



SKILL COUNCIL FOR
GREEN JOBS

प्रतिभागी पुस्तिका

क्षेत्र
ग्रीन जॉब्स

उप क्षेत्र
वेस्ट मैनेजमेंट

व्यवसाय
ऑपरेशन और मेन्टनन्स

संदर्भ सूचक **SGJ/Q6403, Version 1.0**
NSQF Level 4



डीस्लजिंग ऑपरेटर
Desludging Operator



श्री नरेंद्र मोदी
भारत के प्रधानमंत्री

“ कौशल विकास एक बेहतर भारत का निर्माण है। यदि हमें भारत को उन्नति की ओर अग्रसर करना है, तो कौशल विकास हमारा लक्ष्य होना चाहिए। ”



Certificate

**CURRICULUM COMPLIANCE TO
QUALIFICATION PACK - NATIONAL OCCUPATIONAL
STANDARDS**

is hereby issued by the

SKILL COUNCIL FOR GREEN JOBS

for the

Skilling Content : Desludging Operator

Complying to National Occupational Standards of

Job Role/Qualification Pack : **'Desludging Operator'** QP No : **'SGJ/Q6403 Level 4'**

Date of Issuance : November 30th, 2018

Valid up to* : November 29th, 2020

*Valid up to the next review date of the Qualification Pack

Authorised Signatory
(Skill Council For Green Jobs)

आभार

प्रतिभागी पुस्तिका को राष्ट्रीय कौशल योग्यता फ्रेमवर्क के तहत विभिन्न जॉब रोल पर आधारित योग्यता पैक के अनुसार एक मानक पाठ्यक्रम व समान कौशल आधारित प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए रूप दिया गया है।

मैं, क्यू. पी. डिसलजिंग ऑपरेटर के लिए इस प्रतिभागी पुस्तिका को विकसित करने में योगदान देने वाले हर व्यक्ति का शुक्रिया अदा करना चाहता हूँ।

मैं वर्तमान प्रारूप में इस प्रतिभागी पुस्तिका को लाने के लिए एस. एम. ई.ए. अर्बन मैनेजमेंट सेंटर (UMC) और उद्योग भागीदारों के अथक प्रयासों और समर्थन के लिए उनका शुक्रिया अदा करता हूँ।

अध्ययन का समर्थन करने और इस प्रशिक्षण मैनुअल की तैयारी के लिए "बिल एंड मेलिंडा गेट्स फाउंडेशन" (बीएमजीएफ) के लिए एक विशेष धन्यवाद।

यह "प्रतिभागी हैंडबुक सभी इच्छुक युवाओं को समर्पित है जो विशेष कौशल हासिल करने और एफएसएसएम क्षेत्र में एक सार्थक और सम्मानजनक आजीविका प्राप्त करने की इच्छा रखते हैं।

सी. ई. ओ.

पुस्तिका के विषय में

इस पुस्तक का उद्देश्य सेप्टिक टैंक डिसलिट्रिंग ऑपरेटर बनने के लिए सैद्धांतिक और व्यावहारिक प्रशिक्षण प्रदान करना है। “डिसलिट्रिंग ऑपरेटर” पर योग्यता पैक में निम्नलिखित राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS) शामिल हैं:

1. सेप्टिक टैंक को खाली करना
2. कीचड़ का परिवहन और सुरक्षित निपटान
3. डिसलिट्रिंग सेवा करते समय कार्यस्थल की स्वास्थ्य और सुरक्षा
4. एफएसएसएम सेवाओं के लिए उद्यमिता कौशल
5. सहकर्मियों के साथ प्रभावी ढंग से काम करें।

मल कीचड़ (एफएस) सेप्टिक टैंक / गड्ढे से आता है जो स्वच्छता प्रणाली (ओएसएस) है। सेप्टिक टैंक से कीचड़ को सीवर लाइन के माध्यम से नहीं ले जाया जाता है। हालांकि, सेप्टिक टैंक को समय-समय पर विभिन्न तरीकों से खाली किया जाता है। सेप्टिक टैंक को खाली करने की प्रक्रिया में एक निर्धारित स्थान पर संग्रह, परिवहन, उपचार और सुरक्षित निपटान शामिल हैं।

भारत में, 2011 की जनगणना के अनुसार, सीवरेज और सेप्टिक टैंकों द्वारा शहरी परिवारों का कवरेज क्रमशः 33 प्रतिशत और 38 प्रतिशत था। लगभग 14.6 प्रतिशत घरों में गड्ढे वाले शौचालय थे। इसके अलावा, 6 प्रतिशत शहरी परिवारों (4.7 मिलियन) को सार्वजनिक / सामुदायिक शौचालयों का उपयोग करने की सूचना मिली थी। स्वच्छ भारत मिशन-शहरी के तहत, लगभग 66.42 लाख व्यक्तिगत परिवारों के घरों (IHHL) का निर्माण किया गया, जबकि शेष हाउस-होल्ड्स (HHS) मौजूदा या नवनिर्मित 5.05 लाख समुदाय और सार्वजनिक शौचालय सीटों पर निर्भर हैं। एसबीएम-शहरी के तहत निर्मित इन शौचालयों में से अधिकांश ओएसएस से जुड़े हैं। ओएसएस के डिसलिट्रिंग को कुशल मानव संसाधनों की आवश्यकता होती है, जो मल कीचड़ (एफएस) का प्रबंधन कर सकते हैं।

डिसलिट्रिंग ऑपरेटर, जिसे स्लज एम्टीयर के रूप में भी जाना जाता है, एक व्यक्ति है, जो सेप्टिक टैंक से डिसलिट्रिंग साइट / एफएसटीई / सह-उपचार संयंत्र के लिए मल त्यागने, परिवहन और निपटान के लिए जिम्मेदार है। उसे सेप्टिक टैंक को खाली करने के लिए ट्रकों, पंपों, सक्शन होसेस और अन्य मशीनरी / उपकरणों के साथ कीचड़ वैक्यूम टैंक संचालित करना है। वह एक व्यक्ति है जो एक कंपनी शुरू करने और डिसलिट्रिंग सेवाओं में उद्यम करने की क्षमता रखता है। वह मल कीचड़ और सेप्टेज प्रबंधन (FSSM) व्यवसाय के प्रबंधन के लिए जिम्मेदार है।

प्रतिभागी पुस्तिका को डिसलिट्रिंग ऑपरेटर की न्यूनतम शिक्षा योग्यता को ध्यान में रखते हुए बनाया गया है, जिन्हें स्कूली शिक्षा के मामले में 5 वीं कक्षा में वरीयता दी जानी चाहिए। मुख्य शिक्षण उद्देश्यों और प्रतिभागियों द्वारा प्राप्त कौशल को दस्तावेज में सूचीबद्ध संबंधित इकाइयों में परिभाषित किया गया है। प्रतिभागी सेप्टिक टैंक को खाली करने की प्रक्रियाओं को समझने में सक्षम होंगे और साथ ही सेप्टिक टैंक से डिसलिट्रिंग साइट पर मल कीचड़ के परिवहन और निपटान के लिए। वह सेप्टिक टैंक को खाली करने में आवश्यक डिसलिट्रिंग वैक्यूम ट्रक, पंप, सक्शन होसेस और अन्य मशीनरी / उपकरण संचालित करना भी सीख सकेगा।

हम आशा करते हैं कि यह प्रतिभागी पुस्तिका हमारे युवा मित्रों को ध्वनि-विहीन मल के क्षेत्र में अपना करियर बनाने के लिए एक ध्वनि शिक्षण सहायता प्रदान करने में सक्षम होगी।

पुस्तक में प्रयोग किये गए चिन्ह



Key Learning
Outcomes



Steps



Role Play



Tips



Notes



Unit
Objectives

विषय-सूची

क्रम संख्या	मॉड्यूल और यूनिट	पृष्ठ संख्या
1.	परिचय	1
	यूनिट 1.1 – परिचय	3
	यूनिट 1.2 – एफएसएसएम (FSSM) मूल्य श्रृंखला	5
	यूनिट 1.3 – डीस्लजिंग प्रणाली के प्रकार	8
2.	सेप्टिक टैंक को खाली करना (SGJ/N6411)	9
	यूनिट 2.1 – एक सुविधा केंद्र स्थापित करना	11
	यूनिट 2.2 – डीस्लजिंग अनुरोध में उपस्थित होने के दौरान डीस्लजिंग ऑपरेटर द्वारा अनुसरण किए जाने वाले चरण	16
	यूनिट 2.3 – डीस्लजिंग / वैक्यूम ट्रक के प्रकार	17
	यूनिट 2.4 – वैक्यूम ट्रक / डीस्लजिंग वाहन के घटक	18
	यूनिट 2.5 – सेप्टिक टैंक साइट तक पहुँचने की सुलभता	19
	यूनिट 2.6 – सेप्टिक टैंक तक पहुँचने की सुलभता	20
	यूनिट 2.7 – डीस्लजिंग / वैक्यूम ट्रक को सेप्टिक टैंक से जोड़ने वाले पाइप को स्थापित करना और टैंक को खाली करना	21
	यूनिट 2.8 – संचालक द्वारा स्वास्थ्य और सुरक्षा सावधानियों का पालन किया जाना	25
	यूनिट 2.9 – सेप्टिक टैंक से कीचड़ को खाली करते समय क्या करें और क्या न करें	26
3.	कीचड़ का परिवहन (SGJ/N6412)	29
	यूनिट 3.1 – डीस्लजिंग टैंक का रखरखाव	31
	यूनिट 3.2 – मल कीचड़ का परिवहन	32
	यूनिट 3.3 – कीचड़ का परिवहन	33
	यूनिट 3.4 – परिवहन के दौरान फैले कीचड़ (यदि कोई हो) को कैसे नियंत्रित किया जाए	34
	यूनिट 3.5 – कीचड़ के परिवहन के दौरान स्वास्थ्य और सुरक्षा सावधानी बरती जानी चाहिए	35
	यूनिट 3.6 – सेप्टिक टैंक से निर्धारित कीचड़ निपटान साइटों पर कीचड़ परिवहन करते समय क्या करें और क्या न करें	36
4.	कीचड़ का सुरक्षित निपटान (SGJ/N6412)	39
	यूनिट 4.1 – निर्धारित कीचड़ निपटान स्थलों पर कीचड़ का निपटान (उपचार संयंत्र)	41
	यूनिट 4.2 – डिस्पोजल साइट पर कीचड़ का निपटान करते समय स्टेप बाई स्टेप प्रक्रिया का पालन किया जाना चाहिए	42
	यूनिट 4.3 – कीचड़ निपटान स्थल का प्रकार	43
	यूनिट 4.4 – निपटान स्थल पर कीचड़ बरतना को खाली करते समय स्वास्थ्य और सुरक्षा संबंधी सावधानियां बरती जाएं	46



1. परिचय

यूनिट 1.1 – परिचय

यूनिट 1.2 – एफएसएसएम (FSSM) मूल्य श्रृंखला

यूनिट 1.3 – डीस्लजिंग प्रणाली के प्रकार



सीखने के प्रमुख परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. मल कीचड़ और टपका प्रबंधन का परिचय देने में।
2. एक FSSM मूल्य श्रृंखला बनाने में।
3. डीस्लजिंग सिस्टम के प्रकारों की सूची बनाने में।

यूनिट 1.1: परिचय

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. फीकल स्लज और सेप्टेज मैन्जमेंट का परिचय देने में।

1.1.1 परिचय

मल कीचड़ (सेप्टिक टैंक/गड्डे) ऑनसाइट स्वच्छता प्रणाली (ओएसएस) से आता है। सेप्टिक टैंक से कीचड़ को सीवर लाइन के माध्यम से नहीं ले जाया जाता है। हालांकि, सेप्टिक टैंक को समय-समय पर अन्य तरीकों से खाली किया जाता है। सेप्टिक टैंक को खाली करने की प्रक्रिया में पहचाने गए स्थान पर संग्रह, परिवहन, उपचार और सुरक्षित निपटान शामिल हैं।

भारत में, 2011 की जनगणना के अनुसार, सीवरेज और सेप्टिक टैंकों द्वारा शहरी घरों का कवरेज क्रमशः 33 प्रतिशत और 38 प्रतिशत था। लगभग 14.6 प्रतिशत घरों में गड्डे वाले शौचालय थे। इसके अलावा, 6 प्रतिशत शहरी परिवार (4.7 मिलियन) सार्वजनिक/सामुदायिक शौचालयों का उपयोग करते थे। स्वच्छ भारत मिशन – शहरी, के तहत लगभग 66.42 लाख व्यक्तिगत घरों में लैटरीन (IHHL) का निर्माण किया गया, जबकि शेष हाउस-होल्ड्स (HH) मौजूदा या नवनिर्मित 5.05 लाख समुदाय और सार्वजनिक शौचालय सीटों पर निर्भर हैं। SBM-Urban के तहत निर्मित अधिकांश शौचालय OSS से जुड़े हैं। (इस दस्तावेज का स्रोत: _____)।

1.1.2 मल कीचड़ और सेप्टेज प्रबंधन (FSSM) क्या है?

यह पिट लैट्रिन, सेप्टिक टैंक या अन्य ऑनसाइट स्वच्छता प्रणालियों से मल कीचड़ का संग्रह, परिवहन और उपचार है। मल का कीचड़ मानव मल, पानी और ठोस अपशिष्टों (जैसे टॉयलेट पेपर या अन्य गुदा सफाई सामग्री, मासिक धर्म स्वच्छता सामग्री) का मिश्रण है जो कि गड्डों, टैंकों या ऑन्सेट स्वच्छता प्रणालियों के दोषों में निपटाया जाता है। सेप्टिक टैंक से निकाले जाने वाले मल कीचड़ को सेप्टेज कहा जाता है।

ओएसएस में प्रयुक्त कीचड़ नियंत्रण प्रणाली के प्रकार:

- **सोख गड्डे:** एक सोख गड्डा एक ढका हुआ, छिद्रपूर्ण दीवार वाला चौंबर है जो पानी को धीरे-धीरे जमीन में सोखने की अनुमति देता है। एक संग्रह और भंडारण/उपचार या (अर्द्ध) केंद्रीकृत उपचार तकनीक से पहले से तैयार अपशिष्ट को भूमिगत कक्ष में छोड़ दिया जाता है, जहां से यह आसपास की मिट्टी में घुल जाता है।
- **सेप्टिक टैंक:** सेप्टिक टैंक कंक्रीट, फाइबरग्लास या प्लास्टिक से बना एक भूमिगत कक्ष होता है जिसके माध्यम से घरेलू अपशिष्ट जल (सीवेज) बुनियादी उपचार के लिए बहता है। सेप्टिक टैंक सिस्टम सरल ऑनसाइट सीवेज सुविधा (OSSF) का एक प्रकार है। उनका उपयोग उन क्षेत्रों में किया जा सकता है जो सीवरेज सिस्टम से जुड़े नहीं हैं, जैसे कि ग्रामीण क्षेत्र।

1.1.3 डीस्लजिंग की आवश्यकता क्या है?

भारत में, लगभग 60 प्रतिशत घरों में ऑनसाइट सफाई व्यवस्था (OSS) है। ओएसएस प्रणाली में कीचड़ को सेप्टिक टैंक या एक गड्ढे में एकत्र किया जाता है। समय के साथ, टैंक कीचड़ से भर जाता है जिसे टैंक से बाहर निकालने की आवश्यकता होती है। यदि टैंक को खाली नहीं किया जाता है, तो यह अतिप्रवाह या यहां तक कि रुकावटों का कारण बन सकता है और शौचालय में कीचड़ का प्रवाह हो सकता है।

डीस्लजिंग ऑपरेटर की जिम्मेदारी टैंक को खाली करना और कीचड़ को निपटान स्थल तक पहुँचाना है। नेशनल मल कीचड़ एंड सेप्टेज मैनेजमेंट (एफएसएसएम) पॉलिसी – 2017 के अनुसार, सेप्टिक टैंक से कीचड़ को तीन साल में एक बार खाली किया जाना है।

1.1.4 डीस्लजिंग ऑपरेटर कौन है?

डीस्लजिंग ऑपरेटर, जिसे कीचड़ एम्प्टीयर के रूप में भी जाना जाता है, एक व्यक्ति है, जो सेप्टिक टैंक से डीस्लजिंग साइट / एफएसटीपी / सह-उपचार संयंत्र के लिए मल कीचड़ को खाली करने, परिवहन और निपटान के लिए जिम्मेदार है। उसे सेप्टिक टैंक को खाली करने के लिए ट्रकों, पंपों, सक्शन होसेस और अन्य मशीनरी / उपकरणों के साथ कीचड़ वैक्यूम टैंक को संचालित करना है। वह एक कंपनी शुरू करने और डीस्लजिंग सेवाओं में व्यापार करने की क्षमता वाला एक व्यक्ति है। वह एफएसएसएम व्यवसाय के प्रबंधन के लिए जिम्मेदार है।

यह व्यक्ति शारीरिक रूप से फिट और विभिन्न स्थानों / साइट स्थितियों में काम करने में सक्षम होना चाहिए। वह स्व-प्रेरित और मानदंडों के अनुसार सेवाएं प्रदान करने वाला होना चाहिए। उसके पास अच्छा संचार कौशल, टीम भावना और विनम्र होना चाहिए। वह काम करने में कुशल होना चाहिए और डीस्लजिंग / वैक्यूम ट्रक को संभालने का प्रशिक्षण होना चाहिए।

कार्य की भूमिका	न्यूनतम माँग
NSQF स्तर	स्तर – 04
न्यूनतम शिक्षा योग्यता	5 वीं पास अधिमानतः
अधिकतम शिक्षा योग्यता	लागू नहीं
शर्त लाइसेंस या प्रशिक्षण	लागू नहीं
नौकरी में प्रवेश हेतु न्यूनतम आयु	18 साल और उससे अधिक।
अनुभव	लागू नहीं

तालिका 1.1.1: डीस्लजिंग ऑपरेटर के लिए न्यूनतम आवश्यकताएं

यूनिट 1.2: एफएसएसएम (FSSM) मूल्य श्रृंखला

यूनिट के उद्देश्य

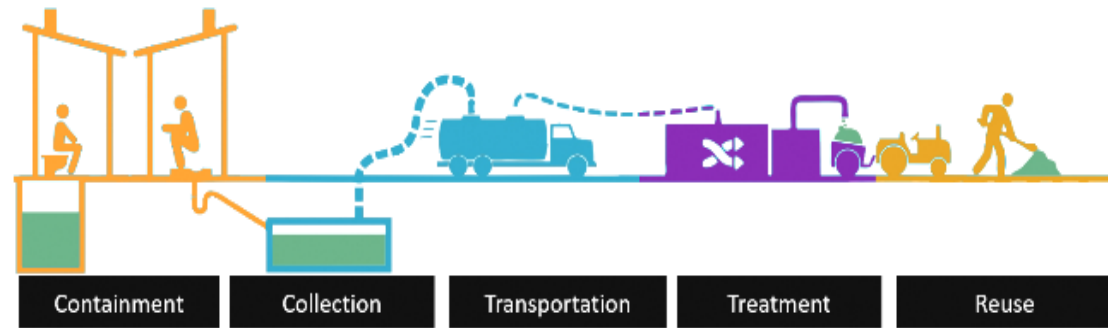
इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. एक एफएसएसएम (FSSM) मूल्य श्रृंखला बनाने में।

मल कीचड़ के प्रबंधन में भंडारण, संग्रह, परिवहन, उपचार और पहचान कीचड़ निपटान स्थल पर कीचड़ का सुरक्षित निपटान करना शामिल हैं। संपूर्ण मल कीचड़ और सेप्टेज प्रबंधन (एफएसएसएम) मूल्य श्रृंखला नीचे दी गई चित्र में दिखाई गई है।

नोट: * मल कीचड़ का नियंत्रण डीस्लजिंग ऑपरेटर के दायरे में नहीं आता है।

*** उपचारित कचरे का समुचित पुनः उपयोग सुनिश्चित करना डीस्लजिंग ऑपरेटर की जिम्मेदारी के अंतर्गत नहीं आता है।**



चित्र 1.2.1: मल कीचड़ और सेप्टेज प्रबंधन मूल्य श्रृंखला

1.2.1 नियंत्रण

यह ग्राहक की जिम्मेदारी है कि यह सुनिश्चित करे कि वह उचित ओएसएस का उपयोग कर रहा है जैसे कि सेप्टिक टैंक। यह सुनिश्चित करना ग्राहक की जिम्मेदारी है कि टैंक अच्छी तरह से (कार्यात्मक और बिना किसी असफलता के) बनाए रखा जाए।

1.2.2 मल कीचड़ का संग्रह

ग्राहक / उपयोगकर्ता / लाभार्थी, या तो नगर निगम के कार्यालय या निजी ऑपरेटरों को सेवाओं के लिए अनुरोध करता है। संबंधित कार्यालय में सेवा शुल्क जमा होने के बाद, ड्राइवर, ऑपरेटर और खाली डिब्बा (एम्टायर) के साथ डीस्लजिंग वाहन साइट पर पहुंच जाता है। डीस्लजिंग गतिविधि शुरू होने से पहले, उपयोगकर्ता से पहले से अनुरोध किया जाता है कि सेप्टिक टैंक के एक्सेस कवर को कुछ समय के लिए खुला रहने दें, ताकि हानिकारक गैसों बाहर निकल सकें।

1.2.3 कीचड़ की ढुलाई

कीचड़ की ढुलाई एफएसएसएम मूल्य श्रृंखला के सबसे महत्वपूर्ण घटकों में से एक है। डीस्लजिंग ट्रक ऑनसाइट स्वच्छता प्रणाली के लिए “मोबाइल सीवर नेटवर्क” के रूप में कार्य करते हैं। वे आवासीय, वाणिज्यिक और संस्थागत क्षेत्रों से सेप्टेज को इकट्ठा करते हैं और वे सुरक्षित रूप से परिवहन करते हैं और समर्पित या पहचाने गए कीचड़ निपटान स्थलों पर कीचड़ का निपटान करते हैं।

डीस्लेजिंग वाहन / वैक्यूम ट्रक के बारे में

एक वैक्यूम ट्रक या वैक्यूम टैंकर एक टैंक ट्रक है जिसमें एक पंप और एक टैंक होता है। पंप को तरल पदार्थ, कीचड़, घोल, या एक स्थान (जैसे अक्सर भूमिगत) से ट्रक के टैंक में चूसने के लिए डिजाइन किया गया है। इसका उद्देश्य सड़क के माध्यम से किसी अन्य स्थान पर तरल सामग्री के परिवहन को सक्षम करना है। डीस्लेजिंग / वैक्यूम ट्रक एकत्रित सामग्री को उपचार या निपटान स्थल तक पहुँचाता है, उदाहरण के लिए एक सीवेज ट्रीटमेंट प्लांट।

परिवहन की जाने वाली एक आम सामग्री सेप्टेज (या अधिक मोटे तौर पर: मल कीचड़) है जो पानी के साथ मिश्रित मानव उत्सर्जन है, उदाहरण के लिए (सेप्टिक टैंक और पिट शौचालय से)। वे सीवेज कीचड़, औद्योगिक तरल पदार्थों का या मवेशियों के बाड़े से जानवरों के कचरे का परिवहन भी करते हैं।

1.2.4 कीचड़ का उपचार

ऑन-साइट स्वच्छता प्रणाली (OSS) से एकत्रित कीचड़ के उपचार के लिए सबसे वांछनीय विकल्प है मल कीचड़ उपचार संयंत्र (FSTP) या सह-उपचार संयंत्र। सेप्टेज से निकलने वाली खाद का उपयोग मिट्टी के संशोधन के रूप में भूमि को पुनः प्राप्त करने या भूनिर्माण या बागवानी में इस्तेमाल किया जा सकता है।

उपचार के विकल्प के प्रकार

सह-उपचार: ऑनसाइट स्वच्छता तकनीकों का उपयोग एक मल कीचड़ प्रबंधन (FSM) सेवा श्रृंखला में स्वच्छता लक्ष्यों को पूरा करने के लिए एक स्थायी समाधान हो सकता है, जब तक कि इन प्रणालियों से मल कीचड़ (FS) एकत्र, परिवहन, उपचार, नहीं किया जाता है और फिर संसाधन पुनर्प्राप्ति के लिए उपयोग किया जाता है या सुरक्षित रूप से निपटारा किया जाता है। एफएसएस उपचार के लिए एक संभावना सीवर-आधारित अपशिष्ट जल उपचार प्रौद्योगिकियों के साथ सह-उपचार है। इसे सह-उपचार के रूप में जाना जाता है।

FSTP: मल कीचड़ को अक्सर उपचार चरणों की एक श्रृंखला के माध्यम से संसाधित किया जाता है जिसमें पहले तरल पदार्थ को ठोस पदार्थों से अलग करना, और फिर जितना संभव हो उतना ऊर्जा या पोषक मूल्य वसूल करते हुए दोनों तरल और ठोस गाड़ियों का इस्तेमाल करना।

मल कीचड़ उपचार संयंत्रों में सामान्य प्रक्रियाओं में शामिल हैं:

- **मल कीचड़ रिसेप्शन** – जहाँ ट्रक ट्रीटमेंट प्लांट के साथ इंटरफेस करता है और कीचड़ उतारता है।
- **प्रारंभिक उपचार** – कचरा, रेत, कंकड़ी और FOG (वसा, तेल और तेल) को हटाने के लिए;
- **प्राथमिक उपचार** – भौतिक साधनों द्वारा सरल पृथक्करण, या सूक्ष्म पाचन के साथ अलगाव;
- **तरल पदार्थ का उपचार** – उदाहरण के लिए निर्मित जलमयभूमि, अपशिष्ट स्थिरीकरण तालाब, अवायवीय पाचन; और
- **ठोस प्रसंस्करण** – जहां संभव हो लाभकारी उपयोग के लिए मल कीचड़ उपचार से उत्पन्न ठोस का उपयोग करना।

1.2.5 उपचारित वेस्ट का पुनः उपयोग

एक बार मल वेस्ट को सह-उपचार के माध्यम से या एफएसटीपी का उपयोग करके उपचारित किया जाता है, अंत उत्पादों – आमतौर पर सम्मिश्रण का उपयोग खाद के रूप में किया जाता है और रियायती दरों पर बेचा जाता है। उपचारित अपशिष्ट जल का उपयोग सिंचाई में किया जाता है और इसका उपयोग औद्योगिक उद्देश्यों के लिए भी किया जा सकता है।

यूनिट 1.3: डीस्लजिंग प्रणाली के प्रकार

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. डीस्लजिंग प्रणाली के प्रकारों की सूची बनाने में।

डीस्लजिंग ऑपरेशन की स्थापना करते समय, सेवा दो तरीकों से की जा सकती है:

1. नियोजित / निर्धारित आधारित प्रणाली
2. मांग आधारित प्रणाली

1.3.1 नियोजित / निर्धारित आधारित प्रणाली

इस प्रणाली में, यूएलबी या निजी एजेंसी नियमित अंतराल पर डीस्लजिंग के लिए एक निर्धारित अनुसूचित प्रतिपूर्ति का उपयोग करती है। इस प्रक्रिया को दो या तीन वर्षों में एक बार की अनिवार्य सफाई के माध्यम से सुनिश्चित करने के लिए बड़ी संख्या में ट्रकों की आवश्यकता होती है।

1.3.2 मांग आधारित प्रणाली

यह एक अधिक सामान्यतः अपनाई जाने वाली विधि है। इस प्रणाली में, ग्राहक सेप्टिक टैंक को खाली करने के लिए अनुरोध करता है। प्राप्त अनुरोधों के आधार पर, सेवा देने वाला, ग्राहक को डीस्लजिंग वाहन भेजता है। इस प्रणाली के लिए वाहनों की कम संख्या की आवश्यकता होती है।



2. सेप्टिक टैंक को खाली करना

- यूनिट 2.1 – एक सुविधा केंद्र स्थापित करना
- यूनिट 2.2 – डीस्लजिंग अनुरोध में उपस्थित होने के दौरान डीस्लजिंग ऑपरेटर द्वारा अनुसरण किए जाने वाले चरण
- यूनिट 2.3 – डीस्लजिंग / वैक्यूम ट्रक के प्रकार
- यूनिट 2.4 – वैक्यूम ट्रक / डीस्लजिंग वाहन के घटक
- यूनिट 2.5 – सेप्टिक टैंक साइट तक पहुँचने की सुलभता
- यूनिट 2.6 – सेप्टिक टैंक तक पहुँचने की सुलभता
- यूनिट 2.7 – डीस्लजिंग / वैक्यूम ट्रक को सेप्टिक टैंक से जोड़ने वाले पाइप को स्थापित करना और टैंक को खाली करना
- यूनिट 2.8 – संचालक द्वारा स्वास्थ्य और सुरक्षा सावधानियों का पालन किया जाना
- यूनिट 2.9 – सेप्टिक टैंक से कीचड़ को खाली करते समय क्या करें और क्या न करें

सीखने के प्रमुख परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. डीस्लजिंग संचालन के प्रावधान के लिए एक सुविधा केंद्र स्थापित करने की प्रक्रिया को समझने में।
2. डीस्लजिंग ऑपरेटर के लिए डीस्लजिंग अनुरोध में भाग लेने के दौरान पालन करने के चरणों को समझने में।
3. सेप्टिक टैंक से कीचड़ को खाली करते समय शामिल स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रक्रियाओं को समझने में।

यूनिट 2.1: एक सुविधा केंद्र स्थापित करना

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. डीस्लजिंग संचालन के प्रावधान के लिए एक सुविधा केंद्र स्थापित करने में।

डीस्लजिंग के संचालन को यूबीबी द्वारा या स्वयं निजी एजेंसियों के माध्यम से किया जा सकता है।

सुविधा केंद्र प्रक्रिया के लिए मुख्य रूप से कॉल सेंटर के रूप में कार्य करता है। लाभाधी को डीस्लजिंग सेवाओं के लिए या तो नगरपालिका कार्यालय से या निजी ऑपरेटरों की सुविधा से अनुरोध करना होगा।

जो व्यक्ति सुविधा केंद्र में कॉल का जवाब दे रहा है, उस व्यक्ति द्वारा निम्नलिखित बिंदुओं का पालन किया जाना चाहिए:

- कॉल ऑपरेटर को ग्राहकों के साथ विनम्र और पेशेवर तरीके से बात करने के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए।
- उन्हें स्थानीय भाषा (लिखित और मौखिक) का अच्छा ज्ञान होना चाहिए। अंग्रेजी/हिंदी भाषा का ज्ञान होना श्रेष्ठ होगा।
- कॉल ऑपरेटर को ग्राहक के अनुरोध की श्रेणी को समझने में सक्षम होना चाहिए।
- वे ग्राहकों को सेवा का तरीका, सेवा का उपलब्धता का समय और खर्चा बताने और स्पष्टीकरण करने में सक्षम होना चाहिए।
- प्राप्त सभी अनुरोध, सभी सुलझाए जा चुके अनुरोध, और प्राप्त शिकायतों को एक उपयुक्त एमआईएस (MIS) प्लेटफॉर्म पर संग्रहीत किया जाना चाहिए।
- एमआईएस (MIS) को निम्नलिखित को भी संग्रहीत करना चाहिए:
 - कुल वाहनों की संख्या पर नजर रखें
 - रखरखाव की आवश्यकता वाले वाहन
- डीस्लजिंग /वैक्यूम ट्रक को जीपीएस (GPS) ट्रैकर से लैस किया जाना चाहिए।

ट्रक चालक और वैक्यूम टैंक ऑपरेटरों को दिया जाने वाला प्रशिक्षण

- सभी ट्रक ड्राइवरों और वैक्यूम टैंक ऑपरेटरों को ट्रक और टैंक के कामकाज के विभिन्न पहलुओं पर प्रशिक्षित किया जाना चाहिए।
- ड्राइवर और वैक्यूम टैंक ऑपरेटर को ग्राहकों के साथ पेशेवर तरीके से बात करने और व्यवहार करने के लिए प्रशिक्षित होना चाहिए।
- उन्हें असम्य नहीं होने और ग्राहकों के साथ बहस में न पड़ने का महत्व सिखाया जाना चाहिए। साइट पर किसी भी परिवर्तन के मामले में, उन्हें तुरंत प्रधान कार्यालय से संपर्क करना चाहिए और मामले को हल करना चाहिए।

- उन्हें डीस्लजिंग संचालन के पूरा होने से पहले, दौरान और बाद के सभी सुरक्षा प्रोटोकॉल का पालन करना सिखाया जाना चाहिए।
- उन्हें संभावित समस्याओं से अवगत कराया जाना चाहिए, ताकि वे दोषपूर्ण / लीक सेप्टिक टैंकों से साइट पर सामना कर सकें और ग्राहक को इस बात से अवगत कराया जाए कि मामले को कैसे ठीक किया जाए।
- उन्हें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि खाली करने की प्रक्रिया के दौरान या बाद में कीचड़ का रिसाव या रिसाव न हो। मामले में कोई कमी होने पर, उन्हें उसी की उचित सफाई सुनिश्चित करनी चाहिए और नगरपालिका के अधिकारियों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि मामला पर्याप्त रूप से हल हो गया है।

ग्राहकों द्वारा अनुरोध करना

ग्राहक/लाभार्थी सीधे ULB या निजी टेकेदार के साथ अपने अनुरोध रख सकते हैं। सेवा प्रदाता द्वारा अनुरोध के अनुसार फीस जमा करनी होगी। सेवा शुल्क जमा किए जाने के बाद, ड्राइवर, ऑपरेटर और एम्टीयर के साथ डीस्लजिंग / वैक्यूम ट्रक को साइट पर तैनात किया जाएगा।

खाली करने की गतिविधि शुरू करने से पहले, उपयोगकर्ता से अनुरोध किया जाता है कि वह सेप्टिक टैंक का एक्सेस कवर कुछ समय के लिए खुला रहे (कम से कम दो घंटे के लिए), ताकि अधिकांश हानिकारक गैसों निकल सकें और यह खाली करने वाले व्यक्ति के लिए सुरक्षित रहे।

निर्धारित आधार पर	मांग के आधार पर
<p>ULB/सूचीबद्ध एजेंसी ग्राहक को सूचित करती है कि मानकों के अनुसार, उनका सेप्टिक टैंक के डीस्लजिंग का समय आ गया है।</p> <p>ग्राहक कार्य के लिए अपेक्षित शुल्क का भुगतान करता है।</p> <p>फीस प्राप्त होने पर, डीस्लजिंग / वैक्यूम ट्रक ग्राहक की साइट के लिए रवाना किया जाता है।</p>	<p>ग्राहक स्लॉट की उपलब्धता के अनुसार कार्यालय में या ऑनलाइन अनुरोध करता है।</p> <p>ग्राहक परिचालन के लिए अपेक्षित शुल्क का भुगतान करता है और भुगतान की रसीद प्राप्त करता है।</p> <p>फीस प्राप्त होने पर, डीस्लजिंग / वैक्यूम ट्रक ग्राहक की साइट के लिए रवाना किया जाता है।</p>

तालिका 2.1.1: डीस्लजिंग के अनुरोध को संसाधित करने के लिए प्रक्रिया का पालन

सेप्टिक टैंक का स्थान

डीस्लजिंग ऑपरेटर जल निकायों, आस-पास की इमारतों, सीवर लाइन, पानी की लाइनों या किसी प्रमुख मानव निर्मित या प्राकृतिक विशेषताओं आदि से उचित दूरी पर सेप्टिक टैंक की योजना तैयार करने में सक्षम होना चाहिए।

उचित दूरी भूजल स्रोतों के प्रदूषण के साथ साथ अन्य स्वास्थ्य और पर्यावरणीय समस्याओं से बचने में मदद करेगी।

- सेप्टिक टैंक एक खुले क्षेत्र में स्थित होना चाहिए जो आकाश के नीचे है।
- इसका निर्माण पेड़ों, इमारतों की बाहरी दीवारों और पानी के किसी भी स्रोत से जितना संभव हो उतना दूर होना चाहिए।
- इसका निर्माण बाढ़ग्रस्त क्षेत्र में नहीं होना चाहिए।

निम्न तालिका न्यूनतम उपयुक्त सुरक्षा दूरी दर्शाती है जिसे बनाए रखने की आवश्यकता है।

विभिन्न विशेषताओं से दूरी	न्यूनतम दूरी की आवश्यकता
जल निकायों	15.00 मीटर
दबाव वाले पानी की पाइपलाइन	10 फीट
सीवर लाइन	15.00 मीटर
बिल्डिंग फाउंडेशन या निकटतम भवन	3.00 मीटर
निकटतम भवन	3.00 मीटर
गहरा कुआं	50 फीट
शॉलो वेल	100 फीट
धाराओं और जलमार्ग	100 फीट
25 प्रतिशत से अधिक ढलान	25 फीट

तालिका 2.1.2: न्यूनतम उपयुक्त सुरक्षा दूरी

सेप्टिक टैंक का आकार

20 उपयोक्ताओं के लिए सेप्टिक टैंकों की अनुशंसित साइज, हाउसिंग कॉलोनियों के लिए (300 व्यक्तियों तक) और छात्रावासों और बोर्डिंग स्कूलों के लिए नीचे टेबल में दिए गए हैं।

उपयोगकर्ताओं की संख्या	लंबाई (मीटर में)	चौड़ाई (मीटर में)	गहराई (सफाई का अंतराल)	
			1 साल	2 साल
5	1.5	0.75	1.0	1.05
10	2.0	0.90	1.0	1.40
15	2.0	0.90	1.3	2.00
20	2.3	1.10	1.3	1.80

तालिका 2.1.3: 20 उपयोगकर्ताओं के लिए सेप्टिक टैंक के लिए अनुशंसित आकार

स्रोत: सेप्टिक टैंक की स्थापना के लिए अभ्यास की विधि, भाग 1, डिजाइन मानदंड और निर्माण, भारतीय मानक ब्यूरो, 1986

उपयोगकर्ताओं की संख्या	लंबाई (मीटर में)	चौड़ाई (मीटर में)	गहराई (सफाई का अंतराल)	
			1 साल	2 साल
50	5.0	2.0	1.0	1.24
100	7.5	2.65	1.0	1.24
150	10.0	3.0	1.0	1.24
200	12.0	3.3	1.0	1.24
300	15.0	4.0	1.0	1.24

तालिका 2.1.4: आवासीय कॉलोनियों के लिए सेप्टिक टैंकों की अनुशंसित आकार

स्रोत: सेप्टिक टैंक की स्थापना के लिए अभ्यास की विधि, भाग 1, डिजाइन मानदंड और निर्माण, भारतीय मानक ब्यूरो, 1986

उपयोगकर्ताओं की संख्या	लंबाई (मीटर में)	चौड़ाई (मीटर में)	कीचड़ निकासी के स्थिर अंतराल के लिए तरल गहराई (डी)	
			1 साल	2 साल
50	5.0	1.6	1.3	1.4
100	5.7	2.1	1.4	1.7
150	5.7	2.4	1.4	1.7
200	7.7	2.7	1.4	1.7
300	10.7	3.3	1.4	1.7

तालिका 2.1.5: हॉस्टल और बोर्डिंग स्कूलों के लिए सेप्टिक टैंक के अनुशंसित आकार

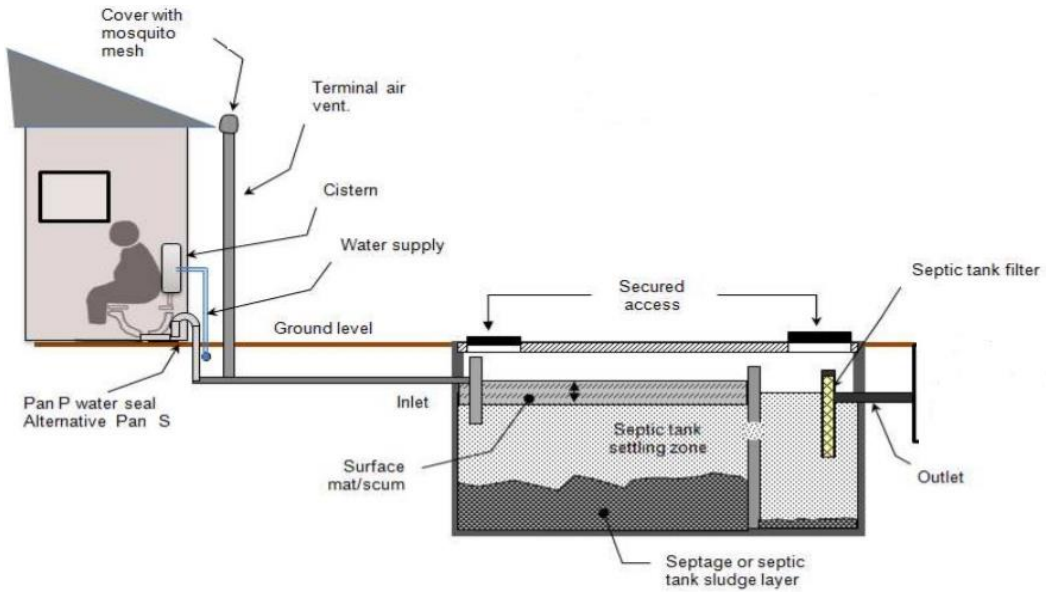
स्रोत: सेप्टिक टैंक की स्थापना के लिए अभ्यास की विधि, भाग 1, डिजाइन मानदंड और निर्माण, भारतीय मानक ब्यूरो, 1986

सेप्टिक टैंक कवर को खोलने का प्रबंध

एक सेप्टिक टैंक के घटक हैं:

- सेप्टिक टैंक:** सेप्टिक टैंक एक भूमिगत टैंक है जिसका उपयोग वेस्ट वाटर के भंडारण और प्राथमिक उपचार के लिए किया जाता है। घरेलू स्तर पर सिंगल चेंबर सेप्टिक टैंकों का इस्तेमाल किया जाता है, जबकि प्राप्त भारध्मंडारण के आधार पर कक्षों की संख्या बढ़ाई जा सकती है। सेप्टिक टैंक का पहला कक्ष एक अवसादन कक्ष है जहाँ अपशिष्ट जल में प्रसुप्त ठोस कचरा तल पर स्थित होता है। दूसरा चौंबर ताजा कचरे और आउटलेट चौंबर के बीच एक मध्यवर्ती बाधा के रूप में कार्य करता है।
- इनलेट पाइप:** इनलेट पाइप एक सेप्टिक टैंक प्रणाली का पहला घटक है। यह एक वितरण कक्ष से जुड़ा होता है जो शौचालय से लेकर सेप्टिक टैंक तक सभी वेस्ट वाटर को निर्देशित करता है।

3. **इनलेट बैफल और आउटलेट बैफल:** सेप्टिक टैंक के अंदर इनलेट-टी और आउटलेट-टी की अनुपस्थिति में एक बैफल प्रदान किया जाता है। बैक की चौड़ाई के साथ प्रवाह को समान रूप से वितरित करने के लिए बैफल प्रदान किया जाता है।
4. **विभाजन की दीवार:** टैंक को दो या अधिक कक्षों में विभाजित करने के लिए, एक विभाजन दीवार का निर्माण किया जाता है।
5. **सेप्टिक टैंक ओपनिंग कवर:** सेप्टिक टैंक के प्रत्येक डिब्बे को रेक्टंगुलर या सर्कुलर ओपनिंग कवर प्रदान किया जाता है।
6. **वेंटिलेशन/वेंट पाइप:** मल के अपघटन के दौरान उत्पन्न गैसों को बाहर निकालने के लिए उपयोग किए जाने वाले पाइप को वेंटिलेशन/वेंट पाइप कहा जाता है।
7. **आउटलेट पाइप:** आउटलेट पाइप ऑउटफ्लो के लिए सेप्टिक टैंक को सोख गड्ढे से जोड़ता है।



चित्र 2.1.1: सेप्टिक टैंक और इसके घटकों के साथ शौचालय

सेप्टिक टैंक के कुछ हिस्से एक एक्सेस कवर के साथ कवर किए गए होते हैं। इन ढक्कनों को उसमें निहित विषैली गैसों को छोड़ने के लिए समय पर खोल दिया जाता है। यदि इन गैसों को समय पर नहीं निकाला जाता है, तो इससे डीस्लजिंग प्रक्रिया में समस्याएं हो सकती हैं।

कीचड़ के गाढ़ापन का निरीक्षण करें

जब कीचड़ टैंक में तैयार हो जाता है, तो इसे आउटलेट पाइप के माध्यम से सोख गड्ढे में स्थानांतरित करना होगा। लेकिन पाइपों के माध्यम से स्थानांतरित होने के लिए, कीचड़ की रचना की जांच की जाती है ताकि यह आसानी से इन पाइपों से गुजर सके। यदि कीचड़ अतिरिक्त सूखा और कठोर है, तो इसे पतला करने के लिए इस कीचड़ के साथ कुछ मात्रा में पानी मिलाया जाता है ताकि कीचड़ पंप करने की प्रक्रिया शुरू की जा सके।

यूनिट 2.2: डीस्लजिंग ऑपरेशन में उपस्थित होने के दौरान डीस्लजिंग ऑपरेटर द्वारा अनुसरण किए जाने वाले चरण

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. डीस्लजिंग ऑपरेशन में उपस्थित होने के दौरान डीस्लजिंग ऑपरेटर द्वारा अनुसरण किए जाने वाले चरणों की सूची बनाने में।

डीस्लजिंग / वैक्यूम ट्रक एक जटिल यांत्रिक प्रणाली है जिसे डीस्लजिंग उपचार करते समय उचित संचालन और रखरखाव की आवश्यकता होती है। ऑपरेटरों को प्रत्येक ऑपरेशन के लिए उपयोग किए जाने वाले उपकरणों के उचित संचालन से परिचित होना चाहिए।

यूनिट 2.3: डीस्लजिंग/वैक्यूम ट्रक के प्रकार

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. डीस्लजिंग के प्रकार का प्रदर्शन करने में।

2.3.1 ट्रक पर लगे वैक्यूम टैंकर: (1,500 से 10,000 लीटर क्षमता)

ट्रक पर लगे वैक्यूम टैंकरों में हाइड्रोलिक मोटर के साथ वैक्यूम पंप होता है। टैंक की क्षमता 1,500 से 10,000 लीटर तक होती है।

2.3.2 ट्रेक्टर पर लगे वैक्यूम टैंकर: (3,500 से 5,000 लीटर क्षमता)

वैक्यूम टैंकर लगे ट्रेक्टर पूरे भारत में स्थानीय स्तर पर बनाए जाते हैं। कीचड़ वैक्यूम टैंक की क्षमता 3,000 से 5,000 लीटर तक होती है। स्थानीय डीलर अपनी जरूरत के हिसाब से ट्रेक्टर को कीचड़ वाले वैक्यूम टैंक में बदल रहे हैं।



चित्र 2.3.1: भारतीय शहरों में उपयोग किए जाने वाले सीवेज ढोने वाले वाहनों के प्रकार

ऊपर बताए गए वाहनों के अलावा, बाइक पर चलने वाली मशीनें भी हैं जिन्हें गलपर्स कहा जाता है। ये उन क्षेत्रों में उपयोग किए जा सकते हैं जहां कीचड़ को खाली करने की मात्रा कम है, और/या वहाँ तक पहुँचने वाले मार्ग चौड़ाई में 9m से कम हैं।

यूनिट 2.4: वैक्यूम ट्रक/डीस्लजिंग वाहन के घटक

यूनिट के उद्देश्य

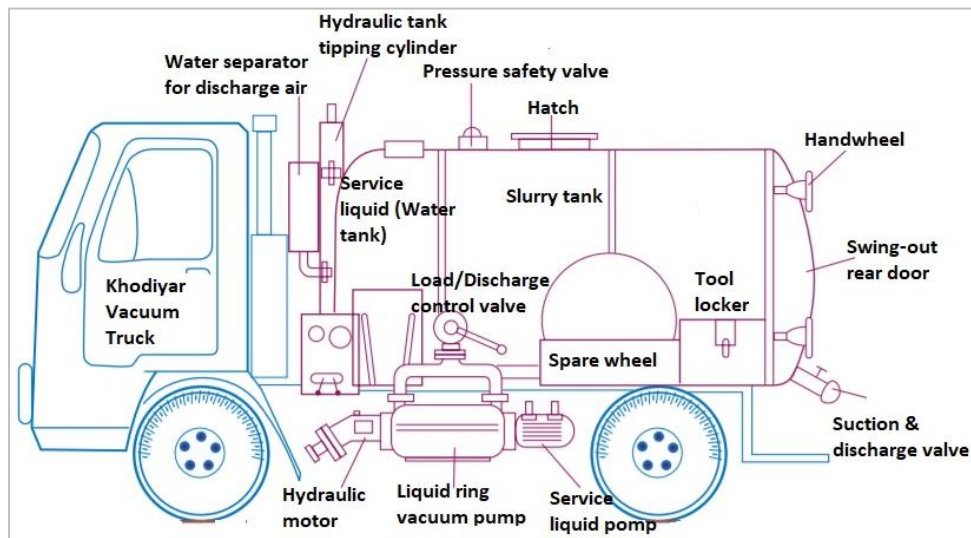


इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. वैक्यूम टैंकों के घटकों की सूची बनाएं बनाने में।

डीस्लजिंग ऑपरेटर को कीचड़ वैक्यूम ट्रक के घटकों को जानना चाहिए। कीचड़ वैक्यूम ट्रक के घटक नीचे दिए गए हैं:

1. हाइड्रोलिक मोटर
2. तरल गोल आकर का वैक्यूम पंप
3. सेवा तरल पंप
4. सक्शन और डिस्चार्ज वाल्व
5. स्विंग-आउट रियर डोर
6. हैंडव्हील्स
7. हैच
8. दबाव सुरक्षा वाल्व
9. हाइड्रोलिक टैंक ढोने वाला सिलेंडर
10. डिस्चार्ज हवा के लिए जल विभाजक
11. सेवा तरल (पानी की टंकी)
12. लोड / निर्वहन नियंत्रण वाल्व
13. स्लरी टैंक
14. टूल लॉकर



चित्र 2.4.1: वैक्यूम ट्रक / डीस्लजिंग वाहन के घटक

यूनिट 2.5: सेप्टिक टैंक साइट तक पहुँचने की सुलभता

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. साइट और सेप्टिक टैंक तक पहुँचने की सुलभता स्थापित करने में।

डीस्लजिंग ऑपरेटर को नीचे दिए गए निर्देशों का पालन करना है, जब वह साइट पर जा रहा हो:

- डिस्लेगिंग ऑपरेटर को ध्यान रखना चाहिए कि डीस्लजिंग / वैक्यूम ट्रक के गुजरने के लिए सड़क पर्याप्त चौड़ी है।
- डिस्ग्लिंग ऑपरेटर को ध्यान रखना चाहिए कि डीस्लजिंग / वैक्यूम ट्रक को मोड़ने के लिए पर्याप्त जगह हो।
- डिस्क्लोजिंग ऑपरेटर को ध्यान रखना चाहिए कि सेप्टिक टैंक / पिट साइट के रास्ते पर सड़कें अच्छी स्थिति में हैं। डिस्क्लोजिंग ऑपरेटर / एम्प्टीयर को घरवालों से सेप्टिक टैंक के स्थान के बारे में पूछना होगा है। घरवाले सेप्टिक टैंक के स्थान से अवगत होंगे क्योंकि वे वहां रह रहे हैं।

यूनिट 2.6: सेप्टिक टैंक तक पहुँचने की सुलभता

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. सेप्टिक टैंक तक पहुँचने की सुलभता स्थापित करने में।

सेप्टिक टैंक / गड्ढे की पहुंच से पता चलेगा कि सेप्टिक टैंक की डीस्लजिंग करना कितना आसान होगा। यह डीस्लजिंग ऑपरेटर को सेप्टिक टैंक के डीस्लजिंग में लगने वाले समय का अनुमान लगाने में मदद करेगा।

- सेप्टिक टैंक का स्थान ढूँढना। सेप्टिक टैंक का स्थान खोजने के लिए ऑपरेटर को विभिन्न तरीकों का उपयोग करना पड़ता है। ट्रक के चालक को यह सुनिश्चित करना होगा कि वाहन सेप्टिक टैंक के ऊपर पार्क या संचालित न हो।
- कीचड़ वैक्यूम ट्रक पार्किंग क्षेत्र और सेप्टिक टैंक के स्थान के बीच की दूरी।
- सेप्टिक टैंक के प्रत्येक डिब्बे का एक्सेस कवर उसमें मौजूद विषैली गैसों को छोड़ने के लिए खोला जाना चाहिए।।
- परिचालक को खाली करने वाले टैंक में वाक्यूम मापने के लिए पानी / तरल के स्तर की जांच करनी चाहिए।
- ऑपरेटर को टैंक से किसी भी दोषपूर्ण डिजाइन या रिसाव की जांच करने के लिए टैंक का निरीक्षण करना चाहिए।
- यदि कीचड़ सूख गया है और कठोर हो गया है, तो पंपिंग प्रक्रिया शुरू करने से पहले इसे पतला करने के लिए पानी के साथ मिलाया जाना चाहिए।

यूनिट 2.7: डीस्लजिंग/वैक्यूम ट्रक को सेप्टिक टैंक से जोड़ने वाले पाइप को स्थापित करना और टैंक को खाली करना

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. डीस्लजिंग को जोड़ने वाली नली स्थापित करने में।

सेप्टिक टैंक की स्थापना

डीस्लजिंग ऑपरेटर को नीचे दिए गए निर्देशों का पालन करना चाहिए, जब वह कीचड़ टैंक/गड्डे को कीचड़ वैक्यूम ट्रक से जोड़ने वाले पाइप/नली को स्थापित कर रहा हो।

- ऑपरेटर को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि खाली करने की प्रक्रिया शुरू करने से पहले, सेप्टिक टैंक के आसपास के क्षेत्र में कोई बच्चे नहीं हैं।
- ऑपरेटर को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वाहन पर ब्रेक लगाए गए हैं और अतिरिक्त सुरक्षा के लिए व्हील चोक पहिए लगाए गए हैं।
- डीस्लजिंग ऑपरेटर को डीस्लजिंग / वैक्यूम टैंक से कनेक्ट करने से पहले सेप्टिक टैंक में नली को स्थापित करना चाहिए।
- किसी भी दोष या दरार के लिए पाइप और वाल्व की जाँच की जानी चाहिए।
- डीस्लजिंग ऑपरेटर को ट्रक और टैंक के बीच की दूरी के आधार पर अतिरिक्त होसेस की आवश्यकता हो सकती है।
- ऑपरेटर को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि पाइप से टैंक में कोई वापस प्रवाह नहीं है।
- ऑपरेटर को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कीचड़ टैंक के नीचे से भी एकत्र किया गया है।

कीचड़ टैंक खाली करने की प्रक्रिया

एक सेप्टिक टैंक तकनीशियन टैंक को काम करने की स्थिति में रखने के लिए जिम्मेदार है। टैंक की सफाई और कीचड़ को खाली करने के लिए, वह डीस्लजिंग ऑपरेटर से सेवाएं लेता है। यदि टैंक को खाली नहीं किया जाता है और समय पर साफ नहीं किया जाता है, तो यह बीमारियों का कारण बन सकता है।

कीचड़ टैंक को खाली करने के लिए डीस्लजिंग ऑपरेटर निम्न चरणों का पालन करता है:

- कीचड़ टैंक से जुड़ी पाइप को सेप्टिक टैंक में स्थापित करें



चित्र 2.7.1: पाइप को स्थापित करना

- कीचड़ को बाहर निकालने से पहले सेप्टिक टैंक पर शेड्यूल मीटर की जाँच करें



चित्र 2.7.2: सेप्टिक टैंक में कीचड़ की जाँच करना

- उद्योग मानक और सरकारी मानदंडों के अनुसार सेप्टिक टैंक के तल में रह गए गहरे कीचड़ को छोड़ने का प्रबंध करें



चित्र 2.7.3: निचले तल पर कीचड़

- सेप्टिक टैंक कवर को बंद करने का प्रबंध करें



चित्र 2.7.4: एक्सेस कवर को बंद करना

- साइट छोड़ने से पहले सेप्टिक टैंक से सक्शन पाइप को हटाए और परिवेश और पाइप को साफ करने का प्रयास करें



चित्र 2.7.5: सक्शन पाइप को हटाना

- यह सुनिश्चित करें कि रास्ते में जाते समय कीचड़ वाहन लीक तो नहीं कर रहा है



चित्र 2.7.6: वाहन का निरीक्षण

- कीचड़ टैंक से जुडी पाइप को सेप्टिक टैंक में स्थापित करें



चित्र 2.7.7: सक्शन पाइप स्थापित करें

- सेप्टिक टैंक से कीचड़ खाली करे



चित्र 2.7.8: कीचड़ टैंक को खाली करें

- सेप्टिक टैंक से सक्शन पाइप हटाए और एक्सेस कवर को बंद करें



चित्र 2.7.9: सेप्टिक टैंक को ढक दें

यूनिट 2.8: संचालक द्वारा स्वास्थ्य और सुरक्षा सावधानियों का पालन किया जाना

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. ऑपरेटर द्वारा अपनायी जाने वाली स्वास्थ्य और सुरक्षा सावधानियों को समझने में।
- यदि खाली करने की प्रक्रिया के दौरान या बाद में कीचड़ का कोई रिसाव होता है, तो ऑपरेटर को कीचड़ को साफ करने के लिए प्रदान की गई किट से फावड़ा का उपयोग करना चाहिए और गिराए गए क्षेत्र को चूने से कवर करना चाहिए।
 - यदि स्पिलेज महत्वपूर्ण है, तो उसे मिट्टी से ढंकना चाहिए और चूना का छिड़काव किया जाना चाहिए। ऑपरेटर को तब ULB अधिकारियों को फोन करना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि क्षेत्र के लिए उचित सफाई की गई है।
 - अंत में, ऑपरेटर को टैंक के ढक्कन / कवर को बदलना होगा।
 - यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि पूरे डीस्लजिंग प्रक्रिया के दौरान, ऑपरेटर को प्रदान किया गया पीपीई पहनना चाहिए। किसी भी अवस्था में ऑपरेटर को सेप्टिक टैंक में प्रवेश नहीं करना चाहिए।

यूनिट 2.9: सेप्टिक टैंक से कीचड़ को खाली करते समय क्या करें और क्या न करें

यूनिट के उद्देश्य



इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. सेप्टिक टैंकों से कीचड़ को खाली करने के दौरान क्या करें और क्या न करें, सूचीबद्ध करने में।

2.9.1 क्या करें

1. सेप्टिक टैंक से कीचड़ को खाली करते समय व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) पहनें।
2. डीस्लजिंग ऑपरेटर को ग्राहकों के रिकॉर्ड रखें।
3. ग्राहक को डिस्लजिंग ऑपरेटर के आने से पहले सेप्टिक टैंक के एक्सेस कवर को खोल देना चाहिए।
4. एक उचित दूरी पर कीचड़ वैक्यूम ट्रक पार्क करें।
5. साइट पर जाने से पहले किसी भी दोष के लिए कीचड़ वैक्यूम ट्रक का निरीक्षण करें।
6. वैक्यूम पंप, हाइड्रोलिक मोटर, दबाव सुरक्षा वाल्व, सक्शन वाल्व, हाइड्रोलिक टैंक टिपिंग सिलेंडर, होसेस आदि का नियमित रूप से निरीक्षण करें।
7. कीचड़ वैक्यूम ट्रक के तेल और चालु भागों का निरीक्षण करें।
8. नियमित रूप से पाइपलाइन में किसी भी रिसाव के लिए पानी के फिक्स्चर की जांच करें।
9. एक प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स ले
10. सेप्टिक टैंक सेवाओं को हटाने के बाद सेप्टिक टैंक के पास के क्षेत्र को साफ करें।
11. साइट से प्रस्थान करने से पहले एक्सेस कवर को बंद करें।

2.9.2 क्या न करें

1. सेप्टिक टैंक या गड्ढे पर पार्क या ड्राइव न करें।
2. मैनुअल स्कैवेंजिंग में संलग्न न हों।
3. डीस्लजिंग करते समय धूम्रपान न करें।
4. सेप्टिक टैंक को हटाने के दौरान सेप्टिक टैंक के पास बच्चों को अनुमति न दें।
5. किसी भी प्लास्टिक को कीचड़ वाले वैक्यूम टैंक में प्रवेश करने की अनुमति न दें।
6. उपयुक्त गियर के बिना सेप्टिक टैंक / गड्ढे में प्रवेश न करें।

अभ्यास

1. कीचड़ वैक्यूम ट्रक के घटक क्या हैं?

