



**MAKHANLAL CHATURVEDI NATIONAL UNIVERSITY
OF JOURNALISM AND COMMUNICATION**

// UNIVERSITY LIBRARY //

-. NEWS CLIPPING SERVICE -.

DATE :- 01 October, 2026

एमसीयू में मुंबई डब्बावालों की प्रबंधन व्यवस्था पर विशेष संवाद

‘ऑन टाइम एवरी टाइम’ से बनी मुंबई डब्बावालों की वैश्विक पहचान

स्वदेश ज्योति संवाददाता, भोपाल

मुंबई डब्बावालों की पहचान केवल घर का खाना लोगों तक पहुंचाने वाली सेवा के रूप में नहीं, बल्कि समय प्रबंधन, अनुशासन, टीमवर्क और भरोसे पर आधारित एक अनोखे प्रबंधन मॉडल के रूप में भी बनी है। लगभग 136 वर्षों से जारी इस व्यवस्था की सफलता और कार्यप्रणाली पर माखनलाल चतुर्वेदी राष्ट्रीय पत्रकारिता एवं संचार विश्वविद्यालय के प्रबंधन विभाग द्वारा विशेष व्याख्यान का आयोजन किया गया। कार्यक्रम में मुंबई डब्बावाला एंटरप्राइजेज प्राइवेट लिमिटेड के निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी सुनील गवांडे मुख्य वक्ता के रूप में शामिल हुए।

प्राकृतिक आपदाओं में भी सहयोग

सुनील गवांडे ने बताया कि डब्बावाला संगठन सामाजिक जिम्मेदारी के तहत प्राकृतिक आपदाओं के समय भी लोगों की सहायता के लिए आगे आता रहा है। उन्होंने भविष्य की योजनाओं का



उल्लेख करते हुए वैश्विक स्तर पर खाद्य क्षेत्र से जुड़ी कंपनी शुरू करने की योजना की जानकारी दी।

‘हमारे लिए कर्म ही पूजा है’

सुनील गवांडे ने कहा कि डब्बावालों के लिए कर्म ही पूजा है और हर ग्राहक उनके लिए ईश्वर के समान है। समय और परिस्थितियां कैसी भी हों, वे पूरी निष्ठा और जिम्मेदारी के साथ अपना काम करते हैं। उन्होंने कहा कि मुंबई में लगभग 5,000 डब्बावाले लाखों लोगों तक भोजन पहुंचाने का काम करते हैं। एक सदी से अधिक समय से चली आ रही इस सेवा की सबसे बड़ी

पहचान ग्राहकों का भरोसा और संतुष्टि है। उन्होंने डब्बावालों की कार्यशैली को ‘ऑन टाइम एवरी टाइम’ की पहचान से जोड़ते हुए कहा कि समय की पाबंदी उनके काम की सबसे महत्वपूर्ण विशेषता है। ग्राहकों की मुस्कुराहट और संतुष्टि ही उनके लिए सबसे बड़ा प्रमाणपत्र है।

‘समय प्रबंधन का महत्वपूर्ण पाठ’

विश्वविद्यालय के कुलगुरु विजय मनोहर तिवारी ने कहा कि बड़ी संख्या में टिफिन को बेहद कम त्रुटि के साथ सही व्यक्ति तक समय पर पहुंचाना डब्बावालों की कार्यप्रणाली की

विशेषता है। उन्होंने इसे भारतीयों द्वारा संचालित उपक्रमों में समयबद्धता और अनुशासन का उल्लेखनीय उदाहरण बताया। उन्होंने कहा कि डब्बावालों की व्यवस्था विद्यार्थियों के लिए प्रबंधन का महत्वपूर्ण पाठ है। टीमवर्क और समय प्रबंधन इस पूरे मॉडल के प्रमुख आधार हैं। उनके अनुसार, मुंबई डब्बावालों की कार्यप्रणाली को प्रबंधन के विद्यार्थियों को समझना चाहिए। कार्यक्रम का संयोजन प्रबंधन विभाग के प्रमुख डॉ. अविनाश वाजपेयी ने किया। इस अवसर पर विश्वविद्यालय के विभिन्न विभागों के विद्यार्थी और शिक्षक उपस्थित रहे।

