Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

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

LSC
Logistics Skill Council

फैसिलिटेटर गाइड

क्षेत्र
लॉजिस्टिक

उप–क्षेत्र
warehousing storage

व्यवसाय
गोदाम पिकर

संदर्भ आईडी : LSC/Q2102 Version 1.0
NSQF Level: 3

वेयरहाउस पिकर

प्रकाशक

भारतीय उद्योग परिसंघ – रसद संस्थान

यूनिट ई, 10 वीं मंजिल

आईआईटी मद्रास रिसर्च पार्क

कानागम रोड

तारामणि, चेन्नई 600 113

ई–मेलः info@cii.in

वेबसाइटः www.ciilogistics.com

सर्वाधिकार सुरक्षित,

प्रथम संस्करण, अप्रैल 2016

कॉपीराइट ौ 2016

रसद क्षेत्र कौशल परिषद

रसद क्षेत्र कौशल परिषद का सम्पर्क विवरणरू

पतारू यूनिट श्ईश 10 वीं मंजिल, आईआईटी मद्रास रिसर्च पार्क,

कानागम रोड, तारामणि,

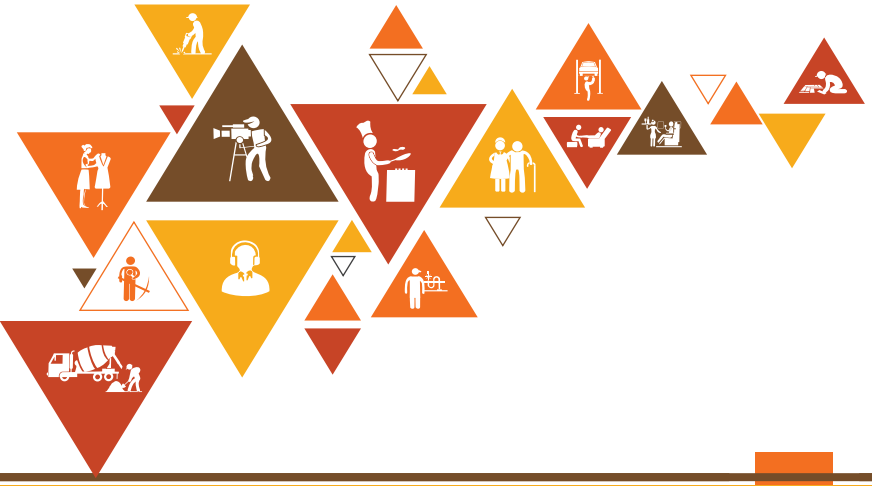
चेन्नई – 600 113

ई–मेलरू कींदंइ/सेब.पदकपंण्बवउ

फोन: 91–44–4292 890

अस्वीकरण

इस गाइड में प्रदान कि गई जानकारी रसद क्षेत्र कौशल परिषद के विश्वसनीय सूत्रों से प्राप्त किया गया है। रसद क्षेत्र कौशल परिषद इस तरह की जानकारी की सटीकता, पूर्णता या पर्याप्तता की सभी वारंटियों को स्वीकर नहीं करता है। रसद क्षेत्र कौशल परिषद का यहाँ निहित जानकारी में, या अर्थ में किसी प्रकार की त्रुटि, चूक, या अउपलब्धता के प्रति कोई दायित्व नहीं होगा। पुस्तक में शामिल कॉपीराइट सामग्री के मालिकों का पता लगाने के लिए हर संभव प्रयास किया गया है। प्रकाशक की किताब के भविष्य के संस्करणों में उनके ध्यान में लाई गई किसी भी चूक के लिए आभारी होंगे। अगर कोई व्यक्ति इस सामग्री पर निर्भर करता है और इससे उसे कोई हानि होती है तो रसद क्षेत्र कौशल परिषद में कोई भी इकाई इस हानि के लिए जिम्मेदार नहीं होगी। इस प्रकाशन की सामग्री कॉपीराइट है। इस प्रकाशन के किसी भाग का किसी भी रूप में पुनरूत्पादन, संग्रहण या किसी भी कागज या इलेक्ट्रॉनिक मीडिया पर प्रकाशन नहीं किया जा सकता, जब तक की रसद क्षेत्र कौशल परिषद द्वारा अधिकृत न हो।



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

श्री नरेन्द्र मोदी
प्रधान मंत्री, भारत

अभिस्वीकृति

इस सहभागी पुस्तिका में विषय अनुमोदन और इस प्रकार योग्यता पैक (यो. पै.) और राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों (रा.व्य.मा.) पर आधारित कौशल विकास की दिशा में योगदान के लिए हम निम्न संगठनों का धन्यवाद करते हैं ।

इस गाइड के बारे में

इस मार्गदर्शक गाइड को वेयरहाउस पिकर क्वालिफिकेशन पैक (क्यूपी) के लिए प्रशिक्षण हेतु तैयार किया गया है. यह मार्गदर्शकों को वेयरहाउस और पिकिंग गतिविधि में मुख्य अध्यायों के संबंध में आवश्यक ज्ञान प्रदान करता है. पुस्तक में व्याख्यायित किया गया है कि मार्गदशकों को प्रतिभागियों से कैसे बातचीत करनी चाहिए और उन्हें उनकी आवश्यकताओं को समझते हुए और कार्य में भूमिका से जुड़े सभी मूल सिद्धांतों की व्याख्या करते हुए प्रशिक्षित करना है. यह मार्गदर्शक को प्रतिभागियों को सभी अध्यायों को समयबद्ध तरीके से पूरा करने में भी सहायता करता है. यह पुस्तिका तकनीकी में वर्तमान अडवांसमेंट और उद्योग पर इसके असर की ताजा जानकारी भी मुहैया कराती है. कई मॉड्यूल को गोदाम (वेयरहाउसिंग) की विविधता, विविध परिप्रेक्ष्यों और मौजूदा आत्मा को ग्रहण करने के लिए सुधार किया गया है.

विशिष्ट एनओएस के लिए मुख्य शिक्षण उद्देश्य उस एनओएस के लिए इकाई/यों के प्रारंभ को इंगित करते हैं। इस पुस्तक में उपयोग किए गए प्रतीक नीचे दिए गए हैं।

प्रयोग किये गए प्रतीक

विषय सूची

क्रमांक	मॉड्यूल और इकाइयाँ	पृष्ठ सं
1.	परिचय	1
	यूनिट 1.1 – आइसब्रेकर	3
	यूनिट 1.2 – पाठ्यक्रम के बारे में	5
	यूनिट 1.3 – आपूर्ति श्रृंखला में गोदाम का महत्व	6
	यूनिट 1.4 – वेयरहाउस पिकर की भूमिका और उत्तरदायित्व	8
2.	पिक करने की तैयारी (LSC/ N2108)	11
	यूनिट 2.1 – पिक करने की तैयारी	13
	यूनिट 2.2 – पिक सूची और इसके विभिन्न प्रारूपों को प्राप्त करना	15
	यूनिट 2.3 – पीपीई–व्यक्तिगत संरक्षात्मक उपकरण का परिचय और इसके प्रकार	17
	यूनिट 2.4 – पीपीई का सुरक्षा महत्व	20
3.	पिकिंग को अंजाम देना (LSC/N2109)	23
	यूनिट 3.1 – पिकिंग को अंजाम देना	25
	यूनिट 3.2 – सामान हैंडलिंग उपकरण	28
	यूनिट 3.3 – पिक करने वाली वस्तुओं को रेखांकित करना	30
	यूनिट 3.4 – लेबल, तकनीकों और संकेतकों को समझना	33
	यूनिट 3.5 – गोदाम ऑर्डर पिकिंग	35
4.	गोदाम में वस्तुओं को ट्रैक कायम रखना (LSC/N2110)	39
	यूनिट 4.1 – पिक करने के बाद की प्रस्तुति	41
	यूनिट 4.2 – पिक करने के ऑपरेशनों के तकनीकी ज्ञान को समझना	43
	यूनिट 4.3 – दस्तावेजों का प्रदर्शन	45
	यूनिट 4.4 – शॉप फ्लोर पर विभिन्न सहकर्मियों की भूमिका और उत्तरदायित्व	47
	यूनिट 4.5 – रिपोर्टिंग के लिए सीढ़ीनुमा मैट्रिक्स	49
	यूनिट 4.6 – अंतरवैयक्तिक कौशल	50
5.	गृह व्यवस्था (हाउसकीपिंग) का संचालन (LSC/N2104)	57
	यूनिट 5.1 – गृह व्यवस्था का संचालन	59
	यूनिट 5.2 – पेशागत/पर्यावरणात्मक स्वास्थ्य और सुरक्षा	61
6.	नियोजनीयता एवं उद्यमशीलता कौशल	65
	युनिट 6.1 – व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य	69
	युनिट 6.2 – डिजिटल साक्षरताः पुनरावृत्ति	99
	युनिट 6.3 – धन संबंधी मामले	109
	युनिट 6.4 – रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना	127
	युनिट 6.5 – उद्यमशीलता को समझना	145
	युनिट 6.6 – उद्यमी बनने की तैयारी करना	173
6.	परिशिष्ट	193
	परिशिष्ट – प्रशिक्षण की योजना	194
	परिशिष्ट – आकलन का मानदंड	200

Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

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

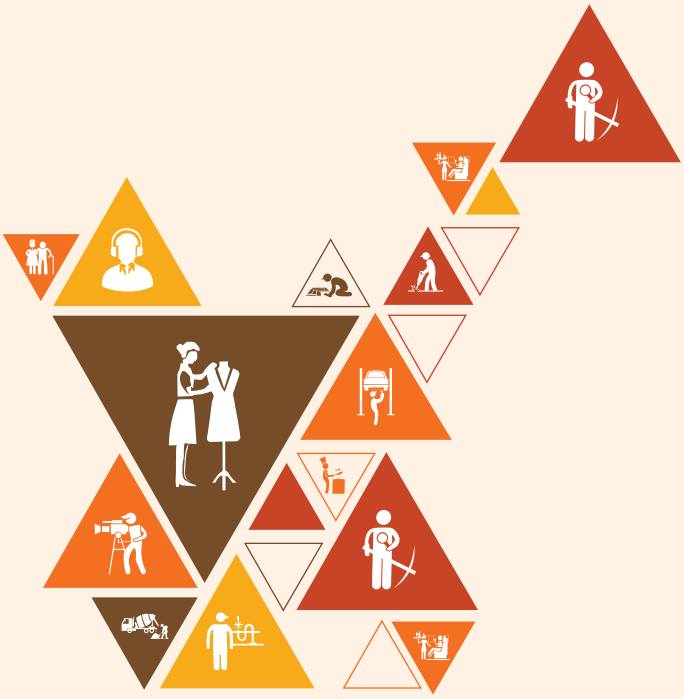
1. परिचय

यूनिट 1.1 – आइसब्रेकर और आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन का परिचय

यूनिट 1.2 – पाठ्यक्रम के बारे में

यूनिट 1.3 – आपूर्ति श्रृंखला में मालगोदाम का महत्व

यूनिट 1.4 – मालगोदाम पिकर की भूमिका और उत्तरदायित्व



अध्ययन के मुख्य परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. कार्यक्रम के साथी प्रतिभागियों के साथ तालमेल बनाना
2. शांत रहना और साथी विद्यार्थियों के साथ वार्तालाप करना
3. बुनियादी विचार प्रदान करना कि अगले 30 दिनों में वे लोग क्या अध्ययन करने जा रहे हैं
4. क्पेबनैं नचचसल बिंपद ंदक स्वहपेजपब डंदंहमउमदज
5. आपूर्ति श्रृंखला और रसद (लॉजिस्टिक) प्रबंधन की चर्चा करना
6. मालगोदाम उद्योग और इसमें रोजगार के अवसरों की चर्चा करना
7. मालगोदाम में विभिन्न संचालनों और प्रभावी रसदीकरण में इनके महत्व की व्याख्या करना
8. मालगोदाम उठावकर्ता (वेयरहाउस पिकर) से कार्य में उसका/उसकी भूमिका से अपेक्षाओं की पहचान करना
9. मालगोदाम के विभिन्न कार्यों/संचालनों की व्याख्या करना
10. मालगोदाम के अंदर चलने वाली प्रमुख गतिविधियों की व्याख्या करना

यूनिट 1.1: आइसब्रेकर

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. एक–दूसरे का परिचय करना
2. साथी विद्यार्थियों और प्रशिक्षक के साथ तालमेल कायम करना
3. सीखने का बेहतर माहौल तैयार करना
4. शांतचित्त रहना और साथी विद्यार्थियों के साथ तेजी से वार्तालाप करना

उपयोग किये जाने वाले संसाधन

- उपलब्ध वस्तुएं जैसे डस्टर, कलम, नोटबुक इत्यादि.
- शिक्षण बोर्ड
- पास करने के लिए बॉल या कोई भारहीन वस्तु

करें

- विद्यार्थियों को एक घेरे में खड़ा करें, हरेक साइड में वे लोग इतने नजदीक रहें कि एक दूसरे को तेजी से पार्सल पास कर सकें.
- कहें श्ठहरोश जब विद्यार्थी ऐसी अपेक्षा करे. उस समय जिस व्यक्ति के पास पार्सल रहता है उसे बाहर चले जाना चाहिए.
- वे लोग जो बाहर चले जायें उन्हें अपना नाम और अपनी थोड़ी बहुत अतिरिक्त जानकारी जैसे पसंदीदा हॉबी, अपनी पसंद, नापसंद इत्यादि के जानकारी देते हुए परिचय देना चाहिए.
- खेल के विजेता को खड़ा रहना चाहिए और खेल के अंत में अपना/अपनी परिचय देना चाहिए.
- बाकी बचे प्रतिभागियों के साथ जारी रखे जब तक कि वह अंतिम व्यक्ति न बन जाय
- ताली बजाते हुए टास्क को पूरा किया जाय और उनलोगों को कहा जाय कि वे उसके आगे बैठ जायें जिसको वे लोग पहले से नहीं जानते हैं

कहिए

- विद्यार्थियों का उनकी भागीदारी के लिए धन्यवाद करें.

सुविधा के लिए नोट्स

- आप विद्यार्थियों से पूछें जो खेल के दौरान संगीत बजाना जारी रखने के लिए बाहर जाते हैं. वे लोग खेल की प्रगति के हिसाब से संगीत को स्टार्ट और बंद कर सकते हैं.
- लजालू विद्यार्थियों को अपने बारे में जानकारी प्रदान करने के लिए प्रोत्साहित करें, उनसे ऐसे ताबड़तोड़ सवालों के द्वारा जैसे आप क्या करना सर्वाधिक पसंद करते हो, आपकी पसंदीदा फिल्म या पुस्तक कौन सी है, इत्यादि.
- विद्यार्थियों को यह कहकर प्रेरित करें कि वे लोग अपने जीवन में कोई बड़ी चीज हासिल करने जा रहे हैं.
- सभी विद्यार्थियों पर काफी सकारात्मक टिप्पणी को आगे बढ़ायें और किसी को भी कोई नकारात्मक कहानियां साझा करने की अनुमति नहीं दें.

यूनिट 1.2: पाठ्यक्रम के संबंध में

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. एक मूल विचार प्रदान करने में कि वे अगले 30 दिनों में क्या अध्ययन करने जा रहे हैं।
2. इस पाठ्यक्रम के पूरा होने के पश्चात उनकी आशाओं और साथ ले जाने वाले के संबंध में बात करने में।
3. उनके कैरियर में आगे बढ़ने के संबंध में सोचें ।
4. उनके कैलेंडर तथा शिक्षण योजना का मूल्यांकन करने में।

सुविधा के लिए नोट्स

- आप इस पाठ्यक्रम के आशाओं के संबंध में विद्यार्थियों से प्रश्न कर सकते हैं।
- विद्यार्थियों को भागीदारी के लिए आमंत्रित करें। व्हाइटबोर्ड पर आशाओं को सूचीबद्ध करें।
- इस कार्यक्रम में क्या शामिल होगा इसके संबंध में विद्यार्थियों को एक संक्षिप्त जानकारी दें।
- सूचना दें कि वे अगले 30 दिनों में क्या सीखने जा रहे हैं।
- उनके द्वारा नियमित रूप सीखने की समय सारणी को दें।
- कक्षा में अनुपालन किए जाने वाले विषय और उनके द्वारा पालन किए जाने वाले समय की सूचना दें।
- महत्वपूर्ण तिथियों, यात्राओं की योजना, मूल्यांकन, प्रयोगशाला, प्रायोगिक कक्षाएँ को साझा करें तथा जहाँ और जब बनाई जाती है, तो कैलेंडर में वर्णित करें।

यूनिट 1.3: आपुर्ति श्रंखला में गोदान का महत्त्व

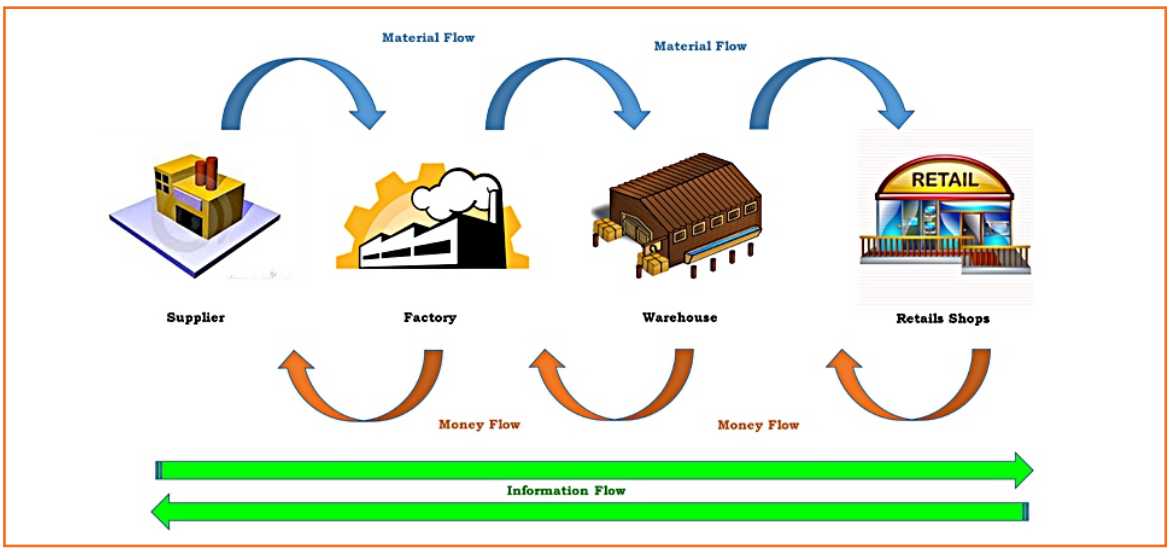
यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. विभिन्न प्रकार की इंवेन्ट्री और इसके महत्व के संबंध में चर्चा करने में
2. आपूर्ति शृंखला के प्रबंधन में एक वेयरहाउस के महत्व का वर्णन करने में
3. एक वेयरहाउस के अंदर की जाने वाली विभिन्न गतिविधियों का वर्णन करने में
4. नीतियों और प्रक्रियाओं की सार्थकता का वर्णन करने में

कहिए

- आपूर्ति शृंखला तथा लॉजिस्टिक प्रबंधन की परिभाषा
- आपूर्तिकर्ता से निर्माताओं से उपभोक्ता तक मालों की गतिविधि आपूर्ति शृंखला प्रवाह कहलाती है।



चित्र 1.4: डॉकिंग सेवा

- आपूर्ति शृंखला प्रबंधन के 3 मूल प्रवाह– उत्पाद प्रवाह / सेवा प्रवाह, सूचना प्रवाह, वित्त / धन प्रवाह
- एक सरल उत्पाद के लिए बहुत सरल आपूर्ति शृंखला का एक उदाहरण, जहाँ कच्चा माल आपूर्तिकर्ताओं से खरीदा जाता है, एकल चरण में परिष्कृत उत्पाद में परिवर्तित हो जाता है, तथा फिर वितरण केंद्रों और अंततः उपभोक्ताओं तक परिवहन किया जाता है। उदाहरण के लिए– कलम, जहाँ आपूर्तिकर्ता प्लास्टिक मोल्डिंग आपूर्तिकर्ता (शेल, ढक्कन, टॉप और बॉटम लीड), स्याही आपूर्तिकर्ता, स्टील आपूर्तिकर्ता (नीब और बॉल) हैं। निर्माता कलम को अच्छी स्थिति और गुणवत्ता को जोड़ते हैं। उपभोक्ता आप और हम हैं।

समझाइए

- इन्वेन्ट्री क्या है?
- इन्वेन्ट्री के विभिन्न प्रकार
- एक अंतिम दुपहिया विभिन्न इन्वेन्ट्री प्रकारों से कैसे जोड़ कर तैयार किया जाता है
- एक वेयरहाउस के अंदर की जाने वाली गतिविधियों के संबंध में

पूछिए

- छात्रों से आपूर्ति शृंखला प्रबंधन में तीन महत्वपूर्ण प्रवाहों के संबंध में पूछें
- विद्यार्थियों से एक वेयरहाउस के अंदर की जाने वाली गतिविधियों के संबंध में पूछें

सुविधा के लिए नोट्स

- आप विद्यार्थियों से पूछ सकते हैं कि वे भारत में वेयरहाउस उद्योग के संबंध में क्या जानते हैं।
- छात्रों से वेयरहाउस गतिविधियों के संबंध में उनके विचार पर प्रश्न करें।
- पिछले दस वर्षों में वेयरहाउस उद्योग कितना बदला है, इसके संबंध में सोचने के लिए विद्यार्थियों को कुछ समय दें।
- एक परिप्रेक्ष्य स्थापित करें और उन्हें वेयरहाउस उद्योगों में उद्योग के रूझानों को वर्णित करने के लिए कहें।
- वेयरहाउस गतिविधियों के विभिन्न प्रकारों के संबंध में विद्यार्थियों के ज्ञान की पहचान करें।

यूनिट 1.4: वेयरहाउस पिकर की भूमिका और उत्तरदायित्व

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. वेयरहाउस पिकर की भूमिका और उत्तरदायित्व का वर्णन करें
2. वेयरहाउस पिकर के विविध कार्य की व्याख्या करें जो वह मालगोदाम के अंदर करेगा
3. दिन के कार्य का प्रारंभ करने के लिए आवश्यक कदमों की पहचान करें
4. विविध टीम प्रबंधन और कार्य कौशल का प्रदर्शन करें
5. एक मालगोदाम के सुचारू कार्यकरण के लिए अन्य प्रतिश्ठित समूह के साथ समन्वय कैसे करें

पूछिए

- स विद्यार्थियों से पूछें कि मालगोदाम संचालनों में पिकिंग की जरूरत क्यों पड़ती है

कहिए

- मालगोदाम ऑर्डर लेने का काम किसी भी गोदाम के संचालनों में सबसे अधिक श्रमिक खपाने वाला कार्य है क्योंकि यह सीधे तौर पर समय और गुणवत्ता से जुड़ा होता है और गुणवत्ता से ग्राहकों को संतुश्ट करता है. इसमें गोदाम संचालन लागत का 60 प्रतिशत तक धनराशि खर्च करनी पड़ती है.
- अधिकतर कंपनियां इस क्षेत्र पर पहले ध्यान केंद्रित करती हैं क्योंकि कोई भी सुधार उसके ग्राहकों पर सकारात्मक असर छोड़ता है जिसमें लेन–देन और डिलिवरी समय, पिक करने में कमियों, उत्पाद क्षति इत्यादि को ध्यान में रखना पड़ता है.
- पिक करने की गतिविधि के कुछ प्रायोगिक उदाहरण जैसे सुपरमार्केट में उत्पादों या ग्रोसरी वस्तुओं की उठाव सूची
- वेयरहाउस पिकर ग्राहकों के ऑर्डर की फाइल तैयार करता है और उन्हें इस प्रकार डेलीवरी मंच के माध्यम से डेलिवर करता है जो सुरक्षा, संरक्षा, और उत्पादकता के लिए कंपनी के मानदंडों को पूरा करता है. पूरा किये गये सभी ऑर्डर की पूर्णता और शुद्धता के लिए वेयरहाउस पिकर जिम्मेदार होता है.
- इस उद्योग में कारखाना के आकार पर कम से कम 5 से 20 योग्य पेशेवरों की जरूरत पड़ती है जो मालगोदाम के संचालनों में पिक करने की गतिविधि को अंजाम देते हैं.

सुविधा के लिए नोट्स

- विद्यार्थियों से पूछ सकते हैं कि मालगोदाम में उठाव कार्य संचालन (पिकिंग ऑपरेशन) की आवश्यकता के बारे में वे लोग क्या जानते हैं
- विद्यार्थियों को कुछ गुर सिखायें कि कैसे वे एक सफल मालगोदाम पिकर बन सकते हैं
- कार्यक्रम के तहत क्या क्या कवर किया जाएगा इस बारे में विद्यार्थियों को संक्षिप्त अवलोकन करायें.

Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

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

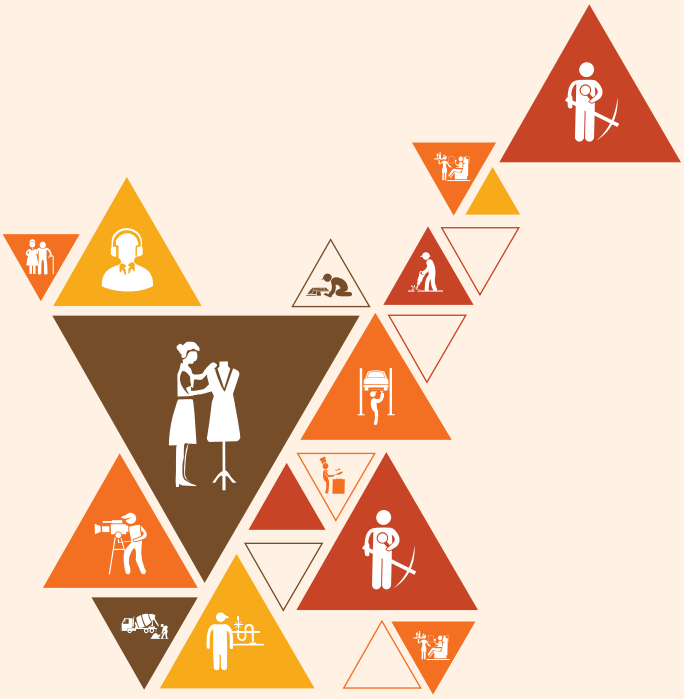
2. पिक करने की तैयारी

यूनिट 2.1 – पिक करने की तैयारी

यूनिट 2.2 – उठावसूची (पिकलिस्ट) प्राप्त करना और इसके अलग–अलग प्रारूप

यूनिट 2.3 – पीपीई– व्यक्तिगत संरक्षण उपकरण का परिचय और इसके प्रकार

यूनिट 2.4 – पीपीई का सुरक्षा महत्व



LSC/N2108

अध्ययन के मुख्य परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. उठावसूची का महत्व का वर्णन करें
2. उठावसूची (पिकलिस्ट) के तत्वों के बारे में स्पश्ट करें
3. ऑटोमेटेड उठावसूची (पिकलिस्ट) के तत्वों के बारे में समझायें
4. कंप्यूटर जेनरेटेड उठावसूची और ऑटोमेटेड उठावसूची के बीच अंतर की व्याख्या करें
5. पीपीई के अलग–अलग प्रकारों की पहचान करें
6. पीपीई के प्रयोजनों पर सफाई प्राप्त करें
7. उद्योग से संबंधित विभिन्न सुरक्षा मानदंडों की व्याख्या करें
8. संबंधित गोदाम माहौल के लिए जरूरी पीपीई के प्रकार की व्याख्या करें
9. उत्पाद के प्रकार के लिए उपयोग में लाये जाने वाले पीपीई के प्रकार की व्याख्या करें

यूनिट 2.1: पिक करने की तैयारी

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. कार्य प्रारंभ करने पहले निरीक्षण किए जाने वाली विभिन्न महत्वपूर्ण गतिविधियों को आपको समझाने में
2. स्पष्ट करने में एकत्रित की गई सूचना के आधार पर कार्य आवंटन कैसे करें
3. सुबह की मीटिंग के महत्व का वर्णन करने में
4. प्रक्रिया, उत्पाद तथा प्रक्रियाओं पर ज्ञान प्राप्त करने में

कहिए

- मालगोदाम के उठावकर्ता (पिकर) के लिए सबसे पहला महत्वपूर्ण काम यह है कि दिन के कार्य के लिए तैयारी करने से पहले पर्यवेक्षक से आवश्यक सूचनाओं की सूची और प्रासंगिक दस्तावेज जमा कर ले.
- उठावसूची (पिकलिस्ट) एक प्रपत्र या रिपोर्ट है जो मालगोदाम (वेयरहाउस) में वापस आने वाली और ले जायी जानेवाली वस्तुओं की सूची को दर्शाता है.
- एक वर्गीकृत उठावसूची में ले जायी जानेवाली वस्तुओं की संख्या, उत्पाद कोड या एसकेयू (स्टॉक कीपिंग यूनिट) का भाग संख्या, उत्पाद विवरण, यूओएम–यूनिट्स ऑफ मेजर, भंडारण अवस्थिति, ले जायी गयी वस्तु की मात्रा इत्यादि का विवरण रह सकता है, ताकि उठाव करनेवाले को दिशा मिल सके.

पूछिए

- विद्यार्थियों से सवाल करें कि विभिन्न सूचना सूची और कागजात के विवरण जानने के लिए गोदाम उठावकर्ता (वेयरहाउस पिकर) किससे विवरण पाता है.
- विद्यार्थियों से सवाल करें कि कौन सी रिपोर्ट या सूचना सूची में मालगोदाम में वापसी या ले जाये जाने वाले सामान की सूची दर्शाता है.
- विद्यार्थियों से सवाल करें कि उठावसूची में कौन कौन सी महत्वपूर्ण सूचना रहती है.
- विद्यार्थियों से सवाल करें कि उठावसूची के किस विवरण से एक विशेश लोकेशन में विशेश उत्पाद या भंडारित सामग्री की पहचान करने में सहायता मिलेगी.

उदाहरण

- विद्यार्थियों को उठावसूची ऑर्डर करने के कुछ उदाहरण दर्शायें
- भाग संख्या और भंडारण अवस्थिति (स्टोरेज लोकेशन) के कुछ उदाहरण दर्शायें

सुविधा के लिए नोट्स

- आप विद्यार्थियों से सभी जरूरी विवरणों के साथ पिकलिस्ट ऑर्डर तैयार करने को कह सकते हैं
- उठावसूची के बारे में विस्तार से व्याख्या करनें के लिए विद्यार्थी को आमंत्रित करें

यूनिट 2.2: उठावसूची प्राप्त करना और इसके विभिन्न प्रपत्र

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. कंप्यूटर–जेनरेटेड उठावसूची के तत्वों की व्याख्या करें
2. ऑटोमेटेड उठावसूची के तत्वों की पहचान करें
3. कंप्यूटर–जेनरेटेड उठावसूची और ऑटोमेटेड उठावसूची के बीच अंतर की व्याख्या करें
4. मालउठाव (पिकिंग) में हस्तचालित मशीनों के महत्व की व्याख्या करें

कहिए

- ऑर्डर के संसाधन की मुख्य गतिविधि उत्पाद की उपलब्धता के लिए वस्तु सूची की स्थिति की जांच करना है.
- स्टॉक में उत्पाद की पहचान करने के बाद, उठाव सूची तैयार करने का समय आता है और पैकिंग के लिए उनका उठाव करने और ग्राहकों को भेजने का समय आता है.
- ग्राहकों के ऑर्डर को तेजी से और सटीकता से पूरा करना मालगोदाम उठावकर्ता (वेयरहाउस पिकर) का एक आवश्यक कार्य होता है. तकनीकी का इस्तेमाल त्रुटियों को कम करने और समय और उठाव की प्रक्रिया को तेज करेगी.
- यह उल्लेख करना महत्वपूर्ण है कि ऑर्डर उठाव तकनीक वर्शों से रूपांतरित हो गयी है इस प्रकार आज हमलोगों के पास आसानी से उठाव करने, ध्वनि पहचान करने इत्यादि आरएफ हस्तचालित यंत्र हैं. जब हम उत्पादकता और सटीकता दरों की बात करते हैं तो हम ऐसा अपने आप में अकेले चलने योग्य तकनीक के संदर्भ में और दूसरी तकनीकों के साथ जोड़ने के बारे में बात कर रहे होते हैं ताकि चर्चा को आगे बढ़ाया जा सके.

समझाइए

- भारतीय गोदाम उद्योग में उपयोग में लाये जाने वाले पिकलिस्ट के अलग–अलग प्रकार
- कंप्यूटर–जेनरेटेड पिकलिस्ट का विवरण और अलग–अलग प्रारूप
- ऑटोमेटेड पिकलिस्ट का विवरण

प्रदर्शन कीजिये

- हस्तचालित यंत्र का उपयोग कर तैयार ऑटोमेटेड पिकलिस्ट
- बाजार में उपलब्ध हस्तचालित यंत्र दिखायें और पिकलिस्ट प्राप्त करने की प्रक्रिया और इसके विवरणों को चित्रों और वीडियो का उपयोग करते हुए हस्तचालित यंत्र से इसे प्रदर्शित करें

विस्तृत कीजिये

- विद्यार्थियों से पिकलिस्ट तैयार करने के लिए और तकनीक का उपयोग करना
- विभिन्न्न संगठन से पिकलिस्ट के अलग–अलग प्रारूप

पूछिए

- पिकलिस्ट में किसी को क्या क्या विवरण मिल सकता है
- ऑटोमेटेड पिकलिस्ट का उपयोग करने के क्या लाभ हैं
- किस प्रकार के पिकलिस्ट से पिक करने की दक्षता बढ़ेगी – कंप्यूटर जेनरेटेड या ऑटोमेटेड पिकलिस्ट
- पिक करने वाला किससे पिकलिस्ट प्राप्त कर सकता है

यूनिट 2.3: पीपीई–व्यक्तिगत सुरक्षात्मक उपकरण का परिचय और इसके प्रकार

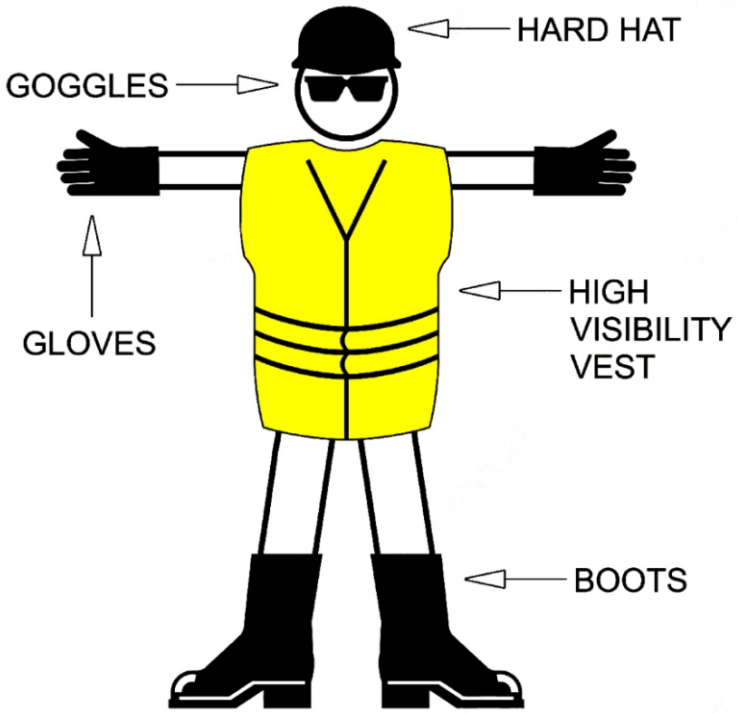
यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. कार्य निर्देशों के महत्व को प्रदर्शित करने में
2. एक वेयरहाउस परिचालन में जोखिमों को वर्गीकृत करने का वर्णन करने में
3. कार्य निर्देशों से विचलित होने के कारण तथा प्रभाव को समझने में

कहिए

- दुनिया भर में लगभग 20 लाख विकलांग बनाने वाली कार्य संबंधी चोटें लगती हैं और 5 लाख लोगों से ज्यादा में हाथ, आँख , हाथ तथा पैर से संबंधित है।
- व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) कर्मचारियों, विद्यार्थियों, ठेकेदारों या आगंतुकों को कार्यस्थलों पर उनके शरीर के अंगों को सुरक्षित रखने या संरक्षा के लै पहने जाने वाले वस्त्र तथा उपकरण हैं।



चित्र 2.1: व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण

समझाइए

- वेयरहाउस के कामकाज तथा आपातकाल के समय में अनुपालन किए जाने वाली प्रक्रियाओं के समय पहने जाने वाले व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरणों के आम प्रकारों का।

चित्र 2.2: साधारण धूल मास्क

चित्र 2.3: श्वसन सुरक्षा

चित्र 2.4: नेत्र सुरक्षा

चित्र 2.5: श्रवण सुरक्षा

करें

- एक पीपीई – व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण तथा पीपीई के प्रकारों की आवश्यकता के संबंध में उन्हें बताएँ
- प्रदर्शित करें कि पीपीई को ठीक से कैसे उपयोग किया जाता है
- व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण के लाभों का वर्णनकरें।
- बताएँ कि व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण को पहनना किन्हीं घातक चोटों एवं दुर्घटनाओं से बचाव करेगा।

विस्तृत कीजिये

- वेयरहाउस में पिक करने वाले के लिए आवश्यक सुरक्षा सावधानी जो संचालन के लिए जमीन से एक मीटर से अधिक के लिए करना आवश्यक है
- पिक करने वाले के लिए किस उंचाई तक घूमना सुरक्षित है
- ऑर्डर पिक करनेवाले के लिए सुरक्षा कवच पहनने का महत्व

प्रक्रिया

- सभी पीपीई को एक तालिका में दिखएँ और छात्रों से पहचान करने के लिए कहें कि कौन सा पीपीई निम्नलिखित कार्य में उपयोग होगा

1. रसायनों का मिश्रण ——————————
2. रसायनों का हाथों से मिश्रण ——————————
3. ऊँचाई पर काम करना——————————
4. शोर वाले स्थान पर काम करना ——————————
5. बैटरियों की मरम्मत करना ——————————
5. बैटरी पैकिंग करने में ——————————

यूनिट 2.4: पीपीई का सुरक्षा महत्व

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

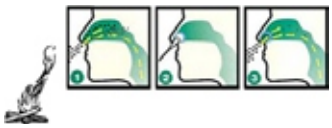
1. मालगोदाम के कार्यकरण माहौल में सुरक्षा के महत्व की व्याख्या करना
2. उद्योग से जुड़े विभिन्न सुरक्षा मानकों को प्रत्यक्ष दर्शाना
3. संबंधित मालगोदाम वातावरण के लिए आवश्यक पीपीई के प्रकार का वर्णन करना
4. हैंडल किये जाने वाले उत्पाद के प्रकार के लिए उपयोग किये जाने वाले पीपीई के प्रकार की व्याख्या करना

कहिए

- पेशागत सुरक्षा और स्वास्थ्य प्रशासन का कहना है कि 145,000 से अधिक लोग 7,000 से अधिक मालगोदामों में कार्यरत हैं. गंभीर रूप से घायल होने की दर सभी उद्योगों के लिए
- मालगोदाम में कामगारों के लिए कुछ विशेश खतरे इस प्रकार हैं :
  - पिक करने के लिए लिफ्ट कांटा का असुरक्षित उपयोग
  - उत्पादों का अनुचित भंडारण या वापस करना
  - समान्य व्यक्तिगत संरक्षात्मक उपकरण के उपयोग में विफलता
  - सामान्य मानक संचालनात्मक प्रक्रिया के अनुपालन की विपफलता
  - अपर्याप्त अग्निशमन और सुरक्षा प्रावधान
  - गतिशीलता में बार–बार जख्मी होना

समझाइए

- मालगोदाम उठावकर्ता (वेयरहाउस पिकर) के लिए व्यक्तिगत सुरक्षात्मक उपकरण के महत्व के कुछ उदाहरण और नीचे कुछ नमूने संदर्भ के लिए चित्रित किये गये हैं.

अभ्यास

- व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण का उपयोग करने के लिए प्रायोगिक प्रदर्शन करें
- प्रत्येक व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण का उपयोग करने का वर्णन करने के बारे में विद्यार्थियों से पूछें और उनसे इस बारे में बताने को कहें कि यदि उस विशेश पीपीई का इस्तेमाल नहीं उठाव के दौरान नहीं किया जाता है तो इसके क्या नतीजे होंगे.

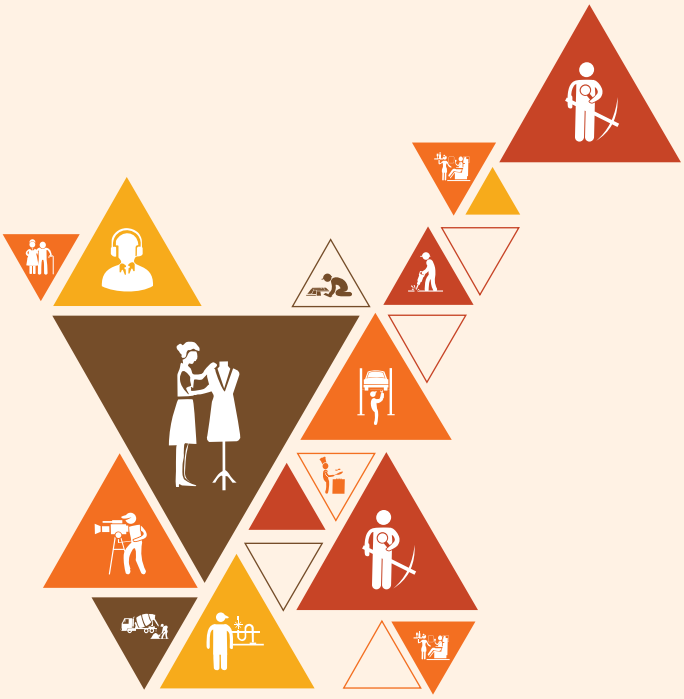
Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

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

3. उठाव करना

यूनिट 3.1 – उठाव करना
यूनिट 3.2 – सामान हैंडलिंग उपकरण
यूनिट 3.3 – उठाव के लिए सामान की पंक्ति
यूनिट 3.4 – लेबल, तकनीकों और संकेतकों को समझना
यूनिट 3.5 – मालगोदाम ऑर्डर उठाव (वेयरहाउस ऑर्डर पिकिंग)



LSC/N2109

अध्ययन के मुख्य परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. विभिन्न भंडारण प्रणालियों के बीच अंतर का वर्णन करे
2. अलग–अलग भंडारण प्रणालियों के लिए उठाव जरूरतों की पहचान करें
3. अन्य एमएचई के महत्व और उपयोग की व्याख्या करें
4. उठाव सूची से, उठाव करने वाले उत्पादों के प्रकारों का वर्णन करें
5. उठाव करने के लिए लोकेशन की पहचान कैसे करें, व्याख्या करें
6. उठाव करने के अनुदेशों का वर्णन करें और उपलब्धता के साथ इसका मिलान करें
7. बारकोड और आरएफआईडी के बीच अंतर को परिभाशित करें
8. पिक–टु–लाइट प्रणाली के बारे में वर्णन करें
9. आवाज–उठाव (वॉयस पिकिंग) के बारे में व्याख्या करें
10. विभिन्न प्रकार के लेबल के बीच अंतर की व्याख्या करें
12. ऑर्डर उठाव कार्य के विभिन्न प्रकारों को संक्षेप में समझायें
12. जोन पिकिंग, बैच पिकिंग और वेव पिकिंग विधियों के बीच अंतर की व्याख्या करें
13. जोन पिकिंग, बैच पिकिंग और वेव पिकिंग विधियों की अनुप्रयोज्यता का वर्णन करें

यूनिट 3.1: उठाव करना

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. विभिन्न प्रकार की भंडारण प्रणालियों का वर्णन करें
2. विभिन्न भंडारण प्रणालियों के बीच अंतर की व्याख्या करें
3. विभिन्न भंडारण प्रणालियों में उठाव कार्य की जरूरतों की पहचान करें
4. भंडारण प्रणाली के प्रकार को उत्पाद आयाम से सह–सबंधित करें

विस्तृत कीजिये

- गोदाम उद्योग में कई प्रकार की गोदाम भंडारण प्रणालियां उपलब्ध हैं जो भंडार के प्रकार पर निर्भर करता है जिसके साथ काम किया जाता है और जिसपर आप भविश्य में कार्य कर सकते हैं.
- इस बात की भी संभावना है कि भंडारण प्रणालियों में एक से अधिक प्रणाली को एक ही छत के नीचे संयुक्त रूप से उपयोग में लाया जा सकता है.
- सही भंडारण प्रणाली के उठाव कार्य के लाभों में जगह का सधा उपयोग, आसान कार्य प्रक्रियाएं और कुल मिलाकर बेहतर व्यवसाय दक्षता शामिल है. इस प्रकार, एक विशेश प्रकृति के सामान या उद्योग के लिए सही भंडारण प्रणाली का चयन करना महत्वपूर्ण होता है.

समझाइए

- विद्यार्थियों को समझायें कि भारत में उपयोग में लायी जाने वाली अधिकतर भंडारण प्रणालियो में से कुछ पैलेट रैकिंग, ब्लॉक स्टैकिंग, मेजाइन भंडारण, बल्क भंडारण, ग्राउंड भंडारण और स्वचालित भंडारण प्रणाली हैं.

चित्र 3.1: Storage Types

- ग्राउंड कवरेज – मालगोदाम को भंडारण के लिए और माल की भौतिक सुरक्षा के लिए माना जाता है. ग्राउंड भंडारण प्रणालियों का उपयोग प्राथमिक तौर पर अनाजों और अन्य भौतिक वस्तुओं के लिए किया जाता है जो भारी और काफी मात्रा में होते हैं.
- पैलेट रैकिंग – कुछ अन्य प्रणालियों की तुलना में, पैलेट रैकिंग काफी सस्ता और प्रभावी विकल्प हो सकता है. कई पैलेट्स को एक ही ढांचे मे भंडारित करते हुए यह संभव है कि किसी विशेश पैलेट या उत्पाद तक पहुंचा जा सकता है बगैर दूसरी प्रणालियों के साथ संभावित विफलता को शामिल किये बगैर.
- ब्लॉक स्टैकिंग (खंड भंडारण) : सबसे सरल और सबसे सस्ती उपलब्ध प्रणाली है और अतिरिक्त भंडारण उपकरण की खरीदारी करने की जरूरत नहीं पड़ सकती है. उत्पाद पर निर्भर करते हुए आपको फॉर्कलिफ्ट ट्रकों या पैलेट ट्रकों की आवश्यकता पड़ सकती है या नहीं पड़ सकती है.
- तहखाना – एक मौजूद संरचना के अंतर्गत एक अतिरिक्त मंजिला होता है. इस संरचना के तहत, उपरोक्त प्रणालियों में से कई का जहां कहीं भी भंडारण के लिए उपयोग करते हुए गोदाम की भंडारण क्षमता में सुधार लाया जा सकता है.
- ऑटोमेटेड भंडारण प्रणाली – ऑटोमेटेड भंडारण प्रणाली सामग्री को भंडारित करने में सक्षम होती है और कंप्यूटर नियंत्रित यांत्रिक आर्म यंत्र द्वारा दोबारा प्राप्त किया जा सकता है. ये प्रणालियां छोटी–छोटी वस्तुओं को आसानी से इधर–उधर करने लिए आदर्श प्रणाली है जिसमें लोकेट करने के लिए मानव उठावकर्ता की सहायता ली जा सकती है. यह भंडारण और दोबारा उठाव तकनीकी का उपयोग करने वाली सर्वाधिक उन्नत प्रणाली में से एक है.

सुविधा के लिए नोट्स

- आप विद्यार्थियों से पूछ सकते हैं कि भंडारण के प्रकारों के बारे में कुछ कहे जिसे उन्होंने देखा या अनुभव किया हो.
- बेहतर समझ के लिए भंडारण प्रणालियों और एएसआरएस प्रणालियों के बारे में कुछ चित्र दिखायें.

यूनिट 3.2: सामान लदाई–उतराई (हैंडलिंग) उपकरण

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. मालगोदाम के अंदर उठाव (पिकिग) के लिए विभिन्न प्रकार के सामग्री हैंडलिंग उपकरण का मूल्यांकन करें.
2. एचओपीटी के संचालनों और उपयोगिता की व्याख्या करें.
3. बीओपीटी के संचालनो और उपयोगिता की व्याख्या करें.
4. बड़ी चिमनी के संचालनों और उपयोगिता की व्याख्या करें.
5. फॉर्कलिफ्टस के संचालनों और प्रयोग के बारे में जानकारी प्राप्त करें.
6. अन्य एमएचई के महत्व और प्रयोग का वर्णन करें.

प्रदर्शन कीजिये

- हाथ या मैनुअल हैंडलिंग का उपयोग करते हुए एक यूनिट बॉक्स लोड (10 किलोग्राम से कम) के लिए लिफ्टिंग क्रियाविधि का एक नमूना
- हाथ या मैनुअल हैंडलिंग का उपयोग करते हुए एक यूनिट बॉक्स लोड (20 किलोग्राम से कम) के लिए लिफ्टिंग क्रियाविधि का एक नमूना

समझाइए

- सामान हैंडलिंग उपकरण का प्रयोग करते हुए पैलेट लोड (800 किलोग्राम से कम) के लिए नमूना उठाव क्रियाविधि
- मालगोदाम के अंतर्गत चलायमान वजन के लिए सामान हैंडलिंग क्रियाविधि का प्रयोग
- विभिन्न मानकों को जैसे लोड, भंडारण प्रकार, पैकेज प्रकार, उंचाई इत्यादि को ध्यान में रखते हुए विशेश प्रकार के लिए सामान हैंडलिंग उपकरण का चयन कैसे करते हैं.
- विभिन्न प्रकार की ट्रॉली और सामान हैंडलिंग उपकरण का वर्णन करें.

कहिए

- हस्त संचालित पैलेट ट्रक (एचओपीटी) उद्योग में सर्वाधिक संख्या में पाया जाने वाला सर्वाधिक सामान्य प्रकार का सामान वाहक उपकरण होता है. इसका उपयोग केवल गोदाम के अंदर पैलेट पर वजन को इधर से उधर करने के लिए किया जाता है लेकिन यह पैलेट को रैक भंडारण के लिए नहीं उठाता है.
- बैटरी संचालित पैलेट ट्रक (बीओपीटी) का हस्त संचालित ट्रक से बड़ा लाभ है क्योंकि इसकी त्वरित और प्रयासरहित लोडिंग और परिवहन विशेशताएं, आसानी से इधर–उधर करने के लिए छोटी डिजाइन जगह के मामले में सर्वाधिक अनुकूल होती है और छोटे गोदामों में भी संकरी गलियों से ले जाये जा सकते हैं.
- भंडारकर्ता भंडारण प्रणाली का उपयोग सामग्री या पैलेट को रखने या दोबारा प्राप्त करने के लिए करते हैं.
- फोर्कलिफ्ट एक गतिशील औद्योगिक ट्रक है जो सामग्री की कम दूरी तक उठाने और ले जाने में उपयोग किया जाता है. बाजार में दो प्रकार के फोर्कलिफ्ट उपलब्ध हैं, एक डीजल संचालित फोर्कलिफ्ट्स और बैटरी संचालित फोर्कलिफ्ट्स हैं. फोलिकलिफ्ट ऑपरेशन का एक महत्वपूर्ण पहलू यह है कि ज्यादातर रियर–व्हील स्टीयरिंग हैं, जो तंग और संकरी गलियों में भी अंतिम छोर तक गतिशीलता बढ़ाते हैं

विस्तृत कीजिये

मैनुअल हैंडलिंग लगभग सभी कार्य वातावरण में होता है, हालांकि वेयरहाउस में श्रमिकों को भारीभरकम वजन ढोने की संभावना होती है. लोड के मैनुअल हैंडलिंग लगातार उठाव करने/हैंडलिग गतिविधियों के जरिये हड्डियों में फ्रैक्चर की क्रमिक अनियमितता या संचयी गिरावट के कारण संचयी विकार का कारण हो सकता है, उदाहरण, कमर दर्द. यह दुर्घटनाओं की वजह से कट जाने या फ्रैक्चर जैसे तीव्र आघात का कारण हो सकता है.

काम से संबंधित पीठ दर्द और चोटें मैनुअल हैंडलिंग की वजह से सबसे आम मस्तिष्ककोशिका संबंधी विकार हैं. लगभग एक चौथाई भारतीय गोदाम श्रमिकों को पीठ दर्द से पीड़ित होना पड़ता है, जो सभी संबंधित काम संबंधी विकारों की सूची में सबसे ऊपर है. चोटों के जोखिम में वृद्धि करने वाले कारकों में भारी वजन, लोड, पकड़ने में मुश्किल या अस्थिर होना, होता है, यह कार्य बहुत जोरदार या अजीब स्थिति या गतिविधि से जुड़ा होता है, और कार्य वातावरण में पर्याप्त स्थान की कमी होती है, जिसमें फिसलन, उबड़–खाबड़ या अस्थिर फर्श होते हैं, चरम तापमान या खराब प्रकाश व्यवस्था होती है

.नियोक्ता को जोखिम मूल्यांकन करने की आवश्यकता है, और मैन्युअल हैंडलिंग के जोखिम से श्रमिकों की रक्षा के लिए कार्रवाई करनी चाहिए. रोकथाम उपायों में शामिल हैं,

- पूरी तरह से मैन्युअल रूप से निपटने से बचने के लिए कार्यों को डिजाइन और व्यवस्थित करना, या कम से कम इसे प्रतिबंधित करना.
- स्वचालन और उठाने वाले उपकरण का उपयोग करना
- सुरक्षित तरीके से मैनुअल हैंडलिंग के कार्यों को व्यवस्थित करना, छोटे आकार में वजन को विभाजित किया जाना, और समुचित अवधि का आराम उपलब्ध कराया जाना चाहिए.
- कामकाज स्थल पर कार्यकर्ताओं को जानकारी और प्रशिक्षण प्रदान करना, और उपकरणों के उपयोग और सही हैंडलिंग तकनीक की जानकारी देना.