2. डीस्लजिंग सेवाओं के लिए अनुरोध करते समय लाभाधी को किन चरणों का पालन करना होता है?

3. डीस्लजिंग सेवाओं को करते समय डीस्लजिंग ऑपरेटर को क्या कदम उठाने चाहिए?

4. सेप्टिक टैंक से कीचड़ को खाली करते समय क्या करें और क्या न करें?

5. सेप्टिक टैंक और कीचड़ वैक्यूम टैंक के बीच नली को जोड़ने के दौरान डीस्लजिंग ऑपरेटर को क्या निर्देश देना चाहिए?



3. कीचड़ का परिवहन

- यूनिट 3.1 – डीस्लजिंग टैंक का रखरखाव
- यूनिट 3.2 – मल कीचड़ का परिवहन
- यूनिट 3.3 – कीचड़ का परिवहन
- यूनिट 3.4 – परिवहन के दौरान फैले कीचड़ (यदि कोई हो) को कैसे नियंत्रित किया जाए
- यूनिट 3.5 – कीचड़ के परिवहन के दौरान स्वास्थ्य और सुरक्षा सावधानी बरती जानी चाहिए
- यूनिट 3.6 – सेप्टिक टैंक से निर्धारित कीचड़ निपटान साइटों पर कीचड़ परिवहन करते समय क्या करें और क्या न करें



सीखने के प्रमुख परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. सेप्टिक टैंक से कीचड़ निपटान स्थल पर कीचड़ का परिवहन कैसे करें।
2. स्पिलेज को कैसे नियंत्रित किया जाए, (यदि कोई हो) जो सेप्टिक टैंक से कीचड़ निपटान स्थलों पर कीचड़ के परिवहन की प्रक्रिया के दौरान हो सकता है।
3. कीचड़ निपटान स्थलों पर कीचड़ का निपटान कैसे करें।

यूनिट 3.1: डीस्लजिंग टैंक का रखरखाव

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. डीस्लजिंग टैंक के रखरखाव के लिए चरणों की सूची बनाने में।

डीस्लजिंग ऑपरेटर को डीस्लजिंग टैंक की उचित कार्यशील स्थिति को बनाए रखने के लिए कुछ महत्वपूर्ण पहलुओं पर विचार करने की आवश्यकता है। ये पहलू हैं:

वैक्यूम पंप, ऑयल-कूलिंग टैंक, हाइड्रोलिक टैंक और टैंकर इंजन में तेल स्तर की जांच करें

टैंकर के ईंधन स्तर और इंजन, विंडस्क्रीन पानी की बोतल, वॉश टैंक और पानी की टंकी में पानी के स्तर की जांच करें

हाइड्रोलिक तेल और पंप तेल के लिए कूलिंग रेडिएटर चेक करें

डीस्लजिंग टैंक रियर डोर ओपनिंग पर चेक करें

डीस्लजिंग टैंक के टायर में हवा का दबाव, रोशनी, संकेतक, हॉर्न चेक करें

टैंक ओवरफ्लो को रोकें

गैस्केट्स और सीटों के बीच संपर्क की जांच करें

स्टील बॉल्स चेक करें

हाइड्रोलिक सिस्टम और पावर टेक-ऑफ शाफ्ट में लीक की जांच करे

चित्र 3.1.1: डीस्लजिंग टैंक रखरखाव के उपाय

यूनिट 3.2: मल कीचड़ का परिवहन

यूनिट के उद्देश्य



इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. मल के परिवहन के लिए सबसे अच्छे माध्यम की पहचान करने में।

डीस्लजिंग ऑपरेटर को सेप्टिक टैंक से निर्धारित कीचड़ निपटान स्थल पर मल कीचड़ को परिवहन करते समय निम्नलिखित पहलुओं पर विचार करने की आवश्यकता है। उपाय नीचे दिए गए हैं:



डी-कीलिंग/वैक्यूम ट्रक:

- विभिन्न प्रकार के डी-कीलिंग / वैक्यूम ट्रकों का उपयोग किया जाता है।
- कीचड़ वैक्यूम ट्रक के लिए लाइसेंस और परमिट ऑपरेटर के पास होने चाहिए।
- ड्राइवर का लाइसेंस हर समय उसके साथ होना चाहिए।



नियंत्रण रिसाव:

- निकाले जाने वाले कीचड़ को हटाने के उपकरण साथ होने चाहिए (जैसे होसेस आदि)
- फैले हुए कीचड़ के प्रबंधन उपकरण साथ होने चाहिए (फावड़ा, चूना, संग्रह बैग और रेत आदि)



स्वास्थ्य और सुरक्षा:

- डी-स्लजिंग ऑपरेटर को सड़क के नियमों और लैंडिंग साइट पर गतिविधियों का पालन करने की आवश्यकता होती है।
- कर्मियों को ड्यूटी पर रहते हुए हर समय स्वास्थ्य और सुरक्षा उपकरणों का उपयोग करना चाहिए।

चित्र 3.2.1: परिवहन करते समय किए जाने वाले उपाय

यूनिट 3.3: कीचड़ का परिवहन

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. मल के परिवहन के लिए सबसे अच्छे माध्यम की पहचान करने में।

सेप्टिक टैंक से कीचड़ को एक कीचड़ निपटान स्थल तक पहुंचाते समय डीस्लजिंग ऑपरेटर को नीचे दिए गए निर्देशों का पालन करना चाहिए:

- शहरी क्षेत्रों में भारी वाहनों की आवाजाही पर प्रतिबंध लगाने के समय के बारे में डीस्लजिंग ऑपरेटर को पता होना चाहिए।
- कीचड़ को स्थानांतरित करने के लिए डीस्लजिंग ऑपरेटर को निर्धारित मार्ग चुनना चाहिए।
- निर्धारित मार्ग कीचड़ के अवैध डंपिंग की संभावनाओं को कम करने में मदद करेगा।
- यदि चालक या परिचालक ट्रक या नियंत्रण टैंक के साथ किसी भी यांत्रिक खराबी को देखते हैं, तो उन्हें तुरंत पर्यवेक्षकों को मामले की सूचना देनी होगी।

यूनिट 3.4: परिवहन के दौरान फैले कीचड़ (यदि कोई हो) को कैसे नियंत्रित किया जाए

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. परिवहन के दौरान फैले कीचड़ को नियंत्रित करें।

वैक्यूम ट्रक में चूना और फावड़ा होना चाहिए। चालक या परिचालक को फैले कीचड़ को नियंत्रित करने के लिए निम्नलिखित कदम उठाने होंगे। ये इस प्रकार हैं:

1. चालक/परिचालक को पहले दिए गए किट में फावड़े का उपयोग करके फैले कीचड़ को हटाने की कोशिश करनी चाहिए।
2. यदि कीचड़ की पूरी सफाई संभव नहीं है, तो चालक/परिचालक को कीचड़ के ऊपर रेत/मिट्टी डालना होगा और फिर इसे चूने से ढक देना चाहिए।
3. चालक को शहरी स्थानीय निकायों के स्वास्थ्य विभाग को सूचित करना चाहिए और उन्हें जल्द से जल्द फैले कीचड़ को हटाने के लिए बोलना चाहिए।

यूनिट 3.5: कीचड़ के परिवहन के दौरान स्वास्थ्य और सुरक्षा सावधानी बरती जानी चाहिए

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. कीचड़ के परिवहन के दौरान बरती जाने वाली स्वास्थ्य और सुरक्षा संबंधी सावधानियों को समझने में।

- फैले कीचड़ को संभालने के मामले में, पीपीई जरूर पहनें।
- ट्रक में धूम्रपान न करें।
- ट्रक के साथ कोई खराबी है तो तुरंत पर्यवेक्षक को सूचित करें।

यूनिट 3.6: सेप्टिक टैंक से निर्धारित कीचड़ निपटान साइटों पर कीचड़ परिवहन करते समय क्या करें और क्या न करें

यूनिट के उद्देश्य



इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. सेप्टिक टैंक से कीचड़ निपटान स्थलों पर कीचड़ परिवहन करते समय क्या करें और क्या न करें की सूची बनाने में।

3.6.1 क्या करें

1. सुनिश्चित करें कि वैक्यूम टैंक पर सभी ताले सुरक्षित हैं और कोई रिसाव नहीं है।
2. सुनिश्चित करें कि नली बरकरार है।
3. निपटान स्थल पर कीचड़ को परिवहन के लिए पूर्व-निर्धारित मार्ग का उपयोग करें।
4. सुनिश्चित करें कि चुने गए मार्ग पर सड़क ड्राइव योग्य स्थिति में है।
5. कीचड़ परिवहन करते समय स्पिलेज को नियंत्रित करें।
6. फैले हुए कीचड़ पर चूना और बालू डालें।

3.6.2 क्या न करें

1. तेज या गति सीमा से अधिक न चलाएं।
2. ट्रक के अंदर धूम्रपान न करें।
3. पहले से तय किए गए रास्ते से अलग रास्ता न अपनाएं।
4. वास्तविक निपटान स्थल के इलावा किसी और जगह पर कीचड़ को हटाने की कोशिश और निपटान न करें।

अभ्यास



1. कीचड़ परिवहन करते समय डीस्लजिंग ऑपरेटर को जानने के लिए कौन से तीन पहलू हैं?

2. कीचड़ परिवहन करते समय रिसाव को कैसे नियंत्रित करें?

3. सेप्टिक टैंक से निर्धारित कीचड़ निपटान स्थल पर कीचड़ परिवहन करते समय क्या करें और क्या न करें?

4. कीचड़ का सुरक्षित निपटान



- यूनिट 4.1 – निर्धारित कीचड़ निपटान स्थलों पर कीचड़ का निपटान (उपचार संयंत्र)
- यूनिट 4.2 – डिस्पोजल साइट पर कीचड़ का निपटान करते समय स्टेप बाई स्टेप प्रक्रिया का पालन किया जाना चाहिए
- यूनिट 4.3 – कीचड़ निपटान स्थल का प्रकार
- यूनिट 4.4 – निपटान स्थल पर कीचड़ बरतना को खाली करते समय स्वास्थ्य और सुरक्षा संबंधी सावधानियां बरती जाएं
- यूनिट 4.5 – निर्धारित कीचड़ निपटान साइटों के लिए ट्रक से कीचड़ खाली करते समय क्या करें और क्या न करें



सीखने के प्रमुख परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. समझने में कि निर्धारित कीचड़ निपटान स्थलों पर कीचड़ को कैसे निपटाना है।

यूनिट 4.1: निर्धारित कीचड़ निपटान स्थलों पर कीचड़ का निपटान (उपचार संयंत्र)

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. निर्धारित कीचड़ निपटान स्थलों पर कीचड़ के निपटान का प्रदर्शन करने में।

डीस्लजिंग ऑपरेटर को नीचे दिए गए निर्देशों का पालन करना चाहिए, जब वह निर्धारित निपटान स्थल पर कीचड़ का निपटान कर रहा है।

- कीचड़ को केवल निर्धारित निपटान स्थल पर ही निपटान किया जाना चाहिए।
- कीचड़ निपटान स्थल एक FSTP, सह-उपचार संयंत्र, आदि हो सकता है।
- डीस्लजिंग ऑपरेटर को निस्तारण स्थल पर ट्रक से होने वाले स्पिलज का ध्यान रखना है।
- निपटान की सुविधा में, ट्रक को इस तरह से तैनात किया जाना चाहिए कि नली की पाइप की केवल एक लंबाई का उपयोग करके मल कीचड़ को खाली किया जा सके।
- एक बार कीचड़ खाली हो जाने के बाद, पाइप और आउटलेट वाल्व को अच्छी तरह से साफ किया जाना चाहिए।
- निपटान स्थल पर कीचड़ का निपटान करते समय खाली / ऑपरेटर को व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) पहनना चाहिए।



चित्र 4.1.1: निर्धारित कीचड़ निपटान स्थलों पर कीचड़ का सुरक्षित निपटान

यूनिट 4.2: डिस्पोजल साइट पर कीचड़ का निपटान करते समय स्टेप बाई स्टेप प्रक्रिया का पालन किया जाना चाहिए

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. डिस्पोजल साइट पर कीचड़ का निपटान करते समय स्टेप बाई स्टेप प्रक्रिया का पालन करने की सूची बनाने में।

एफएसटीपी / सह-उपचार / एसटीपी प्लांट गार्ड के साथ जांचें और गार्ड / प्लांट ऑपरेटर के निर्देशों का सावधानीपूर्वक पालन करें।

(प्रवेश रजिस्टर में प्रविष्टि और निकास का समय बनाने के लिए अनुरोध, परीक्षण के लिए कीचड़ के नमूने के लिए अनुरोध, निरूपित साइट पर कीचड़ का निर्वहन)

कीचड़ निर्वहन बिंदु पर कीचड़ वैक्यूम ट्रक की उचित स्थिति ताकि नली पाइप की केवल एक ही लंबाई का उपयोग किया जाए।

नली निकालें और डिस्चार्ज पॉइंट पर कीचड़ को डिस्चार्ज करें और डिस्चार्ज पॉइंट को छोड़ने से पहले नली को साफ करें।

डिस्चार्ज प्वाइंट के पास स्पिलज को साफ करें खली करने वाले कर्मी को उचित व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण का उपयोग करना चाहिए (दस्ताने, मुखौटा, हार्ड टोपी आदि)

चित्र 4.2.1: कीचड़ निस्तारण की प्रक्रिया

यूनिट 4.3: कीचड़ निपटान स्थल का प्रकार

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. कीचड़ निपटान स्थल के प्रकारों की सूची बनाने में।

4.3.1 FSTP प्लांट

मल कीचड़ उपचार संयंत्र (एफएसटीपी) ऑनसाइट स्वच्छता प्रणाली से एकत्र किए गए मल कीचड़ के इलाज के लिए बनाया गया है। FSTP उन छोटे शहरों या कस्बों में एक उपयुक्त विकल्प होता है जहाँ STPs मौजूद नहीं हैं।



चित्र 4.3.1: देवनहल्ली FSTP, बैंगलोर के पास, कर्नाटक

4.3.2 सह-उपचार संयंत्र

सीवेज ट्रीटमेंट प्लांट्स (एसटीपी) में सेप्टेज का सह-उपचार एक ऐसा उपाय है, जिसे मल कीचड़ के उपचार के लिए लागू किया जा सकता है। मौजूदा सीवेज ट्रीटमेंट प्लांट वाले शहरों और कस्बों में सह-उपचार एक उपयुक्त विकल्प हो सकता है।



चित्र 4.3.2: सह-उपचार संयंत्र, पुरी, ओडिशा (एसटीपी संयंत्र से जुड़ा)

4.3.3 सीवेज ट्रीटमेंट प्लांट (एसटीपी)

सीवेज ट्रीटमेंट प्लांट मुख्य रूप से घरों और व्यावसायिक सीवेज से अपशिष्ट जल को निकालने में मदद करते हैं। जिन शहरों में FSTP या सह-उपचार उपलब्ध नहीं है, वे एसईसीपी का उपयोग मल कीचड़ के निपटान के लिए करते हैं।



चित्र 4.3.3: एसटीपी, विजाग, आंध्र प्रदेश से जुड़ा कीचड़ निपटान टैंक

4.3.4 कोई अन्य साइट

भारत में कुछ शहरों ने शहर की सीमा के बाहर या कृषि भूमि पर एकत्रित कीचड़ का निपटान किया। हालांकि, खुले में कीचड़ का निपटान एक स्वस्थ प्रणाली नहीं है और इससे गंभीर प्रदूषण और पर्यावरणीय गिरावट हो सकती है।



चित्र 4.3.4: शहर की सीमा के बाहर मल कीचड़ का निपटान

यूनिट 4.4: निपटान स्थल पर कीचड़ के टैंक को खाली करते समय स्वास्थ्य और सुरक्षा संबंधी सावधानियां बरती जाएं

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. निपटान स्थल पर ली जाने वाली स्वास्थ्य और सुरक्षा सावधानियों की सूची बनाने में।

- ट्रक को खाली करने से पहले पीपीई पहनना सुनिश्चित करें।
- खाली करने की प्रक्रिया शुरू करने से पहले सुनिश्चित करें कि सभी वाल्व ठीक से काम कर रहे हैं।
- सुनिश्चित करें कि नली ठीक से खाली वाल्व से जुड़ी है और इसमें कोई दरार नहीं है जिससे कीचड़ रिसाव हो सकता है।

यूनिट 4.5: निर्धारित कीचड़ निपटान साइटों के लिए ट्रक से कीचड़ खाली करते समय क्या करें और क्या न करें

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. ट्रक से कीचड़ निपटान स्थलों पर कीचड़ को खाली करते समय क्या करें और क्या न करें की सूची बनाने में ।

4.5.1 क्या करें

1. वाहन को उचित कीचड़ निपटान बिंदु पर पार्क करें।
2. निपटान स्थल पर कीचड़ को हटाते हुए प्लांट ऑपरेटर के निर्देश का पालन करें।
3. कीचड़ निपटान संयंत्र में प्रवेश करते समय गार्ड के निर्देश का पालन करें।
4. रिकॉर्ड रजिस्टर में आते समय की और जाते समय की एंट्री करें।
5. डिसलिंग सर्विस को अंजाम देते समय व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण पहनें।
6. किसी भी कीचड़ के निपटान बिंदु के पास क्षेत्र को साफ करें।
7. निपटान बिंदु पर कीचड़ के निपटान के बाद नली को स्वच्छ करें।
8. कीचड़ परिवहन करते समय स्पिलेज को नियंत्रित करें।
9. टपकने पर चूना या बालू डालें।

4.5.2 क्या न करें

1. जल निकायों में कीचड़ का निपटान न करें।
2. खुले क्षेत्रों में कीचड़ का निपटान न करें।
3. किसी भी जल निकाय के पास कीचड़ का निपटान न करें।
4. सीवर लाइन में कीचड़ का निपटान न करें।
5. आवासीय क्षेत्र के पास कीचड़ का निपटान न करें।
6. कीचड़ निपटान स्थल पर कीचड़ का निपटान करते समय धूम्रपान न करें।

अभ्यास 

1. डीस्लजिंग ऑपरेटर को कीचड़ निपटान स्थल पर किन निर्देशों का पालन करना चाहिए?

2. मल कीचड़ उपचार संयंत्र (FSTP) क्या है?

5. कार्यस्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा



- यूनिट 5.1 – डीस्लजिंग सेवाओं को करते समय संभावित खतरे
- यूनिट 5.2 – डीस्लजिंग संचालक / एम्प्टीयर के लिए स्वास्थ्य खतरों के उपाय
- यूनिट 5.3 – व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण
- यूनिट 5.4 – टीकाकरण, स्वास्थ्य और सुरक्षा
- यूनिट 5.5 – खतरों में आपातकालीन संपर्क या संचार
- यूनिट 5.6 – डीस्लजिंग ऑपरेटर के लिए स्वास्थ्य और सुरक्षा उपकरण
- यूनिट 5.7 – फर्स्ट-एड बॉक्स के घटक



सीखने के प्रमुख परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:





1. संभावित परिचालन खतरों के बारे में जानकारी होगी।
2. जानेंगे कि उपकरण को सुरक्षित तरीके से कैसे संभालना है।
3. फर्स्ट एड के बारे में पता होगा।
4. जानते होंगे कि व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा को कैसे बनाए रखें।

यूनिट 5.1: डीस्लजिंग सेवाओं को करते समय संभावित खतरे

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. डीस्लजिंग सेवाओं को करते समय संभावित खतरों की पहचान करने में।

क्रमांक	खतरों के प्रकार	खतरे की तस्वीरें
1	डीस्लजिंग सेवाओं के दौरान शारीरिक खतरे:	
	<ul style="list-style-type: none"> • सेप्टिक टैंक / गड्ढे की दीवार का ढहना • स्लिप हो जाना, लड़खड़ा जाना और गिर जाना • कीचड़ (कांच, धातु, ब्लेड आदि) में निहित तेज वस्तुओं में धमाका होना • यात्रा के दौरान किसी अन्य दुर्घटना का होना 	
2	डीस्लजिंग सेवाओं के दौरान रासायनिक खतरे:	
	<ul style="list-style-type: none"> • सेप्टिक टैंक (मिथेन, अमोनिया, सल्फर डाइऑक्साइड और कार्बन डाइऑक्साइड आदि) से हानिकारक गैसों। 	
3	विस्फोटक – ज्वलनशील गैसों:	
	<ul style="list-style-type: none"> • ये गैसों मिथेन और कार्बन मोनोऑक्साइड आदि हैं। सेप्टिक टैंक के पास श्रमिक को धूम्रपान से बचना चाहिए। 	
4	आग	
	<ul style="list-style-type: none"> • तेज गर्मी या मिथेन गैस के कारण सेप्टिक टैंकों में आग लग सकती है। • डीस्लजिंग ऑपरेटर को सेप्टिक टैंक के पास धूम्रपान, माचिस के उपयोग से बचना चाहिए। 	

तालिका 5.1.1: डीस्लजिंग सेवाओं को करते समय संभावित खतरनाक गतिविधियाँ

यूनिट 5.2: डीस्लजिंग संचालक / एम्टीयर के लिए स्वास्थ्य खतरों के उपाय

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

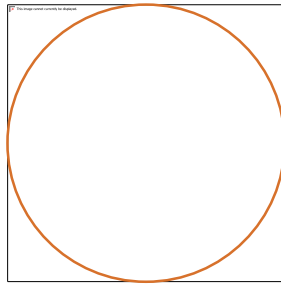
1. डीस्लजिंग ऑपरेटर के लिए स्वास्थ्य खतरों के उपायों की सूची बनाने में।

डीस्लजिंग ऑपरेटर को डीस्लजिंग के लिए आवश्यक स्वास्थ्य जोखिम निवारण उपायों का पालन करना चाहिए। स्वास्थ्य खतरे के उपाय नीचे दिए गए हैं:



व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (PPE)

- डी-कीलिंग सेवाओं को करते समय किसी भी खतरे से बचने के लिए पीपीई जरूर पहने।
- मल कीचड़ के सीधे संपर्क से बचने के लिए PPE पहनें।
- असुरक्षित कामकाजी अभ्यास से बचें।
- डी-कीलिंग सेवाओं को करते समय धूम्रपान से बचें।



प्रशिक्षण कार्यक्रम

- स्वास्थ्य और सुरक्षा उपायों पर खाली करने सहित संचालकों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम।
- पीपीई के उपयोग पर प्रशिक्षण कार्यक्रम।
- फर्सट-एड के उपयोग पर प्रशिक्षण कार्यक्रम।
- डी-स्लजिंग ऑपरेटर को चिकित्सा बीमा प्रदान करें



स्वास्थ्य और सुरक्षा का टीकाकरण

- डी-कीलिंग श्रमिकों के लिए टीकाकरण किया जाना चाहिए: (टेटनस, हेपेटाइटिस ए एंड बी और डिप्थीरिया)।
- प्राथमिक चिकित्सा उपकरण।
- आपातकालीन आँख धोने की सुविधा।
- आपातकालीन संपर्क नंबर।

चित्र 5.2.1: स्वास्थ्य खतरों के उपाय

यूनिट 5.3: व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण प्रदर्शित करने में।

पर्सनल प्रोटेक्टिव इक्विपमेंट्स (PPE) को डीस्लजिंग गतिविधियों को करते समय हर समय पहना जाना चाहिए। आवश्यक पीपीई की सूची नीचे चित्र में दी गई है।



चित्र 5.3.1 व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (PPE)

यूनिट 5.4: टीकाकरण, स्वास्थ्य और सुरक्षा

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. टीकाकरण और विभिन्न स्वास्थ्य खतरों को परिभाषित करने में।

डीस्लजिंग श्रमिकों को टेटनस, हेपेटाइटिस ए एंड बी, और डिप्थीरिया आदि के लिए प्रतिरक्षित किया जाना चाहिए क्योंकि वे बहुत खतरनाक परिस्थितियों में काम करते हैं।




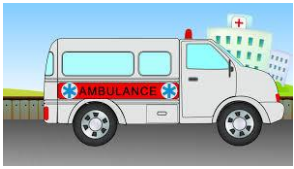

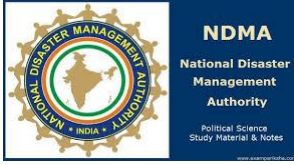

चित्र 5.4.1: डीस्लजिंग ऑपरेटरों को प्रशासित किए जाने वाले टीकाकरण

यूनिट 5.5: खतरों में आपातकालीन संपर्क या संचार

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. महत्वपूर्ण एजेंसियों के आपातकालीन संपर्कों की सूची बनाने में।

क्रमांक	एजेंसी का नाम	संपर्क नंबर	तस्वीरें या साइन बोर्ड
1	पुलिस: आपातकालीन स्थिति में, पुलिस कानून को लागू करने और लोगों की सुरक्षा करने में मदद करेगी।	100	
2	एम्बुलेंस: किसी भी आपात स्थिति में, एम्बुलेंस घायल लोगों को अस्पताल ले जाने में मदद करेगी।	102	
3	आग: एक आपातकालीन स्थिति में, फायर ब्रिगेड लोगों को बचाने में मदद करेगी।	101	
4	आपदा प्रबंधन: आपदा प्रबंधन संगठन किसी भी प्राकृतिक या मानव निर्मित आपदा की स्थिति में लोगों की मदद करता है।	108	
5	शहरी स्थानीय निकाय: ULB एक स्थानीय सरकार है जो आपातकालीन स्थिति में अपने नागरिकों की मदद करती है।	ULB हेल्पलाइन नंबर	






तालिका 5.5.1: आपातकालीन संपर्क




यूनिट 5.6: डीस्लजिंग ऑपरेटर के लिए स्वास्थ्य और सुरक्षा उपकरण

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. डीस्लजिंग ऑपरेटर के लिए स्वास्थ्य और सुरक्षा उपकरणों की पहचान करने में।

वस्तु वर्णन	उपकरण का नाम	उपकरण की तस्वीर
1	सुरक्षा हेलमेट या सिर की सुरक्षा: साइट पर काम करते समय डीस्लजिंग ऑपरेटर को सुरक्षा हेलमेट का उपयोग करना चाहिए। सुरक्षा हेलमेट श्रमिकों को किसी भी हेड इंजरी से बचाने में मदद करते हैं।	
2	सेफ्टी गॉगल्स: अपनी आंखों की सुरक्षा के लिए डीस्लजिंग ऑपरेटर को सेफ्टी गॉगल्स पहनने चाहिए।	
3	नाक मास्क (पुनः प्रयोज्य): डीस्लजिंग ऑपरेटर को नाक का मुखौटा पहनना चाहिए। यह उन्हें बैक्टीरिया और वायरस आदि से बचाने में मदद करेगा।	
4	पीवीसी रबर हाथ के दस्ताने: दस्ताने कीचड़ के सीधे संपर्क से बचाने में मदद करेंगे।	
5	एसिड / क्षार प्रूफ सूट: एसिड / क्षार प्रूफ सूट कीचड़ के साथ सीधे संपर्क से सुरक्षा प्रदान करता है।	

वस्तु वर्णन	उपकरण का नाम	उपकरण की तस्वीर
6	गम बूट: डीस्लजिंग कार्यकर्ता को डीस्लजिंग गतिविधियों को अंजाम देते समय गमबूट पहनना चाहिए।	
7	सेफ्टी लाइट / टॉर्च: सेप्टिक टैंक का निरीक्षण करने के लिए सेफ्टी टॉर्च का सही इस्तेमाल किया जा सकता है।	
8	फर्स्ट एड बॉक्स: किसी भी चोट के मामले में प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स का उपयोग किया जा सकता है।	
9	अग्निशामक यंत्र: आग बुझाने की मशीन का उपयोग साइट पर आग लगने की स्थिति में किया जा सकता है।	

तालिका 5.6.1: व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण


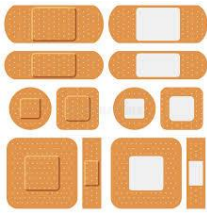



यूनिट 5.7: फर्स्ट-एड बॉक्स के घटक








यूनिट के उद्देश्य



इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स के घटकों की सूची बनाने में।

क्रमांक	फर्स्ट एड बॉक्स आइटम का नाम	तस्वीरें
1	फर्स्ट एड चार्ट: निकटवर्ती चार्ट आपात स्थिति में प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स के उपयोग का विवरण देता है।	
2	मेडिकल मलहम: घायल क्षेत्र को ड्रेसिंग किए बिना लोचदार पट्टियों का उपयोग किया जाता है। यह सूजन आदि को कम करने में मदद करता है।	
3	चिकित्सा गेज: छोटे, मध्यम और बड़े जीवाणुरहित गेज वाली पट्टी	
4	पट्टियाँ: इन पट्टियों का उपयोग घाव पर ड्रेसिंग रखने के लिए किया जाता है।	
5	सुरक्षा पिन: सुरक्षा पिन का उपयोग पट्टियों को ठीक करने में किया जाता है।	

क्रमांक	फर्स्ट एड बॉक्स आइटम का नाम	तस्वीरें
6	डिस्पोजेबल जीवाणुरहित दस्ताने: ये दस्ताने चिकित्सा परीक्षा में उपयोग किए जाते हैं और रोगियों और देखभाल करने वालों के बीच क्रॉस-संदूषण को रोकते हैं।	
7	कैंची: कैंची का उपयोग पट्टियाँ, धुंध और घायल क्षेत्र आदि काटने में किया जाता है।	
8	अल्कोहल मुक्त सफाई पोंछे: घाव की सफाई में पोंछे का उपयोग किया जाता है।	
9	चिपचिपा टेप: चिकित्सा टेप का उपयोग पट्टियों को टिके रहने के लिए किया जाता है।	
10	थर्मामीटर: थर्मामीटर का उपयोग शरीर के तापमान को मापने के लिए किया जाता है।	
11	क्रीम (त्वचा लाल चकत्ते, कीट के काटने और डंक से राहत के लिए स्प्रे, एंटीसेप्टिक क्रीम	
12	दवाएं (दर्द निवारक, खांसी, एंटीहिस्टामाइन आदि)	

क्रमांक	फर्स्ट एड बॉक्स आइटम का नाम	तस्वीरें
13	घावों की सफाई के लिए डिस्टिल्ड जल	
14	आँख धोना और आंखों का स्नान: इसका उपयोग आंखों को साफ करने या जलन को शांत करने के लिए किया जा सकता है।	

तालिका 5.7.1: प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स के घटक

अभ्यास 

1. डीस्लजिंग सेवा करते समय प्रमुख खतरे क्या हो सकते हैं?

2. आपातकाल की स्थिति में किससे संपर्क करें?

- a. एम्बुलेंस
- b. पुलिस
- c. अग्निशामक दल
- d. आपदा प्रबंधन टीम
- e. शहरी स्थानीय निकाय
- f. ऊपर के सभी

3. स्वास्थ्य और सुरक्षा उपकरणों के उपयोग का महत्व क्या है?

क्रमांक	सुरक्षा उपकरणों का नाम	उपकरणों का महत्व
1		
2		
3		
4		
5		

4. व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण किस प्रकार के होते हैं? कृपया विस्तार से उत्तर दें।



6. FSSM सेवाओं के लिए उद्यमिता कौशल

- यूनिट 6.1 – डीस्लजिंग सेवाओं में उद्यमशीलता की स्थापना में
बुनियादी ढांचे की आवश्यकता
- यूनिट 6.2 – एक डीस्लजिंग व्यवसाय की स्थापना के लिए
चुनौतियां



सीखने के प्रमुख परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. समझने में कि सेवाओं को छोड़ने के लिए उद्यमशीलता कैसे स्थापित करें।
2. एक चुनौतीपूर्ण व्यवसाय स्थापित करते समय आने वाली चुनौतियों की सूची बनाने में।

यूनिट 6.1: डीस्लजिंग सेवाओं में उद्यमशीलता की स्थापना में बुनियादी ढांचे की आवश्यकता

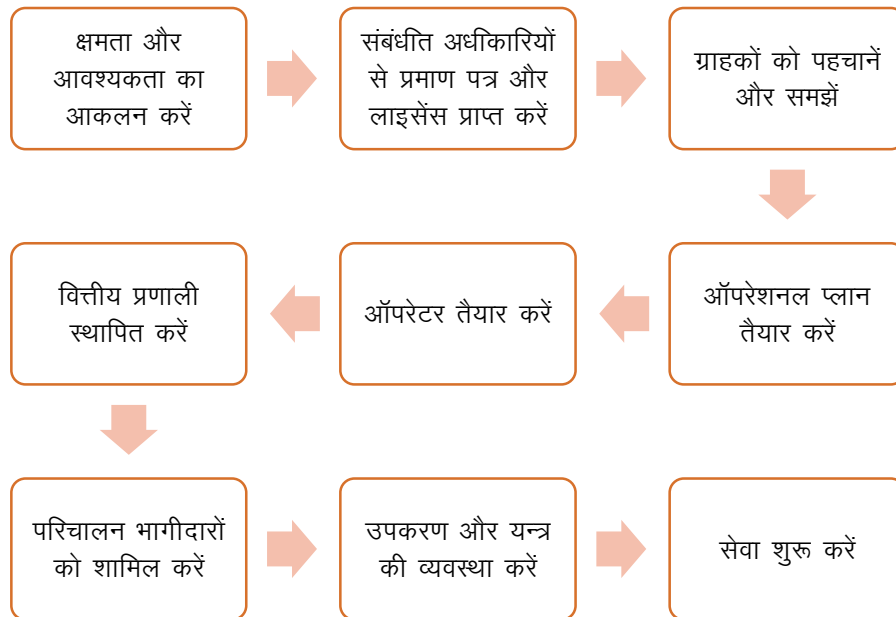
यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. डीस्लजिंग सेवाओं की स्थापना में बुनियादी सुविधाओं की आवश्यकताओं की पहचान करने में।

6.1.1 डीस्लजिंग सेवा की प्रमुख गतिविधियाँ

डीस्लजिंग गतिविधियों की प्रमुख गतिविधियों में शामिल हैं:



चित्र 6.1.1: डीस्लजिंग सेवाओं की प्रमुख गतिविधियाँ

6.1.2 लाइसेंसिंग, प्रमाणन और पंजीकरण प्रक्रिया

डीस्लजिंग संचालन शुरू करने के लिए विभिन्न प्रकार के लाइसेंस, प्रमाण पत्र और पंजीकरण आवश्यक हैं। आवश्यक लाइसेंस हैं:

- क्षेत्रीय परिवहन कार्यालय (आरटीओ) से ट्रक के लिए परमिट
- शहरी स्थानीय निकायों से डीस्लजिंग सेवा प्रदान करने के लिए लाइसेंस
- वाहन का प्रदूषण प्रमाण पत्र
- वाहन बीमा प्रमाण पत्र
- कीचड़ वैक्यूम ट्रक का फिटनेस प्रमाण पत्र
- श्रमिकों का स्वास्थ्य बीमा

6.1.3 कॉल सेंटर या अनुरोध केंद्र

निजी डीस्लजिंग ऑपरेटर को आवासीय, वाणिज्यिक और संस्थागत क्षेत्रों से सेप्टिक टैंक को हटाने के लिए एक अनुरोध प्राप्त करने के लिए एक केंद्रीकृत कॉल सेंटर स्थापित करना होगा।

संबंधित शहर / क्षेत्र से कॉल की मात्रा का अनुमान लगाएं

कॉल सेंटर ऑपरेशन का समय निर्धारित करें

मानव संसाधन और कॉल सेंटर के आकार की आवश्यकता का अनुमान लगाएं। कॉल सेंटर के प्रतिनिधियों को उनकी भूमिकाओं पर प्रशिक्षित किया जाना चाहिए।

कॉल सेंटर / अनुरोध केंद्र की स्थापना करे और आवश्यक हार्डवेयर प्राप्त करे

उपयोगकर्ता कॉल स्वीकृति और शहरों में सेवाओं का विपणन

चित्र 6.1.2: डीस्लजिंग सेवा के लिए कॉल सेंटर / अनुरोध केंद्र की स्थापना की प्रक्रिया

इसके अलावा,

- कॉल सेंटर के प्रतिनिधियों को निम्नलिखित पर प्रशिक्षित होना चाहिए: एचआर व्यक्तियों को विनम्र और पेशेवर तरीके से ग्राहकों के साथ बातचीत करने के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए।
- उन्हें अंग्रेजी और स्थानीय भाषा (लिखित और मौखिक) में धाराप्रवाह होना चाहिए।
- एचआर व्यक्तियों को ग्राहक के अनुरोध की प्रकृति को समझने में सक्षम होना चाहिए।
- वे ग्राहकों को सेवा के लिए सेवा की दर, दरों और उपलब्धता की प्रकृति की व्याख्या और स्पष्टीकरण करने में सक्षम होना चाहिए।

आसान रखरखाव, शिकायत फिर से तैयार करने और सेवाओं में पारदर्शिता लाने के लिए प्राप्त किए गए सभी अनुरोध, अनुरोधों को हल करने और प्राप्त शिकायतों को उपयुक्त एमआईएस (MIS) प्लेटफॉर्म पर संग्रहित किया जाना चाहिए।

6.1.4 कीचड़ वैक्यूम ट्रक का प्रबंध

क्रमांक	कीचड़ वैक्यूम ट्रक की क्षमता	लागत (INR में)
01	1,500 लीटर की क्षमता डीस्लजिंग / वैक्यूम ट्रक	
02	3,000 लीटर की क्षमता डीस्लजिंग / वैक्यूम ट्रक	
03	4,000 लीटर की क्षमता डीस्लजिंग / वैक्यूम ट्रक	
04	5,000 लीटर की क्षमता डीस्लजिंग / वैक्यूम ट्रक	
05	9,000 लीटर की क्षमता डीस्लजिंग / वैक्यूम ट्रक	

तालिका 6.1.1: कीचड़ वैक्यूम ट्रक का प्रबंध

9 मी चौड़ाई से कम चौड़ी सड़क के लिए 1,500–3,000 लीटर के बीच क्षमता वाले एम्टीयर्स के उपयोग की आवश्यकता हो सकती है। वैकल्पिक रूप से बाइक पर चलने वाली मशीनों जिसे “गुल्पर्स” के नाम से जाना जाता है, खासकर ज्यादा कीचड़ और झुग्गी-बस्ती वाले इलाकों तक पहुँचने के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है।

टैंक के साथ ट्रक की कीचड़ वैक्यूम ट्रक (3,000, 4,000, 5,000 लीटर) की क्षमता को परिभाषित करने के लिए ऑपरेटर।

बजट के अनुसार वाहन की उपलब्धता के बारे में बाजार का पता लगाने के लिए ऑपरेटर।

डीलर के साथ ट्रक बुक करने के लिए और बैंक से ऋण के लिए आवेदन करने के लिए ऑपरेटर

बैंक से ऋण की स्वीकृति और डीलर को भुगतान और कीचड़ वैक्यूम ट्रक की डिलीवरी।

आरटीओ कार्यालय में ट्रक के परमिट के लिए पंजीकरण।
वाहन बीमा के लिए वाहन का पंजीकरण।
प्रदूषण जांच प्रमाण पत्र।

चित्र 6.1.3: कीचड़ वैक्यूम ट्रक की खरीद की प्रक्रिया के चरण

सुरक्षा सुनिश्चित करने और नियमों का पालन करने के लिए सभी वाहनों को जीपीएस ट्रैकिंग सिस्टम से लैस किया जाना चाहिए।

6.1.5 पार्किंग की जगह

डीस्लजिंग उद्यमी को कीचड़ वैक्यूम ट्रक को पार्क करने के लिए उचित पार्किंग स्थान ढूंढना चाहिए।

6.1.6 मानव संसाधन

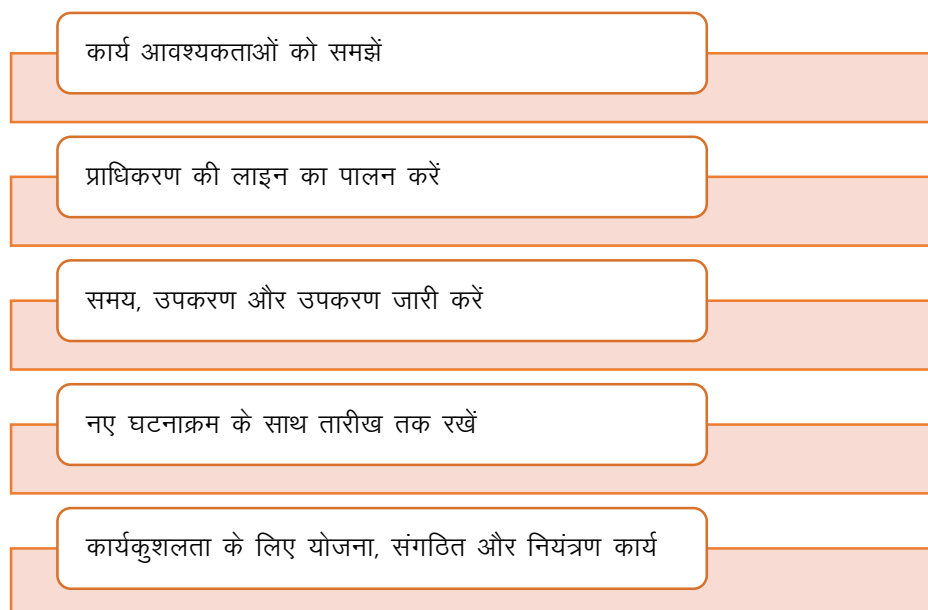
डीस्लजिंग उद्यमी को डीस्लजिंग सेवाओं के लिए आवश्यक मानव संसाधन का प्रबंधन करना है। ये ड्राइवर और खाली करने वाले लोग होंगे। डीस्लजिंग सेवाओं की दर तय करें।

उद्यमी को विभिन्न भूमि उपयोग क्षेत्रों में डीस्लजिंग सेवाओं के लिए दर तय करना है।

क्रमांक	भूमि उपयोग क्षेत्रों की श्रेणी	सेवा शुल्क (INR में)
01	आवासीय क्षेत्र में डीस्लजिंग	
02	वाणिज्यिक क्षेत्र से डीस्लजिंग	
03	औद्योगिक क्षेत्र से डीस्लजिंग	

तालिका 6.1.2: भूमि उपयोग क्षेत्रों की श्रेणी

इसके अलावा, एक कार्यस्थल का हिस्सा होने के लिए, यह आवश्यक है कि काम की आवश्यकताओं को स्पष्ट रूप से समझाया और पर्यवेक्षण किया जाए। कोई कार्य आवश्यकता दस्तावेज बना सकता है जो उस कार्य का रिकॉर्ड है जिसे पूरे विवरण के साथ किया जाना चाहिए जैसे कि निम्न आकृति में दिखाया गया है:



चित्र 6.1.4: काम की आवश्यकता को कैसे समझा जाए

सद्भाव और एकता की भावना एक कार्यस्थल में स्वस्थ और प्रतिस्पर्धी माहौल की कुंजी है। कार्य समूह आम लक्ष्यों और मिशनों से एकजुट है। लेकिन, कई बार, विभिन्न दृष्टिकोणों जैसे मुद्दे एक अस्वास्थ्यकर कार्य वातावरण बनाते हैं। डीस्लजिंग उद्यमी के रूप में, वरिष्ठों के साथ-साथ सहयोगियों और श्रमिकों के साथ उचित बातचीत करने की आवश्यकता है।

यूनिट 6.2: एक डीस्लजिंग व्यवसाय की स्थापना के लिए चुनौतियाँ

यूनिट के उद्देश्य



इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. डीस्लजिंग व्यवसाय स्थापित करते समय आने वाली चुनौतियों की सूची बनाने में।

6.2.1 डीस्लजिंग व्यवसाय की तकनीकी चुनौतियाँ

डीस्लजिंग के साथ कई तकनीकी समस्याएं हैं, जैसे:

- वर्षा के बाद जमीन से बाहर आने वाले टैंक, यह बिना पका हुआ प्लास्टिक या फाइबरग्लास टैंक के लिए सबसे आम है।
- बफल्स और इनलेट और आउटलेट जोड़ों का हट जाना, स्थापित न होना टूटना, या एक मल निपटान प्रणाली से अलग हो जाना।
- सेप्टिक टैंक से पंपिंग
- अपर्याप्त रखरखाव से कीचड़ का उच्च स्तर (डीस्लजिंग की कमी)
- हाइड्रोलिक भार के सापेक्ष अंडरसिज्ड टैंक
- रन-वे के कारण टैंक के चारों ओर खराब जल निकासी, या
- क्योंकि यह जमीन में बहुत कम गहराई में स्थापित है।

सामान्य मुद्दे

डीस्लजिंग ऑपरेटर द्वारा सामना की जाने वाली कई आम समस्याएं हैं जैसे:

- कीचड़ वैक्यूम ट्रक खरीदने में उच्च पूंजी लागत की आवश्यकता है।
- वैक्यूम ट्रक के संचालन और रखरखाव की उच्च पूंजी लागत।
- आवश्यक मानव संसाधनों को काम पर रखने में उच्च पूंजी लागत।
- वाहन के लिए आवश्यक परिवहन परमिट।
- वाहन के लिए प्रदूषण नियंत्रण प्रमाण पत्र।
- डीस्लजिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए शहरी स्थानीय निकायों से लाइसेंस।
- आवश्यक पार्किंग स्थान और पंजीकृत कार्यालय।
- स्थानीय नौकरी सृजन और आय सृजन के लिए संभावित व्यवसाय।
- गरीब परिवार सरकार या बैंक के समर्थन के बिना व्यवसाय शुरू नहीं कर सकते।

6.2.1 मरम्मत और रखरखाव

कीचड़ वाहन और कीचड़ वैक्यूम टैंक की मरम्मत और रखरखाव के लिए, एक डीस्लजिंग ऑपरेटर निम्नलिखित उपाय करता है:

कीचड़ वाले वाहन का निरीक्षण करें कि वह कहीं से लीक तो नहीं हो रहा है।

किसी भी दुर्घटना के मामले में वाहन की मरम्मत करें।

समय पर कीचड़ वैक्यूम टैंक को साफ करें।

किसी भी रिसाव के मामले में कीचड़ टैंक के पाइप की मरम्मत करें।

चित्र 6.2.1: मरम्मत और रखरखाव गतिविधियों

निपटान स्थल की यात्रा की लॉग बुक बनाए रखें

यह डीस्लजिंग ऑपरेटर की जिम्मेदारी है कि वह पूरी डीस्लजिंग प्रक्रिया का पूरा विवरण बनाए रखे। उसे ग्राहकों के हर विवरण, उनकी आवश्यकताओं, निपटान स्थल पर किए गए हर दौरे, निपटाए गए मात्रा, मरम्मत कार्यों, रखरखाव की अवधि आदि को रिकॉर्ड करना चाहिए। ये रिकॉर्ड उन्हें भविष्य के निर्णय लेने और आवश्यकताओं के अनुसार काम करने में मदद करेंगे।

निपटान के बाद कीचड़ वैक्यूम टैंक की सफाई करें

पहचाने गए स्थान पर कीचड़ का निपटान करने के बाद, डीस्लजिंग ऑपरेटर को पुनः उपयोग के प्रयोजनों के लिए वैक्यूम टैंक को साफ करने के लिए आवश्यक है और इसके अलावा, इसे सुरक्षित और रोग मुक्त रखने के लिए आसपास के क्षेत्र को साफ करें।

अभ्यास



1. डीस्लजिंग सेवा उद्यमिता शुरू करने के लिए न्यूनतम आवश्यकताएं क्या हैं?

