



**Skill India**  
सूचित भारत - सूचित भारत



# प्रतिभागी पुस्तिका

क्षेत्र  
अपैरल मेडअप्स एंड होम फर्निशिंग

उप-क्षेत्र  
अपैरल मेडअप्स एंड होम फर्निशिंग

व्यवसाय  
पैकर

रेफरेंस आईडी— **AMH/Q1407, Version 1.0**  
**NSQF Level 3**



पैकर

## प्रकाशक—



रचना सागर प्राइवेट लिमिटेड  
4583/15, दरियांगंज, नई दिल्ली-110 002, पोस्ट बॉक्स 7226  
फोन: 011-4358 5858, 2328 5568 फैक्स: 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: 978-93-87320-30-7  
भारत में मुद्रित

## सर्वाधिकार © 2017



### अपैरल मेडअप्स एंड होम फर्निशिंग

इंडियन बिल्डिंग कॉर्प्रेस, 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 अनुबिता, 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 आमारी 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, पुनर्ज्ञाता, संग्रहित या प्रचारित-प्रसारित नहीं जा सकता।





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

श्री नरेन्द्र मोदी  
प्रधानमंत्री भारत



Skill India  
जीवन सामृद्धि - भवित्व सामृद्धि



Transforming the skill landscape

## 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: "Packer" QP No. "AMH/Q1407, NSQF Level 3"

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)

Rajesh Vaishya

Authorised Signatory

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

## vkHkj

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।

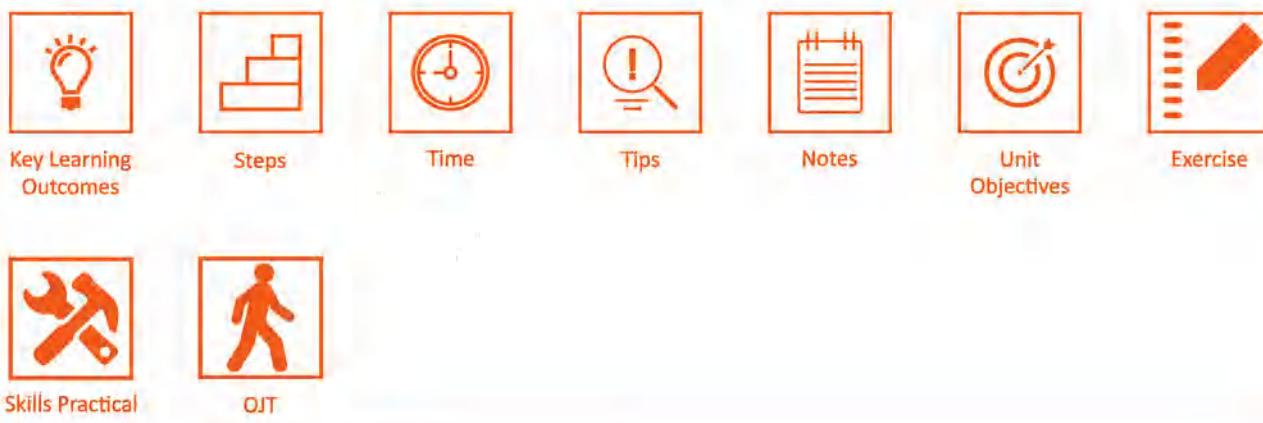
## bl iLrd dsfo"k ea

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।

- पैकिंग प्रक्रियाओं की योजना और संयोजन
- पैकिंग की प्रक्रिया का संचालन
- पैकिंग विभाग में स्वास्थ्य और सुरक्षा बनाए रखना
- कार्यस्थान, उपकरणों और मशीनों का रखरखाव
- उद्योग, नियामक और संगठनात्मक आवश्यकताओं का अनुपालन

इस किताब में इस्तेमाल किए गए प्रतीक नीचे वर्णित हैं:

### Symbols Used



## fo"k̥ l ph

<b>0- l a e, M̥ y v̥ ; fuV</b>	<b>i "B l q; k</b>
<b>1- i fjp; v̥ vuLk̥ki u</b>	<b>1</b>
यूनिट 1.1 – कपड़ा उद्योग और एक पैकर की भूमिका	3
<b>2- i \$dəx cfØ; k dh ; k̥ uk</b>	<b>9</b>
यूनिट 2.1 – परिष्करण विभाग कार्यप्रवाह	11
यूनिट 2.2 – पैकिंग और पैकिंग के उद्देश्य	14
यूनिट 2.3 – पैकिंग के विभिन्न तरीके	17
यूनिट 2.4 – पैकिंग के लिए आवश्यक सामग्री और उपकरण	20
यूनिट 2.5 – विभिन्न पैकिंग प्रकार और आकार के कार्टन	24
<b>3- i \$dəx dk fu"i knu</b>	<b>29</b>
यूनिट 3.1 – टूटफूट और गड़बड़ी/दोष सुधार	31
यूनिट 3.2 – लेबल	52
यूनिट 3.3 – पैकिंग सूची	58
यूनिट 3.4 – कार्टन अंकन	62
यूनिट 3.5 – पैक माल का वजन	65
यूनिट 3.6 – लदान के लिए तैयारी	67
यूनिट 3.7 – माप और गणित की मूल बातें	69
यूनिट 3.8 – गुणवत्ता आश्वासन	73
यूनिट 3.9 – पोशाकों को तह करना	80
<b>4. dk ZFky ij Lqk̥; ] l q{k v̥ cplø dk [ ; ky j [uk</b>	<b>85</b>
यूनिट 4.1 – कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, सुरक्षा और बचाव का ख्याल रखना	87
<b>5- dk Zk̥] mi dj . k̥av̥k̥ e'kukadk j [kj [ko</b>	<b>107</b>
यूनिट 5.1 – कार्यक्षेत्र, उपकरणों और मशीनों का रखरखाव	109
<b>6. m lk̥ v̥l̥ 1 axBuked vlo'; drkv̥l̥dk vuqkyu</b>	<b>117</b>
यूनिट 6.1 – उद्योग और संगठनात्मक आवश्यकताओं का अनुपालन	119



## fo"k l ph

<b>Ø- la e, Mî y vñ ; fuV</b>	<b>i "B l ñ ; k</b>
<b>7- Q ogkj dkky vñ l pkj dkky</b>	<b>131</b>
यूनिट 7.1 – व्यवहार कौशल का परिचय	133
यूनिट 7.2 – प्रभावी संचार	135
यूनिट 7.3 – सौंदर्य और स्वच्छता	139
यूनिट 7.4 – पारस्परिक कौशल विकास	148
यूनिट 7.5 – सामाजिक सम्पर्क	158
यूनिट 7.6 – समूह सम्पर्क	162
यूनिट 7.7 – समय प्रबंधन	165
यूनिट 7.8 – रिज्यूम बनाने की तैयारी	168
यूनिट 7.9 – साक्षात्कार की तैयारी	173
<b>8- vñVh fldYl</b>	<b>177</b>
यूनिट 8.1 – कंप्यूटर से परिचय	179
यूनिट 8.2 – सामान्य कंप्यूटर ज्ञान	181
यूनिट 8.3 – कंप्यूटर के भाग (कंपोनेंट)	184
यूनिट 8.4 – ऑपरेटिंग सिस्टम की संकल्पना (कॉन्सेप्ट)	186
यूनिट 8.5 – माइक्रोसॉफ्ट वर्ड (एम.एस.वर्ड)	196
<b>9- çKfed fpfdR k vñ l hi hvkj</b>	<b>207</b>
यूनिट 9.1 – प्राथमिक चिकित्सा और सीपीआर	209
<b>10- fu; "t uh rk , oam   e' hyrk d©ky</b>	<b>221</b>
यूनिट 10.1 – व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य	226
यूनिट 10.2 – डिजिटल साक्षरता: पुनरावृत्ति	244
यूनिट 10.3 – धन संबंधी मामले	249
यूनिट 10.4 – रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना	258
यूनिट 10.5 – उद्यमशीलता को समझना	267
यूनिट 10.6 – उद्यमी बनने की तैयारी करना	290





## 1- i fjp; vkg vuqFkki u

यूनिट 1.1 – कपड़ा उद्योग और एक पैकर की भूमिका



v/; ; u ds eq; ifj. ke



bl ekW; y ds vr eavki t ku%

1. कपड़ा क्षेत्र के साथ परिचित हो जाएंगे।
2. पैकर की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों से परिचित हो जाएंगे।

## ; fuV 1-1%fl ykbZvks i fj/ku {ks= ls ifjp;

; fuV mis; 

; fuV dsvr e; vki l {ke gk%

- परिधान उद्योग से परिचय में।
- गृह सज्जा और निर्मित उप क्षेत्रों का वर्णन करने में।

### 1-1-1 ifj/ku {ks & m|ks voykdu

भारतीय कपड़ा और वस्त्र (परिधान) उद्योग दुनिया में दूसरा सबसे बड़ा निर्माता है। भारतीय वस्त्र और कपड़ा क्षेत्र के अगले 10 सालों में 10.01 प्रतिशत पर 2012–13 में 3.9 लाख करोड़ रुपए के वर्तमान मूल्य से 2021–22 में 10.54 लाख करोड़ रुपए तक बढ़ने की उम्मीद है। इनमें से, वस्त्र क्षेत्र के इन कुछ वर्षों में 15.44 प्रतिशत की औसत दर से बढ़ने का अनुमान लगाया गया है, जो कुल उत्पादन का 70 प्रतिशत लेखांकन के करीब है। घरेलू कपड़ा और परिधानों के लिए घरेलू खपत की मांग में तेजी से वृद्धि की संभावना है। वास्तव में, परिधान उप-क्षेत्र के अकेले सात गुना वृद्धि का अनुमान है जो 2012–13 में 51,400 करोड़ रुपये से 2021–22 में 3.70 लाख करोड़ रुपये होगा।

भारतीय कपड़ा उप-क्षेत्र परंपरागत रूप से अर्थव्यवस्था और जनशक्ति के लिए काफी योगदान दे रहा है और साथ ही विनिर्माण क्षेत्र में भी संरचनात्मक परिवर्तन लाया है। 2012 में, क्षेत्र ने सकल घरेलू उत्पाद में 4 प्रतिशत, विनिर्माण क्षेत्र में 32 प्रतिशत और कुल निर्यात में 9 प्रतिशत का योगदान दिया है। क्षेत्र का उत्पादन, अगले 10 वर्षों में 10 प्रतिशत की वार्षिक औसत दर से बढ़ने की उम्मीद है, इस तरह वृद्धि 2022 में 10.5 लाख करोड़ रुपए होगी। कई कारक जो विकास में योगदान देंगे उनमें शामिल हो सकते हैं:

- बढ़ती आय के स्तर के कारण घरेलू उपभोक्ताओं से घरेलू वस्त्र और परिधान की मांग के बढ़ने की संभावना है।
- मुक्त व्यापार समझौते निर्यात के क्षेत्र में भारत को अपने प्रतियोगियों – चीन, बांग्लादेश और पाकिस्तान की तुलना में अधिक लाभ प्रदान करते हैं – क्योंकि वे

निर्माताओं को पूर्व एशिया में संभावित बाजारों के लिए आपूर्ति करने के लिए अवसरों का सृजन करते हैं।

- कम उत्पादन लागत क्षेत्र के लिए आज भी लाभ प्रदान कर रहा है, और, इसके परिणामस्वरूप, मौजूदा विदेशी बाजारों से मांग में वृद्धि जारी है।
- क्षेत्र में संरचनात्मक परिवर्तन, जैसे विघटित लम्ब रूप से एकीकृत बड़ी कंपनियों में बदलाव, धारों और कपड़े के उत्पादन के लिए स्वचालित मशीनें।
- विशेष कपड़े और तकनीकी कपड़ा क्षेत्र में प्रवेश करने के लिए अनुसंधान और विकास पर बढ़ता खर्च।
- घरेलू और विदेशी निवेश का समर्थन करने के लिए अनुकूल नीतिगत माहौल और उत्पादन क्षमता बढ़ाने के लिए योजनाओं का क्रियान्वयन और उन्नत प्रौद्योगिकी।

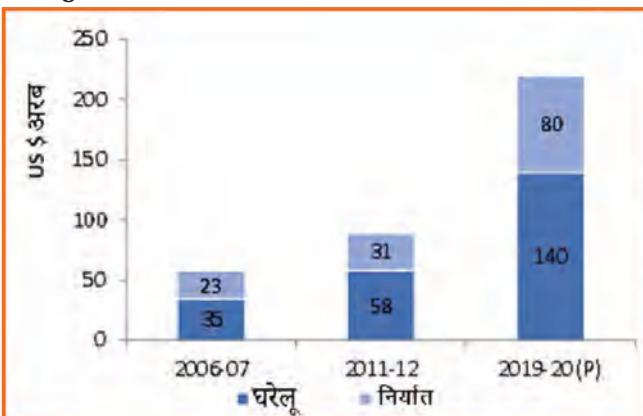
### Rs kj oL=

- तैयार वस्त्र खंड पिछले कुछ वर्षों में तेजी से बढ़ा है। दोनों निर्यात और घरेलू मांग भविष्य में इस क्षेत्र के विकास को आगे बढ़ाएंगे।
- तैयार वस्त्र खंड में पुरुषों, महिलाओं और बच्चों के कपड़े शामिल होते हैं, जो या तो निजी (घर/कार्यालय में पहने जा सकते हैं) या वाणिज्यिक उद्देश्यों (स्कूल, वेटर और हवाई जहाज चालक दल के लिए वर्दी) के लिए इस्तेमाल किया जा सकते हैं।
- तैयार परिधान खंड में पुरुषों के वस्त्रों का खंड सबसे बड़ा है, जो करीब उत्पादित कुल राजस्व के हिस्सेदारी के 43 प्रतिशत से निर्मित होता है। तैयार परिधान खंड

द्वारा उत्पन्न कुल राजस्व में इसके बाद महिलाओं के परिधान 38 प्रतिशत की हिस्सेदारी के साथ, लड़कों के कपड़ों के 10 प्रतिशत हिस्सेदारी और लड़कियों के 9 प्रतिशत हिस्सेदारी रहती है।

- बदलती जीवन शैली और खपत के तरीके क्षेत्र में पहने जाने वाले सामान्य कपड़ों की आपूर्ति को 11 प्रतिशत की वृद्धि के साथ बढ़ाएंगे, जो कार्यक्षेत्र में पश्चिमी औपचारिक डिजाइन, मिश्रित कपड़े और कपड़े पर आवेदन काम में वृद्धि की मांग को भी बढ़ाएंगे।

### Hjrlh diMk m| kx dk oLrfod vks vuqfur vklkj



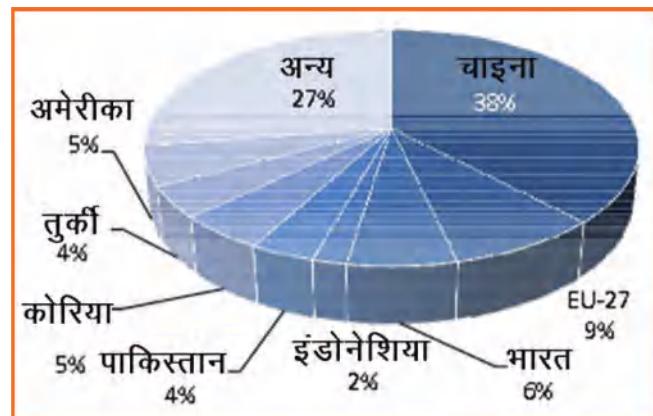
चित्र 1.1.1: विश्व के लिए प्रमुख कपड़ा नियातक (प्रतिशत हिस्सेदारी)

स्रोत: वस्त्र आयुक्त के कार्यालय और आईएमएसीएस विश्लेषण

कपड़ा और परिधानशामिल हैं, यहां स्थित हैं। प्रमुख खिलाड़ियों में अरविंद मिल्स, रेमंड, वेलस्पन, बॉम्बे डाइंग, आलोक, सेंचुरी टेक्सटाइल्स शामिल हैं।

- दुर्वाला विद्युत% बैंगलोर और मैसूर में कुछ परिधान कंपनियां हैं। कुछ प्रमुख परिधान नियातकों में गोकलदास एक्सपोर्ट्स और शाही नियात शामिल हैं।
- रफेयुक्म प्रमुख शहर जो कपड़ा केन्द्रों के रूप में कार्य करते हैं वे हैं तिरुपुर, कोयंबटूर, मदुरै और करुर, जो क्रमशः अपने परिधान, कताई मिलों, रेशम और घरेलू वस्त्र इकाइयों के लिए जाने जाते हैं। प्रमुख खिलाड़ियों में लॉयल टेक्सटाइल्स, केजी डेनिम, एशियन फैब्रिक शामिल हैं। तमिलनाडु 761820 करोड़ रुपए के साथ सबसे बड़ा कपड़ा और वस्त्र उत्पादक है, जो कपड़ा कारखानों में सबसे अधिक संख्या में कारिगरों (2.63

- 2011 में वस्त्र और परिधान में वैश्विक व्यापार करीब 705 बिलियन अमेरिका डॉलर था। यह लगभग सभी वस्तुओं के कुल वैश्विक व्यापार का लगभग 4 प्रतिशत था जिसका अनुमान 15 ट्रिलियन यूएस डॉलर था। 2000 से 2010 की अवधि के दौरान कपड़ा और परिधान व्यापार प्रतिवर्ष 6.4 प्रतिशत की मामूली सीएजीआर से बढ़ा है। इसके अलावा, वैश्विक वस्त्र और परिधान, या टीएंडए, व्यापार के 2020 तक 1 खरब अमरीकी डालर तक बढ़ने की उम्मीद है।
- गुजरात और महाराष्ट्र: मूल्य शृंखला के सभी क्षेत्रों, की अधिकतर बड़ी कम्पनियां, जिसमें कताई, बुनाई, घरेलू



चित्र 1.1.2: भारत में प्रमुख कपड़ा और पहनावा क्षेत्र

करोड़) को रोजगार प्रदान करता है। इस राज्य के बाद गुजरात का नाम आता है, जिसका वार्षिक वस्त्र उत्पादन 49,165 करोड़ रुपये आंका गया है।

- भारत में 70 से अधिक वस्त्र और कपड़ा समूह हैं जो कुल उत्पादन के लगभग 80 प्रतिशत के लिए जिम्मेदार हैं। यहां भारत में 39 पावरलूम समूह और 13 तैयार परिधान समूह हैं।
- भिवंडी और मालेगांव दो सबसे बड़े पावरलूम समूह हैं। सबसे अधिक तैयार वस्त्र समूह दिल्ली, मुंबई, गुडगांव, नागपुर, मदुरै और सलेम में स्थित हैं, जिनका वार्षिक कारोबार 2003 के बाद से 1000 करोड़ रुपए से अधिक रहा है। नंबर समूहों के मामले में अन्य प्रमुख राज्य तमिलनाडु, आंध्र प्रदेश, कर्नाटक, केरल और उत्तर प्रदेश (प्रत्येक में सात समूह शामिल) हैं।

## 1 द्वितीय क्षेत्र का विवरण:

- यह लगभग 35 लाख व्यक्तियों को प्रत्यक्ष और लगभग 55 लाख लोगों को अप्रत्यक्ष रूप से रोजगार भी प्रदान करता है। भारत उन कुछ देशों में है जिनकी प्राकृतिक और सिंथेटिक फाइबर से तैयार माल के निर्माण तक पूरी आपूर्ति श्रृंखला भर में उपस्थिति है। इसकी संगठित मिल क्षेत्र में उपस्थिति के साथ-साथ विकेन्द्रीकृत क्षेत्रों जैसे हथकरघा, पावरलूम, रेशम, आदि में भी उपस्थिति है।

- वर्तमान में, 15.23 लाख लोग धारे और कपड़े, घरेलू वस्त्र, तकनीकी वस्त्र और तैयार कपड़ों के उप-क्षेत्र में कार्यरत हैं। कुल कर्मचारियों की संख्या का इक्यावन प्रतिशत, तैयार वस्त्रों के निर्माण में लगा हुआ है, जिसके बाद 26 प्रतिशत के साथ धारे और कपड़े उद्योग में लोग हैं। क्षेत्र में मानव संसाधन की आवश्यकता के पहुंचने की उम्मीद है।
- 2022 तक 21.54 लाख रोजगारों के साथ 2013-22 की अवधि के दौरान 6.31 लाख अतिरिक्त रोजगार के अवसरों भी निकाले जाएंगे।

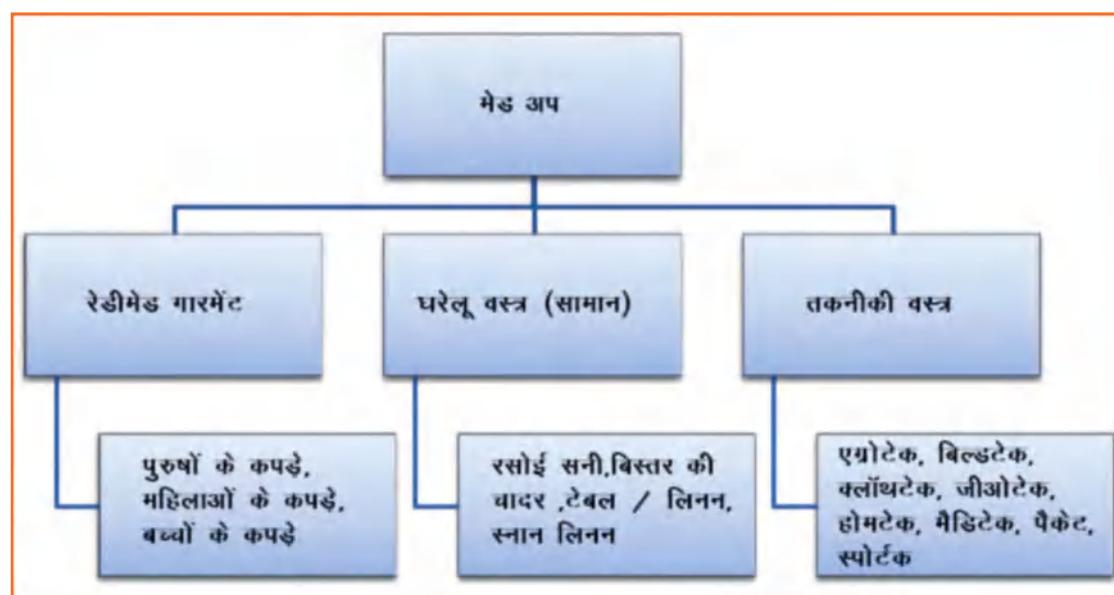
मिल क्षेत्र	उप-क्षेत्र का विवरण	
	2017	2022
अन्य वस्त्रों का निर्माण	3.14	3.18
पहने जाने वाले परिधानों का निर्माण	10.64	13.78
कुल	4.28	4.58
Overall	18.06	21.54

वित्त 1.1.3 परिधान उद्योग में उप-क्षेत्र

## 1.1.2 फूफे व कपड़े का उप-क्षेत्र

बने हुए कपड़ों का उप-क्षेत्र देश में लगातार तेज गति से बढ़ रहा है। उत्पादों की बड़ी संख्या जो इस उप-क्षेत्र के अंतर्गत आती हैं ना सिर्फ आवश्यकताओं को, बल्कि साथ

ही कार्यात्मक और विलासपूर्ण उत्पादों को भी शामिल करते हैं। निर्मित कपड़े के उप-क्षेत्र को तीन (3) व्यापक श्रेणियों में बांटा गया है:



वित्त 1.1.4: बने हुए कपड़े और गृह सज्जा उप-क्षेत्र

भारतीय परिधान और निर्मित कपड़ों के उद्योग में सबसे बड़े में चीन के बाद भारत दूसरे नंबर पर है जबकि पहलने निर्यातकों में से एक है। गृह सज्जा कपड़े में वैश्विक निर्यात वाले कपड़ों में भारत शीर्ष 10 देशों के बीच है।

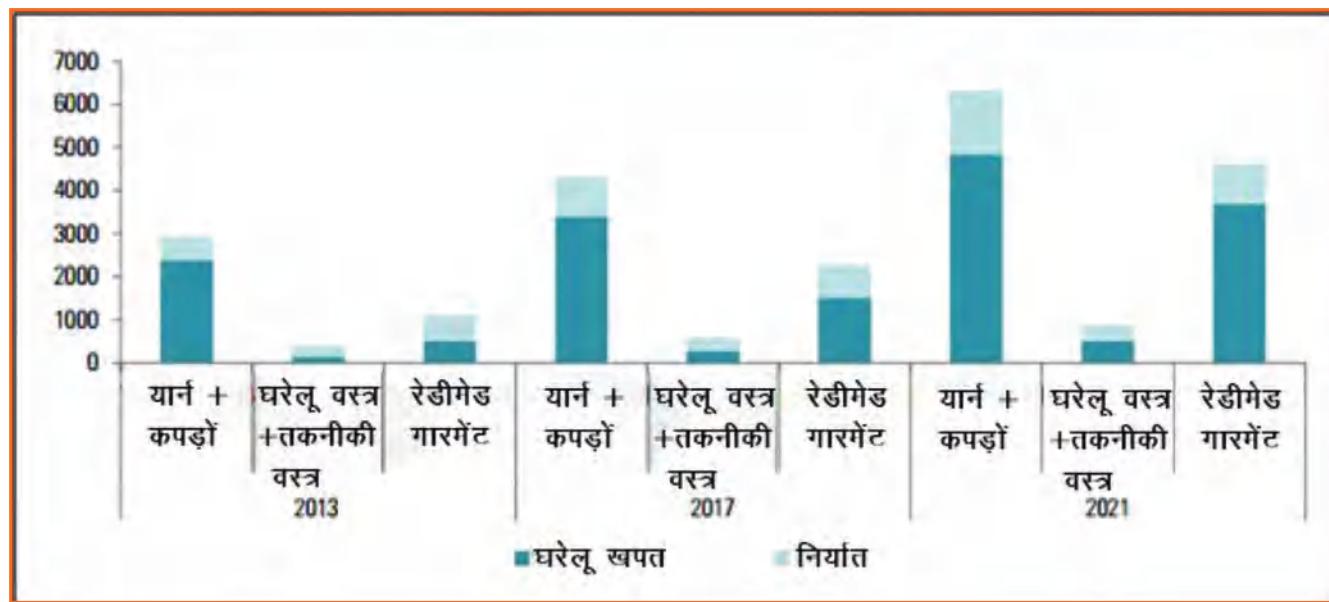
mRi kn	nfu; k eadly fu; kZ	i zeqk vñknkrk			Hkj r dk ; ksnku	vUçfrLi / kñZnsk
		ns k	'ks j vks eW;	Jf. k ka	'ks j vks eW;	Jf. k ka
परिधान	193400159	चीन	61224360 (31.65%)	1	7429975 (3.8%)	7
गृह सज्जा कपड़ा	55921991	चीन	24015853 (42094%)	1	3973042 (7.10%)	2

चित्र 1.1.5: प्रमुख देशों और भारत द्वारा कपड़ा निर्यात (000 अमरीकी डालर) स्रोत एनएसडीसी कौशल गैप अध्ययन – वस्त्र और कपड़ा

जैसा कि ऊपर दिए चित्र से स्पष्ट है कि, भारत तेजी से गृह सज्जा सामान/परिधान में अग्रणी वैश्विक खिलाड़ियों में से एक बनता जा रहा है। गृह सज्जा उद्योग उत्पादों की व्यापक किस्म प्रदान करता है, जैसे, चादरें, गृह सज्जा के कपड़े, पर्दे, कालीन, कुशन कवर आदि। भारतीय गृह सज्जा सामान के बाजार का अगले पांच वर्षों में 8 प्रतिशत की वार्षिक वृद्धि दर (सीएजीआर) से वृद्धि की भविष्यवाणी की गई है। उद्योग



चित्र 1.1.6: गृह सज्जा का सामान



चित्र 1.1.7: भारतीय वस्त्र उत्पादन के घरेलू खपत का अनुमान (₹. '000 में) स्रोत एनएसडीसी कौशल गैप अध्ययन – वस्त्र और कपड़ा

का मूल्य 2018 तक लगभग 5.29 अरब डॉलर तक पहुंच जाएगा। भारतीय गृह सज्जा उद्योग आधुनिक प्रौद्योगिकी और जातीय तकनीक का एक अनूठा मिश्रण प्रदान करता है जो कि दुनिया में सर्वश्रेष्ठ में से एक है। भारतीय कामगार वर्ग की खर्च करने की शक्ति में वृद्धि से भी निर्मित कपड़े और गृह सज्जा की घरेलू खपत के विकास में योगदान करने की उम्मीद है।

चीन जैसे देशों से मांग में वृद्धि और पूरा होने के कारण, गृह सज्जा उद्योग में कुशल कार्यबल/कारीगरों की मांग आने वाले वर्षों में बढ़नी तय है।



चित्र 1.1.8: निर्मित परिधान

### 1-1-3 iSlj

पैकर परिष्करण विभाग में तैयार कपड़ा, गृहसज्जा और निर्मित वस्तुओं को, क्रम विवरणिका के आधार पर उनके रंग और आकार के अनुसार प्लास्टिक के थैलों और कार्टन में बंद करता है। पैकर कपड़ा उद्योग के परिष्करण विभाग में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। वह लेबल, पैकेजिंग, डिब्बे आदि की जाँच कर सुनिश्चित करने का उत्तरदायी है कि वे खरीदार के निर्देशों के अनुसार सही ढंग से लगे हैं या नहीं।



चित्र 1.1.9: पैकर

### 1-1-3-1 , d iSlj dh Hfedk vls mUjnk; Ro

ग्राहक निर्देशों के अनुसार पैकिंग मोड और शैलियों को समझे।

- पैकिंग के लिए आवश्यक सभी सामग्री और अन्य सामानों की व्यवस्था करे।
- पैकिंग के लिए आवश्यक उपकरण और औजारों की पहचान करे।
- खरीदार की जरूरत को पहचानें और पैकिंग के लिए चेकलिस्ट का पालन करें।
- क्षतिग्रस्त और दोषपूर्ण माल अलग करे और मरम्मत योग्य दोषों को दूर करे।
- सही पैकिंग रिकॉर्ड बनाए।

- सुनिश्चित करें कि पैक की गई सामग्री सुरक्षित रूप से गोदाम में जमा हो गई है।
- पैक सामग्री का वजन ले और उन्हें कार्टन में व्यवस्थित करे।
- कार्टन पर लेबल लगाए व उन्हें चिन्हित करे।
- उत्पादों और सामग्री की नाप तौल और गिनती करे।
- उत्पाद, पैकेजिंग, और आर्डर के बारे में जानकारी को विशिष्ट फार्म और रिकॉर्ड में दर्ज करे।
- सामग्री को प्रेषण के लिए तैयार करें।
- पर्यवेक्षकों और सहकर्मियों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करे।

- vH, k



- पैकिंग के लिए आवश्यक सामग्री व उपकरणों का प्रबंध करना एक पैकर की जिम्मेदारी है।
    - सही
    - गलत
  - भारत अपैरल व मेड-अप्स उद्योग के सबसे बड़े निर्यातकों में से एक नहीं है।
    - सही
    - गलत
  - पैकर कौन है?



## 2- i \$dàx çfØ; k dh ; kt uk

यूनिट 2.1 – परिष्करण विभाग कार्यप्रवाह

यूनिट 2.2 – पैकिंग और पैकिंग के उद्देश्य

यूनिट 2.3 – पैकिंग के विभिन्न तरीके

यूनिट 2.4 – पैकिंग के लिए आवश्यक सामग्री और उपकरण

यूनिट 2.5 – विभिन्न पैकिंग प्रकार और आकार के कार्टन



v/; ; u ds eq; ifj. ke



bl elM; y dsvr eavki t kus%

- पैकिंग के लिए आवश्यक सामग्री और अन्य सामान को पहचानने और समझने में
- पैकिंग के विभिन्न तरीकों को समझने में
- माल की पैकिंग के लिए सही कार्टन को पहचानने और उपयोग करने में

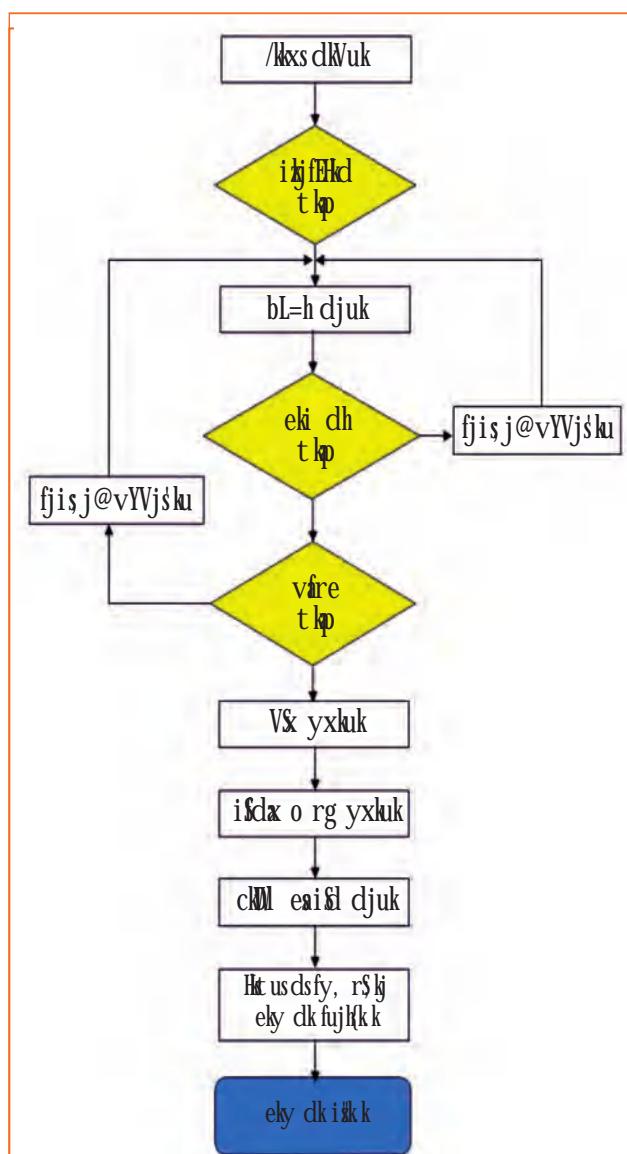
## 2-1% i fj"dj.k foHkx dk dk ɿokg

; fuV míš;

; fuV dsvar eš vki l {ke gkx%

- पोशाक परिष्करण के कार्य प्रवाह को समझने में
- पैकिंग में विभिन्न प्रक्रियाओं से परिचित हो जाएंगे

### 2-1-1 i klk d ds i fj"dj.k dh cfØ; k



वित्र 2.1.1: परिधान परिश्करण (फिनिशिंग) प्रक्रिया

/kxk dkVuk% कपड़ों के अनकटे धागों और पुच्छल्ले धागों की छंटाई परिष्करणविभाग में की जाती है। इसके लिए हाथों या धागा कुतरने वाली मशीन का इस्तेमाल किया जाता है। धागा कुतरने वाली मशीन सभी ढीले धागों को बाहर खींच लेती है।



चित्र.2.1.2 धागा काटना

çkjMhd t kp% परिष्करण जांचकर्ता पोशाक की अंदर और बाहर से पूरी जाँच करते हैं। छंटाई और लेबल करने जैसे सूक्ष्मता वाले कामों के लिए जाँच की जाती है।



चित्र.2.1.3 प्रारंभिक जाँच

bL=h djuk% पोशाक को इस्त्री करने के लिए भाप वाले इस्त्री का इस्तेमाल किया जाता है। इससे सुनिश्चित करते हैं कि पोशाक में कोई सिकुड़न छूट न जाए। पोशाक को इस्त्री करने के लिए वैक्यूम टेबल का भी इस्तेमाल किया जाता है।



चित्र.2.1.4 इस्त्री

fcYyk Vkluk% धागे या किंबल गन के माध्यम से मूल्य वाले बिल्ले या लटकने वाले बिल्ले पोशाक में टांके जाते हैं।



चित्र.2.1.5 बिल्ला टांकना

rg djuk vks i \$l djuk% इस्त्री किए हुए कपड़ा को एक विशिष्ट तरीके से तह किया जाता है और उसे ग्राहक के आवश्यकता अनुसार अलग थैले में पैक करके गत्ते के बड़े कार्टन में पैक कर दिया जाता है।



चित्र.2.1.6 तह करना और पैक करना

cDl seai \$l djuk% पैक कपड़ा को गत्ते के बड़े कार्टन में पैक कर दिया जाता है जिन्हें लेबल लगा कर और चिह्नित करके प्रेषण के लिए तैयार किया जाता है।



चित्र.2.1.7 बक्से में पैक करना

**ynku ck k%** पैकिंग प्रभारी लदान के लिए सामानों की सूची तैयार करता है। पैकिंग कार्य पूरा हा जाने के बाद, परिष्करणविभाग संबंधित व्यापारी से संपर्क करते हैं।



चित्र.2.1.8 लदान प्रेषण

## m | lk dk nkjk

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 पैकिंग कैसे 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:

- पोशाक परिष्करण प्रक्रियाओं जैसे धागा कतरने, इस्त्री करने और बिल्ला टांकने आदि का विश्लेषण करें
- अगर आपका कोई प्रश्न है तो पैकरों/पर्यवेक्षकों से पूछें

## vH k



1. प्राइस टैग व हैंड टैगों को किम्बल गन या धागों के द्वारा कपड़ों पर लगाया जाता है।
    - a) सही
    - b) गलत
  2. पैकिंग इन-चार्ज शिपमेंट के लिए पैकिंग लिस्ट तैयार करता है।
    - a) सही
    - b) गलत
  3. कपड़ों के परिष्करण की प्रक्रिया का फ्लो चार्ट बनाओ।
- .....  
.....  
.....  
.....

## 2.2.1. इंस्टेमाल की विधियाँ

पैकिंग मिस्ड:



पैकिंग दस्तावेज़ विधि के अन्तर्गत

1. पैकिंग के उद्देश्यों को समझ जाएंगे
2. पैकिंग प्रक्रिया प्रवाह से परिचित हो जाएंगे

### 2.2.1.1. इंस्टेमाल की विधियाँ

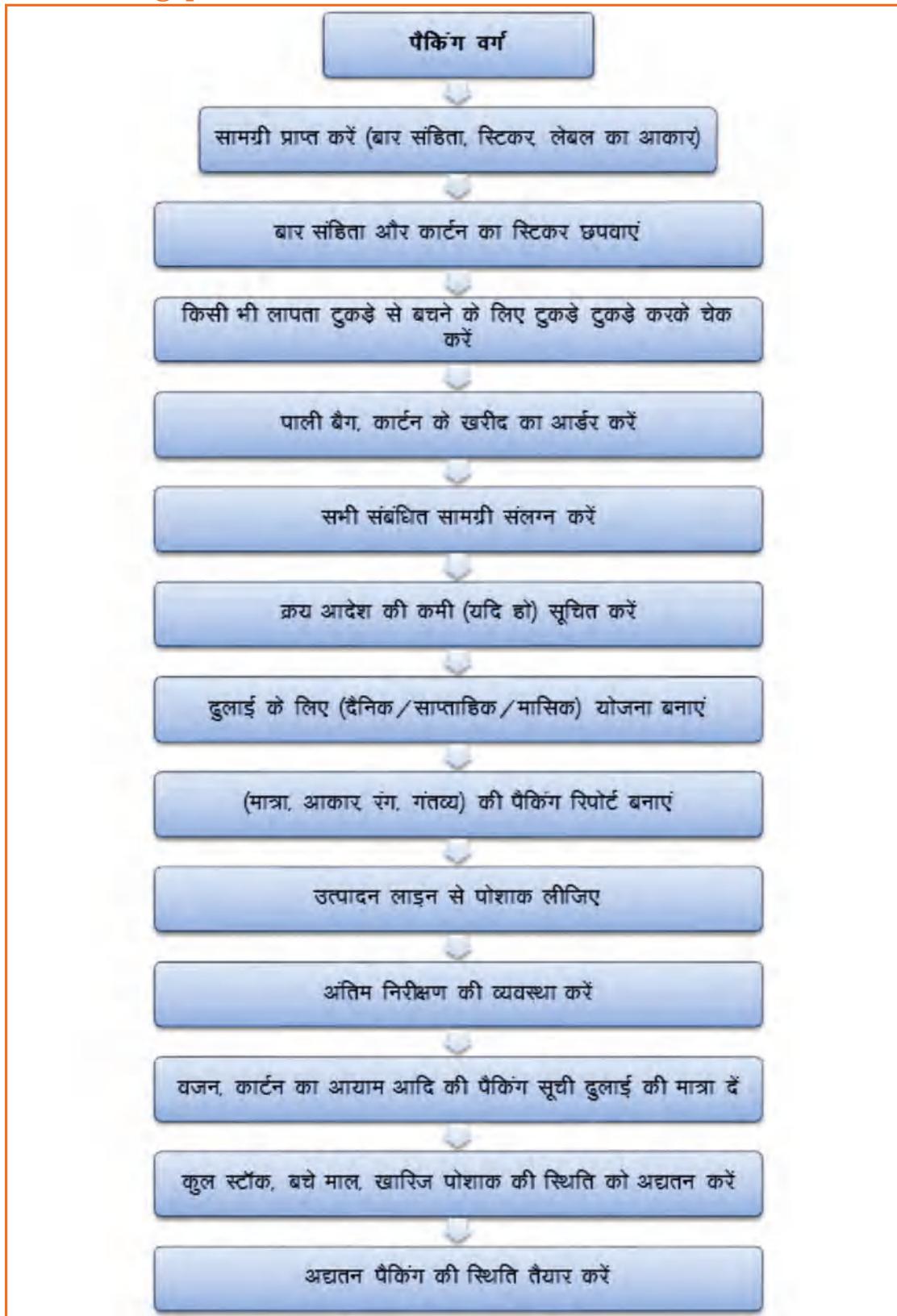
यह माल को संभालने, सुरक्षित रखने और ढोने के लिए इस्टेमाल की जाने वाली प्रक्रिया है। निर्माण की प्रक्रिया पूरी होने के बाद माल को पैक और प्रेषण के लिए तैयार

करना होता है। पैकिंग को तैयार माल को ढुलाई के लिए तैयार करने वाली प्रणाली के रूप में भी परिभाषित किया जा सकता है।

### 2.2.2. इंस्टेमाल की विधियाँ:

- इंस्टेमाल की विधियाँ मुख्य रूप पोशाक की संरक्षा और नमी, धूल तथा अन्य प्राकृतिक तत्वों से पोशाक की गुणवत्ता की रक्षा सुनिश्चित करने के लिए पैकिंग की जाती है।
- मृक्ख उत्पाद उसके प्रचार मूल्य में इजाफा करते हैं। पैकिंग में प्रयुक्त पैकेजिंग विज्ञापन के एक माध्यम के रूप में कार्य करता है।
- लंबे विदेशी पैकेजिंग को कम करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकता है।
- लंबे विदेशी पैकेजिंग संभालने, स्टैकिंग, प्रदर्शन, पुनःउपयोग और निपटान को और अधिक सुविधाजनक बना सकते हैं।

## 2-2-3 iSdः dk çolg plvZ



वित्र. 2.2.1 पैकिंग का प्रवाह चार्ट

- vH<sub>3</sub> kI



- पैकिंग के उद्देश्य हैं:
    - कीमत में कमी
    - उत्पाद का प्रोमोशन
    - समझाना
    - उपरोक्त सभी
  - अच्छी तरह से पैक किया गया उत्पाद उत्पादक व खरीदार दोनों के लिए कीमत कम करता है।
    - सही
    - गलत
  - कपड़ों की पैकिंग की प्रक्रिया का फलो चार्ट बनाओ।

## ; fuV 2-3% i \$dax ds foHku rjhds

; fuV mis;

; fuV dsvar ei vki l {ke gkx%

- पैकिंग के विभिन्न तरीकों को पहचानें और समझने में

### 2-3-1 ifjp;

परिष्करण विभाग द्वारा पैकिंग के विभिन्न तरीके अमल में लाए जाते हैं। क्रेता द्वारा पसंद की गई विधि के अनुसार पैकर पोशाक पैक करते हैं।

पैकिंग के निम्न प्रकार सबसे अधिक प्रयोग किये जाते हैं

- स्टैंडअप पैक
- फ्लैट पैक
- हैंगर पैक
- डेडमैन पैक

### LV\$vi iSl



चित्र.2.3.1 स्टैंडअप पैक

- इस प्रकार की पैकिंग सामान्य रूप से कमीज के लिए प्रयोग होती है।
- पैकिंग की इस शैली में प्रयुक्त सामग्रीयों में टिशू पेपर, बैक सपोर्ट किलप, इनर कॉलर, पीयूसी बाहरी भाग और तितली आदि मुख्य हैं।
- इस विधि में इस्तेमाल किया जाने वाला सामान्य आकार 8" 12" 10" और 14" होता है।
- यह बेहद आर्कषक पैक होता है और ग्राहक में पोशाक की आसक्ति को बढ़ाता है। पैकिंग की इस पद्धति का मुख्य दोष यह है कि इसमें बहुत समय लगता है और एक बार खोले जाने पर इसे फिर से पैक करना मुश्किल होता है।

### ¶yY iSl

- पैकिंग का यह तरीका मुख्य रूप से महिलाओं के कपड़ों के लिए प्रयोग किया जाता है। यह स्टैंडअप पैक विधि के समान ही है, लेकिन इसमें कम पैकिंग सामग्री का इस्तेमाल किया जाता है।



चित्र. 2.3.2 फ्लैट पैक

- पैकिंग की इस विधि में केवल टिशू पेपर, बैक सपोर्ट विलप और पाली बैग का इस्तेमाल होता है।
- इस विधि में इस्तेमाल किया जाने वाला सामान्य आकार 8" 12" 10" और 14" होता है।
- चूंकि इसमें बहुत कम पैकिंग सामग्री का उपयोग होता है इसलिए यह स्टैंडअप की तुलना में बहुत सस्ता होता है, लेकिन यह कम आकर्षक होता है, क्योंकि यह स्टैंडअप पद्धति की तुलना में पोशाक को बहुत स्पष्ट रूप से पेश नहीं करता।

### gkj i \$l

- यह ब्लेजर्स, कोट, पैंट और बच्चों के कपड़ों के लिए इस्तेमाल होने वाली एक लोकप्रिय पैकिंग विधि है। इसमें पोशाक को हैंगर पर पैक किया और ढोया जाता है।
- इस विधि पैकिंग में केवल पाली बैग और हैंगर इस्तेमाल होते हैं।
- चूंकि इसमें बहुत कम सामग्री का उपयोग होता है इसलिए यह पैक करने और पैक खोलने का सबसे सस्ता और सुविधाजनक तरीका है।

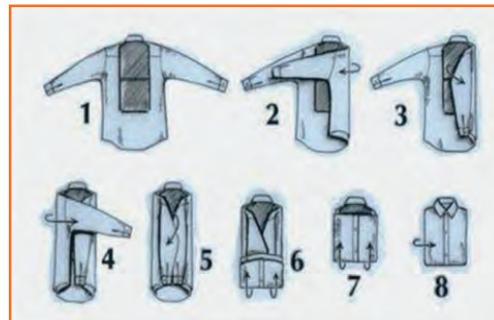


चित्र.2.3.3 हैंगर पैक

### MMe\$ i \$l

- पैकिंग का यह तरीका कमीज के लिए प्रयोग किया जाता है। इसमें आस्तीन को कमीज के सामने या पीछे मोड़ा जाता है और उनमें एक साथ पिन लगाया जाता है, फिर पोशाक को बीच से तह कर दिया जाता है।

- इस विधि पैकिंग में आवश्यक सामग्री केवल पिन या विलप और पाली बैग हैं।
- यह विधि बहुत किफायती है। इसमें पोशाक की पैक हालत में भी बहुत आसानी से जांच की जा सकती है जो ग्राहकों के लिए काफी सुविधाजनक होता है।



चित्र.2.3.4 डेडमैन पैक

### fo' lk i \$dax

माल की सजावटी/विशेष पैकेजिंग, विशेष रूप से उपहार देने के उद्देश्य से की गई पैकिंग को विशेष पैकिंग के रूप में जाना जाता है। यह पैकिंग उत्पादों/उपहारों की सुंदरता को बढ़ाती है। पैकिंग की इस विधि में रिबन, रंगीन चित्र आदि शामिल हो सकते हैं। कंपनी कीचित्र/ब्रांड का निर्माण करने के उद्देश्य से विशेष पैकिंग छुट्टियों आदि में भी की जाती है।



चित्र. 2.3.5 विशेष पैकिंग

## m | lk dk nkjk

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 किया जाता 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 और पैकिंग के उद्देश्यों को समझें।
- पैकिंग के विभिन्न तरीकों को जानें और समझें।
- पैकिंग क्यों किया जाता है, इसपर किसी पैकर के साथ चर्चा करें।
- अगर आपका कोई प्रश्न है तो उसे पैकरों/पर्यवेक्षकों से पूछें।

## 2.4.1 i fLrdk dsfy, vlo'; d l kexh vky mi dj.k

; fuV míš; 

; fuV dsvar eš vki l {ke gky%

1. पैकिंग के लिए आवश्यक सामग्री और उपकरण की पहचान करने में
2. पैकिंग के लिए आवश्यक सामग्री और उपकरण का उपयोग करने में

### 2.4.1 i fLrdk dsfy, vlo'; d l kexh vky mi dj.k

पैकिंग की प्रक्रिया के लिए सामग्री और उपकरण बहुत महत्वपूर्ण हैं। पैकिंग सामग्री और उपकरणों का मुख्य उद्देश्य पोशाक की गुणवत्ता में सुधार करना और पोशाक को आकर्षक बनाना है। यह धूल, पानी और अन्य तत्वों से पोशाक की सुरक्षा भी करता है। निम्नलिखित इस्तेमाल होने वाले सबसे लोकप्रिय सामग्री और उपकरण हैं।

i kyh cky%पैकिंग के सभी विधियों में पाली बैग इस्तेमाल किये जाते हैं। पैकिंग के अलग अलग विधियों में अलग अलग प्रकार के पाली बैग का इस्तेमाल होता है।



चित्र. 2.4.1 सादा पाली बैग

- 1 knk i kyh cky%इसे हर प्रकार के कपड़ों को पैक करने के लिए प्रयोग किया जाता है और उद्योग में इसे व्यापक रूप से प्रयोग किया जाता है।
- 2 xt VM i kyh cky%यह एक बड़ा पाली बैग होता है जिसके मुँह के हिस्से के ऊपर की परत 2 इंच अतिरिक्त चौड़ाई में फैली होती है। बैग की अतिरिक्त चौड़ाई पोशाक की बाहर फिसल कर गिरने से रक्षा करता है।
- 3 gky okyk i kyh cky%हैंगर पैक और स्टैडअप पैक दोनों तरीकों में प्रयोग किया जाता है।

i kB fVdkus dh nPrk%इसे फ्लैट पैक और स्टैडअप पैक दोनों विधियों में पोशाक को सही आकार में तह करने के लिए प्रयोग किया जाता है। यह गत्ते से बनी होती है और पोशाक के अंदर रखा जाती है। पीठ टिकाने की दफती पोशाक के आकार को निखारती है और उसे और आकर्षक बनाती है। पैकर को सुनिश्चित करना चाहिए कि पीठ टिकाने की दफती का आयाम, मोटाई सही है और किनारे तीखे हैं।



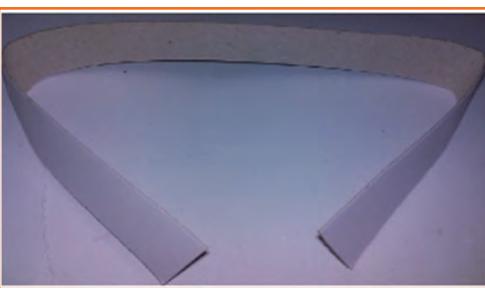
चित्र. 2.4.2 पीठ टिकाने की दफती

vñ: uh d,yj i êk%यह प्लास्टिक की बनी होती है। इसे कमीज के पैकिंग में प्रयोग किया जाता है जहाँ इसे कॉलर को सहारा और अच्छा आकार देने के लिए कमीज के कॉलर के अंदर रखा जाता है।



चित्र. 2.4.3 अंदरूनी कॉलर पट्टी

यह पाली विनाइल क्लोराइड शीट से बनी होती है और इसे इसे कॉलर को सहारा और अच्छा आकार देने के लिए अंदरूनी कॉलर पट्टी कॉलर के साथ प्रयोग किया जाता है। इसे कमीज के कॉलर की तहों के अंदर रखा जाता है।



चित्र. 2.4.4 बाहरी कॉलर पट्टी

इसे कॉलर की तितली के रूप में भी जाना जाता है। इसे कॉलर बिंदुओं के स्वरूप को उभार कर उसके आकर्षण को निखारने के लिए प्रयोग किया जाता है। इसे कॉलर बिंदुओं के बीच गर्दन के बटन पर लगाया किया जाता है। पैकरों द्वारा इस्तेमाल की जाने वाली तितलियों के विभिन्न प्रकारों में, एकल परत वाली, दोहरी परत वाली और बुलबुलेदार तितलियां आतीं हैं।



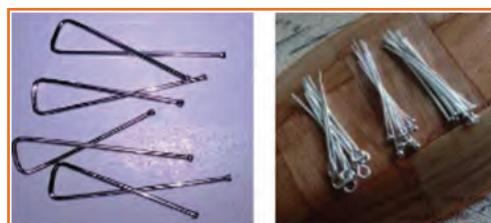
चित्र. 2.4.5 तितली

प्लास्टिक के विलेपों को पोशाक की तहों को थामे रखने के लिए उपयोग किया जाता है। यह प्लास्टिक के बने होते हैं। आवश्यकतानुसार पैकरों द्वारा सादे और ग्रिपर वाले प्लास्टिक के विलेप्स इस्तेमाल किये जाते हैं। ग्रिपर वाले विलेप्स सादे विलेप्स की तुलना में चुस्त पकड़ प्रदान करते हैं।



चित्र. 2.4.5 प्लास्टिक के विलेप्स

धातु के बने होते हैं और पोशाक के दो भागों को एक साथ जोड़ने के लिए प्रयोग किये जाते हैं। यह पोशाक के तहों को दृढ़ता से थामे रखते हैं और तहों को अपनी जगह पर बनाए रखते हैं। सादे पिन और धूंडी वाले पिन के दो अलग अलग प्रकार के होते हैं जो पैकरों द्वारा इस्तेमाल किये जाते हैं।



चित्र. 2.4.7 पिन

हर प्रकार की पैकिंग में प्रयोग किया जाता है ताकि इस्त्री किये हुए पोशाक में शिकन न पड़ने पाए। पीठ टिकाने की दफती की तरह, इसे भी पोशाक की तहों के अंदर रखा जाता है। जबकि ये दोनों एक ही उद्देश्य के लिए इस्तेमाल होते हैं, परंतु पीठ टिकाने की दफती अधिक किफायती है और ये अधिक लोकप्रिय हैं।



चित्र. 2.4.8 टिशू पेपर

**Øi dkxt %**यह मोटाई और कोमलता के विभिन्न रेंज में आता है। क्रेप कागज का प्रयोग पोशाक को सिकुड़ने और शिकन पड़ने से बचाने के लिए किया जाता है। इनका प्रयोग सजावटी उद्देश्यों के लिए भी होता है।



चित्र. 2.4.9 क्रेप कागज

**l sykVs %**पैकिंग के अंतिम चरण में इसका प्रयोग किया जाता है। यह एक चिपकने वाला टेप होता है जिसे कार्टन को सील करने के लिए इस्तेमाल किया जाता है। यह अलग आकार में आता है और रोल के आकार में बिकता है। टेप की चौड़ाई कार्टन के आकार पर निर्भर करती है।



चित्र. 2.4.10 सलो टेप

**di Ms ds gkj %**इसे मुख्य रूप से पैकिंग की हैंगर पैक विधि के लिए प्रयोग किया जाता है। तार के हैंगर, लकड़ी के हैंगर और प्लास्टिक के हैंगर इस्तेमाल किए जाते हैं।



चित्र. 2.4.11 हैंगर

**yVdusokysfcYy %**लटकने वाले बिल्ले पोशाक में लगे जानकारी वाले कार्ड होते हैं। ये बिल्ले लागत, कपड़े का विवरण, ब्रांड का नाम, आकार आदि की जानकारी प्रदान करते हैं। पैकर द्वारा ये बिल्ले प्लास्टिक के तार या धागे की सहायता से पोशाक के साथ नत्थी किए गए होते हैं। ये बिल्ले आमतौर पर प्लास्टिक या कागज के बने होते हैं।



चित्र 2.4.12 हाथ के बिल्ले

**QWk&bu&y %**अंदर पैक किए गए पोशाक का पैकेट के ऊपर फोटो।



चित्र. 2.4.13 फोटो-इन-ले

x<sup>U</sup>s ds fMC% कार्टन माल के लदान के लिए प्रयोग किए जाने वाले सबसे महत्वपूर्ण कंटेनर है। क्रेता आम तौर पर कार्टन के निर्माण के लिए लिखित निर्देश देता है। कार्टन पर्याप्त रूप से मजबूत होने चाहिए, ताकि वे कपड़ों को सुदूर देशों तक बिना क्षतिग्रस्त हुए क्रेता के पास पहुँच सकें। कुछ क्रेता अपने सामान की सुरक्षा बढ़ाने के लिए अतिरिक्त प्लाई बोर्ड का भी उपयोग करना पसंद करते हैं। शीर्षक 1.6.2 के अंतर्गत कार्टन के प्रकारों के बारे में बताया गया है।



चित्र. 2.4.14 कार्टन

- vH, k



- पैकिंग की प्रक्रिया के लिए सामग्री व उपकरण बहुत ही महत्वपूर्ण हैं।
    - सही
    - गलत
  - निम्नलिखित में से कौन सी सामग्री पैकिंग के लिए अधिक आवश्यक है?
    - आंतिरक कॉलर बैंड
    - बटरफ्लाई
    - टिस्यू पेपर
    - उपरोक्त सभी
  - हमें पैकिंग के लिए कार्टन की आवश्यकता क्यों होती है?