यूनिट 3.3: उठाव के लिए वस्तु पंक्ति

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. उठाव गतिविधि में उठाव सूची से उत्पाद रेखाओं (प्रोडक्ट लाइन्स) के बारे में व्याख्या करें
2. उठावसूची से उठाव किये जाने वाले उत्पादों के प्रकारों की जानकारी प्राप्त करें.
3. उठाव करने के लिए लोकेशन की पहचान करें
4. उठाव करने के अनुदेशों की व्याख्या करें और इसकी उपलब्धता के साथ मिलान करें

समझाइए

- उठावसूची की मदद से विद्यार्थियों को उठावसूची में निहित प्रत्येक और सभी वस्तुओं के संदर्भ में विवरण देना – पंक्तिबद्ध सामग्री, उठाव के लिए उत्पाद, भंडारण अवस्थिति, नीचे के उदाहरणों की मदद से उठाव की मात्रा

उठाव के लिए पंक्तिबद्ध वस्तुओं की संख्या

S.No	Product code	Part Number	Product Description	Units of Measures	Storage Location	Required Qty	Picked Qty
1.	380200	AMW28	Bolt	Pack	$A3_C4_R$	100	100
2.	380110	OPL56	Nut	Pack	$D4_C2_R$	150	150
3.	380110	NMR89	Main cap	Each	$E3_C2_R$	10	10
4.	380130	BHM44	Side clamp	Each	$G2_C9_R$	1000	1000
5.	380140	DIV85	Engine Oil	mill Gram	$G4_C5_R$	10	10
6.	380140	AQS31	Gear box	Sets	$K1_C5_R$	5	5

Table 3.1: Sample Pick list showing Line items

Note: $_C$-Column, $_R$-Row

उठाव किये जाने वाली विभिन्न प्रकार की वस्तुएं कौन–कौन सी हैं?

S.No	Product Code	Part Number	Product Description	Units of Measures	Storage Location	Required Qty	Picked Qty
1.	380200	AMW28	Bolt	Pack	$A3_C4_R$	100	100
2.	380110	OPL56	Nut	Pack	$D4_C2_R$	150	150
3.	380110	NMR89	Main cap	Each	$E3_C2_R$	10	10
4.	380130	BHM44	Side clamp	Each	$G2_C9_R$	1000	1000
5.	380140	DIV85	Engine Oil	mill Gram	$G4_C5_R$	10	10
6.	380140	AQS31	Gear box	Sets	$K1_C5_R$	5	5

Table 3.2: Sample Pick list showing Products to be picked

Note: $_C$-Column, $_R$-Row

दक्षतापूर्वक उठाव कार्य के लिए उत्पाद जोन को लोकेट करना

S.No	Product Code	Part Number	Product Description	Units of Measures	Storage Location	Required Qty	Picked Qty
1.	380200	AMW28	Bolt	Pack	$A3_C4_R$	100	100
2.	380110	OPL56	Nut	Pack	$D4_C2_R$	150	150
3.	380110	NMR89	Main cap	Each	$E3_C2_R$	10	10
4.	380130	BHM44	Side clamp	Each	$G2_C9_R$	1000	1000
5.	380140	DIV85	Engine Oil	mill Gram	$G4_C5_R$	10	10
6.	380140	AQS31	Gear box	Sets	$K1_C5_R$	5	5

Table 3.3: Sample Pick list showing Storage Locations

Note: $_C$-Column, $_R$-Row

उठाव किये जाने वाले परिमण और उठाव की गयी मात्रा :

S.No	Product Code	Part Number	Product Description	Units of Measures	Storage Location	Required Qty	Picked Qty
1.	380200	AMW28	Bolt	Pack	$A3_C4_R$	100	100
2.	380110	OPL56	Nut	Pack	$D4_C2_R$	150	125 ☒
3.	380110	NMR89	Main cap	Each	$E3_C2_R$	10	10
4.	380130	BHM44	Side clamp	Each	$G2_C9_R$	1000	1000
5.	380140	DIV85	Engine Oil	mill Gram	$G4_C5_R$	10	10
6.	380140	AQS31	Gear box	Sets	$K1_C5_R$	5	5

Table 3.4 Sample Pick list showing Quantity Shortage

Note: $_C$-Column, $_R$-Row

पूछिए

- उठाव सूची में उपलब्ध विवरण क्या होते हैं
- उठाव सूची में दर्शायी गयी भाग संख्या क्या होती है

सुविधा के लिए नोट्स

- आप विद्यार्थियों से खुद उठाव सूची तैयार करने के लिए कह सकते हैं जिसमें विविध उत्पाद विवरणों के साथ दस पंक्तिबद्ध वस्तुएं होंगी.
- ई–कॉमर्स उद्योग द्वारा उपयोग मे लायी जाने वाली विभिन्न उठाव सूची के कुछ नमूने दिखायें.

यूनिट 3.4:लेबल, तकनीकों और संकेतकों को समझना

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. मालगोदाम में लेबलिंग (पर्ची चिपकाना) के महत्व की व्याख्या करें
2. मालगोदाम में बारकोडिंग के महत्व का मूल्यांकन करें
3. आरएफआईडी के उपयोग के महत्व और उससे आसानी के बारे में संक्षेप में बतायें
4. बारकोड और आरएफआईडी के बीच अंतर का वर्णन करें
5. पिक–टु–लाइट प्रणालियों के बारे में व्याख्या करें
6. आवाज–उठाव (वॉयस पिकिंग) के बारे में पहचान करें
7. लेबल (पर्ची चिपकाना) के विविध प्रकारों में कैसे अंतर कर सकते हैं, समझायें

कहिए

- मालगोदामों में वस्तु सूची प्रबंधन और उठाव प्रक्रिया में गोदाम के लेबल लगाना आवश्यक होता है. गोदाम का लेबल लगाने का उपयोग उठाव की दक्षता को बढ़ाने और उठाव के दौरान गलतियों को कम करने में होता है.
- सही उठाव हार्डवेयर और लेबल संयोजन का चयन करने से मानवीय घंटों की खपत, बनाम मानव घंटों की बचत के बीच अंतर से समझा जा सकता है.
- पंर्ची चिपकाने से हमलोगों को तेजी से वस्तु के विवरण, आइटम कोड/वर्गीकरण, और आइटम संख्या को पहचानने में सहायता मिलती है.
- एक पर्ची उत्पाद से संबंधित संपूर्ण सूचना प्रदान करती है. इसमें मुख्य रूप से उत्पाद के घटकों, इसके उपयोग, और उपयोग में सावधानी, इसका उपयोग करते समय ध्यान देने वाली बातें, निर्माण की तिथि, बैच संख्या इत्यादि होती है.

समझाइए

- किसी मालगोदाम संचालन में सामान्यतया उपयोग में लायी जाने वाली पर्ची और उठाव विधियां निम्नांकित होती हैं,
- बारकोड : बार कोड प्रणाली काम के प्रत्येक चरण के माध्यम से सामग्री को ट्रैक कर सकती हैं और प्रत्येक टुकड़े या बैच पर विस्तृत रिकॉर्ड रख सकती हैं. बारकोड का उपयोग करके आप अपनी इन्वेंट्री को ट्रैक कर सकते हैं, जहां आइटम स्थित हैं और स्टॉक में कितनी वस्तुएं हैं. एक बुनियादी इन्वेंट्री ट्रैकिंग सिस्टम में सॉफ्टवेयर और बारकोड स्कैनर या मोबाइल कंप्यूटर होते हैं
- .आरएफ रेडियो फ्रीक्वेंसी स्कैनर : आरएफ स्कैनर दुनिया भर के अधिकांश गोदामों द्वारा सबसे अधिक इस्तेमाल किया जाने वाला ऑर्डर पिकिंग सॉफ्टवेयर है. ज्यादातर फ्रीवेन्सी स्कैनर्स सबसे अधिक गोदाम के संचालन के लिए इस्तेमाल होने में सबसे अधिक लागत प्रभावी और लचीला चयन तकनीक हैं. आरएफ स्कैनर एक ऑपरेटर को पाठ निर्देश देकर संचालित करता है, जो बदले में फूस, रैकिंग, गलियारे, बिन या उत्पाद पर एक बारकोड रखता है. बारकोड स्कैनर को उत्पाद या ग्राहक विशेष डेटा को कैप्चर करने की अनुमति देते हैं.
- लाइट विधि से चुनें : प्रकाश पद्धति के लिए चुनना प्रत्येक प्रतिस्थापन स्थल पर प्रतिद्वंद्वी या पिकिंग लेन पर स्थापित प्रकाश प्रदर्शन के होते हैं. कार्य एक सिस्टम पर अपलोड किए जाते हैं जो इकाइयों को रोशनी देता है क्योंकि ऑपरेटर्स प्रत्येक ऑर्डर लाइन चुनते हैं. प्रकाश का निशान जहां उत्पाद स्थान है और कार्य जो कि क्षेत्र में किया जाता है. चुनिंदा प्रकाश प्रणालियों का बेहतर इस्तेमाल उन सुविधाओं के लिए किया जाता है जो रिवर्स पिकिंग का उपयोग करते हैं, जहां सामान प्राप्त करने और ग्राहकों के आदेशों के लिए विशिष्ट स्थानों में ले जाया जाता है. यह तरीका उच्च गति वाली पिकिंग दर और बढ़ी हुई सटीकता का समर्थन करता है.
- वॉइस पिकिंग : अब तक की सबसे उन्नत पिकिंग विधि. एक ऑपरेटर को हेडसेट के माध्यम से उठाए जाने वाले कार्यों को सौंप दिया जाता है और आवाज नियंत्रण द्वारा चुनने की पुष्टि कर सकता है. ऑपरेटर को कंप्यूटर की आवाज से स्थान चुनने के लिए निर्देशित किया जाता है. हेडसेट का उपयोग करने की क्षमता ऑपरेटर को हाथ मुक्त और भारी उत्पाद लेने की क्षमता को सक्षम बनाता है. यह आवेदन शीत भंडारण सुविधाओं में लोकप्रिय हो गया है जिसके लिए ऑपरेटर को दस्ताने पहनने की आवश्यकता होती है ताकि कूलर या फ्रीजर के भीतर काम किया जा सके. वॉयस पिकिंग के लिए आवश्यक लेबल सरल अंकों से लेकर बारकोड तक. चुनाव प्रक्रिया को आसान बनाने के जरिये वॉयस पिकिंग से ज्यादा समय की बचत होती है.

करें

- रैक लेबल्स, शेल्फ लेबल्स, फर्श लेबल्स, टाट लेबल आदि जैसी गतिविधियों को चुनने के लिए इस्तेमाल किए गए विभिन्न गोदाम लेबलों के माध्यम से छात्रों को ले जाएं.
- पैकेजिंग मानकों में प्रयुक्त विभिन्न लेबल और प्रतीकों में छात्रों को समझाएं

प्रक्रिया

- एक दफ्ती बॉक्स कैसे चुन सकता है जो हुक प्रतीक के साथ उठा नहीं सकता है?
- कौन सा पैकेज प्रतीक आपको पैकेज बॉक्स को सही दिशा में रखने में मदद करता है?

यूनिट 3.5: गोदाम ऑर्डर पिकिंग

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. ऑर्डर पूर्ति प्रक्रिया में ऑर्डर पिकिंग के महत्व को बताएं
2. विभिन्न प्रकार के ऑर्डर पिकिंग को पहचानें
3. जोन चयन, बैच पिकिंग और वेव पिकिंग विधियों के बीच का अंतर पहचानें
4. जोन पिकिंग, बैच पिकिंग और वेव पिकिंग विधियों की प्रयोज्यता का विस्तार करें

कहिए

- ऑर्डर पिकिंग ऑपरेशन महत्वपूर्ण गोदाम प्रक्रियाओं में से एक है, इसमें ग्राहक के ऑर्डर को पूरा करने के लिए शिपमेंट से पहले एक खास मात्रा में उत्पादों को लेना और एकत्र करना शामिल है.
- ऑर्डर पिकिंग को उस गतिविधि के रूप में पहचाना जा सकता है, जिसके द्वारा कई स्वतंत्र ग्राहक ऑर्डर को पूरा करने के लिए वेयरहाउस सिस्टम से छोटी वस्तुओं को निकाला जाता है.
- ऑर्डर पिकिंग की प्रक्रिया में महत्वपूर्ण लागत शामिल है और ग्राहकों की संतुष्टि के स्तर को प्रभावित कर सकता है, यही कारण है कि इस आपूर्ति श्रृंखला के मुद्दे के साथ कंपनियों की मदद करने के लिए प्रस्तावित प्रक्रिया में सुधार की संख्या बढ़ रही है.

समझाइए

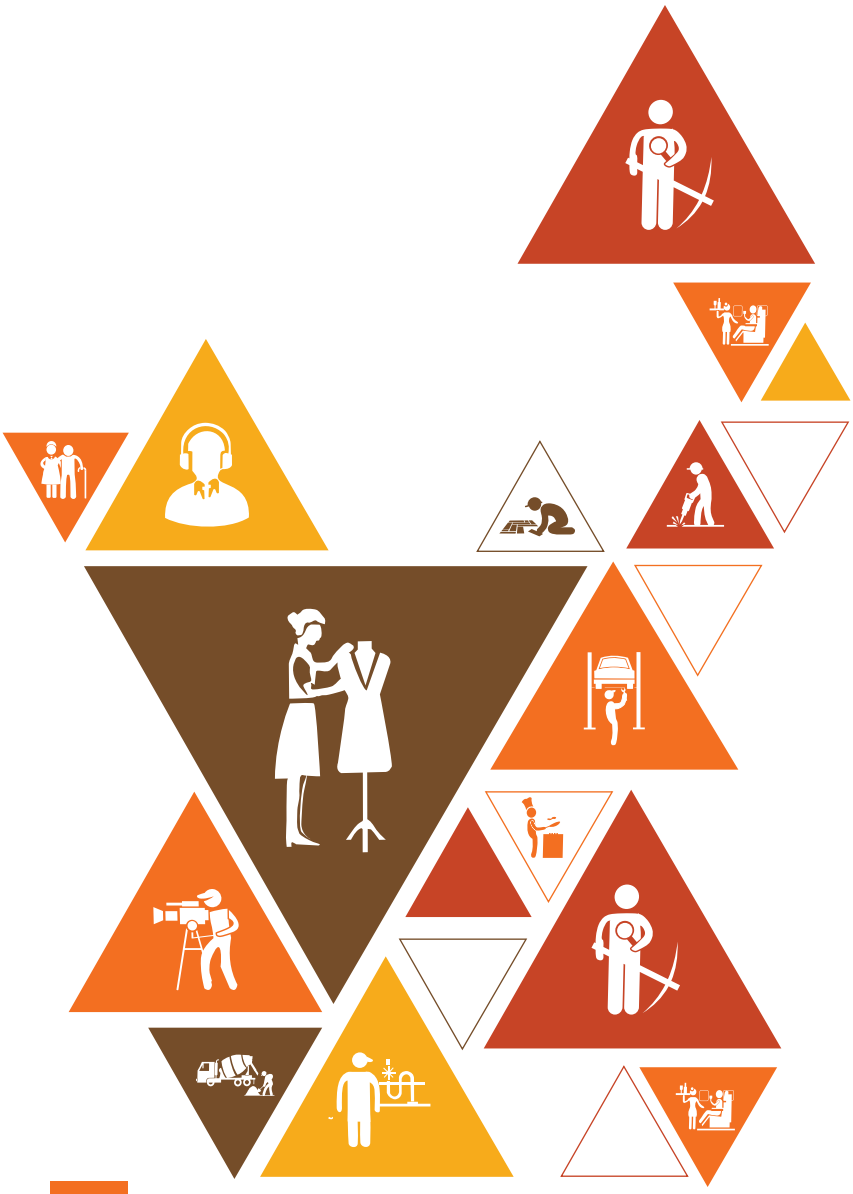
- प्रभावी ऑर्डर चयन के लिए कुछ उपाय निम्नानुसार हैं,
  - अलग–अलग भागों के लिए पिकर
  - पिकर के लिए पार्ट्स
  - छंटनी प्रणाली
  - बॉक्स को चुनें

विस्तृत कीजिये

ऑर्डर पिकिंग के तरीकों के बुनियादी प्रकार,

- टुकड़ा चयन विधि जहां पिकर एक आदेश के लिए आवश्यक उत्पादों को इकट्ठा करने के लिए ले जाता है. यह ऑर्डर पिकिंग का एक सरल तरीका है, जिसके लिए ऑर्डर सूची और बॉक्स या कंटेनर के साथ गोदाम के चारों ओर एक कर्मचारी भेजने की आवश्यकता है. पिकर प्रत्येक आइटम को खींचकर ले जाने के लिए सबसे सरल रास्ता चुनता है. लेकिन यह सबसे प्रभावी व्यवस्था का प्रकार नहीं है.
- जोन चयन विधि जहां ऑर्डर पिकर को जोन विशिष्ट क्षेत्र सौंपा गया है और वह केवल इस क्षेत्र के भीतर ही ऑर्डर पिक करेगा. इस ऑर्डर पिकिंग के चयन में प्रत्येक कामगार एक सेक्शन का प्रभारी होता है और आने वाले ऑर्डर को पूरा करने के लिए अपने सेक्शन से खींचता है. जब तक ऑर्डर पूरी नहीं हो जाती, तब तक बॉक्स कई अनुभागों में घूम सकता है, अक्सर कन्वेयर बेल्ट के साथ.
- वेव पिकिंग विधि एक ऐसा प्रकार है जहां ऑर्डर पिकर कई ऑर्डर के लिए आवश्यक उत्पादों को एकत्रित करता है.
- सॉर्टिंग सिस्टम पद्धति एक अन्य प्रकार है जहां ऑर्डर पिकर की कोई गतिविधि नहीं होती है, एक स्वचालित सिस्टम द्वारा उत्पाद (जैसे एक कन्वेयर सिस्टम, स्वतः भंडारण) लाया जाता है.
- बॉक्स विधि को चुनें जहां ऑर्डर पिकर की कोई गतिविधि नहीं होती है, इसलिए उठाव एरिया का संगठन इसप्रकार किया जाता है ताकि कन्वेयर द्वारा चुने जाने के लिए कई स्टेशनों को संबद्ध किया जा सके. ऑर्डर पिकर अपने स्टेशन से उत्पादों के साथ बॉक्स को भरता है और बॉक्स दूसरे पिकिंग स्टेशन तक ले जाता है जब तक ग्राहक का ऑर्डर पूरा नहीं हो जाता है.

टिप्पणियाँ



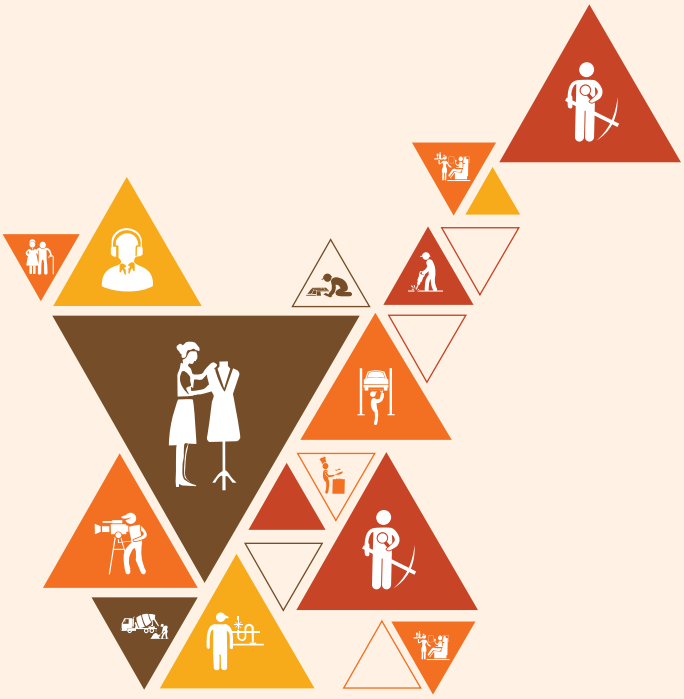
Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

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

4. उठाव बाद की गतिविधियों को पूरा करना

यूनिट 4.1 – – उठाव बाद की गतिविधियों को पूरा करना
यूनिट 4.2 – उठाव संचालनों पर तकनीकी ज्ञान को समझना
यूनिट 4.3 – दस्तावेजों का प्रदर्शन
यूनिट 4.4 – शॉप फ्लोर पर विभिन्न सहकर्मियों की भूमिका और जवाबदेही
यूनिट 4.5 – प्रतिवेदन के लिए वृद्धि मैट्रिक्स
यूनिट 4.6 – अंतरवैयक्तिक कौशल



LSC/N2110

अध्ययन के मुख्य परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. पैकिंग में सुरक्षा के महत्व की व्याख्या करें
2. हैंडलिंग अनुदेशों के महत्व की व्याख्या करें
3. उठाव कार्य में गुणवत्ता जांच का महत्व का वर्णन करें
4. मैनुअल स्टॉक अभिलेख संधारण और स्टॉक अभिलेखन के तकनीकी तरीकों के बारे में संक्षेप में बतायें
5. यह जानें कि व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण का कैसे उपयोग करना है
6. केपीआई और डैशबोर्ड की व्याख्या करें
7. प्रतिवेदन संरचना का ज्ञान प्राप्त करें
8. सम्प्रेशण के विभिन्न चैनलों की व्याख्या करें

यूनिट 4.1: उठाव–बाद (पोस्ट–पिकिंग) गतिविधियों को पूरा करना

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. पोस्ट–पिकिंग गतिविधियों के महत्व को समझें
2. विभिन्न पोस्ट–पिकिंग गतिविधियों का वर्णन करें जिनको पूरा किए जाने की उम्मीद की जाती हैं
3. खरीद की मांग और इसके साथ जुड़ी प्रक्रिया के बारे में जानकारी प्राप्त करें
4. पैकिंग में सुरक्षा के महत्व को समझाओ
5. हैंडलिंग निर्देशों के महत्व को स्पष्ट करें

पूछिए

- विद्यार्थियों से पूछें कि वे ऑर्ड पिकिंग से क्या समझते हैं
- विद्यार्थियों से पूछें कि चयन प्रक्रिया के दौरान कैसे परिदृश्य या चुनौतियों का सामना हो सकता है
- ऑर्डर पिकिंग में विसंगतियों को सूचीबद्ध करने के लिए छात्रों से कहें.

समझाइए

- विद्यार्थियों को समझाएं कि बिना किसी विसंगति के एक मॉडल ऑर्डर लिये गए हैं
- विद्यार्थियों को बताएं कि अपवादों के साथ ऑर्डर पिकिंग क्या है
- विद्यार्थियों को समझाएं कि बिना किसी अपवाद के ऑर्डर पिकिंग क्या हैं
- चयन के बाद इन्वेंट्री रिकॉर्ड को अपडेट करने का महत्व क्या है और तत्काल पर्यवेक्षक या प्रबंधक से विसंगतियों के बारे में कैसे संवाद करना है
- सामग्री चुनने (पिकिंग) के दौरान उत्पाद के लिए पैकिंग मानकों का महत्व
- पर्यवेक्षक से निपटने के दौरान क्या करें और क्या नहीं

प्रक्रिया

- विभिन्न विसंगतियों (कमी, क्षति और बेमेल) के साथ उठाव गतिविधियों को क्रियान्वित करें

सुविधा के लिए नोट्स

- आप छात्रों को एक नमूना पिकलिस्ट तैयार करने के लिए लगा सकते हैं और उन्हें एक ऑर्डर पिकिंग को पूरा करने के लिए कह सकते हैं
- एक मेज पर कुछ सामग्रियां रखें और सामग्री को चुनने के लिए छात्रों को एक पिकलिस्ट प्रदान करें, विसंगतियों के साथ पिकलिस्ट के अनुसार सामग्री पिक करने और बिना विसंगति के सामग्री पिक करने का खेल खेलें.
- तत्काल पर्यवेक्षक या टीम के सदस्य के साथ संप्रेशण भाग पर और चयन कार्य के दौरान गोदाम सहयोगियों से कैसे निपटना है, इस पर छात्रों को अधिक शिक्षित करना

यूनिट 4.2: पिकिंग ऑपरेशंस पर तकनीकी ज्ञान को समझना

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. स्टॉक रिकॉर्डिंग के महत्व को समझाओ
2. चयन में गुणवत्ता की जांच के महत्व को समझाओ
3. मैन्युअल स्टॉक रिकॉर्डिंग और स्टॉक रिकॉर्डिंग के तकनीकी तरीके के बीच अंतर को अलग अलग समझायें
4. विभिन्न प्रकार के स्टॉक नियंत्रण तकनीकों को समझाएं

विस्तृत कीजिये

- शेयर नियंत्रण, अन्यथा इन्वेंट्री कंट्रोल के रूप में जाना जाता है, यह दिखाने के लिए किया जाता है कि आप किसी एक समय में कितना स्टॉक रखते हैं, और आप इसे कैसे ट्रैक करते हैं. यह प्रत्येक मद पर लागू होता है जिसे आप किसी उत्पाद या सेवा का निर्माण करने के लिए उपयोग करते हैं, कच्चे माल से तैयार वस्तुओं तक पर. कुशल स्टॉक नियंत्रण आपको सही समय पर सही स्थान पर सही मात्रा में स्टॉक रखने की अनुमति देता है. यह सुनिश्चित करता है कि पूंजी अनावश्यक रूप से बाध्य नहीं है, और आपूर्ति श्रृंखला के साथ यदि समस्या उत्पन्न होती है तो उत्पादन की रक्षा करती है.
- वेयरहाउस पिकर, एक ज़िम्मेदार व्यक्ति के रूप में है, जो इन्वेंट्री से निपटने के लिए ज़्यादातर समय देता है, स्टॉक के प्रकारों के बारे में जानकारी रखता है जानकारी को अपडेट करने, कितना स्टॉक करना चाहिए, स्टॉक की ज़रूरतों को पूरा करना, मैन्युअल रूप से शेयरों पर नज़र रखना और प्रणालियों के माध्यम से इत्यादि.
- शेयर नियंत्रण विभिन्न पैरामीटर के आधार पर लिया जाता है क्योंकि वे गोदाम में इस प्रकार प्रवेश करते हैं;
- एफआईएफओ – सबसे पहले फर्स्ट आउट में माल पहले से इन्वेंट्री में जोड़ा गया माना जाता है कि बिक्री के लिए इन्वेंट्री से पहले सामान हटा दिया गया है.
- लिफ़ो – लास्ट इन फर्स्ट आउट यह बताते हैं कि सूची में शामिल वस्तुओं को बिक्री के लिए सूची से पहले सामान निकाला गया माना जाता है.
- एफईओओ – प्रथम समाप्ति पहली बार मुख्य रूप से फार्मा, खाद्य उद्योग में उपयोग किया जाता है जहां यह समाप्ति की तारीख या स्थायित्व की अवधि की निगरानी करना आवश्यक है

अभ्यास

- विद्यार्थियों को सीपीसीबी अनुमोदित वेंडरों की सूची लाने के लिए कहें।
- विद्यार्थियों को एक वेयरहाउस में अपशिष्ट तेल के निस्तारण की प्रक्रिया को लिखने को कहें।

प्रदर्शन कीजिये

- विद्यार्थी कैसे वस्तुसूची अभिलेख संचिका का सृजन करते हैं
- वस्तुसूची अभिलेख संचिका में कैसे सुधार किया जाता है

यूनिट 4.3: दस्तावेजों का प्रदर्षन

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. उठावकर्ता द्वारा उपयोग में लाये जाने वाले विभिन्न दस्तावेजों का वर्णन करें
2. वेंडर प्रपत्र की वापसी में भूमिका की व्याख्या करें
3. वस्तुसूची और सामान अनुरोध प्रपत्र की इंट्री के बीच अंतर करें
4. व्यक्तिगत सुरक्षात्मक उपकरण प्रपत्रों के उपयोग का वर्णन करें
5. केपीआई और डैशबोर्ड की व्याख्या करें
6. क्षति प्रतिवेदन प्रपत्र भरें और उपयोग करें

समझाइए

- विद्यार्थियों को बतायें कि ऑर्डर उठावसूची क्या होती है.
- विद्यार्थियों से विभिन्न प्रकार के ऑर्डर पिकलिस्ट – कंप्यूटर जेनरेटेड और ऑटोमेटेड पिकलिस्ट की व्याख्या करें
- विद्यार्थियों से व्याख्या करें कि वेंडर प्रपत्र का रिटर्न क्या होता है
- इन्वेंटरी रिकॉर्ड सूची क्या होती है विद्यार्थियों को बतलायें
- समग्री प्राप्ति प्रपत्र क्या होता है विद्यार्थियों को बतलायें
- पीपीई अनुरोध प्रपत्र क्या होता है विद्यार्थियों को बतलायें
- घटना क्या होती है या घटना प्रतिवेदन प्रपत्र क्या होता है, विद्यार्थियों को बतलायें

कहिए

- विक्रेता को लौटाना प्रक्रिया को संदर्भित करता है जहां सामान को विक्रेता के खिलाफ मूल विक्रेता के रूप में वापस भेज दिया जाता है, जैसे कि इसे वापस भेजने के लिए कुछ दोषपूर्ण उत्पाद की प्राप्ति, गलत उत्पाद की प्राप्ति, बहुत अधिक वस्तुओं की प्राप्ति, आइटम भेजे गए हैं त्रुटि, अब खरीदार द्वारा आइटम की जरूरत नहीं है, खरीदार द्वारा गलत आदेश दिया जाता है, खरीदार द्वारा दिए गए उत्पाद का गलत विनिर्देश आदि
- सामग्री अनुरोध फॉर्म एक अनुरोध फॉर्म है जो सामग्री विभाग को प्रस्तुत किया जाता है, जिसे उत्पादित व्यक्तियों से आवश्यक अनुमोदन के लिए उपयोग किए जाने वाले उत्पाद या सामग्रियों के लिए कहा जाता है

समझाइए

- वेयरहाउस ऑपरेशन में पहचान किए गए कचरे के बारे में छात्रों को समझाएं
- अपर्याप्त गोदाम लेआउट, श्रम–दक्षता संबंधी कार्यस्थल की कमी, मैनुअल पिकिंग इत्यादि के कारण लोगों की अनावश्यक गति को कम करना, जैसे चलने, पहुंचने या खींचने का विवरण.

सुविधा के लिए नोट्स

- आप छात्रों के समक्ष पहले पीपीई–व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण प्रदर्शित कर सकते हैं और सुरक्षा जूते और हार्ड टोपी हेलमेट के लिए पूछने हेतु पीपीई अनुरोध फॉर्म तैयार करने के लिए कह सकते हैं.
- पिकिंग आपरेशनों के दौरान हानि और क्षति रिपोर्ट रिकॉर्ड करने के बारे में छात्रों को जानकारी प्रदान करें
- एक गोदाम पिकर की कार्यक्षमता या उत्पादकता पर नजर रखी जाएगी, इसके बारे में विवरण साझा करें
- उन्हें केपीआई के महत्वपूर्ण निष्पादन संकेतकों और मेट्रिक्स पर अधिक जानकारी दें, जो कि गोदाम के पिकर के लिए महत्वपूर्ण हैं.

कहिए

- विक्रेता को लौटाना प्रक्रिया को संदर्भित करता है जहां सामान को विक्रेता के खिलाफ मूल विक्रेता के रूप में वापस भेज दिया जाता है, जैसे कि इसे वापस भेजने के लिए कुछ दोषपूर्ण उत्पाद की प्राप्ति, गलत उत्पाद की प्राप्ति, बहुत अधिक वस्तुओं की प्राप्ति, आइटम भेजे गए हैं त्रुटि, अब खरीदार द्वारा आइटम की जरूरत नहीं है, खरीदार द्वारा गलत आदेश दिया जाता है, खरीदार द्वारा दिए गए उत्पाद का गलत विनिर्देश आदि
- सामग्री अनुरोध फॉर्म एक अनुरोध फॉर्म है जो सामग्री विभाग को प्रस्तुत किया जाता है, जिसे उत्पादित व्यक्तियों से आवश्यक अनुमोदन के लिए उपयोग किए जाने वाले उत्पाद या सामग्रियों के लिए कहा जाता है

यूनिट 4.4: षॉप फ्लोर पर विभिन्न सहकर्मियों की भूमिका और जवाबदेही

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. दूसरे सहकर्मियों की भूमिका और उत्तरदायित्वों की व्याख्या करें
2. पदानुक्रम और नियंत्रण प्रवाह की विस्तृत जानकारी प्राप्त करें
3. आपूर्ति श्रृंखला में अन्य सहकर्मियों के महत्व और योगदान की व्याख्या करें
4. फ्लोर पर दूसरे सहकर्मियों के साथ जुड़े जोखिम और समस्याओं का संप्रेशण करें

कहिए

- गोदाम के पर्यवेक्षक किसी भी चुनौती के मामले में और दूसरे दिन की गतिविधियों के लिए एक गोदाम प्रबंधक को रिपोर्ट करता है
- वेयरहाउस पिकर ग्राहक के आदेश को भरने और वितरण प्लेटफॉर्म पर उन्हें वितरित करने के लिए जिम्मेदार है, जो सुरक्षा, सुरक्षा और उत्पादकता के लिए कंपनी मानकों को पूरा करता है.
- पुट अवे सहायक एक ऐसा व्यक्ति है जो सही तरीके से रैक या अन्य निर्दिष्ट भंडारण क्षेत्रों में अलमारियों पर सामग्री को व्यवस्थित रखने के लिए जिम्मेदार है.
- पैकर एक ऐसा व्यक्ति होता है जो सुरक्षात्मक सामग्रियों के साथ सामान पैकिंग जैसे काम करता है, जैसे कि बबल रैप और पॉलीस्टाइनिन चिप्स, गोंद, स्टेपल्स या सिकुड़ने वाले कंटेनरों का इस्तेमाल करते हुए तैयार माल का वजन और लेबल तैयार करने के लिए प्रेषित
- फोर्कलिफ्ट ऑपरेटर फोर्कलिफ्ट को स्थानांतरित करने, पता लगाने, स्थानांतरित करने, स्टैक करने और उत्पादों को गिनने के लिए जिम्मेदार है.
- एक इन्वेंट्री क्लर्क एक गोदाम के माहौल में संग्रहीत वस्तुओं के साथ काम करता है, जो ग्राहकों के लिए माल की आवाजाही की सुविधा प्रदान करता है और उपयोग के लिए आ रहा है. वे हाथ में वस्तुओं की सटीक गणनाओं को ट्रैक और रखने में भी मदद करते हैं और इन नंबरों का उपयोग करते हैं. गोदाम के भीतर उत्पाद को ढूंढने के लिए वेयरहाउस के पर्यवेक्षक को ज्यादातर समय इन्वेंटरी क्लर्क की सहायता की आवश्यकता हो सकती है.

पूछिए

- उन विद्यार्थियों से पूछें जो गोदाम के अंदर भारी उत्पाद ले जाने के लिए अनुरोध/कॉल करते हैं?
- उन विद्यार्थियों से पूछें जो आईटी नेटवर्क त्रुटियों को सुधारने के लिए अनुरोध/कॉल करते हैं?

समझाइए

- वेयरहाउस पिकिंग ऑपरेशन के दौरान अन्य सहयोगियों से कैसे निपटें
- वेयरहाउस पिकिंग ऑपरेशन में क्या करें और क्या नहीं

यूनिट 4.5: दस्तावेजों का प्रदर्षन

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. रिपोर्टिंग संरचना का वर्णन करें
2. संचार के विभिन्न चैनलों का विस्तार करें
3. संगठन संरचना में वृद्धि मैट्रिक्स पर ज्ञान प्राप्त करें
4. संरचना में सही व्यक्ति तक चीजों को आगे बढ़ाने का सही तरीका बताएं

समझाइए

- संचार श्रृंखला में सूचना को अद्यतन करने और इसके विचलन के आवश्यक प्रभाव के बारे में बताएं.
- छात्रों को पिकिंग प्रक्रिया के बारे में तत्काल पर्यवेक्षक या प्रबंधन को रिपोर्ट करने की प्रक्रिया समझाएं
- चुनौतियां जो एक गोदाम उठावकर्ता के तौर पर काम करने वाले व्यक्ति को कामकाज के दौरान सामना करना होगा

कहिए

- त्रुटि मानव का स्वभाव है और ऑर्डर पिकिंग अपवाद नहीं है. सीमांत प्रदर्शन को स्वीकार करने और त्रुटियों को चुनने के लिए समाधान खोजने के साथ मेहनती नहीं होना महंगा है. त्रुटियों से संबंधित समस्याओं पर विजय प्राप्त करने के लिए, पिकर को प्रशिक्षित किया जाना चाहिए और पिकिंग आपरेशनों का प्रबंधन करने के लिए उचित तरीके से प्रेरित होना चाहिए.
- पिकिंग ऑपरेशन में चुनौतियों और गलतियों से निपटने के लिए सबसे अधिक कंपनियां अब टेक्नोलॉजीज और रोबोटिक्स को शामिल कर रही हैं, जो फिर से एक महंगा विचार है.
- पिकिंग आपरेशन को कैसे संभालना है और तकनीक के उपयोग पर उचित प्रशिक्षण प्रदान करना त्रुटियों को कम करके पिकिंग ऑपरेशन की दक्षता में सुधार करेगा.

प्रदर्शन कीजिये

- किसी छात्र को वेयरहाउस पिकर और एक अन्य छात्र को वेयरहाउस पर्यवेक्षक के रूप में कार्य करने के लिए कहें और यह प्रदर्शित करने के लिए कहें कि चुनौतीपूर्ण ऑपरेशन के दौरान चुनौतियों की पहचान को बढ़ाने या समस्या को दूर करने का कार्य कैसे करना चाहिए.

यूनिट 4.6: अंतरवैयक्तिक कौषल

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. व्यस्त, सामान्य और गैर–व्यस्त घंटों के दौरान उठाव (पिकिंग) के सही तरीकों का वर्णन करें.
2. चक्र गणना के महत्व और प्रक्रिया का विस्तार करें
3. टीम कौशल के महत्व का वर्णन करें

कहिये

- अधिक उत्पादक होने के लिए, समय की योजना बनाना और प्रबंधन करना आवश्यक है
- कार्यालय में परियोजना के आरम्भ से पूरा होने तक स्वयं को केन्द्रित रखने से प्लानिंग और संगठन से आपके समय का बेहतर उपयोग होता है।
- एक संगठनात्मक योजना दूसरे टीम के सदस्यों के साथ जो गतिविधियों के पूर्ण होने में भूमिका निभाते हैं, समन्वय और सूचना साझा करने को भी सुविधाजनक बनाते हैं।
- प्लानिंग क्या है? कार्यवाही योजना वह प्रक्रिया है जो आपके विचारों को केन्द्रित होने और उन चरणों पर निर्णय लेने में मदद करती है जिसे किसी ख़ास लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए आपको जरूरत है। कार्यस्थल में सभी स्तरों पर प्लानिंग महत्वपूर्ण है। आपको अपने कार्यों और समय के स्वयं योजना बनाना है।

समझाइए

- मनोवृत्ति क्या है?

  मनोवृत्ति को लोगो, वस्तुओं, घटनाओं, गतिविधियों, विचारों या अपने वातावरण में बस किसी भी चीज़ के बारे में सकारात्मक या नकारात्मक मूल्यांकन के रूप में परिभाषित किया जा सकता है।
- एक कार्यस्थल में सकारात्मक मनोवृत्ति कैसे समरसता ला सकती है?

  मनोवृत्ति आपकी उत्पादकता निर्धारित करती है। आप जितना अधिक सकारात्मक होंगे, उतने ही अधिक उत्पादक होंगे।

सुविधा के लिए नोट्स

- छात्रों से पूछे कि समय प्रबंधन क्या है?
- समस्या समाधान करना क्या है?
- दबाव की स्थिति से निपटने के बारे में उनके क्या विचार है और इसमें वे क्या करेंगे?

कहिये

- और उत्पादक तरीके क्या हैं?
  - लोगों की सहायता
  - शिकायत करने से बचें
  - उत्साह बनाए रखें
  - टीम वर्क का निर्माण करें
  - आत्मविश्वास बनाए रखें
  - समस्या का समाधान करें
  - भावनाओं पर प्रतिक्रिया न व्यक्त करें, अच्छे निर्णय करें
  - ''समय प्रबंधन'' क्या है?
- ''समय प्रबंधन'' उस तरीके को निर्दिष्ट करता है जिसे आप संगठित करते हैं और कितने सम्बे समय तक किसी विशिष्ट गतिविधि की योजना बनाते हैं।
  - हर समय अपने कार्यक्रम का पालन करें
  - अपने दिन की योजना बनाकर शुरुआत करें
  - रुकावट के बिना गतिविधियों को निर्धारित करें
  - विकर्षण अवरुद्ध करें और विकर्षणों से अलग रहें
  - उदाहरण – फेसबुक, व्हाट्सऐप आदि

समझाइए

- समस्या का समाधान करना
  - आपकी भूमिका का मूलभूत हिस्सा उनके समाधान के तरीके तलाश करना है। इसलिए, एक आत्मविश्वासी समस्या निवारक होना

  वास्तव में आपकी सफलता के लिए महत्वपूर्ण है
  - समस्या का समाधान करने के चार बुनियादी चरण हैं:
  - समस्या को परिभाषित करना।
  - विकल्पों का सृजन करना
  - विकल्पों का मूल्यांकन करना और चयन करना
- समाधानों को लागू करना
  - विश्लेष्णात्मक कौशल
  - चरणबद्ध रूप से सोचें और आइडिया तलाश करें
  - किसी भी मुद्दे को छोटे–छोटे आसां मुद्दों में खंडित करें
  - कई तरीकों से सोचना शुरू करें और वैकल्पिक कारण तलाश करें
- निर्णय करना

- निर्णय करने से पहले आपके पास कई विकल्प होते हैं
  - किसी भी मुद्दे को छोटे–छोटे आसां मुद्दों में खंडित करें
  - कई तरीकों से सोचना शुरू करें और वैकल्पिक कारण तलाश करें
  - निर्णय करना
- निर्णय करने से पहले आपके पास कई विकल्प होते हैं
  - इसलिए सही का चयन करना एक चुनौती है
  - निर्णय को अंतिम रूप देने से पहले सकारात्मक और नकारात्मक प्रभावों के बारे में सोचें
  - अतीत के अनुभवों, अपनी खुद की गलतियों और दूसरों की गलतियों से सीखें
  - दूसरी बार कोई भी गलती न दोहराएँ
- संचार
  - बहुत पेशेवर शिष्टाचार में संचार करने की बहुत अधिक जरूरत है।
  - व्यापार की सफलता के लिए कर्मचारियों से अच्छा संचार जरूरी है।
  - प्रभावी संचार दो मार्गी सड़क की तरह होता है।
  - संचार करना सिर्फ सूचना के आदान–प्रदान से भी अधिक है। यह सूचना के पीछे की भावना और इरादों को समझने के बारे में है।
- संलग्न श्रोता
  - सुनवाई करने से सुनना अलग है
  - सुते समय सम्बद्ध रहें और विषय से अपना ध्यान अलग न करें।
  - बोलने वाले पर अपना ध्यान केन्द्रित करें।
  - अपने दाहिने कान का पक्ष लें
  - दखल देने से बचें या बातचीत को विषय से मोड़ने का प्रयास न करें
  - क्या कहा जा रहा है उसमें अपनी रूचि दिखाएं
  - निर्णय एक तरफ रखने का प्रयास करें
  - प्रतिक्रिया प्रदान करें

गतिविधि

नुकसान और क्षतियों को सँभालने की प्रक्रिया

- दस्तावेजों की सुरक्षा न कायम रखने में सुरक्षा के मुद्दे और सम्बंधित जोखिम
- डिलीवरी आइटमों / दस्तावेजों / प्रमुख जानकरी की सुरक्षा न बनाए रखने का प्रभाव

चित्र 6.9 – मौखिक अभिव्यक्ति

कहिये

- दबाव के दौरान शांत रहें।
  - कार्य के दैनिक माहौल में, कार्य, भावनाओं, विचार की प्रक्रिया और गतिविधियों को नियंत्रित करना कठिन होगा। अपना नियंत्रण खोने की बहुत संभावना होगी। इसलिए ध्यान केन्द्रित रखने के लिए, शांत रहकर सोचना और प्रतिक्रिया देना हमेशा बेहतर है।
  - दबाव के तहत और क्रोध में लिया गया निर्णय ठीक नहीं होता।
  - एक राय बनाएं और पर्याप्त जानकारी प्रदान करके अपनी राय का समर्थन करें।
  - शब्दों को स्पष्ट रूप से कहें, गड़बड़ न करें।
  - अपना बयान स्पष्ट करें और मुद्दे की बात करें।
- सुनने का कौशल।
  - सुनना, संचार प्रक्रिया में संदेशों को सटीक रूप से प्राप्त करने और समझने की क्षमता है।
  - सुनना प्रभावी संचार की कुंजी है, प्रभावी रूप से सुनने की योग्यता न होने के कारण संदेशों को आसानी से गलत समझ लिया जाता है – संचार टूट जाता है और सन्देश भेजने वाला आसानी से निराश हो सकता है या चिढ़ सकता है।
  - सुनने के अच्छे कौशल का हमारे व्यक्तिगत जीवन में भी फायदा मिलता है।
  - सुनने के लिए ध्यान केन्द्रित करने और सावधानी की जरूरत होती है।

समझाइए

- आजकल काम के माहौल में विशेश पोशाक एक अनिवार्य आवश्यकता है
- कोई मैले–कुचैले कपड़े इन दिनों संगठनात्मक संस्कृति का प्रतिनिधित्व करते हैं

टिप्पणियाँ

Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

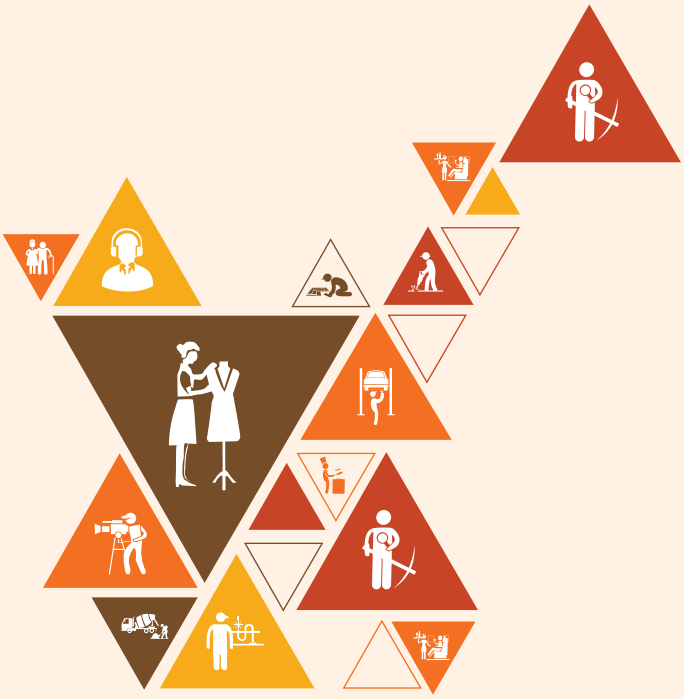
सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

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

5. हाउसकीपिंग को अंजाम देना

यूनिट 5.1 – हाउसकीपिंग को अंजाम देना

यूनिट 5.2 – व्यावसायिक/पर्यावरण स्वास्थ्य और सुरक्षा



LSC/N2104

अध्ययन के मुख्य परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. चयन के बाद गृह व्यवस्था के महत्व को समझें
2. गोदाम में विभिन्न सामान्य कार्य के खतरों का वर्णन करें
3. व्यावसायिक / पर्यावरण स्वास्थ्य और सुरक्षा पर टिप्पणी करें
4. सुरक्षा के महत्व को समझाओ
5. सुरक्षा मानकों के साथ गैर अनुपालन के परिणाम को पहचानें
6. विभिन्न प्रकार की सामग्री के लिए सुरक्षा आवश्यकताओं में अंतर का वर्णन करें
7. अग्निशमन मानकों और पूर्वापेक्षओं के बारे में ज्ञान प्राप्त करें
8. असेम्बली प्वाइंट और निकासी योजना के बारे में पहचानें

यूनिट 5.1: हाउसकीपिंग को अंजाम देना

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. सुरक्षा के महत्व का वर्णन करें
2. सुरक्षा मानकों के साथ गैर–अनुपालन के परिणाम को पहचानें
3. विभिन्न प्रकार की सामग्री के लिए सुरक्षा आवश्यकताओं में अंतर का पता लगाएं
4. गोदाम में गृह व्यवस्था के महत्व के बारे में संक्षेप में बतायें
5. हाउसकीपिंग के लिए उपयुक्त पीपीई की पहचान करें
6. हाउसकीपिंग सामग्री के उपयोग को लेकर क्या करें और क्या न करें का ज्ञान प्राप्त करें

कहिए

- हर गोदाम के सुचारु संचालन के लिए आवश्यक कारक स्वास्थ्य और सुरक्षा हैं.
- यदि आप किसी गोदाम में काम कर रहे हैं और प्रत्येक कर्मचारी के सदस्य को स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रशिक्षण प्रदान करने के साथ संबंधित होने के लिए कई स्वास्थ्य और सुरक्षा संबंधी समस्याएं हैं, जिसमें सभी मुख्य विषयों को शामिल किया गया है, जिसके बारे में चिंतित होना चाहिए.
- यह सुनिश्चित करने के लिए वेयरहाउस पिकर की जिम्मेदारी है कि सभी गोदाम कर्मचारी सुरक्षित काम के लिए सभी आवश्यक पीपीई–निजी सुरक्षा उपकरण का उपयोग कर रहे हैं.
- वेयरहाउस पिकर को यह सुनिश्चित करना होगा कि वे खुद को और वेयरहाउस परिचार्यों को परिचित करें, जो कंपनी की स्वास्थ्य और सुरक्षा नीति के साथ परिचित हों और यह सुनिश्चित करें कि स्वयं की सुरक्षा और अन्य स्टाफ के सदस्यों, सहयोगियों और आगंतुकों की सुरक्षा सर्वोपरि है.
- वेयरहाउस पिकर को मानक सुरक्षा और संचालन प्रक्रियाओं के अनुपालन, प्रसंस्करण और सभी जोखिम रिपोर्टों का अनुपालन करने के लिए एक सुरक्षित वातावरण को सुनिश्चित करने और बनाए रखने की आवश्यकता है, पीपीई के उपयोग और देखभाल में कर्मियों को निर्देशित करने और डब्ल्यूएचएमआईएस के अनुपालन को सुनिश्चित करने की आवश्यकता है और अन्य विधायन के रूप में यह जिम्मेदारी के क्षेत्रों से संबंधित है
- दुर्घटना/घटना जांच रिपोर्टिंग को अपडेट रखें और अनुसरण कायम रखें

समझाइए

- छात्र मूल गृह व्यवस्था पर
- हमें कार्य के दौरान गृह व्यवस्था (हाउसकीपिंग) पर ध्यान क्यों देना चाहिए?
- कार्यस्थल हाउसकीपिंग का उद्देश्य क्या है?
- अच्छी गृह व्यवस्था के कुछ लाभ कौन–कौन से हैं?
- एक प्रभावी हाउसकीपिंग प्रोग्राम के तत्व क्या हैं?