2. डीस्लजिंग व्यवसाय स्थापित करने की चुनौतियाँ क्या हैं?



7. सहकर्मियों के साथ प्रभावी ढंग से काम करना

- यूनिट 7.1 – रिपोर्टिंग संरचना
- यूनिट 7.2 – कार्य नैतिकता और शिष्टाचार
- यूनिट 7.3 – नशा मुक्त कार्यस्थल नियम
- यूनिट 7.4 – सूचना और डेटा सुरक्षा नियम
- यूनिट 7.5 – कार्यस्थल नियमों में जोखिम प्रबंधन
- यूनिट 7.6 – कार्यस्थल के नियमों में विविधता और समावेश
- यूनिट 7.7 – फील्ड विजिट या किसी भी जांच के दौरान FSTP पर सह-कर्मियों को सुविधा प्रदान करना
- यूनिट 7.8 – सहकर्मियों के साथ प्रभावी ढंग से काम करना



सीखने के प्रमुख परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. कार्यो को करने में प्रभावशीलता और दक्षता को अधिकतम करने के लिए सहकर्मियों की सहायता करने के तरीकों की पहचान करें
2. कार्य संस्कृति के महत्व पर चर्चा करें
3. कार्य स्थल पर उपयुक्त संचार शिष्टाचार और ड्रेसिंग का प्रदर्शन करें
4. कार्यस्थल पर जिम्मेदार और अनुशासित व्यवहार प्रदर्शित करें
5. उचित प्राधिकरण के लिए शिकायतों और समस्याओं को रखने के तरीकों की पहचान करें
6. सामान्य लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए सहयोग और समूह की भागीदारी का प्रदर्शन

यूनिट 7.1: रिपोर्टिंग संरचना

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. संगठन में रिपोर्टिंग संरचना का पालन करने में।



चित्र 7.1.1: संगठन में रिपोर्टिंग संरचना

यूनिट 7.2: कार्य नैतिकता और शिष्टाचार

यूनिट के उद्देश्य



इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. कार्य नैतिकता और शिष्टाचार का पालन करने में।

आपको यह समझना चाहिए कि आपका व्यवहार FSTP के अन्य श्रमिकों के लिए एक उदाहरण के रूप में कार्य करता है। आपके कार्य नैतिक और शिष्टाचार मानकों को निर्धारित करेंगे कि एफएसटीपी कार्यकर्ताओं से कैसे व्यवहार की अपेक्षा की जाती है।

पेशेवर कर्तव्यों के अतिरिक्त, आप निम्न कार्य करेंगे:

1. ट्रीटमेंट प्लांट इंफ्रास्ट्रक्चर और पर्यावरण की रक्षा करें

- उचित और सावधानीपूर्वक तरीके से उपचार संयंत्र का संचालन और रखरखाव करें
- सुरक्षित संचालन प्रक्रियाओं का पालन करें
- तुरंत संयंत्र मशीनरी और/या श्रमिकों के किसी भी उल्लंघन के उच्च प्राधिकरण (प्लांट मैनेजर/सुपरवाइजर) को रिपोर्ट करें
- उपचार सुविधा के संचालन और रखरखाव के लिए आवंटित संसाधनों और धन का सुरक्षित रूप से उपयोग करें
- उपचार संयंत्र के सौंदर्यशास्त्र को बनाए रखने के लिए प्रयास करें



2. कर्मचारियों का स्वास्थ्य और कल्याण

- हमेशा व्यक्तिगत सुरक्षा, साथी श्रमिकों की सुरक्षा और FSTP सीमा के भीतर मौजूद किसी अन्य व्यक्ति या आगंतुक की सुरक्षा पर विचार करें
- ज्ञान और मूल्यवान जानकारी के विस्तार को बढ़ावा देने के लिए एक दूसरे के साथ संवाद करें और अनुभव को साझा करें



3. रिकॉर्ड पुस्तकों और/या रिपोर्ट को सही और सटीक रूप से भरें

- डेटा प्रतिनिधित्व में सच्चाई हो
- त्रुटियों को स्वीकार करें और किसी भी तथ्य या घटना को विकृत न करें



4. अव्यवसायिक गतिविधियों से बचें

- हमेशा ईमानदार और सच्चा होना चाहिए
- हमेशा समय पर रहें
- हमेशा अपने सहकर्मियों और प्रबंधकों का सम्मान करें। अन्य कार्यकर्ताओं को डराएं और धमकाएं नहीं
- हमेशा रिपोर्ट और पेशेवर बैठकों में पेशेवर भाषा का उपयोग करें
- ड्यूटी पर सेल फोन के उपयोग से बचें जब तक कि यह एक आपातकालीन स्थिति न हो
- अपने कार्यों के लिए व्यक्तिगत जिम्मेदारी स्वीकार करें और दूसरों की आलोचना न करें
- काम करने के लिए अनुचित कपड़े न पहनें
- ऊँची, अपमानजनक या अपमानजनक भाषा का प्रयोग न करें



यूनिट 7.3: नशा मुक्त कार्यस्थल नियम

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. कार्यस्थल को नशा मुक्त बनाने के लिए अपनाए जाने वाले नियमों की सूची बनाने में।

किसी भी कर्मचारी की सुरक्षा के लिए जो शराब या नशे के प्रभाव में खुद को या किसी अन्य कर्मचारी को घायल कर सकता है, नशा मुक्त कार्यक्षेत्र नीति की आवश्यकता होती है। यह अल्कोहल या नशे के प्रभाव में होने के अन्य नकारात्मक प्रभावों से बचने में भी मदद कर सकता है जैसे अनुपस्थिति, कम उत्पादकता, अनैतिक व्यवहार आदि।

नशा मुक्त कार्यक्षेत्र नीति में निम्नलिखित बिंदु शामिल हैं (एलेन एल्ड्रिज, 2008)

- यह FSTP कर्मचारियों के लिए कार्यालय में और कार्यालय के बाहर काम के दौरान, मादक पेय या अवैध दवा के प्रभाव में रहने, बेचने, उपभोग करने या होने के लिए निषिद्ध है।
- FSTP कर्मचारियों के लिए FSTP परिसर में धूम्रपान करने की अनुमति नहीं है,
- कोई भी FSTP कर्मचारी जो ओवर-द-काउंटर या पर्चे की गोलियों के प्रभाव में है, दूसरों की सुरक्षा को प्रभावित कर सकते हैं। ऐसे कर्मचारी को काम को सुरक्षित रूप से करने की क्षमता शुरू होने या फिर से शुरू करने से पहले संयंत्र पर्यवेक्षक को सूचित करना चाहिए।
- नियमों का उल्लंघन करने वाले के खिलाफ मौखिक चेतावनी, लिखित चेतावनी, निलंबन या समाप्ति के रूप में अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाएगी (स्थिति की गंभीरता के आधार पर)।

यह सुनिश्चित करना आपकी जिम्मेदारी है कि उपर्युक्त नीति का पालन किया जाए। यदि किसी कर्मचारी को आवंटित स्थान के बाहर शराब / नशीली दवाओं या धूम्रपान का सेवन करते पाया जाता है, तो उन्हें तुरंत रोक दिया जाना चाहिए और संयंत्र के पर्यवेक्षक या प्रबंधक को इस नीति के उल्लंघन के बारे में अवगत कराया जाना चाहिए।

यूनिट 7.4: सूचना और डेटा सुरक्षा नियम

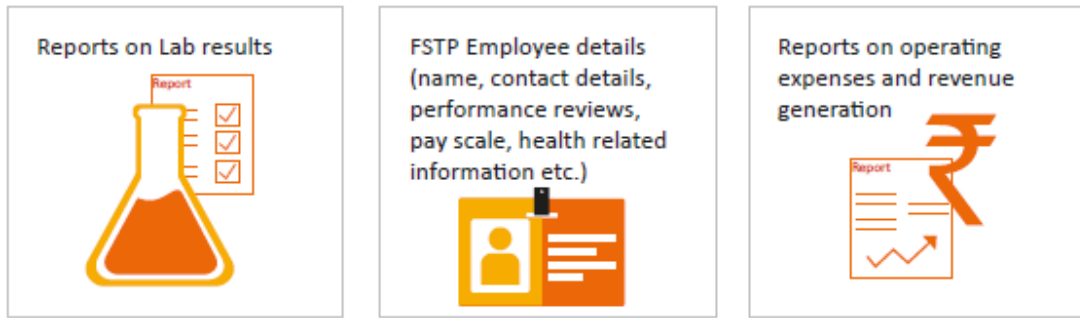
यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. डेटा सुरक्षा के नियमों को पहचानें।

प्रत्येक संगठन का दायित्व है कि वह कुछ सूचनाओं को गोपनीय रखे और कौन सी जानकारी जनता के साथ साझा करने की आवश्यकता है।

गोपनीय रिपोर्ट की जानकारी निम्नलिखित है जिसे प्लांट मैनेजर से अनुमति प्राप्त करने के बाद ही साझा किया जा सकता है।



निम्न प्रचार सामग्री या पीआर सामग्री को जनता के साथ साझा किया जा सकता है।



यूनिट 7.5: कार्यस्थल नियमों में जोखिम प्रबंधन

यूनिट के उद्देश्य



इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. कार्यस्थल पर जोखिम का प्रबंधन करने में।

जो कुछ भी कार्यक्षेत्र को बाधित करता है, श्रमिकों की उत्पादकता पर प्रभाव डालता है या अन्य कर्मचारियों के लिए खतरा पैदा करता है उसे जोखिम कहा जाता है और इसे संबोधित करने की आवश्यकता होती है। निम्नलिखित तालिका में जोखिम के प्रकार और संबंधित जोखिम प्रबंधन नियमों का वर्णन किया गया है:

जोखिम का प्रकार	जोखिम प्रबंधन नियम
स्वास्थ्य और सुरक्षा	अध्याय 5 और अध्याय 6 में वर्णित किया गया
व्यक्तिगत विरोध	<ol style="list-style-type: none"> 1. बातचीत के लिए हमेशा तयार रहें, 2. कभी पक्षपात न दिखाएं, 3. अपनी क्षमताओं के प्रति विनम्र रहें और दूसरों से योगदान को आमंत्रित करें 4. संघर्ष को हल करने के लिए अपने सहकर्मी और विचार मंथन सुझावों और समाधान के साथ एक खुली चर्चा करें
संवाद समस्याएँ	<ol style="list-style-type: none"> 1. एक निजी बैठक का संचालन करना और मुद्दे के कारण की पहचान करने की कोशिश करना, यह संकोच, अहंकार, अनुचित व्यवहार, रिपोर्टिंग संरचना में भ्रम आदि हो सकता है। 2. एक सामान्य समाधान खोजें
उत्पीड़न	<ol style="list-style-type: none"> 1. श्रमिकों को खुद को स्पष्ट रूप से व्यक्त करने की अनुमति दें 2. पता करें कि कर्मचारी के आरोप सही हैं या नहीं 3. संयंत्र प्राधिकरण के साथ चर्चा के बाद आवश्यक कार्रवाई करें
भेदभाव	<ol style="list-style-type: none"> 1. पालन किए जाने वाले कार्यस्थल नियमों में विविधता और समावेश में वर्णित नियमों का पालन करें
विसंगतियों पर ध्यान दे	<ol style="list-style-type: none"> 1. सबसे पहले, वर्ग, रंग या पंथ के आधार पर वेतन में कोई विसंगतियां नहीं होनी चाहिए 2. वेतनमान केवल योग्यता और नौकरी विवरण पर आधारित होना चाहिए

जोखिम का प्रकार	जोखिम प्रबंधन नियम
कार्यक्षेत्र की चोरी	<ol style="list-style-type: none"> 1. अपने कार्यक्षेत्र को साफ और संगठित रखें 2. लॉकर में मूल्यवान व्यक्तिगत वस्तुओं को रखें 3. संयंत्र उपकरणों की एक सूची रखें 4. अनधिकृत व्यक्ति को थैज्च में प्रवेश न करने दें 5. बिना पूर्व अनुमति के स्टोर रूम में अनधिकृत प्रवेश न करें 6. स्टोर रूम और अन्य क्षेत्रों में सीसीटीवी स्थापित करें जहां एफएसटीपी आपूर्ति रखी जाती है

तालिका 7.5.1: कार्य स्थल पर जोखिम प्रबंधन

यूनिट 7.6: कार्यस्थल के नियमों में विविधता और समावेश

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. कार्यस्थल पर विविधता और समावेश को बनाए रखने के लिए आवश्यक तत्वों की सूची बनाएं।
2. सहकर्मियों और अन्य आगंतुकों के लिए कार्यस्थल के निरीक्षण की सुविधा दें।

FSTPs उन कर्मचारियों के साथ राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय कार्यक्षेत्र हो सकते हैं जो विभिन्न प्रकार की पृष्ठभूमि से आते हैं। विविधता में आम तौर पर शामिल हैं, लेकिन यह सीमित नहीं है, नस्ल, लिंग, यौन अभिविन्यास, लिंग पहचान या अभिव्यक्ति, राजनीतिक और धार्मिक संबद्धता, सामाजिक पृष्ठभूमि, सांस्कृतिक पृष्ठभूमि, भौगोलिक स्थिति, शारीरिक अक्षमता और क्षमताओं, रिश्ते की स्थिति, पशु की स्थिति और आयु।

FSTP तकनीशियन के रूप में, आप वरिष्ठों और अपने अधीनस्थों के साथ निकटता से जुड़े हैं, इस प्रकार आप विविध पृष्ठभूमि के लोगों के साथ काम करने के लाभों के बारे में मौखिक होकर कार्यक्षेत्र समावेश प्रदान करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकते हैं तथा दूसरों को यह विश्वास दिलाएं कि कार्यक्षेत्र समावेशन बेहतर प्रदर्शन और परिणाम प्रदान कर सकता है।

निम्नलिखित चित्र एक विविध और समावेशी कार्यक्षेत्र के प्रमुख तत्वों को दर्शाता है जिसमें उन जोखिमों को कम करने के लिए विचार किया जाना चाहिए जो विविध पृष्ठभूमि के सह-श्रमिकों के साथ काम करने से उत्पन्न हो सकते हैं। उत्पादकता में वृद्धि और एफएसटीपी की बेहतरी के लिए, कार्यस्थल के नियमों में जोखिम प्रबंधन को देखें।



चित्र 7.6.1: विविधता और समावेश के चार प्रमुख तत्व

- कर्मचारियों के साथ समान व्यवहार किया जाना चाहिए और सम्मान के साथ, पक्षपात के बिना भागीदारी की समाधान है।
- प्रत्येक कर्मचारी को मूल्यवान महसूस करना चाहिए, उन्हें विश्वास होना चाहिए कि उनका व्यक्तित्व दूसरों द्वारा सम्मानित किया गया है और साथ ही टीम के साथ जुड़ाव महसूस करना चाहिए
- प्रत्येक कर्मचारी को बोलने या शर्मिंदा महसूस किए बिना बोलने के लिए सुरक्षित महसूस करना चाहिए
- जब कर्मचारियों को खुद पर भरोसा होता है, तो वे सशक्त महसूस करते हैं और नौकरी में अपना सर्वश्रेष्ठ देते हैं जो उन्हें साथ बढ़ने में मदद करता है।

सामान्य बिंदुओं को ध्यान में रखा जाना चाहिए:

- एक समूह से बात करते समय सभी द्वारा समझी जाने वाली एक सामान्य भाषा का उपयोग करें
- कार्यक्षेत्र में सभी के साथ सम्मान से बात करें, सभी सहकर्मियों के साथ बिना भेदभाव के बातचीत करें
- किसी को धमकाए नहीं, या किसी को हीन महसूस न होने दे या किसी को अलग न करे
- खुली चर्चा करें और सभी को शामिल करें
- यदि संभव हो, तो अनौपचारिक रूप से मिल-जुलकर आचरण करें, त्योहार मनाएं। यह हर कर्मचारी को व्यस्त रखने में मदद करेगा, संगठन की संस्कृति में सुधार करेगा और कर्मचारियों की सराहना करेगा।

यूनिट 7.7: फील्ड विजिट या किसी भी जांच के दौरान FSTP पर सह-कर्मियों को सुविधा प्रदान करना

यूनिट के उद्देश्य



इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. सहकर्मियों और अन्य आगंतुकों के लिए फील्ड विजिट की सुविधा देने में।

साइट/फील्ड विजिट से पहले सुनिश्चित करें कि आपके पास निम्नलिखित हैं:

- संबंधित संपर्क विवरण के साथ आगंतुकों की सूची
- यात्रा का उद्देश्य और एजेंडा
- आने का समय
- निर्देशित क्षेत्र की यात्रा के लिए विधिवत अनुमति पत्र पर हस्ताक्षर किए

साइट की यात्रा के दौरान, आपसे निम्नलिखित अपेक्षा की जाती है:

- सभी का स्वागत करें और सभी के साथ एजेंडा की समीक्षा करें
- आगंतुकों को पीपीई (दस्ताने और मास्क) वितरित करें और यात्रा समाप्त होने के बाद उन्हें इसे वापस करने का निर्देश दें
- कर्मचारियों और उनके नौकरी विवरण का परिचय दें
- FSTP का परिचय दें और तकनीक का अवलोकन करें
- एक-एक करके प्रत्येक उपचार इकाई में आगंतुकों या जांचकर्ताओं के समूह का मार्गदर्शन करें
 - FSTP में उपकरणों की सूची का परिचय
 - प्रत्येक उपकरण का कार्य
 - प्रत्येक उपकरण की दैनिक परिचालन गतिविधि और चुनौतियों, जोखिमों और शमन प्रक्रियाओं की संक्षिप्त व्याख्या करें
- प्रश्नों को स्पष्ट और उचित रूप से संबोधित करें
- साइट यात्रा पोस्ट करें
 - आगंतुकों की संख्या और संगठनों का प्रतिनिधित्व नोट करें।
 - यात्रा की समीक्षा करने और सुधार के क्षेत्रों की पहचान करने के लिए संयंत्र प्रबंधक, पर्यवेक्षक और अपने सहकर्मियों के साथ एक छोटी बैठक का संचालन करें।

यूनिट 7.8: सहकर्मियों के साथ प्रभावी ढंग से काम करना

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. सहकर्मियों के साथ प्रभावी ढंग से काम करने का तरीका बताने में।

क्योंकि आप ज्यादातर टीमों में काम करेंगे, इसलिए सहकर्मियों के साथ प्रभावी ढंग से काम करने के लिए अच्छी आदतें विकसित करना बहुत महत्वपूर्ण है। सहकर्मियों के साथ प्रभावी ढंग से काम करने के लिए निम्नलिखित विशेषताओं की आवश्यकता होती है:

- ईमानदार और सीधे-साधे रहें
- यदि आवश्यक हो तो कार्यभार को समान रूप से साझा करें और दूसरों की सहायता करें
- दूसरों के साथ आदर और सम्मान के साथ व्यवहार करें
- एक सक्रिय श्रोता बनें और अपने सहयोगियों के साथ संवाद करते समय विवेक से बोलें
- अपनी टीम के सदस्यों के योगदान को स्वीकार करें

7.8.1 कार्य प्रदर्शन में सहकर्मियों की सहायता करना

- अपने कर्मचारियों और सहकर्मियों को दिखाएं कि आप उत्पादकता और एक स्वस्थ कार्य वातावरण को बढ़ावा देने के लिए उनके कार्यों में उनका समर्थन करते हैं।
- प्रत्येक नए कर्मचारी को काम शुरू होने से पहले ठीक से प्रशिक्षित किया जाना चाहिए।
- हमारे सहकर्मियों के काम की समय-समय पर समीक्षा करें और जहाँ भी आवश्यक हो, सहायता करें।

7.8.2 समूह में काम करते हुए सहकर्मियों के साथ संवाद और व्यवहार करना

जब आप एक टीम के साथ काम कर रहे हों, तो हर किसी की राय और सर्वश्रेष्ठ विचारों को इकट्ठा करें। उनके समय और ऊर्जा का कुशलता से उपयोग करना भी महत्वपूर्ण है। निम्नलिखित बिंदुओं पर विचार किया जाना चाहिए:

- सुझाव के लिए हमेशा विनम्र और खुले रहें
- सम्मान के साथ सही भाषा का उपयोग करते हुए खुलकर अपने विचारों का संचार करें
- लोगों को वैकल्पिक विचारों को साझा करने की अनुमति दें
- हमेशा अपने निर्णय की व्याख्या करें और अपनी पसंद के पीछे कारण बताएं
- यदि आप नेता हैं, तो किसी व्यक्ति की क्षमता और विशेषज्ञता के क्षेत्र के अनुसार कार्यों को सौंपें और संक्षेप में बताएं कि क्या करना है और क्यों करना है।

7.8.3 सामूहिक लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए सहकर्मियों के साथ काम करें

FSTP बेहतर प्रदर्शन करेगा जब सभी कर्मचारी एक दूसरे के साथ सहयोग करेंगे और एक टीम के रूप में प्रभावी ढंग से काम करेंगे। यह दर्शाता है कि हर कोई एक सामान्य लक्ष्य की दिशा में काम कर रहा है और ऐसा करने में वे एक-दूसरे का सहयोग करते हुए अपनी विशेषज्ञता और कौशल साझा कर रहे हैं। साथ ही, कार्यकर्ता अपने काम में अधिक व्यस्त, प्रभावी और सक्रिय होंगे जब उन्हें पता होगा कि उनका योगदान सामान्य संगठनात्मक लक्ष्यों को प्राप्त करने में कैसे मदद कर रहा है।

7.8.4 उपयुक्त प्राधिकारी के लिए शिकायतों और समस्याओं को कैसे व्यक्त करें?

शिकायतों को परिभाषित करें

शिकायतें मूल रूप से आक्रोश की भावना है जो एक पर्यवेक्षक, सहकर्मी, मशीन, उपकरण, पर्यावरण के बारे में, कार्यभार आदि के खिलाफ हो सकती है। बड़ी संख्या में काम रुकने, हड़ताल करने से शिकायतों का निपटारा दोषपूर्ण हो सकता है। समय की हानि, खराब कार्य, उपेक्षा, संघर्ष के कारण संयंत्र मशीनरी को नुकसान के संदर्भ में शिकायतों की लागत बहुत अधिक हो सकती है। (चौधरी, 2005)। इस प्रकार, यह आपकी जिम्मेदारी और कर्तव्य है कि आप एफएसटीपी में शिकायतों और समस्याओं का समाधान करें, आपको पक्षपाती होने के बिना शिकायतों को संभालने के लिए आवश्यक ज्ञान और कौशल से लैस होना चाहिए। कुछ ऐसी स्थितियाँ हो सकती हैं जहाँ प्लांट मैनेजर या सुपरवाइजर को शामिल होना चाहिए।

शिकायतें व्यक्तिगत या सामूहिक हो सकती हैं। एक व्यक्तिगत शिकायत के मामले में, उच्च अधिकारियों को शामिल करने की आवश्यकता नहीं है, समस्या की आमने सामने की बातचीत और चर्चा से समस्या को हल करने में मदद मिल सकती है। इसे बहुत औपचारिक और विस्तृत होने की आवश्यकता नहीं है। समूह शिकायतों के मामले में, वे शिकायत की एक औपचारिक लिखित अभिव्यक्ति कर सकते हैं और इसे संयंत्र प्रबंधक और पर्यवेक्षक के ध्यान में खरीदा जाना चाहिए।

निम्नलिखित एक सामान्य शिकायत प्रक्रिया की सामान्य रूपरेखा है:

- मौखिक रूप से या लिखित रूप में अपने तत्काल पर्यवेक्षक के साथ अपनी समस्या को व्यक्त करें
- आपका पर्यवेक्षक शिकायत / समस्या का सामना स्वयं कर सकता है या उच्च अधिकारी को दे सकता है
- कर्मचारियों और संयंत्र प्राधिकरण के बीच एक औपचारिक बैठक आयोजित करना जहाँ हर कोई अपना पक्ष प्रस्तुत कर सकता है, चर्चा कर सकता है और समस्या को हल कर सकता है
- जानकारी और प्रासंगिक डेटा इकट्ठा करें, स्थिति की जांच करें
- उपचार सुविधा के लाभ को ध्यान में रखते हुए वरिष्ठों के साथ समीक्षा के बाद अंतिम निर्णय लें

शिकायतों को व्यक्त करना एक कौशल है। जब आप किसी भी तरह की बातचीत करना चाहते हैं तो आप अपने दिमाग में निम्नलिखित बिंदु रख सकते हैं:

- अपने वरिष्ठ को शिकायत दर्ज कराते समय सकारात्मक भाषा का प्रयोग करें
- दबाव में होने पर मुखर रहें
- शांति से प्रश्न पूछें। डराना या पूछताछ न करना।
- दोनों पार्टियों के लिए एक जीत / जीत परिणाम हासिल करना
- मुद्दों को हल करने के लिए किए गए वादों और वादों का सम्मान करें

अभ्यास 

1. संयुक्त कार्यक्षेत्र के चार प्रमुख तत्व क्या हैं?

2. शिकायत क्या है?

3. क्या आपको फैसला लेने से पहले सुझाव मांगने चाहिए? (हाँ/नहीं)

सही या गलत

		सही/गलत
1.	मजदूर सीधे संयंत्र प्रबंधक को रिपोर्ट करता है	
2.	ड्यूटी में नहीं होने पर FSTP में धूम्रपान की अनुमति है	
3.	पीआर सामग्री को जनता के साथ साझा किया जा सकता है	
4.	अगर आपको भेदभाव महसूस हो तो किसी को सूचित न करें	

सारांश

यह इकाई सह-कर्मचारियों के साथ प्रभावी ढंग से काम करने के महत्व और सही तरीके, विविधता का महत्व तथा संगठन में शामिल करना, एक विविध के लिए सबसे अच्छा अभ्यास और समावेशी कार्य संस्कृति, जोखिम शमन के लिए प्रक्रिया और शिकायतों को संबोधित करना, को कवर करती है।



8. नियोजनीयता एवं उद्यमशीलता कौशल

- यूनिट 8.1 – व्यक्तिगत क्षमता एवं मूल्य
- यूनिट 8.2 – डिजिटल साक्षरता: पुनरावृत्ति
- यूनिट 8.3 – धनसंबंधी मामले
- यूनिट 8.4 – रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना
- यूनिट 8.5 – उद्यमशीलता को समझना
- यूनिट 8.6 – उद्यमी बनने की तैयारी करना



अध्याय की मुख्य बातें



इस अध्याय को पढ़ने के बाद निम्न बातों को समझ पायेंगे:

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

36. एमएस ऑफिस (MS Office) के प्रमुख ऐप्लीकेशन की चर्चा करने में
37. माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक (Microsoft Outlook) के लाभों की चर्चा करने में
38. विभिन्न प्रकार के ई-कॉमर्स की चर्चा करने में
39. रिटेलर और ग्राहकों के लिए ई-कॉमर्स के लाभों को सूचीबद्ध करने में
40. डिजिटल इंडिया अभियान किस प्रकार भारत में ई-कॉमर्स को बढ़ावा देने में सहायक होगा, इस पर चर्चा करने में
41. किसी ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर आप किस प्रकार एक उत्पाद या सेवा की बिक्री करेंगे, इसकी व्याख्या करने में
42. धन की बचत के महत्व की चर्चा करने में
43. धन की बचत के लाभों की चर्चा करने में
44. प्रमुख प्रकार के बैंक खातों की चर्चा करने में
45. बैंक खाता खोलने की प्रक्रिया की व्याख्या करने में
46. स्थिर और परिवर्तनीय लागतों के बीच अंतर करने में
47. प्रमुख प्रकार के निवेश विकल्पों की व्याख्या करने में
48. विभिन्न प्रकार के बीमा उत्पादों की व्याख्या करने में
49. विभिन्न प्रकार के करों की व्याख्या करने में
50. ऑनलाइन बैंकिंग के उपयोगों की चर्चा करने में
51. प्रमुख प्रकार के इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर्स की चर्चा करने में
52. साक्षात्कार की तैयारी करने के चरणों की चर्चा करने में
53. एक प्रभावी रिज्यूमे में बनाने के चरणों की चर्चा करने में
54. अक्सर पूछे जाने वाले शिक्षाका प्रश्नों की चर्चा करने में नियोजनीयता एवं उद्यमशीलता कौशल
55. अक्सर पूछे जाने वाले साक्षात्कार प्रश्नों का उत्तर देने के ढंग पर चर्चा करने में
56. मूलभूत कार्यक्षेत्र शब्दावली की चर्चा करने में
57. उद्यमवृत्ति की धारणा पर चर्चा
58. उद्यमवृत्ति के महत्व पर चर्चा
59. किसी उद्यमी की विशेषताओं का वर्णन करना
60. विभिन्न प्रकार के उद्यमों का वर्णन
61. किसी प्रभावी नेतृत्व के गुणों की सूची
62. प्रभावी नेतृत्व के लाभों पर चर्चा
63. प्रभावी दल की विशेषताओं की सूची
64. प्रभावी श्रवण के महत्व पर चर्चा
65. प्रभावी ढंग से कैसे सुनें, इस पर चर्चा
66. प्रभावी ढंग से बोलने के महत्व पर चर्चा
67. प्रभावी ढंग से कैसे बोलें इस बारे में चर्चा
68. समस्याएँ कैसे हल करें, इस बारे में चर्चा
69. समस्या सुलझाने के महत्वपूर्ण विशेषकों की सूची
70. समस्या सुलझाने के कौशल्य के मूल्यांकन पर चर्चा
71. समझौते के महत्व पर चर्चा

72. समझौता बातचीत कैसे करें, इस पर चर्चा
73. नए व्यवसायिक अवसरों को कैसे पहचानें, इस बारे में चर्चा
74. आपके ही व्यवसाय में व्यवसायिक अवसरों को कैसे पहचानें, इस बारे में चर्चा
75. उद्यमी का अर्थ समझना
76. विभिन्न प्रकार के उद्यमियों का वर्णन करें
77. उद्यमियों की विशेषताओं की सूची
78. उद्यमी की सफलता की कहानियों को याद करना में
79. उद्यमता की प्रक्रिया पर चर्चा में
80. उद्यमवृत्ति के पारिस्थितिक तंत्र का वर्णन
81. मेक इन इंडिया अभियान के उद्देश्य को समझना
82. उद्यमियों को प्रोत्साहित करने के उद्देश्य हेतु मुख्य योजनाओं की चर्चा
83. उद्यमवृत्ति व जोखिम की चाह के बीच के संबंध पर चर्चा
84. उद्यमवृत्ति व लचीलेपन के बीच के संबंध पर चर्चा
85. लचीले उद्यमी की विशेषताओं पर वर्णन
86. असफलता से कैसे निपटें, उस पर चर्चा
87. बाजार अनुसंधान कैसे किया जाता है पर चर्चा करने में
88. विपणन के 4 पी का वर्णन करने के लिए
89. विचार उत्पन्न करने के महत्व पर चर्चा
90. बुनियादी व्यापार शब्दावली याद करने में
91. सीआरएम की आवश्यकता पर चर्चा
92. सीआरएम के लाभों पर चर्चा
93. नेटवर्किंग के लिए आवश्यकता पर चर्चा
94. नेटवर्किंग के लाभों पर चर्चा
95. लक्ष्य तय करने के महत्व को समझें
96. अल्पकालिक, मध्यम अवधि और लंबी अवधि के लक्ष्यों के बीच अंतर करें
97. एक व्यवसाय योजना कैसे लिखना चाहिए पर चर्चा करें
98. वित्तीय नियोजन प्रक्रिया की व्याख्या करें
99. अपने जोखिम का प्रबंधन करने के तरीकों पर चर्चा करें
100. बैंक वित्त के लिए आवेदन करने की प्रक्रिया और औपचारिकताओं का वर्णन करें
101. अपने स्वयं के उद्यम का प्रबंधन कैसे करना चाहिए पर चर्चा करें
102. हर उद्यमी द्वारा एक उद्यम शुरू करने से पहले पूछे जानेवाले सवालों को सूचीबद्ध कर

यूनिट 8.1: व्यक्तिगत क्षमता एवं मूल्य

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट को पढ़ने के बाद निम्न बातों को समझ पायेंगे:

1. स्वास्थ्य का अर्थ समझाने में
2. आम स्वास्थ्य समस्याओं को सूचीबद्ध करने में
3. आम स्वास्थ्य समस्याओं की रोकथाम हेतु सुझावों पर चर्चा करने में
4. स्वच्छता का अर्थ समझाने में
5. स्वच्छ भारत अभियान का उद्देश्य समझाने में
6. आदत का अर्थ समझाने में
7. एक 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 कमजोरियों को सूचीबद्ध करने में
17. ईमानदार लोगों के गुणों की चर्चा करने में
18. उद्यमियों में ईमानदारी के महत्व की व्याख्या करने में
19. एक दृढ़ कार्य नैतिकता के तत्वों की चर्चा करने में
20. एक कार्य नैतिकता को बढ़ावा कैसे दिया जाए, इसकी चर्चा करने में
21. अत्यधिक रचनात्मक लोगों की विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
22. अत्यधिक परिवर्तनात्मक लोगों की विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
23. समय प्रबंधन के लाभों की चर्चा करने में
24. प्रभावी समय प्रबंधकों के लक्षणों को सूचीबद्ध करने में
25. प्रभावी समय प्रबंधन तकनीकों की व्याख्या करने में
26. क्रोध प्रबंधन के महत्व की चर्चा करने में
27. क्रोध प्रबंधन कार्यनीतियों की व्याख्या करने में
28. क्रोध प्रबंधन के लिए सुझावों की चर्चा करने में
29. तनाव के कारणों की चर्चा करने में
30. तनाव के लक्षणों की चर्चा करने में
31. तनाव प्रबंधन के लिए सुझावों की चर्चा करने में

8.1.1 स्वास्थ्य, आदतें, स्वच्छता: स्वास्थ्य क्या है?

विश्व स्वास्थ्य संगठन (WHO) के अनुसार, स्वास्थ्य "सम्पूर्ण शारीरिक, मानसिक, एवं सामाजिक भलाई की एक स्थिति है, और यह केवल बीमारी या अशक्तता की अनुपस्थिति ही नहीं है।" इसका अर्थ है कि स्वस्थ होने का अर्थ अस्वस्थ न होना ही नहीं है – इसका अर्थ यह भी है कि आपको भावनात्मक रूप से शांत अवस्था में हैं, और शारीरिक रूप से तंदरुस्त महसूस करते हैं। उदाहरण के लिए, आप खुद को मात्र इस कारण से स्वस्थ नहीं कह सकते क्योंकि आप किसी शारीरिक बीमारी जैसे कि सर्दी या खाँसी से पीड़ित नहीं हैं। आपको इस विषय पर भी गौर करना होगा कि क्या आप शांत, तनावमुक्त और खुश हैं या नहीं।

आम स्वास्थ्य समस्याएं

कुछ आम स्वास्थ्य समस्याएँ निम्नलिखित हैं:

- एलर्जियाँ
- दमा
- त्वचा संबंधी विकार
- अवसाद एवं घबराहट
- मधुमेह
- खाँसी, सर्दी, गले में खराश
- नींद में कठिनाई
- मोटापा

स्वास्थ्य समस्याओं की रोकथाम हेतु सुझाव

अस्वस्थता की रोकथाम के लिए उपाय करना किसी बीमारी या अस्वस्थता का उपचार करने से हमेशा बेहतर होता है। निम्नलिखित कार्यों का पालन कर आप स्वस्थ रह सकते हैं:

- स्वस्थ भोज्य पदार्थों का सेवन कर जैसे कि फल, सब्जियाँ और बादाम, अखरोट गिरियां आदि
- अस्वास्थ्यकर एवं मीठे भोज्य पदार्थों में कटौती कर और प्रतिदिन पर्याप्त मात्रा में पानी पीकर
- धूम्रपान एवं मद्यपान से दूर रहकर, प्रतिदिन 30 मिनट के लिए, सप्ताह में 4–5 बार व्यायाम करें
- आवश्यकतानुसार छुट्टियाँ लगवाकर, योग क्रियाओं एवं ध्यान लागने का अभ्यास करें

आप इनमें से कितने स्वास्थ्य मानकों का पालन करते हैं? आप पर लागू होने वालों पर सही का निशान लगाएं।

1. हर रात कम से कम 7–8 घंटे की नींद लें।
2. सुबह उठते ही सबसे पहले और रात को सोने से ठीक पहले ईमेल देखने की आदत से बचें।
3. भोजन करने से न चूकें – नियमित रूप से भोजन करने के सही समय पर भोजन करें।
4. प्रतिदिन कुछ न कुछ अवश्य पढ़ें।
5. बाहर बने भोजन (जंक फूड) के बजाय घर के बने भोजन का सेवन अधिक करें।
6. बैठने के बजाय अधिक समय तक खड़े रहें।
7. सुबह उठते ही सबसे पहले पानी पीएँ और दिनभर में कम से कम 8 ग्लास पानी अवश्य पीएँ।
8. नियमित जाँच के लिए लिए डॉक्टर और दान चिकित्सक के पास जाएँ।
9. प्रतिदिन 30 मिनट के लिए सप्ताह में कम से कम 5 बार व्यायाम करें।
10. एयरटाइट (गैस से भरे) पेय पदार्थों के अत्यधिक सेवन से बचें।

स्वच्छता क्या है?

विश्व स्वास्थ्य संगठन (WHO) के अनुसार, “स्वच्छता का संबंध उन स्थितियों एवं अभ्यासों से है जो स्वास्थ्य बनाए रखते हैं और बीमारियों को फैलने से रोकते हैं।” अन्य शब्दों में, स्वच्छता का अर्थ है यह सुनिश्चित करना कि आप वह सबकुछ करें जो आपके परिवेश को साफ रखने के लिए आवश्यक है ताकि आप कीटाणुओं और बीमारियों के फैलने की संभावना को कम कर सकें। उदाहरण के लिए, अपने घर में रसोईघर के बारे में सोचें। अच्छे स्तर की स्वच्छता का अर्थ है यह सुनिश्चित करना कि रसोईघर हमेशा साफ–सुथरा है, भोजन सही स्थान पर रखा गया है, बर्तन धुले हुए हैं, और कूड़ेदान कूड़े से लबालब भरा हुआ नहीं है। इन सबको सुनिश्चित करने से आप चूहों और कॉकरोच जैसे नुकसान पहुँचाने वाले कीटों को आकर्षित करने की संभावना में कमी कर सकेंगे, और साथ ही, फफूँद एवं जीवाणुओं के विकास को भी रोक सकेंगे जिनमें बीमारी फैलाने की क्षमता होती है।

आप इनमें से कितने स्वास्थ्य मानकों का पालन करते हैं? आप पर लागू होने वालों पर सही का निशान लगाएं।

1. प्रतिदिन साबुन से नहायें या शावर लें – और अपने बालों को सप्ताह में 2–3 बार धोएँ।
2. प्रतिदिन साफ़ अंदरूनी कपड़े पहनें।
3. सुबह उठकर और रात को सोने से पहले आने दाँत ब्रश करें।
4. अपने हाथों एवं पैरों के नाखूनों को नियमित रूप से काटें।
5. शौचालय के उपयोग के बाद अपने हाथों को साबुन से धोएँ।
6. यदि आपको अत्यधिक पसीना आता है, तो अपने बगलों में पसीनारोधक दुर्गंधनाशक (डिओडोरेंट) का उपयोग करें।
7. भोजन पकाने और करने से पहले अपने हाथों को साबुन से धोएँ।
8. बीमार होने पर घर पर ही रहें ताकि दूसरे लोगों को संक्रमण न हो सकें।
9. गंदे कपड़ों को दोबारा पहनने से पहले उन्हें लांड्री साबुन से धोएँ।
10. खाँसते या छींकते समय अपनी नाक को टिश्यू/अपने हाथ से ढक लें।

हर एक सही का निशान लगाए गए कथन के लिए खुद को 1 पॉइंट देकर देखें कि आप कितने स्वस्थ और स्वच्छ हैं! फिर आपके स्कोर के अर्थ पर एक नज़र डालें।

आप का स्कोर

0–7 / 20: आपको तंदरुस्त और भला-चंगा रहने के लिए अत्यधिक परिश्रम करने की आवश्यकता है! अच्छी आदतों के अभ्यास को महत्व दें और फिर आप देखेंगे कि आप कितना बेहतर महसूस करते हैं!

7–14 / 20: बुरा नहीं है, लेकिन इसमें सुधार की गुंजाइश है! अपने दिनचर्या में और कई अच्छी आदतों को जोड़ने का प्रयास करें।

14–20 / 20: शानदार प्रदर्शन है! ऐसा ही प्रदर्शन देते रहें! आपका शरीर और दिमाग़ आपको धन्यवाद देते हैं!

स्वच्छ भारत अभियान

हम अच्छे स्तर की स्वच्छता और स्वास्थ्य संबंधी अभ्यासों का पालन करने के महत्व के बारे में पहले ही चर्चा कर चुके हैं। लेकिन, हमारे लिए मात्र स्वस्थ या स्वच्छ होना ही पर्याप्त नहीं है। हमें इस मानक को हमारे घरों, सबसे नज़दीकी परिवेश और पूर्णरूपेण हमारे देश तक विस्तारित करने की आवश्यकता है।

प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी द्वारा 2 अक्टूबर 2014 को आरंभ किए गए “स्वच्छ भारत अभियान” (क्लीन इंडिया मिशन) भी यही कार्य संपन्न करने का उद्देश्य रखता है। इस अभियान का लक्ष्य है भारत की गलियों और सड़कों को साफ करना एवं सफ़ाई के समग्र स्तर को उन्नत करना। वर्तमान में, यह मिशन देशभर में 4,041 शहरों और नगरों को शामिल किए हुए है। हमारे देश के करोड़ों लोगों ने स्वच्छ भारत के लिए संकल्प लिया है। आपको भी यह संकल्प लेना चाहिए, और हमारे अपने देश को साफ़ रखने के लिए यथासंभव प्रयास करने चाहिए।

आदतें क्या हैं?

आदत का अर्थ है एक ऐसा व्यवहार जिसे अक्सर दोहराया जाता है। हम सभी की अच्छी और बुरी दोनों प्रकार की आदतें होती हैं। जॉन ड्राईडेन के इस वाक्यांश को याद रखें: “हम पहले अपनी आदतें विकसित करते हैं, और उसके बाद हमारी आदतें हमें विकसित करती हैं।” इसलिए यह इतना महत्वपूर्ण है कि आप अच्छी आदतों को अपने जीवन जीने का एक तरीका बनाएँ, और जानबूझकर बुरी आदतों का पालन करने से बचें।

नीचे ऐसी कुछ अच्छी आदतें जिन्हें आपको अपनी दिनचर्या में अवश्य शामिल करना चाहिए निम्नांकित हैं:

- हमेशा सकारात्मक प्रवृत्ति बनाए रखना
- व्यायाम करने को अपनी दिनचर्या का एक भाग बनाना
- प्रेरक और प्रेरणादायक कहानियाँ पढ़ना
- मुस्कुराना! यथासंभव बार-बार मुस्कुराने की आदत विकसित करना, परिवार और मित्रों के लिए समय निकालना
- रात को शीघ्र सोने जाना और सुबह शीघ्र उठाना

नीचे ऐसी कुछ बुरी आदतें जिन्हें आपको तुरंत छोड़ देना चाहिए निम्नांकित हैं:

- सुबह नाश्ता न करना एवं भूख न लगने पर भी बार-बार नाश्ता करना
- मोटापा बढ़ाने वाले और मीठे भोज्य पदार्थों का अत्यधिक सेवन करना
- धूम्रपान एवं मद्यपान करना और नशीले पदार्थों का सेवन करना
- अपने सामर्थ्य से ज़्यादा धन खर्च करना
- अनावश्यक मामलों के बारे में चिंता करना एवं रात को देर तक जागना और सुबह देर से उठना

सुझाव



- प्रतिदिन स्वास्थ्यकर और स्वच्छ अभ्यासों का पालन करने से आप मानसिक एवं शारीरिक रूप से अच्छा महसूस करेंगे।
- स्वच्छता स्वास्थ्य का दो-तिहाई भाग है – इसलिए अच्छी स्वच्छता आपको ताकतवर और स्वस्थ दोनों रहने में सहायता करेगी!

8.1.2 सुरक्षा: एक सुरक्षित कार्यक्षेत्र को तैयार करने के लिए सुझाव

यह प्रत्येक नियोक्ता का उत्तरदायित्व है कि वह सुनिश्चित करे कि उसका कार्यक्षेत्र संभव उच्चतम सुरक्षा प्रोटोकॉल का पालन करता है। किसी व्यवसाय को स्थापित करते समय, उसके मालिकों को निम्नान्कितों को महत्व देना चाहिए:

- झुकने और मुड़ने से बचने के लिए श्रम दक्षता की दृष्टि से बनाए गए फर्नीचर और उपकरण का उपयोग करना
- भारी वस्तुओं को उठाने और उठाने से बचने के लिए मशीनी साधन प्रदान करना
- खतरनाक कार्यों के लिए सुरक्षात्मक उपकरण को आसानी से उपलब्ध रखना
- आपतकालीन प्रस्थान द्वारों को निर्दिष्ट करना और साथ ही, यह भी सुनिश्चित करना कि वे आसानी से सुलभ हैं
- स्वास्थ्य कूटों को निर्धारित करना और यह सुनिश्चित करना कि उन्हें लागू किया जा रहा है
- कार्यक्षेत्र के भीतर और उसके आसपास नियमित सुरक्षा निरीक्षणों के अभ्यास का पालन करना
- सुनिश्चित करना कि नियमित भवन निरीक्षणों का संचालन किया जा रहा है
- कार्यक्षेत्र निरापदता पर विशेषज्ञ परामर्श प्राप्त करना और उसका पालन करना

गैर बातचीत योग्य कर्मचारी निरापदता आदतें

प्रत्येक कर्मचारी का यह उत्तरदायित्व है कि वह नियोक्ता द्वारा स्थापित सभी निरापदता प्रोटोकॉल का पालन करे। सभी कर्मचारियों को निम्नांकित कार्यों को करने की आदत डालनी होगी:

- असुरक्षित स्थितियों की सूचना सुपरवाइज़र को तुरंत देना
- ऐसे निरापदता संबंधी खतरों को पहचानना और उनकी सूचना देना जो फिसलने, ठोकर खाने और गिरने का कारण बन सकते हैं
- सुपरवाइज़र को सभी चोटों और दुर्घटनाओं की सूचना देना
- आवश्यकतानुसार सही सुरक्षात्मक उपकरण पहनना
- सीखना कि निरापदता उद्देश्यों के लिए प्रदान किए गए उपकरणों का उपयोग सही ढंग से कैसे करना है
- अन्य लोगों को जोखिम में डालने की संभावना रखने वाले कार्यों के बारे में जागरूक होना और उनसे बचना
- दिनभर में विश्राम के लिए छोटे-छोटे अवकाश लेना और सप्ताहभर में कार्य से थोड़े समय अवकाश लेना

सुझाव



- यह जानकारी रखना की कार्यक्षेत्र आपातकाल के समय किस आपातकालीन नंबर को कॉल करना है
- अव्यवस्थित रिक्तिकरणों से बचने के लिए रिक्तिकरण प्रशिक्षणों का नियमित रूप से अभ्यास करना

8.1.3 आत्मविश्लेषण – प्रवृत्ति, उपलब्धता प्रेरणा आत्मविश्लेषण: क्या है?

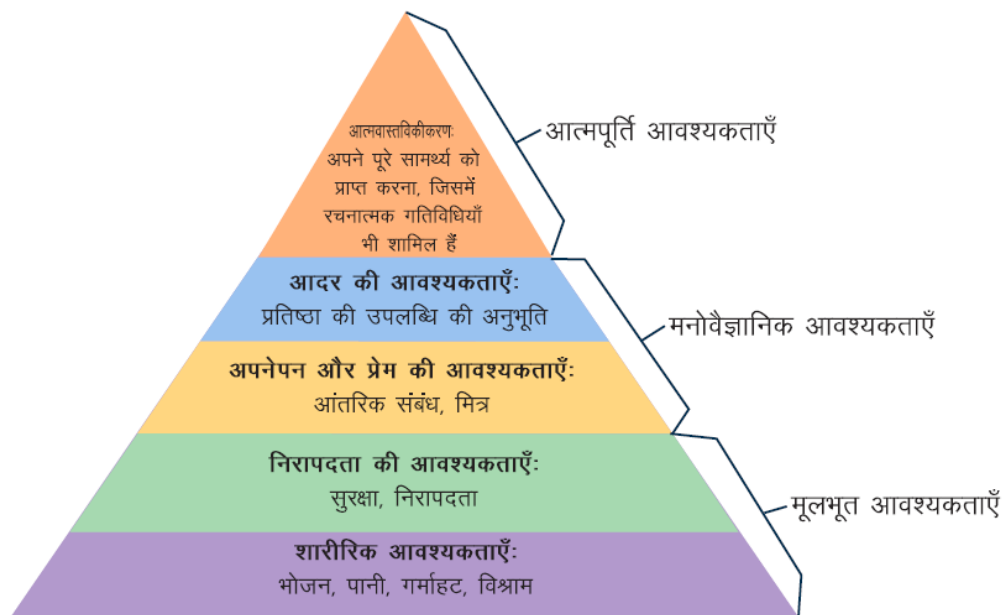
अपने व्यक्तित्व को समझने के प्रयास को ही आत्मविश्लेषण कहते हैं। इस प्रकार खुद का मूल्यांकन करने से आपके विकास में सहायता मिलेगी, और साथ ही, आप अपने भीतर उन पहलुओं को पहचान पाएँगे जिनमें और भी विकास या बदलाव की आवश्यकता है या फिर जिन्हें हटाया जाना चाहिए। अपने आप को और बेहतर समझने के लिए गौर करें कि आपको क्या अभिप्रेरित करता है, आपकी प्रवृत्ति कैसी है, और आपकी ताकतें एवं कमजोरियाँ क्या-क्या हैं। अपने सम्पूर्ण सामर्थ्य को वास्तव में प्राप्त करने के लिए आपको अपने अंतर्मन में गहराई से झांकना होगा।

प्रेरणा क्या है?

