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
गोदाम भण्डारण
गोदाम पैकेजिंग

व्यवसाय
गोदाम पैकर

संदर्भ आईडी : LSC/Q2303 Version 1.0
NSQF Level: 3

गोदाम पैकर

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,

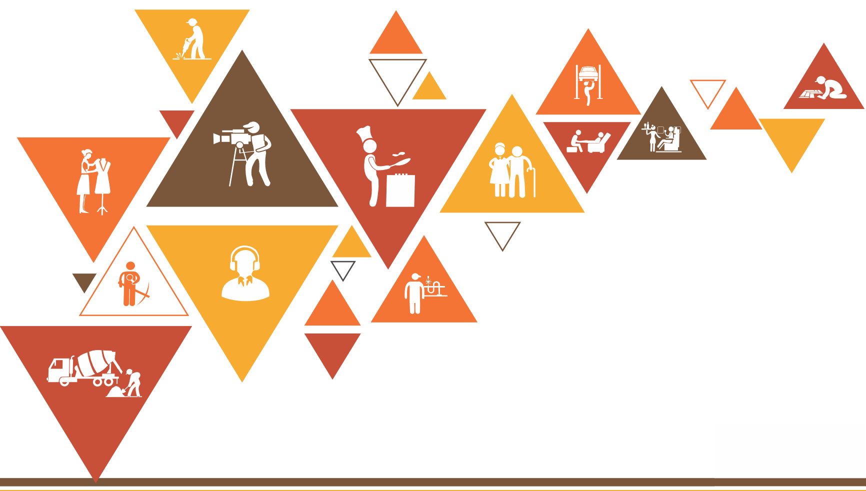
चेन्नई – 600 113

ई—मेलरू कींदइ ⁄ सेब.पदकपंण्बवउ

फोनः 91—44—4292 890

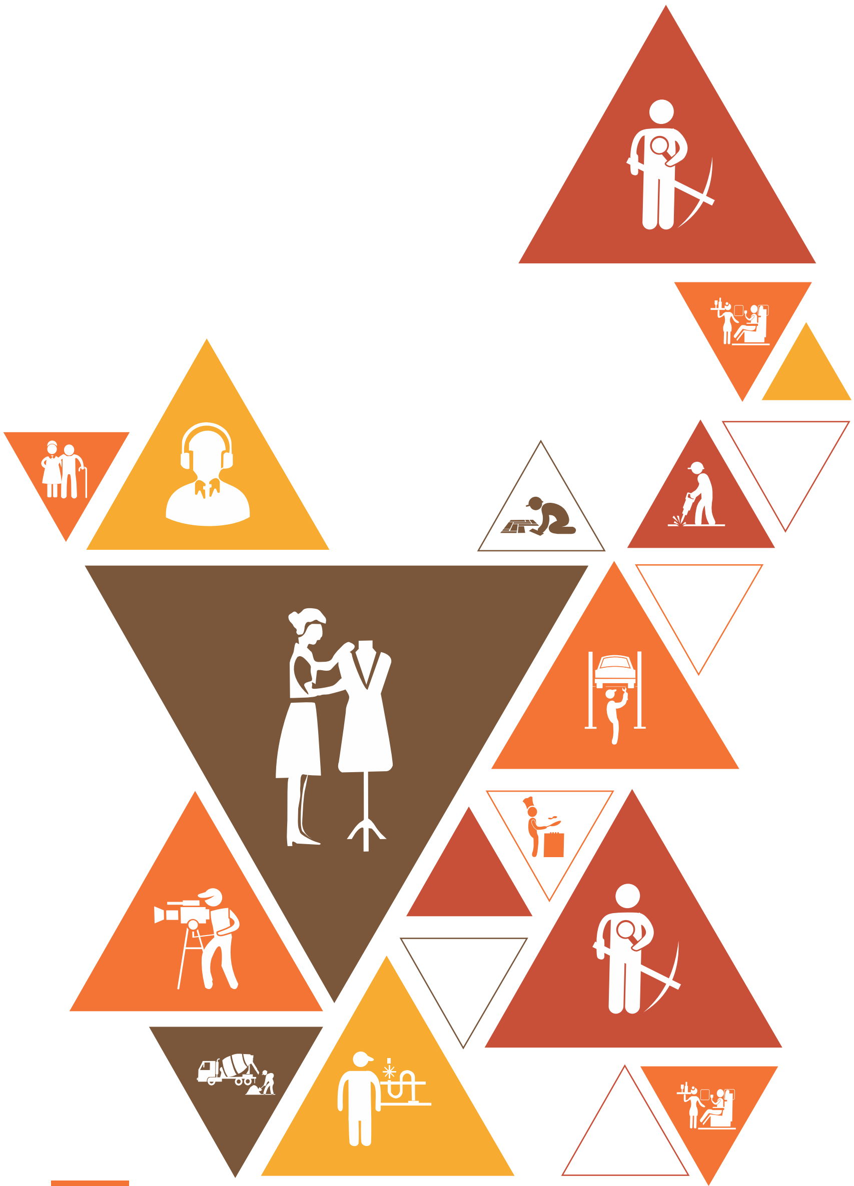
अस्वीकरण

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 सहायक मार्ग–दर्शक को गोदाम पैकर के, योग्यता पैक के प्रशिक्षण के लिए सक्षम बनाया गया है । यह सहायकोंध्प्रशिक्षकों को, गोदाम और पैकिंग गतिविधियों से सम्बंधित, प्रमुख विषयों का आवश्यक ज्ञान प्रदान कराती है । यह पुस्तक, किस तरह से प्रशिक्षकों को सहभागियों के साथ बातचीत करने और उन्हें अपनी आवश्यकताओं को समझते हुए प्रशिक्षित करने व अपने कार्य सम्बंधित विभिन्न प्रमुख अवधारणाओं को विस्तार से बताती है । इसके अलावा यह प्रशिक्षक को, सहभागी के साथ सभी विषयों को, ठीक समय पर पुर्ण करने में भी मदद करती है। यह पुस्तिका, प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में वर्तमान प्रगति और इसके व्यवसाय पर प्रभाव के बारे में भी नवीनतम जानकारी मुहैया करवाती है। कई मॉड्यूल्स को भण्डारण के वर्तमान अर्थ, विभिन्न दृष्टिकोण तथा विविधता को समाहित करने के लिए संशोधित किया गया है ।

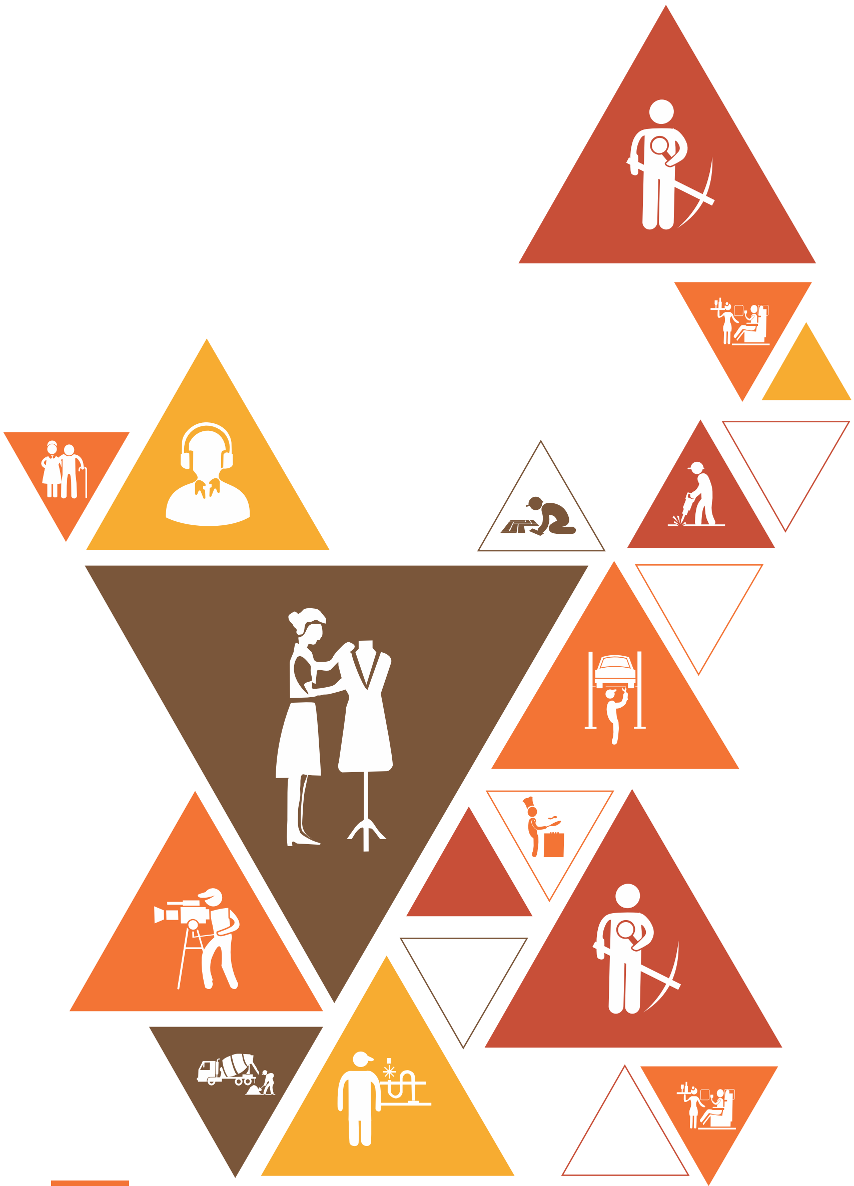
किसी विशिष्ठ रा.व्य.मा. के लिए सीखने के उद्देश्य उस रा.व्य.मा. की शुरुआती इकाईध्इकाइयां हैं ।

इस किताब में इस्तेमाल प्रतीकों को नीचे वर्णितकिया गया हैं।

प्रयोग किये गए प्रतीक

विषय सूची

क्रमांक	मॉड्यूल और इकाइयाँ	पृष्ठ सं
1.	**परिचय**	**1**
	यूनिट 1.1 – प्रारंभिक संवाद	3
	यूनिट 1.2 – कोर्स के बारे में	5
	यूनिट 1.3 – आपूर्ति श्रंखला में गोदाम का महत्त्व	6
	यूनिट 1.4 – गोदाम पैकर की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां	8
2.	**पैकिंग के लिए तैयारी (LSC/ N2308)**	**11**
	यूनिट 2.1 – पैकिंग का प्राथमिक उद्देश्य	13
	यूनिट 2.2 – पैकिंग प्रक्रिया कि शुरुआत	16
	यूनिट 2.3 – विसंगतियों की पहचान और त्रुटि सुधार	19
	यूनिट 2.4 – पैकेजिंग सामग्री के प्रकार पर निर्णय	21
	यूनिट 2.5 – सामान्य हिफाजत, सुरक्षा और प्रशासनिक	23
	यूनिट 2.6 – संगठनात्मक उत्पाद और प्रक्रिया का ज्ञान और समझ	26
3.	**षिपमेंट पिकअप के लिए तैयारी (LSC/N2309)**	**29**
	यूनिट 3.1 – पैकेजिंग के लिए आइटम प्राप्त करना	31
	यूनिट 3.2 – मानक संचालन प्रक्रिया का महत्त्व – SOP	33
	यूनिट 3.3 – पैकिंग में सुरक्षा संरक्षण	34
	यूनिट 3.4. – वर्ग और मानक	35
	यूनिट 3.5 – पैकेजिंग के दौरान किये जाने वाले निरिक्षण	37
	यूनिट 3.6 – विभिन्न सहकर्मियों की दुकान में भूमिका और जिम्मेदारी	38
4.	**गोदाम में माल की निगरानी (LSC/N2310)**	**41**
	यूनिट 4.1 – नुकसान और घाटे का लेखा जोखा	43
	यूनिट 4.2 – दस्तावेजों का विवरण	45
	यूनिट 4.3 – प्रक्रिया में बदलावध्कार्य निर्देश का जोखिम और प्रभाव	46
	यूनिट 4.4 – गोदाम पैकर के लिए जरूरी कौशल	48
5.	**हाउसकीपिंग का कार्यान्वयन (LSC/N2104)**	**55**
	यूनिट 5.1 – संभावित काम के खतरों और सुरक्षा मुद्दों की पहचान	57
	यूनिट 5.2 – व्यावसायिक ६ पर्यावरणीय स्वास्थ्य और सुरक्षा	59
6.	**नियोजनीयता एवं उद्यमशीलता कौशल**	**63**
	युनिट 6.1 – व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य	67
	युनिट 6.2 – डिजिटल साक्षरताः पुनरावृत्ति	97
	युनिट 6.3 – धन संबंधी मामले	107
	युनिट 6.4 – रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना	125
	युनिट 6.5 – उद्यमशीलता को समझना	143
	युनिट 6.6 – उद्यमी बनने की तैयारी करना	171
7.	**परिशिष्ट**	**191**
	परिशिष्ट – प्रशिक्षण की योजना	192
	परिशिष्ट – आकलन का मानदंड	197



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 – आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन प्रारम्भिक संवाद और परिचय
यूनिट 1.2 – पाठ्यक्रम के बारे में
यूनिट 1.3 – आपूर्ति श्रृंखला में गोदाम का महत्व
यूनिट 1.4 – एक गोदाम पैकर की जिम्मेदारियां और भूमिकाएं

अध्ययन के मुख्य परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. कार्यक्रम के साथी प्रतिभागियों के साथ तालमेल बनाने में
2. साथी सहभागियों के साथ अच्छे से और सहजता से बातचीत करने में
3. अगले ३० दिनों में वे क्या पढने वाले हैं, इसकी बुनियादी योजना उन्हें बताने में
4. उनकी उम्मीदों और कोर्स से उन्हें क्या प्राप्त होगा, यह बताने में
5. आपूर्ति श्रृंखला और रसद प्रबंधन पर चर्चा करने में
6. भण्डारण उद्योग और इसमें रोजगार के अवसर पर चर्चा करने में
7. भण्डारण की विभिन्न प्रक्रियाओं को और प्रभावी रसद का महत्व समझाने में
8. गोदाम पैकर की कार्य–भूमिका व उससे अपेक्षाओं की पहचान करने में
9. गोदाम के विभिन्न कार्यों ध्प्रक्रियाओं को समझाने में
10. गोदाम में होने वाली प्रमुख गतिविधियों को समझाने में

यूनिट 1.1: आइसब्रेकर

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. एक दूसरे के साथ परिचित होने मे
2. साथी प्रशिक्षक और छात्रों के साथ तालमेल बिठाने में
3. सीखने का बेहतर माहौल बनाने में
4. साथी छात्रों के साथ अच्छे से और सहजता से बातचीत करने में

उपयोग किये जाने वाले संसाधन

- उपलब्ध वस्तुएं जैसे डस्टर,पेन, नोटबुक आदि
- शिक्षण बोर्ड
- गेंद या देने के लिए कोई भी भारहीन वस्तु

करें

- छात्रों को एक गोले में, अपने दोनों ओर, पर्याप्त दूरी पर खड़ा करें ताकि वह पर्सल को जल्दी से आगे बढ़ा सकें।
- उस समय श्रुकिएश्र कहें जब छात्रों को इसकी सबसे काम उम्मीद हो। उस समय जिस व्यक्ति के पर पर्सल होगा वो वह आउट हो जायेगा।
- वह लोग जो आउट हो जायेंगे उन्होंने अपना नाम और अपने बारे में कुछ अतिरिक्त जानकारी जैसे खास शौक, पसंद,नापसंद आदि बताना चाहिए।
- खेल के विजेता ने खेल के अंत में खड़े होकर, खुद का परिचय देना चाहिए ।
- बाकि बचे प्रतियोगियों के साथ भी इसी तरह जारी रखें, जब तक की आखिरी नहीं बच जाये।
- ताली बजा कर कार्य का समापन करें और उन्हें उस व्यक्ति के पास बैठने का कहें जिसे वे पहले से नहीं जानते हैं।

कहिए

- छात्रों का भागीदारी के लिए धन्यवाद अदा करें।

सुविधा के लिए नोट्स

- खेल के दौरान जो छात्र आउट हो गए हैं आप उन्हें संगीत के लिए रख सकते हैं। जैसे जैसे खेल आगे बढ़ता है वे संगीत को शुरू और बंद कर सकते हैं।
- शर्मीले छात्रों को इस तरह की जानकारी जैसे कि ष्आपको सबसे ज्यादा मजा किस चीज में आयाष् ष्आपकी प्रिय मूवी या पुस्तक क्या हैष्आदि, जैसी व्यक्तिगत जानकारी देने के लिए उत्साहित करें।
- छात्रों को यह कह कर कि वो जीवं में कुछ बड़ा काम करेंगें कह कर प्रेरित करें ।
- सभी छात्रों को एक बहुत ही सकारात्मक टिप्पणी से बढ़ावा दें और किसी को भी नकारात्मक कहानी साझा जरने कि अनुमति न दें ।

यूनिट 1.2: पाठ्यक्रम के उद्देश्य

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. एक मूलभूत योजना मुहैया करवाने में कि, आगे आने वाले ३० दिनों में वे क्या पढेंगें ।
2. उनकी उम्मीदों और कोर्स से उन्हें क्या प्राप्त होगा के बारे में, बताने में ।
3. उनके करियर के विकास के बारे में सोचने में ।
4. उनके कैलेन्डरऔर शिक्षा योजना के मूल्याङ्कन के बारे में ।

सुविधा के लिए नोट्स

- आप पाठ्यक्रम से उम्मीदों के बारे में छात्रों को पूछ सकते हैं ।
- छात्रों को भाग लेने के लिए आमंत्रित करें।श्वेत–पट्ट पर अपेक्षाओं की सूची दें।
- छात्रों को एक संक्षिप्त ब्यौरा दें कि इस कार्यक्रम में क्या शामिल किया जायेगा ।
- इस बारे में जानकारी प्रदान करें कि आगे आने वाले ३० दिनों में वे क्या सीखने वाले हैं।
- उस शिक्षा के लिए समय सारणी दिलवाना जो वो समय समय पर लेने वाले हैं।
- समय व्यवस्था जो वे बनाये रखने वाले हैं और नियम जिसका वे पालन करने वाले हैं के बेरे में सूचित करना।
- महत्वपूर्ण तारीखों, मिलने कि योजनाओं, आकलन प्रयोगशालाओं, व्यावहारिक कक्षाओं का अनुकरण तथा कैलेन्डर में कब और क्या योजना बनती है का विवरण