तापमान		
भोपाल	20.0°	33.0°
इंदौर	20.0°	34.0°
जबलपुर	21.0°	32.0°
ग्वाल्थर	22.0°	33.0°
राजौर	21.0°	33.0°

www.naidunialive.com

नईदुनिया

वर्ग- 80
(भोपाल: वर्ग 41 अंक 303, पृष्ठ 12)
अप्रिल, कृष्ण पंचमी संवत् 2083
गुरुवार, 1 अक्टूबर 2026
कीमत्त: 3:00 रुपये

NEWS CLIPPING SERVICE

FROM NALANDA LIBRARY

भोपाल संस्करण

भोपाल एवं सागर से एकसाथ प्रकाशित

 राजधानी... भाजपा कोर ग्रुप की बैठक में संगठन मजबूती और ...	 खेल... एशियन खेल 2026: ज्योति, विविधता, पृथिव्या ने रचा ...	 व्यापार... नितिन गडकरी का नया ईंधन प्लान, शतप्रतिशत...	 देश-विदेश... नेपाल के पूर्व प्रधान न्यायाधीश राणा...
---	--	---	---

‘ऑन टाइम एवरी टाइम’ ने मुंबई के डब्बावालों को दिलाई वैश्विक पहचान

नईदुनिया प्रतिनिधि, भोपाल: मुंबई डब्बावालों की 136 वर्ष पुरानी सफलता की कहानी पर माखनलाल चतुर्वेदी राष्ट्रीय पत्रकारिता एवं संचार विश्वविद्यालय में विशेष व्याख्यान आयोजित किया गया।

मुंबई डब्बावाला एंटरप्राइजेज प्राइवेट लिमिटेड के सीईओ सुनील गवांडे ने कहा कि उनकी पहचान ‘ऑन टाइम एवरी टाइम’ है। उन्होंने बताया कि करीब 5 हजार डब्बावाले प्रतिदिन लगभग दो लाख ग्राहकों तक टिफिन पहुंचाते हैं। गवांडे ने कहा कि सीमित औपचारिक शिक्षा के बावजूद डब्बावाले समय प्रबंधन, टीमवर्क और



व्यवसाय संचालन के गुर जानते हैं। 1890 में 35 डब्बावालों से शुरू हुई सेवा आज मुंबई के 60 से 70 किलोमीटर क्षेत्र तक पहुंच चुकी है। प्रत्येक डब्बावाला साइकिल से सेवा देता है और संगठन में अब तक हड़ताल नहीं हुई। उन्होंने बताया कि 2017 में

डब्बावाला एंटरप्राइजेज कंपनी बनी, जिसमें डब्बावाले ही शेयरधारक हैं। कुलगुरु विजय मनोहर तिवारी ने इसे समय प्रबंधन और अनुशासन का बेहतरीन उदाहरण बताया। कार्यक्रम का संयोजन डॉ. अविनाश वाजपेई ने किया।

SPECIAL SESSION

मुंबई डब्बावाला के CEO सुनील गवांडे ने बताए टीम मैनेजमेंट के मंत्र

रोल क्लियर और टीम में भरोसा हो तो बड़े से बड़ा काम संभालना संभव

सिटी रिपोर्टर • ऑन टाइम, एवरी टाइम... यही है मुंबई डब्बावाला की टैगलाइन। इसी भरोसे पर हर रोज मुंबई में करीब 2 लाख टिफिन बॉक्स घरों से पैक होते हैं। ये डब्बावालों के जरिए दोपहर 1 बजे से पहले ऑफिस पहुंच जाते हैं। 136 साल पुरानी यह टिफिन ट्रान्सपोर्ट चैन जीरो-एरर कोडिंग सिस्टम पर काम करती

है। आज तक एक भी डब्बा तय समय से देर से नहीं पहुंचा। कोई एक्सचेंज भी नहीं हुआ। यानी जीरो एरर। जीरो एरर की यही बर्किंग सिखाने के लिए बुधवार को मुंबई डब्बावालों के सीईओ सुनील गवांडे भोपाल आए। वे माखनलाल चतुर्वेदी पत्रकारिता विश्वविद्यालय में स्पीकर के तौर पर शामिल हुए।