सरल शब्दों में कहा जाए तो प्रेरणा ही आपके एक विशिष्ट ढंग से कार्य करने या व्यवहार करने का कारण है। यह समझना महत्वपूर्ण है कि हर एक व्यक्ति एक जैसी इच्छाओं के द्वारा प्रेरित नहीं होता – लोग असंख्य, विभिन्न प्रकार की वस्तुओं से प्रेरित होते हैं। मैस्लो के आवश्यकताओं के पदक्रम पर विचार कर हम इस तथ्य को बेहतर समझ सकते हैं।

मैस्लो की आवश्यकताओं का पदक्रम

प्रसिद्ध अमेरिकी मनोवैज्ञानिक अब्राहम मैस्लो यह जानने के इच्छुक थे कि लोगों को क्या प्रेरित करता है। उनका विश्वास था कि लोगों की पाँच प्रकार की आवश्यकताएँ होती हैं, जो अत्यधिक मूलभूत आवश्यकताओं (जिन्हें शारीरिक आवश्यकताएँ कहते हैं) से लेकर उन और अधिक महत्वपूर्ण आवश्यकताओं तक फैली रहती हैं जो आत्मविकास के लिए आवश्यक हैं (जिन्हें आत्मवास्तविकीकरण आवश्यकताएँ कहते हैं)। शारीरिक और आत्मवास्तविकीकरण आवश्यकताओं के बीच तीन अन्य आवश्यकताएँ भी होती हैं – निरापदता की आवश्यकताएँ, अपनेपन और प्रेम की आवश्यकताएँ, एवं आदर की आवश्यकताएँ। इन आवश्यकताओं को सामान्यतः पाँच स्तरों सहित एक पिरामिड के रूप में दर्शाया जाता है और इस पिरामिड को मैस्लो की आवश्यकताओं का पदक्रम कहा जाता है।



चित्र 8.1.1: मैस्लो की आवश्यकताओं का पदक्रम

जैसा कि आप पिरामिड से देख सकते हैं, निम्नतम स्तर सर्वाधिक मूलभूत आवश्यकताओं का वर्णन करता है। मैस्लो का विश्वास था कि हमारा व्यवहार हमारी मूलभूत आवश्यकताओं के द्वारा तब तक प्रेरित होता है, जब तक कि वे आवश्यकताएँ पूरी नहीं हो जातीं। ये आवश्यकताएँ जैसे ही पूरी हो जाती हैं, हम अगले स्तर पर चले जाते हैं और फिर अगले स्तर की आवश्यकताओं के द्वारा प्रेरित होते हैं। चलिए इस विचार को एक उदाहरण के साथ बेहतर ढंग से समझते हैं। रूपा बहुत ही गरीब परिवार से है। उसे कभी भी पर्याप्त भोजन, पानी, गर्माहट और विश्राम प्राप्त नहीं होता। मैस्लो के अनुसार, जब तक रूपा को यह विश्वास नहीं हो जाता कि उसे ये मूलभूत आवश्यकताएँ प्राप्त होती रहेंगी, वह अपने अगले स्तर की आवश्यकताओं – उसकी निरापदता की आवश्यकताएँ – के बारे में सोचेगी भी नहीं लेकिन जैसे ही रूपा को यह दृढ़ विश्वास हो जाएगा कि उसकी मूलभूत आवश्यकताएँ पूरी हो जाएँगी, वह अगले स्तर की ओर बढ़ जायेगी, और उसके बाद उसका व्यवहार सुरक्षा एवं निरापदता के लिए उसकी आवश्यकता द्वारा प्रेरित होगा। जैसे ही ये नई आवश्यकताएँ पूरी हो जाएँगी, रूपा एक बार फिर से अगले स्तर की ओर बढ़ जायेगी, और फिर वह संबंधों एवं मित्रों की अपनी आवश्यकताओं के द्वारा प्रेरित होगी।

एक बार इन आवश्यकताओं की पूर्ति हो जाने पर, उसके बाद रूपा आवश्यकताओं के चौथे स्तर पर अपना ध्यान केन्द्रित करेगी – उसकी आदर की आवश्यकताएँ, जिसके बाद वह आवश्यकताओं के पाँचवे और अंतिम स्तर पर चली जायेगी – अपने पूरे सार्मथ्य को प्राप्त करने की इच्छा।

उपलब्धि, प्रेरणा को समझना

अब हम जानते हैं कि लोग मूलभूत, मनोवैज्ञानिक और आत्मपूर्ति की आवश्यकताओं द्वारा प्रेरित होते हैं। हालाँकि, कुछ लोग अत्यधिक चुनौतीपूर्ण उपलब्धियों की प्राप्ति के द्वारा भी प्रेरित होते हैं। इसे उपलब्धि प्रेरणा या “उपलब्धि की आवश्यकता” भी कहते हैं। प्रेरणा उपलब्धि का स्तर प्रत्येक व्यक्ति में भिन्न होता है। यह महत्वपूर्ण है कि व्यवसायियों में उच्च स्तर की प्रेरणा मौजूद हो – यानि किसी महत्वपूर्ण और अद्वितीय वस्तु की उपलब्धि की गहन इच्छा। यह भी समान रूप से महत्वपूर्ण है कि वे ऐसे लोगों को नियुक्त करें जो चुनौतियों और सफलता के द्वारा अत्यधिक प्रेरित हों।

आपको क्या प्रेरित करता है?

वे कौन सी वस्तुएँ हैं जो आपको वास्तव में प्रेरित करती हैं? ऐसी पाँच वस्तुओं को सूचीबद्ध करें जो आपको वास्तव में प्रेरित करती हैं? याद रखें कि आपको ईमानदारी से उत्तर देना है!

मैं निम्नांकित द्वारा प्रेरित होता/होती हूँ—

उपलब्धि प्रेरणा सहित व्यवसायियों की विशेषताएँ

उपलब्धि प्रेरणा सहित व्यवसायियों की विशेषताओं की व्याख्या निम्नांकित रूप से की जा सकती है:

- व्यक्तिगत उपलब्धि के लिए जोखिम उठाने से न डरना
- लक्ष्य प्राप्ति के विषय में अत्यधिक दृढ़
- चुनौती दिया जाना पसंद है
- अत्यधिक साहसी रचनात्मक एवं परिवर्तनात्मक
- लचीला एवं अनुकूलनीय
- अधीर – और अधिक उपलब्धि करने की लगातार इच्छा रखना
- नकारात्मक फीडबैक की तुलना में सकारात्मक फीडबैक को अधिक महत्व देना
- समस्याओं को सुलझाने के लिए खुद को व्यक्तिगत रूप से उत्तरदायी समझना

इसके बारे में विचार

- आप में इनमें से कितनी विशेषताएँ मौजूद हैं?
- क्या आप ऐसे कुछ व्यवसायियों के बारे में सोच सकते हैं जिनमें ये विशेषताएँ प्रदर्शित होती हैं?

प्रवृत्ति क्या है?

अब जब हम यह समझ चुके हैं कि आत्मविश्लेषण के लिए अभिप्रेरण इतना महत्वपूर्ण क्यों है, चलिए ये देखें कि हमारी प्रवृत्ति हमें अपने आप को बेहतर ढंग से समझने में क्या भूमिका निभाती है। प्रवृत्ति की व्याख्या किसी व्यक्ति या किसी वस्तु के विषय में आपके सोचने और महसूस करने के झुकाव (सकारात्मक या नकारात्मक) के रूप में की जा सकती है। प्रवृत्ति जीवन के प्रत्येक पहलू में सफलता की नींव है। हमारी प्रवृत्ति हमारी सबसे अच्छी मित्र या सबसे बदतर शत्रु हो सकती है। अन्य शब्दों में:

“जीवन में केवल एक ही विकलांगता है, एवं वह है बुरी प्रवृत्ति।”

जब आप कोई व्यवसाय आरंभ करते हैं, तो यह सुनिश्चित रहता है कि आप व्यापक रूप से विविध भावनाओं का सामना करेंगे, और ये कठिन दौर एवं असफलताओं से लेकर सुखद दौर एवं सफलताओं तक व्याप्त होंगे। आपकी प्रवृत्ति ही आपको कठिन दौर से गुज़रने में सहायता करेगी और आपको सफलता की ओर मार्गदर्शन प्रदान करेगी। प्रवृत्ति संक्रामक भी होती है। यह आपके आसपास सभी को प्रभावित करता है, आपके ग्राहकों से लेकर आपके कर्मचारियों को और यहाँ तक कि आपके निवेशकों को भी। सकारात्मक प्रवृत्ति आपको कार्यक्षेत्र में आत्मविश्वास विकसित करने में सहायता करती है जबकि नकारात्मक प्रवृत्ति आपके लोगों को हतोत्साहित करने का कारण बन सकती है।

सकारात्मक प्रवृत्ति कैसे विकसित करें

यहाँ अच्छी ख़बर यह है कि प्रवृत्ति एक चुनाव है। इसलिए, यदि हम निर्धारित कर लें कि हम चाहते हैं, तो हमारे लिए अपनी प्रवृत्ति को सुधारना, नियंत्रित करना और परिवर्तित करना संभव है।

निम्नांकित सुझाव एक सकारात्मक मनोभाव विकसित करने में सहायता करते हैं:

- याद रखें कि आप अपनी प्रवृत्ति को नियंत्रित करते हैं, आपकी प्रवृत्ति आपको नियंत्रित नहीं करती।
- प्रतिदिन कम से कम 15 मिनट कुछ सकारात्मक सामग्री पढ़ने, देखने या सुनने में व्यतीत करें।
- ऐसे नकारात्मक लोगों से बचें जो केवल शिकायत करते हैं और खुद भी शिकायत करना बंद करें।
- अपनी शब्दावली में सकारात्मक शब्द जोड़कर उसे विस्तारित करें और नकारात्मक वाक्यांशों को अपने दिमाग से हटा दें।
- प्रशंसक बनें और खुद में, आपके जीवन में और अन्य लोगों में क्या अच्छा है, इस पर अपना ध्यान केन्द्रित करें।
- खुद को एक पीड़ित के रूप में सोचना बंद करें और अग्रसक्रिय बनने की शुरुआत करें।
- खुद को सफल होते हुए और अपने लक्ष्यों को प्राप्त करते हुए दृश्य की कल्पना करें।

आपकी ताकतें एवं कमज़ोरियों क्या-क्या हैं?

आत्मविश्लेषण का एक अन्य तरीका है अपनी ताकतों और कमज़ोरियों को ईमानदारी से पहचानना। यह आपको अपनी ताकतों का उपयोग अपने लाभ के लिए करने और अपनी कमज़ोरियों को कम करने में सहायता करेगा।

नीचे दिए गए दोनों स्तंभों में अपनी सारी ताकतों और कमज़ोरियों को लिखें. याद रखें—

ताकतें	कमज़ोरियाँ

सुझाव



- उपलब्धि प्रेरणा को सीखा जा सकता है।
- गलतियाँ करने से डरें नहीं।
- आरंभ किए हुए कार्य को पूरा करने के लिए खुद को प्रशिक्षित करें।
- बड़े सपने देखें।

8.1.4 ईमानदारी एवं कार्य नैतिकता: ईमानदारी क्या है?

ईमानदारी वह गुण है जिसके कारण व्यक्ति न्यायपूर्ण और सच्चा होता है। इसका अर्थ है ऐसे ढंग से बोलना और कार्य करना जिससे विश्वास उत्पन्न होता है। ईमानदार के रूप में वर्णित किए जाने वाले व्यक्ति को एक सच्चे और निष्कपट व्यक्ति के रूप में और साथ ही, एक ऐसे व्यक्ति के रूप में देखा जाता है जो धूर्त या चालाक नहीं है और न ही चोरी या धोखेबाजी करता है। ईमानदारी के दो आयाम होते हैं – एक है संचार में ईमानदारी और दूसरा है व्यवहार में ईमानदारी। ईमानदारी एक अत्यधिक महत्वपूर्ण विशेषता है क्योंकि इसके कारण मन की शांति प्राप्त होती है और यह विश्वास के आधार पर संबंधों का विकास करता है। दूसरी ओर, बेईमान होने से चिंता उत्पन्न होती है।

ईमानदार लोगों के गुण

ईमानदार व्यक्तियों में कुछ विशिष्ट विशेषताएँ होती हैं। ईमानदार व्यक्तियों में मौजूद कुछ सामान्य गुण निम्नांकित हैं:

1. वे इस बात की चिंता नहीं करते कि अन्य व्यक्ति उनके बारे में क्या सोचते हैं। वे वास्तव में जो हैं, खुद को वैसे ही प्रदर्शित करने में विश्वास रखते हैं – वे इस बात पर ध्यान नहीं देते कि उनके व्यक्तित्व के कारण उन्हें पसंद किया जा रहा है या नहीं। वे अपने विश्वासों की रक्षा के लिए तैयार रहते हैं। वे अपनी ईमानदार राय पेश करने से बिल्कुल भी नहीं हिचकिचाते, भले ही उन्हें इस बात की जानकारी हो कि उनका दृष्टिकोण अल्पसंख्यकों के दृष्टिकोण से मेल खाता है।
2. वे मानअपमानबोध से परे होते हैं। इसका अर्थ है कि वे अपने ईमानदार विचारों के कारण अन्य व्यक्तियों द्वारा आलोचना किए जाने से प्रभावित नहीं होते। वे विश्वासपूर्ण, अर्थपूर्ण और स्वस्थ मित्रता गढ़ते हैं। सामान्यतः, ईमानदार व्यक्ति अपने आप को ईमानदार मित्रों से घेरे रखते हैं। उन्हें यह दृढ़ विश्वास होता है कि उनके मित्र उनके साथ हमेशा सच्चे और निष्कपट बने रहेंगे।
3. उनके साथी उन पर विश्वास करते हैं। उन्हें ऐसे व्यक्तियों के रूप में देखा जाता है जिन पर सच्चे और निष्कपट प्रतिपुष्टि एवं परामर्श के लिए विश्वास किया जा सकता है।

व्यवसायियों में ईमानदारी का महत्व

व्यवसायियों में सबसे महत्वपूर्ण विशेषताओं में से एक है ईमानदारी। जब व्यवसायी अपने ग्राहकों, कर्मचारियों और निवेशकों के साथ ईमानदार रहते हैं, तो इससे यह प्रदर्शित होता है कि वे जिन व्यक्तियों के साथ कार्य करते हैं उनका वे सम्मान करते हैं। यह भी महत्वपूर्ण है कि व्यवसायी अपने खुद के साथ भी ईमानदार बने रहें। आइए देखें कि किस प्रकार से ईमानदार बने रहना व्यवसायियों के लिए बहुत बड़े लाभों का कारण बनता है।

- ग्राहकों के साथ ईमानदारी: जब व्यवसायी अपने ग्राहकों के साथ ईमानदार रहते हैं, तो यह अधिक मज़बूत संबंधों का कारण बनता है, जो परिणामस्वरूप व्यावसायिक विकास और अधिक मज़बूत ग्राहक नेटवर्क का निर्माण करते हैं। ईमानदारी और कर्मचारी: जब व्यवसायी अपने कर्मचारियों के साथ ईमानदार संबंध बनाते हैं, तो परिणामस्वरूप, कार्यक्षेत्र में अधिक पारदर्शिता आती है, जो कि उच्चतर कार्य प्रदर्शन और बेहतर परिणाम में परिणत होते हैं।
- ईमानदारी और निवेशक: व्यवसायियों के लिए, निवेशकों के साथ ईमानदार बने रहने का अर्थ केवल ताकतों को साझा करने ही नहीं बल्कि वर्तमान और संभावित कमज़ोरियों, समस्या क्षेत्रों एवं समाधान नीतियों को खुलकर प्रकट करना भी है। इस बात को ध्यान में रखें कि निवेशकों के पास स्टार्टअप के विषय में ढेर सारा अनुभव होता है और वे इस बात से अवगत होते हैं कि सभी नई कंपनियों में समस्याएँ होती हैं। यह दावा करना कि सबकुछ सम्पूर्ण रूप से बढ़िया है और निर्बाध रूप से चल रहा है, अधिकांश निवेशकों के लिए ख़तरे का चिह्न प्रतीत होता है।

- अपने खुद के साथ ईमानदारी: अपने खुद के साथ बेईमान होने से भयानक परिणाम हो सकते हैं, और विशेषकर जब ऐसा व्यवसायियों के मामले में हो। व्यवसायियों को सफल होने के लिए, यह महत्वपूर्ण है कि वे अपनी परिस्थिति के विषय में हमेशा वास्तविक बने रहें, और अपने उद्यम के प्रत्येक पहलू को सटीक रूप से उसके वास्तविक स्वरूप के लिए आँक सकें।

कार्य नैतिकता क्या है?

कार्यक्षेत्र में नैतिक बने रहने का अर्थ है अपने सभी निर्णयों और संचारों में ईमानदारी, सत्यनिष्ठा एवं सम्मान जैसे मूल्यों को प्रदर्शित करना। इसका अर्थ है कि झूठ बोलने, धोखा देने और चोरी करने जैसे नकारात्मक गुणों को प्रदर्शित न करना। नैतिकता किसी भी कंपनी की लाभकारिता में एक बड़ी भूमिका निभाती है। यह किसी उद्यम के लिए उतना ही महत्वपूर्ण है जितना कि उच्च मनोबल और सामूहिक कार्य। इसलिए अधिकांश कंपनियाँ विशिष्ट कार्यक्षेत्र नैतिकता दिशानिर्देश स्थापित करती हैं जिनका उनके कर्मचारियों द्वारा पालन किया जाना अनिवार्य होता है। इन दिशानिर्देशों का वर्णन कंपनी की कर्मचारी पुस्तिका में विशिष्ट रूप से किया गया होता है।

दृढ़ कार्य नैतिकता के तत्व

व्यवसायी के लिए यह अनिवार्य है कि वे दृढ़ कार्य नैतिकता का प्रदर्शन तो करे ही, साथ ही, केवल उन्हीं व्यक्तियों को नियुक्त करे जो कार्यक्षेत्र में समान स्तर के नैतिक व्यवहार में विश्वास रखते हैं और उसका प्रदर्शन भी करते हैं। दृढ़ कार्य नैतिकता के कुछ तत्व निम्नांकित हैं:

- व्यावसायिकता: इसमें आप खुद को किस प्रकार एक कॉर्पोरेट व्यवस्था में प्रस्तुत करते हैं से लेकर आप कार्यक्षेत्र में अन्य व्यक्तियों से किस प्रकार व्यवहार करते हैं, शामिल है।
- सम्मान: इसका अर्थ है बिना इसकी परवाह किए कि परिस्थिति कितनी तनावपूर्ण या अस्थिर है, संतुलित और व्यवहारकुशल बने रहना।
- निर्भरशीलता: इसका अर्थ है अपने वायदों को हमेशा पूरा करना, भले ही वह किसी मीटिंग के लिए समय पर आने या किसी कार्य को समय पर प्रतिपादित करने से संबंधित हो।
- निष्ठा: इसका अर्थ है निर्दिष्ट कार्य पूरा न हो जाने तक हार न मानना, और कार्य को उत्कृष्टता के संभव उच्चतर स्तर पर पूरा करना।
- दृढ़ता: इसका अर्थ है बाधाओं को खुद को रोकने की अनुमति न देकर उन्हें चुनौतियों को रूप में स्वीकार करना, और वांछित परिणामों की प्राप्ति के लिए उद्देश्य एवं लचीलेपन के साथ आगे कदम बढ़ाते जाना।
- जवाबदेही: इसका अर्थ है अपने कार्यों और उनके परिणामों के लिए दायित्व लेना और अपनी गलतियों के लिए बहाने न बनाना।
- विनम्रता: इसका अर्थ है सभी के प्रयासों और कठिन परिश्रम को मान्यता देना, एवं उपलब्धियों के लिए श्रेय को साझा करना।

कार्य नैतिकता को बढ़ावा कैसे दें

एक व्यवसायी के रूप में, आपके लिए यह महत्वपूर्ण है कि आप स्पष्ट रूप से उस व्यवहार के प्रकार को परिभाषित करें जिसकी अपेक्षा आप कार्यक्षेत्र में प्रत्येक टीम सदस्य से करते हैं।

आपको यह स्पष्ट कर देना चाहिए कि आप कर्मचारियों से सकारात्मक कार्य नीतिशास्त्र के प्रदर्शन की अपेक्षा रखते हैं, जैसे कि:

- ईमानदारी: किसी व्यक्ति को निर्दिष्ट किया गया समस्त कार्य पूर्ण ईमानदारी के साथ, धोखे और झूठ के बिना पूरा किया जाना चाहिए।
- अच्छी प्रवृत्ति: समस्त टीम सदस्यों को आशावादी, जोशपूर्ण, और सकारात्मक होना चाहिए।
- विश्वसनीयता: कर्मचारियों से जहाँ, जब उपस्थित होना अपेक्षित है, उन्हें वहाँ, तब उपस्थित रहना चाहिए।
- अच्छी कार्य आदतें कर्मचारियों को हमेशा रुचिपूर्ण ढंग से तैयार होना चाहिए, कभी भी अनुचित भाषा का उपयोग नहीं करना चाहिए, हमेशा व्यावसायिक आचरण करना चाहिए, आदि।
- पहल: केवल न्यूनतम दायित्व पूरे करना ही पर्याप्त नहीं है। प्रत्येक टीम सदस्य को अग्रसक्रिय होना होगा और पहल करने की इच्छा का प्रदर्शन करना होगा।
- विश्वसनीयता: विश्वास पर समझौता नहीं किया जा सकता। यदि किसी कर्मचारी पर विश्वास करना संभव नहीं है, तो उस कर्मचारी को छोड़कर जाने के लिए कहना ही उचित है।
- सम्मान: कर्मचारियों को कंपनी, कानून, अपने कार्य, अपने सहकर्मियों और खुद का सम्मान करना होगा।
- सत्यनिष्ठ: प्रत्येक टीम सदस्य को पूर्ण रूप से नीतिपरक होना चाहिए और उसे अपना व्यवहार हमेशा निष्कपट रखना होगा।
- कुशलता: कुशल कर्मचारी कंपनी के विकास में सहायक होते हैं जबकि अकुशल कर्मचारियों के कारण समय और संसाधन की बर्बादी होती है।

सुझाव



- जब कोई व्यक्ति आपसे सच बात कहे और जो भी आप सुनें वह आपको अच्छा न लगे, तो गुस्सा न कर।
- अपनी गलतियों का दायित्व स्वीकार करने के लिए हमेशा तत्पर रहें।

8.1.5 रचनात्मकता एवं नवप्रवर्तन: रचनात्मकता क्या है?

रचनात्मकता का अर्थ है लीक से हटकर सोचना। इसका अर्थ है चीजों को नए तरीकों से या फिर भिन्न-भिन्न दृष्टिकोणों से देखना, और फिर उन विचारों को वास्तविकता में रूपांतरित करना। रचनात्मकता में दो भाग शामिल हैं: सोचना और उत्पादन करना। आपके पास केवल विचार होने से आप कल्पनाशील बनते हैं, रचनात्मक नहीं। हालाँकि, आपके पास कोई विचार हो और आप उस पर अमल करें, तो आप रचनात्मक कहलायेंगे।

अत्यधिक रचनात्मक लोगों की विशेषताएं

अत्यधिक रचनात्मक लोगों की कुछ विशेषताएं निम्न हैं –

- वे कल्पनाशील और चंचल होते हैं
- उन्हें नियम और नियमित कार्यक्रम पसंद नहीं होते
- वे समस्याओं को दूसरे दृष्टिकोणों से देखते हैं

- वे दिन में सपने देखना बहुत पसंद करते हैं
- वे छोटी-छोटी बातों का भी ध्यान रखते हैं
- वे अत्यंत जिज्ञासु होते हैं
- उनमें बोरियत के प्रति बहुत कम सहनशक्ति होती है

नवप्रवर्तन क्या है?

नवप्रवर्तन के लिए बहुत सारी विभिन्न परिभाषाएँ हैं। सरल शब्दों में, नवप्रवर्तन का अर्थ है किसी विचार को एक ऐसे समाधान में परिवर्तित करना जो मूल्यवर्धन करे। इसका अर्थ यह भी हो सकता है कि किसी नए उत्पाद, सेवा या प्रक्रिया को लागू कर या किसी वर्तमान उत्पाद, सेवा या प्रक्रिया में उल्लेखनीय ढंग से सुधार कर मूल्यवृद्धि करना।

अत्यधिक परिवर्तनात्मक लोगों की विशेषताएँ

अत्यधिक परिवर्तनात्मक लोगों की कुछ विशेषताएँ निम्नांकित हैं:

- वे कार्यों को भिन्न तरीकों से करना पसंद करते हैं
- वे शार्टकट लेने में विश्वास नहीं रखते
- वे अपरंपरागत होने से नहीं डरते
- वे अत्यधिक अग्रसक्रिय और हठी होते हैं
- वे सुव्यवस्थित, सतर्क और जोखिम-विरुद्ध होते हैं

सुझाव



- अपने रचनात्मक कार्य से नियमित अवकाश लें ताकि आप खुद को फिर से तरोताज़ा कर सकें और एक नया दृष्टिकोण प्राप्त कर सकें।
- अक्सर आदर्श बनाएँ, उनकी जाँच करें, उनके लिए प्रतिपुष्टि प्राप्त करें, और उनमें आवश्यक परिवर्तन करें।

8.1.6 समय प्रबंधन: समय प्रबंधन क्या है?

समय प्रबंधन आपके अपने समय को व्यवस्थित करने और यह निश्चित करने की प्रक्रिया है कि आप विभिन्न गतिविधियों के बीच अपने समय को किस प्रकार से निर्दिष्ट कर सकते हैं। अच्छा समय प्रबंधन होशियारी से कार्य करने (कम समय में अधिक कार्य करवाना) और कठिन परिश्रम करना (अधिक कार्य करवाने के लिए अधिक समय तक कार्य करना) के बीच का अंतर है। कुशल समय प्रबंधन से कुशल कार्य उत्पादन का परिणाम प्राप्त होता है, तब भी जब आपको कठिन समयसीमाओं और उच्च दबाव युक्त परिस्थितियों का सामना करना हो। दूसरे ओर, अपने समय को कुशलतापूर्वक प्रबंधित न कर पाने का परिणाम अकुशल उत्पादन के रूप में सामने आता है और तनाव एवं चिंता में वृद्धि करता है।

समय प्रबंधन के लाभ

समय प्रबंधन से विशाल लाभ प्राप्त हो सकते हैं, जैसे कि:

- अधिक उत्पादकता
- तनाव में कमी
- उच्चतर कुशलता
- करियर में उन्नति की उच्चतर संभावनाएँ
- बेहतर व्यावसायिक प्रतिष्ठा
- लक्ष्य प्राप्ति के लिए अधिक अवसर

समय प्रबंधन कुशलतापूर्वक न करने से अवांछित परिणाम हो सकते हैं, जैसे कि:

- समयसीमाओं को चूक जाना
- बेकार व्यावसायिक प्रतिष्ठा
- अकुशल कार्य उत्पादन
- टप हो चुका करियर
- बेकार गुणवत्ता युक्त कार्य
- तनाव और चिंता में वृद्धि

प्रभावी समय प्रबंधकों की विशेषताएं

प्रभावी समय प्रबंधकों की कुछ विशेषताएं निम्न हैं –

- वे परियोजनाओं को शीघ्र आरंभ करते हैं
- आवश्यकता होने पर वे वैकल्पिक समाधानों के बारे में विचार करते हैं
- वे कार्यों को विशिष्ट समयसीमाओं के साथ चरणों में विभाजित करते हैं
- वे लचीले और खुले विचारों के होते हैं
- वे दैनिक लक्ष्यों की स्थापना करते हैं
- आवश्यकतानुसार वे सहायता की माँग करते हैं
- वे लगातार लंबे समय के लक्ष्यों की समीक्षा करते हैं
- यदि उन्हें किसी से सहायता की आवश्यकता होने वाली हो, तो वे इसकी सूचना पहले ही दे देते हैं
- बेहतर परिणाम प्राप्त करने के लिए वे योजनाओं में आवश्यकतानुसार संशोधन करते हैं
- वे बैकअप प्लान बनाते हैं उन्हें "नहीं" कहने के तरीके की जानकारी होती है

प्रभावी समय प्रबंधन तकनीकें

कुछ समय प्रबंधन तकनीकों का पालन कर आप अपने समय को बेहतर ढंग से प्रबंधित कर सकते हैं। कुछ उपयोगी सुझाव निम्नांकित हैं:

- अपने दिन को नियोजित करें और साथ ही, रुकावटों के लिए भी योजना बनाएँ। अपनी समय योजना को तैयार करने के लिए खुद को कम से कम 30 मिनट का समय दें। अपनी योजना में रुकावटों के लिए कुछ समय अलग से रखें।
- जब आपको एक विशिष्ट मात्रा का कार्य पूरा करना हो, तो एक "तंग न करें" का संकेत लगाएँ।

- अपने दिमाग को सभी प्रकार की ध्यान भटकाने वाली बातों से दूर ले जाएँ। बजते हुए फोन को अनसुना करने के लिए खुद को प्रशिक्षित करें, चैट संदेशों का उत्तर न दें और सोशल मीडिया साइट से डिस्कनेक्ट कर दें।
- अपने कार्य को अन्य व्यक्तियों को सौंपे। यह न केवल आपके कार्य को शीघ्र पूरा करने में सहायक होगा बल्कि आपको अपने आसपास के लोगों के अद्वितीय कौशल एवं क्षमताओं को भी दिखाएगा।
- टालना बंद करें। खुद को याद दिलाते रहें कि टालने की इच्छा केवल असफलता के भय के कारण या इस विश्वास के कारण उत्पन्न होती है कि आप कार्यों को उतनी अच्छे ढंग से नहीं कर पाएँगे जितनी अच्छे ढंग से आप करना चाहते हैं।
- प्राथमिकता निर्धारित करें। पूरा करने वाले प्रत्येक कार्य को उसकी तात्कालिकता या महत्व के स्तर के क्रम में सूचीबद्ध करें। उसके बाद, प्रत्येक कार्य को बारी-बारी से पूरा करते जाएँ।
- अपनी कार्य गतिविधियों के लिए एक लॉग बनाएँ। इस लॉग का विश्लेषण करें ताकि आपको यह समझने में सहायता प्राप्त हो सके कि आप कितने कुशल हैं, और प्रतिदिन कितना समय बर्बाद हो रहा है।
- समय की बर्बादी को कम करने के लिए समय प्रबंधन लक्ष्य बनाएँ।

सुझाव



- हमेशा सबसे महत्वपूर्ण कार्यों को पहले पूरा करें।
- हर रात कम से कम 7-8 घंटे की नींद लें।
- अपने दिन की शुरुआत शीघ्र करें।
- छोटी-छोटी अनावश्यक बातों पर अत्यधिक समय बर्बाद न करें।
- आप जो भी कार्य करने का दायित्व लें, उस प्रत्येक कार्य के लिए एक समय सीमा निर्धारित करें।
- कार्यों के बीच-बीच में विश्राम करने के लिए कुछ समय निकालें।

8.1.7 क्रोध प्रबंधन: क्रोध प्रबंधन क्या है?

क्रोध प्रबंधन वह प्रक्रिया है जिसमें निम्नांकित शामिल हैं:

1. आपको या किसी और व्यक्ति को गुस्सा आ रहा है, इन लक्षणों की पहचान करना सीखना
2. परिस्थिति को सकारात्मक ढंग से शांत करने के लिए कार्यवाही का सर्वोत्तम तरीका अपनाना। क्रोध प्रबंधन का अर्थ यह नहीं है कि आप गुस्से को दबा दें।

क्रोध प्रबंधन का महत्व

गुस्सा सम्पूर्ण रूप से एक सामान्य मानव भावना है। वास्तव में, यदि गुस्से को ठीक ढंग से प्रबंधित किया जाए, तो इसे एक स्वस्थ भावना माना जा सकता है। हालाँकि, यदि इसे नियंत्रण में न रखा जाए, तो गुस्सा हमें अनुचित रूप से कार्य करने के लिए बाध्य करता है और हमें कुछ ऐसा कहने या करने के लिए विवश कर सकता है जिसके विषय में बाद में हम संभवतः पछताएँ।

अत्यधिक गुस्सा:

- आपको शारीरिक रूप से चोट पहुँचा सकता है: इससे हृदय रोग, डायबिटीज, दुर्बल प्रतिरक्षा प्रणाली, अनिद्रा और उच्च रक्तचाप होता है। आपको मानसिक रूप से चोट पहुँचा सकता है: यह आपकी विचारशक्ति को उलझन में डाल सकता है और तनाव, अवसाद और मानसिक स्वास्थ्य समस्याओं का कारण बन सकता है।
- आपके करियर को नुकसान पहुँचा सकता है: यह आपके सहकर्मियों, वरिष्ठों, ग्राहकों को आपसे दूर कर सकता है और आपकी आदर में कमी का कारण बन सकता है।
- आपके संबंधों को नुकसान पहुँचा सकता है: इसके कारण आपके परिवार और मित्रों के लिए आप पर विश्वास करना, आपके साथ ईमानदार रहना और आपके आसपास सहज महसूस करना कठिन हो जाता है।

इसलिए क्रोध प्रबंधन या गुस्से को उचित रूप से प्रबंधित करना महत्वपूर्ण है।

क्रोध प्रबंधन कार्यनीतियाँ

ये रहीं कुछ कार्यनीतियाँ जो आपको अपना गुस्सा नियंत्रित करने में सहायता कर सकती हैं:

कार्यनीति 1: विश्राम करना

गुस्से से भरी भावनाओं को शांत करने में गहरी साँस लेने और तनावमुक्त करने वाले चित्रों को देखने जैसी सरल गतिविधियाँ उत्कृष्ट परिणाम देती हैं। इस सरल साँस लेने के व्यायाम को आजमाकर देखें:

1. अपने डायफ्राम से गहरी साँस लें (अपनी छाती से साँस न लें), अपनी साँस को अपने पेट से आते हुए की कल्पना करें
2. कोई शांत करने वाला शब्द दोहराते रहें जैसे कि "रिलैक्स" या "आराम से" (शब्द को दोहराते समय गहरी साँस लेते रहना याद रखें), अपने मन में किसी तनावमुक्त करने वाले क्षण की विचारते रहें (यह क्षण आपकी याददाश्त से या कल्पना से हो सकता है)

इस विश्राम की तकनीक का दैनिक रूप से पालन करें, विशेषकर उस समय जब आप यह महसूस करें कि आपको गुस्सा आना आरंभ हो रहा है।

कार्यनीति 2: संज्ञानात्मक पुनर्गठन:

संज्ञानात्मक पुनर्गठन का अर्थ है आपके विचार करने के तरीके में परिवर्तन लाना। गुस्सा आपको गाली देने, अपशब्द बोलने, बढ़ाचढ़ाकर बोलने और नाटकीय ढंग से व्यवहार करने के लिए विवश कर सकता है। ऐसा होने पर, खुद को अपने गुस्से भरे विचारों को अधिक तर्कसंगत विचारों से बदलने के लिए बाध्य करें। उदाहरण के लिए, यह सोचने के बजाय कि "सबकुछ बर्बाद हो गया", अपने मनोभाव को परिवर्तित करें और खुद से कहें कि "अभी सबकुछ समाप्त नहीं हुआ है और गुस्सा करने से इस समस्या का समाधान नहीं निकलेगा"।

कार्यनीति 3: समस्या का समाधान करना

ऐसी किसी समस्या पर गुस्सा होना जिसे आप नियंत्रित नहीं कर सकते, एक पूर्ण रूप से स्वाभाविक प्रतिक्रिया है। कभी-कभी, ऐसा हो सकता है कि भले ही आप कितना भी प्रयास कर लें, आप जिस समस्या का सामना कर रहे हैं उसका कोई समाधान ही न हो। ऐसे मामलों में, उस समस्या का समाधान करने पर ध्यान केन्द्रित करना बंद करें, और इसके बजाय उससे निपटने और उसका सामना करने पर अपना पूरा ध्यान लगाएँ।

खुद को याद दिलाएं कि आप इस परिस्थिति से निपटने के लिए अपने सर्वश्रेष्ठ प्रयास करेंगे, लेकिन यदि आप वांछित समाधान प्राप्त करने में सफल न हुए तो आप खुद को इसके लिए उत्तरदायी नहीं ठहराएँगे।

कार्यनीति 4: बेहतर संचार

जब आप गुस्से में होते हैं, तो गलत निष्कर्षों पर शीघ्र पहुँचना बहुत आसान होता है। ऐसे मामले में, आपको खुद को प्रतिक्रिया देने से रोकना होगा, और कुछ भी कहने से पहले ध्यान से यह विचार करना होगा कि आप क्या कहना चाहते हैं। आपके मन में जो भी बात आये, उसे झट कहने से बचें। खुद को बाध्य करें यह ध्यान से सुनने के लिए कि दूसरा व्यक्ति क्या कह रहा है। उसके बाद अपनी प्रतिक्रिया देने से पहले बातचीत पर गौर करें।

कार्यनीति 5: अपने परिवेश को बदलना

यदि आप पाएँ कि आपके गुस्से का कारण आपके परिवेश में निहित है, तो अपने परिवेश से खुद को थोड़े समय के लिए अलग करने का प्रयास करें। अपने लिए कुछ व्यक्तिगत समय सुरक्षित करने का एक सक्रिय निर्णय लें, विशेष रूप से व्यस्त और तनावपूर्ण दिनों में। यहाँ तक कि थोड़ा सा शांत या एकाकी समय भी आपको शांत करने के लिए अवश्य सहायक सिद्ध होगा।

क्रोध प्रबंधन के लिए सुझाव

निम्नांकित सुझाव आपको अपने गुस्से को नियंत्रण में रखने के लिए सहायक होंगे:

- गुस्से में कुछ भी बोलने से पहले अपने विचारों को एकजुट करने के लिए थोड़ा समय लें।
- जब आप शांत हो जाएँ, तब अपने गुस्से के कारण को निश्चयात्मक लेकिन गैर झगड़ालू ढंग से व्यक्त करें।
- जब आपको महसूस हो कि आपको गुस्सा आ रहा है, तो दोड़ने या तेज़ गति से चहलकदमी करने जैसे किसी प्रकार का शारीरिक व्यायाम करें।
- छोटे-छोटे अवकाशों को अपनी दिनचर्या का भाग बनाएँ, विशेष रूप से तनावपूर्ण दिनों में।
- अपना ध्यान इस बात पर केन्द्रित करने की बजाय कि समस्या के कारण आपको गुस्सा आ रहा है, इस बात पर अपना ध्यान लगाएँ कि आपको गुस्सा दिलाने वाली समस्या का कैसे समाधान किया जाए।

सुझाव

- जो व्यक्ति आपको गुस्सा दिलाते हैं उनके विरुद्ध द्वेष की भावना रखने के बजाय उन्हें क्षमा करने का प्रयास करें।
- तानों और अपमानजनक भाषा के उपयोग से बचें। इसके स्थान पर, अपनी निराशा के कारण को विनम्र और परिपक्व ढंग से समझाने का प्रयास करें।

8.1.8 तनाव प्रबंधन: तनाव क्या है?

हम "तनाव में हैं", ऐसा हम तब कहते हैं जब हम खुद को काम के बोझ टेल दबा हुआ महसूस करते हैं और इस विषय में अनिश्चित होते हैं कि हमें जो दायित्व सौंपे गए हैं, इन्हें संभालने के लिए हम सक्षम हैं भी या नहीं। ऐसा कुछ भी जो हमारे हित को चुनौती दे या उकसे लिए खतरा बने, तनाव के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। यहाँ यह ध्यान देना आवश्यक है कि तनाव अच्छा और बुरा दोनों हो सकता है। एक ओर जहाँ अच्छा तनाव हमें आगे बढ़ने के लिए प्रेरित करता है, दूसरी ओर नकारात्मक तनाव हमारे मानसिक और शारीरिक स्वास्थ्य दोनों को नुकसान पहुँचाता है। इसलिए नकारात्मक तनाव को कुशलतापूर्वक प्रबंधित करना इतना महत्वपूर्ण है।

तनाव के कारण

तनाव, आंतरिक और बाहरी दोनों कारणों से हो सकता है।

तनाव के आंतरिक कारण

- लगातार चिंता करना
- नकारात्मक आत्मवार्ता
- निराशावाद
- अवास्तविक अपेक्षाएँ
- कठोर मानसिकता
- पूर्णरूप से शामिल या पूर्णरूप से बाहर प्रवृत्ति

तनाव के बाहरी कारण

- जीवन में प्रमुख परिवर्तन
- वित्तीय कठिनाइयाँ
- कार्य या स्कूल में कठिनाइयाँ
- अत्यधिक कार्य की मात्रा
- संबंधों में कठिनाइयाँ
- अपने बच्चों और/या परिवार के विषय में चिंता करना

तनाव के लक्षण

तनाव की उपस्थिति कई तरीकों से व्यक्त हो सकती है। तनाव के संज्ञानात्मक, भावनात्मक, शारीरिक और स्वभाव संबंधी लक्षणों पर एक नजर डालें

संज्ञात्मक (मानसिक) लक्षण	भावात्मक लक्षण
<ul style="list-style-type: none"> • याददाश्त की समस्याएँ, एकाग्रता की समस्याएँ • निर्णय लेने की क्षमता का अभाव • निराशावाद, चिंता, लगातार चिंता करना 	<ul style="list-style-type: none"> • अवसाद, व्याकुलता • चिडचिडापन, अकेलापन • चिंता और गुस्सा

शारीरिक लक्षण	स्वभाव संबंधी लक्षण
<ul style="list-style-type: none"> • लगातार दर्द और कष्ट • दस्त या कब्ज • उबकाई, चक्कर आना • छाती में दर्द और/या तेज़ हृदयगति • अक्सर सर्दी या बुखार जैसे अहसास 	<ul style="list-style-type: none"> • भूख लगने में बढ़ोतरी या कमी • अत्यधिक सोना या अपर्याप्त सोना • सामाजिक रूप से अलग हो जाना, उत्तरदायित्वों को अनदेखा करना, शराब या सिगरेट का सेवन • नाखून चबाना, व्यग्रता से चलते-फिरते रहना, आदि जैसे परेशान आदतें

तनाव प्रबंधन के लिए सुझाव

निम्नांकित सुझाव आपके तनाव प्रबंधन के लिए सहायक सिद्ध होंगे:

- उन विभिन्न तरीकों को लिख लें जिनके माध्यम से आप अपने तनाव के विभिन्न स्रोतों को संभाल सकते हैं।
- याद रखें कि आप सबकुछ नियंत्रित तो नहीं कर सकते, लेकिन आप अपनी प्रतिक्रिया को अवश्य नियंत्रित कर सकते हैं।
- गुस्से से रक्षात्मक ढंग से या निष्क्रिय होकर प्रतिक्रिया देने के बजाय अपनी भावनाओं, विचारों और विश्वासों की चर्चा करें।
- जैसे ही आप तनावग्रस्त होने लगें, ध्यान लगाने, योग या ताई ची जैसी तनावमुक्त करने की तकनीकों का अभ्यास करें।
- अपने दिन के कुछ भाग को व्यायाम करने के लिए लगाएँ।
- स्वस्थ भोज्य पदार्थों का सेवन कर जैसे कि फल और सब्जियाँ। अस्वास्थ्यकर भोज्य पदार्थों से बचें, विशेष रूप से जिनमें अत्यधिक मात्रा में चीनी शामिल होती है।
- अपने दिन को नियोजित करें ताकि आप अपने समय को कम तनाव के साथ बेहतर ढंग से प्रबंधित कर सकें।
- आवश्यकतानुसार, लोगों और वस्तुओं को “नहीं” कहें।
- अपने शौक और रुचियों को पूरा करने के लिए समय निर्धारित करें।
- सुनिश्चित करें कि आप हर रात कम से कम 7–8 घंटे की नींद लें।
- अपने कैफीन सेवन की मात्रा में कमी लाएँ।
- परिवार और मित्रों के साथ व्यतीत करने वाले समय में वृद्धि करें।

सुझाव



- भले ही आप तनावग्रस्त हों, खुद को मुस्कुराने के लिए बाध्य करें। मुस्कुराने से हम तनावमुक्त और खुश महसूस करते हैं।
- खुद को पीड़ित के रूप में महसूस करना और सोचना बंद करें। अपनी प्रवृत्ति में परिवर्तन लाएँ और अग्रसक्रिय होने पर ध्यान केन्द्रित करें।

यूनिट 8.2: डिजिटल साक्षरता: पुनरावृत्ति

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट को पढ़ने के बाद निम्न बातों को समझ पायेंगे:

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

8.2.1 कंप्यूटर एवं इंटरनेट के मूलतत्व: कंप्यूटर के मूलभूत भाग

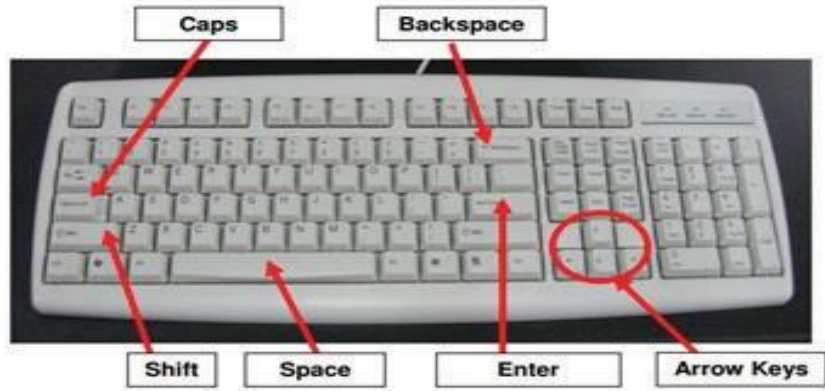


चित्र 8.2.1: कंप्यूटर के मूलभूत भाग

- सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट (सीपीयू): कंप्यूटर का मस्तिष्क। यह प्रोग्राम के निर्देशों की व्याख्या करता है और उन्हें पूरा करता है।
- हार्ड ड्राइव: एक ऐसा उपकरण जो विशाल मात्रा में डेटा भंडारित करता है।
- मॉनिटर: एक ऐसा उपकरण जो कंप्यूटर स्क्रीन को शामिल करता है जहाँ जानकारी को दृष्टिगत रूप से प्रदर्शित किया जाता है।
- माउस: एक हाथ में पकड़ा जाने वाला उपकरण जिसका उपयोग मॉनिटर पर आइटम की ओर संकेत करने के लिए होता है।

- स्पीकर: वे उपकरण जो आपको कंप्यूटर से ध्वनियाँ सुनने में सक्षम करते हैं।
- प्रिंटर: ऐसा उपकरण जो कंप्यूटर से आउटपुट को छपाई किए गए कागज़ के डॉक्यूमेंट में परिवर्तित करता है।

कीबोर्ड के मूलभूत भाग



चित्र 8.2.2: कीबोर्ड के मूलभूत भाग

- तीर के निशान वाले (ऐरो) कीज़: अपने कर्सर को चलाने के लिए इन कीज़ को दबाएँ।
- स्पेस बार: एक रिक्त स्थान जोड़ता है।
- एंटर/रिटर्न: आपके कर्सर को नई पंक्ति पर ले जाता है।
- शिफ्ट: यदि आप कोई बड़ा अक्षर या किसी की (Key) पर ऊपर के प्रतीक को टाइप करना चाहते हैं तो इस को दबाएँ।
- कैप्स लॉक: यदि आप चाहते हैं कि आपके द्वारा टाइप किए जाने वाले सभी अक्षर बड़े अक्षर हों, इस की को दबाएँ। छोटे अक्षर टाइप करने पर वापस लौटने के लिए इसे फिर से दबाएँ।
- बैकस्पेस: आपके कर्सर के बाईं ओर की सारी सामग्री को हटा देता है।

इंटरनेट संबंधी मूलभूत शब्द

- इंटरनेट: कंप्यूटर नेटवर्क का एक विशाल अंतर्राष्ट्रीय संग्रह जो जानकारी को स्थानांतरित करता है।
- वर्ल्ड वाइड वेब: एक ऐसी प्रणाली जो आपको इंटरनेट पर जानकारी का उपयोग करने देती है।
- वेबसाइट: वर्ल्ड वाइड वेब (और इंटरनेट) पर एक स्थान जिसमें एक विशिष्ट विषय के बारे में जानकारी शामिल होती है।
- होमपेज: किसी वेबसाइट के विषय में जानकारी देता है और आपको उस वेबसाइट पर अन्य पृष्ठों के लिए राह दिखाता है।
- लिंक/हाइपरलिंक: एक चिह्नांकित या रेखांकित किया गया आइकॉन, ग्राफ़िक, या टेक्स्ट जो आपको किस अन्य फाइल या वस्तु तक ले जाता है।
- वेब पता/यूआरएल (URL)% किसी वेबसाइट के लिए पता
- पता बॉक्स: ब्राउज़र विंडो में एक बॉक्स जिसमें आप वेब पता टाइप कर सकते हैं।

सुझाव



- किसी वेब पते पर जाते समय, <http://> या यहाँ तक कि भी टाइप करने की आवश्यकता नहीं है। बस वेबसाइट का नाम टाइप करें और फिर Ctrl+ एंटर दबाएँ (उदाहरण: www.apple.com पर जाने के लिए 'apple' टाइप करें और फिर Ctrl+ एंटर दबाएँ)।
- टेक्स्ट का आकार बढ़ाने या घटाने के लिए Ctrl की दबाएँ और फिर क्रमशः + या – दबाएँ।
- किस वेब पृष्ठ को रीफ्रेश (ताज़ा करन) या रीलोड (फिर से लोड करना) के लिए F5 या Ctrl दबाएँ।

8.2.2 एमएस ऑफिस (MS Office) एवं ईमेल

एमएस ऑफिस या माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस माइक्रोसॉफ्ट द्वारा बनाए गए कंप्यूटर प्रोग्राम का एक समूह है। वैसे तो यह सभी उपयोगकर्ताओं के लिए बनाया गया है, यह विशिष्ट रूप से विद्यार्थियों, घरेलू उपयोगकर्ताओं और व्यावसायिक पयोगकर्ताओं की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए विभिन्न संस्करण पेश करता है। सभी प्रोग्राम windows और Macintosh, दोनों के साथ संगत हैं।

सर्वाधिक लोकप्रिय ऑफिस उत्पाद

सर्वाधिक लोकप्रिय और सार्वभौमिक रूप से उपयोग होने वाले कुछ MS ऑफिस ऐप्लीकेशन निम्नांकित हैं:

- माइक्रोसॉफ्ट वर्ड: उपयोगकर्ताओं को डॉक्यूमेंट में टेक्स्ट टाइप करने और चित्र जोड़ने की अनुमति देता है।
- माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल: उपयोगकर्ताओं को स्प्रेडशीट में डेटा डालने और गणना और ग्राफ बनाने की अनुमति देता है।
- माइक्रोसॉफ्ट पावरपॉइंट: उपयोगकर्ताओं को टेक्स्ट, चित्र और मीडिया जोड़ने और स्लाइडशो और प्रेजेंटेशन बनाने की अनुमति देता है। माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक: उपयोगकर्ताओं को ईमेल भेजने और प्राप्त करने की अनुमति देता है।
- माइक्रोसॉफ्ट वननोट: उपयोगकर्ताओं को कागज़ पर पेन चलाने की अनुभूति देते हुए चित्र और नोट बनाने की अनुमति देता है।
- माइक्रोसॉफ्ट एक्सेस: उपयोगकर्ताओं को कई टेबलों में डेटा भंडारित करने देता है।

माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक चुनें

माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक जो कि एक लोकप्रिय ईमेल प्रबंधन विकल्प है, विशेष रूप से कार्यक्षेत्र में, एड्रेस बुक, नोटबुक, वेब ब्राउज़र और कैलेंडर को भी शामिल करता है। इस प्रोग्राम के कुछ प्रमुख लाभ निम्नांकित हैं:

- एकीकृत खोज प्रकार्य: आप सभी आउटलुक प्रोग्राम से डेटा की खोज करने के लिए कीवर्ड का उपयोग कर सकते हैं।
- बढ़ी हुई सुरक्षा: आपका ईमेल हैकर, जंक मेल और फिशिंग वेबसाइट ईमेल से सुरक्षित है।
- ईमेल सिंक करना (समकालीन करना): अपने मेल को अपने कैलेंडर, संपर्क सूची, वननोट में नोट और ...आपके फ़ोन की साथ सिंक करें!
- ईमेल के लिए ऑफलाइन पहुँच: इंटरनेट नहीं है? कोई बात नहीं! ऑफलाइन ईमेल लिखें और जब आप दोबारा कनेक्ट हो जाएँ, तब उन्हें भेजें।

सुझाव



- किसी ईमेल का उत्तर देने के लिए एक शार्टकट रारीके के रूप में Ctrl + R दबाएँ।
- अत्यधिक महत्वपूर्ण ईमेल के लिए अपने डेस्कटॉप नोटीफिकेशन सेट करें।
- संदेशों को चुनकर इन्सर्ट की दबाएँ और संदेशों को शीघ्र फलैग करें।
- अक्सर भजे जाने वाले ईमेल को टेम्पलेट के रूप में सेव करें (सहेजें) ताकि आप उनका उपयोग बार-बार कर सकें।
- महत्वपूर्ण ईमेल को फाइल के रूप में सुविधाजनक रूप से सेव करें।

8.2.3 ई-कॉमर्स: ई-कॉमर्स क्या है?

