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

IT - ITeS SSC
NASSCOM

प्रतिभागी पुस्तिका

सेक्टर
IT-ITES

सब-सेक्टर
बिजनेस प्रोसेस मैनेजमेंट

पेशा
कस्टमर रिलेशनशिप मैनेजमेंट

संदर्भ आईडी: SSC/Q2212, वर्जन 1.0
NSQF लेवल 4

डोमेस्टिक डेटा एंट्री ऑपरेटर

सर्वाधिकार © 2016

IT & ITES सेक्टर स्किल काउंसिल NASSCOM
प्लॉट नं. – 7,8.9 & 10,
सेक्टर – 126 ए नोयडा, यूपी-201303
T: 0120 4990111
E:ssc@nasscom.in
www.sscnasscom.com/www.nasscom.in

अस्वीकृति

यहां मौजूद सूचना NASSCOM के भरोसेमंद स्रोत से हासिल की गई है। NASSCOM ऐसी सूचना की सटीकता, पूर्णता या समुचितता की वारंटी की कोई दावा नहीं करती है। NASSCOM यहां मौजूद सूचना या उसकी व्याख्याओं में किन्हीं त्रुटियों, चूक अथवा अपर्याप्तता की कोई जिम्मेदारी नहीं लेती। इस पुस्तक में मौजूद कॉपीराइट सामग्री के स्वामियों की पहचान करने के लिए हर संभव प्रयास किया गया है। यदि इस पुस्तक के आगामी अंकों में अभिस्वीकृतियों हेतु प्रकाशक को किसी चूक की जानकारी दी जाती है, तो प्रकाशक इसका बड़ा आभारी होगा।

इस सामग्री पर भरोसा करने वाले किसी व्यक्ति को होने वाली किसी भी हानि के लिए NASSCOM का कोई अंग जिम्मेदार नहीं होगा। इस प्रकाशन में मौजूद सामग्री कॉपीराइट के अधीन है। इस रिपोर्ट के किसी भी भाग का पुनरुत्पादन पेपर पर या इलेक्ट्रॉनिक मीडिया पर, NASSCOM द्वारा अधिकृत न होने की स्थिति में नहीं किया जा सकता।

श्री नरेंद्र मोदी
प्रधानमंत्री भारत

"स्किलिंग का अर्थ एक बेहतर भारत का निर्माण है। अगर हमें भारत को विकास की दिशा में आगे बढ़ाना है, तो कौशल विकास हमारा मिशन होना चाहिए।"

Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

IT - ITeS SSC
NASSCOM

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

Certificate

COMPLIANCE TO
QUALIFICATION PACK – NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARDS

is hereby issued by the

IT-ITeS Sector Skills Council NASSCOM

for

SKILLING CONTENT : PARTICIPANT HANDBOOK

Complying to National Occupational Standards of
Job Role/ Qualification Pack: Domestic Data Entry Operator QP No SSC/Q2212 NSQF Level 4

Date of Issuance: August 1st, 2016
Valid up to*: August 1st, 2018

*Valid up to the next review date of the Qualification Pack or the 'Valid up to' date mentioned above (whichever is earlier)

Authorised Signatory
(IT-ITeS Sector Skills Council NASSCOM)

अभिस्वीकृति

भारतीय IT-BPM इंडस्ट्री ने विभिन्न अवकलकों पर वैश्विक परिदृश्य में अपनी प्रतिष्ठा बनाई है, गुणवत्तापूर्ण श्रमशक्ति की उपलब्धता प्रदान करते हुए उनमें प्रमुख है। दुनिया भर के संगठन उस मूल्य को पहचाते हैं जिसे भारत हरेक व्यवसाय में अपने विशाल और तैयार रूप से उपलब्ध आईटी पेशेवव पेश करते हैं। दुनिया भर के संस्थाओं ने इस महत्वपूर्ण संसाधन को प्रतियोगी सीमा प्राप्त करने के एक तरीके के रूप में लाभ हासिल करने के लिए अत्यंत प्रभावी माना है।

इसका लाभ उठाने के लिए, कुशल योग्यता का एक समूह का निर्माण करना और समूह के साथ तैयार होना महत्वपूर्ण है जो वैश्विक मानदंडों को मात देता है। यह इस सीमा तक है कि IT-ITeS सेक्टर स्किल्स काउंसिल NASSCOM (SSC NASSCOM) को ऐसे कार्यबलों के सृजन को सुगम बनाने के उद्देश्य के साथ अधिकार-पत्र दिया गया है, जिसके अंतर्गत IT-BPM के लिए मानदंड संबंधित रोजगार का निर्माण किया जाना है और इंडस्ट्री में योग्यता मांग और आपूर्ति के बदलते परिदृश्य का लेखा-जोखा रखा जाना है।

कोर्सवेयर का निर्माण SSC NASSCOM के अनेक प्रयासों में से एक है जिसके द्वारा वह IT-BPM इंडस्ट्री के लिए नियुक्ति के लिए तैयार योग्यता के सृजन का लक्ष्य रखता है। इस छात्र पुस्तिका को डेटा एंट्री ऑपरेटर कार्य भूमिका के लिए प्रशिक्षण पा रहे छात्रों की सहायता के लिए तैयार किया गया है। इसका लक्ष्य है प्रशिक्षुओं को इंडस्ट्री के BPM सब-सेक्टर में कस्टमर रिलेशनशिप मैनेजमेंट के वृहद पेशा में शुरुआती स्तर पर आवश्यक योग्यताओं से परिपूर्ण करना। कार्य भूमिका के लिए उपयुक्त अहम जानकारी और कुशलताओं के अलावा, यह पुस्तिका पेशेवर और नियोजनीयता कुशलताओं के लिए एक गाइड के रूप में भी काम करती है।

डॉ0 संध्या चिंताला

कार्यकारी निदेशक–सैक्टर स्किल काऊंसिल NASSCOM

उपाध्यक्ष–NASSCOM

अक्टूबर - 2016

इस पुस्तक के बारे में

यह पुस्तक एक ऐसे योग्यता पैक पर आधारित है जिसमें राष्ट्रीय व्यवसाय मानदंड (NOSs) शामिल हैं। प्रत्येक NOS को एक 'यूनिट' माना जाएगा जिसमें सभी कार्य प्रदर्शन मानदंड और शामिल किए गए कार्य प्रदर्शन मानदंड के संबंध में सभी संबंधित जानकारी और कुशलताएं शामिल की जाएंगी।

यूनिट्स को आगे 'विषयों' में विभाजित किया जाएगा, जिन्हें आगे फिर से उप विषयों में विभाजित किया जाएगा जैसा कि नीचे दिया गया है:

यूनिट 1: ....
यूनिट 2: ....
यूनिट 3: ....

- प्रत्येक यूनिट में 1 NOS शामिल किया गया है
- मुख्य शिक्षण परिणाम संबंधित जानकारी और कुशलताओं के साथ NOS का कार्यप्रदर्शन मापदंड है।

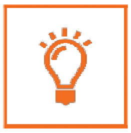
टॉपिक 1-1: ....
टॉपिक 1-2: ....
टॉपिक 1-3: ....

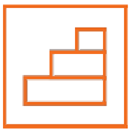
- पाठ योजना
  - उद्देश्य / परिणाम
  - कार्यप्रदर्शन आश्वासन उपाय
  - अवधि
  - लैब आवश्यकताएं
- सुझाई गई आपूर्ति
- प्रशिक्षक की संसाधन सामग्री

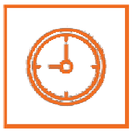
सब–टॉपिक 1-1-1: ....
सब–टॉपिक 1-1-2: ....
सब–टॉपिक 1-1-3: ....

प्रशिक्षक गाइड में, प्रत्येक यूनिट के आरंभ में वर्णित योग्यता पैक और राष्ट्रीय व्यवसाय मानदंडों में निर्धारित अपेक्षाओं के मुताबिक सक्षमता आधारित प्रशिक्षण की डेलिवरी के लिए आवश्यक एक सुगमकर्ता गाइड, विभिन्न विषयों और उप-विषयों का अवलोकन, पाठ योजना, प्रस्ताविक आपूर्ति, प्रस्ताविक समय और संसाधन शामिल हैं।

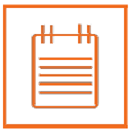
प्रयुक्त चिह्न

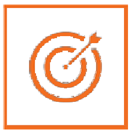

मुख्य शिक्षण परिणाम


चरण


समय

सुझाव


नोट्स


यूनिट के उद्देश्य

विषय सूची

क्रम सं.	यूनिट और विषय	पृष्ठ सं.
1	**परिचय**	**1**
	यूनिट 1.1 - IT/ITeS इंडस्ट्री का परिचय	3
	यूनिट 1.2 - कम्प्यूटर की अवधारणा	13
	यूनिट 1.3 - M.S ऑफिस और डेटा की गोपनीयता	34
	यूनिट 1.4 - टाइपिंग कुशलता बढ़ाना	51
2	**डेटा एंट्री सेवाएं संपन्न करना (SSC/N3022)**	57
	यूनिट 2.1 - डेटा एंट्री ऑपरेटर की कार्य जिम्मेदारियां	59
	यूनिट 2.2 - डेटा एंट्री भूमिकाओं में ग्राहक उन्मुखन	66
	यूनिट 2.3 - कार्यप्रदर्शन मापदंड	71
3	**आवश्यकता को पूरा करने के लिए अपने काम को प्रबंधित करना (SSC/N9001)**	**75**
	यूनिट 3.1 - समय प्रबंधन	77
	यूनिट 3.2 - कार्य प्रबंधन तथा प्राथमिकता सूची बनाना	81
	यूनिट 3.3 - गुणवत्ता तथा मानक का अनुपालन	84
4	**एक स्वस्थ्य, सुरक्षित तथा भरोसेमंद कार्य परिवेश बनाए रखना (SSC/N9003)**	87
	यूनिट 4.1 - कार्यस्थल सुरक्षा	89
	यूनिट 4.2 - दुर्घटनाएं और आपातकालीन स्थितियों की सूचना देना	92
	यूनिट 4.3 - कार्यस्थल पर स्वास्थ्य व सुरक्षा लाना	99
5	**नियोजनीयता और उद्यमिता कौशल**	109
	यूनिट 5.1 - व्यक्तिगत सामर्थ्य और मूल्य प्रणालियां	113
	यूनिट 5.2 - डिजिटल साक्षरता-एक पुनरावृत्ति	132
	यूनिट 5.3 - पैसे मायने रखते हैं	137
	यूनिट 5.4 - रोजगार और स्व-रोजगार के लिए तैयारी	148
	यूनिट 5.5 - उद्यमिता के बारे में समझना	157
	यूनिट 5.6 - एक उद्यमी बनने की तैयारी करना	184

1. परिचय

यूनिट 1.1 – IT/ITeS इंडस्ट्री का परिचय

यूनिट 1.2 – कम्प्यूटर की अवधारणा

यूनिट 1.3 – M.S. ऑफिस और डेटा की गोपनीयता

यूनिट 1.4 – टाइपिंग कुशलता बढ़ाना

मुख्य शिक्षण परिणाम

परिचय के अंत में आप निम्नलिखित में सक्षम होंगेरू

1. सूचना तकनीकी सक्षम सेवाओं (ITeS) के बारे में जानने में।
2. भारत में IT/ITeS के विकास की व्याख्या करने में।
3. भारत में सरकारी प्रयासों की पहचान करने में।
4. कम्प्यूटर सिस्टम के मूलभूत तथ्यों को जानने में।
5. MS-ऑफिस और डेटा गोपनीयता को दर्शाने में।
6. अपनी टाइपिंग कुशलता की जांच करने में।

1.1 IT-ITeS इंडस्ट्री एक परिचय

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. BPM इंडस्ट्री के क्रमिक विकास की व्याख्या करें
2. IT-BPM इंडस्ट्री की संरचना को समझने में
3. BPM सेक्टर 4 में मुख्य प्रचलनों को समझने में

1.1.1 आउटसोर्सिंग का क्रमिक विकास और इतिहास

निम्नलिखित पर विचार लिखें:

- आउटसोर्सिंग की अवधारणा की उनकी समझ
- संगठनों को आउटसोर्स करने के लिए सक्षम बनाने वाले कारक

आउटसोर्सिंग की अवधारणा ऑटोमोबाइल इंडस्ट्री के साथ शुरू हुई, जिसने अनेकों सप्लायर्स को कम्पोनेंट निर्माण आउटसोर्स किया और केवल कुछ उच्च-मूल्य वाले उत्पादों और कम्पोनेंट्स के लिए इन-हाउस विनिर्माण पर ध्यान केंद्रित किया। तब से, अनेक अन्य उद्योगों ने विभिन्न उत्पादों के लिए वेंडर पर निर्भर रहना शुरू कर दिया।

दूसरा चलन जो 1980 के उत्तरार्ध में उभरा वह था कॉरपोरेट आउटसोर्सिंग। अनेक गैर अहम बिजनेस प्रोसेसेज जैसे मानव संसाधन (HR), और फाइनेंस वेंडर्स को आउटसोर्स किए गए। इसके परिणामस्वरूप BPO या आईटी-इनैबल्ड सर्विसेज (ITeS) इंडस्ट्री का जन्म हुआ।

भारत में BPM इंडस्ट्री - IT BPM इंडस्ट्री भारत के विकास की कहानी को बढ़ावा देता रहा है। देश के सकल घरेलू उत्पाद (GDP) और निर्यातों में योगदान देने के अलावा, IT BPM इंडस्ट्री ने व्यापक आर्थिक और सामाजिक लाभ प्रदान किए हैं जिनमें रोजगार का सृजन, बढ़ती हुई आय स्तर, निर्यातों को बढ़ावा इत्यादि शामिल हैं। इसने भारत को तकनीकी उन्नति और ज्ञान आधारित अर्थव्यवस्था की छवि के साथ विश्व मानचित्र पर स्थापित किया है। इस सेक्टर में वेंचर कैपिटलिस्ट द्वारा सबसे बड़ा निवेश किया जाता है कई देश के उद्यमिता उपक्रमों को सक्षम बनाया है। IT BPM इंडस्ट्री राजस्व और पिछले छ: वर्षों (2008-2013) में भारत के GDP में योगदान के अर्थ में लगभग दो गुना हो चुका है।

1.1.2: IT-BPM इंडस्ट्री की संरचना

IT-BPM इंडस्ट्री के अंदर के संगठनों को निम्नलिखित मानदंडों के अनुरूप वर्गीकृत किया जाता है

- सेक्टर जिसे संगठन सेवा प्रदान करता है
- पेशकश का प्रकार और सीमा जो संगठन प्रदान करता है
- संचालनों का भौगोलिक प्रसार और
- राजस्व और संचालन का आकार

1. **बहु-राष्ट्रीय कंपनियां *(MNCs)*:** MNC संगठनों का मुख्यालय भारत के बाहर होता है लेकिन भारत सहित दुनिया भर में अनेक स्थानों पर संचालन करते हैं वे बाहरी (घरेलू और/या वैश्विक दोनों) क्लाइंट्स को सेवा प्रदान करते हैं
2. **भारतीय सेवा प्रदाता *(ISP)*:** ISPs ऐसे संगठन हैं जिन्होंने अपने ऑपरेशन की शुरुआत भारत से कीं इनमें से अधिकांश संगठनों का मुख्यालय भारत में है जबकि अनेक अंतर्राष्ट्रीय जगहों पर ऑफिस हैं
3. यद्यपि अधिकांश का एक क्लाइंट बेस होता, जो वैश्विक और घरेलू होता है, कुछ ऐसी भी है जिन्होंने केवल भारतीय क्लाइंट्स को सेवा प्रदान करने पर ध्यान दिया हैं
4. **ग्लोबल इन-हाउस सेंटर्स *(GIC)*:** GIC संगठन केवल अपनी मूल कंपनी की जरूरतों को पूरा करते हैं और बाहरी क्लाइंट को नहीं इस मॉडल से संगठन को आईटी कंपनियों को इन-हाउस रखने का विकल्प मिलता है और साथ ही अपने वैश्विक फुटप्रिंट को फैलाने और लागत प्रभावी तरीके से नवाचारों के लिए अवसर प्रदान का लाभ मिलता हैं

IT-BPM इंडस्ट्री में सब-सेक्टर

IT-BPM इंडस्ट्री में चार सब-सेक्टर हैं आगे से खंडों में बिजनेस प्रोसेस मैनेजमेंट सब-सेक्टर में करियर निर्माण की जानकारी और अंतर्दृष्टि प्रदान की गई हैं

चित्र :1.1.1: IT-BPM इंडस्ट्री की संरचना

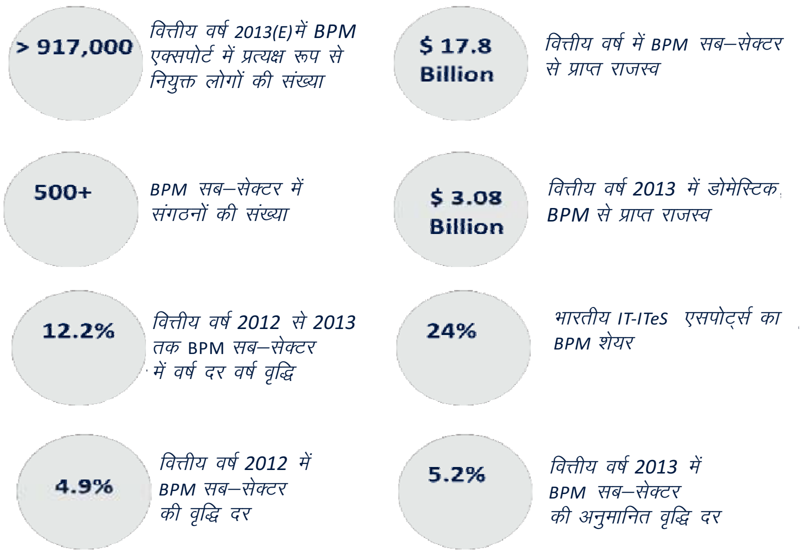
1.1.3: BPM सब-सेक्टर क्या है

भारतीय बिजनेस प्रोसेस मैनेजमेंट (BPM), जो भारतीय IT-BPM इंडस्ट्री सब.सेक्टर है, ने वित्तीय वर्ष 2013 में विकास का एक उल्लेखनीय माइलस्टोन पार किया है अर्थात 19 अमेरिकी डॉलर का राजस्व निर्माण और लगभग 1 मिलियन लोगों को प्रत्यक्ष रोजगार प्रदान किया है। भारतीय IT-BPM इंडस्ट्री सब-सेक्टर ने न केवल भारतीय आर्थिक वृद्धि को बढ़ावा दिया है बल्कि भारत की ग्रामीण कृषि संबंधी अर्थव्यवस्था वाली छवि को एक डायनेमिक सूचना-आधारित अर्थव्यवस्था की छवि में बदला है।

भारतीय IT-BPM इंडस्ट्री सब-सेक्टर में इस विश्वास की पुष्टि पिछले दशक के अंत में समय की जांच द्वारा की गई थी, जहां वैश्विक अनिश्चितताओं और आर्थिक गतिरोध के बावजूद, भारत में BPM के लिए वैश्विक आउटसोर्सिंग की मांग जोरदार बनी हुई है। BPM की पोजिशनिंग बिजनेस प्रोसेस आउटसोर्सिंग से भिन्न रूप में स्थापित हुई है जिसने एक व्यापक क्लाइंट प्रभाव पैदा किया है। यह महज एक लागत बचत विकल्प होने से सेवा आपूर्ति अग्रणी में एक ट्रांजिशन है जिससे प्रतियोगितात्मकता में वृद्धि होती है, बिनजेस उत्पादकता का संचालन होता है और आउटकम प्रभावित होता है।

इस प्रकार इंडस्ट्री खुद को अपने ग्राहकों के लिए केवल लागत एवं श्रम के मध्यस्थ के पोजिशन से अलग हटकर परिवर्तनकारी सेवाएं और रणनीतिक मूल्य निर्माण प्रदान कर रहा है। परिणामस्वरूप, यह गहराई से उतरकर मांग पर भविष्य के लिए तैयार सामाधान की निर्माण कर रहा है ताकि वर्टिकल रूप से विशिष्ट ऑफरिंग और क्षमताओं का निर्माण किया जा सके और साथ ही ग्राहक आपूर्ति उत्कृष्ठता के मानकीकरण पर ध्यान दे रहा है।

NASSCOM के अनुमान के मुताबिक BPM सब-सेक्टर, जो संभावित रूप से 2020 तक 56 अमेरिकी बिलियन इंडस्ट्री है, भारत के GDP में 9% तक का योगदान देगा और 30 मिलियन रोजगार के अवसर प्रदान करेगा (प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष)।



चित्र: 1.1.2: BPM सब.सेक्टर क्या है

स्रोतरू भारत में IT- BPM सेक्टर – रणनीतिक समीक्षा 2013, NASSCOM

1.1.4 BPM सब-सेक्टर के प्रमुख झुकाव

BPM सब-सेक्टर में पाए गए प्रमुख झुकावों का संक्षिप्त विवरण नीचे के चित्र में दिखाया गया है और फिर इसकी विस्तृत व्याख्या सेक्शन में की गई है।

प्रचलन	विवरण
वर्टिकलाइजेशन	इंडस्ट्री विशिष्ट समाधानों का विकास करना
बड़े डेटा का अविर्भाव	दीर्घकालिक क्लाइंट रिलेशनशिप और सुदृढ़ डेटा प्रबंधन और विश्लेषणात्मक क्षमताएं
निरंतर स्थान संबंधी लाभ	लागत लाभ बनाने के लिए टियर II शहरों की ओर रुख
नॉलेज सर्विस स्पेसलाइजेशन का अविर्भाव	ऐनालिटिक्स और प्राइमरी और सेकंड्री रिसर्च जैसे हाई–एंड सर्विसेज शामिल करने द्वारा मुख्य वर्टिकलों में क्षमयाओं का निर्माण करना
नॉलेज सर्विस स्पेसलाइजेशन का अविर्भाव	संगठन अपने ग्राहकों को फेसबुक, ट्विटर और बढ़ती सोशल मीडिया साइटों जैसे प्लेटफॉर्म से जोड़ना चाहते हैं।

चित्र 1.13.: BPO रणनीतिक सम्मेलनए 2012; दिल्ली

वर्टिकलाइजेशन:BPM सब-सेक्टर की परिपक्वता के साथ-साथ, संगठनों का फोकस अब प्रमुख उद्योगों में मानक प्लैटफॉर्म पर एंड टु एंड समाधानों वाला वर्टिकलाइज्ड ऑफरिंग की ओर स्थानांतरित हो गया है। इसके परिणामस्वरूप, इंडस्ट्री में अनेक विलय और अधिग्रहण (M&A) होते हैं, जहां संगठन इन वर्टिकलाइज्ड कुशलताओं को हासिल करने और अपनी पेशकश के साथ इसे जोड़ने की दिशा में ध्यान केंद्रित कर रहे हैं।

बड़े डेटा का अविर्भाव: बड़े डेटा का अविर्भाव तकनीकी उन्नयनों, बड़ी संख्या में बिलयों और अधिग्रहणों और फर्मों का बड़े डेटा का अविर्भाव तकनीकी उन्नयनों, बड़ी संख्या में बिलयों और अधिग्रहणों और फर्मों का एकीकृत समाधानों में उपक्रमण, आईटी और ऐनालिटिक्स सहित, द्वारा अभिलक्षित होता है। इसलिए, बिजनेस संचालित पेशकश का निर्माण करने वाले मूल्य को BPM सब-सेक्टर में एक प्रमुख उभरती प्रवृत्ति के रूप में देखा गया है। दीर्घकालिक क्लाइंट संबंध और योग्यता विशेषज्ञता से युक्त ट्रांजैक्शनल डेटा वेयरहाउसेज के साथ, ये सेवा प्रदाता अपने क्लाइंट के लिए धारणीय वैल्यू ऐडिशन के निर्माण की दिशा में कार्यरत हैं। बड़ा डेटा/ऐनालिटिक्स ने वर्ष 2015 तक 25 अमेरिकी डॉलर के अवसर प्रदान किए, CAGR 45% (2011-2015)।

निरंतर स्थान संबंधी लाभ: भारत विभिन्न मापनडों जैसे वित्तीय आकर्षणए कुशलता उपलब्धता और बिजनेस परिवेश पर बेहतर प्रदर्शन करते हुए वैश्विक आईटी इंडस्ट्री के लिए सर्वाधिक आकर्षक स्थान के रूप में अग्रणी भूमिका में है। यद्यपि पारंपरिक रूप सेए 70% इंडस्ट्री टियर I शहरों में स्थापित हैए लागतों के नियंत्रण पर फोकस के कारण ये अब धीरे-धीरे टियर II शहरों में जा रहे हैं, इसलिए टैलेंट पूल और फैलाव बढ़ रहे हैं।

नॉलेज सर्विस विशेषज्ञता का अविर्भाव नॉलेज सर्विस: आउटसोर्सिंग को इसके राजस्व योगदान के आधार पर बीपीएम सब-सेक्टर में अगली बड़ी चीज और तेज विकास वाले डोमेन के रूप में पहचाना गया है। यह बीपीएम निर्यातों का लगभग 18% शेयर है, जो वित्तीय वर्ष 2013 में 3.2 बिलियन अमेरिकी डॉलर है। चूंकि वैश्विक बाजार ज्ञान केंद्रित होता जा रहा है, इसलिए भारत अपने टैलेंट पूल की प्रचुरता के आधार पर इन महत्वपूर्ण अवयवों के आउटसोर्स के लिए एक पसंदीदा स्थान बन गया है। लीगर प्रोसेस आउटसोर्स (LPO), डेटा एनालिटिक्स, और रिस्क मैनेजमेंट कुछ तेज विकासशील KPO सेगमेंट हैं। ऐसी मूल्य वर्धित सेवाएं प्रदान करने में सक्षम होने के रूप में इंडियन सर्विस प्रोवाइडर्स (ISPs) की पहचान बढ़ती जा रही है।

कस्टमर रिलेशनशिप मैनेजमेंट (CRM) के लिए सोशल मीडिया और इंटरनेट का बढ़ता इस्तेमाल : नई तकनीकी प्लेटफॉर्म, एकीकृत संचार प्रणालियों, सहयोग और सोशल नेटवर्किंग के उभरकर सामने आने से, एकीकृत संचार के अनेक चैलन, विशेषकर ईमेल, वेब चैट्स और सोशल मीडिया साइट जैसे चैलनों के उदय हो पर, अब ग्राहकों के साथ होने वाले संचार के नियमों को बदल रहे हैं। सोशल मीडिया इंटरैक्शन को अहमियत मिल रही है, क्योंकि अनेक संगठन आपने ग्राहकों के
साथ फेसबुक, ट्विटर और इंग्राउन सोशल मीडिया साइटों जैसे पेल्टफॉर्म के जरिए जुड़ना चाहते हैं।

1.1.5 गतिविधि

1. IT BPM इंडस्ट्री के चार मुख्य सब-सेक्टर कौन-कौन से हैं?

2. निम्नलिखित में से कौन BPM इंडस्ट्री में एक मुख्य धारा नहीं है?
   a. वर्टिकलाइजेशन
   b. नॉलेज सर्विस विशेषज्ञता
   c. बड़े डेटा का अविर्भाव
   d. संतृप्तता

1.1.6: सारांश

- IT BPM इंडस्ट्री ने न केवल भारत की GDP और निर्यातों में योगदान दिया है बल्कि व्यापक रूप से सामाजिक-आर्थिक फायदे भी प्रदान किए हैं जैसे रोजगार का सृजन, आय स्तरों को बढ़ाना, और निर्यातों को बढ़ाव देना इत्यादि।
- भारतीय IT-BPM इंडस्ट्री सब-सेक्टर बिजनेस प्रोसेस मैनेजमेंट (BPM) ने वित्तीय वर्ष 2013 में 19 अमेरिकी डॉलर का राजस्व निर्माण और लगभग 1 मिलियन लोगों को प्रत्यक्ष रोजगार प्रदान किया है।
- NASSCOM के अनुमान के मुताबिक BPM सब-सेक्टर, जो संभावित रूप से 2020 तक 56 अमेरिकी बिलियन इंडस्ट्री है, भारत के GDP में 9% तक का योगदान देगा और 30 मिलियन रोजगार के अवसर प्रदान करेगा।
- IT-BPM इंडस्ट्री के अंदर के संगठनों को निम्नलिखित मानदंडों के अनुरूप वर्गीकृत किया जाता है
  - सेक्टर जिसे संगठन सेवा प्रदान करता है
  - पेशकश का प्रकार और सीमा जो संगठन प्रदान करता है
  - संचालनों का भौगोलिक प्रसार और
  - राजस्व और संचालन का आकार
- IT BPM इंडस्ट्री के चार मुख्य सब-सेक्टर हैं:
  1. IT सर्विसेज (ITS)
  2. बिजनेस प्रोसेस मैनेजमेंट (BPM)
  3. इंजीनियरिंग और R&D (ER&D)
  4. सॉफ्टवेयर प्रॉडक्ट्स (SPD)
- BPM सब-सेक्टर की मुख्य रुझानें निम्नलिखित हैं:
  - वर्टिकलाइजेशन
  - बड़े डेटा का अविर्भाव
  - निरंतर स्थान संबंधी लाभ
  - नॉलेज सर्विस विशेषज्ञता का अविर्भाव
  - CRM के लिए सोशल मीडिया और इंटरनेट का बढ़ता इस्तेमाल

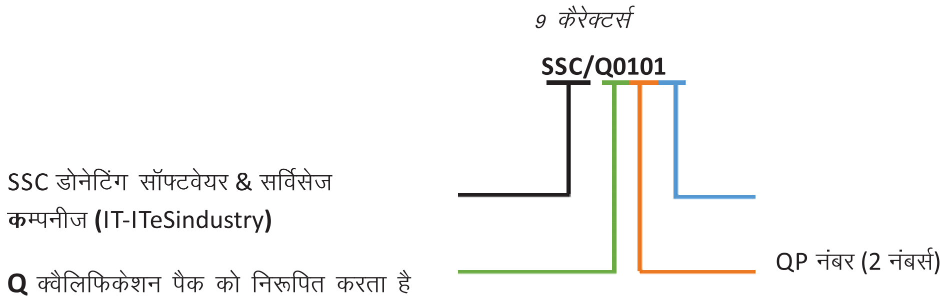
1.1.7: शब्दावलियां

परिभाषाएं

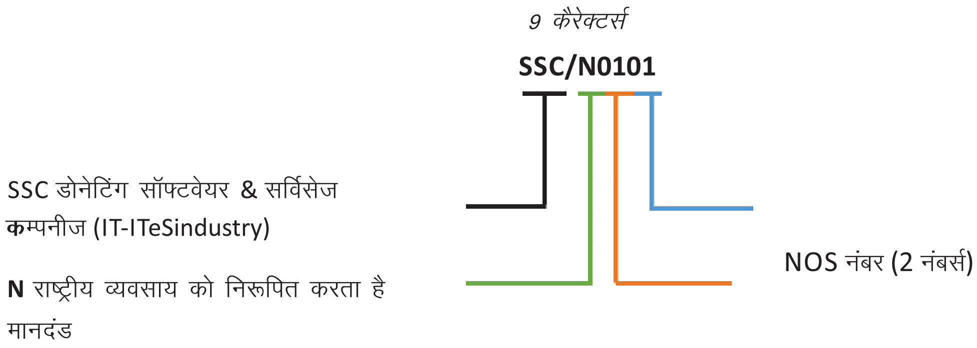
कीवर्ड / टर्म्स	विवरण
प्रयोजन	प्रयोजन कथनों का एक समुच्चय है जो उन चरों की सीमा की व्याख्या करता है जिससे कोई व्यक्ति ऐसा कार्य करने के लिए निपटता है जिसका आवश्यक प्रदर्शन की गुणवत्ता पर एक महत्वपूर्ण प्रभाव होता है।
जानकारी तथा समझ	जानकारी तथा समझ ऐसे कथन हैं जो साथ मिलकर ऐसी तकनीकी, जेनेरिक, पेशेवर और संगठन विशेष जानकारी का उल्लेख करता है जिसकी जरूरत किसी व्यक्ति को आवश्यक मानक पूरा करने के लिए होती है।
सांगठनिक संदर्भ	सांगठनिक संदर्भ में संगठन के संरचित होने की विधि और उसके ऑपरेटिव नॉलेज मैनेजर के संबंधित क्षेत्रों की जिम्मेदारियों का विस्तार सहित परिचालन के तरीके शामिल होते हैं।
तकनीकी जानकारी	तकनीकी जानकारी विशेष ज्ञान है जिसकी जरूरत विशिष्ट निर्धारित जिम्मेदारियों को पूरा करने में होती है।
प्रमुख कुशलताएं /जेनेरिक कुशलताएं	प्रमुख कुशलताएं/जेनेरिक कुशलताएं उन कुशलताओं का एक समूह है जो शिक्षण प्राप्त करने और आज की दुनिया में काम करने के लिए प्रमुख हैं। इन कुशलताओं की जरूरत किसी भी कार्य परिवेश में होती है। OS के संदर्भ में, इनमें संचार संबंधित कुशलताएं शामिल होती हैं जो अधिकांश जॉब के लिए लागू होती हैं।
हेल्पडेस्क	हेल्पडेस्क एक ऐई यूनिट है जिसके लिए ग्राहक अपनी आईटी समस्याओं के लिए रिपोर्ट करते हैं। आईटी सर्विस हेल्पडेस्क अटेंडेंट हेल्पडेस्क के प्रबंधन के लिए जिम्मेदार होता है।
IT-ITeS	सूचना तकनीकी - सूचना तकनीकी सक्षम सेवाएं
BPM	बिजनेस प्रोसेस मैनेजमेंट
BPO	बिजनेस प्रोसेस आउटसोर्सिंग
KPO	नॉलेज प्रोसेस आउटसोर्सिंग
LPO	लीगल प्रोसेस आउटसोर्सिंग
IPO	इंफॉर्मेशन प्रोसेस आउटसोर्सिंग
BCA	बैचलर ऑफ कम्प्यूटर एप्लिकेशन
B.Sc.	बैचलर ऑफ साइंस
OS	व्यवसाय मानदंड
NOS	राष्ट्रीय व्यवसाय मानदंड
QP	क्वैलिफिकेशन पैक (योग्यता पैक)
UGC	युनिवर्सिटी ग्रांट कमीशन
MHRD	मानव संसाधन विकास मंत्रालय
MOLE	श्रम एवं रोजगार मंत्रालय
NVEQF	राष्ट्रीय व्यावसायिक शिक्षा योग्यता फ्रेमवर्क
NVQF	राष्ट्रीय व्यावसायिक योग्यता फ्रेमवर्क
NSQF	राष्ट्रीय कुशलता योग्यता फ्रेमवर्क

QP & NOS के लिए नामावलि

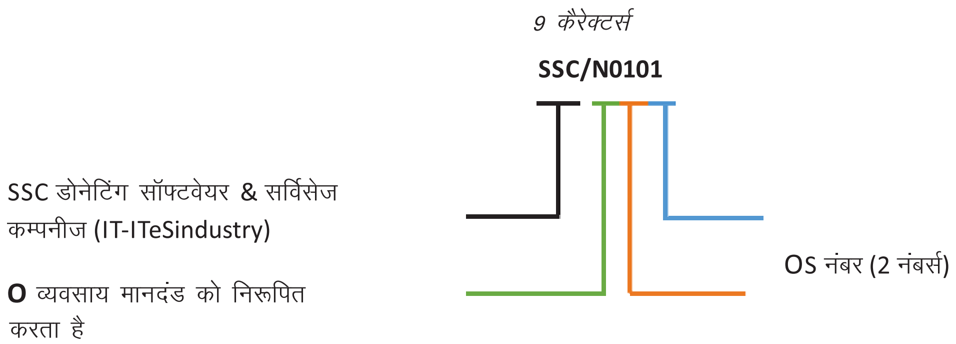
योग्यता पैक



राष्ट्रीय व्यवसाय मानदंड



व्यवसाय मानदंड



QP & NOS इकाइयों के लिए नामावलि

इस बात पर ध्यान देना जरूरी है कि OS यूनिट को 'O' या 'N' से निरूपित किया जा सकता है।

- यदि कोई OS यूनिट 'O' को निरूपित करता है, तो यह वह OS यूनिट है जो अंतर्राष्ट्रीय मानक है। 'O' से निरूपित OS यूनिट का एक उदाहरण है SSC/O0101.
- यदि कोई OS यूनिट 'N' को निरूपित करता है, तो यह एक राष्ट्रीय मानक है और केवल भारतीय IT-ITeS इंडस्ट्री के लिए लागू होता है। 'N' से निरूपित OS यूनिट का एक उदाहरण है SSC/N0101.

उपरोक्त नामावली में निम्नलिखित एक्रोनेम/कोड्स का इस्तेमाल किया गया है:

सब-सेक्टर	व्यवसाय संख्याओं की सीमा
IT सर्विस **(ITS)**	01-20
बिजनेस प्रोसेस मैनेजमेंट **(BPM)**	21-40
इंजीनियरिंग और **R&D (ERD)**	41-60
सॉफ्टवेयर प्रॉडक्ट्स **(SPD)**	61-80

क्रम	विवरण	उदाहरण
तीन अक्षर	इंडस्ट्री का नाम (सॉफ्टवेयर और सर्विस कंपनी)	SSC
स्लैश	/	/
अगला अक्षर	चाह **Q** P या **N**OS	N
अगली दो संख्याएं	व्यवसाय कोड	01
अगली दो संख्याएं	OS नंबर	01

यूनिट 1.2 - कम्प्यूटर की अवधारणा

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे :

1.कम्प्यूटर के इतिहास और जेनरेशन की व्याख्या करने में

2.कम्प्यूटर की आधारभूत शब्दावलियों के बारे में जानने में

3.कम्प्यूटर के आर्किटेक्चर की व्याख्या करने म

4. कम्प्यूटर के प्रकारों की व्याख्या करने में

5.कम्प्यूटर के फायदे और नुकसानों की व्याख्या करने में

1.2.1 कम्प्यूटर का इतिहास

'कम्प्यूटर' एक पुराना शब्द है जिसने अपने अर्थ को पिछले कुछ शताब्दियों में कई बार बदला है। यह शब्द लैटिन से उत्पन्न हुआ है और 17वीं शताब्दी के मध्य में इसका अर्थ उस व्यक्ति से था जो गणना करता है। अमेरिकन हेरिटेज डिक्शनरी (1980) नेगणना करने वाला व्यक्ति के रूप में कम्प्यूटर की पहली परिभाषा दी। कम्प्यूटर लगभग 20वीं शताब्दी के मध्य तक मानव गतिविधि से जुड़ा रहा जब यह एक प्रोग्रामेबल इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस के लिए लागू हुआ जो डेटा स्टोर कर सकता है, पुनरूप्राप्त और प्रोसेस कर सकता है।

कम्प्यूटर के कार्य

किसी कम्प्यूटर के चार कार्य होते हैं:

a. डेटा प्राप्त करना - **इनपुट**

b. डेटा को प्रोसेस करता है - **प्रोसेसिंग**

c. आउटपुट प्रदान करता है - **आउटपुट**

d. परिणामों को स्टोर करता है - **स्टोरेज**

इनपुट (डेटा):

इनपुट के अपरिष्कृत सूचना होती है जिसे कम्प्यूटर में इनपुट डिवाइस के जरिए एंटर किया जाता है। यह अक्षरों, संख्याओं, चित्रों इत्यादि का संग्रह होता है।

प्रोसेस:

प्रोसेस डेटा का ऑपरेशन है जो दिए गए निर्देश के अनुसार होता है। यह कम्प्यूटर की पूरी तरह से आंतरिक प्रक्रिया होती है।

आउटपुट:

डेटा प्रोसेसिंग के बाद कम्प्यूटर द्वारा दिया गया प्रोसेस किया हुआ डेटा आउटपुट होता है। आउटपुट को परिणाम (रिजल्ट) भी कहा जाता है। हम इन परिणमों को भविष्य के संदर्भ के लिए स्टोरेज उपकरण में सेव कर सकते हैं।

कम्प्यूटर सिस्टम

कम्प्यूटर सिस्टम के सभी घटकों का सार सरल समीकरणों से प्रस्तुत किया जा सकता है।

कम्प्यूटर सिस्टम = हार्डवेयर + सॉफ्टवेयर + यूजर

- हार्डवेयर = इंटर्नल डिवाइसेज + पेरिफेरल डिवाइसेज

  कम्प्यूटर के सभी फिजिकल पार्ट्स (हर वह पार्ट जिसे हम छू सकते हैं) को हार्डवेयर कहा जाता है।
- सॉफ्टवेयर = प्रोग्राम

  सॉफ्टवेयर क्म्प्यूटर को इंटेलिजेंस प्रदान करता है।
- यूजर = व्यक्ति, जो कम्प्यूटर चलाता है।

1.2.2 कम्प्यूटर के जेनरेशन

पहला जेनरेशन (1940-56) :

पहले जेनरेशन के कम्प्यूटर में वैक्युम ट्यूब्स का प्रयोग होता था और निर्देश देने के लिए मशीन लैंग्वेज का इस्तेमाल होता था। ये कम्प्यूटर आकार में बड़े थे और उनका प्रोग्रामिंग कठिन था। बिजली की खपत बहुत अधिक होती थी। इस जेनरेशन के कुछ कम्प्यूटर हैं ENIAC, EDVAC, EDSAC & UNIVAC-1.

दूसरा जेनरेशन (1956 -63):

दूसरे जेनरेशन के कम्प्यूटर में वैक्युम ट्यूब्स के स्थान पर ट्रांजिस्टर्स का इस्तेमाल किया गया। इनमें ट्यूब्स द्वारा आवश्यक बिजली का केवल 10/1 खपत होता था। इस जेनरेशन के कम्प्यूटर से कम गर्मी निकलती थी ये भरोसेमंद थे। पहले ऑपरेटिंग सिस्टम का विकास इस जेनरेशन में हुआ।

तीसरा जेनरेशन (1964 -71):

तीसरे जेनरेशन के कम्प्यूटर में ट्रांजिस्टर की जगह इंटिग्रेटेड सर्किट का इस्तेमाल किया गया जिसे चिप कहा जाता है। स्मॉल स्केल इंटिग्रेटेड सर्किट्स, जिसमें प्रति चिप 10 ट्रांजिस्टर लगे थे, तकनीकी रूप से विकसित होकर 100 ट्रांजिस्टर्स प्रति चिप वाले MSI सर्किट में परिवर्तित हुआ। ये कम्प्यूटर छोटे, तेज और अधिक विश्वसनीय थे।

इस जेनरेशन में हाई लेवल लैंग्वेज की खोज हुई।

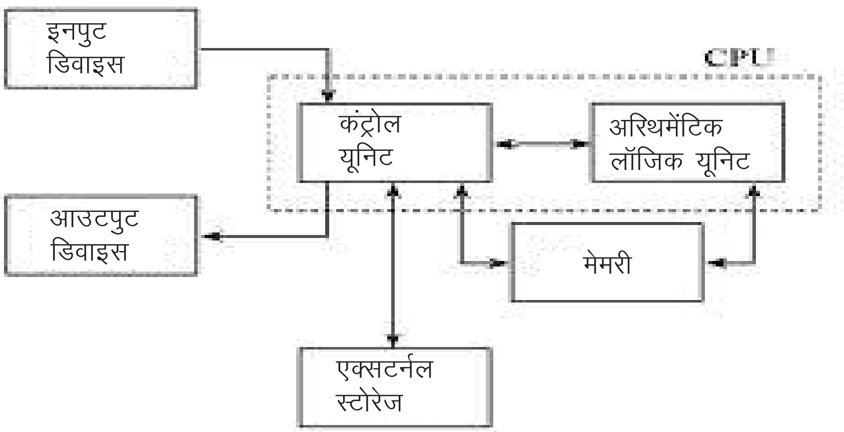
चौथा जेनरेशन (1972-से वर्तमान):

इस जेनरेशन में LSI & VLSI का इस्तेमाल किया गया। परिणामस्वरूप, माइक्रोप्रोसेसर का जन्म हुआ। इस तकनीकी का इस्तेमाल करने वाले कम्प्यूटरों को माइक्रो कम्प्यूटर कहा गया। उच्च क्षमता वाले हार्ड डिस्क अस्तित्व में आए। डेटा कम्युनिकेशन में बड़ा विकास है।

पांचवां जेनरेशन (वर्तमान और इसके बाद) :

पांचवें जेनरेशन के कम्प्यूटिंग डिवाइसेज, जो आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस पर आधारित हैं, का विकास अभी भी जारी हैए यद्यपि ऐसे कुछ ऐप्लिकेशन हैं जैसे वॉइस रिकॉग्निशन, जिनका इस्तेमाल अभी किया जा रहा है। आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस को यथार्थ करने के लिए पैरलल प्रोसेसिंग और सुपरकंडक्टर्स की मदद ली जा रही है। क्वांटम कम्प्यूटेशन और मॉलिक्युलर और नैनोटेक्नोलॉजी आने वाले वर्षों में कम्प्यूटर का चेहरा मूलत: बदल जाएगा।

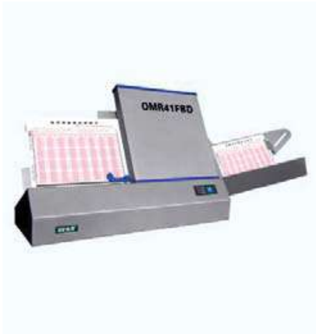
1.2.3 कम्प्यूटर का आर्किटेक्चर



इनपुट डिवाइसेज : इन उपकरणों से कम्प्यूटर सिस्टम में डेटा एंटर करने में मदद मिलती है। इनके उदाहरण हैं, कीबोर्ड, माउस, टचस्क्रीन, बारकोड रीडर, स्कैनर, MICR, OMR इत्यादि।

चत्र 1.2.1बार कोड रीडर ,

चित्र 1.2.2 बैंक में प्रयुक्त MICR



चित्र 1.2.3 OMR ;उत्तर प्रपत्र मूल्यांकन के लिए प्रयुक्त किया जाता हैद्ध

आउटपुट डिवाइसेज: इन उपकरणों से प्रोसेस की हुई सूचना को प्रदर्शित करने में मदद मिलती है। इनके उदाहरण हैं, मॉनिटर, प्रिंटर, प्लॉटर, प्रॉजेक्टर

चित्र 1.2.4 प्रिंटर

चित्र 1.2.5 प्लॉटर

चित्र 1.2.6 प्रॉजेक्टर

सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट (CPU)

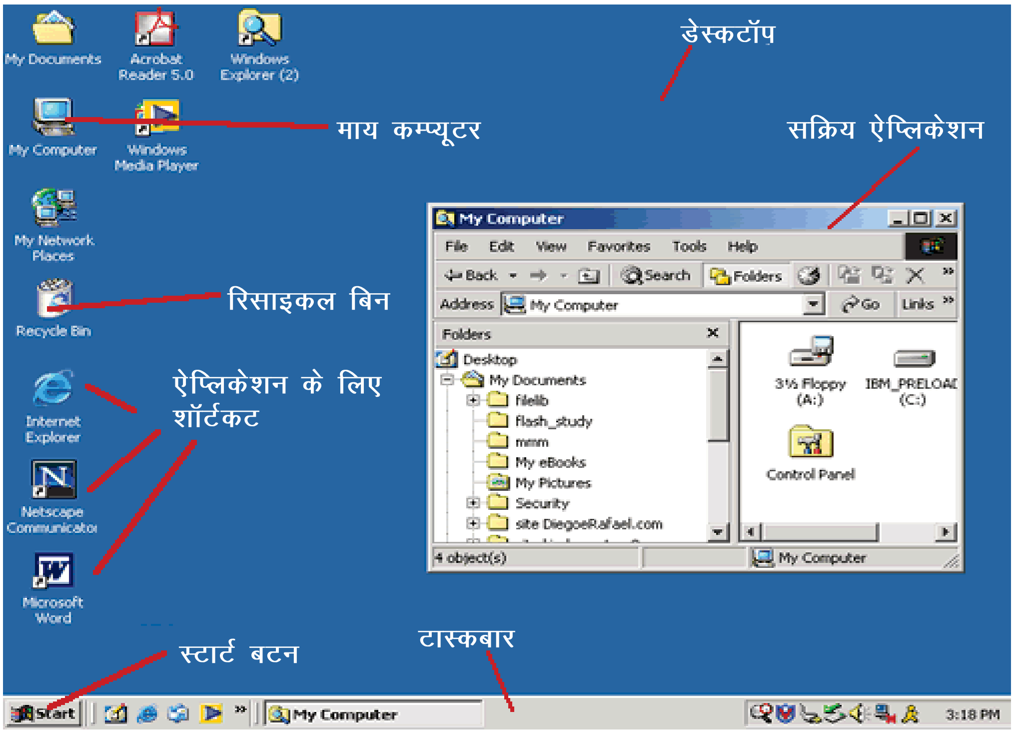
कम्प्यूटर चिप या माइक्रोप्रोसेसर कम्प्यूटर को परिचालनीय बनाने वाला मुख्य घटक है। इसे सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट (CPU) कहा जाता है और यह कम्प्यूटर केस में स्थित होता है। साथ ही, इन्हें CPU भी कहा जाता है। यह अरिथमेटिक और लॉजिक ऑपरेशनों को संपन्न करता है। CPU (सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट) वह उपकरण है जो निर्देशों की व्याख्या करता है और निष्पादित करता है।

चित्र 1.2.7 प्रोसेसर

1.2.4 विंडोज और इसके घटक

जब आप कम्प्यूटर चालू करते हैं तो विंडोज के मुख्य घटक डेस्कटॉप, माय कम्प्यूटर, रिसाइकल बिन, स्टार्ट बटन, टास्कबार और ऐप्लिकेशनों के शॉर्टकट होते हैं।

किसी ऐप्लिकेशन को खोलने के बाद, आपके पास एक सक्रिय ऐप्लिकेशन वाला विंडो होगा जो आपके डेस्कटॉप और टास्कबार में प्रदर्शित होगा।



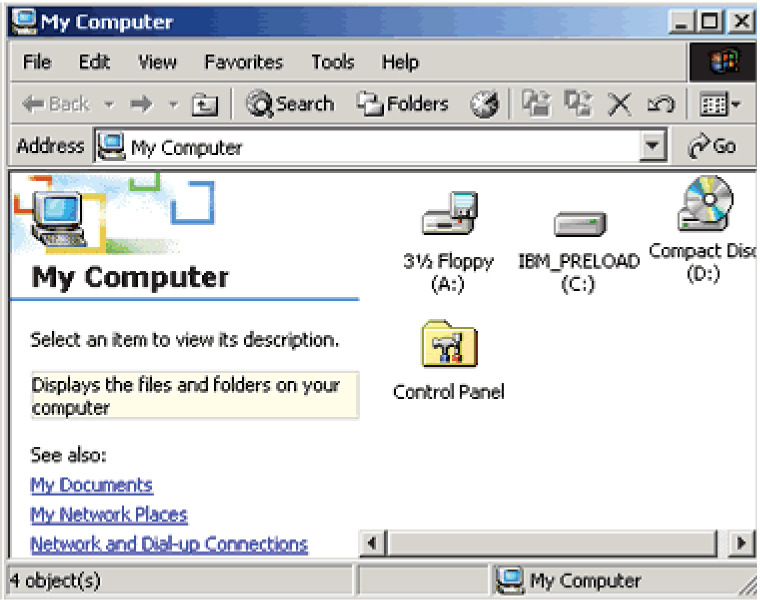
चित्र 1.2.8

<u>डेस्कटॉप</u>

डेस्कटॉप सबसे पहला स्क्रीन होता है जिसे आप विंडोज के आरंभ होने पर देखते हैं। आप यहां फोल्डर्स प्राप्त करते हैं: माय डॉक्युमेंट, माय कम्प्यूटर, रिसाइकल बिन और ऐप्लिकेशनों के लिए शॉर्टकट और आपके द्वारा निर्मित फाइलें।

<u>माय कम्प्यूटर</u>

जब आप **माय कम्प्यूटर** आयकन पर डबल-क्लिक करते हैं तो एक विंडो खुलेगा जैसा कि नीचे दिखाया गया है, जहां आप कम्प्यूटर के ड्राइव और कंट्रोल पैनल के बीच नेविगेशन कर सकते हैं।



चित्र 1.2.9

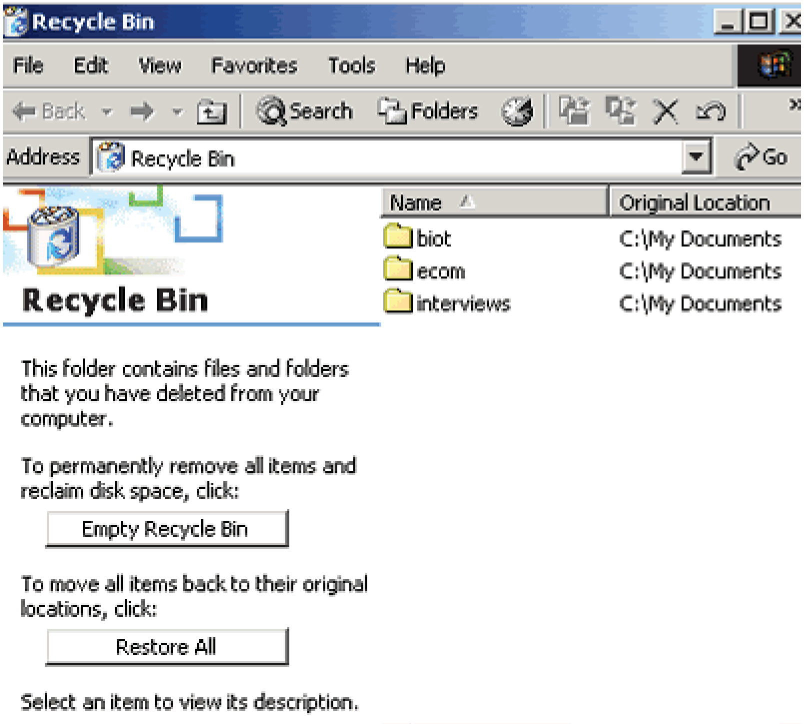
<u>रिसाइकल बिन</u>

जब आप अपने कम्प्यूटर के हार्ड डिस्क से कोई फाइल डिलीट करते हैं, तो यह एक फोल्डर में चला जाता है जिसे **रिसाइकल बिन** कहते हैं। आपके हार्ड ड्राइव से डिलीट की हुई फाइलें आवश्यकता पड़ने पर रीस्टोर करने के लिए उपलब्ध रहती हैं, यदि आप आप अपने रिसाइकल बिन को खाली नहीं करते हैं।

फाइलों को रीस्टोर करने के लिए, डेस्कटॉप पर मौजूद आयकन पर डबल-क्लिक करते हुए रिसाइकल बिन खोलें, फाइल सेलेक्ट करें और फिर Restore पर क्लिक करें।

चित्र 1.2.10

- रिसाइकल बिन को खाली करने के लिए, **Empty Recycle Bin** सेलेक्ट करें और तब फाइलें आपके कम्प्यूटर से हमेशा के लिए डिलीट हो जाएंगी।



चित्र 1.2.11

ध्यान दें कि रिसाइकल बिन फ्लॉपी डिस्क की सामग्रियों के लिए लागू नहीं होता। यदि आप फ्लॉपी डिस्क के कोई फाइल डिलीट करते हैं, तो यह स्थायी रूप से डिलीट हो जाता है, और आप इसे रीस्टोर नहीं कर सकते।

Minimize/Maximize/Close (मिनिमाइज/मैक्सिमाइज/क्लोज) बटन

आपके डॉक्युमेंट के ऊपर के दाहिने कोने में **Minimize/Maximize/Close** बटन होते हैं।

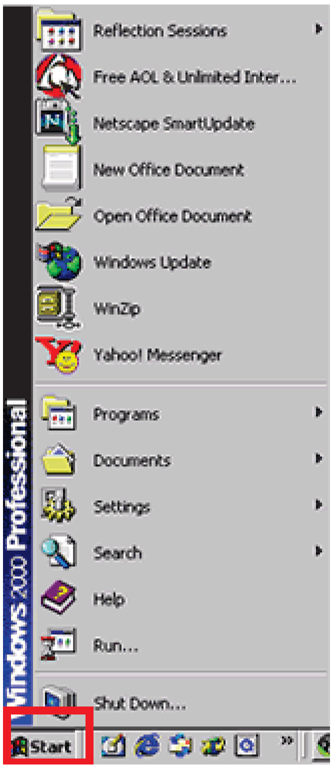
पहले बटन पर क्लिक करने से आपका स्क्रीन छोटा होकर टास्कबार में चला जाता है। दूसरे बटन पर क्लिक करने पर आपका वह डॉक्युमेंट पूरे स्क्रीन पर फैल जाएगा जिसपर आप काम कर रहे हैं। अंतिम बटन डॉक्युमेंट को बंद करने के लिए होता है।

अपने डॉक्युमेंट पर बड़ा करके काम करना अच्छी आदत है।

स्टार्ट मेनू

सबसे बाएं निचले कोने में मौजूद **Start** बटन पर क्लिक करने से, **Start Menu** के साथ एक वर्टिकल विंडो प्रदर्शित होगा।

पॉप-अप विंडो में सबमेनू की सूची से आप नेविगेट कर सकते हैं और ऐसे ऐप्लिकेशन को सेलेक्ट कर सकते हैं जिसे आप रन करना चाहते हैं।



चित्र 1.2.12

टास्कबार

टास्कबार विंडो स्क्रीन के निचले भाग में स्थित एक रो (पंक्ति) है जहां सभी मौजूदा खुले ऐप्लिकेशन या फाइलें सूचीबद्ध होती हैं।

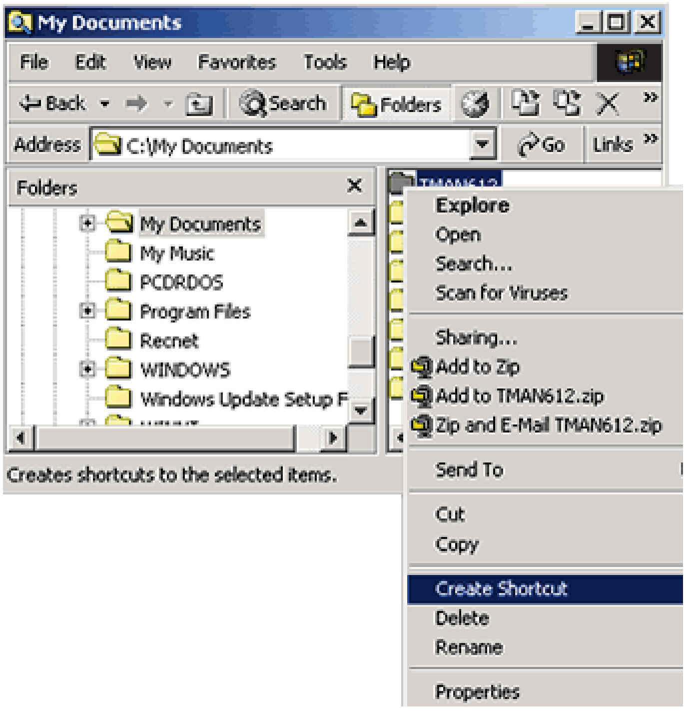
टास्कबार के प्रयोग से पहले से खुली फाइल या ऐप्लिकेशन को सेलेक्ट किया जाता है या किसी ऐप्लिकेशन को आगे रखा जाता है।

किसी ऐप्लिकेशन को सामने रखने के लिए, बस केवल टास्कबार में ऐप्लिकेशन के आयकन पर क्लिक करें। जब एक से अधिक ऐप्लिकेशन का इस्तेमाल हो रहा हो तब किसी ऐप्लिकेशन को सामने रखने की दूसरी विधि है अपने कीबोर्ड पर ALT बटन को दबाते हुए TAB पर क्लिक करें ताकि आप सभी खुले ऐप्लिकेशनों को देख सकें; आपको ALT बटन को दबाए रखना होगा और TAB को लगातार दबाकर आप प्रत्येक ऐप्लिकेशन पर जा सकते हैं जब तक कि उस ऐप्लिकेशन पर नहीं पहुंच जाते जिसका आप इस्तेमाल करना चाहते हैं।

शॉर्टकट

शॉर्टकट एक ऐसे बटन या आयकन का निर्माण करता है जो विशेष रूप से डेस्कटॉप पर रहता है और इसपर क्लिक करने पर आपको अपने कम्प्यूटर पर स्थायी लोकेशन पर स्थित प्रोग्राम पर गए बिना तेजी से इसे चालू करने या फाइल खोलने की सुविधा मिलती है।

शॉर्टकट बनाने के लिए, विंडोज ऐक्सप्लोरर खोलें या Start मेनू पर जाएं, उस फाइल या प्रोग्राम को सेलेक्ट करें जिसके लिए आप शॉर्टकट बनाना चाहते हैं, फाइल के आयकन पर कर्सर रखें, राइट-क्लिक करें और पॉप अप मेनू से CreateShortcut सेलेक्ट करें। शॉर्टकट फाइल बनकर तैयार हो जाएगा। इसके बाद, आप शॉर्टकट फाइल को डेस्कटॉप पर ले जाते हैं और जब भी आप इसपर क्लिक करते हैं, तो यह शॉर्टकट से संबंधित ऐप्लिकेशन या डॉक्युमेंट को खोलेगा।



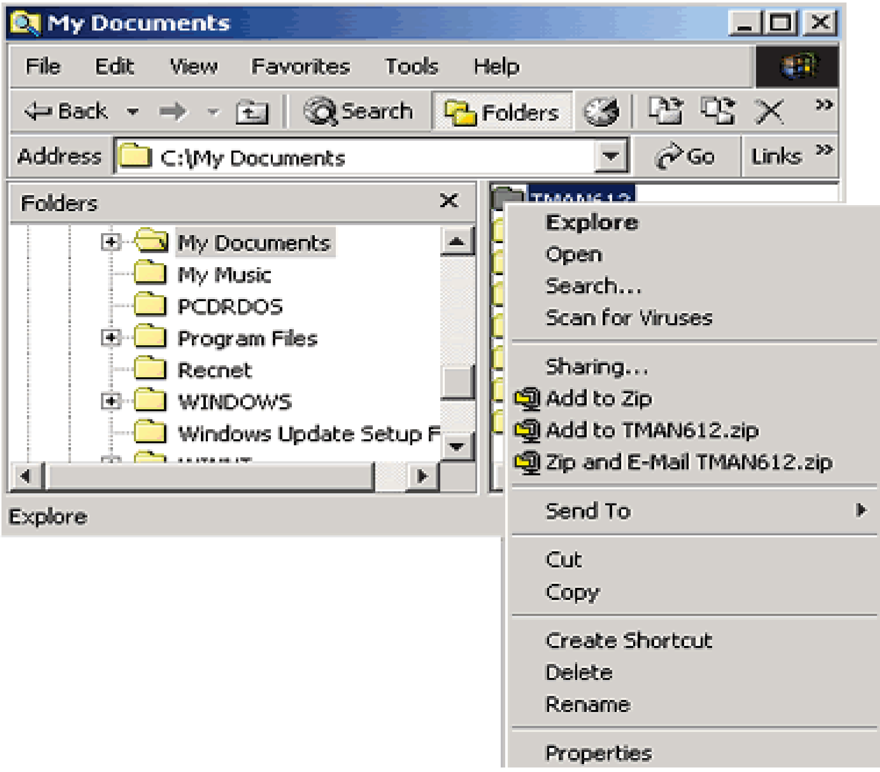
चित्र 1.2.13

<u>**लेफ्ट और राइट क्लिक**</u>

माउस का इस्तेमाल करने के लिए, प्राय: आप **लेफ्ट** बटन **क्लिक** करते हैं। हालांकि, जिस ऑब्जेक्ट पर आप काम कर रहे हैं उससे संबंधित छुपे मेनू को प्रदर्शित करने के लिए **राइट-क्लिक** कर सकते हैं। यह मेनू बदल सकता है जो आपके द्वारा इस्तेमाल किए जा रहे ऐप्लिकेशन पर निर्भर करता है।

जब आप राइट-क्लिक करते हैं, तो आप विभिन्न फंक्शंस को ऑपरेट कर सकते हैं जैसे :

- टेक्स्ट, फाइल या फोल्डर को कॉपी/कट या पेस्ट करना।
- किसी फाइल या फोल्डर का नाम बदलना या मिटाना।

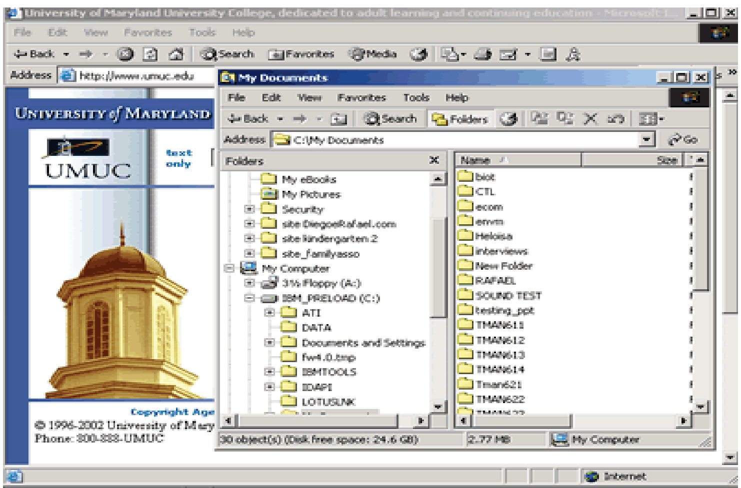


चित्र 1.2.14

मल्टिटास्किंग

मल्टिटास्किंग शब्द का अर्थ है एक ही समय में दो या दो से अधिक ऐप्लिकेशनों को चलाना या उनपर कार्य करना। आप मल्टिटास्किंग द्वारा अधिक उत्पादक हो सकते हैं। उदाहरण के लिए, आप फाइलों को इंटरनेट से डाउनलोड कर सकते हैं जब साथ ही साथ फाइलों को प्रबंधित कर सकते हैं या वर्ड प्रोसेस कर सकते हैं।

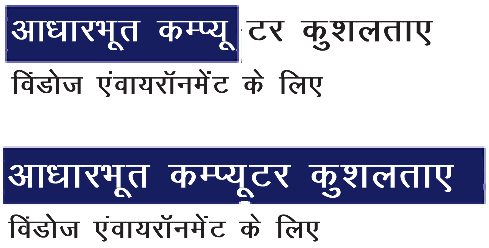
ऐप्लिकेशनों पर आने-जाने के लिए आप टास्कबार का प्रयोग कर सकते हैं, ऐसा करने के लिए आप उस ऐप्लिकेशन के आयकन पर क्लिक करें जिन्हें आप सामने लाना चाहते हैं।



चित्र 1.2.15

हाइलाइट्स

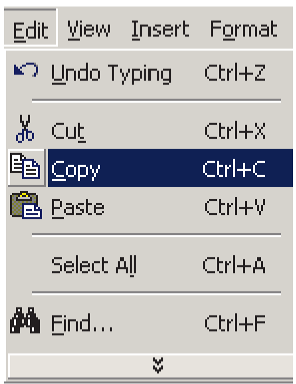
अपने कर्सर को उस वर्ड या सेंटेंस के आरंभ में रखें जिसे आप हाइलाइट करना चाहते हैं, इसके बाद अपने माउस को क्लिक करें और सेलेक्शन के अंत तक ड्रैग करें।



चित्र 1.2.16

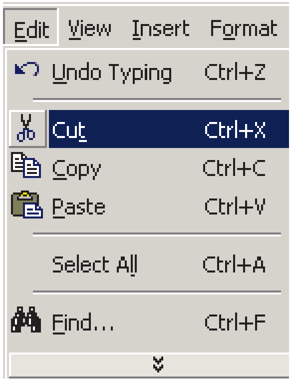
टेक्स्ट को Copy/Cut और Paste करना

जब आप अपने डॉक्युमेंट के टेक्स्ट के किसी भाग को उसी डॉक्युमेंट पर या दूसरे डॉक्युमेंट पर दुबारा दिखाना चाहते हैं तो Copy का प्रयोग किया जाता है। सबसे पहले आप हाइलाइट करने द्वारा टेक्स्ट का भाग सेलेक्ट करें और फिर CTRL+C दबाएं या Edit मेनू पर जाएं और Copy सेलेक्ट करें।



चित्र 1.2.17

Cut का प्रयोग किसी डॉक्युमेंट से टेक्स्ट के किसी हिस्से को मिटाने के लिए किया जाता है। सबसे पहले आप हाइलाइट करने द्वारा टेक्स्ट का भाग सेलेक्ट करें और फिर CTRL+X दबाएं या **Edit** मेनू पर जाएं और **Cut** सेलेक्ट करें।



चित्र 1.2.18

स्टैंडर्ड और फॉर्मेटिंग टूलबार

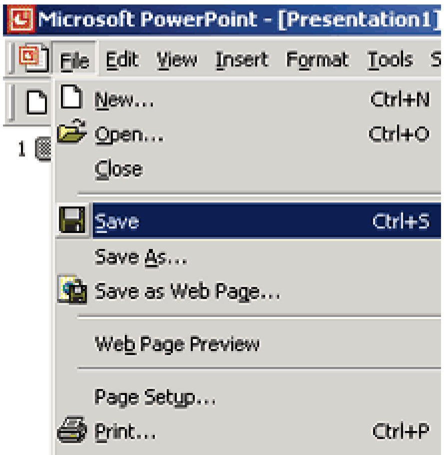
टूलबार्स बटंस और बॉक्सेज की पंक्तियां (रोज) होती हैं। जब आप किसी बटन या बॉक्स पर क्लिक करते हैं तो कोई ऐप्लिकेशन खुलता है या कोई टास्क पूरा होता है। टूलबार्स आमतौर पर किसी ऐप्लिकेशन विंडो के ऊपरी भाग में प्रदर्शित होता है। विंडोज ऐक्सप्लोरर का **स्टैंडर्डटूलबार (StandardToolbar)** नीचे चित्र में दिखाया गया है; अन्य ऐप्लिकेशनों के स्टैंडर्ड टूलबार्स में ऐसे बटन हो सकते हैं जिससे आप कोई नया डॉक्युमेंट खोल सकते हैं, सेव, प्रिंट कर सकते हैं और स्पेल चेक कर सकते हैं।

फॉर्मेटिंग टूलबार (FormattingToolbar) की मदद से हम अलाइनमेंट, फॉन्ट टाइप, फॉन्ट साइज, बोल्ड, इतालिक और लिस्ट्स का प्रयोग करते हुए किसी टेक्स्ट को फॉर्मेट कर सकते हैं। यह अधिकांश ऐप्लिकेशनों में होता है। नीचे दिया गया फॉर्मेटिंग टूलबार नेटस्केप कम्पोजर का है।