यूनिट 1.3: आपुर्ति श्रंखला में गोदान का महत्त्व

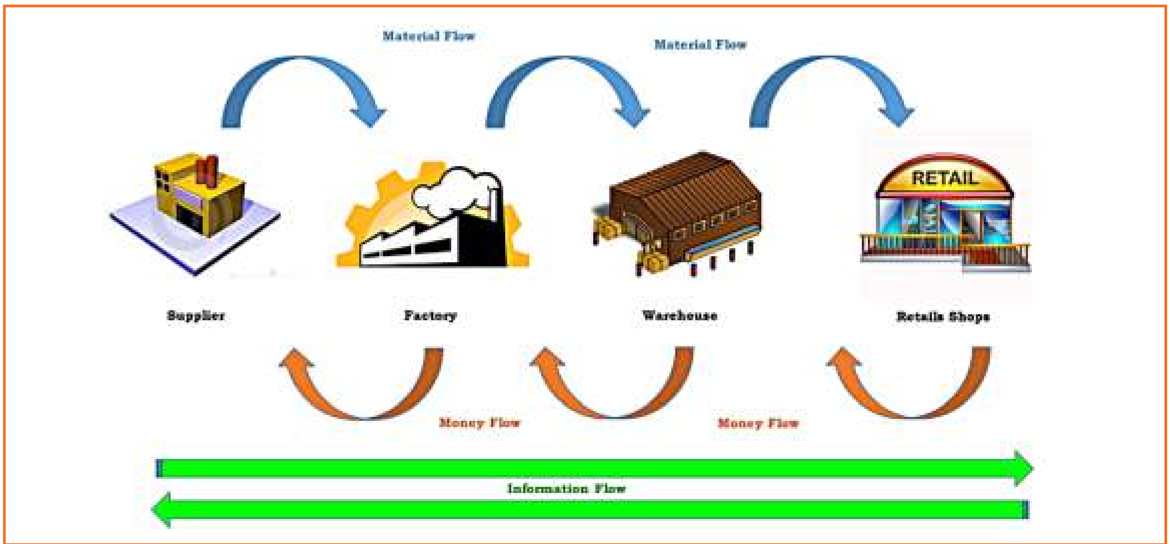
यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. विभिन्न प्रकार के इन्वेंटरी और इसके महत्व के बारे में चर्चा करने में ।
2. आपूर्ति श्रृंखला के प्रबंधन में एक गोदाम के महत्व को समझाने में।
3. एक गोदाम के अंदर होने वाली विभिन्न गतिविधियों का वर्णन करने में ।
4. नीतियों और प्रक्रियाओं के महत्व को समझाने में ।

कहिए

- आपूर्ति श्रंखला और रसद प्रबंधन कि परिभाषा ।
- सामान की सप्लायर से निर्माता से ग्राहकों तक जाने को आपूर्ति श्रंखला का प्रवाह कहा जाता है ।



चित्र 1.4: डॉकिंग सेवा

- आपूर्ति श्रंखला प्रबंधन के ३ मूल प्रवाह – उत्पाद प्रवाहध् सेवा प्रवाह, सूचना प्रवाह, वित्तध्अर्थ प्रवाह ।
- एक बहुत ही साधारण आपूर्ति श्रंखला का उदहारण एक एकल उत्पाद है, जहाँ कच्चा माल आपूर्तिकर्ताओं द्वारा उत्पादित किया जाता है, एक ही चरण में तैयार माल में परिवर्तित किया जाता है,और फिर वितरण केंद्रों पर ले जाया जाता है, और अंततः ग्राहकों तक पहुच जाता है। उदहारणके लिए –– पेन, जहाँ सप्लायर्सध्आपूर्तिकर्ता प्लास्टिक मोल्डिंग आपूर्तिकर्ता हैं (शैल, कैप, टॉप और बॉटम लिड), स्याही आपूर्तिकर्ता,इस्पात आपूर्तिकर्ता(निब और बॉल).उत्पादनकर्ता पेन को सही तरह से और किस्म में जोड़ देते हैं। ग्राहक मैं और आप हैं।

समझाइए

- इन्वेंट्री क्या है?
- इन्वेंट्री के विभिन्न प्रकार
- किस तरह से एक दुपहिया वाहन को जोड़ाध्बनाया जाता है
- गोदाम के अंदर होने वाली गतिविधियां

पूछिए

- आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन में तीन महत्वपूर्ण प्रवाह छात्रों से पूछिये
- गोदाम के अंदर होनेवाली गतिविधियों के बारे में छात्रों से पूछिये

सुविधा के लिए नोट्स

- आप छात्रों से भारत में गोदाम व्यवसाय के बारे में पूछ सकते हैं ।
- छात्रों से गोदाम गतिविधियों के बारे में उनके विचार पूछ सकते हैं ।
- छात्रों को यह सोचने के लिए कुछ समय दें कि पिछले १० सालों में गोदाम व्यवसाय किस तरह बदल है ।
- सन्दर्भ स्थापित कर उनसे गोदाम उद्योग में उद्योग प्रवृत्तियों का वर्णन करने के लिए पूछें ।
- गोदाम कि विभिन्न प्रक्रियाओं के बारे में छात्रों के ज्ञान कि परख करें ।

यूनिट 1.4: गोदाम पैकर की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. एक गोदाम पैकर की जिम्मेदारियों और भूमिकाओं का वर्णन करें
2. एक गोदाम के अंदर एक गोदाम पैकर जो विभिन्न कार्य करता है, उसे समझाइये।
3. दिन का काम शुरू करने के लिए आवश्यक कदमों का निर्धारण करें ।
4. विभिन्न कार्य कौशल और टीम प्रबंधन को दर्शाइए ।
5. एक सुचारू गोदाम कार्य–पद्धति के लिए समझाइये कि, दूसरे साथी समूहों के बीच कैसे समन्वय किया जाये।

पूछिए

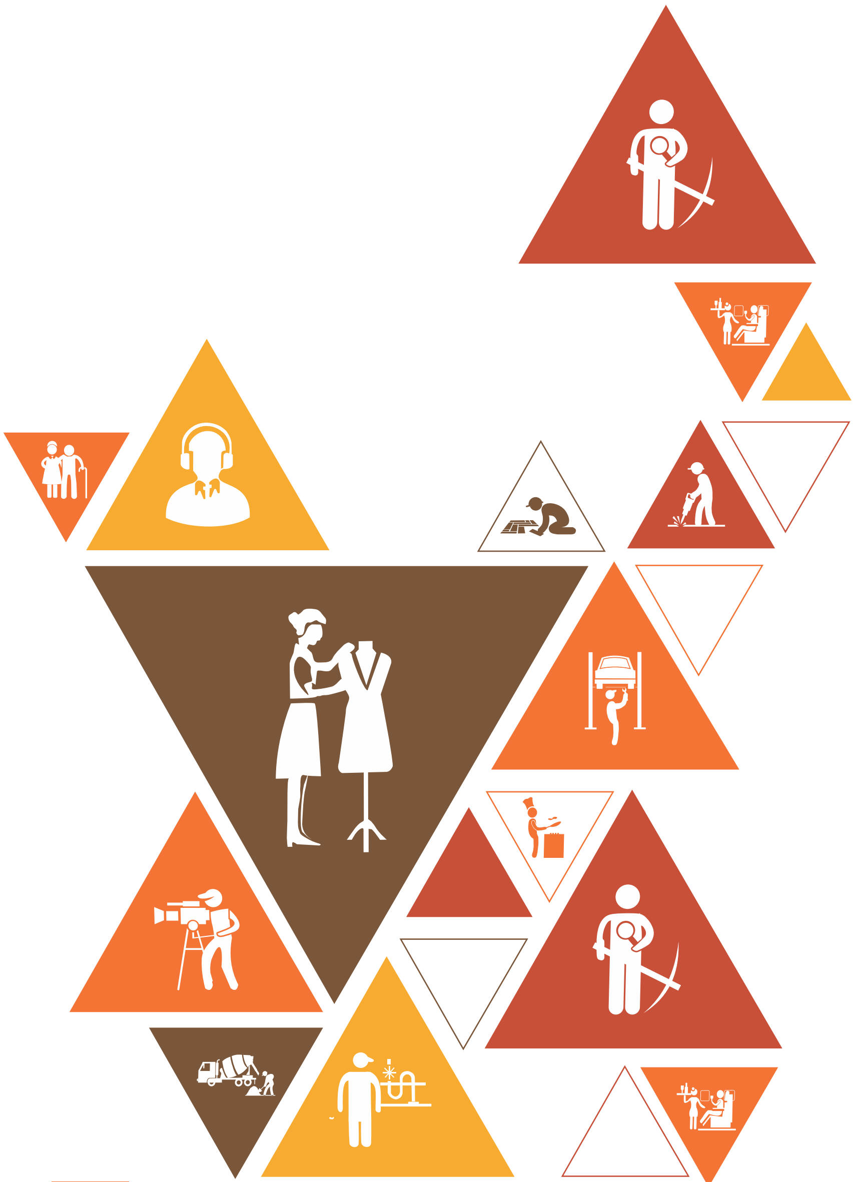
- छात्रों से पूछें कि गोदाम कि प्रक्रिया में पैकेजिंग कि जरुरत क्यों हैं ।
- छात्रों से पूछें कि किसी उत्पाद को सुरक्षित रखने के लिए पैकेजिंग किस तरह से सहायक है ।

कहिए

- एक गोदाम पैकर गोदाम में काम करता है, जहाँ उसका मुख्य कार्य दिए गए ऑर्डर्स को पैक कर के ग्राहकों के लिए में वितरण मंच पर देना होता है।
- एक पैकर उत्पादन लाइन में भी काम कर सकता है, जहाँ बनाये गये सामान और उत्पाद को कंटेनर में जैसे डिब्बों, ट्रेज, थैलियों,और क्रेट्स में रखते हैं।
- एक गोदाम पैकर अपने हाथों से कुशलता पूर्वक कार्य करने में सक्षम होना चाहिए ताकि वह जल्दी से और सही तरीके से पैकिंग करे और सामान पहुंचा सके।
- एक पैकर के रूप में आपको शारीरिक फिटनेस के उचित स्तर की आवश्यकता होगी। आपको निर्देश का पालन करने और स्पष्ट लेबल लिखने के लिए सक्षम होने की भी आवश्यकता होगी।
- अधिकतर कंपनियां इस क्षेत्र पर ध्यान देती हैं क्योंकि, लेनदेन, सामान की डिलीवरी, डिलीवरी में गलती, माल के नुकसान आदि को ध्यान में रखते हुए कोई भी सुधार, ग्राहकों के अनुभव पर सकारात्मक प्रभाव डालता है।
- पैकिंग गतिविधि के कुछ व्यावहारिक उदहारण जैसे सुपर मार्किट में किराने का सामान और उत्पादों की पैकिंग लिस्ट हैं।
- उद्योग में, उद्योग के आकर के आधार पर, गोदाम प्रक्रिया में पैकिंग गतिविधि के लिए, कम से कम 5 से 20 योग्य पेशेवरों की आवश्यकता होती है।

सुविधा के लिए नोट्स

- आप छात्रों से पूछ सकते हैं कि, वे गोदाम पैकिंग प्रक्रिया के बारे में क्या जानते हैं ।
- छात्रों को इस बारे में सुझाव दें कि एक सफल गोदाम पैकर कैसे बनें के ।
- छात्रों को एक संक्षिप्त ब्यौरा दें कि इस कार्यक्रम में क्या आता है ।



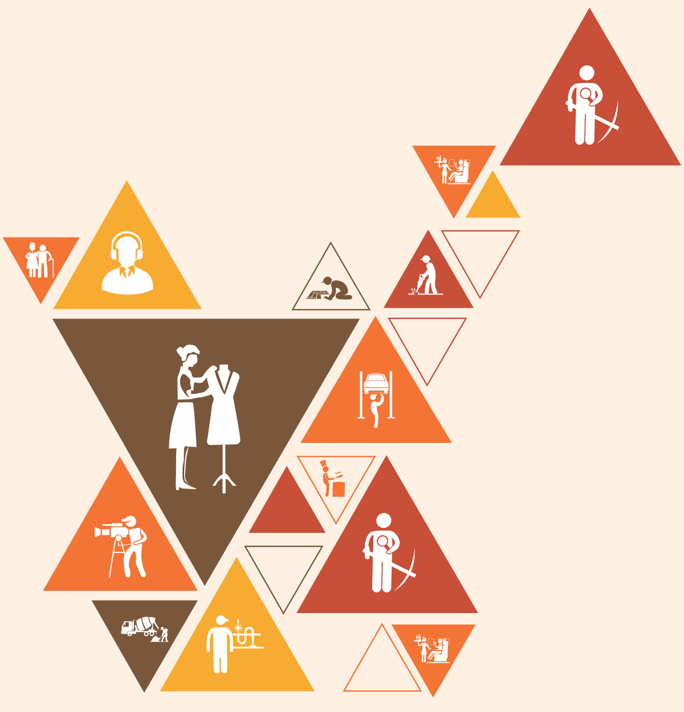
Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

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

2. पैकिंग के लिए तैयारी

यूनिट 2.1 – पैकिंग के प्राथमिक उद्देश्य
यूनिट 2.2 – पैकिंग प्रक्रिया की शुरुआत
यूनिट 2.3 – विसंगतियों और सुधार के लायक त्रुटियों की पहचान
यूनिट 2.4 – पैकेजिंग सामग्री का एक प्रकार निश्चित करना
यूनिट 2.5 – सामान्य हिफाजत, सुरक्षा और प्रशासनिक
यूनिट 2.6 – संगठनात्मक उत्पाद और प्रक्रिया का ज्ञान और समझ



LSC/N2308

अध्ययन के मुख्य परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. रसद में पैकिंग के महत्त्व को समझने में
2. पैकिंग सूची के तत्वों के बारे में स्पष्टता पाने में
3. एक स्वचालित पिकलिस्ट में तत्वों को जानने में ।
4. गोदाम में विभिन्न प्रक्रिया क्षेत्र को समझने में ।
5. पूर्व पैकेजिंग का मूल ज्ञान लेने में ।
6. यह समझाने में कि, पैकिंग में विसंगतियां और भिन्नताएं कैसे पहचाने।
7. गोदाम में उपयोग में आने वाले विभिन्न पैकेजिंग सामग्री को पहचानने में ।
8. सामान्य हिफाजत और सुरक्षा कि प्रक्रिया समझाने में ।
9. पी पी ई के विभिन्न प्रकारों को पहचानने और पी पी ई के उद्देश्यों में स्पष्टता पाने में ।
10. उद्योग से संबंधित विभिन्न सुरक्षा मानकों को समझाने में ।

यूनिट 2.1: आवष्यक समझ

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. पैकेजिंग के उद्देश्य के बारे में समझाने में ।
2. चुनने और पैकिंग में होनेवाले विभिन्न खमियों को ढूंढने में ।
3. रसद में काम आनेवाली विभिन्न प्रकार कि पैकेजिंग और इसके उद्देश्य को समझाने में ।

कहिए

- उत्पाद को विकसित और उसका नामकरण(ब्रांडिंग) करने के बाद भी, यह महत्वपूर्ण हो जाता है कि मार्केटिंग मिक्स (विपणन मिश्रण) और अन्य उत्पादों कि सुरक्षा जिसे कि पैकेजिंग कहते हैं, के लिए जरूरी तरीकों को अपनाया जाय, जिसमें एक उत्पाद का कंटेनर या आवरण बनाने की डिजाइनिंग कि सभी गतिविधियां आती हैं।
- पैकेजिंग के प्राथमिक उद्देश्य , वितरण श्रंखला के सदस्यों और उपभोक्ताओं को उसके साथ कामकरने में आसानी,अद्वितीय गुणवत्ता, सुरक्षा है।
- संक्षेप में पैकेजिंग करता है
  - एक नियंत्रण कार्य
  - एक पारगमन के दौरान संरक्षण का कार्य
  - एक भंडारण कार्य
  - उपयोग के लिए सरल बनाने का कार्य
  - एक विज्ञापन कार्य ।
- उपभोक्ता तक जाने से पहले उत्पाद के साथ संपर्क में रहने वाला आखिरी कर्मचारी, गोदाम पैकर होता है। अतः पैकर वह आखिरी व्यक्ति है, जो कि सामान्य गलतियां पकड़ सकता है जैसे कि रू
  - गलत गणना
  - गलत स्क्यू
  - अधूरे आदेश (ऑर्डर्स)
  - गलत रंग, आकर
  - उत्पाद कि क्षति

उदाहरण

- समझाइये कैसे पैकेजिंग पारगमन के दौरान उत्पाद का नुकसान कम कर देता है
- क्या होगा, अगर एक उत्पाद ठीक से पैक नहीं किया गया है
- उत्पादों और सामग्री के लिए पैकेजिंग के महत्व को समझाईये

चित्र 2.1: पैकेजिंग के उदाहरण

विस्तृत कीजिये

- उदाहरण के साथ पैकेजिंग के मुख्य उपयोग निम्न के लिए हैं
  - शारीरिक सुरक्षा
  - सामान्य सूचना संचरण
  - विपणन (मार्केटिंग)
  - सुविधा
  - बाधा संरक्षण
  - सुरक्षा

सुविधा के लिए नोट्स

- आप कुछ उत्पाद जैसे डस्टर, मार्कर आदि दिखा कर, छात्रों से कुछ पैकिंग के कागज कि मदद से एक सुरक्षित पैकिंग करने को कह सकते हैं ।
- पैक उत्पाद पर एक गुणवत्ता की जांच करने के लिए एक छात्र को आमंत्रित करें और उन्हें उनकी टिप्पणियों नीचे सूचीबद्ध करने के लिए कहें ।

यूनिट 2.2: पैकिंग प्रक्रिया कि शुरुआत

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगेः

1. यह समझाने में कि एक पैकर को प्रक्रिया स्टार्ट करने कि जानकारी कहाँ से मिलती है ।
2. पैकिंग सूची में विवरण को पहचानना
3. गोदाम के अंदर हर कार्य के क्रम को समझाना
4. यह समझाना कि एक पैकर एक पैकिंग प्रक्रिया शुरू करने के लिए निर्देश कैसे पता है

समझाइए

- छात्रों को, पिकलिस्ट के विवरण के बारे में
- उस रसीद के बारे में जो कि पिकलिस्ट के मुताबिक पिकर को चुने हुए के लिए दी जारी है
- कैसे गोदाम पैकर, की जाने वाली पैकिंग प्रक्रिया कि जानकारी पाते हैं
- पैकिंग सूची का ब्यौराः विवरण