## ; fuV 2-5% fofHkU i \$dax çdkj vks vkdkj ds dkVu

; fuV mis; 

; fuV dsvr e; vki 1 {ke gk%

1. माल की पैकिंग के लिए अलग—अलग कार्टन की पहचान करने में
2. माल की पैकिंग के लिए सही कार्टन का प्रयोग करने में

### 2-5-1 ifjp;

पोशाक क्रेता को कार्टन में दिया जाता है। क्रेता के निर्देशानुसार पाली बैग में पैक कपड़ों को कार्टन में रखा जाता है। पोशाक को आकार और रंग के एक निर्दिष्ट अनुपात में कार्टन में भरा जाता है। यह अनुपात वर्गीकरण कहा जाता है। नामित वर्गीकरण को संभालना बहुत महत्वपूर्ण होता है। यह बताता है कि प्रत्येक कार्टन के साथ कौन से आकार और रंग जाने चाहिए।

l cl s vf/kd bLrsky fd; s t kus okys çdkj dh dkVu i \$dax

Bk jk Bk vkdkj okyk i \$l% इसमें सभी कपड़ा एक ही आकार और रंग के होते हैं (उदाहरण के लिए, पोशाक – 42 रंग—लाल, आकार—लघु)

रंग	S
हरा	300

चित्र.2.5.1 ठोस रंग ठोस आकार वाला पैक

Bk jkfefJr vkdkj okyk i \$l% इस रणनीति में सभी पोशाक एक ही रंग के मगर विभिन्न आकार वाले होते हैं (उदाहरण के लिए, पोशाक—42 रंग—लाल, आकार—लघु, मध्यम और दीर्घ 1:2:1 के अनुपात में)

रंग	S	M	L
हरा	200	300	400

चित्र.2.5.2 ठोस रंग मिश्रित आकार वाला पैक

fefJr jkfefJr vkdkj okyk i \$l% इस तरह की पैकिंग में सभी पोशाक विभिन्न रंगों के और विभिन्न आकार वाले होते हैं (उदाहरण के लिए, पोशाक—42 रंग—लाल और नीला रंग, आकार—लघु और मध्यम)

रंग	S
हरा	200
लाल	300

चित्र.2.5.3 मिश्रित रंग मिश्रित आकार वाला पैक

fefJr jkfefJr vkdkj okyk i \$l% इस तरह की पैकिंग में सभी पोशाक विभिन्न रंगों के और विभिन्न आकार वाले होते हैं (उदाहरण के लिए, पोशाक—42 रंग—लाल और नीला रंग, आकार—लघु और मध्यम)

रंग	S	M	L
हरा	100	200	300
पीला	300	500	400
नीला	200	250	150

चित्र. 2.5.4 मिश्रित रंग मिश्रित आकार वाला पैक

fefJr çdkj ds i\$da vkm dk mnkgj.k

i\$da%fofHlu jk vks vklkj

कार्टन नं०	कार्टन	रंग	आकार			पीस/कार्टन	कुल पीस	टिप्पणी
			S	M	L			
1-134	134	ग्रेवल	2	4	2	8 Pcs	1,072 Pcs	
		न्यू क्रीम	2	4	2	8 Pcs	1,072 Pcs	
		तिब्बत नेच्युरल	2	4	2	8 Pcs	1,072 Pcs	
		काला	2	6	4	12 Pcs	1,608 Pcs	
कुल	134		8	18	10	36 Pcs	4,824 Pcs	

चित्र. 2.5.5 मिश्रित रंग और मिश्रित आकार वाले पैक की पैकिंग

## 2-5-2 dkVZ dk vklkj vks çdkj

कार्टन माल के लदान के लिए प्रयोग किए जाने वाले सबसे महत्वपूर्ण कंटेनर हैं। क्रेता आम तौर पर कार्टन के निर्माण के लिए लिखित निर्देश देता है। कार्टन पर्याप्त रूप से मजबूत होने चाहिए, ताकि वे कपड़ों को सुदूर देशों तक बिना क्षतिग्रस्त हुए क्रेता के पास पहुँचा सकें। कुछ क्रेता अपने सामान की सुरक्षा बढ़ाने के लिए अतिरिक्त प्लाई बोर्ड का भी उपयोग करना पसंद करते हैं।

### dkVZ ds çdkj

eMys okys fMC% मुड़ने वाले कार्टन (पेपरबोर्ड कार्टन, या पेपरबोर्ड बॉक्स) पैकिंग के लिए इस्तेमाल होने वाले सबसे आम प्रकार के बक्से हैं। टाई का पैकेट मुड़ने वाला कार्टन होता है या आजकल टीशर्ट और कैंजुअल शर्ट भी इस पैकिंग में आ रहे हैं।



चित्र. 2.5.6 मुड़ने वाला कार्टन

dBkj c,DL % कठोर बॉक्स (सेट अप बॉक्स) काफी सख्त होते हैं और वे मुड़ने वाले कार्टन जैसे मुड़ते या ढहते नहीं हैं। इन्हें अक्सर कीमती पोशाकों के लिए उपयोग किया जाता है। इन्हें तब भी उपयोग किया जाता है जब अंदर रखा उत्पाद भारी हो और उसे अतिरिक्त सहारे की जरूरत हो। आजकल डिजाइनर टाईधर्समाल आदि इस प्रकार के पैकिंग में आते हैं।



चित्र. 2.5.7 कठोर बॉक्स

ukylnkj c,DL % नालीदार बक्से सामान्यतः भूरे रंग के गत्ते के बक्से होते हैं और सबसे बाहरी पैकिंग के लिए इनका उपयोग किया जाता है। इन्हें शिपर या मास्टर पैक के रूप में भी जाना जाता है।



चित्र.2.5.8 नालीदार बॉक्स

कार्टन विशेष प्रकार के कागज के कई परतों से बने होते हैं। परतों की संख्या कार्टन की गुणवत्ता को इंगित करती है।

- 3 परतें
- 5 परतें
- 7 परतें

पैकेजों को छोटे कार्टन में पैक कर मुख्य या मास्टर कार्टन के अंदर रखा जाता है जिन्हें आंतरिक कार्टन कहते हैं। इस तरह के पैकेजिंग से पोशाक सुरक्षित और नुकसान से बचे रहते हैं।

### xÙks dk vkrfjd dkVz

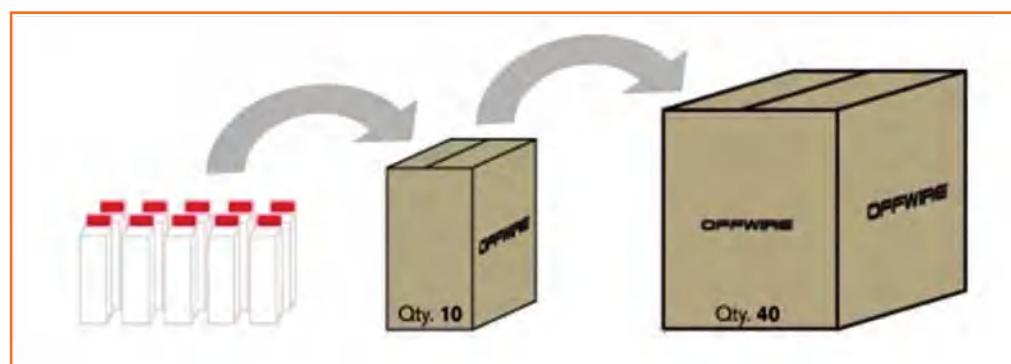
आंतरिक कार्टन छोटे कार्टन होते हैं। किसी बाहरी कार्टन के भीतर अक्सर ढेर सारे आंतरिक कार्टन होते हैं। उदाहरण के लिए, एक बाहरी कार्टन के भीतर चालीस कमीजें होनी चाहिए और वे चार चार आंतरिक कार्टन में विभाजित होने चाहिए।

### eq; dkVz

मुख्य कार्टन गते का बाहरी कार्टन होता है जिसके अंदर गते के सभी छोटे कार्टन रखे जाते हैं। बाहरी कार्टन की सतह पर इसकी सामग्री से संबंधित विभिन्न विवरण दर्ज होते हैं उदाहरण के लिए यूनिट की मात्रा लदान विवरण आदि। मुख्य कार्टन छोटे यूनिटों की रक्षा के लिए बनाया जाता है।



चित्र.2.5.9 कार्टन की परतों के विभिन्न प्रकार



चित्र 2.5.10 (A) कार्टन पैकेजिंग



वित्र 2.5.10 (B) कार्टन पैकेजिंग





## 3- i \$dàk dk fu"i knu

यूनिट 3.1 – टूटफूट और गड़बड़ी / दोष सुधार

यूनिट 3.2 – लेबल

यूनिट 3.3 – पैकिंग सूची

यूनिट 3.4 – कार्टन अंकन

यूनिट 3.5 – पैक माल का वजन

यूनिट 3.6 – लदान के लिए तैयारी

यूनिट 3.7 – माप और गणित की मूल बातें

यूनिट 3.8 – गुणवत्ता आश्वासन

यूनिट 3.9 – पोशाकों को तह करना



v/; ; u ds eq; ifj. ke



bl elM; y dsvr eavki t kus%

1. कपड़ों में विभिन्न दोषों को पहचानें में
2. पैकिंग से पहले कपड़ों के दोषों को दूर करने में
3. लेबल को जानने और पहचानने में
4. लेबल का उचित रूप से उपयोग करने में
5. पैकिंग सूची के साथ परिचित
6. पैकिंग सूची का उचित रूप से उपयोग करने में
7. पैक माल के वजन को समझने में
8. सही ढंग से माल का वजन करने में
9. उत्पादों को लदान के लिए तैयार करने में

## ; fuV 3-1%VWQW vkJ xMcM@nksk l qkj

; fuV míš;



; fuV dsvr eš vki l {ke gkx%

1. कपड़ों में विभिन्न दोषों को पहचानें में
2. पैकिंग से पहले कपड़ों के दोषों को दूर करने में

### 3-1-1 vle nksk

#### nksk adk oxhdj.k

कुछ दोष कुछ लोगों को स्वीकार्य होते हैं वहीं दूसरों को अस्वीकार्य होते हैं। पर्दे के अंदरूनी परत के लिए कपड़े आम तौर पर कड़े व्यवहार के साथ नहीं पहचाने जा सकते हैं। जबकि उच्च ग्रेड की पोशाक एक मामूली दोष के आधार पर खारिज किया जा सकता है।

- वर्गीकरण बड़ी और छोटी में दोष का वर्गीकरण है। दोष को कई कारकों पर निर्भर करते हुए वर्गीकृत किया गया है। कुछ मामलों में दोष पहली नजर में दोष ना हो। उदाहरण के लिए: बुनाई में बर्झ कपड़े पर अनुक्रमिक क्षेत्रिज रेखाओं के रूप में प्रकट होता है। यह आसानी से एक प्रभाव के रूप में इस्तेमाल किया जा सकता है और उपयोगी तरीके से उत्पादों में शामिल किया जा सकता है। सोपान को जानबूझ कर बिस्तर में सुई को निष्क्रिय कर प्रभाव के रूप में प्राप्त किया जा सकता है।
- कभी—कभी वर्गीकरण दोष की आवृत्ति पर बचाव करता है। कपड़े में एक छोटा सा छेद समस्याओं का कारण नहीं हो सकता है लेकिन बार—बार होने वाले छोटे छेद स्पष्ट रूप से समस्या करेंगे और इस तरह यह एक प्रमुख दोष बन जाता है।

दोषों का वर्गीकरण दृश्यता की डिग्री पर निर्भर करता है। उदाहरण के लिए, मुद्दों कसे नज़रंदाज़ किया जा सकता है अगर उसमें केवल मामूली सीधी संरेखण ना हो। रडाई

रंग के मिलान में अंतर कुछ सीमाओं के भीतर स्वीकार्य है। दोषों को निम्न तरह से वर्गीकृत किया जा सकता है:

1. प्रमुख दोष: दोष जो, अगर तैयार उत्पाद पर विशिष्ट हो तो सामग्री को सेकंड बना सकता है।
2. मामूली दोष: दोष जो उत्पाद का नुकसान नहीं करता कि कठोरता या स्थान के कारण यह सेकंड के रूप में पुकारा जाए।
3. सेकंड: 'सेकंड' विशिष्ट दोष के साथ परिधान है जो सामग्री की बिक्री और सेवा को प्रभावित करता है।

इन गलतियों के बारे में पर्यवेक्षक को तुरंत सूचित किया जाना चाहिए। यदि रिपोर्टिंग नहीं करते हैं तो दोषों को सुधारा नहीं जाएगा और परिणाम स्वरूप दोबारा काम करना होगा।

#### ekdZ fufeZ nksk

- आकार मिश्रण। घटक मार्कर में सही ढंग से लेबल नहीं हैं।
- रोएं वाले कपड़ों पर पैटर्न गलत दिशा का सामना करे।
- एक तरह के कपड़े पर पैटर्न अलग दिशा (किसी भी ओर) कर ओर दिखे।
- परिधान घटक मार्कर निर्माण के दौरान मिट जाए।

## nk&k

- कपड़े के बुनावट के संबंध में पैटर्न पंक्तिबद्ध ना हों।
- पंक्ति परिभाषा खराब हो (उदाहरण के लिए, बहुत मोटी चाक, मुद्रित लाइन में अस्पष्टता) जो गलत काटने की ओर आगे बढ़े।
- बैमेल चेक और धारियां।



चित्र 3.1.1: मार्कर निमाण

## vle QSyus okys nk&k & rg fn'lk esai Mrc) uk gk&k

- तह दिशा का गलत तनाव
- कपड़ा बहुत तंग या बहुत ढीला होकर फैला हो, जिससे भागों को सिलाई में फिट नहीं होने देता और तैयार वस्त्र आकार सहिष्णुता को पूरा नहीं करता।
- अत्यधिक रथैतिक बिजली के कारण तह दिशा का आकर्षण या तह दिशा में प्रतिकर्षण द्वारा विकृत फैलना।



चित्र 3.1.2: तह दिशा में पंक्तिबद्ध ना होना

- तह दिशा पूरी तरह से सही दिशा की ओर नहीं दिख रहे हैं (या तो – एक तरह से रोएं के साथ, या – एक तरीका, या किसी भी तरह कुछ चेक डिजाइन के साथ)
- परिधान भागों में स्थित अस्वीकार्य वस्त्र को बरबाद करे

## dkWus ds l kekJ nkk

- गलत काटना: विकृत परिधान भाग। ऊपर और नीचे की तह विभिन्न आकार के
- निशान: गलत जगह पर, बहुत गहरा, या मिटा हुआ
- डिल के निशान: फैले स्थान पर सीधा नहीं बल्कि गलत जगह पर
- अस्तव्यस्त किनारे, जुड़े किनारे: दोषपूर्ण चाकू जो काफी तेज ना हो, या बहुत अधिक गति से घूमने के कारण बना हो
- मार्कर गलत तरीके से प्रसार के शीर्ष पर तैनात हो
- दरार गलत खुली या छोड़ी गई हो
- मिश्रित तह जो विभिन्न रंग के परिधान भागों में परिणामित हुई हो जब इकट्ठी की गई
- मिश्रित आकार भाग जो असमान उपस्थिति में परिणामित हुई
- असंगत बुनावट और त्वचा की सतह



चित्र 3.1.3: कटिंग के दोष

## cMfyx vky fVdfVx

नंबर या सभी कपड़ों के सभी घटकों पर नंबर स्टीकर चिपकाना। नंबर घटक की पहचान और ढेर जिसमें से घटक निकाला गया है उसकी पहचान के रूप में कार्य करता है।

- **cMfyx:** उत्पादन प्रणाली की आवश्यकताओं के अनुसार पूर्व निर्धारित संख्या के छोटे समूहों में निकाले गए घटकों को जोड़ना।
- **fVdfVx:** सभी बंडलों से टिकट संलग्न करने की प्रक्रिया जो बंडल और बंडल में घटकों के बारे में बुनियादी जानकारी प्रदान करता है।

## eRoi wZfcnq

- कपड़े के पिछले हिस्से में ही अंकन किया जाना चाहिए।
- संख्या स्टिकर पर गोंद की जांच की जानी चाहिए।
- प्लाई की गिनती दो बार या प्लाई का लंघन नहीं होना चाहिए।
- टिकट के बंडल पर जानकारी सही होनी चाहिए।
- एक बंडल में विभिन्न आकार के घटकों के मिश्रण से बचने पर ध्यान देना चाहिए।
- रंग मार्किंग टिकट गिरने, नुकसान पहुंचे कपड़े, मिटे हुए, गलत जगह पर रखे, गलत तरीके से गिने हुए को सिलें।
- चिपकने वाला रंग मार्किंग टिकट गिरना या बहुत तेजी से चिपका हुआ, मिटा हुआ, गलत जगह पर रखा, गलत तरीके से अंकित हो
- बंडल या बक्से जो डिब्बे में खड़े नहीं हैं, या बंडलों में सही क्रम में लुढ़के नहीं हैं या बहुत कस कर लुढ़के या मुड़े हुए हैं जिसके कारण सिलवट आ गई है
- कार्य टिकट, कूपन भुगतान टिकट या प्रगति टिकट, मिट गए हों, गलत जगह पर रखे गए हों या मिला दिए गए हों दोनों गुणवत्ता और गुणवत्ता नियंत्रण को कठिन बना देते हैं
- गलत आकार, गलत रंग, गलत प्रकार की कांट-छांट को ढेर में डाल दिया हो।



चित्र 3.1.4 (A): बेजोड़ कांट-छांट



चित्र 3.1.4 (B): मिलान कांट-छांट

## TkM+dh vke l eL; k, a

- जोड़ के बाद मलिनकरण – रंग में अस्थायी या स्थायी परिवर्तन, जोड़ के दौरान कुछ रंगों पर गर्मी की कार्रवाई की वजह से कपड़े का रंग चढ़ जाता है।



चित्र 3.1.5 (A): सामान्य कपड़ा



चित्र 3.1.5 (B): जोड़ के बाद

### LVbd cfl



चित्र 3.1.7 (A): आदर्श जोड़

### fLVbd Fw

- स्ट्राइक थू का मतलब है कि जोड़ के दौरान कपड़ के बाहरी हिस्से पर चिपकने वाला राल जुड़ा हुआ हो।



चित्र 3.1.6 (A): कपड़े में आदर्श जोड़



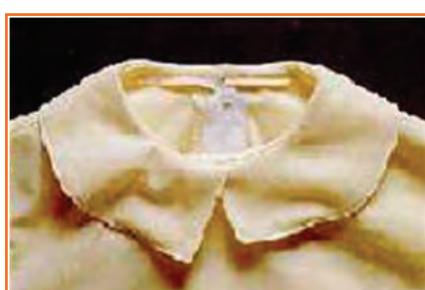
चित्र 3.1.7 (B): स्ट्राइक बैक

### ped@Xyst x vls efyufdj.k

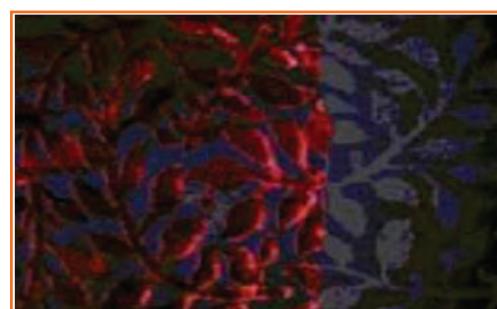
- रंग में अस्थायी या स्थायी परिवर्तन, जोड़ के दौरान कुछ रंगों पर गर्मी की कार्रवाई की वजह से कपड़े का रंग चढ़ जाता है।



चित्र 3.1.6 (B): कपड़े में स्ट्राइक थू



चित्र 3.1.6 (C): इंटरलाइनिंग सिकुड़न स्ट्राइक बैक



चित्र 3.1.8: ग्लेजिंग और मलिनकरण

### TkM+fo: i . k

- जोड़ विकृति का मतलब है जोड़ प्रक्रिया के दौरान परिधान पैनलों को अलग किया जाता है। इस समस्या से बचा जाना चाहिए क्योंकि खराब परिधान पैनल जोड़ने के बाद सिवाए अपशिष्ट के रूप में खारिज करने के अलावा सही नहीं किया जा सकता है।



चित्र 3.1.9: जोड़ विरूपण



चित्र 3.1.10 (A): आदर्श जोड़



चित्र 3.1.10 (B): डिलैमिनेशन जोड़

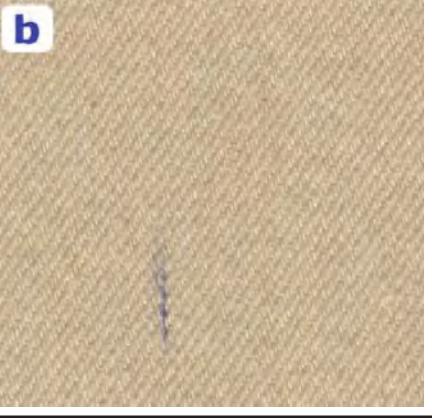
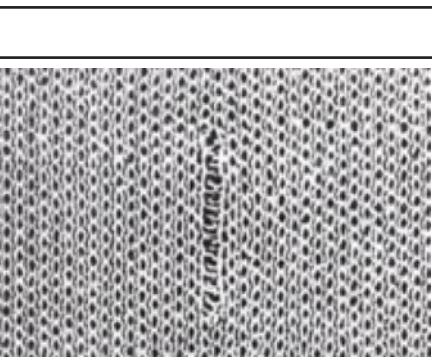
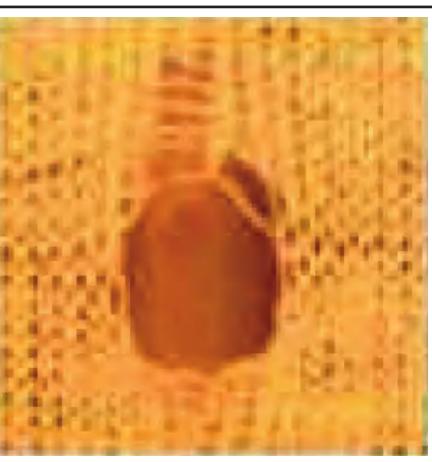
### fMySeus̄ku TkMuk

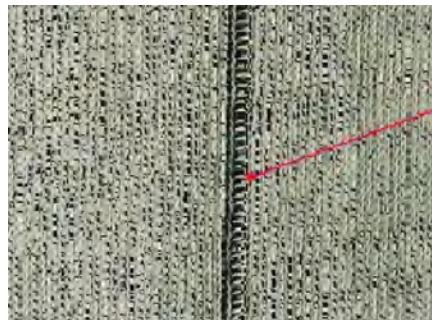
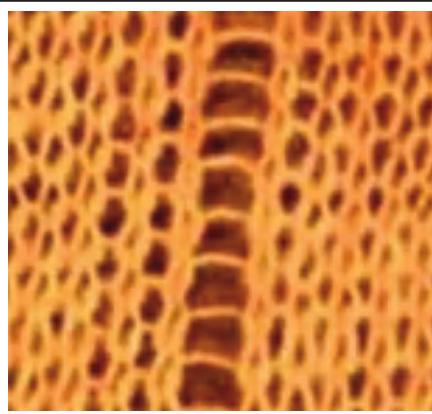
- डिलैमिनेशन जोड़ना, कभी-कभी बुद्धुदाते या लहराते दिखाई देते हैं जो पूर्ण रूप से जोड़ने वाली अंतर-लाइनिंग और कपड़े की सतह के बीच बंधन का टूटना है। यह सामान्य रूप से परिधान को ड्राईक्लीन या धोने के बाद पाया जाता है।

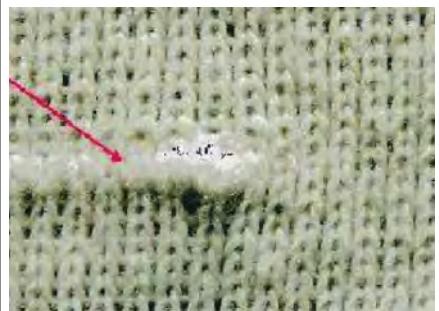
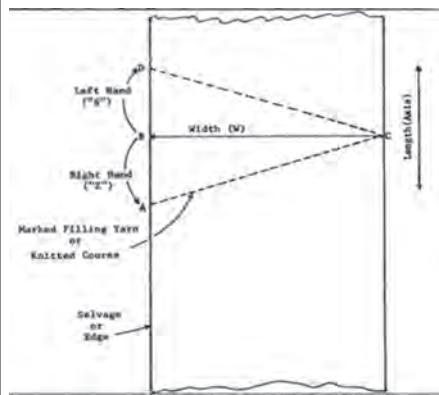
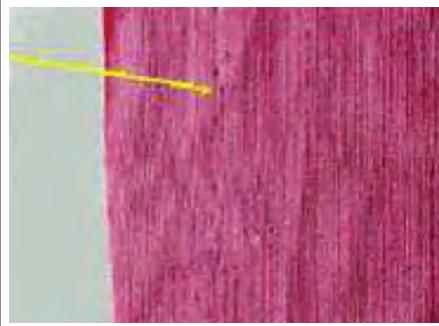
### vle cqkbZvkJ cqkbZdi M̄k nk̄sk

nk̄sk	Li "Vhdj . k	xHkjrk	rLohj
cq̄s gq di Ms ds nk̄sk			
झाप्ड पिक	शटलविहीन करधा पर भरने वाली प्रविष्टि तंत्र की वजह से होता है जो भरने वाले धागे को नहीं पकड़ता है, जिस कारण भरने वाले धागे को तनाव के बिना बुना जा सकता है। भरने वाला धागा 'गांठदार' दिखता है।	मुख्य	

इंड आउट	यह धागे के टूटने से होता है और करघा खोए हुए अंत के साथ चलता रहता है।	मुख्य	
स्लब	यह आमतौर पर धागे के एक अतिरिक्त टुकड़े की वजह से होता है जो कपड़े में बुना जाता है। यह धागे में मोटे स्थानों की वजह से भी हो सकता है।  अक्सर यह कताई प्रक्रिया में धागे में फ्लाई वेस्ट द्वारा काते जाने के कारण होता है।	मुख्य या गौण	
गांठ	धागे की रीलों को बांधने की वजह से होते हैं।	आमतौर पर सूक्ष्म	
मिश्रित अंत (धागे)	विभिन्न रेशों के धागों को रैप फ्रेम पर मिलाकर इस्तेमाल किया जाता है, जिसके परिणामस्वरूप कपड़े पर लकीर खिंचती है।	आमतौर पर मुख्य	

मिश्रित फिलिंग	फिलिंग में हल्के धागे की रील या विभिन्न रेशों को मिला कर इस्तेमाल करने से होता है। यह अलग छाया परिवर्तन के रूप में दिखाई देते हैं	मुख्य	
मटमैला भरने या समाप्ति	तह पर गंदा, तेल जैसे दिखने वाले धब्बे या फिलिंग धागे पर, या पैकेज-रंगे धागे पर	मुख्य	
<b>cusqq di Ms dk nk&amp;k</b>			
खराब टांके	खराब सुई या जैक के परिणामस्वरूप होता है। छेद या लापता टांके के रूप में दिखाई देगा।	मुख्य	
छेद	टूटी हुई सुई की वजह से होता है।	मुख्य	

गायब धागे	घुमावदार बुनाई में होता है। फीड से गायब धागे के एक छोर और मशीन के लगातार चलने के कारण होता है।	मुख्य	
मिश्रित धागे	लिपटन की बुनाई में दिखता है। गलत रेशे वाले धागे (या गलत आकार के धागे) के कारण दिखाई देता है। यदि रेशों में अलग डाई के लिए आर्कर्षण दिखता है तो कपड़ा मोटे अंत या अलग रंग के रूप में प्रकट हो सकता है।	मुख्य	
सुई लाइन	मुड़ी हुई सुई के कारण होता है जो विकृत सिलाई बनाता है। आमतौर पर सीधी रेखा में।	मुख्य या लघु	
रनर	टूटी हुई सुई की वजह से होता है। यह खड़ी रेखा के रूप में दिखाई देगा। (अधिकांश मशीनों में सुई टूटने पर मशीन को रोकने के लिए रोकने वाले उपकरण होते हैं।)	मुख्य	

स्लब	आमतौर पर धागे में मोटी या भारी जगह की वजह से, या धागे के फीड में लिंट के आने से होता है।	मुख्य या सूक्ष्म	
टेढ़ी या झुकी हुई	स्थिति जहां बुने हुए कपड़े पर तह धागे के साथ फिलिंग धागे चौकोर नहीं हैं या जहां बुनाई पर सिलाई वेल लाइन के साथ चौकोर नहीं हैं।	मुख्य या सूक्ष्म	
पिन का छेद	स्टेनर फ्रेम के माध्यम से प्रक्रिया के दौरान किनारे के साथ कपड़े पर पिन की वजह से होने वाले छेद।	मुख्य यदि यह कपड़े के अंदर बढ़ जाता है	
बिखरा हुआ अंत	यह तब होता है जब धागे का छोर टूट जाता है और ढीला अंत बिखरा होता है और किसी अन्य क्षेत्र में अनियमित रूप से बुना होता है।	मुख्य	
झुकाव	आमतौर पर बुनाई में समाप्ति के कारण होता है, कोर्स लाइन सामान की चौड़ाई में वृत्त खंड में होती है।	मुख्य रूप से धारियों और पैटर्न ठोस रंग पर सूक्ष्म	

## l gk d nk

## ज़िपर

स्लाइडर दोष

**Qn ughgk%** जिपरर स्लाइडर को बंद की स्थिति में रख कर और तनाव लागू करने से परीक्षण के बिना स्पष्ट नहीं है।

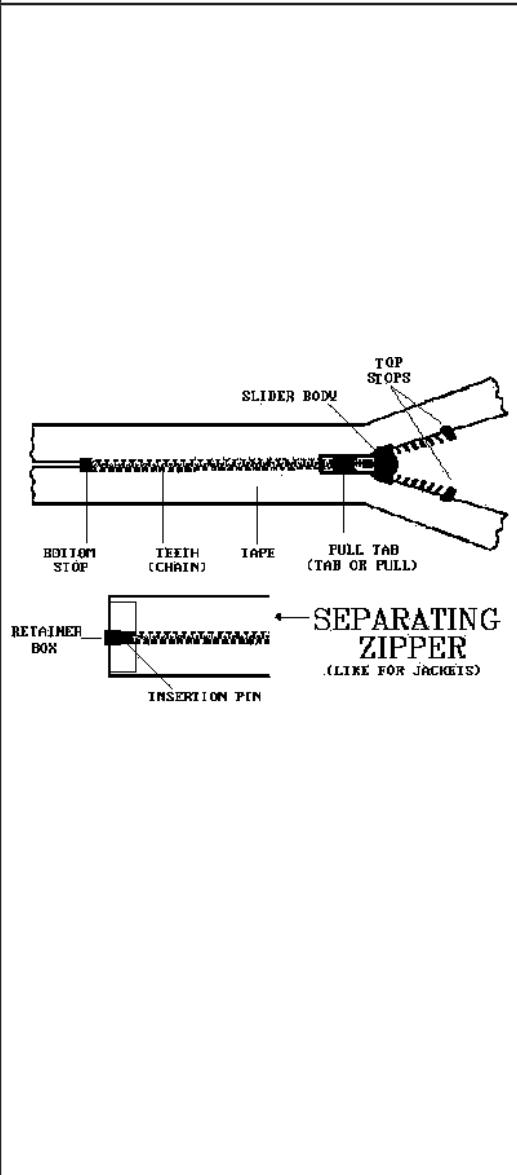
**nkki wZvk le%** दोषपूर्ण आयाम: आसानी से स्पष्ट नहीं होता। ज़िपर के कार्य को या तो मुश्किल या ढीला कर सकता है। या तो स्थिति कपड़े के फटने से पहले ज़िपर विफलता में परिणाम करती है।

**VWk gqk LykbMj%** होसकता है कपड़े को अनुचित ढंग से प्रेस करने के कारण हो या गद्दी या क्षतिपूर्ण स्प्रिंग प्रेस के दौरान अच्छी हालत में नहीं हो।

**[kj kcl%** यह आम तौर पर परिचालन गुणों के साथ हस्तक्षेप नहीं करता है, लेकिन यह केवल उपस्थिति का मुद्दा है। जज़िग वह दोष है जो खराबी की डिग्री के आधार पर निर्भर करती है। जले हुए या रफ स्थान एकदम स्पष्ट नहीं होते हैं। यह गांठ या ऊपरी टेप को जलदी खराब कर सकता है। लॉक शूल तब हस्तक्षेप दर्शाता है जब पुल टैब बंद की स्थिति में नहीं रहता है या स्लाइडर बंद की स्थिति में झूटने के बाद भी आराम से नहीं चलती है।

**det kj LykbMj fudk %** इसका सबसे अच्छा पता उचित परीक्षण उपकरणों के साथ चल सकता है। हालांकि, यह स्वयं कार्य करता है जब स्लाइडर संकुचित हो जाता है या कम से कम दबाव के नीचे कुचल जाता है या कठिन कार्य के लिए पर्याप्त विकृत बन जाता है।



चेन या दांत दोष	<p>अनुचित आयाम: हमेशा स्पष्ट नहीं होते हैं जब तक कि स्लाइडर बड़ी मुश्किल से काम करता है या बहुत आसानी से चलती है। ज़िपर शुरू में संतोषजनक कार्य कर सकता है लेकिन कुछ समय काम करने के बाद खराब हो सकता है और विशेष रूप से कपड़े धोने या ड्राई क्लीनिंग के बाद।</p> <p>मिस मेशड और अनमेशड दांत: आसानी से दिखाई देते हैं, विशेष रूप से बड़े आकार में। आमतौर पर अप्रभावी ज़िपर के रूप में कार्य करते हैं। लापता दांत: आसानी से दिखाई देते हैं, और ज़िपर के जल्दी खराब हो सकते हैं।</p>	
	<p>गलत दांत: यह अपने स्थान से बाहर दांत को दर्शाता है और कभी—कभी दो या तीन दांत भी शामिल करता है। गंभीरता तुच्छ से लेकर लगभग गायब दांत तक गंभीर हो सकता है, जो ज़िपर के सामान्य डिजाइन और गलत जगह पर रही डिग्री के आधार पर निर्भर करता है।</p> <p>ऑफ रंग: यह दोष काफी स्पष्ट होता है। ज़िपरर निर्माता सामान्य रूप से टेप रंग की एक पूरी श्रृंखला साथ रखते हैं। अलग—अलग रंग की समानता के कारण, कोई भी एक को दूसरे के बदले गलत कर सकता है। यह भी संभव है कि, डाई के ढेर में रंग समानता या अंतर के कारण ज़िपर के दो—लिहासी हिस्सों को दो अलग—अलग रंग हों।</p> <p>हमी श्रृंखला अपनी लहरियापन के कारण आसानी से आकर्षित करती है। सिलाई के कार्य में कठिनाई का कारण बनती है और परिधान की बनावट को बिगाड़ देती है।</p> <p>कॉर्ड जो टेप से जुड़ी नहीं हो: सिलाई के कार्य के दौरान सिलाई कॉर्ड से टेप के कारण छूटे धागे। स्पष्ट दिखाई नहीं देते हैं, लेकिन दबाव के तहत, कॉर्ड और दांत टेप से दूर हो जाते हैं और ज़िपर और परिधान को किसी काम का नहीं रखते हैं। लंबाई: दी गई ओपनिंग के लिए अनुचित ज़िपर लंबाई।</p>	

ऊपर या नीचे बंद दोष	गुम टॉप या बॉटम स्टॉपः आसानी से स्पष्ट होता है और ज़िपर की विफलता का परिणाम होता है। अगर ऊपर या नीचे रोकने को संलग्न करने की सुविधाएं उपलब्ध नहीं हैं, तो पूरे ज़िपर को बदला जाना चाहिए। कुछ उदाहरणों में, बॉटम टॉप परिधान संयंत्र में जुड़ा होता है। अनुचित या खराब ढंग से जुड़ी बॉटम स्टॉप ऑपरेटर की ओर से लापरवाही या बॉटम स्टॉप मशीन के अनुचित कार्य का नतीजा हो सकता है।	
---------------------	---	--

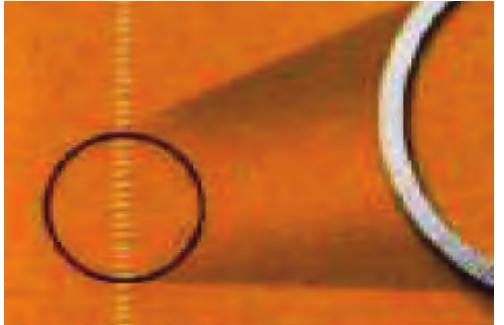
**LuS QKVuj**

कठिन कार्रवाई	हल्के वजन के सामान में यह सामग्री के माध्यम से स्टड या सॉकेट खींचने में परिणाम हो सकता है। स्नैप फास्टनर निर्माता परिधान सामग्री के वजन के लिए सॉकेट में संवर्धन के समुचित तनाव की सिफारिश करने में मदद कर सकता है।	
हल्की कार्रवाई	उचित तनाव की कमी की वजह से स्नैप फास्टनर बंद नहीं रह सकता है। यही टिप्पणी टाइट क्लोजर पर लागू होती है। कांटों और आंखें अनुचित एप्लाइडर यह आमतौर पर एक लापरवाह ऑपरेटर के कारण होता है या अनुचित तरीके से संलग्न उपकरण समायोजित, और सुधार स्पष्ट आमतौर पर साधारण जब कर रहे हैं।	
हुक और आई	<p><b>vufpr l jsk k%</b> रिथिति में उचित संरेखण को आश्वस्त करने के लिए गेज उपकरण को संलग्न करने के लिए उपलब्ध होता है। यह आवश्यक है यदि परिधान को सर्वश्रेष्ठ रूप देना है। अगर ज़िपर का शीर्ष पतलून के कमरबंद तक बढ़ाया जाए, तो फिर हुक और आंख ऑफसेट होने चाहिए जिससे इसे ज़िपरर सामग्री से टकराने से रोका जा सके।</p> <p><b>[kjkc l ekIrr]</b> यह अनुचित परिष्करण या धातु की सतह में छेद का परिणाम हो सकता है और हालांकि, यह दोष कार्यात्मक आपरेशन के साथ हस्तक्षेप नहीं करता है, लेकिन यह परिधान के लिए वांछित लुक नहीं छोड़ेगा।</p>	

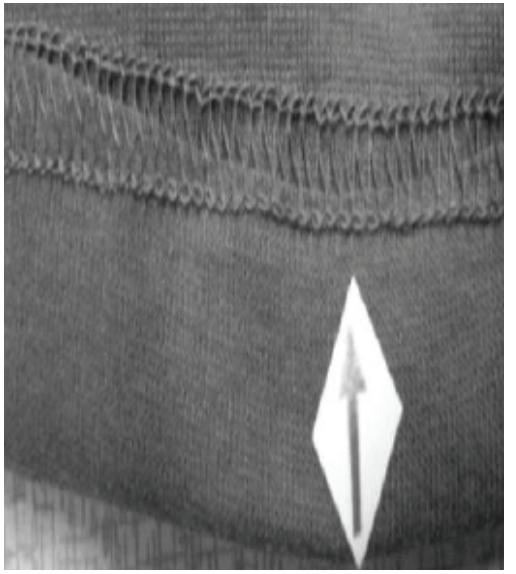
## cVu

खुरदुरा या बेकार सतह	चरम खुरदरापन या गरीब सतह उपस्थिति के मामलों को छोड़कर यह कोई गंभीर गलती नहीं है।	
गैर एकरूपता, गलत स्थान पर लगा चिप या अवरोधित सिलने वाला छेद:	इस प्रकार का दोष परिधान विनिर्माण कार्य के दौरान उल्लेख नहीं किया जा सकता है और निरीक्षण के दौरान छूट भी सकता है, लेकिन यह अक्सर सुई टूटने या धागा कटने का कारण बनता है।	

## fl ylbZvls l hou nk

nkksads çdkj	fooj . k	fp=
टूटे टांके	कारण: <ul style="list-style-type: none"> <li>सुई के लिए बहुत मोटा / पतला धागा</li> <li>सुई की गर्मी</li> <li>ऑपरेटर सही ढंग से काम ना कर रहा हो</li> <li>बहुत तंग तनाव</li> </ul>	
छूटी सिलाई	कारण: <ul style="list-style-type: none"> <li>हुक अनियमित रूप से सुई की आंख से धागे का उठाने में नाकाम रहता है</li> </ul>	
सीवन ग्रिनिंग	कारण: <ul style="list-style-type: none"> <li>सीवन खुद कपड़े के दो टुकड़ों के बीच अंतर खोल या उत्पादन कर सकता है</li> <li>तनाव के बहुत ढीले होने से उत्पन्न या बहुत लम्बी सिलाई या गलत सिलाई प्रकार के उपयोग से उत्पन्न।</li> </ul>	

असंतुलित सिलाई	<p>कारण:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>सुई के धागे और रील/लूपर धागे की असंतुलित तनाव से उत्पन्न होते हैं।</li> </ul>	
अनुचित तरीके से गठित टांकें	<p>कारण:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>खराब धागा तनाव</li> <li>गलत ढंग से लगे मशीन के घटक</li> </ul>	
सिलाई रेखा की अनियमित या गलत आकार	<p>कारण:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>गाइड को बहुत खराब ढंग से सेट किया गया हो</li> <li>हैंडलिंग में त्रुटि</li> </ul>	
मुड़ी हुई तह	<p>कारण:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>कपड़े के हिस्सों को गलत ढंग से रखना,</li> <li>बेमेल गांठें, घटक गलत लगे हों</li> </ul>	

बेमेल धारियां या चेक	कारण: <ul style="list-style-type: none"> <li>ऑपरेटर द्वारा ठीक से इस्तेमाल ना करना</li> <li>गलत काटना</li> </ul>	
असुरक्षित सिलाई पिछली	कारण: <ul style="list-style-type: none"> <li>पंक्तियाँ सिलाई-मैनुअल त्रुटि की पहली पंक्ति को नहीं ढकती है</li> </ul>	
इनले की असमान चौड़ाई	कारण: <ul style="list-style-type: none"> <li>ऑपरेटर द्वारा ठीक से इस्तेमाल ना करना</li> <li>गाइड को बहुत खराब ढंग से सेट किया गया हो, गलत तरीके से सेट फोल्डर</li> </ul>	
लाइनिंग बहुत अधिक, बहुत तंग	कारण: <ul style="list-style-type: none"> <li>सिलाई के दौरान ऑपरेटर ने बहुत मोड़ा या खींचा हो</li> </ul>	

असमान सिलाई घनत्व	<p>कारण:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ऑपरेटर मशीन को खींचने देता है और मशीन को कपड़े को नियंत्रित करने के लिए अनुमति नहीं देता है।</li> </ul>	
गलत सिलाई घनत्व	<p>कारण:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>बहुत उच्च एसपीआई कपड़े के रुकने और टूटने को जन्म देता है।</li> <li>बहुत कम एसपीआई कमजोर सिलाई और सीवन ग्रिनिंग को जन्म देता है</li> </ul>	
बेमेल सिलाई:	<p>कारण:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>सिलाई के दौरान कपड़े के ऊपरी और निचले भागों के किनारों का ना मिलना, जो सिलाई का स्थान बदल देता है</li> </ul>	
ढीली सिलाई	<p>कारण:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>असंतुलित सीवन सिलाई धागा तनाव जो ठीक से सेट नहीं किया गया हो</li> </ul>	
सिलाई में अतिरिक्त हिस्सा दब गया हो	<p>कारण:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>संभालने में त्रुटि</li> </ul>	

परिधान के भाग, काकलिंग, प्लीटेड, मुड़ा हुआ, बुलबुले दिखना	कारण: <ul style="list-style-type: none"><li>संभालने में त्रुटि</li><li>अनुचित स्थितियों में गलत अंतरलाइनिंग/फ्यूजिंग का उपयोग</li></ul>	
सुविधाओं के अवयव को गलत तरीके से तैनात करना या लगाना	कारण: <ul style="list-style-type: none"><li>गलत अंकन</li><li>मार्कर का पालन नहीं करते हुए गलत सिलाई</li></ul>	
सीवन स्लिपेज	कारण: <ul style="list-style-type: none"><li>अपर्याप्त धागा तनाव</li><li>कम गिनती, असंतुलित बुनाई और फिलामेंट धागे।</li></ul>	
धागा टूटना	कारण: <ul style="list-style-type: none"><li>अनुचित एम/सी सेटिंग्स</li><li>गलत सूत्रण</li><li>अत्यधिक गर्म सुई</li><li>असंगत सुई, धागा और कपड़ा, क्षतिग्रस्त मशीन के भाग</li></ul>	

धागे का टूटना	कारण:	<ul style="list-style-type: none"> <li>गलत सुई बिंदु</li> <li>क्षतिग्रस्त सुई</li> <li>उच्च गति मशीन</li> </ul>	
तह लगाना	कारण:	<ul style="list-style-type: none"> <li>तनाव तह</li> <li>फीड तह</li> <li>संकोचन अंतर के कारण तह लगाना</li> <li>संरचनात्मक जैमिंग के कारण तह लगाना</li> </ul>	
खराब किनारे	कारण:	<ul style="list-style-type: none"> <li>स्वचालित सिलाई मशीन पर चाकू का सुचारू रूप से नहीं चलना</li> </ul>	
बिना कटा धागा	कारण:	<ul style="list-style-type: none"> <li>ऑपरेटर की लापरवाही</li> <li>स्वचालित मशीनों में खराब धागा ट्रिमर</li> </ul>	
तेल के दाग	कारण:	<ul style="list-style-type: none"> <li>खराब मशीनें</li> </ul>	

चित्र 3.1.11: आम दोष

### 3-1-2 nk&k l qkj

परिष्करण विभाग में पोशाक बहुत सी प्रक्रियाओं से हो कर गुजरता है। इन प्रक्रियाओं को मशीन और मानव संभालते हैं जो पोशाक के नुकसान का कारण बन सकते हैं।

पैकर को क्षतिग्रस्त/दोषपूर्ण सामग्रीयों को छाँटने और अलग करने और मरम्मत योग्य दोष को ठीक करने में सक्षम होना चाहिए।

nk&k dk uke	dkj.k	mi k	fp=
तेल का दाग	जब ग्रीस से सने मशीन के पुर्जे पोशाक के साथ संपर्क में आते हैं, तब यह पोशाक पर कुछ दाग छोड़ सकते हैं। यह शायद कपड़ों को लापरवाह तरीके से संभालने की वजह से हुआ है।	तेल के दाग एयरोसोल पेट्रोलियम आधारित विलायक पूर्व उपचार स्प्रे, या पंप जैसे डिटर्जेंट आधारित पूर्व उपचार स्प्रे का प्रयोग करके हटाया जा सकता है।	
पानी के धब्बे	जब गीले कपड़े को सुखाने से पहले बहुत देर तक छोड़ दिया जाता है तब यह कपड़े पर पानी के धब्बे का कारण बन सकता है जिससे रंग जा सकते हैं और कपड़े पर धब्बे छोड़ सकते हैं।	इसे धब्बे हटाने वाले रसायनों का उपयोग करके हटाया जा सकता है।	
सिलवट के निशान	परिष्करण की प्रक्रिया के दौरान मुड़े कपड़े या गलत तरीके से इस्त्री किया जानासिलवट के निशान का कारण होता है	पोशाक को दोबारा इस्त्रीकरके इसे हटाया जा सकता है।	
संकुचन	संकुचन मुख्य रूप से बुनाई, रंगाई और परिष्करण प्रक्रिया के दौरान उच्च तनाव के कारण होता है	भाप वाले इस्त्री का इस्तेमाल किया जा सकता है।	
गैर छंटे धागे	यह परिष्करण विभाग द्वारा ढीले धागों को ठीक से छंटनी नहीं करने के कारण होता है।	किसी किलपर की मदद से या किसी ढीले धागे को कुतरने वाली मशीन का उपयोग करके ढीले धागे को हाथों द्वारा कुतर दें।	

असंरेखित बटन	ऐसा सिलाई में ब्रुटि के कारण होता है।	बटन संरेखित करने के लिए सिलाई विभाग को वापस भेजा जा सकता है।	
गाउट	ऐसा किसी बाहरी तत्व के गलती से कपड़े में बुने जाने की वजह से होता है।	बाहरी तत्व को प्लकर का उपयोग करके बाहर निकाला जा सकता है।	
सूक्ष्म छिद्र	दूटी हुई सुई, गाँठ पर सूत का टूटना, या अनुचित सफाई इसका कारण होता है।	अगर सूक्ष्म छिद्रकपड़े के सतह पर है और तैयार उत्पाद में दिखाई दे रहा है तो यह गैर मरम्मत योग्य है।	
सिलाई उधड़ना	वस्त्र उल्टा करने के लिए उपकरणों का इस्तेमाल इसका कारण होता है।	पोशाक को फिर से सिलने के लिए सिलाई विभाग को भेजा जा सकता है।	
इस्त्री के धब्बे	इस्तेमाल किये गए भाप की इस्त्री के सतह का गंदा होना इसका कारण होता है।	धब्बे हटाने वाले रसायन से धब्बे साफ कर सकते हैं।	
क्रीज मिटाना	इसका कारण निर्माण या हटाने के दौरान कुचलना या गलत तरीके से संभालना होता है।	पानी के छिड़काव के साथ इस्त्री करने से यह ठीक हो जाएगा।	

चित्र 3.1.12: आम दोषों को दूर करने की प्रक्रियाएं

## m | lk dk nkjk

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 किया जाता 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:

- उत्पादन प्रणाली के बारे में जानें।
- निर्देशों के खिलाफ सिले उत्पादों का निरीक्षण करें।
- विश्लेषण करें कैसे एसएमओ:
  - » निर्देशों के खिलाफ सिले उत्पादों का निरीक्षण करते हैं
  - » बदलाव करते हैं
  - » हाथ और मशीन द्वारा सिलते हैं और कांट-छांट करते हैं
  - » साथ ही निरीक्षण और संभव दोषों को समझें।
- अगर आपके पास कुछ प्रश्न हैं तो पैकरों/पर्यवेक्षकों से पूछें।

## vH kl

1. सामान्य कटिंग त्रुटि कौन सी है?
    - a) बंडलिंग
    - b) ड्रिल मार्क
    - c) टिकटिंग
    - d) इनमें से कोई नहीं
  2. स्ट्राइक थ्रो का मतलब है, 'चिपकाने वाले पदार्थ का कपड़े पर बाहर की तरफ लग जाना।'
    - a) सही
    - b) गलत
  3. आप त्रुटियों को कैसे ठीक करेंगे?
- .....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## 3-2% ycy ; fuV

; fuV míš; Ⓡ

; fuV dsvar eš vki l {le gk%

1. लेबल को समझाने और पहचान करने में
2. लेबल का उचित रूप से उपयोग करने में

### 3-2-1 ifjp;

किसी पोशाक पर लगा लेबल खरीदार और उत्पाद के बीच एक संदेश वाहक होता है। लेबल पर पोशाक के बारे में कई तरह की जानकारियां दर्ज रहती हैं जैसे कि खरीदार का नाम, उत्पादन का देश, कपड़े का प्रकार,

सूत का प्रकार, कपड़ा की संरचना, पोशाक का आकार, देखभाल के बारे में विशेष निर्देश आदि। बिना किसी तरह के लेबल के पोशाक को विदेशी बाजार में नहीं बेचा जा सकता।

### 3-2-2 ycy dsçdkj

मुख्य रूप से लेबल दो प्रकार के होते हैं

1. मुख्य लेबल
2. उप लेबल

उनके बारे में नीचे चर्चा की गई है:

#### eq; ycy

मुख्य लेबल में ब्रांड का नाम या खरीदार के ब्रांड का लोगो जैसे एच एंड एम, अमेरिकन ईंगल, नौटिका आदि होता है। ब्रांड का नाम किसी भी उत्पाद के लिए एक महत्वपूर्ण कारक होता है। क्योंकि ग्राहक किसी भी उत्पाद को खरीदने के दौरान ब्रांड का विशेष ख्याल रखते हैं। ब्रांड का नाम ग्राहक के नजरिए से उत्पाद के बारे में मानसिक संतुष्टि है। मुख्य लेबल पूरी तरह से ब्रांड की सही गुणवत्ता का प्रमाण है।



चित्र.3.3.1 मुख्य लेबल

### mi ycy

उप लेबल अपने आप में कोई लेबल नहीं होता है बल्कि इसमें विभिन्न प्रकार के लेबल होते हैं। ये निम्नलिखित हैं:

- देखभाल लेबल
- आकार लेबल
- मूल्य लेबल
- संरचना लेबल
- विशेष लेबल
- ध्वज लेबल

सभी प्रकार के उप लेबल की नीचे चर्चा की गई है।

**ns kly ycy%** देखभाल लेबल कपड़ों के लेबल का एक महत्वपूर्ण प्रकार है। यह ग्राहकों को सहायता करती है कि उत्पाद की देखभाल कैसे करनी चाहिए। इसमें देखभाल की विभिन्न विधियां बताई गई रहती हैं जैसे, धोना, विरंजन करना, सुखाना, लॉन्ड्रिंग और इस्त्री करना, अगर इसका ठीक तरह से पालन किया जाय तो कपड़े ज्यादा चलेंगे और कपड़ों के रंग को भी अधिकतम अवधि के लिए कायम रखा जा सकता है।



चित्र.3.3.2 देखभाल लेबल

### vlkj ycy

आकार लेबल कपड़ों के आकार को इंगित करता है। आकार के लेबल एस, एम, एल, एक्सएल, के रूप में इंगित होते हैं जहां एस का अर्थ लघु, एम का अर्थ मध्यम, एल का अर्थ बड़ा, एक्सएल का अर्थ अतिरिक्त बड़ा होता है।



चित्र.3.3.3 आकार लेबल

### ew; ycy

मूल्य लेबल कपड़ों की कीमत इंगित करता है।



चित्र.3.3.4 मूल्य लेबल

### l jipuk ycy

संरचना लेबल किसी भी कपड़ों के रचना और संरचना के प्रतिशत को इंगित करता है। अर्थात्, यह इंगित करता है कि इसके निर्माण में कपड़े का प्रकार (कॉटन सब डेनिम, कॉटन रेगुलर डेनिम आदि) और संरचना का प्रतिशत (95 प्रतिशत कपास 5 प्रतिशत स्पानडेक्स, 100 प्रतिशत कपास आदि) क्या है।



चित्र.3.3.5 संरचना लेबल



चित्र.3.3.7 धवज लेबल

### fo' ksk ycy

कभी कभी खरीदार को ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए उनके पोशाकों पर विशेष लेबल का उपयोग करने की सलाह दी जाती है। विशेष लेबल 100 प्रतिशत रेशम, 100 प्रतिशत सूती, या 100 प्रतिशत चमड़ा आदि जैसे होते हैं।



चित्र.3.3.6 विशेष लेबल

### /ot ycy

धज लेबल ब्रांड के नाम या खरीदार के ब्रांड लोगो वाला बहुत छोटा सा लेबल होता है। यह कपड़ों के नीचे के हिस्से में संलग्न होता है।

**fuelk ycy%** इस लेबल में खरीदारों द्वारा दिया गया निर्माता कासंहिता होता है। अधिकांश अंतरराष्ट्रीय खरीदार दुनिया के विभिन्न हिस्सों से कपड़े खरीदते हैं और दुनिया भर में उन पोशाकों को वितरित करते हैं। अगर खरीदार को किसी विशेष उत्पाद के निर्माता का पता लगाने की ज़रूरत पड़ती है, तो वे इससंहिता का उपयोग करते हैं।

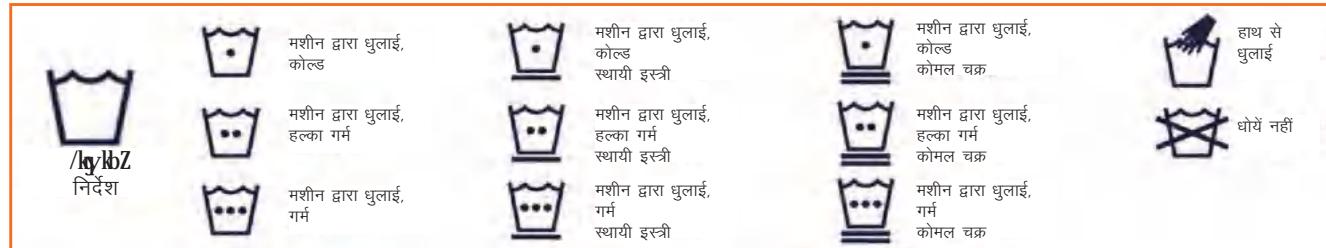
**cþ fpUg ycy%** यह लेबल इंगित करता है कि किस सिलाई लाइन या बैच विशेष द्वारा पोशाक तैयार हुआ। सामान्य रूप से खरीदारों या ब्रांडों द्वारा इस तरह के लेबल की मांग नहीं की जाती। कुछ पोशाक निर्माता आंतरिक गुणवत्ता निरीक्षण प्रक्रिया और सुधार के वास्ते निर्माण लाईन और जांचकर्ता की सूचना के लिए इस लेबल को जोड़ सकते हैं। यह लेबल सामान्य रूप से धुलाई देखभाल लेबल के नीचे लगा होता है।



चित्र.3.3.8 बैच मार्क लेबल

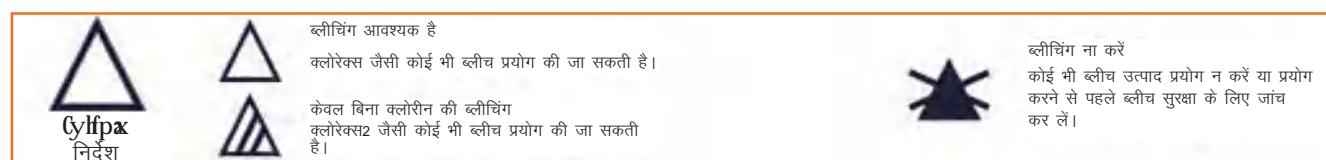
## ns~~kky~~ y~~cy~~ ij ns~~kky~~ dsfun~~Zk~~

- यह गंदगी और दाग को दूर करने के लिए डिटर्जेंट या ब्लीच की सहायता से कपड़े को धोने की प्रक्रिया है।



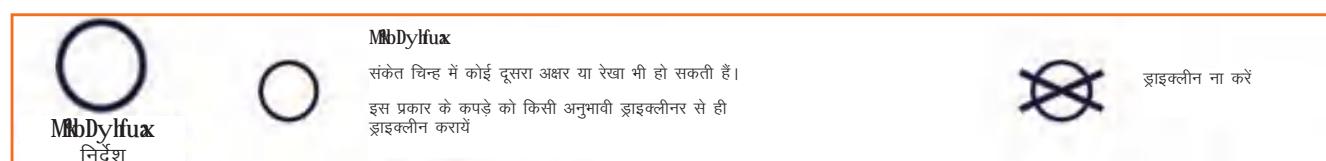
चित्र.3.3.9 धुलाई के निर्देश

- दाग को दूर करने या कपड़े की सफेदी में सुधार करने के लिए कपड़े धोने से पहले, कपड़े धोने के दौरान या कपड़े धोने के बाद जलीय माध्यम में की जाने वाली प्रक्रिया है।



चित्र.3.3.10 ब्लीचिंग निर्देश

- यह पेट्रोलियम और फ्लोरोकार्बन जैसे कार्बनिक सॉल्वेंटों के माध्यम से कपड़ा सफाई करने की एक प्रक्रिया है। इस प्रक्रिया में धुलाई, खंगालना, घुमाना और डाई करना शामिल है।



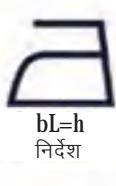
चित्र.3.3.11 झाई क्लीनिंग के निर्देश

- यह धूर्णन झूम में गर्म हवा की सहायता से धुले कपड़े से अवशिष्ट पानी निकालने की एक प्रक्रिया है।



चित्र.3.3.12 सुखाने के निर्देश

- bL=h यह गर्म लोहे की सहायता से इस्त्री करने की एक विधि है। इसे पोशाक के सिलवट दूर करने के लिए प्रयोग की जाने वाली एक प्रक्रिया है।

	bL=h निर्देश		bL=h M&Z; k LVhe कम तापमान पर
			bL=h M&Z; k LVhe मध्यम तापमान पर
			bL=h M&Z; k LVhe उच्च तापमान पर

चित्र.3.3.13 इस्त्री के निर्देश

### nš kky ycfyx dh ç.kkyh

nš kky ycfyx dh varj kVh; ç.kkyh% अंतर्राष्ट्रीय सिम्पोजियम सिस्टम को पेरिस में 1963 में पेश किया गया था। इंटरनेशनल एसोसिएशन फॉर टेक्सटाईल लेबलिंग (जिनेटेक्स) ने 1975 में अंतर्राष्ट्रीय सिम्पोजियम सिस्टम को बदल दिया। नीचे प्रदर्शित प्रतीकों का जिनेटेक्स प्रणाली में इस्तेमाल किया जाता है।

वॉशटब चिन्ह में दी गई संख्या धुलाई के लिए आवश्यक अधिकतम तापमान बताती है।	
त्रिभुज में लिखा CL बताता है कि क्लोरीन ब्लीचिंग संभव है।	
इस्त्री चिन्ह में दिये गए चिन्ह (1, 2 या 3) बताते हैं कि कपड़े को किस तापमान पर इस्त्री करना है।	
गोले के अंदर अक्षर A, P या F ड्राइवलीनिंग प्रक्रिया को दर्शाते हैं और बताते हैं कि किस प्रकार का सोल्वेंट प्रयोग किया जा सकता है।	
वर्ग के अंदर दिया गोला (वृत्त) कि किस कपड़े को टम्बल ड्राई किया जा सकता है।	

चित्र.3.14 देखभाल लेबलिंग सिस्टम

nš kky ycfyx dh t kuh ç.kkyh% देखभाल लेबलिंग की जापानी प्रणाली अन्य देखभाल लेबलिंग प्रणाली से बहुत अलग है और बुनियादी प्रतीकों का उपयोग करता है।

fplg	funz
	सीधे 180-2100°C पर इस्त्री किया जा सकता है।
	मशीन वॉश में पानी का तापमान 95°C या उससे कम होना
	हैंड वॉश में पानी का तापमान 30°C या उससे कम होना
	हाथ से आराम से निचोड़ें या मशीन द्वारा हल्का सुखायें
	सुखाने के लिए सीधा फैलायें
	क्लोरीन ब्लीच का प्रयोग करें
	ड्राइवलीनिंग के लिए कोई भी एजेंट प्रयोग किया जा सकता है।

चित्र.3.15 देखभाल लेबलिंग की जापानी प्रणाली

nš kky ycfyx dh fcV'k ç.kkyh% देखभाल लेबलिंग की ब्रिटिश प्रणाली में ग्राफिक प्रतीकों का उपयोग किया जाता है।

fplg	funz
	वॉशटब से वॉशिंग को इंगित किया जाता है।
	त्रिभुज से ब्लीचिंग को इंगित किया जाता है।
	इस्त्री
	वृत्त से ड्राइवलीनिंग को इंगित किया जाता है।
	वर्ग से ड्राइंग को इंगित किया जाता है।
	क्रॉस चिन्ह को उपरोक्त चिन्हों पर लगाकर निर्देशित किया जाता है कि यह प्रक्रिया नहीं की जा सकती है।

चित्र.3.16 देखभाल लेबलिंग की ब्रिटिश प्रणाली

### 3-2-3 ycfyx Jf.k k

1. अनिवार्य लेबलिंग
2. स्वैच्छिक लेबलिंग

#### LoSPNd ycfyx

यह अनिवार्य नहीं होता और केवल तब लगाया जाता है जब पोशाक निर्माता ऐसा करना चाहता है। स्वैच्छिक लेबलिंग के उदाहरण निम्न हैं



चित्र.3.17 लेबलिंग

- **clM ycfyx%** ब्रांड लेबल विज्ञापन के एक लोकप्रिय उपकरण के रूप में काम करते हैं। ब्रांड लेबल पर उस ब्रांड का नाम रहता है जिसके तहत पोशाक निर्मित किया गया था। ब्रांडेड कपड़े हमेशा लोकप्रिय होते हैं क्योंकि यह अच्छी गुणवत्ता का आश्वासन देते हैं।
- **; fu; u ycfyx%** यूनियन लेबलिंग ग्राहक को आश्वासन देते हैं कि पोशाक निष्पक्ष और बेहतरीन कार्य स्थिति में बनाया गया।



थिएट्र.3.3.18 यूनियन लेबलिंग

## vfuok Zycy

अनिवार्य लेबल कानून द्वारा विनियमित लेबल होते हैं। इसकी जानकारी अनिवार्य होती है और निर्माता द्वारा घोषित करनी होती है। स्वास्थ्य और सुरक्षा, पर्यावरण आदि मुद्दों से संबंधित सूचनाएं अनिवार्य लेबल पर उल्लेख की जाती हैं।

रेशम विनियमन 1932, ऊन उत्पाद लेबलिंग अधिनियम 1939 (1986 में संशोधित), फर उत्पाद लेबलिंग अधिनियम 1952 (1980 में संशोधित), स्थायी देखभाल लेबलिंग विनियमन 1972 अनिवार्य लेबल के कुछ नियमक हैं।

## vH k



1. मुख्य लेबल व उपलेबल लेबल के प्रकार हैं।
    - a) सही
    - b) गलत
  2. उपलेबलों की व्याख्या कीजिए।
- .....  
.....  
.....  
.....  
.....

