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
उप क्षेत्र भूमि परिवहन

व्यवसाय
कार्य माल ट्रैकिंग कार्यकारी

संदर्भ आईडी : LSC/Q1121, Version 1.0
NSQF Level: 3

कार्य माल ट्रैकिंग कार्यकारी

प्रकाशक

भारतीय उद्योग परिसंघ – रसद संस्थान

यूनिट ई, 10 वीं मंजिल

आईआईटी मद्रास रिसर्च पार्क

कानागम रोड

तारामणि, चेन्नई 600 113

ई–मेलः info@cii.in

वेबसाइटः www.ciilogistics.com

सर्वाधिकार सुरक्षित,

प्रथम संस्करण, अप्रैल 2016

कॉपीराइट ौ 2016

रसद क्षेत्र कौशल परिषद

रसद क्षेत्र कौशल परिषद का सम्पर्क विवरणरू

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

कानागम रोड, तारामणि,

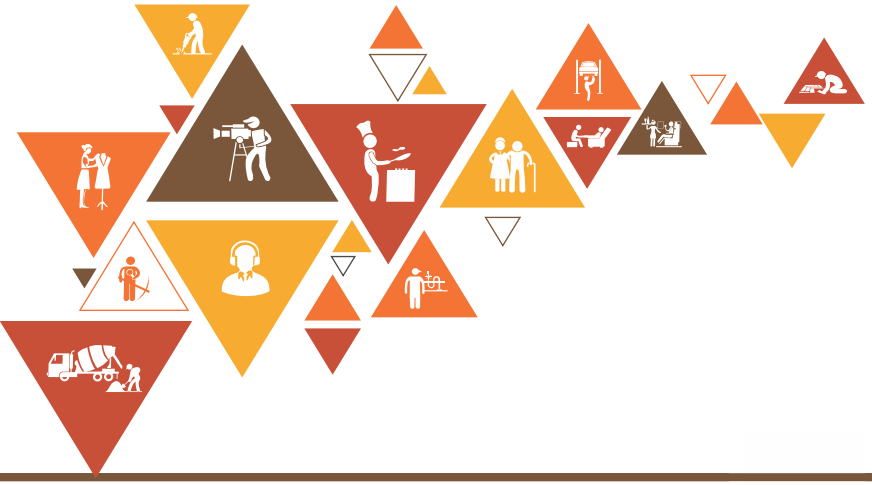
चेन्नई – 600 113

ई–मेलरू कींदंइ/सेब.पदकपंण्बवउ

फोन: 91–44–4292 890

अस्वीकरण

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



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

श्री नरेन्द्र मोदी
प्रधान मंत्री, भारत

अभिस्वीकृति

इस सुकारक मार्गदर्शक किताब में लिखे हुए विषयों को समर्थित करने में हम निम्नलिखित व्यवस्थापकों को धन्यवाद देते हैं । इसके द्वारा कुशलता को आगे बढ़ाने के लिए और इस काबिलियत पैक को लाने के लिए और राष्ट्रीय संगठन संबंधी को योगदान देने के लिए भी धन्यवाद देना चाहते हैं।

इस गाइड के बारे में

इस मार्गदर्शक गाइड को माल ट्रैकिंग कार्यकारी योग्यता पैक (क्यूपी) के लिए प्रशिक्षण सक्षम करने हेतु बनाया गया है। यह लोडिंग, अनलोडिंग, प्राप्ति, पैकिंग और शिपिंग, खेप के अपने गंतव्य से चलने के बाद प्रत्येक खेप पर नजर रखने जैसे प्रमुख रसद और परिवहन से संबंधित विषयों पर आवश्यक ज्ञान के साथ–साथ मार्गदर्शन प्रदान करता है।

पुस्तक बताती है कि फैसिलिटेटर प्रतिभागियों के साथ कैसे बातचीत करते हैं और उनकी जरूरतों को समझने और सभी प्रमुख भूमिकाओं में काम करने के लिए संबंधित अवधारणाओं समझाने के लिए उन्हें कैसे प्रशिक्षित करते हैं। इसके अलावा समय के अनुरूप सभी प्रतिभागियों को सभी विषयों को पूरा करने में फैसिलिटेटर उनकी मदद करता है।

यह गाइड प्रौद्योगिकी के क्षेत्र की वर्तमान प्रगति पर नवीनतम जानकारी और उद्योग पर इसके प्रभाव की भी जानकारी प्रदान करता है। विविधता, विविध दृष्टिकोण, और कूरियर सेवा की वर्तमान भावना को आकृष्ट करने के लिए कई मॉड्यूल संशोधित किये गए हैं।

विशिष्ट राष्ट्रीय विकास मानक को सीखने का प्रमुख उद्देश्य यह है कि यह राष्ट्रीय विकास मानक के लिए यूनिट/टों के आरम्भ को चिह्नित करते हैं। इस पुस्तक में प्रयोग किये गए प्रतीकों का नीचे वर्णन किया गया

प्रयोग किये गए प्रतीक

विषय सूची

क्रमांक	मॉड्यूल और इकाइयाँ	पृष्ठ सं
1.	परिचय	1
	यूनिट 1.1 – आइसब्रेकर और आपूर्ति श्रृंखला के प्रबंधन का परिचय	3
	यूनिट 1.2 – पाठ्यक्रम के बारे में	5
	यूनिट 1.3 – आपूर्ति श्रृंखला में गोदाम का महत्व	6
	यूनिट 1.4 – खेप ट्रैकिंग कार्यकारी की भूमिका और जिम्मेदारियां	8
2.	ट्रैकिंग की तैयारी (LSC/ N1123)	11
	यूनिट 2.1 – माल की ट्रैकिंग में शामिल गतिविधियां	13
	यूनिट 2.2 – संबंधित दस्तावेज और जानकारी तक पहुँच	15
	यूनिट 2.3 – माल के परिवहन में आने वाली चुनौतियों की जाँच	17
	यूनिट 2.4 – स्थिति और कार्य की प्राथमिकता का निरीक्षण	19
	यूनिट 2.5 – कम्प्यूटर और ट्रैकिंग सिस्टम तैयार करना	20
	यूनिट 2.6 – दस्तावेज तक पहुँच	22
	यूनिट 2.7 – कंपनी की सुरक्षा नीतियों और प्रक्रियाओं का ज्ञान और समझ	24
	यूनिट 2.8 – रिपोर्टिंग के लिए संवर्धित मैट्रिक्स	27
	यूनिट 2.9 – मूल ट्रांजिट नियम और अधिनियम	28
	यूनिट 2.10 – ट्रैकिंग सिस्टम की विस्तृत समझ	30
	यूनिट 2.11 – ट्रांसपोर्ट किये जा रहे उत्पादों की प्रकृति	31
3.	खेप को ट्रैक करना (LSC/N1124)	35
	यूनिट 3.1 – प्रत्येक खेप की स्थिति को ट्रैक कैसे करें	37
	यूनिट 3.2 – खेप और वाहन की ट्रैकिंग और ट्रेसिंग	39
	यूनिट 3.3 – ट्रैकिंग खेप पर संवर्धित प्रक्रियाएं और अद्यतन सूचना	41
4.	पोस्ट ट्रैकिंग गतिविधियां (LSC/N1125)	43
	यूनिट 4.1 – सिस्टम में खेप की जानकारी को अद्यतन करना	45
	यूनिट 4.2 – मूल रिपोर्टिंग प्रक्रिया	47
	यूनिट 4.3 – दिन की सभी गतिविधिया	49
5.	खेप की ट्रैकिंग करते समय स्वास्थ्य, सुरक्षा और बचाव के उपायों का अनुरक्षण (LSC/N1130)	57
	यूनिट 5.1 – सूचना सुरक्षा प्रक्रियाओं का महत्व	53
	यूनिट 5.2 – सभी लेनदेन में डेटा गोपनीयता का अनुरक्षण	55
	यूनिट 5.3 – प्रोटोकॉल के उल्लंघन पर रिपोर्टिंग संरचना	57
6.	नियोजनीयता एवं उद्यमशीलता कौशल	61
	युनिट 6.1 – व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य	65
	युनिट 6.2 – डिजिटल साक्षरताः पुनरावृत्ति	95
	युनिट 6.3 – धन संबंधी मामले	105
	युनिट 6.4 – रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना	123
	युनिट 6.5 – उद्यमशीलता को समझना	141
	युनिट 6.6 – उद्यमी बनने की तैयारी करना	169
7.	परिशिष्ट	189
	परिशिष्ट – प्रशिक्षण की योजना	190
	परिशिष्ट – आकलन का मानदंड	196

Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

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

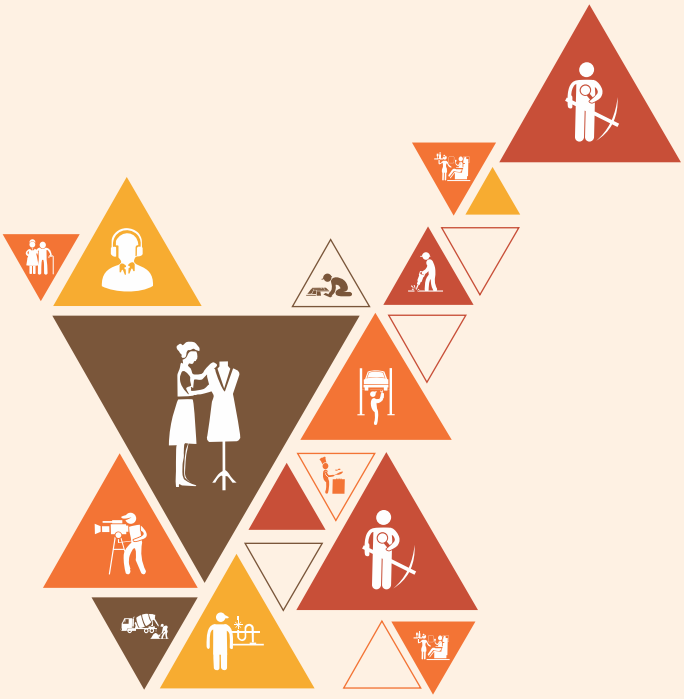
1. परिचय

यूनिट 1.1 – आइसब्रेकर और आपूर्ति श्रृंखला के प्रबंधन का परिचय

यूनिट 1.2 – पाठ्यक्रम के बारे में

यूनिट 1.3 – आपूर्ति श्रृंखला में गोदाम का महत्व

यूनिट 1.4 – खेप ट्रैकिंग कार्यकारी की भूमिका और जिम्मेदारियां



अध्ययन के मुख्य परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. आपूर्ति श्रृंखला और रसद प्रबंधन पर विचार–विमर्श
2. विभिन्न प्रकार की वस्तुसूची की व्याख्या और इसका महत्व
3. भण्डारण उद्योग और उस में निहित रोजगार के अवसरों पर विचार–विमर्श
4. खेप ट्रैकिंग कार्यकारी के रूप में आपके कार्य की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को परिभाषित
5. गोदाम में विभिन्न कार्यों तथा प्रभावी रसद में उनके महत्व की व्याख्या
6. खेप ट्रैकिंग कार्यकारी से उसकेध्उसकी कार्य की भूमिका से उम्मीदों की पहचान
7. गोदाम के विभिन्न कार्योंध्संचालनों का वर्णन
8. इनबाउंड तथा आउटबाउंड गतिविधियों को परिभाषित करना
9. गोदाम के भीतर करे जाने वाली प्रमुख गतिविधियों की व्याख्या
10. खेप ट्रैकिंग कार्यकारी की मुख्य भूमिका पर स्पष्टता प्राप्त करना

यूनिट 1.1: आइसब्रेकर

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. एक–दूसरे का परिचय कराएं
2. छात्रों और प्रशिक्षक के साथ बेहतर संबंध बनाने में
3. साथी छात्रों के साथ अधिक तेज़ी से सहज होने और बातचीत करने में
4. साथी छात्रों के साथ अधिक तेज़ी से सहज होने और बातचीत करने में

उपयोग किये जाने वाले संसाधन

- उपलब्ध वस्तुएं जैसे कि झाड़न, पेन, नोटबुक आदि
- ज्मंबीपदह इवंतक
- पास करने के लिए गेंद या कोई हलकी वस्तु

यह करें

- छात्रों को एक दूसरे के साथ करीब में गोलाई में खड़ा करें, ताकि प्रत्येक व्यक्ति अपने बगल के व्यक्ति को पार्सल तेजी से पकड़ा सके।
- जब छात्रों को ऐसा सुनने की बहुत कम अपेक्षा हो तो श्रुक जाओश कहें। उस समय जिस व्यक्ति के पास पार्सल है उसे बाहर निकल जाना चाहिए।
- जो लोग बाहर निकलते हैं उन्हें अपने नाम और थोड़ी अतिरिक्त जानकारी जैसे उनके पसंदीदा शौक, पसंद, नापसंद आदि सहित अपना परिचय प्रदान करना चाहिए।
- खेल का विजेता खेल के अंत में खड़ा रहेगा और स्वयं का परिचय देगा/देगी।
- अंत में एक बचने तक सभी प्रतिभागियों के साथ ऐसा करना जारी रखें।
- ताली बजाकर कार्य समाप्त करें और उसके आगे बैठने के लिए कहें जिसे वह पहले से नहीं जानते।

यह कहें

- छात्रों को उनकी भागीदारी के लिए धन्यवाद।

सुविधा के लिए नोट्स

- जो खेल के दौरान बाहर निकल गए थे उन छात्रों से आप संगीत का रखवाला बनने के लिए कह सकते हैं। जैसे जैसे खेल में प्रगति होती है वे संगीत को शुरू और बंद कर सकते हैं।

- शर्मीले छात्रों को प्रोत्साहित करने के लिए उन्हें इस तरह के प्रश्नों जैसे ''आपको सबसे ज्यादा क्या काम करने में मजा आता है'', 'आपकी पसंदीदा फिल्म या पुस्तक क्या है' आदि के बारे में जानकारी प्रदान करने के लिए प्रोत्साहित करें
- छात्रों को यह कहते हुए प्रेरित करें कि वे अपने जीवन में कुछ बड़ा हासिल करने जा रहे हैं
- सभी छात्रों को बहुत सकारात्मक टिप्पणी के साथ बढ़ावा दें और किसी को भी कोई नकारात्मक कहानियाँ साझा करने की अनुमति न दें।

यूनिट 1.2: पाठ्यक्रम के उद्देश्य

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. बुनियादी राय प्रदान करने में कि वे अगले 30 दिनों में वे क्या अध्ययन करने जा रहे हैं
2. कोर्स पूरा होने के बाद जो उन्हें प्राप्त हुआ है उसकी अपेक्षाओं में बारे में बात करने में
3. अपने कैरियर की प्रगति के बारे में सोचने में
4. अपने कैलेंडर और सीखने की योजना का मूल्यांकन करने में

सुविधा के लिए नोट्स

- आप छात्रों से पाठ्यक्रम की अपेक्षाओं के बारे में पूछ सकते हैं।
- छात्रों को भाग लेने के लिए आमंत्रित करें। सफ़ेद बोर्ड पर उम्मीदों की सूची बनाएं।
- छात्रों को एक संक्षिप्त सिंहावलोकन प्रदान करें कि इस कार्यक्रम में क्या शामिल किया जाएगा।
- जानकारी प्रदान करने में कि वे अगले 30 दिनों में वे क्या अध्ययन करने जा रहे हैं
- जो प्रशिक्षण वे समय–समय पर पूरा करने जा रहे हैं उसके बारे में समय–सारणी उपलब्ध कराएं।
- कक्षा में पालन किये जाने वाले अनुशासन, और समय जिसको उन्हें बनाए रखना है उसके बारे में सूचित करें।
- महत्वपूर्ण तारीखों, यात्राओं की योजना, आकलनों, प्रयोगशालाओं, व्यावहारिक कक्षाओं को साझा करें और कब, क्या योजना बनाई गई है उस कलेंडर को विस्तार से समझाएं।

यूनिट 1.3: आपुर्ति श्रंखला में गोदान का महत्त्व

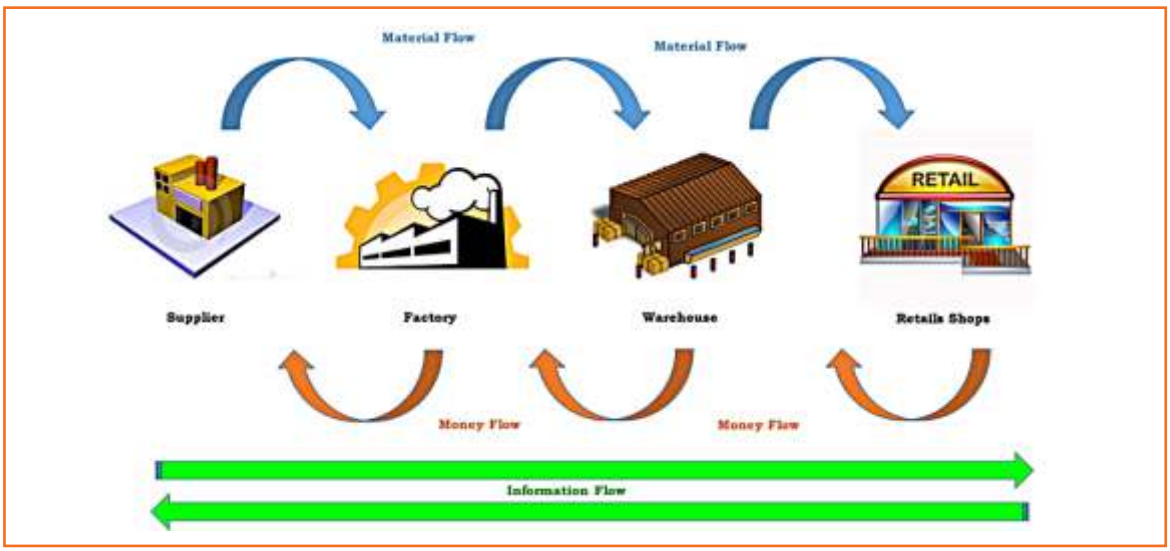
यूनिट के उद्देश्य

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 प्रवाहध 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: खेप ट्रैकिंग कार्यकारी की भूमिका और जिम्मेदारियां

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. खेप ट्रैकिंग कार्यकारी की भूमिकाओं और जिम्मेदारी का वर्णन
2. खेप ट्रैकिंग कार्यकारी द्वारा गोदामध्उद्योग के अंदर किये जाने वाले विभिन्न कार्य का विवरण

पूछिये

- छात्रों से पूछें कि माल को ट्रैक करना क्यों महत्वपूर्ण है
- छात्रों से पूछें कि वे माल ट्रैकिंग से क्या समझते हैं।

कहिए

- खेप एक व्यवस्था है जिसमें माल को किसी अन्य पार्टी से बेचने के लिए उठाया जाता है। इसमें कपड़ा, सामान, किताबें, ऑटोमोटिव उत्पाद, ई–कॉमर्स उत्पाद, खराब होने वाला माल आदि किसी भी प्रकार के उत्पाद हो सकते हैं।
- माल भेजनेवाला या कैरियर एक व्यक्ति या कंपनी है जोकि किसी व्यक्ति या कंपनी के लिए माल बेचता है या उसका परिवहन करता है और वह परिवहन के दौरान माल के किसी भी संभावित नुकसान के लिए जिम्मेदार है।
- परेषिती एक ऐसा व्यक्ति है जो किसी व्यक्ति या कंपनी से माल खरीदता है।
- इसका मतलब यह नहीं है कि परेषक द्वारा भेजा गया शिपमेंट परेषिती को हमेशा समय पर पूर्ण मात्रा में डिलवरी गारंटी के अनुसार डिलीवर करेंगे।
- इसका मतलब यह है कि अगर शिपमेंट ट्रांजिट के दौरान खो जाता है और आपको पता नहीं हो कि शिपमेंट का क्या हुआ और पोस्टिंग के सबूत का मतलब है कि वितरण की गारंटी नहीं है।
- कई लोगों को इसका एहसास नहीं होता और उन्हें लगता है कि उनका पार्सल या शिपमेंट सुरक्षित रूप से उनके गंतव्य के लिए मिल जाएगा और ऐसा वास्तव में लगभग हमेशा ही होता है, लेकिन अगर आपका पार्सल ग्राहक तक देर से पहुँचता है, तो आपके व्यवसाय के लिए पार्सल का पता लगाना महत्वपूर्ण हो सकता है।
- ऐसा न करने पर आप अपना ग्राहक खो सकते हैं, जो आपके पास दुबारा वापस नहीं आएगा – अपने पार्सल की लागत वापस करने का दावा करने में सक्षम होना अप्रासंगिक हो सकता है।
- यहां खेप ट्रैकिंग कार्यकारी एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