Save और/या Save As

Save का प्रयोग किया जाता है जब**:**

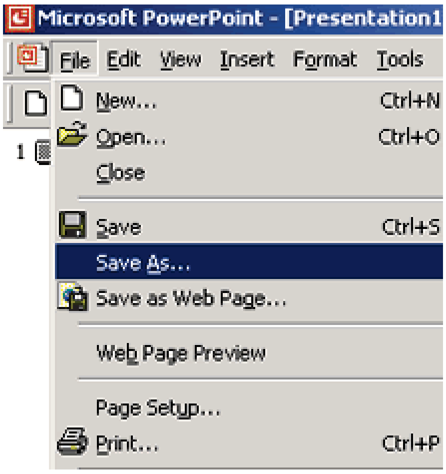
- आप किसी फाइल को पहली बार सेव कर रहे होते हैं।
- जिस फाइल पर आप काम कर रहे हैं उसे विभिन्न समय में सेव करते रहना चाहते हैं।
- काम करने का समय अंत होता है।



चित्र 1.2.19

ध्यान दें कि Save पर क्लिक करने से जिस फाइल पर आप काम कर रहे होते हैं वह रिप्लेस हो जाएगा।

File मेनू पर जाएं और **Save** सेलेक्ट करें या संयोजन कीज CTRL+S का प्रयोग करें।



चित्र 1.2.20

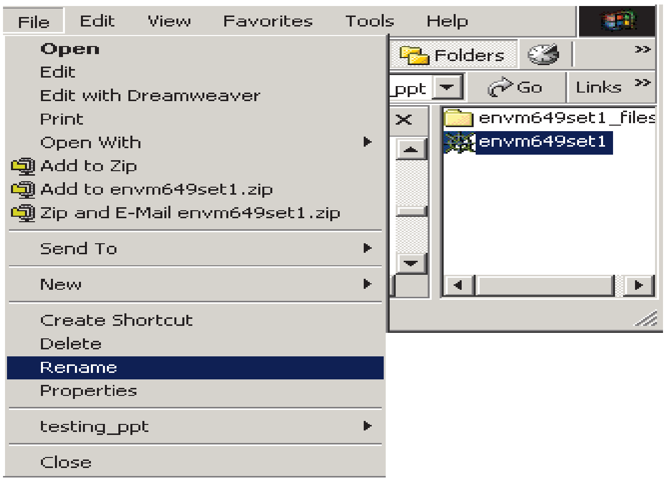
Save As का प्रयोग तब किया जाता है जब आप बनाने की प्रक्रिया में किसी फाइल का बैकअप तैयार करने के लिए किसी फाइल को अलग नाम सेव करना चाहते हैं। इस प्रकार, आप आपके पास विभिन्न संस्करणों में समान डॉक्युमेंट हो जाते हैं और आप पिछली स्थिति में वापस आ सकते हैं।

File मेनू पर जाएं और SaveAs सेलेक्ट करें या संयोजन कीज CTRL+SHIFT+S
का प्रयोग करें। किसी फोल्डर या फाइल का नाम बदलना/डिलीट करना

विंडोज ऐक्सप्लोरर के प्रयोग से, आप किसी फाइल या फोल्डर का नाम बदल सकते हैं या उसे डिलीट कर सकते हैं।

किसी फाइल या फोल्डर का **नाम बदलने** के लिए:

1. उचित ड्राइव (c:, a:) में नेविगेट करें और उस फाइल या फोल्डर को सेलेक्ट करें जिसका नाम आप बदलना चाहते हैं।
2. **File** मेनू पर जाएं और **Rename** सेलेक्ट करें।
3. फाइल का नाम आपके द्वारा नया फाइल नाम डाले जाने की प्रतीक्षा करते हुए दाहिने किनारे में टिमटिमाते हुए हाइलाइटेड हो जाएगा।



चित्र 1.2.21

किसी फाइल या फोल्डर को **डिलीट** करने के लिए:

1. नेविगेट करें और उस फाइल या फोल्डर को सेलेक्ट करें जिसे आप **डिलीट** करना चाहते हैं।
2. **File** मेनू पर जाएं और **Delete** सेलेक्ट करें।

चित्र 1.2.22

किसी फाइल या फोल्डर का नाम बदलने या डिलीट करने की दूसरी विधि है अपने माउस बटन के राइट-क्लिक का प्रयोग करना। फाइल या फोल्डर को हाइलाइट करने के बाद, आप राइट-क्लिक करें और एक मेनू प्रदर्शित होगा जहां Rename या Delete का चयन कर सकते हैं।

1.2.5 कम्प्यूटर के प्रकार

1. PC

चित्र 1.2.22

पर्सनल कम्प्यूटर (PC) वह कम्प्यूटर होता है जो किसी सिंगल यूजर द्वारा सामान्य इस्तेमाल के लिए होता है। Mac एक PC, जिसे अधिकांश लोग वह सिस्टम मानते हैं जिसपर विंडोज ऑपरेटिंग सिस्टम का संचालन होता है। PC को सबसे पहले माइक्रो कम्प्यूटर कहा जाता था क्योंकि वे एक संपूर्ण कम्प्यूटर थे लेकिन अधिकांश बिजनेस द्वारा इस्तेमाल होने वाले विशाल सिस्टम की तुलना में छोटे पैमाने ओअर आधारि थे।

2. डेस्कटॉप

चित्र 1.2.23

वह PC जिसे पोर्टैबिलिटी को ध्यान में रखकर नहीं तैयार किया जाता है, वह डेस्कटॉप कम्प्यूटर होता है। डेस्कटॉप सिस्टम के साथ यह अपेक्षा होती है कि आप इसे किसी स्थायी जगह पर स्थापित करेंगे। अधिकांश डेस्कटॉप अपने अन्य समकक्षों की तुलना में अधिक पावर, स्टोरेज और कम लागत के लिए परिवर्तनशीलता प्रदान करते हैं।

3. लैपटॉप

इसे नोटबुक भी कहते हैं। लैपटॉप पोर्टेबल कम्प्यूटर होते हैं जिसमें डिस्प्ले, कीबोर्ड, प्वॉइंटिंग डिवाइस या ट्रैकबॉल, प्रोसेसर, मेमरी और हार्ड ड्राइव को एक बैटरी चालित पैकेज में एकीकृत होते हैं। इस पैकेज का आकार किसी औसत हार्डकवर बुक से थोड़ा बड़ा होता है।

4. नेटबुक

चित्र 1.224

नेटबुक अल्ट्रा-पोर्टेबल कम्प्यूटर होते हैं जो प्रचलित लैपटॉप से भी छोटे होते हैं। नेटबुक की अत्यंत लागत-प्रभाविता (अनुमानत: 300 से 500 डॉलर) का अर्थ है कि ये नए लैपटॉप से सस्ते होते हैं जिन्हें रिटेल आउटलेट्स में प्राप्त कर सकते हैं। हालांकि, नेटबुक के भीतरी कम्पोनेंट उन सामान्य लैपटॉप से कम शक्तिशाली होते हैं।

5. PDA

पर्सनल डिजिटल असिस्टेंट्स (PDAs) दृढ़ता से इंटिग्रेटेड कम्प्यूटर्स होते हैं जिसमें स्टोरेज के लिए हार्ड ड्राइव की जगह फ्लैश मेमरी का इस्तेमाल होता है। इन कम्प्यूटरों में प्राय: कीबोर्ड नहीं होते लेकिन यूजर इनपुट के लिए टचस्क्रीन तकनीकी की सुविधा होती है। PDAs पेपरबैक नोवेल की तुलना में विशेष रूप से छोटे होते हैं, पर्याप्त बैटरी लाइफ के साथ बहुत हल्के होते हैं। PDA का थोड़ा बड़ा और भारी वर्जन हाथ में पकड़े जाने वाला कम्प्यूटर होता है।

6. वर्कस्टेशन

चित्र 1.2.25

कम्प्यूटर का दूसरा प्रकार है वर्कस्टेशन। कोई वर्कस्टेशन महज एक डेस्कटॉप होता है जिसमें अधिक शक्तिशाली प्रोसेसर, अतिरिक्त मेमरी और उन्नत क्षमताएं होती है जिससे वह कार्य के एक विशेष समूह को संपन्न करता है जैसे 3D ग्राफिक्स या गेम डेवलपमेंट।

7. सर्वर

चित्र 1.2.26

यह वह कम्प्यूटर होता है जिसे किसी नेटवर्क पर अन्य कम्प्यूटरों के लिए सर्विसेज प्रदान करने के लिए उपयुक्त बनाया गया होता है। सर्वर में प्राय: शक्तिशाली प्रोसेसर, बड़ी मेमरी और विशाल क्षमता वाले हार्ड ड्राइव होते हैं। कम्प्यूटर का अगला प्रकार संपूर्ण कमरे में फैला हो सकता है।

8. मेनफ्रेम

कम्प्यूटिंग के शुरुआती दौर में, मेनफ्रेम्स बहुत विशाल कम्प्यूटर होते थे जो संपूर्ण कमरे या यहां तक कि पूरे फर्श पर फैले हो सकते थे। कम्प्यूटरों के आकार में कमी आई वहीं पावर में वृद्धि हुई, फेनफ्रेम शब्द एंटरप्राइज सर्वर के मद्देनजर में इस्तेमाल से बाहर हो गया। आप इस शब्द को खासकर के बड़ी कंपनियों में प्रतिदिन लाखों ट्रांजैक्शन की प्रोसेसिंग करने वाली मशीनों के निरूपण में अभी भी सुनेंगे।

9. सुपर कम्प्यूटर

चित्र 1.2.27

इस प्रकार की कम्प्यूटर की कीमत प्राय: हजारों या या लाखों डॉलर होती है। यद्यपि कुछ सुपर कम्प्यूटर सिंगल कम्प्यूटर होते हैं, अधिकांश सुपर में कम्प्यूटर एक सिंगल सिस्टम के रूप में काम करने वाले अनेक हाई परफॉर्मेंस कम्प्यूटर्स होते हैं। सर्वाधिक प्रचलित सुपरकम्प्यूटरों का निर्माण क्रे सुपरकम्प्यूटर द्वारा बने होते हैं।

10. वियरेबल (धारणीय) कम्प्यूटर

चित्र 1.2.28

कम्प्यूटिंग में नवीनतम प्रचलन है वियरेबल कम्प्यूटर। दरअसल, सामान्य कम्प्यूटर ऐप्लिकेशन (ईमेल, डेटाबेस, मल्टीमीडिया, कैलेंडर/शेड्यूलर) घड़ियों, सेल फोनों, वाइजर्स और यहां तक कि कपड़ों में एकीकृत होते हैं। अधिक जानकारी के लिए कम्प्यूटर क्लॉथिंग, स्मार्ट वाचेज और फैब्रिक PC पर दिए गए इन लेखों को पढ़ें।

1.2.6 कम्प्यूटर हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर

कम्प्यूटर हार्डवेयर के अंतर्गत कम्प्यूटर के इलेक्ट्रिकल, मेकैनिकल, और इलेक्ट्रॉनिक पार्ट्स आते हैं। कोई भी पार्ट जिसे हम देख सकते हैं या स्पर्श कर सकते हैं, वह हार्डवेयर है।

चित्र 1.2.29

कम्प्यूटर हार्डवेयर के अंतर्गत निम्नलिखित आते हैं

1. सिस्टम यूनिट
2. पेरिफेरल डिवाइसेज
3. इनपुट डिवाइसेज जैसे कीबोर्ड, माउस इत्यादि।
4. आउटपुट डिवाइसेज जैसे डिस्प्ले यूनिट, प्रिंटर इत्यादि।
5. स्टोरेज डिवाइसेज जैसे हार्ड डिस्क, फ्लॉपी डिस्क इत्यादि।

सॉफ्टवेयर:

कम्प्यूटर का काम करना केवल हार्डवेयर पर ही निर्भर नहीं कर। तो, इसके लिए और क्या जरूरी होता है? इसके लिए निर्देशों का एक समुच्चय आवश्यक होता है जो कम्प्यूटर को बताता है कि इनपुट डेटा के साथ क्या किया जाना है। कम्प्यूटर की शब्दावली में, निर्देशों के इस समुच्चय को प्रोग्राम कहते हैं और एक या इससे अधिक प्रोग्राम को सॉफ्टवेयर कहते हैं।

आइए हम एक उदाहरण की मदद से हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर को समझें। किसी ऑडियो कैसेट को बजाए जाने पर यह आपको ध्वनि देता है। यहां, टेप रिकॉर्डर और ऑडियो कैसेट की तुलना हार्डवेयर से की जा सकती है। टेप रिकॉर्डर से आने वाली आवाज की तुलना सॉफ्टवेयर से की जा सकती है।

कम्प्यूटरों के लिए इस्तेमाल होने वाले सॉफ्टवेयर के विभिन्न प्रकार हो सकते हैं। इनमें से कुछ हैं:

- ऐप्लिकेशन सॉफ्टवेयर
- सिस्टम सॉफ्टवेयर

ऐप्लिकेशन सॉफ्टवेयर

ऐसे सॉफ्टवेयर होते हैं जिन्हें विशेष रूप से विशिष्ट ऐप्लिकेशनों के लिए बनाए जाते हैं, उदाहरण के लिए, रेलवे और एयरलाइन आरक्षण, बिलिंग, अकाउंटिंग या वैसे सॉफ्टवेयर जो डॉक्युमेंट के निर्माण और स्टोरेज को सक्षम बनाते हैं उन्हें ऐप्लिकेशन सॉफ्टवेयर कहा जाता है।

सिस्टम सॉफ्टवेयर

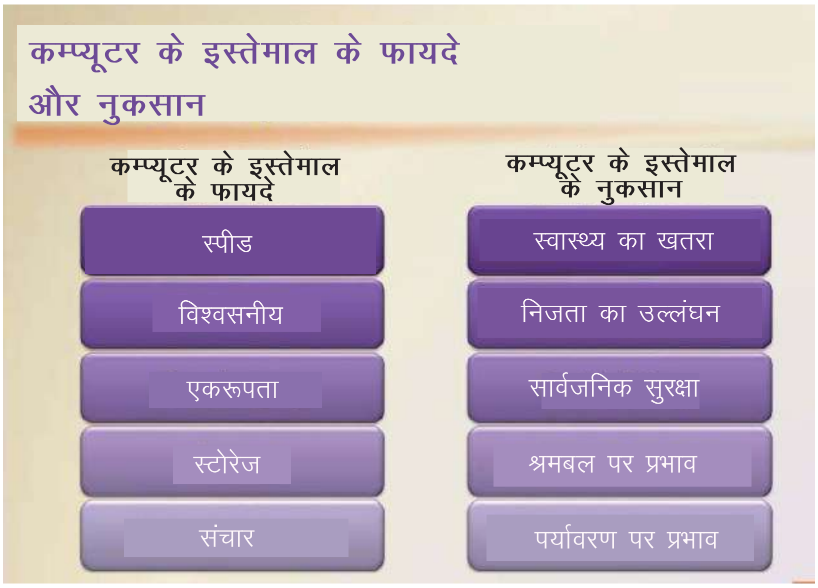
ऊपर के उदाहरण में एयरलाइन आरक्षण के लिए क्लर्क कीबोर्ड के जरिए नाम और अन्य विवरण टाइप करता है। लेकिन यह सिस्टम यूनिट में कैसे जाता है? यह कम निर्देशों के एक सेट द्वारा होता है जिसे ऑपरेटिंग सिस्टम कहते हैं।

ऑपरेटिंग सिस्टम कम्प्यूटर के विभिन्न 1/0 डिवाइसेज को प्रबंधित करता है और यूजर को मशीन के साथ जुड़ने में सक्षम बनाता है।

कम्प्यूटर केवल मशीन लैंग्वेज समझता है अर्थात 0s और 1s. ऊपर के उदाहरण में आपको क्या लगता है कि यह रिजर्वेशन क्लर्क की क्वेरी को अंग्रेजी में कैसे समझता है? एक ऐसा सॉफ्टवेयर होता है जो यूजर की भाषा को मशीन की भाषा में ट्रांसलेट करता है।

वह सॉफ्टवेयर जो यह ट्रांसलेशन करता है उसे सपोर्ट सॉफ्टवेयर कहते हैं। सपोर्ट सॉफ्टवेयर के उदाहरण हैं कम्पाइलर्स और इंटरप्रेटर्स।

1.2.7 कम्प्यूटर के फायदे और नुकसान



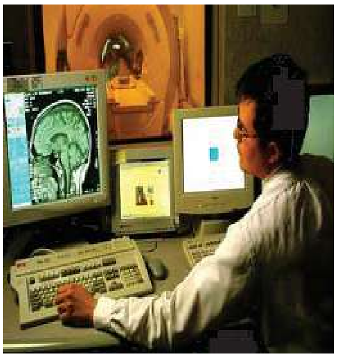
चित्र 1.2.30

1.2.8 कम्प्यूटर के अनुप्रयोग

चित्र 1.2.31

1.बिजनेस: बिजनेस में अनेक प्रकार के लोगों के बीच, जैसे कर्मचारियों के बीच, बिजनेस और इसके ग्राहकों के बीच और बिजनेस और इसके आपूर्तिकर्ताओं के बीच संवाद स्थापित करने में कम्प्यूटरों का इस्तेमाल होता है। कम्प्यूटर कम्युनिकेशन का एक बड़ा फायदा है कि यह यदा-कदा ही असिंक्रोनस होता है, जिसका अर्थ है कि टेलिफोन द्वारा व्यक्ति के उपलब्ध न होने की स्थिति में भी कम्युनिकेशन होता है।

2. ई-कॉमर्स: ई.कॉमर्स (इलेक्ट्रॉनिक कॉमर्स) उत्पादों को खरीदने, बेचने, और विनिमय, सेवाओं, और कम्प्यूटर नेटवर्क के जरिए सूचना का वर्णन करता है। ई-कॉमर्स शब्द ट्रांजैक्शन का वर्णन करता है जो बिजनेस भागीदारों के बीच लेनदेन है। ई-कॉमर्स के अनेक अनुप्रयोग हैं जैसे होम बैंकिंग, इलेक्ट्रॉनिक मॉलों में शॉपिंग, स्टॉक्स की खरीददारी, नौकरी की तलाश करना, नीलामी करना, दुनिया भर के बिजनेस भागीदारों के साथ इलेक्ट्रॉनिक रूप से सहयोग करना, मार्केटिंग और ग्राहक सेवा प्रदान करना।



चित्र 1.2.32

3.शिक्षा: कम्प्यूटर तकनीकी का शिक्षा पर गहरा प्रभाव है। कम्प्यूटर शिक्षा स्कूल और कॉलेज पाठ्यक्रम का अंग है, क्योंकि आज कम्प्यूटर की आधारभूत जानकारी रखना हरेक व्यक्ति के लिए जरूरी बन गया है। शिक्षा के क्षेत्र में कम्प्यूटर के फायदों में शामिल है सूचना का प्रभावी भंडारण और प्रदर्शन, तेज इंफॉर्मेशन प्रोसेसिंग और सबसे महत्वपूर्ण कागज की बचत। कम्प्यूटर शिक्षा के महत्व के बारे में और अधिक जानकारी प्राप्त करें। कम्प्यूटर शिक्षण शिक्षा की आधुनिक प्रणालियों में एक अहम भूमिका निभाता है।

चित्र 1.2.32

4.मेडिकल: मेडिकल के क्षेत्र में कम्प्यूटर एक अत्यावश्यक भूमिका निभाता है, और इसके बिना दक्षता और उत्पादकता में उल्लेखनीय गिरावट आ सकती है। कम्प्यूटर सांगठनिक, व्यवस्थापन के कार्यों, रोगी के रिकॉर्ड, और अनेक मेडिकल तकनीकों में सहायता प्रदान करते हैं जो आज की दुनिया में निहायत ही आवश्यक है। अब हरेक अस्पताल अपने रोज-रोज की जिम्मेदारियों और कर्तव्यों की रूपरेखा में कम्प्यूटरों का इस्तेमाल करते हैं, और यह तकनीकी अब आभासी रूप से हरेक मेडिकल स्टाफ के लिए एक अनिवार्य साधन बन गई है। कहा जाए तो, अनेक मेडिकल स्क्रीनिंग विधि व्यापक रूप से कम्प्यूटर तकनीकी पर आधारित है, इसका एक उदाहरण है एक्स-रे। इतना ही नहीं, हर्ट सर्जरी सहित अनेक सर्जिकल प्रक्रियाओं में भी कम्प्यूटर की आवश्यकता होती है। कम्प्यूटर्स मेडिकल से जुड़े अनेक कार्यों की दक्षता को अनुकूल बना सकते हैं।

5.विज्ञान: जिस तरह से कम्प्यूटर हमारे दैनिक जीवन का एक अंग है, वह आधुनिक विज्ञान का एक भी अभिन्न हिस्सा भी बन गया है। हमारे आसपास की दुनिया को समझने के लिए वैज्ञानिकों को उनकी मदद अत्यावश्यक है। कम्प्यूटर ने विज्ञान के चहरे को इतना बदल दिया है कि वैज्ञानिक अब महज प्रयोग-आधारित या सैद्धांतिक शोध करने तक सीमित नहीं रह गए हैं। अब वैज्ञानिक कम्प्यूटर में परिणामों और डेटा को एंटर कर सकते हैं और कम्प्यूटर, गणितों का इस्तेमाल करते हुए और भौतिक नियमों का पालन करते हुए, कम्प्यूटर स्क्रीन पर ही एक काल्पनिक भौतिक दुनिया का पुनर्निर्माण कर सकता है।

6.कम्युनिकेशन (संचार): कम्प्यूटर्स संचार के लिए अहम होते हैं और ये

सूचना तकनीकी के केंद्र बिंदु हैं। 1990 के दशक के शुरुआत में घरेलू इंटरनेट की इस्तेमाल शुरू हुआ, जिससे आखिरकार ईमेल, वेबसाइट, ब्लॉग्स, सोशल नेटवर्किंग, वीडियो चैट और वॉइस-ओवर-इंटरनेट प्रोटोकॉल के सामान्य इस्तेमाल को बढ़ावा मिला। आज, संचार की अनेक पारंपरिक विधियों में पोस्टल मेल और लैंडलाइन फोन चलन से बाहर होते जा रहे हैं।

1.3 M.S. ऑफिस और डेटा गोपनीयता

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. MS ऑफिस और इसके घटकों के बारे में जानने में
2. उपरोक्त घटकों की आधारभूत विशेषताओं ऐक्सप्लोर करने और इस्तेमाल करने में सक्षम होने में
3. MS वर्ड में हेडर, फूटर और पेज नंबर जोड़ने की विधि जानने में
4. डेटा गोपनीयता के बारे में समझने में

1.3.1 M.S. ऑफिस का परिचय

चित्र 1.3.1

इसकी घोषणा सबसे पहले 1 अगस्त 1988 को बिल गेट्स द्वारा की गई थी। विभिन्न अंत प्रयोक्ताओं और कम्प्यूटिंग वातावरणों को लक्षित करते हुए ऑफिस को अनेक वर्जन में तैयार किया गया है। शुरुआती और सर्वाधिक व्यापक रूप से इस्तेमाल होने वाला वर्जन है डेस्कटॉपवर्जन। ऑफिस के पहले वर्जन अंतर्गत माइक्रोसॉफ्ट वर्ड, माइक्रोसॉफ्ट एक्सल, और माइक्रोसॉफ्ट पॉवरप्वॉइंट आते हैं। अंत में, क्लाउड कम्प्यूटिंग के आगमन के साथ, माइक्रोसॉफ्ट ने ऑफिस ऑनलाइन भी तैयार किया और चलाया जो प्रमुख ऑफिस ऐप का एक वेब-आधारित वर्जन है, जो माइक्रोसॉफ्ट अकाउंट के रूप में शामिल है। आइए अब हम MS ऑफिस के हरेक घटक को एक-एक करके देखें।

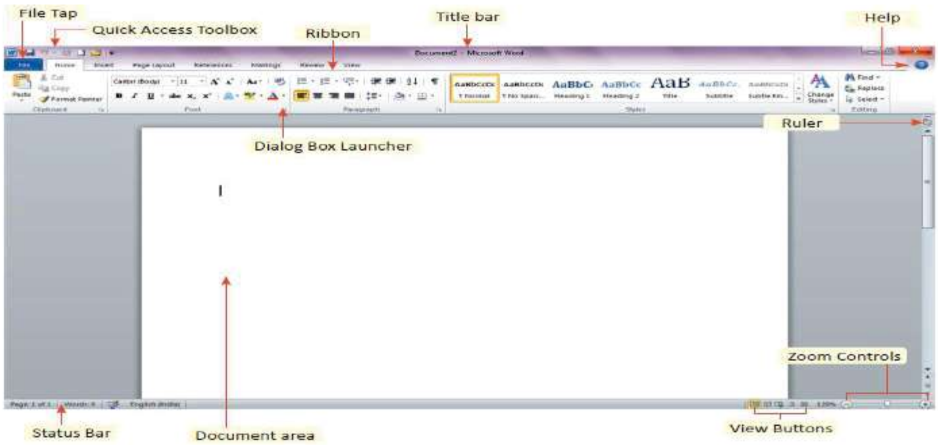
1.3.2 माइक्रोसॉफ्ट वर्ड और इसकी कार्यप्रणाली

आधारभूत शब्दों में MS वर्ड की व्याख्या वर्ड प्रोसेसर के रूप में किया जा सकता है। माइक्रोसॉफ्ट वर्ड टेक्स्ट डॉक्युमेंट लिखने और संपादित करने के लिए एक पूर्व-विशेषताओं वाला वर्ड प्रोसेसिंग प्रोग्राम है। वर्ड में ऐसे टूल्स शामिल हैं जिससे अनेक यूजर्स को सूचना के आदान-प्रदान और सहयोगात्मक रूप से डॉक्युमेंट को संपादित करने की सुविधा मिलती है। वर्ड माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस 2007 के हरेक एडिशन में शामिल है।

एमएस वर्ड का उद्देश्य टाइप साथ ही दस्तावेजों को बचाने के लिए उपयोगकर्ताओं को अनुमति देने के लिए है। उसकी तुलना में अन्य शब्द प्रोसेसर, वर्ड दस्तावेज तैयार करने के लिए उपयोगी उपकरण है।

वर्ड 1.0 बंडल्ड माउस के साथ खरीदा जा सकता है, हालांकि किसी की भी जरूरत नहीं थी। पिछले लिजा राइट और मैकराइट के बाद, वर्ड फॉर मैकिंटॉश ने अपने पैकेज में WYSIWYG की गहन विशेषताएं शामिल की। वर्ड फॉर मैक को 1985 में जारी किया गया था। वर्ड फॉर मैक माइक्रोसॉफ्ट का पहला ग्राफिकल वर्जन था।

जब हम वर्ड ऐप्लिकेशन चालू करते हैं तो हमें इसके विभिन्न महत्वपूर्ण पाट्र्स मिलते हैं जिन्हें समझने के लिए आधारभूत विंडो नीचे दिखाया गया है:



चित्र 1.3.2

फाइल टैब (File Tab) - फाइल टैब वर्ड के ऑफिस बटन की जगह होता है। इसे क्लिक करके बैकस्टेज व्यू देखा जा सकता है, जहां हम तब आते हैं जब हमें फाइलों को सेव करने या ओपन करने, डॉक्युमेंट को प्रिंट करने, नया डॉक्युमेंट बनाने और अन्य फाइल-संबंधित ऑपरेशन करने की जरूरत होती है।

क्विक ऐक्सेस टूलबार (Quick Access Toolbar) - आप इसे File टैब के ठीक ऊपर पाएंगे और इसका उद्देश्य है वड्र्स के बार-बार इस्तेमाल होने वाले कमांड के मौजूद होने का सबसे उपयुक्त स्थान प्रदान करना। हम इसे अपनी सुविधा के अनुसार बदल सकते हैं।

रिबन (Ribbon) - में निम्नलिखित तीन कम्पोनेंट में वर्गीकृत कमांड्स रहते हैं:

रिबन (Ribbon)

चित्र 1.3.3

1. **टैब्स (Tabs):** ये रिबन के ऊपरी भाग में प्रदर्शित होते हैं और इसमें संबंधित कमांड के समूह मौजूद होते हैं जैसे Insert, Home, Page Layout इत्यादि।

2. **समूह (Groups):** ये संबंधित कमांड्स को व्यवस्थित करते हैं और प्रत्येक ग्रुप का नाम रिबन पर ग्रुप के नीचे प्रदर्शित होता है, जैसे कमांड या फॉन्ट के समूह से संबंधित कमांड्स का समूह, और अलाइनमेंट इत्यादि से संबंधित कमांड्स।

3. **कमांड (Commands):** ये प्रत्येक ग्रुप के अंदर प्रदर्शित होते हैं जैसे कमांड्स या फॉन्ट्स का समूह जैसा कि ऊपर बताया गया है।

टाइटल बार (Title bar): टाइटल बार विंडो के बीच में और ऊपर के भाग में स्थित होता है। यह डॉक्युमेंट और प्रोग्राम टाइटल्स को दर्शाता है।

रूलर्स (Rulers): Ms-वर्ड में दो रूलर होते हैं जैसा कि नीचे दिखाया गया है:

1. **क्षैतिक रूलर:** यह रिबन के ठीक नीचे प्रदर्शित होता है और इसका प्रयोग टैब स्टॉप्स और मार्जिन सेट करने के लिए किया जाता है।
2. **ऊर्ध्वाधर रूलर:** यह वर्ड विंडो के बाएं किनारे में प्रदर्शित होता है और इसका प्रयोग पेज पर अवयवों के ऊर्ध्वाधर स्थिति की माप करने के लिए किया जाता है।

हेल्प (Help): हाम जब भी चाहें वर्ड से संबंधित कोई मदद पाने के लिए Help आयकन का प्रयोग कर सकते हैं।

जूम कंट्रोल (Zoom Control): इसके हमें टेक्स्ट को निकट से देखने के लिए जूम इन करने की सुविधा मिलती है। इसमें एक स्लाइडर होता है जिसे हम दाएं या बाएं खिसकाकर जूम आउट या जूम इन कर सकते हैं और जूम फैक्टर को घटाने या बढ़ाने के लिए हम **-** और **+** बटनों का प्रयोग कर सकते हैं।

व्यू बटन (View Buttons) : व्यू बटनों में पांच बटनों का समूह है जो स्क्रीन के निचले भाग में और जूम कंट्रोल के बाईं ओर स्थित होता है, व्यू बटनों की मदद से हम वर्ड्स के अनेक डॉक्युमेंट व्यूज के बीच अदल-बदल कर सकते हैं। ये पांच बटन निम्नलिखित हैं:

1. **प्रिंट लेआउट व्यू (Print Layout View):** यह व्यू पेज को ठीक उसी तरह प्रदर्शित करता है जैसा कि वह प्रिंट होने के बाद दिखाई देता है।
2. **फिल स्क्रीन रीडिंग व्यू (Full Screen Reading View):** यह व्यू डॉक्युमेंट को एक फुल स्क्रीन रूप देता है।
3. **वेब लेआउट व्यू (Web Layout View):** यह व्यू दिखाता है कि कोई डॉक्युमेंट किस प्रकार प्रकट होता है जब इसे गूगल क्रोम जैसे इंटरनेट ब्राउजर पर खोला जाता है।
4. **आउटलाइन व्यू (Outline View):** इस व्यू का इस्तेमाल वर्ड्स के स्टैंडर्ड हेडिंग स्टाइल्स से बने आउटलाइन के साथ काम करने के लिए किया जाता है।

5. **ड्राफ्ट व्यू (Draft View):** यह व्यू कुछ अपवादों के साथ टेक्स्ट को फॉर्मेट करता है जैसा कि यह प्रिंटेड पेज पर प्रदर्शित होता है। उदाहरण के लिए, हेडर और फूटर नहीं दिखाई देते हैं। अधिकांश लोग इस ड्राफ्ट व्यू मोड को पसंद करते हैं।

डॉक्युमेंट एरिया: यह वह स्थान होता है जहां आप कुछ टाइप कर सकते हैं। डॉक्युमेंट एरिया में एक चमकता वर्टिकल बार होता है इसे इंसर्शन प्वॉइंट कहा जाता है। इंसर्शन प्वॉइंट इस स्थान को दर्शाता है जहां टेक्स्ट प्रकट होगा जब हम टाइप करते हैं।

स्टेटस बार: स्टेटस बार इंसर्शन प्वॉइंट के स्थान और डॉक्युमेंट इंफॉर्मेशन दिखाता है। बाएं से दाएं, इस बार में डॉक्युमेंट में वड्र्स होते हैं, पृष्ठों की संख्या, भाषा इत्यादि शामिल होते हैं। हम डॉक्युमेंट पर कहीं भी राइट क्लिक करके और दिए गए विकल्पों को सेलेक्ट करके या डीसेलेक्ट करके स्टेटस बार को व्यवस्थित कर सकते हैं।

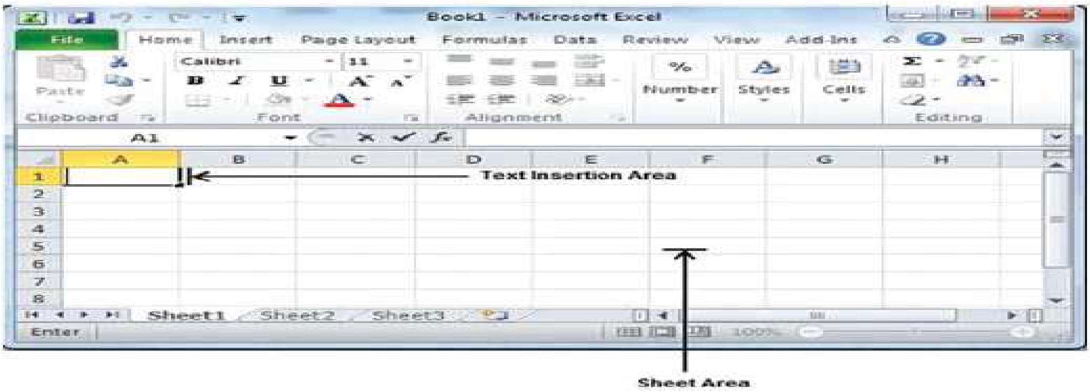
डायलॉग बॉक्स लॉन्चर: डायलॉग बॉक्स लॉन्चर, रिबर पर अनेक समूहों के निचले-दाहिने किनारे भाग में एक छोटी सी तीर की तरह दिखाई देती है। डायलॉग बॉक्स लॉन्चर पर क्लिक करने पर एक टास्क पैन या डायलॉग बॉक्स खुलता है जिसमें ग्रुप के बारे में ढेर सारे विकल्प मौजूद होते हैं।

1.3.3 माइक्रोसॉफ्ट एक्सल और इसकी कार्यप्रणाली

माइक्रोसॉफ्ट एक्सल 2007 एक ऐसा स्प्रेडशीट प्रोग्राम है जिसका प्रयोग बजट बनाने, टेडा का लेखा-जोखा रखने, और चार्ट और ग्राफ बनाने के लिए किया जाता है। एक्सल की मदद से, आप जो बनाते हैं उसे माइक्रोसॉफ्ट ने वर्कबुक नाम दिया है, जिसमें किसी वर्कशीट की कितनी भी संख्याएं रह सकती हैं। यूजर एक्सल में बनें चार्ट या ग्राफ को वर्ड, पॉवरप्वॉइंट, या पब्लिशर या वननोट में कॉपी या ऐक्सपोर्ट कर सकते हैं। एक्सल माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस 2007 के हरेक एडिशन में शामिल है।

MS एक्सल की प्रतिस्पर्धा मूल रूप से प्रभावशाली Lotus 1-2-3 हुई, और आखिरकार इसकी भारी बिक्री हुई। यह विंडोज और OS X प्लेटफॉर्म्स के लिए उपलब्ध है। माइक्रोसॉफ्ट ने एक्सल का पहला वर्जन 1985 में Mac OS के लिए जारी किया, और पहला विंडोज वर्जन (मैक के साथ लाइन अप करने के लिए नंबर्ड 2.05 और स्टैंडालोन विंडोज रन-टाइम एंवायरॉनमेंट युक्त) नवंबर 1987 में जारी किया।

अब आइए हम देखें कि कितनी आसानी से टेक्स्ट को एक्सल में एंटर किया जाता है। जब आप कोई शीट शुरू करते हैं, तो यह डिफॉल्ट रूप से एक नया शीट प्रदर्शित करता है जैसा कि नीचे दिखाया गया है:



चित्र 1.3.4

शीट एरिया: यह वह स्थान होता है जहां आप अपना टाइप कर सकते हैं। चमकते वर्टिकल बार को इंसर्शन प्वॉइंट कहते हैं और यह उस स्थान को इंगित करता है जहां आपके टाइप करने पर टेक्स्ट प्रकट होगा।

जब हम किसी बॉक्स पर क्लिक करते हैं तो बॉक्स हाइलाइट हो जाता है। जब आप बॉक्स पर डबल-क्लिक करते हैं तो चमकता हुआ वर्टिकल बार प्रकट होगा और तब हम डेटा एंटर करना शुरू कर सकते हैं।

याद रखने योग्य तीन बिंदु नीचे दिए गए हैं जिनसे टाइपिंग के समय आपको मदद मिलगी:

1. अगले कॉलम में जाने के लिए Tab दबाएं।
2. अगले रो में जाने के लिए Enter दबाएं।
3. उसी कॉलम में नई लाइन में जाने के लिए Alt + म्दजमत दबाएं।

कीबोर्ड की मदद से गतिविधि करना

एक्सल का इस्तेमाल कीबोर्ड की मदद से बखूबी किया जा सकता है, यहां कुछ आधारभूत तथ्य दिए गए हैं और साथ ही महत्वपूर्ण शॉर्टकट भी दिए गए हैं।

कीस्ट्रोक	जहां इंसर्शन प्वॉइंट जाता है
→	एक बॉक्स आगे
←	एक बॉक्स पीछे
↑	एक बॉक्स ऊपर
↓	एक बॉक्स नीचे
पेजअप	पिछले स्क्रीन पर

कीस्ट्रोक	जहां इंसर्शन प्वॉइंट जाता है
पेजडाउन	अगले स्क्रीन पर
होम	मौजूदा स्क्रीन के शुरू में
एंड	मौजूदा स्क्रीन के अंत में

शॉर्टकट

File

Create new workbook	Ctrl N	⌘ N
Open workbook	Ctrl O	⌘ O
Save workbook	Ctrl S	⌘ S
Save as	F12	⌘ ⇧ S
Print file	Ctrl P	⌘ P
Open print preview window	Ctrl F2	
Close current workbook	Ctrl F4	⌘ W
Close Excel	Alt F4	⌘ Q

Ribbon

Expand or collapse ribbon	Ctrl F1	⌘ ⌥ R
Activate access keys	Alt	
Move to next ribbon control	Tab	Tab
Activate or open selected control	Space	Space
Confirm control change	Enter	Return
Get help on selected control	F1	

सामान्य

Open help	F1	⌘ /
Undo last action	Ctrl Z	⌘ Z
Redo last action	Ctrl Y	⌘ Y
Repeat last action	F4	⌘ Y
Copy selected cells	Ctrl C	⌘ C
Cut selected cells	Ctrl X	⌘ X
Paste content from clipboard	Ctrl V	⌘ V
Display the Paste Special dialog box	Ctrl Alt V	^ ⌘ V
Display find and replace	Ctrl F	⌘ F
Display find and replace, replace selected	Ctrl H	^ H
Find next match	Shift F4	⌘ G
Find previous match	Ctrl Shift F4	⌘ ⇧ G
Create embedded chart	Alt F1	Fn ⌥ F1
Create chart in new worksheet	F11	Fn F11
Toggle Autofilter	Ctrl Shift L	⌘ ⇧ F
Activate filter	Alt ↓	⌥ ↓
Insert table	Ctrl T	^ T
Select table row	Shift Space	⇧ Space
Select table column	Ctrl Space	^ Space
Select table	Ctrl A	⌘ A

Navigation

Move one cell right	→	→
Move one cell left	←	←
Move one cell up	↑	↑
Move one cell down	↓	↓
Move one screen right	Alt PgDn	Fn ⌥ ↓
Move one screen left	Alt PgUp	Fn ⌥ ↑
Move one screen up	PgUp	Fn ↑
Move one screen down	PgDn	Fn ↓
Move to right edge of data region	Ctrl →	^ →
Move to left edge of data region	Ctrl ←	^ ←
Move to top edge of data region	Ctrl ↑	^ ↑
Move to bottom edge of data region	Ctrl ↓	^ ↓
Move to beginning of row	Home	Fn ←
Move to last cell in worksheet	Ctrl End	Fn ^ →
Move to first cell in worksheet	Ctrl Home	Fn ^ ←
Turn End mode on	End	Fn →

Selection

Select entire row	Shift Space	⇧ Space
Select entire column	Ctrl Space	^ Space
Select entire worksheet	Ctrl A	⌘ A
Add adjacent cells to selection	Shift Click	⇧ Click
Add non-adjacent cells to selection	Ctrl Click	⌘ Click
Same selection in next column	⌥ Tab	
Same selection in previous column	⌥ ⇧ Tab	
Move right between non-adjacent selections	Ctrl Alt →	^ ⌥ →
Move left between non-adjacent selections	Ctrl Alt ←	^ ⌥ ←
Toggle add to selection mode	Shift F8	Fn ⇧ F8
Cancel selection	Esc	Esc

Active Cell

Select active cell only	Shift Backspace	⇧ Delete
Show the active cell on worksheet	Ctrl Backspace	⌘ Delete
Move active cell clockwise in selection	Ctrl .	^ .
Move active cell down in selection	Enter	Return
Move active cell up in selection	Shift Enter	⇧ Return
Move active cell right in a selection	Tab	Tab
Move active cell left in a selection	Shift Tab	⇧ Tab

स्क्रॉल बार के प्रयोग से गतिविधि: शीट के अंदर वर्टिकल (ऊर्ध्वाधर) रूप से गति करना।

वर्टिकल स्क्रॉल बार की मदद से हम:

1. नीचे वाले प्वॉइंटिंग स्क्रॉल ऐरो पर क्लिक करके एक लाइन नीचे जा सकते हैं।
2. ऊपर वाले प्वॉइंटिंग स्क्रॉल ऐरो पर क्लिक करके एक लाइन ऊपर जा सकते हैं।
3. पिछले पेज वाले बटन पर क्लिक करके एक पेज पहले जा सकते हैं।
4. अगले पेज वाले बटन पर क्लिक करके एक पेज आगे जा सकते हैं।
5. ब्राउज ऑब्जेक्ट (Browse Object) बटन का प्रयोग करके हम शीट में एक ओर से दूसरी ओर जा सकते हैं और एक ऑब्जेक्ट से अगले ऑब्जेक्ट पर जा सकते हैं।

अब आइ, हम कुछ तरकीब को समझकर इसे पूर्ण करें, इनसे निजिात रूप से ढेर सारे समय और ऊर्जा की बचत होगी।

पहला है सिंगल सेल को लोकेट करना, हालांकि ऐसा लगता है कि यह जानने योग्य बहुत उपयोगी नहीं है, लेकिन किसी बड़े प्रॉजेक्ट पर काम करते समय इससे बहुत अधिक समय की बचत होती है।

माइक्रोसॉफ्ट एक्सल में, किसी विशेष सेल को लोकेट करने के लिए, आप Go to डायलॉग बॉक्स का प्रयोग कर सकते हैं। यह डायलॉग बॉक्स माइक्रोसॉफ्ट एक्सल द्वारा प्रयुक्त समरूप परिपाटियों का इस्तेमाल करके सेल के नामों की पहचान करता है। मेन मेनू से Edit में आप Go to डायलॉग बॉक्स पर जा सकते हैं। Ctrl + G या F5 ऐसे शॉर्टकट्स हैं जिनकी मदद से आप Go to डायलॉग बॉक्स तक पहुंच सकते हैं।

Replace (रिप्लेस) डायलॉग बॉक्स आपको शब्दों या शब्द समूहों को पहचानने और नए शब्द या शब्द समूह से बदलने की सुविधा देता है। '**Find and Replace**' श्दोनों डायलॉग बॉक्स Edit में मेन मेनू में उपलब्ध होते हैं। Ctrl + H शॉर्टकट्स की मदद से आप Replace डायलॉग बॉक्स तक पहुंच सकते हैं।

अगला और अंतिम चरण है स्पेल चेक।

स्पेलिंग की जांच स्पेलिंग डायलॉग बॉक्स की मदद से की जाती है जो हमें हरेक विचाराधीन शब्द पर बारी-बारी से ले जाएगा। इसके अलावा, कम्प्यूटर की ओर से कुछ शब्द भी सुझाए जाते हैं जिनका इस्तेमाल हम त्रुटिपूर्ण शब्द के बदले कर सकते हैं। संपादन के बाद या इसके दौरान हम लेटर इज बेटर के जरिए वर्कशीट के स्पेलिंग की जांच भी कर सकते हैं। डॉक्युमेंट में स्पेलिंग की जांच करने के लिए:

रिबन पर Review क्लिक करें;
Proofing सेक्शन में जाएं और Spelling बटन पर क्लिक करें।

नोट: स्पेलिंग चेक के लिए शॉर्टकट की है F7

1.3.4 माइक्रोसॉफ्ट एक्सेस

माइक्रोसॉफ्ट एक्सेस का रूपरंग और एहसास अन्य माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस के अन्य उत्पाद जैसे की हैं, जिसमें इसकी लेआउट और नेविगेशन पहलु भी शामिल हैं। यहीं इसकी समानता समान्य होती है। माइक्रोसॉफ्ट® एक्सेस एक डेटाबेस है और विशेषरूप से, एक रिलेशनल डेटाबेस।

माइक्रोसॉफ्ट एक्सेस डेटाबेस में 7 प्रमुख अवयव होते हैं।

1. **टेबल** - टेबल्स डेटाबेस में एंटर किए गए डेटा के मुख्य आधार और भंडारण होते हैं। यदि टेबल्स को उचित तरीके से, सही रिलेशनशिप के साथ सेट अप नहीं किया जाए, तो डेटाबेस धीमा हो सकता है जिससे आपको गलत परिणाम मिल सकते हैं या उस तरीके से प्रतिक्रिया नहीं देता जैसी आप अपेक्षा करते हैं।
2. **रिलेशनशिप** - रिलेशनशिप वे बंधन होते हैं जिनका निर्माण आप टेबलों के बीच करते हैं। ये उन टेबलों को आपस में जोड़ते हैं जिनमें संबंधित अवयव होते हैं। ऐसा करने के लिए प्रत्येक टेबल में एक फील्ड होता है, जो एक दूसरे से लिंक होते हैं, और उनके वैल्यूज समान होते हैं।
3. **क्वेरीज** - ये ऐसी विधियां हैं जिनसे डेटा को एक फॉर्म या रिपोर्ट में प्रदर्शित किया जाता है। क्वेरीज के माध्यम में डेटा को वर्गीकृत किया जा सकता है, कैलकुलेट किया जा सकता है, ग्रुप बनाया जा सकता है, फिल्टर किया जा सकता है, टेबल्स को आपस में मिलाया जा सकता है, डेटा को अपडेट, डिलीट किया जा सकता है। ये बहुत शक्तिशाली होते हैं।
4. **फॉर्म्सफ** - फॉर्म्स प्राथमिक इंटरफेस होते हैं जिनके जरिए डेटाबेस के यूजर डेटा एंटर करते हैं। वह व्यक्ति जो डेटा एंटर करता है वह नियमित रूप से फॉर्म्स के साथ काम करेगा। प्रोग्राम के जरिए फॉर्म्स को केवल आवश्यक डेटा प्रदर्शित करने के लिए सेट किया जा सकता है।
5. **रिपोर्ट**- रिपोर्ट्स आपके द्वारा डेटाबेस में एंटर किए गए डेटा में होने वाले फेर-बदल के परिणाम होते हैं। फॉर्म्स के विपरीत, इन्हें संपादित नहीं किया जा सकता। रिपोर्ट्स का प्रयोग डेटा को अन्य डिवाइस या ऐप्लिकेशन जैसे प्रिंटर, फैक्स, माइक्रोसॉफ्ट® वर्ड या माइक्रोसॉफ्ट® एक्सल में भेजने के लिए किया जाता है।
6. **मैक्रोज** - मैक्रोज डेटाबेस के लिए अनेक क्रियाकलाप करने के लिए एक्सेस तक पहुंचने की ऑटोमेटिक विधि है। एक्सेक आपको उन क्रियाकलापों को चुनने की सुविधा देता है जो आपके द्वारा एंटर किए जाने वाले क्रम में होते हैं।
7. **मॉड्यूल्स** - मॉड्यूल्स प्रोग्रामिंग लैंग्वेज का आधार है जो माइक्रोसॉफ्ट® एक्सेस को सपोर्ट करता है। मॉड्यूल विंडो वह होता है जहां आप वीजुअल बेसिक फॉर ऐप्लिकेशन (VBA) को लिख सकते हैं और स्टोर कर सकते हैं।

1.3.5 माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक और वन नोट

माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक एक पर्सनल इंफॉर्मेशन मैनेजर है जिसे **माइक्रोसॉफ्ट** की ओर से पेश किया गया है, और **माइक्रोसॉफ्ट** सुइट के एक भाग के रूप में उपलब्ध होता है। हालांकि प्राय: इसका इस्तेमाल ईमेल ऐप्लिकेशन के रूप में होता है, फिर भी इसमें कैलेंडर, टास्क मैनेजर, कॉन्टैक्ट मैनेजर, नोट टेकिंग, जर्नल और वेब ब्राउजिंग शामिल हैं। **आउटलुक** माइक्रोसॉफ्ट का एक ईमेल सॉफ्टवेयर प्रोग्राम है जो यूजर को उनके कम्प्यूटर पर ईमेल भेजने और प्राप्त करने में सक्षम बनाता है।

माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक का प्रयोग एक स्टैंडअलोन ऐप्लिकेशन के रूप में किया जा सकता है, लेकिन यह माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस सुइट का भी एक भाग है। आउटलुक का मौजूदा वर्जन है माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक 2010. आउटलुक ऐलप मैक (Apple Mac) के लिए भी उपलब्ध है; इसका मौजूदा वर्जन है 2011.

माइक्रोसॉफ्ट वननोट

माइक्रोसॉफ्ट वननोट फ्री-फॉर्म सूचना प्राप्त करने और मल्टि-यूजर सहयोग के लिए एक कम्प्यूटर प्रोग्राम है। यह यूजर के नोट्स (हाथ से लिखा या टाइप किया हुआ), ड्रॉइंग, स्क्रीन क्लिपिंग और ऑडियो

कमेंट्रीज को प्राप्त करता है। नोट्स को इंटरनेट या नेटवर्क पर अन्य **वननोट्स** यूजर के साथ शेयर किया जा सकता है।

आसान शब्दों में, यह आपके सभी क्लास नोट्स को व्यवस्थित करता है और उस परीक्षा में अच्छा प्रदर्शन करने में मदद करता है। वननोट एक डिजिटल नोटबुक है। जह भी आप घर में होते हैं, स्कूल या ऑफिस होते हैं, तो आप जहां भी जाते हैं नोट्स बनाने के लिए वननोट का प्रयोग करते हैं। और वननोट आपके नोट्स को ऑटोमैटिक रूप से सेव करता है और सिंक्रोनाइज करता है तकि आप अपने विचारों और आइडियाज पर एकाग्र हो सकें।

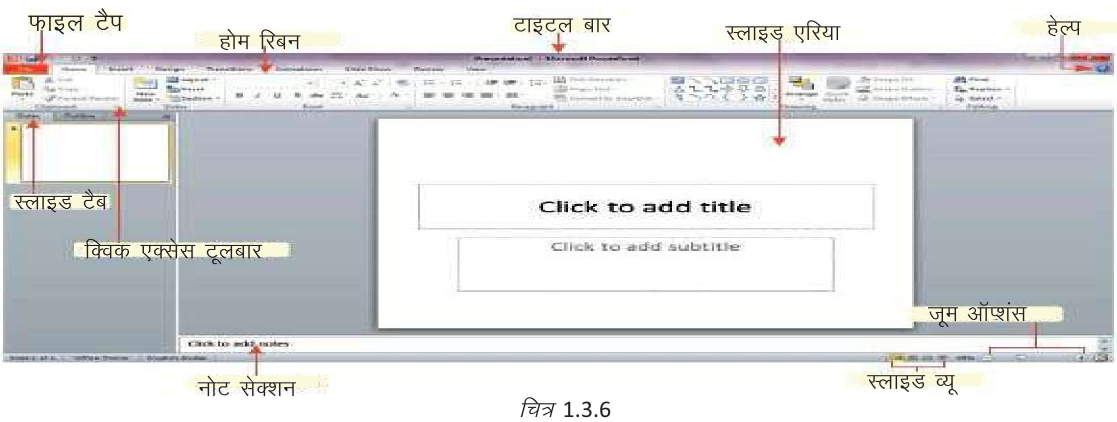
1.3.6 माइक्रोसॉफ्ट पॉवरप्वॉइंट

पॉवरप्वॉइंट एक समग्र प्रेजेंटेशन ग्राफिक पैकेज है। यह आपको वह सबकुछ देता है जिसकी जरूरत आपको पेशेवर दिखने वाले प्रेजेंटेशन बनाने में होती है। पॉवरप्वॉइंट वर्ड प्रोसेसिंग, आउटलाइनिंग, ड्रॉइंग, ग्राफिंग की सुविधा देता है और प्रेजेंटेशन मैनेजमेंट टूल्स प्रदान करता है जिन्हें इस्तेमाल करना और सीखना आसान होता है।

नीचे एक त्वरित विवरण दिया गया है जिससे आप जान सकते हैं कि आप पॉवरप्वॉइंट में क्या-क्या कर सकते हैं:

- जब आप पॉवरप्वॉइंट के प्रयोग से कोई प्रेजेंटेशन तैयार करते हैं, तो प्रेजेंटेशन अनेक स्लाइडों से बनता है। पॉवरप्वॉइंट के प्रयोग से बनाए गए स्लाइड्स को ओवरहेड ट्रांसपैरेंसीज या 35 मिमी स्लाइड्स के रूप में प्रस्तुत किया जा सकता है।

- स्लाइड्स के अलावा, आप ऑडिएंस हैंडआउट्स, आउट्लाइंसए और स्पीकर्स नोट्स को प्रिंट किया जा सकता है।
- आप प्रेजेंटेशन के सभी स्लाइडों को शक्तिशाली ***Slide Master*** के प्रयोग से फॉर्मेट कर सकते हैं जिसे ट्युटोरियल में शामिल किया जाएगा।
- आप अपने संपूर्ण प्रेजेंटेशन को सिंगल फाइल में रख सकते हैं - आपके सभी स्लाइड्स, स्पीकर के नोट्स और ऑडिएंस हैंडआउट।
- आप उन्हें भी इम्पोर्ट कर सकते हैं जिन्हें माइक्रोसॉफ्ट के अन्य उत्पाद में तैयार किया है, जैसे वर्ड और एक्सल को किसी भी स्लाइड इम्पोर्ट कर सकते हैं।



चित्र 1.3.6

मूवमेंट पर विचार करें, माइक्रोसॉफ्ट पॉवरप्वॉइंट द्वारा तीन मूवमेंट प्रदान इए गए हैं जो निम्नलिखित हैं:

1. किसी स्लाइड पर एलिमेंट का प्रवेश, प्रभाव और बाहर निकलने की प्रक्रिया पॉवरप्वॉइंट के

कस्टम एनिमेशंस द्वारा नियंत्रित होता है।

2.दूसरी ओरए ट्रांजिशन स्लाइडों के बीच आना-जाना है। इन्हें तीन तरीकों में एनिमेटेड किया जा सकता है।

3.कस्टम एलिमेशन का प्रयोग चित्रों को डालते हुए, बाहर करते हुए या खिसकाते हुए एनिमेट करने द्वारा छोटा स्टोरी बोर्ड बनाने के लिए किया जा सकता है।

आइए अब हम कुछ छोटा किंतु अत्यंत उपयोगी चीजें सीखते हुए शिक्षण पूर्ण करें:

सब पहले, पॉवर स्लाइड कैसे बनाएं।

1. एक थीम चुनें:

पॉवरप्वॉइंट खोलने पर आपको कुछ पूर्वनिर्मित थीम्स और टेम्प्लेट दिखाई देंगे। थीम एक स्लाइड डिजाइन होता है जिसमें मैचिंग कलर, फॉन्ट, और विशेष प्रभाव होते हैं जैसे शैडो, रिफ्लेक्शन इत्यादि।

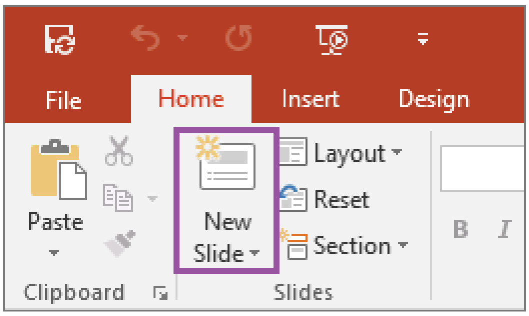
एक थीम चुनें।

Create पर क्लिक करें या कोई रंग विविधता (कलर वेरिएशन) चुनें और फिर Create पर क्लिक करें।

चित्र 1.3.6

2. एक नया स्लाइड डालें

Home टैब पर जाएं, New Slide पर क्लिक करें, एक स्लाइड लेआउट चुनें।



चित्र 1.3.6

3. अपने प्रेजेंटेशन को सेव करें

File टैब पर Save क्लिक करें।
फोल्डर चुनें या ब्राउज करें।
फाइल नाम वाले बॉक्स में अपने प्रेजेंटेशन के लिए एक नाम दें, और फिर Save क्लिक करें।

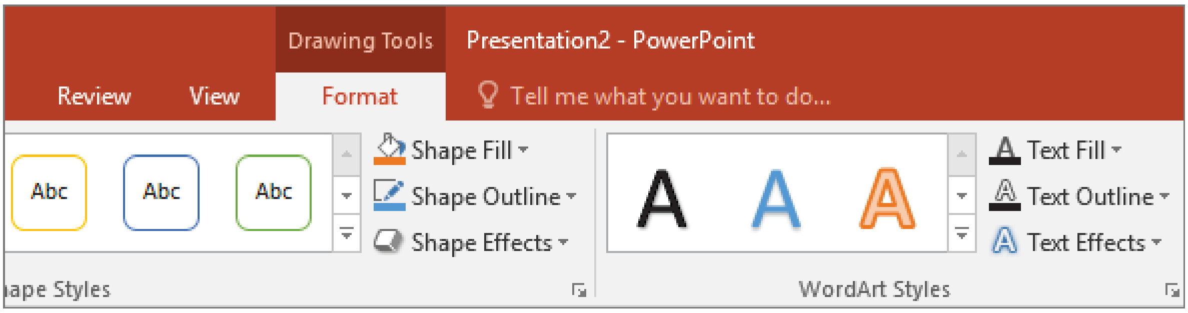
नोट: यदि आप किसी निश्चित फोल्डर में बार-बार फाइल सेव करते हैं, तो आप पाथ को 'pin' कर सकते हैं ताकि यह हमेशा उपलब्ध रहे (जैसा कि नीचे दिखाया गया है)।

सुझाव: अपने कार्य को सेव करें। अक्सर Ctrl+S दबाएं।

एक टेक्स्ट प्लेसहोल्डर सेलेक्ट करें और टाइपिंग शुरू करें।

4. अपने टेक्स्ट को फॉर्मेट करें

टेक्स्ट सेलेक्ट करें
Drawing Tools में Format चुनें।



चित्र 1.3.7

निम्नलिखित में से कोई एक करें:
अपने टेक्स्ट का रंग बदलने के लिए, Text Fill क्लिक करें और कोई रंग चुनें।
अपने टेक्स्ट का आउटलाइन रंग बदलने के लिए, Text Outline क्लिक करें और कोई रंग चुनें।
शैडो, रिफ्लेक्शन, ग्लो, बेवेल, 3-D रोटेशन, ट्रांसफॉर्म का प्रयोग करने के लिए, Text Effects क्लिक करें और फिर अपने पसंद का प्रभाव चुनें।

5. पिक्चर जोड़ें

Insert **टैब में, निम्नलिखित में से कोई एक करें:**

आपके लोकल ड्राइव या इंटर्नल सर्वर पर सेव किया हुआ पिक्चर डालने के लिए, Pictures क्लिक करें

पिक्चर ब्राउज करें और फिर Insert पर क्लिक करें।

वेब से पिक्चर डालने के लिए, Online Pictures क्लिक करें, और पिक्चर प्राप्त करने के लिए सर्च बॉक्स का प्रयोग करें।

एक पिक्चर चुनें और फिर Insert पर क्लिक करें।

6. स्पीकर नोट्स जोड़ें

स्लाइड्स सर्वोत्तम होते हैं जब आप इसमें बहुत अधिक सूचना नहीं ठूंसते हैं। आप स्पीकर नोट्स में उपयोगी तथ्य और नोट्स डाल सकते हैं, और उन्हें इस तरह बताएं जैसे कि आप मौजूद है।

नोट्स पैन खोलने के लिए, विंडो के निचले भाग में Notes पर क्लिक करें।

.
स्लाइड के नीचे Notes पैन के अंदर क्लिक करें, और अपना नोट्स टाइप करना शुरू करें।

अपने स्लाइड में स्पीकर्स नोट्स डालें।

स्लाइड को स्पीकर के नोट्स के साथ या इसके बिना प्रिंट करें।

7. अपना प्रेजेंटेशन दें

Slide Show टैब में, निम्नलिखित में से कोई एक करें:

पहले स्लाइड पर प्रेजेंटेशन शुरू करने के लिए, **Start Slide Show group** में from **Beginning** पर क्लिक करें।

यदि आप पहले स्लाइड पर नहीं हैं और आप जिस स्लाइड पर हैं वहीं से शुरू करना चाहते हैं, तो **from Current Slide** पर क्लिक करें।

यदि आपको उन लोगों को प्रेजेंट करना है जो आपके आसपास नहीं हैं, तो प्रेजेंटेशन को वेब पर सेटअप करने के लिए

Present Online पर क्लिक करें, और फिर निम्नलिखित में से कोई भी एक विकल्प चुनें: **Office Presentation Service** के प्रयोग से ऑनलाइन प्रेजेंट करें।

Skype for Business के प्रयोग से पॉवरप्वॉइंट में ऑनलाइन प्रेजेंटेशन शुरू करें

सुझाव: अपने नोट्स को देखने के बारे में सूचना के लिए, क्योंकि आप अपना प्रेजेंटेशन ऑडिएंट के दिखाए बिना देते हैं, अपना स्लाइड शो पेश करते समय अपना स्पीकर नोट्स देखें।

दूसरा, किसी मौजूदा स्लाइड को कॉपी और पेस्ट करना:

स्प्टेप 1 : दोनों प्रेजेंटेशन खोलें - वह प्रेजेंटेशन जिसमें स्लाइड मास्टर है जिसे व्यक्ति कॉपी करना चाहता है और वह प्रेजेंटेशन जिसे व्यक्ति स्लाइड मास्टर पर पेस्ट करेगा।

स्टेप 2 : उस प्रेजेंटेशन में View टैब पर, Master Views ग्रुप में Slide Master पर क्लिक करें जिसमें कॉपी किया जाने वाला स्लाइड मास्टर है।

स्टेप 3 : उस स्लाइड मास्टर पर राइट-क्लिक करें जिसे कॉपी करना है, और स्लाइड थंबनेल पैन में **Copy** पर क्लिक करें।

स्ओप 4 : **View** टैब पर, **Window ग्रुप में**, **Switch Windows** क्लिक करें, और फिर उस प्रेजेंटेशन को सेलेक्ट करें जिसे हम स्लाइड मास्टर में पेस्ट करना चाहते हैं।

स्ओप 5 : उस प्रेजेंटेशन में जिसे हम स्लाइड मास्टर में पेस्ट करना चाहते हैं, **view** टैब पर, **master views** ग्रुप में, **slide master** मास्टर पर क्लिक करें।

स्ओप 6 : स्लाइड थंबलेन पैन में, वह लोकेशन क्लिक करें जहां हम स्लाइड मास्टर को रखना चाहते हैं, खाली स्लाइड मास्टर पर राइट-क्लिक करें, और फिर चेंजम पर क्लिक करें।

1.3.7 डेटा गोपनीयता

डेटा गोपनीयता यह है कि किसी सिस्टम पर स्टोर की हुई सूचना अनभिप्रेत या अनाधिकृत इस्तेमाल के प्रति सुरक्षित है। चूंकि सिस्टम का इस्तेमाल कभी-कभी संवेदनशील सूचना के प्रबंधन में भी किया जाता है, इसलिए **डेटा गोपनीयता** प्राय: सिस्टम की **डेटा** को सुरक्षित करने की क्षमता का एक पैमाना है।

चित्र1.3.8

गोपनीयता को मोटे तौर पर निजता कहा जा सकता है। गोपनीयता सुनिश्चित करने के लिए किए जाने वाले उपाय, संवेदनशील सूचना को गलत लोगों तक पहुंचने से रोकने के लिए किए जाते हैं, साथ ही यह भी सुनिश्चित किया जाता है कि यह सूचना का इस्तेमाल सही व्यक्ति कर सके : उन व्यक्तियों के लिए पहुंच प्रतिबंधित होनी चाहिए जो विवादास्पद डेटा को देखने के लिए अधिकृत हैं। यह भी आम बात है कि आंकड़े को क्षति की उस मात्रा तथा प्रकार के आधार पर वर्गीकृत किया जाए, जो इसके किसी गलत हाथों में पड़ने पर हो सकती थी। उन श्रेणियों के अनुसार कमोबेश सख्त उपायों का कार्यांवयन किया जा सकता है।

कभी-कभी डेटा की गोपनीयता की सुरक्षा में विशेष प्रशिक्षण शामिल हो सकता है, जो ऐसे दस्तावेजों के लिए गुप्त स्थान हेतु होता है। ऐसे प्रशिक्षण में प्रायः ऐसे सुरक्षा खतरे शामिल होते हैं, जो ऐसी सूचना को खतरे में डाल सकते है। प्रशिक्षण से अधिकृत लोगों को जोखिम कारकों से अवगत होने और उनसे सुरक्षा पाने में मदद मिल सकती है। प्रशिक्षण के अगले आयाम में शामिल हो सकता है- मजबूत पासवर्ड तथा पासवर्ड-संबंधित सर्वोत्तम पद्धतियां तथा सोशल इंजीनियरिंग विधियों के बारे में सूचना, ताकि उन्हें डेटा-संचालन नियमों को सही मंशा और संभावित रूप से विनाशकारी नतीजों के साथ बेंडिंग से बचाया जा सके।

गोपनीयता सुनिश्चित करने के लिए प्रयुक्त विधियों का एक अच्छा उदाहरण है- ऑनलाइन बैंकिग के दौरान एक अकाउंट नम्बर या राउटिंग नम्बर। गोपनीयता सुनिश्चित करने की एक सामान्य विधि है डेटा एनक्रिप्शन। यूजर आईडी और पासवर्ड एक मानक प्रक्रिया का निर्माण करते हैं; टू-फैक्टर ऑथेंटिकेशन एक नियम बन रहा है। अन्य विकल्पों में शामिल हैं बायोमेट्रिक वेरिफिकेशन और सिक्योरिटी टोकन, की फोब्स या सॉफ्ट टोकन। इसके अलावा,

यूजर उन स्थानों की संख्या को न्यूनतम करने की सावधानी बरत सकते हैं जहां-जहां सूचना प्रदर्शित होती है और उस समय की संख्या को भी कम करना चाहिए जितनी बार यह वास्तव में किसी आवश्यक ट्रांजैक्शन को पूरा करने के लिए प्रसारित होती है। अत्यंत संवेदनशील दस्तावेजों के मामले में अतिरिक्त सावधानी बरती जा सकती है, केवल अलग-अलग स्थित कम्प्यूटरों में स्टोर करना, डिस्कनेक्टेड स्टोरेज डिवाइस या उच्च संवेदनशील सूचना के लिए केवल हाथ की प्रति, इत्यादि सावधानियां बरतनी चाहिए।

चित्र 1.3.9

गोपनीय डेटा को सुरक्षित करने के स्टेप्स

- गोपनीयता सूचना की पहचान करें। इससे पहले कि कोई बिजनेस अपने गोपनीय डेटा को सुरक्षित करें, या यह अपेक्षा करे कि यह किसी अन्य के हाथ न आए, बिजनेस को विशेष रूप से इस बात की पहचान करने में सक्षम होना चाहिए कि किस सूचना को वह गोपनीय मानता है। कोई बिजनेस गोपनीय डेटा की पहचान करने में जितना स्पष्ट होगा, इसके सुरक्षित होने की संभावना भी उतनी ही बेहतर होगी।

- गोपनीयता सूचना की पहचान करने में यथार्थवादी बनें। जाहिर सी बात है कि सभी सूचना को गोपनीय की श्रेणी में नहीं रखा जा सकता। आमतौर पर, गोपनीय सूचना वह सूचना होती है जिसकी जानकारी केवल बिजनेस के अंदर होती है और यह सार्वजनिक रूप से उपलब्ध नहीं होती। बारीकी और विशिष्ट रूप से गोपनीय सूचना की पहचान करने से बिजनेस को अपने इस निर्णय के लिए आधार प्राप्त है कि सूचना गोपनीय है।

- सुनिश्चित करें कि सभी कर्मचारी यह जानते हैं कि कौन सी सूचना गोपनीय है। एक बार जब कोई बिजनेस पहचान लेता है कि कौन सी सूचना गोपनीय है, तो यह इसके कर्मचारियों के लिए भी यह जानना आवश्यक होता है कि किस सूचना को बिजनेस गोपनीय मानता है। गोपनीय सूचना की सटीक प्रकृति के बारे में कर्मचारियों को बताने की जरूरत नहीं होती, लेकिन उन्हें इसके बारे में बताया जाना चाहिए ताकि उन्हें पता चल सके कि खास सूचना गोपनीय है इसे दूसरों के साथ साझा नहीं करना है। उदाहरण के लिए, कर्मचारियों को मूल्य निर्धारण फॉर्मूला बताए बिना यह कहा जा सकता है कि प्रॉडक्ट X के लिए मूल्य निर्धारण फॉर्मूला गोपनीय है।

- अपने कर्मचारी पुस्तिका में एक गोपनीयता कथन शामिल करें। कर्मचारी पुस्तिका, अन्य चीजों के साथ-साथ, कर्मचारियों को लेकर इसकी नियोक्ता की अपेक्षा निर्धारित करती है। कर्मचारी पुस्तिका को इस बात की भी पहचान करनी चाहिए कि बिजनेस किसे गोपनीय मानता है और