## 3.3.1 Pækking (Packaging)

**Pækking (Packaging)**

**Pækning dsvær el vki l {le gk%**

1. پےکنگ سوچی کے ساتھ پریچیت ہو جائے گے
2. پےکنگ سوچی کا عصیت رूپ سے یادیوگ کرنے میں سکھا جائے گے

### 3.3.1.1 Pækning (Packaging)

یہ پےکنگ انुभاگ کے لیے بहت مہات्वपूर्ण ہے کیونکہ اس کی وکالت میں پےکنگ سوچی کے انुسار سامان پےک کیا جائے۔ پےکر انुپاٹ/وار्गکارण کے کے انुسار سامان پےک کرے اور فیر یہ سکا نیروکشنا کرئے۔

یہ پےکنگ سوچی فیر اگرے پداarth اور سیما شुلک ویبھاگ کے لیے انتیم پےکنگ سوچی بنانے کے لیے وارنیزیک ویبھاگ بھار پریوگ کی جائے گی تاکہ لداں کا کول وجن اور ماترا نیدھاریت کی جا سکے اور سہی مال بےجننا سونیشیت کیا جا سکے۔ وکلت کو اک سپषٹ پےکنگ سوچی تیار کرننا چاہیے تاکہ سبھی عدھیش سادھے جا سکے۔

پےکنگ سوچی کیسے بنائی جاتی ہے یہ سامان نے میں نیم اوراہر پےکنگ سوچی سہاوتا کرے گی۔

#### 3.3.1.1.1 Pækning (Packaging) & 1

		ریکارڈ، 10 اگسٹ 2013
Ork	Ork , ch h	
آئیٹم ویو	آئیٹم ویو لج نیٹ شوکر ریب ایل / اس ایل وی کارڈنگ	
ستائل	M-S-9S066-AST-GO	
کری آڈیشن نمبر	M-S-018700	
آڈر کی ماترا	4,824 Pcs	
لداں کی ماترا	4,824 Pcs	
کول کارٹن	134 Ctn	

چیز 3.3.1 نمودار پےکنگ سوچی -1

## i \$dax%fefJr jx] fefJr vklkj

कार्टन नं	कार्टन	रंग	आकार			पीस / कार्टन	कुल पीस	टिप्पणी
			एस	एम	एल			
1-134	134	ग्रावेल	2	4	2	8 Pcs	1,072 Pcs	
		न्यू क्रीम	2	4	2	8 Pcs	1,072 Pcs	
		टाइबेट नैचुरल	2	4	2	8 Pcs	1,072 Pcs	
		काला	2	6	4	12 Pcs	1,608 Pcs	
कुल	134		8	18	10	36 Pcs	4,824 Pcs	

चित्र.3.3.2 पैकिंग में सिवित रंग, सिवित आकार

निवल भार: 13 किग्रा

सकल भार: 16 किग्रा

कार्टन माप: 30" X 18" X 17"

कुल सीबीएम: 20.1536

वाणिज्यिक विभाग की अंतिम पैकिंग सूची

कार्टन के दोनों लंबे भाग के लिए मुख्य लदान चिन्ह:

स्टाईल : M&S&9066&AST&GO क्रय आदेश : M&S&018700

कार्टन ..... के ..... मेड इन : बांग्लादेश

सकल भार: ..... किग्रा निवल भार : ..... किग्रा

### Packing List

BUYER : SAY TAZ  
 SHIP QTY : 8,876 PCS  
 CTN QTY : 370  
 NET WEIGHT : KGS  
 GROSS WEIGHT : KGS  
 CTN MEAS :  
 DESCRIPTION : MEN'S LONG SLEEVE SHIRT 100% COTTON.  
 MADE FOR : USA

COLOUR	PCS CTN	SIZE										TOTAL PCS	
		14.5	15	15.5	16	16.5	17	17.5	18	18.5	19		
Navy	24	24	24	120	120	192	192	168	168	168	144	120	1440
L.T Blue	24	24	24	120	120	192	192	168	168	168	144	120	1440
Pink	24	24	24	120	120	192	192	168	168	168	144	120	1440
Yellow	24	24	24	120	120	192	192	168	168	168	144	120	1440
Sage	24	24	24	120	120	192	192	168	168	168	144	120	1440
White	24	24	24	120	120	192	192	168	168	168	144	120	1440
Total =		144	144	720	720	1152	1152	1008	1008	1008	864	720	8640

UNASSORTED ALL COLOUR AND SIZE:

+ 236

Total Pcs = 8876

चित्र.3.3.3 नमूना पैकिंग सूची -2

## रंग कूटः एएसटी

मात्रा : 36 Pcs

कार्टन के दोनों छोटे भाग के लिए कार्टन पक्ष लदान चिन्हः

jx	, l	, e	, y	dy
ग्रावेल	2	4	2	8 PCS
न्यू क्रीम	2	4	2	8 PCS
टाइबेट नैचुरल	2	4	2	8 PCS
काला	2	6	4	12 PCS
कुल	8	18	10	36 PCS

चित्र.3.3.4 कार्टन माप: 30" X 18" X 17"

## uewk i \$d x l ph &2

सही जानकारी के बिना वाणिज्यिक विभाग अंतिम पैकिंग सूची तैयार नहीं कर सकता। वाणिज्यिक विभाग द्वारा तैयार की गई पैकिंग की सूची का नीचे एक नमूना देखें।

i Sdax l ph ½k. kT; d foHkx } kj k fu/kfj r½						
fu; kZd dk uke%		विल संख्या: एक्सेट सं:	दिनांक:			
vlond dk uke%		B/L सं: गोड:	दिनांक:			
uksVfQds kI%		साथ पत्र देने वाले बैंक का नाम:  सलाह देने वाले बैंक का नाम:				
बंदरगाह का नाम: निवेशन बंदरगाह का नाम:	मूलधर स्थान: मेजा गया (परिः)					
f'kia fpUg	mRk knl dk fooj.k	dkVz la	dy dkVz	iH @dkVz	dy ih	
dy dkVz						
dy ih						
dy ot u						
dy ot u ½k ½						
dy eli						
dkVz dh eli						
mrk knl nsk						
gLRkj						
clv						
445 Ctn						
3,580 Pcs						

### चित्र.3.3.5 वाणिज्यिक विभाग द्वारा तैयार पैकिंग सूची

## m | lk dk nkjk

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 किया जाता 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:

- लेबल के विभिन्न श्रेणियों और प्रकार को समझें।
- विभिन्न देशों के लेबल सिस्टम के बारे में चर्चा करें।
- पैकिंग सूची की जानकारी लें
- अगर आपका कोई प्रश्न है तो उसे पैकरों/पर्यवेक्षकों से पूछें

## vH k



1. बिना उपयुक्त वाणिज्यिक सूचना के पैकिंग विभाग पैकिंग की सूची तैयार नहीं कर सकता है।
    - a) सही
    - b) गलत
  2. पैकर उत्पादों को अनुपात/वर्गीकरण के आधार पर पैक नहीं करता है तथा उनकी बाद में जांच की जाती है।
    - a) सही
    - b) गलत
  3. एक चुनने की सूची बनाइये
- .....
- .....
- .....

## ; fuV 3-4% dkVz u vdu

; fuV mís;



; fuV dsvr eš vki l {le gk%

1. सुनिश्चित करने में कि पैकेज लदान के नियमों को पूरा करती है।
2. सुनिश्चित करने में कि पैकेज को ठीक से संभाला गया है।
3. सामग्री की पहचान छुपाने में।
4. लदान की पहचान करने के लिए पावक की मदद करने में।
5. सुनिश्चित करने में कि यह पर्यावरण और सुरक्षा मानकों के अनुरूप है।

### 3-4-1 ifjp;

कार्टन लदान के लिए तैयार करने में कार्टन अंकन और लेबलिंग एक बहुत ही जरूरी और महत्वपूर्ण प्रक्रिया है।

### dkVz u vdu xkbM

खरीदार आमतौर पर निर्देशित करता है कि कार्टन को कैसे लेबल और चिह्नित किया जाना ताकि पावक आसानी से पहचान सके।

निर्यातक को सामान्य रूप से लदान किये जाने वाले कार्टनों पर निम्नलिखित चिह्न लगानेकी आवश्यकता होती है।

- शिपर्स चिह्न। मूल देश (संयुक्त राज्य अमरीका)
- वजन का अंकन (पाउंड और किलोग्राम में)
- पेटी का आकार और पैकेजों की संख्या (इंच और सेंटीमीटर में)

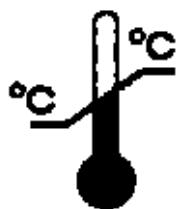
- संभालने संबंधी चिह्न (अंतर्राष्ट्रीय सचित्र प्रतीक)
- "ऊपर की ओर" या "हुक का प्रयोग नहीं करें" जैसे चेतावनी चिह्न, (अंग्रेजी में और गंतव्य के देश की भाषा में)
- प्रवेश का बंदरगाह
- खतरनाक सामग्री के लिए लेबल (अंतर्राष्ट्रीय वायु यातायात समिति और अंतर्राष्ट्रीय समुद्री संगठन द्वारा अनुकूलित सार्वभौमिक प्रतीक)

### dkVz ij l fp= fpà cukuk

कार्टन पर इसकी सामग्री के आधार विभिन्न प्रकार के सचित्र निशान भी बना सकते हैं, क्योंकि कार्टन उन लोगों के द्वारा हैंडल किया जा सकता है, जो मूल देश या गंतव्य देश की भाषा में बात नहीं करते तो ऐसे में सचित्र चिह्न बहुत ही उपयोगी होता है।



चित्र.3.4.1: कार्टन अंकन



ताप संवेदनशील



सूखा रखें



नाजुक



इस तरफ से ऊपर



गुरुत्व केन्द्र



हुक का प्रयोग न करें



ऊपर-नीचे न रखें



फोटोग्राफिक सामग्री



बॉक्स को यहां से उठायें



संभाल के पकड़ें



गर्मी से बचायें



भोज्य



चित्र 3.4.2 कार्टन पर सचित्र चिन्ह

- vHk



1. Carton marking and labelling is necessary and a very important process in preparing for shipping the cartons.
    - a) True
    - b) False
  2. Various pictorial marks can also apply to the carton on the basis of its contents.
    - a) True
    - b) False
  3. What is carton making guide?

## 3.5 वजन का समाजिक मुहर

वजन का समाजिक मुहर

वजन का समाजिक मुहर

- पैक माल के वजन को समझने में
- माल को सही ढंग से वजन करने में

### 3.5.1 इफ्ज़प:

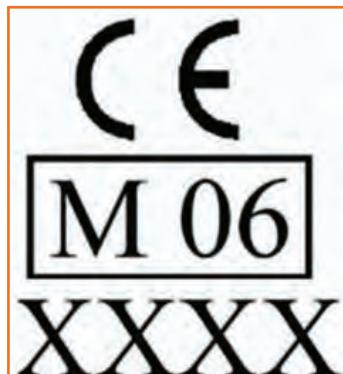
भेजने के लिए तैयार रहने के क्रम में भरे हुए कार्टन को तौलना और मापना होता है।

माप और तौल के लिए प्रयुक्त उपकरणों पर सरकारी मंजूरी का मुहर लगा होना चाहिए। यह उपकरणों के विशेष मानक सुनिश्चित करता है और वजन की सटीकता की पुष्टि करता है।

सरकारी मुहर आमतौर इस रूप में लगे होते हैं:

- उपकरण में सीसे की सन्निहित पत्ती पर संख्या मुकुट और वर्ष की मुहर लगी होती है
- उपकरण से जुड़ी स्टिकर की एक श्रृंखला लगी होती है

कुछ उपकरणों में सूचना पट्टियां भी आवश्यक जानकारीया प्रदान करती हैं। अनुमोदित वजन और माप उपकरण पर लगने वाले मुहरों और स्टिकर के उदाहरण निम्न हैं:



चित्र.3.5.1: सीई स्टाम्प



चित्र.3.5.2: स्टाम्प – स्वीकृत

पैकेज को भेजे जाने वाले देश द्वारा इस्तेमाल होने वाले इकाइयों में सही सही चिह्नित किया जाना चाहिए।

- भारत माप की मीट्रिक प्रणाली का उपयोग करता है।
- ब्रिटेन माप के इंपीरियल प्रणाली का उपयोग करता है।
- अमेरिका के यूएस के परंपरागत इकाइयों का उपयोग करता है।

vuekfur : i krj.k l kj.kh

यॉलो; व्ही इव्ही इ	ओ ओ लेक्सिंग; व्ही इव्ही इ
1 मीटर = 1.09 गज	1 किलोग्राम = 2.20 पाउंड
1 मीटर = 2.28 फुट	1 ग्राम = 0.04 आउंस
2.54 घनसेंटीमीटर = 1 इंच	0.45 किलोग्राम = 1 पाउंड
0.30 मीटर = 1 फुट	28.35 ग्राम = 1 आउंस

### चित्र.3.5.3: अनुमानित रूपांतरण सारणी

- vH, k



1. Britain uses Metric system of measurement.
    - a) True
    - b) False**
  2. India uses the Metric system of measurement.
    - a) True
    - b) False
  3. How will you weight packed goods?

## ; fuV 3-6% ynkü dsfy, r\$ kjh

; fuV míš; 

; fuV dsvar e\$ vki l {le gk%

- उत्पादों के लदान के लिए तैयार करने में

### 3-6-1 ifjp;

भेजे जाने से पहले पैक हो चुके उत्पाद गोदाम में जमा होते हैं। अगर उत्पादों को निर्यात करना होता है, तो फिर लदान को पूरा करने के लिए विभिन्न दस्तावेजों को तैयार करने की जरूरत पड़ती है।

#### f' kíax , Molbl

शिपिंग एडवाइस एक दस्तावेज है जो खरीदार को भेजी जाती है। यह विवरण के अनुसार माल को ट्रैक करने में खरीदार की मदद करता है और तदनुसार आयातक आयात निकासी प्रक्रियाओं की योजना बना सकता है। शिपिंग एडवाइस में निम्नलिखित विवरण शामिल होते हैं।

- क्रय आदेश/अनुबंध संख्या
- ग्राहक पहचान संख्या
- पैकेज और उनमें सामग्री की संख्या
- पैकेज का वजन
- पैकेज के आयाम
- डिलिवरी का पता
- प्रेषण की तारीख

#### ok. kt; d pkyku@fcy dh çfr

जब पैकेज सीमा शुल्क से होकर गुजरता है तब यह दस्तावेज माल का सही मूल्य निर्धारित करने के लिए सरकार द्वारा प्रयोग किया जाता है।

#### l keku dh l ph dh çfr

पैकिंग विभाग में प्रयोग की जाने वाली सामान की सूची और अधिक विस्तृत और सूचनात्मक होती है। इसमें प्रत्येक सामग्री का वजन और माप का उल्लेख रहता है।

#### fu; kz ylbl d

यह एक दस्तावेज है जो उल्लिखित गंतव्य के लिए विशिष्ट मात्रा में विशिष्ट माल के लदान को अधिकृत करने के लिए सरकार द्वारा जारी किया जाता है।

#### chek çek ku i=

यह दस्तावेज प्रेषक को आश्वासन प्रदान करता है कि पारगमन के दौरान माल की हानि या क्षति को बीमा आवरित करेगी।

## m | lk dk nkjk

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 किया जाता 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:

- विश्लेषण करें कि किस प्रकार पैकर:
  - » सुनिश्चित करते हैं कि पैकेज को ठीक से संभाला गया है और पैकेज लदान के नियमों को पूरा करती है।

- » सामग्री की पहचान छुपाते हैं।
- » माल का सही ढंग से वजन करते हैं।
- » लदान की पहचान करने में पावक की मदद करते हैं।

- विभिन्न देशों में इस्तेमाल होने वाले अलग अलग माप प्रणाली को समझें।
- कार्टन के सचित्र चिह्नों को समझें।
- अगर आपका कोई प्रश्न है तो उसे पैकरों/पर्यवेक्षकों से पूछें।

## 3-7%eki vkg xf.kr dh ey ckr

; fuV míš; 

; fuV dsvr eš vki l{le gk%

1. माप को समझने में।
2. माप के विभिन्न मानकों को पहचानने में
3. इकाइयों को उचित रूप से परिवर्तित करने में।

### 3-7-1 eki dk ifjp;

• अगर आपको कुछ ईंटे देकर सीधी रेखा में एक दीवार का निर्माण करने को कहा जाए, तो आप क्या करेंगे? कुछ भी करने से पहले, आप पूछ सकते हैं कि यह सीधी रेखा कितनी लंबी है। यह सवाल पूछकर, आप संरचना की रूपरेखा को संख्या में समझने की कोशिश करते हैं। उदाहरण के लिए, “कितनी लंबी” कह कर आप “लंबाई” पूछते हैं।

• मापन ऊंचाई, वजन, लंबाई, चौड़ाई, मात्रा आदि को संख्या प्रदान करने की प्रक्रिया है। आमतौर पर, संख्या प्रदान करने की यह प्रक्रिया इसके लिए निर्धारित फुट, किलो, मीटर और लीटर जैसे मानक मापों के अनुसार होती है।

• उदाहरण के लिए, किसी व्यक्ति की लंबाई को फुट और इंच में मापा जाता है।

### 3-7-2 eki dh t : jr D; kvg dgk iMrh g%

- आप कितनी बार कोई ऐसी चीज खरीदते हैं जो आपके कमरे में फिट नहीं हो पाती या बड़े आकार का ऐसा पोशाक खरीदते हैं जो आप पर बिल्कुल फिट नहीं हो पाता? शायद ही कभी या कभी नहीं। लेकिन, आप कैसे तय करते हैं कि कोई पोशाक आपके लिए फिट है कि नहीं? आप मापन करते हैं।
- अपने दैनिक काम में भी, आपको चीजों के सही स्वरूप और आकार पाने के लिए माप की जरूरत होती है।
- उदाहरण के लिए, निर्माण में, आपको छत की ऊंचाई और कंटेनर की क्षमता मापने की आवश्यकता हो सकती है।

- इसी तरह, आपको रैप के लिए ढलान और कोण को मापने की आवश्यकता हो सकती है।
- आमतौर पर, व्यापार नियमों और स्थानीय प्रचलन के आधार पर माप की इकाइयां बदलती रहती हैं। उदाहरण के लिए, कुछ स्थानों पर, मीटर प्रमुख हो सकता है और तो अन्य स्थानों पर फुट।
- एक सहायक राजमिस्त्री के रूप में, आपको माप के विभिन्न इकाइयों और उनके रूपांतरण से परिचित होने की जरूरत है।
- माप की एक प्रणाली को दूसरे प्रणाली के अनुसार समझने के लिए रूपांतरण की जरूरत होती है।

### 3-7-3 eki u dh fofHlu fo/k a

आप जो भी मापते हैं उसके, लिए माप की एक विधा होती है। यहाँ माप की कुछ विधाएं बताई गई हैं।

- j\$[kd eki u%दो अंक के बीच की दूरी को मापने के लिए, माप के रैखिक विधा का प्रयोग किया जाता है।

रैखिक मापन का उदाहरण किसी दीवार की लंबाई, चौड़ाई, ऊंचाई, और मोटाई है।

- **l k-Qy eki u%** किसी चपटे और द्विआयामी वस्तु की सीमा के अंदर जगह की मात्रा को मापने के लिए, क्षेत्रफल मापन का एक विधा के रूप में प्रयोग किया जाता है। आपके घर की सीमा के अंदर का क्षेत्र इसका एक विशिष्ट उदाहरण है।

**uK%** रैखिक मापन क्षेत्रफल को मापने में भी मदद करता है।

### 3-7-4 l klu vkj bdkb; kdk eki u

मापन की प्रत्येक विधा को किसी साधन की मदद से मापा जाता है। यहाँ मापने के कुछ साधन दिए जा रहे हैं।

- **jS[kd eki u%** दो बिंदुओं के बीच की दूरी को मापने के लिए राजमिस्त्री वर्ग या मापन टेप का प्रयोग करें। माप की लोकप्रिय यूनिट मीटर या फुट है। याद रखें, रैखिक मापन क्षेत्रफल और मात्रा को मापने में भी मदद करता है।

नोट: रैखिक मापन क्षेत्रफल और मात्रा को निर्धारित करने में भी मदद करता है।

### 3-7-5 eki u djuk

माप लेते समय इन सावधानियों का पालन करें:

- राजमिस्त्री वर्ग या टेप का उपयोग करते समय, मीटर या फुट का उपयोग करने में नियमिता बरतें।

- **ek=k eki u** क्षमता को मापने के लिए, जो किसी त्रिआयामी वस्तु के भीतर का क्षेत्र होता है, मात्रा मापन का एक विधा के रूप में प्रयोग किया जाता है। मात्रा मापन का एक उदाहरण पानी की क्षमता उसके द्वारा किसी टैंक में घेरी गई निश्चित लंबाई, चौड़ाई और ऊंचाई है।
- **Hkj eki u%** किसी वस्तु की मात्रा या भारीपन को मापने के लिए, भार मापन का एक विधा के रूप में प्रयोग किया जाता है। उदाहरण के लिए, किसी सीमेंट के बोरे का वजन।

- **Hkj eki u%** किसी भी वस्तु की मात्रा को मापने के लिए तौलने वाली मशीनों का उपयोग किया जाता है। माप की यूनिट किलोग्राम या टन है।
- **dk[kr eki u%** एक बिंदु पर मिलने वाली दो सीधी रेखाओं के बीच के कोण के आकार को मापने के लिए कम्पास या टेप का प्रयोग करें।
- कम्पास के लिए, माप की यूनिट डिग्री है।
- मापन टेप के लिए, माप की यूनिट फुट और मीटर है।

- कम्पास का उपयोग करते समय, सुनिश्चित करें कि आपसे लंबन त्रुटि न होने पाए।
- ट्यूब लेवल का उपयोग करते समय, सुनिश्चित करें कि ट्यूब में हवा का कोई बुलबुला नहीं है।

### 3-7-6 eki u dsfofHui ekud

एफपीएस, सीजीएस और एमकेएस मात्रा, लंबाई, द्रव्यमान और समय जैसे मौलिक इकाइयों को मापने के लिए इस्तेमाल की जाने वाली तीन मानकीकृत प्रणालियां हैं।

- **QV& i kmM& l dM ¼ Qih l ½** प्रणाली में लंबाई की यूनिट फुट, वजन की यूनिट पाउंड और समय की यूनिट सेकेंड होती है।

- **l WhWj & xle & l dM ¼ ht h l ½** प्रणाली में लंबाई की यूनिट सेंटीमीटर, वजन की यूनिट ग्राम और समय की यूनिट सेकेंड होती है।
- **elWj fdylxle l dM ¼ eds l ½** प्रणाली में लंबाई की यूनिट मीटर, वजन की यूनिट किलोग्राम और समय की यूनिट सेकेंड होती है।

### 3-7-7 i fforZ l kj. h

निम्न तालिका से आपको एक मानक प्रणाली से दूसरे मानक प्रणाली में मात्रा को परिवर्तित करने में मदद मिलेगी।

याक्षर्य	क्रमांक	क्रमांक	क्रमांक
1 मील = 1.609 किलोमीटर	1 वर्ग मील = 2.59 वर्ग किलोमीटर	1 गैलन = 4.5461 लीटर	1 टन = 1.016 टन
1 गज = 0.9144 मीटर	1 एकड़ = 0.4047 हेक्टेयर	1 यूएस गैलन = 3.785 लीटर	1 पाउंड = 0.4536 किलोग्राम
1 फुट = 0.3048 मीटर	1 एकड़ = 4046.86 वर्गमीटर	1 पिंट = 0.5683 लीटर	1 आउंस. = 28.3495 ग्राम
1 इंच = 25.4 मिमी	1 इंच = 25.4 मिमी	1 घन इंच = 16.3871 घन सेंटीमीटर	1 यूएस टन = 0.9072 टन
	1 वर्ग फुट = 0.0929 वर्गमीटर		
	1 वर्ग इंच = 645.16 वर्ग मिमी		

चित्र.3.7.1 (A) रूपांतरण टेबल्स

याक्षर्य	क्रमांक	क्रमांक	क्रमांक
1 किलोमीटर = 0.6214 मील	1 वर्ग किलोमीटर = 0.3861 वर्ग मील	1 लीटर = 0.22 गैलन	1 टन = 0.9842 टन
1 मीटर = 1.0936 गज	1 वर्ग किलोमीटर = 247.105 एकड़	1 लीटर = 0.2642 यूएस गैलन	1 टन = 1.1023 यूएस टन
1 मीटर = 3.2808 फुट	1 हेक्टेयर = 2.4711 एकड़	1 लीटर = 1.7598 पिंट	1 किलोग्राम = 2.2046 पाउंड
1 मिमी = 0.0394 इंच	1 वर्गमीटर = 10.7639 वर्ग फुट	1 घनमीटर = 219.969 गैलन	1 किलोग्राम = 35.274 आउंस
	1 वर्गमीटर = 0.0016 वर्ग इंच	1 घनमीटर = 35.3147 घन फुट	

चित्र.3.7.1 (B) रूपांतरण टेबल्स

**Note:** Use the calculator for the conversion of quantities from one standard to the other.

, Qih l l d h l ea: ikrij.k & mnkgj.k

अगर एक आदमी 6 फुट लंबा हो, तो सेंटीमीटर में उसकी ऊँचाई क्या होगी?

- एक फुट बारह इंच के बराबर होता है इसलिए, 6 फुट बारह का छह गुना यानी कि 72 इंच के बराबर हुआ।

- एक इंच 2.54 सेंटीमीटर के होता है इसलिए, 72 इंच 72 के 2.54 गुना के बराबर यानी 182.88 सेंटीमीटर के बराबर हुआ।

l ht h l ls , edsl ea: ikrij.k & mnkgj.k

1563 xl e l heV eafdrusfdyxlxe gkxk

- 1000 ग्राम सीमेंट में एक किलोग्राम होगा।

- इसप्रकार, 1000 ग्राम सीमेंट 1.563 किलोग्राम हुआ।  

$$\frac{1}{2} \text{ku} \times \frac{1}{2} \text{ls} = \frac{1}{2} \text{ku} \times \frac{1}{2} \text{ea}$$

$$= 1 \text{krj.k} & mnkgj.k$$

54 घन फीट कितने घन गज होगा?

- गज 3 फुट के बराबर होता है।
- इसलिए, 1 घन गज  $3 \times 3 \times 3$  फुट हुआ जो कि 27 घन फीट के बराबर हुआ।
- अतः 54 घन फीट 27 का 2 गुना के बराबर हुआ, अर्थात् 2 घन गज।

, Qih l 1 1 h l dsfy, : ikrj.k & mnkgj.k

यदि आप द्वारा शहर अ से शहर ब के लिएतय की गई दूरी 50 मील है तो, तो किलोमीटर में दूरी की गणना कीजिए।

- 1 मील 1.6 किलोमीटर की दूरी के बराबर होता है।
- अतः 50 मील बराबर हुआ  $5 \times 1.6$  अर्थात् 80 किलोमीटर के।

### 3-7-8 fuoy vks l dy ot u

- fuoy ot u** किसी भी उत्पाद का बिना किसी पैकिंग सामग्री के वास्तविक वजन है।
- l dy ot u mR kn** की कुल वास्तविक वजन के साथ पैकेजिंग की कुल वजन होती है।

उदाहरण: केवल कमीज (पैकेजिंग के बिना) का वजन 100 ग्राम है, कमीज के पाली पैक का वजन है 1

ग्राम, पैकिंग के लिए प्रयोग किये जाने वाले विलप का वजन, 2 ग्राम है कार्टन का वजन 50 ग्राम है। यहाँ उत्पाद का निवल वजन 100 ग्राम (सिर्फ कमीज का वजन) हो जाएगा। जबकि, उत्पाद की सकल होगा कमीज (100 ग्राम), पाली पैक (1 ग्राम), विलप का वजन (2 ग्राम), कार्टन का वजन (50 ग्राम) = 153 ग्राम (कमीज पैकेजिंग सामग्री के वजन का योग)

## 3-8 गुणवत्ता का संगठन

; fuV míš; ⓘ

; fuV dsvr eš vki l {le gk%

- संगठन की गुणवत्ता संरचना समझने में
- काम करते वक्त गुणवत्ता बनाए रखने में

### 3-8-1 गुणवत्ता

गुणवत्ता किसी भी व्यापार का अत्यंत महत्वपूर्ण पहलू है। गुणवत्ता ग्राहक स्तरीकरण के बराबर है। कपड़ा उद्योग में गुणवत्ता नियंत्रण कच्चे माल की खरीद के प्रारंभिक चरण से लेकर तैयार पोशाकों के अंतिम चरण तक प्रमुख भूमिका निभाता है। गुणवत्ता कई पहलुओं पर आधारित होता है। पोशाक आदेश के अनुसार, दोषरहित और बजट और समय सीमा के अंदर तैयार होने चाहिए।

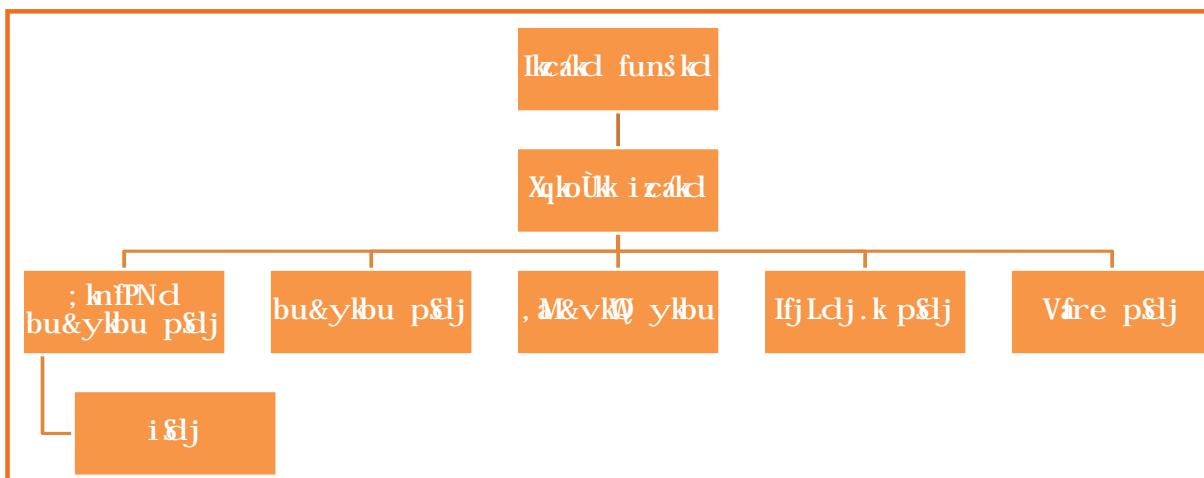
पोशाक के कुछ आम गुणवत्ता कारकों में शामिल हैं:

- कपड़े की गुणवत्ता
- सामान की गुणवत्ता

- काटने की गुणवत्ता
- मशीनों की गुणवत्ता
- सिलाई की गुणवत्ता
- धुलाई की गुणवत्ता
- परिष्करण की गुणवत्ता
- पैकिंग की गुणवत्ता

किसी संगठन में, गुणवत्ता आश्वासन विभाग आवश्यक गुणवत्ता को प्राप्त करने की दिशा में होने वाले सभी गतिविधियों और कार्यों की स्थापना और रखरखाव के लिए जिम्मेदार होता है।

#### 3-8-1-1 गुणवत्ता का संगठन



चित्र.3.8.1 गुणवत्ता विभाग में संगठनात्मक संरचना

## xqloÙk vk' okl u çcalcd

- उत्पाद गुणवत्ता के निश्चित मानकों को पूरा करते हैं, यह आश्वस्त करने में महत्वपूर्ण भूमिका और जिम्मेदारी निभाता है।
- विधियों के विकास, परीक्षण और निरीक्षण के लिए जिम्मेदार होता है और
- परीक्षण प्रक्रियाओं पर नजर रखता है और सुनिश्चित करता है कि सभी परीक्षण प्रक्रियाओं के अनुसार किये जा रहे हैं।
- सभी सुरक्षा मानकों का पालन सुनिश्चित करता है और विभाग के लोगों के कल्याण के लिए जिम्मेदार होता है।

## dfVx t kpdrkZ

- कटे हुए भागों की जाँच और निरीक्षण के लिए जिम्मेदार होता है।
- कटे भागों के स्प्रेडिंग, कटिंग और की बंडलिंग से संबंधित किसी भी गलती या समस्या की रिपोर्टिंग, करने के लिए के लिए जिम्मेदार होता है। इनलाइन और रैंडम इनलाइन चेकर होता है।

## 3-8-2 xqloÙk ekudkakls l e>uk

खरीदार के निर्देशों के अनुसार गुणवत्ता मानकों को बनाए रखना हर निर्माता के लिए बहुत महत्वपूर्ण है। निर्माता द्वारा स्थापित किए गए गुणवत्ता के मानकों पर ही खरीदारों द्वारा दोबारा आदेश निर्भर करेगा।

गुणवत्ता मानकों को खरीदार के आशानुरूप बनाए रखने हेतु गुणवत्ता विभाग के लोगों को, विवरण पत्र, नमूना कार्ड और छँटाई कार्ड का पालन करना पड़ेगा।

## uewk dkMz

पोशाक की गुणवत्ता और रंग नमूना कार्ड का उपयोग कर जाँच करते हैं।

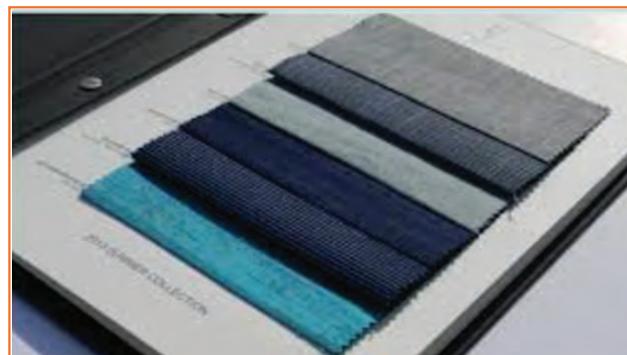
- अर्द्ध सिले वस्त्रों की जाँच के लिए जिम्मेदार होता है।
- कटिंग विभाग को दोषों के फीडबैक के लिए जिम्मेदार होता है।
- सभी इनलाइन निरीक्षण से संबंधित रिपोर्ट बनाने के लिए जिम्मेदार होता है।

## ykbu dsvar dk t kpdrkZ

- सभी सिले कपड़ों के अंतिम निरीक्षण के लिए जिम्मेदार होता है।
- अंतिम निरीक्षण रिपोर्ट बनाने के लिए जिम्मेदार होता है।

## i flj

- पैकिंग के समय माल की गुणवत्ता की जाँच के लिए जिम्मेदार होता है।
- किसी भी दोष के बारे में पर्यवेक्षकों को बताने और उन्हें सुधारने के लिए जिम्मेदार होता है।
- सुनिश्चित करता है कि पैकिंग सामग्री उच्च गुणवत्ता की है।
- सुनिश्चित करता है कि अंतिम लदान से पहले सभी कागजी कार्रवाई पूरी हो गयी है।



चित्र.3.8.2 नमूना कार्ड

## fooj . k i =

खरीदार द्वारा आदेश देते समय दिए गए विवरण पत्र में माप का विवरण, पोशाक का स्कैच, कपड़े का विवरण और अन्य महत्वपूर्ण निर्देश शामिल होते हैं।

Li \$' kfQd\$ku l hV

Q&V1%	[kj lnkj %]	fnukd%	Q&chls ku	LVP i klyhu
i h vls%	l anHz	vU %	Q&czd fMt kbu	Bkl
'ksyB%	cKMI%	T-2070	vU;	fVe

DATA INITIALS

t fu; j V@M @t sly	eki	1st fQV	l a fu-	2nd fQV	Loh fu-	f[ kpk
dWgs l s' kij dh yfcibZ		24 1/2				
dals l s dals rd		14 1/2				
Nkr% cxy l s 1^ ulps		18 1/2				
dej% dWgs l s 15-1@2 ulps		15 1/2				
dej fl ykbZij						
ulps dh Lohi		19				
nkleu		2 1/4				
CB l s Lyhb dh yfcibZ						
dals l s Lyhb dh yfcibZ		10 1/2				
vlegky dlk vklldkj		9 1/2				
clbZ i vlegky l s 1^ nyj½						
Lylp dk eg		5 1/2				
flyQ dk eg		5 3/4				
flyQ dh ApnbZ		3				
xnZ		6 1/2				
dWgs l s fl ykbZrd xnZ dk fxjlo		2 1/2				
dWgs clZk l s fl ykbZrd xnZ dk fxjlo		12 1/2				
xnZ ds fuNysfgLl s dk fxjlo		1/2				
dlwJ fcinq		2 1/2				
dlwJ dh yfcibZfcinq l scinqrd		16				
CB l s dlwJ dh pkbZ		2				
dlwJ LV@M dh ApkbZ		1 1/8				
l keus dh lyxlv		1				
cVu						
V@M flVfpak						
fVi . kh						
Lohdr						



### चित्र.3.8.3: डिजाइनर नेक्सस स्पेक पत्र

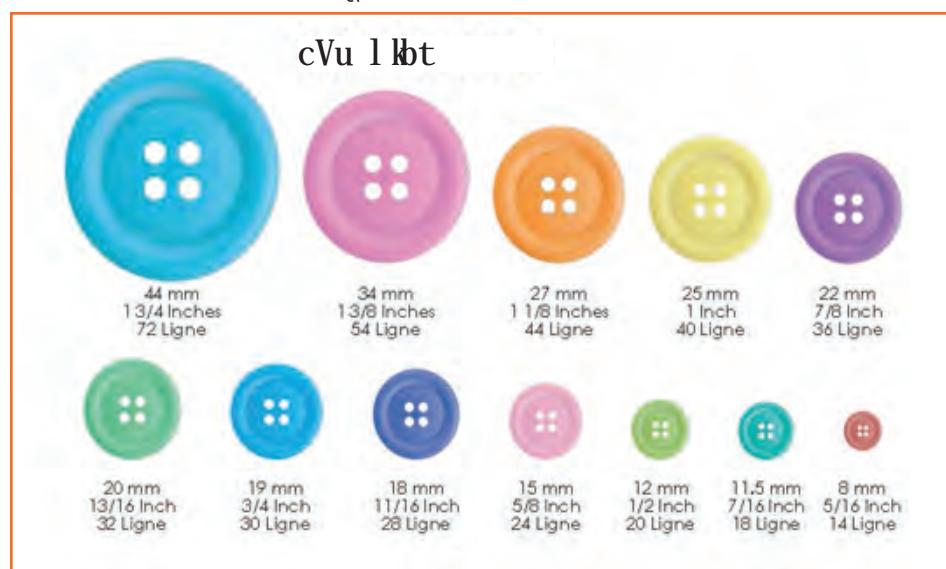
**NVkbZdkMZ**

छँटाई कार्ड या ट्रिम कार्ड पोशाक में उपयोग कि जाने वाले सामान और छँटाई के नमूने की विशिष्टताओं को बताता है। यह खरीदार को उसके आर्डर वाले पोशाक के लिए ट्रिम और एसेसरीज का चयन करने में मदद करता है।



वित्र.3.8.4 छँटाई कार्ड

cVu ds vldkj%बटन के आकार गुणवत्ता की जाँच के लिए एक महत्वपूर्ण कारक हैं। एक पैकर को सुनिश्चित करना होता है कि कपड़ों में प्रयोग किये गये बटन डिजाइन निर्देश में निर्दिष्ट आकार और रंग की है। बटन के आकार में, लाइन (एल) बटन को मापने की पारंपरिक यूनिट होती है।



वित्र.3.8.5 बटन के विभिन्न आकार

एक पैकर को सुनिश्चित करना होता है कि कपड़ों की गुणवत्ता विनिर्देश के अनुसार है और लदान के लिए उच्च गुणवत्ता की सामग्री तैयार हुई है।

### 3-8-3 vle i flft x nk

कुछ आम पैकेजिंग दोष इस प्रकार हैं

nk	fooj.k	fp=
पैकेज दोष	<ul style="list-style-type: none"> <li>कार्टन की लेबलिंग जानकारी, पैक की मात्रा/गुणवत्ता या पैकेजिंग के तरीकों में जब विसंगतियां पाई जाती हैं।</li> <li>सही पैकेज किना जाना चाहिए।</li> </ul>	
कार्टन में गलत उत्पाद	<ul style="list-style-type: none"> <li>एक ही कार्टन में मिश्रित आकार, एक ही पोशाक का मिश्रित आकार जैसे वार्म्स अप, गलत कार्टन गिनती, गलत शैली/आकार/रंग आदि</li> <li>किसी भी गलत पैक कार्टन को दोषपूर्ण माना जाता है और उसे प्रतिस्थापित किया जाना चाहिए।</li> </ul>	
पाली बैग निर्दिष्ट अनुसार नहीं होना	<ul style="list-style-type: none"> <li>पाली बैग का गलत आकार, वेंटीलेशन छेद, लापता / गलत जानकारी की पुनरावृत्ति, गलत सामग्री आदि</li> <li>जो भी पाली बैग विनिर्देश के अनुरूप नहीं होता उसे दोषपूर्ण माना जाता है और उसे दुबारा पैक किया जाना चाहिए।</li> </ul>	

स्टिकर / बिल्ले / कार्टन लेबल (लापता / गलत) होना	<ul style="list-style-type: none"> <li>लापता / गलत कार्टन का लेबल, यूपीसी लेबल, मूल्य टिकट, बिल्ले आदि</li> <li>इन लेबल, टिकट को आदि तुरंत बदला जाना चाहिए।</li> </ul>	
लापता लेबल / टैग	<ul style="list-style-type: none"> <li>पैकेज / से कोई टैग / लेबल न जुड़ा होना जिससे पहचान करने में दिक्कत पैदा होगी।</li> </ul>	

वित्र.3.8.6 दोष

## m | kx dk nkjk

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 किया जाता 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:

- संगठन की गुणवत्ता संरचना को समझें।
- पोशाक के गुणवत्ता में शामिल आम घटकों के बारे में जानें।
- विश्लेषण करें कि पैकर कैसे पैकिंग के दौरान गुणवत्ता बनाए रखता है।
- अगर आपका कोई प्रश्न है तो उसे पैकरों/पर्यवेक्षकों से पूछें।

- vH<sub>3</sub> kL



1. कटे हुए हिस्सों का निरीक्षण करना गुणवत्ता प्रबंधक का कार्य है।
    - a) सही
    - b) गलत
  2. पैकिंग के समय उत्पादों की गुणवत्ता की जांच करना पैकर की जिम्मेदारी है।
    - a) सही
    - b) गलत
  3. संगठनात्मक संरचना बनाई ये।

---

---

---

---

---

---

4. कुछ पैकेजिंग त्रुटियों का वर्णन करो।

## 3-9% i k kdkadks rg djuk

; fuV míš; 

; fuV dsvr eþ vki l {le gk%

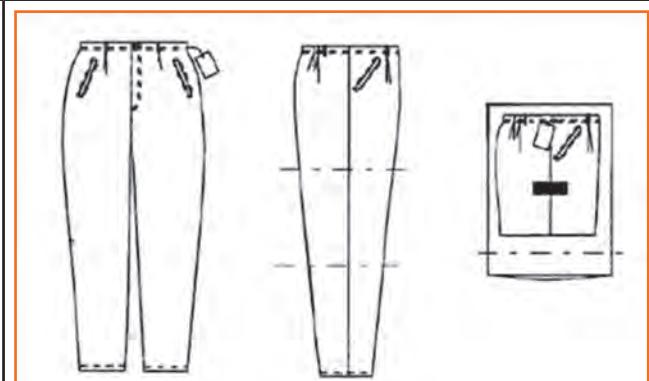
1. पैकिंग के लिए पोशाक को तह करने के तरीकों की पहचान करने में
2. पोशाक को उचित रूप से तह करने में

### 3-9-1 rg djuk

पोशाक / वस्त्र संगठनों में विभिन्न प्रकार के पोशाक बनते और पैक होते हैं। इन्हें बैग, कार्टन आदि में पैकिंग करने से पहले सही ढंग से तह करना होता है। पोशाक तह करने के कुछ तरीके नीचे दिए गए हैं।

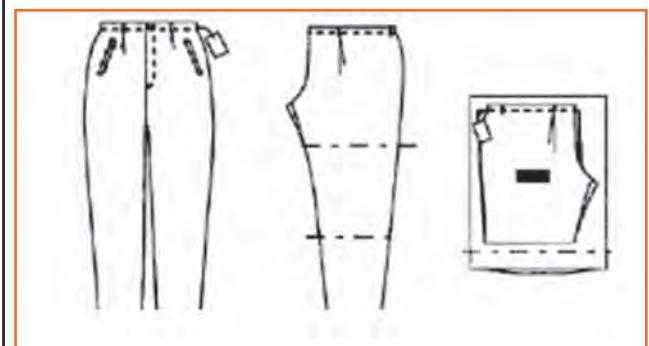
#### 1 ए अगल बगल से पैट तह करना

- कमरबंद के सिरों को भीतर रखते हुए अंदरूनी से बाहरी सिलाई की ओर पैट को आधे से मोड़ें।
- पैर को तिहाई से मोड़ें, पैर के निचले हिस्से को घुटने से ऊपर तक मोड़ें और फिर कमर तक मोड़ें।



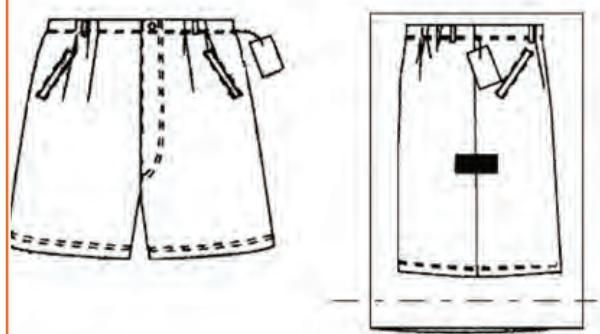
#### 1 बी आगे से पीछे पैट तह करना

- आगे से पीछे की ओर मोड़ के उभार के साथ पैट को मोड़ें।
- पैर को तिहाई से मोड़ें, पैर के निचले हिस्से को घुटने से ऊपर तक मोड़ें और फिर कमर तक मोड़ें।



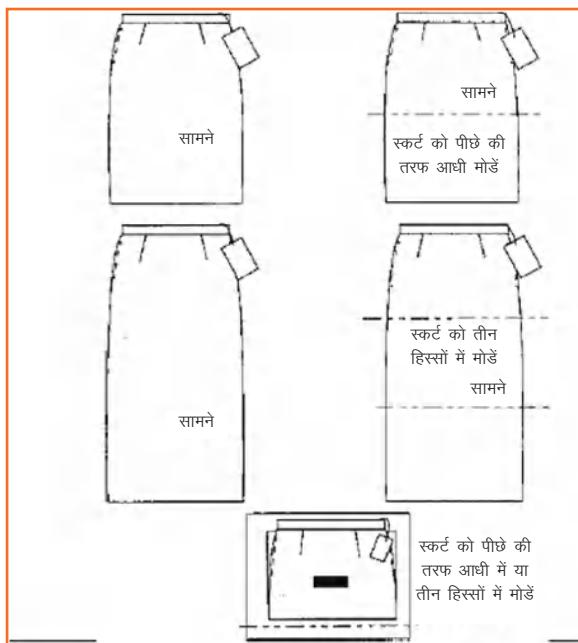
## 2. शॉर्ट्स

- जिपर और कमर का बटन बंद करें।
- कमरबंद के सिरों को भीतर रखते हुए अंदरूनी से अंदरूनी सिलाई की ओर शॉर्ट्स को आधे से मोड़ें।



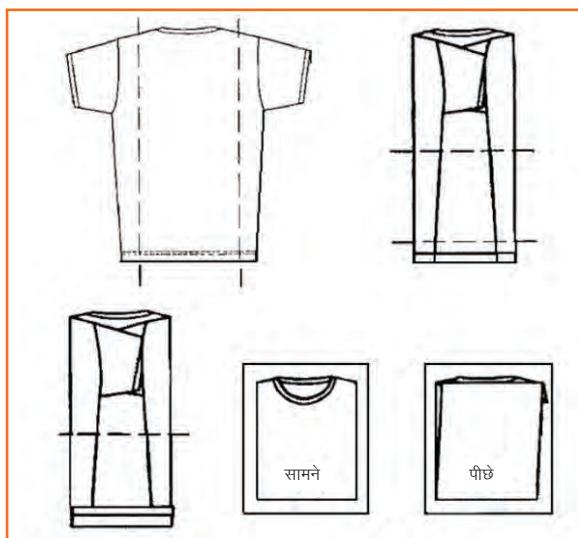
## 3. छोटी या लंबी स्कर्ट

- जिपर और कमर का बटन बंद करें।
- छोटी स्कर्ट को कमर तक लाते हुए आधे पर से मोड़ें।
- लंबी स्कर्ट को तिहाई में मोड़ें।



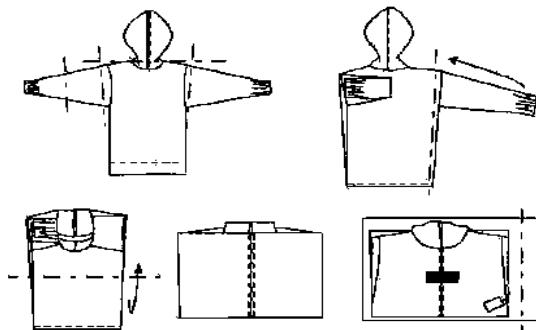
## 4. टी शर्ट

- टीशर्ट के बगल की सिलाई को सीधे पीठ की ओर मोड़ें।
- टीशर्ट के निचले किनारे को 2 इंच नीचे से मोड़ें।
- टीशर्ट आधी पर से मोड़ें।



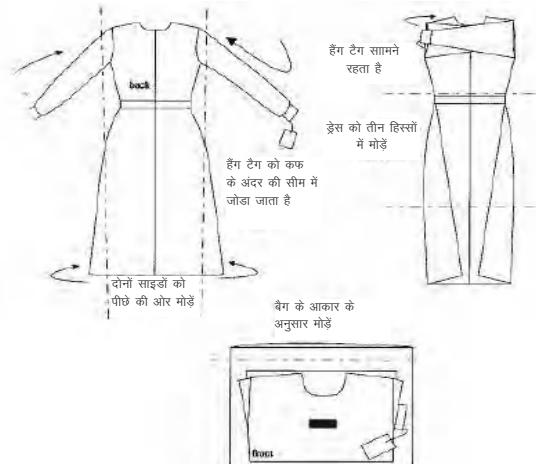
### 5. हुड जैकेट

- बाएं आस्तीन को पीछे की ओर बगल की सिलाई तक आधा मोड़ें।
- दाहिने आस्तीन को पीछे की ओर बाएं आस्तीन से मिलाएं।
- हुड नीचे मोड़ें।



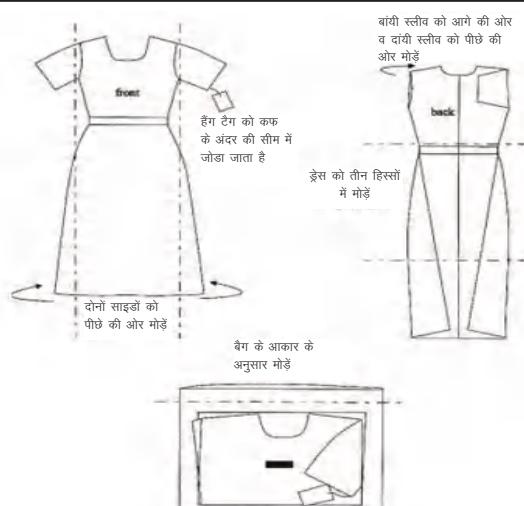
### 6. लंबी आस्तीन वाली फुल स्कर्ट ड्रेस

- समतल रखे पोशाक के, किनारों को पीछे केंद्र की ओर मोड़ें।
- बाईं बाँह पीछे मोड़ें।
- दाहिने आस्तीन को आस्तीन के ऊपर हैंगटैग आगे ले जाते हुए मोड़ें।
- पोशाक को तिहाई से मोड़ें।



### 7. छोटी आस्तीन वाली फुल स्कर्ट ड्रेस

- समतल रखे पोशाक के, किनारों को पीछे केंद्र की ओर मोड़ें।
- बाईं बाँह पीछे मोड़ें।
- दाहिने आस्तीन को आस्तीन के ऊपर हैंगटैग आगे ले जाते हुए मोड़ें।
- पोशाक को तिहाई से मोड़ें।



चित्र.3.9.1: पोशाक तह करने की प्रक्रिया

## m | lk dk nkjk

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 किया जाता 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 के लिए पोशाक को तह करने के तरीकों समझें
- पोशाक को उचित रूप से तह करने में
- विश्लेषण करें कि कैसे पैकर पैंट, शर्ट, टी शर्ट आदि पोशाकों को उचित ढंग से मोड़ता है।
- अगर आपका कोई प्रश्न है तो उसे पैकरों/पर्यवेक्षकों से पूछें।



# 4-dk ZFky ij LokF; ] l j{lk vks cplo dk [ ; ky j [ kuk



यूनिट 4.1 – कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, सुरक्षा और बचाव का ख्याल रखना



AMH/N1409

v/; ; u ds eq; ifj. ke



### bl eM; y ds vr eavki t kus%

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 4-1%dk ZFky ij LokF; l g{kk v{k cpk dk  
[; ky j [uk

; fuV mís;



; fuV dsvr e{ vki l {le g{kk%

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 4.1.1 कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, सुरक्षा और बचाव का ध्याल 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, धातक खतरों से नहीं पैदा होते हैं। इसके बजाय, जिन जोखिमों का कपड़ा श्रमिक सामना करते हैं वे अधिक सूक्ष्म खतरे हैं जिनका प्रभाव समय के साथ दिखता है।



चित्र.4.1.2 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 ऑपरेटरों 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।

### 4-1-2 Je n{krk

श्रम दक्षता हम सभी को प्रभावित करने वाला एक विषय है, अभी तक हमें 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

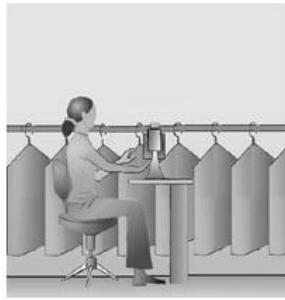
मांसपेशियों में दर्द और चोट के लिए नौकरी की शारीरिक विशेषताएं एक महत्वपूर्ण जोखिम कारक का काम करती हैं। पैकर के लिए जोखिम कार्यस्थल की खराब डिजाइन, कुर्सियों, और ठेके पर काम वाली प्रणाली के रूप में संगठनात्मक कारकों से जोड़ा जाता है।



चित्र.4.1.3 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



सामग्री की गलत ऊंचाई सामग्री की सही ऊंचाई

चित्र.4.1.4 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 कपड़ा धोना, 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= vlg i kkk Jfedk eaplV vlg chelkj; ka**

- 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 है।

- 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 है।
- 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 ; q 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 मोड़े – 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।

- **nkgjlo okyh xfrfot/k ka dks U ure 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, अलप 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 लगाना 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 डिजायन किया जा सकता है।

- vt hcls xjhc 'kjfjd dh eþkvka l s cp<sup>१०</sup>  
आपके काम में नियमित तौर पर कंधे की ऊँचाई 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 cfØ; kvka dñ mi ; lk dj<sup>११</sup>  
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।
- leþpr vkle y<sup>१२</sup> 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।

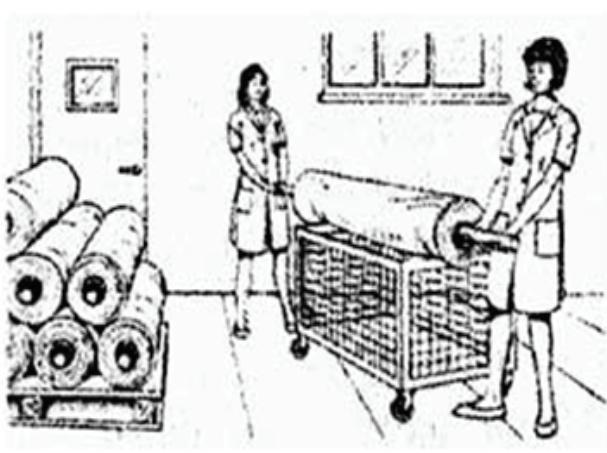
- ; lk j [kus okyh vU ckr<sup>१३</sup> पोशाक विनिर्माण क्षेत्र में रसायन भी एक भूमिका निभाते हैं। कपड़े के परिष्करण और स्थायित्व के लिए रंजक, एंजाइम, सॉल्वैंट्स और अन्य रसायनों का इस्तेमाल होता है। इसलिए रासायनिक प्रसंस्करण के दौरान श्रमिकों की सुरक्षा के लिए उपयुक्त वेंटीलेशन, सांस की सुरक्षा, और अन्य 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।



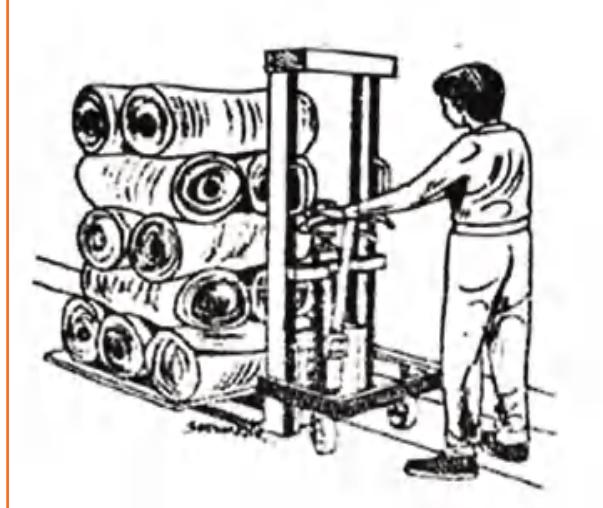
चित्र.4.1.5 (A) क्या न करें



चित्र.4.1.5 (B) क्या न करें



चित्र.4.1.6 (A) क्या करें



चित्र.4.1.6 (B) क्या करें

### 4-1-3 i ; kɔj . 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 सॉल्वैंट्स थकान, सिर दर्द और चक्कर आने का कारण बन सकता है। धूल और सॉल्वैंट्स 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 मृद्गि और उत्पादकता और उत्पाद

की गुणवत्ता में कमी आएगी। अत्यधिक धूल 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 शृंखला प्रदान करते हैं।

### 4-1-3-1 fu; fer : i lsvkj Blđ lsl QkZdj;a & /ky u QSyk 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 सर्नीं दीवारें और छत एक आम बात है। यहाँ तक कि नियमित रूप से साफ नहीं होने वाले मशीन धूल 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 जहाँ धूल जमता हो को भी शामिल करना चाहिए। खिड़कियों, दीवारों और लैंप पर धूल होने से कार्यस्थल में प्रकाश कम हो जाएगा।



चित्र.4.1.7 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। नम धूल 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।

#### 4-1-4 LFkuh oñVysku dks ykxr çHkh cuk, a

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। 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.4.1.8 पंखे

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

और धूल 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।

#### 4-1-5 mRi kln dh xqloÙk dsfy, 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 सकंगे 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। यहीं बात आपके उद्यम के लिए भी सच हो सकती है। इसलिए, सभी श्रमिकों का दृष्टि परीक्षण किया जाना चाहिए। यहाँ 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 ।

#### 4-1-5-1 fnu ds mt kys dk i jyk mi ; lkx djuk

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.4.1.9 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 चौथाईतक की कटौती करने में मदद कर सकते हैं। साथ ही साथ, इससे बेहतर दृश्यता तथा सुखद और, उल्ल्हास 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 करना 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, बैंच 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 वालके 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 बेन्च 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 लाईट जोड़ सकते हैं।



चित्र 4.1.10 दुकान के फर्श पर सूरज की रोशनी

## 4-1-6 nqkWuk vks ?Wuk dh fj 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।

### 4-1-6-1 nqkWuk 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 ढूँढ़ें।
- 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-डेट 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 दुर्घटनाध्यटना 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 फार्महोना 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।

## 41-7 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 हैं। 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: उपर्युक्त स्रोत चोट के लिए वास्तव में कैसे जिम्मेदार है?
- जांच: यह एक प्रश्न शृंखला 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 सुचारू 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.4.1.11 अग्नि सुरक्षा

#### 4-1-8 dk Zl s l af/kr de ykxr okyh dY; k k l fo/k, avlk ylk

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, हाथ धोने 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, स्वारश्य 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।

#### 4-1-9-1 l fu' pr djafdf vlo'; d l fo/k avi us mis; dh i wlZdj rs g§

##### i§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 आशर्य 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 शृंखला 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 पुर्खा 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 होता

#### 4.1-8-2 LoPNrk l fo/k 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 कानून आवश्यक होती हैं। ग्राहक अक्सर स्वच्छता सुविधाओं की गुणवत्ता के माध्यम से किसी उद्यम के बारे में धारणा बनाते हैं।

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 छीटों से मुक्त होना चाहिए। पानी के मुखद्वार ओवरफ्लो 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 अभे। 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।
- 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.4.1.12 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।

#### 4-1-9 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 हैं जो कानून द्वारा विनियमित होती हैं। एक मूलभूत किट के अंतर्गत

धूलरोधी और जलरोधी बॉक्स में निम्न चीजें शामिल हो सकती हैं



चित्र.4.1.13 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 रुई
- कैंची, चिमटी (पतली पट्टी के लिए) और सेफटीपिन
- एक आई बाथ और आई वाश की बोतल
- उपयोग के लिए तैयार एंटीसेप्टिक विलयन और क्रीम
- सामान्य ओवर-द-काउंटर दवाएं जैसे एस्प्रिन और एंटासिड
- प्राथमिक चिकित्सा उपचार पर सलाह देने वाली कोई पुस्तिका या पत्रक

प्राथमिक चिकित्सा के लिए कुछ प्रशिक्षण की आवश्यकता होती है, लेकिन ज्यादातर स्थानों में इसकी व्यवस्था करना

#### 4.1-10 Lexh ycy vks ljk l dsr

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

मुश्किल नहीं है। प्राथमिक चिकित्सा के लिए जिम्मेदार 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 विलनिक 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। विलनिक 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 4.1.14 (A) कोमिकल, जैवजोखिम और खतरनाक सामग्री संकेत



चित्र.4.1.14 (B) रासायनिक, जैवजोखिम और खतरनाक सामग्री संकेत

## 1 lfer LFku dsl adr



चित्र.4.1.15 सीमित रखाने के संकेत

## {kj vks ekZds l adr



चित्र.4.1.16 द्वारा और मार्ग के संकेत

## fo | q | l j { lk l a dr



चित्र.4.1.17 विद्युत सुरक्षा संकेत

## e'ku vks mi dj.k l a dr



चित्र.4.1.18 मशीन और उपकरण संकेत

fofdj.k vks ystj ldr



चित्र.4.1.19 विकिरण और लेजर संकेत

## m | lk dk nkjk

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?