35 डब्बों से शुरू हुआ था काम



सुनील गवांडे ने बताया- 136 साल पहले मुंबई में एक पारसी बैंकर ने एक व्यक्ति को अपने घर से ऑफिस तक खाना पहुंचाने का काम दिया। उसे खाली टिफिन वापस लाने की जिम्मेदारी भी दी। इसके बदले उसे हर महीने एक निश्चित राशि मिलती थी। इसी से प्रेरित होकर मधु हवाजी वाचने ने 1890 में 35 डब्बावालों के साथ यह सर्विस शुरू की। आज मुंबई में 60 से 70 किलोमीटर के दायरे में डब्बावाले करीब 2 लाख लोगों तक टिफिन पहुंचाते हैं। हर डब्बावाला साइकिल से चलता है। इसलिए कार्बन फुटप्रिंट भी जीरो है।

संगठन की खरिमत यह है कि इसमें कभी हड़ताल नहीं हुई। आमतौर पर 20 से 30 डब्बावालों की एक टीम होती है। यह टीम ग्राहक के घर से टिफिन लेकर उसे ऑफिस पहुंचाती है। खाली टिफिन वापस घर तक देती है। 2017 में डब्बावाला एंटरप्राइजेज कोर्पोरेट लिमिटेड बना, इसके बाद डब्बावालों को इंश्योरेंस मिला। अब संगठन अपना किचन शुरू करने की तैयारी में है।



सिटी भास्कर से बातचीत में गवांडे ने बताए सफलता के 6 मंत्र

1. अपना रोल क्लियर रखिए: हर व्यक्ति को पता होना चाहिए कि उसे क्या काम करना है। उसकी जिम्मेदारी कहां तक है।
2. छोटे कामों को स्टैंडर्डिज कीजिए: रोज के काम को हर बार नए तरीके से करने के बजाय एक टेस्टेड प्रोसेस तय कीजिए। उसी पर चलिए।
3. टेक्नोलॉजी से पहले सिस्टम बनाइए: कोडिंग, टाइमिंग और कोऑर्डिनेशन सही हो तो कम रिसोर्सेज में भी बड़ा काम संभाला जा सकता है।
4. हर लिंक महत्वपूर्ण: पूरी चैन की सफलता तभी संभव है, जब उससे जुड़ा हर व्यक्ति अपना काम सही ढंग से करे।
5. समय का सम्मान: पंचकुअलिटी सिर्फ डब्बावालों की नहीं, कस्टमर की भी है। दोनों का समय से पाबंद रहना जरूरी है।
6. इंडिविजुअल नहीं, नेटवर्क बनाइए: अकेला व्यक्ति सीमित काम कर सकता है। क्लियर रोलस और आपसी भरोसे वाला नेटवर्क बहुत बड़ा काम संभाल सकता है।

राजधानी

Swadeshnews.in

भोपाल, गुरुवार
01 अक्टूबर 2026 04

आयोजन : माखनलाल चतुर्वेदी राष्ट्रीय पत्रकारिता एवं संचार विश्वविद्यालय में विशेष व्याख्यान आयोजित

'समय पर, हर बार' से बनी मुंबई डब्बावालों की वैश्विक पहचान

खदेश संवाददाता ■ भोपाल

मुंबई के डब्बावालों की 136 साल पुरानी सफलता की कहानी और उनके अनूठे प्रबंधन पर माखनलाल चतुर्वेदी राष्ट्रीय पत्रकारिता एवं संचार विश्वविद्यालय में विशेष व्याख्यान आयोजित किया गया।

प्रबंधन विभाग द्वारा आयोजित कार्यक्रम में मुंबई डब्बावाला उद्यम प्राइवेट लिमिटेड के निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी सुनील गवाड़े मुख्य वक्ता रहे। उन्होंने कहा कि डब्बावालों की पहचान 'समय पर, हर बार' है। हमारे लिए कर्म ही पूजा है और ग्राहक ईश्वर के समान हैं। गवाड़े ने बताया कि वर्ष 1890 में मधु हवाजी बाचवे ने 35 डब्बावालों के साथ मुंबई में डब्बावाला सेवा शुरू की थी। आज करीब 5 हजार डब्बावाले मुंबई के 60 से 70 किलोमीटर के दायरे में लगभग 2 लाख ग्राहकों तक भोजन पहुंचाते हैं। उन्होंने बताया कि डब्बावालों को एक टोली में 20 से 30 सदस्य होते हैं, जो ग्राहक के घर से भोजन का डिब्बा लेने से लेकर कार्यालय तक पहुंचाने और खाली डिब्बा वापस घर तक पहुंचाने की जिम्मेदारी निभाते हैं।