कहिए

- एक पैकिंग आदेश (आर्डर) में प्रमुख गतिविधियां, पैकिंग सूची तथा चुने गए सामान की स्थिति को समझना. पैकिंग सूची के अनुसार माँगा गया सामान पैक करना, सूचना प्रसारण के लिए उस आदेश को लेबल करना, उस आदेश को पुष्टि करना और ग्राहक को दिए जाने के लिए उस आर्डर को शिपिंग डॉक तक पहुँचाना है।
- कोका–कोला,सर्वश्रेष्ठ पैकेजिंग के उदाहरणों में से एक है। कोका–कोला श्रेष्ठ पैकेजिंग डिजाईन का पितामह माना जा सकता है, इसका प्रतिष्ठित लोगो कई दशकों से प्रसिद्ध है और दुनिया भर की भाषाओँ में पहचाना जाता है । पर कोका–कोला, सर्वश्रेष्ठ आधुनिक प्रयोगों को अपने उत्कृष्ट डिजाईन रणनीति से जोड़ने के लिए भी, अपनी पैकेजिंग डिजाईन के लिए नए विचारों पर जोर देता है। इसका एक उदहारणरू हाल ही के, लेबल पर चिर–परिचित पहले नाम वाले कोक के रोलआउट हैं।

चित्र 2.2: कोका कोला पैकिंग

- एपल –– एपल ने भी अपनी पैकेजिंग को अपने उत्पादों का समर्थन करने के लिए बहुत परिष्कृत किया, कंपनी का सादगीपूर्ण और सुन्दर डिजाइन का दर्शन, इसके फोन,टेबलेट्स और कंप्यूटर के डिब्बों पर दिखाई देता है। पैकेजिंग हमेशा उच्च गुणवत्ता, एपल के प्रीमियम उत्पादों के अनुरूप होने का एहसास देती है और कोई भी ध्यान भटकाने वाले चित्र या सूचना का प्रयोग नहीं होता –– सिर्फ अंदर के उत्पाद का चित्र, जिसे ग्राहक निकालने और उपयोग में लाने के लिए इंतजार नहीं कर सकते हैं।

चित्र 2.3: एप्पल पचीवदम पैकिंग

प्रदर्शन कीजिये

- पैकिंग सूची का एक प्रारूप जो कि सभी आवश्यक विवरणों जैसे, पैक कि जाने वाली मात्रा, पैकिंग बॉक्स का प्रकार,पैकिंग लेबल को समझाता है।
- कुछ पूर्व पैकेजिंग के उदहारण कि जरुरत को दर्शाएं , किस तरह थोक उत्पाद के भंडार को विभाजित किया जाता है और आगे वितरण के लिए पैक किया जाता है।

पूछिए

- वह क्या विवरण है जो किसी को पैकिंग सूची में मिल सकते है ?
- ग्राहकों तक उत्पाद भेजने में पैकेजिंग के क्या लाभ हैं ?
- एक पैकर को पैकिंग सूची किस से मिलती है ?
- पूर्व पैकेजिंग का क्या महत्त्व है?
- आर्डर पैकिंग में छूट के कारणों कि सूची बनाइये ।
- डिब्बा–बंद सामान,सोडा और मादक पेय पदार्थ जैसे बियर के लिए सामान्यतः ––––––––– प्रकार कि पैकिंग का उपयोग किया जाता है

यूनिट 2.3: विसंगतियों की पहचान और त्रुटि सुधार

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. पीकिंग और पैकिंग में विसंगतियों को कैसे पहचानें
2. पैकिंग ध्योस्टिंग के आधुनिकरण के तरीकों को समझाने में
3. विसंगतियों के लिए कारणों की पहचान करने में
4. प्रबंधन को रिपोर्ट करने के तरीकों कि व्याख्या करने में

पूछिए

- छात्रों से पूछें कि वे आर्डर पैकिंग से क्या समझते हैं ।
- छात्रों से पूछें कि पैकिंग प्रक्रिया के दौरान उन्हें किन परिदृश्यों या चुनौतियों का सामना करना पड़ सकता है ।
- छात्रों से आर्डर पैकिंग कि विसंगतियों कि सूची बनाने को कहें ।

समझाइए

- छात्रों को समझाएं कि कैसे एक सही आर्डर पैकिंग बिना किसी विसंगति के कि जाती है ।
- छात्रों को समझाएं कि अपवादित आर्डर पैकिंग क्या है ।
- छात्रों को समझाएं कि अपवाद रहित आर्डर पैकिंग क्या है ।
- विषय–सूची के रेकॉर्डों का पैकिंग के बाद अद्यतीकरण और तात्कालिक पर्यवेक्षक या मैनेजर से विसंगतियों के बारे में चर्चा कैसे करें ।
- सामान की पैकिंग के दौरान पैकिंग के मानकों को दिए जाने वाले महत्त्व के बारे में ।

प्रक्रिया

- टेबल पैर कुछ उत्पादों या सामग्री की रख दीजिये और छात्रों से विभिन्न विसंगतियों (कमी, नुकसान, बेमेल) वाली पैकिंग गतिविधियां करने को कहें।

सुविधा के लिए नोट्स

- आप छात्रों को एक पैकिंग सूची के नमूने का मसौदा बनाने में सलग्न कर सकते हैं और उन से एक सम्पूर्ण पैकिंग आर्डर बनाने का कह सकते हैं।
- टेबल पर कुछ सामग्री रख दीजिये और छात्र को इस पैकिंग सामग्री के लिए एक पैकिंग सूची बनाने का कहें , इसी पैकिंग सामग्री से विसंगति के साथ और विसंगति के बिना पैकिंग सूची बना कर देखें।
- छात्रों को तत्काल पर्यवेक्षक या टीम के सदस्यों से बातचीत के लिए और पैकिंग प्रक्रिया के दौरान गोदाम के सह–कर्मियों के साथ बातचीत करने के लिए शिक्षित करें।

यूनिट 2.4: पैकेजिंग सामग्री के प्रकार पर निर्णय

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. विभिन्न उत्पादों के लिए जरूरी अलग–अलग पैकेजिंग में भेद करना
2. एक पैकेजिंग सामग्री के चयन के लिए विकल्पों को पहचानें
३. विभिन्न उद्योगों के लिए, विभिन्न प्रकारों के पैकेजिंग के का ज्ञान प्राप्त करना

कहिए

- लागत को ध्यान में रखते हुए सही पैकेजिंग सामग्री का चयन करना एक महत्वपूर्ण मानदंड है, जिस पर विचार किया जाना चाहिए।
- उपयुक्त पैकेजिंग सामग्री के चयन के लिए खासकर २ बातों का ध्यान रखना चाहिए
- मेरे उत्पाद के लिए किस तरह के पैकेजिंग की जरुरत है ?
- पैकेजिंग सामग्री पर मैं कितना खर्च कर सकता हूँ?

समझाइए

- छात्रों को विस्तार में बताएं कि विभिन्न पैकेजिंग सामग्री का उपयोग, विभिन्न उत्पादों को ले जाने में या थोक इकाइयों या सामग्री के परिवहन में होता है और उद्योगों में निम्न सामग्री को उपयोग में लाया जाता हैं।
  - लहरदार डिब्बे
  - लकड़ी के बक्से
  - प्लास्टिक बक्से
  - लकड़ी की पट्टी
  - प्लास्टिक की पट्टी
- छात्रों को विशिष्ठ पैकेजिंग के प्रकार, जैसे तरल पदार्थ के लिए – प्लास्टिक,कांच डिब्बे या पाउच और ठोस पैकिंग के लिए जैसे – प्लास्टिक,गत्ता, एल्युमीनियम बैग, या ट्रे के उपयोग को समझाएं।

प्रक्रिया

- विभिन्न प्रकार की पैकेजिंग सामग्री के लिए व्यावहारिक प्रमाण दें जैसे
    - लकड़ी की पट्टी
    - प्लास्टिक पट्टी
    - प्लास्टिक भार
    - प्लास्टिक के बक्से
- कुछ उत्पादों के चित्र या छबि जैसे कांच की लाइट, मशीनी कलपुर्जे, वाहनों की बेटरियाँ, फैशन उत्पाद जैसे शर्ट्स, साड़ियां,इ–कॉमर्स उत्पाद जैसे मोबाइल फोन, पेन–ड्राइव आदि , दिखाइए और छात्रों से इनको पैक करने के लिए उपयुक्त पैकेजिंग सामग्री की पहचान करने के लिए पूछें।

यूनिट 2.5: सामान्य हिफाजत, सुरक्षा और प्रशासनिक

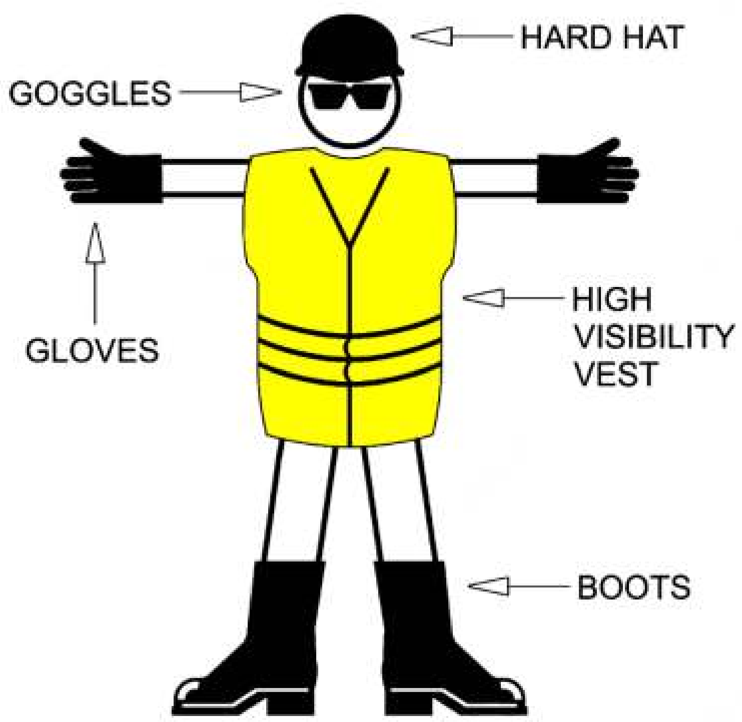
यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. गोदाम में काम के माहौल में सुरक्षा का महत्त्व समझना
2. इस उद्योग से सम्बंधित विभिन्न सुरक्षा मानकों को समझना
3. सम्बंधित गोदाम के माहौल के लिए आवश्यक पी पी ई के प्रकार को पहचानना
4. उपयोग में लिए जाने वाले उत्पाद के, काम में आने वाले पी पी ई,के प्रकार को समझाना

कहिए

- दुनिया भार में हर साल काम से सम्बंधित २ मिलियन चोटें अपंग करने वाली होतीं हैं और ५ लाख से ज्यादा सिर, आँख, हाथों और पैर की होतीं हैं ।
- व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई),कपडे और उपकरण हैं जो कर्मचारियों,छात्रों,ठेकेदारों या आगंतुकों के द्वारा कार्य–स्थल के खतरों से अपने शरीर की सुरक्षा और बचाव के लिए पहने जाते है ।



चित्र 2.4: Fig 2.4: Personal Protective Equipment

चित्र 2.5: साधारण धूल मास्क

चित्र 2.6: श्वसन सुरक्षा

चित्र 2.7: नेत्र सुरक्षा

चित्र 2.8: श्रवण सुरक्षा

करें

- उन्हें पीपीई– व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण की जरुरत और पी पी ई के प्रकारों के बारे में बताएं ।
- दिखाएँ कि, पी पी ई को कैसे उपयोग करें और पहनें ।
- व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण के लाभों को समझाइये।
- समझाइये कि व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण पहनना, किसी भी घातक चोट या दुर्घटना से बचाएंगे

प्रक्रिया

- एक तालिका में सभी पीपीई को दर्शाएं और जो पीपीई उपकरण नीचे के संचालन के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है की पहचान करने के लिए छात्रों को पूछें

1. आप अपने हाथ की रक्षा के लिए किस प्रकार के पीपीई का प्रयोग करेंगे?
2. हाथ से रासायनिक पैकिंग करने में.
3. जब एक पैकर एक उच्च रैक भंडारण की व्यवस्था के चारों ओर घूमता है
4. अधिक डेसिबेल क्षेत्रों में कार्य करने मैं

यूनिट 2.6: संगठनात्मक उत्पाद और प्रक्रिया का ज्ञान और समझ

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. अतिरिक्त पैकेजिंग कि जरूरतों को समझने में।
2. पैकेजिंग में उपयोग में लाये जाने वाले सञ्चालन मानकों को समझाने में।
3. रिपोर्टिंग कीप्रक्रिया को समझाने में।

कहिए

- गोदाम वह जगह है जहाँ बनाया गया माल थोक और बड़ी संख्या में रखा जाता है और ग्राहक की जरूरत के हिसाब से छोटे हिस्सों में बाँट दिया जाता है।
- यह गोदाम पैकर की जिम्मेदारी होती है कि किसी ग्राहक के किसी उत्पाद या वस्तु के लिए उपयुक्त पैकिंग सामग्री का निर्धारण व चुनाव करे।
- पैकेजिंग के लेबल, रसद श्रंखला पार्टनर्स को, पैक किये हुई सामग्री के रखरखाव व लेजाने के लिए जरूरी अतिरिक्त सावधानी का पता करने में सहायक होता है।
- लेबल उस उत्पाद के बारे में पूरी पूरी सूचना गेट है। इसमें मुख्य–तौर पर उत्पाद के घटकों, इसके उपयोग व उपयोग में सावधानी,उपयोग करते समय रखने वाली सावधानी, निर्माण की तिथि और बैच नंबर आदि आते हैं ।
- विश्वव्यापी पुनःउपयोग चिन्ह (यूनिवर्सल रीसाइक्लिंग सिंबल), जो की तीन मुड़े हुए तीरों से बना एक त्रिभुज है, १९७० में सदर्न कैलिफोर्निया यूनिवर्सिटी के एक छात्र गेरी एंडरसन द्वारा बनाया गया था। उसने यह सर्वप्रथम अर्थ डे से जुडी एक प्रतियोगिता में बनाया था ।

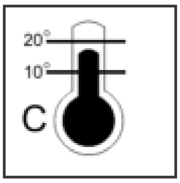
चित्र 2.9: यूनिवर्सल रीसाइक्लिंग सिंबल

विस्तृत कीजिये

- सभी कंटेनर्स और पैकेजिंग, एर्गोनामिक्स(कर्मचारी परिस्थिति विज्ञान) और हिस्सा हटाने की आजादी को ध्यान में रख कर डिजाईन किये जाना चाहिए। इकाई भार ऊंचाई प्रतिबन्ध ,वजन प्रतिबन्ध,डिब्बे खोलने को और भी दूसरी जरूरतों को जो कि अर्गोनोमिक्स और मजदूर सुरक्षा को प्रभावित कर सकती है, पर उपयुक्त ध्यान देना चाहिए।
- पैकेजिंग लेबल का उद्देश्य, सामान कि आवाजाही और वितरण श्रंखला के सभी सदस्यों के बीच डाटा के आदान–प्रदान को तेज करना है । लेबल कि मात्रा (बार कोड व पाठ्य भाग) जो कि लेबल पर आवश्यक है, व्यापार में सम्मिलित भागीदारों के काम के लिए आवश्यक है ।

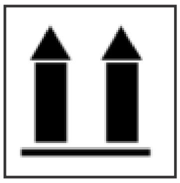
समझाइए

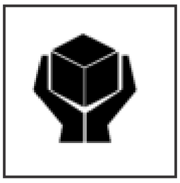
- पैकेजिंग की महत्वपूर्ण विशेषताओं को समझाइये
- पैकेज लेबलिंग में इस्तेमाल प्रतीकों को समझाइये
- विभिन्न पैकेजिंग प्रतीकों के अर्थ की व्याख्या कीजिये



चित्र 2.10: तापमापी

चित्र 2.11: भंगुर


चित्र 2.12: दायाँ हिस्सा ऊपर रखिये


चित्र 2.13: सावधानी से रखें

चित्र 2.14: छाता

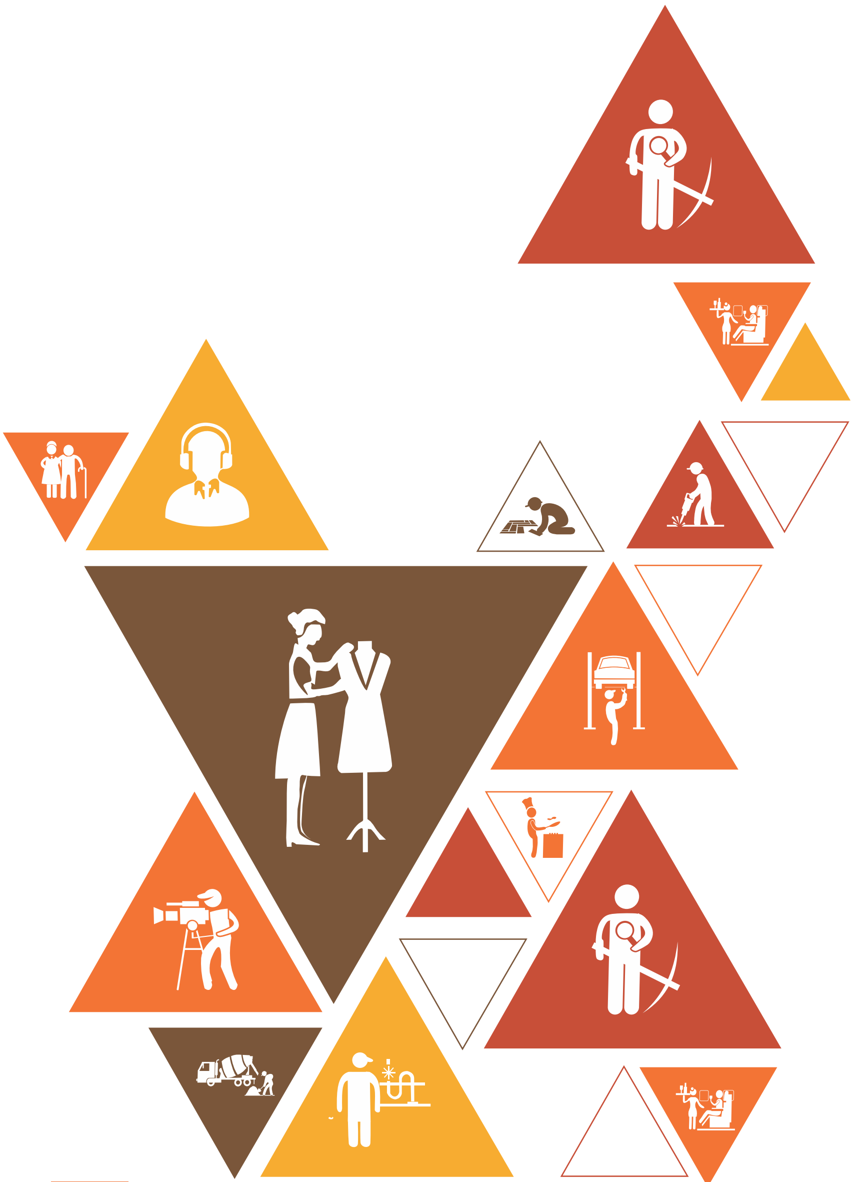
चित्र 2.15: विश्व–व्यापी पुनःउपयोग चिन्ह

- समझाइये कि उपभोक्ता पैकेजिंग लेबल कि मदद से, उत्पाद कि प्रकृति और सामग्री का पता कैसे लगाएंगे।
- पैकेजिंग विपणन (मार्केटिंग) का इतना महत्वपूर्ण हिस्सा क्यों है?

