



**Skill India**  
कौशल भारत - कुशल भवत



# प्रतिभागी पुस्तिका

क्षेत्र  
अपैरल मेडअप्स एंड होम फर्निशिंग

उप-क्षेत्र  
अपैरल मेडअप्स एंड होम फर्निशिंग

व्यवसाय  
एक्सपोर्ट मार्केटिंग व डोक्यूमेंटेशन

रेफरेंस आईडी- **AMH/Q1601, Version 1.0**  
**NSQF Level 4**



एक्सपोर्ट असिस्टेंट

प्रकाशक—



रचना सागर प्राइवेट लिमिटेड

4583/15, दरियागंज, नई दिल्ली-110 002, पोस्ट बॉक्स 7226

फोन: 011-4358 5858, 2328 5568 फ़ैक्स: 011-2324 3519, 4311 5858

ई.मेल: [info@rachnasagar.in](mailto:info@rachnasagar.in), [rachnasagar@hotmail.com](mailto:rachnasagar@hotmail.com)

वेबसाइट: [www.rachnasagar.in](http://www.rachnasagar.in)

सर्वाधिकार सुरक्षित

प्रथम संस्करण, जुलाई 2017

ISBN: 978-93-87672-28-4

भारत में मुद्रित

सर्वाधिकार © 2017



अपैरल मेडअप्स एंड होम फर्निशिंग

इंडियन बिल्डिंग कांग्रेस, प्रथम तल, सेक्टर 6, आर के पुरम, कामा कोटी मार्ग, नई दिल्ली — 110 022

ईमेल: [info@sscamh.com](mailto:info@sscamh.com)

वेबसाइट: [www.sscamh.com](http://www.sscamh.com)

## उद्घोषणा

यहां प्रदान की गई जानकारी ऐसे स्रोतों से प्राप्त की गई है जो 'एएमएचएसएससी' के प्रति उत्तरदायी हैं। 'एएमएचएसएससी' ऐसी सामग्री की सटीकता, पूर्णता या पर्याप्तता की किसी भी तरह की वारंटी का दावा नहीं करता है। 'एएमएचएसएससी' यहां दी गई सूचनाओं में किसी भी तरह की त्रुटियों, चूक या अनुविता, या उसकी व्याख्याओं के लिए उत्तरदायी नहीं है। इस पुस्तक में शामिल की गई कॉपीराइट वाली सामग्री के मालिकों का पता लगाने का हर प्रयास किया गया है। किसी भी तरह की चूक को संज्ञान में लाने वाले के प्रति प्रकाशक बहुत आभारी होंगे और भविष्य के प्रकाशन में उसे दूर करने का प्रयास होगा। 'एएमएचएसएससी' की कोई भी ईकाई किसी भी तरह के नुकसान, चाहे कुछ भी हो, इस सामग्री पर विश्वास करने वाले किसी भी व्यक्ति, के लिए जिम्मेदार नहीं होगी। इस प्रकाशन में छपी सामग्री पर कॉपीराइट है। इस प्रकाशन के किसी भी हिस्से को किसी भी रूप में, कागज या इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के जरिए, 'एएमएचएसएससी' की स्वीकृति के बिना, पुनर्उत्पादित, संग्रहित या प्रचारित-प्रसारित नहीं जा सकता।





श्री नरेन्द्र मोदी  
प्रधानमंत्री भारत

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



## Certificate

### COMPLIANCE TO QUALIFICATION PACK – NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARDS

is hereby issued by the

Apparel / Made-Up's / Home Furnishing  
for

### SKILLING CONTENT : PARTICIPANT HANDBOOK

Complying to National Occupational Standards of

Job Role/ Qualification Pack: "Export Assistant" QP No. "AMH/Q1601, NSQF Level 4"

Date of Issuance:

Valid up to\*: April 10<sup>th</sup>, 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

( Apparel / Made-Up's / Home Furnishing)

इस प्रतिभागी पुस्तिका को तैयार करने में जिन संगठनों और व्यक्तियों में हमारी सहायता की है, हम उन सबके आभारी हैं।

हम डॉ. एस.के शर्मा (एम/एस द असेसर्स गिल्ड) द्वारा इस पूरी प्रक्रिया में अथक सहयोग के लिए उनके विशेष रूप से कृतज्ञ हैं।

हम एम/एस पोप्पेज निटवीयर्स प्राइवेट लिमिटेड, एम/एस कन्हैयालाल कल्याणमल, एम/एस निरवाणा, एम/एस पोद्दार इंटरनेशनल, एम/एस पेपर मून, एम/एस ओशियन एग्जिम इंडिया प्राइवेट लिमिटेड और सैवी कॉर्पोरेशन के भी आभारी हैं, क्योंकि इन्होंने भी इस पुस्तिका के विकास में महत्वपूर्ण सहयोग दिया।

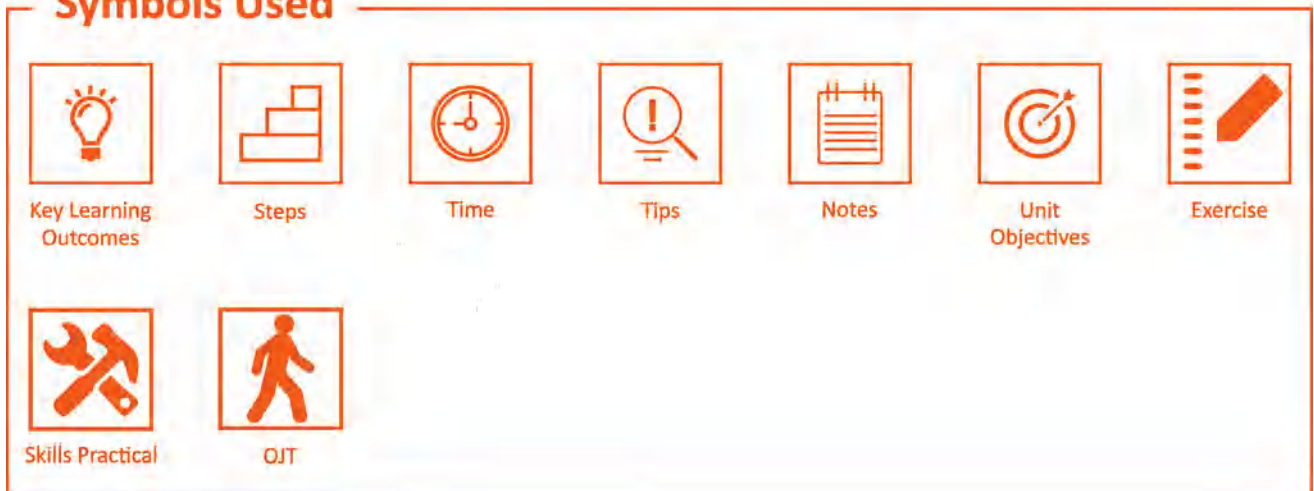
## संस्कृत शिक्षण

यह प्रतिभागी पुस्तिका विशिष्ट योग्यता पैक (क्यूपी) के लिए प्रशिक्षण को सक्षम बनाने के लिए तैयार की गई है। प्रत्येक राष्ट्रीय व्यावसायिक स्कूल (एनओएस) यूनिट/यूनिटों में अंतर्निहित होगा। निर्दिष्ट एनओएस के लिए प्रमुख शिक्षा उद्देश्य उस एनओएस के लिए यूनिट की शुरुआत को चिह्नित करता है।

- निर्यात विपणन कार्यों का प्रबंधन
- निर्यात प्रक्रियाओं और सम्पूर्ण प्रलेखन को कार्यान्वित करना
- उद्योग विनियामक और संगठनात्मक आवश्यकताओं का अनुपालन
- विदेश व्यापार रसद का विश्लेषण करना
- संगठन में एक स्वस्थ और सुरक्षित काम के वातावरण को बनाए रखना

इस किताब में इस्तेमाल किए गए प्रतीक नीचे वर्णित हैं:

### Symbols Used





## fo"k l ph

Ø- l a e, Mi y v k ; fuV	i "B l q ; k
1- fu; kZ foi .ku çcaku dk ifjp;	1
यूनिट 1.1 – निर्यात विपणन प्रबंधन का परिचय	3
2- fu; kZ v k ; foi .ku dk kZ dk çcU /ku (AMH/N 1601)	9
यूनिट 2.1 – रणनीतियाँ	11
यूनिट 2.2 – संगठन को निर्यात के क्षेत्र में महत्वपूर्ण हैं	15
यूनिट 2.3 – निर्यात विपणन में वित्त प्रबंधन	17
यूनिट 2.4 – निर्यात विपणन प्रबंधन की अवधारणा और ढांचा	21
यूनिट 2.5 – निर्यात की प्रमोशनल रणनीतियां	27
3- fu; kZ çfØ; kvl v k ; nLrkot k d k i j k d j u k (AMH/N 1602)	41
यूनिट 3.1 – दस्तावेज	43
यूनिट 3.2 – संचार और समन्वय	72
4- m   k , oal xBukRed v l o ' ; drkvl dk vuq ky u (AMH/N 0104)	75
यूनिट 4.1 – उद्योग एवं संगठनात्मक आवश्यकताओं का अनुपालन	77
5- fon s k Q k i j j l n fo ' y s k k (AMH/N 1604)	89
यूनिट 5.1 – रसद प्रणाली	91
यूनिट 5.2 – जिम्मेदारियाँ और आचारसंहिता	102
6- dk ZFky i j LokLF; ] l g { k v k ; c p l o d k s c u k , j [ k u k (AMH/N 1605)	105
यूनिट 6.1 – कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, सुरक्षा और बचाव को बनाए रखना	107
7- fouer k v k ; l p k j d l s k y	127
यूनिट 7.1 – विनम्रता का परिचय	129
यूनिट 7.2 – प्रभावी संचार	131
यूनिट 7.3 – सौंदर्य और स्वच्छता	135
यूनिट 7.4 – पारस्परिक कौशल विकास	144
यूनिट 7.5 – सामाजिक सहभागिता	154
यूनिट 7.6 – समूह बातचीत	158
यूनिट 7.7 – समय प्रबंधन	161
यूनिट 7.8 – रेज्यूम बनाना	164
यूनिट 7.9 – इंटरव्यू तैयारी	169



## fo"k l ph

### Ø- l a e, Mi y v k ; fu V

### i "B l d ; k

<b>8-</b>	<b>vkbZ/h dK ky</b>	<b>173</b>
	यूनिट 8.1 – कंप्यूटर का परिचय	175
	यूनिट 8.2 – बुनियादी कंप्यूटर ज्ञान	177
	यूनिट 8.3 – कंप्यूटर के अवयव	180
	यूनिट 8.4 – ऑपरेटिंग सिस्टम की संकल्पना	182
	यूनिट 8.5 – एमएस वर्ड	192
	यूनिट 8.6 – एमएस पॉवरपॉइंट	202
	यूनिट 8.7 – एमएस एक्सेल	211
	यूनिट 8.8 – इंटरनेट अवधारणाएँ	228
<b>9-</b>	<b>fu; "t ul, rk , oam   e' hkrk d© ky</b>	<b>237</b>
	यूनिट 9.1 – व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य	242
	यूनिट 9.2 – डिजिटल साक्षरता: पुनरावृत्ति	260
	यूनिट 9.3 – धन संबंधी मामले	265
	यूनिट 9.4 – रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना	274
	यूनिट 9.5 – उद्यमशीलता को समझना	283
	यूनिट 9.6 – उद्यमी बनने की तैयारी करना	306





# 1- fu; kꞑ foi .ku çcaku dk ifjp;



यूनिट 1.1 – निर्यात विपणन प्रबंधन का परिचय



## 1. शिक्षण के क्षेत्र में

बिना ; विशेष दायित्वों को लेकर प्रश्न

1. परिधान क्षेत्र से परिचय करने में
2. एक निर्यात सहायक की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों की पहचान करने में

## ; fuV 1-1 fu; kZ foi .ku çcáku dk ifjp;

### ; fuV dsmİš;

bl ; fuV dsvar rd vki l {ke gk t k x%

1. परिधान क्षेत्र से परिचय करने में
2. एक निर्यात सहायक की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों की पहचान करने में

### 1-1-1 ifjp;

निर्यात विपणन का मतलब दुनिया के अन्य देशों को माल का निर्यात करना है। इसमें लंबी प्रक्रिया और औपचारिकताएँ शामिल हैं। निर्यात विपणन में, विदेशों में माल का निर्यात, आयात करने वाले देश और निर्यात करने वाले देश के द्वारा तैयार की प्रक्रिया के अनुसार किया जाता है। निर्यात विपणन में अन्तरराष्ट्रीय प्रतिबन्ध, वैश्विक प्रतिस्पर्धा, लंबी प्रक्रिया और औपचारिकताएँ होने के कारण ये घरेलू विपणन से अधिक जटिल होता है। इसके अलावा, जब एक व्यापार किसी राष्ट्र की सीमाओं को पार कर गया हो तब यह और अधिक जटिल हो जाता है। इस के साथ ही निर्यात विपणन लाभ और बहुमूल्य विदेशी मुद्रा कमाने के लिए पर्याप्त अवसर प्रदान करता है। निर्यात विपणन व्यापक है

यह आर्थिकरूप से महत्वपूर्ण है क्योंकि यह देश की अर्थव्यवस्था को विभिन्न लाभ प्रदान करता है। यह आर्थिक/व्यापार/औद्योगिक विकास, एवं विदेशी मुद्रा कमाने के लिए और उपलब्ध संसाधनों का अधिकतम

### 1-1-2 fu; kZ foi .ku dh fo'kkrk ;

निर्यात विपणन की कुछ महत्वपूर्ण विशेषताएँ निम्नलिखित हैं:

1. **Q ofLFkr çfØ; k%** निर्यात विपणन विकास की और विदेशी बाजारों में वस्तुओं और सेवाओं के वितरण की एक व्यवस्थित प्रक्रिया है। निर्यात विपणन में प्रबंधक को विभिन्न विपणन गतिविधियाँ संचालित करने की आवश्यकता होती है जैसे की विपणन अनुसंधान, उत्पाद डिजाइन, ब्रांडिंग, पैकेजिंग, मूल्य निर्धारण, पदोन्नति आदि। विभिन्न विपणन गतिविधियों को शुरू करने के लिए निर्यात विपणन प्रबंधक को सही स्रोत से सही जानकारी एकत्र करनी चाहिएय ठीक



चित्र 1.1.1: निर्यात विपणन

उपयोग सुनिश्चित करता है। हर देश निर्यात को बढ़ावा देने के लिए और वैश्विक विपणन में सार्थक भागीदारी के लिए विभिन्न नीतिगत पहल करता है। वैश्विक व्यापार एक वास्तविकता है और हर देश आपसी लाभ फाई टीएस के लिए इसे में भाग लेने के लिए है। हर देश अन्य देशों के लिए अपने बाजार खोल रहा है, और भी बेहतर तरीके से अन्य देशों के बाजारों में प्रवेश करने का प्रयास कर रहा है। यह एक सामान्य नियम है जिसे प्रत्येक देश को वर्तमान वैश्विक विपणन वातावरण में पालन करना पड़ता है। वैश्विक विपणन में इस तरह की भागीदारी के अभाव में, देश की आर्थिक विकास की प्रक्रिया खतरे में आ जाती है।

से विश्लेषण करना चाहिए और फिर व्यवस्थित निर्यात विपणन निर्णय लेना चाहिए।

2. **cMš iŠkus ij vfHk ku%** आम तौर पर, निर्यात विपणन एक बड़े पैमाने पर किया जाता है। बड़े पैमाने पर उत्पादन और माल के वितरण में अर्थव्यवस्था प्राप्त करने के लिए बड़े ऑर्डर्स पर जोर दिया जाता है। ये बड़े पैमाने की अर्थव्यवस्था निर्यातक को विदेशी बाजारों में प्रतिस्पर्धी कीमत बोलने में मदद करते हैं। भारी परिवहन लागत और अन्य औपचारिकताओं के कारण छोटी मात्र में माल निर्यात महंगा होता है।

3. **उत्पादन और निर्यात** निर्यात विपणन में संयुक्त राज्य अमेरिका, यूरोप और जापान, बहुराष्ट्रीय कंपनियों का प्रभुत्व है। वे इस स्थिति में हैं कि वे अपने नेटवर्क के माध्यम से दुनिया भर में संपर्कों को विकसित कर सकते हैं और कुशलता से और आर्थिक रूप से व्यापार के संचालन कर सकते हैं। वे कम कीमत पर, भारी पैमाने पर अच्छी गुणवत्ता के माल का उत्पादन करते हैं
4. **निर्यात विपणन का मुख्य केंद्र ग्राहक होता है।** निर्यातक को ग्राहक की आवश्यकता और इच्छा की पहचान होनी चाहिए और उसी के अनुसार उत्पादों का डिजाइन और विकास करना चाहिए और ग्राहकों को संतुष्ट करना चाहिए। ग्राहक केन्द्रित होने से न केवल विदेशी बाजार में माल का विक्रय बढ़ेगा बल्कि इससे फर्म की ख्याति भी बढ़ेगी।
5. **आंतरिक विपणन की तरह निर्यात विपणन निशुल्क नहीं होता है।** इसमें विभिन्न देशों की सुरक्षा नीतियों के कारण कई व्यापारिक बाधाएं होती हैं। कई देशों द्वारा निर्यात को रोकने के लिए टैरिफ और गैर टैरिफ रोध का प्रयोग किया जाता है। निर्यात बाजार प्रबंधक को आयात करने वाले देश द्वारा लागू की गई व्यापार दूरोध का ज्ञान होना चाहिए।
6. **ट्रेडिंग ब्लॉक ब्लॉक निर्यात व्यापार को भी प्रभावित करता है, परस्पर लाभ और आर्थिक विकास के लिए कई देश व्यापार ब्लॉक बनाते हैं।** गैर-सदस्यों को आम बाहरी बाधाओं के कारण एक ट्रेडिंग ब्लॉक के सदस्यों के साथ व्यापार करने में समस्याओं का सामना करना पड़ता है। भारतीय निर्यातकों को एन ए एफ टी ए, यूरोपीय संघ और ए एस इ ए एन के महत्वपूर्ण ट्रेडिंग ब्लॉक का एक अच्छा ज्ञान होना चाहिए।
7. **निर्यात बाजार में निर्यातकों को त्रिकोणीय प्रतिस्पर्धा का सामना करना पड़ता है** यानी, तीन कोणों से प्रतिस्पर्धा दृ निर्यातक देश के अन्य आपूर्तिकर्ताओं से, आयातकर्ता देश के स्थानीय उत्पादकों से और प्रतिस्पर्धी देशों के निर्यातकों से।
8. **निर्यात विपणन विभिन्न, दस्तावेज**

औपचारिकताओं के अधीन है। निर्यातकों को विभिन्न दस्तावेजों को विभिन्न अधिकारियों को प्रस्तुत करने के लिए आवश्यकता होती है जैसे कि कस्टम, पोर्ट ट्रस्ट आदि। दस्तावेजों में शामिल हैं – नौवहन विधेयक, कौंसुलर चालान, और उत्पत्ति के प्रमाणपत्र आदि।

9. **निर्यात व्यापार विदेशी मुद्रा में विभिन्न देशों द्वारा लगाए गए नियमों के अधीन है।** ये नियम भुगतान और निर्यात आय का संग्रह करने से संबंधित हैं। इस तरह के प्रतिबंध दुनिया के देशों के बीच माल की मुक्त आवाजाही प्रभावित करते हैं।
10. **निर्यात विपणन मिक्स को लक्ष्य बाजार के लिए सही विपणन मिक्स की आवश्यकता होती है।** यानी सही उत्पाद के निर्यात, सही कीमत पर, सही जगह पर और सही प्रचार। निर्यातक विभिन्न विपणन- विभिन्न निर्यात बाजार मिक्स, अधिकतम निर्यात और अधिक रिटर्न कमाने के लिए अपना सकते हैं।
11. **निर्यात विपणन को बाजार सर्वेक्षण के समर्थन की आवश्यकता उत्पाद सर्वेक्षण, उत्पाद अनुसंधान और विकास के रूप में होती है क्योंकि यह अत्यधिक प्रतिस्पर्धी है।** निर्यात विपणन में विभिन्न चुनौतियों, निर्यात व्यापार में विदेशी खरीदारों की इच्छा और जरूरत की पहचान करने में अंतर्राष्ट्रीय विपणन अनुसंधान के माध्यम से निपटा जा सकता है।
12. **निर्यात विपणन, व्यापार के जोखिम का प्रसार करने में मदद करता है।** आम तौर पर निर्यात फर्म कई विदेशी बाजारों व्यापार करते हैं। वे एक बाजार में जोखिम (नुकसान) से प्रभावित हैं, तो वे कुछ अन्य बाजारों से अच्छी वापसी के कारण व्यापार के जोखिम का प्रसार करने में सक्षम हो सकते हैं।
13. **निर्यात विपणन निर्यात फर्म को नाम और प्रतिष्ठा प्रदान करता है।** इसके अलावा, मूल देश को ख्याति मिलती है। प्रतिष्ठा निर्यात फर्म को घरेलू बाजार और निर्यात बाजार में अच्छी बिक्री सक्षम बनाता है।

### 1-1-3 Q kij eafu; kZ foi .ku dsegRo

1. cfr"Bl% एक संगठन जो निर्यात करता है न केवल निर्यात बाजार में, बल्कि यह घरेलू बाजार में भी प्रसिद्धि हो सकता है। उदाहरण के लिए, फिलिप्स, एचएलएल, ग्लैक्सो, सोनी, कोकाकोला, पेप्सी जैसी फर्म अंतरराष्ट्रीय प्रतिष्ठा का आनंद ले रहे हैं
2. vf/kdre mRi knu% एक कंपनी घरेलू मांग को पूरा करने के बाद अपनी अतिरिक्त उत्पादन निर्यात कर सकती है। इस प्रकार उत्पादन को इष्टतम उत्पादन क्षमता तक ले जा सकती है। यह बड़े पैमाने पर उत्पादन की अर्थव्यवस्थाओं में परिणाम देता है
3. t k[le dk çl kj% एक फर्म जो घरेलू और निर्यात विपणन संलग्न हैं विपणन जोखिम को दो भागों में बाँट सकता है। एक हिस्से के नुकसान (अर्थात् विपणन के एक क्षेत्र में) की भरपाई अन्य भाग/क्षेत्र में अर्जित लाभ से की जा सकती है।
4. fu; kZ nk; Ro: निर्यात संगठन को कुछ रियायतें और सुविधाएं दी जाती हैं केवल जब वे निर्यात दायित्वों का पालन करते हैं। भारत में बड़े पैमाने पर निर्यात में इस तरह के निर्यात दायित्व आवश्यक होते हैं। एस इ जेड एस/फी टी जेड में कार्यरत यूनिट्स से यह उम्मीद की जाती है की जो रियायतें उन्हें दी जाती हैं उसके बदले में इस तरह के निर्यात दायित्वों का सम्मान करें।
5. l aBukRed n{rk eal qkj अनुसंधान, प्रशिक्षण और विदेशी बाजारों से निपटने, समग्र संगठनात्मक

दक्षता में सुधार करने के लिए निर्यातकों को सक्षम बनता है।

6. mRi kn ekudka ea l qkj% एक निर्यात फर्म को अंतरराष्ट्रीय मानकों में पूरा करने के लिए आर्डर की गुणवत्ता बनाए रखने और उसमें सुधार करने की आवश्यकता होती है। नतीजतन, घरेलू बाजार में और साथ ही अंतरराष्ट्रीय बाजार में उपभोक्ता सामान की बेहतर गुणवत्ता का आनंद ले सकते हैं।
7. fycjy vk kr% संगठन जो एक बड़े पैमाने पर निर्यात करते हैं अधिक विदेशी मुद्रा एकत्रित करते हैं जो नई तकनीक, मशीनरी और उपकरणों के आयात के लिए उपयोग की जा सकती है। यह निर्यात संगठनों के प्रतिस्पर्धात्मक क्षमता को बढ़ाती है।
8. foUkt; vj xj foUkt; ykH% भारत में निर्यातक सरकार की ओर से कई सुविधाओं का लाभ ले सकते हैं। उदाहरण के लिए, निर्यातकों डी बी के, कर में छूट आदि प्राप्त कर सकते हैं। वे इस तरह के निर्यात संवर्धन संगठनों से सहायता प्राप्त कर सकते हैं। जैसेकि ईपीसी आयआयआयपी।
9. vf/kd ykH% निर्यात, व्यवसाय में माल की ऊंची कीमत कमाने के लिए सक्षम करता है। निर्यातक यदि घरेलू बाजार उपलब्ध उत्पादों की तुलना अधिक में गुणवत्ता वाले उत्पादों की पेशकश करते हैं, तो वे अधिक कीमत चार्ज कर अपने लाभ का मार्जिन बढ़ा सकते हैं।

### 1-1-4 fu; kZ d dS scua

निर्यात व्यापार शुरू करने के लिए, निम्न चरणों का पालन किया जा सकता है:

, d l aBu dh LFki ul% निर्यात व्यापार शुरू करने के लिए, पहले एक एकमात्र मालिकाना चिंता/भागीदारी फर्म/कंपनी को एक आकर्षक नाम और प्रतीक चिह्न के साथ प्रक्रिया के अनुसार स्थापित किया जाना है।

, d csl [krk [kyul% विदेशी मुद्रा में सौदा करने के लिए अधिकृत बैंक के साथ चालू खाता खोलना चाहिए।

LFk; h [krk l d; k 1/2 çkr djul% आयकर विभाग से हर निर्यातक और आयातक को पैन प्राप्त करने के लिए यह आवश्यक है। (पैन कार्ड के लिए आवेदन करे )

vk kr d&fu; kZ d l fgrk 1/2 çkr h/2 l d; k çkr djul% एक आईईसी 10 अंकों की संख्या है जो निर्यात/आयात करने के लिए अनिवार्य है। आईईसी नंबर प्राप्त करने के लिए आवेदन, डीजीएफटी के क्षेत्रीय प्राधिकरण को एएनएफ 2 ए के रूप में सूचीबद्ध दस्तावेजों के साथ प्रस्तुत किया जा सकता है।

आवेदक डीजीएफटी वेबसाइट पर ई-आईसी के लिए भी आवेदन कर सकते हैं। एक ही पैन के बदले में केवल एक आईसी प्राप्त किया जा सकता है।

**lgln; rkiahdj.k çekki = ½kjl h el h%**  
आयात/निर्यात के लिए प्राधिकरण या एफटीपी 2015-20 के तहत किसी भी अन्य लाभ या रियायत का लाभ उठाने के लिए, सेवाओं/मार्गदर्शन का लाभ उठाने के लिए, निर्यातकों को संबंधित निर्यात प्रोत्साहन परिषदों/एफआईओ/कमोडिटी बोर्ड/प्राधिकरणों द्वारा प्रदान आरसीएमसी प्राप्त करना आवश्यक है।

**mrikn dk p; u%** सभी वस्तुएं जो निरु शुल्क/प्रतिबंधित सूची में प्रदर्शित हैं उनमें से कुछ वस्तुओं को छोड़कर स्वतंत्र रूप से निर्यात किया जा सकता है। भारत से विभिन्न उत्पादों के निर्यात की प्रवृत्तियों का अध्ययन करने के बाद, निर्यात करने के लिए उत्पाद (एस) का उचित चयन किया जा सकता है।

**ckt kj dk p; u%** बाजार का आकार, प्रतिस्पर्धा, गुणवत्ता की आवश्यकताओं, भुगतान की शर्तों आदि के शोध के बाद एक विदेशी बाजार का चयन किया जाना चाहिए। निर्यातक एफटीपी के तहत कुछ देशों के लिए उपलब्ध निर्यात लाभों के आधार पर बाजार का मूल्यांकन भी कर सकते हैं। निर्यात पदोन्नति एजेंसियां, विदेशों में भारतीय मिशन, सहकर्मियों, मित्रों और रिश्तेदारों को जानकारी इकट्ठा करने में सहायक हो सकती हैं।

**[kjlnkjla dks [kt ul%** व्यापार मेले में भागीदारी, खरीदार विक्रेता का मिलना, प्रदर्शनियां, बी 2 बी पोर्टल्स, वेब ब्राउजिंग खरीदारों के लिए एक प्रभावी उपकरण है। ईपीसी, विदेश में भारतीय मिशन, वाणिज्य के विदेशी चौंबर भी उपयोगी हो सकते हैं। उत्पाद सूची, मूल्य, भुगतान की शर्तों और अन्य संबंधित जानकारी वाली बहुभाषी वेबसाइट बनाना भी मददगार होगा।

**uewkj. l%** विदेशी खरीदारों की मांगों के अनुसार अनुकूलित नमूनों को प्रदान करना निर्यात आदेश प्राप्त करने में सहायता करता है। एफटीपी 2015-2020 के अनुसार, वास्तविक व्यापार के निर्यात और स्वतंत्र रूप से निर्यात योग्य वस्तुओं के तकनीकी नमूनों को बिना किसी सीमा के अनुमति दी जाएगी।

**eš; fu/hz.k@ykr**

अंतर्राष्ट्रीय प्रतियोगिता को ध्यान में रखते हुए खरीदारों के ध्यान और बिक्री को बढ़ावा देने में उत्पाद की कीमत महत्वपूर्ण है। बिक्री के नियमों (एफओबी), लागत, बीमा और माल का भाड़ा (सीआईएफ), लागत और माल का भाड़ा (सीएंडएफ) आदि के आधार पर निर्यात की रकम की पूर्ति के नमूने पर हुए सभी खर्चों को ध्यान में रखते हुए मूल्य का काम करना चाहिए।। निर्यात की लागत को स्थापित करने का लक्ष्य अधिकतम लाभ सीमा के साथ प्रतिस्पर्धी मूल्य पर अधिकतम मात्रा को बेचना होगा। प्रत्येक निर्यात उत्पाद के लिए निर्यात लागत शीट तैयार करना उचित है।

**[kjlnkjla dks l kkrphr%** उत्पाद में खरीदार के हित को निर्धारित करने के बाद, भविष्य की संभावनाएं और व्यापार में निरंतरता, उचित भत्ता/कीमत में छूट देने की मांग पर विचार किया जा सकता है।

**bZ ht h h ds ek; e l st k[ke dks doj djul%**  
अंतर्राष्ट्रीय व्यापार में क्रेता/देश दिवाला की वजह से भुगतान जोखिम शामिल है। इन जोखिमों को निर्यात क्रेडिट गारंटी कार्पोरेशन लिमिटेड (ईसीजीसी) से एक उचित नीति द्वारा कवर किया जा सकता है। जहां खरीदार अग्रिम भुगतान या क्रेडिट खोलने के बिना आदेश दे रहा है, ईसीजीसी से विदेशी खरीदार पर क्रेडिट सीमा की खरीद के लिए गैर-भुगतान के जोखिम की रक्षा के लिए सलाह दी जाती है।



v H k l



1. \_\_\_\_\_ का अर्थ है दुनिया के अन्य देशों में माल का निर्यात:

- a) विपणन
- b) आयत विपणन
- c) निर्यात विपणन
- d) उपरोक्त में से कोई नहीं

2. निम्नलिखित में से कौन-से निर्यात विपणन की विशेषताएं हैं?

- a) त्रिकोणीय दृप्रतिस्पर्धा
- b) विदेशी मुद्रा नियम
- c) अंतरराष्ट्रीय विपणन अनुसन्धान
- d) उपर्युक्त सभी

3. निर्यात विपणन का क्या महत्त्व है?

.....  
.....





## 2- fu; kZ foi .ku dk; kZdk çcáku

यूनिट 2.1 – रणनीतियाँ

यूनिट 2.2 – निर्यात के क्षेत्र में महत्वपूर्ण संगठन

यूनिट 2.3 – निर्यात विपणन में वित्त प्रबंधन

यूनिट 2.4 – निर्यात विपणन प्रबंधन की अवधारणा और ढांचा

यूनिट 2.5 – निर्यात की प्रमोशनल रणनीतियां



## 1. निर्यात विपणन की प्रक्रिया



बिना विपणन के निर्यात प्रचालन की जानकारी।

1. निर्यात विपणन व्यापार का विश्लेषण और उसमें संलग्न प्रचालन की जानकारी।
2. निर्यात विपणन की शर्तें और शामिल प्रक्रियाओं की व्याख्या।
3. निर्यात बाजार में प्रवेश की रणनीतियों को लागू करना।
4. निर्यात विपणन में लागत को प्रभावित करने वाले कारकों का विश्लेषण।
5. विदेशी मुद्राओं और रूपांतरण को समझने में सक्षम।
6. विभिन्न विदेशी मुद्राओं के संबंध में वर्तमान बाजार व्यापार पर अद्यतन रहना।
7. भूगोल में सर्वत्र निर्यात वितरण की व्यवस्था करना।
8. निर्यात संवर्धन परिषद एवं विश्व व्यापार संगठन के लिए संस्थागत रूपरेखा को समझना।
9. संबद्धता और प्रलेखन औपचारिकताओं के लिए निर्यात संवर्धन परिषद/वाणिज्य एवं उद्योग मंत्रालय के साथ समन्वय।
10. विभिन्न निर्यात योजनाओं को समझना और व्याख्या करना।
11. निर्यात वित्तपोषण तरीकों और भुगतान की शर्तों की व्याख्या।
12. निर्यात ऋण और विदेशी मुद्रा जोखिम प्रबंधन।
13. जहां उचित हो निर्यात प्रचार रणनीति लागू करना।
14. प्रभावी रूप से सभी निर्यात विपणन कार्यों का पूरा ज्ञान।

## ; fuV 2-1%j . kulfr; k

; fuV mís; 

bl ; fuV dsvar eł vki djuseal {le gk t k x%

1. निर्यात विपणन व्यापार का विश्लेषण और शामिल संचालन
2. निर्यात विपणन शर्तों और शामिल प्रक्रियाओं को समझने और व्याख्या
3. निर्यात बाजार में प्रवेश की रणनीतियों को लागू करें
4. निर्यात विपणन में लागत को प्रभावित करने वाले कारकों का विश्लेषण

## 2.1.1 j . kulfr; k

रणनीति कंपनी के लिए दिशा प्रदान करती है। पर्यावरण और प्रतियोगी विश्लेषण के निष्कर्ष के आधार पर, उद्देश्यों को साकार करने के लिए एक रणनीति विकसित करना आवश्यक है। चुने गई रणनीति उत्पाद या सेवा की प्रकृति के द्वारा और शर्तों और कंपनी के संभावित बाजारों में आवश्यकताओं द्वारा निर्धारित किया जाएगा। एक निर्यात रणनीति के विकास में बाजार में प्रवेश, उत्पाद, व्यापार प्रक्रिया, संचालन और वित्तीय रणनीतियों का विकास शामिल है। निर्यात प्रबन्धन के लिए प्रतिबद्ध टीम पर्याप्त समय लेगी और मुद्दे का सही समाधान करेगी। वे कॉर्पोरेट प्रतिबद्धता और जिम्मेदारी के स्तर को स्थापित करेगी जो कंपनी, निर्यात के अवसरों की पहचान करने और निर्यात के अवसरों को विकसित करने के लिए अपनायेगी।

## ckt kj eaçosk dh j . kulfr; ka

इस चरण में लक्ष्य बाजार क्षेत्रों का निर्धारण शामिल है, बाजार में प्रवेश मोड चुनने और सही व्यापार भागीदारों का चयन। लक्ष्य बाजार के चयन के बाद यह समय विदेशी बाजारों में बिक्री के मोड पर फैसला करने का है। निर्यात शुरू करने के कई तरीके हैं। कौन सा मार्ग चुने यह व्यापार की व्यापक रणनीति, निर्यात के लिए उसकी प्रतिबद्धता और जटिलता को संभालने की क्षमता पर निर्भर करेगा।

## ckt kj eaçosk ds vvx&amp;vyx jkLr%

## 1. fu; kZ çosk ekM%

- स्थानीय बिक्री प्रतिनिधि या वितरकों के माध्यम से प्रत्यक्ष निर्यात,
- बिचौलियों के माध्यम से अप्रत्यक्ष निर्यात – एजेंट,
- काउंटर ट्रेड बर्टर के द्वारा या वस्तु विनिमय भुगतान या भविष्य में की खरीद करने का वादा।

## 2. l fonk çosk ekM%

- लाइसेंसिंग – पेटेंट, कॉपीराइट, विशेष सूत्र, डिजाइन, ट्रेडमार्क और ब्रांड नाम,
- लाइसेंसिंग – पेटेंट, कॉपीराइट, विशेष सूत्र, डिजाइन, ट्रेडमार्क और ब्रांड नाम

## 3. fuosk çosk ekM &amp; çR {k fons kh fuos k%

- रणनीतिक गठजोड़
- संयुक्त उपक्रम
- पूर्णतः स्वाधिकृत सहायक संस्थाएं

## 2-1-2 mRi kn j. kulfr

उत्पाद का चयन और निर्यात के लिए उत्पाद की तैयारी के लिए न केवल उत्पाद ज्ञान बल्कि लक्ष्य बाजार की अनूठी विशेषताओं के ज्ञान की भी आवश्यकता होती है। कंपनी को निर्यात शुरू करने से पहले घरेलू बाजार के बाहर बिक्री के लिए चयनित उत्पाद को अनुकूल ढालने के कुछ डिग्री करना पड़ सकता है। कंपनी को संभावित ग्राहकों, थोक व्यापारी, एजेंटों और अन्य निकायों के साथ, विदेशी बाजारों में उत्पादों की बिक्री के लिए सबसे अच्छी रणनीति निर्धारित करने के लिए परामर्श करने की आवश्यकता होगी। कंपनी को ध्यान से स्क्रीन करना चाहिए उत्पाद की क्षमता विदेशी जरूरतों को संतुष्ट करने के लिए विदेशी बाजार के लिए एक नया संस्करण के विकास और सुधार की जरूरत है विशेष रूप से य जैसे की डिजाइन, रंग, आकार, पैकेजिंग, ब्रांड, लेबल और वारंटी है जो उत्पाद में होना चाहिए पूर्व और बिक्री के बाद सेवा आवश्यकताएँ आदि। उत्पाद को बाजार के सरकार के नियमों, भौगोलिक और जलवायु परिस्थितियों, खरीदार प्राथमिकता या जीवन स्तर को लक्षित करने के लिए अनुकूलित किया जाना पड़ सकता है। उत्पाद अनुकूलन के लिए सबसे महत्वपूर्ण पहलू विदेशी सरकार उत्पाद नियमों के अनुरूप है। सरकार द्वारा इन नियमों को घरेलू उद्योगों को विदेशी प्रतिस्पर्धा, ग्राहक अधिकार आदि को संरक्षण प्रदान करने के उद्देश्य से लगाये गए हैं।

- **ba lfu; fjx vks u; k Lo: i%** निर्यात में उत्पादों की इंजीनियरिंग और डिजाइन में कुछ बुनियादी बदलाव की जरूरत हो सकती है विदेशों में बेचा जाने से पहलै। यदि कंपनी बिजली के उत्पादों का उत्पादन और निर्यात करने की योजना बना रही है, तो उसे लक्ष्य देश के बिजली के मानकों पर विचार करना चाहिए। क्योंकि चरण, चक्र या वोल्टेज क्षेत्र-क्षेत्र या देश-देश के लिए भिन्न से अलग हो सकता है।
- **ycfyx vks i&lt x%** लक्ष्य देश की भाषा और संस्कृति महत्वपूर्ण कारक है जब निर्यात के लिए उत्पाद तैयार करने पर विचार कर रहे हैं। उत्पाद का पैकेज उत्पाद ही महत्वपूर्ण है जितना की उत्पाद खुद,

जब सांस्कृतिक मतभेदों की प्राथमिकता दी जाती है। क्योंकि वे सबसे पहले क्या देखते हैं उसकी पैकेजिंग और वो हमेशा उत्पाद अपनी ही भाषा में लेबल किया हुआ पसंद करते हैं। उत्पाद की लेबलिंग के समय, कंपनी अपने विदेशी भागीदारों के साथ परामर्श कर सकती है और यह जान सकती है कि तरह का लेबल वहाँ के बाजार में अधिक आकर्षक होगा सकता है।

- **LFlki uk vks oljz/1%** उत्पाद तैयार करने में एक और तत्व है कि कंपनी को यह विचार करना चाहिए कि उत्पाद विदेशों में स्थापित करने में आसान है। स्थापना निर्देश बेकार है जब तक कि वे आसानी से ग्राहकों या तकनीशियनों जो स्थापना के लिए आवंटित किये गए हैं के द्वारा समझा न जा सकता हो है। स्थापना के निर्देश का अनुवाद लक्ष्य देश की भाषा में किया जाना चाहिए या किसी भी मामले में भ्रम की स्थिति को कम करने के लिए उत्पाद के कुछ भागों को प्रीअस्सेम्बल करना चाहिए शिपिंग से पहले ताकि खरीद के बाद स्थापना करने में मदद हो। इसी तरह, वारंटी जानकारी विदेशी ग्राहकों के लिए भ्रम की स्थिति का स्रोत हो सकता है। वारंटी के दायरे स्पष्ट रूप से ग्राहकों की भाषा में कहा होने चाहिए। इसके अलावा, तथ्य यह है कि मजबूत वारंटी के दायरे से एक नया बाजार में प्रवेश आसान हो जाता है।
- **eW; fu/17.1%** विदेशी बाजारों के लिए उत्पाद की तैयारी के बारे में एक मुद्दा मूल्य निर्धारण की रणनीति है। मूल्य महत्वपूर्ण है, क्योंकि यह विपणन मिश्रण का तत्व जो आय उत्पन्न करता है, और दोसरों में पैसे खर्च होते हैं। यही कारण है कि सभी मूल्य निर्धारण की रणनीति के पहलुओं को ध्यान से जांच की जानी चाहिए। इन पहलुओं को संक्षेप रूप से किया जा सकता हैय कारक जो मूल्य निर्धारण को प्रभावित करता है, कीमतों में परिवर्तन होनेवाले संवेदनशील उत्पाद, मूल्य निर्धारण नीति के प्रकार जिन्हेंलागू किया जाना है (हाई प्रॉफिट/कम कारोबार और/या लो प्रॉफिट/उच्च कारोबार), डिस्काउंट नीतियां आदि



### 2.1.3 Q ki kj cfØ; k j. kulfr

निर्यात प्रक्रिया के कुछ अन्य पहलू होते हैं जैसेकि नौवहन, बीमा, खरीददारों से मोलभाव, बौद्धिक संपदा अधिकारों, संगठनात्मक और स्टाफ की आवश्यकताएं।

- **ulögu%** शिप्पर्स के साथ परामर्श में, कंपनी को समय और सस्ती कीमत पर वितरण के लिए सही शिपिंग विधि ढूंढनी चाहिए। विकल्प हैंय ट्रकिंग – अभी भी लोकप्रिय है, लेकिन गिरावट आ रही हैय रेल – विदेश में परिवहन के लिए बंदरगाहों के लिए शिपिंग के लिए एक अच्छा विकल्पय हवा – तेजी से और सुरक्षित है, लेकिन महंगा है और सभी स्थलों को कवर नहीं करताय सागर – सबसे आम तरीका है, आर्थिक लेकिनधीमी गति से डिलिवरी होती है।
- **chek%**कंपनी को यह निर्णय लेना चाहिए की पारगमन

### 2-1-4 mRi knu vK l pkyu j. kulfr

उत्पादन क्षमता के एक व्यापक मूल्यांकन के बाद, कंपनी को यह निर्धारित करने में सक्षम होना चाहिए कि क्याय मौजूदा उत्पादन क्षमता बाजार के विस्तार की अनुमति देती है और इस प्रकार अधिक उत्पादन की आवश्यकता, उत्पाद क्षमताओं का विस्तार, बाजार में मांग और अतिरिक्त

### 2-1-5 foÜk; j. kulfr

निर्यात फईनेसिंग, निर्यात रणनीति का एक महत्वपूर्ण पहलू है। कंपनी को यह निर्णय लेना चाहिए कि क्या वहाँ अतिरिक्त पूंजी प्रतिबद्धता निर्यात बाजार में प्रवेश के लिए आवश्यक है। अतिरिक्त उत्पादन क्षमता, पूर्व शिपमेंट वित्त, कार्यशील पूंजी और पोस्ट शिपमेंट वित्त के संबंध में एक वित्तीय रूपरेखा की जरूरत है। यह एक तथ्य है कि, निर्यात करने के लिए वित्तीय स्थिरता और शक्ति

के दौरान नुकसान या क्षति और/या खरीदार द्वारा डिफॉल्ट के लिए क्या माल का बीमा करना है।

- **ckrphr%** खरीदारों के साथ बातचीत के माध्यम से, कंपनी को व्यापार की शर्तों का निर्धारण करना चाहिए। जो बिक्री को नियंत्रित करेंगी।
- बौद्धिक संपदा संरक्षण की जरूरत को निर्धारित किया जाना चाहिए।
- **l xBulRed l jupuk** कंपनी की रूपरेखा तैयार करना चाहिए कि कैसे निर्यात समारोह का आयोजन किया जाएगा संगठनात्मक चार्ट में इस समारोह की जगह का निर्धारण, और भूमिकाओं और जिम्मेदारियों की रूपरेखा, निर्धारित करने कि क्या अतिरिक्त स्टाफ और एक्सपर्टीज के लिए जरूरत है

लागत को पूरा करने के लिए, वहाँ उत्पाद के लिए मांग में मौसमी उतार चढ़ाव होते हैं, कॉर्पोरेट मुनाफे सुनिश्चित करने के लिए व्यवहार्य आदेश प्राप्त किया जा सकता है और पैकेजिंग और उत्पादों की लेबलिंग के डिजाइन परिवर्तन आवश्यक हैं

की आवश्यकता होती है जो कि एक विश्वसनीय नकदी प्रवाह से आता है। तो, एक व्यापक वित्तीय योजना कंपनी की वित्तीय ताकत को दर्शाता है निर्यात उद्यम के लिए मददगार होगा। योजना का सबसे महत्वपूर्ण उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है की कंपनी के पास हमेशा पर्याप्त नकद या ऋण व्यवस्था है।

वर्तमान



1. बाजार में प्रवेश के तरीके क्या हैं?
  - a) संविदा प्रवेश मोड़
  - b) निर्यात प्रवेश मोड़
  - c) निवेश प्रवेश मोड़ दृ प्रत्यक्ष विदेशी निवेश
  - d) उपर्युक्त सभी
  
2. रणनीति कंपनी के लिए दिशा की भावना विकसित करने के लिए संदर्भित करती है
  - a) रणनीति
  - b) योजना
  - c) ज्ञान
  - d) इ और ब दोनों

3. व्यापार प्रक्रिया रणनीति क्या है?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ; fuV 2-2%fu; k' ds {ks= ea egRo i wkZl xBu

; fuV mīś; 

bl ; fuV ds var rd] vki l {ke glkx%

1. निर्यात से सम्बंधित विभिन्न संगठनों के बारे में जानिए

## 2-2-1 fo' o Q ki kj l xBu

विश्व व्यापार संगठन (डब्ल्यूटीओ) एक अंतरराष्ट्रीय संगठन है जो सदस्य देशों के बीच व्यापार की देखरेख करता है और सरकारों के लिए व्यापार समझौते पर बातचीत और नियमों और प्रक्रियाओं की एक प्रणाली के तहत व्यापार विवादों को निपटाने के लिए एक मंच के रूप में कार्य करता है। इसका उद्देश्य बौद्धिक संपदा सहित वस्तुओं और सेवाओं की अंतरराष्ट्रीय बिक्री के लिए आ रही बाधाओं को कम करके विश्व व्यापार को बढ़ाना है। डब्ल्यूटीओ का गठन 1 जनवरी 1995 को, और अधिक संस्थागत व्यवस्था के साथ शुल्क तथा व्यापार (गैट) के सामान्य समझौते के तहत, युद्ध के बाद बहुपक्षीय व्यापार आदेश की जगह लेने के लिए हुआ था। इसका मुख्यालय जिनेवा, स्विट्जरलैंड में है, और इसके नवम्बर 2006 तक 150 सदस्य थे, जिसमें वियतनाम नवीनतम सदस्य है। अब तक रूस वह सबसे बड़ा देश था जो अभी तक इसका सदस्य नहीं था। डब्ल्यूटीओ कई कई कार्य करता है जैसे:

1. विश्व व्यापार संगठन को इस समझौते और बहुपक्षीय व्यापार समझौते के कार्यान्वयन, प्रशासन और संचालन

और इसके अलावा इनके उद्देश्यों को सुगम बनाना चाहिए और बहुपक्षीय व्यापार समझौते के कार्यान्वयन, प्रशासन और संचालन के लिए रूपरेखा प्रदान करेगा।

2. विश्व व्यापार संगठन को अपने सदस्यों के बीच उनके बहुपक्षीय व्यापार संबंधों के विषय में समझौते के तहत समस्या निपटान के लिए इस समझौते के एनेक्सेस के अनुसार एक मंच प्रदान करेगा।
3. विश्व व्यापार संगठन को विवादों के निपटान को शासित करनेवाले नियमों और प्रक्रियाओं पर समझ का प्रबंध करेगा।
4. विश्व व्यापार संगठन व्यापार नीति समीक्षा तंत्र को प्रशासित करेगा
5. विश्व आर्थिक नीति निर्माण में अधिक से अधिक सामंजस्य प्राप्त करने की सोच रखते हुए, विश्व व्यापार संगठन उपयुक्तता के अनुसार, अंतरराष्ट्रीय मुद्रा कोष (आयएमएफ) और पुनर्विकास और विकास के लिए अंतरराष्ट्रीय बैंक (आयबीआरडी) और उससे सम्बंधित एजेंसियों के साथ सहयोग करेगा

## 2.2.2 ifj/ku fu; k' l o/k' i fj"kn

1978 में निगमित, आईपीसी भारत के कपड़ों के निर्यातकों का एक शासकीय निकाय है, जो भारतीय निर्यातकों और साथ ही आयातकों/अंतरराष्ट्रीय खरीदारों जिनके लिए भारत उनका पसंदीदा स्रोत गंतव्य है, को अमूल्य सहायता प्रदान करता है। हाल के वर्षों में आईपीसी ने पूरे उद्योग को एकीकृत करने के लिए अथक काम किया है दृ कर्मचारियों के प्रशिक्षण और उद्योग के लिए श्रम शक्ति को सतत प्रवाहित करने जैसे कार्यों से जमीनी स्तर पर शुरू करके, मशीनरी और बुनियादी सुविधाओं के स्रोत के

लिए सर्वश्रेष्ठ देशों और अपने सदस्यों के लिए कई नए सौदों पर दलाली करना और अंत में, निर्यातकों की, अपने देश के प्रदर्शनों में अपना सर्वोत्तम प्रदर्शन करने और साथ ही दुनिया भर के अंतरराष्ट्रीय प्रदर्शनों में ज्यादा जाहिर होने में सहायता करना। वर्ष में दो बार, आईपीसी प्रतिष्ठित इंडिया इंटरनेशनल गारमेंट फिर के माध्यम से भारत के परिधान निर्यात क्षमताओं का सबसे अच्छा प्रदर्शन करवाता है, विदेशी, उच्च गुणवत्ता, समकालीन और अन्य बहुत सारे उत्पादों के प्रदर्शन के लिए 350 से भी अधिक प्रदर्शकों के लिए मेजबानी करता है।

### 2-2-4 अर्थशास्त्र; वित्त मंत्रालय;

इस विभाग को विदेशी व्यापार नीति को तैयार करने और लागू करने का कार्य और बहुपक्षीय और द्विपक्षीय वाणिज्यिक संबंध, राज्य व्यापार, निर्यात संवर्धन के उपायों से जुड़ी जिम्मेदारियों और कुछ निर्यात उन्मुख उद्योगों और वस्तुओं के विकास और विनियमन का कार्य सौंपा गया है।

सूचा: संचालन के लिए, इस मंत्रालय को आठ विभागों में बांटा गया है:

- प्रशासनिक और जनरल विभाग
- वाणिज्य एवं उद्योग मंत्रालय भारत
- वित्त विभाग
- आर्थिक विभाग
- व्यापार नीति विभाग

- विदेश व्यापार क्षेत्रीय विभाग
- राज्य व्यापार और इंफ्रास्ट्रक्चर विभाग
- आपूर्ति विभाग
- बागान विभाग

मंत्रालय के प्रशासनिक नियंत्रण के तहत विषयों में शामिल हैं:

- अंतरराष्ट्रीय व्यापार
- विदेशी व्यापार
- राज्य व्यापार
- भारतीय व्यापार सेवाओं का प्रबंधन
- विशेष आर्थिक क्षेत्र

### वह क



1. विश्व व्यापार संगठन की स्थापना में हुई थी।
  - a) जनवरी 1, 1996
  - b) जनवरी 1, 1995
  - c) फरवरी 1, 1995
  - d) फरवरी 1, 1996
2. परिधान निर्यात संवर्धन परिषद् में निगमित हुई।
  - a) 1978
  - b) 1968
  - c) 1988
  - d) 1998
3. विश्व व्यापार संगठन (डब्ल्यूटीओ) क्या है?

.....  
 .....  
 .....

## ; fuV 2-3%fu; kZ foi .ku eafoÜk çcáku

; fuV ds míś;



bl ; fuV ds var eñ vki l {le gk t k ks

1. निर्यात विपणन प्रबंधन में भुगतान की विभिन्न शर्तों को समझने में।
2. निर्यात में लागत प्रभावित करने वाले कारकों के बारे में जानकारी।

## 2-3-1 Hxrkü dh 'krZ

	Ü wre l gñ{kr	de l gñ{kr		vf/kd l gñ{kr	vf/kdre l gñ{kr
निर्यातक	माल प्रेषण	खुला खाता	दस्तावेजी संग्रह	प्रत्यय पत्र	अग्रिमराशी
आयातक	अग्रिमराशी	प्रत्यय पत्र	दस्तावेजी संग्रह	खुला खाता	माल प्रेषण

चित्र 2.3.1: भूटान जोखिम आरेख

## vfxejk'k

नकद में अग्रिम भुगतान शर्तों के साथ, एक निर्यातक ऋण जोखिम से बच सकता है क्योंकि माल के स्वामित्व स्थानान्तरित करने से पूर्व ही भुगतान प्राप्त हो जाता है। अंतरराष्ट्रीय बिक्री के लिए, तार स्थानान्तरण और क्रेडिट कार्ड, सबसे अधिक इस्तेमाल अग्रिमराशी के विकल्प निर्यातकों के लिए उपलब्ध हैं। इंटरनेट की प्रगति के साथ, एस्करो सेवाओं छोटे से निर्यात लेनदेन के लिए एक और अग्रिमराशी के विकल्प होते जा रहे हैं। हालांकि, अग्रिम में भुगतान की आवश्यकता खरीदार के लिए कम से कम आकर्षक विकल्प है, क्योंकि यह प्रतिकूल नकदी प्रवाह पैदा करता है। विदेशी खरीदारों को भी चिंता होती है कि यदि भुगतान अग्रिम में किया जाता है तो हो सकता है माल न भेजा जाये। इस प्रकार, निर्यातक जो अपने व्यापार करने के एकमात्र तरीके के रूप में प्रकार की भुगतान पद्धति पर जोर देते हैं, वे अपने प्रतियोगियों से, जो अधिक आकर्षक भुगतान शर्तों की पेशकश करते हैं से हार सकते हैं।

## \_ .k i=

ऋण पत्र (एलसी) सबसे सुरक्षित अंतरराष्ट्रीय व्यापारियों के लिए उपलब्ध उपकरणों में से एक हैं। एक एलसी खरीदार की ओर से बैंक की एक प्रतिबद्धता है कि निर्यातक के लिए भुगतान किया जायेगा, जबकि एलसी में दी गए नियमों और शर्तों को पूर्ण कर लिया गया है, सभी आवश्यक दस्तावेजों की प्रस्तुति के माध्यम से सत्यापन किया गया है। एक खरीदार क्रेडिट स्थापित करता है और भुगतान करता है उसके या उसकी बैंक को यह सेवा प्रदान करने के लिए। जब एक विदेशी खरीदार के बारे में विश्वसनीय क्रेडिट जानकारी प्राप्त करने के लिए मुश्किल है तब एक एलसी उपयोगी है, लेकिन जब निर्यातक, क्रेता के विदेशी बैंक की साख के साथ संतुष्ट है। वक एलसी क्रेता को सुरक्षा प्रदान करता है कि कोई भुगतान दायित्व नहीं उठता है जब तक एक वादे माल देने का वादा किया भेज दिया गया है एक नियंत्रण रेखा भी खरीदार सुरक्षा करता है।

### nLrkot h l agz

एक दस्तावेजी संग्रह (डी/सी) एक व्यवहार है जिससे निर्यातक अपने बैंक को (जारीकर्ता बैंक) भुगतान का संग्रह अश्वाशन देता है, जो दस्तावेज भेजता है जोकि खरीदार की जरूरत के अनुसार आयातक के बैंक (एकत्रित बैंक) को, इस निर्देश के साथ कि भुगतान के लिए खरीदार के लिए दस्तावेजों को जारी करें। आयातक से फण्ड प्राप्त किया जाता है और उन दस्तावेजों के बदले में संग्रह में शामिल बैंकों के माध्यम से निर्यातक को प्रेषित किया जाता है। डी/सी एक ड्राफ्ट का उपयोग करता है कि आयातक को अवलोकन क्त समय अंकित मूल्य का भुगतान (भुगतान के खिलाफ दस्तावेज) या एक विशिष्ट तारीख को (स्वीकृति के खिलाफ दस्तावेज) का भुगतान करना होगा। संग्रहण पत्र निर्देश देता है कि माल के शीर्षक के हस्तांतरण के लिए आवश्यक दस्तावेजों को निर्दिष्ट करें।

हालांकि बैंक अपने ग्राहकों के लिए फैंसिलिटेटर के रूप में कार्य करते हैं, डी/सी में कोई सत्यापन प्रक्रिया नहीं होती और भुगतान न होने की स्थिति में सीमित श्रोत प्रदान करते हैं। डी/सी आम तौर पर ऋण पत्र की तुलना में कम महंगे होते हैं।

### [lyk [kkrk

एक खुला खाता व्यवहार एक बिक्री है जहां भुगतान से पूर्व ही माल भेजा और वितरित कर दिया जाता है, जो अंतरराष्ट्रीय बिक्री में आम तौर पर 30, 60 या 90 दिन है। जाहिर है, यह नकदी प्रवाह और लागत के मामले में आयातक के लिए सबसे लाभप्रद विकल्पों में से एक है, लेकिन यह फलस्वरूप एक निर्यातक के लिए उच्चतम जोखिम विकल्पों में से एक है। निर्यात बाजार में तीव्र प्रतिस्पर्धा की वजह से, विदेशी खरीदार अक्सर निर्यातकों

को खुले खातों के लिए जोर देते हैं क्योंकि विक्रेता द्वारा क्रेता को ऋण का विस्ता विदेशों में अधिक आम है। इसलिए, जो जो ऋण देने के लिए अनिच्छुक होते हैं अपने प्रतिद्वंद्वियों से बिक्री खो सकते हैं। निर्यातक इस गाइड में शामिल एक या अधिक उचित तकनीक का उपयोग करके भुगतान न होने के जोखिम को कम करते हुए प्रतिस्पर्धी खुले खाते की शर्तों की पेशकश कर सकते हैं। खुले खाते शर्तों की पेशकश करते समय, निर्यातक निर्यात ऋण बीमा का उपयोग करके अतिरिक्त सुरक्षा प्राप्त कर सकते हैं।

### çšk k

अंतरराष्ट्रीय व्यापार में प्रेषण, माल खुले खाते की विभिन्नता है जिसमें निर्यातक को भुगतान तभी किया जाता है जब विदेशी वितरक द्वारा माल अंतिम ग्राहक को बेच दिया गया है। एक अंतरराष्ट्रीय प्रेषण व्यवहार, एक संविदात्मक व्यवस्था पर निर्भर करता है जिसमें विदेशी वितरक, प्राप्त करता है, प्रबंधन करता है, और निर्यातक के लिए माल को बेचता है जो माल का खिताब बरकरार रखता है जब तक वे बिक नहीं जाते हैं। जाहिर है, प्रेषण पर निर्यात बहुत ही जोखिम भरा होता है क्योंकि निर्यातक को किसी भी भुगतान की गारंटी नहीं है और उसका माल एक स्वतंत्र वितरक या एजेंट के हाथों में एक विदेश में है। प्रेषण निर्यातकों को बेहतर उपलब्धता और माल का तेजी से वितरण के आधार पर और अधिक प्रतिस्पर्धी बनने में मदद करता है। प्रेषण पर बेचना, निर्यातकों को भंडारण और सूची के प्रबंधन के प्रत्यक्ष लागत को कम करने में सहायक हो सकता है। प्रेषण पर निर्यात में सफलता की कुंजी एक सम्मानित और विश्वसनीय विदेशी वितरक या किसी तीसरे पक्ष के लोजिस्टिक प्रदाता के साथ भागीदार है। पारगमन में प्रेषण माल या एक विदेशी वितरक के कब्जे में माल को में अच्छी तरह से भुगतान न होने के जोखिम को कम करने के लिए उचित बिमा किया जाना चाहिए।

## 2-3-2 fu; k̄ eaykxr dks çHkfor djus okys rRb

एक उत्पाद की फाइनल कीमत कई कारकों से प्रभावित हो सकती हैं जिनमें दो मुख्य समूहों में वर्गीकृत किया जा सकता

- vkrfjd dljd% मूल्य तय करते समय, विपणक को कई ऐसे कारकों पर विचार करना चाहिये जो

कंपनी के फैसले और कार्यों का परिणाम है। एक बड़ी हद तक ये कारक कंपनी द्वारा नियन्त्रित किये जाते हैं और यदि आवश्यक हैं तो बदले जा सकते हैं। हालांकि, संगठन का इन त्वरित परिवर्तन करने वाले कारकों पर नियंत्रण हो सकता है जबकि ये हमेशा यथार्थवादी नहीं है। उदाहरण के लिए, उत्पाद



का मूल्य निर्धारण एक विनिर्माण सुविधा (उदाहरण के लिए, एक निश्चित समय अवधि के भीतर कितना उत्पादन किया जा सकता है) की उत्पादकता पर काफी निर्भर हो सकता है। विपणक यह जानता है कि उत्पादकता बढ़ाने से उत्पाद की उत्पादन कीमत कम की जा सकती है इस प्रकार विपणक बाजार के संभावित उत्पाद की कीमत कम करने के लिए अनुमति दे सकते हैं। लेकिन उत्पादकता में वृद्धि के लिए विनिर्माण सुविधा में बड़े बदलाव की आवश्यकता हो सकती है जिसमें समय लगेगा (महंगा हो उल्लेख नहीं है) और समय के एक काफी अवधि के लिए कम कीमत के उत्पादों में लागू नहीं होगा।

- **clgjh dljd%** ऐसे कई प्रभावित करने वाले कारक हैं जो कंपनी द्वारा नियंत्रित नहीं किये जाते हैं लेकिन मूल्य निर्धारण निर्णय को प्रभावित करते हैं। इन कारकों को समझने के लिए विपणक को बाजार के आचरण की निगरानी के लिए अनुसंधान करना पड़ेगा। की प्रत्येक बाजार में जहाँ कंपनी कार्य करती है क्या हो रहा है, इन कारकों के प्रभाव प्रत्येक बाजार से भिन्न हो सकते हैं।

चार मुख्य उद्देश्य विपणन मूल्य को प्रभावित करने के उद्देश्यों में शामिल हैं:

1. **fuosk ij okil h ¼k j v k b Z%** एक फर्म विपणन उद्देश्य के रूप में यह सेट कर सकती है कि यह आवश्यक है कि सभी उत्पाद, उत्पाद विपणन पर संगठन के खर्च पर एक निश्चित प्रतिशत वापसी प्राप्त करेंगे। वापसी का ये स्तर और बिक्री का अनुमान उचित मूल्य निर्धारण के स्तर को पूरा करने में सहायक है जो की आरओआई के उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए आवश्यक हैं
2. **dSk ¶yks** फर्मों एक मूल्य को ऐसे स्तर पर निर्धारित करने की मांग कर सकता है कि बिक्री राजस्व कम से कम उत्पाद के उत्पादन और विपणन लागत को कवर करे। यह सबसे ज्यादा नए उत्पादों में होता है

जहां संगठनात्मक उद्देश्य नए उत्पाद को बस अपने खर्चों को पूरा करने के लिए अनुमति देते हैं, जबकि बाजार में उत्पाद की स्थापना के लिए प्रयास किया जाता है। यह उद्देश्य विपणक को उत्पाद लाभप्रदता बारे में चिंता करने की बजाय और उत्पाद के लिए बाजार के निर्माण के लिए ऊर्जा का निर्देशन करता है।

3. **'ks j ckt kj** मूल्य निर्धारण निर्णय महत्वपूर्ण हो सकता है जब फर्म का एक नए बाजार में पकड़ पाने या एक मौजूदा बाजार में एक निश्चित प्रतिशत बनाए रखने का एक उद्देश्य है। इस उद्देश्य के तहत नए उत्पादों के मूल्य कृत्रिम रूप से सेट किये जाते हैं और उत्पाद जब लक्ष्य बाजार द्वारा स्वीकार हो जाता है उसके मूल्य में वृद्धि कर दी जाती है (हम अपने अगले ट्यूटोरियल में और अधिक विस्तार में इस विपणन रणनीति पर चर्चा करेंगे)। मौजूदा उत्पादों के लिए, फर्म मूल्य निर्णय का उपयोग कर सकती है जो बाजार में हिस्सेदारी सुनिश्चित करते हों, जहाँ की बाजार में उच्च स्तर प्रतिस्पर्धा है और प्रतियोगियों जो कीमत पर प्रतिस्पर्धा करने के लिए तैयार हैं

4. **vf/kdre eqkQs** पुराने उत्पाद जो बाजार में अपील करते हैं की उनकी ज्यादा मांग नहीं है, कम्पनी को उनकी कीमत को उस स्तर में सेट करने की आवश्यकता होती है जिससे वे अधिकतम लाभ अर्जित कर सकें। ऐसा अक्सर उन मामलों में होता है जब विपणक को उत्पाद के लिए सुधार लागू करने के लिए थोड़ा सा प्रोत्साहन दिया गया है (जैसे, उत्पाद के लिए मांग घट रही है) और जब तक बाजार में उसी उत्पाद का प्रीमियम मूल्य पर विक्रय जारी रखेगा जब तक बाजार में कुछ खरीदने के लिए तैयार हैं

**fu; kZ foi .ku ea l qkj djus ds fy, j .kulfr; k l D'ku 2-3 eafoLrkj l snh xbZg**

vH k



1. ःण पत्र (एलसी) अंतरराष्ट्रीय व्यापारियों को उपलब्ध सबसे सुरक्षित उपकरणों में से एक रहे हैं
  - a) अग्रिमराशि
  - b) दस्तावेज
  - c) ःण पत्र
  - d) प्रेषण
2. निम्न में से कौन से विपणन के उद्देश्य हैं जो कीमत को प्रभावित करते?
  - a) शेयर बाजार
  - b) निवेश पर रिटर्न (आरओआई)
  - c) अधिकतम लाभ
  - d) उपर्युक्त सभी
3. आप खुला खाता से क्या समझते हैं?

.....

.....

.....

## ; fuV 2-4%fu; kZ foi.ku çcaku dh vo/kkj.kk vkSj <kpk

; fuV ds mís; ;



bl ; fuV ds var e.k vkj l {le gk t k ks

1. निर्यात विपणन प्रबंधन की अवधारणा व ढाँचे को समझना।

### 2-4-1 fu; kZ foi u.k çcUku D; k gS

निर्यात विपणन प्रबंधन विदेशी बाजारों में माल और सेवाओं के विकास और वितरण की एक व्यवस्थित प्रक्रिया है।

इसमें घरेलू विपणन के रूप में समान तत्व शामिल हैं— योजना, प्रचार, वितरण, कीमत और माल की सहायता, मध्यवर्ती और अंतिम उपभोक्ताओं को सेवाएं और जानकारी प्रदान की जानी चाहिए।

यह लक्षित बाजारों को चुनने और संभावित आयातकों के निर्माण, वितरण और संचार के माध्यम से ग्राहकों को प्राप्त करने, रखने और बढ़ाने की एक कला और विज्ञान है।

निर्यात विपणन के प्रमुख आयाम इस प्रकार हैं:

1. fu; kZ% विदेशी बाजार में बिक्री।
2. vk; kr% विदेशी बाजार से की गई खरीदारी।
3. varjjkVfr ifjpkYu dk çcaku% जहां भी इस तरह की गतिविधियों चरण लागू किये जाते हैं, जिसमें गतिविधियों को शामिल किया जाता है जैसे— विदेशों में ऑपरेटिंग विपणन और बिक्री सुविधायें, विदेशी



चित्र.2.4.1: निर्यात विपणन

भूमि में उत्पादन की स्थापना, लाइसेंस समझौते के प्रबंधन और सामरिक गठजोड़ के अन्य प्रकार और काउंटर व्यापार लेनदेन में संलग्नता।

इस प्रकार, निर्यात विपणन प्रबंधन में ना केवल बल्कि विदेशी देशों के विपणन के प्रबंधन भी शामिल हैं।

### 2-4-2 rduhdhdkçHko%bWjuV ekdZVx

L=kr 'kfeY djuk

वैश्विक आउटसोर्सिंग, तकनीकी परिवर्तन और दुनिया भर में व्यापार करने के लिए बाधाएं कम होने से कपड़ा और परिधान उद्योग में उत्पादन की संरचना और वैश्विक प्रतिस्पर्धा में बदलाव आया है।

सोर्सिंग एक व्यावसायिक प्रक्रिया सेवा वितरण मॉडल है जो पहले बेरोजगार व्यक्तियों को रोजगार के अवसर

प्रदान करता है जो औपचारिक अर्थव्यवस्था में अर्थपूर्ण रूप से नहीं जुड़े हुए हैं। आम तौर पर, जो लोग प्रभाव सोर्सिंग के माध्यम से कार्यरत हैं वे आर्थिक और/या सामाजिक रूप से वंचित पृष्ठभूमि के हैं।

यहाँ पर सोर्सिंग के छः महत्वपूर्ण तत्व दिए गये हैं:

1. एक बड़े, अप्रयुक्त प्रतिभा पूल तक पहुंच की सुविधा प्रदान करना

2. सामाजिक प्रभाव जिसमें शामिल है (समुदाय, परिवार और वर्कर)
3. स्थिर कार्य बल (उच्च प्रेरणा और कम घिसाव)
4. नियमित और पारंपरिक श्रमिकों के साथ प्रदर्शन की तुलना
5. व्यवसाय में प्रतिस्पर्धात्मक लाभ
6. परंपरागत श्रमिकों की तुलना में लागत बचत

प्रत्येक चरण में सोर्सिंग का उपयोग किया जाता है और मॉडल ना केवल देश को आत्मनिर्भर बना देगा बल्कि वैश्विक आर्थिक प्रवृत्तियों पर भी कम निर्भर होगा। निर्यात उद्योग का सबसे बड़ा कुशल श्रमिक हब है जो वैश्विक आर्थिक बाजार से प्रतिस्पर्धा कर सकता है लेकिन इसका इस्तेमाल धरातल पर आर्थिक प्रभाव पैदा करने के एक स्रोत के रूप में भी किया जा रहा है। इसलिए, सोर्सिंग स्थानीय संसाधनों, परिसंपत्तियों, कौशल, संस्कृति, परंपरा, कला, संगीत, शिल्प, इतिहास, विरासत, जानकारी और ज्ञान का उपयोग करने के बारे में है और निर्यात बाजार को सुदृढ़ बनाने के लिए भुगतान करके वापस लेने योग्य वस्तुओं के रूप में प्रदान करते हैं। डिजिटल तकनीकों और नई मीडिया का यदि समझदारी से उपयोग किया जाए तो निर्यात व्यापार में बड़ा असर पैदा किया जा सकता है जिससे हमारी संपत्ति और संसाधनों का लाभ उठा जा सकता है।

### fu; k eavki frZrkWldk l egd

ऐसे कई वस्त्र और परिधान इनपुट हैं जो भारत में नहीं बनाये जाते हैं उदाहरण के लिए विशेष फाइबर, रसायन, विशेष फैब्रिक्स, ट्रिम्स, ऐक्सेसरी, आदिद्य इन उत्पादों को अग्रिम लाइसेंसिंग तंत्र (निर्यात ऑर्डर के लिए) के तहत आयात किया जा सकता है जिसमें स्थापित इनपुट/आउटपुट मानदंडों के आधार पर एक निश्चित राशि को आयात शुल्क से मुक्त किया जा सकता है। लेकिन बदलते फैशन, कार्यात्मक अनुप्रयोग और अन्य खरीदारी आवश्यकताओं के साथ, इस तरह की इनपुट सामग्री की आवश्यकता आउटपुट के समान स्तर के लिए अक्सर बदलती रहती है। उदाहरण के लिए, एक कपड़ों के डिजाइन के अनुसार अतिरिक्त ट्रिम्स की आवश्यकता हो सकती है या अधिक सफाई गुणवत्ता की आवश्यकता

को पूरा करने के लिए कपड़े को अतिरिक्त रसायन की आवश्यकता हो सकती है। इसलिए, यह अनुशांसा की जाती है कि इनपुट/आउटपुट मानदंडों को अधिक लचीला होना चाहिए और तेजी से बदलावों को स्वीकार करने के लिए एक त्वरित ट्रैक प्रक्रिया ऑनलाइन होनी चाहिए ताकि इस कारण से कोई भी आर्डर रद्द ना होने पाए।

कपड़ों के विनिर्माण उत्पादों के लिए मांगों के एकीकरण के माध्यम से उचित कीमतों पर आपूर्ति और कच्चे माल की आपूर्ति सुनिश्चित करने से परिधान उत्पादों में प्रतिस्पर्धात्मकता रूप में वृद्धि हुई है। राज्य सरकारों के साथ साझेदारी में, जहां पीपीपी मोड में इस सम्बन्ध में आवश्यक और अधिमानतः प्रयास किए जा रहे हैं। जहां आपूर्ति तंत्र तैयार किया जाता है, हस्तकला उत्पादक के लिए उद्देश्य होना चाहिए ताकि स्मार्ट फोन के माध्यम से एसएमएस/विशेष रूप से डिजाइन किए गए एप्लिकेशन के माध्यम से मांग पर कच्चे माल का आदान प्राप्त किया जा सके।

### l pkj eafu; k ççaku

संचार प्रबंधन निर्यात दुनिया भर में उत्पादों को बेचने के लिए एक कला है और यह अंतरराष्ट्रीय विपणन गतिविधियों का एक प्रमुख हिस्सा है जो उत्पादन करने के लिए पर्याप्त नहीं है और एक उत्पाद या सेवा को उपलब्ध कराती हैय यह भी जानकारी प्रदान करना जरूरी है कि खरीदार को क्रय निर्णय लेने की आवश्यकता हो।

इसमें शामिल हैं:

- मिक्स विज्ञापन
- बिक्री प्रचार
- जन सम्पर्क

निर्यात प्रबंधन में संचार को क्रॉस-कल्चर कम्युनिकेशन के रूप में भी जाना जाता है।

सही संचार निर्यातक की बाजार में प्रवेश करने में मदद करता है। यह बाजार में प्रवेश करने के लिए नवीन विचारों को पैदा करने में मदद करता है। इससे निर्यातक को अपने व्यवसाय को तेजी से बढ़ने में मदद मिलती है और कंपनी के अधिकारी वर्ग को विदेशों में ओर भी तेजी से बढ़ने की संभावना पर जोर देते हैं।

## fcØh l s l a f/k Loh-fr dh xfr

कार्य कुशलता को बढ़ाने में हमारी सहायता करने के लिए कुछ उपकरण तैयार किए गए हैं। हर कोई अच्छी तरह से जानता है कि गारमेंट उद्योग अब प्रतिदिन तेजी से बढ़ रहा है और दिन-प्रतिदिन प्रतियोगिता बढ़ रही है।

व्यापार में स्वीकृति की गति काम में पारदर्शिता की ओर जाता है। यह सामान को समय पर पुनर्निर्मित करने के लिए व्यापार करने में मदद करता है। लूप में सही समय पर फीडबैक उनके व्यापार पर शीघ्र स्वीकृति प्राप्त करने में मदद करता है जो एक बहुत महत्वपूर्ण हिस्सा है।

कुछ निर्यातकों ने व्यापार के लिए सीधे अपने मोबाइल फोन/टैबलेट पर जानकारी पाने या प्राप्त करने के लिए कुछ एप्लिकेशन विकसित किए हैं। यह एक निर्यातक के लिए कॉर्पोरेट कार्यालय, आने-जाने और खुदरा स्टोर क्षेत्रों के बीच अपडेट की गई जानकारी रखने के लिए आसान है।

दूसरे शब्दों में हम यह कह सकते हैं कि इस प्रकार का विकास खेल परिवर्तक है क्योंकि यह पुरानी प्रक्रियाओं की तुलना में बहुत समय बचाता है और जल्दी से दैनिक कार्यों की रणनीति का एक अनिवार्य हिस्सा बन जाता है।

## y,ft fLVDI V\$da

कार्गो के कारखाने से बाहर जाने के बाद इसे निम्नलिखित के माध्यम से ट्रैक किया जा सकता हैरू

## j kM ds }kj k%

- समय की सही मूवमेंट की जांच के लिए कार्गो ट्रक को जीपीएस प्रणाली से लैस किया जाना चाहिए। इससे निर्यातक को कार्गो पर नजर रखने में मदद मिलती है और पोर्ट पर कार्गो पर समय पर हस्ताक्षर करने की योजनाबनाई जा सकती है।
- यह कार्गो की स्थिति के संबंध में क्लियरिंग एजेंट, फॉरवर्डर्स/शिपिंग लाइनों को सतर्क करने में भी मदद करता है।

## j sy ds }kj k%

- यदि कंटेनर कारखाने से निकल चूका है। इसे सीओएनसीओआर की वेबसाइट या नामित शिपिंग

लाइन पर ट्रैक किया जा सकता है। इन वेबसाइटों पर अपडेट की गई जानकारी सही है और यह जानकारी को निर्यातक कंटेनर को ट्रैक करने के लिए उपयोग करने वाले और आगे शिपिंग के लिए पोर्ट प्राधिकरण को सौंप दिया जा सकता है।

## t gkt ds }kj k%

अगर कार्गो वायुमार्ग के माध्यम से जाता है, तो कार्गो को ट्रैक करने के लिए फॉरडर/एयरलाइन कार्यालय पूछताछ की जा सकती है।

इंटरनेट और वर्ल्ड वाइड वेब सिस्टम के विकास ने व्यापार के तेजी से विकास और पारंपरिक व्यापारिक संचालन के सभी पहलुओं में परिवर्तन के रूप में परिणति की है। इसने संचार की लागत को कम कर दिया है। यह लगातार जानकारी उपलब्ध कराने के लिए आसानी से उपयोग की जाने वाली प्रणाली है, जिससे विज्ञापन और प्रचार के नए अवसर और खरीदार और विक्रेताओं के साथ बातचीत के लिए एक नया मंच बन जाता है।

इंटरनेट और वर्ल्ड वाइड वेब ने नाटकीय रूप से बदलाव ला दिया है और छोटे और मध्यम आकार की कंपनियों के लिए दुनिया भर में उत्पादों और सेवाओं का निर्यात करने के लिए अवसरों में वृद्धि की है।

सूचना प्रौद्योगिकी कई तरीकों से विपणन को प्रभावित करती है। इनमें से कुछ श्रम को बचाते हैं और सेवा प्रदान करते हैं। दूसरे पूरी तरह से नए उत्पाद और नए संगठनात्मक रूपों का निर्माण करते हैं। फिर भी अन्य ऐसे तरीकों से मार्केटिंग का संचालन करते हैं जो उनके चरित्र को बदल सकते हैं। उत्तरार्द्ध का एक उदाहरण अब उपभोक्ता पैकेज वाले सामानों के उद्योगों के दृश्यों के पीछे जा रही है, जहां डेटा की एक नई जनरेशन मार्केटर्स के लिए उपलब्ध जानकारी में असंतुलन पैदा कर रही है। इस मामले में डेटा और टेक्नोलॉजी का संयोजन मार्केटिंग प्रभावशीलता, संगठन परिवर्तन, और वितरण के चैनलों के भीतर पॉवर के बदलाव को बढ़ाता है। अधिक सामान्य, सूचना प्रौद्योगिकी ने बड़ी संख्या में विभेदित बाजारों में बड़ी संख्या में विभेदित बाजारों को वितरित करने के लिए एक संगठन को सक्षम बना कर पारंपरिक सामरिक और कार्यात्मक सीमाओं को व्यापक कर दिया है।

### 2-4-3 **विपणन** के उद्योगों में, **विपणन** के उद्योगों में

उद्योगी दृष्टिकोण में एक निर्यातक बनने के बारे में बताया गया है। बड़े, मध्यम और छोटे उद्योगों के उद्योगी द्वारा विपणन निर्यात करने के लिए नया दृष्टिकोण दिया जा रहा है। अब इन उद्योगों के उद्योगी अपने काम को प्रौद्योगिकी अग्रिमों से अधिक व्यावहारिक बनाते हैं, संचार, ई-व्यवसाय और रसद पर ध्यान देते हैं। वे उभरते अवसरों के साथ सामने आये हैं जो पैदा किए गए हैं या पहचाने गए हैं।



चित्र 2.4.2: निर्यात विपणन

### 2-4-4 **विपणन** के उद्योगों में, **विपणन** के उद्योगों में

मार्केट रिसर्च में यह पहचान शामिल है कि नए उत्पाद के विचार के लिए संभावित ग्राहक कौन होगा। इसमें उन उद्योगों की गतिशीलता को समझने के लिए कई पूछताछ शामिल हैं जिनमें आपके उत्पाद को रखा गया है, जैसे किरू बाजार की जनसांख्यिकीय विशेषताओं (संभावित ग्राहक, उम्र, प्रयोज्य आय, जीवन शैली विशेषतायें, सांस्कृतिक प्राथमिकतायें, क्रय पैटर्न, आदि) की संख्या क्या है?

- संभावित खरीदार कौन हैं?

### 2-4-5 **विपणन** के उद्योगों में, **विपणन** के उद्योगों में

निर्यात विपणन गतिविधि को निर्धारित करने में महत्वपूर्ण चरों के चार अलग-अलग समूह:

1. **विपणन** के गुणवत्ता, ब्रांड और बिक्री के बाद की सेवा

ई-बिजनेस सॉफ्टवेयर ने उद्योगी को कई तरह के प्रमुख प्रशासनिक कार्यों को एक सुसंगत प्रणाली में शामिल करने की अनुमति दी है। इनमें आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन और वितरण श्रृंखला प्रबंधन, आर्डर का प्रबंधन और बिल की प्रक्रियाएं, लागत और बजट के आंकड़े उपलब्ध कराना, बिक्री पर सही अद्यतन प्राप्त करने और बिक्री के विश्लेषण को आसान करना, प्रवृत्तियों और लक्षित बाजारों के विश्लेषण को शामिल किया गया है। विशिष्ट सॉफ्टवेयर ट्रैक करने और विशिष्ट प्रक्रिया को संभालने के लिए उपलब्ध हैं। इसमें ऑफलाइन बिक्री चौनल, ऑनलाइन वित्तीय सेवाओं का प्रबंधन, अनुबंध प्रबंधन की सुविधा शामिल है। यह उद्योगी को सूचनाओं और बातचीत की जरूरतों को प्रबंधित करने के लिए, विशिष्ट व्यावसायिक क्षेत्रों के खरीदारों के साथ प्रत्यक्ष निजी संपर्क के बाहर, और भुगतान को संसाधित करने की लागत को कम करके अधिक बचाता है।

इस प्रकार अब दिन का ऑनलाइन विपणन बड़ी कंपनियों तक ही सीमित नहीं है। दुनिया भर में व्यक्तियों और छोटे आकार की कंपनियां अवसर तलाश रही हैं। वाइड वेब ने सभी उद्योगों के उद्योगी को इस तरह से सक्षम किया है की वे निर्यात विपणन में शामिल हो सकते हैं।

- थोक मूल्य निर्धारण के लिए मार्जिन का क्या प्रतिशत लागू किया जा सकता है?
- कौन सा उत्पाद अधिक संभावित है और सबसे सफल होगा?
- उस विशेष देश में क्या मांग है?
- बाजार में मौजूदा रुझान क्या हैं?
- बाजार स्थितियों पर कौन-सी शर्तें (जैसे नियम, कर्तव्य और कर) लागू होती हैं?

2. **विपणन** के थोक विक्रेताओं को प्रोत्साहन
3. **विपणन** के व्यापार प्रचार, व्यापार मेले, मूह से बोले गये शब्द
4. **विपणन** के मूल्य, क्रेडिट लाइन, वारंटी और गारंटी



अपनी कंपनी के लिए प्रासंगिक अवसरों के बारे में बाजार प्रोफाइल और लक्षित जानकारी को प्राप्त करें

- विशिष्ट उत्पादों के लिए राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय नियामक मानकों की पहचान
- मौजूदा व्यापार समझौतों की पहचान करें और निर्धारित करें कि क्या वे किसी संभावित लाभ की पेशकश करते हैं
- बाजार में प्रतिस्पर्धा का आकलन करें
- व्यापार की संस्कृति का मूल्यांकन करें – आपके उत्पाद का विपणन और वितरण कैसे नियंत्रित किया जाता है?
- सम्भावित कोटा, कर्तव्यों और करों की पहचान करें
- उपभोक्ता वरीयताओं और संस्कृति से निपटने के लिए उत्पाद भेदभाव की संभावनाओं का आकलन करें।

उन उत्पादों तक पहुंच में विशिष्टता प्रदान करके खरीदार के लिए मूल्य जोड़ें, जहां उनकी विशिष्ट रुचियां हों सकती हैं।

## 2-4-6 fu; kZ eW; fu/kZ. k ds QS ys

ग्राहकों के एक समूह के लिए एक ही उत्पाद की बड़ी संख्या में आपूर्तिकर्ताओं के बीच तीव्र प्रतिस्पर्धा निर्यात विपणन की एक विशेषता है।

एक खरीदार के पास बाजार में उपलब्ध किसी भी एक ब्रांड के चयन का विकल्प होता है जिसके अनुसार विनिर्देशन होता है। निर्यात मूल्य पर निर्णय लेने और निर्णय लेने में आपकी सहायता करने के लिए यहां एक त्वरित मार्गदर्शिका दी गई है

- आपके पूर्व-कार्य की कीमत क्या है (उत्पाद की कीमत जब वह आपके गोदाम या कारखाने से ली जाती है)?
- आपका सैद्धांतिक खरीद आदेश या प्रो-फॉर्म क्या है? क्या यह 1 पट्टिका, 2 पट्टिका, 20फुट कंटेनर, 40 फुट कंटेनर है?
- सभी माल ढुलाई लागत अपने इंकोटर्म्स के आधार पर एक फ्रेट फारवर्डर से उद्धरण प्राप्त करें। बीमा



चित्र.2.4.3: निर्यात विपणन

इनमें शामिल है:

- एजेंटों/थोक विक्रेताओं की पहचान करना
- वितरण एजेंसियों की नियुक्ति
- संयुक्त सहयोगी व्यवस्था
- संपूर्ण बिक्री/रिटेलिंग
- इंटरनेट/ई-कॉमर्स

शामिल करें और जुड़ी हुई अन्य लागतों के बारे में पूछें (बेचे गये सामानों पर माल ढुलाई लागत, जिससे उत्पाद की प्रति यूनिट में वृद्धि हो)। कस्टम ब्रोकर को कॉल करें और कर्तव्यों और करों के बारे में पूछें। क्या अन्य आयात आवश्यकतायें (एफडीए, प्रयोगशाला परीक्षण, लेबलिंग, प्रमाणीकरण) हैं? इसके अलावा, एक कस्टम ब्रोकर आपको अपने उत्पाद को वर्गीकृत करने के लिए एक अनुरूप टैरिफ कोड दे सकता है।

- देश में उत्पादों को आयात करने के लिए: या शुल्क का निर्धारण करें।
- अपने बिक्री चैनल मार्जिन या मार्कअप का निर्धारण करें (उदाहरण के लिए वितरक:, खुदरा)
- विदेशी बिक्री कर निर्धारित करें और प्रत्येक लेनदेन के लिए इसे लागू करें
- क्या आपके पास बिक्री प्रतिनिधि है? क्या आप उन्हें चालान का या एक अलग पद्धति का भुगतान कर रहे हैं? उस लागत को लागू करें।



- विदेशी बाजार में प्रतिस्थापन उत्पादों या प्रतियोगियों के उत्पादों के संदर्भ मूल्य को एकत्र करें।

एक बार जब आप यह डेटा एकत्र कर लेते हैं, तो आप लक्षित देश में अनुमानित लैंडिंग लागत निर्धारित कर सकते हैं। नीचे दी गई तालिका है जिसका अनुसरण किया जा सकता है:

निर्यात मूल्य का अनुमानित मूल्य	
निर्यात बिक्री	\$7.50
घरेलू भाड़ा	\$0.70
उप-योग	\$8.20
निर्यात दस्तावेजीकरण लागत	\$0.50
उप-योग	\$8.70
समुद्री भाड़ा और बीमा	\$1.20
उप-योग	\$9.90
आयात शुल्क (उत्तराई लागत का 12 प्रतिशत)	\$1.19
उप-योग	\$11.09
थोक (15 प्रतिशत अधिशेष प्रभार)	\$1.66
उप-योग	\$12.75
आयातक/वितरक मार्कअप	\$1.91
उप-योग	\$14.66
खुदरा मार्कअप (50 प्रतिशत)	\$7.33
अंतिम उपभोक्ता मूल्य	\$21.99

चित्र 2.4.4: गणना का नमूना

## ; fuV 2-5%fu; kZ dh çkks'kuy j. kulfr; ka

; fuV ds míś;



bl ; fuV ds var eñ vki l {le gk t k ks

1. निर्यात विपणन प्रबंधन की अवधारणा व ढाँचे को समझना।

## 2-5-1 ifjp;

1991 में प्रथम आर्थिक उदारीकरण सुधारों को पेश करने के बाद से भारत में निर्यात कारोबार के माहौल में एक क्रांतिकारी बदलाव आया है।

वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय द्वारा तैयार की गयी विदेशी व्यापार नीति 2005–2006, व्यापार और अन्य आर्थिक नीतियों के बीच समानता और स्थिरता को उजागर करती है, विकास के लिए अन्य ऐसी नीतियों के योगदान को अधिकतम करना महत्वपूर्ण है।

विदेशी व्यापार नीति दो प्रमुख उद्देश्यों के लिए बनाई गई है:

1. 2009 तक वैश्विक व्यापारिक वस्तुओं के भारत के प्रतिशत हिस्से का दोहन करने के लिए और
2. रोजगार सृजन के लिए जोर देकर आर्थिक विकास के एक प्रभावी साधन के रूप में कार्य करना।

इन उद्देश्यों को अपनाने, दूसरों के बीच में प्राप्त करने का प्रस्ताव है, निम्नलिखित रणनीतियां हैं:

1. नियंत्रण हटाने और विश्वास और पारदर्शिता का माहौल बनाने के लिए।
2. सरल प्रक्रियाएं और लेनदेन खाते को कम करना.
3. निर्यात उत्पादों में उपयोग किए गए इनपुट पर सभी वसूलियों और इनपुट पर लगाई गये कर को निष्क्रिय करना।
4. विशेष एसएमई के फोकस विभिन्न क्षेत्रों को पहचानना और उनका पालन करना।

उद्योग और वाणिज्य मंत्रालय के माध्यम से भारत सरकार ने मार्केट एक्सेस इनिशिएटिव (एमएआई) और मार्केट डेवलपमेंट आंकलन (एमडीए) के बैनर के तहत वित्तीय योजनाओं का लाभ उठाया है। एमएआई योजना एक शफोकस उत्पाद-फोकस देश श्रृष्टिकोण का उपयोग करती है, विशिष्ट बाजारों और उत्पादों के लिए विशिष्ट रणनीतियां विकसित करना और एमडीए योजना विदेश में निर्यात संवर्धन गतिविधियों को प्रोत्साहन देती है।

इसके अलावा, वित्तीय योजनाओं के लिए, भारत ने मजबूत संस्थान बनाए जो निर्यात जनरेशन के प्रोत्साहन के लिए महत्वपूर्ण थे। इस प्रयास में, भारतीय सरकार ने कई अर्ध-जन स्थापित किए, जिन पर निर्यात-संबंधित सेवाओं के साथ प्रभारित किया गया है जैसे कि:

- **Hkj r Q ki kj l o/kZ l xBu ¼/kZ/hi hvk%** एक सार्वजनिक क्षेत्र का उपक्रम, भारत की प्रमुख व्यापार प्रोत्साहन एजेंसी
- **Hkj rh fonś k Q ki kj l lFku ¼/kZ/kZ QVh%** जो कर्मियों, बाजार और विपणन अनुसंधान, क्षेत्र सर्वेक्षण, वस्तु सर्वेक्षण, बाजार सर्वेक्षण और सूचना के प्रसार के प्रशिक्षण में लगे हुए हैं।
- **fu; kZ l o/kZ ifj"kn ¼/ZH H%** 20 एक्सपोर्ट प्रमोशन काउंसिल एक सेक्टर के आधार पर आयोजित किए जाते हैं और सलाहकार और कार्यकारी दोनों कार्यों का आयोजन करते हैं। वे निर्यात-आयात नीति के तहत पंजीकरण प्राधिकारी भी हैं। उनके मुख्य कार्यों में से एक विदेशों में मिशन को व्यवस्थित करना है।

- **QMJ'sku v, Q bM; u , Dl i k/ Z , l k/ l , 'ku%** एफआईईओ विभिन्न निर्यात संवर्धन संगठनों और संस्थानों की एक सर्वोच्च संस्था है। यह निर्यात परामर्श सेवाओं के लिए एक केंद्रीय समन्वयक एजेंसी के रूप में कार्य करता है।

## 2-5-2 **fofHku çdkj ds vlbZul hvks (INCO) i kfjHk'kd 'kñ**

### **budWvZdk vk k**

इनकोटर्म में व्यापारिक अंतर्राष्ट्रीय मुद्रा व्यापार (आईसीसी) द्वारा प्रकाशित व्यापार नियम हैं जो आमतौर पर दोनों अंतरराष्ट्रीय और घरेलू व्यापार अनुबंधों में उपयोग किए जाते हैं। इनकोटर्म में अंतर्राष्ट्रीय वाणिज्य मंडल (आईसीसी) द्वारा प्रकाशित व्यापार शर्तें हैं जो सामान्यतः दोनों अंतरराष्ट्रीय और घरेलू व्यापार अनुबंधों में उपयोग की जाती हैं। इनकोटर्म में, जो “अंतर्राष्ट्रीय वाणिज्यिक शर्तों” के लिए कम है, अंतरराष्ट्रीय व्यापार को आसान बनाने के लिए उपयोग किया जाता है जो व्यापारियों को एक-दूसरे को समझने के लिए अलग-अलग देशों में मदद कर रहे हैं।

इनकोटर्म अंतरराष्ट्रीय स्तर पर मान्यता प्राप्त हैं और विक्रेताओं और खरीदारों को किसी भी सौदे में उनके दायित्वों को समझने की मदद से विदेशी व्यापार अनुबंध के मामले में भ्रम पैदा होने से रोकते हैं।

इनकोटर्म का उद्देश्य विदेशी व्यापार में सबसे अधिक इस्तेमाल की गयी व्यापार शर्तों की व्याख्या के लिए अंतरराष्ट्रीय नियमों का एक सेट प्रदान करना है। इस प्रकार, विभिन्न देशों में इस तरह की शर्तों की विभिन्न व्याख्याओं की अनिश्चितता से बचा जा सकता है या कम से कम काफी हद तक कम हो सकता है। इनकोटर्म का दायरा माल के वितरण के संबंध में बिक्री के अनुबंध के लिए पार्टियों के अधिकारों और दायित्वों से संबंधित मामलों तक सीमित है। इनकोटर्म पार्टियों पर लगाए गए पहचान दायित्वों की संख्या और पार्टियों के बीच जोखिम के वितरण से निपटपता है।

2010 के इनकोटर्म में डिलीवरी को परिभाषित किया गया था। इससे पहले, संयोग से परिभाषित किया गया है परंतु अब यह व्यवसाय के बिंदु की तरह परिभाषित है जिसमें

दो सलाहकार निकाय, बोर्ड ऑफ ट्रेड एंड एक्सपोर्ट प्रमोशन बोर्ड, जिस पर विभिन्न संबंधित मंत्रालयों का प्रतिनिधित्व किया जाता है, वाणिज्य मंत्रालय के नीतिगत उपायों के अनुसार कार्यवाही की जाती है। इससे भी अधिक, भारतीय सरकार ने एसएमई संयोजी और निर्यात संघ भी स्थापित किया है।

विक्रेता से क्रेता को भेजी जाने वाली सामग्री में परिवहन के दौरान होने वाली हानि या नुकसान भी सम्मिलित हैं। इनकोटर्म में कुछ निश्चित शब्द हैं जिनके अर्थ भिन्न हैं। इनमें से कुछ निम्नलिखित हैं:

- **fMyhoj%** स्थान जहां से क्रेता द्वारा विक्रेता को नुकसान की जाँच भेजी जाती है।
- **vjlboy%** इनकोटर्म में स्थान जहां पर भत्ता दिया जाता है।
- **Y%** इस स्थान पर विक्रेता को सामान लदान के लिए पहुंचाने की जिम्मेदारी है।
- **dsj; j%** एक व्यक्ति या संस्था जो माल को एक स्थान से दूसरे स्थान तक रेल, सड़क, पानी, हवाई आदि परिवहन के द्वारा ले जाने के लिए जिम्मेदार है।
- **Yv QMM%** एक संस्था जो परिवहन के प्रबंधन में सहायक है।
- **Vfezy%** एक खुला या बंद स्थान जैसे— डॉक, स्टोररूम, पत्तन या एयर कार्गो टर्मिनल आदि।
- **VwDy; j QkV , Dl i k/ Z%** एक्सपोर्ट लाइसेंस पाने की प्रक्रिया।

**ifjogu ds fdl h Hh l k/ku ; k l k/ku ds fy, fu; e**

### **1- bZ, Dl MY; &, Dl (EXW-X) oDl Z**

ई एक्स डब्ल्यू-एक्स (EXW-X) वर्क्स यह परिभाषित करता है जब विक्रेता खरीदार के स्थान पर खरीदार कि व्यवस्था में विक्रेता की जगह पर या किसी अन्य नामांकित स्थान पर (जैसे, काम, कारखाने, गोदाम और अन्य) सामान रखता है। विक्रेता को परिवहन के किसी भी एकत्रित करने वाले साधन पर माल लोड करने की आवश्यकता

नहीं है, और न ही निर्यात के लिए माल को मंजूर करवाने की आवश्यकता है, जहाँ ऐसी मंजूरी लागू है।

## 2- , Q l h , Y h d S j ; j

“फ्री कैरियर” यह परिभाषित करता है कि विक्रेता वाहक को या खरीदार द्वारा नामांकित किसी अन्य व्यक्ति को विक्रेता के स्थान पर या किसी अन्य स्थान पर माल पहुँचाता है। दोनों पक्षों को अच्छी तरह से निर्देश दिया जाता है कि वे डिलीवरी के नामांकित स्थान में स्पष्ट रूप से एक जगह निर्दिष्ट करें, क्योंकि उस समय के बाद जोखिम खरीदार का हो जाता है।

## 3- l h i h V h d S j t d k H x r k u

“कैरिज का भुगतान” यह परिभाषित करता है कि विक्रेता वाहक या विक्रेता द्वारा नामांकित किसी अन्य व्यक्ति को एक मान्य स्थान (यदि ऐसे किसी स्थान पर दोनों पक्षों के बीच सहमति है) माल पहुँचाता है और यह कि विक्रेता को गंतव्य की जगह पर सामान लाने के लिए जरूरी कैरिज की लागत का अनुबंध और भुगतान करना होगा।

## 4- l h v b z h d S j t v k c h e k d s f y , H x r k u f d ; k

“कैरिज और बीमा के लिए भुगतान किया” यह परिभाषित करता है कि विक्रेता वाहक या विक्रेता द्वारा नामांकित किसी अन्य व्यक्ति को एक मान्य स्थान पर (यदि ऐसे कोई स्थान पर पार्टियों के बीच सहमति है) माल पहुँचाता है और यह कि विक्रेता को गंतव्य की जगह पर सामान लाने के लिए जरूरी कैरिज की लागत का अनुबंध और भुगतान करना होगा।

‘विक्रेता गाड़ी में ले जाने के दौरान माल को नुकसान या क्षति के लिए खरीदार के जोखिम के खिलाफ बीमा कवर के लिए भी अनुबंध करता है। खरीदार को यह ध्यान रखना चाहिए कि सीआईपी के तहत विक्रेता को केवल न्यूनतम कवर पर बीमा लेने की आवश्यकता है। अगर खरीदार अधिक बीमा सुरक्षा चाहता है, तो विक्रेता के साथ स्पष्ट रूप से सहमत होने या इसके लिए अपनी ओर से अतिरिक्त बीमा व्यवस्था करने की आवश्यकता होगी।’

## 5- M h V h V f e z y i j f o r f j r f d ; k x ; k

“टर्मिनल पर दिया गया” यह परिभाषित करता है कि जब सामान, एक बार परिवहन के पहुंचने वाले साधनों से

उतार लिया जाता है, और उसे नामांकित पोर्ट या गंतव्य स्थान पर नामांकित टर्मिनल पर खरीदार के निपटान में रख दिया जाता है तो विक्रेता उसका वितरण कर देता है। टर्मिनल में, चाहे वह कवर किये गए हो या नहीं, स्थान जैसे कि घाट, गोदाम, कंटेनर यार्ड या सड़क, रेल या एयर कार्गो टर्मिनल भी शामिल हैं। विक्रेता, सामान को परिवहन के लिए और उन्हें बंदरगाह या स्थान पर टर्मिनल पर उतारने में शामिल सभी जोखिम उठाता है।

## 6- M h i h L F k u i j f o r f j r f d ; k x ; k

“स्थान पर वितरित किया गया” यह परिभाषित करता है कि विक्रेता मॉल पहुँचा देता है जब सामान को खरीदार के निपटान में परिवहन के आने वाले साधन पर रख दिया जाता है जो कि नामांकित स्थान वाले स्थल पर उतारने के लिए तैयार है। नामांकित स्थान पर सामान लाने में सभी जोखिम विक्रेता के होते हैं।

## 7- M M i h f M y l o j M i V h d k H x r k u f d ; k x ; k

“वितरित ड्यूटी भुगतान किया गया” यह परिभाषित करता है कि जब विक्रेता खरीदार के निपटान में सामान रखता है, तो उस सामान को नामित स्थान पर उतारने के लिए तैयार परिवहन के पहुंचने वाले साधनों पर आयात के लिए मंजूरी दे दी जाती है। सामान को गन्तव्य के स्थान पर लाने के लिए विक्रेता सभी खर्च और जोखिम उठाता है और न केवल निर्यात के लिए बल्कि आयात के लिए भी माल को मंजूरी दिलाने, निर्यात और आयात दोनों के लिए किसी भी ड्यूटी का भुगतान करने और सभी कस्टम औपचारिकताओं को पूरा करने का दायित्व होता है।

## l e e v k v a n z h t y i f j o g u e k z d s f y , f u ; e

## 1- , Q , , l t g k t d s l k f k f u % k y d

“जहाज के साथ निःशुल्क” यह परिभाषित करता है कि विक्रेता जहाज के साथ सामान रखता है (उदाहरण के लिए, एक चौकी या बजरा पर) जो खरीदार द्वारा शिपमेंट के नामित बंदरगाह पर नामांकित किया गया होता है। सामान को नुकसान होने या खोने का जोखिम दूर हो जाता है जब सामान जहाज के साथ होता है और उसी क्षण से खरीदार पूरा खर्च उठाता है।

## 2- , Qvkh ckMzij fu%kYd

“निशुल्क ऑन बोर्ड” यह परिभाषित करता है कि विक्रेता शिपमेंट के नामित बंदरगाह पर खरीदार द्वारा नामांकित जहाज पर सामानों को भेजता है या पहले से ही वितरित सामान को प्राप्त करता है। सामान को नुकसान होने या खोने का जोखिम दूर हो जाता है जब सामान जहाज पर होता है और उसी क्षण से खरीदार पूरा खर्च उठाता है।