उस सूचना को प्रकट नहीं करने के लिए कर्मचारियों के दायित्व के बारे में बताना चाहिए। किसी कर्मचारी के लिए यह दावा करना कठिन है कि वह इस बात से अवगत नहीं था/थी कि निश्चित सूचना गोपनीय थी, यदि उस आशय की भाषा कर्मचारी पुस्तिका में हो और कर्मचारी ने उस पुस्तिका की प्राप्ति स्वीकार की हो।

- ऐसे लोगों के साथ गोपनीयता/गैर-प्रकटीकरण समझौते का इस्तेमाल करें, जिनके पास गोपनीय जानकारी के सुनिश्चित वर्णन की सूचना तथा पहुंच हो। किसी व्यवसाय के भीतर के कुछ लोगों, और कन्सल्टेंट्स या किसी व्यवसाय से बाहर लोगों को गोपनीय सूचना की पहुंच रहती है। ऐसे मामलों में, एक व्यवसाय में वे व्यक्ति और / या संस्थाएं शामिल होने चाहिए, जिन्होंने गोपनीयता/गैर प्रकटीकरण समझौते पर हस्ताक्षर किया हो कि उन्हें गोपनीयता बनाए रखने के लिए विशेष नोटिस पर रखा जाए कि वह व्यवसाय विशेष सूचनाओं को गोपनीय समझे और उस व्यवसाय को उनके विरुद्ध निश्चित उपचार प्रदान करे, यदि वे गोपनीय सूचना को प्रकट करते हैं।

- गोपनीय सूचना की रक्षा करें। यह बड़ी आम बात होती है कि व्यवसाय को गोपनीय सूचना खुले में नहीं छोड़ना चाहिए। ऐसे कई भिन्न चरण होते हैं जिनके जरिए कोई व्यवसाय औरों को सूचना तक पहुंचने से रोक सकता है। किसी छोटी कंपनी के लिए इन चरणों में सूचनाओं को लॉक ओर चाबी के अंतर्गत रखना शामिल हो सकता है, जबकि किसी बड़ी कंपनी के लिए इसका अर्थ सूचना को किसी पासवर्ड सुरक्षित डेटाबेस में रखना हो सकता है।

- गोपनीय सूचना तक उनकी सीमित पहुंच जिन्हें सूचना जानने की जरूरत होती है। व्यवसाय के आकार तथा आपकी गोपनीय सूचना की प्रकृति के आधार पर, हर किसी को गोपनीय सूचना की पहुंच नहीं दी जानी चाहिए। इस गोपनीय सूचना की पहुंच जानने की जरूरत कितनी है इस आधार पर दी जानी चाहिए। उदाहरण के लिए एक राष्ट्रव्यापी सेल्स कंपनी चाहती है कि केवल इसके सेल्स वाले लोग ही अपने-अपने सेल्स क्षेत्र से जुड़े ग्राहकों की सूची प्राप्त कर सके,

- और उन्हें सारे क्षेत्रों के ग्राहकों की सूची प्राप्त न हो सके। तकनीकी उन्नयन के साथ कम्प्यूटराइज्ड गोपनीय सूचना को सुरक्षित करें। कम्प्यूटरों पर अधिक से अधिक गोपनीय सूचना भंडारित की जा रही है। कम से कम, इन कम्यूटरों पर गोपनीय सूचना के पहुंच को पासवर्ड से सुरक्षित करनी चाहिए, जहां नियमित समयों पर पासवर्ड को बदलना चाहिए, जैसे कि हर 3-6 महीनों पर। इसके अलावा, गोपनीय सूचनाओं को ऐक्सेस किए जाने से पहले आपको अपने स्क्रीन पर कॉन्फिडेंशियलिटी "रिमाइंडर" पॉप अप की आवश्यकता पड़ सकती है, जो कर्मचारियों को बताएगा कि अमुक सूचना गोपनीय है।

- सूचना को गोपनीय के तौर पर नामांकित करें। गोपनीय सूचना पर स्पष्ट रूप से ऐसे लेबल लगाने पर विचार करें जो स्पष्ट रूप से बताए कि अमुक सूचना "गोपनीय" है। यह लेबल उस सूचना पर या डब्बे पर प्रकट हो सकता है, जिसमें यह रखी गई हो। तब भी यह कर्मचारियों और दूसरे लोगों के लिए दूसरा रिमाइंडर है कि सूचना को गोपनीय माना गया है।

- कर्मचारी तथा कंसल्टेंट एक्जिट इंटर्व्यूज का आयोजन करें। एक्जिट इंटरव्यूज प्रायः इसलिए अहम होते हैं, ताकि संगठन छोड़ने वाले कर्मचारियों तथा कंसल्टेंटों को कंपनी के प्रति उनके उत्तरदायित्व की याद दिलाई जा सके और यह सुनिश्चित किया जा सके कि कर्मचारी का प्रस्थान या किसी व्यवसाय संबंध का समापन सुगम बन सके। एक्जिट इंटरव्यू एक ऐसा मौका भी प्रदान करता है, जिसके जरिए कर्मचारी तथा/या कंसल्टेंट को सूचनाओं को गोपनीय रखने के प्रति उनके उत्तरदायित्व की याद दिलाई जाती है।

ऊपर बताए सारे चरणों को लागू करना काफी आसान है। कोई व्यवसाय जितना अधिक इन चरणों को अपनाएगा, उसके कर्मचारियों के लिए यह समझना उतना अधिक संभव होगा कि कुछ सूचनाएं गोपनीय हैं और किसी व्यवसाय को उसकी गोपनीय सूचनाओं को सुरक्षित करने में किसी अदालत की मदद की संभावना उतनी ही अधिक हो जाएगी।

किसे प्रतिष्ठान में गोपनीय सूचना की रक्षा करना एक संपूर्ण यात्रा है न कि एक बार किया जाने वाला कार्य है। इसके लिए मूलतः संवेदनशील आंकड़े की एक क्रमबद्ध तरीके की पहचान करनी होती है;

मौजूदा व्यवसाय प्रक्रियाओं को समझना होता है; उचित पहुंच, इस्तेमाल तथा वितरण नीतियों का निर्धारण करना होता है; तथा बाहर जाने वाले और आंतरिक संवाद की निगरानी करनी होती है। अंततः, समझने वाली सबसे अहम बात है गैर-सार्वजनिक सूचनाओं को बाहर जाने से रोकने वाली एक प्रणाली की स्थापना न करने की संभावित लागत को समझना और उसके परिणामों का अंदाजा होना।

1.4 टाइपिंग कुशलता बढ़ाना

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. टाइपिंग के सही विधि और फायदों को समझने और जानने में
2. टच टाइपिंग की अवधारणा को जानने में
3. अपनी टाइपिंग स्पीड बढ़ाने के लिए शॉर्टकट की पहचान करने में
4. गलतियों को सुधार करने के अवसरों के रूप में समझने में
5. बैठने और अभ्यास करने की सही मुद्रा जानने में

1.4.1 तेज टाइपिंग के रहस्य

तेज गति से, शुद्धता के साथ और कीबोर्ड पर देखे बिना टाइप करने की योग्यता, कम्प्यूटर सिस्टम पर आपके काम की प्रकृति से अलग एक बड़ा लाभ है। बेहतर टाइपिंग कुशलता आज के समाज में अत्यावश्यक है जहां हरकुछ कम्प्यूटर आधारित है और इसलिए टेक्स्ट और मैसेज को बार-बार इनपुट करने के लिए कीबोर्ड पर टाइपिंग करने की जरूरत होती है। यह डेटा एंट्री ऑपरेटर के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण होता है।

चित्र 1.4.1

नीचे तेजी से टाइप करने में सक्षम होने के कुछ फायदे बताए गए हैं:

1. तेज टच टाइपिंग से नोट्स, लेखन कार्य और दोस्तों के साथ ऑनलाइन चैट करते समय स्कूलों और कॉलेजों में बहुत समय की बचत हो सकती है।

2. वर्कप्लेस में, जो लोग तेजी से टाइप करते हैं उनके पास अधिक चीजें करने और स्वीकार्यता हासिल करने का स्वाभाविक अवसर होता है।

3. यदि आपको फोरम में चैट करने और कम्युनिकेट करना अच्छा लगता है, तो टाइपिंग स्पीड से आपके समय की बचत होगी और

अधिक कहने की सुविधा मिलेगी।

4. पत्रकारों, ब्लॉगरों और लेखकों के लिए, कुशल टाइपिंग योग्यताओं से आपको रोज-रोज के कार्य में मदद मिलेगी।

5.सचिवों और व्यवस्थापकों के लिए, टाइपिंग एक आधारभूत कार्य आवश्यकता है। यही बात टाइपिंग से जुड़े अन्य नौकरियों

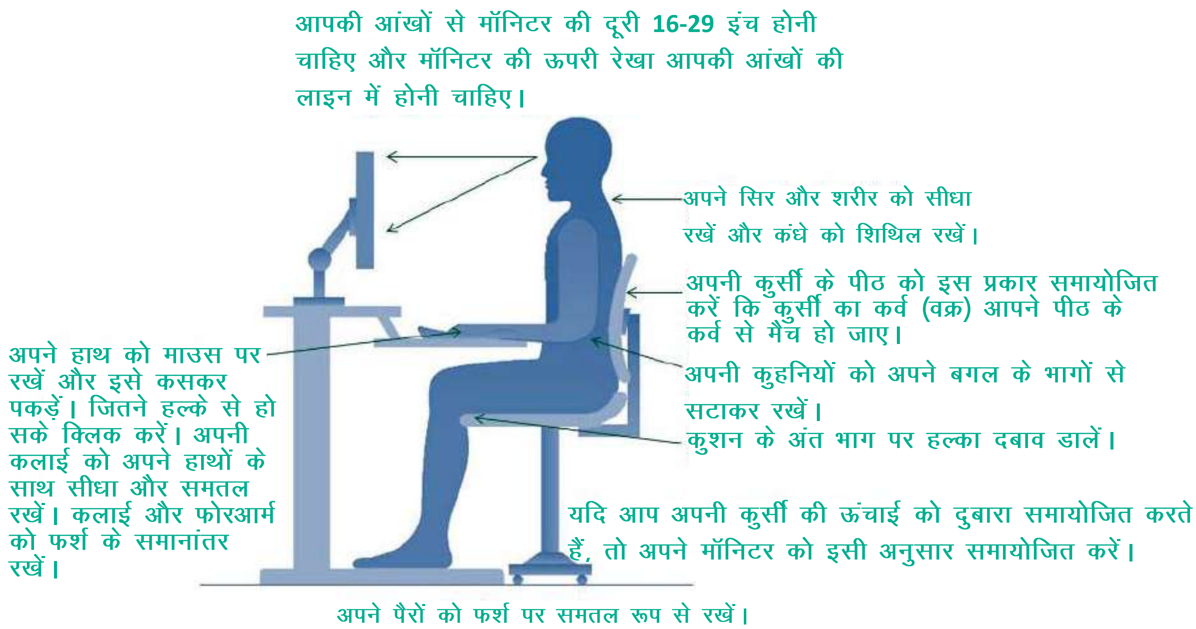
टच टाइपिंग

मूल रूप से, टच टाइपिंग वह टाइपिंग है जिसमें कीबोर्ड को देखे बिना टाइप किया जाता है। आइडिया है अपनी अंगुलियों को प्रत्येक की के स्थान की पहचान कराना। टाइपिंग स्पीड को शब्द प्रति मिनट (WPM) में मापा जाता है, इसका प्रयोग आमतौर पर टाइपिंग जांच परीक्षा और भर्ती में किया जाता है। WPM माप के उद्देश्यों के लिए शब्द को पांच कैरेक्टर का कीस्ट्रोक्स के लिए मानकीकृत किया जाता है। इसलिए write को एक शब्द गिना जाता है, लेकिन नदकमतेजंदक को दो शब्द गिना जाता है और खाली स्थान को भी एक कैरेक्टर गिना जाता है।

1.4.2टाइपिंग स्पीड बढ़ाने के लिए सुझाव

चीजों को सरल बनाने के लिए हम प्रत्येज सुझाव को उपरोक्त टॉपिक के एक सबपार्ट के रूप में बंटेंगे। आइए हम इसमें गोते लगाएं।

1.4.2 .1 शरीर की सही मुद्रा



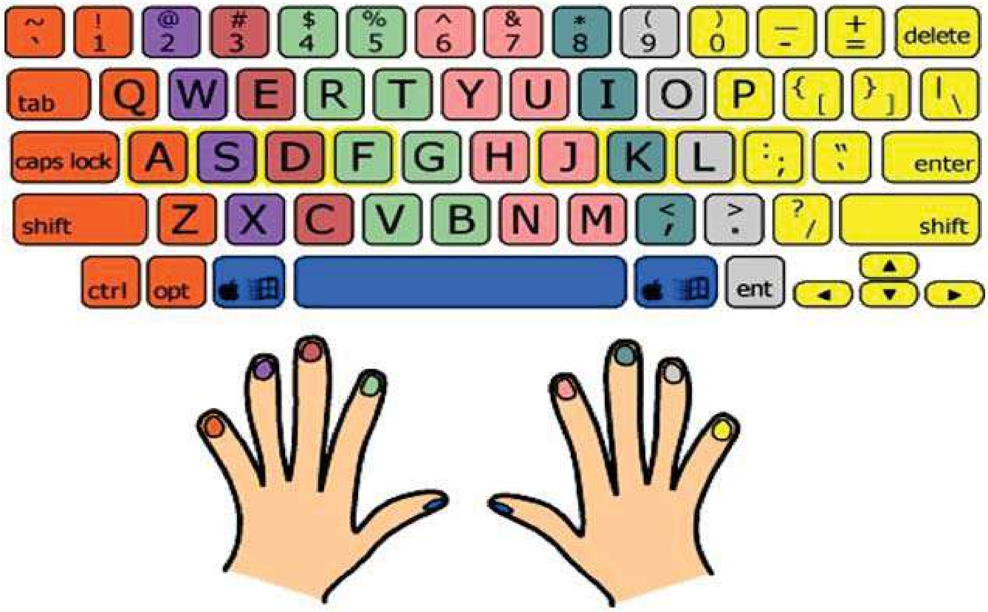
चित्र 1.4.2

ऊपर उल्लेखित सभी बिंदुओं से टाइपिंग कुशलता सीखने के आधारभूत तथ्यों का निर्माण होता है। आपको कुर्सी की सुविधानजक ऊंचाई के साथ सीधे बैठना होता है जहां से आप आप अपना मॉनिटर देखते हैं। आपकी हथेली का अन्य भाग कीबोर्ड या उस सतह के सिरे पर स्थित होना चाहिए जहां आपका कीबोर्ड रखा है। अपने अंगुलियों को सही-सही स्थिति में कीबोर्ड पर रखें। कभी भी अपनी अंगुलियों के सिरों या नाखूनों से टाइप करने की कोशिश न करें।

1.4.2 .2 कीबोर्ड पर अंगुलियों का स्थापन :

F और J कीज में एक उठा हुआ बार होता है या एक डॉट होता है जिसकी मदद से आप इन्हें अंगुलियों से पहचान सकते हैं। उन्हों कीज पर अपनी दोनों तर्जनियों को रखने के बाद, दूसरी अगुलियों को इनके आगे की कीज पर रखा जाता है। 'A' 'S' 'D' 'F' और 'J' 'K' 'L' ';' आपकी अंगुलियों के लिए आधार पोजिशन हैं। आपकी अंगुलियां आधार पोजिशन से उस की तक जाती हैं जिसे आप दबाना चाहते हैं और की दबाने के बाद ये आधार पोजिशन पर वापस आ जाती हैं।

तेजी से टाइप करने के लिएए आपको इस बात की सावधानी बरतनी होगी कि किसी 'की' को दबाने के लिए किस अंगुली का प्रयोग करना है। नीचे दिया गया चित्र देखें।



चित्र 1.4.3

प्रत्येज रंग एक अंगुली से मेल खाता है। उदाहरण के लिए दाईं तर्जनी गुलाबी रंग की है और उसे केवल गुलाबी कीज को ही टाइप करना होता है। हमेशा दोनों हाथों से टाइप करने की कोशिश करें। दोनों हाथों के लिए कीबोर्ड में समूह बांटें। किसी भी हाथ के अंगूठे का प्रयोग हमेशा स्पेस बार दबाने के लिए करें।

1.4.2.3 : कीज के पोजिशन को याद रखना :

एक बढ़िया टाइपिस्ट बनने के लिएए आपको कीबोर्ड याद रखना होगा और संबंधित अंगुलियों के लिए दिमाग में एक मानचित्र तैयार करना होगा। आपको बिना सोचे किसी भी की को दबाने में सक्षम होना होगा। उदाहरण के लिए यदि मैं 'E' कहता हूं तो आपको बीच की अंगुली को तुरंत ऊपर ले जाकर 'E' दबाने के बारे में सोचें। आप इसे अभ्यास के जरिए कर सकते हैं। आपको प्रत्येक अंगुली के लिए मसल मेमरी बनाना होगा।

चित्र 1.4.4

आप बिना कीबोर्ड देखे बहुत तेज गति से टाइप कर सकते हैं। यह बहुत ही असाना हो जाता है यदि आप इसका अभ्यास रोज करें। शुरू के कुछ दिनों में टाइपिंग में गलतियां होने दें लेकिन कीबोर्ड की ओर न देखें, इसके बदले कीज को याद करने की कोशिश करें।

1.4.2.4 शॉर्टकट कीज का प्रयोग :

चित्र 1.4.5

कम्प्यूटर यूजर्स के लिए शॉर्टकट कीज बहुत ही हैंडी होते हैं। शॉर्टकट कीज की मदद से कम्प्यूटर ऐप्लिकेशनों को नेविगेट करना और इस्तेमाल करना आसान और तेज होता है। सामग्री लिखते समय आप टेक्स्ट को आसानी से फॉर्मेट कर सकते हैं यदि आप शॉर्टकट कीज का इस्तेमाल करें, जिससे डॉक्युमेंट को आगे फॉर्मेट करने में लगने वाले समय की बचत होगी। माउस के इस्तेमाल के बदले शॉर्टकट कीज का प्रयोग अधिक से अधिक करें क्योंकि जब आप अपने हाथ को कीबोर्ड से माउस तक ले जाते हैं और दुबारा सही की पोजिशन में लाते हैं तो इसमें वक्त लगता है।

1.4.2.5 अभ्यास मनुष्य को कुशल बनाता है: बिना अभ्यास के कोई भी व्यक्ति एक अच्छा टाइपिस्ट नहीं हो सकता है। टाइपिंग का अभ्यास करने के लिए रोजाना एक घंटे का वक्त देने का प्रयास करें। आप इसके लिए ऑनलाइन वेबसाइट का इस्तेमाल कर सकते हैं, जैसे कि IndiaTyping, typingtest.com इत्यादि। ये आपको वास्तविक समय की सटीकता, स्पीड के आंकड़ें बताएंगी, और ये आपको कभी आपकी टाइपिंग स्पीड सुधार के लिए बिना सही कैरेक्टर को टाइप किए बिना आगे नहीं बढ़ने देंगी।

अपनी टाइपिंग स्पीड को बढ़ाने का सबसे अच्छा तरीका है, काफी लंबे समय तक इसका अभ्यास करना। वैसे तो अभ्यास का कोई शॉर्ट-कट रास्ता नहीं होता और इसके लिए सच्चे प्रयास की आवश्यकता होती है, पर यह नतीजों को देखने का सबसे अच्छा तरीका होता है। यदि आप रोजाना 30 मिनट ही कम से कम एक महीने तक अपने टाइपिंग का अभ्यास कर लेते हों, तो आपको ऐसा सुधार दिखाई पड़ेगा जिससे आपको अपनी मनपसंद नौकरी पाने में मदद मिल सकती है।

1.4.2.6 मुख्य सुझाव

1) अपनी तर्जनी को 'F' तथा 'J' पर रखें।

2) हरेक की को टाइप करते समय हमेशा समान अंगुली का इस्तेमाल करें।

3) कीबोर्ड पर न देखें, इसके बजाए आपकी आंखें हमेशा स्क्रीन पर होनी चाहिए।

4) अधिक से अधिक अभ्यास करें!

नोट्स

____
____
____
____
____
____
____
____
____
____
____
____

2. डेटा एंट्री सेवाएं संपन्न करना

यूनिट 2.1 – डेटा एंट्री ऑपरेटर की कार्य जिम्मेदारियां ज

यूनिट 2.2 – डेटा एंट्री भूमिकाओं में ग्राहक अभिमुखन

यूनिट 2.3 – कार्यप्रदर्शन मापदंड

मुख्य शिक्षण परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे

1. किसी डेटा एंट्री ऑपरेटर की विभिन्न प्रकार की डेटा एंट्री सेवाओं और कार्य जिम्मेदारियों की व्याख्या करने में।
2. ग्राहकों से पर्याप्त सूचना हासिल करने और शुद्धता के लिए ग्राहक के अकाउंट की जांच करने में।
3. सही जानकारी प्रदान करने में ग्राहकों की मदद करने और ग्राहक को एक उचित अनुमानित समय प्रदान करने में।
4. सांगठनिक दिशानिर्देशों के अनुसार सेवा अनुरोधों की प्राथमिकता तय करने में।
5. CRM, रजिस्टर या MS एक्सेल में ग्राहकों के प्रश्नों/शिकायतों का विश्लेषण करने में।
6. पहले स्तर की शिकायतों की पहचान पहले चरण में और ग्राहक प्रश्न का समाधान करने में।
7. ग्राहक की समस्याओं के समाधान के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स के बारे में जानने में।
8. लाइन मैनेजर से सलाह और दिशानिर्देश प्राप्त करने में।

यूनिट 2.1 – डेटा एंट्री ऑपरेटर की कार्य जिम्मेदारियां

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. डेटा एंट्री ऑपरेटर की भूमिका को समझने में
2. डेटा एंट्री ऑपरेटर की कार्य भूमिका में सफलता के घटकों को समझने में
3. डेटा एंट्री ऑपरेटर कार्य भूमिका के लिए आवश्यक कुशलताओं की पहचान करने में

2.1.1. डेटा एंट्री ऑपरेटर कौन होता है?

डेटा एंट्री ऑपरेटर फॉर्म्स, ऐप्लिकेशनों, या कंपनी फाइलों से सूचना लिखते हैं और इन सूचनाओं को कम्प्यूटर सिस्टम डेटाबेस, या बिजनेस प्रयोग के ऐप्लिकेशनों में एंटर करते हैं। कुछ पोजिशन ज्यादातर टाइपिंग से जुड़े होते हैं, जैसे वर्ड प्रोसेसिंग या कम्प्यूटराइज्ड कस्टमर फाइल्स। इन कार्यों में शामिल लोग लेटर्स, डॉक्युमेंट्स और मैलिंग लिस्ट का संचालन करते हैं। अन्य पोजिशन आंकिक डेटा एंट्री पर महत्व देते हैं, जैसे अकाउंटिंग, बैंकिंग, और मॉर्गेज या लोन इंफॉर्मेशन। डेटा एंट्री ऑपरेटर मार्केटिंग, अकाउंटिंग, मानव संसाधन, या हेल्थकेयर में काम करते हैं, और कम्प्यूटर के सामने बैठकर घंटों काम करते हैं।

डेटा एंट्री ऑपरेटर को केवल हाई स्कूल डिप्लोमा या समतुल्य डिग्री की जरूरत होती है। कीबोर्ड पर काम करने की उत्कृष्ट कुशलता फायदेमंद होती है और विभिन्न संदर्भों में ज्ञात होना चाहिए। नौकरी के लिए आवेदन करते समय संबंधित कार्य का अनुभव होने से आवेदक को एक मुकाम मिलता है।

कार्य का संक्षिप्त विवरण, व्यक्ति को दैनिक कार्य रिपोर्ट देने की जिम्मेदारी होती है और दैनिक घंटे के आधार पर काम करते हैं। व्यक्ति क्लाइंट की ओर से प्राप्त डेटा को ऑफिस साइट में और ऑफिस साइट से क्लाइंट को देने हेतु इलेक्ट्रॉनिक रूप से डेटा एंटर करने के लिए जिम्मेदार होता है। व्यक्ति के कार्य संगठन के आकार और संरचना के आधार पर बदलते हैं।

व्यक्तिगत विशेषताएं: इस नौकरी के लिए व्यक्ति को विभिन्न तकनीकी प्रचलनों और प्रक्रियाओं की विधिवत जानकारी होनी चाहिए और साथ ही डेटाबेस मैनेजमेंट सिस्टम और आईटी उपक्रमों के बारे में भी नई जानकारी होनी चाहिए। व्यक्ति की टाइपिंग/डेटा एन्कोडिंग तेज और शुद्ध होनी चाहिए। इस नौकरी में विभिन्न मुद्दों से संबंधित डेटा को एंटर करने के लिए पर्सनल कम्प्यूटर और उपयुक्त सॉफ्टवेयर में काम करना होता है, जैसे किसी कम्प्यूटर से डेटा लेना या किसी कम्प्यूटर को देना।

डेटा एंट्री ऑपरेटर की जिम्मेदारियां

डेटा एंट्री ऑपरेटर पर्सनल कम्प्यूटर और उपयुक्त सॉफ्टवेयर के प्रयोग से डेटा एंट्री का काम करने के लिए जिम्मेदार होता है; एंटर करना, अपडेट करना, रीसर्च करना, वेरिफाई करना और/या विभिन्न सिस्टमों में डेटा का आदान–प्रदान करना; और रिकॉर्ड की हुई सूचना की शुद्धता और गोपनीयता का ध्यान रखना।

अत्यावश्यक कार्य

डेटा को विभिन्न सिस्टमों में एंटर करना, अपडेट करना और वेरिफाई करना ताकि सभी कर्मचायों द्वारा इसका प्रयोग किया जा सके।

1. शुद्धता सुनिश्चित करने के लिए डेटाबेस में एंटर किए गए डेटा की समीक्षा करना और वेरिफाई करना।
2. प्राप्त किए हुए डॉक्युमेंट और पूरा होने की तिथियों का लेखा–जोखा रखना।
3. सॉफ्टवेयर प्रोग्रामों पर कर्मचारियों और नए डेटा एंट्री ऑपरेटरों को सहायता करना और उन्हें प्रशिक्षित करना।
4. कम्प्यूटर और सॉफ्टवेयर से जुड़ी समस्याओं का समाधान करने के लिए तकनीकी स्टाफ को सहायता करना।
5. रिपोर्ट रन करना और आवंटित करना।
6. सभी डेटा के लिए बैक अप फाइलों की जांच करना।

चित्र 2.2.1

जिम्मेदारियां

- समय सीमा के अंदर सोर्स डॉक्युमेंट से टेक्स्ट आधारित और सांख्यिक सूचना डालते हुए ग्राहक और अकाउंट डेटा इंसर्ट करना।
- कम्प्यूटर एंट्री हेतु सोर्स डेटा तैयार करने के लिए प्राथमिकताओं के अनुसार सूचना को कम्पाइल करना, शुद्धता की पुष्टि करना और वर्गीकरण करना।
- खामियों और त्रुटियों के लिए डेटा का निरीक्षण करना, यदि संभव हो तो असंगतियों को ठीक करना और आउटपुट देखना।
- डेटा प्रोग्राम तकनीकों और क्रिया विधियों को लागू करना।
- रिपोर्ट जेनरेट करना, पूर्ण हुए कार्य को निर्धारित स्थानों में रखना और बैकअप ऑपरेशन संपन्न करना।
- सूचना को गोपनीय रखना।

डेटा की शुद्धता सुनिश्चित करना

एक डेटा एंट्री ऑपरेटर होने के नाते, आप इस बात को सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार हैं कि सिस्टम या सॉफ्टवेयर में एंटर किया हुआ डेटा सही है और अद्यतन है। एक डेटा एंट्री ऑपरेटर होने के नाते, आपको सिस्टम में विभिन्न प्रकार की सूचना एंटर करनी होती है, और कार्य की गुणवत्ता को अत्यंत महत्वपूर्ण बनाए रखना होता है। चाहे आप एक फ्रीलैंस ऑपरेटर के रूप में काम करें, या आप किसी संगठन से जुड़े हैं, यूजर्स के लिए सही सूचना एंटर करना आपका प्राथमिक उद्देश्य होता है। इस संबंध में, आपको सूचना की दोहरी जांच करनी होती है ताकि किसी प्रकार टाइपिंग त्रुटि से बचा जा सके, और कार्य का उच्च मापदंड हासिल किया जा सके।

डेटा की गोपनीयता

दूसरी मुख्य जिम्मेदारी होती है डेटा की गोपनीयता बनाए रखना। कुछ मामलों में आपको सौंपे गए काम की प्रकृति अत्यंत संवेदनशील होती है। किसी बैंक में काम करने वाले डेटा एंट्री ऑपरेटर की तरह या किसी बैंक के लिए काम करने वाला फ्रीलैंसर। इस स्थिति में, डेटा की गोपनीयता बनाए रखना आपका कर्तव्य है। डेटा की गुणवत्ता बनाए रखना डेटा एंट्री ऑपरेटर की आधारभूत जिम्मेदारी हो सकती है, लेकिन प्राय डेटा को गोपनीय रखना भी उतना ही महत्वपूर्ण होता है।

अन्य स्टाफ के साथ संवाद स्थापित करना

एक डेटा एंट्री ऑपरेटर होने के नाते, आपको दैनिक आधार पर अन्य सहकर्मियों और सीनियरों से बातचीत करनी होती है ताकि सूचना को सत्यापित और अपडेट किया जा सके। एक समयपाबंद और सही डेटा एंट्री ऑपरेटर के रूप में, आपको बातचीत करने की कला आनी चाहिए ताकि आप काम की गुणवत्ता को आसानी से सुनिश्चित कर सकें।

एकाग्रता और फोकस

अमतौर पर आपको अपना काम पूरा करने के लिए घंटों कम्प्यूटर से सामने समय बिताना होता है, और ऐसी स्थिति में एकसमान एकाग्रता स्तर बनाए रखना कठिन हो जाता है। एक पेशेवर होने के नाते, आपको यह सुनिश्चित करना होता है कि देर तक बैठने के कारण आपका एकाग्रता स्तर प्रभावित नहीं होता है। एक पेशेवर डेटा एंट्री ऑपरेटर बनने के लिए आपको अतिव्यस्त समय सीमा में घंटों समान एकाग्रता के साथ काम करना होता है।

सुधार करने के लिए तैयार रहना

मनुष्य के रूप में हम सभी गलतियां करते हैं, और एक डेटा एंट्री ऑपरेटर होने के नाते, त्रुटियां होनी आम बात है। आपको हर समय आवश्यक सुधारों के लिए तैयार रहना होता है। चाहे यह टाइपो हो, सूचना में परिवर्तन हो, आपको कभी भी किसी बदलाव के लिए ना नहीं कहना चाहिए।

ऊपर डेटा एंट्री ऑपरेटर की कुछ भूमिकाओं और जिम्मेदारियों की चर्चा की गई। ऐसे बहुत से कर्तव्य हैं जिन्हें एक डेटा एंट्री ऑपरेटर होने के नाते आपको दैनिक आधार पर पूरा करना होता है।

डेटा एंट्री ऑपरेटर की चुनौतियां

काम के लिए कम कुशलता की आवश्यकता होने के कारण और आसानी से बदल दिया जाने वाला कामगार होने के कारण, डेटा एक्सपर्ट को अस्थायी तौर पर नियुक्त किया जाता है। कुछ ही कंपनियां ऐसी होती हैं जो फुल टाइम डेटा एंट्री ऑपरेटर नियुक्त करने की आफत मोल लेते हैं। इससे लोगों को सख्त गुणवत्ता मापदंडों का पालन करना और भी महत्वपूर्ण हो जाता है।

एक बार जब आपको सही कनेक्शन और लीड मिल जाते हैं, तब आप आसनी से सालों भर काम पा सकते हैं और इसे अपने घर से आसानी से पूरा कर सकते हैं। इस काम से जुड़ी अस्थिरता और स्वतंत्रता इसे घर में काम करने वाले लोगों और उन लोगों के लिए अधिक आकर्षक बनाती है जिन्हें ऑफिस वर्क कल्चर पसंद नहीं है। अपनी जानकारी सुधारते हुए और कुशलताओं को उन्नत बनाते हुए, आप एक स्पेशलाइज्ड प्रोफेशनल के रूप में उभर सकते हैं, जिससे ऊंचे वेतन वाली नौकरी के लिए आपकी नियुक्ति की संभावन अधिक हो जाती है।

अगले दशक तक डेटा एंट्री ऑपरेटर की मांग बहुत तेजी से बढ़ने वाली है, क्योंकि रिसर्च प्रोजेक्ट में नियमित अपडेट्स की आवश्यकता होती है और सस्ते कामगार की बहुत अधिक जरूरत होती है। हेल्थ केयर के ज्यादार स्वरूपों के इलेक्ट्रॉनिक फॉर्मेट होने से, डेटा एंट्री ऑपरेटर को आसानी से इस क्षेत्र में नौकरी मिल सकती है।

कंपनियां

1. संवाद कुशलता
2. नैतिक आचरण
3. सांगठनिक कुशलताएं
4. तकनीकी क्षमता
5. समय प्रबंधन
6. संपूर्णता

डेटा एंट्री ऑपरेटर बनने के चरण

चरण 1: डेटा एंट्री की कुशलताएं हासिल करें

नियोक्ता डेटा एंट्री ऑपरेटर को प्रशिक्षण देते हैं, लेकिन अच्छी टाइपिंग और न्युमेरिक की एंट्री कुशलताएं सामान्य पूर्वापेक्षा हैं। डेटाबेस सॉफ्टवेयर, स्प्रेडशीट, और वर्ड प्रोसेसिंग की जानकारी सहायक होती है। अच्छी स्पेलिंग, ग्रामर, और पंक्चुएशन कुशलताओं की भी आवश्यक होती है, साथ ही अच्छी पठन अवधारणा भी आवश्यक है। डेटा एंट्री ऑपरेटर को ऑफिस के आधारभूत उपकरणों की जानकारी अवश्य होनी चाहिए जैसे कम्प्यूटर, स्कैनर, कॉपियर और कैल्कुलेटर। हाई स्कूल स्तर पर प्रशिक्षण उपलब्ध है, इसके अलावा ऑनलाइन ट्युटोरियल भी मौजूद हैं। रोजगार एजेंसियां, अस्थायी एजेंसियां, पब्लिक लाइब्रेरीज और कम्युनिटी कॉलेज भी कीबोर्डिंग स्किल्स और डेटा एंट्री के लिए कोर्सेस मुहैया कराते हैं।

सफलता के लिए सुझाव

डेटा एंट्री सर्टिफिकेट प्राप्त करें। बहुत से कम्युनिटी कॉलेज बेसिक ऑफिस स्किल्स में या एंट्री–लेवल डेटा एंट्री पोजिशनों के लिए क्लेरिकल डेटा एंट्री की तैयारी करने वाले आवेदकों के लिए एक या दो सेमेस्टर सर्टिफिकेट प्रोग्राम प्रदान करते हैं। यह सर्टिफिकेट हाई स्कूल ग्रेजुएट को इस करियर क्षेत्र में अधिक प्रतिस्पर्धी बनाता है।

डेटा एंट्री कुशलताओं का अभ्यास डेटा एंट्री ऑपरेटर को तेज और सटीक होना चाहिए। आपको उनकी नई डेटा एंट्री कुशलताओं का अभ्यास करना चाहिए ताकि अपनी स्पीड बढ़ा सकें और त्रुटियों को कम कर सकें। कुछ नियोक्ता चाहते हैं कि आवेदक नियुक्ति से पहले कीबोर्ड स्पीड और ऐक्युरेसी परीक्षा पास करे।

चरण 2: अनुभव लें

संबंधित एंट्री–लेवर पोजिशन जैसे वर्ड प्रोसेसर या टाइपिस्ट, अधिकतर नियोक्ताओं द्वारा आवश्यक अनुभव हासिल करने में मदद कर सकते हैं। इन पोजिशनों में, आप स्पेलिंग और पंक्चुएशन जांच करना सीखेंगे, पेज रिपोर्ट ऑर्गेनाइज करने और डेटा को वर्गीकृत करने की विधि सीखेंगे।

चरण 3: आगे बढ़ने के लिए रोजगार हासिल करें

हाई स्कूलों और कॉलेजों, और साथ ही ऑनलाइन जॉब बोर्ड्स की स्थानीय जॉब लिस्टिंग होती है। प्रत्येक जॉब लिस्टिंग की आवश्यकताओं पर सतर्कता से ध्यान रखनी चाहिए। कुछ नौकरियों में कुछ निश्चित वर्ड प्रति मिनट की टाइपिंग कुशलता की जरूरत होती है, और कुछ पदों के लिए विशेष सॉफ्टवेयर में कुशलता की जरूरत होती है।

डेटा एंट्री ऑपरेटर बनने के लिए, आपको आपने टाइपिंग और ऑफिस कुशलताओं को उन्नत करने के लिए अनुभव हासिल करने की जरूरत होगी। आप कुछ औपचारिक प्रशिक्षण पर विचार कर सकते हैं ताकि आपको इन कुशलताओं को विकसित करने में मदद मिले।

2.1.2 गतिविधि

इस मॉड्यूल के अंत में, आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1 डेटा एंट्री ऑपरेटर की क्या भूमिका होती है?

....

....

....

....

....

....

2. किसी डेटा एंट्री ऑपरेटर के लिए कौन–कौन सी कुशलताएं आवश्यक होती हैं?

....

....

....

....

3. किसी डेटा एंट्री ऑपरेटर की तीन महत्वपूर्ण जिम्मेदारियां कौन–कौन सी हैं?

....

....

....

....

....

....

3. वर्ड डॉक्युमेंट खोलें और निम्नलिखित टेक्स्ट टाइप करें

भारतीय BPM इंडस्ट्री ने पिछले दशक के दौरान काफी प्रगति की है। इंडस्ट्री का वैल्यू प्रोपोजिशन उस वैल्यू तक जा पहुंचा है जो व्यय से परे है और आज इंडस्ट्री एंड टु एंड, बिजनेस ट्रांसफॉर्मेशन और प्लेटफॉर्म आधारित समाधान प्रदान कर रहा है। इंडस्ट्री ने सही मायने में एक वैश्विक डेलिवरी मॉडल को अपनाया है और न केवल वॉइस प्रोसेसिंग में बल्कि ऐनालिटिक्स आधारित समाधान, सप्लाय चेन मैनेजमेंट में हर तरह की मजबूती हासिल की है और बिजनेस ट्रांसफॉर्मेशन सर्विसेज प्रदान कर रहा है। BPM इंडस्ट्री ने 2020 तक 50 बिलियन अमेरिकी डॉलर की आपूर्ति का लक्ष्य रखा है। मजे की बात है, कि भारत में वर्ष 2009 में कुल आईटी ऐक्सपोर्ट 50 बिलियन अमेरिकी डॉलर था और एक दर्शक के अंदर BPM इंडस्ट्री इतना विकसित हो गया है कि देश के आईटी इंडस्ट्री के कुल विकास में इसकी अहम भूमिका मानी जाती है।

NASSCOM–मैकिंसे पर्सपेक्टिव 2020 के रिपोर्ट के मुताबिक, वैश्विक ग्राहक व्ययों में वृद्धि द्वारा भारतीय BPM मार्केट के 2020 तक 50 बिलियन अमेरिकी डॉलर तक पहुंचने की संभावना है। भारत आउटसोर्सिंग इंडस्ट्री में अग्रणी रहा है। जिसने BPO इंडस्ट्री को सरल, लगभग वॉइस–बेस्ट प्रोसेस से वैज्ञिाक बिजनेस तक ले गया, वह आप बहुत वयस्क और परिष्कृत इंडस्ट्री बन गया है जो बिजनेस के प्रबंधनकारी मुख्य पहलुओं के लिए उच्च स्तरीय समाधान प्रदान करता है। आज दुनिया भर के क्लाइंट को मुहैया की जाने वाले अनेक प्रकार की सेवाओं और मूल्यों की आपूर्ति में ट्रांसफॉर्मेशन अनेक कारकों द्वारा संचालित होता है

जैसे डोमेन ऐक्सपर्टीज के विकास, उच्च कौशल योग्यता की उपलब्धता और क्लाउंड और मोबिलिटी तकनीकों के उन्नत इस्तेमाल पर अधिक जोर देना। मौजूदा परिदृश्य के अनुसार, भारत से कुल BPM ऐक्सपोर्ट लगभग 18 बिलियन अमेरिकी डॉलर है। BPM की वृद्धि अनेक कारकों से संचालित हुई है – प्राथमिक है प्लेटफॉर्म–आधारित डेलिवरी मॉडल का त्वरित विकास और बिजनेस ट्रांसफॉर्मेशन सर्विसेज की आपूर्ति के लिए क्षमताओं का सृजन।

4. एक्सल स्प्रेडशीट खोलें और निम्नलिखित डेटा एंटर करें

ऑर्डरडेट	रीजन	रेप	आयटम	यूनिट्स	यूनिट कॉस्ट	कुल
06-01-15	पूर्व	जोंस	पेंसिल	95	1.99	189.05
23-01-15	मध्य	किवेल	बाइंडर	50	19.99	999.50
09-02-15	मध्य	जार्डिन	पेंसिल	36	4.99	179.64
26-02-15	मध्य	जिल	पेन	27	19.99	539.73
15-03-15	पश्चिम	सोर्विनो	पेंसिल	56	2.99	167.44
01-04-15	पूर्व	जोंस	बाइंडर	60	4.99	299.40
18-04-15	मध्य	ऐंड्यूज	पेंसिल	75	1.99	149.25
05-05-15	मध्य	जार्डिन	पेंसिल	90	4.99	449.10
22-05-15	पश्चिम	थॉम्प्सन	पेंसिल	32	1.99	63.68
08-06-15	पूर्व	जोंस	बाइंडर	60	8.99	539.40
25-06-15	मध्य	मॉर्गन	पेंसिल	90	4.99	449.10
12-07-15	पूर्व	होवार्ड	बाइंडर	29	1.99	57.71
29-07-15	पूर्व	पेरेंट	बाइंडर	81	19.99	1,619.19
15-08-15	पूर्व	जोंस	पेंसिल	35	4.99	174.65
01-09-15	मध्य	लोहार	डेस्क	2	125.00	250.00
18-09-15	पूर्व	जोंस	पेन सेट	16	15.99	255.84
05-10-15	मध्य	मॉर्गन	बाइंडर	28	8.99	251.72
22-10-15	पूर्व	जोंस	पेन	64	8.99	575.36
08-11-15	पूर्व	पेरेंट	पेन	15	19.99	299.85
25-11-15	मध्य	किवेल	पेन सेट	96	4.99	479.04

2.2 डेटा एंट्री जॉब में ग्राहक अभिमुखन

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. डेटा एंट्री जॉब में ग्राहक का ध्यान आकर्षिक करने की आवश्यकता को समझने में
2. शुद्धता की अहमियत और प्रतिक्रियाओं की व्यापकता को समझने में
3. प्रतिक्रियाओं के लिए सही समय का आकलन करने में

2.2.1. डेटा एंट्री बिजनेस के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण होता है।

डेटा एंट्री किसी भी बिजनेस में सूचनाओं के प्रबंधन का सर्वाधिक शक्तिशाली टूल है। इसे बिजनेस की वृद्धि के लिए एक महत्वपूर्ण कार्य माना जाता है। इसके लिए डेटा को कम्प्यूटर में डालने की जरूरत होती है। डेट के अनेक स्वरूप होते हैं जैसे हाथ से लिखे डॉक्युमेंट, संख्याओं का क्रम, स्प्रेडशीड के आंकड़े इत्यादि। इस बात से कोई फर्क नहीं पड़ता कि आप किस प्रकार का बिजनेस कर रहे हैं, डेटा को फॉर्म्स, डॉक्युमेंट्स, डेटाबेस और रिकॉर्ड में एंटर करने की जरूरत हमेशा रहती है।

डेटा एंट्री के परिचालन के लिए ऐसे कुशल पेशेवरों की जरूरत होती है जिनमें डेटा को तेजी से एंटर करने की योग्यता होती है। दूसरी महत्वपूर्ण आवश्यकता है कम्प्यूटर की जानकारी। निम्नलिखित कारणों से डेटा एंट्री सर्विस बिजनेस के लिए महत्वपूर्ण होती हैं

- इससे आंकड़ों के व्यवस्थापन में मदद मिलती है जो बिजनेस की वृद्धि में एक अहम भूमिका निभाता है। डेटा को प्रभावित करने के लिए अनेक कारक जिम्मेदार होते हैं जैसे समय, उपलब्धता, प्रतिलिपिकरण इत्यादि। एंट्री सर्विस की मदद से आप सूचना को आवश्यकता पड़ने पर व्यवस्थित रूप से ऑर्गेनाइज कर सकते हैं और अपडेट कर सकते हैं।

- कर्मचारी की दक्षता एक दूसरा कारक है जो बिजनेस के संचालन के लिए आवश्यक होती है। आंकड़ी की गैर–उपलब्धता कर्मचारी के कार्यप्रदर्शन को प्रभावित करती है। चूंकि ऐक्जिक्यूटिव के पास डेटा एंट्री के लिए पर्याप्त समय नहीं होता, कर्मचारियों की दक्षता में वृद्धि होती है।
- इससे इंफ्रास्ट्रक्चर लागत में कमी आती है क्योंकि फाइलों के प्रबंधन के लिए कम स्थान की जरूरत होती है।
- यह सुनिश्चित करता है कि कम्प्यूटर में एंटर की हुई सूचना सुरक्षित है।
- चूंकि सूचना डिजिटल फॉर्मेट में होता है, इसलिए प्रिंट लेने में पैसे खर्च करने की जरूरत नहीं होती।
- डेटा को सही–सही स्टोर किया जा सकता है।
- यह बिजनेस की उत्पादकता बढ़ाने में मदद कर सकता है।

ऑफलाइन डेटा एंट्री से सूचना के व्यवस्थापन में मदद मिलती है। इसका प्रयोग पेपर डॉक्युमेंट को डिजिटल फॉर्मेट में बदलने के लिए किया जाता है। डिजिटल फॉर्मेट में कम स्थान की जरूरत होती है और इसका संचालन आसान होता है। ऑफलाइन डेटा एंट्री के लिए उच्च टाइपिंग स्पीड और शुद्धता की जरूरत होती है। इसके लिए भी आवश्यक कम्प्यूटर टूल की आवश्यकता होती है ताकि इमेज फाइलों को MS वर्ड में बदला जा सके। आजकल लगभग हरेक बिजनेस के पास ऑफलाइन डेट एंट्री प्रॉजेक्ट्स होते हैं। वे व्यवस्थापक और क्लेरिकल कामों के लिए कुशल व्यक्तियों को नियुक्त करते हैं। इस काम के फायदों में से एक फायदा यह है कि आप इस काम को अपने घर से कर सकते हैं लेकिन आपको समय–सीमा का पालन करना होगा और इस कामों का भुगतान पेपल या मनी ऑर्डर के जरिए प्रॉजेक्ट की समाप्ति के बाद मिलता है। आपको भुगतान प्राय पेजों की उन संख्या पर मिलता है जिन्हें आपने शुद्धता के साथ पूरा किया है और कभी–कभी भुगतान में देरी होती है यदि आपके काम में त्रुटियां होती हैं।

ऑफशोर डेटा एंट्री आज बिजनेस के लिए पसंदीदा विकल्प बन गया है। इसमें उन कम्प्यूटर प्रोफेशनलों की जरूरत होती है जो सटीक सूचना प्रदान करते हैं। इस प्रकार की डेटा एंट्री करने वाले कर्मचारी प्राय डेटा कंवर्जन, डेटा प्रोसेसिंग और कीबोर्डिंग का काम करते हैं। ये सेवाएं अनेक देशों का प्रदान की जाती हैं। जॉब के लिए उच्च सूचना सामग्री की जरूरत होती है जिसे टेलिफोन और इंटरनेट के जरिए प्रसारित किया जा सकता है। ऑफशोर डेटा एंट्री के इस्तेमाल के फायदों में शामिल है निम्न लागत, सटीक सेवा, डेटा सुरक्षा, उत्कृष्ट प्रशिक्षण सुविधा और मुख्य गतिविधियों पर फोकस।

इस प्रकार डेटा एंट्री सर्विस बिजनेस की वृद्धि के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण होती है।

डेटा एंट्री ऑपरेटर के रूप में इसे पूरा करने के लिए, आपको निम्नलिखित जानना आवश्यक है

1. क्लाइंट के परिवेश में दक्षता पूर्वक काम कैसे करें;
2. ग्राहक–विशिष्ट दिशानिर्देशों/प्रक्रियाओं/नियमों और सेवा स्तरीय समझौतों के अनुसार नियम–आधारित ट्रांजैक्शंस;
3. यह सुनिश्चित करना कि आपका काम और आपके एसोसिएट्स का काम क्लाइंट की जरूरतों को पूरा करता है;
4. क्लाइंट को सतत और भरोसेमंद आपूर्ति करना और उनके साथ स्वस्थ्य और सकारात्मक संबंध विकसित करना और उसे बनाए रखना।

2.2.2. बेहतर ग्राहक सेवा के लिए योग्यताएं

- संवाद
- ग्राहक संवेदनशीलता
- निश्चितता
- ऊर्जा
- लोचशीलता (फ्लेक्सिबिलिटी)
- कार्य की जानकारी
- सेवा देने की प्रेरणा
- पर्सुएसिवनेस/सेल्स
- नियोजन
- परिस्थिति का विश्लेषण
- कार्य मानदंड

- फॉलो–अप
- प्रभाव
- प्रयास
- समग्रता
- संवाद
- ग्राहक संवेदनशीलता
- निश्चितता
- ऊजा
- लोचशीलता (फ्लेक्सिबिलिटी)

2.2.3. वर्कफ्लो प्रबंधन

आज के परिवेश में अधिकांश जॉब वर्कफ्लो के जरिए किए जाते हैं। डेटा एंट्री के सभी अनुरोध डॉक्युमेंट वर्कफ्लो के जरिए फ्लो होंगे।

चूंकि ऐसे कई यूजर्स हैं जो समान अपेक्षाओं पर काम कर सकते हैं, इसलिए असोसिएट द्वारा वर्कफ्लो अलोकेशन को अच्छी तरह से समझना महत्वपूर्ण होता है। असोसिएट को सौंपे गए सभी डॉक्युमेंट्स की निगरानी करना महत्वपूर्ण होता है ताकि कोई डॉक्युमेंट प्रदेय स्टैंडप्वॉइंट से गायब न हो।

2.2.4. समस्याओं का डेटाबेस

डेटा एंट्री ऑपरेटर को बिजनेस से प्राप्त होने वाले विभिन्न सेवा अनुरोधों के प्रबंधन के महत्व को समझना महत्वपूर्ण होता है। यहां तक कि उन मुद्दों के प्रकारों को जनाना, जिन्हें विशेष रूप से सामना किया जाता है और उनके उचित समाधान को जानना भी महत्वपूर्ण होता है। क्लांट द्वारा सामना की गई विशेष समस्याओं वाला डेटाबेस और उनका समाधान, समाधान के लिए समय और आसपास के कार्यों से क्लाइंट को बेहतर ग्राहक सेवा की आपूर्ति में मदद मिलेगी।

इसका एक उदाहरण किसी बैंक के लिए हाउसिंग लोन आवेदन की प्रोसेसिंग के लिए डेटा एंट्री ऑपरेटर के लिए होगा। विशिष्ट समस्याओं में शामिल है

अस्पष्ट हैंडराइटिंग

फॉर्म में अधूरे फील्ड्स

ऐड्रेस प्रूफ का गायब होना

2.2.5. अभ्यास

1. सेवा अनुरोधों के संचालन के लिए दिशानिर्देश देखें।

दिशानिर्देश:

1. यदि तीन या इसके अधिक लंबित अनुरोध हैं, तो ऑपरेटर को सबसे पहले लंबित अनुरोधों को पूरा करना चाहिए।
2. ऑपरेटर को सभी 'ADD' अनुरोधों को पूरा करना चाहिए, यदि लंबित अनुरोधों की संख्या दो से अधिक है।
3. 'VERIFY' सेवा अनुरोधों को 'ADD' सेवा अनुरोधों के बाद की पूरा किया जाना चाहिए।
4. 'ADD' सेवा अनुरोधों को 'MODIFY' सेवा अनुरोधों के बाद की पूरा किया जाना चाहिए।
5. यदि कोई लंबित सेवा अनुरोध नहीं हैं, तो डेटाबेस को अपडेट करें और सभी 'ADD' सेवा अनुरोधों को पूरा करें।

डेटाबेस को कब अपडेट किया जाना चाहिए?

a. दो 'ADD' सेवा अनुरोध होने पर

b. पांच सेवा अनुरोध होने पर

c. जब कोई दो 'VERIFY' सेवा अनुरोध न हो

d. जब कोई लंबित सेवा अनुरोध न हो

2. तालिका में एक स्टेटस रिपोर्ट दिया गया है जिसमें मई महीने में कई गई डेलिवरी दिखाई गई है। वह पहला क्लाइंट कौन था जिसे डेलिवरी की गई थी?

क्लाइंट	*डेलिवरी तिथि*	*स्टेटस कोड*	*स्वीकृत*
A	22 मई 2013	*पूर्ण*	*हां*
B	15 मई 2013	*लंबित (पेंडिंग)*	*नहीं*
C	25 मई 2013	*पूर्ण*	*हां*
D	19 मई 2013	*पूर्ण*	*नहीं*
E	17 मई 2013	*लंबित (पेंडिंग)*	*हां*
नोट: डेलिवरी से पहले सभी ऑब्जेक्ट को स्वीकृत किया जाना चाहिए।			

चित्र 2-2-1

a. A
b. B
c. C
d. D
e. E

3. ग्राहक के निजी विवरणों को एंटर करते समय यदि ऑपरेटक को कोई भ्रम हो तो, ऑपरेटर को सबसे पहले क्या करना चाहिए?

a. सुपर्वाइजर को सूचित करना चाहिए
b. सहकर्मियों से मदद लेनी चाहिए
c. ग्राहक से पूछताछ करनी चाहिए
d. वह करना चाहिए जो उसे सही लगता है

4. आप किसी कंपनी के A डिपार्टमेंट में काम करते हैं। आपको किसी ग्राहक की ओर से एक सेवा अनुरोध प्राप्त होता है, जिसे कंपनी के दिशानिर्देशों के मुताबिक डिपार्टमेंट B द्वारा संचालित किया जाना है। ऐसी स्थिति में आपक क्या करना चाहिए?
a. आपको ग्राहक से कहना चाहिए कि वे ऐसे अनुरोधों को डिपार्टमेंट A को न भेजें
b. आपको सेवा अनुरोध को अपने मैनेजर को फॉरवार्ड करना चाहिए
c. आपको अनुरोध का संचालन करना चाहिए और ग्राहक की जरूरत को पूरा करना चाहिए
d. आपको डिपार्टमेंट B के प्रमुख को सूचित करना चाहिए और उनसे पूछना चाहिए कि उनका डिपार्टमेंट ऐसे अनुरोधों को क्यों लेता है

5. F1, F2, F3, F4, इत्यादि कीबोर्ड कीज पर “F” का क्या अर्थ होता है?
a. फाइंड
b. फाइल
c. फॉर्मेट
d. फंक्शन

6. आपने वर्कशीट पूरा किया और आप कुछ ऐसा बनाना चाहते हैं ताकि आपसे कोई स्पेलिंग या ग्रामर की गलती न हो। आप कौन सा बटन चुनेंगे?

a. A
b. B
c. C
d. D

2.3 कार्यप्रदर्शन मापदंड

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. डेटा एंट्री जॉब में कार्यप्रदर्शन मापदंडों को समझने में
2. छूटे हुए कार्यप्रदर्शन मापदंडों के प्रभावों को संदर्भित करने में

2.3.1 सेवा स्तरीय समझौते

डेटा एंट्री ऑपरेटर को सेवा स्तरीय समझौता आधार को जानने की जरूरत होती है जो न केवल ऑपरेटर का कार्य प्रदर्शन होता है बल्कि संगठन के कार्य प्रदर्शन को भी आंका जाता है। विलंब, त्रुटियों और बड़ी मात्रा में रोककर रखने से बिजनेस के कार्यप्रदर्शन पर उल्लेखनीय प्रभाव पड़ सकता है। डेटा एंट्री भूमिकाओं की ओर से महत्वपूर्ण सेवा स्तरीय अपेक्षाओं का मूल्यांकन करें। यह अलग–अलग बिजनेस के लिए अलग–अलग हो सकता है लेकिन अपेक्षाओं को बेहतर समझने के लिए ये सामान्य दिशानिर्देश हैं।

टर्नराउंड टाइम (TAT) यह वह समय होता है जो प्रोसेसिंग के लिए बिजनेस तक पहुंचते ही अनुरोध पर डेलिवर करने में लगता है।उदाहारण के लिए क्रेडिट कार्ड के लिए एक नया आवेदन है जो आपके डेस्क पर पहुंचा है। बिजनेस की ओर से ऐसी अपेक्षा होती है कि हरेक आवेदन प्राप्त होने के 24 घंटे या 48 घंटे के अंदर प्रोसेस हो जाए। इसे डेटा एंट्री ऑपरेटर की भूमिका में टर्न अराउंड टाइम मेट्रिक्स कहते हैं।

इसके अलावा, कुछ बिजनेस का अलग–अलग टर्न अराउंड टाइम होता है जो बिजनेस की जटिलता पर आधारित होता है। उदाहरण के लिए एक तात्कालिक आवश्यकता के लिए अपेक्षित टर्नअराउंड टाइम 4 घंटे या 8 घंटे हो सकता है। इसका अर्थ है कि अर्जेंट के रूप में चिह्नित अनुरोध के लिए बिजनेस 24 घंटे या 48 घंटे की प्रोसेसिंग तक इंतजार नहीं कर सकता। वे इन अनुरोधों के लिए 4 से 8 घंटे के टर्नअराउंड टाइम की अपेक्षा करते हैं।

शुद्धता: डेटा एंट्री ऑपरेटर के कार्य प्रदर्शन की शुद्धता का एक महत्वपूर्ण मेट्रिक्स बिजनेस मापदंड है शुद्धता के स्तर। यह है कि कितने डेटा एंट्री अनुरोधों को शुद्धता के साथ प्रोसेस किया गया। अर्थात किसी त्रुटि या गलत एंट्री के बिना। विशिष्ट अपेक्षा कोई त्रुटि नहीं होने या 100% शुद्धता की होती है लेकिन मानव त्रुटि को ध्यान में रखते हुए 99% या 99-5% शुद्धता स्तर बनाए रखे जाने की अपेक्षा की जाती है। इसे निम्नलिखित विधि से कैल्कुलेट किया जाता है

शुद्धता के साथ प्रोसेस किए हुए डेटा एंट्री अनुरोधों की संख्या/कुल डेटा एंट्री अनुरोध

समयबद्धता: यह टर्नअराउंड टाइम का एक विस्तार है। समयबद्धता डेटा एंट्री ऑपरेटर द्वारा प्रोसेस किए गए सभी अनुरोधों पर टर्नअराउंड टाइम पर समग्र कार्य प्रदर्शन की माप करता है। समबद्धता को एक प्रतिशत के रूप में समझा जा सकता है जो प्रोसेस किए गए कुल डेटा एंट्री अनुरोध कितने अनुरोध अपेक्षित टर्न अराउंड टाइम में पूरे हुए।

समयबद्धता = अपेक्षित TAT में पूरे हुए कुल डेटा एंट्री अनुरोधो की संख्या/डेटा एंट्री अनुरोध की कुल संख्या

2.3.2 छूटे हुए SLA का प्रभाव

बिजनेस पर छोटे हुए SLA के प्रभाव को समझना महत्वपूर्ण होता है। जैसी कि आप अपेक्षा करते हैं डेटा एंट्री ऑपरेटर महत्वपूर्ण बिजनेस डॉक्युमेंट की प्रोसेसिंग करता है। इस अपडेटेड डेटा की आवश्यकता आगे चलकर बिजनेस के फैसले लेने के लिए होती है या विभिन्न बिजनेस आवश्यकता पर लागू करने के लिए होती है। उदाहरण हैं

1. आवेदन देने वाले किसी ग्राहक के लिए क्रेडिट कार्ड अप्रूव करने पर फैसला लेने के लिए एक क्रेडिट कार्ड आवेदन को एंटर किया जा रहा है।

2. बैंक अकाउंट ओपनिंग फॉर्म के लिए डेटा एंट्री किया जाता है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि किसी ग्राहक के लिए बचत या चालू बैंक खाता खोलने के लिए आवश्यक विवरण मौजूद हैं।

3. नया बिजनेस ऑर्डर डेटा एंट्री की जाती है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ऑर्डर को उस ग्राहक के लिए प्रोसेस और डेलिवर किया जाता है जिसने आपको ऑर्डर किया था।

यदि डेटा एंट्री समय के साथ नहीं की जाती है या गलत तरीके से की जाती है तो बिजनेस पर इसका प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है। ऊपर के उदाहरण में प्रभाव निम्नलिखित हो सकते हैं

1. असंतुष्ट ग्राहक जिसने क्रेडिट कार्ड की अपेक्षा की थी

2. बैंक खाता खोलने में देरी या गलत डेटा एंटर करने के कारण आवेदन का अस्वीकरण

3. विलंब या ऐसे असंतुष्ट ग्राहक के कारण ग्राहक ऑर्डर नहीं मिलना जिसे गलत ऑर्डर दिया गया (उदाहरण के लिए उसने Iphone 6S का ऑर्डर किया था लेकिन उसे Iphone 6 डेलिवर हुआ)।

सभी कार्यप्रदर्शन मापदंड को सख्ती से डेलिवर किया जाना अहम होता है ताकि बिजनेस अपेक्षाओं को प्रभावी ढंग से पूरा किया जा सके।

नोट्स

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

IT - ITeS SSC
NASSCOM

3. आवश्यकता को पूरा करने के लिए अपने काम को प्रबंधित करना

यूनिट 3.1 - समय प्रबंधन

यूनिट 3.2 - कार्य प्रबंधन तथा प्राथमिकता सूची बनाना

यूनिट 3.3 - गुणवत्ता तथा मानक का पालन करना

SSC/N9001

मुख्य शिक्षण परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे

1. उचित लोगों के साथ अपने काम की जरूरतों की पहचान करना और सहमति जताने में
2. अपने आस–पास के कार्य स्थल को साफ–सुथरा बनाए रखने में
3. अपने समय का प्रभावी रूप से इस्तेमाल करने में
4. संसाधनों का सही और दक्ष तरीके से इस्तेमाल करने में
5. गोपनीय सूचनाओं के साथ सही व्यवहार करने में
6. अपने संगठन की नीतियों तथा प्रक्रियाओं के अनुरूप काम करने में
7. अपनी कार्य भूमिका की सीमाओं के भीतर काम करने में
8. जहां आवश्यक हो, सही लोगों मार्गदर्शन पाने में
9. यह सुनिष्चित करने में कि आपका काम सहमत जरूरतों को पूरा करे

3.1 समय प्रबंधन

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

3. समय प्रबंधन के महत्व की चर्चा करने में
4. मूलभूत प्रबंधन तकनीकों पर जागरुकता का प्रसार करने में
5. ब्रेक आउट सत्रों से उचित चर्चा बिंदुओं को संक्षेपित करने में

3.1.1.समय प्रबंधन का महत्व

इस सत्र का यह हिस्सा निम्नलिखित की चर्चा करता है

- “बेहतर योजना बनाएं बरबादी से बचें”
- प्रदेय वस्तुओं की समय सीमाओं को समझें। खुद के योगदान को आरंभ करने के लिए और प्रदेय वस्तुओं को डाउन स्ट्रीम टीम को भेजने के लिए अपस्ट्रीम टीमों से सही समय पर हैंड ऑफ प्राप्त करना अहम होता है।
- दूसरों के समय और समग्र रूप से संगठन की समयसीमा पूरी की जाए इस मूल्य को समझना अहम होता है।
- किसी वैश्विक टाइम जोन मैपिंग परिदृश्य में विशेष कर समय कितना महत्वपूर्ण होता है इसे नजरिए को समझाना

चित्र 3.1.1.

3.1.2.समय प्रबंधन क्यों?

समय प्रबंधन के महत्व को समझाने के लिए बड़े समूह के साथ अपनी प्रतिक्रियाओं पर चर्चा करें। शेयर्ड सर्विसेज आउटसोर्सिंग मॉडल पर चर्चा करें और शेयर्ड सर्विसेज सेंटर के लिए कई टाइम जोनों के साथ काम करना कितना अहम होता है।

प्रतिभागियों को कुछ आयामों पर विचार करने को कहें और उन्हें वापस यहां से संबद्ध करें।

- नियोजन तथा लक्ष्य का निर्धारण
- खुद को प्रबंधित करना
- अन्य लोगों के साथ व्यवहार करना
- आपका समय
- नतीजे पाना

पहले 4 अंतरसंबंधित होकर और बातचीत कर 5वें को – नतीजों को जन्म देता है।

आकस्मिक तथा महत्वपूर्ण कार्य के बीच अंतर स्पष्ट करें

आकस्मिक कार्य

- महत्व वाले होते हैं, क्योंकि वे तुरंत ध्यान देने की मांग करते हैं

महत्वपूर्ण कार्य

- आकस्मिक बन सकता है यदि उन्हें पूरा न किया जाए
- प्रायः एक दीर्घकालिक प्रभाव डालता है

महत्व बनाम आकस्मिक का आंकलन करना, निम्नलिखित के संदर्भ में आंकलन कार्य

- उन्हें करने का प्रभाव
- उन्हें न करने का प्रभाव

प्राथमिकता सूची बनाने का मुख्य लक्ष्य है किसी संकट से बचना

हमारे शिड्यूल की प्राथमिकता सूची बनाने के मुकाबले हमें अपनी प्राथमिकताओं का शिड्यूल बनाना चाहिए।

समय प्रबंधन क्वाड्रेंट्स

1. आकस्मिक तथा महत्वपूर्ण – अभी करें
2. आकस्मिक नहीं और महत्वपूर्ण – अपने कैलेंडर पर शिड्यूल करें
3. आकस्मिक और महत्वपूर्ण नहीं – कार्यभार सौंपें, स्वचालित करें या इंकार करें
4. आकस्मिक नहीं और महत्वपूर्ण नहीं – कार्यभार सौंपें, स्वचालित करें या इंकार करें

	आकस्मिक	**आकस्मिक नहीं**
महत्वपूर्ण	प्रायः ये गतिविधियां संपन्न की जाती है • संकट • दबावपूर्ण समस्याएं • समयसीमा– संचालित परियोजनाएं	ये गतिविधियां उच्च प्रभावकारी होती हैं। उनकी प्राथमिकता बनाएं • गतिविधियों की तैयारी • संबंध निर्माण • नई गतिविधियों की पहचान करना • नियोजन, रीक्रेटेशन
महत्वपूर्ण नहीं	ये गतिविधियां भ्रामक हैं– आकस्मिक तथा महत्वपूर्ण को लेकर दुविधा में न पालें। इन्हें कम से कम करें • व्यवधान • तदर्थ • सन्सक्ट, दबावपूर्ण मामला • लोकप्रिय गतिविधियां	अपशिष्ट • रोचक तत्थ्य • टाइम ऐस्टर्स • प्रिय गतिविधियां
	आकस्मिक	**आकस्मिक नहीं**

चित्ररू 3.1.2. समय प्रबंधन क्यों?

3.1.3: अपनी समझ की जांच करें

1. सही या गलत? समय को संरक्षित किया जा सकता है।

a. सही

b. गलत

2. सही या गलत? समय नष्ट होने योग्य है

a. सही

b. गलत

3. सही या गलत? समय प्रबंधन व्यक्तिगत स्तर या संगठनात्मक स्तर दोनों पर आवश्यक होता है।

a. सही

b. गलत

4. सही या गलत? आकस्मिकता तथा महत्व के आधार पर गतिविधियों का आंकलन किया जाना चाहिए

c. सही

d. गलत

<u>टीम अभ्यास</u>

समय प्रबंधन क्वाड्रेंट में निम्नलिखित मदों को श्रेणीबद्ध करें

1. अत्यधिक अहम लक्ष्य
2. आखिरी समय में बॉस से मिले असाइनमेंट्स
3. व्यस्त कार्य
4. निजी स्वास्थ्य
5. दबाव वाली समस्याएं
6. संकट
7. नियोजन
8. टाइम वेस्टर्स
9. व्यावसायिक विकास
10. लाभकारी प्रदर्शन समझौता
11. कई सारे उद्देश्य
12. अहम ग्राहक कॉल
13. बड़ी समय सीमाएं
14. अमहत्वपूर्ण पूर्व–निर्धारित मीटिंग्स
15. निरर्थक प्रबंधन रिपोर्ट्स
16. कोचिंग तथा मेंटरिंग टीम
17. कम प्राथमिकता वाला ईमेल
18. अन्य लोगों के मामूली मुद्दे
19. कार्यस्थल पर गपशप
20. अभ्यास
21. अनावश्यक हस्तक्षेप
22. योगदान की परिभाषा देना
23. उद्देश्यहीन इंटरनेट सर्फिंग
24. अनावश्यक फोन कॉल

3.1.4 सारांश

- समय का प्रबंधन आवश्यक होता है।
- समय के प्रबंधन के लिए आपको यह करना होगा
  - प्राथमिकता सूची बनाना
  - आकस्मिकता को परिभाषित करना
  - महत्व को परिभाषित करना

3.2. कार्य प्रबंधन तथा प्राथमिकता सूची बनाना

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे

1. प्राथमिकता सूची बनाने तथा नियोजन करने के महत्व पर चर्चा करने में
2. योजना पर काम करना
3. प्रदर्शन पर निगरानी करने के तरीकों पर जागरुकता फैलाना

3.2.1: कार्य प्रबंधन

सहभागियों के साथ अपेक्षा निर्धारण के लिए छह यूनिट

1. बड़े नतीजों के संदर्भ में कार्यों का वर्णन करना तथा संगठन की जरूरत से जुड़ना

   अपेक्षा निर्धारण में पहला यूनिट है कर्मचारियों को काम का वर्णन करना। कर्मचारियों को यह लगे कि वे जो करते हैं उसका बड़ा महत्व है। हमें यह एहसास दिलाना होगा कि व्यक्तिगत प्रदर्शन का संगठन के मिशन पर एक खास प्रभाव होता है।

   इस प्रश्न का उत्तर देंरू मेरा मुख्य काम है संगठन की सफलता को सुनिश्चित करना, क्योंकि...

   उत्तर देते समय इसे निम्न से जोड़ें

   - नौकरी का विवरण
   - टीम तथा संगठन की जरूरत
   - प्रदर्शन मानदंड

2. कार्य शैली के लिहाज से अपेक्षाओं को शेयर करें

   अपेक्षा निर्धारित करते समय, केवल यह महत्वपूर्ण नहीं है कि "हम क्या करते हैं" के बारे में ही चर्चा की जाए, बल्कि यह भी जरूरी है कि "हम इसे कैसे करने की उम्मीद करते हैं" पर भी चर्चा की जाए। संगठन में संचार के लिए क्या बुनियादी नियम हैं?