प्रक्रिया

छात्र से निम्नलिखित के लिए एक पैकेजिंग लेबल बनाने और डिजाइन करने के लिए कहें य

- अंदर रखी वस्तु शाकाहारियों के लिए उपयुक्त नहीं है।
- पैकेजिंग के अंदर रखे उत्पाद के किनारे तीखे हैं।
- सामग्री 5 वर्ष से कम उम्र के बच्चों के लिए उपयुक्त नहीं है।
- खाद्य और पेय कंटेनरों ६ पैकेजिंग पर पाए जाने वाले प्रतीकों के नमूने लीजिए। प्रत्येक प्रतीक का अर्थ समझाइये।



3. पैकिंग करना

यूनिट 3.1 – पैकेजिंग के लिए आइटम प्राप्त करना
यूनिट 3.2 – मानक संचालन प्रक्रिया का महत्त्व – एस.ओ.पी.
यूनिट 3.3 – पैकिंग में सुरक्षा संरक्षण
यूनिट 3.4 – वर्ग और मानक
यूनिट 3.5 – पैकेजिंग के दौरान किया जाने वाले निरिक्षण
यूनिट 3.6 – विभिन्न सहकर्मियों की दुकान में भूमिका और जिम्मेदारी

LSC/N2309

अध्ययन के मुख्य परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. पैकिंग के लिए उत्पादों ६आइटम को प्राप्त करें,को समझाने में
2. पैकिंग की प्रक्रिया में रखरखाव के लिए आवश्यक मानकों और अर्गोनोमिक्स समझाने में
3. मानक संचालन प्रक्रिया के महत्व के बारे में समझाने में – एस ओ पी
4. पैकेजिंग में विभिन्न अतिरिक्त सामग्री पर ज्ञान प्राप्त करने में
5. पैकिंग लेबल और मानकों के महत्वपूर्ण कार्यों पहचानने में
6. गोदाम में इस्तेमाल किये जाने वाले लेबल और प्रतीकों के प्रकार बताने में
7. पैकिंग के दौरान किस प्रकार का निरीक्षण किए जाने की जरूरत है, के बारे में पता करने में
8. दुकान में विभिन्न सहयोगियों की जिम्मेदारियों और भूमिकाओं को समझाने में ।

यूनिट 3.1: पैकेजिंग के लिए आइटम प्राप्त करना

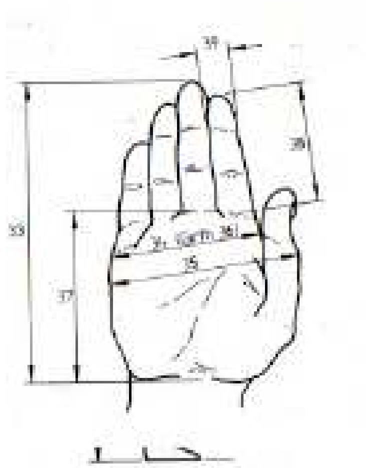
यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. कैसे एक पैकर को , पैकिंग क्षेत्र में एक आइटम ६ उत्पाद प्राप्त होगा, समझाएं
2. पैकेजिंग के रखरखाव के मानकों के महत्व को पहचानने में
3. पैकिंग में अपनाई जाने वाले आवश्यक एर्गोनॉमिक मानकों को समझाने में

कहिए

- पैकिंग स्थल किसी भी गोदाम, वितरण केंद्र, या ऑनलाइन फुटकर बिक्री के लिए महत्वपूर्ण संयोजन है।
- अर्गोनोमिक्स, मानव शरीर के विज्ञान का डिजाइन के साथ संयोजन के बारे में है,ताकि ऐसे उत्पाद बनाये जा सकें को जो अच्छे दिखें, त्रुटि–रहित तरीके से काम करें और बिलकुल फिट हों।
- पैकेजिंग डिजाईन में, अर्गोनोमिक्स का सबसे महत्वपूर्ण कार्य वस्तुओं और गोदाम पैकर जो उनके साथ काम रहें हैं के बीच, शारीरिक और मनोवैज्ञानिक सम्बन्ध है ।उपयोगकर्ता उपकरणों के साथ स्वस्थ, आरामदायक और कुशल तरीके से काम करना चाहिए। एर्गोमोनिक्स, दिए गए उत्पाद के उपयोग को सरल, अधिक आरामदेह और स्पष्ट बनाने के लिए है।
- गोदाम पैकर के मामले में, सामान्य पैकेजिंग अर्गोनोमिक्स में, शरीर का सबसे महत्वपूर्ण भाग हाथ हैं । हमारे हाथ, हर पैकेजिंग के साथ काम करते हैं, हम उसे हाथों से छूते, उठाते, खोलते, बंद करते, पकड़ते हैं।



चित्र 3.1: हस्त अर्गोनोमिक्स

- दूसरी गतिविधियों जैसे झुकना, मेरूदंड अर्गोनोमिक्स, नेत्र अर्गोनोमिक्स, गर्दन आदि को भी सामान महत्त्व देने की जरुरत है ।

सुविधा के लिए नोट्स

- आप छात्रों से, विभीन्न एर्गोनॉमिक की मुद्राएं जो कि पैकेजिंग के दौरान समक्ष आ सकती हैं, के लिए खुद को, स्वयंसेवक बनाने के लिए पूछ सकते हैं
- ज्यादा अच्छी समझ के लिए पैकेजिंग स्थल के कुछ चित्र दिखाएँ ।

यूनिट 3.2: मानक संचालन प्रक्रिया का महत्त्व – SOP

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. कैसे एक पैकर को , पैकिंग क्षेत्र में एक आइटम ध् उत्पाद प्राप्त होगा, समझाएं
2. पैकेजिंग के रखरखाव के मानकों के महत्व को पहचानने में
3. पैकिंग में अपनाई जाने वाले आवश्यक एर्गोनॉमिक मानकों को समझाने में

समझाइए

- एस ओ पी –मानक संचालन प्रक्रिया क्या है?
- एक गोदाम की प्रक्रिया में एस ओ पी के महत्व को समझाएं।
- पैकेजिंग प्रक्रिया में एस ओ पी के महत्व को समझाएं ।
- समझाएं, क्यों एक गोदाम पैकर को एक मानक संचालन प्रक्रिया का पालन करने की जरूरत है?

प्रदर्शन कीजिये

- पैकेजिंग की क्रिया के लिए एस ओ पी के दस्तावेज का नमूना कैसे बनायें
- किसी चुनौती या सुधार की स्थिति में एस ओ पी के दस्तावेजों को कैसे संशोधित करें
- एस ओ पी दस्तावेज में संशोधन के लिए कौन सी स्विक्रोक्तियांध् मंजूरियां आवश्यक हैं

यूनिट 3.3: पैकिंग में सुरक्षा संरक्षण

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. पैकिंग में सुरक्षा के महत्व को समझाने में
2. पैकिंग में वर्णन किये जाने वाले मानदंडों को समझाने में
3. कुशनिंग के लिए इस्तेमाल किये जाने वाली पैकिंग सामग्री के विभिन्न रूपों की पहचान करने में

समझाइए

- उत्पाद की सुरक्षा के मद्देनजर कुशनिंग मटेरियल या अतिरिक्त आतंरिक पैकेजिंग के महत्व
- उत्पाद की प्रकृति के अनुसार किस तरह से कुशनिंग मटेरियल(सामग्री) का चयन करें
- कुशनिंग सामग्री के विभिन्न वर्गीकरण

विस्तृत कीजिये

- आंतरिक पैकेजिंग उत्पाद संरक्षण की प्रक्रिया में सबसे महत्वपूर्ण हिस्सा है। जब भी कोई पैकेज गिराया जाता है दिया, ऊर्जा की एक झटके की तरंग पैकेज से होक जाती है। यह झटके की लहर अंततः उत्पाद को नुकसान पहुंच सहे या तोड़ सकती है।
- एक रोकने वाली या जोड़ने वाली सामग्री, किसी वस्तु को डिब्बे के बीच से एकतरफ या नीचे खसकने से रोकने का काम करता है । किसी वस्तु को अलग–थलग कर के रखने सेऔर इसे झटके की लहर से अलग रख कर अधिकतर नुकसान को टाला जा सकता है।
- विभिन्न प्रकार की चादर के मटेरियल(पदार्थ) से, छोटे सामान को विशेष टुकड़ों से लपेटकर सुरक्षित रखा जा सकता है । यह विधि अधिक भार वाले उत्पाद की सुरक्षा के लिए अपर्याप्त है, पर यह विशेषतौर पर सतह की सुरक्षा के लिए उपयोग में लायी जाती है ।

पूछिए

- लाइट, ग्लास ट्यूब पैकेजिंग के लिए इस्तेमाल की जाने वाली कुशनिग सामग्री क्या है?
- मोबाइल फोन पैकेजिंग के लिए किस प्रकार की आंतरिक सामग्री का इस्तेमाल किया जाता है?
- एलईडी टीवी पैकेजिंग के लिए किस प्रकार की कुशनिंग सामग्री का प्रयोग किया जाता है?

प्रदर्शन कीजिये

- कुशनिंग सामग्री से उत्पाद की पैकिंग कर के दिखाएँ

यूनिट 3.4: वर्ग और मानक

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. पैकेजिंग में लेबलिंग के महत्व को पहचानने में
2. विभिन्न प्रकार के लेबल के बारे में बताएं और भेद करें
3. पैकेजिंग में इस्तेमाल किये जाने वाले प्रतीकों और इसके सञ्चालन मानकों समझाएं

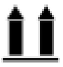
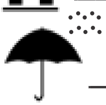
कहिए

- पैकेजिंग एक उत्पाद का भौतिक रूप दर्शाता है, जब कोई उपभोक्ता उसे देखता है और लेबल पैकेजिंग का सूचनात्मक घटक है ।
- पैकेज और लेबल बताते है कि उस पैकेज या उत्पाद का कैसे उपयोग, परिवहन, पुनःउपयोग, या संग्रह करना है।
- लेबल्स ग्राहकों का ध्यान अपनी और खींचता है साथ ही उत्पाद के बारे में उपयोगी जानकारी देता है ।
- लेबल्स, उत्पाद के पैकेज पर जानकारियां, जैसे उत्पाद के निर्माता, निर्माण कि तिथि, उपयोग कि आखिरी तारीख,इसके घटक, उत्पाद को कैसे उपयोग में लाना है और इसका रख रखाव, जानकारियां देने के लिए चिपका होता है ।

विस्तृत कीजिये

- एक लेबल उत्पाद के बारे में जानकारी का वाहक है । लेबल. ग्राहकों को खरीदी का निर्णय लेने में सहायता करता के लिए जानकारी मुहैया करवाता है या उत्पाद के उपयोग के अनुभव को बेहतर बनाता है । लेबल्स हो सकते हैं य
    - देखभाल और उत्पाद के उपयोग के
    - व्यंजनों और सुझावों के
    - सामग्री और पोषक तत्वों कि जानकारी के
    - उत्पाद कि ग्यारण्टी के
    - निर्माता का नाम और पता के
    - वजन बयानों के
    - बेचने और आखिरी तारिख के
    - चेतावनियों के
- लेबल्स में उपयोग किये गए चिन्ह–– कई प्रकार के चिन्हों को राष्ट्रिय और अंतरराष्ट्रीय स्तरों पर पैकेज लेबलिंग के लिए मानकीकृत किया गया है ।उपभोक्ता पैकेजिंग के लिए उत्पाद प्रमाण–पत्र, ट्रेडमार्क और खरीदी के सबूत के लिए चिन्ह हैं ।कुछ जरूरतें और चिन्ह उपभोक्ता के उपयोग और सुरक्षा के लिए के बारे में बताने के लिए होते हैं । पर्यावरण और पुनःउपयोग के चिन्हों के उदहारण हैं, रीसाइक्लिंग चिन्ह,राल (रेजिन)पहचान कोड और हरा बिंदु ।

पूछिए

1. चिन्ह ____________ के लिए है
2. चिन्ह  ____________ के लिए है
3. चिन्ह  ____________ के लिए है

यूनिट 3.5: पैकेजिंग के दौरान किये जाने वाले निरिक्षण

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. पैकिंग के दौरान किये जाने वाले आवश्यक निरिक्षण को दिखाएं
2. उत्पाद पैकेजिंग में किये जानेवाले विभिन्न निरिक्षण बिंदुओं को बताए

कहिए

- एक पैकेजिंग का सबसे पहला प्रभाव ही इसकी सफलता की कुंजी है। इससे उपभोक्ता द्वारा वह उत्पाद ढूंढने में (लेने में) बहुत फर्क पड़ता है
- उत्पाद ग्राहकों के लिए भेजा जाय उससे पहले उत्पाद पैकेजिंग के निरीक्षण की जरूरत है।

समझाइए

- समझाइये पैकेजिंग के निरिक्षण के पहले विचारणीय कुछ महत्वपूर्ण बिंदु हैं
- सही पैकेजिंग की शैली अर्थात खोका, टोकरा, बण्डल
- परत (या बाहरी प्लेट)की सही मोटाई
- सही पैकेज टैग (अर्थात पी ओ नं,एल सी नं, जॉब नं. आदि)
- शिपिंग के सही निशान
- सही सावधानी चिन्ह
- सही वजन संकेत
- सही भीतरी और बाहरी पैकेज नंबर

प्रदर्शन कीजिये

- कुछ क्षतिग्रस्त पैकेजिंग के डिब्बे (वास्तविक या फोटो) लीजिये और छात्रों से क्षति पहचानने का कहिये
- छात्रों को क्षति के कारणों की सूचि बनाने का कहिये
- क्षति को टालने के लिए आवश्यक सावधानी तरीकों को दर्शाइए

यूनिट 3.6: विभिन्न सहकर्मियों की दुकान में भूमिका और जिम्मेदारी

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. दूसरे सहकर्मियों की भूमिका और जिम्मेदारियों का वर्णन करने में
2. आदेश के प्रवाह और पदानुक्रम का गहन ज्ञान प्राप्त करने में
3. गोदाम पैकर की भूमिका समझने में
4. रसद श्रृंखला में दूसरे सहकर्मियों का महत्त्व और योगदान समझाने में
5. दुसरे सहकर्मियों के साथ जुडी हुई समस्याओं और जोखिमों के बारे में बताने में

कहिए

- किसी चुनौती या प्रतिदिन की दूसरी गतिविधियों के लिए गोदाम पैकर पैकिंग पर्यवेक्षक या गोदाम प्रबंधक को रिपोर्ट करता है
- गोदाम पैकर ग्राहकों के आर्डर को भरने और उन्हें डिलीवरी स्थल पर कंपनी के सुरक्षा, सावधानी तथा उत्पादकता के मानको के अनुसार भेजने के लिए जिम्मेदार होता है द्य
- पुट–अवे सहायक वह व्यक्ति है जो कि सामान को अलमारी में या दुसरे निर्धारित भण्डार क्षेत्रों में एक क्रम में जमाकर सही ढंग से रखने के लिए जिम्मेदार होता है
- एक पैकर वह व्यक्ति है जो सामान कि पैकिंग, सुरक्षा सामग्री से करता है, जैसे बबल व्रैप और पॉलीस्टरीन चिप्स से बंद होने वाले कंटेनर जिसमे ग्लू का प्रयोग होता है, स्टेपल्स या श्रिंक व्रैप, तथा भेजे जाने वाले तैयार पैकेज्ड सामान का वजन लेना और लेबलिंग करता है
- एक फोर्कलिफ्ट संचालक फोर्कलिफ्ट को, उत्पाद को हटाने, जमाने, फिरसे जमाने, इकठ्ठा करने और गिनने के लिए चलता है द्य
- एक इन्वेंटरी क्लर्क गोदाम में रखे संगृहीत सामान, ग्राहकों के पास सामान भेजने तथा उपयोग के लिए अंदर आने वाले सामान के साथ कार्य करता है द्य वे मौजूदा सामान की सही संख्या तथा पता रखता है और इस संख्या का उपयोग करता है द्य कई बार उत्पाद की गोदाम में सही जगह पता करने के लिए, गोदाम पर्यवेक्षक को इन्वेंटरी क्लर्क की जरुरत होती है द्य

पूछिए

- छात्रों से पूँछें कि गोदाम के अंदर भारी सामान को हटाने के लिए उन्हें किसको विनतीध्बुलाना होगा?
- छात्रों से पूंछे कि आई.टी. नेटवर्क की गलतियों को सुधारने के लिए उन्हें किसको विनतीध्बुलाना होगा?