हर डब्बावाला कंपनी का हिस्सेदार

सुनील गवाड़े ने बताया कि वर्ष 2017 में डब्बावालों के कल्याण के उद्देश्य से डब्बावाला उद्यम प्राइवेट लिमिटेड कंपनी बनाई गई। इसमें मुख्य कार्यकारी अधिकारी से लेकर प्रबंध निदेशक तक डब्बावाले ही हैं और प्रत्येक डब्बावाला कंपनी का हिस्सेदार है। संगठन में अब तक हड़ताल नहीं हुई है। साइकिल से सेवा देने के कारण पर्यावरण पर भी इसका प्रभाव कम है। वर्ष 2003 में प्रिंस चार्ल्स के डब्बावालों से मिलने के बाद उनकी कार्यप्रणाली को वैश्विक स्तर पर पहचान मिली।

सामूहिक कार्य का उत्कृष्ट उदाहरण : विजय मनोहर तिवारी

विश्वविद्यालय के कुलगुरु विजय मनोहर तिवारी ने कहा कि लाखों भोजन के डिब्बों को बिना गलती सही व्यक्ति तक पहुंचाना समय प्रबंधन, अनुशासन और सामूहिक कार्य का उत्कृष्ट उदाहरण है। उन्होंने इसे शिवाथियों के लिए प्रबंधन का महत्वपूर्ण पाठ बताया। डब्बावाला उद्यम से आए वक्ता रंजीत ने कहा कि कंपनी का कोई बड़ा कार्यालय नहीं है। मेहनत, ईमानदारी और त्रुटिरहित सेवा ही उनकी पहचान है। डब्बावालों की कार्यप्रणाली पर हार्वर्ड बिजनेस स्कूल सहित कई प्रबंधन संस्थानों में अध्ययन किए गए हैं। कार्यक्रम का संयोजन प्रबंधन विभागध्यक्ष डॉ. अकिंशा वाजपेई ने किया। इस दौरान विश्वविद्यालय के शिक्षक और शिवाथी उपस्थित रहे।

मुंबई डब्बावाला प्रबंधन का अनूठा मॉडल

■ गिरीश जोशी

आज मुंबई डब्बावाला कंपनी के निदेशक और सीईओ सुनील गवाड़े जी से मिलने का अवसर मिला। उनके पदों को पढ़ कर ये लग रहा होगा कि सुनील मुंबई के किसी पोशा इलाके में बने ऑफिस के एसी चैबर में बैठकर डब्बावाला कंपनी का कामकाज देखते होंगे। लेकिन ठीक यही एक दिवस है। सुनील सीईओ जरूर हैं, लेकिन ये भी दूसरे डब्बावालों की तरह अपने क्लाइंट के घर से डिब्बा उठाते हैं और डेलिवरीशन पर डिलीवरी करने जाते हैं।

सुनील ही नहीं कंपनी के सभी डायरेक्टर यही काम करते हैं। 1890 के शुरू हुए इस डब्बावाला कंपनी के काम की सफलता के पीछे के अनेक कारणों में ये भी खास है। इस इस कंपनी में टॉप लीडरशिप से लगाकर नीचे तक हर व्यक्ति ये काम करता है। इस काम की शुरुआत के बारे में सुनील ने बताया कि मुंबई के एक पारसी बैंकर ने एक व्यक्ति को घर से डिब्बा लेने और खाली डिब्बा वापस घर ले जाने का काम दिया। इसी बात से 'महदु हवाजी बाचवे' को ये काम शुरू करने की प्रेरणा मिली। आप डब्बा वाले समूह के फाउंडर थे।

आज इस काम को 137 साल हो गए मुंबई में चौथी पीढ़ी आ गई जो डिब्बा वालों से घर का खाना मंगवा रही है और इसी तरह डिब्बावालों की भी चौथी पीढ़ी है जो आज ये काम कर रही है। आज डब्बावालों के काम को

देखने दुनिया भर के बड़े-बड़े लोग जिसमें प्रिंस चार्ल्स, नोदरलेड की रानी नेकिजमा जैसी बड़ी हस्तियों के अलावा प्रतिष्ठित मैनेजमेंट संस्थानों के एक्स्पर्ट आते हैं उनका काम के बारे में। विश्व के मैनेजमेंट इंस्टीट्यूट्स रिसर्च करते हैं। इसे आधुनिक प्रबंधन में सत्याई चैन मैनेजमेंट का अनु और ऑडितीय मॉडल माना जाता है।