   सरल बुनियादी नियम

   - हमेशा अपनी टीम को बताएं कि समस्याएं कहां हैं। भले ही आपके पास कोई समाधान हो, पर कोई व्यक्ति हैरानी पसंद नहीं करता है।
   - चिंताओं को खुले रूप से साझा करें और समाधानों की तलाश करें
   - यदि आप अपने सहयोगियों को कुछ अच्छा करते देखें तो उन्हें बताएं। यदि आप अपने सहयोगियों को कुछ बुरा करते देखें तो उन्हें बताएं।

   सैम्पल कार्य शैली प्रश्न

   - क्या आप मुद्दों के ऊपर किसी मीटिंग में उनके साथ चर्चा करना पसंद करते हैं या अकेले में?
   - आप अपने दिन की योजना बनाना कैसे पसंद करते हैं?

3. प्रदर्शन को अधिकतम बढ़ाना – पहचान करें कि काम को पूरा करने के लिए क्या जरूरी है: सुपरवाइजर की जरूरत/कर्मचारी की जरूरत। इनपुट और साथ ही आउटपुट अपेक्षाओं से तय करें

   सुनिज्ञित करने के लिए कि कर्मचारी अपना सर्वोत्तम प्रदर्शन करें, सुपरवाइजर को न केवल संसाधन (समय, इंफ्रास्ट्रक्चर, डेस्क, सराहना इत्यादि) प्रदान करना होगा बल्कि उसे निर्देशों का सही स्तर भी देना होगा (काम को करने के तरीके के बारे में बताना) और सपोर्ट प्रदान करना होगा (काम के बारे में कर्मचारियों को शामिल करना)।

4. प्राथमिकताएं पहचानना: थ्रेश होल्ड्स तथा संकट योजना तैयार करना

   प्राथमिकताएं बनाने के लिए टाइम क्वाड्रेंट का इस्तेमाल करना। पिछले सत्र पर जाएं।

5. समझ की फिर से पुष्टि करना।सभी चर्चा की पहचान करने के लिए प्रलेखन तथा संचार योजना बनाएं।

   जब आप प्रतिभागियों के साथ अपेक्षाओं के बारे में बातचीत कर रहे हों, तो आप कई सारे विवरणों को शामिल कर रहे होते हैं, इसलिए आपको यह सुनिज्ञित करने के लिए समीक्षा करने की जरूरत होगी कि आप दोनों की अपने द्वारा की गई प्रतिबद्धताओं की एक समान समझ हो।

6. प्रगति की जांच करना।

   अपेक्षाओं के निर्धारण में आप कितने सावधान है इससे कोई फर्क नहीं पड़ता, आप फॉलो अप करना चाहेंगे क्योंकि काम की प्रगति पर होने की स्थिति कई प्रश्न उठते हैं।

   चीजों को सही तरीके से आरंभ करने के लिए और तयशुदा/गैर–तयशुदा जांच पर सहमत होने के लिए समय से पहले एक प्रगति जांच कार्यक्रम तय करें। अच्छे प्रदर्शन को मान्यता दें और उसमें सुधार लाने के लिए अपने तरीकों का संकेत करें

3.2.2: अपनी समझ की जांच करें

1. सही या गलत? कर्मचारी जब 6 महीने काम कर लें उसके बाद अपेक्षा निर्धारण करना सबसे अच्छी होता है।

a. सही

b. गलत

2. सही या गलत? अपेक्षाओं के निर्धारण के समय कई सारे विवरण न प्रदान करें।

a. सही

b. गलत

3. सही या गलत? हमेशा इस बाद का भरोसा कर लें कि अपेक्षाओं की एक समान समझ हो।

a. सही

b. गलत

4. सही या गलत? अपेक्षाओं के निर्धारण के दौरान कई सारे प्रश्न पूछने का प्रयास न करें।

a. सही

b. गलत

5. सही या गलत? कर्मचारियों को यह जानना चाहिए कि कौन सा काम करना है और कैसे संवाद करना है, कार्य शैलियों की सराहना करें।

a. सही

b. गलत

6. सही या गलत? कर्मचारियों को यह जानने की जरूरत नहीं है कि कैसे उनके काम से संगठन के नतीजों में योगदान मिलता है।

a. सही

b. गलत

7. सही या गलत? कर्मचारियों को यह जानना होगा कि उनके टीम सदस्यों के प्रदर्शन की क्या समस्याएं हैं।

a. सही

b. गलत

8. सही या गलत? कर्मचारियों की कार्य शैली बॉस/साथियों से कैसे अलग है और उसे बदलने की जरूरत।

a. सही

b. गलत

3.2.3: सारांश

- कार्य तथा गतिविधियों को परिभाषित करें:
  - क्या
  - कैसे
- सहभागियों तथा प्रतिभागियों को परिभाषित करें:
  - किसकी सेवा करनी है
  - कौन–कौन सेवा कर रहे हैं
- योजना बनाएं, क्रियांवयन करें तथा निगरानी करें

3.3 गुणवत्ता तथा मानक का पालन करना

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. अपेक्षा निर्धारण के महत्व पर चर्चा करने में
2. संपन्न की जाने वाली गतिविधियों, प्रदेयों तथा मेजरिंग आउटपुट के यार्डस्टिक्स को परिभाषित करने की समझ को विकसित करना
3. कॉमन सर्विस लीगल अग्रीमेंट पर जागरुकता फैलाना

3.3.1: लक्ष्य तथा उद्देश्य

चित्ररू 3-3-1: SMART के लिए लक्ष्य तथा उद्देश्य

3.3.2: प्रभावशीलता बनाम दक्षता

सही लक्ष्य पूरा करना/सही कार्य करना

	अदक्ष	दक्षता
प्रभावी	सही लक्ष्य पूरा करना पर अदक्ष होना	सही लक्ष्य पूरा करना पर दक्ष होना
अप्रभावी	गलत लक्ष्य पूरा करना पर अदक्ष होना।	गलत लक्ष्य पूरा करना पर दक्ष होना
	दक्षता में	दक्षता

संसाधनों का इस्तेमाल/चीजों को सही रूप से करना

चित्र: 3-3-2: प्रभावशीलता बनाम दक्षता

3.3.3: सारांश

सर्विस लेवल अग्रीमेंट (SLA) एक सेवा प्रदाता तथा इसके आंतरिक तथा बाहरी ग्राहकों के बीच एक अनुबंध होता है, जो बताता है कि प्रदाता कौन सी सेवा प्रदान करेगा।

SLA सेवा प्रदाता के प्रदर्शन और गुणवत्ता का कई तरीकों से आंकलन करता है।
कुछ सैम्पल मेट्रिक्स SLA निर्दिष्ट कर सकते हैं या शामिल कर सकते हैं

- उपलब्धता तथा अप टाइम– टाइम सर्विसेज की प्रतिशतता उपलब्ध होगी
- सेवा मुहैय्या कराए जाने वाले प्रयोक्ताओं की संख्या, बैंडविड्थ या वॉल्यूम या वर्क यूनिट्स के संदर्भ में प्रदर्शित किए जा रहे कार्य की मात्रा
- प्रदर्शन मानदंडों को निर्दिष्ट करें जिससे वास्तविक प्रदर्शक को समय–समय पर तुलना की जाएगी
- टर्न अराउंड टाइम

प्रदर्शन मेट्रिक्स के निर्धारण के अलावा, SLA में शामिल हो सकती है डाउन टाइम से निपटने वाली एक योजना तथा अनुबंध के उल्लंघन की स्थिति में सेवा प्रदाता ग्राहकों को कैसे क्षतिपूर्ति करेगा इसका प्रलेखन शामिल हो सकता है। SLA के निर्धारण के बाद, इसकी समय–समय पर समीक्षा और नवीनीकृत की जानी चाहिए ताकि तकनीकी और किसी नए नियामक निर्देशक के प्रभाव में बदलाव किया जा सके।

3.3.4: सर्विस लीगल ऐग्रीमेंट

- हरेक गतिविधि में लक्ष्य तथा उद्देश्यों की परिभाषा होनी चाहिए। ये लक्ष्य तथा उद्देश्य SMART (स्पेसिफिक, मेजरेबल, अचीवेबल, रियलिस्टिक एंड टाइम–बाउंड) कम्प्लेंट होने चाहिए।
- वांछित उद्देश्यों को हासिल करने के लिए कार्य पूरा करते समय व्यक्ति को दक्षता तथा प्रभावशीलता के बीच संतुलन स्थापित करना चाहिए।
- सर्विस लीगल ऐग्रीमेंट को गुणवत्ता तथा प्रदर्शन के मानदंड को स्पष्ट रूप से प्रस्तुत करना चाहिए।

नोट्स

4. एक स्वास्थ्यवर्धक, सुरक्षित तथा भरोसेमंद कार्य परिवेश बनाए रखना

यूनिट 4.1 – कार्यस्थल सुरक्षा

यूनिट 4.1 – दुर्घटनाएं और आपातकालीन स्थितियों की सूचना देना

यूनिट 4.3 – कार्यस्थल पर स्वास्थ्य व सुरक्षा लाना

SSC/N9003

मुख्य शिक्षण परिणाम

परिचय के अंत में प्रशिक्षण निम्नलिखित में सक्षम होंगे

Pc1. अपने संगठन की मौजूदा स्वास्थ्य, सुरक्षा तथा भरोसे की नीतियों तथा प्रक्रियाओं का अनुपालन करने में

Pc2. स्वास्थ्य, सुरक्षा तथा भरोसे की नीतियों तथा प्रक्रियाओं में किसी चिह्नित उल्लंघन के बारे में निर्धारित व्यक्ति को रिपोर्ट करने में

Pc3. उन दुर्घटनाओं की पहचान करने तथा उसे सुधारने में जिसे आप सुरक्षित रूप से, योग्य तरीके से तथा अपनी अधिकार सीमा के भीतर निपट सकते हैं

Pc4. उन दुर्घटनाओं की सूचना संबद्ध व्यक्ति को दें, जिससे सांगठनिक प्रक्रियाओं के अनुरूप निपटने में आप सक्षम नहीं हैं और अन्य लोगों को चेतावनी दें जो प्रभावित हो सकते हैं

Pc5. अपने संगठन की आपातकालीन प्रक्रियाओं को तत्परता, शांतिपूर्वक तथा दक्षता पूर्वक पालन करें।

PC6. स्वास्थ्य, सुरक्षा तथा भरोसे में सुधार करने के लिए अवसरों की पहचान करें तथा निर्धारित व्यक्ति को उनका सुझाव दें

PC7. किसी स्वास्थ्य तथा सुरक्षा के रिकॉर्ड्स को स्पष्ट और सटीक रूप से पूरा करें

4.1 कार्यस्थल सुरक्षा

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे

1. कार्यस्थल सुरक्षा के महत्व की चर्चा करने में
2. मूलभूत सुरक्षा दिशा–निर्देशों पर जागरुकता का प्रसार करने में

4.1.1 आपदाओं / जोखिम वाली घटनाओं की रोकथाम

वे कुछ मूलभूत सुरक्षा नियम क्या हैं जिन्हें आप अपने कार्यस्थल पर अपनाते हैं।

- **अग्नि सुरक्षा**

  कर्मचारियों को सभी एमर्जेंसी एक्जिट्स, फायर एस्केप रूटों, ऑफिस के भवन तथा साथ ही अग्निशामकों और अलार्म के स्थानों की जानकारी होनी चाहिए।

- **गिरना और फिसलना**

  गिरने और फिसलने से बचने के लिए, सभी चीजों को अच्छी तरह से व्यवस्थित रखना चाहिए। दुर्घटनाओं से बचने के लिए किसी गिरे हुए तरल पदार्थ, भोज्य पदार्थ या अन्य चीजों, जैसे कि पेंट्स इत्यादि को तुरंत साफ कर लेना चाहिए।इस बात का ध्यान रखें कि सही प्रकाश व्यवस्था होनी चाहिए और सभी टूटे–फूटे उपकरणों, सीढ़ियों तथा लाइट फिक्चर्स की मरम्मत की जानी चाहिए।

- **प्राथमिक उपचार**

  कर्मचारियों को ऑफिस में फर्स्ट–एड किट्स के स्थान के बारे में जानना चाहिए। फर्स्ट–एड किट्स को ऐसे स्थानों पर रखा जाना चाहिए जहां आसानी से पहुंचा जा सके।इन किट्स में प्राथमिक उपचार की सभी आवश्यक चीजें मौजूद रहनी चाहिए, जैसे कि कटने, जलने, सिरदर्द, पेशी में

- **सुरक्षा**

  कर्मचारियों को इस बात का ध्यान रखना चाहिए कि व अपनी निजी चीजों को एक सुरक्षित स्थान पर रखें।

- **बिजली की सुरक्षा**

  कर्मचारियों को बिजली के उपकरणों के इस्तेमाल तथा उनमें होने वाली समस्याओं के बारे में बुनियादी जानकारी प्रदान की जानी चाहिए।कर्मचारियों को बिजली की सुरक्षा के बारे में निर्देश भी दिए जाने चाहिए, जैसे कि बिजली के उपकरणों से पानी और खाने की चीजों को दूर रखना। इलेक्ट्रिकल स्टाफ तथा इंजीनियरों को सभी वायरिंग की नियमित जांच करनी चाहिए, ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि किसी प्रकार की क्षति या टूटे हुए तार मौजूद न हों।

4.1.2 अपनी समझ की जांच करें

1.. सही या गलत? नियोक्ता तथा कर्मचारी कार्यस्थल की सुरक्षा के लिए जिम्मेदार होते हैं।

a. सही

b. गलत

2. सही या गलत? कार्यस्थल पर हुई किसी भी दुर्घटना की सूचना तुरंत सुपरवाइजर को देनी चाहिए।

a. सही

b. गलत

3. सही या गलत? चोट चाहे कितनी भी बड़ी या छोटी हो, जख्मी व्यक्ति को चिकित्सीय सहायता देनी चाहिए।

a. सही

b. गलत

4. सही या गलत? मशीनों तथा उपकरणों के साथ काम करने के दौरान कर्मचारी को कंपनी द्वारा निर्धारित सुरक्षा दिशा–निर्देशों का पालन करना चाहिए।

c. सही

d. गलत

5. सही या गलत? किसी भी कार्यालय में, आपातकालीन स्थिति में इस्तेमाल किए जाने के लिए फर्स्ट एड किट हमेशा उप्लब्ध होना चाहिए।

a. सही

b. गलत

6. सही या गलत? कार्यालयों द्वारा समय–समय पर औचक फायर ड्रिल में भाग लेना वैकल्पिक होता है।

a. सही

b. गलत

7. सही या गलत? ष्वेट फ्लोरष्का संकेत आवश्यक नहीं होता और यह लोगों के लिए परेशानियां पैदा करता है। गीले फर्श को बिना किसी संकेत के आसानी से पहचाना जा सकता है।

a. सही

b. गलत

8. सही या गलत? एक ही शेल्फ पर भारी तथा हल्की वस्तुओं को रखना सही है।

a. सही

b.गलत

9. सही या गलत? अग्निशामक के इस्तेमाल के बारे में कर्मचारियों को प्रशिक्षण देने की आवश्यकता नहीं होती। जरूरत पड़ने पर वे अग्निशामक के केस पर लिखे निर्देशों को देखकर अग्निशामक का इस्तेमाल कर सकते हैं।

a. सही

b. गलत

10. सही या गलत? क्लीनिंग सप्लाइज, खासकर रासायनिक उत्पादों को बाथरूम में या कार्यालय के किसी कबर्ड में रखा जा सकता है।

a. सही

b. गलत

4.1.3 सारांश

- दुर्घटनाओं को रोकने तथा कामगारों की सुरक्षा के लिए सुरक्षा के नियमों का पालन करना आवश्यक होता है।
- कर्मचारियों को निम्नलिखित से जुड़े सुरक्षा दिशा–निर्देशों का अवश्य पालन करना चाहिए
  - अग्नि सुरक्षा
  - गिरना और फिसलना
  - बिजली की सुरक्षा
  - प्राथमिक उपचार का इस्तेमाल

4.1.4: विनाशकारी घटनाओं की केस स्टडी

केस 1: शुक्रवार, जून 13, 1997 को दिल्ली के ग्रीन पार्क स्थित उपहार सिनेमा में आग लगी, उस वक्त फिल्म बॉर्डर प्रदर्शित की जा रही थी।यह आग पांच–संगठनों के भवन के पार्किंग लॉट में एक ट्रांसफॉर्मर के फटने से पैदा हुई थी। इसी भवन में यह सिनेमा हॉल और कई कार्यालय भी स्थित थे। एक्जिट दरवाजों की ओर भागने के दौरान मची भगदड़ में 59 लोगों की जानें गईं और 103 लोग गंभीर रूप से घायल हुए। कई लोग बाल्कनी में फंस गए और उनमें से कई इसलिए मौत के मुंह में समा गए क्योंकि एक्जिट दरवाजे लॉक थे।

केस 2: कोलकाता के कोर्ट भवन की पांचवीं और छठी मंजिल पर आग लग गई जिसमें 43 लोग मारे गए थे।

केस 3: बेंगलूरु के एक व्यापारिक भवन में एक अग्निकांड के चपेट में आकर 9 लोग मारे गए और 68 लोग घायल हुए।

केस 4: कोलकाता में, धाकुरिया में स्थित ऐडवांस्ड मेडिकेयर एंड रिसर्च इंस्टिट्यूट **(AMRI)** हॉस्पिटल में आग लगने की वजह से 90 से अधिक लोग मारे गए।

4.2 – दुर्घटनाएं और आपातकालीन स्थितियों को रोकना

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. दुर्घटना तथा आपातकालीन स्थिति को परिभाषित करने में
2. दुर्घटनाएं और आपातकालीन स्थितियों की पहचान करने के तरीकों और उनकी सूचना देने का वर्णन करने में
3. सुरक्षा खतरों तथा जोखिमों से निपटने के तरीकों का वर्णन करने में
4. दुर्घटनाओं से निपटने के तरीकों का वर्णन करने में
5. आपातकालीन स्थितियों के प्रकारों का वर्णन करने में
6. सामान्य आपातकालीन स्थितियों से निपटने के तरीकों की व्याख्या करने में

4.2.1 दुर्घटनाएं और आपातकालीन स्थितियां

दुर्घटना एक अनियोजित, अनियंत्रित या अनपेक्षित घटना होती है, जिससे लोगों को चोट लगती है या उन्हें नुकसान पहुंचता है और वस्तुओं की क्षति होती है। उदाहरण के लिए, नीचे गिरकर घायल होता आदमी या एक कांच की चीज जो गिरकर टूट जाती हो।आपातकालीन स्थिति या एमर्जेंसी एक गंभीर या संकटपूर्ण स्थिति होती है, जिसके लिए तुरंत सहायता देने और कदम उठाने की जरूरत होती है।उदाहरण के लिए, दिल के दौरा का शिकार एक ग्राहक को या आपके संगठन में अचानक लगी आग के लिए तुरंत सहायता की जरूरत होती है।

हरेक संगठन या संगठनों की श्रृंखला के पास दुर्घटनाओं से निपटने या उनकी सूचना देने और आपातकालीन स्थितियों को संभालने के लिए कुछ खास प्रक्रियाएं और पद्धतियां होती हैं। यद्यपि आपको इनमें से ज्यादातर प्रक्रिया और पद्धतियां उद्योग जगत में आम तौर से देखने को मिल जाएंगी, पर कुछ प्रक्रियाओं को कुछ खास प्रकार के व्यवसाय के अनुरूप संशोधित किया जा सकता है।उदाहरण के लिए फिसलने या गिरने वाली दुर्घटनाओं से निपटने की प्रक्रिया समूचे उद्योग जगत में एक जैसी होती है। आपको सामान्य प्रक्रियाओं और पद्धतियों से अवगत होना होगा और आपके संगठन की विशिष्ट प्रक्रियाओं और पद्धतियों की भी जानकारी रखनी होगी।

किसी दुर्घटना या आपातकालीन स्थिति की पहचान करने तथा उनकी सूचना देने के लिए कुछ दिशा–निर्देश नीचे दिए जा रहे हैं

दुर्घटनाओं या आपातकालीन स्थितियों को भांपना और उसकी सही तरह से पहचान करना: आपको यह जानकारी रखनी होगी कि आपातकालीन स्थितिमें क्या शामिल होती हैं किसी संगठन में होने वाली दुर्घटना में क्या–क्या शामिल होती हैं? किसी संगठन की नीतियां और दिशा–निर्देश इस दिशा में सबसे अच्छे मार्गदर्शक होते हैं। आपको अपने संगठन में होने वाली ऐसी दुर्घटनाओं की सटीक रूप से पहचान करने में समर्थ होना चाहिए।आपको हर प्रकार की दुर्घटना तथा एमर्जेंसी से निपटने के लिए तय प्रक्रियाओं से अवगत होना चाहिए।

तत्परता पूर्वक और सबसे उचित तरीके से मदद पाइए: एक खास प्रकार की दुर्घटना तथा आपातकालीन स्थिति से निपटने के लिए बनी प्रक्रिया का पालन करें। दिशा–निर्देशों के अनुरूप तत्परता से कदम उठाएं।इस बात का ध्यान रखें कि आप नीतियों में वर्णित अनुसार आवश्यक मदद तथा सहायता प्रदान करेंगे।आपकी भूमिका के लिए तय नीतियों तथा दिशा–निर्देशों की सीमा से बाहर जाकर कदम न उठाएं, भले ही आपने अच्छी मंशा से कदम उठाया हो।याद रखें कि आवश्यक होने पर संगठन की नीतियों तथा दिशा–निर्देशों की सीमा से बाहर जाकर फैसले लेने का अधिकार केवल सही तरह से प्रशिक्षित और प्रमाणित पेशेवर को ही हो सकता है।

मदद की प्रतीक्षा के दौरान आगे और अधिक दुर्घटना होने से रोकने की कंपनी की नीतियों तथा प्रक्रियाओं का पालन करें: यदि कोई व्यक्ति घायल हो जाए तो आप अपने मन या अपनी मर्जी के अनुसार काम न करें। ऐसी दुर्घटनाओं से निपटने के लिए अपनी संगठन की नीतियों में निहित प्रक्रियाओं का पालन करें। आपको शांत रहने और

प्रस्तावित प्रक्रियाओं के पालन की आवश्यकता होगी। यदि आप अफरा–तफरी मचाएंगे या प्रस्तावित गाइडलाइंस के बाहर जाकर काम करेंगे तो इससे आपातकालीन स्थिति और भी संकटपूर्ण बन जाएगी या घायक व्यक्ति और भी गहरे खतरे में पड़ सकता है। यहां तक कि आप खुद को भी खतरे में डाल सकते हैं।

दुर्घटनाएं और आपातकालीन स्थितियां पैदा होने पर अपनी जिम्मेदारी तथा अधिकार सीमा के भीतर काम करें: अपनी अधिकार सीमा के भीतर रह कर ही मदद और सहायता प्रदान करें। यदि आप आवश्यक उपचार देने के लिए योग्यताप्राप्त हैं तो ही घायल व्यक्ति को चिकित्सीय सहायता प्रदान करें। अन्यथा, पेशेवरों के आने और आवश्यक मदद मिलने की प्रतीक्षा करें। आपातकालीन स्थितियों में भी, अपनी अधिकार सीमा के भीतर रहकर ही काम करें और पेशेवरों को उन्हें सौंपे हुए कार्य पूरा करने दें।उन आपातकालीन स्थितियों को खुद से निपटने का प्रयास न करें जिनके लिए आपको औपचारिक प्रशिक्षण या अधिकार न सौंपा गया हो। आप खुद को या अपने आसपास के लोगों को घायल कर सकते हैं।

वरिष्ठ स्टाफ द्वारा तथा एमर्जेंसी सर्विसेज द्वारा दिए निर्देशों का तत्परतापूर्वक पालन करें: आपकी भूमिका के लिए संगठन की नीतियों द्वारा प्रस्तावित आवश्यक सेवाओं का पालन करें।साथ ही उन वरिष्ठ स्टाफ के निर्देशों का पालन करें जो खास स्थितियों से निपटने के लिए प्रशिक्षित होते हैं। दुर्घटनाओं तथा आपातकालीन स्थितियों से निपटते समय उनकी निगरानी में काम करें।

4.2.2 दुर्घटनाओं के प्रकार

संगठनों में घटने वाली कुछ आप प्रकार की दुर्घटनाएं नीचे बताई जा रही हैं:

लड़खड़ाना तथा गिरना: ग्राहक या कर्मचारी लापरवाही से छोड़े गए लूज वस्तुओं से लड़खड़ा कर नीचे गिर सकते हैं, जैसे कि ढीले तारों, गलियारों में छूटी हुई चीजें, ऊंची उठी हुई दहलीज या किवाड़ का चौखट। इस प्रकार की दुर्घटनाओं से हल्के खरोंच से लेकर गंभीर फ्रैक्चर तक हो सकते हैं।

चित्र4.2.2

लड़खड़ाना तथा गिरना: लोग फर्श और सीढियों पर अपने पैरों की पकड़ खो सकते हैं और उन्हें चोट आ सकती है। फिसलने की दुर्घटना मुख्यतः गीरे फ्लोर पर होती है।अन्य कारण फ्लोरों पर तरल पदार्थों का छलकाव या अन्य फिसलन युक्त चीजें फेंकना, जैसे कि फलों के छिलके। लड़खड़ाहट और फिसलने की घटना मुख्यतः लापरवाही के कारण घटती है, जो या तो संगठन के कर्मचारियों की ओर से होती है या ग्राहकों की ओर से होती है। यह टूटे हुए या असमान वॉकिंग सतह के कारण भी हो सकती है, जैसे कि टूटे या ढीले फ्लोर टाइल्स के कारण। हालांकि, आपको ऐसी किसी लापरवाही को रोकना चाहिए।इसके अलावा, लोगों को लड़खड़ाहट तथा फिसलने की घटना से बचने की सावधानी रखनी चाहिए। उदाहरण के लिए श्वेट फ्लोरश्संकेत लोगों को ताजे पुछे हुए फर्श पर सावधानीपूर्वक चलने की चेतावनी देता है। उसी प्रकार श्वाच योर स्टेप्स संकेत तेज मोड़ वाली सीढ़ी पर दुर्घटना से बचने का संकेत होता है या यह एक ढीले फ्लोर टाइल के बारे में आगाह करता है।

एस्केलेटर्स या एलीवेटर (या लिफ्ट) से होने वाली दुर्घटना: हालांकि ऐसी दुर्घटनाएं सामान्य नहीं होती हैं, पर ये प्राय बच्चों, महिलाओं या बुजुर्गों के साथ घटती हैं। एस्केलेटरों पर गिरने से चोट लग सकती है और लोग घायल हो सकते हैं। अचानक, झटके से एलीवेटर के चलने से या एलीवेटर्स की चौखट पर लड़खड़ा कर लोग गिर सकते हैं उन्हें चोट लग सकती है। वे एलीवेटर्स में फंस भी सकते हैं, जिससे अफरा–तफरी और भय का वातावरण बन सकता है। एस्केलेटर्स और एलीवेटर्स के उचित और सुरक्षित कामकाज के बारे में सही व्यक्ति या विभाग द्वारा जांच की जानी चाहिए। यदि आप को एस्केलेटर्स और एलीवेटर्स में किसी प्रकार की खराबी के संकेत मिलते हैं, तो आप तुरंत इसकी सूचना सही व्यक्ति को दें। यदि इनकी जांच और रखरखाव कार्यों के लिए संगठन की प्रक्रियाओं का पालन न किया जाए, तो संगठन के उचित अधिकारियों से संपर्क करें।

वस्तुओं के गिरने से होने वाली दुर्घटनाएं: शेल्व्स या दीवार पर लटकी हुई चीजें लोगों के ऊपरगिर सकती हैं जिनसे लोग घायल हो सकते हैं। यह प्रायः तब होता है जब चीजों के हिस्सों को गलत तरीके से एक के ऊपर एक रखा गया हो या उन्हें अनुचित तरीके से रखा गया हो। हमेशा इस बात की जांच करें कि चीजें सही तरह से और सुरक्षित रूप से रखा जाएं।

गतिमान वस्तुओं से होने वाली दुर्घटना: गतिमान वस्तुएं, जैसे कि ट्रॉलीज संगठन के लोगों को घायल कर सकती हैं। इसके अलावा गलत तरीके से रखे गए प्रॉप्स तथा लाइटिंग फिक्सचर से भी दुर्घटनाएं हो सकती हैं।उदाहरण के लिए प्रॉप्स से बाहर आने वाली कीलों से शरीर के हिस्से कट सकते हैं।ढीले तरीके से प्लग किए हुए लाइटिंग फिक्सचर्स से इलेक्ट्रिक शॉक लग सकता है।

कार्यस्थल सुरक्षा नियम			
#	कार्यस्थल सुरक्षा नियम	कामगारों द्वारा अपनाया जाना चाहिए	नियोक्ताओं द्वारा अपनाया जाना चाहिए
1	हर समय फर्श को सूखा रखें।		
2	सुरक्षा उपकरणों को नियमित रूप से जांच कर यह सुनिज्ञित करते रहें कि वे ठीक ढंग से काम कर रहे हैं, जैसे कि अग्निशामक।		
3	फायर एक्जिट दरवाजों को स्पष्ट रूप से दर्शाएं।		
4	अग्निशामक तथा फायर अलार्म्स कहां रखे गए हैं इसकी जानकारी रखें।		
5	नियमित रूप से मॉक ड्रिल का आयोजन करें।		
6	किसी भवन में फायर एस्केप रूट का पता लगाएं।		
7	फर्स्ट–एड किट को ऐसी जगह पर रखें जहां से उन्हें पाना आसान हो।		
8	इस बात का ध्यान रखें कि फर्स्ट–एड किट्स में सभी आवश्यक चीजें मौजूद हों।		
9	बिजली के सभी उपकरणों की नियमित रूप से जांचकरें और उनकी सर्विस करें।		
10	दोषपूर्ण मशीनरी की तुरंत मरम्मत करवाएं।		
11	इस बात का ध्यान रखें कि सभी स्थानों पर सही प्रकाश व्यवस्था हो।		
12	इस बात का ध्यान रखें कि ऑफिस ले आउट तथा फर्निचर इस प्रकार डिजाइन और व्यवस्थित किए जाएं ताकि उनसे कामगारों को किसी प्रकार की चोट न लगें।		

पारिभाषिक शब्द

मॉक ड्रिल/फायर ड्रिल

आपातकालीन स्थिति में जैसे कि आग से जुड़ी दुर्घटना में प्रतिक्रिया देने/कदम उठाने के तरीके का अभ्यास करना।

अग्निशामक

एक छोटा सा डब्बा जिसमें आग बुझाने के लिए प्रायः विशेष रसायन भरे होते हैं।

एक्जिट

किसी भवन या कमरे से बाहर निकलने का रास्ता।

फर्स्ट एंड किड

एक डब्बा, जिसमें दवाइयां और मलहम मौजूद रहते हैं।

फायर एस्केप रूट

आग लगने की स्थिति से बाहर निकलने का रास्ता।

एमर्जेंसी

एक अचानक, आकस्मिक तथा अनपेक्षित घटना

स्पिल्ट लिक्विड

सॉफ्ट ड्रिंक/पानी/कॉफी/चाय इत्यादि जो फर्श पर गिरता हो

नियमित निरीक्षण–

नियमित जांच

क्षतिग्रस्त उपकरण

कट हुए तार या टूटे हुए प्लग

सीढ़ियां

सीढ़ी/जीना जिसके जरिए अगली मंजिल पर जाया जाता हो।

लाइट फिक्सचर्स

बल्ब्स, ट्यूब लाइट्स इत्यादि।

दुर्घटना

चोट लगना/खून बहना

रसोई के उपकरण

रसोई में इस्तेमाल होने वाले बरतन, जैसे कि कड़ाही, चाकू, काटने वाला बोर्ड इत्यादि।

क्लीनिंग सप्लाइज

लिक्विड सोप, डिश वाशिंग लिक्विड इत्यादि।

4.2.3 दुर्घटनाओं को संभालना

अपने संगठन में दुर्घटनाओं से बचने के लिए सभी संभावित खतरों की पहचान करें और उन्हें दूर करने का प्रयास करें। यदि संगठन में कोई सहकर्मी या ग्राहक सुरक्षा पद्धतियों तथा सावधानियों का पालन न कर रहा हो तो अपने सुपरवाइजर या किसी अन्य अधिकृत कर्मचारी को इसकी सूचना दें। हमेशा याद रखें कि किसी एक व्यक्ति की लापरवाही संगठन के कई अन्य लोगों की सुरक्षा को नुकसान पहुंचा सकती है। किसी सहकर्मी या किसी ग्राहक को आपके संगठन में हुई किसी दुर्घटना से लगी चोट की स्थिति में आपको निम्नलिखित कदम उठाना चाहिए

घायल व्यक्ति की तुरंत सहायता करें। चोट के स्तर तथा गंभीरता के आधार पर यह देखें कि घायल व्यक्ति को जल्द से जल्द प्राथमिक उपचार या मेडिकल सहायता मिले। यदि आप चिकित्सीय उपचार देने की योग्यता रखते हैं, तो ही आप घायल व्यक्ति को चिकित्सीय उपचार प्रदान करें।प्रशिक्षित अधिकृत लोगों को प्राथमिक उपचार या मेडिकल उपचार देने दें।

अपने सुपरवाइजर को दुर्घटना के बारे में सूचित कर और उस दुर्घटना के संभावित कारणों के बारे में विवरण दें और चोट लगने के बारे में भी विस्तार से बताएं।

अपने सुपरवाइजर को दुर्घटना के असली कारण का पता लगाने और जांच करने में मदद करें।
दुर्घटना के कारण की पहचान हो जाने के बाद अपने सुपरवाइजर को भविष्य में ऐसी दुर्घटनाओं को रोकने के लिए उठाए जाने वाले कार्यों में मदद करें।

4.2.4 एमर्जेंसी के प्रकार

आपातकालीन स्थितियों या एमर्जेंसी की निश्चित श्रेणियों से निपटने के लिए नीतियों और प्रक्रियाओं का होना जरूरी होता है। आपको आपातकालीन स्थितियों से निपटने के कम से कम बुनियादी प्रक्रिया से अवगत होना चाहिए। आपको जिन बुनियादी प्रक्रियाओं की जानकारी रहनी चाहिए वह आपके संगठन के व्यवसाय पर निर्भर करेगी। आम तौर से, जिन आपातकालीन स्थितियों की प्रक्रिया को आपको जानना चाहिए उन्हें समझने के लिए आपको निम्नलिखित प्रश्नों का उत्तर देना चाहिए

- किसी आपातकालीन स्थिति में बचाव योजना प्रक्रिया क्या है जिनका पालन करना होगा?
- संगठन के भीतर आपको किन लोगों को सूचित करना चाहिए?
- किन आपातकालीन स्थितियों में आपको किन बाहरी एजेंसियों को सूचित करना चाहिए, जैसे कि पुलिस या ऐम्बुलेंस।

चित्र 4-2-4

किन आपातकालीन स्थितियों में आपको किन–किन सेवाओं तथा उपकरणों को बंद करना चाहिए?

यहां कुछ सामान्य एमर्जेंसी प्रक्रियाएं हैं जिनका आप पालन कर सकते हैं

- आपातकालीन स्थितियों के दौरान कॉल किए जाने वाले नम्बरों की एक सूची रखें, जैसे कि पुलिस, फायर ब्रिगेड, सिक्योरिटी,

ऐम्बुलेंस इत्यादि। इस बात का ध्यान रखें कि ये नम्बर संगठन के टेलीफोन प्रोग्राम में डाले गए हों और उन नम्बरों की हार्ड कॉपीज संगठन के महत्वपूर्ण स्थानों पर रखी जानी चाहिए।

- नियमित रूप से जांच करें कि सभी एमर्जेंसी हैंडलिंग उपकरण सही हालत में हो, जैसे कि अग्निशामक तथा फायर अलार्म प्रणाली।

इस बात का ध्यान रखें कि एमर्जेंसी एक्जिट्स वाधित न हो और ऐसे एक्जिटओं की चाबियां आसानी से प्राप्त की जा सकती हैं। एमर्जेंसी दरवाजों तथा खिड़कियों के पास कोई वस्तु न रखें।

4.2.5 अपनी समझ की जांच करें

1. सही या गलत? आपातकालीन स्थिति या किसी दुर्घटना एक गंभीर या संकटपूर्ण स्थिति होती है, जिसके लिए तुरंत सहायता करने और कदम उठाने की जरूरत होती है।

a. सही

b. गलत

2. दुर्घटनाओं और आपातकालीन स्थितियों से निपटने के लिए निम्नलिखित में से कौन से सही कदम हैं?दो सही कदमों का चयन करें।

च) घायल व्यक्ति को आपको मेडिकल उपचार या प्राथमिक उपचार देना चाहिए भले ही आप ऐसी प्रक्रियाओं के लिए प्रशिक्षित न हो, क्योंकि ऐसे उपचार तुरंत दिए जाने की आवश्यकता होती है।

म) आवश्यक होने पर संगठन की नीतियों तथा दिशा–निर्देशों की सीमा से बाहर जाकर निर्णय लें।

भ) तत्परता पूर्वक और सबसे उचित तरीके से मदद पाइए।

घ) वरिष्ठ स्टाफ द्वारा तथा एमर्जेंसी सर्विसेज द्वारा दिए निर्देशों का तत्परतापूर्वक पालन करें।

3. हरेक प्रकार की आपातकालीन स्थिति को उसके संगत उदाहरण के साथ मिलान करें।

एमर्जेंसी के प्रकार	उदाहरण
A. मेडिकल	i. भूकंप
B. पदार्थ	ii. बिजली गुल होना
C. संरचनात्मक	iii. हथियार बंद डकैती
D. सुरक्षा	iv. प्रसव की स्थिति में एक मां
E. प्राकृतिक आपदा	v. रासायनिक छलकाव

4.2.7: सारांश

- दुर्घटनाएं और आपातकालीन स्थितियों की पहचान करें और उनकी सूचना दें
  - दुर्घटनाओं या आपातकालीन स्थितियों को भांपें और उसकी सही तरह से पहचान करें।
  - तत्परता पूर्वक और सबसे उचित तरीके से मदद पाइए।
  - मदद की प्रतीक्षा के दौरान आगे और दुर्घटना होने से रोकने की कंपनी की नीतियों तथा प्रक्रियाओं का पालन करें।
  - दुर्घटनाएं और आपातकालीन स्थितियां पैदा होने पर अपनी जिम्मेदारी तथा अधिकार सीमा के भीतर काम करें।
  - वरिष्ठ स्टाफ द्वारा तथा एमर्जेंसी सर्विसेज द्वारा दिए निर्देशों का तत्परतापूर्वक पालन करें।
- दुर्घटनाओं को संभालना
  - घायल व्यक्ति की तुरंत सहायता करें।
  - अपने सुपरवाइजर को तुरंत दुर्घटना के बारे में सूचित करें और उसका विवरण दें।
  - अपने सुपरवाइजर को दुर्घटना के असली कारण का पता लगाने और जांच करने में मदद करें।
- एमर्जेंसी से निपटने की सामान्य प्रक्रियाएं
  - आपातकालीन स्थितियों के दौरान कॉल किए जाने वाले नम्बरों की एक सूची रखें।
  - नियमित रूप से यह जांच करें कि सभी एमर्जेंसी हैंडलिंग उपकरण सही हालत में हो।
  - ध्यान रखें कि एमर्जेंसी एक्जिट्स बाधित न हो।

4.3 अपने कार्यस्थल पर स्वास्थ्य एवं सुरक्षा लाना

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. इस मॉड्यूल के अंत में आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:
2. स्वास्थ्य तथा सुरक्षा के उन संभावित खतरों के विभिन्न प्रकारों की पहचान करने में, जो कार्यस्थल पर पाए जा सकते हैं।
3. एक कार्यस्थल सुरक्षा चेकलिस्ट तैयार करें
4. इस्तेमाल के जाने वाले सामान्य सुरक्षा सकेतों को समझना
5. दी गई स्थितियों में सुरक्षा से जुड़ी समस्याओं की पहचान करें

4.3.1 खतरे तथा खतरों के स्रोत

खतरे क्या होते हैं?

कार्यस्थल सुरक्षा तथा स्वास्थ्य के संदर्भ में खतरे को किसी व्यक्ति को होने वाली संभावित हानि या खतरे या कुछ निश्चित दशा में स्वास्थ्य पर पैदा हुए विपरीत प्रभाव के स्रोत के रूप में परिभाषित किया जाता है।

खतरा किसी व्यक्ति या किसी संगठन को नुकसान पहुंचा सकता है। उदाहरण के लिए, किसी संगठन के खतरे में शामिल होते हैं– संपत्ति या उपकरण का नुकसान, वहीं किसी व्यक्ति से जुड़े खतरे में शामिल होता है– स्वास्थ्य या शरीर का नुकसान

कार्यस्थल पर कई सारे स्रोत खतरे के संभावित स्रोत हो सकते हैं। इन खतरों में शामिल होते हैं पद्धतियां या पदार्थ जिनसे नुकसान पहुंच सकता है।यहां संभावित खतरों के कुछ उदाहरण दिए गए हैं

- सामग्रीचाकू या पैरे किनारे (शार्प ऐज) वाली कील से शरीर कट सकता है।
- पदार्थबेंजीन जैसे रसायनों से धूम्र श्वास अवरोधन हो सकता है। ज्वलनशील पदार्थ जैसे कि पेट्रोल से आग लग सकती है।
- विद्युत ऊर्जाखुले तारों या इलेक्ट्रॉडों से इलेक्ट्रिक शॉक लग सकते हैं।
- स्थितिगीले फ्लोर से फिसलन हो सकती है। खदानों की कार्य दशाओं में स्वास्थ्य से जुड़े खतरे पैदा हो सकते हैं।
- गुरुत्वाकर्षण ऊर्जाआप पर गिरने वाली वस्तुओं से चोट ला सकती है।
- घूमने या गतिशील वस्तुएंघूमती हुई वस्तु से कपड़ों के उलझने से गंभीर नुकसान पहुंच सकता है। उसी प्रकार, चलती हुई वस्तुएं आपसे टकरा सकती हैं और यदि आप सावधान न रहें तो आपको घायल कर सकती हैं।

चित्र 4-3-1

किसी संगठन में खतरों के संभावित स्रोत

कम्प्यूटरों का इस्तेमाल करना: खतरों में शामिल होते हैं बैठने की गलत मुद्राएं या एक ही मुद्रा में काफी लंबे समय तक बैठना। इन खतरों से आपने दर्द या मोच आ सकते हैं। एक ही तरह की गति को बार–बार दुहराने से भी पेशी की थकावट हो सकती है, इसके अलावा, कम्प्यूटर स्क्रीन से आने वाली चमक से आपकी आंखों को नुकसान पहुंच सकता है। नियमित अंतरालों पर शरीर को स्ट्रेच अप करना या अपनी सीट पर सरल योग क्रिया करने से ऐसे खतरों में कमी आ सकती है।

कार्यालय के उपकरणों को संभालना: कार्यालय के उपकरणों को गलत रूप से संभालने से चोट लग सकती हैं। उदाहरण के लिए, पैने किनारे (शार्प ऐज) वाले उपकरण को सही तरह से संचालित न किया जाए तो इससे आपका शरीर कट सकता है। स्टाफ सदस्यों को उपकरणों से अच्छी तरह से निपटने के लिए प्रशिक्षित दिया जाना चाहिए। प्रबंधन द्वारा उपकरणों के संचालन से जुड़े संबद्ध मैनुअल उपलब्ध कराए जाने चाहिए।

वस्तुओं को संभालना: बगैर सही प्रक्रिया या तकनीकों के भारी वस्तुओं को उठाना या खिसकाना खतरे का एक संभावित स्रोत हो सकता है। वस्तुओं को उठाने या खिसकाने के लिए हमेशा स्वीकृत प्रक्रिया तथा सही मुद्रा को अपनाएं।

काम के दौरान दबाव: आज के संगठन में आपको कई प्रकार के दबाव पैदा करने वाले खतरों का सामना करना पड़ सकता है।लंबे समय तक काम करना दबावपूर्ण हो सकता है और ऐसे में सहकर्मियों के साथ आपकी झड़प या बहस हो सकती है। हमेशा ऐसे तरीकों की खोज करें, जिनसे आपके सहकर्मियों के साथ टकराव न हो।लंब समय तक काम करने के होने वाले दबाव से उबरने के लिए कुछ राहत प्रदान करने वाले शौकों को अपनाएं।

कार्य परिवेश: संभावित खतरों में शामिल हो सकते हैं, अपर्याप्त वातन, गलत ऊंचाई वाली कुर्सियां तथा टेबल, फर्निचरों की अकड़न, अपर्याप्त प्रकाश व्यवस्था, एमर्जेंसी प्रक्रियाओं से अनभिज्ञ स्टाफ या गलत हाउसकीपिंग।खतरों में शारीरिक या भावनात्मक भय पैदा करना, जैसे कि डराना–धमकाना या किसी के खिलाफ गिरोह बनाना। स्टाफ को कार्य परिवेश से जुड़े सभी खतरों से निपटने के लिए संगठन की नीतियों की जानकारी रहनी चाहिए।

4.3.2: सामान्य बचाव प्रक्रियाएं

हरेक संगठन में इसकी अपनी बचाव प्रक्रिया होती है, जो इसकी नीतियों में सूचीबद्ध होती है।एक सावधान कर्मचारी, जिसे बचाव प्रक्रियाओं के बारे में अच्छी तरह से जानकारी हो, आपात स्थितियों में न केवल अपने आप को बचा सकता है, बल्कि औरों को बचाने में भी मदद कर सकता है।इसलिए, आपको आपातकालीन बचाव के दौरान इन प्रक्रियाओं की जानकारी रखनी चाहिए और उनका अच्छी तरह से पालन करना चाहिए। अपने संगठन की नीतियों को पढ़ें और उनके द्वारा स्वीकृत प्रक्रियाओं की जानकारी लें।इसके अलावा, यहां सामान्य बचाव के कुछ चरण हैं जो ऐसी स्थितियों में हमेशा उपयोगी होते हैं

- परिसर से तुरंत निकलें और नजदीकी एमर्जेंसी एक्जिट की ओर बढ़ना शुरु करें।
- अपने ग्राहकों को एमर्जेंसी के लिए गाइड करें।
- यदि संभव हो, किसी विकलांग व्यक्ति को एमर्जेंसी एक्जिट की ओर जाने में मदद करें।हालांकि, यदि आपको प्रशिक्षण न मिला हो तो आप किसी व्यक्ति को न उठाएं।
- परिसर छोड़ने के दौरान अपने आप को हल्का रखें।एमर्जेंसी एक्जिट की ओर बढ़ते हुए आप हाथ से उठाए जाने वाले अपने समानों को अपने साथ ले जा सकते हैं, जैसे कि बैग्स या ब्रीफकेस।हालांकि, जबतक स्थान को सुरक्षित न घोषित न कर दिया जाए आप भवन में वापस किसी चीज को लेने न लौटें।
- बिजली गुल हो जाने पर भीड़ से बचने और उसमें फंसने से बचने के लिए एस्केलेटर्स या एलीवेटर्स (लिफ्ट) का इस्तेमाल न करें।इसके बजाय आप सीढ़ियों का इस्तेमाल करें।
- एमर्जेंसी असेम्बली एरिया में जाएं।देखें कि आपका कोई सहकर्मी गैर–मौजूद तो नहीं है और यदि ऐसा है तो तुरंत इसकी सूचना एमर्जेंसी बचाव प्रभारी या अपने सुपरवाइजर को दें।
- जिस भवन से आपको बाहर निकाला गया हो उसमें तबतक वापस न लौटें जबतक कि आपको किसी अधिकृत कर्मचारी द्वारा यह न बता दिया जाए कि अंदर जाना अब सुरक्षित है।

पाठ्यक्रम की सामग्री की चर्चा करने के बाद, उम्मीदवारों से उनके मौजूदा संगठन की बचाव प्रक्रियाओं की समझ पर मुख्य बिंदुओं को प्रस्तुत करने को कहें।

4.3.3 सुरक्षा संकेत

चित्र

4-3-3-नीचे कुछ सामान्य सुरक्षा संकेत दिए गए हैं।हरेक संकेत के लिए लेबल्स नोट करें।

समीक्षासेफ्टी गाइडलाइंस चेकलिस्ट

1. सभी रसायनों को पूरी तरह से बंद किए डब्बों में रखकर अलग कबर्डों में रखें।
2. हर समय रसोई को साफ और सूखा रखें।
3. रोजाना कचरा फेंकें ।
4. इस बात का ध्यान रखें कि सभी स्थानों पर उचित प्रकाश व्यवस्ता होनी चाहिए।
5. किसी दुर्घटना या फ्रैक्चर की स्थिति में व्यक्ति को तबतक न खिसकाएं, जबतक कि उसे चिकित्सीय सहायता न दे दी जाए।
6. मशीनों के साथ काम करते समय कपड़े या ज्वेलरी न पहनें।यह चलते हुए उपकरण से उलझ सकता है और इससे गंभीर दुर्घटना घट जाती है।
7. आग के पास काम करने वाले या मशीनरी, औजारों या उपकरणों के साथ काम करने वाले व्यक्तियों का कभी ध्यान भंग न करें।

8. जब भी आवश्यकता हो, बचावकारी चीजें पहनें, जैसे कि गॉगल्स, सेफ्टी ग्लासेज, मास्क, ग्लव्स, हेयर नेट्स इत्यादि।
9. हर रोज काम की समाप्ति होने पर सभी मशीनों को बंद कर दें।
10. इलेक्ट्रिकल कंट्रोल्स या स्विचों के साथ खिलवाड़ न करें।
11. यदि आपको सही प्रशिक्षण न दिया गया हो या आपको सुपरवाइजर का निर्देश न मिला हो तबतक किसी मशीन या उपकरण को न चलाएं।
12. चलते हुए मशीनरी को समायोजित न करें, उसकी सफाई न करें या उसमें ऑयल न डालें।
13. सभी शेल्व्स को सही क्रम में सजाएं।
14. सभी बक्सों और क्रेट्स को सही तरह से स्टैक करें।
15. डिशरैग्स, ऐप्रंस तथा अन्य कपड़ों को कभी किसी गर्म सतह के पास न रखें।
16. किसी विद्युत उपकरण के इस्तेमाल से पहले कटे हुए तार या टूटे हुए प्लग की मरम्मत कर लें।
17. यदि कोई उपकरण धुआं दे रहा हो, चिंगारी छोड़ता हो या असुरक्षित दिखाई पड़े तो उसका इस्तेमाल न करें।
18. सभी भोजन को एक ढक्कन वाले, प्लास्टिक रैप या ऐल्युमीनियम फॉयल से लपेटें।
19. श्नो स्मोकिंगश एरिया में धूम्रपान न करें।
20. किसी असुरक्षित दशा या कार्य के बारे में अपने सुपरवाइजर को सूचित करें।इसमें शामिल हो सकते हैं
    - फिसलन वाले फ्लोर्स
    - एंट्रेस व एक्जिट दरवाजे न होना
    - सीढ़ियों पर सही लाइट न होना
    - ढीले हैंडरेल्स या गाड्र्स रेल्स
    - ढीली, खुली या टूटी हुई खिड़कियां
    - खतरनाक रूप से रखीं हुई चीजें या उपकरण
    - अनलॉक दरवाजे तथा गेट्स
    - विद्युत उपकरणों को चालू छोड़ना
    - इलेक्ट्रिकल पैनल्स के खुले दरवाजे
    - भाप, पानी, तेल या अन्य द्रवों का रिसाव
    - अवरुद्ध गलियारे
    - अवरुद्ध अग्निशामक
    - अवरुद्ध फायर डोर्स
    - नॉन–स्मोकिंग एरिया में धुआं
    - छत से रिसाव
    - सही तरह से काम न करने वाले सुरक्षा उपकरण

4.3.4 तस्वीरों में दुर्घटना खतरों का पता लगाएं

इस गतिविधि में आपको कुछ तस्वीरें दिखाई जाएंगी। प्रदर्शित तस्वीरों को गौर से देखें और हरेक तस्वीर में उन समस्याओं की पहचान करें जिनसे दुर्घटनाएं घट सकती हैं।

स्थितियां
चित्र 1 **संभव उत्तर**

स्थितियां

चित्र 2

संभव उत्तर

स्थितियां

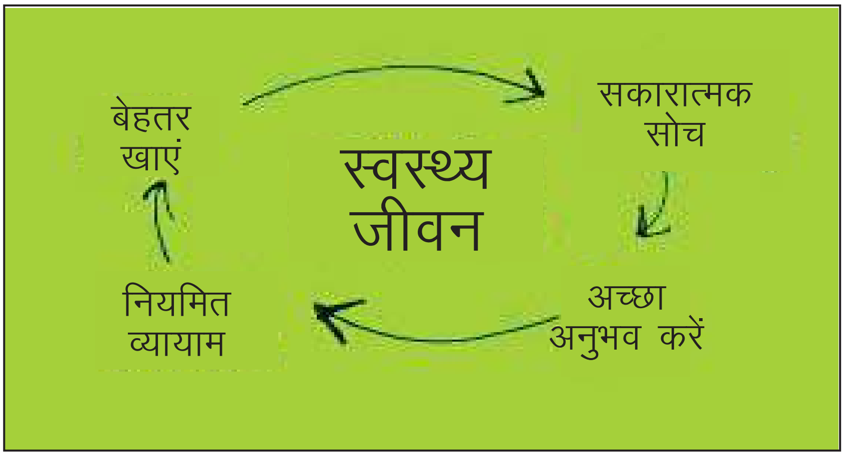
चित्र 3

संभव उत्तर

4.3.5 स्वस्थ जीवन

स्वस्थ जीवन

स्वस्थ जीवन में क्या शामिल होता है?



चित्र 4-3-5

एक संतुलित आहार लेनासंतुलित आहार एक ऐसा भोजन होता है जो आपको सही मात्रा में कार्बोहाइड्रेट, वसा, प्रोटीन, विटामिन तथा मिनरल प्रदान करता है। एक संतुलित भोजन आपको तंदुरुस्त रहने और काम करने की शक्ति पाने में मदद करता है।

सही नींद लेनाअच्छी नींद से तनाव कम होता है, रोग होने की संभावना कम होती है और आपको चौकस रखती है। आपको हर रात 6–7 घंटे की नींद लेनी चाहिए। नींद की कमी से उच्च रक्त चाप, कोलेस्टेरोल तथा हृदय आघात होने की संभावना बढ़ती है।

नियमित रूप से व्यायाम करेंव्यायाम एक शारीरिक क्रिया है, जो आपके शरीर को फिट रखता है। व्यायाम से आपको रोग पैदा होने से बचने में मदद मिलती है और यह आपको ऊर्जावान बनाए रखता है

बुरी आदतों से बचें, जैसे कि धूम्रपान तथा शराब का सेवन धूम्रपान, शराब पीना, ज्यादा खाना जैसी बुरी आदतों की पहचान करने में दे न करें। याद रखें, हानिकारक दिनचर्या इन्हें वापस बुलाने का पहला कदम होता है। अगला चरण होता है उन्हें सुधारने के सही तरीकों की पहचान करना और उनको अपनाना, जिससे आपको स्वस्थ व्यवहार अपनाने और एक खुशहाल व स्वस्थ जीवन आरंभ करने में मदद मिलेगी।

अर्गोनोमिक्स अर्गोनोमिक्स एक ऐसा विज्ञान है जो चीजों को डिजाइन करने और व्यवस्थित करने से जुड़ा होता है, ताकि लोग उन चीजों का इस्तेमाल आसानी और सुरक्षित रूप से कर सकें। अर्गोनोमिक्स का इस्तेमाल करने से दुर्घटनाओं की संभावनाओं, चोट लगने की संभावना तथा बुरे स्वास्थ्य से बचने और प्रदर्शन व उत्पादकता बढ़ाने की संभावना बढ़ जाती है।

4.3.6 सारांश

- खतरे को किसी व्यक्ति को होने वाली संभावित हानि या खतरे या कुछ निश्चित दशा में स्वास्थ्य पर पैदा हुए विपरीत प्रभाव के स्रोत के रूप में परिभाषित किया जाता है।
- किसी संगठन में खतरों के संभावित स्रोत इस प्रकार हैं
  - कम्प्यूटरों का इस्तेमाल करना
  - कार्यालय के उपकरणों को संभालना
  - वस्तुओं को संभालना
  - काम के दौरान दबाव
  - कार्य परिवेश
- हरेक कर्मचारी को आपातकालीन बचाव के दौरान इन बचाव प्रक्रियाओं की जानकारी रखनी चाहिए और उनका अच्छी तरह से पालन करना चाहिए।
- अपने कार्यस्थल को दुर्घटनाओं से मुक्त रखने के लिए सुरक्षा नियमों और चेतावनियों का पालन करें।
- कार्यालयों में सभी सुरक्षा संकेतों की पहचान करें।

सुरक्षा के नियमों का अनुपालन न होने की घटना और सुरक्षा से जुड़े खतरे वाली किसी चीज की सूचना दें।

नोट्स

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

Construction Skill Development Council

5. नियोजनीयता एवं उद्यमशीलता कौशल

यूनिट 5.1 – व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य

यूनिट 5.2 – डिजिटल साक्षरता: पुनरावृत्ति

यूनिट 5.3 – धन संबंधी मामले

यूनिट 5.4 – रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना

यूनिट 5.5 – उद्यमशीलता को समझना

यूनिट 5.6 – उद्यमी बनने की तैयारी करना

सीखने के प्रमुख परिणाम

इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. स्वास्थ्य का अर्थ समझाने में
2. आम स्वास्थ्य समस्याओं को सूचीबद्ध करने में
3. आम स्वास्थ्य समस्याओं की रोकथाम हेतु सुझावों पर चर्चा करने में
4. स्वच्छता का अर्थ समझाने में
5. स्वच्छ भारत अभियान का उद्देश्य समझने में
6. आदत का अर्थ समझाने में
7. एक सुरक्षा कार्य परिवेश की स्थापना के तरीकों की चर्चा करने में
8. कर्मचारियों द्वारा पालन की जाने वाली महत्वपूर्ण सुरक्षा की आदतों की चर्चा करने में
9. आत्मविश्लेषण के महत्व को समझाने में
10. मैस्लो के आवश्यकताओं के पदक्रम की सहायता से प्रेरणा की चर्चा करने में
11. उपलब्धि प्रेरणा के अर्थ की चर्चा करने में
12. उपलब्धि प्रेरणा के साथ उद्यमियों की विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
13. आपको प्रेरित करने वाले विभिन्न कारकों को सूचीबद्ध करने में
14. आत्मविश्लेषण में प्रवृत्ति की भूमिका की चर्चा करने में
15. सकारात्मक प्रवृत्ति बनाए रखने के तरीके की चर्चा करने में
16. अपनी ताकतों एवं कमज़ोरियों को सूचीबद्ध करने में
17. ईमानदार लोगों के गुणों की चर्चा करने में
18. उद्यमियों में ईमानदारी के महत्व की व्याख्या करने में
19. एक दृढ़ कार्य नैतिकता के तत्वों की चर्चा करने में
20. एक कार्य नैतिकता को बढ़ावा कैसे दिया जाए, इसकी चर्चा करने में
21. अत्यधिक रचनात्मक लोगों की विषेशताओं को सूचीबद्ध करने में
22. अत्यधिक परिवर्तनात्मक लोगों की विषेशताओं को सूचीबद्ध करने में
23. समय प्रबंधन के लाभों की चर्चा करने में
24. प्रभावी समय प्रबंधकों के लक्षणों को सूचीबद्ध करने में
25. प्रभावी समय प्रबंधन तकनीकों की व्याख्या करने में
26. क्रोध प्रबंधन के महत्व की चर्चा करने में
27. क्रोध प्रबंधन कार्यनीतियों की व्याख्या करने में

28. क्रोध प्रबंधन के लिए सुझावों की चर्चा करने में
29. तनाव के कारणों की चर्चा करने में
30. तनाव के लक्षणों की चर्चा करने में
31. तनाव प्रबंधन के लिए सुझावों की चर्चा करना
32. कंप्यूटर के मूलभूत भागों की पहचान करने में
33. कीबोर्ड के मूलभूत भागों की पहचान करने में
34. मूलभूत कंप्यूटर शब्दावलियों को याद करने में
35. मूलभूत कंप्यूटर कीज के कार्यों को याद करने में
36. एमएस ऑफिस (MS Office) के प्रमुख ऐप्लीकेशन की चर्चा करने में
37. माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक (Microsoft Outlook) के लाभों की चर्चा करने में
38. विभिन्न प्रकार के ई–कॉमर्स की चर्चा करने में
39. रिटेलर और ग्राहकों के लिए ई–कॉमर्स के लाभों को सूचीबद्ध करने में
40. डिजिटल इंडिया अभियान किस प्रकार भारत में ई–कॉमर्स को बढ़ावा देने में सहायक होगा, इस पर चर्चा करने में
41. किसी ई–कॉमर्स प्लेटफार्म पर आप किस प्रकार एक उत्पाद या सेवा की बिक्री करेंगे, इसकी व्याख्या करने में
42. धन की बचत के महत्व की चर्चा करने में
43. धन की बचत के लाभों की चर्चा करने में
44. प्रमुख प्रकार के बैंक खातों की चर्चा करने में
45. बैंक खाता खोलने की प्रक्रिया की व्याख्या करने में
46. स्थिर और परिवर्तनीय लागतों के बीच अंतर करने में
47. प्रमुख प्रकार के निवेश विकल्पों की व्याख्या करने में
48. विभिन्न प्रकार के बीमा उत्पादों की व्याख्या करने में
49. विभिन्न प्रकार के करों की व्याख्या करने में
50. ऑनलाइन बैंकिंग के उपयोगों की चर्चा करने में
51. प्रमुख प्रकार के इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रान्सफर्स की चर्चा करने में
52. साक्षात्कार की तैयारी करने के चरणों की चर्चा करने में
53. एक प्रभावी रिज्यूमे में बनाने के चरणों की चर्चा करने में
54. अक्सर पूछे जाने वाले शिक्षाका प्रश्नों की चर्चा करने में
55. अक्सर पूछे जाने वाले साक्षात्कार प्रश्नों का उत्तर देने के ढंग पर चर्चा करने में
56. मूलभूत कार्यक्षेत्र शब्दावली की चर्चा करने में

57. उद्यमवृत्ति की धारणा पर चर्चा
58. उद्यमवृत्ति के महत्व पर चर्चा
59. किसी उद्यमी की विशेषताओं का वर्णन करना
60. विभिन्न प्रकार के उद्यमों का वर्णन
61. किसी प्रभावी नेतृत्व के गुणों की सूची
62. प्रभावी नेतृत्व के लाभों पर चर्चा
63. प्रभावी दल की विशेषताओं की सूची
64. प्रभावी श्रवण के महत्त्व पर चर्चा
65. प्रभावी ढंग से कैसे सुनें, इस पर चर्चा
66. प्रभावी ढंग से बोलने के महत्व पर चर्चा
67. प्रभावी ढंग से कैसे बोलें इस बारे में चर्चा
68. समस्याएँ कैसे हल करें, इस बारे में चर्चा
69. समस्या सुलझाने के महत्वपूर्ण विशेषकों की सूची
70. समस्या सुलझाने के कौशल्य के मूल्यॉंकन पर चर्चा
71. समझौते के महत्व पर चर्चा
72. समझौता बातचीत कैसे करें, इस पर चर्चा
73. नए व्यवसायिक अवसरों को कैसे पहचानें, इस बारे में चर्चा
74. आपके ही व्यवसाय में व्यवसायिक अवसरों को कैसे पहचानें, इस बारे में चर्चा
75. उद्यमी का अर्थ समझना
76. विभिन्न प्रकार के उद्यमियों का वर्णन करें
77. उद्यमियों की विशेषताओं की सूची
78. उद्यमी की सफलता की कहानियों को याद करना में
79. उद्यमता की प्रक्रिया पर चर्चा में
80. उद्यमवृत्ति के पारिस्थितिक तंत्र का वर्णन
81. मेक इन इंडिया अभियान के उद्देश्य को समझना
82. उद्यमियों को प्रोत्साहित करने के उद्देश्य हेतु मुख्य योजनाओं की चर्चा
83. उद्यमवृत्ति व जोखिम की चाह के बीच के संबंध पर चर्चा
84. उद्यमवृत्ति व लचीलेपन के बीच के संबंध पर चर्चा
85. लचीले उद्यमी की विशेषताओं पर वर्णन
86. असफलता से कैसे निपटें, उस पर चर्चा

87. बाजार अनुसंधान कैसे किया जाता है पर चर्चा करने में
88. विपणन के 4 पी का वर्णन करने के लिए
89. विचार उत्पन करने के महत्व पर चर्चा
90. बुनियादी व्यापार शब्दावली याद करने में
91. सीआरएम की आवश्यकता पर चर्चा
92. सीआरएम के लाभों पर चर्चा
93. नेटवर्किंग के लिए आवश्यकता पर चर्चा
94. नेटवर्किंग के लाभों पर चर्चा
95. लक्ष्य तय करने के महत्व को समझें
96. अल्पकालिक, मध्यम अवधि और लंबी अवधि के लक्ष्यों के बीच अंतर करें
97. एक व्यवसाय योजना कैसे लिखना चाहिए पर चर्चा करें
98. वित्तीय नियोजन प्रक्रिया की व्याख्या करें
99. अपने जोखिम का प्रबंधन करने के तरीकों पर चर्चा करें
100. बैंक वित्त के लिए आवेदन करने की प्रक्रिया और औपचारिकताओं का वर्णन करें
101. अपने स्वयं के उद्यम का प्रबंधन कैसे करना चाहिए पर चर्चा करें
102. हर उद्यमी द्वारा एक उद्यम शुरू करने से पहले पूछे जानेवाले सवालों को सूचीबद्ध करें

यूनिट 5-1: व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. स्वास्थ्य का अर्थ समझाने में
2. आम स्वास्थ्य समस्याओं को सूचीबद्ध करने में
3. आम स्वास्थ्य समस्याओं की रोकथाम हेतु सुझावों पर चर्चा करने में
4. स्वच्छता का अर्थ समझाने में
5. स्वच्छ भारत अभियान का उद्देश्य समझने में
6. आदत का अर्थ समझाने में
7. एक सुरक्षित कार्य परिवेश की स्थापना के तरीकों की चर्चा करने में
8. कर्मचारियों द्वारा पालन की जाने वाली महत्वपूर्ण सुरक्षा की आदतों की चर्चा करने में
9. आत्मविश्लेषण के महत्व को समझाने में
10. मैस्लो के आवश्यकताओं के पदक्रम की सहायता से प्रेरणा की चर्चा करने में
11. उपलब्धि प्रेरणा के अर्थ की चर्चा करने में
12. उपलब्धि प्रेरणा के साथ उद्यमियों की विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
13. आपको प्रेरित करने वाले विभिन्न कारकों को सूचीबद्ध करने में
14. आत्मविश्लेषण में प्रवृत्ति की भूमिका की चर्चा करने में
15. सकारात्मक प्रवृत्ति बनाए रखने के तरीके की चर्चा करने में
16. अपनी ताकतों एवं कमज़ोरियों को सूचीबद्ध करने में
17. ईमानदार लोगों के गुणों की चर्चा करने में
18. उद्यमियों में ईमानदारी के महत्व की व्याख्या करने में
19. एक दृढ़ कार्य नैतिकता के तत्वों की चर्चा करने में
20. एक कार्य नैतिकता को बढ़ावा कैसे दिया जाए, इसकी चर्चा करने में
21. अत्यधिक रचनात्मक लोगों की विषेशताओं को सूचीबद्ध करने में
22. अत्यधिक परिवर्तनात्मक लोगों की विषेशताओं को सूचीबद्ध करने में
23. समय प्रबंधन के लाभों की चर्चा करने में
24. प्रभावी समय प्रबंधकों के लक्षणों को सूचीबद्ध करने में
25. प्रभावी समय प्रबंधन तकनीकों की व्याख्या करने में
26. क्रोध प्रबंधन के महत्व की चर्चा करने में
27. क्रोध प्रबंधन कार्यनीतियों की व्याख्या करने में
28. क्रोध प्रबंधन के लिए सुझावों की चर्चा करने में
29. तनाव के कारणों की चर्चा करने में
30. तनाव के लक्षणों की चर्चा करने में
31. तनाव प्रबंधन के लिए सुझावों की चर्चा करने में

5-1-1 स्वास्थ्य, आदतें, स्वच्छता: स्वास्थ्य क्या है?

विश्व स्वास्थ्य संगठन (WHO) के अनुसार, स्वास्थ्य "सम्पूर्ण शारीरिक, मानसिक, एवं सामाजिक भलाई की एक स्थिति है, और यह केवल बीमारी या अशक्तता की अनुपस्थिति ही नहीं है।" इसका अर्थ है कि स्वस्थ होने का अर्थ अस्वस्थ न होना ही नहीं है – इसका अर्थ यह भी है कि आपको भावनात्मक रूप से शांत अवस्था में हैं, और शारीरिक रूप से तंदरुस्त महसूस करते हैं। उदाहरण के लिए, आप खुद को मात्र इस कारण से स्वस्थ नहीं कह सकते क्योंकि आप किसी शारीरिक बीमारी जैसे कि सर्दी या खाँसी से पीड़ित नहीं हैं। आपको इस विषय पर भी गौर करना होगा कि क्या आप शांत, तनावमुक्त और खुश हैं या नही।

आम स्वास्थ्य समस्याएँ

कुछ आम स्वास्थ्य समस्याएँ निम्नलिखित हैं:

- एलर्जियाँ
- दमा
- त्वचा संबंधी विकार
- अवसाद एवं घबराहट
- मधुमेह
- खाँसी, सर्दी, गले में ख़राश
- नींद में कठिनाई
- मोटापा

स्वास्थ्य समस्याओं की रोकथाम हेतु सुझाव

अस्वस्थता की रोकथाम के लिए उपाय करना किसी बीमारी या अस्वस्थता का उपचार करने से हमेशा बेहतर होता है। निम्नलिखित कार्यों का पालन कर आप स्वस्थ रह सकते हैं:

- स्वस्थ भोज्य पदार्थों का सेवन कर जैसे कि फल, सब्ज़ियाँ और बादाम, अखरोट गिरियां आदि
- अस्वास्थ्यकर एवं मीठे भोज्य पदार्थों में कटौती कर
- प्रतिदिन पर्याप्त मात्रा में पानी पीकर
- धूम्रपान एवं मद्यपान से दूर रहकर
- प्रतिदिन 30 मिनट के लिए, सप्ताह में 4–5 बार व्यायाम कर
- आवश्यकतानुसार छुट्टियाँ लगवाकर
- योग क्रियाओं एवं ध्यान लागने का अभ्यास कर

आप इनमें से कितने स्वास्थ्य मानकों का पालन करते हैं? आप पर लागू होने वालों पर सही का निशान लगाएँ।

1. हर रात कम से कम 7–8 घंटे की नींद लें ☐
2. सुबह उठते ही सबसे पहले और रात को सोने से ठीक पहले ईमेल देखने की आदत से बचें ☐
3. भोजन करने से न चूकें – नियमित रूप से भोजन करने के सही समय पर भोजन करें। ☐
4. प्रतिदिन कुछ न कुछ अवश्य पढ़ें। ☐
5. बाहर बने भोजन (जंक फूड) के बजाय घर के बने भोजन का सेवन अधिक करें। ☐
6. बैठने के बजाय अधिक समय तक खड़े रहें। ☐
7. सुबह उठते ही सबसे पहले पानी पीएँ और दिनभर में कम से कम 8 ग्लास पानी अवश्य पीएँ। ☐

8. नियमित जाँच के लिए लिए डॉक्टर और दान चिकित्सक के पास जाएँ। ☐
9. प्रतिदिन 30 मिनट के लिए सप्ताह में कम से कम 5 बार व्यायाम करें। ☐
10. एयरेटेड (गैस से भरे) पेय पदार्थों के अत्यधिक सेवन से बचें। ☐

स्वच्छता क्या है?