## 3- l h Qvki ykxr vls HMK

“लागत और भाड़ा” यह परिभाषित करता है कि विक्रेता जहाज पर सामान वितरित करता है या पहले से ही वितरित सामान को प्राप्त करता है। सामान को नुकसान या खोने का जोखिम दूर हो जाता है जब सामान जहाज पर होता है। विक्रेता को गंतव्य के नामित बंदरगाह में सामान लाने के लिए आवश्यक अनुबंध और ढुलाई का भुगतान करना होगा।

## 4- l hvkbZQ ykxr] clek vls eky <ykbZ

“लागत, बीमा और माल ढुलाई” यह परिभाषित करता है कि विक्रेता जहाज पर सामान वितरित करता है या पहले से ही वितरित सामान को प्राप्त करता है। सामान को नुकसान या खोने का जोखिम दूर हो जाता है जब सामान जहाज पर होता है। विक्रेता को गंतव्य के नामित बंदरगाह में सामान लाने के लिए आवश्यक अनुबंध और ढुलाई का भुगतान करना होगा।

‘विक्रेता माल को नुकसान या क्षति के खरीदार के जोखिम के खिलाफ बीमा कवर के लिए अनुबंध भी करता है। खरीदार को यह नोट करना चाहिए कि सीआईएफ के तहत विक्रेता को न्यूनतम कवर पर ही बीमा प्राप्त करना आवश्यक है। अगर खरीदार अधिक बीमा सुरक्षा चाहता है, तो विक्रेता के साथ स्पष्ट रूप से सहमत होने या इसके लिए अपनी ओर से अतिरिक्त बीमा व्यवस्था करने की आवश्यकता होगी।’

## 2-5-3 fu; kZ çkRl lgu jk' k dk ykHk mBlus ds fy, çfØ; k avls nLrkot hdj. k

निर्यात को भारत में सर्वोच्च स्थान दिया जाता है और कई प्रोत्साहन दिये जाते हैं। इसके विपरीत, बड़ी समस्या उन्हें प्राप्त करने की प्रक्रिया में निहित है। दुर्भाग्य से, निर्यातकों को मंजूरी मांगने के लिए कई संगठनों से संपर्क करना पड़ता है। प्रत्येक संगठन दस्तावेज की अपनी विशिष्ट पद्धति की सिफारिश करता है और साथ ही साथ विधि स्वीकृति तक दावे को जमा करने का चरण बनाता है। दिए गए प्रत्येक प्रोत्साहन के साथ दस्तावेजीकरण और प्रक्रियाएं अलग होती हैं। यह उनकी समस्याओं का अंत नहीं है घट पोस्ट-शिपमेंट चरण में प्रोत्साहनों का उपयोग किया जा सकता है लेकिन वे शिपमेंट के समय उत्पन्न दस्तावेजों से जुड़े होते हैं। यदि निर्यातक शिपमेंट के समय और चरण में पर्याप्त रूप से पर्याप्त देखभाल और ध्यान से दस्तावेजों में पूर्ण और पर्याप्त जानकारी प्रदान नहीं करता है, तो निर्यात प्रोत्साहनों के उनके दावों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है। यह महत्वपूर्ण है कि शिपमेंट के समय भी निर्यातकों को प्रोत्साहन के संबंध में सावधानीपूर्वक योजना बनानी चाहिये, हालांकि उनका लाभ शिपमेंट पूरा होने के बाद ही उपलब्ध होता है।

पर्याप्त नियोजन की अनुपस्थिति, उनके निधि प्रवाह को खराब कर देगी और समान रूप से निर्यात को प्रभावी बनाने के लिए कुल प्राप्ति का भुगतान नहीं किया जा सकेगा। निर्यातकों को स्थगन या देरी से बचने और प्राप्ति में कटौती से बचने के लिए समय-समय पर प्रोत्साहनों का दावा करने के लिए एक उपयुक्त योजना तैयार करनी होगी। निर्यातकों को विभिन्न एजेंसियों के साथ जुड़ी विभिन्न प्रथागत औपचारिकताओं को समझना होगा। इससे प्रोत्साहन के पूर्ण लाभ का फायदा उठाने के लिए उचित अनुपालन सुनिश्चित किया जाएगा। इस क्षेत्र में, सरकार को कई दावों की मंजूरी के लिए एकल खिड़की के दृष्टिकोण को खोलकर प्रोत्साहनों को तर्कसंगत बनाना होगा।

## çkRl lgu ds çdkj

भारत सरकार अनगिनत वित्तीय और गैर-वित्तीय सहायता और निर्यातकों को मौद्रिक प्रोत्साहनों के माध्यम से निर्यात को बेहतर बनाने का प्रयास कर रही है। वे दो वर्गीकरण में विभाजित हैं। वो हैं:

1. निर्यात सेजुडे प्रोत्साहन प्रदर्शन
  - » ड्यूटी ड्राबैक (डीबीके)
  - » त्पाद शुल्क – वापसी/छूट
  - » ड्यूटी फ्री रिप्लेसमेंट सर्टिफिकेट
  - » ड्यूटी एंटाइटेल्मेंट पास बुक योजना
2. ड्यूटी छूट योजना
  - » अग्रिम लाइसेंस
3. वित्तीय प्रोत्साहन
  - » बिक्री कर छूट
  - » आयकर छूट
4. रेल माल ढुलाई के लिए दावा
5. एयर माल ढुलाई के लिए सहायता दावे

चक्रल lgu dk nlok djus ds fy, nLrkot hdj.k vks dk Z. Myh

इन प्रोत्साहनों का दावा करने की प्रक्रिया विभिन्न प्रोत्साहनों के लिए अलग अलग है।

**Mi Wh McSl Mchd½**

ड्यूटी ड्राबैक निर्यात से पहले उत्पाद के निर्माण में उपयोग किए जाने वाले कच्चे माल और अन्य निविष्टियों के संबंध में दिए गए केंद्रीय उत्पाद शुल्क और सीमा शुल्क के संबंध में धनवापसी का संदर्भ देता है।

**fdl l svlonu dj%** सीमा शुल्क घर जिसके अधिकार क्षेत्र में निर्यातक का कारखाना या गोदाम स्थित है

**vlonu dc dj%** जैसे ही सामान का निर्यात पूरा हो जाता है निर्यातक को ड्यूटी ड्राबैक का दावा करने के लिए अधिकृत हो जाता है। गंतव्य के बंदरगाह पर माल की डिलिवरी महत्वपूर्ण नहीं है। ड्यूटी ड्राबैक के दावे के प्रयोजन के लिए किए गए 'निर्यात' का सबूत 'निर्यात आदेश' है। कस्टम्स ऑफिसर द्वारा जारी किए गए 'निर्यात आदेश' की तारीख से तीन महीने के भीतर दावे का आवेदन जमा करना होता है। निर्यातक दावा प्रस्तुत करने की अवधि में विस्तार की माँग कर सकते हैं। सहायक आयुक्त तीन महीने की अवधि के लिए विस्तार प्रदान कर सकता है, बशर्ते कि यदि सहायक आयुक्त

संतुष्ट हो जाए कि निर्यातक को आवेदन जमा करने से रोक दिया गया है।

**t c uews fy, t krs g%** अगर, सामान के किसी भी नमूने को शिपमेंट से निकाला जाता है ताकि दोष के निर्धारण के लिए मूल सामग्रियों की अंतर्वस्तु का पता लगाया जा सके, नमूना रिपोर्ट निर्यातक को नमूना लेने की एक महीने की अवधि के भीतर दी जाती है। दावे को जमा करने के लिए अन्य सहायक दस्तावेजों के साथ इस रिपोर्ट को प्रस्तुत करना होता है। रिपोर्ट देने में विलंब को अनुमति प्रस्तुत करने अवधि में जोड़ा जाएगा, अर्थात् तीन महीने की अवधि में। उदाहरण के लिए, अगर नमूना रिपोर्ट एक महीने और पच्चीस दिनों के बाद दी जाती है, तो निर्यातक तीन महीने और 25 दिनों के भीतर तीन माह के विवेकाधीन विस्तार अवधि के अतिरिक्त दावे प्रस्तुत कर सकता है।

**McSl j½%** भारत सरकार 31 मई को प्रति वर्ष ड्राबैक रेट की दर घोषित करती है, ड्राबैक अनुसूची में उत्पाद के मुताबिक। आमतौर पर, दरों को निर्यात किए गए सामानों के एफओबी मूल्य के प्रतिशत के रूप में व्यक्त किया जाता है। इस तरह की सभी दरों को सभी उद्योग दर के रूप में जाना जाता है। दरें प्रत्येक वर्ष 1 जून से प्रभावी बनायी जाती हैं। अगर किसी विशेष उत्पाद के लिए ड्यूटी ड्राबैक दर को घोषित नहीं किया जाता है, तो निर्माता / निर्यातक को ब्रांड रेट के रूप में जाना जाता है। अगर ड्यूटी ड्राबैक की दर भुगतान किए जाने वाले शुल्क से 80% कम है, निर्यातक उपयुक्त अपरिवर्तनीय संशोधन के लिए एक आवेदन जमा कर सकता है। इसे विशेष ब्रांड दर के रूप में जाना जाता है। आवेदन वित्त मंत्रालय के ड्यूटी ड्राबैक निदेशालय को जमा करना होता है।

**dc Mi Wh McSl Lohdk Zuglag%** सभी अधिसूचित उत्पादों के निर्यात के लिए ड्यूटी ड्राबैक स्वीकार्य है। फिर भी, निम्नलिखित मामलों में, यह स्वीकार्य नहीं है

- निर्यात उत्पाद के निर्माण के लिए कोई उत्पाद शुल्क/सीमा शुल्क नहीं दिया जाता है
- ड्राबैक का मूल्य सामान के एफओबी मूल्य के 1% से कम है। हालांकि, यदि ड्राबैक की राशि 500 रुपये से अधिक है, तो इसका दावा किया जा सकता है



- अगर निर्यात आय की पहचान छह महीनों के भीतर नहीं की गई है
- यदि निर्यात के लिए उपयोग किए गए खर्च से विदेशी मुद्रा की मात्रा निर्यात के विदेशी मुद्रा मूल्य से अधिक है। दूसरे शब्दों में, मूल्य अतिरिक्त नकारात्मक है
- सेनवेट क्रेडिट का लाभ उठाया गया है

**nkos d\$ s dj** शुल्क वापसी का दावा करने की विधि इस बात पर निर्भर करती है कि शिपिंग दस्तावेजों का प्रसंस्करण कंप्यूटरीकृत हो गया है या नहीं। यदि दस्तावेजों के प्रसंस्करण का अधिकार क्षेत्राधिकार सीमा शुल्क स्टेशन पर कम्प्यूटरीकृत किया गया है तो निर्यातक को ड्यूटी ड्राबैक का दावा करने के लिए कोई अलग आवेदन करने की आवश्यकता नहीं है। यदि कहीं भी प्रोसेसिंग का कम्प्यूटरीकरण नहीं किया गया है, तो उस मामले में अलग-अलग आवेदन शुल्क ड्यूटी का दावा करने के लिए जमा किया जाना है। शिपमेंट बिल की तीन प्रतियों का आवेदन के रूप में उपयोग केवल निर्यात जनरल मैनिफेस्ट के दायर होने के बाद ही होता है।

जमा किए जाने वाले दस्तावेजरू ड्यूटी ड्राबैक निदेशालय को निम्नलिखित दस्तावेज जमा करने होते हैं:

- नौवहन बिल की तीन प्रतियां
- बैंक द्वारा सत्यापित चालान की प्रतिलिपि
- पैकिंग सूची की प्रतिलिपि

#### 2-5-4 oLrykadsfu; k: v\$ l okv!aj t h, l Vh dk çHko

मौजूदा भारत सरकार में “मेक इन इंडिया” नीति के अनुसार उत्पादन और भारत से निर्यात की गुणवत्ता बढ़ाने की एक महत्वाकांक्षा है, और निर्यातकों को कई कर लाभ प्रदान किए गए हैं। जीएसटी 1 जुलाई को शुरू हुआ और अभी तक इस उद्योग पर नयी व्यवस्था के संभव प्रभाव पर निर्यातकों के बीच कुछ अस्पष्टता है। व्यापारी जानना चाहते हैं कि कैसे जीएसटी निर्यात किए गए उत्पादों

- बिल ऑफ लैंडिंग/एयरवे बिल की प्रतिलिपि
- एआरई -1 फॉर्म की प्रतिलिपि, जहाँ लागू हो
- बीमा प्रमाणपत्र, जहाँ आवश्यक
- टेस्ट रिपोर्ट की प्रतिलिपि, जहाँ आवश्यक है
- विशेष ब्रांड दर निर्धारण के संबंध में संचार की प्रतिलिपि
- क्रेडिट के निर्यात अनुबंध या पत्र की प्रतिलिपि, जैसा भी मामला हो
- वापसी दावा के लिए पूर्व रसीद

दावा राशि का भुगतान कैसे किया जाता हैरू सीमा शुल्क हाउस का बंदरगाह या हवाई अड्डे पर अधिकार क्षेत्र है, जिसके माध्यम से निर्यात प्रभावित होता है, वह भुगतान करता है।

दावे के भुगतान में देरी से कैसे बचा जाता हैरू जब समर्थन दस्तावेजों के पूरा सेट के साथ दावा आवेदन जमा किया जाता है, तो दावे को दाखिल करने की तारीख से 15 दिनों के भीतर निर्यातक को निर्धारित फॉर्म में एक रसीद जारी की जाती है। रसीद की तारीख से दो महीने की अवधि के भीतर, ड्यूटी ड्राबैक निर्यातक को दिया जाता है। यदि कोई देरी होती है, तो 15% प्रतिवर्ष ब्याज दर डिफॉल्ट की अवधि के लिए भुगतान की जाती है। अनिवार्य ब्याज प्रावधान के कारण, आम तौर पर, समय पर दावे का निपटारा किया जाता है।

पर असर डालेगा, और कच्चे माल/इस्तेमाल किए गए इनपुट पर टैक्स की मात्रा क्या होगी। इस उलझन को समाप्त करने के लिए, भारत सरकार ने 28 जून 2017 को सीजीएसटी, एसजीएसटी, यूटीजीएसटी और सेस और जीएसटी दरों के प्रयोजन के संबंध में जनता के लिए नोटिफिकेशन और मार्गदर्शन टिप्पणियों का एक समूह साझा किया है।



### 2-5-4-1 fu; k ij t h l V%; g d\$ syxk k t k xk

माल या सेवाओं का निर्यात शून्य-मूल्यांकित आपूर्ति के रूप में माना जाता है। किसी भी प्रकार के सामान या सेवाओं के निर्यात पर जीएसटी नहीं लगाया जाएगा

छूट प्राप्त वस्तुओं के निर्यात के लिए इनपुट पर भुगतान में पूर्व कानूनों के तहत एक शुल्क की कमी प्रदान की गई थी। ड्यूटी ड्राबैक का दावा करना एक बोझिल प्रक्रिया थी। जीएसटी के तहत, ड्यूटी ड्राबैक केवल आयातित इनपुट पर प्रदत्त सीमा शुल्क के लिए उपलब्ध होगी या कैप्टिव बिजली उत्पादन के लिए इनपुट या ईंधन के रूप में इस्तेमाल किए जाने वाले कुछ पेट्रोलियम या तम्बाकू उत्पादों पर दी जाने वाली केंद्रीय उत्पाद शुल्क पर उपलब्ध होगा। निविष्टियों पर निर्यातकों द्वारा प्रदत्त कर की अदायगी के आसपास अधिक उलझन की स्थिति थी।

उपरोक्त चिंता से संबंधित एक मार्गदर्शन नोट भारत सरकार द्वारा जारी किया गया था, जिसने शून्य-मूल्यांकित निर्यात पर इनपुट टैक्स क्रेडिट के दावे के बारे में संदेह को दूर किया है। जीएसटी के तहत शून्य-मूल्यांकित माल में काम करने वाला एक निर्यातक निम्नलिखित विकल्पों के अनुसार शून्य-मूल्यांकित आपूर्ति के लिए एक रकम का दावा कर सकता है:

**fodYi 1%** आपूर्ति वस्तुओं या सेवाओं, या दोनों, उपक्रम के पत्र के तहत ऐसी स्थितियों, सुरक्षा उपायों और प्रक्रिया के आधार पर, निर्धारित उपायों और प्रक्रियाओं के अनुसार, एकीकृत कर का भुगतान किए बिना, और फिर अप्रयुक्त इनपुट टैक्स क्रेडिट की वापसी का दावा करें।

निर्यातक द्वारा सामान्य पोर्टल पर या तो सीधे या जीएसटी कमिश्नर द्वारा अधिसूचित सुविधा केंद्र के माध्यम से रिफंड के लिए आवेदन करने की आवश्यकता होती है। धन वापसी के लिए एक आवेदन पत्र दाखिल करने से पहले कस्टम एक्ट के तहत एक निर्यात मैनिफेस्ट या रिपोर्ट दर्ज की जानी चाहिए।

**fodYi 2%** कोई भी निर्यातक या संयुक्त राष्ट्र या दूतावास या अन्य एजेंसियाँ/निकाये, जैसे कि धारा 55 में विनिर्दिष्ट हैं, जो कुछ शर्तों, सुरक्षा उपायों और प्रक्रियाओं को पूरा करने के बाद माल या सेवाओं की आपूर्ति करता है या

दोनोंय और आईजीएसटी का भुगतान, आपूर्ति की गई वस्तुओं या सेवाओं पर या तो दोनों पर कर के रिफंड का दावा कर सकता है। आवेदक को सीजीएसटी अधिनियम की धारा 54 के तहत निर्दिष्ट शर्तों के अनुसार वापसी के लिए आवेदन करना होगा।

एक निर्यातक के लिए भारत से निर्यात किए जाने वाले सामानों के लिए शिपिंग बिल फाइल करने की आवश्यकता होती है इस मामले में, शिपिंग बिल को आईजीएसटी के लिए गए भुक्तान के रिफंड के लिए एक अर्जी के रूप में माना जाता है। इसे केवल तभी भरा गया माना जाएगा जब शिपमेंट के लिए प्रभारी व्यक्ति निर्यात मैनिफेस्ट या रिपोर्ट, जिसमें शिपिंग बिल की संख्या और तारीख का उल्लेख हो को फाइल करता है

जीएसटीआईएन और आईजीएसटी को शामिल करने के लिए विभाग द्वारा इलेक्ट्रॉनिक और साथ ही मैनुअल शिपिंग बिल प्रारूपों में संशोधन किया गया है। संशोधित रूप आधिकारिक विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं। जीएसटी के तहत भारतीय निर्यात उद्योग को बढ़ावा देने के लिए विभाग कारखाना भरने की प्रक्रिया और आवश्यक अनुमतियों में भी छोट देने की प्रक्रिया में है।

### fu; k ekuk t kus okyk

निम्नलिखित वस्तुओं या सेवाओं की आपूर्ति जीएसटी के तहत निर्यात के रूप में मानी जाएगी

- एसईजेड इकाई/एसईजेड डेवलपर के लिए की गई आपूर्ति
- एक निर्यात उन्मुख उपक्रम (ईओयू) के लिए की गई आपूर्ति

जीएसटी के तहत जीएसटी के तहत रिटर्न दाखिल करने के लिए सामान्य प्रक्रिया के अनुसार किया जाएगा।

### fu; k ij oki l h dk nlok djus dsfy, vko'; d nLrlok

यहाँ वापसी का दावा करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों की एक सूची है:

- कर के भुगतान को स्पष्ट करते हुए रिटर्न की प्रति
- इनवॉइस की प्रतिलिपि
- दस्तावेज जो साबित करता है कि भुगतान करने का बोझ (सीए प्रमाणीकरण या आत्म-प्रमाणीकरण) आगे पारित नहीं किया गया है।
- सरकार द्वारा आवश्यक कोई अन्य दस्तावेज

### 2-5-4-2 दS s Mi Vh McSl t h, l Vh l s l a f/kr gS

अक्टूबर, वर्ष 2017 में, भारत सरकार ने निर्यातकों के लिए संशोधित शुल्क वापसी दर के साथ आगे आ कर, परिधान उद्योग से तेज पत्युत्तर को उत्प्रेरण किया जिससे कर रिफंड में कटौती देखी जाएगी।

ड्यूटी ड्राबैक की नई सभी उद्योग दर, निर्यात वस्तुओं के लिए आयातित इनपुट पर शुल्क की वापसी, 1 अक्टूबर, 2017 से प्रभावी हो गई है।

1 अक्टूबर 2017 तक 7.7% की कमी के मुकाबले, वस्त्रों की नई रिफंड दरों में 2% तक की कमी आई है। इस

### 2-5-5 , p, l dM

एचएस कोड हार्मोनाइज्ड कमोडिटी विवरण और कोडिंग प्रणाली के लिए है। हार्मोनाइज्ड कमोडिटी विवरण और कोडिंग प्रणाली को आमतौर पर अनुरूप प्रणाली या एचएस के रूप में संदर्भित किया जाता है, यह एक बहुउद्देशीय अंतर्राष्ट्रीय उत्पाद नामकरण विश्व सीमा संगठन (डब्ल्यूसीओ) द्वारा विकसित है। हार्मोनाइज्ड कमोडिटी विवरण और कोडिंग सिस्टम, जिसे टैरिफ नामकरण के सुरीले तंत्र (एचएस) के रूप में भी जाना जाता है, व्यापारित उत्पादों को वर्गीकृत करने के लिए नाम और संख्याओं की अंतरराष्ट्रीय स्तर पर मानकीकृत प्रणाली है। एचएस कोड आईटीसी छः अंक कोड का पहला कोड है। अगर आपको अपैरल और लिबास एक्सेसरी की वस्तुओं को निर्यात या आयात करने की जरूरत है – जो कि भारत में बनी हुई नहीं है, तो सीमा शुल्क विभाग और भारत की अन्य सरकारी और गैर सरकारी एजेंसियां इस आठ अंकों वाले भारतीय व्यापार वर्गीकरण के आधार पर आपके उत्पाद की पहचान करती हैं। यदि आप परिधान और कपड़े के सामानों को आयात कर रहे

### fu"d"K

जीएसटी के साथ में, भारत में निर्यात उद्योग इनपुट टैक्स क्रेडिट का दावा करने की आसान प्रक्रिया और सेवाओं पर इनपुट टैक्स क्रेडिट की उपलब्धता के कारण अंतरराष्ट्रीय स्तर पर प्रतिस्पर्धी कीमतों में सक्षम हो जाएगा।

क्षेत्र पर प्रतिकूल प्रभाव डालने वाले कारकों की वजह से उद्योग की लागत प्रतिस्पर्धा को बढ़ाने के लिए ड्राबैक को महत्वपूर्ण नीति समर्थन उपायों में से एक माना गया है। ड्राबैक समर्थन में नई खड़ी गिरावट के साथ, परिधान निर्यात से 7,000 छोटे और मध्यम उद्यमों के करीब अपंग और संदेह में बर्बाद हो जाएंगे।

1 अक्टूबर 2017 को प्रभावी ढंग से खिलौने, फर्नीचर, संगीत वाद्ययंत्र, विमान और वाहनों सहित कई वस्तुओं के लिए ड्राबैक दर को राजस्व विभाग द्वारा अधिसूचित किया गया है।

हैं – भारत में बुना हुआ या भारत में सम्बद्ध नहीं है या परिधान और कपड़े के सामान निर्यात करने वाले भारत से आयातित नहीं हैं, भारत से नहीं बुलाए गए या संबंधित है, 8 डिजिट इंडियन टैरिफ कोड (आईटीसी) को उत्पाद वर्गीकृत करना चाहिए। दूसरे शब्दों में, यहां पर दी गई सूचना के तहत उत्पाद और उत्पादक श्रेणी के वर्गीकरण के अनुसार अपैरल और लिबास एक्सेसरी के निर्यात और आयात – जो भारत में शामिल नहीं हैं या भारत से सम्मिलित नहीं हैं।

आईटीसी (एचएस) 6201 पुरुष या लड़कों को छोड़कर, सीएआर कोट, कॉलोकस, एननोर्क्स (स्किइडेक्स सहित), विंड-चीटर, विंड-जैकेट और इसी तरह के अन्य 6203 हेडिंग के अलावा।

आईटीसी (एचएस) 620111 ओवरकोट, रेनकोट, कार-कोट, कैपेस, चोगा और अन्य समान वस्तुएं:

- आईटीसी 62011100 ऊन और पशु के बढ़िया बाल
- आईटीसी (एचएस) 620112 कॉटन का:

- आईटीसी 62011210 रैनकोट

- आईटीसी 62011290 अन्य

आईटीसी(एचएस)620113 आदमी के द्वारा बनाये गये फाइबर:

- आईटीसी 62011310 रैनकोट

- आईटीसी 62011390 अन्य

आईटीसी(एचएस) 620119 अन्य टेक्सटाइल सामान का:

- आईटीसी 62011910 सिल्क का

- आईटीसी 62011990 अन्य टेक्सटाइल फाइबर का

आईटीसी (एचएस)620191 अन्य:

- आईटीसी 62019100 ऊन का या पशु के बढ़िया के बाल

- आईटीसी 62019200 कॉटन का

- आईटीसी 62019300 आदमी के द्वारा बनाये गये फाइबर

आईटीसी (एचएस) 620199 अन्य टेक्सटाइल सामान का:

- आईटीसी 62019910 सिल्क का

- आईटीसी 62019990 अन्य

आईटीसी(एचएस)6202 औरत या लड़कियों के ओवरकोट, कार-कोट, कैपेस, चोगा, अनोराक्स (जिसमें स्की-जैकेट शामिल है), विंड-चीटर, विंड-जैकेट्स, और अन्य समान वस्तुएं, उनके आलावा जो हैडिंग 6204 में दी गयी हैं।

आईटीसी(एचएस)620211 ऊन या पशु के बढ़िया बाल का:

- आईटीसी 62021110 कोट

- आईटीसी 62021190 अन्य

- आईटीसी 62021200 कॉटन का

- आईटीसी 62021300 आदमी के द्वारा निर्मित फाइबर का

आईटीसी (एचएस) 620219 अन्य टेक्सटाइल सामान का:

- आईटीसी 62021910 सिल्क के कोट

- आईटीसी 62021920 अन्य सभी फाइबर के कोट

- आईटीसी 62021990 अन्य

आईटीसी (एचएस) 620291 ऊन का या आदमी के बढ़िया बाल:

- आईटीसी 62029110 विंड और स्की-जैकेट्स, विंड-चीटर

- आईटीसी 62029190 अन्य

आईटीसी (एचएस )620292 कॉटन का:

- आईटीसी 62029210 विंड और स्की-जैकेट्स, विंड-चीटर

- आईटीसी 62029290 अन्य

आईटीसी (एचएस) 620293 आदमी द्वारा निर्मित फाइबर का:

- आईटीसी 62029310 विंड और स्की-जैकेट्स, विंड-चीटर

- आईटीसी 62029390 अन्य

आईटीसी (एचएस) 620299 अन्य टेक्सटाइल सामान का:

- आईटीसी 62029911 विंड और स्की-जैकेट्स

- आईटीसी 62029919 अन्य

- आईटीसी 62029990 अन्य

आईटीसी (एचएस) 6203 आदमीयों और लड़कों के सूट, समपरिधान, जैकेट, ब्लेजर, ट्राउजर, बिब और ब्रेस ओवरआल, जांघिया और शॉर्ट्स (स्विमर के अलावा अन्य)

आईटीसी (एचएस) 620311 सूट:

- आईटीसी 62031100 ऊन या पशु के बढ़िया बाल का

- आईटीसी 62031200 सिंथेटिक फाइबर का

आईटीसी (एचएस)620319 अन्य टेक्सटाइल सामान का:

- आईटीसी 62031910 कॉटन का

- आईटीसी 62031990 अन्य

आईटीसी (एचएस)620322 संपरिधान:

- आईटीसी 62032200 कॉटन का

- आईटीसी 62032300 सिंथेटिक फाइबर का

- आईटीसी 62032900 अन्य टेक्सटाइल सामान का
- आईटीसी (एचएस)620331 जैकेट और ब्लेजर:
- आईटीसी 62033100 ऊन या पशु के बढ़िया बाल का
  - आईटीसी 62033200 कॉटन का
  - आईटीसी 62033300 सिंथेटिक फाइबर का
- आईटीसी (एचएस)620339 अन्य टेक्सटाइल सामान का:
- आईटीसी 62033910 सिल्क का
  - आईटीसी 62033990 अन्य
- आईटीसी (एचएस)620341 ट्राउजर, बिब, और ब्रेस चौगा, जांघिया और शॉर्ट्स:
- आईटीसी 62034100 ऊन का या पशु के बढ़िया बाल
  - आईटीसी 62034200 कॉटन का
  - आईटीसी 62034300 सिंथेटिक फाइबर का
- आईटीसी (एचएस)620349 अन्य टेक्सटाइल सामान का:
- आईटीसी 62034910 सिल्क का
  - आईटीसी 62034990 अन्य
- आईटीसी (एचएस)6204 औरतों या लड़कियों के सूट, संपरिधान, जैकेट्स, ब्लेजर, ड्रेसस, स्कर्ट्स, डिवाइडेड स्कर्ट्स, ट्राउजरस, बिब और ब्रेस ओवरआल, जांघिया और शॉर्ट्स( स्विमर के अलावा)
- आईटीसी (एचएस)620411 सूट:
- आईटीसी 62041100 ऊन का या पशु के बढ़िया बाल
  - आईटीसी 62041200 कॉटन का
  - आईटीसी 62041300 सिंथेटिक फाइबर का
- आईटीसी (एचएस)620419 अन्य टेक्सटाइल सामान का:
- आईटीसी 62041911 सीक्वन या चींटंस या कशीदाकारी के साथ मनके
  - आईटीसी 62041919 अन्य
  - आईटीसी 62041990 अन्य सभी फाइबर का
- आईटीसी (एचएस)620421 संपरिधान:
- आईटीसी 62042100 ऊन का या पशु के बढ़िया बाल

- आईटीसी (एचएस)620422 कॉटन का:
- आईटीसी 62042210 स्कर्ट, पतलून या शॉर्ट्स के साथ कंबाइन ब्लाउज
  - आईटीसी 62042290 अन्य
  - आईटीसी 62042300 सिंथेटिक फाइबर का
- आईटीसी (एचएस)620429 अन्य टेक्सटाइल सामान का:
- आईटीसी 62042911 सितारे या मनके
  - आईटीसी 62042919 अन्य
  - आईटीसी 62042990 अन्य
- आईटीसी (एचएस)620431 जैकेट्स और ब्लेजर:
- आईटीसी 62043100 ऊन या पशु के बढ़िया बाल का
  - आईटीसी 62043200 कॉटन का
  - आईटीसी 62043300 सिंथेटिक फाइबर का
- आईटीसी (एचएस)620439 अन्य टेक्सटाइल सामान का:
- आईटीसी 62043911 सीक्वन या चींटंस या कशीदाकारी के साथ मनके
- आईटीसी 62043919 अन्य
  - आईटीसी 62043990 अन्य
- आईटीसी (एचएस) 620441 ऊन या पशु के बढ़िया बाल का:
- आईटीसी 62044110 हाउस कोट और इनके समान ड्रेसस
  - आईटीसी 62044120 ब्लेजरस
  - आईटीसी 62044190 अन्य
- आईटीसी (एचएस)620442 कॉटन का:
- आईटीसी 62044210 हाउस कोट और इनके समान ड्रेसस
  - आईटीसी 62044220 ड्रेसस
  - आईटीसी 62044290 अन्य
- आईटीसी (एचएस)620443 अन्य सिंथेटिक फाइबर का:
- आईटीसी 62044310 हाउस कोट और इनके समान ड्रेसस

- आईटीसी 62044390 अन्य
  - आईटीसी 62044400 आर्टिफिसियल फाइबर
- आईटीसी (एचएस)620449 अन्य सिंथेटिक फाइबर का:
- आईटीसी 62044911 हाउस कोट और अन्य समान ड्रेसस
  - आईटीसी 62044919 अन्य
  - आईटीसी 62044990 अन्य
- आईटीसी (एचएस)620451 स्कर्ट्स और डिवाइडेड स्कर्ट्स:
- आईटीसी 62045100 वूल या पशु के बढ़िया बाल का
  - आईटीसी 62045200 कॉटन का
  - आईटीसी 62045300 सिंथेटिक फाइबर का
- आईटीसी (एचएस)620459 अन्य टेक्सटाइल सामान का:
- आईटीसी 62045910 सिल्क का
  - आईटीसी 62045990 अन्य
- आईटीसी (एचएस)620461 वूल या पशु के बढ़िया बाल का:
- आईटीसी 62046110 ट्राउजरस और शॉर्ट्स
  - आईटीसी 62046190 अन्य
  - आईटीसी 62046200 कॉटन का
  - आईटीसी 62046300 सिंथेटिक फाइबर का
- आईटीसी (एचएस)620469 अन्य टेक्सटाइल सामान का:
- आईटीसी 62046911 सिक्वीन या मनके या कशीदाकारी
  - आईटीसी 62046919 अन्य
  - आईटीसी 62046990 अन्य
  - आईटीसी (एचएस )6205 आदमी या लडकों के शर्ट्स
  - आईटीसी 62052000 कॉटन का
  - आईटीसी 62053000 आदमी निर्मित फाइबर का
- आईटीसी (एचएस )620590 अन्य टेक्सटाइल सामान का:
- आईटीसी 62059010 सिल्क का
  - आईटीसी 62059090 अन्य
- आईटीसी (एचएस) 6206 महिलाओं या लड़कियों के ब्लाउज, शर्ट और शर्ट ब्लाउज
- आईटीसी (एचएस ) 620610 सिल्क या सिल्क वेस्ट का:
- आईटीसी 62061010 सिल्क का
  - आईटीसी 62061090 अन्य
  - आईटीसी 62062000 ऊन का या पशु के बढ़िया बाल
  - आईटीसी 62063000 कॉटन का
  - आईटीसी 62064000 आदमी-निर्मित फाइबर का
  - आईटीसी 62069000 अन्य टेक्सटाइल सामान का
- आईटीसी (एचएस) 6207 पुरुषों या लड़कों के सिंगल्स और अन्य वेस्टस, अंडरपेण्ट्स, ब्रेफस, नाइटशर्ट्स, पजामा, बाथरोबस, ड्रेसिंग गाउन और समान सामान
- आईटीसी (एचएस) 620711 अंडरपैन्ट्स और ब्रीफस का:
- आईटीसी 62071100 कॉटन का
- आईटीसी (एचएस) 620719 अन्य टेक्सटाइल सामान का:
- आईटीसी 62071910 सिंथेटिक फाइबर का
  - आईटीसी 62071920 ऊन का
  - आईटीसी 62071930 सिल्क का
  - आईटीसी 62071990 अन्य
- आईटीसी (एचएस) 620721 नाईट शर्ट और पजामा:
- आईटीसी 62072110 कॉटन का
  - आईटीसी 62072190 अन्य
  - आईटीसी 62072200 आदमी-निर्मित फाइबर का
  - आईटीसी 62072900 अन्य टेक्सटाइल सामान का
- आईटीसी (एचएस) 620791 कॉटन का:
- आईटीसी 62079110 ड्रेसिंग गाउन और बाथरोबस
  - आईटीसी 62079120 हैण्ड प्रिंट के अलावा अंडर शर्ट्स
  - आईटीसी 62079190अन्य

आईटीसी (एचएस) 620799 अन्य टेक्सटाइल सामान का:

- आईटीसी 62079911 ड्रेसिंग गाउन और बाथरोबस
- आईटीसी 62079919 अन्य
- आईटीसी 62079921 ड्रेसिंग गाउन और बाथरोबस
- आईटीसी 62079929 अन्य
- आईटीसी 62079990 अन्य

आईटीसी (एचएस) 6208 महिलाओं या लड़कियों के सिंगल्स और अन्य वेस्ट्स, स्लिप्स, पेटीकोट्स, ब्रीफ्स, पैंटी, नाइटड्रेस, पजामा, नेगलिज्स, बाथरॉबस, ड्रेसिंग गाउन और समान आर्टिकल

आईटीसी (एचएस) 620811 स्लिप्स और पेटीकोट:

- आईटीसी 62081100 आदमी निर्मित फाइबर का

आईटीसी (एचएस) 620819 व अन्य टेक्सटाइल सामान:

- आईटीसी 62081910 हैण्ड प्रिंट की बजाय कॉटन का
- आईटीसी 62081990 अन्य

आईटीसी (एचएस) 620821 नाइटड्रेस और पजामा:

- आईटीसी 62082100 कॉटन का
- आईटीसी 62082200 आदमी निर्मित फाइबर का

आईटीसी (एचएस) 620829 अन्य टेक्सटाइल सामान का:

- आईटीसी 62082910 पिसा
- आईटीसी 62082920 ऊन का
- आईटीसी 62082990 अन्य

आईटीसी (एचएस) 620891 कॉटन का:

- आईटीसी 62089110 ड्रेसिंग गाउन और बाथरोबस
- आईटीसी 62089190 अन्य

आईटीसी (एचएस) 620892 आदमी निर्मित फाइबर का:

- आईटीसी 62089210 ड्रेसिंग गाउन और बाथरोबस
- आईटीसी 62089290 अन्य

आईटीसी (एचएस) 620899 व अन्य टेक्सटाइल सामान:

- आईटीसी 62089910 ऊन के ड्रेसिंग गाउन और बाथरोबस

- आईटीसी 62089920 सिल्क के ड्रेसिंग गाउन और बाथरोबस

- आईटीसी 62089990 अन्य

- आईटीसी (एचएस) 6209 बच्चे के परिधान और कपड़े की एक्सेसरी

- आईटीसी 62092000 कॉटन का

- आईटीसी 62093000 सिंथेटिक फाइबर का

आईटीसी (एचएस) 620990 अन्य टेक्सटाइल सामान का:

- आईटीसी 62099010 सिल्क का

- आईटीसी 62099090 अन्य

- आईटीसी (एचएस) 6210 परिधान, हेडिंग के फैब्रिक के मेडअप्स 5602, 5603, 5903, 5906 या 5907

- आईटीसी 62101000 फैब्रिक के हेडिंग 5602 या 5603

आईटीसी (एचएस) 621020 अन्य उप-शीर्षक 6201 11 से 6201 1 9 में वर्णित वस्त्र के प्रकार:

- आईटीसी 62102010 बाहरी वस्त्र, रबरयुक्त टेक्सटाइल कपड़े

- आईटीसी 62102020 बाह्य परिधान, इमप्रेग्नेटीड, कोटेड, कवर या लैमिनेटेड सेलूलोज डेरिवेटिव और अन्य कृत्रिम प्लास्टिक के सामान के साथ तैयारी

- आईटीसी 62102030 बाहरी परिधान, इमप्रेग्नेटीड या कोटेड फैब्रिक का

- आईटीसी 62102090 अन्य

आईटीसी (एचएस) 621030 अन्य गारमेंट्स, उप-शीर्षक 6202 11 से 6202 19 तक दिए गये वर्णन के प्रकार के अनुसार:

आईटीसी 62103010 बाह्य वस्त्र, इमप्रेग्नेटीड वस्त्र, कोटेड, कवर या सेलूलोज डेरिवेटिव की तैयारी के साथ टुकड़े-टुकड़े में और अन्य आर्टिफिसियल प्लास्टिक का सामान

- आईटीसी 62103020 बाहरी वस्त्र, रबरयुक्त टेक्सटाइल कपड़े

- आईटीसी 62103030 बाहरी वस्त्र, कपड़े के इमप्रेग्नेटीड अन्य वस्त्र



- आईटीसी 62103090 अन्य

आईटीसी (एचएस) 621040 आदमी और लड़कों के अन्य वस्त्र:

- आईटीसी 62104010 बुलेट प्रूफ जैकेट, बम विस्फोट जैकेट और इस तरह के अन्य
- आईटीसी 62104090 अन्य
- आईटीसी 62105000 महिलाओं या लड़कियों के अन्य वस्त्र
- आईटीसी (एचएस) 6211 ट्रेक सूट्स, स्की सूट्स और स्वीमवियरय अन्य वस्त्र

आईटीसी (एचएस) 621111 स्विमवियर:

- आईटीसी 62111100 आदमी या लड़कों के
- आईटीसी 62111200 औरत या लड़कियों के
- आईटीसी 62112000 स्की-सूट्स
- आईटीसी (एचएस) 621132 अन्य गारमेंट्स, आदमी या लड़कों के
- आईटीसी 62113200 कॉटन का
- आईटीसी 62113300 आदमी निर्मित फाइबर का
- आईटीसी 62113900 व अन्य टेक्सटाइल सामान

आईटीसी (एचएस) 621142 अन्य गारमेंट्स, कॉटन के औरतों या लड़कियों के:

- आईटीसी 62114210 दुप्पटे या बिना दुपट्टे के कुर्ता और सलवार
- आईटीसी 62114290 अन्य
- आईटीसी 62114300 आदमी निर्मित फाइबर का
- आईटीसी (एचएस) 621149 अन्य टेक्सटाइल सामान
- आईटीसी 62114910 ऊन या पशु के बढ़िया बाल का
- आईटीसी 62114990 अन्य

आईटीसी (एचएस) 6212 ब्रैसीयर्स, ग्रीडल्स, कॉर्सेट्स, ब्रिक्स, स्स्पेंडर्स, गार्टर और आर्टिकल का सामान और पार्ट्स, या तो बुना हुआ या क्रोकेटेड नहीं

- आईटीसी 62121000 चोली

- आईटीसी 62122000 गर्डल और पैंटी-गर्डल्स

- आईटीसी 62123000 कोर्सेलेट्स

- आईटीसी (एचएस) 621290 अन्य

आईटीसी 62129010 पतलून की बेल्ट, ब्रेसिज, सस्पेंडर ग्राटर्स

- आईटीसी 62129090 अन्य

- आईटीसी (एचएस) 6213 रूमाल

- आईटीसी 62132000 कॉटन का

आईटीसी (एचएस) 621390 अन्य रु

- आईटीसी 62139010 आदमी-निर्मित फाइबर का

- आईटीसी 62139090 अन्य टेक्सटाइल सामान का

आईटीसी (एचएस) 6214 शॉल, स्कार्फ, मफेलर्स, मैन्टिला, पर्दा और इनके तरह अन्य आईटीसी (एचएस) 621410 सिल्क या सिल्क वेस्ट का:

- आईटीसी 62141010 सिल्क का स्कार्फ जो 60 सेंटीमीटर या इससे कम है

- आईटीसी 62141020 शाल, स्कार्फ (60 सेंमी से अधिक) और इस तरह के

- आईटीसी 62141030 हैंडलूम का

- आईटीसी 62141090 अन्य

आईटीसी (एचएस) 621420 ऊन या पशु के बढ़िया बाल का:

- आईटीसी 62142010 शाल

- आईटीसी 62142020 स्कार्फ

- आईटीसी 62142030 मफलर

- आईटीसी 62142090 अन्य

- आईटीसी 62143000 सिंथेटिक फाइबर का

- आईटीसी 62144000 आर्टिफिसियल फाइबर का

आईटीसी (एचएस) 621490 अन्य टेक्सटाइल सामान का:

- आईटीसी 62149010 अब्राक्म्ल, कॉटन

- आईटीसी 62149021 ग्रे

- आईटीसी 62149022 सफेद ब्लिच



- आईटीसी 62149029 अन्य
  - आईटीसी 62149031 ग्रे
  - आईटीसी 62149032 सफेद ब्लीच
  - आईटीसी 62149039 अन्य
  - आईटीसी 62149040 स्कार्फ, कॉटन
  - आईटीसी 62149050 शॉल, मफलर और इस तरह के कॉटन के
  - आईटीसी 62149060 शॉल, मफलर और मानव निर्मित फाइबर की तरह
  - आईटीसी 62149090 अन्य
  - आईटीसी (एचएस) 6215 टाई, बो टाई और गुलबन्द
  - आईटीसी 62151000 सिल्क का या सिल्क वेस्ट
  - आईटीसी 62152000 आदमी—निर्मित फाइबर का
- आईटीसी (एचएस) 621590 अन्य टेक्सटाइल सामान का:
- आईटीसी 62159010 कॉटन का
  - आईटीसी 62159090 अन्य
- आईटीसी (एचएस) 6216 दस्ताने और हाथ के मोजे
- आईटीसी (एचएस) 621600 दस्ताने और हाथ के मोजे:
- आईटीसी 62160010 कॉटन का
  - आईटीसी 62160020 हैंडलूम का
  - आईटीसी 62160090 अन्य
- आईटीसी (एचएस) 6217 अन्य कपड़े के बने हुए सामान की एक्सेसरीय कपड़ों के सामान या सहायक वस्त्र आर्टिकल के भाग,

अन्य आईटीसी (एचएस) 621710 एक्सेसरी:

- आईटीसी 62171010 कॉटन के वस्त्रों के लिए
- आईटीसी 62171020 सिंथेटिक फाइबर के परिधान के आर्टिकल के लिए
- आईटीसी 62171030 ऊन के परिधान के आर्टिकल के लिए
- आईटीसी 62171040 सिल्क के वस्त्रों के लिए
- आईटीसी 62171050 वस्त्रों के लिए रिजनरेटेड फाइबर का
- आईटीसी 62171060 वस्त्रों के लिए अन्य फाइबर का
- आईटीसी 62171070 मोजा, जुराबें और कॉटन के मोजे
- आईटीसी 62171090 अन्य

आईटीसी (एचएस) 621790 भाग:

- आईटीसी 62179010 कॉलर कफ और कॉटन की तरह
- आईटीसी 62179020 सिल्क का
- आईटीसी 62179030 ऊन का
- आईटीसी 62179040 रेनकोट और अन्य के लिए अलग—अलग हटाने योग्य लाइनिंग
- आईटीसी 62179090 अन्य
- आईटीसी (एचएस) 6301 कम्बल और ट्रवेलिंग रग्स
- आईटीसी 63011000 इलेक्ट्रिक कम्बल

## 3- ङुतु; कुवकु नलरकुत कु दकु इकु दकु



यूनिट 3.1 – दस्तावेज

यूनिट 3.2 – संचार और समन्वय



## 1. शिपमेंट के अंत में आप सक्षम हो जाएंगे:

इस यूनिट के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. शिपमेंट करने से पहले और बाद में सम्बन्धित दस्तावेजों को बनाने और उनका प्रबंध करने में
2. निर्यात बिक्री अनुबंध को बनाना और उसका प्रबंध करने में
3. केन्द्रीय उत्पाद शुल्कसीमा शुल्क निकासी को सम्भालनेरु नियम,प्रक्रियाएं और प्रलेखन करने में
4. एक निर्यात आदेश को प्रक्रिया में लाने में
5. सही औजारों और उपकरणों का प्रयोग करने में
6. शिपमेंट से पूर्व तैयार और जांच किये जाने वाले दस्तावेजों में निम्न शामिल हैं:
  - » चालान
  - » पैकिंग सूची
  - » जीआर फॉर्म
  - » एआर-4/एआर4ए फॉर्म
  - » ईटीसी लाइसेंस
  - » मांगपत्र
  - » अनुबंध की स्वीकृति
  - » साख पत्र (एलओसी)
  - » क्यूसी प्रमाणपत्र
  - » पोर्ट ट्रस्ट की तारीख
  - » अन्य
  - » निरीक्षक के हस्ताक्षर/सीमा विभाजन
7. शिपमेंट से पहले और बाद में एग्जिम दस्तावेजों की फाइल को तैयार करने में और पूरा करने में
8. सीमा शुल्क और उत्पाद शुल्क अधिकारियों के साथ संबंध स्थापित करने में
9. पिछले मामलों पर सम्भालने का कर्तव्य
10. निर्यात प्रोत्साहन के लिए आवेदन पत्र का ध्यान रखना
11. डीजीएफटी (विदेशी व्यापार महानिदेशक) से अग्रिम लाइसेंस प्राप्त करने में, अनुबंधों और समझौतों का पालन करने में
12. अग्रिम भाड़े के लिए खोजना,सीएचए (सीमाशुल्क हाउस एजेंट), ट्रांसपोर्टर
13. आपूर्तिकर्ताओं, मालप्राप्त कर्ता, एजेंटों, ट्रांसपोर्टरों के साथ संचारद्वमाल को समय पर शिपमेंट को सुनिश्चित करने के लिए लोजिस्टिक्स कम्पनियों की नियमित रूप से और तत्परतापूर्वक सहायता करने में
14. बातचीत और माल भाड़ा दरों, सीमा शुल्क मंजूरी ज्ञान के लिए सीमा शुल्क एजेंटों के साथ समन्वय स्थापित करने में

## ; fuV 3-1% nLrkot

; fuV ds mís;



bl ; fuV ds var eñ vki dj ik ks

1. निर्यात विभाग में प्रयोग किये जाने वाले विभिन्न प्रकार के दस्तावेजों को भरना, बनाना और उनका प्रबंध करना।

### 3-1-1 fu; kZ eky dh <gkZx.kuk

समुद्री शिपमेंट के लिए सीबीएम की गणना करें।

जब माप की यूनिट सीएमएस में है:

l w%

लंबाई x चौड़ाई x ऊंचाई / 1000000 = एक गते के डिब्बे का सीबीएम

वायुपोत पर माल लादने के लिए परिमाण वजन की गणना करें।

l w%

सीबीएम X 166.66 = परिमाण. वजन.

### 3-1-2 nLrkot

आयात और निर्यात बिक्री सहायक वस्तुओं और विदेशी बाजारों में सेवाओं के विपणन और वैश्वीकरण के संदर्भ में खरीद के अनुकूलन के माध्यम से कंपनी के सतत अंतरराष्ट्रीय विकास के लिए योगदान देता है। कंपनी के अंतरराष्ट्रीय विकास के संदर्भ में, वह या वह व्यवहार में रणनीतिक फैसलों डालने के लिए और फर्म के विभिन्न कार्यों और/या बाह्य भागीदारों के बीच अंतरराष्ट्रीय परिचालन के समन्वय के लिए जिम्मेदार है। उसके द्वारा किये गये विश्लेषण और प्रदान की गयी जानकारी के लिए उसका धन्यवाद करें, वह कम्पनी को इस योग्य बनाता/ बनाती है की कम्पनी अपने वातावरण का मुल्यांकन कर

सके इसीलिए एक निर्यात सहायक के लिए यह आवश्यक है की निर्यात की प्रक्रिया के दौरान प्रयोग किये जाने वाले विभिन्न प्रकार के दस्तावेजों के लिए सचेत रहें।

शिपिंग बिल भरने के लिए आवश्यक दस्तावेज निम्नलिखित हैं:

- कस्टम इनवॉइस
- पैकिंग लिस्ट (4 कॉपी)
- एसडीएफ
- क्षति विवरण

### 3-1-3 fofHku fu; kZ nLrkot

pkylu

यह एक निर्यातक द्वारा तैयार किया जाता है और आयातक को आवश्यक स्वीकृति के लिए भेजा जाता है।

जब खरीदार सामान खरीदने के लिए तैयार है, तो वह एक चालान के लिए अनुरोध करेगा। चालान 3 प्रकार के होते हैं।

ok. fT; d pkyku% यह एक दस्तावेज है जो माल के विक्रेता द्वारा जारी किया गया है जिसमें उसमें वर्णित वस्तुओं के मूल्य के लिए दावा किया गया है, यह सामान, मात्रा, मूल्य का विवरण, प्रति यूनिट कुल मूल्य के भुगतान को स्पष्ट करता है। आम तौर पर, चालान पहले तैयार किया जाता है, और कई अन्य दस्तावेजों को चालान से जानकारी प्राप्त करके तैयार किया जाता है।

**COMMERCIAL INVOICE** (Please complete in English print)

NOTE: All shipments must be accompanied by a FedEx International Air Waybill & any applicable copies of CI.

<b>INTERNATIONAL AIR WAYBILL NO.</b> 1234 5678 9011		<b>SHIPPER'S EXPORT REFERENCES</b> Invoice No. I-30323	
<b>DATE OF EXPORTATION</b> 16-Nov-04		<b>CONSIGNEE</b> XXX Chain Happy Trading USA 200 West Grand Ave, Woodstock, WI, 53090, USA Tel: 608-333-4444 Fax: 608-444-5555 EIN/01-1234567	
<b>SHIPPER (EXPORTER)</b> XXX Wong Unit 6, 1307 Botany Road, Mascot, Australia Tel 612-9045-4979		<b>IMPORTER - IF OTHER THAN CONSIGNEE</b>	
<b>REASON FOR EXPORT</b> <input checked="" type="checkbox"/> commercial <input type="checkbox"/> personal gift <input type="checkbox"/> return for repair <input type="checkbox"/> other (please, specify)			
<b>COUNTRY OF ULTIMATE DESTINATION</b> USA			
<b>COUNTRY OF ORIGIN</b> Australia	<b>MARKS / NO. &amp; ADDR.</b> As addressed	<b>TYPE OF PACKAGING</b> Carton	<b>FULL DESCRIPTION OF GOODS</b> Necklace / Mixed link gold 18K.
<b>NO. OF PKGS</b> 1	<b>UNIT OF MEASURE</b> pc	<b>QTY.</b> 1	<b>HS CODE</b> 711319
<b>UNIT VALUE</b> USD1,900	<b>WEIGHT</b> 0.5 Kg	<b>CURRENCY</b> USD	<b>TOTAL INVOICE VALUE</b> USD1,900
<b>TOTAL PKGS</b> 1	<b>TOTAL WEIGHT</b> 0.5 Kg	<b>TOTAL INVOICE VALUE</b> USD1,900	<b>Signature of Shipper/Exporter</b> <i>XXX Wong</i>

PLEASE PRINT

**Signature of Shipper/Exporter**  
XXX Wong  
Shipping Manager  
November 16, 2004  
DATE

i.e., Order no., invoice no.

Complete name, address, telephone, Business Registration No./ Customs / Tax ID No. e.g. GST / RFC / VAT / IN / EIN / ABN / SSN, or as locally required.

Complete name, address and telephone if necessary.

Complete name, address, telephone, Business Registration No./ Customs / Tax ID No. e.g. GST / RFC / VAT / IN / EIN / ABN / SSN, or as locally required.

Specify reason for export.

Please include the following information:  
What is it?  
What is the material?  
Is it a link type for necklace?

चित्र.3.1.1: वाणिज्यिक चालान



दुकम dLve pkyku यह शिपर्स द्वारा तैयार किए गए चालान हैं जो कैंनेडियन सरकारी अधिकारी के लिए माल के अंतरराष्ट्रीय शिपमेंट को सुरक्षित करता है। यह सुनिश्चित करता है कि निर्यातक के व्यापार पत्र क्रम में हैं और भेजा गया माल कोई भी कानून या व्यापार प्रतिबंधों का उल्लंघन नहीं करता है।

Canada Customs and Revenue Agency		CANADA CUSTOMS INVOICE / FACTURE DES DOUANNES CANADIENNES		Page 1 of/de 1	
1 Vendor (Name and Address) / Vendeur (Nom et Adresse) <b>ABC Distributing Company 125 Elm Street Chicago, IL 66666-6666</b>		2 Date of Direct Shipment to Canada Date d'expédition directe vers le Canada <b>4/3/1999</b>		3 Other References (Include Purchaser's Order No.) Autres références (inclure le no de commande de l'acheteur) <b>10-9999999</b>	
4 Consignee (Name and Address) / Destinataire (Nom et Adresse) <b>ABC Distributing Company / Booth 234 International Computing Event c/o Event Facility 100 Anywhere Street Toronto, ON M7W 2P6</b>		5 Purchaser's Name and Address (if other than Consignee) Nom et Adresse de l'acheteur (s'il diffère du destinataire) <b>No sale involved</b>		6 Country of Transshipment / Pays de transbordement <b>N/A</b>	
VII.1 Is this a related company transaction? Est-ce que les compagnies sont liées entre elles? <b>YES <input type="checkbox"/> OUI NO <input checked="" type="checkbox"/> NON</b>		7 Country of Origin of Goods Pays d'origine des marchandises <b>USA</b>		If shipment includes goods of different origins, enter origins against items in field 12. Si l'expédition comprend des marchandises d'origines différentes, en préciser la provenance en 12.	
8 Transportation: Give Mode and Place of Direct Shipment to Canada Transport: Préciser mode et lieu d'expédition directe vers le Canada <b>Mendelssohn, Chicago, IL</b>		9 Condition of Sales and Terms of Payment (i.e. Sale, Consignment Shipment, Leased Goods, etc.) Conditions de vente et modalités de paiement (p. Ex. Vente, Expédition en consignation, location de marchandises, etc.) <b>No sale involved</b>		10 Currency of Settlement / Devises du paiement <b>USD</b>	
11 No. of Pkgs. Nbre. De Coils	12 Specification of Commodities (Kind of Packages Marks and Numbers, General Description and Characteristics / e. Grade Quality) Designation des articles (Nature des colis, marques et numéros, description générale et caractéristiques. P. Ex. Classe, qualité)	13 Quantity (State Unit) Quantité (Préciser l'unité)	14 Replacement Value Valeur de Remplacement		
			14 Unit Price Prix Unitaire	15 Total	
2 pcs	Wooden Crates – Display Booth (backwalls, lights, graphics, carpets)	1	\$5000.00	\$5000.00	
2 pcs	Cartons – Advertising Brochures / Catalogs / Technical Literature	1000	\$0.10	\$100.00	
1 pc	Carton – Plastic Key Chains	50	\$0.50	\$25.00	
1 pc	Carton – Books	50	\$1.00	\$50.00	
3 pcs	Crates – Computers (Certificate of Registration Attached)	3	\$1000.00	\$1000.00	
2 pcs	Crates – Computer Monitors (Certificate of Registration Attached)	2	\$500.00	\$1000.00	
XI.1 Total Number of Pieces / Nombre total de pièces		11			
18 If any fields of 1 to 17 are included on an attached commercial invoice, check this box Si les renseignements des zones 1 à 17 figurent sur la facture commerciale cocher cette case		16 Total Weight / Poids total		17 Invoice Total Total de la facture	
Commercial Invoice No. / No. De la facture commerciale <input type="checkbox"/>		Net N/A		Gross / Brut 300 lbs \$9,175.00	
19 Exporter's Name and Address (if other than Vendor) Nom et adresse de l'exportateur (s'il diffère du vendeur)		20 Originator (Name and Address) Expéditeur d'origine (Nom et adresse)			
Name: Tel: Fax:		ABC Distributing Company 125 Elm Street Chicago, IL 66666-6666		Name: Joe Smith Tel: 708-555-1212 Fax: 708-555-1201	
21 Departmental Ruling (if applicable) Décision ministérielle (s'il y a lieu)		N/A		22 If fields 23 to 25 are not applicable, check this box Si les zones 23 à 25 sont sans objet, cocher cette case <input checked="" type="checkbox"/>	
23	24	25			

चित्र.3.1.2: कनाडा कस्टम चालान

दलवे पkyku% यह आयात अधिकारियों के मानदंड आदि के निर्धारण के लिए निर्दिष्ट प्रारूप पर बनाये गया एक चालान है, जैसा आयातक देश के अधिकारियों द्वारा निर्धारित किया गया है।


CUSTOMS INVOICE FOR CUSTOMS PURPOSES ONLY				
1. VENDOR (NAME/ADDRESS)		2. DATE OF DIRECT SHIPMENT 5-Jun-02		
4. CONSIGNEE (NAME/ADDRESS)  DAIMLERCHRYSLER C/O LINC 14502 Atlanta Laredo, TX 78041		3. OTHER REFERENCES PO# JOB#		
		5. PURCHASER'S NAME ADDRESS IF OTHER THAN #4 DaimlerChrysler de Mexico S.A. de C.V. Av. Prolongacion Paseo de la Reforma No. 1240 Santa Fe, C.P. 05109 Delegacion Cuajimalpa, Mexico, D.F. Tax Identification Number DME720930-CNS		
8. TRANSPORTATION: GIVE MODE AND PLACE OF DIRECT SHIPMENT TO MEXICO Via Final Destination is:		7. COUNTRY OF ORIGIN U.S.A.	IF SHIPMENT INCLUDES GOODS OF DIFFERENT ORIGINS ENTER OPTIONS AGAINST ITEM IN 12	
		9. CONDITIONS OF SALE AND TERMS OF PAYMENT  NET 30 DAYS		
		10. CURRENCY OF SETTLEMENT USD		
11. # OF PIECES	12. SPECIFICATIONS OF COMMODITIES	13. QUANTITY EA/PER SKID	CUSTOMS VALUE ONLY	
			14. UNIT	15. TOTAL \$ -
	7326.9			
16. IF ANY OF FIELDS 1 - 17 ARE INCLUDED ON AN ATTACHED COMMERCIAL INVOICE CHECK THIS BOX [ ] .		15. TOTAL WEIGHT		17. CUSTOMS VALUE
VALUE FOR CUSTOMS PURPOSES ONLY		NET	GROSS	\$ -
COMMERCIAL INVOICE NO:				
19. EXPORTER'S NAME/ADDRESS IF OTHER THAN VENDOR		20. ORIGINATOR NAME/ADDRESS		
21. DEPARTMENT RULING (IF APPLICABLE)		22. IF FIELDS 23 TO 25 ARE NOT APPLICABLE CHECK THIS BOX [ x ]		
23. IF INCLUDED IN FIELD 17 INDICATE AMOUNT: (I) TRANSPORTATION CHARGES, EXPENSES & INSURANCE FROM THE PLACE OF DIRECT SHIPMENT TO MEXICO \$ _____ (II) COST FOR CONSTRUCTION, ERECTION AND ASSEMBLY INCURRED AFTER IMPORTATION INTO MEXICO \$ _____ (III) EXPORT PACKING \$ _____		24. IF NOT INCLUDED IN FIELD 17 INDICATE AMOUNT: (I) TRANSPORTATION CHARGES, EXPENSES AND INSURANCE TO THE PLACE OF DIRECT SHIPMENT TO MEXICO \$ _____ (II) AMOUNTS FOR COMMISSIONS OTHER THAN BUYING COMMISSIONS. \$ _____ (III) EXPORT PACKING \$ _____		25. CHECK IF APPLICABLE  (I) ROYALTY PAYMENTS OR SUBSEQUENT ARE PAID OR PAYABLE BY THE PURCHASER [ ]  (II) THE PURCHASER HAS SUPPLIED GOODS OR SERVICES FOR USE IN THE PRODUCTION OF THESE GOODS. [ ]

चित्र.3.1.3: कस्टम चालान



## i s d x l p h

यह प्रत्येक पार्सल/शिपमेंट में निहित वस्तुओं का विवरण दिखाता है। यह एक मानक घरेलू पैकिंग सूची की तुलना में अधिक विस्तृत और सूचनात्मक है, यह प्रत्येक व्यक्तिगत पैकेज में सामग्री का वर्णन करता है और यह पैकेज के प्रकार, जैसे बॉक्स, टोकरा, ड्रम या गत्ते के डिब्बे को इंगित करता है। दोनों व्यावसायिक लेखन सामग्री विक्रेता और माल आगे ले जाने वाले पैकिंग सूची के रूप में ले जाते हैं।



# Company Name

Company Address  
 Phone: 555-555-555555  
 Fax: 123-112-123456  
 Website: www.website.com  
 Email: abc@example.com

## Packing List

Sent To: \_\_\_\_\_

Sent From: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_ Account No: \_\_\_\_\_

Shipping Date: \_\_\_\_\_ Shipping Co: \_\_\_\_\_

Department Name: \_\_\_\_\_

Product Description	Total Quantity:	Shipping No:	Total Weight:	Product No:

**Special Info:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Authorized Signatures

**Packing List Template**

चित्र.3.1.4: पैकिंग सूची

### fujh{k k dk çek k&i =

यह एक प्रकार का दस्तावेज है जिसमें माल की स्थिति का वर्णन किया गया है और पुष्टि की गई है कि उनका निरीक्षण किया गया है। कुछ खरीदारों और देशों द्वारा जहाज पर भेजी गई आवश्यक वस्तुओं की विशिष्टताओं को सत्यापित करने के लिए यह आवश्यक है। यह आम तौर पर एक तीसरे पक्ष द्वारा किया जाता है और अक्सर स्वतंत्र परीक्षण संगठनों से प्राप्त होता है।

**ZETKAMA Sp. z o.o.**  
ul. 3 Maja 12  
PL 57-410 Szczawka Średnia

**Company Logo**

EN 10204 type 3.1      **INSPECTION CERTIFICATE**      No: xx/yy

Invoice number: \_\_\_\_\_      Customer name: \_\_\_\_\_  
Date of sale: \_\_\_\_\_      Address: \_\_\_\_\_  
Customer order: \_\_\_\_\_

DELIVERY SPECIFICATION						TEST RESULTS Water [MPa]	
Pos.	Figure	DN [mm]	Name of product	Pcs	PN [MPa]	1 max [°C]	Water / Air
							Shell strength: P10/P11 / Seat tightness: P12

100% valves were tested according to EN 12266-1. Results of tests meet the requirements.

APPLIED MATERIALS		
Important parts	Material	Material standard number
	Grade of material	Standard for material grade
	Grade of material	Standard for material grade
	Grade of material	Standard for material grade

We hereby declare that the delivered valves, chemical compositions and mechanical characteristics are in compliance with technical documentation and standards.

Szczawka Średnia: dd.mm.yyyy

This document is issued in electronic version and it is valid without signature.

चित्र.3.1.5: निरीक्षण का प्रमाण-पत्र

### IEC I fVZQdV

यह एक इम्पोर्ट-एक्सपोर्ट कोड सर्टिफिकेट है जो DGFT वाणिज्यिक मंत्रालय, भारत सरकार के द्वारा दिया जाता है। इस कोड में 10 संख्याएं होती हैं। बिना IEC सर्टिफिकेट के किसी भी माल का आयात या निर्यात नहीं किया जा सकता है। यह प्रत्येक निर्यातक के लिए आवश्यक है।

International Electrotechnical Commission

IEC      IEC60000

Worldwide System for Conformity Testing and Certification of Electrotechnical Equipment and Components (IECEE)

**CERTIFICATE OF ACCEPTANCE**  
TO PARTICIPATE IN THE IECEE CB-SCHEME

**APAVE CERTIFICATION**  
191, rue de Vaugirard, 75015 Paris France

has been assessed and determined to fully comply with the requirements of ISO/IEC Guide 65: 1996-06, The Basic Rules, IECEE 01: 2012-06 and Rules of Procedure IECEE 02: 2012-06, and the relevant IECEE CB-Scheme Operational Documents.

**APAVE CERTIFICATION**

is therefore entitled to operate as a French Issuing and Recognising National Certification Body within the IECEE CB Scheme for the Scope (Product Category(ies) and Standard(s)) as listed in the relevant part of the IECEE Web Site at www.iecee.org, and is subject to all other terms as set forth in the IECEE Basic Rules and Rules of Procedure.

This certificate remains valid until July 7<sup>th</sup> 2016, at which time it will be reissued by the IECEE Executive Secretary upon successful completion of a Reassessment Programme administered by the IECEE System.


Signed by: \_\_\_\_\_  
Pierre de Flavio  
IECEE EXECUTIVE SECRETARY

Date of Issue: 2013-09-27  
CB085

चित्र.3.1.6: IEC सर्टिफिकेट

## मूल प्रमाण पत्र का प्रकार =

कई देशों में आयातकों को एक प्रमाण पत्र की आवश्यकता होती है जिसके बिना आयात की मंजूरी से इनकार कर दिया जाता है। मूल प्रमाण पत्र बताता है कि निर्यात किया गया सामान मूल रूप से उस देश में निर्मित किया जाता है जिसका नाम प्रमाण पत्र में उल्लिखित है। जब किसी विशेष देश में उत्पादित वस्तुओं का उत्पादन होता है, तो 'मूल प्रमाण पत्र की आवश्यकता होती है' जो आयात के समय पर विदेशी बाजार में टैरिफ दरों को चुनना पसंद करती है। किसी विशेष देश में उत्पादित वस्तुओं को विदेशी बाजार में आयात के लिए प्रतिबंधित किया जाता है।

1. Goods Consigned From (Exporter's business name, address, country)		Certificate of Origin No.		
2. Goods Consigned To (Importer's business name, address, country)		<b>CERTIFICATE OF ORIGIN</b> ISSUED IN MALAYSIA		
3. Notify Party (Name & Address)		 <b>FEDERATION OF MALAYSIAN MANUFACTURERS</b> <small>(7907-X)</small> <b>P.O. BOX 28, JINJANG</b> <b>52000 KUALA LUMPUR, MALAYSIA</b> <b>CHAMBER OF COMMERCE &amp; INDUSTRY IN MALAYSIA</b> <b>MEMBER OF INTERNATIONAL CHAMBER OF COMMERCE PARIS</b>		
4. Means of Transport and Route (as far as known)				
Departure Date:	Port of Loading:			
Vessel/Aircraft/Other:	Port of Discharge:			
Blt. Number/Other:		Final Destination:		
5. Item No.	6. Marks and Numbers on Packages	7. Number and Types of Packages, Description of Goods (incl. quantity where appropriate and HS Code of importing country)	8. Gross Weight or Other Quantity and Value	9. Number and Date of Invoices
SAMPLE				
<b>10. Declaration by the Exporter</b> The undersigned hereby declares that the above details and statements are correct, that all the goods were produced or processed in _____ (Country) For goods exported to _____ (Country) Signatory's Company Name of Signatory Date & Place Signature		<b>11. Certification</b> It is hereby certified, on the basis of control carried out, that the declaration by the exporter is correct.  Name of Signatory Designation Date Place Signature and Seal of Issuing Authority  for Chief Executive Officer Federation of Malaysian Manufacturers		

चित्र.3.1.7: मूल स्रोत का प्रमाणपत्र

l kkk; h-r ojht rk ç. kyyh ¼ h, l i h½

यह सामान्यीकृत वरीयता प्रणाली है। यह प्रमाणित करता है कि निर्यात किया जाने वाला सामान किसी विशेष देश में उत्पन्न/निर्मित किया गया है। यदि उपलब्ध हो, तो यह प्राथमिक रूप से वरीयता शुल्क रियायत का लाभ लेने के लिए उपयोगी है।

ORIGINAL					
1. Goods consigned from (Exporter's business name, address, country) SHENZHEN XINRONGTONG IMPORT AND EXPORT CO., LTD SHENZHEN CHINA		Reference No. G17470ZC18232354			
2. Goods consigned to (Consignee's name, address, country) SPW HEAD SPORT GMBH KUNERT-AREAL / HALLE 4 SCHWEIZERSTRASSE 6830 RANKWITL AUSTRIA		GENERALIZED SYSTEM OF PREFERENCES CERTIFICATE OF ORIGIN (Combined declaration and certificate) FORM A Issued in THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA (Country) See notes overleaf			
3. Means of transport and route (as far as known) FROM SHEN ZHEN TO HONG KONG BY TRUCK ON/AFTER JUL. 12, 2017 THENCE TRANSIPPED TO AUSTRIA BY SEA		4. For official use			
Verification: www.chinaorigin.gov.cn					
5. Item number	6. Marks and numbers of packages	7. Number and kind of packages, description of goods	8. Origin criterion (see notes overleaf)	9. Gross weight or other quantity	10. Number and date of invoices
1	HEAD	21 CARTONS 65% POLYESTER 35% COTTON KNITTED T-SHIRT  TOTAL TWENTY ONE(21) CARTONS ONLY *** **	"p"	1335PCS	10122/17 JUL. 12, 2017
11. Certification It is hereby certified, on the basis of control carried out, that the declaration by the exporter is correct.			12. Declaration by the exporter The undersigned hereby declares that the above details and statements are correct; that all the goods were produced in CHINA (country) and that they comply with the origin requirements specified for those goods in the Generalized System of Preferences for goods exported to AUSTRIA (importing country)		
Place and date, signature and stamp of certifying authority			Place and date, signature of authorized signatory		

चित्र.3.1.8: सामान्यीकृत वरीयता प्रणाली (जीएसपी)



### iguus ds ifj/kku dh 'kW

यह एक जाँच सूची की तरह है जो कि परिधान की पैक की गई सामग्री और डिजाइन के बारे में विस्तृत जानकारी देता है।

यह एक जाँच सूची की तरह है जो कि परिधान की पैक की गई सामग्री और डिजाइन के बारे में विस्तृत जानकारी देता है।

लदान का चालान शिपिंग कंपनी द्वारा जारी किया गया एक दस्तावेज है या उसके एजेंट जहाज पर माल की प्राप्ति को स्वीकार करते हैं, और वस्तुओं को समान क्रम में वितरित करने के लिए उपक्रम और परिसीमा या उसके आदेश के अनुसार प्राप्त की गई शर्त, बशर्ते कि भाड़ा और अन्य प्रभारों को चालान में निर्दिष्ट के रूप में उचित भुगतान किया गया है। यह माल के लिए शीर्षक का भी एक दस्तावेज है और जिससे कि, विज्ञापन और वितरण द्वारा स्वतंत्र रूप से हस्तांतरणीय है।

Your company Name Here				
Bill of Lading				
Date:		Page 1 of:		
5 in 200		Bill of Lading Number:		
Name:				
Address:				
City:	State:	Zip:		
Ship to:		Carrier Name:		
Name:	Trailer Number:			
Address:	Seal Number(s):			
City:	State:	Zip:		
Shipped to:		Freight charges:		
Name:	Freight:			
Address:	Collect:			
City:	State:	Zip:		Third Party:
Special instructions:		Is this the Master Bill of Lading?		
		Yes/No		
		Additional instructions:		
		Additional instructions:		
Description of article				
Order Number	Quantity	Weight (net)	Estimate	Name
Total				
Serial Numbers				
Quantity	Code	Weight	Material	Serial Number
Total				
BY Consignor	Customer Order No.	Material quantity	Freight charges by:	
			Shipper	Freight
Signature			Date:	
Carrier Signature			Date:	
FORM B/L-100 (REV. 10/2007)				

चित्र.3.1.9: लैडिंग चालान



## e V d h j l m

मेट की रसीद जहाज के कमांडिंग ऑफिसर द्वारा जारी की गई रसीद है जब जहाज पर कार्गो लोड किया जाता है। मेट की रसीद पहली द्रष्टि पर आधारित सबूत है कि सामान पोत में लोड किए जाते हैं। मेट की रसीद पहले पोर्ट ट्रस्ट प्राधिकारियों को सौंप दी गई है। सभी बंदरगाहों का भुगतान करने के बाद, निर्यातक या उसके एजेंट पोर्ट ट्रस्ट प्राधिकारियों से मेट की रसीद एकत्र करते हैं। मेट की रसीद स्वतंत्र रूप से हस्तांतरणीय है लदान का चालान प्राप्त करने के लिए इसे शिपिंग कंपनी को सौंप दिया जाना चाहिए। मेट की रसीद के आधार पर लदान का चालान तैयार करना है।

चित्र.3.1.11: मेट की रसीद

## f' k i x pkyku

शिपिंग चालान मुख्य कस्टम दस्तावेज है, जो माल के शिपमेंट को अनुमति देने के लिए कस्टम अधिकारियों के लिए आवश्यक है। जहाज के चालान को विधिवत मुद्रांकित करने के बाद ही कार्गो बंदरगाह क्षेत्र के अंदर ले जाया जाता है, यानि कस्टम द्वारा प्रमाणित करने के बाद। शिपिंग चालान आमतौर पर पांच प्रतियों में तैयार किया जाता है:

- कस्टम की प्रतिलिपि
- कमी की प्रतिलिपि
- निर्यात प्रोत्साहन की प्रतिलिपि
- बंदरगाह पर विश्वास की प्रतिलिपि
- निर्यातक की प्रतिलिपि



SUPPLEMENT TO THE BILL OF LADING										Page
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <p><b>SHIPPER</b> Name: _____ Address: _____ City/State/Zip: _____ SID#: _____</p> </div> <div> <p>Bill of Lading Number: _____</p> </div> <div> <p><b>CARRIER</b> Name: _____ Address: _____ City/State/Zip: _____ CID#: _____</p> </div> <div> <p><b>RECEIVER</b> Name: _____ Address: _____ City/State/Zip: _____ CID#: _____</p> </div> </div>										
<p><b>CUSTOMER ORDER INFORMATION</b></p> <p>CUSTOMER ORDER NUMBER # PKGS. WEIGHT VALUE \$</p>		<p>ADDITIONAL SHIPPER INFO</p>								
<p><b>PAGE SUBTOTAL</b></p>										
CARRIER INFORMATION										
HANDLING UNIT		PACKAGE		COMMODITY DESCRIPTION				LTL ONLY		
QTY	TYPE	QTY	TYPE	WEIGHT	HAZ.	CLASS	CLASS	CLASS	CLASS	
<p><b>GRAND TOTAL</b></p>				<p>GRAND TOTAL</p>	<p>COO Amount: \$</p>					

BILL OF LADING										Page 1 of
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <p><b>SHIPPER</b> Name: _____ Address: _____ City/State/Zip: _____ SID#: _____</p> </div> <div> <p>Bill of Lading Number: _____</p> </div> <div> <p><b>CARRIER</b> Name: _____ Address: _____ City/State/Zip: _____ CID#: _____</p> </div> <div> <p><b>RECEIVER</b> Name: _____ Address: _____ City/State/Zip: _____ CID#: _____</p> </div> </div>										
<p><b>CUSTOMER ORDER INFORMATION</b></p> <p>CUSTOMER ORDER NUMBER # PKGS. WEIGHT VALUE \$</p>		<p>ADDITIONAL SHIPPER INFO</p>								
<p><b>PAGE SUBTOTAL</b></p>										
CARRIER INFORMATION										
HANDLING UNIT		PACKAGE		COMMODITY DESCRIPTION				LTL ONLY		
QTY	TYPE	QTY	TYPE	WEIGHT	HAZ.	CLASS	CLASS	CLASS	CLASS	
<p><b>GRAND TOTAL</b></p>				<p>GRAND TOTAL</p>	<p>COO Amount: \$</p>					

चरिदरि.रिदरि.रिदरि: शरिदरि वरिदरि

## fu; k; y k b l d

एक निर्यात लाइसेंस एक विशेष प्रकार के निर्यात लेनदेन के संचालन को करने की आज्ञा देता है। यह निर्यात लेनदेन के आसपास के वातावरण की सावधानीपूर्वक समीक्षा के बाद उचित लाइसेंस एजेंसी के द्वारा जारी किया जाता है। अधिकांश निर्यात लेनदेन में अमेरिकी सरकार की ओर से लाइसेंस के रूप में विशिष्ट अनुमोदन की आवश्यकता नहीं है। वास्तव में निर्यात लेनदेन में सभी को अपेक्षाकृत एक छोटे से अमेरिकी लाइसेंस की

आवश्यकता होती है। यह निर्यातक के ऊपर निर्भर करता है की वह निर्धारित करे की उसके उत्पाद को लाइसेंस की आवश्यकता है या नहीं, दूसरे शब्दों में "यथोचित परिश्रम" के लेनदेन को प्रदर्शित करने के लिए। निर्यातक को सीखना चाहिए की उस वस्तु को जिसको आप निर्यात करने की योजना बना रहे है उसको अगर लाइसेंस की आवश्यकता है तो इसका अधिकार कौन से संघीय विभाग या एजेंसी के पास है

भारत सरकार  
GOVERNMENT OF INDIA  
वाणिज्य एवं उद्योग मंत्रालय  
MINISTRY OF COMMERCE AND INDUSTRY  
OFFICE OF ZONAL DIRECTOR GENERAL OF FOREIGN TRADE  
मंडलीय संयुक्त महानिदेशक विदेश व्यापार का कार्यालय  
CENTRAL LICENSING AREA, 'A' WING NEW DELHI-110002

आयातक-निर्यातक कोड (आईईसी) का प्रमाण-पत्र  
CERTIFICATE OF IMPORTER-EXPORTER CODE (IEC)

1. नाम/Name

2. पता/Address

3. उस व्यक्ति का नाम व पदनाम  
जिनका  
फोटो ग्राफ बैंक सर्टिफिकेट  
पर चिपकाया  
गया है।/Name and  
Designation of the person  
whose photograph has  
been affixed on the Bank  
Certificate

4. ब्रांच/डिवीजन/इकाई का पता, यदि कोई  
हो  
Address of the  
Branch/Div./Unit if any

5. आईईसी संख्या/IEC Number

6. जारी करने की तिथि/Date Of  
Issue

7. स्थाई खाता सं.(पैन)/PAN  
स्थान:/Place :New Delhi

दिनांक:/Date :

विदेश व्यापार विकास अधिकारी/Foreign Trade  
Development Officer

चित्र 3.1.13: निर्यात लाइसेंस

## , v k j 4 Q, e Z

प्रत्येक उत्पादक को अपने कारखाने से निर्यात की जाने वाली वस्तुओं की निकासी के लिए एआर-4 फॉर्म के लिए आवेदन करना पड़ता है। निकासी 'ड्यूटी में छुट के तहत' या 'बांड के तहत' हो सकती है। कारखाने पर एक केंद्रीय आबकारी अधिकारी का अधिकार क्षेत्र होने के नाते कारखाने पर माल की जांच या माल को सील बंद

किया जा सकता है। माल को लादने के बाद, सीमा शुल्क अधिकारी एआर-4 फॉर्म को समर्थित करता है, जो ड्यूटी या बांड में छूट के लिए आबकारी अधिकारियों के द्वारा एक प्रमाण के रूप में लिया जाता है। नीचे दिए गये फॉर्म का एक टुकड़ा है:

Range.....  
 Division.....Address.....  
 Collectorate.....

**FORM A.R. 4**  
**Application for removal of excisable goods for export by (Air/Sea/Port/Land)\***

**To**

Superintendent of Central Excise  
 .....(Full Postal Address)

1. Particulars of [Asstt. Commissioner of Central Excise]/Maritime Commissioner of Central Excise from whom rebate shall be claimed/with whom bond is executed and his complete postal address.

2. I/We ..... of .....propose to export the under-mentioned consignment to ..... (Country of destination) by Air/Sea/Land/Parcel Post under claim for rebate/bond\*.

Particulars of Manufacturer of goods-and his Central Excise Reg. No.	No. and Description of packages	Gross weight/Net weight	Marks and Nos. on packages	Quantity of goods	Description of goods
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)

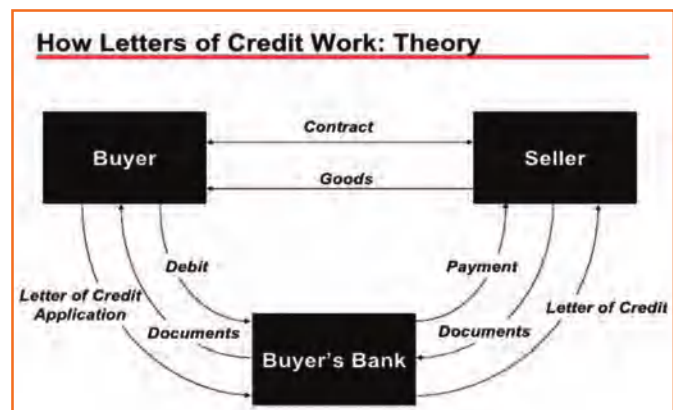
  

Value	Duty	No. and date of Invoice under which duty was paid/No. and date of bond executed under Rule 13*	Amount of Rebate claimed	Remarks
Rs.P	Rate Rs.P.	Amt. Rs.P.		

चित्र3.1.14: निर्यात लाइसेंस

### Letter of Credit =

साख पत्र बैंक की ओर से विक्रेता को एक गारंटी के तौर पर दिया जाने वाला पत्र है की खरीदने वाले से उसे सही समय पर और सही राशि प्राप्त होगी। यदि खरीददार खरीदी गई वस्तु का समय पर भुगतान नहीं कर पाए तो यह बैंक की जिम्मेदारी होगी के वह खरीददार से आवश्यक राशि या बची हुई राशि को प्राप्त करे। साख पत्र आमतौर पर अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन में भुगतान प्राप्ति को सुनिश्चित करने के लिए प्रयोग किये जाते हैं। अंतर्राष्ट्रीय लेनदेन की प्रकृति के कारण जैसे की दूरी, अलग देश में अलग कानून और एक दुसरे को समझने में मुश्किल, खरीदने वाले के लिए (साख पत्र को प्राप्त करने वाला) यह सुनिश्चित करना है की सप्लायर को जब तक भुगतान प्राप्त नहीं जब तक बैंक को माल के लादने की रसीद प्राप्त नहीं हो जाती



चित्र 3.1.15: साख का कार्यचालन

uewk , yvkh

**EXPORT FINANCE****Sample Document: Letter of Credit (Documentary Credit)**

**THE MOON BANK  
INTERNATIONAL OPERATIONS  
5 MOONLIGHT BLVD.,  
EXPORT-CITY AND POSTAL CODE  
EXPORT-COUNTRY**

**OUR ADVICE NO.**

MB-5432

**ISSUING BANK REF. NO. & DATE**

SBRE-777 January 26, 2005

**To,**

UVW Exports

88 Prosperity Street East, Suite 707

Export-City and Postal Code

Dear Sirs:

We have been requested by The Sun Bank, Sunlight City, Import-Country to advise that they have opened with us their irrevocable documentary credit number SB-87654

For account of DEF Imports, 7 Sunshine Street, Sunlight City, Import-Country in your favor for the amount of not exceeding Twenty Five Thousand U.S. Dollars (US\$25,000.00) available by your draft(s) drawn on us at sight for full invoice value

**Accompanied by the following documents:**

1. Signed commercial invoice in five (5) copies indicating the buyer's Purchase Order No. DEF-101 dated January 10, 2005
2. Packing list in five (5) copies.
3. Full set 3/3 clean on board ocean bill of lading, plus two (2) non-negotiable copies, issued to order of The Sun Bank, Sunlight City, Import-Country, notify the above accountee, marked "freight Prepaid", dated latest March 19, 2005, and showing documentary credit number.
4. Insurance policy in duplicate for 110% CIF value covering Institute Cargo Clauses (A), Institute War and Strike Clauses, evidencing that claims are payable in Import-

चित्र 3.1.16: निर्यात फाइनेंस



### ØfM i =

हाल के दिनों में भुगतान की इस विधि का यह रूप सबसे लोकप्रिय बन गया है। यह कंपनी के रूप में भुगतान के अन्य तरीकों (अग्रिम भुगतान के अलावा) के लिए अधिक सुरक्षित है। क्रेडिट के एक पत्र को परिभाषित किया जा सकता है आयातक के बैंक द्वारा वर्णित किया गया है कि निर्यातक को भुगतान किया जाएगा। यदि आवश्यक दस्तावेज बैंक को एल/सी की विविधता के भीतर प्रस्तुत किया जाए।

### ØfM dsi = dh l kexh

निर्यात के खिलाफ भुगतान का एहसास करने में एक क्रेडिट पत्र एक महत्वपूर्ण साधन है। इसलिए, यह उल्लेख करने की आवश्यकता नहीं है कि जब आयातक द्वारा क्रेडिट के पत्र को स्थापित किया जाए तो उसमें सभी जरूरी विवरण शामिल हों, जिसमें आयातक और निर्यातक के हितों का ध्यान रखना चाहिए। आइए देखें कि निर्यातक के हित में क्रेडिट के एक पत्र में क्या होना चाहिए।

यह केवल एक उदाहरण सूची है:

- बैंक के नाम और पता जिसने क्रेडिट के पत्र की स्थापना की
- क्रेडिट के पत्र का नंबर और तिथि
- क्रेडिट का पत्र अपरिवर्तनीय है
- समाप्ति की तिथि और समाप्ति की जगह
- क्रेडिट की कीमत
- जहाज पर लादे जाने वाले उत्पाद का विवरण
- माल की लदाई और माल छोड़ने की बंदरगाह
- परिवहन के साधन
- शिपमेंट की अंतिम तिथि
- निर्यात किए जाने वाले सामान का विवरण जैसे उत्पाद, मात्रा, यूनिट दर के विवरण
- शिपमेंट की शर्तें जैसे सीआईएफ, एफओबी आदि
- पैकिंग के प्रकार
- शिपमेंट पर बैंक को जमा किए जाने वाले दस्तावेज

- मात्रा और मूल्य दोनों के लिए सहनशीलता स्तर
- अगर एल/सी बातचीत के लिए प्रतिबंधित है
- प्रतिपूर्ति खंड

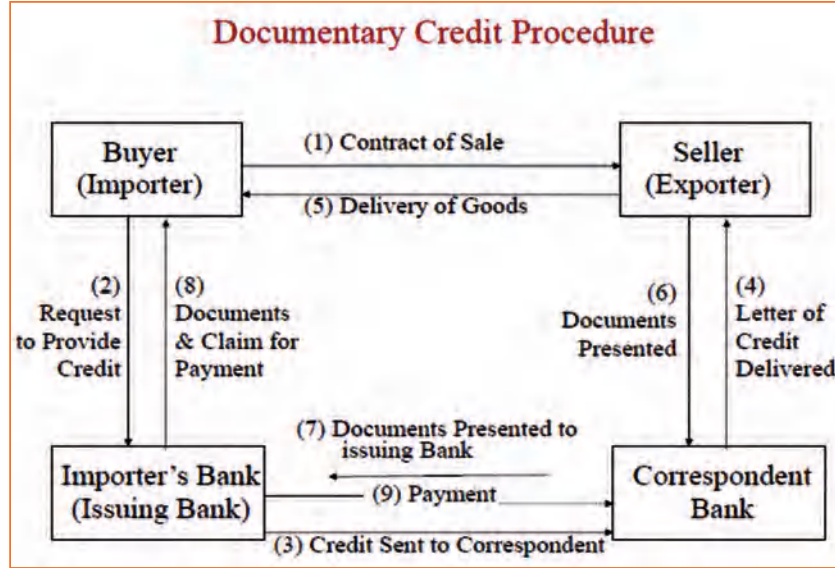
### ØfM dsi = dsl kfk , d vk kr yunsu eapj . k

1. आयातकर्ता कुछ सामान खरीदने के लिए खरीद अनुबंध शामिल करता है।
2. आयातक इस बैंक को आपूर्तिकर्ता के लिए एलसीसी खोलने के लिए अनुरोध करता है और इसका बैंक आवेदन के अनुसार एलसी खोलता है।
3. प्रारंभिक बैंक सलाहकार बैंक को मूल एलसी को अग्रेषित करेगा जो क्रेडिट की प्रामाणिकता के बारे में खुद को संतुष्ट करने के बाद, उसे निर्यातक को भेजता है।
4. निर्यातक यह सुनिश्चित करने के लिए एलसी की छानबीन करता है कि वह अनुबंध शर्तों की पुष्टि करता है।
5. यदि किसी भी शर्त के अनुसार सहमत नहीं हैं, तो आयातक को कहा जाएगा एलसी में आवश्यक संशोधन करें।
6. यदि एलसी आवश्यक है, तो निर्यातक को माल की व्यवस्था करने के लिए कार्यवाही करता है।
7. निर्यातक माल की शिपमेंट को प्रभावित करेगा।
8. शिपमेंट के प्रभावी होने के बाद, निर्यातक एक्सचेंज के चालान सहित निर्यात दस्तावेज तैयार करेगा।
9. निर्यातक के बैंक (वार्ता बैंक) एलसी के साथ सभी दस्तावेजों की पुष्टि करता है।
10. यदि दस्तावेज एलसी की शर्तों के अनुरूप हैं और अन्य सभी शर्तों से संतुष्ट हैं, तो बैंक चालान पर बातचीत करेगा।
11. निर्यातक अपने बैंक खाते में भुगतान प्राप्त करता है।
12. एलसी प्रारंभिक बैंक (आयातक का बैंक) और निर्यातक के बैंक से दस्तावेज प्राप्त करता है।
13. आयातक का बैंक दस्तावेजों की जांच करता है और आयातक को सूचित करता है। फिर आयातक चालान

स्वीकार करता/भुगतान करता है (यह शर्तों पर निर्भर करता है, भुगतान के खिलाफ स्वीकृति या भुगतान के खिलाफ डिलिवरी)। स्वीकृति/भुगतान पर, आयातक को उसके द्वारा खरीदे गए सामान को सुरक्षित करने वाले शिपिंग दस्तावेज मिलते हैं।

14. एलसी जारीकर्ता बैंक, राशि, यदि दस्तावेज क्रम में मिलते हैं तो वार्ता बैंक को प्रतिपूर्ति करता है।

ØfMV çfØ; k@, yl h dk çolg pkVZ



चित्र3.1.17: एलसी का प्रवाह चार्ट

ØfMV dsi = dsçdkj

व्यापार लेनदेन में इस्तेमाल किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के क्रेडिट के पत्र हैं। क्रेडिट के कुछ पत्र उनके उद्देश्य से परिभाषित किए जा सकते हैं। क्रेडिट के विभिन्न प्रकार के पत्र निम्नलिखित हैं

1. **okf. kT; d , yl W%** यह एक मानक एलसी है, जिसे दस्तावेजी क्रेडिट भी कहा जाता है।
2. **fu; k@vk kr , yl W%** क्रेडिट के समान पत्र को निर्यात या आयात कहा जा सकता है, यह उपयोग करने वाले पर निर्भर करता है। निर्यातक इसे एक निर्यातक क्रेडिट पत्र के रूप में परिभाषित करेगा, जबकि एक आयातक इसे एक क्रेडिट के आयातक पत्र के रूप में परिभाषित करेगा।
3. **Lfkularfjr , yl W%** क्रेडिट का एक पत्र जो लाभार्थी को श्रृंखला में दूसरे या किसी अन्य आपूर्तिकर्ता को भुगतान के सभी हिस्से को हस्तांतरित करने की अनुमति देता है। ऐसा आमतौर पर तब होता है जब लाभार्थी वास्तविक आपूर्तिकर्ता के लिए सिर्फ

एक मध्यस्थ होता है। क्रेडिट के इस तरह के पत्र से लाभार्थी को अपने दस्तावेजों को प्रदान करने की अनुमति मिलती है, लेकिन धन को आगे भी स्थानांतरित कर दिया जाता है।

4. **x\$ gLrkaj. kr , yl W%** क्रेडिट का एक पत्र जो धन को किसी भी तीसरे पक्ष को हस्तांतरित करने की अनुमति नहीं देता है। लाभार्थी ही धन का एकमात्र प्राप्तकर्ता है और आगे किसी को भुगतान करने के लिए क्रेडिट के पत्र का उपयोग नहीं कर सकते
5. **çfrl gj. kr , yl W%** क्रेडिट के एक पत्र को जारीकर्ता बैंक या खरीदार द्वारा किसी भी समय विक्रेता/लाभार्थी को कोई सूचना के बिना बदला जा सकता है। इस प्रकार के पत्रों का अक्सर उपयोग नहीं किया जाता क्योंकि लाभार्थी को कोई सुरक्षा नहीं दी जाती है।
6. **vçrhl gj. kr , yl W%** क्रेडिट का एक पत्र जो जारीकर्ता बैंक को लाभार्थी की मंजूरी के बिना कोई बदलाव करने की अनुमति नहीं देता है।





- वितरण में देरी। निर्यातक के कारण आयातक को अप्रत्याशित घटना को छोड़कर वितरण में होने वाली देरी या अन्य किसी कारण से होने वाले हर्जाने के कारण
- परिवहन के दौरान होने वाले नुकसान, चीजों के खो जाने या क्षति के लिए बीमा प्रदान करने के लिए अनुबंध प्रदान किया जाना चाहिए।
- अप्रत्याशित घटना। स्थितियों को परिभाषित करने

का प्रावधान अनुबंध में होना चाहिए जी पार्टनरों को अनुबंध के पूरा ना हो पाने की स्थिति में दायित्वों से बचायेगा

- लागू कानून। जिस देश की सरकार अनुबंध को चला रही है उसके कानून
- विवाचन खंड विवाद या मतभेद दोनों पक्षों के बीच उत्पन्न हो सकते हैं, उनके सौहार्दपूर्ण और त्वरित निपटान की सुविधा होनी चाहिए।

Export Contract Number: 6879@EN

Date; April 27th, 2016

The export contract is entered between GY Companies Pvt. Ltd, hereinafter referred as the buyer organization located at: Office No. 56@K, Sunrise Building, Bakers Road, Toronto, Canada.

AND

JMD Pvt. Ltd, hereinafter referred as the seller organization located at: Plot No: 45@K, Industrial Area- D, Bangalore, India.

The buyer organization is interested to buy the following mentioned goods:

Mixed Fabric Trousers (Men)

Polo T-Shirts

Cotton Shirts

The seller organization will export the above mentioned good on time.

The contract is valid from April 28th, 2016 and is terminating on April 28th, 2016.

Term & conditions are as given below:

Payment clause:

The buyer organization has already made a payment of Rs 12,0000 to start the export business. The payment will be made on time whenever the goods are exported.

Obligations & duties:

The seller organization will ship the full lot within the given time and maintain the full business sheet for the same.

Termination:

The termination clause will be effective in case of any kind of legitimate issue. The alleging party will receive the 35% of the total business amount in case of such a problem.

Both the parties are requested to accept the export contract:

Signature and Stamp of the Buyer organization:

.....

Signature and Stamp of the seller organization:

.....

चित्र 3.1.18: निर्यात अनुबंध दस्तावेज

### 3.1.3.2 D; wh l fvZQdV

गुणवता नियन्त्रण गुणवता आश्वासन का एक पहलू है जिसमें उत्पादन प्रणाली के कारण उत्पादन की विशेषताओं में परिवर्तनशीलता में कार्यरत गतिविधियों के माप और सुधार की प्रक्रिया को शामिल किया जाता है। निर्यात किये जाने वाले माल और शिपमेंट करने से पहले गुणवता नियन्त्रण एक अनिवार्य पहलू है। इस प्रयोजन के लिए, निर्यात निरीक्षण परिषद् (ईआईसी) निर्यात अधिनियम (गुणवता नियंत्रण और निरीक्षण) अधिनियम, 1964 की धारा 3 के तहत भारत सरकार के द्वारा स्थापित किया गया था। यह 1000 से अधिक वस्तुओं के अनिवार्य पूर्व शिपमेंट निरीक्षण के लिए विभिन्न समूहों को संगठित कर रहा है। इसमें खा। एवं कृषि, मत्स्य, खनिज, कार्बनिक और अकार्बनिक रसायन, रबर उत्पाद, दुराग्रह, सिरैमिक उत्पादों, कीटनाशकों, लाइट इंजीनियरिंग, स्टील उत्पाद, जूट उत्पाद, नारियल और नारियल उत्पाद, जूते और जूते उत्पाद शामिल हैं। यह निर्यात अधिनियम, केन्द्र सरकार के लिए आम तौर पर अंतरराष्ट्रीय मानकों या आयात करने वाले देशों के मानकों के लिए वस्तुओं और उनकी न्यूनतम मानकों को सूचित करने के लिए और निरीक्षण और गुणवता नियंत्रण को स्थापित करने के लिए उपयुक्त मशीनरी है। ईआईसी अपने कार्यों में निर्यात निरीक्षण एजेंसियों (ईआईए) चेन्नई, कोच्चि, कोलकाता, दिल्ली और मुंबई में स्थित 38 उप-कार्यालयों और प्रयोगशालाओं का एक नेटवर्क होने में सहायता प्रदान की है, पूर्व शिपमेंट निरीक्षण और प्रमाण की गतिविधि को जांचने के लिए। इसके अलावा ईआईसी भी निरीक्षण एजेंसियों और प्रयोगशालाओं में अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए नियुक्ति करती है। वर्तमान में 42 निरीक्षण एजेंसियों

### 3-1-3-3 ynku dk fcy

लदान का बिल (कई बार इसको संक्षेप में बी/एल या बीओएल लिखा जाता है) एक ऐसा दस्तावेज है जो मालवाहक के द्वारा माल की शिपमेंट के लिए जारी किया जाता है और एक विशेष पार्टी को उस शिपमेंट का एक शीर्षक देता है। लदान के बिल उन तीन महत्वपूर्ण दस्तावेजों में से एक है जो जिनका प्रयोग अंतरराष्ट्रीय व्यापार में निर्यातक को भुगतान और आयातक को माल प्राप्ति की गारंटी देने के लिए किया जाता है। लदान के एक सीधे बिल का प्रयोग तब किया जाता है



चित्र 3.1.19: गुणवता जांच प्रमाणपत्र

खनिज और लौह अयस्क और मुख्य रूप से खा। उत्पादों के लिए ईआईसी के परीक्षण का सप्लीमेंट के लिए 14 प्रयोगशालाओं के निरीक्षण के लिए नामित किया गया है। पदनाम अर्थात् आईएसओ 17020 और आईएसओ 17025 निरीक्षण एजेंसियों और प्रयोगशालाओं के लिए क्रमशः अंतरराष्ट्रीय मानदंडों के आधार पर किया जाता है।

जब शिपमेंट का अग्रिम भुक्तान कर दिया गया हो और मालवाहक को माल का सीधा वितरण सम्बन्धित पार्टी को करना हो। एक आर्डर बिल का प्रयोग तब किया जाता है जब आयातक को मालवाहक की आवश्यकता होती है, और निर्यातक की पहचान पर मालवाहक आयातक को माल भेजता है। समर्थित आदेश लदान बिल का प्रयोग व्यापार की सुरक्षा या ऋण दायित्वों के खिलाफ जमानत के रूप में किया जाता है।

## &lt; Your Company Letter Head &gt;

Date: \_\_\_\_\_

QF-HKCCS-011  
OHKB-12/12To: Orient Overseas Container Line Ltd – OOCL Hong Kong Branch  
Orient Overseas Container Line (China) Co., Ltd**Request for re-issuance of B/L with change of Shipping Parties (Switch B/L)**

Dear Sir/ Madam,

We, the undersigned and the consignee/ notify party of the following consignment, hereby request for re-issuance of B/L with change of Shipping Parties for the following shipment:

Vessel / Voyage : \_\_\_\_\_ B/L No. : \_\_\_\_\_

Shipper: 

Now Read:	_____	Should Read:	_____
-----------	-------	--------------	-------

Consignee: \_\_\_\_\_

Notify Party: \_\_\_\_\_

In consideration of your complying with the above request,

- We have duly endorsed the full set (3/3) of the relative original Bill of Lading
- We have arranged the relative original Bill of Lading surrendered at Loading Port
- Please tick whichever applicable

We hereby agree to indemnity and hold you and/ or your agents harmless in respect any liability, loss or damage of whatsoever nature with you may sustain by reason of the delivery goods in accordance with our above request.