इस कंपनी को कॉर्पोरेट जगत के 6 सिमा, आईएसओ जैसे अनेक सर्टिफिकेट मिल चुके हैं, जिसके लिए इन्होंने आवेदन तक नहीं किया। लेकिन ये मानते हैं कि यदि ग्राहक की संतुष्टि के लिए फोकस हो कर काम करें तो सर्टिफिकेट खुद चलकर आ जाते हैं। आपको जान कर अचरच होगा कि डब्बावाला काम करने वाले पाँच हजार लोगों में 85% अशिक्षित हैं, बचे हुए 15% भी केवल 8 वी पास हैं।

पूरा काम ट्रस्ट अनुशासन और सेवा के आधार पर चलता है। ये सभी लोग मिलकर रोज 2 लाख डिब्बे लेने ले जाने का काम करते हैं। यानि दिनभर में कुल 4 लाख ट्रांजेक्शन पूरे करते हैं।

सुनील उत्साह से कहते हैं कि हमारे पाँच हजार डिब्बावाले एक दिन में इतनी यात्रा करते हैं कि यदि उसकी दूरी का कुल टोटल लगाया जाय तो एक व्यक्ति धरती से चंद्रमा आना जाना कर सकता है। इतने लोग एक साथ बरसों से काम कर रहे हैं, लेकिन आज तक कभी हड़ताल नहीं हुई। उसका कारण है कि हर

डिब्बावाला इस कम्पनी का शेयर होल्डर है, यानि हर व्यक्ति कम्पनी का मालिक है।

हर पारी में एक डिब्बे को अपने मालिक के पहुंचाने में औसतन 3 से 4 घंटे लगते हैं। पूरे मुंबई में विहार से चर्च गेट और कल्याण / पनवेल से सीएसएमटी के पूरे स्टॉप पर 200 से ज्यादा रेलवे स्टेशन आते हैं, ये सारे स्टेशन डिब्बावाले कवर करते हैं। एक व्यक्ति 40 डिब्बा संकलित करता है और बाँटता है। इकट्ठा करने वाले, रास्ते में रूट के अनुसार आगे बढ़ने वाले और डेलिवरीशन पर पहुंचने वाले अलग-अलग लोग होते हैं।

डिब्बावाले मुंबई के आसपास 200 से 250 किलोमीटर के आसपास के गांवों से आते हैं। इन्हें पंद्रह हजार तनख्वाह मिलती है। मुंबई में इतने पैसे में गुजारा करना बड़ा मुश्किल है, इसलिए ये लोग मुंबई की दुगुनी वसती में रहते हैं। जीवन की अनेक समस्याओं का सामना करना पड़ता है। आज ये अपने बच्चों के भविष्य को सुनहरा और उज्ज्वल बनाने के लिए अनेक प्रयास कर रहे हैं। एक बात सबसे खास ये है कि सभी संत ज्ञानेश्वर जी के बनाए वाक्कीर संप्रदाय को मानते हैं। सरल, सहज, भक्तिमय जीवन जीते हैं। अपने काम को ही पूजा मानकर करते हैं। आज की पीढ़ी को डिब्बावाले के काम से मैनेजमेंट के अनेक सबक सीखने को मिलते हैं।

(संस्कृति अध्येता एवं स्तंभकार हैं)

मुंबई डब्बावाला मैनेजमेंट का अनूठा मॉडल: दुनिया भर से लोग आते हैं प्रबंधन समझने

गिरीश जोशी

मुंबई डब्बावाला कंपनी के निदेशक सुनील गवांदे जी से मिलने का अवसर मिला। आप कंपनी के निदेशक तो हैं ही साथ में डिब्बावाला वेलफेयर एसोशिएशन के सेक्रेटरी की जिम्मेदारी भी निभा रहे हैं। उनके पदों को पढ़ कर ये लग रहा होगा न कि सुनील जी मुंबई के किसी पॉश इलाके में बने ऑफिस के एसी चैबर में बैठकर डब्बावाला कंपनी का कामकाज देखते होंगे। लेकिन ठहरिए यहाँ एक दिवस्ट है। सुनील जी भी दूसरे डब्बावालों की तरह अपने क्लाइंट के घर से डिब्बा उठाते हैं और डेस्टिनेशन पर डिलीवरी करने जाते हैं। सुनील जी ही नहीं कंपनी के सभी डायरेक्टर यही काम करते हैं। 1890 के शुरू हुए इस डब्बावाला कंपनी के काम की

