- अभ्यंगम
- शिरोधारा
- पिजीचिल
- उदवरतनम
- चूर्ण स्वेदम
- पिण्ड स्वेदम
- अक्षितरपनम
- कतीक्षेत्र
- हृदय क्षेत्र
- ग्रीवा क्षेत्र
- जानू क्षेत्र
- नस्याम
- सर्वांग धारा

एशियाई थैरपी

- थाई मसाज
- थाई एसेमा मसाज
- रेफलेक्सोलॉजी
- बलीनीस
- मसाज
- जवानीस लूलर
- बलीनीस बोरेह

पश्चिमी थैरपी

- स्विडिश मसाज
- एरोमाथेरेपी मसाज
- मैनुअल लिम्फैटिक ड्रेनेज
- लोमी लोमी
- स्पा मैनीक्यूर/पेडीक्यूर
- स्क्रण
- रैप
- बाथ उपचार

सार

राष्ट्रीय और वैश्विक स्तर पर बड़ी संगठित कंपनियों के प्रवेश के साथ सौन्दर्य और स्वास्थ्य उद्योग में तीव्र वृद्धि के कारण प्रशिक्षित कार्मिकों हेतु मांग बढ़ी हैं इस प्रतिभा में कमी के कारण संपूर्ण सौन्दर्य और स्वास्थ्य उद्योग के विकास और विस्तार के समक्ष खतरा उत्पन्न हो गया हैं इसलिए, दोनों व्यापार और क्षेत्र हेतु कुशल और प्रशिक्षित कार्मिक तैयार करना एक बड़ी चुनौती हैं

सौन्दर्य और स्वास्थ्य क्षेत्र में सहायक स्पा थेरपिस्ट –

- सैलून और स्पा में विभिन्न प्रकार की सौन्दर्य सेवाएं प्रदान करने में अहम प्रचालनात्मक कार्य – भूमिका है
- सौन्दर्य सेवा और थैरपी प्रचालनों से अच्छी तरह अवगत होना चाहिए और मूल सेवा गुण होने चाहिएं
- संचार में दक्षता होनी चाहिए और ग्राहकों को विश्व स्तरीय सेवाएं प्रदान करने हेतु सेवा होना चाहिएं

सहायक स्पा थेरेपिस्ट के गुण निम्नलिखित हैं:

- ग्राहक से जुड़े
- व्यक्तिगत सफाई
- सही सलाह
- जल्दबाजी नही
- सही सलाह
- अपने ग्राहक का सम्मान करें
- उत्पादों के बारे में जानकारी
- संवाद कुशलता
- अच्छा हाव–भाव

यद्यपि भारत में सौन्दर्य और स्वास्थ्य उद्योग नया है, स्वास्थ्य और बेहतर दिखने के प्रति जागरूकता बढ़ी हैं देश में सौन्दर्य और ग्रूमिंग उद्योग फैल रहा है, इसका कारण पुरूषों और महिलाओं में अच्छा दिखने की चाहत हैं।

बढ़ता उपभोक्तावाद, तेजी से शहरीकरण और बढ़ती आय को ब्यूटी और वेलनेस के बाजार की मजबूती के पीछे माना जाता है

ब्यूटी और वेलनेस क्षेत्र के विकास के निम्नलिखित कारण है

- युवा उपभोगताओं का मीडिया के साथ बढ़ता संबंध सुंदरता की चाहत को बढ़ता है
- त्वचा जवान रखने का अत्यधिक जुनून
- नवीन उत्पाद

ब्यूटी और वेलनेस उद्योग का वर्गीकरण

- ब्यूटी सेंटर (सौंदर्य केंद्र) और हेयर सैलून (बाल सैलून)
- उत्पाद और बिक्री काउंटर
- स्वास्थ्य और स्लिमिंग
- कायाकल्प केंद्र
- वैकल्पिक चिकित्सा केंद्र
- उभरती यूनिसेक्स सेवा
- अलग–अलग क्षेत्रों में विस्तार
- अंतर्राष्ट्रीय ब्यूटी ब्रांड

अभ्यास

1. निाम्नांकित में से सहायक स्पा थेरपिस्ट का लक्षण कौन–सा नहीं है ?

   क. उत्पादों के बारे में जानकारी
   ख. अच्छा हाव–भाव
   ग. व्यक्तिगत सफाई
   घ. जल्दबाजी नही

2. ब्यूटी और वेलनेस उद्योग का रुझान या ट्रेंड क्या हैं?

   1. उपभोक्ता की इच्छा मे बदलाव
   2. उभरते यूनिसेक्स सैलून
   3. अंतर्राष्ट्रीय सौंदर्य ब्रांड
   4. उपरोक्त सभी

3. ब्यूटी और वेलनेस उद्योग के विभिन्न क्षेत्रों को बताये?