## 5- dk Zks] mi dj. kavlk e' khukadk j [ kj [ ko

यूनिट 5.1 – कार्यक्षेत्र, उपकरणों और मशीनों का रखरखाव



**AMH/N0102**

v/; ; u ds eq; ifj. ke



bl eM; y dsvr eavki t kus%

1. मशीन की सुरक्षा और रखरखाव का ठीक प्रकार से अभ्यास करने में।
2. मशीन के बुनियादी रखरखाव को अंजाम देने में।
3. औजारों और उपकरणों का रखरखाव करने और सुरक्षित रूप से संभालने में।
4. कम से कम बर्बादी के लिए सामग्री का उपयोग करने में।
5. तय कार्यक्रम के भीतर रखरखाव को क्रियान्वित करने में।
6. रखरखाव और/या सफाई को किसी की जिम्मेदारी के तहत अंजाम देने में।
7. सही मुद्रा में आराम के साथ काम करने में।
8. काम को क्रियान्वित करने के लिए उचित सफाई उपकरण और पद्धति का उपयोग करने में।
9. कचरे को सुरक्षित रूप से निर्दिष्ट स्थान पर निपटान करने में।
10. उपयोग करने के बाद सफाई के उपकरणों को सुरक्षित रूप से सहेजने में।
11. कार्यक्रम और जिम्मेदारी की सीमा के अनुसार सफाई को अंजाम देने में।

; fuV 5-1% dk Zs] mi dj. kavkj e' kuka dk j [kj [ko

; fuV mis; 

; fuV dsvr e vki l {le gk%

1. काम के लिए जोखिम मुक्त वातावरण बनाने में
2. उपकरण का रखरखाव करने में
3. सुरक्षित कार्य पद्धति को समझाने और अपनाने में
4. बर्बादी को कम करने में
5. अलग अलग सफाई पदार्थों के बारे में जानने में

### 5-1-1 ifjp;

आधुनिक उत्पादन के लिए मशीनें आवश्यक हैं। हालांकि, उत्पादकता वृद्धि के साथ—साथ, ये कार्यस्थल पर खतरे भी पैदा करती हैं। मशीन संबंधी खतरों के समुचित नियंत्रण को परंपरागत रूप से महंगा और उत्पादकता में बाधा के रूप में देखा जाता है। सामान्य तौर पर, पोशाक विनिर्माण उद्योग को अन्य औद्योगिक क्षेत्रों की तुलना में कम खतरनाक माना जाता है और इसलिए, अधिकतर उद्यमों में सुरक्षा नीति की प्राथमिकता कम होती है।

मशीन की खराबी उत्पादन में देरी और समय सीमा के भीतर डिलीवरी को प्रभावित करने का एक आम कारण है। डिलीवरी की समय सीमा के महत्व को ध्यान में रखते हुए कोई भी प्रतियोगी उद्यम, मशीन की खराबी

के कारण हुई देरी के लिए दंड का जोखिम नहीं उठा सकता अतः मशीनों के कमाऊ जीवन को लम्बा करने के लिए, खराबी को कम करने के लिए, दोषपूर्ण उत्पादन को रोकने के लिए और सुरक्षित संचालन सुनिश्चित करने के लिए उचित रखरखाव को और अधिक महत्व दिया जाना चाहिए। सफाई और सॉल्वैंट्स के लगातार उपयोग, कॉटन या वातावरण में मौजूद फाइबर, से होने वाले प्रदूषण से श्रमिकों की रक्षा का भी ध्यान रखा जाना चाहिए। पर्यावरण नियंत्रण के लिए कम लागत वाली तकनीक के साथ साथ, इन खतरों को खत्म करने और उत्पादकता को बढ़ाने के लिए मशीन के रखरखाव और सुरक्षा के उपायों, की नीचे चर्चा की जा रही है।

### 5-1-2 e' kuka vkj mi dj. kuka dk j [kj [ko mfpr rjhds l s djuk

खराब रखरखाव वाले यंत्र/उपकरण, अगर खतरनाक नहीं होंगे तो अक्षम होंगे। उनमें अक्सर खराबी और गुणवत्ता संबंधी समस्याएं पेश आएंगी। उचित रखरखाव उत्पादन के समय का नुकसान नहीं है बल्कि यह उच्च उत्पादकता और निम्न मरम्मत लागत लिए एक निवेश होता है। फिर भी ज्यादातर कंपनियों में, मशीनों का रखरखाव तभी किया जाता है जब वे बिगड़ जाती हैं। इसके कई कारण हैं:

- मशीनें ठेकेदारों के स्वामित्व में या पट्टे पर होती हैं।

- रखरखाव के लिए कोई कर्मचारी उपलब्ध नहीं होता है।
- उत्पादन समय के तहत मशीनों के रखरखाव के लिए कोई समय आवंटित नहीं किया गया होता है।
- एक दृढ़ विश्वास है कि रखरखाव का मतलब है खर्च।
- कुछ मशीनों का रखरखाव आसान नहीं होता है।

मशीन में खराबी उत्पादन को प्रभावित करता है और देरी का कारण बनता है। खराबी के कारण गुणवत्ता और उत्पादकता की समस्याएं भी उत्पन्न होती हैं। इसलिए

मशीन के रखरखाव की योजना बनाई जानी चाहिए और पर्यवेक्षकों और श्रमिकों के साथ समन्वित की जानी चाहिए।

### 5-1-3 dk dsfy, tk[le eä okrloj.k cukuk

कार्य परिसर का प्रभावी रखरखाव या गृहव्यवस्था कार्यस्थल से जुड़े कुछ खतरों को समाप्त करने और काम को सुरक्षित और उचित तरीके से अंजाम देने में मदद कर सकता है। घटिया गृहव्यवस्था अक्सर खतरों को ढंक कर दुर्घटनाओं में वृद्धि करती है और चोटों का कारण बनती है। यदि कागज, धागे, टूटे भागों, मलबे, अव्यवस्था और बिखराव को सामान्य रूप में स्वीकार किया जाता है, तो स्वास्थ्य और सुरक्षा के लिए अधिक गंभीर खतरे उत्पन्न हो सकते हैं।

गृहव्यवस्था का मतलब सिर्फ साफ-सफाई नहीं होता है। इसमें, कार्यस्थल को व्यवस्थित और साफ रखना, हॉल और फर्श को फिसलन जैसे खतरों से मुक्त रखना,

और अपशिष्ट पदार्थों को हटाना (उदाहरण के लिए, कागज, धागे, कपड़े आदि के टुकड़े) तथा कार्य क्षेत्रों के अन्य अग्नि जोखिम शामिल होते हैं। इसके लिए पूरे कार्यस्थल का लेआउट, गलियारे अंकन, भडारण सुविधाओं की पर्याप्तता और रखरखाव जैसी महत्वपूर्ण जानकारीयों पर ध्यान देने की आवश्यकता होती है। बेहतर गृहव्यवस्था भी दुर्घटना और आग की रोकथाम का एक बुनियादी अंग होता है।

प्रभावी गृहव्यवस्था एक सतत प्रक्रिया है: यह तीर या तुक्का जैसी कभी कभी की जाने वाली सफाई नहीं है। कभी कभी की जाने वाली 'जोशीली' सफाई महंगी और दुर्घटनाओं को कम करने में अप्रभावी होती है।

### 5-1-3-1 dk LFky dk t k[le eä cuk j [kus dk míš; vkg ykk

कमजोर गृहव्यवस्था या घटिया रखरखाव वाला कार्यस्थल दुर्घटनाओं में परिणत हो सकते हैं।

- फर्श, सीढ़ियों और प्लेटफार्मों पर ढीली वस्तुओं से फंसना
- गिरने वाली वस्तुओं से घायल होना
- चिकने गीले या गंदे सतहों पर फिसलना
- भ्रंश, खराब तरीके से क्रमबद्ध वस्तु या गलत जगह रखी सामग्री से टकराना
- सुई, तार या स्टील स्ट्रैप से त्वचा या शरीर के अन्य हिस्सों का कटना, छेद होना या फटना

इन खतरों से बचने के लिए कार्यस्थल पर पूरे कार्यदिवस के दौरान सुव्यवस्था का "पालन" होना चाहिए। हालांकि इस प्रयास के लिए बड़े स्तर के प्रबंधन और योजना की आवश्यकता है, जिसके कई फायदे हैं। कार्यस्थल को जोखिम मुक्त बनाए रखने के कुछ लाभ इस प्रकार हैं

- सामग्री के प्रवाह के सुगमता से संभालने में कमी

- अव्यवस्था से मुक्त कार्यक्षेत्र में फिसलने और टकराने की दुर्घटनाओं में कमी
- आग के खतरों में कमी
- खतरनाक पदार्थों (उदाहरण के लिए टूटी सुई, धूल, वाष्प) के लिए श्रमिक जोखिम में कमी
- सूची और आपूर्ति सहित उपकरण और सामग्री, पर बेहतर नियंत्रण
- उपकरण की अधिक कुशलता से साफ सफाई और रखरखाव
- बेहतर स्वास्थ्यकर परिस्थितियों के कारण बेहतर स्वास्थ्य
- जगह का अधिक प्रभावी उपयोग
- निवारक रखरखाव में सुधार के द्वारा संपत्ति के नुकसान में कमी
- बेहतर मनोबल
- बेहतर उत्पादकता (उपकरण और सामग्री खोजना आसान हो जाएगा)

## 5-1-3-2 dk ZFky dsj [kj [ko dh ; kt uk

एक अच्छा रखरखाव कार्यक्रम, माल के प्रवेश बिंदु से बाहर निकलने तक क्रमबद्ध भंडारण और गतिविधियों के लिए योजना और प्रबंधन करता है। योजना यह भी सुनिश्चित करता है कि कार्य क्षेत्र को भंडारण क्षेत्र के रूप में इस्तेमाल न किया जाय। अतिरिक्त डिब्बे रखना तथा निपटान के आवृत्ति बढ़ाने में निवेश करना इस योजना में शामिल हो सकते हैं।

गृहव्यवस्था का कार्य 'बनाए रखना' है, 'हासिल करना' नहीं। सफाई और व्यवस्थित करने का कार्य नियमित रूप से किया जाना चाहिए, केवल पारी के अंत में नहीं। काम में गृह व्यवस्था का मिश्रण करके ऐसा सुनिश्चित

किया जा सकता है। एक बेहतर गृहव्यवस्था कार्यक्रम निम्नलिखित के लिए उत्तरदायित्व की पहचान और उन्हे जिम्मे देने का कार्य करता है:

- पारी के दौरान साफ सफाई
- प्रतिदिन साफ सफाई
- अपशिष्ट का निपटान
- अप्रयुक्त सामग्री को हटाना
- साफ सफाई सुनिश्चित करने के लिए निरीक्षण करना

## 5-1-4 vK kj kavkj mi dj .k dk j [kj [ko

बेहतरीन गुणवत्ता वाले उपकरण और औजारों को अगर अच्छे से संभाल कर न रखा जाय तो वे लंबे समय तक नहीं चल सकते। उपकरण और औजारों के रखरखाव में कुछ महत्वपूर्ण बातें होती हैं:

- mfpr Hm<sup>j</sup>.% सभी उपकरण और औजारों को उनके नियत स्थानों पर ठीक से संग्रह किया जाना चाहिए। अच्छी व्यवस्था का मतलब सिर्फ उचित उपकरण खोजते हुए समय की बचत करना या आपके गैरेज या शेड में जगह की बचत करना नहीं है। अच्छी व्यवस्था के द्वारा उपकरणों को लंबे समय तक काम करने लायक बनाए रखा जा सकता है। सुई, कैंची, हुप्स जैसे उपकरणों को कार्यस्थल या आसपास बिखरे हुए न छोड़ें। काम खत्म करने के बाद, सभी उपकरण और औजारों को उनके नियत स्थानों में रखा जाना चाहिए
- fu; fer j [kj [ko% कैंची और हूप लॉक जैसे सभी उपकरण हैं जिन्हें ल्यूब्रिकेंट लगाने की आवश्यकता पड़ती है उन्हें नियमित रूप से ल्यूब्रिकेंट लगाया

जाना चाहिए। इसके अलावा, उपकरण ठीक से काम कर रहा है या नहीं, यह सुनिश्चित करने के लिए नियमित जांच की जानी चाहिए और यदि आवश्यक हो तो उसकी मरम्मत होनी चाहिए

- l gh mi ; lk% अधिकांश उपकरण विशिष्ट कार्य करने के लिए बने होते हैं। किसी काम के लिए गलत उपकरण का उपयोग आप और आपके आसपास के लोगों की सुरक्षा के लिए खतरा पैदा कर सकता है। उपकरणों को गलत तरीके से उपयोग करके, आप उस उपकरण को उसके विशिष्ट उपयोग के लिए कम प्रभावी कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, टांके और कपड़े के प्रकार के अनुसार कढ़ाई वाली उचित सुझियों इस्तेमाल किया जाना चाहिए
- mi ; lk dsckn mi dj .k dh l Qkb% सुई, कैंची, हुप्स जैसे उपकरण आदि को प्रत्येक उपयोग के बाद ठीक से साफ किया जाना चाहिए। यह किसी साफ कपड़े के टुकड़े से पोंछ कर बड़ी आसानी से किया जा सकता है।

## 5-1-5 i kld vif kV

<sup>^</sup>di Ma ds ckjs eank plfllus okys rF; ^

1. दुनिया की 70 प्रतिशत से अधिक आबादी सेकेंड हैंड कपड़े का उपयोग करती है।

2. किसी पोशाक का औसत जीवनकाल तीन साल होता है।

**vif' kV D; k g§**

- अपशिष्ट कोई भी अनचाहा या अवांछित सामग्री या पदार्थ होता है।
- इसे कूड़ा, कचरा, रद्दी, या कबाड़ भी कहा जाता है जो सामग्री के प्रकार और क्षेत्रीय शब्दावली पर निर्भर करता है।
- जीवों में, अपशिष्ट अवांछित तत्वों या विषाक्त पदार्थों को कहते हैं जो उनमें से निष्कासित होता है।

**dpjk ccakl**

- यह विभिन्न तरह के कचरे का मानव नियंत्रित संग्रह, प्रशोधन और निपटान की प्रक्रिया है। यह पर्यावरण और समाज पर कचरे के नकारात्मक प्रभावों को कम करने के लिए की जाती है।
- अपशिष्ट तकनीकी और सामाजिक दोनों रूपों में सीधे मानव विकास से जुड़ा हुआ है।
- औद्योगिक विकास और नवाचार को अपशिष्ट सामग्री से सीधे जोड़ा जाता है तथा विभिन्न प्रकार के कचरे की संरचना, समय और स्थान के अनुसार बदलती रहती है।
- इस उदाहरण में प्लास्टिक और परमाणु औद्योगिकी शामिल हैं। कचरे के कुछ घटकों का आर्थिक मूल्य होता है और सही ढंग से संभालने पर उन्हें पुनः उपयोग में लाया जा सकता है।

**t§ fuEudj.kl vif' kV**

- खा। अपशिष्ट या मल, इत्यादी सूक्ष्मजीवों द्वारा प्राकृतिक रूप से तोड़ कर सङ्ग्रह जाते हैं।
- जैव निम्नकरणीय अपशिष्ट को अगर ठीक से नियंत्रित नहीं किया जाता है तो यह ग्रीन हाउस गैसों को छोड़ने के अलावा रोगजनकों में वृद्धि द्वारा मानव स्वास्थ्य को प्रभावित करने जैसे व्यापक समस्याओं का कारण बन सकते हैं।
- अपशिष्ट को विशेष रूप में परिभाषित करना मुश्किल है। जो चीजें कुछ लोगों के लिए बेकार होकर त्याग दी जाती हैं, वहीं दूसरों के लिए उनका मूल्य होता है।

- यह बात व्यापक रूप से मान्य है कि अपशिष्ट पदार्थ मूल्यवान संसाधन होते हैं, जबकि बहस इस मुद्दे पर है कि इसकी कीमत को सही तरीके से कैसे वसूला जाए।
- सरकारों को परिभाषित करने की जरूरत है कि अपशिष्ट का सुरक्षित और कानूनी रूप से किस प्रकार प्रबंधन किया जाए।
- अपशिष्ट का सुरक्षित और कानूनी रूप निपटान सुनिश्चित करने के क्रम में विभिन्न परिभाषाओं को जोड़ने की जरूरत है।

**i; k§.k ij udkj Red çHko**

- अपशिष्ट प्रदूषण को बहुतों के द्वारा गंभीर खतरा माना जाता है और इसे मोटे तौर पर कचरे और अपशिष्ट प्रबंधन के तरीकों के साथ जुड़े किसी भी प्रदूषण के रूप में परिभाषित किया जा सकता है।
- घर के कचरे में पाए जाने वाली विशिष्ट सामग्रियां जिनका विशिष्ट पर्यावरणीय प्रभाव होता है, उनमें शामिल हैं, जैव निम्नकरणीय कचरे, बैटरी, एयरोसोल, तेल, एसिड और फ्लोरोसेंट ट्यूब।

**ikklkd vif' kV dk l kr**

- हालांकि कपड़े के कचरे अधिकतर घरेलू स्रोतों से निकलते हैं, फिर भी धागे और कपड़े के निर्माण, पोशाक बनाने की प्रक्रिया के दौरान और खुदरा उद्योग से कपड़े का अपशिष्ट उत्पन्न होता है।
- इन्हें, उत्तर औद्योगिक अपशिष्ट कहा जाता है, उत्तर उपभोक्ता अपशिष्ट के विपरीत जो कि जंबल सेल्स और चैरिटी शॉप के लिए भेजे जाते हैं।
- एक साथ मिलकर वे पुनःप्राप्ति और पुनःउपयोग के लिए एक जबर्दस्त क्षमता उत्पन्न करते हैं।

**ikklkd ds dpjs ds i qipØ.k dk bfrgkl**

- कपड़े की पुनर्चक्रण का जन्म 200 साल पहले यॉर्कशायर डेल्स में हुआ था।
- आजकल के 'रैग एंड बोन' वाले लोग वस्त्र उद्धार व्यापार से जुड़े हैं, जो पुनःउपयोग (अक्सर विदेशों से) के लिए वस्त्र एकत्रित करते हैं, और फिर सामग्री को 'वाईपिंग' और 'फ्लॉकिंग' उद्योग और फाइबर को नए वस्त्र बनाने के लिए भेज देते हैं।

- प्राकृतिक और मानव निर्मित फाइबर दोनों से बना कपड़ा पुनर्चक्रण किया जा सकता है।
  - यह अनुमान लगाया गया है कि हर साल 1 लाख से टन अधिक कपड़े फेंक दिए जाते हैं, जिनमें अधिकतर घरेलू स्रोतों से निकलते हैं। घर के कचरे में कपड़े की हिस्सेदारी लगभग 3 प्रतिशत तक होती है। हमारे द्वारा फेंके गए कपड़े में कम से कम 50 प्रतिशत पुनर्चक्रण करने योग्य होता है।

$\text{ol} = \text{vif}' k' V dk \in \text{up} D_k$

- कपड़े के कारखानों द्वारा छोड़े गए अपशिष्ट कच्चे माल का पुनर्वर्क्रण हाल के दिनों में बहुत से लोगों के लिए एक अच्छी आय के स्रोत के रूप में उभरा है।
  - चूंकि अनौपचारिक क्षेत्र में छोटे निवेश की आवश्यकता होती है, अतः यह अच्छी खासीसंख्या में निवेशकों को आकर्षित करता है जो ज्यादातर वंचित वर्गों के हजारों लोगों को रोजगार मुहैया कराते हैं।
  - पोशाक के अवशेष, को इस व्यापार में शामिल लोगों द्वारा जूट कहा जाता है, जो वस्तुतः उपयोगी सामग्री बन जाते हैं।
  - पोशाक के कारखाने से, कपड़े के कटपीस से लेकर, जिपर, बटन, धागे, इलास्टिक फास्टनर, इस्तेमाल हुए प्लास्टिक के पैकेट, कपड़े के टूटे हुए हैंगर, खाली बाबिन और खारिज किए गए पैट, शर्ट और टी-शर्ट तक, अपशिष्ट कच्चे माल के हर टुकड़े हर अंश को बेचा जाता है।

i@pØ.k ds pj.k

पुनर्जीवन का पहला चरण, आमतौर पर कपड़े के रंग, प्रकार और उसकी हालत के अनुसार छँटाई करने के साथ शुरू होता होता है।

- प्रयोग करने योग्य कपड़े एक या दो मशीनों वाले छोटे पोशाक कारखानों द्वारा खरीदे जाते हैं, जो इनसे कपड़े का पुनर्उत्पादन करते हैं। अपशिष्ट कपड़े के प्रयोग करने योग्य हिस्सों से बच्चों की फ्रॉक, स्कर्ट, कमीज, पायजामा, तकिया आदि बनाए जाते हैं।

- ये पुनर्जल्दादित सामान ज्यादातर सड़कों के किनारे लगे स्टालों पर बेचे जाते हैं। ‘जूट के व्यापार के कारण समाज का गरीब वर्ग सस्ते दामों पर कपड़े खरीद सकते हैं।

i k'k'd ds vi f'k'V dk mi ; kx

- व्यर्थ भाग और अत्यंत जीर्ण शीर्ण कपड़ों का अपशिष्ट सूत के रूप में पुनर्चक्रण किया जाता है।
  - इन पुनर्चक्रित कपड़ों और प्रसंस्कृत सूत से आमतौर पर गद्दे, तकिए, कुशन, बनते हैं तथा सार्वजनिक बसों, रिक्षों और कारों की सीट और गद्दे की भराई, की जाती है।
  - यहाँ तक कि अवशेष सफेद सूती कपड़े से पट्टियाँ भी बनाई जाती हैं।
  - जबकि बटन, जिपर, इलास्टिक फास्टनर, हैंगर और प्लास्टिक की थैलियाँ की पुनर्विक्री पोशाकों के एसेसरीज बेचने वाले छोटे विक्रेताओं के यहाँ होती हैं।
  - एक एसेसरीज विक्रेता ने बताया कि, बटन, जिपर, इलास्टिक फास्टनर अधिकतर स्थानीय दर्जायें द्वारा खरीदी जाती हैं।

i k k d i q p Ø. k d s i ; k j . k v k s v k F k d y k k

- कचरा भराव क्षेत्र की आवश्यकता को कम कर देता है।
  - कचरा भराव को लेकर कपड़े के साथ कुछ समस्याएं होतीं हैं, जैसे सिंथेटिक (मानव निर्मित फाइबर) उत्पाद विघटित नहीं होते हैं, जबकि ऊनी वस्त्र विघटित होकर मीथेन बनाते हैं, जो ग्लोबल वार्मिंग में वृद्धि करता है।
  - अचूते संसाधनों पर दबाव कम कर देता है।
  - भुगतान को संतुलन देता है क्योंकि हम अपनी जरूरतों के लिए कम माल आयात करते हैं।
  - जिसका परिणाम प्रदूषण में कमी और ऊर्जा की बचत के रूप में मिलता है, क्योंकि फाइबर को विदेश से मंगाना नहीं पड़ता है।

## 5-1-6 vle l QlbZmRi kn

सफाई पदार्थ वे पदार्थ (आमतौर पर तरल पदार्थ, पाउडर, स्प्रे, या कण) होते हैं जिन्हें, धूल, दाग, बदबू और अव्यवस्थित सतहों की गंदगी को दूर करने के लिए इस्तेमाल किया जाता है। सफाई वाले पदार्थों के प्रयोजन में शामिल हैं, स्वास्थ्य, सौंदर्य, बदबू दूर करना, और गंदगी के प्रसार को रोकना एवं स्वयं तथा दूसरों को संदूषित पदार्थ से रक्षा करना। सफाई वाले कुछ पदार्थ जीवाणुओं को मारने और सफाई करने का काम एक साथ कर सकते हैं।

### vle çdkj ds l QlbZmRi kn

vFyh %अम्लीय सफाई पदार्थ मुख्य रूप से शल्कों जैसे अकार्बनिक जमाव को हटाने के लिए उपयोग किये जाते हैं। इसके सक्रिय तत्व सामान्य रूप से शक्तिशाली खनिज एसिड और चीलैंट्स होते हैं। हाइड्रोक्लोरिक एसिड (जिसे म्यूरिएटिक एसिड भी कहा जाता है) को आमतौर पर सख्त सतह के लिए इस्तेमाल किया जाने वाला एक आम खनिज एसिड होता है। कठोर सतहों को साफ करने और कैल्शियम के जमाव को दूर करने के लिए सिरका भी इस्तेमाल किया जा सकता है। ग्रीस और प्रोटीन से जाम अम्लीय नाली की सफाई में सत्पृष्ठिक एसिड का इस्तेमाल किया जाता है।

## 5-1-6-1 vlerkj ij bLrcky gkus okys dN l QlbZinkFZ

### vlerkj ij bLrcky gkus okys dN l QlbZinkFZ g%

- पानी, सबसे आम सफाई पदार्थ है, जो एक बहुत ही शक्तिशाली विलायक है।
- साबुन या डिटर्जेंट
- अमोनिया, कैल्शियम हाइपोक्लोराइट (पाउडर ब्लीच)
- साइट्रिक एसिड, सोडियम हाइपोक्लोराइट (तरल ब्लीच),
- सोडियम हाइड्रोक्साइड (लाइ / कास्टिक सोडा)
- एसिटिक एसिड (सिरका)
- अल्कोहल के विभिन्न रूप – आइसोप्रोपाइल अल्कोहल या मले जाने वाले अल्कोहल

{kj h %क्षारीय सफाई वाले पदार्थ सोडियम हाइड्रोक्साइड या पोटेशियम हाइड्रोक्साइड की तरह मजबूत आधार वाले होते हैं। ब्लीच (पीएच12) और अमोनिया (पीएच11) आम क्षारीय सफाई पदार्थ होते हैं। क्षारीय क्लीनर वसा (ग्रीस सहित), तेल, और प्रोटीन आधारित पदार्थ को घुला सकते हैं।

U Wy% न्यूट्रल धुलाई पदार्थ पीएच न्यूट्रल और गैर आयनिक सर्फेक्टेंट हैं जो विभिन्न प्रकार की गंदगियों की सफाई करते हैं।

fMxt j %विशेष रूप से ग्रीस को हटाने के लिए बनाया गया सफाई पदार्थ डिग्रीजर कहा जाता है। ये विलायक आधारित या विलायक युक्त हो सकते हैं और सक्रिय तत्व के रूप में सर्फेक्टेंट वाले भी हो सकते हैं। विलायक में ग्रीस और उसी जैसी गंदगी को घुला देने की क्षमता होती है। ज्यादा सफाई के लिए विलायक युक्त डिग्रीजर में विलायक के साथ क्षारीय धुलाई का पदार्थ मिला हो सकता है। डिग्रीजर पदार्थ क्षारीय रसायनों और/या सर्फेक्टेंट पर आधारित, विलायक मुक्त भी हो सकते हैं।



चित्र 5.1.1 सफाई के पदार्थ के प्रकार

## m | lk dk nkjk

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 पैकिंग कैसे 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 प्रणाली के बारे में जानें।
- उद्योग में उपकरण और औजारों की सुरक्षा और रखरखाव के नियमों को समझें।
- विश्लेषण करें कि पैकर कैसे
  - » उपकरण और औजारों का सुरक्षित रूप से रखरखाव करते और संभालते हैं तथा बर्बादी को कम करने के लिए सामग्री का उपयोग करते हैं।
  - » सही मुद्रा के साथ आरामदायक स्थिति में काम करते हैं।
  - » सुरक्षित रूप से निर्दिष्ट स्थान में कचरे का निपटान करते हैं।
- सफाई के उपकरणों का उपयोग करने के बाद सुरक्षित रूप से उसका संग्रहण करते हैं।
- अगर आपका कोई प्रश्न है तो उसे पैकरों/पर्यवेक्षकों से पूछें।





## 6- m | kx vks l xBukRed vko'; drkvkdk vuqkyu

यूनिट 6.1 – उद्योग और संगठनात्मक आवश्यकताओं का अनुपालन



AMH/N0104

## çeq k l h[ kus oys i fj . ke

; fuV ds vr e] vki l {le gkx%

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 की पहचान करने और रिपोर्ट करने में।

; fuV 6-1% m | kx vks l xBuRed vko' ; drkvkdk  
vuqkyu

; fuV mis; 

; fuV dsvr e k vki l {le gk%

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 की पहचान करने और रिपोर्ट करने में।

### 6.1.1 vi us l xBu dsfy, vuqkyu i fjHkfkr 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 हाथी 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

**शिकायत  
नियम  
अधिनियम  
निर्देशिका**

चत्र 6.1.1: 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 कफर्यू 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

## 6.1.2 Hkj rh i fj/ku m| kx eavuqkyu dk egRo

अनुपालन उत्पाद के लिए मानक है जो यह सुनिश्चित करता है कि यह अपने उद्योग की गुणात्मक मांग के साथ श्रेणीबद्ध है। यह ॲडिट 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।

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

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 मापे 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।

## I lekt d vuqkyu

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 ॲडिट आवश्यक है यह निर्धारित करने के लिए कि अगर कंपनी सामान्य मानक पर्यावरण कानूनों को पूरा करती है।

## vuq i rk vWM

जोखिम प्रबंधन कार्यक्रम, प्रक्रिया सुरक्षा प्रबंधन और प्रक्रिया रक्षा प्रबंधन सभी को ॲडिट और आंकलन

द्वारा नियंत्रित और प्रदान किया जाता है। अनुपालन और उसका सत्यापन उस ऑडिट द्वारा किया जाता है जो 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 निर्भित 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।

### 6.1.2.1 ey 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

भारत में अनुपालन ऑडिट के तीन मुख्य चरण होते हैं:

1. **vKMV i wZ** 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. **l kbV ds nkjs ij vKMV%** इसमें व्यक्तिगत साक्षात्कार आयोजित करना, रिकॉर्ड की समीक्षा करना, और कार्यक्रम कार्यान्वयन का आंकलन करने के लिए टिप्पणियां करना शामिल है।
3. **vKMV&Ik pkr%** इसमें लेखापरीक्षा निष्कर्ष पर प्रबंधन वार्ता और अंतिम रिपोर्ट तैयार करना शामिल है।

इसलिए, भारतीय परिधान निर्याताओं 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।

करें और आपूर्तिकर्ताओं की आपूर्ति श्रृंखला के ऑडिट करें। परिधान निर्यात संवर्धन परिषद (ईपीसी), 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 बैंचमार्क 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।

### 6.1.3 Hkj r dk cky Je ij os' od ekudkdkvi ukuk

कपड़ा कारखाने के अनुपालन के स्तर भारतीय निर्यातकों के लिए बहुत ऊँचे 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।

### 6.1.3.1 vle vuqkyu l fgrk

भारतीय परिधान निर्यात उद्योग में एक बड़ी अनुपालन हार आ गई है। हालांकि वैशिक 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।

### 6.1.3.2 , bZh h&fn' kka

परिधान निर्यात संवर्धन परिषद (ईपीसी), भारतीय परिधान निर्यातकों की शीर्ष संस्था, ने बाल श्रम से संबंधित वैशिक 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 वैशिक 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।

#### fn' k l nL; dkj [ kuka dh ft Eenkj ; ka

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।

#### cky Je dsfy, fn' k&l h h h

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 (ईपीसी) के अनुसार, “यह आम अनुपालन कोड ना केवल उद्योग को कपड़ा उद्योग में बाल श्रम को बढ़ावा देने के खिलाफ अंतर्राष्ट्रीय दावों का खंडन करने का अवसर देगा, लेकिन साथ ही उद्योग की छवि को बेहतर बनाने में मदद करेगा और अधिक अंतर्राष्ट्रीय 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।

## 6.1.4 Hkj rh i fj/ku m| kx ea, bZh h dh Hfedk

भारतीय परिधान उद्योग महत्वपूर्ण निर्यात क्षेत्रों में से एक है और अपनी गुणवत्ता और कीमतों में प्रतिस्पर्धा की वजह से अच्छे वैशिक 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 संबंधी परिषद (ईपीसी) घरेलू कपड़ा उद्योग के विकास के मदद कर रहा है और उपकरणों के कार्यान्वयन के माध्यम से वैशिक मानदंडों का पालन करने में मदद करके कारखानों को प्रमाणित, जांचना और सार्वभौमिक स्तर में सुधार करता है।

- परिधान निर्यातकों को ईपीसी की सहायता
- ईपीसी भारतीय परिधान निर्यातकों के साथ-साथ अंतर्राष्ट्रीय 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, ईपीसी विभिन्न प्लेटफार्मों जो परिधान निर्यात को बढ़ाने में मदद प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध हैं।



चित्र 6.1.2: ईपीसी लोगो

## , bZh h& fn'lk igy

ईपीसी 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 शृंखला शुरू करने की योजना बना रही है। इसके अलावा, परियोजना दिशा ने आपसी सहयोग, वैशिक संरेखण 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 6.1.3: ईपीसी पहल

## fn'lk dk Ze ds mis;

- 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 बढ़ोत्तरी 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 रिप्रतता भारत को वैश्विक बाजार में अपने प्रतिस्पर्धियों से अधिक आवश्यक बढ़त दे सकता है। कार्यक्रम दिशा के प्रमुख घटकों में से कुछ हैं:
- I kekk; vlpkj I fgrk ¼ 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।

## 6.1.5 Hkjrl; ifj/kku m|kx vks I lekt 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:

- QDVjh {kerk fuelZk vks çf'kk l% 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।
- vkkjHw vks çHko vkyu% 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 l% दिशा प्रमाण पत्र, एईपीसी द्वारा सामाजिक और पर्यावरण प्रबंधन प्रणाली के सफल और संतोषजनक कार्यान्वयन पर कारखाने को सम्मानित किया जाएगा।

### 6.1.5.1 varjjkVh 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

- 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 ट्रैक विकास पर सरकार केंद्रित नीति

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

### 6.1.5.2 fuxfer l lekt d nkf; Ro

नियमित सामाजिक जिम्मेदारी (सीएसआर) का शुरूआती 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 कंपनियों कर्मचारियों, ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं के हितों और बड़े पैमाने पर समाज की रक्षा के लिए काम करने के लिए कोशिश कर रही हैं।

### 6.1.5.3 i fj/ku m| lx eal lekt d nkf; 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।

### 6.1.6 Hkj rh i fj/ku Q ki kj vks 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 कार्मस (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।

### 6.1.6.1 vpkj l fgrk dh vlo'; drk D; kgS

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।

### 6.1.6.2 dke ds?kvsvkj et njh nj ds vuqkyu

- 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 अधितम 5 घंटे काम करने के बाद कम से कम आधे घंटे के अंतराल की अनुमति दी जानी है।

### 6.1.6.3 n¶rj vkj dke dselgkj ds vuqkyu

- 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।

### 6.1.6.4 x§&HnHko ds vuqkyu

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।

### 6.1.6.5 Hkj r eal lekt d vuqkyu

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 (ईपीसी), 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।

## 6.1.7 Hkj rh i fj/ku m| kx eaLokLF; vks 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 प्रतिस्पर्धा 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 ज़रूरत 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।

### 6.1.7.1 vuqkyu l ggrkvkadh vlo'; 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।

### 6.1.7.2 vuqkyu l ggrk 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।

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 ज़रूरत है।

- चश्मा और चेहरे की ढाल उन क्षेत्रों में प्रदान की जानी चाहिए जहां उड़ती वस्तुओं, चिंगारी, चमक, खतरनाक तरल पदार्थ और अत्यधिक धूल 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 ज़रूरी हैं जो लोडिंग और अनलोडिंग के कार्यों में लगे हैं।
- कारखानों में समुचित उपयोग के निर्देश के साथ प्रभावी अग्निशामक यंत्र होना चाहिए।

### 6.1.7.3 Hkj r eifj/ku fu; kZ l o/kZ i fj"kn dh Hfedk

भारत में परिधान निर्यात संवर्धन परिषद (ईपीसी) 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।

### 6.1.8 Hkj rk; i fj/ku m|kx dsfy, vuqkyu l fgrk fn' kfunk

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 इकाइयों 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 है।

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

इसके अलावा, परिषद ने कपड़ा कारखाने अनुपालन कार्यक्रम 'दिशा' (सतत मानव पूँजी 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।

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 हड्डताल 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, शैचालय का उपयोग करना, पानी तक पहुँचना या आवश्यक

चिकित्सा ध्यान का उपयोग करने को कार्य में अनुशासन बनाए रखने के तौश 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 छोड़न 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 औंश 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।

## 6.1.9 cky Je ij Hkj r varjjkVh ekudkakd 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 कमज़ोर 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 इकाइयों को बाल श्रम से संबंधित मुद्दों पर अत्यधिक अनुरूप होना चाहिए।

## 6.1.9.1 ifj/kku fu; kZdkakdsfy, 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 बचाना 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 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 नियंत्रण संबंधन परिषद (ईपीसी) ने कपड़ा कारखाने अनुपालन कार्यक्रम 'दिशा' (सतत मानव पूँजी उन्नति की दिशा में उद्योग को बढ़ाने) का निर्माण भारत को परिधान विनिर्माण और नियंत्रण में सामाजिक अनुपालन के लिए एक वैश्विक बैंचमार्क 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।



## 7- 0 ogkj dk&ky vkg l pkj dk&ky

यूनिट 7.1 – व्यवहार कौशल का परिचय

यूनिट 7.2 – प्रभावी संचार

यूनिट 7.3 – सौदर्य 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 बनाने की तैयारी

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 एवं सहयोगियों के साथ प्रभावी संचार करने में सक्षम होना।
4. आधारभूत पढ़ाई और लिखाई का कौशल।

## ; fuV 7-1%Q ogkj dk§ky dk ifjp;

; fuV ds mís;



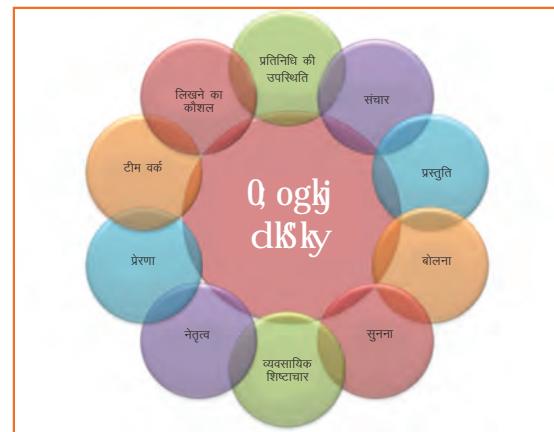
यूनिट के अंत में, आप जान पायेंगे:

- व्यवहार कौशल के आधारभूत अर्थ, उनके तत्वों और लाभों को समझना।
- काम की तत्परता और उसके महत्व 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 हैं इस बात का पता हमारे व्यवहार कौशल से चलता है। इस तरह के व्यवहार कौशल में हमारे चरित्र के लक्षण शामिल हैं, 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।



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।

### 7-1-2 Q ogkj dk§ky ds rRo

- vuqlyu'hyrk%**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।
- HoukRed '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।
- usRo dk xql%**कैसे एक निजी और पेशेवर स्थिति में संघर्ष का प्रबंधन और अपने नेतृत्व की गुणवता के कारण विश्वास प्राप्त करना

- Vhe dsl kfk pyus dh {ker%यह विभिन्न प्रकार के लोगों का प्रबंधन और उन्हें एक—दूसरे के साथ शांति पूर्वक काम करने के प्रबंधन की क्षमता है।
- fu. kZ ysu%यह दिखाता है की कोई अपने समय और अन्य स्त्रोतों का कितनी कुशलतापूर्वक और अच्छे तरीके से प्रबंधन करता है।

- i kjLi fj d l pkj%यह दूसरों के साथ प्रभावी संचार बनाने और अपनी छवि को सकारात्मक बनाने की प्रक्रिया है।
- eki & rkY dk dk sky%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 dk sky ds ylk

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 ZrRijrk

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 रुचि।
- 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 व्यस्क 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 है) और आपातकालीन सम्पर्क प्रक्रिया भी शामिल है।



चित्र.7.1.2: काम के प्रति तत्परता

## 7-2 संचार प्रक्रिया

; fuV ds mís;



इस यूनिट के अंत, में आप कर पायेंगे :

1. जनता से बोलचाल।
2. उसकाधुसकी 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 संचार क्या है?

सुचना 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।

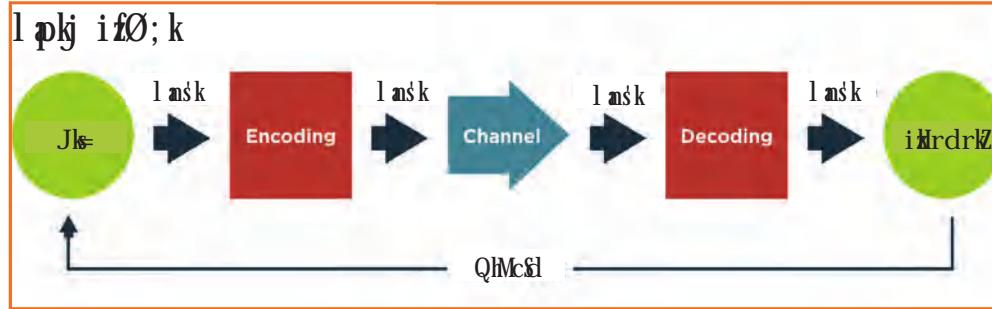
### 7-2-2 संचार क्या है?

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. **Encoding:** पहला सुचना भेजने वाले के दिमाग में क्या है। यह एक अवधारणा है, विचार, गठन और भावना हो सकता है।
2. **Channel:** संदेश प्राप्तकर्ता को संदेश शब्दों में या संकेतों में भेजा जायेगा।
3. **Decoding:** अंत में प्राप्तकर्ता शब्दों का या संकेतों का एक अवधारणा में अनुवाद करता है ताकि उसको कोई समझ सके।



चित्र 7.2.1: संचार प्रक्रिया

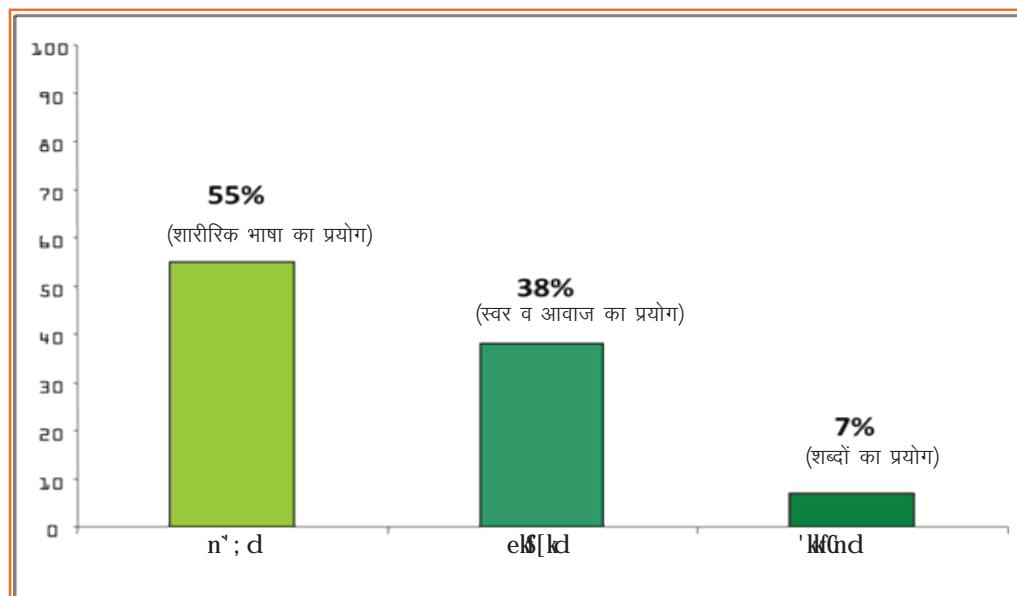
## 7-2-3 e[kl]d v[k] x[k] e[kl]d l pkj

संचार को हम तीन भागों में बाँट सकते हैं इनमें शामिल है:

- e[kl]d l pkj%** 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
- fjf[kr l pkj%** 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।

- x[k] e[kl]d l pkj%** इसका मतलब है की आप किसी को देखकर उसका मतलब समझ रहे हैं। मौखिक और लिखित दोनों गैर मौकिः 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

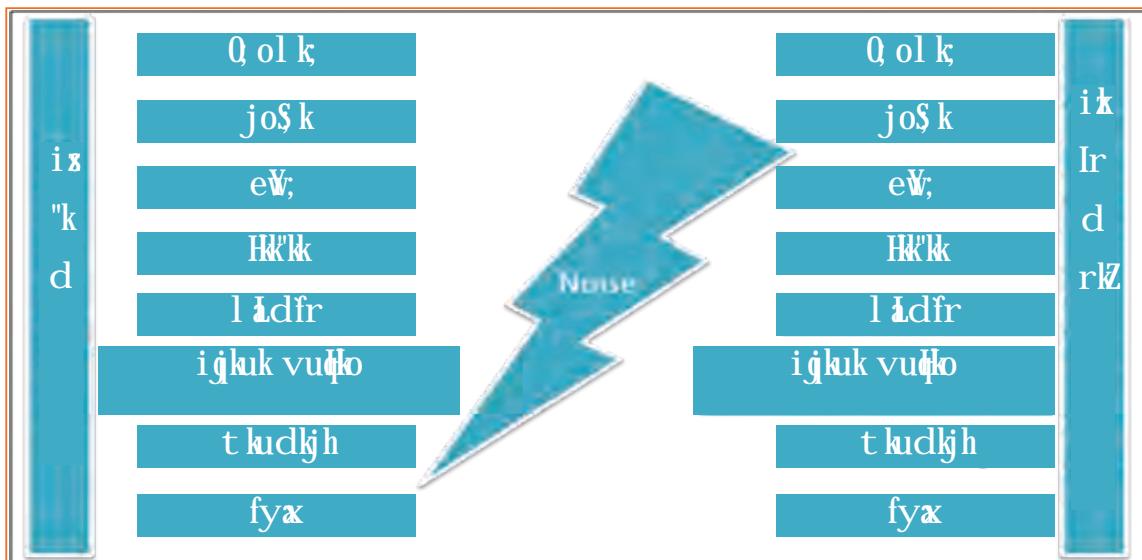
एक अध्ययन के अनुसार प्राप्तकर्ता की केवल 7% समझ भेजने वाले के वास्तविक शब्दों के अनुसार होती है, 38% कहने के तरीके पर आधारित (लहजा, गति और भाषण की आवाज) होती है और 55% अशब्दिक संकेतों पर आधारित

होती है। अनुसंधान से पता चलता है कि जब व्यक्तियों द्वूर बोल रहे होते हैं वे अधिक बार झापकी लेते हैं अपने वजन और कंधे उचकाने की क्रिया में बदलाव करते हैं।

## 7-2-4 çHkoh l pkj eacklkvkh dh igplu

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 है। 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 जॉच 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।

- 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 बांटिये

### 7-2-5 cHkoh l pj&vH k

#### 1 fØ; gkdj l quk

- सुनना एक महत्वपूर्ण कौशल हो सकता है एक अच्छोता होने के लिए आपको सुनने का सक्रिय अभ्यास करना पड़ेगा

- 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 1 fØ; : i l s l qus ds fy; s dN l qklo



**pj.k 1%**ध्यान दे की दूसरा व्यक्ति क्या कह रहा है बाहरी शोर और रुकावटों पर ध्यान ना दें

**pj.k 2%**उसकी भावनाओं को समझिये और आप ठीक से समझ पायेंगे। क्या वक्ता, गुस्सा, खुश या स्पष्ट रूप से जिज्ञासु हैं?

**pj.k 3%**जब वक्ता कुछ कह या बता रहा है तो उसके विचारों की श्रृंखला को मत तोड़िये

**pj.k 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 हो। 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। पुराणी 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 और अपने आपको बार-बार यह याद दिलाने की कोशिश कीजिये की आपका उद्देश्य वक्ता के द्वारा कही गयी बात को समझना है।

## 7-3% l kh; Zvk LoPNrk

; fuV ds mís;



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 fäxr l kh;

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 हैं।

#### fn[kok

- पहली लाइन व्यक्ति/टीम कम्पनी के ब्रांड एम्बेसेडर होते हैं। स्टोर पर गर्हीकों का स्वागत और सहायता इसी टीम के द्वारा की जाती है। इसलिए उनसे एक साफ और सुधरे 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 ढीला धागा वर्दी पर मौजूद ना हो
- जुटे हर समय साफ और पॉलिश किये हुये होने चाहिये। ऊटी 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।

- ज्यूटी पर आने से पहले बाल अच्छी तरह दे कंधी किये हुये होने चाहिये, ग्राहक के सामने कभी भी कंधी ना करें
- जब आप ज्यूटी पर हैं तो अपने आईकार्ड को दिखायें

ताकि ग्राहक को स्टाफ को पहचानने में कोई दिक्कत ना हों

- जब स्टोर परिसर में, यहां तक कि ज्यूटी का समय भी ना हो, एक अच्छी तरह से तैयार उपस्थिति बनाए रखी जानी चाहिये।

### 7-3-2 fof' kV onhZfn' k&funZk

Ø-u-	[kl rkʃ l svknfe; kədʒfɪ; s]	[kl rkʃ l svkʃr kədʒfɪ; s]
1	निर्धारित वर्दी साफ और इस्त्री की हुई होनी चाहिये	औरतें जिनके बाल लम्बे हैं 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। जतपउमक, दमंज – जपकल.	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 'kjlfjd efk

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 काटे।
- अपने शरीर की महक और सांस की दुर्गन्ध को नियन्त्रण में रखें क्योंकि ये ग्रहकों को बुरा लेग सकते हैं।
- दुकान के फर्श पर सीधे और ईमानदार मुद्रा बनाए रखें।
- फर्श पर धिसना, जेब में हाथ डालना, कुल्हे पर हाथ रखना ये ग्राहकों के सामने आने की सम्भता नहीं है इसलिये इससे बचना चाहिये

दूसरों के बारे में अंदाजा लगाने में लोगों को कुछ ही सेकंड लगते हैं 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 । dkj Red 'kj lfjd i fj Hkk

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 टिप्प दिये गये हैं:

- अपनी जेबों को नजरअंदाज कीजिये। अपने हाथ अपनी जेबों से बहर रखिये। जेब में हाथ दर्शाते हैं की हम असुविधाजनक हैं 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 मिलाइये। 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।
- प्रसंशा करने के लिये सम्पर्क बनाये रखें।

### 7-3-5 'kj lfjd LoPNrk

#### 'kj lfjd 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 7.3.5: स्नान करना

कपड़े क्यों पहनने चाहिये?

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



चित्र 7.3.6: साफ कपड़

नाखून क्यों काटने चाहिये?

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



चित्र 7.3.7: नाखून काटना

हाथ क्यों धोने चाहिये?

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



चित्र 7.3.8 हाथ धोना

### 7.3.6 'kjhjd fQVus'

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 7.3.9 : शारीरिक फिटनेस

### 'kjhjd fQVus dsykk'

- 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 [lkuk]

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।

### [kus dh vPNh vknraD; k gš]

- 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

### pht aft Ugaut jukt fd; k t luk plfg; s



चित्र 7.3.10: खाने के लिये



चित्र 7.3.11: नहीं 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

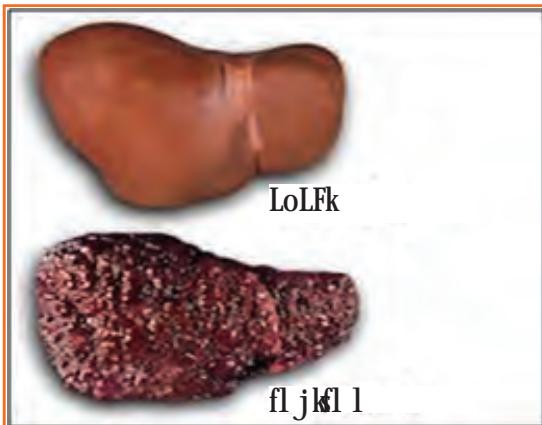
### 'kjlc ihuk'

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।

**bl ds çHko:**

- 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



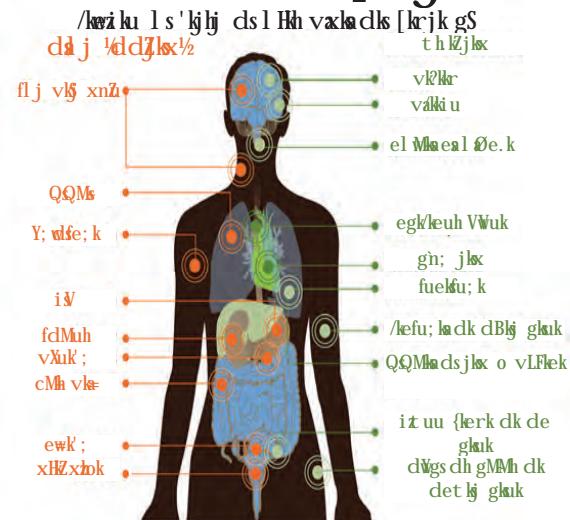
चित्र 7.3.12: शराब के प्रभाव

**rEckdw**

तम्बाकू 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 ओर उसे अंदर ले जाने की क्रिया है आमतौर पर हस्त कढ़ाईकार के द्वारा प्रयोग की जाने वाली चीजों में सिगरेट, बीड़ी, हुक्का और पाइप शामिल हैं एक रिपोर्ट के अनुसार संसार में हर साल 4.9 मिलियन लोग तम्बाकू के कारण मर जाते हैं तम्बाकू 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 तम्बाकू का सेवन करने वालों में दिल के दौरे का खतरा 50: बढ़ जाता है उनकी बजाय जो इसका सेवन नहीं करते।

तम्बाकू को चबाना तम्बाकू के सेवन का ही एक प्रकार है जो गाल और उपरी मसूड़े के बीच और ऊपरी मसूड़े और ऊपरी दांत के बीच में रेख कर चबाया जाता है। मौखिक

**/kez̩ ku l s [krjs**

चित्र 7.3.13 : धूम्रपान के जोखिम

और तम्बाकू को थूकना मौखिक कैंसर को बढ़ावा देता है। यह मुंह और गले के कैंसर का भी कारण है।

**bl ds çHko:**

- यह मुंह के कैंसर के लिए सबसे बड़ा कारण है जो मुंह, जीभ, गाल, मसूड़ों और होठों को प्रभावित करता है।
- तम्बाकू चबाना व्यक्ति के स्वाद और सूंघने की क्षमता को खत्म कर देता है।



चित्र 7.3.14 : मूँह का कैंसर

- तम्बाकू चबाने से किसी भी व्यक्ति को भयंकर फेफड़ों का कैंसर हो सकता है।

**xV[lk**

गुटखा अत्यधिक नशे की लत और एक ज्ञात कैंसरजन है। गुटखे का अत्यधिक प्रयोग भूख की इच्छाशक्ति को कमज़ोर करकर देता है य 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 छश 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@, pVkbZh t kx: drk

एड्स की पूरा नाम अक्वार्ड इम्यूनोडेफिशियंसी सिंड्रोम है। एड्स एचआईवी से होता है (ह्यूमन इम्यूनोडेफिशियंसी 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 जनसँख्या के 0.29% महिलाएँ एड्सग्रस्त हैं जबकि 0.43% पुरुष



चित्र.7.3.15 : नाको का प्रतीक

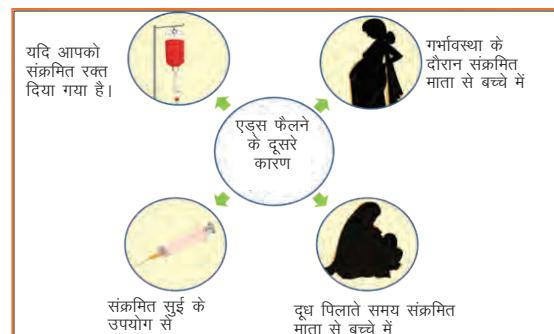
### , M@ l Oe. k bu dj. kalsgkrk gS:

- असुरक्षित यौन सम्बन्ध
- दूषित रक्त का इस्तेमाल
- संक्रमित सुई
- संक्रमित माँ से बच्चे को ?

### xV[ lk ds l gr ij i M@skys cHko

- 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
- मुंह से अत्यधिक खून बहना
- निगलने में परेशानी और अंत में मुंह का कैंसर

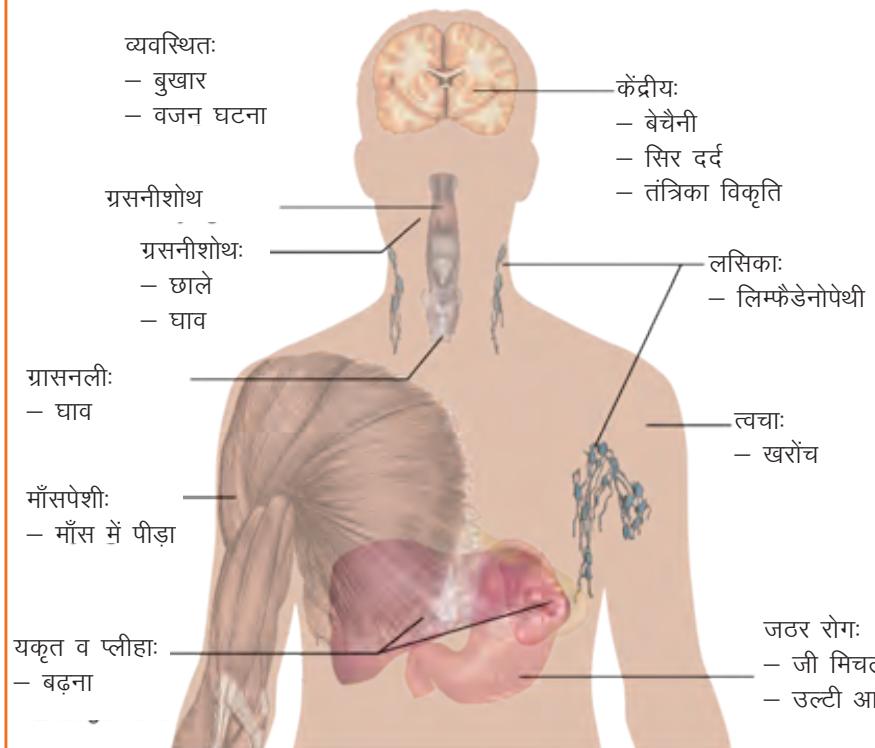
एक अध्ययन के अनुसार भारत में एचआईवी/एड्स असुरक्षित सेक्स वर्कर के कारण ज्यादा है। 86% के आस-पास एचआईवी की घटनायें देश में असुरक्षित सेक्स के कारण होती हैं। प्रवासी श्रमिक, ट्रक चालक और ज्यादातर वो पुरुष जो पुरुषों के साथ यौन सम्बन्ध बनाते हैं, उनसे उनकी पत्नी और अजन्मे बच्चे को संक्रमण का खतरा होता है। 31: एड्स 18–29 आयु समूह के लोगों को होता है



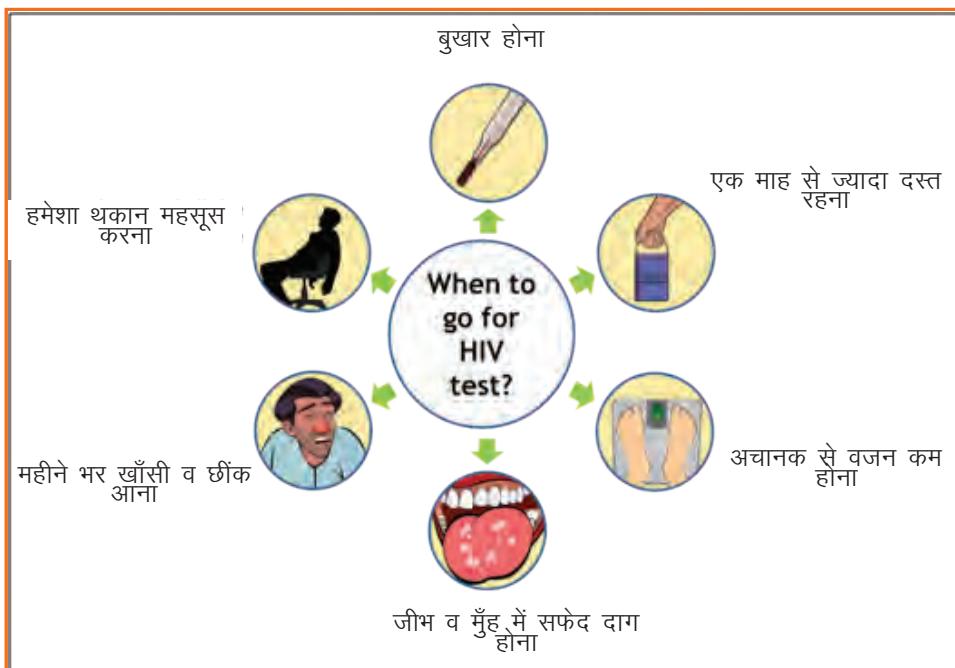
चित्र.7.3.16: एड्स का हस्तांतरण

अभी तक एड्स के लिये कोई दवाई या टीकाकरण नहीं है। जो ईलाज और दवाइयां बाजार में उपलब्ध हैं वे भूत महंगी हैं और उनके पड़ने वाले प्रभाव 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

## HIV l Øe. k dseq; y{. k



चित्र.7.3.17 : एक्युट एचआयवी संक्रमण



चित्र.7.3.18: एड्स गैर-डिसपर्सिंग रोग

## oQknkj jgs

- 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 कहीं 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



वित्र 7.3.19: कंडोम

## 7-3-7-1 dš 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

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

## , M̄ bu plt k̄l sugh̄ 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

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

### 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% i kJLi fj d dkky fodkl ; fuV

; fuV míš;



इस यूनिट के अंत तक आप :

1. एक सकारात्मक दृष्टिकोण और व्यवहार का विकास कर पाएँगे
2. लक्ष्य निर्धारण करना समझ पाएँगे
3. काम पर टीम की सहभागिता के लिए प्रेरित हो जायेंगे
4. संबंधों का प्रबंधन करने के लिए सक्षम हो जाएँगे
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 ifjp;

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 कार्यों 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।

### bues fo'kskrk; 'kkey g\$ t \$ s

- सकारात्मक रैवया
- प्रेरणा
- लक्ष्य की स्थापना
- टीम वर्क
- संबंध प्रबंधन
- शिष्टाचार
- तनाव और क्रोधप्रबंधन
- युद्ध वियोजन

### 7-4-2 l dkjR ed jo\$ k

jo\$ k D; k gkrk g\$

- हमारा दृष्टिकोण ...
- स्थितियों और दूसरों के प्रति हमारा दृष्टिकोण
- वह भावनाएँ जो हम दूसरों के प्रति व्यक्त करते हैं।
- हमारा रैवया सकारात्मक और उम्मीद भरा होना चाहिए



चित्र.7.4.1: सकारात्मक रैवया

### ; kn j [ka

- 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] vMsvkj d,Qh chII dh dgkuh

राजू एक फैक्ट्री में पर्यवेक्षक के रूप में कम करता है। एक बार उसने अपनी निराशा के बारे में अपने दोस्त प्रशांत से बात की, जो फैक्ट्री के कर्मचारियों के लिए एक कैंटीन 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।"

प्रशांत ने कुछ नहीं कहा। उसने चुपचाप एक स्टोव पर



चित्र.7.4.2: गाजर, अंडे और कॉफी बीन्स की कहानी

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, अंडों, और बीन्स को अलग-अलग कटोरियों में रख दिया

इसके बाद उसने कहा, "मेरे दोस्त, तुम्हे 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 करोद्य" "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 है परन्तु थोड़ी सी कठिनाइयों से ही नरम और कमजोर हो जाता है? क्या तुम वह अंडा हो जो कोमल छद्य 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।

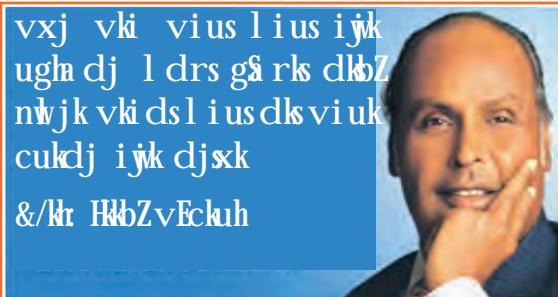
"धन्यवाद प्रशांत। तुमने मेरी आँखें खोल दीं। मैं पूरा प्रयास करूँगा और अपना

इस कहानी से आपने क्या सिखा?