विश्व स्वास्थ्य संगठन (WHO) के अनुसार, "स्वच्छता का संबंध उन स्थितियों एवं अभ्यासों से है जो स्वास्थ्य बनाए रखते हैं और बीमारियों को फैलने से रोकते हैं।" अन्य शब्दों में, स्वच्छता का अर्थ है यह सुनिश्चित करना कि आप वह सबकुछ करें जो आपके परिवेश को साफ़ रखने के लिए आवश्यक है ताकि आप कीटाणुओं और बीमारियों के फैलने की संभावना को कम कर सकें।

उदाहरण के लिए, अपने घर में रसोईघर के बारे में सोचें। अच्छे स्तर की स्वच्छता का अर्थ है यह सुनिश्चित करना कि रसोईघर हमेशा साफ़–सुथरा है, भोजन सही स्थान पर रखा गया है, बर्तन धुले हुए हैं, और कूड़ेदान कूड़े से लबालब भरा हुआ नहीं है। इन सबको सुनिश्चित करने से आप चूहों और कॉकरोच जैसे नुकसान पहुँचाने वाले कीटों को आकर्षित करने की संभावना में कमी कर सकेंगे, और साथ ही, फफूँद एवं जीवाणुओं के विकास को भी रोक सकेंगे जिनमें बीमारी फ़ैलाने की क्षमता होती है।

आप इनमें से कितने स्वास्थ्य मानकों का पालन करते हैं? आप पर लागू होने वालों पर सही का निशान लगाएँ।

1. प्रतिदिन साबुन से नहायें या शावर लें – और अपने बालों को सप्ताह में 2–3 बार धोएँ। ☐
2. प्रतिदिन साफ़ अंदरूनी कपड़े पहनें। ☐
3. सुबह उठकर और रात को सोने से पहले आने दाँत ब्रश करें। ☐
4. अपने हाथों एवं पैरों के नाखूनों को नियमित रूप से काटें। ☐
5. शौचालय के उपयोग के बाद अपने हाथों को साबुन से धोएँ। ☐
6. यदि आपको अत्यधिक पसीना आता है, तो अपने बगलों में पसीनारोधक दुर्गंधनाशक (डिओडोरेंट) का उपयोग करें। ☐
7. भोजन पकाने और करने से पहले अपने हाथों को साबुन से धोएँ। ☐
8. बीमार होने पर घर पर ही रहें ताकि दूसरे लोगों को संक्रमण न हो सके। ☐
9. गंदे कपड़ों को दोबारा पहनने से पहले उन्हें लांड्री साबुन से धोएँ। ☐
10. खाँसते या छींकते समय अपनी नाक को टिश्यू/अपने हाथ से ढक लें। ☐

हरेक सही का निशान लगाए गए कथन के लिए खुद को 1 पॉइंट देकर देखें कि आप कितने स्वस्थ और स्वच्छ हैं! फिर आपके स्कोर के अर्थ पर एक नज़र डालें।

आपका स्कोर

0–7/20: आपको तंदरुस्त और भला–चंगा रहने के लिए अत्यधिक परिश्रम करने की आवश्यकता है! अच्छी आदतों के अभ्यास को महत्व दें और फिर आप देखेंगे कि आप कितना बेहतर महसूस करते हैं!

7–14/20: बुरा नहीं है, लेकिन इसमें सुधार की गुंजाइश है! अपने दिनचर्या में और कई अच्छी आदतों को जोड़ने का प्रयास करें।

14–20/20: शानदार प्रदर्शन है! ऐसा ही प्रदर्शन देते रहें! आपका शरीर और दिमाग़ आपको धन्यवाद देते हैं!

स्वच्छ भारत अभियान

हम अच्छे स्तर की स्वच्छता और स्वास्थ्य संबंधी अभ्यासों का पालन करने के महत्व के बारे में पहले ही चर्चा कर चुके हैं। लेकिन, हमारे लिए मात्र स्वस्थ या स्वच्छ होना ही पर्याप्त नहीं है। हमें इस मानक को हमारे घरों, सबसे नज़दीकी परिवेश और पूर्णरूपेण हमारे देश तक विस्तारित करने की आवश्यकता है।

प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी द्वारा 2 अक्टूबर 2014 को आरंभ किए गए "स्वच्छ भारत अभियान" (क्लीन इंडिया मिशन) भी यही कार्य संपन्न करने का उद्देश्य रखता है। इस अभियान का लक्ष्य है भारत की गलियों और सड़कों को साफ करना एवं सफ़ाई के समग्र स्तर को उन्नत करना। वर्तमान में, यह मिशन देशभर में 4,041 शहरों और नगरों को शामिल किए हुए है। हमारे देश के करोड़ों लोगों ने स्वच्छ भारत के लिए संकल्प लिया है। आपको भी यह संकल्प लेना चाहिए, और हमारे अपने देश को साफ़ रखने के लिए यथासंभव प्रयास करने चाहिए!

आदतें क्या है?

आदत का अर्थ है एक ऐसा व्यवहार जिसे अक्सर दोहराया जाता है. हम सभी की अच्छी और बुरी दोनों प्रकार की आदतें होती हैं। जॉन ड्राईडेन के इस वाक्यांश को याद रखें: "हम पहले अपनी आदतें विकसित करते हैं, और उसके बाद हमारी आदतें हमें विकसित करती हैं।" इसलिए यह इतना महत्वपूर्ण है कि आप अच्छी आदतों को अपने जीवन जीने का एक तरीका बनाएँ, और जानबूझकर बुरी आदतों का पालन करने से बचें।

नीचे ऐसी कुछ अच्छी आदतें जिन्हें आपको अपनी दिनचर्या में अवश्य शामिल करना चाहिए निम्नांकित हैं:

- हमेशा सकारात्मक प्रवृत्ति बनाए रखना
- व्यायाम करने को अपनी दिनचर्या का एक भाग बनाना
- प्रेरक और प्रेरणादायक कहानियाँ पढ़ना
- मुस्कुराना! यथासंभव बार–बार मुस्कुराने की आदत विकसित करना
- परिवार और मित्रों के लिए समय निकालना
- रात को शीघ्र सोने जाना और सुबह शीघ्र उठाना

नीचे ऐसी कुछ बुरी आदतें जिन्हें आपको तुरंत छोड़ देना चाहिए निम्नांकित हैं:

- सुबह नाश्ता न करना
- भूख न लगने पर भी बार–बार नाश्ता करना
- मोटापा बढ़ाने वाले और मीठे भोज्य पदार्थों का अत्यधिक सेवन करना
- धूम्रपान एवं मद्यपान करना और नशीले पदार्थों का सेवन करना
- अपने सामर्थ्य से ज़्यादा धन खर्च करना
- अनावश्यक मामलों के बारे में चिंता करना
- रात को देर तक जागना और सुबह देर से उठना

टिप्स

- प्रतिदिन स्वास्थ्यकर और स्वच्छ अभ्यासों का पालन करने से आप मानसिक एवं शारीरिक रूप से अच्छा महसूस करेंगे।
- स्वच्छता स्वास्थ्य का दो–तिहाई भाग है – इसलिए अच्छी स्वच्छता आपको ताकतवर और स्वस्थ दोनों रहने में सहायता करेगी!

5-1-2 सुरक्षा : एक सुरक्षित कार्यक्षेत्र को तैयार करने के लिए सुझाव

यह प्रत्येक नियोक्ता का उत्तरदायित्व है कि वह सुनिश्चित करे कि उसका कार्यक्षेत्र संभव उच्चतम सुरक्षा प्रोटोकॉल का पालन करता है। किसी व्यवसाय को स्थापित करते समय, उसके मालिकों को निम्नान्कितों को महत्व देना चाहिए:

- झुकने और मुड़ने से बचने के लिए श्रम दक्षता की दृष्टि से बनाए गए फर्नीचर और उपकरण का उपयोग करना

- भारी वस्तुओ को उठाने और उठाने से बचने के लिए मशीनी साधन प्रदान करना
- खतरनाक कार्यों के लिए सुरक्षात्मक उपकरण को आसानी से उपलब्ध रखना
- आपतकालीन प्रस्थान द्वारों को निर्दिष्ट करना और साथ ही, यह भी सुनिश्चित करना कि वे आसानी से सुलभ हैं
- स्वास्थ्य कूटों को निर्धारित करना और यह सुनिश्चित करना कि उन्हें लागू किया जा रहा है
- कार्यक्षेत्र के भीतर और उसके आसपास नियमित सुरक्षा निरीक्षणों के अभ्यास का पालन करना
- सुनिश्चित करना कि नियमित भवन निरीक्षणों का संचालन किया जा रहा है
- कार्यक्षेत्र निरापदता पर विशेषज्ञ परामर्श प्राप्त करना और उसका पालन करना

गैर बातचीत योग्य कर्मचारी निरापदता आदतें

प्रत्येक कर्मचारी का यह उत्तरदायित्व है कि वह नियोक्ता द्वारा स्थापित सभी निरापदता प्रोटोकॉल का पालन करे. सभी कर्मचारियों को निम्नांकित कार्यों को करने की आदत डालनी होगी:

- असुरक्षित स्थितयों की सूचना सुपरवाइज़र को तुरंत देना
- ऐसे निरापदता संबंधी खतरों को पहचानना और उनकी सूचना देना जो फिसलने, ठोकर खाने और गिरने का कारण बन सकते हैं
- सुपरवाइज़र को सभी चोटों और दुर्घटनाओं की सूचना देना
- आवश्यकतानुसार सही सुरक्षात्मक उपकरण पहनना
- सीखना कि निरापदता उद्देश्यों के लिए प्रदान किए गए उपकरणों का उपयोग सही ढंग से कैसे करना है
- अन्य लोगों को जोखिम में डालने की संभावना रखने वाले कार्यों के बारे में जागरूक होना और उनसे बचना
- दिनभर में विश्राम के लिए छोटे–छोटे अवकाश लेना और सप्ताहभर में कार्य से थोड़े समय अवकाश लेना

टिप्स

- यह जानकारी रखना की कार्यक्षेत्र आपातकाल के समय किस आपातकालीन नंबर को कॉल करना है
- अव्यवस्थित रिक्तिकरणों से बचने के लिए रिक्तिकरण प्रशिक्षणों का नियमित रूप से अभ्यास करना

5-1-3 आत्मविश्लेषण – प्रवृत्ति, उपलब्धता प्रेरणा आत्मविश्लेषण: क्या है?

होगा और यह खोजना होगा कि आप वास्तव में किस प्रकार के व्यक्ति हैं। अपने व्यक्तित्व को समझने के इस प्रयास को ही आत्मविश्लेषण कहते हैं. इस प्रकार खुद का मूल्यांकन करने से आपके विकास में सहायता मिलेगी, और साथ ही, आप अपने भीतर उन पहलुओं को पहचान पाएँगे जिनमें और भी विकास या बदलाव की आवश्यकता है या फिर जिन्हें हटाया जाना चाहिए। अपने आप को और बेहतर समझने के लिए गौर करें कि आपको क्या अभिप्रेरित करता है, आपकी प्रवृत्ति कैसी है, और आपकी ताकतें एवं कमज़ोरियाँ क्या–क्या हैं।अपने सम्पूर्ण सामर्थ्य को वास्तव में प्राप्त करने के लिए आपको अपने अंतर्मन में गहराई से झांकना

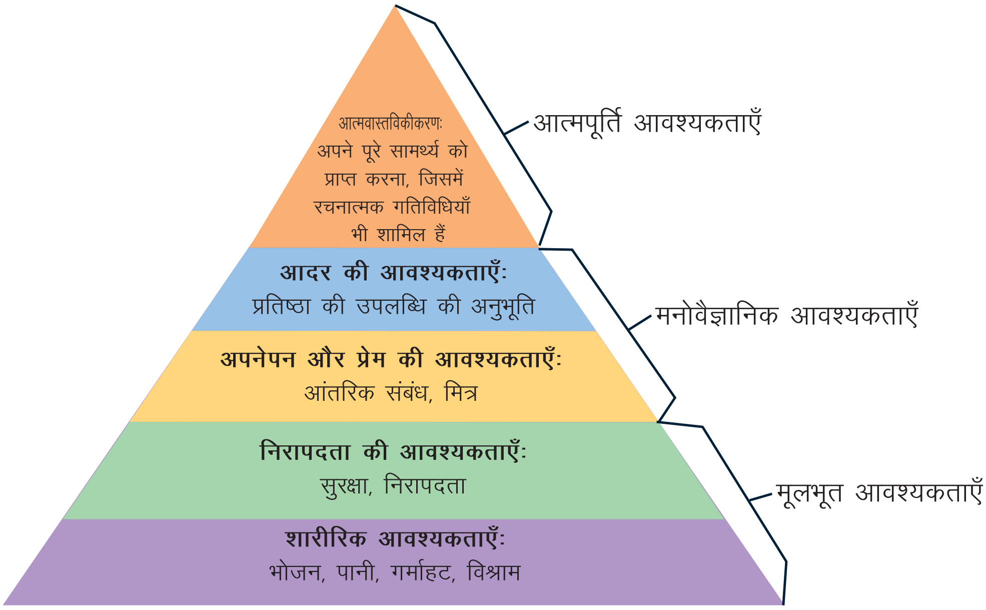
प्रेरणा क्या है?

सरल शब्दों में कहा जाए तो प्रेरणा ही आपके एक विशिष्ट ढंग से कार्य करने या व्यवहार करने का कारण है। यह समझना महत्वपूर्ण है कि हरेक व्यक्ति एक जैसी इच्छाओं के द्वारा प्रेरणा नहीं होता – लोग असंख्य, विभिन्न प्रकार की वस्तुओं से प्रेरणा होते हैं। मैस्लो के आवश्यकताओं के पदक्रम पर विचार कर हम इस तथ्य को बेहतर समझ सकते हैं।

मैस्लो का आवश्यकताओं का पदक्रम

प्रसिद्द अमेरिकी मनोवैज्ञानिक अब्राहम मैस्लो यह जानने के इच्छुक थे कि लोगों को क्या प्रेरणा करता है। उनका विश्वास था कि लोगों की पाँच प्रकार की आवश्यकताएँ होती हैं, जो अत्यधिक

मूलभूत आवश्यकताओं (जिन्हें शारीरिक आवश्यकताएँ कहते हैं) से लेकर उन और अधिक महत्वपूर्ण आवश्यकताओं तक फैली रहती हैं जो आत्मविकास के लिए आवश्यक हैं (जिन्हें आत्मवास्तविकीकरण आवश्यकताएँ कहते हैं)। शारीरिक और आत्मवास्तविकीकरण आवश्यकताओं के बीच तीन अन्य आवश्यकताएँ भी होती हैं – न रिपदता की आवश्यकताएँ, अपनेपन और प्रेम की आवश्यकताएँ, एवं आदर की आवश्यकताएँ। इन आवश्यकताओं को सामान्यतः पाँच स्तरों सहित एक पिरामिड के रूप्में दर्शाया जाता है और इस पिरामिड को मैस्लो का आवश्यकताओं का पदक्रम कहा जाता है।



जैसा कि आप पिरामिड से देख सकते हैं, निम्नतम स्तर सर्वाधिक मूलभूत आवश्यकताओं का वर्णन करता है मैस्लो का विश्वास था कि हमारा व्यवहार हमारी मूलभूत आवश्यकताओं के द्वारा तब तक प्रेरित होता है, जब तक कि वे आवश्यकताएँ पूरी नहीं हो जातीं। ये आवश्यकताएँ जैसे ही पूरी हो जाती हैं, हम अगले स्तर पर चले जाते हैं और फिर अगले स्तर की आवश्यकताओं के द्वारा प्रेरित होते हैं. चलिए इस विचार को एक उदाहरण के साथ बेहतर ढंग से समझते हैं। रूपा के बहुत ही ग़रीब परिवार से है। उसे कभी भी पर्याप्त भोजन, पानी, गर्माहट और विश्राम प्राप्त नहीं होता। मैस्लो के अनुसार, जब तक रूपा को यह विह्वास नहीं हो जाता कि उसे ये मूलभूत आवश्यकताएँ प्राप्त होती रहेंगी, वह अपने अगले स्तर की आवश्यकताओं – उसकी निरापदता की आवश्यकताएँ – के बारे में सोचेगी भी नही लेकिन जैसे ही रूपा को यह दृढ़ विश्वास हो जाएगा कि उसकी मूलभूत आवश्यकताएँ पूरी हो जाएँगी, वह अगले स्तर की ओर बढ़ जायेगी, और उसके बाद उसका व्यवहार सुरक्षा एवं निरापदता के लिए उसकी आवश्यकता द्वारा प्रेरित होगा। जैसे ही ये नई आवश्यकताएँ पूरी हो जाएँगी, रूपा एक बार फिर से अगले स्तर की ओर बढ़ जायेगी, और फिर वह संबंधों एवं मित्रों की अपनी आवश्यकताओं के द्वारा प्रेरित होगी। एक बार इन आवश्यकताओं की पूर्ति हो जाने पर, उसके बाद रूपा आवश्यकताओं के चौथे स्तर पर अपना ध्यान केन्द्रित करेगी – उसकी आदर की आवश्यकताएँ, जिसके बाद वह आवश्यकताओं के पाँचवे और अंतिम स्तर पर चली जायेगी – अपने पूरे साम र्थ्य को प्राप्त करने की इच्छा।

उपलब्धि प्रेरणा को समझना

अब हम जानते हैं कि लोग मूलभूत, मनोवैज्ञानिक और आत्मपूर्ति की आवश्यकताओं द्वारा प्रेरित होते हैं। हालाँकि, कुछ लोग अत्यधिक चुनौतीपूर्ण उपलब्धियों की प्राप्ति के द्वारा भी प्रेरित होते हैं। इसे उपलब्धि प्रेरणा या “उपलब्धि की आवश्यकता” भी कहते हैं।

प्रेरणा उपलब्धि का स्तर प्रत्येक व्यक्ति में भिन्न होता है. यह महत्वपूर्ण है कि व्यवसायियों में उच्च स्तर का प्रेरणा मौजूद हो – यानि किसी महत्वपूर्ण और अद्वितीय वस्तु की उपलब्धि की गहन इच्छा। यह भी समान रूप से महत्वपूर्ण है कि वे ऐसे लोगों को नियुक्त करें जो चुनौतियों और सफलता के द्वारा अत्यधिक प्रेरित हों।

आपको क्या प्रेरित करता है?

वे कौन सी वस्तुएँ हैं जो आपको वास्तव में प्रेरित करती हैं? ऐसी पाँच वस्तुओं को सूचीबद्ध करें जो आपको वास्तव में प्रेरित करती हैं? याद रखें कि आपको ईमानदारी से उत्तर देना है!

मैं निम्नांकित द्वारा प्रेरित होता/होती हूँ:

____

____

____

____

____

उपलब्धि प्रेरणा सहित व्यवसायियों की विशेषताएँ

उपलब्धि प्रेरणा सहित व्यवसायियों की विशेषताओं की व्याख्या निम्नांकित रूप से की जा सकती है:

- व्यक्तिगत उपलब्धि के लिए जोखिम उठाने से न डरना
- लक्ष्य प्राप्ति के विषय में अत्यधिक दृढ़
- चुनौती दिया जाना पसंद है
- अत्यधिक साहसी
- भविष्य–उन्मुख
- अत्यधिक रचनात्मक एवं परिवर्तनात्मक
- लचीला एवं अनुकूलनीय
- अधीर – और अधिक उपलब्ध करने की
- लगातार इच्छा रखना
- नकारात्मक फीडबैक की तुलना में
- सकारात्मक फीडबैक को अधिक महत्व देना
- समस्याओं को सुलझाने के लिए खुद को
- व्यक्तिगत रूप से उत्तरदायी समझना

इसके बारे में विचार करें:

- आप में इनमें से कितनी विशेषताएँ मौजूद हैं?
- क्या आप ऐसे कुछ व्यवसायियों के बारे में सोच सकते हैं जिनमें ये विशेषताएँ प्रदर्शित होती हैं?

प्रवृत्ति क्या है?

अब जब हम यह समझ चुके हैं कि आत्मविश्लेषण के लिए अभिप्रेरण इतना महत्वपूर्ण क्यों है, चलिए ये देखें कि हमारी प्रवृत्ति हमें अपने आप को बेहतर ढंग से समझने में क्या भूमिका निभाती है। प्रवृत्ति की व्याख्या किसी व्यक्ति या किसी वस्तु के विषय में आपके सोचने और महसूस करने के झुकाव (सकारात्मक या नकारात्मक) के रूप में की जा सकती है। प्रवृत्ति जीवन के प्रत्येक पहलू में सफलता की नींव है। हमारी प्रवृत्ति हमारी सबसे अच्छी मित्र या सबसे बदतर शत्रु हो सकती है। अन्य शब्दों में:

"जीवन में केवल एक ही विकलांगता है, एवं वह है बुरी प्रवृत्ति."

जब आप कोई व्यवसाय आरंभ करते हैं, तो यह सुनिश्चित रहता है कि आप व्यपर्क रूप से विविध भावनाओं का सामना करेंगे, और ये कठिन दौर एवं असफलताओं से लेकर सुखद दौर एवं सफलताओं तक व्याप्त होंगे। आपकी प्रवृत्ति ही आपको कठिन दौर से गुज़रने में सहायता करेगी और आपको सफलता की ओर मार्गदर्शन प्रदान करेगी। प्रवृत्ति संक्रामक भी होती है। यह आपके आसपास सभी को प्रभावित करता है, आपके ग्राहकों से लेकर आपके कर्मचारियों को और यहाँ तक कि आपके निवेशकों को भी। सकारात्मक प्रवृत्ति आपको कार्यक्षेत्र में आत्मविश्वास विकसित करने में सहायता करती है जबकि नकारात्मक प्रवृत्ति आपके लोगों को हतोत्साहित करने का कारण बन सकती है।

सकारात्मक प्रवृत्ति कैसे विकसित करें

यहाँ अच्छी ख़बर यह है कि प्रवृत्ति एक चुनाव है। इसलिए, यदि हम निर्धारित कर लें कि हम चाहते हैं, तो हमारे लिए अपनी प्रवृत्ति को सुधारना, नियंत्रित करना और परिवर्तित करना संभव है। निम्नांकित सुझाव एक सकारात्मक मनोभाव विकसित करने में सहायता करते हैं:

- याद रखें कि आप अपनी प्रवृत्ति को नियंत्रित करते हैं, आपकी प्रवृत्ति आपको नियंत्रित नहीं करती।
- प्रतिदिन कम से कम 15 मिनट कुछ सकारात्मक सामग्री पढ़ने, देखने या सुनने में व्यतीत करें।
- ऐसे नकारात्मक लोगों से बचें जो केवल शिकायत करते हैं और खुद भी शिकायत करना बंद करें।
- अपनी शब्दावली में सकारात्मक शब्द जोड़कर उसे विस्तारित करें और नकारात्मक वाक्यांशों को अपने दिमाग़ से हटा दें।
- प्रशंसक बनें और खुद में, आपके जीवन में और एनी लोगों में क्या अच्छा है, इस पर अपना ध्यान केन्द्रित करें।
- खुद को एक पीड़ित के रूप में सोचना बंद करें और अग्रसक्रिय बनने की शुरुआत करें।
- खुद को सफल होते हुए और अपने लक्ष्यों को प्राप्त करते हुए दृश्य की कल्पना करें।

आपकी ताकतें एवं कमज़ोरियों क्या–क्या हैं?

आत्मविश्लेषण का एक अन्य तरीका है अपनी ताकतों और कमज़रियों को ईमानदारी से पहचानना। यह आपको अपनी ताकतों का उपयोग अपने लाभ के लिए करने और अपनी कमज़ोरियों को कम करने में सहायता करेगा।

नीचे दिए गए दोनों स्तंभों में अपनी सारी ताकतों और कमज़ोरियों को लिखें. याद रखें, आपको आपने साथ ईमानदार रहना है!

ताकतें	कमज़ोरियाँ

टिप्स

उपलब्धि प्रेरणा को सीखा जा सकता है।

- गलतियाँ करने से डरें नहीं।
- आरंभ किए हुए कार्य को पूरा करने के लिए खुद को प्रशिक्षित करें।
- बड़े सपने देखें।

5-1-4 ईमानदारी एवं कार्य नैतिकताः ईमानदारी क्या है

ईमानदारी वह गुण है जिसके कारण व्यक्ति न्यायपूर्ण और सच्चा होता है। इसका अर्थ है ऐसे ढंग से बोलना और कार्य करना जिससे विश्वास उत्पन्न होता है। ईमानदार के रूप में वर्णित किए जाने वाले व्यक्ति को एक सच्चे और निष्कपट व्यक्ति के रूप में और साथ ही, एक ऐसे व्यक्त के रूप में देखा जाता है जो धूर्त या चालाक नहीं है और न ही चोरी या धोखेबाज़ी करता है। ईमानदारी के दो आयाम होते हैं – एक है संचार में ईमानदारी और दूसरा है व्यवहार में ईमानदारी।

ईमानदारी एक अत्यधिक महत्वपूर्ण विशेषता है क्योंकि इसके कारण मन की शांति प्राप्त होती है और यह विश्वास के आधार पर संबंधों का विकास करता है. दूसरी ओर, बेईमान होने से चिंता उत्पन्न होती है

ईमानदार लोगों के गुण

ईमानदार व्यक्तियों में कुछ विशिष्ट विशेषताएँ होती हैं. ईमानदार व्यक्तियों में मौजूद कुछ सामान्य गुण निम्नांकित हैं:

1. वे इस बात की चिंता नहीं करते कि अन्य व्यक्ति उनके बारे में क्या सोचते हैं. वे वास्तव में जो हैं, खुद को वैसे ही प्रदर्शित करने में विश्वास रखते हैं –
2. वे इस बात पर ध्यान नहीं देते कि उनके व्यक्तित्व के कारण उन्हें पसंद किया जा रहा है या नहीं।

3. वे अपने विश्वासों की रक्षा के लिए तैयार रहते हैं। वे अपनी ईमानदार राय पेश करने से बिल्कुल भी नहीं हिचकिचाते, भले ही उन्हें इस बात की जानकारी हो कि उनका दृष्टिकोण अल्पसंख्यकों के दृष्टिकोण से मेल खाता है।
4. वे मानअपमानबोध से परे होते हैं। इसका अर्थ है कि वे अपने ईमानदार विचारों के कारण अन्य व्यक्तियों द्वारा आलोचना किए जाने से प्रभावित नहीं होते।
5. वे विश्वासपूर्ण, अर्थपूर्ण और स्वस्थ मित्रता गढ़ते हैं। सामान्यत, ईमानदार व्यक्ति अपने आप को ईमानदार मित्रों से घेरे रखते हैं। उन्हें यह दृढ़ विश्वास होता है कि उनके मित्र उनके साथ हमेशा सच्चे और निष्कपट बने रहेंगे।
6. उनके साथी उन पर विश्वास करते हैं। उन्हें ऐसे व्यक्तियों के रूप में देखा जाता है जिन पर सच्चे और निष्पक्ष प्रतिपुष्टि एवं परामर्श के लिए विश्वास किया जा सकता है।

व्यवसायियों में ईमानदारी का महत्व

व्यवसायियों में सबसे महत्वपूर्ण विशेषताओं में से एक है ईमानदारी। जब व्यवसायी अपने ग्राहकों, कर्मचारियों और निवेशकों के साथ ईमानदार रहते हैं, तो इससे यह प्रदर्शित होता है कि वे जिन व्यक्तियों के साथ कार्य करते हैं उनका वे सम्मान करते हैं। यह भी महत्वपूर्ण है कि व्यवसायी अपने खुद के साथ भी ईमानदार बने रहें। आइए देखें कि किस प्रकार से ईमानदार बने रहना व्यवसायियों के लिए बहुत बड़े लाभों का कारण बनता है।

- ग्राहकों के साथ ईमानदारी: जब व्यवसायी अपने ग्राहकों के साथ ईमानदार रहते हैं, तो यह अधिक मज़बूत संबंधों का कारण बनता है, जो परिणामस्वरूप व्यावसायिक विकास और अधिक मज़बूत ग्राहक नेटवर्क का निर्माण करते है।
- ईमानदारी और कर्मचारी: जब व्यवसायी अपने कर्मचारियों के साथ ईमानदार संबंध बनाते हैं, तो परिणामस्वरूप, कार्यक्षेत्र में अधिक पारदर्शिता आती है, जो कि उच्चतर कार्य प्रदर्शन और बेहतर परिणाम में परिणत होते हैं।
- ईमानदारी और निवेशक: व्यवसायियों के लिए, निवेशकों के साथ ईमानदार बने रहने का अर्थ केवल ताकतों को साझा करने ही नहीं बल्कि वर्तमान और संभावित कमज़ोरियों, समस्या क्षेत्रों एवं समाधान नीतियों को खुलकर प्रकट करना भी है। इस बात को ध्यान में रखें कि निवेशकों के पास स्टार्टअप के विषय में ढेर सारा अनुभव होता है और वे इस बात से अवगत होते हैं कि सभी नाइ कंपनियों में समस्याएँ होती हैं. यह दावा करना कि सबकुछ सम्पूर्ण रूप से बढ़िया है और निर्बाध रूप से चल रहा है, अधिकांश निवेशकों के लिए ख़तरे का चिह्न प्रतीत होता ह।
- अपने खुद के साथ ईमानदारी: अपने खुद के साथ बेईमान होने से भयानक परिणाम हो सकते हैं, और विशेषकर जब ऐसा व्यवसायियों के मामले में हो। व्यवसायियों को सफल होने के लिए, यह महत्वपूर्ण है कि वे अपनी परिस्थिति के विषय में हमेशा वास्तविक बने रहें, और अपने उद्यम के प्रत्येक पहलू को सटीक रूप से उसके वास्तविक स्वरूप के लिए आँक सकें।

कार्य नैतिकता क्या है?

कार्यक्षेत्र में नैतिक बने रहने का अर्थ है अपने सभी निर्णयों और संचारों में ईमानदारी, सत्यनिष्ठा एवं सम्मान जैसे मूल्यों को प्रदर्शित करना। इसका अर्थ है कि झूठ बोलने, धोखा देने और चोरी करने जैसे नकारात्मक गुणों को प्रदर्शित न करना।कार्यक्षेत्र नैतिकता किसी भी कंपनी की लाभकारिता में एक बड़ी भूमिका निभाती ह। यह किसी उद्यम के लिए उतना ही महत्वपूर्ण है जितना कि उच्च मनोबल और सामूहिक कार्य। इसलिए अधिकांश

कंपनियाँ विशिष्ट कार्यक्षेत्र नैतिकता दिशानिर्देश स्थापित करती हैं जिनका उनके कर्मचारियों द्वारा पालन किया जाना अनिवार्य होता है। इन दिशानिर्देशों का वर्णन कंपनी की कर्मचारी पुस्तिका में विशिष्ट रूप से किया गया होता है।

दृढ़ कार्य नैतिकता के तत्व

वृयवसायी के लिए यह अनिवार्य है कि व दृढ़ कार्य नैतिकता का प्रदर्शन तो करे ही, साथ ही, केवल उन्हीं व्यक्तियों को नियुक्त करे जो कार्यक्षेत्र में समान स्तर के नैतिक व्यवहार में विश्वास रखते हैं और उसका प्रदर्शन भी करते हैं। दृढ़ कार्य नैतिकता के कुछ तत्व निम्नांकित हैं:

- **व्यावसायिकता**: इसमें आप खुद को किस प्रकार एक कॉर्पोरेट व्यवस्था में प्रस्तुत करते हैं से लेकर आप कार्यक्षेत्र में अन्य व्यक्तियों से किस प्रकार व्यवहार करते हैं, शामिल है।
- **सम्मान**: इसका अर्थ है बिना इसकी परवाह किए कि परिस्थित कितनी तनावपूर्ण या अस्थिर है, संतुलित और व्यवहारकुशल बने रहना।
- **निर्भरशीलता**: इसका अर्थ है अपने वायदों को हमेशा पूरा करना, भले ही वह किसी मीटिंग के लिए समय पर आने या किसी कार्य को समय पर प्रतिपादित करने से संबंधित हो।
- **निष्ठां**: इसका अर्थ है निर्दिष्ट कार्य पूरा न हो जाने तक हार न मानना, और कार्य को उत्कृष्ठता के संभव उच्चतर स्तर पर पूरा करना।
- **दृढ़ता**: इसका अर्थ है बाधाओं को खुद को रोकने की अनुमति न देकर उन्हें चुनौतियों को रूप में स्वीकार करना, और वांछित परिणामों की प्राप्ति के लिए उद्देश्य एवं लचीलेपन के साथ आगे कदम बढ़ाते जाना।
- **जवाबदेही**: इसका अर्थ है अपने कार्यों और उनके परिणामों के लिए दायित्व लेना और अपनी गलतियों के लिए बहाने न बनाना।
- **विनम्रता**: इसका अर्थ है सभी के प्रयासों और कठिन परिश्रम को मान्यता देना, एवं उपलब्धियों के लिए श्रेय को साझा करना।

कार्य नैतिकता को बढ़ावा कैसे दें

एक व्यवसायी के रूप में, आपके लिए यह महत्वपूर्ण है कि आप स्पष्ट रूप से उस व्यवहार के प्रकार को परिभाषित करें जिसकी अपेक्षा आप कार्यक्षेत्र में प्रत्येक टीम सदस्य से करते हैं। आपको यह स्पष्ट कर देना चाहिए कि आप कर्मचारियों से सकारात्मक कार्य नीतिशास्त्र के प्रदर्शन की अपेक्षा रखते हैं, जैसे कि:

- **ईमानदारी**: किसी व्यक्ति को निर्दिष्ट किया गया समस्त कार्य पूर्ण ईमानदारी के साथ, धोखे और झूठ के बिना पूरा किया जाना चाहिए।
- **अच्छी प्रवृत्ति**: समस्त टीम सदस्यों को आशावादी, जोशपूर्ण, और सकारात्मक होना चाहिए।
- **विश्वसनीयता**: कर्मचारियों से जहाँ, जब उपस्थित होना अपेक्षित है, उन्हें वहाँ, तब उपस्थित रहना चाहिए।
- **अच्छी कार्य आदतें**: कर्मचारियों को हमेशा रुचिपूर्ण ढंग से तैयार होना चाहिए, कभी भी अनुचित भाषा का उपयोग नहीं करना चाहिए, हमेशा व्यावसायिक आचरण करना चाहिए, आदि।
- **पहल**: केवल न्यूनतम दायित्व पूरे करना ही पर्याप्त नहीं है. प्रत्येक टीम सदस्य को अग्रसक्रिय होना होगा और पहल करने की इच्छा का प्रदर्शन करना होगा।
- **विश्वसनीयता**: विश्वास पर समझौता नहीं किया जा सकता। यदि किसी कर्मचारी पर विश्वास करना संभव नहीं है, तो उस कर्मचारी को छोड़कर जाने के लिए कहना ही उचित है।
- **सम्मान**: कर्मचारियों को कंपनी, क़ानून, अपने कार्य, अपने सहकर्मियों और खुद का सम्मान करना होगा।
- **सत्यनिष्ठ**: प्रत्येक टीम सदस्य को पूर्ण रूप से नीतिपरक होना चाहिए और उसे अपना व्यवहार हमेशा निष्कपट रखना होगा।
- **कुशलता**: कुशल कर्मचारी कंपनी के विकास में सहायक होते हैं जबकि अकुशल कर्मचारियों के कारण समय और संसाधन की बर्बादी होती है।

टिप्स

- जब कोई व्यक्ति आपसे सच बात कहे और जो भी आप सुनें वह आपको अच्छा न लगे, तो गुस्सा न कर।
- अपनी गलतियों का दायित्व स्वीकार करने के लिए हमेशा तत्पर रह।

5-1-5 रचनात्मकता एवं नवप्रवर्तनः रचनात्मकता क्या है?

रचनात्मकता का अर्थ है लीक से हटकर सोचना। इसका अर्थ है चीज़ों को नए तरीकों से या फिर भिन्न–भिन्न दृष्टिकोणों से देखना, और फिर उन विचारों को वास्तविकता में रूपांतरित करना। रचनात्मकता में दो भाग शामिल हैः सोचना और उत्पादन करना। आपके पास केवल विचार होने से आप कल्पनाशील बनते हैं, रचनात्मक नहीं। हालाँकि, आपके पास कोई विचार हो और आप उस पर अमल करें, तो आप रचनात्मक कहलायेंग।

अत्यधिक रचनात्मक लोगों की विशेषताएँ

अत्यधिक रचनात्मक लोगों की कुछ विशेषताएँ निम्नांकित हैं:

- वे कल्पनाशील और चंचल होते हैं
- वे समस्याओं को दूसरे दृष्टिकोणों से देखते हैं.
- वे छोटी–छोटी बातों का भी ध्यान रखते हैं
- उनमें बोरियत के प्रति बहुत कम सहनशक्ति होती है
- उन्हें नियम और नियमित कार्यक्रम पसंद नहीं होते
- वे दिन में सपने देखना बहुत पसंद करते हैं.
- वे अत्यंत जिज्ञासु होते हैं

नवप्रवर्तन क्या है?

नवप्रवर्तन के लिए बहुत सारी विभिन्न परिभाषाएँ हैं। सरल शब्दों में, नवप्रवर्तन का अर्थ है किसी विचार को एक ऐसे समाधान में परिवर्तित करना जो मूल्यवर्धन करे। इसका अर्थ यह भी हो सकता है कि किसी नए उत्पाद, सेवा या प्रक्रिया को लागू कर या किसी वर्तमान उत्पाद, सेवा या प्रक्रिया में उल्लेखनीय ढंग से सुधार कर मूल्यवृद्धि करना।

अत्यधिक परिवर्तनात्मक लोगों की विशेषताएँ

अत्यधिक परिवर्तनात्मक लोगों की कुछ विशेषताएँ निम्नांकित हैं:

- वे कार्यों को भिन्न तरीकों से करना पसंद करते हैं
- वे शार्टकट लेने में विश्वास नहीं रखते
- वे अपरंपरागत होने से नहीं डरते
- वे अत्यधिक अग्रसक्रिय और हठी होते हैं
- वे सुव्यवस्थित, सतर्क और जोखिम–विरुद्ध होते हैं

टिप्स

- अपने रचनात्मक कार्य से नियमित अवकाश लें ताकि आप ख़ुद को फिर से तरोताज़ा कर सकें और एक नया दृष्टिकोण प्राप्त कर सकें।
- अक्सर आदर्श बनाएँ, उनकी जाँच करें, उनके लिए प्रतिपुष्टि प्राप्त करें, और उनमें आवश्यक परिवर्तन करें।

5-1-6 समय प्रबंधनः समय प्रबंधन क्या है?

समय प्रबंधन आपके अपने समय को व्यवस्थित करने और यह निश्चित करने की प्रक्रिया है कि आप विभिन्न गतिविधियों के बीच अपने समय को किस प्रकार से निर्दिष्ट कर सकते हैं। अच्छा समय प्रबंधन होशियारी से कार्य करने (कम समय में अधिक कार्य करवाना) और कठिन परिश्रम करना (अधिक कार्य करवाने के लिए अधिक समय तक कार्य करना) के बीच का अंतर है।
कुशल समय प्रबंधन से कुशल कार्य उत्पादन का परिणाम प्राप्त होता है, तब भी जब आपको कठिन समयसीमाओं और उच्च दबाव युक्त परिस्थितियों का सामना करना हो। दूसरे ओर, अपने समय को कुशलतापूर्वक प्रबंधित न कर पाने का परिणाम अकुशल उत्पादन के रूप में सामने आता है और तनाव एवं चिंता में वृद्धि करता है।

समय प्रबंधन के लाभ

समय प्रबंधन से विशाल लाभ प्राप्त हो सकते है, जैसे किः

- अधिक उत्पादकता
- उच्चतर कुशलता
- बेहतर व्यावसायिक प्रतिष्ठा
- तनाव में कमी
- करियर में उन्नति की उच्चतर संभावनाएँ
- लक्ष्य प्राप्ति के लिए अधिक अवसर

समय प्रबंधन कुशलतापूर्वक न करने से अवांछित परिणाम हो सकते हैं, जैसे किः

- समयसीमाओं को चूक जाना
- अकुशल कार्य उत्पादन
- बेकार गुणवत्ता युक्त कार्य
- बेकार व्यावसायिक प्रतिष्ठा
- ठप हो चुका करियर
- तनाव और चिंता में वृद्धि

प्रभावी समय प्रबंधकों की विशेषताएँ

प्रभावी समय प्रबंधकों की कुछ विशेषताएँ निम्नांकित हैंः

- वे परियोजनाओं को शीघ्र आरंभ करते हैं
- वे कार्यों को विशिष्ट समयसीमाओं के साथ चरणों में विभाजित करते हैं
- वे दैनिक लक्ष्यों की स्थापना करते हैं
- वे लगातार लंबे समय के लक्ष्यों की समीक्षा करते हैं
- बेहतर परिणाम प्राप्त करने के लिए वे योजनाओं में आवश्यकतानुसार संशोधन करते हैं
- आवश्यकता होने पर वे वैकल्पिक समाधानों के बारे में विचार करते हैं
- वे लचीले और खुले विचारों के होते हैं
- आवश्यकतानुसार वे सहायता की माँग करते हैं
- यदि उन्हें किसी से सहायता की आवश्यकता होने वाली हो, तो वे इसकी सूचना पहले ही दे देते हैं
- वे बैकअप प्लान बनाते हैं
- उन्हें "नहीं" कहने के तरीके की जानकारी होती है

प्रभावी समय प्रबंधन तकनीकें

कुछ समय प्रबंधन तकनीकों का पालन कर आप अपने समय को बेहतर ढंग से प्रबंधित कर सकते हैं। कुछ उपयोगी सुझाव निम्नांकित हैंः

- अपने दिन को नियोजित करें और साथ ही, रुकावटों के लिए भी योजना बनाएँ। अपनी समय योजना को तैयार करने के लिए खुद को कम से कम 30 मिनट का समय दें। अपनी योजना में रुकावटों के लिए कुछ समय अलग से रखें।
- जब आपको एक विशिष्ट मात्रा का कार्य पूरा करना हो, तो एक "तंग न करें" का संकेत लगाएँ।
- अपने दिमाग़ को सभी प्रकार की ध्यान भटकाने वाली बातों से दूर ले जाएँ। बजते हुए फ़ोन को अनसुना करने के लिए खुद को प्रशिक्षित करें, चैट संदेशों का उत्तर न दें और सोशल मीडिया साइट से डिस्ककनेक्ट कर दें।
- अपने कार्य को अन्य व्यक्तियों को सौंपे। यह न केवल आपके कार्य को शीघ्र पूरा करने में सहायक होगा बल्कि आपको अपने आसपास के लोगों के अद्वितीय कौशल एवं क्षमताओं को भी दिखाएगा।
- टालना बंद करें। खुद को याद दिलाते रहें कि टालने की इच्छा केवल असफलता के भय के कारण या इस विश्वास के कारण उत्पन्न होती है कि आप कार्यों को उतनी अच्छे ढंग से नहीं कर पाएँगे जितनी अच्छे ढंग से आप करना चाहते हैं।
- प्राथमिकता निर्धारित करें। पूरा करने वाले प्रत्येक कार्य को उसकी तात्कालिकता या महत्व के स्तर के क्रम में सूचीबद्ध करें। उसके बाद, प्रत्येक कार्य को बारी–बारी से पूरा करते जाएँ।
- अपनी कार्य गतिविधियों के लिए एक लॉग बनाएँ. इस लॉग का विश्लेषण करें ताकि आपको यह समझने में सहायता प्राप्त हो सके कि आप कितने कुशल हैं, और प्रतिदिन कितना समय बर्बाद हो रहा है।
- समय की बर्बादी को कम करने के लिए समय प्रबंधन लक्ष्य बनाएँ।

टिप्स

- हमेशा सबसे महत्वपूर्ण कार्यों को पहले पूरा करें।
- हर रात कम से कम 7–8 घंटे की नींद लें।
- अपने दिन की शुरुआत शीघ्र करें।
- छोटी–छोटी अनावश्यक बातों पर अत्यधिक समय बर्बाद न करें।
- आप जो भी कार्य करने का दायित्व लें, उस प्रत्येक कार्य के लिए एक समय सीमा निर्धारित करें।
- कार्यों के बीच–बीच में विश्राम करने के लिए कुछ समय निकालें।

5-1-7 क्रोध प्रबंधनः क्रोध प्रबंधन क्या है?

कोध प्रबंधन वह प्रक्रिया है जिसमें निम्नांकित शामिल हैं:

1. आपको या किसी और व्यक्ति को गुस्सा आ रहा है, इन लक्षणों की पहचान करना सीखना
2. परिस्थिति को सकारात्मक ढंग से शांत करने के लिए कार्यवाही का सर्वोत्तम तरीका अपनाना।

क्रोध प्रबंधन का अर्थ यह नहीं है कि आप गुस्से को दबा दें।

क्रोध प्रबंधन का महत्व

गुस्सा सम्पूर्ण रूप से एक सामान्य मानव भावना है। वास्तव में, यदि गुस्से को ठीक ढंग से प्रबंधित किया जाए, तो इसे एक स्वस्थ भावना माना जा सकता है। हालाँकि, यदि इसे नियंत्रण में न रखा जाए, तो गुस्सा हमें अनुचित रूप से कार्य करने के लिए बाध्य करता है और हमें कुछ ऐसा कहने या करने के लिए विवश कर सकता है जिसके विषय में बाद में हम संभवतः पछताएँ।

अत्यधिक गुस्साः

- **आपको शारीरिक रूप से चोट पहुँचा सकता है:** इससे हृदय रोग, डायबिटीज़, दुर्बल प्रतिरक्षा प्रणाली, अनिद्रा और उच्च रक्तचाप होता है।
- **आपको मानसिक रूप से चोट पहुँचा सकता है:** यह आपकी विचारशक्ति को उलझन में डाल सकता है और तनाव, अवसाद और मानसिक स्वास्थ्य समस्याओं का कारण बन सकता है।
- **आपके करियर को नुकसान पहुँचा सकता है:** यह आपके सहकर्मियों, वरिष्ठों, ग्राहकों को आपसे दूर कर सकता है आयर आपकी आदर में कमी का कारण बन सकता है।
- **आपके संबंधों को नुकसान पहुँचा सकता है:** इसके कारण आपके परिवार और मित्रों के लिए आप पर विश्वास करना, आपके साथ ईमानदार रहना और आपके आसपास सहज महसूस करना कठिन हो जाता है।

इसलिए क्रोध प्रबंधन या गुस्से को उचित रूप से प्रबंधित करना इतना महत्वपूर्ण है।

कोध प्रबंधन कार्यनीतियों

ये रहीं कुछ कार्यनीतियाँ जो आपको अपना गुस्सा नियंत्रित करने में सहायता कर सकती हैं:

कार्यनीति 1: विश्राम करना

गुस्से से भरी भावनाओं को शांत करने में गहरी साँस लेने और तनावमुक्त करने वाले चित्रों को देखने जैसी सरल गतिविधियाँ उत्कृष्ट परिणाम देती हैं। इस सरल साँस लेने के व्यायाम को आज़माकर देखें:

1. अपने डायाफ़्राम से गहरी साँस लें (अपनी छाती से साँस न लें)
2. अपनी साँस को अपने पेट से आते हुए की कल्पना करें

3. कोई शांत करने वाला शब्द दोहराते रहें जैसे कि "रिलैक्स" या "आराम से" (शब्द को दोहराते समय गहरी सांस लेते रहना याद रखें)
4. अपने मन में किसी तनावमुक्त करने वाले क्षण की विचारते रहें (यह क्षण आपकी याददाश्त से या कल्पना से हो सकता है)

इस विश्राम की तकनीक का दैनिक रूप से पालन करें, विशेषकर उस समय जब आप यह महसूस करें कि आपको गुस्सा आना आरंभ हो रहा है।

कार्यनीति 2: संज्ञानात्मक पुनर्गठन

संज्ञानात्मक पुनर्गठन का अर्थ है आपके विचार करने के तरीके में परिवर्तन लाना। गुस्सा आपको गाली देने, अपशब्द बोलने, बढ़ाचढ़ाकर बोलने और नाटकीय ढंग से व्यवहार करने के लिए विवश कर सकता है। ऐसा होने पर, खुद को अपने गुस्सेभरे विचारों को अधिक तर्कसंगत विचारों से बदलने के लिए बाध्य करें। उदाहरण के लिए, यह सोचने के बजाय कि "सबकुछ बर्बाद हो गया", अपने मनोभाव को परिवर्तित करें और खुद से कहें कि "अभी सबकुछ समाप्त नहीं हुआ है और गुस्सा करने से इस समस्या का समाधान नहीं निकलेगा"।

कार्यनीति 3: समस्या का समाधान करना

ऐसी किसी समस्या पर गुस्सा होना जिसे आप नियंत्रित नहीं कर सकते, एक पूर्ण रूप से स्वाभाविक प्रतिक्रिया है। कभी–कभी, ऐसा हो सकता है कि भले ही आप कितना भी प्रयास कर लें, आप जिस समस्या का सामना कर रहे हैं उसका कोई समाधान ही न हो। ऐसे मामलों में, उस समस्या का समाधान करने पर ध्यान केन्द्रित करना बंद करें, और इसके बजाय उससे निपटने और उसका सामना करने पर अपना पूरा ध्यान लगाएँ। खुद को याद दिलाएं कि आप इस परिस्थिति से निपटने के लिए अपने सर्वश्रेष्ठ प्रयास करेंगे, लेकिन यदि आप वांछित समाधान प्राप्त करने में सफल न हुए तो आप खुद को इसके लिए उत्तरदायी नहीं ठहराएँगे।

कार्यनीति 4: बेहतर संचार

जब आप गुस्से में होते हैं, तो ग़लत निष्कर्षों पर शीघ्र पहुँचना बहुत आसान होता है। ऐसे मामले में, आपको खुद को प्रतिक्रिया देने से रोकना होगा, और कुछ भी कहने से पहले ध्यान से यह विचार करना होगा कि आप क्या कहना चाहते हैं। आपके मन में जो भी बात आये, उसे झट कहने से बचें. खुद को बाध्य करें यह ध्यान से सुनने के लिए कि दूसरा व्यक्ति क्या कह रहा है। उसके बाद, अपनी प्रतिक्रिया देने से पहले बातचीत पर गौर करें।

कार्यनीति 5: अपने परिवेश को बदलना

यदि आप पाएँ कि आपके गुस्से का कारण आपके परिवेश में निहित है, तो अपने परिवेश से खुद को थोड़े समय के लिए अलग करने का प्रयास करें। अपने लिए कुछ व्यक्तिगत समय सुरक्षित करने का एक सक्रिय निर्णय लें, विशेष रूप से व्यस्त और तनावपूर्ण दिनों में। यहाँ तक कि थोड़ा सा शांत या एकाकी समय भी आपको शांत करने के लिए अवश्य सहायक सिद्ध होगा।

क्रोध प्रबंधन के लिए टिप्स

निम्नांकित सुझाव आपको अपने गुस्से को नियंत्रण में रखने के लिए सहायक होंगे:

- गुस्से में कुछ भी बोलने से पहले अपने विचारों को एकजुट करने के लिए थोड़ा समय लें।
- जब आप शांत हो जाएँ, तब अपने गुस्से के कारण को निश्चयात्मक लेकिन गैर झगड़ालू ढंग से व्यक्त करें।

- जब आपको महसूस हो कि आपको गुस्सा आ रहा है, तो दोड़ने या तेज़ गति से चहलकदमी करने जैसे किसी पकार का शारीरिक व्यायाम करें।
- छोटे–छोटे अवकाशों को अपनी दिनचर्या का भाग बनाएँ, विशेष रूप से तनावपूर्ण दिनों में।
- अपना ध्यान इस बात पर केन्द्रित करने की बजाय कि समस्या के कारण आपको गुस्सा आ रहा है, इस बात पर अपना ध्यान लगाएँ कि आपको गुस्सा दिलाने वाली समस्या का कैसे समाधान किया जाए।

टिप्स

- जो व्यक्ति आपको गुस्सा दिलाते हैं उनके विरुद्ध द्वेष की भावना रखने के बजाय उन्हें क्षमा करने का प्रयास करें।
- तानों और अपमानजनक भाषा के उपयोग से बचें. इसके स्थान पर, अपनी निराशा के कारण को विनम्र और परिपक्व ढंग से समझाने का प्रयास करें।

5-1-8 तनाव प्रबंधन: तनाव क्या है?

हम "तनाव में हैं", ऐसा हम तब कहते हैं जब हम खुद को काम के बोझ टेल दबा हुआ महसूस करते हैं और इस विषय में अनिश्चित होते हैं कि हमें जो दायित्व सौंपे गए हैं, इन्हें संभालने के लिए हम सक्षम हैं भी या नहीं। ऐसा कुछ भी जो हमारे हित को चुनौती दे या उकसे लिए खतरा बने, तनाव के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। यहाँ यह ध्यान देना आवश्यक है कि तनाव अच्छा और बुरा दोनों हो सकता है। एक ओर जहाँ अच्छा तनाव हमें आगे बढ़ने के लिए प्रेरित करता है, दूसरी ओर नकारात्मक तनाव हमारे मानसिक और शारीरिक स्वास्थ्य दोनों को नुकसान पहुँचाता है। इसलिए नकारात्मक तनाव को कुशलतापूर्वक प्रबंधित करना इतना महत्वपूर्ण है।

तनाव के कारण

तनाव, आंतरिक और बाहरी दोनों कारणों से हो सकता है।

तनाव के आंतरिक कारण

- लगातार चिंता करना
- निराशावाद
- कठोर मानसिकता
- नकारात्मक आत्मवार्ता
- अवास्तविक अपेक्षाएँ
- पूर्णरूप से शामिल या पूर्णरूप से बाहर प्रवृत्ति

तनाव के बाहरी कारण

- जीवन में प्रमुख परिवर्तन
- कार्य या स्कूल में कठिनाइयाँ
- संबंधों में कठिनाइयाँ
- वित्तीय कठिनाइयाँ
- अत्यधिक कार्य की मात्रा
- अपने बच्चों और/या परिवार के विषय में चिंता करना

तनाव के लक्षण

तनाव की उपस्थिति कई तरीकों से व्यक्त हो सकती है। तनाव के संज्ञानात्मक, भावनात्मक, शारीरिक और स्वभाव संबंधी लक्षणों पर एक नज़र डालें।

संज्ञात्मक (मानसिक) लक्षण	भावात्मक लक्षण
• याददाश्त की समस्याएँ	• अवसाद
• एकाग्रता की समस्याएँ	• व्याकुलता
• निर्णय लेने की क्षमता का अभावव	• चिडचिडापन
• निराशावाद	• अकेलापन
• चिंता	• चिंता
• लगातार चिंता करना	• गुस्सा

शारीरिक लक्षण	स्वभाव संबंधी लक्षण
• लगातार दर्द और कष्ट	• भूख लगने में बढ़ोतरी या कमी
• दस्त या कब्ज़	• अत्यधिक सोना या अपर्याप्त सोना
• उबकाई	• सामाजिक रूप से अलग हो जाना
• चक्कर आना	• उत्तरदायित्वों को अनदेखा करना
• छाती में दर्द और/या तेज़ हृदयगति	• शराब या सिगरेट का सेवन
• अक्सर सर्दी या बुख़ार जैसे अहसास	• नाखून चबाना, व्यग्रता से चलते–फिरते रहना, आदि जैसे परेशान आदतें

तनाव प्रबंधन के लिए टिप्स

निम्नांकित सुझाव आपके तनाव प्रबंधन के लिए सहायक सिद्ध होंगे:

- उन विभिन्न तरीकों को लिख लें जिनके माध्यम से आप अपने तनाव के विभिन्न स्रोतों को सँभाल सकते हैं।
- याद रखें कि आप सबकुछ नियंत्रित तो नहीं कर सकते, लेकिन आप अपनी प्रतिक्रिया को अवश्य नियंत्रित कर सकते हैं।
- गुस्से से, रक्षात्मक ढंग से या निष्क्रिय होकर प्रतिक्रिया देने के बजाय अपनी भावनाओं, विचारों और विश्वासों की चर्चा करें।
- जैसे ही आप तनावग्रस्त होने लगें, ध्यान लगाने, योग या ताई ची जैसी तनावमुक्त करने की तकनीकों का अभ्यास करें।
- अपने दिन के कुछ भाग को व्यायाम करने के लिए लगाएँ।
- स्वस्थ भोज्य पदार्थों का सेवन कर जैसे कि फल और सब्ज़ियाँ। अस्वास्थ्यकर भोज्य पदार्थों से बचें, विशेष रूप से जिनमें अत्यधिक मात्रा में चीनी शामिल होती है।
- अपने दिन को नियोजित करें ताकि आप अपने समय को कम तनाव के साथ बेहतर ढंग से प्रबंधित कर सकें।
- आवश्यकतानुसार, लोगों और वस्तुओं को "नहीं" कहें।
- अपने शौक और रुचियों को पूरा करने के लिए समय निर्धारित करें।
- सुनिश्चित करें कि आप हर रात कम से कम 7–8 घंटे की नींद लें।
- अपने कैफीन सेवन की मात्रा में कमी लाएँ।
- परिवार और मित्रों के साथ व्यती करने वाले समय में वृद्धि करें।

टिप्स

- भले ही आप तनावग्रस्त हों, खुद को मुस्कुराने के लिए बाध्य करें। मुस्कुराने से हम तनावमुक्त और खुश महसूस करते हैं।
- खुद को पीड़ित के ररप में महसूस करना और सोचना बंद करें। अपनी प्रवृत्ति में परिवर्तन लाएँ और अग्रसक्रिय होने पर ध्यान केन्द्रित करें।

यूनिट 5-2- डिजिटल साक्षरताः पुनरावृत्ति

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगेः

1. कंप्यूटर के मूलभूत भागों की पहचान करने में
2. कीबोर्ड के मूलभूत भागों की पहचान करने में
3. मूलभूत कंप्यूटर शब्दावलियों को याद करने में
4. मूलभूत कंप्यूटर शब्दावलियों को याद करने में
5. एमएस ऑफिस (MS Office) के प्रमुख ऐप्लीकेशन की चर्चा करने में
6. माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक (Microsoft Outlook) के लाभों की चर्चा करने में
7. विभिन्न प्रकार के ई–कॉमर्स की चर्चा करने में
8. रिटेलर और ग्राहकों के लिए ई–कॉमर्स के लाभों को सूचीबद्ध करने में
9. डिजिटल इंडिया अभियान किस प्रकार भारत में ई–कॉमर्स को बढ़ावा देने में सहायक होगा, इस पर चर्चा करने में
10. किसी ई–कॉमर्स प्लेटफार्म पर आप किस प्रकार एक उत्पाद या सेवा की बिक्री करेंगे, इसकी व्याख्या करने में

5-2-1 कंप्यूटर एवं इंटरनेट के मूल तत्वः कंप्यूटर के मूलभूत भाग

आकृति 10.2.1 कंप्यूटर के भाग

- **सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट (सीपेयू):** कंप्यूटर का मस्तिष्क। यह प्रोग्राम के निर्देशों की व्याख्या करता है और उन्हें पूरा करता हैं।
- **हार्ड ड्राइवः** एक ऐसा उपकरण जो विशाल मात्रा में डेटा भंडारित करता है।
- **मॉनिटरः** एक ऐसा उपकरण जो कंप्यूटर स्क्रीन को शामिल करता है जहाँ जानकारी को दृष्टिगत रूप से प्रदर्शित किया जाता है।
- **माउसः** एक हाथ में पकड़ा जाने वाला उपकरण जिसका उपयोग मॉनिटर पर आइटम की ओर संकेत करने के लिए होता है।
- **स्पीकरः** वे उपकरण जो आपको कंप्यूटर से ध्वनियाँ सुनने में सक्षम करते हैं।
- **प्रिंटरः** ऐसा उपकरण जो कंप्यूटर से आउटपुट को छपाई किए गए कागज़ के डॉक्यूमेंट में परिवर्तित करता है।

कीबोर्ड के मूलभूत भाग

आकृति 5.2.2 कीबोर्ड के भाग

- **तीर के निशान वाले (ऐरो) कीज़**: अपने कर्सर को चलाने के लिए इन कीज़ को दबाएँ।
- **स्पेस बारः** एक रिक्त स्थान जोड़ता है।
- **एंटर/रिटर्नः** आपके कर्सर को नई पंक्ति पर ले जाता है।
- **शिफ्टः** यदि आप कोई बड़ा अक्षर या किसी की (Key) पर ऊपर के प्रतीक को टाइप करना चाहते हैं तो इस की को दबाएँ।
- **कैप्स लॉकः** यदि आप चाहते हैं कि आपके द्वारा टाइप किए जाने वाले सभी अक्षर बड़े अक्षर हों, तो इस की को दबाएँ। छोटे अक्षर टाइप करने पर वापस लौटने के लिए इसे फिर से दबाएँ।
- **बैकस्पेसः** आपके कर्सर के बाई ओर की सारी सामग्री को हटा देता है।

इंटरनेट संबंधी मूलभूत शब्द

- **इंटरनेटः** कंप्यूटर नेटवर्क का एक विशाल अंतर्राष्ट्रीय संग्रह जो जानकारी को स्थानांतरित करता है।
- **वर्ल्ड वाइड वेबः** एक ऐसी प्रणाली जो आपको इंटरनेट पर जानकारी का उपयोग करने देती है।
- **वेबसाइटः** वर्ल्ड वाइड वेब (और इंटरनेट) पर एक स्थान जिसमें एक विशिष्ट विषय के बारे में में जानकारी शामिल होती है।
- **होमपेजः** किसी वेबसाइट के विषय में जानकारी देता है और आपको उस वेबसाइट पर अन्य पृष्ठों के लिए राह दिखाता है।
- **लिंक/हाइपरलिंकः** एक चिह्नांकित या रेखांकित किया गया आइकॉन, ग्राफ़िक, या टेक्स्ट जो आपको किस अन्य फाइल या वस्तु तक ले जाता है।
- **वेब पता/यूआरएल (URL)**: किसी वेबसाइट के लिए पता
- **पता बॉक्सः** ब्राउज़र विंडो में एक बॉक्स जिसमें आप वेब पता टाइप कर सकते हैं।

टिप्स

- किसी .com पते पर जाते समय, http:// या यहाँ तक कि भी टाइप करने की आवश्यकता नहीं है. बस वेबसाइट का नाम टाइप करें और फिर Ctrl + एंटर दबाएँ. (उदाहरणः www.apple.com पर जाने के लिए 'apple' टाइप करें और फिर Ctrl + एंटर दबाएँ)।
- टेक्स्ट का आकार बढ़ाने या घटाने के लिए Ctrl की दबाएँ और फिर क्रमशः + या – दबाएँ।
- किस वेब पृष्ठ को रीफ्रेश (ताज़ा करन) या रीलोड (फिर से लोड करना) के लिए F5 या Ctrl + R दबाएँ।

5-2-2 एमएस ऑफिस (MS Office) एवं ईमेल

एमएस ऑफिस या माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस माइक्रोसॉफ्ट द्वारा बनाए गए कंप्यूटर प्रोग्राम का एक समूह ह। वैसे तो यह सभी उपयोगकर्ताओं के लिए बनाया गया है, यह विशिष्ट रूप से विद्यार्थियों, घरेलू उपयोगकर्ताओं और व्यावसायिक उपयोगकर्ताओं की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए विभिन संस्करण पेश करता है। सभी प्रोग्राम Windows और Macintosh, दोनों के साथ संगत हैं।

सर्वाधिक लोकप्रिय ऑफिस उत्पाद

सर्वाधिक लोकप्रिय और सार्वभौमिक रूप से उपयोग होने वाले कुछ डे ऑफिस ऐप्लीकेशन निम्नांकित हैं:

- **माइक्रोसॉफ्ट वर्ड:** उपयोगकर्ताओं को डॉक्यूमेंट में टेक्स्ट टाइप करने और चित्र जोड़ने की अनुमति देता है।
- **माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल:** उपयोगकर्ताओं को स्प्रेडशीट में डेटा डालने और गणना और ग्राफ बनाने की अनुमति देता है।
- **माइक्रोसॉफ्ट पॉवरपॉइंट:** उपयोगकर्ताओं को टेक्स्ट, चित्र और मीडिया जोड़ने और स्लाइडशो और प्रेजेंटेशन बनाने की अनुमति देता े।
- **माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक:** उपयोगकर्ताओं को ईमेल भेजने और प्राप्त करने की अनुमति देता है।
- **माइक्रोसॉफ्ट वननोट:** उपयोगकर्ताओं को कागज़ पर पेन चलाने की अनुभूति देते हुए चित्र और नोट बनाने की अनुमति देता है।
- **माइक्रोसॉफ्ट एक्सेस:** उपयोगकर्ताओं को कई तालिकाओं में डेटा भंडारित करने देता है।

माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक चुनें

माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक जो कि एक लोकप्रिय ईमेल प्रबंधन विकल्प है, विशेष रूप से कार्यक्षेत्र में, एड्रेस बुक, नोटबुक, वेब ब्राउज़र और कैलेंडर को भी शामिल करता है. इस प्रोग्राम के कुछ प्रमुख लाभ निम्नांकित हैं:

- एकीकृत खोज प्रकार्य: आप सभी आउटलुक प्रोग्राम से डेटा की खोज करने के लिए कीवर्ड का उपयोग कर सकते हैं।
- बढ़ी हुई सुरक्षा: आपका ईमेल हैकर, जंक मेल और फिशिंग वेबसाइट ईमेल से सुरक्षित है।
- ईमेल सिंक करना (समकालीन करना): अपने मेल को अपने कैलेंडर, संपर्क सूची, वननोट में नोट और ...आपके फ़ोन की साथ सिंक करें!
- ईमेल के लिए ऑफलाइन पहुँच: इंटरनेट नहीं है? कोई बात नहीं! ऑफलाइन ईमेल लिखें और जब आप दोबारा कनेक्ट हो जाएँ, तब उन्हें भेज।

टिप्स

- किसी ईमेल का उत्तर देने के लिए एक शार्टकट रारीके के रूप में Ctrl + R दबाएँ।
- अत्यधिक महत्वपूर्ण ईमेल के लिए अपने डेस्कटॉप नोटीफ़िकेशन सेट करें।
- संदेशों को चुनकर इन्सर्ट की दबाएँ और संदेशों को शीघ्र फ्लैग करें।
- अक्सर भेजे जाने वाले ईमेल को टेम्पलेट के रूप में सेव करें (सहेजें) ताकि आप उनका उपयोग बार–बार कर सक।
- महत्वपूर्ण ईमेल को फाइल के रूप में सुविधाजनक रूप से सेव करें।

5-2-3 ई–कॉमर्स: ई–कॉमर्स क्या है?