विस्तृत कीजिये

- कर्मचारी सुविधाओं को पर्याप्त, स्वच्छ और अच्छी तरह से बनाए रखने की आवश्यकता है. यदि श्रमिक खतरनाक पदार्थों का उपयोग कर रहे हैं, तो कर्मचारियों की सुविधा में विशेष सावधानी बरतनी चाहिए जैसे कि बारिश, धुलाई सुविधाएं और चेंज रूम. कुछ सुविधाओं में दो लॉकर रूम की आवश्यकता हो सकती है, जो रेल–पेल (शोवर) के बीच में होती है
- सतह की सफाई, भंडारण प्रणाली की सफाई और स्क्रैप और कचरे का उचित निपटान करने में एक गोदाम पिकर के महत्व पर विस्तार से बतायें

अभ्यास

कक्षा में सभी आवश्यक पीपीई–व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण प्रदर्शित करें और छात्रों को उपयोग या आवश्यकताओं के अनुसार निम्नलिखित की पहचान करने के लिए कहें,

ऊंचाइयों पर काम करते समय

जब गुजरते हुए या चलने के दौरान गलियारे की जगह, जहां भारी सामग्री उच्च रैक में जमा होती है

हाथ से रसायनों को संभालने के दौरान

पैर की सुरक्षा के लिए सुरक्षा सावधानी

यूनिट 5.2: पेशेगत/पर्यावरणीय स्वास्थ्य और सुरक्षा

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. सामान्य प्रक्रियाओं से अवगत होने में
2. निकासी योजना तथा सुरक्षित मिलन बिंदु के विवरणों का वर्णन करने में
3. विभिन्न मॉक ड्रिलों से अवगत होने तथा आपातकालीन स्परिस्थितियों में प्रतिक्रिया देने की प्रक्रिया में

कहिए

- एक निकासी योजना बताती है कि आपातकाल में वेयरहाउस से कैसे बाहर निकलें। वेयरहाउस के प्रत्येक सदस्य तथा आगंतुकों को वेयरहाउस से निकलने वाले अनेक मार्गों से परिचित होना चाहिए और भवन के बाहर सुरक्षा मीटिग स्थल के संबंध में जानना चाहिए।
- आसान शब्दों में 'आपातकालीन निकास योजना खतरे या एक जोखिम के वास्तव में होने पर उससे लोगों को दूर ले जाने के लिए तत्कात एवं अत्यावश्यक गतिविधि है। यह किसी आपदा या दुर्घटनाओं के समय में अपने सहयोगियों की स्थिति को जानने में उत्तरदायी व्यक्तियों (विभागीय सुरक्षा अधिकारी/ अग्निशमन वार्डन/ पर्यवेक्षक आदि) के लिए उपयोगी है। विशिष्ट मिलन बिंदुओं को उस क्षेत्र में लगाए गए बाहरी निकास मानचित्रों में इंगित किया जाना चाहिए।
- प्राथमिक चिकित्सा मॉक ड्रिल एक गैर–आपातकालीन परिस्थितियों में आवश्यक आपातकालीन प्रति–उत्तर प्रक्रियाओं की कुशलता की परीक्षा करेगी तथा अति आपातकाल में प्रतिक्रिया देने के संबंध में वेयरहाउस कर्मचारियों को शिक्षित करगी। यह सह कर्मी के लिए घातक चोटें, साँप काटने की मॉक ड्रिल, आग लगने की घटना आदि जैसी किसी प्रकार की घटना हो सकती है।

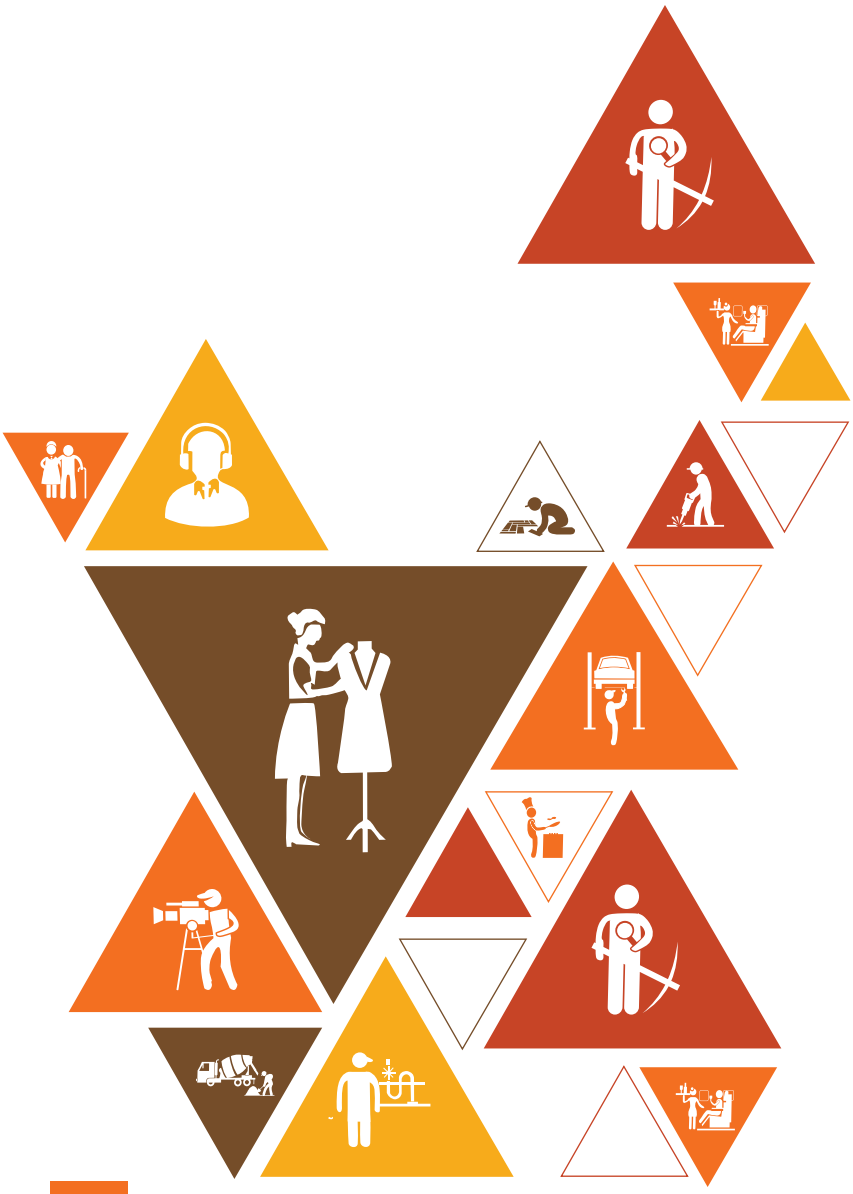
प्रक्रिया

- निम्नलिखित प्रक्रियाओं को लेकर 'सुरक्षा मॉक ड्रिल' को व्यवस्थित करने का प्रयास करेंमॉक ड्रिल के बारे में सीटी या सायरन बजाकर छात्रों को चेतावनी दें
  - क्लास रूम के बाहर एक सुरक्षित असेम्बली प्वाइंट को चिह्नित करें और छात्रों को अगली मंजूरी आदेश प्राप्त होने तक निर्दिष्ट क्षेत्र में इकट्ठा करने दें
  - देर से आगमन, किसी भी दुर्घटना, सुरक्षित असेंबली प्वाइंट पर पहुंचने में कोई चुनौती की रिपोर्ट बनायें
  - आग को बुझाने के लिए अग्निशमन यंत्र या रेत या पानी की बाल्टी का इस्तेमाल करने के कुछ नमूने आग लगाकर दिखायें
  - किसी भी हाथ या पैर दुर्घटना के लिए उचित चिकित्सा उपकरणों का उपयोग करके कुछ नमूना 'प्राथमिक चिकित्सा'का मॉक ड्रिल करें

अभ्यास

- किसी भी 3 सामान्य प्रकार के कार्यस्थल खतरों की सूची
- सुरक्षित असेंबली बिंदु क्या है?
- निर्वासन योजना लेआउट का वर्णन करें
- प्राथमिक चिकित्सा मॉक ड्रिल का महत्व क्या है?
- क्यों सुरक्षित असेंबली प्वाइंट महत्वपूर्ण है?

टिप्पणियाँ



Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

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

Construction Skill Development Council

6. नियोजनीयता एवं उद्यमशीलता कौशल

युनिट 6.1 – व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य

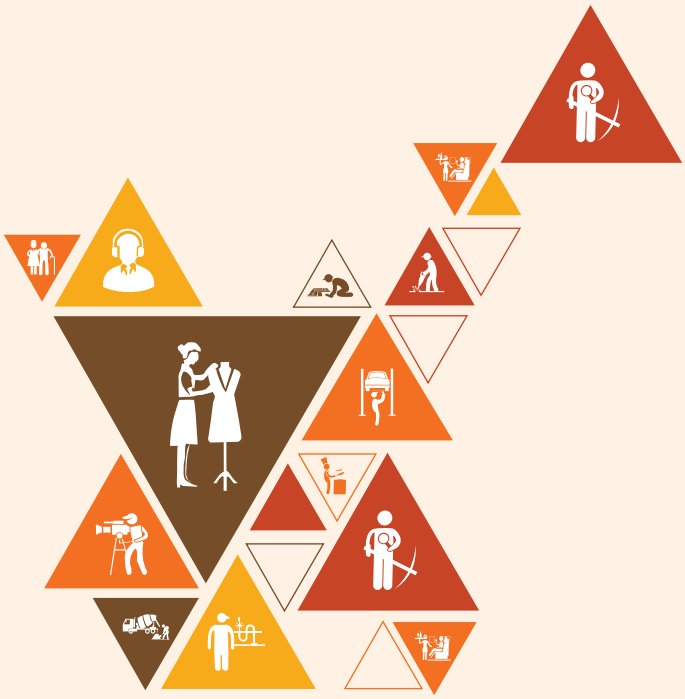
युनिट 6.2 – डिजिटल साक्षरताः पुनरावृत्ति

युनिट 6.3 – धन संबंधी मामले

युनिट 6.4 – रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना

युनिट 6.5 – उद्यमशीलता को समझना

युनिट 6.6 – उद्यमी बनने की तैयारी करना



परिचयः नियोजनीयता और उद्यमिता कौशल

इस सुगमकर्ता गाइड में विभिन्न गतिविधियाँ शामिल हैं जिनसे आपको सत्रों को समावेशी और संवादात्मक बनाने में सुगमकर्ता के रूप में मदद मिलेगी।

आइस ब्रेकर

- आप निम्नलिखित आइस ब्रेकर के साथ मॉड्यूल की शुरुआत कर सकते हैं।

कोई भी पाँच आइस ब्रेकर स्टेपः

- सहभागियों को चार या पाँच के समूहों में विभाजित करें और उनके नंबर हटाएँ। आप ऐसा इसलिए करते हैं क्योंकि लोग प्रायरू उन्हीं लोगों के साथ बैठक करते हैं जिन्हें वे पहले से अच्छी तरह से परिचित होते हैं।)
- नए बने समूहों से कहें कि अपने असाइनमेंट में अपनी पाँच पसंदीदा फिल्में, अपने पाँच पसंदीदा उपन्यास या पाँच सबसे कम पसंदीदा फिल्में शामिल करें। विषय कोई भी पाँच हो सकता है – सबसे अधिक पसंदीदा या अरुचिकर।
- यह आइस ब्रेकर समूह को साझाकृत दिलचस्पियों को व्यापक रूप से ऐक्सप्लोर करने में और इस बारे में व्यापक परिचर्चा करने में मदद करता है कि प्रत्येक व्यक्ति क्यों अपने चयनित पाँच को पसंद या नापसंद करता है।
- समूहों से कहें कि एक व्यक्ति नोट बनाए और असाइनमेंट पूरा होने पर अपने समूह परिचर्चा की मुख्य बातों को कक्षा में साझा करे।

अपेक्षाओं के रूपरेखा तैयार करना

1. पहले सत्र और आइस ब्रेकर सत्र के बाद, सहभागियों को निम्नलिखित प्रश्नों का उत्तर देने को कहेंः "इस शिक्षण से मैं क्या सीखने की अपेक्षा करूं?"
2. किसी एक सहभागी को फ्लिप चार्ट शीट पर अपने योगदानों के बारे में लिखने दें।
3. प्रशिक्षण में शामिल सामग्रियों की अपनी सूची को दूसरे फ्लिप चर्ट शीट पर लिखें।
4. दोनों शीट की तुलना करें, इस बात पर टिप्पणी करें कि प्रशिक्षण के दौरान क्या–क्या शामिल किए जाएंगे और नहीं।
5. प्रशिक्षण सत्र के लिए कुछ मूलभूत नियम तय करें। सहभागियों से इन नियमों को फ्लिपचार्ट पर डालने और कक्षा में प्रदर्शित करने को कहें।
6. आप प्रशिक्षण के अंतिम सत्र के आखिरी में एक बार फिर उन शीटों पर वापस लौट सकते हैं।
7. इस गतिविधि को करने के फायदेः
   - सहभागी अच्छा महसूस करते हैं क्योंकि उनके विचार सुने जाते हैं।
   - सहभागियों को मालूम होता है कि प्रशिक्षण से उनसे क्या अपेक्षा की जाएगी।
   - सुगमकर्ता को मालूम होता है कि प्रशिक्षण के दौरान किन बिंदुओं पर बल देना है, किन्हें छोड़ना है और किन्हें जोड़ना है।
8. सहभागियों से अपेक्षाएँः
   - कक्षा में आते ही अटेंडेंस शीट पर अवश्य हस्ताक्षर करे।
   - अपने आप को सकारात्मक तरीके से पेश करे।
   - समयबद्ध, तत्पर और सहभागी बने।
9. एक–एक कर शामिल होने वाले विषयों की व्याख्या करें और इसे पूर्व में किए गए अपेक्षाओं के मापन से कनेक्ट करें।
10. इस अभ्यास के अंत में, सहभागियों को सत्र से की जाने वाली अपेक्षाओं के बारे में एक स्पष्ट समझ होनी चाहिए और यह भी समझना चाहिए कि वे क्षेत्र कौन–कौन से हैं जिन्हें शामिल नहीं किया जाएगा।

उद्देश्यों को परिभाषित करना

1. यूनिट के आरंभ में उद्देश्यों को परिभाषित करने से यूनिट का मूड निर्धारित होता है।

2. मस्तिष्क में अंत के साथ शुरु करने से इस रूप में सहभागियों की अपेक्षाएँ निर्धारित होती हैं कि सत्र से निकलने वाली महत्वपूर्ण बातें क्या हो सकती हैं।
3. यह सहभागियों को उनकी अपनी शिक्षण प्रक्रिया के प्रति जिम्मेदार बनाने का तरीका भी एक तरीका है।
4. सुगमकर्ता के लिए, उद्देश्य अभिकल्पित पथ का निर्धारण करते हैं जिसपर वे आगे बढ़ते हैं ताकि शिक्षण संरेखित और सुचारू रहे।
5. उद्देश्यों को धीरे–धीरे, एक–एक करके पढ़ें, और सहभागियों को इस बात की व्याख्या करने को कहें जो अर्थ वे इसका समझते हैं।
6. सत्र के अंत में, आप उद्देश्यों को दुबारा देख सकते हैं ताकि सहभागियों से यह जान सकें कि उन्होंने कितने शिक्षण हासिल किए।

इस वर्कशॉप को प्रभावी तरीके से सुगम बनाने के लिए:

1. आपको सहभागी पुस्तिका की सामग्री से भली–भांति परिचित होना चाहिए, और इससे संबंधित प्रश्नों का उत्तर देने के लिए तैयार होना चाहिए।
2. विषय के प्रति अपनी जानकारी बढ़ाने के लिए आपको अन्य सामग्री के अध्ययन के लिए इच्छुक हो सकते हैं।
3. ऐसे मुद्दे उठ खड़े हो सकते हैं जिनसे निपटने में आप अक्षम होते हैं, समय या जानकारी की कमी के कारण। आप यह भी कह सकते हैं कि आप उत्तर हासिल करेंगे और जानकारी के साथ सहभागियों को बताएंगे। ऐसी स्थिति में जहाँ प्रश्न को कक्षा के लिए एक असाइनमेंट के रूप में बदला जा सकता है, बदलें। आप असाइनमेंट पर सहभागियों के साथ काम कर सकते हैं।
4. आपको इस बात की बेहतर समझ होनी चाहिए कि वर्कशॉप के अंत में सहभागी क्या–क्या पूरा करना चाहते हैं और सहभागियों को मार्गदर्शन देने के क्या–क्या तरीके हैं।
5. सुगमकर्ता के रूप में, यह सुनिश्चित करना आपकी जिम्मेदारी है कि वर्कशॉप के लिए लॉजिस्टिक संबंधी सभी व्यवस्थाएँ हो हई हैं। इसके अंतर्गत खुद से करना शामिल हो सकता है या इस बात की पुष्टि शामिल हो सकती है कि किसी अन्य व्यक्ति ने वर्कशॉप से संबंधित सभी आवश्यक व्यवस्थाएँ पूरी कर ली है। कुछ भी कल्पना न करें बल्कि वर्कशॉप शुरू होने से पहले हर कुछ की जाँच करें।
6. सत्र के दौरान एकरसता और उब से बचने के लिए, स्ट्रेचिंग व्यायाम, चुटकुले, कुछ समूह गान या खेलों के रूप में छोटे–छोटे ब्रेक लें।
7. सहभागियों की ओर से परिचर्चा आमंत्रित करें।
8. सहभागियों की जाँच करें और सकारात्मक निष्कर्षों पर पहुँचने के लिए उनका मार्गदर्शन करें।
9. सहभागियों को उत्तर देने दें। कोई उत्तर गलत नहीं है।
10. एक सहभागी को व्हाइटबोर्ड पर सभी बिंदु लिखने को कहें।
11. कक्षा द्वारा दिए गए उत्तरों से सत्र तैयार करें।
12. अग्रिम रूप से सत्र तैयार करें ताकि फ्लिपचार्ट, हैंडआउट, सादे कागज, मार्कर पेन इत्यादि जैसे संसाधनों को तैयार रखा जा सके।
13. सुनिश्चित करें कि बोर्ड, मार्कर, डस्टर इत्यादि जैसे संसाधन सत्र आरंभ होने से पहले तैयार हैं।

वार्तालाप गतिविधि के लिए सामान्य निर्देश:

1. आपको ऐक्टर बनने या मनोरंजन करने के लिए नहीं कहा जा रहा है। वार्तालाप गतिविधि का उद्देश्य होता है एक ऐसी परिस्थिति प्रदान करना जिसमें आप कुछ निश्चित कुशलताएँ सीखते हैं।
2. ब्रीफ (संक्षिप्त वृत्तांत) पढ़ते समय, अपने आप को वर्णित परिस्थिति में होने की कल्पना करें और इस प्रकार व्यवहार करें जो आपको स्वाभावित लगता हो – लेकिन इस तथ्य के प्रति सचेत रहें कि आपकी वार्तालाप गतिविधि के लिए एक अलग दृष्टिकोण की जरूरत हो सकती है जिसका इस्तेमाल आप आमतौर पर करते हैं।
3. दृष्टिकोण और व्यवहार में परिवर्तन से आपको (और अन्य व्यक्ति) को लाभ मिल सकता है। इसलिए, ऐसा दृष्टिकोण अपनाने की कोशिश करें जो आपको लगता हो कि अपने संक्षिप्त वृत्तांत में वर्णित परिस्थितियों के लिए सर्वाधिक उपयुक्त है।

4. संक्षिप्त वृत्तांत केवल आरंभिक बिंदु होता है। यह सत्र या गतिविधि के दृश्य और टोन का निर्धारण करता है। संक्षिप्त वृत्तांत को संदर्भित करते रहने की कोशिश न करें क्योंकि यह बैठक की सहजता को प्रभावित करेगा। वर्तालाप गतिविधि को विकसित करने की अनुमति दें जैसा आपको लगता है कि वास्तविक जीवन में हो सकता है और अन्य शामिल व्यक्तियों के व्यवहार और प्रतिक्रियाओं के अनुसार अपनी प्रतिक्रियाएँ बदलें।
5. यदि आपको ऐसा लगता है कि आपके पास इतनी कम जानकारी हैं कि आप प्रश्न का उत्तर नहीं दे सकते या परिस्थिति में जो हुआ उसका वर्णन नहीं कर सकते, तो निरूसंकोच अपने खुद के विचार और आइडिया प्रस्तुत करें। इन्हें अपनी भूमिका के दायरे के अंदर रखें और अपने तात्कालिक प्रदर्शन को यथासंभव वास्तविक बनाने की कोशिश करें।

यूनिट 6.1: व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य

सीखने के प्रमुख परिणाम

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

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

यूनिट 6.1.1: स्वास्थ्य, आदतें, स्वच्छता: स्वास्थ्य क्या है?

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- स्वास्थ्य का अर्थ समझाने में
- आम स्वास्थ्य समस्याओं को सूचीबद्ध करने में
- आम स्वास्थ्य समस्याओं की रोकथाम हेतु सुझावों पर चर्चा करने में
- स्वच्छता का अर्थ समझाने में
- स्वच्छ भारत अभियान का उद्देश्य समझने में
- आदत का अर्थ समझाने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

पूछें

- "स्वास्थ्य" शब्द से आप क्या समझते हैं?
- आपके अनुसार, स्वस्थ व्यक्ति कौन होता है?

कहें

- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार स्वास्थ्य और स्वस्थ व्यक्ति के अर्थ पर चर्चा करें।

पूछें

- आपने पिछले बार कब डॉक्टर से मिले? क्या यह आपके या आपके परिवार के लिए था?

कहें

- सामान्य कफ, ऐलर्जी इत्यादि जैसे सामान्य स्वास्थ्य समस्याओं पर चर्चा करें। सहभागी पुस्तिका देखें।
- आइए हम एक छोटी सी गतिविधि करें। मुझे कुछ स्वयंसेवियों की आवश्यकता होगी।

भूमिका निभाना

- कक्षा के स्वयंसेवियों के साथ एक छोटा सा नटक करें। मान लें कि एक ग्रामीण को गाँव के स्वास्थ्य प्रतिनिधि के रूप में नियुक्त किया गया है। चर्चा किए गए सामान्य स्वास्थ्य समस्याओं की रोकथाम के लिए एक स्वास्थ्य प्रतिनिधि होने के नाते आप कौन–कौन से उपाय सुझाएँगे।
- आपको कम से कम 4 स्वयंसेवियों की जरूरत होगी (सूत्रधार (नैरेटर), स्वास्थ्य प्रतिनिधि, गाँव का मुखिया, चिकित्सक)।
- सूत्रधार को गाँव की स्वास्थ्य समस्याओं के बारे में बताएँ। सूत्रधार कक्षा को नाटक के बारे में बताएगा।
- परिचर्चा करने के लिए स्वयंसेवियों को 5 मिनट का वक्त दें।
- 5 मिनट के बाद, उन्हें ग्रामीणों के रूप में देखते हुए समूह को नाटक प्रस्तुत करने को कहें।
- कक्षा एक आम ग्रामीण के रूप में समूह से प्रश्न पूछ सकता है।

संक्षेप में करें

- गतिविधि के जरिए हमने इन सामान्य स्वास्थ्य समस्याओं की रोकथाम कैसे करने के उपायों पर कुछ सुझाव प्राप्त किए।

कहें

- आइए अब हम देखें कि इनमें से कितने स्वास्थ्य मानकों को हाम अपने दैनिक जीवन में उतारते हैं।

गतिविधि

- सहभागी पुस्तिका से स्वास्थ्य मानक जाँचसूची

पूछें

- आपमें से कितने लोग यह सोचते हैं कि आप स्वस्थ हैं? आपमें से कितने लोग स्वास्थ्यकर आदतों का पालन करते हैं?

कहें

- "आइए हम यह जानने के लिए एक अभ्यास करें कि आप कितने स्वस्थ्य हैं"।
- अपनी सहभागी पुस्तिका में से स्वास्थ्य, आदतें, स्वच्छताः स्वास्थ्य क्या है? यह अनुभाग खोलें, और दिए गए स्वास्थ्य मानकों को ध्यान से पढ़ें।
- ऐसी बिंदुओं पर टिक का निशान लगाएँ जो आपको लगता है कि सही है।
- यथासंभव ईमानदार बनने की कोशिश करें क्योंकि यह जाँच आपके स्वयं की शिक्षण के लिए है।

करें

- सुनिश्चित करें कि सभी सहभागियों ने सहभागी पुस्तिका में सही पृष्ठ खोला है।
- सहभागियों के लिए बिंदुओं को जोर–जोर से पढ़ें और आवश्यकता हो तो उनकी व्याख्या करें।
- अभ्यास करने के लिए उन्हें 5 मिनट का समय दें।
- 5 मिनट के बाद, सहभागियों को इस बात की जाँच करने को कहें कि उन्हें कितने टिक के निशान मिले।

संक्षेप में करें

- उनसे कहें कि उन्हें इस चेकलिस्ट में दिए गए सभी सुझावों को अपनाना होगा ताकि स्वस्थ और तंदुरुस्त रह सकें।

पूछें

चर्चा करें:

- व्यक्तिगत स्वच्छता की आदतों को प्रतिदिन अपनाना आवश्यक होता है। क्यों?
- कोई व्यक्ति कैसा महसूस करता है जब वह अच्छी व्यक्तिगत स्वच्छता नहीं अपनाता है। क्यों?
- क्या अच्छी व्यक्तिगत स्वच्छता से किसी व्यक्ति को अपने बारे में बेहतर महसूस करने में मदद मिलती है? कैसे?

कहें

- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार स्वच्छता के अर्थ पर चर्चा करें।

गतिविधि

- स्वास्थ्य मानक जाँचसूचीः स्वच्छता

कहें

- आइए हम यह जानने के लिए एक अभ्यास करें कि हम बेहतर स्वच्छता आदतें बनाए रखते हैं या नहीं।
- अपनी सहभागी पुस्तिका खोलें और दिए गए स्वास्थ्य मानक जाँचसूची को ध्यान से पढ़ें।
- ऐसी बिंदुओं पर टिक का निशान लगाएँ जो आपको लगता है कि सही है।
- संभव ईमानदार बनने की कोशिश करें क्योंकि यह जाँच आपके स्वयं की शिक्षण के लिए है।

करें

- सुनिश्चित करें कि सभी सहभागियों ने सहभागी पुस्तिका में सही पृष्ठ खोला है।
- सहभागियों के लिए बिंदुओं को जोर–जोर से पढ़ें और आवश्यकता हो तो उनकी व्याख्या करें।
- अभ्यास करने के लिए उन्हें 5 मिनट का समय दें।
- 5 मिनट के बाद, सहभागियों को इस बात की जाँच करने को कहें कि उन्हें कितने टिक के निशान मिले।
- उन्हें अपने स्कोर की गणना करने को कहें।
- सहभागी पुस्तिका में वर्णित बातों को जोर–जोर से पढ़कर उन्हें बताएँ कि हरेक स्कोर क्या संकेत करता है।

पूछें

- आपमें से कितने लोगों ने "स्वच्छ भारत अभियान" के बारे में सुना है?
- क्या आप कक्षा को बता सकते हैं कि यह किस बारे में है?

संक्षेप में करें

- सहभागी पुस्तिका दिए अनुसार स्वच्छ भारत अभियान के बारे में उन्हें बताएँ और उसने अनुरोध करें कि वे अपने देश को स्वच्छ रखने की प्रतीज्ञा लें।

पूछें

- आदत क्या होती है?

कहें

- ऐसी कुछ अच्छी आदतों की चर्चा करें जो जीवन पद्धति बन सकती हैं।

संक्षेप में करें

- उन्हें अच्छी और बुरी आदतों के बारे में बताएँ और बताएँ कि क्यों अच्छी आदतों को जीवन पद्धति बनाई जाएँ।

यूनिट 6.1.2: सुरक्षा

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- एक सुरक्षित कार्य परिवेश की स्थापना के तरीकों की चर्चा करने में
- कर्मचारियों द्वारा पालन की जाने वाली महत्वपूर्ण सुरक्षा की आदतों की चर्चा करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- सुरक्षा संकेत तथा चिह्न
- सुरक्षा उपकरण
- सादे काग़ज
- कलम

कहें

- किसी एक समय या अन्य समय में ज्यादातर कार्यस्थलों में कई आम सुरक्षा खतरे मौजूद रहते हैं। उनमें असुरक्षित दशाएँ भी शामिल रहती हैं, जिनसे दुर्घटनाएँ, बीमारी तथा मृत्यु हो सकती है।
- सुरक्षा खतरों में शामिल हैं :
  - फ़र्श पर छलकाव या लड़खड़ाने के खतरे, जैसे कि अवरुद्ध गलियारे या फ़र्श पर जाने वाले कॉर्ड्स इत्यादि।
  - ऊँचाई से काम करना, जैसे कि सीढ़ीयों, स्कैफ़ोल्ड, छतों या किसी अन्य ऊपर उठे एरिया पर काम करना।
  - असुरक्षित मशीनरी तथा मशीन के चलायमान पुर्ज़े; हटे हुए गार्ड्स या ऐसे चलायमान पुर्ज़े जिसे कोई वर्कर गलती से छू लेता है।
  - कॉर्ड्स, मिसिंग ग्राउंड पिंस, गलत वायरिंग जैसे बिजली के खतरे।
  - मशीनरी–संबंधित खतरे (लॉकआउट / टैग आउट, बॉयलर सुरक्षा, फ़ोर्कलिफ़्ट इत्यादि।)

टीम की गतिविधि

सुरक्षा खतरे

- इस गतिविधि के दो हिस्से हैं।
- पहला हिस्सा कार्य स्थल पर मौजूद संभावित सुरक्षा खतरे को शामिल करता है।
- दूसरा हिस्सा कार्यस्थल पर पाए जाने वाले कुछ सुरक्षा संकेतों, चिह्नों तथा उपकरणों को शामिल करेगा।
- इस प्रारूप का इस्तेमाल इस गतिविधि के पहले हिस्से के लिए करें।

भाग 1		
खतरे	क्या हो सकता है?	इसे कैसे ठीक किया जा सकता था?

पूछें

- काम के समय कैसे आप या आपके कर्मचारी घायल हो सकते हैं?

कहें

- आइए इसे एक क्रियाकलाप की मदद से बेहतर ढंग से समझते हैं। आपको आपके समूहों के अंदर कुछ पर्चे दिए जाएँगे। आपको अपने कार्यस्थल के संभावित खतरों के बारे में विचार करना होगा, और सोचना होगा कि इन खतरों से किस प्रकार के नुकसान हो सकते हैं और उनके सुधारात्मक कार्य क्या हैं।

करें

- कक्षा को पाँच–छह सहभागियों के समूहों में बांटें।
- गतिविधि के लिए प्रारूप बोर्ड पर लिखें।
- हरेक प्रतिभागी को सादा कागज और कलम दें।
- समूह से कार्यस्थल पर पैदा होने वाले संभावित सुरक्षा खतरे पर विचार कर चर्चा करने की उम्मीद की जाती है।
- समूह को सादे शीट की मदद से चर्चा कर प्रारूप भरने को कहें।
- समूहों को गतिविधि पूरा करने के लिए 5 मिनट का समय दें।
- गतिविधि के दूसरे हिस्से के लिए, कक्षा को सुरक्षा संकेतों, चिह्नों, उपकरणों की कुछ तस्वीरें दिखाएँ।
- अब वे चिह्नित सुरक्षा खतरों के सामने कुछ सुरक्षा चिह्नों, संकेतों या उपकरणों को लिखेंगे।
- उन्हें इसपर चर्चा करने तथा ड्रॉ करने/नोट बनाने के लिए 5 से 10 मिनट का वक्त दें।
- 10 मिनट के अंत में समूह कक्षा के समक्ष अपने उत्तर पेश करेंगे।

कहें

- आइए अब अपनी चर्चा को कक्षा के साथ साझा करते हैं।
- सभी समूह अपने–अपए उत्तरों को संक्षेप में पेश करेंगे।

करें

- श्रोताओं को ग्रुप प्रेजेंटेशन के लिए तालियाँ बजाने को कहें।
- हरेक समूह से सूचना पाने के लिए प्रश्नों का संक्षेपण करें।
- समय पर ध्यान रखें।
- यदि सहभागियों का समय सीमा से अधिक हो जाए तो उन्हें चर्चा जल्द पूरा करने को कहें।

पूछें

संक्षेपण :

- इस अभ्यास से आपने क्या सीखा?
- एक उद्यमी के नाते, क्या अपने कर्मचारियों को संभावित खतरों से सुरक्षा सुनिश्चित करना अहम होता है? क्यों?

संक्षेप में करें

- सहभागियों से अबतक सीखी चीज़ों के बारे में पूछें।
- उसने पूछें कि क्या उनके मन में अबतक चर्चा की गई बातों से जुड़ा कोई प्रश्न है।
- एक सुरक्षित कार्यस्थल तथा गैर–समझौता योग्य कर्मचारी सुरक्षा आदतों के डिजाइन के सुझावों को संक्षेप में प्रस्तुत कर चर्चा का समापन करें।

यूनिट 6.1.3: आत्मविश्लेषण – प्रवृत्ति, उपलब्धता प्रेरणा आत्मविश्लेषण: क्या है?

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- आत्मविश्लेषण के महत्व को समझाने में
- मैस्लो के आवश्यकताओं के पदक्रम की सहायता से प्रेरणा की चर्चा करने में
- उपलब्धि प्रेरणा के अर्थ की चर्चा करने में
- उपलब्धि प्रेरणा के साथ उद्यमियों की विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
- आपको प्रेरित करने वाले विभिन्न कारकों को सूचीबद्ध करने में
- आत्मविश्लेषण में प्रवृत्ति की भूमिका की चर्चा करने में
- सकारात्मक प्रवृत्ति बनाए रखने के तरीके की चर्चा करने में
- अपनी ताकतों एवं कमज़ोरियों को सूचीबद्ध करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- पुराने अखबार
- बैंक के कागज
- पेंसिल/कलम

गतिविधि

- यह कागज पेंसिल गतिविधि है।

वे तीन वाक्य ऐसे हैं जो आपका सबसे अच्छी तरह से वर्णन करते हैं?
आपको खुशीपूर्वक जीने के लिए किसकी जरूरत होती है?
आपकी क्या खूबी और खामियाँ हैं?

करें

- सत्र आरंभ होने से पहले बोर्ड/फ्लिपचार्ट पर तीन प्रश्न लिखें।
- हरेक प्रतिभागी को सादा कागज और पेंसिल/कलम दें।
- सहभागियों को कागज पर तीन प्रश्नों के उत्तर लिखने को कहें।
- उन्हें बताएँ कि इस गतिविधि का उद्देश्य किसी का आकलन करना नहीं है, बल्कि खुद के बारे में अधिक जानना है।

कहें

- आत्ममूल्यांकन की अवधारणा तथा सहभागी पुस्तिका में चर्चा किए गए मैसलॉश्ज हाइरार्की ऑफ नीड्स के संदर्भ के साथ अभिप्रेरण पर चर्चा करें।

टीम की गतिविधि

टॉवर निर्माण

- हरेक समूह पुराने अखबार की मदद से टॉवर का निर्माण करेगा।

करें

- कक्षा को समूहों में बांटें।
- उन्हें कुछ पुराने अखबार दें।
- उन अखबारों से एक टॉवर का निर्माण करना होगा।
- जो समूह खुद से सबसे ऊँचा टॉवर बनाएगा, उसे विजेता समूह माना जाएगा।
- समूह जितना चाहे और जिस तरीके से चाहे अखबार का इस्तेमाल कर सकता है।

पूछें

- विजेता समूह ने क्या अलग किया?
- यदि आपको एक मौका दिया गया होता, तो आप टॉवर का निर्माण कैसे किए होते?
- टॉवर के निर्माण के दौरान आप कैसा अनुभव करते हैं?
- क्या आप अभिप्रेरित अनुभव करते हैं?

कहें

- सहभागी पुस्तिका में चर्चा किए उपलब्धि अभिप्रेरण तथा उपलब्धि अभिप्रेरण वाली उद्यमिता के लक्षणों की अवधारणा पर चर्चा करें।

पूछें

- क्या आपका नजरिया सकारात्मक या नकारात्मक है?

कहें

- आइए मैं आपको एक कहानी सुनाता हूँ:

इसका नाम है– छोटी चीजें बड़ा फर्क लाती हैं।

एक व्यक्ति तट पर प्रातः भ्रमण कर रहा था। उसने देखा कि सुबह की लहरों के साथ हजारों स्टारफिश तट पर आती हैं और जब लहरें वापस होती हैं तो वे तट पर ही छूट जाते हैं और धूप में मर जाते थे। लहरें आती–जाती थीं पर स्टारफिश मर जाती थी। उस व्यक्ति ने एक काम किया, उसने एक स्टारफिश को उठाया और उसे जल में फेंक दिया। उसने बार–बार ऐसा किया उस व्यक्ति के पीछे एक और व्यक्ति खड़ा था जिसे यह समझ में नहीं आ रहा था कि वह व्यक्ति क्या कर रहा है। उसने उसे टोका और पूछा, आप क्या कर रहे हैं? सैकड़ों स्टारफिश हैं। आप कितने की मदद कर सकते हैं? इससे क्या फर्क पड़ेगा? उस व्यक्ति ने कोई जवाब नहीं दिया, उसने एक कदम और आगे बढ़ते हुए एक और स्टारफिश को उठाया, उसे पानी में फेंका और कहा, "इससे इसे फर्क पड़ता है।" हम क्या फर्क ला रहे हैं? बड़ा या छोटा, इससे कोई फर्क नहीं पड़ता। यदि हर कोई छोटा–छोटा बदलाव करे, तो हम एक बड़ा फर्क ला सकते हैं, है न?

पूछें

- आपने इस कहानी से क्या सीखा?

गतिविधि

आपको क्या प्रेरित करता है?

- यह एक व्यक्तिगत गतिविधि है।
- यह सहभागी पुस्तिका में दिया गया एक अभ्यास है।

करें

- अपनी कक्षा से उनकी सहभागी पुस्तिका खोलने को और "आपको जो प्रेरित करता है" नाम खंड में दिए अभ्यास को पूरा करने को कहें?
- यह सुनिश्चित करें कि सहभागियों ने गतिविधि के लिए सही पृष्ठ खोला हो।
- कक्षा को गतिविधि पूरा करने के लिए 5 मिनट का समय दें।

कहें

- नजरिया की अवधारणा पर और सहभागी पुस्तिका में चर्चा किए अनुसार किसी सकारात्मक नजरिए का विकास कैसे किया जाए इसपर चर्चा करें।

संक्षेप में करें

- आत्म–मूल्यांकन, आपको जो चीज प्रेरित करती है और आपका सकारात्मक नजरिया कैसे आपके व्यावसाय व जीवन को मदद करते हैं, इन बातों पर चर्चा करते हुए सार प्रस्तुत करें।

यूनिट 6.1.4: ईमानदारी एवं कार्य नैतिकता: ईमानदारी क्या है?

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- ईमानदार लोगों के गुणों की चर्चा करने में
- उद्यमियों में ईमानदारी के महत्व की व्याख्या करने में
- एक दृढ़ कार्य नैतिकता के तत्वों की चर्चा करने में
- एक कार्य नैतिकता को बढ़ावा कैसे दिया जाए, इसकी चर्चा करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

पूछें

- ईमानदारी से आप क्या समझते हैं?
- उद्यमियों के लिए ईमानदार होना क्यों अहम होता है?
- क्या आपको कोई घटना याद है जहाँ आपकी ईमानदारी से आपमे आत्मविश्वास आया हो?
- क्या आपको कोई घटना याद है जहाँ किसी ने बेईमानी के कारण अपना व्यवसाय खोया हो?

कहें

- ईमानदारी के बारे में, किसी ईमानदार व्यक्ति की गुणवत्ताओं के बारे में तथा सहभागी पुस्तिका में वर्णित अनुसार उद्यमियों में ईमानदारी के महत्व के बारे में बात करें।
- आइए हम कुछ केस परिदृश्यों की मदद से इसे बेहतर जानें। आपको आपके समूहों के अंदर कुछ केस दिए जाएँगे। आपको दिए हुए केस उदाहरणों का विश्लेषण करना होगा और तब समस्या का एक सही हल निकालना होगा।
- अपनी चर्चा को निम्नांकित के इर्द–गिर्द चर्चा पर केंद्रित रखें:
  - क्या गलत हुआ?
  - किसकी गलती थी?
  - इसका प्रभाव किस पर पड़ा, ग्राहक या व्यवसाई पर?
  - यह तुरंत व्यवसाय पर कैसे असर डालेगा? इसका दीर्घकालिक असर किया होगा?
  - क्या किया जाना चाहिए?
  - इस अभ्यास से आपने क्या सीखा?

करें

- कक्षा को बैच के आकार के आधार पर अधिकतम छह सहभागियों के साथ चार समूहों में विभाजित करें।
- प्रत्येक समूह को एक केस स्टडी दें।
- उन्हें केस को सावधानीपूर्वक पढ़ने को कहें।
- बोर्ड पर संक्षिपित प्रश्नों को लिखें और समूहों को इन प्रश्नों के इर्द–गिर्द अपनी चर्चा को केंद्रित करने को कहें।
- समूह से उनके बीच केस के विश्लेषण तथा चर्चा करने की और दी गई समस्या के लिए एक समाधान पाने की उम्मीद की जाती है। कक्षा को 5–10 मिनट का वक्त केस पर चर्चा करने और अपने हलों को नोट करने के लिए दें।

- 10 मिनट के अंत में टीम को कक्षा के समक्ष अपने केस समाधान पेश करना चाहिए। प्रेजेंटेशन एक वर्णन या एक रोल प्ले भी हो सकता है।
- समूह को अपने लिए एक ग्रुप लीडर चुनने को कहें। ग्रुप लीडर का काम होगा प्रस्तुतीकरण के लिए समूह के लिए कार्य की चर्चा करना तथा उसे सौंपना।

टीम की गतिविधि

केस अध्ययन विश्लेषण

परिदृश्य 1

आकाश का इलाहाबाद में एक छोटी सी मोबाइल रिटेल सेल्स तथा रिपेयर शॉप है। उसका दुकान आस–पास के स्थानों में काफी लोकप्रिय है और उसके अपने ग्राहकों के साथ अच्छे संबंध हैं।

लगभग 11 बजे सुबह एक ग्राहक उसकी दुकान में आती है और अविनाश पर उसे खराब मोबाइल वापस करने को लेकर चीखना शुरु कर देती है। उसके मोबाइल का स्क्रीन एक तरफ से फट गया है। अविनाश ने अच्छी तरह से याद किया कि उस ग्राहक के हाथ में देने से पहले उसने मोबाइल की अच्छी तरह से जाँच की थी। वह ग्राहक उसके ऊपर मुकदमा करने की और उसे धोखा देने के लिए उपभोक्ता अदालत जाने की धमकी देती है। अब भले ही समस्या शॉप के बाहर किसी अन्य स्थान पर पैदा हुई थी, पर क्योंकि अन्य ग्राहक यह घटना को देख रहे थे, जिससे संभवतः उसका कारोबार प्रभावित हो सकता है। इस स्थिति को काफी संवेदनशील तरीके से निपटने की आवश्यकता है। यदि आप आकाश के स्थान पर होते तो आप क्या करते?

परिदृश्य 2

रजनी खूबसूरत सूटों और साड़ियों के ऊपर फुलकारी कशीदाकारी का काम करती है। उसका एक छोटा घरेलू व्यवसाय है। फेसबुक और व्हाट्सऐप पर ग्राहकों की उसकी एक लंबी सूची है, जो उसे नियमित रूप से ऑर्डर देते हैं। स्मिता उसकी पुरानी और नियमित ग्राहकों में एक है। चूंकि उसकी ननद की शादी सिर पर थी, स्मिता कुछ हैंडक्राफ्टेड फुलकारी दुपट्टा खरीदना चाहती थी। उसने व्हाट्सऐप पर तीन दुपट्टे के लिए ऑर्डर दिया और रजनी से अनुरोध किया कि वह उसे जल्द से जल्द ये दुपट्टे भेज दे। पार्सल जब कूरियर के जरिए स्मिता को पहुँचा तो उसने पाया कि तीन दुपट्टों में से केवल एक पर ही हस्त कशीदारी का काम किया गया है और अन्य दो पर मशीन से कशीदाकारी किया गया था। यहाँ तक कि मटीरियल की लंबाई तथा गुणवत्ता भी मनोनुकूल नहीं पाई गई। स्मिता का दिल टूट गया। यह पैसे की बरबादी थी और इसके अलावा वह शादी समारोह में वह नहीं पहन सकी जिसकी उसने योजना बनाई थी। वह अपनी गुस्सा और निराशा व्यक्त करते हुए रजनी को ँीजे ।चच पर एक संदेश भेजती है।

स्मिता ने एक प्रतिक्रिया भी भेजी और सोशल मीडिया पर अपनी निराशा भी जाहिर की...जिससे सीधा रजनी के कारोबार पर असर पड़ा। आप क्या करते यदि आप रजनी के स्थान पर होते?

परिदृश्य 3

शंकर एक टैटू आर्टिस्ट है, जिसका नई दिल्ली के एक बड़े प्रतिष्ठित मॉल में एक छोटा सा टैटू शोरूम है। श्री सक्षम ने आज 11 बजे सुबह का समय लिया है, पर वह 11.50 बजे पहुँचता है। इस बीच शंकर को अपना अगला अप्वाइंटमेंट देखना पड़ गया। शंकर की सेवा के बाद श्री सक्षम गाली–गलौज की भाषा में उसके ऊपर चीखने लगा, जो आवश्यक राशि का भुगतान करने से इनकार करने लगा और सक्षम की सेवा में नुक्स नुकालने लगा। इस स्थिति में किसकी गलती थी? शंकर को क्या करना चाहिए? क्या शंकर को सक्षम के साथ झगड़ा करना चाहिए या क्लाइंट की मांग मान लेनी चाहिए थी?

परिदृश्य 4

शैलेंदर एक ऑनलाइन क्लॉथ रीसेलर है, जो फेसबुक तथा व्हाट्सऐप जैसे सोशल नेटवर्किंग साइट के जरिए कारोबार करता है। प्रियंका ने एक ड्रेस के लिए शैलेंदर को ऑनलाइन भुगतान किया। पर उसे एक महीने तक वह ड्रेस नहीं मिल सका। जब उसने उस ड्रेस के कैंसिलेशन के लिए बात की तो शैलेंदर उसे गुमराह करने लगा। लगभग 45 दिनों तक शैलेंदर उसे भरोसा दिलाया रहा कि वह आज या कल वह राशि उसे भुगतान कर देगा। यहाँ तक कि बार–बार कॉल करने और संदेश पाने के बाद भी जब उसे न ही भुगतान और न ही ड्रेस मिला तो उसने एक लोकप्रिय सोशल मीडिया प्लैटफॉर्म पर उसके खिलाफ शिकायत लिखने का फैसला किया। उसका नतीजा यह हुआ कि शैलेंदर के कई सारे ग्राहक छोट गए और उसका फलता–फूलता कारोबार को एक बड़ा झटका लगा। इस स्थिति से कैसे निपटा जा सकता था?

कहें

- अब, आइए बड़े समूह के साथ समस्या और समाधान पर चर्चा करते हैं।
- समूह पहले संक्षेप में कक्षा के साथ केस का वर्णन करेगा।
- तब चिह्नित समस्या तथा प्रस्तावित समाधान पर चर्चा करें।
- प्रेजेंटेशन पूरा होने पर कक्षा अपने प्रश्न पूछ सकते हैं।

करें

- समूह प्रेजेंटेशन के लिए हरेक समूह को बधाई दें।
- श्रोताओं को उनके लिए तालियाँ बजाने को कहें।
- हरेक समूह से सूचना पाने के लिए प्रश्नों का संक्षेपण करें।
- समय पर ध्यान रखें। यदि सहभागियों का समय सीमा से अधिक हो जाए तो उन्हें चर्चा जल्द पूरा करने को कहें।

संक्षेप में करें

- सहभागियों से पूछें कि उन्होंने इस अभ्यास/गतिविधि से क्या सीखा।
- उसने पूछें कि क्या उनके मन में अबतक चर्चा की गई बातों से जुड़ा कोई प्रश्न है।
- उद्यमियों के लिए ईमानदारी तथा कार्य नैतिकता की अहमियत पर संक्षेप पर चर्चा कर परिचर्चा को विराम दें।

यूनिट 6.1.5: रचनात्मकता एवं नवप्रवर्तन

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- अत्यधिक रचनात्मक लोगों की विषेशताओं को सूचीबद्ध करने में
- अत्यधिक परिवर्तनात्मक लोगों की विषेशताओं को सूचीबद्ध करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- चार्ट पेपर
- मार्कर पेन

पूछें

- आपको 'कचरे से दौलतमंद' के बारे में जानना चाहिए और उससे जुड़ी कहानी के बारे में जानना चाहिए।
- ये कहानियाँ हमें क्या कहती हैं?
- इन लोगों के बारे में ऐसा खास क्या है?

कहें

- आइए इन कहानियों पर नजर डालते हैं।
- लोगों के बारे में कुछ प्रेरक कहानियाँ हैं जिन्हें मैं आपके साथ साझा करना चाहूँगा।
- इन कहानियों कि कक्षा को सुनाएँ।

ए.पी.जे अब्दुल कलाम

जिन्होंने ए.पी.जे अब्दुल कलाम के बारे में न सुना होरू अवुल पाकिर जेनुलाब्दीन अब्दुल कलाम एक विनम्र पृष्ठभूमि से आते थे। उनके पिता एक नाविक थे। अपने परिवार की मदद करने के लिए, कलाम एक अखबार वेंडर के रूप में काम किया करते थे। अभाव की स्थितियों में जैसे–तैसे उन्होंने भौतिकी में स्नातक की डिग्री हासिल की तथा ऐरोस्पेस इंजीनियरिंग विषय की पढ़ाई की। भारत की नाभिकीय ऊर्जा को आगे बढ़ाने में उनका बड़ा योगदान रहा। वर्ष 2002 में वे भारत के 11वें राष्ट्रपति बने।

स्रोत पर वाटर फिल्टर/प्यूरिफायर

सिक्किम के लिंग्ज्या जूनियर हाई स्कूल में कक्षा 4 तथा 5 में पढ़ने वाले दो बच्चों ने एक सरल निम्न लागत वाले वाटर प्यूरिफायर को डिजाइन किया।

इस आइडिया के पीछे की प्रेरणा: आज ज्यादातर लोग अपने घरों में वाटर फिल्टर/प्यूरिफायर का इस्तेमाल करना पसंद करते हैं।

दोनों बच्चों के मन में यह विचार आया कि क्योंकि जल के स्रोत पर ही वाटर फिल्टर/प्यूरिफायर लगाया जाए, ताकि हर किसी को स्वच्छ जल मिल सके और उन्हें फिल्टरध्प्यूरिफायर खरीदने में पैसे भी खर्च न करना पड़ें

सोरिंग के मन में जल वितरण स्थान पर, जैसे कि वाटर टैंक पर एक केंद्रीकृत शोधन प्रणाली लगाने का विचार आया, जबकि सुभाष के मन में पब्लिक नलों में ऐसे प्यूरिफायर लगाने का विचार आया।

स्रोत: http://www.rediff.com/getahead/report/achievers-top-31-amazing-innovations-from-young-indians/20151208.htm

सोलर सीडर

ज्यह अनोखे सोलर सीडर की कहानी है जिसका विकास तमिलनाडु के पुदुकोट्टाई स्थित सेंट सेबास्टियर मेट्रिकुलेशन स्कूल में कक्षा 8 में पढ़ने वाले छात्र सुभाष चंद्र बोस ने किया। सुभाष ने एक सोलर ऊर्जा चालित सीड ड्रिल का विकास किया, जो विभिन्न गहराइयों तथा दो बीजों के बीच अलग–अलग अंतरालों के साथ बीज बुआई संपन्न कर सकता है।

स्रोतः http://www.rediff.com/getahead/report/achievers-top-31-amazing-innovations-from-young-indians/20151208.htm

विकलांगों के करघे

कक्षा 6 की एलाकिया तथा कक्षा 9 में पढ़ने वाली पवित्रा नामक दो बहनों की यह कहानी तो वाकई प्रेरणादाई है। ये बहनें तमिलनाडु के इरोड स्थिति एसआरसी मेमोरियल मेट्रिकुलेशन की छात्रा थीं। इन दो बहनों को पैरों से विकलांग लोगों के लिए एक करघे का विकास करने का आइडिया है। अपने करघे में उन्होंने पेडल से चलने वाली प्रणाली के स्थान पर मोटर तथा गियरबॉक्स को एक पुली प्रणाली से जोड़ा।

स्रोतः http://www.rediff.com/getahead/report/achievers-top-31-amazing-innovations-from-young-indians/20151208.htm

पूछें

- यदि वे ऐसा कर सकते हैं, तो आप क्यों नहीं?
- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार सहभागियों के साथ 'रचनात्मकता तथा नवाचार' से जुड़ी अवधारणाओं की चर्चा करें।

कहें

- अभिप्रेरणा से जुड़ी कहानियों का स्मरण करें।
- वह आंतरिक प्रेरणा कौन सी है, जो लोगों को सफल बनने के लिए प्रेरित करती है?
- आइए एक गतिविधि की मदद से हम ऐसी रचनात्मक तथा आविष्कारी उद्यमियों के बारे में जानते हैं।

टीम की गतिविधि

- यह एक समूह क्रियाकलाप है।

- किसी एक प्रसिद्ध उद्यमी के बारे में विचार करें और उसके बारे में कुछ पंक्तियाँ लिखें।

गतिविधि संक्षेपण

- आपने इस विशेष उद्यमी का चुनाव क्यों किया?
- उसका ब्रांड नेम क्या है?
- उसमें कौन सी रचनात्मकता मौजूद है?
- उनके विचारों के बारे में क्या अनोखी बात थी?