## 7-4-2-2 dN 1 Qy ykx

/k#HkbZvEckuh – fjyk à cM ds l lfki d

जूनागढ़ में एक मध्यम वर्गीय परिवार में जन्मे, एक स्कूल शिक्षक के बेटेद्या। 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 तो धांगलो करीस..." बस यह दिखाने के लिए की वह कितने गंभीर हैं, उन्होंने एक बार स्थानीय थोक विक्रेता से उधार पर एक मूँगफली के तेल का डिब्बा



चित्र.7.4.3: धीरुभाई अम्बानी द्वारा रिलायंस के संस्थापक

लाया और रास्ते के किनारे पर बैठकर तेल बेचा, जिससे कुछ पैसों 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 पैसों के साथ मुम्बई आए और दो कमरों की चॉल में अपने परिवार के साथ रहने लगे

bu nks ykxkal s vki us D; k l h[ka



चित्र.7.4.4: रजनीकांत: तमिल सिनेमा के सुपर हीरो

j t uhdkr : rfey fl uek ds ghjks

- हीरो और हजारों लोगों के लिये भगवान के समान
- वास्तविक नाम शिवाजी राव गायकवाड़
- एक बस कंडक्टर से सुपर स्टार

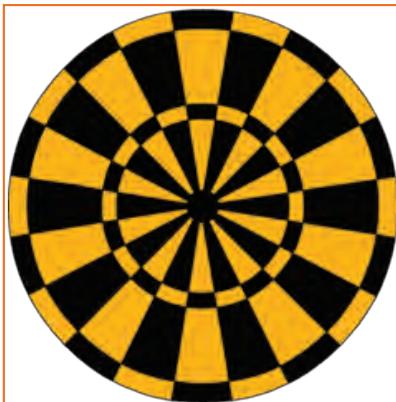
vkjfHkd t hou:

- 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 ये; 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 कि 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 ये; fu/Mjर dlt ; s

- एस (S): विशेष
- एम (M): मापने योग्य
- ए (A): उपलब्धि
- आर(R): महत्वपूर्ण
- टी(T): समय सीमा

### i gpk:

- 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 rLoh\*\* culbz s /vus 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/Mj.k cgq egRoiwZ gSD; kfd%

- लक्ष्य ध्यान को संकीर्ण करते हैं और हम लक्ष्यों से सम्बन्धित गतिविधियों के लिए सीधे प्रयास करते हैं।
- लक्ष्य ज्यादा प्रयत्न की ओर ले कर जाते हैं।
- किसी को भी अपना लक्ष्य प्राप्त करने के लिये अपनी असफलताओं पर भी काम करना होता है।
- यह व्यवहार का विकास करता है और उनमें परिवर्तन लाता है।

### y{; kdk fu/Mj.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 :

- d&j; j:** आप अपने कैरियर के कौन से स्तर पर पहुँचना चाहते हैं 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'klik:** 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?
- i fjoj%:** 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?

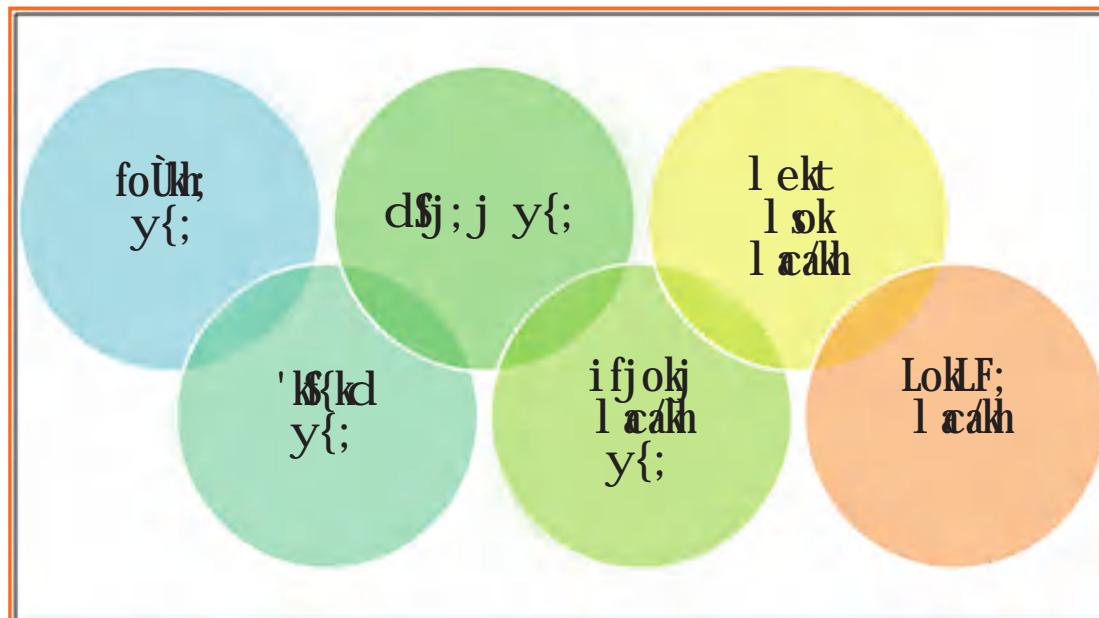
- **t urk dh l ok** क्या आप इस संसार को एक अच्छा स्थान बनाना चाहते हैं ? यदि ऐसा है तो कैसे?

आपके दो वितीय 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 Vhe xfr' khyrk

एक टीम लोगों का एक ऐसा समूह है जो एक निर्धारित काम के लिए जुड़े होते हैं। टीमें जटिल कार्यों के संचालन के लिए विशेष रूप से उपयुक्त हैं। टीम एक ऐसा उदारहण है जहाँ पर लोग एक ही लक्ष्य का हिस्सा

होता हैं। 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



### Vle ds l nL; k<sup>d</sup>k ; g l h[us 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 सके।

### Vle xfr'hyrk ds rRo :

- सहनशक्ति और सहयोग
- जाति, धर्म, पेशे की भावनाओं को उपर उठना
- एक दुसरे का साथ देना
- हर एक की शक्ति को पहचानना
- कौन क्या कर सकता है

### 7-4-4-1 dgkul%NkWh eNyh vkj cMh eNyh

एक लाल मछलियों का छोटासा झुण्ड समुद्र 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 समुद्र में आसपास घूम कर खाना ढूँढती 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 थोड़ा 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।

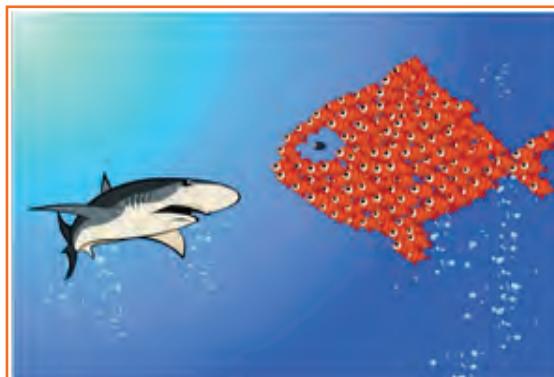
एक टीम में व्यक्तिगत लाभों और खासकर गद्दारों के लिए कोई जगह नहीं होती:

- 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 सहयता करना व सहायता प्राप्त करना।



चित्र 7.4.8(A): 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( B) छोटी और बड़ी मछलियाँ

से की कहीं 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 स्विमी उस बड़ी मछली की आँख बनी हुयी थी!

इस खानी से आपको क्या शिक्षा मिलती है

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

### 7-4-5 1 EcUk çcaku

हम सबका अलग व्यक्तित्व, चाहते और जरूरतें होती हैं और अपनी भावनाओं को दिखाने के अलग तरीके होते हैं जो हमारे चारों और के लोगों को प्रभावित करते हैं

हम सबका अलग अलग व्यक्तित्व होता है। अलग अलग चाहते, अलग अलग जरूरते 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 7.4.9: सम्बन्ध प्रबंधन

हमारे आसपास के लोगों के साथ संबंधों में सुधार के लिए सुझाव:

- आप का लोगों के प्रति व्यवहार देखिये। 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 हैं
- काम के माहौल को देखो। आप उपलब्धियों के लिए ध्यान चाहते हैं या दूसरों को मौका देते हैं
- 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'Vkpkj

शिष्टाचार, सामाजिक और कार्यालयीन जीवन में सही या स्वीकार्य व्यवहार के रिवाज और नियम होते हैं। इसमें आगे दी हुयी बाते शामिल होती हैं:

#### l dkjRed çHlo cukuk

- जब लोग आपसे बाते कर रहे होते हैं तब सीधे खड़े रहिये, नजर से नजर मिलाकर रखिये और चेहरे पर एक सच्चाईभरी 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

### **vk̄ dk yk̄ks k̄ds l k̄f k̄ Q ogkj d̄s k̄ ḡs**

- सोचिये आप अपने पर्यवेक्षक और सहकर्मियों के साथ कैसा व्यवहार रखते हैं।
- कार्यालय में लोगों के महत्व पर कोई निर्णय न बनाये।
- कार्यालय में लोगों के व्यक्तिगत जीवन का सन्मान करें।

### **dk ZFky i j l skn**

- कार्यक्षेत्र पेशेवर और साफसुथरा रखें।
- कार्यालय में लोगों 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

### **dk̄ dh ulfr**

काम की नीतिया कड़ी मेहनत और विनम्रता के मूल्य होते हैं। काम की नीतियों में आगे दी हुयी बाते होती हैं:

- vuqkk u: आपके रोजमरा के काम करने के लिए प्रतिबद्धता की जरूरत होती है। सिर्फ अनुशासन से

## **7-4-7 ruko vk̄ Økk çcaku**

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 स्वास्थ समस्याएँ होती हैं जैसे की उच्च रक्तदाब, दिल की बीमारी, नैराश्य, चिंता, सर्दी जुकाम और पाचन से सम्बंधित समस्याएँ

अगर आपकी दिल की धड़कने तेज होती है और आप जल्दी जल्दी साँस लेते हैं, कंधों में तनाव या मुष्टिया

ही कोई अपने लक्ष्य पर निश्चित रह सकता है और अपना काम पूरा करने के लिए दृढ़ होता है।

- dke ds çfr çfrc) 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।
- I e; fu" Bk यह दर्शाता है की आप काम के प्रति समर्पित हो, काम में रुचि रखते हो और जिम्मेदारी निभाने के लिए सक्षम हो। समयनिष्ठ होना व्यावसायिकता और वचनबद्धता का परिचय देता है।
- LofeRo vk̄ ft Eenkjh स्वामित्व और जिम्मेदारी कर्मचारी के काम के सभी पहलुओं में होते हैं। सहकर्मी कर्मचारियों की ईमानदारी से प्रतिक्रिया देने की क्षमता का आदर करते हैं। पर्यवेक्षक उच्च स्तरीय मानकों पर निर्भर होते हैं, अन पर कर्मचारियों का भरोसा होता है और कर्मचारी उन्हें परेशान नहीं करेंगे।
- mR-rkv cklr djus ds fy, ç; k̄ djuk खुद को अपने कार्यक्षेत्र के नए उन्नतिया और ज्ञान से अवगत रखिये। अपने पेशे में उन्नती के लिए नए कौशल्य, तकनीकिया और तरीके सीखिये

अच्छी कार्यनीति का प्रदर्शन करने वाले ही उच्च पद, अधिक जिम्मेदारी और पदोन्ति 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।



वित्र 7.4.10: तनाव प्रबंधन

भींचना यह आपके शरीर के गुस्सा दिखाने के चिन्ह है। 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 7.4.11: गुस्सा प्रबंधन

## 7-4-8 । akZdk । ekku

### 1 akZD; k gkrk gS

ऐसी समस्या या परिस्थिति जो की समझने या सुलझाने के लिए कठिन हो

### geserHn । y>kus dh D; k t : jr gS

- 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 है।
- वो गलत आदतों को प्रोत्साहित करती है। जैसे की किसी की चुगली करना, गप्पे लड़ाना आदि।
- समस्याओं में फंसे लोग अपने लक्ष्य से हट सकते हैं, और अपने चरित्र को अच्छा रखने के बजाय एक दुसरे के चरित्र को लक्ष्य कर सकते हैं।

- अपनी भावनाये प्रदर्शित करेन की उन्हें मन में दबाये रखें।
- अन चीजों 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।
- दुसरे 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।

### 1 eL; k dS s1 y>k s

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 usRb dk sky

प्रभावी ढंग से नेतृत्व करने की क्षमता कई महत्वपूर्ण 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:

- **bekunjh** यदि आप इमानदार और नैतिक व्यवहार करते हैं तो आपकी टीम उसका पालन करेगी।
- **dkl kus dh lerk** 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 plj dk sky** : स्पष्ट रूप से संवाद करना बहुत ही महत्वपूर्ण है।
- **vkRefo' okl** : कठिन समय में भी टीम का मनोबल उच्च रखना जरूरी है।
- **çfrc) 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 dk Red -f'Vdk** टीम को कंपनी की निरंतर सफलता की ओर प्रेरित करना।
- **jpuRedrk** : कठिन परिस्थितियों में निर्धारित कार्रवाई से हटकर समाधान ढूँढने की क्षमता होनी चाहिए।
- **fu. kl d cu**: 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 कार्रवाई पर आत्मविश्वास के साथ निर्णय ले सकेंगे।

- **cMs dle ij /; 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 usRk dS scua

- 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 महत्व दें।
- नए कौशल सीखें जिससे क्षमता में वृद्धि होगी।

## 7-5% l kleft d l Ei dZ ; fuV

; fuV ds mís;



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 kleft d l Ei dZ

सामाजिक सम्पर्क एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें हम अपने चारों और के लोगों के साथ क्रिया और प्रतिक्रिया करते हैं। इसमें लोग दुसरों 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।



चित्रणङ्गारु सामाजिक सम्पर्क

- **l g; lkx:** 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 akk:** 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—दुसरे 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

### 7-5-2 vke&ifjp;

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:

- अपने बारे में अच्छा महसूस करना।
- आत्म विश्वास को ऊँचा उठाने में
- आत्म निष्ठा बनाने में
- दोस्त बनाने में
- नियन्त्रण महसूस करना

### vRe ifjp; dsfcnq

आत्म—परिचय के कुछ बिंदु नीचे दिये गये हैं:

- **bPNk;**: यह वह पहली चीज है जिसकी हमे किसी भी भीड़ को सम्बोधित करने पहले जरूरत होती है। इस बिंदु पर जरूरत होती है की हम श्रोतागणों का ध्यान 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।
- **uke:** यहाँ पर आपको अपना नाम बताना चाहिये । श्रोतागणों का ध्यान 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।
- **firk dk uke:** 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 बताईये जो आप उनके बारे में बताना चाहते हैं।
- **islk:** अपने पश्च के बारे में बताइये जो आप वर्तमान में कर रहे हैं।
- **Lfku:** अपने वर्तमान स्थान के बारे में बतायें, आप कहाँ रह रहे हैं और किसीके साथ रह रहे हैं ये भी

बतायें अगर आप बता सकते हैं तो। आपको अपनी मातृभूमि के बारे में भी बताना चाहिये। यह वर्णन करना भी अच्छा रहेगा की आप स्थान किस चीज के लिये प्रसिद्ध है।

- **'kld@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 ध्यान रखें क्योंकि यह आपके स्वभाव और जीवनशैली के बारे में बताता है।
- **t hou míš;**: बताईये 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;** बताईये की आपने अभी तक क्या उपलब्ध किया है, कम से कम तीन और ज्यादा से ज्यादा पाँच उपलब्धियों के बारे में बताईये। यदपि उपलब्धियाँ चाहे छोटी ही हो उन्हें बताईये और अपना आत्म—विश्वास दिखाईये लेकिन तह मत कहिये की मेरी कोई उपलब्धि नहीं है।
- **fç; vkj vkn'kZ q fä:** आपके आदर्श व्यक्ति के बारे में कहना अच्छा होगा।
- **fç; fQYejjx vkj LFku bR kn:** अगर आप अपनी किसी प्रिय चीज के बारे में बताना चाहते हैं तो, बताईये की वो क्या है लोगों को अपनी पसंद और प्राथमिकताओं के बारे में बताईये।
- **vkj dh rkdr vkj det kj; 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।
- **yks ft Uga vki il n vkj ukil n djrs g;ः** 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 हैं 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 चीजें हैं जिन्हें करने से आप अपने आत्म-परिचय को बेहतर बना सकते हैं

### 7-5-3 gekjs drD vks 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 बनायें रखना और रक्षा करना।
- देश की रक्षा करना और राष्ट्रीय सेवा प्रदान करने के लिये जब आव्हान 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 lg; lk

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 vi usvki ls dg jgs g स्थान दीजिये की आपकी अंतरात्मा क्या कह रही है। सुनने के लिये कुछ समय लीजिये और जो आप सोच रहे हैं उसको लिख भी लीजिये।
- vi uh [kp dh ckr dk fujhkk dft ; s विश्लेषण कीजिये की आपकी बात नकारात्मक की बजाय सकारात्मक हो।
- vi usifjp; dkscnfy; :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 चाहियेद्य

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 kFk pht k dh ; kt uk cukuk इसको बातचीत और समझौता कहते हैं और यह सहन करना और दूसरों के विचारों को समझना सिखाता है
- जिम्मेदारियों को बॉटनारु घर की जम्मेदारियों को बॉटना 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 स्त्रोत एक ऐसा सहयोगी व्यक्ति होता है जो कई तरह से सहायता पाने वाले की तरह ही होता है।



वित्र.7.5.3 : सहयोग

l g; kh dk çHoiwZ l g; kx bl rjg l s gk  
l drk gS

- l kleft d l gk rk मनोवैज्ञानिक रूप में दूसरों के साथ सकारात्मक बातचीत जिनके साथ आपसी विश्वास और चिंता का विषय है।
- vuHokRed Kku: समस्याओं को सुलझाने के लिए और जीवन की गुणवत्ता में सुधार करने के लिये योगदान देता है।

- HkoukRed l gk rk निष्ठा, लगाव और आश्वासन।
- l krukads : i eal gk rk सामान और सेवायें।
- , d l g; kxh Q fä dS s cuu , d l g; kxh Q fä cuus ds fy, fuEu fpt kdh t : jr gkh gS
- दुसरों 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 बांटिये।
- मुळ 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 हों।
- यदि एक गम्भीर संघर्ष हो तो वहाँ पर समझौता करें।
- 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 प्रसंशा 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 होताद्य

## 7-6% l eg l Ei dZ ; fuV

### ; fuV ds míš;

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

- सबका अभिवादन करें।
- समूह में सबके साथ मित्रतापूर्ण रहे।
- किसी की प्रशंसा करके दूसरों में अपनी रुचि प्रदर्शित करें।
- और चर्चा को ध्यान से सुनें।
- सक्रिय रहे और समूह में खुद को दूसरों के सामने प्रस्तुत करें।

- सीधे बैठे। गलत शारीरिक मुद्रा आत्मविश्वास की कमी को दर्शाती है।
- अपना ध्यान वक्त पर केंद्रित करें।
- किसी की टिप्पणी पर खराब प्रतिक्रिया न दे। याद रखे 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 बदले। अन्यथा इससे लोगों को महसूस होगा कि आपको विषय में रुचि नहीं है।
- समीप के व्यक्ति से अलग से बातचीत न तो शुरू करें और न ही उसमें भाग ले। 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 अनोपचारिक समूह चर्चा में भाग लेने के हर मौके को भुनाएं। छोटी बातचीत

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 1 eg ppkZdk egÙo

çfr; kxh dsrlkj ij 1 egwppkZdk egÙo bl fy,  
gSdh

- 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;/ LFk ds: i eal eg ppkZenn djrh gS:
- 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

1 eg ppkZeaD; k djavlk D; k uk djia

D; k djia	D; k uk djia
<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 स्वीकारोत्ति 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 और धीमे 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 हो। आत्मविश्वासी वक्ता को मौन प्रतिभागियों को बोलने का मौका देना चाहिए।</li> <li>व्यक्तिगत अनुभवों या छोटी कहानियों पर बहुत ज्यादा ध्यान आर्कषित 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 l kefgd dk Z

l kefgd dk Z dLekdt h t hou dk , d cgq gh egÙbiwZ fgLl k gA ml dk , d cMk vl j gks l drk gS

- 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

## l ey fuelZk dk egÙbo

समूह निर्माण की गतिविधियां न केवल समूह के सदस्यों का मनोबल बढ़ाती है, बल्कि यह समूह की सफलता की संभावना को भी बढ़ा सकती है। समूह निर्माण एक मत्वपूर्ण गतिविधि है क्योंकि यह:

- vPNs l akn Lfkrir djrk gS गतिविधियां जो बातचीत के मौके देती हैं, कर्मचारियों के बीच, और कर्मचारियों एवं प्रबंधन के बीच खुले संवाद को बढ़ाती है। यह दफ्तर के वातावरण और कार्य की गुणवत्ता को भी बढ़ाता है



चित्र 7.6.3: समूह कार्य

- deþkj; ka dks ckR kgr djrk gS समूह के सदस्य अपने विचारों और सुझावों को साझा करने में जितने सहज होंगे, वह उतने ही आत्मविश्वासी रहेंगे यह उन्हें नयी परियोजनाओं और चुनोतियों के लिए प्रोत्साहित करता है
- jpukRedrk ea of) djrk gS समूह के दूसरे

सदस्यों के साथ नजदीक से कार्य करने से रचनात्मकता बढ़ती है और नए विचार जन्म लेते हैं

- l eL; kvka dks l gy>kus dh {lerk fodfl r djrk gS 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
- vojkka dks rkMrk gS समूह निर्माण कर्मचारियों के बीच विश्वास बढ़ाता है
- l ey eadk Zds nkku D; k djavkj u dj;a: यदि आप समूह में किसी से असहमत हैं तो किसी अलग स्थान पर उनसे उस विषय पर बातचीत करें
- , d nwjs dk gk yk c<k : यदि आपको कोई कठिनाई आये तो हिम्मत से उसका समाना करें। ऐसी स्थिति में समूह के प्रयासों में अपना योगदान दे
- i kB i hNsckr u dj: 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
- enn ds fy, gkf c<k, a यदि समूह का कोई सदस्य मदद के लिए कहता है तो उसकी मदद करने से हिचके नहीं
- detkj dMh u cus अपनी जिम्मेदारियों को निभाए, समूह की अपेक्षाओं को पूरा करें और समूह में प्रभावशाली तरीके से संवाद करें
- çfrfØ; k nsvkj xg.k dj: एक उभरते हुए समूह के हिस्से के तौर पर आदरता से और विनम्रतापूर्वक प्रतिक्रिया दे और ग्रहण करें

## 7-7-1; fuV 7-7%l e; çcaku

### ; fuV ds mí§; [©]

bl ; fuV dsvr e; vki dj ik ks

- समय प्रबंधन का महत्व समझने में
- समय प्रबंधन का कौशल विकसित करने में
- प्रभावी समय नियोजन सीखने में

## 7-7-1 l e; çcaku

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।

### dN çHoh l e; çcaku

- कार्यों का प्रतिनिधित्व करता है
- समय का अपव्यय करने वालों की पहचान करता है
- कार्यों को संगठित करके उनके लिए योजना बनाता है



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

## 7-7-2 l e; dks pçkuk

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

- बेहतर समय प्रबंधन की सोच में कमी
- स्पष्ट प्राथमिकताओं का अभाव

### l e; dh pkj h l s bl r j g l s cpk t k l drk g§

- हर समय सक्रिय बने रहें।
- व्यक्तिगत क्रियाकलापों की एक नियमबद्ध समयसारणी विकसित करे और उसका पालन करें।
- अपनी प्राथमिकताएं निर्धारित करें।
- सही तरीके से प्रतिनिधित्व।
- आधुनिक तकनीकी साधनों का उपयोग।

### 7-7-3 ijVks fo' ysk k

- इसके अनुसार 80: कार्य 20 : समय में पुरे किये जा सकते हैं बचे हुए 20 : कार्य आपका 80 : समय लेते हैं, और ऐसे कार्य जो पहली श्रेणी में आते हैं उन्हें ज़्यादा प्राथमिकता दी जानी चाहिए।
- समय, पुरे किये जाने वाले कार्यों को अपनाये जाने वाले तरीके पर भी निर्भर करता है हमेशा कार्यों को पूरा करने के सरल और आसान तरीके होते हैं। यदि कोई जटिल तरीकों का इस्तेमाल करता है तो यह समय की खपत करेगा। हमेशा किसी काम को पूरा करने का वैकल्पिक तरीका ढूँढने की कोशिश करनी चाहिए।

vlo'; d egÙboi wZi skuk

1.vR; lo'; d vks egÙboi wZdk	2. de t #jh yfdu egÙboi wZdk Z
<b>vc djः</b>	<b>mudks djus dh ; kt uk</b>
<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>	<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.egÙghu yfdu vR; lo'; d dk Z	4. egÙghu vks vulo'; d dk Z
<b>vLohdkj djs vks Li "Vhdj.k ns</b>	<b>fojkk djs vks ca dj ns</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>दुसरों की बेकार की मांगें</li> <li>आभासी आपातस्थितियां</li> <li>काम में होनेवाली गलतफहमिया</li> <li>व्यर्थ के काम या क्रियाकलाप</li> </ul>	<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 पढ़ना</li> </ul>

चित्र 7.7.2: आवश्यक महत्वपूर्ण घेमाना

; g i skuk vki dks ; g l e>useaenn djsk :

- क्या किया जाना चाहिये।
- क्या योजना बनानी चाहिये।
- किसका प्रतिरोध करना चाहिये।
- क्या अस्वीकार कर देना चाहिये।

समय प्रबंधन का सबसे आसान तरीका है किये जाने वाले कार्य की सामान्य सूची बनाना। कार्य सूची में प्राथमिकता दें:

- रोजाना किये जाने वाले कार्यों 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 महत्वपूर्ण चीजों को ज्ञान बोलना सीखें
- पुरे हो चुके कार्यों को सूची से मिटायें जिससे कि आप क्या पूरा हो चूका है और क्या पूरा करने कि जरूरत है उससे परिचित हो सकें

नियमित रूप से की जाने वाली गतिविधियों की नीचे सुची बनायें।

ऊपर उल्लेख की गयी गतिविधियों को निम्नलिखित शीर्षकों में प्राथमिकता के आधार पर लिखें।

eg̚lo'i wZdk̚ Z	eg̚loghu dk̚ Z	vlo'; d dk̚ Z	vuklo'; d dk̚ Z

ukv4



## ; fuV 7-8% fjT; w cukus dh r\$ kjh

; fuV ds mís;



इस यूनिट के अंत में, आप कर पायेंगे:

1. रिज्यूम के महत्त्व को समझना
2. यह सीखना की रिज्यूम कैसे बनाते हैं

### 7-8-1 ifjp;

रेज्यूम खुद का परिचय होता है, यदि यह ठीक से किया गया हो तो यह दर्शाता है की 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 की नए करियर या व्यवसाय को सफल करने के लिए जो आवश्यक है वह आप में है।

एक रेज्यूम के बारे में सभी को यह पता होना चाहिए कि :

- आपका रेज्यूम आपको साक्षात्कार पास करने में सहायता करता है और ना की जॉब करने में
- आपका रेज्यूम नियोक्ता द्वारा केवल 15–20 सेकंड के लिए जाँचा जाएगा। आपके रेज्यूम के पास प्रभाव बनाने के लिए केवल इतना ही समय होता है।

t \$ h dh ulps mYy\$ k fd; k x; k gSo\$ sgh , d jT; w ds vyx&vyx Hkx gkrsgs:

Hkx	fu; käk dh vlo'; drk
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/इंटर्नशिप 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 महत्त्वपूर्ण और प्रासंगिक गुण हैं, जिन्हें की आप प्रस्तुत करना चाहते हों, यह आपके विवरण की अहमियत बढ़ा देगा ।

चित्र 7.8.2 :रिज्यूम बनाने के विभिन्न सेक्शन

## dke dh r\$ kjh vls egUoi wZl qlo

अपना रिज्यूम बनाने से पहले निम्न बातों का ध्यान रखें:

- कक्षा 10 की उपरांत समस्त शैक्षणिक प्रमाण, ताकि उचित आंकलन किया जा सके



चित्र 7.9.1: रिज्यूम

- व्यवसायिक संक्षिप्त विवरण (रिज्यूम) में उल्लेख किये जाने वाली समस्त विवरणों की सूची बनाये। उदाहरण के लिये प्रशिक्षण, परियोजनाएं, अंशकालिक नौकरियां, अन्य गतिविधियाँ, खेल, तकनिकी प्रशिक्षण, कौशल, हितों आदि। सूची का ज्यादा बड़ा होना आवश्यक नहीं हैं, आप इसे भविष्य में बढ़ा सकते हैं

## fjT; w cokus l s i gys ges lk ; kn j [k]

- रिज्यूम में हर एक बिंदु अलग होना चाहिए और इन बिन्दुओं के समर्थन के लिए अन्य तथ्यात्मक जानकारी रहनी चाहिए



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 अनुछेदों का।
- अपनी जिमीदारियों 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

## 7-8-1-1 fjT; w dk 'k'kld

mís; :आपको कुछ मौलिक जानकारी देने की आवश्यकता है, जिससे की आपसे आसानी से संपर्क किया जा सके

mYs[kuh] t kudkjh नाम, वर्तमान पता, ईमेल ID, फोन नंबर, जन्मतिथि इत्यादि। अपना नाम अन्य शब्दों की तुलना में, बड़े अक्षरों में लिखे।

## ; g u djs

- अपना फोटो सम्मिलित न करें

- अपने व्यावसायिक सारांश (रेज्यूम) को विवरण का शीर्षक न बनाये
- अनावश्यक जानकारी न दे, जैसे की पारिवारिक पृष्ठभूमि, वैवाहिक स्थिति या अन्य
- इन जानकारियों को अपने व्यावसायिक सारांश (रेज्यूम) के अंत में न जोड़ें
- इन जानकारियों को भरने के लिए ज्यादा जगह का इस्तेमाल ना करें

## 7-8-1-2 mís ; fu/kz.k

**mís ;** : 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

### geslk ; kn j [ka]

आपके उद्देश्यों में निम्न को शामिल किया जाना चाहिये

- पद जिसकी आवश्यकता है
- आपका कर्यक्षेत्र।

- उद्योग की आवश्यकता।
- विशिष्ट और कम से कम शब्दों का इस्तेमाल करें।
- बिभिन्न पद जिनके लिए आप आवेदन कर रहे हैं, 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

## 7-8-1-3 f' k/kk

अगला भाग आपकी शैक्षिक योग्यताओं को प्रस्तुत करता है।

**mís ;** : जिससे, आपके नियोक्ता को इस बात का पता चले की आप पद / प्रशिक्षण, 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

- 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 ऊपर लिखें
- आप अपनी शैक्षणिक योग्यताओं को तालिकाबद्ध तरीके से सकतें हैं, या साधारण क्रमानुसार भी लिख सकतें हैं

## 7-8-1-4 i fj ; kt uk ] cf' k/k k vU

आपके रिज्यूम के अगले भाग में वह सारे काम शामिल है, जो की आपने किया हैं यैसे की परियोजनाएं, 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।

**mís ;** : 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।

### ; kn j [ka]

- शीर्षक में होना चाहिये दृ शीर्षक / प्रोजेक्ट का नाम, भूमिका, कंपनीध्यंगठन का नाम, —किसी 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।

### ugħadja

- साधारण वाक्यों का इस्तेमाल न करें, यह नियोक्ता को आपके द्वारे किये गए कार्य का स्पष्ट 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 dk&ky

**'klaɪkɪ]** : कौशल में बहुत से शीर्षक हो सकते हैं। आमतौर पर प्रयोग किये जाने वाले शीर्षक निम्न हैं

- **Q ogkj dk&ky** : इसमें आपके व्यक्तित्व द्वारा प्रदर्शित किये गये लक्षण शामिल हैं
- **dkj Q kol kf; d dk&ky** : 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
- **vlbZh dk&ky** : वैकल्पिक, यदि आप आईटी/सॉफ्टवेअर से सम्बंधित काम के लिए आवेदन कर रहे हैं तो इसे जरूर शामिल करें।

## 7-8-1-6 #fp; k

इस भाग में अपने संक्षिप्त विवरन में अपनी रुचिया बड़े ध्यानपूर्वक पसंद करे जिसे आप अपने संक्षिप्त विवरन 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 अक्षर 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 lhlZ

### l lhlZnlf;

आपके संशिप्त विवरण के अंत में २-४ व्यावसायिक सन्दर्भ होने चाहिए। ये वो लोग हैं जिससे आप सम्बंधित नहीं हो परन्तु जिससे आप व्यावसायिक तरीके से समजोता करेंगे। आप पिछले नियोक्ता, व्यवसायिक अथवा स्वयंसेवक को आपके सन्दर्भ के पन्ने में डालने का विचार कर सकते हैं।

### ; kn j [k]

- List your skill and add a point which supports your skill the best.
- विशिष्ठ 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 [k]

- रुचियों की सूची बनाइए जो विचारपूर्ण और कुछ शिखने को प्रदर्शित करे।
- रुचियों की सूची को समर्थन दे।
- अंकितओं को विशिष्ठ बनाएं और सहायक तथ्यों को भी सामिल करे।
- साहस, सितार, पढ़ना, वातावरण जैसे रोचक अनियमित समूह की सूची न बनाइये।
- जश्न मनाना, फिल्म देखना अतियदि जैसी रुचिया को शामिल न करे। ये सब गलत धारणा बनाते हैं।

- आप पिछले नियोक्ता, व्यवसायिक 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 लोगों से संपर्क करे, इसलिए उन लोगों के पहले से ही संपर्क करके बताना चाहिए की आप उन लोगों को सन्दर्भ में रख रहे हैं और आप अभी नौकरी के लिए अर्जी दे रहे हैं।

## 7-8-1-8 ; kn dju scds fcñq

- 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 उसमे सुधर कीजिये और शब्दों को बेहतर बनाइये।
- व्यवसाहिक शब्दों का आकर ११ और १२ पसंद करे। 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।

शब्दओं को परिवर्तित करने की जगह पे उसे खास भागों में घट अथवा तिरछे बनाइये।

- 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 पन्नों 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 ऊपर के भाग में बीच में होना चाहिए।

## 7.9.1 साक्षात्कार का प्रस्तुति कौशल

**; 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 अवदी समाप्त होने पर काम के लिए प्रेरित करना

### 7.9.1.1 साक्षात्कार का प्रस्तुति कौशल

एक साक्षात्कार दो या दो से अधिक लोगों होता है जहाँ 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

#### साक्षात्कार का प्रस्तुति कौशल

1. **i k jāfjd ekuo lāklu l kRdkj :** अधिकांश साक्षात्कार आमने सामने होते हैं। सबसे पारंपरिक वार्तालाप मानव संसाधन कार्यकारी से हैं जहाँ 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. **i sly l kRdkj :** 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. **rduhdh l kRdkj:** 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. **VsyQki l kRdkj :** 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 ckrka ds ckjs ea FwMk [kk chu djuh gkxh**

- संस्था और उसका कार्यक्षेत्र
- जॉब का विवरण
- खुद के बारे में (अपनी कार्यकुशलताएं, मूल्य और शौक के बारे में)
- रिज्यूम (अनुभव)

## [k] ds ckjs ea /vi uh dk Zlqkyrk h eW; vks 'kkl ds ckjs e]

- आत्मविश्वासी
- शांतचित्
- खुद पर भरोसा
- तैयारी
- साक्षात्कार से पहले, दौरान और बाद में यह महत्वपूर्ण है कि आप हरदम तैयार रहें।
- व्यावसायिक पहनाव

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 igysvPNsçHlo dsfy; s; g vlo'; 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।

## 1 kRdkj dsfy, dS sdi M<sub>2</sub> i gus

i # "k	efgyk; a
लंबी बांह का बटन वाला शर्ट (साफ और प्रेस किया हुआ)	रुडिवादी , कोई स्टाइल नहीं हो
काले जूते (साफ और पॉलिश किये हुए) और काले मौजे बाल कटवाकर जाएँ (छोटे बाल हमेशा बेहतर होते हैं)	कोई स्टाइल या दिखावा नहीं
कोई आभूषण नहीं (चौन, कान की बाली))	No bangles
कोई दाढ़ी या टैटू नहीं	कम से कम मेकअप का प्रयोग

वित्र 7.9.2: इंटरव्यू के लिए पहनावा

## 7-9-2 1 kRdkj dsnkjku D; k djavkj D; k uk djia

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 “करें” या “नहीं करें” के रूप में अंकित करें:

old;	dja	uk djia
मौलिक बने रहे		
बोलते समय डकार लें!!!		
पाउडर फैक्ट्री से निकलकर जाएँ (बहुत ज्यादा मेकअप करें)		
साक्षात्कार के एन वर्क 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 चिंगम चबायें		
अपने शैक्षणिक और कार्य के अनुभव की समीक्षा करें		
अपने दस्तावेजों को फाइल से उड़ते हुए देखें (बैअदब 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 bʌjQ wds nkJku

- आत्मविश्वासी बने, अभिमानी नहीं
- अपने आपको बेंचे— अपना ऊर्जा का स्तर ऊँचा रखें
- 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 sl 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- v̄kĀVh fLdYl

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 – माइक्रोसॉफ्ट वर्ड (एम.एस.वर्ड)



vè; ; u ds eq; ifj. ke



bl e,Mi y ds vr 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

## 8-1.1 dI; Wj D; k g§

; fuV ds mís; 

bl ; fuV ds vṛ rd vki ; st kus%

1. कंप्यूटर की परिभाषा
2. कंप्यूटर के विभिन्न भाग
3. कंप्यूटर के फायदों और नुकसान में अंतर करना

### 8-1-1 dI; Wj D; k g§

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 भाँति थे। हालांकि आज के कंप्यूटर न केवल उनसे कई गुणा तेज हैं, बल्कि आपके डेस्क पर, आपकी हथेली और तो और आपकी जेब में समाप्त सकते हैं।

कंप्यूटर हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर के तालमेल के माध्यम से काम करता है।

- gkMbs j & vkrfjd mi dj.k ॥bVjuy  
fMobl ½ vky l gk d mi dj.k ॥sjQjy  
fMobl ॥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

### 8-1-2 dI; Wj dh fo' kskrk 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 स्टीकता (हाई एक्युरेसी)
- कार्य करने की बेबद तेज गति

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।

- 1,¶Vos j @ckxH% 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।

- 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  
.....  
.....

## 8.2.1 विद्युतीकरण का उपयोग

विद्युतीकरण का उपयोग कैसे होता है?

बहुत सारे लोग इंटरनेट पर 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।

- कंप्यूटर का इस्तेमाल
- वेब, ई-मेल सर्विस को विस्तार से जानेंगे

### विद्युतीकरण का उपयोग के लिए वेब क्या करता है?

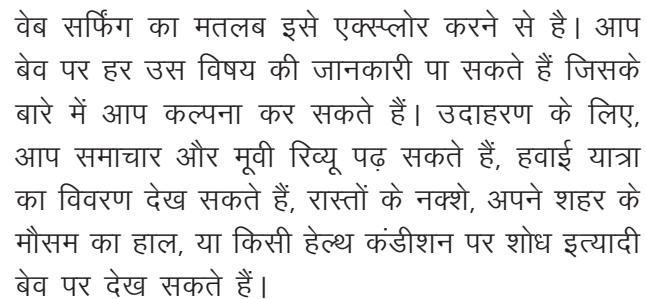
वेब सर्फिंग का मतलब इसे एकस्लोर करने से है। आप वेब पर हर उस विषय की जानकारी पा सकते हैं जिसके बारे में आप कल्पना कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, आप समाचार और मूवी रिव्यू पढ़ सकते हैं, हवाई यात्रा का विवरण देख सकते हैं, रास्तों के नकशे, अपने शहर के मौसम का हाल, या किसी हेल्थ कंडीशन पर शोध इत्यादि वेब पर देख 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।

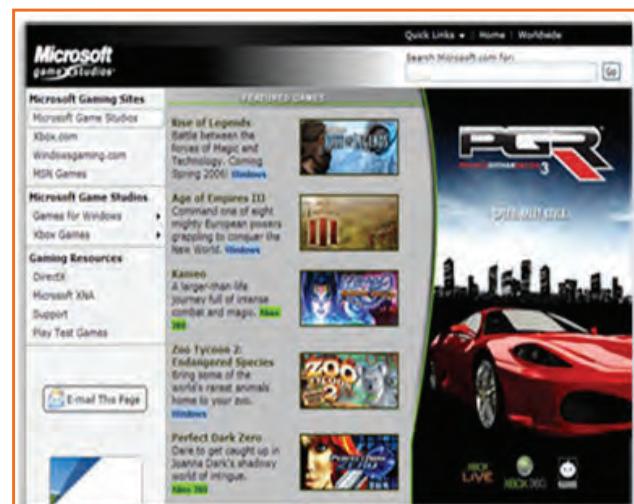
कंप्यूटर की मदद से की जाने वाली आम और चर्चित चीजों का इस अध्याय में जिक्र किया गया है।

#### वेब सर्फिंग का उपयोग के लिए वेब प्लेटफॉर्म

वर्ल्ड वाइड वेब सूचनाओं का बहुत बड़ा भंडारगृह है। वेब इंटरनेट का सबसे पॉपुलर भाग है, क्योंकि ये सूचनाओं को विजुअली अपीलिंग फॉर्मट 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। बेव पर दुनियाभर से करोड़ों बेवसाइट और अरबों बेवपेज हैं।



वेब सर्फिंग का मतलब इसे एकस्लोर करने से है। आप वेब 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 नकशे, अपने शहर के मौसम का हाल, या किसी हेल्थ कंडीशन पर शोध इत्यादि वेब पर देख सकते हैं।



चित्र 8.2.1: माइक्रोसॉफ्ट वेब प्लेटफॉर्म

## 8-2-2 ï-Mel

ई-मेल (ये इलेक्ट्रॉनिक मेल का शॉर्ट है) दूसरों के साथ बातचीत (कम्प्यूनिकेट) 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, स्मृजिक 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 rjor l nsk bLVS eJ ft x½

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 बातचीज 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 rLohj l xkr vkj fQYea

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 (स्मृजिक) सुन सकते हैं और फिल्में देख सकते हैं।



चित्र.8.2.4: मीडिया रिसोर्स आइकन

## vH kL



1. किन्हीं 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

## ; fuV 8-3% dI; Wj ds Hkx

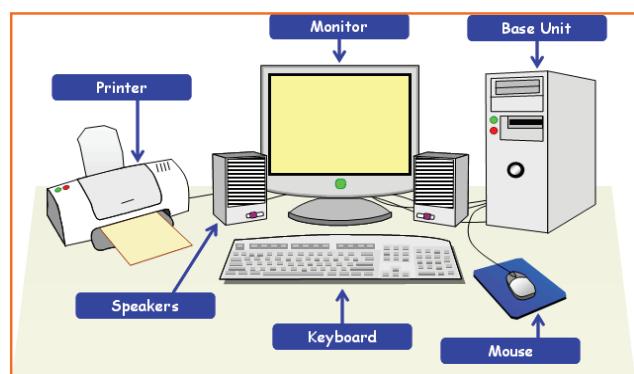
; fuV ds mís; 

bl ; fuV ds vr rd vki ; st kus%

1. कंप्यूटर के विभिन्न भागों और उपकरणों के बारे में

### 8-3-1 enjckMZ

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 एक्स्पेशन रलॉट्स 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

l Vy ck q x ; fuV ¼ hi h W सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट (सीपीयू) वह है जो किसी भी कंप्यूटर में सभी गणनाएं (कैलकुलेश) 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 पंछे की मदद से कूलिंग के जरिए दूर किया जाता है।

fpi l V

चिप सेट सी.पी.यू. और कंप्यूटर के अन्य कंपोनेंट्स, जिसमें कि मुख्य मैमोरी भी शामिल है, के बीच में संचार का पुल बनाती है।

jE ¼kj-, - e½j Me , Dl I eskj W रैम (रैम एक्सेस मैमोरी) में चल रहे सभी प्रोसेस (एप्लीकेशन्स) और वर्तमान में चल रहा ऑपरेटिंग सिस्टम स्टोर होता है।

chv kA-vks, l % बी.आई.ओ.एस में बूट फर्मवेयर और पावर प्रबंधन शामिल होता है। इसका पूरा नाम है बोसिक इनपुट आउटपुट सिस्टम। ये इनपुट आउटपुल के सामान्य कार्यों को ऑपरेटिंग सिस्टम ड्राइव द्वारा हैंडल करता है।

bVjuy cl ¼cl I % इंटरनल बसेस सी.पी.यू. को विभिन्न आंतरिक (इंटरनल) कंपोनेंट्स और ग्राफिक और साउंड कार्ड्स के एक्सपेशन से जोड़ती हैं।

**vH k**

1. सी.पी.यू की फुल फॉर्म क्या है?

.....

2. चिप सेट क्या करती है?

.....

3. बी.आई.ओ.एस की फुल फॉर्म क्या है?

.....

.....

## ; fuV 8-4%v,i jçVx fl LVe dh l dYi uk

; fuV ds mís; 

bl ; fuV ds vr rd vki ; st kus%

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 CoMkt , 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 जानकारियों का ब्यौरा रखने के लिए स्प्रेडशीट एप्लिकेशन का उपयोग किया जा सकता है। विंडोज एक्स.पी एक ग्राफिकल यूजर इंटरफ़ेस (जी.यू.आई) है।

CoMkt , Dl -ih dk , Dl Iykj dj ds bl ds cljs ea vfekd t kf u,

विंडोज के कई अलग—अलग वर्जन (संस्करण) हैं। जब आप विंडोज के किसी वर्जन को अपने ऑपरेटिंग सिस्टम

पर इंस्टाल करते 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।

MldV,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।

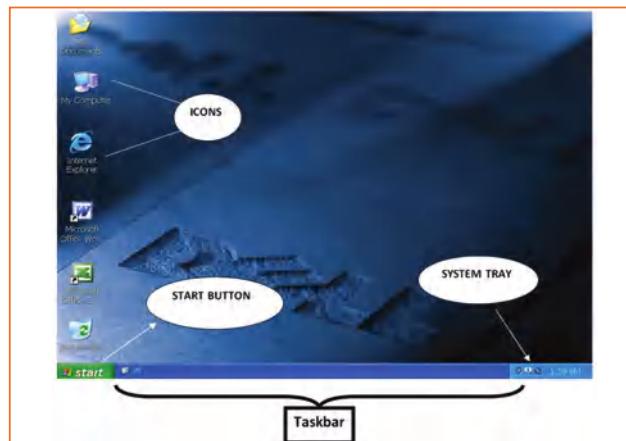
okyi sij MldV,i cSlxhM% आपके डेस्कटॉप की तस्वीर (इमेज) को वालपेपर या डेस्कटॉप बैकग्राउंड कहा जाता है।



चित्र.8.4.1(A): विंडोज के विभिन्न वर्जन

## 8-4-2 v,ijQx fl LVe dsVWl vlj i kWl Z

**vlbdu%** 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।



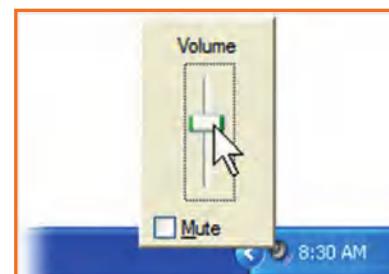
चित्र.8.4.1(B): विंडोज एक्स.पी डेस्कटॉप

**fl LVe V%** ये वो 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 मुँह वाली ऐसे बटन पर सिंगल क्लिक करते हैं तो आप इसे खोलकर ये देख सकते हैं कि और क्या हैं।

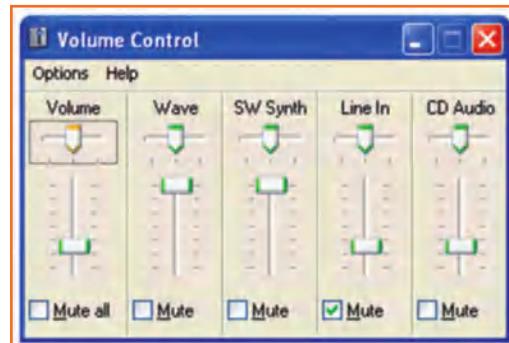
**o,0 w dV%** स्पीकर आइकन से वॉल्यूम कंट्रोल खुलेगा। जब आप इसके आइकन पर एक क्लिक करते हैं आप इसमें जल्दी बदलाव (किविक चेंज) कर सकते हैं। आवाज के स्तर को कम या ज्यादा करने के लिए बार पर क्लिक करके इसे ड्रैग कर सकते हैं। और आप वॉल्यूम को बिलकुल बंद करने के लिए आप चेक-बॉक्स पर क्लिक कर सकते हैं, जैसा कि 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

**Vldckj%** नीचे की तरफ नीले रंग का बार होता है, जिसे टास्क बार कहा जाता है।

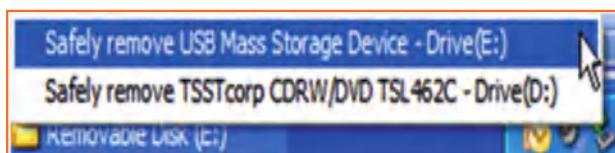


चित्र.8.4.2(A): वॉल्यूम कंट्रोलर



चित्र.8.4.2(B): वॉल्यूम कंट्रोलर

, Dl VuY ½clgj ½glMs j% आप इसके आइकन को अक्सर ही अपने ऑपरेटिंग सिस्टम पर चलते हुए देख सकते हैं। ये तब-तब दिखता है जब आप किसी भी एक्सटर्नल हार्डवेयर को प्लग-इन करते हैं। उदाहरण के लिए, यूएस.बी. पेन ड्राइव, डिजिटल कैमरा, एक्सटर्नल हार्ड ड्राइव इत्यादि।

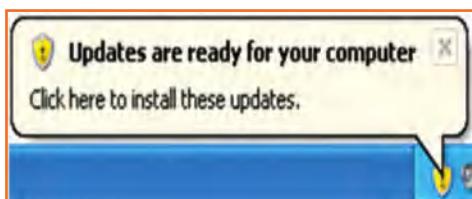


चित्र.8.4.3: एक्सटर्नल ड्राइव हटाना



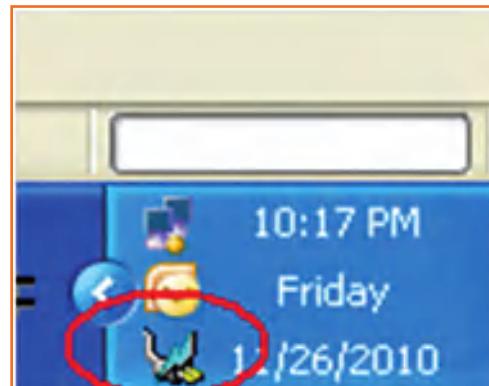
चित्र.8.4.4: एक्सटर्नल ड्राइव हटाने पर ये संदेश दिखता है

Comk vi Mv% कंप्यूटर पर माइक्रोसॉफ्ट की तरफ से यदि कोई भी अपडेट डाउनलोड होने के लिए उपलब्ध होती है तो ये पीले रंग की शील्ड नजर आती है, जिस पर विस्मयबोधादि (एक्सक्लूमेशन) चिह्न बना होता है। क्या एक्शन लिए जाने की ज़रूरत है वह जानने के लिए एक विलक करें, जैसा कि तस्वीर में दिखाया गया है। जब आप विलक करते हैं तो आपका कंप्यूटर कदम-वार चलने लगता है।



चित्र.8.4.5: विडोज अपडेट मैसेज

i k% पावर के लिए दो चिह्न (सिंबल) होते हैं। एक बैटरी के लिए और दूसरा नीली लाइट वाला पावर कोर्ड के लिए होता है। इस सिंबल का मतलब है कि लैपटॉप में प्लग-इन कर दिया गया है और ये चार्ज हो रहा है। बैटरी के सिंबल से पता चलता है कि लैपटॉप पूरी तरह बैटरी की पावर पर चल रहा है।



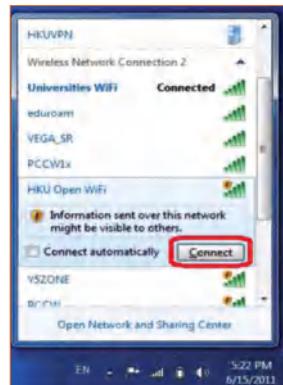
चित्र.8.4.6: ये आइकन लैपटॉप पर चार्जिंग प्रदर्शित कर रहा है

ok jy% लैपटॉप कंप्यूटरों को वायरलेस नेटवर्क से कनेक्ट करके इंटरनेट चलाया जा सकता है। नेटवर्क से कनेक्ट करने के लिए, वायरलेस आइकन पर माउस का राइट (दाया) विलक करें और चुनें।



चित्र.8.4.7: वायरलेस नेटवर्क आइकन

mi yek ok jy% uVodZns% जो विडो दिख रही है, वहाँ जिस नेटवर्क से आप जुड़ना (कनेक्ट होना) चाहते हैं उस पर विलक करें और कनेक्ट बटन पर विलक करें, जोकि नीचे की तरफ दाएं कोने में होगा।



चित्र.8.4.8: नेटवर्क सिलेक्शन डायलॉग

आप आइकन्स जोड़े या हटा सकते हैं या डेरेक्टॉप एरिया से शॉर्टकट भी बना सकते हैं।

एक आइकन जोड़ने के लिए:

- pj.k 1% स्टार्ट बटन पर विलक करें

### 8.4.3 Mldv,i vkbdu t kMavkj gVka

- 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।



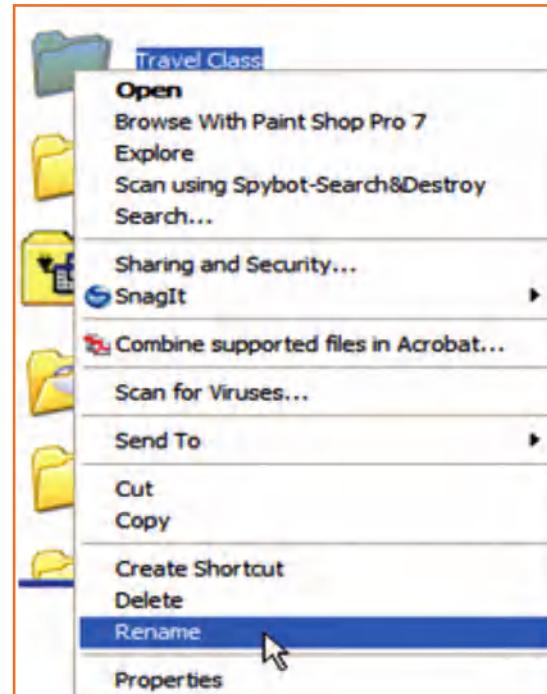
चित्र.8.4.9: शार्टकट को हटाना

### vkbdu gVkus ds fy,%

- 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।

Mkj 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 ईबै (मठंल) 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 ईबै नाम का फोल्डर पहले से ही वहां मौजूद है।

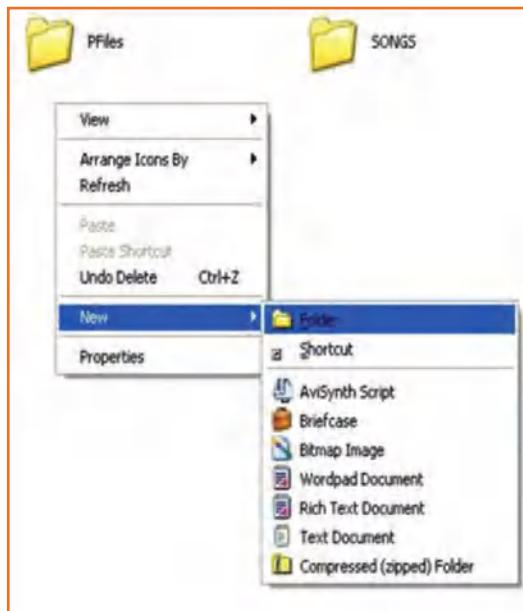


चित्र.8.4.10: फाइल या फोल्डर को रीनेम करना

### 8-4-4 QKVMj 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 किलक करें।
- pj.k 3%** पॉइन्टर को 'न्यू' पर ले जाएं। (यहां किलक न करें)
- pj.k 4%** पॉप-अप में जो मेनू दिखा है, फोल्डर पर लेफ्ट-किलक करें।
- pj.k 5%** आपका नया फोल्डर बन गया है और अब इसे एक नाम देने की जरूरी है। किलक मत कीजिए, फोल्डर को नाम देने के लिए लिखना शुरू कर दें।
- pj.k 6%** जब ये काम पूरा जो जाए, एंटर दबाएं या फिर फोल्डर के पास किलक करें। अब आप इस फोल्डर में अपनी फाइलें रख सकते हैं।



चित्र.8.4.11: नया फोल्डर बनाना

### 8-4-5 vius il nlnk oci t dk MldV,i vlbdu 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 किलक करें)
- pj.k 2%** जो वेबपेज आप देखना चाहते हैं उसका पता लिखें और की-बोर्ड पर एंटर दबाएं।



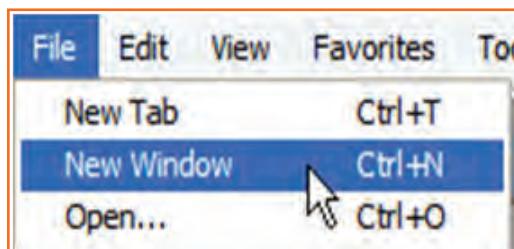
चित्र.8.4.12: आई.ई आइकन

- 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 çöMkt 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 किलक 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

- **pj.k 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, फॉकस8 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 स्टैक्ड हो जाती हैं तो आपको युप

#### 8-4-7 dh&ckMZ

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।

पर क्लिक करके किसी खास विंडो पर ही जाना पड़ता है।



चित्र.8.5.14 (A): टास्कबार पर एप्लिकेशन आइकन



चित्र.8.4.14 (B): एप्लिकेशन की कई विंडोज

- टास्कबार में इंटरनेट एक्सप्लोरर विंडोज की सूची देखने के लिए ग्रुप पर लेप्ट 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)



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 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 मेनू को खोलें और इस्केप का बटन दबाएं)



चित्र.8.4.16: की-बोर्ड पर एस्केप का बटन



चित्र.8.4.17: की-बोर्ड पर फंक्शन बटन

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 d,eu ŒMs deM

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।
- 'इन्स्टर्ट' 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 किलक से 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।

### rkfydk%d,eu ፃMS deM

आल्ट + एफ	वर्तमान प्रोग्राम में फाइल मेनू विकल्प
आल्ट + ई	वर्तमान प्रोग्राम में एडिट विकल्प
आल्ट + टैब	खुले प्रोग्राम्स के बीच में स्थिर करना
एफ1	लगभग हर विंडो प्रोग्राम में वैशिवक सहायता
एफ2	सिलेक्ट की गई फाइल का नाम बदलना
एफ5	वर्तमान प्रोग्राम विंडो को रीफ्रेश करना
कंट्रोल + एन	किसी सॉफ्टवेयर प्रोग्राम में एक नया ब्लैंक 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 इटेलिक 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 + बाई ऐरो	एक ही बार में बाई तरफ एक शब्द मूव होना
कंट्रोल + दाई ऐरो	एक ही बार में दाई 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

## vH k



1. स्क्रीन पर टास्कबार कहां स्थित होता है?

.....

2. सिस्टम ट्रे वो एरिया है जहां आप वो प्रोग्राम एक्सेस कर सकते हैं जो बैकग्राउंड में चल रहे होते हैं?

- a) सही
- b) गलत

3. साउंड सेटिंग्स देखने के लिए, साउंड आइनक पर राइट-विलक करें और ओपन वॉल्यूम कंट्रोल पर लेफ्ट विलक या साउंड आइकन पर डबल विलक।

- a) सही
- b) गलत

4. आपकी स्क्रीन पर तस्वीर कब दिखने लगती है?