ई–कॉमर्स का संबंध वस्तुओं और सेवाओं की खरीदारी और बिक्री से है, या फिर इंटरनेट पर धन या डेटा को इलेक्ट्रॉनिक रूप से संचारित करने से है। ई–कॉमर्स, "इलेक्ट्रॉनिक कॉमर्स" को संक्षिप्त रूप्में लिखने का एक तरीका है।

ई–कॉमर्स के उदाहरण

ई–कॉमर्स के कुछ उदाहरण निम्नांकित हैं:

- ऑनलाइन शॉपिंग
- इलेक्ट्रॉनिक भुगतान
- ऑनलाइन नीलामियाँ
- इंटरनेट बैंकिंग
- ऑनलाइन टिकेटिंग

ई–कॉमर्स के प्रकार

ई–कॉमर्स को लेन–देन में सहभागियों के प्रकारों के आधार पर वर्गीकृत किया जा सकता है। प्रमुख प्रकार के ई–कॉमर्स निम्नांकित हैं:

- **बिज़नेस टू बिज़नेस (बी2बी):** लेन–देन करने वाले दोनों पक्ष व्यवसाय हैं।
- **बिज़नेस टू कंज़्यूमर (बी2सी):** व्यवसाय अंतिम–ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक ढंग से बिक्री करते हैं।

- **कंज़्यूमर टू कंज़्यूमर (सी2सी):** ग्राहक एकजुट होकर अन्य ग्राहकों के साथ वस्तुओं की ख़रीदारी, बिक्री या उनका आदान–प्रदान करते हैं।
- **कंज़्यूमर टू कंज़्यूमर (सी2सी):** ग्राहक उन कंपनियों को वही सेवाएँ या उत्पाद उपलब्ध कराते हैं जिन सेवाओं या उत्पादों की उन्हें तलाश रहती है।
- **बिज़नेस टू एडमिनिस्ट्रेशन (बी2ए):** कंपनियों और सार्वजानिक प्रशासन के बीच संचालित किए गए ऑनलाइन लेन–देन।
- **कंज़्यूमर टू एडमिनिस्ट्रेशन (सी2ए):** व्यक्तियों और सार्वजानिक प्रशासन के बीच संचालित किए गए ऑनलाइन लेन–देन।

ई–कॉमर्स के लाभ

ई–कॉमर्स व्यवसाय रिटेलर और ग्राहकों के लिए कुछ लाभ प्रदान करता है।

रिटेलर के लिए लाभः
- ऑनलाइन उपस्थिति स्थापित करता है।
- ऊपरी लागतों को हटाकर परिचालन लागतों में कमी लाता है।
- अच्छे कीवर्ड के उपयोग के माध्यम से ब्रांड जागरूकता में वृद्धि करता है।
- भूगोलीय और समय की बाध्यताओं को हटाकर बिक्री में वृद्धि करता है ।

ग्राहकों के लिए लाभः
- किसी भी भौतिक स्टोर से कहीं बड़ी श्रेणी के विकल्प पेश करता है।
- दूरस्थ स्थानों से वस्तुओं और सेवाओं की खरीदारी सक्षम करता है।
- ग्राहकों को दाम की तुलना करने में सक्षम करता है

डिजिटल इंडिया अभियान

प्रधानमंत्री नरेंद्र मोदी ने 2015 में डिजिटल इंडिया अभियान की शुरुआत की जिसका उद्देश्य भारत के प्रत्येक नागरिक को डिजिटल सेवाओं, ज्ञान और जानकारी की पहुँच प्रदान करना है। यह अभियान देश की ऑनलाइन अवसंरचना में सुधार लाना है और इन्टरनेट कनेक्टिविटी को बढ़ाना है जिसके परिणामस्वरूप ई–कॉमर्स उद्योग को बढ़ावा मिलेगा।

वर्तमान में, अधिकांश ऑनलाइन लेन–देन टियर 2 और टियर 3 शहरों से आते हैं। एक बार डिजिटल इंडिया अभियान पूर्णरूप से व्यवस्थित हो जाए, तो सरकार मोबाइल कनेक्टिविटी के माध्यम से सेवाएँ प्रतिपादित करेगी, जो कि देश के दूरस्थ भागों में इंटरनेट प्रतिपादित करने में सहायता करेगी। यह ई–कॉमर्स मार्केट को भारत के टियर 4 नगरों और ग्रामीण क्षेत्रों में प्रवेश करने में सहायक सिद्ध होगा।

ई–कॉमर्स गतिविधि

कोई ऐसा उत्पाद या सेवा चुनें जिसे आप ऑनलाइन बेचना चाहते हैं। आप मौजूदा ई–कॉमर्स प्लेटफार्म का उपयोग कैसे करेंगे, या अपना उत्पाद या सेवा बेचने के लिए एक नया ई–कॉमर्स प्लेटफार्म कैसे बनाएँगे, यह समझाते हुए एक छोटी टिप्पणी लिखें।

टिप्स

- अपना ई–कॉमर्स प्लेटफार्म आरंभ करने से पहले, सबकुछ जाँच लें।
- अपने सोशल मीडिया पर करीब से अपना व्यक्तिगत ध्यान दें।

यूनिट 5-3: धन संबंधी मामले

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. धन की बचत के महत्व की चर्चा करने में
2. धन की बचत के लाभों की चर्चा करने में
3. प्रमुख प्रकार के बैंक खातों की चर्चा करने में
4. बैंक खाता खोलने की प्रक्रिया की व्याख्या करने में
5. स्थिर और परिवर्तनीय लागतों के बीच अंतर करने में
6. प्रमुख प्रकार के निवेश विकल्पों की व्याख्या करने में
7. विभिन्न प्रकार के बीमा उत्पादों की व्याख्या करने में
8. विभिन्न प्रकार के करों की व्याख्या करने में
9. ऑनलाइन बैंकिंग के उपयोगों की व्याख्या करने में
10. प्रमुख प्रकार के इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रान्सफर्स की चर्चा करने में

5-3-1 व्यक्तिगत वित्त – बचत क्यों करें बचत का महत्व

हम सभी जानते हैं कि भविष्य अप्रत्याशित है. आपको यह नहीं मालूम कि कल, अगले सप्ताह या अगले वर्ष क्या होगा। इसलिए वर्षों से व्यवस्थित रूप से धन की बचत करना इतना महत्वपूर्ण ह। धन की बचत आपको समय के साथ–साथ अपनी वित्तीय स्थिति में सुधार लाने में सहायता करेगी। लेकिन उससे भी महत्वपूर्ण बात यह है कि आपके पास इस बात की जानकारी कि आपातकाल के लिए आपका धन किसी स्थान पर सुरक्षित रखा हुआ है, मन की शांति प्रदान करेगी। धन की बचत कई अधिक विकल्प और संभावनाओं के अवसर खोल देती है।

बचत के लाभ

बचत की आदत को बढ़ावा देने से आपके लिए असंख्य लाभों के मार्ग खुल जाते हैं। बचत आपको निम्नांकित में सहायता करती है:

- **वित्तीय रूप से स्वतन्त्र होना:** जब आपके पास सुरक्षित महसूस करने के लिए पर्याप्त धन की बचत हो जाए, तो आप मनपसंद चुनाव कर सकते हैं, जहाँ चाहें वहाँ छुट्टियाँ मनाने के लिए जा सकते हैं, अपना करियर परिवर्तित कर सकते हैं या फिर अपना खुद का व्यवसाय भी आरंभ कर सकते हैं।
- **शिक्षा के माध्यम से अपने आप में निवेश करें:** बचत के माध्यम से आप उन कोर्स के लिए भुगतान कर सकते हैं जो आपके व्यावसायिक अनुभव में मूल्यवृद्धि करेंगे और अंत में, आपको और अधिक वेतन देने वाली नौकरियाँ उपलब्ध कराएँग।
- **ऋण मुक्त हो जाएँ:** एक बार आप सुरक्षित निधि के रूप में पर्याप्त बचत करने में समर्थ हो गए, तो आप अपने बचत का उपयोग ऋण जैसे कि उधारों या बिल, आदि चुकाने के लिए कर सकते हैं, जो समय के साथ जमा हो चुके हैं।

- **अप्रत्याशित खर्चों के लिए तैयार रहें:** धन की बचत करने से आप अप्रत्याशित खर्चों जैसे कि अचानक गाड़ी या घर की मरम्मत करना, आदि को बिना वित्तीय रूप से तनावग्रस्त महसूस किए हुए पूरा कर सकते हैं।
- **अप्रत्याशित खर्चों के लिए तैयार रहें:** धन की बचत करने से आप अप्रत्याशित खर्चों जैसे कि अचानक गाड़ी या घर की मरम्मत करना, आदि को बिना वित्तीय रूप से तनावग्रस्त महसूस किए हुए पूरा कर सकते हैं।
- **आपातकाल के लिए भुगतान करें:** बचत आपको बिना वित्तीय रूप से बोझिल महसूस किए आपातकाल का सामना करने में भी सहायता करती है जैसे कि अचानक होने वाली स्वास्थ्य समस्याएँ या आपातकालीन यात्रा, आदि।
- **बड़ी–बड़ी ख़रीदारियाँ करें और प्रमुख लक्ष्य प्राप्त करें:** तत्परतापूर्वक बचत करने से बड़ी–बड़ी ख़रीदारियों और लक्ष्यों के लिए अग्र मि भुगतान करना संभव हो जाता है, जैसे कि घर या गाड़ी खरीदना, आदि,
- सेवानिवृत्त हो जाएँ आपने वर्षों से जो धन बचा कर रखा है, वह आपको उस समय एक आरामदायक जीवन प्रदान करेगा जब आपके पास अपनी नौकरी से मिलने वाली आय और उपलब्ध नहीं होगी।

टिप्स

- अपनी खर्च करने वाली आदत को छोड़ें. प्रति सप्ताह एक महँगी वस्तु पर खर्च न करने का प्रयास करें, और जिस धन को आप खर्च करने वाले थे, उसे अपने बचत में डाल दें।
- यह निश्चित कर लें कि आप कुछ विशिष्ट दिनों या सप्ताहों में कोई खरीदारी नहीं करेंगे और फिर इस निर्णय पर दृढ़ता से टिके रहें।

5-3-2 बैंक खातों के प्रकार, बैंक खाता खोलना: बैंक खातों के प्रकार

भारत में चार प्रकार के प्रमुख बैंक खाते प्रदान किए जाते हैं. वे निम्नांकित हैं:

- चालू खाते
- रेकरिंग डिपाजिट खाते
- बचत खाते
- फिक्स्ड डिपाजिट खाते

चालू खाते

चालू खाते सर्वाधिक नकदी डिपाजिट प्रदान करते हैं, और इसलिए व्यवसायियों और कंपनियों के लिए सबसे अधिक उपयुक्त होते हैं. चूँकि ये खाते निवेशों और बचत के लिए नहीं बने होते, इसलिए इन पर किसी भी दिन किए जाने वाले लेन–देनों की संख्या या राशि पर कोई सीमा लागू नहीं की जाती। चालू खाता धारकों को उनके खातों में राखी गई राशियों के लिए कोई ब्याज नहीं दिया जाता। उनसे इन खातों पर दिए गए कुछ सेवाओं के लिए शुल्क लिया जाता ह।

बचत खाते

बचत खातों का उद्देश्य बचत को बढ़ावा देना है, और इसलिए यह वेतनभोगी व्यक्तियों, पेंशनधारकों और विद्यार्थियों के पहली पसंद है। एक ओर जहाँ डिपाजिट की संख्या और राशि पर कोई प्रतिबंध नहीं है, वहीं धन निकालने की संख्या और राशि पर अक्सर प्रतिबंध होते हैं। बचत खाता धारकों को उनकी बचतों पर ब्याज दिया जाता है।

रेकरिंग डिपाजिट खाते

रेकरिंग डिपाजिट खाते, जिन्हें आरडी खाते भी कहा जाता है, उन व्यक्तियों की पसंद होते हैं जो प्रत्येक माह एक निश्चित राशि बचाना चाहते हैं, लेकिन एक समय में एक बड़ी राशि निवेश करने में अक्षम होते हैं। ऐसे खाता धारक एक पूर्व–निर्धारित अवधि के लिए (कम से कम 6 महीने) एक छोटी, स्थिर राशि प्रत्येक माह जमा करते हैं। मासिक भुगतान से चूकने पर खाता धारक से एक पेनल्टी राशि का भुगतान लिया जाता है। निर्दिष्ट अवधि की समाप्ति पर कुल राशि को ब्याज सहित फिर से भुगतान कर दिया जाता है।

फिक्स्ड डिपाजिट खाते

फिक्स्ड डिपाजिट खाते, जिन्हें एफडी खाते भी कहते हैं, उन व्यक्तियों के लिए आदर्श हैं जो अपनी बचत को एक उच्च ब्याज दर के बदले लंबे समय के लिए जमा करने की इच्छा रखते हैं। प्रदान किया गया ब्याज दर जमा की गई राशि और समयावधि पर निर्भर करता है, और साथ ही यह प्रत्येक बैंक में अलग–अलग होता है। एफडी के मामले में, खाता धारक द्वारा एक स्थिर समयावधि के लिए एक विशिष्ट राशि जमा की जाती है। अवधि समाप्त होने पर धन को विथड्रा यानि निकाल लिया जा सकता है। यदि आवश्यक हो, तो जमाकर्ता फिक्स्ड डिपाजिट को परिपक्वता समय पूर्व तुड़वा भी सकता है। हालाँकि, इसके लिए एक पेनल्टी राशि लगाई जाती है जो खुद भी प्रत्येक बैंक में अलग–अलग होती है।

बैंक खाता खोलना

बैंक खाता खोलने की प्रक्रिया बहुत ही सरल है। अपना खाता खुलवाने के लिए निम्नांकित चरणों पर एक नज़र डालें:

चरण 1: खाता खोलने के फॉर्म को भरें

इस फॉर्म में आपको निम्नांकित आवश्यक जानकारी प्रदान करनी होगी:

- व्यक्तिगत विवरण (नाम, पता, फ़ोन नंबर, जन्म तिथि, लिंग, व्यवसाय, पता)
- अपनी खाता विवरणी प्राप्त करने का तरीका (हार्ड कॉपी/ईमेल)
- आपके शुरुआती जमा के विवरण (नकद/चेक)
- अपने खाते को परिचालित करने का ढंग (ऑनलाइन/मोबाइल बैंकिंग/चेक, स्लिप बुक्स के माध्यम से पारंपरिक रूप से), सुनिश्चित करें कि आप फॉर्म पर उन सभी स्थानों पर अपने हस्ताक्षर अवश्य करें जहाँ आवश्यकता है।

चरण 2: अपने फ़ोटो चिपकाएँ

फॉर्म पर प्रदान किए गए स्थान पर अपना नवीनतम फ़ोटो चिपकाएँ।

चरण 3: अपना अपने ग्राहक को जानें (नो योर कस्टमर) (केव्याईसी) विवरण प्रदान करें

केव्याईसी एक प्रक्रिया है जो बैंकों को अपने ग्राहकों की पहचान और पता सत्यापित करने में सहायता करते हैं. एक खाता खोलने के लिए, फ़ोटो पहचान (आईडी) और पता प्रमाण के संदर्भ में प्रत्येक व्यक्ति को कुछ अनुमोदित दस्तावेज़ प्रस्तुत करने होते हैं. कुछ आधिकारिक वैध दस्तावेज़ (ओवीडी) निम्नांकित हैं:

- पासपोर्ट
- ड्राइविंग लाइसेंस
- वोटर पहचान
- पैन कार्ड
- यूआईडीएआई (आधार) कार्ड

चरण 4: अपने सभी दस्तावेज़ प्रस्तुत करें

पूरी तरह से भरे फॉर्म और केव्याईसी दस्तावेजों को प्रस्तुत करें. इसके बाद फॉर्म के प्रोसेस किए जाने और आपके खाता खोले जाने तक प्रतीक्षा करें!

टिप्स

- सही प्रकार के खाते का चुनाव करें।
- नामिति विवरण को पूरी तरह से भरें।
- शुल्क के बारे में पूछें।
- नियमों को समझें।
- ऑनलाइन बैंकिंग के बारे में पता लगाएँ – यह सुविधाजनक है!
- अपने बैंक बैलेंस पर नज़र रखें

5-3-3 लागत: स्थिर बनाम परिवर्तनीय: स्थिर और परिवर्तनीय लागत क्या हैं?

स्थिर और परिवर्तनीय लागत एक साथ मिलकर कंपनी की कुल लागत बनाते हैं। ये दो प्रकार के लगत हैं जिन्हें वहन करना कंपनियों के लिए अनिवार्य होता है जब वे वस्तुएँ और सेवाएँ उत्पादित करती हैं।

स्थिर लागत में कंपनी द्वारा उत्पादित वस्तुओं या सेवाओं के परिमाण के साथ कोई परिवर्तन नहीं आता. यह हमेशा एक जैसी रहती है।

दूसरी ओर, परिवर्तनीय लागत उत्पादित वस्तुओं और सेवाओं के परिमाण पर निर्भर करते हुए बढ़ती और घटती रहती है। दूसरे शब्दों में, इसमें उत्पादित मात्रा के साथ–साथ भिन्नता आती है।

स्थिर और परिवर्तनीय लागतों के बीच अंतर

आइए, स्थिर और परिवर्तनीय लागतों के बीच कुछ प्रमुख अंतरों पर एक नज़र डालें:

मापदंड	स्थिर लागत	परिवर्तनीय लागत
अर्थ	एक ऐसी लागत जो उत्पादित आउटपुट की परवाह किए बिना एक जैसी रहती है।	एक ऐसी लागत जो आउटपुट में परिवर्तन के साथ–साथ परिवर्तित होती रहती है।
स्वभाव	समय से संबंधित।	परिमाण से संबंधित।
व्यय किया हुआ	उत्पादित यूनिट की परवाह किए बिना व्यय किया हुआ।	यूनिट उत्पादित किए जाने पर ही व्यय किया हुआ।
यूनिट लागत	उत्पादित यूनिट की संख्या के व्युत्क्रमानुपाती।	प्रति यूनिट एक समान रहता है।
उदाहरण:	मूल्यह्रास, किराया, वेतन, बीमा, कर, आदि।	उपयोग की गई सामग्री, मजदूरी, बिक्री पर कमीशन, पैकिंग के खर्चे, आदि।

टिप्स

जब यह निश्चित किए जाने का प्रयास किया जा रहा हो कि लागत स्थिर है या परिवर्तनीय, बस यह निम्नांकित प्रश्न पूछें: क्या कंपनी द्वारा अपनी उत्पादन गतिविधियाँ बंद कर देने पर यह विशिष्ट लागत परिवर्तित हो जायेगी? यदि इसका उत्तर "नहीं" हैं, तो यह एक स्थिर लागत है। यदि इसका उत्तर "हाँ" है, तो संभवतः यह एक परिवर्तनीय लागत है।

5-3-4 निवेश, बीमा और कर

निवेश का अर्थ है भविष्य में किसी समय पर वित्तीय लाभ प्राप्त करने के उद्देश्य से आज धन खर्च करना। प्रमुख प्रकार के निवेश विकल्प निम्नांकित हैं:

- **बांड:** बांड वे साधन हैं जिनका उपयोग सरकारी और निजी कंपनिया बहुत सारा धन संग्रह करने के लिए करती हैं – इतनी बड़ी राशि जिसे बैंक से ऋण के रूप में लिया जाना असंभव होता ह। इन बांड को फिर सार्वजानिक बाज़ार में जारी किया जाता है और ये ऋणदाताओं द्वारा खरीदे जाते हैं।
- **स्टॉक:** स्टॉक या इक्विटी ऐसे शेयर होते हैं जिन्हें कंपनियों द्वारा जारी किया जाता है और साधारण जनता द्वारा खरीदा जाता ह।
- **छोटी बचत योजनाएँ:** छोटी बचत योजनाएँ वे साधन होते हैं जिनका उद्देश्य छोटी–छोटी राशियों में धन की बचत करना होता है. कुछ लोकप्रिय योजनाओं में कर्मचारी प्रोविडेंट फंड, सुकन्या समृद्धि स्कीम, राष्ट्रीय पेंशन स्कीम शामिल है।
- **म्यूच्यूअल फंड्स:** म्यूच्यूअल फंड्स व्यावसायिक रूप से प्रबंधित साधन होते हैं जो निवेशकों की ओर से विभिन्न सिक्योरिटीज़ में धन निवेशित करते हैं।
- **फिक्स्ड डिपाजिट:** एक स्थिर समयावधि के लिए धन की एक स्थिर राशि को किसी वित्तीय संस्था के पास धन पर ब्याज के बदले सुरक्षित रखा जाता है।
- रियल एस्टेट बैंकों से रियल एस्टेट खरीदने के लिए ऋण लिया जाता है, जिसे फिर लीज़ पर दिया जाता है या फिर बेचा जाता है ताकि बढ़े हुए संपत्ति दाम पर लाभ अर्जित किया जा सकें।
- **हेज फंड्स:** हेज फंड्स वित्तीय डेरीवेटिव और/सार्वजानिक रूप से कारोबार किए गए सिक्योरिटीज़ दोनों में निवेश करते हैं।
- **निजी इक्विटी:** निजी इक्विटी में किसी ऐसी वर्तमान कंपनी के शेयर का कारोबार किया जाता है जो सार्वजानिक रूप से सूचीबद्ध नहीं है और जिसके शेयर स्टॉक बाज़ार में उपलब्ध नहीं हैं।
- **उद्यम पूँजी:** उद्यम पूँजी में किसी उभरती हुई कंपनी में एक बड़ी पूँजी लगाना शामिल होता है जिसके बदले में उस कंपनी के स्टॉक प्राप्त होते हैं।

बीमा

बीमा दो प्रकार की होती है – जीवन बीमा और गैर जीवन या सामान्य बीमा।

जीवन बीमा

जीवन बीमा मानव जीवन को शामिल करने वाली सारी बीमा से संबंध रहती है।

जीवन बीमा उत्पाद

प्रमुख जीवन बीमा उत्पाद निम्नांकित हैं:

- **अवधि बीमा:** यह सरलतम और सबसे सस्ते प्रकार की बीमा है। यह एक निर्दिष्ट अवधि, जैसे कि 15 से 20 वर्ष के लिए वित्तीय सुरक्षा प्रदान करती है। आपकी मृत्यु की स्थिति में आपके परिवार को बीमाकृत राशि का भुगतान किया जाएगा। यदि आप अवधि तक जीवित रहते हैं, तो बीमाकर्ता कुछ भी भुगतान नहीं करता।

- **एंडोमेंट पॉलिसी:** यह बीमा एवं निवेश दोनों के लाभ प्रदान करती है. प्रीमियम का कुछ भाग बीमाकृत राशि के लिए निर्धारित होता है, जबकि शेष प्रीमियम को इक्विटी और डेट दोनों में निवेशित किया जाता है। यह एक उल्लेखित अवधि के बाद या पॉलिसी धारक की मृत्यु पर, जो भी पहले हो, एक मुश्त रकम का भुगतान करती है।

- **यूनिट–लिंक्ड इन्शुरन्स प्लान (युएलआईपी):** इसमें प्रीमियम का कुछ भाग जीवन व्याप्ति में

खर्च किया जाता है, जबकि शेष राशि को इक्विटी और डेट में निवेशित कर दिया जाता है। यह एक नियमित बचत की आदत विकसित करने में सहयता करता है।

- **मनी बैक जीवन बीमाः** पॉलिसी धारक के जीवित रहने के दौरान, पॉलिसी अवधि के दौरान, आंशिक उत्तरजीविता लाभों के आवधिक भुगतान किए जाते हैं। बीमाकृत व्यक्ति की मृत्यु होने पर, बीमा कंपनी उत्तरजीविता लाभों के साथ पूरी बीमाकृत राशि का भुगतान करती है।

सामान्य बीमा

सामान्य बीमा संपत्ति जैसे कि पशु, कृषि–संबंधी फसल, माल, कारखाने, गाड़ियाँ, आदि को शामिल करती हुई सारी बीमा प्रदान करती है।

सामान्य बीमा उत्पाद

प्रमुख सामान्य बीमा उत्पाद निम्नांकित हैंः

- **मोटर बीमाः** इसे फोर व्हीलर बीमा और टू व्हीलर बीमा के रूप में विभाजित किया जा सकता है।
- **स्वास्थ्य बीमाः** प्रमुख प्रकार के स्वास्थ्य बीमा में व्यक्ति स्वास्थ्य बीमा, फॅमिली फ्लोटर स्वास्थ्य बीमा, व्यापक स्वास्थ्य बीमा, और क्रिटिकल इलनेस बीमा शामिल हैं।

- **यात्रा बीमाः** इसे इंडिविजुअल ट्रेवल पॉलिसी, फॅमिली ट्रेवल पॉलिसी, स्टूडेंट ट्रेवल इन्शुरन्स और सीनियर सिटीजन हेल्थ इन्शुरन्स में वर्गीकृत किया जा सकता है।

- **घर का बीमाः** यह घर को और उसमें निहित सामग्री को जोखिम से बचाता है।

- **मरीन बीमाः** यह बीमा रेल, सड़क, समुद्र और/या वायु द्वारा परिवहन के दौरान माल, फ्रेट, कार्गो, आदि के विरुद्ध हानि या नुकसान से सुरक्षा देता है।

कर

कर दो प्रकार के होते हैं – प्रत्यक्ष कर और अप्रत्यक्ष कर।

प्रत्यक्ष कर

प्रत्यक्ष करों को किसी संस्था या व्यक्ति अपर सीधा लगाया जाता है और यह गैर – हस्तांतरणीय होते हैं। प्रत्यक्ष करों के कुछ उदाहरण निम्नांकित हैंः

- **आयकरः** यह कर एक वित्तीय वर्ष में आपकी आय पर लगाया जाता है। यह व्यक्तियों और कंपनियों दोनों पर लागू होता है।

- **पूंजीगत लाभ करः** यह कर तब देय होता है जब आप किसी से एक बड़ी राशि प्राप्त करते हैं। यह सामान्यतः दो प्रकार का होता है – 36 महीनों से कम समय तक धारण किए गए छोटी अवधि के पूंजीगत लाभ और 36 महीनों से अधिक समय के लिए धारण किए गए दीर्घ समय के पूंजीगत लाभ।

- **सिक्योरिटीज़ लेन–देन करः** यह कर शेयर के दाम के साथ जोड़ा जाता है. जब भी आप शेयर बेचते या खरीदते हैं, इस कर को लगाया जाता है।

- **दस्तूरी करः** यह कर उन पर्क्स पर लगाया जाता है जिन्हें किसी कंपनी द्वारा प्राप्त किया गया हो या किस कर्मचारी द्वारा उपयोग किया गया हो।

- **कॉर्पोरेट कर:** कॉर्पोरेट कर कंपनियों द्वारा उनके द्वारा अर्जित लाभ से अदा किया जाता है।

अप्रत्यक्ष कर

अप्रत्यक्ष करों को वस्तुओं या सेवाओं पर लगाया जाता है। अप्रत्यक्ष करों के कुछ उदाहरण निम्नांकित हैं:

- **बिक्री कर:** बिक्री कर किसी उत्पाद की बिक्री पर लगाया जाता है।
- **सेवा कर:** भारत में सेवा कर को सेवाओं के साथ जोड़ा जाता है।
- **मूल्य वर्धित कर:** मूल्य वर्धित कर को राज्य सरकार के निर्णय के आधार पर लगाया जाता है। इस कर को राज्य में बेचे गए माल पर लगाया जाता है। कर राशि को राज्य द्वारा निर्धारित किया जाता है।
- **कस्टम्स ड्यूटी या ओक्ट्रोई:** कस्टम्स ड्यूटी वह शुल्क है जिसे अन्य देशों से आयात की गई खरीदारियों पर लागू किया जाता है। ओक्ट्रोई को भारत के भीतर उन वस्तुओं पर लगाया जाता है जो राज्य सीमाओं को पार करती है।
- **एक्साइज ड्यूटी:** एक्साइज ड्यूटी को भारत में निर्मित या उत्पादित प्रत्येक वस्तु पर लगाया जाता है।

टिप्स

- विचार करें कि आपको अपना धन कितन शीघ्र वपस चाहिए और उसके अनुसार अपना निवेश विकल्प चुनें।
- सुनिश्चित करें कि आप अपने लिए सही प्रकार की बीमा पॉलिसी खरीद रहे हैं।
- याद रखें, करों का भुगतान न करने पर आपको जुर्माना भरने से लेकर जेल की सजा तक भुगतनी पड़ सकती है।

5-3-5 ऑनलाइन बैंकिंग, NEFT, RTGS

ऑनलाइन बैंकिंग क्या है?

इन्टरनेट या ऑनलाइन बैंकिंग खाता धारकों को लैपटॉप या किसी भी स्थान से अपने खातों का उपयोग करने देती है। इस प्रकार, निर्देश जारी किए जा सकते हैं. किस खाते तक पहुँचने के लिए, खाताधारकों को केवल अपने विशिष्ट कस्टमर आईडी नंबर और पासवर्ड का उपयोग करना होता है। इन्टरनेट बैंकिंग का उपयोग निमंकित के लिए किया जा सकता है:

- खाते के बैलेंस का पता लगाने के लिए
- एक खाते से दूसरे खाते में राशि स्थानांतरित करने के लिए
- चेक जारी करने की व्यवस्था करने के लिए
- भुगतान किए जाने के लिए निर्देश देने के लिए
- चेक बुक का अनुरोध करने के लिए
- खातों की विवरणी का अनुरोध करने के लिए
- फिक्स्ड डिपाजिट करने के लिए

इलेक्ट्रॉनिक फंड्स हस्तांतरण

इलेक्ट्रॉनिक फंड्स हस्तांतरण, एकीकृत बैंकिंग साधनों के उपयोग, जैसे कि इन्टरनेट और मोबाइल बैंकिंग, से घर बैठकर आराम से धन हस्तांतरण का एक सुविधाजनक तरीका है। इलेक्ट्रॉनिक गेटवे के माध्यम से फंड्स हस्तांतरण करना अत्यधिक सुविधाजनक है। ऑनलाइन बैंकिंग की सहायता से आप निम्नांकित कार्य कर सकते है:

- एक ही बैंक में अपने खातों में फंड्स हस्तांतरित करना।
- एक ही बैंक में विभिन्न खातों के बीच फंड्स हस्तांतरित करना।
- NEFT के उपयोग से विभिन्न बैंकों में खातों में फंड्स हस्तांतरित करना।
- RTGS के उपयोग से अन्य बैंक खातों में फंड्स हस्तांतरित करना।
- IMPS के उपयोग से विभिन्न खातों में फंड्स हस्तांतरित करना।

NEFT

NEFT का अर्थ है नेशनल इलेक्ट्रॉनिक्स फंड्स ट्रान्सफर. यह धन हस्तांतरण प्रणाली आपको आपके संबंधित बैंक खातों से किसी भी दूसरे खाते में इलेक्ट्रॉनिक ढंग से फंड्स हस्तांतरित करने की अनुमति देती है, या तो उसी बैंक में या फिर किसी अन्य बैंक के खाते में। NEFT का उपयोग खातों के बीच फंड्स हस्तांतरित करने के लिए व्यक्तियों, फर्म और कॉर्पोरेट संगठनों के द्वारा किया जा सकता है।

NEFT के माध्यम से फंड्स हस्तांतरित करने के लिए दो चीज़ों की आवश्यकता होती है:

- हस्तांतरण करने वाला बैंक
- गंतव्य बैंक

इससे पहले कि आप NEFT के माध्यम से फंड्स हस्तांतरित कर सकें, आपको एक बेनेफिसिअरी को रजिस्टर करना होगा, जो कि फंड्स प्राप्त करने वाला है। इस रजिस्ट्रेशन को पूरा करने के लिए आपको निम्नांकित जानकारी की आवश्यकता होगी:

- प्राप्तकर्ता का नाम
- प्राप्तकर्ता के बैंक का नाम
- प्राप्तकर्ता की खाता संख्या
- प्राप्तकर्ता के बैंक का IFSC कोड

RTGS

RTGS का अर्थ है रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट यह वास्तविक समय फंड्स हस्तांतरण प्रणाली है जो आपको एक बैंक से दूसरे बैंक में, वास्तविक समय पर या ग्रॉस आधार पर, फंड्स हस्तांतरित करने देती है। हस्तांतरित राशि को एक बैंक के खाते से तुरंत घटाया जाता है, और दूसरे बैंक के खाते में तुरंत डाल दिया जाता है। RTGS भुगतान गेटवे को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बनाए रखा जाता है। बैंकों के बीच का हस्तांतरण इलेक्ट्रॉनिक रूप से किया जाता है।

RTGS को बहुत बड़ी राशि हस्तांतरित करने के लिए व्यक्तियों, कंपनियों और फर्म द्वारा उपयोग किया जा सकता है। RTGS के माध्यम से फंड्स भेजने से पहले आपको अपने ऑनलाइन बैंकिंग खाते के माध्यम से एक बेनेफिसिअरी और उसके बैंक विवरण जोड़ने होंगे। इस रजिस्ट्रेशन को पूरा करने के लिए आपको निम्नांकित जानकारी की आवश्यकता होगी:

- बेनेफिसिअरी का नाम
- बेनेफिसिअरी की खाता संख्या
- बेनेफिसिअरी के बैंक का पता
- बेनेफिसिअरी के बैंक का IFSC कोड

IMPS

IMPS का अर्थ है इमीडियेट पेमेंट सर्विस। यह एक वास्तविक समय, इन्टर–बैंक, इलेक्ट्रॉनिक फंड्स हस्तांतरण प्रणाली है जिसका उपयोग भारत भर में बैंकों के बीच तुरंत धन हस्तांतरित करने के लिए किया जाता है। IMPS अपने उपयोगकर्ताओं को मोबाइल बैंकिंग और एसएमएस दोनों के द्वारा मोबाइल फ़ोन के उपयोग से तुरंत इलेक्ट्रॉनिक ट्रान्सफर भुगतान करने में सक्षम करता है। इसका उपयोग ATM और ऑनलाइन बैंकिंग के माध्यम से भी किया जा सकता है। IMPS दिन के 24 घंटे और सप्ताह के 7 दिन उपलब्ध है। यह प्रणाली एक सुरक्षित हस्तांतरण गेटवे प्रदान करता है और पूरे किए गए आदेशों की तुरंत पुष्टि करता है।

IMPS द्वारा धन हस्तांतरित करने के लिए आपको निम्नांकित की आवश्यकता होगी:

- अपने बैंक के साथ IMPS के लिए रजिस्टर करें
- बैंक से एक मोबाइल मनी आइडेंटिफायर (MMID) प्राप्त करें
- बैंक से एक MPIN प्राप्त करें

जब आपके पास ये दोनों उपलब्ध हों, तब आप लॉग इन कर सकते हैं या एसएमएस द्वारा बेनेफिसिअरी को एक विशिष्ट राशि हस्तांतरित करने का अनुरोध कर सकते हैं।

बेनेफिसिअरी को हस्तांतरित धन को प्राप्त करने योग्य होने के लिए निम्नांकित की आवश्यकता होगी:

1 उसे अपने मोबाइल नंबर को संबंधित खाते के साथ जोड़ना होगा

2 बैंक से MMID प्राप्त करना होगा

IMPS के द्वारा धन हस्तांतरण आरंभ करने के लिए आपको निम्नांकित जानकारी की आवश्यकता होगी:

1 बेनेफिसिअरी का मोबाइल नंबर
2 बेनेफिसिअरी का MMID
3 हस्तांतरित करने की राशि
4 आपका MPIN

जैसे की आपके खाते से धन घटाया जाता है और बेनेफिसिअरी के खाते में डाला जाता है, आपको भविष्य के संदर्भ के लिए लेन–देन संदर्भ नंबर के साथ एक पुष्टिकरण एसएमएस भेजा जाएगा।

NEFT, RTGS & IMPS के बीच अंतर

मापदंड	NEFT	RTGS	IMPS
सेटलमेंट	बैच में किया जाता है	वास्तविक समय	वास्तविक समय
पूरा स्वरूप	नेशनल इलेक्ट्रॉनिक्स फंड्स ट्रान्सफर	रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट	इमीडियेट पेमेंट सर्विस
सोमवार – शुक्रवार को समय	प्रातः 8:00 बजे – शाम 6:30 बजे	प्रातः 9:00 बजे – शाम 4:30 बजे	24x7
शनिवार को समय	प्रातः 8:00 बजे – दोपहर 1:00 बजे	प्रातः 9:00 बजे – दोपहर 1:30 बजे	24x7
धन हस्तांतरण सीमा की न्यूनतम राशि	1 लाख	2 लाख	` 1
धन हस्तांतरण सीमा की अधिकतम राशि	10 लाख	10 लाख प्रति दिन	2 लाख
RBI के अनुसार अधिकतम शुल्क	10,000 – 2.5 तक 10,000 से अधिक – 1 लाख तक – 5 1 लाख से अधिक – 2 लाख – 15 2 लाख से अधिक – 5 लाख –	2 लाख से अधिक – 5 लाख – 25 5 लाख से अधिक – 10 लाख – 50	10,000 तक – 5 10,000 से ऊपर – 1 लाख – 5 1 लाख से अधिक – 2 लाख – 15

टिप्स

- अपने ऑनलाइन बैंकिंग वेबसाइट तक पहुँचने के लिए किसी भी ई–मेल सन्देश में किस भी लिंक को क्लिक न करें।
- ऑनलाइन बैंकिंग का उपयोग करते समय आपसे कभी भी आपके क्रेडिट या डेबिट कार्ड की विवरण नहीं पूछें जाएँगे।
- अपने ऑनलाइन बैंकिंग पासवर्ड को नियमित रूप से परिवर्तित करते रहें।

यूनिट 5-4: रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1 साक्षात्कार की तैयारी करने के चरणों की चर्चा करने में
2 एक प्रभावी रिज्यूमे में बनाने के लिए चरणों की चर्चा करने में
3 अक्सर पूछे जाने वाले शिक्षाका प्रश्नों की चर्चा करने में
4 अक्सर पूछे जाने वाले साक्षात्कार प्रश्नों का उत्तर देने के ढंग पर चर्चा करने में
5 मूलभूत कार्यक्षेत्र शब्दावली की चर्चा करने में

5-4-1 साक्षात्कार की तैयारी: साक्षात्कार की तैयारी कैसे करें

नौकरी प्राप्त करने की आपकी सफलता मुख्यतः इस बात पर निर्भर करती है कि उस नौकरी के लिए आपका साक्षात्कार कितना अच्छा रहता है। इसलिए यह आपके लिए महत्वपूर्ण है कि आप जब अपने साक्षात्कार के लिए जाएँ, तब उसके लिए पूरी तरह से शोध व योजना बनाई गई हो। किसी साक्षात्कार हेतु अच्छी तैयारी के लिए जिन चरणों का अनुसरण करना हैं, उन पर एक नजर डाल लीजिए:

1. **उस संस्थान के बारे में शोध करें, जिसके लिए आपको साक्षात्कार देना है।**

• कंपनी के बारे में पहले ही अध्ययन कर लेने से, साक्षात्कार के समय आपको उसकी अधिक तैयारी में मदद मिलेगी। संस्थान के बारे में आपकी जानकारी से साक्षात्कार के समय सवालों के जवाब देने में आपको सहायता मिलेगी, जिससे आप अधिक आत्म–विश्वासी लगेंगे व महसूस करेंगे। इससे आप निश्चित ही दूसरों की तुलना में श्रेष्ठ सूचना रखनेवाले उम्मीदवारों में माने जाएँगे।

• कंपनी की पृष्ठभूमि से संबंधित जानकारी हासिल करें। कंपनी का समग्र दृष्टि से अवलोकन करें और उसकी औद्योगिक प्रोफाईल प्राप्त करने की कोशिश करें।

• यह ठीक से मालूम करने के लिए की कंपनी क्या करती है, उसकी वेबसाईट देखें. किसी कंपनी की वेबसाईट महत्वपूर्ण जानकारियों का खजाना होती है। कंपनी के मिशन विवरण को पढ़ें व समझें। कंपनी के उत्पादों सेवाओं व ग्राहकों की सूची पर ध्यान दें। कंपनी के विकास व स्थायित्व की परिकल्पना के बारे में जानने के लिए उसकी कोई भी प्रेस वज्ञप्ति पढ़ें।

• आपका जब शोध पूरा हो जाएँ, उसके बाद यदि कोई सवाल हों, तो उन्हें लिख लेंद्य

2. **यह सोचें कि क्या आपका कौशल्य व योग्यताएँ, नौकरी की जरूरतों से मेल खाती हैं।**

• नौकरी का वर्णन ध्यान से पढ़ें व उसका विश्लेषण करें।

• नौकरी की जरूरतों को पूरा करने के लिए आवश्यक ज्ञान व कौशल्य को नोट करें।

• संस्थान के पदक्रम पर एक नजर डालें। यह समझें कि आप जिस स्थिति के लिए आवेदन कर रहे हैं, वह क्या उस पदक्रम में फिट है।

3. **साक्षात्कार के जिन विशिष्ट सवालों को पूछा गया है, उन पर गौर करें तथा अपने जवाबों को तैयार करें।**

• याद रखें कि अधिकांश साक्षात्कार में जो पूछे जाते हैं, वे आपके संक्षिप्त विवरण, आचरण व प्रकरण के अध्ययन पर आधारित सवालों के मिश्रण होते हैं।
• जवाबों के उन प्रकारों के बारे में सोचें, जो आप इन तीनों क्षेत्रों पर पूछे जानेवाले विशिष्ट प्रश्नों के लिए देना चाहेंगे।

- इन जवाबों का अभ्यास करें, जब तक कि आप उन्हें विश्वास के साथ स्पष्ट रूप से व्यक्त न कर सकें।

4. **साक्षात्कार हेतु आपके परिधान की योजना बनाएँ**

   - औपचारिक व्यवसायिक परिधान का चयन सदैव सुरक्षित रहता है, जब तक की स्पष्ट रूप से अनौपचारिक व्यवसायिक परिधान के लिए सूचित न किया गया हो (ऐसे मामले में आप श्रेष्ठ निर्णय लें)।
   - यह सुनिश्चित करें कि आपके कपड़े स्वच्छ व ठीक से इस्त्री किए हुए हैं। उदासीन रंग लें– जो अधिक चमकीले या भड़कीले न हों।
   - जूतें आप जो पहनें वे आपके कपड़ों से मेल खाते हुए होने चाहिए और वे स्वच्छ व साक्षात्कार के लिए उपयुक्त होना चाहिए।
   - याद रहे कि आपका लक्ष्य है कि आप जिनसे भी मिलें, उन पर यह प्रभाव छोड़ें कि आप व्यवसायिक व उच्च स्तर के कुशल व्यक्ति हैं।

5. **यह सुनिश्चित करें कि आपने वे प्रत्येक वस्तुएँ पैक कर ली हैं, जिन्हें आपको साक्षात्कार के दौरान जरूरत पड़ सकती है।**

   - अपने संक्षिप्त विवरण की कुछ प्रतियाँ साथ में रख लें। अपने संक्षिप्त विवरण के मुद्रण हेतु उच्च गुणवत्ता के कागज का इस्तेमाल करें।
   - साथ में एक नोटपैड व पेन रखें।
   - आपको आवेदन पत्र भरने के लिए, जिसकी जरूरत महसूस हो सकती हो, वैसी जो भी जानकारी हो, साथ में रखें।
   - जो प्रासंगिक हों, वैसे आपके कार्यों के कुछ नमूने साथ में लें।

6. **गैर–मौखिक संचार के महत्व को याद रखें।**

- अपने आत्म–विश्वास को व्यक्त करने का अभ्यास करेंद्य मुस्कराने व आँखों से संपर्क बनाने के लिए स्वयं को याद दिलाते रहें। सुदृढ़ता से हाथ मिलाने का अभ्यास करें।

- भंगिमा का महत्व दिमाग में रखें. सीधे बैठने का अभ्यास करें। बेचौनी या पैरों को थपथपाने जैसी निराशा की भंगिमाओं को रोकने हेतु स्वयं को प्रशिक्षित करें।

- अपनी प्रतिक्रियाओं को जाँच के दायरे में रखने का अभ्यास करें। यह याद रखें कि आपके चेहरे की अभिव्यक्ति आपकी वास्तविक भावनाओं की उत्तम अंतर्दृष्टि उपलब्ध कराती है।सकारात्मक छवि को प्रस्तुत करने का अभ्यास करें।

7. **साक्षात्कार जहाँ समाप्त करना हो, उन सवालों की सूची तैयार करें।**

- अधिकांश साक्षात्कारकर्त्ता यह पूछकर साक्षात्कार समाप्त करते हैं कि क्या आपका कोई सवाल हैं। यह आपको मौका है कि आप यह प्रदर्शित करें कि आपने अपनी शोध की है और कंपनी के बारे में आप और अधिक जानने के इच्छुक हैं।
- यदि साक्षात्कारकर्त्ता यह सवाल नहीं पूछता है, तो आप उन्हें सूचित कर सकते हैं कि आपके पास कुछ सवाल हैं, जिनके बारे में आप उनसे चर्चा करना चाहेंगे। आपके लिए यह वह वक्त है, जब आप उन नोट्स को देख सकते हैं, जो आपने कंपनी के बारे में अध्ययन करते समय तैयार किए थे।
- इस मौके पर पूछने के लिए कुछ अच्छे सवालः
  - इस नौकरी में सफलता के लिए आप सर्वाधिक महत्वपूर्ण मापदंड कौनसा मानते हैं?
  - मेरे कार्य–निष्पादन का मूल्याँकन किस प्रकार किया जाएगा?

- तरक्की के कौनसे अवसर हैं?
- पदक्रम प्रक्रिया में अगले चरण कौनसे हैं?

- यह याद रखें कि ऐसी जानकारियाँ कभी न पूछें, जो कंपनी की वेबसाईट पर आसानी से उपलब्ध हैं।

टिप्स

- अंतर्दृष्टि व जाँच–पड़ताल वाले सवाल पूछें।

- संचार के समय शरीर की भाषा के प्रभावी रूप का उपयोग करें, जैसे कि मुस्कराना, आँखों से संपर्क बनाना, सक्रियता से सुनना व सिर हिलाना. भद्दे ढंग से न चलें और न ही पास रखी वस्तु से खेलें या बेचौन रहें या गम चबाएँ या बुदबुदाएँ।

5-4-2 संक्षिप्त विवरण बनाना: प्रभावी संक्षिप्त विवरण कैसे बनाएँ

संक्षिप्त विवरण वह औपचारिक दस्तावेज है, जो उम्मीदवार के कार्य–अनुभव, शिक्षा व कौशल्य को सूचीबद्ध करता है। अच्छा संक्षिप्त विवरण वह है, जो संभवित नियोक्ता को पर्याप्त जानकारियाँ देता है कि आवेदक साक्षात्कार के योग्य है. इसलिए यह महत्वपूर्ण है कि संक्षिप्त विवरण ऐसा तैयार किया जाए, जो प्रभावी हो। संक्षिप्त विवरण तैयार करने हेतु जो चरण हैं, उनका अवलोकन कर लें:

चरण 1: पते का खंड लिखें

पते का खंड आपके संक्षिप्त विवरण के शीर्ष पर होता है। इसमें आपका नाम, पता, फोन नंबर व ई–मेल पते जैसी जानकारियाँ शामिल होती हैं। आपके संक्षिप्त विवरण के शेष भाग से इसे पृथक करने के लिए खंड के बाद एक गहरी रेखा डाल दें।

उदाहरण:

ख्याति मेहता,
ब्रीच केंडी, मुंबई–भारत
संपर्क क्रमांक: +91 2223678270
ई–मेल: khyati.mehta@gmail.com

चरण 2: प्रोफाईल सारांश खंड को जोड़ें

संक्षिप्त विवरण के इस भाग में आपके कुल अनुभव, उपलब्धियाँ, पुरस्कार, प्रमाणीकरण व आपकी शक्तियाँ सूचीबद्ध होना चाहिए। आप अपने सारांश को छोटा करते हुए 2–3 बुलेट पाइंट्स तक व विस्तृत करते हुए 8–10 बुलेट पाइंट्स तक जा सकते हैं।

उदाहरण:

प्रोफाईल सारांश

एक फ्लोर पर्यवेक्षक है, जो दिल्ली विश्वविद्यालय से स्नातक है और उसे एक खुदरा आउटलेट के प्रबंधन का 6 वर्ष का अनुभव है।

मूल विशेषज्ञता खुदरा स्टाफ के प्रबन्धन में है, जिसमें खजांची व फ्लोर पर काम करनेवाले लोग शामिल हैं।

चरण 3: आपकी शैक्षणिक योग्यताएँ शामिल करें

आपके शैक्षणिक रिकार्ड्स को सूचीबद्ध करते समय, सर्वप्रथम आपकी उच्चतम पदवी को सूची में रखें। उसके बाद सर्वाधिक में उससे कम उच्चतर योग्यता और आगे इसी प्रकार जोड़ते जाएँ। आपकी

षैक्षणिक पृष्ठभूमि का स्पष्ट व सही चित्र प्रस्तुत करने के लिए, यह बहुत नाजुक है कि आपने जो प्रत्येक पदवी या प्रमाण दिया है, उसमें आपकी स्थिति, श्रेणी, प्रतिशत या सीपीआई की जानकारी सम्मिलित की जाए।
यदि आपने कोई प्रमाणीकरण या प्रशिक्षण किया है, तो उसे आप आपके शैक्षणिक योग्यता खंड के अंतर्गत जोड़ सकते हैं।

उदाहरण:

शैक्षणिक योग्यताएँ

- (योग्यता दर्ज करें) (योग्यता का दिनाँक दर्ज करें) से (संस्था का नाम दर्ज करें) साथ में (प्रतिशत या अन्य कोई अंक बनाने की संबंधित प्रणाली दर्ज करें)

चरण 4: आपकी तकनीकी कुशलताओं की सूची बनाएँ

जब आप अपनी तकनीकी कुशलताओं की सूची बनाएँ, तब उन कुशलताओं से आरम्भ करें, जिन पर आपको सर्वाधिक विश्वास हैं। फिर उनमें वे कुशलताएँ जोड़ें, जिन पर आप उतने सिद्धहस्त नहीं हैं। यह पूर्ण तरह स्वीकार्य है कि उस एक कौशल्य को भी जोड़ना चाहिए, जिसके लिए आपको ऐसा लगता है कि वह विशेष कौशल आपके संक्षिप्त विवरण को अत्यधिक मूल्यवान बना देगा। यदि आपके पास कोई तकनीकी कौशल नहीं है, तो उस चरण को आप छोड़ सकते हैं।

उदाहरण:

तकनीकी कुशलता

- (यदि लागू हो तो अपना तकनीकी कौशल यहाँ दर्ज करें)

चरण 5: अपना परियोजना का शैक्षणिक अनुभव डालें

उन सभी महत्वपूर्ण परियोजनाओं की सूची बनाएँ, जिनमें आपने काम किया है।

इस खंड में निम्न जानकारियाँ सम्मिलित करें:

• परियोजना शीर्षक	• संघटन	• मंच जो इस्तेमाल किया गया
• योगदान	• वर्णन	

उदाहरण:

शैक्षणिक परियोजनाएँ

- **परियोजना शीर्षक:** (परियोजना शीर्षक डालें)
- **संघटन:** (आपने जिस संघटन के लिए काम किया, उसका नाम डालें)
- **मंच जो इस्तेमाल किया गया:** (यदि कोई मंच उपयोग में लिया हो तो उसे डालें)
- **योगदान:** (इस परियोजना के लिए आपका योगदान डालें)
- **वर्णन:** (एक पंक्ति में परियोजना का वर्णन करें)

चरण 6: आपकी शक्तियों की सूची बनाएँ

यहाँ आप अपनी सभी मुख्य शक्तियों की सूची बनाते हैं। यह खंड बुलेटेड सूची के रूप में होना चाहिए।

उदाहरण:

शक्तियाँ

- मौखिक, लिखित व प्रस्तुतिकरण की उत्कृष्ट कुशलता
- सक्रियता उन्मुख एवं परिणाम केन्द्रित
- समय प्रबंधन में भव्य कुशलता

चरण 7: अपनी पाठ्य–विषयेतर गतिविधियों की सूची बनाएँ

यह प्रदर्शित करना बहुत महत्वपूर्ण है कि आपको विविध आयामों में रुचि है तथा आपके जीवन में शिक्षण के अलावा भी बहुत कुछ है. पाठ्य–विषयेतर गतिविधियों को सम्मिलित करना, आपको उन अन्य उम्मीदवारों की तुलना में अधिक तरजीह दे सकता है, जिनकी समान शैक्षणिक योग्यताएँ व परियोजनाओं का अनुभव है। यह खंड बुलेटेड सूची के रूप में होना चाहिए।

उदाहरण:

पाठ्य–विषयेतर गतिविधियाँ

- अपनी पाठ्य–विषयेतर गतिविधियाँ यहाँ डालें, उदाहरणार्थ, के सदस्य (खेल का नाम) खेले, स्तर पर और के लिए जीता (पुरस्कार/इनाम का नाम)

चरण 8: आपके निजी विवरण लिखें

आपके संक्षिप्त विवरण के अंतिम खंड में निम्न व्यक्तिगत जानकारियाँ सम्मिलित होना ही चाहिए:

- जन्म– दिनाँक
- राष्ट्रीयता
- लिंग व वैवाहिक स्थिति
- भाषाएँ जो जानते हैं

उदाहरण:

व्यक्तिगत विवरण

- **जन्म–दिनाँक:** 25 मई 1981
- **लिंग व वैवाहिक स्थिति:** महिला, अकेली
- **राष्ट्रीयता:** भारतीय
- **भाषाएँ जो जानती हैं:** अंग्रेजी, हिंदी, तमिल. फ्रेंच।

टिप्स

- आपके संक्षिप्त विवरण की फाईल का नाम छोटा, आसान व जानकारीवाला रखें।
- यह सुनिश्चित करें कि संक्षिप्त विवरण स्वच्छ है व वह टाइपिंग की गलतियों से मुक्त है।
- संक्षिप्त विवरण सदैव सादे सफेद कागज पर बनाएँ।

5-4-3 साक्षात्कार व अक्सर पूछे जानेवाले सवाल

साक्षात्कार में सर्वाधिक रूप से बारंबार पूछे जानेवाले सवालों पर तथा कुछ मददगार युक्तियों पर नजर करें कि उनके जवाब कैसे दिए जाएँ।

प्र.1. क्या आप अपने बारे में कुछ बताएंगे?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- अपनी पूर्ण नियुक्ति व निजी इतिहास पूरा उपलब्ध न कराएँ।
- 2–3 विशिष्ट अनुभव बताएँ, जिनके लिए आपको लगता है कि वे मूल्यवान व प्रासंगिक है।
- समापन कर यह बताएँ कि इस विशिष्ट भूमिका के लिए उन अनुभवों ने आपको कैसे दक्ष बना दिया।

प्र.2. इस पद के बारे में आपने कैसे सुना?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- साक्षात्कारकर्त्ता को आप बताएँ कि नौकरी के बारे में आपने कैसे सुना– क्या यह किसी मित्र के द्वारा (मित्र का नाम बताएँ), कोई कार्यक्रम या लेख (उनके नाम दें), या कोई जॉब पोर्टल (बताएँ वह कौनसा है) के द्वारा।
- समझाएँ कि इस नौकरी में आपको क्या रोमांचक लगता है और इस भूमिका के संबंध में आपकी नजर में विशेष रूप से क्या समाया है?

प्र.3. कंपनी के बारे में आप क्या जानते हैं?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- कंपनी के यूएस पेज का वर्णन न करें।
- यह प्रदर्शित करें कि आप कंपनी के लक्ष्य को समझते हैं व उसकी संभाल करते हैं।
- यह स्पष्ट करें कि आप कंपनी के मिशन व उसके मूल्यों में विश्वास रखते हैं।

प्र.4. आप यह नौकरी क्यों चाहते हैं?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- यह बताएँ कि इस नौकरी के प्रति आप में उत्साह है।
- यह पहचान दें कि क्यों यह भूमिका आपके लिए अधिक फिट है।
- यह बताएँ कि आप कंपनी से क्यों प्रेम करते हैं।

प्र.5. हमें आपको क्यों नियुक्त करना चाहिए?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- अपने शब्दों के द्वारा यह सिद्ध करें कि आप न केवल काम कर सकते हैं, बल्कि निश्चित ही उत्कृष्ट परिणाम भी दे सकते हैं।
- यह स्पष्ट करें कि आप क्यों दल व कार्य–संस्कृति के लिए अधिक फिट रहेंगे।
- यह स्पष्ट करें कि अन्य किसी उम्मीदवार के बजाय आपको क्यों पसंद किया जाए।

प्र.6. आपकी सबसे बड़ी व्यवसायिक शक्तियाँ कौनसी हैं?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- ईमानदार रहें– आपकी कुछ वास्तविक शक्तियों को साझा करें, बजाय इसके कि आप वह जवाब दें, जिसे आप अच्छा समझते हैं।
- आप जिस पद के लिए आवेदन कर रहे हैं, उनसे संबंधित विशिष्ट शक्तियों के उदाहरण दें।
- उदाहरण दें कि आपने इन शक्तियों को कैसे प्रदर्शित किया।

प्र.7. आप किन्हें अपनी कमजोरियाँ समझते हैं?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- इस प्रश्न का उद्देश्य है आपकी स्व–जागरूकता व ईमानदारी का आकलन करना।
- किसी विशेषण का उदाहरण दीजिए, जिसके साथ आप संघर्ष कर रहे हैं और उसमें सुधार के लिए कार्य कर रहे हैं।

प्र.8. आपकी वेतन की जरूरत कितनी है?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- इसके लिए पहले से ही शोध कर मालूम कर लें कि आप जिस नौकरी के लिए आवेदन कर रहे हैं, उसके लिए प्रारूपी वेतन–श्रेणी क्या है।
- वेतन पैमाने पर आपके अनुभव, शिक्षा व कौशल्य के आधार पर आप कहाँ हैं, यह मालूम करें।
- लचीले रहें। साक्षात्कारकर्त्ता को बताएँ कि आप जानते हैं कि आपका कौशल्य मूल्यवान है, लेकिन आप यह नौकरी चाहते हैं, इसलिए इस पर मोल–तौल के लिए तैयार हैं।

प्र.9. आप काम के अलावा बाहर क्या करना पसंद करते हैं?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- इस प्रश्न का उद्देश्य यह मालूम करना है कि क्या आप कंपनी की संस्कृति में फिट रहेंगे।
- ईमानदार रहें– कुछ खुल कर उन गतिविधियों व शौक को साझा करें, जिसमें आपकी दिलचस्पी है और जो आपको आवेशित कर देते हैं।

प्र.10. यदि आप जानवर होते, तब आप क्या होना चाहते?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- इस प्रश्न का उद्देश्य है, यह जानना कि क्या आप अत्यधिक दबाव में भी शांत व आत्म–विश्वास से पूर्ण रह सकते हैं।
- कोई गलत जवाब नहीं है– लेकिन अधिक प्रभाव जताने के लिए अपने जवाब के द्वारा अपनी शक्तियों व व्यक्तिगत गुणों को लाने की कोशिश करें।

प्र.11. हम बेहतर या अलग कर सकते थे, इस पर आपका क्या विचार है?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- इस प्रश्न का उद्देश्य है, यह मालूम करना कि क्या आपने इस कंपनी के बारे में कुछ शोध की है और यह जाँचना कि क्या आप आलोचनात्मक ढंग से सोच सकते हैं और नए विचार दे सकते हैं।
- नए विचारों के बारे में सुझाव दें। यह प्रदर्शित करें कि किस प्रकार आपकी दिलचस्पी व विशेज्ञता इन विचारों के निष्पादन में आपके लिए मादगार हो सकते हैं।

प्र.12. क्या हमारे लिए आपके पास कोई सवाल हैं?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- ऐसे सवाल न करें, जिनके जवाब आसानी से कंपनी की वेबसाईट पर उपलब्ध रहते हैं या जो शीघ्र ऑनलाईन शोध से मालूम किए जा सकते हैं।
- बुद्धिमत्ता पूर्ण सवाल करें, जो आलोचनात्मक ढंग से आपकी सोचने की योग्यता को प्रदर्शित

टिप्स

- जवाब देते वक्त निष्ठावान व आत्म–विश्वास से युक्त रहें।
- आपके जवाब अधिक प्रभावी रहें, इसलिए जहाँ संभव हो, वहाँ अपने पिछले अनुभवों का इस्तेमाल करें।

5-4-4 काम की तैयारी दृशब्द व शब्दावलीः कार्यस्थल की मूल शब्दावली

प्रत्येक कर्मचारी को निम्न शब्दों के बारे में ठीक से परिचित होना चाहिएः

- **वार्षिक छुट्टीः** नियोक्ता द्वारा कर्मचारियों को भुगतान सहित की छुट्टी दी जाती है।
- **पृष्ठभूमि की जाँचः** संभवित उम्मीदवारों के द्वारा दी गई जानकारियों की सत्यता की जाँच के लिए नियोक्ताओं के द्वारा एक तरीके का इस्तेमाल किया जाता है।
- **लाभः** कर्मचारी के क्षतिपूर्ति पॅकेज का एक भाग।
- **अंतरालः** काम के घंटों के दौरान कर्मचारियों द्वारा आराम के लिए, ली जाने वाली छोटी अवधियाँ।
- **क्षतिपूर्ति पैकेजः** वेतन व लाभ का संयोग, जो नियोक्ता उसके कर्मचारियों को प्रदान करता है।
- **क्षतिपूर्ति समय (कंप टाईम):** वेतन के बदले काम से छुट्टी।
- **संविदा कर्मचारीः** कोई कर्मचारी जो किसी एक संगठन के लिए काम करता है और वह उस कर्मचारी की सेवाएँ दूसरी कंपनी को, परियोजना या समय के आधार पर बेचता है।
- **रोजगार की संविदाः** जब किसी कर्मचारी को पारिश्रमिक या वेतन के स्थान पर काम दिया जाता है और वह नियोक्ता के प्रस्ताव को स्वीकार कर लेता है, वह रोजगार की संविदा है।
- **कार्पोरेट संस्कृतिः** कंपनी के सभी सदस्यों के द्वारा साझा किए वे विश्वास व मूल्य जो कर्मचारियों की एक पीढ़ी से दूसरी में जाते हैं।
- **जवाबी प्रस्ताव/जवाबी सुझावः** संभवित उम्मीदवारों द्वारा उपयोग में लाई जानेवाली मोल–तौल की तकनीक, जिससे कंपनी के द्वारा प्रस्तावित वेतन को बढ़ाया जा सक।
- **आवरण पत्रः** वह पत्र जो उम्मीदवार के संक्षिप्त विवरण के साथ रहता है. इसमें जोर उम्मीदवार के संक्षिप्त विवरण के मुख्य बिन्दुओं पर रहता है और उसमें वास्तविक उदाहरण होते हैं, जो काम की प्रत्याशित भूमिका के निष्पादन हेतु उम्मीदवार की योग्यता को सिद्ध करते हैं।
- **शैक्षिक अभिलेख व कार्य–अनुभव (सीवी) /संक्षिप्त विवरणः** उम्मीदवार की उपलब्धियों, शैक्षणिक पृष्ठभूमि, कार्य–अनुभव, कौशल्य व शक्तियों का सारांश।
- **अस्वीकरण पत्रः** किसी कर्मचारी के द्वारा किसी नियोक्ता को भेजा गया पत्र, जिसमें नियोक्ता के द्वारा प्रस्तावित काम को कर्मचारी द्वारा ठुकराया गया हो।
- **कटौतियाँः** किसी कर्मचारी के वेतन में से कम की गई रकम, जिसे कर्मचारी की वेतन–पर्ची में सूचीबद्ध किया गया हो।
- **भेदभावः** किसी व्यक्ति से उस तरह का अनुग्रह–पूर्वक व्यवहार नहीं किया जाता है, जैसा कि दूसरे के साथ होता है।
- **कर्मचारीः** वह व्यक्ति जो भुगतान के बदले, किसी दूसरे व्यक्ति के लिए कार्य करता है।
- **कर्मचारी प्रशिक्षणः** कोई कार्यशाला या गृह–प्रशिक्षण, जिसमें मौजूद रहने के लिए कर्मचारी या उसके वरिष्ठ को, नियोक्ता के लाभ के लिए कहा जाता है।
- **रोजगार अंतरालः** कार्यों के बीच की बेरोजगारी की अवधियाँ।
- **स्थायी–अवधि संविदाः** रोजगार की संविदा, जो सम्मत दिनाँक को समाप्त हो जाती है।

- **अनुवर्त्ती कार्रवाई:** जब उम्मीदवार ने अपना संक्षिप्त विवरण प्रस्तुत कर दिया हो, उसके बाद संभवित नियोक्ता से संपर्क करने की उसकी कार्रवाई।
- **फ्रीलांसर/सलाहकार/स्वतंत्र ठेकेदार:** वह व्यक्ति जो स्वयं के लिए काम करे और विभिन्न नियोक्ताओं के साथ अस्थायी कामों व परियोजनाओं हेतु चला जाए।
- **अवकाश:** भुगतान के साथ काम पर छुट्टी।
- **घंटों की दर:** वेतन या पारिश्रमिक की वह रकम, जिसका भुगतान काम के 60 मिनटों के लिए किया जाए।
- **अनिवार्य निवासी–सेवा:** किसी नियोक्ता के द्वारा स्थायी व सीमित समयावधि के लिए नियोक्ता की कंपनी में किसी संभवित कर्मचारी को, जिसे प्रशिक्षु कहते हैं, को दिया गया काम का अवसर।
- **साक्षात्कार:** किसी संभवित कर्मचारी व किसी नियोक्ता के प्रतिनिधि के बीच वह वार्तालाप, जिसके द्वारा यह मालूम किया जा सके कि संभवित कर्मचारी को क्या काम पर लेना चाहिए।
- **काम के लिए आवेदन:** एक प्रपत्र जिसमें किसी उम्मीदवार की जानकारी पूछी जाती है, जैसे कि उम्मीदवार का नाम, पता, संपर्क के विवरण व काम का अनुभव। काम हेतु आवेदन प्रस्तुत करने का उद्देश्य यह प्रदर्शित करना होता है कि उस कंपनी में काम करने की उम्मीदवार में कितनी दिलचस्पी है।
- **काम का प्रस्ताव:** किसी नियोक्ता के द्वारा किसी संभवित कर्मचारी को नियुक्ति का प्रस्ताव
- **काम की शोध का एजेंट:** वह प्रोग्राम, जिसके द्वारा काम की रिक्तियों के लिए, प्रोग्राम में सूचीबद्ध मानदंड का चयन कर उम्मीदवार रोजगार के अवसर की तलाश करते हैं।
- **कामबंदी:** कामबंदी तब होती है, जब नियोक्ता के पास किसी कर्मचारी के लिए कोई काम नहीं होता है तब अस्थायी रूप से वह काम से चला जाता है या जाती है।
- **छुट्टी:** किसी कर्मचारी को उसके नियोक्ता के द्वारा वह औपचारिक मंजूरी, जिसमें वह काम से अनुपस्थित रह कर छुट्टी लेता है या लेती है।
- **स्वीकृति का पत्र:** किसी नियोक्ता को किसी कर्मचारी को दिया गया वह पत्र, जिसमें नियोक्ता के द्वारा दिए गए नियुक्ति के प्रस्ताव की पुष्टि होती है व साथ ही प्रस्ताव की शर्तें भी उसमें होती हैं।
- **करार पत्र:** वह पत्र जिसमें नियुक्ति की शर्तों की रूपरेखा होती है।
- **अनुशंसा–पत्र:** किसी व्यक्ति के काम के कौशल्य को समर्थन देनेवाला पत्र।
- **प्रसूति अवकाश:** उन महिलाओं द्वारा लिया गया अवकाश, जो या तो गर्भवती हैं या जिन्होंने हाल ही में जन्म दिया है।
- **परामर्शदाता:** वह व्यक्ति जो आपसे ऊँचे स्तर पर नियुक्त किया गया है और जो आपको आपके केरियर के लिए सलाह और मार्गदर्शन देता है।
- **न्यूनतम पारिश्रमिक:** न्यूनतम पारिश्रमिक राशि, जिसका भुगतान प्रति घंटे के आधार पर किया गया हो।
- **सूचना:** किसी कर्मचारी या किसी नियोक्ता द्वारा की गई घोषणा, जिसमें यह बताया गया हो कि किसी विशेष दिनाँक को नियुक्ति संविदा समाप्त हो जाएगी।

- **नियुक्ति का प्रस्तावः** किसी नियोक्ता द्वारा किसी प्रत्याशित कर्मचारी को दिया गया प्रस्ताव, जिसमें प्रस्तावित कार्य के संबंध में महत्वपूर्ण जानकारियाँ दी गई हों, जैसे कि आरम्भ करने का दिनाँक, वेतन, कार्य करने की स्थितियाँ आदि।
- **निष्प्रयोजन संविदाः** नियुक्ति की वह संविदा, जो तब तक जारी रहती है, जब तक की नियोक्ता या कर्मचारी उसे समाप्त नहीं कर देते हैं।
- **अधिक योग्यताः** कोई व्यक्ति जो किसी विशेष काम के लिए उपयुक्त न हो, क्योंकि उसके पास कई वर्षों के काम का अनुभव है या उसके पास शिक्षा का स्तर काम की जरूरत के अनुसार बहुत अधिक है, या वर्तमान में अथवा पहले बहुत अधिक भुगतान मिलता रहा है।
- **अंशकालिक कामगारः** कोई कर्मचारी जो सामान्यतः किए जानेवाले नियत संख्या के घंटों की तुलना में कुछ घंटे ही काम करता है।
- **पितृत्व अवकाशः** किसी पुरुष को दिया गया अवकाश जो हाल ही में पिता बना है।
- **भर्ती करनेवाला/अच्छी सुविधाएँ देकर, योग्य नियुक्तियाँ देनेवाला /कार्यकारी शोध प्रतिष्ठानः** किन्हीं विशिष्ट ओहदे को भरने के लिए लोगों की शोध करनेवाले वे व्यवसायिक जिन्हें नियोक्ताओं के द्वारा भुगतान किया जाता है।
- **त्यागपत्र देना/त्यागपत्रः** जब कोई कर्मचारी औपचारिक रूप से उसके नियोक्ता को उसकी नौकरी छोड़ने के लिए सूचित करता है या करती है।
- **स्व–नियोजितः** वह व्यक्ति जिसका अपना स्वयं का व्यवसाय है और जो किसी के यहाँ बतौर कर्मचारी के रूप में काम नहीं करता है या करती है।
- **समय–शीटः** वह प्रपत्र जो किसी कर्मचारी द्वारा किसी नियोक्ता को प्रस्तुत किया जाता है, जिसमें कर्मचारी द्वारा प्रत्येक दिन किए गए काम के घंटों की संख्या दर्ज रहती है।

यूनिट 5-5- उद्यमशीलता को समझना

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. उद्यमवृत्ति की धारणा पर चर्चा
2. उद्यमवृत्ति के महत्व पर चर्चा
3. किसी उद्यमी की विशेषताओं का वर्णन करना
4. विभिन्न प्रकार के उद्यमों का वर्णन
5. किसी प्रभावी नेतृत्व के गुणों की सूची
6. प्रभावी नेतृत्व के लाभों पर चर्चा
7. प्रभावी दल की विशेषताओं की सूची
8. प्रभावी श्रवण के महत्त्व पर चर्चा
9. प्रभावी ढंग से कैसे सुनें, इस पर चर्चा
10. प्रभावी ढंग से बोलने के महत्व पर चर्चा
11. प्रभावी ढंग से कैसे बोलें इस बारे में चर्चा
12. समस्याएँ कैसे हल करें, इस बारे में चर्चा
13. समस्या सुलझाने के महत्वपूर्ण विशेषकों की सूची
14. समस्या सुलझाने के कौशल्य के मूल्याँकन पर चर्चा
15. समझौते के महत्व पर चर्चा
16. समझौता बातचीत कैसे करें, इस पर चर्चा
17. नए व्यवसायिक अवसरों को कैसे पहचानें, इस बारे में चर्चा
18. आपके ही व्यवसाय में व्यवसायिक अवसरों को कैसे पहचानें, इस बारे में चर्चा
19. उद्यमी का अर्थ समझना
20. विभिन्न प्रकार के उद्यमियों का वर्णन करें
21. उद्यमियों की विशेषताओं की सूची
22. उद्यमियों की सफलता की कहानियों को याद करना में
23. उद्यमता की प्रक्रिया पर चर्चा
24. उद्यमवृत्ति के पारिस्थितिक तंत्र का वर्णन
25. मेक इन इंडिया अभियान के उद्देश्य को समझना
26. उद्यमियों को प्रोत्साहित करने के उद्देश्य हेतु मुख्य योजनाओं की चर्चा
27. उद्यमवृत्ति व जोखिम की चाह के बीच के संबंध पर चर्चा
28. उद्यमवृत्ति व लचीलेपन के बीच के संबंध पर चर्चा
29. लचीले उद्यमी की विशेषताओं पर वर्णन
30. असफलता से कैसे निपटें, उस पर चर्चा

5-5-1 धारणा का परिचय, उद्यमियों की विशेषताएँ

वह जो कोई व्यवसाय शुरू करने के लिए प्रतिबद्ध है, वह एक उद्यमी है, फिर चाहे उसमें कैसी भी जोखिम हो। उद्यमी अपना स्वयं का स्टार्ट–अप चलाते हैं और सफलता के लिए वित्तीय जोखिमों की जवाबदारी लेते हैं तथा सृजनात्मकता, नवोत्पाद व स्व–प्रेरणा के असीम भण्डार का इस्तेमाल करते हैं. वे बड़े ख्वाब देखते हैं और अपने विचार को जीवन–क्षमता की भेंट के रूप में रूपांतरित करने हेतु, जो भी आवश्यक हो, वह सब करने के लिए प्रतिबद्ध रहते हैं। उद्यमी का लक्ष्य होता है, उपक्रम का सृजन करना। उपक्रम के सृजन की इस प्रक्रिया को उद्यमवृत्ति कहते हैं।