समझाइए

- खेप ट्रैकिंग कार्यकारी की मुख्य भूमिकाएं हैं
  - प्रत्येक खेप को उसके उद्गम से गंतव्य तक ट्रैक करना।
  - पैकिंग और शिपिंग व्यापार में लगी हुई शिपर कंपनी के साथ समन्वय स्थापित करना।
  - पारगमन समय का निर्धारण करना और तदनुसार फॉलो–अप करना।
  - डेटाबेस में डेटा दर्ज करना।
  - शिप, प्राप्त और संग्रहीत सभी वस्तुओं का रिकॉर्ड रखना।
  - सभी आदेशों का समय पर क्लोजर सुनिश्चित करना।
  - शिपमेंट संख्या प्राप्त करनाध्बनाना और डेटा रिकॉर्ड करना।
  - पैकेज के आगमन पर व्यापारियोंध्उपभोक्ता को सूचित करना और वितरण की व्यवस्था करना।

सुविधा के लिए टिप्पणियां

- आप छात्रों से पूछ सकते हैं कि वे माल ट्रैकिंग के बारे में क्या जानते हैं।
- कुछ छात्रों से अपने निजी जीवन में शिपमेंट ट्रैकिंग पर अपने अनुभव को साझा करने के लिए कहें।
- खेप ट्रैकिंग के दौरान उन्हें जो जानकारी प्राप्त हुए साझा करने के लिए कहें।

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. ट्रैकिंग की तैयारी

यूनिट 2.1 – माल की ट्रैकिंग में शामिल गतिविधिया

यूनिट 2.2 – संबंधित दस्तावेज और जानकारी तक पहुँच

यूनिट 2.3 – माल के परिवहन में आने वाली चुनौतियों की जाँच

यूनिट 2.4 – स्थिति और कार्य की प्राथमिकता का निरीक्षण

यूनिट 2.5 – कम्प्यूटर और ट्रैकिंग सिस्टम तैयार करना

यूनिट 2.6 – दस्तावेज तक पहुँच

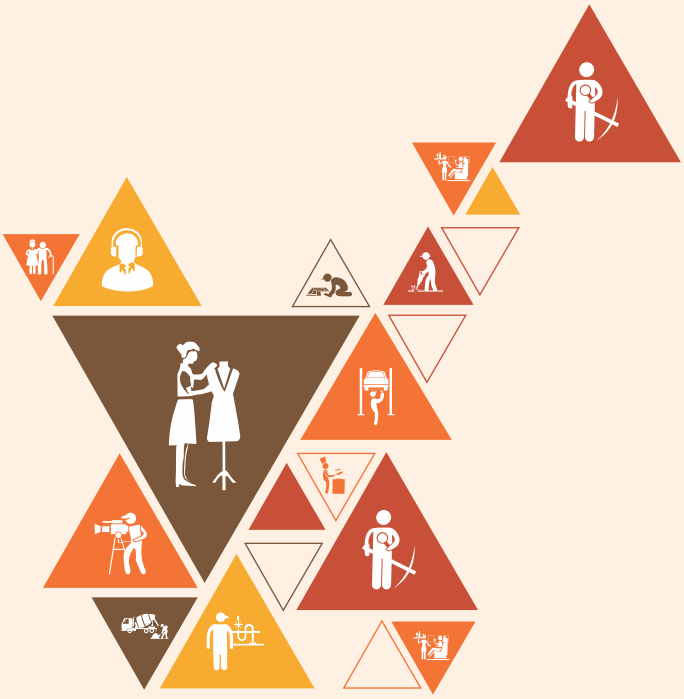
यूनिट 2.7 – कंपनी की सुरक्षा नीतियों और प्रक्रियाओं का ज्ञान और समझ

यूनिट 2.8 – रिपोर्टिंग के लिए संवर्धित मैट्रिक्स

यूनिट 2.9 – मूल ट्रांजिट नियम और अधिनियम

यूनिट 2.10 – ट्रैकिंग सिस्टम की विस्तृत समझ

यूनिट 2.11 – ट्रांसपोर्ट किये जा रहे उत्पादों की प्रकृति



LSC/N1123

अध्ययन के मुख्य परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. माल की ट्रैकिंग के महत्व की समझ
2. विभिन्न प्रकार के माल और उनके वर्गीकरण के बारे में स्पष्टता
3. माल ट्रैकिंग में दस्तावेजों के महत्व को परिभाषित
4. विभिन्न महत्वपूर्ण संक्षिप्त शब्दों का ज्ञान
5. परिवहन से संबंधित विभिन्न चुनौतियों की समझ
6. माल परिवहन उद्योग की समग्र तस्वीर की पहचान
7. स्थिति की जाँच के महत्व का वर्गीकरण
8. ट्रैकिंग में कंप्यूटर प्रणालियों के महत्व की समझ
9. उपलब्ध विभिन्न ट्रैकिंग सिस्टम के बारे में जानकारी
10. माल ट्रैकिंग में प्रयुक्त दस्तावेजों के विभिन्न प्रकार की पहचान
11. विभिन्न सुरक्षा नीतियों के बारे में जानकारी में वृद्धि
12. प्रक्रिया से विपरीत करने पर विभिन्न शामिल जोखिम की समझ
13. प्रक्रिया के सरल उल्लंघन और उसके कारणों पर स्पष्टता
14. रिपोर्टिंग संरचना और संचार के विभिन्न चौनलों पर जानकारी
15. सड़क से माल की आवाजाही से संबंधित मुख्य चुनौतियों के बारे में जानकारी
16. खतरनाक पदार्थों के लाने और ले जाने के नियमों की समझ
17. ट्रैकिंग प्रणाली के बारे में वर्णन

यूनिट 2.1: माल की ट्रैकिंग में शामिल गतिविधियां

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. खेप की परिभाषा कि समझ
2. खेप ट्रैकिंग का परिचय
3. माल की ट्रैकिंग के महत्व की समझ
4. माल ट्रैकिंग में कंप्यूटर सिस्टम के उपयोग और महत्व के बारे में वर्णन

कहिए

- खेप माल को व्यक्तिध्गोदामधविनिर्माण संयंत्र या उसको संग्रहीत करने या बेचने की जगह पर भेजने का आइटम या प्रक्रिया है। माल और उत्पादों को वितरित करने की प्रगति पर शिपिंग कंपनी द्वारा बारीकी से नजर रखी जानी चाहिए।
- ट्रैकिंग को मुख्य तौरपर माल ट्रैकिंग कार्यकारी के माध्यम से किया जाता है। खेप ट्रैकिंग को कंप्यूटर सिस्टम या उपकरणों के माध्यम से किया जाता है, जिसका इस्तेमाल ट्रकध्कंटेनरों को ट्रैक करने के साथ ही देश और दुनिया भर में माल परिवहन के लिए किया जा रहा है।

समझाइए

- शिपमेंट या माल पर नजर रखने में शामिल गतिविधियां
- खेप ट्रैकिंग कार्यकारी के लिए खेप ट्रैक करने के लिए आवश्यक जानकारी
- खेप ट्रैक करने के लिए जीपीएस ट्रैकर जैसी कंप्यूटर और अन्य प्रौद्योगिकी का उपयोग

सुविधा के लिए टिप्पणियां

- आप ट्रैकिंग नंबर के साथ छात्रों को कुछ कूरियर ट्रैकिंग स्लिप दिखा सकते हैं और इंटरनेट कनेक्शन और कंप्यूटर का उपयोग कर शिपमेंट विवरण को ट्रैक करने का प्रदर्शन कर सकते हैं।
- ट्रैकिंग उत्पादन परिणाम से प्राप्त हुई जानकारी को साझा करने के लिए छात्रों से कहें।
- आप कूरियर ट्रैकिंग स्लिप है डिलिवरी का पीओडी सबूत इकट्ठा करने और ट्रैकिंग रिपोर्ट तैयार करने के लिए छात्रों को कार्य दे सकते हैं दृ यह छात्रों को एक मूल्यांकन के रूप में दिया जा सकता है।

यूनिट 2.2: संबंधित दस्तावेज और जानकारी तक पहुँच

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. खेप के लिए परिभाषा समझ
2. खेप ट्रैकिंग और आवश्यक दस्तावेजों का परिचय
3. रसद उद्योग में माल की ट्रैकिंग के महत्व की समझ

समझाइए

- खेप को ट्रैक करने के लिए आवश्यक दस्तावेज और विवरण
- एक वाहन रिपोर्टिंग सूची क्या है की समझ और खेप ट्रैकिंग कार्यकारी को किससे यह सूची प्राप्त हो सकती है
- खेप ट्रैकिंग में श्ट्रक नंबरश और श्एलआर–लॉरी रसीदश नंबर का उपयोग क्या है।

विस्तार कीजिये

- लॉरी रसीद एक फार्म है जिसका इस्तेमाल आपूर्तिकर्ता से माल से भरी हुई लॉरी प्राप्त करने के दौरान किया जाता है। आम तौर पर इन फार्मो का इस्तेमाल तब किया जाता है जब कोई उत्पादध्माल लॉरी (ट्रक) में एक लंबा रास्ता तय कर गंतव्यध्आपूर्तिकर्ता तक पहुंचता है। इन रसीद में लॉरी द्वारा भेजे गए माल की जानकारी और उनके बीमा का होता है, जिससे अगर माल खो जाए, तो आपूर्तिकर्ता कंपनी बीमा कंपनी से क्लेम कर सकती है। इन फार्मों पर खरीदार और आपूर्तिकर्ता दोनों द्वारा हस्ताक्षर किए जाते हैं।
- लॉरी रसीद चालान में कुछ अन्य विवरण हैंय
  - भाड़ा राशि के अलावा किसी भी अन्य शुल्क का भुगतान किया जाना
  - चाहे भाड़ा का भुगतान किया गया हो या भुगतान किया जाना है या बिल भेजा जाना है।
  - यदि खेप परेषिती या खुद के लिए भेजा जाता है
  - यदि खेप का उसके मालिक या ट्रांसपोर्टर द्वारा बीमा है
  - यदि कार्गो घर तक डिलीवरी के लिए है या ट्रांसपोर्टर के गोदाम से परेषिती द्वारा मंजूरी दे दी गई हो।

3410229

DRIVER'S/ACK. COPY

VRL LOGISTICS LTD

REGISTERED OFFICE : 10th BENGALURU ROAD VARUR HUBBALLI - 581 207 (KARNATAKA)

Customer Care : HUBBALLI 0836-2307800 e-mail : customercare@vrllogistics.com Website: www.vrllogistics.com

SERVICE CATEGORY : GOODS TRANSPORT AGENCY SERVICE | ST. NO. : AABCV2609CSD002 | PAN NO. : AABCV2609C | CIN : L60210KA1

From : HSR - HOSUR - 04344-276947,093442-02847

To : KKND - KAKINADA(AP) - 0884-2366030,093465-38084

111444131

Consignor CARBORUNDUM UNIVERSAL LTD

Consignee: INDO ASIAN MARINE

Date 30-04-2016

TIN-33420000006 --*

TIN-0 --*

D.Value Rs. 10441 Inv.No. 642 328 P.Code : 10495 A/C - GP

Packages	Description	A Wgt	Door_Dly	300
1	CB GRINDING WHEEL	15.00		
		C Wgt		
Self No :		40		
Booked By	21753 / LRNO : 111444131	Rate		
		0.00		
DOOR DELIVERY / ETD :30-04 20:48			Total	300.00

DOOR DELIVERY HOSUR.

General No. 12809254

SERVICE TAX PAYABLE BY Consignor Consignee Transporter

BOOKED AT OWNER'S RISK

If booked on Door Delivery basis, Delivery at ground floor only

- VAT - वैल्यू एडेड टैक्स
- TIN - कर दाताओं की पहचान संख्या
- CST - केन्द्रीय बिक्री कर
- LST - स्थानीय बिक्री कर

पूछिए

- एलआर–लॉरी प्राप्तियों में क्या विवरण शामिल है।
- परेषक कौन है।
- परेषिती कौन है
- लॉरी प्राप्ति में वितरण कहां मिल सकता है।
- हम कैसे पता कर सकते हैं, कि कौन से वाहन में माल आ रहा है।

यूनिट 2.3: माल की ट्रैकिंग में शामिल गतिविधियां

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. परिवहन से संबंधित विभिन्न चुनौतियों की समझ
2. माल परिवहन उद्योग की समग्र तस्वीर की समझ
3. वैकल्पिक या आकस्मिक योजना के महत्व की पहचान
4. ड्राइवर के संपर्क में रहने के महत्व की समझ

कहिए

- ट्रक और सड़क माल ढुलाई का घरेलू स्तर पर पूरे भारत में कुल माल ढुलाई का 70: से अधिक का योगदान है।
- माल परिवहन उद्योग द्वारा सामना की जाने वाली प्रमुख चुनौतियों में से ड्राइवरों की कमी सबसे मुख्य है जिसके कारण ड्राइवरों को समुचित आराम और ध्यान के बिना 2000 से 2500 किलोमीटर से अधिक की दूरी तक अकेले ही ड्राइव करना पड़ता है। सामाजिक जिम्मेदारी को ध्यान में रखते हुए और ड्राइवरों को आराम की जरूरत को देखते हुए खेप के परिवहन में भारी देरी आ जाती है।
- पर्यावरण को खेप में देरी के लिए उतना ही जिम्मेदार माना जाता है। बाढ़, चक्रवात, वर्षा, भूकंप आदि जैसी प्राकृतिक आपदाओं के कारण माल परिवहन में एक बड़ी चुनौती पैदा हो जाएगी।
- सड़को पर लगने वाला भारी ट्रैफिक भी माल उद्योग के लिए एक बड़ी चुनौती है। बढ़ती अर्थव्यवस्था और उद्योग में ट्रकों की सक्रिय संख्या को देखते हुए राष्ट्रीय राजमार्ग पर भारी ट्रैफिक लगता है।
- यह खेप ट्रैकिंग कार्यकारी की जिम्मेदारी है कि वह किसी भी चुनौतियों और पर्यावरण की समस्याओं पर पहले से जानकारी इकट्ठा करें और इसके अलावा, खेप ट्रैकिंग कार्यकारी की यह भी जिम्मेदारी है कि वह माल परिवहन कंपनी या ड्राइवरों को इन समस्याओं से निपटने के लिए स्थितियों के बारे में जानकारी प्रदान करे।

समझाइए

- आप छात्रों से विशेष क्षेत्र में भारी बारिश के कारण बाढ़, चक्रवात में जैसी पर्यावरण समस्याओं को साझा करने के लिए कह सकते हैं, जिनके कारण परिवहन चुनौतियों का सामना करना पड़ा।
- छात्रों से कहें कि वे पिछले 2 साल में परिवहन अवरोधों का कारण बनने वाले प्राकृतिक जलवायु आपदाओं की सूची बनाएं (उदाहरणरू 2015 में चेन्नई बाढ़, 2015 में गुजरात दंगा, 2016 में बंगलोर कावेरी जल मुद्दा, 2015 में चंडीगढ़–हरियाणा दंगा आदि)

यूनिट 2.4: स्थिति और कार्य की प्राथमिकता का निरीक्षण

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. स्थिति की जाँच के महत्व की पहचान
2. प्राथमिकता की पहचान
3. समय पर डिलीवरी और माल ट्रैकिंग में स्थिति की जाँच और प्राथमिकता के महत्व की समझ

समझाइए

- उपलब्ध कराई गई ट्रैकिंग जानकारी की मदद से खेप की स्थिति की जाँच कैसे करें।
- भेजे गए ट्रकों की स्थिति के बारे में पिछली शिफ्ट के ट्रैकिंग कार्यकारी से कैसे जानकारी प्राप्त करें।
- संचार श्रृंखला के लिए माल ट्रैकिंग स्थिति रिपोर्ट को कैसे अद्यतन करें।

प्रदर्शित करें

- सभी आवश्यक जानकारी की मदद से खेप स्थिति रिपोर्ट कैसे बनाएं
- जरूरत के आधार पर लोडिंग और अनलोडिंग के लिए ट्रक आवंटन के मामले में कार्य की प्राथमिकता कैसे तय करें।

यूनिट 2.5: कम्प्यूटर और ट्रैकिंग सिस्टम तैयार करना

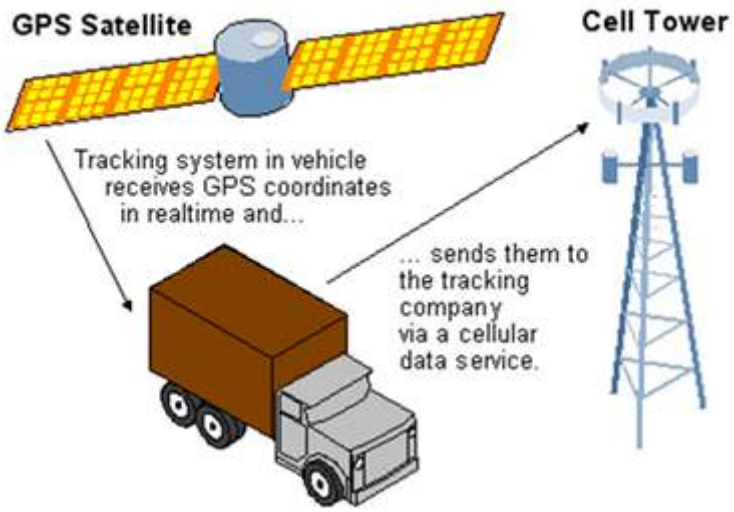
यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. ट्रैकिंग में कंप्यूटर सिस्टम के महत्व की पहचान
2. खेप ट्रैकिंग के लिए उपलब्ध विभिन्न ट्रैकिंग सिस्टम की जानकारी
3. खेप की ट्रैकिंग के लिए आवश्यक स्टेशनरी और अन्य विवरण के महत्व की समझ

कहिए

- कंप्यूटर एक महत्वपूर्ण उपकरण है जिसका इस्तेमाल माल ट्रैकिंग कार्यकारी द्वारा उत्पादों और सेवाओं की ट्रैकिंग के लिए किया जाता है। इस पद पर बैठे हुए व्यक्ति को कंप्यूटर सिस्टम, इसकी तकनीकी जानकारी, संचालन और नियंत्रण के बुनियादी कार्य को समझने में सक्षम होना चाहिए।
- वाहन ट्रैकिंग सिस्टम सॉफ्टवेयर की मदद से स्वचालित वाहन लोकेशन का उपयोग कर अलग–अलग वाहनों के लिए वाहन लोकेशन की व्यापक तस्वीर के लिए इन ट्रकों का डेटा एकत्र करता है। आधुनिक वाहन ट्रैकिंग सिस्टम में वाहन के लोकेशन के लिए सामान्यतः जीपीएस – ग्लोबल पोजिशनिंग सिस्टम टेक्नॉलॉजी का उपयोग किया जा रहा है। वाहन की जानकारी को इंटरनेट या विशेष सॉफ्टवेयर के माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक मैप पर देखा जा सकता है।
- जानकारी को अद्यतन करने के लिए माल ट्रैकिंग कार्यकारी द्वारा कंप्यूटर सिस्टम में ट्रैकिंग सॉफ्टवेयर का उपयोग कर ट्रक के चलने की स्थिति, पार्किंग विवरण देखा जा सकता है।



समझाइए

- संचालन के लिए कंप्यूटर और अन्य ट्रैकिंग प्रणाली को कैसे तैयार करें।
- जीपीएस ट्रैकिंग प्रणाली क्या है और यह कैसे काम करती है।
- ट्रैकिंग डिवाइस से आउटपुट और ट्रैकिंग उपकरणों से जानकारी को कैसे इकट्ठा और रिकार्ड करें।
- खेप ट्रैकिंग कार्यकारी के लिए महत्वपूर्ण स्टेशनरी आवश्यकताएं।
- खेप ट्रैकिंग कार्यकारी के लिए ट्रांसपोर्टरों, ट्रक ड्राइवरों, माल बुकिंग एजेंटों आदि की पूरी संपर्क जानकारी का महत्व।

प्रयोगशाला

- शिपमेंट ट्रैकिंग के लिए छात्रों को व्यावहारिक शिक्षा दें।
- जीपीएस ट्रैकिंग सिस्टम के लिए छात्रों को व्यावहारिक प्रदर्शन दें।