ई-कॉमर्स का संबंध वस्तुओं और सेवाओं की खरीदारी और बिक्री से है, या फिर इंटरनेट पर धन या डेटा को इलेक्ट्रॉनिक रूप से संचारित करने से है। ई-कॉमर्स, "इलेक्ट्रॉनिक कॉमर्स" को संक्षिप्त रूप में लिखने का एक तरीका है।

ई-कॉमर्स के उदाहरण

ई-कॉमर्स के कुछ उदाहरण निम्न हैं—

- ऑनलाइन शॉपिंग
- इंटरनेट बैंकिंग
- इलेक्ट्रॉनिक भुगतान
- ऑनलाइन टिकेटिंग
- ऑनलाइन नीलामियाँ

ई-कॉमर्स के प्रकार

ई-कॉमर्स को लेन-देन में सहभागियों के प्रकारों के आधार पर वर्गीकृत किया जा सकता है। प्रमुख प्रकार के ई-कॉमर्स निम्नांकित हैं:

- बिज़नेस टू बिज़नेस (बी2बी): लेन-देन करने वाले दोनों पक्ष व्यवसाय हैं।
- बिज़नेस टू कंज़्यूमर (बी2सी): व्यवसाय अंतिम-ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक ढंग से बिक्री करते हैं।
- कंज़्यूमर टू कंज़्यूमर (सी2सी): ग्राहक एकजुट होकर अन्य ग्राहकों के साथ वस्तुओं की खरीदारी, बिक्री या उनका आदान-प्रदान करते हैं।
- कंज़्यूमर टू कंज़्यूमर (सी2सी): ग्राहक उन कंपनियों को वही सेवाएँ या उत्पाद उपलब्ध कराते हैं जिन सेवाओं या उत्पादों की उन्हें तलाश रहती है।
- बिज़नेस टू एडमिनिस्ट्रेशन (बी2ए): कंपनियों और सार्वजनिक प्रशासन के बीच संचालित किए गए ऑनलाइन लेन-देन। कंज़्यूमर टू एडमिनिस्ट्रेशन (सी2ए): व्यक्तियों और सार्वजनिक प्रशासन के बीच संचालित किए गए ऑनलाइन लेन-देन।

ई-कॉमर्स के लाभ

ई-कॉमर्स व्यवसाय रिटेलर और ग्राहकों के लिए कुछ लाभ प्रदान करता है। रिटेलर के लिए लाभ:

- ऑनलाइन उपस्थिति स्थापित करता है।
- ऊपरी लागतों को हटाकर परिचालन लागतों में कमी लाता है।

- अच्छे कीवर्ड के उपयोग के माध्यम से ब्रांड जागरूकता में वृद्धि करता है।
- भूगोलीय और समय की बाध्यताओं को हटाकर बिक्री में वृद्धि करता है।

ग्राहकों के लिए लाभ:

- किसी भी भौतिक स्टोर से कहीं बड़ी श्रेणी के विकल्प पेश करता है।
- दूरस्थ स्थानों से वस्तुओं और सेवाओं की खरीदारी सक्षम करता है।
- ग्राहकों को दाम की तुलना करने में सक्षम करता है।

डिजिटल इंडिया अभियान

प्रधानमंत्री नरेंद्र मोदी ने 2015 में डिजिटल इंडिया अभियान की शुरुआत की जिसका उद्देश्य भारत के प्रत्येक नागरिक को डिजिटल सेवाओं, ज्ञान और जानकारी की पहुँच प्रदान करना है। यह अभियान देश की ऑनलाइन अवसंरचना में सुधार लाना है और इन्टरनेट कनेक्टिविटी को बढ़ाना है जिसके परिणामस्वरूप ई-कॉमर्स उद्योग को बढ़ावा मिलेगा। वर्तमान में, अधिकांश ऑनलाइन लेन-देन टियर 2 और टियर 3 शहरों से आते हैं। एक बार डिजिटल इंडिया अभियान पूर्णरूप से व्यवस्थित हो जाए, तो सरकार मोबाइल कनेक्टिविटी के माध्यम से सेवाएँ प्रतिपादित करेगी, जो कि देश के दूरस्थ भागों में इंटरनेट प्रतिपादित करने में सहायता करेगी। यह ई-कॉमर्स मार्केट को भारत के टियर 4 नगरों और ग्रामीण क्षेत्रों में प्रवेश करने में सहायक सिद्ध होगा।

ई-कॉमर्स गतिविधि

कोई ऐसा उत्पाद या सेवा चुनें जिसे आप ऑनलाइन बेचना चाहते हैं। आप मौजूदा ई-कॉमर्स प्लेटफार्म का उपयोग कैसे करेंगे, या अपना उत्पाद या सेवा बेचने के लिए एक नया ई-कॉमर्स प्लेटफार्म कैसे बनाएँगे, यह समझाते हुए एक छोटी टिप्पणी लिखें।

सुझाव



- अपना ई-कॉमर्स प्लेटफार्म आरंभ करने से पहले, सबकुछ जाँच लें।
- अपने सोशल मीडिया पर करीब से अपना व्यक्तिगत ध्यान दें।

यूनिट 8.3: धनसंबंधी मामले

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट को पढ़ने के बाद निम्न बातों को समझ पायेंगे:

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 ट्रांसफर्स की चर्चा करने में

8.3.1 व्यक्तिगत वित्त – बचत क्यों करें बचत का महत्व

हम सभी जानते हैं कि भविष्य अप्रत्याशित है। आपको यह नहीं मालूम कि कल, अगले सप्ताह या अगले वर्ष क्या होगा। इसलिए वर्षों से व्यवस्थित रूप से धन की बचत करना इतना महत्वपूर्ण है। धन की बचत आपको समय के साथ-साथ अपनी वित्तीय स्थिति में सुधार लाने में सहायता करेगी। लेकिन उससे भी महत्वपूर्ण बात यह है कि आपके पास इस बात की जानकारी कि आपातकाल के लिए आपका धन किसी स्थान पर सुरक्षित रखा हुआ है, मन की शांति प्रदान करेगी। धन की बचत कई अधिक विकल्प और संभावनाओं के अवसर खोल देती है।

बचत के लाभ

बचत की आदत को बढ़ावा देने से आपके लिए असंख्य लाभों के मार्ग खुल जाते हैं। बचत आपको निम्नांकित में सहायता करती है:

- वित्तीय रूप से स्वतन्त्र होना: जब आपके पास सुरक्षित महसूस करने के लिए पर्याप्त धन की बचत हो जाए, तो आप मनपसंद चुनाव कर सकते हैं, जहाँ चाहें वहाँ छुट्टियाँ मनाने के लिए जा सकते हैं, अपना करियर परिवर्तित कर सकते हैं या फिर अपना खुद का व्यवसाय भी आरंभ कर सकते हैं।
- शिक्षा के माध्यम से अपने आप में निवेश करें: बचत के माध्यम से आप उन कोर्स के लिए भुगतान कर सकते हैं जो आपके व्यावसायिक अनुभव में मूल्यवृद्धि करेंगे और अंत में, आपको और अधिक वेतन देने वाली नौकरियाँ उपलब्ध कराएँगे।
- ऋण मुक्त हो जाएँ: एक बार आप सुरक्षित निधि के रूप में पर्याप्त बचत करने में समर्थ हो गए, तो आप अपने बचत का उपयोग ऋण जैसे कि उधारों या बिल, आदि चुकाने के लिए कर सकते हैं, जो समय के साथ जमा हो चुके हैं।
- अप्रत्याशित खर्चों के लिए तैयार रहें: धन की बचत करने से आप अप्रत्याशित खर्चों जैसे कि अचानक गाड़ी या घर की मरम्मत करना, आदि को बिना वित्तीय रूप से तनावग्रस्त महसूस किए हुए पूरा कर सकते हैं।

- आपातकाल के लिए भुगतान करें: बचत आपको बिना वित्तीय रूप से बोझिल महसूस किए आपातकाल का सामना करने में भी सहायता करती है जैसे कि अचानक होने वाली स्वास्थ्य समस्याएँ या आपातकालीन यात्रा, आदि।
- बड़ी-बड़ी खरीदारियाँ करें और प्रमुख लक्ष्य प्राप्त करें: तत्परतापूर्वक बचत करने से बड़ी-बड़ी खरीदारियों और लक्ष्यों के लिए अग्रिम भुगतान करना संभव हो जाता है, जैसे कि घर या गाड़ी खरीदना, आदि।
- सेवानिवृत्त हो जाएँ: आपने वर्षों से जो धन बचा कर रखा है, वह आपको उस समय एक आरामदायक जीवन प्रदान करेगा जब आपके पास अपनी नौकरी से मिलने वाली आय और उपलब्ध नहीं होगी।

सुझाव



- अपनी खर्च करने वाली आदत को छोड़ें। प्रति सप्ताह एक महँगी वस्तु पर खर्च न करने का प्रयास करें, और जिस धन को आप खर्च करने वाले थे, उसे अपने बचत में डाल दें।
- यह निश्चित कर लें कि आप कुछ विशिष्ट दिनों या सप्ताहों में कोई खरीदारी नहीं करेंगे और फिर इस निर्णय पर दृढ़ता से टिकें रहें।

8.3.2 बैंक खातों के प्रकार, बैंक खाता खोलना: बैंक खातों के प्रकार

भारत में चार प्रकार के प्रमुख बैंक खाते प्रदान किए जाते हैं। वे निम्नांकित हैं:

- चालू खाते, बचत खात, रेकरिंग डिपॉजिट खाते, फिक्स्ड डिपॉजिट खाते

चालू खाते

चालू खाते सर्वाधिक नकदी डिपॉजिट प्रदान करते हैं, और इसलिए व्यवसायियों और कंपनियों के लिए सबसे अधिक उपयुक्त होते हैं। चूँकि ये खाते निवेशों और बचत के लिए नहीं बने होते, इसलिए इन पर किसी भी दिन किए जाने वाले लेन-देनों की संख्या या राशि पर कोई सीमा लागू नहीं की जाती। चालू खाता धारकों को उनके खातों में राखी गई राशियों के लिए कोई ब्याज नहीं दिया जाता। उनसे इन खातों पर दिए गए कुछ सेवाओं के लिए शुल्क लिया जाता है।

बचत खाते

बचत खातों का उद्देश्य बचत को बढ़ावा देना है, और इसलिए यह वेतनभोगी व्यक्तियों, पेंशनधारकों और विद्यार्थियों के पहली पसंद है। एक ओर जहाँ डिपॉजिट की संख्या और राशि पर कोई प्रतिबंध नहीं है, वहीं धन निकालने की संख्या और राशि पर अक्सर प्रतिबंध होते हैं। बचत खाताधारकों को उनकी बचतों पर ब्याज दिया जाता है।

रेकरिंग डिपॉजिट खाते

रेकरिंग डिपॉजिट खाते, जिन्हें आरडी खाते भी कहा जाता है, उन व्यक्तियों की पसंद होते हैं जो प्रत्येक माह एक निश्चित राशि बचाना चाहते हैं, लेकिन एक समय में एक बड़ी राशि निवेश करने में अक्षम होते हैं। ऐसे खाता धारक एक पूर्व-निर्धारित अवधि के लिए (कम से कम 6 महीने) एक छोटी, स्थिर राशि प्रत्येक माह जमा करते हैं। मासिक भुगतान से चूकने पर खाता धारक से एक पेनल्टी राशि का भुगतान लिया जाता है। निर्दिष्ट अवधि की समाप्ति पर कुल राशि को ब्याज सहित फिर से भुगतान कर दिया जाता है।

फिक्स्ड डिपाजिट खाते

फिक्स्ड डिपाजिट खाते, जिन्हें एफडी खाते भी कहते हैं, उन व्यक्तियों के लिए आदर्श हैं जो अपनी बचत को एक उच्च ब्याज दर के बदले लंबे समय के लिए जमा करने की इच्छा रखते हैं। प्रदान किया गया ब्याज दर जमा की गई राशि और समयावधि पर निर्भर करता है, और साथ ही यह प्रत्येक बैंक में अलग-अलग होता है। एफडी के मामले में, खाता धारक द्वारा एक स्थिर समयावधि के लिए एक विशिष्ट राशि जमा की जाती है। अवधि समाप्त होने पर धन को विथड्रॉ यानि निकाल लिया जा सकता है। यदि आवश्यक हो, तो जमाकर्ता फिक्स्ड डिपाजिट को परिपक्वता समय पूर्व तुड़वा भी सकता है। हालाँकि, इसके लिए एक पेनल्टी राशि लगाई जाती है जो खुद भी प्रत्येक बैंक में अलग-अलग होती है।

बैंक खाता खोलना

बैंक खाता खोलने की प्रक्रिया बहुत ही सरल है। अपना खाता खुलवाने के लिए निम्नांकित चरणों पर एक नज़र डालें:

चरण 1: खाता खोलने के फॉर्म को भरें

इस फॉर्म में आपको निम्नांकित आवश्यक जानकारी प्रदान करनी होगी:

- व्यक्तिगत विवरण (नाम, पता, फ़ोन नंबर, जन्म तिथि, लिंग, व्यवसाय, पता)
- अपनी खाता विवरणी प्राप्त करने का तरीका (हार्ड कॉपी/ईमेल)
- आपके शुरुआती जमा के विवरण (नकद/चेक)
- अपने खाते को परिचालित करने का ढंग (ऑनलाइन/मोबाइल बैंकिंग/चेक, स्लिप बुक्स के माध्यम से पारंपरिक रूप से), सुनिश्चित करें कि आप फॉर्म पर उन सभी स्थानों पर अपने हस्ताक्षर अवश्य करें जहाँ आवश्यकता है।

चरण 2: अपने फ़ोटो चिपकाएँ

फॉर्म पर प्रदान किए गए स्थान पर अपना नवीनतम फ़ोटो चिपकाएँ।

चरण 3: अपना अपने ग्राहक को जानें (नो योर कस्टमर) (केव्वाईसी) विवरण प्रदान करें

केव्वाईसी एक प्रक्रिया है जो बैंकों को अपने ग्राहकों की पहचान और पता सत्यापित करने में सहायता करते हैं।

एक खाता खोलने के लिए, फ़ोटो पहचान (आईडी) और पता प्रमाण के संदर्भ में प्रत्येक व्यक्ति को कुछ अनुमोदित दस्तावेज़ प्रस्तुत करने होते हैं। कुछ आधिकारिक वैध दस्तावेज़ (ओवीडी) निम्नांकित हैं:

- पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस
- वोटर पहचान
- पैन कार्ड
- यूआईडीएआई (आधार) कार्ड

चरण 4: अपने सभी दस्तावेज़ प्रस्तुत करें

पूरी तरह से भरे फॉर्म और केव्वाईसी दस्तावेज़ों को प्रस्तुत करें। इसके बाद फॉर्म के प्रोसेस किए जाने और आपके खाता खोले जाने तक प्रतीक्षा करें!

सुझाव



- सही प्रकार के खाते का चुनाव करें।
- नामिति विवरण को पूरी तरह से भरें।
- शुल्क के बारे में पूछें।
- नियमों को समझें।
- ऑनलाइन बैंकिंग के बारे में पता लगाएँ – यह सुविधाजनक है!
- अपने बैंक बैलेंस पर नज़र रखें

8.3.3 लागत: स्थिर बनाम परिवर्तनीय: स्थिर और परिवर्तनीय लागत क्या हैं?

स्थिर और परिवर्तनीय लागत एक साथ मिलकर कंपनी की कुल लागत बनाते हैं। ये दो प्रकार के लागत हैं जिन्हें वहन करना कंपनियों के लिए अनिवार्य होता है जब वे वस्तुएँ और सेवाएँ उत्पादित करती हैं। स्थिर लागत में कंपनी द्वारा उत्पादित वस्तुओं या सेवाओं के परिमाण के साथ कोई परिवर्तन नहीं आता. यह हमेशा एक जैसी रहती है।

दूसरी ओर, परिवर्तनीय लागत उत्पादित वस्तुओं और सेवाओं के परिमाण पर निर्भर करते हुए बढ़ती और घटती रहती है। दूसरे शब्दों में, इसमें उत्पादित मात्रा के साथ-साथ भिन्नता आती है।

स्थिर और परिवर्तनीय लागतों के बीच अंतर

स्थिर और परिवर्तनीय लागतों के बीच अंतर निम्न हैं –

मापदंड	स्थिर लागत	परिवर्तनीय लागत
अर्थ	एक ऐसी लागत जो उत्पादित आउटपुट की परवाह किए बिना एक जैसी रहती है	एक ऐसी लागत जो आउटपुट में परिवर्तन के साथ-साथ परिवर्तित होती रहती है।
स्वभाव	समय से संबंधित।	परिमाण से संबंधित।
व्यय किया हुआ	उत्पादित यूनिट की परवाह किए बिना व्यय किया हुआ।	यूनिट उत्पादित किए जाने पर ही व्यय किया हुआ।
यूनिट लागत	उत्पादित यूनिट की संख्या के व्युत्क्रमानुपाती।	प्रति यूनिट एक समान रहता है।
उदाहरण:	मूल्यहास, किराया, वेतन, बीमा, कर, आदि।	उपयोग की गई सामग्री, मजदूरी, बिक्री पर कमीशन, पैकिंग के खर्चे, आदि।

सुझाव



- जब यह निश्चित किए जाने का प्रयास किया जा रहा हो कि लागत स्थिर है या परिवर्तनीय, बस यह निम्नांकित प्रश्न पूछें: क्या कंपनी द्वारा अपनी उत्पादन गतिविधियाँ बंद कर देने पर यह विशिष्ट लागत परिवर्तित हो जायेगी?
- यदि इसका उत्तर "नहीं" है, तो यह एक स्थिर लागत है। यदि इसका उत्तर "हाँ" है, तो संभवतः यह एक परिवर्तनीय लागत है।

8.3.4 निवेश, बीमा और कर

निवेश का अर्थ है भविष्य में किसी समय पर वित्तीय लाभ प्राप्त करने के उद्देश्य से आज धन खर्च करना। प्रमुख प्रकार के निवेश विकल्प निम्नांकित हैं:

- बांड: बांड वे साधन हैं जिनका उपयोग सरकारी और निजी कंपनियों बहुत सारा धन संग्रह करने के लिए करती हैं – इतनी बड़ी राशि जिसे बैंक से ऋण के रूप में लिया जाना असंभव होता है। इन बांड को फिर सार्वजनिक बाजार में जारी किया जाता है और ये ऋणदाताओं द्वारा खरीदे जाते हैं।
- स्टॉक: स्टॉक या इक्विटी ऐसे शेयर होते हैं जिन्हें कंपनियों द्वारा जारी किया जाता है और साधारण जनता द्वारा खरीदा जाता है।
- छोटी बचत योजनाएँ: छोटी बचत योजनाएँ वे साधन होते हैं जिनका उद्देश्य छोटी-छोटी राशियों में धन की बचत करना होता है। कुछ लोकप्रिय योजनाओं में कर्मचारी प्रोविडेंट फंड, सुकन्या समृद्धि स्कीम, राष्ट्रीय पेंशन स्कीम शामिल है।
- म्यूच्युअल फंड्स: म्यूच्युअल फंड्स व्यावसायिक रूप से प्रबंधित साधन होते हैं जो निवेशकों की ओर से विभिन्न सिक्योरिटीज़ में धन निवेशित करते हैं।
- फिक्स्ड डिपोजिट: एक स्थिर समयावधि के लिए धन की एक स्थिर राशि को किसी वित्तीय संस्था के पास धन पर ब्याज के बदले सुरक्षित रखा जाता है।
- रियल एस्टेट बैंकों से रियल एस्टेट खरीदने के लिए ऋण लिया जाता है, जिसे फिर लीज़ पर दिया जाता है या फिर बेचा जाता है ताकि बढ़े हुए संपत्ति दाम पर लाभ अर्जित किया जा सकें।
- हेज फंड्स: हेज फंड्स वित्तीय डेरीवेटिव और/सार्वजनिक रूप से कारोबार किए गए सिक्योरिटीज़ दोनों में निवेश करते हैं।
- निजी इक्विटी: निजी इक्विटी में किसी ऐसी वर्तमान कंपनी के शेयर का कारोबार किया जाता है जो सार्वजनिक रूप से सूचीबद्ध नहीं है और जिसके शेयर स्टॉक बाजार में उपलब्ध नहीं हैं।
- उद्यम पूँजी: उद्यम पूँजी में किसी उभरती हुई कंपनी में एक बड़ी पूँजी लगाना शामिल होता है जिसके बदले में उस कंपनी के स्टॉक प्राप्त होते हैं।

बीमा

बीमा दो प्रकार की होती है – जीवन बीमा और गैर जीवन या सामान्य बीमा।

जीवन बीमा: जीवन बीमा मानव जीवन को शामिल करने वाली सारी बीमा से संबंध रहती है। प्रमुख जीवन बीमा उत्पाद निम्नांकित हैं:

- अवधि बीमा: यह सरलतम और सबसे सस्ते प्रकार की बीमा है। यह एक निर्दिष्ट अवधि, जैसे कि 15 से 20 वर्ष के लिए वित्तीय सुरक्षा प्रदान करती है। आपकी मृत्यु की स्थिति में आपके परिवार को बीमाकृत राशि का भुगतान किया जाएगा। यदि आप अवधि तक जीवित रहते हैं, तो बीमाकर्ता कुछ भी भुगतान नहीं करता।
- एंडोमेंट पॉलिसी: यह बीमा एवं निवेश दोनों के लाभ प्रदान करती है। प्रीमियम का कुछ भाग बीमाकृत राशि के लिए निर्धारित होता है, जबकि शेष प्रीमियम को इक्विटी और डेट दोनों में निवेशित किया जाता है। यह एक उल्लेखित अवधि के बाद या पॉलिसी धारक की मृत्यु पर, जो भी पहले हो, एक मुश्त रकम का भुगतान करती है।
- यूनिट-लिंक्ड इन्श्युरन्स प्लान (युएलआईपी): इसमें प्रीमियम का कुछ भाग जीवन व्याप्ति में खर्च किया जाता है, जबकि शेष राशि को इक्विटी और डेट में निवेशित कर दिया जाता है। यह एक नियमित बचत की आदत विकसित करने में सहायता करता है।
- मनी बैक जीवन बीमा: पॉलिसी धारक के जीवित रहने के दौरान, पॉलिसी अवधि के दौरान, आंशिक उत्तरजीविता लाभों के आवधिक भुगतान किए जाते हैं। बीमाकृत व्यक्ति की मृत्यु होने पर, बीमा कंपनी उत्तरजीविता लाभों के साथ पूरी बीमाकृत राशि का भुगतान करती है।

सामान्य बीमा: सामान्य बीमा संपत्ति जैसे कि पशु, कृषि-संबंधी फसल, माल, कारखाने, गाड़ियाँ, आदि को शामिल करती हुई सारी बीमा प्रदान करती है।

सामान्य बीमा उत्पाद – प्रमुख सामान्य बीमा उत्पाद निम्नांकित हैं:

- मोटर बीमा: इसे फोर व्हीलर बीमा और टू व्हीलर बीमा के रूप में विभाजित किया जा सकता है।
- स्वास्थ्य बीमा: प्रमुख प्रकार के स्वास्थ्य बीमा में व्यक्ति स्वास्थ्य बीमा, फॅमिली फ्लोटर स्वास्थ्य बीमा, व्यापक स्वास्थ्य बीमा, और क्रिटिकल इलनेस बीमा शामिल हैं।
- यात्रा बीमा: इसे इंडिविजुअल ट्रेवल पॉलिसी, फॅमिली ट्रेवल पॉलिसी, स्टूडेंट ट्रेवल इन्श्युरन्स और सीनियर सिटीजन हेल्थ इन्श्युरन्स में वर्गीकृत किया जा सकता है।
- घर का बीमा: यह घर को और उसमें निहित सामग्री को जोखिम से बचाता है।
- मरीन बीमा: यह बीमा रेल, सड़क, समुद्र और/या वायु द्वारा परिवहन के दौरान माल, फ्रेट, कार्गो, आदि के विरुद्ध हानि या नुकसान से सुरक्षा देता है।

कर

कर दो प्रकार के होते हैं – प्रत्यक्ष कर और अप्रत्यक्ष कर।

प्रत्यक्ष कर

प्रत्यक्ष करों को किसी संस्था या व्यक्ति अपर सीधा लगाया जाता है और यह गैर – हस्तांतरणीय होते हैं। प्रत्यक्ष करों के कुछ उदाहरण निम्नांकित हैं:

- आयकर: यह कर एक वित्तीय वर्ष में आपकी आय पर लगाया जाता है। यह व्यक्तियों और कंपनियों दोनों पर लागू होता है।

- पूंजीगत लाभ कर: यह कर तब देय होता है जब आप किसी से एक बड़ी राशि प्राप्त करते हैं। यह सामान्यतः दो प्रकार का होता है – 36 महीनों से कम समय तक धारण किए गए छोटी अवधि के पूंजीगत लाभ और 36 महीनों से अधिक समय के लिए धारण किए गए दीर्घ समय के पूंजीगत लाभ।
- सिक्योरिटीज़ लेन-देन कर: यह कर शेयर के दाम के साथ जोड़ा जाता है। जब भी आप शेयर बेचते या खरीदते हैं, इस कर को लगाया जाता है।
- दस्तूरी कर: यह कर उन पर्स पर लगाया जाता है जिन्हें किसी कंपनी द्वारा प्राप्त किया गया हो या किस कर्मचारी द्वारा उपयोग किया गया हो।
- कॉर्पोरेट कर: कॉर्पोरेट कर कंपनियों द्वारा उनके द्वारा अर्जित लाभ से अदा किया जाता है।

अप्रत्यक्ष कर

अप्रत्यक्ष करों को वस्तुओं या सेवाओं पर लगाया जाता है। अप्रत्यक्ष करों के कुछ उदाहरण निम्नांकित हैं:

- बिक्री कर: बिक्री कर किसी उत्पाद की बिक्री पर लगाया जाता है।
- सेवा कर: भारत में सेवा कर को सेवाओं के साथ जोड़ा जाता है।
- मूल्य वर्धित कर: मूल्य वर्धित कर को राज्य सरकार के निर्णय के आधार पर लगाया जाता है। इस कर को राज्य में बेचे गए माल पर लगाया जाता है। कर राशि को राज्य द्वारा निर्धारित किया जाता है।
- कस्टम्स ड्यूटी या ओक्ट्रॉई: कस्टम्स ड्यूटी वह शुल्क है जिसे अन्य देशों से आयात की गई खरीदारियों पर लागू किया जाता है। ओक्ट्रॉई को भारत के भीतर उन वस्तुओं पर लगाया जाता है जो राज्य सीमाओं को पार करती हैं।
- एक्साइज ड्यूटी: एक्साइज ड्यूटी को भारत में निर्मित या उत्पादित प्रत्येक वस्तु पर लगाया जाता है।

सुझाव



- विचार करें कि आपको अपना धन कितन शीघ्र वापस चाहिए और उसके अनुसार अपना निवेश विकल्प चुनें।
- सुनिश्चित करें कि आप अपने लिए सही प्रकार की बीमा पॉलिसी खरीद रहे हैं।
- याद रखें, करों का भुगतान न करने पर आपको जुर्माना भरने से लेकर जेल की सजा तक भुगतानी पड़ सकती है।

8.3.5 ऑनलाइन बैंकिंग: NEFT, RTGS ऑनलाइन बैंकिंग क्या है?

इन्टरनेट या ऑनलाइन बैंकिंग खाता धारकों को लैपटॉप या किसी भी स्थान से अपने खातों का उपयोग करने देती है। इस प्रकार, निर्देश जारी किए जा सकते हैं। किस खाते तक पहुँचने के लिए, खाताधारकों को केवल अपने विशिष्ट कस्टमर आईडी नंबर और पासवर्ड का उपयोग करना होता है।

इन्टरनेट बैंकिंग का उपयोग निम्नलिखित के लिए किया जा सकता है:

- खाते के बैलेंस का पता लगाने के लिए
- एक खाते से दूसरे खाते में राशि स्थानांतरित करने के लिए

- चेक जारी करने की व्यवस्था करने के लिए
- भुगतान किए जाने के लिए निर्देश देने के लिए, चेक बुक का अनुरोध करने के लिए
- खातों की विवरणी का अनुरोध करने के लिए, फिक्स्ड डिपोजिट करने के लिए

इलेक्ट्रॉनिक फंड्स हस्तांतरण

इलेक्ट्रॉनिक फंड्स हस्तांतरण, एकीकृत बैंकिंग साधनों के उपयोग, जैसे कि इन्टरनेट और मोबाइल बैंकिंग, से घर बैठकर आराम से धन हस्तांतरण का एक सुविधाजनक तरीका है।

इलेक्ट्रॉनिक गेटवे के माध्यम से फंड्स हस्तांतरण करना अत्यधिक सुविधाजनक है। ऑनलाइन बैंकिंग की सहायता से आप निम्नांकित कार्य कर सकते हैं:

- एक ही बैंक में अपने खातों में फंड्स हस्तांतरित करना।
- एक ही बैंक में विभिन्न खातों के बीच फंड्स हस्तांतरित करना।
- NEFT के उपयोग से विभिन्न बैंकों में खातों में फंड्स हस्तांतरित करना।
- RTGS के उपयोग से अन्य बैंक खातों में फंड्स हस्तांतरित करना।
- IMPS के उपयोग से विभिन्न खातों में फंड्स हस्तांतरित करना।

NEFT

NEFT का अर्थ है नेशनल इलेक्ट्रॉनिक्स फंड्स ट्रान्सफर. यह धन हस्तांतरण प्रणाली आपको आपके संबंधित बैंक खातों से किसी भी दूसरे खाते में इलेक्ट्रॉनिक ढंग से फंड्स हस्तांतरित करने की अनुमति देती है, या तो उसी बैंक में या फिर किसी अन्य बैंक के खाते में। NEFT का उपयोग खातों के बीच फंड्स हस्तांतरित करने के लिए व्यक्तियों, फर्म और कॉर्पोरेट संगठनों के द्वारा किया जा सकता है।

NEFT के माध्यम से फंड्स हस्तांतरित करने के लिए दो चीजों की आवश्यकता होती है:

- हस्तांतरण करने वाला बैंक, गंतव्य बैंक

इससे पहले कि आप NEFT के माध्यम से फंड्स हस्तांतरित कर सकें, आपको एक बनेफिसिअरी को रजिस्टर करना होगा, जो कि फंड्स प्राप्त करने वाला है। इस रजिस्ट्रेशन को पूरा करने के लिए आपको निम्नांकित जानकारी की आवश्यकता होगी:

- प्राप्तकर्ता का नाम
- प्राप्तकर्ता की खाता संख्या
- प्राप्तकर्ता के बैंक का नाम
- प्राप्तकर्ता के बैंक का IFSC कोड

RTGS

RTGS का अर्थ है रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट। यह वास्तविक समय फंड्स हस्तांतरण प्रणाली है जो आपको एक बैंक से दूसरे बैंक में, वास्तविक समय पर या ग्रॉस आधार पर, फंड्स हस्तांतरित करने देती है। हस्तांतरित राशि को एक बैंक के खाते से तुरंत घटाया जाता है, और दूसरे बैंक के खाते में तुरंत डाल दिया जाता है। RTGS भुगतान गेटवे को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बनाए रखा जाता है। बैंकों के बीच का हस्तांतरण इलेक्ट्रॉनिक रूप से किया जाता है।

RTGS को बहुत बड़ी राशि हस्तांतरित करने के लिए व्यक्तियों, कंपनियों और फर्म द्वारा उपयोग किया जा सकता है। RTGS के माध्यम से फंड्स भेजने से पहले आपको अपने ऑनलाइन बैंकिंग खाते के माध्यम से एक बनेफिसिअरी और उसके बैंक विवरण जोड़ने होंगे। इस रजिस्ट्रेशन को पूरा करने के लिए आपको निम्नांकित जानकारी की आवश्यकता होगी:

- बनेफिसिअरी का नाम, बनेफिसिअरी की खाता संख्या, बनेफिसिअरी के बैंक का पता, बनेफिसिअरी के बैंक का IFSC कोड

IFSC

IFSC का अर्थ है इमीडियेट पेमेंट सर्विस। यह एक वास्तविक समय, इन्टर-बैंक, इलेक्ट्रॉनिक फंड्स हस्तांतरण प्रणाली है जिसका उपयोग भारत भर में बैंकों के बीच तुरंत धन हस्तांतरित करने के लिए किया जाता है। IFSC अपने उपयोगकर्ताओं को मोबाइल बैंकिंग और एसएमएस दोनों के द्वारा मोबाइल फोन के उपयोग से तुरंत इलेक्ट्रॉनिक ट्रान्सफर भुगतान करने में सक्षम करता है। इसका उपयोग ATM और ऑनलाइन बैंकिंग के माध्यम से भी किया जा सकता है। IFSC दिन के 24 घंटे और सप्ताह के 7 दिन उपलब्ध है। यह प्रणाली एक सुरक्षित हस्तांतरण गेटवे प्रदान करता है और पूरे किए गए आदेशों की तुरंत पुष्टि करता है।

IFSC द्वारा धन हस्तांतरित करने के लिए आपको निम्नांकित की आवश्यकता होगी:

- अपने बैंक के साथ IMPS के लिए रजिस्टर करें
- बैंक से एक मोबाइल मनी आइडेंटिफायर (MMID) प्राप्त करें
- बैंक से एक MPIN प्राप्त करें

जब आपके पास ये दोनों उपलब्ध हों, तब आप लॉग इन कर सकते हैं या एसएमएस द्वारा बनेफिसिअरी को एक विशिष्ट राशि हस्तांतरित करने का अनुरोध कर सकते हैं।

बनेफिसिअरी को हस्तांतरित धन को प्राप्त करने योग्य होने के लिए निम्नांकित की आवश्यकता होगी:

1. उसे अपने मोबाइल नंबर को संबंधित खाते के साथ जोड़ना होगा
2. बैंक से MMID प्राप्त करना होगा

IMPS के द्वारा धन हस्तांतरण आरंभ करने के लिए आपको निम्नांकित जानकारी की आवश्यकता होगी:

1. बनेफिसिअरी का मोबाइल नंबर
2. हस्तांतरित करने की राशि
3. बनेफिसिअरी का MMID
4. आपका MPIN

जैसे की आपके खाते से धन घटाया जाता है और बनेफिसिअरी के खाते में डाला जाता है, आपको भविष्य के संदर्भ के लिए लेन-देन संदर्भ नंबर के साथ एक पुष्टिकरण एसएमएस भेजा जाएगा।

NEFT, RTGS & IMPS के बीच अंतर

मापदंड	NEFT	RTGS	IMPS
सेटलमेंट	बैच में किया जाता है	वास्तविक समय	वास्तविक समय
पूरा स्वरूप	नेशनल इलेक्ट्रॉनिक्स फंड्स ट्रान्सफर	रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट	इमीडियेट पेमेंट सर्विस
सोमवार – शुक्रवार	प्रातः 8:00 बजे – शाम 6:30 बजे	प्रातः 9:00 बजे – शाम 4:30 बजे	24x7
शनिवार को समय	प्रातः 8:00 बजे – दोपहर 1:00 बजे	प्रातः 9:00 बजे – दोपहर 1:30 बजे	24x7
धन हस्तांतरण सीमा की न्यूनतम राशि	1 लाख	2 लाख	1
धन हस्तांतरण सीमा की अधिकतम राशि	10 लाख	10 लाख प्रति दिन	2 लाख
त्प के अनुसार अधिकतम शुल्क	10,000 – 2.5 तक 10,000 से अधिक – 1 लाख तक – 5 1 लाख से अधिक – 2 लाख – 15 2 लाख से अधिक – 5 लाख	2 लाख से अधिक – 5 लाख – 25 5 लाख से अधिक – 10 लाख – 50	10,000 तक – 5 10,000 से ऊपर – 1 लाख – 5 1 लाख से अधिक – 2 लाख – 15

सुझाव



- अपने ऑनलाइन बैंकिंग वेबसाइट तक पहुँचने के लिए किसी भी ई-मेल सन्देश में किस भी लिंक को क्लिक न करें।
- ऑनलाइन बैंकिंग का उपयोग करते समय आपसे कभी भी आपके क्रेडिट या डेबिट कार्ड की विवरण नहीं पूछें जाएँगे।
- अपने ऑनलाइन बैंकिंग पासवर्ड को नियमित रूप से परिवर्तित करते रहें।

यूनिट 8.4: रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट को पढ़ने के बाद निम्न बातों को समझ पायेंगे:

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

8.4.1 साक्षात्कार की तैयारी: साक्षात्कार की तैयारी कैसे करें

नौकरी प्राप्त करने की आपकी सफलता मुख्यतः इस बात पर निर्भर करती है कि उस नौकरी के लिए आपका साक्षात्कार कितना अच्छा रहता है। इसलिए यह आपके लिए महत्वपूर्ण है कि आप जब अपने साक्षात्कार के लिए जाएँ, तब उसके लिए पूरी तरह से शोध व योजना बनाई गई हो। किसी साक्षात्कार हेतु अच्छी तैयारी के लिए जिन चरणों का अनुसरण करना है, उन पर एक नजर डाल लीजिए:

1. **उस संस्थान के बारे में शोध करें, जिसके लिए आपको साक्षात्कार देना है।**
 - कंपनी के बारे में पहले ही अध्ययन कर लेने से, साक्षात्कार के समय आपको उसकी अधिक तैयारी में मदद मिलेगी। संस्थान के बारे में आपकी जानकारी से साक्षात्कार के समय सवालों के जवाब देने में आपको सहायता मिलेगी, जिससे आप अधिक आत्म-विश्वासी लगेंगे व महसूस करेंगे। इससे आप निश्चित ही दूसरों की तुलना में श्रेष्ठ सूचना रखनेवाले उम्मीदवारों में माने जाएँगे।
 - कंपनी की पृष्ठभूमि से संबंधित जानकारी हासिल करें। कंपनी का समग्र दृष्टि से अवलोकन करें और उसकी औद्योगिक प्रोफाइल प्राप्त करने की कोशिश करें।
 - यह ठीक से मालूम करने के लिए की कंपनी क्या करती है, उसकी वेबसाइट देखें। किसी कंपनी की वेबसाइट महत्वपूर्ण जानकारियों का खजाना होती है। कंपनी के मिशन विवरण को पढ़ें व समझें। कंपनी के उत्पादों, सेवाओं व ग्राहकों की सूची पर ध्यान दें। कंपनी के विकास व स्थायित्व की परिकल्पना के बारे में जानने के लिए उसकी कोई भी प्रेस वृत्ति पढ़ें, आपका जब शोध पूरा हो जाएँ, उसके बाद यदि कोई सवाल हों, तो उन्हें लिख लें।
2. **यह सोचें कि क्या आपका कौशल्य व योग्यताएँ, नौकरी की जरूरतों से मेल खाती हैं।**
 - नौकरी का वर्णन ध्यान से पढ़ें व उसका विश्लेषण करें, नौकरी की जरूरतों को पूरा करने के लिए आवश्यक ज्ञान व कौशल्य को नोट करें और संस्थान के पदक्रम पर एक नजर डालें। यह समझें कि आप जिस स्थिति के लिए आवेदन कर रहे हैं, वह क्या उस पदक्रम में फिट है।

3. साक्षात्कार के जिन विषिष्ट सवालों को पूछा गया है, उन पर गौर करें तथा अपने जवाबों को तैयार करें।
 - याद रखें कि अधिकांश सवाल साक्षात्कार में जो पूछे जाते हैं, वे आपके संक्षिप्त विवरण, आचरण व प्रकरण के अध्ययन पर आधारित सवालों के मिश्रण होते हैं।
 - जवाबों के उन प्रकारों के बारे में सोचें, जो आप इन तीनों क्षेत्रों पर पूछे जानेवाले विषिष्ट प्रश्नों के लिए देना चाहेंगे और इन जवाबों का अभ्यास करें, जब तक कि आप उन्हें विश्वास के साथ स्पष्ट रूप से व्यक्त न कर सकें।
4. साक्षात्कार हेतु आपके परिधान की योजना बनाएँ
 - औपचारिक व्यवसायिक परिधान का चयन सदैव सुरक्षित रहता है, जब तक की स्पष्ट रूप से अनौपचारिक व्यवसायिक परिधान के लिए सूचित न किया गया हो (ऐसे मामले में आप श्रेष्ठ निर्णय लें)। यह सुनिश्चित करें कि आपके कपड़े स्वच्छ व ठीक से इस्त्री किए हुए हैं। उदासीन रंग लें – जो अधिक चमकीले या भड़कीले न हों।
 - जूतें आप जो पहनें वे आपके कपड़ों से मेल खाते हुए होने चाहिए और वे स्वच्छ व साक्षात्कार के लिए उपयुक्त होना चाहिए और याद रहे कि आपका लक्ष्य है कि आप जिनसे भी मिलें, उन पर यह प्रभाव छोड़ें कि आप व्यवसायिक व उच्च स्तर के कुशल व्यक्ति हैं।
5. यह सुनिश्चित करें कि आपने वे प्रत्येक वस्तुएँ पैक कर ली हैं, जिन्हें आपको साक्षात्कार के दौरान जरूरत पड़ सकती है।
 - अपने संक्षिप्त विवरण की कुछ प्रतियाँ साथ में रख लें। अपने संक्षिप्त विवरण के मुद्रण हेतु उच्च गुणवत्ता के कागज का इस्तेमाल करें और साथ में एक नोटपैड व पेन रखें।
 - आपको आवेदन पत्र भरने के लिए, जिसकी जरूरत महसूस हो सकती हो, वैसी जो भी जानकारी हो, साथ में रखें। जो प्रासंगिक हों, वैसे आपके कार्यों के कुछ नमूने साथ में लें।
6. गैर-मौखिक संचार के महत्व को याद रखें।
 - अपने आत्म-विश्वास को व्यक्त करने का अभ्यास करें। मुस्कराने व आँखों से संपर्क बनाने के लिए स्वयं को याद दिलाते रहें। सुदृढ़ता से हाथ मिलाने का अभ्यास करें।
 - भंगिमा का महत्व दिमाग में रखें। सीधे बैठने का अभ्यास करें। बेचौनी या पैरों को थपथपाने जैसी निराशा की भंगिमाओं को रोकने हेतु स्वयं को प्रशिक्षित करें।
 - अपनी प्रतिक्रियाओं को जाँच के दायरे में रखने का अभ्यास करें। यह याद रखें कि आपके चेहरे की अभिव्यक्ति आपकी वास्तविक भावनाओं की उत्तम अंतर्दृष्टि उपलब्ध कराती है। सकारात्मक छवि को प्रस्तुत करने का अभ्यास करें।
7. साक्षात्कार जहाँ समाप्त करना हो, उन सवालों की सूची तैयार करें।
 - अधिकांश साक्षात्कारकर्ता यह पूछकर साक्षात्कार समाप्त करते हैं कि क्या आपका कोई सवाल है। यह आपको मौका है कि आप यह प्रदर्शित करें कि आपने अपनी शोध की है और कंपनी के बारे में आप और अधिक जानने के इच्छुक हैं।
 - यदि साक्षात्कारकर्ता यह सवाल नहीं पूछता है, तो आप उन्हें सूचित कर सकते हैं कि आपके पास कुछ सवाल हैं, जिनके बारे में आप उनसे चर्चा करना चाहेंगे। आपके लिए यह वह वक्त है, जब आप उन नोट्स को देख सकते हैं, जो आपने कंपनी के बारे में अध्ययन करते समय तैयार किए थे।
 - इस मौके पर पूछने के लिए कुछ अच्छे सवाल:
 - इस नौकरी में सफलता के लिए आप सर्वाधिक महत्वपूर्ण मापदंड कौनसा मानते हैं?

- मेरे कार्य-निष्पादन का मूल्यांकन किस प्रकार किया जाएगा और तरक्की के कौनसे अवसर हैं?
- पदक्रम प्रक्रिया में अगले चरण कौनसे हैं?
- यह याद रखें कि ऐसी जानकारियाँ कभी न पूछें, जो कंपनी की वेबसाइट पर आसानी से उपलब्ध हैं।

सुझाव



- अंतर्दृष्टि व जाँच-पड़ताल वाले सवाल पूछें। और संचार के समय शरीर की भाषा के प्रभावी रूप का उपयोग करें, जैसे कि मुस्कराना, आँखों से संपर्क बनाना, सक्रियता से सुनना व सिर हिलाना। भद्दे ढंग से न चलें और न ही पास रखी वस्तु से खेलें या बेचौन रहें या गम चबाएँ या बुदबुदाएँ।

8.4.2 संक्षिप्त विवरण बनाना: प्रभावी संक्षिप्त विवरण कैसे बनाएं

संक्षिप्त विवरण वह औपचारिक दस्तावेज है, जो उम्मीदवार के कार्य-अनुभव, शिक्षा व कौशल्य को सूचीबद्ध करता है। अच्छा संक्षिप्त विवरण वह है, जो संभवित नियोक्ता को पर्याप्त जानकारियाँ देता है कि आवेदक साक्षात्कार के योग्य है। इसलिए यह महत्वपूर्ण है कि संक्षिप्त विवरण ऐसा तैयार किया जाए, जो प्रभावी हो। संक्षिप्त विवरण तैयार करने हेतु जो चरण हैं, उनका अवलोकन कर लें:

चरण 1: पते का खंड लिखें

पते का खंड आपके संक्षिप्त विवरण के शीर्ष पर होता है। इसमें आपका नाम, पता, फोन नंबर व ई-मेल पते जैसी जानकारियाँ शामिल होती हैं। आपके संक्षिप्त विवरण के शेष भाग से इसे पृथक करने के लिए खंड के बाद एक गहरी रेखा डाल दें।

उदाहरण:

ख्याति मेहता,

ब्रीच केंडी, मुंबई-भारत

संपर्क क्रमांक: +91 2223678270

ई-मेल: khyati.mehta@gmail.com

चरण 2: प्रोफाइल सारांश खंड को जोड़ें

संक्षिप्त विवरण के इस भाग में आपके कुल अनुभव, उपलब्धियाँ, पुरस्कार, प्रमाणीकरण व आपकी शक्तियाँ सूचीबद्ध होना चाहिए। आप अपने सारांश को छोटा करते हुए 2-3 बुलेट पाइंट्स तक व विस्तृत करते हुए 8-10 बुलेट पाइंट्स तक जा सकते हैं।

उदाहरण:

एक फ्लोर पर्यवेक्षक है, जो दिल्ली विश्वविद्यालय से स्नातक है और उसे एक खुदरा आउटलेट के प्रबंधन का 6 वर्ष का अनुभव है। मूल विशेषज्ञता खुदरा स्टाफ के प्रबंधन में है, जिसमें खजांची व फ्लोर पर काम करनेवाले लोग शामिल हैं।

चरण 3: आपकी शैक्षणिक योग्यताएँ शामिल करें

आपके शैक्षणिक रिकार्ड्स को सूचीबद्ध करते समय, सर्वप्रथम आपकी उच्चतम पदवी को सूची में रखें। उसके बाद सर्वाधिक में उससे कम उच्चतर योग्यता और आगे इसी प्रकार जोड़ते जाएँ। आपकी शैक्षणिक पृष्ठभूमि का स्पष्ट व सही चित्र प्रस्तुत करने के लिए, यह बहुत नाजुक है कि आपने जो प्रत्येक पदवी या प्रमाण दिया है, उसमें आपकी स्थिति, श्रेणी, प्रतिशत या सीपीआई की जानकारी सम्मिलित की जाए।

यदि आपने कोई प्रमाणीकरण या प्रशिक्षण किया है, तो उसे आप आपके शैक्षणिक योग्यता खंड के अंतर्गत जोड़ सकते हैं।

उदाहरण:

शैक्षणिक योग्यताएँ

- (योग्यता दर्ज करें) (योग्यता का दिनांक दर्ज करें) से (संस्था का नाम दर्ज करें) साथ में (प्रतिशत या अन्य कोई अंक बनाने की संबंधित प्रणाली दर्ज करें)

चरण 4: आपकी तकनीकी कुशलताओं की सूची बनाएँ: जब आप अपनी तकनीकी कुशलताओं की सूची बनाएँ, तब उन कुशलताओं से आरम्भ करें, जिन पर आपको सर्वाधिक विश्वास है। फिर उनमें वे कुशलताएँ जोड़ें, जिन पर आप उतने सिद्धहस्त नहीं हैं। यह पूर्ण तरह स्वीकार्य है कि उस एक कौशल्य को भी जोड़ना चाहिए, जिसके लिए आपको ऐसा लगता है कि वह विशेष कौशल आपके संक्षिप्त विवरण को अत्यधिक मूल्यवान बना देगा। यदि आपके पास कोई तकनीकी कौशल नहीं है, तो उस चरण को आप छोड़ सकते हैं।

तकनीकी कुशलता

- (यदि लागू हो तो अपना तकनीकी कौशल यहाँ दर्ज करें)

चरण 5: अपना परियोजना का शैक्षणिक अनुभव डालें

उन सभी महत्वपूर्ण परियोजनाओं की सूची बनाएँ, जिनमें आपने काम किया है। इस खंड में निम्न जानकारियाँ सम्मिलित करें:

- परियोजना शीर्षक
- संघटन
- मंच जो इस्तेमाल किया गया
- योगदान
- वर्णन

उदाहरण:

शैक्षणिक परियोजनाएँ

- परियोजना शीर्षक: (परियोजना शीर्षक डालें)
- संघटन: (आपने जिस संघटन के लिए काम किया, उसका नाम डालें)
- मंच जो इस्तेमाल किया गया: (यदि कोई मंच उपयोग में लिया हो तो उसे डालें)
- योगदान: (इस परियोजना के लिए आपका योगदान डालें)

- वर्णन: (एक पंक्ति में परियोजना का वर्णन करें)

चरण 6: आपकी शक्तियों की सूची बनाएँ

यहाँ आप अपनी सभी मुख्य शक्तियों की सूची बनाते हैं। यह खंड बुलेटेड सूची के रूप में होना चाहिए। उदाहरण:

शक्तियाँ

- मौखिक, लिखित व प्रस्तुतिकरण की उत्कृष्ट कुशलता
- सक्रियता उन्मुख एवं परिणाम केन्द्रित एवं समय प्रबंधन में भव्य कुशलता

चरण 7: अपनी पाठ्य-विषयेतर गतिविधियों की सूची बनाएँ – यह प्रदर्शित करना बहुत महत्वपूर्ण है कि आपको विविध आयामों में रुचि है तथा आपके जीवन में शिक्षण के अलावा भी बहुत कुछ है। पाठ्य-विषयेतर गतिविधियों को सम्मिलित करना, आपको उन अन्य उम्मीदवारों की तुलना में अधिक तरजीह दे सकता है, जिनकी समान शैक्षणिक योग्यताएँ व परियोजनाओं का अनुभव है। यह खंड बुलेटेड सूची के रूप में होना चाहिए।

उदाहरण:

पाठ्य-विषयेतर गतिविधियाँ

- अपनी पाठ्य-विषयेतर गतिविधियाँ यहाँ डालें, उदाहरणार्थ, के सदस्य (खेल का नाम) खेले, स्तर पर और के लिए जीता (पुरस्कार/इनाम का नाम)

चरण 8: आपके निजी विवरण लिखें

आपके संक्षिप्त विवरण के अंतिम खंड में निम्न व्यक्तिगत जानकारियाँ सम्मिलित होना ही चाहिए

- जन्म – दिनांक
- राष्ट्रीयता
- लिंग व वैवाहिक स्थिति
- भाषाएँ जो जानते हैं

उदाहरण:

व्यक्तिगत विवरण

- जन्म-दिनांक: 25 मई 1981
- लिंग व वैवाहिक स्थिति: महिला, अकेली
- राष्ट्रीयता: भारतीय
- भाषाएँ जो जानती हैं: अंग्रेजी, हिंदी, तमिल. फ्रेंच।

सुझाव



- आपके संक्षिप्त विवरण की फाईल का नाम छोटा, आसान व जानकारीवाला रखें।
- यह सुनिश्चित करें कि संक्षिप्त विवरण स्वच्छ है व वह टाइपिंग की गलतियों से मुक्त है।
- संक्षिप्त विवरण सदैव सादे सफेद कागज पर बनाएँ।

8.4.3 साक्षात्कार व अक्सर पूछे जाने वाले सवाल

साक्षात्कार में सर्वाधिक रूप से बारंबार पूछे जानेवाले सवालों पर तथा कुछ मददगार युक्तियों पर नजर करें कि उनके जवाब कैसे दिए जाएँ।

प्र.1. क्या आप अपने बारे में कुछ बताएंगे? जवाब के लिए युक्तियाँ:

- अपनी पूर्ण नियुक्ति व निजी इतिहास पूरा उपलब्ध न कराएँ।
- 2–3 विशिष्ट अनुभव बताएँ, जिनके लिए आपको लगता है कि वे मूल्यवान व प्रासंगिक हैं।
- समापन कर यह बताएँ कि इस विशिष्ट भूमिका के लिए उन अनुभवों ने आपको कैसे दक्ष बना दिया।

प्र.2. इस पद के बारे में आपने कैसे सुना?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- साक्षात्कारकर्ता को आप बताएँ कि नौकरी के बारे में आपने कैसे सुना – क्या यह किसी मित्र के द्वारा (मित्र का नाम बताएँ), कोई कार्यक्रम या लेख (उनके नाम दें), या कोई जॉब पोर्टल (बताएँ वह कौनसा है) के द्वारा।
- समझाएँ कि इस नौकरी में आपको क्या रोमांचक लगता है और इस भूमिका के संबंध में आपकी नजर में विशेष रूप से क्या समाया है?