\_\_\_\_\_  
Company Chop & Signature

Company Name : \_\_\_\_\_

Contact Person : \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

### 3-1-3-4 çkQkeZpkyku

एक प्रोफार्मा चालान एक चालान प्रारूप है कि खरीदार द्वारा आवश्यक हो सकता है एक आयात लाइसेंस के लिए आवेदन, पूर्व शिपमेंट निरीक्षण के लिए अनुबंध, यह क्रेडिट का एक पत्र खोलने या दुर्लभ मुद्रा के हस्तांतरण के लिए व्यवस्था करने के लिए एक उद्धरण है। एक प्रोफार्मा एक आवश्यक शिपिंग दस्तावेज नहीं हो सकता है, लेकिन यह

खरीदार को कानूनी आदेश रूप से उत्पाद आयात करने की विस्तृत जानकारी दे सकता है। प्रोफार्मा चालान मूल रूप से औपचारिक उद्धरण के रूप में एक ही जानकारी के बहुत होते हैं, और कई मामलों में एक को ही कई स्थानों पर इस्तेमाल किया जा सकता है। यह खरीददार को जितनी हो सके उतनी जानकारी उपलब्ध करवाता है

PROFORMA INVOICE					
Date:			Invoice No:		
Bill To : [Company Name] [Address] [City/State/ZIP Code] [Country] [Phone/Fax] [Contact Person]			Ship To : [Company Name] [Address] [City/State/ZIP Code] [Country] [Phone/Fax] [Contact Person]		
Total Gross Weight	Transportation	Pay To: [Bank Name] [Bank Account Name] [Bank Account #] [SWIFT #]		Terms of Sale:	
Total # of Pieces	Currency				
Description	Qty	UOM	Unit Price	Total Amount	
Notes			Subtotal		
			Freight Cost		
			Insurance Cost		
			Total Invoice Value		
Name	Signature		Date		

चित्र.3.1.21: प्रोफार्मा चालान

ताकि वे अपना प्रबंधन कुशलतापूर्वक कर सकें। चालान खरीदार और भविष्य के लदान के लिए आयात करने वाली सरकार के उचित अधिकारियों को पुरे विवरण के बारे में सूचित करता है। खरीददार की सहमति के बिना कोई परिवर्तन नहीं किया जा सकता है।

उद्धरण के उल्लेख के रूप में, प्रोफार्मा में शामिल किये जाने वाले बिंदु हैं:

1. बेचने वाले का नाम और पता
2. खरीदने वाले का नाम और पता



3. खरीदने वाले का सन्दर्भ
4. आइटम उद्घ
5. आइटम की कीमत: प्रत्येक यूनिट के अनुसार और बढ़ा हुआ योग
6. उद्घत उत्पादों का वजन और आयाम
7. छूट, यदि लागू है तो
8. बिक्री या इन्कोटर्म की शर्तें (वितरण बिंदु के साथ)
9. भुगतान की शर्तें
10. शिपिंग की अनुमानित तिथि
11. वैधता की तिथि

### 3-1-3-5 [kjm dk vksk

खरीद का आदेश एक लिखित दस्तावेज है जिसमें विशेष उत्पाद, उत्पाद की कीमत (एफओबी), आदेश की कुल मात्रा, आकर, पैकिंग के निर्देश और शिपिंग का पता

इत्यादि शामिल हैं। खरीदारी के आदेश को पीओ के नाम से जाना जाता है। नीचे दी गयी सूची में जानकारी की सूची दी गयी है जिसमें पीओ को शामिल किया जाता हैरू

Parameters	Description
Product/Style name	Mention the name of your garment. Is it a T-Shirt order or Shirts or Polo or Sweat shirt or else?
Product description	Add text that describes your style. Like Half sleeve T-shirt, full Sleeve Shirt etc. If you have image of the product you can add that image also.
Order quantity	Total number of pieces you like to source from the supplier. For uniform order you can calculate order quantity just by count heads of group members. If you are a retailer, you can decide order quantity based on your sales forecast.
Size break-up in order	You might need to source garment multiple sizes, based on wearer. If you are going to order for college uniforms or uniform for your employees, you can check with wearer who wear what size of garment and make a list. Send the summarized size break-up.
Fabric Details	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fabric type: For knits fabric GSM, Single jersey etc. If your design have different types of fabric mention details of all fabrics.</li> <li>▪ Fabric color: Specify color or colors for multiple color orders.</li> </ul>



Print and Logo design	You want a design in your garment? Send the design and logo that to be printed on the garment. Also clearly mention the placement of logo or print designs on the garment.
Washing Details	Add washing instruction if applies to your order.
Measurement sheet	In case you developed one spec sheet, send it to the supplier. Otherwise you can ask supplier to use standard measurement for your design based demographic.
Labeling	Add what all labels you like to attach to your garment like care labels, main label and size label or else.
Price	Agreed price that is finalized with suppliers.
Packing details	Provide folding and packing instruction.
Tags details	If applies to your order you have to mention where to attach hang tags and means of attaching hang tags. This applies for retailing orders. Supplier normally don't design or develop tags (price tags, hand tags). You have to develop tags and provide supplier.
Shipping Address	Complete address where you want supplier to send finished goods.
Others	Add what other information supplier asked from you prior to order confirmation.

चित्र 3.1.22: जानकारी की सूची

<b>To :</b>	[Company Name] [Company Address] [City, ST, ZIP Code]	<b>Ship To :</b>	[Company Name] [Company Address] [City, ST, ZIP Code]	
Attn :		Attn :		
Phone :		Phone :		
Fax :		Fax :		
Email :		Email :		
<b>FOB</b>		<b>Shipped Via</b>		
		<b>Payment Term</b>		
Item No.	Description	Qty	Unit Price	Total
Remarks :			Subtotal	
			Tax 3%	
			Freight	
			<b>Total</b>	

चित्र3.1.23: खरीद का आदेश

3-1-3-6 f'kfi x fcy

सीमा शुल्क दस्तावेज का प्रयोग वहाँ किया जाता है जहाँ पर दोष का दावा किया गया हो, जैसे की निर्यात किये जाने वाले माल पर या कर युक्त लादे गये माल पर या

एक निश्चित वेयरहाउस से दोबारा आयात किये गये माल पर। यह एक सांख्यिकी रिकॉर्ड के रूप में कार्य करता है

Certificate of Origin Template					
Certificate of Origin					
<b>Exporter Name and Address</b>		<b>Blanket Period: (DD/MM/YYYY)</b>			
		FROM:			
<b>Tax Identification Number</b>		TO:			
<b>Producer Name and Address</b>		<b>Importer Name and Address:</b>			
<b>Tax Identification Number:</b>		<b>Tax Identification Number:</b>			
Description of Good(s)	TARRIF CLASSIFICATION NUMBER	PREFERENCE CREITERION	PRODUCER	NET COST	COUNTRY OF ORIGIN
<b>I CERTIFY THAT:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Information provided in this certificate is based on facts and is accurate and I assume the responsibility for proving such representations. I understand that I am liable for any false statement or material omission made on or in concern with this document.</li> <li>I agree to maintain and present upon request documentation necessary to support this certificate and to inform, in writing, all persons to whom this certificate was given of any changes that would affect accuracy or validity of this certificate.</li> <li>This certificate consists of _____ pages including all attachments</li> </ul>					
<b>Authorized Signature:</b>			<b>COMPANY:</b>		
Name: (Print or Type)			TITLE:		
Date: DD/MM/YYYY	Ph: XXXXXXXXXX0000XXX	Fax: XXXXXXXXXX0000XXX	Customs Form: _____		

चित्र3.1.24: मूल स्रोत का प्रमाणपत्र

### 3.1.3-7 , Dl pxt dk fcy

एक लिखित या बिना शर्त का आदेश एक पार्टी (अदाकर्ता) के द्वारा दूसरी पार्टी (प्राप्तकर्ता) को वस्तुओं और सेवाओं की प्रप्ति पर अदा की जाने वाली एक निश्चित राशि, या तो तुरंत (एक छोटा बिल) या एक निर्धारित (एक सशर्त बिल) तिथि पर। प्राप्तकर्ता इस बिल को हस्ताक्षर करके स्वीकार करता है, और इस प्रकार इसको एक जा चुकी तिथि के चेक के रूप में परिवर्तित करता है और एक अनुबंध बनता है। एक्सचेंज के बिल को एक ड्राफ्ट भी कहा जाता है लेकिन, सभी ड्राफ्ट एक लिखित प्रमाण होते हैं, ना केवल आदेश देने का बिल ही लिखित होता है।

Bill of Exchange	
London, 31 January 2000	Amount US\$ 250,000
At 60 days after sight	pay against this Sole Bill of Exchange
to the order of Ourselves	
the sum of US Dollars Two hundred and fifty thousand	
for value Received	
To:	For and on behalf of:
Singapore Import Banking Company Bank Street Singapore	UK Export Company Ltd <i>Jas. Smith</i> James Smith, Director
Drawn under UK Export Banking Company Ltd, Documentary Credit N° 12345, Dated 29 September 1999	

चित्र 3.1.25: प्रोफोर्मा चालान

### 3.1.3-8 cfd ol yh çek ki =

निर्यातकों को अब विदेशी आवक विप्रेषण प्रमाणपत्र (एफआआरसी) या बैंक वसूली प्रमाणपत्र को अब विदेशी

व्यापार महानिदेशक के पास व्यापार के लाभों के लिए जमा करवाना आवश्यक नहीं है। (नये विकास के तहत)

DIRECTORATE GENERAL OF FOREIGN TRADE		
STATEMENT OF BANK REALISATION		
1	Firm's Name	Specimen
2	Address	
3	IEC	
4	Shipping Bill Number	
5	Shipping Bill Date	
6	Shipping Bill Port	
7	Bank's Name	Bank of Baroda Fort University Mumbai, 119, Mahatama Gandhi, Mumbai, MH
8	Bank's file no and Upload Date	BARB0FORTAP01112012001 Upload Date: 10.11.2015
9	Bill ID no	Specimen
10	Bank Realisation Certificate Number	
11	Date of realisation of money by bank	29.10.2015
12	Realised value in Foreign Currency	5800
13	Currency of realisation	USD
14	Date & time of printing	03.12.2015: 15:33

About the Statement

- This statement is machine generated from the DGFT website. It reproduces the information (as available on the date and time of printing of this statement) received by DGFT from the bank in secured electronics mode. This information can be verified by accessing the DGFT website (<http://dgft.gov.in>)

चित्र.3.1.26: बैंक वसूली सर्टिफिकेट

आवक विप्रेषण के विवरण को डीजीएफटी के सोफ्टवेयर के साथ जोड़ा गया है, जहाँ पर विवरण को इलेक्ट्रॉनिक तरीके से ट्रान्सफर किया जाता है। यहाँ पर निर्यात को यह लाभ है की उसे विदेशी व्यापार महानिदेशक के पास विदेशी व्यापार नीति के तहत लाभों को प्राप्त करने के

### 3-1-3-9 Loh-fr dsçfr nLrkot

एक व्यवस्था जिसमें निर्यातक बैंक को शिपिंग के बारे में एक निर्देश देता है और एक आयातक को शीषक

### 3-1-3-10 ekLVj , ; josfcy

एमएडब्ल्यूबी मास्टर एयरवे बिल का संक्षेप रूप है जो या तो सीधा मालवाहक या किसी ऐसे एजेंट के द्वारा जारी किया जाता है जिसके पास ऑथोरिटी हौ। यह एक ना बेचा जा सकने वाला दस्तावेज है। यह एक एअरपोर्ट से दुसरे एअरपोर्ट तक कार्गो के परिवहन को कवर करता है। एक आइएटीए शिपमेंट को स्वीकार करके कार्गो उस मालवाहक के भरोसे पर काम कर रहा है जिसके द्वारा मास्टर एयरवे बिल को जारी किया गया है। इसीलिये, मालवाहक और आगे ले जाने वाले के बीच में किये जाने वाले अनुबंध को मास्टर एयर-वे बिल कहा जाता है (एमएडब्ल्यूबी)। एमएडब्ल्यूबी में ग्यारह नम्बरों की एक संख्या होती है जिस बुकिंग के लिए,विरतण की स्थिति और शिपमेंट की वास्तविक स्थिति को जानने के लिए प्रयोग किया जाता है। इन नम्बरों में शामिल है।

1. पहले तीन अंक एयरलाइन के लिए फिक्स हैं आईएटीए के द्वारा प्रत्येक एयरलाइन को 3 अंकों की एक संख्या दी गई है, इसीलिए इन तीन अंको से ही हमें पता चल जाता है की कौन-सी एयरलाइन ने दस्तावेज को जारी किया है

सम्बन्धित बैंक से बैंक वसूली प्रमाणपत्र की हार्ड कॉपी के लिए इंतजार नहीं करना पड़ेगा। निर्यातकों के समय और धन को बचाने के लिए अधिकारियों के द्वारा उठाया गया यह एक सही कदम है

दस्तावेज देने को कहता है, तो इसको हस्ताक्षर करने से मुद्रा या बिल के ड्राफ्ट को स्वीकार करता है

2. अगले सात अंक लगातार चलने वाली संख्या है—प्रत्येक माल के लिए एक नम्बर
3. अंतिम अंक जिसे जांच अंक कहा जाता है। यह निम्न तरीके से आता है

7 अंकों के नम्बर को 7 से भाग दिया जाता है, एक लम्बी भाग गणना के द्वारा। शेष जांच अंक बन जाता है। उदाहरणरु क्रम संख्या 8114074 को 7 से भाग देने पर 1159153 भागफल आता है, शेष 4 बचता है। इसीलिए क्रम संख्या में रिमाइंडर को जोडकर संख्या आती है 81140744। इसलिए एमएडब्ल्यूबी नम्बर 6 से कम संख्या के साथ खत्म होता है। एयर वे बिल को विभिन्न रंगों के सेट में जारी किया जाता है। पहली तीन प्रतियों का वर्गीकरण वास्तविक रूप में किया गया है। पहले ओरिजिनल रंग में नीला है जो शिपर की एक प्रति है। दूसरा, रंग नीला करने वाले वाहक के द्वारा बनाया गया है। तीसरा, संतरी रंग जो प्रेषित कॉपी की नकल है। एक पीली कॉपी को वितरण की एक रसीद या वितरण के एक सबूत के तौर पर प्रयोग किया जाता है। बाकी अन्य कापियां सफेद रंग की होती हैं

**Non Negotiable AirWaybill**

Consignor (name, address, tax reference)		Shipper's reference		Bill of Lading number		
		Forwarder's reference				
		Unique consignment reference				
Consignee (name, address, tax reference)		Carrier (name, address, tax reference)				
Notify party (name, address, tax reference)		Additional notify party (name, address, tax reference)				
Pre-carriage by	Place of receipt					
Vessel/voyage no.	Port of loading					
Port of discharge	Final place of delivery by air-carrier					
Marks and numbers; transport unit ID	Number and kind of packages; shipping description of goods			Gross weight	Measurement	
Container no(s)	Seal no(s)	Freight details, charge etc.	Rate	Per	Prepaid	Collected
		Freight payable at	Carrier's name			
		Number of original Bill of Lading	Place (+ ISO code) and date of issue (yyyy-mm-dd)			
Received for carriage as above in apparent good order and condition, unless otherwise stated hereon.			Authorizing Signature			
The goods described in the above particulars						

चित्र 3.1.27: एयरवे बिल



## m | k d k n k

एक परिधान विनिर्माण यूनिट का दौरा करने का उद्देश्य एक पैकर के काम में शामिल विभिन्न प्रक्रियाओं के बारे में ज्ञान प्राप्त कर हाथ मिलाना है। दौरे के दौरान आपको निर्यात दस्तावेजीकरण में शामिल लोगों से सम्पर्क करना पड़ेगा यह समझने के लिए की उद्योग में दस्तावेजीकरण कैसे किया जाता है सुनिश्चित कीजिये की आपके हाथ में एक नोटबुक हो और विनिर्माण यूनिट के दौरे के दौरान आपके सामने आने वाले महत्वपूर्ण बिन्दुओं को नोट कीजिये जब आप एक अपैरल विनिर्माण यूनिट में जाते हैं

तो, आपको चाहिए की:

- निर्यात विभाग में प्रयोग किये जाने वाले विभिन्न प्रकार के दस्तावेजों को पहचानना और समझना
- विश्लेषण कीजिये की निर्यात विभाग में प्रयोग किये जाने वाले दस्तावेजों को कैसे बनाया जाये, भरा जाये और इनका प्रबंध कैसे किया जाए
- अगर आपका कोई प्रश्न है तो आप अपने पैकर/पर्यवेक्षक से पूछ सकते हैं

## vH k



1. पैकिंग सूची को.....के नाम से भी जाना जाता है

- अनपैकिंग नोट
- पैकिंग स्लिप
- पार्सल
- ऊपर दिए गये सभी

2. क्रेडिट पत्र बैंक के द्वारा दिया जाने वाला एक पत्र है जो इस बात की गारंटी देता है की बेचने वाले को खरीदने वाले से सही और समय पर भुगतान प्राप्त होगा

- उधार का पत्र
- डेबिट का पत्र
- एआर4 फॉर्म
- निर्यात पत्र

3. निर्यात अनुबंध दस्तावेज क्या है?

.....

.....

.....

.....

.....

4. खरीद आदेश क्या है?

.....

.....

.....



## 3.2.1 निर्यात सहायक के संचार और समन्वय की आवश्यकता

### 3.2.1 निर्यात सहायक के संचार और समन्वय की आवश्यकता



निर्यात सहायक के संचार और समन्वय की आवश्यकता

1. यह समझने में की आप ग्राहकों, विक्रेताओं, ऑफिस कर्मियों या अन्य लोगों से कैसे सम्पर्क बनाया जाए

### 3.2.1 निर्यात सहायक के संचार और समन्वय की आवश्यकता

एक निर्यात सहायक में बिना रुके बोलने का कौशल होना चाहिए। इसका कारण है की उसके कार्य के अंतर्गत उससे बहुतायत लोगों से संपर्क और समन्वय बनाने की उम्मीद की जाती है घनिष्ठलिखित कुछ लोग और प्रक्रियां है जिनमे निर्यात सहायक के संचार और समन्वय की आवश्यकता होती है:

1. **परिवहन दस्तावेजों में एक पक्ष (सामान्यतरु खरीदार) जो की भेजने वाले द्वारा नामित जिसके कहने पर माल को गंतव्य बन्दरगाह पर भेजा जाता है, माल पाने वाले को सीमाशुल्क घोषणा, कर एवम शुल्क भुगतान के लिए माल का मालिक माना जाता है।** हालाँकि माल का औपचारिक स्वामित्व, माल पाने वाले के पास बेचने वाले का पूर्ण भुगतान करने के बाद ही आता है
2. **विदेशी व्यापार महानिदेशक(डीजीएफटी) भारत सरकार के वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय की संस्था है जो भारत में आयत व निर्यात नीतियों के कार्यान्वयन के लिए उत्तरदायी है। पहले १९६२ तक इसे आयत व निर्यात के मुख्य नियंत्रक के रूप में जाना जाता था। डीजीएफटी दुसरे देशो के साथ व्यापार संबंधो को सुधरने के लिए महत्वपूर्ण कार्य करती है। इस लिए यह न केवल आर्थिक वृद्धि को सुधरने का कार्य करती है बल्कि व्यापार उद्योग को एक निश्चित गति देती है। आयत व निर्यात को बढ़ावा देने के लिए डीजीएफटी ने पूरे देश में क्षेत्रीय कार्यालय स्थापित किये हुए है। डीजीएफटी, वाणिज्य मंत्रालय, वाणिज्य एवम उद्योग मंत्रालय के साथ जुड़ा हुआ कार्यालय है इसका मुख्यालय उद्योग भवन, नई दिल्ली में स्थित है इस के अधिकार क्षेत्र में ४**

आंचलिक कार्यालय हैं जो दिल्ली, मुंबई, कोलकाता और चेन्नई में विदेश व्यापार के जोनल सयुक्त महानिदेशक द्वारा नियंत्रित है पूरे देश में ३५ क्षेत्रीय अधिकारी है

डीजीएफटी के कार्य और जिम्मेदारियां:

- डीजीएफटी क कई तरह की नीतियों के क्रियान्वयन का कार्य सौंपा गया है, उद्योग से संबंधित जैसे विदेश व्यापार नीती
  - डीजीएफटी को आयत व निर्यात करने वाले एवम आयत निर्यात व्यापार के लिए अनुज्ञा पत्र देने का अधिकार दिया गया है
  - डीजीएफटी आयत व निर्यात को सीमित, विनियमित व निषेद करने का कार्य कर सकती है
  - डीजीएफटी की अधि सूचनाएं, सार्वजनिक नोटिस एवम रिपत्र जारी करने में महत्वपूर्ण जिम्मेदारी है
  - डीजीएफटी १० अंक का IEC (आयत निर्यात कोड) प्रदान करती है जो आयत निर्यात के लिए प्राथमिक आवश्यकता है
  - डीजीएफटी समय समय पर पूरे देश में व्यापार लाभों के लिए नई योजनायें शुरू करती है
  - डीजीएफटी ने अधिसूची-१ ITC (HS कोड ) भारत में आयत होने वाली वस्तुओं पर, अधिसूची -२ भारत से निर्यात होने वाली वस्तुओं पर लगाई जाती है
3. **निर्यात एजेंट एक मध्यस्थ की भूमिका निभाता है एक कंपनी जो अपना माल निर्यात करती है और विदेशी कंपनी जो उस माल को आयत करने की इच्छुक**

## Vh i kZ

4. **eky <gkbZ cskd%** एक अंतरराष्ट्रीय माल दुलाई प्रेषक ऐसा एजेंट है जो माल को उतरवाने व चढाने का कार्य करता है द्यबहुत सारी महत्वपूर्ण सेवाएं प्रदान करते है जैसे निर्यात खर्च व माल दुलाई खर्च पर सलाह देना, बंदरगाह खर्च,वाणिज्य दूत की फीस, विशेष प्रलेखन का खर्च,बीमा खर्चएवम्माल दुलाई संचालन शुल्क, आवयशक निर्यात दस्तावेज तैयार करने व भरने जैसे की लदान और मार्ग के बिल के आवश्यक दस्तावेज बेचने वाले को देना, खरीदने वाला या भुगतान बैंक,सबसे उपयुक्त माल परिवहन के साधन, माल को भरने के कार्य, आवश्यक माल को जलयान, हवाईजहाज,ट्रेन या ट्रक पर संभाल कर रखना, सीमा शुल्क दलालों के साथ प्रबंध करना ताकि वस्तुएं और दस्तावेज कस्टम विनयमो के अनुसार पालन की जाए
5. **dLve Hxrk%**कस्टम भुगतान के कार्य में प्रलेखन की तैयारी और प्रस्तुतिकरण शामिल है जो की देशमें आयत व निर्यात को सुगम बनाने के लिए आवश्यक है,कस्टम परीक्षण के दौरान ग्राहक का प्रतिनिधितत्व करना, मुल्यांकन, ड्यूटी का भुगतान। कस्टम भुगतान के पश्चात माल को दस्तावेज के साथ पुनः वापिस प्राप्त करना। कस्टम भुगतान में कुछ दस्तवेज शामिल है जो है:
  - **fu; kZ çysku%** खरीदने वाले से आदेश लेना, बिक्री चालान, पैकिंग सूची, शिपिंग बिल, बोझ लादने या हवाई रास्ते का खर्च, मोलिकता का प्रमाण पत्र और विशिष्ट प्रलेखन जो विशिष्ट रूप से खरीदार द्वारा कही गयी हो या जो वित्तीय संसथान के लिए आवश्यक हो या रू शर्तें जो आयात के लिए देश में आवश्यक है
  - **vk r çysku%**खरीदने वाले से आदेश लेना, भेजने वाले का बिक्री चालान, प्रवेश का खर्च,बोझ लादने क्या हवाई रास्ते का खर्च,पैकिंग सूची, मोलिकता

का प्रमाण पत्र, विशिष्ट प्रलेखन जो विशेष प्रकार से खरीदार द्वारा कही गयी हो या जो वित्तीय संसथान के लिए आवश्यक है जो देश में आयत के लिए आवश्यक है

6. **l h p, dLve gkml , tW%**भारत में कस्टम हाउस एजेंट को अधिकार है ऐसे एजेंट के रूप म कार्य करने का जो व्यपार के आदान प्रदान से संबंधित वाहनों के आने –जाने और वस्तुओं के आयात निर्यात को सीमा शुल्क स्टेशनों पर देखते है सीएचए समिति, अलग– अलग और वर्तमान खातो को सम्भालती है सीएचए का लाइसेंस अस्थायी और स्थायी दोनों प्रकार का हो सकता है
7. **Mi Wh dk oki l vku%**अगर आपने पहले आयात हुई वस्तुओं को निर्यात किया है या करना चाहते है इसकी सम्भावना है की आपको ड्यूटी पर वापिस पैसे मिल जा कमी आना एक तंत्र है जो सीबीपी को आयात करने वाले को ड्यूटी वापिस करने में सक्षम करता है, आयात हुई वस्तुओं पर यदि वे भेजी जाती है या नष्ट हो जाती है
8. **vki frZvkj fui Vku egkfunsk ky;** %डीजीजीएसडी जिसका कार्यालय डेल्ही में स्थित है ऐक महानिदेशक द्वारा संचालित है यह वाणिज्य विभाग के आपूर्ति विभाग की कार्यकारी शाखा के रूप में कार्य करती है जो समान्य इस्तेमाल की वस्तुओं की ठेके की दर निश्चित करती है वस्तुओं की खरीद, परामर्श आदि के लिए इसके तीन क्षेत्रीय वितरण ऑफिस है जो चेन्नई, मुंबई व कलकत्ता में स्थित है डीजीजीएसडी हैद्राबाद में अपना नया क्षेत्रीय कार्यालय खोलने की प्रक्रिया में है इसके कार्यो को इसकी कार्यकारी और सहायक सेवा शाखाएं देखती है कार्यकारी शाखाएं आपूर्ति और गुणवत्ता के आश्वाशन की शाखाएं है सहायक सेवा शाखा में प्रशासन, सतर्कता, शिकायतें और सार्वजनिक सम्बन्ध, योजना और समन्वय, आंतरिक कार्य अध्ययन, प्रबंधन जानकारी सेवाये, मुकदमें आदि है।



# 4- म | क् व | ल | अ | बु | क् | द व | क | ; | द | र | क | व | क | द | क व | उ | क् | क् | य | उ



यूनिट 4.1 – उद्योग और संगठनात्मक आवश्यकताओं का अनुपालन



## çedk l h[ kusoyi fj. ke



; fuV ds vr e[ vki l {ke glx%

1. कानून और नियमों, संगठनात्मक दिशा निर्देशों और प्रक्रियाओं के अनुसार कार्य करने में।
2. अपने पर्यवेक्षक या अन्य अधिकृत कर्मियों से नीतियों और प्रक्रियाओं पर स्पष्टीकरण प्राप्त करने में।
3. लागू करते हैं और अपने कार्यों के भीतर इन नीतियों और प्रक्रियाओं को लागू करने और पालन करने में।
4. इन विचारों को लागू करने में अपने पर्यवेक्षक और टीम के सदस्यों को समर्थन प्रदान करने में।
5. इन जरूरतों को पूरा करने में किसी भी संभव विचलन की पहचान करने और रिपोर्ट करने में।

## ; fuV 4-1% m | ks vkj l xBukRed vko'; drkvkdk vuqkyu

### ; fuV mÍs;

#### ; fuV ds var eã vki l {le glk%

1. कानून और नियमों, संगठनात्मक दिशा निर्देशों और प्रक्रियाओं के अनुसार कार्य करने में।
2. अपने पर्यवेक्षक या अन्य अधिकृत कर्मियों से नीतियों और प्रक्रियाओं पर स्पष्टीकरण प्राप्त करने में।
3. लागू करते हैं और अपने कार्यों के भीतर इन नीतियों और प्रक्रियाओं को लागू करने और पालन करने में।
4. इन विचारों को लागू करने में अपने पर्यवेक्षक और टीम के सदस्यों को समर्थन प्रदान करने में।
5. इन जरूरतों को पूरा करने में किसी भी संभव विचलन की पहचान करने और रिपोर्ट करने में।

### 4-1-1 viusl xBu dsfy, vuqkyu ifjHk'kr djuk

मरियम वेबस्टर के अनुसार अनुपालन की शब्दकोश परिभाषा इस प्रकार है:

1. इच्छा, मांग, प्रस्ताव, या राज्य संरक्षक या बलप्रयोग का कार्य या प्रक्रिया।
2. सरकारी आवश्यकताओं को पूरा करने में अनुरूपता।
3. दूसरों के लिए स्वभाग का राजी होना।
4. जब बल लागू किया जाए तो लचीलेपन को उपजाने के लिए वस्तु की क्षमता।

जबकि दुनिया भर के कारोबार के लिए नियामक अनुपालन सबसे स्पष्ट रूप में दूसरी परिभाषा के अंतर्गत आता है, यहाँ कई रिकॉर्ड प्रबंधक, सामान्य परिषद, और नीति अधिकारह हैं जो किसी भी अन्य परिभाषाओं के लिए समझौते पर अपनी हामी भर दें। तो, वास्तव में अनुपालन क्या है?

अब जबकि कोई संगठन सरकारी एजेंसी से बाहरी नियामक अनुपालन के अधीन है, कानून या कानून के अनुसार, या अपने स्वयं के संगठन-विशिष्ट जनादेश और नीतियों का पालन करना चाहता है, 'वास्तविक जीवन' में अनुपालन आवश्यकताओं के अनुरूप है और ज्यादातर परिस्थितियों में यह साबित करने में सक्षम है कि आपके



चित्र 4.1.1: विनियामक अनुपालन

संगठन ने ऐसा किया है। यह आमतौर पर संगठन की नीतियों के विकास के माध्यम से हासिल की जाती हैं जो उम्मीद व्यवहार का नक्शा होगा।

नीति के नजरिए से, कई कारक हैं जो संगठन की नीतियों के निर्धारण में विचार किए जाते हैं, जिसमें वैधानिक और नियामक आवश्यकताएं, कंपनी या संगठन की सर्वोत्तम प्रथाओं, और बाजार की मांग को शामिल किया जाता है। यदि हम निम्नलिखित समूहों को देखते हैं – सरकारी/



सार्वजनिक क्षेत्र की एजेंसियों, वित्तीय सेवा कारोबार, और स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं – तो हम पाते हैं कि वे विनियमित हैं और कानून के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए आंतरिक नीतियों को विकसित करना होगा। दूसरी ओर, खुदरा विक्रेताओं और सार्वजनिक कंपनियों में और अधिक लचीलापन है, लेकिन अभी भी सरकारी एजेंसियों द्वारा विनियमित किये जा सकते हैं।

असली चुनौती नीति और व्यवहार के बिंदु पर आती है। यह समझना महत्वपूर्ण है कि जनादेश के स्रोत के बावजूद, हम इन संगठनों एक चुनौती का सामना करते हैं – एक बार वे अपनी नीतियों बना लेते हैं तो उन्हें कैसे उन नीतियों को लागू करना है और उनके प्रभाव को मापना है इस पर निर्णय लेना होता है। सतही तौर पर यह आसान काम लग सकता है। व्यवहार में लाने पर, हालांकि, दुविधा होती है नीति बनाने में – बिना किसी भी तंत्र (स्वचालित, मैनुअल, या तीसरे पक्ष) ऊपर उल्लिखित नीति के अनुपालन को मापने और निगरानी के लिए – कुछ इस तरह है कि किशोरी के लिए कर्फ्यू की स्थापना करना और उसके बाद सप्ताहांत के लिए दूर जाना। हमें कैसे पता चलेगा कि लोग हमारी उम्मीदों पर खरे उतरेंगे? हमें कैसे पता चलेगा कि क्या यह उम्मीदें उचित भी हैं? प्रभावी नीतियों का निर्माण करने के लिए, हमें ना केवल कानूनी और सांविधिक आवश्यकताओं को समझना होगा जो हमारे संगठन के भीतर नीति को आकार देगा, लेकिन

हमें यह भी समझना चाहिए कि कैसे ये नीतियां व्यवसाय प्रथाओं, लोगों और संगठनों के भीतर हमारे प्रौद्योगिकियों से संबंधित है।

आवश्यकताएं जो भी हों जिनका एक संगठन को पालन करना होगा, एक प्रभावी मॉडल वह होगा जो उनके लोगों, प्रक्रियाओं, और प्रौद्योगिकी के साथ एकीकृत नीति होगी। इसमें शिक्षा, निगरानी और प्रवर्तन भी शामिल है। अनुपालन के लिए सर्वोत्तम प्रथाओं तक पहुंचने में ना सिर्फ आवश्यकताओं को समझने और उनके अनुरूप को शामिल करना है, लेकिन यह भी साबित करना है कि आपने ऐसा किया है। इस पद्धति के हिस्से के रूप में, संगठनों को प्रौद्योगिकियों का उपयोग करने के बारे में देखना होगा और उन नीतियों को बनाना होगा जो इन्हें सही ढंग से करने के लिए आसान बनाते हैं बजाए गलत काम करने के या एक साथ नीति की उपेक्षा करना।

संगठन को सक्रिय रूप से समीक्षा, जांचना, लागू करना, और/या नीतियों को आवश्यक रूप में अपनाना चाहिए यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे प्रभावी और सही ढंग से मापें और अनुरूपता पर रिपोर्ट दें। यह सिर्फ अनुपालन की उच्चतम डिग्री को सुनिश्चित नहीं करेगा, बल्कि वह डेटा भी उपलब्ध कराएगा जो संगठन को जल्दी से प्रतिक्रिया करने देगा, जो तेजी से विकसित होते कारोबारी माहौल में नीति या प्रक्रियाओं को अपनाने की आवश्यकता है।

#### 4.1.2 निरीक्षण और मूल्यांकन के माध्यम से सुनिश्चित करना

अनुपालन उत्पाद के लिए मानक है जो यह सुनिश्चित करता है कि यह अपने उद्योग की गुणात्मक मांग के साथ श्रेणीबद्ध है। यह ऑडिट और निरीक्षण को भी शामिल करता है जो उचित और औपचारिक काम के माहौल के लिए महत्वपूर्ण हैं। अनुपालन और इसकी मांग आज के औद्योगिक परिदृश्य में तेजी से बढ़ रही है चूंकि विनिर्माण मानकों के वैश्वीकरण ने भी नैतिकता की दृष्टि से बनाए गए उत्पादों के लिए एक मांग पैदा कर दी है। अनुपालन का यह स्तर महत्वपूर्ण है क्योंकि भारत से वस्त्रों के निर्यात में वृद्धि हुई है।

#### निरीक्षण के माध्यम से

अपने व्यापार द्वारा कर्मचारियों से व्यवहार सामाजिक

अनुपालन का गठन करता है। इसमें उनका पर्यावरण और कर्मचारी के रूप में सामाजिक जिम्मेदारी पर उनके व्यक्तिगत परिप्रेक्ष्य भी शामिल हैं। कर्मचारियों से व्यवहार मजदूरी, काम की स्थिति और काम के घंटे के बारे में। अनुपालन ऑडिट आवश्यक है यह निर्धारित करने के लिए कि अगर कंपनी सामान्य मानक पर्यावरण कानूनों को पूरा करती है।

#### निरीक्षण के माध्यम से

जोखिम प्रबंधन कार्यक्रम, प्रक्रिया सुरक्षा प्रबंधन और प्रक्रिया रक्षा प्रबंधन सभी को ऑडिट और आंकलन द्वारा नियंत्रित और प्रदान किया जाता है। अनुपालन और उसका सत्यापन उस ऑडिट द्वारा किया जाता है जो विशेष रूप

विशेष रूप से इन नीतियों और प्रक्रियाओं पर ध्यान केंद्रित करते हैं। डिजाइन और इन ऑडिट के कार्यान्वयन इस अनुपालन को सुनिश्चित करते हैं। इसके अतिरिक्त, सभी प्रकार की कमियों को संबोधित किया जाता सकता है और सुधारात्मक कार्रवाई के माध्यम से हल किया जा सकता है।

भारत में अनुपालन ऑडिट आदेश, नियम, नियम और निर्देशों के पूरी तरह से जांच से निर्मित होती है जिससे विवेक, वैधता, पारदर्शिता और पर्याप्तता से निपटा जाए। यह लेखा परीक्षकों का काम है कि दस्तावेजों की समीक्षा, साइट का अवलोकन कर और कर्मचारियों के इंटरव्यू को देख कर जानकारी एकत्र करें। इस डाटा को लागू नियमों के साथ पुनः जांचा जाता है और यह सुनिश्चित करने की इजाजत देता है कि कार्य कितना बेहतर है जब लागू और आवश्यक कानूनी वैधता के माध्यम से छानबीन की जाती है।

भारत में अनुपालन ऑडिट के तीन मुख्य चरण होते हैं:

1. **वर्क इव** इसमें ऑडिट की योजना और आयोजन शामिल है, ऑडिट के उद्देश्यों, कार्यक्षेत्र और शिष्टाचार की स्थापना, और प्रलेखन का निरीक्षण करके कार्यक्रम की डिजाइन की समीक्षा करना शामिल है।
2. **लैब्स नैस इज वर्क** इसमें व्यक्तिगत साक्षात्कार आयोजित करना, रिकॉर्ड की समीक्षा करना, और कार्यक्रम कार्यान्वयन का आंकलन करने के लिए टिप्पणियां करना शामिल है।
3. **वर्क प्रैक्टिस** इसमें लेखापरीक्षा निष्कर्ष पर प्रबंधन वार्ता और अंतिम रिपोर्ट तैयार करना शामिल है।

इसलिए, भारतीय परिधान निर्माताओं को न केवल अपने संचालन करने के क्षेत्र के भीतर सरकार के दिशा निर्देशों, और सामाजिक अनुपालन मानकों का पालन करने की जरूरत है, बल्कि अपने विक्रेताओं, वितरकों और आपूर्ति श्रृंखला में शामिल अन्य सहयोगियों को भी ऐसा ही करने के लिए जोर देते हैं।

#### 4.1.2.1 **ew Je ekud**

- रोजगार और व्यवसाय के संबंध में भेदभाव का उन्मूलन
- संघ की स्वतंत्रता
- सामूहिक सौदेबाजी के अधिकार
- मजबूर या अनिवार्य श्रम के सभी रूपों का उन्मूलन
- प्रभावी बाल श्रम उन्मूलन

परिधान उद्योग के खिलाड़ी अब यह सुनिश्चित करते हैं कि श्रम ठेकेदार मजबूर या बाल श्रम संलग्न नहीं

करें और आपूर्तिकर्ताओं की आपूर्ति श्रृंखला क ऑडिट करें। परिधान निर्यात संवर्धन परिषद (एईपीसी), भारतीय परिधान निर्यातकों की एक शीर्ष निकाय, ने कपड़ा कारखाने अनुपालन कार्यक्रम 'दिशा' (सतत मानव पूंजी उन्नति की दिशा में उद्योग को बढ़ाने) का निर्माण किया है कि भारत को परिधान विनिर्माण और निर्यात में सामाजिक अनुपालन के लिए एक वैश्विक बेंचमार्क बनाया जाए। यह आम अनुपालन कोड परियोजना भारतीय परिधान उद्योग को साझा मंच पर और अधिक सामाजिक और पर्यावरण के अनुरूप औद्योगिक वातावरण की दिशा में तैयार करेंगे।

#### 4.1.3 **Hkjr dk cky Je ij os'od ekudl dks vi ukuk**

कपड़ा कारखाने के अनुपालन के स्तर भारतीय निर्यातकों के लिए बहुत ऊंचे हैं। बड़ी वैश्विक कंपनियां, अपनी छवि के प्रति जागरूक हैं, अक्सर निर्यातकों के लिए अपने खुद के अनुपालन मानकों को स्थापित कर यह सुनिश्चित

करना चाहते हैं कि सभी मानकों को संग्रहीत किया जाए। कई अमेरिकी कंपनियों ने उद्योग में बाल शोषण के लगातार सबूत मिलने के कारण अपनी आचार संहिता में बाल श्रम को शामिल किया है।

### 4.1.3.1 वैश्विक ब्रांडों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए

भारतीय परिधान निर्यात उद्योग में एक बड़ी अनुपालन हार आ गई है। हालांकि वैश्विक ब्रांडों की आवश्यकताओं को पूरा कर रहे हैं, परिधान आपूर्तिकर्ताओं को अभी भी यह स्वीकार करना है कि अनुपालन एक आवश्यक प्रबंधन व्यवहार है। इसके अलावा, भारतीय परिधान निर्यात उद्योग ने बाल श्रम पर शून्य सहनशीलता अपनाने और आपूर्ति श्रृंखला को शुद्ध करने का फैसला किया है।

### 4.1.3.2 , बाल श्रम से संबंधित वैश्विक मानकों का अनुपालन करने में

परिधान निर्यात संवर्धन परिषद (एईपीसी), भारतीय परिधान निर्यातकों की शीर्ष संस्था, ने बाल श्रम से संबंधित वैश्विक मानकों का अनुपालन करने में परिधान निर्यातकों की सहायता के लिए कार्यक्रम "दिशा" (सतत मानव पूंजी उन्नति की दिशा में उद्योग को बढ़ाने) शुरू किया है।

कार्यक्रम सदस्यों को बेहतर सामाजिक प्रथाओं का पालन करने के लिए प्रोत्साहित करेगा, जो उन्हें वैश्विक बाजार में प्रतिस्पर्धा में बढ़त देगा, जहां औद्योगिक अनुपालन कोड तेजी से खरीदारी में निर्णय लेने के लिए एक महत्वपूर्ण कारक बनता जा रहा है।

#### दिशा सदस्य कारखाने बाल श्रम पर दिशा सामान्य आचार संहिता (सीसीसी) सिद्धांत का पालन करने के लिए प्रतिबद्ध है और जिम्मेदारी लेता है:

दिशा सदस्य कारखाने बाल श्रम पर दिशा सामान्य आचार संहिता (सीसीसी) सिद्धांत का पालन करने के लिए प्रतिबद्ध है और जिम्मेदारी लेता है:

- लागू कानूनों और अधिनियमों को समझने और पहचानने में।
- सामान्य उद्योग प्रथाओं और धारणा को समझने में।
- जीविका और लगातार सुधार के लिए प्रबंधन प्रणालियों की स्थापना करने में।

#### दिशा सामान्य आचार संहिता (सीसीसी) विभिन्न केंद्रीय और राज्य कानूनों पर आधारित है। कुछ कानून जो बच्चों और युवा लोगों के रोजगार के विषय पर शर्तें निर्दिष्ट करते हैं, इस प्रकार हैं:

दिशा सामान्य आचार संहिता (सीसीसी) विभिन्न केंद्रीय और राज्य कानूनों पर आधारित है। कुछ कानून जो बच्चों और युवा लोगों के रोजगार के विषय पर शर्तें निर्दिष्ट करते हैं, इस प्रकार हैं:

प्रेमल उदानी, अध्यक्ष, परिधान निर्यात संवर्धन परिषद (एईपीसी) के अनुसार, "यह आम अनुपालन कोड ना केवल उद्योग को कपड़ा उद्योग में बाल श्रम को बढ़ावा देने के खिलाफ अंतरराष्ट्रीय दावों का खंडन करने का अवसर देगा, लेकिन साथ ही उद्योग की छवि को बेहतर बनाने में मदद करेगा और अधिक अंतरराष्ट्रीय कारोबार को जिताएगा।"

- कोई भी बच्चा जिसने चौदहवें वर्ष पूरे नहीं किए हैं उसे कारखाने में किसी भी व्यवसाय में काम करने की अनुमति नहीं दी जाएगी।
- व्यक्ति जिसने चौदहवें वर्ष पूरे कर लिए हैं, लेकिन अट्ठारह पूरा नहीं किया है, उन्हें जोखिम भरे या खतरनाक कार्यों में नियोजित नहीं किया जा सकता है।
- किसी भी युवा महिला को सुबह 8.00 बजे से शाम 7:00 बजे के इलावा किसी भी कारखाने में काम करने की अनुमति नहीं दी जाएगी।
- युवा लोगों को केवल सरकारी चिकित्सा अधिकारी जो सहायक सर्जन के पद से नीचे ना हो, उससे 'स्वस्थता प्रमाण पत्र' प्राप्त करने के बाद काम करने की दजाजत दी जा सकती है। इस प्रमाण पत्र को प्राप्त करने के लिए शुल्क कारखाने के द्वारा वहन किया जाएगा।

दिशा सीसीसी लागू करने से, दिशा सदस्य के लिए संभव हो जाएगा कि भारतीय कानूनों के अनुसार कारखाना अनुपालन स्थापित करे, नीतियों को पुनः बनाए और सामाजिक और पर्यावरणीय प्रभावों में सुधार लाने के उद्देश्य से बेहतर प्रथाओं की ओर लक्षित हो।

#### 4.1.4 Hkj r h i f j / k u m | k s e a , b Z h l h d h H f e d k

भारतीय परिधान उद्योग महत्वपूर्ण निर्यात क्षेत्रों में से एक है और अपनी गुणवत्ता और कीमतों में प्रतिस्पर्धा की वजह से अच्छे वैश्विक रैंकिंग प्राप्त करता है। हालांकि, सामाजिक क्षेत्र में प्रतिस्पर्धात्मकता को बढ़ाने की जरूरत है क्योंकि उद्योग विभिन्न श्रम, अनुपालन और प्रासंगिक चुनौतियों का सामना कर रही है। श्रम प्रधान उद्योग होने के नाते, सामाजिक अनुपालन इस क्षेत्र के लिए एक महत्वपूर्ण मुद्दा बनता जा रहा है। कपड़ा मंत्रालय के तहत भारत का परिधान निर्यात संवर्धन परिषद (एईपीसी) घरेलू कपड़ा उद्योग के विकास के मदद कर रहा है और उपकरणों के कार्यान्वयन के माध्यम से वैश्विक मानदंडों का पालन करने में मदद करके कारखानों को प्रमाणित, जांचना और सार्वभौमिक स्तर में सुधार करता है।

- परिधान निर्यातकों को एईपीसी की सहायता
- एईपीसी भारतीय परिधान निर्यातकों के साथ-साथ अंतरराष्ट्रीय खरीदार जो कपड़ों के लिए उनके पसंदीदा आउटसोर्सिंग गंतव्य के रूप में भारत का चयन करते हैं उन्हें अमूल्य सहायता प्रदान करता है। यह निकाय आज पदोन्नति और परिधान निर्यात की सुविधा के लिए सबसे शक्तिशाली संघ बन गया है। भारतीय निर्यातकों के लिए एक मजबूत जमीन के निर्माण के उद्देश्य के साथ, एईपीसी विभिन्न प्लेटफार्मों जो परिधान निर्यात को बढ़ाने में मदद प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है।



चित्र 4.1.2: एईपीसी लोगो

#### , b Z h l h f n ' k i g y

एईपीसी भारत को एक पसंदीदा आउटसोर्सिंग गंतव्य बनाने के अपने निरंतर प्रयासों में भारतीय निर्यात परिधान उद्योग में अनुपालन कोड क्षमता को मजबूत करने के लिए गतिविधियों की एक श्रृंखला शुरू करने की योजना बना रही है। इसके अलावा, परियोजना दिशा ने आपसी सहयोग, वैश्विक संरक्षण और संसाधन अनुकूलन के लिए भारतीय परिधान निर्माताओं को एकजुट करने के उद्देश्य से कुछ कदम उठाए हैं। यह मानव और पर्यावरण चुनौतियों का सामना करने के लिए प्रबंधन प्रणालियों को बनाने और अपनाने पर भी ध्यान केंद्रित करता है।



चित्र 4.1.3: एईपीसी पहल

#### f n ' k d k Ø e d s m í s ;

- लागू भारतीय कानूनों के आधार पर सामाजिक और पर्यावरण मानकों पर परिधान निर्माताओं के बीच जागरूकता बढ़ाने के लिए।
- परिधान निर्माताओं की प्रतिस्पर्धा में सुधार लाने के लिए।
- प्रबंधन प्रणाली उन्मुख सोच और सामाजिक और पर्यावरण संबंधी मुद्दों के साथ काम करने के लिए दृष्टिकोण को बढ़ावा देने के लिए।
- प्रक्रिया आधारित प्रमाणीकरण प्रणाली को बढ़ावा देना जो गोद लेने और दिशा आम आचार संहिता (दिशा-सीसीसी) में अग्रणी प्रथाओं के रखरखाव की दिशा में प्रगति को मापने में सक्षम बनाता है।

### fn'kk ds çeqk ?Wd

- पर्यावरण, सामाजिक और सुरक्षा से संबंधित मुद्दे वस्त्र उद्योग में बढ़ते महत्व और परिधान क्षेत्र ग्रहण करने के लिए बढ़ोतरी की कल्पना करेगा क्योंकि क्षेत्र में प्रतियोगिता नई उभरती अर्थव्यवस्थाओं की ओर बढ़ रही है। बेहतर अनुपालन मानकों के लिए एक माहौल बनाने और उद्योग की बेहतर सामाजिक स्थिरता भारत को वैश्विक बाजार में अपने प्रतिस्पर्धियों से अधिक आवश्यक बढ़त दे सकता है। कार्यक्रम दिशा के प्रमुख घटकों में से कुछ हैं:
- **l kkk, vlpkj l fgrk ¼ h h h ½** एईपीसी-दिशा के सामान्य आचार संहिता का निर्माण कानूनी, सामाजिक और पर्यावरण के मुद्दों पर भारतीय परिधान निर्माताओं का मार्गदर्शन करने के लिए किया गया है। कार्यक्रम व्यापार जिम्मेदारी के लिए सिद्धांतों को स्थापित करता है, जो भारतीय कानूनों और अंतरराष्ट्रीय श्रम संगठन (आईएलओ) सम्मेलनों में भारत सरकार द्वारा अनुमोदित पर आधारित है।

- **QDVjh {lerk fuelzk vls çf'kk k%** सामान्य आचार संहिता में परिधान कारखानों के मालिकों के लिए उन्मुखीकरण और दिशा-सीसीसी पर कारखाने में नामित कर्मियों के लिए क्षमता निर्माण और दिशा-सीसीसी के लिए प्रबंधन प्रणालियों को लागू करना शामिल है।
- **vk/kjHw vls çHko vklyu%** प्रारंभ में, एक कारखाने को सामान्य आचार संहिता (सीसीसी) के सिद्धांतों और मानक के विरुद्ध अंतर विश्लेषण के लिए एक पूर्व हस्तक्षेप आधारभूत मूल्यांकन से गुजरना होगा। बाद में, कारखाने में प्रबंधन प्रणालियों के संचालन पर हस्तक्षेप मूल्यांकन कार्य शुरू किया जाएगा।
- **fn'kk çek ku%** दिशा प्रमाण पत्र, एईपीसी द्वारा सामाजिक और पर्यावरण प्रबंधन प्रणाली के सफल और संतोषजनक कार्यान्वयन पर कारखाने को सम्मानित किया जाएगा।

### 4.1.5 Hkjrht; ifj/kku m | ks vls l kkkft d nk; Ro

भारतीय कपड़ा उद्योग देश के सबसे बड़े और सबसे पुराने क्षेत्रों में से एक है। यह उत्पादन, निवेश और रोजगार के मामले में भी एक महत्वपूर्ण उद्योग है। यह विश्व स्तर पर आला बाजार है और अपने स्थायित्व, गुणवत्ता, और सुंदरता के लिए ख्याति अर्जित की है। उद्योग ग्राहक की पसंद और वरीयताओं में परिवर्तन के साथ तेज गति से बढ़ रहा है। ग्राहक वरीयताओं में परिवर्तन के लिए जिम्मेदार विभिन्न कारक हैं:

- प्रयोज्य आय में वृद्धि
- ब्रांडेड परिधान और फैशन की चाजों के लिए बढ़ती मांग
- विभागीय दुकानों और शॉपिंग मॉल में खरीदारी की सुविधा
- खुदरा उद्योग में उछाल
- फास्ट ट्रेक विकास पर सरकार केंद्रित नीति

#### 4.1.5.1 varjjk'Vt; Je ekud

भारतीय कपड़ा उद्योग अच्छी तरह से स्थापित हो चुकी है और साथ ही वैश्विक और घरेलू बाजार दोनों में मांग का काफी मजा ले रही है। इसके अलावा, अंतरराष्ट्रीय परिधान खरीदारों से बढ़ता दबाव श्रम मानकों और भारतीय

कपड़ा कारखानों में कर्मियों के अधिकारों के साथ अनुपालन करने ने लेबल और बाजारों में प्रवेश आचरण नीतियों के कोड की बड़ी संख्या को प्रेरित किया है।

#### 4.1.5.2 fuxfer l kelt d nk; Ro

निगमित सामाजिक जिम्मेदारी (सीएसआर) का शुरुआती अर्थ था कि संगठन एक नैतिक तरीके से काम करे और इसके साथ जुड़े विभिन्न दलों के सर्वश्रेष्ठ हित में काम करे। भारतीय परिधान उद्योग में सामाजिक जिम्मेदारी

की अवधारणा आज के समय में लोकप्रियता प्राप्त कर रहा है। अधिक से अधिक कंपनियां कर्मचारियों, ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं के हितों और बड़े पैमाने पर समाज की रक्षा के लिए काम करने के लिए कोशिश कर रही हैं।

#### 4.1.5.3 ifj/ku m| l x ea l kelt d nk; Ro

दूसरे उद्योगों में कंपनियों की तरह, कपड़ा कंपनियों की भी कर्मचारियों और पर्यावरण के साथ जुड़ी सामाजिक जिम्मेदारी है। वैश्विक परिधान उद्योग में सामाजिक जिम्मेदारी श्रम प्रथाओं और मानकों की एक गहरी परीक्षण प्रदान करता है। हालांकि, तरीके जिसके द्वारा विभिन्न संगठन अपने सामाजिक जिम्मेदारी को पूरा करने के लिए चुनता है अलग-अलग हो सकते हैं। कपड़ा कारखाने निम्नलिखित तरीके से अपनी सामाजिक जिम्मेदारी को पूरा कर सकते हैं:

- कर्मचारियों के लिए प्रतिस्पर्धी और चुनौतीपूर्ण काम का माहौल प्रदान करके।

- नैतिक भर्ती, पारिश्रमिक, पदोन्नति और अन्य नीतियों के होने से।
- कर्मचारियों को अपनी राय और शिकायतें कहने के लिए अवसर उपलब्ध कराना और इन शिकायतों के समाधान के लिए एक प्रभावी नीति लागू करके।
- कर्मचारियों के लिए एक सुरक्षित कार्य वातावरण सुनिश्चित करना।
- उद्योग में बच्चे या बेगार को नहीं अपनाना सुनिश्चित करना।
- कर्मचारी विवादों के समाधान के लिए उचित नीतियों का होना।

#### 4.1.6 Hkjrht ifj/ku Q ki kj v k vuqkyu ekud

भारतीय परिधान उद्योग 2012 के अंत तक 7.5 अरब तक पहुंचने के उद्देश्य के साथ काम कर रही है, आंकड़े जो इंडियन चौम्बर ऑफ कामर्स (आईसीसी) द्वारा गणना पिछले लाभ के आकार में दोगुना है।

बढ़ते वैश्वीकरण के साथ, परिधान उद्योग में अंतरराष्ट्रीय स्तर पर मान्यता अनुपालन मानकों पर बहुत जोर दिया

गया है। अंतरराष्ट्रीय व्यापार में शामिल कारखानों को नियमित अंतराल पर कपड़ा कारखाने के अनुपालन के लिए एक उचित जांच रखनी चाहिए। इसलिए, हर परिधान निर्यात व्यापार को विदेशी व्यापार के लिए अनुपालन के दिशा-निर्देशों की पर्याप्त समझ होने की जरूरत है।

#### 4.1.6.1 vkpkj l fgrk dh vk' ; drk D; k gS

आचार संहिता पूरी तरह से कारखाने से उत्पादों की गुणवत्ता और काम के माहौल के बारे में है जो ऑडिट और निरीक्षण की आवश्यकताओं को पूरा करेगी। एक व्यक्ति जो निर्यात व्यापार चला रहा है उसे ईमानदारी से इन नैतिकता का पालन करने की जरूरत है। ये नैतिकता आवश्यक हैं:

- सामाजिक अनुपालन के मामले में राष्ट्रीय प्रतिस्पर्धा में बढ़ोत्तरी के लिए।
- छोटे पैमाने पर निर्माताओं में प्रतिस्पर्धा बढ़ने के लिए।
- निर्माताओं पर बोझ को कम करने के लिए।

भारतीय परिधान उद्योग में अनुपालन कोड में से कुछ नीचे सूचीबद्ध हैं।



#### 4.1.6.2 कर्मचारियों के न्यूनतम मजदूरी

- वस्त्र उद्योग को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कर्मचारियों को घरेलू कानून और उनके द्वारा उद्योग में बिताए समय के अनुसार कम से कम न्यूनतम मजदूरी मिलना चाहिए।
- नियोक्ता एक ही काम या एक समान प्रकृति के काम के प्रदर्शन के लिए, दोनों पुरुष और महिला कर्मचारियों को बराबर मजदूरी का भुगतान करेगा।
- कर्मी जो किसी भी दिन नौ घंटे से अधिक के लिए कार्यरत है, या किसी भी सप्ताह में 48 घंटे से अधिक काम करता है, इस तरह के अतिरिक्त काम के लिए

प्रीमियम कानूनी दरों पर मजदूरी पाने का हकदार होगा।

- प्रत्येक कर्मी को एक हफ्ते में (लगातार 24 घंटे की अवधि के लिए) एक छुट्टी दी जानी चाहिए। जब भी कभी कर्मी को साप्ताहिक छुट्टी पर काम करने की आवश्यकता हो, उसे प्रत्येक छुट्टी के लिए एक प्रतिपूरक छुट्टी की अनुमति दी जानी चाहिए।
- प्रत्येक कर्मी एक बारी में लगातार अधिकतम 5 घंटे काम करने के बाद कम से कम आधे घंटे के अंतराल की अनुमति दी जानी है।

#### 4.1.6.3 नियोक्ता के दायित्व

- संगठनों को यह सुनिश्चित करना होगा कि कर्मचारियों को मानक काम के माहौल प्रदान करने के लिए उचित वायु-संचार, पर्याप्त प्रकाश और हवा उपलब्ध कराई जाए।

- भारतीय परिधान उद्योगों को पीठ को समर्थन देने वाली आरामदायक कुर्सी और पैर के लिए स्थान कर्मीओं को प्रदान करना चाहिए।

#### 4.1.6.4 शारीरिक विशेषताओं के आधार पर

संगठन को शारीरिक विशेषताओं, विश्वासों और सांस्कृतिक विशेषताओं के आधार पर कर्मचारियों के साथ भेदभाव नहीं करना चाहिए। रोजगार के सभी नियम और शर्तें व्यक्ति की काम करने की क्षमता के आधार पर होना चाहिए। उन्हें

सभी कर्मचारियों और सहयोगियों को जाति, रंग, धर्म, आयु, लिंग, धर्म, राष्ट्रीय मूल, वैवाहिक स्थिति, आदि की परवाह किए बगैर बराबर रोजगार के अवसर प्रदान करने चाहिए।

#### 4.1.6.5 सामाजिक अनुपालन के लिए

सामाजिक अनुपालन के लिए मांग दिन-ब-दिन बढ़ती जा रही है। हालांकि, हम मजबूत अनुपालन प्रणाली तभी प्राप्त कर सकते हैं जब कर्मी अपनी सोच को समान मंच पर प्रस्तुत कर सके और कार्यस्थल पर परामर्शी तंत्र हो। परिधान निर्यात संवर्धन काउंसिल ऑफ इंडिया (एईपीसी),

भारतीय परिधान निर्यातकों की एक शीर्ष निकाय है, जो अंतरराष्ट्रीय वैश्विक मानकों को पूरा करने के लिए सभी सामाजिक अनुपालन सेवाएं प्रदान करती है। परिषद कारखानों में कार्यस्थल की स्थिति और श्रम मानकों के उन्नयन के लिए प्रशिक्षण और मार्गदर्शन प्रदान करती है।

### 4.1.7 Hkjrh ifj/kku m | lx eaLokLF; vj l g {kk ds vuqkyu

परिधान उद्योग उपभोक्ताओं, सामाजिक कर्मी, कल्याण संगठनों और ब्रांडेड अंतरराष्ट्रीय खरीदारों से लगातार ध्यान प्राप्त कर रही है। कई अंतरराष्ट्रीय खरीदार किसी भी ऑर्डर को देने से पहले उनके 'आचार संहिता' के साथ पालन करने के लिए कारखानों से मांग कर रही है।

आजकल, गुणवत्ता मानक के निरंतर पालन और कर्मचारी संतुष्टि कंपनी के प्रदर्शन को मापने के लिए महत्वपूर्ण पैरामीटर बन गए हैं। उद्यम विश्व स्तर पर प्रतिस्पर्धी और कानूनी रूप से जटिल आधुनिक परिवेश में अपनी जगह बनाने के लिए, व्यापार का अनुपालन करता है, ना कि उदारता से कार्य करने की जरूरत के कारण।

निर्यातक देशों के बीच बढ़ रही प्रतिस्पर्धा और उन उत्पादों की बढ़ती मांग जो अंतरराष्ट्रीय स्तर पर मान्यता

मानकों को पूरा करते हैं, यह आवश्यक हो गया है कि आपूर्तिकर्ता सुरक्षा और स्वास्थ्य के अनुपालन कोड में सुधार करे और अपने कारखानों में उचित काम का माहौल प्रदान करे।

कई विदेशी देशों ने भी स्वास्थ्य और सुरक्षा के अनुपालन पर विभिन्न अंतरराष्ट्रीय मानकों के अनुपालन को विकसित किया है। निर्यातकों को वैश्विक बाजार में अपनी जगह कायम रखने के लिए इन अनुपालन कोड का पालन करना चाहिए। इसके अलावा, आचार संहिता के अनुपालन कोड का नियमित पालन उत्पादों की ऊंची कीमत, कम कर्मचारी कारोबार दर, निर्विघ्न औद्योगिक संबंध के साथ-साथ वैश्विक छवि और प्रतिष्ठा प्रदान कर सकता है।

#### 4.1.7.1 vuqkyu l fgrkvladh vko'; drk

सामाजिक अनुपालन का कंपनी के वित्तीय परिणामों पर सीधा प्रभाव पड़ता है, खासकर उपभोक्ता बाजार के संगठनों के लिए जहां ब्रांड नाम और प्रतिष्ठा सबसे महत्वपूर्ण संपत्ति हैं।

कंपनियों को बाजार में अपनी सद्भावना की रक्षा के लिए अनुपालन कोड अपनाना चाहिए। भारतीय कपड़ा उद्योग को बजाय अन्य विकासशील देशों के साथ सस्ते वस्त्र निर्माण में प्रतिस्पर्धा करने के अनुपालन पर सख्त होने की जरूरत है।

#### 4.1.7.2 vuqkyu l fgrk fn' kfunzk

वस्त्र उद्योग को सुरक्षा और स्वास्थ्य के अनुपालन कोड के मानकों का पालन करते हुए निम्नलिखित निर्देशों पर विचार करना चाहिए:

- उद्योगों को अंतरराष्ट्रीय बाजार में प्रतिस्पर्धी बने रहने के लिए अंतरराष्ट्रीय मानक कोड का अनुपालन करना चाहिए, जैसे आईएसओ या मानक कोड आयातक देश।
- युवा व्यक्ति (15 से 18 वर्ष के बीच) पर्याप्त प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण के बिना किसी भी खतरनाक मशीन पर काम नहीं कर सकते हैं।
- तारों की स्थिति ठीक होनी चाहिए जहां कोई टूट ना हो या तार नालिका के सिरों पर से बाहर आ रही हो।

- चश्मा और चेहरे की ढाल उन क्षेत्रों में प्रदान की जानी चाहिए जहां उड़ती वस्तुओं, चिंगारी, चमक, खतरनाक तरल पदार्थ और अत्यधिकधूल का खतरा हो।
- कान के प्लग या मफलर उन जगहों पर दी जानी चाहिए जहां बहुत शोर हो जैसे जनरेटर का कमरा और कढ़ाई का कमरा।
- मजबूत टोपी और सुरक्षात्मक जूते उन श्रमिकों के लिए जरूरी हैं जो लोडिंग और अनलोडिंग के कार्यों में लगे हैं।
- कारखानों में समुचित उपयोग के निर्देश के साथ प्रभावी अग्निशामक यंत्र होना चाहिए।

### 4.1.7.3 Hkjr eaifj/kku fu; kZ l o/kZ ifj"kn dh Hfedk

भारत में परिधान निर्यात संवर्धन परिषद (एईपीसी) कानूनी अनुपालन और नैतिक व्यवसाय प्रथाओं के लिए प्रतिबद्ध है और अंतरराष्ट्रीय मानकों से मिलने के लिए सभी लागू कानूनों और देश के नियमों का पालन करने के लिए अनुपालन के सदस्यों/निर्यातकों को प्रोत्साहित करती है।

इसके अलावा, परिषद ने कपड़ा कारखाने अनुपालन कार्यक्रम 'दिशा' (सतत मानव पूंजी उन्नति की दिशा में उद्योग को बढ़ाने) का भी निर्माण परिधान निर्यातकों के बीच अनुपालन के महत्व के बारे में जागरूकता फैलाने के उद्देश्य से किया है।

### 4.1.8 Hkjr rh ifj/kku m|ks dsfy, vuqkyu l fgrk fn'kfunZk

भारतीय परिधान उद्योग भारत की निर्यात आय के लिए काफी योगदान देता है। हाल के वर्षों में भारत विभिन्न खरीदारों के लिए एक प्रमुख आउटसोर्सिंग गंतव्य के रूप में उभरा है। अमरीका और यूरोपीय संघ, भारतीय परिधान उद्योग के लिए सबसे महत्वपूर्ण बाजारों में से एक हैं, जो भारत के कपड़ा निर्यात का लगभग दो-तिहाई जारी करते हैं। ये देश में निर्यात व्यापार में शामिल यूनिटों द्वारा कुछ सामाजिक, पर्यावरण और सुरक्षा मानकों और नियमों के अनुपालन पर जोर दे रहा है। कॉर्पोरेट आचार संहिता जो श्रम मानकों को संबोधित करती है कंपनी दर कंपनी बदलती हैं।

आम भारतीय परिधान उद्योग के अनुपालन कोड के दिशा-निर्देशों में से कुछ हैं:

- निर्यातकों को अनुचित श्रम व्यवहार में शामिल नहीं होने के साथ-साथ, संघ की स्वतंत्रता से संबंधित मामलों में हस्तक्षेप करने तक सीमित नहीं होना चाहिए।
- लिंग, जाति, धर्म, आयु, विकलांगता, यौन अभिविन्यास, राष्ट्रीयता, राजनीतिक राय, या सामाजिक या जातीय मूल के आधार पर समान मूल्य के काम के लिए श्रमिकों के पारिश्रमिक में कोई मतभेद नहीं होना चाहिए।
- निर्यातक महिला श्रमिकों को बर्खास्तगी या किसी अन्य रोजगार निर्णय से धमका नहीं सकता जो उन्हें शादी करने या गर्भवती होने से रोके और उनके रोजगार की स्थिति को प्रभावित करे।
- निर्यातकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि उचित वायु-संचार प्रणाली परिसर के भीतर स्थापित हों

जिससे हवाई जोखिम से बचा जा सके जो श्रमिकों के स्वास्थ्य को प्रभावित कर सकता है।

- सदस्यों को श्रमिकों के संगठन बनाने की मांग या संघ की गतिविधियों में भाग लेने और हड़ताल सहित किसी भी तरह के शारीरिक या मानसिक हिंसा, धमकी, उत्पीड़न, या दुरुपयोग का उपयोग नहीं करना चाहिए।
- श्रमिक को हर सात दिन की अवधि में आराम के कम से कम 24 घंटे लगातार मिलने चाहिए। यदि श्रमिकों को छुट्टी के दिन काम पर आना पड़ता है, तो एक विकल्प छुट्टी प्रदान की जानी चाहिए।
- निर्यातक स्थानीय कानूनों, नियमों और प्रक्रियाओं के तहत आवश्यक वार्षिक भत्ता श्रमिकों को उपलब्ध कराए। निर्यातक वार्षिक छुट्टी या बीमारी या मातृत्व अवकाश के इस्तेमाल पर किसी भी अनुचित प्रतिबंध लागू नहीं कर सकता है।
- निर्यातकों को श्रमिकों को कम से कम न्यूनतम कानूनी मजदूरी या प्रचलित उद्योग मजदूरी, जो भी अधिक हो उसका भुगतान करना होगा। आज के परिदृश्य में, यह भारतीय उद्योग के लिए अनुपालन का सबसे जरूरी कोड है।
- निर्यातकों को कर्मियों को सभी काम के घंटे की भरपाई करनी होगी। प्रति टुकड़े दर भुगतान योजना या किसी अन्य प्रोत्साहन योजना पर श्रमिक को हिसाब से भुगतान किया जाना चाहिए।
- निर्यातकों को अनुचित रूप से श्रमिकों के चलने, जिसमें ब्रेक के दौरान कैंटीन में चलना, शौचालय का उपयोग करना, पानी तक पहुँचना या आवश्यक

चिकित्सा ध्यान का उपयोग करने को कार्य में अनुशासन बनाए रखने के तौश्र पर उनकी स्वतंत्रता को नियंत्रित नहीं करेगा।

- परिधान निर्यातकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि गैर खतरनाक रोजगार के लिए न्यूनतम आयु आवश्यकता 14 साल से कम नहीं होनी चाहिए। यह आजकल भारत में सबसे महत्वपूर्ण चिंता का विषय है। इसके अलावा, प्रत्येक कर्मी को अपने रोजगार में प्रवेश करने और छोड़ने का अधिकार है।

भारतीय परिधान निर्माताओं को वैश्विक मानकों का अनुपालन करने के लिए सभी अनुपालन दिशा निर्देशों का पालन करने की जरूरत है। अक्सर कंपनियां सकारात्मक छवि और बाजार में अपनी सद्भावना की रक्षा करने के लिए उद्योग के अनुपालन कोड को अपनाना चाहिए। भारतीय कपड़ा उद्योग को बजाय अन्य विकासशील देशों के साथ सस्ते वस्त्र निर्माण में प्रतिस्पर्धा करने के अनुपालन पर सख्त होने की जरूरत है।

### 4.1.9 cky Je ij Hkjr vrjkkVh; ekudkdk ikyu dj jgk gS

भारत में बाल श्रम कोई नई घटना नहीं है। यह विभिन्न कपड़ा कारखानों में काम करने वाले 14 साल से कम आयु के कई बच्चों के साथ एक गंभीर और व्यापक समस्या है। एक तरफ, बच्चे को रोजगार, उनके बेरोजगार या अर्द्ध-रोजगार माता पिता के लिए समर्थन प्रदान करता है, जबकि दूसरी ओर, उनका भविष्य निरक्षरता के कारण गरीबी, अज्ञानता, और शोषण में रहता है। बाल श्रम कई परिस्थितियों में पनपता है जैसे भेदभाव (लिंग, जातीय या धार्मिक मुद्दों के आधार पर), शैक्षणिक और अन्य विकल्पों की अनुपलब्धता, बाल श्रम कानूनों के कमजोर प्रवर्तन, आदि।

बड़ी वैश्विक कंपनियां, जो अपनी छवि के प्रति जागरूक हैं, अक्सर निर्यातकों के लिए अपने खुद के अनुपालन

मानकों को स्थापित करते हैं यह सुनिश्चित करने के लिए कि सभी मानकों का पालन किया जाए। कई अमेरिकी कंपनियों ने उद्योग में बाल शोषण के लगातार सबूत के कारण बाल श्रम को अपने आचार संहिता में शामिल किया है।

अंतरराष्ट्रीय बाजार में खरीदार की अनिवार्य आवश्यकता है ऑडिट का होना। चूंकि भारत एक प्रमुख परिधान निर्यातक है, भारतीय निर्यातकों के लिए कपड़ा कारखाने के अनुपालन का स्तर बहुत अधिक है। बाल श्रम का मुद्दा महत्वपूर्ण पहलू में से एक है जिसकी ऑडिट जांच करता है। इसलिए, सभी निर्यात यूनिटों को बाल श्रम से संबंधित मुद्दों पर अत्यधिक अनुरूप होना चाहिए।

#### 4.1.9.1 i fj/ku fu; kZ dks fy, vlpkj l fgrk

- परिधान निर्यातकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि गैर खतरनाक रोजगार के लिए न्यूनतम आवश्यक आयु कम से कम 14 साल होनी चाहिए। इसके अतिरिक्त, सभी युवा कर्मीओं (14 से 18 वर्ष के बीच) को किसी भी ऐसे काम को करने से बचना चाहिए जो जोखिम भरा हो या जो उनके स्वास्थ्य और शारीरिक, मानसिक, सामाजिक, नैतिक या विकास के लिए हानिकारक हो। निर्यातकों को अधिकृत युवा कर्मीओं द्वारा प्रदर्शन काम के संबंध में सभी कानूनी आवश्यकताओं का पालन करना चाहिए।
- इसके अलावा, प्रशिक्षुओं या व्यावसायिक छात्र काम करने के लिए (जैसा कि लागू कानूनों के तहत प्रदान किया गया है) कानूनी उम्र के तहत नहीं आएगा। जब तक वे प्रशिक्षु हैं और जब तक उनका वेतन और अन्य लाभ नियमित कर्मचारियों की संख्या के बराबर ना हो उन्हें नियमित उत्पादन लाइनों पर इस्तेमाल नहीं किया जा सकता है।
- कर्मीओं की उम्र की पुष्टि करने के लिए उचित प्रक्रिया का पालन किया जाना चाहिए। न्यूनतम प्रलेखन जिसे बनाए रखने की आवश्यकता है, उसमें

पंजीकृत/लाइसेंस प्राप्त दंत चिकित्सक से आयु प्रमाण पत्र के लिए जन्म प्रमाण पत्र, स्कूल छोड़ने के प्रमाण पत्र, राष्ट्रीय पहचान जैसे पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस, वोटर कार्ड आदि या लागू कानूनों के तहत आवश्यक किसी अन्य दस्तावेज को शामिल किया जाना चाहिए।

परिधान उद्योग के खिलाड़ी अब यह सुनिश्चित करेंगे कि श्रम ठेकेदार बाल श्रम में संलग्न नहीं हों और आपूर्तिकर्ताओं

की आपूर्ति श्रृंखला को ऑडिट कराएंगे। परिधान निर्यात संवर्धन परिषद (एईपीसी) ने कपड़ा कारखाने अनुपालन कार्यक्रम 'दिशा' (सतत मानव पूंजी उन्नति की दिशा में उद्योग को बढ़ाने) का निर्माण भारत को परिधान विनिर्माण और निर्यात में सामाजिक अनुपालन के लिए एक वैश्विक बेंचमार्क प्रदान करने के लिए किया है। यह आम अनुपालन कोड परियोजना भारतीय परिधान उद्योग को सामाजिक और पर्यावरण के अनुरूप औद्योगिक वातावरण की दिशा में साझा मंच प्रदान करेगी।



## 5- फॉन्स' क् ह Q, कि क्ज यूनिट फ्लव्डी दक फो' यस्क क



यूनिट 5.1 – लॉजिस्टिक्स प्रणाली

यूनिट 5.2 – जिम्मेदारियां और आचारसंहिता





## çedkl h[kusoyisifj.ke



bl ; fuV dsvar rd] vki l {le glx%

1. शिपमेंट से पूर्व दस्तावेजों की जाँच
2. खरीदार के मानक के अनुसार सबसे उपयुक्त लॉजिस्टिक्स की समझ तरह पहचान
3. विभिन्न प्रकार के शिपमेंट के साधनों के साथ लॉजिस्टिक्स के खर्चे पर व्याख्या तथा बातचीत.
4. शिपमेंट पर नजर रखना तथा भुगतान का पालन करना.
5. लॉजिस्टिक्स एजेंसीज, खरीदारी कार्यालय तथा खरीदारों से बातचीत,
6. परिवहन के विभिन्न प्रकार के साधनों तथा सबसे उपयुक्त विधि की जानकारी को लागु करना.
7. मानदंडों के अनुसार लॉजिस्टिक्स प्रक्रियाओं का प्रबंधन करना.

## ; fuV 5-1% ykW fLVDl ç. kkyh

### ; fuV mís;

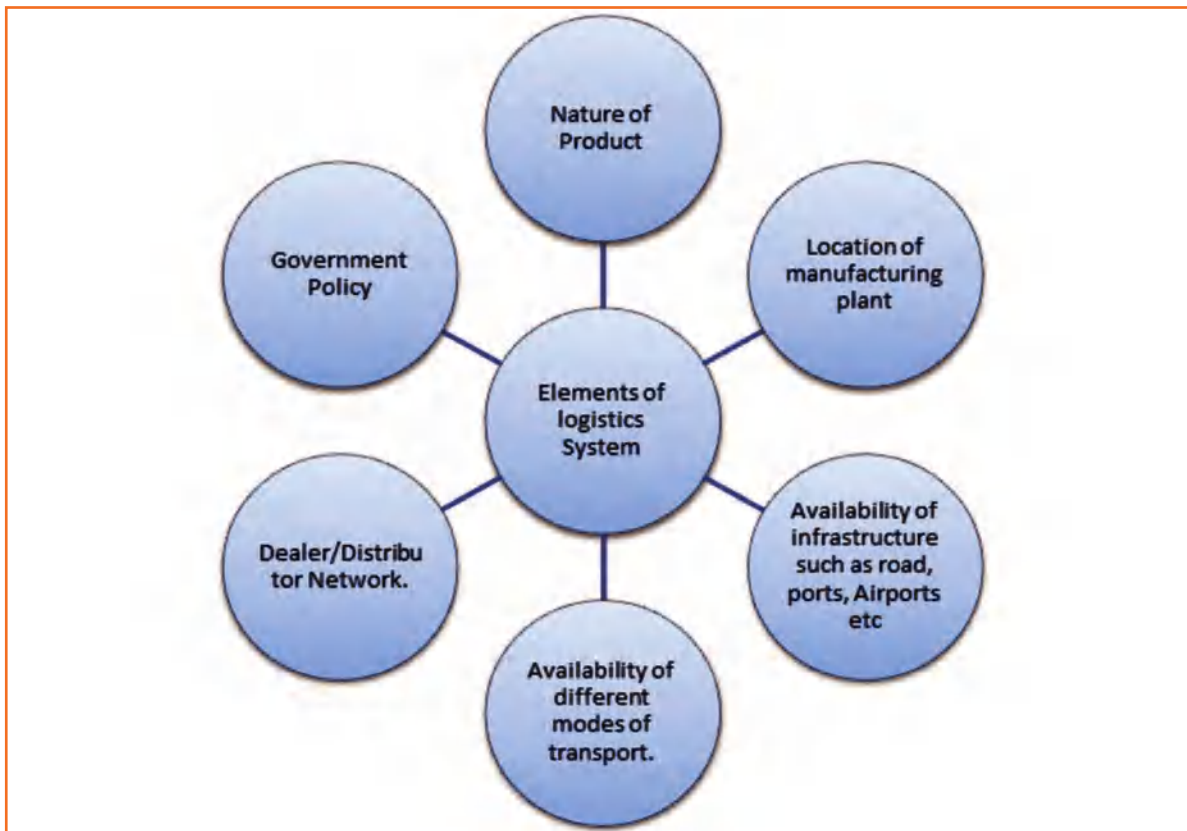
bl ; fuV dsvar rd] vki l {le glk%

1. लॉजिस्टिक्स प्रणाली को समझने में.
2. विभिन्न प्रकार के कंटेनर्स तथा परिवहन के बारे में

### 5-1-1 ifjp;

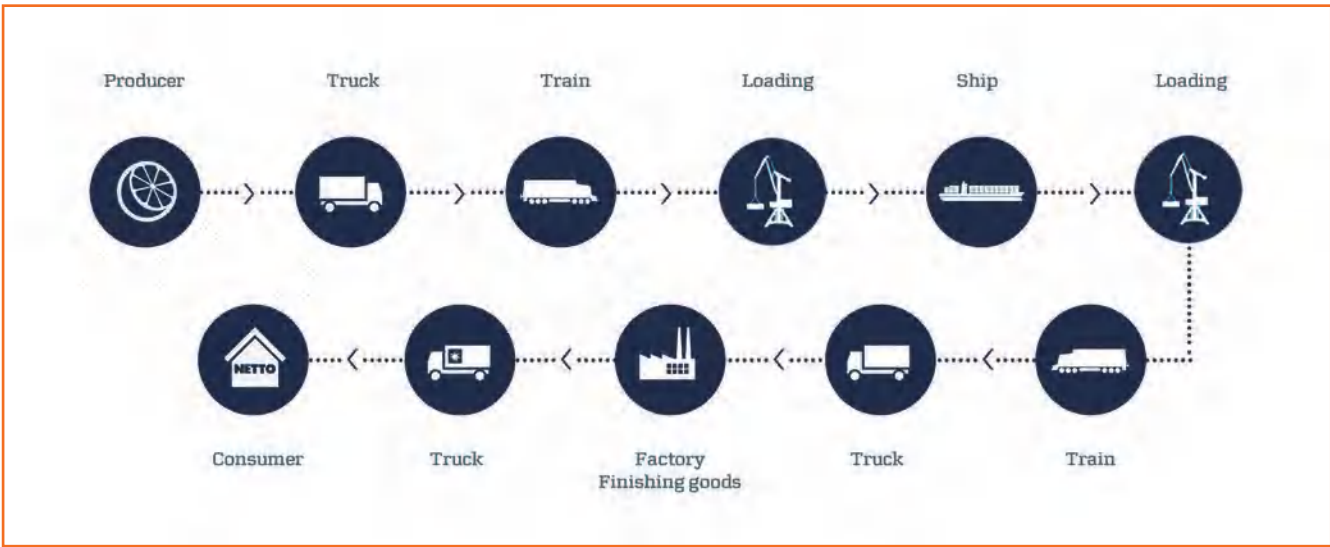
“लॉजिस्टिक्स, वस्तुओं, सेवाओं तथा सम्बंधित जानकारी के प्रवाह तथा संचयन को मूल बिंदु से खपत बिंदु तक ग्राहक की जरूरत के अनुकूल बनाने हेतु, योजना, कार्यान्वयन तथा नियंत्रण की प्रक्रिया है.”. लॉजिस्टिक्स प्रबंधन में व्यापार यूनिट निति को समर्थन देने के लिए, सामग्री के प्रवाह, चलते कार्य, तथा पूर्ण सूचि के नियंत्रण के लिए योजना, तथा प्रणाली का प्रशासन शामिल है. एक निगम के माध्यम से सामग्री के प्रवाह को नियंत्रित करने

के लिए एक प्रणाली की योजना तथा प्रबंध लॉजिस्टिक्स है. भौगोलिक बाधाओं के कारण एक अंतर्राष्ट्रीय कंपनी के लिए यह एक बहुत ही महत्वपूर्ण हिस्सा है, एक अंतर्राष्ट्रीय कंपनी के लॉजिस्टिक्स में कच्चे माल की आवाजाही, विभिन्न देशों के अंदर तथा बाहर प्रवाह का समायोजन करना, परिवहन के विकल्प तथा, परिवहन की लागत, लदान के लिए उत्पाद की पैकेजिंग, उत्पाद का भंडार करना, तथा पूरी प्रक्रिया का प्रबंध शामिल है.



चित्र.5.1.1: लॉजिस्टिक्स प्रणाली के तत्व

## 5-1-2 vjrkZVt, Q ki kj j l n dsfy, vk/kkj Hkw vo/kkj .kk ;



चित्र.5.1.2: अंतर्राष्ट्रीय व्यापार रसद

1. **मल्टी-मोडल परिवहन** (संयुक्त परिवहन से भी जाना जाता है) एक अनुबंध के तहत वस्तुओं का परिवहन है, परन्तु परिवहन के कम से कम दो अलग अलग साधनों द्वारा किया जाता है। वाहक सम्पूर्ण वहां के लिए उत्तरदायी (कानूनी अर्थ में) होता है, भले ही वह परिवहन के बहुत से अलग अलग साधनों द्वारा किया गया हो (उदहारण के तौर पर, रेल, समुद्र और सड़क मार्ग)। यह जरूरी नहीं की वाहक का सभी परिवहन के साधनों पर अधिकार हो, और व्यावहारिक रूप में आमतौर पर ऐसा नहीं होता। माल की दुलाई अक्सर उप-वाहक (कानूनी भाषा में "वास्तविक वाहक" से जाना जाता है) द्वारा की जाती है। वाहक जो सम्पूर्ण वहां के लिए जिम्मेवार होता है, वह एक मल्टी-मोडल ट्रांसपोर्ट ऑपरेटर या MTO से जाना जाता है।

संयुक्त राष्ट्र मल्टी-मोडल कन्वेंशन के अनुच्छेद 2.2 ने मल्टी-मोडल परिवहन को निम्न रूप से परिभाषित किया है:

अंतर्राष्ट्रीय परिवहन से आशय, एक देश के उस स्थान से जहाँ मल्टी-मोडल ट्रांसपोर्ट ऑपरेटर द्वारा माल को रखा जाता है, दुसरे देश में स्थित स्थान जो वितरण के लिए निर्धारित किया गया है, वहां मल्टी-मोडल परिवहन के अनुबंध के आधार पर, कम से कम दो अलग अलग परिवहन के साधनों द्वारा, माल की दुलाई से है।

2. **समान को लाने ले जाने तथा रखने** में उपयोग किया जाने वाला उपकरण अनिवार्य रूप से एक कंटेनर कहलाता है। एक कंटेनर की इस अवधारणा के आधार पर, हम कह सकते हैं की, कंटेनरइजेशन एक समान रूप से सामन के वितरण की तकनीक या एक विधि है, जो जी इंटर-मोडल परिवहन प्रणाली को जिवित या स्थापित करने में सुविधाजनक बनता है, जो की रेलमार्ग, सड़कमार्ग, जलमार्ग या वायुमार्ग का एक संयोजन हो सकता है। कंटेनर्स आमतौर पर निर्धारित आकर या निर्धारित 20जि कंटेनर्स, 40जि कंटेनर्स इत्यादि के होते हैं।

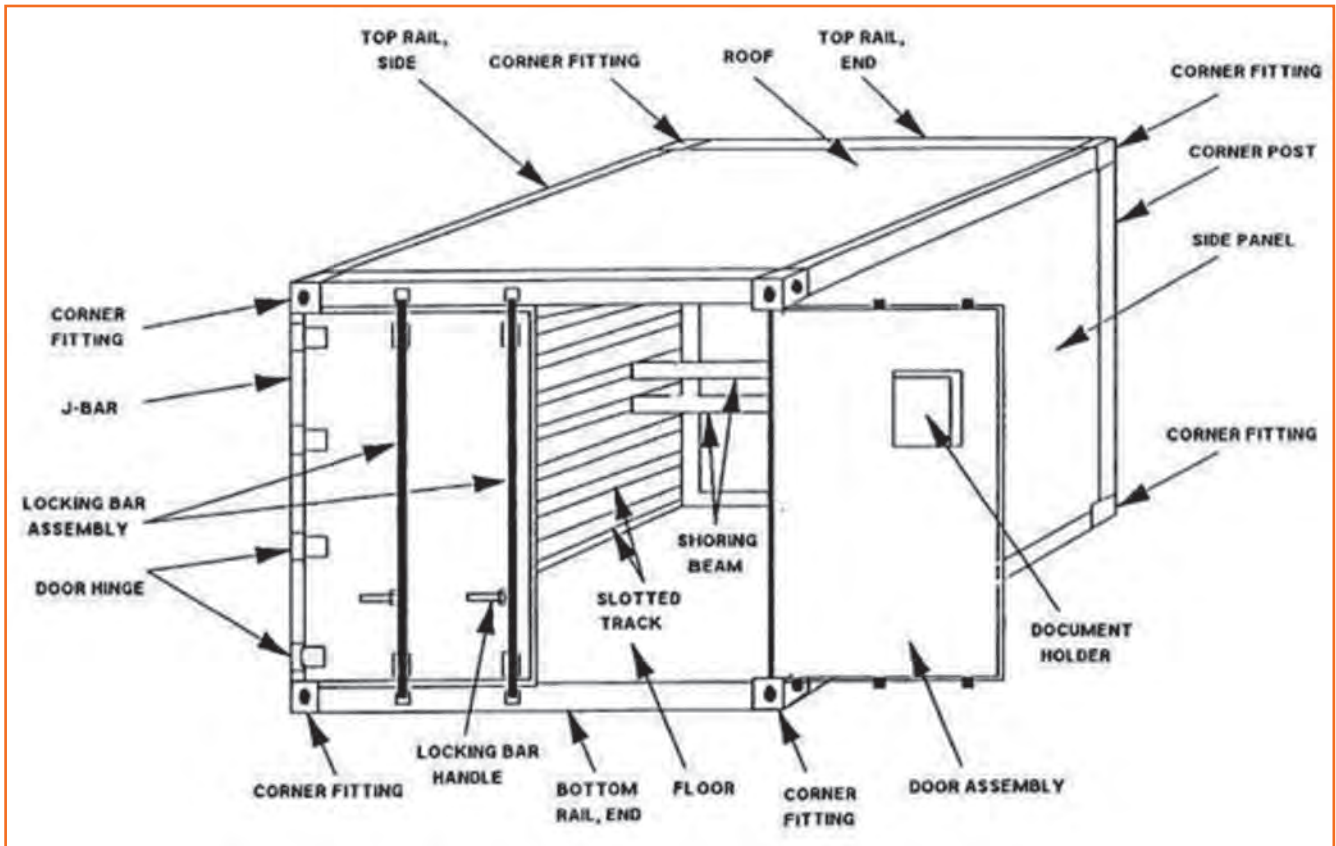
अंतर्राष्ट्रीय संगठन से सामान कंटेनर को परिवहन उपकरण की एक वस्तु के रूप में परिभाषित किया है:

- एक स्थायी चरित्र का तथा तदनुसार दोहराए जाने के लिए पर्याप्त मजबूत।
- खासतौर पर सामान के वहां को एक या एक से अधिक परिवहन के साधनों द्वारा बिना किसी सहायता के फिर से भरने के की सुविधा के लिए बनाया गया है।
- तैयार हैंडलिंग की अनुमति देने वाले उपकरणों द्वारा सुसज्जित।
- आसानी से भरने तथा खाली करने के लिए तैयार।
- 1m 3 या उससे अधिक की आंतरिक स्थान के साथ

### द्वितीय श्रेणी के कंटेनर

- यह मध्यवर्तीय हैंडलिंग की जरूरत को समाप्त करता है।
- मध्यवर्ती हैंडलिंग की कमी के साथ ही समान का जल्द से जल्द लाया जाना इस का संकेत देता है की, कार्गो के क्षतिग्रस्त या चोरी होने की संभावनाएँ बहुत कम है।
- क्योंकि कंटेनरइजेशन के कारण कार्गो के क्षतिग्रस्त होने या चोरी होने का जोखिम कम है, परिवहन कंपनियाँ समान ले जाने का लाभदायक शुल्क लागू कर सकती है, ऐसे शुल्क कार्गो शिपमेंट की परंपरागत प्रणाली में बदले नहीं जा सकते।

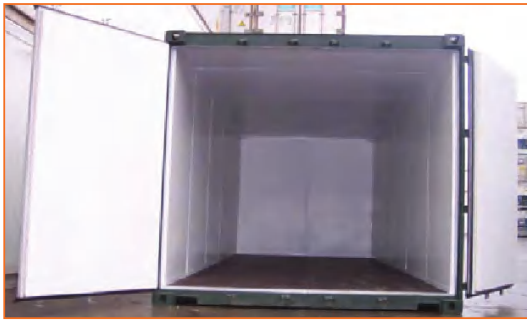
- क्योंकि टर्मिनल बिन्दुओं जैसे की बंदरगाहों पर मध्यवर्तीय हैंडलिंग की जरूरत को टाला जाता है, श्रम पर बचत महसूस होती है।
- क्योंकि सामान को मानकीकृत कंटेनर्स में लाया जाता है, पैक करने के सामग्री पर, पैक करने पर लगने वाले श्रम इत्यादि पर बचत महसूस होती है।
- गुणवत्ता सेवा में सम्पूर्ण सुधार है।
- **फोर्कलैफ्टिंग के कंटेनर**
  - **यह कंटेनर सभी आम प्रकार के कार्गो में स्थापित होता है जिन्हें किसी विशेष तापमान के नियंत्रण की आवश्यकता नहीं होती। आज ज्यादातर कंटेनर्स जो इस्तेमाल में हैं, अधिकतर आम कार्गो प्रकार के है**



चित्र 5.1.3: कंटेनर

- **थर्मल कंटेनर** यह कंटेनर्स खास तौर पर उन कार्गो के लिए बनाये गए हैं, जिन्हें थर्मल इंसुलेशन या ठंडा रखने की जरूरत हो. यह एक विशेष प्रकार की सामग्री से बने होते हैं जिसमें कम गर्माहट बाहर निकल सकती है जैसे की पॉलीस्टीरीन फोम . थर्मल कंटेनर्स को आगे थीं प्रकारों में विभाजित किया गया है

- » ठंडा रखने वाले कंटेनर्स उन खा। पदार्थों के लिए बने हैं जिन्हें ठंडा रखने की जरूरत होती है, उदहारण, मीट, मछली इत्यादि.
- » इंसुलेटेड कंटेनर्स फल तथा, सब्जियों इत्यादि के लिए होते हैं, यहाँ सुखी बर्फ ठंडा करने के माध्यम के रूप में इस्तेमाल की जाती है.
- » वेंटीलेटेड कंटेनर्स हवा के अवतरण तथा संचालन को कंटेनर के बाजु या कंटेनर के उपरी भाग पर बनाये गए सुराखों द्वारा अवतरित होने देते हैं. उदहारण के तौर पर, कॉफी के बीज, चाय की पत्तियां, इद्यादी इन्ही कंटेनर्स में लायी जाती है.



चित्र 5.1.4: थर्मल कंटेनर

- **समतल कंटेनर** यह कंटेनर्स सबसे अधिक इस्तेमाल में लाये जाते हैं. यह कंटेनर्स बहुत उपयोगी होते हैं जब कंटेनर को वगोनोरा ट्रेलर से जोड़ कर उस कंटेनर में कार्गो को भरा जाता है.



चित्र 5.1.5: सूखे कार्गो कंटेनर

- **सूखे कार्गो कंटेनर** इन कंटेनर्स का केवल एक मजबूत आधार होता है और कोई बाजू की दीवारें नहीं होती. यह तब उपयोगी होता है जब कार्गो बेजोड़ आकर का हो, या जब कार्गो बहुत भारी हो. वे ट्रक्स जो भारी मशीनरी ढोते हैं, बड़े आकार के पाइप्स, या रेलवे के वैगंस जो आर्मी के टैंक्स ढोते हैं, इस प्रकार के कंटेनर्स का इस्तेमाल करते हैं. इन कंटेनर्स को पलैटरेक भी कहा जाता है.



चित्र 5.1.6: समतल कंटेनर

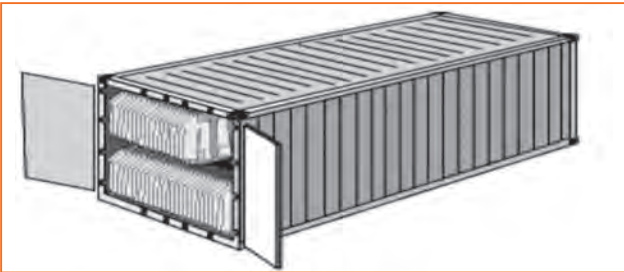
- **बड़े आकार के कंटेनर** ये आमतौर पर बड़े आकार के कंटेनर्स होते हैं, जिनमें बड़े आकार के छेद होते हैं. यह बड़े छेद, कंटेनर के उपरी भाग पर दरवाजा या छेद होता है, बिलकुल वैसा ही जैसा हम पेट्रोल या पानी के टैंकर्स में देखते हैं. यह मुख्य छेद गुरुत्वाकर्षण का उपयोग करके बुल कंटेनर्स को भरने का कार्य करते हैं.





चित्र 5.1.7: बल्क कंटेनर

- **ifj/ku dWsl %** इन कंटेनर्स में हॉगर्स निर्मित होते हैं। कपड़ों को तह लगा कर डिब्बों में पैक करने के बजाय इन हॉगर्स पर डाला जा सकता है, इस प्रकार के कंटेनर्स इसलिए सिकर कपड़ों को लाये जाने के लिए ही इस्तेमाल किये जाते हैं



चित्र 5.1.8: परिधान कंटेनर

- **rjy dWsl %** ये कंटेनर्स आमतौर पर स्टेनलेस स्टील के बने होते हैं। इनमें मुख्य छेद निर्मित होते हैं। यह मुख्य छेद तरल कारको लो भरने तथा खाली करने में बहुत सहायक होते हैं। हम इस प्रकार के कंटेनर्स को दूध के परिवहन में देख सकते हैं।



चित्र .5.1.9: तरल कंटेनर

- **xS dWsl %**: यह खास कंटेनर्स होते हैं, जिनमें फिक्चर फिटिंग्स, जो तरल गैस को भरने तथा खाली करने में सहायक होती हैं। उदहारण के तौर पर तरल ऑक्सीजन। इनके दीवारें बहुत मजबूत होती हैं, और बेहद उम्दा गुण वाले स्टेनलेस स्टील द्वारा निर्मित होते हैं। यह तरल गैस के सुरक्षित परिवहन के लिए आवश्यक होता है।



चित्र 5.1.10: गैस कंटेनर्स

3. **leph ifjogu %** समुद्री परिवहन, समुद्र तथा अन्य जल मार्गों द्वारा, सामान (कार्गो) तथा मनुष्यों का परिवहन है। व्यापारिक साझेदारों के मध्य, समुद्री व्यापार को सक्षम बनाने के लिए पोर्ट संचालन एक महत्वपूर्ण उपकरण है। शांत पोर्ट संचालन सुनिश्चित करना तथा बन्दरगाह में भीड़ से बचने के लिए यह अनिवार्य है की पोर्ट की भौतिक संरचना को स्थायी रूप से उन्नत किया जाये, मानव पूंजी में निवेश किया जाये, पोर्ट के जुड़ने को बढ़ावा देने तथा मापदंडों को प्रचालित करने के लिए पोर्ट के संचालन को उन्नत किया जाये। इसलिए, पोर्ट संचालन, सभी नीतियों, सुधारों, तथा नियमों को जो की, पोर्ट की सुविधाओं जिनमें परिवहन सेवा भी शामिल है, की संरचना तथा संचालन पर प्रभाव डालती है, को कहते हैं।

विश्व व्यापार का 80% से अधिक समुद्र द्वारा किया जाता है, सामान के परिवहन के अब तक के सबसे महत्वपूर्ण माध्यम से निर्मित है। समुद्री परिवहन पिछले तीन दशकों से प्रतिवर्ष लगभग 4.1% से बढ़ रहा है। हालांकि समुद्री उद्योग में बहुत सी परिवहन कम्पनीज हैं, जिनमें से ज्यादातर उल्लेखनीय बाजार शेयर्स में छोटी हैं। उदहारण के तौर पर, 2012 में वर्ल्ड TEU की 52% क्षमता शीर्ष के सबसे बड़े 10 सेवा संचालकों द्वारा प्रदान की गयी थी। शीर्ष के 3 (मेर्सक लाइन,



डेनमार्क, MSC, स्विट्जरलैंड, तथा CMA & CGM, फ्रांस) TEU का कुल 5,291,145, विश्व की कुल TEU क्षमता का 30: प्रदान करते हैं। हालांकि सबसे बड़ी परिवहन कम्पनीज विकसित अर्थव्यवस्थाओं में स्थित हैं, उनकी जड़े ज्यादातर विकासशील अर्थव्यवस्था वाले देशों में ही हैं।

पनामा तथा लाइबेरिया, विश्व के एक तिहाई कुल टन भार के दो प्रमुख रजिस्ट्री खाते हैं।

समुद्री परिवहन की लागत आयातकर देशों के जितना हो सके उतना औसतन तीन गुना सीमा शुल्क के बराबर है। फिर भी, यह दुसरे परिवहन माध्यमों की तुलना में, बड़ी तादाद में सामान परिवहन करने का सबसे सस्ता जरिया है। उदहारण के तौर पर, 20 फुट कंटेनर का किराया जितना हो सके उतना 2009 के शुरुआत में 0.70 USD प्रतिदिन से भी कम था। कंटेनर के परिवहन की लागत ज्यादातर उसके मार्ग तथा आर्थिक परिस्थिति पर निर्भर करती है। हालांकि, लागत के अलावा, व्यापारियों, और जहाजों के लिए उपलब्ध सेवाओं के साथ ही, गति, विश्वसनीयता, आवृत्तियों, तथा सुरक्षा से जुड़ी गुणवत्ता सेवाएँ भी, वैश्विक उत्पादन प्रक्रिया तथा समय पर वितरण के संदर्भ में महत्वपूर्ण हैं। आयतको तथा निर्यातकों के लिए, पोर्ट की लागत तथा परिवहन सेवाओं की उपलब्धता के संदर्भ में, देशों में बड़े मद्भेद मौजूद हैं, उदहारण के लिए, मजदूरी, घात इत्यादि। पर साथ ही मौजूदा सरंजना तथा जुड़ाव भी व्यापारियों के लिए अपने सामान को उनके मंजिल तक ले जाने के लिए बहुत महत्वपूर्ण हैं। व्यापार के बढ़ते वैश्वीकरण, तथा पोर्ट संचालन की उच्च जटिलताओं को एक परिकृष्ट ICT प्रणाली के उपयोग की आवश्यकता है। पिछले कुछ सालों में जहाजों के आकार दुगना हो गया है, जिसने पोर्ट संचालन को कठिन बना दिया है तथा एक और भी बड़े रसद प्रसास की मांग की है। समय पर निर्माण के चलन को सुचना प्रवाह, तथा निर्माण प्रक्रिया में परिवहन व्यापार में समानता में एक स्थायी सुधार की आवश्यकता है। खास तौर पर 9/11 के आंतकी हमलो के पश्चात समुद्री परिवहन तथा पोर्ट सुरक्षा एक बहुत चिंता का विषय है। सुरक्षा को ले कर कदम उठाये गए हैं, जैसे की, अंतर्राष्ट्रीय शिप तथा पोर्ट सुविधाक (ISPS)

कोड का पोर्ट संचालन पर एक अच्छा खासा प्रभाव है। SOLAS (समुद्र में जीवन की सुरक्षा) की पहल के रूप में, यह पोर्ट तथा बंदरगाह के जहाजों की सुरक्षा के लिए यह एक व्यापक कार्यवाही है। SOLAS कार्यक्रम को देशों को उनके पोर्ट, जहाजों, तथा पोर्ट अधिकारियों द्वारा दिए जाने वाली सुरक्षा स्थिति जो उनके स्थायी सुरक्षा उपायों के एक निश्चित सेट से मेल खाती है, स्थायी रूप से निर्धारित करने की जरूरत है। दुनिया के कुछ क्षेत्रों में समुद्री डकैती एक चुनौती बना हुआ है। हालांकि अंतर्राष्ट्रीय व्यापार में समुद्री डाकुओं तथा आंतकियों के खतरों के बारे में एक आम सहमती है, पर जोखिम उठाने वाले अलग अलग हित रखते हैं। विश्व सीमा शुल्क संगठन (WCO) कार्गो की सुरक्षा को बढ़ने के लिए विश्व व्यापार को सुरक्षित तथा सुविधाजनक बनाने के लिए, मानकों के फ्रेमवर्क (SAFE फ्रेमवर्क) को अपनाया है। यह फ्रेमवर्क राष्ट्रिय सीमा शुल्क को अनुरूप, उनके बीच सहयोग को बढ़ने, तथा सीमा शुल्क तथा व्यापार के मध्य साझेदारी स्थापित करने के लिए निर्देशों तथा मापदंडो को प्रदान करता है। खासतौर पर विकासशील देशों में, अन्य देशों के अधिकृत आर्थिक ऑपरेटर्स (AEO) के साथ आपसे पहचान बनाये रखना एक मुख्य चुनौती है।

4. **buyM d/sj fMik** अंतर्राष्ट्रीय व्यापार में कार्गो का कंटेनरईजेशन मौजूदा चलन है। कंटेनरईजेशन का पूरा लाभ तभी पाया जा सकता है, जब कंटेनर्स, को महत्वपूर्ण औद्योगिक स्टेशन के बेहद समीप के स्थानों पर लाये जाने की अनुमति होगी जिससे की आयातकारों को महत्वपूर्ण सामानों की उनके कारखानों/स्थानों के समीप ही निकासी प्राप्त कर सकते हैं। निर्यत्कारों के लिए यह सुविधा मददगार होती है क्योंकि वह अपने कारखानों/स्थाओं के पास के बिन्दो से सामानों का निर्यात कर सकते हैं। इस सुविधा को देने के लिए कुछ कानूनी परिस्थितियों को पूरा करना पड़ता है तथा जरूरी ढांचा प्रदान करना पड़ता है। शुरुआत के लिए भारत सरकार ने सीमा शुल्क एक्ट 1962 धरा 7 के तहत एक अधिसूचना जारी की है, जिसमें आयात तथा निर्यात के सामानों तथा किसी भी वेर्ग के ऐसे सामानों की क्रमशः उतराई तथा ढुलाई के लिए इनलैंड कंटेनर डिपो के रूप में एक उपयुक्त स्थान की नियुक्ति की गयी है। इस अधिसूचना के पारित होने

के बाद, उस स्थान के न्यायक्षेत्र में आने वाले सीमा शुल्क आयुक्त सीमा शुल्क एक्ट 1962 धारा 8 के तहत सामानों की उतराई तथा ढिलाई के लिए ICD के लिए उचित स्थानों की एक अधिसूचना जारी करते हैं, साथ ही सीमा शुल्क क्षेत्र तथा पोस्ट सीमा शुल्क अधिकारी तथा काम में लिए जाने वाले कर्मचारियों की सीमाओं का उल्लेख भी करते हैं।

निर्यातक सम्मानों को ICD/CFS ले जाते हैं तथा परिवहन बिल तथा अन्य दस्तावेज जमा करवाते हैं। सीमा शुल्क अधिकारी द्वारा सम्मानों की जांच की जाती है, और उन्हें कंटेनर्स में भरा जाता है तथा उसके पश्चात कंटेनर्स को बंद कर दिया जाता है। ऐसे कंटेनर्स को भारत के कंटेनर कारपोरेशन या किसी अन्य मान्यता प्राप्त एजेंसी द्वारा, या तो रेल या सड़क द्वारा समुद्री पोर्ट्स (गेटवे पोर्ट्स) तक लाया जाता है। जब कंटेनर्स को उनके निर्धारित बहरी पोर्ट में वितरण हेतु जहाजों में भर दिया जाता है। ICD द्वारा निर्यात के मामले में, निर्यातकों को बतलाये गए अन्य दस्तावेजों सहित, बिल की दो अतिरिक्त प्रतिलिपियां जिन्हें स्थानांतरण प्रतिलिपि कहा जाता है जमा करवाने की प्रार्थना की जाती है। बाकि की प्रक्रिया, सीमा शुल्क पोर्ट्स/एयरपोर्ट्स से निर्यात के समय होने वाली के समान ही होती है।

5. **दस्तावेजों के माध्यम से निर्यात** ऐसी सुविधा जहाँ परिवहन के भाड़े को सम्मिलित तथा असम्मिलित किया जाता है, तथा परिवहन के मध्य रखा जाता है। एक CFS आमतौर पर एक समुद्र के पास, पोर्ट के या एयरपोर्ट के समीप स्थापित होता है, जहाँ से कार्गो जहाज लाये तथा ले जाये जाते हैं। भराई पोर्ट्स पर CFS शब्द से आशय उस स्थान से है जो वाहक द्वारा निर्धारित की गयी है, जहाँ वाहक द्वारा कार्गो को कंटेनर्स भरने हेतु प्राप्त किया जाता है। प्राप्ति तथा निष्काशन वाले पोर्ट पर CFS शब्द से आशय है, वाहक द्वारा निर्धारित उस बन्दे स्थान से है जहाँ कंटेनरिजेशन कार्गो को उतरा जाता है।

ज्यादातर आयातकर तथा निर्यातकारों, सीमा शुल्क गृह, तथा शिपिंग लाइन एजेंट्स, यहाँ तक की सीमा शुल्क अधिकारियों के लिए कार्गो माल भाडा स्टेशन (CFS) तथा इनलैंड कंटेनर डिपो (ICD) में बीच कोई फर्क

नहीं है। दोनों ही स्थानों में, आयात सामान तथा निर्यात सामान को कस्टम द्वारा निकासी से पहले आमतौर पर रखा जाता है तथा जहाँ कस्टम के घोषणापत्र, आगमन के बिल, परिवहन बिल, तथा अन्य घोषणाएं, मूल्यांकन, तथा गृह उपयोग के सामानों की निकासी जे जुड़े सभी कार्यकलाप, भंडार गृह, अस्थायी प्रवेश, फिर से आयात, आहरे के परिवहन तथा सीधे आयात के लिए अस्थायी भण्डारण, स्थानांतरण इत्यादि रखे जाते हैं। इसलिए CFS तथा ICD बहुतांश के लिए एक ही मतलब रखता है। हालांकि, एक्साइज तथा कस्टम बोर्ड (CBEC) के केन्द्रीय बोर्ड का कहना है की उनका मतलब समान सुविधाओं से नहीं है। हाल ही में CBEC ने एक परिपत्र में एग बतलाया है, की CFS एक पोर्ट के मुख्य कस्टम स्टेशन, एयरपोर्ट, लैंड कस्टम स्टेशन (LCS) या ICD का मात्र एक हिस्सा है। जबकि ICD अपने में स्वयं एक कस्टम स्टेशन है, जिसके पास पोर्ट, एयरपोर्ट, या LCS के किसी भी कस्टम स्टेशन के बराबर खुद का एक स्वतंत्र अस्तित्व है। एक CFS किसी पोर्ट/एयरपोर्ट, LCS/ICD कस्टम स्टेशन का विस्तार है जिसे पोर्ट को शह देने के मुख्य उद्देश्य से बनाया गया है। जहाँ कस्टम के सिर्फ एक हिस्से को, मुख्यतः सामानों की जाँच को कस्टम द्वारा किया जाता है। CFS में, सामानों को कंटेनर्स में भरा जाता है, या उतरा जाता है। ऐसे स्थानों पर एकीकरण तथा अलगाव का कार्य भी किया जाता है।

घोषणा पत्र के बनाये जाने, वाहक/आयातकर या निर्यातकार द्वारा भरा गया घोषणा पत्र तथा आगमन/परिवहन बिल के आंकलन से जुड़े कस्टम कार्य, कस्टम हाउस/कस्टम दफ्तर में किये जाते हैं, जो की उस मुख्य पोर्ट/एयरपोर्ट/ICD/LCS के कानूनी दायरे में आते हैं, जिन्हें उपरोक्त सीएफएस जुड़ा हुआ है। उन कस्टम स्टाफों पर जहाँ दस्तावेज खुद ब खुद बनाये जाना लागू किया गया है, वहां परीक्षा के परिणामों, इत्यादि के अभिलेख के लिए ऐसे CFSs पर टर्मिनल्स प्रदान किये गए हैं। कुछ CFSs पर दस्तावेजों के भरने के लिए, तथा सुधार करने के लिए सेवा सेंटर्स के विस्तार को उपलब्ध कराया गया है। हालांकि, दस्तावेजों के आंकलन को केन्द्रीय ही किया जाया है। वहीं दूसरी ओर, एक ICD के पास सिस्टम के डायरेक्टर जनरल द्वारा दिया



चित्र 5.1.11: इनलैंड कंटेनर डिपो

गया, एक प्रथक स्टेशन कोड (जैसे की INTKD 6, INSNF6, इत्यादि) के साथ तथा परीक्षा परिणामों को न केवल डालने के लिए अपितु दस्तावेजों के आंकलन,, प्रक्रिया, तथा सुधार इत्यादि के लिए एक स्वयं निर्मित क्षमता के साथ स्वयं का एक स्व्वालीय सिस्टम है CBEC कहता है, एक कमिश्नर एक निर्धारित ICD को मान्यता प्रदान कर सकता है परन्तु, एक निर्धारित CFS को नहीं..