सुविधा के लिए टिप्पणियां

- आप जीपीएस ट्रैकिंग सिस्टम के कुछ वीडियो दिखा सकते हैं।
- अपने जीवन में छात्रों द्वारा जीपीएस सिस्टम का उपयोग करने को लेकर अपने कुछ अनुभव साझा करने के लिए कहें।
- आप मोबाइल फोन और कहीं यात्रा की स्थिती में साधारण जीपीएस ट्रैकिंग प्रणाली का इस्तेमाल कर छात्रों को आउटपुट दिखा सकते हैं।
- ऊपरोक्त को विभिन्न विवरण के साथ छात्रों के लिए गूगल मैप्स का उपयोग और आउटपुट शेयर कर भी दिखाया जा सकता है।

यूनिट 2.6: दस्तावेज तक पहुँच

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. इस्तेमाल किये जाने वाले विभिन्न प्रकार के दस्तावेजों की व्याख्या
2. लदान बिल का उपयोग और महत्व के बारे में संक्षिप्त विवरण
3. वाणिज्यिक चालान, पैकिंग सूची और वजन सूची की पहचान और व्याख्या
4. मूल के प्रमाण पत्र के महत्व की समझ
5. बीमा और कूरियर डिलीवरी पर्ची, सड़क बिलटी, डाक डिलीवरी पर्ची, वायु–मार्ग बिल आदि जैसे अन्य दस्तावेजों के महत्व की समझ

समझाइए

- खेप ट्रैकिंग कार्यकारी द्वारा इस्तेमाल किये जाने वाले दस्तावेजों के विभिन्न प्रकारों के बारे में छात्रों को समझाना।
- लदान बिल क्या है और उसका महत्व क्या है।
- वायु–मार्ग बिल क्या है।
- वाणिज्यिक चालान क्या है।
- पैकिंग सूची क्या है।
- मूल का प्रमाण पत्र क्या है।
- बीमा दस्तावेज क्या है।
- कूरियर डिलीवरी पर्ची क्या है।
- च्व्क दृ प्रुफ ऑफ डिलिवरी डॉक्यूमेंट क्या है।

कहिए

- लदान बिल माल के परेषक और वाहक के बीच भेजे जा रहे माल के प्रकार, मात्रा और गंतव्य के ब्यौरे का एक कानूनी दस्तावेज है। लदान बिल भी शिपमेंट की रसीद के रूप में कार्य करता है, जब माल पूर्व निर्धारित गंतव्य पर डिलीवर किया जा रहा हो। यह दस्तावेज किसी प्रकार के परिवहन में भेजे गए माल के साथ होगा और इसपर वाहक, परेषक और प्राप्तकर्ता के अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा हस्ताक्षर किया जाना चाहिए।
- वाणिज्यिक चालान एक दस्तावेज है जोकि खरीदार और विक्रेता के बीच हुए सौदे को निर्दिष्ट करता है। अगर सामान या सेवाओं को क्रेडिट पर खरीदा गया हो, तो चालान आमतौर पर इस समझौते की शर्तों को निर्दिष्ट करता है, और उपलब्ध भुगतान के तरीकों पर सूचना प्रदान करता है। चालान को बिल या बिक्री चालान के रूप में भी जाना जाता है।
- पैकिंग सूची एक दस्तावेज है जिसमें पैकेज की सामग्री के बारे में जानकारी दी गई है। पैकिंग सूची से परिवहन एजेंसियों, सरकारी अधिकारियों और ग्राहकों को पैकेज की सामग्री के बारे में पता चलता है। ये विवरण प्रत्येक इसमें से सभी पार्टियों को पैकेज को उसी हिसाब से संभालने में मदद करते हैं।
- मूल का प्रमाण पत्र (सीओ) एक महत्वपूर्ण अंतरराष्ट्रीय व्यापार दस्तावोज है जो प्रमाणित करता है कि विशेष रुप से निर्यात माल का विशेष देश में पूरी तरह से प्राप्त, उत्पादन या निर्मित किया गया है। ब्ब निर्यातक द्वारा घोषणापत्र का कार्य भी करता है।

प्रदर्शित करें

- छात्रों को दिखाए की लदान बिल किस तरह का दिखता है और उन्हें लदान या माल वाहक बिल के कुछ नमूने दिखाये और उसमें निहित विभिन्न विवरण पर चर्चा करें।
- व्यावसायिक चालान और इसमें शामिल विवरण
- पैकिंग सूची का सैम्पल और उसमें शामिल विवरण पर चर्चा
- दिखाए की एकत्र दस्तावेजों का उपयोग खेप को ट्रैक करने की खेप ट्रैकिंग कार्यकारी द्वारा कैसे किया जाएगा।

यूनिट 2.7: कंपनी की सुरक्षा नीतियों और प्रक्रियाओं का ज्ञान और समझ

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. विभिन्न सुरक्षा नीतियों के बारे में ज्ञान को बढ़ाने
2. गोदाम में अपनाये जाने वाली विभिन्न प्रक्रिया की समझ
3. गोदाम के अंदर निष्पादित विभिन्न कार्यों के महत्व का वर्णन
4. प्रक्रिया से भटकने पर होने वाले विभिन्न जोखिम की समझ
5. प्रक्रिया में सरल उल्लंघन पर स्पष्टता और उसके कारण
6. अप्रभावी काम निर्देशों पर विचार
7. पीपीई के संबध में क्या करें और क्या न करें की समझ
8. पालन किये जाने वाली सुरक्षा और बचाव प्रक्रियाओं के बारे में जानकारी
9. कार्य स्थल से संबंधित सुरक्षा मुद्दों का वर्णन जिसे पालन करना है
10. फोर्कलिफ्ट, लोडिंगध्लोडिंग बे, सीढ़ी का उपयोग और आग निकासी पर से संबंधित सुरक्षा नीतियों पर स्पष्टता

कहिए

- अगर आप गोदाम में काम कर रहे हैं तो वहां स्वास्थ्य और सुरक्षा से संबेधित कई मुद्दें हैं और गोदाम में प्रत्येक सदस्य को अच्छी तरह से प्रशिक्षित और इस क्षेत्र में कवर का मुख्य विषय के बारे में पता होना चाहिए।
- कुछ आम स्वास्थ्य और सुरक्षा के क्षेत्रों में जैसे अग्नि सुरक्षा, खतरनाक पदार्थों, मैनुअल हैंडलिंग, कर्मचारियों के प्रशिक्षण आदि पर ध्यान देना आवश्यक है।
- रसद कंपनी या गोदाम में काम कर रहे कर्मचारियों को किसी भी दुर्घटना या खतरे के मामले में त्वरित निर्णय लेने और पहुंच के लिए आपातकालीन संपर्क विवरण के बारे में पता होना चाहिए।
- जोखिम और सुरक्षा मानकों को समझने में छात्रों में जागरूकता बढ़ाये।
- निरंतर सुधार का समर्थन करने और सुधार को मापने के लिए मानक का निर्धारण प्रक्रिया की वर्तमान स्थिति को समझने के लिए आवश्यक है।
- यह कार्य मानकीकृत करने के लिए अनिवार्य नहीं है लेकिन अपेक्षित आदानों, प्रक्रियाओं और आउटपुट को भी विस्तार में दर्ज किया जाना चाहिए।
- प्रलेखन स्पष्ट होना चाहिए जिससे कि एक बाहरी व्यक्ति, प्रक्रिया में शामिल हो सके, प्रक्रिया को समझत सके और जल्द ही पूरी तरह से टीम के सदस्य कार्य कर सके, प्रक्रिया के लिए उचित योगदान करने में सक्षम हो सके।
- गोदाम के संचालन में सबसे महत्वपूर्ण प्रक्रिया मानक संचालन प्रक्रिया की मदद से प्रलेखित करना हैं और इसमें आगे के सुधार के लिए लगातार समीक्षा की जाती है।

समझाइए

- रसद कंपनी या गोदाम छात्रों को में आग और सुरक्षा प्रशिक्षण के महत्व की समझ।
- छात्रों को गोदाम में कार्य करने के दौरान हार्ड हैट हेलमेट और अन्य पीपीई – व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण पहनने की आवश्यकता की समझ।
- आपातकालीन समय के दौरान पालन किये जाने वाले निकासी योजना और आवश्यक प्रक्रियाओं का महत्व।
- खेप को रिसीव और स्वीकार करने के दौरान जाँच किये जाने वाले बिन्दु।
- संगठन द्वारा दिए गए कार्य निर्देश का महत्व।

प्रदर्शित करें

- उपयुक्त चित्रों और तालिकाओं के साथ कार्य निर्देश का पालन करने में क्या करना और नहीं करना है।

विस्तार कीजिये

- किसी भी बहुराष्ट्रीय दुकान में जाएं और ग्राहक को वहां प्रदान कि जाने वाली सेवा का कार्यों का निरीक्षण करें। वहां पर आपको शायद ही कोई ऐसा मिलेगा जो उसके या उसकी विशेष कार्य के पूरा के लिए कार्य निर्देश पुस्तिका पढ़ता हुआ दिख जाए। लगभग दुकान के सभी कर्मचारियों को पता है कि समय पर ग्राहकों को उच्च गुणवत्ता वाले उत्पाद कैसे पहुँचाना है। उन्हें विशिष्ट कार्यों में निर्देश दिया गया है, और वे उन निर्देशों का पालन कर रहे हैं।
- तो दस्तावेजित कार्य निर्देश का उद्देश्य क्या है? लेखा समीक्षा के लिए उपलब्ध होने के अलावा, इस तरह के दस्तावेजों का क्या उपयोग है? कार्य निर्देश को चार प्रमुख गुणवत्ता क्षेत्रों रू प्रशिक्षण, संदर्भ, समस्या सुलझाने और निरंतर सुधार में कर्मचारियों का मार्गदर्शन करने के लिए विकसित कर रहे हैं।
- इन क्षेत्रों में से प्रत्येक सीधे डेमिंग सर्कल से संबंधित हो सकते हैं, डेमिंग सर्कल वह सर्कल है जो ष्प्लान–डू–चेक–एक्टष के रुप में मौलिक गुणवत्ता योजना को चिन्हित करती है। यह निर्देश स्थापित (योजना) करने के लिए महत्वपूर्ण है जिसपर लोगों को अमल करना चाहिए। संदर्भों को प्रभावी ढंग से लागू किया जाना चाहिए जिससे वें कर्मियों तक पहुंच रहे हैं। प्रलेखन को सत्यापित (जाँच) किया जाना चाहिए, जो निर्देश समस्या को सुलझाने की कार्यप्रणाली में सहायता करते हैं। अंत में, यह महत्वपूर्ण है (अधिनियम) कि लगातार सुधार करने के लिए क्या परिभाषित किया गया है।

यूनिट 2.8: रिपोर्टिंग के लिए संवर्धित मैट्रिक्स

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. इस्तेमाल किये जाने वाले विभिन्न प्रकार के दस्तावेजों की व्याख्या
2. लदान बिल का उपयोग और महत्व के बारे में संक्षिप्त विवरण
3. वाणिज्यिक चालान, पैकिंग सूची और वजन सूची की पहचान और व्याख्या
4. मूल के प्रमाण पत्र के महत्व की समझ
5. बीमा और कूरियर डिलीवरी पर्ची, सड़क बिलटी, डाक डिलीवरी पर्ची, वायु–मार्ग बिल आदि जैसे अन्य दस्तावेजों के महत्व की समझ

समझाइए

- पूरी संचार श्रृंखला में जानकारी को अद्यतन करने का महत्व और ऐसा न करने पर पड़ने वाले प्रभाव।
- माल ट्रैकिंग प्रक्रिया की स्थिति के बारे में निकटतम पर्यवेक्षक या प्रबंधन को रिपोर्टिंग करने की प्रक्रिया को छात्रों को समझाना।
- ट्रैकिंग के संचालन में खेप ट्रैकिंग कार्यकारी के रूप में काम कर रहे व्यक्ति के सामने आने वाली चुनौतियां।

कहिए

- खेप के पहुँचने में देरी के कई कारण हैं और उनमें से कुछ इस प्रकार हैंय
- ट्रकध्माल ढुलाई में देरी के कारण
- प्राप्त मात्रा में कमी
- प्राप्त करने के दौरान ट्रांजिट को क्षति
- उत्पाद का बेमेल होना आदि।

प्रदर्शित करें

- एक छात्र को खेप ट्रैकिंग कार्यकारी और दूसरे छात्र को गोदाम पर्यवेक्षक के रूप में कार्य करने के लिए कहें और ट्रैकिंग प्रक्रिया के दौरान चिन्हित चुनौतियों या समस्या और इस समस्या को कैसे दूर किया जा सकता है इसका प्रदर्शन करें।

यूनिट 2.9: मूल ट्रांजिट नियम और अधिनियम

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. सड़क से माल की आवाजाही से संबंधित मुख्य चुनौतियों के बारे में समझ
2. खतरनाक पदार्थों के आवाजाही के नियमों का संक्षिप्त विवरण
3. खतरनाक पदार्थों के आवाजाही के नियमों का संक्षिप्त विवरण
4. परिवहन मालिक और ड्राइवर की जिम्मेदारियों पर स्पष्ट किया जाना

कहिए

- केंद्रीय मोटर वाहन अधिनियम में कहा गया है कि सड़क से माल की आवाजाही में बुनियादी सुरक्षा कोड और सुरक्षा आवश्यकताओं का अनुपालन किया जाना चाहिए।
- खेप ट्रैकिंग कार्यकारी के रूप में काम कर रहे पेशेवर को ट्रांसपोर्ट किये जा रहे उत्पाद या वस्तु का ज्ञान होना चाहिए और स्थानीय और राष्ट्रीय प्राधिकारियों द्वारा निर्धारित कानूनों का पालन करना चाहिए।
- वर्तमान में भारत के राष्ट्रीय राजमार्गों पर 177 अंतरराज्यीय चेक पोस्ट और 268 टोल बैरियर हैं।

समझाइए

- भारत के विभिन्न राज्यों में माल के परिवहन के बुनियादी नियम
- अंतरराज्यीय परिवहन के लिए अनिवार्य दस्तावेज
- चेक पोस्ट से गुजरने पर आवश्यक जांच सूची या चरण।

विस्तार कीजिये

- खतरनाक या जोखिम वाले माल ले जाने वाले हर माल वाहन पर माल के खतरनाक या जोखिम प्रकार के आधार पर उपयुक्त वर्ग लेबल को विशिष्ट चिह्न द्वारा प्रदर्शित किया जाएगा, खतरनाक या जोखिम भरे माल युक्त हर पैकेज पर माल के खतरनाक या जोखिम प्रकार के आधार पर उपयुक्त लेबल से विशिष्ट चिह्न द्वारा प्रदर्शित किया जाएगा, अगर पैकेज में कई प्रकार की खतरनाक सामग्री होने पर इस तरह के पैकेज के खतरों को इंगित करने के लिए अलग–अलग लेबल प्रदर्शित किया जाएगा, खतरनाक या जोखिम वाले माल ले जाने वाले हर माल वाहन को टेकोग्राफ से फिट किया जाएगाय टेकोग्राफ एक उपकरण है जो मोटर वाहन के रनिंग टाइम में चूकय गति को बनाए रखने, गति में वृद्धि और गति में कमी आदि, और स्पार्क अरेस्टर को रिकार्ड करता है।
- खतरनाक या जोखिम वाले माल ले जाने वाले हर माल वाहन का वैध पंजीकरण होना चाहिए, वाहन में आवश्यक प्राथमिक चिकित्सा, सुरक्षा उपकरण और एंटीडोज होना आवश्यक है। खतरनाक या जोखिम वाले माल ले जाने वाले माल वाहन के ट्रांसपोर्टर या मालिक को माल के बारे में पूर्ण और पर्याप्त जानकारी होनी चाहिए। माल गाड़ी के चालक को ऐसे खतरनाक माल के परिवहन के दौरान उत्पन्न खतरे से निपटने में प्रशिक्षित किया जाता है। हर परेषक को ट्रांसपोर्ट किये जा रहे खतरनाक या जोखिम वाले माल के बारे में माल वाहन के मालिक को पूर्ण और पर्याप्त जानकारी प्रदान करेगा।
- निम्नलिखित को सुनिश्चित करना मालिक या ट्रांसपोर्टर का दायित्व होगा। माल गाड़ी का वैध पंजीकरण और परमिट होगा और इस तरह के माल के परिवहन के लिए सुरक्षित होगा। किसी भी दुर्घटना को रोकने के लिए वाहन में आवश्यक प्राथमिक चिकित्सा, सुरक्षा उपकरण, टूल बॉक्स और एंटीडोज होना आवश्यक है।
- यह चालक की जिम्मेदारी है कि वह उसे लिखित रूप में उपलब्ध कराई गई सभी जानकारी को रखें, अर्थात फार्म ट्रंम कार्ड (परिवहन आपातकालीन कार्ड)। यह चालकों के केबिन में रखा जाएगा और संबंधित खतरनाक सामग्री के ट्रांसपोर्ट के दौरान हर समय उपलब्ध है।

यूनिट 2.10: ट्रैकिंग सिस्टम की विस्तृत समझ

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. ट्रैकिंग प्रणाली के बारे में विस्तृत वर्णन
2. मैनुअल ट्रैकिंग और स्वचालित ट्रैकिंग बीच अंतर की व्याख्या
3. जीपीएस ट्रैकिंग का उपयोग करने में आसानी और सुविधा

समझाइए

- खेप ट्रैकिंग का महत्व और खेप ट्रैकिंग के लिए ट्रैकिंग सिस्टम के प्रकार
- मैनुअल ट्रैकिंग प्रणाली के लाभ और नुकसान
- आटोमेटिक ट्रैकिंग प्रणाली के लाभ और नुकसान
- विस्तार में जीपीएस ट्रैकिंग सिस्टम और इसके डिवाइस
- जीपीएस ट्रैकिंग प्रणाली के लिए आवश्यक सिस्टम आवश्यकताएं

प्रयोगशाला

- मैनुअल प्रणाली ट्रैकिंग पर व्यावहारिक प्रदर्शन दें – यह ई–कॉमर्स वेबसाइट (फ्लिपकार्ट, अमेजन, स्नैप सौदा आदि) के माध्यम से आदेश किये गए खेप ट्रैकिंग नंबर और जिस कार्यकारी द्वारा उत्पाद को डिलीवर किया जाएगा उसके संपर्क विवरण की मदद से प्रदर्शन किया जा सकता है। आप किसी छात्र को यह संपर्क विवरण दें और उन्हें कहें कि वे कार्यकारी द्वारा दी गई डिलीवरीध्माल की स्थिति की जानकारी और अद्यतन विवरण को रिकॉर्ड करें।
- जीपीएस ट्रैकिंग सिस्टम पर व्यावहारिक प्रदर्शन दें।
- प्रदर्शित करें कि ट्रक या बेड़े को जीपीएस ट्रैकिंग सिस्टम का उपयोग कर कैसे ट्रैक करें और प्रणाली से विवरण का निरीक्षण कैसे करें।

अभ्यास

- छात्रों को अभ्यास दें कि वे लाभ और नुकसान के साथ उपलब्ध विभिन्न ट्रैकिंग प्रणाली की जानकारी इकट्ठा करें।

यूनिट 2.11: ट्रांसपोर्ट किये जा रहे उत्पादों की प्रकृति

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. विभिन्न प्रकार के माल और उनके वर्गीकरण के बारे में स्पष्टीकरण
2. ट्रांसपोर्ट किये जा रहे विभिन्न प्रकार के खतरनाक माल की पहचान
3. माल के प्रकार के अनुसार उचित हैंडलिंग निर्देशों की समझ