उद्यमवृत्ति का महत्व

निम्न कारणों से उद्यमवृत्ति बहुत महत्वपूर्ण है।

1 इसके फलस्वरूप नए संगठनों का सृजन होता है

2 यह बाजार–स्थलों पर सृजनात्मकता लाती है

3 इससे जीवन स्तर में सुधार आता है

4 देश की अर्थव्यवस्था को विकसित करने में इससे मदद मिलती

उद्यमियों की विशेषताएँ

सभी सफल उद्यमियों में कुछ विशेषताएँ साझा रहती ही हैं:

वे सभी होते हैं:

- काम के प्रति अत्यंत उत्साही
- स्वयं में विश्वास
- अनुशासित व समर्पित
- प्रेरित व संचालित
- उच्च स्तर के सृजनात्मक
- दूरदर्शी
- खुला मस्तिष्क
- निश्चयात्मकहै

उद्यमियों में यह प्रवृत्ति भी होती है:

- जोखिम सहन करने की अधिक क्षमता होती है
- प्रत्येक की विस्तृत योजना बनाते हैं
- अपनी राशि का प्रबंधन बुद्धिमत्ता से करते हैं
- अपने ग्राहकों को अपनी प्राथमिकता बनाते हैं
- वे जो दे रहे हैं, उसे व बाजार को विस्तृत रूप से समझते हैं
- जरूरत होने पर विशेषज्ञों से सलाह लेते हैं
- वे जानते हैं कि उनके नुकसान को कब रोकना है

प्रसिद्ध उद्यमियों के उदाहरण

कुछ प्रसिद्ध उद्यमी हैं:

- बिल गेट्स (माइक्रोसाफ्ट के संस्थापक)
- स्टीव जॉब्स (एपल के सह–संस्थापक)
- मार्क झुकेरबर्ग (फेसबुक के संस्थापक)
- पिएरे ओमिड्यार (ईबे के संस्थापक)

उपक्रमों के प्रकार

भारत के एक उद्यमी के रूप में आपके पास निम्न प्रकार के उपक्रमों में से कोई भी उपक्रम हो सकते हैं और उन्हें संचालित कर सकते हैं:

एकमेव स्वामित्व

केवल निजी स्वामित्व में केवल एक ही व्यक्ति पूरे उपक्रम का स्वामी होता है और वह उसे प्रबंधित व नियंत्रित करता है। कानूनी औपचारिकताओं के संदर्भ में इस प्रकार के व्यवसाय को निर्मित करना सबसे आसान होता है। व्यवसाय व उसके स्वामी का कोई पृथक कानूनी अस्तित्व नहीं होता है। समस्त लाभ व उसी प्रकार नुकसान मालिक के ही होते हैं और मालिक का उत्तरदायित्व अमर्यादित होता है।

भागीदारी

किसी भागीदारी प्रतिष्ठान का निर्माण दो या अधिक व्यक्तियों द्वारा किया जाता है। उपक्रम के मालिक भागीदार कहलाते हैं। भागीदारी विलेख सभी भागीदारों के द्वारा हस्ताक्षरित होना ही चाहिए।

प्रतिष्ठान व उसके भागीदार का कोई स्वतंत्र कानूनी अस्तित्व नहीं होता है। लाभ में भागीदारों की साझेदारी रहती है। नुकसान के संबंध में, भागीदारों का उत्तरदायित्व अमर्यादित होता है। किसी प्रतिष्ठान का जीवन विस्तार सीमित होता है और यदि किसी भागीदार की मृत्यु हो जाए, वह निवृत्त हो जाए, दिवालिए होने का दावा करे या वह पागल हो जाए, तब उसका विसर्जन हो जाता है।

मर्यादित उत्तरदायित्व भागीदारी (एलएलपी)

मर्यादित उत्तरदायित्व भागीदारी या एलएलपी में प्रतिष्ठान का निरंतर अस्तित्व का व साथ ही मर्यादित उत्तरदायित्व का लाभ मिलता है। प्रत्येक भागीदार का उत्तरदायित्व एलएलपी में उनके सम्मत योगदान तक मर्यादित रहता है. भागीदारी प्रतिष्ठान व उसके भागीदारों का पृथक कानूनी अस्तित्व रहता है।

टिप्स

- दूसरों की निष्फलताओं से सीखें।
- यह निश्चित करें कि यह वही है, जो आप चाहते हैं।
- समस्या की शोध उसे हल करने के लिए करें, बजाय इसके कि अपने विचार को संलग्न करने के लिए समस्या की तलाश करें।

5-5-2 नेतृत्व व सामूहिक कार्य: नेतृत्व व नेतागण

नेतृत्व का अर्थ है दूसरों के समक्ष उनके अनुसरण के लिए उदाहरण प्रस्तुत करना। उत्तम उदाहरण स्थापित करने का यह अर्थ नहीं है कि किसी को वह काम करने के लिए कहना, जो आप स्वयं करना नहीं चाहेंगे। नेतृत्व में यह मालूम करते हैं कि किसी दल या कंपनी के रूप में जीतने हेतु क्या करना चाहिए।

नेतागण सही काम करने में विश्वास रखते हैं। सही कम करने हेतु वे दूसरों की मदद करने में भी विश्वास रखते हैं। प्रभावी नेता वह होता है जो:
- जो भविष्य की प्रेरणाप्रद झाँकी तैयार करे।
- उस झाँकी की प्राप्ति के लिए अपने दल को प्रेरित व प्रोत्साहित करे।

नेतृत्व के वे गुण, जिनकी सभी उद्यमियों को जरूरत है

सफल उपक्रम का निर्माण तब ही संभव है, जब प्रभारी उद्यमी में नेतृत्व के उत्कृष्ट गुण हों. नेतृत्व के कुछ नाजुक कौशल्य, जो प्रत्येक उद्यमी में होना चाहिए, वे हैं:

1 **तथ्यात्मकता:** इसका अर्थ है कि मुद्दों को हल करने व जोखिम को कम करने के लिए वह सभी रुकावटों व चुनौतियों पर रोशनी डाल सके।
2 **अपमान:** इसका अर्थ है कि गलतियों को अक्सर व जल्दी स्वीकार कर लेना और आपके कार्यों के लिए तुरंत जावाबदारी लेना। गलतियों को वश में की जानेवाली चुनौतियों के रूप में देखा जाना चाहिए न कि आक्षेप लगाने के अवसरों के रूप में।
3 **लचीलापन:** किसी अच्छे नेता के लिए यह बहुत नाजुक होता है कि वह बहुत लचीला रहे और परिवर्तन को तुरंत स्वीकार करे। उतना ही नाजुक यह भी है कि उसे कब स्वीकार किया जाए और कब नहीं।
4 **प्रामाणिकता:** इसका अर्थ है कि आपकी शक्तियों व आपकी कमजोरियों, दोनों को ही प्रदर्शित करना। इसका अर्थ है कि मानवीय होना व दूसरों को यह प्रदर्शित करना कि आप मानवीय हैं।
5 **पुन: उपलब्धि:** इसका अर्थ है ताजा होना या जरूरत होने पर अपनी नेतृत्व की शैली में बदलाव लाना। ऐसा करने के लिए, यह महत्वपूर्ण है कि यह मालूम किया जाए कि आपके नेतृत्व में अंतराल कहाँ हैं और यह पता लगाया जाए कि उन्हें बंद करने के लिए किन स्त्रोतों की जरूरत होगी।
6 **जागरूकता:** इसका अर्थ है कि आपको अन्य कैसा देखते हैं और इसे मान्य करने के लिए वक्त लेना. इसका मतलब है कि वह समझ होना कि आपकी मौजूदगी आपके आसपास के लोगों को किस तरह प्रभावित करती है।

प्रभावी नेतृत्व के लाभ

प्रभावी नेतृत्व के बहुत फायदे हैं. महान नेतृत्व से नेता को सफलता मिलती हैः

- दल के सदस्यों से निष्ठा व प्रतिबद्धता प्राप्त होती है
- दल को उस काम के लिए प्रोत्साहित करना, जिससे कंपनी के उद्देश्यों व लक्ष्यों की प्राप्ति हो
- दल के सदस्यों में साहस निर्मित करना व विश्वास स्थापित करना
- दल के सदस्यों में आपसी समझ व दल–भावना को पोषित करना
- बदलाव की आवश्यकता के प्रति दल के सदस्यों को राजी करना, जब स्थिति स्वीकार्यता की हो

सामूहिक कार्य व दल

सामूहिक कार्य तब होते हैं, जब साझा लक्ष्य के लिए कार्यस्थल पर लोग अपने व्यक्तिगत कौशल्य को संयुक्त कर देते हैं। व्यक्तियों से प्रभावी दल बनते हैं और वे इस साझे लक्ष्य की प्राप्ति के लिए साथ काम करते हैं। महान दल वह है, जो अंतिम परिणाम के लिए स्वयं को जवाबदेह मानता है।

उद्यमीय सफलता के लिए सामूहिक कार्य का महत्व

जोखिम में सफलता के लिए, किसी उद्यमीय नेता के लिए प्रभावी दल बनाना, एक नाजुक काम होता है। उद्यमी को यह सुनिश्चित कर लेना चाहिए कि वह जो दल निर्मित कर रहा है, उसमें कुछ संकटकालीन गुण, विशेषण व विशेषताएँ हैं. प्रभावी दल वह है, जिसमें हैः

1. **उद्देश्य हेतु एकताः** दल के सभी सदस्यों को स्पष्ट रूप से समझ लेना चाहिए व दल के उद्देश्य, दृष्टि व लक्ष्यों के प्रति समान रूप से प्रतिबद्ध रहना चाहिए।
2. **सशक्त संचार कौशल्यः** दल के सदस्यों में यह योग्यता होना चाहिए कि वे अपनी चिंताएँ अभिव्यक्त कर सकें, सवाल पूछ सकें और रेखाचित्रों व चार्ट्स का इस्तेमाल कर जटिल जानकारियाँ प्रेषित कर सकें।
3. **साथ कार्य करने की योग्यताः** प्रत्येक सदस्य को यह महसूस होना चाहिए कि वह नियमित प्रतिक्रियाएँ व नए विचार उपलब्ध कराने के लिए पात्र है।
4. **पहलः** दल में अग्रणी रूप से सक्रिय व्यक्ति होना चाहिए. सदस्यों में उत्साह होना चाहिए कि वे नए विचार लेकर आएँ और वर्तमान के विचारों में सुधार करे और अपना स्वयं का शोध संचालित करे।
5. **दूरदर्शी सदस्यः** दल में यह योग्यता होना चाहिए कि वह समस्याओं को पहले से जान लें और ये संभवित समस्याएँ, वास्तविक समस्याओं में तब्दील हों, उसके पहले ही उनके लिए कार्रवाई करना चाहिए।
6. **महान अनुकूलनशीलता कौशल्यः** दल को यह मानना ही चाहिए कि बदलाव एक सकारात्मक बल है। परिवर्तन को सुधार के अवसर तथा नई वस्तुओं के प्रयोग के अवसर के रूप में देखना चाहिए।
7. **उत्कृष्ट संघटनीय कौशलः** दल में यह योग्यता होना चाहिए कि वह मानक कार्य प्रक्रियाओं को विकसित कर सके, जवाबदारियों को संतुलित कर सके, परियोजनाओं की उचित योजना बना सके तथा प्रगति व आरओआई के माप के लिए प्रणालियों को स्थापित कर सके।

टिप्स

- अपने मूल विचार से बहुत अधिक जुड़े हुए नहीं रहें. उसे विकसित व परिवर्तित होने दें।
- अपनी कमजोरियों के प्रति जागरूक रहें और दल ऐसा बनाएँ जो आपकी कमियों के लिए पूरक बन जाए।
- सही व्यक्तियों को नियुक्त करना ही पर्याप्त नहीं है. आपको चाहिए कि आप आपके सर्वाधिक प्रखर व्यक्तियों को पदोन्नत करें या उन्हें प्रोत्साहित करें।
- अपने दल से सम्मान प्राप्त करें।

5-5-3 संचार कौशल्य: सुनना व बोलनाः प्रभावी ढंग से सुनने का महत्व

सुनना वह योग्यता है, जिसके द्वारा संचार की प्रक्रिया के दौरान संदेशों को सही ढंग से प्राप्त किया व सुना जाता है। प्रभावी संचार के लिए सुनना बहुत नाजुक होता है। बिना प्रभावी श्रवण की कुशलता के, संदेशों का आसानी से गलत अर्थ लगाया जा सकता है। इसके फलस्वरूप संदेश टूट सकते हैं, जिससे संदेश को भेजनेवाले व प्राप्त करने वाले हताश व चिड़चिड़े हो सकते हैं।
यहाँ यह नोट करना बहुत महत्वपूर्ण है कि सुनना वैसा ही नहीं है, जैसे कि श्रवण करनाद्य श्रवण करने में केवल आवाज का संदर्भ है, जो आप सुनते हैं। लेकिन सुनने में बहुत कुछ है। सुनने में एक केन्द्रीय बिंदु की जरूरत रहती है। इसका अर्थ है कि न केवल कहानी पर ध्यान देना है, बल्कि इस पर भी ध्यान देना है कि वह कहानी कैसे प्रसारित की गई एवं भाषा व ध्वनि का प्रयोग कैसे किया गया तथा वक्ता ने किस तरह अपने शरीर की भाषा का उपयोग किया। सुनने की योग्यता इस पर निर्भर करती है कि कोई किस तरह प्रभावी ढंग से दोनों मौखिक व गैर–मौखिक संकेत शब्दों को महसूस कर सकता है व उन्हें समझ सकता है।

प्रभावी ढंग से कैसे सुनें ?

प्रभावी ढंग से सुनने के लिए आपको चाहिए कि:

- बोलना बंद करें
- रुकावट डालना बंद करें
- पूरा ध्यान केवल इस पर रहे कि क्या कहा जा रहा है
- खुले दिमाग के रहें
- वक्ता के संदर्भ में सोचें
- बहुत, बहुत धैर्य रखें
- जिस टोन का इस्तेमाल किया जा रहा है, उस पर ध्यान दें
- वक्ता की भंगिमा, उसके चेहरे के भाव व आँखों के संचलन पर ध्यान दें
- न कोशिश करें और व्यक्ति पर झपटें
- वक्ता के आचरण वैशिष्ट्य या आदतों से आप चिड़चिड़े या विचलित न हों

प्रभावी ढंग से कैसे सुनें ?

कोई संदेश किस तरह सफलतापूर्वक प्रसारित होता है, यह उस पर निर्भर होता है कि कितने प्रभावी ढंग से आप उसे समझ पते हैं। प्रभावी वक्ता वह होता है, जो ठीक से बोल पाता है, शब्दों का सही उच्चारण करता है, सही शब्दों का चयन करता है और उतनी गति से बोलता है, कि उसे आसानी से समझा जा सके। इसके अलावा बोले गए शब्दो का मेल, इस्तेमाल में आई भंगिमा, टोन को शरीर की भाषा के साथ होना चाहिए।
आप क्या कहते हैं और आप किस टोन में कहते हैं, उसके फलस्वरूप उससे कई प्रकार के बोध निर्मित हो जाते हैं। कोई व्यक्ति जब हिचकिचाहट के साथ बोलता है, तब उसके लिए ऐसा लग सकता है कि उसमें विश्वास कम है या जिस विषय पर चर्चा है, उसके बारे में उसे जानकारी कम है. वे जो शांत आवाज में बोलते हैं, उन पर शर्मीले होने का लेबल लग जाता है। और वे जो उच्च स्तरीय स्पष्टता के साथ आदेशात्मक टोन में बात करतें हैं, उनके लिए सामान्यतः माना जाता है कि उनमें बहुत आत्म विश्वास है. इससे संचार हेतु बोलना एक बहुत बड़ा कौशल है।

प्रभावी ढंग से सुनने का महत्व

प्रभावी ढंग से बोलने हेतु आपको चाहिए कि:

- आँखों से संपर्क, मुस्कराहट, सिर हिलाना, भंगिमाएँ आदि की तरह आप अपने भाषण में शरीर की भाषा को शामिल करें।
- अपना भाषण वास्तव में दें, उसके पहले भाषण का मसौदा तैयार करें।
- यह सुनिश्चित करें कि आपकी समस्त भावनाएँ व संवेदनाएँ नियंत्रण में हैं।
- अपने शब्दों का उच्चारण सही अंतराल व तीव्रता के साथ स्पष्ट रूप से करें. आपका भाषण सदैव स्पष्ट होना चाहिए।

- बोलते समय प्रसन्न व नैसर्गिक टोन का उपयोग करें. आपके प्रेक्षकों को ऐसा अनुभव नहीं होना चाहिए कि आप कोई स्वराघात कर रहे हैं या किसी तरह की कृत्रिमता ला रहे हैं।
- आपके संदेश को गृह तक लाने के लिए यथार्थ व विशिष्ट शब्दों का उपयोग करें. अस्पष्टता को हर हाल में टालें।
- यह सुनिश्चित करें कि आपके भाषण में एक तार्किक प्रवाह है।
- संक्षिप्त रहे. अनावश्यक जानकारियाँ उसमें न जोड़ें।
- बेचैनी, घबराहट जैसे चिड़चिड़ापन के व्यवहार टालें जा सकें, उसके लिए जागरूकता के साथ प्रयास करें।
- अपने शब्दों का चयन सावधानी के साथ करें और आसान शब्दों का उपयोग करें, जिससे अधिकांश श्रोताओं को समझने में कोई दिक्कत न हो।
- दृष्टि में सहायक साधन जैसे कि स्लाईड्स या व्हाइटबोर्ड का उपयोग करें।
- धीरे बोलें, जिससे कि आपके श्रोता यह आसानी से समझ सकें कि आप क्या कह रहे हैं. फिर भी यह सावधानी रखें कि आप बहुत धीरे न बोलें, अन्यथा वह कठोर, बिना तैयारी का व कृपामय लगेगा।
- सही समय पर ठहराव देना याद रखें।

टिप्स

- कोई कुछ कह रहा है, इस पर ध्यान केन्द्रित करने में यदि आप कठिनाई महसूस कर रहे हैं, तो आप उन शब्दों को दिमाग में दोहराने की कोशिश करें।
- जसि व्यक्ति के साथ संचार कर रहे हैं, अर्थात उसे कह रहे हैं या सुन रहे हैं तब उस के साथ सदैव आँखों से संपर्क बनाए रखें। यह बातचीत में दिलचस्पी लाती है व प्रोत्साहित करती है।

5-5-4 समस्या को हल करने व समझौते करने का कौशल्य: समस्या क्या है?

कान्सयिस ऑक्सफोर्ड डिक्शनरी (1995) के अनुसार समस्या है, "वह संदेहास्पद व कठिन मामला, जिसमें समाधान चाहिए"

सभी समस्याओं में दो तत्व होते हैं:

1 लक्ष्य   2 रूकावटें

समस्या को हल करने का उद्देश्य है कि उन रुकावटों को पहचाना जाए और लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए उन्हें दूर किया जाए.

समस्याएँ कैसे हल करें ?

चरण 1: समस्या को पहचानें
चरण 2: समस्या का विस्तार से अध्ययन करें
चरण 3: सभी संभवित हलों की सूची बनाएँ
चरण 4: श्रेष्ठ हल का चयन करें
चरण 5: चयन किए गए हल का अमल करें
चरण 6: जांचें कि समस्या वास्तव में हल हुई है

समस्या के समाधान के लिए महत्वपूर्ण लक्षण

अत्यधिक विकसित समस्याओं को हल करने के कौशल, व्यवसाय के मालिकों व उनके कर्मचारियों दोनों के लिए ही जटिल होते हैं. समस्याओं का समाधान किस तरह प्रभावी ढंग से हो, उसके लिए व्यक्तित्व के निम्न लक्षण महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

- खुले दिमाग का होना
- सही सवाल पूछना
- अग्रिम रूप से सक्रिय होना
- घबराहट नहीं होना
- सकारात्मक रुझान रखना
- सही समस्या पर ध्यान देना

समस्या के समाधान के कौशल्य का मूल्याँकन कैसे करें

एक उद्यमी के तौर पर, यह एक अच्छा विचार होता है कि क्षमतावान उम्मीदवारों को नियुक्त करने के पूर्व, समस्या के समाधान के उनके कौशल्य के स्तर का मूल्याँकन किया जाए:

1 **आवेदन प्रपत्र:** आवेदन प्रपत्र में ही उम्मीदवार से समस्या के समाधान के बारे में उनके कौशल्य के प्रमाण माँगे जाएँ।
2 **सायकोमेट्रिक परीक्षण:** क्षमतावान उम्मीदवारों से तर्कयुक्त कारणों व विचार के जटिल परीक्षण लिए जाएँ और देखें कि वे कैसा करते हैं।
3 **साक्षात्कार:** समस्या–युक्त काल्पनिक स्थितियाँ निर्मित करें या नीति युक्त प्रश्न उठाएँ और देखें कि उम्मीदवार किस प्रकार प्रतिक्रिया देते हैं।
4 **तकनीकी प्रश्न:** उम्मीदवारों को वास्तविक जीवन की समस्याओं के उदाहरण दें और उनकी विचार प्रक्रिया का मूल्याँकन करें।

समझौता क्या है?

समझौते करना वह प्रणाली है, जिसके द्वारा मतभेद दूर किए जाते हैं. समझौते करने का उद्देश्य होता है कि मतभेदों को दूर करने हेतु विवादों को सुलह व करार के द्वारा टाला जाए। समझौते के बगैर संघर्ष उत्पन्न हो सकते हैं, जिससे लोगों के बीच असंतोष फैल सकता है। समझौते का अच्छा कौशल्य दोनों पक्षों को संतुष्ट करने में सहायक रहता है और जिससे बाद में सशक्त संबंध विकसित होते हैं।

समझौता क्यों करें

किसी व्यवसाय को शुरू करते समय कई प्रकार के समझौते करना पड़ते हैं। कुछ समझौते छोटे होते हैं, जबकि कुछ बहुत जटिल होते हैं, जो किसी शुरुआत को निर्मित कर सकते है या उसे समाप्त कर सकते हैं। कार्यस्थल में समझौते अहम भूमिका निभाते हैं। बतौर उद्यमी आपको केवल यही नहीं जानना चाहिए कि आप समझौते कैसे करें, बल्कि यह भी कि कर्मचारियों को समझौते की कला में कैसे प्रशिक्षित करना चाहिए।

समझौते कैसे करें ?

कुछ उन चरणों पर नजर करें, जो समझौतों में आपके लिए मददगार होते हैं:

चरण 1: समझौते के पूर्व की तैयारी	तय करें कि समस्या पर चर्चा के लिए कहाँ मिलना है और कौन मौजूद रहेंगे व चर्चा के लिए समय सीमा निर्धारित करें।
चरण 2: समस्या की चर्चा करें	इसमें सवाल पूछना, दूसरे पक्ष को सुनना, आपके दृष्टिकोण की प्रस्तुति व संदेहों का निराकरण करना शामिल रहेगा।
चरण 3: विषय को स्पष्ट करें	यह सुनिश्चित करें कि दोनों पक्ष उसी समस्या को हल कर, लक्ष्य तक पहुँचना चाहते हैं।
चरण 4: लक्ष्य रहे कि प्रतिफल में दोनों ओर विजय रहे,	अपनी पूरी कोशिश जब बातचीत खुले दिमाग होने के लिए। समझौताऔर वैकल्पिक समाधान की पेशकश एक परिणाम तक जहां दोनों पहुंचने के लिए दलों जीत
चरण 5: करार को स्पष्ट रूप से व्याख्यायित करें	जब कोई करार हो गया हो, वहाँ करार के विवरण दोनों पक्षों को पूरी तरह स्पष्ट हो जाना चाहिए। और उसमें गलतफहमी की कोई गुँजाइश नहीं होना चाहिए।
चरण 6: जिस समाधान पर सहमति है, उस पर अमल करें	समाधान सक्रिय रहे, इस हेतु की जाने वाली कार्रवाई पर सहमति रहे।

टिप्स

- आप जिसे पाने के लिए काम करें, उसके पूर्व यह ठीक से जान लें कि आप क्या चाहते हैं।
- बोलने की अपेक्षा सुनने व सोचने को अधिक महत्व दें।
- जीतने की अपेक्षा संबंधों के निर्माण पर ध्यान केन्द्रित करें।
- याद रखें कि आपके लोगों का कौशल्य परिणाम को प्रभावित करेगा।
- यह जान लें कि कब पीछे छोड़ देना है– कभी किसी करार पर पहुँचना संभव नहीं भी हो सकता है।

5-5-5 व्यवसायिक अवसरों की पहचान: उद्यमी व अवसर

"उद्यमी सदैव बदलाव की तलाश में रहता है, उस पर प्रतिक्रिया देता है और फिर एक अवसर की तरह उसका दोहन करता हैद्य पीटर ड्रकर।"

व्यवसायिक अवसरों की पहचान करने की योग्यता, उद्यमी होने का आवश्यक गुण होता है।

अवसर क्या है?

शब्द अवसर किसी अच्छे मौके या अनुकूल स्थिति को बताता है, जिसमें परिस्थितियों द्वारा प्रस्तुत वातावरण में कुछ करना है।

किसी व्यवसायिक अवसर से अर्थ है कि कोई अच्छा या अनुकूल वह परिवर्तन, जो उपलब्ध है, जिसमें किसी दिए गए समय पर, दिए गए वातावरण में कोई विशिष्ट व्यवसाय चलाया जाए।

सामान्य सवाल जिनका उद्यमी सामना करते हैं

कोई जटिल सवाल, जिसका सभी उद्यमी सामना करते हैं, वह है उस व्यवसायिक अवसर की तलाश करना, जो उनके लिए उपयुक्त है।

कुछ सामान्य सवाल, जिनके बारे में उद्यमी निरंतर विचार करते हैं, वे हैं:

- क्या नए उद्यम को वे नए उत्पाद या सेवा प्रस्तुत करना चाहिए, जो अपूर्ण जरूरत पर आधारित हों?
- क्या नए उद्यम को किसी एक बाजार में उन उपलब्ध उत्पाद या सेवा का चयन कर दूसरे बाजार में प्रस्तुत करना चाहिए, जहाँ वे शायद अनुपलब्ध हो?
- क्या उद्यम, कोशिश के साथ परखे गए उस सूत्र पर आधारित होना चाहिए, जो अन्य कहीं कारगर हुआ हो।

इसलिए यह बहुत महत्वपूर्ण है कि उद्यमी यह सीखें कि वे कैसे नए व मौजूद व्यवसायिक अवसरों को पहचान सकते हैं और उनकी सफलता के मौकों की गणना करें।

कोई विचार कब अवसर होता है?

कोई विचार तब अवसर होता है, जब:

- जब वह किसी ग्राहक के मूल्य में वृद्धि निर्मित करता है
- वह कोई उल्लेखनीय समस्या हल करता है, तकलीफ के बिन्दु को हटाता है या कोई माँग पूरी करता है
- उसका सशक्त बाजार है और लाभ का मार्जिन है
- यह संस्थापक व प्रबंधन दल के साथ अच्छी तरह से फिट है और सही समय व स्थान पर है

अवसरों की तलाश के समय विचार–योग्य कारक

व्यवसायिक अवसरों की तलाश के समय निम्न पर विचार करें:

- आर्थिक रुझान
- बाजार के रुझान
- निधिकरण में बदलाव
- राजनैतिक समर्थन में बदलाव
- विक्रेताओं, भागीदारों व आपूर्तिकर्त्ताओं के संबंधों में परिवर्तन
- लक्ष्य–प्रेक्षकों में बदली

नए व्यवसायिक अवसरों की पहचान के तरीके

1 **बाजार की अक्षमताओं को पहचानें**
जब बाजार पर नजर करें, तब उस समय बाजार में मौजूद अक्षमताओं को भी ध्यान में लें. उन अक्षमताओं को दूर करने के मार्गों पर विचार करें।

2 **मुख्य तकलीफें दूर करें**
बजाय इसके कि नए उत्पाद या सेवा का सृजन करें, आप उत्पाद या सेवा या प्रक्रिया में अभिनव ढंग से सुधार कर सकते हैं।

3 **कुछ नया सृजित करें**
मौजूदा व्यवसायिक मॉडल के आधार पर, ग्राहकों के लिए, आप नए अनुभव के सृजन पर विचार करें।

4 **उभरते नए खंड/उद्योग को लें**
शोध कर यह पता लगाएँ कि कौनसे खंड या उद्योग विकसित हो रहे हैं और उन अवसरों के बारे में विचार करें, जो आप इनके द्वारा प्राप्त कर सकते हैं।

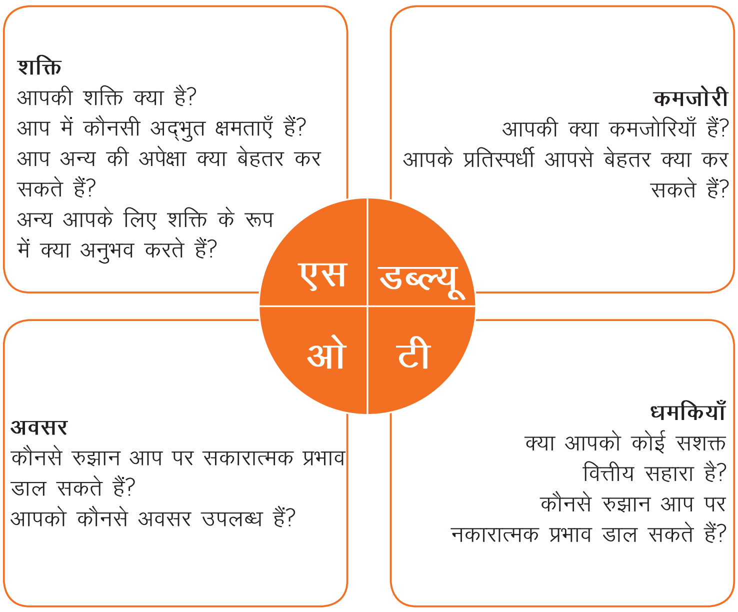
5 **उत्पाद भिन्नता के बारे में विचार करें**
यदि आपके दिमाग में पहले ही कोई उत्पाद है, तो उन तरीकों के बारे में विचार करें कि कैसे उसे जो वर्तमान में हैं, उनसे पृथक कर सकते हैं।

आपके व्यवसाय में ही व्यवसायिक अवसरों की पहचान के तरीके

1. एसडब्ल्यूओटी विश्लेषण

आपके व्यवसाय में ही व्यवसायिक अवसरों की पहचान का एक उत्कृष्ट तरीका है, एसडब्ल्यूओटी विश्लेषण तैयार करना। आदिवर्णिक एसडब्ल्यूओटी शब्द शक्ति, कमजोरी, अवसर व धमकियाँ के लिए है।

एसडब्ल्यूओटी विश्लेषण का ढांचा:



आकृति 10.5.1 एसडब्ल्यूओटी विश्लेषण

जब व्यवसायिक अवसरों की ओर रुख करें, तब निम्न पर विचार करें:
एसडब्ल्यूओटी विश्लेषण के ढांचे का इस्तेमाल करते हुए, आप स्वयं को व अपने प्रतिस्पर्धियों का अवलोकन कर आप उन अवसरों को उजागर कर सकते हैं, जिनका आप दोहन कर सकते हैं व साथ ही उन धमकियों का प्रबंधन कर उन्हें दूर कर सकते हैं, जो सफलता की पटरी से आपको नीचे गिरा दे।

2. अपना यूएसपी संस्थापित करें

अपना यूएसपी संस्थापित करते हुए आप अपने प्रतिस्पर्धियों से भिन्न स्थिति निर्मित करें। यह मालूम करें कि क्यों ग्राहक आपके पास से खरीदते हैं और फिर उस कारण को प्रोत्साहित करें।

अवसर विश्लेषण

एक बार आपने अवसर की पहचान कर ली, फिर आपको उसका विश्लेषण करना है। किसी अवसर के विश्लेषण के लिए आपः

- उस विचार पर केन्द्रित हों
- उस विचार के बाजार पर केन्द्रित हों
- उद्योग के मुखियाओं से बात करें, उतने ही अंतराल पर, जो विचार के लिए हैं
- खिलाड़ियों से बात करें, उतने ही अंतराल पर, जो विचार के लिए हैं

टिप्स

- याद रखें कि अवसर स्थिति के अनुसार होते हैं
- प्रमाणित मार्ग के रिकार्ड की ओर देखें
- आधुनिकतम जुनून से बचें।
- अपने विचार से प्रेम करें

5-5-6 उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र को सहारा देती है: उद्यमी क्या है?

उद्यमी वह व्यक्ति है जोः

- जो किसी कर्मचारी के लिए काम नहीं करता है
- छोटा उपक्रम चलाता है
- उपक्रम, विचार, वस्तु या सेवा की सभी जोखिमों को व पुरस्कारों को ग्रहण करता है

उद्यमियों के प्रकार

उद्यमियों के मुख्यतः चार प्रकार हैं:

- **पारंपरिक उद्यमी:** इस प्रकार के उद्यमी के पास किसी प्रकार का कौशल होता है– वे बढ़ई, मेकेनिक,रसोईया आदि हो सकते हैं। उनके व्यवसाय कई वर्षों से होते हैं, जैसे कि जलपान गृह, दुकानें व बढ़ई। वे अपना व्यवसाय शुरू करें, उसके पहले ही वे प्रतीकात्मक ढंग से उसी व्यवसाय में अत्यधिक अनुभव प्राप्त कर चुके होते हैं।

- **पारंपरिक उद्यमी:** इस प्रकार के उद्यमी के पास किसी प्रकार का कौशल होता है– वे बढ़ई, मेकेनिक,रसोईया आदि हो सकते हैंद्य उनके व्यवसाय कई वर्षों से होते हैं, जैसे कि जलपान गृह, दुकानें व बढ़ई। वे अपना व्यवसाय शुरू करें, उसके पहले ही वे प्रतीकात्मक ढंग से उसी व्यवसाय में अत्यधिक अनुभव प्राप्त कर चुके होते हैं।

- **परियोजना–उन्मुख उद्यमी:** इस प्रकार के उद्यमियों की पृष्ठभूमि सामान्य रूप से कला या मनोविज्ञान क्षेत्र की होती है। उनके उपक्रमों का रुझान उस ओर होता है, जिसके लिए वे अधिक भावप्रवण होते हैं।

- **जीवनशैली उद्यमी:** इस प्रकार के उद्यमी ने सामान्यतः अध्यापक या सचिव के रूप में काम किया हुआ होता है। वे उन बिक्री में अधिक इच्छुक रहते हैं, जिसमें लोगों को आनंद मिले, बजाय इसके कि वे बहुत अधिक रकम बनाएँ।

उद्यमी की विशेषताएँ

सफल उद्यमियों की निम्न विशेषताएँ होती हैं:

- वे बहुत अधिक प्रेरित होते हैं
- वे सृजनशील व प्रभावी होते हैं
- वे मानसिक रूप से प्रत्येक व हर प्रकार के काम को सँभालने के लिए तैयार रहते हैं
- उनके पास उत्कृष्ट व्यवसायिक कौशल होता है–वे जानते हैं कि उन्हें उनके नगद प्रवाह, बक्री व आय का मूल्याँकन कैसे करना है
- वे अधिक जोखिम उठाने के लिए इच्छुक रहते हैं
- वे अत्यधि अग्रसक्रिय रहते हैं–इसका अर्थ है कि वे स्वयं काम करने के लिए इच्छुक रहते हैं, प्रेरित इसके कि उसे करने के लिए, किसी दूसरे की प्रतीक्षा करें
- उनमें दूरदर्शिता होती है–वे बड़ा चित्र देखने में सक्षम होते हैं
- वे लचीले व खुले मन के होते हैं
- निर्णय लेने में अच्छे होते हैं

उद्यमियों की सफलता की कहानियाँ

धीरूभाई अंबानी

धीरूभाई अंबानी ने उद्यमी के रूप में केरियर की शुरुआत सप्ताहांत में गिरनार पहाड़ पर तीर्थ यात्रियों को "भजिए" बेचने से की थी. वे 16 वर्ष की उम्र में यमन गए थे, जहाँ उन्होंने एक तेल कंपनी में उनके गैस–स्टेशन के सहायक व एक लिपिक के रूप में काम किया. वे भारत रु. 50,000 के साथ लौटे और एक टेक्स्टाईल ट्रेडिंग कंपनी शुरू की. रिलायंस पहली भारतीय कंपनी बनी जो वैश्विक बाजार से रकम प्राप्त कर सकी व फोर्ब्स 500 की सूची में आने वाली भी वह पहली भारतीय कंपनी बनीं.

डॉ. करसनभाई पटेल

करसनभाई पटेल ने अपने घर के पीछे के अहाते में डिटरजेंट पावडर बनाया उन्होंने घर–घर अपना उत्पाद बेचा और बेचे गए प्रत्येक पैकेट पर उन्होंने रकम लौटाने के गारंटी भी प्रदान की। उन्होंने प्रति किग्रा। रु. 3 लिए, जबकि उस समय सबसे सस्ता डिटरजेंट रु. 13 प्रति किग्रा. पर मिलता था. अंततः डॉ. पटेल ने निरमा की शुरुआत की, जिससे भारतीय घरेलू डिटरजेंट बाजार में पूरा एक नया खंड निर्मित हुआ।

उद्यमशीलता प्रक्रिया

चलिए उद्यमशीलता प्रक्रिया का चरणों में अवलोकन करते हैं।

चरण 1: विचार की उत्पत्तिद्य उद्यमशीलता प्रक्रिया उस विचार से शुरू होती है, जो उद्यमी ने सोचाद्य विचार एक समस्या है और उसमें हल किए जाने की संभावना निहित है।

चरण 2: अंकुरण या मान्यताद्य इस चरण में पहचानी गई समस्या के संभवित हल के बारे में विचार किया जाता है।

चरण 3: तैयारी या बुद्धिसंगतता. समस्या का आगे और अध्ययन किया जाता है और यह मालूम करने के लिए शोध किया जाता है कि इसी समस्या का हल मालूम करने के लिए अन्य ने किस तरह के प्रयास किए।

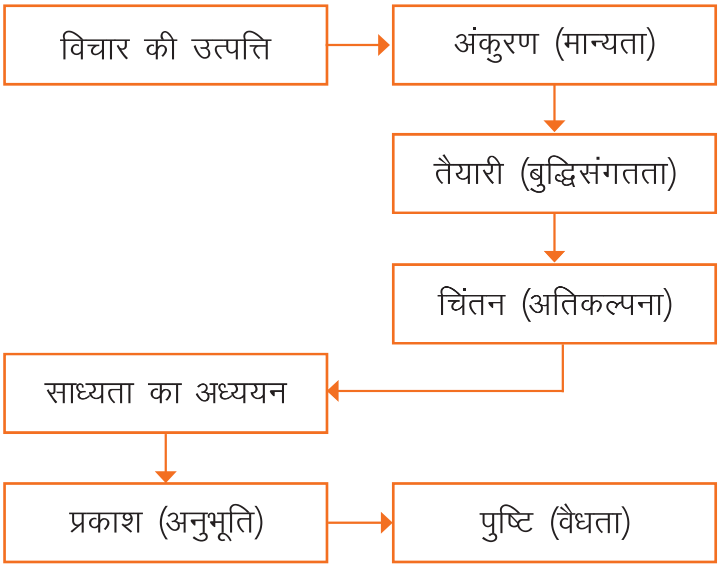
चरण 4: चिंतन या अतिकल्पना। इस चरण में और विचार लाने के उद्देश्य से सृजनात्मक चिंतन होता है। समस्या के क्षेत्रों पर कम विचार किया जाता है।

चरण 5: साध्यता का अध्ययनरू अगला चरण है, साध्यता के अध्ययन को शुरु करना, जो यह मालूम करने के लिए है कि यदि इसे समझा जाए तो यह विचार लाभ अर्जित करेगा।

चरण 6: प्रकाश या अनुभूति। यह तब है जब सभी अनिश्चित क्षेत्र अचानक स्पष्ट हो जाते हैं। उद्यमी को आत्म–विश्वास के साथ यह महसूस होता है कि उसके विचार में विशेषता है।

चरण 7: पुष्टि या वैधता। इस अंतिम चरण में विचार की पुष्टि की जाती है, यह देखने के लिए कि क्या यह काम करता है और क्या यह उपयोगी है।

एक नजर नीचे के रेखाचित्र पर करें, जिससे इस प्रक्रिया के बारे में बेहतर विचार मिल सके।



उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र का परिचय

उद्यमवृत्ति के सहारे पारिस्थितिक तंत्र, उद्यमवृत्ति की सामूहिक व पूर्ण प्रकृति बताता है। नई कंपनियों का उद्भव होता है और वे फलती–फूलती हैं, मात्र इसलिए नहीं कि जिन उद्यमियों ने उसे शुरू किया, वे दूरदर्शी या साहसी हैं, बल्कि वे इसलिए पनपती हैं, क्योंकि वे उस वातावरण या 'पारिस्थितिक तंत्र' में है, जिसके सृजन में निजी व सार्वजानिक सहभागिता है। ये खिलाड़ी नए उपक्रमों को पोषित करते हैं व उन्हें बनाए रखते हैं और इस प्रकार उद्यमी के प्रयासों को आसान बना देते हैं।

उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र में निम्न छह अनुक्षेत्र होते हैं:

1 **अनुकूल संस्कृति:** इसमें ऐसे तत्व सम्मिलित हैं, जैसे कि जोखिम व भूलों को सहन करना, मूल्यवान नेटवर्किंग तथा उद्यमी का सकारात्मक व सामाजिक स्थायित्व।
2 **योजनाओं व नेतृत्व को सरल बनाना:** इसमें सम्मिलित हैं, नियामक ढांचा प्रोत्साहन व सार्वजनिक शोध संस्थाओं का अस्तित्व।
3 **वित्त–व्यवस्था विकल्प:** एंजेल फायनांसिंग, जोखिम पूंजीपति व सूक्ष्म ऋण, इसके अच्छे उदाहरण रहेंगे।
4 **मानव पूँजी:** इससे अर्थ है प्रशिक्षित व अप्रशिक्षित मजदूर, उद्यमी व उद्यमवृत्ति प्रशिक्षण कार्यक्रम आदि।
5 **उत्पादों व सेवाओं के लिए संचालित बाजार:** यह बताता है कि उत्पाद/सेवा के लिए बाजार का अस्तित्व है या उनके अस्तित्व की गुंजाईश है।
6 **संस्थागत व आधारिक संरचना सहायता:** इसमें सम्मिलित हैं कानूनी व वित्तीय सलाहकार, दूरसंचार, डिजिटल व परिवहन आधारिक संरचना तथा उद्यमवृत्ति नेटवर्किंग कार्यक्रम।

ये अनुक्षेत्र बताते हैं कि जहाँ भी उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र सशक्त है, वहाँ सरकार ने जो कार्रवाई की होती, उससे पारिस्थितिक तंत्र को और प्रोत्साहन मिलता। छह अनुक्षेत्र व उनके विभिन्न तत्वों को ग्राफिक के द्वारा दर्शाया है।

जल्दी के ग्राहक
- धारणा के प्रमाण को जल्दी स्वीकार करनेवाले
- प्रोडक्टाइजिंग में विशेषज्ञ
- संदर्भ ग्राहक
- प्रथम समीक्षाएँ
- वितरण चैनल्स

नेतृत्व
- असंदिग्ध सहारा
- सामाजिक वैधता
- वकील हेतु खुला दरवाजा
- उद्यमवृत्ति की योजना
- अत्यावश्यकता, संकट व चुनौती

सरकार
- संस्थाएँ उदा. निवेश सहारा
- वित्तीय सहारा उदा. शोध व विकास, निधि की शुरुआत की छलांग, नियामक ढाँचा प्रोत्साहन
- शोध संस्थाएँ
- जोखिम के अनुकूल क़ानून
- उदा. दिवाला, करार प्रवर्तन, समाप्ति अधिकार व मजदूरी

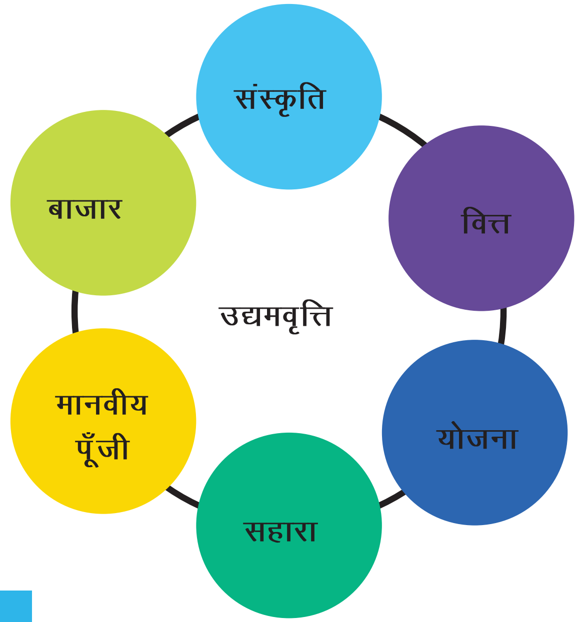
नेटवर्क्स
- उद्यमी का नेटवर्क
- प्रसार नेटवर्क
- अंतरराष्ट्रीय निगम

मजदूर
- कुशल व अकुशल
- श्रेणी में उद्यमी
- बाद की पीढ़ी का परिवार

शैक्षणिक संस्थाएँ
- सामान्य पदवियाँ (व्यवसायिक व शैक्षणिक)
- विशिष्ट उद्यमवृत्ति प्रशिक्षण

आधारिक संरचना
- दूरसंचार
- परिवहन व रसद
- ऊर्जा
- अंचल, इन्क्यूबेशन केंद्र क्लस्टर

सहायक व्यवसाय
- क़ानून
- लेखाकार्य
- निवेश बैंकर्स



गैर–सरकारी संस्था
- गैर–लाभ में उद्यमवृत्ति प्रोत्साहन
- व्यवसाय योजना प्रतियोगिता
- सम्मेलन
- उद्यमी– मित्रवत संघ

वित्तीय पूँजी
- सूक्ष्म ऋण
- एंजेल निवेशक, मित्र व परिवार
- शून्य–चरण, जोखिम–युक्त पूँजी
- जोखिमयुक्त पूँजी निधि
- निजी इक्वटी
- सार्वजनिक पूँजी बाजार
- कर्ज

सफलता की कहानियाँ
- दृश्यगत सफलताएँ
- संस्थापकों के लिए संपदा का निर्माण
- अंतरराष्ट्रीय प्रतिष्ठा

सामाजिक मानदंड
- जोखिम, भूल, निष्फलता को सहन करना
- अभिनवता, सृजनात्मकता व प्रयोगात्मकता
- उद्यमी की सामाजिक स्थिति
- संपदा का निर्माण
- महत्वाकांक्षा, अभियान, भूख

आकृति 10.5.2. एक नजर में उद्यमिता

प्रत्येक उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र अनूठा है और पारिस्थितिक तंत्र के सभी तत्व परस्पर निर्भर हैद्य यद्यपि प्रत्येक क्षेत्र के उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र को विस्तृत रूप से उपरोक्त विशिष्टताओं के द्वारा व्याख्यायित किया जा सकता है और प्रत्येक पारिस्थितिक तंत्र उन सौ तत्वों का परिणाम है जो बहुत ही जटिल व विशेष तरीके से परस्पर क्रियाएँ करते हैं।

अंततः उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र स्व–संपोषित (मोटे तौर पर) बन जाता हैद्य जब छह अनुक्षेत्र पर्याप्त लचीले हैं, तब वे आपस में लाभदायक हैं। इस बिंदु पर सरकार की भागीदारी उल्लेखनीय रूप से न्यूनतम हो सकती है और होना चाहिए. पारिस्थितिक तंत्र को बनाए रखने के लिए जन–नेताओं को स्थायित्व के लिए बहुत अधिक निवेश करने की जरूरत नहीं है। यह आदेशात्मक है कि उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र प्रोत्साहन को फार्मुलेट कर स्व–तरलता का किया जाए, इसलिए वातावरण को बनाए रखने पर ध्यान केन्द्रित होना चाहिए।

भारत में बनाओ अभियान

प्रत्येक उद्यमी की कुछ जरूरतें होती हैं। उनमें से कुछ महत्वपूर्ण जरूरतें हैं:

- आसानी से ऋण मिलना
- आसानी से निवेशकों का मिलना
- करों में छूट मिलना
- स्त्रोतों तक आसान पहुँच और अच्छी आधारिक संरचना
- उस क्रियाविधि का आनंद मिले, जो परेशानियों से मुक्त हो और शीघ्र हो
- आसानी से अन्य कंपनियों के साथ भागीदार के लिए सक्षम होने के लिए

भारत में बनाओ अभियान की शुरुआत प्रधान मंत्री मोदी के द्वारा की गई और इसमें उद्देश्य है कि यह युवा, आकांक्षी उद्यमियों की इन सभी जरूरतों को संतुष्ट करेद्य इसका लक्ष्य है कि:

- निवेश आसान बनाया जाए
- नए विचारों को समर्थन मिले
- कौशल्य विकास में वृद्धि हो
- उद्यमियों के विचारों की सुरक्षा हो
- सामान के उत्पादन हेतु अद्यतन सुविधाएँ उपलब्ध हों

उद्यमियों को प्रोत्साहित करने हेतु मुख्य योजनाएँ

उद्यमियों की सहायता के लिए सरकार कई योजनाएँ प्रस्तुत करती हैं। ये योजनाएँ भारत सरकार के विभिन्न मंत्रालयों/विभागों द्वारा चलाई जाती हैं, जिससे उद्यमियों की पहली पीढ़ी को सहायता पहुँचाई जा सके। उद्यमवृत्ति को प्रोत्साहित करने वाली कुछ मुख्य योजनाओं पर एक नजर करते हैं:

1 प्रधानमंत्री मुद्रा योजना– माइक्रो यूनिट्स डेवलपमेंट एंड रिफायनांस एजंसी (एमयूडीआरए)
2 स्टैंड अप इंडिया
3 प्रधानमंत्री रोजगार उत्पन्न कार्यक्रम (पीएमईजीपी)
4 अंतरराष्ट्रीय सहयोग
5 निष्पादन व साख का वर्गीकरण
6 विपणन सहायता योजना
7 बार कोडिंग हेतु पंजीकरण शुल्क की प्रतिपूर्ति
8 राज्य/जिला स्तरीय व्यापार मेलों में एमएसएमई–एस की समर्थ सहभागिता तथा वित्तीय सहायता की उपलब्धता
9 तकनीक को उन्नत करने के लिए ऋण पर पूँजी सहायता का अवलंबन
10 सूक्ष्म व लघु उपक्रम हेतु साख गारंटी निधि (सीजीएफएमएसई)
11 आईएसो मानक उपलब्ध करने हेतु प्रमाणीकरण शुल्क की प्रतिपूर्ति
12 कृषि विपणन
13 लघु कृषि विपणन
14 मेगा फूड पार्क
15 आदिवासी महिला सशक्तिकरण योजना

1 **प्रधानमंत्री मुद्रा योजना** – माइक्रो यूनिट्स डेवलपमेंट एंड रिफायनांस एजंसी (एमयूडीआरए)

वर्णन –

प्रधानमंत्री एमयूडीआरए योजना की संरक्षण सहायता के अंतर्गत, एमयूडीआरए ने अपने आरंभिक उत्पाद/योजनाएँ आरम्भ कर दी हैं. इसकी मध्यवर्तियों को 'शिशु', 'किशोर' व 'तरुण' नाम दिए गए हैं, जो वृद्धि/विकास के चरण को इंगित करते हैं तथा लाभार्थी सूक्ष्म इकाई/उद्यमी की निधिकरण की जरूरतों को बताते हैं तथा स्नाताकता/वृद्धि के अगले चरण हेतु संदर्भ बिंदु उपलब्ध कराता है, जिससे आगे के लिए उत्सुकता रहेः

ए. शिशुः रु.50,000/– तक के ऋण समाहित

बी. किशोरः रु.50,000/– से अधिक व रु. 5 लाख तक के ऋण समाहित

सी. तरुणः रु. 5 लाख से अधिक व रु. 10 लाख तक के ऋण समाहित

कौन आवेदन कर सकता है?

कोई भी भारतीय नागरिक जिसकी गैर कृषि खंड में व्यवसाय की योजना है, जैसे कि उत्पादन, संसाधन, व्यापार या सेवा खंड तथा जिसकी कर्ज की जरूरत रु.10 लाख से कम है, वह बैंक, एमएफआई या एनबीएफसी पहुँच सकता है, जिससे वह प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाय) के अंतर्गत एमयूडीआरए ऋण प्राप्त कर सकेः

2 **स्टैंड अप इंडिया**

वर्णन –

स्टैंड अप इंडिया योजना का लक्ष्य है कि प्रत्येक बैंक की शाखा को न्यूनतम एन अनुसूचित जाति (अजा) या एक अनुसूचित जनजाति (अज) व न्यूनतम एक महिला कर्जदार को रु. 10 लाख से रु. 1 करोड़ तक के बैंक ऋण की सुविधा उपलब्ध कराई जाए, जिससे कोई हरित–क्षेत्र का उपक्रम स्थापित किया जा सके. यह उपक्रम उत्पादन, सेवा या व्यापार खंड में से हो सकता है। गैर–व्यक्तिगत उपक्रमों के मामलों में किसी अजा/ अज या महिला उद्यमी के पास न्यूनतम 51ः हिस्सेदारी व नियंत्रण भाग होना चाहिए।

कौन आवेदन कर सकता है?

अजा/अज या महिला

3 **प्रधानमंत्री रोजगार उत्पन्न कार्यक्रम (पीएमईजीपी)**

वर्णन –

यह योजना खादी व ग्रामीण उद्योग आयोग (केवीआईसी) के द्वारा कार्यानवित की गई है, जो राष्ट्रीय स्तर पर इसकी नोडल एजंसी है। राज्य स्तर पर योजना का कार्यान्वयन राज्य केवीआईसी निदेशालयों, राज्य खादी व ग्रामीण उद्योग आयोग (केवीआईबी–एस) व जिला उद्योग केंद्र (डीआईसी–एस) व बैंकों के द्वारा है। इस योजना के अंतर्गत सब्सिडी केवीआईसी के द्वारा चिनहित बैंकों के माध्यम से है, जिससे अंततः लाभार्थियों/उद्यमियों को उनके बैंक खातों में राशि मिल सके।

सहयोग की प्रकृति

उत्पादन खंड के अंतर्गत परियोजना/इकाई की अधिकतम कीमत रु. 25 लाख है और व्यवसाय/सेवा खंड में यह रु. 10 लाख है. पीएमईजीपी के अंतर्गत निधिकरण के स्तर

पीएमईजीपी के अंतर्गत लाभार्थियों की श्रेणियाँ	लाभार्थी का योगदान	सब्सिडी (परियोजना की कीमत का)
क्षेत्र (परियोजना/इकाई का स्थल)		शहरी ग्रामीण
सामान्य श्रेणी	10%	15%
विशेष (शामिल हैं अजा/अज/ओबीसी/ अल्पसंख्यक/महिलाएँ, भूतपूर्व सैनिक, शारीरिक रूप से विकलांग, एनईआर, पहाड़ी व सीमा क्षेत्र आदि	05%	25ः 35ः

परियोजना की कुल कीमत की शेष राशि बैंकों द्वारा सावधि ऋण व साथ ही कार्यरत पूँजी के रूप में उपलब्ध कराई जाएगी।

कौन आवेदन कर सकता है?

कोई भी व्यक्ति जो 18 वर्ष से अधिक की उम्र का है. उत्पादन खंड में रु. 10 लाख से अधिक तथा व्यवसाय/सेवा खंड में रु. 5 लाख से अधिक की परियोजनाओं की कीमत के लिए उसने न्यूनतम टप्प्ि कक्षा उत्तीर्ण की हो। पीएमईजीपी के अंतर्गत मंजूरी हेतु केवल नई परियोजनाओं पर ही विचार किया जाता है। स्वयं सहायता समूह (वे भी सम्मिलित हैं जो बीपीएल के अंतर्गत हैं, बशर्ते उन्होंने अन्य किसी योजना के अंतर्गत कोई भी लाभ प्राप्त न किया हो) की संस्थाएँ जो सोसाइटीज रजिस्ट्रेशन एक्ट–1860, प्रोडक्शन को–ऑपरेटिव्ज व चेरिटेबल ट्रस्ट के अंतर्गत जो संस्थाएँ पंजीकृत हैं, वे भी इसके लिए पात्र हैं। ट्रस्ट भी पात्र हैं. मौजूदा इकाइयाँ (पीएमआरवाय,आरईजीपी के अंतर्गत या भारत सरकार या राज्य सरकार की किसी भी योजना के अंतर्गत) व वे इकाइयाँ जिन्होंने भारत सरकार या राज्य सरकार की किसी भी योजना के अंतर्गत सरकारी सब्सिडी प्राप्त की हैं वे इसके लिए पात्र नहीं हैं।

4 **अंतरराष्ट्रीय सहयोग**

वर्णन

योजना में निम्न गतिविधियाँ समाहित रहेंगी:

ए. एमएसएमई व्यवसायिक प्रतिनिधिमंडलों का अन्य देशों में शिष्टमंडल, जिससे तकनीकी अनुप्रेरण/उन्नयन के नए क्षेत्रों का पता लगाया जा सके, संयुक्त जोखिमों को आसान बनाया जा सके, एमएसएमई उत्पादों व विदेशी सहयोगों के बाजार में सुधार लाया जा सके आदि।

बी. विदेशों व साथ ही भारत की अंतरराष्ट्रीय प्रदर्शनियों, व्यापार मेलों व खरीदने–बेचने वालों की बैठकों में भारतीय एमएसएमई–एस की वहाँ सहभागिता, जहाँ अंतरराष्ट्रीय सहभागिता है।

सी. एमएसएमई की रुचि के विषयों व विचारों पर अंतरराष्ट्रीय सम्मेलनों व शिविरों को आयोजित करना।

सहयोग की प्रकृति

उद्यमियों की हवाई यात्रा व स्पेस भाड़े के लिए वित्तीय सहायता आईसी योजना उपलब्ध कराती है. उपक्रम के आकार व प्रकार के आधार पर सहयोग उपलब्ध कराया जाता है।

कौन आवेदन कर सकता है?

ए राज्य/केन्द्रीय सरकार के संघटन

बी उद्योग/उपक्रम संघ व

सी पंजीकृत सोसायटीजध्ट्रस्ट्स व वे संघटन जो एमएसएमई–एस के विकास को प्रोत्साहित करने से संबद्ध हैं।

5 व्यापर मेलों में सहभागिता हेतु मुफ्त पंजीकरण

सूचनाः सहभागियों का चयन आवेदन के बाद एमएसएमई–डीआई–एस के द्वारा किया जाएगा

वर्णन

इस योजना का उद्देश्य है, सूक्ष्म व लघु उपक्रमों में, उनके संचालन में व उनकी साख की योग्यता में उनकी शक्तियों व कमियों के बारे में जागरूकता उत्पन्न करना।

सहायता की प्रकृति

कारोबार	षुल्क की प्रतिपूर्ति एमएसएमई मंत्रालय द्वारा की जाएगी
रु. 50 लाख तक	शुल्क का 75% वर्गीकरण एजंसी द्वारा वसूला जाता है, जो रु. 15,000/– की उच्चतम सीमा के अधीन है।
रु.50 लाख से अधिक और रु. 200 लाख तक	शुल्क का 75% वर्गीकरण एजंसी द्वारा वसूला जाता है, जो रु. 30,000/– की उच्चतम सीमा के अधीन है।
रु.200 लाख से अधिक	शुल्क का 75% वर्गीकरण एजंसी द्वारा वसूला जाता है, जो रु. 40,000/– की उच्चतम सीमा के अधीन है।

कौन आवेदन कर सकता है?कौन आवेदन कर सकता है?

भारत में सूक्ष्म या लघु उपक्रम के रूप में पंजीकृत कोई भी उपक्रम इस हेतु आवेदन के लिए पात्र है।

6. विपणन सहायता योजना

वर्णन

निम्न गतिविधियों के लिए सहायता उपलब्ध कराई जाती है :

ए. विदेशों में प्रदर्शनियों का आयोजन और अंतरराष्ट्रीय प्रदर्शनियोंध् व्यापार मेलों में सहभागिता

बी. अन्य संघटनों / उद्योग संघों / एजंसीजद्वारा संचालित प्रदर्शनियों में सह–प्रायोजन

सी. बेचनेवाले–खरीदनेवाले की बैठकें, सघन अभियान व विपणन प्रोत्साहन के कार्यक्रमों का संचालन

सहायता की प्रकृति

उद्यमियों के हवाई–भाड़े व स्पेस किराए में 95% तक की सहायताद्य उपक्रम के आकार व प्रकार के आधार पर सहायता उपलब्ध कराई जाती है। सह–प्रायोजन के लिए वित्तीय सहायता कुल खर्च के 40% तक सीमित है, जो अधिकतम राशि रु. 5 लाख के आधीन है।

कौन आवेदन कर सकता है?

एमएसएमई खंड से संबंधित एमएसएमई–एस, उद्योग संघ व अन्य संघटन।

7. बार कोडिंग के लिए पंजीकरण

शुल्क की प्रतिपूर्ति

वर्णन

बार कोडिंग के इस्तेमाल के लिए एमएसई–एस के द्वारा GS1 भारत को चुकाई जानेवाली वार्षिक आवर्ती शुल्क के पहले तीन वर्षों की 75% की प्रतिपूर्ति एवं केवल एक बार के पंजीकरण शुल्क के समक्ष 75% वित्तीय सहायता की प्रतिपूर्ति उपलब्ध कराई जाती है ।

सहायता की प्रकृति

एक बार की 75ः व आवर्ती बार कोड पंजीकरण शुल्क की प्रतिपूर्ति निधि का सहारा।

कौन आवेदन कर सकता है?

सभी एमएसएमई–एस अपने ईएम पंजीकरण के साथ

8. एमएसएमई–एस को राज्य/ जिला स्तरीय व्यापार मेलों में सहभागिता कराना व निधि सहारा उपलब्ध कराना

वर्णन

उत्पादन एमएसएमई–एस को राज्य / जिला प्राधिकारियो / संघों द्वारा आयोजित, राज्य / जिला स्तरीय प्रदर्शनियों में सहभागिता के माध्यम से विपणन मंच उपलब्ध कराना।

सहायता की प्रकृति

1 व्यापार मेलों में भाग लेने के लिए नि :शुल्क पंजीकरण

सूचनाः प्रतिभागियों के चयन है द्वारा किया जाएगा पोस्ट के प्रस्तुतीकरण

2 नजदीक के रेलवे स्टेशन ध्बस से प्रदर्शनी के स्थल तक की न्यूनतम दूरी / सीधे ट्रेन (ऐसी ।। टायर श्रेणी तक सीमित) से आने व जाने के वास्तविक किराए के 50 ः एवं एमएसएमई–एस (सामान्य श्रेणी उद्यमी) के लिए स्पेस भाड़ा प्रभार में 50ः की प्रतिपूर्ति।

3 महिलाएँ / जा / अज / उद्यमी व उत्तर पूर्व क्षेत्र के उद्यमियों को भारत सरकार ऊपर बिंदु (2) में सूचीबद्ध वस्तुओं में 80 ः की प्रतिपूर्ति करेगी।

सूचनाः अजा ध्अज ध्महिलाएँ ध् शारीरिक रूप से विकलांग उद्यमियों के लिए कुल प्रतिपूर्ति प्रति इकाई अधिकतम रु. 30,000 – है जबकि अन्य इकाइयों के लिए यह प्रति एमएसएमई इकाई के प्रति व्यक्ति के लिए अधिकतम सीमा रु. 20,000 – होगी।

सूचनाः प्रतिपूर्ति के दावे के लिए कार्यक्रम की समाप्ति के बाद सहभागी को अनुवर्ती का प्रमाण प्रस्तुत करना होगा। प्रमाण "मेरे आवेदन" खंड में ऑनलाईन लागिंग के द्वारा या सीधे डीआई कार्यालय से संपर्क कर प्रस्तुत किए जा सकते हैं।

कौन आवेदन कर सकता है?

सभी एमएसएमई–एस अपने ईएम पंजीकरण के साथ

9 **तकनीक उन्नयन के ऋण के लिए पूँजी सब्सिडी सहारा**

वर्णन

तकनीक उन्नयन के लिए लिए गए कर्ज पर एमएसएमई–एस (15:) की पूँजी सब्सिडी प्राप्त कर सकते है।

सहायता की प्रकृति

ऋण व कर्ज लेने के लिए वित्तीय सहायता

कौन आवेदन कर सकता है?

- सहायता प्राप्त करने के लिए बैंक व वित्तीय संस्थाएँ डीसी– एमएसएमई को आवेदन कर सकते हैं।
- कर्ज व पूँजी सब्सिडी के लिए एमएसएमई–एस को चाहिए कि वे सीधे संबंधित बैंकों से संपर्क करें।

किस प्रकार आवेदन करें?

यदि आप वित्तीय संस्था है, तो "अभी आवेदन करें" बटन पर क्लिक करें अन्यथा आप सीधे डीसी– एमएसएमई कार्यालय को आवेदन कर सकते हैं। डीसी– एमएसएमई कार्यालय के संपर्क विवरण आप देख सकते हैं। यदि आप एक एमएसएमई हैं, तब आप योजना की मार्गदर्शिका में सूचीबद्ध हैं।

10 **एमएसएमई के लिए आनुषंगिक मुक्त कर्ज का प्रावधान**

वर्णन

इस योजना के अंतर्गत बैंकों व वित्तीय संस्थानों को निधि सहायता उपलब्ध कराई जाती है, जिससे उसके बदले वे एमएसएमई को आनुषंगिक मुक्त कर्ज दे सकें।

सहायता की प्रकृति

एमएसएमई को आनुषंगिक मुक्त कर्ज देने हेतु बैंकों व वित्तीय संस्थानों को निधि सहायता।

कौन आवेदन कर सकता है?

सहायता पाने के लिए बैंक व वित्तीय संस्थाएँ डीसी– एमएसएमई ध्एमएसएमई–डीआई–एस को आवेदन कर सकते हैं। कर्ज प्राप्त करने के लिए एमएसएमई –एस को सीधे संबंधित बैंकों से संपर्क करना चाहिए।

11 **आईएसओ मानक प्राप्त करने के लिए प्रमाणीकरण शुल्क की प्रतिपूर्ति**

आईएसओ 9000/आईएसओ 14001 प्रमाणीकरण प्रतिपूर्ति आईएसओ

वर्णन

इस प्रकार की एमएसएमई उत्पादन इकाइयाँ जो आईएसओ 18000/ आईएसओ 22000/ आईएसओ/27000 प्रमाणीकरण प्राप्त करती हैं, उन्हें खर्च हेतु भारत सरकार से एक वक्त की प्रतिपूर्ति की सहायता उपलब्ध कराई जाएगी।

सहायता की प्रकृति

आईएसओ मानक प्राप्त करने के लिए होने वाले खर्च की प्रतिपूर्ति।

कौन आवेदन कर सकता है?

एमएसएमई–एस अपने ईएम पंजीकरण के साथ

12 **कृषि विपणन**

वर्णन

ग्रामीण गोदामों के निर्माण ध्नवीकरण के लिए पूँजी निवेश सब्सिडी। वैज्ञानिक भंडारण क्षमता का निर्माण व विपत्ति–बिक्री की रोकथाम।

सहायता की प्रकृति

किसानों को/25: सब्सिडी व परियोजना कीमत का 15: कंपनीज को।

कौन आवेदन कर सकता है?
एनजीओ–एस, एसएचजी–एस, कंपनीज, को–आपरेटिव्ज।

13 **लघु कृषि विपणन**
वर्णन
व्यवसाय के विकास का वर्णन, इक्वटी के रूप में जोखिम हेतु पूँजी सहायता उपलब्ध कराता है, प्रशिक्षण तथा एग्री–प्रिनियर्स की भेंट की व्यवस्था करता है।
किसानों का कृषि व्यवसाय सहायता–संघ व्यवसाय के विकास का वर्णन इक्वटी के रूप में जोखिम हेतु पूँजी सहायता उपलब्ध कराता है, प्रशिक्षण तथा एग्री–प्रिनियर्स की भेंट की व्यवस्था करता है।
सहायता की प्रकृति
वित्तीय सहायता, जिसकी अधिकतम सीमा है रु. 5 लाख।
कौन आवेदन कर सकता है?
व्यक्ति, किसान, उत्पादक समूह, भागीदारी/मर्यादा फर्म्स/एसएचजी–एस, एग्री–प्रिनियर्स आदि।

14 **महा फूड पार्क**
वर्णन
कृषि उत्पादन व बाजार को संबद्ध करने वाला तंत्र, जिससे मूल्य में वृद्धि हो, किसान की आय में इजाफा हो और ग्रामीण रोजगार का सृजन हो।
सहायता की प्रकृति
परियोजना कीमत की 50ः की एक बार का पूँजी अनुदान, जिसमें रु.50 करोड़ की सीमा ह।
कौन आवेदन कर सकता है?
किसान, किसान के समूह, एसएचजी–एस

15 **आदिवासी महिला सशक्तिकरण योजना**
वर्णन
एसटी महिलाओं के आर्थिक विकास हेतु रियायत की योजना
सहायता की प्रकृति
योजना की कीमत का 90ः तक का सावधि ऋण रियायती दर पर।
कौन आवेदन कर सकता है?
अनुसूचित जनजाति महिलाएँ

टिप्स

- मौजूदा बाजार, अन्य उद्यमियों के साथ नेटवर्क, जोखिम पूंजीपति, एंजेल निवेशकों पर शोध करें और आपकी उद्यमवृत्ति की योग्यता के लिए योजनाओं की समीक्षा विस्तृत रूप से करें।
- निष्फलता सड़क का अंत नहीं बल्कि पैर रखने का पत्थर है. स्वयं की व अपने समकक्षों की गलतियों की समीक्षा करें और भविष्य के साहस हेतु उनमें सुधार कर।
- अपने पारिस्थितिक तंत्र के लिए अग्र रूप से सक्रिय रहे। आपके पारिस्थितिक तंत्र की मुख्य विशिष्टताओं को पहचानें और उन्हें समृद्ध करें, यह सुनिश्चित करते हुए कि आपकी उद्यमवृत्ति का सहारा पारिस्थितिक तंत्र का स्वयं में स्थायित्व है।

5-5-7 जोखिम क्षमता और लचीलापनः उद्यमिता और जोखिम

उद्यमियों स्वाभाविकरूपसे जोखिम लेनेवाले होते ह। वे पथ निर्माता होते है न की पथ का अनुसरण करने वाले। एक सामान्य, सतर्क व्यक्ति के विपरीत, एक उद्यमी व्यक्ति अपनी नौकरी (अपनी एकमात्र आय) छोड़ने और खुद पर और अपने विचार पर जोखिम लेने के बारे में दो बार नहीं सोचता है।

उद्यमियों स्वाभाविकरूपसे जोखिम लेनेवाले होते है। वे पथ निर्माता होते है न की पथ का अनुसरण करने वाले। एक सामान्य, सतर्क व्यक्ति के विपरीत, एक उद्यमी व्यक्ति अपनी नौकरी (अपनी एकमात्र आय) छोड़ने और खुद पर और अपने विचार पर जोखिम लेने के बारे में दो बार नहीं सोचता है।

एक उद्यमी अपने सपनों का पीछा करते हुए यह जनता है कि मान्यताओं को गलत सिद्ध किया जा सकता है और अप्रत्याशित घटनाएँ कभीभी उत्पन्न हो सकती ह। वह जानता है कि कई समस्याओं से निपटने के बाद भी सफलता हात आयेगी इसकी कोई गारंटी नहीं है। उद्यमिता जोखिम लेने की क्षमता पर आधारित होती है। इस क्षमता, जिसे जोखिम लेने की भूख कहा जाता है, एक उद्यमी विशेषता है जो आंशिक रूप से आनुवंशिक और आंशिक रूप से प्राप्त की जा सकती है।

जोखिम लेने की क्षमता क्या है?