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. गोदाम में माल की निगरानी

यूनिट 4.1 – नुकसान और घाटे का लेखा जोखा
यूनिट 4.2 – दस्तावेजों का विवरण
यूनिट 4.3 – प्रक्रिया में बदलावध्कार्य निर्देश का जोखिम और प्रभाव
यूनिट 4.4 – गोदाम पैकर के लिए जरूरी कौशल

LSC/N2310

अध्ययन के मुख्य परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. समझाना कि पैकिंग प्रकिया के दौरान होने वाली क्षति और नुकसानों को कैसे संभाला
2. पैकेजिंग में होने वाले उत्पाद कि क्षति और नुक्सान के विभिन्न कारणों का पता लगाना
3. क्षति को दर्ज कराने के लिए संगठनात्मक प्रक्रिया को समझाना
4. संचालन पैकिंग को अद्यतन करने में अलग अलग तरीकों की व्याख्या
5. गोदाम पैकर के लिए आवश्यक विभिन्न जानकारियों को पहचानना
6. इन्वेंटरी सूचि और सामग्री अनुरोध फॉर्म के बीच प्रविष्टि में अंतर पता करना
7. व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण फॉर्म के उपयोग को पहचानना
8. के. पी. आई. और डैशबोर्ड को समझाना
9. कार्य निर्देशों के महत्त्व को पहचानना
10. कार्य निर्देशों में उचित और अनुचित को समझाना
11. स्तिथि के साथ अनुकूलन और तदनुसार पैकिंग प्रक्रिया का निर्वहन
12. दी गयी परिस्तिथि में चीजों को सही व्यक्ति के समक्ष सही तौर पर रखने का वर्णन करना
13. टीम कौशल के महत्व का वर्णन

यूनिट 4.1: नुकसान और घाटे का लेखा जोखा

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. .पैकेजिंग में उत्पाद की क्षति और नुक्सान के विभिन्न कारणों को पहचानना
2. क्षति और हानि के मामले में रिपोर्ट प्रक्रिया को समझाना
3. पैकिंग प्रक्रिया के बाद अद्यतन कि प्रक्रिया को समझाना

कर

- छात्रों का स्वागत करें और अभिवादन करें। उन्होने अपने पिछले सत्र में जो सीखा उसे दोहराएँ। देखें कि क्या उन्हे कोई संदेह है।

समझाइए

- छात्रों को समझाना की किस तरह से क्षतिग्रस्त सामान को पैकिंग के दौरान पहचाने
- छात्रों को समझाना कि गोदाम की प्रक्रिया के दौरान होने वाले नुक्सान और हानि के साथ कैसे निपटें
- छात्रों को उदहारण के साथ क्षति और नुक्सान समझाना
- अंदर आने वाले और बहार जाने वाले रसद के दौरान होने वाली सामान्य समस्याओं जिससे क्षति और नुक्सान होता है का सामना करना द्य ये नुक्सान खराब पैकिंग, उतारते और चढ़ाते समय सामग्री की खराब देखभाल, चोरी या गलत जगह रखने के कारण हो सकते हैं द्य
- हटाये जाने के दौरान सामान का सही ढंग से रख–रखाव न होने के कारण भी नुक्सान होंगे द्य
- संगठन की नीति को समझना जिसके तहत आपको मुद्दों से निपटना है द्य
- सामान चढ़ाने के दौरान उनकी संख्या को गिने और दिखाई देने वाले नुक्सान का निरक्षण करें और इसका नोट बनाएं द्य
- क्षति और नुक्सान के बारे में तात्कालिक रिपोर्टिंग पर्यवेक्षक से बात करें द्य
- क्षति के कारणों का निरक्षण करें तथा कारणों को दर्ज करें द्य मुद्दों को सुलझाने के लिए संगठनात्मक प्रक्रियाओं का पालन करें द्य

सुविधा के लिए नोट्स

- आप छात्रों से, विभीन्न एर्गोनॉमिक की मुद्राएं जो कि पैकेजिंग के दौरान समक्ष आ सकती हैं, के लिए खुद को, स्वयंसेवक बनाने के लिए पूछ सकते हैं
- ज्यादा अच्छी समझ के लिए पैकेजिंग स्थल के कुछ चित्र दिखाएँ ।

चित्र 4.1: नुकसान और घाटा

यूनिट 4.2: दस्तावेजों का विवरण

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. पैकर द्वारा उपयोग में लाये जाने वाली विभिन्न दस्तावेजों को समझाइये
2. वेंडर फॉर्म को लौटाने कि भूमिका की व्याख्या कीजिये
3. इन्वेंटरी सूचि और सामग्री अनुरोध फॉर्म के बीच प्रविष्टि में अंतर पता करना
4. व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण फॉर्म के उपयोग को पहचानना
5. के. पी. आई. और डैशबोर्ड को समझाना
6. डैमेज रिपोर्ट फॉर्म को भरना और उसका उपयोग

कहिए

- गोदाम वह जगह है जहां बहुत आवाजाही रहती है जैसे सामान का अंदर आना, सामान का बहार जाना, मशीन या उपकरणों कि आवाजाही
- प्रत्येक कार्यवाही का रिकॉर्ड रखने के लिए कार्यवाही के दस्तावेजीकरण तथा उचित अद्यतन कि आवश्यकता है
- गोदाम प्रक्रिया के लिए सामग्री कि हैंडलिंग के उपकरण बहुत ही महत्वपूर्ण उपकरण हैं जैसे हमारे हाथ और पैर जिनके बिना गोदाम के अंदर सामान को हटाना बहुत मुश्किल होगा द्य अतः सामग्री के हैंडलिंग के उपकरण का रख रखाव तथा इसके टूटने और खराब होने का समय लिखना प्रक्रिया की दक्षता की गणना के लिए बहुत महत्वपूर्ण है

अभ्यास

- छात्रों से कहें कि एक इन्वेंटरी इनवर्ड फॉर्म के नमूने का मसौदा सभी आवश्यक विवरण के साथ तैयार करें
- छात्रों से कहें कि उपकरण डाउनटाइम रिकॉर्ड का एक नमूना तैयार कर उससे समझाएं

प्रदर्शन कीजिये

- छात्रों को दिखाएं कि एक इन्वेंटरी रिकॉर्ड फाइल कैसे बनाई जाती है
- छात्रों को दिखाएं कि एक इन्वेंटरी रिकॉर्ड फाइल में संशोधन कैसे किया जाता है
- छात्रों को दिखाएं कि एक गोदाम प्रक्रिया में दुर्घटनाध्घटना कि रिपोर्ट कैसे बनाई जाती है

यूनिट 4.3: प्रक्रिया में बदलावध्कार्य निर्देश का जोखिम और प्रभाव

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. कार्य निर्देशन के महत्त्व को पहचाने
2. कार्य निर्देशन में बदलाव के कारण और असर को पहचाने
3. कार्य निर्देशन के पालन के वेध और निषेध को समझाएं

प्रदर्शन कीजिये

- उचित चित्रों व तालिकाओं के द्वारा कार्य निर्देश के वेध और निषेध

कहिए

- किसी प्रक्रिया कि वर्तमान स्तिथि को समझने, निरंतर सुधार का समर्थन करने और सुधारों को मापने के लिए मानको कि आवश्यकता होती है
- किसी भी कार्य को मानकीकृत करना अनिवार्य नहीं है परंतु संभावित इनपुट, प्रक्रिया और आउटपुट को भी विस्तार में दर्ज किया जाना चाहिए
- दस्तावेज इतना स्पस्ट होना चाहिए कि कोई भी बाहरी व्यक्ति इस प्रक्रिया में भाग ले सके, प्रक्रिया को समझ सके और एक टीम के सक्रीय सदस्य की तरह संचालन कर सके, और प्रक्रिया में उचित योगदान दे सके
- गोदाम प्रक्रिया में सबसे महत्वपूर्ण प्रक्रिया मानक सञ्चालन प्रक्रिया कि मदद से प्रलेखित करते हैं और इसकी आगे के सुधारों के लिए लगातार समीक्षा की जाना चाहिए

विस्तृत कीजिये

- किसी भी बहुराष्ट्रीय दुकान में जाएं और ग्राहक सेवा के लिए उठाये कदमों का निरक्षण करें द्य शायद ही आप वहां किसी को उसका कार्य कैसे किया जाये के बारे में निर्देश पुस्तिका पढ़ते देखेंगे द्य अधिकतर दुकान के कर्मचारी यह जानते हैं कि उपभोगता को समय पर उच्च गुणवत्ता का सामान पहुँचाने के लिए क्या सुनिश्चित करना है द्य उन्हें विशिष्ट कार्यों के बारे में निर्देश दिया जाता है और वे निर्देशों का पालन करते हैं द्य
- तो दर्ज किये हुए कार्य निर्देशों का उद्देश्य क्या है? उन्हें लेखा परीक्षा कि समीक्षा के लिए उपलब्ध करने के अलावा इस तरह के दस्तावेज क्यों उपलब्ध हैं? कार्य निर्देश कर्मचारियों को चार मुख्य गुणवत्ता क्षेत्रों के मार्ग दर्शन के लिए विकसित किया गया है रू प्रशिक्षण, सन्दर्भ समस्या निवारण और निरंतर सुधार द्य
- इनमे से हर क्षेत्र डेमिंग चक्र से सीधा सम्बंधित है, एक चक्र जो मूल भूत गुणवत्ता योजना को ष्प्लान–डू–चेक–एक्टष कि तरह निर्धारित करती है द्य यह महत्वपूर्ण है ऐसे निर्देश बनाये (योजित किये जाएं) जाएं जिनका लोग अमल करें द्य इस सन्दर्भ को प्रभावी ढंग से लागू करें ताकि वह लोगों के लिए मुहैया हो सके द्य प्रलेखन सत्यापित किया जाना चाहिए ताकि निर्देश आपकी समस्या निवारण कार्यप्रणाली में सहायक हो सकें द्य अंततः, इस क्रम में लगातार सुधार के लिए यह जरूति है कि जो परिभाषित किया गया है उसका उपयोग करें द्य

यूनिट 4.4: गोदाम पैकर के लिए जरूरी कौशल

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. व्यस्त, सामान्य और खाली समय में पैकेजिंग के सही तरीकों का निर्धारण करने में
2. रिपोर्टिंग संरचना का वर्णन करने में
3. संचार के विभिन्न चौनलों का वर्णन करने में
4. संगठन संरक्षण में वृद्धि मैट्रिक्स का ज्ञान प्राप्त करने में
5. संरचना में सही व्यक्ति के पास वृद्धि के सही तरीके का निर्धारण करने में
6. टीम कौशल के महत्व का वर्णन करने में

कहिए

- अधिक उत्पादकता के लिए योजना और समय का प्रबंधन जरूरी है
- योजना और संगठन ऑफिस में आपको शुरू से परिजोन के अंत तक ध्यान केंद्रित रखकर आपके समय को और भी प्रभावकारी बना देता है
- एक संगठनात्मक योजना दुसरे टीम के सदस्यों, जो कि इस क्रिया कि सम्पूर्णता में सहायक हैं के साथ साझेदारी और सूचना के विनयमय को बढाती है
- योजना क्या है? कार्यवाही कि योजना एक प्रक्रिया है जो आपको अपने विचारों पर ध्यान केंद्रित करनें और किसी विशिष्ट उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए आवश्यक चरणों के निर्धारण में सहायता प्रदान करती है द्य कार्य स्थल पर हर स्तर पे योजना बहुत महत्वपूर्ण है द्य आपको आपके स्वयं के कार्य तथा समय को योजित करने कि आवश्यकता है
- गोदाम पैकर वह व्यक्ति है जो कंटेनर, सामग्री और उत्पाद का पैकिंग विशिष्टताओं की प्राप्ति के लिए, निरिक्षण और जांच करता है
- गोदाम पैकर रिकॉर्ड उत्पाद, पैकेजिंग, विशिष्ट फॉर्म्स और रिकॉर्ड की जानकारी के आदेश, उन्हें चलने वाली उपकरणों जैसे कन्वेयर या विशिष्ट क्षेत्रों जैसे लोडिंग डॉक्स के लिए जिम्मेदार होता है

समझाइए

- गोदाम प्रक्रिया में कचरे के क्षेत्रों के बारे में छात्रों को बताएं
- किस तरह लोगों कि अनावश्यक चहल–कदमी जैसे चलना, गोदाम के अक्षम लेआउट कि वजह से पहुंचना या अंगड़ाई लेना, एर्गोनॉमिक कार्यस्थलों की कमी, हाथों से चुनना, आदि को कैसे कम किया जाये, का विवरण

सुविधा के लिए नोट्स

- कक्षा के अंदर, एक मूल और गन्तव्य का निर्धारण करके आप छात्रों को सबसे कम दूरी की यात्रा कि पहचान के लिए शामिल कर सकते हैं
- फर्श पर कचरा और बेकार कागज फेला दें तथा कार्य स्थल पर फर्श को साफ रखने के परिणामों को स्पस्ट करें
- छात्रों को भंडारण रैक्स और दुसरे भंडारण तंत्र जो गोदाम में उपयोग में लाये जाते हैं, के सामान्य प्रबंधन के बारे में ज्यादा शिक्षित करें

प्रदर्शन कीजिये

- एक छात्र को गोदाम पिकर और दुसरे को गोदाम पर्यवेक्षक के रूप में कार्य करने को कहें और पीकिंग प्रक्रिया के दौरान आने वाली चुनौतियों और समस्याओं के संचालन और समस्याओं को कैसे सुधारा जाये की प्रक्रिया को दर्शाएं

सुविधा के लिए नोट्स

- छात्रों से पूछें कि समय प्रबंधन क्या है?
- समस्या निवारण क्या है?
- तनाव कि स्तिथि से निपटने के लिए उनके क्या विचार हैं यानि कि वह क्या करेगे?

कहिए

- ज्यादा प्रभावकारी होने के तरीके ?
  - लोगों की मदद करें
  - शिकायत करने से बचें
  - उच्च ऊर्जा बनाये रखें
  - सामूहिक कार्य करें
  - आत्मविश्वास का निर्धारण करें
  - समस्याओं का समाधान करें
  - भावनाओं पर प्रतिक्रिया मत करो, अच्छा निर्णय लें
- समय प्रबंधन क्या है?
  - समय प्रबंधन, आप किस तरह किसी एक विशिष्ट गतिविधि में कितना समय देंगे की योजना बनाना और संगठन का तरीका है
  - अपनी कार्य–योजना को हमेशा साथ रखें
  - दिन कि योजना बनाएं और शुरुआत करें
  - बिना रूकावट के गतिविधियों को बनाएं
  - विकर्षण को रोकें तथा विकर्षण से अपने आप को दूर रखें
  - उदहारण फेसबुक, व्हाट्सएप्प आदि

समझाइए

- समस्या को सुलझाना
  - आपकी भूमिका का मूलभूत हिस्सा उन्हें हल करने के रास्ते ढूंढना है. अतः, आपकी सफलता के लिए यह बहुत महत्वपूर्ण है कि आप एक विश्वसनीय समस्या निवारक बनें

  समस्या निवारण के चार मूल चरण हैं रू
  - समस्या को परिभाषित करना
  - विकल्प पैदा करना
  - विकल्पों का मूल्याङ्कन और चयन
  - समाधान लागू करना
- विश्लेषणात्मक कौशल
  - कदम दर कदम सोचिये और विचारिये
  - किसी मुद्दे को अधिक सरल मुद्दों में तोड़ दिए
  - बहुआयामी तरीकों से सोचिये और वैकल्पिक कारणों को खोजिये
- निर्णय लेना
  - आपके पास निश्चित करने से पहले कई विकल्प हैं
  - अतः सही को चुनना एक चुनौती है
  - किसी निर्णय को अंतिम रूप देने से पहले उसके सकारात्मक और नकारात्मक प्रभावों के बारे में सोचिये
  - आपके पूर्व अनुभवों, खुदकी गलतियों और दूसरों कि गलतियों से सीख लें
  - दूसरी बार कोई भी गलती न दोहराएं
- संचार
  - यह बहुत आवश्यक है कि पेशेवर शिष्टाचार में संवाद करें
  - एक प्रभावी कर्मचारी संचार व्यवसाय कि सफलता के लिए जरूरी है
  - प्रभावकारी संचार एक दुराही सड़क है
  - संचार सिर्फ सूचनाओं के आदान–प्रदान से कहीं ज्यादा है द्य यह सूचनाओं के पीछे छिपी भावनायों व इरादों को समझना है
- व्यस्त श्रोता
  - सुनना ध्यान से सुनने से अलग है
  - सुनते वक्त ध्यान दें और विषय से ध्यान न हटने दें
  - वक्ता पर पूरा ध्यान दें
  - अपने दाहिने कान से सुने
  - आपसे सम्बंधित बातचीत को दिशानिर्देशित करें व दखल से बचें
  - जो कहा जा रहा है उसमे अपनी रूचि दिखाएं
  - फैसलों को दूर रखें
  - अपनी राय बताएं

प्रक्रिया

- एक या दो छात्रों को गैर–मौखिक अभिव्यक्ति प्रदान करने के लिए पूछो और समझ का पता लगाएं
- गैर–मौखिक भाव समझे

चित्र 4.2: मौखिक अभिव्यक्ति

कहिए

- तनाव में शांत रहें।
    - काम, भावनाओं, विचार प्रक्रिया और शारीरिक गतिविधियों का प्रबंधन कठिन होगा। अपना आपा खोने कि संभावनाएं काफी है । अतः ध्यान केंद्रित रखने के किये बेहतर है कि शांत रह के सोचा जाय व प्रतिक्रिया दी जाय ।
    - तनाव और गुस्से में लिए गए निर्णय गलत हो सकते है।
    - एक तथ्य रखें और अपने तथ्य के समर्थन के लिए पर्याप्त जानकारियां मुहैया करवाएं।
    - अपने शब्दों को साफ साफ कहें, बुदबुदाए नहीं ।
    - अपने कथन सही दांग से रखें, तथ्यों पर बात करें ।
- सुनाने का कौशल
    - संचार प्रक्रिया में सन्देश को सशि ढंग से ग्रहण करना और उसका सही अर्थ लगाने कि योग्यता ही श्रवण है ।
    - सुनना सभी प्रभावी संचार कि कुंजी है, सुनने कि प्रभावी क्षमता के बिना सन्देश आसानी से गलत समझे जा सकते हैं – संचार टूट जाता है और मैसेज भेजने वाला आसानी से कुंठित हो सकता है या झुंझला सकता है द्य
    - हमारे व्यक्तिगत जीवन में भी सुनने के अच्छे कौशल के लाभ हैं द्य
    - सुनने में ध्यान और सावधानी कि जरुरत है द्य

समझाइए

- साफ–सुथरा रहना आजकल के काम के माहौल में बहुत आवश्यक जरूरत है
- कोई भी मलीन रूप आजकल संगठनात्मक संस्कृति का प्रतिनिधित्व करता है

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 का कार्यान्वयन

यूनिट 5.1 – संभावित काम के खतरों और सुरक्षा मुद्दों की पहचान
यूनिट 5.2 – व्यावसायिक ६ पर्यावरणीय स्वास्थ्य और सुरक्षा

LSC/N2104

अध्ययन के मुख्य परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. पीकिंग के बाद हाउसकीपिंग के महत्त्व को समझाइये
2. गोदाम के विभिन्न सामान्य काम के खतरों को समझाइये
3. व्यावसायिकध्पर्यावरणीय स्वास्थय और सुरक्षा को समझाइये
4. सुरक्षा के महत्त्व को समझाइये
5. सुरक्षा मानको की अवमानना के परिणामो को समझाइये
6. विभिन्न प्रकार कि सामग्री के लिए सुरक्षा आवश्यकताओं की विभिन्नताओं को समझाइये
7. अग्निशमन मानको और शर्तों के बारे में जानकारी लीजिये
8. असेंबली पॉइंट और निकासी योजना समझने कि कोशिश किजिय

यूनिट 5.1: संभावित काम के खतरों और सुरक्षा मुद्दों की पहचान

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. गोदाम के अंदर पाए जाने वाले सामान्य कार्यस्थल के खतरों, के बारे में सोचें
2. कार्यस्थल पे होने वाली दुर्घटनाओं कि प्रकृति और उसके मूल कारण को समझाइये
3. कार्यस्थल के खतरों को रोकने के लिए जरुरी एतिहातन देखभाल का वर्णन कीजिये
4. सुरक्षा मानको कि अवमानना के परिणामों को पहचाने
5. विभिन्न प्रकार कि सामग्री के लिए जरूरी अलग–अलग सुरक्षा की जरूरतों को समझाइये
6. गोदाम में हाउसकीपिंग की महत्ता के बारे में बताइये

कहिए

- प्रत्येक गोदाम के सुचारू सञ्चालन के लिए स्वस्थ्य और सुरक्षा जरूरी कारक हैं
- यदि आप गोदाम में काम कर रहे हैं तो कई स्वस्थ्य और सुरक्षा से सम्बंधित मुद्दे हैं और प्रत्येक सदस्य को स्वस्थ्य और सुरक्षा के लिए प्रशिक्षण दिया जाता है जिसमे इससे सम्बंधित खास विषय समाहित होते हैं
- गोदाम पैकर को एक जिम्मेदार व्यक्ति की तरह यह सुनिश्चित करना होता है कि गोदाम के सभी कर्मचारी आवश्यक पी.ई.ई.– सुरक्षित कार्य के लिए व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरणों का उपयोग कर रहे हैं
- गोदाम पैकर को यह सुनिश्चित करना होता है की वे और गोदाम के दुसरे कार्यकारी सदस्य कंपनी की स्वस्थ्य और सुरक्षा नीतियों से परिचित हैं और खुद की सुरक्षा और अन्य स्टाफ के सदस्यों – सहभागियों और आगंतुकों की सुरक्षा सुनिश्चित करना सर्वोपरि है
- गोदाम पैकर के लिए जरूरी है कि वह एक सुरक्षित वातावरण को सुनिश्चित कर उसका प्रबंधन, सुरक्षा मानको और सञ्चालन प्रक्रियाओं का पालन कर करें, सभी खतरों की रिपोर्ट बनाएं और पालन करें, पीपीई के उपयोग और सावधानी के बारे में व्यक्तियों को निर्देशित करें और पालन को सुनिश्चित करें, डब्लू.एच.एम.आई.एस का पालन और इसी तरह के अन्य जिम्मेदारी पूर्ण क्षेत्रों से सम्बंधित कानून का पालन करें
- दुर्घटनाध्घटना की जाँच पड़ताल रिपोर्ट पर अद्यतन रखें और पालन करें

समझाइए

- छात्रों को बुनियादी हाउसकीपिंग तंत्र पर
- कार्यस्थल की हाउसकीपिंग पर हमें क्यों ध्यान देना चाहिए ?
- कार्यस्थल कि हाउसकीपिंग का क्या उद्देश्य है?
- अच्छी हाउसकीपिंग प्रथाओं के क्या कुछ लाभ हैं?
- एक प्रभावी हाउसकीपिंग कार्यक्रम के घटक क्या हैं?

