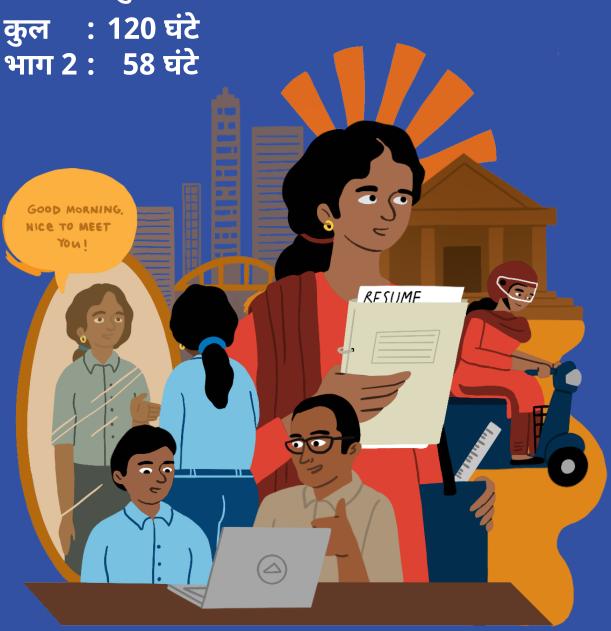






रोज़गार कौशल (Employability skills)

छात्र कार्यपुस्तिका



छात्र कार्यपुस्तिका अनुक्रम

आभार	02
स्वागत	04
अनुक्रमणिका	05
इस स्टूडेंट वर्कबुक का उपयोग कैसे करें	08
आपको रोजगार योग्यता कौशल की आवश्यकता क्यों है?	10
21वीं सदी के शिक्षार्थियों को शुभकामनाएँ	11



आभार

आपके समक्ष प्रस्तुत इस वर्कबुक की पाठ्यचर्या, इसमें दी गई जानकारी की अवधारणा और रचना, मूल्यांकन संरचना के निर्माण व परामर्शदाताओं के साथ समीक्षा प्रक्रिया का नेतृत्व करने के लिए हम क्वेस्ट एलायन्स की करिकुलम एण्ड लर्निंग एक्सपीरियंस डिज़ाइन टीम व सलाहकारों का आभार व्यक्त हैं।

हम राष्ट्रीय कौशल विकास निगम (एन.एस.डी.सी.) की टीम का उनके अमूल्य योगदान के लिए आभार व्यक्त करते हैं जिसमें हमें पाठ्यचर्या की अवधारणा, समीक्षा और समन्वय प्रक्रिया व एम.एस.डी.ई. द्वारा संचालित कौशल निर्माण कार्यक्रमों हेतु विभिन्न अल्पकालिक प्रशिक्षण पाठ्यक्रमों का सुजन करने में सहयोग मिला।

हम प्रशिक्षण महानिदेशालय के प्रति उनकी भागीदारी व समर्थन तथा इस नए रोजगार कौशल पाठ्यक्रम के लिए एक व्यापक मूल्यांकन के प्रमोचन के लिए आभारी हैं।

हम मूल्यांकन संरचना और सामग्री की समीक्षा के लिए राष्ट्रीय अनुदेशात्मक माध्यम संस्थान (एन.आई.एम.आई.) द्वारा प्रदान किए गए समर्थन के लिए आभारी हैं। हम पाठ्यक्रम में उद्यमिता मॉड्यूल की समीक्षा के लिए राष्ट्रीय उद्यमिता और लघु व्यवसाय विकास संस्थान (एन.आई.ई.एस.बी.यू. डी.) को भी धन्यवाद देते हैं।

हम सामग्री समीक्षा प्रक्रिया व वर्कबुक में सम्मिलित पाठों की रूपरेखा और सरलता की जाँच के लिए उपयोगकर्ता परीक्षण में सहयोग हेतु टाटा स्ट्राइव के प्रति आभार व्यक्त करते हैं।

हम देश में युवा शिक्षार्थियों के लिए रोजगार कौशल पाठ्यचर्या में सुधार करने में, माननीय सचिव, कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय (एम. एस.डी.ई.), भारत सरकार के नेतृत्व और मार्गदर्शन के लिए उनके प्रति आभार व्यक्त करना चाहते हैं।

इस नवीन रोज़गार कौशल पाठ्यचर्या का सृजन एक्सेंचर, सिस्को, जे.पी. मॉर्गन व क्वेस्ट एलायन्स समर्थित फ़्यूचर राइट स्किल्स नेट्वर्क के सहयोग से हुआ है।

काँटेंट विकास टीम

- सुष्मिता श्रीधर, क्वेस्ट एलायंस
- अंकिता ध्यानी, क्वेस्ट एलायंस
- बिंदिया बल्लालसमुद्र विश्वनाथ, क्वेस्ट एलायंस
- सुलब कुमार, क्वेस्ट एलायंस