- a) जब कोई एक्टर्नल हार्डवेयर कंप्यूटर में इन्स्टर्ट किया जाए
- b) जब कोई एक्टर्नल हार्डवेयर कंप्यूटर से हटाया जाए

5. लैपटॉप कंप्यूटरों में ये क्षमता होती है वे इंटरनेट एक्सेस करने हेतु वायरलेस नेटवर्क से कनेक्ट हो सकते हैं।

- a) सही
- b) गलत

6. 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 हैं
- 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

## 8.5.1: Microsoft Word का उपयोग कैसे करें?

### इस यूनिट के अंत तक आप सीखेंगे:

- एम.एस वर्ड की अवधारणा सीखेंगे और उसका अभ्यास
- डॉक्यूमेंट को फॉर्मेट करना
- डॉक्यूमेंट को प्रिंट करना इत्यादी

### मृदु शब्दों का अध्ययन करें।

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।

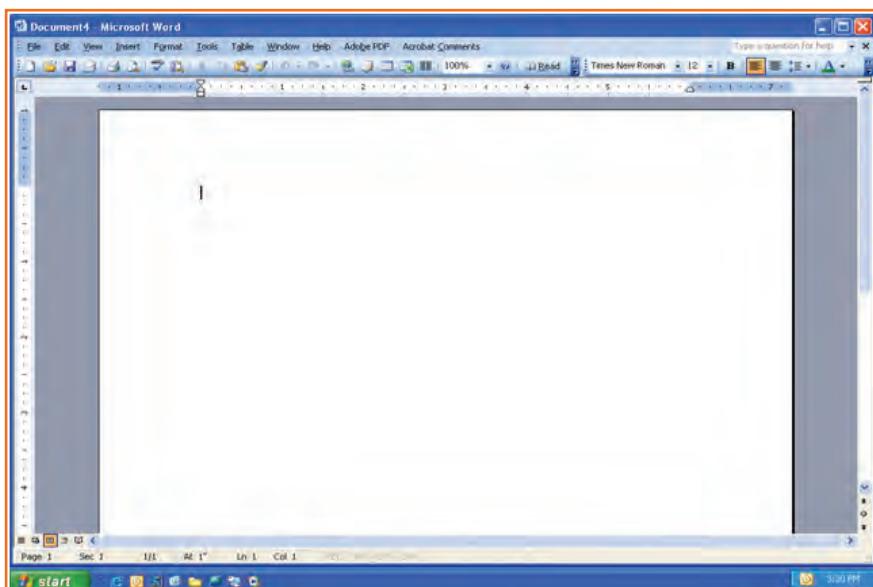


चित्र.8.5.1: एम.एस वर्ड आइकन

### 8.5.1.1: Microsoft Word का उपयोग कैसे करें?

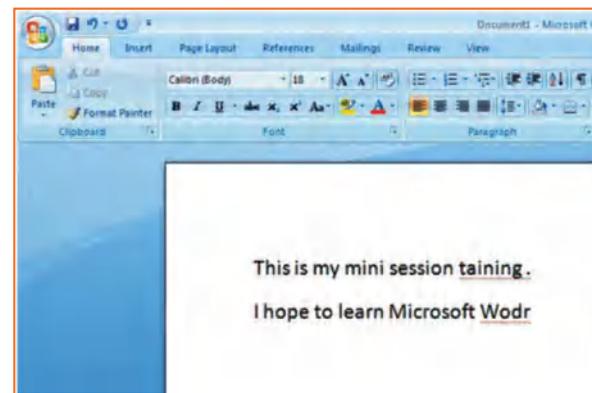
अगर आपने कोई डॉक्यूमेंट खोल लिया है तो ये लिखें कि आप ये सेशन क्यों ले रहे हैं। उदाहरण के लिए, क्या आप माइक्रोसॉफ्ट वर्ड 2007 से बिलकुल अनजान हैं या फिर

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 बो 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 1 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

### 8-5-3 QKV Vibi vks l kbt cnyuk

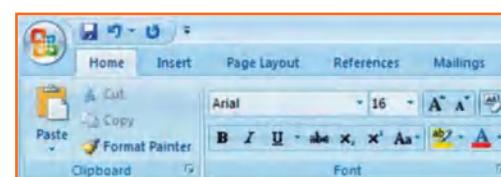
जैसा कि नीचे तस्वीर में दिखाया गया है, जो डॉक्यूमेंट आपने हाल ही में बनाया है, उसी में अब आप कुछ बदलाव करने जा रहे हैं। आप उसमें फोन्ट के विभिन्न आकारों और प्रकारों को फॉर्मेट करेंगे। उदाहरण के लिए जब आप एक रिज्यूमे बनाते हैं, आप 'आई-कैचर' शब्दों को बोल्ड में लिखते हैं। इसके साथ ही फोन्ट का आकार भी प्रभावित करता है।

- pj.k 1%** जिस टेक्स्ट का फोन्ट या आकार बदलना है उसे हाईलाइट करें। इस अभ्यास में अपना नाम हाईलाइट करें।

डॉक्यूमेंट के 'सेव ऐज टाइप' में ;\*.docx.\* का चुनाव किया है।



चित्र.8.5.4: डॉक्यूमेंट सेव करना



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 'विवर एक्सेस टूलबार' में सेव पर क्लिक करें। (नीचे वाली दूसरी तस्वीर देखें, डॉक्यूमेंट सेव करने के लिए)।

## 8-5-4 VDLV bU VZdjds gMj vks QVj cukuk

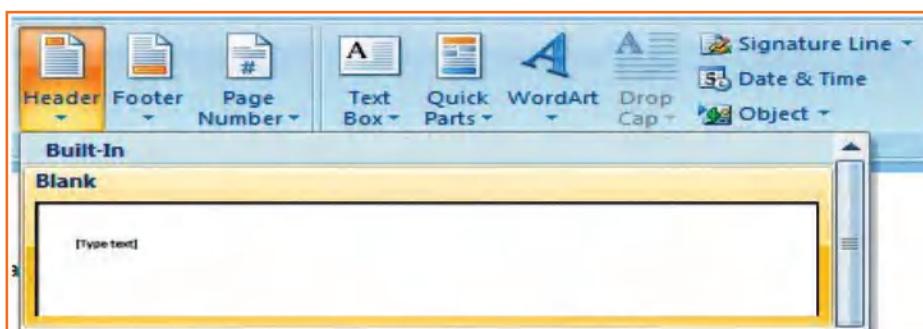
वर्ड डॉक्यूमेंट में हैडर और फुटर में टेक्स्ट, पेज नंबर और तारीख जैसी सूचनाएं भरी जाती हैं। सूचना चाहे हैडर में हो या फुटर में, वही सूचना पूरे डॉक्यूमेंट में दिखती है। जब भी आप डॉक्यूमेंट में कोई नया पेज जोड़ते हैं तो आपको हर बार हैडर या फुटर में टाइप करके लिखने की ज़रूरत नहीं होती। वहां अपने आप सूचनाएं लिखी जाती हैं। हैडर 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:

- pj.k 1%** वर्ड पेज के ऊपर बने बार में 'होम' के तुरंत बाद 'इन्सर्ट' विकल्प पर क्लिक करें और 'हैडर' चुनें।
- pj.k 2%** जो स्टाइल आपको पसंद हो, चुनें (फिलहाल के लिए खाली अथवा ब्लैंक चुनते हैं।)

- pj.k 3%** इसे भरने के लिए हम आपके पीछे वाले (लास्ट नेम) का उपयोग करते हैं। इसके बाद एंटर दबाएं।
- pj.k 4%** आज की तिथि जोड़ें और फिर अपना नाम और तिथि हाइलाइट करें।
- pj.k 5%** मेनू में 'होम' टैब पर क्लिक करें।
- pj.k 6%** अब बार से 'होम' चुनें और 'लेफ्ट जस्टिफिकेशन बटन' पर क्लिक करें।
- pj.k 7%** अंत में 'क्लोज हैडर एंड फुटर' पर क्लिक करें।

fo' ksk% हैडर मेनू बंद हो जाएगा और आपको टाइपिंग जारी रखने के लिए वापस डॉक्यूमेंट पर ले जाएगा।



चित्र.8.5.6: हैडर और फुटर



चित्र.8.5.7: फॉर्मेटिंग

## 8-5-5 bUMVl vks LiQ x

vius MD; wV dks l gh rj hds l s LiQ x nsukA

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 विलक करें और फिर 'पैराग्राफ' डायलॉग बॉक्स पर विलक करें।
- pj.k 3%**'इन्डेंट्स एंड स्पेसिंग' टैब पर विलक 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।

## 8-5-6 ekT u esacnyk

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:

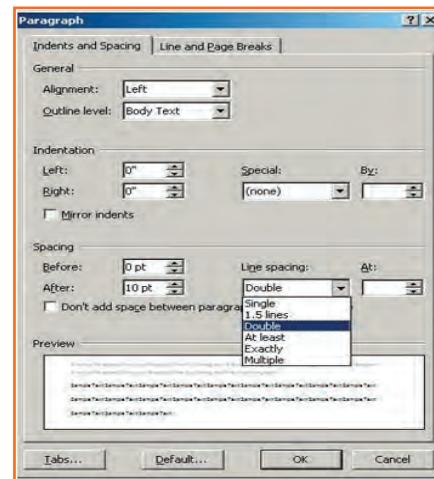
- pj.k 1%**बार में 'पेज लेआउट' टैब पर विलक करें।
- pj.k 2%**अब वहां से 'मार्जिन्स' चुनें।
- pj.k 3%**डिफाल्ट मार्जिन पर विलक करें या,
- pj.k 4%**कस्टम मार्जिन पर विलक करें और डायलॉग बॉक्स को पूरा करें।

## 8-5-7 fyLVl ¼ fp; k2

लिस्ट्स की मदद से आप नंबर, बुलेट्स या कोई आउटलाइन वाले टेक्स्ट को फॉर्मेट या ऑर्गनाइज कर सकते हैं। चरणों के लिए नंबरों का इस्तेमाल करने की

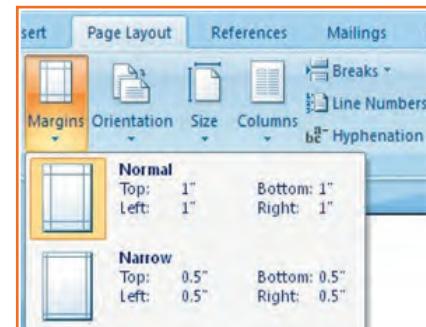
## 8-5-8-1 cqVM vks ucMfyLVl

बुलेटेड लिस्ट में बुलेट पॉइन्ट्स होते हैं, नंबर में नंबर और आउटलाइन लिस्ट में नंबरों और अक्षरों का मिश्रण



चित्र.8.5.8: इन्डेंट्स और स्पेसिंग

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

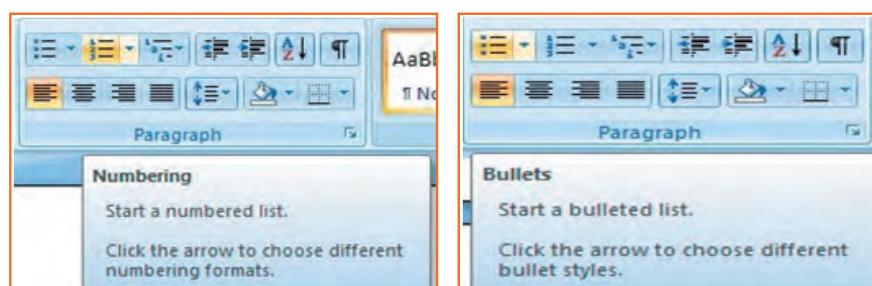
बजाय, एक आउटलाइन लिस्ट को एक नंबर लिस्ट के तौर पर उदाहरण के रूप में दिखाया जा सकता है।

होता है। ये मिश्रण इस बात पर निर्भर करता है कि आपकी लिस्ट की ऑर्गनाइजेशन क्या है।

## ek w k VDLV easyLV dS st kM

- pj.k 1%** जिसकी लिस्ट बनाना चाहते हैं उसके सिलेक्ट करें।
- pj.k 2%** होम टैब के पैराग्राफ टैब में किसी बुलेटेड या नंबर्ड लिस्ट बटन पर क्लिक करें।

अब, एक नई लिस्ट बनाने के लिए कर्सर को वहां रखें जहां से आप लिस्ट शुरू करना चाहते हैं। बुलेटेड या नंबर्ड लिस्ट बटन पर क्लिक करने के बाद टाइपिंग स्टार्ट करें।

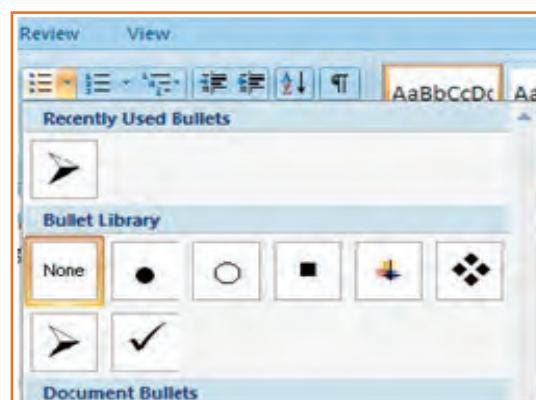


चित्र.8.5.10: बुलेटेड और नंबर्ड लिस्ट्स

## 8-5-8-2 fyLVl dkQ,eW djuk

- pj.k 1%** बुलेट इमेज या नंबरिंग फॉर्मेट को बदला जा सकता है। इसके लिए बुलेट्स या नंबरिंग डायलॉग बॉक्स का उपयोग करना होगा।
- pj.k 2%** सभी बुलेट्स या नंबर्स को बदलने के लिए पूरी लिस्ट को चुनें या किसी एक पंक्ति को बदलने के लिए एक पंक्ति पर कर्सर रखें।
- pj.k 3%** एक बार राइट-क्लिक करें।
- pj.k 4%** बुलेटेड या नंबर्ड लिस्ट के सामने ऐरो पर क्लिक करें।

- pj.k 5%** अब, एक बुलेट या नंबरिंग स्टाइल चुन लें।



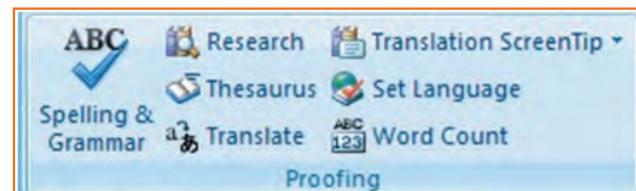
चित्र.8.5.11: लिस्ट्स को फॉर्मेट करना

## 8-5-8 LiSyx vks xl ej %orZh vks Q kdj.k%

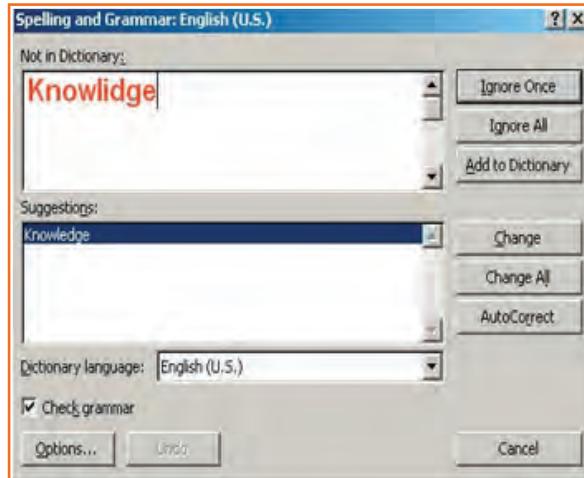
आपके पास अपने डॉक्यूमेंट को प्रूफ-रीड (अशुद्धियां दूर करने की प्रक्रिया) के लिए कई फीचर हैं, जिनमें ये शामिल हैं:

- स्पेलिंग और ग्रामर
- शब्दकोष (थिजॉरस)
- ऑटो-करेक्ट

- डिफाल्ट डिक्षणरी
- वर्ड काउंट



चित्र.8.5.12(A): स्पेलिंग और ग्रामर



चित्र.8.5.12(B): स्पेलिंग और ग्रामर

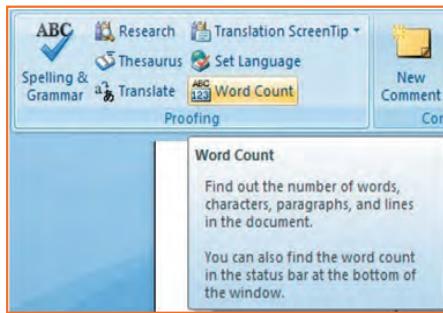
सबसे ज्यादा आमतौर पर उपयोग में लाया जाने वाला टूल है स्पेलिंग और ग्रामर चेकर। अपने डॉक्यूमेंट की स्पेलिंग (वर्तनी) और ग्रामर (व्याकरण) जांचने के लिए:

- pj.k 1%** कर्सर को डॉक्यूमेंट या उस सेक्षन की शुरुआत में रखें, जिसकी जांच आप करना चाहते हैं।
- pj.k 2%** रिबन में 'रीव्यू' टैब पर क्लिक करें।
- pj.k 3%** प्रूफिंग ग्रुप में 'स्पेलिंग एंड ग्रामर' पर क्लिक करें।

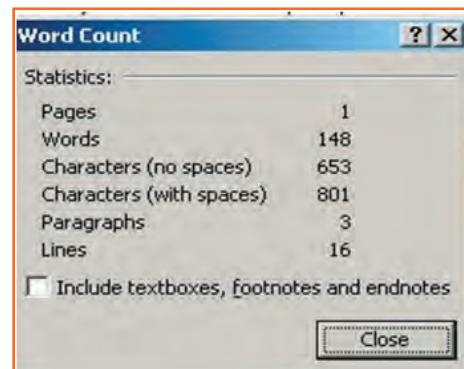
*fo'kk%* कोई भी त्रुटि दिखाने वाला डायलॉग बॉक्स आपको अधिक उपयुक्त स्पेलिंग या फ्रेज (मुहावरा) चुनने की सुविधा देता है। आपने डॉक्यूमेंट में कोई गलती हुई हो सकती है, तो उसकी जांच के लिए स्पेलिंग एंड ग्रामर चेकर का उपयोग करें। जब स्पेलिंग एंड ग्रामर चेकिंग का कार्य पूरा हो जाएगा तो ये आपको एक डायलॉग बॉक्स के जरिए सूचना देगा कि स्पेलिंग और ग्रामर जांचने का काम पूरा हो गया है।

### 8-5-8-1 'Kn x.kuk 10MdkmV½

एक सेक्षन 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(A): वर्ड काउंट (शब्द गणना)



चित्र.8.5.13(B): वर्ड काउंट (शब्द गणना)

## 8-5-9 oMZeafokHlu l a knu rjhds ¼ fMVx ekM½

इन्सर्ट मोड और ओवरटाइप मोड। जब इन्सर्ट मोड (डिफाल्ट) सक्रिय होता है तो सूचना जो भी आप लिखते हैं इन्सर्ट होती जाती है। जबकि ओवरटाइप मोड में सूचना इन्सर्ट नहीं होती हालांकि रिप्लेस (दूसरी की जगह लेना) होती है। इन दोनों मोड़स के बीच स्विच करने के लिए स्टेटस बार में ओ (ओ.वी.आर लेटर्स) पर डबल क्लिक करें।

वर्ड डॉक्यूमेंट के बारे में एक दिलचस्प तथ्य ये भी है कि आप इसमें केवल लिख ही नहीं सकते, आप डॉक्यूमेंट में तस्वीरें डालकर कई तरह के भाव (एक्सप्रेशन) दिखा सकते हैं। तो अब हम देखेंगे कि ये कैसे हो सकता है। हमेशा ध्यान रखें कि कभी भी किसी कॉपीराइट तस्वीर का उपयोग न करें। इंटरनेट से तस्वीरें लेकर उपयोग करने में कॉपीराइट का खतरा होता है।

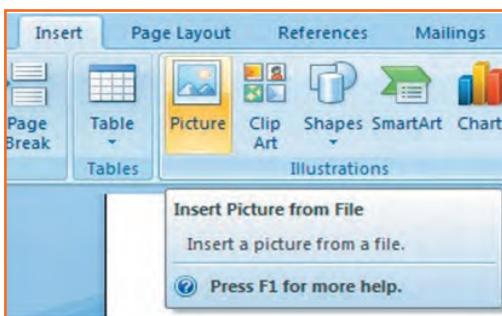


चित्र.8.5.14: सैपल इमेज

इन्सर्ट पिक्टर मैथड ग्राफिक्स को सपोर्ट करता है जोकि क्लिपबोर्ड पर फिट होने के लिए बहुत बड़े हो सकते हैं। तस्वीर (इमेज) इन्सर्ट या पेस्ट करने के लिए डिफाल्ट सेटिंग है 'इन लाइन विद टेक्स्ट'। ऑफिस बटन कमांड गैलरी में स्थित 'एडवांर्स वर्ड ऑप्शन' आपको डिफाल्ट सेटिंग्स को किसी भी उपलब्ध टेक्स्ट रैपिंग स्टाइल में बदलने की सुविधा देते हैं।

## 8-5-10 rLohj ½et ½vkj rkfydk Wcy ½bU VZdjuk

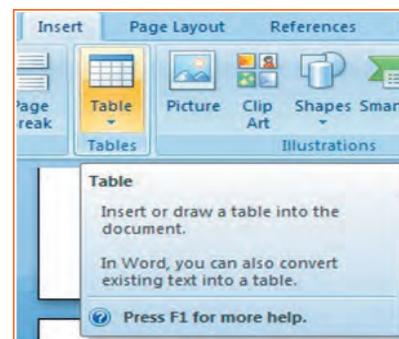
- pj. k 1%**डॉक्यूमेंट में जहां पर आपको तस्वीर इन्सर्ट करनी है, उस जगह को चुनें।
- pj. k 2%**इन्सर्ट टैब में 'इलेस्ट्रेशन्स गैलरी' चुनें।
- pj. k 3%**अब 'इन्सर्ट पिक्चर' चुनें।
- pj. k 4%**जिस जगह आपकी तस्वीर सेव है, उसकी सही लोकेशन को नेविगेट करें।
- pj. k 5%**अब जो तस्वीर आप डॉक्यूमेंट में इन्सर्ट करना चाहते हैं, उस तस्वीर पर डबल क्लिक करें।



चित्र.8.5.15 एक तस्वीर इन्सर्ट करना

bl h rjg] vc ge n§ krs g§ fd oMZMD; wV ea rkfydk vFlok Vcy d§ s bU VZdh t krh g§

टेबल फीचर का उपयोग पंक्तियों (रो) और कॉलम में सूचनाओं को संगठित करने के लिए किया है और इसमें टैब्स सेट करने की जरूरत नहीं होती। टेबल्स का उपयोग फॉर्म बनाने और साइड बाई साइड पैराग्राफ बनाने में भी होता है। एक टेबल में खड़े कॉलम और पड़ी पंक्तियां (रो) होती हैं, इन कॉलम और रो के अंदर जो जगह होती है उन्हें सेल कहा जाता है। एक सेल एक इकलौता स्केयर है जिसमें आप टेक्स्ट लिख सकते हैं। टैब बटन दबाने से कर्सर अगली सेल में चला है, (शिफ्ट + टैब) से कर्सर पिछले सेल में आ जाता है।



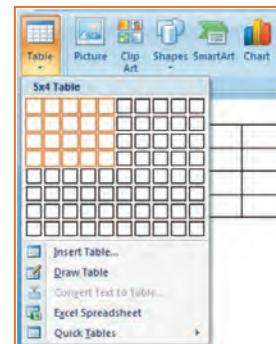
चित्र.8.5.16(A): तालिका (टेबल) इन्सर्ट करना

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 बनाए।
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%** किलक ओके



चित्र.8.5.16(B): तालिका (टेबल) इन्सर्ट करना

## 8-5-11 , d Cy়l ৰাক্ষয়াইt bU VZdjuk

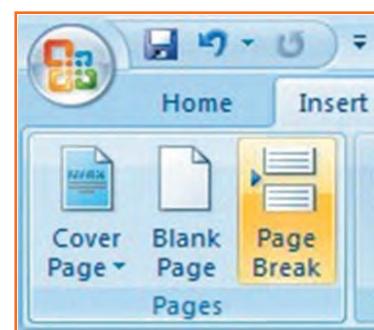
ब्लैंक पेज कमांड आपको मेनुअली एक ब्लैंक पेज इन्सर्ट करने (डालने) की अनुमति देती है। आप डॉक्यूमेंट में कहीं भी पेज इन्सर्ट कर सकते हैं। जब आप पेज को टेक्स्ट या ग्राफिक्स से पूरी तरह भर देते हैं तो माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस वर्ड अपने आप नीचे की तरफ एक नया ब्लैंक पेज इन्सर्ट कर देता है। हालांकि आप मेनुअली पेज जोड़ (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 it cd bU VZdjuk

आप डॉक्यूमेंट में किसी भी स्थान पर पेज ब्रेक डाल सकते 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

### 8.5.13 Inserting a Cover Page

- pj.k 1%** इन्सर्ट टैब से 'कवर पेज' चुनें, इससे कवर पेज मेनू नजर आएगा।
- pj.k 2%** कवर पेज के अंतर्गत प्री-फॉर्मेटेड विकल्प चुनें।
- pj.k 3%** ब्लैंक पेज या पेज ब्रेक इन्सर्ट करने के लिए, अपने इन्सर्शन पॉइंट को अपनी इच्छुक लोकेशन पर ले जाएं।
- pj.k 4%** अब, इन्सर्ट टैब से, 'ब्लैंक पेज' या 'पेज ब्रेक' चुनें, जैसा कि तस्वीर में दिखाया गया है।

अब, एक बार जब डॉक्यूमेंट तैयार हो गया है, तो हम देखेंगे कि डॉक्यूमेंट की हार्डकॉपी कैसे प्राप्त की जा सकती है।

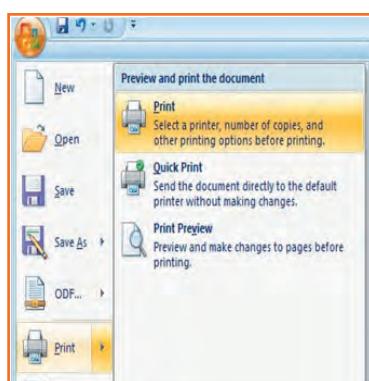


चित्र.8.5.19: कवर पेज इन्सर्ट करना

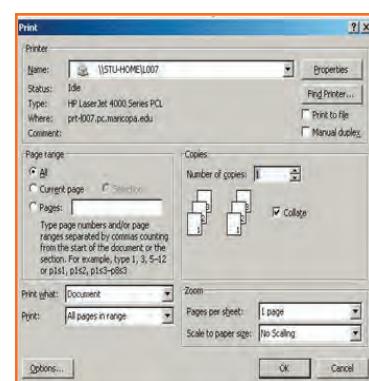
### 8.5.14 oMZMD; wV dksçV djuk

- pj.k 1%** 'होम' बटन दबाएं, इसमें 'प्रिंट' चुनें और उसमें फिर से 'प्रिंट' का चुनाव करें।
- pj.k 2%** जिस प्रिंटर से आपको प्रिंट चाहिए, उसका चुनाव करें (ब्लैंक एंड वाइट, या कलर प्रिंटर)।
- pj.k 3%** जब आपने प्रिंटर का चुनाव कर लिया हो तो एक बार फिर से ये सुनिश्चित कर लें कि क्या आपने सही और पूरा डॉक्यूमेंट चुना है।

- pj.k 4%** जब ऊपरोक्त सभी चरण पूर्ण हो जाएं तो अपने कार्य को प्रिंट करने के लिए 'ओके' पर क्लिक करें।
- pj.k 5%** अब आपका डॉक्यूमेंट तैयार है और प्रिंट भी हो चुका है तो अब देखते हैं कि एक वर्ड डॉक्यूमेंट को कैसे बंद करें और उससे बाहर कैसे निकलें।



चित्र.8.5.20: वर्ड डॉक्यूमेंट को प्रिंट करना



चित्र.8.5.21: प्रिंट डायलॉग बॉक्स

## 8-5-15 ekbOK ,IV oMZdksca djuk vks ml l sckgj vruk

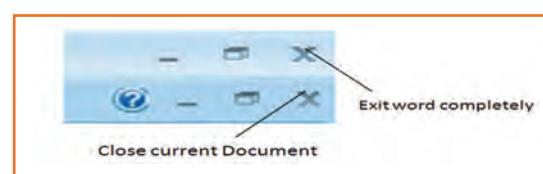
ये सुनिश्चित करना हमेशा अच्छा होता है कि आपने अपने डॉक्यूमेंट को बंद करने या उससे बाहर आने से पहले सेव (सुरक्षित) कर लिया है।

**fo 'kW%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(A): माइक्रोसॉफ्ट वर्ड को बंद करना और बाहर आना



चित्र.8.5.22(B): माइक्रोसॉफ्ट वर्ड को बंद करना और बाहर आना

## vH k

- वो क्या है, जिसमें एम.एस वर्ड हमारी सहायता करता है?

.....  
.....

- किसी डॉक्यूमेंट को प्रूफ—रीड करने से संबंधित दो फीचर बताएं।

.....  
.....

- आप डॉक्यूमेंट में किसी भी जगह पेज ब्रेक इन्स्टर्ट कर सकते हैं, या आप वह स्थान विशेष सुनिश्चित कर सकते हैं, जहां अपने आप पेज ब्रेक हो जाए।

- a) सही
- b) गलत





## 9. ચીકફેડ ફ્પફ્ડરિ ક વ્લ્યાન્ડ લ હિ લ્વ્યાન્ડ

યૂનિટ 9.1 : પ્રાથમિક ચિકિત્સા ઔર સીપીઆર



## l h[ kus ds çe[ k ifj. ke



यूनिट के अंत में, आप यह करने में सक्षम हो जायेंगे:

1. प्राथमिक सहायता के विभिन्न तरीकों को पहचानना।
2. प्राथमिक सहायता करना।
3. सीपीआर समझना।
4. आपात स्थिति के मामले में सीपीआर करना।

## 9-1: क्लिफेड लग्कर्क

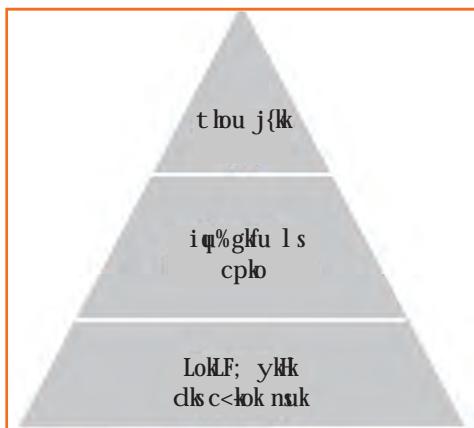
; fuV mís; 

इस यूनिट के अंत में, आप यह कर सकेंगे।

- घायल व्यक्ति को प्राथमिक सहायता देना।
- सीपीआर की प्रक्रिया को समझना।

### 9-1-1 क्लिफेड लग्कर्क

अचानक बीमारी या चोट पीड़ित किसी भी व्यक्ति को, जीवन की रक्षा करने के लिए, बिगड़ती हालत को रोकने के लिए, और या ठीक होने को बढ़ावा देने के लिए देखभाल के साथ, प्राथमिक चिकित्सा सहायता प्रदान की जाती है। इसमें पेशेवर चिकित्सा सहायता से पहले गंभीर हालत में प्रारम्भिक हस्तक्षेप किया जाता है, जैसे की, एक एम्बुलेंस का इंतजार करते वक्त सीपीआर प्रदर्शन, साथ ही हल्के जखमों का पूरा इलाज, जैसे की कटे भाग के लिए



चित्र 9.1.1: प्राथमिक सहायता पिरामिड

एक प्लास्टर लगाना। प्राथमिक चिकित्सा आम तौरपर आम इन्सान भी, कई लोगों के साथ जिनको प्राथमिक सहायता के बुनियादी स्तर प्रदान करने में प्रशिक्षित किया गया है, कर सकता है और दूसरे लोग जो अर्जित ज्ञान से ऐसा करने के लिए तैयार हैं। मानसिक स्वास्थ्य को कवर करने के लिए प्राथमिक सहायता की अवधारणा का एक विस्तार किया गया है।

और भी कई स्थितियों में जिनमें प्राथमिक सहायता की आवश्यकता हो सकती हैं, और कई देशों के कानून, विनियमन, या मार्गदर्शन जो कुछ विशिष्ट परिस्थितियों में प्राथमिक सहायता प्रावधान का एक न्यूनतम स्तर निश्चित करते हैं। यह विशिष्ट प्रशिक्षण या उपकरण कार्यस्थल (जैसे एक स्वचालित बाहरी डीफार्बिलेटर (Defibrillator) के रूप में) में उपलब्ध होने के लिए, सार्वजनिक समारोहों में विशेषज्ञ प्राथमिक सहायता कवर का प्रावधान है, या स्कूलों के भीतर प्राथमिक चिकित्सा प्रशिक्षण अनिवार्य में शामिल हैं।

eḡboi wlzI alsr	vPNk	cjk
हृदय गति	प्रति मिनट 60–100	प्रति मिनट 60 से कम या 100 से अधिक धड़क रहा है
श्वास	प्रति मिनट 14–16 साँस	प्रति मिनट 14 से कम साँस
त्वचा	गर्म, गुलाबी और सूखी	ठंडी, फीकी, और नम
चेतना	सतर्क और उन्मुख	सुस्त या बेहोश

चित्र 9.1.2: महत्वपूर्ण संकेत

t kx: drk	eY; kdu	dk; Z	nq Hky
<ul style="list-style-type: none"> <li>निरीक्षण</li> <li>मदद करना बंद करें</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>क्या किया जाना आवश्यक है समझो?</li> <li>अपने आप से पूछिए, शक्या मैं यह कर सकता हूँ?*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>कीजिये जो आप कर सकते हैं।</li> <li>विशेषज्ञ चिकित्सा सहायता के लिए कॉल करें।</li> <li>अपनी और आपके साथ खड़े आदमी की सुरक्षा का ध्यान रखें।</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>आपने एक बार जब सहायता प्रदान की है, तब विशेषज्ञ के आने तक पीड़ित व्यक्ति के साथ रहें।</li> </ul>

चित्र 9.1.3: प्राथमिक सहायता के चार \*

### çKfed fpfdR k l gk rk nrs oä geskk ; kn j [ka

- स्थिति में गिरावट को रोकें।
- तेजी से, सोच— समझ कर और आत्मविश्वास से काम करें।
- सुनहरी अवधि – एक दुर्घटना के बाद के पहले 60 मिनट के लिये।
- प्लेटिनम अवधि – एक दुर्घटना के बाद पहले 15 मिनट के लिये।
- सदमे और घुटन को रोकें।

- रक्तस्राव रोकें।
- पीड़ित के कपड़े ढीले करें।
- श्वसन प्रणाली को विनियमित करें।
- भीड़ / अधिक भीड़ से बचें।
- पीड़ित को सुरक्षित जगह / अस्पताल ले जाने के लिए व्यवस्था करें।
- आपात स्थिति को पहले आसानी से और बिना किसी डर के सम्भालें।
- हड़बड़ी ना करें। याद रखें कि प्राथमिक सहायता देने वाला व्यक्ति एक डॉक्टर नहीं है।

pV	y{k k	D; k dja	D; k uk dja
अस्थिरभंग (फ्रैक्चर)	<ul style="list-style-type: none"> <li>दर्द</li> <li>सूजन</li> <li>हड्डी दिखना</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>प्रभावित अंग को न हिलाये</li> <li>प्रभावित अंग को स्थिर रखें</li> <li>गले में पट्टी के रूप में एक कपड़े का प्रयोग करें</li> <li>एक स्ट्रेचर के रूप में बोर्ड का प्रयोग करें</li> <li>ध्यान से एक स्ट्रेचर पर पीड़ित का स्थानांतरण करें</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>प्रभावित अंग को ना ही धोयें</li> <li>प्रभावित अंग को ना ही जाँच करें</li> </ul>

बन्स (जलन तालिका की डिग्री देखें)	<ul style="list-style-type: none"> <li>त्वचा की लालिमा</li> <li>त्वचा पर फोड़े</li> <li>चोट के निशान</li> <li>सिरदर्द / सीजर</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>बिजली जलाने के मामले में, बिजली की आपूर्ति कट ऑफ़ करो</li> <li>आग के मामले में, कंबल / कोट के साथ आग बाहर रखना है</li> <li>लपटें बुझाने के लिए पानी का प्रयोग करें</li> <li>प्रभावित क्षेत्र से किसी भी आभूषण को उतारें</li> <li>पानी से जला हुआ भाग धो लो</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>जले भाग पर से कोई भी कपड़ा मत खिंचे</li> <li>जली हुई जगह पर बर्फ नहीं रखें</li> <li>जली हुई जगह कवर करने के लिए रुई का उपयोग न करें</li> </ul>
खून बहना	<ul style="list-style-type: none"> <li>चोटें</li> <li>शरीर से दृष्टिगोचर खून की कमी</li> <li>खाँसी में खून</li> <li>घाव / चोट के निशान</li> <li>खून की कमी के कारण बेहोशी</li> <li>चक्कर आना</li> <li>फीकी त्वचा</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>पीड़ितका श्वास चेक करे</li> <li>घाव को दिल के स्तर के ऊपर कीजिए</li> <li>एक साफ कपड़े या हाथ से घाव पर प्रत्यक्ष दबाव लागू करें</li> <li>घावों से सभी दृश्य वस्तुओं हटाये</li> <li>एक बार खून बहना बंद हो जाता है तो तुरंत पट्टी लागू करें</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>बाहर से अंदर दिशा में घाव साफ न करें</li> <li>बहुत अधिक दबाव न करे (15 मिनट से अधिक नहीं)</li> <li>पीड़ितको पानी नहीं देना है</li> </ul>
हीट स्ट्रोक / सूर्य आघात	<ul style="list-style-type: none"> <li>शरीर का उच्च तापमान</li> <li>सरदर्द</li> <li>गर्म और शुष्क त्वचा</li> <li>मतली उल्टी</li> <li>बेहोशी की हालत</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>एक शांत, छायादार जगह पर पीड़ित को ले जाएँ</li> <li>एक स्पंज के साथ पीड़ित के त्वचा को गीला करे</li> <li>पीड़ित के गर्दन, पीठ और बगल के लिए आइस पैक संभव हो तो लागू करें</li> <li>प्रभावित क्षेत्र से आभूषण हटाये</li> <li>जला हुआ भाग पानी से धो ले</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>पीड़ित के चारों ओर लोगोंको भीड़ मत करने देना</li> <li>पीड़ित के लिए गर्म पेय देना नहीं है</li> </ul>

बेहोशी	<ul style="list-style-type: none"> <li>अंग को न हिलाये</li> <li>कोई मौखिक प्रतिक्रिया या इशारे नहीं</li> <li>फीकी त्वचा</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>गर्दन, कमर और सीने के आसपास कपड़े ढीले कर</li> <li>सांस के लिए जाँच करें</li> <li>दिल के स्तर से ऊपर पीड़ित के पैरों को रखें</li> <li>पीड़ित साँस ले नहीं रहा है, तो तुरंत सीपिआर सन्देश भेजिये</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>पीड़ित पर पानी ना फेंके या थप्पड़ ना मारे</li> <li>कुछ भी खाने के लिये मजबूर मत करो</li> <li>सिर को उच्च स्तर पर मत उठाओं क्योंकि यह एयरवे ब्लॉक कर सकते हैं</li> </ul>
--------	--	---	--

चित्र 9.1.4: विभिन्न प्रकार की चोटों के लिए प्राथमिक सहायता

1 fMxh t yk	2 fMxh t yk	3 fMxh t yk	4 fMxh t yk
<p>कुछ ही दिनों में अपने आप ठीक हो जाएगा।</p> <p>vlo'; d dkjZlkZ बहते पानी के निचे जले भाग को रखें</p>	<p>गंभीर लेकिन कुछ ही हफ्तों में ठीक हो जाओगे।</p> <p>vlo'; d dkjZlkZ जले भाग पर साफ गीले कपड़े रखें</p>	<p>बहुत ही गंभीर और त्वचा ग्राफिटंग की आवश्यकता जले भाग पर साफ सूखे कपड़े रखें।</p>	<p>अत्यंत गंभीर है बार-बार प्लास्टिक सर्जरी और त्वचा ग्राफिटंग के साथ कई वर्षों तक जीवन के लिए खतरा है।</p> <p>vlo'; d dkjZlkZ खुला छोड़ दें और संक्रमण को रोक ले।</p>

चित्र 9.1.5: जलने की डिग्री

## 9.1.2 t kM+i êh vks /kM+dk bykt

जोड़ पट्टी एक ऐसी पट्टी है जिससे की टूटी हुई हड्डीयों को स्थिर किया जाता है। कभी कभार ये काम कठोर वस्तुओं, जैसे की छड़ या तख्तियों का इस्तेमाल कर

किया जाता है। हालाँकि, कुछ चोटों के लिए हम इसका इस्तेमाल नहीं कर सकते, और वहां एक मात्र उपाय यह है की टूटी हुई हड्डी को शरीर के साथ बांध दें।

### 9.1.2.1 t kM+i êh

जब कभी भी जोड़ पट्टी का इस्तेमाल करना हो, तो कभी भी टूटी हुई हड्डी या अस्थिर हड्डी को सीधा करने की कोशिश नहीं करनी चाहिए आगे चल के यह चोट और दर्द में बदल सकता है। जोड़ पट्टी का इस्तेमाल टूटी हुई हड्डी या अस्थिर हड्डी पर यथास्थिति करना चाहिए।

जब सख्त सामान का प्रयोग करना हो

- वैसे जोड़, जो की टूटी /अस्थिर हड्डी से दूर हैं, उन तक पहुँचने के लिए लंबे कमाचियों का इस्तेमाल

करना चाहिए। उदहारण के लिए, जब बाँहों पर जोड़ पट्टी लगानी हो तो कमाची की लंबाई कम से कम कलाई से कोहनी तक होनी चाहिए।

- सख्त कमाचियों और शरीर के बीच गद्दों का इस्तेमाल करना चाहिए, इससे घायल व्यक्ति आराम से रहता है।
- यथा संभव गांठ को सख्त कमाचियों और शरीर के बीच में बांधना चाहिए। इस बात का ख्याल हमेशा रहे।

की गांठ ऐसी हो की आसानी से खोली जा सके। अगर यह संभव नहीं है, तो गांठ को कमाचियों के ऊपर बांधनी चाहिए।

- बाँहों पर जोड़ पट्टी लगाने के लिए, दूटी हुई हड्डी को चारों ओर से सख्त कमाचियों से स्थिर कर चौड़े बड़े



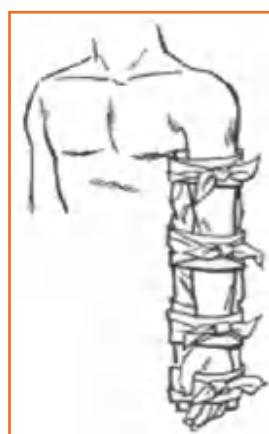
चित्र 9.1.6: धड़ पर पट्टी बांधना

कपड़े से आराम से बांध देना चाहिए। एक अखबार या मैगजीन को 'U' आकर में मोड़ कर, इसे आसानी से किया जा सकता है।



चित्र 9.1.7: कलाई पर पट्टी बांधना

- कलाई पर भी इसी तरह जोड़ पट्टी लगानी चाहिए। पूरी की पूरी बांह स्थिर रहनी चाहिए।
- कोहनियों पर जोड़ पट्टी लगाने के लिए, हाँथ से कंधे तक जाने लायक पर्याप्त कमाचियों का इस्तेमाल करें। पूरी बांह स्थिर होनी चाहिए। कोहनी को



चित्र 9.1.8: कोहनी पर पट्टी बांधना



चित्र 9.1.9: टांग के ऊपरी हिस्से पर पट्टी बांधना

सीधा या मोड़ने की कोशिश न करें, जोड़ पट्टी को यथा स्थिति लगाएं।

- पैर के ऊपरी हिस्से में जोड़ पट्टी लगाने के लिए, लंबे कमाचियों का इस्तेमाल करें जो की घुटनों से कंधे तक पहुँच सकें। कमर के ऊपर, धड़ के चारों ओर कमाचियों को लंबे कपड़े से बांध दे ताकि जोड़ पट्टी स्थिर रहे।
- पैर के निचले हिस्से पे जोड़ पट्टी लगाने के लिए, लंबी सख्त कमाचियों का इस्तेमाल करें, जो कि पैर कि एड़ियों से कम्बों के जोड़ तक आसानी से जाएँ। कूल्हों के ऊपर, जोड़ पट्टी को शरीर के चारों ओर लंबे कपड़ों से बांध दे, ताकि यह जोड़ पट्टी को इसकी जगह से हिलने न दे



चित्र 9.1.10: टांग के नीचे वाले हिस्से पर पट्टी बांधना

## 8-1-3 l hi hvlj

मूलभूत जीवन सहायक प्रणाली (BLS) चिकित्सा देखभाल कि वह अवस्था है, जिसका पीड़ितों पे जानलेवा बिमारियों या चोटों के दौरान इस्तेमाल किया जाता है, तब तक जब तक कि वो अस्तपताल के पुरे देखभाल में न पहुँच जाएँ प्राथमिक चिकित्सा ABC कि तरह आसान है— खुली हवा, सांसे और हृदयगति का होना मौलिक है। किसी भी परिस्तिथि में डीआरएसएबीसीडी (DRSABCD) प्लान का इस्तेमाल करें

### Mvkl, l , chl hm ½RSABCD½dk eryc gS

- [krjk ½danger½** स्वयं के आस पास खड़े लोग, धायल या बीमार लोगों से होने वाले खतरों को हमेशा जाँच करें। दूसरों कि मदद करने के दौरान स्वयं को खतरे में न डालें।



चित्र 9.1.11: जीवन को सपोर्ट करने का चार्ट

- çfrfØ; k ½Response½** क्या आपके पास का व्यक्ति अपने होश में है ? क्या वह कोई प्रतिक्रिया दे रहा है जब आप उसके हांथों को छूने व उनके कन्धों को मोड़ने कि कोशिश कर रहे हैं, या जब आप उससे बात कर रहे हैं?
- l gk rk dsfy, c yk a (Send for help):** एम्बुलेंस को बुलायें। खुली हवा (Airway) का व्यक्ति को खुली हवा मिल रही है ? क्या व्यक्ति सांसे ले रहा है? अगर व्यक्ति कोई प्रतिक्रिया कर रहा है, और वो होश में है तो आंकलन करें कि आप उसकी मदद कैसे कर सकते हैं।

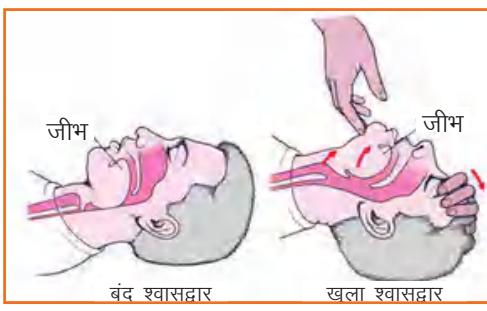
अगर व्यक्ति कोई प्रतिक्रिया नहीं कर रहा है या अपने होश में नहीं है, तो पीड़ित के स्वास्नली को उसके मुख खोल कर, अंदर देख के चेक करना चाहिए। अगर मुह साफ है, तो सर को ठुँड़ियों से पकड़ के आराम से पीछे कि ओर घुमाएं और स्वांस कि जाँच करें। अगर मुह साफ नहीं है तो व्यक्ति को बगल में बिठा के उसके मुह खोल के रुकावट को साफ करें और सर घुमा के सांसों कि जाँच करें।

- l hi hvlj ½cardiopulmonary resuscitation½** सिने की धड़कनों की जाँच कर सांसों की जाँच करें। उनके मुंह और नाक के पास अपने कान रख कर सांसों को सुनने की कोशिश करें। अपने हांथों को पीड़ित के सीने पे रख के सांसों को महसूस करने की कोशिश करें। व्यक्ति बेहोश है, लेकिन साँस ले रहा है, तो ध्यान से यह सुनिश्चित करें कि आप उनके सिर, गर्दन और रीढ़ की हड्डी को एक संरेखण रखें। उनकी सांसों का ध्यान रखें, जबतक कि आप उसे एम्बुलेंस अधिकारीयों को सुपुर्द नहीं कर देते।
- l hi hvlj ½cardiopulmonary resuscitation½** अगर कोई वयस्क व्यक्ति होश में नहीं है और सांसें नहीं ले पा रहा, उसे पीठ के बल लिटा कर एक हाँथ उसके छाती पर और एक हाँथ ऊपर रखें। हांथों से आराम से धीरे धीरे (छाती कि गहराई के एक तिहाई भाग में) 30 बार दबाव डालें। दो बार सांसें लेने दे (दो पल के लिए रुकें)। स्वांस लेने के लिए, उनके सर को, ठुँड़ियों के बल आराम से पकड़ कर, पीछे कि ओर घुमाएं। उनके नाक को बंद करें, अपने मुख को आराम से उनके खहूली मुह पे रखें, और धीरे धीरे साँस छोड़ें। ऐसा 30 बार दबाव, 2 मिनट कि सांस को कम से कम पाँच बार दुहरायें, जब तक कि आप उसे किसी एम्बुलेंस अधिकारियों अथवा अन्य प्रशिक्षित व्यक्तियों को सौंप न दे, या तब तक, जब तक कि व्यक्ति पुनः अपने होश में न आ जाये (कोई प्रतिक्रिया करे।)
- MylfcyVj ½Defibrillator½** वैसे युवा, जो स्वांस नहीं ले पा रहे हैं, उनके लिए एक स्वचालित बाहरी डेफीब्रिलेटर (AED) का इस्तेमाल किया जाता है। AED, एक ऐसी मशीन है, जो कि बिजली के झटके

देती है, ताकि हृदय कि असामान्य चल रही धड़कन को वापस सामान्य अवस्था में लाया जा सके। कृपया इस बात का ध्यान रखें कि AED संचालित करने के लिए कोई प्रशिक्षित व्यक्ति वहां हो। अगर व्यक्ति डेफीब्रिलेटर के उपरांत कोई प्रतिक्रिया करता है, तो उसे दूसरी तरफ घुमा कर उसके सर को घुमा के स्थिर रखें, ताकि स्वांस प्रवाह बानी रहे।

### 1. 'ok k uyh/Airway½

एक बार अगर आपने, पीड़ित के होश में आने का अनुमान कर लिया है तो फिर तो फिर उसे मिलने वाली खुली हवा का आंकलन करें। इसे याद रखें, अगर पीड़ित सतर्क है और बात कर रहा है तो उसे खुली हवा मिल रही है। ऐसा पीड़ित जो प्रतिक्रिया नहीं दे रहे हैं, तो इसे ध्यान में रखें कि वो पेट के बल सर ऊपर कर के लेता हो, ताकि सांसे लेने में कोई तकलीफ न हो। अगर मरीज का चेहरा निचे कि तरफ है, तो आप उसे उसे पीठ के बल लिटा दे और इस बात का ध्यान रखें कि उसकी छोटों पे कोई असर न हो। अगर पीड़ित कोई प्रतिक्रिया नहीं दे रहा है और उसकी स्वांस खुली नहीं है, आपको उस खोलने कि जरूरत है। स्वांस नली को खोलने के लिए, सर घुमाकर, चेहरा ऊपर करने विधि का इस्तेमाल किया जा सकता है।



चित्र 9.1.12: श्वास नली

### 1 j ?kldj] pgjk Åij djusfof/k

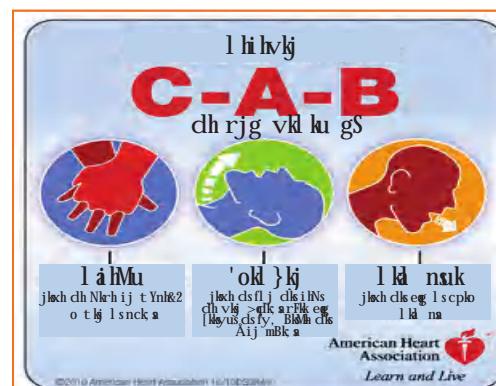
व्ययस्क के सर घुमाकर, चेहरा ऊपर करने विधि:

- ललाट को निचे की ओर दबाये, और अपने दुसरे हाँथ से मरीज के चेहरे को दो या तीन उँगलियों से ऊपर करें।

• 1 j dks oki l i q% इसकी पूर्ववत् स्थिति में रख दे, ताकि सर को अत्यधिक दबाव से बचाया जा सके।

### 2. °n; vks QQMdk i qt ksu

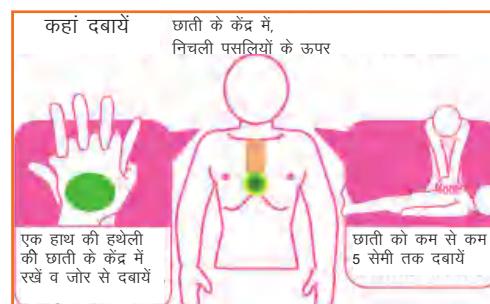
हृदय रक्त-संचरण प्रेषण, हृदयघात के दौरान, जबकि हृदय और सांसे रुक जाती है, मरीज के बिभिन्न अंगों में ऑक्सीजन युक्त रक्त का संचार करती है। इसमें सीने पे डाला जाने वाला दबाव, मुह से दी जाने वाली सांसे और स्वचालित बाहरी डेफीब्रिलेटर (AED) सम्मिलित हैं



चित्र 9.1.13: सी ए बी

- 1 his dks ncluk सीने को दबाना CPR का एक हिस्सा है। एक उच्च स्तरिये CPR का क्रियान्वयन रोगी से वांछित परिणाम पाने के लिए आवश्यक है।

» रोगी पर्याप्त संपीड़न के लिए सपाट, आरामदायक सतह पर होना चाहिए। बहार में यह आम तौर पर, फर्श या भूमि पर हो, जबकि एक स्वास्थ्य केंद्र में यह एक स्ट्रेचर या बिस्तर पर हो सकता है।



चित्र 9.1.14 हृदय को दबाना

» सीने को ऊपर रखना चाहिए, ताकि हाथों को अच्छे से रखा जा सके और उनका अवलोकन किया जा सके।

- » एक हांथ को अच्छे से सीने के मध्य में छाती के ठीक नीचले भाग पे आरोपित करे, जबकि दूसरा हाँथ इसके ऊपर होना चाहिए। अधिकांश जीवन रक्षकों का मानना है की, हांथों की उँगलियों को जोड़ने सीने पे आसानी से दबाव बनाया जा सकता है।
- » हांथों को यथा संभव कंधों के निचे सीधा रखें, ताकि प्रभावी दबाव बनाया जा सके। कोहनीयों को साथ रखने हांथों को साथ रखा जा सकता है।
- » एक व्यस्क व्यक्ति को दबाव निश्चित दर पे कम से कम 100 से अधिकतम 120 प्रति मिनट और निम्नतम 2 इंच की गहराई तक देना चाहिए, ताकि पर्याप्त संचार को प्राप्त किया जा सके।
- » दबाव के उपरांत सीने को वापस स्वच्छ छोड़ देना चाहिए, ताकि रक्त पुनः छद्य में प्रवाहित होने लगे।
- » व्यस्क सह कार्यकर्ताओं के लिए, सीपीआर में 30 वक्ष संप्रेषक और दो वायु संचालक होते हैं।
- **ok | pkyd:** वायुसंचालक पीड़ित के लिए ऑक्सीजन प्रवाहित करता है जो की सौंस नहीं ले पाते। इसे इन विभिन्न प्रकारों से दिया जा सकता है:  
**eék l s eék rd**
- स्वांसनली को सिर निचे / टुड़ी ऊपर तकनीक का इस्तेमाल कर इसकी मौलिक अवस्था में रखें।

## 9-1-4 l hikj dk , d 0 Ld ij c; kx

- **pj.k 1%** तात्कालिक खतरे की जांच करें: इसे निश्चिंत करे की CPR का इस्तेमाल इसे बेहोश पे कर के आप अपने लिए कोई मुसीबत नहीं ले रहे हैं। स्वयम और मरीज की सुरक्षा का ध्यान रखें।
- **pj.k 2%** पीड़ित के चेतना का आंकलन करें: उसके कंधे पे धीरे से थपकिया मरकर उससे शांत और स्पस्ट आवाज में पूछे "क्या तुम ठीक हो?" अगर जवाब में हाँ है तो CPR की अवश्यकता नहीं है, तब

- नाक को अंगूठों से पूरी तरह से बंद कर, मरीज के मुह को अपने मुह से पूर्णतः बंद करें।
- मरीज के मुख में फुक कर उसे वायुप्रवाह दे, वायु प्रवाह को एक समय में एक ही बार दे। वायुप्रवाह के दौरान, सील तोड़ने और फिर मुह पर फिर से सील करने से पहले, सौंस के बीच एक ब्रेक लें।

## t c ekld

स्वांस अवरोधक, जैसे की जेब मास्क, मरीज के मुह और आपके मुह एवं नाक के मध्य एक अवरोध बनाता है। यह अवरोध आपको मरीज के रक्त, उलटी, लार और छोड़ी हुई सांसों के संपर्क से आपको बचाता है।

- मुखौटा और वाल्व इकट्ठा करो।
- स्वांसनली को सिर निचे / टुड़ी ऊपर तकनीक का इस्तेमाल कर इसकी मौलिक अवस्था में रखें। इसे तभी खोले जब आप अकेले हों।
- मास्क को मरीज के नाक और मुह पे, आँखों के निचे से उसकी जबड़े के निचले हिस्से तक रखें (मुखौटा जबड़े के निचे नहीं जाना चाहिए)।
- जालीदार कपड़े का इस्तेमाल कर, अपने अंगूठे और तर्जनी उंगली की मदद से मुखौटे को सील कर दे, अन्य उँगलियों को मरीज के मुख पे रखें। अपने दुसरे हाथ का इस्तेमाल कर अंगूठे से मास्क को दबाये रखें और अन्य उँगलियों से मरीज के मुह को करें।

प्राथमिक उपचार करें और आपातकालीन सहायता केंद्र को संपर्क करने के यथा संभव कोशिश करें। अगर पीड़ित कोई जवाब न दे तो इन बाकि चरणों का प्रयोग करें।

- **pj.k 3%** नाड़ी परिष्करण न करें जब की आप एक कुशल चिकित्सा प्रशिक्षित न हो नाड़ी परिष्करण कर कीमती वक्त बर्बाद न करें, वो भी तब जब आपको सम्प्रेषण करना है।

- **pj.k 4%** सांसों का आंकलन करें: इसे निश्चिन्त करें कि सांसे अवरुद्ध न हुई हो। अगर मुह बंद है, अपने अंगूठे और अन्य उँगलियों दोनों गालों पे रख मुह के अंदर देखें। अगर कोई वस्तु अंदर दिख रही हो और वो आपकी पकड़ में हो तो उसे निकाले, कभी भी अपनी उँगलियों को ज्यादा अंदर न डालें। अपने कान को पीड़ित मुह और नाक के पास ले जाकर धीमी सांसों को सुनने का प्रयास करें। अगर पीड़ित खाँस रहा हो या आराम से सांस ले रहा हो तो CPR का प्रयोग न करें।



- **pj.k 5%** पीड़ित को पीठ के बल लिटा दें: इसे निश्चिन्त करें कि मरीज यथा संभव सीधा लेटा हो—इससे वक्ष सम्प्रेषण के दौरान चोटिल होने कि संभावनाएं कम होंगी। अपनी हथेलियों का इस्तेमाल कर उनके सर को ललाट के विपरीत घुमाये और उड्ढियों पे जोर दे।



- **pj.k 6%** अपने हथेलियों को पीड़ित के सीने के मध्य में रखें, निचले फेफड़ों से ठीक दो ऊँगली ऊपर और छाती के मध्य में।



- **pj.k 7%** अपने दूसरे हाँथ को पहले के ठीक ऊपर रखें और उँगलियों को बांध ले।



- **pj.k 8%** अपने शरीर को ठीक अपने हाँथों के ऊपर रखें, ताकि आपकी बंद सख्त और सीधी रहें। अपने हाँथों को बिलकुल नहीं मोड़े और कन्धों को सीधा रखें और अपने शरीर के ऊपरी हिस्से से जोर लगाए।



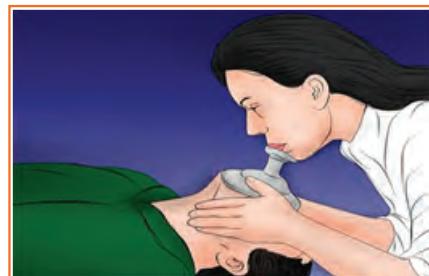
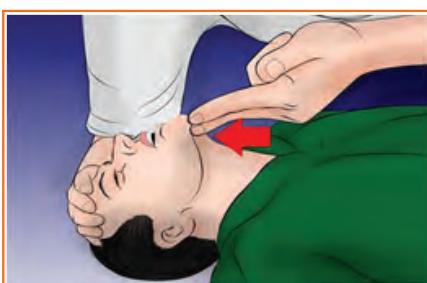
- **pj.k 9%** 30 बार वक्ष सम्प्रेषण करें। अपने दोनों हाँथों को छाती कि हड्डियों के सीध में रखें और सम्प्रेषण करें, जो कि हृदय स्पंदन में मददगार होती है। हृदयगति को ठीक करने के लिए वक्ष सम्प्रेषण बहुत ही ज्यादा अवस्यक होती है। आप 2 इंचों से ज्यादा सम्प्रेषण न करें।



- **pj.k 10%** वक्ष सम्प्रेषण कि दर को कम करें, जब आप अन्य उपायों या विद्युत घातों के लिए तैयार हैं। सम्प्रेषण दरों को आप 90 सेकंड तक कम कर सकतें हैं।



- **pj.k 11%** इसे निश्चन्त करें कि स्वांश नली खुली हुई हों। अपने हाँथ को पीड़ित के ललाट पे रहें और अन्य दो उँगलियों से तुड़ियों को ऊपर करें ताकि स्वांसनली खुली रहें। अगर आपको गले में चोट कि संभावना लग रही है तो तुड़ियों कि बजाये आप जबड़ों को ऊपर करें। अगर जबड़े से स्वांस नली नहीं खुल रही हो तो सर निचे तुड़ी ऊपर कि प्रक्रिया करें। अगर जीवित के कोई लक्षण न दिख रहें हो तो स्वांस रोधक का इस्तेमाल मरीज के मुह के ऊपर करें।
- **pj.k 12%** दो सुरक्षा सांसे दे। अगर आप CPR में प्रशिक्षित हैं और आपको पूर्ण विश्वाश है तो फिर हर 30 बार के वक्ष सम्प्रेषण के बाद दो सुरक्षा सांसे दे। अगर आपने CPR पहले नहीं किया है, या आप प्रशिक्षित हैं परंतु स्वस्थ नहीं हैं तो वक्ष सम्प्रेषण तक सिमित रहें।



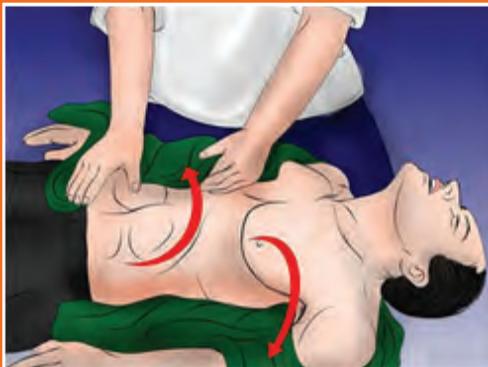
- **pj.k 13%** 30 वक्ष सम्प्रेषण कि इस प्रक्रिया को दुहरायें। अगर आप सुरक्षा स्वासों का इस्तेमाल कर रहें हैं तो हर 30 बार के वक्ष सम्प्रेषण व दो सुरक्षा सांसे दें और इसे दुहरायें या 30 बार के वक्ष सम्प्रेषण और दो सुरक्षा सांसे प्रक्रिया को पुनः करें। जीवन के लक्षणों को ढूढ़ने में समय खराब करने से पहले, आपको CPR कि प्रक्रिया 5 बार दुहरानी चाहिए।

### -9-1-5 l hi hVkj ea, bMh ¼AED½dk ç; kx

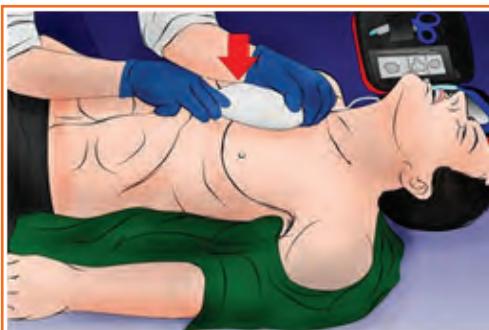
- **pj.k 1%** AED (automated external defibrillator) का इस्तेमाल। अगर AED कहीं निकटतम में उपलब्ध है तो इसे यथाशीघ्र पीड़ित के हृदय पे इस्तेमाल करें। इसे निश्चिंत करें कि आस पास में पानी अथवा गङ्गा न हो।



- **pj.k 2%** पीड़ित के पुरे सीने को खोले। कोई भी धातु की माला, हार अथवा ब्रा हो तो उसे निकाल ले। शरीर पे लगाने वाले किसी भी जख्म, पेसमेकर या Cardioverter Defibrillator पर, या इनके आस पास धात न लगायें। इसे निश्चिंत करें कि छाती पूरी तरह से सुखी हुई है और पीड़ित किसी गड्ढे में नहीं है। इस बात का ध्यान दे की अगर पीड़ित के वक्ष पे बहुत सारे बाल हैं तो उन्हें शेव करना आवश्यक है। कुछ AED यंत्र रेजर के साथ इसी कारण से आतें हैं



- **pj.k 3%** इलेक्ट्रोड के चिपचिपे पैड पीड़ित की छाती में चिपका दे। AED संचालन के निर्देशों का पालन करें। पैड्स को किसी भी शरीर में स्थापित यंत्र से 1 इंच की दुरी पे चिपकाये। इस बात का ख्याल रखें की जब आप शॉक दे रहे हो तो कोई अन्य पीड़ित के शरीर को न छुएं।



• **pj.k 4%** AED मशीन में Analyse को दबायें। अगर मरीज को शॉक की जरूरत होगी तो, मशीन आपको निर्देशित करेगी। अगर आप मरीज को शॉक दे रहे हैं, तो इस बात का ध्यान रखें की कोई भी मरीज के शरीर को न छुएं।

• **pj.k 5%** पीड़ित के शरीर से इलेक्ट्रोड पैड निकाल कर, CPR को पुनः 5 चक्रों तक न दुहरायें। एलेक्ट्रोडों पे चिपकाने के लिये लगा हुआ तरल के कारण उसे वापस सुरक्षित रखना आवश्यक है।



### 9-1-6 1 जूक प्रू

जीवन रक्षा की चेन, अस्पताल के बाहर एससीए के पीड़ितों को उपचार उपलब्ध कराने के लिए एक अनुक्रमिक प्रक्रिया है। अधिक लोगों को जीवित रखा जा सकता है, अगर निम्न चरणों में तेजी से क्रियान्वयन किया जाये:

- आपातकालीन प्रतिक्रिया प्रणाली सक्रिय है, और हृदयधात को आसानी से पहचान जा सकता है
- सीने पे संपीड़न कर प्रारंभिक कार्डियोपल्मोनरी पुनर्जीवन (सीपीआर) की शुरुआत की जा चुकी है

- Defibrillation अब बहुत जल्दी होता है
- प्रभावशाली जीवन सहायक प्रणाली की शुरुआत हो चुकी है
- सम्पूर्ण हृदय-अवरोध की देखभाल की जा सकती है
- हरेक प्रक्रिया का जल्दी से क्रियान्वन होना बहुत आवश्यक है, क्योंकि हर गुजरता मिनट, जीवन सुरक्षा के संभावनाओं को 7 से 90 प्रतिशत तक कम कर देता है





## 10-fu; "t uh̄ rk , oa m| e' khyrk d©ky

यूनिट 10.1 – व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य

यूनिट 10.2 – डिजिटल साक्षरता: पुनरावृत्ति

यूनिट 10.3 – धन संबंधी मामले

यूनिट 10.4 – रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना

यूनिट 10.5 – उद्यमशीलता को समझना

यूनिट 10.6 – उद्यमी बनने की तैयारी करना



## 1 h[ kus ds çeçk ifj. ke



bl ekM; y dh l ekfr ij vki fuEufyf[ 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. मैरलो के आवश्यकताओं के पदक्रम की सहायता से प्रेरणा की चर्चा करने में
11. उपलब्धि प्रेरणा के अर्थ की चर्चा करने में
12. उपलब्धि प्रेरणा के साथ उद्यमियों की विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
13. आपको प्रेरित करने वाले विभिन्न कारकों को सूचीबद्ध करने में
14. आत्मविश्लेषण में प्रवृत्ति की भूमिका की चर्चा करने में
15. सकारात्मक प्रवृत्ति बनाए रखने के तरीके की चर्चा करने में
16. अपनी ताकतों एवं कमज़ोरियों को सूचीबद्ध करने में
17. ईमानदार लोगों के गुणों की चर्चा करने में
18. उद्यमियों में ईमानदारी के महत्व की व्याख्या करने में
19. एक दृढ़ कार्य नैतिकता के तत्वों की चर्चा करने में
20. एक कार्य नैतिकता को बढ़ावा कैसे दिया जाए, इसकी चर्चा करने में
21. अत्यधिक रचनात्मक लोगों की विषेशताओं को सूचीबद्ध करने में
22. अत्यधिक परिवर्तनात्मक लोगों की विषेशताओं को सूचीबद्ध करने में
23. समय प्रबंधन के लाभों की चर्चा करने में
24. प्रभावी समय प्रबंधकों के लक्षणों को सूचीबद्ध करने में
25. प्रभावी समय प्रबंधन तकनीकों की व्याख्या करने में
26. क्रोध प्रबंधन के महत्व की चर्चा करने में
27. क्रोध प्रबंधन कार्यनीतियों की व्याख्या करने में
28. क्रोध प्रबंधन के लिए सुझावों की चर्चा करने में

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

59. किसी उद्यमी की विशेषताओं का वर्णन करना
60. विभिन्न प्रकार के उद्यमों का वर्णन
61. किसी प्रभावी नेतृत्व के गुणों की सूची
62. प्रभावी नेतृत्व के लाभों पर चर्चा
63. प्रभावी दल की विशेषताओं की सूची
64. प्रभावी श्रवण के 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 उत्पन करने के महत्व पर चर्चा
90. बुनियादी व्यापार शब्दावली याद करने में
91. सीआरएम की आवश्यकता पर चर्चा
92. सीआरएम के लाभों पर चर्चा
93. नेटवर्किंग के लिए आवश्यकता पर चर्चा
94. नेटवर्किंग के लाभों पर चर्चा
95. लक्ष्य तय करने के महत्व को समझें
96. अल्पकालिक, मध्यम अवधि और लंबी अवधि के लक्ष्यों के बीच अंतर करें
97. एक व्यवसाय योजना कैसे लिखना चाहिए पर चर्चा करें
98. वित्तीय नियोजन प्रक्रिया की व्याख्या करें
99. 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 10-1% Q fDrxr {kerk a, oaeW;

; fuV ds mls;



bl ; fuV dh l ekIr ij vki fuEufyf[kr eal {le gak%

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. मैसलों के आवश्यकताओं के पदक्रम की सहायता से प्रेरणा की चर्चा करने में
11. उपलब्धि प्रेरणा के अर्थ की चर्चा करने में
12. उपलब्धि प्रेरणा के साथ उद्यमियों की विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
13. आपको प्रेरित करने वाले विभिन्न कारकों को सूचीबद्ध करने में
14. आत्मविश्लेषण में प्रवृत्ति की भूमिका की चर्चा करने में
15. सकारात्मक प्रवृत्ति बनाए रखने के तरीके की चर्चा करने में
16. अपनी ताकतों एवं कमज़ोरियों को सूचीबद्ध करने में
17. ईमानदार लोगों के गुणों की चर्चा करने में
18. उद्यमियों में ईमानदारी के महत्व की व्याख्या करने में
19. एक दृढ़ कार्य नैतिकता के तत्वों की चर्चा करने में
20. एक कार्य नैतिकता को बढ़ावा कैसे दिया जाए, इसकी चर्चा करने में
21. अत्यधिक रचनात्मक लोगों की 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

### 10-1-1 लोकल व्यवस्था का विवरण

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 है, 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।

#### लोकल व्यवस्था का विवरण

कुछ आम स्वास्थ्य समस्याएँ निम्नलिखित हैं:

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

### 10-1-1-1 लोकल व्यवस्था का विवरण

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 गिरियां आदि
- अस्वास्थ्यकर एवं मीठे भोज्य पदार्थों में कटौती कर
- प्रतिदिन पर्याप्त मात्रा में पानी पीकर
- धूम्रपान एवं मद्यपान से दूर रहकर

- प्रतिदिन 30 मिनट के लिए, सप्ताह में 4–5 बार व्यायाम कर
- आवश्यकतानुसार छुट्टियाँ लगावाकर
- 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. एयरटेड (गैस से भरे) पेय पदार्थों के अत्यधिक सेवन से बचें।

### 10-1-1-2 LoPNrk D; k g§

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 साफ़—सुथरा है, भोजन सही स्थान पर रखा गया है, बर्तन धुले हुए हैं, और कूड़ेदान कूड़े से लबालब भरा हुआ नहीं है। इन सबको सुनिश्चित करने से आप चूहों और कॉकरोच जैसे नुकसान पहुँचाने वाले कीटों को आकर्षित करने की संभावना में कमी कर सकेंगे, और साथ ही, फफूद 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 साफ़ अंदरुनी 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 टिशू/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 दिमाग़ आपको धन्यवाद देते हैं!