कहिए

- ट्रकों के माध्यम से उत्पादों के परिवहन में कानूनी अधिनियम सहित सावधानिपूर्वक अध्ययन और निम्नलिखित जैसे कई कारक शामिल हैंय
    - भंगुरतारू ऐसे उत्पाद जिनकी प्रकृति जल्दी खराब होने की है वितरण में थोड़ी से देर होने के कारण खराब हो सकते हैं, इसलिए ऐसे माल को बिना किसी देरी के उपभोक्ताओं तक पहुंचाया जा सकता है। इन उत्पादों के वितरण में देरी से उनकी गुणवत्ता खराब हो जाएगी।
    - उत्पाद का आकार और वजनरू कोयला और अनाज आदि जैसे बडे और भारी उत्पादों को भारी परिवहन लागत के साथ यूजर तक सीधे वितरित कर रहे हैं। इन लागत को कम करने के लिए एक छोटी और प्रत्यक्ष वितरण चौनल उपयुक्त है।
    - मानकीकरण: वितरण के लंबे चौनल को अपनाने से मानक आकार और गुणवत्ता के उत्पादों का वितरण आमतौर अधिक समय लेता है। उदाहरण के लिए, मशीन टूल्स और ऑटोमोबाइल उत्पाद जो मानक आकार के होते हैं, थोक और खुदरा विक्रेताओं के माध्यम से उपभोक्ता तक पहुँचते हैं। अ–मानकीकृत उत्पाद के वितरण में कम समय लगेगा और ये वितरण के छोटे चौनलों के माध्यम से गुजरते हैं।
    - उत्पादों की तकनीकी प्रकृति: औद्योगिक उत्पाद जो प्रकृति में अत्यधिक तकनीकी हैं आमतौर पर औद्योगिक उपयोगकर्ताओं को सीधे वितरित किया जा रहा है और इनके वितरण में कम समय लगेगा और वितरण के छोटे चौनल को अपनाया जा रहा है। इस तरह के मामले में उपभोक्ताओं के लिए बिक्री के बाद सेवा और तकनीकी सलाह निर्माता द्वारा प्रदान की जाती है। दूसरी ओर, तकनीकी प्रकृति के उपभोक्ता उत्पादों को आमतौर पर थोक और खुदरा विक्रेताओं के माध्यम से बेचा जाता है। इस तरीके में वितरण के लंबे चौनल बिक्री के लिए लागू हैं। बिक्री के बाद सेवाएं थोक और खुदरा विक्रेताओं द्वारा प्रदान की जाती हैं। इस तरह के उत्पादों के उदाहरण टीवी, स्कूटर, रेफ्रिजरेटर, आदि हैं।

समझाइए

- खतरनाक या भरे माल का लदान एक बहुत ही जटिल प्रक्रिया है और इसे हमेशा खतरनाक माल की ढुलाई में विशेषज्ञता रखने वाले उच्च स्तर के पेशेवर द्वारा किया जाना चाहिए।
- खतरनाक माल में कोई भी खतरनाक रसायन, सामग्री और स्वास्थ्य, सुरक्षा, संपत्ति या पर्यावरण के लिए खतरा उत्पन्न करने में सक्षम पदार्थ शामिल हैं।

विस्तृत कीजिये

- विभिन्न माल उनके गुणों के आधार पर वर्गीकरण किया गया है

विस्फोटक : इस वर्ग में सामग्री, तैयारी और चीजें जैसे गोलाबारूद, टीएनटी,बारूद,नाइट्रो यूरिया और अन्य आतिशबाजी आदि आते हैं ।	
वायु : इस वर्ग में संकुचित गैसों,प्रशीतित तरलीकृत गैसों और संकुचित गैसों जो परिवहन के लिए पैक करते समय किसी विलायक में भंग हो जाते हैं ।	
ज्वलनशील गैस : एक ज्वलनशील द्रव पदार्थ जो आम तापमान में ही ऐसे वाष्प को दे सकते है जिससे आसानी से आग लग जाती है उदाहरण के लिए बेन्जीन, केरोसीन,टालयूयीन और अन्य ऑर्गेनिक सॉल्वेंट जो कीटनाशक में उपयोग किया जाता है ।	
ज्वलनशील जल पदार्थ : एक ज्वलनशील जल पदार्थ जो आम तामान में ऐसा वेपर निकाला सकता है जो आसान से आग लग सकती है । (उदाहरण – बेनजीन, केरोसीन, टालयूइन, प्रोपेनाल और अन्य ऑर्गेनिक सॉल्वेंट जो किनाओं को नाश करने में उपयोग की जाता है ।	
तुरंत आग लगाने वाले जल पदार्थ : पेयिंट में उपयोग की जानेवाले लिनसीड तेल, कपास बर्बाद, सफेद फास्फरस – उदाहरण के लिए चीजें है जो हवा से संपर्क करते ही आग लग जाते है ।	
जहरीला पदार्थ : इन सामग्रियों को निगलने से या सांस लेने से से मौत या गंभीर रूप से चोट हो सकती है । जहरीला पदार्थ गैस, दृढ़ या जल पदार्थ के रूप में हो सकते है ।	

अभ्यास

- यह प्रतीक क्या समझाता है ?

- यह प्रतीक क्या समझाता है ?

- यह प्रतीक क्या समझाता है ?

टिप्पणियाँ

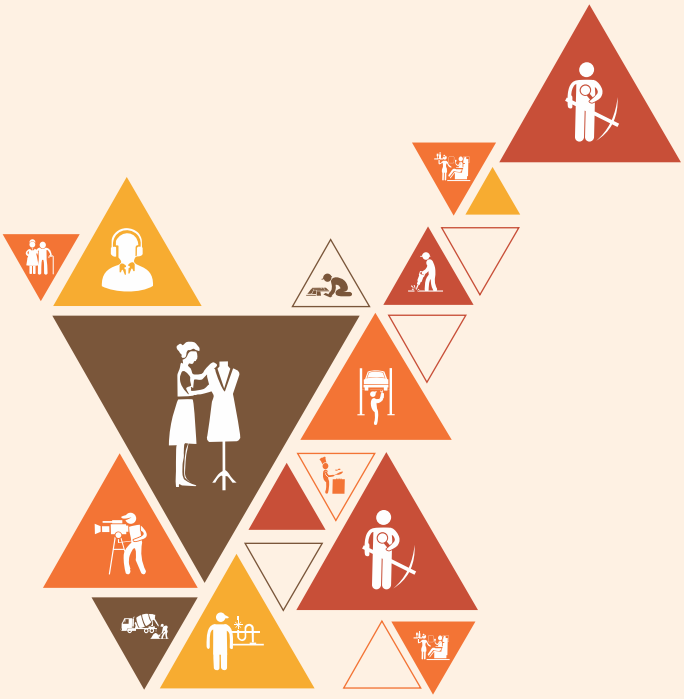
Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

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

3. खेप को ट्रैक करना

यूनिट 3.1 – प्रत्येक खेप की स्थिति को ट्रैक कैसे करें
यूनिट 3.2 – खेप और वाहन की ट्रैकिंग और ट्रेसिंग
यूनिट 3.3 – ट्रैकिंग खेप पर संवर्धित प्रक्रियाएं और अद्यतन सूचन



LSC/N1124

अध्ययन के मुख्य परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. ट्रक की रुट योजना की पुष्टि करने में खेप ट्रैकिंग कार्यकारी की भूमिका का वर्णन
2. खेप ट्रैकिंग में शामिल विभिन्न गतिविधियों के बारे में विवरण
3. ट्रक रूटिंग और रिपोर्टिंग के महत्व की समझ
4. ट्रैकिंग के लिए जीपीएस के उपयोग के महत्व की पहचान
5. विभिन्न अनियंत्रित कारण जो गंतव्य पर रिपोर्टिंग में देरी का कारण बनते हैं
6. माल परिवहन में सड़क बुनियादी सुविधाओं से अलग विभिन्न चुनौतियों के बारे में वर्णन
7. विभिन्न कारक जो सड़क पर ट्रक की निर्बाध आवाजाही को प्रभावित करते हैं, का वर्णन
8. प्रबंधन को किसी भी जानकारी को अद्यतन करना के महत्व की समझ
9. दुर्घटनाओं जैसे विभिन्न खतरों के बारे में समझ जोकि अत्यधिक क्षति का कारण बनते हैं।
10. प्रबंधन को किसी भी जानकारी को अद्यतन करना के महत्व की समझ
11. प्रदर्शन बढ़ाने में पारस्परिक कौशल के महत्व का संक्षिप्त विवरण

यूनिट 3.1: प्रत्येक खेप की स्थिति को ट्रैक कैसे करें

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. ट्रक की रुट योजना की पुष्टि करने में खेप ट्रैकिंग कार्यकारी की भूमिका का वर्णन
2. ट्रक की रुट योजना की पुष्टि करने में खेप ट्रैकिंग कार्यकारी की भूमिका की पहचान
3. ट्रक रूटिंग और रिपोर्टिंग के महत्व की समझ
4. ट्रैकिंग के लिए जीपीएस के उपयोग के महत्व की पहचान

समझाइए

- एलआर–लॉरी प्राप्तियों में दिया गया विवरण जिससे खेप ट्रैकिंग कार्यकारी को खेप ट्रैक करने में मदद मिलेगी।

प्रदायक का विवरण	• कंपनी का नाम • कंपनी का डाक पता • संपर्क व्यक्ति का नाम
माल की जानकारी	• उत्पाद का प्रकार • उत्पाद की गुणवत्ता • उत्पाद की मात्रा • उत्पाद के जीवन चक्र की अवधि • उत्पाद का बीमा विवरण
लॉरी का विवरण	• ट्रक चालक का नाम • चालक का पता • चालक का संपर्क नंबर • चालक का ड्राइविंग लाइसेंस नंबर • ट्रक की पंजीकरण संख्या

- ट्रक रुट योजना क्या है।
- गंतव्य के लिए सर्वोत्तम ट्रक रुट की पहचान कैसे करें।

विस्तार कीजिये

- रुट ट्रैकर सिस्टम में रुट ट्रैक करता है और सिस्टम के साथ वास्तविक समय में डेटा शेयर करता है, जो खेप की स्थिती प्राप्त करने के लिए माल ट्रैकिंग कार्यकारी द्वारा लिया जा सकता है।
- जीपीएस एक सेटेलाइट आधारित तकनीक है जो ग्लोबल नेवीगेशन सेटेलाइट सिस्टम (जीएनएसएस) नेटवर्क का उपयोग करता है। यह माइक्रोवेव सिग्नल का उपयोग करता है जो जीपीएस डिवाइस को भेजा जाता है। यह वास्तविक समय और पुराने डेटा दोनों की रिकॉर्डिंग के लिए प्रावधान देता है। जीपीएस प्रणाली वाले डिवाइस में जीपीएस मॉड्यूल होता है जो सिग्नल प्राप्त करता है और गणना के समन्वय के लिए भी जिम्मेदार है। यह लोकेशन और टेलीमेटरी इनपुट डाटा या या दरवाजा खुलनेध्बंद होना भी संचारित करता है, जब भी वाहन बंद होता है और यात्रा आदि शुरू करता है।
- ट्रक, संगठन द्वारा पूर्व निर्धारित अनुकूलित मार्गों पालन करते हैं, जो ईंधन की खपत और यात्रा में लगने वाले समय को कम कर देता है।
- यह प्रदूषण को भी कम करने में मदद करते हैं क्योंकि ट्रक सबसे कम दूरी के मार्गों को लेते हैं और अच्छी तरह से मेंटेन रखा जाता है।
- ट्रक ड्राइवर के ड्राइविंग पैटर्न पर नजर रखने में मदद करता है, जो खेप ट्रैकिंग कार्यकारी को एक ही सिस्टम में प्रत्येक खेप पर नजर रखने में मदद करता है।

यूनिट 3.2: खेप और वाहन की ट्रैकिंग और ट्रेसिंग

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. माल परिवहन में सड़क बुनियादी सुविधाओं से अलग विभिन्न चुनौतियों के बारे में वर्णन
2. विभिन्न अनियंत्रित कारण जो गंतव्य पर रिपोर्टिंग में देरी का कारण बनते हैं
3. दुर्घटनाओं जैसे विभिन्न खतरों के बारे में समझ जोकि अत्यधिक क्षति का कारण बनते हैं।
4. विभिन्न कारक जो सड़क पर ट्रक की निर्बाध आवाजाही को प्रभावित करते हैं, का वर्णन

कहिए

- देश भर खेप के परिवहन के दौरान कई चुनौतियों का सामना करना पड़ता है। ट्रक चालकों द्वारा सामना की जाने वाली कुछ चुनौतियां नीचे दी गयी हैंय
  - ट्रक ड्राइवर की सुरक्षा और आराम
  - ट्रांसपोर्ट की जा रही सामग्री का राजमार्ग पर डकैती के संबंध में महत्वपूर्ण मुद्दा
  - प्राकृतिक आपदाओं और मौसम संबंधी चुनौतियां
  - ट्रांसपोर्टरों की अचानक हडताल आदि
- यह खेप ट्रैकिंग कार्यकारी की जिम्मेदारी है कि वह ट्रक ऑपरेटरों या चालकों से गंतव्य तक पहुंचने में आने वाली चुनौतियों की पहचान करें और माल की स्थिति के बारे में प्रबंधन को अद्यतन करने के लिए त्वरित निर्णय ले और चुनौतियों से बचने के लिए ट्रक चालक को समाधान प्रदान करे।
- उदाहरण के लिए वर्ष 2016 में हरियाणा में हुए आंदोलन ने इस क्षेत्र में कई ऑटो कंपनियों के उत्पादन और वितरण को प्रभावित किया था।

समझाइए

- चुनौतियों के बारे में पहले से जानकारी पाने और सतर्क रहने और इसे दूर करने के लिए ट्रक चालकों को हिदायत पर छात्रों को समझाएं।
- मौसम, हड़ताल, विशेष राज्य में राजनीतिक हडताल, ईंधन मूल्य वृद्धि पर अपडेट और पूर्व–सूचना कैसे प्राप्त करें और ट्रक ड्राइवरों को इस बारे में कैसे अपडेट करें।
- फ्लैट टायर, तेल की समस्या जैसे परिवहन में देरी के आम कारणों, ट्रक चालकों को कोई भी तकनीकी समस्याओं के बारे में जानकारी पाना, और देरी के बारे में प्रबंधन को अपडेट करना।
- खेप ट्रैकिंग कार्यकारी ट्रक से संबंधित किसी भी समस्या को कैसे हल करेगा और ट्रक चालकों को मदद कैसे करेगा।

यूनिट 3.3: ट्रैकिंग खेप पर संवर्धित प्रक्रियाएं और अद्यतन सूचना

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. प्रबंधन के लिए किसी भी जानकारी को अद्यतन करने के महत्व की समझ
2. समय पर डिलीवरी के लिए सूचना को साझा करना कैसे निर्णय लेने की प्रक्रिया को मजबुत करता है, का वर्णन।
3. समय की मांग के अनुसार काम करने के तरीकों की पहचान
4. प्रदर्शन को बढ़ाने में पारस्परिक कौशल के महत्व को जानना

समझाइए

- संचार श्रृंखला में जानकारी अद्यतन करने का महत्व और ऐसा न करने पर पड़ने वाले प्रभाव की व्याख्या।
- छात्रों को माल ट्रैकिंग प्रक्रिया के संबंध में तत्काल पर्यवेक्षक या प्रबंधन की रिपोर्टिंग प्रक्रिया के बारे में व्याख्या।
- चुनौतियां, जो खेप ट्रैकिंग कार्यकारी के रूप में काम कर रहे व्यक्ति के सामने ट्रैकिंग के संचालन में आती हैं।

कहिए

- अधिक उत्पादक होने के लिए, योजना बनाना और समय का प्रबंधन करना आवश्यक है।
- परियोजना को पूरा करने के लिए उसकी शुरुआत से ही ध्यान केंद्रित रखकर कार्यालय में योजना और अपने समय का कुशल उपयोग करें।
- संगठनात्मक योजना टीम के अन्य सदस्यों के साथ सहयोग और जानकारी साझा करने की सुविधा प्रदान करती है जो गतिविधियों के पूरा करने में भूमिका निभाता है।
- प्लानिंग क्या है? एक्शन प्लानिंग एक प्रक्रिया है जो आपको अपने विचारों पर ध्यान केंद्रित करने और विशेष लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए अवश्यक कदम उठाने में मदद करती है। योजना कार्य स्थल में सभी स्तरों पर महत्वपूर्ण है। आपको अपने खुद के कार्यों और समय की योजना बनाना जरूरी है।

सुविधा के लिए टिप्पणियां

- समय प्रबंधन क्या है? छात्रों से पूछें
- समस्या को हल करना क्या है?
- दबाव की स्थिति से निपटने के बारे में उनके क्या विचार है और वें ऐसी परिस्थिती में क्या करेंगे?

टिप्पणियाँ

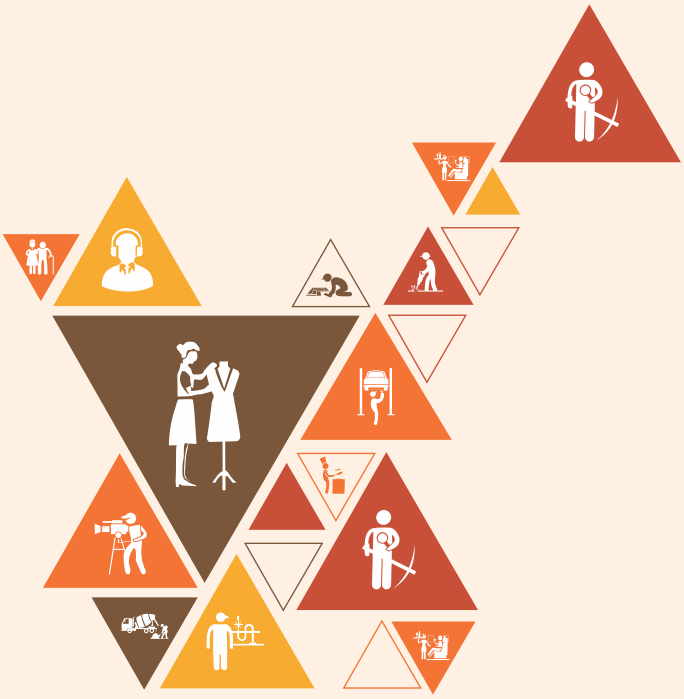
Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

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

4. पोस्ट ट्रैकिंग गतिविधियां

यूनिट 4.1 – सिस्टम में खेप की जानकारी को अद्यतन करना
यूनिट 4.2 – मूल रिपोर्टिंग प्रक्रिया
यूनिट 4.3 – दिन की सभी गतिविधियां



LSC/N1125

अध्ययन के मुख्य परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. सूचना प्रणाली को अपडेट करने
2. ट्रक से गैर–जवाबदेही के मामले में अपनाई जाने वाली वृद्धि प्रक्रिया की व्याख्या
3. ट्रैकिंग में अपनाई जाने वाली समापन कार्यविधियों की व्याख्या
4. परिवहन प्रबंधन प्रणाली के उपयोग के महत्व का वर्णन
5. देरी से डिलिवरी के लिए रिपोर्टिंग संरचनाओं और प्रक्रियाओं की पहचान
6. पोस्ट–डिलीवरी रिपोर्ट बनाने के बारे में समझ
7. दिन के अंत में किये जाने वाले विभिन्न कार्यो का वर्णन
8. हैंडलिंग–ओवर रिपोर्ट में गैर–अनुपालन के मामले में परिणामों की व्याख्या

यूनिट 4.1: सिस्टम में खेप की जानकारी को अद्यतन करना

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. सूचना प्रणाली को अपडेट करने।
2. प्रणाली में ईटीए को अद्यतन करने के महत्व की व्याख्या
3. ट्रक से गैर–जवाबदेही के मामले में अपनाई जाने वाली वृद्धि प्रक्रिया की व्याख्या
4. ट्रैकिंग में अपनाई जाने वाली समापन कार्यविधियों की व्याख्या

समझाइए

- एकत्र की जाने वाली आवश्यक जानकारी और ट्रैकिंग के लिए प्रणाली में अद्यतन की व्याख्या
- उदाहरण द्वारा समझाएं की खेप के बारे में प्रणाली में अद्यतन सूचना संचार श्रृंखला में दूसरे की मदद कैसे करेगी।
- व्याख्या करें कि आगमन का ईटीए अनुमानित समय क्या है।
- व्याख्या करें की ईटीए से योजना गतिविधि में कैसे मदद मिलेगी।
- व्याख्या करें की सड़क पर चल रहे वाहन को समय पर तकनीकी सहायता कैसे सुनिश्चित करें।
- फ्लैट टायर, फ्लैट बैटरी, अतिरिक्त कुंजी पुनर्प्राप्ति, आपातकालीन रस्सा क्या है।
- अनुत्तरदायी ट्रकों या संचार पर चुनौतियों से कैसे निपटे।

विस्तार कीजिये

- निम्न के संबंध में खेप ट्रैकिंग कार्यकारी वाहन ट्रक चालक की सहायता कैसे करेगाय
  - फ्लैट टायर के लिए सर्विस
  - फ्लैट बैटरी दृ जंप स्टार्ट सर्विस
  - स्पॉट पर मरम्मत
  - अतिरिक्त कुंजी पुनर्प्राप्तिध्अंदर से लॉक होने पर सर्विस
  - ब्रेक डाउन, दुर्घटना आदि के मामले में आपातकालीन रस्सा सहायता
- खेप ट्रैकिंग कार्यकारी यात्रा संचालन फिर से शुरू करने के लिए ट्रक चालक से कैसे जाँच करेगा