करें

- सहभागियों को निर्देश दें कि यह एक समूह कार्य है।
- कक्षा को 4 से 6 छात्रों के छोटे समूहों में बांटें जो बैच आकार पर निर्भर करेगा।
- हरेक समूह को एक चार्ट पेपर दें।
- छात्रों को बताएँ कि उन्हें किसी एक प्रसिद्ध उद्यमी के बारे में कुछ पंक्तियाँ लिखनी है।
- सहभागियों को चर्चा करने तथा लिखने के लिए 10 मिनट का समय दें।
- समय पर ध्यान रखें। यदि समूह का समय सीमा से अधिक हो जाए तो समूह को जल्द कार्य पूरा करने को कहें।
- हरेक समूह को उनके लिखे को पढ़ने को कहें।
- संक्षिप्त प्रश्न पूछें।

संक्षेप में करें

- सहभागियों से यह पूछते हुए समापन करें कि क्या वे कुछ ऐसे लोगों को जानते हैं, जो काफी रचनात्मक तथा आविष्कारी विचार के हों।
- उन्हें कक्षा के साथ ऐसे लोगों के बारे में कुछ अनुभव साझा करने को कहें।

सुविधा देने के लिए नोट्स

- नवाचारों के ऊपर कहानियों के स्रोतः

http://www.rediff.com/getahead/report/achievers-top-31-amazing-innovations-from-young-indians/20151208.htm

यूनिट 6.1.6: समय प्रबंधन: समय प्रबंधन क्या है?

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- समय प्रबंधन के लाभों की चर्चा करने में
- प्रभावी समय प्रबंधकों के लक्षणों को सूचीबद्ध करने में
- प्रभावी समय प्रबंधन तकनीकों की व्याख्या करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

पूछें

क्या आप ऐसे है?

- मैं दिन में जो भी कर रहा हूँ उसे पूरा करने का पर्याप्त समय कभी नहीं निकाल सकता।
- मुझे इतनी सारी चीजें करनी पड़ती हैं कि मैं दुविधा में पड़ जाता हूँ।
- मैं भ्रमण करने तथा व्यायाम करने के लिए जाना चाहता हूँ, पर मेरे पास समय नहीं होता।
- मेरे पास करने के लिए इतनी सारी चीजें हैं कि मैं उन्हें करीने से समय पर पूरा नहीं कर सकता।
- मैं अपना पसंदीदा व्यवसाय आरंभ करना चाहता हूँय पर मेरे पास समय नहीं होता है।

उदाहरण

- आइए इन दो उदाहरणों पर नजर डालते हैं:

उदाहरण 1:

अंकिता घर से एक फ्रीलांस राइटर के रूप में काम करती है। वह कहती है कि वह दिन में 8 घंटे समर्पण के साथ आसानी से काम कर सकती है। क्योंकि वह घर से काम करती है, वह यात्रा करने में खर्ह होने वाले पैसे बचा लेती हैं और उसकी सुविधाजनक कार्य दिनचर्या है। पर इसकी कुछ चुनौतियाँ भी हैं। चूंकि वह घर से काम करती है, वह आसानी से जगती है और सोफा पर बैठकर टीवी देखना शुरु कर देती है, जिससे उसका काफी समय बरबाद हो जाता है। उसे कई काम करने होते हैं, कई कार्य पूरा करने होते हैं, बिल का भुगतान करने होते हैं। वह दिन में केवल दो से तीन घंटे ही काम कर पाती है और इसका नतीजा यह होता है कि उसके पास कामों का अंबार खड़ा हो जाता है। इस कारण से वह अधिक काम नहीं कर पाती है। भले हे उसके कार्य गुणवत्ता की सराहना की जाती है पर उसके ग्राहक काम पूरा करने में हुई देरी से खुश नहीं रहते हैं।

उदाहरण 2:

जावेद ने घर से एक सफल ऑनलाइन सेलिंग कंपनी की शुरुआत की और अपने सेल्स से अच्छी खासी रकम बनाई। उसने अपने लिविंग रूम में ही एक छोटा ऑफिस स्पेस बनाया। चूंकि उसके दोनों अभिभावक फुल–टाइम नौकरी करते थे, इसलिए उसे अपने दो छोटे भाई–बहनों की देखभाल भी करना पड़ती थी। वह अपने दिन का लगभग आधा हिस्सा उन छोटे बच्चों के साथ बिताता था। उसे इससे कोई परेशानी नहीं थी पर इसका अर्थ यह था कि उसे अपने काम के अलावा अलग से समय निकालना पड़ता है। तब भी वह अपने इन प्रतिबद्धताओं के साथ ऑनलाइन व्यवसाय चलाने में सक्षम है। वह कुछ और घंटे लेना चाहता है ताकि अपने लाभों में इजाफा कर सके। वह व्यवसाय के नए मार्गों की भी पड़ताल करना चाहता है। उसे क्या करना चाहिए।

पूछें

- क्या यह आपके साथ भी होता है?
- क्या अपने काम को प्राथमिकता देना आपके लिए कठिन हो जाता है?
- क्या आप अपने समय को प्रभावी रूप से प्रबंधित कर पाने में सक्षम हैं?

गतिविधि

- उपरोक्त उदाहरण के आधार पर एक समूह चर्चा संपन्न करें।
- काम को कैसे प्राथमिकता दी जाए और कैसे समय का प्रभावी प्रबंधन किया जाए, इसपर चर्चा का संचालन करें।

कहें

- समय प्रबंधन न केवल आपकी कड़ी मेहनत से जुड़ा होता है, बल्कि यह इस बात से भी जुड़ा होता है कि आप कितने स्मार्ट तरीके से काम करते हैं।
- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार सहभागियों के साथ 'समय प्रबंधन क्या है' पर चर्चा करें।

पूछें

- समय का प्रबंधन करना क्यों अहम होता है? इससे कैसे मदद मिलती है?
- जब आप अपने समय का प्रभावी रूप से प्रबंधन नहीं करते हैं तो क्या होता है?
- क्या अपने काम को प्राथमिकता देना आपके लिए कठिन हो जाता है?

कहें

- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार समय प्रबंधन के फायदों पर चर्चा करें
- एक क्रियाकलाप की मदद से आइए प्रभावी समय प्रबंधन करना सीखते हैं।

गतिविधि

प्रभावी समय प्रबंधन

- इस क्रियाकलाप के दो भाग हैं:

भाग 1

किए जाने वाले कामों की सूची बनाना

- आपको किए जाने वाले कामों की एक सूची बनाना होगा।
- उन सभी गतिविधियों/कार्यों की सूची बनाएँ जो आपको पूरे करने हैं।
- उन सभी चीजों को शामिल करने का प्रयास करें जो आपका समय लेती हैं, भले ही वे कितनी ही महत्वहीन क्यों न हो।
- यदि वे बड़े कार्य हों, तो उन्हें कई क्रिया चरणों में बांटें और बड़े कार्य के साथ इसे लिख लें।
- आप सभी कार्यों के लिए एक सूची बना सकते हैं या निजी या व्यावसायिक कार्यों के लिए एक अलग सूची बना सकते हैं।

भाग 2

आकस्मिक–अहम ग्रिड

- आपको बोर्ड पर यहाँ बताए अनुसार एक ग्रिड बनाना होगा।

- इस ग्रिड में चार बॉक्स हैं। ध आप देख सकते हैं, हरेक बॉक्स का एक भिन्न शीर्षक है।
- आकस्मिक–अहम ग्रिड के मध्य में ये दो प्रश्न हैं:
  - क्या यह कार्य अहम है?
  - क्या यह कार्य आकस्मिक है?
- अब अपनी कार्य संपादन सूची में लिखी हरेक गतिविधि के बारे में आपको विचार करना है और उसे चार में से एक श्रेणी में रखना है।
- **ये श्रेणियाँ क्या बताती हैं?**
- **श्रेणी 1: आकस्मिक / अहम**
  - यह श्रेणी उच्चतम प्राथमिकता कार्यों के लिए है। उन्हें अभी पूरा किया जाना होगा।
- **श्रेणी 2: आकस्मिक / अहम नहीं**
  - यह वह कार्य है जिसपर आप अपना ज्यादातर समय खर्च करना चाहते हैं।
  - यह श्रेणी आपको कुछ महत्वपूर्ण विषय पर काम करने और इसे अच्छी तरह से करने के लिए समय देने को कहता है।
  - इससे आपको प्रभावी तरीके से उच्च गुणवत्ता वाले कार्य करने में मदद मिलेगी।
  - इस श्रेणी के कार्य संभवतः सबसे अधिक नजरअंदाज किए जाने वाले कार्य होते हैं, पर सफलता के लिए ये सर्वाधिक अहम भी होते हैं।
  - इस श्रेणी के कार्यों में शामिल हो सकते हैं रणनैतिक चिंतन, लक्ष्य निर्धारण या सामान्य दिशा–निर्देश तथा नियोजन – किसी सफल व्यवसाय को चलाने के लिए सभी अहम अंग।
- **श्रेणी 3: आकस्मिक / अहम नहीं**
  - यह वह कार्य होता है जहाँ आप व्यस्त तो होते हैं पर ये उत्पादक नहीं होते हैं। ये कार्य अक्सर अहम दिखाई पड़ते हैं, जहाँ लोग प्रायः व्यस्त दिखाई पड़ते हैं।
  - आकस्मिक पर गैर–महत्वपूर्ण कार्य ऐसी चीजें होती हैं, जो आपको लक्ष्य हासिल करने से रोकती हैं।
  - हालांकि उनमें से कुछ ऐसी गतिविधियाँ हो सकती हैं, जो दूसरे लोग करना चाहते हैं।
- **श्रेणी 4: गैर–अहम तथा गैर–आकस्मिक**
  - इस श्रेणी में वाकई कोई कार्य शामिल नहीं रहता है, बल्कि ऐसी आदतें शामिल रहती हैं जो अनुशासित होने और अपने समय प्रबंधन के साथ रख्त होने से सहूलियत प्रदान करती हैं और बचाव करती है।
  - उनमें से कुछ ऐसी गतिविधियाँ हो सकती हैं, जो दूसरे लोग करना चाहते हैं।
  - इसमें अनियोजित अवकाश गतिविधियाँ भी शामिल हो सकती हैं।

कार्य संपादन सूची प्रारूप

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	

आकस्मिक–अहम ग्रिड

आकस्मिक / अहम • बैठक • अंतिम समय के मांग • प्रॉजेक्ट समयसीमा • संकट	गैर–आकस्मिक / अहम • नियोजन • लक्ष्यों की दिशा में कार्य करना • संबंध बनाना • निजी प्रतिबद्धताएँ
• व्यवधान • फोन कॉल / ई–मेल • अन्य लोगों की मामूली मांग आकस्मिक / अहम नहीं	• इंटरनेट सर्फिंग • सोशल मीडिया • टीवी देखना गैर–आकस्मिक / गैर–अहम

1	2
3	4

आकस्मिक / अहम ग्रिड प्रारूप

आकस्मिक / अहम	गैर–आकस्मिक / अहम
आकस्मिक / अहम नहीं	गैर–आकस्मिक / गैर–अहम

1	2
3	4

करें

- बोर्ड पर कार्य–संपादन सूची तथा आकस्मिक/अहम ग्रिड के प्रारूप लिखें।
- सहभागियों को पहले उनके कार्य संपादन सूची तैयार करने को कहें।
- सहभागियों को सूची तैयार करने के लिए 10 मिनट का समय दें।
- सूची तैयार हो जाने के बाद उन्हें उनके कार्य संपादन सूची को चार श्रेणियों में बांटने को कहें।
- सहभागियों को चारों श्रेणियों के बारे में बताएँ और उनके संदर्भ के लिए विशिष्ट उदाहरण भी दें।
- जब आप श्रेणियों का वर्णन करते हैं आप उस दौरान कार्यों के प्रकार के साथ ग्रिड भरें।
- सहभागियों को ग्रिड भरने के लिए 40 मिनट का समय दें।
- तब चारों श्रेणियों के बीच कार्यों के संतुलन के बारे में बताएँ।
- समय पर ध्यान रखें। यदि समूह का समय सीमा से अधिक हो जाए तो समूह को जल्द कार्य पूरा करने को कहें।

कहें

गतिविधि संक्षेपण:

चारों श्रेणियों के बीच हम कार्यों को कैसे संतुलित कर सकते हैं?

इस ग्रिड के जरिए हम समय का कैसे प्रबंधन कर सकते हैं?

- **श्रेणी 1: आकस्मिक/अहम**
  - यहाँ एलिमिनेट करने के उद्देश्य से कम से कम कार्य रखने का प्रयास करें।
  - यदि आप इस श्रेणी में अपना काफी अधिक समय खर्च करते हैं, तो आप मुख्यतः एक ट्रबल शूटर के रूप में काम कर रहे हैं और आपको कभी दीर्घकालिक योजनाओं पर काम करने के लिए समय नहीं मिलेगा।
- **श्रेणी 2: आकस्मिक/अहम नहीं**
  - इन कार्यों का नियोजन सावधानीपूर्वक और दक्षतापूर्वक करें, क्योंकि सफलता पाने के लिए वे काफी अहम होते हैं।
  - यदि आवश्यक हो, तो इस बात का भी नियोजन कर लें कि आप इन कार्यों को कहाँ करेंगे, ताकि आप किसी प्रकार के व्यवधान से दूर रहें।
  - लक्ष्यों या सामान्य निर्देशों तथा अपनी नियोजन प्रक्रिया में नियोजन का निर्धारण करते हुए रणनैतिक विचार शामिल करें।
- **श्रेणी 3: आकस्मिक/अहम नहीं**
  - अपने आप से कहें क्या आप उन्हें रिशिड्यूल या सौंप सकते हैं।
  - ऐसी गतिविधियों के सामान्य श्रोत अन्य लोग होते हैं। कभी–कभी लोगों को विनम्रतापूर्वक "नहीं" कहना या उन्हें खुद से समस्या का हल निकालने के लिए प्रेरित करना सही होता है।
- **श्रेणी 4: गैर–अहम तथा गैर–आकस्मिक**
  - आप उन कार्यों को भी कम से कम करना चाह सकते हैं, जो इस श्रेणी में होते हैं।
  - ये गतिविधियाँ ध्यान भटकाने वाले होते हैं – यदि संभव हो तो उनसे बचें।
  - आप उन्हें नजरअंदाज कर सकते हैं या आप उन्हें रद्द कर सकते हैं।
  - यदि आप कर सकते हैं तो दूसरों द्वारा सौंपे हुए कार्य को विनम्रतापूर्वक "नहीं" कहें और बताएँ कि आप क्यों उसे नहीं कर सकते हैं।
  - अपने अवकाश गतिविधियाँ सावधानीपूर्वक निर्धारित करें ताकि उनका अन्य अहम कार्यों के ऊपर कोई प्रभाव न पड़े।
- जैसा कि सहभागी पुस्तिका में दिया गया है, प्रभावी समय प्रबंधन तथा प्रभावी समय प्रबंधन तकनीकों के लक्षणों पर चर्चा करें।

संक्षेप में करें

- जैसा कि सहभागी पुस्तिका में दिया गया है, प्रभावी समय प्रबंधन तथा प्रभावी समय प्रबंधन तकनीकों के लक्षणों पर चर्चा करें।

सुविधा देने के लिए नोट्स

- यहाँ एक लघु कहानी है। आप कहानी कहते हुए सत्र का समापन कर सकते हैं। इसे अधिक रोचक बनाने के लिए आप वर्णित प्रदर्शन संपन्न कर सकते हैं और लघु कहानी पर चर्चा कर सकते हैं।
  - एक दिन समय प्रबंधन का एक विशेषज्ञ छात्रों के एक समूह के साथ बात कर रहा था। वह ज्योंही समूह के सामने उठ खड़ा हुआ, उसने एक बड़े मुँह वाले कांच का जार निकाला और उसे अपने सामने मेज पर रख दिया। तब उसने लगभग दर्जन पत्थरों वाला एक थैला निकालकर उसे सामने रखा और फिर एक–एक कर जार में डालने लगा। जार जब ऊपर तक भर गया और उसमें और अधिक पत्थर आने की जगह नहीं बची तो उसने कहा, "क्या यह जार भर गया।" कक्षा में हर किसी ने कहा, "हाँ।" तब उसने कहा, "वाकई।"
  - वह मेज के नीचे गया और बजरी (छोटे पत्थर) से भरी एक टोकरी निकाली। उसने जार में कुछ बजरी डाली और जार को हिलाया–डुलाया जिससे बजरी के कुछ टुकड़े पत्थरों के बीच के स्थानों में जा बैठे। तब उसने समूह से एक बार फिर पूछा, "क्या यह जार भर गया है।" अब तक कक्षा को समझ आ चुकी थी। उनमें से एक ने जवाब दिया– "शायद नहीं" "गुड!" उसने जवाब दिया।
  - वह मेज के नीचे झुका और रेत से भरी एक टोकरी निकाली। उसने जार में रेत डालना शुरु किया और यह पत्थर और बजरी के बीच के स्थान पर बैठने लगी। एक बार उसने फिर पूछा, "क्या यह जार भरा हुआ है।" "नहीं!" कक्षा से ऊँची आवाज में कहा। एक बार उसने फिर कहा, "गुड।" तब उसने पानी का एक जग पकड़ा और जार में तबतक डालना आरंभ किया, जबतक कि जार ऊपर तक भर न जाए। तब उसने कक्षा पर नजर फिराई और कहा, "इस चित्रांकन का क्या अर्थ है।" एक छात्र ने अपना हाथ उठाया और कहा, "चाहे आपका शिड्यूल कितना भी भरा रहे, यदि आप ठान लें तो आप हमेशा इसमें कुछ और चीजें शामिल कर सकते हैं!" "नहीं," वक्ता ने उत्तर दिया, "इसका यह अर्थ नहीं है।" यह चित्रांकन जो सत्य हमें बताता है, वह हैः ध्यदि आप पहले बड़े पत्थरों को नहीं रखते, तो आप उन्हें कभी नहीं रखेंगे। आपके जीवन के श्बड़े पत्थर' कौन से हैं। आपके बच्चेय आपके प्रियजनय आपकी शिक्षाय आपके सपनेय एक योग्य कारणय दूसरों को पढ़ाना या मेंटरिंग करनाय अपनी पसंद की चीजें करनाय अपने लिए समय निकालनाय आपका स्वास्थ्यय आपका साथी (या कोई अन्य महत्वपूर्ण व्यक्ति) आप पहले इन बड़े पत्थरों को रखना न भूलें अन्यथा आप उन्हें कभी नहीं रख पाएँगे। यदि आपको छोटी चीजों (बजरी, रेत तथा पानी) के बारे में कठिनाई अनुभव होगी, तो आप अपना जीवन छोटी चीजों से भर लेंगे जो वाकई कोई मायने नहीं रखती और आपके पास बड़ी और अहम चीजों (बड़े पत्थरों) पर खर्च करने का समय नहीं बचेगा।
- इस कहानी को इन पंक्तियों से समाप्त करें...

  आज या कम सुबह जब आप इस लघु कहानी पर विचार करेंगे, तब आप खुद से यह सवाल पूछेंः आपके जीवन के श्बड़े पत्थर' कौन से हैं। तब, पहले उन्हें अपने जार में डालें

यूनिट 6.1.7: क्रोध प्रबंधन

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- क्रोध प्रबंधन के महत्व की चर्चा करने में
- क्रोध प्रबंधन कार्यनीतियों की व्याख्या करने में
- क्रोध प्रबंधन के लिए सुझावों की चर्चा करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

पूछें

- क्रोध या गुस्सा क्या होता है? क्या यह अच्छा या बुरा होता है?
- क्या गुस्सा सामान्य या असामान्य व्यवहार होता है? गुस्से से आपको कैसे नुकसान हो सकता है?
- उद्यमियों के लिए अपने गुस्से का प्रबंधन करना क्यों अहम होता है?

कहें

- सहभागी पुस्तिका में वर्णित अनुसार उद्यमियों के लिए गुस्से के बारे में तथा क्रोध प्रबंधन के महत्व के बारे में बात करें।
- आइए हम एक छोटी सी गतिविधि करें। यह एक व्यक्तिगत गतिविधि है।
- ऐसी घटनाओं तथा परिस्थितियों के बारे में विचार करें जो आपको गुस्सा दिलाती हैं और आपको दुखी कर जाती है।

करें

- उन्हें इन परिस्थितियों को विभिन्न श्रेणियों में लिखने को कहें (जैसा कि गतिविधि में दी गई है)
- कक्षा को सोचने और अपने उत्तर लिखने के लिए 3–5 मिनट का समय दें।
- 5 मिनट के बाद, कुछ प्रतिभागियों को आगे आकर अपने उत्तर पेश करने को कहें।
- यदि वे उसे पूरी कक्षा के साथ साझा न करना चाहते हों तो वे इन परिस्थियों को अपने साथी सहभागियों से भी साझा करें।

गतिविधि

- क्या आपको कोई घटना याद आती है जिससे आपको
  - शारीरिक रूप से तकलीफ़ पहुँची हो
  - मानसिक रूप से तकलीफ़ पहुँची हो
  - आपके करियर को नुकसान पहुँचा हो
  - अपने संबंधो को नुकसान पहुँचा हो

पूछें

- क्या आपको कभी गुस्सा आया है?
- वे कौन सी चीजें हैं जिनसे आपको क्रोध आता है?
- क्या आपको कोई घटना याद है जहाँ आपके क्रोध प्रबंधन से स्वस्थ संबंध बनाए रखने में मदद मिली हो?
- क्या आपको कोई घटना याद है जहाँ किसी ने गुस्से के कारण अपना व्यवसाय/मित्र जन/संबंध खोया हो

कहें

- कुछ ऐसी रणनीतियाँ हैं जो आपको अपने गुस्से को काबू में रखने में मदद कर सकती हैं। आइए क्रोध प्रबंधन की प्रक्रिया को अच्छी तरह से समझने के लिए एक गतिविधि करते हैं।
- यह एक व्यक्तिगत गतिविधि है।
- ऐसी घटनाओं/परिस्थितियों पर विचार करें जिनसे आपको गुस्सा आता हो। (कारण)
- तब यह सोचें कि आपके गुस्से के कारण क्या हुआ। (प्रभाव)
- आपको अपने क्रोध से निपटने के लिए कुछ युक्तियों को अपनाना होगा।

करें

- जैसा कि गतिविधि में सूचीबद्ध किया गया है कक्षा को ऐंगर ट्रिगर्स (कारण) दें।
- गतिविधि प्रारूप (ऐंगर ट्रिगर्स, आपके गुस्से का परिणाम, क्रोध प्रबंधन तकनीक) को बोर्ड पर लिखें और कक्षा को विभिन्न श्रेणियों के तहत उत्तर लिखने को कहें।
- कक्षा को सोचने और अपने उत्तर लिखने के लिए 3–5 मिनट का समय दें।
- 5 मिनट के बाद, सहभागियों से पूछें कि कौन आगे आकर अपने उत्तर पेश करना चाहेगा।

गतिविधि

ट्रिगर प्वाइंट्स तथा क्रोध प्रबंधन तकनीक गतिविधि

ऐंगर ट्रिगर्स

ऐसे ट्रिगर्स की सूची जो आपको गुस्सा दिलाते हों:
कोई कहता है कि आपने कुछ गलत किया।
आप जो चाहते हैं वह अभी आपके पास नहीं आ सकता।
आप कुछ ऐसी चीज करते पकड़े जाते हैं जो आपको नहीं करना चाहिए था।
आपके ऊपर कुछ ऐसा करने का आरोप लगाया जाता है जो आपने नहीं किया।
आपको कहा जाता है कि आप कुछ नहीं कर सकते हैं।
कोई आपसे सहमत नहीं है।
कोई व्यक्ति वह काम नहीं करता है जो आपने उसे करने को कहा था।
कुछ ऐसा प्रत्याशित घटित होता है जिससे आपका कार्यक्रम अस्त–व्यस्त हो जाता है।

आपके क्रोध का परिणाम:

उन तकनीकों को लिखें जिनका इस्तेमाल आप अपने क्रोध प्रबंधन में करते हैं:
क्रोध प्रबंधन तकनीक

कहें

- अब, आइए सभी के साथ समस्या और समाधान पर चर्चा करते हैं।
- व्यक्ति पहले संक्षेप में कक्षा के साथ ट्रिगर्स प्वाइंट का वर्णन करेगा।
- तब क्रोध का क्या परिणाम था उसपर चर्चा करें। अन्य सहभागियों से अनुरोध करें कि वे किसी एक के प्रेजेंटेशन के दौरान शांत रहें।
- प्रेजेंटेशन के बाद, अन्य सहभागी प्रश्न पूछ सकते हैं।

करें

- हरेक व्यक्ति को अपने–अपने नजरिए साझा करने के लिए बधाई दें।
- श्रोताओं को उनके लिए तालियाँ बजाने को कहें।
- कक्षा को प्रेजेंटेशन देने के बाद संक्षिप्त प्रश्न पूछें।
- समय पर ध्यान रखें। यदि सहभागियों का समय सीमा से अधिक हो जाए तो उन्हें जल्द कार्य पूरा करने को कहें।

पूछें

प्रश्नों का संक्षेपण करें:

- प्रस्तुतकर्ता द्वारा वर्णित परिस्थिति में किसकी गलती थी?
- आप दूसरे तरीके से इस प्रतिस्थिति से कैसे निपट सकते थे?

संक्षेप में करें

- उद्यमियों के लिए क्रोध प्रबंधन की रणनीतियों तथा सुझावों पर चर्चा कर परिचर्चा को विराम दें।
- सहभागियों से पूछें कि उन्होंने इस अभ्यास/गतिविधि से क्या सीखा।
- उसने पूछें कि क्या उनके मन में अबतक चर्चा की गई बातों से जुड़ा कोई प्रश्न है।

सुविधा देने के लिए नोट्स

- सहभागियों को कक्षा के समक्ष प्रतिस्थितियाँ पेश करने के दौरान सूचना साझा करने के लिए प्रोत्साहित करें।
- गतिविधि के प्रारूप को एक चार्ट पेपर पर तैयार रखें, ताकि इसे सत्र के दौरान प्रदर्शित किया जा सके।

यूनिट 6.1.8: तनाव प्रबंधन: तनाव क्या है?

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- तनाव के कारणों की चर्चा करने में
- तनाव के लक्षणों की चर्चा करने में
- तनाव प्रबंधन के लिए सुझावों की चर्चा करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

पूछें

- आप एक इंटरव्यू के लिए या किसी महत्वपूर्ण मीटिंग के लिए रिसेप्शन पर इंतजार कर रहे हैं, अचानक आपकी टांगें हिलने लगती हैं, आपके हाथ ठंडे पड़ जाते हैं, आपको घबराहट होने लगती है। क्या आपको कभी इस तरहे की स्थिति से गुजरना पड़ा है?
- क्या आपको कभी ऐसे दिनों का सामना करना पड़ा है, जब आपको नींद की परेशानी रही हो?
- क्या आपको कभी किसी चीज की चिंता सताई हो जिससे आपको भयानक सिरदर्द पैदा हो गया हो।

कहें

- शायद आपने लोगों को कहते सुना हो, "मैं वाकई काफी तनाव में हूँ" या "इससे मैं काफी तनाव में हूँ।"

पूछें

- तनाव से आप क्या समझते हैं?
- तनाव आपको किस चीज से आता है?
- जब आप तनाव में रहते हैं तो आप कैसा महसूस करते हैं, अथवा तनाव के क्या लक्षण होते हैं?
- तनाव आपको कैसे नुकसान पहुँचा सकता है?
- उद्यमियों के लिए समय का प्रबंधन करना क्यों अहम होता है?

कहें

- जब हम काम का बोझ अनुभव करते हैं या हम कुछ निश्चित चुनौतियों से निपटने की क्षमता के बारे में सुनिश्चित नहीं होते तो हमें तनाव अनुभव होता है।
- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार तनाव, तनाव के कारण तथा तनाव के लक्षणों के बारे में चर्चा करें।
- आइए तनाव के कारण को समझते हैं और कुछ केस उदाहरणों की मदद से उनसे निपटने के तरीके के बारे में जानते हैं।
- आपको कुछ स्थितियाँ दी जाएँगी।
- आपको केस उदाहरणों का विश्लेषण करना होगा और तब समस्या का एक सही हल निकालना होगा।
- यह एक समूह क्रियाकलाप होगा।

करें

- कक्षा को 5 से 6 छात्रों के छोटे समूहों में बांटें (जो बैच आकार पर निर्भर करेगा)।
- हरेक समूह को एक केस उदाहरण सौंपें।
- उन्हें केस को सावधानीपूर्वक पढ़ने को कहें।
- समूह से उनके बीच केस के विश्लेषण तथा चर्चा करने की और दी गई समस्या के लिए एक समाधान पाने की उम्मीद की जाती है।
- बताएँ कि उनकी चर्चा से निम्नांकित सवालों के लिए उत्तर पाने में मदद मिलनी चाहिएरू
  - तनाव का/के क्या कारण था/थे?
  - क्या तनाव से बचा जा सकता था या दी गई परिस्थितियों के तहत प्रबंधित किया जा सकता था?
  - यदि हाँ तो क्या आपको लगता है कि तनाव से बचा जा (प्रबंधित) जा सकता था?
  - यदि नहीं, तो क्यों नहीं?
- कक्षा को 10–12 मिनट का वक्त केस पर चर्चा करने और अपने हलों को नोट करने के लिए दें।
- 12 मिनट के अंत में टीम को बड़े समूह के समक्ष अपने केस समाधान पेश करना चाहिए।
- समूह को अपने लिए एक ग्रुप लीडर चुनने को कहें।
- ग्रुप लीडर का काम होगा प्रस्तुतीकरण के लिए समूह के लिए कार्य की चर्चा करना तथा उसे सौंपना।

टीम की गतिविधि

केस अध्ययन विश्लेषण

परिदृश्य 1

आकाश का अलार्म बंद नहीं होता और उसे घर से निकलने में देर हो जाती है। उसे ट्रैफिक का सामना करना पड़ता है और काम पर पहुँचने में 15 मिनट की देरी हो जाती है, जो उसके बॉस की नजर में आ जाता है। वह अपने डेस्क पर जाता है और उसे पता चला कि अगले एक घंटे में उसे 2 रिपोर्ट पूरी करनी है। ठीक जब वह अपना काम शुरु करने को होता है, उसे एक संदेश मिलता है, "10 मिनट के भीतर क्लाइंट के साथ टेलीकॉन आरंभ होगा। कृपया 5 मिनट के भीतर कंफ्रेंस रूम में उपस्थित होइए।"

वह कॉल के लिए तैयार नहीं है। वह तनाव में आ जाता है। वह अपने बॉस से यह नहीं बताना चाहता है। वह तनावग्रस्त है, असहज और बीमार अनुभव करता है। वह इस स्थिति में नहीं है कि वह कॉल ले सके या रिपोर्ट समय पर पूरा कर सके।

परिदृश्य 2

अपने विलम्बित भुगतान वाले बिलों को चुकता करते समय राहुल को एहसास हुआ कि यह महीना का मध्य है और उसके खाते में केवल रु. 500 बचा हुआ है। उसने पहले ही अपने दोस्तों और परिवार वालों से उधार ले ली थी, जिसे उसने अबतक नहीं चुकाया था। वह भी समस्या पर विचार कर ही रहा था कि उसका फोन बजा। अगले हफ्ते उसकी बहना का जन्मदिन आने वाला था और उसने एक खूबसूरत ड्रेस देख रही थी जिसे वह खरीदना चाहती थी पर वह उस बारे में अपने माता–पिता को नहीं बता सकती थी, क्योंकि वह ड्रेस थोड़ा महंगा था। वह चाहती थी कि राहुल वह ड्रेस उसे खरीद कर दे। राहुल ने उसे उसके जन्मदिन पर वह ड्रेस खरीदने का वादा कर दिया।

राहुल तनाव में आ गया, उसे समझ में नहीं आ रहा था कि क्या किया जाना चाहिए। वह अपने काम पर एकाग्र नहीं हो पा रहा था और वह सौंपे हुए कार्य को पूरा करने में सक्षम नहीं था। उसके टीम लीडर ने पहले ही उसे देरी के बारे में आगाह कर दिया था।

परिदृश्य 3

शीला केबल कंपनी को कॉल करती है, क्योंकि उसे अपने बिल पर लगने वाले शुल्कों की जानकारी लेनी थी। उसे तीन बार ऑटोमेटेड वॉयस मेल मेन्यू से गुजरना पड़ा और इसके बाद भी उसे कस्टमर केयर कर्मचारी का नम्बर नहीं मिल रहा था। 15 मिनटों तक बार–बार प्रयास करने के बाद, उसके कॉल का जवाब दिया गया। उसने सारी बात ग्राहक सेवा कर्मचारी को बताया, पर वह व्यक्ति एक उपाय बताता उससे पहले ही कॉल कट गया।

अब शीला को फिर से कॉल करना पड़ा और उसे एक नए ग्राहक सेवा कर्मचारी के साथ फिर से संपूर्ण प्रक्रिया दोहरानी पड़ी। वह काफी गुस्सा हो गई और फिर से कॉल करती है पर उसका कॉल इस बार कनेक्ट नहीं होता है।

उसे ऑफिस के लिए निकलना था इसलिए उसने सोचा कि वह ऑफिस पहुँचकर कॉल कर लेगी। जब उसका कॉल कनेक्ट हुआ वह काफी गुस्सा हुई कॉल पर मौजूद अधिकारी पर भड़क उठी। आस–पास मौजूद उसके सहकर्मी उसे देखने लगे क्योंकि उसकी आवाज काफी तेज थी। उसने फोन पटक कर कॉल कट कर दिया।

उसकी सहकर्मी नीलम ने पूछा कि उसके साथ क्या हुआ है। उसने उसका कोई जवाब दिया और वहाँ से चली गई। वह चिड़चिड़ा बन गई थी और सहकर्मियों के साथ उसका व्यवहार तथा लहजा काफी आपत्तिजनक था।

परिदृश्य 4

अर्पित एक युवा उद्यमी है जिसने कुछ हफ्ते पहले ही फेसबुक के जरिए व्यवसाय करना आरंभ किया है। वह हमेशा जॉब करता रहा है। यद्यपि अर्पित के ऊपर काफी कम वित्तीय देनदारियाँ हैं, पर अचानक एक अच्छी नौकरी को छोड़ देना और एक नया क्षेत्र ढूंढना एक आसान फैसला नहीं था। अर्पित के बॉस ने उसे परिणाम के बारे में आगाह किया और उस व्यवसाय को शुरु करने की चुनौतियों के बारे में बताया जिसमें उसके परिवार का कोई भी सदस्य कभी शामिल नहीं था।

उसे अबतक कोई अच्छी डील नहीं मिली थी। यह उसके लिए एक अहम लाइफ शिफ्ट थी, जो अज्ञात चरों के साथ आती है। अर्पित घबरा जाता है और सोचने लगता है कि क्या इन नई भूमिका की आवश्यकता वह पूरा कर पाएगा या उसे कौन से अनुभव से गुजरना पड़ेगा।

पूछें

प्रश्नों का संक्षेपण करें

- तनाव का/के क्या कारण था/थे?
- क्या तनाव से बचा जा सकता था या दी गई परिस्थितियों के तहत प्रबंधित किया जा सकता था?
- यदि हाँ तो क्या आपको लगता है कि तनाव से बचा जा (प्रबंधित) जा सकता था?
- यदि नहीं, तो क्यों नहीं?

कहें

- अब, आइए बड़े समूह के साथ समस्या और समाधान पर चर्चा करते हैं।
- समूह पहले संक्षेप में कक्षा के साथ केस का वर्णन करेगा।
- तब चिह्नित समस्या तथा प्रस्तावित समाधान पर चर्चा करें।
- प्रेजेंटेशन के बाद अन्य समूह उस समूह से सवाल कर सकते हैं जिसने प्रस्तुत कर दिया हो।

करें

- हरेक समूह को अपने–अपने नजरिए साझा करने के लिए बधाई दें।
- श्रोताओं को उनके लिए तालियाँ बजाने को कहें।
- हरेक समूह से सूचना पाने के लिए प्रश्नों का संक्षेपण करें।
- समय पर ध्यान रखें। यदि सहभागियों का समय सीमा से अधिक हो जाए तो उन्हें जल्द कार्य पूरा करने को कहें।

कहें

- इस दौरान थोड़ा तनाव अनुभव करना सामान्य और आम बात है। यह घबराहट तथा तनावग्रस्त होने का एहसास आपकी चिंतन प्रक्रिया में रुकावटें ला सकता है और इसका आपके प्रदर्शन पर नकारात्मक प्रभाव हो सकता है।
- तनाव से आत्मा की ऊर्जा कम हो जाती है। इससे किसी व्यक्ति के जीवन के हरे आयाम पर प्रभाव पड़ सकता है, जिसमें स्वास्थ्य, भावनात्मक सेहत, संबंधों तथा करियर भी शामिल रहते हैं। हालांकि, हमारी जरूरत है कि हम तनाव के प्रबंधन का उपाय देखने से पहले तनाव के कारण तथा उसके प्रकार को समझें।

संक्षेपण:

परिदृश्य 1

तनाव का कारण समय प्रबंधन की कमी और टाल–मटोल की आदत थी। यदि आकाश ने अपने समय का प्रबंध अच्छी तरह से किया होता, समय पर जगने के लिए वैकल्पिक उपाय किया होता, पिछले काम को समय पर पूरा किया होता और क्लाइंट मीटिंग के लिए पहले ही तैयारी कर ली होती तो उसे तनाव की स्थिति से न गुजरना पड़ता।

परिदृश्य 2

तनाव का कारण वित्तीय नियोजन की कमी थी। राहुल को अपनी वित्तीय संसाधनों का नियोजन समय से पहले कर लेना चाहिए था और किल्लत के समय के लिए थोड़े पैसे बचाना चाहिए था। साथ ही, जरूरत तथा इच्छा के बीच में फर्क करना तथा गैर–आवश्यक व्यय पर ध्यान देने से राहुल इस स्थिति से खुद को बचा सकता था।

परिदृश्य 3

कभी–कभी, तनाव आंतरिक कारकों की बजाए बाहरी कारकों के कारण पैदा होता है। इस स्थिति में, तनाव होना लाजिमी हो जाता है, क्योंकि हमारा ग्राहक सेवा प्रणाली के ऊपर कोई नियंत्रण नहीं होता है। हर बार आप नए प्रतिनिधि से जुड़ेंगे और आपको सारी बातें फिर से बतानी पड़ेंगी। इससे तनाव पैदा हो सकता है पर हताश और गुस्सा होने के बावजूद हम इसके बारे में ज्यादा कुछ नहीं कर सकते हैं। शीला यह कर सकती थी कि वह कुछ प्राणायाम और ध्यान के जरिए खुद को शांत कर सकती थी, कुछ अच्छी पुस्तकें पढ़ सकती थीं या संगीत सुन सकती थीं और फिर से प्रयास कर सकती थीं।

परिदृश्य 4

एक सकारात्मक, जीवन का बड़ा बदलाव अच्छे तनाव का एक अच्छा स्रोत हो सकता है। बदलाव चाहे कितना भी अच्छा क्यों न हो यह तनावपूर्ण हो सकता है। किसी सकारात्मक तथा जीवन के बड़े बदलाव द्वारा पैदा हुआ तनाव लाभदायक हो सकता है, क्योंकि यह व्यक्ति को उसके सुविधा दायरे से बाहर निकलने और नए हुनर सीखने के लिए मजबूर करता है। यहाँ, अर्पित एक सफल उद्यमी बन सकता है या चीजों को अलग तरीके से करने के तरीके ढूंढ सकता है।

अब आइए इस परिदृश्य पर नजर डालते हैं, क्या कोई व्यक्ति इच्छा से इस केस को कक्षा को पढ़कर सुना सकता है।

करें

- किसी एक सहभागी से पूछें कि क्या वह इसके लिए आगे आ सकता है और इस परिदृश्य को कक्षा के समक्ष पढ़कर सुना सकता है।

परिदृश्य 5

राकेश काठमांडू में अपनी पत्नी व दो प्यारी बेटियों सारा और सान्या के साथ रहता है। नेपाल में भीषण भूकंप आया और राकेश का भवन उस भूकंप के दौरान धराशायी हो गया। बचाव कार्य के दौरान, राकेश को पता चला कि उसकी पत्नी तथा सारा को हल्की चोटें आई थीं, पर सान्या का कहीं पता नहीं चला। उनके बीच अफरा–तफरी फैल गई, उसने सान्या का नाम पुकारना शुरु कर दिया और पागलपन के साथ ढूंढने लगा। थोड़ी देर बाद, उसे मलबे के अंदर से एक कराह भरी आवाज सुनाई पड़ी। उसने तुरंत मलबे को हटाया तो उसे एक बड़ा सा बेड दिखाई पड़ा। राकेश को पूरी उम्मीद थी कि सान्या उसी बेड के नीच दबी हुई थी। यद्यपि वह बुरी तरह से लहुलुहान हो गई थी, उसने अपना पूरा साहस बटोर कर और पूरी शक्ति के साथ कई टन भारी बेड को हटाया और सान्या की जान बचा ली। सान्य को जिंदा देखकर हर किसी ने राहत की सांस ली और साथ ही उन्हें इस बात की भी हैरानी हुई कि इस पिता में किस कदर अतिमानवीय शक्ति का संचार हुआ।

- परिदृश्य को पूरी तरह से पढ़े जाने के बाद स्रोताओं को उस सहभागी के लिए तालियाँ बजा।
- परिदृश्य पर चर्चा करें, प्रश्नों का संक्षेपण करें:
  - इस केस में राकेश किस प्रकार का तनाव झेल रहा था?
  - क्या तनाव से बचा जा सकता था या दी गई परिस्थितियों के तहत प्रबंधित किया जा सकता था?
  - तनाव का क्या नतीजा था?

कहें

संक्षेपण:

- सभी तनाव हानिकारक नही होते हैंय अच्छा तनाव वास्तव में ऊर्जा प्रदान करता है। यह जीवनदायी तनाव का केस है या हीरो स्ट्रेस का मामला है जो अच्छा तनाव का एक अहम उदाहरण है। आपने एक कहानी सुनी होगी जिसमें एक व्यक्ति अपने किसी प्रियजन की जान बचाने के लिए एक असंभव शारीरिक कारनामा कर दिखाता है। इस प्रकार का तनाव ऐड्रिनेलिन का आवेग होता है जो हमारे लिए अच्छा होता है।

संक्षेप में करें

- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार तनाव को प्रबंधित करने के सुझावों का संक्षेपण कर चर्चा को विराम दें।
- सहभागियों से पूछें कि उन्होंने इस अभ्यास/गतिविधि से क्या सीखा।
- उसने पूछें कि क्या उनके मन में अबतक चर्चा की गई बातों से जुड़ा कोई प्रश्न है।

सुविधा देने के लिए नोट्स

- सत्र के लिए गतिविधियों/परिदृश्यों की प्रिंटेड प्रति तैयार रखें।
- प्रश्नों के संक्षेपण को एक फ्लिप चार्ट पर लिख लें, ताकि इसे गतिविधि के दौरान कक्षा में प्रदर्शित किया जा सके।
- भागीदारी सुनिश्चित करें तथा चर्चा को रोचक बनाएँ।

यूनिट 6.2: डिजिटल साक्षरता: पुनरावृत्ति

सीखने के प्रमुख परिणाम

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

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. कंप्यूटर की मूलभूत कीज के कार्यों का स्मरण 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

यूनिट 6.2.1: कंप्यूटर एवं इंटरनेट के मूल तत्व: कंप्यूटर के मूलभूत भाग

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- कंप्यूटर के मूलभूत भागों की पहचान करने में
- कीबोर्ड के मूलभूत भागों की पहचान करने में
- मूलभूत कंप्यूटर शब्दावलियों को याद करने में
- कंप्यूटर की मूलभूत कीज के कार्यों का स्मरण करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- आवश्यक ऐप्लिकेशन वाली कंप्यूटर सिस्टम

कहें

- आइए हम कंप्यूटर के मूलभूत हिस्सों का संक्षेप में स्मरण कर लेते हैं।
- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार कक्षा के साथ 'कंप्यूटर के मूलभूत हिस्से' तथा 'कीबोर्ड के मूलभूत हिस्से' पर चर्चा करें।

स्पष्ट करना

- वास्तविक सिस्टम पर दिखाते हुए कंप्यूटर तथा कीबोर्ड के सभी हिस्सों का वर्णन करें।

पूछें

- क्या आप इंटरनेट के बारे में जानते हैं?
- क्या आपने कभी इंटरनेट का इस्तेमाल किया है?
- क्या आपको लगता है कि कंप्यूटर उपयोगी होता है?
- आपने पिछली बार इंटरनेट पर कौन सा कार्य किया था?

कहें

- आइए इंटरनेट के कुछ मूलभूत शब्दों पर एक नजर डालते हैं।
- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार प्रतिभागियों के साथ 'इंटरनेट के मूलभूत शब्द' पर चर्चा करें।

संक्षेप में करें

- सहभागियों से पूछें कि उन्होंने इस अभ्यास/गतिविधि से क्या सीखा।
- उसने पूछें कि क्या उनके मन में अबतक चर्चा की गई बातों से जुड़ा कोई प्रश्न है।
- कंप्यूटर के महत्व तथा उद्यमियों के लिए इंटरनेट पर संक्षेप पर चर्चा कर परिचर्चा को विराम दें।

प्रायोगिक

- एक प्रायोगित सत्र का आयोजन करें।
- सहभागियों को कंप्यूटर लैब में एकत्र होने को कहें।
- अभ्यास एक्सर्साइज पर हाथ आजमाएँ

करें

- बैच के आकार तथा लैब में कंप्यूटर सिस्टम की उपलब्ध संख्या के आधार पर गतिविधियाँ संपन्न करने के लिए प्रतिभागियों को समूह में बांटे।
- गतिविधि के उद्देश्य तथा अवधि का वर्णन करें।
- इस बात का ध्यान रखें कि सहभागी सौंपे गए प्रायोगिक अभ्यासों को पूरा करें।

यूनिट 6.2.2: एमएस ऑफिस (MS Office) एवं ईमेल

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- एमएस ऑफिस (MS Office) के प्रमुख ऐप्लीकेशन की चर्चा करने में
- माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक (Microsoft Outlook) के लाभों की चर्चा करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- MS Office वाले कंप्यूटर सिस्टम

पूछें

- कंप्यूटर पर आप वह कौन सी गतिविधि हैं जिसे बार–बार करते हैं?
- क्या आपको कंप्यूटर पर प्रेजेंटेशन बनाने का तरीका पता है?

कहें

- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार MS Office का संक्षिप्त परिचय दें।
- सबसे लोकप्रिय office उत्पादों पर चर्चा करें। संक्षेप में उनके ऐप्लिकेशन, लाभ तथा कार्यप्रणाली की व्याख्या करें।
- **Microsoft Word** एक वर्ड प्रॉसेसिंस प्रोग्राम होता है जो डॉक्युमेंट बनाने की अनुमति देता है। यह प्रोग्राम त्वरित फॉर्मेटिंग के लिए टेम्प्लेट से युक्त होता है। इसमें ऐसी सुविधाएँ भी होती हैं, जो आपको ग्राफिक्स, टेबल्स इत्यादि जोड़ने की अनुमति देती है।
- **Microsoft Excel** एक टूल है, जो अकाउंटिंग तथा बड़ी संख्या में डेटा के प्रबंधन में मदद करता है। यह डेटा विश्लेषण को भी सरल बनाता है। इसका इस्तेमाल डेटा के आधार पर चार्ट बनाने में और जटिल गणनाएँ करने में भी किया जाता है। एक सेल एक विशेष डेटा बॉक्स होता है जिसका एक संगत कॉलम तथा रो हेडिंग होता है। यह सेल को एक नाम देता है, जिसे सेल रिफ्रेंस के रूप में जाना जाता है। हरेक वर्कबुक में एकाधिक पेज हो सकते हैं। ध हरेक पेज या शीट को वर्कशीट कहा जाता है। जब आप किसी Excel फाइल को खोलते हैं, तो यह अपने आप तीन वर्कशीट के साथ चालू होता है, पर आप इसमें और भी वर्कशीट जोड़ सकते हैं।

स्पष्ट करना

- किसी वास्तविक सिस्टम पर Office की बार–बार प्रयुक्त सुविधाओं के कार्यप्रणाली की व्याख्या करें।

पूछें

- आप ई–मेल के बारे में क्या जानते हैं?
- क्या आपकी कोई ईमेल आइडी है?
- आप अपने ईमेल कितनी बार चेक करते हैं?

कहें

- हरेक व्यवसाय के लिए संचार अहम होता है। इन दिनों संचार के तीव्रतम तथा शीघ्रतम तरीका ईमेल है। आपको अपने ईमेल को बेहतर तरीके से प्रबंधित करने की अनुमति देता है तथा कई तरह के अन्य फायदे भी देता है।
- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार प्रतिभागियों के साथ 'Microsoft Outlook का चुनाव क्यों करें' पर चर्चा करें।

करें

- सहभागियों को कंप्यूटर लैब में एकत्र होने को कहें।
- किसी वास्तविक सिस्टम पर Outlook की कार्यप्रणाली की व्याख्या करें।

प्रदर्शन करें

- ईमेल आइडी बनाने के तरीके का प्रदर्शन करें।
- नए मेल लिखने तथा मेल भेजने के तरीके का प्रदर्शन करें।
- कोई पत्र लिखने तथा उसे किसी ईमेल में अटैचमेंट के रूप में भेजने के लिए MS Office ऐप्लिकेशन के इस्तेमाल के तरीके का प्रदर्शन करें।
- अन्य MS Office ऐप्लिकेशनों का इस्तेमाल कैसे करें इसका प्रदर्शन करें।

प्रायोगिक

- अभ्यास एक्सर्साइज पर हाथ आजमाएँ
- बैच के आकार तथा लैब में कंप्यूटर सिस्टम की उपलब्ध संख्या के आधार पर गतिविधियाँ संपन्न करने के लिए सहभागियों को समूह में बांटे।
- गतिविधि के उद्देश्य तथा अवधि का वर्णन करें।

संक्षेप में करें

- सहभागियों से पूछें कि उन्होंने इस अभ्यास/गतिविधि से क्या सीखा।
- उसने पूछें कि क्या उनके मन में अबतक चर्चा की गई बातों से जुड़ा कोई प्रश्न है।

यूनिट 6.2.3: ई–कॉमर्स: ई–कॉमर्स क्या है?

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- विभिन्न प्रकार के ई–कॉमर्स की चर्चा करने में
- रिटेलर और ग्राहकों के लिए ई–कॉमर्स के लाभों को सूचीबद्ध करने में
- डिजिटल इंडिया अभियान किस प्रकार भारत में ई–कॉमर्स को बढ़ावा देने में सहायक होगा, इस पर चर्चा करने में
- किसी ई–कॉमर्स प्लेटफार्म पर आप किस प्रकार एक उत्पाद या सेवा की बिक्री करेंगे, इसकी व्याख्या करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- इंटरनेट कनेक्शन के साथ कंप्यूटर सिस्टम
- सहभागी पुस्तिका

पूछें

- आपमें से कितने लोगों ने ऑनलाइन शॉपिंग की है?
- क्या आप कम से कम पाँच शॉपिंग वेबसाइट का नाम बता सकते हैं?
- वे कौन से प्रॉडक्ट हैं जिनकी आप बार–बार ऑनलाइन खरीद करते हैं?
- बाजार जाने की बजाए आप ऑनलाइन शॉपिंग क्यों करते हैं?

कहें

- ई–कॉमर्स क्या है" के बारे में एक संक्षिप्त परिचय दें। सहभागी पुस्तिका देखें।
- ई–कॉमर्स का उदय 1990 के दशक में हुआ था और इसका इस्तेमाल अब काफी तेजी से बढ़ गया है। आज, कई कंपनियाँ अपने उत्पाद ऑनलाइन बेचती हैं। भोजन, कपड़ों, मनोरंजन, फर्निचर तथा कई अन्य वस्तुओं समेत हर कुछ को ऑनलाइन खरीदा जा सकता है।

पूछें

- उत्पादों की खरीद के अलावा इंटरनेट पर आपने किन अन्य प्रकार का लेनदेन किया है?