प्र.3. कंपनी के बारे में आप क्या जानते हैं? जवाब के लिए युक्तियाँ:

- कंपनी के यूएस पेज का वर्णन न करें, यह प्रदर्शित करें कि आप कंपनी के लक्ष्य को समझते हैं व उसकी संभाल करते हैं। यह स्पष्ट करें कि आप कंपनी के मिशन व उसके मूल्यों में विश्वास रखते हैं।

प्र.4. आप यह नौकरी क्यों चाहते हैं? जवाब के लिए युक्तियाँ:

- यह बताएँ कि इस नौकरी के प्रति आप में उत्साह है। और यह पहचान दें कि क्यों यह भूमिका आपके लिए अधिक फिट है, यह बताएँ कि आप कंपनी से क्यों प्रेम करते हैं।

प्र.5. हमें आपको क्यों नियुक्त करना चाहिए? जवाब के लिए युक्तियाँ:

- अपने शब्दों के द्वारा यह सिद्ध करें कि आप न केवल काम कर सकते हैं, बल्कि निश्चित ही उत्कृष्ट परिणाम भी दे सकते हैं। यह स्पष्ट करें कि आप क्यों दल व कार्य-संस्कृति के लिए अधिक फिट रहेंगे। यह भी स्पष्ट करें कि अन्य किसी उम्मीदवार के बजाय आपको क्यों पसंद किया जाए।

प्र.6. आपकी सबसे बड़ी व्यवसायिक शक्तियाँ कौनसी हैं? जवाब के लिए युक्तियाँ:

- ईमानदार रहें – आपकी कुछ वास्तविक शक्तियों को साझा करें, बजाय इसके कि आप वह जवाब दें, जिसे आप अच्छा समझते हैं।
- आप जिस पद के लिए आवेदन कर रहे हैं, उनसे संबंधित विशिष्ट शक्तियों के उदाहरण दें कि आपने इन शक्तियों को कैसे प्रदर्शित किया।

प्र.7. आप किन्हें अपनी कमजोरियाँ समझते हैं? जवाब के लिए युक्तियाँ:

- इस प्रश्न का उद्देश्य है आपकी स्व-जागरूकता व ईमानदारी का आकलन करना।

- किसी विशेषण का उदाहरण दीजिए, जिसके साथ आप संघर्ष कर रहे हैं और उसमें सुधार के लिए कार्य कर रहे हैं।

प्र.8. आपकी वेतन की जरूरत कितनी है? जवाब के लिए युक्तियाँ:

- इसके लिए पहले से ही शोध कर मालूम कर लें कि आप जिस नौकरी के लिए आवेदन कर रहे हैं, उसके लिए प्रारूपी वेतन-श्रेणी क्या है। वेतन पैमाने पर आपके अनुभव, शिक्षा व कौशल्य के आधार पर आप कहाँ हैं, यह मालूम करें।
- लचीले रहें। साक्षात्कारकर्ता को बताएँ कि आप जानते हैं कि आपका कौशल्य मूल्यवान है, लेकिन आप यह नौकरी चाहते हैं, इसलिए इस पर मोल-तौल के लिए तैयार हैं।

प्र.9. आप काम के अलावा बाहर क्या करना पसंद करते हैं?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- इस प्रश्न का उद्देश्य यह मालूम करना है कि क्या आप कंपनी की संस्कृति में फिट रहेंगे।
- ईमानदार रहें – कुछ खुल कर उन गतिविधियों व शौक को साझा करें, जिसमें आपकी दिलचस्पी है और जो आपको आवेशित कर देते हैं।

प्र.10. यदि आप जानवर होते, तब आप क्या होना चाहते? जवाब के लिए युक्तियाँ:

- इस प्रश्न का उद्देश्य है, यह जानना कि क्या आप अत्यधिक दबाव में भी शांत व आत्म-विश्वास से पूर्ण रह सकते हैं।
- कोई गलत जवाब नहीं है – लेकिन अधिक प्रभाव जताने के लिए अपने जवाब के द्वारा अपनी शक्तियों व व्यक्तिगत गुणों को लाने की कोशिश करें।

प्र.11. हम बेहतर या अलग कर सकते थे, इस पर आपका क्या विचार है? जवाब के लिए युक्तियाँ:

- इस प्रश्न का उद्देश्य है, यह मालूम करना कि क्या आपने इस कंपनी के बारे में कुछ शोध की है और यह जाँचना कि क्या आप आलोचनात्मक ढंग से सोच सकते हैं और नए विचार दे सकते हैं।
- नए विचारों के बारे में सुझाव दें। यह प्रदर्शित करें कि किस प्रकार आपकी दिलचस्पी व विशेषज्ञता इन विचारों के निष्पादन में आपके लिए मादगार हो सकते हैं।

प्र.12. क्या हमारे लिए आपके पास कोई सवाल हैं?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- ऐसे सवाल न करें, जिनके जवाब आसानी से कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध रहते हैं या जो शीघ्र ऑनलाईन शोध से मालूम किए जा सकते हैं।
- बुद्धिमत्ता पूर्ण सवाल करें, जो आलोचनात्मक ढंग से आपकी सोचने की योग्यता को प्रदर्शित करें।

सुझाव



- जवाब देते वक्त निष्ठावान व आत्म-विश्वास से युक्त रहें।
- आपके जवाब अधिक प्रभावी रहें, इसलिए जहाँ संभव हो, वहाँ अपने पिछले अनुभवों का इस्तेमाल करें।

8.4.4 काम की तैयारी दृशब्द व शब्दावली: कार्यस्थल की मूल शब्दावली

प्रत्येक कर्मचारी को निम्न शब्दों के बारे में ठीक से परिचित होना चाहिए:

- वार्षिक छुट्टी: नियोक्ता द्वारा कर्मचारियों को भुगतान सहित की छुट्टी दी जाती है।
- पृष्ठभूमि की जाँच: संभवित उम्मीदवारों के द्वारा दी गई जानकारियों की सत्यता की जाँच के लिए नियोक्ताओं के द्वारा एक तरीके का इस्तेमाल किया जाता है।
- लाभ: कर्मचारी के क्षतिपूर्ति पैकेज का एक भाग। अंतराल: काम के घंटों के दौरान कर्मचारियों द्वारा आराम के लिए, ली जाने वाली छोटी अवधियाँ। क्षतिपूर्ति पैकेज: वेतन व लाभ का संयोग, जो नियोक्ता उसके कर्मचारियों को प्रदान करता है। क्षतिपूर्ति समय (कंप टाइम): वेतन के बदले काम से छुट्टी।
- संविदा कर्मचारी: कोई कर्मचारी जो किसी एक संगठन के लिए काम करता है और वह उस कर्मचारी की सेवाएँ दूसरी कंपनी को, परियोजना या समय के आधार पर बेचता है।
- रोजगार की संविदा: जब किसी कर्मचारी को पारिश्रमिक या वेतन के स्थान पर काम दिया जाता है और वह नियोक्ता के प्रस्ताव को स्वीकार कर लेता है, वह रोजगार की संविदा है।
- कार्पोरेट संस्कृति: कंपनी के सभी सदस्यों के द्वारा सांझा किए वे विश्वास व मूल्य जो कर्मचारियों की एक पीढ़ी से दूसरी में जाते हैं।
- जवाबी प्रस्ताव ध्वजावः संभवित उम्मीदवारों द्वारा उपयोग में लाई जानेवाली मोल-तौल की तकनीक, जिससे कंपनी के द्वारा प्रस्तावित वेतन को बढ़ाया जा सके।
- आवरण पत्र: वह पत्र जो उम्मीदवार के संक्षिप्त विवरण के साथ रहता है। इसमें जो उम्मीदवार के संक्षिप्त विवरण के मुख्य बिन्दुओं पर रहता है और उसमें वास्तविक उदाहरण होते हैं, जो काम की प्रत्याशित भूमिका के निष्पादन हेतु उम्मीदवार की योग्यता को सिद्ध करते हैं।
- शैक्षिक अभिलेख व कार्य-अनुभव (सीवी) ध्वंसक्षिप्त विवरण: उम्मीदवार की उपलब्धियों, शैक्षणिक पृष्ठभूमि, कार्य-अनुभव, कौशल्य व शक्तियों का सारांश।
- अस्वीकरण पत्र: किसी कर्मचारी के द्वारा किसी नियोक्ता को भेजा गया पत्र, जिसमें नियोक्ता के द्वारा प्रस्तावित काम को कर्मचारी द्वारा टुकराया गया हो।
- कटौतियाँ: किसी कर्मचारी के वेतन में से कम की गई रकम, जिसे कर्मचारी की वेतन-पर्ची में सूचीबद्ध किया गया हो।
- भेदभाव: किसी व्यक्ति से उस तरह का अनुग्रह-पूर्वक व्यवहार नहीं किया जाता है, जैसा कि दूसरे के साथ होता है। कर्मचारी: वह व्यक्ति जो भुगतान के बदले, किसी दूसरे व्यक्ति के लिए कार्य करता है।
- कर्मचारी प्रशिक्षण: कोई कार्यशाला या गृह-प्रशिक्षण, जिसमें मौजूद रहने के लिए कर्मचारी या उसके वरिष्ठ को, नियोक्ता के लाभ के लिए कहा जाता है।
- रोजगार अंतराल: कार्यों के बीच की बेरोजगारी की अवधियाँ। स्थायी-अवधि संविदा: रोजगार की संविदा, जो सम्मत दिनांक को समाप्त हो जाती है।
- अनुवर्ती कार्रवाई: जब उम्मीदवार ने अपना संक्षिप्त विवरण प्रस्तुत कर दिया हो, उसके बाद संभवित नियोक्ता से संपर्क करने की उसकी कार्रवाई।
- फ्रीलांसर/सलाहकार/स्वतंत्र ठेकेदार: वह व्यक्ति जो स्वयं के लिए काम करे और विभिन्न नियोक्ताओं के साथ अस्थायी कामों व परियोजनाओं हेतु चला जाए।
- अवकाश: भुगतान के साथ काम पर छुट्टी। घंटों की दर: वेतन या पारिश्रमिक की वह रकम, जिसका भुगतान काम के 60 मिनटों के लिए किया जाए।

- अनिवार्य निवासी-सेवा: किसी नियोक्ता के द्वारा स्थायी व सीमित समयावधि के लिए नियोक्ता की कंपनी में किसी संभवित कर्मचारी को, जिसे प्रशिक्षु कहते हैं, को दिया गया काम का अवसर।
- साक्षात्कार: किसी संभवित कर्मचारी व किसी नियोक्ता के प्रतिनिधि के बीच वह वार्तालाप, जिसके द्वारा यह मालूम किया जा सके कि संभवित कर्मचारी को क्या काम पर लेना चाहिए।
- काम के लिए आवेदन: एक प्रपत्र जिसमें किसी उम्मीदवार की जानकारी पूछी जाती है, जैसे कि उम्मीदवार का नाम, पता, संपर्क के विवरण व काम का अनुभव। काम हेतु आवेदन प्रस्तुत करने का उद्देश्य यह प्रदर्शित करना होता है कि उस कंपनी में काम करने की उम्मीदवार में कितनी दिलचस्पी है।
- काम का प्रस्ताव: किसी नियोक्ता के द्वारा किसी संभवित कर्मचारी को नियुक्ति का प्रस्ताव काम की शोध का
- एजेंट: वह प्रोग्राम, जिसके द्वारा काम की रिक्तियों के लिए, प्रोग्राम में सूचीबद्ध मानदंड का चयन कर उम्मीदवार रोजगार के अवसर की तलाश करते हैं।
- कामबंदी: कामबंदी तब होती है, जब नियोक्ता के पास किसी कर्मचारी के लिए कोई काम नहीं होता है तब अस्थायी रूप से वह काम से चला जाता है या जाती है।
- छुट्टी: किसी कर्मचारी को उसके नियोक्ता के द्वारा वह औपचारिक मंजूरी, जिसमें वह काम से अनुपस्थित रह कर छुट्टी लेता है या लेती है। स्वीकृति का पत्र: किसी नियोक्ता को किसी कर्मचारी को दिया गया वह पत्र, जिसमें नियोक्ता के द्वारा दिए गए नियुक्ति के प्रस्ताव की पुष्टि होती है व साथ ही प्रस्ताव की शर्तें भी उसमें होती हैं।
- अनुवर्तनी कार्रवाई: जब उम्मीदवार ने अपना संक्षिप्त विवरण प्रस्तुत कर दिया हो, उसके बाद संभवित नियोक्ता से संपर्क करने की उसकी कार्रवाई।
- करार पत्र: वह पत्र जिसमें नियुक्ति की शर्तों की रूपरेखा होती है। अनुशंसा-पत्र: किसी व्यक्ति के काम के कौशल्य को समर्थन देनेवाला पत्र। प्रसूति अवकाश: उन महिलाओं द्वारा लिया गया अवकाश, जो या तो गर्भवती हैं या जिन्होंने हाल ही में जन्म दिया है।
- परामर्शदाता: वह व्यक्ति जो आपसे ऊँचे स्तर पर नियुक्त किया गया है और जो आपको आपके करियर के लिए सलाह और मार्गदर्शन देता है। न्यूनतम पारिश्रमिक: न्यूनतम पारिश्रमिक राशि, जिसका भुगतान प्रति घंटे के आधार पर किया गया हो।
- सूचना: किसी कर्मचारी या किसी नियोक्ता द्वारा की गई घोषणा, जिसमें यह बताया गया हो कि किसी विशेष दिनांक को नियुक्ति संविदा समाप्त हो जाएगी।
- नियुक्ति का प्रस्ताव: किसी नियोक्ता द्वारा किसी प्रत्याशित कर्मचारी को दिया गया प्रस्ताव जिसमें प्रस्तावित कार्य के संबंध में महत्वपूर्ण जानकारियाँ दी गई हों, जैसे कि आरम्भ करने का दिनांक, वेतन, कार्य करने की स्थितियाँ आदि।
- निष्प्रयोजन संविदा: नियुक्ति की वह संविदा, जो तब तक जारी रहती है, जब तक की नियोक्ता या कर्मचारी उसे समाप्त नहीं कर देते हैं।
- अधिक योग्यता: कोई व्यक्ति जो किसी विशेष काम के लिए उपयुक्त न हो, क्योंकि उसके पास कई वर्षों के काम का अनुभव है या उसके पास शिक्षा का स्तर काम की जरूरत के अनुसार बहुत अधिक है, या वर्तमान में अथवा पहले बहुत अधिक भुगतान मिलता रहा है।
- अंशकालिक कामगार: कोई कर्मचारी जो सामान्यतः किए जानेवाले नियत संख्या के घंटों की तुलना में कुछ घंटे ही काम करता है। पितृत्व अवकाश: किसी पुरुष को दिया गया अवकाश जो हाल ही में पिता बना है।

- भर्ती करनेवाला अच्छी सुविधाएँ देकर, योग्य नियुक्तियाँ देनेवाला धकार्यकारी शोध प्रतिष्ठान: किसी विशिष्ट ओहदे को भरने के लिए लोगों की शोध करनेवाले वे व्यवसायिक जिन्हें नियोक्ताओं के द्वारा भुगतान किया जाता है।
- त्यागपत्र देना धत्यागपत्र: जब कोई कर्मचारी औपचारिक रूप से उसके नियोक्ता को उसकी नौकरी छोड़ने के लिए सूचित करता है या करती है।
- स्व-नियोजित: वह व्यक्ति जिसका अपना स्वयं का व्यवसाय है और जो किसी के यहाँ बतौर कर्मचारी के रूप में काम नहीं करता है या करती है।
- समय-शीट: वह प्रपत्र जो किसी कर्मचारी द्वारा किसी नियोक्ता को प्रस्तुत किया जाता है, जिसमें कर्मचारी द्वारा प्रत्येक दिन किए गए काम के घंटों की संख्या दर्ज रहती है।

यूनिट 8.5: उद्यमशीलता को समझना

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट को पढ़ने के बाद निम्न बातों को समझ पायेंगे:

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

8.5.1 धारणा का परिचय, उद्यमियों की विशेषताएं

वह जो कोई व्यवसाय शुरू करने के लिए प्रतिबद्ध है, वह एक उद्यमी है, फिर चाहे उसमें कैसी भी जोखिम हो। उद्यमी अपना स्वयं का स्टार्ट-अप चलाते हैं और सफलता के लिए वित्तीय जोखिमों की जवाबदारी लेते हैं तथा सृजनात्मकता, नवोत्पाद व स्व-प्रेरणा के असीम भण्डार का इस्तेमाल करते हैं। वे बड़े ख़ाब देखते हैं और अपने विचार को जीवन-क्षमता की भेंट के रूप में रूपांतरित करने हेतु, जो भी आवश्यक हो, वह सब करने के लिए प्रतिबद्ध रहते हैं। उद्यमी का लक्ष्य होता है, उपक्रम का सृजन करना। उपक्रम के सृजन की इस प्रक्रिया को उद्यमवृत्ति कहते हैं।

उद्यमवृत्ति का महत्व

निम्न कारणों से उद्यमवृत्ति बहुत महत्वपूर्ण है।

1. इसके फलस्वरूप नए संगठनों का सृजन होता है।
2. यह बाजार-स्थलों पर सृजनात्मकता लाती है।
3. इससे जीवन स्तर में सुधार आता है।
4. देश की अर्थव्यवस्था को विकसित करने में इससे मदद मिलती।

उद्यमियों की विशेषताएं

सभी सफल उद्यमियों में कुछ विशेषताएँ साझा रहती ही हैं। वे सभी होते हैं:

- काम के प्रति अत्यंत उत्साही
- स्वयं में विश्वास
- अनुशासित व समर्पित
- प्रेरित व संचालित
- उच्च स्तर के सृजनात्मक
- दूरदर्शी
- खुला मस्तिष्क
- निश्चयात्मक है

उद्यमियों में यह प्रवृत्ति भी होती है:

- जोखिम सहन करने की अधिक क्षमता होती है
- प्रत्येक की विस्तृत योजना बनाते हैं
- अपनी राशि का प्रबंधन बुद्धिमत्ता से करते हैं
- अपने ग्राहकों को अपनी प्राथमिकता बनाते हैं
- वे जो दे रहे हैं, उसे व बाजार को विस्तृत रूप से समझते हैं
- जरूरत होने पर विशेषज्ञों से सलाह लेते हैं
- वे जानते हैं कि उनके नुकसान को कब रोकना

प्रसिद्ध उद्यमियों के उदाहरण

कुछ प्रसिद्ध उद्यमी हैं—

- बिल गेट्स (माइक्रोसाफ्ट के संस्थापक)
- स्टीव जॉब्स (एपल के सह-संस्थापक)

- मार्क झुकेरबर्ग (फेसबुक के संस्थापक)
- पिएरे ओमिड्यार (ईबे के संस्थापक)

उपक्रमों के प्रकार

भारत के एक उद्यमी के रूप में आपके पास निम्न प्रकार के उपक्रमों में से कोई भी उपक्रम हो सकते हैं और उन्हें संचालित कर सकते हैं:

एकमेव स्वामित्व

केवल निजी स्वामित्व में केवल एक ही व्यक्ति पूरे उपक्रम का स्वामी होता है और वह उसे प्रबंधित व नियंत्रित करता है। कानूनी औपचारिकताओं के संदर्भ में इस प्रकार के व्यवसाय को निर्मित करना सबसे आसान होता है। व्यवसाय व उसके स्वामी का कोई पृथक कानूनी अस्तित्व नहीं होता है। समस्त लाभ व उसी प्रकार नुकसान मालिक के ही होते हैं और मालिक का उत्तरदायित्व अमर्यादित होता है।

भागीदारी

किसी भागीदारी प्रतिष्ठान का निर्माण दो या अधिक व्यक्तियों द्वारा किया जाता है। उपक्रम के मालिक भागीदार कहलाते हैं। भागीदारी विलेख सभी भागीदारों के द्वारा हस्ताक्षरित होना ही चाहिए। प्रतिष्ठान व उसके भागीदार का कोई स्वतंत्र कानूनी अस्तित्व नहीं होता है। लाभ में भागीदारों की साझेदारी रहती है। नुकसान के संबंध में, भागीदारों का उत्तरदायित्व अमर्यादित होता है। किसी प्रतिष्ठान का जीवन विस्तार सीमित होता है और यदि किसी भागीदार की मृत्यु हो जाए, वह निवृत्त हो जाए, दिवालिया होने का दावा करे या वह पागल हो जाए, तब उसका विसर्जन हो जाता है।

मर्यादित उत्तरदायित्व भागीदारी (एलएलपी)

मर्यादित उत्तरदायित्व भागीदारी या एलएलपी में प्रतिष्ठान का निरंतर अस्तित्व का व साथ ही मर्यादित उत्तरदायित्व का लाभ मिलता है। प्रत्येक भागीदार का उत्तरदायित्व एलएलपी में उनके सम्मत योगदान तक मर्यादित रहता है। भागीदारी प्रतिष्ठान व उसके भागीदारों का पृथक कानूनी अस्तित्व रहता है।

सुझाव

- दूसरों की निष्फलताओं से सीखें।
- यह निश्चित करें कि यह वही है, जो आप चाहते हैं।
- समस्या की शोध उसे हल करने के लिए करें, बजाय इसके कि अपने विचार को संलग्न करने के लिए समस्या की तलाश करें।

8.5.2 नेतृत्व व सामूहिक कार्य: नेतृत्व व नेतागण

नेतृत्व का अर्थ है दूसरों के समक्ष उनके अनुसरण के लिए उदाहरण प्रस्तुत करना। उत्तम उदाहरण स्थापित करने का यह अर्थ नहीं है कि किसी को वह काम करने के लिए कहना, जो आप स्वयं करना नहीं चाहेंगे। नेतृत्व में यह मालूम करते हैं कि किसी दल या कंपनी के रूप में जीतने हेतु क्या करना चाहिए।

नेतागण सही काम करने में विश्वास रखते हैं। सही काम करने हेतु वे दूसरों की मदद करने में भी विश्वास रखते हैं। प्रभावी नेता वह होता है जो:

- जो भविष्य की प्रेरणाप्रद झाँकी तैयार करे।
- उस झाँकी की प्राप्ति के लिए अपने दल को प्रेरित व प्रोत्साहित करे।

नेतृत्व के वे गुण, जिनकी सभी उद्यमियों को जरूरत है –

सफल उपक्रम का निर्माण तब ही संभव है, जब प्रभारी उद्यमी में नेतृत्व के उत्कृष्ट गुण हों। नेतृत्व के कुछ नाजुक कौशल्य, जो प्रत्येक उद्यमी में होना चाहिए, वे हैं:

1. तथ्यात्मकता: इसका अर्थ है कि मुद्दों को हल करने व जोखिम को कम करने के लिए वह सभी रुकावटों व चुनौतियों पर रोशनी डाल सके।
2. अपमान: इसका अर्थ है कि गलतियों को अक्सर व जल्दी स्वीकार कर लेना और आपके कार्यों के लिए तुरंत जावाबदारी लेना। गलतियों को वश में की जानेवाली चुनौतियों के रूप में देखा जाना चाहिए न कि आक्षेप लगाने के अवसरों के रूप में।
3. लचीलापन: किसी अच्छे नेता के लिए यह बहुत नाजुक होता है कि वह बहुत लचीला रहे और परिवर्तन को तुरंत स्वीकार करे। उतना ही नाजुक यह भी है कि उसे कब स्वीकार किया जाए और कब नहीं।
4. प्रामाणिकता: इसका अर्थ है कि आपकी शक्तियों व आपकी कमजोरियों, दोनों को ही प्रदर्शित करना। इसका अर्थ है कि मानवीय होना व दूसरों को यह प्रदर्शित करना कि आप मानवीय हैं।
5. पुनः उपलब्धि: इसका अर्थ है ताजा होना या जरूरत होने पर अपनी नेतृत्व की शैली में बदलाव लाना। ऐसा करने के लिए, यह महत्वपूर्ण है कि यह मालूम किया जाए कि आपके नेतृत्व में अंतराल कहाँ हैं और यह पता लगाया जाए कि उन्हें बंद करने के लिए किन स्रोतों की जरूरत होगी।
6. जागरूकता: इसका अर्थ है कि आपको अन्य कैसा देखते हैं और इसे मान्य करने के लिए वक्त लेना। इसका मतलब है कि वह समझ होना कि आपकी मौजूदगी आपके आसपास के लोगों को किस तरह प्रभावित करती है।

प्रभावी नेतृत्व के लाभ

प्रभावी नेतृत्व के बहुत फायदे हैं। महान नेतृत्व से नेता को सफलता मिलती है:

- दल के सदस्यों से निष्ठा व प्रतिबद्धता प्राप्त होती है
- दल को उस काम के लिए प्रोत्साहित करना, जिससे कंपनी के उद्देश्यों व लक्ष्यों की प्राप्ति हो
- दल के सदस्यों में साहस निर्मित करना व विश्वास स्थापित करना
- दल के सदस्यों में आपसी समझ व दल-भावना को पोषित करना
- बदलाव की आवश्यकता के प्रति दल के सदस्यों को राजी करना, जब स्थिति स्वीकार्यता की हो

सामूहिक कार्य व दल

सामूहिक कार्य तब होते हैं, जब सांझा लक्ष्य के लिए कार्यस्थल पर लोग अपने व्यक्तिगत कौशल्य को संयुक्त कर देते हैं। व्यक्तियों से प्रभावी दल बनते हैं और वे इस साझे लक्ष्य की प्राप्ति के लिए साथ काम करते हैं। महान दल वह है, जो अंतिम परिणाम के लिए स्वयं को जवाबदेह मानता है।

उद्यमीय सफलता के लिए सामूहिक कार्य का महत्व

जोखिम में सफलता के लिए, किसी उद्यमीय नेता के लिए प्रभावी दल बनाना, एक नाजुक काम होता है। उद्यमी को यह सुनिश्चित कर लेना चाहिए कि वह जो दल निर्मित कर रहा है, उसमें कुछ संकटकालीन गुण, विशेषण व विशेषताएँ हैं। प्रभावी दल वह है, जिसमें है:

1. उद्देश्य हेतु एकता: दल के सभी सदस्यों को स्पष्ट रूप से समझ लेना चाहिए व दल के उद्देश्य, दृष्टि व लक्ष्यों के प्रति समान रूप से प्रतिबद्ध रहना चाहिए।
2. सशक्त संचार कौशल्य: दल के सदस्यों में यह योग्यता होना चाहिए कि वे अपनी चिंताएँ अभिव्यक्त कर सकें, सवाल पूछ सकें और रेखाचित्रों व चार्ट्स का इस्तेमाल कर जटिल जानकारियाँ प्रेषित कर सकें।
3. साथ कार्य करने की योग्यता: प्रत्येक सदस्य को यह महसूस होना चाहिए कि वह नियमित प्रतिक्रियाएँ व नए विचार उपलब्ध कराने के लिए पात्र है।
4. पहल: दल में अग्रणी रूप से सक्रिय व्यक्ति होना चाहिए। सदस्यों में उत्साह होना चाहिए कि वे नए विचार लेकर आएँ और वर्तमान के विचारों में सुधार करे और अपना स्वयं का शोध संचालित करे।
5. दूरदर्शी सदस्य: दल में यह योग्यता होना चाहिए कि वह समस्याओं को पहले से जान लें और ये संभवित समस्याएँ, वास्तविक समस्याओं में तब्दील हों, उसके पहले ही उनके लिए कार्रवाई करना चाहिए।
6. महान अनुकूलनशीलता कौशल्य: दल को यह मानना ही चाहिए कि बदलाव एक सकारात्मक बल है। परिवर्तन को सुधार के अवसर तथा नई वस्तुओं के प्रयोग के अवसर के रूप में देखना चाहिए।
7. उत्कृष्ट संघटनीय कौशल: दल में यह योग्यता होना चाहिए कि वह मानक कार्य प्रक्रियाओं को विकसित कर सकें, जवाबदारियों को संतुलित कर सकें, परियोजनाओं की उचित योजना बना सकें तथा प्रगति व आरओआई के माप के लिए प्रणालियों को स्थापित कर सकें।

सुझाव



- अपने मूल विचार से बहुत अधिक जुड़े हुए नहीं रहें। उसे विकसित व परिवर्तित होने दें।
- अपनी कमजोरियों के प्रति जागरूक रहें और दल ऐसा बनाएँ जो आपकी कमियों के लिए पूरक बन जाए।
- सही व्यक्तियों को नियुक्त करना ही पर्याप्त नहीं है। आपको चाहिए कि आप आपके सर्वाधिक प्रखर व्यक्तियों को पदोन्नत करें या उन्हें प्रोत्साहित करें।
- अपने दल से सम्मान प्राप्त करें।

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

सुनना वह योग्यता है, जिसके द्वारा संचार की प्रक्रिया के दौरान संदेशों को सही ढंग से प्राप्त किया व सुना जाता है। प्रभावी संचार के लिए सुनना बहुत नाजुक होता है। बिना प्रभावी श्रवण की कुशलता के, संदेशों का आसानी से गलत अर्थ लगाया जा सकता है। इसके फलस्वरूप संदेश टूट सकते हैं, जिससे संदेश को भेजनेवाले व प्राप्त करने वाले हताश व चिड़चिड़े हो सकते हैं।

यहाँ यह नोट करना बहुत महत्वपूर्ण है कि सुनना वैसा ही नहीं है, जैसे कि श्रवण करना। श्रवण करने में केवल आवाज का संदर्भ है, जो आप सुनते हैं लेकिन सुनने में बहुत कुछ है। सुनने में एक केन्द्रीय बिंदु की जरूरत रहती है। इसका अर्थ है कि न केवल कहानी पर ध्यान देना है, बल्कि इस पर भी ध्यान देना है कि वह कहानी कैसे प्रसारित की गई एवं भाषा व ध्वनि का प्रयोग कैसे किया गया तथा वक्ता ने किस तरह अपने शरीर की भाषा का उपयोग किया। सुनने की योग्यता इस पर निर्भर करती है कि कोई किस तरह प्रभावी ढंग से दोनों मौखिक व गैर-मौखिक संकेत शब्दों को महसूस कर सकता है व उन्हें समझ सकता है।

प्रभावी ढंग से कैसे सुनें?

प्रभावी ढंग से सुनने के लिए आपको चाहिए कि:

- बोलना बंद करें
- रुकावट डालना बंद करें
- पूरा ध्यान केवल इस पर रहे कि क्या कहा जा रहा है
- खुले दिमाग के रहें
- वक्ता के संदर्भ में सोचें
- बहुत, बहुत धैर्य रखें
- जिस टोन का इस्तेमाल किया जा रहा है, उस पर ध्यान दें
- वक्ता की भंगिमा, उसके चेहरे के भाव व आँखों के संचलन पर ध्यान दें
- न कोशिश करें और व्यक्ति पर झपटें
- वक्ता के आचरण वैशिष्ट्य या आदतों से आप चिड़चिड़े या विचलित न हों

प्रभावी ढंग से कैसे सुनें ?

कोई संदेश किस तरह सफलतापूर्वक प्रसारित होता है, यह उस पर निर्भर होता है कि कितने प्रभावी ढंग से आप उसे समझ पाते हैं। प्रभावी वक्ता वह होता है, जो ठीक से बोल पाता है, शब्दों का सही उच्चारण करता है, सही शब्दों का चयन करता है और उतनी गति से बोलता है, कि उसे आसानी से समझा जा सके। इसके अलावा बोले गए शब्दों का मेल, इस्तेमाल में आई भंगिमा, टोन को शरीर की भाषा के साथ होना चाहिए।

आप क्या कहते हैं और आप किस टोन में कहते हैं, उसके फलस्वरूप उससे कई प्रकार के बोध निर्मित हो जाते हैं। कोई व्यक्ति जब हिचकिचाहट के साथ बोलता है, तब उसके लिए ऐसा लग सकता है कि उसमें विश्वास कम है या जिस विषय पर चर्चा है, उसके बारे में उसे जानकारी कम है। वे जो शांत आवाज में बोलते हैं, उन पर शर्मीले होने का लेबल लग जाता है। और वे जो उच्च स्तरीय स्पष्टता के साथ आदेशात्मक टोन में बात करते हैं, उनके लिए सामान्यतः माना जाता है कि उनमें बहुत आत्म विश्वास है। इससे संचार हेतु बोलना एक बहुत बड़ा कौशल है।

प्रभावी ढंग से सुनने का महत्व

प्रभावी ढंग से बोलने हेतु आपको चाहिए कि:

- आँखों से संपर्क, मुस्कराहट, सिर हिलाना, भंगिमाएँ आदि की तरह आप अपने भाषण में शरीर की भाषा को शामिल करें।
- अपना भाषण वास्तव में दें, उसके पहले भाषण का मसौदा तैयार करें।
- यह सुनिश्चित करें कि आपकी समस्त भावनाएँ व संवेदनाएँ नियंत्रण में हैं।

- अपने शब्दों का उच्चारण सही अंतराल व तीव्रता के साथ स्पष्ट रूप से करें. आपका भाषण सदैव स्पष्ट होना चाहिए।
- बोलते समय प्रसन्न व नैसर्गिक टोन का उपयोग करें. आपके प्रेक्षकों को ऐसा अनुभव नहीं होना चाहिए कि आप कोई स्वराघात कर रहे हैं या किसी तरह की कृत्रिमता ला रहे हैं।
- आपके संदेश को गृह तक लाने के लिए यथार्थ व विशिष्ट शब्दों का उपयोग करें. अस्पष्टता को हर हाल में टालें।
- यह सुनिश्चित करें कि आपके भाषण में एक तार्किक प्रवाह है।
- संक्षिप्त रहे. अनावश्यक जानकारियाँ उसमें न जोड़ें।
- बेचैनी, घबराहट जैसे चिड़चिड़ापन के व्यवहार टालें जा सकें, उसके लिए जागरूकता के साथ प्रयास करें।
- अपने शब्दों का चयन सावधानी के साथ करें और आसान शब्दों का उपयोग करें, जिससे अधिकांश श्रोताओं को समझने में कोई दिक्कत न हो।
- दृष्टि में सहायक साधन जैसे कि स्लाईड्स या व्हाइटबोर्ड का उपयोग करें।
- धीरे बोलें, जिससे कि आपके श्रोता यह आसानी से समझ सकें कि आप क्या कह रहे हैं. फिर भी यह सावधानी रखें कि आप बहुत धीरे न बोलें, अन्यथा वह कठोर, बिना तैयारी का व कृपामय लगेगा।
- सही समय पर ठहराव देना याद रखें।

सुझाव



- कोई कुछ कह रहा है, इस पर ध्यान केन्द्रित करने में यदि आप कठिनाई महसूस कर रहे हैं, तो आप उन शब्दों को दिमाग में दोहराने की कोशिश करें।
- जिस व्यक्ति के साथ संचार कर रहे हैं, अर्थात उसे कह रहे हैं या सुन रहे हैं तब उस के साथ सदैव आँखों से संपर्क बनाए रखें। यह बातचीत में दिलचस्पी लाती है व प्रोत्साहित करती है।

8.5.4 समस्या को हल करने व समझौते करने का कौशल्य: समस्या क्या है?

कान्सयिस ऑक्सफोर्ड डिक्शनरी (1995) के अनुसार समस्या है, "वह संदेहास्पद व कठिन मामला, जिसमें समाधान चाहिए"

1. लक्ष्य
2. रुकावटें

समस्या को हल करने का उद्देश्य है कि उन रुकावटों को पहचाना जाए और लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए उन्हें दूर किया जाए.

समस्याएं कैसे हल करें

चरण 1: समस्या को पहचानें

चरण 2: समस्या का विस्तार से अध्ययन करें

चरण 3: सभी संभवित हलों की सूची बनाएँ

चरण 4: श्रेष्ठ हल का चयन करें

चरण 5: चयन किए गए हल का अमल करें

चरण 6: जांचें कि समस्या वास्तव में हल हुई है

समस्या के समाधान के लिए महत्वपूर्ण लक्षण

अत्यधिक विकसित समस्याओं को हल करने के कौशल, व्यवसाय के मालिकों व उनके कर्मचारियों दोनों के लिए ही जटिल होते हैं। समस्याओं का समाधान किस तरह प्रभावी ढंग से हो, उसके लिए व्यक्तित्व के निम्न लक्षण महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

- खुले दिमाग का होना
- सही सवाल पूछना
- अग्रिम रूप से सक्रिय होना
- घबराहट नहीं होना
- सकारात्मक रुझान रखना
- सही समस्या पर ध्यान देना

समस्या के समाधान के कौशल्य का मूल्यांकन कैसे करें

एक उद्यमी के तौर पर, यह एक अच्छा विचार होता है कि क्षमतावान उम्मीदवारों को नियुक्त करने के पूर्व, समस्या के समाधान के उनके कौशल्य के स्तर का मूल्यांकन किया जाए:

1. आवेदन प्रपत्र: आवेदन प्रपत्र में ही उम्मीदवार से समस्या के समाधान के बारे में उनके कौशल्य के प्रमाण माँगे जाएँ।
2. सायकोमेट्रिक परीक्षण: क्षमतावान उम्मीदवारों से तर्कयुक्त कारणों व विचार के जटिल परीक्षण लिए जाएँ और देखें कि वे कैसा करते हैं।
3. साक्षात्कार: समस्या-युक्त काल्पनिक स्थितियाँ निर्मित करें या नीति युक्त प्रश्न उठाएँ और देखें कि उम्मीदवार किस प्रकार प्रतिक्रिया देते हैं।
4. तकनीकी प्रश्न: उम्मीदवारों को वास्तविक जीवन की समस्याओं के उदाहरण दें और उनकी विचार प्रक्रिया का मूल्यांकन करें।

समझौता क्या है?

समझौते करना वह प्रणाली है, जिसके द्वारा मतभेद दूर किए जाते हैं। समझौते करने का उद्देश्य होता है कि मतभेदों को दूर करने हेतु विवादों को सुलह व करार के द्वारा टाला जाए। समझौते के बगैर संघर्ष उत्पन्न हो सकते हैं, जिससे लोगों के बीच असंतोष फैल सकता है। समझौते का अच्छा कौशल्य दोनों पक्षों को संतुष्ट करने में सहायक रहता है और जिससे बाद में सशक्त संबंध विकसित होते हैं।

समझौता क्यों करें

किसी व्यवसाय को शुरू करते समय कई प्रकार के समझौते करना पड़ते हैं। कुछ समझौते छोटे होते हैं, जबकि कुछ बहुत जटिल होते हैं, जो किसी शुरुआत को निर्मित कर सकते हैं या उसे समाप्त कर सकते हैं। कार्यस्थल में समझौते अहम भूमिका निभाते हैं। बतौर उद्यमी आपको केवल यही नहीं जानना चाहिए कि आप समझौते कैसे करें, बल्कि यह भी कि कर्मचारियों को समझौते की कला में कैसे प्रशिक्षित करना चाहिए।

समझौते कैसे करें ?

कुछ उन चरणों पर नजर करें, जो समझौतों में आपके लिए मददगार होते हैं—

चरण 1: समझौते के पूर्व की तैयारी	तय करें कि समस्या पर चर्चा के लिए कहाँ मिलना है और कौन मौजूद रहेंगे व चर्चा के लिए समय सीमा निर्धारित करें।
चरण 2: समस्या की चर्चा करें	इसमें सवाल पूछना, दूसरे पक्ष को सुनना, आपके दृष्टिकोण की प्रस्तुति व संदेहों का निराकरण करना शामिल रहेगा।
चरण 3: विषय को स्पष्ट करें	यह सुनिश्चित करें कि दोनों पक्ष उसी समस्या को हल कर, लक्ष्य तक पहुँचना चाहते हैं।
चरण 4: लक्ष्य रहे कि प्रतिफल में दोनों ओर विजय रहे,	अपनी पूरी कोशिश जब बातचीत खुले दिमाग होने के लिए। समझौता और वैकल्पिक समाधान की पेशकश एक परिणाम तक जहाँ दोनों पहुँचने के लिए दलों जीत
चरण 5: करार को स्पष्ट रूप से व्याख्यायित करें	जब कोई करार हो गया हो, वहाँ करार के विवरण दोनों पक्षों को पूरी तरह स्पष्ट हो जाना चाहिए। और उसमें गलतफहमी की
चरण 6: जिस समाधान पर सहमति है, उस पर अमल करें	समाधान सक्रिय रहे, इस हेतु की जाने वाली कार्रवाई पर सहमति रहे।

सुझाव



- आप जिसे पाने के लिए काम करें, उसके पूर्व यह ठीक से जान लें कि आप क्या चाहते हैं।
- बोलने की अपेक्षा सुनने व सोचने को अधिक महत्व दें।
- जीतने की अपेक्षा संबंधों के निर्माण पर ध्यान केन्द्रित करें।
- याद रखें कि आपके लोगों का कौशल्य परिणाम को प्रभावित करेगा।
- यह जान लें कि कब पीछे छोड़ देना है – कभी किसी करार पर पहुँचना संभव नहीं भी हो सकता है।

8.5.5 व्यवसायिक अवसरों की पहचान: उद्यमी व अवसर

“उद्यमी सदैव बदलाव की तलाश में रहता है, उस पर प्रतिक्रिया देता है और फिर एक अवसर की तरह उसका दोहन करता है . पीटर ड्रकर।” व्यवसायिक अवसरों की पहचान करने की योग्यता, उद्यमी होने का आवश्यक गुण होता है।

अवसर क्या है?

शब्द अवसर किसी अच्छे मौके या अनुकूल स्थिति को बताता है, जिसमें परिस्थितियों द्वारा प्रस्तुत वातावरण में कुछ करना है। किसी व्यवसायिक अवसर से अर्थ है कि कोई अच्छा या अनुकूल वह परिवर्तन, जो उपलब्ध है, जिसमें किसी दिए गए समय पर, दिए गए वातावरण में कोई विशिष्ट व्यवसाय चलाया जाए।

सामान्य सवाल जिनका उद्यमी सामना करते हैं

कोई जटिल सवाल, जिसका सभी उद्यमी सामना करते हैं, वह है उस व्यवसायिक अवसर की तलाश करना, जो उनके लिए उपयुक्त है। कुछ सामान्य सवाल, जिनके बारे में उद्यमी निरंतर विचार करते हैं, वे हैं:

- क्या नए उद्यम को वे नए उत्पाद या सेवा प्रस्तुत करना चाहिए, जो अपूर्ण जरूरत पर आधारित हों?
- क्या नए उद्यम को किसी एक बाजार में उन उपलब्ध उत्पाद या सेवा का चयन कर दूसरे बाजार में प्रस्तुत करना चाहिए, जहाँ वे शायद अनुपलब्ध हो?
- क्या उद्यम, कोशिश के साथ परखे गए उस सूत्र पर आधारित होना चाहिए, जो अन्य कहीं कारगर हुआ हो। इसलिए यह बहुत महत्वपूर्ण है कि उद्यमी यह सीखें कि वे कैसे नए व मौजूद व्यवसायिक अवसरों को पहचान सकते हैं और उनकी सफलता के मौकों की गणना करें।

कोई विचार कब अवसर होता है?

कोई विचार तब अवसर होता है, जब:

- जब वह किसी ग्राहक के मूल्य में वृद्धि निर्मित करता है
- वह कोई उल्लेखनीय समस्या हल करता है, तकलीफ के बिन्दु को हटाता है या कोई माँग पूरी करता है
- उसका सशक्त बाजार है और लाभ का मार्जिन है
- यह संस्थापक व प्रबंधन दल के साथ अच्छी तरह से फिट है और सही समय व स्थान पर है

अवसरों की तलाश के समय विचार—योग्य कारक

व्यवसायिक अवसरों की तलाश के समय निम्न पर विचार करें—

- आर्थिक रुझान
- बाजार के रुझान
- निधिकरण में बदलाव
- राजनैतिक समर्थन में बदलाव
- विक्रेताओं, भागीदारों व आपूर्तिकर्ताओं के संबंधों में परिवर्तन
- लक्ष्य-प्रेक्षकों में बदली

नए व्यवसायिक अवसरों की पहचान के तरीके

1. बाजार की अक्षमताओं को पहचानें जब बाजार पर नजर करें, तब उस समय बाजार में मौजूद अक्षमताओं को भी ध्यान में लें। उन अक्षमताओं को दूर करने के मार्गों पर विचार करें।
2. मुख्य तकलीफें दूर करें बजाय इसके कि नए उत्पाद या सेवा का सृजन करें, आप उत्पाद या सेवा या प्रक्रिया में अभिनव ढंग से सुधार कर सकते हैं।
3. कुछ नया सृजित करें मौजूदा व्यवसायिक मॉडल के आधार पर, ग्राहकों के लिए, आप नए अनुभव के सृजन पर विचार करें।
4. उभरते नए खंड/उद्योग को लें शोध कर यह पता लगाएँ कि कौनसे खंड या उद्योग विकसित हो रहे हैं और उन अवसरों के बारे में विचार करें, जो आप इनके द्वारा प्राप्त कर सकते हैं।

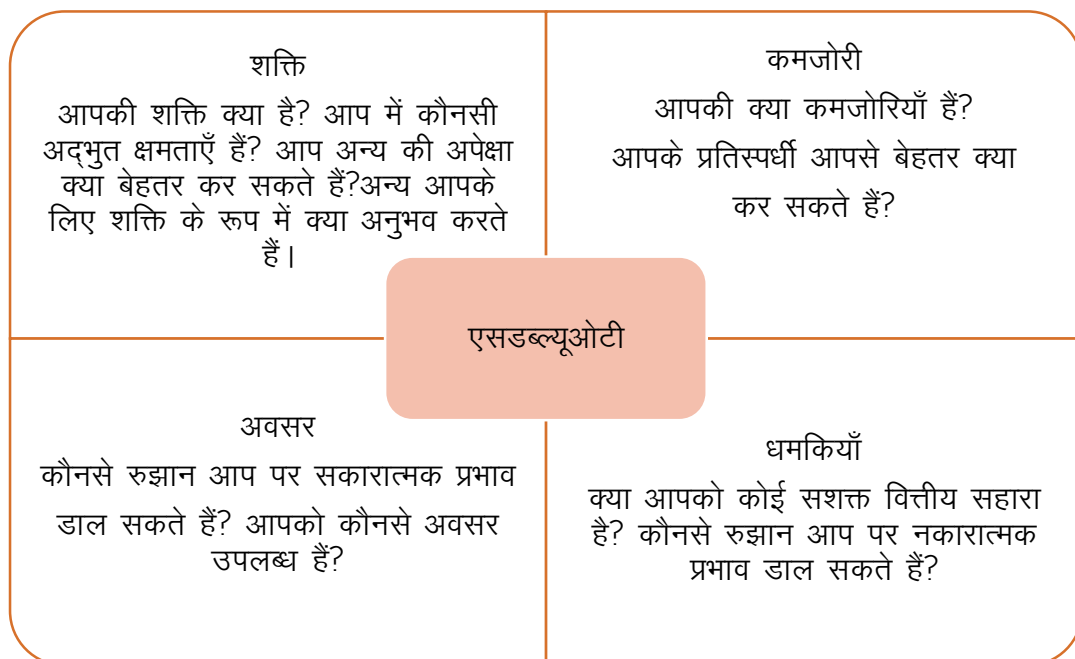
5. उत्पाद भिन्नता के बारे में विचार करें यदि आपके दिमाग में पहले ही कोई उत्पाद है, तो उन तरीकों के बारे में विचार करें कि कैसे उसे जो वर्तमान में हैं, उनसे पृथक कर सकते हैं।

आपके व्यवसाय में ही व्यवसायिक अवसरों की पहचान के तरीके

1. एसडब्ल्यूओटी विश्लेषण

आपके व्यवसाय में ही व्यवसायिक अवसरों की पहचान का एक उत्कृष्ट तरीका है, एसडब्ल्यूओटी विश्लेषण तैयार करना। आदिवर्णिक एसडब्ल्यूओटी शब्द शक्ति, कमजोरी, अवसर व धमकियाँ के लिए है।

एसडब्ल्यूओटी विश्लेषण का ढांचा:



चित्र 8.5.1: एसडब्ल्यूओटी विश्लेषण का ढांचा

जब व्यवसायिक अवसरों की ओर रुख करें, तब निम्न पर विचार करें: एसडब्ल्यूओटी विश्लेषण के ढांचे का इस्तेमाल करते हुए, आप स्वयं को व अपने प्रतिस्पर्धियों का अवलोकन कर आप उन अवसरों को उजागर कर सकते हैं, जिनका आप दोहन कर सकते हैं व साथ ही उन धमकियों का प्रबंधन कर उन्हें दूर कर सकते हैं, जो सफलता की पटरी से आपको नीचे गिरा दें।

2. अपना यूएसपी संस्थापित करें

अपना यूएसपी संस्थापित करते हुए आप अपने प्रतिस्पर्धियों से भिन्न स्थिति निर्मित करें। यह मालूम करें कि क्यों ग्राहक आपके पास से खरीदते हैं और फिर उस कारण को प्रोत्साहित करें।

अवसर विश्लेषण

एक बार आपने अवसर की पहचान कर ली, फिर आपको उसका विश्लेषण करना है।

किसी अवसर के विश्लेषण के लिए आप:

- उस विचार पर केन्द्रित हों
- उस विचार के बाजार पर केन्द्रित हों
- उद्योग के मुखियाओं से बात करें, उतने ही अंतराल पर, जो विचार के लिए हैं
- खिलाड़ियों से बात करें, उतने ही अंतराल पर, जो विचार के लिए हैं

सुझाव



- याद रखें कि अवसर स्थिति के अनुसार होते हैं
- प्रमाणित मार्ग के रिकार्ड की ओर देखें
- आधुनिकतम जुनून से बचें।
- अपने विचार से प्रेम करें

8.5.6 उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र को सहारा देती है: उद्यमी क्या है?