प्रदर्शन कीजिये

- ट्रैकिंग नंबर की मदद से खेप को कैसे ट्रैक करें और परिणाम से प्राप्त जानकारी को आगे कैसे बताएं।
- संचार श्रृंखला के लिए प्रणाली में जानकारी को अपडेट कैसे करें।

यूनिट 4.2: मूल रिपोर्टिंग प्रक्रिया

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. परिवहन प्रबंधन प्रणाली का उपयोग करने के महत्व की व्याख्या
2. देरी से डिलीवरी के लिए रिपोर्टिंग संरचनाओं और प्रक्रियाओं की व्याख्या
3. पोस्ट–डिलीवरी रिपोर्ट बनाने के बारे में समझ

कहिए

- विनिर्माण कंपनियों के लिए लदान की ट्रैकिंग और ट्रेसिंग ग्राहक सेवा के मामले में और कुशलता से रसद नेटवर्क के प्रबंधन के लिए काफी अधिक महत्वपूर्ण माना जाता है।
- कार्गो का सिंगल ट्रकलोड पैसे की पर्याप्त मात्रा के लिए आवश्यक हो सकता है, इसलिए प्रत्येक सिंगल चरण में खेप को ट्रैक करना और प्रभावी ढंग से स्थिति के बारे में प्रबंधन करने के लिए रिपोर्ट करना महत्वपूर्ण है।
- खेप के संबंध में प्रमुख चुनौतियों या क्षेत्रों में कुछ हैंय
  - कार्गो, माल, सामग्री और ट्रक के माध्यम से चलने वाली मशीनरी की सुरक्षा
  - मैनफेस्ट और खतरनाक माल और कार्गो की रिपोर्टिंग
  - रसीद, वितरण और माल की ट्रैकिंग
  - माल और कार्गो का अंकन
  - गोदाम या वितरण केंद्र में खतरनाक कार्गो का भंडारण
  - संगरोध, सीमा शुल्क और व्यावसायिक सुरक्षा और स्वास्थ्य (ओएसएच) अनुपालन

समझाइए

- खेप ट्रैकिंग पर बुनियादी ढांचे और रिपोर्टिंग प्रक्रिया की व्याख्या
- प्राकृतिक कारण, पर्यावरण के कारण, दंगे आदि के कारण माल के परिवहन के दौरान सामने की जाने वाली प्रमुख चुनौतियां।
- इस प्रकार की चुनौतियों के बारे में तत्काल पर्यवेक्षक या प्रबंधन को कैसे बताएं।

अभ्यास

- छात्रों से कहें कि वे निम्न प्रकार के विभिन्न विवरण के साथ माल ट्रैकिंग रिपोर्ट तैयार करेंय
- खेप का मूल–गन्तव्य
- परिवहन कंपनी का विवरण
- खेप की वर्तमान ट्रिप की स्थिती
- ट्रिप के दौरान देरी का कारण
- कितने दिन की देरी हुई
- चुनौतियों से कैसे निपटा गया
- ईटीए – खेप आदि के आगमन का अनुमानित समय

यूनिट 4.3: दिन की सभी गतिविधियां

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. दिन के अंत में किये जाने वाले विभिन्न कार्यो की व्याख्या
2. दस्तावेज के मामले में माल ट्रैकिंग कार्यकारी की भूमिका की पहचान
3. हैंडलिंग–ओवर रिपोर्ट में गैर–अनुपालन के मामले में परिणामों की पहचान

समझाइए

- प्रणाली में माल की जानकारी को अपडेट कैसे करें।
- प्रबंधन को रिपोर्ट कैसे करें
- खेप ट्रैकिंग के दौरान इस्तेमाल डेटा को कैसे बनाए रखे और गोपनीय डेटा को मिटाएं
- सभी डेटा को सेव कैसे करें, सुरक्षित रूप से लॉग इन और कंप्यूटर बंद कैसे करें।
- किसी भी अनावश्यक दस्तावेजों या कागजात कैसे नष्ट करें।
- शिफ्ट हैंडओवर के लिए कार्य क्षेत्र को कैसे साफ करें।

कहिए

- खेप ट्रैकिंग सेंटिग में पुरानी फाइलों के समाशोधन का समय निर्धारित करना पुरानी या अनावश्यक दस्तावेजों से छुटकारा पाने और उपयोग के लिए स्पेस को साफ रखने में मदद कर सकता है। हालांकि, इस प्रकार का अभ्यास किसी भी बड़े या छोटे व्यापार को गोपनीय डेटा के सबके सामने आने के जोखिम को कम करने में भी मदद कर सकते हैं ।
- खेप ट्रैकिंग कार्यकारी खेप से संबंधित निम्न प्रकार के कई गोपनीय डेटा का उपयोग कर सकता हैय
  - निजी फोन नंबर
  - संचार एड्रेस
  - बैंक खाते का विवरण
  - महत्वपूर्ण स्विफ्ट कोड
  - वाणिज्यिक दस्तावेज आदि
- खेप ट्रैकिंग कार्यकारी के रुप में कार्य कर रहे जिम्मेदार व्यक्ति को संगठन की प्रक्रिया का पालन कर गोपनीय जानकारी को उजागर करने से बचना चाहिए, जिनसे धोखाधड़ी, डेटा उल्लंघनों या पहचान की चोरी का खतरा हो, ऐसा कार्य कंपनी उसके ग्राहकों या यहां तक कि खुद कर्मचारियों के लिए खतरा हो सकते हैं।

टिप्स

- यहाँ कुछ सुझाव दिए जा रहे हैं कि कब और कैसे संवेदनशील दस्तावेजों को निपटान करना हैंय

1. जानें कब ऐसे दस्तावेजों को रखना है और कब नष्ट करना है।
2. अवधारण नीति बनाएं – जानें कौन से दस्तावेज रखाना है और कितने समय तक रखना है। कर्मियों की संख्या को सीमित करें जिनकी फाइलों तक पहुंच हो और इसका कंपनी में व्यापक प्रतिबद्धता से पालन किया जाना चाहिए।
3. स्पष्ट रुप से नष्ट करने की तारीख लिखें – सभी रिकॉर्ड पर जिनका भंडारण किया गया है नष्ट की तारीख को स्पष्ट रूप से चिह्नित किया जाना चाहिए। फाइलों के सभी बक्से पर बॉक्स के बाहर उनकी रखी गई सामग्री की पूरी सूची लिखा जाना चाहिए, ताकि इसे आसानी से पहचाना जा सके।
4. अपने दस्तावेज को नष्ट करने के लिए एक विश्वसनीय थर्ड–पार्टी वेंडर को रखें, जो आपको इस कार्य के पूरा होने पर नष्ट करने का प्रमाण पत्र प्रदान करेगा और इस सामग्री में एक बार नष्ट किये जाने के बाद फिर से रि–साइकल करने का अवसर प्रदान करेगा।
5. पुराने को बाहर निकलें, नये को अंदर रखें। एक नियमित आधार पर दस्तावेज को नष्ट करने की प्रक्रियाओं को लागू करें। सतत रुप में सुरक्षित तरीके से गोपनीय डेटा को नष्ट करने के लिए प्रतिबद्धता के साथ अपनी वर्तमान निपटान प्रक्रिया की ओवरहालिंग करना डेटा उल्लंघनों के साथ जुड़े जोखिम को कम करने में से एक है।
6. सभी को नष्ट करना दृ निपटान प्रक्रिया में श्सभी को नष्ट करनेश की नीति को लागू करें जब सभी अनावश्यक दस्तावेजों को पूरी तरह से नियमित आधार पर नष्ट कर रहे हैं। यह नाटकीय रूप से किसी भी संभावित खतरे या जोखिम को कम करता है।

टिप्पणियाँ

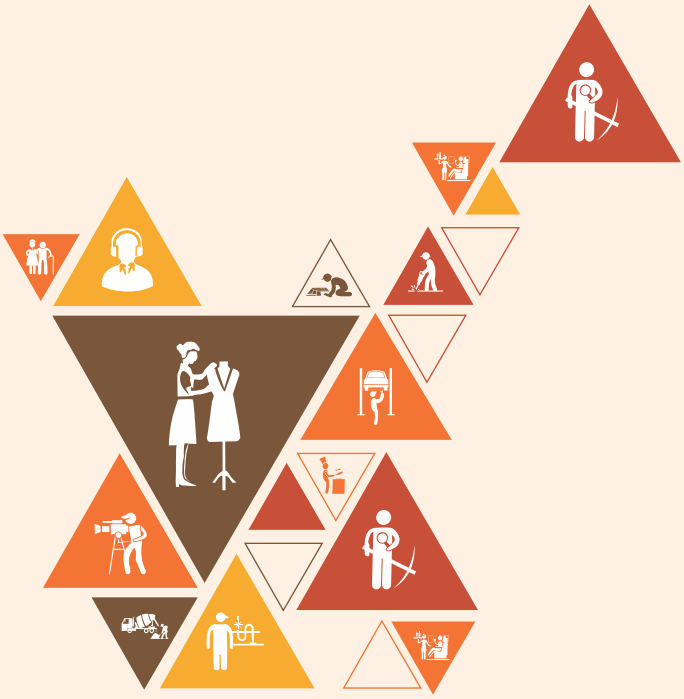
Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

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

5. खेप की ट्रैकिंग करते समय स्वास्थ्य, सुरक्षा और बचाव के उपायों का अनुरक्षण

यूनिट 5.1 – सूचना सुरक्षा प्रक्रियाओं का महत्व
यूनिट 5.2 – सभी लेनदेन में डेटा गोपनीयता का अनुरक्षण
यूनिट 5.3 – प्रोटोकॉल के उल्लंघन पर रिपोर्टिंग संरचना



LSC/N1130

अध्ययन के मुख्य परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. सूचना सुरक्षा के महत्व की व्याख्या
2. सूचना सुरक्षा के लिए अपनाई जाने वाली विभिन्न प्रक्रिया की व्याख्या
3. व्यक्तिगत जानकारी की सुरक्षा के लिए आवश्यकता के बारे में संक्षिप्त विवरणय
4. व्यक्तिगत जानकारी के विभिन्न प्रकार का वर्णन
5. परिणाम की पहचान जो असुरक्षित सूचना सुरक्षा स्थिति के कारण हो सकती हैं।
6. प्रोटोकॉल के उल्लंघन में रिपोर्टिंग संरचना की व्याख्या
7. डेटा को नष्ट करने और इसपर काबू पाने के तरीकों की पहचान
8. डेटा क्षति पर काबू पाने के लिए सुरक्षा उपायों का वर्णन

यूनिट 5.1: सूचना सुरक्षा प्रक्रियाओं का महत्व

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. सूचना सुरक्षा के महत्व की व्याख्या
2. सूचना सुरक्षा के लिए अपनाई जाने वाली विभिन्न प्रक्रिया का व्याख्या
3. जानकारी असुरक्षा के कारण पड़ने वाले प्रतिकूल प्रभाव की पहचान

कहिए

- सूचना सुरक्षा का अर्थ अनधिकृत पहुँच, उपयोग, प्रकटीकरण, विघटन, संशोधन या नष्ट होने से जानकारी या डेटा और सूचना प्रणालियों की रक्षा करना है।
- सूचना प्रणाली की सुरक्षा में कंपनी या संगठन के डेटा संपत्ति की रक्षा करना शामिल है।
- माल ट्रैकिंग कार्यकारी व्यापार या कंपनी के लिए महत्वपूर्ण जानकारी की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए कंप्यूटर और सुरक्षा कार्यक्रमों के साथ ही विभिन्न अन्य महत्वपूर्ण ट्रैकिंग उपकरण और हार्डवेयर पर काम करता है।

चरण

- गोपनीय डेटा की सुरक्षा के लिए कार्यविधि और प्रक्रियाओं की आवश्यकता
- श्डेडिकेटेड डिवाइसश क्या है
- श्डिवाइस प्रबंधनश क्या है
- श्एन्क्रिप्शनश से क्या मतलब है।

समझाइए

- गोपनीय डेटा की सुरक्षा के लिए कार्यविधि और प्रक्रियाओं की आवश्यकता
- श्डेडिकेटेड डिवाइसश क्या है
- श्डिवाइस प्रबंधनश क्या है
- श्एन्क्रिप्शनश से क्या मतलब है।

विस्तार कीजिये

- खेप ट्रैकिंग कार्यकारी के लिए यह महत्वपूर्ण है कि वह डेस्क से जाने से पहले डेस्कटॉप या लैपटॉप कंप्यूटर को लॉग आउट और बंद कर दे।
- बिना रखवाले के कंप्यूटर में लॉग इन खातों की जानकारी के अनधिकृत उपयोग और दुरुपयोग के अवसरों का सृजन करते हैं।

- कभी भी किसी से यूजर आईडी पासवर्ड को शेयर न करें दृ इससे डेटा नष्ट और सूचना सुरक्षा कोड का उल्लंघन हो सकता है।

यूनिट 5.2: सभी लेनदेन में डेटा गोपनीयता का अनुरक्षण

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. व्यक्तिगत जानकारी सुरक्षा के विभिन्न प्रकार का वर्णन
2. व्यक्तिगत जानकारी के विभिन्न प्रकार का वर्णन
3. परिणाम की पहचान जो असुरक्षित सूचना सुरक्षा स्थिति के कारण हो सकती हैं।

कहिए

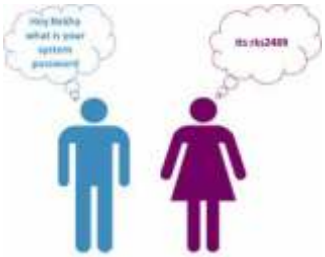
- सूचना नीतियों और डेटा गोपनीयता को बनाए रखने के विफलता क्योंकि वे नीति के महत्वपूर्ण भाग के रूप में लोगों के लिए महत्वपूर्ण नहीं है।
- कर्मचारियों या गोदाम सहयोगियों को ध्यान में रखकर प्रक्रिया बनायी जानी चाहिए, क्योंकि वे खुद द्वारा इस्तेमाल की जा रही सूचना प्रणालियों के किसी भी हिस्से के साथ इन्टरैक्ट हो सकते हैं।

समझाइए

- खेप ट्रैकिंग कार्यकारी के रुप में काम कर रहा व्यक्ति ट्रैकिंग खेप से संबंधित विभिन्न प्रकार की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग कर सकता है, जिनमें शामिल हो सकते हैंय
  - व्यक्तिगत और व्यावसायिक संपर्क जानकारी, जैसे
    - व्यक्तिगत नाम
    - कंपनी का नाम
    - पता
    - ई–मेल पता और टेलीफोन या फैक्स नंबर
  - शिपिंग से संबंधित जानकारी, जैसे
    - शिपर और परेषिती औरध्या पड़ोसी की संपर्क जानकारी,
    - पता
    - ई–मेल पता और टेलीफोन नंबर
  - डिलीवरी के साक्ष्य के तौरपर हस्ताक्षर
  - बैंक खाता संख्या या अन्य खाता संख्या
  - जिसे हम जानकारी भेजने के लिए कहते हैं इसकी जानकारी जो हमें एक व्यक्ति के नाम, अन्य लोगों के ई–मेल पते और टेलीफोन नंबर को सत्यापित करने में सक्षम बनाता है।

प्रदर्शन कीजिये

- खेप ट्रैकिंग कार्यकारी के संबंधित कुछ काम करने की आम असुरक्षित स्थितियों में से कुछ नीचे दिए गए हैंय

कभी अपने सिस्टम से दूर जाते समय कंप्यूटर स्क्रीन को लॉक करना न भूलें	
काम किये जा रहे सिस्टम में पेन ड्राइव, सीडी आदि जैसे डेटा भंडारण डिवाइस का उपयोग करने की अनुमति न दें।	
कभी किसी से भी अपना पासवर्ड शेयर न करें।	

पूछिये

- डेटा और दस्तावेजों सुरक्षा बनाए रखने में क्या करना चाहिए और क्या नहीं करना चाहिए?

यूनिट 5.3: सूचना सुरक्षा प्रक्रियाओं का महत्व

यूनिट के उद्देश्य

इस मॉड्यूल के अंत में, आप सक्षम हो जाएंगे:

1. प्रोटोकॉल के उल्लंघन में रिपोर्टिंग संरचना की व्याख्या
2. डेटा उल्लंघन और इसपर काबू पाने के तरीके पर जानकारी
3. डेटा उल्लंघन पर काबू पाने के लिए सुरक्षा उपायों की पहचान

समझाइए

- श्डेटा उल्लंघनश से क्या अर्थ है।
- डेटा उल्लंघनों से कैसे उबरे इसकी व्याख्या करें।
- किसी भी डेटा उल्लंघनों के मामले में आगे बताने की प्रक्रिया की व्याख्या।

विस्तार कीजिये

- डेटा उल्लंघन सुरक्षा से संबंधित कार्य है, जिसमें संवेदनशील, संरक्षित या गोपनीय डाटा का किसी व्यक्ति अनधिकृत द्वारा कॉपी, प्रेषित, देखा, चोरी या इस्तेमाल किया जा रहा है। इसमें कंप्यूटर टेप, हार्ड ड्राइव, या लैपटॉप कंप्यूटर जिसमें गुप्त जानकारी को संग्रहित किया गया जैसे डिजिटल मीडिया की चोरी या नुकसान, वर्ल्ड वाइड वेब पर या कंप्यूटर अन्यथा इंटरनेट से बिना उचित सुरक्षा के इस तरह की जानकारी पोस्टिंग जैसी घटनाएं शामिल हो सकती हैं।
- इस तरह की जानकारी को सिस्टम में ट्रांसफर करना जो पूरी तरह से औपन नहीं है, लेकिन उचित रूप से या औपचारिक रूप से मंजूर सुरक्षा स्तर के लिए मान्यता प्राप्त है, जैसे अनएन्क्रिप्टेड ई–मेल के रूप में, या संभवतः शत्रुतापूर्ण एजेंसी के सूचना प्रणालियों के लिए इस तरह की जानकारी का हस्तांतरण, जैसे प्रतिस्पर्धी निगम या विदेशी राष्ट्र, जहां इसे अधिक गहन डिक्रिप्शन तकनीकों से इस्तेमाल किया जा सकता है।
- डेटा उल्लंघन की सबसे आम अवधारणा अटैकर द्वारा कंपनी के नेटवर्क में हैकिंग कर संवेदनशील डेटा की चोरी करना है।

चरण

- किसी भी सुरक्षा उल्लंघन या सूचना सुरक्षा प्रणालियों के उल्लंघन के मामले में पालन किये जाने वाले चरण या किसी और को सुचित किये जाने की प्रक्रियाय

  1. ष्उल्लंघनष् का गठन क्या है?
  2. मुद्रित जानकारी का सुरक्षा उल्लंघन होने के मामले में मुझे किससे संपर्क करना चाहिए?
  3. इलेक्ट्रॉनिक सूचना के उल्लंघन या इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस के खो जानेध्चोरी हो जाने के मामले में मुझे किससे संपर्क करना चाहिए?
  4. फिजिकल चोरी के मामले में मुझे किससे संपर्क करना चाहिए?
  5. उल्लंघन की रिपोर्ट करने के बाद आगे कि प्रक्रिया क्या होती है?