कहें

- सहभागी पुस्तिका से ई–कॉमर्स गतिविधियों के उदाहरण दें।

टीम की गतिविधि

ई–कॉमर्स उदाहरण

- सहभागियों को कुछ ऐसे पेमेंट गेटवे की सूची बनाने को कहें जिनका उन्होंने ई–कॉमर्स गतिविधियों में इस्तेमाल किया हो।
- यह सूची बनाने के लिए उन्हें 5 मिनट का समय दें।
- पेमेंट गेटवे तथा पेमेंट गेटवे के जरिए ट्रांजैक्शन पर चर्चा करें।
- यह जिक्र करते हुए कि कैसे ई–कॉमर्स हमारे रोजमर्रा के लेनदेनों का हिस्सा बन गया है, इस चर्चा का समापन करें।

कहें

- ई–कॉमर्स गतिविधियों को ट्रांजैक्शन में भाग लेने वाले सहभागियों के प्रकार के आधार पर वर्गीकृत किया जा सकता है।
- सहभागी पुस्तिका से "ई–कॉमर्स के प्रकार" पर चर्चा करें।

करें

- उदाहरण देते हुए तथा कुछ लोकप्रिय वेबसाइटों के नाम बताकर जो ई–कॉमर्स का इस्तेमाल करती हों, ई–कॉमर्स के प्रकार पर चर्चा करें।
- कक्षा से हरेक प्रकार के कुछ लोकप्रिय ई–कॉमर्स साइटों के नाम बताने को कहकर चर्चा और अधिक रोचक बनाएँ।

कहें

- ई–कॉमर्स गतिविधियों से रिटेलरों तथा ग्राहकों दोनों को कई फायदे होते हैं।
- सहभागी पुस्तिका से "ई–कॉमर्स के फायदे" पर चर्चा करें।

स्पष्ट करना

- ज्यादातर लोग जो ई–कॉमर्स गतिविधियों का इस्तेमाल करते हैं टियर–1 तथा टियर–2 शहरों में रहते हैं। टियर–3 तथा 4 इलाकों में डिजिटल मनी के इस्तेमाल को बढ़ावा देने के लिए हमारे प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी ने "डिजिटल इंडिया अभियान" की शुरुआत की है।
- सहभागी पुस्तिका से "डिजिटल इंडिया अभियान" पर चर्चा करें।
- डिजिटल इंडिया प्रॉजेक्ट द्वारा सरकार अपनी सेवाएँ मोबाइल कनेक्टिविटी द्वारा प्रदान करेगी और ऐसी करने के दौरान इंटरनेट तथा ब्रॉडबैंक की सुविधा देश के कोने–कोने में पहुँचने की उम्मीद है। यह कनेक्टिविटी ई–कॉमर्स गतिविधियों को भी बढ़ावा देगी। इसके अलावा, भारत सरकार भारतीय डाक को भी आधुनिक बना रही है और इसे ई–कॉमर्स से जुड़ी सेवाओं के वितरण के लिए एक चौनल के रूप में विकास करने का प्रयास कर रही है।

कहें

- आइए अब ई–कॉमर्स की मदद से किसी उत्पाद को बेचने के तरीके के बारे में चर्चा करते हैं।
- हरेक उत्पाद को इंटरनेट पर एक प्लैटफॉर्म पर बेचा जाता है। इसे एक दुकान के रूप में मानिए जहाँ आपको अपना उत्पाद बेचना होता है। अब यह दुकान आपकी अपनी या साझा या किराए की हो सकती है। यदि दुकान आपकी अपनी या किराए पर होगी तो वहाँ केवल आपके ही उत्पाद दिखाई पड़ेंगे। यदि दुकान साझे की होगी, तो वहाँ कई विक्रेताओं के उत्पाद मिलेंगे। इसका एक सामान्य उदाहरण है डिपार्टमेंटल स्टोर जिसमें कई ब्रांडों के उत्पाद मिलते हैं।
- उसी प्रकार, ई–कॉमर्स में भी दुकान या शॉप वेबसाइट के रूप में होती हैं, जहाँ आपके उत्पाद प्रदर्शित किए जाते हैं। यदि यह आपकी अपनी वेबसाइट है, तो यह केवल आपकी ही उत्पाद प्रदर्शित करेगी। ऐसी स्थिति में आपके द्वारा वहन की जाने वाली लागत निम्नांकित होगी:
  - वेबसाइट डेवलपिंग
  - वेबसाइट होस्टिंग
  - वेबसाइट मेंटिनेंस
- यदि आप कोई वेबसाइट किराए पर लेते है तो यह भी आपके अपने उत्पाद भी प्रदर्शित करेगी पर वेबसाइट डेवलपमेंट, होस्टिंग तथा मेंटिनेंस की जिम्मेदारी उसके मालिक की होगी। इससे इन गतिविधियों को प्रबंधित करने में लगने वाले समय तथा लागत की बचत हो जाती है।
- छोटी कंपनियाँ अक्सर वेबसाइट किराए पर लेने का विकल्प अपनाती हैं और बड़ी कंपनियाँ अपनी खुद की वेबसाइट बनवाती हैं।
- साझे प्लैटफॉर्म की अवधारणा आज के समय में काफी लोकप्रिय बन गई है। इस प्लैटफॉर्म पर विक्रेताओं को रजिस्टर करना होता है और तब वे अपनी वस्तुएँ एक कॉमन प्लैटफॉर्म पर बेचते हैं। इनमें से सर्वाधिक लोकप्रिय वेबसाइटों में शुमार हैं– ऐमेजन, माइंत्रा, फ्लिपकार्ट इत्यादि।

भूमिका निभाना

- सहभागियों को एक उत्पाद या सेवा चुनने को कहें जिन्हें वे ऑनलाइन बेचना चाहते हैं।
- वे कैसे ई–कॉमर्स प्लैटफॉर्म का इस्तेमाल करेंगे, या अपने उत्पाद अथवा सेवा बेचने के लिए वे कोई नया ई–कॉमर्स प्लैटफॉर्म कैसे बनाएँगे इस बातों पर उन्हें एक संक्षिप्त नोट लिखने को कहें।

पूछें

- आपके वॉलेट में कितने रुपए होते हैं?
- क्या आपके पास कोई क्रेडिट कार्ड/डेबिट कार्ड है?
- ऑनलाइन शॉपिंग करते समय आप कैसे भुगतान करते हैं?

कहें

- विमुद्रीकरण के कारण वॉलेट में नकद रखना अब काफी कठिन हो गया है। लोग या तो कार्ड के जरिए शॉपिंग करते हैं अथवा वे डिजिटल मनी के किसी अन्य रूप का इस्तेमाल करते हैं।
- डिजिटल मनी के बारे में आप क्या समझते हैं?
- मनी के इस रूप में रुपए का भुगतान तथा प्राप्ति दोनों की डिजिटल रूप से किया जाता है। इसमें वास्तविक नकद रुपए का इस्तेमाल नहीं होता है। यह भुगतान करने का एक तत्काल तथा सुविधाजनक तरीका होता है।
- डिजिटल पेमेंट के कई प्रकार होते हैं। आइए उनमें से कुछ के ऊपर हम यहाँ संक्षेप में चर्चा करते हैं।
- पहला तरीका सबसे आम तरीका है, यानी कार्ड्स का इस्तेमाल करना। डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, प्रीपेड कार्ड इसी श्रेणी में आते हैं।
- तब ई–वॉलेट या मोबाइल वॉलेट आता है। यह विमुद्रीकरण के बाद डिजिटल मनी का सबसे ज्यादा इस्तेमाल होने वाला तरीका बन गया है। इसके उदाहरण हैं– पेटीएम, स्टेट बैंक बडी, फ्रीचार्ज इत्यादि।
- बाजार में डिजिटल मनी के कई अन्य रूप भी आ रहे हैं, जैसे कि मोबाइल ऐप्स, आधार कार्ड आधारित भुगतान इत्यादि।

करें

- पेटीएम तथा स्टेट बैंक बडी जैसे डिजिटल मॉडल के जरिए कैसे भुगतान किए और प्राप्त किए जाए हैं उन्हें दिखाएँ।

पूछें

- आपको क्या लगता है लोगों ने वास्तविक नकदी की बजाए डिजिटल रुपयों का इस्तेमाल करना क्यों शुरु किया? क्या इसका एकमात्र कारण विमुद्रीकरण है?

कहें

- डिजिटल मनी का वास्तविक नकदी के मुकाबले कई फायदे होते हैं। उनमें से कुछ हैंरू
  - डिजिटल भुगतान आसान और सुविधाजनक होते हैं। आपको भारी–भरकर नकद अपने साथ नहीं रखना होता है, इसके लिए एक मोबाइल फोन या एक कार्ड की काफी होता है।
  - डिजिटल पेमेंट मोड में आप कहीं भी किसी भी समय भुगतान कर सकते हैं।
  - डिजिटल पेमेंट में किसी प्रकार का खतरा नहीं रहता है।

संक्षेप में करें

- सहभागियों से पूछें कि उन्होंने इस अभ्यास/गतिविधि से क्या सीखा।
- उसने पूछें कि क्या उनके मन में अबतक चर्चा की गई बातों से जुड़ा कोई प्रश्न है।
- ई–कॉमर्स तथा डिजिटल मनी के महत्व संक्षेप पर चर्चा कर परिचर्चा को विराम दें।

नोट्स

यूनिट 6.3: धन संबंधी मामले

सीखने के प्रमुख परिणाम

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

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

यूनिट 6.3.1: व्यक्तिगत वित्त – बचत क्यों करें बचत का महत्व

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- धन की बचत के महत्व की चर्चा करने में
- धन की बचत के लाभों की चर्चा करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

पूछें

- आपमें से कितने लोग पैसे की बचत करते हैं?
- आपको बचत करने की जरूरत क्यों महसूस होती है?
- क्या आप अपनी बचत के लिए नियोजन करते हैं?
- आप जो पैसे बचाते हैं उसे कहाँ रखते हैं?
- आप अपने बचत किए धन का इस्तेमाल कैसे करते हैं?

उदाहरण

- आइए इन दो उदाहरणों पर नजर डालते हैं:

उदाहरण 1:

सुहानी एक अच्छी कंपनी में काम करती है और हर महीने रु. 30,000 वेतन पाती है। वह हमेशा रु. 5000 प्रतिमाह बचाती है और उसे निजी बचत के रूप में अलग कर देती है। वह पैसों को अपने घर पर रखती हैं और इस प्रकार उसने खासी रकम बचा ली है। एक दिन उसकी माँ के साथ कुछ मेडिकल एमर्जेंसी हुई और उन्हें अस्पताल ले जाना पड़ा। उनका परिवार माँ के इलाज पर खर्च होने वाले धन को लेकर चिंतित हो जाता है। इसमें कम से कम 40,000 रु. लगेगा।

सुहानी अपने परिवार वालों को चिंतित न होने को कहती हैं और उसने बताया कि उसके पास लगभग 50,000 रु. हैं जिसे उसने हर माह बचत कर एकत्र किया है।

उदाहरण 2:

जस्मीत भी उसी कंपनी में काम करती है और उसकी आमदनी भी सुहानी जितनी ही है। उसे शॉपिंग करने का बड़ा शौक है और वह अपने अधिकतर पैसे नए कपड़ें खरीदने में खर्च कर देती है। महीने के अंत में, उसे अपने पिता से पैसे मांगने पड़ते हैं, क्योंकि उसके वेतन के सारे पैसे खर्च हो चुके होते हैं।

पूछें

- आप किसकी पहचान करते हैं – सुहानी या जस्मीत?
- आपको क्या लगता है सुहानी कैसे पैसे बचा लेती है और जस्मीत पैसे क्यों नहीं बचा पाती है?

कहें

- हमें अपने मासिक वेतन से हमेशा कुछ पैसे अलग कर बचत करना चाहिए। आने वाले दिनों के बारे में कोई नहीं जानता है। पैसे की बचत करने से न केवल आपको वित्तीय सुरक्षा की भावना आती है, बल्कि इसका इस्तेमाल आपातकालीन स्थितियों में किया जा सकता है।
- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार प्रतिभागियों के साथ 'बचत का महत्व' पर चर्चा करें।

पूछें

- पैसे की बचत करने के क्या फायदे होते हैं?
- आपके लिए वित्तीय रूप से स्वतंत्र होने का क्या अर्थ है?

कहें

- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार सहभागियों के साथ 'बचत के फायदे' पर चर्चा करें।
- आइए अब सुहानी की कहानी को आगे बढ़ाते हैं। सुहानी अपने परिवार वालों को चिंतित न होने को कहती हैं और उसने बताया कि उसके पास लगभग 50,000 रु. हैं जिसे उसने हर माह बचत कर एकत्र किया है। परिवार सुहानी के पैसे बचत करने के फैसले से खुश हो जाता है, जो अब उनके लिए काफी मददगार साबित हो रहा है।

  सुहानी आज अस्पताल जाकर चिकित्सा के खर्च के पहले किस्त का भुगतान करने जा रही है। अचानक उसने अपने कैश बॉक्स में केवल 35,000 रु. पड़े देखें, और उसे याद नहीं था कि कभी उसने बाकी पैसों का कभी इस्तेमाल भी किया था। उसने उन पैसों का कोई रिकॉर्ड नहीं रखा था और अब वह काफी परेशान हो गई थी।

पूछें

- क्या सुहानी के लिए अपनी आमदनी में से हर माह एक हिस्से की बचत करना क्या सही फैसला था?
- क्या अपने सभी बचत धन को एक कैश बॉक्स में रखना एकएक विवेकपूर्ण फैसला था?
- क्या वह अपने बचत धन का अधिक बेहतर तरीके तथा अधिक दक्ष तरीके से प्रबंधित कर सकती थी?
- क्या आप पैसे बचाने और उसका सही इस्तेमाल करने के तरीके के बारे में जानना चाहते हैं?

कहें

- आइए एक ग्रुप क्रियाकलाप की मदद से आइए निजी बचत करना सीखते हैं।

टीम की गतिविधि

निजी वित्त–बचत क्यों करें

- इस क्रियाकलाप के दो भाग हैं:

भाग 1

पैसे की बचत करने के तरीके

- आप हर माह 30,000/– की कमाई करते हैं। आपने हाल में ही अपनी नौकरी बदली है और आपको महानगर में शिफ्ट होना पड़ा है। आप अब हर माह रु 10,000/– देकर एक पेइंग गेस्ट में रह रहे हैं। आपका अन्य अनुमानित व्यय जैसे कि यात्रा, भोजन, मनोरंजन इत्यादि के लिए 17, 000 प्रति माह है।
- पैसे की बचत करने के विभिन्न तरीकों की एक सूची बनाइए।

भाग 2

आप ऐसे पैसों का इस्तेमाल कैसे करेंगे

- एक वर्ष के बाद आप कितने पैसे बचत कर सकेंगे?
- अपने बचत किए धन का इस्तेमाल आप कैसे करेंगे?

करें

- कक्षा को चार–चार के समूहों में बांटें।
- सहभागियों को पैसे बचाने के कई तरीकों के बारे में सोचने और उनकी एक सूची बनाने को कहें।
- सहभागियों को सूची तैयार करने के लिए 10 मिनट का समय दें।
- सूची तैयार हो जाने पर, उन्हें सोचने को कहें कि वे अपने बचत धन का इस्तेमाल कैसे कर सकते हैं?
- सहभागियों को सूची तैयार करने के लिए 10 मिनट का समय दें।
- समय पर ध्यान रखें। यदि समूह का समय सीमा से अधिक हो जाए तो समूह को जल्द कार्य पूरा करने को कहें।

गतिविधि संक्षेपण

- वे कौन से तरीके थे जिनके जरिए आप पैसे की बचत कर सकते थे?
- आप कितने पैसे बचा सके?
- आप एक वर्ष में बचाए गए पैसों का इस्तेमाल कैसे करेंगे?

कहें

- निजी वित्त के महत्व और पैसे की बचत करना क्यों अहम होता है, इसकी चर्चा करें।

संक्षेप में करें

आप निम्नलिखित पर चर्चा कर सत्र का सार प्रस्तुत करें:

- पैसे बचत करने का महत्व।
- पैसे की बचत करने के तरीके।
- बचाए गए पैसों का इस्तेमाल कैसे विभिन्न कार्यों के लिए लिया जा सकता है।

यूनिट 6.3.2: बैंक खातों के प्रकार, बैंक खाता खोलना

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- प्रमुख प्रकार के बैंक खातों की चर्चा करने में
- बैंक खाता खोलने की प्रक्रिया की व्याख्या करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- खाता खुलवाने वाले फॉर्मों के नमूने
- सहभागी पुस्तिका

पूछें

- आपमें से कितने लोग पैसे की बचत करते हैं?
- आप जो पैसे बचाते हैं उसे कहाँ रखते हैं?
- आपमें से कितने लोगों के बैंक खाते हैं?
- आपके पास किस प्रकार के खाते हैं?

उदाहरण

- आइए दिए हुए उदाहरणों पर नजर डालते हैं:

रीना अपने कॉलेज के तीसरे वर्ष में है पर शाम के समय वह अपने कॉलोनी के बच्चों को ट्यूशन पढ़ाती है। उसे इस कार्य से प्रतिमाह रु. 15,000/– की आमदनी होती है। चूंकि उसके बच्चे कॉलोनी के अलग–अलग हिस्सों में रहते हैं, उसे काफी पैदल चलना पड़ता है।

समय बचाने के लिए उसने एक सेकंड हैंड स्कूटर खरीदने का फैसला लिया। पर उसके लिए उसे पैसे बचाने थे। उसके क्लासमेट ने उसे बैंक में एक आवर्ती जमा खाता खोलने की सलाह दी।

वह अपने घर के समीप स्थिति एक बैंक जाती है। पर्सनल मैनेजर उसे भरने के लिए कुछ फॉर्म देता है। वह जरा दुविधा में पड़ जाती है, क्योंकि उसने ऐसा पहले कभी नहीं किया था। उसकी बड़ी बहन का उसी बैंक में एक खाता है। उसने अपनी बहन से मदद का अनुरोध किया। वह अगले दिन अपनी बहन के साथ बैंक गई। पर्सनल बैंकर उसे दस्तावेजों की एक सूची देता है जिसे उसे खाता खोलने वाले फॉर्म के साथ जमा कराना है। बैंकर से 6 महीने का एक आवर्ती जमा खाता खोलने की सलाह देता है।

पूछें

- क्या आप हर महीने पैसे बचत करने का प्रयास करते हैं और उसे आप किसी आकस्मिक स्थिति के लिए खर्च करना चाहते हैं?
- क्या आपने कभी किसी बैंक में बचत राशि को जमा करने की बात सोची है?

कहें

- कोई बैंक खाता खोलने से पहले, आपको भारत में मौजूद बैंक खातों के प्रकारों की जानकारी लेनी चाहिए।
- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार सहभागियों के साथ 'बैंक खातों के प्रकार' पर चर्चा करें।

पूछें

- क्या कोई कह सकता है कि बैंक खाते कितने प्रकार के होते हैं?

कहें

- आइए एक गतिविधि के जरिए विभिन्न प्रकार के बैंक खातों के बारे में जानते हैं।

टीम की गतिविधि

- कक्षा को चार–चार के समूहों में बांटें।
- समूहों को बचत खाते, चालू खाते, आवर्ती खाते तथा सावधि जमा खाता।
- एक चार्ट पेपर पर उन्हें उनके खाते के मुख्य बिंदुओं को लिखने को कहें।

गतिविधि संक्षेपण

- हरेक समूह को उसके खाते के मुख्य बिंदुओं को प्रस्तुत करने को कहें।

कहें

- अब आप जान चुके हैं कि बैंक खाते चार प्रकार के होते हैं। आइए अब बैंक खाते खोलने के बारे में जानते हैं।
- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार प्रतिभागियों के साथ 'बैंक खाता खोलना' पर चर्चा करें।
- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार उन "टिप्स" पर चर्चा करें जिन्हें सहभागियों को बैंक खाता खुलवाने के समय ध्यान में रखना होगा।

पूछें

- बैंक खाता खोलते समय किन दस्तावेजों की जरूरत होती है?
- बैंक खाता खोलते समय बैंक कर्मचारी से पूछे जाने वाले महत्वपूर्ण बिंदु कौन से हैं?

कहें

- आधिकारिक रूप से वैध KYC दस्तावेजों का जिक्र करें (सहभागी पुस्तिका देखें)
- अब आइए एक गतिविधि के जरिए एक बैंक खाता खोलने की प्रक्रिया को समझते हैं।

टीम की गतिविधि

बैंक खाता खोलना

- यह गतिविधि समूहों में संपन्न की जाती है।
- कक्षा को चार या छह के समूहों में बांटें।

भाग 1

बैंक खाता खोलने वाले फॉर्म को भरना

- आपको बैंक खाता खोलने वाले फॉर्म को भरना होगा।
- आप संदर्भ के लिए अपनी पुस्तिका के "बैंक खाता खोलना" सेक्शन देख सकते हैं।
- उन सभी चरणों की सूची बनाएँ जिनकी फॉर्म भरने में आवश्यकता पड़ती है।
- उन दस्तावेजों की सूची बनाएँ जिनकी जरूरत आपको फॉर्म भरने के लिए पड़ती है।
- अब फॉर्म भरें।

गतिविधि संक्षेपण

आपने फॉर्म कैसे डिजाइन किया?

- आपने फॉर्म में कौन से विवरणों को भरा?
- आपके KYC दस्तावेज क्या है?
- यह गतिविधि भविष्य में आपके लिए कैसे मददगार साबित होगी?

करें

- सहभागियों को सहभागी पुस्तिका के "बैंक खाता खोलना" खंड को पढ़ने को कहें।
- हरेक समूह को एक सैंपल खाता खोलने वाला फॉर्म दें।
- सहभागियों को फॉर्म पढ़ने के लिए 5 मिनट का समय दें।
- उन्हें उसे भरने के लिए 15 मिनट का समय दें।
- हरेक श्रेणी का वर्णन कर और उसे भरने के तरीके बताकर आप उनकी सहायता करें।
- समय पर ध्यान रखें।
- यदि समूह का समय सीमा से अधिक हो जाए तो समूह को जल्द कार्य पूरा करने को कहें।

संक्षेप में करें

नोटः

- आप एक वार्तालाप गतिविधि के माध्यम से यूनिट का सारांश पेश कर सकते हैं।
  - एक व्यक्ति बैंक में एक खाता खुलवाना चाहता है।
  - उसे किन प्रक्रियाओं का पालन करना होगा?
  - विभिन्न प्रकार के बैंक खातों के मुख्य बिंदुओं पर चर्चा करें।
  - खाते का प्रकार कैसे चुना जाए
  - खाता खोलने वाले फॉर्म को कैसे भरा जाए
- एक सैंपल खाता खोलने वाला फॉर्म निम्नलिखित पेज पर दिया गया है आप इसे देख सकते हैं। इस कक्षा की गतिविधि के लिए इस्तेमाल करें।

सैंपल खाता खोलने वाले फॉर्म।

Photograph

XXX Bank

SAVING BANK ACCOUNT OPENING FORM

Account No.: _____ Date: _____

Name of the Branch			
Village/Town			
Sub District / Block Name			
District			
State			
SSA Code / Ward No.			
Village Code / Town Code		Name of Village / Town	

Applicant Details:

Full Name	Mr./Mrs./Ms.	First	Middle	Last Name
Marital Status				
Name of Spouse/Father				
Name of Mother				
Address				
Pin Code				
Tel No. Mobile			Date of Birth	
Aadhaar No.			Pan No.	
MNREGA Job Card No.				
Occupation/Profession				
Annual Income				
No. of Dependents				

Detail of Assets	Owning House : Y/N Owning Farm : Y/N No. of Animals : Any other :
Existing Bank A/c. of family members / household	Y / N If yes, No. of A/cs. _____
Kisan Credit Card	Whether Eligible Y / N

I request you to issue me a **Rupay Card**.

I also understand that I am eligible for an Overdraft after satisfactory operation of my account after 6 months of opening my account for meeting my emergency/ family needs subject to the condition that only one member from the household will be eligible for overdraft facility. I shall abide by the terms and conditions stipulated by the Bank in this regard.

Declaration:

I hereby apply for opening of a Bank Account. I declare that the information provided by me in this application form is true and correct. The terms and conditions applicable have been read over and explained to me and have understood the same. I shall abide by all the terms and conditions as may be in force from time to time. I declare that I have not availed any Overdraft or Credit facility from any other bank.

Place:

Date: **Signature / LTI of Applicant**

Nomination:

I want to nominate as under

Name of Nominee	Relationship	Age	Date of Birth in case of minor	Person authorised in case to receive the amount of deposit on behalf of the nominee in the event of my /minor(s) death.

Place:

Date: **Signature / LTI of Applicant**

Witness(es)*

1. _____

2. _____

*Witness is requires only for thumb impression and not for signature

यूनिट 6.3.3: लागत: स्थिर बनाम परिवर्तनीय: स्थिर और परिवर्तनीय लागत क्या हैं?

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- स्थिर और परिवर्तनीय लागतों के बीच अंतर करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- सादे कागज
- कलम

पूछें

- लागत क्या होती है?
- क्या टेलीफोन बिल एक स्थिर या परिवर्तनशील लागत में आता है?

कहें

- स्थिर तथा परिवर्तनशील लागत के उदाहरणों के साथ। आइए हम एक छोटी सी गतिविधि संपन्न करते हैं।

टीम की गतिविधि

लागत की पहचान करें

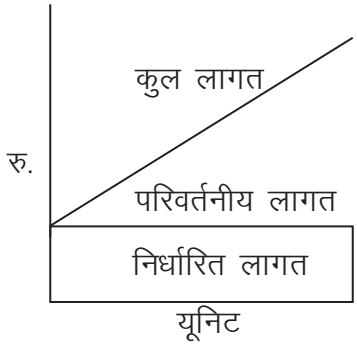
1. किराया
2. टेलीफोन बिल
3. बिजली बिल
4. मशीनरी
5. बीमा
6. ऑफिस सप्लायजध्कच्चा माल
7. कर्मचारी वेतन
8. हरेक बिकी यूनिट के लिए सेल्स पर्सन को दिया जाने वाला कमीशन पर्सेंटेज
9. क्रेडिड कार्ड की फीस
10. वेंडर बिल

करें

- कक्षा को दो समूहों में बांटें। गतिविधि में दी गई लागतों की सूची को जोर से पढ़ें।
- लागत सूची से हरेक मद को जोर से पढ़ें तथा समूहों को पहचान करने को कहें कि क्या वह स्थिर या परिवर्तनशील लागत है।

कहें

- हमने देखा कि आपके यूटिलिटी बिल, जैसे कि किराया, बिजली बिल, टेलीफोन बिल इत्यादि स्थिर लागत हैं, क्यों इन्हें आपको हर महीने भरना पड़ता है।
- परिवर्तनशील लागत ऐसा खर्च होती है जो उत्पादन आउटपुट तथा मात्रा के अनुसार बदलती रहती है। उदाहरण के लिए कमीशन, कच्चा माल इत्यादि।
- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार सहभागियों के साथ स्थिर बनाम परिवर्तनशील पर चर्चा करें।
- एक ग्राफ की मदद से लागतों के बीच के संबंध का चित्राकंन करें।



- आइए एक गतिविधि की मदद से हम स्थिर बनाम परिवर्तनशील लागत के बीच के अंतर के बारे में जानते हैं।

टीम की गतिविधि

स्थिर बनाम परिवर्तनशील लागत

- यह एक समूह क्रियाकलाप है।

- आप अपना खुद का उद्यम व्यवसाय आरंभ करना चाहते हैं।
- बताएँ कि आप किस प्रकार का व्यवसाय आरंभ करना चाहते हैं।
- अपने व्यवसाय में लगने वाली सभी लागतों तथा आवश्यकताओं की सूची बनाएँ।
- आप स्थिर बनाम परिवर्तनशील लागत के बीच कैसे अंतर स्पष्ट करेंगे।

गतिविधि संक्षेपण

- आपके व्यवसाय की कुल लागत क्या है?
- स्थिर लागत क्या हैं?
- परिवर्तनशील लागत क्या हैं?
- आप स्थिर बनाम परिवर्तनशील लागतों के बीच कैसे अंतर स्पष्ट करेंगे?

करें

- सहभागियों को निर्देश दें कि यह एक समूह कार्य है।
- कक्षा को 4 या 6 के छोटे–छोटे समूहों में विभाजित करें।
- हरेक समूह को एक पेपर शीट दें।
- सहभागियों को बताएँ कि उन्हें अपना खुद का उद्यम व्यवसाय आरंभ करना है।
- उनसे पूछें कि वे किस प्रकार का व्यवसाय आरंभ करना चाहते हैं।
- जो व्यवसाय वे आरंभ करना चाहते हैं उनसे उनकी स्थिर तथा परिवर्तनशील लागतों के बीच अंतर स्पष्ट करने को कहें।
- सहभागियों को चर्चा करने तथा लिखने के लिए 10 मिनट का समय दें।
- समय पर ध्यान रखें। यदि समूह का समय सीमा से अधिक हो जाए तो समूह को जल्द कार्य पूरा करने को कहें।

संक्षेप में करें

- नोटः आप एक कंसल्टेंट तथा एक नवोदित उद्यमी के बीच एक वार्तालाप गतिविधि (रोल प्ले) के जरिए इस इकाई को संक्षेप में प्रस्तुत कर सकते हैं, जहाँ आप स्थिर तथा परिवर्तनशील लागतों के बीच अंतर स्पष्ट समझाएँगे या इस इकाई के अहम बिंदुओं पर चर्चा करेंगे।

सुविधा देने के लिए नोट्स

- गतिविधि के लिए उत्तर – लागत के प्रकार की पहचान करें

1.	किराया	(स्थिर)
2.	टेलीफोन बिल	(स्थिर)
3.	बिजली बिल	(स्थिर)
4.	मशीनरी	(स्थिर)
5.	बीमा	(स्थिर)
6.	ऑफिस सप्लायजध्कच्चा माल	(परिवर्तनशील)
7.	कर्मचारी वेतन	(स्थिर)
8.	हरेक बिकी यूनिट के लिए सेल्स पर्सन को दिया जाने वाला कमीशन पर्सेंटेज	(परिवर्तनशील)
9.	क्रेडिड कार्ड की फीस	(परिवर्तनशील)
10.	वेंडर बिल	(परिवर्तनशील)

यूनिट 6.3.4: निवेश, बीमा और कर

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- प्रमुख प्रकार के निवेश विकल्पों की व्याख्या करने में
- विभिन्न प्रकार के बीमा उत्पादों की व्याख्या करने में
- विभिन्न प्रकार के करों की व्याख्या करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

पूछें

- छात्रों से पूछें– जब आपको अपना मोबाइल बिल मिलता है तो उसमें पहली चीज आप क्या देखते हैं? देय राशि तथा देय तिथि के अलावा क्या आप उसमें लगी कर राशियों पर भी ध्यान देते हैं?
- आपको क्या लगता है, लोग अपनी कार का बीमा क्यों करवाते हैं या वे अपना मेडिकल बीमा क्यों करवाते हैं?
- आपने पैसे की बचत की है और आप उसका निवेश करना चाहते हैं, आप कैसे तय करेंगे कि आपके लिए पैसे का सर्वोत्तम निवेश क्या है?

उदाहरण

- आइए कुछ परिदृश्यों पर नजर डालते हैं।

रणबीर ने अपना घर बेच दिया है और पैसे बैंक में जमा करना दिया है। उसके चार्टर्ड अकाउंटेंट ने उसे बताया कि उसे अपने पैसे को फिर से निवेश करना होगा अन्यथा उसे कैपिटल टैक्स भरना होगा। कैपिटल टैक्स क्या होता है और यह इनकम टैक्स या आय कर से कैसे अलग होता है?

जस्मीत तथा अनूप के यहाँ एक बच्ची का जन्म हुआ। उन्होंने एक बीमा पॉलिसी लेने का फैसला किया जो उनकी बेटी की उच्च शिक्षा के समय तक परिपक्व हो जाएगा।

शिवानी एक कॉरपोरेट ऑफिस में नौकरी करती है और उसे अच्छा वेतन मिलता है। उसे आयकर भरना होता है इसलिए वह अपने पैसे को कर बचत योजनाओं में निवेश करने का फैसला लेती है। वह बैंक मैनेजर के पास जाती है और सर्वोत्तम उत्पादों के बारे में बातचीत करता है जिसमें वह निवेश कर सके।

कहें

- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार निवेश, बीमा तथा कर पर चर्चा करें।

पूछें

- निवेश, बीमा तथा कर आपस में कैसे अलग होते हैं?

कहें

- आइए एक गतिविधि के द्वारा इन तीनों के बीच के अंतर स्पष्ट करते हैं।

कहें

- आज हमारे पास एक क्विज होगा।

टीम की गतिविधि

- यह गतिविधि एक क्विज है।

करें

- कक्षा को तीन के समूहों में बांटें और हरेक समूह को एक नाम दें।
- क्विज के नियमों की व्याख्या करें। प्रत्येक सही उत्तर के लिए समूह को 1 अंक मिलता है। यदि समूह प्रश्न का उत्तर देने में सक्षम न हो तो आप उस प्रश्न को अगले समूह को बढ़ा दें।
- गतिविधि के उद्देश्य तथा अवधि का वर्णन करें।
- ब्लैकबोर्ड पर समूहों के नाम लिखें।
- क्विज के प्रश्न पूछें।
- समूहों के लिए स्कोर रखें।
- अनुशासन तथा अपेक्षित कार्यों से जुड़े गाइडलाइन सेट करें।

संक्षेप में करें

- मुख्य बिंदुओं पर चर्चा कर तथा उत्तर देकर यूनिट का सार संक्षेपण करें।

सुविधा देने के लिए नोट्स

क्विज के प्रश्न

1. बॉण्ड क्या होते हैं?

   बॉण्ड ऐसे इंस्ट्रूमेंट होते हैं जिनका इस्तेमाल पब्लिक तथा निजी कंपनियाँ बड़ी मात्रा में धन जुटाने में करती हैं।

2. बॉण्ड कौन जारी करता है?

   पब्लिक तथा निजी कंपनियाँ बॉण्ड जारी करती हैं।

3. बॉण्ड क्यों जारी किए जाते हैं?

   बड़ी मात्रा में धन जुटाने के लिए क्योंकि उसे बैंक से उधार नहीं लिया जा सकता है।

4. स्टॉक तथा इक्विटीज के खरीददार कौन होते हैं?

   सामान्य नागरिक इसके खरीददार होते हैं।

5. सुकन्या समृद्धि योजना किस प्रकार की योजना है?

   लघु बचत योजना

6. म्युचुअल तथा हेज फंड के बीच का क्या अंतर होता है?

   म्युचुअल फंड्स व्यावसायिक रूप से प्रबंधित वित्तीय इंस्ट्रुमेंट होते हैं, जो निवेशकों की ओर से विभिन्न प्रतिभूतियों में धन निवेश करते हैं। हेज फंड्स वित्तीय डेरिवेटिव्स तथाध्या सार्वजनिक रूप से ट्रेड की जाने वाली प्रतिभूतियों दोनों में निवेश करते हैं।

7. किसी रियल एस्टेट की खरीद के लिए बैंक से लोन क्यों किया जाता है?

   अधिक संपत्ति मूल्य पर लाभ कमाने के लिए लीज लगाने या बेचने के लिए।

8. दो प्रकार के बीमाओं के नाम बताएँ?

   जीवन बीमा तथा गैर–जीवन या सामान्य बीमा

9. कौन सा बीमा उत्पाद 15–20 वर्षों के लिए वित्तीय सुरक्षा प्रदान करता है?
   मीयादी बीमा
10. एंडाउमेंट पॉलिसी लेने के क्या फायदे होते हैं?
   यह निवेश तथा बीमा दोनों के लाभ देता है।
11. श्री दास को अपनी बीमा पॉलिसी पर हर महीने रिटर्न प्राप्त होता है। पॉलिसी का नाम?
   मनी बैक लाइफ इंश्योरेंस
12. होल लाइफ इंश्योरेंस के दो फायदे कौन से हैं?
   यह निवेश तथा बीमा दोनों के लाभ देता है
13. कौन सी पॉलिसी ट्रांजिट के दौरान नुकसान या क्षति को कवर करती है?
   मैरीन इंश्योरेंस
14. किस अवधि के बाद आय कर लगता है?
   एक वित्तीय वर्ष
15. दीर्घकालिक कैपिटल गेन टैक्स क्या होता है?
   क्या निवेशों पर देय कर 36 महीनों तक रखे जाते हैं?
16. उस कर का नाम बताएँ जिसे शेयर खरीदते समय जोड़ा जाता है?
   सिक्योरिटीज ट्रांजैक्शन टैक्स
17. कॉरपोरेट टैक्स का क्या स्रोत होता है?
   किसी कंपनी द्वारा अर्जित राजस्व।
18. उस कर का नाम बताएँ जिसकी राशि का निर्धारण राज्य करता हो?
   वैट या मूल्य योजित कर
19. आपने एक टीवी खरीदी। आप कौन सा कर देंगे?
   बिक्री कर
20. सीमा शुल्क तथा OCTROI के बीच क्या अंतर होता है?
   सीमा शुल्क वह शुल्क होता है जो किसी दूसरे देश से माल आयात करने या खरीदने पर लगाया जाता है। OCTROI भारत के भीतर की सीमाओं में मालों पर लगाया जाता है।

यूनिट 6.3.5: ऑनलाइन बैंकिंग, NEFT, RTGS, आदी

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- ऑनलाइन बैंकिंग के उपयोगों की व्याख्या करने में
- प्रमुख प्रकार के इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रान्सफर्स की चर्चा करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- इंटरनेट कनेक्शन के साथ कंप्यूटर सिस्टम
- डेबिट कार्ड

पूछें

- आप पिछली बार कब बैंक गए थे?
- आप बिजली तथा टेलीफोन बिल कैसे चुकाते हैं?
- क्या आपने कभी एक बैंक अकाउंट से दूसरे में ऑनलाइन बैंकिंग सुविधा की मदद से धन हस्तांतरित करने का प्रयास किया है?

कहें

- हममें में से ज्यादातर लोग एक व्यस्त जीवन जीते हैं। आज समय का महत्व पैसों से अधिक हो गया है। इस व्यस्त कार्यक्रम में किसी के पास बैंक की लाइनों में खड़े होने का समय नहीं रह गया। यहीं ऑनलाइन बैंकिंग का उदय हुआ। ऑनलाइन बैंकिंग या इंटरनेट बैंकिंग का अर्थ इंटरनेट के जरिए अपने बैंक खाते को ऐक्सेस करने तथा वित्तीय लेन–देन करना होता है।
- सहभागी पुस्तिका से चर्चा करें? ऑनलाइन बैंकिंग क्या होता है"।
- ऑनलाइन बैंकिंग के कई फायदे होते हैं:
  - यह समय की बचत करता है, क्योंकि आपको बैंक शाखा में जाने की जरूरत नहीं होती।
  - आप अपने से बाहर गए बिना सुरक्षित और भरोसेमंद रूप से अपने बैंकिंग लेन–देन कर सकते हैं।
  - ऑनलाइन बैंकिंग आपको चौबीसों घंटे का ऐक्सेस भी प्रदान करता है।
  - ऑनलाइन बैंकिंग आपके लिए अपने बिल का इलेक्ट्रॉनिक रूप से भुगतान करना संभव बनाता है।

करें

- उन्हें बताएँ कि वे कैसे इंटरनेट बैंकिंग का इस्तेमाल कर सकते हैं।
- कंप्यूटर सिस्टम का इस्तेमाल करें और जैसा कि ज्यादातर बैंकिंग साइट पर बताया जाता है उसके आधार पर इंटरनेट बैंकिंग के इस्तेमाल करने के डेमो वीडियो दिखाएँ।
- कक्षा को ऑनलाइन बैंकिंग की कई सुविधाओं के बारे में बताएँ:
  - उनकी वेबसाइट के जरिए अपने ऑनलाइन अकाउंट सेट–अप करें।
  - एक सुरक्षित यूजरनेम और पासवर्ड का चुनाव करें।
  - अपनी संपर्क सूचना को सेट–अप करें।
  - आपकी सूचना की पुष्टि हो जाने पर, आप आगे बढ़ेंगे।
  - पोर्टल में एंटर करने पर आप सभी सुविधाओं का अध्ययन करें और पोर्टल के जरिए अपने तरीके के बारे में जानिए।
- ऑनलाइन अकाउंट की सुरक्षा को बनाए रखने के बारे में चर्चा।

कहें

- जैसा कि पहले चर्चा की जा चुकी है ऑनलाइन बैंकिंग का सबसे बड़ा फायदा है कि इसके द्वारा एक खाते से दूसरे में धन का हस्तांतरण किया जाता है। इस लेनदेन को इलेक्ट्रॉनिक फंड्स ट्रांसफर के नाम से जाना जाता है। इलेक्ट्रॉनिक ट्रांसफर तुरंत संपन्न किया जाता है जहाँ ट्रांसफर की जाने वाली राशि को एक खाते से लेकर दूसरे में तत्काल क्रेडिट किया जाता है, इस प्रकार किसी धनराशि को वास्तविक रूप से हस्तांतरित करने में लगने वाले समय व प्रयास की बचत होती है।
- सहभागी पुस्तिका से "इलेक्ट्रॉनिक फंड्स ट्रांसफर" पर चर्चा करें।

करें

- पैसे को ऑनलाइन बैंकिंग (NEFT/ RTGS इत्यादि) का इस्तेमाल कर कैसे एक खाते से दूसरे में हस्तांतरित किया जाता है इसपर चर्चा करें।
- इसे एक उदाहरण की मदद से समझाएँ।

संक्षेप में करें

- ऑनलाइन बैंकिंग के बारे में संक्षेप में बताते हुए चर्चा का समापन करें।
- सहभागियों से पूछें कि उनके द्वारा अब तक हुई बातचीत के संबंध में क्या उनका केओए प्रश्न है।

नोट्स

यूनिट 6.4: रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना

सीखने के प्रमुख परिणाम

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

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

यूनिट 6.4.1: साक्षात्कार की तैयारी: साक्षात्कार की तैयारी कैसे करें

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- साक्षात्कार की तैयारी करने के चरणों की चर्चा करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

पूछें

- क्या आपने कभी कोई साक्षात्कार दिया है?
- आप साक्षात्कार के लिए जाने से पहले कैसे उसकी तैयारी की थी?

कहें

- साक्षात्कार एक या अधिक लोगों के बीच (साक्षात्कारकर्ता तथा उम्मीदवार) का वार्तालाप होता है, जहाँ साक्षात्कार द्वारा प्रश्न पूछे जाते हैं ताकि उम्मीदवार से जानकारी एकत्र किया जा सके।
- यह नियोक्ता को किसी उम्मीदवार के बारे में पर्याप्त जानकारी एकत्र करने का एक मौका देता है और उन्हें आदर्श उम्मीदवार का चुनाव करने में मदद मिलती है।
- यह उम्मीदवार को नियोक्ता के सामने उसकी वास्तविक क्षमता को प्रस्तुत करने का, आत्मविश्वास दिखाने का तथा पद, वेतन, वित्तीय लाभों, पदोन्नतियों, ट्रांसफ़र इत्यादि से जुड़े सवाल पूछकर नौकरी के बारे में फ़ैसला लेने का भी एक मौका देता है।
- आइए साक्षात्कार की तैयारी करने की प्रक्रिया को बेहतर तरह से समझने के लिए एक गतिविधि करते हैं।

गतिविधि 1

- खुद का परिचय देना

करें

- किसी सहभागी का चयन करें और उससे निम्नांकित प्रश्नों के उत्तर देने को कहें: "आप अपने बारे में मुझे क्या बता सकते हैं।"
- सहभागी को बोलने के लिए कम से कम एक मिनट का समय दें।
- जब उसका बोलना पूरा हो जाए, बाकी सहभागियों से पूछें कि उन्होंने उस सहभागी से क्या जानकारी हासिल की, जो अपने बारे में जानकारी दे रहा था।
- अब इसी अभ्यास को पाँच अन्य सहभागियों के साथ दुहराएँ।

पूछें

- जब आप किसी साक्षात्कार में अपना वर्णन या अपना परिचय दे रहे हों तो आपको किन सूचनाओं को शामिल करना चाहिए?
- जब आप किसी साक्षात्कार में अपना वर्णन या अपना परिचय दे रहे हों तो आपको किन सूचनाओं को शामिल नहीं करना चाहिए?

कहें

- सहभागियों को बताएँ कि जब साक्षात्कारकर्ता आपसे अपने बारे में कुछ बताने को कहें, तो वह आपको अपना जीवन इतिहास बताने को नहीं कहता/कहती है।
- परिचय संक्षिप्त और सटीक होना चाहिए और ये सूचनाएँ सकारात्मक आलोक में देनी चाहिए। इसमें निम्नलिखित बातें शामिल होनी चाहिए:
  - कोई कार्य अनुभव जो शायद आपके पास हो
  - आपकी शैक्षिक योग्यताओं के बारे में एक संक्षिप्त जानकारी
  - आपकी खूबियाँ तथा उपलब्धियाँ
  - कोई विशेष प्रॉजेक्ट्स जिनका शायद आप हिस्सा रहे हों
- अपना परिचय देते समय निम्नलिखित विषयों से बचना चाहिए:
  - अपने परिवार के बारे में विस्तृत विवरण (जबतक कि आपसे ऐसा पूछा न जाए)
  - अपनी कमियों के बारे में अधिक जानकारी
  - ऐसी सूचना जो सही न हो

करें

- हरेक व्यक्ति को अपने–अपने नज़रिए साझा करने के लिए बधाई दें।
- श्रोताओं को उनके लिए तालियाँ बजाने को कहें।
- हरेक समूह से सूचना पाने के लिए प्रश्नों का संक्षेपण करें।
- समय पर ध्यान रखें।

गतिविधि 2

- सही पोशाक पहनने की योजना बनाएँ

करें

- सहभागियों के समक्ष 2 व्यक्तियों का वर्णन करें। एक व्यक्ति सामान्य टी–शर्ट, जींस और स्लीपर्स पहना हुआ है। उसने अपने बाल नहीं संवारे हैं और न ही उसने अपनी दाढ़ी छांटी है या बनाई है। दूसरा व्यक्ति शर्ट और पैंट वाला फॉर्मल कपड़ा पहना हुआ है और अच्छी तरह से सजा–संवरा है। उसने फॉर्मल जूते और बेल्ट भी लगाया हुआ है। सहभागियों से पूछें कि वे अपने संगठन में किस व्यक्ति को नियुक्त करना चाहेंगे और क्यों?

संक्षेप में करें

- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार "किसी साक्षात्कार की कैसे तैयारी करें" पर बातचीत कर चर्चा को विराम दें।
- आप इसमें निम्नलिखित बिंदुओं को शामिल कर सकते हैं:
  - सहभागियों को किसी साक्षात्कार का एक सकारात्मक तथा अच्छी छवि बनाने को कहें। उनके लिए पहले से साक्षात्कार की तैयारी करना जरूरी होगा।
  - साक्षात्कारकर्ता न केवल नौकरी के बारे में आपकी तकनीकी जानकारी का विश्लेषण करता है, बल्कि वह यह भी जानने की कोशिश करता है कि क्या आप संगठन के लिए उपयुक्त हैं या नहीं।
  - हरेक नियोक्ता संपूर्ण पैकेज़ पर ध्यान देता है, न कि एक या दो चीज़ों पर अलग–अलग। इसलिए आपके कौशलों तथा प्रतिभाओं के साथ–साथ आप जिस तरह से कपड़े पहनते हैं और आप जिस तरह से खुद को पेश करते हैं, ये भी अहम होते हैं।
  - सहभागियों को पहली अच्छी छवि बनाने के लिए केवल एक मौका मिलेगा।

यूनिट 6.4.2: संक्षिप्त विवरण बनाना: प्रभावी संक्षिप्त विवरण कैसे बनाएँ

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- एक प्रभावी रिज्यूमे में बनाने के लिए चरणों की चर्चा करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- सादे कागज़
- कलम

पूछें

- किसी साक्षात्कार की तैयारी करते समय, वे कौन सी सबसे अहम चीज़ें हैं जो आपको करनी होती है?
- किसी साक्षात्कार के लिए जाते समय आप अपने साथ कौन से दस्तावेज़ ले जाते हैं?
- रिज़्युमे क्या होता है?
- आपको रिज़्युमे की आवश्यकता क्यों पड़ती है?

कहें

- एक प्रभावी रिज़्युमे न केवल कागज की एक शीट होती है जिसपर आपकी योग्यताएँ प्रिंट की हुई होती है।
- यह एक सेलिंग टूल होता है जिससे नियोक्ता को यह देखने में मदद मिलती है कि आप उनके संगठन के लिए क्या और कैसे योगदान कर सकते हैं।
- सहभागी पुस्तिका में बताए अनुसार किसी प्रभावी/आकर्षक रिज़्युमे तैयार करने में शामिल चरणों की चर्चा करें।
- अब आइए एक रिज़्युमे तैयार करने की प्रक्रिया को एक बेहतर तरीके से समझते हैं।

करें

- यह एक व्यक्तिगत गतिविधि है।
- गतिविधि के विवरण दें।
- उन्हें गतिविधि को सावधानीपूर्वक पढ़ने को कहें।
- दी गई जानकारी के आधार पर सहभागी से एक आकर्षक रिज़्युमे तैयार करने की उम्मीद की जाती है।
- कक्षा को 25–30 मिनट का वक्त केस पर अध्ययन करने और एक रिज़्युमे तैयार करने के लिए दें।
- 30 मिनट के समापन पर, सहभागियों को अपने सामने बैठे व्यक्ति को रिज़्युमे देना चाहिए।
- हरेक सहभागी अपने साथी सहभागियों के साथ तैयार किए गए रिज़्युमे का विश्लेषण करेगा।

कहें

- क्या आपको लगता है कि उम्मीदवार को विज्ञापन में वर्णित जॉब पोस्टिंग के लिए आवेदन करना चाहिए?
- हम एक प्रभावी/आकर्षक रिज़्युमे बनाने में शामिल चरणों पर चर्चा कर चुके हैं।
- अब आइए गतिविधि में दिए उम्मीदवार के विवरण के लिए एक रिज़्युमे बनाते हैं।

गतिविधि

केस अध्ययन विश्लेषण

- गतिविधि के पहले खंड में, आपको उस उम्मीदवार के बारे में जानकारी दी जा रही है, जो एक ख़ास जॉब के लिए आवेदन कर रहा है।
- दूसरे खंड में, आपको जॉब पोस्टिंग के बारे में विस्तृत विवरण दिया जाएगा। किसी जॉब पोस्टिंग के लिए आवेदन करने हेतु एक रिज़्युमे बनाएँ।
- उस सूचना का इस्तेमाल करें जिसे यह रिज़्युमे बनाने के लिए उम्मीदवार के बारे में दी गई है।

छात्र का विवरण

निपेश सिंगला का जन्म 20 अप्रैल 1988 में भारत के चंडीगढ़ शहर में हुआ। वर्तमान में वे 1XX7, सेक्टर XX D, चंडीगढ़–160018 में निवास करता है। उसका मोबाइल नम्बर 988XXXXX01, तथा ई–मेल पता nxxxxla@gmail.com निपेश ने गवर्नमेंट बॉयज़ सीनियर सेकंडरी स्कूल, सेक्टर 15, चंडीगढ़ से मध्य तथा सीनियर स्कूल की पढ़ाई पूरी की। यह स्कूल के दौर से ही काफ़ी प्रतिभाशाली लड़का रहा है। उसे पेंटिंग करने तथा पुरानी हिंदी फ़िल्में देखने का बड़ा शौक रहा है। स्कूल चैरिटी प्रोग्राम के एक हिस्से के रूप में उसने अपने सीनियर वर्षों में बाल अस्पताल पर स्वेच्छिक सेवा दी थी।

जुलाई 2007 में, उसने होटल मैनेजमेंट तथा कैटरिंग का डिप्लोमा कोर्स करने के लिए वेस्टवुड स्कूल ऑफ होटल मैनेजमेंट, जिरकपुर में दाखिला लिया। इस कोर्स को पूरा करने के बाद, उन्होंने जून 2010 में हाउस कीपिंग इंटर्न के रूप में छह महीने के लिए ग्र्ल ग्रुप ऑफ होटल में दाखिला लिया। इस भूमिका में, उनके ऊपर होटल में फ़्लोर की सफ़ाई तथा रखरखाव की ज़िम्मेदारी थी। अपने प्रबल अंतरवैयक्तिक कौशलों का फ़ायदा उठाते हुए उन्हें कॉरपोरेट मीटिंग्स के लिए हाउसकीपिंग इंतज़ामों को पूरा करने का मौका मिला। शिक्षा पूरा करने के दौरान, उन्होंने Microsoft Word, Excel, Access तथा PowerPoint पर काम करने की जानकारी हासिल की।

निपेश विवरण पर ध्यान देने हैं, और वे लोचशील तथा परिस्थितियों के अनुकूल खुद को ढाल लेते हैं। उन्होंने भिन्न–भिन्न कार्य बल के साथ सफलतापूर्क काम किया है। उन्होंने कॉलेज तथा अपने इंटर्नशिप के दौरान अपने साथियों के साथ अच्छे संबंध बनाए। इंटर्नशिप पूरा करने के बाद, उनका उद्देश्य एक नौकरी पाना था जहाँ वे अपने हुनर और अनुभव का इस्तेमाल कर सकें। अपने अनुभव को लेकर वे हाउसकीपिंग असिस्टेंट के रूप में अपने हुनर को लेकर आत्मविश्वास से भरे थे।

जॉब पोस्टिंग

* क्या आप खुद को हाउसकीपिंग सुपरवाइजर के रूप में देखते हैं?