6. [kjlnkj h ?kj% एक कपडा खरीदारी गृह, कपडा खरीदार (खुदरा व्यापारी) तथा कपडा निर्माताओं तथा आयात गृह के मध्य बिचोलिये का कार्य करता है. खरीदारी गृह, खरीदारी एजेंसी तथा खरीदारी दफ्तर के नाम से भी जाना जाता है. खरीदारी दफ्तर एक खरीदार का क्षेत्रीय दफ्तर भी हो सकता है, या एक स्वतंत्र कंपनी जो बहु खरीदारों के साथ कार्य करती है. उदहारण के तौर पर, H&M के पास अपने देश

में अपना स्वयं का क्षेत्रीय दफ्तर है.वहीं दूसरी और, Asmara अंतर्राष्ट्रीय एक खीदारी गृह है जो बहुत से खरीदारों, ब्रांड्स, तथा मुख्य सड़क खुदरा व्यापारियों के साथ कार्य करता है, खरीदारी ग्रहों के बारे में और जानने के दो तरीके है. एक, खरीदारी ग्रहों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा या कपडा पूर्ति चौन में, खरीदारी ग्रहों का कार्य. दूसरा, एक खरिगारी गृह में और कौन से विभाग है?

### [kjlnkj h xg dseq k dk Z

- एक खरीदारी गृह अपने खरीदारों को बहुत सी सेवाएँ प्रदान करता है. इस पोस्ट में मैंने ज्यादातर कपडा खरीदारी ग्रहों द्वारा प्रदान की जाने वाली मुख्य सेवाओं का वर्णन किया है.
- अपने खरीदारों के लिए उत्पाद विकास तथा नमूना
- अपने खरीदारों के लिए अच्छे आपूर्तिकर्ताओं की खोज



- स्थानीय दुकानदारों से आदेश प्राप्त करना
- खरीदारों से संपर्क करना तथा उनसे विकास, नमूनों इत्यादि पर मंजूरी लेना.
- नमूनों पर खरीदारों के अनुभवों को तथा उनकी जरूरतों को दुकानदारों तक पहुँचाना
- स्थानीय दुकानदारों को मंजूरी देना.
- दुकानदारों के साथ आदेशों को क्रियान्वित (आयात गृह) करना.

से कर्मचारियों से परिपूर्ण हो बहुत से लोगो द्वारा संचालित किया जा सकता है. एक मध्यम आकर का खरीदारी दफ्तर निम्न विभागों द्वारा बना होता हैरू

- डिजाईन तथा उत्पाद विकास.
- तकनीकी दल ( पैटर्न बनाने तथा मान्यता लेने के लिए)
- क्रय-विक्रय दल



चित्र 5.1.12 : कार्गो माल-भाडा स्टेशन

- नमूने के विकास से लेकर अंतिम निरीक्षण तक उत्पाद की गुणवत्ता का ध्यान देना.
- कभी कभी खरीदारी गृह खरीदारों तथा दुकानदारों के लिए कपड़ों की आउटसोर्सिंग तथा ट्रिम करते हैं.
- विक्रेता के कारखानों में सामाजिक अनुपालना लेखा परीक्षा का आयोजन.
- परिवहन तथा रसद.
- खरीदारी ग्रहण के विभिन्न विभागरू एक खरीदारी दफ्तर एक कमरे के दफ्तर से ले कर एक बहुत बड़े दफ्तर से जो की बहुत से विभागों, तथा बगुत

- गुणवत्ता आश्वासन दल
- कुछ सिलाई मचिनेस तथा दर्जी के साथ नमूना कमरा.
- परिवहन तथा दस्तावेज
- कपडा परिक्षण प्रयोगशाला
- कपडा तथा ट्रिम के लिए सोर्सिंग
- फैक्ट्री अनुपालन ऑडिट दल
- परिवहन तथा दस्तावेज
- अन्य प्रशासनिक विभाग

## काम [ कर्मचारी ]

एक कपडा निर्माण यूनिट का परिक्षण का उद्देश्य है एक विभिन्न प्रकार के पैकर के कार्य की जानकारी हासिल करना है. अपने दौरे के दौरान आपको आयात के दस्तावेजों पर कार्य कर रहे लोगों से इस उद्योग में आयात के दस्तावेजों को कैसे बनाया जाता है यह समझने के लिए बातचीत करनी होती है. यह सुनिश्चित करे की आपके पास एक नोटबुक हो तथा आप कपडा निर्माण यूनिट में बातचीत के दौरान आने वाले महत्वपूर्ण बिन्दुओं को लिख सके. आपको

- लोगो के साथ रसद प्रणाली के तत्वों को समझना तथा बातचीत करना है.
- पता लगाना है की लोग कैसे:
  - » परिवहन के पहले के दस्तावेजों की जाँच करते हैं

- » खरीदार के मानक के अनुसार श्रेष्ठ रसद प्रणाली को समझना तथा पहचानना
- » अलग अलग परिवहन के मद्दयों के साथ रसद लागत की व्याख्या तथा बातचीत.
- » शिपमेंट पर नजर तथा भुगतान का पालन.
- » रसद एजेंसी, खरीदारी दफतर तथा खरीदारों से बातचीत
- » अलग अलग प्रकार के परिवहन के माध्यम तथा श्रेष्ठ विधि की जानना
- » मानक के अनुसार रसद प्रक्रिया को निभाना
- पैकर/पर्यवेक्षक से सवाल करना यदि आपके पास कोई समस्या हो..

v H k



1. निम्न में से कौन सा कंटेनर्स के प्रकार है?
  - a) बल्क कंटेनर्स
  - b) कपडा कंटेनर्स
  - c) सुखा कार्गो कंटेनर्स
  - d) उपरोक्त सभी
2. निम्न में कौन सा सामान का परिवहन एक अनुबंध के तहत है, परन्तु, कम से कम दो विभिन्न प्रकार के परिवहन के साथ कार्य करता है.
  - a) पाइप परिवहन
  - b) मल्टी-मोडल परिवहन
  - c) सड़क परिवहन
  - d) समुद्री परिवहन

3. विश्व व्यापार की मुख्यधरना विस्तार से समझाइये

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## ; fuV 5-2%ft Eesnkj ; karFkk vkpkj l fgark

### ; fuV dsm| šk

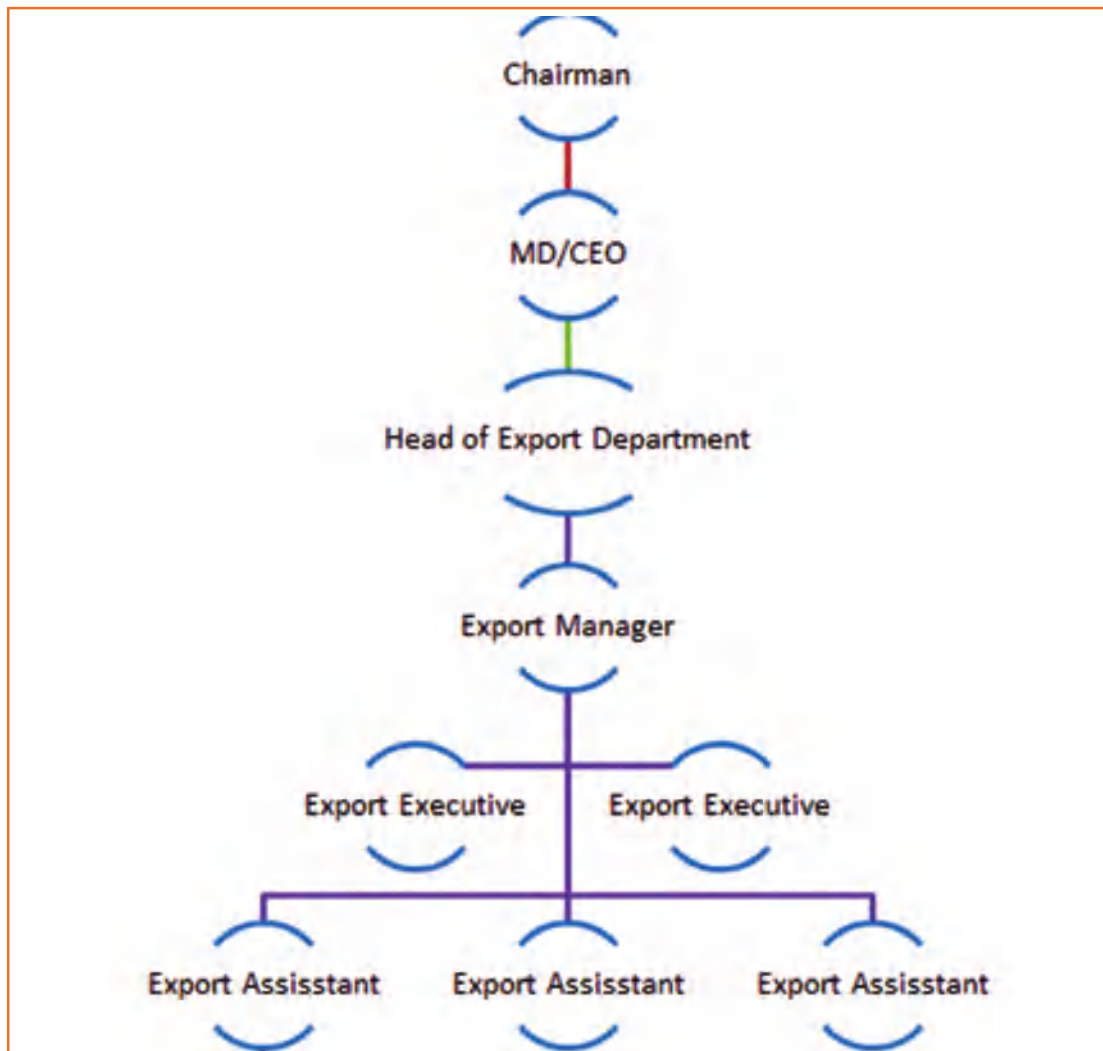
इस यूनिट के अंत तक, आप सक्षम होंगे

1. निर्यात प्रबंधन प्रणाली में पदनुसार वृद्धि को समझना
2. कंपनी के सुरक्षा तथा खतरों से सम्बंधित नियम तथा अधिनियम को समझना .
3. अपनी कंपनी की जिम्मेदारियों को समझना .

### 5.2.1 fu; kř ççaku ç. kkyh ea inuđ kj of/k

एक ऐसे स्थित जहाँ मदद या एक सेवा की जरूरत हो जो की निर्यात सहायक के कार्य भूमिका के दायरे के

भीतर नहीं आती हो, यह अनिवार्य है की उसे निर्यात मार्केटिंग दल के संगठनात्मक ढांचे की जानकारी हो.



चित्र.5.2.1: वृद्धि मैट्रिक्स

### 5-2-2 fu; e rFlk dM

कंपनी के दिशानिर्देश पम्फलेट के बारे में पूछें, तथा नियमों के उल्लंखन से बचने के लिए को उसे बहुत ही

ध्यान से पढ़ें तथा आराम से कार्यप्रवाह के लिए उसे सुनिश्चित करें.

### 5-2-3 l g f { k r d k Z c F l k g e s k k

यह सुनिश्चित करें की निर्यात प्रक्रिया करने के लिए आवश्यक सभी दस्तावेज, समय पर भरे तथा क्रियान्वित

किये जाये ताकि, अधिकारियों के साथ किसी भी प्रकार की मुश्किलों से बचा जा सके..

### 5-2-4 d a u h d h f t E e n k f j ; k a

- एक सम्मानित रूप से मूल्यों के अनुसार, तथा मानवाधिकार निति में उल्लेखनीय प्रतिबद्धताओं के अनुसार, खुद को आयोजित करना
- स्थानीय कानून की समझ तथा पालन करना तथा संगठन की नीतियों तथा प्रक्रियाओं के साथ लगातार कार्य करना.

- व्यापार आचरण तथा आचारसंहिता कोड को पढ़ना तथा स्वीकार करना.
- मानवाधिकार निति के साथ गैर अनुपालना को बतलाना.

### 5-2-5 d a u h d h f t E e n k f j ; k a

- कर्मचारी: कंपनी को अपने कर्चारियों के साथ सम्मानजनक तरीके में आचरण करना चाहिए, तथा कार्यक्षेत्र में भिन्नता को बढ़ावा देना चाहिए.
- सुरक्षा: उन्हें कर्मियों तथा सम्पत्ति की सुरक्षा उस तरीके से करनी चाहिए जो, संगठन की मानवाधिकार निति तथा सुरक्षा पर उसके स्वेचिक सिद्धान्तों में परस्पर भागीदारी हो. यह एक वैश्विक पहल है जो सुरक्षा पर कम्पनीज को दिशा निर्देश देती है.

- समुदाय: कंपनी को अपने परियोजनाओं के लाभ तथा उसके संचालन के लिए और प्रभाव को बनाये रखने के लिए, मानवाधिकार नीतियों के मुद्दों को समझने के लिए समुदायों के साथ जुड़ना चाहिए,
- आपूर्तिकर्ता: उन्हें अपने आपूर्तिकर्ताओं को उनके कर्मचारियों को खुश करने, तथा मानवाधिकार नीतियों का सम्मान बनाये रखने हुए समुदायों से बातचीत के लिए प्रेरित करना चाहिए.



# 6- dk, LFky ij LokLF; ] l g{k vk\$ cpko dk [; ky j [kuk



यूनिट 6.1 – कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, सुरक्षा और बचाव का  
ख्याल रखना



## v/; ; u dseq; ifj.kk



### bl ekM; y dsvar eavki t kux%

1. कार्यस्थल के लिए स्वास्थ्य और सुरक्षा से संबंधित निर्देश का अनुपालन लागू करने में।
2. प्रोटोकॉल के अनुसार व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण का प्रयोग और निर्वहन करने में।
3. एक स्वस्थ जीवन शैली को बनाए रखने और मादक द्रव्यों पर निर्भरता के खिलाफ रक्षा करने में।
4. पर्यावरण प्रबंधन प्रणाली से संबंधित प्रक्रियाओं का पालन करने में।
5. मशीन और उपकरणों में खराबी को पहचानने और यदि संभव हो तो बनाने में।
6. जिस भी सेवा खराबी को सुधारा नहीं जा सकता है उसका रिपोर्ट करने में।
7. निर्माता और संगठनात्मक आवश्यकताओं के अनुसार सामग्री और उपकरणों को भंडारण करने में।
8. कचरे और मलबे को सुरक्षित रूप से संभालने और हटाने में।
9. अपने कार्यों के द्वारा स्वयं और दूसरों के लिए स्वास्थ्य और सुरक्षा के जोखिम को कम करने में।
10. कथित जोखिम के मामले में पर्यवेक्षकों या अन्य अधिकृत कर्मियों से स्पष्टीकरण की मांग करने में।
11. संभावित जोखिम और खतरों के लिए कार्यस्थल और कार्य प्रक्रियाओं की निगरानी। करने में।
12. कार्य क्षेत्र को खतरों और अवरोधों से मुक्त रखने के लिए, समय-समय पर पूर्वाभ्यास करने में।
13. खतरों और संभावित जोखिमों/खतरों का पर्यवेक्षकों या अन्य अधिकृत कर्मियों से रिपोर्ट करने में।
14. कार्यस्थल पर आयोजित मॉक ड्रिल/निकासी की प्रक्रिया में भाग लेने में।
15. अगर ऐसा करने के लिए कहा जाए तो, प्राथमिक चिकित्सा, अग्निशमन और आपातकालीन प्रतिक्रिया प्रशिक्षण में भाग लेने में।
16. आग लगने की घटना में दिए गए निर्देशों के आधार पर कार्रवाई करने में।
17. संगठन की प्रक्रियाओं का पालन करने में।

## ; fuV 6-1% dk; ZFky ij LokLF; ] l g{k vk\$ cpko dk [; ky j [ kuk

### ; fuV mÍ\$;

#### ; fuV ds var e\$ vki l {le glk\$

1. कार्यस्थल के लिए स्वास्थ्य और सुरक्षा से संबंधित निर्देश का अनुपालन लागू करने में।
2. प्रोटोकॉल के अनुसार व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण का प्रयोग और निर्वहन करने में।
3. एक स्वस्थ जीवन शैली को बनाए रखने और मादक द्रव्यों पर निर्भरता के खिलाफ रक्षा करने में।
4. पर्यावरण प्रबंधन प्रणाली से संबंधित प्रक्रियाओं का पालन करने में।
5. मशीन और उपकरणों में खराबी को पहचानने और यदि संभव हो तो बनाने में।
6. जिस भी सेवा खराबी को सुधारा नहीं जा सकता है उसका रिपोर्ट करने में।
7. निर्माता और संगठनात्मक आवश्यकताओं के अनुसार सामग्री और उपकरणों को भंडारण करने में।
8. कचरे और मलबे को सुरक्षित रूप से संभालने और हटाने में।
9. अपने कार्यों के द्वारा स्वयं और दूसरों के लिए स्वास्थ्य और सुरक्षा के जोखिम को कम करने में।
10. कथित जोखिम के मामले में पर्यवेक्षकों या अन्य अधिकृत कर्मियों से स्पष्टीकरण की मांग करने में।
11. संभावित जोखिम और खतरों के लिए कार्यस्थल और कार्य प्रक्रियाओं की निगरानी। करने में।
12. कार्य क्षेत्र को खतरों और अवरोधों से मुक्त रखने के लिए, समय-समय पर पूर्वाभ्यास करने में।
13. खतरों और संभावित जोखिमों/खतरों का पर्यवेक्षकों या अन्य अधिकृत कर्मियों से रिपोर्ट करने में।
14. कार्यस्थल पर आयोजित मॉक ड्रिल/निकासी की प्रक्रिया में भाग लेने में।
15. अगर ऐसा करने के लिए कहा जाए तो, प्राथमिक चिकित्सा, अग्निशमन और आपातकालीन प्रतिक्रिया प्रशिक्षण में भाग लेने में।
16. आग लगने की घटना में दिए गए निर्देशों के आधार पर कार्रवाई करने में।
17. संगठन की प्रक्रियाओं का पालन करने में।



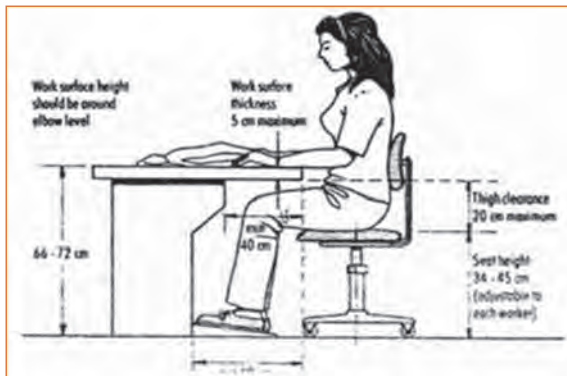
चित्र.6.1.1 कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, सुरक्षा और बचाव का ख्याल रखना



### 4-1-1 ifjp;

पोशाक उद्योग में चोटों से रोकथाम के लिए जो सुधार किये जा सकते हैं उनमें शामिल हैं: संवाद, निर्णय लेने में कर्मचारियों की भागीदारी, कर्मचारियों की शिक्षा और प्रशिक्षण तथा रोकथाम रणनीति पर प्रबंधन, और संयंत्र में श्रम दक्षता की स्थिति।

वस्त्र उद्योग को आम तौर पर काम करने के एक सुरक्षित जगह के रूप में देखा जाता है, और अन्य उद्योगों की तुलना में, कपड़े के संयंत्रों में अपेक्षाकृत कम गंभीर दुर्घटनाएं होती हैं। हम अलग तरह के खतरों का सामना करते हैं। इस उद्योग में प्रमुख स्वास्थ्य जोखिम तत्काल, घातक खतरों से नहीं पैदा होते हैं। इसके बजाय, जिन जोखिमों का कपड़ा श्रमिक सामना करते हैं वे अधिक सूक्ष्म खतरें हैं जिनका प्रभाव समय के साथ दिखता है।



चित्र.6.1.2 शरीर की मुद्रा

पैकर अन्य क्षेत्र के श्रमिकों की तुलना में मांसपेशियों में दर्द और चोट संबंधी उच्च जोखिम का सामना करते हैं। अध्ययनों से पता चलता है कि समय के साथ गर्दन और कंधे की चोट लगातार बढ़ती जाती है। पैकर को भी डेटा एंट्री ऑपरेटर्स और सचिवों जितने ही खिंचाव वाले चोटों के दोहराए जाने के मामलों का अनुभव है। इन चोटों के कारण दीर्घकालिक स्वास्थ्य समस्याएं पैदा होती हैं।

### 6-1-2 Je n{krk

श्रम दक्षता हम सभी को प्रभावित करने वाला एक विषय है, अभी तक हममें से कुछ लोगों को वास्तव में इस शब्द का मतलब पता है या ये समझ या एहसास है कि यह कैसे हमें प्रभावित करता है। श्रम दक्षता श्रमिक के लिए

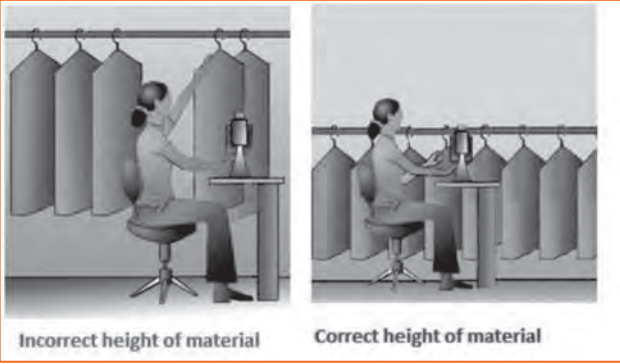
मांसपेशियों में दर्द और चोट के लिए नौकरी की शारीरिक विशेषताएं एक महत्वपूर्ण जोखिम कारक का काम करती हैं। पैकर के लिए जोखिम कार्यस्थल की खराब डिजाइन, कुर्सियों, और टेके पर काम वाली प्रणाली के रूप में संगठनात्मक कारकों से जोड़ा जाता है।



चित्र.6.1.3 शरीर की मुद्रा

लेकिन आप कार्यस्थल पर इन चोटों को अकेले देख और समझ नहीं सकते हैं। इस बात के काफी सबूत है कि अन्य कारक भी चोटों से जुड़े हैं जैसे कि उच्च गति का काम, काम पर नियंत्रण की कमी, अत्यधिक काम का बोझ, साथी श्रमिकों के समर्थन की कमी और सामान्य कामकाज के माहौल की कमी। चोट की दरों को घटाने वाले कारकों में, कार्यबल का सशक्तिकरण, सुरक्षा प्रोटोकॉल, कर्मचारियों की संख्या में अधिक से अधिक वरिष्ठता, अच्छी हाउसकीपिंग और शीर्ष प्रबंधन की सक्रिय भूमिका शामिल है।

किसी नौकरी की डिजाइन पर केंद्रित एक विज्ञान है। श्रम दक्षता वाला डिजाइन यह सुनिश्चित करता है कि किसी लम्बे श्रमिक को सुरक्षित रूप से अपने काम को करने के लिए पर्याप्त जगह मिले, और वैसे ही कोई नाटा श्रमिक अपने उपकरणों और उत्पादों तक सुरक्षित सीमा में रहते हुए पहुंच सकता हो। इस के विपरीत जैसा आम तौर



4.1.2 श्रम दक्षता

पर कार्यस्थल में होता है, कि किसी श्रमिक को नौकरी या कार्यस्थल में पहले से ही मौजूद दायरे के भीतर काम करने के लिए मजबूर किया जाता है। इस कारण कर्मचारियों को अजीब मुद्राओं में काम करना या वजन उठाना पड़ता है जो विकारों का कारण बन सकता है।

ये चोटें अक्सर मामूली दर्द के रूप में शुरू होती हैं लेकिन अपाहिज कर देने वाले चोटों में विकसित हो सकती हैं जो हमारे दैनिक जीवन की गतिविधियों, जैसे कि कपड़ाधोना, शौक (फील्ड खेल, ट्रकिंग, आदि खेल), और यहां तक कि हमारे बच्चों को गोद लेने के लिए क्षमता भी प्रभावित कर सकते हैं। श्रम दक्षता का लक्ष्य बल, पुनरावृत्ति, शारीरिक मुद्रा और कंपन जैसे जोखिम कारकों को नियंत्रित करचोटों की रोकथाम करना है।

oL= v k i k k d J f e d l e a p k v k c h e f j ; l a

- 35% को पीठ के निचले हिस्से में लगातार दर्द की शिकायत है।
- 25% पूर्तियोग्य संचयी आघात विकार (सीटीडी) से पीड़ित हैं।
- 81% को कलाई में सीटीडी की शिकायत है।
- 14% को कोहनी में सीटीडी की शिकायत है।
- 5% को कंधे में सीटीडी की शिकायत है।
- 49% श्रमिकों को गर्दन में दर्द की शिकायत है।
- खराब काम करने की स्थिति में अनुपस्थिति बढ़ जाती है।
- चोट या उच्च कारोबार के कारण श्रमिक बल की हानि काम करने की स्थिति से संबंधित हैं।

- ऊपरी अंगों की ओर पैकिंग तनावपूर्ण होना।
- कंधे, कलाई, और हाथ में दर्द पैकिंग कार्य से संबंधित हैं।
- कोहनी का दर्द हाथ से इस्त्री करने से संबंधित हैं।
- हाथ और कलाई की सीटीडी पोशाक एसेंबली कार्य से संबंधित हैं।

कुछ मौलिक श्रम दक्षता सिद्धांत जिनका हमारे कार्यस्थलों में पालन किया जाना चाहिए वे हैं:

- **mi ; ð mi dj . k** विशिष्ट कार्यों के लिए उपकरण उपयुक्त होना चाहिए। आपका उपकरण आपके हाथ और कलाई को सीधा रखने वाला होना चाहिए – ऐसे कि वे आपकी ओर ढीले तौर पर लटके। श्रमिक उपकरण को मोड़ें – न कि अपनी कलाई।

उपकरण को आपके हाथ में आराम से फिट होना चाहिए। अगर पकड़ का आकार बहुत बड़ा है या बहुत छोटा है, तो यह तकलीफदेह होगा और इससे चोट का खतरा बढ़ जाएगा। उपकरण को धारदार किनारों वाला नहीं होना चाहिए, जिससे हाथ में पकड़ने पर दाग पड़े, या कंपन हो।

- **n g j k o k y h x f r f o f / k l a d k U w r e j [ k** कार्यस्थल पर बार बार दोहराए जाने वाले आवश्यक गतिविधियों की संख्या को कम करने के लिए बदलाव किया जाना चाहिए। शाफ्ट डिवाइस के साथ बिजली चालित पेंचकस या उपकरण का उपयोग कर हाथ को घुमाने वाले गतिविधियों को कम कर सकते हैं। श्रम दक्षता वाले चोटों से श्रमिकों को बचाने के लिए उन्हें कार्यों को बारी बारी से या, अल्प विराम ले कर मांसपेशियों को आराम देने और सीधा करने के लिए प्रोत्साहित किया जाना चाहिए। कार्यस्थल पर काम करने के लिए उपयुक्त ऊंचाई, और बैठने के लिए पर्याप्त जगह होनी चाहिए। विनिर्माण उपकरण और मशीन श्रम दक्षता डिजाइन सिद्धांतों के अनुसार होने चाहिए और उन्हें संचालित करने के लिए अत्यधिक बल नहीं लगना चाहिए। हड्डी और मांसपेशियों की चोटों से बचाव के लिए कुछ कार्यों को स्वचालित किया जा सकता है या बार बार दोहराए जाने वाले गतिविधियों को पुनः डिजाइन किया जा सकता है।

- vt hks xjhc 'kijfjd dh eekvla l s cpk आपके काम में नियमित तौर पर कंधे की ऊंचाई से ऊपर हाथों से काम करने की आवश्यकता नहीं होनी चाहिए। हाथ नीचे और आपके शरीर के करीब होने चाहिए। कलाई, पीठ और गर्दन को घुमाने और झुकाने से भी बचा जाना चाहिए।
- mBkus dh l jf{kr cf0; kvla dk mi ; ks dj बहुत भारी वस्तुओं को उठाने से बचें। भार को कम करने के लिए एक से अधिक व्यक्ति या यांत्रिक उपकरण का प्रयोग करें। आपका कार्यस्थल आपके सिर के ऊपर वस्तुओं को उठाने वाला या उठाने के लिए पीठ मोड़ने वाला नहीं होना चाहिए। वजन को शरीर के पास रखें और सुनिश्चित करें कि आपकी पकड़ ठीक है। भारी और बार-बार उठाए जाने वाले वस्तुओं को घुटने और कंधे के बीच रखना चाहिए।
- l epr vjle y श्रमिकों को चोटों से बचाने के लिए शरीर और दिमाग को आराम की जरूरत होती है। अपने कॉफी ब्रेक, लंच और सप्ताहांत के दौरान

कुछ अलग काम करके अपनी मांसपेशियों को आराम दें।

उदाहरण के लिए, यदि आप काम के दौरान पूरे दिन खड़े रहते हैं, तो ब्रेक के दौरान अपने पैरों को आराम देने के लिए बैठें। अगर आप काम के दौरान बैठे रहते हैं, तो ब्रेक के दौरान अपने पैरों में रक्त परिसंचरण को बढ़ाने के लिए टहलें। ऐसा करके हड्डी और मांसपेशियों की चोटों को रोका जा सकता है।

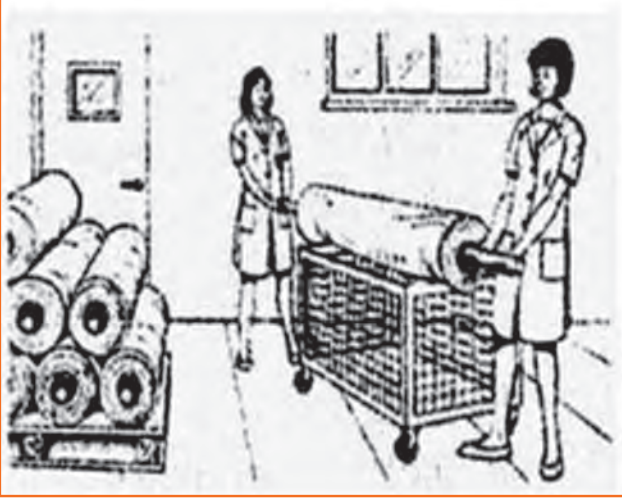
- ; kn j [kus okyh vU; ckr पोशाक विनिर्माण क्षेत्र में रसायन भी एक भूमिका निभाते हैं। कपड़े के परिष्करण और स्थायित्व के लिए रंजक, एंजाइम, सॉल्वेंट्स और अन्य रसायनों का इस्तेमाल होता है। इसलिए रासायनिक प्रसंस्करण के दौरान श्रमिकों की रक्षा के लिए उपयुक्त वेंटीलेशन, सांस की सुरक्षा, और अन्य व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण महत्वपूर्ण हैं। यही सुरक्षा उपाय उन श्रमिकों के लिए भी लिया जाना चाहिए, जो समाप्त सामग्री को संभालते हैं और अतिरिक्त रसायन और गैस का पीड़ित हो सकते हैं।



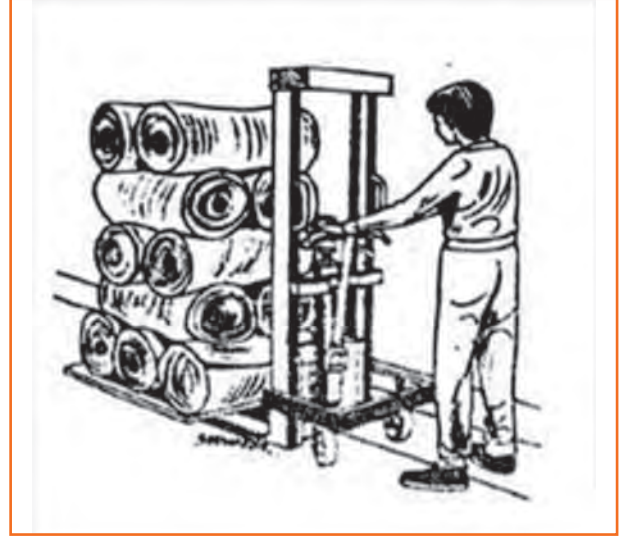
चित्र.4.1.6 (क) क्या न करें



चित्र.4.1.6 (ख) क्या न करें



चित्र.4.1.6 (क) क्या करें



चित्र.4.1.6 (ख) क्या करें

### 6-1-3 i ; kZj . k fu; æ . k ds mi k

खतरनाक पदार्थ किसी न किसी रूप में लगभग सभी छोटे और मध्यम आकार के उद्यमों में पाये जा सकते हैं। वस्त्र उद्योग में कपड़ों की कटाई और सिलाई से काफी धूल उत्पन्न होता है। कुछ कपड़े रसायन छोड़ते हैं जिनसे सांस लेने कठिनाई और आंखों में जलन होती है। कपड़ों और पोशाकों के लिए इस्तेमाल किया जाने वाला सफाई सॉल्वेंट्स थकान, सिर दर्द और चक्कर आने का कारण बन सकता है। धूल और सॉल्वेंट्स बहुत खतरनाक होते हैं और सांस के जरिए अंदर जाकर फेफड़ों के रोगों को जन्म दे सकते हैं। यह न केवल आपके श्रमिकों के सेहत को प्रभावित करेगा, बल्कि इससे अनुपस्थिति और कर्मचारियों के टर्नओवर में वृद्धि और उत्पादकता और उत्पाद

की गुणवत्ता में कमी आएगी। अत्यधिकधूल के कारण उत्पादन में रुकावट पैदा हो सकता है जिन्हें सफाई की आवश्यकता पड़ती है और जो तैयार उत्पादों को खराब कर सकते हैं। स्थिति में सुधार का आमतौर मतलब है, उत्पादन में वृद्धि, उच्च उत्पादकता और गुणवत्ता। पर्यावरण संबंधी अधिकांश समस्याओं को नियंत्रित करने के लिए बेहद सरल और सस्ते तरीके मौजूद हैं। सुधार से अक्सर लागत में बचत, उत्पादकता लाभ और श्रमिकों की सुरक्षा में वृद्धि होती है। निम्नलिखित नियम दमदार पर्यावरण नियंत्रण के लिए कम लागत के उपायों की एक श्रृंखला प्रदान करते हैं।

#### 6-1-3-1 fu; fer : i l svk\$ Bhd l sl QkbZdja&/ky u Q\$y k a

पैकिंग करने के दौरान कपड़े और धागे को काटने और सिलाई से धूल से निकलती है। इसलिए, कपड़े के छोटे छोटे उद्यमों में धूल से सनी दीवारें और छत एक आम बात है। यहाँ तक कि नियमित रूप से साफ नहीं होने वाले मशीनधूल से भर सकते जिससे वे बैठ सकते हैं।

अधिक धूल से मशीन में अधिक घिसाव और टूटन पैदा होता है, और अधिक रखरखाव की जरूरत पड़ती है। यह कच्चे माल और तैयार उत्पादों की गुणवत्ता को भी नकारात्मक रूप से प्रभावित करता है। धूल श्रमिकों के

श्वसन प्रणाली में प्रवेश करके फेफड़ों को नुकसान पहुंचा सकते हैं। कुछ धूल से एलर्जी भी हो सकती है। धूल की नियमित रूप से सफाई की जानी चाहिए। अधिक व्यापक सफाई जितनी बार आवश्यक हो किया जाना चाहिए। इस सफाई में दीवारों, छत, भंडारण रैक और अन्य क्षेत्रों जहां धूल जमता हो को भी शामिल करना चाहिए। खिड़कियों, दीवारों और लैंप पर धूल होने से कार्यस्थल में प्रकाश कम हो जाएगा।





चित्र.6.1.8 दुकान के फर्श की सफाई

एक कम लागत वाली सफाई की विधि यह है कि एक उपयुक्त झाड़ू से सावधानी के साथ फर्श की सफाई की जाए और डस्ट पैन की सहायता से धूल को फैलने से रोका जाए। फर्श पर पानी के छिड़काव से धूल हवा में नहीं

फैलेगा। नमधूल आसानी से किसी झाड़ू से हटाया जा सकता है। धूल को नियंत्रित करने के और अधिक प्रभावी तरीकों में वैक्यूम क्लीनर या किसी गीले पोछे का उपयोग शामिल है।

#### 6-1-4 धूल, धुंध और धुंध को नियंत्रित करना

जब अन्य साधन नाकाम हों तो स्थानीय वेंटिलेशन को रासायनिक खतरों को कम करने वाले केवल एक साधन के रूप में माना जाना चाहिए। ये वेंटिलेशन में सुधार के कम खर्चीले तरीके हैं।

उपयुक्त पंखों का उपयोग

कार्यस्थलों पर वेंटिलेशन के लिए इस्तेमाल होने के अलावा पंखे कार्यस्थल से खतरनाक पदार्थों को दूर करने के लिए उपयोग किये जा सकते हैं। अधिक खुली खिड़की होने से दूषित हवा को बाहर किया जा सकता है। कुछ बिंदुओं पर विचार किया जाना चाहिए:

- पंखे और निकास के बीच कोई बाधा नहीं होनी चाहिए। रास्ते में कुछ भी होना वांछित प्रभाव को काफी कम कर देता है।

- गड़बड़ी को कम करने के लिए हवा की गति कम किया जाना चाहिए। कपड़ा उद्योग में, अलग-अलग तरह के पंखों का इस्तेमाल होता है: कुछ औद्योगिक पंखे या दीवार पंखों का उपयोग करते हैं जैसा कि चित्र में दिखाया गया। इस प्रकार के पंखों का अपना फायदा और नुकसान है। औद्योगिक पंखे इतने शक्तिशाली होते हैं कि उनके पास के श्रमिक प्रभावित हो सकते हैं। रोटरी प्रकार के छत के पंखे सिले जा रहे कपड़े को उठा सकते हैं, इसलिए इसकी गति नियंत्रित की जानी चाहिए।

- दूषित हवा का निकास अन्य श्रमिकों की ओर नहीं होना चाहिए।



चित्र.6.1.9 पंखे

- ध्यान रखा जाना चाहिए कि कार्यस्थल से निष्कासित हवा बाहर के लोगों को प्रभावित न करे।
- पंखा खतरनाकधुएं से वाष्प को दूर करने के लिए पर्याप्त नहीं हो सकता जैसा कि कभी कभी सिल्क स्क्रीन मुद्रण में इस्तेमाल होता है। खतरनाक रसायनों

औरधूल हटाने के लिए संकर्षण प्रणाली को स्थापित किया जाना चाहिए। ये प्रणालियां काफी महंगी हो सकती हैं और ज्यादा खतरनाक रसायनों को हटाने के लिए किफायती हो सकती हैं।

### 6-1-5 mRi knkch xqloÜk ds fy, vPNh çdk k Q, oLFkk

सभी जानकारी का 80: हम अपनी आँखों के माध्यम से प्राप्त करते हैं। हालांकि मानव की आँखों बहुत अनुकूलनशील होती हैं और बहुत कम प्रकाश में काम सकती हैं, खराब रोशनी गलतियां, खराब गुणवत्ता और कम उत्पादकता के साथ ही श्रमिकों की आँखों के तनाव, थकान और सिरदर्द का कारण बनता है। कई अध्ययनों से इस बात की पुष्टि होती है कि बेहतर प्रकाश व्यवस्था से उच्च दक्षता में लाभ मिलता है। कई सारे उद्योगों में प्रकाश व्यवस्था की स्थिति में सुधार करने पर उत्पादकता में 10% वृद्धि और त्रुटियों में 30% की कमी पाई गई है।

बेहतर प्रकाश व्यवस्था का मतलब ढेर सारे बल्ब लगाना और बिजली का अधिक से अधिक उपयोग करना नहीं है। प्राकृतिक प्रकाश अक्सर कृत्रिम प्रकाश की तुलना में बेहतर होता है। कृत्रिम प्रकाश की सही ढंग से व्यवस्था करना और संभालना भी उतना ही महत्वपूर्ण है। उदाहरण के लिए, पृष्ठभूमि में परिवर्तन कर देने से श्रमिक कुशलता से उस कार्य को करने में सक्षम हो सकते हैं, अन्यथा उसी काम को करने के लिए तीन गुना प्रकाश की आवश्यकता होगी।

आप इस प्रसंग में सीखेंगे कि बिना बिजली के बिल में वृद्धि के बेहतर प्रकाश व्यवस्था को कैसे प्राप्त करें: यहाँ तक कि आप कम से कम खर्च कर सकेंगे और आपके व्यापार, और साथ ही श्रमिकों को, निश्चित रूप से इन सुधारों से लाभ होगा।

सबसे पहले, आपको तय करना होगा कि मौजूदा प्रकाश की सुविधा में वाकई सुधार की जरूरत है। प्रकाश संबंधी आवश्यकताएं तीन मुख्य कारकों पर निर्भर करती हैं।

- कार्य की प्रकृति
- श्रमिक की दृष्टि क्षमता
- कार्य स्थल का माहौल

उदाहरण के लिए, एक सिलाईकर्ता को सुई के बिंदु पर केंद्रित प्रकाश की जरूरत होती है, अतः निडिल लाईट को हमेशा फिट किया जाना चाहिए। कपड़े की पैकिंग से जुड़े श्रमिक को अधिक समग्र प्रकाश की आवश्यकता पड़ती है, कई बार पैकर को विशेष स्टेशन पर काम करना पड़ता है, जहां रोशनी स्टेशन में लगी होती है। आयु भी महत्वपूर्ण होती है: एक उम्रदराज श्रमिक को किसी युवा के मुकाबले दोगुने प्रकाश की जरूरत पड़ सकती है।

ये कारक औजारों औरचित्रियों के इस्तेमाल के लिए प्रकाश के अपेक्षित स्तर की गणना को मुश्किल बनाते हैं। हालांकि, आप कार्यस्थल पर जाकर, श्रमिकों को देख कर, उनके दृष्टि समस्याओं के बारे में पूछ कर बहुत कुछ सीख सकते हैं। अगर आप श्रमिकों को अपनी आँखें सटा कर, अजीबो गरीब मुद्रा में काम करते देखें तो, इसका मतलब है वहाँ दृश्य समस्या की बहुत ज्यादा संभावना है। इसके कारण की पहचान करना जरूरी है। उदाहरण के लिए, अगर श्रमिक के दृष्टि क्षेत्र में कोई नग्न प्रकाश है, तो निश्चित रूप से इससे कार्य कुशलता में कमी आती है। गहरे रंग की छत, दीवारें और फर्श पीले की तुलना में प्रकाश को कम कम परावर्तित करती हैं।

यदि श्रमिकों की दृष्टि अपर्याप्त हो तो आपके सुधार के कार्यक्रम ज्यादा प्रभाव नहीं हो सकते। कारखाने में किए गए एक अध्ययन से पता चला कि चश्मा लगाने वाले: कर्मचारियों को नये नंबर की जरूरत है और चश्मे नहीं लगाने वाले 69% कर्मचारियों को चश्मे की जरूरत है। यही बात आपके उद्यम के लिए भी सच हो सकती है। इसलिए, सभी श्रमिकों का दृष्टि परीक्षण किया जाना चाहिए। यहां तक कि अगर कुछ श्रमिक चश्मा लगाने के सलाह का पालन नहीं करते तो आपको समस्या और कम क्षमता के संभावित कारण के बारे में पता होगा।



इन विचारों को ध्यान में रखते हुए, जो दिशानिर्देश नीचे दिये गये हैं वे आपके कारखाने की प्रकाश व्यवस्था में

सुधार करने में मदद करेंगे।

### 6-1-5-1 फ़र्श पर सूरज की रोशनी

प्राकृतिक प्रकाश रोशनी का सबसे अच्छा और सबसे सस्ता स्रोत है, लेकिन अक्सर लघु उद्यम इसका पूरा उपयोग नहीं कर पाते। अपनी दुकान की मंजिलों की सतह और खिड़कियों और रोशनदान को मापें। अगर आपके फर्श की सतह की तुलना में खिड़की की सतह कम से कम एक तिहाई नहीं है, तो आपके श्रमिक शायद प्राकृतिक प्रकाश का पूरी तरह से लाभ नहीं ले पाएंगे। नए खिड़कियाँ और रोशनदान लगाते समय सावधान रहें, क्योंकि: खिड़कियाँ और रोशनदान प्रकाश के साथ ही गर्मी अंदर लाते हैं, और ठंड के मौसम में इनसे होकर गर्मी बाहर निकल जाती है, और साथ ही दिन का प्रकाश मौसम पर निर्भर करता है।



चित्र.6.1.10 दुकान के फर्श पर सूरज की रोशनी

याद रखें कि ऊँची खिड़की, अधिक प्रकाश देती है। रोशनदान एक कम ऊँची खिड़की के मुकाबले दोहरा प्रकाश दे सकते हैं, और कम ऊँची खिड़कियाँ मशीनों या भंडारण कंटेनर से अवरुद्ध हो सकते हैं। अगर आपके कारखाने में रोशनदान नहीं है, तो छत के एक या एक से अधिक पैनलों पर पारदर्शी प्लास्टिक लगाने पर विचार करें।

छत, दीवारों और उपकरणों पर अच्छे ढंग से चुन कर लगाए गए रंग, बिजली के बिल में एक चौथाई तक की कटौती करने में मदद कर सकते हैं। साथ ही साथ, इससे बेहतर दृश्यता तथा सुखद और, उल्लास भरा काम का माहौल बनाने में मदद मिलती है, जो संगठन की साफ-सफाई के उच्च मानकों को प्रोत्साहित करती है। इन लाभों को हासिल करने के लिए निम्न बातों पर

अमल करना होगा: परावर्तित प्रकाश की कम से कम हानि हो, प्रकाश प्रसार बेहतर हो और विपरीत चमक कम हो। परावर्तित प्रकाश को समान रूप से परिलक्षित और प्रसारित करने के लिए, छत जितना हो सके उतना सफेद जैसा होना चाहिए।

सफेदी कराना बहुत अच्छा होता है। कई उद्यम सफेद टाइल वाली छत को अपना रहे हैं। हानिकारक चकाचौंध से बचने के लिए, दीवारों पर उज्ज्वल और चमकदार रंगों का प्रयोग न करें। पीला रंग सफेद से बेहतर होता है। आंखों के स्तर से नीचे थोड़ा गहरा रंग उपयोगी होता है। नियमित रूप से सफाई का अभाव प्रकाश में कम से कम 10 से 20: का नुकसान पहुँचा सकते हैं। रोशनदान की सफाई का विशेष ख्याल रखना चाहिए जहाँ कभी कभी पहुँचना भी मुश्किल होता है।

पैकिंग वाले औजार जैसे कि पैकिंग उपकरण, बेंच और डेस्क का रंग सामान्य रूप से दीवारों के रंग के साथ मिलता जुलता होना चाहिए। आजकल सामान्य मशीन का रंग हल्का बेज, क्रीम या हल्के हरे रंग का होता है, जो गहरे रंग के कपड़े से प्रकाश को परावर्तित करने में सहायता करती है मगर इस हद तक नहीं कि श्रमिकों की आंखों में जाए। ये रंग पहले इस्तेमाल किये जाने वाले काले रंग की तुलना में ज्यादा बेहतर होते हैं, जो अधिक चमक को प्रतिबिंबित करते हैं। कार्यस्थल में प्राकृतिक प्रकाश के असमान वितरण से, विशेष रूप से पैकिंग के कमरे में असमान वितरण से, समस्या होती है। इस बात को याद रखते हुए परछाईयों को कम करने के लिए बेन्चाँ और मशीनों के लेआउट बदलें। उच्च प्रकाश आवश्यकताओं वाले कार्यस्थलों को खिड़कियों के करीब ले जाया जाना चाहिए और अतिरिक्त प्रकाश व्यवस्था के साथ संयोजित करें। वैसे, अगर आपके कार्यस्थल का लेआउट आपके उत्पादन की जरूरत के अनुकूल है, तो इसके बजाय आप लैंप के वितरण और ऊँचाई को पुनर्व्यवस्थित कर सकते हैं या निडिल लाइट जोड़ सकते हैं।



चित्र.6.1.11 दुकान के फर्श पर सूरज की रोशनी

## 6-1-6 नकलक वक ?कुक ध f i kVz

आपकी जिम्मेदारी है कि आपको संभावित खतरों और सही रिपोर्टिंग प्रक्रियाओं के बारे में पता हो। अगर आप कोई संभावित खतरनाक स्थिति देखते हैं, उदाहरण के लिए: कोई ग्राहक हिंसक व्यवहार पर आमादा है, तो यह बेहद महत्वपूर्ण है कि आप तुरंत इसके बारे में प्रबंधन को रिपोर्ट करें और आप के लिए कानूनी रूप से जरूरी उपयुक्त फार्म भरें।

### 6-1-6-1 नकलक a

दुर्घटनाओं से बचाव के लिए हमेशा सुरक्षित तरीके से काम करने को प्राथमिकता दें। सुनिश्चित करें कि आपके पास प्राथमिक चिकित्सा सुविधाओं और उपलब्ध सेवाओं सहित अपने कार्यस्थल के बारे में पर्याप्त जानकारी और कार्य प्रशिक्षण है।

- प्राथमिक चिकित्सा किट कहां दूढ़ें।
- प्राथमिक उपचार कक्ष का स्थान।
- गंभीर दुर्घटनाओं के लिए कार्यस्थल प्रक्रियाओं के तहत प्रशिक्षित प्राथमिक चिकित्सा अधिकारियों का

अगर आप काम में घायल हो जाते हैं, तो जरूरी है कि आप:

- जितनी जल्दी हो सके प्रबंधन को चोट की रिपोर्ट करें, और निश्चित रूप से 24 घंटे के भीतर।
- अपनी चोट का उपयुक्त इलाज कराएं।

पूरा, अप-टू-डेड संपर्क विवरण – जैसे कौन फोन करने के लिए जिम्मेदार है।

- एम्बुलेंस/डॉक्टर/नर्स और संपर्क का सबसे अच्छा तरीका क्या है, घायल व्यक्ति की निकासी के लिए उपाय।
- कार्यस्थल में आमतौर पर इस्तेमाल होने वाले जानलेवा खतरनाक रसायनों के उन्मूलन के लिए आपातकालीन प्रक्रिया।

- संक्रमण के नियंत्रण की सार्वभौमिक सावधानियां।
- डीब्रीफिंग/मनोवैज्ञानिक सहायता के लिए किसे संपर्क करें।

कार्य स्वास्थ्य और सुरक्षा (डब्ल्यूएचएस) कानून के तहत घटनाओं और दुर्घटनाओं की रिपोर्टिंग आवश्यक है। कार्यस्थलों में अच्छी तरह से विकसित रिपोर्टिंग प्रक्रिया होनी चाहिए, जिसका लक्ष्य दुर्घटना/घटना को पूरी तरह से समझना, और सटीक डाटा के आधार पर रोकथाम में निवेश करके भविष्य में चोट की किसी भी घटनाओं बचाव करना होना चाहिए। रिपोर्टिंग और रिकॉर्डिंग भी लागत और संबद्ध वित्तीय नुकसान बेहतर करता है।

प्रबंधन को दुर्घटना के बारे में हमेशा फौरन रिपोर्ट करें। जहां संभव हो, वहां प्रत्येक कार्यस्थल पर एक फार्म होना चाहिए जिसे आप (या शामिल व्यक्ति) या कोई गवाह, भर सकें। फार्म में निम्नलिखित बातों को शामिल करना चाहिए:

- घटना का विवरण: क्या घटना हुई है, जिसके लिए यह रिपोर्ट बनाया जा रहा है?
- चोट या बीमारी की प्रकृति: विकल्प में से सबसे उपयुक्त विवरण का चयन करें। घटना के परिणाम स्वरूप कैसी चोट या बीमारी हुई?
- प्राथमिक चिकित्सा, चिकित्सा उपचार या अस्पताल में भर्ती: यह खंड चोट या बीमारी के इलाज के लिए उठाए गए कदमों का विवरण पूछता है।

### 6-1-7 e,d fMy@fudkl h

अग्नि सुरक्षा और निकासी योजना आपातकाल के समय में कर्मचारियों के कर्तव्यों और जिम्मेदारियों की रूपरेखा तैयार करती है। यह प्रशिक्षण सुनिश्चित करता है कि कर्मचारी अपने कर्तव्यों और जिम्मेदारियों से अवगत है। फायर ड्रिलकर्मचारी के सदस्यों को नकली आग की स्थिति में अपने कर्तव्यों और जिम्मेदारियों को सुरक्षित रूप से और कुशलता के साथ प्रदर्शित करने का एक अवसर प्रदान करता है। यह उनके लिए यह भी प्रदर्शित करने का समय होता है कि उन्हें बचाव स्थान की रणनीतियों के बारे में पता है, और वे अग्नि सुरक्षा सुविधाओं और निकास की सुविधा का लाभ ले सकते हैं, तथा उनके जिम्मेदारी के अंतर्गत आने वाले लोगों की रक्षा कर सकते हैं।

- शरीर का प्रभावित हिस्सा: घटना के परिणाम स्वरूप शरीर का जो हिस्सा प्रभावित हुआ है उसे चिन्हित करें।
- चोट के स्रोत: वास्तव में वह कौन सी चीज थी जिससे व्यक्ति घायल हुआ या बीमारी का शिकार बना? उदाहरण के लिए यह मशीन या अन्य खतरनाक सामग्री का कोई टुकड़ा हो सकता है।
- चोट के संभावित कारण: उपयुक्त स्रोत चोट के लिए वास्तव में कैसे जिम्मेदार है?
- जांच: यह एक प्रश्न श्रृंखला है, यह पता लगाने के लिए कि व्यक्ति घायल क्यों हुआ या क्यों बीमारी का पीड़ित बना।
- अधिसूचना चेकलिस्ट: यह सूची सुनिश्चित करती है कि इस मामले जिनसे भी संपर्क किया जाना चाहिए उन सभी से संपर्क किया गया और पूछा गया कि अधिकारियों द्वारा क्या उपयुक्त कार्रवाई हुई है।
- निरोधात्मक कार्रवाई: यह पूछता है कि फिर से ऐसी घटना को होने से रोकने के लिए लिये कोई कार्रवाई हुई है या नहीं।
- गवाह का विवरण: अगर घटना को घटते हुए किसी ने देखा है तो उसी के द्वारा यह भाग भरा जाएगा। अगर कोई कानूनी कार्रवाई करनी हो तो यह जरूरी है।

फायर ड्रिल नकली आपात स्थिति में कर्मचारियों की प्रतिक्रिया का मूल्यांकन करने के लिए बनाये गये एक अभ्यास से बढ़ कर है। यह आपके अग्नि सुरक्षा/निकासी की योजना और कर्मचारियों के प्रशिक्षण कार्यक्रमों का भी एक परीक्षण होता है। सभी फायर ड्रिल सुचारु रूप से नहीं चल पाते। यह ठीक भी है, क्योंकि कर्मचारी और प्रबंधन इन गलतियों से सीख कर उन्हें ठीक कर सकते हैं। यह जरूरी है, कि प्रत्येक ड्रिल की समालोचना ताकि पेश आने वाली किसी भी समस्याओं को दुरुस्त किया जा सके। ये समस्याएं शायद अधूरी या पुरानी अग्नि सुरक्षा/

निकासी योजनाओं के कारण पैदा होती हैं। कर्मचारियों के लिए शायद अतिरिक्त प्रशिक्षण की जरूरत है।

किसी अग्नि तैयारी योजना के दो आवश्यक घटक निम्नलिखित हैं:

- आपात कार्य योजना, जो यह बताती है कि आग लगने पर क्या करना है?
- अग्नि रोकथाम योजना, जो यह बताती है कि आग को लगने से रोकने के लिए क्या करना है?



चित्र 6.1.12: अग्नि सुरक्षा

### 6-1-8 d k/ Z l s l a/ k/ r de y k/ r o k/ y h d/ Y; k k l f o/ k, a v/ k/ y k/ k

कार्य से संबंधित कल्याण सुविधाओं को अक्सर नजरअंदाज कर दिया जाता है। शौचालय, प्राथमिक चिकित्सा किट, भोजन के कमरे या लॉकर्स के बारे में कौन परवाह करता है? उनका उत्पादन के कठिन वास्तविकताओं के साथ क्या वास्ता है?

जवाब है कि श्रमिकों को इसकी परवाह होती है। मजदूरों को हर रोज पानी या कुछ अन्य पेय पीने की, भोजन और नाश्ते की, हाथधोने की, शौचालय जाने की, और थकान से उबरने के लिए आराम की जरूरत होती है। यह मुश्किल या आसान हो सकता है, अप्रिय या सुखद हो सकता है, स्वास्थ्य के लिए जोखिम हो सकता है या स्वच्छता और पोषण में सहायक हो सकता है। आपके कारखाने में आवश्यक सुविधाओं की मौजूदगी दर्शाती है कि आप अपने श्रमिकों की भी उतनी ही परवाह करते हैं जितनी की अपनी मशीनों की। श्रमिक असंतोष महंगा पड़ सकता है।

### 6-1-8-1 l f u/ f' p r d j a/ f d v k o'; d l f o/ k, a v i u s m i s'; d h i w/ k/ z d j r s g/ k

is ty

पेयजल सभी श्रमिकों के लिए आवश्यक है, अगर यह नहीं मिलता, तो वे प्यासे रह जाएंगे और धीरे-धीरे निर्जलित हो जाएंगे। यह विशेष रूप से गर्म वातावरण में थकान को बढ़ाती है और उत्पादकता को कम करती है।

बेहतर सुविधाओं के लिए अतिरिक्त प्रयासों का एक और अच्छा कारण यह है कि इससे अक्सर श्रमिकों की समस्याओं को दूर करने में मदद मिलती है। सुधार के लिए श्रमिकों को उनकी प्राथमिकताएं बताने दें और आवश्यक काम की जिम्मेदारी लेने के लिए कहें। इसके परिणामों पर आपको आश्चर्य हो सकता होता है।

एक लघु उद्यम, एक समुदाय बन सकता है जहां श्रमिक वफादार रहें, अच्छे औद्योगिक संबंध और उच्च मनोबल पनपे, यहाँ तक कि श्रमिक त्याग करें और स्वामी की सफलता की भी थोड़ी परवाह करें। आप किस तरह का उद्यम चाहते हैं? कम लागत वाली सुविधाओं की श्रृंखला से सर्वश्रेष्ठ श्रमिकों को बनाए रखने में मदद मिलेगी।

श्रमिकों के प्रत्येक समूह के पास पानी का कंटेनर रखें, या एक केंद्रीय स्थान पर साफ पानी के नल या फव्वारे लगाएं। इससे पानी पीने जाने में लगने वाले समय की बचत होगी। वैसे, पीने के पानी को शौचालय, खतरनाक मशीनों या अन्य खतरों के पास नहीं रखा जाना चाहिए,



न ही उन स्थानों पर रखा जाना चाहिए जहां वह धूल, रसायन या अन्य पदार्थों से दूषित हो जाय।

पानी अच्छी तरह से उबला हुआ या अच्छी तरह से छना हुआ होना चाहिए ताकि प्रदूषण के बारे में कोई आशंका न रहे। नये जल स्रोत का पीने के लिए उपयोग शुरू करने से पहले, यह पुख्ता कर लें कि वह पेयजल के राष्ट्रीय मानक के अनुरूप है। भू-जल की निकासी के लिए गहरे कुओं का डिजाइन, निर्माण और संचालन मौजूदा जल संहिता के प्रावधानों के अधीन किया जाना चाहिए। जब स्वच्छ पानी की आपूर्ति की गारंटी हो तब ही नल वाले जल का इस्तेमाल किया जाना चाहिए। पानी के नलों के बीच अंतर स्पष्ट किया जाना चाहिए और 'सुरक्षित पेयजल' का निशान प्रत्येक नल के पास लगाना चाहिए।

पीने के पानी का बर्तन ऐसे पदार्थ का बना होना चाहिए जिसे कि आसानी से साफ किया जा सकता हो। वरना अगर बर्तन में ताजा पानी थोड़े से समय के लिए भी, डाला जाएगा तो वह दूषित हो सकता है। इसलिए इसे अक्सर बदला जाना चाहिए।

पीने के पानी ठंडा बना रहे, यह भी सुनिश्चित करना जरूरी होता है। यदि वाटर कूलर काफी महंगा है, तो पानी के बर्तनों को कारखाने की सबसे ठंडी जगह में रखा जा सकता है। उन्हें धूप में या किसी गर्म स्थान में खुला नहीं छोड़ा जाना चाहिए। उत्पादन क्षेत्रों के लिए पानी का फाउंटेन स्वच्छता के दृष्टिकोण से बहुत फायदेमंद

### 6-1-8-2 LoPNrk l qo/kk a

जुलाई की सुविधा क्यों महत्वपूर्ण है, इसके कई कारण हैं।

- गंदगी और मैल जम कर बीमारी या रोग का कारण बन सकते हैं। ये हमेशा ही अप्रिय और निरुत्साहित करने वाले होते हैं।
- शौचालय का उपयोग करने के बाद बुनियादी स्वच्छता के लिए धुलाई आवश्यक है।
- महिलाओं के मासिक के समय धुलाई एक आवश्यकता होती है।

बुनियादी जरूरत होने के अलावा, स्वच्छता सुविधाएं कानूनन आवश्यक होती हैं। ग्राहक अक्सर स्वच्छता सुविधाओं की गुणवत्ता के माध्यम से किसी उद्यम के बारे में धारणा बनाते हैं।

होता है। इसे पीने के कप को भरने के लिए किसी जेट या बबलर या गूजनेक के साथ फिट किया जा सकता है। फाउंटेन तेज कोण और अनावश्यक छींटों से मुक्त होना चाहिए। पानी के मुखद्वार ओवरपलो स्तर के रिम से ऊपर लगा होना चाहिए, ताकि वे अपशिष्ट जल से दूषित न होने पाएं। पानी के मुखद्वार मुँह लगा के पीने को रोकने के लिए परिरक्षित होने चाहिए। पेयजल का कंटेनर किसी नामित व्यक्ति के जिम्मे होना चाहिए। कंटेनर अभै। सामग्री का बनाया जाना चाहिए। कोई शीतलन उपकरण बेहतर होगा। (धूल से मुक्त स्थानों में, मिट्टी के बर्तनों का, इनके अनूठी शीतलन प्रभाव के कारण, इस्तेमाल किया जा सकता है।) कंटेनर पर ढक्कन लगाना चाहिए, और किसी धूप से बचा कर किसी ठंडी जगह में रखा जाना चाहिए। पानी को अक्सर परिवर्तित किया जाना चाहिए।

संक्रमण के संभावित प्रसार से बचने के लिए, डिस्पोजेबल कप का उपयोग करें या प्रत्येक श्रमिक के लिए अलग कप देना और नियमित रूप से धोने की व्यवस्था करना बेहतर होता है। जब कंटेनर इस्तेमाल किए जाते हैं तो उनका नियमित रूप से साफ किया जाना जरूरी होता है। सफाई और अन्य आवश्यक रखरखाव कार्य किसी विशिष्ट व्यक्ति को सौंपे जाने चाहिए।

इसके अलावा, उबले पानी की सुविधा देने से लोग ब्रेक के दौरान कॉफी या अन्य गर्म पेय बनाने में सक्षम होंगे। यदि उद्यम में चाइल्डकेयर की सुविधा है तो गर्म पानी की आवश्यकता पड़ेगी।

परिसर में पर्याप्त संख्या में स्वच्छता सुविधाएं होनी चाहिए और लंबा चलने, प्रतीक्षा करने और हताशा से बचने के लिए प्रत्येक को आसान स्थान स्थित पर होना चाहिए। देश के कानून का पालन किया जाना चाहिए, लेकिन न्यूनतम आवश्यकताएं निम्नलिखित हैं।

- पांच पुरुषों के लिए एक शौचालय आवश्यक है, छह से 40 पुरुषों के लिए दो शौचालय होने चाहिए। उद्योग
- पांच महिलाओं तक के लिए एक अलग शौचालय आवश्यक है, छह से 30 महिलाओं के लिए दो अलग शौचालय होने चाहिए।

- हर 15 श्रमिकों के लिए एक वॉशबेसिन होना चाहिए।
- आदर्श रूप में, पुरुषों और महिलाओं के लिए अलग अलग शौचालय होने चाहिए। जिनमें निम्न विशेषताएं होनी चाहिए
- शौचालय का कटोरा दाग या गंध से मुक्त और ठीक से काम करने वाला होना चाहिए।
- शौचालय की दीवारें साफ सुथरी और टाइल्स बेदाग होने चाहिए।
- शौचालय की छत जालों और धूल से मुक्त होनी चाहिए।
- फर्श साफ और सुरक्षित (न टूटी टाइल्स, और न फिसलन वाली सतह ) होना चाहिए।
- शौचालय के अंदर उचित रोशनी होनी चाहिए।
- शौचालय में पानी की सतत आपूर्ति होनी चाहिए, अगर जल क्षेत्र सीमित है, तो पानी कंटेनर में रखा जाना चाहिए और नियमित रूप से भरा जाना चाहिए।



चित्र.6.1.13 संकेत

- शौचालय में दर्पण और कूड़े के डिब्बे प्रदान होने चाहिए।
- साबुन और टॉयलेट पेपर प्रदान की जानी चाहिए।
- शौचालय उपयोगकर्ताओं को पूरी निजता प्रदान करने वाला और पूरी तरह से हवादार होना चाहिए।

### 6-1-9 vki kr fLFkr dsfy, r\$ kj jga

उचित निवारक उपाय स्थापित करने के बावजूद दुर्घटनाएं घट सकती हैं: जैसे कि कटना और घाव होना, आंख में चोट लगना, जलना, विषाक्तता और बिजली के आघात लगना, अतः हमेशा आपात स्थिति के लिए तैयार रहें। इसलिए हर उद्यम, एक भरा पूरा प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स रखता है और आपात स्थिति से निपटने के लिए हर पाली से कम से कम एक व्यक्ति को नामित करता है।

प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स स्पष्ट रूप से चिह्नित करके ऐसे स्थान पर रखे गये होने चाहिए कि वे आपात स्थिति में आसानी से सुलभ हो जाएं। वे कार्य स्थल पर किसी भी जगह से 100 मीटर से अधिक दूर नहीं होने चाहिए। आदर्श रूप में, इस तरह के किट वाश बेसिन के पास और अच्छे प्रकाश व्यवस्था में रखे जाने चाहिए। उनकी आपूर्ति की नियमित रूप से जाँच होनी चाहिए और जरूरत के मुताबिक मंगायी जानी चाहिए। प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स की सामग्री अक्सर उद्यम के आकार और औद्योगिक खतरों की संभावना अनुसार अलग अलग होती है जो कानून द्वारा विनियमित होती है। एक मूलभूत किट के अंतर्गत

धूलरोधी और जलरोधी बॉक्स में निम्न चीजें शामिल हो सकती हैं



चित्र.6.1.14 प्राथमिक चिकित्सा

- जीवाणुरहित पट्टियाँ, दबाव पट्टियाँ, ड्रेसिंग (जालीदार पट्टियाँ) और गलपट्टी। इन्हें अलग अलग लपेट कर धूलरहित बक्से में रखा जाना चाहिए। छोटे मोटे कटने और जलने के इलाज के लिए ये विभिन्न आकार के और पर्याप्त मात्रा में हर समय उपलब्ध होने चाहिए।



- घाव की सफाई के लिए रूई
- कैंची, चिमटी (पतली पट्टी के लिए) और सेपटीपिन
- एक आई बाथ और आई वाश की बोतल
- उपयोग के लिए तैयार एंटीसेप्टिक विलयन और क्रीम
- सामान्य ओवर-द-काउंटर दवाएं जैसे एस्पिरिन और एंटासिड
- प्राथमिक चिकित्सा उपचार पर सलाह देने वाली कोई पुस्तिका या पत्रक

प्राथमिक चिकित्सा के लिए कुछ प्रशिक्षण की आवश्यकता होती है, लेकिन ज्यादातरस्थानों में इसकी व्यवस्था करना मुश्किल नहीं है। प्राथमिक चिकित्सा के लिए जिम्मेदार

### 6-1-10 l exh ysy vq l g{k l alrd

सुरक्षित कार्य वातावरण को बनाए रखने और दायित्व जोखिम को कम करने के लिए आपके सुविधा संबंधी सुरक्षा संदेशों का प्रभावी संवाद महत्वपूर्ण है। आपके सुरक्षा की संकेत प्रणाली को अच्छी तरह से डिजाइन किया जाना चाहिए। उत्पाद के सुरक्षा लेबल आपकी कंपनी के उत्पाद सुरक्षा और दायित्व निवारण के प्रयासों में एक अभिन्न भूमिका निभाते हैं। आमतौर पर इनका काम संभावित खतरों और उनसे बचाव के बारे में लोगों को सूचित करना होता है। प्रत्येक लेबल एक प्रणाली – खतरा संवाद प्रणाली – का हिस्सा है जो उन लोगों को दृश्य चेतावनी देते हैं जो आपके उत्पादों को जीवन में उपयोग के लिये, स्थापित, संचालित और अनुरक्षित करते हैं। सुरक्षा लेबल का एक और प्रकार है जो उत्पाद के सुरक्षित निपटान के लिए जिम्मेदार लोगों को जानकारी प्रदान करता है। यहाँ मुख्य बात यह है कि उत्पाद सुरक्षा लेबल की आपकी प्रणाली, आप जिनके

लोगों का नाम और स्थान (टेलीफोन नंबर सहित) एक नोटिस बोर्ड पर लिखा जाना चाहिए। विशेष रूप से आपात स्थितियों में, श्रमिकों की भागीदारी सुदृढ़ होनी चाहिए और हर किसी को चिकित्सा सहायता प्राप्त करने की प्रक्रियाओं को पता होना चाहिए। स्वयं सुविधा विहीन छोटे प्रतिष्ठान, को पास के किसी क्लिनिक या अस्पताल के साथ संपर्क रखने चाहिए, ताकि किसी दुर्घटना और चिकित्सा सहायता के बीच बहुत ही कम समय लगे, यदि 30 मिनट से कम लगे तो बेहतर है। क्लिनिक या अस्पताल के लिए परिवहन की भी पूर्व व्यवस्था होनी चाहिए। यदि आवश्यक है, तो किसी बाहरी एम्बुलेंस को बुलाया जा सकता है। एक स्ट्रेचर उपलब्ध होना भी वांछनीय है।

साथ संवाद कर रहे हैं उनकी विशेषताओं, और बाजार के नवीनतम सुरक्षा लेबल मानकों के अनुरूप आपके उत्पाद के सुरक्षा की संवाद जरूरतों से मेल खाने वाली होनी चाहिए। अगर आपका लेबल इन तीनों में से किसी एक में भी असफल हो, तो सुरक्षा संवाद और अनुपालन सर्वोत्कृष्ट नहीं होगा। अगर आपका उत्पाद सुरक्षा लेबल इन क्षेत्रों में से किसी एक में भी कम हुआ, तो दुर्घटनाओं का खतरा बढ़ सकता है और आपकी कंपनी को अनावश्यक रूप से 'सचेत करने में विफलता' और 'अपर्याप्त चेतावनी' के आरोपों के आधार पर मुकदमों को झेलना होगा।

सुरक्षा के संकेत, चेतावनी तथा अन्य सुरक्षा जानकारीयों के बारे में संवाद स्थापित करने के लिए एक महत्वपूर्ण दृश्य संवाद है। हमारे सुरक्षा संकेत के चयन में जैवजोखिम और खतरनाक सामग्री, विद्युत सुरक्षा, प्राथमिक चिकित्सा, लाकआउट टैगआउट, मशीन और उपकरण, व्यक्तिगत सुरक्षा (पीपीई) और ढेर सारे संकेतक शामिल हैं।



चित्र 6.1.15 (अ) केमिकल, जैवजोखिम और खतरनाक सामग्री संकेत



चित्र.6.1.15 (ख) रासायनिक, जैवजोखिम और खतरनाक सामग्री संकेत



संकेतों का संग्रह



चित्र.6.1.16 सीमित स्थान के संकेत

द्वारों के संकेत



चित्र.6.1.17 द्वार और मार्ग के संकेत

fo | q l g { k l a l s r



चित्र.6.1.18 विद्युत सुरक्षा संकेत

e'ku v l s mi d j . k l a l s r



चित्र.6.1.19 मशीन और उपकरण संकेत



## विभिन्न प्रकार के संकेत



चित्र.6.1.20 विकिरण और लेजर संकेत

## सुरक्षा प्रक्रिया

किसी पोशाक विनिर्माण यूनिट का दौरा करने का उद्देश्य पैकर के कार्य के विभिन्न प्रक्रियाओं के बारे में भरपूर ज्ञान प्राप्त करना होता है। इस यात्रा के दौरान आपको पैकरों और पर्यवेक्षकों के साथ बातचीत करके समझना होगा कि उद्योग जगत में कैसे पैकिंग की जाती है। आप अपने साथ एक नोटबुक अवश्य रखें जिसमें आप पोशाक विनिर्माण यूनिट में अपनी बातचीत के दौरान हासिल होने वाली महत्वपूर्ण जानकारियां नोट करें। जब आप पोशाक विनिर्माण यूनिट में जाएं तो आप:

- पैकिंग सिस्टम के बारे में जानें।
- उद्योग में उपकरणों और औजारों की सुरक्षा और उनके रखरखाव के नियमों को समझें।
- विश्लेषण करें कि पैकर कैसे:
  - » प्रोटोकॉल के अनुसार व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण का उपयोग और अनुरक्षण कैसे करते हैं।
  - » मादक द्रव्यों से दूरी रखना और स्वस्थ जीवन शैली का पालन कैसे करते हैं।
  - » पर्यावरण प्रबंधन प्रणाली से संबंधित प्रक्रियाओं का पालन कैसे करते हैं।
  - » मशीनों और उपकरणों में खराबी की पहचान और मरम्मत (यदि संभव हो तो) कैसे करते हैं।
  - » सामग्री और उपकरण को निर्माता और संगठनात्मक आवश्यकताओं के अनुसार कैसे भंडारण करते हैं।
  - » अपने कार्यों के जरिए स्वयं और दूसरों के स्वास्थ्य और सुरक्षा के जोखिम को कैसे कम करते हैं।
  - » संभावित जोखिम और खतरों के लिए कार्यस्थल और काम प्रक्रियाओं की निगरानी कैसे करते हैं।
  - » यदि सौंपा जाये तो समय-समय प्रदर्शन के माध्यम से कार्य क्षेत्र को खतरों और अवरोधों से कैसे मुक्त रखते हैं।
  - » खतरों और संभावित जोखिमों/खतरों के बारे में पर्यवेक्षकों या अन्य अधिकृत कर्मियों को कैसे रिपोर्ट करते हैं।
  - » कार्यस्थल पर आयोजित मॉक ड्रिल/निकासी की प्रक्रिया में कैसे भाग लेते हैं।

- » अगर प्राथमिक चिकित्सा, अग्निशमन और आपातकालीन प्रतिक्रिया प्रशिक्षण का कार्य करने के लिए कहा जाये, तो कैसे करते हैं।
- » आग लगने पर दिए गए निर्देशों के आधार पर कार्रवाई कैसे करते हैं।
- अगर आपका कोई प्रश्न है तो उसे पैकरों/पर्यवेक्षकों से पूछें।

### Exercise



1. We receive \_\_\_\_\_ per cent of All information through our eyes.

- a) 75%
- b) 60%
- c) 70%
- d) 80%

2. In case of fire do not use \_\_\_\_\_ .

- a) **Lift**
- b) **Stairs**
- c) **Ladder**
- d) **Window**

3. What is Ergonomics?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





## 7- 0 ogkj dkky vks l pkj dkky



यूनिट 7.1 – व्यवहार कौशल का परिचय

यूनिट 7.2 – प्रभावी संचार

यूनिट 7.3 – सौंदर्य और स्वच्छता

यूनिट 7.4 – पारस्परिक कौशल विकास

यूनिट 7.5 – सामाजिक संपर्क

यूनिट 7.6 – समूह सम्पर्क

यूनिट 7.7 – समय प्रबंधन

यूनिट 7.8 – रिज्यूम तैयार करना

यूनिट 7.9 – साक्षात्कार की तैयारी



## 1 h[ kus ds eq; Qk ns

यूनिट के अंत में, आप कर पायेंगे:

1. प्रभावशाली संचार की कला को समझना।
2. सह-कर्मियों और उनके परिवार के साथ प्रभावपूर्ण संचार में सक्षम होना।
3. संचार में चिकित्सा शब्दावली का प्रयोग करके साथियों/सहयोगियों के साथ प्रभावी संचार करने में सक्षम होना।
4. आधारभूत पढ़ाई और लिखाई का कौशल।

## ; fuV 7-1%Q ogkj dk\$ky dk i fjp;

## ; fuV dsmís;



यूनिट के अंत में, आप जान पायेंगे:

1. व्यवहार कौशल के आधारभूत अर्थ, उनके तत्वों और लाभों को समझना।
2. काम की तत्परता और उसके महत्त्व को समझना।

## 7.1.1 Q ogkj dk\$ky D; k g\$

व्यवहार कौशल एक व्यक्तिगत गुण जो एक व्यक्ति के अन्य लोगों के साथ बातचीत करने की क्षमता का वर्णन करता है। व्यवहार कौशल अक्सर एक व्यक्ति के आईक्यू, व्यक्तित्व लक्षण के क्लस्टर, सामाजिक गौरव, संचार की भाषा, व्यक्तिगत आदतों, मित्रता और आशावाद से जुड़े हुए हैं। व्यवहार कौशल एक ऐसा कौशल है जो एक नौकरी और कई अन्य गतिविधियों की व्यावसायिक आवश्यकताओं के पूरक हैं। वे एहसास, भावनाओं, अंतर्दृष्टि और एक भीतर के ज्ञान से संबंधित हैं।

हम क्या जानते हैं की बजाय हम कौन है इस बात का पता हमारे व्यवहार कौशल से चलता है। इस तरह के व्यवहार कौशल में हमारे चरित्र के लक्षण शामिल है, जो यह निर्धारित करते हैं की कोई व्यक्ति दूसरों से कैसे सम्पर्क करता है और सामान्य रूप से ये किसी के व्यक्तित्व का एक हिस्सा होते हैं। उदाहरण के लिये एक चिकित्सक के लिए आवश्यक कौशल सहानुभूति, समझ, अच्छे से सुनना और मरीज के बिस्तर के पास अच्छा व्यवहार जरूरी है।

## 7.1.2 Q ogkj dk\$ky ds rfb

- **vuqlyu' hlyrk%** यह एक व्यक्ति के बदलाव के प्रबंधन करने की क्षमता है। यह बताता है की कैसे कोई एक व्यक्ति जल्दी से और कुशलतापूर्वक बदलते हुए वातावरण में शामिल हो सकता है और अच्छे परिणाम दे सकता है।
- **HkoukRed 'kfä%** इसमें मूड को समझना और उस पर नियन्त्रण शामिल है। भावनात्मक रूप से मजबूत व्यक्ति क्रोध हताशा और उत्साह के रूप में अपने मूड और भावनाओं को सही निर्देशन देने में सफल होता है।
- **urfb d k xql%** कैसे एक निजी और पेशेवर स्थिति में संघर्ष का प्रबंधन और अपने नेतृत्व की गुणवत्ता के कारण विश्वास प्राप्त करना



चित्र 7.1.1: व्यवहार कौशल

एक सर्वे के अनुसार व्यवहार कौशल के कारण नौकरी में दीर्घकालीन सफलता 75: और तकनीक ज्ञान 25: है व्यवहार कौशल यह भी निर्धारित करता है की अपने पेशेवर रूप में और व्यक्तिगत स्थितियों में कोई कैसे संतुष्ट रह सकता है स्थितियों में कोई कैसे संतुष्ट रह सकता है।

- **Vhe dsl kfk pyus dh {kerk%** यह विभिन्न प्रकार के लोगों का प्रबंधन और उन्हें एक-दूसरे के साथ शांति पूर्वक काम करने के प्रबंधन की क्षमता है।
- **fu.kz ysuk%** यह दिखाता है की कोई अपने समय और अन्य स्रोतों का कितनी कुशलतापूर्वक और अच्छे तरीके से प्रबंधन करता है।

- **ikjLifjd l plj%** यह दूसरों के साथ प्रभावी संचार बनाने और अपनी छवि को सकारात्मक बनाने की प्रक्रिया है।
- **eki & rky dk dsk%** यह दूसरों के साथ बातचीत करने और काम में तनाव, व्यावसायिक और निजी वातावरण के स्तर में तनाव कम करने की क्षमता है।

### 7.1.3 Q ogkj dsk% ds ykk

व्यवहार कौशल के कुछ लाभ हैं:

- ग्राहक के साथ विश्वसनीयता में वृद्धि।
- ग्राहक की विश्वसनीयता में वृद्धि।
- अधिक उत्पादक कर्मचारी।

- प्रतियोगिता का सामना।
- उद्योग कर्मचारी और सहयोगी की पहचान करना।
- रोजगार के नये अवसर।
- काम को करने की क्षमता को बढ़ावा देना।

### 7.1.4 dk ZrRjrk

जिसको कर्मचारी कहते हैं "सही नजरिया"। जिसको आधारभूत अर्थ निकलता है जिसका मतलब है

- कार्यक्षेत्र पर कुछ दिन गुजारने के लिये एक सही नजरिया।
- एक व्यस्क वातावरण में कार्य करने की क्षमता दुसरे छात्रों की सहायता के बिना।
- कर्मचारियों के लिए एक साहसिक नजरिया।
- कार्य को पूरा करने में पूरी रूचि।
- कार्यक्षेत्र व्यवसायिक लक्ष्यों को प्राप्त करने में काम की यथार्थवादी उम्मीदें जो एक प्रवेश स्तर का विद्यार्थी कर सकता हो।

- देखरेख करने की इच्छा, निर्देशों का पालन करना और निर्देशों के अनुरूप सुरक्षा गार्डों को पहनना।
- निर्देशों को समझने के लिये प्रश्न पूछने का विश्वास।
- उचित व्यक्तिगत प्रदर्शन में गौरव।
- एक वयस्क काम के माहौल में उचित रूप से संवाद करने की क्षमता।
- ग्राहकों को स्वीकार करना और सहायता के लिए नियोक्ता द्वारा सिफारिश प्रदान करने की क्षमता।
- उनकी विश्वसनीयता के लिये और कार्यस्थल पर समय की पाबंदी के लिये प्रतिबद्धता।
- प्रोग्राम को सीखने के लिये कार्यस्थल पर पूरी तयारी जिसमें ओएच और एस का अभ्यास, कार्यस्थल पर स्वीकार्य व्यवहार (जिसमें बच्चों की सुरक्षा के मद्दे भी शामिल हैं) और आपातकालीन सम्पर्क प्रक्रिया भी शामिल है।



चित्र.6.1.2: काम के प्रति तत्परता



## ; fuV 7-2% çHkoh l plj

### ; fuV dsmís;



इस यूनिट के अंत, में आप कर पायेंगे:

1. जनता से बोलचाल।
2. उसका/उसकी पसंद और नापसंद का कक्षा कमरे में पांच मिनट में वर्णन।
3. अन्य व्यक्ति के साथ एक बातचीत के दौरान बुनियादी शिष्टाचार, शर्म पर काबू पाना आदि।

### 7.2.1 ifjp;

सूचना के इस युग में हम भारी संख्या में संदेशों को प्राप्त और भेजने की प्रक्रिया करते हैं। लेकिन प्रभावी संचार सिर्फ जानकारी का आदान प्रदान की तुलना से अधिक है, जानकारी के पीछे की भावना को समझने के बारे में भी है। प्रभावी संचार घर पर, काम पर और सामाजिक

स्थितियों में हमारे रिश्तों को सुधार सकता है, जो हमारे दूसरों के साथ सम्पर्क और टीम के काम में सुधार, निर्णय लेने और समस्या के समाधान के उपर निर्भर करता है प्रभावी संचार कौशल सीखने का कौशल है, यह फार्मूला तब अधिक प्रभावी है जब यह सहज हो

### 7.2.2 l plj çfØ; k

विचारों, तरीकों, भावनाओं, इरादों, भाषण, हाव-भाव, लेखन के द्वारा आदान-प्रदान के माध्यम से जानकारी संदेश देने की प्रक्रिया को संचार के नाम से जाना जाता है। यह दो या अधिक प्रतिभागियों के बीच सूचना के आदान-प्रदान के लिए सार्थक है।

संदेश के लिए एक भेजने वाले, एक संदेश, एक माध्यम और प्राप्त करने वाले की जरूरत होती है। संचार प्रक्रिया केवल तभी पूरी होती है जब प्राप्तकर्ता भेजने वाले के संदेश को समझता है

दूसरों के साथ संचार के तीन चरणों में शामिल है:

1. **l ns k%** पहला सूचना भेजने वाले के दिमाग में क्या है। यह एक अवधारणा है, विचार, गठन और भावना हो सकता है
2. **l dfrdj. k%** संदेश प्राप्तकर्ता को संदेश शब्दों में या संकेतों में भेजा जायेगा
3. **vl dfrdj. k%** अंत में प्राप्तकर्ता शब्दों का या संकेतों का एक अवधारणा में अनुवाद करता है ताकि उसको कोई समझ सके



चित्र 7.2.2:संचार प्रक्रिया

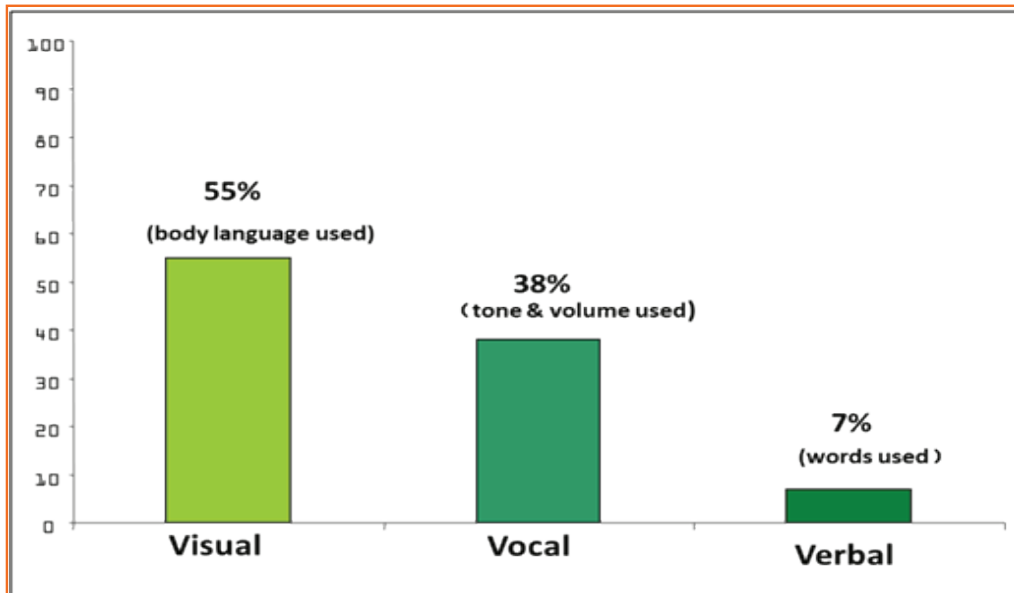
### 7.2.3 शरीर भाषा, आवाज और शब्दों का उपयोग

संचार को हम तीन भागों में बाँट सकते हैं इनमें शामिल हैं:

1. **शरीर भाषा** इसका अर्थ है की आप किसी की बात को सुन रहे हैं और उसका मतलब समझ रहे हैं। तत्काल प्रतिक्रिया मौखिक संचार का फायदा है, और ये भावनाओं को पहुँचाने के लिए सबसे अच्छा है और इसमें कहानी बताना और महत्वपूर्ण बातचीत को शामिल किया जाता है
2. **आवाज** पत्र, किताबें, अखबार मुद्रित संदेश

है जिसको पढ़ कर आप अर्थ समझ सकते हैं वे अतुल्यकालिक हैं, बहुत से पाठकों तक पहुँच सकते हैं और जानकारी संदेश के लिए अच्छे हैं।

3. **शब्दों का उपयोग** इसका मतलब है की आप किसी को देखकर उसका मतलब समझ रहे हैं। मौखिक और लिखित दोनों गैर मौखिक: संचार को व्यक्त करते हैं और यह भी शरीर की भाषा, आँख से संपर्क करें, चेहरे की अभिव्यक्ति, आसन, स्पर्श और स्थान के द्वारा समर्थित किया जाता है



चित्र 7.2.3 मौखिक और गैर-मौखिक संचार का वर्गीकरण

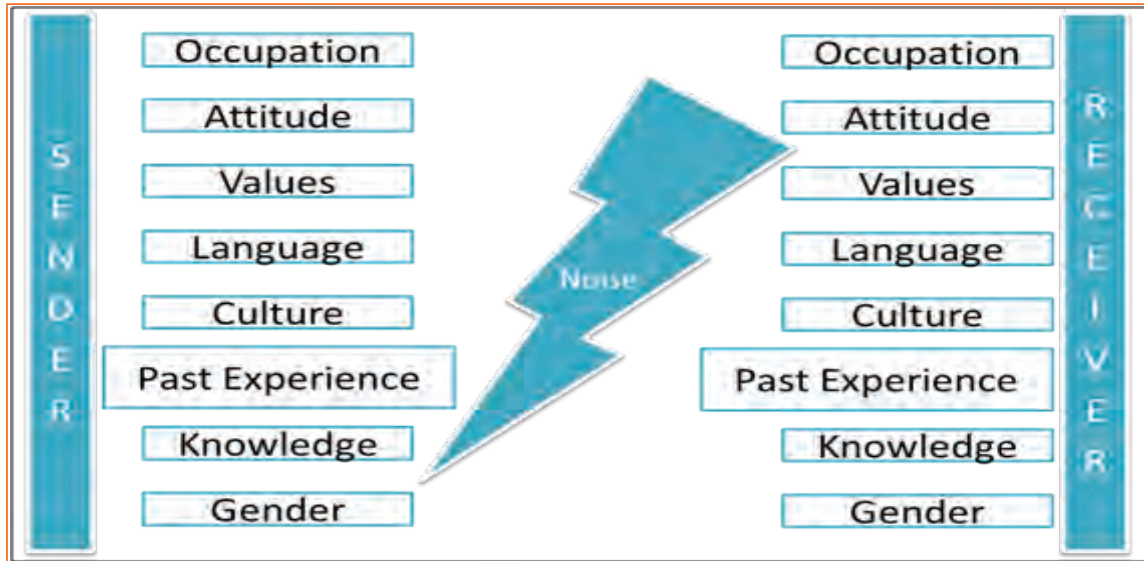
एक अध्ययन के अनुसार प्राप्तकर्ता की केवल 7% समझ भेजने वाले के वास्तविक शब्दों के अनुसार होती है, 38% कहने के तरीके पर आधारित (लहजा, गति और भाषण की आवाज) होती है और 55% अशाब्दिक संकेतों पर आधारित

होती है। अनुसंधान से पता चलता है कि जब व्यक्तियों झूठ बोल रहे होते हैं वे अधिक बार झपकी लेते हैं अपने वजन और कंधे उचकाने की क्रिया में बदलाव करते हैं।

### 7.2.4 संचार के अक्षय और अक्षय के कारण

संचार के असफल होने के कई कारण हैं। ये असफलतायें संचार में उन रुकावटों का परिणाम हैं जो संचार की प्रक्रिया के किसी भी स्तर पर हो सकती हैं। एक विकृत संदेश को रुकावट का माना जा सकता है और इससे

समय और धन दोनों की बर्बादी होती है और इससे भ्रम और गलतफहमी की स्थिति पैदा होती है। प्रभावी संचार में इन बाधाओं पर काबू पाना और एक स्पष्ट और संक्षिप्त संदेश देना शामिल है।



चित्र 7.2.4 संचार में रुकावटें

एक कुशल कम्युनिकेटर को बाधाओं के बारे में पता होना चाहिये और लगातार समझ की जाँच करके या उचित प्रतिक्रिया की पेशकश के द्वारा उनके प्रभाव को कम करने के लिए कोशिश करनी चाहिए।

बाधाओं को सम्भालना

- साधारण और आसानी से समझे जा सकने वाले शब्दों का प्रयोग करें। बहुत ज्यादा मुश्किल चीजों को भ्रमित कर देते हैं।

## 7.2.5 संचार में रुकावटें

### सुनना; श्रवण कौशल

- सुनना एक महत्वपूर्ण कौशल हो सकता है एक अच श्रोता होने के लिए आपको सुनने का सक्रिय अभ्यास करना पड़ेगा

- अन्य भाषाओं में बोलने से पहले तैयार रहें।
- संचार की प्रभावशीलता को सुनिश्चित करने के लिए हमेशा फीडबैक लेने और देने के लिए तैयार रहें।
- संकेतों के प्रति हमेशा सतर्क रहें।
- सुनो, सुनो, सुनो ३
- अपनी समझ को जाँचिये
- अपनी राय और विचारों को बाँटिये

- सक्रिय होकर सुनने में कोई व्यक्ति दूसरों की बात को समझने के लिये पुरे प्रयत्न करना है लेकिन यहाँ पर यह महत्वपूर्ण है की दुसरे व्यक्ति के द्वारा भेजे गये संदेश को अच्छे से समझा जाये

### 7.2.5.1 सुनना; श्रवण कौशल

**पं.क 1%** ध्यान दे की दूसरा व्यक्ति क्या कह रहा है बाहरी शोर और रुकावटों पर ध्यान ना दें

**पं.क 2%** उसकी भावनाओं को समझिये और आप ठीक से समझ पायेंगे। क्या वक्ता, गुस्सा, खुश या स्पष्ट रूप से जिज्ञासु है?

**पं.क 3%** जब वक्ता कुछ कह या बता रहा है तो उसके विचारों की श्रृंखला को मत तोड़िये

**पं.क 4%** वक्ता के वाक्यों को पूरा करने को नजरअंदाज मत कीजिये। उनको बोलने दीजिये और तब बोलिये जब वह अपनी बात को पूरा कर चूका हो

**pj.k 5%** यह सही की आप पहली बार में बात को न समझ पायें हों। जानकारी को दोबारा दोहराने की प्रार्थना करें

**pj.k 6%** अभ्यास एक आदमी को परिपूर्ण बनाता है। आशयपूर्वक सुनो, ध्यान केंद्रित करो और अन्य शोर की उपेक्षा करो।

सक्रिय श्रोता होने के लिये बहुत ज्यादा ध्यान और निश्चय की जरूरत होती है। पुरानी आदतों को चोना बहुत मुश्किल होता है और अगर आपकी सुनने की आदतें अच्छी नहीं हैं तो आपको उन्हें छोड़ना होगा। जान-बुझ के सुनना शुरू कीजिये और अपने आपको बार-बार यह याद दिलाने की कोशिश कीजिये की आपका उद्देश्य वक्ता के द्वारा कही गयी बात को समझना है

## ; fuV 7-3% l k h; Z v k s L o P N r k

## ; fuV d s m i s ;



इस यूनिट के अंत में, आप कर पायेंगे:

1. सफाई और स्वच्छता को बनाये रखना
2. उनकी वर्दी को साम और सुथरा रखना
3. बोलते समय सकारात्मक शारीरिक भाषा रखना
4. ना किये जाने कार्य की तुलना में किये जाने वाले कार्यों को करने में सक्षम होना
5. खाने की अच्छी आदतों और उनका शरीर पर पड़ने वाले प्रभाव को जानना
6. बुरी चीजें जैसे गुटखा और शराब को नजरअंदाज कीजिये
7. एड्स और इसकी रोकथाम के बारे में जाने

## 7.3.1 Q f ä x r l k h; A

व्यक्तिगत सौन्दर्य एक ऐसा शब्द है जिसमें कोई व्यक्ति अपने शरीर के रूप-रंग का ख्याल रखता है। एक बार जब आप अपने स्टोर/डिपार्टमेंट में जाते हैं तो कम्पनी के नियमों के अनुसार आपको पूरी वर्दी में जाना चाहिये, और सर्विस के मानकों के अनुसार अपने सौन्दर्य का ध्यान रखना चाहिये

व्यक्तिगत सौन्दर्य ना केवल हमें दूसरों के सामने अच्छा दिखता है बल्कि व्यक्तिगत स्वच्छता हमारे आचे स्वास्थ्य के लिए जरूरी है। आदतें जिनको हम शारीरिक सौन्दर्य में गिनते हैं में नहाना, कपड़े, मेकअप, बाल निकालना और दांतों और त्वचा की देखभाल शामिल है

## f n [ k o k

- पहली लाइन व्यक्ति/टीम कम्पनी के ब्रांड एम्बेसडर होते हैं। स्टोर पर ग्राहकों का स्वागत और सहायता इसी टीम के द्वारा की जाती है। इसलिए उनसे एक साफ और सुथरे तरीके से दिखने की उम्मीद की जा सकती है। उनसे एक साफ और प्रैस की गयी वर्दी पहनने की उम्मीद की जाती है। (शर्ट, पैंट, जुटे और मोजे शामिल हैं)।



चित्र.7.3.1: व्यक्तिगत सौन्दर्य

- इस बात का ध्यान रखा जाना चाहिए कोई दाग, टूटे बटन, या ढीलाधागा वर्दी पर मौजूद ना हो
- जुटे हर समय साफ और पॉलिश किये हुये होने चाहिये। जूटी के दौरान कोई सैंडिल/स्लीपर/स्पोर्ट्स जुते और सफेद जुराब ना पहनें
- नाखून साफ और कटे हुए होने चाहिए क्योंकि किसी का भी अधिकतर समय माल को निपटाने में जाता है



- ड्यूटी पर आने से पहले बाल अच्छी तरह दे कंघी किये हुये होने चाहिये, ग्राहक के सामने कभी भी कंघी ना करें
- जब आप ड्यूटी पर है तो अपने आईकार्ड को दिखायें

ताकि ग्राहक को स्टाफ को पहचानने में कोई दिक्कत ना हों

- जब स्टोर परिसर में, यहां तक कि ड्यूटी का समय भी ना हो, एक अच्छी तरह से तैयार उपस्थिति बनाए रखी जानी चाहिये।

### 7.3.2 'कर्मचारी' का व्यवहार

Ø-u-	[कर्मचारी] का व्यवहार	[कर्मचारी] का व्यवहार
1	निर्धारित वर्दी साफ और इस्त्री की हुई होनी चाहिये	औरतें जिनके बाल लम्बे है वो अपने बालों को बाँध ले उन्हें खुला न छोड़ें। भुत ज्यादा तेल भी नहीं लेगा होना चाहिये
2	जुटे साफ और पॉलिश किये हुये होने चाहिए	चमकदार रंग की नेल पॉलिश को और बड़े नाखूनों को नजरंदाज किया जाना चाहियेक्योंकि वे ग्राहकों को विचलित या प्रदर्शित किये गये माल को नुकसान पहुँचा सकते हैं
3	बाल छोटे साफ और सुथरे होने चाहिये	कम, और बिना चमकने वाले घने पहनने चाहिये
4	उम्मीद की जाती है की आप क्लीन शेव रहें	स्टोर पर लटकने वाले झुमके, शोर मचाने वाली पायल और चूड़ियाँ नहीं पहनीजानी चाहिये
5	दाढ़ी और मुछों के केस में यह कटी हुई, साफ और सुथरी होनी चाहिये। trimmed, neat – tidy.	बहुत हल्का मेकअप किया जाना चाहिये (केवल बहुत हल्के रंग की लिपस्टिक लगानी चाहिये)
6	नाखून एक निश्चित समय अंतराल के बाद काटे जाने चाहिये	काम के दौरान किसी भी तरह के स्टड या ब्रेसलेट नहीं पहने जाने चाहियें

चित्र 7.3.2: विशिष्ट वर्दी दिशा-निर्देश

### 7.3.3 'कर्मचारी' का व्यवहार

स्टाफ को पूरा समय अपने हाथ साफ रखने चाहिये क्योंकि ज्यादातर समय वो माल का प्रबंधन कर रहे होते हैं या फिर ग्राहक के सम्पर्क में होते हैं

- कार्यस्थल पर नाखून ना काटै।
- अपने शरीर की महक और सांस की दुर्गन्ध को नियन्त्रण में रखें क्योंकि ये ग्राहकों को बुरा लग सकते हैं।
- दुकान के फर्श पर सीधे और ईमानदार मुद्रा बनाए रखें।
- फर्श पर घिसना, जेब में हाथ डालना, कुल्हे पर हाथ रखना ये ग्राहकों के सामने आने की सभ्यता नहीं है इसलिये इससे बचना चाहिये

दूसरों के बारे में अंदाजा लगाने में लोगों को कुछ ही सेकंड लगते है जब वे पहली बार मिलते हैं। लोग अपना विचार बना लेते हैं दिखावट, शारीरिक परिभाषा, रंग-ढंग और क्या पहना है को देखकर। पहला सकारात्मक प्रभाव डालने के लिए सदा इन चीजों का पलने करें:

- समय पर आयें
- अपना सम्मान बनाये रखें और शांत रहें
- अपने आपको सही तरीके से पेश कीजिये
- सदा मुस्कराईये
- वनम्र और सावधान रहें
- सकारात्मक रहें

### 7.3.4 | dkjRed 'kjlfjd i fjHk'k

किसी से पहली बार मिलते समय हमेशा ध्यान रखें की ना केवल आप सकारात्मक बात करें बल्कि आपके शारीरिक परिभाषा भी सकारात्मक होनी चाहिये। यहाँ पर सकारात्मक शारीरिक परिभाषा के लिये कुछ टिप्स दिये गये हैं:

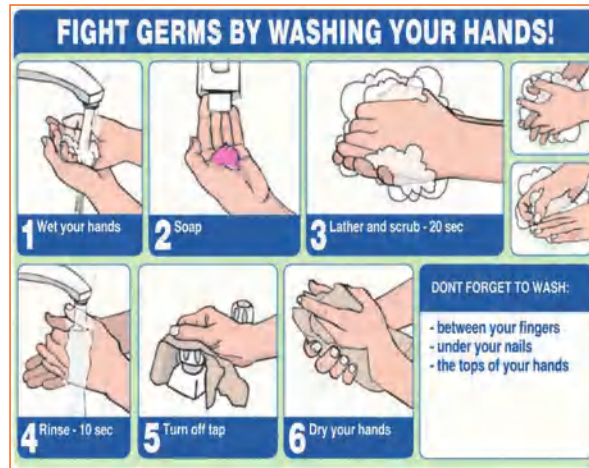
- अपनी जेबों को नजरअंदाज कीजिये। अपने हाथ अपनी जेबों से बहर रखिये। जेब में हाथ दर्शाते है की हम असुविधाजनक है और हमें खुद पर विश्वास नहीं है। अपने हाथों को बाहर रखना विश्वास का प्रतीक है और दर्शाता है की छिपाने को कुछ भी नहीं है।
- चंचल ना बनें। चंचलता घबराहट का एक स्पष्ट संकेत है। एक आदमी जो चुप नहीं रह सकता वो चिंतित है और उसे खुद पर विश्वास नहीं होता। अपने हाव-भाव को शांत रखिये और नियन्त्रण में रहें
- अपनी आँखें सीधी रखिये। यह दर्शाता है की आपको दूसरों के साथ बात करने में दिलचस्पी है

- अपने कंधों को पीछे रखकर सीधे खड़े रहें। यह विश्वास का संचार करता है
- बड़े कदम लीजिये। इससे आप उद्देश्यपूर्ण लगते हैं और यह एक व्यक्तिगत शांति का सुझाव देता है और यह विश्वास का सबूत है।
- मजबूती से हाथ मिलाइयें। दुसरे व्यक्ति का हाथ मजबूती और विश्वास के साथ पकड़िये एक मरी हुई मछली के जैसी हथेली की बजाय।
- मजबूती से हाथ मिलाना गरमाहट और उत्साह पैदा करते हैं। लेकिन यह ध्यान रखें की आपको दुसरे का हाथ ना कुचल और ज्यादा समाय तक ना पकड़ कर रखें
- दुसरे लोगों के साथ मीटिंग करते समय अपनी बाहों को ना मोड़ें। बाँहों को मोड़ना एक सुरक्षित मुद्रा है। शांत रहिये और अपनी बाँहों को खुला रखिये
- प्रशंसा करने के लिये सम्पर्क बनाये रखें

### 7.3.5 'kjlfjd LoPNrk

#### 'kjlfjd LoPNrk D; k gS

शारीरिक स्वच्छता स्वास्थ्य को बनाये रखने के लिये की जाने वाली क्रियाओं का एक समूह है। शारीरिक स्वच्छता के उच्च स्तर को बनाये रखने से आत्म सम्मान में वृद्धि होती है जबकि कम करने पर संक्रमण बढ़ने का खतरा रहता है। खराब शारीरिक स्वच्छता का नौकरी के लिये आवेदन करते समय या उन्नति पर नकारात्मक प्रभाव पड़ता है



चित्र 7.3.3 शारीरिक स्वच्छता

दांत क्यों साफ करने चाहिये?