टिप्पणियाँ

Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

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

Construction Skill Development Council

6. नियोजनीयता एवं उद्यमशीलता कौशल

युनिट 6.1 – व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य

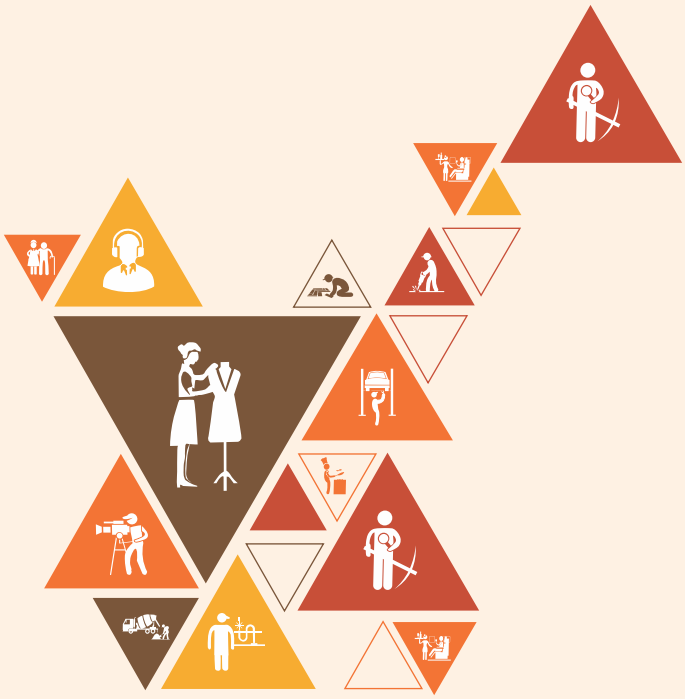
युनिट 6.2 – डिजिटल साक्षरताः पुनरावृत्ति

युनिट 6.3 – धन संबंधी मामले

युनिट 6.4 – रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना

युनिट 6.5 – उद्यमशीलता को समझना

युनिट 6.6 – उद्यमी बनने की तैयारी करना



परिचयः नियोजनीयता और उद्यमिता कौशल

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

आइस ब्रेकर

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

कोई भी पाँच आइस ब्रेकर स्टेपः

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

अपेक्षाओं के रूपरेखा तैयार करना

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

उद्देश्यों को परिभाषित करना

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

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

इस वर्कशॉप को प्रभावी तरीके से सुगम बनाने के लिए:

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

वार्तालाप गतिविधि के लिए सामान्य निर्देश:

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

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

यूनिट 6.1: व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य

सीखने के प्रमुख परिणाम

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

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

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

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

पूछें

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

कहें

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

पूछें

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

कहें

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

भूमिका निभाना

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

संक्षेप में करें

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

कहें

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

गतिविधि

- सहभागी पुस्तिका से स्वास्थ्य मानक जाँचसूची

पूछें

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

कहें

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

करें

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

संक्षेप में करें

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

पूछें

चर्चा करें:

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

कहें

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

गतिविधि

- स्वास्थ्य मानक जाँचसूचीः स्वच्छता

कहें

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

करें

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

पूछें

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

संक्षेप में करें

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

पूछें

- आदत क्या होती है?

कहें

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

संक्षेप में करें

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

यूनिट 6.1.2: सुरक्षा

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

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

कहें

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

टीम की गतिविधि

सुरक्षा खतरे

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

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

पूछें

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

कहें

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

करें

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

कहें

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

करें

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

पूछें

संक्षेपण :

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

संक्षेप में करें

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

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

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

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

गतिविधि

- यह कागज पेंसिल गतिविधि है।

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

करें

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

कहें

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

टीम की गतिविधि

टॉवर निर्माण

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

करें

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

पूछें

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

कहें

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

पूछें

- क्या आपका नजरिया सकारात्मक या नकारात्मक है?

कहें

- आइए मैं आपको एक कहानी सुनाता हूँ:

इसका नाम है– छोटी चीजें बड़ा फर्क लाती हैं।

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

पूछें

- आपने इस कहानी से क्या सीखा?

गतिविधि

आपको क्या प्रेरित करता है?

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

करें

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

कहें

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

संक्षेप में करें

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

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

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

पूछें

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

कहें

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

करें

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

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

टीम की गतिविधि

केस अध्ययन विश्लेषण

परिदृश्य 1

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

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

परिदृश्य 2

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

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

परिदृश्य 3

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

परिदृश्य 4

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

कहें

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

करें

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

संक्षेप में करें

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

यूनिट 6.1.5: रचनात्मकता एवं नवप्रवर्तन

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- चार्ट पेपर
- मार्कर पेन

पूछें

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

कहें

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

ए.पी.जे अब्दुल कलाम

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

स्रोत पर वाटर फिल्टर/प्यूरिफायर

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

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

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

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

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

सोलर सीडर

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

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

विकलांगों के करघे

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

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

पूछें

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

कहें

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

टीम की गतिविधि

- यह एक समूह क्रियाकलाप है।

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

गतिविधि संक्षेपण

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

करें

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

संक्षेप में करें

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

सुविधा देने के लिए नोट्स

- नवाचारों के ऊपर कहानियों के स्रोतः

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

यूनिट 6.1.6: समय प्रबंधन: समय प्रबंधन क्या है?

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

पूछें

क्या आप ऐसे है?

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

उदाहरण

- आइए इन दो उदाहरणों पर नजर डालते हैं:

उदाहरण 1:

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

उदाहरण 2:

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

पूछें

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

गतिविधि

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

कहें

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

पूछें

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

कहें

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

गतिविधि

प्रभावी समय प्रबंधन

- इस क्रियाकलाप के दो भाग हैं:

भाग 1

किए जाने वाले कामों की सूची बनाना

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

भाग 2

आकस्मिक–अहम ग्रिड

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

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

कार्य संपादन सूची प्रारूप

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

आकस्मिक–अहम ग्रिड

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

1	2
3	4

आकस्मिक / अहम ग्रिड प्रारूप

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

1	2
3	4

करें

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

कहें

गतिविधि संक्षेपण:

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

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

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

संक्षेप में करें

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

सुविधा देने के लिए नोट्स

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

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

यूनिट 6.1.7: क्रोध प्रबंधन

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

पूछें

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

कहें

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

करें

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

गतिविधि

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

पूछें

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

कहें

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

करें

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

गतिविधि

ट्रिगर प्वाइंट्स तथा क्रोध प्रबंधन तकनीक गतिविधि

ऐंगर ट्रिगर्स

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

आपके क्रोध का परिणाम:

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

कहें

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

करें

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

पूछें

प्रश्नों का संक्षेपण करें:

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

संक्षेप में करें

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

सुविधा देने के लिए नोट्स

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

यूनिट 6.1.8: तनाव प्रबंधन: तनाव क्या है?

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

पूछें

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

कहें

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

पूछें

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

कहें

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

करें

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

टीम की गतिविधि

केस अध्ययन विश्लेषण

परिदृश्य 1

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

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

परिदृश्य 2

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

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

परिदृश्य 3

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

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

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

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

परिदृश्य 4

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

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

पूछें

प्रश्नों का संक्षेपण करें

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

कहें

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

करें

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

कहें

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

संक्षेपण:

परिदृश्य 1

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

परिदृश्य 2

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

परिदृश्य 3

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

परिदृश्य 4

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

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

करें

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

परिदृश्य 5

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

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

कहें

संक्षेपण:

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

संक्षेप में करें

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

सुविधा देने के लिए नोट्स

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

यूनिट 6.2: डिजिटल साक्षरता: पुनरावृत्ति

सीखने के प्रमुख परिणाम

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

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

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

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- आवश्यक ऐप्लिकेशन वाली कंप्यूटर सिस्टम

कहें

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

स्पष्ट करना

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

पूछें

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

कहें

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

संक्षेप में करें

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

प्रायोगिक

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

करें

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

यूनिट 6.2.2: एमएस ऑफिस (MS Office) एवं ईमेल

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- MS Office वाले कंप्यूटर सिस्टम

पूछें

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

कहें

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

स्पष्ट करना

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

पूछें

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

कहें

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

करें

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

प्रदर्शन करें

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

प्रायोगिक

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

संक्षेप में करें

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

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

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- इंटरनेट कनेक्शन के साथ कंप्यूटर सिस्टम
- सहभागी पुस्तिका

पूछें

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

कहें

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

पूछें

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

कहें

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

टीम की गतिविधि

ई–कॉमर्स उदाहरण

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

कहें

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

करें

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

कहें

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

स्पष्ट करना

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

कहें

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

भूमिका निभाना

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

पूछें

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

कहें

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

करें

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

पूछें

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

कहें

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

संक्षेप में करें

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

नोट्स

यूनिट 6.3: धन संबंधी मामले

सीखने के प्रमुख परिणाम

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

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

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

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

पूछें

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

उदाहरण

- आइए इन दो उदाहरणों पर नजर डालते हैं:

उदाहरण 1:

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

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

उदाहरण 2:

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

पूछें

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

कहें

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

पूछें

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

कहें

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

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

पूछें

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

कहें

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

टीम की गतिविधि

निजी वित्त–बचत क्यों करें

- इस क्रियाकलाप के दो भाग हैं:

भाग 1

पैसे की बचत करने के तरीके

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

भाग 2

आप ऐसे पैसों का इस्तेमाल कैसे करेंगे

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

करें

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

गतिविधि संक्षेपण

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

कहें

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

संक्षेप में करें

आप निम्नलिखित पर चर्चा कर सत्र का सार प्रस्तुत करें:

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

यूनिट 6.3.2: बैंक खातों के प्रकार, बैंक खाता खोलना

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- खाता खुलवाने वाले फॉर्मों के नमूने
- सहभागी पुस्तिका

पूछें

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

उदाहरण

- आइए दिए हुए उदाहरणों पर नजर डालते हैं:

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

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

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

पूछें

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

कहें

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

पूछें

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

कहें

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

टीम की गतिविधि

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

गतिविधि संक्षेपण

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

कहें

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

पूछें

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

कहें

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

टीम की गतिविधि

बैंक खाता खोलना

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

भाग 1

बैंक खाता खोलने वाले फॉर्म को भरना

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

गतिविधि संक्षेपण

आपने फॉर्म कैसे डिजाइन किया?

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

करें

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

संक्षेप में करें

नोटः

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

सैंपल खाता खोलने वाले फॉर्म।

Photograph

XXX Bank

SAVING BANK ACCOUNT OPENING FORM

Account No.: _____ Date: _____

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

Applicant Details:

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

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

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

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

Declaration:

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

Place:

Date: **Signature / LTI of Applicant**

Nomination:

I want to nominate as under

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

Place:

Date: **Signature / LTI of Applicant**

Witness(es)*

1. _____

2. _____

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

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

यूनिट के उद्देश्य

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

- स्थिर और परिवर्तनीय लागतों के बीच अंतर करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- सादे कागज
- कलम

पूछें

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

कहें

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

टीम की गतिविधि

लागत की पहचान करें

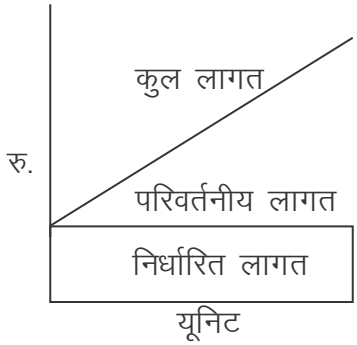
1. किराया
2. टेलीफोन बिल
3. बिजली बिल
4. मशीनरी
5. बीमा
6. ऑफिस सप्लायजध्कच्चा माल
7. कर्मचारी वेतन
8. हरेक बिकी यूनिट के लिए सेल्स पर्सन को दिया जाने वाला कमीशन पर्सेंटेज
9. क्रेडिड कार्ड की फीस
10. वेंडर बिल

करें

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

कहें

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



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

टीम की गतिविधि

स्थिर बनाम परिवर्तनशील लागत

- यह एक समूह क्रियाकलाप है।

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

गतिविधि संक्षेपण

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

करें

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

संक्षेप में करें

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

सुविधा देने के लिए नोट्स

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

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

यूनिट 6.3.4: निवेश, बीमा और कर

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

पूछें

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

उदाहरण

- आइए कुछ परिदृश्यों पर नजर डालते हैं।

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

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

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

कहें

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

पूछें

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

कहें

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

कहें

- आज हमारे पास एक क्विज होगा।

टीम की गतिविधि

- यह गतिविधि एक क्विज है।

करें

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

संक्षेप में करें

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

सुविधा देने के लिए नोट्स

क्विज के प्रश्न

1. बॉण्ड क्या होते हैं?

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

2. बॉण्ड कौन जारी करता है?

   पब्लिक तथा निजी कंपनियाँ बॉण्ड जारी करती हैं।

3. बॉण्ड क्यों जारी किए जाते हैं?

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

4. स्टॉक तथा इक्विटीज के खरीददार कौन होते हैं?

   सामान्य नागरिक इसके खरीददार होते हैं।

5. सुकन्या समृद्धि योजना किस प्रकार की योजना है?

   लघु बचत योजना

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

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

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

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

8. दो प्रकार के बीमाओं के नाम बताएँ?

   जीवन बीमा तथा गैर–जीवन या सामान्य बीमा

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

यूनिट 6.3.5: ऑनलाइन बैंकिंग, NEFT, RTGS, आदी

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

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

पूछें

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

कहें

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

करें

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

कहें

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

करें

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

संक्षेप में करें

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

नोट्स

यूनिट 6.4: रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना

सीखने के प्रमुख परिणाम

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

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

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

यूनिट के उद्देश्य

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

- साक्षात्कार की तैयारी करने के चरणों की चर्चा करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

पूछें

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

कहें

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

गतिविधि 1

- खुद का परिचय देना

करें

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

पूछें

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

कहें

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

करें

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

गतिविधि 2

- सही पोशाक पहनने की योजना बनाएँ

करें

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

संक्षेप में करें

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

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

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- सादे कागज़
- कलम

पूछें

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

कहें

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

करें

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

कहें

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

गतिविधि

केस अध्ययन विश्लेषण

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

छात्र का विवरण

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

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

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

जॉब पोस्टिंग

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

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

स्थानः

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

वेतनः मोलतोल योग्य

इंडस्ट्रीः यात्रा / होटल / रेस्त्रां / एयरलाइंस / रेलवे

कार्यात्मक क्षेत्रः होटल, रेस्त्रां

रोल कैटगरीः हाउसकीपिंग

रोलः हाउसकीपिंग एक्जेक्यूटिव / असिस्टेंट

वांछित उम्मीदवार की प्रोफ़ाइल

मित्रवत, मधुर व्यक्तित्व, सेवा उन्मुख।

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

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

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

शिक्षा.

युजीः कोई स्नातक / डिप्लोमा धारक

पीजीः पोस्ट ग्रेजुएशन की आवश्यकता नहीं

कहें

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

करें

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

संक्षेप में करें

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

सुविधा देने के लिए नोट्स

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

निपेश सिंगला

#1XX7, सेक्टर XX-D

चंडीगढ़ – 160018

मोबाइल नंः 91-988XXXXX01

ईमेलः nxxxxxxxxxla@gmail.com

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

व्यावसायिक खूबियाँ:

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

शैक्षणिक पृष्ठभूमि:

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

व्यावसायिक इंटर्नशिप:

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

वॉलंटीयर वर्क:

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

निपेश सिंगला

यूनिट 6.4.3: साक्षात्कार व अक्सर पूछे जानेवाले सवाल

यूनिट के उद्देश्य

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

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

यूनिट के उद्देश्य

- सहभागी पुस्तिका

कहें

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

करें

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

भूमिका निभाना

दी गई परिस्थियों के लिए रोल प्ले का संचालन करें।

स्थिति 1

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

कहें

संक्षेपण:

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

भूमिका निभाना

दी गई परिस्थियों के लिए रोल प्ले का संचालन करें।

स्थिति 2

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

कहें

संक्षेपण:

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

भूमिका निभाना

दी गई परिस्थियों के लिए रोल प्ले का संचालन करें।

स्थिति 3

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

कहें

संक्षेपण:

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

भूमिका निभाना

दी गई परिस्थियों के लिए रोल प्ले का संचालन करें।

स्थिति 4

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

कहें

संक्षेपण:

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

भूमिका निभाना

दी गई परिस्थियों के लिए रोल प्ले का संचालन करें।

स्थिति 5

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

कहें

संक्षेपण:

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

भूमिका निभाना

दी गई परिस्थियों के लिए रोल प्ले का संचालन करें।

स्थिति 6

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

कहें

संक्षेपण:

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

भूमिका निभाना

दी गई परिस्थियों के लिए रोल प्ले का संचालन करें।

स्थिति 7

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

कहें

संक्षेपण:

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

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

स्पष्ट करना

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

करें

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

गतिविधि

मॉक इंटरव्यू प्रश्न

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

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

संक्षेप में करें

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

यूनिट 6.4.4: काम की तैयारी – शब्द व शब्दावली

यूनिट के उद्देश्य

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

- मूलभूत कार्यक्षेत्र शब्दावली की चर्चा करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

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

पूछें

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

कहें

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

टीम की गतिविधि

कार्यस्थल शब्दावली

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

भाग 1

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

गतिविधि संक्षेपण

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

करें

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

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

कहें

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

पूछें

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

कहें

- आइए अब इस गतिविधि को आगे बढ़ाते हैं।

टीम की गतिविधि

शब्द एवं शब्दावली

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

भाग 2

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

गतिविधि संक्षेपण

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

करें

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

कहें

- आइए इस गतिविधि को आगे बढ़ाते हैं।

टीम की गतिविधि

शब्द एवं शब्दावली

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

भाग 3

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

गतिविधि संक्षेपण

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

करें

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

संक्षेप में करें

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

नोट्स

यूनिट 6.5: उद्यमशीलता को समझना

सीखने के प्रमुख परिणाम

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

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

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

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

कहें

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

टीम की गतिविधि

क्विज़ प्रश्न

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

करें

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

पूछें

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

कहें

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

संक्षेप में करें

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

सुविधा देने के लिए नोट्स

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

यूनिट 6.5.2: नेतृत्व व सामूहिक कार्य

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- सादे कागज
- कलम

करें

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

कहें

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

कहें

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

पूछें

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

कहें

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

पूछें

- क्या आप खुद को एक टीम प्लेयर मानते हैं?

टीम की गतिविधि

लंबी श्रृंखला

- यह एक समूह गतिविधि है।

करें

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

कहें

संक्षेपणः

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

कहें

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

संक्षेप में करें

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

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

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

गतिविधि 1

गतिविधि – चाइनीज व्हिसपर

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

पूछें

प्रश्नों का संक्षेपण करें:

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

कहें

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

कहें

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

पूछें

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

कहें

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

करें

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

गतिविधि 2

पहेलियाँ:

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

उत्तर:

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

पूछें

प्रश्नों का संक्षेपण करें:

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

कहें

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

गतिविधि 3

एलीवेटर पिच:

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

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

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

करें

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

सुविधा देने के लिए नोट्स

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

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

उदाहरण:

आप कैसे पिच करते हैं यहाँ साथ आ सकता है:

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

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

संक्षेप में करें

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

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

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

पूछें

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

कहें

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

पूछें

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

कहें

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

टीम की गतिविधि

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

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

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

करें

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

कहें

प्रश्नों का संक्षेपण करें:

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

पूछें

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

कहें

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

पूछें

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

कहें

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

संक्षेप में करें

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

गतिविधि

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

करें

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

पूछें

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

कहें

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

पूछें

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

कहें

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

कहें

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

भूमिका निभाना

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

करें

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

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

समस्या समाधान परिदृश्य 1

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

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

समस्या समाधान परिदृश्य 2

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

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

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

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

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

मोलतोल करने वाला परिदृश्य 1

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

मोलतोल करने वाला परिदृश्य 2

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

सुविधा देने के लिए नोट्स

रोल प्ले को सुगम बनाना

गतिविधि के लिए तैयारी करना

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

गतिविधि का संचालन करना

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

संक्षेप में करें

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

यूनिट 6.5.5: व्यवसायिक अवसरों की पहचान: उद्यमी व अवसर

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- सादा कागज की शीट
- कलम

पूछें

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

कहें

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

करें

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

गतिविधि

अपना SWOT विश्लेषण करें

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

करें

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

पूछें

प्रश्नों का संक्षेपण करें:

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

संक्षेप में करें

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

यूनिट 6.5.6: उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र को सहारा देती है

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

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

पूछें

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

कहें

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

पूछें

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

कहें

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

टीम की गतिविधि

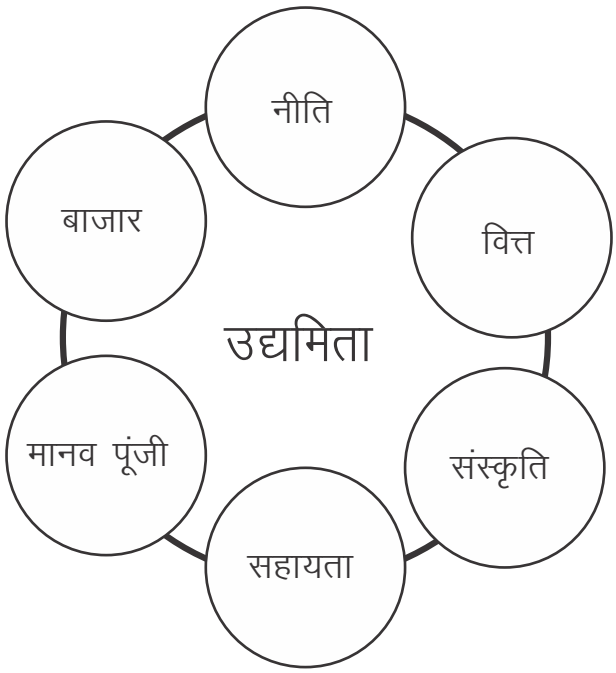
- उद्यमिता सहायक वातावरण को प्रदर्शित करने वाले एक पोस्टर का निर्माण करना।