उद्यमी वह व्यक्ति है जो:

- जो किसी कर्मचारी के लिए काम नहीं करता है
- छोटा उपक्रम चलाता है
- उपक्रम, विचार, वस्तु या सेवा की सभी जोखिमों को व पुरस्कारों को ग्रहण करता है

उद्यमियों के प्रकार

उद्यमियों के मुख्यतः तीन प्रकार हैं:

1. पारंपरिक उद्यमी: इस प्रकार के उद्यमी के पास किसी प्रकार का कौशल होता है – वे बढ़ई, मेकेनिक, रसोईया आदि हो सकते हैं। उनके व्यवसाय कई वर्षों से होते हैं, जैसे कि जलपान गृह, दुकानें व बढ़ई। वे अपना व्यवसाय शुरू करें, उसके पहले ही वे प्रतीकात्मक ढंग से उसी व्यवसाय में अत्यधिक अनुभव प्राप्त कर चुके होते हैं।
2. परियोजना-उन्मुख उद्यमी: इस प्रकार के उद्यमियों की पृष्ठभूमि सामान्य रूप से कला या मनोविज्ञान क्षेत्र की होती है। उनके उपक्रमों का रुझान उस ओर होता है, जिसके लिए वे अधिक भावप्रवण होते हैं।
3. जीवनशैली उद्यमी: इस प्रकार के उद्यमी ने सामान्यतः अध्यापक या सचिव के रूप में काम किया हुआ होता है। वे उन बिक्री में अधिक इच्छुक रहते हैं, जिसमें लोगों को आनंद मिले, बजाय इसके कि वे बहुत अधिक रकम बनाएँ।

उद्यमी की विशेषताएं

सफल उद्यमियों की निम्न विशेषताएँ होती हैं:

- वे बहुत अधिक प्रेरित होते हैं
- वे सृजनशील व प्रभावी होते हैं
- वे मानसिक रूप से प्रत्येक व हर प्रकार के काम को संभालने के लिए तैयार रहते हैं
- उनके पास उत्कृष्ट व्यवसायिक कौशल होता है—वे जानते हैं कि उन्हें उनके नगद प्रवाह, बिक्री व आय का मूल्यांकन कैसे करना है

- वे अधिक जोखिम उठाने के लिए इच्छुक रहते हैं
- वे अत्यधि अग्रसक्रिय रहते हैं—इसका अर्थ है कि वे स्वयं काम करने के लिए इच्छुक रहते हैं, प्रेरित इसके कि उसे करने के लिए, किसी दूसरे की प्रतीक्षा करें
- उनमें दूरदर्शिता होती है—वे बड़ा चित्र देखने में सक्षम होते हैं
- वे लचीले व खुले मन के होते हैं
- निर्णय लेने में अच्छे होते हैं

उद्यमियों की सफलता की कहानियाँ

धीरूभाई अंबानी

धीरूभाई अंबानी ने उद्यमी के रूप में करियर की शुरुआत सप्ताहांत में गिरनार पहाड़ पर तीर्थ यात्रियों को “भजिए” बेचने से की थी। वे 16 वर्ष की उम्र में यमन गए थे, जहाँ उन्होंने एक तेल कंपनी में उनके गैस-स्टेशन के सहायक व एक लिपिक के रूप में काम किया। वे भारत रु. 50,000 के साथ लौटे और एक टेक्स्टाईल ट्रेडिंग कंपनी शुरू कीं रिलायंस पहली भारतीय कंपनी बनी जो वैश्विक बाजार से रकम प्राप्त कर सकी व फोर्ब्स 500 की सूची में आने वाली भी वह पहली भारतीय कंपनी बनीं।

डॉ. करसनभाई पटेल

करसनभाई पटेल ने अपने घर के पीछे के अहाते में डिटरजेंट पावडर बनाया उन्होंने घर-घर अपना उत्पाद बेचा और बेचे गए प्रत्येक पैकेट पर उन्होंने रकम लौटाने के गारंटी भी प्रदान की। उन्होंने प्रति किग्रा रु. 3 लिए, जबकि उस समय सबसे सस्ता डिटरजेंट रु. 13 प्रति किग्रा. पर मिलता था. अंततः डॉ. पटेल ने निरमा की शुरुआत की, जिससे भारतीय घरेलू डिटरजेंट बाजार में पूरा एक नया खंड निर्मित हुआ।

उद्यमशीलता प्रक्रिया

चलिए उद्यमशीलता प्रक्रिया का चरणों में अवलोकन करते हैं।

चरण 1: विचार की उत्पत्ति: उद्यमशीलता प्रक्रिया उस विचार से शुरू होती है, जब उद्यमी ने सोचा विचारा कि एक समस्या है और उसमें हल किए जाने की संभावना निहित है।

चरण 2: अंकुरण या मान्यता: इस चरण में पहचानी गई समस्या के संभावित हल के बारे में विचार किया जाता है।

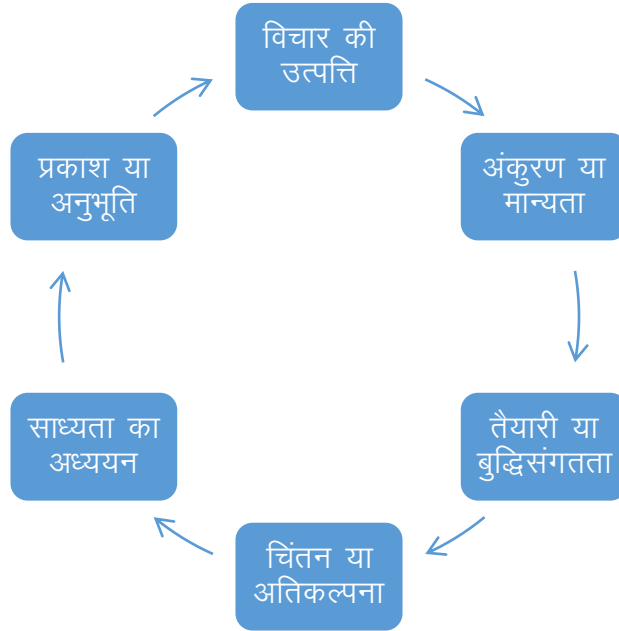
चरण 3: तैयारी या बुद्धिसंगतता: समस्या का आगे और अध्ययन किया जाता है और यह मालूम करने के लिए शोध किया जाता है कि इसी समस्या का हल मालूम करने के लिए अन्य ने किस तरह के प्रयास किए।

चरण 4: चिंतन या अतिकल्पना: इस चरण में और विचार लाने के उद्देश्य से सृजनात्मक चिंतन होता है। समस्या के क्षेत्रों पर कम विचार किया जाता है।

चरण 5: साध्यता का अध्ययन: अगला चरण है, साध्यता के अध्ययन को शुरू करना, जो यह मालूम करने के लिए है कि यदि इसे समझा जाए तो यह विचार लाभ अर्जित करेगा।

चरण 6: प्रकाश या अनुभूति: यह तब है जब सभी अनिश्चित क्षेत्र अचानक स्पष्ट हो जाते हैं। उद्यमी को आत्म-विश्वास के साथ यह महसूस होता है कि उसके विचार में विशेषता है।

एक नजर नीचे के रेखाचित्र पर करें, जिससे इस प्रक्रिया के बारे में बेहतर विचार मिल सके।



चित्र 8.5.2: उद्यमशीलता की प्रक्रिया के चरण

उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र का परिचय

उद्यमवृत्ति के सहारे पारिस्थितिक तंत्र, उद्यमवृत्ति की सामूहिक व पूर्ण प्रकृति बताता है। नई कंपनियों का उद्भव होता है और वे फलती-फूलती हैं, मात्र इसलिए नहीं कि जिन उद्यमियों ने उसे शुरू किया, वे दूरदर्शी या साहसी हैं, बल्कि वे इसलिए पनपती हैं, क्योंकि वे उस वातावरण या 'पारिस्थितिक तंत्र' में हैं, जिसके सृजन में निजी व सार्वजनिक सहभागिता है। ये खिलाड़ी नए उपक्रमों को पोषित करते हैं व उन्हें बनाए रखते हैं और इस प्रकार उद्यमी के प्रयासों को आसान बना देते हैं।

उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र में निम्न छह अनुक्षेत्र होते हैं:

1. अनुकूल संस्कृति: इसमें ऐसे तत्व सम्मिलित हैं, जैसे कि जोखिम व भूलों को सहन करना, मूल्यवान नेटवर्किंग तथा उद्यमी का सकारात्मक व सामाजिक स्थायित्व।
2. योजनाओं व नेतृत्व को सरल बनाना: इसमें सम्मिलित हैं, नियामक ढांचा प्रोत्साहन व सार्वजनिक शोध संस्थाओं का अस्तित्व।
3. वित्त-व्यवस्था विकल्प: एंजेल फायनांसिंग, जोखिम पूंजीपति व सूक्ष्म ऋण, इसके अच्छे उदाहरण रहेंगे।
4. मानव पूँजी: इससे अर्थ है प्रशिक्षित व अप्रशिक्षित मजदूर, उद्यमी व उद्यमवृत्ति प्रशिक्षण कार्यक्रम आदि।
5. उत्पादों व सेवाओं के लिए संचालित बाजार: यह बताता है कि उत्पाद/सेवा के लिए बाजार का अस्तित्व है या उनके अस्तित्व की गुंजाईश है।
6. संस्थागत व आधारिक संरचना सहायता: इसमें सम्मिलित हैं कानूनी व वित्तीय सलाहकार, दूरसंचार, डिजिटल व परिवहन आधारिक संरचना तथा उद्यमवृत्ति नेटवर्किंग कार्यक्रम।

जल्दी के ग्राहक

- धारणा के प्रमाण को जल्दी स्वीकार करनेवाले
- प्रोडक्ट/इजिंग में विशेषज्ञ
- संदर्भ ग्राहक
- प्रथम समीक्षाएँ
- वितरण चैनल्स

नेतृत्व

- असांदिग्ध सहाय
- सामाजिक वैधता
- वकील हेतु खुला दरवाजा
- उद्यमवृत्ति की योजना
- अत्यावश्यकता, संकट व चुनौती

सरकार

- संस्थाएँ उदा. निवेश सहाय
- वित्तीय सहाय उदा. शोध व विकास,
- निधि की शुरुआत की छलांग,
- नियामक ढाँचा प्रोत्साहन
- उदा. दिवाला, करार प्रवर्तन, समाप्ति अधिकार व मजदूरी

नेटवर्क

- उद्यमी का नेटवर्क
- प्रसार नेटवर्क
- अंतरराष्ट्रीय निगम

मजदूर

- कुशल व अकुशल
- श्रेणी में उद्यमी
- बाद की पीढ़ी का परिवार

शैक्षणिक संस्थाएँ

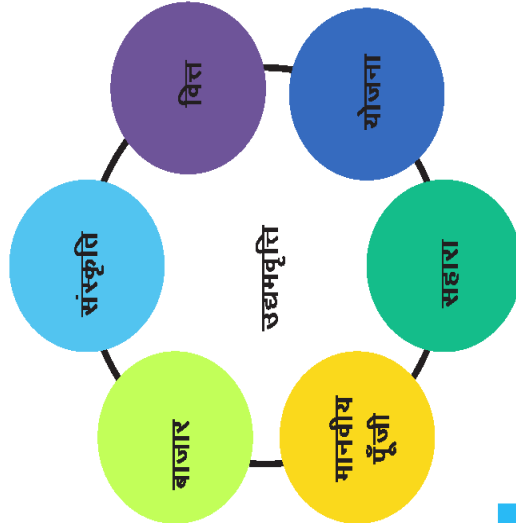
- सामान्य पदवियाँ (व्यवसायिक व शैक्षणिक)
- विशिष्ट उद्यमवृत्ति प्रशिक्षण

आधारिक संरचना

- दूरसंचार
- परिवहन व रसद
- ऊर्जा
- अंचल, इन्व्यूबेशन केंद्र क्लस्टर

सहायक व्यवसाय

- कानून
- लेखाकार्य
- निवेश बैंकर्स



वित्तीय पूँजी

- सूक्ष्म ऋण
- एंजेल निवेशक, मित्र व परिवार
- शून्य-चरण, जोखिम-युक्त पूँजी
- जोखिमयुक्त पूँजी निधि
- निजी इक्विटी
- सार्वजनिक पूँजी बाजार
- कर्ज

सफलता की कहानियाँ

- दृश्यगत सफलताएँ
- संस्थापकों के लिए संपदा का निर्माण
- अंतरराष्ट्रीय प्रतिष्ठा

सामाजिक मानदंड

- जोखिम, भूल, निष्फलता को सहन करना
- अभिनवता, सृजनात्मकता व प्रयोगात्मकता
- उद्यमी की सामाजिक स्थिति
- संपदा का निर्माण
- महत्वाकांक्षा, अभियान, भूख

गैर-सरकारी संस्था

- गैर-लाभ में उद्यमवृत्ति प्रोत्साहन
- व्यवसाय योजना प्रतियोगिता
- सम्मेलन
- उद्यमी- मित्रवत संघ

ये अनुक्षेत्र बताते हैं कि जहाँ भी उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र सशक्त है, वहाँ सरकार ने जो कार्रवाई की होती, उससे पारिस्थितिक तंत्र को और प्रोत्साहन मिलता। छह अनुक्षेत्र व उनके विभिन्न तत्वों को ग्राफिक के द्वारा दर्शाया है।

प्रत्येक उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र अनूठा है और पारिस्थितिक तंत्र के सभी तत्व परस्पर निर्भर है। यद्यपि प्रत्येक क्षेत्र के उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र को विस्तृत रूप से उपरोक्त विशिष्टताओं के द्वारा व्याख्यायित किया जा सकता है और प्रत्येक पारिस्थितिक तंत्र उन सौ तत्वों का परिणाम है जो बहुत ही जटिल व विशेष तरीके से परस्पर क्रियाएँ करते हैं।

अंततः उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र स्व-संपोषित (मोटे तौर पर) बन जाता है। जब छह अनुक्षेत्र पर्याप्त लचीले हैं, तब वे आपस में लाभदायक हैं। इस बिंदु पर सरकार की भागीदारी उल्लेखनीय रूप से न्यूनतम हो सकती है और होना चाहिए। पारिस्थितिक तंत्र को बनाए रखने के लिए जन-नेताओं को स्थायित्व के लिए बहुत अधिक निवेश करने की जरूरत नहीं है। यह आदेशात्मक है कि उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र प्रोत्साहन को फार्मुलेट कर स्व-तरलता का किया जाए, इसलिए वातावरण को बनाए रखने पर ध्यान कन्द्रित होना चाहिए।

भारत में बनाओ अभियान

प्रत्येक उद्यमी की कुछ जरूरतें होती हैं। उनमें से कुछ महत्वपूर्ण जरूरतें हैं:

- आसानी से ऋण मिलना, आसानी से निवेशकों का मिलना, करों में छूट मिलना
- स्त्रोतों तक आसान पहुँच और अच्छी आधारिक संरचना
- उस क्रियाविधि का आनंद मिले, जो परेशानियों से मुक्त हो और शीघ्र हो
- आसानी से अन्य कंपनियों के साथ भागीदार के लिए सक्षम होने के लिए

भारत में बनाओ अभियान की शुरुआत प्रधान मंत्री मोदी के द्वारा की गई और इसमें उद्देश्य है कि यह युवा, आकांक्षी उद्यमियों की इन सभी जरूरतों को संतुष्ट करे। इसका लक्ष्य है कि:

- निवेश आसान बनाया जाए, नए विचारों को समर्थन मिले
- कौशल्य विकास में वृद्धि हो, उद्यमियों के विचारों की सुरक्षा हो
- सामान के उत्पादन हेतु अद्यतन सुविधाएँ उपलब्ध हों

उद्यमियों को प्रोत्साहित करने हेतु मुख्य योजनाएं

उद्यमियों की सहायता के लिए सरकार कई योजनाएँ प्रस्तुत करती हैं। ये योजनाएँ भारत सरकार के विभिन्न मंत्रालयों/विभागों द्वारा चलाई जाती हैं, जिससे उद्यमियों की पहली पीढ़ी को सहायता पहुँचाई जा सके।

उद्यमवृत्ति को प्रोत्साहित करने वाली कुछ मुख्य योजनाओं पर एक नजर करते हैं:

सं.न0	योजनाओं के नाम
1.	प्रधानमंत्री मुद्रा योजना – माइक्रो यूनिट्स डेवलपमेंट एंड रिफायनांस एजंसी (एमयूडीआरए)
2.	स्टैंड अप इंडिया
3.	प्रधानमंत्री रोजगार उत्पन्न कार्यक्रम (पीएमईजीपी)
4.	अंतरराष्ट्रीय सहयोग
5.	निष्पादन व साख का वर्गीकरण
6.	विपणन सहायता योजना
7.	बार कोडिंग हेतु पंजीकरण शुल्क की प्रतिपूर्ति
8.	राज्य/जिला स्तरीय व्यापार मेलों में एमएसएमई-एस की समर्थ सहभागिता तथा वित्तीय सहायता की उपलब्धता
9.	तकनीक को उन्नत करने के लिए ऋण पर पूँजी सहायता का अवलंबन
10.	सूक्ष्म व लघु उपक्रम हेतु साख गारंटी निधि (सीजीएफएमएसई)
11.	आईएसओ मानक उपलब्ध करने हेतु प्रमाणीकरण शुल्क की प्रतिपूर्ति
12.	कृषि विपणन
13.	लघु कृषि विपणन
14.	मेगा फूड पार्क
15.	आदिवासी महिला सशक्तिकरण योजना

1. प्रधानमंत्री मुद्रा योजना – माइक्रो यूनिट्स डेवलपमेंट एंड रिफायनांस एजंसी (एमयूडीआरए) वर्णन–

प्रधानमंत्री एमयूडीआरए योजना की संरक्षण सहायता के अंतर्गत, एमयूडीआरए ने अपने आरंभिक उत्पाद/योजनाएँ आरम्भ कर दी हैं। इसकी मध्यवर्तियों को 'शिशु', 'किशोर' व 'तरुण' नाम दिए गए हैं, जो वृद्धि/विकास के चरण को इंगित करते हैं तथा लाभार्थी सूक्ष्म इकाई/ उद्यमी की निधिकरण की जरूरतों को बताते हैं तथा स्नाताकता/वृद्धि के अगले चरण हेतु संदर्भ बिंदु उपलब्ध कराता है, जिससे आगे के लिए उत्सुकता रहे:

- शिशु: रु.50,000 / – तक के ऋण समाहित
- किशोर: रु.50,000 / – से अधिक व रु. 5 लाख तक के ऋण समाहित
- तरुण: रु. 5 लाख से अधिक व रु. 10 लाख तक के ऋण समाहित

कौन आवेदन कर सकता है?

कोई भी भारतीय नागरिक जिसकी गैर कृषि खंड में व्यवसाय की योजना है, जैसे कि उत्पादन, संसाधन, व्यापार या सेवा खंड तथा जिसकी कर्ज की जरूरत रु.10 लाख से कम है, वह बैंक, एमएफआई या एनबीएफसी पहुँच सकता है, जिससे वह प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाय) के अंतर्गत एमयूडीआरए ऋण प्राप्त कर सके।

2. स्टैंड अप इंडिया

वर्णन – स्टैंड अप इंडिया योजना का लक्ष्य है कि प्रत्येक बैंक की शाखा को न्यूनतम एन अनुसूचित जाति (अजा) या एक अनुसूचित जनजाति (अज) व न्यूनतम एक महिला कर्जदार को रु. 10 लाख से रु. 1 करोड़ तक के बैंक ऋण की सुविधा उपलब्ध कराई जाए, जिससे कोई हरित-क्षेत्र का उपक्रम स्थापित किया जा सके। यह उपक्रम उत्पादन, सेवा या व्यापार खंड में से हो सकता है। गैर-व्यक्तिगत उपक्रमों के मामलों में किसी अजा/अज या महिला उद्यमी के पास न्यूनतम 51: हिस्सेदारी व नियंत्रण भाग होना चाहिए।

कौन आवेदन कर सकता है?

अजा/अज या महिला

3. प्रधानमंत्री रोजगार उत्पन्न कार्यक्रम (पीएमईजीपी)

वर्णन – यह योजना खादी व ग्रामीण उद्योग आयोग (केवीआईसी) के द्वारा कार्यान्वित की गई है, जो राष्ट्रीय स्तर पर इसकी नोडल एजेंसी है। राज्य स्तर पर योजना का कार्यान्वयन राज्य केवीआईसी निदेशालयों, राज्य खादी व ग्रामीण उद्योग आयोग (केवीआईबी-एस) व जिला उद्योग केंद्र (डीआईसी-एस) व बैंकों के द्वारा है। इस योजना के अंतर्गत सब्सिडी केवीआईसी के द्वारा चिन्हित बैंकों के माध्यम से है, जिससे अंततः लाभार्थियों/उद्यमियों को उनके बैंक खातों में राशि मिल सके।

सहयोग की प्रकृति

उत्पादन खंड के अंतर्गत परियोजना/इकाई की अधिकतम कीमत रु. 25 लाख है और व्यवसाय/सेवा खंड में यह रु. 10 लाख है। पीएमईजीपी के अंतर्गत निधिकरण के स्तर

पीएमईजीपी के अंतर्गत लाभार्थियों की श्रेणियाँ	लाभार्थी का योगदान	सब्सिडी (परियोजना की कीमत का)
क्षेत्र (परियोजना/इकाई का स्थल)		शहरी ग्रामीण
सामान्य श्रेणी	10:	15-25:
विशेष (शामिल हैं अजा/अज/ओबीसी/अल्पसंख्यक/महिलाएँ, भूतपूर्व सैनिक, शारीरिक रूप से विकलांग, एनईआर, पहाड़ी व सीमा क्षेत्र आदि)	05:	25-35:

परियोजना की कुल कीमत की शेष राशि बैंकों द्वारा सावधि ऋण व साथ ही कार्यरत पूँजी के रूप में उपलब्ध कराई जाएगी।

कौन आवेदन कर सकता है? कोई भी व्यक्ति जो 18 वर्ष से अधिक की उम्र का है। उत्पादन खंड में रु. 25 लाख से अधिक तथा व्यवसाय/सेवा खंड में रु. 10 लाख से अधिक की परियोजनाओं की कीमत के लिए उसने न्यूनतम टप्प कक्षा उत्तीर्ण की हो। पीएमईजीपी के अंतर्गत मंजूरी हेतु केवल नई परियोजनाओं पर ही विचार किया जाता है।

स्वयं सहायता समूह (वे भी सम्मिलित हैं जो बीपीएल के अंतर्गत हैं, बशर्ते उन्होंने अन्य किसी योजना के अंतर्गत कोई भी लाभ प्राप्त न किया हो) की संस्थाएँ जो सोसाइटीज रजिस्ट्रेशन एक्ट-1860, प्रोडक्शन को-ऑपरेटिव्स व चेरिटेबल ट्रस्ट के अंतर्गत जो संस्थाएँ पंजीकृत हैं, वे भी इसके लिए पात्र हैं। ट्रस्ट भी पात्र हैं। मौजूदा इकाइयाँ (पीएमआरवाय, आरईजीपी के अंतर्गत या भारत सरकार या राज्य सरकार की किसी भी योजना के अंतर्गत) व वे इकाइयाँ जिन्होंने भारत सरकार या राज्य सरकार की किसी भी योजना के अंतर्गत सरकारी सब्सिडी प्राप्त की हैं वे इसके लिए पात्र नहीं हैं।

4. अंतरराष्ट्रीय सहयोग

वर्णन – योजना में निम्न गतिविधियाँ समाहित रहेंगी:

- एमएसएमई व्यवसायिक प्रतिनिधिमंडलों का अन्य देशों में शिष्टमंडल, जिससे तकनीकी अनुप्रेरण/उन्नयन के नए क्षेत्रों का पता लगाया जा सके। संयुक्त जोखिमों को आसान बनाया जा सके, एमएसएमई उत्पादों व विदेशी सहयोगों के बाजार में सुधार लाया जा सके आदि।
- विदेशों व साथ ही भारत की अंतरराष्ट्रीय प्रदर्शनियों, व्यापार मेलों व खरीदने-बेचने वालों की बैठकों में भारतीय एमएसएमई-एस की वहाँ सहभागिता, जहाँ अंतरराष्ट्रीय सहभागिता है।
- एमएसएमई की रुचि के विषयों व विचारों पर अंतरराष्ट्रीय सम्मेलनों व शिविरों को आयोजित करना।

सहयोग की प्रकृति

उद्यमियों की हवाई यात्रा व स्पेस भाड़े के लिए वित्तीय सहायता आईसी योजना उपलब्ध कराती है। उपक्रम के आकार व प्रकार के आधार पर सहयोग उपलब्ध कराया जाता है।

कौन आवेदन कर सकता है?

- राज्य/केन्द्रीय सरकार के संघटन
- बी उद्योग/उपक्रम संघ व
- सी पंजीकृत सोसायटी/ट्रस्ट्स व वे संघटन जो एमएसएमई-एस के विकास को प्रोत्साहित करने से संबद्ध हैं।

5. व्यापार मेलों में सहभागिता हेतु मुफ्त पंजीकरण सूचना: सहभागियों का चयन आवेदन के बाद एमएसएमई-डीआई-एस के द्वारा किया जाएगा।

वर्णन

इस योजना का उद्देश्य है, सूक्ष्म व लघु उपक्रमों में, उनके संचालन में व उनकी साख की योग्यता में उनकी शक्तियों व कमियों के बारे में जागरूकता उत्पन्न करना।

सहायता की प्रकृति

कारोबार शुल्क की प्रतिपूर्ति एमएसएमई मंत्रालय द्वारा की जाएगी।

रु. 50 लाख तक शुल्क का 75: एजेंसी द्वारा वसूला जाता है, जो रु. 15,000/- की उच्चतम सीमा के अधीन है।

रु.50 लाख से अधिक और रु. 200 लाख तक शुल्क का 75: वर्गीकरण एजेंसी द्वारा वसूला जाता है, जो रु. 30,000/- की उच्चतम सीमा के अधीन है।

रु.200 लाख से अधिक शुल्क का 75: वर्गीकरण एजंसी द्वारा वसूला जाता है, जो रु. 40,000/- की उच्चतम सीमा के अधीन है।

कौन आवेदन कर सकता है?

भारत में सूक्ष्म या लघु उपक्रम के रूप में पंजीकृत कोई भी उपक्रम इस हेतु आवेदन के लिए पात्र है।

6. विपणन सहायता योजना

वर्णन— निम्न गतिविधियों के लिए सहायता उपलब्ध कराई जाती है:

- विदेशों में प्रदर्शनियों का आयोजन और अंतरराष्ट्रीय प्रदर्शनियों व्यापार मेलों में सहभागिता अन्य संघटनों/ उद्योग संघों/एजंसी द्वारा संचालित प्रदर्शनियों में सह-प्रायोजन बेचनेवाले-खरीदनेवाले की बैठकें, सघन अभियान व विपणन प्रोत्साहन के कार्यक्रमों का संचालन

सहायता की प्रकृति

उद्यमियों के हवाई-भाड़े व स्पेस किराए में 95: तक की सहायताद्य उपक्रम के आकार व प्रकार के आधार पर सहायता उपलब्ध कराई जाती हैं। सह-प्रायोजन के लिए वित्तीय सहायता कुल खर्च के 40: तक सीमित है, जो अधिकतम राशि रु. 5 लाख के अधीन है।

कौन आवेदन कर सकता है?

एमएसएमई खंड से संबंधित एमएसएमई-एस, उद्योग संघ व अन्य संघटन

7. बार कोडिंग के लिए पंजीकरण

वर्णन: बार कोडिंग के इस्तेमाल के लिए एमएसई-एस के द्वारा है भारत को चुकाई जानेवाली वार्षिक आवर्ती शुल्क के पहले तीन वर्षों की 75: की प्रतिपूर्ति एवं केवल एक बार के पंजीकरण शुल्क के समक्ष 75: वित्तीय सहायता की प्रतिपूर्ति उपलब्ध कराई जाती है।

सहायता की प्रकृति

एक बार की 75: व आवर्ती बार कोड पंजीकरण शुल्क की प्रतिपूर्ति निधि का सहारा

कौन आवेदन कर सकता है?

सभी एमएसएमई-एस अपने ईएम पंजीकरण के साथ

8. एमएसएमई — एस को राज्य जिला स्तरीय व्यापार मेलों में सहभागिता कराना व निधि सहारा उपलब्ध कराना।

उत्पादन एमएसएमई-एस को राज्य/जिला प्राधिकारियों/ संघों द्वारा आयोजित, राज्य / जिला स्तरीय प्रदर्शनियों में सहभागिता के माध्यम से विपणन मंच उपलब्ध कराना।

सहायता की प्रकृति

- व्यापार मेलों में भाग लेने के लिए निःशुल्क पंजीकरण सूचना: प्रतिभागियों के चयन द्वारा किया जाएगा पोस्ट के प्रस्तुतीकरण।

- नजदीक के रेलवे स्टेशन धबस से प्रदर्शनी के स्थल तक की न्यूनतम दूरी/सीधे ट्रेन (ऐसी टायर श्रेणी तक सीमित) से आने व जाने के वास्तविक किराए के 50: एवं एमएसएमई-एस (सामान्य श्रेणी उद्यमी) के लिए स्पेस भाड़ा प्रभार में 50: की प्रतिपूर्ति।
- महिलाएँ/जा/अज/उद्यमी व उत्तर पूर्व क्षेत्र के उद्यमियों को भारत सरकार ऊपर बिंदु (2) में सूचीबद्ध वस्तुओं में 80: की प्रतिपूर्ति करेगी।

सूचना: अजा, अज, महिलाएँ, शारीरिक रूप से विकलांग उद्यमियों के लिए कुल प्रतिपूर्ति प्रति इकाई अधिकतम

रु. 30,000 – है जबकि अन्य इकाइयों के लिए यह प्रति एमएसएमई इकाई के प्रति व्यक्ति के लिए अधिकतम सीमा रु. 20,000 – होगी।

सूचना: प्रतिपूर्ति के दावे के लिए कार्यक्रम की समाप्ति के बाद सहभागी को अनुवर्ती का प्रमाण प्रस्तुत करना होगा। प्रमाण "मेरे आवेदन" खंड में ऑनलाईन लागिंग के द्वारा या सीधे डीआई कार्यालय से संपर्क कर प्रस्तुत किए जा सकते हैं।

सूचना: अजा, अज, महिलाएँ, शारीरिक रूप से विकलांग उद्यमियों के लिए कुल प्रतिपूर्ति प्रति इकाई अधिकतम

रु. 30,000 – है जबकि अन्य इकाइयों के लिए यह प्रति एमएसएमई इकाई के प्रति व्यक्ति के लिए अधिकतम सीमा रु. 20,000 – होगी।

सूचना: प्रतिपूर्ति के दावे के लिए कार्यक्रम की समाप्ति के बाद सहभागी को अनुवर्ती का प्रमाण प्रस्तुत करना होगा। प्रमाण "मेरे आवेदन" खंड में ऑनलाईन लागिंग के द्वारा या सीधे डीआई कार्यालय से संपर्क कर प्रस्तुत किए जा सकते हैं।

कौन आवेदन कर सकता है?

सभी एमएसएमई – एस अपने ईएम पंजीकरण के साथ।

9. तकनीक उन्नयन के ऋण के लिए पूँजी सब्सिडी सहारा

वर्णन – तकनीक उन्नयन के लिए लिए गए कर्ज पर एमएसएमई-एस (15:) की पूँजी सब्सिडी प्राप्त कर सकते हैं।

ऋण व कर्ज लेने के लिए वित्तीय सहायता कौन आवेदन कर सकता है?

- सहायता प्राप्त करने के लिए बैंक व वित्तीय संस्थाएँ डीसी – एमएसएमई को आवेदन कर सकते हैं।
- कर्ज व पूँजी सब्सिडी के लिए एमएसएमई-एस को चाहिए कि वे सीधे संबंधित बैंकों से संपर्क करें।

किस प्रकार आवेदन करें?

यदि आप वित्तीय संस्था है, तो "अभी आवेदन करें" बटन पर क्लिक करें अन्यथा आप सीधे डीसी – एमएसएमई कार्यालय को आवेदन कर सकते हैं। डीसी – एमएसएमई कार्यालय के संपर्क विवरण आप देख सकते हैं। यदि आप एक एमएसएमई हैं, तब आप योजना की मार्गदर्शिका में सूचीबद्ध हैं।

10. एमएसएमई के लिए आनुषंगिक मुक्त कर्ज का प्रावधान

वर्णन – इस योजना के अंतर्गत बैंकों व वित्तीय संस्थानों को निधि सहायता उपलब्ध कराई जाती है, जिससे उसके बदले वे एमएसएमई को आनुषंगिक मुक्त कर्ज दे सकें।

सहायता की प्रकृति

एमएसएमई को आनुषंगिक मुक्त कर्ज देने हेतु बैंकों व वित्तीय संस्थानों को निधि सहायता।

कौन आवेदन कर सकता है?

सहायता पाने के लिए बैंक व वित्तीय संस्थाएँ डीसी – एमएसएमई धएमएसएमई-डीआई-एस को आवेदन कर सकते हैं। कर्ज प्राप्त करने के लिए एमएसएमई – एस को सीधे संबंधित बैंकों से संपर्क करना चाहिए।

11. आईएसओ मानक प्राप्त करने के लिए प्रमाणीकरण शुल्क की प्रतिपूर्ति

आईएसओ 9000/आईएसओ 14001 प्रमाणीकरण प्रतिपूर्ति आईएसओ

वर्णन – इस प्रकार की एमएसएमई उत्पादन इकाइयाँ जो आईएसओ 18000/ आईएसओ 22000/ आईएसओ/27000 प्रमाणीकरण प्राप्त करती हैं, उन्हें खर्च हेतु भारत सरकार से एक वक्त की प्रतिपूर्ति की सहायता उपलब्ध कराई जाएगी।

सहायता की प्रकृति

आईएसओ मानक प्राप्त करने के लिए होने वाले खर्च की प्रतिपूर्ति।

कौन आवेदन कर सकता है?

एमएसएमई-एस अपने ईएम पंजीकरण के साथ

12. कृषि विपणन

वर्णन – ग्रामीण गोदामों के निर्माण धनवीकरण के लिए पूँजी निवेश सब्सिडी। वैज्ञानिक भंडारण क्षमता का निर्माण व विपत्ति-बिक्री की रोकथाम।

सहायता की प्रकृति

किसानों को/25: सब्सिडी व परियोजना कीमत का 15: कंपनीज को।

कौन आवेदन कर सकता है?

एनजीओ-एस, एसएचजी-एस, कंपनीज, को-आपरेटिवज।

13. लघु कृषि विपणन

वर्णन – व्यवसाय के विकास का वर्णन, इक्वटी के रूप में जोखिम हेतु पूँजी सहायता उपलब्ध कराता है, प्रशिक्षण तथा एग्री-प्रिनियर्स की भेंट की व्यवस्था करता है। किसानों का कृषि व्यवसाय सहायता-संघ व्यवसाय के विकास का वर्णन इक्वटी के रूप में जोखिम हेतु पूँजी सहायता उपलब्ध कराता है, प्रशिक्षण तथा एग्री-प्रिनियर्स की भेंट की व्यवस्था करता है।

सहायता की प्रकृति

वित्तीय सहायता, जिसकी अधिकतम सीमा है रु. 5 लाख।

कौन आवेदन कर सकता है?

व्यक्ति, किसान, उत्पादक समूह, भागीदारी/मर्यादा फर्म/एसएचजी-एस, एग्री-प्रिनियर्स आदि।

14. महा फूड पार्क

वर्णन – कृषि उत्पादन व बाजार को संबद्ध करने वाला तंत्र, जिससे मूल्य में वृद्धि हो, किसान की आय में इजाफा हो और ग्रामीण रोजगार का सृजन हो।

सहायता की प्रकृति

परियोजना कीमत की 50: की एक बार का पूँजी अनुदान, जिसमें रु.50 करोड़ की सीमा है।

कौन आवेदन कर सकता है?

किसान, किसान के समूह, एसएचजी-एस

15. आदिवासी महिला सशक्तिकरण योजना

वर्णन – एसटी महिलाओं के आर्थिक विकास हेतु रियायत की योजना

सहायता की प्रकृति

योजना की कीमत का 90: तक का सावधि ऋण रियायती दर पर।

कौन आवेदन कर सकता है?

अनुसूचित जनजाति महिलाएँ

सुझाव

- मौजूदा बाजार, अन्य उद्यमियों के साथ नेटवर्क, जोखिम पूँजीपति, एंजेल निवेशकों पर शोध करें और आपकी उद्यमवृत्ति की योग्यता के लिए योजनाओं की समीक्षा विस्तृत रूप से करें।
- निष्फलता सड़क का अंत नहीं बल्कि पैर रखने का पत्थर है। स्वयं की व अपने समकक्षों की गलतियों की समीक्षा करें और भविष्य के साहस हेतु उनमें सुधार करें।
- अपने परिस्थितिक तंत्र के लिए अग्र रूप से सक्रिय रहें। आपके परिस्थितिक तंत्र की मुख्य विशिष्टताओं को पहचानें और उन्हें समृद्ध करें, यह सुनिश्चित करते हुए कि आपकी उद्यमवृत्ति का सहारा परिस्थितिक तंत्र का स्वयं में स्थायित्व है।

8.5.7 जोखिम क्षमता और लचीलापन: उद्यमिता और जोखिम

उद्यमी स्वाभाविक रूप से जोखिम लेने वाले होते हैं। वे पथ निर्माता होते हैं, न की पथ का अनुसरण करने वाले। एक सामान्य, सतर्क व्यक्ति के विपरीत, एक उद्यमी व्यक्ति अपनी नौकरी (अपनी एकमात्र आय) छोड़ने और खुद पर और अपने विचार पर जोखिम लेने के बारे में दो बार नहीं सोचता है। एक उद्यमी अपने सपनों का पीछा करते हुए यह जनता है कि मान्यताओं को गलत सिद्ध किया जा सकता है और अप्रत्याशित घटनाएँ कभी भी उत्पन्न हो सकती है। वह जानता है कि कई समस्याओं से निपटने के बाद भी सफलता हाथ आयेगी इसकी कोई गारंटी नहीं है। उद्यमिता जोखिम लेने की क्षमता पर आधारित होती है। इस क्षमता, जिसे जोखिम लेने की भूख कहा जाता है, एक उद्यमी की विशेषता है जो आंशिक रूप से आनुवंशिक और आंशिक रूप से प्राप्त की जा सकती है।

जोखिम लेने की क्षमता क्या है?

जोखिम लेने की क्षमता यानी एक कंपनी अपने उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए जितने हद तक जोखिम लेने के लिए तैयार होती है उसे कहते हैं। मूलतः, यह पर्यावरण में परिवर्तन की वजह से कंपनी के संभव लाभ और (आर्थिक पारिस्थितिकी तंत्र, नीतियाँ, आदि) खतरों के बीच संतुलन को संदर्भित करता है। अधिक जोखिम लेने से ज्यादा लाभ हो सकते हैं लेकिन घाटे की उच्च संभावना भी हो सकती है। हालांकि, बहुत रूढ़िवादी होना कंपनी के खिलाफ जा सकता है क्योंकि इस कारण कंपनी अपने उद्देश्यों तक पहुँचने के लिए अच्छे अवसर खो सकती हैं।

जोखिम लेने की क्षमता के स्तर को मोटे तौर पर "कम", "मध्यम" और "उच्च" रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है। कंपनी के उद्यमियों को सभी संभावित विकल्पों का मूल्यांकन करना होता है और सबसे सफल होने की संभावना वाले विकल्प का चयन करना होता है। कंपनियों के विभिन्न उद्देश्यों के लिए जोखिम लेने की क्षमता का स्तर अलग अलग होता है।

स्तर इन पर निर्भर करते हैं:

- उद्योग के प्रकार
- बाजार के दबाव
- कंपनी के उद्देश्य

उदाहरण के लिए, एक क्रांतिकारी अवधारणा के साथ सुरु किये स्टार्टअप की बहुत ही उच्च जोखिम लेने की क्षमता होगी। स्टार्टअप लंबी अवधि के सफलता प्राप्त करने से पहले अल्पावधि विफलताओं को बर्दाश्त कर सकता है। इस प्रकार की क्षमता स्थिर नहीं रहेगी और कंपनी की वर्तमान परिस्थितियों से समायोजित की जाएगी।

जोखिम लेने की क्षमता का विवरण

कंपनियों को अपने उद्देश्यों और अवसरों के बारे में किए गए फैसले के साथ अपने जोखिम उठाने की क्षमता को परिभाषित और मुखर करना होता है। एक जोखिम लेने की क्षमता का विवरण स्पष्ट रूप से व्यापार में स्वीकृति और जोखिम के प्रबंधन को रूप प्रदान करती है। यह कंपनी के भीतर जोखिम लेने सीमा निर्धारित करती है। जोखिम लेने की क्षमता के विवरण में निम्नांकित व्यक्त होना चाहिए:

- व्यापार को किस प्रकार के जोखिम का सामना करना पड़ता है। कंपनी कौनसी जोखिम आराम से ले सकती है और उसे कौनसी जोखिम अस्वीकार्य है।
- सभी जोखिम श्रेणियों में कितनी जोखिम स्वीकार करे। जोखिम और इनाम के बीच वांछित लेनदेन।
- जोखिम के उपाय और जोखिम की जांच और उसको विनियमित करने के तरीके।

उद्यमिता और लचीलापन

उद्यमियों में लचीलापन जैसे गुणों की विशेषता होती है। ये गुण उद्यम के विकास के प्रारंभिक दौर में विशेष रूप से बड़ी भूमिका निभाते हैं। जोखिम लचीलापन एक बहुत ही मूल्यवान विशेषता है यह चुनौतियों और कारोबारी माहौल में परिवर्तन के खतरे के खिलाफ उद्यमियों की रक्षा करता है, ऐसा माना जाता है।

उद्यमी लचीलापन क्या है?

लचीलापन व्यक्तियों को अपने जीवन और कैरियर आकांक्षाओं से संबंधित असफलताओं से उबरने की क्षमता का वर्णन करने के लिए प्रयोग किया जाता है। एक लचीला व्यक्ति वह होता है जो आसानी से और जल्दी से असफलताओं से उबरने में सक्षम है। उद्यमी के लिए, लचीलापन एक महत्वपूर्ण विशेषता है। उद्यमी लचीलापन निम्न तरीकों में बढ़ाया जा सकता है:

- कोच और आकाओं के एक पेशेवर नेटवर्क को विकसित करके
- बदलाव जीवन का एक हिस्सा है को स्वीकार करके
- बाधाओं को दूर किया जा सकता है ऐसा नजरिया अपनाकर

एक लचीले उद्यमी के लक्षण

एक उद्यमी को अपने व्यापार उद्यम में पूरी तरह से काफी लचीला बनाने के लिए आवश्यक विशेषताएं हैं:

- नियंत्रण की मजबूत आंतरिक भावना
- विविधता और विस्तार करने की क्षमता
- मजबूत सामाजिक कनेक्शन
- उत्तरजीवी मनोभाव
- असफलताओं से सीखने का कौशल
- नकदी प्रवाह की चेतना
- बड़ी तस्वीर को देखने की योग्यता
- हर बारीकी पर ध्यान देना

सुझाव

- ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं, साथियों, मित्रों और परिवार का एक बड़ा नेटवर्क विकसित करें। इससे न केवल आपको अपने व्यापार को बढ़ाने में मदद मिलेगी, बल्कि आपको जानने, नए अवसरों की पहचान करने और बाजार में होनेवाले परिवर्तन देखने में भी मदद मिलेगी।
- असफलताओं पर ध्यान केन्द्रित मत करें। आप फिर से आगे बढ़ने के लिए आपका अगला कदम क्या होना चाहिए उस पर ध्यान दें।

8.5.8 सफलता और असफलताएँ: उद्यमिता में सफलताओं और असफलताओं को समझना

श्याम एक प्रसिद्ध उद्यमी है जिन्हें उनकी सफलता की कहानी के लिए जाना जाता है। लेकिन ज्यादातर लोगों को पता नहीं है कि श्याम को अपने उद्यम में सफलता पाने के पहले कई बार असफलता प्राप्त हुई। उद्यमशीलता क्या है यह जानने के लिए सीधे एक उद्यमी जो अपने उद्यम में विफल और सफल रहे हैं से एक विचार प्राप्त करने के लिए साक्षात्कार पढ़ें।

साक्षात्कारकर्ता: श्याम, मैंने सुना है कि उद्यमी बहुत बड़े जोखिम लेने वाले होते हैं जो नाकामी से डरते नहीं। क्या ये सच है?

श्याम: हाहा, यह बिलकुल सच नहीं है। ज्यादातर लोगों का मानना है कि उद्यमियों को बेधड़क उत्साहित होने की जरूरत है। लेकिन सच्चाई यह है कि डर एक बहुत ही सामान्य और वैध मानव प्रतिक्रिया है, खासकर जब आप अपना व्यापार शुरू करने की योजना बना रहे हैं! वास्तव में, मेरा सबसे बड़ा डर असफल होने के डर था। वास्तविकता यह है कि उद्यमी सफल और असफल दोनों होता है। चालाकी इस में है कि विफलता के डर को आपकी योजना के क्रियान्वयन को रोकने की अनुमति न दें। याद रखें, विफलता भविष्य की सफलता के लिए सबक होती है!

साक्षात्कारकर्ता: आप के अनुसार, वे कौनसे कारण हैं कि जिसकी वजह से उद्यमी विफल होते हैं?

श्याम: ठीक है, उद्यमी विफल क्यों होते हैं उसका कोई स्पष्ट कारण नहीं है। एक उद्यमी कई कारणों से असफल हो सकता है। क्योंकि आपने आपको हराने के लिए विफलता को अनुमति दी है इसके कारण आप असफल हो सकते हैं। क्योंकि आप काम सौंपने (वितरित करने) को तैयार नहीं हैं इसलिए आप असफल हो सकते हैं। एक कहावत है, "आप कुछ भी कर सकते हैं, लेकिन सब कुछ नहीं कर सकते हैं!" आप असफल हो सकते हैं क्योंकि आपने बहुत आसानी से हार मान ली—शायद आप में पर्याप्त दृढ़ता नहीं थी। आप असफल हो सकते हैं क्योंकि आपने छोटे, तुच्छ

कार्यों पर अपनी ऊर्जा केंद्रित किया और सबसे महत्वपूर्ण काम की अनदेखी की। असफल रहने के अन्य कारणों में गलत लोगों के साथ साझेदारी करना, अपना उत्पाद सही ग्राहकों को सही कीमत पर बेचने में सक्षम नहीं होना....ऐसे अन्य कई कारण हैं!

साक्षात्कारकर्ता: एक उद्यमी के रूप में, विफलता की ओर कैसे देखा जाना चाहिए?

श्याम: मेरा मानना है हम सबने विफलता की ओर नकारात्मक रूप से देखने के बजाय परिसंपत्ति के रूप में ध्यान देना चाहिए। जिस तरह से मैं इसे देखता हूँ, अगर आपके पास एक विचार है, तो आपको इसे काम करने लायक बनाना चाहिए, भले ही आप असफल हो जाओ लेकिन आपने कोशिश करनी चाहिए। ऐसा इसलिए है क्योंकि कोशिश न करना तो वैसे भी विफलता ही है! और विफलता सबसे बुरी बात नहीं है। मुझे लगता है की कोशिश न करने से पछतावा होना और सोचना की 'काश ऐसा होता' वास्तव में कोशिश करके नाकाम होने से भी बदतर है।

साक्षात्कारकर्ता: जब आप पहली बार में विफल रहे तब आपने कैसा महसूस किया?

श्याम: मेरा पूरी तरह से दिल टूट गया था! यह एक बहुत ही दर्दनाक अनुभव था। लेकिन अच्छी खबर यह आप असफलता से उबरने लगते हैं। और हर बाद के विफलता के साथ, इससे उबरने की प्रक्रिया बहुत आसान हो जाती है। ऐसा इसलिए है क्योंकि आप प्रत्येक विफलता को एक बाधा के रूप में न देखते हुए इसे सबक के रूप में देखना शुरू करते हैं जो आपको आगे सफलता हासिल करने में मदद करेगी। आप महसूस करना शुरू करोगे कि असफलता के कई फायदे हैं।

साक्षात्कारकर्ता: क्या आप हमें असफल रहने के लाभ में से कुछ के बारे में बता सकते हैं?

श्याम: मैंने व्यक्तिगत रूप से असफल रहने के जो लाभ अनुभव किया है उस में से एक है कि सफलता ने मुझे चीजों को एक नई रोशनी में देखने के लिए समर्थ किया है। इसने मुझे वे जवाब दिए हैं जो मेरे पास पहले नहीं थे। विफलता आप एक बहुत मजबूत बना सकती है। यह अपने अहंकार को नियंत्रण में रखने में मदद करता है।

साक्षात्कारकर्ता: जो उद्यमी अपना स्वयं का उद्यम शुरू करना चाहते हैं, उन्हें आप क्या सलाह देना चाहोगे?

श्याम: मैं उन्हें बताना चाहूँगा कि वे अपने अनुसंधान करें और यह सुनिश्चित करें कि उनके उत्पाद वास्तव में ग्राहकों द्वारा वांछित हैं। मैं उन्हें बताना चाहूँगा कि वे अपने साथियों और कर्मचारियों का बहुत समझदारी और सावधानी से चयन करें। मैं उनसे कहूँगा कि आक्रामक होना बहुत महत्वपूर्ण है – अपने उत्पाद हर संभव प्रयास से और आक्रामक तरीके से बाजार में लायें। मैं उन्हें चेतावनी देना चाहूँगा कि एक उद्यम शुरू करना बहुत ही महंगा होता है और वे एक ऐसी स्थिति के लिए तैयार करना चाहिए जब उनके पूरे पैसे खत्म हो गए हो। मैं उन्हें लंबी अवधि के लक्ष्यों को बनाने

की और लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए योजना के कार्यान्वयन की सलाह दूँगा। मैं उन्हें ऐसे एक उत्पाद निर्माण करने की सलाह दूँगा जो कि सही मायने में अनूठा है। बहुत सावधान रहें और यह सुनिश्चित करें कि आप किसी और स्टार्टअप की नकल नहीं कर रहे हैं। अन्त में, मैं उन्हें बताना चाहूँगा कि यह बहुत महत्वपूर्ण है कि वे सही निवेशकों को खोजें।

साक्षात्कारकर्ता: यही वास्तव में बहुत उपयोगी सलाह है, श्याम! मुझे यकीन है कि इस साक्षात्कार से उद्यमियों को अपनी यात्रा शुरू करने से पहले और अधिक तैयार होने में मदद मिलेगी! अपने सभी अंतर्दृष्टि के लिए धन्यवाद!

सुझाव



- आप शुरू करने से पहले अपने मिशन और उद्देश्य को पहचानें।
- अपने अगले कदम की योजना बनायें – जल्दबाजी में निर्णय नहीं लेना चाहिए।

यूनिट 8.6: उद्यमी बनने की तैयारी करना

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट को पढ़ने के बाद निम्न बातों को समझ पायेंगे:

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

8.6.1 बाजार अध्ययन/विपणन के 4 पी/विचार का महत्व:

बाजार अनुसंधान की समझ

बाजार विपणन एक उत्पाद या सेवा जो बाजार में बेचा जा रहा है उसकी जानकारी इकट्ठा करने, विश्लेषण करने और व्याख्या करने की प्रक्रिया है। इसमें यह भी जानकारी शामिल है:

- अतीत, वर्तमान और भावी ग्राहक
- ग्राहक विशेषताएँ और खर्च करने की आदतें
- बाजार की जरूरतों के स्थान और लक्ष्य
- समग्र उद्योग
- उचित प्रतियोगी

विपणन अनुसंधान डेटा के दो प्रकार होते हैं:

- प्राथमिक जानकारी – यह अपने आपके या किसी और के द्वारा एकत्र अनुसंधान है।
- माध्यमिक जानकारी – यह शोध पहले से ही मौजूद है और आप पता लगाकर उपयोग कर सकते हैं।

प्राथमिक अनुसंधान

प्राथमिक अनुसंधान दो प्रकार के हो सकते हैं:

- खोजपूर्ण: इसकी कोई सीमा नहीं होती और इसमें आमतौर पर विस्तृत, असंरचित साक्षात्कार शामिल होते हैं।
- विशिष्ट: यह सटीक होते हैं और इसमें संरचित, औपचारिक साक्षात्कार शामिल होते हैं। विशिष्ट अनुसंधान का आयोजन अधिक खोजपूर्ण शोध कार्यों की तुलना में अधिक महंगा है।

माध्यमिक अनुसंधान

माध्यमिक अनुसंधान बाहरी जानकारी का उपयोग करते हैं। कुछ आम माध्यमिक स्रोत यह हैं:

- सार्वजनिक स्रोत: ये आमतौर पर स्वतंत्र होते हैं और इनमें बहुत कुछ अच्छी जानकारी होती है। उदाहरण के लिए सरकारी विभाग, सार्वजनिक पुस्तकालय आदि के व्यापार विभाग।
- वाणिज्यिक स्रोत: ये बहुमूल्य जानकारी प्रदान करते हैं लेकिन इसके लिए शुल्क का भुगतान करना पड़ता है। उदाहरण के लिए, अनुसंधान और व्यापार संघ, बैंकों और अन्य वित्तीय संस्थान आदि
- शैक्षिक संस्थान: ये जानकारी का खजाना प्रदान करते हैं। उदाहरण के लिए, महाविद्यालय, विश्वविद्यालय, तकनीकी संस्थान आदि।

विपणन के 4 पी

विपणन के 4 पी उत्पाद, मूल्य, प्रचार और स्थान हैं। अब हम इन 4 पी की ओर विस्तार से एक नजर डालते हैं।

उत्पाद

उत्पाद यह हो सकता है:

- एक मूर्त उत्पाद
- एक अमूर्त सेवा

आपका कोई भी उत्पाद हो, उसकी विपणन प्रक्रिया शुरू करने से पहले यह महत्वपूर्ण है कि आपको उसकी और उसके अद्वितीय विशेषताओं के बारे में एक स्पष्ट समझ होनी चाहिए। यहाँ कुछ सवाल दिए हैं, जिन्हें आपको खुद से पूछना हैं:

- ग्राहक उत्पाद/सेवा से क्या चाहता है?
- यह कौन से आवश्यकताएं संतुष्ट करता है?
- क्या और अधिक विशेषताएं जोड़े जा सकते हैं?
- क्या इसके कोई महंगे और अनावश्यक विशेषताएं हैं?
- ग्राहक इसका कैसे उपयोग करेंगे?
- इसे क्या कहा जाना चाहिए?
- इस तरह के उत्पादों से यह कैसे अलग है?
- इसका उत्पादन करने के लिए कितना खर्च होगा?
- क्या इसे लाभ में बेचा जा सकता है?