.....  
 .....  
 .....

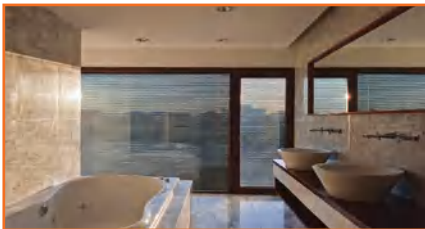
सुबह और रात को बिस्तर पर जाने से पहले पेस्ट, दातुन और दांत साफ करने वाले पाउडर से अपने दाँतों को ब्रश से साफ करें



चित्र 7.3.4: दांत ब्रश करना

स्नान क्यों करना चाहिये?

.....  
 .....  
 .....



चित्र 7.3.4: स्नान करना

कपड़े क्यों पहनने चाहिये?

.....  
 .....  
 .....



चित्र 7.3.5: साफ कपड़

नाखून क्यों काटने चाहिये?

.....  
 .....  
 .....



चित्र7.3.6: नाखून काटना

हाथ क्यों दोने चाहिये?

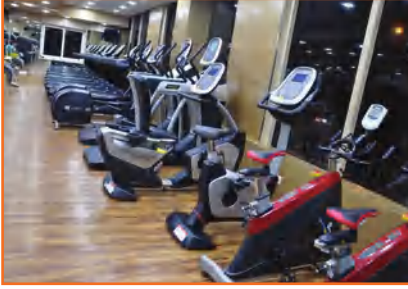
.....  
 .....  
 .....



चित्र 7.3.7 हाथधोना

### 7.3.6 'kjlfd fQVud

इन सब स्वास्थ्यकर आदतों के अलावा किसी को भी शारीरिक रूप से फिट भी होना चाहिये। शारीरिक फिटनेस नियमित अभ्यास का परिणाम है अभ्यास कई तरह का हो सकता है: धीरे-धीरे चलना, सुबह के सैर, वजन उठाना, जिम, तैरना, साइकिल चलाना, योग करना और भी बहुत कुछ



चित्र 7.3.8 : शारीरिक फिटनेस

### 'kjlfd fQVud ds yk

- यह शरीर के इष्टतम वजन को बनाए रखता है
- यह बिमारियों के जोखिम को कम करता है
- यह विश्वास और आत्म-सम्मान को बढ़ावा देता है
- यह तनाव, चिंता और अवसाद को कम करता है

### LoLFk [kuk

हम स्वास्थ्यकर आदतों का पालन और नियमित रूप से व्यायाम कर सकते हैं, लेकिन क्या हम क्या खाते हैं इससे हमारे स्वास्थ्य पर सबसे बड़ा प्रभाव पड़ता है। स्वस्थ रहने के लिये स्वस्थ खाना चाहिये। लेकिन स्वस्थ खाने से आपका क्या मतलब है?

एक स्वस्थ, संतुलित आहार हमारे शरीर को पोषक तत्व प्रदान करता है। ये पोषक तत्व हमें ऊर्जा देते हैं य हमारे मस्तिष्क को सक्रिय रखते हैं और हमारी मांसपेशियों चालू रखते हैं।

### [kudh vPNh vkrraD; k g&

- हमेशा घर पर बना खाना खाने की कोशिश करें
- तैलीय खाना खाने से बचें
- हमेशा तजा खाना बनायें और खायें

- जंक पदार्थ जैसे बर्गर, कार्बोनेटेड पेय पदार्थों से परहेज करें
- हर रोज फल खायें
- खूब पानी पियें

### pltaft lgaout jankt fd; k t kuk plfg; s



चित्र 7.3.9: खाने के लिय



चित्र 7.3.10: नही खाना चाहिये

हमारी कुछ आदतें ऐसी होती हैं जिनका हमारे स्वास्थ्य पर बुरा प्रभाव पड़ता है। स्वस्थ जीवन के लिए इन आदतों को नजरंदाज किया जाना चाहिये

### 'kjk ihuk

यह एक ऐसी प्रवृत्ति है जिसमें कठिनाइयों का साथ सामना करने के लिये या बुरा लग रहा से बचने के लिए है कोई शराब का सेवन करता है।

शराब में मस्तिष्क सहित शरीर के लगभग हर अंग को नुकसान करने की क्षमता है। शराब का अनियंत्रित सेवन न केवल पीने वाले के स्वास्थ्य पर बल्कि उसके व्यक्तिगत संबंध और सामाजिक प्रतिष्ठा को भी प्रभावित करता है।



### प्रभाव:

- हृदय रोग, कैंसर, खराब प्रतिरक्षा प्रणाली, लीवर के संक्रमण के (सिरोसिस) आदि स्वास्थ्य पर पड़ने वाले प्रभाव हैं
- काम पर कम ध्यान और प्रदर्शन में गिरावट
- सामाजिक और आर्थिक स्थिति में गिरावट
- चिंता, कम्पन, थकान, सिर दर्द और अवसाद आदि जैसे लक्षण



चित्र 7.3.11: शराब के प्रभाव

### प्रकार

तंबाकू दुनिया में मौत का दूसरा सबसे बड़ा कारण है। इसकी वजह से हर छह सेकंड में एक मौत होती है

हाथ की कढ़ाई किसी पदार्थ को जलाने की और उसे अंदर ले जाने की क्रिया है आमतौर पर हस्त कढ़ाईकार के द्वारा प्रयोग की जाने वाली चीजों में सिगरेट, बीडी, हुक्का और पाइप शामिल हैं एक रिपोर्ट के अनुसार संसार में हर साल 4.9 मिलियन लोग तंबाकू के कारण मर जाते हैं तंबाकू फेफड़ों के कैंसर का प्रमुख कारण है। अध्ययन के अनुसार हाथ की कढ़ाई करने वाले पुरुष औसतन 13.2 साल और महिला कढ़ाईकार 14.5 साल अपनी जिंदगी के खोते हैं तंबाकू का सेवन करने वालों में दिल के दौरों का खतरा 50% बढ़ जाता है उनकी बजाय जो इसका सेवन नहीं करते।

तंबाकू को चबाना तंबाकू के सेवन का ही एक प्रकार है जो गाल और उपरी मसूड़े के बीच और ऊपरी मसूड़े और ऊपरी दांत के बीच में रख कर चबाया जाता है। मौखिक



चित्र 7.3.11 : धूम्रपान के जोखिम

और तंबाकू को थूकना मौखिक कैंसर को बढ़ावा देता है। यह मुंह और गले के कैंसर का भी कारण है

### प्रकार:

- यह मुंह के कैंसर के लिए सबसे बड़ा कारण है जो मुंह, जीभ, गाल, मसूड़ों और होठों को प्रभावित करता है।
- तंबाकू चबाना व्यक्ति के स्वाद और सूंघने की क्षमता को खत्म कर देता है।



चित्र 7.3.12 : मुंह का कैंसर

- तंबाकू चबाने से किसी भी व्यक्ति को भयंकर फेफड़ों का कैंसर हो सकता है।

### खतरा

गुटखा अत्यधिक नशे की लत और एक ज्ञात कैंसरजन है। गुटखे का अत्यधिक प्रयोग भूख की इच्छाशक्ति को कमजोर कर देता है सोने के असामान्य तरीकों को



बढ़ावा देता है और तंबाकू से संबंधित अन्य समस्याओं के साथ-साथ एकाग्रता में कमी हो जाती है। एक गुटखा उपयोगकर्ता को आसानी से पहचाना जा सकता है उसके दांत गंदे पीले और नारंगी रंग से सने हुये होते हैं। धाग आमतौर पर सामान्य ब्रश करने से नहीं उतरते इसके लिए एक दंत चिकित्सक की आवश्यकता होती है। एक ग्लोबल एडल्ट टोबैको सर्वे के मुताबिक भारत में 53.5: लोग तंबाकू उत्पादों का उपयोग करते हैं।

- प्रत्येक पाउच में 4000 रसायन होते हैं, जिसमें 50 कैंसर का कारण बनते हैं, सुपारी, तम्बाकू स्वाद

### 7.3.7 , M k @ , p v k b z h t k x : d r k

एड्स की पूरा नाम अक्वायर्ड इम्यूनोडेफिशियेंसी सिंड्रोम है। एड्स एचआईवी से होता है (ह्यूमन इम्यूनोडेफिशियेंसी वायरस)। यह एचआईवी संक्रमण का अंतिम स्तर है, अगर कोई व्यक्ति एचआईवी पॉजिटिव है, वह एड्स से पीड़ित है

एक सर्वे के अनुसार, भारत में एड्स के रोगियों की संख्या 2 से 3.1 मिलियन है जो लगभग कुल एड्स रोगियों के 50: है। महिलाओं की अपेक्षा पुरुष ज्यादा एड्स ग्रस्त हैं। कुल जनसंख्या के 0.29: महिलाएँ एड्सग्रस्त हैं जबकि 0.43: पुरुष



चित्र.7.3.13 : नाको का प्रतीक

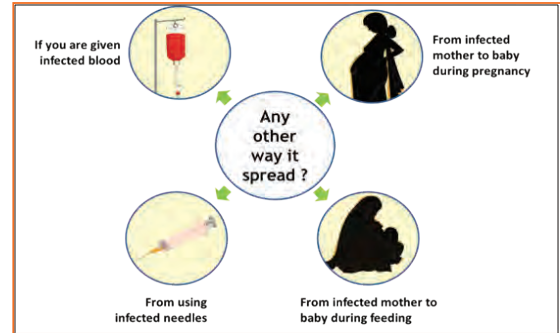
### , M k l O e . k b u d j . k a l s g k r k g S :

- असुरक्षित यौन सम्बन्ध
- दूषित रक्त का इस्तेमाल
- संक्रमित सुई
- संक्रमित माँ से बच्चे को?

### x y [ k d s l g r i j i M a s o k y s c H k o

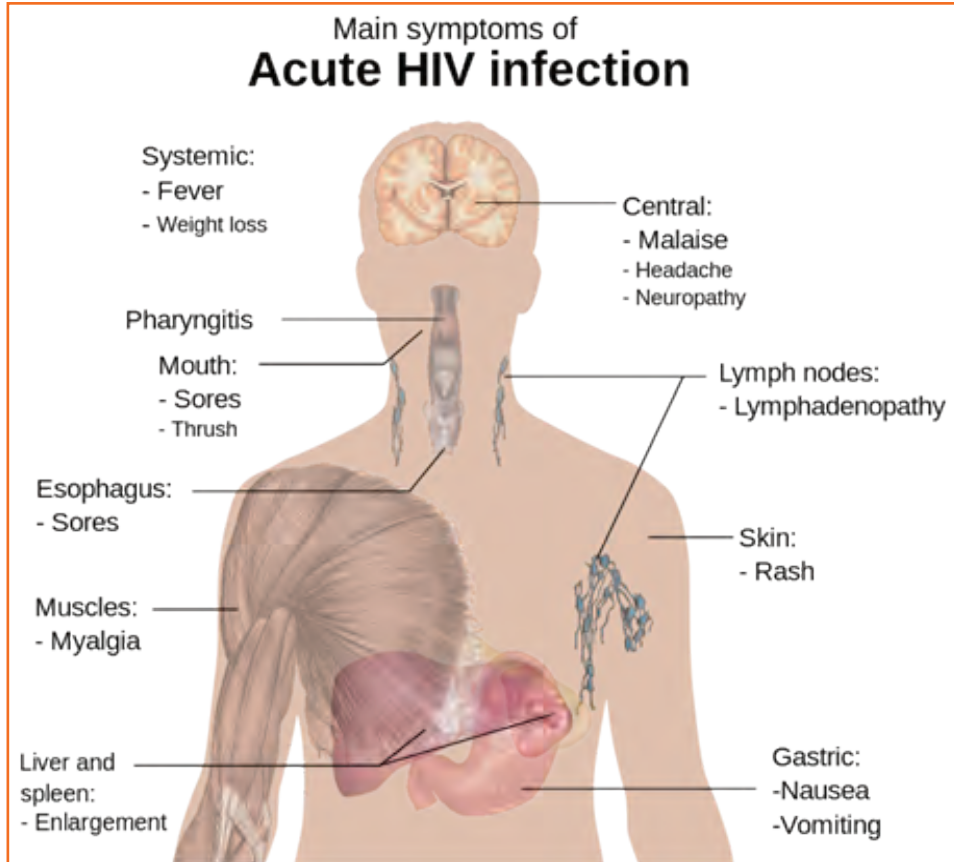
- जीभ में संवेदना की कमी
- अलग तरह का मुंह
- गर्मी, ठंड और मसालों के प्रति संवेदनशीलता में वृद्धि
- मुंह को खोलने में असमर्थता
- सूजन, गांठ, मसूड़ों पर या मुंह के अंदर अन्य किसी भी स्थान पर
- मुह से अत्यधिक खून बहना
- निगलने में परेशानी और अंत में मुह का कैंसर

एक अध्ययन के अनुसार भारत में एचआईवी/एड्स असुरक्षित सेक्स वर्कर के कारण ज्यादा है। 86: के आस-पास एचआईवी की घटनायें देश में असुरक्षित सेक्स के कारण होती हैं। प्रवासी श्रमिक, ट्रक चालक और ज्यादातर वो पुरुष जो पुरुषों के साथ यौन सम्बन्ध बनाते हैं, उनसे उनकी पत्नी और अजन्मे बच्चे को संक्रमण का खतरा होता है। 31: एड्स 18-29 आयु समूह के लोगों को होता है

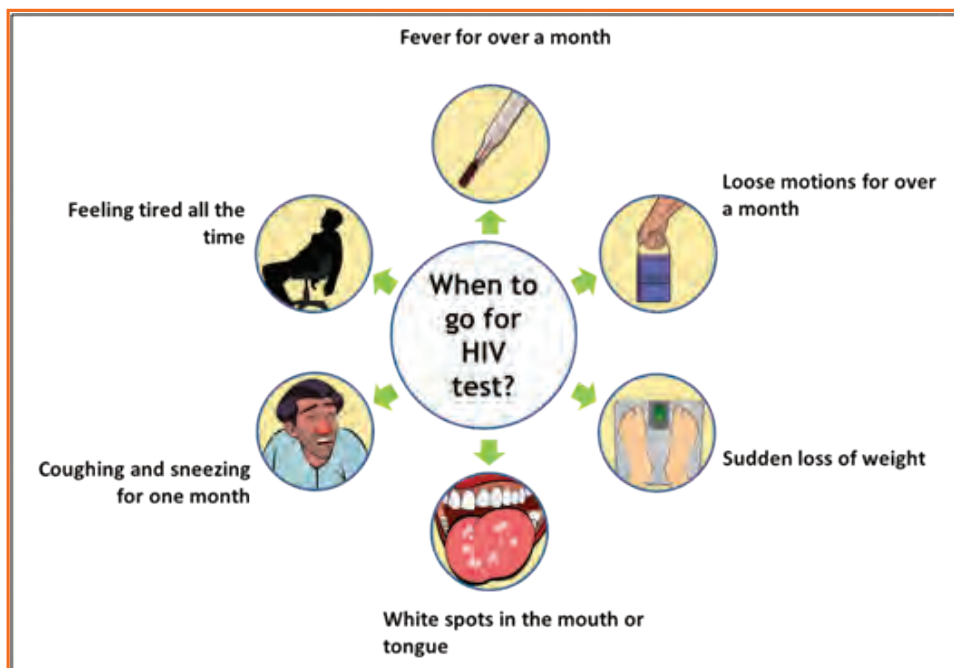


चित्र.7.3.13: एड्स का हस्तांतरण

अभी तक एड्स के लिये कोई दवाई या टीकाकरण नहीं है। जो ईलाज और दवाइयां बाजार में उपलब्ध है वे भुत मंहंगी हैं और उनके पड़ने वाले पप्रभाव बहुत नकारात्मक है। एड्स एक बीमारी नहीं है कैंसर और मलेरिया की तरह, परन्तु यह एक स्थिति है जो एक व्यक्ति की बीमारियों से लड़ने की क्षमता (रोग प्रतिरोधक क्षमता) को खत्म कर देती है। एड्स का असर ना केवल आप पर होता है, बल्कि इसका परिवार और दोस्तों पर बहुत बुरा प्रभाव पड़ता है केवल वक गलती एचआईवी संक्रमण के लिये काफी है



चित्र.7.3.14 : एक्यूट एचआयवी संक्रमण



चित्र.7.3.15: एड्स गैर-डिसपर्सिंग रोग

### oQknkj jg's

- भारत में भुत से लोग काम के लिये इधर-उधर घूमते रहते हैं, खासकर आदमी।
- क्या आप उनमें से एक हैं?
- ध्यान रखें। यह देखें की कही से आपको एड्स का संक्रमण ना हो जाये
- सेक्स वर्कर के पास एक बार जाने का परिणाम भी एचआईवी संक्रमण हो सकता है।
- इसलिये यह सलाह दी जाती है की भुत से सेक्स पार्टनर को नजरंदाज कीजिये और शारीरिक सम्बन्ध बनाते समय (कंडोम/निरोध) सुरक्षित साधनों का प्रयोग कीजिये

### , M bu pht l l sugla QSYrk

- पास बैठने से
- साथ-साथ काम करने से
- गले मिलने से
- हाथ छुने से
- मच्छर के काटने से
- थूक और बलगम से
- ध्यान रखने से
- कपड़ों का आदान-प्रदान करने से
- एक साथ खाने से या बर्तनों को साझा करने से



चित्र 7.3.16: कंडोम

### 7-3-7-1 d d v//k u

गौतम एक प्लम्बर है। उसका परिवार गाँव में रहता है। वह एक स्थान से दुसरे स्थान पर यात्रा करता रहता है। एक बार वो एक सेक्स वर्कर के पास गया। एक महीने के बाद वो बीमार हो गया। वह चेकअप के लिए गया और उसे पता चला की उसे एड्स है। गौतम को पता नहीं था, पर उस सेक्स वर्कर को एड्स था। वहाँ पर एक बार जाने से ही वह संक्रमित हो गया

उन चार चीजों को साँझा कीजिये जो आपको एड्स के बारे में पता है

.....  
 .....  
 .....

.....  
 .....  
 .....

हमेशा याद रखें:

- एड्स का कोई इलाज नहीं है इसे रोका जा सकता है, इसलिये इससे डरने की बजाय सावधानी बरतें
- अपने साथी के प्रति वफादार रहें और शारीरिक सम्बन्ध बनाते समय हमेशा कंडोम का इस्तेमाल करें
- उचित चिकित्सा प्रमाण के बाद ही खून लें
- एचआईवी पॉजिटिव लोगों के साथ भेदभाव ना करें

## 7.4.1 सकारात्मक दृष्टिकोण और व्यवहार का विकास कर पाएंगे

### 7.4.1 सकारात्मक दृष्टिकोण और व्यवहार का विकास कर पाएंगे



इस यूनिट के अंत तक आप :

1. एक सकारात्मक दृष्टिकोण और व्यवहार का विकास कर पाएंगे
2. लक्ष्य निर्धारण करना समझ पाएंगे
3. काम पर टीम की सहभागिता के लिए प्रेरित हो जायेंगे
4. संबंधों का प्रबंधन करने के लिए सक्षम हो जाएंगे
5. तनाव और क्रोध प्रबंधन कौशल के बारे में जान जायेंगे
6. नेतृत्व के गुण विकसित करने के बारे में जान जायेंगे

### 7.4.1 सकारात्मक दृष्टिकोण और व्यवहार का विकास कर पाएंगे

पारस्परिक कौशल विकास हमारे दैनिक जीवन के विभिन्न तत्वों का मिश्रण है जो की दूसरों के मन में हमारी छाप बनने के लिए एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। यह हमारे भीतर से शुरू होता है। पारस्परिक कौशल विकास की भूमिका यह होती है की यह हमें हमारे नजरिये और कार्यो के विकल्प चुनने में सहायता करता है। यह हमें निम्नलिखित प्रश्न समझने में सक्षम बनता है:

- अभी हम कहाँ हैं?
- परिवर्तन और विकास सफलतापूर्वक कैसे हो सकता है?
- हम कैसे अपना दृष्टिकोण बदलकर, जो परिणाम चाहते हैं वह पा सकते हैं और काम व निजी जीवन में अधिक प्रभावी हो सकते हैं? उचित प्रतिक्रिया और

विकल्प चुन कर हम अपने कार्य और उसके वातावरण के कई पहलुओं को नियंत्रित करना सीख सकते हैं।

### सकारात्मक दृष्टिकोण और व्यवहार का विकास कर पाएंगे

- सकारात्मक रवैया
- प्रेरणा
- लक्ष्य की स्थापना
- टीम वर्क
- संबंध प्रबंधन
- शिष्टाचार
- तनाव और क्रोधप्रबंधन
- युद्ध वियोजन

### 7.4.2 सकारात्मक दृष्टिकोण और व्यवहार का विकास कर पाएंगे

#### सकारात्मक दृष्टिकोण और व्यवहार का विकास कर पाएंगे

- हमारा दृष्टिकोण ...
- स्थितियों और दूसरों के प्रति हमारा दृष्टिकोण
- वह भावनाएँ जो हम दूसरों के प्रति व्यक्त करते हैं।
- हमारा रवैया सकारात्मक और उम्मीद भरा होना चाहिए



चित्र.7.4.1: सकारात्मक रवैया

; kn j [k]

- नसीब उन्हीं का साथ देता है जो खुद की मदद करते हैं
- कार्य होने का इंतजार मत करो, उन्हें खुद करो
- नकारात्मक प्रवृत्तियों से दूर रहो
- जो काम करना है उसे पसंद करना सीखें

सकारात्मक रवैया निम्नलिखित तरीके में पता चलता है:

- सकारात्मक सोच

- रचनात्मक काम
- रचनात्मक सोच
- आशावाद
- लक्ष्यों को पूरा करने के लिए प्रेरणा और ऊर्जा
- खुशी का एक दृष्टिकोण

सकारात्मक रवैये से खुशी और उसी के साथ-साथ सफलता भी मिलती है। सकारात्मकता न केवल आपको और दुनिया को देखने के आपके नजरिये को प्रभावित करती है बल्कि यह काम के माहौल और आपके आस-पास के लोगों को भी प्रभावित करती है

### 7.4.2.1 xkt j] vMsvk d,Qh chU dh dgkuh

राजू एक फैक्ट्री में पर्यवेक्षक के रूप में काम करता है। एक बार उसने अपनी निराशा के बारे में अपने दोस्त प्रशांत से बात की, जो फैक्ट्री के कर्मचारियों के लिए एक कैटीन चलाता है।

“प्रशांत, मैं अपने काम से संतुष्ट नहीं हूँ। जब भी मैं एक प्रश्न सुलझाता हूँ, दूसरा सामने आ जाता है। परेशानियाँ कभी खत्म ही नहीं होतीं। मैं काफी तंग हो चुका हूँ और नौकरी छोड़ना चाहता हूँ।”



चित्र.6.4.2: गाजर, अंडे और कॉफी बीन्स की कहानी

प्रशांत ने कुछ नहीं कहा। उसने चुपचाप एक स्टोव पर तीन बर्तनों में पानी डालकर रख दिया। उसने एक बर्तन में गाजर रखे, दूसरे में कुछ अंडे रखे और तीसरे में कॉफी बीन्स रखीं। बर्तनों में जो पानी था वह उबलने लगा

राजू सोचने लगा यह क्या हो रहा है! “ओहो, यहाँ मैं अपनी परेशानियाँ बता रहा हूँ और यह अनपढ़ बावर्ची अपना काम करने में व्यस्त है!”

कुछ देर बाद, प्रशांत ने स्टोव बंद कर दिया और गाजर, अंडे, और बीन्स को अलग-अलग कटोरियों में रख दिया इसके बाद उसने कहा, “मेरे दोस्त, तुम्हें यहाँ क्या दिख रहा है?” राजू ने गुस्से से कहा, “गाजर, अंडे और कॉफी” प्रशांत ने कहा, “बेशक! अब आओ और एक-एक करके इन सब को महसूस करौ।” “हे भगवान! तुम क्या साबित करना चाहते हो?” अपने गुस्से पर काबू करते हुए राजू ने कहा। “गाजर नरम हो गए हैं

अंडा अपनी खोल के भीतर से उबलकर कठोर हो गया है और कॉफी अधिक सुगंधित हो गई है।” “बिलकुल सही” प्रशांत ने कहा “इनमें से प्रत्येक को एक जैसा तापमान दिया गया, परन्तु प्रत्येक की प्रतिक्रिया अलग-अलग है।” गाजर जो पहले बहुत ही कठोर था वह नरम और कमजोर हो गया। अंडा अपने पतले बाहरी खोल के कारण बहुत ही नाजुक था, लेकिन उबलने के बाद वह कठोर हो गया और उसके भीतर का तरल भाग उबल कर कठोर हो गया। लेकिन कॉफी बीन अद्वितीय हैं। पानी में उबलने के बाद, वह और भी मजबूत और बहुमूल्य हो गई हैं। तो अब मेरे दोस्त, मुझे बताओ की तुम गाजर हो, अंडे हो या कॉफी बीन हो? तुम कठिन परिस्थितियों में किस तरह की प्रतिक्रिया देते हो? क्या तुम गाजर जैसे हो जो दिखने में तो कठोर हैं परन्तु थोड़ी सी कठिनाइयों से ही नरम और कमजोर हो जाता है? क्या तुम वह अंडा हो जो कोमल हृदय के साथ पैदा होता है लेकिन कठिन या कडवे अनुभवों के साथ कठोर और मजबूत बन जाता है? या क्या तुम कॉफी बीन की तरह हो जो अत्यंत कठिनाइयों

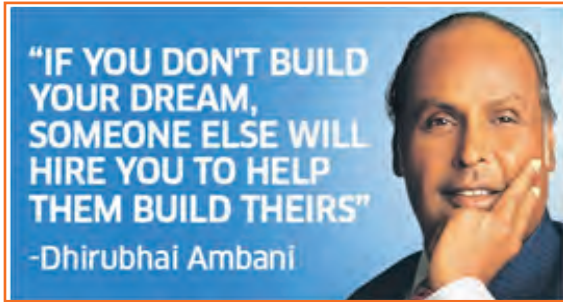


और परेशानियों के बाद और अधिक मजबूत और कठोर हो जाती है और अपनी चरम क्षमता तक पहुँच जाती है? जब चीजें बदतर हो जाती हैं तब आप बेहतर हो जाते हैं।

### 7.4.2.2 धन की कमी

#### जूनगढ़ में एक मध्यम वर्गीय परिवार में जन्में, एक स्कूल शिक्षक के बेटे।

उनकी माँ उनके पिता की आय से बड़ी मुश्किल से घर चलाती थी, वह उन्हें कुछ पैसे कमाने के लिए कहती रहती। उस पर वो कहते, "पढ़िया, पढ़िया सु करो छो...पैसा नो तोधांग्लो करीस..." बस यह दिखाने के लिए की वह कितने गंभीर हैं, उन्होंने एक बार स्थानीय थोक विक्रेता से उधार पर एक मूंगफली के तेल का डिब्बा



चित्र.7.4.3: धीरूभाई अम्बानी द्वारा रिलायंस के संस्थापक

लाया और रास्ते के किनारे पर बैठकर तेल बेचा, जिससे कुछ पैसे का लाभ हुआ जो उन्होंने अपनी माँ को दिए। बाद में, सप्ताहांत पर जब स्कूल की छुट्टी होती थी तब गाँव के मेले में प्याज और आलू के चिप्स का ठेला लगाना शुरू किया। जब वह बड़े हो गए, तो वो बहुत कम पैसे के साथ मुम्बई आए और दो कमरों की चॉल में अपने परिवार के साथ रहने लगे।

#### धन्यवाद प्रशांत। तुमने मेरी आँखें खोल दीं। मैं पूरा प्रयास करूँगा और अपना

इस कहानी से आपने क्या सिखा?



चित्र.7.4.4: रजनीकांतर् तमिल सिनेमा के सुपर हीरो

#### हीरो और हजारों लोगों के लिये भगवान के समान

- वास्तविक नाम शिवाजी राव गायकवाड़
- एक बस कंडक्टर से सुपर स्टार

#### वकील बनना:

- गरीबी से प्रेरित, बहुत संघर्ष से गुजरे
- कोई शिक्षा नहीं एक बस कंडक्टर के रूप में काम किया
- बस में सवारियों का मनोरंजन करता था
- तमिल सिनेमा में एक मौका मिला
- सुपर हीरो बनने के लिए मन से काम किया

.....

.....

.....

.....

### 7.4.3 y{; LFki uk

लक्ष्य स्थापित करना अपने आदर्श भविष्य के बारे में सोचने की एक शक्तिशाली प्रक्रिया है। लक्ष्यों को स्थापित करने की प्रक्रिया आपको यह चुनने में मदद करती है की आपको कहाँ पहुँचना है।

लक्ष्य निर्धारण में एक विशेष लक्ष्य की स्थापना, उसे मापना प्राप्त करना और यथार्थवादिता शामिल है। लक्ष्य निर्धारण लोगों को उनके काम करने की ओर ले कर जाता है। लक्ष्य प्रेरणा का एक रूप है कि प्रदर्शन के साथ आत्म संतुष्टि के लिए मानक सेट करते हैं। किसी के द्वारा अपने लक्ष्य को प्राप्त करना सफलता का एक पैमाना है और नौकरी में चुनौतियों का सामना करना एक रास्ता है जिसकी सफलता को कोई कार्यस्थल पर माप सकता है।



चित्र.7.4.5: लक्ष्य निर्धारण

#### SMART y{; fu/kkZj r dlft ; s

- एस (S): विशेष
- एम (M): मापने योग्य
- ए (A): उपलब्धि
- आर (R): महत्वपूर्ण
- टी (T): समय सीमा

#### i gpkU:

- आप क्या प्राप्त करना चाहते हैं,
- आपको अपने लक्ष्य पर कहाँ ध्यान देना है
- उन चीजों को भी पहचानिये जो आपका ध्यान आपके लक्ष्य से हटा सकती हैं।

#### i gys , d \*cMh rLolj\*\* culbZs ¼kus okys 10 l ky½

- बड़े-स्केल के लक्ष्यों को पहचानिये जो आप प्राप्त करना चाहते हैं।
- फिर इनको छोटे-छोटे लक्ष्यों में बांटिये जिससे की आप अपने जीवन के लक्ष्यों तक पहुँच पायें।
- एक बार यदि आपकी योजना बन गयी है तो, आप इस पर काम करना शुरू कर दीजिये ताकी आप अपने लक्ष्यों को प्राप्त कर सकें।

#### fdl h ds Hh fy; s y{; fu/kkZ. k cgq egRbi wZ gSD; k d%

- लक्ष्य ध्यान को संकीर्ण करते हैं और हम लक्ष्यों से सम्बन्धित गतिविधियों के लिए सीधे प्रयास करते है।
- लक्ष्य ज्यादा प्रयत्न की ओर ले कर जाते है।
- किसी को भी अपना लक्ष्य प्राप्त करने के लिये अपनी असफलताओं पर भी काम करना होता है
- यह व्यवहार का विकास करता है और उनमे परिवर्तन लाता है

#### y{; k dk fu/kkZ. k

अपने जीवन के महत्वपूर्ण क्षेत्रों को एक अच्छी कवरेज देने के लिये अपने जीवन की महत्वपूर्ण श्रेणियों के क्षेत्रों में लक्ष्यों का निर्धारण कीजिये। जैसे की:

- **dsj; j:** आप अपने कैरियर के कौन से स्तर पर पहुँचना चाहते है या आप कहाँ पहुँचना चाहते हैं?
- **/ku:** आप कितना कमाना चाहते हैं, किस स्टेज तक? यह आपके कैरियर के लक्ष्यों से कैसे सम्बन्धित है
- **f' kkk** क्या ऐसी कोई विशेष जानकारी है जो आप अपने जीवन में हासिल करना चाहते हैं? कैसी जानकारी और कौशल के आपको जरूरत है अपने लक्ष्य को प्राप्त करने के लिये?
- **ifjokj%** आपका जीवनसाथी और आपके परिवारजन आपको किस तरह से देखते हैं?
- **LokLF; :** क्या आप बुढ़ापे में अच्छा स्वास्थ्य चाहते हैं? इसको प्राप्त करने के लिये आप कौन से कदम उठा रहे हैं?

- **चरुधर लक** क्या आप इस संसार को एक अच्छा स्थान बनाना चाहते हैं? यदि ऐसा है तो कैसे?

आपके दो वित्तीय लक्ष्य लिखिये

.....  
 .....  
 .....

अपने कैरियर के दो लक्ष्य लिखिये

.....  
 .....



चित्र.7.4.6 : लक्ष्यों का वर्गीकरण

अपनी शिक्षा के दो लक्ष्य लिखिये।

.....  
 .....  
 .....

अपने परिवार से सम्बन्धित दो लक्ष्य लिखिये।

.....  
 .....

अपने स्वास्थ्य से सम्बन्धित दो लक्ष्य लिखिये।

.....  
 .....

अपने स्वास्थ्य से सम्बन्धित दो लक्ष्य लिखिये।

.....  
 .....

### 7.4.4 वे अरुधर

एक टीम लोगों का एक ऐसा समूह है जो एक निर्धारित काम के लिए जुड़े होते हैं। टीमों जटिल कार्यों के संचालन के लिए विशेष रूप से उपयुक्त हैं। टीम एक ऐसा उदाहरण है जहाँ पर लोग एक ही लक्ष्य का हिस्सा

होता है। इस टीम के सदस्यों के बीच एक गतिशील बंधन बनाता है क्योंकि एक टीम के रूप में वे सफलता के लिए एक दूसरे पर निर्भर हैं। उदाहरण के लिए खेल की एक टीम या तो पूरी जीतती है या पूरी हार जाती है



चित्र .7.4.7: टीम का कार्य



### Vhe ds l nL; kdk ; g l h[ kus dh t : jr gS

- एक दुसरे की सहायता कैसे करनी है।
- उनकी असली क्षमता को पहचानना।
- ऐसे वातावरण का निर्माण करना जिसमें हर एक अपनी क्षमता से उपर उठकर काम कर सकें।

### Vhe xfr' hkr ds rRo :

- सहनशक्ति और सहयोग
- जाति, धर्म, पेशे की भावनाओं को उपर उठाना
- एक दुसरे का साथ देना
- हर एक की शक्ति को पहचानना
- कौन क्या कर सकता है

### 7.4.4.1 dgkul% Nk/h eNyh v[ cMh eNyh

एक लाल मछलियों का छोटासा झुण्ड समुन्दर में रहता था. उनमें से एक मछली थोड़ी सी अलग थी. उसका नाम था स्विमी और उसका रंग कला था. स्विमी उस समूह की सबसे तेज तैरने वाली मछली थी. मछलिया समुन्दर में आसपास घूम कर खाना ढूँडती थी. एक दिन जब वो दोपहर का खाना ढूँड रही थी, स्विमी जो की सबसे बहुत आगे थी उसने एक बड़ी मछली को उनके तरफ आते देखा. बड़ी मछली भी अपना खाना यानि छोटी मछलिया ढूँड रही थी। स्विमी डर गयी. अगर बड़ी मछली उनके झुण्ड को देखती है तो सब मछलियों को खा जाएगी. स्विमी ने दिमाग पर थोडा जोर दिया और उसे एक तरकीब सूझी. वो तुरंत अपने झुण्ड के पास गयी और उन्हें बड़ी मछली के बारे में बताया, साथ में उसका खाना बनने से बचने की तरकीब भी बतायी.

एक टीम में व्यक्तिगत लाभों और खासकर गद्दारों के लिए कोई जगह नहीं होती:

- एक अकेला आदमी एक बहुत बड़े काम को अकेला नहीं सम्भाल सकता।
- बड़े और कठिन कार्यों को टीम के साथ सामूहिक प्रयास के माध्यम से पूरा किया जा सकता है।
- एक टीम में, टीम के सदस्यों को समान रूप से अच्छे और बुरे समय के दौरान एक दूसरे से खड़े रहना चाहिये।
- एक आम लक्ष्य की दिशा में एक साथ काम करना
- कार्य को बाँटना और बोझ को साँझा करना
- दूसरों की सहायता करना व सहायता प्राप्त करना



चित्र 7.4.8(ए): छोटी और बड़ी

जब बड़ी मछली उनके पास आयी तब उस ने एक उससे भी बड़ी मछली को अपना बड़ा सा मुह खोले उसकी तरफ तेजी से आते हुए देखा तो वो डर गयी. इस डर



चित्र 7.4.8(इबी) छोटी और बड़ी मछलियाँ

से की कही वह खुद उसका खाना ना बन जाये बड़ी मछली उल्टा भाग गयी. अगर उसने ध्यान से देखा होता तो उसे पता चलताकीजो उस से भी बड़ी मछली थी वह

दरअसल छोटी छोटी लाल मछलियों ने बड़ी मछली उल्टा भाग गयी. अगर उसने ध्यान से देखा होता तो उसे पता चलताकीजो उस से भी बड़ी मछली थी वह दरअसल छोटी छोटी लाल मछलियों ने मिलकर पास पास आकर बनाया हुआ आकार था जो की एक बड़ी मछली की तरह दिख रहा था. और छोटीसी स्वमी उस बड़ी मछली की आँख बनी हुयी थी!

इस खानी से आपको क्या शिक्षा मिलती है

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

### 7.4.5 l EcUk ççaku

हम सबका अलग व्यक्तित्व, चाहते और जरूरतें होती हैं और अपनी भावनाओं को दिखने के अलग तरीके होते हैं जो हमारे चारों ओर के लोगों को प्रभावित करते हैं

हम सबका अलग अलग व्यक्तित्व होता है. अलग अलग चाहते, अलग अलग जरूरतें और अपनी भावनाये प्रकट करने के विभिन्न तरीके होते हैं मित्रतापूर्ण कर्मचारी अच्छे संचारक, अधिक उत्पादक और बाकी कर्मचारी और सहकर्मियों के लिए अधिक भरोसेमंद होते हैं।



चित्र 6.4.9: सम्बन्ध प्रबंधन

हमारे आसपास के लोगों के साथ संबंधों में सुधार के लिए सुझाव:

- आप का लोगो के प्रति व्यवहार देखियै। जैसे की क्या आप सारी बाते जानने से पहले किसी निष्कर्ष पर पहुँच जाते हैं
- ईमानदारी से देखो तुम कैसे सोचते हैं और अन्य लोगों के साथ कैसे बातचीत करते है
- काम के माहौल को देखौ। आप उपलब्धियों के लिए ध्यान चाहते हैं या दूसरों को मौका देते है
- अपनी कमजोरियों को साहस के साथ पहचानें और उनको दूर करने के लिये काम करें
- अपने कार्यों की जवाबदेही लें
- अगर आप किसी की भावनाओं को आहत करते हैं तो सीधे जा कर माफी मांगे

### 7.4.6 f' k"Vkpj

शिष्टाचार, सामाजिक और कार्यालयीन जीवन में सही या स्वीकार्य व्यवहार के रिवाज और नियम होते हैं. इसमें आगे दी हुयी बाते शामिल होती है:

### l dkjRed çHko cukuk

- जब लोग आपसे बाते कर रहे होते है तब सीधे खड़े रहिये, नजर से नजर मिलाकर रखिये और चेहरे पर एक सच्चाई भरी मुस्कान रखिये



- संगठन द्वारा निर्धारित ड्रेस कोड का पालन करें
- जब किसी से पहली बार मिल रहे हो तब कोमलता पर दृढ़ता से हाथ मिलाइये
- रोज काम पर जल्दी आईये

### vkī dk ykls ds l kfk Q ogkj dS k gS

- सोचिये आप अपने पर्यवेक्षक और सहकर्मियों के साथ कैसा व्यवहार रखते हैं।
- कार्यालय में लोगो के महत्त्व पर कोई निर्णय न बनायें।
- कार्यालय में लोगो के व्यक्तिगत जीवन का सन्मान करें।

### dk ZFky ij l okn

- कार्यक्षेत्र पेशेवर और साफसुथरा रखें।
- कार्यालय में लोगो के काम में बाधा न डालें।
- निजी फोन, खासकर जब आप एक विनिर्माण यूनिट में काम कर रहे हैं सीमित रखें।

काम के शिष्टाचार किसी को काम करते हुए आनेवाली समस्याओं सामना चाहे वो कितनी भी छोटी हो कैसे किया जाये यह सिखाती है। यह सहकर्मियों के साथ बातचीत को भी लागू होते हैं

### dk dh ulfr

काम की नीतिया कड़ी मेहनत और विनम्रता के मूल्य होते हैं। काम की नीतियों में आगे दी हुयी बाते होती हैं:

- **vuqkl u:** आपके रोजमर्रा के काम करने के लिए प्रतिबद्धता की जरूरत होती है। सिर्फ अनुशासन से

## 7.4.7 ruko vKj Okk ccaku

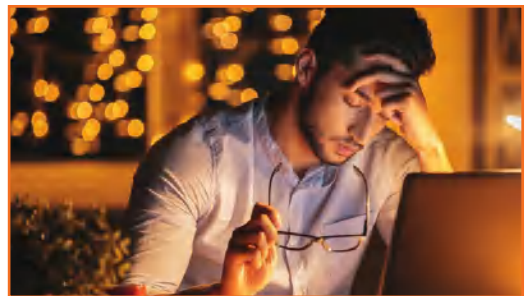
क्रोध एक सामान्य और स्वस्थ भाव है। जो लोग अपने गुस्से को काबू में नहीं रख पाते उनके लिए गुस्से का प्रबंधन करना कठिन होता है। अनसुलझे गुस्से से बहुत सी स्वास्थ्य समस्याए होती है जैसे की उच्च रक्तदाब, दिल की बीमारी, नैराश्य, चिंता, सर्दी जुकाम और पाचन से सम्बंधित समस्याए

अगर आपकी दिल की धड़कने तेज होती है और आप जल्दी जल्दी साँस लेते हैं, कंधो में तनाव या मुट्टिया भींचना यह आपके शरीर के गुस्सा दिखाने के चिन्ह है।

ही कोई अपने लक्ष्य पर निश्चित रह सकता है और अपना काम पूरा करने के लिए दृढ़ होता है।

- **dk ds cfr cfr) rk** काम के प्रति प्रतिबद्धता की मजबूत भावना किसी का काम करने का तरीका और काम की मात्रा पर प्रभाव डालती है। जब कोई काम के प्रति प्रतिबद्ध होता है तब वह रोज वक्त पे आता है, पूरी मेहनत से काम करता है और अपना सारा कौशल्य लगाकर काम पूरा करता है।
- **l e; fu" Bk** यह दर्शाता है की आप काम के प्रति समर्पित हो, काम में रूचि रखते हो और जिम्मेदारी निभाने के लिए सक्षम हो। समयनिष्ठ होना व्यावसायिकता और वचनबद्धता का परिचय देता है।
- **Lokfero vKj ft Eenkjh** स्वामित्व और जिम्मेदारी कर्मचारी के काम के सभी पहलुओ में होते हैं। सहकर्मी कर्मचारियों की ईमानदारी से प्रतिक्रिया देने की क्षमता का आदर करते हैं। पर्यवेक्षक उच्च स्तरीय मानकों पर निर्भर होते हैं, उन पर कर्मचारियों का भरोसा होता है और कर्मचारी उन्हें परेशान नहीं करेंगे।
- **mR-rkV ckr djus ds fy, c; kl djuk** खुद को अपने कार्यक्षेत्र के नए उन्नतिया और ज्ञान से अवगत रखियें। अपने पेशे में उन्नती के लिए नए कौशल्य, तकनीकिया और तरीके सीखिये

अच्छी कार्यनीति का प्रदर्शन करने वाले ही उच्च पद, अधिक जिम्मेदारी और पदोन्नति के लिए चुने जाते हैं। वो कर्मचारी जो काम में अच्छा प्रदर्शन नहीं कर पाते हैं। उन्हें अक्षम और अपने वेतन को पूरा न्याय न दे पाने वाला माना जाता है



चित्र 7.4.11: तनाव प्रबंधन

अपने आप को शांत करने के उपाय कीजिये. एक बार आप अपने गुस्से के चिन्हों को समझ गए तो आप उसके लिए आसानी से उपाय कर सकते हैं।

हमेशा याद रखें:

- अनावश्यक तनाव से बचें, न बोलना सीखें और अपने आसपास के वातावरण का नियंत्रण करना सीखें।



चित्र 7.4.12: गुस्सा प्रबंधन

- अपनी भावनाएँ प्रदर्शित करने की उन्हें मन में दबाये रखें।
- अनचीजों को स्वीकारें जिन्हें आप बदल नहीं सकते।
- माफ करना सीखें।
- गुस्सा खतरे से केवल एक अक्षर पीछे है।
- गुस्सा जिंदगी और रिश्तों का नाश कर देता है।
- दूसरे के नजरिये से भी देखें।
- तुरंत प्रतिक्रिया न दें।
- आप जो कुछ भी कहना या करना चाहते हैं उसे कुछ सेकेंड्स के लिए टाल दीजिये।
- गहरी सांस लें
- जब आप शांत हो जायें तब बोलें।

## 7.4.8 गुस्से को नियंत्रित करने के उपाय

### गुस्से को नियंत्रित करने के उपाय

ऐसी समस्या या परिस्थिति जो की समझने या सुलझाने के लिए कठिन हो

### समस्या को नियंत्रित करने के उपाय

- अगर कोई समस्या सही वक्त पर नहीं सुलझाई गयी तो वह स्थिति भड़क सकती है।
- अनिर्णीत समस्या एक कैंसर की तरह होती है जो धीरे धीरे फैलती है और जिंदगी के अन्य अंगों में भी फैल जाती है।
- अनिर्णीत समस्याएं जिंदगी में कड़वापन और नैराश्य का स्तर बढ़ाती हैं।
- वो गलत आदतों को प्रोत्साहित करती हैं। जैसे की किसी की चुगली करना, गप्पे लडाना आदि।
- समस्याओं में फंसे लोग अपने लक्ष्य से हट सकते हैं, और अपने चरित्र को अच्छा रखने के बजाय एक दूसरे के चरित्र को लक्ष्य कर सकते हैं।

### समस्या को नियंत्रित करने के उपाय

1. ठहरिये . . .

इससे पहले की आप अपना आप कह दें और परिस्थिति को ओर भी बुरा कर दें।

2. बोलिय . . .

आपको क्या समस्या लग रही है? इस मतभेद का क्या कारण है? आप क्या करना चाहते हैं?

3. सुनिये . . .

बाकी लोगों के विचारों और भावनाओं को.

4. सोचिय . . .

ऐसा उपाय जिससे आप दोनों संतुष्ट हों।

अगर फिर भी आप सहमत नहीं हैं तो किसी और की मदद लीजिये

### 7.4.9 ur'Ro dīSkY

प्रभावी ढंग से नेतृत्व करने की क्षमता कई महत्त्वपूर्ण कौशलों पर निर्भर है। यह कौशल नियोक्ताओं द्वारा अनुसरण किए जाते हैं, क्योंकि वह कई लोगों से इस तरह व्यवहार करते हैं जिससे प्रेरणा, उत्साह और सम्मान मिले। कुछ ऐसे गुण जो एक अच्छे नेता के पास होने चाहिए:

- **be'kunj h** यदि आप इमानदार और नैतिक व्यवहार करते हैं तो आपकी टीम उसका पालन करेगी।
- **dke l k'us dh {kerk** उपयुक्त व्यक्ति को काम सौंपना यह एक बहुत ही जरूरी कौशल है जो विकसित होना चाहिए। काम सौंपने की कुंजी है टीम की मुख्य ताकत को पहचानना और उसका लाभ उठाना।
- **vPNk l p'kj dīSkY** : स्पष्ट रूप से संवाद करना बहुत ही महत्त्वपूर्ण है।
- **v'kefo'okl** : कठिन समय में भी टीम का मनोबल उच्च रखना जरूरी है।
- **ç'frc) rk** यदि आप चाहते हैं की आपकी टीम अकड़ी म्हणत करे और गुणवत्ता दे तो आपको अपनी टीम के लिए उदाहरण के रूप में नेतृत्व करना चाहिए।
- **l d'kj'ked -f'Vdskk** टीम को कंपनी की निरंतर सफलता की ओर प्रेरित करना।
- **jpuk'kedrk** : कठिन परिस्थितियों में निर्धारित कारवाई से हटकर समाधान ढूँढने की क्षमता होनी चाहिए।
- **fu. k'Z d' cua**: अनपेक्षित के लिए तैयार रहें और कोई भी चीज आपको चौंकाएगी नहीं। अगर आप ये

सोच के चलते हैं की किसी विशेष कार्य में गलती होगी तो आप सुधारात्मक कारवाई पर आत्मविश्वास के साथ निर्णय ले सकेंगे।

- **cM's dke ij è; ku na** अपने विभाग के लिए दीर्घकालीन रणनीतियों की योजना करें और उन्हें पर्यवेक्षकों और स्टाफ सदस्यों तक पहुंचाएं। यथार्थवादी और औसत दर्जे के व्यक्तिगत और टीम लक्ष्य निर्धारित करें और अपनी उम्मीदें बड़ी अपेक्षाओं के साथ पहुंचाएं।

### , d' ur'k dī s'cua

- अवसरों पर कार्य करने के लिए पहल करें। अन्य लोग आपको एक नेता की तरह देखें इससे पहले ही एक नेता बन जाएं
- अपने उद्देश्यों और प्राथमिकताओं की जिम्मेदारी लें
- मुश्किल परिस्थितियों में भी करने में समर्थ होने का रवैया दिखाएँ। अन्य लोगों को समस्या पारित करने की बजाय उसे हल करने का प्रयास करें
- जब कार्य करने के लिए कहा जाए तब कुछ अधिक देने का प्रयास करें। काम के विवरण से अधिक दें
- उत्साह दिखाएँ
- समस्याओं का स्वामित्व लें। संभावित समस्याओं का पूर्वानुमान लगाएँ, पहले से ही कार्रवाई करें और समस्याओं को सुलझाने के लिए जल्द काम करें
- जिस तरीके से काम किया जाता है उसमें सुधार लाएँ
- नए तरीकों का विकास करें। अभिनव सोच को महत्त्व दें
- नए कौशल सीखें जिससे क्षमता में वृद्धि होगी

## ; fuV 7-5% l keft d l Ei dZ

### ; fuV dsmís;



इस यूनिट के अंत में, आप कर पायेंगे :

1. सामाजिक सम्पर्क को समझना और सामाजिक सम्पर्क व्यवहार क्या होता है?
2. जनता के बीच में उनका परिचय देना।
3. हर रोज के कर्तव्यों का पालन करना।
4. सहयोगियों, परिवार और समाज के दुसरे सदस्यों के साथ सहयोग

### 7.5.1 l keft d l Ei dZ

सामाजिक सम्पर्क एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें हम अपने चारों ओर के लोगों के साथ क्रिया और प्रतिक्रिया करते हैं। इसमें लोग दुसरो के प्रति क्या करते हैं और बदले में उनको क्या मिलता है भी शामिल है। सामाजिक सम्पर्क में कई तरह के व्यवहारों को भी शामिल किया जाता है। वे हैं:

- **çfrnku:** प्रतिदान सामाजिक सम्पर्क का एक आधारभूत प्रकार है। यह एक सामाजिक प्रक्रिया है जिसके द्वारा सामाजिक व्यवहार का आदान-प्रदान किसी तरह के इनाम या इसके जैसा कुछ दे कर किया जाता है।



चित्र 7.5.1: सामाजिक सम्पर्क

### 7.5.2 vkRe&i fjp;

हम सबको, अपने जीवन में, अपना परिचय देना पड़ता है। परिचय आमतौर पर 2 से 3 मिनट तक चलता है। यह बहुत महत्वपूर्ण है कि क्योंकि यह हमारे बारे में दूसरे पर पहली छाप छोड़ता है। हमारे आत्म सम्मान और आत्म निष्ठा पर इसका गहरा प्रभाव पड़ता है। यह सहायक है:

- **çfr; kxrk** यह एक प्रक्रिया है जिसके लिये दो या दो से अधिक व्यक्ति किसी एक लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए प्रयास करते हैं और केवल एक ही उस लक्ष्य को प्राप्त करता है। यह मानसिक तनाव, सामाजिक संबंधों में सहयोग की कमी है, असमानता और संघर्ष की तरफ भी ले जा सकते हैं।
- **l g; kx:** यह एक प्रक्रिया है जिसमें लोग साझा लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए काम करते हैं। कोई भी समूह बिना सहयोग के काम को पूरा नहीं कर सकता।
- **l kkk** सामाजिक संघर्ष समाज के भीतर एजेंसी या सत्ता के लिए संघर्ष है, दुर्लभ साधनों पर नियन्त्रण पाने के लिये यह तब उत्पन्न होता है जब दो या दो से अधिक व्यक्ति सामाजिक सम्पर्क एक-दूसरे का विरोध करते हैं असंगत लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिये।
- **t cjnLrh :** जब किसी व्यक्ति या समूह को किसी समूह का बिना इच्छा के साथ देना पड़े



चित्र 7.5.2 : आत्म-परिचय

- अपने बारे में अच्छा महसूस करना।
- आत्म विश्वास को ऊँचा उठाने में
- आत्म निष्ठा बनाने में
- दोस्त बनाने में
- नियन्त्रण महसूस करना

### vkrē ifjp; dsfcnq

आत्म-परिचय के कुछ बिंदु नीचे दिये गये हैं:

- **bPNk ;j**: यह वह पहली चीज है जिसकी हम किसी भी भीड़ को सम्बोधित करने पहले जरूरत होती है। इस बिंदु पर जरूरत होती है की हम श्रोतागणों का/यान आकर्षित करने के लिये प्रयत्न करें। आपको समय के आधार पर नमस्ते करनी चाहिए या तो सुप्रभात, नमस्कार या गुड इवनिं
  - » गुड मोर्निंग! मेरे प्रिय दोस्तों।
  - » आदरणीय श्रीमान! गुड मोर्निंग।
  - » खास या प्यारी या अच्छी सुभ आप सबको
- **mís ;**: हमें श्रोतागणों के सामने अपने आने का उद्देश्य बताना चाहिये। हम कह सकते हैं की मैं यहाँ पर आपको अपने बारे में बताने आया हूँ।
- **ule**: यहाँ पर आपको अपना नाम बताना चाहिये३. । श्रोतागणों का/यान आकर्षित करने के लिए आपको अपना नाम एक अलग तरीके से बताना चाहिये। अगर आपको पता है तो आप पाने नाम का मतलब बता सकते हैं या फिर किसी प्रसिद्ध व्यक्ति के नाम से आपका जुड़ा है ये बता सकते हैं।
- **fi rk dk ule**: यहाँ पर आप अपने पिता का नाम बता सकते हैं। अपने पिता का नाम मि. या प्रोफ. या डॉ. से शुरू कीजिये।
- **ifjokj**: यह एक अच्छा अवसर है अपने परिवार के बारे में बताने के लिये, इसलिये विस्तार से बताइये जो आप उनके बारे में बताना चाहते हैं।
- **iskk** अपने पशे के बारे में बताइये जो आप वर्तमान में कर रहे हैं।
- **LFku**: अपने वर्तमान स्थान के बारे में बतायें, आप कहाँ रह रहें हैं और किसीके साथ रह रहे हैं ये भी बतायें अगर आप बता सकते है तौ। आपको अपनी मातृभूमि के बारे में भी बताना चाहिये। यह वर्णन करना भी अच्छा रहेगा की आप स्थान किस चीज के लिये प्रसिद्ध है।
- **'kkl@vknra** शौक का मतलब है की आप अपने खाली समय में क्या करना पसंद करते हैं और आदत का मतलब है की आप हर रोज क्या करते हैं। यह बताते हुए/यान रखें क्योंकि यह आपके स्वभाव और जीवनशैली के बारे में बताता है।
- **t bou mís ;**: बताइये की आपके जीवन का क्या उद्देश्य है, यह अच्छा होगा की अगर आपका उद्देश्य बड़ा हो। आपको बड़ी जगह पर पहुंचने के लिये बड़ा सोचना होगा।
- **mi yfC/k k** बताइये की आपने अभी तक क्या उपलब्ध किया है, कम से कम तीन और ज्यादा से ज्यादा पाँच उपलब्धियों के बारे में बताइये। यदपि उपलब्धियां चाहे छोटी ही हो उन्हें बताइये और अपना आत्म-विश्वास दिखाइये लेकिन तह मत कहिये की मेरी कोई उपलब्धि नहीं है।
- **fç; vls vkn'kZQ fä**: आपके आदर्श व्यक्ति के बारे में कहना अच्छा होगा।
- **fç; fQYeñjx vls LFku br kfn**: अगर आप अपनी किसी प्रिय चीज के बारे में बताना चाहते हैं तो, बताइये की वो क्या है लोगों को अपनी पसंद और प्राथमिकताओं के बारे में बताइये।
- **vki dh rkd r vls det kfj ; k**: आप अपनी ताकत और कमजोरियों के बारे में बता सकते हैं। सुनिश्चित करें कि आपके कमजोरी बेतुका या जो सुधारी ना जा सके नहीं होनी चाहिये।
- **ylx ft lga vki il n vls ukil n djrs g:s** आपको बताना चाहिए की आप किस तरह के लोग पसंद और नापसंद हैं।
- आपके जीवन को नया मोड़ देने वाला कोई बिंदु।
- आप दूसरों से अलग कैसे हैं।
- **l kjkak**: सारांश के रूप में लोगों को उनके प्रश्न का ऐसा उत्तर दें की यो उनके लिये एक अच्छी याद के रूप में रहें जब उन्होंने सार्वजनिक रूप में सुना हों।



बताईये की जीवन का ये पहलू आपके जीवन को कैसे एक नया मोड़ दे सकता है, आप क्या है और कौन हैं। यह आपके आत्म-परिचय का सही अंत होगा।

- अंत में धन्यवाद कीजिये।

आपको अपने भाषण को समय के अनुसार एडजस्ट कर लेना चाहिये, आमतौर पर 3 मिनट और आपको अपने भाषण को उस जगह के लोगों के हिसाब से ही तैयार करना चाहिये और आप अपने बारे में क्या बताना चाहते हैं।

- आत्म-परिचय को सुधारना
- यहाँ पर कुछ चीजे हैं जिन्हें करने से आप अपने आत्म-परिचय को बेहतर बना सकते हैं

### 7.5.3 gekjs drD vkj ft Eenkj ; k

कुछ कर्तव्य हैं जो भारत के संविधान के द्वारा बनाये गये हैं। ये कर्तव्य भारत के हर एक नागरिक के द्वारा पुरे किये जाने चाहिये। ये नीचे दिये गये हैं :

- संविधान का पालन करने और अपने आदर्शों और संस्थाओं का सम्मान करें, राष्ट्रीय झंडा और राष्ट्रीय गीत का।
- महान आदर्शों जो स्वतंत्रता के लिए हमारे राष्ट्रीय संघर्ष के लिए प्रेरित करने के लिए का पालन करें और उनके बारे में अच्छा समझें।
- संप्रभुता, एकता और भारत की अखंडता को बनाये रखना और रक्षा करना।
- देश की रक्षा करना और राष्ट्रीय सेवा प्रदान करने के लिये जब आह्वान किया जाये तब प्रदान करें।
- विभिन्न धर्मों, भाषाओं और क्षेत्रों या अलग-अलग विभिन्नताओं के लोगों में समानता और भाईचारे की भावना का विकास करनाय महिलाओं की गरिमा का सम्मान करना।

### 7.5.4 l g; kx

संगठनों और लोगों का किसी एक सांझे काम के लिए काम करने की प्रक्रिया ही सहयोग है। परिवार के सदस्यों, मित्रों और सहयोगियों के बीच में सहयोग होना बहुत सामान्य और स्वस्थकर होता है।

- **l fu; st ksvki viusvki l sdg jgs g** ध्यान दीजिये की आपकी अंतरात्मा क्या कह रही है। सुनने के लिये कुछ समय लीजिये और जो आप सोच रहे हैं उसको लिख भी लीजिये।
- **viuh [kq dh ckr dk fujhkk dlft ; s** विश्लेषण कीजिये की आपकी बात नकारात्मक की बजाय सकारात्मक हौ।
- **viusifjp; dksnfy; ;s** अपनी नकारात्मक विचारों की तुलना सकारात्मक बातों से कीजिये। नकारात्मक बोलना नजरअंदाज कीजिये और उन चीजों की तरफ दर्खने की कोशिश कीजिये जो मुश्किल स्थितियों में एक बेहतर घुमाव जोड़ सकती हैं।

- हमारी मिश्रित संस्कृति की समृद्ध विरासत को संरक्षित करना और उसका मूल्य समझना।
- जंगलों, झीलों, नदियों और वन्य जीवन सहित प्राकृतिक वातावरण में सुधार करना और उसकी रक्षा करना, और जीवित प्राणियों के लिए दया का भाव रखना।
- वैज्ञानिक स्वभाव, मानवतावाद और जांच और सुधार की भावना का विकास करना।
- सार्वजनिक संपत्ति की रक्षा करना और हिंसा छोड़ना।
- व्यक्तिगत और सामूहिक गतिविधि के सभी क्षेत्रों में उत्कृष्टता की दिशा में प्रयास करना ताकि राष्ट्र लगातार प्रयास और उपलब्धि के उच्च स्तर तक बढ़ता जाये।
- देश के विकास के लिये हमें इन सब बातों का पालन करना चाहिये।

पारिवारिक सहयोग परिवार के सदस्यों को पास आने का मौका प्रदान करता है। यह कौशल और निर्णय लेने की क्षमता को बढ़ाता है। पारिवारिक सहयोग को बढ़ावा देने के कुछ चरण इस प्रकार हैं:

- , d l k f k p h t k d h ; k t u k c u k u k इसको बातचीत और समझौता कहते हैं और यह सहन करना और दूसरों के विचारों को समझना सिखाता है
- जिम्मेदारियों को बाँटना घर की जम्मेदारियों को बाँटना जरूरी होता है और इससे पारिवारिक सहयोग को बढ़ावा मिलता

सहयोगियों का सहयोग तभी मिलता है जब लोग जानकारी, अनुभव, और भावनायें, सामाजिक और काम के साथ एक दुसरे की मदद करें। यह सामाजिक सहायता का एक प्रकार है जिसमें सहायता का स्रोत एक ऐसा सहयोगी व्यक्ति होता है जो कई तरह से सहायता पाने वाले की तरह ही होता है।



चित्र 7.5.3 : सहयोग

l g ; k s h d k c h o i w Z l g ; k b l r j g l s g k l d r k g S

- l k e f t d l g k r k मनोवैज्ञानिक रूप में दूसरों के साथ सकारात्मक बातचीत जिनके साथ आपसी विश्वास और चिंता का विषय है।
- v u k o l e d k l u : समस्याओं को सुलझाने के लिए और जीवन की गुणवत्ता में सुधार करने के लिये योगदान देता है।

- H k o u l e d l g k r k निष्ठा, लगाव और आश्वासन।
- l k k u l a d s : i e a l g k r k सामान और सेवायें।
- , d l g ; k s h Q f ä d S s c u a , d l g ; k s h Q f ä c u u s d s f y , f u f u f p t k d h t : j r g k s h g S
- दूसरों को ध्यान से सुने और पहले इस बारे में विश्वस्त ही जाएँ की जो उन्होंने कहा है वो आपने सही तरह से समझा है।
- जब आपको लगे की दूसरों को कुछ ऐसा करना चाहिए तो उसे बाँटिये।
- मुड़ जाईये जहाँ पर आपको लगे की यहाँ पर कोई इस तरह का कार्य नहीं करना चाहता, या जहाँ पर एक से अधिक व्यक्ति एक ही काम को करना चाहते हैं।
- यदि एक गम्भीर संघर्ष हो तो वहाँ पर समझौता क्र लें।
- जितना हो सके अपने काम को उतना अच्छे से करने की कोशिश कीजिये। यह दूसरों को भी ऐसा करने के लिये प्रेरित करेगा।
- उन लोगों की प्रशंशा कीजिये जिन्होंने आपके काम में अपना योगदान दिया है।
- लोगों को अच्छे से अच्छा करने के लिये प्रोत्साहित कीजिये।
- लोगों की जरूरत बनिये। साथ-साथ काम करना बहुत अच्छा रहता है।
- किसी को भी अलग या नजरंदाज मत कीजिये। हर किसी की एक अमूल्य कीमत होती है और किसी को भी अकेला छोड़ दिया जाना पसंद नहीं होता।

## ; fuV 7-6%l eg l Ei dZ

### ; fuV dsmís;

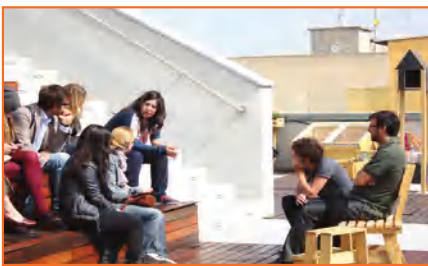
इस यूनिट के अंत में, आप कर पायेंगे:

1. कक्षा में समूह चर्चा में भाग लेना
2. सार्वजनिक रूप से भाषण देना
3. समूह बनाने और सामूहिक कार्य के महत्त्व को समझना

### 7.6.1 l eg l Ei dZ

हर दिन हम सामाजिक और पेशेवर रूप से लोगों के समूह से मिलते हैं। हमारी बातचीत का तरीका हमारा प्रभाव डालने में बड़ी भूमिका अदा करता है। जब एक समूह मिलकर कोई कार्य पूर्ण करता है तो उनमें होने वाला संवाद बताता है कि समूह किस तरह कार्य करता है। एक सफल और सकारात्मक समूह चर्चा के लिए इन उपायों को अपनाने की जरूरत होती है:

- अपना मोबाइल फोन दूर रखे या साइलेंट स्थिति में रखे



चित्र.7.6.1: सामाजिक समूह

- सीधे बैठें। गलत शारीरिक मुद्रा आत्मविश्वास की कमी को दर्शाती है।
  - अपना ध्यान वक्त पर केंद्रित करें।
  - किसी की टिप्पणी पर खराब प्रतिक्रिया न दें। याद रखें हर कोई अलग है और हर कोई अलग तरह से सोचने की योग्यता रखता है।
  - बोलने के पहले सोचें। बातचीत में बोलने के लिए बहुत जल्दबाजी नहीं करें।
  - एक अच्छा श्रोता और समीक्षक बनें।
  - बोलते समय सबको शामिल करें। समूह के प्रत्येक व्यक्ति से अपनी दृष्टि मिलाने का प्रयास करें।
  - जब तक कोई स्पष्ट संकेत ना मिले, चर्चा का विषय नहीं बदलें। अन्यथा इससे लोगों को महसूस होगा कि आपको विषय में रूचि नहीं है।
  - समीप के व्यक्ति से अलग से बातचीत न तो शुरू करें और न ही उसमें भाग लें। उनकी गलती के लिए खुद को अच्छा श्रोता बनने से ना रोकें।
  - बातचीत के समाप्त होने के बाद हर व्यक्ति से मुस्कुराकर हाथ मिलाएं और उनका नाम लेकर अभिवादन करें।
  - किसी समूह में आप जो भी करते हैं उसका समूह में हर एक पर प्रभाव पड़ता है। कभी भी ऐसा नहीं सोचें कि कोई फर्क नहीं पड़ता है। सब कुछ मायने रखता है। औपचारिक और अनौपचारिक समूह चर्चा में भाग लेने के हर मौके को भुनाएं। छोटी बातचीत
- सबका अभिवादन करें।
  - समूह में सबके साथ मित्रतापूर्ण रहें।
  - किसी की प्रशंसा करके दूसरों में अपनी रूचि प्रदर्शित करें।
  - और चर्चा को ध्यान से सुनै।
  - सक्रिय रहे और समूह में खुद को दूसरों के सामने प्रस्तुत करें।

से शुरुआत करें, पूछने के लिए प्रश्न तैयार करें या

दूसरे व्यक्ति कि टिप्पणी पर सहमति दें. दूसरे लोगों से सुझाव देने को कहें

## 7.6.2 l e w p p k Z d k e g l o

çfr; l x h d s r k S i j l e g w p p k Z d k e g l o b l f y, g S d h

- यह आपको विषय को गहराई से समझने में मदद करती है
- यह आपकी बारीकी से सोचने कि क्षमता को बढ़ाती है
- यह किसी समस्या को सुलझाने में मदद करती है
- यह समूह को कोई निर्णय लेने में मदद करती है
- यह आपको दूसरे सहभागियों के विचार सुनने का मौका देती है

- यह आपकी सुनने की कुशलता को बढ़ाती है
- यह बोलते समय आपके आत्मविश्वास को बढ़ाती है
- यह आपकी मनोदृष्टि को बदल सकती है

, d e /; L F k d s : i e a l e w p p k Z e n n d j r h g S :

- एक प्रतिभागी के पारस्परिक कौशल को समझने में
- किसी प्रतिभागी के समूह में कार्य करने की क्षमता को पहचानने में
- किसी की मनोदृष्टि को समझने में
- एक संभावित प्रत्याशी का योजनाबद्ध कार्यप्रणाली से चुनाव करने में

l e w p p k Z e a D ; k d j a v k S D ; k u k d j a

D; k d j a	D; k u k d j a
<ul style="list-style-type: none"> <li>• समूह में ठीक से और विनम्रता से बोलें।</li> <li>• हर वक्त की बात का सम्मान करें।</li> <li>• याद रखें कि बातचीत कोई तर्क वितर्क नहीं है। विनम्रता से असहमत होना सीखें।</li> <li>• बोलने से पहले अपनी बात के बारे में सोचें। आप कितनी अच्छी तरह से किसी प्रश्न का जवाब दे सकते हैं या किसी विषय पर बोल सकते हैं?</li> <li>• बातचीत के विषय से जुड़े रहने का प्रयास करें। असंगत जानकारी को सम्मिलित नहीं करें।</li> <li>• जब आप बोल रहे हो तो अपनी शारीरिक मुद्रा का भी ध्यान रखें।</li> <li>• जो आपको रुचिकर लगे उससे सहमत हो और अपनी स्वीकारोक्ति दे</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• अपना मिजाज बिगाड़ लें। समूह चर्चा कोई तर्क वितर्क नहीं है</li> <li>• चिल्लाएं। मध्यम स्वर में औरधीमे बोलें</li> <li>• बोलते समय बहुत ज्यादा हाव भाव प्रकट करें। कुछ हाव भाव जैसे कि उंगली दिखाना या मेज पर मारना आक्रामक लग सकते हैं</li> <li>• बातचीत पर हावी हों। आत्मविश्वासी वक्ता को मौन प्रतिभागियों को बोलने का मौका देना चाहिए।</li> <li>• व्यक्तिगत अनुभवों या छोटी कहानियों पर बहुत ज्यादा ध्यान आकर्षित करें। हालाँकि कुछ शिक्षक प्रतिभागियों को अपने खुद के अनुभवों को प्रकट करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं, लेकिन याद रखें कि इसे अत्यधिक व्यापक न बनने दे.</li> <li>• रोकटोक करें. बोलने से पहले वक्ता को अपनी बात समाप्त करने दे</li> </ul>

चित्र 7.6.2: समूह चर्चा में क्या करें और क्या न करें

### 7.6.3 समूह कार्य

समूह कार्य का अर्थ है, दो या दो से अधिक लोगों के बीच, एक सामान्य उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए, एक-दूसरे को प्रेरित करने और एक-दूसरे को प्रोत्साहित करने के लिए, एक-दूसरे के साथ काम करना।

- एक संस्थान के मुनाफे पर
- क्या लोग अपने काम को पसंद करते हैं
- कर्मचारियों को सहेज कर रखने की क्षमता पर
- समूह और व्यक्तिगत प्रदर्शन पर
- संस्थान की प्रतिष्ठा पर

#### समूह निर्माण

समूह निर्माण की गतिविधियां न केवल समूह के सदस्यों का मनोबल बढ़ाती हैं, बल्कि यह समूह की सफलता की संभावना को भी बढ़ा सकती हैं। समूह निर्माण एक मत्वपूर्ण गतिविधि है क्योंकि यह:

- **समूह निर्माण** गतिविधियां जो बातचीत के मौके देती हैं, कर्मचारियों के बीच, और कर्मचारियों एवं प्रबंधन के बीच खुले संवाद को बढ़ाती हैं। यह दफ्तर के वातावरण और कार्य की गुणवत्ता को भी बढ़ाता है



चित्र 7.6.3: समूह कार्य

- **समूह कार्य** समूह के सदस्य अपने विचारों और सुझावों को साझा करने में जितने सहज होंगे, वह उतने ही आत्मविश्वासी रहेंगे यह उन्हें नयी परियोजनाओं और चुनौतियों के लिए प्रोत्साहित करता है

- **समूह कार्य** समूह के दूसरे सदस्यों के साथ नजदीक से कार्य करने से रचनात्मकता बढ़ती है और नए विचार जन्म लेते हैं
- **समूह निर्माण** की गतिविधियां जिनमें समूह के सदस्यों को समस्याओं को सुलझाने के लिए एक साथ काम करना पड़ता है, तो यह उनकी तर्कसंगत और न्यायसंगत रूप से सोचने की क्षमता को बढ़ाता है। ऐसा समूह जो समस्या आने पर उससे निपट सके और उसका समाधान पता लगाने में सक्षम हो वह असल में समस्या आने पर बेहतर तरीके से काम कर सकता है
- **समूह निर्माण** कर्मचारियों के बीच विश्वास बढ़ाता है

#### समूह कार्य के फायदे

- **समूह कार्य**: यदि आप समूह में किसी से असहमत हैं तो किसी अलग स्थान पर उनसे उस विषय पर बातचीत करें
- **समूह कार्य**: जब कोई कठिनाई आये तो हिम्मत से उसका सामना करें। ऐसी स्थिति में समूह के प्रयासों में अपना योगदान दें
- **समूह कार्य**: यदि आपको समूह के किसी सदस्य से समस्या है तो इसे दूसरे लोगों के साथ साझा नहीं करें। उस व्यक्ति से सीधे सज्जनतापूर्वक बात करें और उन्हें बताये कि आपके मन में क्या है
- **समूह कार्य**: यदि समूह का कोई सदस्य मदद के लिए कहता है तो उसकी मदद करने से हिचके नहीं
- **समूह कार्य** अपनी जिम्मेदारियों को निभाए, समूह की अपेक्षाओं को पूरा करें और समूह में प्रभावशाली तरीके से संवाद करें
- **समूह कार्य** एक उभरते हुए समूह के हिस्से के तौर पर आदरता से और विनम्रतापूर्वक प्रतिक्रिया दें और ग्रहण करें



## ; fuV 7-7% l e; ccaaku

; fuV ds mÍś; 

bl ; fuV ds var eñ vki dj i k s s

1. समय प्रबंधन का महत्त्व समझने में
2. समय प्रबंधन का कौशल विकसित करने में
3. प्रभावी समय नियोजन सीखने में

## 7.7.1 l e; ccaaku

समय प्रबंधन किसी विशेष कार्य को करने में खर्च किये जाने वाले समय का सचेतन नियंत्रण करने की योजना बनाने और उसका प्रयोग करने की प्रक्रिया है, खासतौर पर प्रभावशीलता, कार्यक्षमता और उत्पादकता बढ़ाने के लिए। यह एक ऐसी गतिविधि है जिसका उद्देश्य सीमित समय की परिसीमा की स्थिति में किसी कार्य से होने वाले सम्पूर्ण लाभ को अधिकतम बनाना होता है

## dñ çHloh l e; ccaaku

- कार्यों का प्रतिनिधित्व करता है
- समय का अपव्यय करने वालों की पहचान करता है
- कार्यों को संगठित करके उनके लिए योजना बनाता है

## 7.7.2 l e; dks pñkuk

समय चोर वह गतिविधियां हैं जो कार्यस्थल पर व्यवधान उत्पन्न करती हैं। यह गतिविधियां हमारे उद्देश्य की प्राप्ति में अवरोध उत्पन्न करती हैं। समय चोर हो सकते हैं:

- खराब व्यक्तिगत योजना और समय निर्धारण
- बिना पूर्व सूचना दिए लोगों द्वारा व्यवधान
- खराब प्रतिनिधित्व
- साधनों का गलत इस्तेमाल टेलीफोन, मोबाइल, ईमेल और फैक्स इत्यादि
- जंक मेल पढ़ना



चित्र..7.7.1: समय प्रबंधन

- बड़े कार्यों को छोटे से छोटे संभव कार्यों में तोड़ता है
- उन्हें एक के बाद एक हासिल करवाता है
- दिन के अंत में आसान विश्लेषण करके देखा जा सकता है कि कौन से काम में ज्यादा समय लगा

- बेहतर समय प्रबंधन की सोच में कमी
- स्पष्ट प्राथमिकताओं का अभाव

## l e; dh pñh l sbl rjg l scpk t k l drk gś

- हर समय सक्रिय बने रहें।
- व्यक्तिगत क्रियाकलापों की एक नियमबद्ध समयसारणी विकसित करें और उसका पालन करें।
- अपनी प्राथमिकताएं निर्धारित करें।
- सही तरीके से प्रतिनिधित्व।
- आधुनिक तकनीकी साधनों का उपयोग।

### 7.7.3 ijvksfo' yšk k

- इसके अनुसार 80: कार्य 20: समय में पुरे किये जा सकते है बचे हुए 20: कार्य आपका 80: समय लेते है, और ऐसे कार्य जो पहली श्रेणी में आते है उन्हें ज्यादा प्राथमिकता दी जानी चाहिए।
- समय, पुरे किये जाने वाले कार्यो को अपनाये जाने वाले तरीके पर भी निर्भर करता है हमेशा कार्यो को पूरा करने के सरल और आसान तरीके होते है। यदि कोई जटिल तरीकों का इस्तेमाल करता है तो यह समय की खपत करेगा. हमेशा किसी काम को पूरा करने का वैकल्पिक तरीका ढूढने की कोशिश करनी चाहिए।

#### vk' ; d eglobiwZiškuk

1.vR ko' ; d vŠ eglobiwZdk	2. de t #jh yŠdu eglobiwZdk Z
vc dja <ul style="list-style-type: none"> <li>• आपातस्थिति, शिकायतें और संकट के मुद्दे</li> <li>• वरिष्ठ लोगों की जरूरतें</li> <li>• प्रायोजित कार्य या परियोजना जो अब तक अधूरी हैं।</li> <li>• वरिष्ठजनों/सहकर्मियों से मुलाकात</li> </ul>	mudks djus dh ; k uk <ul style="list-style-type: none"> <li>• योजना, तयारी</li> <li>• सारणी</li> <li>• डिजाईन करना, टेस्ट करना</li> <li>• सोच विचार, कुछ बनाना, जानकारी का प्रतिरूपण</li> </ul>
3.eglobhu yŠdu vR ko' ; d dk Z	4. eglobhu vŠ vuko' ; d dk Z
vLohdkj djs vŠ Li "Vhdj.k ns <ul style="list-style-type: none"> <li>• दुसरो की बेकार की मांगें</li> <li>• आभासी आपातस्थितियां</li> <li>• काम में होनेवाली गलतफहमियां</li> <li>• व्यर्थ के काम या क्रियाकलाप</li> </ul>	fojšk djs vŠ ca dj ns <ul style="list-style-type: none"> <li>• आरामदायक गतिविधियां, कंप्यूटर</li> <li>• गेम्स, इन्टरनेट का बहुत ज्यादा प्रयोग</li> <li>• सिगरेट के लिए अन्तराल</li> <li>• बातें करना, गपशप, मेलजोल</li> <li>• संदेश सम्पर्क</li> <li>• असंगत और व्यर्थ की चीजे पढना</li> </ul>

चित्र 7.7.2: आवश्यक महत्त्वपूर्ण पैमाना

#### ; g iškuk vki dks ; g l e>useaenn djsk :

- क्या किया जाना चाहियै।
- क्या योजना बनानी चाहियै।
- किसका प्रतिरोध करना चाहिये।
- क्या अस्वीकार कर देना चाहियै।

समय प्रबंधन का सबसे आसान तरीका है किये जाने वाले कार्य की सामान्य सूची बनाना. कार्य सूची में प्राथमिकता दें:

- रोजाना किये जाने वाले कार्यो की सूची, उनकी प्राथमिकता के आधार पर क्रमबद्ध रूप में
- पहले अप्रिय एवं कठिन कार्य से आरम्भ करें बाद का कार्य सरल और जल्दी से होगा
- कार्यसूची बनाते समय सभी चीजों का खाका बनाये
- कम महत्त्वपूर्ण चीजों को प्नाह बोलना सीखें
- पुरे हो चुके कार्यो को सूची से मिटाये जिससे कि आप क्या पूरा हो चूका है और क्या पूरा करने कि जरूरत है उससे परिचित हो सकें



## 7.8.1 रिज्यूम बनाने के लिए आवश्यक बातें

### 7.8.1.1 रिज्यूम बनाने के लिए आवश्यक बातें



इस यूनिट के अंत में, आप कर पायेंगे:

1. रिज्यूम के महत्व को समझना
2. यह सीखना की रिज्यूम कैसे बनाते हैं

### 7.8.1 रिज्यूम

रिज्यूम खुद का परिचय होता है, यदि यह ठीक से किया गया हो तो यह दर्शाता है कि कैसे आपकी क्षमता, अनुभव और उपलब्धियाँ जो जॉब आपको चाहिए उससे मेल खाती हैं। यह एक ऐसा साधन है जो साक्षात्कार को जीतने का विशेष उद्देश्य रखता है। यह नियोक्ता को विश्वास दिलाता है कि नए करियर या व्यवसाय को सफल करने के लिए जो आवश्यक है वह आप में है।

यदि आपका रिज्यूम अच्छी तरह लिखा हो तो यह आपको उच्च मानकों और उत्कृष्ट लेखन शैलीवाला पेशेवर व्यक्ति साबित करता है। यह आपको अपनी दिशा, योग्यता, और ताकत को स्पष्ट करने, आपका आत्मविश्वास बढ़ाने और किसी कार्य के प्रति निष्ठा रखने या करियर बदलने के लिए भी सहायता करता है।

एक रिज्यूम के बारे में सभी को यह पता होना चाहिए कि :

- आपका रिज्यूम आपको साक्षात्कार पास करने में सहायता करता है और नए जॉब करने में
- आपका रिज्यूम नियोक्ता द्वारा केवल 15-20 सेकंड के लिए जाँचा जाएगा। आपके रिज्यूम के पास प्रभाव बनाने के लिए केवल इतना ही समय होता है।

रिज्यूम बनाने के लिए आवश्यक बातें

बातें	रिज्यूम में शामिल होने के लिए आवश्यक बातें
शीर्षक	आपकी पहचान और संपर्क के साधन
उद्देश्य	यह देखना की, क्या नियोक्ता की आवश्यकता और आपके उद्देश्य एक ह
शिक्षा	इसकी जाँच करना की, क्या नौकरी/इंटरनशिप के अनुरूप, आपके पास आवश्यक योग्यता
कार्य अनुभव/परियोजनाएँ	यह देखना की क्या आपने अपनी संभावित क्षमता के अनुरूप कुछ किया है। इसकी भी जाँच करना की कैसे आप अन्य सहयोगियों से अलग हैं
कुशलता	आप अपने व्यक्तित्व और व्यवसायिक कुशलता में कितने दक्ष हैं
अभिरुचि	अपने व्यवसायिक प्रकृति से अलग, आपके जीवन के अन्य मायने क्या हैं
अन्य	क्या कुछ अन्य महत्वपूर्ण और प्रासंगिक गुण हैं, जिन्हें की आप प्रस्तुत करना चाहते हो, यह आपके विवरण की अहमियत बढ़ा देगा

चित्र 7.8.2 : रिज्यूम बनाने के विभिन्न सेक्शन

## दके धरऽ क्जह वऽ एगुोि वऽल ढुको

अपना रिज्यूम बनाने से पहले निम्न बातों का ध्यान रखें:

- कक्षा 10 की उपरांत समस्त शैक्षणिक प्रमाण, ताकि उचित आंकलन किया जा सके



चित्र.7.8.1: रिज्यूम

- व्यवसायिक संक्षिप्त विवरण (रिज्यूम) में उल्लेख किये जाने वाली समस्त विवरणों की सूची बनायें। उदाहरण के लिये प्रशिक्षण, परियोजनाएँ, अंशकालिक नौकरियाँ, अन्य गतिविधियों, खेल, तकनीकी प्रशिक्षण, कौशल, हितों आदि। सूची का ज्यादा बड़ा होना आवश्यक नहीं है, आप इसे भविष्य में बढ़ा सकते हैं

### fjT; w cukus l sigyges'kk ; kn j [ka

- रिज्यूम में हर एक बिंदु अलग होना चाहिए और इन बिन्दुओं के समर्थन के लिए अन्य तथ्यात्मक जानकारी रहनी चाहिए

#### 7.8.1.1 fjT; w dk 'kikZl

mí's ; : आपको कुछ मौलिक जानकारी देने की आवश्यकता है, जिससे की आपसे आसानी से संपर्क किया जा सके

mYy's kuh; t kudkj h नाम, वर्तमान पता, ईमेल ID, फोन नंबर, जन्मतिथि इत्यादि। अपना नाम अन्य शब्दों की तुलना में, बड़े अक्षरों में लिखें।

### ; g u djs

- अपना फोटो सम्मिलित न करें



चित्र 7.8.2: रिज्यूम बनाने के विभिन्न सेक्शन

- समस्त बिंदुओं के विवरण के लिए सकर्मक क्रिया का प्रयोग करें। इनसे वाक्य स्पष्ट और ध्यान आकर्षित करने वाले होते हैं
- मुख्य बिंदुओं का इस्तेमाल करें न की अनुच्छेदों का।
- अपनी जिम्मेदारियों का नहीं बल्कि अपनी उपलब्धियों का जिक्र करें
- रिज्यूम बनाते समय एक आम गलती हम ये करते हैं की, हम इसके प्रारूप को
- किसी अन्य मित्र के रिज्यूम से कॉपी करते हैं, और उसी के आधार पर अपना रिज्यूम बनाते हैं
- अपने व्यावसायिक सारांश (रिज्यूम) को विवरण का शीर्षक न बनायें
- अनावश्यक जानकारी न दें, जैसे की पारिवारिक पृष्ठभूमि, वैवाहिक स्थिति या अन्य
- इन जानकारियों को अपने व्यावसायिक सारांश (रिज्यूम) के अंत में न जोड़ें
- इन जानकारियों को भरने के लिए ज्यादा जगह का इस्तेमाल ना करें



### 7.8.1.2 mıs; fu/kk. k

**mıs;** : इसका इस्तेमाल आपके नियोक्ता को यह बताने के लिए किया जाता है, आपका लक्ष्य क्या है। इसका उद्देश्य विशिष्ट उद्योग में एक विशेष स्थान प्राप्त करने के प्रति होना चाहिए

**geskk ; kn j [k**

आपके उद्देश्यों में निम्न को शामिल किया जाना चाहिये

- पद जिसकी आवश्यकता है
- आपका कर्यक्षेत्र।
- उद्योग की आवश्यकता।

### 7.8.1.3 f' kkk

अगला भाग आपकी शैक्षिक योग्यताओं को प्रस्तुत करता है.

**mıs;** : जिससे, आपके नियोक्ता को इस बात का पता चले की आप पदध्रप्रशिक्षण, जिसके लिए अपने आवेदन किया के योग्य आधारभूत शैक्षणिक योग्यता रखते हैं

- 10वीं कक्षा से लेकर वर्तमान तक की सभी शैक्षणिक योग्यताओं को लिखें
- 10वीं और 12वीं कक्षा के लिये दृ स्कूल/कॉलेज का नाम, बोर्ड, संकाय/विशेषता (यदि कोई है), पढ़ाई का साल, नम्बर को शामिल करें

### 7.8.1.4 ifj; kt uk ] çf' kkk k vU

आपके रिज्यूम के अगले भाग में वह सारे काम शामिल है, जो की आपने किया हैंय जैसे की परियोजनाए,प्रशिक्षण, संयंत्र प्रशिक्षण, अंशकालिक नौकरियां, स्वयंसेवा, नयी कंपनी की स्थापना या अन्य सारे गतिविधियों की पहल । आपके पहल की संख्या एवं प्रकृति इसे निर्धारित करती है की क्या उसे शीर्षक बनाया जाये या उसे अन्य शीर्षकों के अंतर्गत रखा जाये.

**mıs;** : आपके रिज्यूम का यह एक महवपूर्ण घटक है, क्यों की आपकी कार्य-क्षमता और शुरुआत जो की आपने की है, जिनका विवरण आपके सारांश में है, आपको अन्य लोगों से अलग कर देगी और आपके वास्तविक कुशलता को प्रस्तुत करेगी

- विशिष्ट और कम से कम शब्दों का इस्तेमाल करें।
- बिभिन्न पद जिनके लिए आप आवेदन कर रहें है, आपके लक्ष्य भी अलग अलग होने चाहिए ।
- उद्देश्यों का उल्लेख करते समय नियोक्ता है यह हर छह सेकंड में एक मौत का दावा है की आवश्यकता को ध्यान में रखें । लक्ष्य कंपनी की आवश्यकता की पूर्ति होनी चाहिए, न की यह की आप कंपनी से क्या चाहते हैं

- पूर्व स्नातक के लिये दृ कॉलेज का नाम, यूनिवर्सिटी का नाम, डिग्री और विशेषता, पढ़ाई के साल को शामिल करें
- घटते हुए क्रम में अपनी योग्यताओं को लिखें उदाहरण के लिए नवीनतम योग्यता को सबसे उपर लिखें
- आप अपनी शैक्षणिक योग्यताओं को तालिकाबद्ध तरीके से सकतें हैं, या साधारण क्रमानुसार भी लिख सकतें है

**; kn j [k**

- शीर्षक में होना चाहिये दृ शीर्षक/प्रोजेक्ट का नाम, भूमिका, कंपनीधसंगठन का नाम, -किस्सी विशेष समय के बारे में 2 लाइनों में विवरण
- समय का विवरण जरूरी है।
- समस्त जानकारियां अवरोही क्रम में होनी चाहिए ।
- अपने उपलब्धियों का विशिष्ट ध्यान दे । यथा-संभव क्रम और कारण का इस्तेमाल करें

**ughadja**

- साधारण वाक्यों का इस्तेमाल न करें, यह नियोक्ता को आपके द्वारे किये गए कार्य का स्पस्ट विवरण नहीं देता है नियोक्ता यह समझ लेता है की, किसी प्रमाण पत्र की प्राप्ति के लिए, आपने कोई प्रशिक्षण लिया है

### 7.8.1.5 dSkY

'kikl : कौशल में बहुत से शीर्षक हो सकते हैं।  
आमतौर पर प्रयोग किये जाने वाले शीर्षक निम्न हैं

- **Q ogkj dSkY** : इसमें आपके व्यक्तित्व द्वारा प्रदर्शित किये गये लक्षण शामिल हैं
- **dlj Q kol kf; d dSkY** : यदि आपके पास कोई मुख्य कौशल हैं तो वह वैकल्पिक में शामिल होते हैं यह वह कौशल हैं जो उस भूमिका से प्रासंगिक हैं जिसे आप आवेदन कर रहे हैं
- **vkbZh dSkY** : वैकल्पिक, यदि आप आईटी/सॉफ्टवेयर से सम्बंधित काम के लिए आवेदन कर रहे हैं तो इसे जरूर शामिल करें।

### 7.8.1.6 #fp; ka

इस भाग में अपने संक्षिप्त विवरण में अपनी रुचिया बड़े ध्यानपूर्वक पसंद करे जिसे आप अपने संक्षिप्त विवरण में प्रदर्शित करना चाहते हो जिससे आपकी जिन्दगी सार्थक बन जाये

रुचिया जो आपने प्रदर्शित करि हैं वो आपके चरित्र के बारे में बात करते हैं. ये रुचिया अक्शर चर्चा के विषय में इंटरव्यू के दौरान विचार विमर्श जैसे विषय के रूप में आते हैं। इसीलिए जो भी प्रदर्शित करना चाहते हो उससे बुद्धि से चुनाव करें

### 7.8.1.7 l UnHZ

l UnHZnlft ;

आपके संक्षिप्त विवरण के अंत में २-४ व्यावसायिक सन्दर्भ होने चाहिए. ये वो लोग हे जिससे आप सम्बंधित नहीं हे परन्तु जिससे आप व्यावसायिक तरीके से समजोता करेंगे. आप पिछले नियोक्ता, व्यवसाहिक अथवा स्वयंसेवक को आपके सन्दर्भ के पन्ने में डालने का विचार कर सकते हैं

; kn j [ka

- List your skill And Add A point which supports your skill the best.
- विशिष्ट सूची तैयार करें और जहां भी संभव हो वहा संख्याओं और तथ्य को जोड़ें
- केवल तीन से चार सॉफ्ट कौशल चुनें जो आपका सबसे अच्छा वर्णन करता है।
- अपने अतीत की खुदाई करके अपने कौशल को खोजिये जो आप के पास हैं और सबसे अच्छा उदाहरण आप इसे समर्थन करने के लिए उद्धृत कर सकते हैं।

; kn j [ka

- रुचियों की सूची बनाइए जो विचारपूर्ण और कुछ शिखने को प्रदर्शित करे।
- रुचियों की सूची को समर्थन दें।
- अंकितओ को विशिष्ट बनाएं और सहायक तथ्यों को भी सामिल करे।
- साहस, सितार, पढ़ना, वातावरण जैसे रोचक अनियमित समूह की सूची न बनाइयै।
- जश्न मनाना, फिल्मे देखना अतियदि जैसी रुचिया को शामिल न करे. ये सब गलत धारणा बनाते हैं।

- आप पिछले नियोक्ता, व्यवसाहिक अथवा स्वयंसेवक को आपके सन्दर्भ के पन्ने में डालने का विचार कर सकते हैं।
- जिस जगह पे आप अर्जित करना चाहते हो वो शायद उन लोगो से संपर्क करे, इसलिए उन लोगो के पहले से ही संपर्क करके बताना चाहिए की आप उन लोगो को सन्दर्भ में रख रहे हैं और आप अभी नौकरी के लिए अर्जी दे रहे हैं

### 7.8.1.8 ; kn djus ds fcag

- ध्यान रखे की आपका संक्षिप्त वितरण का विस्तार २ पन्ने से ज्यादा न हो
- विस्तृत पुनः जांच करे और ध्यान रखे की आपके संक्षिप्त वितरण में कोई भी त्रुटि न रहे। व्याकरण त्रुटि भी नहीं, शब्दों की भी नहीं, विराम चिह्न की भी नहीं।
- और ज्यादा अपने संक्षिप्त वितरण को समय दीजिये और फिर से उसमें सुधर कीजिये और शब्दों को बेहतर बनाइयें।
- व्यवसाहिक शब्दों का आकर ११ और १२ पसंद करै। आप विभिन्न शब्दों का प्रयोग संक्षिप्त वितरण के अलग अलग जगहों में कर सकते हैं परन्तु कोशिश करे की २ शब्दों से ज्यादा उसका प्रयोग न हो।

शब्दों को परिवर्तित करने की जगह पे उसे खास भागों में घट अथवा तिरछे बनाइयै।

- वेशिका और प्रस्तावना वाले भाग में शब्दों का आकर १४ और १६ हो सकता है।
- आपका विषय सदैव काली शाही में मुद्रित होना चाहिए. ध्यान रखे की अधिक शाही निष्क्रिय होनी चाहिए जिससे वो नीले और दूसरे रंगों में मुद्रित ना हो.
- आपके पन्नो की सिमा हर जगह पे एक इंच और और सिमा की जगह १.५ और २ अंक होनी चाहिए. संक्षिप्त वितरण का आकर हमेसा बांये संक्षेप्त और शीर्षक भाग पन्ने के उप्पर के भाग में बीच में होना चाहिए।

## ; fuV 7-9% l kkkRdkj dh r\$ kjh

## ; fuV ds mÍs;



इस यूनिट के अंत में आप कर पायेंगे:

1. साक्षात्कार की प्रक्रिया को समझना
2. दिखावटी साक्षात्कार के मध्य से गुजरना
3. साक्षात्कार के दौरान अपने आपको प्रस्तुत करना
4. प्रशिक्षण की अवधि समाप्त होने पर काम के लिए प्रेरित करना

## 7.9.1 l kkkRdkj

एक साक्षात्कार दो या दो से अधिक लोगों होता है जहां सवाल साक्षात्कारकर्ता द्वारा पूछा जाता है जिससे साक्षात्कार देनेवाला की जानकारी प्राप्त की जा सके। एक नौकरी पाने के लिए एक साक्षात्कार पहली और आखिरी बाधा है जिससे पार करने आपको जरूरत है



चित्र 7.9.1: साक्षात्कार

## l kkkRdkj ds vke çdkj

1. **ikjáfjd eluo l á kku l kkkRdkj** : अधिकांश साक्षात्कार आमने सामने होते हैं। सबसे पारंपरिक वार्तालाप मानव संसाधन कार्यकारी से हैं जहां उम्मीदवार का ध्यान सवाल पूछ व्यक्ति पर होना चाहिए। आप अच्छी नजर से संपर्क बनाए रखने के लिए, गौर से सुनने के लिए और तुरंत जवाब देने के लिए सलाह दी जाती है।
2. **isfy l kkkRdkj** : इस स्थिति में, वहाँ एक से अधिक साक्षात्कारकर्ता हो सकते हैं। दो से दस सदस्यों की एक अभियुक्त चयन प्रक्रिया हिस्से का संचालन कर सकता है। इस समूह प्रबंधन और समूह

प्रस्तुति कौशल को प्रदर्शित करने के लिए एक आदर्श मौका है।

3. **rduldh l kkkRdkj**: इस साक्षात्कार का उद्देश्य मूल रूप से तकनीकी ज्ञान का मूल्यांकन करने के लिए है। सवालों में से अधिकांश सवाल उम्मीदवार के कौशल पे आधारित होगा जिसने उससे संक्षिप्त वितरण में उल्लेख किया होगा।
4. **VsyhQku l kkkRdkj** : टेलीफोन साक्षात्कार उम्मीदवारों के लिए भी एक प्रारंभिक साक्षात्कार हैं जो नौकरी साइट से दूर रहके इस्तेमाल किया जा सकता है।

एक साक्षात्कार के लिए जाने से पहले, यह महत्वपूर्ण है की जिस भूमिका के लिए आप आवेदन कर रहे हैं उसकी आपको स्पष्टता हो। यह भी महत्वपूर्ण है कि आप जानते हो कि कहा आप आवेदन कर रहे हो और आप किससे वार्तालाप करेंगे। आपका जवाब नियोक्ता को कहेगा कि जो वो खोज कर रहे हैं वो आप ही हो..

## bl ds fy, vki dks fuEufyf[kr çkrls ds çkjs es FkkMk [kk chu djuh gksh

- संस्था और उसका कार्यक्षेत्र
- जॉब का विवरण
- खुद के बारे में (अपनी कार्यकुशलताएं, मूल्य और शौक के बारे में)
- रिज्यूम (अनुभव)

[कम दस क्लिसे 1/2 वि उह दक, डिक्यरक, ए, वल  
'कम दस क्लिसे']

- आत्मविश्वासी
- शांतचित्त
- खुद पर भरोसा
- तैयारी
- साक्षात्कार से पहले, दौरान और बाद में यह महत्वपूर्ण है कि आप हरदम तैयार रहें ।
- व्यावसायिक पहनावा

यह महत्वपूर्ण है कि आपका पहनावा व्यावसायिक हो. यह एक सामान्य तथ्य है कि हमारा पहनावा जिस तरह का होता है उसका बड़ा फर्क इस बात पर पड़ता है कि हमें कैसे समझ जाता है. दूसरे लोगों से बात करने के हमारे

तरीके का 90: हमारे हावभाव होते हैं (संकेत, अभिव्यक्ति इत्यादि) और हमारी पहली छाप होती है. एक बढ़िया पहली छाप बनाना बहुत ही आसान है.