विस्तृत कीजिये

- कर्मचारियों की सुविधाएं पर्याप्त, स्वच्छ और अच्छी होना चाहिए द्य यदि कर्मचारी किसी खतरनाक सामग्री का उपयोग कर रहे हैं तो कर्मचारी सुविधाएं, खास सावधानियां जैसे नहाना, धोने कि सुविधा और कपड़े बदलने के लिए कमरा प्रदान करना चाहिए द्य कुछ सुविधाओं के लिए दो तालाबंद कमरे जिसके बीच में नहाने का कमरा हो की आवश्यकता हो सकती है
- एक गोदाम पिकर को सतह की सफाई, भण्डारण तंत्र कि सफाई और कचरे और गन्दगी को फेकने के महत्त्व पर ज्यादा ध्यान देना चाहिए

अभ्यास

कक्षा में सभी आवश्यक पीपीई – व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरणों को बताएं और छात्रों से उपयोग और आवश्यकता के आधार पर उन्हें पहचानने को कहें रू

- ऊंचाई पर काम करते वक्त
- गलियारे से, जहां भारी सामान ऊँचे रैक में जमा हों से गुजरते या उसमे चलते वक्त
- रसायन के साथ हाथों से काम करते वक्त
- पैरों की सुरक्षा के लिए सुरक्षा सावधानी

यूनिट 5.2: व्यावसायिक ६ पर्यावरणीय स्वास्थ्य और सुरक्षा

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. अग्निशमन मानको और शर्तों को समझाइये
2. असेंबली पॉइंट और निकासी योजना को जानिए
3. विभिन्न सुरक्षा मोक ड्रिल के बारे में और आपातकालीन स्तिथि में कैसे प्रतिक्रिया करें के बारे में

कहिए

- एक निकासी योजना, किसी आपातकालीन समय में गोदाम से सुरक्षित बहार कैसे निकलें बताती है द्य गोदाम का प्रत्येक सदस्य और आगंतुक गोदाम के बाहर निकलने के अनेक तरीकों से परिचित होना चाहिए और ईमारत के बहार सुरक्षित मिलने कि जगह के बारे में उन्हें पता होना चाहिए द्य साधारण शब्दों में एक आपातकालीन निकासी योजना लोगों का खतरे या खतरे की वास्तविक जगह से तत्काल एवं आपातकालीन निकास है
- गोदाम में कुछ क्षेत्र सुरक्षित मिलने के स्थान के रूप में सुनिश्चित किये जाते हैं द्य किसी आपातकालीन स्तिथि में सभी गोदाम के सहकर्मियों को उस विशिष्ट मिलने के स्थान पर एकत्रित होने कि सलाह दी जाती है द्य किसी दुर्घटना या आपदा की स्तिथि में जिम्मेदार व्यक्तियों के लिए (विभागीय सुरक्षा अधिकारीध्आग वार्डनध्पर्यवेक्षक आदि) यह जरूरी है कि उन्हें अपने सहकर्मियों के बारे पता हो द्य आग से बच निकलने के रास्ते के नक्शे पर विशिष्ट एकत्रित होने के स्थल दर्शाये जाने चाहिए
- प्राथमिक चिकित्सा मॉक ड्रिल आपातकालीन स्तिथि के दौरान आवश्यक प्रतिक्रिया का परिक्षण गैर–आपातकालीन स्तिथि में करता है और गोदाम के कर्मचारी को कठिन आपातकालीन समय में जल्दी से प्रतिक्रिया करने के लिए शिक्षित करता है द्य यह एक सहकर्मी को प्राणघातक चोटें, सर्पदंश मॉक ड्रिल, अग्नि दुर्घटनाओं आदि कुछ भी हो सकता है

प्रक्रिया

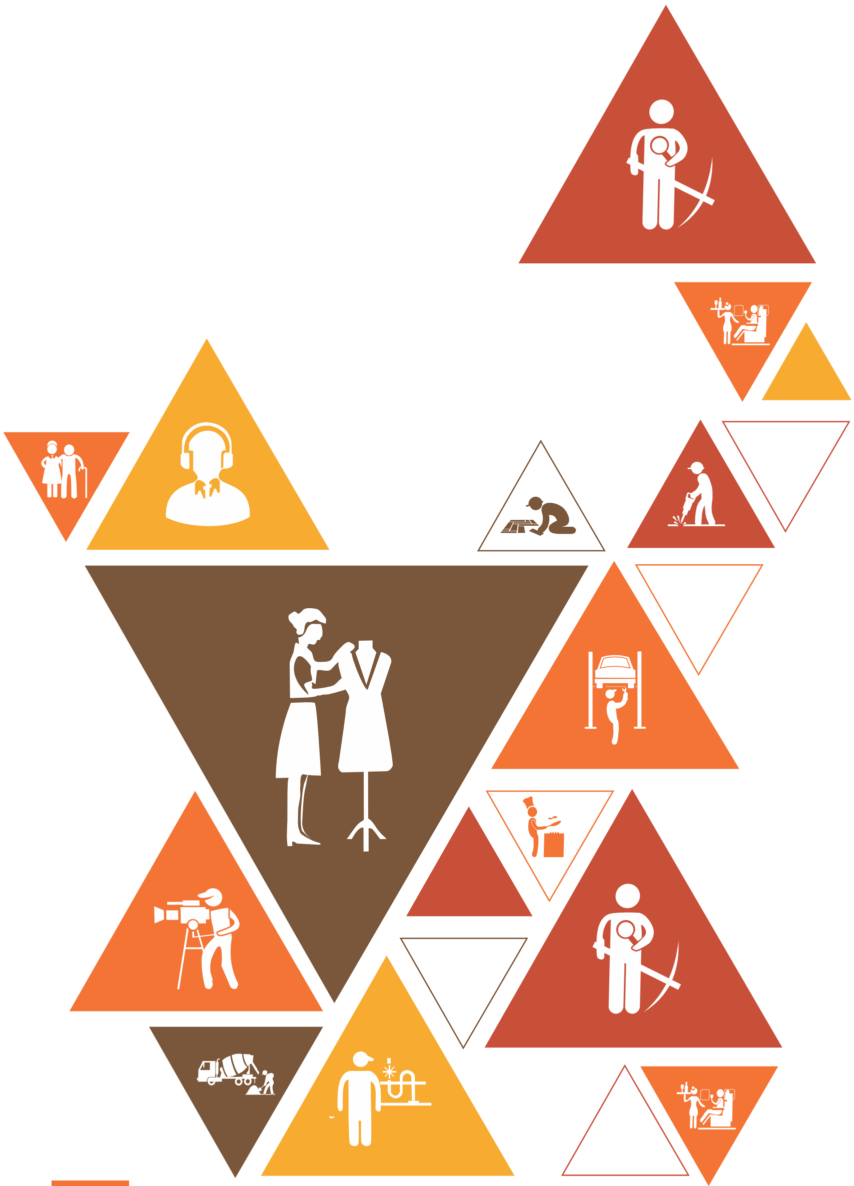
- निम्न कार्यविधियों से एक सुरक्षा मॉक ड्रिल आयोजित करने कि कोशिश करेंरू

  1. छात्रों को मॉक ड्रिल के बारे में सीटी बजाकर या साईरन से, चेतावनी दें
  2. कक्षा के बाहर एक सुरक्षित एकत्रित होने का स्थान सुनिश्चित करें और अगले निकासी आदेश तक छात्रों को उस विशिष्ट क्षेत्र में एकत्रित रहने दें
  3. सुरक्षित एकत्रित होने के स्थल पर लेट आने, कोई दुर्घटने घटने, वहाँ तक आने में आयी चुनौतियों के बारे में एक रिपोर्ट बनाये
  4. आग बुझाने के लिए अग्निशामक या रेत या पानी की बाल्टी का उपयोग कर आग बुझाने के कुछ नमूनों का प्रदर्शन करें
  5. उचित मेडिकल उपकरण का उपयोग कर किसी हाथ या पैर की दुर्घटना के लिए प्राथमिक चिकित्सा मॉक ड्रिल का नमूना पेश करें

अभ्यास

1. कार्यस्थल के खतरों के कोई भी ३ आम प्रकार कि सूचि बनाएं
2. एकत्रित होने का सुरक्षित स्थल क्या है ?
3. निकासी योजना लेआउट का वर्णन करें
4. प्राथमिक चिकित्सा मॉक ड्रिल का महत्त्व क्या है ?
5. एकत्रित होने का सुरक्षित स्थल महत्वपूर्ण क्यों 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

यूनिट 6.1 – व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य

यूनिट 6.2 – डिजिटल साक्षरता: पुनरावृत्ति

यूनिट 6.3 – धन संबंधी मामले

यूनिट 6.4 – रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना

यूनिट 6.5 – उद्यमशीलता को समझना

यूनिट 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 कहें: "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 फायदे:
    - 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 अपेक्षाएँ:
    - 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, स्वच्छता: 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 जाँचसूची: 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 कॉड्र्स 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 गाड्र्स या ऐसे चलायमान पुर्ज़े जिसे कोई वर्कर गलती से छू लेता है।
  - कॉड्र्स, 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।
- उससे 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 कोॅिंजे ।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।
- उससे 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 प्रेरणाः 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।

स्रोतः 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। ६आप 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 1	गैर–आकस्मिक / अहम • नियोजन • लक्ष्यों की दिशा में कार्य करना • संबंध बनाना • निजी प्रतिबद्धताएँ 2
3 • व्यवधान • फोन कॉल / ई–मेल • अन्य लोगों की मामूली मांग आकस्मिक / अहम नहीं	4 • इंटरनेट सर्फिंग • सोशल मीडिया • टीवी देखना गैर–आकस्मिक / गैर–अहम

आकस्मिक / अहम ग्रिड प्रारूप

आकस्मिक / अहम 1	गैर–आकस्मिक / अहम 2
3 आकस्मिक / अहम नहीं	4 गैर–आकस्मिक / गैर–अहम

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 मुख्यत: 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 है: 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 पूछें: 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 (ask)

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:

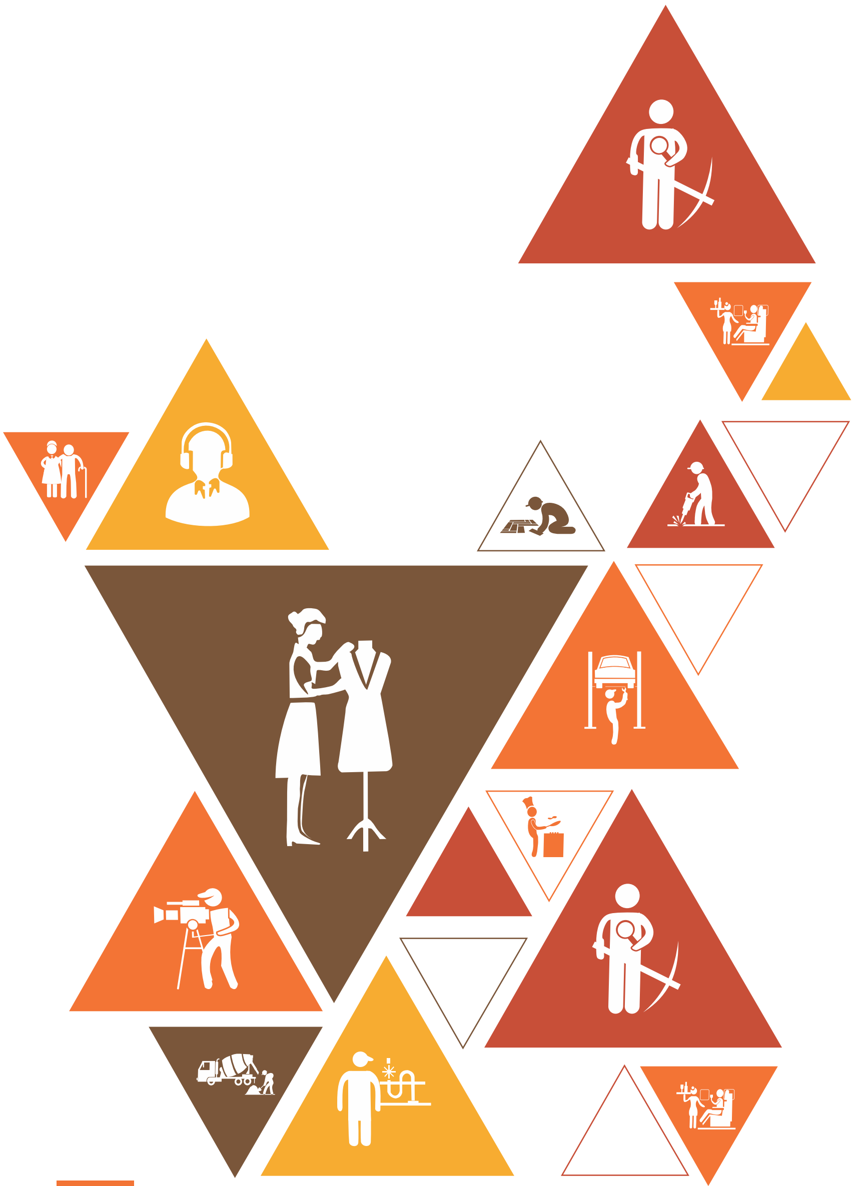
- सभी तनाव हानिकारक नही होते हैंय अच्छा तनाव वास्तव में ऊर्जा प्रदान करता है। यह जीवनदायी तनाव का केस है या हीरो स्ट्रेस का मामला है जो अच्छा तनाव का एक अहम उदाहरण है। आपने एक कहानी सुनी होगी जिसमें एक व्यक्ति अपने किसी प्रियजन की जान बचाने के लिए एक असंभव शारीरिक कारनामा कर दिखाता है। इस प्रकार का तनाव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

- 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।
- उससे 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, फिलपकार्ट 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, फरीचार्ज 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?

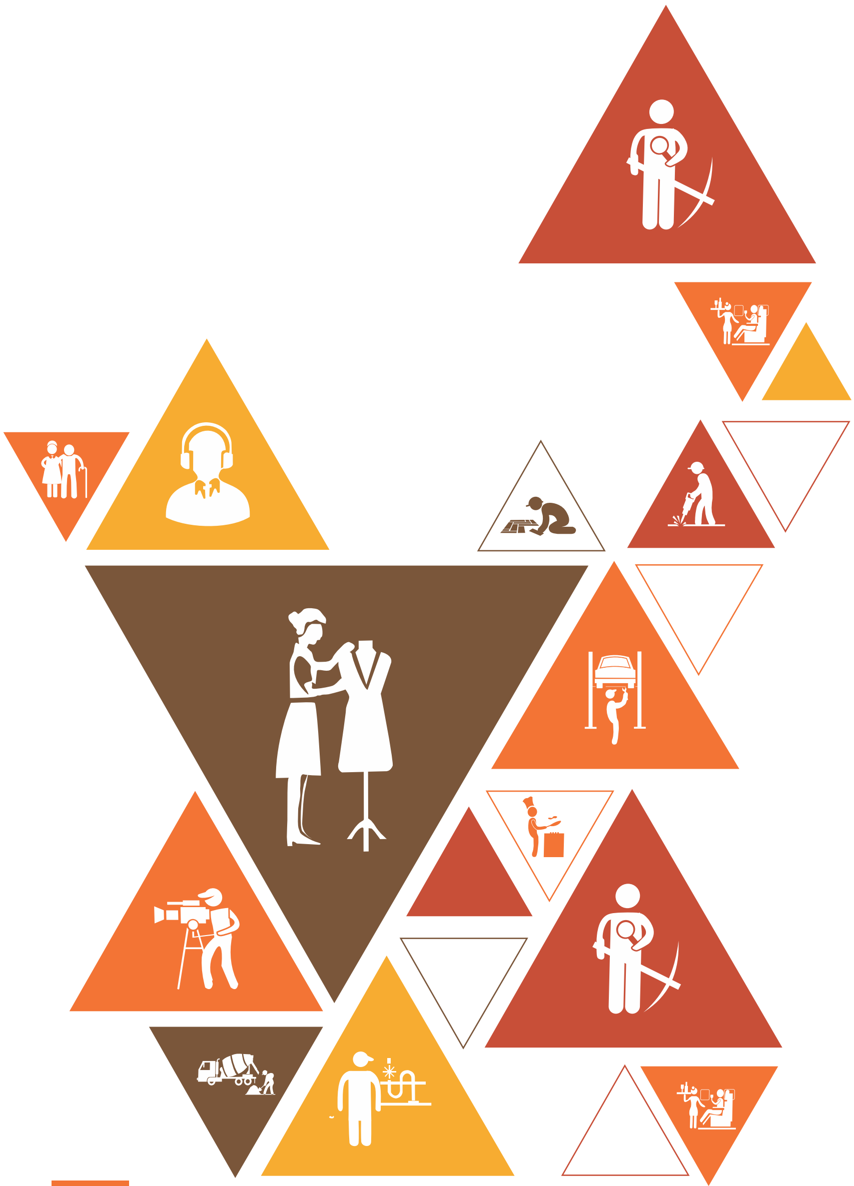
कहें

- 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

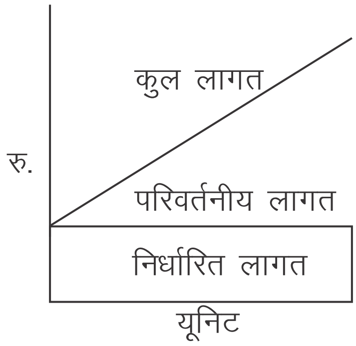
1. किराया
2. टेलीफोन बिल
3. बिजली बिल
4. मशीनरी
5. बीमा
6. ऑफिस सप्लायजध्कच्चा माल
7. कर्मचारी वेतन
8. हरेक बिकी यूनिट के लिए सेल्स पर्सन को दिया जाने वाला कमीशन पर्सेंटेज
9. क्रेडिड कार्ड की फीस
10. वेंडर बिल