सफलता के पीछे के अनेक कारणों में ये भी खास है। इस इस कंपनी में टॉप ली डरशिप से लगाकर नीचे तक हर व्यक्ति ये काम करता है।

इस तरह हुई शुरुआत

इस काम की शुरुआत के बारे में सुनील जी ने बताया कि मुंबई के एक पारसी बैंकर ने एक व्यक्ति को घर से डिब्बा लाने और खाली डिब्बा वापस घर ले जाने का काम दिया। इसी बात से महादु हवाजी बच्चे को ये काम शुरू करने की प्रेरणा मिली। आप डब्बा वाले समूह के फाउंडर थे। आज इस काम को 137 साल हो गए। मुंबई में चौथी पीढ़ी आ गई जो डिब्बा वालों से घर का खाना मंगवा रही है और इसी तरह डिब्बावालों की भी चौथी पीढ़ी है जो आज ये काम कर रही है। आज डब्बावालों के काम को देखने दुनिया भर के बड़े - बड़े लोग जिसमें



प्रिंस चार्ल्स, नीदरलैंड की रानी नेकिजमा जैसी बड़ी हस्तियों के अलावा प्रतिष्ठित मैनेजमेंट संस्थानों के विशेषज्ञ आते हैं। उनके काम के बारे में विश्व के मैनेजमेंट इंस्टीट्यूट्स रिसर्च करते हैं। इसे आधुनिक

प्रबंधन में सफाई चैन मैनेजमेंट का अनूठा और अद्वितीय मॉडल माना जाता है। इस कंपनी को कॉर्पोरेट जगत के 6 सिग्मा, आईएसओ जैसे अनेक सर्टिफिकेट मिल चुके हैं, जिसके लिए इन्होंने आवेदन तक नहीं किया। लेकिन ये मानते हैं कि यदि ग्राहक की संतुष्टि के लिए फोकस हो कर काम करे तो सर्टिफिकेट खुद चलकर आ जाते हैं। डब्बावालों कहते हैं कि हमारे ग्राहक के चेहरे पर आने वाली मुस्कान हमारा सबसे बड़ा सर्टिफिकेट है। आज इस काम को एक व्यवस्थित कंपनी बना कर किया जा रहा है। लेकिन आपको जान कर अचरच होगा कि डब्बावाला काम करने वाले पाँच हजार लोगों में 85 प्रतिशत अशिक्षित हैं, बचे हुए 15 प्रतिशत भी केवल 8 वीं पास हैं। सुनील जी उत्साह से कहते हैं कि हमारे पाँच हजार डिब्बावाले एक दिन में इतनी यात्रा करते हैं कि यदि उसकी दूरी का कुल टोटल

लगाया जाय तो एक व्यक्ति धरती से चंद्रमा आना जाना कर सकता है। इतने लोग एक साथ बरसों से काम कर रहे हैं लेकिन आज तक कभी हड़ताल नहीं हुई। उसका कारण है कि हर डिब्बावाला इस कंपनी का शेयर होल्डर है, यानि हर व्यक्ति कंपनी का मालिक है।

साइकल चलाना ही योग्यता

इस कंपनी में काम करने की योग्यता जानते हैं क्या है, बस आपको साइकल चलाते आना चाहिए, वजन उठाने - रखने में कोई दिक्कत नहीं होना चाहिए। भविष्य की योजना पर बात करते हुए उन्होंने बताया कि हम एक मल्टीनेशनल कंपनी बनाने जा रहे हैं। हमारी खुद की फैक्ट्री होगी जिसमें हम ढेर सारे फूड प्रोडक्ट्स लॉन्च करेंगे।

(लेखक संस्कृति अध्येता एवं स्तंभकार हैं)



मुंबई डब्बावाला की 136 वर्ष पुरानी विरासत से विद्यार्थियों ने सीखे प्रबंधन, टीमवर्क और समयबद्धता के गुर

दैनिक संपर्क • भोपाल

भोपाल। माखनलाल चतुर्वेदी राष्ट्रीय पत्रकारिता एवं संचार विश्वविद्यालय, भोपाल के मीडिया मैनेजमेंट विभाग द्वारा बुधवार को On Time, Every Time - The Iconic Story of Mumbai Dabbawala विषय पर विशेष व्याख्यान का आयोजन किया गया। कार्यक्रम का उद्देश्य विद्यार्थियों को मुंबई डब्बावाला की कार्यप्रणाली के माध्यम से प्रबंधन, समयबद्धता, अनुशासन, टीमवर्क, ग्राहक संतुष्टि और कर्मचारियों-केंद्रित कार्यसंस्कृति के व्यावहारिक पहलुओं से परिचित कराना था।