करें

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

गतिविधि संक्षेपण

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



पूछें

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

कहें

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

टीम की गतिविधि

- उद्यमियों को बढ़ावा देने के लिए मुख्य योजनाओं पर प्रेजेंटेशन

करें

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

गतिविधि संक्षेपण

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

संक्षेप में करें

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

यूनिट 6.5.7: जोखिम क्षमता और लचीलापन

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

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

पूछें

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

उदाहरण

- आइए इन दो उदाहरणों पर नजर डालते हैं:

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

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

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

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

कहें

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

कहें

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

टीम की गतिविधि

जोखिम उठाने की इच्छा

- यह एक समूह क्रियाकलाप है।

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

गतिविधि संक्षेपण

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

करें

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

पूछें

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

उदाहरण

आइए इन दो उदाहरणों पर नजर डालते हैं:

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

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

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

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

कहें

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

कहें

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

टीम की गतिविधि

उद्यमिता तथा लोचशीलता

- यह एक समूह क्रियाकलाप है।

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

गतिविधि संक्षेपण

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

करें

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

संक्षेप में करें

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

यूनिट 6.5.8: सफलता और असफलताएँ

यूनिट के उद्देश्य

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

- असफलता से कैसे निपटें, उस पर चर्चा

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

पूछें

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

उदाहरण

- आइए हम यह उदाहरण देखें।

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

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

कहें

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

पूछें

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

कहें

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

टीम की गतिविधि

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

सुविधा देने के लिए नोट्स

रोल प्ले को सुगम बनाना

गतिविधि के लिए तैयारी करना

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

गतिविधि का संचालन करना

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

संक्षेप में करें

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

नोट्स

यूनिट 6.6: उद्यमी बनने की तैयारी करना

सीखने के प्रमुख परिणाम

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

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

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

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

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

पूछें

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

उदाहरण

- आइए हम यह उदाहरण देखें।

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

कहें

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

टीम की गतिविधि

बाजार अध्ययन

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

गतिविधि संक्षेपण

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

करें

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

कहें

- ट्यूशन सेंटर खोलकर आप सेवा प्रदान कर रहे हैं।

पूछें

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

कहें

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

कहें

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

टीम की गतिविधि

मार्केटिंग के **4Ps**

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

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

गतिविधि संक्षेपण

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

करें

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

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

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

गतिविधि संक्षेपण

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

कहें

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

संक्षेप में करें

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

यूनिट 6.6.2: व्यापार इकाई अवधारणा: मौलिक व्यापार शब्दावली

यूनिट के उद्देश्य

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

- बुनियादी व्यापार शब्दावली याद करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

कहें

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

गतिविधि

- यह गतिविधि एक क्विज है।

करें

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

संक्षेप में करें

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

सुविधा देने के लिए नोट्स

क्विज के प्रश्न

1. B2B का क्या अर्थ होता है?

   बिजनेस टु बिजनेस

2. वित्तीय रिपोर्ट क्या होती है?

   बिजनेस ट्रांजैक्शन तथा व्ययों की एक विस्तृत लेखा–जोखा

3. सेल्स प्रॉस्पेक्ट कौन होता है?

   एक संभावित ग्राहक

4. वर्किंग कैपिटल की गणना कैसे की जाती है?

   चालू परिसंपत्तियाँ घटाव चालू देयताएँ

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

   मूल्यांकन या वैल्युएशन

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

   जटिल लेनदेन

7. आप सकल आय की गणना कैसे करेंगे?

   राजस्व घटाव व्यय

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

   प्रतिशत के रूप में

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

   मालों की लागत घटाव आउटपुट की लागत

10. राजस्व क्या होता है?

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

11. ब्रेक–ईवन प्वाइंट क्या होता है?

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

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

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

13. तीन प्रकार के व्यावसायिक लेनदेन क्या हैं?

    सरल, जटिल तथा चालू लेनदेन

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

    अवमूल्यन

15. दो मुख्य प्रकार की पूँजी क्या होती है?

    ऋण तथा इक्विटी (हिस्सेदारी)

टीम की गतिविधि

केस अध्ययन विश्लेषण

परिदृश्य 1

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

परिदृश्य 2

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

परिदृश्य 3

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

परिदृश्य 4

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

कहें

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

यूनिट 6.6.3: सीआरएम और नेटवर्किंग

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

पूछें

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

कहें

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

करें

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

करें

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

कहें

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

गतिविधि

समूह चर्चा

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

संक्षेप में करें

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

यूनिट 6.6.4: व्यवसाय योजना: लक्ष्यों का निर्धारण क्यों?

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

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

पूछें

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

कहें

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

पूछें

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

करें

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

पूछें

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

कहें

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

टीम की गतिविधि

व्यवसाय योजना लिखना

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

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

कहें

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

6. मार्केटिंग तथा सेल्स

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

कहें

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

करें

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

कहें

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

संक्षेप में करें

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

सुविधा देने के लिए नोट्स

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

यूनिट 6.6.5: बैंक वित्त के लिए प्रक्रिया और औपचारिकताओं

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- बैंक लोन/वित्त फॉर्म का नमूना

पूछें

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

कहें

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

करें

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

संक्षेप में करें

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

सुविधा देने के लिए नोट्स

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

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

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

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका

पूछें

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

कहें

- आइए हम यह उदाहरण देखें:

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

कहें

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

कहें

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

टीम की गतिविधि

उपक्रम प्रबंधन

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

गतिविधि संक्षेपण

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

करें

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

संक्षेप में करें

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

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

यूनिट के उद्देश्य

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

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

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- सहभागी पुस्तिका
- सादे कागज़
- कलम

पूछें

- आप क्यों उद्यमी बनना चाहते हैं?

कहें

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

करें

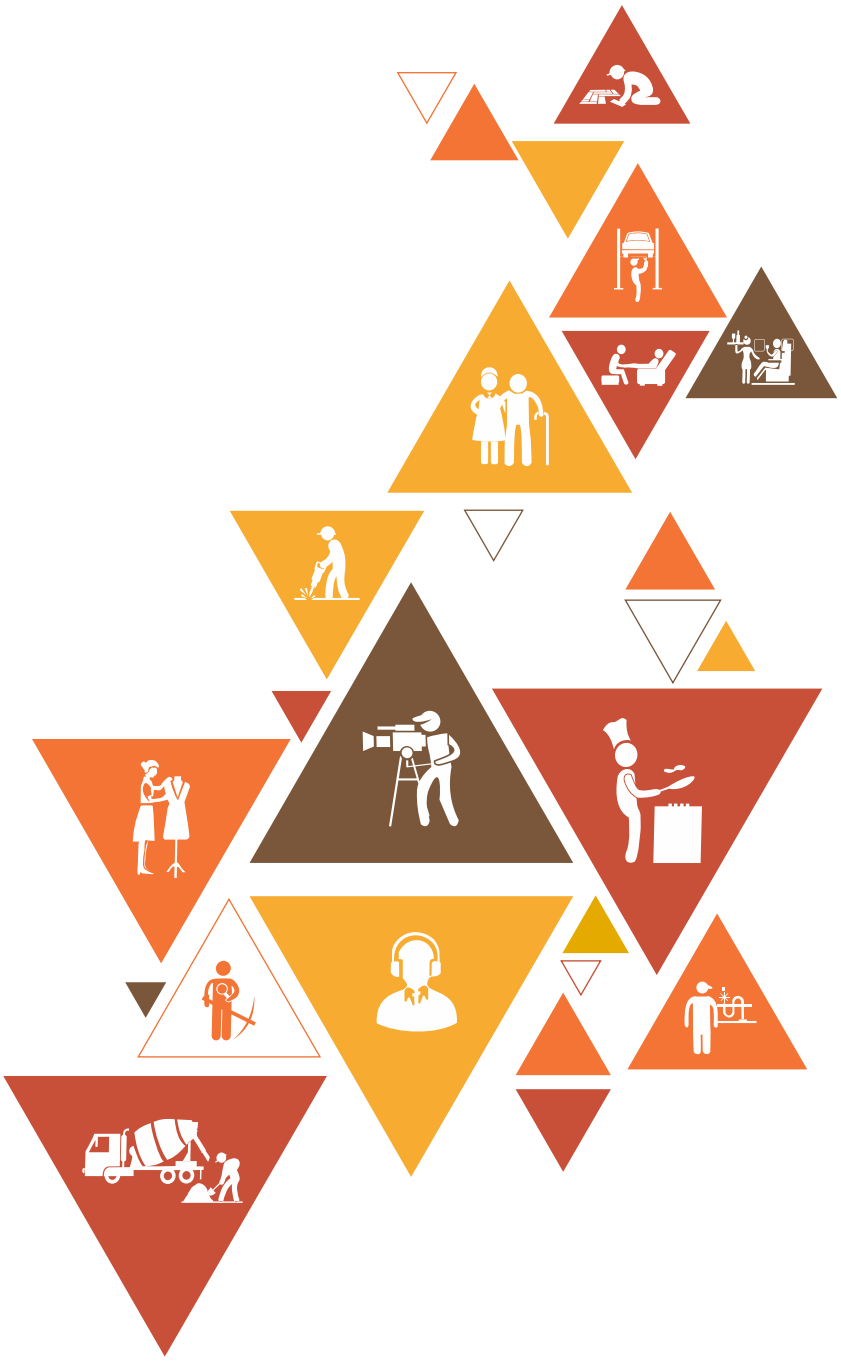
- सभी सहभागियों के सामने एक–एक कर प्रश्नों पढ़ें।
- सहभागियों को एक–एक कर प्रश्नों का उत्तर दें।
- कक्षा को 10–15 मिनट का वक्त उनके अपने उत्तरों को लिखने में दें।
- 15 मिनट के अंत में सभी प्रश्नों के लिए खुली चर्चा करें।
- प्रासंगिक बिंदुओं पर ध्यान केंद्रित कर चर्चा को सुगम बनाएँ।
- समय पर ध्यान रखें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

संक्षेप में करें

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

नोट्स

नोट्स



Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

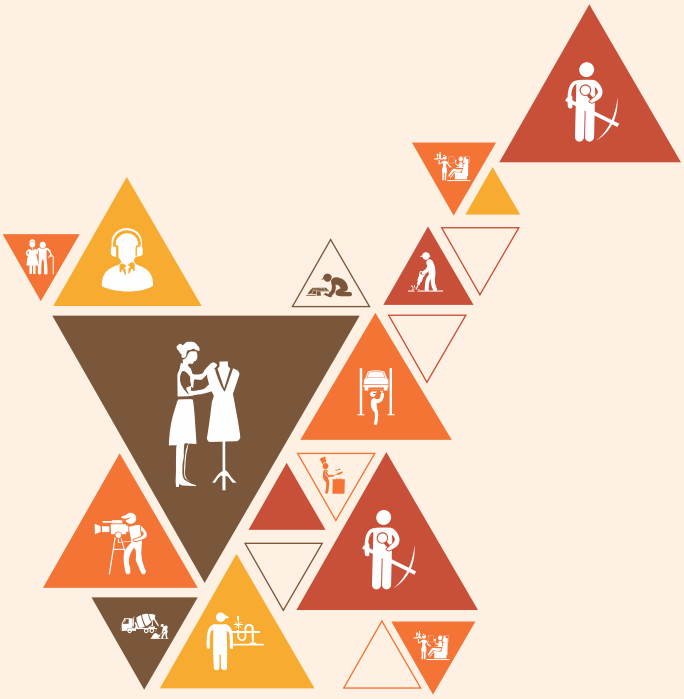
सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

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

7. परिशिष्ट

परिशिष्ट I प्रशिक्षण की योजना

परिशिष्ट II आकलन का मानदंड



परिशिष्ट I

डिलीवरी योजना का प्रशिक्षण

डिलीवरी योजना का प्रशिक्षण			
कार्यक्रम का नाम :	माल ट्रैकिंग कार्यकारी		
योग्यता पैक नाम व सन्दर्भ आईडी	LSC/Q1121, संस्करण 1.0		
संस्करण संख्या	1.1	**संस्करण अद्यतन करने की तिथि**	15-04-2016
पूर्वापेक्षा प्रशिक्षण (यदि कोई है)	न्यूनतम योग्यता – कक्षा 10 डिप्लोमा/स्नातक (इंजीनियरिंग, कला, कॉमर्स, साइंस) (को वरीयता) कोई अनुभव आवश्यक नहीं।		
प्रशिक्षण का परिणाम	**इस कार्यक्रम की समाप्ति तक, प्रतिभागी सक्षम हो जाएंगे कि:** 1. **वेयरहाउस पिकिंग गतिविधियों पर जानकारी हासिल करना :** जॉब भूमिका का सामान्य परिचय, आपूर्ति श्रृंखला और रसद प्रबंधन का परिचय, रसद उद्योग के सदर्भ में वेयरहाउस पिकर का महत्व, उद्योग में वेयरहाउस पिकर की गुणवत्ता और परिप्रेक्ष्य. 2. **वेयरहाउस पिकिंग प्रकिया से परिचित होना :** वेयरहाउस पिकर सामान्य फिजिकल पिकिंग गतिविधियों को पूरा करने की मौलिक जानकारी प्राप्त करेगा. इस क्रम में हाथ से या बुनियादी सामग्री हैंडलिंग उपकरण का उपयोग करते हुए उत्पादों और सामग्रियों को लोड, अनलोड, छंटाई और आवाजाही को पूरा करेगा. 3. **उठाव (पिकिंग) के लिए बुनियादी हैंडलिंग यंत्रों के प्रभावी उपयोग को समझना :** पिकिंग गतिविधि के लिए प्रासंगिक निर्धारित औजारों और उपकरण की प्रभावी तरीके से पहचान, चयन और उपयोग करना. 4. **कार्य क्षेत्र, औजार और उपकरण को सुरक्षित बनाये रखना :** कार्यक्षेत्र में औजारों, उपकरण का समुचित तरीके से संचालन करना और संगठित करना. 5. **पर्यावरणीय/पेषागत स्वास्थ्य और सुरक्षा से परिचित होना :** व्यक्तिगत सुरक्षा और उपकरण सुरक्षा के लिहाज से वेयरहाउस पिकर के पेशे के लिए प्रासंगिक स्वास्थ्य और सुरक्षा उपायों को अच्छी तरह आजमाना. संगठनात्मक नियमों और विनियमों के अनुपालन में हितधारकों के साथ प्रभावी तरीके से कार्य करना.		

क्रम संख्या	मोड्यूल का नाम	सत्र का नाम	सत्र का उद्देश्य	संख्या सन्दर्भ	क्रियाविधि	प्रशिक्षण टूल्स/सहायक	अवधि
1	परिचय	• आइसब्रेकर • आपूर्ति श्रृंखला के प्रबंधन का परिचय • रसद प्रबंधन का परिचय पाठ्यक्रम के बारे में • संगठन संरचना का वर्णन • इस प्रमाण पत्र पाठ्यक्रम का मुख्य उद्देश्य •आपूर्ति श्रृंखला में	• एक–दूसरे से परिचय • साथी छात्रों और मार्गदर्शक के साथ तालमेल • आपूर्ति श्रृंखला और रसद प्रबंधन पर चर्चा • विभिन्न प्रकार की इन्वेंटरी की व्याख्या और इसका महत्व • भण्डारण उद्योग और उसमें रोजगार के अवसरों पर चर्चा • खेप ट्रैकिंग कार्यकारी के रूप में अपनी भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को परिभाषित करें • गोदाम में विभिन्न कार्यों	उपलब्ध नहीं	ष्सामूहिक गतिविधिरू पार्सल पासिंग, मार्गदर्शक – नेतृत्व – विमर्श, वीडियो, प्रदर्शन	किताब, कलम, डस्टर आदि, प्रोजेक्टर, वीडियो, नोट्स के रूप में उपलब्ध वस्तुएं	4 4 4 4 4 4 8

		गोदाम का महत्व • विभिन्न गोदाम क्रियाएँ, नीतियों और प्रक्रियाओं को परिभाषित • खेप ट्रैकिंग कार्यकारी की भूमिका और जिम्मेदारियां • विभिन्न गोदाम गतिविधियों का प्रदर्शन और माल ट्रैकिंग के मूल • संक्षेप • अभ्यास	और प्रभावी रसद में उनके महत्व की व्याख्या • माल ट्रैकिंग कार्यकारी से उसकाध्उसकी कार्य भूमिका में से अपेक्षा की पहचान • गोदाम के विभिन्न कार्योंध्संचालन का वर्णन • इनबाउंड और आउटबाउंड गतिविधियों को परिभाषित • गोदाम के अंदर की जाने वाली प्रमुख गतिविधियों की व्याख्या • खेप ट्रैकिंग कार्यकारी की मुख्य भूमिकाओं पर स्पष्टता				8 6 8 1 1
2	ट्रैकिंग की तैयारी	• माल की ट्रैकिंग में शामिल गतिविधियां • संबंधित दस्तावेज और जानकारी तक पहुँच • एक खेप ट्रैकिंग पर व्यावहारिक प्रदर्शन • माल के परिवहन में आने वाली चुनौतियों की जाँच • संबंधित जानकारी इकट्ठा करने पर व्यावहारिक प्रदर्शन • स्थिति का निरीक्षण और कार्य की प्राथमिकता • ट्रैकिंग सिस्टम पर व्यावहारिक प्रदर्शन • कंपनी के सुरक्षा नीतियों और प्रक्रियाओं का ज्ञान और	• माल की ट्रैकिंग के महत्व की समझ • विभिन्न प्रकार के माल और उनके वर्गीकरण के बारे में स्पष्टता • माल ट्रैकिंग में दस्तावेजों के महत्व को परिभाषित • विभिन्न महत्वपूर्ण संक्षिप्त शब्दों का ज्ञान • परिवहन से संबंधित विभिन्न चुनौतियों की समझ • माल परिवहन उद्योग की समग्र तस्वीर की पहचान • स्थिति की जाँच के महत्व का वर्गीकरण • ट्रैकिंग में कंप्यूटर प्रणालियों के महत्व की समझ • उपलब्ध विभिन्न ट्रैकिंग सिस्टम के बारे में जानकारी • माल ट्रैकिंग में प्रयुक्त दस्तावेजों के विभिन्न प्रकार की पहचान • विभिन्न सुरक्षा नीतियों के बारे में जानकारी में वृद्धि • प्रक्रिया से विपरीत करने पर विभिन्न शामिल जोखिम की समझ	LSC/N1123 PC1, PC2, PC4, PC5, PC6, PC7, PC8, KA1,KA2, KA5,KA7, KA8,KA12 KB1,KB5, SA1,SA2, SA6,SA7, SA8,SB4	फैसिलिटेटर–लीड – चर्चा, वीडियो, प्रदर्शन, कौशल अभ्यास (प्रैक्टिकल), अभ्यास	प्रोजेक्टर, वीडियो, नोट्स, नमूना संबंधित दस्तावेज, नमूना पारगमन दस्तावेज, ट्रैकिंग सिस्टम, जीपीएस डिवाइस	2 2 8 2 8 2 8 2 8 2 2