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 चित्रांकन 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।

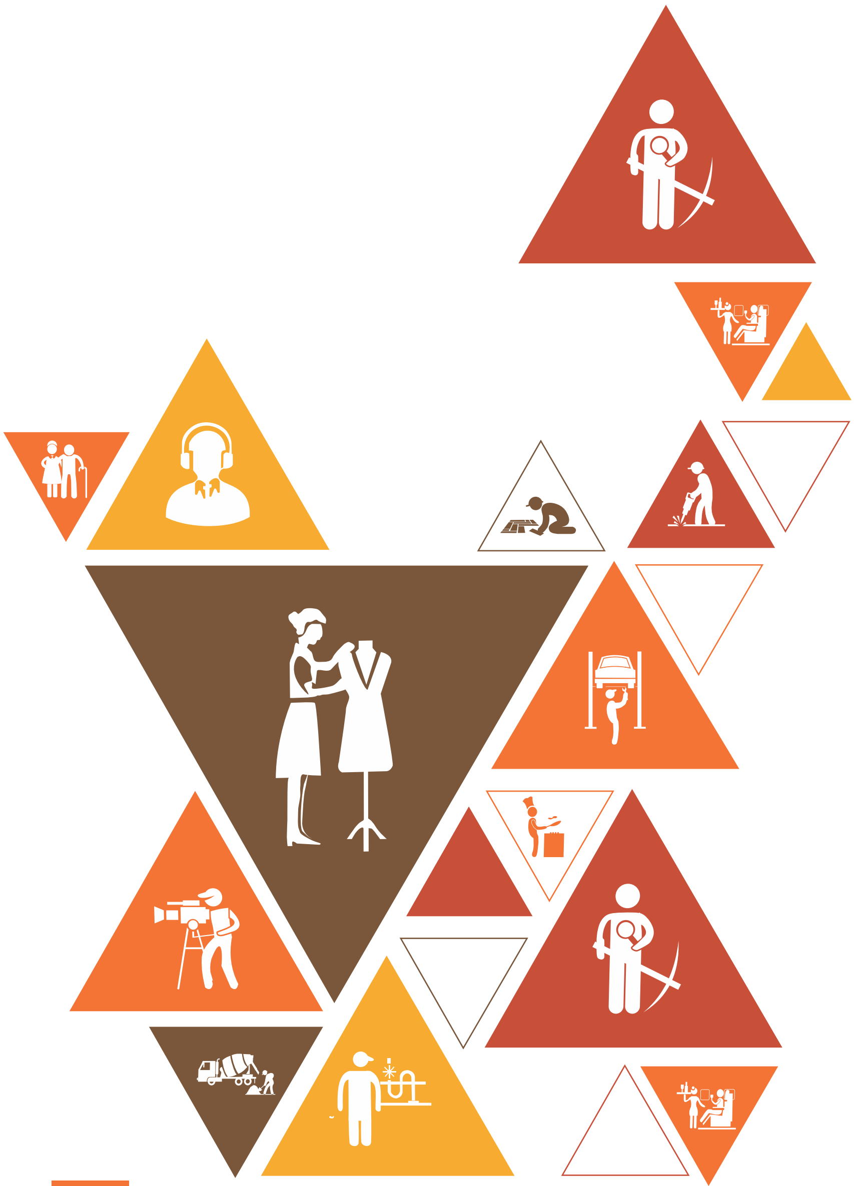
करें

- 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 काग़ज
- 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 र्ग्ल 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 20101र्2
  - 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 च्यनाव 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।
- उससे 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 मूल्यॉंकन 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 दफ़नाया 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?

उत्तरः

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 पिचः

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।
- उससे 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।
- उससे 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

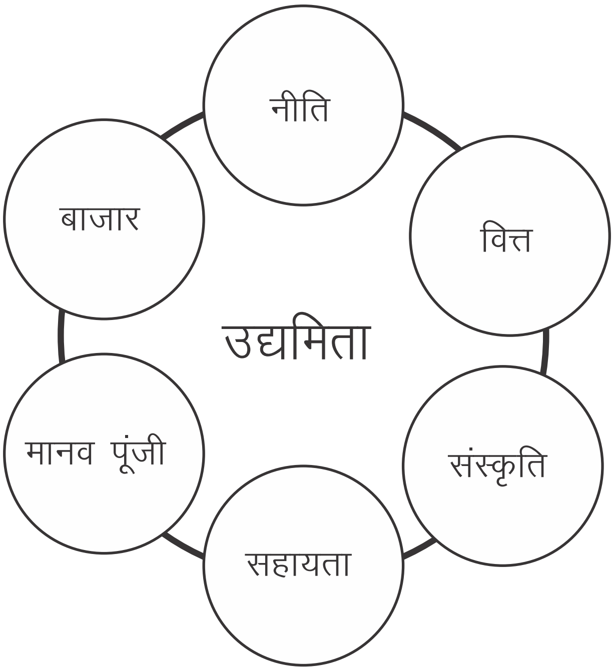
- उद्यमिता सहायक वातावरण को प्रदर्शित करने वाले एक पोस्टर का निर्माण करना।

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 ्वदम97 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 दु:ख 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।

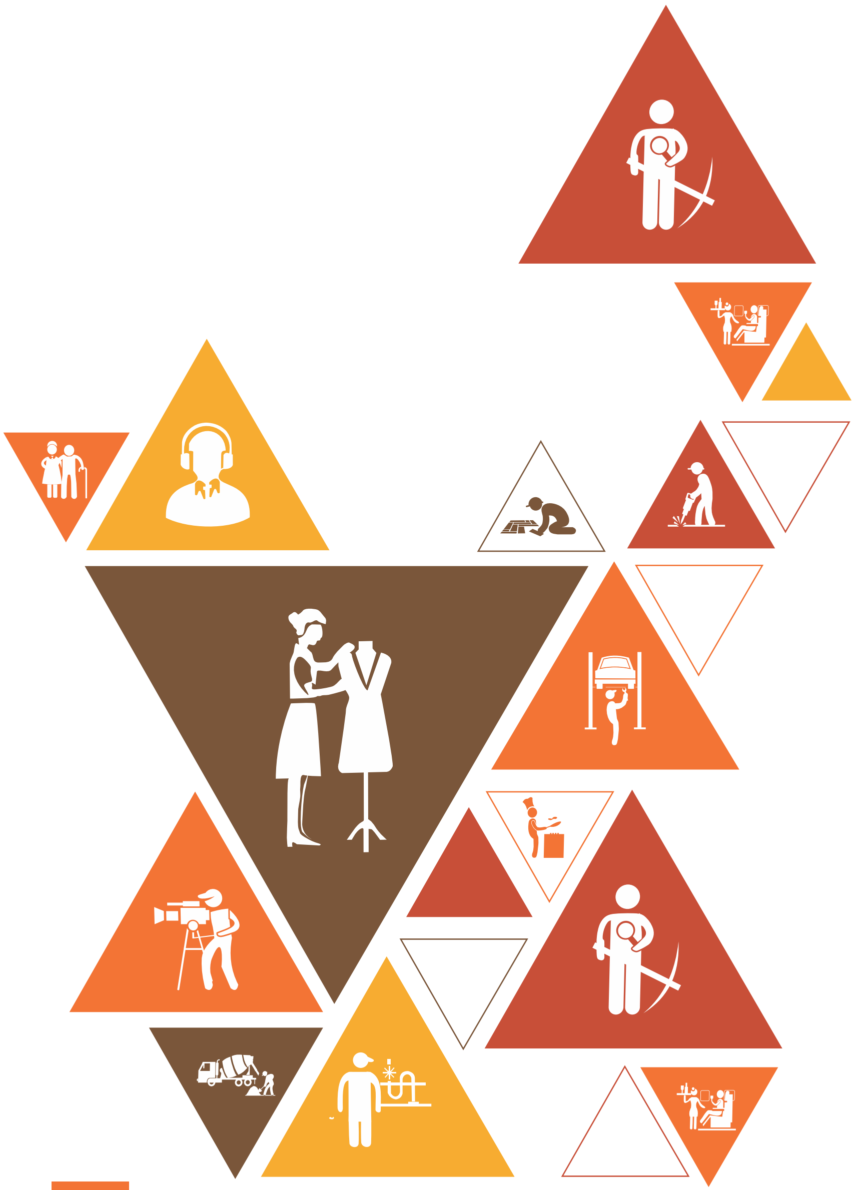
गतिविधि का संचालन करना

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 अवधारणाः मौलिक व्यापार शब्दावली

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर, सहभागी निम्नलिखित में सक्षम होंगेः

- 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।
- उससे 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 शवित्तीय 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 1ध4सभी बैंकों के लिए समान1ध2
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 काग़ज
- 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 :	गोदाम पैकिंग में प्रमाण पत्र कोर्स		
योग्यता पैक नाम व सन्दर्भ आईडी	LSC/Q2303, 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. **गोदाम पीकिंग की गतिविधियों का ज्ञानः** कार्य कि भूमिका की सामान्य प्रस्तावना, आपुर्ति श्रृंखला और रसद प्रबंधन की पहचान, रसद व्यवसाय के सन्दर्भ में गोदाम पिकर का महत्त्व, इस व्यवसाय में गोदाम पिकर की संभावनाएं और क्षमता 2. **गोदाम पीकिंग कि प्रक्रिया से परिचित होनाः** गोदाम पिकर को सामान्य भौतिक पीकिंग गतिविधि का मूलभूत ज्ञान मिलेगा ताकि वह सामान चढ़ा सकें, उतार सकें, छांट सकें और उत्पाद या सामग्री को हाथों से या सामग्री के रख–रखाव के उपकरणों का उपयोग कर हटा सकें 3. **पीकिंग के लिए काम करने के मूलभूत उपकरणों के प्रभावकारी उपयोग को समझनाः** पीकिंग गतिविधि से सम्बंधित विशिष्ट औजारों और उपकरणों का उपयोग, चुनाव और प्रभावकारी निर्धारण. 4. **सुरक्षित कार्य क्षेत्र :** औजार और उपकरण बनाये रखना रू औजारों, उपकरण के साथ काम करने की उचित विधि और कार्यक्षेत्र का संगठन 5. **पर्यावरणीयध्व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा के साथ समन्वयरू गोदाम पिकर व्यवसायः** सम्बंधित स्वास्थ्य और सुरक्षा के तरीकों, व्यक्तिगत सुरक्षा और उपकरणीय सुरक्षा के सन्दर्भ में अच्छी समझ		

क्रम संख्या	मोड्यूल का नाम	सत्र का नाम	सत्र का उद्देश्य	संख्या सन्दर्भ	क्रियाविधि	प्रशिक्षण टूल्स/सहायक	अवधि
1	प्रस्तावना	• प्रारंभिक संवाद • आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन का परिचय • रसद प्रबंधन का परिचय • पाठ्यक्रम के बारे में • संगठन संरचना का विवरण	• आपूर्ति श्रृंखला और रसद प्रबंधन पर चर्चा • इन्वेंट्री और इसके महत्व के विभिन्न प्रकार की व्याख्या • भण्डारण उद्योग और इसमें रोजगार के अवसरों पर चर्चा • एक गोदाम पैकर के रूप में अपनी नौकरी की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को परिभाषित करें • गोदाम में विभिन्न कार्यों और उनके प्रभावी रसद में महत्त्व का वर्णन करें		सामूहिक गतिविधियांरू पार्सल को आगे भेजना, सहायकों द्वारा किया गया विचार–विमर्श, विडियो, प्रदर्शन	उपलब्ध वस्तुएं जैसे एक पुस्तक, कलम, डस्टर, आदि, प्रोजेक्टर, वीडियो, नोट्स	2 8 8 8 2

1		• इस प्रमाण पत्र पाठ्यक्रम के मुख्या उद्देश्य • आपूर्ति श्रृंखला में गोदाम का महत्त्व • विभिन्न गोदाम गतिविधि, नीतियां और प्रक्रियाएं परिभाषित करना • गोदाम पैकर कि भूमिकाएं और जिम्मेदारियाँ • सारांश • अभ्यास	• गोदाम पैकर की अपने कार्य भूमिका से उम्मीदों की पहचान • गोदाम के विभिन्न कार्य और प्रक्रियाओं को समझाइये • अंदर और बहार होने वाली गतिविधियों को परिभाषित करें • गोदाम के अंदर होने वाली मुख्य गतिविधियों को समझाएं • गोदाम पैकर की मुख्या भूमिकाओं की स्पष्टता				2 8 8 8 1 1
2	पैकिंग कि तैयारी	• पैकिंग के प्राथमिक उद्देश्य • पैकिंग ऑपरेशन की शुरुआत • पैकिंग सूची और इसके विभिन्न फार्म प्राप्त करना • पैक लिस्ट में दिए विवरण को पढ़ने, बनाने और समझने के लिए व्यावहारिक प्रदर्शन • विसंगतियों और त्रुटियाँ सुधार की पहचान • एक प्रकार पैकेजिंग सामग्री के पर निर्णय लेना • सामान्य सुरक्षा, बचाव और प्रशासनिक	• रसद में एक पैकिंग के महत्व को समझाये • एक पैकिंग सूची के तत्वों के बारे में स्पष्टता प्राप्त करना • एक स्वचालित पिक लिस्ट में तत्वों का एहसास • गोदाम में अलग–अलग प्रक्रिया क्षेत्रों को समझाइये • पूर्व पैकेजिंग पर बुनियादी ज्ञान प्राप्त करें • वर्णन करें कि पैकिंग की विभिन्न विसंगतियों और भिन्नताओं की पहचान कैसे करें • वेयरहाउस के अंदर इस्तेमाल की जेने वाली विभिन्न प्रकार की पैकेजिंग सामग्री को पहचानें	LSC/N2309 PC1, PC2, PC5, PC7, PC10,PC12, KA1, KA2, KA3, KA6, KB4, KB5, SA1, SA2, SA3, SA4, SA5 LSC/N2308 PC6, PC7	सहायकों द्वारा कि जाने वाली चर्चाए, वीडियो, प्रदर्शन, कौशल का अभ्यास (व्यावहारिक), व्यायाम	प्रोजेक्टर, वीडियो, नोट्स, नमूनों से संबंधित दस्तावेज, उत्पाद लेबल का नमूना	8 6 6 8 4 8 8

		• पीपीई के समुचित उपयोग के लिए व्यावहारिक प्रदर्शन	• सामान्य सुरक्षा और सावधानी प्रक्रिया बारे में बताएं				8
		• संगठनात्मक उत्पाद और प्रक्रिया पर ज्ञान और समझ	• विभिन्न प्रकार की पीपी इ की पहचान				6
		• सारांश	• पी पी इ के उद्देश्य पर स्पष्टता पाएं				1
		• व्यायाम	• उद्योगसे संबंधित विभिन्न सुरक्षा मानकों को समझाओ				1
3	पैकिंग करना	• नुकसान नुकसान और घाटे के साथ डील करना	• वर्णन करें कि पैकिंग के लिए उत्पादों ६ आइटम्स को कैसे प्राप्त करें	LSC/N2309 PC1, PC2, PC5, PC7, PC10,PC12, KA1, KA2, KA3, KA6, KB4, KB5, SA1, SA2, SA3, SA4, SA5	सहायक द्वारा की जाने वाली चर्चाएं, वीडियो, प्रदर्शन, कौशल का अभ्यास (प्रैक्टिकल), व्यायाम	प्रोजेक्टर, वीडियो, नोट्स, निजी रक्षात्मक उपकरण, विभिन्न प्रौद्योगिकी पर वीडियो, उत्पाद लेबल	8
		• पैकेजिंग स्टेशन और हैंडलिंग अर्गोनोमिक्स का परिचय	• पैकिंग संचालन में आवश्यक हैंडलिंग मानकों और अर्गोनोमिक्स को समझाओ				6
		• मानक संचालन प्रक्रिया – एस ओ पी का महत्व	• मानक संचालन प्रक्रिया – एस ओ पी के महत्व के बारे में वर्णन करें				8
		• पैकिंग में सुरक्षा संरक्षण	• पैकेजिंग में विभिन्न अतिरिक्त सामग्री पर ज्ञान प्राप्त करें	LSC/N2308 PC6, PC7			8
		• पैकेजिंग में सुरक्षा संरक्षण का व्यावहारिक स्पष्टीकरण					6
		• पैकेजिंग के लेबल और मानक	• पैकिंग लेबल और मानकों के महत्वपूर्ण कार्यों को पहचानें				8
		• पैकेजिंग लेबल और मानक पर व्यावहारिक प्रदर्शन	• गोदाम में इस्तेमाल किये जाने वाले लेबल और प्रतीकों के प्रकार दर्शाइए				4
		• पैकेजिंग के दौरान किए जाने वाले निरीक्षण	• पैकिंग के दौरान किए जाने वाले निरीक्षण के प्रकार की जरूरत का एहसास				8
		• पैकेजिंग निरीक्षण कैसे किया जाये, पर व्यवहारिक डेमोस्ट्रेशन	• दुकान में अलग अलग सहयोगियों की जिम्मेदारियों और भूमिकाओं का वर्णन करें				6