आपका जुनून क्या है? भले ही आप क्रिकेट में हों, पढ़ने या हाइकिंग का शौक हो, IHG को आपमें दिलचस्पी है। IHG में, हम ऐसे लोगों को नियुक्त करते हैं, जो अपनी नौकरी को भी उसी जुनून और उत्साह के साथ लेते हैं जैसा कि वे अपने शौक के साधनों को लेते हैं– यानी ऐसे लोग जो अपने हर काम में हमारे मेहमानों को सर्वोपरि मानते हैं। और ऐसे ज्यादा से ज्याद लोगों की तलाश कर रहे हैं जो हमारे मित्रवत व पेशेवराना टीम के साथ जुड़ सकें।

स्थानः

इस समय, हम हाउसकीपिंग सुपरवाइजर की तलाश कर रहे हैं, जो हॉलिडे इन अमृतसर, रणजीत अवेन्यू, अमृतसर, पंजाब (भारत) में हमारे युवा और डाइनेमिक टीम में काम करेगा। हॉलिडे इन अमृतसर, रणजीत अवेन्यू में अमृतसर के कमर्शियल डिस्ट्रिक्ट में स्थित है , जहाँ से कुछ ही दूरी पर विश्व प्रसिद्ध स्वर्ण मंदिर स्थित है। जगमगाता फ़ानूस एक अद्भुत एहसास देता है जब आप हॉलिडे इन अमृतसर के हमारे जोशीले माहौल में प्रवेश करते हैं। अमृतसर में उत्सव मनाने और एक्सप्लो करने वाला फ़्रेश इंटरनेशनल ब्रांड।

वेतनः मोलतोल योग्य

इंडस्ट्रीः यात्रा / होटल / रेस्त्रां / एयरलाइंस / रेलवे

कार्यात्मक क्षेत्रः होटल, रेस्त्रां

रोल कैटगरीः हाउसकीपिंग

रोलः हाउसकीपिंग एक्जेक्यूटिव / असिस्टेंट

वांछित उम्मीदवार की प्रोफ़ाइल

मित्रवत, मधुर व्यक्तित्व, सेवा उन्मुख।

उम्मीदवार HM में कम से कम स्नातक / डिप्लोमा धारक होना चाहिए और किसी अच्छे ब्रांड में एक सुपरवाइज़र के रूप में कम से कम 2 वर्ष का अनुभव होना चाहिए। उसके पास बातचीत की अच्छी क्षमता हो और अंग्रेजी ज्ञान अनिवार्य है।

बदले में हम आपको एक सहयोगी वित्तीय व लाभ पैकेज़ प्रदान करेंगे। दुनिया भर में होटल डिस्काउंट उपलब्ध है और साथ ही कई प्रकार की छोट योजनाओं की सुविधा होगी। लोगों की अच्छी टीम के साथ काम करने का मौका मिलेगा। सबसे अहम बात है कि हम आपको आपके लिए भी समय देंगे।

*कृपया संपर्क करें और हमें बताएँ कि कैसे आप अपने विशेष हुनर से IHG को लाभांवित करेंगे।

शिक्षा.

युजीः कोई स्नातक / डिप्लोमा धारक

पीजीः पोस्ट ग्रेजुएशन की आवश्यकता नहीं

कहें

- अब, आइए आपके सामने बैठे साथी प्रतिभागी के साथ रिज़्यूमे साझा करें और एक–दूसरे के प्रयास का मूल्यांकन करें।

करें

- एक प्रभावी रिज़्यूमे बनाने की दिशा में उनके पहले प्रयास के लिए हरेक सहभागी को बधाई दें।
- एक फ़ॉलो अप गतिविधि के रूप में, आप उन्हें अपना खुद का रिज़्यूमे बनाने और अगले दिन उसे दिखाने की सलाह दें।

संक्षेप में करें

- उम्मीदवार को कुछ प्रभावी रिज़्यूमे नमूने दिखाकर चर्चा का समापन करें।
- सहभागियों से पूछें कि उन्होंने इस गतिविधि से क्या सीखा।
- उसने पूछें कि क्या उनके मन में अबतक चर्चा की गई बातों से जुड़ा कोई प्रश्न है।

सुविधा देने के लिए नोट्स

- सत्र के लिए गतिविधियों की प्रिंटेड प्रति तैयार रखें।
- रिज़्यूमे तैयार करने में चरणों को बताने के दौरान बोर्ड पर सुझाए हुए प्रारूप लिखें।
- सहभागी के रिज़्यूमे की जाँच करें और आवश्यक बदलाव के सुझाव दें।
- प्रस्तुत केस के लिए सुझाए उदाहरणः

निपेश सिंगला

#1XX7, सेक्टर XX-D

चंडीगढ़ – 160018

मोबाइल नंः 91-988XXXXX01

ईमेलः nxxxxxxxxxla@gmail.com

उद्देश्य: आपकी कंपनी के विकास, लाभदेयता तथा उद्देश्यों के लिए योगदान देने के लिए अपने अंतर्वैयक्तिक कौशलों तथा अनुभव का इस्तेमाल करने का अवसर हासिल करना।

व्यावसायिक खूबियाँ:

- हाउसकीपिंग में दक्षता हासिल
- उन्होंने भिन्न–भिन्न कार्य बल के साथ सफलतापूर्क काम करने का अनुभव तथा सामर्थ्य
- टीम प्लेयर तथा दोस्ताना स्वभाव
- एक बहु–सांस्कृतिक माहौल में सफल रूप से कार्यरत
- विवरण उन्मुख, लोचशील तथा परिस्थितियों के अनुरूप ढलने की क्षमता
- Microsoft Word, Excel, Access तथा PowerPoint की जानकारी

शैक्षणिक पृष्ठभूमि:

- वेस्टवुड स्कूल ऑफ होटल मैनेजमेंट, जीरकपुर से होटल मैनेजमेंट तथा कैटरिंग में डिप्लोमा
- गवर्नमेंट बॉयज़ सीनियर सेकंडरी स्कूल, सेक्टर 15, चंडीगढ़ से मध्य तथा सीनियर स्कूल की पढ़ाई पूरी

व्यावसायिक इंटर्नशिप:

- हाउसकीपिंग इंटर्न, XYZ ग्रुप ऑफ होटल्स, नई दिल्ली (जून 2010 – अगस्त 20101ध्2
  - होटल में एक फ़्लोर की सफ़ाई तथा रखरखाव की ज़िम्मेदारी।
  - कॉरपोरेट मीटिंग्स के लिए हाउसकीपिंग इंतजामों के लिए अवसर पाया।

वॉलंटीयर वर्क:

- छात्र ने चंडीगढ़ के बाल अस्पताल में स्वैच्छिक सेवा दी।

निपेश सिंगला

यूनिट 6.4.3: साक्षात्कार व अक्सर पूछे जानेवाले सवाल

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- अक्सर पूछे जाने वाले शिक्षाका प्रश्नों की चर्चा करने में
- अक्सर पूछे जाने वाले साक्षात्कार प्रश्नों का उत्तर देने के ढंग पर चर्चा करने में

यूनिट के उद्देश्य

- सहभागी पुस्तिका

कहें

- सहभागियों को बताएँ कि आप उन्हें साक्षात्कार की परिस्थिति और प्रश्न देंगे और उन्हें उनका इत्तर देना होगा।
- उन्हें बताएँ कि आपको इन प्रश्नों से निपटने के लिए विभिन्न तरीके भी बताने होंगे।

करें

- कक्षा को जोड़ियों में बांटें और सहभागियों एक रोल प्ले संपन्न करने को कहें।
- एक सहभागी साक्षात्कारकर्ता की भूमिका निभाएगा जबकि अन्य सहभागी साक्षात्कार देगा।
- उन्हें बताएँ कि साक्षात्कारकर्ता उनसे अपने बारे में परिचय देने के लिए कहकर साक्षात्कार की शुरुआत कर सकता है।
- जोड़ियों को एक–एक कर कक्षा के सामने बुलाएँ और रोल प्ले प्रदर्शित करें।
- सभी परिस्थितियों के लिए समान पैटर्न अपनाएँ।
- हरेक स्थिति के लिए 30–35 मिनटों का समय दिया जाता ळें
- हरेक व्यक्ति को अपने–अपने योगदान देने के लिए बधाई दें।
- कक्षा से कहें कि जब कोई टीम अपना रोल प्ले पूरा करे तो वे उनके लिए तालियाँ बजाएँ।
- समय पर ध्यान रखें।

भूमिका निभाना

दी गई परिस्थियों के लिए रोल प्ले का संचालन करें।

स्थिति 1

- साक्षात्कारकर्ता सहभागी से कुछ सामान्य प्रश्न पूछ कर आरंभ करेगा, जैसे:
  - आपका नाम क्या है?
  - अपने बारे में कुछ बताएँ?
  - क्या आप अपने परिवार के बारे में कुछ बता सकते हैं?
- तब, साक्षात्कारकर्ता आपसे बेबाकी से निम्नलिखित प्रश्न पूछेगा:
  - आप अपने रिज़्युमे में यह बड़े समय अंतराल के बारे में कैसे समझाएँगे?
  - इसका क्या कारण है?
  - आप कोई नौकरी नहीं देख रहे थे या ऐसा था कि किसी ने आपका चुनाव ही नहीं किया?

कहें

संक्षेपण:

- जब आप अपने रिज़्युमे में सूचना डालते हैं, तो आप उसके बारे में किसी भी प्रश्न के लिए भी तैयार रहना होगा।
- तत्पर रहें और आपसे पूछे जाने वाले प्रश्नों पर ध्यान दें।
- बेबाक किस्म के प्रश्नों से निपटने का एक तरीका यह है कि आप साक्षात्कारकर्ता को बताएँ कि आपको कोई ऐसा मौका नहीं मिला जहाँ आप आपको दिए जाने वाले वेतन और साथ ही आपको दी जाने वाली प्रोफ़ाइल से संतुष्ट नहीं थे। इसलिए, आपने सही नौकरी के लिए सही अवसर का इंतजार किया।

भूमिका निभाना

दी गई परिस्थियों के लिए रोल प्ले का संचालन करें।

स्थिति 2

- साक्षात्कारकर्ता सहभागी से कुछ सामान्य प्रश्न पूछ कर आरंभ करेगा, जैसे:
  - आपका नाम क्या है?
  - अपने बारे में कुछ बताएँ?
  - क्या आप अपने परिवार के बारे में कुछ बता सकते हैं?
- तब साक्षात्कार के अंत में उम्मीदवार से पूछें:
  - लगभग 200 लोगों ने इस नौकरी के लिए आवेदन किया, जिनमें से कुछ के पास शानदार कार्य अनुभव भी हैं। मैं आपको क्यों नियुक्त करूं?

कहें

संक्षेपण:

- अपनी खूबियाँ और उपलब्धियाँ बताने में कुछ गलत नहीं है। हालांकि, अभिमानी या अहंकारी न बनें।
- आपको उम्मीदवार को दिखाना होगा कि आपके पास कंपनी में योगदान देने के लिए अनोखे कौशल तथा प्रतिभाएँ हैं। साक्षात्कारकर्ता यह जानना चाहेगा कि आप भीड़ से कैसे अलग दिखते हैं।
- साक्षात्कारकर्ता को बताएँ कि आप इस कंपनी के साथ काम करने की इच्छा रखते हैं और आप मेहनती इंसान हैं।

भूमिका निभाना

दी गई परिस्थियों के लिए रोल प्ले का संचालन करें।

स्थिति 3

- साक्षात्कारकर्ता सहभागी से कुछ सामान्य प्रश्न पूछ कर आरंभ करेगा, जैसे:
  - आपका नाम क्या है?
  - अपने बारे में कुछ बताएँ?
  - क्या आप अपने परिवार के बारे में कुछ बता सकते हैं?
- तब, जरा आगे की झुकें, टेबल पर अपने हाथों से थपकी दें और नर्म आवाज़ में उम्मीदवार से पूछें:
  - क्या आपके पिछले ऑफ़िस में आपको किसी अवहेलना या अनादर झेलना पड़ा था? दूसरे शब्दों में, क्या आपको आपके ऑफ़िस या प्रदर्शक टीम के प्रति भेदभाव का सामना करना पड़ा था?

कहें

संक्षेपण:

- इसे ध्यान में रखें: साक्षात्कार के दौरान किसी की आलोचना न करें।
- आप अपनी राय प्रकट करने के लिए मुक्त हैं, हालांकि आपनी भाषा, जवाब, बॉडी लैंग्वेज तथा आपकी आवाज का लहजा रचनात्मक तथा न्यूट्रल रहने चाहिए।
- चूंकि आलोचना से आपका नकारात्मक छवि बनेगी, आपको अपना जवाब ईमानदारी पर कूटनीतिक तरीके से देना होगा।
- ऐसे प्रश्नों का जवाब आप इस प्रकार दे सकते हैं, "मैं ज्यादातर फ़ैकल्टी तथा साथियों के साथ अच्छे से हिल–मिल गया।"

भूमिका निभाना

दी गई परिस्थियों के लिए रोल प्ले का संचालन करें।

स्थिति 4

- साक्षात्कारकर्ता सहभागी से कुछ सामान्य प्रश्न पूछ कर आरंभ करेगा, जैसे:
  - आपका नाम क्या है?
  - अपने बारे में कुछ बताएँ?
  - क्या आप अपने परिवार के बारे में कुछ बता सकते हैं?
- तब उम्मीदवार से बेबाकी से पूछें:
  - यदि आपका च्न्नाव किया जाता है तो आप इस कंपनी के साथ आप कितने समय तक जुड़ने की योजना बनाएँगे?
- उम्मीदवार के जवाब के बाद व्यंग करते हुए कहें:
  - क्या सचमुच आपका यही मतलब है?

कहें

संक्षेपण:

- आप अवास्तविक तथा आदर्श जवाब न दें।
- आपके जवाब ईमानदार पर कूटनीतिक होने चाहिए। इस प्रकार की स्थिति में, साक्षात्कारकर्ता आपसे विशिष्ट समयसीमा बताने की उम्मीद नहीं करता है।
- आप कुछ यूं कह सकते हैं, "मैं इस कंपनी के साथ तबतक जुड़ा रहना चाहूँगा, जबतक कि मैं रचनात्मक रूप से इसमें योगदान दे सकूंगा और संगठन के भीतर पेशेवर रूप से तथा वित्तीय रूप से एक कर्मचारी के रूप से विकसित हो सकूंगा।"

भूमिका निभाना

दी गई परिस्थियों के लिए रोल प्ले का संचालन करें।

स्थिति 5

- साक्षात्कारकर्ता सहभागी से कुछ सामान्य प्रश्न पूछ कर आरंभ करेगा, जैसे:
  - आपका नाम क्या है?
  - अपने बारे में कुछ बताएँ?
  - क्या आप अपने परिवार के बारे में कुछ बता सकते हैं?
- उससे पूछें कि कॉरपोरेट दुनिया में समय का पाबंद होने को वह कैसे अहम मानता/मानती है।
- उसके उत्तर के बाद, उम्मीदवार के ऊपर कड़ी नज़रों से देखें और एक कड़क आवाज में कहें:
  - आप इस साक्षात्कार के लिए 10 मिनट देर हैं। निश्चित रूप से यह आपने जो कहा उससे मेल नहीं खाता नहीं दिखता है?

कहें

संक्षेपण:

- देर से आने के लिए विनम्रतापूर्वक माफ़ी माँग लें।
- आप कुछ और भी जोड़ सकते हैं, जैसे कि "मैं आपको भरोसा दिलाया हूँ कि यह मेरी आदत नहीं हैं" आपके भविष्य के सारे कार्य इसी कथन के अनुरूप होने चाहिए।
- कोई बहाना बनाने से बचें।
- आप शायद अपनी शिथिलता के लिए कोई स्पष्टीकरण देना आवश्यक समझते हों, पर आपका साक्षात्कारकर्ता की इसमें कोई दिलचस्पी नहीं होती।
- अधिक माफ़ी न माँगें। जब यह उत्तर पूरा हो जाए तो अपना ध्यान फिर से साक्षात्कार पर दें।

भूमिका निभाना

दी गई परिस्थियों के लिए रोल प्ले का संचालन करें।

स्थिति 6

- साक्षात्कारकर्ता सहभागी से कुछ सामान्य प्रश्न पूछ कर आरंभ करेगा, जैसे:
  - आपका नाम क्या है?
  - अपने बारे में कुछ बताएँ?
  - क्या आप अपने परिवार के बारे में कुछ बता सकते हैं?
- कुछ अकादमिक या जॉब से जुड़े प्रश्नों को पूछने के बाद, उम्मीदवार से पूछें:
  - यदि आपको यह नौकरी मिल जाती है, तो आप हमसे क्या सैलरी पैकेज की उम्मीद करेंगे?

कहें

संक्षेपण:

- यदि आप इस प्रश्न से किसी भी तरह न बच सकें तो साक्षात्कारकर्ता को एक उचित और सुविचारित सैलरी रेंज बताएँ।

भूमिका निभाना

दी गई परिस्थियों के लिए रोल प्ले का संचालन करें।

स्थिति 7

- साक्षात्कारकर्ता सहभागी से कुछ सामान्य प्रश्न पूछ कर आरंभ करेगा, जैसे:
  - आपका नाम क्या है?
  - अपने बारे में कुछ बताएँ?
  - क्या आप अपने परिवार के बारे में कुछ बता सकते हैं?
- तब साक्षात्कार को समापन की ओर लाते हुए उम्मीदवार से पूछें:
  - क्या आपको मुझसे कुछ पूछना है?

कहें

संक्षेपण:

- प्रासंगिक प्रश्न पूछें।
- साक्षात्कारकर्ता से प्रश्नों की झड़ी न लगाएँ।

- यदि आपके मन में साक्षात्कार के नतीजे के बारे में कोई प्रश्न हो, तो आप अपने प्रश्न 1 या 2 तक सीमित रखें। उन्हें संक्षिप्त और प्रासंगिक बनाए रखें, जैसे कि:
  - मुझे साक्षात्कार के बारे में कब सूचना दी जाएगी?
  - कार्य समयावधि क्या है?
  - क्या नौकरी के लिए मुझे यात्रा भी करनी होगी?

स्पष्ट करना

- सहभागियों को किसी साक्षात्कार में विभिन्न प्रकार के उत्तर देने के लिए तैयारी करने को कहें।
- शांत और एकाग्र रहें और आपको कैसे जवाब देना है इसपर एक पल विचार कर लें। हमेशा एक आत्मविश्वापूर्ण लहजे को बनाए रखें।
- भले ही आप न चाहें पर आपकी बॉडी लैंग्वेज किसी ख़ास प्रश्न के साथ आपकी सहजता के स्तर की जानकारी देती है। अपनी क्रियाएँ, लहजे तथा हावभाव न्यूट्रल रखें।
- निजी प्रश्नों का उतर देते समय अपना आत्मसंयम बनाए रखें।

करें

- सभी सहभागियों से फिर से जोड़ी बनाने को कहें।
- उन्हें मॉक इंटरव्यू का संचालन करने के लिए अक्सर पूछे जाने वाले साक्षात्कार प्रश्नों की निम्नांकित सूची का इस्तेमाल करने को कहें।
- वे अपने सहयोगी के साथ मॉक इंटरव्यू संचालित करने के दौरान इनमें से सभी या कुछ प्रश्नों का इस्तेमाल करेंगे।
- एक सहभागी साक्षात्कारकर्ता की भूमिका निभाएगा जबकि अन्य प्रतिभागी साक्षात्कार देगा।
- जब वे पूछताछ करने और जवाब दे चुके होंगे तो भूमिकाओं को बदल दें।
- प्रश्नों की उसी सूची का फिर से इस्तेमाल किया जाएगा।
- हरेक मॉक इंटरव्यू के बाद उम्मीदवार को सुझाव देने और यदि कोई संदेह हो तो उसे दूर करने को कहें।
- हरेक स्थिति के लिए 30–35 मिनटों का समय दिया जाता है।

गतिविधि

मॉक इंटरव्यू प्रश्न

आप अपने बारे में मुझे क्या बता सकते हैं?
आप अपने परिवार के बारे में कुछ बताएँ।
किसी मैनेजर या सुपरवाइज़र में आप क्या खूबियाँ देखेंगे?
आपने इस नौकरी के लिए क्यों आवेदन किया?
आप इस कंपनी के बारे में क्या जानते हैं?
आप आलोचना से कैसे निपटते हैं?
आप अच्छा कार्य–जीवन संतुलन लाने के लिए कैसे योजना बनाते हैं?
आप आज से पाँच साल बाद खुद को कहाँ देखते हैं?

क्या आपने अन्य कंपनियों में भी नौकरी के लिए आवेदन किया है?
आप इस नौकरी में किस प्रकार के वेतन की उम्मीद करते हैं?
क्या आपको मुझसे कुछ पूछना है?

संक्षेप में करें

- दोनों गतिविधियों में प्रश्नों पर चर्चा कर परिचर्चा का समापन करें।
- प्रतिभागियों से पूछें कि उन्होंने इस गतिविधि से क्या सीखा।
- उसने पूछें कि क्या उनके मन में अबतक चर्चा की गई बातों से जुड़ा कोई प्रश्न है।

यूनिट 6.4.4: काम की तैयारी – शब्द व शब्दावली

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- मूलभूत कार्यक्षेत्र शब्दावली की चर्चा करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- चार्ट पेपर
- सादा कागज की शीट
- कलम

पूछें

- आप कार्यस्थल शब्दावली से आप क्या समझते हैं?
- क्या ऑफर लेटर और नौकरी अनुबंध समान होते हैं?

कहें

- आइए एक गतिविधि संपन्न करते हुए इस यूनिट का आरंभ करते हैं।

टीम की गतिविधि

कार्यस्थल शब्दावली

- यह एक समूह गतिविधि है जिसे तीन हिस्सों में पूरा किया जाता है।

भाग 1

शीला को MND कंपनी के रिक्रूटर से एक कॉल आता है। उसे कंपनी द्वारा नियुक्त किए जाने से पहले, आप उस नियुक्ति प्रक्रिया पर विचार करें जो उसे झेलनी पड़ी होगी। एक टेलीफोन कॉल से शुरुआत करें जिसमें आप उसे स्वीकृति पत्र पर हस्ताक्षर करने को कहेंगे। उन सभी शब्दों को लिख लें जो आपके दिमाग में आते हैं।

गतिविधि संक्षेपण

- क्या सहभागियों ने उन शब्दों को पढ़ा है जिन्हें उन्होंने लिखा है।
- सभी सहभागियों को इस गतिविधि में भाग लेने को कहें।

करें

- कक्षा को 4 या 6 के छोटे–छोटे समूहों में विभाजित करें।
- सहभागियों को कहें कि वे एक विचारोत्तेजक गतिविधि संपन्न करेंगे।
- उनमें से हरेक को एक चार्ट पेपर दें। उन्हें इस चार्ट को दो हिस्सों में बांटने को कहें।
- उन्हें बताएँ कि उन्हें चार्ट पेपर के आधे हिस्से का इस्तेमाल करना होगा। दूसरे आधे हिस्से का इस्तेमाल बाद में किया जाएगा।
- सहभागियों को उन सभी शब्दों को लिख लेने को कहें जो नियुक्ति प्रक्रिया के बारे में उनके दिमाग में आते हैं।

- गतिविधि करने के लिए उन्हें 10 मिनट का समय दें।
- उन्हें बताएँ कि कोई गलत या सही उत्तर नहीं हैं।
- समय पर ध्यान रखें।

कहें

- आप सभी ऑफिस में इस्तेमाल किए जाने वाले कुछ शब्दों से परिचित होंगे।
- आइए कुछ ऐसे नए शब्दों के बारे में चर्चा करते हैं जो आपके ध्यान से उतर गए हों।
- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार प्रतिभागियों के साथ "कार्य तैयारी– शब्द तथा शब्दावली" पर चर्चा करें।

पूछें

- कार्यस्थल से जुड़े शब्दों को जानना क्यों आवश्यक होता है?
- उनसे कैसे मदद मिलती है?
- क्या शब्दों को आगे वर्गीकृत किया जा सकता है?

कहें

- आइए अब इस गतिविधि को आगे बढ़ाते हैं।

टीम की गतिविधि

शब्द एवं शब्दावली

- यह भी एक समूह गतिविधि है। समूह के सदस्य गतिविधि 1 जैसे ही रहेंगे।

भाग 2

सीखे हुए नए शब्दों की मदद से डछक कंपनी की नियुक्ति प्रक्रिया का फ्लो चार्ट बनाएँ।

गतिविधि संक्षेपण

- समूहों को वे फ्लो चार्ट और फ्लो चार्ट बनाते समय जोड़े गए नए शब्दों को साझा करने को कहें।

करें

- सहभागियों को कहें कि उन्हें पूर्व की तरह ही समान चार्ट के दूसरे आधे हिस्से का इस्तेमाल करना है।
- नई शब्दावलियों तथा उन शब्दों का इस्तेमाल कर जिन्हें उन्होंने पूर्व में चार्ट पर लिखा था, उन्हें MND कंपनी की नियुक्ति प्रक्रिया के लिए एक फ्लो चार्ट बनाना है।
- इस गतिविधि के लिए उन्हें 10 मिनट दें।
- समय पर ध्यान रखें। यदि समूह का समय सीमा से अधिक हो जाए तो समूह को जल्द कार्य पूरा करने को कहें।

कहें

- आइए इस गतिविधि को आगे बढ़ाते हैं।

टीम की गतिविधि

शब्द एवं शब्दावली

- यह गतिविधि समान समूह सदस्यों के साथ जारी रहती है।

भाग 3

शीला अब MND कंपनी के लिए काम करती है। वह कंपनी की संस्कृति और नीतियों से अनभिज्ञ है। वह एचआर विभाग में जाती है और अपने संदेहों को दूर करती है। क्या आप ऐसे शब्दों के बारे में सोच सकते हैं जिसके लिए वह अपना संदेह दूर करना चाहती है? उन शब्दों की एक सूची बनाएँ।

गतिविधि संक्षेपण

- समूहों को उनकी शब्द सूची साझा करने को कहें। कुछ शब्द हैं बेनिफिट, कॉम्प, टाइम, डिडक्शन, एम्प्लॉयी ट्रेनिंग, हॉलिडेज, ले–ऑफ, लीव, मैटरनिटी लीव, मेंटर, नोटिस, पैटरनिटी लीव तथा टाइल शीट।

करें

- सहभागियों को ऐसे मुख्य शब्दों की पहचान करने को कहें जिन्हें किसी कंपनी के कर्मचारियों को जानना चाहिए। वे इस गतिविधि के लिए समान चार्ट पेपर का इस्तेमाल कर सकते हैं।
- इस गतिविधि के लिए उन्हें 5 मिनट दें।
- समय पर ध्यान रखें। यदि समूह का समय सीमा से अधिक हो जाए तो समूह को जल्द कार्य पूरा करने को कहें।

संक्षेप में करें

- नोट आप इस यूनिट की मुख्य बातों को संक्षेप में पेश कर सकते हैं या एक रोल प्ले संपन्न कर सकते हैं जहाँ एक कर्मचारी ने अभी–अभी एक कंपनी ज्वाइन की है और एचआर मैनेजर नौकरी से जुड़े शब्दों को समझाता है।

नोट्स

यूनिट 6.5: उद्यमशीलता को समझना

सीखने के प्रमुख परिणाम

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

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

यूनिट 6.5.1: धारणा का परिचय, (उद्यमियों की विशेषताएँ, फ़र्मों के प्रकार/प्रतिष्ठानों के प्रकार)

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- उद्यमवृत्ति की धारणा पर चर्चा
- उद्यमवृत्ति के महत्व पर चर्चा
- किसी उद्यमी की विशेषताओं का वर्णन करना
- विभिन्न प्रकार के उद्यमों का वर्णन

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

कहें

- आइए इस सत्र की शुरुआत भारतीय उद्यमियों के बारे में कुछ रोचक प्रश्नों से करते हैं।

टीम की गतिविधि

क्विज़ प्रश्न

1. रिलायंस इंडस्ट्रीज़ के संस्थापक कौन थे?
   धीरूभाई अंबानी
2. विप्रो लिमिटेड के चेयरमैन कौन हैं?
   अजीम प्रेमजी
3. फ़्लिपकार्ट वेबसाइट की शुरुआत किसने की?
   सचिन बंसल तथा बिन्नी बंसल
4. पेटीएम के संस्थापक कौन हैं?
   विजय शेखर शर्मा
5. OLA कैब्स के सीईओ कौन हैं?
   भाविश अग्रवाल
6. जुगनू के संस्थापक कौन हैं?
   समर सिंगला (ऑटॉरिक्शा ऐग्रेगेटर)
7. OYO रूम्स के संस्थापक कौन हैं?
   भाविश अग्रवाल

करें

- उन्हें बताएँ कि आप उनसे कुछ उद्यमियों के बारे में कुछ प्रश्न पूछेंगे।
- कक्षा को दो समूहों में बांटें।
- बारी–बारी से समूहों से क्विज़ प्रश्न पूछें।
- यदि उत्तर गलत हो जाए तो आप वह प्रश्न दूसरे समूह से पूछें।
- यदि कोई भी समूह उत्तर न दे सके तो आप उसका सही उत्तर बताएँ।
- जिन सहभागियों ने सही उतर दिया हो उन्हें बधाई दें।

पूछें

- उद्यमी से आप क्या समझते हैं?
- आज के दौर में उद्यमी का क्या महत्व है?
- आपको क्या लगता है किसी सफल उद्यमी के क्या लक्षण होते हैं?
- विभिन्न प्रकार के उपक्रम कौन हैं जो भारत में उद्यमी द्वारा संचालित किए जाते हैं।

कहें

- सहभागी पुस्तिका में वर्णित अनुसार उद्यमियों, उद्यमिता के महत्व, सफल उद्यमी के लक्षणों तथा भारत के विभिन्न प्रकार के उद्यमी के बारे में चर्चा करें।
- सहभागियों को सफल भारतीय उद्यमियों– उनके संघर्ष, उसके कठिन क्षणों, उनकी दृढता तथा विजय की कहानियाँ सुनाएँ।
- उंनसे पूछें कि क्या वे ऐसे किसी उद्यमी के बारे में जानते हैं।

संक्षेप में करें

- भारत में उद्यमियों के लिए मौजूद अवसरों के बारे में संक्षिप्त जानकारी देकर इस चर्चा का समापन करें।

सुविधा देने के लिए नोट्स

- छोटे उद्यमियों के लिए विभिन्न सरकारी योजनाओं के बारे में जानें। सहभागियों के साथ जानकारी साझा करें।
- आप उन्हें सरकारी वेबसाइटों के बारे में बता सकते हैं, जैसे कि स्टार्ट अप इंडिया, mudra.org.in इत्यादि।
- उद्यमियों के लिए भारत सरकार की विभिन्न योजनाओं तथा नीतियों के बारे में चर्चा करें।

यूनिट 6.5.2: नेतृत्व व सामूहिक कार्य

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

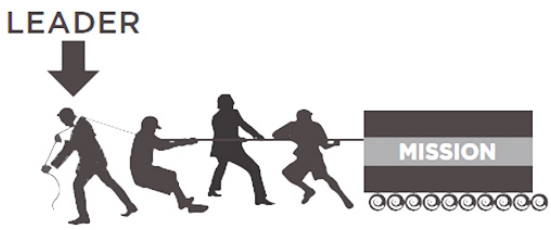
- किसी प्रभावी नेतृत्व के गुणों की सूची
- प्रभावी नेतृत्व के लाभों पर चर्चा
- प्रभावी दल की विशेषताओं की सूची

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- सादे कागज
- कलम

करें

- कक्षा को नीचे दी गई तस्वीर दिखाएँ।
- उन्हें झटपट एक कागज पर लिखने को कहें कि इस तस्वीर को देखकर उनमे मन में क्या आता है।
- अब उनसे पूछें, "आप इस तस्वीर से क्या समझते हैं?"
- सहभागियों को अपने विचार साझा करने को प्रोत्साहित करें।



कहें

- यह तस्वीर किसी लीडर की खूबियों को तथा लीडर तथा एक बॉस के बीच के अंतर को दिखाती है।
- बॉस ढांचे पर अपना ध्यान लगाता है और डर का माहौल तैयार करता है, जबकि एक बॉस विजन की ओर बढ़ता है और लोगों में उत्साह का संचार करता है।
- बॉस कर्मचारियों को गड़बड़ी के लिए दोषी ठहराता है, जबकि लीडर उस गड़बड़ी को सुधारता है।
- बॉस एक प्राधिकार पर टिका रहता है, जबकि एक लीडर अच्छे व्यवहार पर निर्भर करता है।
- बॉस करता है, "मैं" और लीडर कहता है "हम"।
- बॉस कर्मचारियों को चलाता है जबकि लीडर उन्हें मार्गदर्शन देता है।
- बॉस कर्मचारियों को चलाता है जबकि लीडर उन्हें मार्गदर्शन देता है।

कहें

- सहभागी पुस्तिका में बताए अनुसार किसी उद्यमी के लिए नेतृत्व तथा नेतृत्व खूबियों पर बातचीत करें।

पूछें

- उद्यमियों के लिए प्रभावी होना क्यों अहम होता है? इससे संगठन को कैसे मदद मिलती है?

कहें

- आइए सहभागी पुस्तिका में बताए अनुसार प्रभावी नेतृत्व के लाभों पर चर्चा करते हैं।
- "जरा हट कर सोचना" एक नई नेतृत्व शैली है। इसका अर्थ होता है अलग तरीके से और एक नए नजरिए से सोचना।

पूछें

- क्या आप खुद को एक टीम प्लेयर मानते हैं?

टीम की गतिविधि

लंबी श्रृंखला

- यह एक समूह गतिविधि है।

करें

- कक्षा को 2 टीमों में बांटें।
- हरेक टीम को कक्षा में मौजूद चीजों की मदद से, जैसे कि जूतों के फीते, बेल्ट्स, कागज, रुमाल, रिबन इत्यादि की मदद से एक श्रृंखला बनाने को कहें।
- जो टीम सबसे लंबी श्रृंखला बनाएगी वह जीत जाएगी।
- ध्यान दें कि क्या सहभागी अपनी टीम में काम कर रहे हैं अथवा वे अलग–अलग काम करते हैं।
- अपना अध्ययन कक्षा के साथ साझा करें।

कहें

संक्षेपणः

- विजेता टीम के लिए ने क्या अलग किया?
- विजेता टीम की सफलता के लिए कौन जिम्मेदार था?
- कैसे यह गतिविधि उद्यम संबंधी सफलता में टीमवर्क की भूमिका समझाएँ?

कहें

- कक्षा को कहें कि दोनों टीमों ने अच्छी तरह से प्रदर्शन किया।
- चर्चा करें कि इस गतिविधि का उद्देश्य संचार माध्यम खोलना था और यह बताएँ कि कैसे यह हासिल किया गया।
- सहभागियों को अपने साथियों तथा टीम सदस्यों के साथ संचार करते समय संवाद माध्यमों को खुला रखना चाहिए।
- इससे सभी टीमवर्क गतिविधियों के लिए गति तथा उत्साह पैदा होता है।
- सहभागी पुस्तिका में बताए अनुसार टीमवर्क तथा किसी उद्यम संबंधी सफलता में टीमवर्क के महत्व पर बातचीत करें।

संक्षेप में करें

- कर्मचारियों के लिए टीमवर्क के महत्व के बारे में संक्षिप्त जानकारी देकर इस चर्चा का समापन करें।
  - टीमवर्क कर्मचारियों के लिए तनाव कम करने में मदद करता है।
  - टीमवर्क कर्मचारियों को किसी समस्या के अधिक संख्या में समाधान खोजने में तथा कर्मचारियों के बीच उन्नत संवाद के विकास में मदद करता है।
- सहभागियों से पूछें कि उन्होंने इन अभ्यासों से क्या सीखा।
- उसने पूछें कि क्या उनके मन में अबतक चर्चा की गई बातों से जुड़ा कोई प्रश्न है।

यूनिट 6.5.3: संचार कौशल्य: सुनना व बोलना: प्रभावी ढंग से सुनने का महत्व

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- प्रभावी श्रवण के महत्त्व पर चर्चा
- प्रभावी ढंग से कैसे सुनें, इस पर चर्चा
- प्रभावी ढंग से बोलने के महत्व पर चर्चा
- प्रभावी ढंग से कैसे बोलें इस बारे में चर्चा

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

गतिविधि 1

गतिविधि – चाइनीज व्हिसपर

चरण 1: एक वृत्त बनाएँ।
चरण 2: एक व्हिस्पर चेन बनाएँ। कोई एक प्रतिभागी एक संदेश को अपने साथ वाले प्रतिभागी के कान में फुसफुसाएगा। ध्यान रखें कि वह संदेश कोई और न सुने। संदेश गंभीर या कोई भी सामान्य तरह का हो सकता है।
चरण 3: अगला व्यक्ति जिसने पहले पहल वह संदेश सुना, अपने से आगे बैठे व्यक्ति के कान में उसी संदेश को फुसफुसाकर बताएगा।
चरण 4: इसी प्रकार यह खेल आगे भी चलता रहेगा, जबतक कि अंतिम व्यक्ति के कान में वह संदेश न पहुँच जाए और उसके बाद वह सुने हुए संदेश को जोर से बोलकर बताएगा। उसके बाद पहला व्यक्ति भी असली संदेश बोलकर सुनाएगा।
दोनों संदेशों के बीच की तुलना करें और हास्य गतिविधि का मजा उठाएँ!

पूछें

प्रश्नों का संक्षेपण करें:

- क्या मूल संदेश वैसा ही था जैसा कि खेल के अंत में अंतिम व्यक्ति द्वारा बताया गया?
- आपको क्यों लगता है कि उन संदेशों में अंतर पैदा हुआ?

कहें

- नहीं, मूल संदेश खेल के अंत में बोले गए संदेश जैसा नहीं था।
- संवाद की रुकावटें, जैसे कि भाषा, व्यवधान व शोर, सुनने की कम क्षमता, ऊब, बोलने का दोषपूर्ण तरीका इत्यादि इसके कारण होते हैं।
- संवाद के कई आयाम होते हैं। बोलने का हुनर तथा श्रवण करने का कौशल किसी भी संवाद के दो प्रमुख घटक होते हैं। हम जो संवाद करते हैं उसमें सुधार लाने के लिए हमेशा कुछ गुंजाइश रहती है।
- गलत संवाद की सच्चाइयों को स्वीकार करना और उसके नकारात्मक प्रभावों को कम से कम करना अहम होता है।

कहें

- संवाद एक दो–तरफा प्रक्रिया होता है, जहाँ लोग सूचनाओं का आदान–प्रदान करते हैं अथवा अपने विचार व भावनाएँ प्रकट करते हैं।
- इसमें शामिल होते हैं प्रभावी रूप से बोलना तथा प्रभावी रूप से श्रवण करना।
- यदि मैं ब्रेड लाने के लिए कोई दुकान जाता हूँ, तो मैं ब्रेड के लिए पैसे देता हूँ। मैं कुछ देता हूँ और बदलने में कुछ लेता हूँ। संवाद भी इसी तरीके से किया जाता है। संवाद करने के लिए आपको सूचना देनी और प्राप्त करनी होगी।

पूछें

- आपने ऐसे कथन कितने बार सुने हैं?
  - "क्या आप मुझे सुन रहे हैं!"
  - "मेरी बातों को आप पूरा क्यों नहीं होने देते?"
  - "आप नहीं समझे!"
- आपको क्या लगता है इन वाक्यों में दूसरा व्यक्ति आपको क्या बताने की कोशिश कर रहा है?
- सहभागी हैंडबुक में वर्णित अनुसार हम प्रभावी रूप से श्रवण करने के महत्व के बारे में चर्चा नहीं करेंगे।

कहें

- आइए प्रभावी श्रवण की प्रक्रिया को बेहतर तरीके से समझने के लिए एक गेम खेलते हैं।

करें

- यह एक कक्षा गतिविधि है।
- सहभागियों को जो प्रश्न सुनाई पड़ेंगे उन्हें उनके उत्तर देने होंगे।
- उन्हें ध्यानपूर्वक सुनने को कहें।
- आप इसे एक ही बार में पढ़ेंगे और यदि आवश्यकता पड़ी तो आप इसे एक बार फिर दोहराएँगे।
- सहभागियों को कहें कि यदि वे पूछे गए प्रश्नों का उत्तर जानते हों तो वे अपने हाथ उठाएँ।
- समय पर ध्यान रखें।

गतिविधि 2

पहेलियाँ:

क्या कोई कानून है जो किसी पुरुष को अपनी बेवा की बहन से शादी करने से रोक सकता है?
यदि आप रात के आठ बजे सो जाना चाहते और नौ बजे का अलार्म लगाना चाहते हैं, तो आप कितने घंटे की नींद लेंगे?
क्या इंग्लैंड में 26 जनवरी होता है?
यदि आपके पास केवल एक दियासलाई हो और आप एक अंधेरे कमरे में जाते हैं जहाँ एक केरोसीन लैंप, ऑयल हीटर और एक लकड़ी का चूल्हा हो, तो आप पहले किसे जलाएँगे?
डेल्ही डेयरडेविल्स तथा चेन्नई सुपर किंग्स पाँच आइपीएल मैच खेलते हैं। हरेक तीन–तीन मैच जीतता है। कोई भी मैच टाई या डिस्प्यूट नहीं होता। यह कैसे संभव है?
एक विमान दुर्घटना हुई। हर कोई मारा गया, पर दो व्यक्ति बच गए। यह कैसे संभव है?
यदि कोई विमान दो देशों की सीमा पर क्रैश होता है, तो क्या अज्ञात जीवित व्यक्तियों को उस देश में दफ़्नाया जाएगा जहाँ से वे आए थे अथवा उस देश में जहाँ के लिए वे जा रहे थे?
एक व्यक्ति चारों ओर से एक सामान्य घर बनाता है, पर फ़र्क यह है कि हर ओर दक्षिण की ओर खुलती है। एक भालू दरवाजे पर आता है और डोरबेल बजाता है। उस भालू का क्या रंग है?

उत्तर:

कोई ऐसा कानून नहीं है जो किसी पुरुष को उसकी विधवा बहन से शादी करने से रोकता हो, पर एक युक्ति यह है कि बेवा होने के लिए उस पुरुष को मृत होना पड़ेगा।
आपको केवल एक घंटे की नींद मिलेगी क्योंकि अलार्म घड़ी को सुबह और रात के बीच का अंतर नहीं पता होता।
ओह, हाँ। इंग्लैंड में 26 जनवरी होता है। उनके पास 27, 28 जनवरी भी होते हैं।
सबसे पहले हम दियासलाई जलाएँगे।
किसने कहा कि डेल्ही डेयरडेविल्स तथा चेन्नई सुपर किंग्स उन गेम्स में एक–दूसरे के ख़िलाफ़ खेल रहे थे?
हर कोई मारा गया, पर वे दोनों विवाहित थे।
आप जीवित व्यक्तियों को किसी कानून के तहत दफ़्ना नहीं सकते ख़ासकर जब उन्हें आपत्ति जताने की शक्ति हो।
जिस भालू ने डोरबेल बजाया उसे एक सफ़ेद भालू होना पड़ेगा। केवल वह स्थान जहाँ आप चार दक्षिणी किनारों के साथ एक घर बना सकते हैं वह है उत्तरी ध्रुव जहाँ हर दिशा दक्षिण होता है।

पूछें

प्रश्नों का संक्षेपण करें:

- ऐसी कौन सी रुकावटें थीं जो आपके सुनने की राह में आड़े आई?
- आप श्रवण करने से जुड़ी रुकावटों से कैसे निजात पाएँगे?

कहें

- सुनना तथा श्रवण करने के बीच एक अंतर होता है।
- यदि आप अच्छी तरह से नहीं सुनते हैं, तो संदेश को अच्छी तरह से नहीं समझ पाएँगे।
- किसी की बातों को खुले दिमाग से सुनें।
- बिना कोई धारणा बनाए, प्रभावी रूप से तथा ध्यानपूर्वक श्रवण करना अहम होता है।

गतिविधि 3

एलीवेटर पिच:

आप किसी होटल के लिफ़्ट में हैं और आप किसी पूर्व क्लाइंट से टकरा जाते हैं जो एक प्रसिद्ध व्यवसायी है। उसने कई सारे लघु व्यवसाय उपक्रमों को वित्तीय सहायता प्रदान की है और वह आपके स्टार्ट–अप को भी वित्तीय सहायता प्रदान कर सकता है। अभिवादन करने के बाद, वह आपसे पूछता है कि आपकी नई कंपनी क्या करती है। आप अपना मुँह खोलते हैं और फिर रुक जाते हैं। आपने कब शुरुआत कीघ

तब जबतक आप अपने विचारों को व्यवस्थित कर पाते कि तबतक वह अपनी राह चला गया। यदि आपने बेहतर तरीके से तैयारी की होती, तो आप सुनिश्चित होते कि वह आपके साथ एक मीटिंग तय करने के लिए रुका रहता।

यदि आपको एक और मौका दिया जाए तो आप इस व्यक्ति को क्या कहेंगे?

करें

- कहानी शुरु करने के लिए एक शुरुआती वाक्य देकर आरंभ करें और तब कक्षा में चारों ओर जाकर हरेक को उस कहानी को आगे बढ़ाने के लिए एक–एक वाक्य जोड़ने को कहें।
- यह कार्य झटपट करना चाहिए, जहाँ सोचने–विचारने के लिए थोड़ा समय (30 सेकंड) मिलता है।
- उदाहरण के लिए: एक छात्र था जिसे स्नातक पूरा करने के बाद नौकरी की तलाश थी।

सुविधा देने के लिए नोट्स

- सहभागियों को एक शानदार आधार तैयार करने के लिए इन चरणों का पालन करने को कहें, पर मन में एक बात का ध्यान रखें कि अपनी कहानी के विषय के आधार पर आपको अपना तरीका भिन्न रखना होगा।

1. अपने लक्ष्य की पहचान करें: अपने पिच के उद्देश्य के बारे में विचार करने से आरंभ करें। जैसे कि, क्या आप अपने संभावित क्लाइंट को अपने संगठन के बारे में बताना चाहते हैं? क्या आपके मन में कोई शानदार नया विचार है जिसे आप किसी एक्जेक्युटिव को समझाना चाहते हों या क्या आप कोई सामान्य बातचीत करना चाहेंगे जो आपकी जीविका के बारे में बताएगी?
2. आप क्या करते हैं बताएँ: अपना पिच अपने संगठन द्वारा किए जाने वाले कार्य का वर्णन कर आरंभ करें। आप जिस समस्याओं का समाधान करते हैं और आप कैसे लोगों की मदद करते हैं, इन बातों पर केंद्रित रहिए। लिखना आरंभ करते समय आप अपने आप से यह सवाल करें: आप अपने श्रोताओं से क्या चाहते हैं कि वे आपके बारे में किस चीज़ को सबसे अधिक याद रखें? इस बात पर ध्यान रखें कि आपका पिच सबसे पहले आपको रोमांचित करें। आखिर, आप जो कह रहे हैं उसे लेकर यदि आप उत्साहित न होंगे तो आपका कोई श्रोता भी रोमांचित नहीं होगा। आपकी कही बातों में से हर चीज़ लोगों को याद नहीं रह सकती है, पर आपके उत्साह को वे याद रखना चाहेंगे।
3. अपना **USP** बताएँ: आपका एलीवेटर पिच भी आपका यूनीक सेलिंग प्रॉपोजिशन या USP को बताए। पहचान करें कि कौन सी चीज़ आपको, आपके संगठन या आपके विचार को अनूठा बनाती है। आप क्या करते हैं उस बारे में बात करने के बाद आप अपना USP बताना चाहेंगे।
4. एक प्रश्न के साथ आगे बढ़ें: अपना USP बताने के बाद, आपको अपने श्रोता को शामिल करना होगा। ऐसा करने के लिए, उन्हें बातचीत में शामिल करने के लिए खुले–सिरे वाले प्रश्न तैयार करें (ऐसे प्रश्न जिनका उत्तर "हाँ" या "नहीं" से नहीं होते)। इस बात का ध्यान रखें कि आप उसके किसी भी सवाल का जवाब देने में सक्षम हों।
5. सभी को साथ लाएँ: जब आपने पिच के हरेक खंड को पूरा कर लिया हो, तो उसे साथ लाएँ। तब उसे ऊँची आवाज में पढ़ें और इसमें कितना समय लगता है यह जानने के लिए स्टॉपवाच का इस्तेमाल करें। यह 20 –30 सेकंड से अधिक लंबा नहीं होना चाहिए। याद रखें, यह जितना छोटा होगा, उतना ही बेहतर होगा!

उदाहरण:

आप कैसे पिच करते हैं यहाँ साथ आ सकता है:

"मेरी कंपनी क्लॉथ रिटेल ऑनलाइन बिजनेस चलाती है और हम अपने उत्पाद बेचने के लिए विभिन्न ई–कॉमर्स प्लैटफॉर्मों का इस्तेमाल करते हैं। इसका अर्थ है कि आप आसानी से शॉपिंग कर सकते हैं और अन्य अहम कार्यों पर अपना समय दे सकते हैं। इस तरह की दूसरी कंपनियों के विपरीत, हमारा एक कारगर सुझाव प्रणाली है, जिससे हमें पता चलता है कि लोग वाकई क्या चाहते हैं। इसका अर्थ यह है कि औसतन 95 क्लांट हमारे उत्पादों से खुश हैं। तो आप हमारे खुद के वेब पोर्टल बनाने में कैसे मदद कर सकते हैं?

6. अभ्यास: अन्य चीज़ों की तरह ही अभ्यास से इंसान में पूर्णता आती है। याद रखें, आप किसी बात को कैसे कहते हैं, वह उतना ही अहम होता है जितना कि आप क्या कहते हैं। यदि आप अभ्यास नहीं करेंगे, तो हो सकता है कि आप काफ़ी तेज बात करेंगे, आपकी आवाज अस्वाभाविक हो जाएगी या आप अपने पिच के अहम तत्वों को भूल जाएँगे। अपने पिच का नियमित रूप से अभ्यास करने का लक्ष्य निर्धारित करें। आप जितना अधिक अभ्यास करेंगे, आपका पिच उतना ही स्वाभाविक बनेगा। किसी दर्पण के सामने अभ्यास करें अथवा किसी सहकर्मी के सामने अभ्यास करें, जबतक को आपको अपना पिच स्वाभाविक न लगने लगे।

संक्षेप में करें

- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार "प्रभावी रूप से कैसे बात की जाए" पर संक्षेप में चर्चा पर बातचीत को विराम दें।

यूनिट 6.5.4: समस्या को हल करने व समझौते करने का कौशल्य

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- समस्याएँ कैसे हल करें, इस बारे में चर्चा
- समस्या सुलझाने के महत्वपूर्ण विशेषकों की सूची
- समस्या सुलझाने के कौशल्य के मूल्याँकन पर चर्चा
- समझौते के महत्व पर चर्चा
- समझौता बातचीत कैसे करें, इस पर चर्चा

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

पूछें

- 'समस्या' क्या होती है'?
- एक सफल उद्यमी बनने की प्रक्रिया में आपको क्या लगता है किस तरह की समस्याएँ झेलनी पड़ सकती है।

कहें

- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार समस्या की परिभाषा पर चर्चा करें।
- एक बाधा दौड़ में बाधाएँ ऐसी रुकावटें होती हैं जो आपके लक्ष्य तक पहुँचने की राह में रखी जाती हैं।
- उसी प्रकार, रुकावटें ऐसी बाधाएँ होती हैं जिनका सामना आप अपने लक्ष्य तक पहुँचने, यानी अपना खुद का व्यवसाय स्थापित करने के दौरान कर सकते हैं। आपका लक्ष्य इन बाधाओं को पार करने के बाद फिनिशिंग लाइन तक पहुँचना।

पूछें

- किसी समस्या का सामना होने पर आप क्या करते हैं।
- आप इसका हल कैसे निकालते हैं? आपको पूर्व में पूछे गए प्रश्न– 'एक सफल उद्यमी बनने की प्रक्रिया में जिन समस्याओं का सामना करने की संभावना होती है' से उदाहरण ले सकते हैं।

कहें

- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार समस्या के हल करने की विधि पर चर्चा करें।

टीम की गतिविधि

- यह एक समूह गतिविधि है।
- समूह समस्या का समाधान करेंगे और हरेक केस के लिए सर्वोत्तम समाधान खोजेंगे।

1. एक ब्यूटी पार्लर खोलने के लिए कुछ अतिरिक्त धन जुटाने की असमर्थता। मंजूर किया गया तथा संवितरित ऋण पर्याप्त नहीं है। आपने अपने सभी परिचितों, दोस्तों और रिश्तेदारों को आजमा लिया है। पर आप कहीं से अतिरिक्त धनराशि नहीं जुटा पाए। बैंक आपको और अधिक धनराशि नहीं दे सकता, क्योंकि आपने ऋण मंजूरी सीमा का पूर्ण इस्तेमाल कर लिया है।

2. आपने अपने कारोबार के लिए एक स्थान किराए पर लिया है और सभी इंतजाम हो गए हैं। आप दो दिनों के भीतर किराए के दो कमरे में बने ऑफिस से काम शुरु करेंगे। अचानक मालिक आपके पास आता है और कहता है कि वह अपने कमरे बेचना चाहता है और आप 15 दिनों के भीतर वह स्थान खाली कर दें।
3. आपने अपना व्यवसाय शुरु किया है और आपको अतिरिक्त मानव संसाधनों की आवश्यकता है। आपने कुछ लोगों को लाने का प्रयास किया, सही उम्मीदवार पाने के लिए आपने एक एजेंसी से भी संपर्क किया। पर आप सही उम्मीदवार पाने में असमर्थ रहे। यदि उम्मीदवार सही है तो आप उसके वेतन की मांग नहीं झेल सके। यदि उम्मीदवार वेतन के लिए मान जाता है, तो उसकी अन्य मांग होती है, जैसे कि कार्य घंटे में कमी की जाए, छुट्टियाँ बढ़ाई जाए, इत्यादि, जो आपके सेट अप के लिए उपयुक्त नहीं हैं।

करें

- कक्षा को तीन–तीन के समूहों में बांटें। हरेक समूह को एक परिदृश्य सौंपें।
- गतिविधि के उद्देश्य तथा अवधि का वर्णन करें।
- समूहों को परिदृश्य पर विचार कर एक वार्तालाप गतिविधि के माध्यम से अपने निदान प्रस्तुत करने को कहें।

कहें

प्रश्नों का संक्षेपण करें:

1. क्या समस्या थी?
2. क्या कोई अन्य वैकल्पिक समाधान है?
3. क्या यह प्रस्तुत किया गया सर्वोत्तम समाधान है?