कीमत

एक बार सभी उत्पाद के तत्वों को स्थापित करने के बाद, कीमत पर विचार करने की जरूरत होती है। एक उत्पाद की कीमत इस तरह के लाभ मार्जिन, आपूर्ति, मांग और विपणन रणनीति जैसे कई कारकों पर निर्भर करेगी। कुछ सवाल जिन्हें आप खुद से पूछना चाहिए:

- उत्पाद/सेवा का ग्राहकों के लिए क्या मूल्य है?
- क्या स्थानीय उत्पाद/सेवाओं की स्थापना कीमत अंक हैं?
- क्या ग्राहक मूल्य संवेदनशील है?
- क्या छूट देनी चाहिए?
- आपके प्रतियोगियों की तुलना में आपकी कीमत क्या है?

प्रचार

एक बार आप अपने उत्पाद और अपनी कीमत के बारे में निश्चित हैं, तो अगला कदम इसे बढ़ावा देने के लिए है। प्रचार के कुछ प्रमुख तत्वों में जनसंपर्क, सामाजिक मीडिया विपणन, ईमेल विपणन, खोज इंजन विपणन, वीडियो विपणन और अधिक शामिल है। आपने आप से पूछने के कुछ सवाल यह हैं:

- अपने उत्पाद या सेवा को आपने कहाँ बढ़ावा देना चाहिए?
- अपने लक्षित दर्शकों तक पहुँचने के लिए सबसे अच्छा माध्यम क्या है?
- अपने उत्पाद को बढ़ावा देने के लिए जब सबसे अच्छा समय क्या हो सकता है?
- आपके प्रतिद्वंदी उनके उत्पादों को कैसे बढ़ावा दे रहे हैं?

स्थान

विपणक के अनुसार, विपणन का आधार सही उत्पाद की पेशकश, सही समय पर सही जगह पर सही कीमत पर होता है। इस कारण से, सबसे अच्छा संभव स्थान का चयन संभावित ग्राहकों को वास्तविक ग्राहकों में परिवर्तित करने के लिए महत्वपूर्ण है। खुद से पूछने के लिए कुछ सवाल यह हैं:

- क्या आपके उत्पाद या सेवा दुकान, ऑनलाइन या दोनों में देखे जा सकेंगे ?
- सबसे उचित वितरण चैनलों का उपयोग करने के लिए आपने क्या करना चाहिए ?
- क्या आपको एक बिक्री बल की आवश्यकता होगी?
- आपके प्रतियोगी अपने उत्पादों या सेवाओं की कहाँ पेशकश कर रहे हैं?
- आपने अपने प्रतिद्वन्द्वियों के नक्शेकदम पर चलना चाहिए?
- आपने अपने प्रतिस्पर्धियों से कुछ अलग करना चाहिए?

विचार का महत्व

विचार प्रगति की नींव होती है। एक विचार छोटे या नाविन्यपूर्ण, पूरा करने के लिए आसान या अत्यंत जटिल हो सकता है। जो भी मामला हो, तथ्य यह है कि एक विचार ही योग्यता देता है। विचारों के बिना, कुछ भी संभव नहीं है। अधिकांश लोग अपने विचारों को व्यक्त करने से घबराते हैं | क्योंकि उन्हें डर होता है कि उनका मजाक उड़ाया जाएगा। हालांकि, अगर आप एक उद्यमी हैं और प्रतिस्पर्धी और अभिनव रहना चाहते हैं, तो आपको आपके विचार प्रकाश में लाने की जरूरत है।

यह करने के कुछ तरीकों में शामिल है:

- बुद्धिशीलता की संस्कृति स्थापित करें जहाँ आप सभी इच्छुक पार्टियों को योगदान करने के लिए आमंत्रित कर सकते हैं।
- विचारों पर चर्चा करें जिससे कि लोग उनको अपने विचार, अंतर्दृष्टि और राय जोड़ सकते हैं।
- अपना दिमाग खुला रखना और अपने विचारों को सीमित नहीं करना, भले ही विचार हास्यास्पद लगता हो।
- जिन विचार पर आप तुरंत पर काम नहीं करते उन्हें टुकराना नहीं, बल्कि उनको लिखकर रखें और उन्हें कुछ समय के लिए टंडे बस्ते में डालें ताकि उनपर एक बाद की तारीख में दोबारा गौर किया जा सके।

सुझाव

- ध्यान रखें कि अच्छे विचारों को हमेशा अद्वितीय होने की जरूरत नहीं है।
- याद रखें कि समय अपने विचार की सफलता का निर्धारण करने में एक बड़ी भूमिका निभाता है।
- स्थितियाँ और परिस्थितियाँ हमेशा बदलेगी, इसलिए लचीला रहो और उसके अनुसार अपने विचार अनुकूलन करें।

8.6.2 व्यापार इकाई अवधारणा: मौलिक व्यापार शब्दावली

अगर आपका उद्देश्य एक व्यवसाय शुरू और चलाना है, तो आपको मौलिक व्यापार शब्दों की अच्छी समझ होनी चाहिए। हर उद्यमी निम्नलिखित शब्दों में अच्छी तरह से निपुण होना चाहिए:

- लेखा: वित्तीय लेनदेन की रिकॉर्डिंग और रिपोर्टिंग का एक व्यवस्थित तरीका।
- लेखा देय: अपने लेनदारों के लिए एक कंपनी द्वारा बकाया पैसा।
- लेखा प्राप्य: अपने ग्राहकों के द्वारा कंपनी की बकाया राशि।
- परिसंपत्तियाँ: अपने व्यापार का संचालन करने के लिए कंपनी जिन संपत्ति का उपयोग करती है उन सबका का मूल्य।
- बैलेंस शीट: किसी निश्चित क्षण में कंपनी की संपत्ति, देनदारियाँ और मालिक की इक्विटी का एक स्नैपशॉट।
- बॉटम लाइन: महीने के अंत में व्यवसाय द्वारा अर्जित या खोई हुयी कुल राशि।
- व्यापार: एक संगठन जो लाभ कमाने के उद्देश्य से चलता है।
- व्यवसाय से व्यवसाय (बी 2 बी): एक व्यवसाय जो दूसरे व्यवसाय को वस्तुएं या सेवाएं बेचता है।
- व्यवसाय से उपभोक्ता (बी 2 सी): एक व्यवसाय जो वस्तुओं और सेवाओं को अंत उपयोगकर्ता को सीधे बेचता है।
- पूंजी: पैसे जो एक व्यवसाय अपने खातों, संपत्ति और निवेश में रखता है। पूंजी के दो मुख्य प्रकार ऋण और इक्विटी हैं।
- कैश फ्लो: व्यवसाय में हर महीने निधि की हलचल जिसमें आय और व्यय भी शामिल है।
- कैश फ्लो स्टेटमेंट: एक विशेष अवधि के दौरान एक व्यापार में आनेवाला और जानेवाला पैसा दिखाने वाला एक विवरण।

- अनुबंध: पैसे के बदले में काम करने के लिए एक औपचारिक अनुबंध।
- मूल्यह्रास: समय के साथ परिसंपत्ति के मूल्य में आनेवाली कमी।
- व्यय: व्यापार के अपने परिचालन के माध्यम से होनेवाली लागत।
- वित्त: पैसे और अन्य परिसंपत्तियों का प्रबंधन और आबंटन।
- वित्तीय रिपोर्ट: एक व्यापार के लेनदेन और व्यय का व्यापक खाता।
- स्थिर लागत: एक बार का खर्च।
- आय विवरण (लाभ और हानि विवरण): एक समय की अवधि के दौरान व्यापार के लाभ दिखाता है।
- देनदारियाँ: एक व्यवसाय का किसी और को बकाया मूल्य।
- विपणन: एक उत्पाद या सेवा के प्रचार, बिक्री और वितरण की प्रक्रिया।
- शुद्ध आय/लाभ: राजस्व शून्य खर्च।
- नेट वर्थ: एक व्यवसाय का कुल मूल्य।
- ऋण वापसी की अवधि: एक व्यवसाय के प्रारंभिक निवेश की राशी को वसूल करने के लिए लगने वाला समय।
- लाभ मार्जिन: लाभ का अनुपात, राजस्व से विभाजित, एक प्रतिशत के रूप में दिखाया गया है।
- निवेश पर वापसी (आरओआई): एक व्यापार जो निवेश से वापसी के रूप में पैसे की राशि प्राप्त करता है।
- राजस्व: खर्चों को घटाने से पहले आय की कुल राशि।
- बिक्री संभावना: एक संभावित ग्राहक।
- आपूर्तिकर्ता: व्यवसाय को आपूर्ति करनेवाला प्रदाता।
- लक्षित बाजार: ग्राहकों का एक विशिष्ट समूह, जिस की ओर कंपनी के उत्पादों और सेवाएं लक्षित किये गए हैं।
- मूल्यांकन: व्यापार के समग्र मूल्य का अनुमान।
- परिवर्तनीय लागत: खर्च जो कि एक व्यापार की गतिविधि के अनुपात में बदलते जाते हैं।
- कार्यशील पूंजी: मौजूदा परिसंपत्तियों शून्य से मौजूदा देनदारियों के रूप में गणना की जाती है।
- व्यापार लेनदेन: व्यापार लेनदेन के तीन प्रकार के होते हैं. ये हैं:
 - सरल लेनदेन – आम तौर पर एक विक्रेता और एक ग्राहक के बीच का सौदा। उदाहरण के लिए: एक कप कॉफी खरीदना।
 - जटिल लेनदेन – ये लेनदेन पूरा करने से पहले कई घटनाओं के माध्यम से गुजरते हैं। उदाहरण के लिए: एक घर खरीदना।
 - चालू लेनदेन – इन लेनदेन को आमतौर पर एक अनुबंध की आवश्यकता होती है। उदाहरण के लिए: एक विक्रेता के साथ अनुबंध।

मौलिक लेखांकन सूत्र

कुछ महत्वपूर्ण लेखा फार्मूले जिनकी ओर हर उद्यमी को नजर मारने की जरूरत है।

1. लेखांकन समीकरण: यह कंपनी की संपत्ति जो वह अपने व्यापार का संचालन करने के लिए उपयोग करती है का मूल्य है।

सूत्र: परिसंपत्ति = दायित्व + मालिक की इक्विटी

2. शुद्ध आय: कंपनी का लाभ है। सूत्र: शुद्ध आय = राजस्व – व्यय
3. ब्रेक इवन बिंदु: यह वह बिंदु है जब कंपनी को लाभ या हानि नहीं होगी। कुल लागत और कुल राजस्व के बराबर हैं।
सूत्र: ब्रेक इवन = निर्धारित लागत / बिक्री मूल्य – प्रति इकाई परिवर्तनीय लागत
4. नकद अनुपात: यह एक कंपनी की तरलता स्पष्ट करता है।
सूत्र: नकद अनुपात = कैश / मौजूदा देनदारियाँ
5. लाभ मार्जिन: इसे एक प्रतिशत के रूप में दिखाया जाता है। इससे पता चलता है की सभी खर्चों का व्यापार से भुगतान करने के बाद बिक्री का कितना प्रतिशत बच जाता है।
सूत्र: लाभ मार्जिन = शुद्ध आय / बिक्री
6. ऋण-इक्विटी अनुपात: इस अनुपात से पता चलता है कि कंपनी अपनी परिसंपत्तियों के वित्तपोषण के लिए कितने इक्विटी और ऋण उपयोग कर रही है, और अगर व्यापार को नुकसान होता है तो क्या शेयरधारक इक्विटी लेनदारों का दायित्व पूरा कर सकते हैं।
सूत्र: ऋण-इक्विटी अनुपात = कुल देनदारियाँ / कुल इक्विटी
7. बेचे हुए माल की लागत: यह बेचे जाने वाले उत्पाद या सेवा निर्माण के लागत का कुल योग है। सूत्र: बेचे गए माल की लागत = सामग्री की लागत / इनवेंटरी – आउटपुट की लागत
8. निवेश पर रिटर्न (आरओआई): यह आमतौर पर एक प्रतिशत के रूप में दिखाया जाता है। यह निवेश के मुनाफे की गणना मूल लागत का एक प्रतिशत समझ कर करता है।
सूत्र: आरओआई = शुद्ध लाभ / कुल निवेश * 100
9. साधारण ब्याज: यह वह पैसा है जो आप शुरू में कुछ पैसे (प्रिंसिपल) निवेश करके कमा सकते हैं। सूत्र: ए = पी (1 + आर टी); आर = आर * 100
कहाँ पे:
ए = कुल जमा राशि (मूलधन + ब्याज), पी = मूल राशि, आई = ब्याज की राशि
आर = दशमलव में प्रति वर्ष ब्याज की दर; आर = आर / 100, टी = महीनों या वर्षों में शामिल समय अवधि
10. वार्षिक चक्रवृद्धि ब्याज: यह एक ऋण या जमा की मूलधन पर ब्याज की राशी की गणना करता है। सूत्र: एक = पी (1 + आर / एन) * एनटी:
कहाँ पे:
ए = निवेश / ऋण के भविष्य के मूल्य, ब्याज सहित
पी = मूलधन निवेश राशि (प्रारंभिक जमा या ऋण राशि), आर = वार्षिक ब्याज दर (दशमलव)
एन = प्रति वर्ष कितने बार ब्याज बढ़ता है

8.6.3 सीआरएम और नेटवर्किंग सीआरएम क्या है?

सीआरएम का मतलब है ग्राहकों के रिश्ते का प्रबंधन करना। मूल रूप से ग्राहक रिश्ता प्रबंधन का मतलब था ग्राहकों के साथ अपने रिश्ते का प्रबंध करना। बहरहाल, आज यह आईटी सिस्टम और सॉफ्टवेयर को संदर्भित करता है जिसकी मदद से कम्पनियाँ अपने संबंधों का प्रबंधन करती हैं।

सीआरएम की आवश्यकता

एक कंपनी अपने ग्राहकों के साथ जितने बेहतर संबंध रख सकती है, उतनी ही ज्यादा कंपनी के सफल होने की संभावना होती है। किसी भी उद्यमी के लिए, मौजूदा ग्राहकों से सफलतापूर्वक संबंध बनाए रखना और उद्यम का विस्तार करने की क्षमता सर्वोपरि होती है। इस वजह से आईटी प्रणाली जो दैनिक ग्राहकों के साथ व्यवहार की समस्याओं के समाधान पर ध्यान केंद्रित करती हैं। आज उसकी मांग अधिक से अधिक होते जा रही हैं।

समय के साथ ग्राहकों की जरूरतें बदलती रहती हैं और प्रौद्योगिकी ग्राहक वास्तव में क्या चाहते हैं यह आसानी से समझने में मदद कर सकती है। यह अंतर्दृष्टि कंपनियों को अपने ग्राहकों की जरूरतों को समझने में मदद करती है। यह आवश्यकता अनुरूप अपने व्यापार के संचालन को संशोधित करने के लिए सक्षम बनाता है ताकि अपने ग्राहकों को हमेशा सबसे अच्छा संभव तरीके से सेवा कर सके। सीधे शब्दों में कहें तो, सीआरएम कंपनियों को अपने ग्राहकों का मूल्य पहचान में मदद करता है और उन्हें ग्राहकों के साथ के संबंधों में सुधार लाने के लिए सक्षम बनाता है।

8.6.4 सीआरएम के फायदे

सीआरएम के बहुत महत्वपूर्ण लाभ हैं:

यह मौजूदा ग्राहकों के साथ संबंधों को बेहतर बनाने में मदद करता है जिससे: बिक्री में वृद्धि हो सकती है। ग्राहकों की जरूरतों की पहचान हो सकती है और उत्पादों की क्रॉस बिक्री हो सकती है। इससे उत्पादों या सेवाओं के बेहतर विपणन हो सकता है। इससे ग्राहकों की संतुष्टि और प्रतिधारण को बढ़ावा मिलता है। सबसे लाभदायक ग्राहकों की पहचान करके और उन पर ध्यान केंद्रित करके लाभप्रदता में सुधार ला सकता है।

8.6.5 नेटवर्किंग क्या है?

व्यापार में नेटवर्किंग का अर्थ कारोबार को लगातार बढ़ाने के लिए अपने व्यवसाय और निजी संबंधों का लाभ लेना है। यह विपणन विधि कम लागत के साथ ही प्रभावी है। यह बिक्री के अवसर और संपर्कों को विकसित करने का शानदार तरीका है। नेटवर्किंग रेफरल और परिचय के आधार पर की जा सकती है, या फोन, ईमेल, और सामाजिक और व्यावसायिक नेटवर्किंग वेबसाइटों के माध्यम से की जा सकती हैं।

नेटवर्किंग की आवश्यकता

नेटवर्किंग व्यापारियों के लिए एक अनिवार्य व्यक्तिगत कौशल है, लेकिन यह उद्यमियों के लिए और भी अधिक महत्वपूर्ण है। नेटवर्किंग की प्रक्रिया की जड़ें रिश्ते के निर्माण में होती हैं। नेटवर्किंग से अधिक से अधिक संचार बढ़ता है और उद्यमशीलता वातावरण तंत्र में एक मजबूत उपस्थिति होती है। इससे अन्य उद्यमियों के साथ संबंधों को मजबूत बनाने में मदद मिलती है।

बिजनेस नेटवर्किंग कार्यक्रम दुनिया भर में आयोजित किये जाते हैं जो समान विचारधारा वाले उद्यमियों को जो संचार के मौलिक मान्यताओं, विचारों का आदान प्रदान और विचारों को वास्तविकताओं में परिवर्तित करने में विश्वास रखते हैं। उनको एक दूसरे के करीब लाने में बड़ी भूमिका निभाते हैं। ऐसे नेटवर्किंग कार्यक्रम उद्यमियों को संभावित निवेशकों के साथ जोड़ने में भी एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। उद्यमियों के एकदम अलग अनुभव और पृष्ठभूमि हो सकती है, लेकिन उन सब का एक समान लक्ष्य होता है – वे सभी संबंध, प्रेरणा, सलाह, अवसरों और आकाओं की तलाश में होते हैं। नेटवर्किंग उन्हें यह सब करने के लिए एक मंच प्रदान करता है।

नेटवर्किंग की आवश्यकता

नेटवर्किंग उद्यमियों को कई लाभ प्रदान करता है. प्रमुख लाभों में से कुछ इस प्रकार हैं:

- उच्च गुणवत्ता बढ़त मिलना
- व्यापार के अवसरों में वृद्धि
- प्रासंगिक कनेक्शन का अच्छा स्रोत
- समान विचारधारा वाले उद्यमियों से सलाह
- दृश्यता पाना और अपना प्रोफाइल बढ़ाना
- सकारात्मक और उत्साही लोगों से मिलना
- आत्मविश्वास में वृद्धि
- दूसरों की मदद करने से समाधान
- मजबूत और स्थायी दोस्ती का निर्माण

सुझाव



- जरूरतों की पहचान और प्रतिक्रिया पाने के लिए सामाजिक मीडिया बातचीत का प्रयोग करें।
- नेटवर्किंग करते समय हां/ना प्रकार के प्रश्न पूछने के बजाय विस्तृत उत्तर वाले सवाल पूछें।

8.6.6 व्यवसाय योजना: लक्ष्यों का निर्धारण क्यों?

लक्ष्यों का निर्धारण महत्वपूर्ण है क्योंकि यह आपको दीर्घकालिक दृष्टि और अल्पकालिक प्रेरणा देता है। लक्ष्य अल्पावधि, मध्यम अवधि और लंबी अवधि के हो सकते हैं।

अल्पकाल के लक्ष्य

- ये निकट भविष्य के लिए विशिष्ट लक्ष्य होते हैं।

उदाहरण: बिगडी मशीन की मरम्मत करना।

मध्यम अवधि लक्ष्य

- इन लक्ष्यों को अपने अल्पकालिक लक्ष्यों पर बनाया जाता है।
- इन्हें अल्पकालिक लक्ष्यों की तरह विशिष्ट होने की जरूरत नहीं है।

उदाहरण: मशीन फिर से खराब न हो इसलिए एक सेवा अनुबंध की व्यवस्था करना।

दीर्घकालि के लक्ष्य:

इन लक्ष्यों को समय और नियोजन की आवश्यकता होती है। उनको आमतौर पर एक साल या उससे अधिक समय लग सकता है।

उदाहरण: अपने खर्चों को नियोजित करें ताकि आप नई मशीनरी खरीद सकते हैं।

व्यवसाय योजना क्यों बनाएं ?

एक व्यवसाय योजना अपने व्यवसाय को कैसे चलाया जाता है यह समझने के लिए एक उपकरण होता है। इसे प्रगति की निगरानी, जवाबदेही बढ़ाने और व्यापार के भाग्य को नियंत्रित करने के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है। यह आमतौर पर 3-5 साल का प्रक्षेपण प्रदान करता है और कंपनी अपने राजस्व बढ़ाने में जिस योजना का पालन करती है उसकी एक रूपरेखा है। एक व्यवसाय योजना कर्मचारियों या भविष्य में निवेशकों के हितों को प्राप्त करने के लिए भी एक बहुत महत्वपूर्ण उपकरण है। एक व्यवसाय योजना में आम तौर पर आठ तत्व शामिल होते हैं।

व्यवसाय योजना के तत्व

कार्यकारी सारांश: कार्यकारी सारांश शीर्षक पृष्ठ के बाद आता है। सारांश में स्पष्ट रूप से व्यवसाय के मालिक के रूप में अपनी इच्छाओं को व्यक्त करना चाहिए। यह आपके व्यवसाय और अपनी योजनाओं का सिंहावलोकन है। आदर्श रूप में कार्यकारी सारांश 1-2 पृष्ठों से अधिक नहीं होना चाहिए।

आपके कार्यकारी सारांश में यह शामिल होना चाहिए:

- मिशन वक्तव्य: आपके व्यवसाय के बारे में स्पष्टीकरण।

उदाहरण: नाइके के मिशन स्टेटमेंट नाइके के मिशन का वक्तव्य "दुनिया में हर खिलाड़ी के लिए प्रेरणा और नवीनता लाना है।"

- कंपनी की जानकारी: आपका व्यापार कब शुरू हुआ, संस्थापकों के नाम और उनकी भूमिका, कर्मचारियों की संख्या, आपके व्यवसाय के स्थान आदि के बारे में जानकारी प्रदान करें।
- विकास के मुख्य आकर्षण: कंपनी के विकास के उदाहरण का उल्लेख करें। जहाँ संभव है रेखांकन और चार्ट का प्रयोग करें।
- अपने उत्पाद/सेवाएं: अपने उत्पादों या सेवाओं का वर्णन करें।
- वित्तीय जानकारी: मौजूदा बैंक और निवेशकों की जानकारी प्रदान करें।

व्यवसाय निर्णय

अपने व्यापार की योजना के दूसरे अनुभाग में अपने व्यवसाय के विभिन्न तत्वों की विस्तृत समीक्षा प्रदान करने की जरूरत है। इससे संभावित निवेशकों को सही ढंग से अपने व्यापार लक्ष्य और अपनी भेंट की विशिष्टता को समझने के लिए मदद मिलेगी। आपके व्यापार विवरण में यह शामिल होना चाहिए:

- अपने व्यवसाय के प्रकार का विवरण
- आप किस बाजार की जरूरत को संतुष्ट करने जा रहे हैं
- किन तरीके से आपके उत्पाद और सेवाएं इन जरूरतों को पूरा करने जा रहे हैं
- किन विशिष्ट उपभोक्ताओं और संगठनों का आपका सेवा करने का इरादा है
- आपने विशिष्ट प्रतिस्पर्धात्मक लाभ

बाजार विश्लेषण: बाजार विश्लेषण अनुभाग आम तौर पर व्यापार विवरण का अनुसरण करता है। इस अनुभाग का उद्देश्य अपने उद्योग और बाजार के ज्ञान का प्रदर्शन करना है। यह वह अनुभाग है जहां आप अपने अनुसंधान के निष्कर्ष और निष्कर्ष लिखने चाहिए।

आपके बाजार विश्लेषण में यह शामिल होना चाहिए:

- अपने उद्योग का वर्णन और दृष्टिकोण
- अपने लक्ष्य बाजार की जानकारी व आपके लक्षित दर्शकों की जरूरतें और जनसांख्यिकी
- अपने लक्ष्य बाजार का आकार
- बाजार में हिस्सेदारी जिसपर आप कब्जा करना चाहते हो
- आपका मूल्य निर्धारण ढांचा
- आपका प्रतिस्पर्धी विश्लेषण
- कोई भी नियामक आवश्यकता

संगठन और प्रबंधन: यह अनुभाग बाजार विश्लेषण के तुरंत बाद आना चाहिए। आपके संगठन और प्रबंधन अनुभाग में यह शामिल करना चाहिए:

- आपकी कंपनी की संगठनात्मक संरचना और आपकी कंपनी के स्वामित्व के विवरण
- आपके प्रबंधन टीम का विवरण और आपके बोर्ड के निदेशक की योग्यता
- प्रत्येक प्रभाग/विभाग और अपने कार्य का विस्तृत वर्णन
- आप अपने लोगों को जो वेतन और लाभों के पैकेज की पेशकश करते हो
- आप जिन प्रोत्साहन की पेशकश करते है

सेवा या उत्पाद लाइन: अगला अनुभाग सेवा या उत्पाद श्रेणी अनुभाग है। यह वह जगह है जहां आप अपनी सेवा या उत्पाद का वर्णन करते हैं, संभावित और मौजूदा ग्राहकों को उनके लाभ बताते हैं। विस्तार से समझाएं कि कैसे आपके पसंद के उत्पाद अपने लक्षित ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करेगा।

आपकी सेवा या उत्पाद श्रेणी अनुभाग में यह शामिल करना चाहिए:

- अपने उत्पाद/सेवा का विवरण
- अपने उत्पाद या सेवा के जीवन चक्र का वर्णन
- किसी भी कॉपीराइट या फाइल किये हुए पेटेंट की सूची
- किसी भी अनुसंधान एवं विकास गतिविधियाँ जिससे आप जुड़े हुए हो या जिसकी आप योजना बना रहे हो उसका विवरण।

विपणन और बिक्री: अपनी सेवा या उत्पाद श्रेणी का अनुभाग पूरा होने के बाद आपने अपने व्यापार के विपणन और बिक्री के प्रबंधन रणनीति का विवरण लिखना शुरू कर देना चाहिए।

अपने विपणन अनुभाग में निम्नलिखित रणनीतियाँ शामिल करना चाहिए:

- बाजार में प्रवेश की रणनीति: इस रणनीति में अपनी बाजार हिस्सेदारी बढ़ाने के लिए, मौजूदा बाजार में अपने मौजूदा उत्पादों या सेवाओं की बिक्री पर लक्ष केंद्रित होता है।
- वृद्धि की रणनीति: यह रणनीति बाजार में हिस्सेदारी की मात्रा बढ़ाने पर ध्यान केंद्रित करती है, भले ही यह अल्पावधि में कमाई कम कर देती है।
- वितरण रणनीति के चैनल: ये थोक व्यापारी, खुदरा विक्रेता, वितरक और यहां तक कि इंटरनेट भी हो सकते हैं।

- संचार रणनीति: इन रणनीतियों को लिखा जा सकता है (ई-मेल, टेक्स्ट, चॉट), मौखिक रणनीतियाँ (फोन कॉल, वीडियो चॉट, आमने सामने बातचीत), गैर मौखिक रणनीतियाँ (शरीर की भाषा, चेहरे का भाव, आवाज की टोन) और दृश्य रणनीतियाँ (चिह्न, वेबपेज, चित्र)।

अपनी बिक्री अनुभाग में निम्न जानकारी शामिल होना चाहिए:

- एक सेल्सफोर्स रणनीति: इस रणनीति का लक्ष्य उद्यम का राजस्व बढ़ाने पर केंद्रित होता है।
- अपने बिक्री गतिविधियों का विश्लेषण: इसका मतलब है अपने उत्पादों या सेवाओं को कैसे बेचना चाहते हैं उसे स्पष्ट करना। क्या आप इसे ऑफलाइन या ऑनलाइन बेचोगे, आप कितनी इकाइयाँ बेचना चाहते हैं, आप प्रत्येक इकाई को कितने मूल्य पर बेचना चाहते हैं, आदि।

पूंजी अनुरोध: यह अनुभाग उन लोगों के लिए है जिन्हें अपने उद्यम के लिए धन की आवश्यकता है। पूंजी अनुरोध अनुभाग में निम्न जानकारी शामिल करना चाहिए:

- आपको वर्तमान में कितने पूंजी की आवश्यकता है।
- आपको अगले पांच वर्षों में आपको कितने पूंजी की आवश्यकता होगी। यह अपने लंबी अवधि के लक्ष्यों पर निर्भर करेगा।
- आप किस प्रकार का वित्त चाहते हैं और आप इसे कैसे उपयोग करना चाहते हैं। क्या आप एक विशेष उद्देश्य के लिए वित्त चाहते हैं, या पूंजी जिसे किसी भी प्रकार के आवश्यकता के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है?
- भविष्य के लिए रणनीतिक योजना: इसमें अपने दीर्घकालिक योजनाओं का स्पष्ट ब्यौरा शामिल होगा – ये योजना क्या हैं और इन योजनाओं के कार्यान्वयन के लिए कितने पैसे की आवश्यकता होगी।
- ऐतिहासिक और भावी वित्तीय जानकारी: जिसमें अपने सभी वित्तीय अभिलेखों जैसे आपका उद्यम सबसे शुरू हुआ तब से आभी तक सभी जानकारी लिखकर और बनाए रखना। इस के लिए आवश्यक दस्तावेज में अपने बैलेंस शीट जिसमें आपकी कंपनी की परिसंपत्तियों और देनदारियों का विवरण होता है। आपकी आय विवरण जो अपनी कंपनी के राजस्व, खर्च और वर्ष के लिए शुद्ध आय, अपने टैक्स रिटर्न (आमतौर पर पिछले तीन साल के) और अपने नकदी प्रवाह बजट का विवरण होता है।

वित्तीय योजना: इससे पहले कि आप अपने उद्यम का निर्माण शुरू करें, आपको अपने वित्त योजना बनाने की जरूरत है। वित्तीय योजना बनाने के लिए चरणों पर एक नज़र डालें:

चरण 1: एक वित्तीय योजना बनाएँ। इन में लक्ष्यों को पूरा करने के लिए अपने लक्ष्य, रणनीतियाँ और समयसीमा को शामिल करना चाहिए।

चरण 2: अपने सभी महत्वपूर्ण वित्तीय दस्तावेजों को व्यवस्थित करें। अपने निवेश का विवरण, बैंक विवरण, टैक्स कागजात, क्रेडिट कार्ड के बिल, बीमा के कागजात और अन्य वित्तीय रिकॉर्ड रखने के लिए एक फाइल बनाए रखें।

चरण 3: अपने निवल मूल्य की गणना करें। इसका मतलब आप जिनके मालिक हैं जैसे (अपने घर, बैंक खातों, निवेश आदि संपत्ति) उनमें से देनदारियाँ घटायेँ जैसे (ऋण, क्रेडिट कार्ड आदि की लंबित राशि जैसी देनदारियाँ) और उसके बाद आप के पास जो राशि बच जाती है उसे निवल मूल्य कहा जाता है।

चरण 4: खर्च करने की योजना बनायें। इसका मतलब है कि पैसे कहाँ से आते हैं और कहाँ जाते हैं उन्हें विस्तार से लिखना है।

चरण 5: एक आपातकालीन निधि का निर्माण करें। एक अच्छा आपातकालीन निधि में कम से कम 6 महीने के खर्च कवर करने के लिए पर्याप्त पैसा होता है।

चरण 6: अपना बीमा निकालें। बीमा लंबी अवधि के लिए वित्तीय सुरक्षा प्रदान करता है और जोखिम के खिलाफ रक्षा करता है।

जोखिम प्रबंधन: एक उद्यमी के रूप में आप अपनी कंपनी की स्थापना करने से पहले उसके साथ जुड़े जोखिमों का मूल्यांकन करना चाहिए। एक बार आपने संभावित खतरों की पहचान कर ली, तो आप उन्हें कम करने के लिए कदम उठाए जा सकते हैं। जोखिम का प्रबंधन करने के कुछ तरीके यह हैं:

- इसी तरह के व्यापार का शोध कीजिये और उनके जोखिम और वे कैसे कम किये गए थे के बारे में पता लगायें।
- इसी तरह के व्यापार का शोध कीजिये और उनके जोखिम और उन्हें कैसा कम किया गया था के बारे में पता लगायें।
- वर्तमान बाजार के रुझान का मूल्यांकन करें और पता लगाये क्या इसी तरह के उत्पाद या सेवाएं जिन्हें कुछ समय पहले शुरू किये गए थे, क्या उनकी अभी भी लोगों द्वारा मांग है।
- इसके बारे में पता लगाये क्या आपके पास वास्तव में अपने उत्पाद या सेवा शुरू करने के लिए आवश्यक विशेषज्ञता है।
- अपने वित्त की जांच करने और देखें अपने उद्यम शुरू करने के लिए पर्याप्त आय हैं।
- अर्थव्यवस्था की वर्तमान स्थिति के बारे में पता लगाये, यह अर्थव्यवस्था समय के साथ कैसे बदल सकती है, और अपना उद्यम उन परिवर्तनों से प्रभावित होगा के बारे में सोचें। एक विस्तृत व्यापार योजना बनाएँ।

सुझाव



- सुनिश्चित करें कि सभी महत्वपूर्ण तत्व अपनी योजना में शामिल किये गए हैं।
- संख्या को अच्छी तरह से ताकना।
- संक्षिप्त और यथार्थवादी।
- अपने दृष्टिकोण और अपने अनुमानों में रूढ़िवादी होना।
- चार्ट, रेखांकन और छवियों की तरह दृश्यों का जहां भी संभव है प्रयोग करें।

8.6.7 बैंक वित्त के लिए प्रक्रिया और औपचारिकताओं: इकाई के उद्देश्य

स्टार्टअप के लिए फंड हासिल करना उद्यमियों के लिए सबसे कठिन चुनौती होती है। कई वित्त पोषण के विकल्प उपलब्ध होने के बावजूद, उद्यमियों को उनके लिए सबसे अच्छी वित्त पोषण कार्यप्रणाली खोजने की जरूरत होती है। बैंक भारत में सबसे बड़े फंड वितरकों में से एक है जो हर साल हजारों स्टार्टअप को वित्त प्रदान करते हैं।

उद्यमियों ने वित्त लिए बैंकों को कौन सी जानकारी देनी चाहिए ?

बैंक से संपर्क करते समय, उद्यमियों को पता होना चाहिए कि ऋण आवेदन पत्र जाँचने, मूल्यांकन और संसाधित करते समय बैंक अलग-अलग मानदंड अपनाती है। उद्यमियों को बैंकों को सटीक और सही जानकारी उपलब्ध कराने के महत्व के बारे में पता होना चाहिए।

अब वित्तीय संस्थानों को ऋण आवेदकों के किसी भी डिफॉल्ट व्यवहार को ट्रैक करना आसान हो गया है। जो उद्यमी बैंकों से धन की तलाश में है उन्होंने अपने सामान्य साख, वित्तीय स्थिति और गारंटी या कोलैटरल से संबंधित जानकारी बैंकों को उपलब्ध करनी चाहिए।

सामान्य साख

यह वह जगह है जहाँ आप एक उद्यमी के रूप में, अपने पृष्ठभूमि की जानकारी बैंक को प्रदान करते हैं। इस तरह की जानकारी में शामिल है:

- परिचय पत्र: यह पत्र किसी आदरणीय व्यापारी जो आपको अच्छी तरह से पहचानता है के द्वारा लिखा जाना चाहिए। इस पत्र का उद्देश्य अपनी उपलब्धियों को बताना है और अपने चरित्र और अखंडता की साक्ष देता है।
- आपका प्रोफाइल: यह मूल रूप से आपका संक्षिप्त विवरण है। आपको अपने बैंक को शैक्षिक उपलब्धियाँ, व्यावसायिक प्रशिक्षण, योग्यता, रोजगार रिकॉर्ड और उपलब्धियों के बारे में बताना जरूरी होता है।
- व्यावसायिक ब्रोशर: एक व्यावसायिक ब्रोशर आम तौर पर कंपनी के उत्पाद, ग्राहक, कितनी देर से व्यापार चल रहा है आदि के बारे में जानकारी प्रदान करता है
- बैंक और अन्य संदर्भ: यदि आपका किसी अन्य बैंक के साथ खाता है, उस बैंक का संदर्भ देना अच्छा होता है।
- कंपनी के स्वामित्व का प्रमाण या पंजीकरण: कुछ मामलों में, आपको आपकी कंपनी के स्वामित्व और पंजीकरण का सबूत बैंक को देने की आवश्यकता हो सकती है। संपत्ति और देनदारियों की सूची की भी आवश्यक हो सकती है।

आर्थिक स्थिति

बैंकों आपके उद्यम पर वर्तमान वित्तीय जानकारी चाहेगी। मानक वित्तीय रिपोर्ट जिसे आपको तैयार रहना चाहिए वे हैं:

- बैलेंस शीट
- लाभ और हानि खाता
- कैश-फ्लो स्टेटमेंट
- अनुमानित बिक्री और राजस्व
- व्यवसाय योजना
- अध्ययन व्यवहार्यता

गारंटी या कोलैटरल

आमतौर पर बैंक सुरक्षा के बिना आपको ऋण नहीं देगी। आप बैंक के पास संपत्ति गिरवी रख सकते हैं जो बैंक जब्त करके बेच सकती हैं, अगर आपने ऋण चुकता नहीं किया है। मशीनरी, उपकरण, वाहन आदि जैसी अचल संपत्तियों को भी ऋण के लिए सुरक्षा माना जाता है।

बैंकों के उधार मानदंड

अगर आप निम्नलिखित उधार मापदंड का पूरा करते हैं तो आपके वित्त पोषण के अनुरोध को स्वीकारे जाने का एक उच्च मौका होगा:

- अच्छा नकदी प्रवाह
- पर्याप्त शेयरधारकों का धन

- पर्याप्त सुरक्षा
- अच्छी साख

प्रक्रिया

वित्त पोषण के लिए आवेदन करने के लिए निम्न प्रक्रिया का पालन करने की आवश्यकता होगी।

1. अपने आवेदन फार्म और आवश्यक सभी दस्तावेज बैंक में जमा करें।
2. बैंक द्वारा ध्यान से आपकी ऋण पात्रता का आकलन किया जाएगा और प्रबंधन, वित्तीय, संचालन और उद्योग जानकारी के साथ ही पिछले ऋण प्रदर्शन जैसे मानकों के संबंध में अपने व्यवसाय की जानकारी का विश्लेषण करके रेटिंग आवंटित करेगा।
3. बैंक आपको वित्त दी जानी चाहिए या नहीं के बारे में एक निर्णय लेगा।

सुझाव

- अनुभव बैंकरों से वित्त पोषण के विकल्पों पर सलाह प्राप्त करें।
- सतर्क रहें और आप की जरूरत से अधिक, ज्यादा लंबे समय के लिए, ज्यादा ब्याज दर पर उधार लेने से बचें।

8.6.8 उद्यम प्रबंधन – एक अवलोकन अपना उद्यम कैसे संभाले?

अपने उद्यम को प्रभावी रूप से प्रबंधन करने के लिए आपको कई विभिन्न पहलुओं पर ध्यान देने की जरूरत है जिसमें दिन-प्रतिदिन की गतिविधियों के प्रबंधन से लेकर वृहद इवेंट कैसे प्रबंधित करना शामिल होता है। अपनी कंपनी का प्रभावी ढंग से प्रबंधन करने के लिए कुछ सरल कदम पर एक नज़र डालते हैं।

चरण 1: अपने नेतृत्व कौशल का प्रयोग करें और जरूरत पड़ने पर सलाह लें।

चलें हम रामू का उदाहरण लेते हैं, रामू एक उद्यमी है जिसने हाल ही में अपने स्वयं का उद्यम शुरू किया है। रामू में अच्छा नेतृत्व कौशल है – वह ईमानदार है, अच्छी तरह से अपने आपको व्यक्त कर सकता है, काम को कैसे आवंटित करना चाहिए जानता है आदि। ये नेतृत्व कौशल रामू को निश्चित रूप से अपने उद्यम के प्रबंधन में मदद करते हैं। लेकिन, कभी कभी रामू के सामने ऐसी स्थितियां आती हैं कि वह भ्रम में होता है कि उन्हें कैसे संभालें। ऐसे मामले में रामू ने क्या करना चाहिए? एक समाधान है उसने एक अनुभवी प्रबंधक ढूंढना चाहिए जो उसे सिखा सके। दूसरा समाधान यह है कि रामू ने उसकी नेटवर्किंग कौशल का उपयोग करके अन्य संगठनों के प्रबंध से संपर्क करना चाहिए, जो उसे ऐसी स्थितियों को संभालने के लिए पर सलाह दे सकते हैं।

चरण 2: अपने काम को अन्य लोगों के बीच विभाजित करें – आप को यह मालूम होना

चाहिए कि आप अकेले सब कुछ संभाल नहीं सकते। यहां तक कि दुनिया में सबसे कुशल प्रबंधक भी उद्यम का हर काम संभाल नहीं सकेंगे। एक स्मार्ट मैनेजर को एहसास होता है कि अपने उद्यम को प्रभावी रूप से प्रबंधन करने के लिए अपने काम को अपने सहकर्मियों विभाजित करना जरूरत होता है। इसे काम का आबंटन कहा जाता है। हालांकि, काम आवंटित करना ही पर्याप्त नहीं है।

अगर वह अच्छा परिणाम देखना चाहते हैं तो प्रबंधक को प्रभावी ढंग से काम का आवंटन करना चाहिए। यह महत्वपूर्ण है क्योंकि अगर काम का आबंटन गलत तरह से किया गया, तो आपके खुद का काम और भी अधिक बढ़ सकता है। प्रभावी ढंग से काम के आवंटन के लिए, आपको दो सूचियां बनाना चाहिए। एक सूची में जिन चीजों को आपको संभालने की जरूरत को शामिल करना चाहिए। दूसरी सूची में जिन चीजों को दूसरों को दिया जा सकता है उन्हें शामिल करना चाहिए। गलत काम आबंटन के अलावा, एक और मुद्दा उत्पन्न हो सकता है वह है अति आबंटन। इसमें दूसरों को अपने ज्यादातर काम देना शामिल होता है। इस के साथ समस्या यह है कि आप जिन लोगों को काम आबंटित करोगे उनपर नज़र रखने और उनके काम प्रगति की निगरानी के लिए आपको ज्यादा समय व्यतीत करना होगा। इसके कारण आपको अपने काम को खत्म करने के लिए बहुत कम समय मिलेगा।

चरण 3: काम करने के लिए सही लोगों की भर्ती कीजिये।

सही लोगों को काम पर रखने से अपने उद्यम का प्रभावी ढंग से प्रबंधन किया जा सकता है। अच्छे लोगों को नौकरी पर रखने के लिए आपको अपने साक्षात्कार प्रक्रिया के दौरान बहुत सावधान रहने की जरूरत है। अपने संभावित उम्मीदवारों को सही सवाल पूछना चाहिए और उनके जवाब का ध्यान से मूल्यांकन करना चाहिए। पृष्ठभूमि की जाँच करना हमेशा एक अच्छा अभ्यास होता है। क्रेडिट जाँच करना भी एक अच्छा विचार है, खासकर अगर आप आपके पैसे के लेनदेन के लिए लोगों को नियुक्त कर रहे हैं।

प्रत्येक पद का एक विस्तृत विवरण बनाये और सुनिश्चित करें कि सभी उम्मीदवारों को नौकरी का विवरण स्पष्ट और सही समझ में आया है। आपके पास एक कर्मचारी मैनुअल भी होनी चाहिए जिसमें कर्मचारियों से क्या अपेक्षाएं हैं वह स्पष्ट रूप से लिखा जाना चाहिए। इन सभी कार्यों से आपको आपका उद्यम चलाने के लिए सही लोगों का चयन करने में मदद मिलेगी।

चरण 4: अपने कर्मचारियों को प्रेरित करके उन्हें अच्छी तरह से प्रशिक्षित करें।

आपका उद्यम प्रभावी ढंग से तब नियंत्रित किया जा सकता है जब आप अपने कर्मचारियों को अपने उद्यम के लिए कड़ी मेहनत करने के लिए प्रेरित करते हैं। प्रेरित होने के लिए अपने कर्मचारियों को चाहिए की वे उद्यम के दृष्टि और मिशन में विश्वास रखकर उन्हें प्राप्त करने की दिशा में प्रयास करना चाहिए। आप अपने कर्मचारियों को मान्यता, बोनस और उपलब्धियों के लिए पुरस्कार दे कर प्रेरित कर सकते हैं। आप उन्हें उनके प्रयासों से कंपनी को कैसे सफलता मिली है यह बता कर प्रेरित कर सकते हैं।

इससे उन्हें उन्हें गर्व महसूस होगा और उन्हें जिम्मेदारी का अहसास होगा जिससे उनकी प्रेरणा में वृद्धि होगी। अपने लोगों को प्रेरित करने के अलावा, अपने कर्मचारियों को लगातार नए तरीकों और प्रौद्योगिकियों में प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। याद रखें, प्रशिक्षण एक बार का प्रयास नहीं होता है। यह एक निरंतर प्रयास होता है जिसे नियमित रूप से करने की जरूरत होती है।

चरण 5: अपने लोगों को अपने ग्राहकों को अच्छी तरह से संभालने में प्रशिक्षित करें।

अपने कर्मचारियों को ग्राहकों के प्रबंधन की कला में निपुण होने की जरूरत है। इसका मतलब यह है कि उन्हें अपने ग्राहक क्या चाहते हैं, और उनकी जरूरतों को पूरा कैसे पूरा किया जाए यह समझने की जरूरत है। इस बात को समझने के लिए, उन्हें दिखाना होगा कि आप अपने ग्राहकों से कैसे कारगर ढंग से निपटते हैं। इसे नेतृत्व का उदाहरण कहा जाता है। उन्हें दिखाओ कि आप कैसे ईमानदारी से अपने ग्राहकों की बात सुनते हैं और उनकी आवश्यकताओं

को समझते हैं। उन्हें अपने सवाल सुनाने दें ताकि वे है कि वे समझेंगे की अपने ग्राहकों को किस प्रकार के प्रश्न पूछने चाहिए और कौनसे प्रश्न उपयुक्त होते हैं।

चरण 6: अपने उद्यम का प्रभावी ढंग से विपणन करें

अपने उद्यम का विपणन करने के लिए अपने सभी कौशल और अपने कर्मचारियों के कौशल का प्रभावी ढंग से प्रयोग करें। आप विपणन एजेंसी किराये पर ले सकते हैं अगर आपको लगता है की आप इस क्षेत्र में मदद की जरूरत महसूस करते हैं। अब जब आप जानते हैं कि अपने उद्यम को प्रभावी ढंग से चलाने के लिए किसकी जरूरत है, इन चरणों का कार्यान्वयन करें, और आप देखेंगे कि उद्यम का प्रबंधन कितना आसान हो जाता है!

सुझाव



- अनुभव बैंकरों से वित्त पोषण के विकल्पों पर सलाह प्राप्त करें।
- सतर्क रहें और आप की जरूरत से अधिक, जादा लंबे समय के लिए, ज्यादा ब्याज दर पर उधार लेने से बचें।

8.6.9 उद्यमिता का विचार करने से पहले अपने आपसे प्रश्न पूछें

1. मैं व्यवसाय क्यों शुरू कर रहा हूँ?
2. मैं कौनसी समस्या का हल कर रहा हूँ?
3. क्या दूसरों ने इससे पहले इस समस्या को हल करने का प्रयास किया है? क्या वे सफल हुए थे या असफल?
4. क्या मेरे पास कोई ऐसा संरक्षक है या उद्योग विशेषज्ञ है जिसपर मैं निर्भर रह सकता हूँ?
5. मेरे आदर्श ग्राहक कौन है?
6. मेरे प्रतिद्वंदी कौन हैं?
7. मेरे व्यापार विचार अन्य व्यापार के विचारों से कैसे अलग है?
8. अपने उत्पाद या सेवा की मुख्य विशेषताएं क्या हैं?
9. क्या मैंने स्वोट विश्लेषण किया है?
10. जो बाजार मेरे उत्पाद या सेवा को खरीदने जाएगा उसका आकार क्या है?
11. बाजार का परीक्षण करने के लिए एक न्यूनतम व्यवहार्य उत्पाद निर्माण के लिए किन चीजों की जरूरत होगी?
12. आरंभ करने के लिए मुझे कितने पैसों की जरूरत होगी?
13. क्या मुझे ऋण लेने की आवश्यकता होगी?
14. मेरे उत्पाद या सेवाएं कितने जल्द उपलब्ध होगी?
15. मेरे उद्यम में लाभ और लागत कब बराबर होगी या मैं कब लाभ कमा सकूँगा?
16. मेरे विचार में निवेश करने वालों को कैसे लाभ मिलेगा?
17. मैंने मेरे व्यवसाय का कानूनी ढांचा कैसे स्थापित करना चाहिए?
18. मुझे कौनसे करों का भुगतान करने की आवश्यकता होगी?

19. मुझे किस तरह के बीमा की आवश्यकता होगी?
20. क्या मैं प्रतिक्रिया के लिए संभावित ग्राहकों तक पहुँच गया हूँ?

सुझाव

- अपना समय, धन और संसाधनों का निवेश करने से पहले अपने व्यापार के विचारों को सत्यापित करना बहुत महत्वपूर्ण है।
- जितने अधिक सवाल आप खुद से पूछोगे, और उतने अधिक आप उद्यम के चढ़ाव और उतार को संभालने के लिए तैयार होंगे।

फुटनोटः

1. एक गुरु एक विश्वसनीय और अनुभवी व्यक्ति हैं, जो आपको कोच और मार्गदर्शन करने के लिए तैयार होता है।
2. एक ग्राहक वह होता है जो माल और/या सेवाएं खरीदता है।
3. एक प्रतियोगी एक व्यक्ति या कंपनी होती है जो आपके तरह उत्पाद और/या सेवाओं को बेचता है।
4. स्वोट में ताकत, कमजोरी, अवसर और खतरे शामिल होते हैं। अपनी कंपनी का स्वोट विश्लेषण करने के लिए, अपनी कंपनी की सभी शक्ति और कमजोरी, अवसर को सूचीबद्ध करना है। आपकी कंपनी के लिए मौजूद अवसर और आपकी कंपनी द्वारा जिन खतरों का सामना करने की जरूरत है।
5. एक न्यूनतम व्यवहार्य उत्पाद वह उत्पाद होता है जिसके कम से कम संभव विशेषताएं होती हैं जिसे ग्राहकों से प्रतिक्रिया पाने के लिए ग्राहकों को बेचा जा सकता है।
6. एक कंपनी 'ब्रेक इवन' मानी जाती है जब कंपनी का मुनाफे लागत के बराबर होता है।
7. कानूनी संरचना एक एकल स्वामित्व, साझेदारी या सीमित देयता भागीदारी हो सकती है।
8. करों के दो प्रकार के होते हैं—व्यक्ति या अप्रत्यक्ष कर जो माल और/या सेवाओं पर लगाये जाते हैं।
9. बीमा के दो प्रकार के होते हैं—जीवन बीमा और सामान्य बीमा. जीवन बीमा में मानव जीवन शामिल किया गया है, जबकि सामान्य बीमा में जानवर, माल, कारों आदि जैसी परिसंपत्तियाँ को शामिल किया जाता है।

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



पता: तीसरी मंजिल, सीबीईपी बिल्डिंग, मालचा मार्ग चाणक्यपुरी नई दिल्ली- 110021
ई-मेल: info@sscgj.in
वेब: www.sscgj.in
फोन: 011-41792866
CIN No.: 00000000

मूल्य : ₹