---

4. मिलान कीजिए

कॉलम 'क'	कॉलम 'ख'
1. वैकल्पिक थैरपी और उपचार के साथ बृहद स्पा सेवाएं	1. हृदय क्षेत्र
2. बढ़ती आय	2. सहायक स्पा थेरपिस्ट
3. उत्पादों संबंधी जानकारी	3 एशियाई थैरपी
4. लोमी लोमी	4. चिकित्सीय स्पा
5. भारतीय थैरपी	5. सौन्दर्य और स्वच्छता क्षेत्र में वृद्धि
6. रिफलैक्सोलॉजी	6. पश्चिमी थैरपी

1. निम्नांकित कथनों के लिए सही या गलत लिखें:

   1. स्पा, पानी थैरपी से संबद्ध नहीं हैं
   2. सौन्दर्य और स्वच्छता क्षेत्र की वृद्धि का एक कारण युवा चर्म के प्रति बढ़ती अत्यधिक चाह हैं
   3. सहायक थेरपिस्ट को जल्दबाजी में काम खत्म करना चाहिए
   4. स्पा में जीवनशैली पर केन्द्रित बृहद कार्यक्रम सम्मिलित हैं

बिक्री के लिए नहीं – आंतरिक संचलन के लिए केवल

नोट्स

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

2. सेवा के कार्य–स्थल को तैयार और रख–रखाव करना

यूनिट 2.1: सेवा कार्य–स्थल को तैयार करना और बनाए रखना

BWS/N9001

मुख्य शिक्षा परिणाम

इस मॉड्यूल को पढ़ने के बाद आप नीचें बताये गये पहलुओं (बिंदु) पर जानकार हो जायेगे:

1. सेवा के लिए कार्य–स्थल को तैयार करने में
2. सेवा कार्य स्थलों का रख–रखाव करने में
3. स्वच्छता बनाए रखने के लिए विषाणु और संक्रमण तरीकों को इस्तेमाल करने में
4. स्पा सेवा के लिए ग्राहको को तैयार करने में

यूनिट 2.1: सेवा कार्य स्थल को तैयार और बनाए रखना

यूनिट उद्देश्य

इस यूनिट को पढ़ने के बाद आप नीचें बताये गये पहलुओं (बिंदु) पर जानकार हो जायेगें:

1. सेवा के लिए कार्य–स्थल को तैयार करने में
2. सेवा कार्य स्थलों का रख–रखाव करने में
3. स्वच्छता बनाए रखने के लिए विषाणु और संक्रमण तरीकों को इस्तेमाल करने में
4. स्पा सेवा के लिए ग्राहको को तैयार करने में

2.1.1 परिचय

प्रत्येक सौंदर्य सेवा के लिए साफ सुथरे, स्वच्छतापूर्ण और आकर्षक कार्य क्षेत्र की आवश्यकता होती है। यह इकाई मैनीक्योर और पेडीक्योर के लिए कार्य क्षेत्र की तैयारी और रख–रखाव के संबंध में है। सेटिंग अप में सर्विस संचालित करने के लिए आवश्यक औजारों, उपकरणों और सामग्रियों के साथ ही ग्राहक और सहायक स्पा थैरपिस्ट के लिए बैठने की व्यवस्था शामिल होती है।

आप सर्विस के बाद कचरे के निपटान, ग्राहक रिकॉर्ड और अपनी व्यक्तिगत स्वच्छता और रंगरूप के महत्व के बारे में भी जानेंगे।

कुछ महत्वपूर्ण शब्द

- निपटान
- भस्मीकारक
- किटाणुनाशक
- सजावट
- रिकार्ड कार्ड

सैलून में आपका एक मुख्य कर्तव्य एक विशेष सर्विस या सर्विस के लिए आवश्यक सही सामग्रियों और उपकरणों की सेटिंग करके और ग्राहक को तैयार करके अधिक वरिष्ठ सहायक स्पा थेरपिस्ट की सहायता करना होगा। आपको जानना होगा कि श्रृंखला में प्रत्येक सर्विस के लिए किन उत्पादों, औजारों और उपकरणों की आवश्यकता होती है और साथ ही उन सामग्रियों का चयन करने के लिए जो एक विशेष ग्राहक के लिए उपयुक्त होंगी, ग्राहक के रिकॉर्ड कार्ड का उपयोग करने मे समर्थ होना होगा।

2.1.2 रिकॉर्ड कार्ड

ग्राहक का रिकॉर्ड कार्ड सर्विस या उन सर्विसेज का पेशेवर रिकॉर्ड है जो ग्राहक पहले से ही आपके सैलून में ले चुका है और जहां सहायक स्पा थैरपिस्ट भविष्य की सर्विसेज के लिए टिप्पणियां या सुझाव रिकॉर्ड कर सकता है।

सर्विस के लिए आपकी तैयारी के भाग में रिसेप्शन से ग्राहक का रिकॉर्ड कार्ड प्राप्त करना और निम्नलिखित काम करना शामिल होगा:

- आपको यह पता लगाने के लिए कार्ड की आवश्यकता होगी कि ग्राहक ने क्या सर्विस बुक की है ताकि आपको पता हो कि आप को क्या सेट अप करने की आवश्यकता है।

चित्र 2.1 रिकार्ड कार्ड को भरता थेरेपिस्ट