		• विभिन्न सहयोगियों की भूमिकाएं और उत्तरदायित्व • सारांश • व्यायाम					8 1 1
4	पैकिंग के बाद कि गतिविधियां करना	• पोस्ट पैकिंग क्रियाएँ और रिपोर्टिंग संरचना समझना • विभिन्न पैकिंग परिदृश्यों का प्रैक्टिकल प्रदर्शन– अपवाद के साथ और बिना • पैकिंग संचालन पर तकनीकी ज्ञान को समझना • एक पैकर के लिए जरूरी विभिन्न दस्तावेजों का अनावरण • एक पिकर द्वारा इस्तेमाल किए विभिन्न दस्तावेजों का व्यावहारिक प्रदर्शन • प्रक्रिया में परिवर्तन ध् काम के निर्देश के जोखिम और का प्रभाव • एक गोदाम पैकर के लिए आवश्यक कौशल • सारांश • व्यायाम	• पैकिंग प्रक्रिया के दौरान हुए क्षति औए नुकसान से कैसे निबटा जाय, समझाया • उत्पाद पैकेजिंग हर्जाना और नुकसान के विभिन्न कारणों को पहचानिये • हर्जाना रिपोर्टिंग में संगठन प्रक्रियाओं का वर्णन करें • पैकिंग संचालन के अद्यतन करने में अलग अलग तरीकों की व्याख्या • गोदाम पैकर के लिए आवश्यक दस्तावेज के बारे में विभिन्न विवरणों की जानकारी • सामग्री अनुरोध फॉर्म और इन्वेंट्री सूची के बीच अंतर • व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण फॉर्म का उपयोग पहचाने • के पी आई और डैशबोर्ड को समझाओ • काम निर्देशों का पालन के महत्व को पहचानो • काम निर्देशों का पालन के सही और गलत का वर्णन	LSC/N2310 PC1, PC2, PC3, PC6, PC7, PC8, PC13, KA2, KA3, KA4,KA5, SA1, SA2, SB1, SB2 LSC/N2309 PC13, PC14	सहायक द्वारा डिसकशन्स, वीडियो, प्रदर्शन, कौशल का अभ्यास (प्रैक्टिकल), व्यायाम	प्रोजेक्टर, वीडियो, नोट्स, नमूना स्क्रैप और कोरांटीन क्षेत्र	8 4 8 8 4 8 8 1 1

			• स्थितियों को अपनाएं और तदनुसार पैकिंग संचालन करें • संरचना में सही तरीके से सही व्यक्तिक चीजों को लेजाने के तरीकों का वर्णन करें • टीम कौशल के महत्व का वर्णन				
5	हाउसकीपिंग करना	• गोदाम के अंदर गृह व्यवस्था गतिविधि कैसे करें	• पीकिंग के बाद हाउस कीपिंग के महत्व को समझाइये	LSC/N2104 PC1, PC2, PC3, PC4, PC5, PC10, PC12, PC14, PC15, KB1, KB2, KA6, KA7, KB7	सहायक द्वारा किया गया वार्तालाप , वीडियो, प्रदर्शन, कौशल का अभ्यास (प्रैक्टिकल), व्यायाम	प्रोजेक्टर, वीडियो, नोट्स, अग्नि शमन उपकरण, प्राथमिक चिकित्सा उपकरण, सुरक्षित रूप से इकठ्ठा होने के क्षेत्र चित्र, निकास योजना की तस्वीर	8
		• सफाई कर्मचारी सुविधाओं का महत्व	• गोदाम में काम के विभिन्न आम खतरों का वर्णन करिये				8
		• सामान्य सुरक्षा और अनुशासन बनाए रखना	• व्यावसायिक ६ पर्यावरणीय स्वास्थ्य और सुरक्षा को समझाइये				8
		• असुरक्षित कार्य अभ्यास का व्यावहारिक प्रदर्शन और कैसे इसे पहचानें और दूर करें	• सुरक्षा के महत्व को समझाइये				4
		• गोदाम आपरेशन में व्यावसायिक ६ पर्यावरण स्वास्थ्य और सुरक्षा	• सुरक्षा के साथ गैर अनुपालन के मानकों के परिणाम का वर्णन करें				8
		• सुरक्षा मॉक ड्रिल का महत्व	• अलग–अलग सामग्री के प्रकार के लिए सुरक्षा आवश्यकताओं में अंतर का वर्णन कीजिये				8
		• फायर एंड सुरक्षा मॉक ड्रिल और प्राथमिक चिकित्सा मॉक ड्रिल के लिए प्रैक्टिकल प्रदर्शन का आयोजन	• अग्निशमन मानकों और उसकी पूर्व शर्तों के बारे में ज्ञान प्राप्त करें				4
		• सारांश	• असेम्बली पॉइंट्स और निकासी योजना को पहचानें				1
		• अभ्यास					1

परिशिष्ट II

आकलन का मापदंड

प्रशिक्षुओं के आकलन के लिए मानदंड

प्रलेखन सहायक के लिए कार्य की भूमिका	
कार्य की भूमिका	गोदाम पैकर
योग्यता पैक	LSC/Q2303
खंड कौशल समिति	भारतीय लॉजिस्टिक सेक्टर कौशल समिति

क्र.सं.	आकलन के लिए दिशा–निर्देश
1	प्रत्येक शिक्षण पैक के अनुमान का मानदंड खंड कौशल परिषद् के द्वारा बनाया जायेगा द्य प्रत्येक प्रदर्शन क्राइटेरिया (पीसी) के लिए, एन ओ एस में इसके महत्त्व के अनुसार अंक दिए जायेंगे द्य प्रत्येक पीसी के लिए एसएससी भी सैद्धान्तिक और व्यावहारिक कौशल के लिए तदनुसार अंक देगा द्य।
2	सैद्धान्तिक हिस्से का मूल्याङ्कन एस एस सी द्वारा बनाई गयी नॉलेज बैंक के प्रश्नों के आधार पर होगा द्य।
3	व्यक्तिगत आकलन संस्था प्रत्येक सदस्य के लिए हर परीक्षाध्प्रशिक्षण केंद्र (नीचे दिए गए आकलन क्राइटेरिया के अनुसार) के लिए प्रश्न–पत्र बनाएगी।
4.	इन मानदंडों के आधार पर व्यक्तिगत मूल्याङ्कन संस्था हर छात्र के लिए प्रत्येक परीक्षाध्प्रशिक्षण केंद्र पर एक अनूठा मूल्याङ्कन, व्यावहारिक कौशल के लिए बनाएगी।
5.	शिक्षण पैक को उत्तीर्ण करने के लिए हर प्रशिक्षणार्थी को प्रत्येक एन ओ एस में काम से काम ४०: और कुलमिलाकर ५०: अंक लाना होंगे।
6.	कुछ एन ओ एस में सफलतापूर्वक पास होने के लिए परीक्षणार्थी बचे हुए एन ओ एस में बाद में मूल्यांकन करवाकर शैक्षणिक पैक में उत्तीर्ण हो सकता है।

				अंक आवंटन	
मूल्यांकन का परिणाम (संख्याओं का कोड और वर्णन)	आकलन का मानदंड (पीसी)	कुल अंक	ल्न्ज र्व	सिद्धांत	कौशल प्रैक्टिकल
1. LSC/N2108 (पीकिंग की तैयारी)	PC1. पर्यवेक्षक से काम के कार्यक्रम के मिलने को सुनिश्चित करें और ग्राहकध्कंपनी साइडध्पर्यवेक्षक से सूचि लें	100	20	5	15
	PC2. दस्तावेजों में किसी प्रकार की गलती या टाइप की गलतियों को चेक करें और किसी विसंगति के लिए पर्यवेक्षक को सूचित करें		20	5	15
	PC3. पर्यवेक्षक से लेबल (छपे हुए या हस्तलिखित) प्राप्त करें या या जरूरी हो तो आधिकारिक स्टाफ की सहायता से सामान उठवायें		15	5	15
	PC4. पीकलिस्ट में दिए गए सामानों का मिले लेबलों से मिलाकर पुष्टि करें और किसी गलती या परिवर्तन के लिए पर्यवेक्षक को सूचित करें		15	5	10

	PC5. जैव खतरों या अग्नि खतरों के सन्दर्भ में सुरक्षा नियम व प्रक्रिया के अनुसार काम करें		10	5	5
	PC6. सुरक्षा गियर, हेलमेट आदि सभी सुरक्षा उपकरणों को पहने		5	2	3
	PC7. दुर्घटना सामग्री के साथ काम करने और सुरक्षा के सन्दर्भ में संस्थागत प्रक्रियाओं का पालन करें		5	2	3
	PC8. जमीन पर काम करने वाले लोगों के बीच आवश्यक दूरी बनाये रखें और गोदाम के लोगों को दिए गए क्षेत्र में बने रहे		5	2	3
	PC9. कंपनी के सुरक्षा नियमों का पालन करें		5	2	3
	PC10. स्वास्थय और सुरक्षा नियमों और जैव खतरों, रासायनिक खतरों, आगजनी आदि के सन्दर्भ में प्रक्रियाओं का पालन करें		5	2	3
		कुल योग	100	30	70
2. LSC/N2109 (पीकिंग करना)	PC1. पीसी १ यह सुनिश्चित करें कि पीकलिस्ट में आइटम सही गोदामध्भण्डारण क्षेत्र के लिए है	100	5	2	3
	PC2. पीकलिस्ट के आइटम के लिए उचित भण्डारण क्षेत्र ढूंढे		5	1	4
	PC3. चुने हुए आइटम के लिए उचित भण्डारण क्षेत्र ढूंढे		5	1	4
	PC4. देखें यदि सामान को और पैक करने कि जरूरत है और वह पैकर को दे दें तथा पैकिंग खत्म होने के बाद ले लें		5	1	4
	PC5. यदि जरूरी हो तो पैकर को देने वाले सामान के लिए पर्यवेक्षक की स्वीकृति लें		5	1	4
	PC6. चुने जाने वाले सामान की मात्रा और प्रकार के लिए संगठनात्मक प्रक्रिया द्वारा दी गयी विशिष्ट चुनने कि विधियों को लगाएं		5	1	4
	PC7. माल चढ़ाने के लिए उपयुक्त अलमारी, भण्डारण क्षेत्र में रखे सामान को कंटेनर और पॉलेट्स पर जमाते हुए पीकिंग करें		5	1	4
	PC8. यह सुनिश्चित करें कि सभी आइटम सही ढंग से लेबल और पैक किये गए हैं		5	1	4
	PC9. आंतरिक पीकिंग में होने वाली कोई भी गलतीध्भण्डारण कि प्रक्रिया जैसे क्षति और गलत जगह रखे आइटम को सुनिश्चित करें		5	2	3
	PC10. ठीक किये जा सकने वाले नुकसान को पर्यवेक्षक को बताएं		5	1	4
	PC11. गलत जगह राखी हुईध्ठीक नहीं कि जा सकने वाली आइटम को हटाकर नया सामान रखने के लिए अतरिक्त आदेश के बारे में प्रबंधन को बताएं		5	1	4
	PC12. यदि आइटम की संख्या आवश्यकता से कम हैं तो उसे समय पर्यवेक्षक को बताएं और पीकिंग को तब तक रोक दें जबतक इस मुद्दे का समाधान न हो		5	1	4
	PC13. यह सुनिश्चित करें कि पीकलिस्ट में दिए गए सभी आइटम ले लिए गए हैं और देने की हालात में हैं		5	2	3

	PC14. दुर्घटना क्षति, गलती आदि की स्तिथि में कंपनी के लिए जरूरी एडमिनिस्ट्रेटिव फॉर्म जरूरत के अनुसार भरें	100	5	5	5
	PC15. जैव खतरों या अग्नि खतरों के सन्दर्भ में सुरक्षा नियम व प्रक्रिया के अनुसार काम करें		10	2	3
	PC16. पीसी ६ सुरक्षा गियर, हेलमेट आदि सभी सुरक्षा उपकरणों को पहने		5	2	3
	PC17. दुर्घटना सामग्री के साथ काम करने और सुरक्षा के सन्दर्भ में संस्थागत प्रक्रियाओं का पालन करें		5	2	3
	PC18. जमीन पर काम करने वाले लोगों के बीच आवश्यक दूरी बनाये रखें और गोदाम के लोगों को दिए गए क्षेत्र में बने रहे		5	2	3
	PC19. कंपनी के सुरक्षा नियमों का पालन करें		5	2	3
		कुल योग	100	20	80
3. LSC/N2110 (पीकिंग के पश्चात की गतिविधियां करें)	PC1. चुने गए आइटम में कोई गलतीध्विसंगति ढूंढे जैसे क्षतिग्रस्त या गलत जगह रखा हुआ	100	10	4	6
	PC2. उस आइटम के बारे में जिसे ठीक करने कि जरूरत हो पर्यवेक्षक को बताएं		5	1	4
	PC3. गलत जगह रखे हुएध्ठीक न हो सकने वाले आइटम की जगह दिए जाने वाले अतिरिक्त आदेश कि जरूरत को पर्यवेक्षक को बताएं		5	1	4
	PC4. उस आइटम को पहचाने जिसकी आगे और पैकिंग करने कि जरूरत है		5	2	3
	PC5. किसी आइटम के लिए जरूरी पैकिंग के प्रकार को उसकी प्रकृति के आधार पर जैसे लकड़ी कि पैकिंग, डिब्बे आदि को निर्धारित करें		5	1	4
	PC6. सम्बंधित व्यक्ति को पैकिंग के लिए आइटम दें		5	1	4
	PC7. पीकलिस्ट कि जरूरत के अनुसार आइटम को लेबल करें		5	1	4
	PC8. लादे जाने वाले आइटम को परिवहन ट्रक में या लोडिंग बे में रखने के लिए मदद करें, यदि लागू होध्जरूरी हो		5	1	4
	PC9. उस इन्वेंटरी के हालात के बारे में रिपोर्ट करें जो क्षतिग्रस्त हैध्गायब है		5	1	4
	PC10. उस इन्वेंटरी के हालात के बारे में रिपोर्ट करें जो सफलतापूर्वक ले ली गयी है और संराक्षित है		5	1	4
	PC11. समय पाबंदी या कम के तनाव की वजह से होने वाली कठिनाइयों के बारे में पर्यवेक्षक को सूचित करें		5	1	4
	PC12. पीकिंग के बाद होने वाली क्षतिध्दुर्घटनाओं के लिये संगठनात्मक औपचारिक्तायों को पूरा करें और एडमिनिस्ट्रेटिव फॉर्म्स को भरें		5	1	4
	PC13. व्यक्तिगत लॉग बुक्स में लिखे गए इन्वेंटरी विवरण को रिकॉर्ड करें		5	1	4
	PC14. जैव खतरों या अग्नि खतरों के सन्दर्भ में सुरक्षा नियम व प्रक्रिया के अनुसार काम करें		10	5	5

	PC15. पीसी ६ सुरक्षा गियर, हेलमेट आदि सभी सुरक्षा उपकरणों को पहने	100	5	2	3
	PC16. दुर्घटना सामग्री के साथ काम करने और सुरक्षा के सन्दर्भ में संस्थागत प्रक्रियाओं का पालन करें		5	2	3
	PC17. जमीन पर काम करने वाले लोगों के बीच आवश्यक दूरी बनाये रखें और गोदाम के लोगों को दिए गए क्षेत्र में बने रहे		5	2	3
	PC18. कंपनी के सुरक्षा नियमों का पालन करें		5	2	3
		कुल योग	100	30	70
4. LSC/N2104 (पीकिंग के पश्चात की गतिविधियां करें)	PC1. चुने पीसी ९ विभिन्न सतहों को ध्यान में रखते हुए क्षेत्र का निरिक्षण करें	100	4	1	3
	PC2. निरिक्षण किये गए क्षेत्र की सफाई के लिए जोखिम, समय, कुशलता और धब्बे के प्रकार को ध्यानमें रखते हुए जरूरी सामग्री का निर्धारण करें		4	1 2	3 3
	PC3. सुनिश्चित करें की सफाई उपकरण कम करने की हालात में है		5	2	3
	PC4. यदि सही उपकरण और सामान उपलब्ध नहीं है तो सही विकल्प का चुनाव करें और उचित व्यक्ति को सूचित करें		5	2	2
	PC5. सतह और क्षेत्र को पुनः गन्दा होने से बचाने के लिए सफाई के तारतम्य की योजना बनाएं		4	2	2
	PC6. प्रभावित लोगों को सफाई की गतिविधियों के बारे में बताएं		4	2	2
	PC7. किये गए काम के लिए उचित निशान दिखाएं		4	2	2
	PC8. सुनिश्चित करें कि काम किये जाने के लिए प्रयाप्त वेंटिलेशन है		5	2	3
	PC9. उपयोग में लाये गए सामान और सफाई की विधि के लिए जरूरी व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरणों को पहने		5	2	3
	PC10. सतह गन्दगी का प्रकार कार्यक्षेत्र के लिए सही सफाई की विधि का उपयोग करें		5	2	3
	PC11. दूसरों को परेशां करे बिना सफाई कि गतिविधियां करें		5	2	3
	PC12. किसी दुर्घटना कि क्षति पर कम करें यदि दुर्घटना काम करते वक्त हुई हो		5	2	3
	PC13. कम करने में आई किसी मुश्किल के लिए उपयुक्त व्यक्ति को बताएं		5	2	3
	PC14. किसी व्यक्ति की जिम्मेदारियों या कौशल से बाहर की अतिरिक्त सफाई के लिए उचित व्यक्ति को निर्धारित कर रिपोर्ट करें		5	2	3
	PC15. फिसलने को रोकने के लिए सुनिशित करें कि कोई भी तेलीय पदार्थ फर्श पर नहीं है		5	2	3
	PC16. सुनिश्चित कर लें कि कोई भी कचरा आसपास नहीं है		5	2	3
	PC17. हाउसकीपिंग के उपकरण और रसद का रख–रखाव और भण्डारण करें		5	2	3

	PC18. सफाई कि प्रक्रिया के दौरान कोई भी दुर्घटना से होने वाली क्षति के लिए कार्यस्थल की प्रक्रिया के अनुसार कम करें	100	5	2	3
	PC19. यह सुनिश्चित करें कि काम खतम होने के बाद वह क्षेत्र साफ, सूखा छोड़ा जाये और जरूरतों के अनुसार रहे		5	2	3
	PC20. उपयोग में लाये गए व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरणों, सामग्रियों और अन्य उपकरणों को सही जगह पर वापस दें और सुनिश्चित कर लें कि वह साफ, सुरक्षित और सावधानी से रखे गायें हैं		5	2	3
	PC21. इकट्ठे हुए व्यर्थ सामान को सही तरीके से फेकें		5	2	3
		कुल योग	100	40	60

करें

- विस्तार से आंकलन के लिए प्रत्येक दिशा निर्देशन को समझाइये
- उस स्कोर को समझाइये जो प्रत्येक प्रशिक्षणार्थी को लाना आवश्यक है
- प्रत्येक एन ओ एस की एक के बाद एक पुनरावृत्ति करें तथा सैद्धान्तिक और व्यावहारिक कौशल के लिए प्रत्येक प्रतिभागी को अंक वितरित करें
- अंकों के वितरण के बारे में बताएं द्य समझाएं कि उनका मूल्याङ्कन सैद्धान्तिक और व्यावहारिक कौशल के आधार पर किया जायेगा

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