		समझ • सुरक्षा नीतियों और प्रक्रियाओं पर व्यावहारिक प्रदर्शन • रिपोर्टिंग के लिए संवर्धित मैट्रिक्स • बेसिक ट्रांजिट नियम और विनियम • ट्रांजिट नियमों और विनियमों की संक्षिप्तता के लिए व्यावहारिक प्रदर्शन • ट्रैकिंग सिस्टम की विस्तृत समझ • विस्तृत ट्रैकिंग सिस्टम पर व्यावहारिक प्रदर्शन • संक्षेप • अभ्यास	• प्रक्रिया के सरल उल्लंघन और उसके कारणों पर स्पष्टता • रिपोर्टिंग संरचना और संचार के विभिन्न चौनलों पर जानकारी • सड़क से माल की आवाजाही से संबंधित मुख्य चुनौतियों के बारे में जानकारी • खतरनाक पदार्थों के लाने और ले जाने के नियमों की समझ • ट्रैकिंग प्रणाली के बारे में वर्णन				8 2 8 1 1
3	खेप को ट्रैक करना	• माल खेप ट्रैकिंग में शामिल विभिन्न गतिविधियां • खेप ट्रैकिंग में शामिल गतिविधियों के लिए प्रैक्टिकल स्पष्टीकरण • माल की ट्रैकिंग के लिए लॉरी रसीद से जानकारी एकत्रित करना • ट्रक मार्ग और रिपोर्टिंग के महत्व को समझना • ट्रक के मार्ग की प्लानिंग और खेप के आगमन की अनुमानित	• ट्रक की रुट योजना की पुष्टि करने में खेप ट्रैकिंग कार्यकारी की भूमिका का वर्णन • खेप ट्रैकिंग में शामिल विभिन्न गतिविधियों के बारे में विवरण • ट्रक रूटिंग और रिपोर्टिंग के महत्व की समझ • ट्रैकिंग के लिए जीपीएस के उपयोग के महत्व की पहचान • विभिन्न अनियंत्रित कारण जो गंतव्य पर रिपोर्टिंग में देरी का कारण बनते हैं • माल परिवहन में सड़क बुनियादी सुविधाओं से अलग विभिन्न चुनौतियों के बारे में वर्णन • विभिन्न कारक जो सड़क पर ट्रक की निर्बाध आवाजाही को	LSC/N1124 PC1, PC2, PC3, PC4, PC5, PC6, PC7, PC9, PC10, PC11, PC12, PC15, KA1, KA2, KA4, KA5, KB1, KB2, KB3, SA6,SA7, SA8, SB3, SB4	फैसिलिटेटर–लीड – चर्चा, वीडियो, प्रदर्शन, कौशल अभ्यास (प्रैक्टिकल), अभ्यास	विभिन्न प्रौद्योगिकियों, सैम्पल ट्रांजिट डॉक्यूमेंट, ट्रैकिंग सिस्टम, जीपीएस डिवाइस पर प्रोजेक्टर, वीडियो, नोट्स, व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण, वीडियो	4 8 2 2 2 8 8

		समय की गणना • ट्रक रुट प्लानिंग पर व्यावहारिक प्रदर्शन • विभिन्न मूल गंतव्य तक पहुँचने के मार्गों पर व्यावहारिक प्रदर्शन • गंतव्य तक पहुंचने में आने वाली चुनौतियों की पहचान • आम चुनौतियों पर व्यावहारिक प्रदर्शन • देरी के विभिन्न प्रकृति के साथ निपटने हेतु व्यावहारिक स्पष्टीकरण • विभिन्न ट्रक चेक पोस्ट इकट्ठा करने के लिए प्रैक्टिकल स्पष्टीकरण • प्रबंधन को किसी भी जानकारी को अद्यतन करने का महत्व • ट्रैकिंग जानकारी को अद्यतन करने के लिए व्यावहारिक प्रदर्शन • संक्षेप • अभ्यास	प्रभावित करते हैं, का वर्णन • प्रबंधन को किसी भी जानकारी को अद्यतन करने के महत्व की समझ • दुर्घटनाओं जैसे विभिन्न खतरों के बारे में समझ जोकि अत्यधिक क्षति का कारण बनते हैं। • प्रबंधन को किसी भी जानकारी को अद्यतन करने के महत्व की समझ • प्रदर्शन बढ़ाने में पारस्परिक कौशल के महत्व का संक्षिप्त विवरण				2 8 8 8 2 8 1 1

4	पोस्ट ट्रैकिंग गतिविधियां	• सिस्टम में खेप की जानकारी को अद्यतन करना • खेप की जानकारी को अद्यतन करने के लिए व्यावहारिक प्रदर्शन • ट्रक की देरी में तकनीकी जानकारी को समझना • ट्रक की तकनीकी जानकारी का व्यावहारिक स्पष्टीकरण • ईटीए और इसके महत्व की व्याख्या • ट्रक की वर्तमान स्थिति और लोकेशन पर नजर रखने का व्यावहारिक स्पष्टीकरण • ईटीए को अद्यतन करने और ट्रैकिंग विवरण का व्यावहारिक प्रदर्शन • अनुत्तरदायी ट्रक पर संवर्धित प्रक्रिया • माल की देरी पर विभिन्न जानकारी इकट्ठा करने पर व्यावहारिक प्रदर्शन • खेप में देरी से संबंधित एकत्रित की गई जानकारी	• सूचना प्रणाली को अपडेट करने। • ट्रक से गैर–जवाबदेही के मामले में अपनाई जाने वाली वृद्धि प्रक्रिया की व्याख्या • ट्रैकिंग में अपनाई जाने वाली समापन कार्यविधियों की व्याख्या • परिवहन प्रबंधन प्रणाली के उपयोग के महत्व का वर्णन • देरी से डिलिवरी के लिए रिपोर्टिंग संरचनाओं और प्रक्रियाओं की पहचान • पोस्ट–डिलीवरी रिपोर्ट बनाने के बारे में समझ • दिन के अंत में किये जाने वाले विभिन्न कार्यो का वर्णन • हैंडलिंग–ओवर रिपोर्ट में गैर–अनुपालन के मामले में परिणामों की व्याख्या	LSC/N1125 PC1, PC2, PC3, PC4, PC5, PC9, PC10, PC12, PC13, PC14, KA1, KA2, KA4, KA5, KB1, KB2,KB3, KB6, SB11, SB12, SB13	फैसिलिटेटर–लीड – चर्चा, वीडियो, प्रदर्शन, कौशल अभ्यास (प्रैक्टिकल), अभ्यास	प्रोजेक्टर, वीडियो, नोट्स, नमूना संबंधित दस्तावेज, नमूना पारगमन दस्तावेज, ट्रैकिंग सिस्टम, जीपीएस डिवाइस	2 8 2 8 2 8 8 4 8 8 2

		को अद्यतन करने के लिए व्यावहारिक प्रदर्शन • मूल रिपोर्टिंग संरचनाएं और प्रक्रियाएं • दिनभर की गतिविधियों का कार्यान्यन • संवेदनशील दस्तावेजों के कब और कैसे निपटान के लिए व्यावहारिक प्रदर्शन • संक्षेप • अभ्यास					2 8 1 1
5	खेप की ट्रैकिंग करते समय स्वास्थ्य, सुरक्षा और बचाव के उपायों का अनुरक्षण	• सूचना सुरक्षा प्रक्रियाओं का महत्व • गोपनीय डेटा की सुरक्षा के लिए प्रक्रिया और प्रक्रियाओं की आवश्यकताए • सभी लेनदेन में डेटा गोपनीयता को बनाए रखना • व्यक्तिगत जानकारी की सुरक्षा के लिए आवश्यकता और इस्तेमाल किये गए व्यक्तिगत जानकारी के विभिन्न प्रकार • डेटा और दस्तावेजों सुरक्षा बनाए रखने में क्या करें और क्या न करें का व्यावहारिक प्रदर्शन • प्रोटोकॉल के उल्लंघन पर रिपोर्टिंग संरचना • संक्षेप • अभ्यास	• सूचना सुरक्षा के महत्व की व्याख्या • सूचना सुरक्षा के लिए अपनाई जाने वाली विभिन्न प्रक्रिया की व्याख्या • व्यक्तिगत जानकारी की सुरक्षा के लिए आवश्यकता के बारे में संक्षिप्त विवरणय • व्यक्तिगत जानकारी के विभिन्न प्रकार का वर्णन • परिणाम की पहचान जो असुरक्षित सूचना सुरक्षा स्थिति के कारण हो सकती हैं। • प्रोटोकॉल के उल्लंघन में रिपोर्टिंग संरचना की व्याख्या • डेटा को नष्ट करने और इसपर काबू पाने के तरीकों की पहचान • डेटा क्षति पर काबू पाने के लिए सुरक्षा उपायों का वर्णन	LSC/N1130 PC1, PC2, PC4, PC5, PC6, PC9, KA2, KA4, KA5, KA11, KA12, SB1, SB2, SB3, SB4, SB11, SB12	फैसिलिटेटर–लीड – चर्चा, वीडियो, प्रदर्शन, कौशल अभ्यास (प्रैक्टिकल), अभ्यास	प्रोजेक्टर, वीडियो, नोट्स, नमूना संबंधित दस्तावेज, नमूना पारगमन दस्तावेज, ट्रैकिंग सिस्टम, जीपीएस डिवाइस	8 8 8 8 8 8 1 1

परिशिष्ट II

आकलन का मापदंड

प्रशिक्षुओं के आकलन के लिए मानदंड

प्रलेखन सहायक के लिए कार्य की भूमिका	
कार्य की भूमिका	माल ट्रैकिंग कार्यकारी
योग्यता पैक	LSC/Q1121
खंड कौशल समिति	भारतीय लॉजिस्टिक सेक्टर कौशल समिति

क्र.सं.	आकलन के लिए दिशा–निर्देश
1	प्रत्येक पात्रता पैक के लिए मूल्यांकन का मापदंड क्षेत्र कौशल कॉन्सिलै(ब) के द्वारा निर्धारित किया जाएगा। प्रत्येक प्रदर्शन मापदंड (पीसी) के लिए छै में इसके महत्व के अनुपात में अंक निर्धारित किया जाएगा। ै ब प्रत्येक पीसी के लिए सैद्धांतिकी तथा प्रयोग में अंकों का अनुपात को भी निर्धारित करेगा।
2.	सैद्धांतिक भाग का मूल्यांकनै ब के द्वारा बनाए गए प्रश्नों के नॉलेज बैंक पर आधारित होगा।
3	व्यक्तिगत मूल्यांकन एजेंसियाँ प्रत्येक परीक्षा / प्रशिक्षण केंद्र में (नीचे दिए गए मूल्यांकन मापदंड के आधार पर) प्रत्येक प्रत्याशी के लिए सैद्धांतिक भाग के लिए विशिष्ट प्रश्नपत्रों को तय करेंगी।
4.	व्यक्तिगत मूल्यांकन एजेंसियाँ प्रत्येक परीक्षा / प्रशिक्षण केंद्र में इस मापदंड के आधार पर प्रत्येक प्रत्याशी के लिए प्रायोगिक भाग के लिए विशिष्ट प्रश्नपत्रों को तय करेंगी।
5.	पात्रता पैक उत्तीर्ण होने के लिए हर प्रशिक्षणार्थी को हर छै में न्यूनतम 40: अर्जित करना होगा, तथा उत्तीर्णता का कुल प्रतिशत 50: होगा।6 छै की एक संख्या को ही उत्तीर्ण करने पर योग्यता पैक को उत्तीर्ण करने के लिए प्रशिक्षणार्थी शेष छै के परवर्ती मूल्यांकन में शामिल होने के लिए पात्र होगा।

				अंक आवंटन	
मूल्यांकन का परिणाम (संख्याओं का कोड और वर्णन)	आकलन का मानदंड (पीसी)	कुल अंक	व्नज वि	सिद्धांत	कौशल प्रैक्टिकल
1. LSC/N1123 (दिन के कार्य के लिए तैयारी करें)	PC1. पर्यवेक्षक से कार्यक्रम का समय सुनिश्चित करें और ग्राहकध्कंपनी पक्ष ध पर्यवेक्षक से सूचि प्राप्त करें	100	20	5	15
	PC2. किसी भी टाइपो या त्रुटियों के लिए दस्तावेजों की जाँच करें और किसी भी विसंगतियों के पर्यवेक्षक को सूचित		20	5	15
	PC3. पर्यवेक्षक से या प्राप्त होने वाले आइटम के लिए प्रशासनिक स्टाफ की मदद से लेबल (मुद्रित या हस्तलिखित) यदि आवश्यक हो		15	5	10
	PC4. सत्यापित करें यदि सभी लेबल पिकअप सूची पर आइटम के साथ मैच कर रहें हैं और किसी भी त्रुटिध्परिवर्तन के बारे में पर्यवेक्षक को सूचित करें		15	5	10
	PC5. आग के खतरों, जैव–खतरों, आदि के मामले में सुरक्षा नियमों और प्रक्रियाओं का पालन		10	5	5

	PC6. सुरक्षात्मक गियर, हेलमेट आदि सहित सभी सुरक्षा उपकरण पहनें		5	2	3
	PC7. सुनिश्चित करें की कोई भी स्टेशनरी जैसे पेपर, पेन, आदि आवश्यकता होने पर जल्दी से जानकारी नोट करने के लिए उपलब्ध हैं, यदि आवश्यक हो तो।		10	2	8
	PC8. ट्रकिंग कंपनियों, चेक पोस्ट, स्थानीय अधिकारियों, आदि के आसान संदर्भ के लिए सूची के साथ संपर्क विवरण के रखें।		11	2	9
	PC9. सुनिश्चित करें कि कोई भी मुद्दाध्समस्या काम शुरू करने से पहले हल हो जाए		10	2	8
		कुल योग	100	20	80
2. LSC/N1124 (माल ट्रैकिंग का प्रदर्शन)	PC1. एलआर में उपलब्ध कराई गई जानकारी का उपयोग करें और प्रणाली का उपयोग करते हुए प्रत्येक खेप की जाँच करें।	100	9	3	6
	PC2. जाँच करें कि ट्रक प्रणाली में निर्दिष्ट अनुसार सही मार्ग पर है।		8	2	6
	PC3. निर्धारित करें की ट्रक ने पर्याप्त दूरी को कवर किया है और समय पर गंतव्य तक पहुंच जाएगा।		5	2	3
	PC4. पता करें कि क्या प्रणाली में किसी भी खेप के लिए किसी भी मार्ग में परिवर्तन किया गया है और इसे लिखकर चालक को सूचित करें।		4	1	3
	PC5. पहचानें और किसी भी ट्रक द्वारा सूचित किये गए किसी भी मुद्देध् समस्याओंध् देरी को प्रणाली में लिखें।		5	2	3
	PC6. किसी भी ट्रक जिसने कोई भी जानकारी नहीं दी है उसके बारे में लिखें और फॉलो–अप के लिए सिस्टम में मार्क करें।		6	2	4
	PC7. ट्रक जिसने कोई भी सूचना नहीं दी हैं, उसके चालकों से बात करें		11	2	9
	PC8. चेक पोस्ट के अधिकारियों और परिवहन अधिकारियों से ट्रक चेक पोस्ट से कब गुजरा उसकी सूचना प्राप्त करें।		8	2	6
	PC9. प्राप्त हुई किसी भी जानकारी को लिखें।		6	2	4
	PC10. ट्रकों जिसने देरी या किसी समस्या के बारे में सूचना दी थी, उसके ड्राइवर से मिलें और कारण को समझे।		6	2	4
	PC11. अगर यह एक सामान्य कारण (फ्लैट टायर, ईंधन रोक, आदि) है, तो चालक से पता करें कि यात्रा फिर से कब शुरू होगी और इसे लिखें।		6	2	4
	PC12. अगर कोई तकनीकी समस्या है जिसे ड्राइवर संभालने में सक्षम नहीं होगा, तो निकटतम तकनीकी सेवा प्रदाताओं से सहायता प्रदान करने की व्यवस्था करें।		5	1	4
	PC13. डॉक्यूमेटेशन या दुर्घटनाओं जैसी समस्या जैसी कोई अन्य कारण हैं, तो इस बारे में परिवहन समन्वयक या परिवहन प्रबंधक को सूचित करें।		6	2	4

	PC14. मार्ग परिवर्तनधविशेष मौसम की स्थिति के बारे में चालकों को याद दिलाये, यदि ऐसी स्थिती हो तो, और सुनिश्चित करें कि उन्हें इसके बारे में पता है।		5	2	3
	PC15. किसी भी प्रकार की देरी के मामले में परिवहन प्रबंधकध्आउटबाउंड टीमध्ग्राहक को अपडेट करें.		2	1	1
		कुल योग	100	30	70
2. LSC/N1125 (पोस्ट ट्रैकिंग गतिविधियां)	PC1. प्रत्येक खेप के लोकेशन, देरी के कारण यदि कोई हो और अन्य मुद्दों पर इनपुट प्रदान करें।	100	6	2	4
	PC2. प्रगति के आधार पर, अपेक्षित आगमन समय को अपडेट करें।		8	2	6
	PC3. तकनीकी समर्थन प्रदाताओं से समन्वय सुनिश्चित करें है कि वे ट्रक तक पहुँच गए हैं और सेवा प्रदान कर रहे हैं।		8	1	7
	PC4. नियमित अंतराल पर चालकों से पता करें की समस्याओं का समाधान हो गया है तो यात्रा फिर से शुरू कब शुरु होगी।		7	2	5
	PC5. नियमित अंतराल पर सिस्टम में जानकारी को अपडेट करें।		6	1	5
	PC6. सुनिश्चित करें कि सभी जारी खेप जिसने अपनी प्रगति की रिपोर्ट नहीं किया था नियमित तौर पर फॉलोअप किया जाए।		7	1	6
	PC7. यदि किसी खेप को कॉल या अधिकारियों के माध्यम से ट्रैक नहीं किया जा सकता है, तो प्राथमिकता अनुसार परिवहन प्रबंधक को सूचित करें।		7	1	6
	PC8. अगर ट्रक अपने गंतव्य तक पहुँच गया है, तो सिस्टम में उस आदेश को बंद कर दें।		7	2	5
	PC9. अधिकारियों, आदि के साथ किसी भी देरी, समस्या के बारे में परिवहन प्रबंधक को सूचित करें।		7	1	6
	PC10. शिफ्ट के दौरान ड्राइवरों से संपर्क या विशेष खेप को ट्रैक करने में अक्षमता के मामले में रिपोर्ट करें।		7	1	6
	PC11. किसी प्रकार की परेशानी वाले मार्गों देरी, आदि के लिए कारणों पर रिपोर्ट तैयार करें।		7	1	6
	PC12. सभी डेटा को सेव करें, सुरक्षित रूप से लॉग इन करें और कंप्यूटर बंद करें।		6	2	4
	PC13. किसी भी अनावश्यक दस्तावेजों या कागजात को नष्ट कर दें।		6	1	5
	PC14. शिफ्ट हैंड ओवर के लिए कार्य क्षेत्र को साफ करें।		4	1	3
	PC15. शिफ्ट पूरा होने पर नए आये खेप ट्रैकिंग कार्यकारी को अपने शिफ्ट के दौरान हुई महत्वपूर्ण बातों की जानकारी दें और अगले शिफ्ट में क्या किया जाना है ये बताएं।		7	1	6
		कुल योग	100	20	80

2. LSC/N1130 (खेप की ट्रैकिंग करते समय स्वास्थ्य, सुरक्षा और बचाव के उपायों का अनुरक्षण)	PC1. कंपनी की नीति के अनुसार सभी सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन करें।	100	10	3	7
	PC2. सभी एहतियाती डेटा को हैंडलिंग की प्रक्रियाओं का पालन करें		10	3	7
	PC3. टेबल ऐरिया को स्वच्छ बनाए रखें।		10	3	7
	PC4. डेटा गोपनीयता सुनिश्चित करें और सभी सौदे में स्वतंत्रत रहें।		10	3	7
	PC5. असुरक्षित स्थितियों और कार्यो को पहचानें और रिपोर्ट करें।		10	3	7
	PC6. किसी भी आपात स्थिति या दुर्घटना या सुरक्षा के उल्लंघन के मामले में तुरंत कार्रवाई के लिए संगठनात्मक प्रोटोकॉल का पालन करें।		10	3	7
	PC7. घटना के कारणों की पहचान करें।		10	3	7
	PC8. घटना की रिपोर्टध्प्रबंधक को बताने में कारणों को जानें और प्रतिक्रियाध् कार्रवाई करें।		10	3	7
	PC9. मानक प्रोटोकॉल के उल्लंघन को कारणों (यदि हो तो) के साथ रिपोर्ट करें		10	3	7
	PC10. उचित और सुरक्षित हालत के लिए गतिविधि क्षेत्र और उपकरणों का निरीक्षण करें।		10	3	7
		कुल योग	100	30	70

करें

- विस्तार से आकलन के लिए प्रत्येक दिशानिर्देश की व्याख्या
- प्रत्येक प्रशिक्षु के लिए प्राप्त किये जाने वाले आवश्यक स्कोर के बारे में समझाएं
- प्रत्येक एनओएस एक–एक कर पुनरावृत्ति करें और सिद्धांत और कौशल व्यावहारिक के लिए अंकों के आवंटन के माध्यम से प्रतिभागियों को समझाये।
- अंकों के आवंटन के बारे में बताएं। बताये कि उनका सिद्धांत और कौशल व्यावहारिक के आधार पर मूल्यांकन किया जाएगा।

Notes

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

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