, d igysvPNsçHko dsfy; s; g vko'; d gSdh

- अच्छी गंध
- देखने में व्यवसायिक हो
- अपने सजने संवरने पर ध्यान दें।
- सामने वाले से नजरे मिलाएं
- जानिए की आप क्या और कैसे बोलते हैं ।
- हमारा सम्पूर्ण व्यक्तित्व हमें समझे जाने में योगदान देता है।

l kkkkj dsfy, dS s di M i gus

i@'k	efgyk a
लंबी बांह का बटन वाला शर्ट (साफ और प्रेस किया हुआ)	रुढ़िवादी, कोई स्टाइल नहीं हो
काले जूते (साफ और पॉलिश किये हुए) और काले मौजे	कोई स्टाइल या दिखावा नहीं
बाल कटवाकर जाएँ (छोटे बाल हमेशा बेहतर होते हैं)	No bangles
कोई आभूषण नहीं (चौन, कान की बाली))	कम से कम मेकअप का प्रयोग
कोई दाढ़ी या टैटू नहीं	कोई चूड़ियाँ नहीं

चित्र 7.9.2: इंटरव्यू के लिए पहनावा

### 7.9.2 l kkkkj dsnkku D; k djavkS D; k uk dja

आप में से कई लोगों ने साक्षात्कार का सामना किया होगा और कुछ ने नहीं. हालाँकि, अब तक आप निश्चित रूप से समझ चुके होंगे कि एक व्यावसायिक आचरण के स्वीकृत मापदंड क्या है. एक साक्षात्कार के सम्बन्ध में नीचे दिए गए वाक्यों को पढ़ें और उन्हें शकंश या शनहीं करंश के रूप में अंकित करें:

okD;	dja	uk dja
मौलिक बने रहे		
बोलते समय डकार लें!!!		
पाउडर फ़ैक्ट्री से निकलकर जाएँ (बहुत ज्यादा मेकअप करें)		
साक्षात्कार के एन वक्त पर पहुँचे		
कमरे/दफ्तर में टहलें		

रिसेप्शनिस्ट का अभिवादन करे/कोई प्रतिक्रिया न दें		
बोलने से पहले सोचें		
अपना गृह कार्य करें- संस्था की वेबसाइट देखें		
सोचने का समय लें		
महत्वपूर्ण दिवस पर चमकीले रंगीन कपड़े पहनें		
अपनी मजबूतियों पर जोर दें		
नियोक्ता के साथ तर्क/विवाद करें		
साक्षात्कार के दौरान च्विंगम चबायें		
अपने शैक्षणिक और कार्य के अनुभव की समीक्षा करें		
अपने दस्तावेजों को फाइल से उड़ते हुए देखें (बेअदब बने )		
नियोक्ता का धन्यवाद करें		
"उन्हें मेरी जरूरत है" वाली मनोस्थिति रखें		
आँखों की दृष्टि और अच्छे हावभाव बनाये रखें		
केवल एकाक्षरीक जवाब दें (जो बीच-बीच में पूछे गए प्रश्नों के प्रकार पर निर्भर करता है।)		
अपने बायोडाटा की एक प्रति लेकर जायें		

चित्र 7.9.3: इंटरव्यू में क्या करें और क्या न करें

### 7.9.3 bā/jQ wds nkṣku

- आत्मविश्वासी बने, अभिमानी नहीं
- अपने आपको बेंचे- अपना ऊर्जा का स्तर ऊँचा रखे
- अपनी शारीरिक मुद्रा बनाये रखें
- सकारात्मक बने, शिकायत ना करें
- अपने बायोडाटा और उपलब्धियों की जानकारी रखें।

विचारों का होना काफी नहीं हैं। साक्षात्कार के दौरान विचारों को प्रभावी ढंग से अभिव्यक्त किया जाना चाहिए। साक्षात्कार के दौरान अभ्यर्थी को आंकने के मापदंड बहुत ही सरल हैं। यह वो मापदंड है जिनके लिए यह प्रशिक्षण कार्यक्रम आपके लिए बनाया गया है

### 7.9.4 /; ku l s l quk

- विचार और अभिव्यक्ति की स्पष्टता।
- उपयुक्त भाषा।
- उचित हावभाव।
- धाराप्रवाहिता।
- अपने विचार सही आवाज, सही स्वर और सही उच्चारण के साथ बिना रुके अभिव्यक्त किये जाने चाहिए।





## 8- vKAVh fLdYI



- यूनिट 8.1 – कंप्यूटर से परिचय
- यूनिट 8.2 – सामान्य कंप्यूटर ज्ञान
- यूनिट 8.3 – कंप्यूटर के भाग (कंपोनेंट)
- यूनिट 8.4 – ऑपरेटिंग सिस्टम की संकल्पना (कॉन्सेप्ट)
- यूनिट 8.5 – एम.एस वर्ड
- यूनिट 8.6 – एम.एस पावर पॉइन्ट
- यूनिट 8.7 – एम.एस एक्सेल
- यूनिट 8.8 – इंटरनेट की अवधारणा



vè; ; u dseq; ifj.ke 

bl e,Miy dsvar rd] vki ; st kus%

1. कंप्यूटर के बारे में जान जानेंगे
2. कंप्यूटर के सामान्य उपयोग और पहचान
3. कंप्यूटर के मदरबोर्ड के बारे में जानेंगे
4. कंप्यूटर ऑपरेटिंग सिस्टम को जान लेंगे
5. माइक्रोसॉफ्ट वर्ड, एक्सेल और पावर पॉइन्ट का उपयोग जानेंगे
6. इंटरनेट और ई-मेल के उपयोग के बारे में जान लेंगे

## ; fuV 8-1% dā; Wj l s i f j p;

## ; fuV ds mī's;



bl ; fuV ds var rd vki ; st k u x %

1. कंप्यूटर की परिभाषा
2. कंप्यूटर के विभिन्न भाग
3. कंप्यूटर के फायदों और नुकसान में अंतर करना

## 8-1-1 dā; Wj D; k gā

कंप्यूटर एक एडवांस इलेक्ट्रॉनिस उपकरण है जो यूजर से इनपुट के तौर पर कच्चा डेटा लेता है और इसे कुछ तय नियमों के अनुसार (जिसे कि प्रोग्राम कहा जाता है) प्रोसेस करता है और परिणाम (आउटपुट) देता है। 1940 में पहला पूर्णत इलेक्ट्रॉनिक कंप्यूटर आये, जोकि बड़ी-बड़ी मशीनों की भांति थे। हालांकि आज के कंप्यूटर न केवल उनसे कई गुणा तेज हैं, बल्कि आपके डेस्क पर, आपकी हथेली और तो और आपकी जेब में समा सकते हैं।

कंप्यूटर हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर के तालमेल के माध्यम से काम करता है।

- **gkMbs j & vkrfjd mi dj.k %b/juy fMokbl ½ vls l gk d mi dj.k ¼fjQjy fMokbl ¼** कंप्यूटर के सभी फिजिकल भाग (छुए जा सकने वाले) हार्डवेयर कहलाते हैं। हार्डवेयर में सबसे मुख्य होती है एक छोटी सी आयताकार चिप, जो कंप्यूटर के अंदर होती है और इसे सेंट्रल प्रोसेसिंग

यूनिट (सी.पी.यू), या माइक्रोप्रोसेसर कहा जाता है। ये चिप कंप्यूटर का 'दिमाग' कहलाती है, क्योंकि यही भाग निर्देश प्राप्त करता है और उसकी गणना (कैलकुलेशन) करता है। मोनिटर, कीबोर्ड, माउस, प्रिंटर और इसी तरह के अन्य उपकरणों को हार्डवेयर उपकरण या उपकरण कहा जाता है।

- **l ,fVos j @c k x t l %** सॉफ्टवेयर कंप्यूटर को 'इंटेलीजेंस' प्रदान करता है। सॉफ्टवेयर उन निर्देशों, या प्रोग्राम्स, को कहा जाता है जो हार्डवेयर को बताते हैं कि करना क्या है। एक वर्ड-प्रोसेसिंग प्रोग्राम जिसे कि आप अपने कंप्यूटर पर अक्षर लिखने के लिए उपयोग कर सकते हैं, एक तरह का सॉफ्टवेयर कहते हैं। ऑपरेटिंग सिस्टम (ओ.एस) भी एक सॉफ्टवेयर है जो कंप्यूटर और इससे जुड़े उपकरणों का प्रबंधन (मैनेज) करता है। विन्डोज एक जाना-पहचाना ऑपरेटिंग सिस्टम है।

## 8-1-2 dā; Wj dh fo' k'krk a

पारंपरिक प्रणालियों से तुलना की जाए तो कंप्यूटर के बहुत ज्यादा लाभ हैं। कंप्यूटर की मुख्य विशेषताओं को इस तरह लिखा जा सकता है:

- उच्च सटीकता (हाई एक्युरेसी)
- कार्य करने की बेबद तेज गति

- उच्च भंडारण क्षमता (स्टोरेज कैपेसिटी)
- यूजर-फ्रेंडली फीचर्स
- पोर्टेबिलिटी (आसानी से कहीं भी ले जाने लायक)
- प्लेटफॉर्म इंडिपेंडेंस (Platform independence)
- लंबे समय में किफायती

vH k



1. इलेक्ट्रॉनिक कंप्यूटर पूर्ण रूप से कब आया?

- a) 1930
- b) 1940
- c) 1950
- d) उपरोक्त में से कोई नहीं

2. कंप्यूटर के हार्डवेयर उपकरणों के 3 उदाहरण दें।

.....  
.....

3. ऑपरेटिंग सिस्टम (ओ.एस) क्या है?

.....  
.....

4. कंप्यूटर की 3 विशेषताएं बताएं

.....  
.....

## ; fuV 8-2%l keku, dā; Wj Kku

### ; fuV ds mīś;



bl ; fuV ds var rd vki ; st ku x%

1. कंप्यूटर का इस्तेमाल
2. वेब, ई-मेल सर्विस को विस्तार से जानेंगे

### 8-2-1 vki dā; Wj l sD; k dj l drsg%

कार्यस्थल पर, बहुत सारे लोग रिपोर्ट्स रखने, आंकड़ों के विश्लेषण करने, शोध करने और प्रोजेक्ट्स का प्रबंधन करने के लिए कंप्यूटर का उपयोग करते हैं। घर पर, आप कंप्यूटर का उपयोग जानकारियां खोजने, तस्वीरें और म्यूजिक सहेजकर रखने अथवा स्टोर करने, खर्च का हिसाब रखने, गेम्स खेलने और अन्य लोगों के साथ बातचीत (कम्प्यूनिकेट) करने के लिए कर सकते हैं।

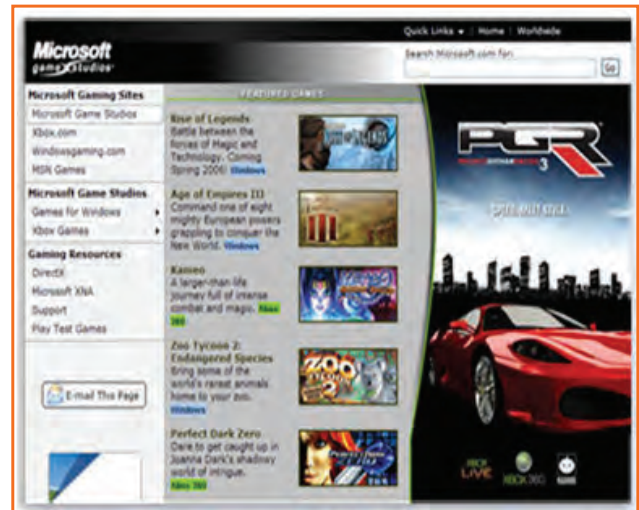
आप कंप्यूटर के जरिए इंटरनेट से जुड़ सकते हैं। इंटरनेट एक ऐसा लिंक है, जिससे दुनियाभर के कंप्यूटर जुड़े होते हैं। इंटरनेट से जड़ने के बाद आप दुनियाभर में कहीं भी किसी से भी बातचीत कर सकते हैं और जितनी चाहें उतनी जानकारियां जुटा सकते हैं।

कंप्यूटर की मदद से की जाने वाली आम और चर्चित चीजों का इस अध्याय में जिक्र किया गया है।

#### 8-2-1-1 os

वर्ल्ड वाइड वेब सूचनाओं का बहुत बड़ा भंडारगृह है। वेब इंटरनेट का सबसे पॉपुलर भाग है, क्योंकि ये सूचनाओं को विजुअली अपीलिंग फॉर्मेट में दिखाता है। हेडलाइन्स, टेक्स्ट, और तस्वीरें एक अकेले बेवपेज पर हो सकते हैं। इनके साथ ही आवाज और एनिमेशन भी बेवपेज पर हो सकते हैं। एक बेवसाइट बहुत सारे आपस में जुड़े हुए पेजों का संकलन है। वेब पर दुनियाभर से करोड़ों बेवसाइट और अरबों बेवपेज हैं।

वेब सर्फिंग का मतलब इसे एक्स्प्लोर करने से है। आप बेव पर हर उस विषय की जानकारी पा सकते हैं जिसके बारे में आप कल्पना कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, आप समाचार और मूवी रिव्यू पढ़ सकते हैं, हवाई यात्रा का विवरण देख सकते हैं, रास्तों के नक्शे, अपने शहर के मौसम का हाल, या किसी हेल्थ कंडीशन पर शोध इत्यादी बेव पर देख सकते हैं।



चित्र.8.2.1: माइक्रोसॉफ्ट वेब प्लेटफॉर्म



### 8-2-2 ई-मेल

ई-मेल (ये इलेक्टॉनिक मेल का शॉर्ट है) दूसरों के साथ बातचीत (कम्यूनिकेट) करने का सरल तरीका है। जिस समय आप एक ई-मेल संदेश भेजते हैं, ये लगभग उसी समय ये प्राप्तकर्ता के मेल बॉक्स में पहुंच जाता है। आप एक ही समय में बहुत सारे लोगों को एक साथ ई-मेल भेज सकते हैं और आप किसी ई-मेल को सेव, फॉरवर्ड या प्रिंट भी सकते हैं। तस्वीरें, म्यूजिक फाइल्स सहित तमाम तरह के डॉक्यूमेंट आप एक ई-मेल में भेज सकते हैं।



चित्र.8.2.2: ई-मेल लिंक (उदाहरण)

### 8-2-3 इंस्टैंट मैसेजिंग

इंस्टैंट मैसेजिंग, जैसा कि नाम से ही स्पष्ट है, किसी एक व्यक्ति या लोगों के समूह से रीयल-टाइम (तुरंत) बातचीत के लिए उपयोग होने वाली टर्म है। जब आप टाइप करते हैं और एक इंस्टैंट मैसेज भेजते हैं, तो ये मैसेज उस बातचीत में शामिल सभी प्रतिभागियों तक तुरंत पहुंच जाता है। ई-मेल के इत्र, इसमें सभी प्रतिभागियों को उसी समय कंप्यूटर के सामने होने और ऑनलाइन (इंटरनेट से जुड़े) होना आवश्यक है। इस तरह के इंस्टैंट मैसेज वाली प्रक्रिया को चैटिंग कहा जाता है।



चित्र.8.2.3: इंस्टैंट मैसेजिंग

### 8-2-4 डिजिटल मीडिया रिसेंज आइकन

यदि आपके पास एक डिजिटल कैमरा है, तो आप अपनी तस्वीरों को कैमरा से कंप्यूटर में डाल सकते हैं। इसके बाद आप उन्हें प्रिंट कर सकते हैं, स्लाइड शो बना सकते हैं या आप उन्हें ई-मेल के माध्यम से या वेबसाइट पर डालकर शेयर भी कर सकते हैं। आप कंप्यूटर पर संगीत (म्यूजिक) सुन सकते हैं और फिल्में देख सकते हैं।



चित्र.8.2.4: मीडिया रिसेंज आइकन

vH k 

1. किन्ही 3 उदाहरणों से बताएं कि आप कैसे कंप्यूटर का इस्तेमाल कर सकते हैं?

.....  
.....

2. इंस्टैंट मैसेजिंग के लिए सभी प्रतिभागियों को ऑनलाइन और उनका कंप्यूटर के सामने होना चाहिए?

- a) सही
- b) गलत

## उपकरणों का परिचय

### उपकरणों का परिचय

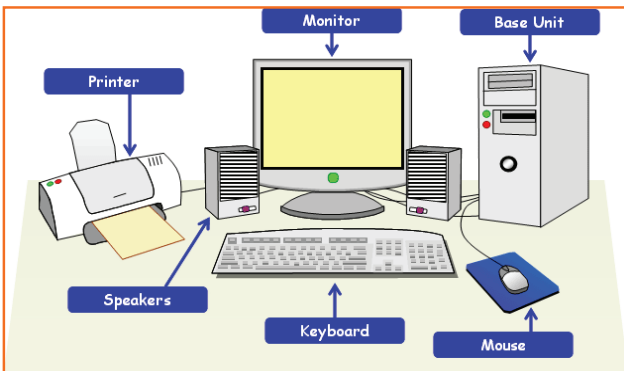


उपकरणों का परिचय

1. कंप्यूटर के विभिन्न भागों और उपकरणों के बारे में

### 8-3-1 उपकरण

कंप्यूटर के बक्से के भीतर मदरबोर्ड सबसे मुख्य उपकरण होता है। ये बड़ा आयताकर बोर्ड होता है जिस पर कई सारे एकीकृत सर्किट होते हैं। ये सर्किट कंप्यूटर के विभिन्न हिस्सों जैसे कि सी.पी.यू, रैम, डिस्क ड्राइव्स (सीडी, डीवीडी, हार्ड डिस्क या कोई अन्य) के साथ जुड़े होते हैं। इसके अवाला ये पोर्ट्स या एक्सपेंशन स्लॉट्स के माध्यम से अन्य सहायक उपकरणों से भी जुड़ा होता है। सीधे तौर पर मदरबोर्ड से जुड़े हुए उपकरणों में निम्नलिखित चीजें शामिल हैं।



चित्र.8.3.1: कंप्यूटर के विभिन्न भाग

लॉजिकल यूनिट; फुल टाइम सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट (सीपीयू) वह है जो किसी भी कंप्यूटर में सभी गणनाएं (कैलकुलेशन) करता है। इन्हीं गणनाओं से कंप्यूटर काम करने लायक होता है। इसलिए इस यूनिट के कंप्यूटर का 'ब्रेन' भी कहा जाता है। आमतौर पर इसकी गर्मी को छोटे पंखे की मदद से कूलिंग के जरिए दूर किया जाता है।

### फ्लैश

चिप सेट सी.पी.यू और कंप्यूटर के अन्य कंपोनेंट्स, जिसमें कि मुख्य मेमोरी भी शामिल है, के बीच में संचार का पुल बनाती है।

जैसे कि, -, e/2/Me, D1 d e/2/Me रैम (रैंडम एक्सेस मेमोरी) में चल रहे सभी प्रोसेस (एप्लीकेशन्स) और वर्तमान में चल रहा ऑपरेटिंग सिस्टम स्टोर होता है।

चवक-वक, l % बी.आई.ओ.एस में बूट फर्मवेयर और पावर प्रबंधन शामिल होता है। इसका पूरा नाम है बेसिक इनपुट आउटपुट सिस्टम। ये इनपुट आउटपुट के सामान्य कार्यों को ऑपरेटिंग सिस्टम ड्राइव द्वारा हैंडल करता है।

b/2/juy cl %l d % इंटरनल बसेस सी.पी.यू को विभिन्न आंतरिक (इंटरनल) कंपोनेंट्स और ग्राफिक और साउंड कार्ड्स के एक्सपेंशन से जोड़ती हैं।



## ; fuV 8-4%v,ijsVx fl LVe dh voèkj .kk

### ; fuV dsmís;

bl ; fuV dsvar rd vki ; st kuæ%

1. ऑपरेटिंग सिस्टम की अवधारणा को जानेंगे
2. विंडोज 8 और 8.1 पर काम कर पाएंगे
3. डेस्कटॉप आइकन और फॉल्डर बना और हटा पाएंगे

### 8-4-1 GOMt , Dl -ih

विंडोज एक्स.पी एक पर्सनल कंप्यूटर ऑपरेटिंग सिस्टम है, जिसे कि माइक्रोसॉफ्ट द्वारा विंडोज एन.टी फैमिली के ऑपरेटिंग सिस्टम्स के हिस्से के तौर पर बनाया गया था। मूल रूप से, ये आपको ऑपरेटिंग सिस्टम पर विभिन्न प्रकार की एप्लिकेशंस और सॉफ्टवेयर उपयोग करने की छूट देता है। उदाहरण के लिए, पत्र लिखने के लिए एक वर्ड प्रोसेसिंग एप्लिकेशन और अपनी वित्तीय जानकारी का ब्यौरा रखने के लिए स्प्रेडशीट एप्लिकेशन का उपयोग किया जा सकता है। विंडोज एक्स.पी एक ग्राफिकल यूजर इंटरफेस (जी.यू.आई) है।

GOMt , Dl -ih dks , Dl Iykj djdsbl dsckjseavfeld t kfu,

विंडोज के कई अलग-अलग वर्जन (संस्करण) हैं। जब आप विंडोज के किसी वर्जन को अपने ऑपरेटिंग सिस्टम

पर इंस्टाल करत हैं तो इसे सिस्टम 'अपग्रेड' करना भी कहा जाता है। नीचे दी गई तस्वीरों के माध्यम से आप विंडोज के विभिन्न वर्जन्स को अच्छे से जान पाएंगे।

MdV,i% डेस्कटॉप आपका वर्क सर्फेस है जो आपके घर या कार्यस्थल पर फिजिकल वर्कस्पेस को दर्शाता है। ये एक स्क्रीन है जो आप आपके कंप्यूटर पर बूटिंग-अप प्रक्रिया के पूरा होने के बाद आपको दिखती है और इसके बाद आपका कंप्यूटर इस्तेमाल करने के लिए तैयार होता है।

okyisj MdV,i cSixmM% आपके डेस्कटॉप की तस्वीर (इमेज) को वालपेपर या डेस्कटॉप बैकग्राउंड कहा जाता है।



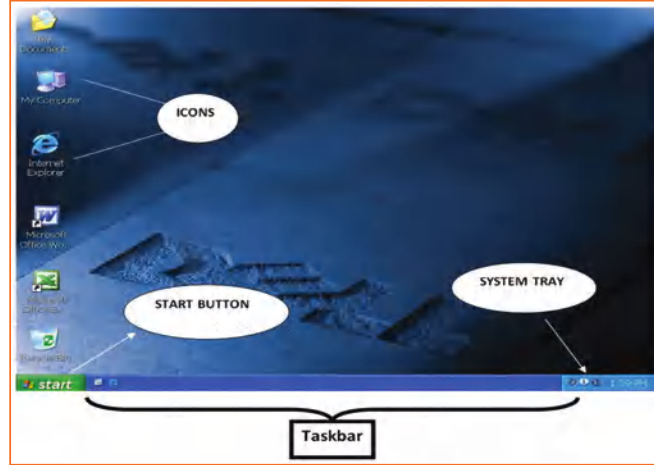
चित्र.8.4.1(क): विंडोज के विभिन्न वर्जन

## 8-4-2 v,ijWx fl LVe dsVWl vK iWl Z

वॉल्यूम प्रोग्राम्स के शॉर्टकट की छोटी तस्वीरों को आइकन कहा जाता है। प्रोग्राम को शुरू करने के लिए आइकन पर डबल-क्लिक (दो बार माउस से क्लिक)

करना होता है। स्टार्ट बटन पर क्लिक करने से भी प्रोग्राम्स और अन्य विकल्पों की लिस्ट खुलती है।

वॉल्यूम नीचे की तरफ नीले रंग का बार होता है, जिसे टास्क बार कहा जाता है।



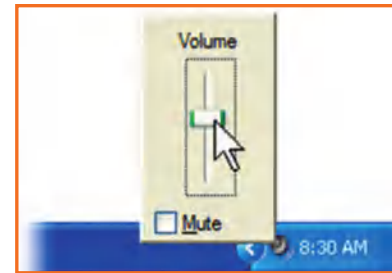
चित्र.8.4.1(ख): विंडोज एक्स.पी डेस्कटॉप

वेब ब्राउज़र वेब जगह है जहां से आप बैकग्राउंड में चल प्रोग्राम्स तक पहुंच सकते हैं या एक्सेस कर सकते हैं। इस एरिया में जितने ज्यादा प्रोग्राम होते हैं, उतना ही ज्यादा समय कंप्यूटर को बूट-अप करने में लगता है। डेस्कटॉप एरिया की सिस्टम ट्रे का एक आइकन होता है, जैसा कि तस्वीर में दिखाया गया है। इससे पता चलता है कि बैकग्राउंड में वर्तमान में कौन-कौन से प्रोग्राम्स चल रहे हैं। जब आप बाईं तरफ मुंह वाली ऐरो बटन पर सिंगल क्लिक करते हैं तो आप इसे खोलकर ये देख सकते हैं कि और क्या हैं।

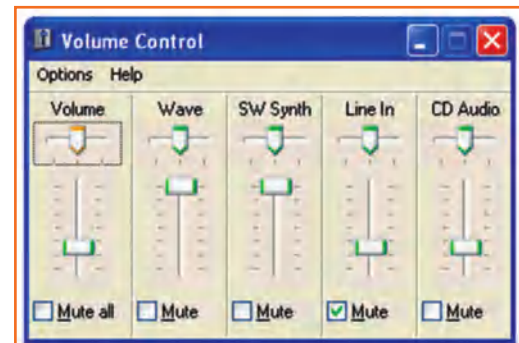
वॉल्यूम स्पीकर आइकन से वॉल्यूम कंट्रोल खुलेगा। जब आप इसके आइकन पर एक क्लिक करते हैं आप इसमें जल्दी बदलाव (क्विक चेंज) कर सकते हैं। आवाज के स्तर को कम या ज्यादा करने के लिए बार पर क्लिक करके इसे ड्रैग कर सकते हैं। और आप वॉल्यूम को बिलकुल बंद करने के लिए आप चेक-बॉक्स पर क्लिक कर सकते हैं, जैसा कि तस्वीर में दिखाया गया है।

साउंड सेटिंग्स देखने के लिए, टास्क बार में साउंड आइकन पर राइट-क्लिक करें और वॉल्यूम कंट्रोल को खोलने के लिए लेफ्ट क्लिक या साउंड आइकन पर

डबल क्लिक करें। वॉल्यूम सेटिंग्स को बदलने के लिए, वॉल्यूम बार को ऊपर और नीचे की तरफ विशेष श्रेणी तक ले जाएं (मूव करें)। म्यूट (वॉल्यूम बंद) करने के लिए वॉल्यूम श्रेणी के नीचे चेक-बॉक्स पर क्लिक करें।



चित्र.8.4.2(क): वॉल्यूम कंट्रोलर



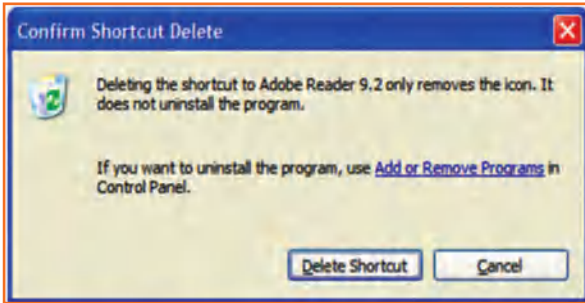
चित्र.8.4.2(ख): वॉल्यूम कंट्रोलर





### 8-4-3 MEdV,i vkbdu t kMavk gVka a

- **pj.k 1%** स्टार्ट बटन पर क्लिक करें
- **pj.k 2%** माउस को 'ऑल प्रोग्राम्स' पर ले जाएं। यहां सभी प्रोग्राम्स वाला एक मेनू नजर आएगा।
- **pj.k 3%** जिस प्रोग्राम का आप शार्टकट बनाना चाहते हैं उस पर राइट-क्लिक करें। इससे एक और मेनू नजर आएगा।
- **pj.k 4%** 'सेंड टू' पर माउस ले जाएं।
- **pj.k 5%** डेस्कटॉप (क्रिएट शॉर्टकट) पर लेफ्ट-क्लिक करें।



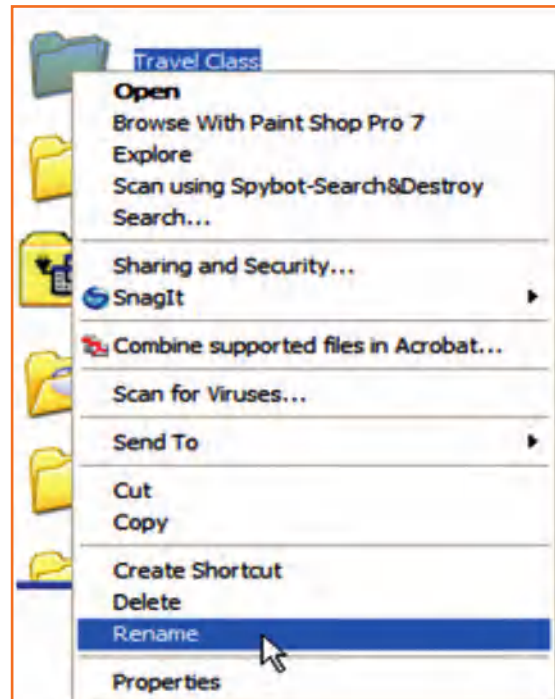
चित्र.8.4.9: शार्टकट को हटाना

### vkbdu gVkus dsfy, %

- आइकन पर लेफ्ट क्लिक करें।
- की-बोर्ड से डिलिट का बटन दबाएं।
- जब आपका कंप्यूटर आपसे पूछे कि क्या आप निश्चित रूप से प्रोग्राम को डिलिट करना चाहते हैं तो डिलिट शॉर्टकट बटन पर क्लिक करें। जो विंडो पॉप-अप होगी उसे डायलॉग बॉक्स कहते हैं।

**Mk y,x c,Dl %** डायलॉग बॉक्स भी एक विंडो होती है और वह तब आती है जब कंप्यूटर आपके कोई सवाल करता है। कई बार ये डायलॉग बॉक्स आपको कुछ बताने के लिए भी आते हैं। आपको स्वीकृति देने के लिए हमेशा ओके वाले बटन पर क्लिक करना होता है। इससे पता चलता है कि आपने मैसेज पढ़ लिया है और आप कंप्यूटर को आगे बढ़ने के लिए कह रहे हैं। उदाहरण के लिए:

- **pj.k 1%** डेस्कटॉप पर माइ डॉक्यूमेंट फोल्डर पर दो बार (डबल) क्लिक करें।
- **pj.k 2%** ट्रैवल क्लास नाम के फोल्डर को खोजें और इस पर राइट क्लिक करें।
- **pj.k 3%** रीनेम (नाम बदलने की कमांड) पर लेफ्ट क्लिक करें।
- **pj.k 4%** लिखें ईबे (eBay) और की-बोर्ड पर एंटर प्रेस करें।
- **pj.k 5%** यहां एक डायलॉग बॉक्स दिखेगा जो ये बताएगा कि आप इस फोल्डर को रीनेम नहीं कर सकते, क्योंकि ईबे नाम का फोल्डर पहले से ही वहां मौजूद है।

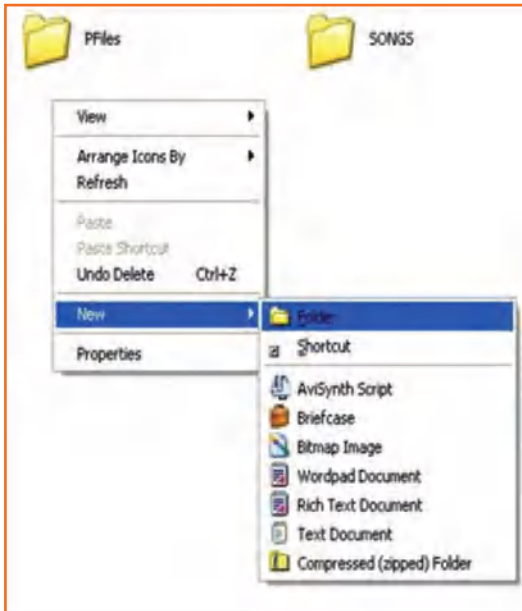


चित्र.8.4.10: फाइल या फोल्डर को रीनेम करना

### 8-4-4 Q&Mj cukuk

कुछ लोग महत्वपूर्ण फाइलों को डेस्कटॉप पर फोल्डर में रखना पसंद करते हैं। (आप इस काम के लिए 'माय डॉक्यूमेंट फोल्डर' का उपयोग कर सकते हैं।)

- **pj.k 1%** अपने डेस्कटॉप पर खाली जगह देखें जहां कोई आइकन न हो।
- **pj.k 2%** खाली जगह पर राइट क्लिक करें।
- **pj.k 3%** पॉइन्टर को 'न्यू' पर ले जाएं। (यहां क्लिक न करें)
- **pj.k 4%** पॉप-अप में जो मेनू दिखा है, फोल्डर पर लेफ्ट-क्लिक करें।
- **pj.k 5%** आपका नया फोल्डर बन गया है और अब इसे एक नाम देने की जरूरी है। क्लिक मत कीजिए, फोल्डर को नाम देने के लिए लिखना शुरू कर दें।
- **pj.k 6%** जब ये काम पूरा हो जाए, एंटर दबाएं या फिर फोल्डर के पास क्लिक करें। अब आप इस फोल्डर में अपनी फाइलें रख सकते हैं।



चित्र.8.4.11: नया फोल्डर बनाना

### 8-4-5 vius il anhk ocist dks MEdV,i vkbdu cukuk

आप सीधे अपने डेस्कटॉप पर अपने पसंदीदा वेबपेज का शॉर्टकट बना सकते हैं:

- **pj.k 1%** शॉर्टकट बनाने के लिए, जरूरी है कि आपको कंप्यूटर पर इंटरनेट ब्राउजर खोलना होगा। (इंटरनेट एक्सप्लोरर आइकन पर डबल क्लिक करें)
- **pj.k 2%** जो वेबपेज आप देखना चाहते हैं उसका पता लिखें और की-बोर्ड पर एंटर दबाएं।



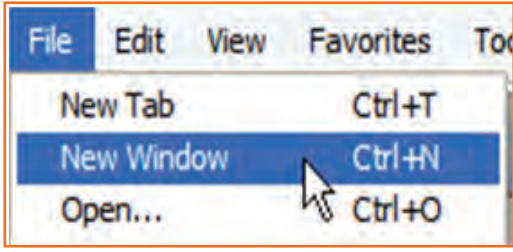
चित्र.8.4.12: आई.ई आइकन

- **pj.k 3%** जब वेबसाइट खुल जाएगी, विंडो को रीस्टोर डाउन (थोड़ा नीचे) कर लें ताकि आपको वेबसाइट के पीछे डेस्कटॉप का कुछ भाग भी दिखने लगे।
- **pj.k 4%** या तो माउस का पॉइन्ट को एड्रेस बार में लिखे वेब एड्रेस के लेफ्ट (बाईं तरफ) ले जाएं, जैसा कि नीचे दिखाया गया है। अपने लेफ्ट माउस बटन को दबाकर रखें और छोटे आइकन को डेस्कटॉप पर खाली जगह पर ले जाएं। इसे छोड़ दें और इसके बाद जब आप डेस्कटॉप देखेंगे तो वहां उस वेबपेज का शॉर्टकट नजर आएगा।

### 8-4-6 , d l sT; knk ÇOMkt dk çcaku

आपका टास्कबार दिखाता है कि कौन सी विंडोज खुली हैं। यदि आप किसी एक प्रोग्राम की कई सारी विंडोज खोल देते हैं तो वे एक-दूसरे के ऊपर चढ़ने लगते हैं। तो चलिए हम एक साथ कई बारी विंडोज खोलते हैं और देखते हैं कि क्या होता है।

- **pj.k 1%** इंटरनेट एक्सप्लोरर में, फाइल मेनू पर क्लिक करें और एक नई प्रोग्राम विंडो खोलें।
- **pj.k 2%** एड्रेस बार में याहू डॉट कॉम लिखें और की-बोर्ड से एंटर का बटन दबाएं।



चित्र.8.4.13: नया फोल्डर बनाना

- **3%** पहले चरण के कम से कम 5 बार दोहराएं और विभिन्न वेबसाइट्स खोलें जैसे कि गूगल डॉट कॉम, एबीसी डॉट कॉम, एनबीसी डॉट कॉम, पीबीएस डॉट ओआरजी, फॉक्स8 डॉट कॉम, और वेब्स डॉट कॉम। आपका टास्कबार भरना शुरू हो जाएगा। जब आप 7 विंडो खोल लेंगे, तो वे एक के नीचे एक दिखना शुरू हो जाएंगी।
- जब तक कि सभी आइटम्स एक-साथ एक-दूसरे के ऊपर नहीं दिखती, तब तक आप टास्कबार से सीधे किसी भी एक विंडो को नेविगेट कर (चला) सकते हैं। मगर जब विंडोज एक दूसरे के ऊपर दिखने लगती हैं अथवा स्टैक हो जाती हैं तो आपको ग्रुप

### 8-4-7 dh&ckM

एक कंप्यूटर का की-बोर्ड काफी हद तक टाइपराइटर के की-बोर्ड से मिलता-जुलता होता है, लेकिन इसमें कुछ अतिरिक्त कुंजियां अथवा बटन होते हैं।



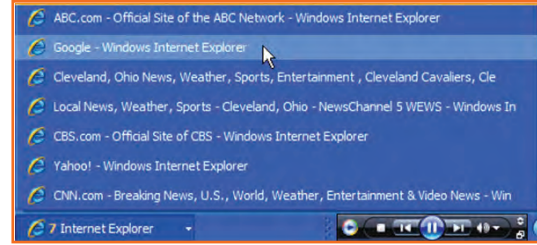
चित्र.8.4.15: सामान्य की-बोर्ड

की-बोर्ड में ऊपर की तरफ बने फंक्शन बटनों का खास उपयोग होता है। ये खासकर ए.एल.टी (आल्ट) या कंट्रोल

पर क्लिक करके किसी खास विंडो पर ही जाना पड़ता है।



चित्र.8.5.14: टास्कबार पर एप्लिकेशन आइकन



चित्र.8.4.14: एप्लिकेशन की कई विंडोज

- टास्कबार में इंटरनेट एक्सप्लोरर विंडोज की सूची देखने के लिए ग्रुप पर लेफ्ट क्लिक करें।
- ध्यान दें कि आप जो वेबसाइट देखना चाहते हैं वो अलग-अलग दिखती हैं। जिस पर भी आप जाना चाहें, जा सकते हैं।

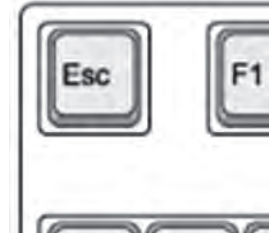
ई.एस.सी (इस्केप) का बटन जोकि ऊपर बाईं तरफ है, किसी भी मेनू को बंद करने में सक्षम है जोकि खुला हो मगर उसमें से कोई आइटम चुनी न गई हो। (स्टार्ट मेनू को खोलें और इस्केप का बटन दबाएं)

बटन के साथ काम करते हैं। ये प्रोग्राम पर निर्भर करता है। एफ1 से प्रोग्राम से जुड़ी सहायता (हेल्प) का विकल्प खोलता है। प्रत्येक प्रोग्राम में ये अलग होता है।



एक कंप्यूटर का की-बोर्ड काफी हद तक टाइपराइटर के की-बोर्ड से मिलता-जुलता होता है, लेकिन इसमें कुछ अतिरिक्त कुंजियां अथवा बटन होते हैं।

ई.एस.सी (इस्केप) का बटन जोकि ऊपर बाईं तरफ है, किसी भी मेनू को बंद करने में सक्षम है जोकि खुला हो मगर उसमें से कोई आइटम चुनी न गई हो। (स्टार्ट



चित्र.8.4.16: की-बोर्ड पर एस्केप का बटन



चित्र.8.4.17: की-बोर्ड पर फंक्शन बटन

मेनू को खोलें और इस्केप का बटन दबाएं)

की-बोर्ड में ऊपर की तरफ बने फंक्शन बटनों का खास उपयोग होता है। ये खासकर ए.एल.टी (आल्ट) या कंट्रोल

बटन के साथ काम करते हैं। ये प्रोग्राम पर निर्भर करता है। एफ1 से प्रोग्राम से जुड़ी सहायता (हेल्प) का विकल्प खोलता है। प्रत्येक प्रोग्राम में ये अलग होता है।

## 8-4-8 कंट्रोल और फंक्शन बटन

की-बोर्ड पर बाईं तरफ नीचे की तरफ विशेष बटन होते हैं— कंट्रोल, विंडोज और आल्ट:

- कंट्रोल की (बटन) को दूसरे बटनों के साथ उपयोग में लाकर कई तरह के एक्शन पूरे किए जाते हैं। (कंट्रोल और पी दोनों बटनों को एकसाथ मिलाकर दबाने से माइक्रोसॉफ्ट वर्ड में प्रिंट विंडो खुल जाती है।)
- विंडो बटन का कार्य वही है, जो स्क्रीन पर माउस को स्टार्ट पर क्लिक करने से होता है।
- अन्य बटनों के साथ 'आल्ट' की को दबाने से कई अन्य तरह के काम होते हैं।
- 'कैप्स लॉक' का उपयोग टाइपिंग में होता है। इसे दबाकर टाइप करने से जो भी आप लिखेंगे वो बड़े अक्षरों में लिखा जाएगा। इसे फिर से दबाने से कैप्स लॉक फीचर हट जाएगा और आप सामान्य टाइप कर सकेंगे।
- 'शिफ्ट' की का उपयोग लिखते समय पहले अक्षर को बड़ा करने के लिए होता है। पहले अक्षर को बड़ा करने के लिए शिफ्ट दबाएं और इसे पकड़कर रखें और कोई भी अक्षर जो आप चाहते हैं दबाएं। वह

अक्षर बड़ा लिखा जाएगा और आप शिफ्ट को छोड़कर बाकी की टाइपिंग जारी रख सकते हैं।

- पेज-अप और 'पेज-डाउन' का उपयोग एक पेज पर कर्सर को ऊपर या नीचे ले जाने के लिए किया जाता है। इसमें एक-एक लाइन की बजाय पूरा पेज ऊपर या नीचे होता है।
- 'ऐरो' बटन चार होते हैं। ये कर्सर को डॉक्यूमेंट में ऊपर, नीचे, आगे या पीछे ले जाने का काम करते हैं। आप इनकी मदद से डॉक्यूमेंट में कहीं भी मूव कर सकते हैं। जब आप एक टेक्स्ट बॉक्स में लिख रहे हों तो एक लाइन से दूसरी लाइन में भी जा सकते हैं।
- 'इन्सर्ट' के बटन का उपयोग थोड़ा अलग है। किसी डॉक्यूमेंट में पहले से कुछ लिखे हुए पर फिर से लिखने के लिए इसे दबाया जाता है। इससे जो पहले लिखा है वह मिटता जाएगा और जो आप लिखेंगे वो छपता जाएगा।
- 'डिलिट' बटन का उपयोग टेक्स्ट को हटाने के लिए होता है। जो शब्द आपको हटाने हैं उसकी दाईं तरफ कर्सर ले जाएं और फिर डिलिट का बटन दबाएं। या आप कुछ सिलेक्ट करके डिलिट भी कर सकते हैं।

- होम' का बटन दबाने से कर्सर जिस पंक्ति (लाइन) में हो, उसकी शुरुआत में पहुंच जाएगा। इसके विपरीत 'इंड' दबाने से कर्सर पंक्ति के अंत में पहुंच जाता है।
- स्पेसबार की दाईं तरफ आप और आल्ट, विंडो और कंट्रोल बटन देख सकते हैं। आप वहां एक नई एप्लिकेशन की भी देखेंगे। इसे दबाने से वही होता है जो माउस के राइट क्लिक से होता है।
- टेक्स्ट को हटाने के लिए 'बैकस्पेस' का इस्तेमाल किया जाता है। मगर इसमें आपको कर्सर को अक्षर के बाईं तरफ रखना होता है।
- टाइपिंग के दौरान 'एंटर' बटन का इस्तेमाल आपको नई लाइन में भेज देता है। कई बार एंटर का उपयोग माउस के लेफ्ट-क्लिक की तरह भी होता है।

विंडोज का एक फीचर ये है कि वे आमतौर पर किसी एक्शन को पूरा करने के लिए कई तरीके होते हैं। ये तालिका मेनू की-बोर्ड और टूलबार के साथ विंडोज कमांड के बारे में बता रही है।

### rkfyd% d,eu CoMs delM

आल्ट + एफ	वर्तमान प्रोग्राम में फाइल मेनू विकल्प
आल्ट + ई	वर्तमान प्रोग्राम में एडिट विकल्प
आल्ट + टैब	खुले प्रोग्राम्स के बीच में स्विच करना
एफ1	लगभग हर विंडो प्रोग्राम में वैश्विक सहायता
एफ2	सिलेक्ट की गई फाइल का नाम बदलना
एफ5	वर्तमान प्रोग्राम विंडो को रीफ्रेश करना
कंट्रोल + एन	किसी सॉफ्टवेयर प्रोग्राम में एक नया ब्लैक डॉक्यूमेंट बनाना
कंट्रोल + ओ	वर्तमान सॉफ्टवेयर प्रोग्राम में फाइल खोलने के लिए
कंट्रोल + ए	पूरे टेक्स्ट को सिलेक्ट करना
कंट्रोल + बी	सिलेक्ट किए गए टेक्स्ट को बोल्ड करने के लिए
कंट्रोल + आई	सिलेक्ट किए गए टेक्स्ट को इटैलिक करने के लिए
कंट्रोल + यू	सिलेक्ट किए गए टेक्स्ट को अंडरलाइन करने के लिए
कंट्रोल + एफ	वर्तमान डॉक्यूमेंट या विंडो में 'फाइंड विंडो' खोलने के लिए
कंट्रोल + एस	वर्तमान डॉक्यूमेंट फाइल को सेव करने हेतु
कंट्रोल + एक्स	सिलेक्ट की गई आइटम को 'कट' करने के लिए
शिफ्ट + डिलिट	सिलेक्ट की गई आइटम को 'कट' करने के लिए
कंट्रोल + सी	सिलेक्ट की गई आइटम को 'कॉपी' करने के लिए
कंट्रोल + इन्सर्ट	सिलेक्ट की गई आइटम को 'कॉपी' करने के लिए
कंट्रोल + वी	पेस्ट
शिफ्ट + इन्सर्ट	पेस्ट
कंट्रोल + के	सिलेक्ट किए टेक्स्ट में हाइपरलिंक डालने के लिए
कंट्रोल + पी	वर्तमान पेज या डॉक्यूमेंट को प्रिंट करने के लिए
होम	वर्तमान पंक्ति की शुरुआत में जाना
कंट्रोल + होम	डॉक्यूमेंट की शुरुआत में पहुंचना



इंड	वर्तमान पंक्ति के अंत में जाना
कंट्रोल + इंड	डॉक्यूमेंट के अंत में पहुंचना
शिफ्ट + इंड	आपकी वर्तमान स्थिति से लेकर अंत तक की पंक्ति को हाइलाइट करना
कंट्रोल + बाईं ऐरो	एक ही बार में बाईं तरफ एक शब्द मूव होना
कंट्रोल + दाईं ऐरो	एक ही बार में दाईं तरफ एक शब्द मूव होना
कंट्रोल + इस्केप	स्टार्ट मेनू को खोलना
कंट्रोल + शिफ्ट + इस्केप	विंडोज टास्क मैनेजर को खोलना
आल्ट + एफ4	वर्तमान सक्रिय प्रोग्राम्स को बंद करना
आल्ट + एंटर	सिलेक्ट आइटम (फाइल, फोल्डर, शॉर्टकट इत्यादी) की प्रॉपर्टी खोलना

चित्र.8.4.18: कुछ महत्वपूर्ण बटन और उनके उपयोग

## वर्कशॉप



- स्क्रीन पर टास्कबार कहाँ स्थित होता है?  
.....  
.....
- सिस्टम ट्रे वो एरिया है जहाँ आप वो प्रोग्राम एक्सेस कर सकते हैं जो बैकग्राउंड में चल रहे होते हैं?  
a) सही  
b) गलत
- साउंड सेटिंग्स देखने के लिए, साउंड आइकन पर राइट-क्लिक करें और ओपन वॉल्यूम कंट्रोल पर लेफ्ट क्लिक या साउंड आइकन पर डबल क्लिक।  
a) सही  
b) गलत
- आपकी स्क्रीन पर तस्वीर कब दिखने लगती है?  
a) जब कोई एक्टर्नल हार्डवेयर कंप्यूटर में इन्सर्ट किया जाए  
b) जब कोई एक्टर्नल हार्डवेयर कंप्यूटर से हटाया जाए
- लैपटॉप कंप्यूटरों में ये क्षमता होती है वे इंटरनेट एक्सेस करने हेतु वायरलेस नेटवर्क से कनेक्ट हो सकते हैं।  
a) सही  
b) गलत
- आप डेस्कटॉप एरिया से डेस्कटॉप शॉर्टकट जोड़ अथवा हटा सकते हैं।  
a) सही  
b) गलत

7. डायलॉग बॉक्स क्या है?

.....  
 .....

8. आपके की-बोर्ड के ऊपरी तरफ कोने में बनी 'एस्केप की' करती है

- a) कोई भी मेनू जो आपको नहीं चाहिए, उसे बंद करती है
- b) स्टार्ट मेनू खोलती है
- c) आपके लैपटॉप को शट-डाउन करती है

9. 'कंट्रोल' का इस्तेमाल दूसरे बटनों के साथ मिलकर किसी कार्य को पूरा करने के काम आते हैं।

- a) सही
- b) गलत

10. यदि आप 'कैप्स लॉक' दबाएं तो क्या होगा?

- a) सभी अक्षर बड़े हो जाएंगे
- b) सभी अक्षर छोटे हो जाएंगे
- c) पहला अक्षर बड़ा हो जाएगा

11. 'डिलिट' बटन का उपयोग टेक्स्ट को हटाने के लिए होता है। जो शब्द आपको हटाने हैं उसकी दाईं तरफ कर्सर ले जाएं और फिर डिलिट का बटन दबाएं। या आप कुछ सिलेक्ट करके डिलिट भी कर सकते हैं।

- a) सही
- b) गलत

12. 'पूरे टेक्स्ट' को सिलेक्ट करने के लिए कौन सी कमांड है

- a) कंट्रोल + सी
- b) कंट्रोल + डी
- c) कंट्रोल + ए
- d) कंट्रोल + एक्स

## ; fuV 8-5%ekbØk , qV oMZ¼e-, l oMZ½

### ; fuV dsmís;

bl ; fuV dsvar rd vki ; st kux%

- एम.एस वर्ड की अवधारणा सीखेंगे और उसका अभ्यास
- डॉक्यूमेंट को फॉर्मेट करना
- डॉक्यूमेंट को प्रिंट करना इत्यादी

### oMZçk q x dh voëkj.kk - , e-, l oMZ

ज्यादातर लोग जो रोजाना कंप्यूटर का इस्तेमाल करते हैं, उनमें वर्ड प्रोसेसिंग स्किल्स होती हैं। वर्ड प्रोसेसिंग की स्किल्स से आप टेक्स्ट डॉक्यूमेंट जैसे कि पत्र, मेमोज, या अन्य पत्राचार इत्यादी बना सकते हैं। आधुनिक वर्ड प्रोसेसिंग सॉफ्टवेयर में टेक्स्ट के बीच में तस्वीरें और ड्रॉइंग की सुविधा भी देते हैं।

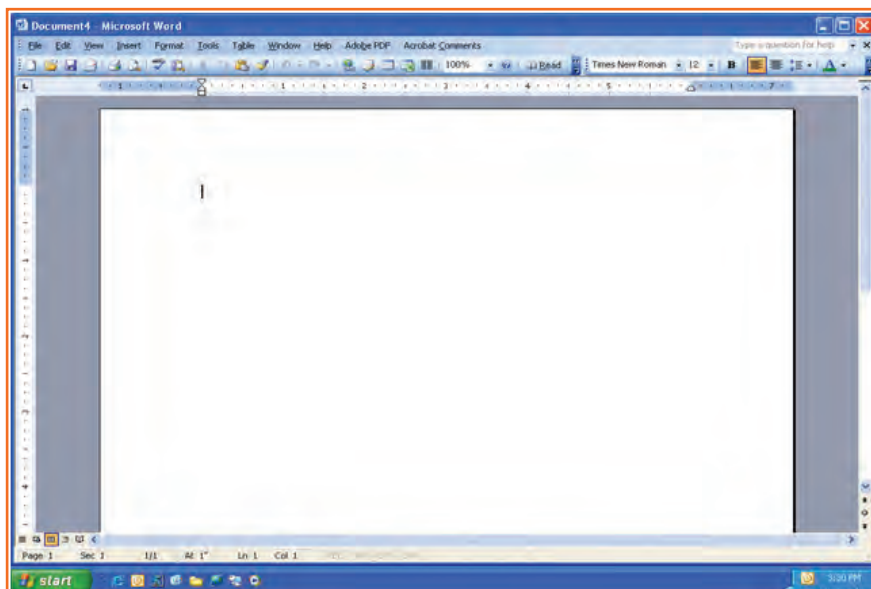


चित्र.8.5.1: एम.एस वर्ड आइकन

### 8.5.1 , d u; k oMZMD; wV cukuk

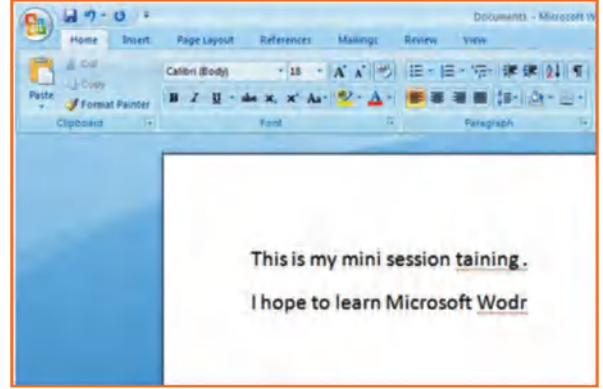
अगर आपने कोई डॉक्यूमेंट खोल लिया है तो ये लिखें कि आप ये सेशन क्यों ले रहे हैं। उदाहरण के लिए, क्या आप माइक्रोसॉफ्ट वर्ड 2007 से बिलकुल अनजान हैं या फिर

आप सॉफ्टवेयर स्किल्स को सुधार रहे हैं? जानबूझकर कुछ शब्दों को गलत लिखना याद रखें। इसी सेशन में बाद में आप सीखेंगे कि कैसे 'स्पेल चेकर' और बेसिक वर्ड 2007 फंक्शन का उपयोग होता है।



चित्र.8.5.2: एम.एस वर्ड विंडो

ऊपरी तस्वीर वर्ड विंडो के वो भाग दिखाती है, जिसमें विंडो के अंदर ही एक डॉक्यूमेंट होता है। ये ऊपर मापक (रूलर) दिखाता है और बाईं तरफ पेज के साइज के बारे में बताता है।

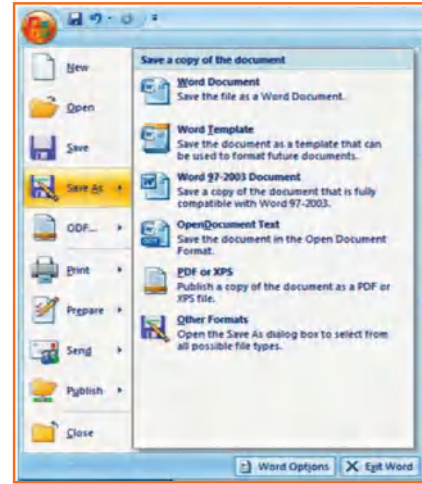


चित्र.8.5.3: एम.एस वर्ड में टेक्स्ट लिखना

### 8-5-2 MD; wV l o djuk

पहली बार सेव करने के लिए उपयोग होने वाली कमांड या आप पहले ही किसी डॉक्यूमेंट को सेव कर चुके हैं और उसमें बदलाव करने पर भी आप इसका उपयोग करते हैं। बदलाव करने के बाद किसी डॉक्यूमेंट को दूसरे नाम से सेव करने के लिए 'सेव ऐज' कमांड का उपयोग करें। इसके उपयोग से असली फाइल वैसी की वैसी ही रहेगी और एक नई फाइल दूसरे नाम से बन जाएगी। आप इसकी कॉपी को अलग-अलग फोल्डरों में सेव कर सकते हैं।

- **pj.k 1%** अपने डॉक्यूमेंट को 'माय डॉक्यूमेंट' फोल्डर में सेव करें।
- **pj.k 2%** 'फाइल नेम' बॉक्स में डॉक्यूमेंट का नाम दर्ज करें।
- **pj.k 3%** सुनिश्चित करने के लिए जांचें कि वर्ड डॉक्यूमेंट के 'सेव ऐज टाइप' में (\*.docx)\*. का चुनाव किया है।

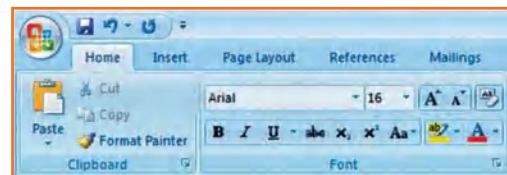


चित्र.8.5.4: डॉक्यूमेंट सेव करना

### 8-5-3 QkV Vbi vS l lbt cnyuk

जैसा कि नीचे तस्वीर में दिखाया गया है, जो डॉक्यूमेंट आपने हाल ही में बनाया है, उसी में अब आप कुछ बदलाव करने जा रहे हैं। आप उसमें फोन्ट के विभिन्न आकारों और प्रकारों को फॉर्मेट करेंगे। उदाहरण के लिए जब आप एक रिज्यूमे बनाते हैं, आप 'आई-कैचर' शब्दों को बोल्ड में लिखते हैं। इसके साथ ही फोन्ट का आकार भी प्रभावित करता है।

- **pj.k 1%** जिस टेक्स्ट का फोन्ट या आकार बदलना है उसे हाईलाइट करें। इस अभ्यास में अपना नाम हाईलाइट करें।



चित्र.8.5.5: फोन्ट टाइप और आकार बदलना

- **pj.k 2%** फोन्ट मेनू पर क्लिक करें, थीम फोन्ट चुनें उदाहरण के लिए 'एरियल ब्लैक' और फिर फोन्ट का आकार चुनें (मान लीजिए 16) जैसा कि नीचे तस्वीर में दिखाया गया है।
- **pj.k 3%** डॉक्यूमेंट को सेव करने लिए 'क्विक एक्सेस टूलबार' में सेव पर क्लिक करें। (नीचे वाली दूसरी तस्वीर देखें, डॉक्यूमेंट सेव करने के लिए)।

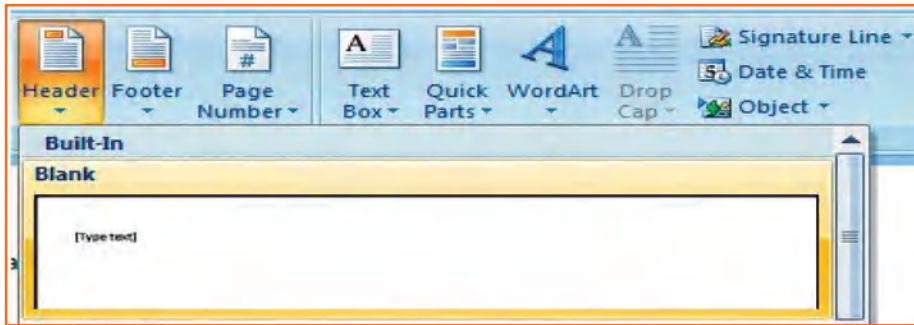
### 8-5-4 डॉक्यूमेंट में हेडर और फुटर में टेक्स्ट, पेज नंबर और तारीख जैसी सूचनाएं भरी जाती हैं। सूचना चाहे हेडर में हो या फुटर में, वही सूचना पूरे डॉक्यूमेंट में दिखती है। जब भी आप डॉक्यूमेंट में कोई नया पेज जोड़ते हैं तो आपको हर बार हेडर या फुटर में टाइप करके लिखने की जरूरत नहीं होती। वहां अपने आप सूचनाएं लिखी जाती हैं। हेडर पेज के ऊपर दिखने वाली सूचनाएं हैं तो फुटर पेज के नीचे।

ये कैसे काम करता है ये देखने के लिए नीचे दिए गए चरणों और तस्वीरों पर ध्यान दें:

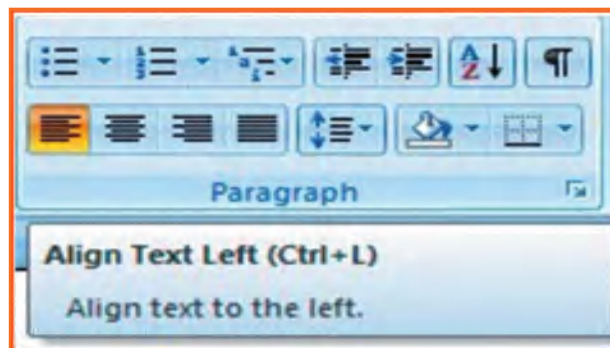
- **पं.क 1%**वर्ड पेज के ऊपर बने बार में 'होम' के तुरंत बाद 'इन्सर्ट' विकल्प पर क्लिक करें और 'हेडर' चुनें।
- **पं.क 2%**जो स्टाइल आपको पसंद हो, चुनें (फिलहाल के लिए खाली अथवा ब्लैंक चुनते हैं।)

- **पं.क 3%**इसे भरने के लिए हम आपके पीछे वाले (लास्ट नेम) का उपयोग करते हैं। इसके बाद एंटर दबाएं।
- **पं.क 4%**आज की तिथि जोड़ें और फिर अपना नाम और तिथि हाइलाइट करें।
- **पं.क 5%**मेनू में 'होम' टैब पर क्लिक करें।
- **पं.क 6%**अब बार से 'होम' चुनें और 'लेफ्ट जस्टिफिकेशन बटन' पर क्लिक करें।
- **पं.क 7%**अंत में 'क्लोज हेडर एंड फुटर' पर क्लिक करें।

**फं.क 8%** हेडर मेनू बंद हो जाएगा और आपको टाइपिंग जारी रखने के लिए वापस डॉक्यूमेंट पर ले जाएगा।



चित्र.8.5.6: हेडर और फुटर



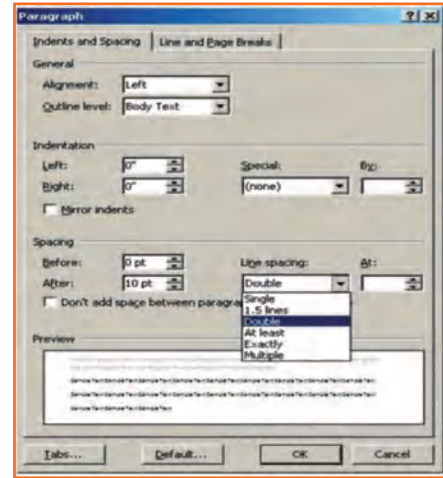
चित्र.8.5.7: फॉर्मेटिंग

### 8-5-5 bUMW1 vK Li Q x

vi us MD; wW dks l gh rj hds l s Li Q x ns kA

प्रोजेक्ट रिपोर्ट्स बनाने के लिए पैराग्राफ्स में डबल स्पेसिंग की जरूरत होती है, तो ये समझना बहुत जरूरी है कि आप पंक्तियों और पैरा के बीच में अच्छे से स्पेसिंग करने में कैसे सक्षम हो सकते हैं:

- **pj.k 1%** बदलाव किए जाने वाले पैराग्राफ चुनें।
- **pj.k 2%** होम टैब पर क्लिक करें और फिर 'पैराग्राफ' डायलॉग बॉक्स पर क्लिक करें।
- **pj.k 3%** 'इन्डेंट्स एंड स्पेसिंग' टैब पर क्लिक करें।
- **pj.k 4%** 'लाइन स्पेसिंग' सेक्शन में, अपनी जरूरत के हिसाब से स्पेसिंग को सेट करें।
- **pj.k 5%** नीचे दी गई तस्वीर दिखाती है कि इसके बाद आपका पेज कैसे दिख सकता है।



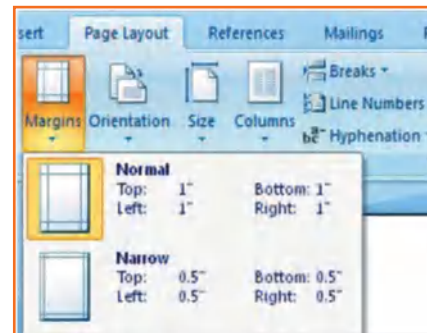
चित्र.8.5.8: इन्डेंट्स और स्पेसिंग

### 8-5-6 ekE u ea cnyk

वर्ड 2007 आपको ये सुविधा देता है कि आप मार्जिन्स में बदलाव करने के बाद देख सकते हैं कि कागज कैसा दिखेगा। पेज के मार्जिन्स को निम्नलिखित चरणों के माध्यम से बदला जा सकता है:

- **pj.k 1%** बार में 'पेज लेआउट' टैब पर क्लिक करें।
- **pj.k 2%** अब वहां से 'मार्जिन्स' चुनें।
- **pj.k 3%** डिफाल्ट मार्जिन पर क्लिक करें या,
- **pj.k 4%** कस्टम मार्जिन पर क्लिक करें और डायलॉग बॉक्स को पूरा करें।

fo' k k% जैसे ही आप मार्जिन प्रीसेट पर जाते हैं तो ये साथ-साथ दिखाता है कि आपका डॉक्यूमेंट बदलाव के बाद कैसा दिखेगा।



चित्र.8.5.9: मार्जिन्स में बदलाव

### 8-5-7 fyLV1 ¼ fp; k½

लिस्ट्स की मदद से आप नंबर, बुलेट्स या कोई आउटलाइन वाले टेक्स्ट को फॉर्मेट या ऑर्गेनाइज कर सकते हैं। चरणों के लिए नंबरों का इस्तेमाल करने की

बजाय, एक आउटलाइन लिस्ट को एक नंबर लिस्ट के तौर पर उदाहरण के रूप में दिखाया जा सकता है।

### 8-5-8-1 cgyVM vK u aMZfyLV1

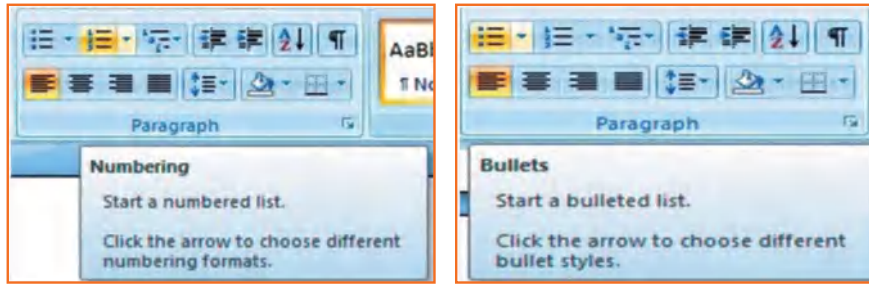
बुलेटेड लिस्ट में बुलेट पॉइन्ट्स होते हैं, नंबरड में नंबर और आउटलाइन लिस्ट में नंबरों और अक्षरों का मिश्रण

होता है। ये मिश्रण इस बात पर निर्भर करता है कि आपकी लिस्ट की ऑर्गेनाइजेशन क्या है।



### बुलेटेड और नंबरड लिस्ट बनाना

- **पं.क 1%** जिसकी लिस्ट बनाना चाहते हैं उसके सिलेक्ट करें।
- **पं.क 2%** होम टैब के पैराग्राफ टैब में किसी बुलेटेड या नंबरड लिस्ट बटन पर क्लिक करें।



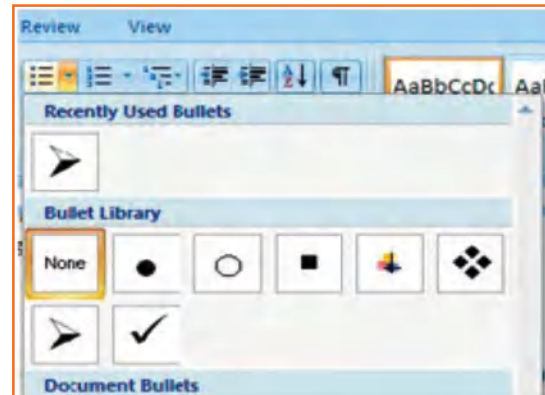
चित्र.8.5.10: बुलेटेड और नंबरड लिस्ट्स

अब, एक नई लिस्ट बनाने के लिए कर्सर को वहां रखें जहां से आप लिस्ट शुरू करना चाहते हैं। बुलेटेड या नंबर लिस्ट बटन पर क्लिक करने के बाद टाइपिंग स्टार्ट करें।

### 8-5-8-2 बुलेट इमेज या नंबरिंग फॉर्मेट बदलना

- **पं.क 1%** बुलेट इमेज या नंबरिंग फॉर्मेट को बदला जा सकता है। इसके लिए बुलेट्स या नंबरिंग डायलॉग बॉक्स का उपयोग करना होगा।
- **पं.क 2%** सभी बुलेट्स या नंबरस को बदलने के लिए पूरी लिस्ट को चुनें या किसी एक पंक्ति को बदलने के लिए एक पंक्ति पर कर्सर रखें।
- **पं.क 3%** एक बार राइट-क्लिक करें।
- **पं.क 4%** बुलेटेड या नंबरड लिस्ट के सामने ऐरो पर क्लिक करें।

- **पं.क 5%** अब, एक बुलेट या नंबरिंग स्टाइल चुन लें।



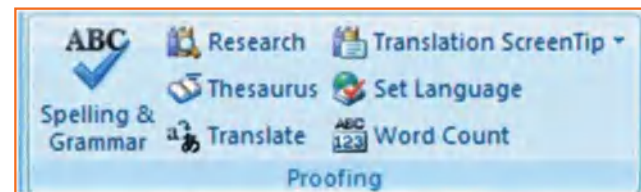
चित्र.8.5.11: लिस्ट्स को फॉर्मेट करना

### 8-5-8 लिस्ट्स को प्रूफ-रीड करना

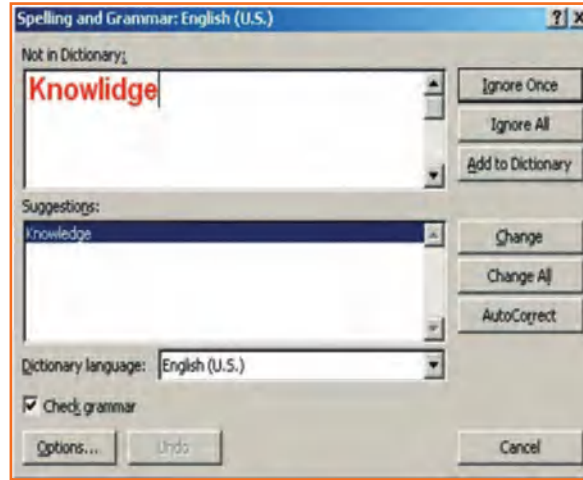
आपके पास अपने डॉक्यूमेंट को प्रूफ-रीड (अशुद्धियां दूर करने की प्रक्रिया) के लिए कई फीचर हैं, जिनमें ये शामिल हैं:

- स्पेलिंग और ग्रामर
- शब्दकोष (थिजॉरस)
- ऑटो-करेक्ट

- डिफाल्ट डिक्शनरी
- वर्ड काउंट



चित्र.8.5.12(क): स्पेलिंग और ग्रामर



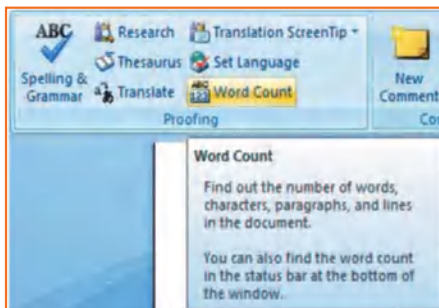
चित्र.8.5.12(ख): स्पेलिंग और ग्रामर

सबसे ज्यादा आमतौर पर उपयोग में लाया जाने वाला टूल है स्पेलिंग और ग्रामर चेकर। अपने डॉक्यूमेंट की स्पेलिंग (वर्तनी) और ग्रामर (व्याकरण) जांचने के लिए:

- **पृ. 1%** कर्सर को डॉक्यूमेंट या उस सेक्शन की शुरुआत में रखें, जिसकी जांच आप करना चाहते हैं।
- **पृ. 2%** रिबन में 'रीव्यू' टैब पर क्लिक करें।
- **पृ. 3%** प्रूफिंग ग्रुप में 'स्पेलिंग एंड ग्रामर' पर क्लिक करें।

### 8-5-8-1 'कन x. कुक 1/2 MZ d km 1/2

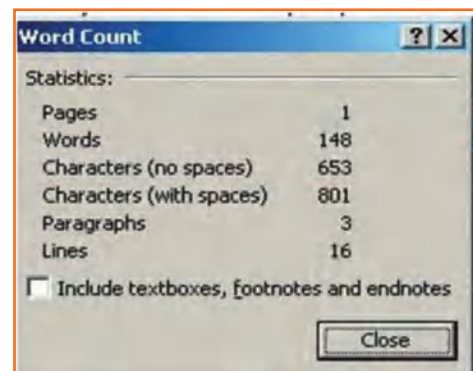
एक सेक्शन में शब्दों की गणना करने के लिए आपको शब्द चुनने पड़ेंगे। स्टेटस बार में शब्दों की संख्या के बारे में जानकारी दी गई होती है जैसे कि 50/1,200 का मतलब है कि आपने जो शब्द चुने हैं वो 50 हैं और कुल हैं 1200 शब्द। अर्थात् आपने कुल 1200 शब्दों में से 50 को चुना है।



चित्र.8.5.13(क): वर्ड काउंट (शब्द गणना)

**फो'कक%** कोई भी त्रुटि दिखाने वाला डायलॉग बॉक्स आपको अधिक उपयुक्त स्पेलिंग या फ्रेज (मुहावरा) चुनने की सुविधा देता है। आपने डॉक्यूमेंट में कोई गलती हुई हो सकती है, तो उसकी जांच के लिए स्पेलिंग एंड ग्रामर चेकर का उपयोग करें। जब स्पेलिंग एंड ग्रामर चेकिंग का कार्य पूरा हो जाएगा तो ये आपको एक डायलॉग बॉक्स के जरिए सूचना देगा कि स्पेलिंग और ग्रामर जांचने का काम पूरा हो गया है।

**फो'कक%** जो सेक्शन एक-साथ नहीं हैं या दूर-दूर हैं तो उन्हें चुनने के लिए पहले आपको पहला सेक्शन चुनना होगा और इसके बाद कंट्रोल बटन दबाकर (की-बोर्ड) से अतिरिक्त सेक्शन भी चुने जा सकते हैं।



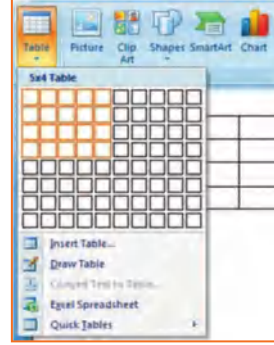
चित्र.8.5.13(ख): वर्ड काउंट (शब्द गणना)



नीचे दिए गए चरणों के जरिए आपको एक टेबल बनाने की प्रक्रिया को समझने में बहुत आसानी होगी:

1. **pj.k 1%** अपने वर्ड डॉक्यूमेंट में अपनी मनचाही लोकेशन पर इन्सर्शन पॉइंट बनाएं।
2. **pj.k 2%** बार से 'इन्सर्ट टैब' में 'टेबल गैलरी' चुनें।
3. **pj.k 3%** अब 'इन्सर्ट टेबल' चुनें।
4. **pj.k 4%** इन्सर्ट टेबल डायलॉग बॉक्स में अपनी इच्छा के अनुसार कॉलम और रो (पंक्तियों) की संख्या भरें।

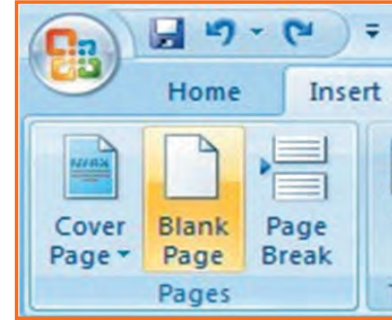
5. **pj.k 5%** अब 'ऑटो फिट बिहेवियर' चुनें।
6. **pj.k 6%** क्लिक ओके



चित्र.8.5.16(ख): तालिका (टेबल) इन्सर्ट करना

### 8-5-11 , d Gy d ¼ k y h ½ i t b U V Z d j u k

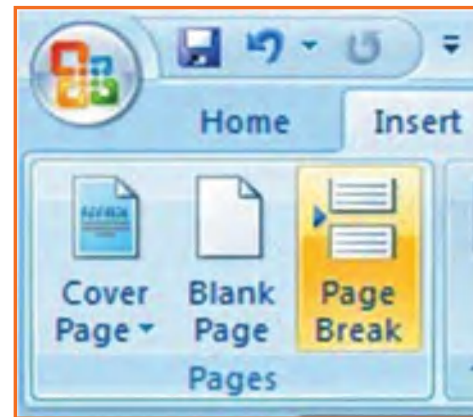
ब्लैंक पेज कमांड आपको मेनुअली एक ब्लैंक पेज इन्सर्ट करने (डालने) की अनुमति देती है। आप डॉक्यूमेंट में कहीं भी पेज इन्सर्ट कर सकते हैं। जब आप पेज को टेक्स्ट या ग्राफिक्स से पूरी तरह भर देते हैं तो माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस वर्ड अपने आप नीचे की तरफ एक नया ब्लैंक पेज इन्सर्ट कर देता है। हालांकि आप मेनुअली पेज जोड़ (इन्सर्ट करना) सकते हैं या डिलिट भी कर सकते हैं। इसके लिए आपको एडिंग पेज ब्रेक या डिलिटिंग पेज ब्रेक का उपयोग करना होगा। नीचे दी गई तस्वीरों पर ध्यान दें।



चित्र.8.5.17: नया पेज इन्सर्ट करना

### 8-5-12 , d i t c d b U V Z d j u k

आप डॉक्यूमेंट में किसी भी स्थान पर पेज ब्रेक डाल सकते हैं, अथवा आप निर्धारित कर सकते हैं कि माइक्रोसॉफ्ट वर्ड को किसी पॉजिशन पर अपने आप पेज ब्रेक डालना है। यदि आप मेनुअली पेज ब्रेक करते हैं तो पेज की लंबाई के लिहाज से आप कई अलग-अलग पेज बना देंगे। इसमें जैसे-जैसे आप डॉक्यूमेंट को एडिट (संपादित) करेंगे, आपको बार-बार पेज को री-ब्रेक करना पड़ेगा। इस मुश्किल से बचने के लिए आप इस विकल्प का उपयोग कर सकते हैं कि वर्ड किसी निश्चित पॉजिशन पर अपने आप पेज ब्रेक डाल देगा। नीचे दी गई तस्वीर पर ध्यान दें।



चित्र.8.5.18: पेज ब्रेक इन्सर्ट करना



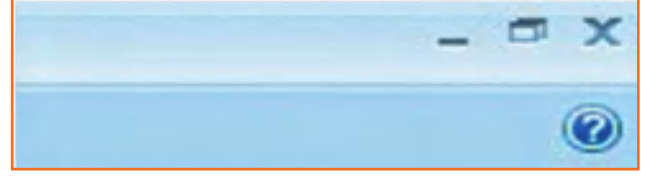


## 8-5-15 ek Ø k , V o M Z d k s c a d j u k v k s m l l s c k j v k u k

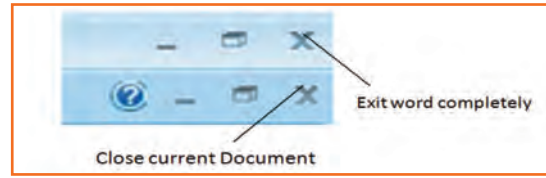
ये सुनिश्चित करना हमेशा अच्छा होता है कि आपने अपने डॉक्यूमेंट को बंद करने या उससे बाहर आने से पहले सेव (सुरक्षित) कर लिया है।

**fo' k k %**वर्ड को बंद करने से केवल वर्तमान डॉक्यूमेंट बंद होगा, हालांकि वर्ड खुला रहेगा।

वर्ड से बाहर आने (एग्जिटिंग वर्ड) से आप प्रोग्राम से पूरी तरह बाहर आएंगे। (आपको इसका पालन करने की जरूरत नहीं है, ये इस बात पर निर्भर करता है कि आपके सिस्टम में कौन-सा एम.एस वर्ड है।)



चित्र.8.5.22(क): माइक्रोसॉफ्ट वर्ड को बंद करना और बाहर आना



चित्र.8.5.22(ख): माइक्रोसॉफ्ट वर्ड को बंद करना और बाहर आना

## v H k

1. वो क्या है, जिसमें एम.एस वर्ड हमारी सहायता करता है?

.....  
 .....

2. किसी डॉक्यूमेंट को प्रूफ-रीड करने से संबंधित दो फीचर बताएं।

.....  
 .....

3. आप डॉक्यूमेंट में किसी भी जगह पेज ब्रेक इन्सर्ट कर सकते हैं, या आप वह स्थान विशेष सुनिश्चित कर सकते हैं, जहां अपने आप पेज ब्रेक हो जाए।

a) सही

b) गलत



## ; fuV 8-6%ekbØk , [V lkkvj IokbV

### ; fuV dsmis;

bl ; fuV dsvar rd vki ; st kux%

- एमएस –पावर प्वाइंट का अभ्यास करना
- नई प्रस्तुति बनाना
- साथ ही साथ स्लाइड को फार्मेट करना

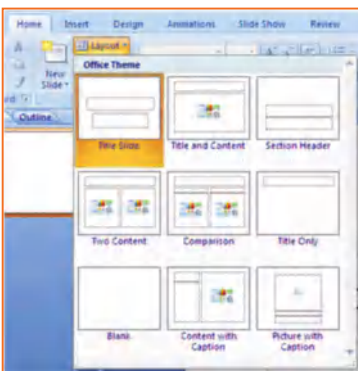
### 8-6-1 ikj IokbV dks [kkyuk

माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस सूट में प्रजेंटेशन के लिए पावर प्वाइंट एक ग्राफिक्स सॉफ्टवेयर होता है। पावर प्वाइंट में डायनामिक और प्रोफेशनल प्रजेंटेशन को बनाने के लिए पूर्वनिर्धारित लेआउट, थीम्स, और टेम्पलेट्स मौजूद होते हैं। पावर प्वाइंट को विंडोज में खोलने के लिए, निम्न पर क्लिक करें:

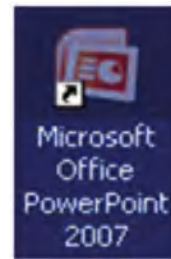
**pj.k 1%** स्टार्ट बटन – प्रोग्राम – माइक्रोसॉफ्ट पावर प्वाइंट।

**pj.k 2%** डेस्कटॉप पर पावर प्वाइंट के आइकन पर डबल क्लिक करें।

जब पावर प्वाइंट खुल जाता है, तब आपके नए प्रजेंटेशन में पहली स्लाइड के रूप में डिफॉल्ट रूप से एक खाली शीर्षक स्लाइड प्रकट होता है। खैर, खुले हुए स्लाइड के लेआउट को बदलने के लिए, होम टैब में लेआउट बटन पर क्लिक करें।



चित्र.8.6.2: पावर प्वाइंट में लेआउट



चित्र.8.6.1: पावर प्वाइंट का आइकन

अगर पावर प्वाइंट पहले से ही खुला है, तो नया प्रजेंटेशन शुरू करने के लिए, स्क्रीन के ऊपरी बाएँ कोने पर मौजूद न्यू को सेलेक्ट करें।

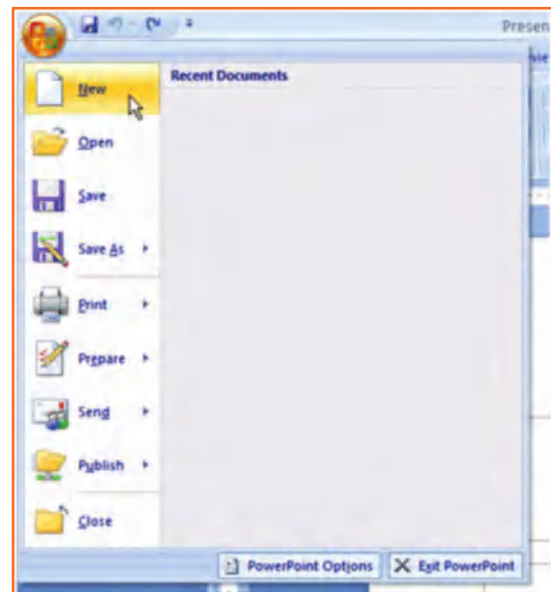
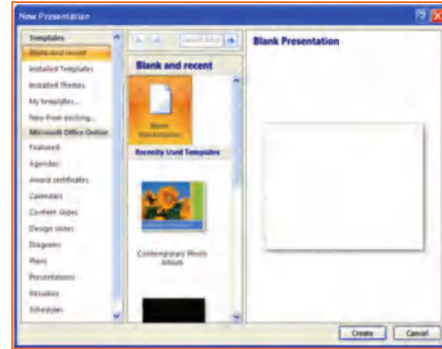


Fig.8.6.3: New Document in PowerPoint

नया प्रजेंटेशन विंडो दिखाई देगा। डिफॉल्ट रूप से ब्लैंक प्रजेंटेशन सेलेक्ट हो जाता है। आपको क्रिएट न्यू पर क्लिक करने की आवश्यकता है और पावर प्वाइंट विंडो में एक नया प्रजेंटेशन खुलेगा।

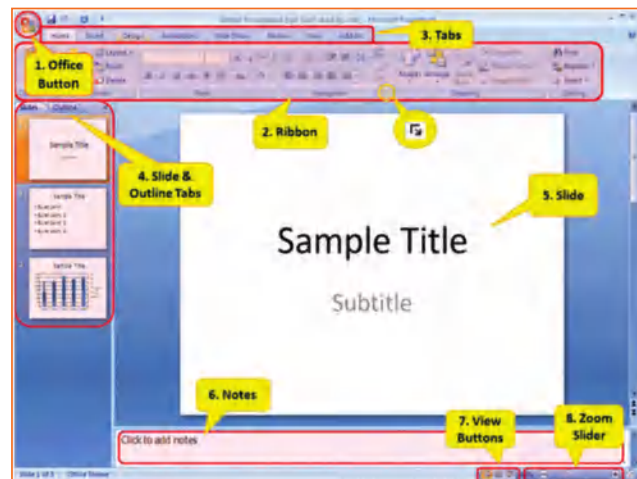


चित्र.8.6.4: पावर प्वाइंट में क्रिएट न्यू

## 8-6-2 ikoj IokbV & LØhu dksle>uk

- **vWQl cVu%** इसमें फाइल के मुख्य फंक्शंस होते हैं: न्यू, ओपेन, सेव, ऐज, प्रिंट, प्रिंट प्रिवि्यू आदि।
- **fjcu VSI** : प्रत्येक रिबन टैब एक रिबन प्रदर्शित करता है जो उपकरण के समूह का एक सेट प्रदान करता है। डायलॉग बॉक्स खोलने के लिए मार आप्शंस के साथ वाले तीर पर क्लिक करें।
- **dekm VSI %** ऑफिस 2007 एप्लिकेशन स्वतः होम कमांड टैब, को खोल देता है जिसमें बुनियादी डाक्यूमेंट बनाने के आवश्यक फॉर्मेटिंग विकल्प मौजूद होता है। विशेष सुविधाओं को अंदर कमांड टैब से इस्तेमाल किया जा सकता है।
- **LykbM vls vkmVylbz VSI %** स्लाइड्स टैब आपको काम करते समय, स्लाइड को पुनर्व्यवस्थित करने, जोड़ने, डिलीट करने, छिपाने और दिखाने के लिए आपके स्लाइड के थंब नेल तस्वीरों को प्रदर्शित करता है। टेक्स्ट को पुनर्व्यवस्थित करना आसान बनाने के लिए आउटलाईन टैब, आपके स्लाइड की सामग्रियों को दिखाता है।
- **LykbM%** इस क्षेत्र में आप अपनी स्लाइड्स की सामग्री को दर्ज करें। स्लाइड्स में (बिंदीदार सीमाओं से घिरे हुए) प्लेस होल्डर होता है, जिसमें टेक्स्ट, चित्र, और चार्ट होते हैं।

- **ulWl isly%** यह वह जगह है जहां आप नोट डाल सकते हैं। अगर आप लंबे नोटों में प्रवेश करना चाहते हैं, तो आप दृश्य टैब के लिए जा कर नोट्स पेज सेलेक्ट कर सकते हैं।
- **Q wcVu%** इन तीन बटनों में शामिल हैं:
  - » नार्मल व्यू – यहाँ दिखाया गया है।
  - » स्लाइड सॉर्टर – यह आपको स्लाइड में फेरबदल करने की सुविधा देता है।
  - » स्लाइड शो – यह स्लाइड को प्रजेंटेशन के दौरान दिखाए जाने वाले रूप में दिखाता है।
- **t w LykbMj%** यह आपको स्लाइड पैनल पर अंदर और बाहर जूम करने के लिए सुविधा देता है।

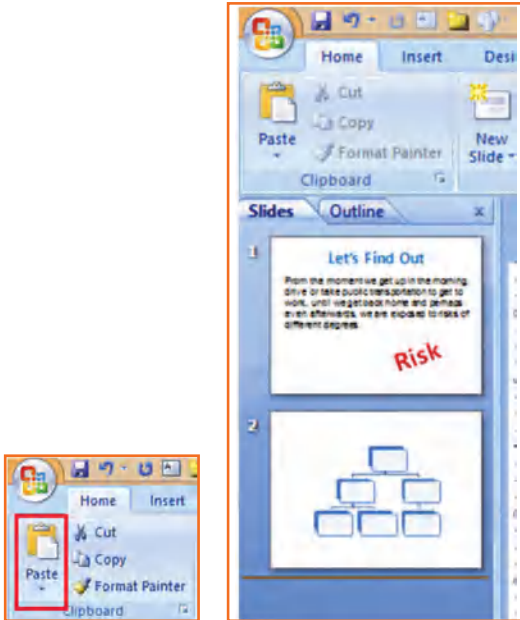


चित्र.8.6.5: पावर प्वाइंट स्क्रीन



### LykM dks dMh vS iLV djuk

- **pj.k 1%** स्लाइड आप प्रतिलिपि बनाना चाहते हैं उसे सेलेक्ट करें
- **pj.k 2%** होम टैब के कॉपी कमांड पर क्लिक करें
- **pj.k 3%** बाएं टास्क पेन के स्लाइड्स टैब पर क्लिक करें। एक क्षैतिज इंसर्शन प्वाइंट दिखाई देगा।
- **pj.k 4%** इंसर्शन प्वाइंट को उस स्थान पर रखें जहां आप स्लाइड की प्रतिलिपि को प्रकट करना चाहते हैं।
- **pj.k 5%** होम टैब के पेस्ट कमांड पर क्लिक करें। कॉपी की गई स्लाइड दिखाई देगी
- **pj.k 6%** आप कॉपी करने के लिए कीबोर्ड के शॉर्टकट बटन कंट्रोल + सी और पेस्ट करने के लिए कीबोर्ड के शॉर्टकट बटन कंट्रोल + वी का उपयोग कर सकते हैं।



चित्र.8.6.11: स्लाइड को कॉपी और पेस्ट करना

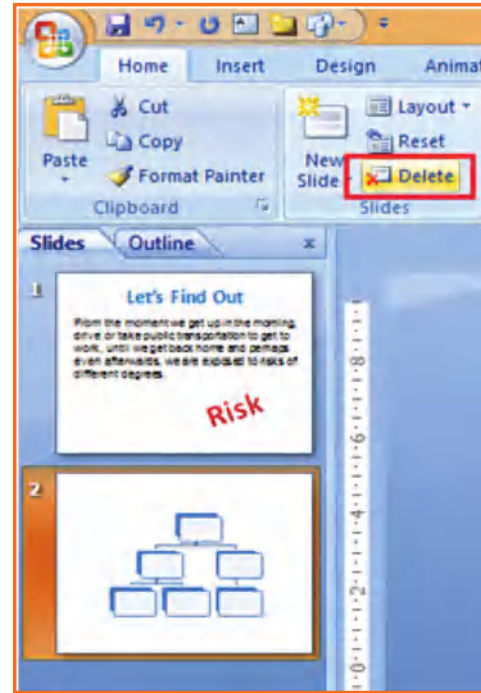
### 8-6-5 View VSk

विभिन्न दृश्य आप आपके प्रजेंटेशन के विभिन्न पहलुओं का प्रबंधन करने की सुविधा प्रदान करते हैं।

- **pj.k 1%** सामान्य दृश्य डिफॉल्ट दृश्य है। यह विंडो को स्लाइड फ्रेम, नोट्स और बाएं फ्रेम में

### LykM dks fMyIv djuk

- **pj.k 1%** आप जिस स्लाइड को डिलीट करना चाहते हैं, उसे सेलेक्ट करें और होम टैब पर जा कर स्लाइड ग्रुप में डिलीट कमांड पर क्लिक करें।



चित्र.8.6.12: स्लाइड को डिलीट करना

### LykM dks LFkukfjr djuk

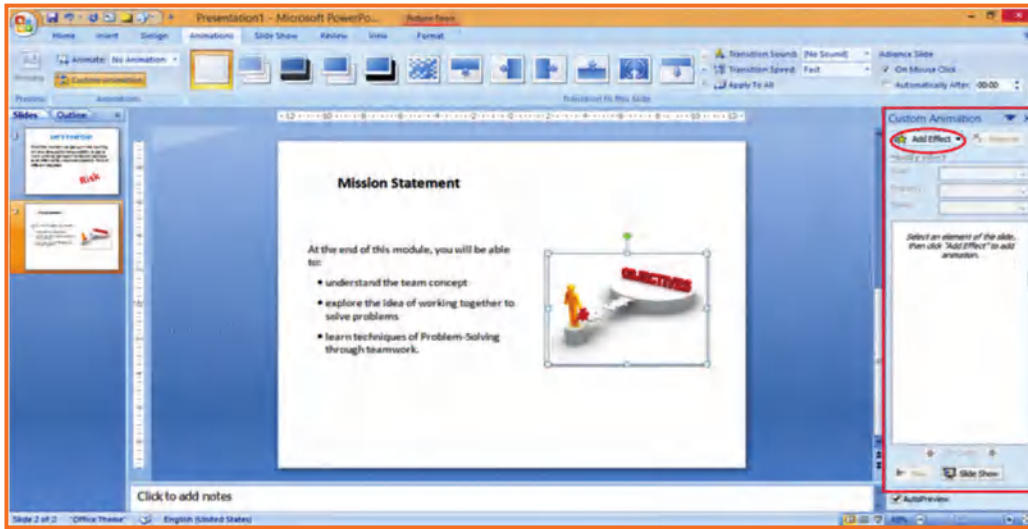
- **pj.k 1%** आप जिस स्लाइड आप को स्थानांतरित करना चाहते हैं, उसे बाएं टास्क पेन में स्लाइड टैब पर सेलेक्ट करें
- **pj.k 2%** क्लिक करें और स्लाइड को एक नए स्थान की ओर खींचें। एक इंसर्शन प्वाइंट दिखाई देगा।
- **pj.k 3%** माउस का बटन छोड़ें।
- **pj.k 4%** स्लाइड नए स्थान में दिखाई देगा।

विभाजित कर देता है, जहाँ आप स्लाइड, थंब नेल या आउटलाइन में से किसी को भी चुन सकते हैं।

- **pj.k 2%** स्लाइड सॉर्टर प्रजेंटेशन में मौजूद सभी स्लाइडों का थंबनेल दृश्य है। स्लाइड क्षैतिज दिशा में प्रदर्शित हैं जिससे आप बड़ी तस्वीर देख पाते हैं।







चित्र.8.6.16: पावर प्वाइंट में ऐनिमेशन

### 8-6-7 , fue'sku dks gVluk

इसके लिए दो तरीके मौजूद हैं:

- एनिमेशन ग्रुप (एक बार में सभी को हटाना):
  - » आप जिसे हटाना चाहते हैं पहले उसके स्लाइड को सेलेक्ट करें और फिर एनीमेशन के साथ उस ऑब्जेक्ट को।
  - » एनिमेशन ग्रुप में मौजूद एनिमेशन टैब के, एनिमेशन पुल डाउन मेनू पर क्लिक करें फिर 'नो एनिमेशन' को सेलेक्ट करें।

### 8-6-8 pWZds l kfk dke djuk

चार्ट एक प्रकार का उपकरण है जिसका उपयोग आप अपने डेटा को ग्राफ के रूप में प्रस्तुत करने के लिए कर सकते हैं।

#### pWZds rRo

चलिए चार्ट के अलग अलग प्रकार के तत्वों के साथ परिचित होते हैं:

- 'kfkZl%' दो प्रकार के शीर्षक होते हैं:
  - » चार्ट का शीर्षक चार्ट के ऊपर (डिफॉल्ट रूप से) रखा होता है।

- कस्टम ऐनिमेशन पेन (एक एक करके हटने के लिए):
  - » एनीमेशन वाले उस स्लाइड को सेलेक्ट करें जिसे आप हटाना चाहते हैं।
  - » अगर कस्टम एनिमेशन पेन दिखाई नहीं देता है, तो एनिमेशन टैब के एनिमेशन ग्रुप में जाकर कस्टम एनिमेशन बटन पर क्लिक करें।
  - » मोडिफाई 'इफेक्ट', लिस्ट में हटाये जाने वाले एनीमेशन को सेलेक्ट करें।
  - » रिमूव पर क्लिक करें।

- » अक्षीय शीर्षक अक्षों के इर्द गिर्द रखे जाते हैं (ऊर्ध्वाधर अक्ष वाई ऐक्सिस के रूप में जाना जाता है, जबकि क्षैतिज अक्ष को एक्स ऐक्सिस के रूप में जाना जाता है।)

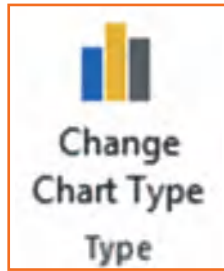
- ylt M% चार्ट—की है, जो चार्ट पर श्रृंखला के लिए कैंपान (और/या रंग की कोडिंग) को प्रदर्शित करता है
- MVR% यह चार्ट का निर्माण करने वाले सेल (एक्सेल में प्रदर्शित किए जाने वाले) की श्रृंखला होती है। जब भी इन सेलों में दर्ज जानकारियाँ बदली जाती हैं तो स्वचालित रूप से चार्ट भी अपडेट हो जाता है।



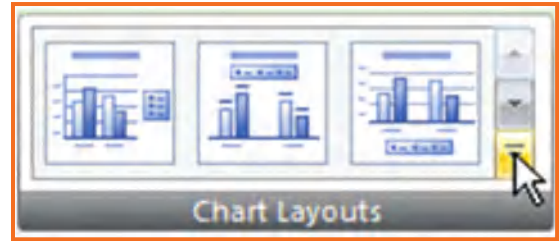




चित्र.8.6.18: सोर्स डेटा को एडिट करना



चित्र.8.6.19: चार्ट के प्रकार को बदलना



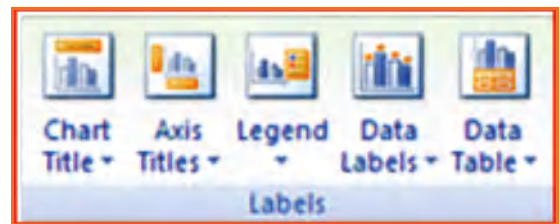
चित्र.8.6.20: चार्ट का लेआउट

## पकZysvkmV dksl ákk/kr djuk

- **pj.k 1%** चार्ट को सेलेक्ट करें
- **pj.k 2%** डिजाइन टैब पर क्लिक करें
- **pj.k 3%** चार्ट लेआउट ग्रुप में विकल्पों के बीच स्क्रॉल करें, या सभी उपलब्ध चार्ट लेआउट विकल्पों को देखने के लिए ड्रॉप डाउन तीर वाले 'मोर' क्लिक पर करें।
- **pj.k 4%** चार्ट ले आउट पर क्लिक करके उसे सेलेक्ट करें। स्लाइड में चार्ट का लेआउट बदल जाएगा।

## पकZysvkmV dsfof'kV {k-koeaifjorZi djuk

- **pj.k 1%** चार्ट को सेलेक्ट करें
- **pj.k 2%** ले आउट टैब को सेलेक्ट करें।
- **pj.k 3%** लेबल के ग्रुप का पता लगाएँ
  - » चार्ट का शीर्षक: चार्ट के शीर्षक को जोड़ना, हटाना, या फिर से लगाना।



चित्र.8.6.21: चार्ट को संशोधित करना

- » अक्ष के शीर्षक: प्रत्येक अक्ष के लेबल में इस्तेमाल किए गए टेक्स्ट को जोड़ना, हटाना, या फिर से लगाना।
- » लीजेंड: चार्ट के लीजेंड को जोड़ना, हटाना, या फिर से लगाना।
- » डेटा लेबल: प्रत्येक चार्ट तत्व के बगल में डेटा के मूल्यों को दिखाने या छिपाने के लिए इस कमांड पर क्लिक करें।
- » डेटा टेबल: आपके डेटा को संक्षेपित करने के लिए चार्ट में टेबल जोड़ता है।



## ; fuV 8-7%ekbØk , [V , Dl sy

; fuV ds mís; 

bl ; fuV ds var rd vki ; st kux%

- एमएस एक्सेल में काम करना
- सेल और सेलों की सामग्री को फार्मेट करना
- फार्मूले का प्रयोग करना
- चार्ट और पिवट टेबल बनाना।

## 8-7-1 , Dl sy ds okrkoj . k dk vUšk k

एमएस एक्सेल यानी माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल, सबसे लोकप्रिय इलेक्ट्रॉनिक स्प्रेड शीट एप्लिकेशन है जो मैक और पीसी दोनों प्लेटफॉर्म पर अच्छी तरह से काम करता है। कागज के स्प्रेड शीट की तरह से ही, आप अपने डेटा को पंक्तियों और स्तंभों में व्यवस्थित करने के लिए और गणितीय गणना करने के लिए एक्सेल का उपयोग कर सकते हैं।

एमएस एक्सेल निम्न कामों में मदद करता है:

- डेटा का ऑनलाइन प्रबंधन करने में
- आँखों को प्रेरित करने वाले चार्ट, और विचारोत्तेजक ग्राफ बनाने में।
- रिपोर्ट बनाने में।
- फार्मूले बनाने और उन्हें एडिट करने में।
- चेकबुक का शेषफल संभालने में।