पूछें

- अपने आसपास के कुछ लोगों पर विचार करें जो बड़ी आसानी से समस्याओं का समाधान निकाल लेते हैं। जब कोई समस्या आए तो आप या आपके मित्र भी उनके पास जा सकते हैं। उनमें क्या विशेषताएँ मौजूद हैं? ऐसे लोगों के व्यक्तित्व के क्या लक्षण होते हैं?

कहें

- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार समस्या–समाधान के अहम लक्षणों पर चर्चा करें।

पूछें

- एक सफल संगठन बनाने के क्रम में आपको ऐसे लोगों को नियुक्त करना होगा जिनमें समस्या हल करने के अच्छे कौशल मौजूद हों। संभावित उम्मीदवारों की नियुक्ति से पूर्व उनके अंदर की समस्या समाधान के कौशलों के स्तर का आप कैसे मूल्यांकन करेंगे?

कहें

- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार समस्या–समाधान कौशल के मूल्यांकन की विधि पर चर्चा करें।

संक्षेप में करें

- सहभागियों से अबतक सीखी चीजों के बारे में पूछें।
- उसने पूछें कि क्या उनके मन में अबतक चर्चा की गई बातों से जुड़ा कोई प्रश्न है।
- समस्या समाधान पर हुई चर्चा का सार संक्षेप प्रस्तुत करें।

गतिविधि

- इस गतिविधि में एक निर्वाचन कार्य आयोजित करना है। समूह से तीन स्वयंसेवकों का चुनाव करें। उन्हें कक्षा के सामने अपने चुनाव घोषणापत्र पर भाषण देना है। उन्हें साथी सहभागियों के साथ मोल–तोल करना है उन्हें खुद को वोट डालने के लिए मनाना है। सबसे अच्छी तरह से मोलतोल करने वाला चुनाव जीत जाएगा।

करें

- तीन सहभागियों को इस गतिविधि को पूरा करने को कहें।
- गतिविधि के उद्देश्य तथा अवधि का वर्णन करें।
- अनुशासन तथा अपेक्षित कार्यों से जुड़े गाइडलाइन सेट करें।

पूछें

- तीन सहभागियों में से आप किसका समर्थन करेंगे? क्यों? उन्होंने क्या कहा या उनकी किन बातों से आपने अपना फैसला किया?
- क्या आपने कभी अपने निजी या व्यावसायिक जीवन में कभी मोलतोल करने का प्रयास किया है?
- कक्षा को उनके अनुभव साझा करने को कहें जहाँ उन्होंने मोलतोल कर कोई सौदा पटाया हो।

कहें

- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार "मोलतोक क्या है" पर चर्चा करें।

पूछें

- मोलतोल करना क्यों अहम होता है? एक उद्यमी के रूप में आपको कहाँ लगता है कि मोलतोल करने का हुनर जरूरी होगा?

कहें

- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार कोई व्यवसाय शुरु करने के दौरान मोलतोल के महत्व पर चर्चा करें।

कहें

- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार मोलतोल करने के अहम चरणों पर चर्चा करें।

भूमिका निभाना

- वार्तालाप गतिविधि (रोल प्ले) का संचालन करें।
- छात्रों को एक स्थान पर एकत्र होने को कहें।
- गतिविधि के उद्देश्य तथा अवधि का वर्णन करें।
- अनुशासन तथा अपेक्षित कार्यों से जुड़े गाइडलाइन सेट करें।

करें

- उन्हें चार (4) के समूहों में बांटें (बैच आकार पर निर्भर करेगा)।
- उन्हें वार्तालाप गतिविधि के परिदृश्य के लिए पर्चे दें।
- दो समूहों को समस्या के समाधान पर परिदृश्य दें।

- अन्य दो समूहों को मोलतोल करने से जुड़ा परिदृश्य दें।
- समूह परिदृश्यों पर काम करेंगे और रोल प्ले तैयार करें।
- चर्चा करने के लिए और रोल प्ले के साथ तैयार होने के लिए समूहों को कम से कम 5 मिनट का वक्त दें।
- हरेक समूह को एक–एक कर आकर अपने रोल प्ले प्रस्तुत करने को कहें।

समस्या समाधान परिदृश्य 1

इलाहाबाद में अविनाश की एक मोबाइल रिपेयर की दुकान है। उसका दुकान आस–पास के स्थानों में काफी लोकप्रिय है और उसके अपने ग्राहकों के साथ अच्छे संबंध हैं। वह हमेशा अच्छे कपड़ों में, आनंदित तथा ऊर्जा से भरा दिखता है।

11 बजे सुबह का समय है, जब एक ग्राहक उसकी दुकान में आती है और अविनाश पर चीखना शुरु कर देती है। उसने अविनाश को एक मोबाइल ठीक करने को दिया था जो अब भी काम नहीं कर रहा था। उसके मोबाइल का स्क्रीन भी एक तरफ से फट गया है। अविनाश को अच्छी तरह से याद है कि उस ग्राहक के हाथ में देने से पहले उसने मोबाइल की अच्छी तरह से जाँच की थी। वह ग्राहक कंपनी पर मुकदमा करने और उसे धोखा देने के लिए उपभोक्ता अदालत जाने की धमकी देती है।

समस्या समाधान परिदृश्य 2

आप एक सफल लघु व्यवसाय चलाते हैं, जिसका नाम श्रीजी अगरबत्तीज है। आपके स्टाफ सदस्य घर–घर जाकर उत्पाद बेचते हैं और स्थानीय बाजारों में मार्केटिंग अभियान चलाते हैं। आपका ब्रांड पिछले कुछ वर्षों में स्थापित हो चुका है।

हाल ही में, कई सारे ग्राहकों ने आकर यह शिकायत की है कि आपके स्टाफ सदस्य कदाचार में लिप्त रहते हैं। उनमें से कुछ ने आपको सूचना दी कि एक स्टाफ सदस्य ने उन्हें मीठी बातचीत में फंसाया। और उसी बीच दूसरे ने उन्हें अदा ही गई कीमत से छोटी अगरबत्ती पैकेट दे दी।

दूसरे ग्राहकों ने बताया कि एक स्टाफ सदस्य ने उनके साथ दुर्व्यवहार तथा बदसलूकी की थी।

आप प्रायः अपने ग्राहक से सुनते हैं कि समय पर ऑर्डर की आपूर्ति नहीं की जाती है या गलत उत्पाद भेज दिए जाते हैं।

आप पहले से ही स्टाफ की कमी की समस्या से जूझ रहे हैं और ऐसी शिकायतों से आप और भी चिंतित हो जाते हैं क्योंकि इससे आपके ब्रांड की छवि खराब हो रही है। इस समस्या के समाधान के लिए आप कौन सी रणनीति बनाएँगे?

मोलतोल करने वाला परिदृश्य 1

आपने एक नए कर्मचारी का इंटरव्यू लिया है जो आपके उद्यम व्यवसाय के लिए एक अहम सदस्य साबित हो सकता है। वह नया व्यक्ति आपसे आपके बिजनेस योजना के आधार पर प्रस्तावित वेतन से 20: अधिक की मांग कर रहा है। वित्तीय स्थिति काफी तंग है, तब भी आपको लगता है कि यह व्यक्ति आगामी लाभों पर अहम असर पैदा कर सकता है। यदि आप उसे प्रस्तावित वेतन देते हैं, तो आपको अपनी समूची व्यवसाय योजना को नए सिरे से संशोधित करनी होगी। आपको एक ऐसे व्यक्ति की तलाश रही है जिसमें इस स्तर के कौशल के तीन महीने का अनुभव हो। यह नया व्यक्ति आपके जवाब का इंतजार कर रहा है। अब आपको उसे बुलाना है और उसके साथ अंतिम मोलतोल करना है।

मोलतोल करने वाला परिदृश्य 2

आप एक युवा उद्यमी हैं जिसने अभी–अभी अपना स्टार्ट अप प्रॉजेक्ट शुरु किया है और उसी के अनुरूप बैंक लोन के लिए आवेदन किया है। आपको एक पत्र मिलता है जिसमें लिखा होता है कि आपके लोन आवेदन को ठुकरा दिया गया है क्योंकि बैंक को आपकी स्टार्ट अप योजना पसंद नहीं आई और उसे लगता है कि यह लाभ देने वाला मॉडल नहीं होगा। आपने मैनेजर से मिलने का समय लिया है जहाँ आपको अपना लोन मंजूर करवाने के लिए अपने मोलतोल कौशल का इस्तेमाल करना है।

सुविधा देने के लिए नोट्स

रोल प्ले को सुगम बनाना

गतिविधि के लिए तैयारी करना

1. परिदृश्य के विवरणों का तथा चरित्र विवरणों का सावधानीपूर्वक अवलोकन करें।
2. परिदृश्य में बताए अहम मुद्दों से परिचित होइए।
3. प्रदान की गई सामग्री का अध्ययन करें, ताकि आप रोल प्ले में वर्णित स्थितियों से जुड़ी समस्याओं को हल करने के लिए तैयार हो सकें।
4. गतिविधि के दौरान सहभागियों द्वारा उठाए मुद्दों को निपटाने का पूर्वाकलन कर लें।

गतिविधि का संचालन करना

1. इस बात पर जोर दें कि रोल–प्लेइंग प्रतिभागियों को उनके नए ज्ञान, कौशल तथा टूल्स का उन स्थितियों में इस्तेमाल करने का एक अवसर प्रदान करता है जो ग्राहकों के साथ वास्तविक अंतःक्रिया की एक झलक देती हैं।
2. सहभागियों को जोड़ी बनाने को कहें। हरेक समूह के सदस्यों को कहें कि वे भूमिका निभाने वाले सदस्य का चुनाव करें। समूहों को याद दिलाएँ कि हरेक प्रतिभागी को अलग–अलग भूमिकाएँ अदा करने/अभ्यास करने का मौका दिया जाना चाहिए।
3. एक प्रदर्शन करें ताकि सहभागी भूमिकाओं तथा सहायक सामग्रियों से जुड़ी अपेक्षाओं से परिचित जो जाए।
4. रोल–प्ले के लिए जोड़ियों/समूहों को 10 – 15 मिनट का समय दें (सत्र की अवधि के आधार पर)
5. सभी समूह के रोल–प्ले पूरा कर लेने पर हरेक रोल–प्ले पर एक पुनरावलोकन सत्र का आयोजन करें।
6. समूहों को रोल–प्ले के दौरा हुई चीजों के बारे में बातचीत करने के लिए पाँच मिनट का वक्त दें। समूहों को हरेक रोल–प्ले के लिए संक्षेपण में दिए प्रश्नों पर चर्चा करनी चाहिए। सहभागियों को अपनी चर्चाओं के दौरान सकारात्मक समालोचना करनी चाहिए।

संक्षेप में करें

- इस यूनिट का समापन मुख्य बिंदुओं के सार संक्षेपण तथा प्रश्नों के उत्तर से करें।

यूनिट 6.5.5: व्यवसायिक अवसरों की पहचान: उद्यमी व अवसर

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- नए व्यवसायिक अवसरों को कैसे पहचानें, इस बारे में चर्चा
- आपके ही व्यवसाय में व्यवसायिक अवसरों को कैसे पहचानें, इस बारे में चर्चा

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- सादा कागज की शीट
- कलम

पूछें

- कोई उद्यमी कैसे किसी अवसर की पहचान करता है?
- आपको क्या लगता है किसी सफल उद्यमी के सामान्य सवाल या चिंता क्या होते हैं?
- आप नए व्यवसाय अवसर की पहचान कैसे कर सकते हैं?

कहें

- आइए अब सहभागी पुस्तिका में वर्णित अवसर के बारे में, सामान्य प्रश्नों अथवा उद्यमियों द्वारा सामान किए जाने वाली चिंताओं, अवसर के रूप में आइडियाज, अवसरों की तलाश के समय कारकों पर विचार करने पर चर्चा करते करते हैं।
- आइए आपके व्यवसाय के भीतर मौजूद व्यवसाय अवसरों की पहचान के तरीकों को समझने के लिए एक गतिविधि करते हैं।

करें

- कक्षा को बताइए कि यह एक विशेष गतिविधि है।
- सहभागियों को अपने नोटबुक में एक मैट्रिक बनाने को कहें।
- आपके मैट्रिक्स में चार बॉक्स होंगे।
- खूबी, खामी, अवसर तथा खतरे इस मैट्रिक्स के चार हेडिंग्स होंगे। इसे SWOT मैट्रिक्स कहा जाता है।
- उनके सामने प्रश्न पढ़ें और प्रतिभागियों को बताएँ कि उन्हें हरेक मैट्रिक्स में पूछे जाने वाले प्रश्नों के उत्तर देने होंगे।
- उन्हें बताएँ कि SOD मैट्रिक्स भरने के लिए वे खुद की समझ का इस्तेमाल कर सकते हैं।

गतिविधि

अपना SWOT विश्लेषण करें

शक्ति	कमजोरी
आपकी शक्ति क्या है? आप में कौनसी अद्भुत क्षमताएँ हैं? आप अन्य की अपेक्षा क्या बेहतर कर सकते हैं? अन्य आपके लिए शक्ति के रूप क्या अनुभव करते हैं?	आपकी क्या कमजोरियाँ हैं? आपके प्रतिस्पर्धी आपसे बेहतर क्या कर सकते हैं?
अवसर	**धमकियाँ**
कौनसे रुझान आप पर सकारात्मक प्रभाव डाल सकते हैं? आपको कौनसे अवसर उपलब्ध हैं?	क्या आपको कोई सशक्त वित्तीय सहारा है? कौनसे रुझान आप पर नकारात्मक प्रभाव डाल सकते हैं?

करें

- कक्षा की गतिविधि के लिए सभी को बधाई।
- श्रोताओं को उनके लिए तालियाँ बजाने को कहें।
- यह गतिविधि पूरा करने के लिए सहभागियों को पर्याप्त समय दें, पर समय पर ध्यान रखें।
- सहभागियों से सूचना पाने के लिए प्रश्नों का संक्षेपण करें।

पूछें

प्रश्नों का संक्षेपण करें:

- अपने SWOT विश्लेषण के अनुसार आपकी खामियाँ हैं?
- क्या आपको लगता है कि आप अपनी खामियों को खूबियों में बदल सकते हैं? कैसे?
- क्या आपको लगता है कि आप खतरों पर काम कर सकते हैं? कैसे?

संक्षेप में करें

- आपके व्यवसाय के भीतर मौजूद व्यवसाय अवसरों की पहचान के तरीकों को समझने के तरीकों को संक्षेप में पेश करते हुए चर्चा का समापन करें।
- सहभागियों से पूछें कि उन्होंने इस अभ्यास से क्या सीखा।
- उसने पूछें कि क्या उनके मन में अबतक चर्चा की गई बातों से जुड़ा कोई प्रश्न है।

यूनिट 6.5.6: उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र को सहारा देती है

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- उद्यमी का अर्थ समझना
- विभिन्न प्रकार के उद्यमियों का वर्णन करें
- उद्यमियों की विशेषताओं की सूची
- उद्यमियों की सफलता की कहानियों को याद करना में
- उद्यमता की प्रक्रिया पर चर्चा
- उद्यमवृत्ति के पारिस्थितिक तंत्र का वर्णन
- मेक इन इंडिया अभियान के उद्देश्य को समझना
- उद्यमियों को प्रोत्साहित करने के उद्देश्य हेतु मुख्य योजनाओं की चर्चा

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- चार्ट पेपर
- मार्कर पेन
- पेंसिल
- कलर पेंसिल
- स्केल
- इरेजर
- अन्य आवश्यक लेखन सामग्री

पूछें

- क्या आपको लगता है कि उद्यमियों को सहायता की आवश्यकता होती है?
- आप वातावरण (ईको–सिस्टम) से आप क्या समझते हैं?
- आप उद्यमिता सहायक वातावरण से आप क्या समझते हैं?

कहें

- आइए उद्यमिता सहायक वातावरण का क्या अर्थ होता है।
- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार "उद्यमिता सहायक वातावरण" पर चर्चा करें।

पूछें

- क्या आप उद्यमिता सहायक वातावरण को परिभाषित कर सकते हैं?
- सहायक वातावरण के मुख्य क्षेत्र क्या होते हैं?

कहें

- आइए एक गतिविधि संपन्न कर इन क्षेत्रों के बारे में सीखते हैं।
- आपको उद्यमिता सहायक वातावरण के छह मुख्य क्षेत्रों के घटकों को प्रदर्शित करने वाला एक पोस्टर बनाना होगा।

टीम की गतिविधि

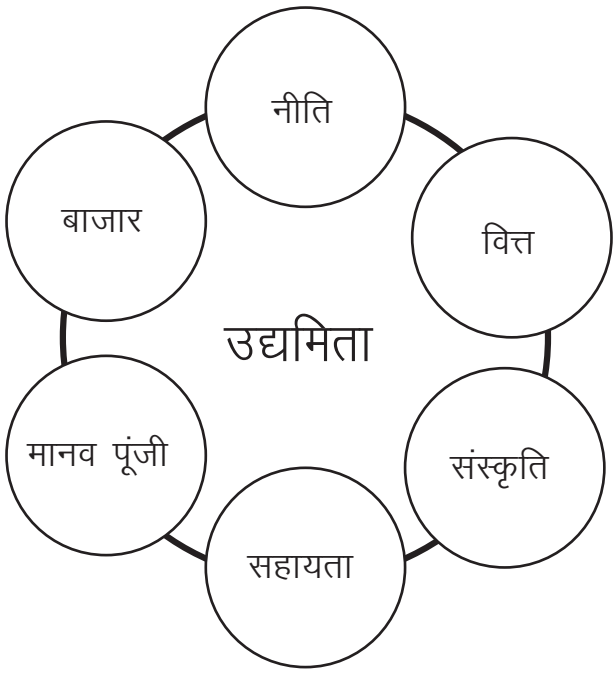
- उद्यमिता सहायक वातावरण को प्रदर्शित करने वाले एक पोस्टर का निर्माण करना।

करें

- कक्षा को चार या छह के समूहों में बांटें।
- चार्ट पेपर तथा कलर्ड पेन बांटें।
- गतिविधि के उद्देश्य तथा अवधि का वर्णन करें।
- प्रत्येक समूह के पास जाकर उनकी प्रगति जाँचें।
- अनुशासन तथा अपेक्षित कार्यों से जुड़े गाइडलाइन सेट करें।

गतिविधि संक्षेपण

हरेक समूह को उसका पोस्टर दिखाने और उद्यमिता सहायक वातावरण के मुख्य क्षेत्रों को समझाने को कहें।



पूछें

- भारत में उद्यमियों के लिए किस प्रकार का सरकारी सहायक वातावरण उपलब्ध है?

कहें

- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार "मेक इन इंडिया" पर चर्चा करें।

टीम की गतिविधि

- उद्यमियों को बढ़ावा देने के लिए मुख्य योजनाओं पर प्रेजेंटेशन

करें

- कक्षा को जोड़ियों में बांटें।
- हरेक जोड़ी को 1–15 की संख्या दें।
- हरेक समूह को एक योजना सौंपे, जैसे कि उनकी समूह संख्या होती है।
- उन्हें योजना को सावधानीपूर्वक पढ़ने और उसे कक्षा के सामने प्रस्तुत करने को कहें।
- गतिविधि के उद्देश्य तथा अवधि का वर्णन करें।
- प्रत्येक समूह के पास जाकर उनकी प्रगति जाँचें।
- अनुशासन तथा अपेक्षित कार्यों से जुड़े गाइडलाइन सेट करें।

गतिविधि संक्षेपण

- हरेक समूह को सरकार द्वारा उद्यमियों को बढ़ावा देने के लिए पेश की जाने वाली योजना को समझाने को कहें।

संक्षेप में करें

- मुख्य बिंदुओं पर चर्चा कर तथा प्रतिभागियों के मन में आने वाले सवालों का जवाब देकर यूनिट का सार संक्षेपण करें।

यूनिट 6.5.7: जोखिम क्षमता और लचीलापन

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- उद्यमवृत्ति व जोखिम की चाह के बीच के संबंध पर चर्चा
- उद्यमवृत्ति व लचीलेपन के बीच के संबंध पर चर्चा
- लचीले उद्यमी की विशेषताओं पर वर्णन

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- चार्ट पेपर
- सादा कागज की शीट
- पेन
- मार्कर पेन

पूछें

- क्या आप जोखिम को परिभाषित कर सकते हैं और बता सकते हैं कि जोखिम किन चीजों से बनता है?
- लोग जब कहते हैं, "यह एक जोखिमभरा प्रस्ताव हो सकता है" तो उससे आप क्या समझते हैं?
- वे किन जोखिमों के बारे में बात कर रहे हैं?

उदाहरण

- आइए इन दो उदाहरणों पर नजर डालते हैं:

आइए इन दो उदाहरणों पर नजर डालते हैं। यह वहाँ का उनका दूसरा ट्रिप था। रोहित को सड़क की जानकारी थी। उसके दोस्तों ने उससे कहा कि रामपुर के बाद हाईवे की स्थिति अच्छी नहीं थी। उन्होंने सलाह दी कि वह एक शॉर्टकट ले लें और मुरादाबाद से बायाँ लेकर कालाधुंगी का मार्ग लेना चाहिए। यह सड़क बेहतर हालत में है।

चूंकि वह अपने परिवार के साथ जा रहा था और भटकने का जोखिम नहीं उठाना चाहता था, इसलिए वह घर से जल्दी निकला। उसने कालाधुंगी मार्ग लिया और नैनिताल सही समय पर पहुँच गया।

सुरेश तथा उसका परिवार भी दिल्ली से नैनिताल तक कार से यात्रा कर रहे थे। यह वहाँ का उनका दूसरा ट्रिप था। उनके दोनों ने भी सलाह दी कि वह एक शॉर्टकट ले लें और मुरादाबाद से बायाँ लेकर कालाधुंगी मार्ग लेना चाहिए क्योंकि यह रास्ता बेहतर स्थिति में था।

सुरेश ने भी कालाधुंगी सड़क लेने का फैसला किया पर उसने दिल्ली से दोपहर को प्रस्थान किया। उसके कालाधुंगी पहुँचने तक अंधेरा छा चुका था और उसे पूरा भरोसा था कि वह सही मोड़ ले रहा था। चूंकि देर हो चुकी थी, इसलिए उसे सही दिशा बताने वाला कोई नहीं मिला। वह एक अनजानी जगह पर भटक गया जहाँ बहुत विरल आबादी थी।

कहें

- आइए देखते हैं रोहित और सुरेश ने किस प्रकार का जोखिम लिया।
- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार प्रतिभागियों के साथ 'जोखिम उठाने की इच्छा तथा लोचशीलता' पर चर्चा करें।

कहें

- आइए एक गतिविधि की मदद से हम जोखिम उठाने की इच्छा तथा लोचशीलता के बारे में अधिक जानकारी लेते हैं।

टीम की गतिविधि

जोखिम उठाने की इच्छा

- यह एक समूह क्रियाकलाप है।

- पिछले यूनिट में आपने श्री धीरुभाई अंबानी और डॉ. कर्सन भाई पटेल की सफलता की कहानी सुनी।
- श्री अंबानी ने अपनी नौकरी छोड़ दी और 50,000/– रुपयों से अपनी कंपनी रिलायंस की शुरुआत की।
- डॉ. पटेल ने अपनी नौकरी रखी, वे निरमा बेचने के लिए घर–घर जाकर दरवाजा खटखटाते थे और जब ब्रांड को लोकप्रियता मिलने लगी तभी उन्होंने अपनी खुद की कंपनी खोली।
- दोनों ने किस प्रकार का जोखिम उठाया?
- आपको क्या लगता है अपनी कंपनी शुरु करने से पहले उनके मन में कौन से जोखिक कारक रहे होंगे?
- दोनों कंपनियों के जोखिम उठाने की इच्छा तत्व को लिखें।

गतिविधि संक्षेपण

- किसने ज्यादा जोखिम लिया?
- दोनों कंपनियों की जोखिम उठाने की इच्छा तत्व के बीच क्या अंतर है?

करें

- सहभागियों को निर्देश दें कि यह एक समूह कार्य है।
- कक्षा को 4 छोटे–छोटे समूहों में विभाजित करें।
- हरेक समूह को एक चार्ट पेपर दें।
- सहभागियों को बताएँ कि उन्हें श्री धीरूभाई अंबानी तथा डॉक्टर कर्सनभाई पटेल द्वारा लिए गए जोखिम का मूल्यांकन करना है।
- सहभागियों को चर्चा करने तथा लिखने के लिए 10 मिनट का समय दें।
- यदि समूह का समय सीमा से अधिक हो जाए तो समूह को जल्द कार्य पूरा करने को कहें।

पूछें

- क्या आपको लगता है कि सभी उद्यम उपक्रम सफल होते हैं?
- यदि पहला उद्यम सफल नहीं होता तो क्या होता है?
- चुनौतियाँ झेलने और उनका सामना करने पर क्या उद्यमी को रुक जाना चाहिए?

उदाहरण

आइए इन दो उदाहरणों पर नजर डालते हैं:

विजय शेखर शर्मा पेटीएम के संस्थापक हैं, जो एक बड़ा भारतीय ई–कॉमर्स कंपनी है। उनका जन्म उत्तर प्रदेश में एक मध्यम वर्गीय परिवार में हुआ था। उन्होंने एक एमएनसी में नौकरी की थी। छह महीने नौकरी करने के बाद उन्होंने नौकरी छोड़ दी और अपने दोस्तों के साथ व्दम97 नामक कंपनी बनाई। One97 के विस्तार होने पर अब अधिक धन की आवश्यकता थी, क्योंकि यह अधिक सर्वर का इस्तेमाल कर रहा था, अधिक टीमें काम करने लगी थीं

और उन्हें रॉयल्टी का भुगतान करना पड़ रहा है। उस समय, तकनीकी बुलबुला फूट चुकी थी और प्रौद्योगिकी कंपनियों को घाटा सहना पड़ रहा था। अंततः धन खत्म हो गया। इसलिए व्दम97 ने लोन लिया फिर अधिक ब्याज दरों पर अधिक लोन लिया, कई बार तो ब्याज दर 24 प्रतिशत तक थी और वह एक क्रूर चक्र में फंस गई।

वर्ष 2014 में, ऑनाऐन वॉलेट सेवाओं के साथ पेटीएम की शुरुआत की गई, जिसके बाद कंपनी ऑनलाइन भुगतान लेन–देन संपन्न करने में सक्षम रही। इस कंपनी को वर्ष 2016 में आरबीआइ से भारत के पहले पेमेंट बैंक के रूप में लाइसेंस मिला। इसके अलावा, पेटीएम की मंशा थी भारत को एक नकदहीन अर्थव्यवस्था में परिणत करना।

विमुद्रीकरण के आने के बाद, विजय शेखर शर्मा ने नकद की कमी से निपटने के लिए ऑनलाइन तथा डिजिटल ट्रांजैक्शन को बढ़ावा देना आरंभ किया। दरअसल, इस कंपनी की सेवा मोबाइल वॉलेट को पूरे देश ने हाथों–हाथ लिया। अब पेटीएम का लोगो चाय की दुकान से लेकर बड़ीं कंपनियों तक काफी लोकप्रिय हो चुका है।

कहें

- आइए देखते हैं कि किन गुणों ने विजय शेखर शर्मा को एक वास्तविक उद्यमी बनाया।
- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार सहभागियों के साथ उद्यमिता तथा लोचशीलता पर चर्चा करें।

कहें

- आइए एक गतिविधि की मदद से हम उद्यम तथा लोचशीलता के बारे में अधिक जानकारी लेते हैं।

टीम की गतिविधि

उद्यमिता तथा लोचशीलता

- यह एक समूह क्रियाकलाप है।

- आइए कुछ ऐसी उद्यमिता उपक्रमों पर विचार करते हैं जिन्हें बदलने समय की चुनौतियों का सामना करना पड़ा, पर बाद में उनकी सफलता की कहानी चर्चित हुई।
- उस कंपनी के संस्थापक कौन हैं?
- उन्हें कौन से चुनौतीपूर्ण दौर को झेलना पड़ा?
- उसने उन चुनौतियों को कैसे झेला?
- उद्यमी के लोचशील गुणों की सूची बनाएँ।

गतिविधि संक्षेपण

- हरेक समूह को उनका प्रेजेंटेशन देने को कहें।
- आपने क्यों इस कंपनी का चुनाव क्यों किया?
- उस कंपनी की सफलता की कहानियाँ हैं?

करें

- सहभागियों को निर्देश दें कि यह एक समूह कार्य है।
- कक्षा को 4 छोटे–छोटे समूहों में विभाजित करें।
- हरेक समूह को एक चार्ट पेपर दें।
- सहभागियों को बताएँ कि उन्हें एक ऐसे उद्यमी के बारे में विचार करना है जिन्होंने चुनौतीपूर्ण दौर का सामना किया है, पर आखिरकार वह सफल हुए।
- सहभागियों को चर्चा करने तथा लिखने के लिए 10 मिनट का समय दें।
- यदि समूह का समय सीमा से अधिक हो जाए तो समूह को जल्द कार्य पूरा करने को कहें।

संक्षेप में करें

- आप इस यूनिट के मुख्य बिंदुओं को संक्षेप में प्रस्तुत कर सकते हैं।
- सहभागियों से पूछें कि उन्होंने इन गतिविधियों से क्या सीखा।
- उनके मन में यदि कोई प्रश्न या संदेह हो तो उनका समाधान करें।

यूनिट 6.5.8: सफलता और असफलताएँ

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- असफलता से कैसे निपटें, उस पर चर्चा

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

पूछें

- क्या आपने यह कथन सुना है– 'कुछ भी असंभव नहीं होता'?
- आपको क्या लगता है इसका क्या अर्थ होता है?
- क्या आपको लगता है कि सभी सफल उद्यमी रातों–रात सफल हो गए या उन्हें संघर्ष करना पड़ा या सफल होने से पहले विफलता का सामना करना पड़ा?

उदाहरण

- आइए हम यह उदाहरण देखें।

शाहरुख ख़ान को SRK या किंग खान के नाम से जाना जाता है, आज बॉलीवुड का बेहद लोकप्रिय चेहरा है। क्या उन्हें यह लोकप्रियता रातों–रात मिली? शाहरुख खान को अपने जीवन में कई संघर्षों का सामना करना पड़ा– उन्हें सड़कों पर सोना पड़ा, कम उम्र में खुद को और अपनी बहन को आगे बढ़ाने के लिए संघर्ष करना पड़ा और जीवन के आरंभिक दौर में ही अपने माता–पिता को खोने का दुःख झेलना पड़ा, जिसके लिए उनकी बहन को मानसिक स्वास्थ्य चिकित्सा लेनी पड़ी। इन सभी उथल–पुथल और चुनौतियों के बीच वह खुद को आगे बढ़ाते थे और आज वे 'बॉलीवुड के बादशाह' के रूप में स्थापित हो चुके हैं। निश्चित रूप से वे वर्ष उनके लिए आसान नहीं थे।

जब वह छोटा था, वह मरीन ड्राइव में खड़ा था और कहा, "मैं एक दिन इस शहर पर शासन करूंगा"। असफलता अपने स्टारडम के दौरान या उससे पहले सिर्फ उसका साथी नहीं था, यह अभी भी उनके जीवन का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। सफलता आसान नहीं आती क्या उसे एक स्टार ने विफलता की स्वीकृति और सुधार की इच्छाशक्ति बनाया।

कहें

- आप सफलता और असफलता को कैसे परिभाषित करते हैं?
- भय क्या है?
- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार सहभागियों के साथ "सफलता और असफलता" पर चर्चा करें।

पूछें

- क्या आपको डर लगा है या डर का अनुभव हुआ है?
- आपको किस कारण से ऐसा अनुभव हुआ?
- आप कैसे उससे बाहर निकले?

कहें

- आइए एक गतिविधि की मदद से हम सफलता और असफलता के बारे में अधिक जानकारी लेते हैं।

टीम की गतिविधि

- कक्षा को चार–चार के समूहों में बांटें।
- उन्हें एक परिदृश्य के बारे में सोचने को कहें जहाँ उन्हें एक सफल उद्यमी का साक्षात्कार लेना है।
- गतिविधि के उद्देश्य तथा अवधि का वर्णन करें।
- अनुशासन तथा अपेक्षित कार्यों से जुड़े गाइडलाइन सेट करें।
- उन्हें समूह में से एक व्यक्ति को उम्मीदवार और एक व्यक्ति को साक्षात्कारकर्ता के रूप में चुनना होगा।
- उसके पास जाएँ और सुनिश्चित करें कि जो किया जाना है उसे वे अच्छी तरह से समझ चुके हों और भूमिकाओं पर अच्छी तरह से चर्चा कर रहे हों।
- यह देखें कि हर कोई अपनी भूमिका को समझ ले। यदि आवश्यक हो तो समझाएँ। सहभागियों को चर्चा करने तथा अपनी भूमिकाओं के निर्धारण के लिए 5 मिनट का समय दें।
- समय खत्म होते ही समूह को चर्चा रोकने को कहें।
- हरेक समूह को एक–एक कर आकर अपने रोल प्ले प्रस्तुत करने को कहें।

सुविधा देने के लिए नोट्स

रोल प्ले को सुगम बनाना

गतिविधि के लिए तैयारी करना

1. परिदृश्य के विवरणों का तथा चरित्र विवरणों का सावधानीपूर्वक अवलोकन करें।
2. परिदृश्य में बताए अहम मुद्दों से परिचित होइए।
3. प्रदान की गई सामग्री का अध्ययन करें, ताकि आप रोल प्ले में वर्णित स्थितियों से जुड़ी समस्याओं को हल करने के लिए तैयार हो सकें।
4. उन संभावित प्रश्नों का पूर्वानुमान लगाएँ जो सहभागियों द्वारा उठाए जा सकते हैं और उनके उत्तरों के लिए तैयार रहें।

गतिविधि का संचालन करना

1. गतिविधि का परिचय दें। इस बात पर जोर दें कि रोल–प्लेइंग सहभागियों को उनके नए ज्ञान, कौशल तथा टूल्स का उन स्थितियों में इस्तेमाल करने का एक अवसर प्रदान करता है जो ग्राहकों के साथ वास्तविक अंतःक्रिया की एक झलक देती हैं।
2. सहभागियों को जोड़ी बनाने को कहें। हरेक समूह के सदस्यों को कहें कि वे भूमिका निभाने वाले सदस्य का चुनाव करें। समूहों को याद दिलाएँ कि हरेक सहभागी को अलग–अलग भूमिकाएँ अदा करने/अभ्यास करने का मौका दिया जाना चाहिए।
3. एक प्रदर्शन करें ताकि सहभागी भूमिकाओं तथा सहायक सामग्रियों से जुड़ी अपेक्षाओं से परिचित जो जाए।
4. रोल प्ले के दौरान परस्पर क्रिया की सहजता बनाए रखने के लिए, सहभागियों को अपने रोल प्ले से पूर्व अपनी भूमिकाओं के विवरणों पर चर्चा करने को न कहें।
5. जोड़ियों को रोल प्ले संचालित करने के लिए 15–20 मिनट का समय दें।
6. किसी उठाए हुए प्रश्नों का उत्तर देने के लिए तथा आवश्यकता पड़ने पर मार्दर्शन प्रदान करने के लिए समूह के बीच घूमें।
7. सभी समूह के रोल–प्ले पूरा कर लेने पर हरेक रोल–प्ले पर एक संक्षेपण सत्र का आयोजन करें।
8. समूहों को रोल–प्ले के दौरा हुई चीज़ों के बारे में बातचीत करने के लिए पाँच मिनट का वक्त दें। समूहों को हरेक रोल–प्ले के लिए संक्षेपण में दिए प्रश्नों पर चर्चा करनी चाहिए। सहभागियों को अपनी चर्चाओं के दौरान सकारात्मक समालोचना करनी चाहिए।
9. सहभागियों से यह पूछकर इस गतिविधि का समापन करें कि क्या उन्होंने अपने वास्तविक जीवन में लिखित रोल प्ले संपन्न किया है और उसका कैसे इस्तेमाल किया है।

संक्षेप में करें

- इस यूनिट का समापन मुख्य बिंदुओं के सार संक्षेपण तथा प्रश्नों के उत्तर से करें।

नोट्स

यूनिट 6.6: उद्यमी बनने की तैयारी करना

सीखने के प्रमुख परिणाम

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. बाजार अनुसंधान कैसे किया जाता है पर चर्चा करने में
2. विपणन के 4 पी का वर्णन करने के लिए
3. विचार उत्पन करने के महत्व पर चर्चा
4. बुनियादी व्यापार शब्दावली याद करने में
5. सीआरएम की आवश्यकता पर चर्चा
6. सीआरएम के लाभों पर चर्चा
7. नेटवर्किंग के लिए आवश्यकता पर चर्चा
8. नेटवर्किंग के लाभों पर चर्चा
9. लक्ष्य तय करने के महत्व को समझें
10. अल्पकालिक, मध्यम अवधि और लंबी अवधि के लक्ष्यों के बीच अंतर करें
11. एक व्यवसाय योजना कैसे लिखना चाहिए पर चर्चा करें
12. वित्तीय नियोजन प्रक्रिया की व्याख्या करें
13. अपने जोखिम का प्रबंधन करने के तरीकों पर चर्चा करें
14. बैंक वित्त के लिए आवेदन करने की प्रक्रिया और औपचारिकताओं का वर्णन करें
15. अपने स्वयं के उद्यम का प्रबंधन कैसे करना चाहिए पर चर्चा करें
16. हर उद्यमी द्वारा एक उद्यम शुरू करने से पहले पूछे जानेवाले सवालों को सूचीबद्ध कर

यूनिट 6.6.1: बाजार अध्ययन/विपणन के 4 पी/ विचार का महत्व: बाजार अनुसंधान की समझ

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- बाजार अनुसंधान कैसे किया जाता है पर चर्चा करने में
- विपणन के 4 पी का वर्णन करने के लिए
- विचार उत्पन करने के महत्व पर चर्चा

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- चार्ट पेपर
- मार्कर
- सादा कागज की शीट

पूछें

- मान लीजिए कि, आप एक रेस्त्रां खोलना चाहते हैं, आप कि चीजों पर विचार करेंगे?
- आप अपने रेस्त्रां का विज्ञापन कैसे करेंगे?

उदाहरण

- आइए हम यह उदाहरण देखें।

  अर्जुन किसी कंपनी में काम करता था जिसके पास एमबीए की डिग्री थी। पर वह भारत आने वाले विदेशी पर्यटकों के लिए एक कम लागत वाले बजट होटल खोलना चाहता था। इस कार्य को शुरु करने से पहले उसने जम कर मार्केट रिसर्च किया। एकत्र की गई सूचना के आधार पर उसने अपनी व्यवसाय योजना बनाई। उसका होटल अब फल–फूल रहा है और अब वह उसे अन्य पर्यटन स्थलों पर इसका विस्तार करने की योजना बना रहा है।

कहें

- सहभागियों के साथ "मार्केट रिसर्च" पर चर्चा करें। सहभागी पुस्तिका देखें।
- आइए एक गतिविधि की मदद से मार्केट स्टडी (बाजार अध्ययन) तथा रिसर्च के बारे में अधिक जानकारी लेते हैं।

टीम की गतिविधि

बाजार अध्ययन

- यह एक समूह क्रियाकलाप है।
- आप अपना खुद का ट्यूशन सेंटर आरंभ करना चाहते हैं।
- आप किस प्रकार का रिसर्च करेंगे?

गतिविधि संक्षेपण

- प्रत्येक समूह से आगे आने और एक संक्षिप्त प्रस्तुति देने को कहें।
- अन्य समूहों से संवादात्मक होने और प्रश्न पूछने को कहें।
- अपना रिसर्च संपन्न करते समय आप किन चीजों को ध्यान में रखेंगे?
- अपने रिसर्च के आधार पर आप आगे बढ़ेंगे और अपना ट्यूशन सेंटर खोलेंगे।

करें

- सहभागियों को निर्देश दें कि यह एक समूह कार्य है।
- कक्षा को 4 या 6 के छोटे–छोटे समूहों में विभाजित करें।
- हरेक समूह को एक चार्ट पेपर दें।
- सहभागियों को बताएँ कि उन्हें अपना खुद का ट्यूशन सेंटर आरंभ करना है।
- सहभागियों को जो रिसर्च कार्य करना है, उसकी चर्चा करने तथा लिखने के लिए 10 मिनट का समय दें।
- समय पर ध्यान रखें। यदि समूह का समय सीमा से अधिक हो जाए तो समूह को जल्द कार्य पूरा करने को कहें।

कहें

- ट्यूशन सेंटर खोलकर आप सेवा प्रदान कर रहे हैं।

पूछें

- इसे आरंभ करने से पहले आप किन चीजों को ध्यान में रखेंगे?

कहें

- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार सहभागियों के साथ 'मार्केटिंग के 4Ps पर चर्चा करें।

कहें

- आइए एक गतिविधि की मदद से मार्केटिंग के 4Ps के बारे में अधिक जानकारी लेते हैं।

टीम की गतिविधि

मार्केटिंग के **4Ps**

- यह एक समूह क्रियाकलाप है।
- आपको चार भिन्न सेग्मेंट के लिए एक कलम बेचना है:
  1. ग्रामीण निवासी
  2. ग्रामीण मध्य वर्ग
  3. शहरी मध्य वर्ग
  4. उच्च वर्गीय धनवान लोग (निच मार्केट)

मार्केटिंग के 4Ps को ध्यान में रखते हुए, आप कलम बेचने के लिए कौन सी रणनीति तैयार करेंगे?

गतिविधि संक्षेपण

- हरेक समूह को अपनी रणनीति पेश करने को कहें।
- अन्य समूहों से संवादात्मक होने और प्रश्न पूछने को कहें।

करें

- सहभागियों को निर्देश दें कि यह एक समूह कार्य है।
- कक्षा को चार समूहों में बांटें।
- हरेक समूह को एक चार्ट पेपर दें।
- हरेक समूह को कलम बेचने के लिए एक टार्गेट ग्राहक दें:

1. ग्रामीण निवासी
2. ग्रामीण मध्य वर्ग
3. शहरी मध्य वर्ग
4. उच्च वर्गीय धनवान लोग

- सहभागियों को बताएँ कि उन्हें मार्केटिंग के 4Ps को ध्यान में रखते हुए एक मार्केटिंग रणनीति बनानी होगी।
- समूह को चर्चा करने तथा अपनी रणनीति बनाने के लिए 20 मिनट का समय दें।
- समय पर ध्यान रखें। यदि समूह का समय सीमा से अधिक हो जाए तो समूह को जल्द कार्य पूरा करने को कहें।

गतिविधि संक्षेपण

- प्रत्येक समूह से आगे आने और एक संक्षिप्त प्रस्तुति देने को कहें।
- हरेक समूह से पूछें कि अपनी मार्केटिंग रणनीति बनाते समय उनके मन में क्या था।
- अन्य समूहों से संवादात्मक होने और प्रश्न पूछने को कहें।

कहें

- हरेक उद्यमी के पास आवश्यकताओं की कोई आइडिया होती है जिसे वह बेचना चाहता है। यह एक सेवा या एक उत्पाद हो सकता है।
- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार "आइडिया के महत्व" पर चर्चा करें।

संक्षेप में करें

- आप इस यूनिट के मुख्य बिंदुओं को संक्षेप में प्रस्तुत करें।
- सहभागियों से पूछें कि उन्होंने गतिविधियों से क्या सीखा।
- यदि उनके मन में कोई सवाल हो तो उन्हें पूछने के लिए प्रोत्साहित करें।

यूनिट 6.6.2: व्यापार इकाई अवधारणा: मौलिक व्यापार शब्दावली

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- बुनियादी व्यापार शब्दावली याद करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

कहें

- आइए हम कुछ मूलभूत व्यवसाय शब्दावलियों का स्मरण करते हैं।
- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार व्यवसाय संस्था की अवधारणाएँ पर चर्चा करें।
- आइए एक गतिविधि के द्वारा कुछ मूलभूत व्यवसाय शब्दावलियों के बारे में जानते हैं।
- आज हमारे पास एक क्विज होगा।

गतिविधि

- यह गतिविधि एक क्विज है।

करें

- कक्षा को दो समूहों में बांटें और हरेक समूह को एक नाम दें।
- क्विज के नियमों की व्याख्या करें। प्रत्येक सही उत्तर के लिए समूह को 1 अंक मिलता है।
- यदि समूह प्रश्न का उत्तर देने में सक्षम न हो तो आप उस प्रश्न को अगले समूह को बढ़ा दें।
- गतिविधि के उद्देश्य तथा अवधि का वर्णन करें।
- क्विज के प्रश्न पूछें।
- समूहों के लिए स्कोर रखें।
- अनुशासन तथा अपेक्षित कार्यों से जुड़े गाइडलाइन सेट करें।

संक्षेप में करें

- मुख्य बिंदुओं पर चर्चा कर यूनिट का सार प्रस्तुत करें।

सुविधा देने के लिए नोट्स

क्विज के प्रश्न

1. B2B का क्या अर्थ होता है?

   बिजनेस टु बिजनेस

2. वित्तीय रिपोर्ट क्या होती है?

   बिजनेस ट्रांजैक्शन तथा व्ययों की एक विस्तृत लेखा–जोखा

3. सेल्स प्रॉस्पेक्ट कौन होता है?

   एक संभावित ग्राहक

4. वर्किंग कैपिटल की गणना कैसे की जाती है?

   चालू परिसंपत्तियाँ घटाव चालू देयताएँ

5. किसी बिजनेस के समग्र आकलन को क्या कहा जाता है?

   मूल्यांकन या वैल्युएशन

6. आप एक घर खरीद रहे हैं। यह किस प्रकार का लेनदेन है?

   जटिल लेनदेन

7. आप सकल आय की गणना कैसे करेंगे?

   राजस्व घटाव व्यय

8. निवेश पर रिटर्न की गणना कैसे की जाती है?

   प्रतिशत के रूप में

9. आप बिके हुए मालों की लागत की गणना कैसे करेंगे?

   मालों की लागत घटाव आउटपुट की लागत

10. राजस्व क्या होता है?

    व्ययों से पूर्व की कुल आय राशि को घटाया जाता है।

11. ब्रेक–ईवन प्वाइंट क्या होता है?

    ध्यह वह बिंदु होता है जिसपर कंपनी को कोई लाभ या घाटा नहीं होता है। कुल लागत तथा कुल राजस्व समान होते हैं।

12. साधारण ब्याज की गणना के लिए प्रयुक्त सूत्र क्या है?

    $A = P(1 + rt); R = r * 100$

13. तीन प्रकार के व्यावसायिक लेनदेन क्या हैं?

    सरल, जटिल तथा चालू लेनदेन

14. समय के साथ किसी परिसंपत्ति का घटता मूल्य ..... कहलाता है।

    अवमूल्यन

15. दो मुख्य प्रकार की पूँजी क्या होती है?

    ऋण तथा इक्विटी (हिस्सेदारी)

टीम की गतिविधि

केस अध्ययन विश्लेषण

परिदृश्य 1

राजू लकड़ी के फ़र्नीचर का व्यवसाय करता है। फ़ेसबुक और व्हाट्सऐप पर ग्राहकों की उसकी एक लंबी सूची है, जो उसे नियमित रूप से ऑर्डर देते हैं। अंकिता उसकी पुरानी और नियमित ग्राहकों में एक है। उसने व्हाट्सऐप पर एक नए चेस्टर और टीवी कैबिनेट के लिए ऑर्डर दिया और राजू से अनुरोध किया कि वह उसे जल्द से जल्द ये फ़र्नीचर उसे भेज दे। पार्सल जब कूरियर के जरिए अंकिता तक पहुँचा, तो उसने पाया कि चेस्टर टूटा हुआ था और टीवी यूनिट नीचे से कटा हुआ था। अंकिता का दिल टूट गया। उसने राजू को व्हाट्सऐप पर एक संदेश भेजा कि वह उस ऑर्डर से निराश और नाखुश है। राजू यदि अपने ग्राहक को संतुष्ट नहीं करता है तो शायद वह एक पुराना ग्राहक हमेशा के लिए खो सकता है। राजू को अपना ग्राहक बनाए रखने के लिए क्या करना चाहिए?

परिदृश्य 2

रजनी एक बुटीक शॉप चलाती है। वह सूट्स तथा साड़ियाँ बेचती हैं। वह शहर की सबसे सफल डिज़ाइनरों में से एक है। रजनी भरोसा दिलाती है कि उसकी बुटीक में आने वाले सभी कपड़े अनूठी डिज़ाइन वाले होते हैं। स्मिता को अपने कजन की शादी में जाना था; वह रजनी की बुटीक में साड़ी खरीदने गई थी। स्मिता एक अनूठी डिज़ाइनर साड़ी खरीदना चाहती थी। रजनी ने उसके लिए साड़ी डिज़ाइन कर दी और कूरियर से उसे भेज भी दी। स्मिता ने जब साड़ी देखी तब उसे अंदाज़ा लगा कि उसकी दो सहेलियों के पास ठीक उसी डिज़ाइन की साड़ी थी। वह अपनी गुस्सा और निराशा व्यक्त करते हुए रजनी व्हाट्सऐप पर एक संदेश भेजती है। क्या रजनी ने एक गलत वादा किया था? क्या उसकी डिज़ाइन की कॉपी कर ली गई थी? इस घटना के बाद रजनी की छवि पर क्या असर पड़ा होगा? आप क्या करते यदि आप रजनी के स्थान पर होते?

परिदृश्य 3

शमा एक ब्यूटीशियन है, जो घर–घर जाकर महिलाओं को पालर सर्विस प्रदान करती है। हाल ही में, शमा ने अपना नाम एक ई–कॉमर्स वेबसाइट पर रजिस्टर करवाया है। दो दिन पूर्व, उसे श्रीमती सुषमा से एक संदेश प्राप्त हुआ। अगले दिन 11 बजे सुबह का अप्वाइंटमेंट तय किया गया और सर्विस की कीमत पहले ही तय हो गई। जब शमा सुबह के 10.50 बजे वहाँ पहुँची तो श्रीमती सुषमा घर पर नहीं थी। शमा ने जब उसे कॉल किया तो उसने उसे थोड़ी देर इंतजार करने को कहा। श्रीमती सुषमा 11:45 बजे घर पहुँची। इस बीच शमा को अपना अगला अप्वाइंटमेंट देखना पड़ गया। शमा की सेवा के बाद श्रीमती सुषमा तय राशि अदा करने से इंकार करने लगी और उसकी सेवा में नुक्स निकालने लगा। इस स्थिति में किसकी गलती थी? ऐसी स्थिति में जब ग्राहक अनुचित व्यवहार करता हो तो आपको क्या करना चाहिए? यदि आप शमा के स्थान पर होते तो आप क्या करते?

परिदृश्य 4

शैलेंदर एक कार शोरूम में मैनेजर है। वह शोरूम में होने वाले सभी लेनदेनों में तत्परतापूर्वक भाग लेता है। विनीता एक नई कार खरीदना चाहती है। उसने शैलेंदर के शोरूम से एक कार पसंद की। सेल्सपर्सन ने उसे काफी अच्छा डिस्काउंट दिया और उसने एक साल तक फ़्री सर्विस देने का वादा किया। विनीता शोरूम जाती है और कार खरीदने के लिए सभी औपचारिकताएँ पूरी करने का अनुरोध करती है। जब उसने फाइनल बिल देखा तो उसे एहसास हुआ कि उसे न तो कहा गया डिस्काउंट दिया गया न ही उसे प्रस्तावित कोई फ़्री सर्विस दी गई। वह तुरंत शैलेंदर से मिलने की मांग करने लगी। जब शैलेंदर के हेड ने उससे पूछा कि विनीता से कितनी छूट का वादा किया गया था, उसे एहसास हुआ कि उस छूट से सेल में घाटा हो जाएगा। कार शोरूम मालिक अपने मैनेजर द्वारा किए झूठे वादों के कारण शायद एक ग्राहक और एक सौदा खो सकता है। इसके अलावा, वह ग्राहक इस घटना की चर्चा अन्य लोगों से भी कर सकती है, जिससे उस शोरूम का नाम और छवि खराब हो सकती है। यदि आप उस शोरूम के मालिक होते, तो आप उस ग्राहको को कैसे समझाते?

कहें

- अब, आइए कक्षा के साथ समस्या और समाधान पर चर्चा करते हैं।
- समूह पहले संक्षेप में कक्षा के साथ केस का वर्णन करेगा।
- तब चिह्नित समस्या तथा प्रस्तावित समाधान पर चर्चा करें।
- समाधान को वार्तालाप गतिविधि (रोल प्ले) के रूप में पेश करें।
- प्रेजेंटेशन के बाद अन्य समूह उस समूह से सवाल कर सकते हैं जिसने प्रस्तुत कर दिया हो।

यूनिट 6.6.3: सीआरएम और नेटवर्किंग

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- सीआरएम की आवश्यकता पर चर्चा
- सीआरएम के लाभों पर चर्चा
- नेटवर्किंग के लिए आवश्यकता पर चर्चा
- नेटवर्किंग के लाभों पर चर्चा

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

पूछें

- क्या आपका व्यवसाय बिना ग्राहकों/खरीददारों के हो सकता है?
- किसी व्यवसाय में सबसे अहम निकाय कौन होता है?