कार्यक्रम का शुभारंभ

**गणेश शंकर विद्यार्थी
ऑडिटोरियम,
माखनलाल चतुर्वेदी
राष्ट्रीय पत्रकारिता एवं
संचार विश्वविद्यालय,
भोपाल**

विश्वविद्यालय के माननीय कुलगुरु श्री विजय मनोहर तिवारी जी के उद्बोधन से हुआ। उन्होंने विद्यार्थियों को व्यावहारिक अनुभवों से सीखने तथा पारंपरिक कार्यप्रणालियों में निहित प्रबंधन के सिद्धांतों को समझने के महत्व



पर प्रकाश डाला।

कार्यक्रम के मुख्य वक्ता श्री सुनील गावंडे, Director & CEO - Dabbawala Enterprises Pvt. Ltd. Dabbawala Welfare Council, ने विद्यार्थियों के साथ मुंबई डब्बावाला की 136

वर्ष पुरानी विरासत, कार्यसंस्कृति और प्रबंधन प्रणाली के विभिन्न पहलुओं को साझा किया।

श्री गावंडे ने मुंबई डब्बावाला व्यवस्था के इतिहास पर प्रकाश डालते हुए बताया कि इसकी नींव 1890 में महादु हावजी बाचे द्वारा

लगभग 35 डब्बावालों के साथ रखी गई थी। समय के साथ यह व्यवस्था एक बड़े और सुव्यवस्थित नेटवर्क के रूप में विकसित हुई, जो आज भी अपनी समयबद्धता, अनुशासन और विश्वसनीयता के लिए जानी जाती

है।

उन्होंने Work is Worship Time is Money is Power जैसे सिद्धांतों के माध्यम से विद्यार्थियों को बताया कि किसी भी संगठन की सफलता के लिए समय का सम्मान, कार्य के प्रति प्रतिबद्धता और टीम के सदस्यों के बीच एकता अत्यंत महत्वपूर्ण है।

श्री गावंडे ने डब्बावाला सिस्टम की कार्यप्रणाली, उसकी विशिष्टताओं और उपलब्धियों के साथ-साथ इसके पर्यावरणीय योगदान तथा देश-विदेश में मिली recognition के बारे में भी विद्यार्थियों को जानकारी दी।

व्याख्यान को आगे बढ़ाते हुए मुंबई डब्बावाला के निदेशक श्री रंजीत सावंत जी ने डब्बावाला

मॉडल से जुड़े कई महत्वपूर्ण एवं व्यावहारिक management lessons विद्यार्थियों के साथ साझा किए।

उन्होंने कहा— Customer के चेहरे की मुस्कान ही सबसे बड़ा Certificate है। उन्होंने समझाया कि किसी भी संगठन की वास्तविक सफलता ग्राहक की संतुष्टि में दिखाई देती है। ग्राहक की समस्या को समझना, उसका समाधान करना और उसे बेहतर अनुभव देना संगठन की प्राथमिकता होनी चाहिए।

श्री सावंत ने कहा कि किसी भी संगठन में प्रक्रियाएं महत्वपूर्ण होती हैं, लेकिन उन प्रक्रियाओं को प्रभावी ढंग से लागू करने वाले लोग उससे भी अधिक महत्वपूर्ण

हैं। उन्होंने विद्यार्थियों को समझाया कि किसी समस्या को नजरअंदाज करने के बजाय उसे समय रहते स्वीकार कर उसका समाधान करना संगठन को बड़ी चुनौतियों से बचा सकता है।

इसी क्रम में उन्होंने कहा कि कर्मचारियों को विभिन्न कार्यों के लिए सक्षम और बहु-कशल बनाना संगठन की कार्यक्षमता, को मजबूत करता है। श्री सावंत ने बताया कि कर्मचारियों को केवल वेतन ही नहीं, बल्कि सम्मान, स्वस्थ संबंध, अपनापन, ownership और विश्वास भी चाहिए। कर्मचारियों के बीच emotional unity संगठन को कठिन परिस्थितियों में भी मजबूती से कार्य करने में सहायता करती है।