जोखिम लेने की क्षमता यानी एक कंपनी अपने उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए जितने हद तक जोखिम लेने के लिए तैयार होती है उसे कहते है। मूलतः, यह पर्यावरण में परिवर्तन की वजह से कंपनी के संभव लाभ और (आर्थिक पारिस्थितिकी तंत्र, नीतियाँ, आदि) खतरों के बीच संतुलन को संदर्भित करता है। अधिक जोखिम लेने से जादा लाभ हो सकते है लेकिन घाटे की उच्च संभावना भी हो सकती है। हालांकि, बहुत रूढ़िवादी होना कंपनी के खिलाफ जा सकता है क्यों की इस कारण कंपनी अपने उद्देश्यों तक पहुँचने के लिए अच्छे अवसर खो सकती हैं।
जोखिम लेने की क्षमता के स्तर को मोटे तौर पर "कम", "मध्यम" और "उच्च" रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है। कंपनी के उद्यमीयों को सभी संभावित विकल्पों का मूल्यांकन करना होता है और सबसे सफल होने की संभावना वाले विकल्प का चयन करना होता है। कंपनियों के विभिन्न उद्देश्यों के लिए जोखिम लेने की क्षमता का स्तर अलग अलग होता है।

स्तर इन पर निर्भर करते हैं:

- उद्योग के प्रकार
- बाजार के दबाव
- कंपनी के उद्देश्य

उदाहरण के लिए, एक क्रांतिकारी अवधारणा के साथ सुरु किये स्टार्टअप की बहुत ही उच्च जोखिम लेने की क्षमता होगी। स्टार्टअप लंबी अवधि के सफलता प्राप्त करने से पहले अल्पावधि विफलताओं को बर्दाश्त कर सकता हैं। इस प्रकार की क्षमता स्थिर नहीं रहेगी और कंपनी की वर्तमान परिस्थितियों से समायोजित की जाएगी।

जोखिम लेने की क्षमता का विवरण

कंपनियों को अपने उद्देश्यों और अवसरों के बारे में किए गए फैसले के साथ अपने जोखिम उठाने की क्षमता को परिभाषित और मुखर करना होता है। एक जोखिम लेने की क्षमता का विवरण स्पष्ट रूप्से व्यापार में स्वीकृति और जोखिम के प्रबंधन किरू प्रदान करती है। यह कंपनी के भीतर जोखिम लेने सीमा निर्धारित करती ह। जोखिम लेने की क्षमता के विवरण में निम्मांकित व्यक्त होना चाहिए:

- व्यापार को कीस प्रकार के जोखिम का सामना करना पडता है।
- कंपनी कौनसी जोखिम आरामसे ले सकती है और उसे कौनसी जोखिम अस्वीकार्य है।
- सभी जोखिम श्रेणियों में कितनी जोखीम स्वीकार करे।
- जोखिम और इनाम के बीच वांछित लेनदेन।
- जोखिम के उपाय और जोखिम की जांच और उसको विनियमित करने के तरीके।

उद्यमिता और लचीलापन

उद्यमियों में लचीलापन जैसे गुणों की विशेषता होती है। ये गुण उद्यम के विकास के प्रारंभिक दौर में विशेष रूप से बड़ी भूमिका निभाते हैं। जोखिम लचीलापन एक बहुत ही मूल्यवान विशेषता है यह चुनौतियों और कारोबारी माहौल में परिवर्तन के खतरे के खिलाफ उद्यमियों की रक्षा करता है ऐसा माना जाता है।

उद्यमी लचीलापन क्या है?

लचीलापन व्यक्तियों को अपने जीवन और कैरियर आकांक्षाओं से संबंधित असफलताओं से उबरने की क्षमता का वर्णन करने के लिए प्रयोग किया जाता है। एक लचीला व्यक्ति वह होता है जो आसानी से और जल्दी से असफलताओं से उबरने में सक्षम है। उद्यमी के लिए, लचीलापन एक महत्वपूर्ण विशेषता है। उद्यमी लचीलापन निम्न तरीकों में बढ़ाया जा सकता है:

- कोच और आकाओं के एक पेशेवर नेटवर्क को विकसित करके
- बदलाव जीवन का एक हिस्सा है को स्वीकार करके
- बाधाओं को दूर किया जा सकता है ऐसा नजरिया अपनाकर

एक लचीले उद्यमी के लक्षण

एक उद्यमी को अपने व्यापार उद्यम में पूरी तरह से काफी लचीला बनाने के लिए आवश्यक विशेषताएं हैं:

- नियंत्रण की मजबूत आतंरिक भावना
- विविधता और विस्तार करने की क्षमता
- मजबूत सामाजिक कनेक्शन
- उत्तरजीवी मनोभाव
- असफलताओं से सिखने का कौशल
- नगदी प्रवाह की चेतना
- बड़ी तस्वीर को देखने की योग्यता
- हर बारकाई पर ध्यान देना

टिप्स

- ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं, साथियों, मित्रों और परिवार का एक बड़ा नेटवर्क विकसित करें. इससे न केवल आपको अपने व्यापार को बढ़ाने में मदद मिलेगी, बल्कि आपको जानने, नए अवसरों की पहचान करने और बाजार में होनेवाले परिवर्तन देखने में भी मदद मिलेगी।

- असफलताओं पर ध्यान केन्द्रित मत करें . आप फिर से आगे बढ़ने के लिए आपका अगला कदम क्या होना चाहिए उस पर ध्यान दें।

5-5-8 सफलता और असफलताएँ: उद्यमिता में सफलताओं और असफलताओं को समझना

श्याम एक प्रसिद्ध उद्यमी है जिन्हें उनकी सफलता की कहानी के लिए जाना जाता है। लेकिन ज्यादातर लोगों को पता नहीं है कि श्याम को अपने उद्यम में सफलता पाने के पहले कई बार असफलता प्राप्त हुई। उद्यमशीलता क्या है यह जानने के लिए सीधे एक उद्यमी जो अपने उद्यम में विफल और सफल रहे है से एक विचार प्राप्त करने के ल िए साक्षात्कार पढ़ें।

साक्षात्कारकर्ता: श्याम, मैंने सुना है कि उद्यमी बहुत बड़े जोखिम लेने वाले होते है जो नाकामी से डरते नहीं। क्या ये सच है?

श्याम: हा हा, यह बिलकुल सच नहीं है! ज्यादातर लोगों का मानना है कि उद्यमियों को बेधड़क उत्साहित होने की जरूरत है। लेकिन सच्चाई यह है कि डर एक बहुत ही सामान्य और वैध मानव प्रतिक्रिया है, खासकर जब आप अपना व्यापार शुरू करने की योजना बना रहे हैं! वास्तव में, मेरा सबसे बड़ा डर असफल होने के डर था। वास्तविकता यह है कि उद्यमी सफल और असफल दोनों होता है। चालाकी इस में है की विफलता के डर को आपकी योजना के क्रियान्वयन को रोकने की अनुमति न दें। याद रखें, विफलता भविष्य की सफलता के लिए सबक होती हैं!

साक्षात्कारकर्ता: आप के अनुसार, वे कौनसे कारण है कि जिसकी वजह से उद्यमी विफल होते है?

श्याम: ठीक है, उद्यमी विफल क्यों होते है उसका कोई स्पष्ट कारण नहीं है। एक उद्यमी कई कारणों से असफल हो सकता है। क्योंकि आपने आपको हराने के लिए विफलता को अनुमति दी है इसके कारण आप असफल हो सकते है। क्योंकि आप काम सौंपने (वितरित करने) को तैयार नहीं हैं इसलिए आप असफल हो सकते है। एक कहावत है, "आप कुछ भी कर सकते है, लेकिन सब कुछ नहीं कर सकते हैं!" आप असफल हो सकते है क्योंकि आपने बहुत आसानी से हार मान ली– शायद आप में पर्याप्त दृढ़ता नहीं थी। आप असफल हो सकते है क्योंकि आपने छोटे, तुच्छ कार्यों पर अपनी ऊर्जा केंद्रित किया और सबसे महत्वपूर्ण काम की अनदेखी की। असफल रहने के अन्य कारणों में गलत लोगों के साथ साझेदारी करना, अपना उत्पाद सही ग्राहकों को सही कीमत पर बेचने में सक्षम नहीं होना....ऐसे अन्य कई कारण है!

साक्षात्कारकर्ता: एक उद्यमी के रूप में, विफलता की ओर कैसे देखा जाना चाहिए?

श्याम: मेरा मानना है हम सबने विफलता की ओर नकारात्मक रूप से देखने के बजाय परिसंपत्ति के रूप में ध्यान देना चाहिए। जिस तरह से मैं इसे देखता हूँ, अगर आपके पास एक विचार है, तो आपको इसे काम करने लायक बनाना चाहिए, भले ही आप असफल हो जाओ लेकिन आपने कोशिश करनी चाहिए। ऐसा इसलिए है क्योंकि कोशिश न करना तो वैसे भी विफलता ही है! और विफलता सबसे बुरी बात नहीं है। मुझे लगता है की कोशिश न करने से पछतावा होना और सोचना की 'काश ऐसा होता' वास्तव में कोशिश करके नाकाम होने से भी बदतर है।

साक्षात्कारकर्ता: जब आप पहली बार में विफल रहे तब आपने कैसा महसूस किया?

श्याम: मेरा पूरी तरह से दिल टूट गया था! यह एक बहुत ही दर्दनाक अनुभव था। लेकिन अच्छी खबर यह आप असफलता से उबरने लगते है। और हर बाद के विफलता के साथ, इससे उबरने की प्रक्रिया बहुत आसान हो जाती है। ऐसा इसलिए है क्योंकि आप प्रत्येक विफलता को एक बाधा के रुपमे न देखते हुए इसे सबक के रुपमे देखना सुरु करते है जो आपको आगे सफलता हासिल करने में मदद करेगी। आप महसूस करना सुरु करोगे कि असफलता के कई फायदे हैं।

साक्षात्कारकर्ता: क्या आप हमें असफल रहने के लाभ में से कुछ के बारे में बता सकते हैं?

श्याम: मैंने व्यक्तिगत रूप से असफल रहने के जो लाभ अनुभव किया है उस में से एक है कि असफलता ने मुझे चीजों को एक नई रोशनी में देखने के लिए समर्थ किया है। इसने मुझे वे जवाब दिए है जो मेरे पास पहले नहीं थे। विफलता आप एक बहुत मजबूत बना सकती हैं। यह अपने अहंकार को नियत्रण में रखने में मदद करता है।

साक्षात्कारकर्ता: जो उद्यमी अपना स्वयं का उद्यम शुरू करना चाहते है उन्हें आप क्या सलाह देना चाहोगे?

श्याम: मैं उन्हें बताना चाहूँगा की वे अपने अनुसंधान करें और यह सुनिश्चित करें कि उनके उत्पाद वास्तव में ग्राहकों द्वारा वांछित है. मैं उन्हें बताना चाहूँगा की वे अपने साथियों और कर्मचारियों का बहुत समझदारी और सावधानी से चयन करें। मैं उनसे कहूँगा कि आक्रामक होना बहुत महत्वपूर्ण है – अपने उत्पाद हर संभव प्रयास से और आक्रामक तरीके से बाजार में लायें। मैं उन्हें चेतावनी देना चाहूँगा कि एक उद्यम शुरू करना बहुत ही महंगा होता है और वे एक ऐसी स्थिति के लिए तैयार करना चाहिए जब उनके पुरे पैसे ख़त्म हो गए हो। मैं उन्हें लंबी अवधि के लक्ष्यों को बनाने की और लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए योजना के कार्यान्वयन की सलाह दूंगा। मैं उन्हें ऐसे एक उत्पाद निर्माण करने की सलाह दूंगा जो कि सही मायने में अनूठा है. बहुत सावधान रहें और यह सुनिश्चित करें कि आप किसी और स्टार्टअप की नकल नहीं कर रहे हैं. अन्त में, मैं उन्हें बताना चाहूँगा कि यह बहुत महत्वपूर्ण है कि वे सही निवेशकों को खोज।

साक्षात्कारकर्ता:
यही वास्तव में बहुत उपयोगी सलाह है, श्याम! मुझे यकीन है कि इस साक्षात्कार से उद्यमियों को अपनी यात्रा शुरू करने से पहले और अधिक तैयार होने में मदद मिलेगी! अपने सभी अंतर्दृष्टि के लिए धन्यवाद!

टिप्स

- आप शुरू करने से पहले अपने मिशन और उद्देश्य को पहचानें.
- अपने अगले कदम की योजना बनायें– जल्दबाजी में निर्णय नहीं लेना चाहिए.

यूनिट 5-6: उद्यमी बनने की तैयारी करना

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. बाजार अनुसंधान कैसे किया जाता है पर चर्चा करने में
2. विपणन के 4 पी का वर्णन करने के लिए
3. विचार उत्पन करने के महत्व पर चर्चा
4. बुनियादी व्यापार शब्दावली याद करने में
5. सीआरएम की आवश्यकता पर चर्चा
6. सीआरएम के लाभों पर चर्चा
7. नेटवर्किंग के लिए आवश्यकता पर चर्चा
8. नेटवर्किंग के लाभों पर चर्चा
9. लक्ष्य तय करने के महत्व को समझें
10. अल्पकालिक, मध्यम अवधि और लंबी अवधि के लक्ष्यों के बीच अंतर करें
11. एक व्यवसाय योजना कैसे लिखना चाहिए पर चर्चा करें
12. वित्तीय नियोजन प्रक्रिया की व्याख्या करें
13. अपने जोखिम का प्रबंधन करने के तरीकों पर चर्चा करें
14. बैंक वित्त के लिए आवेदन करने की प्रक्रिया और औपचारिकताओं का वर्णन करें
15. अपने स्वयं के उद्यम का प्रबंधन कैसे करना चाहिए पर चर्चा करें
16. हर उद्यमी द्वारा एक उद्यम शुरू करने से पहले पूछे जानेवाले सवालों को सूचीबद्ध करें

5-6-1 बाजार अध्ययन/विपणन के 4 पी/विचार का महत्वः बाजार अनुसंधान की समझ

बाजार विपणन एक उत्पाद या सेवा जो बाजार में बेचा जा रहा है उसकी जानकारी इकठ्ठा करने, विश्लेषण करने और व्याख्या करने की प्रक्रिया है. इसमें यह भी जानकारी शामिल हैं:

- अतीत, वर्तमान और भावी ग्राहक
- ग्राहक विशेषताएँ और खर्च करने की आदते
- बाजार की जरूरतों के स्थान और लक्ष्य
- समग्र उद्योग
- उचित प्रतियोगी

विपणन अनुसंधान डेटा के दो प्रकार होते हैं:

- प्राथमिक जानकारी। यह अपने आपके या किसी और के द्वारा एकत्र अनुसंधान है।
- माध्यमिक जानकारी। यह शोध पहले से ही मौजूद है और आप पता लगाकर उपयोग कर सकते है।

प्राथमिक अनुसंधान

प्राथमिक अनुसंधान दो प्रकार के हो सकते हैं:

- खोजपूर्णः इसकी कोई सीमा नही होती और इसमें आमतौर पर विस्तृत, असंरचित साक्षात्कार शामिल होते है।
- विशिष्टः यह सटीक होते है और इसमें संरचित, औपचारिक साक्षात्कार शामिल होते हैं। विशिष्ट अनुसंधान का आयोजन अधिक खोजपूर्ण शोध कार्यो की तुलना में अधिक महंगा हैं।

माध्यमिक अनुसंधान

माध्यमिक अनुसंधान बाहरी जानकारी का उपयोग करते है. कुछ आम माध्यमिक स्रोत यह हैं:

• सार्वजनिक स्रोत: ये आम तौर पर स्वतंत्र होते हैं और इनमे बहुत कुछ अच्छी जानकारी होती है. उदाहरण के लिए सरकारी विभाग, सार्वजनिक पुस्तकालय आदि के व्यापार विभाग

• वाणिज्यिक स्रोत: ये बहुमूल्य जानकारी प्रदान करते हैं लेकिन इसके लिए शुल्क का भुगतान करना पड़ता है। उदाहरण के लिए, अनुसंधान और व्यापार संघ, बैंकों और अन्य वित्तीय संस्थान आदि

• शैक्षिक संस्थान: ये जानकारी का खजाना प्रदान करते हैं. उदाहरण के लिए, महाविद्यालय, विश्वविद्यालय, तकनीकी संस्थान आदि

विपणन के 4 पी

विपणन के 4 पी उत्पाद, मूल्य, प्रचार और स्थान हैं। अब हम इन 4 पी की ओर विस्तार से एक नजर डालते हैं।

उत्पाद

उत्पाद यह हो सकता है:

- एक मूर्त उत्पाद
- एक अमूर्त सेवा

आपका कोई भी उत्पाद हो, उसकी विपणन प्रक्रिया शुरू करने से पहले यह महत्वपूर्ण है की आपको उसकी और उसके अद्वितीय विशेषताओं के बारे में एक स्पष्ट समझ होनी चाहिए। यहाँ कुछ सवाल दिए है जिन्हें आपको खुद से पूछना हैं:

- ग्राहक उत्पाद/सेवा से क्या चाहता है?
- यह कौनसे आवश्यकताएं संतुष्ट करता है?
- क्या और अधिक विशेषताएं जोड़े जा सकते है?
- क्या इसके कोई महंगे और अनावश्यक विशेषताएं है?
- ग्राहक इसका कैसे उपयोग करेंगे?
- इसे क्या कहा जाना चाहिए?
- इस तरह के उत्पादों से यह कैसे अलग है?
- इसका उत्पादन करने के लिए कितना खर्च होगा?
- क्या इसे लाभ में बेचा जा सकता है?

किंमत

एक बार सभी उत्पाद के तत्वों को स्थापित करने के बाद, कीमत पर विचार करने की जरूरत होती ह।
एक उत्पाद की कीमत इस तरह के लाभ मार्जिन, आपूर्ति, मांग और विपणन रणनीति जैसे कई कारकों पर निर्भर करेगी।
कुछ सवाल जिन्हें आप खुद से पूछना चाहिए:

- उत्पाद/सेवा का ग्राहकों के लिए क्या मूल्य है?
- क्या स्थानीय उत्पाद/सेवाओं की स्थापना कीमत अंक हैं?
- क्या ग्राहक मूल्य संवेदनशील है?
- क्या छूट देनी चाहिए?
- आपके प्रतियोगियों की तुलना में आपकी किंमत क्या है?

प्रचार

एक बार आप अपने उत्पाद और अपनी कीमत के बारे में निश्चित हैं, तो अगला कदम इसे बढ़ावा देने के लिए है। प्रचार के कुछ प्रमुख तत्वों में जनसंपर्क, सामाजिक मीडिया विपणन, ईमेल विपणन, खोज इंजन विपणन, वीडियो विपणन और अधिक शामिल है।
आपने आप से पूछने के कुछ सवाल यह हैं:

- अपने उत्पाद या सेवा को आपने कहाँ बढ़ावा देना चाहिए?
- अपने लक्षित दर्शकों तक पहुँचने के लिए सबसे अच्छा माध्यम क्या है?
- अपने उत्पाद को बढ़ावा देने के लिए जब सबसे अच्छा समय क्या हो सकता है?
- आपके प्रतिद्वंदी उनके उत्पादों को कैसे बढ़ावा देन रहे हैं?

स्थान

विपणक के अनुसार, विपणन का आधार सही उत्पाद की पेशकश, सही समय पर सही जगह पर सही कीमत पर होता है। इस कारण से, सबसे अच्छा संभव स्थान का चयन संभावित ग्राहकों को वास्तविक ग्राहकों में परिवर्तित करने के लिए महत्वपूर्ण ह।

खुद से पूछने के लिए कुछ सवाल यह हैं:

- क्या आपके उत्पाद या सेवा दुकान, ऑनलाइन या दोनों में देखे जा सकेंगे ?
- सबसे उचित वितरण चैनलों का उपयोग करने के लिए आपने क्या करना चाहिए ?
- क्या आपको एक बिक्री बल की आवश्यकता होगी?
- आपके प्रतियोगी अपने उत्पादों या सेवाओं की कहाँ पेशकश कर रहे हैं?
- आपने अपने प्रतिद्वन्द्वियों के नक्शेकदम पर चलना चाहिए?
- आपने अपने प्रतिस्पर्धियों से कुछ अलग करना चाहिए?

विचार का महत्त्व

विचार प्रगति की नींव होती है। एक विचार छोटे या नाविन्यपूर्ण, पूरा करने के लिए आसान या अत्यंत जटिल हो सकता है। जो भी मामला हो, तथ्य यह है कि एक विचार ही योग्यता देता है। विचारों के बिना, कुछ भी संभव नहीं है। अधिकांश लोग अपने विचारों को व्यक्त करने से घबराते है क्योंकी उन्हें डर होता है की उनका मजाक उड़ाया जाएगा। हालांकि, अगर एक उद्यमी हैं और प्रतिस्पर्धी और अभिनव रहना चाहते हैं, तो आपको आपके विचार प्रकाश में लाने की जरूरत है। यह करने के कुछ तरीकों में शामिल हैः

- बुद्धिशीलता की संस्कृति स्थापित करें जहाँ आप सभी इच्छुक पार्टियों को योगदान करने के लिए आमंत्रित कर सकते है
- विचारों पर चर्चा करे जिससे की लोग उनको अपने विचार, अंतर्दृष्टि और राय जोड़ सकते हैं
- अपना दिमाग खुला रखना और अपने विचारों को सीमित नहीं करना, भले ही विचार हास्यास्पद लगता हो
- जिन विचार पर आप तुरंत पर काम नहीं करते उन्हें ठुकराना नहीं, बल्कि उनको लिखकर रखे और उन्हें कुछ समय के लिए ठंडे बस्ते में डाले ताकि उनपर एक बाद की तारीख में दोबारा गौर किया जा सके

टिप्स

- ध्यान रखें कि अच्छे विचारों को हमेशा अद्वितीय होने की जरूरत नहीं है।
- याद रखें कि समय अपने विचार की सफलता का निर्धारण करने में एक बड़ी भूमिका निभाता है।
- स्थितियाँ और परिस्थितियाँ हमेशा बदलेगी, इसलिए लचीला रहो और उसके अनुसार अपने विचार अनुकूलन करें।

5-6-2 व्यापार इकाई अवधारणाः मौलिक व्यापार शब्दावली

अगर आपका उद्देश्य एक व्यवसाय शुरू और चलाना है, तो आपको मौलिक व्यापार शब्दों की अच्छी समझ होनी चाहिए।

हर उद्यमी निम्नलिखित शब्दों में अच्छी तरह से निपुण होना चाहिएः

- लेखाः वित्तीय लेनदेन की रिकॉर्डिंग और रिपोर्टिंग का एक व्यवस्थित तरीका।
- लेखा देयः अपने लेनदारों के लिए एक कंपनी द्वारा बकाया पैसा।
- लेखा प्राप्यः अपने ग्राहकों के द्वारा कंपनी की बकाया राशी।
- परिसंपत्तियाँः अपने व्यापार का संचालन करने के लिए कंपनी जिन संपत्ति का उपयोग करती है उन सबका का मूल्य।
- बैलेंस शीटः किसी निश्चित क्षण में कंपनी की संपत्ति, देनदारियाँ और मालिक की इक्विटी का एक स्नैपशॉट।
- बॉटम लाइनः महीने के अंत में व्यवसाय द्वारा अर्जित या खोई हुयी कुल राशी।
- व्यापारः एक संगठन जो लाभ कमाने के उद्देश्य से चलता ह।
- व्यवसाय से व्यवसाय (बी 2 बी): एक व्यवसाय जो दुसरे व्यवसाय को वस्तुएं या सेवाएं बेचता ह।
- व्यवसाय से उपभोक्ता (बी 2 सी): एक व्यवसाय जो वस्तुओं और सेवाओं को अंत उपयोगकर्ता को सीधे बेचता है।
- पूंजीः पैसे जो एक व्यवसाय अपने खातों, संपत्ति और निवेश में रखता है। पूंजी के दो मुख्य प्रकार ऋण और इक्विटी हैं।
- कैश फ्लोः व्यवसाय में हर महीने निधि की हलचल जिसमे आय और व्यय भी शामिल है।
- कैश फ्लो स्टेटमेंटः एक विशेष अवधि के दौरान एक व्यापार में आनेवाला और जानेवाला पैसा दिखाने वाला एक विवरण।
- अनुबंधः पैसे के बदले में काम करने के लिए एक औपचारिक अनुबंध।
- मूल्यह्रासः समय के साथ परिसंपत्ति के मूल्य में आनेवाली कमी।
- व्ययः व्यापार के अपने परिचालन के माध्यम से होनेवाली लागत।
- वित्तः पैसे और अन्य परिसंपत्तियों का प्रबंधन और आवंटन।
- वित्तीय रिपोर्टः एक श्व्यापार के लेनदेन और व्यय का व्यापक खाता।
- स्थिर लागतः एक बार का खच।
- आय विवरण (लाभ और हानि विवरण): एक समय की अवधि के दौरान व्यापार के लाभ दिखाता है।
- देनदारियाँः एक व्यवसाय का किसी और को बकाया मूल्य।
- विपणनः एक उत्पाद या सेवा के प्रचार, बिक्री और वितरण की प्रक्रिया।
- शुद्ध आय/लाभः राजस्व शून्य खच।
- नेट वर्थः एक व्यवसाय का कुल मूल्य।
- ऋण वापसी की अवधिः एक व्यवसाय के प्रारंभिक निवेश की राशी को वसूल करने के लिए लगने वाला समय।
- लाभ मार्जिनः लाभ का अनुपात, राजस्व से विभाजित, एक प्रतिशत के रूप में दिखाया गया है।
- निवेश पर वापसी (आरओआई): एक व्यापार जो निवेश से वापसी के रूप में पैसे की राशि प्राप्त करता है।
- राजस्वरू खर्चों को घटाने से पहले आय की कुल राशि।
- बिक्री संभावनाः एक संभावित ग्राहक।
- आपूर्तिकर्ताः व्यवसाय को आपूर्ति करनेवाला प्रदाता।
- लक्षित बाजारः ग्राहकों का एक विशिष्ट समूह, जिस की ओर कंपनी के उत्पादों और सेवाएं लक्षित किये गए हैं।
- मूल्यांकनः व्यापार के समग्र मूल्य का अनुमान।
- परिवर्तनीय लागतः खर्च जो कि एक व्यापार की गतिविधि के अनुपात में बदलते जाते हैं।
- कार्यशील पूंजीः मौजूदा परिसंपत्तियों शून्य से मौजूदा देनदारियों के रूप में गणना की जाती है।
- व्यापार लेनदेनः व्यापार लेनदेन के तीन प्रकार के होते हैं. ये़ हैंः
    - सरल लेनदेन – आम तौर पर एक विक्रेता और एक ग्राहक के बीचका सौदा. उदाहरण के लिएरू एक कप कॉफी खरीदना।
    - जटिल लेनदेन – ये लेनदेन पूरा करने से पहले कई घटनाओं के माध्यम से गुजरते है. उदाहरण के लिएरू एक घर खरीदना।
    - चालु लेनदेन – इन लेनदेन को आमतौर पर एक अनुबंध की आवश्यकता होती है. उदाहरण के लिएरू एक विक्रेता के साथ अनुबंध।

मौलिक लेखांकन सूत्र

कुछ महत्वपूर्ण लेखा फार्मूले जिनकी ओर हर उद्यमी को नजर मारने की जरुरत है।

1 लेखांकन समीकरणः यह कंपनी की संपत्ति जो वह अपने व्यापार का संचालन करने के लिए उपयोग करती है का मूल्य है।

सूत्रः परिसंपत्ति = दायित्व + मालिक की इक्विटी

2 शुद्ध आयः कंपनी का लाभ है।

सूत्रः शुद्ध आय = राजस्व – व्यय

3 ब्रेक इवन बिंदुः यह वह बिंदु है जब कंपनी को लाभ या हानि नहीं होगी। कुल लागत और कुल राजस्व के बराबर हैं।

सूत्रः ब्रेक इवन = निर्धारित लागत/बिक्री मूल्य – प्रति इकाई परिवर्तनीय लागत

4 नकद अनुपातः यह एक कंपनी की तरलता स्पष्ट करता है।

सूत्रः नकद अनुपात = कैश/मौजूदा देनदारियाँ

5 लाभ मार्जिनः इसे एक प्रतिशत के रूप में दिखाया जाता है। इससे पता चलता है की सभी खर्चो का व्यापार से भुगतान करने के बाद बिक्री का कितना प्रतिशत बच जाता हैं।

सूत्रः लाभ मार्जिन = शुद्ध आय/बिक्री

6 ऋण–इक्विटी अनुपातः इस अनुपात से पता चलता है कि कंपनी अपनी परिसंपत्तियों के वित्तपोषण के लिए कितने इक्विटी और ऋण उपयोग कर रही है, और अगर व्यापार को नुकसान होता है तो क्या शेयरधारक इक्विटी लेनदारों का दायित्व पूरा कर सकते हैं।

सूत्रः ऋण–इक्विटी अनुपात = कुल देनदारियां/कुल इक्विटी

7 बेचे हुए माल की लागतः यह बेचे जाने वाले उत्पाद या सेवा निर्माण के लागत का कुल योग हैं।

सूत्रः बेचे गए माल की लागत = सामग्री की लागत/इनवेंटरी – आउटपुट की लागत

8 निवेश पर रिटर्न (आरओआई): यह आमतौर पर एक प्रतिशत के रूप में दिखाया जाता है। यह निवेश के मुनाफे की गणना मूल लागत का एक प्रतिशत समझ कर करता ह।

सूत्रः आरओआई = शुद्ध लाभ/कुल निवेश * 100

9 साधारण ब्याजः यह वह पैसा है जो आप शुरू में कुछ पैसे (प्रिंसिपल) निवेश करके कमा सकते है।

सूत्रः एक = पी (1 + आर टी); आर = आर * 100

कहा पेः

ए = कुल जमा राशि (मूलधन + ब्याज) पी = मूल राशि

आई = ब्याज की राशि

आर = दशमलव में प्रति वर्ष ब्याज की दर; आर = आर/100 टी = महीनों या वर्षों में शामिल समय अवधि

10 वार्षिक चक्रवृद्धि ब्याजः यह एक ऋण या जमा की मूलधन पर ब्याज की राशी की गणना करता है।

सूत्रः एक = पी (1 + आर/एन) ' एनटीः

कहाँ पेः

कहाँ पे:

ए = निवेश/ऋण के भविष्य के मूल्य, ब्याज सहित

पी = मूलधन निवेश राशि (प्रारंभिक जमा या ऋण राशि) आर त्रवार्षिक ब्याज दर (दशमलव)

= एन = प्रति वर्ष कितने बार ब्याज बढ़ता है

5-6-3 सीआरएम और नेटवर्किंग सीआरएम क्या है ?

सीआरएम का मतलब है ग्राहको के रिश्ते का प्रबंधन करना। मूल रूप से ग्राहक रिश्ता प्रबंधन का मतलब था ग्राहकों के साथ अपने रिश्ते का प्रबंध करना। बहरहाल, आज यह आईटी सिस्टम और सॉफ्टवेयर को संदर्भित करता है जिसकी मदद से कम्पनियाँ अपने संबंधों का प्रबंधन करती है।

सीआरएम की आवश्यकता

एक कंपनी अपने ग्राहकों के साथ जितने बेहतर संबंध रख सकती हैं उतनी ही जादा कंपनी के सफल होने की संभावना होती है. किसी भी उद्यमी के लिए, मौजूदा ग्राहकों से सफलतापूर्वक संबंध बनाए रखना और उद्यम का विस्तार करने की क्षमता सर्वोपरि होती है। इस वजह से आईटी प्रणाली जो दैनिक ग्राहकों के साथ व्यवहार की समस्याओं के समाधान पर ध्यान केंद्रित करती है आज उसकी मांग अधिक से अधिक होते जा रही हैं।

समय के साथ ग्राहकों की जरूरते बदलती रहती है और प्रौद्योगिकी ग्राहक वास्तव में क्या चाहते हैं यह आसानी से समझने में मदद कर सकती है। यह अंतर्दृष्टि कंपनियों को अपने ग्राहकों की जरूरतों को समझने में मदद करती है। यह आवश्यकता अनुरूप अपने व्यापार के संचालन को संशोधित करने के लिए सक्षम बनाता ताकि अपने ग्राहकों को हमेशा सबसे अच्छा संभव तरीके से सेवा कर सके। सीधे शब्दों में कहें तो, सीआरएम कंपनियों को अपने ग्राहकों का मूल्य पहचान में मदद करता है और उन्हें ग्राहको के साथ के संबंधों में सुधार लाने के ल िए सक्षम बनाता है।

सीआरएम् के फायदे

सीआरएम के बहुत महत्वपूर्ण लाभ है:

- यह मौजूदा ग्राहकों को के साथ संबंधों को बेहतर बनाने में मदद करता है जिससे:
  - बिक्री में वृद्धि हो सकती है
  - ग्राहकों की जरूरतों की पहचान हो सकती है
  - उत्पादों की क्रॉस बिक्री हो सकती है
- इससे उत्पादों या सेवाओं के बेहतर विपणन हो सकता है
- इससे ग्राहकों की संतुष्टि और प्रतिधारण को बढ़ावा मिलता है
- सबसे लाभदायक ग्राहकों की पहचान करके और उन पर ध्यान केंद्रित करके लाभप्रदता में सुधार ला सकता है

नेटवर्किंग क्या है?

व्यापार में नेटवर्किंग का अर्थ कारोबार को लगातार बढाने के लिए अपने व्यवसाय और निजी संबंधो का लाभ लेना है। यह विपणन विधि कम लागत के साथ ही प्रभावी है। यह बिक्री के अवसर और संपर्कों को विकसित करने का शानदार तरीका ह। नेटवर्किंग रेफरल और परिचय के आधार पर की जा सकती है, या फोन, ईमेल, और सामाजिक और व्यावसायिक नेटवर्किंग वेबसाइटों के माध्यम से की जा सकती हैं।

नेटवर्किंग की आवश्यकता

नेटवर्किंग व्यापारिओं के लिए एक अनिवार्य व्यक्तिगत कौशल है, लेकिन यह उद्यमियों के लिए और भी अधिक महत्वपूर्ण है। नेटवर्किंग की प्रक्रिया की जड़ें रिश्ते के निर्माण में होती है। नेटवर्किंग से अधिक से अधिक संचार बढ़ता है और उद्यमशीलता वातावरण तंत्र में एक मजबूत उपस्थिति होती है. इससे अन्य उद्यमियों के साथ संबंधों को मजबूत बनाने में मदद मिलती है। बिजनेस नेटवर्किंग कार्यक्रम दुनिया भर में आयोजित किये जाते है जो समान विचारधारा वाले उद्यमियों को जो संचार के

मौलिक मान्यताओं, विचारों का आदान प्रदान और विचारों को वास्तविकताओं में परिवर्तित करने में विश्वास रखते है उनको एक दुसरे के करीब लाने में बड़ी भूमिका निभाते हैं। ऐसे नेटवर्किंग कार्यक्रम उद्यमियों को संभावित निवेशकों के साथ जोड़ने में भी एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।
उद्यमियों के एकदम अलग अनुभव और पृष्ठभूमि हो सकती है, लेकिन उन सब का एक समान लक्ष्य होता है – वे सभी संबंध, प्रेरणा, सलाह, अवसरों और आकाओं की तलाश में होते है। नेटवर्किंग उन्हें यह सब करने के लिए एक मंच प्रदान करता है।

नेटवर्किंग के लाभ

नेटवर्किंग उद्यमियों को कई लाभ प्रदान करता है. प्रमुख लाभों में से कुछ इस प्रकार हैं:

- उच्च गुणवत्ता बढ़त मिलना
- व्यापार के अवसरों में वृद्धि
- प्रासंगिक कनेक्शन का अच्छा स्रोत
- समान विचारधारा वाले उद्यमियों से सलाह
- दृश्यता पाना और अपना प्रोफ़ाइल बढ़ाना
- सकारात्मक और उत्साही लोगों से मिलना
- आत्मविश्वास में वृद्धि
- दूसरों की मदद करने से समाधान
- मजबूत और स्थायी दोस्ती का निर्माण

टिप्स

- जरूरतों की पहचान और प्रतिक्रिया पाने के लिए सामाजिक मीडिया बातचीत का प्रयोग करें।
- नेटवर्किंग करते समय हां/ना प्रकार के प्रश्न पूछने के बजाय विस्तृत उत्तरवाले सवाल पूछो।

5-6-4 व्यवसाय योजनाः लक्ष्यों का निर्धारण क्यों ?

लक्ष्यों का निर्धारण महत्वपूर्ण है क्योंकि यह आपको दीर्घकालिक दृष्टि और अल्पकालिक प्रेरणा देता है। लक्ष्य अल्पावधि, मध्यम अवधि और लंबी अवधि के हो सकते हैं।

अल्पकालिक लक्ष्य

- ये निकट भविष्य के लिए विशिष्ट लक्ष्य होते हैं।
  उदाहरण: बिघडी मशीन की मरम्मत करना।

मध्यम अवधि लक्ष्य

- इन लक्ष्यों को अपने अल्पकालिक लक्ष्यों पर बनाया जाता है।
- इन्हें अल्पकालिक लक्ष्यों की तरह विशिष्ट होने की जरूरत नहीं है।
  उदाहरण: मशीन फिर से ख़राब न हो इसलिए एक सेवा अनुबंध की व्यवस्था करना।

दीर्घकालिक लक्ष्य

- इन लक्ष्यों को समय और नियोजन की आवश्यकता होती है।
- उनको आम तौर पर एक साल या उससे अधिक समय लग सकता है।
  उदाहरण: अपने खर्चों का नियोजित करें ताकि आप नई मशीनरी खरीद सकते हैं।

व्यवसाय योजना क्यों बनाएं ?

एक व्यवसाय योजना अपने व्यवसाय को कैसे चलाया जाता है यह समझने के लिए एक उपकरण होता है। इसे प्रगति की निगरानी, जवाबदेही बढ़ाने और व्यापार के भाग्य को नियंत्रित करने के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है। यह आमतौर पर 3–5 साल का प्रक्षेपण प्रदान करता है और कंपनी अपने राजस्व बढ़ाने जिस योजना का पालन करती है उसकी एक रूपरेखा है। एक व्यवसाय योजना कर्मचारियों या भविष्य में निवेशकों के हितों को प्राप्त करने के लिए भी एक बहुत महत्वपूर्ण उपकरण है।
एक व्यवसाय योजना में आम तौर पर आठ तत्व शामिल होते हैं।

व्यवसाय योजना के तत्व

कार्यकारी सारांश

कार्यकारी सारांश शीर्षक पृष्ठ के बाद आता है. सारांश में स्पष्ट रूप से व्यवसाय के मालिक के रूप में अपनी इच्छाओं को व्यक्त करना चाहिए. यह आपके व्यवसाय और अपनी योजनाओं का सिंहावलोकन है।

आदर्श रूप में कार्यकारी सारांश 1–2 पृष्ठों से अधिक नहीं होना चाहिए।

आपके कार्यकारी सारांश में यह शामिल होना चाहिए:

- मिशन वक्तव्य: आपके व्यवसाय के बारे में स्पष्टीकरण।
  उदाहरण: नाइके के मिशन स्टेटमेंट नाइके के मिशन का वक्तव्य "दुनिया में हर खिलाड़ी के लिए प्रेरणा और नवीनता लाना है।"

- कंपनी की जानकारी: आपका व्यापार कब शुरू हुआ, संस्थापकों के नाम और उनकी भूमिका, कर्मचारियों की संख्या, आपके व्यवसाय के स्थान आदि के बारे मे जानकारी प्रदान करें

- विकास के मुख्य आकर्षण: कंपनी के विकास के उदाहरण का उल्लेख करें। जहाँ संभव है रेखांकन और चार्ट का प्रयोग करें।

- अपने उत्पाद/सेवाएं: अपने उत्पादों या सेवाओं का वर्णन करें।

- वित्तीय जानकारी: मौजूदा बैंक और निवेशकों की जानकारी प्रदान करें।

- भविष्य की योजनाओं का संक्षेप में वर्णन: आप भविष्य में अपने व्यापार को कहाँ देखते हैं उसका वर्णन करें।

व्यवसाय निर्णय

अपने व्यापार की योजना के दूसरे अनुभाग में अपने व्यवसाय के विभिन्न तत्वों की विस्तृत समीक्षा प्रदान करने की जरूरत है। इससे संभावित निवेशकों को सही ढंग से अपने व्यापार लक्ष्य और अपनी भेंट की विशिष्टता को समझने के लिए मदद मिलेगी।
आपके व्यापार विवरण में यह शामिल होना चाहिए:

- अपने व्यवसाय के प्रकार का विवरण
- आप किस बाजार की जरूरत को संतुष्ट करने जा रहे हैं
- किन तरीके से आपके उत्पाद और सेवाएं इन जरूरतों को पूरा करने जा रहे है
- किन विशिष्ट उपभोक्ताओं और संगठनों का आपका सेवा करने का इरादा है
- आपने विशिष्ट प्रतिस्पर्धात्मक लाभ

बाजार विश्लेषण

बाजार विश्लेषण अनुभाग आम तौर पर व्यापार विवरण का अनुसरण करता है. इस अनुभाग का उद्देश्य अपने उद्योग और बाजार के ज्ञान का प्रदर्शन करना है। यह वह अनुभाग है जहां आप अपने अनुसंधान के निष्कर्ष और निष्कर्ष लिखने चाहिए।

- आपके बाजार विश्लेषण में यह शामिल होना चाहिए:
- अपने उद्योग का वर्णन और दृष्टिकोण
- अपने लक्ष्य बाजार की जानकारी
- आपके लक्षित दर्शकों की जरूरतें और जनसांख्यिकी
- अपने लक्ष्य बाजार का आकार
- बाजार में हिस्सेदारी जिसपर आप कब्जा करना चाहते हो
- आपका मूल्य निर्धारण ढांचा
- आपका प्रतिस्पर्धी विश्लेषण
- कोई भी नियामक आवश्यकता

संगठन और प्रबंधन

यह अनुभाग बाजार विश्लेषण के तुरंत बाद आना चाहिए. आपके संगठन और प्रबंधन अनुभाग में यह शामिल करना चाहिए:

- आपकी कंपनी की संगठनात्मक संरचना
- आपकी कंपनी के स्वामित्व के विवरण
- आपके प्रबंधन टीम का विवरण
- आपके बोर्ड के निदेशक की योग्यता
- प्रत्येक प्रभाग/विभाग और अपने कार्य का विस्तृत वर्णन
- आप अपने लोगो को जो वेतन और लाभों के पैकेज की पेशकश करते हो
- आप जिन प्रोत्साहन की पेशकश करते है

सेवा या उत्पाद लाइन

अगला अनुभाग सेवा या उत्पाद श्रेणी अनुभाग है। यह वह जगह है जहां आप अपनी सेवा या उत्पाद का वर्णन करते है, संभावित और मौजूदा ग्राहकों को उनके लाभ बताते है। विस्तार से समझाएं की कैसे आपके पसंद के उत्पाद अपने लक्षित ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करेगा।

आपकी सेवा या उत्पाद श्रेणी अनुभाग में यह शामिल करना चाहिए:
- अपने उत्पाद/सेवा का विवरण
- अपने उत्पाद या सेवा के जीवन चक्र का वर्णन
- किसी भी कॉपीराइट या फाइल किये हुए पेटेंट की सूची
- किसी भी अनुसंधान एवं विकास गतिविधियाँ जिससे आप जुड़े हुए हो या जिसकी आप योजना बना रहे हो उसका विवरण

विपणन और बिक्री

अपनी सेवा या उत्पाद श्रेणी का अनुभाग पूरा होने के बाद आपने अपने व्यापार के विपणन और बिक्री के प्रबंधन रणनीति का विवरण लिखना शुरू कर देना चाहिए।
अपने विपणन अनुभाग में निम्नलिखित रणनीतियाँ शामिल करना चाहिए:
- बाजार में प्रवेश की रणनीतिरू इस रणनीति में अपनी बाजार हिस्सेदारी बढ़ाने के लिए, मौजूदा
- बाजार में अपने मौजूदा उत्पादों या सेवाओं की बिक्री पर लक्ष केंद्रित होता है।
- वृद्धि की रणनीतिरू यह रणनीति बाजार में हिस्सेदारी की मात्रा बढाने पर ध्यान केंद्रित करती है, भले ही यह अल्पावधि में कमाई कम कर देती है।
- वितरण रणनीति के चौनलरू ये थोक व्यापारी, खुदरा विक्रेता, वितरक और यहां तक कि इंटरनेट भी हो सकते है।
- संचार रणनीतिरू इन रणनीतियों को लिखा जा सकता है (ई–मेल, टेक्स्ट, चौट), मौखिक रणनीतियाँ (फोन कॉल, वीडियो चौट, आमने सामने बातचीत), गैर मौखिक रणनीतियाँ (शरीर की भाषा, चेहरे का भाव, आवाज की टोन) और दृश्य रणनीतियाँ (चिह्न, वेबपेज, चित्र)।

अपनी बिक्री अनुभाग में निम्न जानकारी शामिल होना चाहिएरू
- एक सेल्सफोर्स रणनीतिरू इस रणनीति का लक्ष उद्यम का राजस्व बढ़ाने पर केंद्रित होता है।
- अपने बिक्री गतिविधियों का विश्लेषणरू इसका मतलब है अपने उत्पादों या सेवाओं को कैसे बेचना चाहते है उसे स्पष्ट करना दृ क्या आप इसे ऑफलाइन या ऑनलाइन बेचोगे, आप कितनी इकाइयाँ बेचना चाहते है, आप प्रत्येक इकाई को कितने मूल्य पर बेचना चाहते है, आदि।

पूंजी अनुरोध

यह अनुभाग उन लोगों के लिए है जिन्हें अपने उद्यम के लिए धन की आवश्यकता है।
पूंजी अनुरोध अनुभाग में निम्न जानकारी शामिल करना चाहिए :
- आपको वर्तमान में कितने पूंजी की आवश्यकता है।
- आपको अगले पांच वर्षों में आपको कितने पूंजी की आवश्यकता होगी। यह अपने लंबी अवधि के लक्ष्यों पर निर्भर करेगा।
- आप किस प्रकार का वित्त चाहते है और आप इसे कैसे उपयोग करना चाहते है। क्या आप एक विशेष उद्देश्य के लिए वित्त चाहते है, या पूंजी जिसे किसी भी प्रकार के आवश्यकता के लिए इस्तेमाल किया जा सकता हैं?
- भविष्य के लिए रणनीतिक योजना। इसमें अपने दीर्घकालिक योजनाओं का स्पष्ट ब्यौरा शामिल होगा – ये योजना क्या हैं और इन योजनाओं के कार्यान्वयन के लिए कितने पैसे की आवश्यकता होगी।
- ऐतिहासिक और भावी वित्तीय जानकारी। जिसमे अपने सभी वित्तीय अभिलेखों जैसे आपका उद्यम जबसे शुरू हुआ तबसे आभी तक सभी जानकारी लिखकर और बनाए रखना। इस के लिए आवश्यक दस्तावेज में अपने बैलेंस शीट जिसमे आपकी कंपनी की परिसंपत्तियों और देनदारियों का विवरण होता है, आपकी आय विवरण जो अपनी कंपनी के राजस्व, खर्च और वर्ष के लिए शुद्ध आय, अपने टैक्स रिटर्न (आमतौर पर पिछले तीन साल के) और अपने नकदी प्रवाह बजट जो आय,

वित्तीय योजना

इससे पहले कि आप अपने उद्यम का निर्माण शुरू करें, आपको अपने वित्त योजना बनाने की जरूरत है। वित्तीय योजना बनाने के लिए चरणों पर एक नज़र डालें:

चरण 1: एक वित्तीय योजना बनाएँ। इन में लक्ष्यों को पूरा करने के लिए अपने लक्ष्य, रणनीतियां और समयसीमा को शामिल करना चाहिए।

चरण 2: अपने सभी महत्वपूर्ण वित्तीय दस्तावेजों को व्यवस्थित करें। अपने निवेश का विवरण, बैंक विवरण, टैक्स कागजात, क्रेडिट कार्ड के बिल, बीमा के कागजात और अन्य वित्तीय रिकॉर्ड रखने के लिए एक फ़ाइल बनाए रखें।

चरण 3: अपने निवल मूल्य की गणना करें। इसका मतलाब आप जिनके मालिक है जैसे (अपने घर, बैंक खातों, निवेश आदि संपत्ति) उनमे से देनदारियां घटायें जैसे (ऋण, क्रेडिट कार्ड आदि की लंबित राशी जैसी देनदारियां) और उसके बाद आप के पास जो राशी बच जाती है उसे निवल मूल्य कहा जाता है।

चरण 4: खर्च करने की योजना बनायें। इसका मतलब है कि पैसे कहाँ से आते हैं और कहाँ जाते है उन्हें विस्तार से लिखना है।

चरण 5: एक आपातकालीन निधि का निर्माण करें। एक अच्छा आपातकालीन निधि में कम से कम 6 महीने के खर्च कवर करने के लिए पर्याप्त पैसा होता है।

चरण 6: अपना बीमा निकालें। बीमा लंबी अवधि के लिए वित्तीय सुरक्षा प्रदान करता है और जोखिम के खिलाफ रक्षा करता है।

जोखिम प्रबंधन

एक उद्यमी के रूप में आप अपनी कंपनी की स्थापना करने से पहले उसके के साथ जुड़े जोखिमों का मूल्यांकन करना चाहिए। एक बार आपने संभावित खतरों की पहचान कर ली, तो आप उन्हें कम करने के लिए कदम उठाए जा सकते है. जोखिम का प्रबंधन करने के कुछ तरीके यह हैं:

- इसी तरह के व्यापार का शोध कीजिये और उनके जोखिम और वे कैसे कम किये गए थे के बारे में पता लगायें।
- इसी तरह के व्यापार का शोध कीजिये और उनके जोखिम और उन्हें कैसा कम किया गया था के बारे में पता लगायें।
- वर्तमान बाजार के रुझान का मूल्यांकन करें और पता लगाये क्या इसी तरह के उत्पाद या सेवाएं जिन्हें कुछ समय पहले शुरू किये गए थे क्या उनकी अभीभी लोगो द्वारा मांग है।
- इसके बारे में पता लगाये क्या आपके पास वास्तव में अपने उत्पाद या सेवा शुरू करने के लिए आवश्यक विशेषज्ञता है।
- अपने वित्त की जांच करने और देखें अपने उद्यम शुरू करने के लिए पर्याप्त आय हैं।
- अर्थव्यवस्था की वर्तमान स्थिति के बारे में पता लगाये, यह अर्थव्यवस्था समय के साथ कैसे बदल सकती हैं, और अपना उद्यम उन परिवर्तनों से प्रभावित होगा के बारे में सोचे।
- एक विस्तृत व्यापार योजना बनाएँ।

टिप्स

- सुनिश्चित करें कि सभी महत्वपूर्ण तत्व अपनी योजना में शामिल किये गए है।
- संख्या को अच्छी तरह से ताकना।
- संक्षिप्त और यथार्थवादी।
- अपने दृष्टिकोण और अपने अनुमानों में रूढ़िवादी होना।
- चार्ट, रेखांकन और छवियों की तरह दृश्यों का जहां भी संभव है प्रयोग करें।

5-6-5 बैंक वित्त के लिए प्रक्रिया और औपचारिकताओं: इकाई के उद्देश

स्टार्टअप के लिए फंड हासिल करना उद्यमियों के लिए सबसे कठिन चुनौती होती है। कई वित्त पोषण के विकल्प उपलब्ध होने के बावजूद, उद्यमियों उनके लिए सबसे अच्छी वित्त पोषण कार्यप्रणाली खोजने की जरूरत होती है। बैंक भारत में सबसे बड़े फंड वितरकों में से एक है जो हर साल हजारों स्टार्टअप को वित्त प्रदान करते है।

उद्यमियों ने वित्त लिए बैंकों को कौनसी जानकारी देनी चाहिए?

बैंक से संपर्क करते समय, उद्यमियों को पता होना चाहिए की ऋण आवेदन पत्र जाँचने, मूल्यांकन और संसाधित करते समय बैंक अलग–अलग मानदंड अपनाती है। उद्यमियों को बैंकों को सटीक और सही जानकारी उपलब्ध कराने के महत्व के बारे में पता होना चाहिए। अब वित्तीय संस्थानों को ऋण आवेदकों के किसी भी डिफ़ॉल्ट व्यवहार को ट्रैक करना आसान हो गया है। जो उद्यमी बैंकों से धन की तलाश में है उन्होंने अपने सामान्य साख, वित्तीय स्थिति और गारंटी या कोलैटरल से संबंधित जानकारी बैंकों को उपलब्ध करनी चाहिए।

सामान्य साख

यह वह जगह है जहाँ आप एक उद्यमी के रूप में, अपने पृष्ठभूमि की जानकारी बैंक को प्रदान करते हैं। इस तरह की जानकारी में शामिल है:

- परिचय प्त्र: यह पत्र किसी आदरणीय व्यापारी जो आपको अच्छी तरह से पहचानता है के द्वारा लिखा जाना चाहिए। इस पत्र का उद्देश्य अपनी उपलब्धियों को बताना है और अपने चरित्र और अखंडता की साक्ष देता है।

- आपका प्रोफाइल: यह मूल रूप से आपका संक्षिप्त विवरण है. आपको अपने बैंक को शैक्षिक उपलब्धियाँ, व्यावसायिक प्रशिक्षण, योग्यता, रोजगार रिकॉर्ड और उपलब्धियों के बारे में बताना जरुरी होता है।
- व्यावसायिक ब्रोशर: एक व्यावसायिक ब्रोशर आम तौर पर कंपनी के उत्पाद, ग्राहक, कितनी देर से व्यापार चल रहा है आदि के बारे में जानकारी प्रदान करता है

- बैंक और अन्य संदर्भ: यदि आपका किसी अन्य बैंक के साथ खाता है, उस बैंक का संदर्भ देना अच्छा होता है।

- कंपनी के स्वामित्व का प्रमाण या पंजीकरण: कुछ मामलों में, आपको आपनी कंपनी के स्वामित्व और पंजीकरण का सबूत बैंक को देने की की आवश्यकता हो सकती है। संपत्ति और देनदारियों की सूची की भी आवश्यक हो सकती है।

आर्थिक स्थिति

बैंकों अपके उद्यम पर वर्तमान वित्तीय जानकारी चाहेगी। मानक वित्तीय रिपोर्ट जिसे आपको तैयार रहना चाहिए वे हैं:

- बैलेंस शीट
- लाभ और हानि खाता
- कैश–फ्लो स्टेटमेंट
- अनुमानित बिक्री और राजस्व
- व्यवसाय योजना
- अध्ययन व्यवहार्यता

गारंटी या कोलैटरल

आमतौर पर बैंक सुरक्षा के बिना आपको ऋण नही देगी। आप बैंक के पास संपत्ति गिरवी रख सकते है जो बैंक जब्त करके बेच सकती हैं अगर आपने ऋण चुकता नहीं किया हैं। मशीनरी, उपकरण, वाहन आदि जैसी अचल संपत्तियों को भी ऋण के लिए सुरक्षा माना जाता है।

बैंकों के उधार मानदंड

अगर आप निम्मलिखित उधार मापदंड का पूरा करते है तो आपके वित्त पोषण के अनुरोध को स्वीकारे जाने का एक उच्च मौका होगा:

- अच्छा नकदी प्रवाह
- पर्याप्त शेयरधारकों का धन
- पर्याप्त सुरक्षा
- कारोबार में अनुभव
- अच्छी साख

प्रक्रिया

वित्त पोषण के लिए आवेदन करने के लिए निम्न प्रक्रिया का पालन करने की आवश्यकता होगीं

1 अपने आवेदन फार्म और आवश्यक सभी दस्तावेज बैंक में जमा करें।

2 बैंक द्वारा ध्यान से आपकी ऋण पात्रता का आकलन किया जाएगा और प्रबंधन, वित्तीय, संचालन और उद्योग जानकारी के साथ ही पिछले ऋण प्रदर्शन जैसे मानकों के संबंध में अपने व्यवसाय की जानकारी का विश्लेषण करके रेटिंग आवंटित करेगा।

3 बैंक आपको वित्त दी जानी चाहिए या नही के बारे में एक निर्णय लेगा।

टिप्स

- अनुभव बैंकरों से वित्त पोषण के विकल्पों पर सलाह प्राप्त करें।
- सतर्क रहें और आप की जरूरत से अधिक, जादा लंबे समय के लिए, ज्यादा ब्याज दर पर उधार लेने से बचें।

5-6-6 उद्यम प्रबंधन – एक अवलोकन अपना उद्यम कैसे संभाले ?

अपने उद्यम को प्रभावी रूप से प्रबंधन करने के लिए आपको कई विभिन्न पहलुओं पर ध्यान देने की जरूरत है जिसमे दिन–प्रतिदिन की गतिविधियों के प्रबंधन से लेकर वृहद इवेंट कैसे प्रबंधित करना शामिल होता है। अपनी कंपनी का प्रभावी ढंग से प्रबंधन करने के लिए कुछ सरल कदम पर एक नज़र डालते है।

चरण 1: अपने नेतृत्व कौशल का प्रयोग करें और जरूरत पड़ने पर सलाह लें।

चलें हम रामू का उदाहरन लेते है, रामु एक उद्यमी है जिसने हाल ही में अपने स्वयं का उद्यम शुरू किया हैं. रामूमें अच्छा नेतृत्व कौशल है – वह ईमानदार है, अच्छी तरह से अपने आपको व्यक्त कर सकता है, काम को कैसे आवंटित करना चाहिए जानता है आदि. ये नेतृत्व कौशल रामू को निश्चित रूप्से अपने उद्यम के प्रबंधन में मदद करते है। लेकिन, कभी कभी रामू के सामने ऐसी स्थितियां आती है की वह संभ्रम में होता है की उन्हें कैसे संभाले। ऐसे मामले में रामू ने क्या करना चाहिए? एक समाधान है उसने एक अनुभवी प्रबंधक ढूंडना चाहिए जो उसे सिखा सके। दूसरा समाधान यह है की रामूने उसकी नेटवर्किंग कौशल का उपयोग करके अन्य संगठनों के प्रबंध से संपर्क करना चाहिए, जो उसे ऐसी स्थितियों को संभालने के लिए पर सलाह दे सकते हैं।

चरण 2: अपने काम को अन्य लोगों के बीच विभाजित करें – आपको यह मालूम होना

चाहिए की आप अकेले सब कुछ संभाल नहीं सकते। यहां तक कि दुनिया में सबसे कुशल प्रबंधक भी उद्यम का हर काम संभाल नही सकेंगे। एक स्मार्ट मैनेजर को एहसास होता है कि अपने उद्यम को प्रभावी रूप से प्रबंधन करने के लिए अपने काम को अपने सहकर्मियों विभाजित करना जरूरत होता है। इसे काम का आवंटन कहा जाता है. हालांकि, काम आवंटित करना ही पर्याप्त नहीं है। अगर वह अच्छा परिणाम देखना चाहते है तो प्रबंधक को प्रभावी ढंग से काम का आवंटन करना चाहिए. यह महत्वपूर्ण है क्योंकि अगर काम का आवंटन गलत तरह से किया गया, तो आपके खुद का काम और भी अधिक बढ़ सकता है। प्रभावी ढंग से काम के आवंटन के लिए, आपको दो सूचियां बनाना चाहिए. एक सूची में जिन चीजों को आपको संभालने की जरूरत को शामिल करना चाहिए। दूसरी सूची में जिन चीजों को दूसरों को दिया जा सकता है उन्हें शामिल करना चाहिए। गलत काम आवंटन के अलावा, एक और मुद्दा है उत्पन्न हो सकता है वह है अति आवंटन। इसमें दूसरों को अपने जादातर काम देना शामिल होता है। इस के साथ समस्या यह है कि आप जिन लोगों को काम आवंटित करोगे उनपर नज़र रखने और उनके काम प्रगति की निगरानी के लिए आपको जादा समय व्यतीत करना होगा। इसके कारण आपको अपने काम को खत्म करने के लिए बहुत कम समय मिलेगा।

चरण 3: काम करने के लिए सही लोगों की भर्ती कीजिये.

सही लोगों को काम पर रखने से अपने उद्यम का प्रभावी ढंग से प्रबंधन किया जा सकता है। अच्छे लोगों को नौकरी पर रखने के लिए आपको अपने साक्षात्कार प्रक्रिया के दौरान बहुत सावधान रहने की जरूरत है। आपने संभावित उम्मीदवारों को सही सवाल पूछना चाहिए और उनके जवाब का ध्यान से मूल्यांकन करना चाहिए। पृष्ठभूमि की जाँच करना हमेशा एक अच्छा अभ्यास होता है. क्रेडिट जाँच करना भी एक अच्छा विचार है, खासकर अगर आप आपके पैसे के लेनदेन के लिए लोगों को नियुक्त कर रहें है।

प्रत्येक पद का एक विस्तृत विवरण बनाये और सुनिश्चित करें कि सभी उम्मीदवारों को नौकरी का विवरण स्पष्ट और सही समझ में आया है। आपके पास एक कर्मचारी मैन्युअल भी होनी चाहिए जिसमे कर्मचारीयों से क्या अपेक्षाएं है वह स्पष्ट रूप से लिखा जाना चाहिए इन सभी कार्यों से आपको आपका उद्यम चलने के लिए सही लोगों का चयन करने में मदद मिलेगी।

चरण 4: अपने कर्मचारियों को प्रेरित करके उन्हें अच्छी तरह से प्रशिक्षित करें।

आपका उद्यम प्रभावी ढंग से तब नियंत्रित किया जा सकता है जब आप अपने कर्मचारियों को अपने उद्यम के लिए कड़ी मेहनत करने के लिए प्रेरित करते है। प्रेरित होने के लिए अपने कर्मचारियों को चाहिए की वे उद्यम के दृष्टि और मिशन में विश्वास रखकर उन्हें प्राप्त करने की दिशा में प्रयास करना चाहिए. आप अपने कर्मचारियों को मान्यता, बोनस और उपलब्धियों के लिए पुरस्कार दे कर प्रेरित कर सकते हैं। आप उन्हें उनके प्रयासों से कंपनी को कैसी सफलता मिली है यह बता कर प्रेरित कर सकते हैं। इससे उन्हें उन्हें गर्व महसूस होगा और उन्हें जिम्मेदारी का अहसास होगा जिससे उनकी प्रेरणा में वृद्धि होगी।अपने लोगों को प्रेरित करने के अलावा, अपने कर्मचारियों को लगातार नए तरीकों और प्रौद्योगिकियों में प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। याद रखें, प्रशिक्षण एक बार का प्रयास नहीं होता है। यह एक निरंतर प्रयास होता है जिसे नियमित रूप से करने की जरूरत होती है।

चरण 5: अपने लोगों को अपने ग्राहकों को अच्छी तरह से संभालने में प्रशिक्षित करें।

अपने कर्मचारियों को ग्राहकों के प्रबंधन की कला में निपुण होने की जरूरत है. इसका मतलब यह है कि उन्हें अपने ग्राहक क्या चाहते हैं, और उनकी जरूरतों को पूरा कैसे पूरा किया जाए यह समझने की जरुरत है। इस बात को समझने के लिए, उन्हें दिखाना होगा की आप अपने ग्राहकों से कैसे कारगर ढंग से निपटते है। इसे नेतृत्व का उदाहरण कहा जाता है। उन्हें दिखाओ कि आप कैसे ईमानदारी से अपने ग्राहकों की बात सुनते है और उनकी आवश्यकताओं को समझते हैं। उन्हें अपने सवाल सुनाने दें ताकि वे है कि वे समझेंगे की अपने ग्राहकों को किस प्रकार के प्रश्न पूछने चाहिए और कौनसे प्रश्न उपयुक्त होते हैं।

चरण 6: अपने उद्यम का प्रभावी ढंग से विपणन करें

अपने उद्यम का विपणन करने के लिए अपने सभी कौशल और अपने कर्मचारियों के कौशल का प्रभावी ढंग से प्रयोग कर। आप विपणन एजेंसी किराये पर ले सकते है अगर आपको लगता है की आप इस क्षेत्र में मदद की जरूरत महसूस करते ह। अब जब आप जानते हैं कि अपने उद्यम को प्रभावी ढंग से चलाने के लिए किसकी जरुरत है, इन चरणों का कार्यान्वयन करें, और आप देखेंगे कि उद्यम का प्रबंधन कितना आसान हो जाता है!

टिप्स

- अनुभव बैंकरों से वित्त पोषण के विकल्पों पर सलाह प्राप्त करें।
- सतर्क रहें और आप की जरूरत से अधिक, जादा लंबे समय के लिए, ज्यादा ब्याज दर पर उधार लेने से बचें।

5-6-7 20 उद्यमिता का विचार करने से पहले अपने आपसे प्रश्न पूछें

1. मैं व्यवसाय क्यों शुरू कर रहा हूँ?
2. मैं कौनसी समस्या का हल कर रहा हूँ?
3. क्या दूसरों ने इससे पहले इस समस्या को हल करने का प्रयास किया है? क्या वे सफल हुए थे या असफल?

4 क्या मेरे पास कोई ऐसा संरक्षक है या उद्योग विशेषज्ञ है जिसपर मैं निर्भर रह सकता हूँ?
5 मेरे आदर्श ग्राहक कौन है?
6 मेरे प्रतिद्वंदी कौन हैं?
7 मेरे व्यापार विचार अन्य व्यापार के विचारों से कैसे अलग है?
8 अपने उत्पाद या सेवा की मुख्य विशेषताएं क्या हैं?
9 क्या मैंने स्वोट विश्लेषण किया है?
10 जो बाजार मेरे उत्पाद या सेवा को खरीदने जाएगा उसका आकार क्या है?
11 बाजार का परीक्षण करने के लिए एक न्यूनतम व्यवहार्य उत्पाद निर्माण के लिए किन चीजों की जरुरत होगी?
12 आरंभ करने के लिए मुझे कितने पैसों की जरूरत होगी?
13 क्या मुझे ऋण लेने की आवश्यकता होगी?
14 मेरे उत्पाद या सेवाएं कितने जल्द उपलब्ध होगी?
15 मेरे उद्यम में लाभ और लागत कब बराबर होगी या में कब लाभ कमा सकूँगा?
16 मेरे विचार में निवेश करने वालों को कैसे लाभ मिलेगा?
17 मैंने मेरे व्यवसाय का कानूनी ढांचा कैसे स्थापित करना चाहिए?
18 मुझे कौनसे करों का भुगतान करने की आवश्यकता होगी?
19 मुझे किस तरह के बीमा की आवश्यकता होगी?
20 क्या मैं प्रतिक्रिया के लिए संभावित ग्राहकों तक पहुँच गया हूँ?

टिप्स

- अपना समय, धन और संसाधनों का निवेश करने से पहले अपने व्यापार के विचारों को सत्यापित करना बहुत महत्वपूर्ण ह।

- जितने अधिक सवाल आप खुद से पूछोगे, और उतने अधिक आप उद्यम के चढाव और उतार को संभालने के लिए तैयार होग।

फुटनोट:

1 एक गुरु एक विश्वसनीय और अनुभवी व्यक्ति हैं, जो आपको कोच और मार्गदर्शन करने के लिए तैयार होता ह।

2 एक ग्राहक वह होता है जो माल और/या सेवाएं खरीदता है।

3 एक प्रतियोगी एक व्यक्ति या कंपनी होती है जो आपके तरह उत्पाद और/या सेवाओं को बेचता है।

4 स्वोट में ताकत, कमजोरी, अवसर और खतरे शामिल होते है. अपनी कंपनी का स्वोट विश्लेषण करने के लिए, अपनी कंपनी की सभी शक्ति और कमजोरी, अवसर को सूचीबद्ध करना है, आपकी कंपनी के लिए मौजूद अवसर और आपकी कंपनी द्वारा जिन खतरों का सामना करने की जरूरत है।

5 एक न्यूनतम व्यवहार्य उत्पाद वह उत्पाद होता है जिसके कमसे कम संभव विशेषताएं होती है जिसे ग्राहकों से प्रतिक्रिया पाने के लिए ग्राहकों को बेचा जा सकता ह।

6 एक कंपनी 'ब्रेक इवन' मानी जाती है जब कंपनी का मुनाफे लागत के बराबर होता ह।

7 कानूनी संरचना एक एकल स्वामित्व, साझेदारी या सीमित देयता भागीदारी हो सकती है.

8 करों के दो प्रकार के होते हैं–व्यक्ति या अप्रत्यक्ष कर जो माल और/या सेवाओं पर लगाये जाते है।

9 बीमा के दो प्रकार के होते हैं– जीवन बीमा और सामान्य बीमा. जीवन बीमा में मानव जीवन शामिल किया गया है, जबकि सामान्य बीमा में जानवर, माल, कारों आदि जैसी परिसंपत्तियाँ को शामिल किया जाता।

नोट

आईटी – आईटीईएस सेक्टर स्किल काउंसिल नैसकॉम
सेक्टर स्किल काउंसिल संपर्क विवरण:
पता: प्लॉट नं – 7,8,9 और 10 सेक्टर – 126, नोएडा, उत्तर प्रदेश – 201303
वेबसाइट: www.sscnasscom.com
फोन: 0120 4990111 – 0120 4990172

Price: ₹