कहें

- हरेक सफल व्यवसाय ग्राहक की अपेक्षाओं की समय पर तथा उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने पर टिका होता है।
- CRM और उसके लाभों की चर्चा करें। सहभागी पुस्तिका देखें।
- उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने में क्या शामिल होते हैं:
  - अपने ग्राहक के साथ सम्मान के साथ पेश आना।
  - उनकी ज़रूरत/कार्यक्रम के अनुसार उपलब्ध होना।
  - शिकायतों को प्रभावी रूप से निपटाना।
  - दीर्घकालिक संबंध बनाना।
  - नियमित सुझाव एकत्र करना।
- ग्राहक की शिकायतों से तत्परतापूर्वक निपटना। "क्या हुआ", "क्यों हुआ", "इससे अगली बार कैसे बचा जा सकता है", इत्यादि जैसे सलाव पूछें।
- ग्राहकों से नियमित रूप से सुझाव प्राप्त करने से आप अपनी वस्तु/सेवा में सुधार लाने में सक्षम होंगे।
- आइए हम कुछ केस परिदृश्यों की मदद से इसे बेहतर जानें। आपको आपके समूहों के अंदर कुछ केस दिए जाएँगे। आपको दिए हुए केस उदाहरणों का विश्लेषण करना होगा और तब समस्या का एक सही हल निकालना होगा।

करें

- कक्षा को बैच के आकार के आधार पर अधिकतम छह सहभागियों के साथ चार समूहों में विभाजित करें।
- प्रत्येक समूह को एक केस स्टडी दें।
- उन्हें केस को सावधानीपूर्वक पढ़ने को कहें।
- समूह से उनके बीच केस के विश्लेषण तथा चर्चा करने की और दी गई समस्या के लिए एक समाधान पाने की उम्मीद की जाती है।
- बोर्ड पर चर्चा बिंदुओं को लिख लें (प्रश्नों का संक्षेपण करें)। कक्षा को 10–12 मिनट का वक्त केस पर चर्चा करने और अपने हलों को नोट करने के लिए दें।
- 10 मिनट के अंत में टीम को कक्षा के समक्ष अपने केस समाधान पेश करना चाहिए।

करें

- प्रेजेंटेशन/रोल प्ले के लिए हरेक समूह को बधाई दें।
- श्रोताओं को उनके लिए तालियाँ बजाने को कहें।
- समय पर ध्यान रखें। यदि सहभागियों का समय सीमा से अधिक हो जाए तो उन्हें चर्चा जल्द पूरा करने को कहें।

कहें

- यदि आपके ग्राहक आपसे खुश हों तो वे औरों को आपका नाम सुझा सकते हैं, जिससे आपको अपना कारोबार बढ़ाने में मदद मिलेगी।
- कारोबार बढ़ाने का एक और तरीका है, 'नेटवर्किंग' करना।
- नेटवर्कंग तथा इसके फ़ायदों पर चर्चा करें। सहभागी पुस्तिका देखें।

गतिविधि

समूह चर्चा

- वे कैसे अपने व्यवसात के लिए नेटवर्किंग कर सकते है, इस विषय पर कक्षा में एक समूह चर्चा का आयोजन करें।

संक्षेप में करें

- सहभागियों से पूछें कि उन्होंने इस अभ्यास/गतिविधि से क्या सीखा।
- उसने पूछें कि क्या उनके मन में अबतक चर्चा की गई बातों से जुड़ा कोई प्रश्न है।
- CRM के महत्व तथा उद्यमियों के लिए नेटवर्किंग पर संक्षेप में चर्चा कर परिचर्चा को विराम दें।

यूनिट 6.6.4: व्यवसाय योजना: लक्ष्यों का निर्धारण क्यों?

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- लक्ष्य तय करने के महत्व को समझें
- अल्पकालिक, मध्यम अवधि और लंबी अवधि के लक्ष्यों के बीच अंतर करें
- एक व्यवसाय योजना कैसे लिखना चाहिए पर चर्चा करें
- वित्तीय नियोजन प्रक्रिया की व्याख्या करें
- अपने जोखिम का प्रबंधन करने के तरीकों पर चर्चा करें

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- चार्ट पेपर
- सादा पेपर
- मार्कर पेन
- रूलर

पूछें

- याद है हमने पिछले सत्र में SMART गोल लिखे थे? आइए कोशिश करते हैं और स्मरण करते हैं लक्ष्य तय करना क्यों अहम होता है?
- स्मार्ट गोल बनाते समय, हमने SMART के 'T' के बारे में चर्चा की थी, जिसका अर्थ है 'टाइम बाउंड'। टाइम बाउंड गोल से आपका क्या तात्पर्य है?
- आपने अपने लोग या लक्ष्य के लिए क्या समय सीमा तय की है – 3 हफ्ते, 3 वर्ष, 10 वर्ष?

कहें

- सहभागी पुस्तिका में बताए अनुसार छोटे समय, अधिक समय के लिए तथा मध्यम समय वाले लक्ष्य के बारे में बात करें।

पूछें

- चूंकि आप एक उद्यमी बनने की योजना बना रहे हैं, इसलिए आपको एक स्टार्ट–अप का विचार करना होगा। आपका बिजनेस आइडिया क्या है?

करें

- कुछ सहभागियों को उनके बिजनेस आइडिया साझा करने को कहें।

पूछें

- क्या आपने अपनी बिजनेस आइडिया के लिए कोई व्यवसाय योजना बनाई है?
- क्या आपको लगता है कि व्यवसाय योजना बनाना अहम होगा? क्यों/क्यों नहीं?

कहें

- सहभागी पुस्तिका में बताए अनुसार 'व्यवसाय योजना क्यों बनाई जाए' के बारे में चर्चा करें।
- आइए इसे एक क्रियाकलाप की मदद से बेहतर ढंग से समझते हैं।

टीम की गतिविधि

व्यवसाय योजना लिखना

- यह एक समूह गतिविधि है।
- समूहों को आवश्यक संसाधन प्रदान करें, जैसे कि चार्ट पेपर तथा मार्कर।
- यह गतिविधि दो हिस्सों में बंटी होती है:
  1. एक बिजनेस आइडिया लाना
  2. व्यवसाय योजना विकसित करना
- समूह नए बिजनेस आइडिया पर चर्चा करेंगे और उसे कक्षा के समक्ष पेश करेंगे।
- गतिविधि के दूसरे हिस्से में समूह बिजनेस आइडिया के लिए एक व्यवसाय योजना का विकास करेगा।
- समूहों द्वारा तैयार की गई व्यवसाय योजना कक्षा के सामने पेश की जाएगी।

मेरी व्यवसाय योजना
कार्यकारी सार संक्षेप: आपका मिशन स्टेटमेंट क्या है?
व्यवसाय विवरण: आपके व्यवसाय की प्रकृति क्या है?
बाजार विश्लेषण: आपका टार्गेट मार्केट क्या है?
संगठन तथा प्रबंधन: आपकी कंपनी का सांगठनिक ढांचा क्या है?
सेवा या प्रॉडक्ट लाइन: आपके उत्पाद/सेवा का लाइफ साइकल क्या है?
मार्केटिंग तथा सेल्स: आप अपने उत्पादों का कैसे विज्ञापन करते और बेचते हैं?
फंडिंग अनुरोध: आपको कितने फंड की आवश्यकता है और वह कहाँ से मिलेंगे?

कहें

- टीमों को गतिविधि के इस हिस्से के लिए गहन विचार करना होगा।
- इस गतिविधि के दूसरे हिस्से के लिए सादा पेपर का इस्तेमाल करें।
- निम्नलिखित पैरामीटर के आधार पर अपनी व्यवसाय योजना को एक चार्ट पेपर पर बनाएँ:
  1. कार्यकारी सार संक्षेप
  2. व्यवसाय विवरण
  3. बाजार विश्लेषण
  4. संगठन तथा प्रबंधन
  5. सेवा या प्रॉडक्ट लाइन

6. मार्केटिंग तथा सेल्स

- सहभागी पुस्तिका में दिखाए अनुसार हरेक पैरामीटर की विस्तार से व्याख्या करें।
- हरेक पैरामीटर की चर्चा समूहों के बिजनेस आइडिया उदाहरणों के साथ करें।
- समूह अपनी व्यवसाय आइडिया के लिए बिजनेस योजना पर चर्चा और उसका विकास करेंगे।

कहें

- आइए अब अपनी योजना कक्षा के साथ साझा करते हैं।
- हरेक समूह संक्षेप में कक्षा के साथ योजना का संक्षिप्त वर्णन करेगा।
- प्रेजेंटेशन के बाद अन्य समूह उस समूह से सवाल कर सकते हैं जिसने अपनी योजना प्रस्तुत कर दी हो।

करें

- हरेक समूह को अपने–अपने नजरिए साझा करने के लिए बधाई दें।
- श्रोताओं को उनके लिए तालियाँ बजाने को कहें।
- समय पर ध्यान रखें। यदि सहभागियों का समय सीमा से अधिक हो जाए तो उन्हें चर्चा जल्द पूरा करने को कहें।

कहें

- किसी व्यवसाय योजना के साथ आपको एक वित्तीय योजना बनाने तथा अपने स्टार्ट अप के साथ जुड़े जोखिम कारकों का मूल्यांकन करने की आवश्यकता होगी।
- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार श्वित्तीय नियोजन' तथा 'जोखिम प्रबंधन' की विस्तार से चर्चा करें।

संक्षेप में करें

- सहभागियों से पूछें कि उन्होंने इस अभ्यास/गतिविधि से क्या सीखा।
- उसने पूछें कि क्या उनके मन में अबतक चर्चा की गई बातों से जुड़ा कोई प्रश्न है।

सुविधा देने के लिए नोट्स

- व्यवसाय योजना प्रारूप को फ्लिपचार्ट में तैयार रखें ताकि गतिविधि के दौरान उसे दिखाया जा सके।

यूनिट 6.6.5: बैंक वित्त के लिए प्रक्रिया और औपचारिकताओं

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- बैंक वित्त के लिए आवेदन करने की प्रक्रिया और औपचारिकताओं का वर्णन करें

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- बैंक लोन/वित्त फॉर्म का नमूना

पूछें

- पिछले सत्र में एक व्यवसाय योजना बनाते समय, हमने आपके स्टार्ट–अप के लिए वित्तीय संसाधनों के इंतज़ाम के लिए वित्तीय नियोजन पर चर्चा की थी। इसलिए, आप अपना व्यवसाय आरंभ करने के लिए फ़ंड कैसे एकत्र करेंगे?

कहें

- जहाँ ज़्यादातर उद्यमी सोचते हैं 'उत्पाद' किसी व्यवसाय के लिए तय की जानी वाली सबसे कठिन चीज़ होती है, स्टार्ट–अप पूंजी भी एक उतनी ही बड़ी बाधा होती है। यद्यपि, व्यवसाय को फ़ंडिंग करने के कई तरीके होते हैं, निवेशकों को धन लगाने के लिए समझाना सबसे बड़ी चुनौती होती है।
- भारत में उपलब्ध होने वाले कुछ फ़ंडिंग विकल्प हैं:
  - **बूटस्ट्रैपिंग(खुद से मदद करना:** इसे स्व–वित्तीयन भी कहते हैं, जो वित्त का सबसे सरल तरीका होता है।
  - **क्राउड फ़ंडिंग:** इस विधि में फ़ंडों को उपभोक्ता के प्री–ऑर्डरिंग द्वारा या व्यवसाय के लिए डोनेट कर एकत्र किया जाता है।
  - **ऐंजेल इंवेस्टर:** कंपनी में निवेश करने वाले व्यक्ति या निवेशकों का समूह
  - **वेंचर कैपिटलिस्ट:** वेंचर कैपिटल पेशवर रूप से प्रबंधित फ़ंड्स होते हैं जो ऐसी कंपनियों में निवेश करते हैं, जिसमें अपार संभावनाएँ होती हैं। वे अक्सर किसी व्यवसाय में शेयर के एवज में निवेश करते हैं।
  - **बैंक लोन:** भारत में मौजूद सबसे लोकप्रिय तरीका।
  - **माइक्रोफ़ाइनेंस प्रादाता या NBFCs**
  - **सरकारी कार्यक्रम**
- आइए अब सबसे लोकप्रिय विधि पर चर्चा करते हैं, यानी हम यहाँ बैंक वित्त पर विस्तार से चर्चा करेंगे।

करें

- ऐसे दस्तावेज़ों की सूची पर चर्चा करें जिनकी ज़रूरत किसी लोन के लिए आवेदन करने में पड़ती है, जैसे कि परिचय पत्र, व्यवसाय विवरणिका, अन्य बैंकों के संदर्भ तथा वित्तीय विवरण।
- लोन आवेदन पत्र में भरे जाने वाले विवरण बताएँ।
- कक्षा को समूहों में बांटें। हरेक समूह को एक लोन फ़ॉर्म दें।
- समूह को चर्चा करने और फ़ॉर्म भरने को कहें।

संक्षेप में करें

- बैंक लोन के लिए आवश्यक अहम दस्तावेज़ों के बारे में संक्षेप में बताते हुए चर्चा का समापन करें।
- सहभागियों से पूछें कि उनके द्वारा अब तक हुई बातचीत के संबंध में क्या उनका केओए प्रश्न है।

सुविधा देने के लिए नोट्स

- सत्र के संसाधनों के रूप में दस्तावेज़ों की चेकलिस्ट प्रदान की जाती है।
- आप कुछ कॉपी बना सकते हैं और उसे समूह क्रियाकलाप के दौरान बांट सकते हैं।
- किसी राष्ट्रीयकृत बैंक वेबसाइट से सैंपल लोन आवेदन फ़ॉर्म डाउनलोड करें। समूहों के बीच देने के लिए इसकी पर्याप्त कॉपी प्रिंट करें।

लोन आवेदन के साथ सौंपे जाने वाले दस्तावेज़ों की चेकलिस्ट 1ध्4सभी बैंकों के लिए समान1ध्2
1. पिछले तीन वर्ष के व्यवसाय के ऑडिट किए हुए वित्तीय विवरण
2. _____ की तिथि तक अर्धवार्षिक प्रोविजनल वित्तीय विवरण।
3. पिछले तीन वर्ष के लिए असोशिएट संगठन के ऑडिट किए हुए वित्तीय विवरण
4. _____ तिथि को समाप्त हुए पिछके क्वार्टर के लिए QIS II की कॉपी
5. अनुलग्नक I में परिचालनात्मक विवरण
6. पिछले तीन वर्षों के लिए CMA डेटा, चालू वर्ष का आकलन तथा अगले वर्ष का अनुमान
7. टर्म लोन/अनुलग्नक II में DPG आवश्यकताएँ
8. अनुलग्नक III में सिक्योरिटी के रूप में पेश मशीनरी के संदर्भ में मशीनरी की सूची
9. अनुलग्नक IV में संपन्न हुए एक्स्पोर्ट ऐडवांसों का अतिरिक्त विवरण
10. सभी निदेशकों/पार्टनरों/मालिकों/गारंटरों का संपत्ति विवरण
11. पिछले तीन वर्ष के कंपनी के ITAO की कॉपियाँ
12. निदेशकों/पार्टनरों/मालिकों/गारंटरों की ITAO/WTAOs की कॉपियाँ
13. बैंकों तथा वित्तीय संस्थानों से मिले सर्टिफ़िकेट की कॉपियाँ जिनमें उनके ऊपर की हालिया देनदारियों का जिक्र हो
14. बोर्ड प्रस्ताव की एक कॉपी जिसमें आवेदन में वर्णित क्रेडिट सुविधाओं के लिए कंपनी को आपके बैंक से ऋण लेने का अधिकार सौंपा जाता हो।
15. मेमोरेंडम तथा आर्टिकल ऑफ असोसिएशन (लिमिटेड कंपनी की स्थिति में)/पार्टनरशिप डीड (पार्टरशिप फ़र्म की स्थिति में)
16. कॉन्ट्रैक्टर्स तथा मौसमी उद्योगों की स्थिति में चालू तथा अगले वर्ष के लिए नकद बजट

यूनिट 6.6.6: उद्यम प्रबंधन – एक अवलोकन: अपना उद्यम कैसे संभाले ?

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- अपने स्वयं के उद्यम का प्रबंधन कैसे करना चाहिए पर चर्चा करें

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

पूछें

- व्यवसाय स्थापित कर लेने के बाद, क्या आपको लगता है कि हर कुछ खुद से करना संभव होगा?
- क्या मदद से के लिए प्रशिक्षित लोगों की आवश्यकता नहीं पड़ेगी?
- प्रबंधन का क्या अर्थ होता है?

कहें

- आइए हम यह उदाहरण देखें:

  कपिल का एक छोटा व्यवसाय है, जो अब रफ़्तार पकड़ रहा था। वह अपने कारोबार का विस्तार करना चाहता था और इसलिए उसने कुछ और लोगों को नियुक्त किया। एक दिन जब वह अपने एक कर्मचारी रमेश के पीछे चल रहा था तो उसने सुना कि रमेश एक ग्राहक से फ़ोन पर काफी रुखाई से बात कर रहा था। इससे वह विचार करने के लिए मजबूर हो गया। कपिल को एहसास हुआ कि अपने कर्मचारियों का मनोबल ऊँचा रखने के लिए उसे नियमित टीम मीटिंग करनी चाहिए और काम के दौरान उनके द्वारा झेला जाने वाली किसी समस्या के बारे में उससे बात करनी चाहिए। उसे नई प्रथाओं, व्यवहार कुशलताओं तथा तकनीकी पर प्रशिक्षण सत्र का भी आयोजन करना चाहिए तथा अपने उपक्रम के प्रबंधन के लिए कार्य नैतिकता मैनुअल का भी विकास करना चाहिए।

कहें

- क्या कपिल का तरीका सही था या उसे तुरंत अन्य कर्मचारियों के सामने कपिल को डांटना चाहिए?
- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार प्रतिभागियों के साथ 'उपक्रम प्रबंधन – एक सिंहावलोकन' पर चर्चा करें।

कहें

- आइए एक गतिविधि के जरिए हम किसी उपक्रम या व्यवसाय को एक प्रबंधित करने के तरीके के बारे में जानते हैं।

टीम की गतिविधि

उपक्रम प्रबंधन

- यह एक समूह क्रियाकलाप है।
- एक मैट्रिक्स तैयार करें जिसमें उन टॉपिक्स तथा मुख्य शब्दों की सूची हो जिनकी आवश्यकता किसी उपक्रम को प्रभावी और सुगम तरीके से चलाने में पड़ती है।

गतिविधि संक्षेपण

- हरेक समूह को अपना मैट्रिक्स पेश करने को कहें।
- समूहों को एक–दूसरे के प्रेज़ेंटेशन के बारे में प्रश्न पूछने के लिए प्रोत्साहित करें।

करें

- सहभागियों को निर्देश दें कि यह एक समूह कार्य है।
- कक्षा को 4 छोटे–छोटे समूहों में विभाजित करें।
- हरेक समूह को एक चार्ट पेपर और कलर्ड कलम दें।
- सहभागियों को बताएँ कि उन्हें एक मैट्रिक्स बनानी है जिसे उन्हें भरना है।
- उन्हें मुख्य टॉपिक्स और मुख्य शब्द लिखने को कहें जो उन्हें अपने उपक्रम के प्रभावी रूप से प्रबंधित करने में मदद करेंगे।
- सहभागियों को चर्चा करने तथा लिखने के लिए 10 मिनट का समय दें।
- समय पर ध्यान रखें। यदि समूह का समय सीमा से अधिक हो जाए तो समूह को जल्द कार्य पूरा करने को कहें।

संक्षेप में करें

- सहभागियों से पूछें कि उन्होंने इस अभ्यास/गतिविधि से क्या सीखा।
- उसने पूछें कि क्या उनके मन में अबतक चर्चा की गई बातों से जुड़ा कोई प्रश्न है।
- सहभागी पुस्तिका में दिए अनुसार किसी उपक्रम को चलाने के लिए प्रभावी प्रबंधन करने के महत्व का संक्षेप में चर्चा कर इस परिचर्चा को विराम दें।

यूनिट 6.6.7: 20 उद्यमिता का विचार करने से पहले अपने आपसे प्रश्न पूछें

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

- हर उद्यमी द्वारा एक उद्यम शुरू करने से पहले पूछे जानेवाले सवालों को सूचीबद्ध कर

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- सादे कागज़
- कलम

पूछें

- आप क्यों उद्यमी बनना चाहते हैं?

कहें

- यह काफी अहम होता है कि आप जानें कि क्यों आप उद्यमी बनना चाहते हैं। उद्यमी बनने के लिए आपका निजी लक्ष्य आपके व्यवसाय की सफलता में एक अहम भूमिका निभाता है। व्यवसाय आरंभ करने से पहले आपका लक्ष्य स्पष्ट होना चाहिए।
- लक्ष्यों के अलावा, व्यवसाय का अन्य आयाम जिनपर आपको ध्यान रखना होता है, वह है संभावित समस्याएँ जो आपके सामने आ सकती हैं, आपके हित क्षेत्र तथा व्यवसाय के अन्य सभी आयाम।
- आइए कुछ प्रश्नों की मदद से इसे बेहतर तरीके से समझते हैं कि अपना व्यवसाय आरंभ करने से पहले हरेक उद्यमी को क्यों ये सवाल खुद से करने चाहिए।
- 'उद्यमिता पर विचार करने से पहले अपने आप से 20 सवाल करने को कहें', नामक सहभागी पुस्तिका खंड को खोलें। आपको प्रश्नों के जवाब अलग–अलग देने होंगे।
- तब आप सभी प्रश्नों पर कक्षा में चर्चा करें।

करें

- सभी सहभागियों के सामने एक–एक कर प्रश्नों पढ़ें।
- सहभागियों को एक–एक कर प्रश्नों का उत्तर दें।
- कक्षा को 10–15 मिनट का वक्त उनके अपने उत्तरों को लिखने में दें।
- 15 मिनट के अंत में सभी प्रश्नों के लिए खुली चर्चा करें।
- प्रासंगिक बिंदुओं पर ध्यान केंद्रित कर चर्चा को सुगम बनाएँ।
- समय पर ध्यान रखें और चर्चा को अव्यस्थित न होने दें या समय से न भटकने दें। ध्यान रखें कि सभी प्रश्न शामिल किए जाएँ और उनपर चर्चा की जाए।

संक्षेप में करें

- सहभागियों से पूछें कि उन्होंने इस अभ्यास/गतिविधि से क्या सीखा।
- उसने पूछें कि क्या उनके मन में अबतक चर्चा की गई बातों से जुड़ा कोई प्रश्न है।

नोट्स

नोट्स

Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

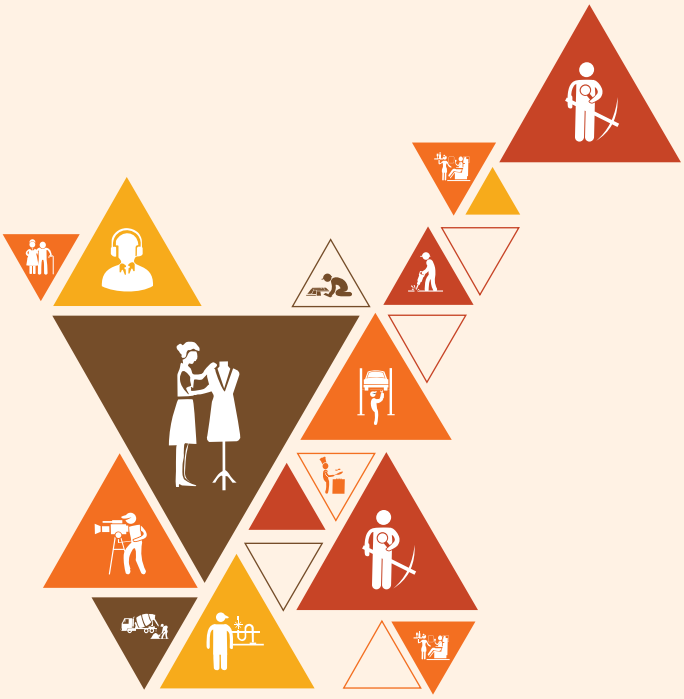
सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

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

7. परिशिष्ट

परिशिष्ट I प्रशिक्षण की योजना

परिशिष्ट II आकलन का मानदंड



परिशिष्ट I

डिलीवरी योजना का प्रशिक्षण

डिलीवरी योजना का प्रशिक्षण			
कार्यक्रम का नाम :	वेयरहाउस पिकर में सर्टिफिकेट कोर्स		
योग्यता पैक नाम व सन्दर्भ आईडी	LSC/Q2102, संस्करण 1.0		
संस्करण संख्या	1.1	**संस्करण अद्यतन करने की तिथि**	15-04-2016
पूर्वापेक्षा प्रशिक्षण (यदि कोई है)	न्यूनतम योग्यता – कक्षा 10 डिप्लोमा/स्नातक (इंजीनियरिंग, कला, कॉमर्स, साइंस) (को वरीयता) कोई अनुभव आवश्यक नहीं।		
प्रशिक्षण का परिणाम	**इस कार्यक्रम की समाप्ति तक, प्रतिभागी सक्षम हो जाएंगे कि:** 1. **वेयरहाउस पिकिंग गतिविधियों पर जानकारी हासिल करना :** जॉब भूमिका का सामान्य परिचय, आपूर्ति श्रृंखला और रसद प्रबंधन का परिचय, रसद उद्योग के सदर्भ में वेयरहाउस पिकर का महत्व, उद्योग में वेयरहाउस पिकर की गुणवत्ता और परिप्रेक्ष्य. 2. **वेयरहाउस पिकिंग प्रकिया से परिचित होना :** वेयरहाउस पिकर सामान्य फिजिकल पिकिंग गतिविधियों को पूरा करने की मौलिक जानकारी प्राप्त करेगा. इस क्रम में हाथ से या बुनियादी सामग्री हैंडलिंग उपकरण का उपयोग करते हुए उत्पादों और सामग्रियों को लोड, अनलोड, छंटाई और आवाजाही को पूरा करेगा. 3. **उठाव (पिकिंग) के लिए बुनियादी हैंडलिंग यंत्रों के प्रभावी उपयोग को समझना :** पिकिंग गतिविधि के लिए प्रासंगिक निर्धारित औजारों और उपकरण की प्रभावी तरीके से पहचान, चयन और उपयोग करना. 4. **कार्य क्षेत्र, औजार और उपकरण को सुरक्षित बनाये रखना :** कार्यक्षेत्र में औजारों, उपकरण का समुचित तरीके से संचालन करना और संगठित करना. 5. **पर्यावरणीय/पेषागत स्वास्थ्य और सुरक्षा से परिचित होना :** व्यक्तिगत सुरक्षा और उपकरण सुरक्षा के लिहाज से वेयरहाउस पिकर के पेशे के लिए प्रासंगिक स्वास्थ्य और सुरक्षा उपायों को अच्छी तरह आजमाना. संगठनात्मक नियमों और विनियमों के अनुपालन में हितधारकों के साथ प्रभावी तरीके से कार्य करना.		

क्रम संख्या	मोड्यूल का नाम	सत्र का नाम	सत्र का उद्देश्य	संख्या सन्दर्भ	क्रियाविधि	प्रशिक्षण टूल्स/सहायक	अवधि
1	परिचय	• आइस ब्रेकर • आपूति श्रृंखला प्रबंधन का परिचय • लॉजिस्टिक प्रबंधन का परिचय • पाठ्यक्रम के बारे में • संगठन संरचना की व्याख्या करना • इस सर्टिफिकेशन पाठ्यक्रम का मूल प्रयोजन	• एक–एक दूसरे का परिचय करना • अनुवर्ती छात्रों और मार्गदर्शकों के साथ तालमेल बनाना • आपूर्ति श्रृंखला और लॉजिस्टिक प्रबंधन पर चर्चा करना • वस्तुसूची (इन्वेन्टरी) के अलग–अलग प्रकारों और उसके महत्व की व्याख्या करना. • गोदाम उद्योग और इस में रोजगार के अवसरों पर चर्चा करना • गोदाम में विविध संचालनों और प्रभावी लॉजिस्टिक में उसके महत्व की व्याख्या करना	उपलब्ध नही	समूह गतिविधि : पार्सल पास करना, मार्गदर्शक–नीत विचार–विमर्श, वीडियो, प्रदर्शन	उपलब्ध वस्तुएं जैसे, एक किताब, कलम, डस्स्इतदि, प्रोजेक्टर, वीडियो, नोट्स	2 4 4 4 2 2

		• गोदाम में आपूर्ति श्रृंखला का महत्व • विभिन्न गोदाम गतिविधियों,नीतियों और प्रक्रियाओं को परिभाषित करना • माल गोदाम उठावकर्ता की भूमिका और उत्तरदायित्व • सारांश • अभ्स	• वेयर हाउसपिकर से उसका ध उसकी कार्यभूमिका में अपेक्षाओं को चन्हित करना • गोदाम के विविधकार्यों ध संचालनों का प्रसार करना • आंतरिक और बाह्य गतिविधियों को परिभाषित करना • मुख्य गतिविधियों की व्याख्या करना जोकि गोदाम के अंदर संचालित की जाती है • गोदाम उठावकर्ता की मुख्य भूमिका पर स्पष्टता प्राप्त करना				8 8 4 1 1
2	पिक करने के लिए तैयारी	• उठाव के लिए तैयारी करने हेतु संबंधित काग जात और सूचना का संग्रहण करना • एकत्र उठाव सूची के विवरण की व्याख्या करना • उठावसूची और उसके अलग–अलग प्रकारों को प्राप्त करना • उठावसूची में विवरण को सृजित करना, पढ़ना और समझने का प्रायोगिक प्रदर्शन • उठावसूची के अलग–अलग प्रारूप – ऑटोमेटेड और कंप्यूटर जेनरेटेड • पीपीई–व्यक्तिगत	• पिक सूची के महत्व की व्याख्या करना • पिक सूची के अवयवों के बारे में स्पष्टता प्राप्त करना • ऑटोमेटेड उठावसूची के अवयवों का प्रत्यक्षीकरण • कंप्यूटर जेनरेटेड उठावसूची और स्वचालित उठावसूची के बीच अंतर की व्याख्या करना • पीपीई के अलग–अलग प्रकारों की पहचान करना • पीपीई के प्रयोजनों पर स्पष्टता प्राप्त करना	LSC/N2108 KA1, PC1, PC2, PC3, PC5, PC7, PC8, PC9, PC10 KA2, KA3, KA6, PC6, PC7, PC8, PC9, KA4, KB1, KB2	मार्गदर्शक– नीत परिचर्चाएं, वीडियो, प्रदर्शन, कौशल अभ्यास (प्रयोग), अभ्यास	प्रोजेक्टर, वीडियो, नोट्स, न्मूना संबंधी दस्तावेज, न्मूना उत्पाद लेबल	8 6 6 4 4 8

		संरक्षात्मक उपकरण और इसके प्रकारों का परिचय • पीपीई का सुरक्षा महत्व • पीपीई के समुचित उपयोग के लिए प्रायोगिक प्रदर्शन • सारांश • अभ्यास	• उद्योग से संबंधित विविध सुरक्षा मानदंडों का विस्तार करना • संबंधित गोदाम माहौल के लिए आवश्यक पीपीई के प्रकार •उत्पाद के प्रकार के लिए उपयोग में लाये जाने वाले पीपीई के प्रकार की व्याख्या करना	LSC/N2109 PC15, PC16			8 4 1 1
3	उठाव कार्य करना	• विविध प्रकार की भंडारण प्रणालियों का परिचय • सामग्री संचालन उपकरण • तस्वीरों और वीडियो का उपयोग करते हुए विविध एमएचई का प्रायोगिक प्रदर्शन करना • गोदाम उठावकार्य में तकनीक • मानवीय संचालन यांत्रिकी और संचालन उपकरण • उठावसूची में विवरण को व्ख्यायित करना • उठावसूची में विवरण की प्रायोगिक व्याख्या • लेबल, तकनीकी और संकेतकों को समझना	• विभिन्न भंडारण प्रणालियों के बीच अंतर की व्याख्या करना • विभिन्न भंडारण प्रणालियों के लिए उठाव जरूरतों की पहचान करना • अन्य एमएचई के महत्व और उपयोग की व्याख्या करना • उठावसूची से उठाव करने वाले उत्पाद प्रकारों कीव्याख्या करना • उठावकार्य के लिए लोकेशन की पहचान कैसे करें, की व्याख्या करना • उठाव अनुदेशों की व्याख्या करें और उपलब्धता के साथ इसका मिलान करें • बारकोड और आरएफआईडी के बीच अंतर परिभाषित करें • पिक–टू–लाइट प्रणाली की व्याख्या करना	LSC/N2109 PC1, PC2, PC3, PC10,PC11, KA1, KA2, KA6, KA10, KB7, SA1, SA2, SA3, SA4, SA5 LSC/N2108 KB1, KB2, KB3, KB4, KB5, KA3, KA4, KB3, KB4,	फेसिलिटेटर –नीत परिचर्चाएं, वीडियो, प्रदर्शन, कौशल अभ्यास (प्रयोग), अभ्यास	प्रोजेक्टर, वीडियो, नोट्स, विविध अभ्यास विविध तकनीक, उत्पाद लेबल	4 8 4 4 4 6 4 6

		• गोदाम उठाव आदेश और उठाव आदेश प्रविधियां • गोदाम में उपयोग किये जाने वाले लेबल, तकनीकियों और कोडिंग प्रणालियां और माल सूचीप्रबंधन • सारांश • अभ्यास	• ध्वनि आधारित उठावकार्य की व्याख्या करें • विविध प्रकार के लेबल के अंतर की व्याख्या करना • विभिन्न प्रकार के उठाव आदेश को समझाना • जोन उठाव, बैच उठाव और वेवउठाव प्रविधियों क`बीच अंतर को व्याख्यायित करना • जोन उठाव, बैच उठाव और वेव उठाव प्रविधियों की अनुप्रयोज्यता की व्याख्या करना				4 4 1 1
4	उठाव बाद गतिविधियोंके पूरा करना	• उठाव बाद की गतिविधियों को समझना • रन विभिन्न उठाव परिश्योंका– अपवाद सहित और अपवाद रहित प्रायोगिक प्रदर्शन • विभिन्न चुनौतियों पर अन्य सहकर्मियों के साथ कैसे व्यवहार करें • उठाव संचालनों के तकनीकी ज्ञान को समझना • उठाव कर्ता के लिए आवश्यक विभिन्न दस्तावेजों का प्रदर्शन	• वेयर पैकिंग में सुरक्षा के महत्व की व्ख्या करना • संचालन संस्थानों के महत्व की व्याख्या करना • उठाव में गुणवत्ता जांच का महत्व की व्याख्या करना • मैनुअल स्टॉक रिकॉर्डिंग औरस्टॉक रिकार्डिंग के तकनीकी तरीकों के बीच अंतर को संक्षेप में समझाना • व्यक्तिगत संरक्षात्मक उपकरण का उपयोग कैसे करें इस बारे में जानना	LSC/N2110 PC1, PC2, PC3, PC9, PC10, PC13, KA7, KA8, KA10, KB1, KB6, SA1, SA2, SB1, SB2, SB3 LSC/N2109 KA14	फेसिलिटेटर– नीत परिचर्चाएं, वीडियो,प्रदर्शन, कौशल अभ्यास (प्रायोगिक), अभ्यास	प्रोजेक्टर, वीडियो, नोट्स, स्क्रैपनमूनाऔरसंगरोधन एरिया	8 4 4 8 4

		• उठावकर्ता द्वारा उपयोग में लाये जाने वाले विभिन्न दस्तावेजों का प्रायोगिक प्रदर्शन • शॉपफ्लोर पर अलग अलग सहकर्मियों की भूमिका और जवाबदेही • रिपोर्टिंग के लिए तालिकानुमा मैट्रिक्स • गोदाम उठावकर्ता के लिए आवश्यक कौशल • सारांश • अभ्यास	• केपीआई और डैशबोर्ड की व्याख्या करना • रिपोर्टिंग संरचना पर जानकारी प्राप्त करना • संप्रेषण के विविध चौनलों की व्याख्या करना				4 6 4 6 1 1
5	ळाउस कीपिंग का संचालन करना	• गोदाम के अंदर हाउसकीपिंग गतिविधि को कैसे संचालित करें • सफाई कर्मचारी सुविधाओं का महत्व • सामान्य सुरक्षा और अनुशासन को बरकरार रखना • असुरक्षित कार्य अभ्यासों के लिए प्रायोगिक प्रदर्शन और उसकी पहचान करना और उससे निपटना • गोदाम संचालन में पेशेवर ध्पर्यावरणीय स्वास्थ्य और सुरक्षा	• उठाने उठावकर्य के बाद हाउसकीपिंग के महत्व की व्याख्या करना • गोदाम में कामकाज विभिन्न सामान्य खतरों के बारे में बताना • पेशेवर ध्पर्यावरणीय स्वास्थ्य और सुरक्षा की व्याख्या करना • सुरक्षा के महत्की व्याख्या करना • सुरक्षा मानकों के अनुपालन नहीं करने के नतीजे की पहचान करना	LSC/N2104 PC1, PC2, PC3, PC4, PC5, PC10, PC12, PC14, PC15, KB1, KB2, KA6, KA7, KB7	फेसिलिटेटर– नीत परिचर्चाएं, वीडियो,प्रदर्शन, कौशल अभ्यास (प्रायोगिक), अभ्यास	प्रोजेक्टर, वीडियो, नोट्स, स्क्रैपनमूनाऔर संगरोधन एरिया	8 8 8 4 8

		• सुरक्षा मॉक ड्रिल का महत्व • आग और सुरक्षा मॉक ड्रिल और प्राथमिक उपचार मॉक ड्रिल के लिए प्रायोगिक प्रदर्शन • सारांश • अभ्यास	• विभिन्न प्रकार की सामग्रियों के लिए सुरक्षा आवश्यकताओं की व्याख्या करना • अग्निशमन मानदंडों एवं पूर्व शर्तों के बारे में जानकारी प्राप्त करना • असेम्बली बिन्दुओं और गोदाम खाली कराने की योजना की पहचान करना				8 4 1 1

परिशिष्ट II

आकलन का मापदंड

प्रशिक्षुओं के आकलन के लिए मानदंड

प्रलेखन सहायक के लिए कार्य की भूमिका	
कार्य की भूमिका	वेयरहाउस पिकर
योग्यता पैक	LSC/Q2102
खंड कौशल समिति	भारतीय लॉजिस्टिक सेक्टर कौशल समिति

क्र.सं.	आकलन के लिए दिशा–निर्देश
1	प्रत्येक क्वालिफिकेशन पैक के लिए आकलन का मानदंड सेक्टर कौशल परिशद द्वारा सृजित किया जाएगा. प्रत्येक निश्पादन मानदंड (पीसी) को एनओएस में इसके महत्व के समानुपात में अंक दिये जाएंगे. एसएससी भी प्रत्येक पीसी के लिए सिद्धांत और कौशल प्रायोगिक परीक्षा के लिए अंकों का अनुपात तय करेगी.
2.	सिद्धांत भाग का आकलन एसएससी द्वारा तैयार नॉलेज बैंक पर आधारित होगा.
3.	व्यक्तिगत आकलन अभिकरण प्रत्येक परीक्षा/प्रशिक्षण केंद्र पर प्रत्येक अभ्यर्थी हेतु सिद्धांत भाग के लिए यूनिक प्रश्न पत्रों को तैयार करेंगे (नीचे दिये गये आकलन मानदंड के अनुसार)
4.	व्यक्तिगत आकलन अभिकरण इस मानदंड के आधार पर प्रत्येक परीक्षा/प्रशिक्षण केंद्र पर हरेक विद्यार्थी हेतु प्रायोगिक कौशल के लिए यूनिक मूल्यांकन का सृजन करेंगे.
5.	क्वालिफिकेशन पैक उत्तीर्ण करने के लिए, प्रत्येक प्रशिक्षु को प्रत्येक एनओएस में न्यूनतम अंक 40 प्रतिशत कुल मिलाकर 50 प्रतिशत उत्तीर्ण प्रतिशत अंक प्राप्त करना चाहिए.
6.	केवल कुछ एनओएस को सफलतापूर्वक उत्तीर्ण करने की स्थिति में ही, प्रशिक्षु तदुपरांत बाकी के एनओएस पर आकलन के लिए योग्य होता है ताकि क्वालिफिकेशन पैक उत्तीर्ण कर सके.

				अंक आवंटन	
मूल्यांकन का परिणाम (संख्याओं का कोड और वर्णन)	आकलन का मानदंड (पीसी)	कुल अंक	व्नज व्	सिद्धांत	कौशल प्रैक्टिकल
1. LSC/N2108 (उठावकार्य क`लिए तैयारी करना)	PC1. पिक पीसी1. सुपरवाइजर से कार्य सूची और उपभोक्ध्कंपनी साइडध्सुपरवाइजर से उठाव सूची की प्राप्ति सुनिश्चित करना	100	20	5	15
	PC2. किसी गलती या त्रुटियों के लिए दस्तावेजों की जांच करना और किसी विसंगतिकी सूचना सुपरवाइजर को देना		20	5	15
	PC3. सुपरवाइजर या किसी प्रशासनिक कर्मचारी से लेबल (मुद्रित और हस्त लिखित) प्राप्त करना ताकि जरूरत पड़ने पर उसका उठाव प्राप्त किया जाय		15	5	10
	PC4. सत्यापित करें कि सभी प्राप्त लेबल को उठाव सूची की वस्तुओं के साथ मिलान कर लिया गया है और किसी त्रुटिध् बदलाव के बारे में सुपरवाइजर को जानकारी दें.		15	5	10

	PC5. आग के खतरे, जैव खतरे आदि की स्थिति में सुरक्षा विनियमों के और प्रक्रियाओं के साथ अनुपालन करें.		10	5	5
	PC6. सुरक्षात्म कगियर, हेलमेट इत्यादि समेत सभी सुरक्षात्मक उपकरण पहनना.		5	2	3
	PC7. सुरक्षा, सामग्री संचालन और दुर्घटनाओं के संदर्भ में संगठन प्रक्रियाओं का अनुसरण करना.		5	2	3
	PC8. फर्श पर काम कर रहे कामगारों के बीच पर्याप्त दूरी कायम रखना और गोदाम कामगारों के रुकने के लिए आवंटित एरिया में ठहरना.		5	2	3
	PC9. कंपनी के सुरक्षा विनियमों का अनुपालन करना.		5	2	3
	PC10. आग, रासायनिक और जैव खतरों इत्यादि के लिए स्वास्थ्य और सुरक्षा विनियमों और प्रक्रियाओं के साथ अनुपालन करना.		5	2	3
		कुल योग	100	30	70
2. LSC/N2109 (उठाव कार्य करना)	PC1. वेयरहाउस पीसी1. सुनिश्चित करें कि उठावसूची के सामान सही गोदाम ध भंडारण क्षेत्र में रखी गयी है.	100	5	2	3
	PC2. उठावसूची के सामानों के लिए समुचित भंडारण रास्ते को लोकेट करना.		5	1	4
	PC3. उठाव की गयी वस्तुओं के लिए समुचित भंडारण क्षेत्र को लोकेट करना.		5	1	4
	PC4. आगे पैकिंग करने और उसे पैकर को सौंपने और पैकिंग पूर्ण होने के उपरांत एकत्र करके माल की आवश्यक जांच करना.		5	1	4
	PC5. जरूरत पड़ने पर माल को पैकर को सौंपने के लिए सुपरवाइजर का अनुमोदन प्राप्त करना.		5	1	4
	PC6. माल के प्रकार और माल की मात्रा के हिसाब से उठाव कार्य के लिए संगठन प्रक्रिया द्वारा निर्धारित विधि से उठाव कार्य को लागू करना.		5	1	4
	PC7. समुचित आलमारियों, भंडारण स्थल कंटेनर्स या पैलेट्स में से लोडिंग की तैयारी के लिए माल को हटाते हुए उठावकार्य करना.		5	1	4
	PC8. यह सत्यापित करना कि सभी सामान पर लेबल लगा है और पैक किया गया है.		5	1	4
	PC9. अंदर में उठाव ध भंडारण प्रक्रिया के दौरान टूट–फूट पर और खोयी हुई वस्तुओं के रूप मे होने वाली किसी त्रुटियों की पहचान करना.		5	1	4
	PC10. किसी क्षति की संभाव्य भरपाई के लिए सुपरवाइजर को सूचित करना.		5	1	4
	PC11. खोयीहुईध्अपूरणीय क्षति को पूरा करने के लिए किसी अतिरिक्त ऑर्डर करने की आवश्यकता के बारे में प्रशासन को सूचित करना.		5	1	4

	PC12. ऑर्डर से कम संख्या में सामान होने की स्थिति में तुरंत सुपरवाइजर को रिपोर्ट करना और मामला सुलझने तक उठावकार्य को रोक देना.	100	5	1	4
	PC13. सत्यापित करना कि उठावसूची में दर्ज सभी वस्तुओं का उठाव कर लिया गया हे और ये डेलीवर करने योग्य स्थिति में है.		5	2	3
	PC14. दुर्घटना, क्षति, त्रुटियों इत्यादि की स्थिति में कंपनी द्वारा जरूरी सभी प्रशासनिक प्रपत्रों को समुचित रूप से भरना.		5	1	4
	PC15. आग के खतरों, जैव खतरों इत्यादि की स्थिति में सुरक्षा विनियमों और प्रक्रियाओं का पालन करना.		10	5	5
	PC16. सुरक्षात्मक गियर, हेलमेट इत्यादि समेत सभी सुरक्षा उपकरण पहनना.		5	2	3
	PC17. सुरक्षा, सामग्री, रखरखाव और दुर्घटनाओं के संदर्भ में संगठन प्रक्रियाओं का अनुसरण करना.		5	2	3
	PC18. फर्श पर काम कर रहे कामगारों के बीच दूरी कायम रखना और गोदाम कामगार के लिए आवंटित एरिया के अंदर ही रुकना.		5	2	3
	PC19. कंपनी के सुरक्षा विनियमों का अनुपालन करना.		5	2	3
		कुल योग	100	20	80
4. LSC/N2110 (उठाव बाद गतिविधियों को पूरा करना)	PC1. सामान के उठाव में किसी त्रुटिधविसंगतियों की पहचान करना जैसे डैमेज या खोजाना.	100	10	4	8
	PC2. जिन वस्तुओं की क्षति की भरपाई हो सकती है उसके बारे में सुपरवाइजर को सूचित करना.		5	1	4
	PC3. खोयीहुई /अपूरणीय क्षति को पूरा करने के लिए किसी अतिरिक्त ऑर्डर करने की जरूरत के बारे में प्रशासन को सूचित करना		5	1	4
	PC4. आगे पैकिंग की जरूरत वाली वस्ओं की पहचान करना.		5	2	3
	PC5. सामान की प्रकृति के अनुसार पैकिंग के प्रकार को निर्धारित करना जैसे, लकड़ी के सामान की पैकिंग, कार्टून इतदि.		5	1	4
	PC6. संबद्ध कामगारों को पैकिंग के लिए माल सौंपना.		5	1	4
	PC7. उठावसूची की जरूरतों के अनुसार लेबल पैकिंग करना.		5	1	4
	PC8. परिवहन ट्रक में सामान लोड करने में सहायता करना या लोडिंग के तरीके में मदद करना जैसा लागू ध आवश्य कहो.		5	1	4
	PC9. क्षतिग्रस्ध्खोयी हुई माल सूची की स्थिति की रिपोर्ट करना.		5	1	4
	PC10. सफलतापूर्वक उठावकार्य की गयी या भंडारित की गयी माल सूची की स्थिति की रिपोर्ट करना.		5	1	4

	PC11. लोड कार्य या समय सीमा की वजह से किसी मुश्किल के बारे में सुपरवाइजर को सूचित करना.	100	5	1	4
	PC12. प्रशासनिक प्रपत्रों को भरना और क्षतिध्दुर्घटनाओं के लिए सभी सांगठनिक औपचारिकताओं को पूरा करना जोकि उठाव बाद उत्पन्न हुए हों.		5	1	4
	PC13. व्यक्तिगत लॉगबुक में माल सूची के विवरण की रिपोर्ट या अभिलेख तैयार करना.		5	1	4
	PC14. आग के खतरों, जैव खतरों इत्यादि की स्थिति में सुरक्षा विनियमों और प्रक्रियाओं का पालन करना.		10	5	5
	PC15. सुरक्षात्यर, हेलमेटइ त्यादिस मेतसभी सुरक्षा उपकरण पहनना.		5	2	3
	PC16. सुरक्षा सामग्री संचालन और दुर्घटनाओं के संदर्भ में संगठन प्रक्रियाओं का अनुपालन करना.		5	2	3
	PC17. फर्श पर काम कर रहे कामगारों के बीच दूरी कायम रखना और गोदाम कामगारों के लिए आवंटित इलाके के अंदर ही रुकना.		5	2	3
	PC18. कंपनी के सुरक्षा विनियमों का अनुपालन करना.		5	2	3
		कुल योग	100	30	70
4. LSC/N2104 (हाउसकीपिंगकोअंजामदेना)	PC1. सामान पीसी 1. विभिन्न सतहों को ध्यान में रखते हुए एरिया का निरीक्षण करना.	100	4	1	3
	PC2. निरीक्षण किये गये क्षेत्र की साफ–सफाई के लिए जोखिम, समय, दक्षता और धब्बे के प्रकार को ध्यान में रख कर सामग्री जरूरतों की पहचान करना.		4	1	3
	PC3. यह सुनिश्चित करें कि सफाई उपकरण सामान्य कार्यकरण स्थिति में रहे.		5	2	3
	PC4. समुचित उपकरण और सामग्री उपलब्ध नहीं रहने की स्थिति में क्षेत्र की सफाई करने के लिए सही विकल्पों का चयन करना और समुचित व्यक्ति को सूचित करना.		5	2	3
	PC5. साफ एरिया और क्षेत्र पर दो बारा मिट्टी करण को रोकने की साफ सफाई के लिए कम बद्धता की योजना बनाना.		4	2	2
	PC6. प्रभावित लोगों को साफ सफाई गतिविधि के बारे में सूचित करना.		4	2	2
	PC7. संचालित किये जाने वाले कार्य के लिए समुचित संके तक प्रदर्शित करना.		4	2	2
	PC8. सुनिश्चित करना कि कार्य संचालन के लिए पर्याप्त हवादार व्यवस्था हो.		5	2	3
	PC9. सफाई विविध के लिए जरूरी आवश्यक व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण पहनना और सामग्रियों का उपयोग करना.		5	2	3
	PC10. कार्य क्षेत्र, मिट्टी करण के प्रकार और सतह के लिए सही सफाई विधि का उपयोग करना.		5	2	3

	PC11. दूसरों को बाधित किये बगैर साफ– सफाई गतिविधि को संचालित करना.	100	5	2	3
	PC12. दूर्घटना जन्य क्षति, यदिकोई, कार्य करने के दौरान होनेसे निपटना.		5	2	3
	PC13. अपनाकार्य पूरा करने के दौरान किसी कठिनाइयों को लेकर समुचित व्यक्ति को रिपोर्ट करना.		5	2	3
	PC14. किसी की जवाबदेही या कौशल से परे किसी आवश्यक अतिरिक्त सफाई कार्य को चिन्हित करना और समुचित व्यक्ति को रिपोर्ट करना.		5	2	3
	PC15. फिसलन से बचाव के लिए सतह पर किसी तैलीय पदार्थ का नहीं हो ना सुनिश्चित करना.		5	2	3
	PC16. सुनिश्चित करना कि आस पास कोई कबाड़ सामग्री नहीं पड़ी है.		5	2	3
	PC17. हाउस कीपिंग उपकरण को बरकरार रखना और आपूर्ति भंडारित करना.		5	2	3
	PC18. साफ सफाई की प्रक्रिया के दौरान किसी दुर्घटना जन्य क्षति से निपटने के लिए कार्य स्थल प्रक्रियाओं का अनुपालन करना.		5	2	3
	PC19. सुनिश्चित करें, कार्य के पूर्ण होने पर, क्षेत्र को साफ सुथरा और शुष्क करके छोड़ा जाएगा और जरूरतों को पूरा करेगी.		5	2	3
	PC20. उपकरण, सामग्रियों और वक्तिगत सुरक्षा उपकरण को वापस रखना जिसे सही जगह पर उपयोग किया गया हो, उनकी सफाई, सुरक्षा और सुरक्षित भंडारण के लिए सही स्थान पर रखना.		5	2	3
	PC21. गतिविधि से फैले हुए अपशिष्ट को सही तरीके से निपटान करना.				
		कुल योग	100	40	60

करें

- मूल्यांकन के लिए प्रत्येक दिशानिर्देश का विस्तार में वर्णन करें
- प्रत्येक प्रशिक्षणार्थी के आवश्यक अंक का वर्णन करें
- प्रत्येक छ्वै संक्षेप में पुनः–दुहराएँ तथा प्रतिभागियों को सिद्धांत तथा प्रायोगिक कौशल के लिए आवंटित अंकों के माध्यम से बताएँ।
- अंकों के आवंटन का वर्णन करें। उन्हें बताएँ कि उनका मूल्यांकन सिद्धांत तथा प्रायोगिक कौशल के आधार पर किया जाएगा।

टिप्पणियाँ

Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

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

Address : Unit 'E' 10th floor, IIT Madras Research Park,
Kanagam Road, Taramani, Chennai - 600 113

Email : info@cii.in

Web : www.ciilogistics.com

Phone : 044 - 42928900

CIN No. :

Price: ₹

978-1-111-22222-45-7