### 10-1-1-3 LoPN Hqjr vfIk 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।

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 सफाई 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 साफ रखने के लिए यथासंभव प्रयास करने चाहिए!

### 10-1-1-4 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 ड्राइडेन के इस वाक्यांश को याद रखें: “हम पहले अपनी आदतें विकसित करते हैं, और उसके बाद हमारी आदतें हमें विकसित करती हैं।” इसलिए यह इतना महत्वपूर्ण है कि आप अच्छी आदतों को अपने जीवन जीने का एक तरीका बनाएँ, और जानबूझकर बुरी आदतों का पालन करने से बचें।

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

- हमेशा सकारात्मक प्रवृत्ति बनाए रखना
- व्यायाम करने को अपनी दिनचर्या का एक भाग बनाना
- प्रेरक और प्रेरणादायक कहानियाँ पढ़ना
- मुस्कुराना! यथासंभव बार-बार मुस्कुराने की आदत विकसित करना

- परिवार और मित्रों के लिए समय निकालना
- रात को शीघ्र सोने जाना और सुबह शीघ्र उठाना
- 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
- धूप्रपान एवं मद्यपान करना और नशीले पदार्थों का सेवन करना
- अपने सामर्थ्य से ज्यादा धन खर्च करना
- अनावश्यक मामलों के बारे में चिंता करना
- रात को देर तक जागना और सुबह देर से उठना

### 10-1-1-4 fVII



- प्रतिदिन स्वास्थ्यकर और स्वच्छ अभ्यासों का पालन करने से आप मानसिक एवं शारीरिक रूप से अच्छा महसूस करेंगे।

- स्वच्छता स्वास्थ्य का दो-तिहाई भाग है – इसलिए अच्छी स्वच्छता आपको ताकतवर और स्वस्थ दोनों रहने में सहायता करेगी!

## 10-1-2 । j{lk %, d । jf{kr dk lk= d" r\$ kj djus dsfy, । qlo

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 निम्नांकितों 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
- स्वारक्ष्य 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

## 10-1-2-1 xj ckrphr ; X; deþkjh fujki nrk vknra

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

- असुरक्षित स्थितयों की सूचना सुपरवाइज़र को तुरंत देना
- ऐसे निरापदता संबंधी खतरों को पहचानना और उनकी सूचना देना जो फिसलने, ठोकर खाने और गिरने का कारण बन सकते हैं

- सुपरवाइज़र को सभी छोटों 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

## 10-1-2-2 fVII



- यह जानकारी रखना की कार्यक्षेत्र आपातकाल के समय किस आपातकालीन नंबर को कॉल करना है

- अव्यवस्थित रिकितकरणों से बचने के लिए रिकितकरण प्रशिक्षणों का नियमित रूप से अभ्यास करना

## 10-1-3 vRefo' ysk k & cofÙ mi yCkrk cj . kk vRefo' ysk k%D; k gS

अपने सम्पूर्ण सामर्थ्य को वास्तव में प्राप्त करने के लिए आपको अपने अंतर्मन में गहराई से ज्ञानका होगा और यह खोजना होगा कि आप वास्तव में किस प्रकार के व्यक्ति हैं। अपने व्यक्तित्व को समझने के इस प्रयास को ही आत्मविश्लेषण कहते हैं। इस प्रकार खुद का मूल्यांकन करने से आपके विकास में सहायता मिलेगी, और साथ ही,

आप अपने भीतर उन पहलुओं को पहचान पाएँगे जिनमें और भी विकास या बदलाव की आवश्यकता है या फिर जिन्हें हटाया जाना चाहिए।

अपने आप को और बेहतर समझने के लिए गौर करें कि आपको क्या अभिप्रेरित करता है, आपकी प्रवृत्ति कैसी है, और आपकी ताकतें एवं कमज़ोरियाँ क्या—क्या हैं।

### 10-1-3-1 cj . kk D; k gS

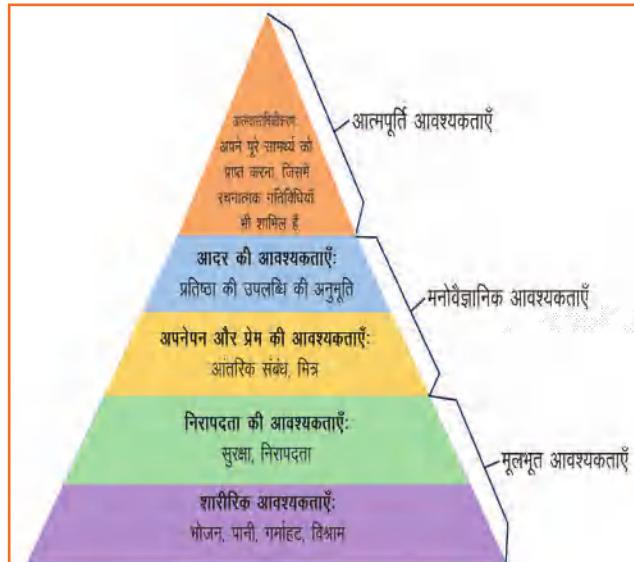
सरल शब्दों में कहा जाए तो प्रेरणा ही आपके एक विशिष्ट ढंग से कार्य करने या व्यवहार करने का कारण है। यह समझना महत्वपूर्ण है कि हरेक व्यक्ति एक जैसी इच्छाओं

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।

### 10-1-3-2 eLy dk vlo'; drkvla dk i nØe

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 रिपदता 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.10.1.1: मैस्लो का आवश्यकताओं का पदक्रम

रूपा बहुत ही ग़रीब परिवार से है। उसे कभी भी पर्याप्त भोजन, पानी, गर्माहट और विश्राम प्राप्त नहीं होता। मैस्लो के अनुसार, जब तक रूपा को यह विह्वास नहीं हो जाता कि उसे ये मूलभूत आवश्यकताएँ प्राप्त होती रहेंगी, वह अपने अगले स्तर की आवश्यकताओं – उसकी निरापदता की आवश्यकताएँ – के बारे में सोचेगी भी नहीं लेकिन जैसे ही रूपा को यह दृढ़ विश्वास हो जाएगा कि उसकी मूलभूत आवश्यकताएँ पूरी हो जाएँगी, वह अगले स्तर की

ओर बढ़ जायेगी, और उसके बाद उसका व्यवहार सुरक्षा एवं निरापदता के लिए उसकी आवश्यकता द्वारा प्रेरित होगा। जैसे ही ये नई आवश्यकताएँ पूरी हो जाएँगी, रूपा एक बार फिर से अगले स्तर की ओर बढ़ जायेगी, और फिर वह संबंधों एवं मित्रों की अपनी आवश्यकताओं के

द्वारा प्रेरित होगी। एक बार इन आवश्यकताओं की पूर्ति हो जाने पर, उसके बाद रूपा आवश्यकताओं के चौथे स्तर पर अपना ध्यान केन्द्रित करेगी – उसकी आदर की आवश्यकताएँ, जिसके बाद वह आवश्यकताओं के पाँचवे और अंतिम स्तर पर चली जायेगी – अपने पूरे सामर्थ्य को प्राप्त करने की इच्छा।

### 10-1-3-3 mi yfCk çj.k d" le>uk

अब हम जानते हैं कि लोग मूलभूत, मनोवैज्ञानिक और आत्मपूर्ति की आवश्यकताओं द्वारा प्रेरित होते हैं। हालाँकि, कुछ लोग अत्यधिक चुनौतीपूर्ण उपलब्धियों की प्राप्ति के द्वारा भी प्रेरित होते हैं। इसे उपलब्धि प्रेरणा या “उपलब्धि की आवश्यकता” भी कहते हैं। प्रेरणा उपलब्धि का स्तर प्रत्येक व्यक्ति में भिन्न होता है। यह महत्वपूर्ण है कि व्यवसायियों में उच्च स्तर का प्रेरणा मौजूद हो – यानि किसी महत्वपूर्ण और अद्वितीय वस्तु की उपलब्धि की गहन इच्छा। यह भी समान रूप से महत्वपूर्ण है कि वे

ऐसे लोगों को नियुक्त करें जो चुनौतियों और सफलता के द्वारा अत्यधिक प्रेरित हों।

### vkid" D; k çj.r djrk g§

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

मैं निम्नांकित द्वारा प्रेरित होता / होती हूँ:

## mi yfC/k çj. k l fgr Q ol kf; ; "adh fo'kskrk 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

- 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 उपलब्धि 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?

## 10-1-3-4 çofÙk D; k g§

अब जब हम यह समझ चुके हैं कि आत्मविश्लेषण के लिए अभिप्रेरण इतना महत्वपूर्ण क्यों है, चलिए ये देखें कि हमारी प्रवृत्ति हमें अपने आप को बेहतर ढंग से समझने में क्या भूमिका निभाती है।

प्रवृत्ति की व्याख्या किसी व्यक्ति या किसी वस्तु के विषय में आपके सोचने और महसूस करने के झुकाव (सकारात्मक या नकारात्मक) के रूप में की जा सकती है। प्रवृत्ति जीवन के प्रत्येक पहलू में सफलता की नींव है। हमारी प्रवृत्ति हमारी सबसे अच्छी मित्र या सबसे बदतर शत्रु हो सकती है।

अन्य शब्दों में:

“जीवन में केवल एक ही विकलांगता है, एवं वह है बुरी प्रवृत्ति。”

जब आप कोई व्यवसाय आरंभ करते हैं, तो यह सुनिश्चित रहता है कि आप व्यपक रूप से विविध भावनाओं का सम्मान 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।

## 10-1-3-5 l dkjRed çofÙk d§ sfofl r dj¤

यहाँ अच्छी खबर यह है कि प्रवृत्ति एक चुनाव है। इसलिए, यदि हम निर्धारित कर लें कि हम चाहते हैं, तो हमारे लिए अपनी प्रवृत्ति को सुधारना, नियंत्रित करना और परिवर्तित करना संभव है।

निम्नांकित सुझाव एक सकारात्मक मनोभाव विकसित करने में सहायता करते हैं:

- याद रखें कि आप अपनी प्रवृत्ति को नियंत्रित करते हैं, आपकी प्रवृत्ति आपको नियंत्रित नहीं करती।

- प्रतिदिन कम से कम 15 मिनट कुछ सकारात्मक सामग्री पढ़ने, देखने या सुनने में व्यतीत करें।
- ऐसे नकारात्मक लोगों से बचें जो केवल शिकायत करते हैं और खुद भी शिकायत करना बंद करें।
- अपनी शब्दावली में सकारात्मक शब्द जोड़कर उसे विस्तारित करें और नकारात्मक वाक्यांशों को अपने दिमाग़ से हटा दें।

- प्रशंसक बनें और खुद में, आपके जीवन में और ऐनी 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।

### 10-1-3-6 vki dh rkdra, oadet ūj; ūaD; 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 ūj; k

### 10-1-3-6-1 fVII



- 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।

### 10-1-4 Ÿekunkjh , oadk Zuſrdrk% Ÿekunkjh 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 धोखेबाज़ी करता है। ईमानदारी

के दो आयाम होते हैं – एक है संचार में ईमानदारी और दूसरा है व्यवहार में ईमानदारी।

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

### 10-1-4-1 Ōekunkj ȳx̄adsxqk

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

- 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।
- 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।

### 10-1-4-2 Q ol kf; ; ōea Ōekunkjh dk egRo

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।

- xlgd'a ds l kf Ōekunkjh%** 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।
- Ōekunkjh vls deplj%** 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।

- 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।
- वे विश्वासपूर्ण, अर्थपूर्ण और स्वस्थ मित्रता गढ़ते हैं। सामान्यतः, ईमानदार व्यक्ति अपने आप को ईमानदार मित्रों से धेरे रखते हैं। उन्हें यह दृढ़ विश्वास होता है कि उनके मित्र उनके साथ हमेशा सच्चे और निष्कपट बने रहेंगे।
- 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।

- Ōekunkjh vls fuos kd%** व्यवसायियों के लिए, निवेशकों के साथ ईमानदार बने रहने का अर्थ केवल ताकतों को साझा करने ही नहीं बल्कि वर्तमान और संभावित कमज़ोरियों, समस्या क्षेत्रों एवं समाधान नीतियों को खुलकर प्रकट करना भी है। इस बात को ध्यान में रखें कि निवेशकों के पास स्टार्टअप के विषय में ढेर सारा अनुभव होता है और वे इस बात से अवगत होते हैं कि सभी नाइ कंपनियों में समस्याएँ होती हैं। यह दावा करना कि सबकुछ सम्पूर्ण रूप से बढ़िया है और निर्बाध रूप से चल रहा है, अधिकांश निवेशकों के लिए ख़तरे का चिह्न प्रतीत होता ह।
- vius [ lk ds l kf Ōekunkjh%** अपने खुद के साथ बेर्इमान 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।

### 10-1-4-3 dk Zu\$rdrk D; k g§

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।

### 10-1-4-4 n<+dk Zu\$rdrk ds rRo

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

- **Q kol 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।
- **fuHg' khyr%** 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<fr%** 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 okcng%** इसका अर्थ है अपने कार्यों और उनके परिणामों के लिए दायित्व लेना और अपनी गलतियों के लिए बहाने न बनाना।
- **fouer%** इसका अर्थ है सभी के प्रयासों और कठिन परिश्रम को मान्यता देना, एवं उपलब्धियों के लिए श्रेय को साझा करना।

### 10-1-4-5 dk Zu\$rdrk d" c<lok d§ 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:

- **Äekunkj%** किसी व्यक्ति को निर्दिष्ट किया गया समस्त कार्य पूर्ण ईमानदारी के साथ, धोखे और झूठ के बिना पूरा किया जाना चाहिए।

- **vPNh çof%** समस्त टीम सदस्यों को आशावादी, जोशपूर्ण, और सकारात्मक होना चाहिए।
- **fo'ol uh; rl%** कर्मचारियों से जहाँ, जब उपरिथित होना अपेक्षित है, उन्हें वहाँ, तब उपरिथित रहना चाहिए।
- **vPNh dk Z vknr%** कर्मचारियों को हमेशा रुचिपूर्ण ढंग से तैयार होना चाहिए, कभी भी अनुचित भाषा का उपयोग नहीं करना चाहिए, हमेशा व्यावसायिक आचरण करना चाहिए, आदि।

- **i gy%** 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 uh rlk%** 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।

### 10-1-4-6 fVII

- जब कोई व्यक्ति आपसे सच बात कहे और जो भी आप सुनें वह आपको अच्छा न लगे, तो गुस्सा न कर।

- **I Eku%** कर्मचारियों को कंपनी, कानून, अपने कार्य, अपने सहकर्मियों और खुद का सम्मान करना होगा।
- **I 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।

### 10-1-5 jpukPedrk , oauoçorž%jpukPedrk D; k g§

#### jpukPedrk

रचनात्मकता का अर्थ है लीक से हटकर सोचना। इसका अर्थ है चीज़ों को नए तरीकों से या फिर भिन्न-भिन्न दृष्टिकोणों से देखना, और फिर उन विचारों को वास्तविकता में रूपांतरित करना। रचनात्मकता में दो भाग शामिल 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 कहलायेंग।

#### vR f/kd jpukPed 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

#### uoçorž D; k g§

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 ifjoržPed 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

### 10-1-5-1 VII

- 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।

### 10-1-6 1 e; çcaku%l e; çcaku D; k g§

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।

#### 1 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

### 10-1-6-1 i Hkoh 1 e; çcakd'adh fo'kskrk ;

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 बैकल्पिक 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

## 10-1-6-2 i Ekohle; çcalu rdulda

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 डिस्कंनेक्ट कर दें।
- अपने कार्य को अन्य व्यक्तियों को सौंपे। यह न केवल आपके कार्य को शीघ्र पूरा करने में सहायता प्राप्त हो सके कि आप कितने कुशल हैं, और प्रतिदिन कितना समय बर्बाद हो रहा है।

## 10-1-6-3 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।

## 10-1-7 Ø/k çcalu%Ø/k çcalu D; k g§

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।

- 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।

- 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।

## Ø/k çcalu dk egRo

गुस्सा सम्पूर्ण रूप से एक सामान्य मानव भावना है। वास्तव में, यदि गुस्से को ठीक ढंग से प्रबंधित किया जाए, तो इसे एक स्वरथ 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।

### vR f/ld xl k%

- आपको शारीरिक रूप से चोट पहुँचा सकता है: इससे हृदय रोग, डायबिटीज़, दुर्बल प्रतिरक्षा प्रणाली, अनिद्रा और उच्च रक्तचाप होता है।
- आपको मानसिक रूप से चोट पहुँचा सकता है: यह आपकी विचारशक्ति को उलझन में डाल सकता है और तनाव, अवसाद और मानसिक स्वास्थ्य समस्याओं का कारण बन सकता है।

• आपके करियर को नुकसान पहुँचा सकता है: यह आपके सहकर्मियों, वरिष्ठों, ग्राहकों को आपसे दूर कर सकता है आयर आपकी आदर में कमी का कारण बन सकता है।

• आपके संबंधों को नुकसान पहुँचा सकता है: इसके कारण आपके परिवार और मित्रों के लिए आप पर विश्वास करना, आपके साथ ईमानदार रहना और आपके आसपास सहज महसूस करना कठिन हो जाता है।

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

### 10-1-7-1 Ø/k çcaku dk Zlfr; k

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

#### dk Zlfr 1% foJke djuk

गुर्से से भरी भावनाओं को शांत करने में गहरी साँस लेने और तनावमुक्त करने वाले चित्रों को देखने जैसी सरल गतिविधियाँ उत्कृष्ट परिणाम देती हैं।

इस सरल साँस लेने के व्यायाम को आजमाकर देखें:

- अपने डायाफ्राम से गहरी साँस लें (अपनी छाती से साँस न लें)
- अपनी साँस को अपने पेट से आते हुए की कल्पना करें
- कोई शांत करने वाला शब्द दोहराते रहें जैसे कि "रिलैक्स" या "आराम से" (शब्द को दोहराते समय गहरी साँस लेते रहना याद रखें)
- अपने मन में किसी तनावमुक्त करने वाले क्षण की विचारते रहें (यह क्षण आपकी याददाश्त से या कल्पना से हो सकता है)

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

#### dk Zlfr 2% l Kluked i qxBu

संज्ञानात्मक पुनर्गठन का अर्थ है आपके विचार करने के तरीके में परिवर्तन लाना।

गुर्सा आपको गाली देने, अपशब्द बोलने, बढ़ाचढ़ाकर बोलने और नाटकीय ढंग से व्यवहार करने के लिए विवश कर सकता है। ऐसा होने पर, खुद को अपने गुर्से भरे विचारों को अधिक तर्कसंगत विचारों से बदलने के लिए बाध्य करें। उदाहरण के लिए, यह सोचने के बजाय कि "सबकुछ बर्बाद हो गया",

अपने मनोभाव को परिवर्तित करें और खुद से कहें कि "अभी सबकुछ समाप्त नहीं हुआ है और गुर्सा करने से इस समस्या का समाधान नहीं निकलेगा"।

#### dk Zlfr 3% l eL; k dk l ekku djuk

ऐसी किसी समस्या पर गुर्सा होना जिसे आप नियंत्रित नहीं कर सकते, एक पूर्ण रूप से स्वाभाविक प्रतिक्रिया है। कभी-कभी, ऐसा हो सकता है कि भले ही आप कितना भी प्रयास कर लें, आप जिस समस्या का सामना कर रहे हैं उसका कोई समाधान ही न हो।

ऐसे मामलों में, उस समस्या का समाधान करने पर ध्यान केन्द्रित करना बंद करें, और इसके बजाय उससे निपटने और उसका सामना करने पर अपना पूरा ध्यान लगाएँ।

खुद को याद दिलाएं कि आप इस परिस्थिति से निपटने के लिए अपने सर्वश्रेष्ठ प्रयास करेंगे, लेकिन यदि आप वांछित समाधान प्राप्त करने में सफल न हुए तो आप खुद को इसके लिए उत्तरदायी नहीं ठहराएँगे।

### dk Zlf 5%vi us i fjos k d' cnyuk

जब आप गुरुसे में होते हैं, तो ग़लत निष्कर्ष पर शीघ्र पहुँचना बहुत आसान होता है।

ऐसे मामले में, आपको खुद को प्रतिक्रिया देने से रोकना होगा, और कुछ भी कहने से पहले ध्यान से यह विचार करना होगा कि आप क्या कहना चाहते हैं। आपके मन में जो भी बात आये, उसे झट कहने से बचें। खुद को बाध्य

करें यह ध्यान से सुनने के लिए कि दूसरा व्यक्ति क्या कह रहा है। बाद, अपनी प्रतिक्रिया देने से पहले बातचीत पर गौर करें।

### dk Zlf 5%vi us i fjos k d' cnyuk

उसके यदि आप पाएँ कि आपके गुरुसे 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।

## 10-1-7-2 Ø̄/k çcaku dsfy, fVII

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

- गुरुसे में कुछ भी बोलने से पहले अपने विचारों को एकजुट करने के लिए थोड़ा समय लें।
- जब आप शांत हो जाएँ, तब अपने गुरुसे के कारण को निश्चयात्मक लेकिन गैर झागड़ालू ढंग से व्यक्त करें।
- जब आपको महसूस हो कि आपको गुरुसा आ रहा है, तो दोङ्गने या तेज़ गति से चहलकदमी करने जैसे किसी पकार का शारीरिक व्यायाम करें।
- छोटे-छोटे अवकाशों को अपनी दिनचर्या का भाग बनाएँ, विशेष रूप से तनावपूर्ण दिनों में।

## 10-1-8 ruko çcaku%ruko D; k g%

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

- अपना ध्यान इस बात पर केन्द्रित करने की बजाय कि समस्या के कारण आपको गुरुसा आ रहा है, इस बात पर अपना ध्यान लगाएँ कि आपको गुरुसा दिलाने वाली समस्या का कैसे समाधान किया जाए।
- जो व्यक्ति आपको गुरुसा 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 dkj.k

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

### ruko ds vkrfjd dkj.k%

- लगातार चिंता करना

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

**ruklo ds ckgjh dkj . k%**

- जीवन में प्रमुख परिवर्तन
- कार्य या स्कूल में कठिनाइयाँ

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

**ruklo ds y{k k**

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

**l KkRed ½ekufl d½y{k k**

- याददाश्त की समस्याएँ
- एकाग्रता की समस्याएँ
- निर्णय लेने की क्षमता का अभाव
- निराशावाद
- चिंता
- लगातार चिंता करना

**HokRed y{k k**

- अवसाद
- व्याकुलता
- चिडचिडापन
- अकेलापन
- चिंता
- गुस्सा

**'Kkjlfjd y{k k**

- लगातार दर्द और कष्ट
- दस्त या कब्ज़
- उबकाई
- चक्कर आना
- छाती में दर्द और / या तेज़ हृदयगति
- अक्सर सर्दी या बुखार जैसे अहसास

**LoHkfol y{k k**

- भूख लगने में बढ़ोतरी या कमी
- अत्यधिक सोना या अपर्याप्त सोना
- सामाजिक रूप से अलग हो जाना
- उत्तरदायित्वों को अनदेखा करना
- शराब या सिगरेट का सेवन
- नाखून चबाना, व्यग्रता से चलते—फिरते रहना, आदि जैसे परेशान आदतें

चित्र.10.1.2: तनाव के लक्षण

**10-1-9-1 Ø/k çcaku dsfy, fVII**

निम्नांकित सुझाव आपके तनाव प्रबंधन के लिए सहायक सिद्ध होंगे:

- उन विभिन्न तरीकों को लिख लें जिनके माध्यम से आप अपने तनाव के विभिन्न स्रोतों को सँभाल सकते हैं।

- याद रखें कि आप सबकुछ नियंत्रित तो नहीं कर सकते, लेकिन आप अपनी प्रतिक्रिया को अवश्य नियंत्रित कर सकते हैं।
- गुस्से से, रक्षात्मक ढंग से या निष्क्रिय होकर प्रतिक्रिया देने के बजाय अपनी भावनाओं, विचारों और विश्वासों की चर्चा करें।

- जैसे ही आप तनावग्रस्त होने लगें, ध्यान लगाने, योग या ताई ची जैसी तनावमुक्त करने की तकनीकों का अभ्यास करें।
- अपने दिन के कुछ भाग को व्यायाम करने के लिए लगाएँ।
- स्वस्थ भोज्य पदार्थों का सेवन कर जैसे कि फल और 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 ररप में महसूस करना और सोचना बंद करें। अपनी प्रवृत्ति में परिवर्तन लाएँ और अग्रसक्रिय होने पर ध्यान केन्द्रित करें।

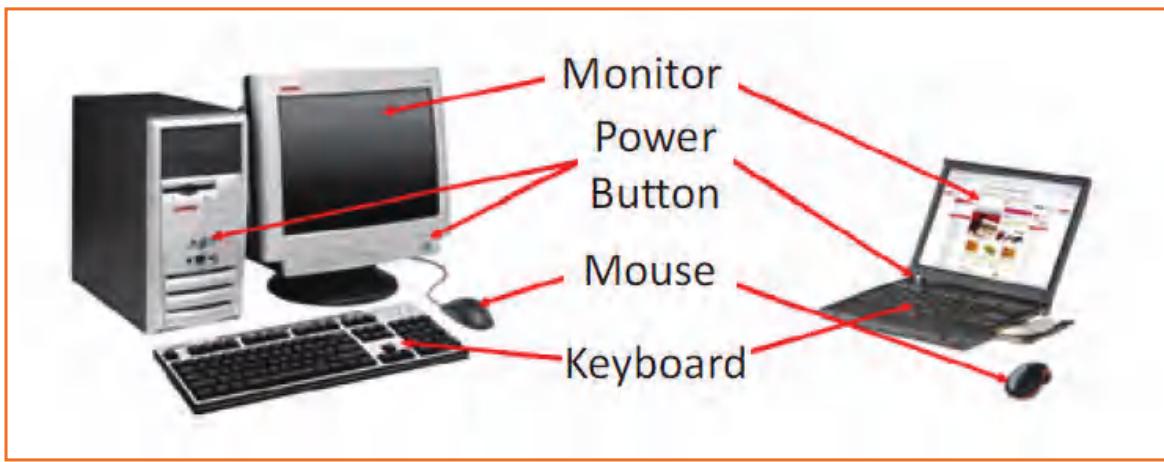
## ; fuV 10-2% fMft Vy l k{kj r{k% i q{j ko{Uk

; fuV ds mIs; 

bl ; fuV dh l ekIr ij vki fuEufyf[ kr ea l {le g{ak%

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

### 10-2-1 dI; Wj , oabVjuV dsey rRo% dI; Wj dseyHk Hkx



चित्र.10.2.1: कंप्यूटर के मूलभूत भाग

- **l V'y ç' l fl a ; fuV ¼ hi s w** कंप्यूटर का मस्तिष्क। यह प्रोग्राम के निर्देशों की व्याख्या करता है और उन्हें पूरा करता है।
- **gMZMbo%**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।
- **eknl %**एक हाथ में पकड़ा जाने वाला उपकरण जिसका उपयोग मॉनिटर पर आइटम की ओर संकेत करने के लिए होता है।
- **Li hdj%**वे उपकरण जो आपको कंप्यूटर से धनियाँ सुनने में सक्षम करते हैं।
- **प्रिंटर:** ऐसा उपकरण जो कंप्यूटर से आउटपुट को छपाई किए गए कागज़ के डॉक्यूमेंट में परिवर्तित करता है।

### 10-2-1-1 bVjuV l tñh eyHw 'kñ

इंटरनेट: कंप्यूटर नेटवर्क का एक विशाल अंतर्राष्ट्रीय संग्रह जो जानकारी को स्थानांतरित करता है।

- **oYMZ olbM o%**एक ऐसी प्रणाली जो आपको इंटरनेट पर जानकारी का उपयोग करने देती है।
- **ocl kbV%**वर्ल्ड वाइड वेब (और इंटरनेट) पर एक स्थान जिसमें एक विशिष्ट विषय के बारे में मैं 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।

### 10-2-1-2 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](http://www.apple.com) पर जाने के लिए 'apple' टाइप करें और फिर Ctrl+Enter दबाएँ)।

### dhc'MZds eyHw Hkx

- तीर के निशान वाले (ऐरो) कीज़: अपने कर्सर को चलाने के लिए इन कीज़ को दबाएँ।
- **Lid clj%**एक रिक्त स्थान जोड़ता है।
- **, Vj@fj Vu%**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।
- **dS1 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।
- **cS1Lid %**आपके कर्सर के बाईं ओर की सारी सामग्री को हटा देता है।

- **fyd@gbiffyd%**एक चिह्नांकित या रेखांकित किया गया आइकॉन, ग्राफिक, या टेक्स्ट जो आपको किस अन्य फाइल या वस्तु तक ले जाता है।
- **oç i rk@; wkj , y (URL):**किसी वेबसाइट के लिए पता
- **i rk 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।

## 10-2-2 , e, l vklQl (MS Office) , oAey

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

### l okWkd y"dfc; vklQl mRi hn

सर्वाधिक लोकप्रिय और सार्वभौमिक रूप से उपयोग होने वाले कुछ डॉक्यूमेंट में डेक्स्ट टाइप करने और चित्र जोड़ने की अनुमति देता है।

- elbØ"l ,¶V oM% उपयोगकर्ताओं को डॉक्यूमेंट में टेक्स्ट टाइप करने और चित्र जोड़ने की अनुमति देता है।
- elbØ"l ,¶V , Dl s% उपयोगकर्ताओं को स्प्रेडशीट में डेटा डालने और गणना और ग्राफ बनाने की अनुमति देता है।
- elbØ"l ,¶V i,oji,b% उपयोगकर्ताओं को टेक्स्ट, चित्र और मीडिया जोड़ने और स्लाइडशो और प्रेजेंटेशन बनाने की अनुमति देता है।
- elbØ"l ,¶V vkmVyd% उपयोगकर्ताओं को ईमेल भेजने और प्राप्त करने की अनुमति देता है।

## 10-2-2-1 fVII



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।

- elbØ"l ,¶V ouu"V% उपयोगकर्ताओं को कागज पर पेन चलाने की अनुभूति देते हुए चित्र और नोट बनाने की अनुमति देता है।
- elbØ"l ,¶V , Dl d% उपयोगकर्ताओं को कई तालिकाओं में डेटा भंडारित करने देता है।

### elbØ"l ,¶V vkmVyd p¶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:

- , dhÑr [kt cdk % आप सभी आउटलुक प्रोग्राम से डेटा की खोज करने के लिए कीवर्ड का उपयोग कर सकते हैं।
- c<h gA l j% आपका ईमेल हैकर, जंक मेल और फिशिंग वेबसाइट ईमेल से सुरक्षित है।
- Aey fl ad djuk ¶ edkyhu djuk% अपने मेल को अपने कैलेंडर, संपर्क सूची, वननोट में नोट और आपके फोन की साथ सिंक करें।
- Aey dsfy, vklQyku igp% 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।

## 10-2-3 अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय 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। इंकॉर्पोरेशन, "इलेक्ट्रॉनिक कॉर्पोरेशन" को संक्षिप्त रूप में लिखने का एक तरीका है।

### अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय 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। इंकॉर्पोरेशन, "इलेक्ट्रॉनिक कॉर्पोरेशन" को संक्षिप्त रूप में लिखने का एक तरीका है।

इंकॉर्पोरेशन के कुछ उदाहरण निम्नांकित हैं:

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

### अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय 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। इंकॉर्पोरेशन, "इलेक्ट्रॉनिक कॉर्पोरेशन" को संक्षिप्त रूप में लिखने का एक तरीका है।

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

## 10-2-3-1 अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय 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। इंकॉर्पोरेशन, "इलेक्ट्रॉनिक कॉर्पोरेशन" को संक्षिप्त रूप में लिखने का एक तरीका है।

इंकॉर्पोरेशन व्यवसाय रिटेलर और ग्राहकों के लिए कुछ लाभ प्रदान करता है।

### फ्लाई डिस्ट्रिब्युशन

- 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।

- फ्लाई डिस्ट्रिब्युशन लेन-देन करने वाले दोनों पक्ष व्यवसाय हैं।
- फ्लाई डिस्ट्रिब्युशन अंतिम-ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक ढंग से बिक्री करते हैं।
- डिस्ट्रिब्युशन व्यवसाय ग्राहक एकजुट होकर अन्य ग्राहकों के साथ वस्तुओं की खरीदारी, बिक्री या उनका आदान-प्रदान करते हैं।
- डिस्ट्रिब्युशन व्यवसाय ग्राहक उन कंपनियों को वही सेवाएँ या उत्पाद उपलब्ध कराते हैं जिन सेवाओं या उत्पादों की उन्हें तलाश रहती है।
- फ्लाई डिस्ट्रिब्युशन, एफ्यूएल्सीएल १५२, १५३ कंपनियों और सार्वजानिक प्रशासन के बीच संचालित किए गए ऑनलाइन लेन-देन।
- डिस्ट्रिब्युशन व्यवसाय, एफ्यूएल्सीएल १५२, १५३ व्यक्तियों और सार्वजानिक प्रशासन के बीच संचालित किए गए ऑनलाइन लेन-देन।

### एकल व्यवसाय

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

## 10-2-3-2 fMft Vy bM; 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 अवसरंचना में सुधार लाना है और इन्टरनेट कनेक्टिविटी को बढ़ाना है जिसके परिणामस्वरूप ई-कॉमर्स उद्योग को बढ़ावा मिलेगा।

## 10-2-3-3 A&d,el Zxfrfof/k

कोई ऐसा उत्पाद या सेवा चुनें जिसे आप ऑनलाइन बेचना चाहते हैं। आप मौजूदा ई-कॉमर्स प्लेटफार्म का

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।

## 10-2-3-3-1 fVII



- अपना ई-कॉमर्स प्लेटफार्म आरंभ करने से पहले, सबकुछ जाँच लें।

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।

- अपने सोशल मीडिया पर करीब से अपना व्यक्तिगत ध्यान दें।

## ; fuV 10-3% /ku l takh ekeys

; fuV ds mls;



bl ; fuV dh l ekIr ij vki fuEufyf[kr eaI {le g"ak%

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

### 10-3-1 Q fDrxr foUk & cpr D; adjacpr dk egRo

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 yHk

बचत की आदत को बढ़ावा देने से आपके लिए असंख्य

लाभों के मार्ग खुल जाते हैं। बचत आपको निम्नांकित में सहायता करती है:

- **foUk : i ls LorU g"uk%** जब आपके पास सुरक्षित महसूस करने के लिए पर्याप्त धन की बचत हो जाए, तो आप मनपसंद चुनाव कर सकते हैं, जहाँ चाहें वहाँ छुटियाँ 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 lk ds ek; e ls vi us 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 कराएँगी।

- .k ePr g̥ t k% एक बार आप सुरक्षित निधि के रूप में पर्याप्त बचत करने में समर्थ हो गए, तो आप अपने बचत का उपयोग ऋण जैसे कि उधारों या बिल, आदि चुकाने के लिए कर सकते हैं, जो समय के साथ जमा हो चुके हैं।
- vçR kf' kr [kp‡ ds fy, r§ kj jg% धन की बचत करने से आप अप्रत्याशित खर्चों जैसे कि अचानक गाड़ी या घर की मरम्मत करना, आदि को बिना वित्तीय रूप से तनावग्रस्त महसूस किए हुए पूरा कर सकते हैं।
- vki krdky ds fy, Hqxrku dj% बचत आपको बिना वित्तीय रूप से बोझिल महसूस किए आपातकाल

का सामना करने में भी सहायता करती है जैसे कि अचानक होने वाली स्वास्थ्य समस्याएँ या आपातकालीन यात्रा, आदि।

- cMh&cMh [kjlnkfj; k dj¤ vlf cefk y{; ckIr dj% तत्परतापूर्वक बचत करने से बड़ी-बड़ी खरीदारियों और लक्ष्यों के लिए अग्र मि भुगतान करना संभव हो जाता है, जैसे कि घर या गाड़ी खरीदना, आदि,
- सेवानिवृत्त हो जाएँ आपने वर्षों से जो धन बचा कर रखा है, वह आपको उस समय एक आरामदायक जीवन प्रदान करेगा जब आपके पास अपनी नौकरी से मिलने वाली आय और उपलब्ध नहीं होगी।

### 10-3-1-1 fVII

- अपनी खर्च करने वाली आदत को छोड़ें। प्रति सप्ताह एक महँगी वस्तु पर खर्च न करने का प्रयास करें, और जिस धन को आप खर्च करने वाले थे, उसे अपने बचत में डाल दें।

- यह निश्चित कर लें कि आप कुछ विशिष्ट दिनों या सप्ताहों में कोई खरीदारी नहीं करेंगे और फिर इस निर्णय पर दृढ़ता से टिके रहें।

### 10-3-2 cSd [kradsçdk]

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

1. चालू खाते
2. बचत खाते
3. रेकर्सिंग डिपाजिट खाते
4. फिक्स्ड डिपाजिट खाते

#### pkyw[ krs

चालू खाते सर्वाधिक नकदी डिपाजिट प्रदान करते हैं, और इसलिए व्यवसायियों और कंपनियों के लिए सबसे अधिक उपयुक्त होते हैं। चूंकि ये खाते निवेशों और बचत के लिए नहीं बने होते, इसलिए इन पर किसी भी दिन किए जाने वाले लेन-देनों की संख्या या राशि पर कोई सीमा लागू नहीं की जाती। चालू खाता धारकों को उनके खातों में राखी गई राशियों के लिए कोई व्याज नहीं दिया जाता।

उनसे इन खातों पर दिए गए कुछ सेवाओं के लिए शुल्क लिया जाता है।

#### cpr [krs

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

#### jdfj¤ fMi kft V [krs

रेकर्सिंग डिपाजिट खाते, जिन्हें आरडी खाते भी कहा जाता है, उन व्यक्तियों की पसंद होते हैं जो प्रत्येक माह एक निश्चित राशि बचाना चाहते हैं, लेकिन एक समय में

एक बड़ी राशि निवेश करने में अक्षम होते हैं। ऐसे खाता धारक एक पूर्व-निर्धारित अवधि के लिए (कम से कम 6 महीने) एक छोटी, स्थिर राशि प्रत्येक माह जमा करते हैं। मासिक भुगतान से चूकने पर खाता धारक से एक पेनल्टी राशि का भुगतान लिया जाता है। निर्दिष्ट अवधि की समाप्ति पर कुल राशि को ब्याज सहित फिर से भुगतान कर दिया जाता है।

### fQDLM fMi kft V [ktrs

फिक्स्ड डिपाजिट खाते, जिन्हें एफडी खाते भी कहते हैं, उन व्यक्तियों के लिए आदर्श हैं जो अपनी बचत को एक उच्च ब्याज दर के बदले लंबे समय के लिए जमा करने

की इच्छा रखते हैं। प्रदान किया गया ब्याज दर जमा की गई राशि और समयावधि पर निर्भर करता है, और साथ ही यह प्रत्येक बैंक में अलग-अलग होता है। एफडी के मामले में, खाता धारक द्वारा एक स्थिर समयावधि के लिए एक विशिष्ट राशि जमा की जाती है। अवधि समाप्त होने पर धन को विथड़ा यानि निकाल लिया जा सकता है। यदि आवश्यक हो, तो जमाकर्ता फिक्स्ड डिपाजिट को परिपक्वता समय पूर्व तुङ्गवा भी सकता है। हालाँकि, इसके लिए एक पेनल्टी राशि लगाई जाती है जो खुद भी प्रत्येक बैंक में अलग-अलग होती है।

## 10-3-2-1 csl [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" Hj@

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।

### pj.k 3% vi uk vi us xlgd d" t kia ¼" ; j dLvej ½ ¼ d@ k@l h½fooj.k cnku dj@

केव्याईसी 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 +çLrq dj@

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

### 10-3-2-2 VII

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

### 10-3-3 ykxr%fLFkj cuke ifjorZh %fLFkj vkj ifjorZh ykxr D; k g§

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

स्थिर लागत में कंपनी द्वारा उत्पादित वस्तुओं या सेवाओं के परिमाण के साथ कोई परिवर्तन नहीं आता। यह हमेशा एक जैसी रहती है। दूसरी ओर, परिवर्तनीय लागत उत्पादित वस्तुओं और सेवाओं के परिमाण पर निर्भर करते हुए बढ़ती और घटती रहती है। दूसरे शब्दों में, इसमें उत्पादित मात्रा के साथ—साथ भिन्नता आती है।

### fLFkj vkj ifjorZh ykxr^ads clp vrj

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

ekinM	fLFkj ykxr	i fjarZh 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 खर्च, आदि।

वित्र.10.3.1: स्थिर और परिवर्तनीय लागतों के बीच अंतर

### 10-3-3-1 VII

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” है, तो यह एक स्थिर लागत है। यदि इसका उत्तर “हाँ” है, तो संभवतः यह एक परिवर्तनीय लागत है।

## 10-3-4 fuos k chek vky dj

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

- **ckM%बांड** वे साधन हैं जिनका उपयोग सरकारी और निजी कंपनियों 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 सार्वजानिक बाजार में जारी किया जाता है और ये ऋणदाताओं द्वारा खरीदे जाते हैं।
- **LV,d% स्टॉक** या इकिवटी 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% म्यूच्यूअल फंड्स व्यावसायिक रूप से प्रबंधित साधन होते हैं** जो निवेशकों की ओर से विभिन्न सिक्योरिटीज़ में धन निवेशित करते हैं।
- **fQDLM fMi kft V%** एक स्थिर समयावधि के लिए धन की एक स्थिर राशि को किसी वित्तीय संस्था के पास धन पर ब्याज के बदले सुरक्षित रखा जाता है। स्थिर एस्टेट बैंकों से स्थिर 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 डेरिवेटिव और/ सार्वजानिक रूप से कारोबार किए गए सिक्योरिटीज़ दोनों में निवेश करते हैं।**
- **fut h bfDoVh%** निजी इकिवटी में किसी ऐसी वर्तमान कंपनी के शेयर का कारोबार किया जाता है जो सार्वजानिक रूप से सूचीबद्ध नहीं है और जिसके शेयर स्टॉक बाजार में उपलब्ध नहीं हैं।
- **m| e i w%** 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 रहती 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।
- **, MeV i,fy1 %** 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 इकिवटी 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 bUkjU lyku ¼ q yvvlAi h%** इसमें प्रीमियम का कुछ भाग जीवन व्याप्ति में खर्च किया जाता है, जबकि शेष राशि को इकिवटी और डेट में निवेशित कर दिया जाता है। यह एक नियमित बचत की आदत विकसित करने में सहयता करता है।
- **euh csl t hou chek%** पॉलिसी धारक के जीवित रहने के दौरान, पॉलिसी अवधि के दौरान, आंशिक उत्तरजीविता लाभों के आवधिक भुगतान किए जाते हैं। बीमाकृत व्यक्ति की मृत्यु होने पर, बीमा कंपनी उत्तरजीविता लाभों के साथ पूरी बीमाकृत राशि का भुगतान करती है।

## l kew; chek

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

## l kew; chek mRi kn

प्रमुख सामान्य बीमा उत्पाद निम्नांकित हैं:

- e~Vj chek% इसे फोर व्हीलर बीमा और टू व्हीलर बीमा के रूप में विभाजित किया जा सकता है।
- LoLF; chek% प्रमुख प्रकार के स्वास्थ्य बीमा में व्यक्ति स्वास्थ्य बीमा, फॅमिली फ्लोटर स्वास्थ्य बीमा, व्यापक स्वास्थ्य बीमा, और क्रिटिकल इलनेस बीमा शामिल हैं।
- ; k=k chek% इसे इंडिविजुअल ट्रेवल पॉलिसी, फॅमिली ट्रेवल पॉलिसी, स्टूडेंट ट्रेवल इन्शुरन्स और सीनियर सिटीजन हेल्थ इन्शुरन्स में वर्गीकृत किया जा सकता है।
- ?kj dk chek% यह घर को और उसमें निहित सामग्री को जोखिम से बचाता है।
- ejhu chek% 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 hkr ykk 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 तक धारण किए गए छोटी अवधि के पूंजीगत लाभ और 36 महीनों से अधिक समय के लिए धारण किए गए दीर्घ समय के पूंजीगत लाभ।

- fl D; ~fj Vlt +y&n& 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।
- nLryjh dj% यह कर उन पक्स 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 ok dj% भारत में सेवा कर को सेवाओं के साथ जोड़ा जाता है।
- eW; of/W 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 vkkV% 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; W% एक्साइज ड्यूटी को भारत में निर्मित या उत्पादित प्रत्येक वस्तु पर लगाया जाता है।

### 10-3-4-1 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 भुगतनी पड़ सकती है।

### 10-3-5 vWylbu cfdax] , uĀ, QVh (NEFT) vfn

#### vkjVt h, l vWylbu cfdax D; k gS

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

इन्टरनेट बैंकिंग का उपयोग निमंकित के लिए किया जा सकता है:

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

#### byDVafud QM gLrkj.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 निम्नांकित 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।

#### , uĀ, QVh (NEFT)

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

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

- हस्तांतरण करने वाला बैंक
- गंतव्य बैंक

इससे पहले कि आप NEFT के माध्यम से फंड्स हस्तांतरित कर सकें, आपको एक बेनेफिसिअरी को रजिस्टर करना होगा, जो कि फंड्स प्राप्त करने वाला है। इस रजिस्ट्रेशन

को पूरा करने के लिए आपको निम्नांकित जानकारी की आवश्यकता होगी:

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

#### RTGS

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

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

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

#### IMPS

IMPS का अर्थ है इमीडियेट पेमेंट सर्विस। यह एक वास्तविक समय, इन्टर-बैंक, इलेक्ट्रॉनिक फंड्स हस्तांतरण प्रणाली है जिसका उपयोग भारत भर में बैंकों के बीच तुरंत धन हस्तांतरित करने के लिए किया जाता है। IMPS अपने उपयोगकर्ताओं को मोबाइल बैंकिंग और एसएमएस दोनों

के द्वारा मोबाइल 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 बेनेफिसिअरी को एक विशिष्ट राशि हस्तांतरित करने का अनुरोध कर सकते हैं। बेनेफिसिअरी को हस्तांतरित धन को प्राप्त करने योग्य होने के लिए निम्नांकित की आवश्यकता होगी:

- 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:

- बेनेफिसिअरी का मोबाइल नंबर
- बेनेफिसिअरी का MMID
- हस्तांतरित करने की राशि
- आपका MPIN

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

### 10-3-5-1 NEFT, RTGS & IMPS द्वच्चा वर्ज

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

वित्र.10.3.2: NEFT, RTGS & IMPS के बीच अंतर

### 10-3-5-1-1 fVII



- अपने ऑनलाइन बैंकिंग वेबसाइट तक पहुँचने के लिए किसी भी ई-मेल सन्देश में किसी 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।

## ; fuV 10-4%j kt xkj Ok Lkj kt xkj dsfy, r\$ kjh djuk

; fuV ds mls;



bl ; fuV dh l ekIr ij vki fuEufyf[kr eal {le g"ak%

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

### 10-4-1 1 kRdkj dh r\$ kjh%1 kRdkj dh r\$ kjh d\$ s dj;a

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 प्रोफाईल प्राप्त करने की कोशिश करें।

- » यह ठीक से मालूम करने के लिए की कंपनी क्या करती है, उसकी वेबसाईट देखें। किसी कंपनी की वेबसाईट महत्वपूर्ण जानकारियों का खजाना होती है। कंपनी के मिशन विवरण को पढ़ें व समझें। कंपनी के उत्पादों सेवाओं व ग्राहकों की सूची पर ध्यान दें। कंपनी के विकास व स्थायित्व की परिकल्पना के बारे में जानने के लिए उसकी कोई भी प्रेस 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।
  - » जूतें आप जो पहनें वे आपके कपड़ों से मेल खाते हुए होने चाहिए और वे स्वच्छ व साक्षात्कार के लिए उपयुक्त होना चाहिए।
  - » याद रहे कि आपका लक्ष्य है कि आप जिनसे भी मिलें, उन पर यह प्रभाव छोड़ें कि आप व्यवसायिक व उच्च स्तर के कुशल व्यक्ति हैं।
5. यह सुनिश्चित करें कि आपने वे प्रत्येक वस्तुएँ पैक कर ली हैं, जिन्हें आपको साक्षात्कार के दौरान जरूरत पड़ सकती है।
- » अपने संक्षिप्त विवरण की कुछ प्रतियाँ साथ में रख लें। अपने संक्षिप्त विवरण के मुद्रण हेतु उच्च गुणवत्ता के कागज का इस्तेमाल करें।
  - » साथ में एक नोटपैड व पेन रखें।
  - » आपको आवेदन पत्र भरने के लिए, जिसकी जरूरत महसूस हो सकती हो, वैसी जो भी जानकारी हो, साथ में रखें।
6. गैर-मौखिक संचार के महत्व को याद रखें।
- » जो प्रासंगिक हों, वैसे आपके कार्यों के कुछ नमूने साथ में लें।
7. साक्षात्कार जहाँ समाप्त करना हो, उन सवालों की सूची तैयार करें।
- » अधिकांश साक्षात्कारकर्ता 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 साक्षात्कारकर्ता 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।

### 10-4-1-1 VII

- अंतर्दृष्टि व जाँच-पड़ताल वाले सवाल पूछें।
- संचार के समय शरीर की भाषा के प्रभावी रूप का उपयोग करें, जैसे कि मुस्कराना, आँखों से संपर्क

बनाना, सक्रियता से सुनना व सिर हिलाना. भद्दे ढंग से न चलें और न ही पास रखी वस्तु से खेलें या बेचौन रहें या गम चबाएँ या बुद्बुदाएँ।

### 10-4-2 1 fMr fooj.k cukul%çHkoh 1 fMr fooj.k dS 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%irs dk [M 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

#### pj.k 2%ckQlbz 1 kjkak [M dks t M

संक्षिप्त विवरण के इस भाग में आपके कुल अनुभव, उपलब्धियाँ, पुरस्कार, प्रमाणीकरण व आपकी

शक्तियाँ सूचीबद्ध होना चाहिए। आप अपने सारांश को छोटा करते हुए 2-3 बुलेट पाइंट्स तक व विस्तृत करते हुए 8-10 बुलेट पाइंट्स तक जा सकते हैं।

उदाहरण:

प्रोफाईल सारांश

- एक फ्लोर पर्यवेक्षक है, जो दिल्ली विश्वविद्यालय से स्नातक है और उसे एक खुदरा आउटलेट के प्रबंधन का 6 वर्ष का अनुभव है।
- मूल विशेषज्ञता खुदरा स्टाफ के प्रबन्धन में है, जिसमें खजांची व फ्लोर पर काम करनेवाले लोग शामिल हैं।

#### pj.k 3%vki dh 'kfk.kd ; k; rk ; 'key dj

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।

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)

## **pj.k 4% vki dh rduhdh dkyrkvl dh l ph cuk, j**

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)

## **pj.k 5% viuk i fj; kt uk dk 'kfl. kd vufo Mya**

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)

## **pj.k 6% vki dh 'kfä; kdh l ph cuk, j**

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

## **pj.k 7% vi uh i kB1 &fo;k sj xfrfot/k k dh l ph cuk, j**

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 हैं। 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) खेल, स्तर पर और के लिए जीता (पुरस्कार/इनाम का नाम)

## **pj.k 8% vki ds fut h fooj.k fy [k**

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

उदाहरणः

व्यक्तिगत विवरण

- जन्म—दिनांक: 25 मई 1981

- लिंग व वैवाहिक स्थिति: महिला, अकेली
- राष्ट्रीयता: भारतीय
- भाषाएँ जो जानती हैं: अंग्रेजी, हिंदी, तमिल, फ्रेंच।

### 10-4-2-1 fVII

- आपके संक्षिप्त विवरण की फाईल का नाम छोटा, आसान व जानकारीवाला रखें।

- यह सुनिश्चित करें कि संक्षिप्त विवरण स्वच्छ है व वह टाइपिंग की गलतियों से मुक्त है।
- संक्षिप्त विवरण सदैव सादे सफेद कागज पर बनाएँ।

### 10-4-3 1 kRdkj o vDl j i Ws t kskys l oky

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

#### ç-1- D; k vki vi us clkj seadN crk, ås t okc ds fy, ; ä; %

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

#### ç-2- bl in ds clkj seavki us dS s l qk t okc ds fy, ; ä; %

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

#### ç-3- däuh ds clkj seavki D; k t kurs gß t okc ds fy, ; ä; %

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

#### ç-4- vki ; g ul&jh D; kaplgrs gß t okc ds fy, ; ä; %

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

#### ç-5- geavki dks D; k fu; ä djuk pkfg, \ t okc ds fy, ; ä; %

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

ç-6- vki dh l cl scMh 0 ol kf; d 'kfä; k dkf l h g§

t okc dsfy, ; fä; k%

- ईमानदार रहें— आपकी कुछ वास्तविक शक्तियों को 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 fdUg§avi uh det kfj; k l e>rs g§

t okc dsfy, ; fä; 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 g§

t okc dsfy, ; fä; 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। साक्षात्कारकर्त्ता को बताएँ कि आप जानते हैं कि आपका कौशल्य मूल्यवान है, लेकिन आप यह नौकरी चाहते हैं, इसलिए इस पर मोल—तौल के लिए तैयार हैं।

ç-9- vki dk ds vylok ckgj D; k djuk i l n djrs g§

t okc dsfy, ; fä; 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 gkr\$ rc vki D; k gkuk pkgr\$

t okc dsfy, ; fä; 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 fk bl ij vki dk D; k foplj g§

t okc dsfy, ; fä; 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 i kl dkZl oky g§

t okc dsfy, ; fä; k%

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

10-4-3-1 VII 

- जवाब देते वक्त निष्ठावान व आत्म-विश्वास से युक्त हों।

- आपके जवाब अधिक प्रभावी रहें, इसलिए जहाँ संभव हो, वहाँ अपने पिछले अनुभवों का इस्तेमाल करें।