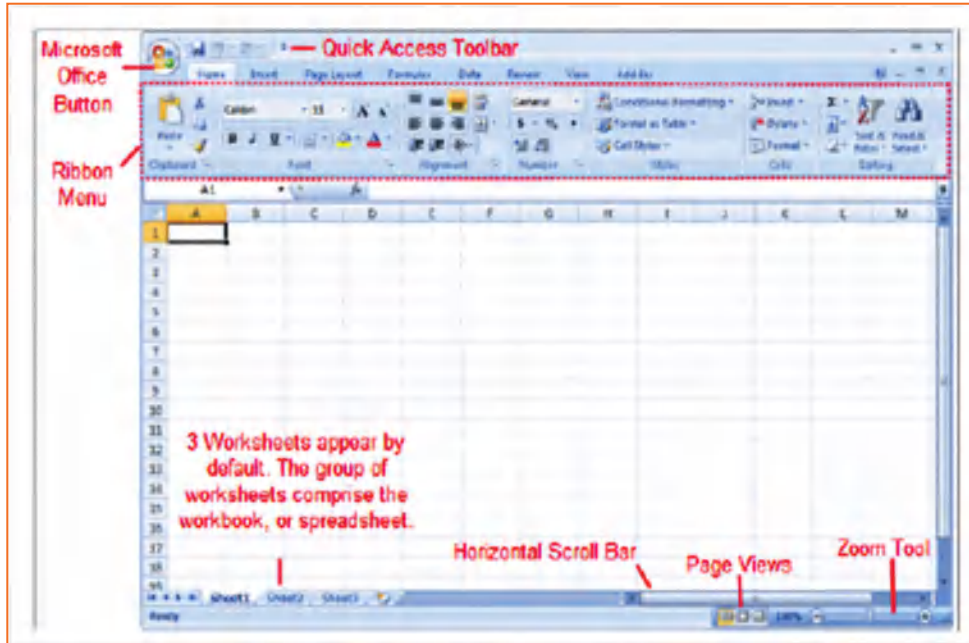
चित्र.8.7.1: एमएस एक्सेल आइकन

यह ट्यूटोरियल आपको सिखाता है कि एक एक्सेल स्प्रेडशीट कैसे बनाते हैं।

इससे पहले कि आप एक्सेल में स्प्रेडशीट बनाना शुरू करें, आप अपने एक्सेल का सेटअप करना और कुछ महत्वपूर्ण कार्यों और सुविधाओं के साथ परिचित होना अवश्य चाहेंगे, जैसे कि रिबन को मिनिमाइज और मैक्सिमाइज कैसे करते हैं, क्विक ऐक्सेस टूलबार का कॉन्फिगरेशन कैसे किया जाता है, पेज व्यू को स्विच कैसे करते हैं या आपके एक्सेल के विकल्पों को ऐक्सेस कैसे करते हैं, आदि।

आप एक्सेल में टैब वाली रिबन मेनू प्रणाली के माध्यम से नेविगेट करते हैं और विभिन्न एक्सेल कमांडों पर पहुंचते हैं। अगर आपने एक्सेल के पुराने संस्करणों का इस्तेमाल किया है, तो समझ लीजिए कि रिबन प्रणाली ने पारंपरिक मेनू की जगह ले ली है। रिबन के ऊपर, ऊपरी-बाएं कोने में माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस बटन है। यहाँ से, आप न्यू, सेव, सेव ऐज, और प्रिंट जैसे महत्वपूर्ण विकल्पों का उपयोग कर सकते हैं। डिफॉल्ट रूप से, क्विक ऐक्सेस टूलबार माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस बटन के बगल में मौजूद होता है और इसमें अनडू और रीडू जैसे कमांड शामिल होते हैं।

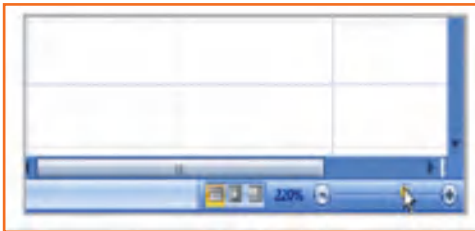
स्प्रेडशीट के नीचे बाईं ओर के क्षेत्र में, आपको वर्कशीट टैब मिलेगा। जब भी आप एक नई वर्कबुक बनाते हैं, तब डिफॉल्ट रूप से, तीन वर्कशीट टैब हर बार दिखाई देते हैं। स्प्रेडशीट के निचले दाएं वाले क्षेत्र में आपको पेज व्यू कमांड, जूम टूल और क्षैतिज स्क्रॉल बार मिलेगा।



चित्र.8.7.2: एक्सेल स्क्रीन

### 8-7-2 जूम करना

- **पृष्ठ 1** नीचे की तरफ के दाहिने कोने में जूम बार पर जाएं।
- **पृष्ठ 2** स्लाइडर पर लेफ्ट क्लिक करें और जूम आउट करने के लिए बाईं ओर खींचें तथा जूम इन करने के लिए दाईं ओर खींचें।



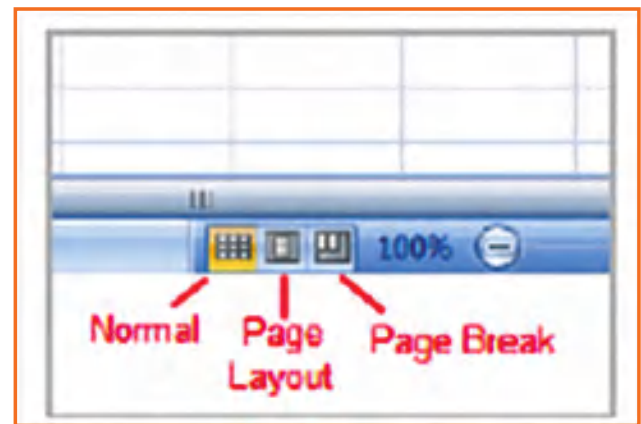
चित्र.8.7.3: जूम करना

### 8-7-3 पेज व्यू

- **पृष्ठ 1** नीचे की तरफ के दाहिने कोने में क्षैतिज स्क्रॉलबार पर जाएं।
- **पृष्ठ 2** बार पर लेफ्ट क्लिक करें और इसे बाएं से दाएं घुमाएं।

### 8.7.3 Page Views

- **पृष्ठ 1** नीचे की तरफ के दाहिने कोने में पेज व्यू पर जाएं। पेज व्यू के विकल्पों में नॉर्मल, पेज लेआउट, और पेज ब्रेक शामिल होते हैं।
- **पृष्ठ 2** इसे सेलेक्ट करने के लिए ऑप्शन पर लेफ्ट क्लिक करें।

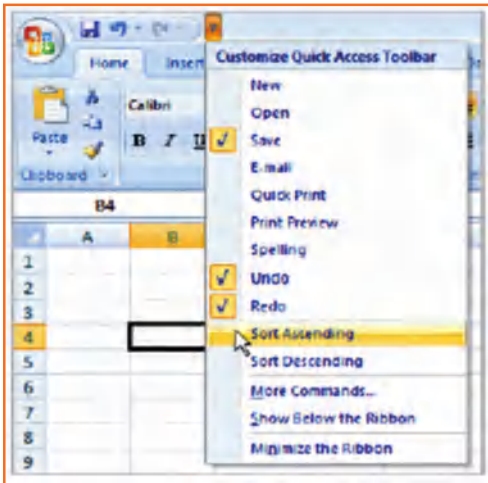


चित्र.8.7.4: पेज व्यू

### 8-7-4 fDod , DI d Vyckj esadekM dks t kMak

- **pj.k 1%** करने क्विक एक्सेस टूलबार के दाईं ओर तीर पर क्लिक करें।
- **pj.k 2%** ड्रॉप-डाउन लिस्ट में से आप जिस कमांड को डालना चाहते हैं, उसे सेलेक्ट करें। वह क्विक एक्सेस टूलबार में दिखाई देने लगेगा।

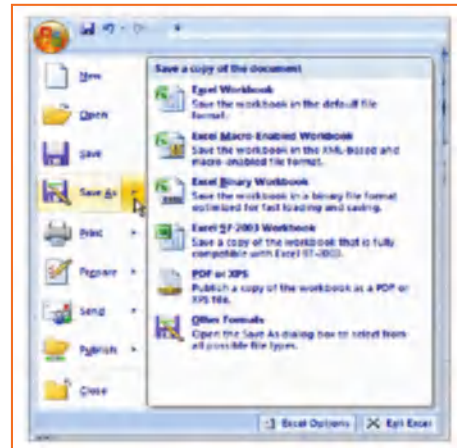
क्विक एक्सेस टूलबार में, सेव, अनडू, और रीडू कमांड डिफॉल्ट रूप से दिखाई देते हैं।



चित्र.8.7.5: क्विक एक्सेस टूलबार

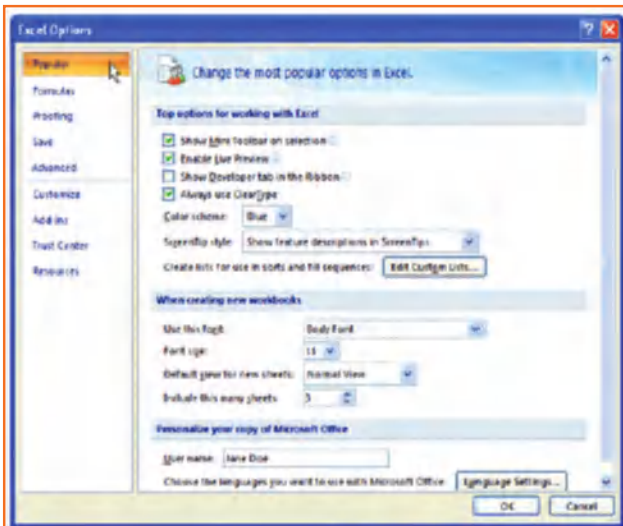
### EkBOK kM vMQL cVu

माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस बटन एक्सेल विंडो के शीर्ष पर प्रकट होता है। जब आप बटन पर लेफ्ट क्लिक करते हैं, तब एक मेनू प्रकट होता है। इस मेनू से, आप एक नया स्प्रेडशीट बना सकते हैं, मौजूदा फाइलों को खोल सकते हैं, कई तरीके से फाइलों को सेव कर सकते हैं, और प्रिंट ले सकते हैं। आप इसके अलावा इसमें, सेक्यूरिटी फीचर्स, सेंड, पब्लिश, और क्लोज फाईल्स को भी जोड़ सकते हैं।



चित्र.8.7.6: माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस बटन

### 8-7-5 fMQ,YV , DI sy fodYi k dks cnyuk



चित्र 8.7.7: डिफॉल्ट एक्सेल विकल्प

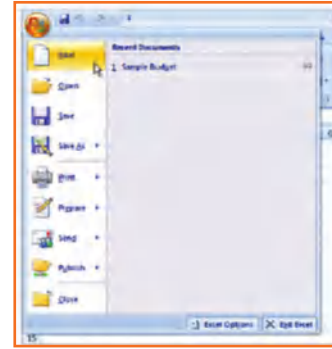
- **pj.k 1%** एक्सेल विकल्प बटन पर क्लिक करें। एक डायलॉग बॉक्स प्रकट होगा।
- **pj.k 2%** विभिन्न एक्सेल विकल्पों का उपयोग करने के लिए बायीं तरफ एक कैटेगरी को सेलेक्ट करें।
- **pj.k 3%** किसी भी डिफॉल्ट सेटिंग्स को संशोधित करें।
- **pj.k 4%** ओके क्लिक करें।

आपको यह जानने की जरूरत होगी कि, डेटा की गणना, विश्लेषण, और व्यवस्थित करने हेतु उपयोग में लाने के लिए में एक्सेल वर्क बुक में टेक्स्ट और नंबर को किस प्रकार डाला जाता है। इस अध्याय में आप सीखेंगे, कि किस प्रकार एक नया वर्कबुक बनाया जाता है, टेक्स्ट को इनसर्ट और डिलीट किया जाता है, वर्कशीट में नेविगेट किया जाता है, और एक्सेल वर्कबुक को सेव किया जाता है।



### 8-7-6 , d u; k odZd cukuk

- **पं.क 1%** माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस बटन पर लेफ्ट क्लिक करें।
- **पं.क 2%** न्यू को सेलेक्ट करें। न्यू वर्कबुक डायलॉग बॉक्स खुलता है, और डिफॉल्ट रूप से खाली वर्कबुक हाईलाइट होता है।
- **पं.क 3%** क्रिएट पर क्लिक करें। विंडो में एक नया और खाली वर्कबुक प्रकट होता है।

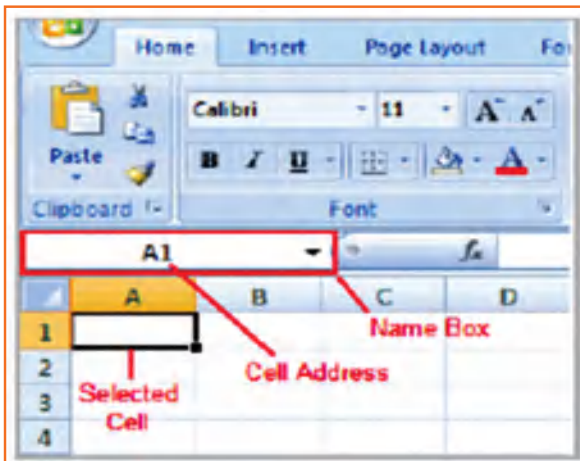


चित्र.8.7.8 एक नया खाली वर्कबुक

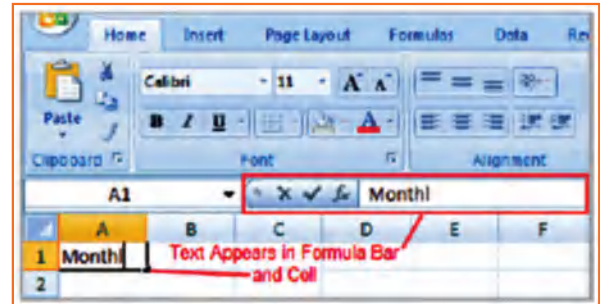
### 8-7-7 VDLV fy[kuk

- **पं.क 1%** सेलेक्ट करने के लिए एक सेल पर लेफ्ट क्लिक करें। वर्कशीट में मौजूद प्रत्येक आयत को सेल कहा जाता है। जैसे ही आप किसी एक सेल को सेलेक्ट करते हैं, वैसे ही सेल का पता नेम बॉक्स में प्रकट होता है।

- **पं.क 2%** अपने कीबोर्ड की सहायता से सेल में टेक्स्ट दर्ज करें। सेल और फार्मूला बार में टेक्स्ट प्रकट होता है।



चित्र.8.7.9 (क): वर्कशीट के विभिन्न क्षेत्र

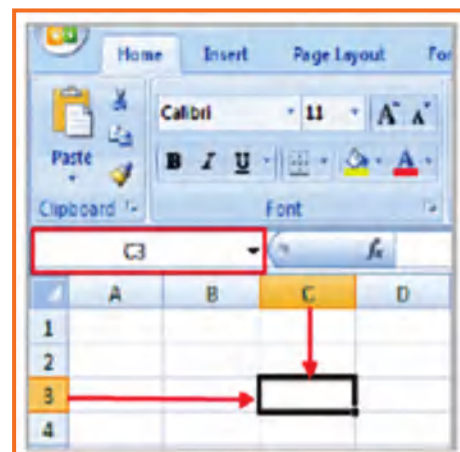


चित्र.8.7.9 (ख): वर्कशीट के विभिन्न क्षेत्र

### 8-7-8 l sy dk , M

प्रत्येक सेल का एक नाम, या एक सेल एड्रेस होता है, जो उसके कॉलम और पंक्ति पर आधारित होता है जिसमें वह मौजूद रहता है। उदाहरण के लिए, यह सेल सी 3 है, क्योंकि यह कॉलम सी और पंक्ति 3 में स्थित है।

आप एक ही समय में कई सेलों को भी सेलेक्ट कर सकते हैं। सेलों का एक ग्रुप एक सेल रेंज के रूप में जाना



चित्र.8.7.10 सेल एड्रेस

जाता है। एक एकल सेल ऐंज़ेस के बजाय, आप सेल ऐंज़ेस के रूप में सेल रेंज का उपयोग करेंगे, जिसमें आप सेल रेंज के पहली और आखिरी सेलों, को विसर्ग चिन्ह द्वारा अलग करके उसे एक सेल रेंज के रूप में निरूपित करेंगे। उदाहरण के लिए, ए1, ए2, ए3, ए4, ए5 एक सेल रेंज हैं, जिन्हें ए1:ए5 के रूप में लिखा जाएगा।

### 8-7-9 d h c k M Z d h e n n l s i j s o d Z k W e a f o p j . k d j s

- **pj.k 1%** सेलेक्ट किए गए सेल के दाहिनी ओर जाने के लिए टैब बटन दबाएं।
- **pj.k 2%** सेलेक्ट किए गए सेल के बाईं ओर जाने के लिए पहले शिफ्ट बटन को दबाएं और फिर टैब बटन को दबाएं।
- **pj.k 3%** वर्कशीट में नेविगेट करने के लिए पेज अप और पेज डाउन बटन का प्रयोग करें।
- **pj.k 4%** तीर वाले बटन का प्रयोग करें।

### o d Z q d k l o d j u k %

- **pj.k 1%** माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस बटन पर लेफ्ट क्लिक करें।
- **pj.k 2%** सेव या सेव ऐज को सेलेक्ट करें।
- **pj.k 3%** सेव ऐज आपको फाइल को नाम प्रदान करने और स्प्रेड शीट को सेव करने के लिए स्थान सेलेक्ट करने सुविधा देता है। अगर आप फाइल को पहली बार सेव कर रहे हैं या किसी अलग नाम से फाइल को सेव करना चाहते हैं तो सेव ऐज का चयन करें।

यदि फाइल को पहले से ही नाम प्रदान कर दिया गया है तो सेव को सेलेक्ट करें। आप वर्क बुक को कई तरीके से सेव कर सकते हैं, लेकिन एक्सेल वर्कबुक को सेव करने का जो दो सबसे आम तरीका है वह यह कि, इसे 2007 फाइल एक्सटेंशन में सेव किया जाता है, तथा एक्सेल 911-2003 वर्कबुक में सेव किया जाता है, जो फाइल को एक संगत स्वरूप में सेव करता है, जिससे जिन लोगों के पास एक्सेल के पुराने संस्करण मौजूद हों, वो भी फाइल को खोल सकते हैं।

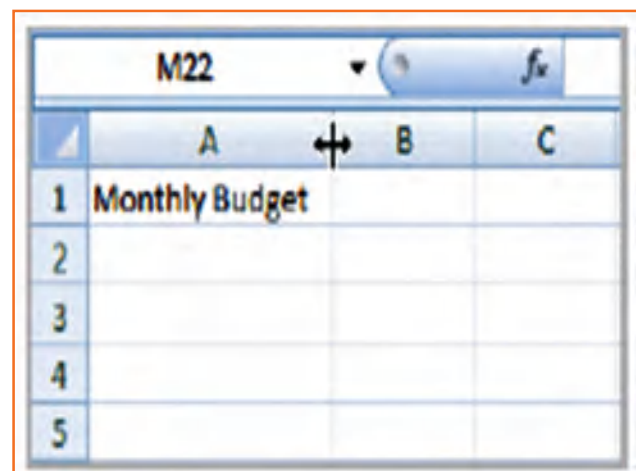
### V D L V d k s , f M V ; k f M y h W d j u k

- **pj.k 1%** सेल को सेलेक्ट करें।
- **pj.k 2%** टेक्स्ट को डिलीट करने और सुधार करने के लिए अपने कीबोर्ड का बैकस्पेस बटन दबाएं।
- **pj.k 3%** किसी सेल की सारी सामग्री को डिलीट करने के लिए डिलीट बटन दबाएँ।

जब आप एक नया, ब्लैंक वर्कबुक खोलते हैं, तो सेलों, कॉलमों और पंक्तियों का आकार अपने डिफॉल्ट स्वरूप में सेट होता है। आपके पास प्रत्येक का आकार बदलने के साथ ही जरूरत के अनुसार कॉलम, पंक्तियाँ, और सेलों को इनसर्ट करने की क्षमता होती है।

### d k W e d h p k M h Z d k l a k k / k r d j u k %

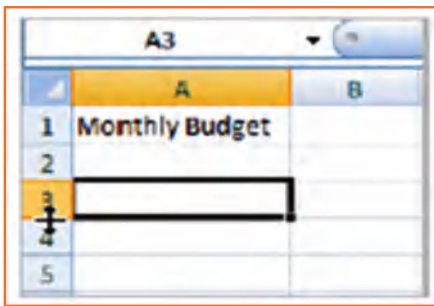
- **pj.k 1%** कॉलम शीर्ष में कॉलम लाइन पर कर्सर को रखें, और एक डबल तीर दिखाई देगा।
- **pj.k 2%** माउस को लेफ्ट क्लिक करें तथा कॉलम की चौड़ाई को बढ़ाने के लिए कर्सर को दाहिनी ओर खींचें या कॉलम की चौड़ाई कम को करने के लिए कर्सर को बायीं ओर खींचें।
- **pj.k 3%** माउस के बटन को छोड़ दें।



चित्र.8.7.11 कॉलम की चौड़ाई को संशोधित करना

### ifä dh ÅpkZdks l äks/kr djul%

- **pj.k 1%** आप जिस पंक्ति की लाइन को बदलना चाहते हैं, उस पर कर्सर को रखें, और एक डबल तीर दिखाई देगा।
- **pj.k 2%** माउस को लेफ्ट क्लिक करें तथा पंक्ति की ऊँचाई कम करने के लिए कर्सर को ऊपर की ओर खींचें या पंक्ति की ऊँचाई अधिक करने के लिए कर्सर को नीचे की ओर खींचें।
- **pj.k 3%** माउस के बटन को छोड़ दें।

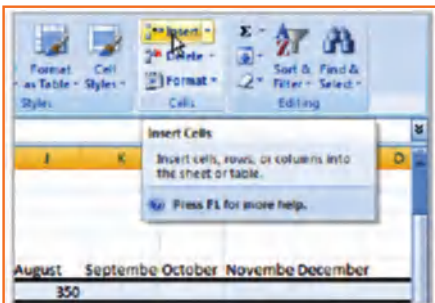


चित्र.8.7.12: पंक्ति की ऊँचाई को संशोधित करना

### ifä; k dks bul VZdjul%

- **pj.k 1%** नीचे की पंक्ति को सेलेक्ट करें, जहाँ आप नई पंक्ति को प्रकट करना चाहते हैं।
- **pj.k 2%** होम टैब पर सेल ग्रुप में इनसर्ट कमांड पर क्लिक करें। एक पंक्ति दिखाई देगी।
- **pj.k 3%** नई पंक्ति हमेशा सेलेक्ट किए गए पंक्ति के ऊपर दिखाई देती है।

जहाँ आप नई पंक्ति को प्रकट करना चाहते हैं, वहाँ केवल एक सेल को नहीं बल्कि पूरी पंक्ति को सेलेक्ट करना सुनिश्चित करें। अगर आप सिर्फ एक सेल को सेलेक्ट करते हैं और फिर इनसर्ट क्लिक करते हैं, तो केवल एक नया सेल दिखाई देगा।



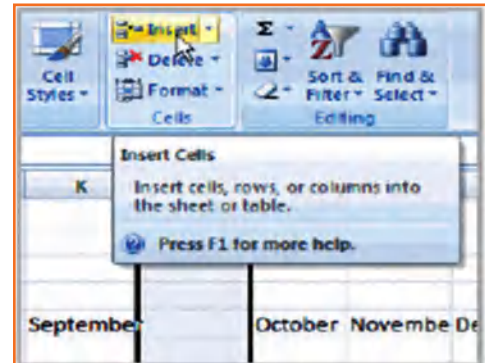
चित्र.8.7.13: पंक्तियों को इनसर्ट करना

### dkwe dks bul VZdjul%

- **pj.k 1%** जहाँ आप नए कॉलम को प्रकट करना चाहते हैं, उसके दायीं ओर के कॉलम को सेलेक्ट करें।
- **pj.k 2%** होम टैब पर सेल ग्रुप में इनसर्ट कमांड पर क्लिक करें। एक कॉलम दिखाई देगा।

नया कॉलम हमेशा सेलेक्ट किए गए कॉलम के बाईं ओर प्रकट होता है। उदाहरण के लिए, यदि आप सितंबर और अक्टूबर के बीच एक कॉलम इनसर्ट करना चाहते हैं, तो अक्टूबर कॉलम को सेलेक्ट करें और इनसर्ट कमांड पर क्लिक करें।

जहाँ आप नये कॉलम को प्रकट करना चाहते हैं, वहाँ केवल एक सेल को नहीं बल्कि पूरे कॉलम को सेलेक्ट करना सुनिश्चित करें। अगर आप सिर्फ एक सेल को सेलेक्ट करते हैं और फिर इनसर्ट क्लिक करते हैं, तो केवल एक नया सेल दिखाई देगा।



चित्र.8.7.14: कॉलम को इनसर्ट करना

### ifä; k vks dkwe dks fMyhV djul%

- **pj.k 1%** आप जिस पंक्ति या कॉलम को डिलीट करना चाहते हैं, उसको सेलेक्ट करें।
- **pj.k 2%** होम टैब पर सेल ग्रुप में डिलीट कमांड पर क्लिक करें।

## 8-7-10 Q k V x

जब एक बार आप किसी स्प्रेडशीट में जानकारी दर्ज कर देते हैं, तो आपको इसे फॉर्मेट करने की आवश्यकता पड़ेगी।

**c k M ; k b v s y d v D L V d k Q k e v d j u k %**

- **pj.k 1%** एक सेल को सेलेक्ट करने के लिए लेफ्ट क्लिक करें या फिर इसे सेलेक्ट करने के लिए फार्मूला बार में टेक्स्ट पर अपने कर्सर को खींचें।
- **pj.k 2%** बोल्ट या इटैलिक कमांड पर क्लिक करें।

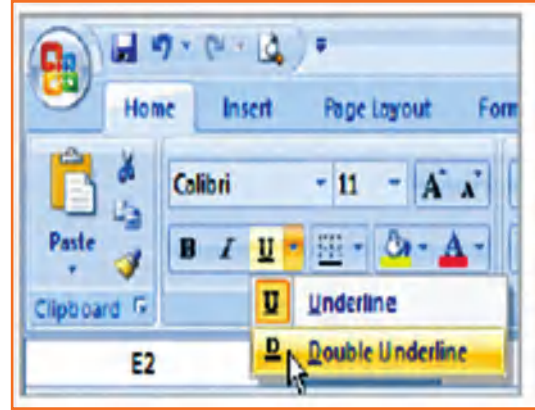
आप चाहे तो समूचे कॉलमों और पंक्तियों को सेलेक्ट कर सकते हैं, या फिर विशिष्ट सेलों को सेलेक्ट कर सकते हैं। संपूर्ण कॉलम को सेलेक्ट करने के लिए बस कॉलम के शीर्ष पर लेफ्ट क्लिक करें और संपूर्ण कॉलम सेलेक्ट किया गया दिखाई देगा। विशिष्ट सेलों को सेलेक्ट करने के लिए, बस एक सेल पर लेफ्ट क्लिक करें और, फिर अन्य सेलों को सेलेक्ट करने के लिए अपने माउस को खींचें और फिर माउस का बटन छोड़ दें।



चित्र.8.7.15: बोल्ट या इटैलिक टेक्स्ट को फॉर्मेट करना

**V D L V d k j s k k d r d s : i e a Q k e v d j u k %**

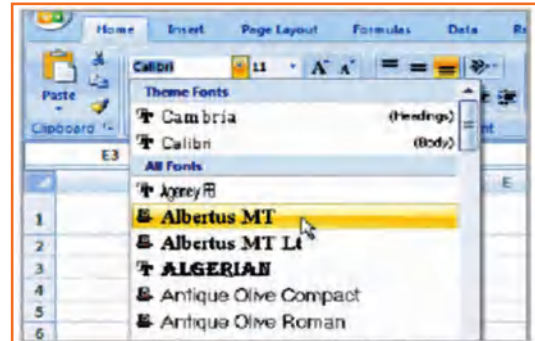
- **pj.k 1%** जिन सेल या सेलों को आप फॉर्मेट करना चाहते हैं, उन्हें सेलेक्ट करें।
- **pj.k 2%** अंडरलाइन कमांड के आगे मौजूद ड्रॉप-डाउन तीर को क्लिक करें।
- **pj.k 3%** सिंगल अंडरलाइन या डबल अंडरलाइन विकल्प को सेलेक्ट करें।



चित्र.8.7.16: टेक्स्ट को रेखांकित के रूप में फॉर्मेट करना:

**Q, W d h ' k y h c n y u k %**

- **pj.k 1%** आप जिस सेल या सेलों को फॉर्मेट करना चाहते हैं, उसे सेलेक्ट करें।
- **pj.k 2%** होम टैब पर मौजूद फॉन्ट स्टाइल बॉक्स के आगे ड्रॉप-डाउन तीर पर लेफ्ट क्लिक करें।
- **pj.k 3%** लिस्ट से फॉन्ट के एक स्टाइल को सेलेक्ट करें।

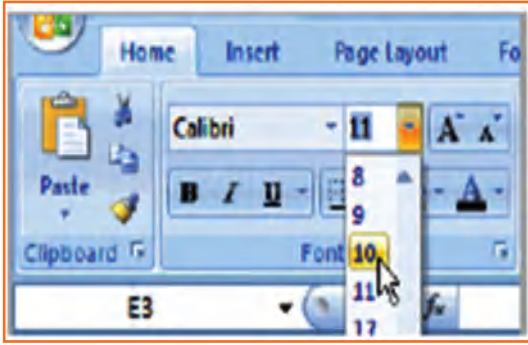


चित्र.8.7.17: फॉन्ट के स्टाइल को बदलना

**Q, W d s v k d j d k c n y u k %**

- **pj.k 1%** आप जिस सेल या सेलों को फॉर्मेट करना चाहते हैं, उसे सेलेक्ट करें।
- **pj.k 2%** होम टैब पर मौजूद फॉन्ट साइज बॉक्स के आगे ड्रॉप-डाउन तीर पर लेफ्ट क्लिक करें।
- **pj.k 3%** लिस्ट से एक फॉन्ट साइज को सेलेक्ट करें।

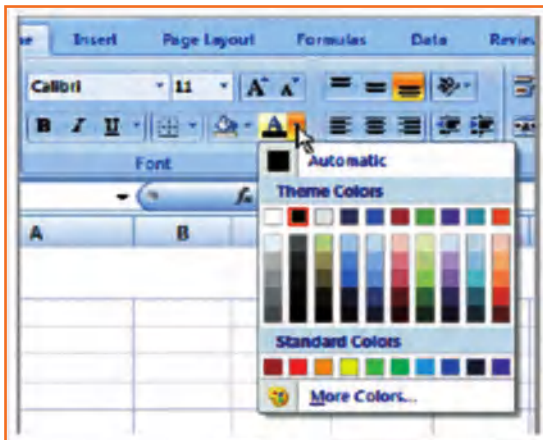




चित्र.8.7.18: फॉन्ट के साईज को बदलना

### VDLV dsjæ dksnyuk

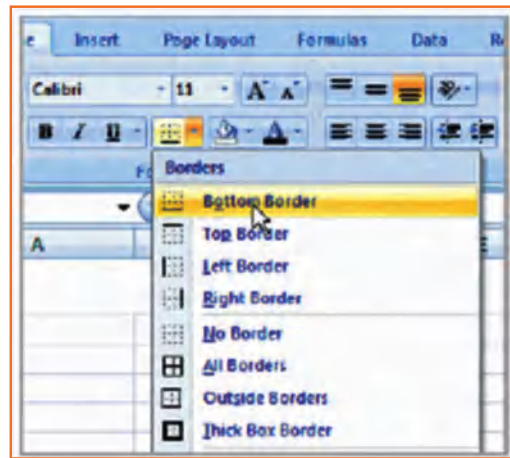
- **pj.k 1%** आप जिस सेल या सेलों को फार्मेट करना चाहते हैं, उसे सेलेक्ट करें।
- **pj.k 2%** टेक्स्ट कलर कमांड के आगे ड्रॉप-डाउन तीर पर लेफ्ट क्लिक करें। रंग की एक पैलेट दिखाई देगी।
- **pj.k 3%** पैलेट से एक रंग को सेलेक्ट करें।  
या
- **pj.k 1%** मोर कलर्स को सेलेक्ट करें। एक डायलॉग बॉक्स प्रकट होगा।
- **pj.k 2%** किसी एक रंग को सेलेक्ट करें।
- **pj.k 3%** ओके को क्लिक करें।



चित्र.8.7.19: टेक्स्ट के रंग को बदलना

### ckMj, Mkyuk%

- **pj.k 1%** आप जिस सेल या सेलों को फार्मेट करना चाहते हैं, उसे सेलेक्ट करें।
- **pj.k 2%** होम टैब पर मौजूद बॉर्डर्स कमांड के आगे ड्रॉप-डाउन तीर पर लेफ्ट क्लिक करें। बॉर्डर के विकल्पों के साथ एक मेनू प्रकट होगा।
- **pj.k 3%** इसे सेलेक्ट करने के लिए लिस्ट में से एक विकल्प पर लेफ्ट क्लिक करें। आप बॉर्डर का रंग और लाइन स्टाइल को बदल सकते हैं।

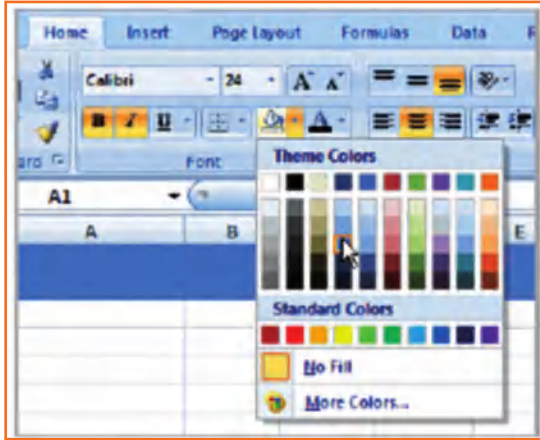


चित्र.8.7.20: बार्डर डालना

### jaæ Hjuk%

- **pj.k 1%** आप जिस सेल या सेलों को फार्मेट करना चाहते हैं, उसे सेलेक्ट करें।
- **pj.k 2%** फिल कमांड पर क्लिक करें। रंग की एक पैलेट दिखाई देगी।
- **pj.k 3%** किसी एक रंग को सेलेक्ट करें।  
या
- **pj.k 1%** मोर कलर्स को सेलेक्ट करें। एक डायलॉग बॉक्स प्रकट होगा।
- **pj.k 2%** किसी एक रंग को सेलेक्ट करें।
- **pj.k 3%** ओके क्लिक करें।

आप रंग भरने की सुविधा का उपयोग करके कॉलमों और पंक्तियों को फार्मेट कर सकते हैं, तथा किसी वर्कशीट को फार्मेट कर सकते हैं, इस तरह से वे पढ़ने में आसान बन जाते हैं।

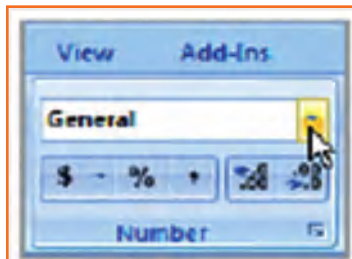


चित्र 8.7.21: रंग भरना

### uaj o fnukd dh QWVx

- **pj.k 1%** आप जिस सेल या सेलों को फॉर्मेट करना चाहते हैं, उसे सेलेक्ट करें।
- **pj.k 2%** नंबर फॉर्मेट बॉक्स के तीर पर क्लिक करें।
- **pj.k 3%** फॉर्मेटिंग नंबर में से कोई एक विकल्प चुनें।

प्रायः संख्याएं सामान्य कैटेगरी में प्रदर्शित होती हैं जिसका है कि सेल पर कोई फॉर्मेटिंग नहीं की गई है।



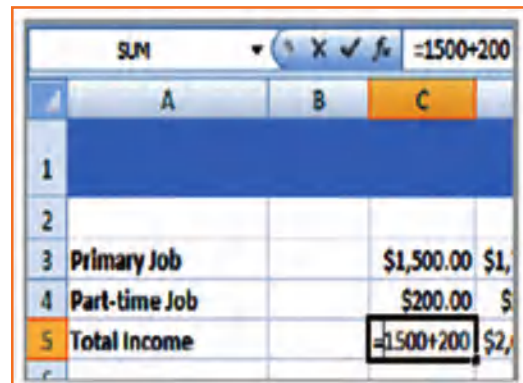
चित्र 8.7.22: सेल की फॉर्मेटिंग

### 8-7-11 x.kuk vls fo'yšk k

एक्सेल को गणना और संख्यात्मक जानकारी का विश्लेषण करने के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है, हालांकि, इसके लिए आपको यह जानने की आवश्यकता होगी कि एक्सेल की क्षमताओं को बढ़ाने के लिए फार्मूले को किस तरह से लिखा जाता है। एक फार्मूला एक समीकरण होता है जो किसी वर्कशीट में दिए गए मूल्यों का उपयोग करके गणना करता है।

### ns vdk dks t Musokys l jy Qleyk dks cukuk%

- **pj.k 1%** जहां फार्मूला को परिभाषित किया जाएगा, उस सेल को क्लिक करें (उदाहरण के लिए, सी 5)
- **pj.k 2%** एक्सेल को यह बताने के लिए कि एक फार्मूला परिभाषित किया जा रहा है, बराबर (=) का निशान को टाइप करें।
- **pj.k 3%** जोड़े जाने वाले पहले अंक को टाइप करें। (उदाहरण के लिए, 1500)
- **pj.k 4%** एक्सेल को यह बताने के लिए कि जोड़ने का कार्य किया जा रहा है जोड़ (+) का निशान को टाइप करें।
- **pj.k 5%** जोड़े जाने वाले दूसरे अंक को टाइप करें। (उदाहरण के लिए, 200)
- **pj.k 6%** फार्मूला को पूरा करने के लिए फार्मूला बार पर मौजूद इंटर के बटन पर क्लिक करें या कीबोर्ड में इंटर का बटन दबाएं।



चित्र 8.7.23(अ): फॉर्मूला बनाना

### ns l yk dks t Mus ds fy, ,d l jy Qleyk cukuk%

- **pj.k 1%** उस सेल को क्लिक करें, जहां उत्तर प्रकट होगा (उदाहरण के लिए, सी 5)
- **pj.k 2%** एक्सेल को बताने के लिए कि एक फार्मूला परिभाषित किया जा रहा है बराबर का निशान (=) को टाइप करें।
- **pj.k 3%** उस सेल का नंबर टाइप करें जिसमें जोड़ा जाने वाला पहला अंक है (उदाहरण के लिए, सी 3)



- **पं.क 4%** एक्सेल को यह बताने के लिए कि जोड़ने का कार्य किया जा रहा है जोड़ (+) का निशान को टाइप करें।
- **पं.क 5%** उस सेल का एड्रेस टाइप करें जिसमें जोड़ा जाने वाला दूसरा अंक है (उदाहरण के लिए, सी 4)।

	A	B	C	D
1				
2				
3	Primary Job		\$1,500.00	\$1,799.00
4	Part-time Job		\$200.00	\$250.00
5	Total income		=C3+C4	\$2,049.00

चित्र.8.7.23(ख): फार्मूला बनाना

- **पं.क 6%** फार्मूला को पूरा करने के लिए फार्मूला बार पर मौजूद इंटर के बटन पर क्लिक करें या कीबोर्ड में इंटर का बटन दबाएं।

	A	B	C	D
24	Credit		\$75.00	\$0.00
25	Visa	8/5/2008	\$37.42	\$23.51
26	Mastercard	8/5/2008	\$30.52	\$30.00
27	Discover	8/5/2008	\$87.56	\$66.79
28	Store Credit Card	8/5/2008	\$1,397.42	\$1,397.42
29	Total		\$1,397.42	\$1,397.42
30	Remaining		=C5	

चित्र.8.7.23(ग): फार्मूला बनाना

## 1. य. ध. ल. ख. द. व. इ. ए. ज. क.

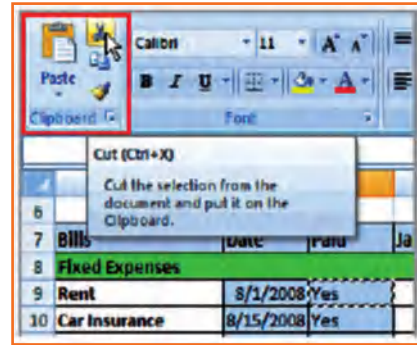
- **पं.क 1%** आप जिस सेल या सेलों को कॉपी करना चाहते हैं, उसे सेलेक्ट करें।
- **पं.क 2%** होम टैब पर क्लिप बोर्ड ग्रुप में कॉपी कमांड पर क्लिक करें। सेलेक्ट किए गए सेलों की बार्डर की शकल बदल जाएगी।
- **पं.क 3%** जहां आप जानकारी पेस्ट करना चाहते हैं, उस सेल को या उन सेलों को सेलेक्ट करें।
- **पं.क 4%** पेस्ट कमांड पर क्लिक करें। कॉपी की गई जानकारी अब नई सेलों में दिखाई देगी।

एक से अधिक जोड़ने वाले सेलों को सेलेक्ट करने के लिए, सेलों में से किसी एक पर लेफ्ट क्लिक करें, सभी सेलों को सेलेक्ट करने तक कर्सर को खींचें और फिर माउस के बटन को छोड़ दें।

जब तक आप अपना अगला कार्य नहीं करते हैं, तब तक कॉपी किए गए सेल, सेलेक्ट किए गए अवस्था में ही रहेंगे, अथवा आप इसे डिसेलेक्ट करने के लिए सेल को डबल क्लिक कर सकते हैं।

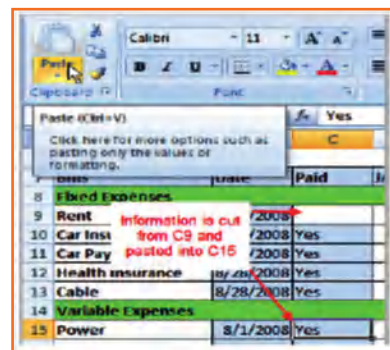
## 1. य. ध. ल. ख. द. व. इ. ए. ज. क.

- **पं.क 1%** आप जिस सेल या सेलों को कट करना चाहते हैं, उसे सेलेक्ट करें।
- **पं.क 2%** होम टैब में क्लिप बोर्ड ग्रुप में कट कमांड पर क्लिक करें। सेलेक्ट किए गए सेलों की बार्डर की शकल बदल जाएगी।



चित्र.8.7.24(क): सेल की सामग्री को कट और पेस्ट करना

- **पं.क 3%** जहां आप जानकारी पेस्ट करना चाहते हैं, उस सेल को या उन सेलों को सेलेक्ट करें।
- **पं.क 4%** पेस्ट कमांड पर क्लिक करें। कट की गई जानकारी मूल सेलों से निकल जाएगी और नई सेलों में दिखाई देने लगेगी।

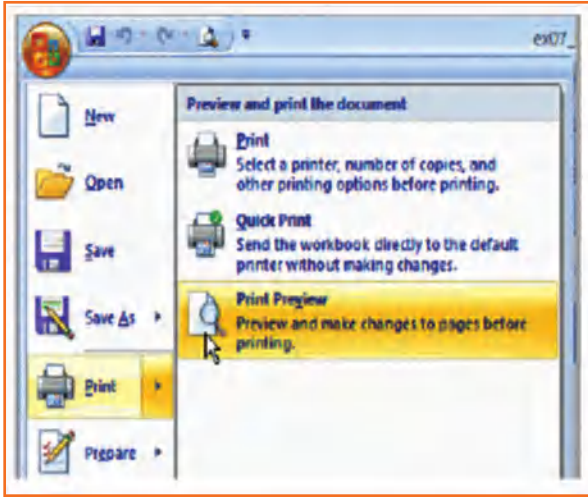


चित्र.8.7.24(ख): सेल की सामग्री को कट और पेस्ट करना

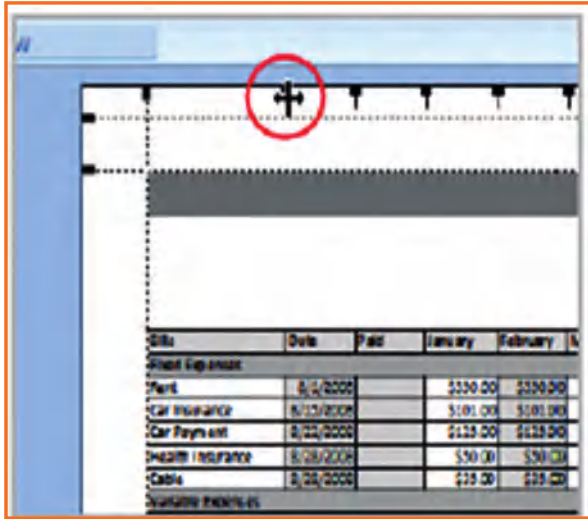
fi N/ fi Q/ wea LçM KV dks ns[ kul%

- **pj.k 1%** माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस बटन पर लेफ्ट क्लिक करें।
- **pj.k 2%** प्रिंट को सेलेक्ट करें।
- **pj.k 3%** प्रिंट प्रिव्यू को सेलेक्ट करें। स्प्रेडशीट प्रिंट प्रिव्यू दृश्य में दिखाई देगा।

सामान्य दृश्य पर लौटने के लिए क्लोज प्रिंट प्रिव्यू बटन पर क्लिक करें।



चित्र.8.7.25(क): प्रिंट प्रिव्यू विकल्प



चित्र.8.7.25(ख): प्रिंट प्रिव्यू विकल्प

fi N/ fi Q/ wdk v/ bšk k djul%

जब एक बार आप प्रिंट प्रिव्यू में होते हैं, तो आप रिबन के समान ही कई सुविधाओं का उपयोग कर सकते हैं, हालांकि, प्रिंट प्रिव्यू में आप देख सकते हैं कि स्प्रेड शीट प्रिंट किए जाने के बाद कैसा दिखाई देगा।

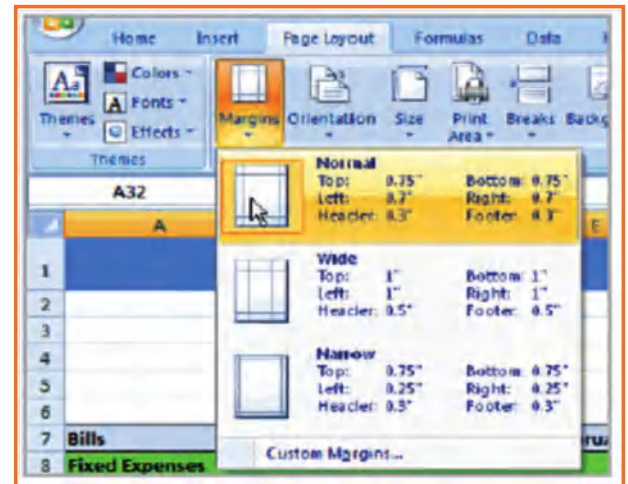
प्रिंट प्रिव्यू में रहते हुए मार्जिन, कॉलम की चौड़ाई या पंक्ति की ऊंचाई को संशोधित करना:

- **pj.k 1%** क्विक एक्सेस टूलबार पर जाकर प्रिंट प्रिव्यू कमांड क्लिक करें, या माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस बटन मेनू से प्रिंट प्रिव्यू को सेलेक्ट करें। स्प्रेडशीट प्रिंट प्रिव्यू मोड में खुलती है।
- **pj.k 2%** वैसे अपने कर्सर को काले मार्जिन मार्करों में से एक पर तब तक रखें जब तक एक डबल तीर प्रकट हो जाए।
- **pj.k 3%** लेफ्ट क्लिक करें और मार्कर को इच्छित स्थान तक खींचें।

किया गया परिवर्तन स्प्रेडशीट में परिलक्षित हो जाएगा।

elkT Z dks l akk/kr djul%

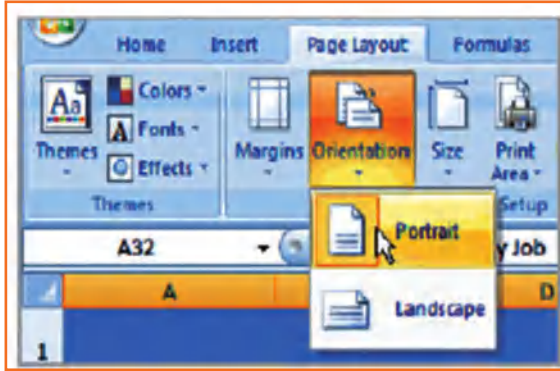
- **pj.k 1%** पेज लेआउट टैब को सेलेक्ट करें।
- **pj.k 2%** मार्जिन कमांड पर लेफ्ट क्लिक करें।
- **pj.k 3%** पूर्वनिर्धारित सेटिंग्स के किसी एक को चुनें या कस्टम मार्जिन दर्ज करें।



चित्र.8.7.26: मार्जिन ठीक करना

## 8-7-12 it dk vlfj, v'sku i fjoFrZ djuk

- **pj.k 1%** पेज लेआउट टैब को सेलेक्ट करें।
- **pj.k 2%** ओरिएंटेशन कमांड पर लेफ्ट क्लिक करें।
- **pj.k 3%** पोर्ट्रेट या लैंडस्केप में से किसी एक को सेलेक्ट करें।



चित्र.8.7.28: पेज ऑरिएन्टेशन

पोर्ट्रेट पेज का अभिविन्यास उर्ध्वाधर करता है, जबकि लैंडस्केप पेज का अभिविन्यास क्षैतिज करता है।

## it ds vdklj dks i fjoFrZ djuk%

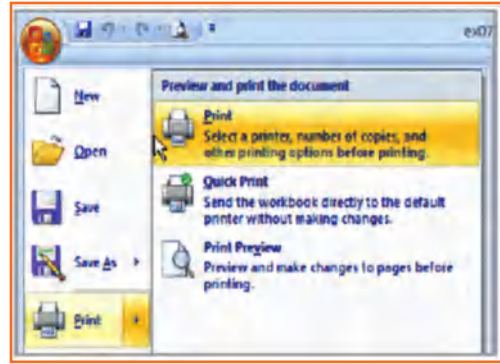
- **pj.k 1%** पेज लेआउट टैब को सेलेक्ट करें।
- **pj.k 2%** साईज कमांड पर क्लिक करें।
- **pj.k 3%** लिस्ट से साईज विकल्प को सेलेक्ट करें।

## elbØk kV vWQl cVu l sfçV djuk%

- **pj.k 1%** माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस बटन पर लेफ्ट क्लिक करें।
  - » प्रिंट को सेलेक्ट करें। प्रिंट का डायलॉग बॉक्स प्रकट होता है।
  - » आप डिफॉल्ट सेटिंग के अलावा किसी अन्य प्रिंटर का उपयोग करना चाहते हैं तो उस प्रिंटर को सेलेक्ट करें।
  - » किसी भी आवश्यक सेटिंग में बदलाव करने के लिए प्रॉपर्टीज पर क्लिक करें।
  - » चयन करें कि आप, विशिष्ट पेजों को प्रिंट करना चाहते हैं, या समूचे वर्कशीट को प्रिंट करना चाहते हैं, या सेलेक्ट किए गए क्षेत्र को प्रिंट

करना चाहते हैं, या एक्टिव शीट को प्रिंट करना चाहते हैं, या फिर संपूर्ण वर्कबुक को ही को प्रिंट करना चाहते हैं।

- » जितनी प्रतियां आप प्रिंट करना चाहते हैं, उसकी संख्या को सेलेक्ट करें।
- » ओके पर क्लिक करें।



चित्र.8.7.28: माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस बटन से प्रिंट करना

## 8-7-13 , Dl sy ds QD'ku

एक्सेल 2007 में कई प्रकार के अलग अलग फंक्शन होते हैं। उनमें से कुछ सामान्य फंक्शनों में शामिल हैं:

### l kf[; dlt; QD'ku%

- **SUM:** सेलों के रेंज को एक साथ जोड़ता है।
- **AVERAGE:** सेलों के रेंज के औसत की गणना करता है।
- **COUNT:** सेलों के रेंज में चयनित डेटा की संख्या की गिनती करता है।
- **MAX:** सेलों के रेंज में सबसे बड़ी संख्या की पहचान करता है।
- **MIN:** सेलों के रेंज में सबसे छोटी संख्या की पहचान करता है।

### foUkt; QD'ku%

- **Interest Rates** - ब्याज दरें
- **Loan Payments** - ऋण भुगतान
- **Depreciation Amounts** - मूल्यहास की रकम

### fnukd vls l e; ds QD' k %

- **DATE** - किसी सीरियल नंबर को महीने के दिन में परिवर्तित करता है।
- **Day of Week** - सप्ताह के दिन
- **DAYS 360** - 360 दिन
- **TIME** - किसी विशिष्ट समय के सीरियल नंबर को प्रकट करता है।
- **HOUR** - किसी सीरियल नंबर को घंटे में परिवर्तित करता है।
- **MINUTE** - किसी सीरियल नंबर को मिनट में परिवर्तित करता है।
- **TODAY** - आज की तारीख के सीरियल नंबर को प्रकट करता है।
- **MONTH** - किसी सीरियल नंबर को महीने में परिवर्तित करता है।
- **YEAR** - किसी सीरियल नंबर को वर्ष में परिवर्तित करता है।

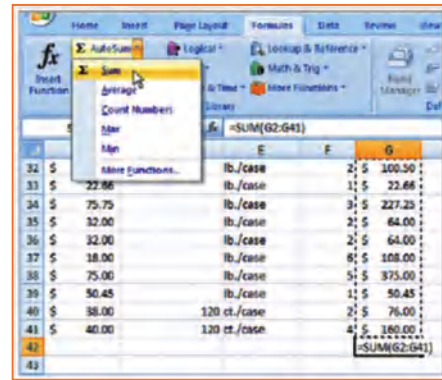
आपको सारे फंक्शनों को याद रखने की जरूरत नहीं है, लेकिन आपको यह जानकारी जरूर होनी चाहिए कि इनमें से हर एक आपके लिए क्या कर सकता है।

### v, Vkl e dh enn l s M/ k dh jst ds ; kx dh x. kuk djuk %

- **pj. k 1%** फार्मूला टैब को सेलेक्ट करें।
- **pj. k 2%** फंक्शन लाइब्रेरी ग्रुप पर जाएं। यहां से आप सभी उपलब्ध फंक्शन का इस्तेमाल कर सकते हैं।
- **pj. k 3%** उस सेल को सेलेक्ट करें, जहां आप फंक्शन को प्रकट करना चाहते हैं। इस उदाहरण में, जी 42 को सेलेक्ट करें।
- **pj. k 4%** ऑटो सम कमांड के आगे ड्रॉप डाउन तीर को सेलेक्ट करें।
- **pj. k 5%** सम को सेलेक्ट करें। सेलेक्ट किए गए सेल में एक फार्मूला दिखाई देगा, जी 42।
- **pj. k 6%** इस फार्मूला, ट्रैन्ड (G2:G41), को फंक्शन

में कहा जाता है। आपके फंक्शन डालने के आधार पर ऑटो सम कमांड स्वचालित रूप से सेलों की श्रेणी जी 2 से जी 41 तक सेलेक्ट कर लेता है। यदि आवश्यक हो तो आप सेल के रेंज को बदल सकते हैं।

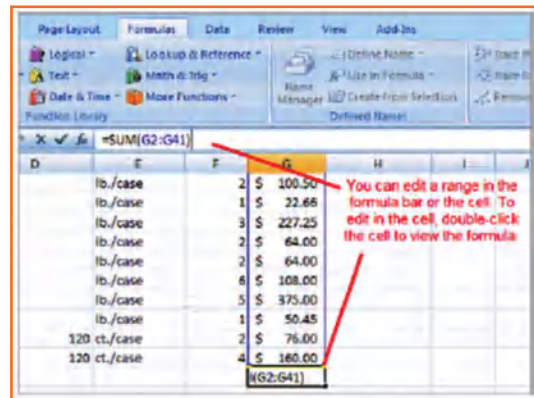
- **pj. k 7%** फार्मूला बार पर मौजूद इंटर के बटन पर क्लिक करें या कीबोर्ड में इंटर का बटन दबाएं। टोटल प्रकट होगा।



चित्र.8.7.29: ऑटो सम का उपयोग करना

### QD' ku l kfnr djuk

- **pj. k 1%** फंक्शन वाली सेल को सलेक्ट करें।
- **pj. k 2%** कर्सर को फोर्मूला बार में ले जायें।
- **pj. k 3%** सेल की संख्या बदलें।
- **pj. k 4%** Enter आइकन पर क्लिक करें।

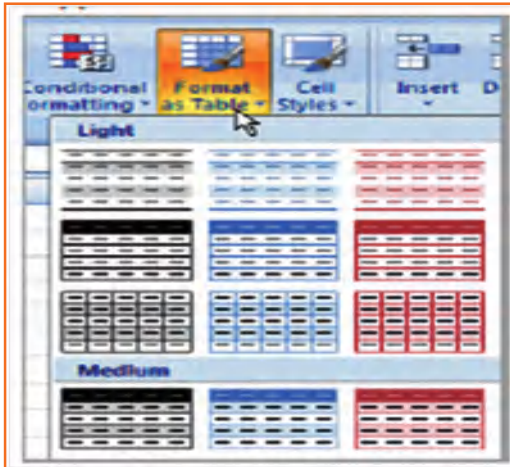


चित्र.8.7.30: फंक्शन को एडिट करना



संख्यांक और सूची: जानकारी को फॉर्मेट करना

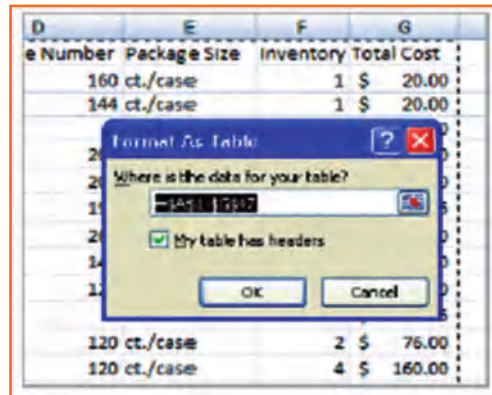
- **पं.क 1%** किसी भी सेल जिसमें जानकारी हो, उसे सेलेक्ट करें।
- **पं.क 2%** होम टैब पर स्टाइल ग्रुप में फॉर्मेट एज टेबल कमांड पर क्लिक करें। पूर्वनिर्धारित टेबल की एक लिस्ट दिखाई देगी।
- **पं.क 3%** सेलेक्ट करने के लिए टेबल स्टाइल पर लेफ्ट क्लिक करें।
- **पं.क 4%** एक डायलॉग बॉक्स दिखाई देगा। एक्सेल ने स्वचालित रूप से आपके टेबल के लिए सेलों को सेलेक्ट कर लिया है। स्प्रेडशीट में सेल सेलेक्ट



चित्र.8.7.31: जानकारी को फॉर्मेट करना

किया गया दिखाई देगा और रेंज डायलॉग बॉक्स में दिखाई देगा।

- **पं.क 5%** यदि आवश्यक हो तो फील्ड में लिस्टबद्ध रेंज को बदलें
- **पं.क 6%** आपके टेबल का शीर्षक है, यह इंगित करने के लिए सेलेक्ट किये गए बॉक्स को सत्यापित करें, अगर है तो। अगर आपके टेबल के कॉलम का शीर्षक नहीं है, तो बॉक्स को डी-सेलेक्ट कर दें।
- **पं.क 7%** ओके क्लिक करें। टेबल का स्टाइल आपके द्वारा चुने गए में फॉर्मेट दिखाई देगा।



चित्र.8.7.32 टेबल के रूप में फॉर्मेट करना

### 8-7-14 संख्यांक और सूची

एक्सेल 2007 टेक्स्ट (लेबल) को बाएँ ओर संरेखित करता है और संख्याओं (वैल्यू) को दाएँ ओर संरेखित करता है। यह डेटा को पढ़ने के लिए आसान बना देता है, लेकिन आपको इन डिफॉल्टों की मदद लेने की कोई जरूरत नहीं है। एक्सेल में टेक्स्ट और संख्याओं को बाएँ संरेखित, दाएँ संरेखित, या केंद्रित रूप में परिभाषित किया जा सकता।

संख्यांक और सूची: संख्यांक और सूची

- **पं.क 1%** एक सेल या सेलों की रेंज को सेलेक्ट करें।
- **पं.क 2%** होम टैब पर या तो एलाइन लेफ्ट, सेंटर या एलाइन राइट कमांडो पर क्लिक करें।

- **पं.क 3%** सेल के टेक्स्ट या संख्याएं सेलेक्ट किये गए तरीके से संरेखित हो जाएंगे।

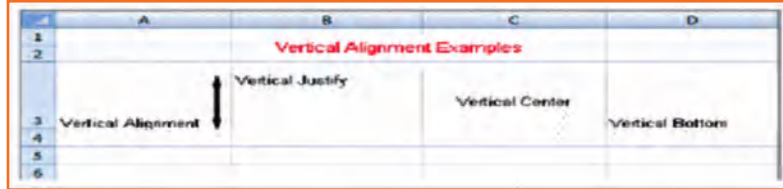
पूरे कॉलम को सेलेक्ट करने के लिए कॉलम लेबल पर लेफ्ट क्लिक करें या पूरी पंक्ति को सेलेक्ट करने के लिए रो लेबल पर लेफ्ट क्लिक करें।



चित्र.8.7.33: टेक्स्ट व नंबर को संरेखित करना

**m/okZkj 1 sy ds, ylbueW dks cnyuk%**

आप किसी सेल में उर्ध्वाधर संरेखण को भी स्पष्ट कर सकते हैं। उर्ध्वाधर संरेखण में, किसी सेल की जानकारी, सेल के शीर्ष पर, सेल के बीच में, या सेल के नीचे स्थित हो सकती है। डिफॉल्ट निचला भाग होता है।



चित्र.8.7.34: उर्ध्वाधर सेल का संरेखण

**VDLV dWky dks ifofrZ djuk%**

- **pj.k 1%** एक्सेल 2007 किसी सेल में जिस तरह से जानकारी प्रस्तुत करता है, उसे नियंत्रित करने की सुविधा टेक्स्ट कंट्रोल आपको प्रदान करता है।
- **pj.k 2%** टेक्स्ट कंट्रोल के दो आम प्रकार होते हैं: रैफ़ टेक्स्ट और मर्ज सेल।
- **pj.k 3%** अगर सामग्री कॉलम की चौड़ाई की तुलना में बहुत बड़ी होती है, तो रैफ़ टेक्स्ट सेल की सामग्री को कई लाइनों में लपेटता है। साथ ही साथ यह सेल की ऊंचाई को भी बढ़ाता है।
- **pj.k 4%** मर्ज सेल को होम टैब पर स्थित मर्ज एंड सेंटर बटन की मदद से भी इस्तेमाल किया जा सकता है।



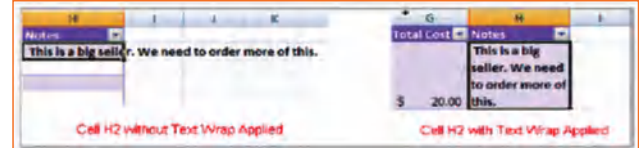
चित्र.8.7.35: टेक्स्ट कंट्रोल

**, ylbueW xij 1 s m/okZkj 1 j s k k dks ifofrZ djuk%**

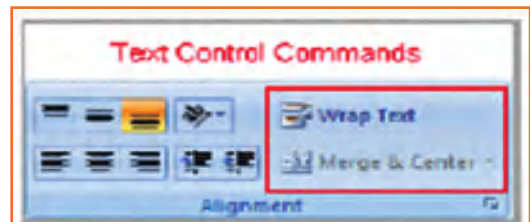
- **pj.k 1%** एक सेल या सेलों की रेंज को सेलेक्ट करें।
- **pj.k 2%** टॉप एलाइन, सेंटर या बॉटम एलाइन कमांडो में से किसी पर क्लिक करें।

**VDLV dWky dks ifofrZ djuk%**

- **pj.k 1%** एक सेल या सेलों की रेंज को सेलेक्ट करें।
- **pj.k 2%** होम टैब को सेलेक्ट करें।
- **pj.k 3%** रैफ़ टेक्स्ट कमांड या मर्ज एंड सेंटर कमांड पर क्लिक करें।



चित्र.8.7.36: टेक्स्ट कंट्रोल



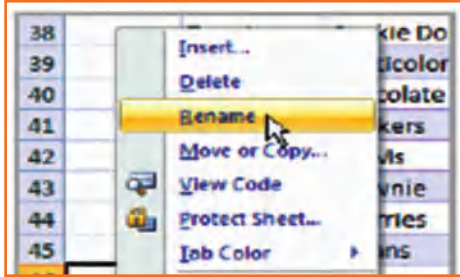
चित्र.8.7.37: रैफ़ टेक्स्ट

**odZkV dksule nsuk%** इसे सेलेक्ट करने के लिए शीट टैब पर राइट क्लिक करें।

- **pj.k 1%** प्रकट होने वाले मेनू में से रीनेम का चयन करें। टेक्स्ट एक ब्लैकबॉक्स की सहायता से हाईलाइट है।
- **pj.k 2%** वर्क शीट के लिए कोई नया नाम टाईप करें।



- **पं.क 3%** टैब को बंद करें। वर्कशीट अब प्रदान किए गए नाम वाली हो जाती है।



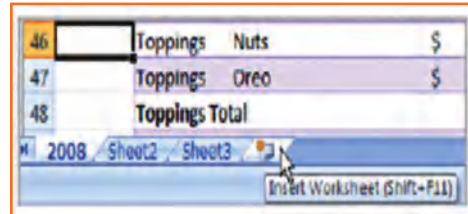
चित्र.8.7.38 (क): वर्कशीट को नाम प्रदान करना

46	Toppings	Nuts	
47	Toppings	Oreo	
48	Toppings Total		

चित्र.8.7.38 (ख): वर्कशीट को नाम प्रदान करना

### बुल VZodZkV

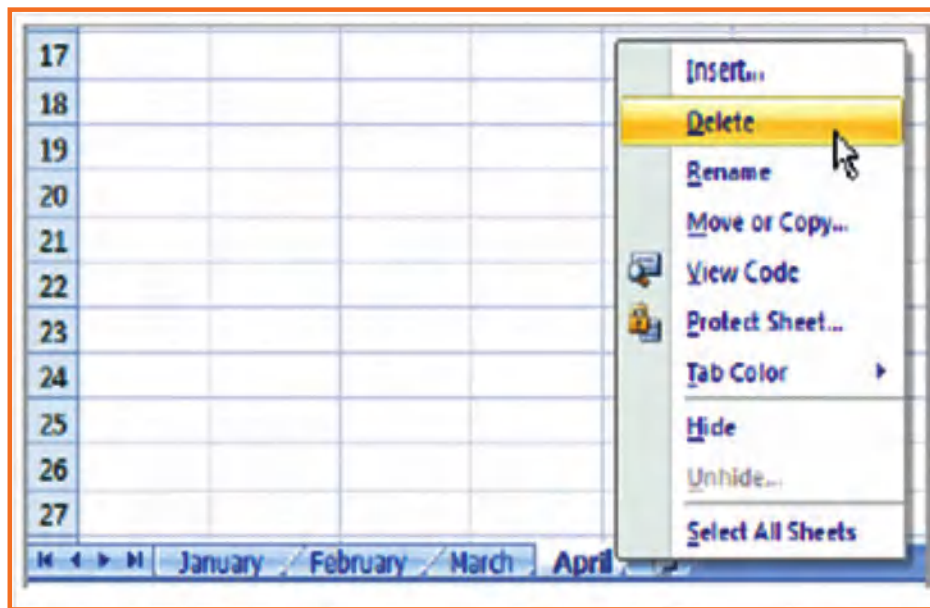
- **पं.क 1%** इनसर्ट वर्कशीट आइकन पर लेफ्ट क्लिक करें। एक नई शीट दिखाई देगी। यह शीट 4, शीट 5 के नाम से होगी, या वर्कबुक के अनुसार किसी भी अगले अनुक्रमिक शीट नंबर की हो सकती है।



चित्र.8.7.39: एक नई वर्कशीट को इनसर्ट करना

, d ; k , d l svf/kd odZkVka dks fMyhV djul%

- **पं.क 1%** आप जिस शीट को डिलीट करना चाहते हैं, उस पर क्लिक करें।
- **पं.क 2%** शीट या शीटों पर राइट क्लिक करें, तो एक मेनू प्रकट होता है।
- **पं.क 3%** डिलीट को सेलेक्ट करें।



चित्र.8.7.40 एक या एक से अधिक वर्कशीटों को डिलीट करना

## Exercise

1. एमएस एक्सेल हमें किन किन चीजों के साथ मदद प्रदान करता है?  
 .....  
 .....
2. एमएस एक्सेल में कोई व्यक्ति जूम आउट कैसे करता है?  
 .....  
 .....
3. क्विक ऐक्सेस टूलबार में सेव, अनडू और रीडू कमांड डिफॉल्ट रूप में प्रकट होते हैं।  
 a) सत्य  
 b) असत्य
4. माइक्रोसॉफ्ट बटन किस प्रकार की मदद कर सकते हैं?  
 .....  
 .....
5. सेलों की औसत रेंज की गणना करना एमएस एक्सेल में एक सांख्यिकीय फंक्शन है?  
 a) सत्य  
 b) असत्य
6. एमएस एक्सेल का वित्तीय फंक्शन क्या है?  
 a) सभी सेलों को जोड़ना  
 b) किसी सीरियल नंबर को मिनट में परिवर्तित करना  
 c) ब्याज दर

## 8-8-1 ; URL का उपयोग

### 8-8-1 ; URL का उपयोग

8-8-1 ; URL का उपयोग

- इंटरनेट की संकल्पना को समझने में।
- विभिन्न प्रकार के यूआरएल की पहचान करने में।
- एमएस आउटलुक का प्रयोग करने में।

### 8-8-1 ; URL का उपयोग

यूआरएल का पूरा नाम यूनिफॉर्म रिसोर्स लोकेटर होता है। यह वर्ल्ड वाइड वेब पर डाक्यूमेंट और अन्य संसाधनों का वैश्विक पता है। यूआरएल को दो अलग अलग हिस्सों में बांटा गया है। यूआरएल के पहले भाग को प्रोटोकॉल पहचानकर्ता कहा जाता है, क्योंकि कौन सा प्रोटोकॉल उपयोग किया जाना है, यह हमें उसकी पहचान करने में मदद करता है। यूआरएल के दूसरे भाग को रिसोर्स नेम कहा जाता है क्योंकि रिसोर्स जहाँ स्थित होता है यह उसके डोमेन का नाम अथवा आईपी एड्रेस को इंगित करता है। प्रोटोकॉल पहचानकर्ता और रिसोर्स नेम को दो फारवर्ड स्लैशों और एक विसर्ग चिन्ह की सहायता

से अलग किया जाता है, इसे निम्न उदाहरण की मदद से और अधिक स्पष्ट रूप से समझा जा सकता है: नीचे दिए गए दो यूआरएल, [www.pcwebopedia.com](http://www.pcwebopedia.com) डोमेन पर दो अलग अलग फाईलो को निर्दिष्ट करते हैं। इनमें से पहला एक निष्पादन योग्य फाईल को निर्दिष्ट करता है, जिसे जिच प्रोटोकॉल की सहायता से खोला जा सकता है, जबकि दूसरा एक वेब पेज है जिसे http प्रोटोकॉल की सहायता से खोला जा सकता है:

1. <ftp://www.pcwebopedia.com/stuff.exe>
2. <http://www.pcwebopedia.com/index.html>

### 8-8-1-1 ; URL का उपयोग

अलग अलग प्रकार के यूआरएल की एक विस्तृत श्रृंखला होती है, साथ ही साथ एक यूआरएल किस तरह का दिखता है, इसका वर्णन करने के लिए अलग अलग शब्द होते हैं। चलिए एक उदाहरण की सहायता से अलग अलग यूआरएल की एक बेहतर समझ हासिल करते हैं:

- **Protocol** ; **Host** इस तरह के यूआरएल में कई विकृत और पेचीदा नंबर और अक्षर होते हैं, जो उन्हें बेहद मामूली संगठनात्मक भाव प्रदान करते हैं, जैसे कि <http://www.example.com/woeiruoiei909305820580>.
- **Dynamic** डाइनामिक यानी गतिशील यूआरएल डेटाबेस के प्रश्नों के अंत परिणाम होते हैं, जो प्रश्नों के परिणाम के आधार पर सामग्री प्रदान करते

हैं। "मेसी" यूआरएल के जैसे ही ये यूआरएल का अंतिम भाग भी काफी टूटा फूटा होता है, जिसमें आमतौर पर `?,&,%,+,,=,$` जैसे अक्षर शामिल होते हैं। डाइनामिक यूआरएल अक्सर शॉपिंग, यात्रा वगैरह जैसे उपभोक्ताओं से संबंधित वेबसाइटों के अंग रूप में होते हैं, या फिर कोई भी ऐसी चीज जिसमें अलग अलग उपयोगकर्ताओं के अलग अलग प्रश्नों के अनुसार बदलते हुए जवाबों की आवश्यकता पड़ती है।

- **Static** स्टेटिक यानी स्थिर यूआरएल किसी गतिशील यूआरएल के विपरीत होता है। यूआरएल वेब पेज के एचटीएमएल कोडिंग में "यंत्रस्थ" होता है। स्टेटिक यूआरएल परिवर्तित या समायोजित नहीं होता है: इसमें उपयोगकर्ताओं के अनुरोधों के आधार पर हेरफेर नहीं किया जा सकता है।

- **vLi "V%** अस्पष्ट या छिपे यूआरएल का उपयोग ज्यादातर फिशिंग घोटालों में किया जाता है। असल में, इसे वैध जैसा दिखाने के लिए किसी परिचित यूआरएल को किसी न किसी प्रकार से विकृत किया जाता है। जैसे ही यूजर इन जैसे किसी यूआरएल पर क्लिक करता है, वैसे ही यह उसे किसी घटिया वेबसाइट पर ले कर चली जाती है।

एक साधारण से यूआरएल से भी आप बहुत सारे सुराग और जानकारी हासिल कर सकते हैं: जैसे कि:

- वेब पेज किस तरह के सर्वर पर होस्ट की गई है।
- वेब पेज किस तरह के संगठन से संबंधित है।
- वेब पेज दुनिया के कौन से भाग में स्थित है।
- वेबसाइट पर डाइरेक्ट्रियों के नाम।

किसी भी वेब ऐड्रेस के अलग अलग हिस्सों को ध्यान से देख कर, आप काफी आसानी से उपयोगी जानकारी हासिल कर सकते हैं। इसके अलावा, बस यूआरएल के

कुछ हिस्सों को डिलीट करके, आप वास्तव में वेबसाइट के बारे में सार्वजनिक रूप से सुलभ भाग से कहीं अधिक जान सकते हैं। उदाहरण के लिए:

- <http://www.widget.com/blog/music/>: यह एक ऑनलाइन रिसोर्स की ओर इंगित करता है, और यूआरएल आपको बताता है कि हाँ, वास्तव में, यह एक ऑनलाइन रिसोर्स को इंगित करता है। चलिए अब थोड़ा पीछे की ओर चलते हैं।
- <http://www.widget.com/blog/>: यूआरएल में दाएँ से बाएँ की ओर पीछे की ओर चलने पर, हम देख सकते हैं कि हम इस पब्लिकेशन के ब्लॉग सेक्शन में हैं।
- <http://www.widget.com>: यह वेबसाइट का होमपेज है।

बेशक, यह एक बहुत ही सरल उदाहरण है। वैसे, जटिल यूआरएल को एक बार में एक टुकड़े का विच्छेदन करने से काफी जानकारी बाहर निकाली जा सकती है।

## 8-8-2 vki dk b&esy vdkmV ¼/kmVyqdl½fdl izdkj cukrsgs

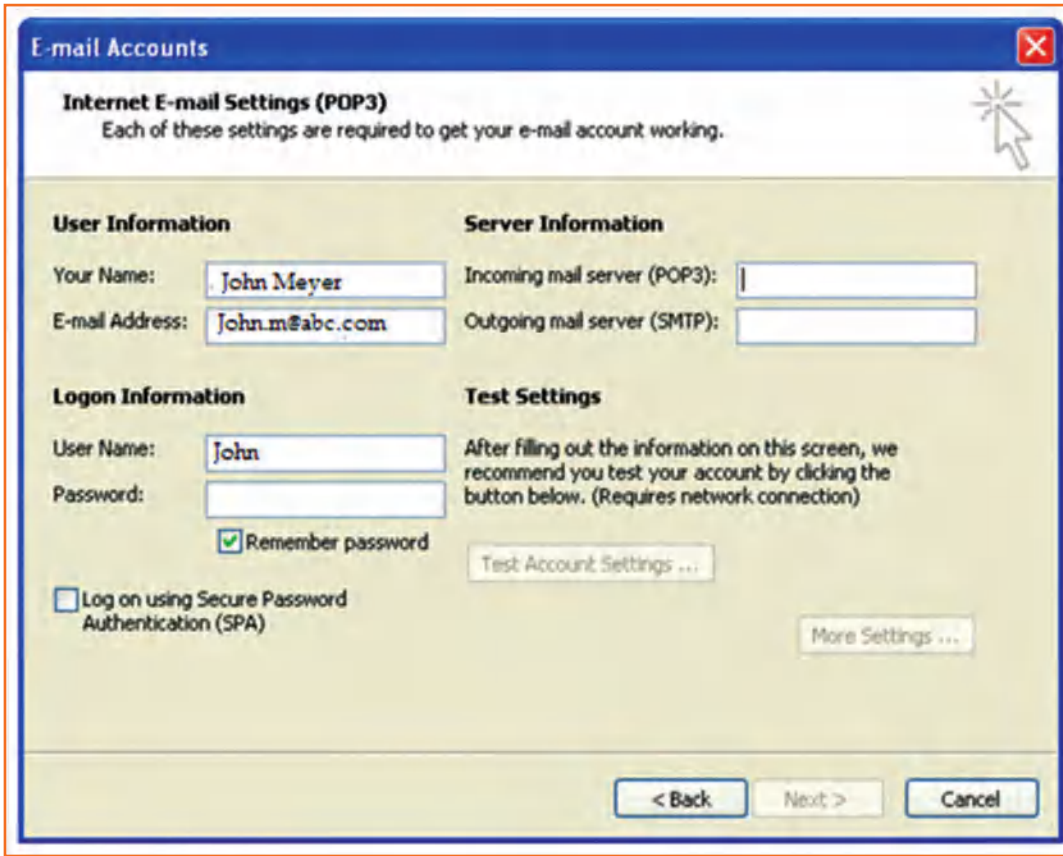
आप इसी अकाउंट क्रिएशन विजार्ड का पालन करके एक नया या अतिरिक्त आउटलुक अकाउंट बना सकते हैं। आप अपने ईमेल अकाउंट के साथ काम करने हेतु अपने माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक एक्सप्रेस ईमेल क्लाइंट को अनुरूप सेट करने के लिए नीचे सूचीबद्ध किए गए चरणों का पालन कर सकते हैं:

- **pj.k 1%** आउटलुक एक्सप्रेस खोलें और मुख्य मेनू से टूल्स ई-मेल अकाउंट को सेलेक्ट करें। ई-मेल अकाउंट विजार्ड प्रकट होगा।
- **pj.k 2%** ऐड ए न्यू ई-मेल अकाउंट पर क्लिक करें। नेक्स्ट पर क्लिक करें।
- **pj.k 3%** सर्वर टाईप को सेलेक्ट करें। अधिकतर आएसपी और वेबमेल सेवाएं पॉप 3 सर्वर का उपयोग करती हैं। नेक्स्ट पर क्लिक करें।
- **pj.k 4%** अपना नाम दर्ज करें।
- **pj.k 5%** अपने ई-मेल का पता दर्ज करें।
- **pj.k 6%** अपने आईएसपी या वेबमेल सेवा से प्राप्त,

आवक मेल सर्वर और जावक मेल सर्वर की जानकारी दर्ज करें।

- **pj.k 7%** अगर आपका उपयोगकर्ता नाम स्वचालित रूप से विजार्ड के रूप में प्रकट होने वाले उपयोगकर्ता नाम से अलग है, तो अपना उपयोगकर्ता नाम दर्ज करें।
- **pj.k 8%** अपना पासवर्ड दर्ज करें।
- **pj.k 9%** विजार्ड में दर्ज की गई जानकारी का परीक्षण करने के लिए और यह पुष्टि करने के लिए कि यह वैध है, टेस्ट अकाउंट सेटिंग्स पर क्लिक करें।
- **pj.k 10%** नेक्स्ट पर क्लिक करें।
- **pj.k 11%** फिनिश पर क्लिक करें।

**ukW%** अगर आपके पास आउटलुक ईमेल अकाउंट नहीं



चित्र.8.8.1: आउटलुक में ई-मेल अकाउंट बनाना

है, तो आप अपने कंप्यूटर के स्टार्ट मेनू से माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस आउटलुक सेलेक्ट कर सकते हैं। एक विजार्ड खुल जाएगा, और आप आउटलुक अकाउंट बनाने के लिए उपरोक्त चरणों का अनुसरण कर सकते हैं।

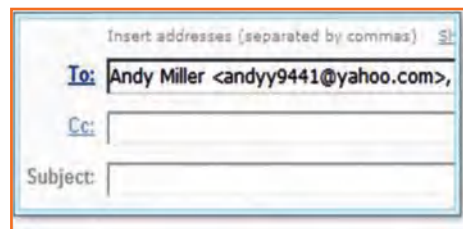
### 8-8-3 b&ey Hk uk

निम्न पृष्ठ आपके लिए इस बात को समझना आसान बना देगा कि आप कितनी आसानी और तेजी के साथ कोई

ई-मेल भेज सकते हैं, बस नीचे दिए गए प्रत्येक तस्वीर को देखें और इन आसान चरणों का पालन करें।

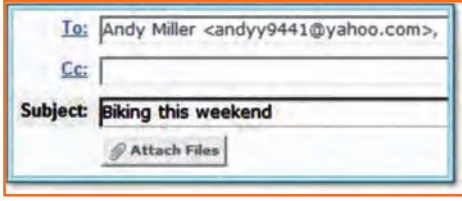


**STEP 1:** आउटलुक खोलें। अब कम्पोज बटन पर क्लिक करें।

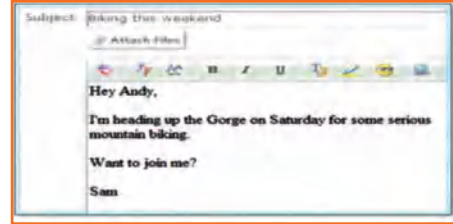


**STEP 2:** जैसे ही आप कम्पोज बटन पर क्लिक करते हैं, एक नया पेज खुल जाएगा।

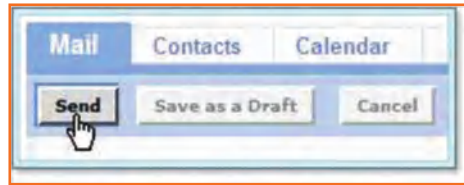




**पं. क 3** आप जिस व्यक्ति को ई-मेल भेजना चाहते हैं, उसके ईमेल का पता बॉक्स में, (नीचे दी गई तस्वीर को देखें) टाईप करें।



**पं. क 4** जैसा कि तस्वीर में दिखाया गया है, अब सब्जेक्ट बॉक्स में संदेश का विषय टाईप करें, जो कि कुछ ऐसे शब्द होते हैं, जिससे पावक को पता चलता है कि ईमेल किस बारे में है।



**पं. क 5** जैसा कि तस्वीर में दिखाया गया है, टूल्स के अंतर्गत बड़े बॉक्स में, ईमेल के शरीर की रचना करें। जब एक बार आपके ईमेल का लेखन और संबोधन सम्पन्न हो जाए तो, सेंड बटन पर क्लिक करें।

मेल ने आपके इच्छित पावक को आपका मेल सफलतापूर्वक प्रेषित कर दिया है।

## 8-8-4 बडसु i <uk

आउटलुक सभी ईमेल को मेल फोल्डरों के तहत रखता है। प्रारंभ में, सभी आने वाले ईमेल संदेश इनबॉक्स फोल्डर में पहुंचते हैं, (संदिग्ध स्पैम मेल को छोड़कर, जो सीधे आपके स्पैम फोल्डर में चला जाता है)। ईमेल संदेश पढ़ने के लिए, मेल फोल्डर को खोलें और फिर ईमेल के सब्जेक्ट पर क्लिक करें

- **पं. क 1%** नेविगेशन पेन में इनबॉक्स को सेलेक्ट करें।
- **पं. क 2%** अगर आप इनबॉक्स को बोल्ट में देखते हैं, तो यह संकेत करता है कि आपके पास बिना पढ़ा गया संदेश मौजूद है।
- **पं. क 3%** बिना पढ़े गये संदेशों की संख्या, वर्ड इनबॉक्स के दाहिनी ओर कोष्ठकों में संख्या के रूप में प्रदर्शित होती है।
- **पं. क 4%** इनबॉक्स में एक संदेश को एक बार क्लिक

करें, और आउटलुक इसे रीडिंग पेन में प्रदर्शित कर देगा (अगर यह सुविधा चालू हो तो)।

- **पं. क 5%** संदेश को एक नए विंडो में खोलने के लिए, आपको संदेश को डबल क्लिक करने की जरूरत होती है।

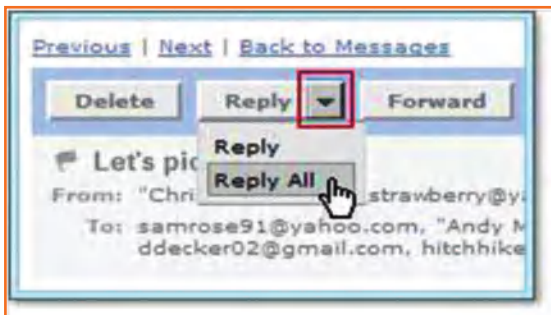
**ulw%** अपठित संदेश बोल्ट टेक्स्ट में प्रदर्शित होते हैं, ताकि पढ़ने वाले को यह पहचान करने में आसानी हो सके, कि कितने मेल नए हैं और अभी तक नहीं पढ़े गए हैं।

अब, किसी ई-मेल को खोलने और पढ़ने के लिए, सब्जेक्ट कॉलम में जाकर ईमेल के सब्जेक्ट (चाहे बोल्ट हो अथवा नहीं) पर क्लिक करें, और इस प्रकार आप अपना ई-मेल पढ़ने में सक्षम हो जाएंगे।

## 8-8-5 bZsy dk t okc nsuk

अक्सर, यह देखा गया है कि एक बार मेल पढ़ने के बाद, प्राप्तकर्ता उस ईमेल का जवाब देने का विकल्प तलाश करता है या और अधिक प्राप्तकर्ताओं को जोड़ना चाहता है। ठीक है! आउटलुक में इसे दो अलग तरीकों से किया जा सकता है, उदाहरण स्वरूप नीचे दो विकल्प दिए गए हैं:

- **fjIykbZvW** यह आपको केवल प्रेषक को ही उत्तर देने की सुविधा प्रदान करना है।
- **fjIykbZvW** रिप्लाय ऑल प्रेषक को तथा उन सभी को उत्तर देने की सुविधा प्रदान करना है, जिन्होंने इस संदेश को प्राप्त किया। इसमें आपके खुद के ईमेल पते को छोड़ कर, इनबॉक्स और सीसी बॉक्स में, सूचीबद्ध सभी ईमेल पते शामिल होते हैं।
- अब, आप अपना ईमेल खोलें और रिप्लाय बटन पर दिए गए ड्रॉप डाउन तीर पर क्लिक करें, फिर केवल प्रेषक को जवाब देने के लिए रिप्लाय का चयन करें अथवा ईमेल संदेश के सभी प्राप्तकर्ताओं को जवाब देने के लिए रिप्लाय ऑल का चयन करें।



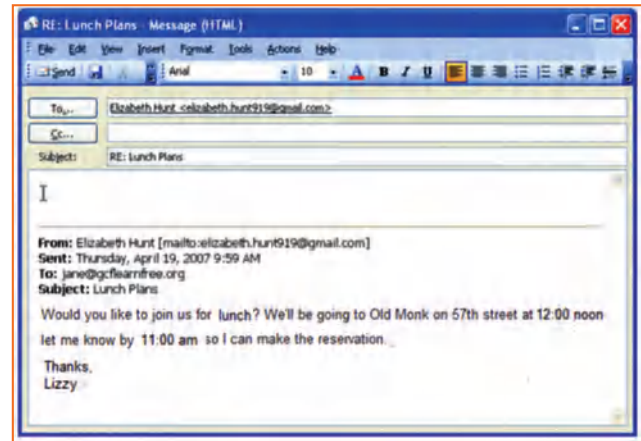
चित्र.8.8.2: ई-मेल का उत्तर देना

**ulW** केवल प्रेषक को जवाब देने के लिए आप, तीर के बजाए रिप्लाय बटन को भी क्लिक कर सकते हैं।

## 8-8-6 bZsy l yXud çkr djuk

जब आप अपने मेल फोल्डर में ईमेल के सब्जेक्ट के बगल में एक पेपर क्लिप वाला ईमेल देखते हैं तो समझिए कि आपने एक संलग्नक यानी अटैचमेंट वाला ईमेल प्राप्त किया है। किस प्रकार की फाइल अटैच है यह देखने के लिए, संदेश को खोलें।

- **pj.k 1%** जिसका आप उत्तर देना चाहते हैं, उस संदेश को देखते हुए स्टैंडर्ड टूल बार पर क्लिक करें। आउटलुक एक पूर्वलिखित पते वाला जवाब उस ईमेल पते पर भेजने के लिए बना देगा जहाँ से मूल ईमेल प्राप्त हुआ है।
- **pj.k 2%** फार्म की बॉडी में टेक्स्ट दर्ज करें।
- **pj.k 3%** जब आप अपना ई-मेल संदेश भेजने के लिए तैयार हो जाएं तो सेंड बटन पर क्लिक करें।



चित्र.8.8.3: कम्पोजिंग मेल

**l q-ko** जब आप प्रेषक को जवाब देते हैं, तो प्रेषक से प्राप्त मूल ईमेल हमेशा इसके साथ शामिल हो जाता है, हालाँकि इस मूल टेक्स्ट को एडिट किया जा सकता है, और आप अपने उत्तर को टेक्स्ट बॉक्स में कहीं भी टाइप कर सकते हैं। वास्तव में, मूल संदेश में कुछ जानकारी या पूरे मेल को हटाया जा सकता है। एक ही तस्वीर में मूल टेक्स्ट के बाद लिखे गए आपके उत्तर में फर्क पैदा करने के लिए (यदि आवश्यक हो) अलग अलग रंगों का इस्तेमाल किया जा सकता है।

मेल फोल्डर में, संलग्नक वाले ईमेल संदेश (पेपर क्लिप वाला आइकन सब्जेक्ट के बाईं ओर दिखाई देता है) के सब्जेक्ट पर क्लिक करें।

जब संदेश खुल जाता है, तो संदेश के हेडर में अटैचमेंट डाउनलोड करने के लिए एक लिंक दिखाई देता है, और अगर अटैचमेंट में तस्वीरें शामिल हैं, तो संदेशों के तल पर थंब नेल प्रकट होता है।



चित्र.8.8.4: ईमेल संलग्नक प्राप्त करना

### 8-8-7 bZy ds vV\$eW dks [k\$yuk v\$ l o djuk

जब आप अटैचमेंट के लिंक को क्लिक करते हैं, तो आउटलुक स्वचालित रूप से आपके सिस्टम में इंस्टाल किए गए एंटीवायरस की मदद से, फाइल को वायरस के लिए स्कैन करता है। वायरस स्कैनिंग आमतौर पर वायरस वाले फाइल को “क्लीन” कर सकता है, इससे आप अपने कंप्यूटर पर फाइल को सुरक्षित रूप से खोल और डाउनलोड कर सकते हैं।

1. अटैचमेंट वाले ई-मेल संदेश को खोलें।
2. आउटलुक को फाइल स्कैन करने की अनुमति देने के लिए फाइल के नाम या थंबनेल पर क्लिक करें।

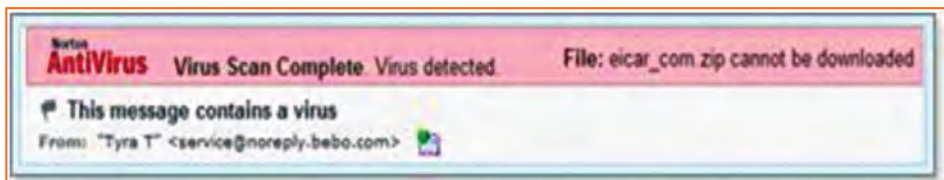
एंटीवायरस अटैचमेंट को स्कैन करता है और परिणाम को मैसेज हेडर के ऊपर प्रदर्शित करता है।

- अगर नॉर्टन एंटीवायरस किसी वायरस का पता लगाता है, तो आप उस फाईल को डाउनलोड नहीं कर सकते।



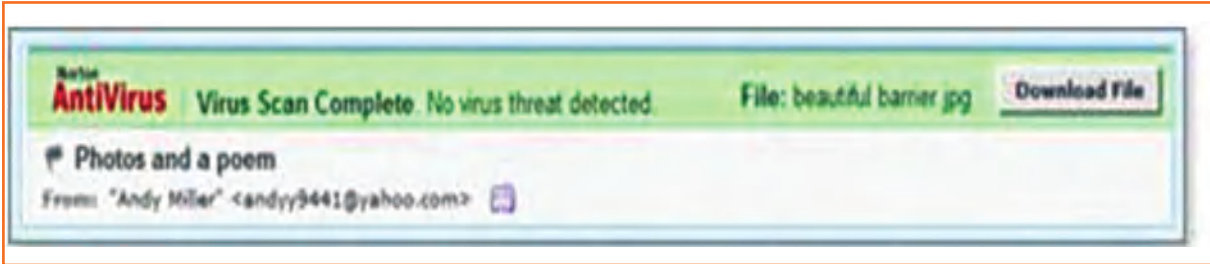
चित्र.8.8.5: वायरस को स्कैन करने के लिए फाइल को क्लिक करें

- अगर एंटीवायरस किसी वायरस का पता नहीं लगा पाता है, तो आप उस फाईल को डाउनलोड कर सकते हैं।



चित्र.8.8.6: एंटीवायरस स्कैन की स्थिति

- वायरस मुक्त अटैचमेंट को डाउनलोड करने के लिए, डाउनलोड फाइल बटन पर क्लिक करें।



चित्र.8.8.7: डाउनलोड फाइल बटन पर क्लिक करें।

फाइल को खोलने या सेव करने के लिए फाइल डाउनलोड विंडो प्रॉम्प्ट प्रकट होता है। (विंडो की शकल और सूरत अलग अलग होती है, जो आपके ऑपरेटिंग सिस्टम और अन्य कारकों पर निर्भर होता है)।



चित्र.8.8.8: डाउनलोड फाइल बटन पर क्लिक करें।

आप संलग्न फाइल को उसके मूल एप्लिकेशन में देखने के लिए (जैसे माइक्रोसॉफ्ट वर्ड या एक्रोबेट रीडर में होता है) ओपन बटन को क्लिक कर सकते हैं, या आप फाइल को डाउनलोड करने और अपने कंप्यूटर में इसे सेव करने के लिए सेव बटन क्लिक कर सकते हैं।

टिप्स: जब आप सेव के बिना किसी फाइल को खोलते हैं, तब आपका ब्राउजर स्वचालित रूप से आपके कंप्यूटर में एक अस्थायी स्थान पर इसे डाउनलोड कर देता है। और जब आप फाइल को बंद कर देते हैं, तब आपका ब्राउजर अस्थायी फाइल को डिलीट कर देता है।

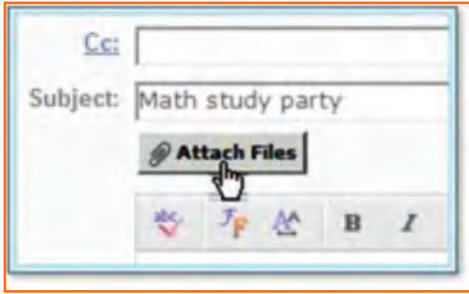
### 8-8-8 चूज त कस ओकस बड्य ल नसक दस ल कक वस्पेव हत उक

आप हर तरह की फाइल को अटैचमेंट के रूप में भेज सकते हैं, जिसमें शामिल हैं, वर्ड प्रोसेसर या स्प्रेडशीट डॉक्यूमेंट, ऑडियो फाइलें, इमेज फाइलें (जैसे कि .bmp, .jpg, .gif), तथा और भी बहुत कुछ।

**उक%आउटलुक में, प्रभावी ईमेल वायरस सुरक्षा स्वचालित होती है।** मेल का एंटीवायरस सॉफ्टवेयर, आने वाली और बाहर जाने वाले ईमेल और अटैचमेंट में स्वचालित रूप से वायरस का पता लगाता है और उसे साफ कर देता है।

1. कोई संदेश लिखते समय, अटैच फाइल बटन (आप संदेश भेजने से पहले किसी भी समय फाइलों को संलग्न कर सकते हैं।) पर क्लिक करें। अटैच फाइल्स वाला पेज खुलता है।

2. पहले वाले ब्राउज बटन पर क्लिक करें। चूज फाइल या ओपन फाइल विंडो खुलता है (यह आपके ऑपरेटिंग सिस्टम पर निर्भर करता है)
3. आप जिस फाइल अटैच करना चाहते हैं, उसे दूँढ़ें कर सेलेक्ट करें, और ओपन या ओके बटन को क्लिक करें। सेलेक्ट की गई फाइल और उसका स्थान फर्स्ट अटैचमेंट बॉक्स में दिखाई देते हैं।
4. अधिक फाइलों को अटैच करने के लिए, नेक्स्ट ब्राउज बटन को क्लिक करें, और बताए गए कदमों को फिर से दोहराएं।



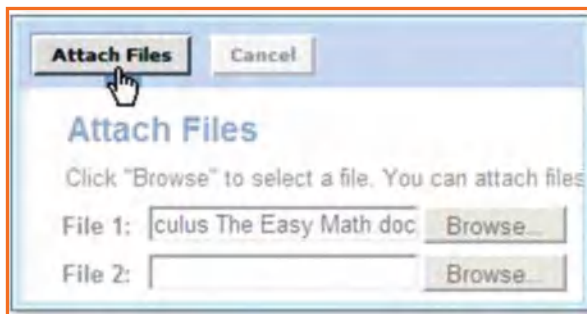
चित्र.8.8.9: फाईल को अटैच करना



चित्र.8.8.10: फाईल को ब्राउज करना

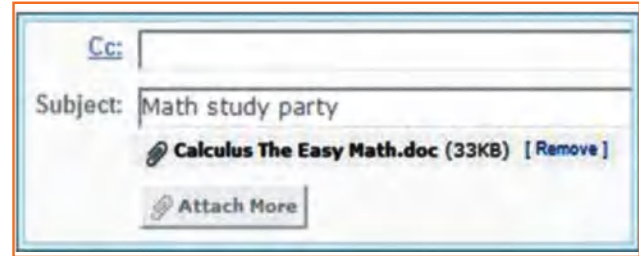
## 1 qk%

- आप एक ही ईमेल संदेश में एक ही फाइल को कई बार अटैच नहीं कर सकते हैं।
- अगर आपको और अधिक अटैचमेंट बॉक्सों की जरूरत है, तो अटैच मोर फाइल्स लिंक पर क्लिक करें। आउटलुक एक और बॉक्स जोड़ देता है। आप 10 एमबी की कुल संयुक्त आकार तक एक या एक से अधिक फाइलों को अटैच कर सकते हैं।



चित्र.8.8.11: फाईल को अटैच करना

5. जब सारी फाइलें जिन्हें आप भेजना चाहते हैं, सूचीबद्ध हो जाएं तो अटैच फाइल्स बटन को क्लिक करें।



चित्र.8.8.12: फाईल को अटैच करना

एंटीवायरस सॉफ्टवेयर, बाहर जाने वाली सभी ईमेल अटैचमेंट को स्वचालित रूप से स्कैन करता है, और वह आपको कोई संक्रमित फाइल नहीं भेजने देगा।

प्रोग्रेस बार प्रत्येक फाइल को स्कैन करने और अटैच करने की प्रक्रिया को प्रदर्शित करता है। प्रक्रिया के पूर्ण हो जाने पर, कम्पोज पेज अटैच फाइल के साथ खुलता है।

**ulw%** हालांकि आउटलुक आपके द्वारा प्राप्त संदेश के अंदर संलग्न तस्वीरों को आमतौर पर प्रदर्शित करता है, लेकिन जब आप संदेश लिखते हैं तो उसके साथ संलग्न तस्वीरों को यह प्रदर्शित नहीं करता है। इसके बजाय, यह अटैचमेंट क्षेत्र में तस्वीरों का सूचीबद्ध करता है। आपके प्राप्तकर्ताओं का ईमेल एप्लिकेशन अगर इम्बेडेड फोटो का समर्थन करता है, तो चित्र संदेश के टेक्स्ट के भीतर प्रकट हो सकता है।



वर्ष 11 

1. यूआरएल (URL) का पूरा नाम क्या है?  
 .....  
 .....
2. यूआरएल के दूसरे भाग को रिसोर्स नेम कहा जाता है क्योंकि रिसोर्स जहाँ स्थित होता है यह उसके डोमेन का नाम अथवा आईपी ऐड्रेस को इंगित करता है।
  - a) सत्य
  - b) असत्य
3. नीचे दी गई लिस्ट में से यूआरएल के एक उदाहरण का चयन करें।
  - a) मेस्सी
  - b) स्ट्रेट
  - c) कॉस्टैट
4. प्रारंभ में सभी मेल आउटलुक के इनबॉक्स में पहुँचते हैं?
  - a) सत्य
  - b) असत्य
5. रिप्लाय आपको केवल प्रेषक को ही उत्तर देने की सुविधा प्रदान करता है?
  - a) सत्य
  - b) असत्य

## 9- fu; "t uh; rk , oa m | e' khyrk d©ky



- यूनिट 9.1 – व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य
- यूनिट 9.2 – डिजिटल साक्षरता: पुनरावृत्ति
- यूनिट 9.3 – धन संबंधी मामले
- यूनिट 9.4 – रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना
- यूनिट 9.5 – उद्यमशीलता को समझना
- यूनिट 9.6 – उद्यमी बनने की तैयारी करना



## I h[ kus ds çeq k i fj . ke



bl ekM; y dh lekfr ij vki fuEufyf[kr eal {le g`a%

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 कमजोरियों 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 विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
22. अत्यधिक परिवर्तनात्मक लोगों की विशेषताओं 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 शब्दावलियों को याद करने में
36. एमएस ऑफिस (MS Office) के प्रमुख ऐप्लिकेशन 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 प्लेटफॉर्म 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 ट्रांसफर्स 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 कीधारणा 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 महत्व 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 मूल्यांकन 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 उत्पन्न 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. 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

## ; fuV 9-1% Q fDrxr {kerk a, oaew;

### ; fuV dsmİs;

bl ; fuV dh l ekfr ij vki fuFufyf[kr eal {ke g'ax%

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 समझाने 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. मैसलो 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 कमजोरियों 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 विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
22. अत्यधिक परिवर्तनात्मक लोगों की विशेषताओं 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

### 9-1-1 LokLF; ] vknr# LoPNrk%LokLF; D; k gS

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 नहीं।

### vkL LokLF; l eL; k ;

कुछ आम स्वास्थ्य समस्याएँ निम्नलिखित हैं:

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

### 9-1-1-1 LokLF; l eL; k vkh dh j" dFkLk gsrql q-ko

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, सब्जियाँ और बादाम, अखरोट गिरियाँ 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।

### 9-1-1-2 स्वच्छता का महत्व

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 साफ 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 साफ-सुथरा है, भोजन सही स्थान पर रखा गया है, बर्तनधुले 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 फैलाने की क्षमता होती है।

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

- प्रतिदिन साबुन से नहायें या शावर लें – और अपने बालों को सप्ताह में 2–3 बार धोएँ।
- प्रतिदिन साफ अंदरूनी कपड़े पहनें।
- सुबह उठकर और रात को सोने से पहले आने दाँत ब्रश करें।
- अपने हाथों एवं पैरों के नाखूनों को नियमित रूप से काटें।
- शौचालय के उपयोग के बाद अपने हाथों को साबुन से धोएँ।

- यदि आपको अत्यधिक पसीना आता है, तो अपने बगलों में पसीनारोधक दुर्गंधनाशक (डिओडोरेंट) का उपयोग करें।
- भोजन पकाने और करने से पहले अपने हाथों को साबुन से धोएँ।
- बीमार होने पर घर पर ही रहें ताकि दूसरे लोगों को संक्रमण न हो सके।
- गंदे कपड़ों को दोबारा पहनने से पहले उन्हें लांड्री साबुन से धोएँ।
- खाँसते या छींकते समय अपनी नाक को टिश्यू/अपने हाथ से ढक लें।

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 दिमाग आपको धन्यवाद देते हैं!

### 9-1-1-3 LoPN Hkj r vfhk; ku

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।

### 9-1-1-4 vknraD; k gS

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

### 9-1-1-4 fVII

- प्रतिदिन स्वास्थ्यकर और स्वच्छ अभ्यासों का पालन करने से आप मानसिक एवं शारीरिक रूप से अच्छा महसूस करेंगे।

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!