## 10-4-4 dle dh r\$ kjh - 'kn o 'knkoy%dk LFky dh ew 'knkoyh

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

- ok'kd Né%** नियोक्ता द्वारा कर्मचारियों को भुगतान सहित की छुट्टी दी जाती है।
- i "Bhfe dh t kp%** संभवित उम्मीदवारों के द्वारा दी गई जानकारियों की सत्यता की जाँच के लिए नियोक्ताओं के द्वारा एक तरीके का इस्तेमाल किया जाता है।
- ykh% कर्मचारी के क्षतिपूर्ति पैकेज का एक भाग।**
- varjky% काम के घंटों के दौरान कर्मचारियों द्वारा आराम के लिए, ली जाने वाली छोटी अवधियाँ।**
- {kri frZ i s% %** वेतन व लाभ का संयोग, जो नियोक्ता उसके कर्मचारियों को प्रदान करता है।
- {kri frZl e; %da VkbZ% %** वेतन के बदले काम से छुट्टी।
- I fonk deplkj%** 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 I 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।
- dki kzy 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 ध्यावाबी सुझावः 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।
- 'kld vfHkys k o dk &vuh@ l {kr fooj.%** 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 ठुकराया गया हो।
- dVkr; %** किसी कर्मचारी के वेतन में से कम की गई रकम, जिसे कर्मचारी की वेतन-पर्ची में सूचीबद्ध किया गया हो।
- HnH% %** किसी व्यक्ति से उस तरह का अनुग्रह-पूर्वक व्यवहार नहीं किया जाता है, जैसा कि दूसरे के साथ होता है।
- deplkj%** वह व्यक्ति जो भुगतान के बदले, किसी दूसरे व्यक्ति के लिए कार्य करता है।
- deplkj hcf' kk %** 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 I fonk%** रोजगार की संविदा, जो सम्मत दिनांक को समाप्त हो जाती है।
- vuqz hdk ZkbZ** जब उम्मीदवार ने अपना संक्षिप्त विवरण प्रस्तुत कर दिया हो, उसके बाद संभवित नियोक्ता से संपर्क करने की उसकी कार्रवाई।

- **Ýhykl j@l ykgdkj@Lora= Bdsnkj%** वह व्यक्ति जो स्वयं के लिए काम करे और विभिन्न नियोक्ताओं के साथ अस्थायी कामों व परियोजनाओं हेतु चला जाए।
- **vodk l%**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 sk%** किसी नियोक्ता के द्वारा स्थायी व सीमित समयावधि के लिए नियोक्ता की कंपनी में किसी संभवित कर्मचारी को, जिसे प्रशिक्षु कहते हैं, को दिया गया काम का अवसर।
- साक्षात्कार: किसी संभवित कर्मचारी व किसी नियोक्ता के प्रतिनिधि के बीच वह वार्तालाप, जिसके द्वारा यह मालूम किया जा सके कि संभवित कर्मचारी को क्या काम पर लेना चाहिए।
- **dle 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।
- **dle dk çLrlo%**किसी नियोक्ता के द्वारा किसी संभवित कर्मचारी को नियुक्ति का प्रस्ताव
- **dle dh 'lk; dk , tJ%**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।
- **Néh%**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।

- **djk i=%**वह पत्र जिसमें नियुक्ति की शर्तों की रूपरेखा होती है।
- **vuqkl k&i=%**किसी व्यक्ति के काम के कौशल्य को समर्थन देनेवाला पत्र।
- **çl fr vodk l%**उन महिलाओं द्वारा लिया गया अवकाश, जो या तो गर्भवती हैं या जिन्होंने हाल ही में जन्म दिया है।
- **ijke' kZkr%**वह व्यक्ति जो आपसे ऊँचे स्तर पर नियुक्त किया गया है और जो आपको आपके केरियर के लिए सलाह और मार्गदर्शन देता है।
- **U ure ikj Jfed%**न्यूनतम पारिश्रमिक राशि, जिसका भुगतान प्रति घंटे के आधार पर किया गया हो।
- **I pul%**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; fa dk çLrlo%**किसी नियोक्ता द्वारा किसी प्रत्याशित कर्मचारी को दिया गया प्रस्ताव, जिसमें प्रस्तावित कार्य के संबंध में महत्वपूर्ण जानकारियाँ दी गई हैं, जैसे कि आरम्भ करने का दिनांक, वेतन, कार्य करने की स्थितियाँ आदि।
- निष्ठयोजन संविदा: नियुक्ति की वह संविदा, जो तब तक जारी रहती है, जब तक की नियोक्ता या कर्मचारी उसे समाप्त नहीं कर देते हैं।
- **vf/ld ; lk; rl%**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।
- **vådkfyd dlexkj%**कोई कर्मचारी जो सामान्यतः किए जानेवाले नियत संख्या के घंटों की तुलना में कुछ घंटे ही काम करता है।

- **firb vodk** किसी पुरुष को दिया गया अवकाश जो हाल ही में पिता बना है।
- **HrlZdjuokyk @vPNh l fo/lk, j nadj] ; lk; fu; fä; k nsuokyk@dk Zlk h ' lk&k çfr"Bku%** 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; & ' lkV%** 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 10-5- m | e' k̄yrk dk̄l e>uk

; fuV ds m̄s; 

bl ; fuV dh l ekflr ij vki fuEufyf[kr ea{l {le ḡak%

1. उद्यमवृत्ति की धारणा पर चर्चा
2. उद्यमवृत्ति के महत्व पर चर्चा
3. किसी उद्यमी की विशेषताओं का वर्णन करना
4. विभिन्न प्रकार के उद्यमों का वर्णन
5. किसी प्रभावी नेतृत्व के गुणों की सूची
6. प्रभावी नेतृत्व के लाभों पर चर्चा
7. प्रभावी दल की विशेषताओं की सूची
8. प्रभावी श्रवण के 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

26. उद्यमियों को प्रोत्साहित करने के उद्देश्य हेतु मुख्य योजनाओं की चर्चा
27. उद्यमवृत्ति व जोखिम की चाह के बीच के संबंध पर चर्चा
28. उद्यमवृत्ति व लचीलेपन के बीच के संबंध पर चर्चा
29. लचीले उद्यमी की विशेषताओं पर वर्णन
30. असफलता से कैसे निपटें, उस पर चर्चा

### 10-5-1 /kj. k dk ifjp; ] m| fe; k dh fo' kskrk ;

वह जो कोई व्यवसाय शुरू करने के लिए प्रतिबद्ध है, वह एक उद्यमी है, फिर चाहे उसमें कैसी भी जोखिम हो। उद्यमी अपना स्वयं का स्टार्ट-अप चलाते हैं और सफलता के लिए वित्तीय जोखिमों की जवाबदारी लेते हैं तथा सृजनात्मकता, नवोत्पाद व स्व-प्रेरणा के असीम भण्डार का इस्तेमाल करते हैं। वे बड़े ख़वाब देखते हैं और अपने

विचार को जीवन-क्षमता की भेंट के रूप में रूपांतरित करने हेतु, जो भी आवश्यक हो, वह सब करने के लिए प्रतिबद्ध रहते हैं। उद्यमी का लक्ष्य होता है, उपक्रम का सृजन करना। उपक्रम के सृजन की इस प्रक्रिया को उद्यमवृत्ति कहते हैं।

#### 10-5-1-1 m| eofÙk dk egRo

निम्न कारणों से उद्यमवृत्ति बहुत महत्वपूर्ण है।

- इसके फलस्वरूप नए संगठनों का सृजन होता है
- यह बाजार-स्थलों पर सृजनात्मकता लाती है

- इससे जीवन स्तर में सुधार आता है
- देश की अर्थव्यवस्था को विकसित करने में इससे मदद मिलती है

#### 10-5-1-2 m| fe; k dh fo' kskrk ;

सभी सफल उद्यमियों में कुछ विशेषताएँ साझा रहती ही हैं। वे सभी होते हैं:

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

उद्यमियों में यह प्रवृत्ति भी होती है:

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

### 10-5-1-3 cf) m|fe; k̄ds mnkgj.k

कुछ प्रसिद्ध उद्यमी हैं:

- बिल गेट्स (माइक्रोसोफ्ट के संस्थापक)
- स्टीव जॉब्स (एप्ल के सह-संस्थापक)

- मार्क झुकेरबर्ग (फेसबुक के संस्थापक)

- पिएरे ओमिङ्चार (ईबे के संस्थापक)

### 10-5-1-4 mi Øek̄ ds çdk̄

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 LokfeRo

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।

#### Hk̄xhlkj.h

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

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

#### e; k̄nr m̄lk̄ nk̄f; Ro Hk̄xhlkj.h ¼y, yilh/2

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।

### 10-5-1-5 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।

### 10-5-2 usRb o l kefgd dk ZurRb o usrk.x.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 कम करने हेतु वे दूसरों की मदद करने में भी विश्वास रखते हैं। प्रभावी नेता वह होता है जो:

- जो भविष्य की प्रेरणाप्रद झाँकी तैयार करे।
- उस झाँकी की प्राप्ति के लिए अपने दल को प्रेरित व प्रोत्साहित करे।

### 10-5-2-1 usRø ds os xqk ft udh l Hh m | fe; "ad" t : jr gS

सफल उपक्रम का निर्माण तब ही संभव है, जब प्रभारी उद्यमी में नेतृत्व के उत्कृष्ट गुण हों। नेतृत्व के कुछ नाजुक कौशल्य, जो प्रत्येक उद्यमी में होना चाहिए, वे हैं:

- rF; kredrk% इसका अर्थ है कि मुझों को हल करने व जोखिम को कम करने के लिए वह सभी रुकावटों व चुनौतियों पर रोशनी डाल सके।
- vi eku% 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।
- yphyki u% किसी अच्छे नेता के लिए यह बहुत नाजुक होता है कि वह बहुत लचीला रहे और परिवर्तन को तुरंत स्वीकार करें। उतना ही नाजुक यह भी है कि उसे कब स्वीकार किया जाए और कब नहीं।

### 10-5-2-2 çHkoh usRø dsykk

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

### 10-5-2-3 l kefgd dk Zo ny

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

### 10-5-2-4 m|ehl l Qyrk dsfy, l kefgd dk Zdk egRø

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:

- i kelf. kdr% 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।
- i q%mi yfC% 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 स्त्रों की जरूरत होगी।
- t kx: drk% 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।

### m|ehl l Qyrk dsfy, l kefgd dk Zdk egRø

- mls; grq, drk% दल के सभी सदस्यों को स्पष्ट रूप से समझ लेना चाहिए व दल के उद्देश्य, दृष्टि व लक्ष्यों के प्रति समान रूप से प्रतिबद्ध रहना चाहिए।
- l 'kDr l plj dC% दल के सदस्यों में यह योग्यता होनाचाहिए 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 ;** यह प्रत्येक सदस्य को यह महसूस होना चाहिए कि वह नियमित प्रतिक्रियाएँ व नए विचार उपलब्ध कराने के लिए पात्र है।
- **i gy%** 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।

### 10-5-2-5 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।

### 10-5-3 l pkj d©ky%l quk o c ūyuk%çHoh <x l s l qus dk egR

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

### 10-5-3-1 çHoh <x l s dS s l q

प्रभावी ढंग से सुनने के लिए आपको चाहिए कि:

- बोलना बंद करें

- **egku vuqyu' kyrk d©W;** 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।
- **mRN"V l akVuhr 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।

- 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।

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।

- 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

### 10-5-3-2 çHkoh <ः । s dः s l ॥१॥

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।

- 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

आप क्या कहते हैं और आप किस टोन में कहते हैं, उसके फलस्वरूप उससे कई प्रकार के बोध निर्मित हो जाते हैं। कोई व्यक्ति जब हिचकिचाहट के साथ बोलता है, तब उसके लिए ऐसा लग सकता है कि उसमें विश्वास कम है या जिस विषय पर चर्चा है, उसके बारे में उसे जानकारी कम है। वे जो शांत आवाज में बोलते हैं, उन पर शर्मिले 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।

### 10-5-3-3 çHkoh <ः । s dः scः yा

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 रस्लाईड्स 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।

## 10-5-3-4 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, अर्थात् 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।

## 10-5-4 1 eL; k d<sup>o</sup> gy djus o ekyHko djus dk d<sup>o</sup> ky

कान्सियस ऑक्सफोर्ड डिक्षनरी (1995) के अनुसार समस्या है, "वह संदेहास्पद व कठिन मामला, जिसमें समाधान चाहिए"। सभी समस्याओं में दो तत्व होते हैं:

- लक्ष्य
- रुकावटें

समस्या को हल करने का उद्देश्य है कि उन रुकावटों को पहचाना जाए और लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए उन्हें दूर किया जाए।

## 10-5-4-1 1 eL; k ; d<sup>o</sup> s gy dj<sup>a</sup>

- 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

## 10-5-4-2 1 eL; k ds l ekHku ds fy, egRoiwZy{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

## 10-5-4-3 1 eL; k ds l ekHku ds d<sup>o</sup> ky dk eW; kdu d<sup>o</sup> s dj<sup>a</sup>

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।

- vlosnu ci=%** आवेदन प्रपत्र में ही उम्मीदवार से समस्या के समाधान के बारे में उनके कौशल्य के प्रमाण माँगे जाएँ।

- 1 k d<sup>o</sup>esVd ijHk k%** क्षमतावान उम्मीदवारों से तर्कयुक्त कारणों व विचार के जटिल परीक्षण लिए जाएँ और देखें कि वे कैसा करते हैं।
- 1 k krdkj%** समस्या-युक्त काल्पनिक स्थितियाँ निर्मित करें या नीति युक्त प्रश्न उठाएँ और देखें कि उम्मीदवार किस प्रकार प्रतिक्रिया देते ह।

- rduldh ç'u%उम्मीदवारों को वास्तविक जीवन की समस्याओं के उदाहरण दें और उनकी विचार प्रक्रिया का मूल्यांकन करें।

#### 10-5-4-4 le>@k 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।

#### le>@k D; "adj;a

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 यहीं नहीं जानना चाहिए कि आप समझौते कैसे करें, बल्कि यह भी कि कर्मचारियों को समझौते की कला में कैसे प्रशिक्षित करना चाहिए।

#### 10-5-4-5 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।

#### le>@rs d§ s dj;a

कुछ उन चरणों पर नजर करें, जो समझौतों में आपके लिए मददगार होते हैं:

**pj.k 1% le>kf;s ds i wZ dh r§ kj%** 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 ppkZ dj%** इसमें सवाल पूछना, दूसरे पक्ष को सुनना, आपके दृष्टिकोण की प्रस्तुति व संदेहों का निराकरण करना शामिल रहेगा।

**pj.k 3% fo"kj 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 çfrQy eankikavkj fot ; jg%** अपनी पूरी कोशिश जब बातचीत खुले दिमाग होने के लिए। समझौताओं और वैकल्पिक समाधान की पेशकश एक परिणाम तक जहां दोनों पहुँचने के लिए दलों जीत

**pj.k 5% djkj dk Li "V : il sQ k{; kf; 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 lekku 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।

## 10-5-5 Q ol kf; 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 g§

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“foplj dc vol j g“rk g§

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; foplj & ; X; dkjd

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 kf; d vol j“adh igpku ds rjhds

- ckt kj dh v{lerkvla d“ igpku<sup>1</sup> जब बाजार पर नजर करें, तब उस समय बाजार में मौजूद अक्षमताओं को भी ध्यान में लें। उन अक्षमताओं को दूर करने के मार्ग पर विचार करें।
- eq; rdyhQa njy dj<sup>2</sup> 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<sup>3</sup> मौजूदा व्यवसायिक मॉडल के आधार पर, ग्राहकों के लिए, आप नए अनुभव के सृजन पर विचार करें।
- mHj rs u, [kM@m|“x d“ y<sup>4</sup> 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 fHwurk ds ckjs ea foplj dj<sup>5</sup> 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।

vkids Q ol k ea gh Q ol kf; d vol j'a dh  
i gpkv ds rj hds

, l MCY; wkVh fo' y\$k k% 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 उन धमकियों का प्रबंधन कर उन्हें दूर कर सकते हैं, जो सफलता की पटरी से आपको नीचे गिरा दे।

vi uk; wl i hI Lfkr dj% 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।



वित्र.10.5.1: SWOT

## vol j fo' y\$k k

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

### 10-5-5-1 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

### 10-5-6 m | eofÙk i kÙj flÙkfrd rÙ dÙ l gÙk nÙh gÙ

m | eh D; k gÙ

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; "ads çdkÙ

उद्यमियों के मुख्यतः चार प्रकार हैं:

1. **i kÙj afjd 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. **i kÙj afjd 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. **i fj; "t uk&mÙedk 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' kÙhm | 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' kÙkrk ;**

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

## 10-5-6-1 m | fe; "adh l Qyrk dh dgkf; k

### /kr HkA vckuh

धीरुभाई अंबानी ने उद्यमी के रूप में केरियर की शुरुआत सप्ताहांत में गिरनार पहाड़ पर तीर्थ यात्रियों को "भजिए" बेचने से की थी। वे 16 वर्ष की उम्र में यमन गए थे, जहाँ उन्होंने एक तेल कंपनी में उनके गैस-स्टेशन के सहायक व एक लिपिक के रूप में काम किया। वे भारत रु. 50,000 के साथ लौटे और एक टेक्स्टाईल ट्रेडिंग कंपनी शुरू की। रिलायंस पहली भारतीय कंपनी बनी जो वैशिक बाजार से रकम प्राप्त कर सकी व फोर्ब्स 500 की सूची में आने वाली भी वह पहली भारतीय कंपनी बनी।

## 10-5-6-2 m | e' hkyrk çfØ; k

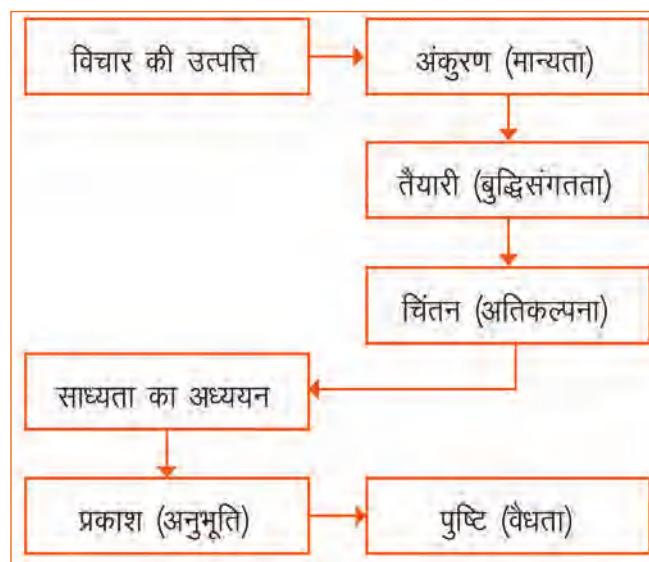
चलिए उद्यमशीलता प्रक्रिया का चरणों में अवलोकन करते हैं।

- 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 संभवित 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 अध्ययनरूप 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।

### M- djl uHkA i Vsy

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।

- pj.k 6%** प्रकाश या अनुभूति। यह तब है जब सभी अनिश्चित क्षेत्र अचानक स्पष्ट हो जाते हैं। उद्यमी को आत्म-विश्वास के साथ यह महसूस होता है कि उसके विचार में विशेषता है।
- 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 10.5.2: उद्यमशीलता प्रक्रिया

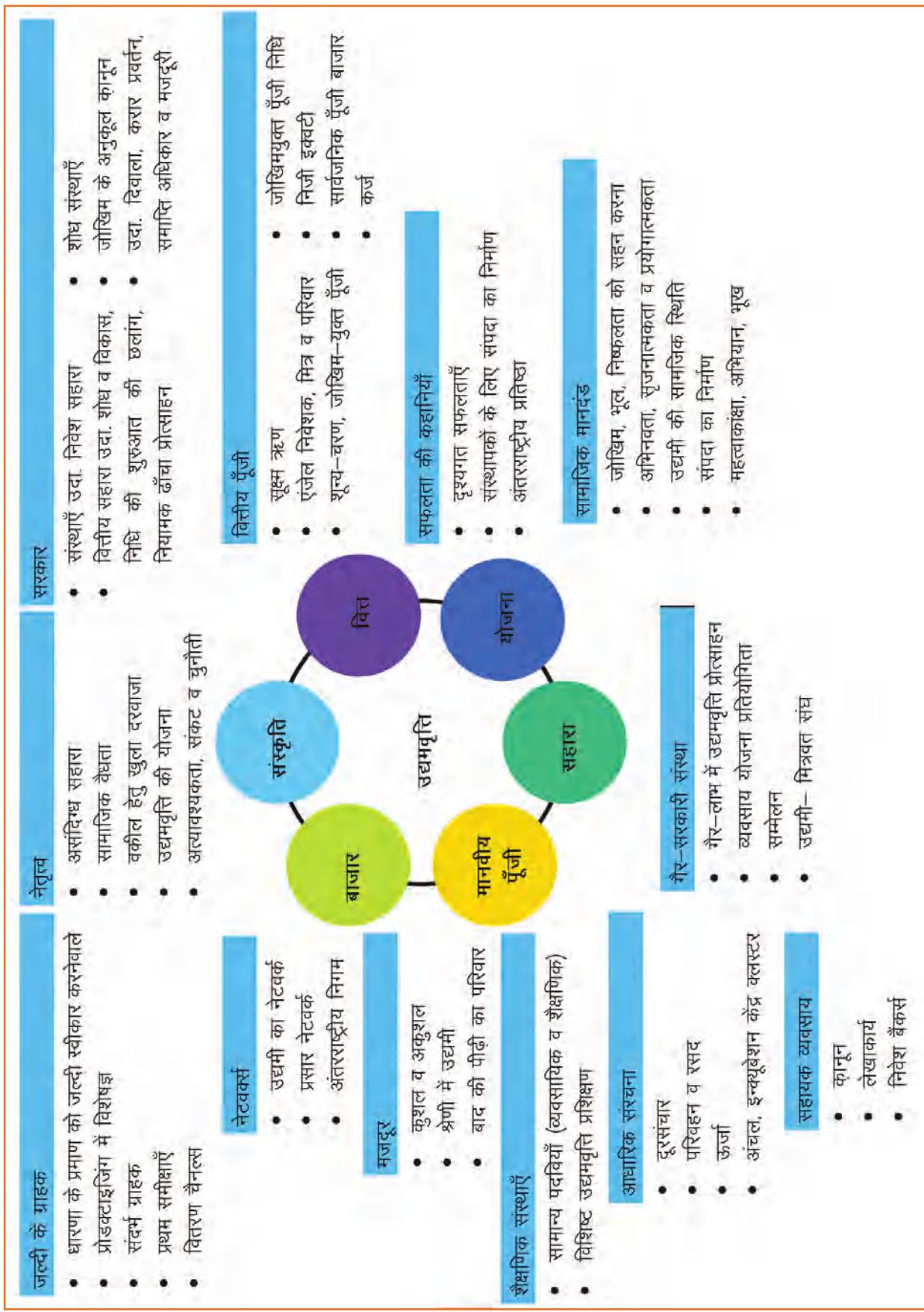
## 10-5-6-3 m | eofÙk i kJfLfkrd ræ dk ifjp;

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 दूरदर्शीया साहसी हैं, बल्कि वे इसलिए पनपती हैं, क्योंकि वे उस वातावरण या 'पारिस्थितिक तंत्र' में हैं, जिसके सृजन में निजी व सार्वजानिक सहभागिता है। ये खिलाड़ी नए उपक्रमों को पोषित करते हैं व उन्हें बनाए रखते हैं और इस प्रकार उद्यमी के प्रयासों को आसान बना देते हैं। उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र में निम्न छह अनुक्षेत्र होते हैं:

- 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 गुंजाई 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।



वित्र.10.5.3: उद्यमशीलता के अनुकूल वातावरण

प्रत्येक उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र अनूठा है और पारिस्थितिक तंत्र के सभी तत्व परस्पर निर्भर हैं। 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।

#### 10-5-6-4 *Hkj r esaukvls vfHk lu*

प्रत्येक उद्यमी की कुछ जरूरतें होती हैं। उनमें से कुछ महत्वपूर्ण जरूरतें हैं:

- आसानी से ऋण मिलना
- आसानी से निवेशकों का मिलना
- करों में छूट मिलना
- स्त्रोतों तक आसान पहुँच और अच्छी आधारिक संरचना
- उस क्रियाविधि का आनंद मिले, जो परेशानियों से मुक्त हो और शीघ्र हो
- आसानी से अन्य कंपनियों के साथ भागीदार के लिए सक्षम होने के लिए

भारत में बनाओ अभियान की शुरुआत प्रधान मंत्री मोदी के द्वारा की गई और इसमें उद्देश्य है कि यह युवा, आकांक्षी उद्यमियों की इन सभी जरूरतों को संतुष्ट करें। 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

#### 10-5-6-5 *m|fe; "ad" ç"R kgr dju sgrqeq; ; "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 एजंसी (एमयूडीआरए)
2. स्टैंड अप इंडिया
3. प्रधानमंत्री रोजगार उत्पन्न कार्यक्रम (पीएमईजीपी)

4. अंतरराष्ट्रीय सहयोग
5. निष्पादन व साख का वर्गीकरण
6. विपणन सहायता योजना
7. बार कोडिंग हेतु पंजीकरण शुल्क की प्रतिपूर्ति
8. राज्य/जिला स्तरीय व्यापार मेलों में एमएसएमई—एस की समर्थ सहभागिता तथा वित्तीय सहायता की उपलब्धता
- 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

*i z̄kueǣh ēf;k ; "t uk & elbØ" ; fuVl MoyieW , M fjQk ukl , t å h ¼e; Mvkj , ½*

प्रधानमंत्री एमयूडीआरए योजना की संरक्षण सहायता के अंतर्गत, एमयूडीआरए ने अपने आरंभिक उत्पाद / योजनाएँ आरम्भ कर दी हैं। इसकी मध्यवर्तियों को 'शिशु', 'किशोर' व 'तरुण' नाम दिए गए हैं, जो वृद्धि/विकास के चरण को इंगित करते हैं तथा लाभार्थी सूक्ष्म इकाई/ उद्यमी की निधिकरण की जरूरतों को बताते हैं तथा स्नाताकता/ वृद्धि के अगले चरण हेतु संदर्भ बिंदु उपलब्ध कराता है, जिससे आगे के लिए उत्सुकता 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:

## LVM vi bFM; k

स्टैंड अप इंडिया योजना का लक्ष्य है कि प्रत्येक बैंक की शाखा को न्यूनतम एन अनुसूचित जाति (अजा) या एक अनुसूचित जनजाति (अज) व न्यूनतम एक महिला कर्जदार को रु. 10 लाख से रु. 1 करोड़ तक के बैंक ऋण की सुविधा उपलब्ध कराई जाए, जिससे कोई हरित-क्षेत्र का उपक्रम स्थापित किया जा सके। यह उपक्रम उत्पादन, सेवा या व्यापार खंड में से हो सकता है। गैर-व्यक्तिगत उपक्रमों के मामलों में किसी अजा/ अज या महिला उद्यमी के पास न्यूनतम 51: हिस्सेदारी व नियंत्रण भाग होना चाहिए।

*d@u vlosu dj l drk gS& अजा/अज या महिला*

*i z̄kueǣh j "t xkj mRi ll dk, Ðe ¼h, eÃt hi h/2*

यह योजना खादी व ग्रामीण उद्योग आयोग (केवीआईसी) के द्वारा कार्यान्वित की गई है, जो राष्ट्रीय स्तर पर इसकी नोडल एजंसी है। राज्य स्तर पर योजना का कार्यान्वयन राज्य केवीआईसी निदेशालयों, राज्य खादी व ग्रामीण उद्योग आयोग (केवीआईबी—एस) व जिला उद्योग केंद्र (डीआईसी—एस) व बैंकों के द्वारा है। इस योजना के अंतर्गत सक्षिप्ती केवीआईसी के द्वारा चिनहित बैंकों के माध्यम से है, जिससे अंततः लाभार्थियों/उद्यमियों को उनके बैंक खातों में राशि मिल सके।

## l g; "x dh çÑfr

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 पूँजी के रूप में उपलब्ध कराई जाएगी।

## i h eĀt hi h ds vrxz fuf/kdj . k ds Lrj

i h eĀt hi h ds vrxz yHfKZ adh Jf. k k	yHfKZ dk ; "xnku	l fd Mh 4fj ; "t uk dh dher dk/2
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.10.5.4: 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@u vksnu dj l drk g§

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 टप्प 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—ऑपरेटिव व चेरिटेबल ट्रस्ट के अंतर्गत जो संस्थाएँ पंजीकृत हैं, वे भी इसके लिए पात्र हैं। ट्रस्ट भी पात्र हैं। मौजूदा इकाइयाँ (पीएमआरवाय, आरईजीपी के अंतर्गत या भारत सरकार या राज्य सरकार की किसी भी योजना के अंतर्गत) वे इकाइयाँ जिन्होंने भारत सरकार या राज्य सरकार की किसी भी योजना के अंतर्गत सरकारी सब्सिडी प्राप्त की हैं वे इसके लिए पात्र नहीं हैं।

## vrxjkVh 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 çÑfr

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@u vksnu dj l drk g§

- राज्य/केन्द्रीय सरकार के संघटन
- उद्योग/उपक्रम संघ व
- पंजीकृत सोसायटीजधृस्टस व वे संघटन जो एमएसएमई—एस के विकास को प्रोत्साहित करने से संबद्ध हैं।

## Q kij esykaeal gHfxrk grqeñr it hdj.k

l puk% 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/-

## dkš 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. kš

निम्न गतिविधियों के लिए सहायता उपलब्ध कराई जाती है :

- विदेशों में प्रदर्शनियों का आयोजन और अंतर्राष्ट्रीय प्रदर्शनियों / व्यापार मेलों में सहभागिता
- अन्य संघटनों / उद्योग संघों / एजंसीजद्वारा संचालित प्रदर्शनियों में सह-प्रायोजन
- बैचनेवाले—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।

## dkš vlonu dj l drk g§

एमएसएमई खंड से संबंधित एमएसएमई—एस, उद्योग संघ व अन्य संघटन।

### ckj dkMx dsfy, i t hdj.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।

## dkš vlonu dj l drk g§

सभी एमएसएमई—एस अपने ईएम पंजीकरण के साथ

, e, l , eb&, l dks jkt; / ft yk Lrjh Q kik  
esykaeal gHfxrk djuk o fuf/k l gkj k mi yCk  
djuk

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 नि :शुल्क पंजीकरण। नजदीक के रेलवे स्टेशन ध्वनि 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 mÙkj i wZ {k= ds  
m| fe; kdkshkj r l jdkj Åij fcñq½/2 में सूचीबद्ध वस्तुओं में 80% की प्रतिपूर्ति करेगी।

l puk% अजा /अज/महिलाएँ/शारीरिक रूप से विकलांग उद्यमियों के लिए कुल प्रतिपूर्ति प्रति यूनिट अधिकतम रु. 30,000 — है जबकि अन्य इकाइयों 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 लाइंग के द्वारा या सीधे डीआई कार्यालय से संपर्क कर प्रस्तुत किए जा सकते हैं।

### **dkl vlonu dj l drk g§**

सभी एमएसएमई—एस अपने ईएम पंजीकरण के साथ

**rduhd mlu; u ds \_ .k ds fy, iþh l fA Mh l gkj**

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

### **dkl vlonu dj l drk g§**

- सहायता प्राप्त करने के लिए बैंक व वित्तीय संस्थाएँ डीसी—एमएसएमई को आवेदन कर सकते ह।
- कर्ज व पूँजी सब्सिडी के लिए एमएसएमई—एस को चाहिए कि वे सीधे संबंधित बैंकों से संपर्क करें।

### **fdl çdkj 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, vkuñfxd eþ dtZ dk clo/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।

### **dkl vlonu dj l drk g§**

सहायता पाने के लिए बैंक व वित्तीय संस्थाएँ डीसी—एमएसएमई धमएसएमई—डीआई—एस को आवेदन कर सकते हैं। कर्ज प्राप्त करने के लिए एमएसएमई—एस को सीधे संबंधित बैंकों से संपर्क करना चाहिए।

**vkbZl vks elud ckr djas ds fy, çek khdj.k 'kwd dh çfri frZ**

**vkbZl vks 9000@vkbZl vks 14001 çek khdj.k çfri frZvkbZl vks** इस प्रकार की एमएसएमई उत्पादन इकाइयाँ जो आईएसओ 18000 / आईएसओ 22000 / आईएसओ / 27000 प्रमाणीकरण प्राप्त करती हैं, उन्हें खर्च हेतु भारत सरकार से एक वर्त की प्रतिपूर्ति की सहायता उपलब्ध कराई जाएगी।

### **l gk rk dh ç—fr**

आईएसओ मानक प्राप्त करने के लिए होने वाले खर्च की प्रतिपूर्ति।

### **dkl vlonu dj l drk g§**

एमएसएमई—एस अपने ईएम पंजीकरण के साथ

### **df'k foi .ku o. k**

ग्रामीण गोदामों के निर्माण धनवीकरण 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।

### **dkl vlonu dj l drk g§**

एनजीओ—एस, एसएचजी—एस, कंपनीज, को—आपरेटिव्ज।

### **y?k—f'k foi .ku o. k**

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 ह।

### **fdl kuka dk —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 ह।

**l gk rk dh ç-fr**

वित्तीय सहायता, जिसकी अधिकतम सीमा है रु. 5 लाख।

**dkl vlonu dj l drk g§**

व्यक्ति, किसान, उत्पादक समूह, भागीदारी/मर्यादा फर्म्स/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।

**10-5-6-6 VII**

- 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 सङ्क का अंत नहीं बल्कि पैर रखने का पथर है। स्वयं की व अपने समकक्षों की गलतियों

**10-5-7 t f[le {kerk vks 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 g§**

किसान, किसान के समूह, एसएचजी-एस

**vkfnokl h efgyk l 'kfädj.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 g§**

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 {kerk D; k g§**

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 हैं। 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 हैं लेकिन घाटे की उच्च संभावना भी हो सकती है। हालांकि, बहुत रुद्धिवादी होना कंपनी के खिलाफ जा

सकता है क्यों की इस कारण कंपनी अपने उद्देश्यों तक पहुँचने के लिए अच्छे अवसर खो सकती हैं।

जोखिम लेने की क्षमता के स्तर को मोटे तौर पर "कम", "मध्यम" और "उच्च" रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है। कंपनी के उद्यमीयों को सभी संभावित विकल्पों का मूल्यांकन करना होता है और सबसे सफल होने की संभावना वाले विकल्प का चयन करना होता है। कंपनियों के विभिन्न उद्देश्यों के लिए जोखिम लेने की क्षमता का स्तर अलग अलग होता है।

स्तर इन पर निर्भर करते हैं:

- उद्योग के प्रकार
- बाजार के दबाव
- कंपनी के उद्देश्य

उदाहरण के लिए, एक क्रांतिकारी अवधारणा के साथ सुरु किये स्टार्टअप की बहुत ही उच्च जोखिम लेने की क्षमता होगी। स्टार्टअप लंबी अवधि के सफलता प्राप्त करने से पहले अल्पावधि विफलताओं को बर्दाश्त कर सकता है। इस प्रकार की क्षमता स्थिर नहीं रहेगी और कंपनी की वर्तमान परिस्थितियों से समायोजित की जाएगी।

### t ŋ[le yus dh {lerk dk fooj.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 किरु 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 पड़ता 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 vſ 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 आतंरिक भावना
- विविधता और विस्तार करने की क्षमता
- मजबूत सामाजिक कनेक्शन
- उत्तरजीवी मनोभाव
- असफलताओं से सिखने का कौशल
- नगदी प्रवाह की चेतना
- बड़ी तस्वीर को देखने की योग्यता
- हर बारकार्ड पर ध्यान देना

### 10-5-7-1 VII

- ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं, साथियों, मित्रों और परिवार का एक बड़ा नेटवर्क विकसित करें। इससे न केवल आपको अपने व्यापार को बढ़ाने में मदद मिलेगी, बल्कि आपको जानने, नए अवसरों की पहचान करने और बाजार में होनेवाले परिवर्तन देखने में भी मदद मिलेगी।

- असफलताओं पर ध्यान केन्द्रित मत करें। आप फिर से आगे बढ़ने के लिए आपका अगला कदम क्या होना चाहिए उस पर ध्यान दें।

### 10-5-8 1 Qyrk vñ vl Qyrk a

m| ferk ea 1 Qyrkvñ vñ vl Qyrkvñ d' 1 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।

1 kRdkjdrk श्याम, मैंने सुना है कि उद्यमी बहुत बड़े जोखिम लेने वाले होते हैं जो नाकामी से डरते नहीं। क्या ये सच है?

' ; ke% हा हा, यह बिलकुल सच नहीं है! ज्यादातर लोगों का मानना है कि उद्यमियों को बेधङ्क उत्साहित होने की जरूरत है। लेकिन सच्चाई यह है कि डर एक बहुत ही सामान्य और वैध मानव प्रतिक्रिया है, खासकर जब आप अपना व्यापार शुरू करने की योजना बना रहे हैं। वास्तव में, मेरा सबसे बड़ा डर असफल होने के डर था। वास्तविकता यह है कि उद्यमी सफल और असफल दोनों होता है। चालाकी इस में है की विफलता के डर को आपकी योजना के क्रियान्वयन को रोकने की अनुमति न दें। यद रखें, विफलता भविष्य की सफलता के लिए सबक होती हैं!

1 kRdkjdrk आप के अनुसार, वे कौनसे कारण हैं कि जिसकी वजह से उद्यमी विफल होते हैं?

' ; ke% 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!

1 kRdkjdrk एक उद्यमी के रूप में, विफलता की ओर कैसे देखा जाना चाहिए?

' ; ke% मेरा मानना है हम सबने विफलता की ओर नकारात्मक रूप से देखने के बजाय परिसंपत्ति के रूप में ध्यान देना चाहिए। जिस तरह से मैं इसे देखता हूँ अगर आपके पास एक विचार है, तो आपको इसे काम करने लायक बनाना चाहिए, भले ही आप असफल हो जाओ लेकिन आपने कोशिश करनी चाहिए। ऐसा इसलिए है क्योंकि कोशिश न करना तो वैसे भी विफलता ही है! और विफलता सबसे बुरी बात नहीं है। मुझे लगता है की कोशिश न करने से पछतावा होना और सोचना की 'काश ऐसा होता' वास्तव में कोशिश करके नाकाम होने से भी बदतर है।

1 kRdkjdrk जब आप पहली बार में विफल रहे तब आपने कैसा महसूस किया?

' ; के% 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 रूपमें न देखते हुए इसे सबक के रूपमें देखना सुरु करते हैं जो आपको आगे सफलता हासिल करने में मदद करेगी। आप महसूस करना सुरु करोगे कि असफलता के कई फायदे हैं।

**I क्षमा क्या आप हमें असफल रहने के लाभ में से कुछ के बारे में बता सकते हैं?**

' ; के% 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 है। यह अपने अहंकार को नियन्त्रण में रखने में मदद करता है।

**I क्षमा क्या जो उद्यमी अपना स्वयं का उद्यम शुरू करना चाहते हैं उन्हें आप क्या सलाह देना चाहोगे?**

' ; के% मैं उन्हें बताना चाहूँगा की वे अपने अनुसंधान करें और यह सुनिश्चित करें कि उनके उत्पाद वास्तव में ग्राहकों द्वारा वांछित है। मैं उन्हें बताना चाहूँगा की वे अपने साथियों और कर्मचारियों का बहुत समझदारी और सावधानी से चयन करें। मैं उनसे कहूँगा कि आक्रामक होना बहुत महत्वपूर्ण है – अपने उत्पाद हर संभव प्रयास से और आक्रामक तरीके से बाजार में लायें। मैं उन्हें चेतावनी देना चाहूँगा कि एक उद्यम शुरू करना बहुत ही महंगा होता है और वे एक ऐसी स्थिति के लिए तैयार करना चाहिए जब उनके पुरे पैसे ख़त्म हो गए हो। मैं उन्हें लंबी अवधि के लक्ष्यों को बनाने की और लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए योजना के कार्यान्वयन की सलाह दूंगा। मैं उन्हें ऐसे एक उत्पाद निर्माण करने की सलाह दूंगा जो कि सही मायने में अनूठा है। बहुत सावधान रहें और यह सुनिश्चित करें कि आप किसी और स्टार्टअप की नकल नहीं कर रहे हैं। अन्त में, मैं उन्हें बताना चाहूँगा कि यह बहुत महत्वपूर्ण है कि वे सही निवेशकों को खोज।

**I क्षमा 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!**

## 10-5-8-1-1 fVII

- याद रखें कि कुछ भी असंभव नहीं है।
- आप शुरू करने से पहले अपने मिशन और उद्देश्य को पहचानें।
- अपने अगले कदम की योजना बनायें— जल्दबाजी में निर्णय नहीं लेना चाहिए.

## ; fuV 10-6% m | eh cuus dh r\$ kj h djuk

; fuV ds mls; 

bl ; fuV dh l ekflr ij vki fuEufyf[kr eal {le g"ak%

1. बाजार अनुसंधान कैसे किया जाता है पर चर्चा करने में
2. विषयन के 4 पी का वर्णन करने के लिए
3. विचार उत्पन करने के महत्व पर चर्चा
4. बुनियादी व्यापार शब्दावली याद करने में
5. सीआरएम की आवश्यकता पर चर्चा
6. सीआरएम के लाभों पर चर्चा
7. नेटवर्किंग के लिए आवश्यकता पर चर्चा
8. नेटवर्किंग के लाभों पर चर्चा
9. लक्ष्य तय करने के महत्व को समझें
10. अल्पकालिक, मध्यम अवधि और लंबी अवधि के लक्ष्यों के बीच अंतर करें
11. एक व्यवसाय योजना कैसे लिखना चाहिए पर चर्चा करें
12. वित्तीय नियोजन प्रक्रिया की व्याख्या करें
13. अपने जोखिम का प्रबंधन करने के तरीकों पर चर्चा करें
14. बैंक वित्त के लिए आवेदन करने की प्रक्रिया और औपचारिकताओं का वर्णन करें
15. अपने स्वयं के उद्यम का प्रबंधन कैसे करना चाहिए पर चर्चा करें
16. हर उद्यमी द्वारा एक उद्यम शुरू करने से पहले पूछे जानेवाले सवालों को सूचीबद्ध करें

### 10-6-1 ckt kj v/; ; u@foi.ku ds4 ih@fopkj dk egRo%ckt kj vuq alk dh l e>

ckt kj foi.ku

- एक उत्पाद या सेवा जो बाजार में बेचा जा रहा है उसकी जानकारी इकठठा करने, विश्लेषण करने और व्याख्या करने की प्रक्रिया है। इसमें यह भी जानकारी शामिल है:
- अतीत, वर्तमान और भावी ग्राहक
- ग्राहक विशेषताएँ और खर्च करने की आदतें

- बाजार की जरूरतों के स्थान और लक्ष्य

- समग्र उद्योग

- उचित प्रतियोगी

विषयन अनुसंधान डेटा के दो प्रकार होते हैं:

- cklfed t kudkjlk% यह अपने आपके या किसी और के द्वारा एकत्र अनुसंधान ह।

- **ek; fed t kudkj%** यह शोध पहले से ही मौजूद है और आप पता लगाकर उपयोग कर सकते हैं।

### **çfed vuq alku**

प्राथमिक अनुसंधान दो प्रकार के हो सकते हैं:

- **[kt i wZ]** इसकी कोई सीमा नहीं होती और इसमें आमतौर पर विस्तृत, असंरचित साक्षात्कार शामिल होते हैं।
- **fof' kV%** 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।

### **ek; fed vuq alku**

माध्यमिक अनुसंधान बाहरी जानकारी का उपयोग करते हैं। कुछ आम माध्यमिक स्रोत यह हैं:

- **1 loz fud 1 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 1 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।

## **10-6-1-1 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 की 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?

- 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?

### **dher (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 है?
- क्या छूट देनी चाहिए?
- आपके प्रतियोगियों की तुलना में आपकी किंमत क्या है?

## çplkj (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 प्रतिद्वंदी उनके उत्पादों को कौसे बढ़ावा देने रहे हैं?

## LFkku (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?

## 10-6-1-1-1 fVII



- 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?

## fopkj dk egRø

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 करे जिससे की लोग उनको अपने विचार, अंतर्दृष्टि और राय जोड़ सकते हैं
- अपना दिमाग खुला रखना और अपने विचारों को सीमित नहीं करना, भले ही विचार हास्यास्पद लगता हो
- जिन विचार पर आप तुरंत पर काम नहीं करते उन्हें ठुकराना नहीं, बल्कि उनको लिखकर रखे और उन्हें कुछ समय के लिए ठंडे बस्ते में डाले ताकि उनपर एक बाद की तारीख में दोबारा गौर किया जा सके।

- स्थितियाँ और परिस्थितियाँ हमेशा बदलेगी, इसलिए लचीला रहो और उसके अनुसार अपने विचार अनुकूलन करें।

## 10-6-2 Q ki kj bdkA vo/kkj . k%eTyd Q ki kj 'khnkoyh

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 प्राप्त: 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 इकिवटी 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।
- पूँजी: पैसे जो एक व्यवसाय अपने खातों, संपत्ति और निवेश में रखता है। पूँजी के दो मुख्य प्रकार ऋण और इकिवटी हैं।
- कैश फ्लो: व्यवसाय में हर महीने निधि की हलचल जिसमें 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 श्वापार 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।
- राजस्वरू 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 पूँजी: 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 कप एक घर खरीदना।
- चालु लेनदेन – इन लेनदेन को आमतौर पर एक अनुबंध की आवश्यकता होती है. उदाहरण के लिए एक विक्रेता के साथ अनुबंध।

### eFyd ys[kdu l w

कुछ महत्वपूर्ण लेखा फार्मूले जिनकी ओर हर उद्यमी को नजर मारने की जरूरत है।

- **ys[kdu l eldj.** यह कंपनी की संपत्ति जो वह अपने व्यापार का संचालन करने के लिए उपयोग करती है का मूल्य है।
- **l w%परिसंपत्ति त्र** दायित्व + मालिक की इकिवटी
- **'kj v k%** कंपनी का लाभ है।

सूत्र: शुद्ध आय त्र राजस्व – व्यय

- **cxd bou fc** यह वह बिंदु है जब कंपनी को लाभ या हानि नहीं होगी। कुल लागत और कुल राजस्व के बराबर हैं।
- **l w%ब्रेक इवन त्र** निर्धारित लागत/बिक्री मूल्य – प्रति इकाई परिवर्तनीय लागत
- **udn vuqkr%** यह एक कंपनी की तरलता स्पष्ट करता है।
- **l w%नकद अनुपात त्र** कैश/मौजूदा देनदारियाँ

- **ykk eft Zi%** 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।

**l w%लाभ मार्जिन त्र शुद्ध आय/बिक्री**

- **— . k&bfDoVh vuqkr%** इस अनुपात से पता चलता है कि कंपनी अपनी परिसंपत्तियों के वित्तोषण के लिए कितने इकिवटी और ऋण उपयोग कर रही है, और अगर व्यापार को नुकसान होता है तो क्या शेयरधारक इकिवटी लेनदारों का दायित्व पूरा कर सकते हैं।

**l w% ऋण-इकिवटी अनुपात त्र कुल देनदारियाँ/कुल इकिवटी**

- **cpsgq eky dhykxr%** यह बेचे जाने वाले उत्पाद या सेवा निर्माण के लागत का कुल योग है।
- **l w%बेचे गए माल की लागत त्र सामग्री की लागत/इनवेंटरी – आउटपुट की लागत**
- **fuos k ij fj VuZ %/kj v kvlA%** यह आमतौर पर एक प्रतिशत के रूप में दिखाया जाता है। यह निवेश के मुनाफे की गणना मूल लागत का एक प्रतिशत समझ कर करता ह।

**l w%आरओआई त्र शुद्ध लाभ/कुल निवेश \* 100**

- **l k%kj . k C; kt %** यह वह पैसा है जो आप शुरू में कुछ पैसे (प्रिंसिपल) निवेश करके कमा सकते हैं।
- **l w%A = पी (1 + आर टी); आर = 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( $R \times R / 100$ ) T महीनों या वर्षों में शामिल समय अवधि

- **ok"kl p0of) C; kt %** यह एक ऋण या जमा की मूलधन पर ब्याज की राशि की गणना करता है।

**l w%A=P (1 + R/N) ^NT%**

जहाँ: A = 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

## 10-6-3 । hvkj, e vkj uVofdk । hvkj, e D; k g§

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।

### । hvkj, e dh vlo'; drk

एक कंपनी अपने ग्राहकों के साथ जितने बेहतर संबंध रख सकती हैं उतनी ही जादा कंपनी के सफल होने की संभावना होती है। किसी भी उद्यमी के लिए, मौजूदा ग्राहकों से सफलतापूर्वक संबंध बनाए रखना और उद्यम का विस्तार करने की क्षमता सर्वोपरि होती है। इस वजह से आईटी प्रणाली जो दैनिक ग्राहकों के साथ व्यवहार की समस्याओं के समाधान पर ध्यान केंद्रित करती है आज उसकी मांग अधिक से अधिक होते जा रही हैं।

समय के साथ ग्राहकों की जरूरते बदलती रहती है और प्रौद्योगिकी ग्राहक वास्तव में क्या चाहते हैं यह आसानी से समझने में मदद कर सकती है। यह अंतर्दृष्टि कंपनियों को अपने ग्राहकों की जरूरतों को समझने में मदद करती है। यह आवश्यकता अनुरूप अपने व्यापार के संचालन को संशोधित करने के लिए सक्षम बनाता ताकि अपने ग्राहकों को हमेशा सबसे अच्छा संभव तरीके से सेवा कर सके। सीधे शब्दों में कहें तो, सीआरएम कंपनियों को अपने ग्राहकों का मूल्य पहचान में मदद करता है और उन्हें ग्राहकों के साथ के संबंधों में सुधार लाने के लिए सक्षम बनाता है।

### । hvkj, e~ds Qk ns

सीआरएम के बहुत महत्वपूर्ण लाभ है:

- यह मौजूदा ग्राहकों को के साथ संबंधों को बेहतर बनाने में मदद करता है जिससे:
  - » बिक्री में वृद्धि हो सकती है
  - » ग्राहकों की जरूरतों की पहचान हो सकती है
  - » उत्पादों की क्रॉस बिक्री हो सकती है
- इससे उत्पादों या सेवाओं के बेहतर विपणन हो सकता है।

- इससे ग्राहकों की संतुष्टि और प्रतिधारण को बढ़ावा मिलता है
- सबसे लाभदायक ग्राहकों की पहचान करके और उन पर ध्यान केंद्रित करके लाभप्रदता में सुधार ला सकता है

### uVofdk D; k g§

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 ह। नेटवर्किंग रेफरल और परिचय के आधार पर की जा सकती है, या फोन, ईमेल, और सामाजिक और व्यावसायिक नेटवर्किंग वेबसाइटों के माध्यम से की जा सकती हैं।

### uVofdk dh vlo'; 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 आकाऊं की तलाश में होते हैं। नेटवर्किंग उन्हें यह सब करने के लिए एक मंच प्रदान करता है।

## uVofdk ds ykk

नेटवर्किंग उद्यमियों को कई लाभ प्रदान करता है। प्रमुख लाभों में से कुछ इस प्रकार हैं:

- उच्च गुणवत्ता बढ़त मिलना
- व्यापार के अवसरों में वृद्धि
- प्रासंगिक कनेक्शन का अच्छा स्रोत

- समान विचारधारा वाले उद्यमियों से सलाह
- दृश्यता पाना और अपना प्रोफ़ाइल बढ़ाना
- सकारात्मक और उत्साही लोगों से मिलना
- आत्मविश्वास में वृद्धि
- दूसरों की मदद करने से समाधान
- मजबूत और स्थायी दोस्ती का निर्माण

### 10-6-3-1 VII



- जरूरतों की पहचान और प्रतिक्रिया पाने के लिए सामाजिक मीडिया बातचीत का प्रयोग करें।

- नेटवर्किंग करते समय हाँ/ना प्रकार के प्रश्न पूछने के बजाय विस्तृत उत्तरवाले सवाल पूछो।

## 10-6-4 Q ol k ; "t uk%y{; "adk fu/kJ..k D; "a

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।

### vYi dkfyd y{;

ये निकट भविष्य के लिए विशिष्ट लक्ष्य होते हैं। उदाहरण: बिघड़ी मशीन की मरम्मत करना।

### e;/ e vof/k y{;

- इन लक्ष्यों को अपने अल्पकालिक लक्ष्यों पर बनाया जाता है।
- इन्हें अल्पकालिक लक्ष्यों की तरह विशिष्ट होने की जरूरत नहीं है। उदाहरण: मशीन फिर से ख़राब न हो इसलिए एक सेवा अनुबंध की व्यवस्था करना।

### nklkdkfyd y{;

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।

### Q ol k ; "t uk D; "acuk a

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।

## 10-6-4-1 Q ol k ; "t uk ds rRo

### 1- dk Zlkj h l kjkak

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/सेवाएँ: 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 सेवाएँ 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' ysk 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 जहाँ 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 &Bu v lk 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 लोगों को जो वेतन और लाभों के पैकेज की पेशकश करते हो
- आप जिन प्रोत्साहन की पेशकश करते हैं

## 5- l ok ; k mRi kn ylkv

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 की कैसे आपके पसंद के उत्पाद अपने लक्षित ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करेगा। आपकी सेवा या उत्पाद श्रेणी अनुभाग में यह शामिल करना चाहिए:

- अपने उत्पाद/सेवा का विवरण
- अपने उत्पाद या सेवा के जीवन चक्र का वर्णन
- किसी भी कॉपीराइट या फाइल किये हुए पेटेंट की सूची
- किसी भी अनुसंधान एवं विकास गतिविधियाँ जिससे आप जुड़े हुए हो या जिसकी आप योजना बना रहे हो उसका विवरण

## 6- foi.ku vkg fcØh

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 रणनीतिरु 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 रणनीतिरु 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 चौनलरु ये थोक व्यापारी, खुदरा विक्रेता, वितरक और यहां तक कि इंटरनेट भी हो सकते हैं।
- संचार रणनीतिरु 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 रणनीतिरु इस रणनीति का लक्ष उद्यम का राजस्व बढ़ाने पर केंद्रित होता है।
- अपने बिक्री गतिविधियों का विश्लेषणरु 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 इकाइयाँ बेचना चाहते हैं, आप प्रत्येक यूनिट को कितने मूल्य पर बेचना चाहते हैं, आदि।

## 7- i w h vuqkksk

यह अनुभाग उन लोगों के लिए है जिन्हें अपने उद्यम के लिए धन की आवश्यकता है। पूँजी अनुरोध अनुभाग में निम्न जानकारी शामिल करना चाहिए :

- आपको वर्तमान में कितने पूँजी की आवश्यकता है।
- आपको अगले पांच वर्षों में आपको कितने पूँजी 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 पूँजी 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- fōlk ; "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, रणनीतियां 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 मतलाब आप जिनके मालिक हैं जैसे (अपने घर, बैंक खातों, निवेश आदि संपत्ति) उनमें से देनदारियां घटायें जैसे (ऋण, क्रेडिट कार्ड आदि की लंबित राशी जैसी देनदारियां) और उसके बाद आप के पास जो राशी बच जाती है उसे निवल मूल्य कहा जाता है।
- **pj.k 4%** खर्च करने की योजना बनायें। इसका मतलाब 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।

## 10-6-4-2 fVII



- सुनिश्चित करें कि सभी महत्वपूर्ण तत्व अपनी योजना में शामिल किये गए हैं।
- संख्या को अच्छी तरह से ताकना।
- संक्षिप्त और यथार्थवादी।

- **pj.k 6%** अपना बीमा निकालें। बीमा लंबी अवधि के लिए वित्तीय सुरक्षा प्रदान करता है और जोखिम के खिलाफ रक्षा करता है।

## 9- t ŋ[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 कैसा कम किया गया था के बारे में पता लगायें।
- वर्तमान बाजार के रुझान का मूल्यांकन करें और पता लगाये क्या इसी तरह के उत्पाद या सेवाएं जिन्हें कुछ समय पहले शुरू किये गए थे क्या उनकी अभीभी लोगों 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 सोचें।
- एक विस्तृत व्यापार योजना बनाएँ।

- अपने दृष्टिकोण और अपने अनुमानों में रुढ़िवादी होना।
- चार्ट, रेखांकन और छवियों की तरह दृश्यों का जहां भी संभव है प्रयोग करें।

## 10-6-5 cfl foÙk dsfy, cfØ; k avÙÙ vÙÙ pkfjdrk %bdÙÙ ds mÙÙsk

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; "a us foÙk fy, cfl"ad" d@ul h t kudkjh nsuh pkfg, \

बैंक से संपर्क करते समय, उद्यमियों को पता होना चाहिए की ऋण आवेदन पत्र जाँचने, मूल्यांकन और संबंधित 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 kÙÙ; l kÙÙk

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।

## 10-6-5-1 cfl"ads m/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 आपनी कंपनी के स्वामित्व और पंजीकरण का सबूत बैंक को देने की आवश्यकता हो सकती है। संपत्ति और देनदारियों की सूची की भी आवश्यक हो सकती है।

### vÙÙkflzI flfkfr

बैंकों अपके उद्यम पर वर्तमान वित्तीय जानकारी चाहेगी। मानक वित्तीय रिपोर्ट जिसे आपको तैयार रहना चाहिए वे हैं:

- बैलेंस शीट
- लाभ और हानि खाता
- कैश—फ्लो स्टेटमेंट
- अनुमानित बिक्री और राजस्व
- व्यवसाय योजना
- अध्ययन व्यवहार्यता

### xkjVh ; k d"yÙÙjy

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 हैं। 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 fō; 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।

### 10-6-5-2 fVII

- अनुभव बैंकरों से वित्त पोषण के विकल्पों पर सलाह प्राप्त करें।

### 10-6-6 m| e çcaku & , d voȳdu

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%vi us uſRø d©ky dk ç; "x djavkj t: jr iMas ij l ylg ya

चलें हम रामू का उदाहरण लेते हैं, रामु एक उद्यमी है जिसने हाल ही में अपने स्वयं का उद्यम शुरू किया है। रामूमें अच्छा नेतृत्व कौशल है – वह ईमानदार है, अच्छी तरह से अपने आपको व्यक्त कर सकता है, काम को कैसे आवंटित करना चाहिए जानता है आदि. ये नेतृत्व कौशल रामू को निश्चित

रूपसे 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 संभाले। ऐसे मामले में रामू ने क्या करना चाहिए?

एक समाधान है उसने एक अनुभवी प्रबंधक ढूँडना चाहिए जो उसे सिखा सके। दूसरा समाधान यह है की रामूने

- 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।?

उसकी नेटवर्किंग कौशल का उपयोग करके अन्य संगठनों के प्रबंध से संपर्क करना चाहिए, जो उसे ऐसी स्थितियों को संभालने के लिए पर सलाह दे सकते हैं।

### pj.k 2% vi us dke d" vñ y"x'a ds clp folkt r dj& vki d" ; g ekyw g"uk plfg, dh vki vdsysl c dñ l hky ughal drs

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% dle djus dsfy, l gh y'x'ad dh HrkZ 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 मैन्युअल 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% vi us deþkfj; "ad" çfjr dj ds mlg a vPNh rjg l s cf' kf{kr dj A**

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% vi us y'x'ad" vi us xl gd'ad" vPNh rjg l s l Hkyus ea cf' kf{kr dj A**

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 कि अपने ग्राहकों को किस प्रकार के प्रश्न पूछने चाहिए और कौनसे प्रश्न उपयुक्त होते हैं।

### **pj.k 6% vi us m| e dk çHkoh <a l s foi .ku dj A**

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 कि आप इस क्षेत्र में मदद की जरूरत महसूस करते हैं। 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!

### 10-6-6-1 fVII



- अनुभव बैंकरों से वित्त पोषण विकल्पों पर सलाह प्राप्त करें।

- सतर्क रहें और आप की जरूरत से जादा, आवश्कता से ज्यादा लम्बे समय के लिए और जरूरत से ज्यादा ब्याज की दर पर उधार लेने से बचें।

### 10-6-7 m | ferk dk fopkj djus l s i gys vi us vki l s 20 ç'u i Nā

- मैं व्यवसाय क्यों शुरू कर रहा हूँ?
- मैं कौनसी समस्या का हल कर रहा हूँ?
- क्या दूसरों ने इससे पहले इस समस्या को हल करने का प्रयास किया है? क्या वे सफल हुए थे या असफल?
- क्या मेरे पास कोई ऐसा संरक्षक है या उद्योग विशेषज्ञ है जिसपर मैं निर्भर रह सकता हूँ?
- मेरे आदर्श ग्राहक कौन है?
- मेरे प्रतिद्वंदी कौन हैं।
- मेरे व्यापार विचार अन्य व्यापार के विचारों से कैसे अलग हैं?
- अपने उत्पाद या सेवा की मुख्य विशेषताएं क्या हैं?
- क्या मैंने स्वोट विश्लेषण किया है?
- जो बाजार मेरे उत्पाद या सेवा को खरीदने जाएगा उसका आकार क्या है?
- बाजार का परीक्षण करने के लिए एक न्यूनतम व्यवहार्य

उत्पाद निर्माण के लिए किन चीजों की जरूरत होगी?

- आरंभ करने के लिए मुझे कितने पैसों की जरूरत होगी ?
- क्या मुझे ऋण लेने की आवश्यकता होगी ?
- मेरे उत्पाद या सेवाएं कितने जल्द उपलब्ध होगी ?
- मेरे उद्यम में लाभ और लागत कब बराबर होगी या में कब लाभ कमा सकूँगा ?
- मेरे विचार में निवेश करने वालों को कैसे लाभ मिलेगा?
- मैंने मेरे व्यवसाय का कानूनी ढांचा कैसे स्थापित करना चाहिए?
- मुझे कौनसे करों का भुगतान करने की आवश्यकता होगी?
- मुझे किस तरह के बीमा की आवश्यकता होगी?
- क्या मैं प्रतिक्रिया के लिए संभावित ग्राहकों तक पहुँच गया हूँ?

### 10-6-7-1 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 होग।

### QMu“V

- 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, कमज़ोरी, अवसर और खतरे शामिल होते हैं। अपनी कंपनी का स्वोट विश्लेषण करने के लिए, अपनी कंपनी की सभी शक्ति और कमज़ोरी, अवसर को सूचीबद्ध करना है, आपकी कंपनी के लिए मौजूद अवसर और आपकी कंपनी द्वारा जिन खतरों का सामना करने की ज़रूरत 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।

ukv4



ukv4







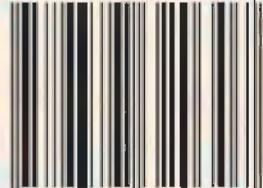
**Skill India**

कौशल भारत - कुशल भारत



- पता: इंडियन बिल्डिंग कांग्रेस, प्रथम तल, सेक्टर 6  
आर के पुराम, कामा कोटी मार्ग, नई दिल्ली – 110 022
- ईमेल: [info@sscamh.com](mailto:info@sscamh.com)
- वेब: [www.sscamh.com](http://www.sscamh.com)

ISBN 978-93-87320-30-7



Price: ₹ 160

This book is provided free to students under the PMKVY (Pradhan Mantri Kaushal Vikas Yojana)

9 789387 320377