- परिवार और मित्रों के लिए समय निकालना
- रात को शीघ्र सोने जाना और सुबह शीघ्र उठाना
- 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

- स्वच्छता स्वास्थ्य का दो-तिहाई भाग है – इसलिए अच्छी स्वच्छता आपको ताकतवर और स्वस्थ दोनों रहने में सहायता करेगी!

## 9-1-2 सुरक्षा, स्वास्थ्य और पर्यावरण, प्रशिक्षण

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 वस्तुओं 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

### 9-1-2-1 सुरक्षा ; स्वास्थ्य और पर्यावरण

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 स्थितियों 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

### 9-1-2-2 सूचना

- 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



### 9-1-3 v k R e f o ' y s k k & c o f U k m i y C / k r k c j . k k v k R e f o ' y s k k % D ; k g S

अपने सम्पूर्ण सामर्थ्य को वास्तव में प्राप्त करने के लिए आपको अपने अंतर्मन में गहराई से झांकना 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 कमजोरियाँ क्या-क्या हैं।

#### 9-1-3-1 c j . k k D ; k g S

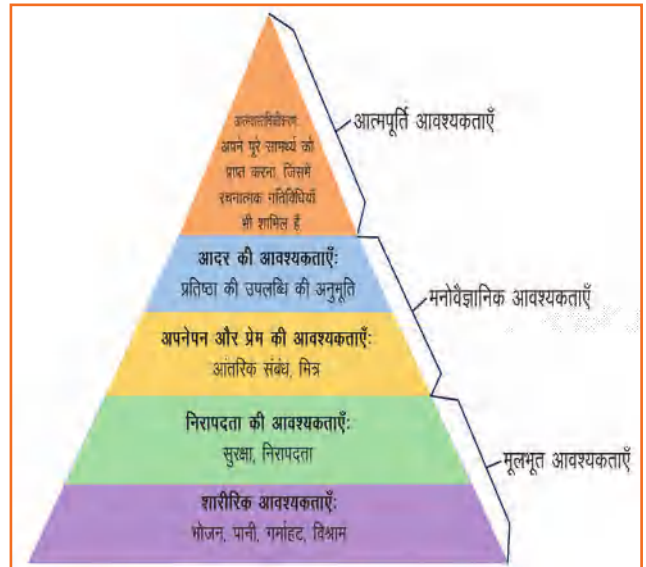
सरल शब्दों में कहा जाए तो प्रेरणा ही आपके एक विशिष्ट ढंग से कार्य करने या व्यवहार करने का कारण है। यह समझना महत्वपूर्ण है कि हरेक व्यक्ति एक जैसी इच्छाओं

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।

#### 9-1-3-2 e S y " d k v k o ' ; d r k v k d k i n Ø e

प्रसिद्ध 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 रिापदता की आवश्यकताएँ, अपनेपन और प्रेम की आवश्यकताएँ, एवं आदर की आवश्यकताएँ। इन आवश्यकताओं को सामान्यतः पाँच स्तरों सहित एक पिरामिड के रूप में 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।



चित्र.9.1.1: मैस्लो का आवश्यकताओं का पदक्रम

रूपा बहुत ही गरीब परिवार से है। उसे कभी भी पर्याप्त भोजन, पानी, गर्माहट और विश्राम प्राप्त नहीं होता। मैस्लो के अनुसार, जब तक रूपा को यह विश्वास 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 नहीं लेकिन जैसे ही रूपा को यह दृढ़ विश्वास हो जाएगा कि उसकी मूलभूत आवश्यकताएँ पूरी हो जाएँगी, वह अगले स्तर की



### mi yfC'k çj. k l fgr Q ol k; ; "adh fo' k'krk j

- 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

### 9-1-3-4 çofÜk D; k gS

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।"*

### 9-1-3-5 l dkjRed çofÜk dS sfodfl r dja

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।

- लचीला एवं अनुकूलनीय
- नकारात्मक फीडबैक की तुलना में सकारात्मक फीडबैक को अधिक महत्व देना
- इसके बारे में विचार करें:
- आप में इनमें से कितनी विशेषताएँ मौजूद हैं?
- लगातार इच्छा रखना
- अधीर – और अधिक उपलब्ध करने की
- समस्याओं को सुलझाने के लिए खुद को व्यक्तिगत रूप से उत्तरदायी समझना
- क्या आप ऐसे कुछ व्यवसायियों के बारे में सोच सकते हैं जिनमें ये विशेषताएँ प्रदर्शित होती हैं?

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।

- 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 दिमाग 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।

### 9-1-3-6 vki dh rkdra, oadet #fj; ;aD; k&D; k g\$

आत्मविश्लेषण का एक अन्य तरीका है अपनी ताकतों और कमज़ोरियों 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!

rkdra	det #fj; k

### 9-1-3-6 fvll

- 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।

### 9-1-4 Åekunkjh , oack; Zu\$rdrl%Åekunkjh D; k g\$

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 व्यक्ति के रूप में देखा जाता है जो धूर्त या चालाक नहीं है और न ही चोरी या धोखेबाजी 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।

### 9-1-4-1 Āekunkj y'x'ads xqk

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 – वे इस बात पर ध्यान नहीं देते कि उनके व्यक्तित्व के कारण उन्हें पसंद किया जा रहा है या नहीं।
2. 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।
3. 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।
4. वे विश्वासपूर्ण, अर्थपूर्ण और स्वस्थ मित्रता गढ़ते हैं। सामान्यतः, 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।
5. 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।

### 9-1-4-2 Q ol kf; ; "aea Āekunkjh dk egRb

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।

- **xkgd'a ds l kfĀekunkj l%** 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 हैं।
- **Āekunkjh vġ deġkj l%** 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।
- **Āekunkjh vġ fuośkd%** 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 है।
- **vi us [kp ds l kfĀekunkj l%** 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।

### 9-1-4-3 dk Zu\$rdrk D; k gS

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 है। 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।

### 9-1-4-4 n<+dk Zu\$rdrk ds rRo

रूयवसायी के लिए यह अनिवार्य है कि वह 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:

- **Q lol kf; drk%** 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।
- **l Eku%** इसका अर्थ है बिना इसकी परवाह किए कि परिस्थित कितनी तनावपूर्ण या अस्थिर है, संतुलित और व्यवहारकुशल बने रहना।
- **fuHq' hgrk%** 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।

- **fu"Bl%** इसका अर्थ है निर्दिष्ट कार्य पूरा न हो जाने तक हार न मानना, और कार्य को उत्कृष्टता के संभव उच्चतर स्तर पर पूरा करना।
- **n<rk%** 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।
- **t okngl%** इसका अर्थ है अपने कार्यों और उनके परिणामों के लिए दायित्व लेना और अपनी गलतियों के लिए बहाने न बनाना।
- **fouerl%** इसका अर्थ है सभी के प्रयासों और कठिन परिश्रम को मान्यता देना, एवं उपलब्धियों के लिए श्रेय को साझा करना।

### 9-1-4-5 dk Zu\$rdrk d' c<lok dS s na

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:

- **Åekunkl%** किसी व्यक्ति को निर्दिष्ट किया गया समस्त कार्य पूर्ण ईमानदारी के साथ, धोखे और झूठ के बिना पूरा किया जाना चाहिए।

- **vPNh çofU%** समस्त टीम सदस्यों को आशावादी, जोशपूर्ण, और सकारात्मक होना चाहिए।
- **fo'ol ul; r%** कर्मचारियों से जहाँ, जब उपस्थित होना अपेक्षित है, उन्हें वहाँ, तब उपस्थित रहना चाहिए।
- **vPNh dk Z vkr%** कर्मचारियों को हमेशा रुचिपूर्ण ढंग से तैयार होना चाहिए, कभी भी अनुचित भाषा का उपयोग नहीं करना चाहिए, हमेशा व्यावसायिक आचरण करना चाहिए, आदि।



- **igy%** 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।
- **fo'ol ut; r%** 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।

### 9-1-4-6 fVII

- जब कोई व्यक्ति आपसे सच बात कहे और जो भी आप सुनें वह आपको अच्छा न लगे, तो गुस्सा न कर।

### 9-1-5 jpukRedrk , oauoçorZ%jpukRedrk D; k gS

#### jpukRedrk

रचनात्मकता का अर्थ है लीक से हटकर सोचना। इसका अर्थ है चीजों 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 हैं: 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 कहलायेंगे।

#### vR; f/kd jpukRed y"x'adh fo' kkrk ;

अत्यधिक रचनात्मक लोगों की कुछ विशेषताएँ निम्नांकित हैं:

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

- **l Eeku%** कर्मचारियों को कंपनी, कानून, अपने कार्य, अपने सहकर्मियों और खुद का सम्मान करना होगा।
- **l R; fu"B%** 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।

- अपनी गलतियों का दायित्व स्वीकार करने के लिए हमेशा तत्पर रह।

#### uouçorZ D; k gS

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।

#### vR; f/kd ifjorZRed y"x'adh fo' kkrk ;

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

### 9-1-5-1 fVII

- अपने रचनात्मक कार्य से नियमित अवकाश लें ताकि आप खुद 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।

### 9-1-6 l e; çcaku%l e; çcaku D; k gS

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।

#### l e; çcaku dsykk

समय प्रबंधन से विशाल लाभ प्राप्त हो सकते हैं, जैसे कि:

- 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 कि:

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

### 9-1-6-1 iHkoh l e; çcald"adh fo'kkrk ;

प्रभावी समय प्रबंधकों की कुछ विशेषताएँ निम्नांकित हैं:

- 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
- उन्हें "नहीं" कहने के तरीके की जानकारी होती है
- वे बैकअप प्लान बनाते हैं

### 9-1-6-2 i H k o h l e; ç c á k u r d u h d a

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

कुछ उपयोगी सुझाव निम्नांकित हैं:

- 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 दिमाग को सभी प्रकार की ध्यान भटकाने वाली बातों से दूर ले जाएँ। बजते हुए फोन को अनसुना करने के लिए खुद को प्रशिक्षित करें, चैट संदेशों का उत्तर न दें और सोशल मीडिया साइट से डिस्कनेक्ट कर दें।
- अपने कार्य को अन्य व्यक्तियों को सौंपें। 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

### 9-1-6-3 fVII

- 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।

### 9-1-7 Ø"/k ç c á k u % Ø"/k ç c á k u D; k g S

क्रोध प्रबंधन वह प्रक्रिया है जिसमें निम्नांकित शामिल हैं:

- आपको या किसी और व्यक्ति को गुस्सा आ रहा है, इन लक्षणों की पहचान करना सीखना
- 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।

### Ø"/k ç c á k u d k e g R o

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।



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।

### dk Zlfr 4%cgrj l plj

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

### 9-1-7-2 Ø"/k çcaku dsfy, fVII

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 चलकदमी करने जैसे किसी प्रकार का शारीरिक व्यायाम करें।
- छोटे-छोटे अवकाशों को अपनी दिनचर्या का भाग बनाएँ, विशेष रूप से तनावपूर्ण दिनों में।

### 9-1-8 ruko çcaku%ruko D; k gS

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

करें यह ध्यान से सुनने के लिए कि दूसरा व्यक्ति क्या कह रहा है। बाद, अपनी प्रतिक्रिया देने से पहले बातचीत पर गौर करें।

### dk Zlfr 5%vius ifjošk d" cnyuk

उसके 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।

- 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।
- 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।

नकारात्मक तनाव हमारे मानसिक और शारीरिक स्वास्थ्य दोनों को नुकसान पहुँचाता है। इसलिए नकारात्मक तनाव को कुशलतापूर्वक प्रबंधित करना इतना महत्वपूर्ण है।

### ruko ds dlj .k

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

### ruko ds vkrfjd dlj .k%

- लगातार चिंता करना

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

### तनाव के लक्षण

- 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 चिन्ता करना

### तनाव के प्रकार

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

शारीरिक लक्षण	स्वभाव संबंधी लक्षण
<ul style="list-style-type: none"> <li>• याददाश्त की समस्याएँ</li> <li>• एकाग्रता की समस्याएँ</li> <li>• निर्णय लेने की क्षमता का अभाव</li> <li>• निराशावाद</li> <li>• चिन्ता</li> <li>• लगातार चिन्ता करना</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• अवसाद</li> <li>• व्याकुलता</li> <li>• चिड़चिड़ापन</li> <li>• अकेलापन</li> <li>• चिन्ता</li> <li>• गुस्सा</li> </ul>

शारीरिक लक्षण	स्वभाव संबंधी लक्षण
<ul style="list-style-type: none"> <li>• लगातार दर्द और कष्ट</li> <li>• दस्त या कब्ज़</li> <li>• उबकाई</li> <li>• चक्कर आना</li> <li>• छाती में दर्द और/या तेज़ हृदयगति</li> <li>• अक्सर सर्दी या बुखार जैसे अहसास</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• भूख लगने में बढ़ोतरी या कमी</li> <li>• अत्यधिक सोना या अपर्याप्त सोना</li> <li>• सामाजिक रूप से अलग हो जाना</li> <li>• उत्तरदायित्वों को अनदेखा करना</li> <li>• शराब या सिगरेट का सेवन</li> <li>• नाखून चबाना, व्यग्रता से चलते-फिरते रहना, आदि जैसे परेशान आदतें</li> </ul>

चित्र 9.1.2: तनाव के लक्षण

### 9-1-8-1 तनाव को नियंत्रित करने के लिए



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 संभाल 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।



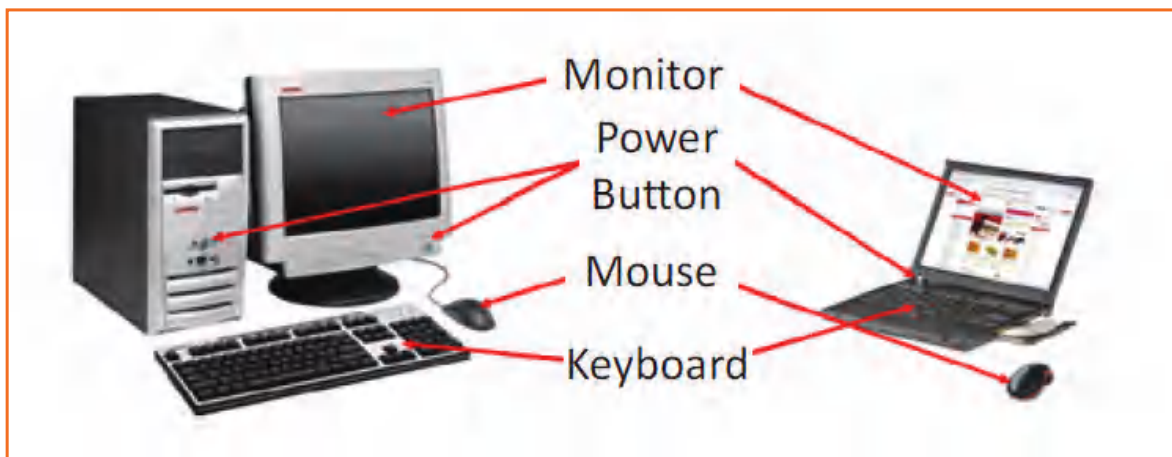
- जैसे ही आप तनावग्रस्त होने लगें, ध्यान लगाने, योग या टाई ची जैसी तनावमुक्त करने की तकनीकों का अभ्यास करें।
- अपने दिन के कुछ भाग को व्यायाम करने के लिए लगाएँ।
- स्वस्थ भोज्य पदार्थों का सेवन कर जैसे कि फल और सब्जियाँ। अस्वास्थ्यकर भोज्य पदार्थों से बचें, विशेष रूप से जिनमें अत्यधिक मात्रा में चीनी 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।
- 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 रूप में महसूस करना और सोचना बंद करें। अपनी प्रवृत्ति में परिवर्तन लाएँ और अग्रसक्रिय होने पर ध्यान केन्द्रित करें।

## उत्पादन के माध्यम से

उत्पादन के माध्यम से निम्नलिखित विषयों का अध्ययन करें

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 ऐप्लिकेशन 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 प्लेटफॉर्म पर आप किस प्रकार एक उत्पाद या सेवा की बिक्री करेंगे, इसकी व्याख्या करने में

### 9-2-1 उत्पादन के माध्यम से उत्पादन के माध्यम से



चित्र.9.2.1: कंप्यूटर के मूलभूत भाग

- **l W y ç ' l fl x ; fuV ¼ li s W** कंप्यूटर का मस्तिष्क। यह प्रोग्राम के निर्देशों की व्याख्या करता है और उन्हें पूरा करता है।
- **gkMZMbo%** एक ऐसा उपकरण जो विशाल मात्रा में डेटा भंडारित करता है।
- **e, fuVj%** एक ऐसा उपकरण जो कंप्यूटर स्क्रीन को शामिल करता है जहाँ जानकारी को दृष्टिगत रूप से प्रदर्शित किया जाता है।
- **ekml %** एक हाथ में पकड़ा जाने वाला उपकरण जिसका उपयोग मॉनिटर पर आइटम की और संकेत करने के लिए होता है।
- **Li hdj%** वे उपकरण जो आपको कंप्यूटर से/वनियाँ सुनने में सक्षम करते हैं।
- प्रिंटर: ऐसा उपकरण जो कंप्यूटर से आउटपुट को छपाई किए गए कागज़ के डॉक्यूमेंट में परिवर्तित करता है।

### 9-2-1-1 bWjuV l xakh eyHw 'kn

इंटरनेट: कंप्यूटर नेटवर्क का एक विशाल अंतर्राष्ट्रीय संग्रह जो जानकारी को स्थानांतरित करता है।

- **oYMZ okM oc%** एक ऐसी प्रणाली जो आपको इंटरनेट पर जानकारी का उपयोग करने देती है।
- **oxl kbV%** वर्ल्ड वाइड वेब (और इंटरनेट) पर एक स्थान जिसमें एक विशिष्ट विषय के बारे में जानकारी शामिल होती है।
- **g'eit %** किसी वेबसाइट के विषय में जानकारी देता है और आपको उस वेबसाइट पर अन्य पृष्ठों के लिए राह दिखाता है।

### 9-2-1-2 fvII

- 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+Enter दबाएँ। (उदाहरण: www.apple.com पर जाने के लिए 'apple' टाइप करें और फिर Ctrl +Enter दबाएँ)।

### dhc~MZdseyHw Hkx

- तीर के निशान वाले (ऐरो) कीज़: अपने कर्सर को चलाने के लिए इन कीज़ को दबाएँ।
- **Li d ckj%** एक रिक्त स्थान जोड़ता है।
- **, Wj @fjVuZ** आपके कर्सर को नई पंक्ति पर ले जाता है।
- **f' k]V%** यदि आप कोई बड़ा अक्षर या किसी की (Key) पर ऊपर के प्रतीक को टाइप करना चाहते हैं तो इस की को दबाएँ।
- **dSl y, d%** 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।
- **cSlLi d %** आपके कर्सर के बाईं ओर की सारी सामग्री को हटा देता है।

- **fyad@gkbi jfyad%** एक चिह्नांकित या रेखांकित किया गया आइकॉन, ग्राफिक, या टेक्स्ट जो आपको किस अन्य फाइल या वस्तु तक ले जाता है।
- **ox irk@; wkj, y (URL):** किसी वेबसाइट के लिए पता
- **irk c, Dl %** ब्राउज़र विंडो में एक बॉक्स जिसमें आप वेब पता टाइप कर सकते हैं।

- 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।

## 9-2-2 , e, l v (MS Office) , o

एमएस ऑफिस या माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस माइक्रोसॉफ्ट द्वारा बनाए गए कंप्यूटर प्रोग्राम का एक समूह है। जैसे 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 विभिन्न संस्करण पेश करता है। सभी प्रोग्राम Windows और Macintosh, दोनों के साथ संगत हैं।

### l o/kd y dfg; v m r k n

सर्वाधिक लोकप्रिय और सार्वभौमिक रूप से उपयोग होने वाले कुछ डै ऑफिस ऐप्लिकेशन निम्नांकित हैं:

- **e b 0 1 , V o m** उपयोगकर्ताओं को डॉक्यूमेंट में टेक्स्ट टाइप करने और चित्र जोड़ने की अनुमति देता है।
- **e b 0 1 , V , D l s y** उपयोगकर्ताओं को स्प्रेडशीट में डेटा डालने और गणना और ग्राफ बनाने की अनुमति देता है।
- **e b 0 1 , V i , o j i , b w** उपयोगकर्ताओं को टेक्स्ट, चित्र और मीडिया जोड़ने और स्लाइडशो और प्रेजेंटेशन बनाने की अनुमति देता है।
- **e b 0 1 , V v k m V y q l** उपयोगकर्ताओं को ईमेल भेजने और प्राप्त करने की अनुमति देता है।

### 9-2-2-1 f VII

किसी ईमेल का उत्तर देने के लिए एक शार्टकट रारीके के रूप में Ctrl + R दबाएँ।

- अत्यधिक महत्वपूर्ण ईमेल के लिए अपने डेस्कटॉप नोटीफिकेशन सेट करें।
- संदेशों को चुनकर इन्सर्ट की दबाएँ और संदेशों को शीघ्र पलैग करें।

- **e b 0 1 , V o u u V** उपयोगकर्ताओं को कागज़ पर पेन चलाने की अनुमति देते हुए चित्र और नोट बनाने की अनुमति देता है।
- **e b 0 1 , V , D l d** उपयोगकर्ताओं को कई तालिकाओं में डेटा भंडारित करने देता है।

### e b 0 1 , V v k m V y q l p q a

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:

- **, d h N r [ k t c d k** आप सभी आउटलुक प्रोग्राम से डेटा की खोज करने के लिए कीवर्ड का उपयोग कर सकते हैं।
- **c < h g q l j** आपका ईमेल हैकर, जंक मेल और फिशिंग वेबसाइट ईमेल से सुरक्षित है।
- **Ä e y f l d d j u k 4 e d k y h u d j u k** अपने मेल को अपने कैलेंडर, संपर्क सूची, वननोट में नोट और आपके फोन की साथ सिंक करें!
- **Ä e y d s f y , v k m V y l b u i g p** इंटरनेट नहीं है? कोई बात नहीं! ऑफलाइन ईमेल लिखें और जब आप दोबारा कनेक्ट हो जाएँ, तब उन्हें भेज।

- 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।

### 9-2-3 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 रूप में लिखने का एक तरीका 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 रूप में लिखने का एक तरीका है।

#### ई-कॉमर्स के कुछ उदाहरण निम्नांकित हैं:

ई-कॉमर्स के कुछ उदाहरण निम्नांकित हैं:

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

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

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

- **व्यक्ति-से-व्यक्ति (B2C):** लेन-देन करने वाले दोनों पक्ष व्यवसाय हैं।
- **व्यक्ति-से-व्यक्ति (B2C):** व्यवसाय अंतिम-ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक ढंग से बिक्री करते हैं।
- **व्यक्ति-से-व्यक्ति (B2C):** ग्राहक एकजुट होकर अन्य ग्राहकों के साथ वस्तुओं की खरीदारी, बिक्री या उनका आदान-प्रदान करते हैं।
- **व्यक्ति-से-व्यक्ति (B2C):** ग्राहक उन कंपनियों को वही सेवाएँ या उत्पाद उपलब्ध कराते हैं जिन सेवाओं या उत्पादों की उन्हें तलाश रहती है।
- **व्यक्ति-से-व्यक्ति (B2C):** कंपनियों और सार्वजनिक प्रशासन के बीच संचालित किए गए ऑनलाइन लेन-देन।
- **व्यक्ति-से-व्यक्ति (B2C):** व्यक्तियों और सार्वजनिक प्रशासन के बीच संचालित किए गए ऑनलाइन लेन-देन।

### 9-2-3-1 ई-कॉमर्स व्यवसाय रिटेलर और ग्राहकों के लिए कुछ लाभ प्रदान करता है।

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

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

- 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।

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

- 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।

### 9-2-3-2 fMft Vy bāM; k vfHk; ku

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।

### 9-2-3-3 Ā&d,el Zxfrfof/k

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।

### 9-2-2-1 fVII

- अपना ई-कॉमर्स प्लेटफार्म आरंभ करने से पहले, सबकुछ जाँच लें।

- अपने सोशल मीडिया पर करीब से अपना व्यक्तिगत ध्यान दें।



## ; fuV 9-3% /ku l rākh ekeys

; fuV ds ml's; 

bl ; fuV dh l ek'lr ij vki fu'ufyf[kr eal {ke g'ax%

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
11. ट्रान्सफर्स की चर्चा करने में

## 9-3-1 Q fDrxr fo'k &amp; cpr D; "adjacpr dk egR

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 है।

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।

## cpr ds ykh

बचत की आदत को बढ़ावा देने से आपके लिए असंख्य

लाभों के मार्ग खुल जाते हैं। बचत आपको निम्नांकित में सहायता करती है:

- fo'kr : i l s LorU= g'ul% 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।
- f'k'k ds ek'; e l s vius vki ea fuos'k dj% 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 कराएँगे।



बड़ी राशि निवेश करने में अक्षम होते हैं। ऐसे खाताधारक 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 खाताधारक 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।

### fQDLM fMi kft V [krs

फिक्स्ड डिपॉजिट 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

### 9-3-2-1 cfi [krk [kyuk

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

#### pj.k 1% [krk [kyus ds Q,eZd" Hja

इस फॉर्म में आपको निम्नांकित आवश्यक जानकारी प्रदान करनी होगी:

- व्यक्तिगत विवरण (नाम, पता, फोन 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।

#### pj.k 2% vi us Q#V" fpi dk ;

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

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, खाताधारक द्वारा एक स्थिर समयावधि के लिए एक विशिष्ट राशि जमा की जाती है। अवधि समाप्त होने पर धन को विथड्रॉ यानि निकाल लिया जा सकता है। यदि आवश्यक हो, तो जमाकर्ता फिक्स्ड डिपॉजिट 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।

#### pj.k 3% viuk vius xbgd d" t kua %u" ;j dLvej 1/2 %dQ kAl h/2fooj.k cnu dkja

केव्वाईसी एक प्रक्रिया है जो बैंकों को अपने ग्राहकों की पहचान और पता सत्यापित करने में सहायता करते हैं। एक खाता खोलने के लिए, फोटो 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 पत्र
- पैन कार्ड
- यूआईडीएआई (आधार) कार्ड

#### pj.k 4% vi us l Hh nLrkot + cLrq dkja

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

### 9-3-2-2 fVII

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

### 9-3-3 ykxrfLFkj culæ ifjorZhr %fLFkj vks ifjorZhr ykxrd; k g&

स्थिर और परिवर्तनीय लागत एक साथ मिलकर कंपनी की कुल लागत बनाते हैं। ये दो प्रकार के लागत 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।

### fLFkj vks ifjorZhr ykxradscbp varj

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

eki nM	fLFkj ykxr	ifjorZhr ykxr
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:	मूल्यहास, किराया, वेतन, बीमा, कर, आदि।	उपयोग की गई सामग्री, मजदूरी, बिक्री पर कमीशन, पैकिंग के खर्चे, आदि।

चित्र.9.3.1: स्थिर और परिवर्तनीय लागतों के बीच अंतर

### 9-3-3-1 fVII

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।

### 9-3-4 fuosk| chek vks dj

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

- **ckM%** बांड वे साधन हैं जिनका उपयोग सरकारी और निजी कंपनियां बहुत सारा धन संग्रह करने के लिए करती हैं – इतनी बड़ी राशि जिसे बैंक से ऋण के रूप में लिया जाना असंभव होता है। इन बांड को फिर सार्वजनिक बाजार में जारी किया जाता है और ये ऋणदाताओं द्वारा खरीदे जाते हैं।
- **LV,d%** स्टॉक या इक्विटी ऐसे शेयर होते हैं जिन्हें कंपनियों द्वारा जारी किया जाता है और साधारण जनता द्वारा खरीदा जाता है।
- **N`Vh cpr ;`t uk %** 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 हैं।
- **E; W, wy QM%** म्यूचुअल फंड्स व्यावसायिक रूप से प्रबंधित साधन होते हैं जो निवेशकों की ओर से विभिन्न सिक््योरिटीज में धन निवेशित करते हैं।
- **fQDLM fMi kt V%** एक स्थिर समयावधि के लिए धन की एक स्थिर राशि को किसी वित्तीय संस्था के पासधन 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।
- **gt QM%** हेज फंड्स वित्तीय डेरीवेटिव और/सार्वजनिक रूप से कारोबार किए गए सिक््योरिटीज दोनों में निवेश करते हैं।
- **fut h bfDoVl%** निजी इक्विटी में किसी ऐसी वर्तमान कंपनी के शेयर का कारोबार किया जाता है जो सार्वजनिक रूप से सूचीबद्ध नहीं है और जिसके शेयर स्टॉक बाजार में उपलब्ध नहीं हैं।

- **m|e i p l%** 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।

#### chek

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

#### t hou chek

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

#### t hou chek mRi kn

प्रमुख जीवन बीमा उत्पाद निम्नांकित हैं:

- **vof/k chek%** 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।
- **, MeW i, fyl l%** 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।
- **; fuV&fyDM bU kjU lyku ¼ qyvkÄih%** 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 सहायता करता है।
- **euh csl t hou chek%** पॉलिसीधारक 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।

### l kēk; clek

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

### l kēk; clek mRi kn

प्रमुख सामान्य बीमा उत्पाद निम्नांकित हैं:

- eˈVj clek% इसे फोर व्हीलर बीमा और टू व्हीलर बीमा के रूप में विभाजित किया जा सकता है।
- LoLF; clek% प्रमुख प्रकार के स्वास्थ्य बीमा में व्यक्ति स्वास्थ्य बीमा, फॅमिली प्लोटर स्वास्थ्य बीमा, व्यापक स्वास्थ्य बीमा, और क्रिटिकल इलनेस बीमा शामिल हैं।
- ; k=k clek% इसे इंडिविजुअल ट्रेवल पॉलिसी, फॅमिली ट्रेवल पॉलिसी, स्टूडेंट ट्रेवल इन्श्युरन्स और सीनियर सिटीजन हेल्थ इन्श्युरन्स में वर्गीकृत किया जा सकता है।
- ?kj dk clek% यह घर को और उसमें निहित सामग्री को जोखिम से बचाता है।
- ejhu clek% 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।

### dj

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

### çR; {k dj

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

- vk; dj% यह कर एक वित्तीय वर्ष में आपकी आय पर लगाया जाता है। यह व्यक्तियों और कंपनियों दोनों पर लागू होता है।

- i w lxr ykHk dj% 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 तकधारण किए गए छोटी अवधि के पूंजीगत लाभ और 36 महीनों से अधिक समय के लिएधारण किए गए दीर्घ समय के पूंजीगत लाभ।

- fl D; ˈfjVlt +ysu&nsu dj% यह कर शेयर के दाम के साथ जोड़ा जाता है। जब भी आप शेयर बेचते या खरीदते हैं, इस कर को लगाया जाता है।

- nLryh dj% यह कर उन पर्स पर लगाया जाता है जिन्हें किसी कंपनी द्वारा प्राप्त किया गया हो या किस कर्मचारी द्वारा उपयोग किया गया हो।

- d,i kV dj% कॉर्पोरेट कर कंपनियों द्वारा उनके द्वारा अर्जित लाभ से अदा किया जाता है।

### vçR; {k dj

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

- fcØh dj% बिक्री कर किसी उत्पाद की बिक्री पर लगाया जाता है।

- l øk dj% भारत में सेवा कर को सेवाओं के साथ जोड़ा जाता है।

- eW; of/k; dj% 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।

- dLVEl M; Wh ; k v kDV^A% 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।

- , Dl kbt M; Wl% एक्साइज ड्यूटी को भारत में निर्मित या उत्पादित प्रत्येक वस्तु पर लगाया जाता है।



### 9-3-4-1 fVII

- 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 भुगतानी पड़ सकती है।

### 9-3-5 vWYkbu cfdx] , uA, QVh ( NEFT) vkn

#### vkjVlt h, l vWYkbu cfdx D; k gS

इन्टरनेट या ऑनलाइन बैंकिंग खाताधारकों 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 निम्नलिखित 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 डिपॉजिट करने के लिए

#### byDVafud QM gLrkrj.k

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 निम्नलिखित कार्य कर सकते हैं:

- 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।

#### , uA, QVh (NEFT)

एनईएफटी (NEFT) का अर्थ है नेशनल इलेक्ट्रॉनिक 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 चीजों की आवश्यकता होती है:

1. हस्तांतरण करने वाला बैंक
2. गंतव्य बैंक

इससे पहले कि आप NEFT के माध्यम से फंड्स हस्तांतरित कर सकें, आपको एक बनेफिसिअरी 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 रिजर्व 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 बनेफिसिअरी और उसके बैंक विवरण जोड़ने होंगे। इस रजिस्ट्रेशन को पूरा करने के लिए आपको निम्नांकित जानकारी की आवश्यकता होगी:

- बनेफिसिअरी का नाम
- बनेफिसिअरी की खाता संख्या
- बनेफिसिअरी के बैंक का पता
- बनेफिसिअरी 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 फोन 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 बनेफिसिअरी को एक विशिष्ट राशि हस्तांतरित करने का अनुरोध कर सकते हैं। बनेफिसिअरी को हस्तांतरित धन को प्राप्त करने योग्य होने के लिए निम्नांकित की आवश्यकता होगी:

- उसे अपने मोबाइल नंबर को संबंधित खाते के साथ जोड़ना होगा
- बैंक से MMID प्राप्त करना होगा

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

- बनेफिसिअरी का मोबाइल नंबर
- बनेफिसिअरी का MMID
- हस्तांतरित करने की राशि
- आपका MPIN

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

### 9-3-5-1 NEFT, RTGS & IMPS ds chp varj

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

चित्र.9.3.2: NEFT, RTGS & IMPS के बीच अंतर

### 9-3-4-1 fVII

- 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।

## 9-4-1 साक्षात्कार की तैयारी करने के चरणों की चर्चा करने में

### 9-4-1 साक्षात्कार की तैयारी करने के चरणों की चर्चा करने में



साक्षात्कार की तैयारी करने के चरणों की चर्चा करने में

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

### 9-4-1 साक्षात्कार की तैयारी करने के चरणों की चर्चा करने में

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 है, 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 प्रोफाइल प्राप्त करने की कोशिश करें।

» यह ठीक से मालूम करने के लिए की कंपनी क्या करती है, उसकी वेबसाइट देखें। किसी कंपनी की वेबसाइट 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 विज्ञप्ति पढ़ें।

» आपका जब शोध पूरा हो जाएँ, उसके बाद यदि कोई सवाल हों, तो उन्हें लिख लें।

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।
  - » जूते 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 करें। 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 है। 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 सवाल:
  - » इस नौकरी में सफलता के लिए आप सर्वाधिक महत्वपूर्ण मापदंड कौनसा मानते हैं?
  - » मेरे कार्य-निष्पादन का मूल्यांकन 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 वेबसाइट पर आसानी से उपलब्ध हैं।

### 9-4-1-1 fVII

- 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. भदे ढंग से न चलें और न ही पास रखी वस्तु से खेलें या बेचौन रहें या गम चबाएँ या बुदबुदाएँ।

### 9-4-2 l {Mr foofj .k cukuk%çHhoh l {Mr foofj .k d\$ s cuk ;

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:

#### pj .k 1%irsdk [kM fy [k

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: +91 2223678270

ई-मेल: khyati.mehta@gmail.com

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 प्रबंधन में है, जिसमें खजांची व फ्लोर पर काम करनेवाले लोग शामिल हैं।

#### pj .k 3%vki dh 'kM .kd ; k; rk ; 'Mey dja

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 शैक्षणिक 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।

#### pj .k 2%çkQkby l kjk [kM dks t kMa

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:

शैक्षणिक योग्यताएँ

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



### **पं.क 4% वकी ध रदुध दक्यरकल ध ल ष कु ;**

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)

### **पं.क 5% वीक इफ; क्तुक दक 'कक.क वुक्त म्या**

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)

### **पं.क 6% वकी ध 'कः; क ध ल ष कु ;**

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

### **पं.क 7% वीह इकः'क र्ज खरफो/क क ध ल ष कु ;**

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)

### **पं.क 8% वकी दस फुत ह फुज . क फु [ क**

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

- जन्म- दिनांक
- लिंग व वैवाहिक स्थिति
- राष्ट्रीयता
- भाषाएँ जो जानते हैं



साझा करें, जवाब दें, जिसे आप अच्छा समझते हैं।  
बजाय इसके कि आप वह

- 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।

ç-7- vki fdlgaviuh det ksj; k l e>rs gš

t okc dsfy, ; ä; k%

- 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।

ç-8- vki dh oru dh t : jr fdruh gš

t okc dsfy, ; ä; k%

- 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। साक्षात्कारकर्ता 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।

ç-9- vki dle ds vylok ckgj D; k djuk il n djrs gš

t okc dsfy, ; ä; k%

- 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।

ç-10- ; fn vki t kuoj gkrš rc vki D; k gkuk plgrš

t okc dsfy, ; ä; k%

- 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।

ç-11- ge cgrj ; k vyx dj l drs Flš bl ij vki dk D; k fopkj gš

t okc dsfy, ; ä; k%

- 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 विशेषज्ञता इन विचारों के निष्पादन में आपके लिए मादगार हो सकते हैं।

ç-12- D; k gekjsfy, vki ds ikl dkbZl oky gš

t okc dsfy, ; ä; k%

- ऐसे सवाल न करें, जिनके जवाब आसानी से कंपनी की वेबसाइट 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 करते हों।

### 9-4-3-1 fVII

- 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।

### 9-4-4 dke dh r\$ kjh - 'kn o 'knloyl%dk; LFky dh ew 'knloyh

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

- **ok'kzi Neil%**नियोक्ता द्वारा कर्मचारियों को भुगतान सहित की छुट्टी दी जाती है।
- **i"BHfe dh tlp%**संभवित उम्मीदवारों के द्वारा दी गई जानकारी की सत्यता की जाँच के लिए नियोक्ताओं के द्वारा एक तरीके का इस्तेमाल किया जाता है।
- **ykk%**कर्मचारी के क्षतिपूर्ति पॅकेज का एक भाग।
- **varjky%**काम के घंटों के दौरान कर्मचारियों द्वारा आराम के लिए, ली जाने वाली छोटी अवधियाँ।
- **{kri frZ i\$lt %** वेतन व लाभ का संयोग, जो नियोक्ता उसके कर्मचारियों को प्रदान करता है।
- **{kri frZle; %da Vbz%**वेतन के बदले काम से छुट्टी।
- **l fonk deZkj%** 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।
- **jkt xkj dh l fonk%** 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।
- **dkilW l l-fr%**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 सुझाव: संभवित उम्मीदवारों द्वारा उपयोग में लाई जानेवाली मोल-तौल की तकनीक, जिससे कंपनी के द्वारा प्रस्तावित वेतन को बढ़ाया जा सक।

- **vloj.k i=%** 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।
- **'k{k d vfky\$ k o dk; &vuho % h h@ l k{kr fooj.k%** उम्मीदवार की उपलब्धियों, शैक्षणिक पृष्ठभूमि, कार्य-अनुभव, कौशल्य व शक्तियों का सारांश।
- **vLohdj.k i=%** किसी कर्मचारी के द्वारा किसी नियोक्ता को भेजा गया पत्र, जिसमें नियोक्ता के द्वारा प्रस्तावित काम को कर्मचारी द्वारा टुकराया गया हो।
- **dVkr; k%** किसी कर्मचारी के वेतन में से कम की गई रकम, जिसे कर्मचारी की वेतन-पर्ची में सूचीबद्ध किया गया हो।
- **HnHo%**किसी व्यक्ति से उस तरह का अनुग्रह-पूर्वक व्यवहार नहीं किया जाता है, जैसा कि दूसरे के साथ होता है।
- **deZkj%** वह व्यक्ति जो भुगतान के बदले, किसी दूसरे व्यक्ति के लिए कार्य करता है।
- **deZkj h ç' k k k%**कोई कार्यशाला या गृह-प्रशिक्षण, जिसमें मौजूद रहने के लिए कर्मचारी या उसके वरिष्ठ को, नियोक्ता के लाभ के लिए कहा जाता है।
- **jkt xkj varjky%**कार्यों के बीच की बेरोजगारी की अवधियाँ।
- **LFk; h&vof/k l fonk%** रोजगार की संविदा, जो सम्मत दिनांक को समाप्त हो जाती है।
- **vuqrZh dlj Zkb%**जब उम्मीदवार ने अपना संक्षिप्त विवरण प्रस्तुत कर दिया हो, उसके बाद संभवित नियोक्ता से संपर्क करने की उसकी कार्रवाई।

- **Yhlyk j@l ylgdkj@Lora- Bcdnkj%** वह व्यक्ति जो स्वयं के लिए काम करे और विभिन्न नियोक्ताओं के साथ अस्थायी कामों व परियोजनाओं हेतु चला जाए।
- **vodk k%** भुगतान के साथ काम पर छुट्टी।
- **?Wk dh nj%** वेतन या पारिश्रमिक की वह रकम, जिसका भुगतान काम के 60 मिनटों के लिए किया जाए।
- **vfuoK, Z fuokl h&l ol%** किसी नियोक्ता के द्वारा स्थायी व सीमित समयवधि के लिए नियोक्ता की कंपनी में किसी संभावित कर्मचारी को, जिसे प्रशिक्षु कहते हैं, को दिया गया काम का अवसर।
- साक्षात्कार: किसी संभावित कर्मचारी व किसी नियोक्ता के प्रतिनिधि के बीच वह वार्तालाप, जिसके द्वारा यह मालूम किया जा सके कि संभावित कर्मचारी को क्या काम पर लेना चाहिए।
- **dke ds fy, vlonu%** 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।
- **dke dk çLrlo%** किसी नियोक्ता के द्वारा किसी संभावित कर्मचारी को नियुक्ति का प्रस्ताव
- **dke dh 'kdk dk , t W%** वह प्रोग्राम, जिसके द्वारा काम की रिक्तियों के लिए, प्रोग्राम में सूचीबद्ध मानदंड का चयन कर उम्मीदवार रोजगार के अवसर की तलाश करते हैं।
- **dlecal%** 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।
- **Nel%** किसी कर्मचारी को उसके नियोक्ता के द्वारा वह औपचारिक मंजूरी, जिसमें वह काम से अनुपस्थित रह कर छुट्टी लेता है या लेती है।
- **Loh-fr dk i=%** 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।

- **djkj i=%** वह पत्र जिसमें नियुक्ति की शर्तों की रूपरेखा होती है।
- **vuqla k&i=%** किसी व्यक्ति के काम के कौशल्य को समर्थन देनेवाला पत्र।
- **çl fr vodk k%** उन महिलाओं द्वारा लिया गया अवकाश, जो या तो गर्भवती हैं या जिन्होंने हाल ही में जन्म दिया है।
- **ijke' kkrk%** वह व्यक्ति जो आपसे ऊँचे स्तर पर नियुक्त किया गया है और जो आपको आपके कैरियर के लिए सलाह और मार्गदर्शन देता है।
- **U wre ikj Jfed%** न्यूनतम पारिश्रमिक राशि, जिसका भुगतान प्रति घंटे के आधार पर किया गया हो।
- **l puk%** किसी कर्मचारी या किसी नियोक्ता द्वारा की गई घोषणा, जिसमें यह बताया गया हो कि किसी विशेष दिनांक को नियुक्ति संविदा समाप्त हो जाएगी।
- **fu; çä dk çLrlo%** 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 दिनांक, वेतन, कार्य करने की स्थितियाँ आदि।
- निष्प्रयोजन संविदा: नियुक्ति की वह संविदा, जो तब तक जारी रहती है, जब तक की नियोक्ता या कर्मचारी उसे समाप्त नहीं कर देते हैं।
- **vf/kd ; k; rk%** 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।
- **vdkfyd dlexkj%** कोई कर्मचारी जो सामान्यतः किए जानेवाले नियत संख्या के घंटों की तुलना में कुछ घंटे ही काम करता है।

- firRo vodk k% किसी पुरुष को दिया गया अवकाश जो हाल ही में पिता बना है।
- HrlZ djuokyk@vPNh l fo/k; j nsdj] ; kx; fu; qä; k nsuokyk@dk; Zlkjh 'kxk çfr"Blu% किन्हीं विशिष्ट ओहदे को भरने के लिए लोगों की शोध करनेवाले वे व्यवसायिक जिन्हें नियोक्ताओं के द्वारा भुगतान किया जाता है।
- R; kxi= nsuk@R; kxi=% जब कोई कर्मचारी औपचारिक रूप से उसके नियोक्ता को उसकी नौकरी छोड़ने के लिए सूचित करता है या करती है।
- Lo&fu; kft r% 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।
- l e; &'kx% 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।



## ; fuV 9-5- m | e' khyrk dks l e&gt;uk

; fuV dsmİs; 

bl ; fuV dh l ekfIr ij vki fuFufyf[kr eal {ke g'ax%

1. उद्यमवृत्ति कीधारणा 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 महत्व 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 मूल्यांकन 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



### 9-5-1-3 çfl ) m | fe; k ds mnlkj . k

कुछ प्रसिद्ध उद्यमी हैं:

- बिल गेट्स (माइक्रोसॉफ्ट के संस्थापक)
- स्टीव जॉब्स (एपल के सह-संस्थापक)

### 9-5-1-4 mi Øe k ds çdkj

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:

#### , dy LokfeR

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।

#### Hkxlnkj

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

- मार्क झुकेरबर्ग (फेसबुक के संस्थापक)
- पिएरे ओमिड्यार (ईबे के संस्थापक)

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, दिवालिया होने का दावा करे या वह पागल हो जाए, तब उसका विसर्जन हो जाता है।

#### e; kZnr mÜjnkf; Ro Hkxlnkj ¼ y, yi h½

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।

### 9-5-1-5 fVII

- 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, करने के लिए समस्या की तलाश करें।

### 9-5-2 urRo o l kfgd dk ZurRo o urkx . k

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 काम 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।

### 9-5-2-1 सफलता के लिए निर्माण तब ही संभव है, जब प्रभावी

सफल उपक्रम का निर्माण तब ही संभव है, जब प्रभावी उद्यमी में नेतृत्व के उत्कृष्ट गुण हों। नेतृत्व के कुछ नाजुक कौशल्य, जो प्रत्येक उद्यमी में होना चाहिए, वे हैं:

- **रफ; क्रेडर** इसका अर्थ है कि मुद्दों को हल करने व जोखिम को कम करने के लिए वह सभी रुकावटों व चुनौतियों पर रोशनी डाल सके।
- **वीएक** 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।
- **यूप्लायीयू** 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।

### 9-5-2-2 प्रभावी नेतृत्व के बहुत फायदे हैं। महान नेतृत्व से नेता को

सफलता मिलती है:

- 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

### 9-5-2-3 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

### 9-5-2-4 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 है:

- **मिस; ग्रेग, ड्रक** दल के सभी सदस्यों को स्पष्ट

- **इएफ.के.के** 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।
- **इएम.आई.के** 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 स्रोतों की जरूरत होगी।
- **टी.के.के** 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।

- 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

साझे लक्ष्य की प्राप्ति के लिए साथ काम करते हैं। महान दल वह है, जो अंतिम परिणाम के लिए स्वयं को जवाबदेह मानता है।

रूप से समझ लेना चाहिए व दल के उद्देश्य, दृष्टि व लक्ष्यों के प्रति समान रूप से प्रतिबद्ध रहना चाहिए।

- **ल.के.के** 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।

- **l kfk dk Zdjus dh ; 'X; rk%** प्रत्येक सदस्य को यह महसूस होना चाहिए कि वह नियमित प्रतिक्रियाएँ व नए विचार उपलब्ध कराने के लिए पात्र है।
- **igy%** 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।
- **njn' kZl nL; %** 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।

- **egku vuqdyu'kyrk d©k;** : 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।
- **mRÑ"V l kVuh; d©ky%** 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।

### 9-5-2-5 fVII

- 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।

### 9-5-3 l pñj d©ky% l quuk o c'yuk% çHhoh <α l s l quus dk egRb

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 करना। 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।

#### 9-5-3-1 çHhoh <α l s d\$ s l qa

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

### 9-5-3-2 çHxh <α l s d\$ s l qa

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 शब्दों 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,

- 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

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 करते हैं, उनके लिए सामान्यतः माना जाता है कि उनमें बहुत आत्म विश्वास है। इससे संचार हेतु बोलना एक बहुत बड़ा कौशल है।

### 9-5-3-3 çHxh <α l s d\$ s c`ya

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।



### 9-5-3-4 fVII

- 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।
- जिस 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।

### 9-5-4 l eL; k d" gy djuso elyHko djusdk d©ky

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. रुकावटें

समस्या को हल करने का उद्देश्य है कि उन रुकावटों को पहचाना जाए और लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए उन्हें दूर किया जाए।

### 9-5-4-1 l eL; k j d\$ sgy dja

**pj.k 1%**समस्या को पहचानें

**pj.k 2%**समस्या का विस्तार से अध्ययन करें

**pj.k 3%**सभी संभवित हलों की सूची बनाएँ

**pj.k 4%**श्रेष्ठ हल का चयन करें

**pj.k 5%**चयन किए गए हल का अमल करें

**pj.k 6%**जांचें कि समस्या वास्तव में हल हुई है

### 9-5-4-2 l eL; k dsl ek/ku dsfy, egRbi wZy{k k

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

### 9-5-4-3 l eL; k dsl ek/ku ds d©ky dk eV; kdu d\$ s dja

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 मूल्यांकन किया जाए:

- **vlonu çi=%** आवेदन प्रपत्र में ही उम्मीदवार से समस्या के समाधान के बारे में उनके कौशल्य के प्रमाण माँगे जाएँ।

- **l k d'esVd ijHk l%** क्षमतावान उम्मीदवारों से तर्कयुक्त कारणों व विचार के जटिल परीक्षण लिए जाएँ और देखें कि वे कैसा करते हैं।

- **l k kRdlj%** समस्या-युक्त काल्पनिक स्थितियाँ निर्मित करें या नीति युक्त प्रश्न उठाएँ और देखें कि उम्मीदवार किस प्रकार प्रतिक्रिया देते ह।

- **rdudhç'u** उम्मीदवारों को वास्तविक जीवन की समस्याओं के उदाहरण दें और उनकी विचार प्रक्रिया का मूल्यांकन करें।

#### 9-5-4-4 **l e>rk D; k g\$**

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।

#### **l e>rk D; "adj**

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 हैं 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।

#### 9-5-4-5 **fVII**

- 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।

#### **l e>rs d\$ s dja**

कुछ उन चरणों पर नजर करें, जो समझौतों में आपके लिए मददगार होते हैं:

**pj.k 1% l e>ks ds i wZ dh r\$ kjl%** तय करें कि समस्या पर चर्चा के लिए कहाँ मिलना है और कौन मौजूद रहेंगे व चर्चा के लिए समय सीमा निर्धारित करें।

**pj.k 2% l eL; k dh pplZ dj%** इसमें सवाल पूछना, दूसरे पक्ष को सुनना, आपके दृष्टिकोण की प्रस्तुति व संदेहों का निराकरण करना शामिल रहेगा।

**pj.k 3% fo" k; dk Li "V dj%** यह सुनिश्चित करें कि दोनों पक्ष उसी समस्या को हल कर, लक्ष्य तक पहुँचना चाहते हैं।

**pj.k 4% y{; jgsfd çrQy eankulavkj fot ; jg%** अपनी पूरी कोशिश जब बातचीत खुले दिमाग होने के लिए। समझौता और वैकल्पिक समाधान की पेशकश एक परिणाम तक जहाँ दोनों पहुँचने के लिए दलों जीत

**pj.k 5% djkj dk Li "V : il s Q k; k; r dj%**

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।

**pj.k 6% ft l l ekWu ij l gefr g\$ ml ij vey dj%** समाधान सक्रिय रहे, इस हेतु की जाने वाली कार्रवाई पर सहमति रहे।

- 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।

### 9-5-5 Q ol k; d vol j'adh igpku

“उद्यमी सदैव बदलाव की तलाश में रहता है, उस पर प्रतिक्रिया देता है और फिर एक अवसर की तरह उसका दोहन करता है।

‘पीटर ड्रकर’

व्यवसायिक अवसरों की पहचान करने की योग्यता, उद्यमी होने का आवश्यक गुण होता है।

#### vol j D; k gS

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।

#### d'Ä fopkj dc vol j g'rk gS

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

#### vol j'adh ryk'k ds l e; fopkj &; 'X; djkd

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 आपूर्तिकर्ताओं के संबंधों में परिवर्तन
- लक्ष्य-प्रेक्षकों में बदली

#### u, Q ol k; d vol j'adh igpku ds rjhd

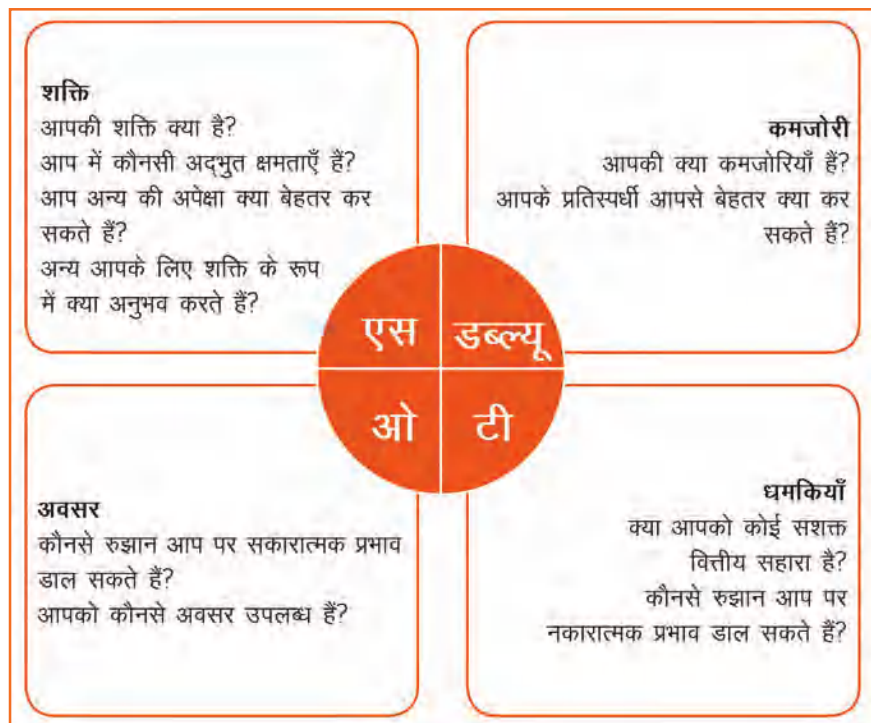
- **ckt kj dh v{lerkva d' igpku** जब बाजार पर नजर करें, तब उस समय बाजार में मौजूद अक्षमताओं को भी ध्यान में लें। उन अक्षमताओं को दूर करने के मार्गों पर विचार करें।
- **ed; rdyhQa nyj dj** बजाय इसके कि नए उत्पाद या सेवा का सृजन करें, आप उत्पाद या सेवा या प्रक्रिया में अभिनव ढंग से सुधार कर सकते हैं।
- **dN u; k l ft r dj** मौजूदा व्यवसायिक मॉडल के आधार पर, ग्राहकों के लिए, आप नए अनुभव के सृजन पर विचार करें।
- **mfjrs u, [kM@m] "x d" y** 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।
- **mRi kn fhKurk ds ckjs ea fopkj dj** 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।

## विकास की पहचान

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। 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 उनधमकियों का प्रबंधन कर उन्हें दूर कर सकते हैं, जो सफलता की पटरी से आपको नीचे गिरा दे।

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।



चित्र.9.5.1: SWOT

## विकास की पहचान

एक बार आपने अवसर की पहचान कर ली, फिर आपको उसका विश्लेषण करना है। किसी अवसर के विश्लेषण के लिए आप:

- 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

### 9-5-5-1 fVII

- 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

### 9-5-6 m|eofÜk i kĳfLFkrd ræ d" l gĳk nrh gS

#### m|eh D; k gS

उद्यमी वह व्यक्ति है जो:

- 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

#### m|fe; "adsçdkĳ

उद्यमियों के मुख्यतः चार प्रकार हैं:

1. **ikĳáfjd m|el%** 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।
2. **ikĳáfjd m|el%** 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।
3. **ifj; "t uk&mleqk m|el%** 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।

4. **t hou' kŷhm|el%** 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।

#### m|eh dh fo' kĳrk ;

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 संभालने के लिए तैयार रहते हैं
- उनके पास उत्कृष्ट व्यवसायिक कौशल होता है—वे जानते हैं कि उन्हें उनके नगद प्रवाह, बिक्री व आय का मूल्यांकन 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

### 9-5-6-1 म | fe; ˆadh l Qyrk dh dgkfu; k

#### /ktr Hkã vckuh

धीरुभाई अंबानी ने उद्यमी के रूप में करियर 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।

### 9-5-6-2 म | e' khyrk çfØ; k

चलिए उद्यमशीलता प्रक्रिया का चरणों में अवलोकन करते हैं।

**pj.k 1%** विचार की उत्पत्ति। उद्यमशीलता प्रक्रिया उस विचार से शुरू होती है, जो उद्यमी ने सोचा। विचार एक समस्या है और उसमें हल किए जाने की संभावना निहित है।

**pj.k 2%** अंकुरण या मान्यता। इस चरण में पहचानी गई समस्या के संभावित हल के बारे में विचार किया जाता है।

**pj.k 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।

**pj.k 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।

**pj.k 5%** साध्यता का अध्ययन। अगला चरण है, साध्यता के अध्ययन को शुरू करना, जो यह मालूम करने के लिए है कि यदि इसे समझा जाए तो यह विचार लाभ अर्जित करेगा।

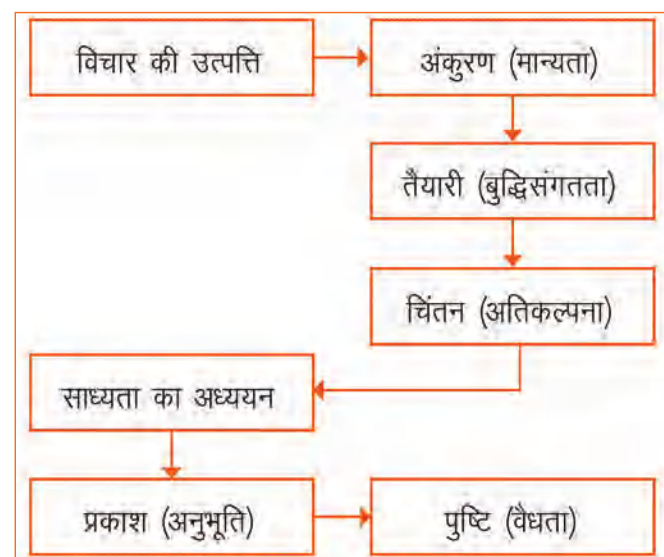
**pj.k 6%** प्रकाश या अनुभूति। यह तब है जब सभी अनिश्चित क्षेत्र अचानक स्पष्ट हो जाते हैं। उद्यमी को

#### M- djl uHkã iVy

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।

आत्म-विश्वास के साथ यह महसूस होता है कि उसके विचार में विशेषता है।

**pj.k 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।



चित्र.9.5.2: उद्यमशीलता प्रक्रिया



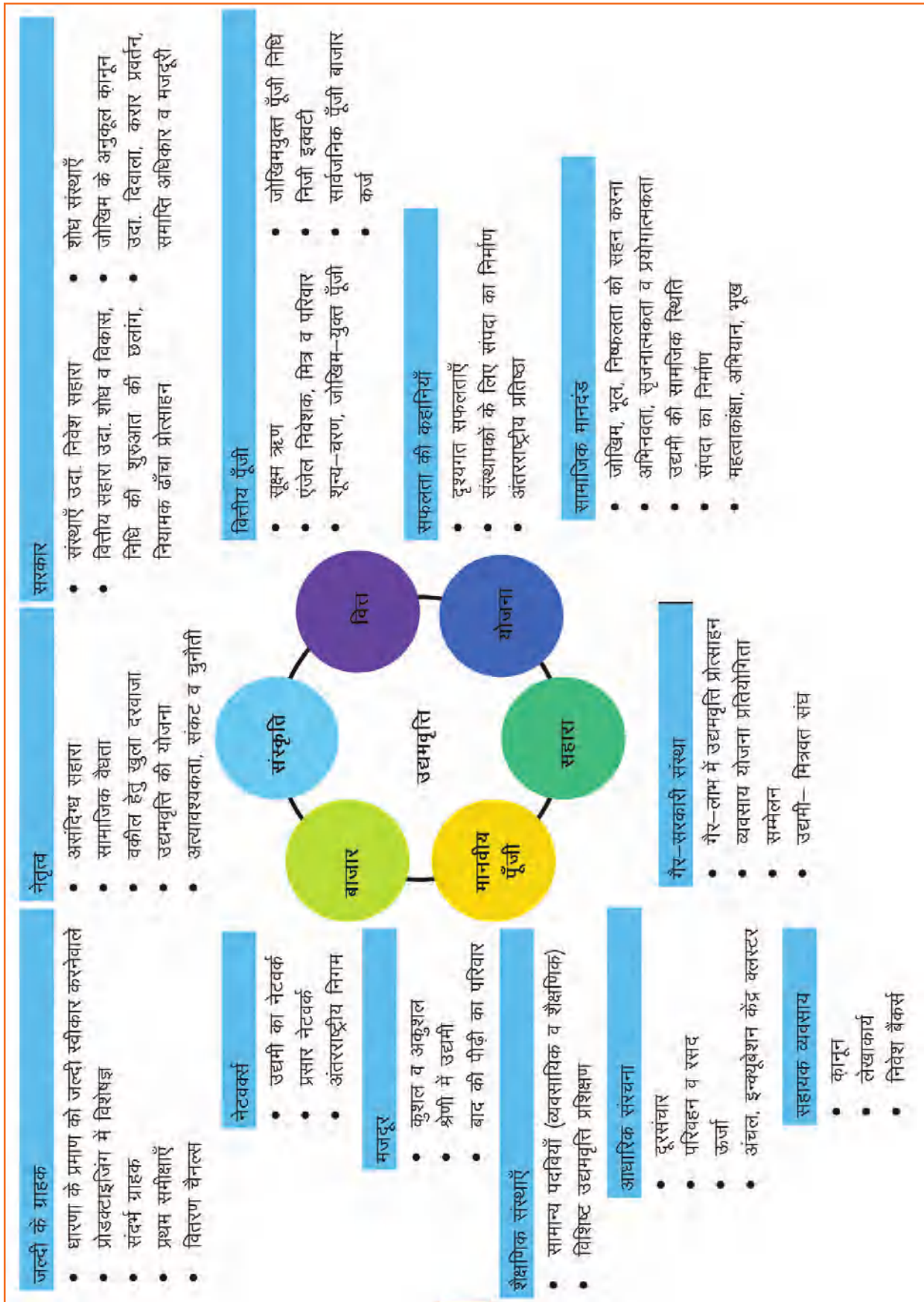
### 9-5-6-3 m|eofUk i kfjLFkrd ræ dk i fjp;

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 हैं, जिसके सृजन में निजी व सार्वजनिक सहभागिता है। ये खिलाड़ी नए उपकरणों 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:

- अनुकूल संस्कृति: इसमें ऐसे तत्व सम्मिलित हैं, जैसे कि जोखिम व भूलों को सहन करना, मूल्यवान नेटवर्किंग तथा उद्यमी का सकारात्मक व सामाजिक स्थायित्व।
- योजनाओं व नेतृत्व को सरल बनाना: इसमें सम्मिलित हैं, नियामक ढांचा प्रोत्साहन व सार्वजनिक शोध संस्थाओं का अस्तित्व।

- वित्त-व्यवस्था विकल्प: एंजेल फायनांसिंग, जोखिम पूंजीपति व सूक्ष्म ऋण, इसके अच्छे उदाहरण रहेंगे।
- मानव पूँजी: इससे अर्थ है प्रशिक्षित व अप्रशिक्षित मजदूर, उद्यमी व उद्यमवृत्ति प्रशिक्षण कार्यक्रम आदि।
- 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।
- 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।



चित्र.9.5.3: उद्यमशीलता के अनुकूल वातावरण

प्रत्येक उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र अनूठा है और पारिस्थितिक तंत्र के सभी तत्व परस्पर निर्भर है। 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 है। 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।

### 9-5-6-4 Hkgr eacukvks vfhk ku

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
- स्रोतों 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 करे।

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

### 9-5-6-5 m| fe; "ad" ç"Rl kfgR dJusgrqef; ; "t uk ;

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 एजेंसी (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
- तकनीक को उन्नत करने के लिए ऋण पर पूँजी सहायता का अवलंबन

- सूक्ष्म व लघु उपक्रम हेतु साख गारंटी निधि (सीजीएफएमएसई)
- आईएसो मानक उपलब्ध करने हेतु प्रमाणीकरण शुल्क की प्रतिपूर्ति
- कृषि विपणन
- लघु कृषि विपणन
- मेगा फूड पार्क
- आदिवासी महिला सशक्तिकरण योजना

**इकाई-१: '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 रहे:**

- शिशु: रु.50,000/- तक के ऋण समाहित
- किशोर: रु.50,000/- से अधिक व रु. 5 लाख तक के ऋण समाहित सी. तरुण: 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 सके:

### लक्ष्य व बाधा: क

सूड 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 51: हिस्सेदारी व नियंत्रण भाग होना चाहिए।

**अजा/अज या महिला**

**इकाई-१: '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 रहे:**

यह योजना खादी व ग्रामीण उद्योग आयोग (केवीआईसी) के द्वारा कार्यान्वित की गई है, जो राष्ट्रीय स्तर पर इसकी नोडल एजेंसी 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 चिन्हित बैंकों के माध्यम से है, जिससे अंततः लाभार्थियों/उद्यमियों को उनके बैंक खातों में राशि मिल सके।

### लक्ष्य व बाधा: क

उत्पादन खंड के अंतर्गत परियोजना/इकाई की अधिकतम कीमत रु. 25 लाख है और व्यवसाय/सेवा खंड में यह रु. 10 लाख है। परियोजना की कुल कीमत की शेष राशि बैंकों द्वारा सावधि ऋण व साथ ही कार्यरत पूंजी के रूप में उपलब्ध कराई जाएगी।

ih eĀt li h ds varxZ fuf/kdj . k ds Lrj

ih eĀt li h ds varxZ ykHkFkZ "adh Jf. k k	ykHkFkZ dk ; "xnku	l fcl Mh ¼fj ; "t uk dh dher dk½
कृषि 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%	25% 35%

चित्र.9.5.4: पीएमईजीपी के अंतर्गत निधिकरण के स्तर

परियोजना की कुल कीमत की शेष राशि बैंकों द्वारा सावधि ऋण व साथ ही कार्यरत पूँजी के रूप में उपलब्ध कराई जाएगी।

d@ vlonu dj l drk gS

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 VIII 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-ऑपरेटिज्ज व चेरिटेबल ट्रस्ट के अंतर्गत जो संस्थाएँ पंजीकृत हैं, वे भी इसके लिए पात्र हैं। ट्रस्ट भी पात्र हैं। मौजूदा यूनिटियाँ (पीएमआरवाय, आरईजीपी के अंतर्गत या भारत सरकार या राज्य सरकार की किसी भी योजना के अंतर्गत) व वे यूनिटियाँ जिन्होंने भारत सरकार या राज्य सरकार की किसी भी योजना के अंतर्गत सरकारी सब्सिडी प्राप्त की हैं वे इसके लिए पात्र नहीं हैं।

varjKvht l g; "x

योजना में निम्न गतिविधियाँ समाहित रहेंगी:

- 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।

- 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।
- एमएसएमई की रुचि के विषयों व विचारों पर अंतरराष्ट्रीय सम्मेलनों व शिविरों को आयोजित करना।

l g; "x dh cNfr

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।

d@ vlonu dj l drk gS

- राज्य/केन्द्रीय सरकार के संघटन
- उद्योग/उपक्रम संघ व
- पंजीकृत सोसायटीज/ट्रस्ट्स व वे संघटन जो एमएसएमई-एस के विकास को प्रोत्साहित करने से संबद्ध हैं।

Q kij esylaeal gHkxrk grqefr it hdj . k

l pul% सहभागियों का चयन आवेदन के बाद एमएसएमई-डीआई-एस के द्वारा किया जाएगा। 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।

### l gk rk dh ç-fr

कारोबार	शुल्क की प्रतिपूर्ति एमएसएमई मंत्रालय द्वारा की जाएगी
रु. 50 लाख तक	शुल्क का 75% वर्गीकरण एजंसी द्वारा वसूला जाता है, जो रु. 15,000/-
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/-

### dkl vlonu dj l drk g\$

भारत में सूक्ष्म या लघु उपक्रम के रूप में पंजीकृत कोई भी उपक्रम इस हेतु आवेदन के लिए पात्र है।

### foi . ku l gk rk ; kt uk o. k

निम्न गतिविधियों के लिए सहायता उपलब्ध कराई जाती है:

- विदेशों में प्रदर्शनियों का आयोजन और अंतरराष्ट्रीय प्रदर्शनियों/व्यापार मेलों में सहभागिता
- अन्य संघटनों/उद्योग संघों/एजंसीज द्वारा संचालित प्रदर्शनियों में सह-प्रायोजन
- 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 सहायता। 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 अधीन है।

### dkl vlonu dj l drk g\$

एमएसएमई खंड से संबंधित एमएसएमई-एस, उद्योग संघ व अन्य संघटन।

### ckj dkl dsfy, i t h dj . k

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।

### l gk rk dh ç-fr

एक बार की 75% व आवर्ती बार कोड पंजीकरण शुल्क की प्रतिपूर्ति निधि का सहारा।

### dkl vlonu dj l drk g\$

सभी एमएसएमई-एस अपने ईएम पंजीकरण के साथ

, e, l , ebZ, l dks jkt; @ft yk Lrjh Q ki kj esylaeal ghfxrk djluk o fuf/k l gkjk mi yC/k djluk

उत्पादन एमएसएमई-एस को राज्य/जिला प्राधिकारियों/संघों द्वारा आयोजित, राज्य/जिला स्तरीय प्रदर्शनियों में सहभागिता के माध्यम से विपणन मंच उपलब्ध कराना।

### l gk rk dh ç-fr

व्यापार मेलों में भाग लेने के लिए निःशुल्क पंजीकरण। नजदीक के रेलवे स्टेशन/बस 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 50% की प्रतिपूर्ति।

efgyk ,@t k@vt @m|eh o mUkj iwZ {k- ds m|fe; kcdkHj r l jdkj Åij fcaq1/21/2में सूचीबद्ध वस्तुओं में 80% की प्रतिपूर्ति करेगी।

l pul% अजा/अज/महिलाएँ/शारीरिक रूप से विकलांग उद्यमियों के लिए कुल प्रतिपूर्ति प्रति यूनिट अधिकतम रु. 30,000 - है जबकि अन्य यूनिटों के लिए यह प्रति एमएसएमई यूनिट के प्रति व्यक्ति के लिए अधिकतम सीमा रु. 20,000 - होगी।



l puk% 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।

### dlk% vlonu dj l drk gS

सभी एमएसएमई-एस अपने ईएम पंजीकरण के साथ

rduhd mlü; u ds \_ .k ds fy, i p h l fcl Mh l gljk

तकनीक उन्नयन के लिए लिए गए कर्ज पर एमएसएमई-एस (15%) की पूँजी सब्सिडी प्राप्त कर सकते हैं।

### l gk rk dh ç-fr

ऋण व कर्ज लेने के लिए वित्तीय सहायता

### dlk% vlonu dj l drk gS

- 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।

### fdl çdlj vlonu dj

यदि आप वित्तीय संस्था हैं, 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।

, e, l , ebZ ds fy, vku% fxd eä dt Z dk çlo/ku

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।

### l gk rk dh ç-fr

एमएसएमई को आनुषंगिक मुक्त कर्ज देने हेतु बैंकों व वित्तीय संस्थानों को निधि सहायता।

### dlk% vlonu dj l drk gS

सहायता पाने के लिए बैंक व वित्तीय संस्थाएँ डीसी- एमएसएमई/एमएसएमई-डीआई-एस को आवेदन कर सकते हैं। कर्ज प्राप्त करने के लिए एमएसएमई -एस को सीधे संबंधित बैंकों से संपर्क करना चाहिए।

vkbZl vks ekud çkr djus ds fy, çek hkdj.k 'lk d dh çfri frZ

vkbZl vks 9000@vkbZl vks 14001 çek hkdj.k çfri frZvkbZl vks% इस प्रकार की एमएसएमई उत्पादन यूनिटियाँ 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।

### l gk rk dh ç-fr

आईएसओ मानक प्राप्त करने के लिए होने वाले खर्च की प्रतिपूर्ति।

### dlk% vlonu dj l drk gS

एमएसएमई-एस अपने ईएम पंजीकरण के साथ

df'k foi .ku o. kZ

ग्रामीण गोदामों के निर्माण/नवीकरण के लिए पूँजी निवेश सब्सिडी। वैज्ञानिक भंडारण क्षमता का निर्माण व विपत्ति-बिक्री की रोकथाम।

### l gk rk dh ç-fr

किसानों को/25% सब्सिडी व परियोजना कीमत का 15% कंपनीज को।

### dlk% vlonu dj l drk gS

एनजीओ-एस, एसएचजी-एस, कंपनीज, को-आपरेटिव्स।

y?kq-f'k foi .ku o. kZ

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।

fdl k% ck -f'k Q ol k, l gk rk&l ak

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।

### l gk rk dh ç—fr

वित्तीय सहायता, जिसकी अधिकतम सीमा है रु. 5 लाख।

### dkl vlonu dj l drk gS

व्यक्ति, किसान, उत्पादक समूह, भागीदारी/मर्यादा फर्मस/एसएचजी-एस, एग्री-प्रिनियर्स आदि।

### egk QM i kdZ

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।

### l gk rk dh ç—fr

परियोजना कीमत की 50% की एक बार का पूँजी अनुदान, जिसमें रु.50 करोड़ की सीमा है।

### 9-5-6-6 fVII

- मौजूदा बाजार, अन्य उद्यमियों के साथ नेटवर्क, जोखिम पूँजीपति, 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 पथर है. स्वयं की व अपने समकक्षों की गलतियों

### 9-5-7 t f[le {lerk vlS yphyki u

उद्यमी स्वाभाविक रूप से जोखिम लेनेवाले होते ह। वे पथ निर्माता होते हैं 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।

### dkl vlonu dj l drk gS

किसान, किसान के समूह, एसएचजी-एस

### vkfnoh h efgyk l 'kädj.k ; kt uk

एसटी महिलाओं के आर्थिक विकास हेतु रियायत की योजना

### l gk rk dh ç—fr

योजना की कीमत का 90% तक का सावधि ऋण रियायती दर पर।

### dkl vlonu dj l drk gS

अनुसूचित जनजाति महिलाएँ

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।

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।

### t f[le yus dh {lerk D; k gS

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 उद्यमियों 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।

### t "f[le ysis dh {lerk dk foj . k

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 रूप से 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 निम्नांकित व्यक्त होना चाहिए:

- व्यापार को कीस प्रकार के जोखिम का सामना करना पडता ह।
- कंपनी कौनसी जोखिम आरामसे ले सकती है और उसे कौनसी जोखिम अस्वीकार्य ह।
- सभी जोखिम श्रेणियों में कितनी जोखीम स्वीकार कर।
- जोखिम और इनाम के बीच वांछित लेनदेन।
- जोखिम के उपाय और जोखिम की जांच और उसको विनियमित करने के तरीक।

### m | ferk vls yphyki u

ऐसा माना जाता है कि 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

### m | eh yphyki u D; k gS

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

### , d yphys m | eh ds y{k k

एक उद्यमी को अपने व्यापार उद्यम में पूरी तरह से काफी लचीला बनाने के लिए आवश्यक विशेषताएं हैं:

- नियंत्रण की मजबूत आंतरिक 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

### 9-5-7-1 fVII

- 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 केंद्रित मत करें। आप फिर से आगे बढ़ने के लिए आपका अगला कदम क्या होना चाहिए उस पर ध्यान दें।

### 9-5-8 l Qyrk vls vl Qyrk a

m|ferk ea l Qyrkva vls vl Qyrkva d" l e>uk

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 हैं से एक विचार प्राप्त करने के लिए साक्षात्कार पढ़ें।

**l kRrdlj drl** श्याम, मैंने सुना है कि उद्यमी बहुत बड़े जोखिम लेने वाले होते हैं जो नाकामी से डरते नहीं। क्या ये सच हैं?

'; le% हा हा, यह बिल्कुल 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 कि 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!

**l kRrdlj drl** आप के अनुसार, वे कौनसे कारण हैं कि जिसकी वजह से उद्यमी विफल होते हैं?

'; le% ठीक है, उद्यमी विफल क्यों होते हैं 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 हैं। क्योंकि आप काम सौंपने (वितरित करने) को तैयार नहीं हैं इसलिए आप असफल हो सकते हैं। एक कहावत है, "आप कुछ भी कर सकते हैं, लेकिन सब कुछ नहीं कर सकते हैं!" आप असफल हो सकते हैं क्योंकि आपने बहुत आसानी से हार मान ली— शायद आप में पर्याप्त दृढ़ता नहीं थी। आप असफल हो सकते हैं 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 हैं!

**l kRrdlj drl** एक उद्यमी के रूप में, विफलता की ओर कैसे देखा जाना चाहिए?

'; le% 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 कि कोशिश न करने से पछतावा होना और सोचना की 'काश ऐसा होता' वास्तव में कोशिश करके नाकाम होने से भी बदतर है।

**l kRrdlj drl** जब आप पहली बार में विफल रहे तब आपने कैसा महसूस किया?

'; ke% मेरा पूरी तरह से दिल टूट गया था! यह एक बहुत ही दर्दनाक अनुभव था। लेकिन अच्छी खबर यह आप असफलता से उबरने लगते हैं। 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 रूप में न देखते हुए इसे सबक के रूप में देखना शुरू करते हैं जो आपको आगे सफलता हासिल करने में मदद करेगी। आप महसूस करना शुरू करोगे कि असफलता के कई फायदे हैं।

**। kkkdr%** क्या आप हमें असफल रहने के लाभ में से कुछ के बारे में बता सकते हैं?

'; ke% 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 हैं जो मेरे पास पहले नहीं थे। विफलता आप एक बहुत मजबूत बना सकती हैं। यह अपने अहंकार को नियंत्रण में रखने में मदद करता है।

**। kkkdr%** जो उद्यमी अपना स्वयं का उद्यम शुरू करना चाहते हैं उन्हें आप क्या सलाह देना चाहोगे?

### 9-5-8-1 fVII

- याद रखें कि कुछ भी असंभव नहीं है.
- आप शुरू करने से पहले अपने मिशन और उद्देश्य को पहचानें.

'; ke% मैं उन्हें बताना चाहूँगा कि वे अपने अनुसंधान करें और यह सुनिश्चित करें कि उनके उत्पाद वास्तव में ग्राहकों द्वारा वांछित हैं. मैं उन्हें बताना चाहूँगा कि 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 खत्म हो गए हो। मैं उन्हें लंबी अवधि के लक्ष्यों को बनाने की और लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए योजना के कार्यान्वयन की सलाह दूँगा। मैं उन्हें ऐसे एक उत्पाद निर्माण करने की सलाह दूँगा 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।

**। kkkdr%** 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!

- अपने अगले कदम की योजना बनायें— जल्दबाजी में निर्णय नहीं लेना चाहिए.

## 9-6 म | अनुसंधान के चर्चा बिंदु

### 9-6 म | अनुसंधान के चर्चा बिंदु

9-6 म | अनुसंधान के चर्चा बिंदु

1. बाजार अनुसंधान कैसे किया जाता है पर चर्चा करने में
2. विपणन के 4 पी का वर्णन करने के लिए
3. विचार उत्पन्न 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

### 9-6-1 कृ. 1 | अनुसंधान के चर्चा बिंदु

कृ. 1 | अनुसंधान के चर्चा बिंदु

- एक उत्पाद या सेवा जो बाजार में बेचा जा रहा है उसकी जानकारी इकट्ठा 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 आदतें

- बाजार की जरूरतों के स्थान और लक्ष्य
- समग्र उद्योग
- उचित प्रतियोगी

विपणन अनुसंधान डेटा के दो प्रकार होते हैं:

- **कृ. 1 | अनुसंधान के चर्चा बिंदु** यह अपने आपके या किसी और के द्वारा एकत्र अनुसंधान है।



- **ek/; fed t kudkj l%** यह शोध पहले से ही मौजूद है और आप पता लगाकर उपयोग कर सकते हैं।

### çkFfed vuq akku

प्राथमिक अनुसंधान दो प्रकार के हो सकते हैं:

- **[k't i w%]** इसकी कोई सीमा नहीं होती और इसमें आमतौर पर विस्तृत, असंरचित साक्षात्कार शामिल होते हैं।
- **fof' k'V%** यह सटीक होते हैं और इसमें संरचित, औपचारिक साक्षात्कार शामिल होते हैं। विशिष्ट अनुसंधान का आयोजन अधिक खोजपूर्ण शोध कार्यों की तुलना में अधिक महंगा है।

### 9-6-1-1 foi.ku ds4 ih

विपणन के 4 पी उत्पाद, मूल्य, प्रचार और स्थान हैं। अब हम इन 4 पी की ओर विस्तार से एक नजर डालते हैं।

#### mRi kn (Product)

उत्पाद यह हो सकता है:

1. एक मूर्त उत्पाद
2. एक अमूर्त सेवा

आपका कोई भी उत्पाद हो, उसकी विपणन प्रक्रिया शुरू करने से पहले यह महत्वपूर्ण है कि आपको उसकी और उसके अद्वितीय विशेषताओं के बारे में एक स्पष्ट समझ होनी चाहिए। यहाँ कुछ सवाल दिए हैं जिन्हें आपको खुद से पूछना है:

- ग्राहक उत्पाद/सेवा से क्या चाहता है?
- यह कौनसे आवश्यकताएं संतुष्ट करता है?
- क्या और अधिक विशेषताएं जोड़े जा सकते हैं?
- क्या इसके कोई महंगे और अनावश्यक विशेषताएं हैं?
- ग्राहक इसका कैसे उपयोग करेंगे?
- इसे क्या कहा जाना चाहिए?

### ek/; fed vuq akku

माध्यमिक अनुसंधान बाहरी जानकारी का उपयोग करते हैं। कुछ आम माध्यमिक स्रोत यह हैं:

- **l koZ fud l žr%** ये आम तौर पर स्वतंत्र होते हैं और इनमें बहुत कुछ अच्छी जानकारी होती है। उदाहरण के लिए सरकारी विभाग, सार्वजनिक पुस्तकालय आदि के व्यापार विभाग
- **okf. kT; d l žr%** 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
- **'k{k d l žFku%** ये जानकारी का खजाना प्रदान करते हैं। उदाहरण के लिए, महाविद्यालय, विश्वविद्यालय, तकनीकी संस्थान आदि।

- 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?

#### dlar (Price)

एक बार सभी उत्पाद के तत्वों को स्थापित करने के बाद, कीमत पर विचार करने की जरूरत होती है। 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 हैं?
- क्या छूट देनी चाहिए?
- आपके प्रतियोगियों की तुलना में आपकी किंमत क्या है?

### ॐरुदक (Promotion)

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 हैं।

अपने 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 प्रतिद्वंद्वी उनके उत्पादों को कैसे बढ़ावा दे रहे हैं?

### ॐरुदक (Place)

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 है।

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?

### 9-6-1-1 ॐरुदक

- 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।

- 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?

### ॐरुदक ॐरुदक

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 हैं क्योंकि उन्हें डर होता है कि 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 हैं:

- बुद्धिशीलता की संस्कृति स्थापित करें जहाँ आप सभी इच्छुक पार्टियों को योगदान करने के लिए आमंत्रित कर सकते हैं
- विचारों पर चर्चा करें 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 रखें और उन्हें कुछ समय के लिए ठंडे बस्ते में डालें ताकि उनपर एक बाद की तारीख में दोबारा गौर किया जा सके।

- स्थितियाँ और परिस्थितियाँ हमेशा बदलेगी, इसलिए लचीला रहें और उसके अनुसार अपने विचार अनुकूलन करें।

## 9-6-2 Q ki kj bdkÃ vo/kj. W%eQyd Q ki kj 'Kkoyh

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 चाहिए:

- लेखा: वित्तीय लेनदेन की रिकॉर्डिंग और रिपोर्टिंग का एक व्यवस्थित तरीका।
- लेखा देय: अपने लेनदारों के लिए एक कंपनी द्वारा बकाया पैसा।
- लेखा प्राप्य: अपने ग्राहकों के द्वारा कंपनी की बकाया राशी।
- परिसंपत्तियाँ: अपने व्यापार का संचालन करने के लिए कंपनी जिन संपत्ति का उपयोग करती है उन सबका का मूल्य।
- बैलेंस शीट: किसी निश्चित क्षण में कंपनी की संपत्ति, देनदारियाँ और मालिक की इक्विटी का एक स्नैपशॉट।
- बॉटम लाइन: महीने के अंत में व्यवसाय द्वारा अर्जित या खोई हुयी कुल राशी।
- व्यापार: 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।
- पूंजी: पैसे जो एक व्यवसाय अपने खातों, संपत्ति और निवेश में रखता है। पूंजी के दो मुख्य प्रकार ऋण और इक्विटी हैं।
- कैश फ्लो: व्यवसाय में हर महीने निधि की हलचल जिसमे आय और व्यय भी शामिल है।
- कैश फ्लो स्टेटमेंट: एक विशेष अवधि के दौरान एक व्यापार में आनेवाला और जानेवाला पैसा दिखाने वाला एक विवरण।
- अनुबंध: पैसे के बदले में काम करने के लिए एक औपचारिक अनुबंध।
- मूल्यहास: समय के साथ परिसंपत्ति के मूल्य में आनेवाली कमी।
- व्यय: व्यापार के अपने परिचालन के माध्यम से होनेवाली लागत।
- वित्त: पैसे और अन्य परिसंपत्तियों का प्रबंधन और आवंटन।
- वित्तीय रिपोर्ट: एक श्व्यापार के लेनदेन और व्यय का व्यापक खाता।
- स्थिर लागत: एक बार का खच।
- आय विवरण (लाभ और हानि विवरण): एक समय की अवधि के दौरान व्यापार के लाभ दिखाता है।
- देनदारियाँ: एक व्यवसाय का किसी और को बकाया मूल्य।
- विपणन: एक उत्पाद या सेवा के प्रचार, बिक्री और वितरण की प्रक्रिया।
- शुद्ध आय/लाभ: राजस्व शून्य खच।
- नेट वर्थ: एक व्यवसाय का कुल मूल्य।
- ऋण वापसी की अवधि: एक व्यवसाय के प्रारंभिक निवेश की राशी को वसूल करने के लिए लगने वाला समय।
- लाभ मार्जिन: 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।
- राजस्वरु खर्चों को घटाने से पहले आय की कुल राशि।
- बिक्री संभावना: एक संभावित ग्राहक।
- आपूर्तिकर्ता: व्यवसाय को आपूर्ति करनेवाला प्रदाता।
- लक्षित बाजार: ग्राहकों का एक विशिष्ट समूह, जिस की ओर कंपनी के उत्पादों और सेवाएं लक्षित किये गए हैं।
- मूल्यांकन: व्यापार के समग्र मूल्य का अनुमान।

- परिवर्तनीय लागत: खर्च जो कि एक व्यापार की गतिविधि के अनुपात में बदलते जाते हैं।
- कार्यशील पूंजी: मौजूदा परिसंपत्तियों शून्य से मौजूदा देनदारियों के रूप में गणना की जाती है।
- व्यापार लेनदेन: व्यापार लेनदेन के तीन प्रकार के होते हैं. ये हैं:
- सरल लेनदेन – आम तौर पर एक विक्रेता और एक ग्राहक के बीचका सौदा. उदाहरण के लिए एक कप कॉफी खरीदना।
- जटिल लेनदेन – ये लेनदेन पूरा करने से पहले कई घटनाओं के माध्यम से गुजरते हैं. उदाहरण के लिए एक घर खरीदना।
- चालु लेनदेन – इन लेनदेन को आमतौर पर एक अनुबंध की आवश्यकता होती है. उदाहरण के लिए एक विक्रेता के साथ अनुबंध।

### व्यय

कुछ महत्वपूर्ण लेखा फार्मूले जिनकी ओर हर उद्यमी को नजर मारने की जरूरत है।

- $\frac{\text{व्यय}}{\text{लाभ}}$  यह कंपनी की संपत्ति जो वह अपने व्यापार का संचालन करने के लिए उपयोग करती है का मूल्य है।

$\frac{\text{व्यय}}{\text{परिसंपत्ति}}$  = दायित्व + मालिक की इक्विटी

- $\frac{\text{लाभ}}{\text{व्यय}}$  कंपनी का लाभ है।

सूत्र: शुद्ध आय = राजस्व – व्यय

- $\frac{\text{लाभ}}{\text{कुल लागत}}$  यह वह बिंदु है जब कंपनी को लाभ या हानि नहीं होगी। कुल लागत और कुल राजस्व के बराबर हैं।

$\frac{\text{व्यय}}{\text{ब्रेक इवन}}$  = निर्धारित लागत/बिक्री मूल्य – प्रति इकाई परिवर्तनीय लागत

- $\frac{\text{व्यय}}{\text{लाभ}}$  यह एक कंपनी की तरलता स्पष्ट करता है।

$\frac{\text{व्यय}}{\text{नकद अनुपात}}$  = कैश/मौजूदा देनदारियाँ

- $\frac{\text{व्यय}}{\text{लाभ}}$  इसे एक प्रतिशत के रूप में दिखाया जाता है। इससे पता चलता है की सभी खर्चों का

व्यापार से भुगतान करने के बाद बिक्री का कितना प्रतिशत बच जाता है।

$\frac{\text{लाभ}}{\text{लाभ मार्जिन}}$  = शुद्ध आय/बिक्री

- $\frac{\text{व्यय}}{\text{व्यय अनुपात}}$  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।

$\frac{\text{व्यय}}{\text{ऋण-इक्विटी अनुपात}}$  = कुल देनदारियाँ/कुल इक्विटी

- $\frac{\text{व्यय}}{\text{व्यय}} \times \frac{\text{लाभ}}{\text{लाभ}}$  यह बेचे जाने वाले उत्पाद या सेवा निर्माण के लागत का कुल योग है।

$\frac{\text{व्यय}}{\text{बेचे गए माल की लागत}}$  = सामग्री की लागत/इनवेंटरी – आउटपुट की लागत

- $\frac{\text{व्यय}}{\text{व्यय}} \times \frac{\text{लाभ}}{\text{लाभ}}$  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 है।

$\frac{\text{व्यय}}{\text{आरओआई}}$  = शुद्ध लाभ/कुल निवेश \* 100

- $\frac{\text{व्यय}}{\text{कुल निवेश}}$  यह वह पैसा है जो आप शुरू में कुछ पैसे (प्रिंसिपल) निवेश करके कमा सकते हैं।

$\frac{\text{व्यय}}{\text{पी}} = \text{पी} (1 + \text{आर टी}); \text{आर} = \text{आर} * 100$   
कहा पे%

A = कुल जमा राशि (मूलधन + ब्याज) पी = मूल राशि आई = ब्याज की राशि, R = दशमलव में प्रति वर्ष ब्याज की दर (R\*R/100 T महीनों या वर्षों में शामिल समय अवधि)

- $\frac{\text{व्यय}}{\text{व्यय}} \times \frac{\text{लाभ}}{\text{लाभ}}$  यह एक ऋण या जमा की मूलधन पर ब्याज की राशी की गणना करता है।

$\frac{\text{व्यय}}{\text{व्यय}} = P (1 + R/N)^{NT}$

जहाँ: P = निवेश/ऋण के भविष्य के मूल्य, ब्याज सहित P = मूलधन निवेश राशि (प्रारंभिक जमा या ऋण राशि) R=वार्षिक ब्याज दर (दशमलव), N=प्रति वर्ष कितने बार ब्याज बढ़ता है

### 9-6-3 I hvkj, e vj u\ofdZ I hvkj, e D; k gS

सीआरएम का मतलब है ग्राहकों 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 हैं।

#### I hvkj, e dh vko' ; drk

एक कंपनी अपने ग्राहकों के साथ जितने बेहतर संबंध रख सकती है 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 जरूरतें बदलती रहती हैं 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 ग्राहकों के साथ के संबंधों में सुधार लाने के लिये सक्षम बनाता है।

#### I hvkj, e~ds Qk ns

सीआरएम के बहुत महत्वपूर्ण लाभ हैं:

- 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

#### u\ofdZ D; k gS

व्यापार में नेटवर्किंग का अर्थ कारोबार को लगातार बढ़ाने के लिए अपने व्यवसाय और निजी संबंधों 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 है। 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।

#### u\ofdZ dh vko' ; drk

नेटवर्किंग व्यापारियों 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 हैं। 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 हैं 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 हैं 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 हैं। 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 प्रोफाइल बढ़ाना
- सकारात्मक और उत्साही लोगों से मिलना
- आत्मविश्वास में वृद्धि
- दूसरों की मदद करने से समाधान
- मजबूत और स्थायी दोस्ती का निर्माण

### 9-6-3-1 सूचना



- 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 पूछें।

### 9-6-4 लक्ष्यों का निर्धारण

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।

#### लक्ष्यों का निर्धारण

ये निकट भविष्य के लिए विशिष्ट लक्ष्य होते हैं। उदाहरण: बिघड़ी मशीन की मरम्मत करना।

#### लक्ष्यों का निर्धारण

- 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 खराब न हो इसलिए एक सेवा अनुबंध की व्यवस्था करना।

#### लक्ष्यों का निर्धारण

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।

#### लक्ष्यों का निर्धारण

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।



## 9-6-4-1 Q ol k ; t uk ds r R

### 1- dk Zlkj h l kj lk

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 में 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।

### 2- Q ol k fu. kZ

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 हैं
- किन विशिष्ट उपभोक्ताओं और संगठनों का आपका सेवा करने का इरादा है
- आपने विशिष्ट प्रतिस्पर्धात्मक लाभ

### 3- ckt kj fo' yšk k

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

### 4- l xBu vls çcaku

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 हैं

### 5- l ok ; k mRi kn ykbu

अगला अनुभाग सेवा या उत्पाद श्रेणी अनुभाग है। यह वह जगह है जहां आप अपनी सेवा या उत्पाद का वर्णन करते हैं, संभावित और मौजूदा ग्राहकों को उनके लाभ बताते हैं। विस्तार से समझाएं कि 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

### 6- foi .ku vks fc0h

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 बढ़ाने पर ध्यान केंद्रित करती है, भले ही यह अल्पावधि में कमाई कम कर देती है।
- वितरण रणनीति के चौराखरू ये थोक व्यापारी, खुदरा विक्रेता, वितरक और यहां तक कि इंटरनेट भी हो सकते हैं।
- 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 चाहिए:

- 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 हैं उसे स्पष्ट करना दृ क्या आप इसे ऑफलाइन या ऑनलाइन बेचोगे, आप कितनी यूनिटयाँ बेचना चाहते हैं, आप प्रत्येक यूनिट को कितने मूल्य पर बेचना चाहते हैं, आदि।

### 7- i w h vugksk

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 हैं और आप इसे कैसे उपयोग करना चाहते हैं। क्या आप एक विशेष उद्देश्य के लिए वित्त चाहते हैं, या पूंजी जिसे किसी भी प्रकार के आवश्यकता के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है?
- 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। जिसमें 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 जिसमें 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)।

## 8- foUk ; t uk

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:

**pj.k 1%** एक वित्तीय योजना बनाएँ। इन में लक्ष्यों को पूरा करने के लिए अपने लक्ष्य, रणनीतियाँ और समयसीमा को शामिल करना चाहिए।

**pj.k 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।

**pj.k 3%** अपने निवल मूल्य की गणना करें। इसका मतलब आप जिनके मालिक हैं जैसे (अपने घर, बैंक खातों, निवेश आदि संपत्ति) उनमें से देनदारियाँ घटाएँ जैसे (ऋण, क्रेडिट कार्ड आदि की लंबित राशी जैसी देनदारियाँ) और उसके बाद आप के पास जो राशी बच जाती है उसे निवल मूल्य कहा जाता है।

**pj.k 4%** खर्च करने की योजना बनायें। इसका मतलब है कि पैसे कहाँ से आते हैं और कहाँ जाते हैं उन्हें विस्तार से लिखना है।

**pj.k 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।

**pj.k 6%** अपना बीमा निकालें। बीमा लंबी अवधि के लिए

वित्तीय सुरक्षा प्रदान करता है और जोखिम के खिलाफ रक्षा करता है।

## t f[le çcaku

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 हैं। 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 कैसे 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।

## 9-6-4-2 fVII

- सुनिश्चित करें कि सभी महत्वपूर्ण तत्व अपनी योजना में शामिल किये गए हैं।
- 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।

## 9-6-5 csl foUk dsfy, cfØ; k avkš vks plkjdrk %bdkÅ ds mÍšk

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 हैं।

m|fe; "aus foUk fy, csl"ad" d@ul h t kudkj h nsuh plfg, \

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 डिफॉल्ट 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।

l lekU, l k[k

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 पत्र: 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 जरूरी होता है।

### 9-6-5-1 csl"adsm/kj ekunM

अगर आप निम्नलिखित उधार मापदंड का पूरा करते हैं तो आपके वित्त पोषण के अनुरोध को स्वीकारे जाने का एक उच्च मौका होगा:

- 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 आपकी 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।

vkkfKZl fLFkr

बैंकों आपके 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

xkjv/h ; k d"ySjy

आमतौर पर बैंक सुरक्षा के बिना आपको ऋण नहीं देगी। आप बैंक के पास संपत्ति गिरवी रख सकते हैं जो बैंक जब्त करके बेच सकती हैं अगर आपने ऋण चुकता नहीं किया है। मशीनरी, उपकरण, वाहन आदि जैसी अचल संपत्तियों को भी ऋण के लिए सुरक्षा माना जाता है।

- अच्छा नकदी प्रवाह
- पर्याप्त शेयरधारकों का धन

- पर्याप्त सुरक्षा
- कारोबार में अनुभव
- अच्छी साख

### i f̄; k

वित्त पोषण के लिए आवेदन करने के लिए निम्न प्रक्रिया का पालन करने की आवश्यकता होगी:

- अपने आवेदन फार्म और आवश्यक सभी दस्तावेज बैंक में जमा करें।

### 9-6-5-2 fVII

- अनुभव बैंकरों से वित्त पोषण के विकल्पों पर सलाह प्राप्त करें।

### 9-6-6 m | e çcaku & , d voy"du

अपने उद्यम को प्रभावी रूप से प्रबंधन करने के लिए आपको कई विभिन्न पहलुओं पर ध्यान देने की जरूरत है जिसमें 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 हैं।

### pj.k 1% vius ur̄b d̄ky dk ç; "x djav̄š t : jr iMasij lyg ya

चलें हम रामू का उदाहरण लेते हैं, रामू एक उद्यमी है जिसने हाल ही में अपने स्वयं का उद्यम शुरू किया है। रामू में 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 रूप से अपने उद्यम के प्रबंधन में मदद करते हैं। लेकिन, कभी कभी रामू के सामने ऐसी स्थितियां आती हैं की वह संभ्रम में होता है की उन्हें कैसे संभालें। ऐसे मामले में रामू ने क्या करना चाहिए?

एक समाधान है उसने एक अनुभवी प्रबंधक ढूंढना चाहिए जो उसे सिखा सके। दूसरा समाधान यह है की रामू ने उसकी नेटवर्किंग कौशल का उपयोग करके अन्य संगठनों

- 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।
- बैंक आपको वित्त दी जानी चाहिए या नहीं के बारे में एक निर्णय लेगा।

- सतर्क रहें और आप की जरूरत से अधिक, जादा लंबे समय के लिए, ज्यादा ब्याज दर पर उधार लेने से बचें।?

के प्रबंध से संपर्क करना चाहिए, जो उसे ऐसी स्थितियों को संभालने के लिए पर सलाह दे सकते हैं।

### pj.k 2% vius d̄k d" v̄l; y"x"adsclp foH̄ft r dja & vki d" ; g ekyw g"uk p̄fg, dh vki v̄dys l c d̄n l̄ky ughal dr̄a

यहां तक कि दुनिया में सबसे कुशल प्रबंधक भी उद्यम का हर काम संभाल नहीं 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 हैं 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।

### **pj.k 3% dke djus ds fy, l gh y"x'a dh HrkLz dlft ; A**

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 रहे हैं। 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 मैनुअल भी होनी चाहिए जिसमें कर्मचारियों से क्या अपेक्षाएं हैं 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।

### **pj.k 4% vius deZkfj; "a d" çfjr djds mlga vPNh rjg l s çf' k{kr djA**

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 हैं। 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।

### **pj.k 5% vius y"x'a d" vius xlgd"a d" vPNh rjg l sl Hkyusea çf' k{kr djA**

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 जरूरत है। इस बात को समझने के लिए, उन्हें दिखाना होगा की आप अपने ग्राहकों से कैसे कारगर ढंग से निपटते हैं। इसे नेतृत्व का उदाहरण कहा जाता है। उन्हें दिखाओ कि आप कैसे ईमानदारी से अपने ग्राहकों की बात सुनते हैं और उनकी आवश्यकताओं को समझते हैं। उन्हें अपने सवाल सुनाने दें ताकि वे हैं कि वे समझेंगे की अपने ग्राहकों को किस प्रकार के प्रश्न पूछने चाहिए और कौनसे प्रश्न उपयुक्त होते हैं।

### **pj.k 6% vius m|e dk çHxh <x l s foi.ku djA**

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 हैं 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 जरूरत है, इन चरणों का कार्यान्वयन करें, और आप देखेंगे कि उद्यम का प्रबंधन कितना आसान हो जाता है!



### 9-6-6-1 fVII

- अनुभव बैंकरों से वित्त पोषण विकल्पों पर सलाह प्राप्त करें।

- सतर्क रहें और आप की जरूरत से जादा, आवश्यकता से ज्यादा लम्बे समय के लिए और जरूरत से ज्यादा ब्याज की दर पर उधार लेने से बचें।

### 9-6-7 m|ferk dk fopkj djus l sigys vius vki l s20 ç'u iWw

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 स्कोट 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 जरूरत होगी?

12. आरंभ करने के लिए मुझे कितने पैसे 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?

### 9-6-7-1 fVII

- अपना समय, धन और संसाधनों का निवेश करने से पहले अपने व्यापार के विचारों को सत्यापित करना बहुत महत्वपूर्ण है।
- जितने अधिक सवाल आप खुद से पूछोगे, और उतने अधिक आप उद्यम के चढ़ाव और उतार को संभालने के लिए तैयार होगे।

### QYuV

- एक गुरु एक विश्वसनीय और अनुभवी व्यक्ति हैं, जो आपको कोच और मार्गदर्शन करने के लिए तैयार होता है।
- एक ग्राहक वह होता है जो माल और/या सेवाएं खरीदता है।
- एक प्रतियोगी एक व्यक्ति या कंपनी होती है जो आपके तरह उत्पाद और/या सेवाओं को बेचता है।

- स्वोट में ताकत, कमजोरी, अवसर और खतरे शामिल होते हैं. 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।
- एक न्यूनतम व्यवहार्य उत्पाद वह उत्पाद होता है जिसके कमसे कम संभव विशेषताएं होती हैं जिसे ग्राहकों से प्रतिक्रिया पाने के लिए ग्राहकों को बेचा जा सकता है।
- एक कंपनी 'ब्रेक इवन' मानी जाती है जब कंपनी का मुनाफे लागत के बराबर होता है।
- कानूनी संरचना एक एकल स्वामित्व, साझेदारी या सीमित देयता भागीदारी हो सकती है.
- करों के दो प्रकार के होते हैं—व्यक्ति या अप्रत्यक्ष कर जो माल और/या सेवाओं पर लगाये जाते हैं।
- 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 है।

ukWl



A large rectangular area with a thin orange border, containing 25 horizontal black lines for writing.

ukvı



A large rectangular area with a thin orange border, containing 25 horizontal black lines for writing.





**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



**APPAREL MADE-UPS HOME FURNISHING  
SECTOR SKILL COUNCIL**

पता: इंडियन बिल्डिंग कांग्रेस, प्रथम तल, सेक्टर 6  
आर के पुरम, कामा कोटी मार्ग, नई दिल्ली – 110 022  
ईमेल: [info@sscamh.com](mailto:info@sscamh.com)  
वेब: [www.sscamh.com](http://www.sscamh.com)

Price: ₹ 170

This book is provided free to students under the PMKVY (Pradhan Mantri Kaushal Vikas Yojana)

ISBN 978-93-87672-28-4



9 789387 872284