काँटेंट सुजन व विकास टीम

- मेजिल रॉड्विक्स, क्वेस्ट एलायंस
- अंकित मौर्य, सलाहकार
- जाह्नवी नन्नपानेनि, क्वेस्ट एलायंस
- अज़मत मिंहाज, क्वेस्ट एलायंस
- नंदिता मेनन, सलाहकार (QA)
- रंजीत कुमार, सलाहकार (OA)
- शिवानी शर्मा, सलाहकार (QA)
- ऑक्सोहब, सलाहकार (QA)

काँटेंट अनुवाद व समीक्षा टीम

- कीप्वाइंट टेक्नोलॉजीज प्राइवेट लिमिटेड, सलाहकार
- अनामिका दास, सलाहकार
- मनीष सक्सेना, सलाहकार
- प्राची सिंह बैस, क्वेस्ट एलायंस
- निहारिका भयाना खत्री, राष्टीय कौशल विकास निगम (एन.एस.डी.सी.)
- एलिजाबेथ डेविड, राष्ट्रीय कौशल विकास निगम (एन.एस.डी.सी.)
- लोकपाल, राष्ट्रीय कौशल विकास निगम (एन.एस.डी.सी.)

वर्कबुक डिज़ाइन / कवर डिज़ाइन / चित्रण

- लेडीफ़िंगर्ज़ को., सलाहकार (QA)
- विनय किरण एम.एस., सलाहकार (QA)
- मोहम्मद सज्जाद, क्वेस्ट एलायंस

उपयोगकर्ता परीक्षण टीम

- प्रियंका डिसूज़ा, टाटा स्ट्राइव
- ललित शर्मा, टाटा स्ट्राइव
- जया वर्मा, सलाहकार (QA)

संकल्पना, पाठ्यचर्या व मूल्यांकन संरचना तथा समन्वय

प्रीति अरोड़ा, राष्ट्रीय कौशल विकास निगम (एन.एस.डी.सी.) आर. पी. ढींगरा, राष्ट्रीय कौशल विकास निगम (एन.एस.डी.सी.) डॉ. जयप्रकाशन, प्रशिक्षण महानिदेशालय (डी. जी. टी.) भारती साहनी, प्रशिक्षण महानिदेशालय (डी. जी. टी.) डॉ. पूनम सिन्हा, राष्ट्रीय उद्यमिता और लघु व्यवसाय विकास संस्थान (एन.आई.ई.एस.बी.यू.डी.) कोट्रेश एच.बी., क्वेस्ट एलायंस निकिता बेंगानी, क्वेस्ट एलायंस सेंथिल कुमार, क्वेस्ट एलायंस एन. नाथ, राष्ट्रीय अनुदेशात्मक माध्यम संस्थान (एन.आई.एम.आई.)

सहयोग

. फ़्यूचर राइट स्किल्स नेट्वर्क – एक्सेंचर | सिस्को | जे.पी. मॉर्गन | क्वेस्ट एलायन्स



फीडबैक के लिए अनुरोध

आपको यह स्टूडेंट वर्कबुक कैसी लगी? इसे पढ़ने का आपका अनुभव कैसा रहा? हम इस स्टूडेंट वर्कबुक में और क्या सुधार कर सकते हैं? आपके सुझाव और विचार हमारे लिए बहुत महत्वपूर्ण हैं। कृपया अपना कीमती फीडबैक शेयर करें। कृपया इस ईमेल पते के माध्यम से अपनी बात हम तक पहुँचाएँ : esfeedback@nimi.co.in

स्वागत

प्रिय शिक्षार्थी,

रोजगार योग्यता कौशल स्टूडेंट वर्कबुक - वर्ष 1 में आपका स्वागत है। यह वर्कबुक, आपको निम्न बातों को समझने में मदद करने के लिए डिज़ाइन की गई है:

- रोजगार योग्यता कौशल क्या हैं
- रोजगार योग्यता कौशल कैसे सीखें
- कामकाज की दुनिया में सफलता प्राप्त करने के लिए इन कौशलों का उपयोग कैसे करें

इस वर्कबुक में आप कई नए और रोचक विषयों के बारे में सीखेंगे जो आपको रोजगार के लिए तैयार होने में मदद करेंगे। आप अपने करियर पथ को विकसित करने के लिए ज्ञान और कौशल का निर्माण करेंगे। विभिन्न विषयों को को उदाहरणों और गतिविधियों के साथ सरल भाषा में समझाया गया है।

इस वर्कबुक का उपयोग एक मार्गदर्शक और एक सलाहकार पत्रिका के रूप में करें, किसके साथ आप अपनी समझ और सोच साझा कर सकते/सकती हैं। याद रखें, यह पुस्तक आपको स्व-शिक्षार्थी बनने में मदद कर सकती है और आपको अपने करियर के लिए तैयार कर सकती है!

शुभकामनाएं। हैप्पी लर्निंग!



अनुक्रमणिका

विविधता व समावेशन

घंटे 6 घंटे पृष्ठ क्र

12 - 36

- 7.1 लैंगिक रूढिवादिता
- 7.2 लिंग आधारित भेदभाव को समझना
- 7.3 लैंगिक समानता
- 7.4 कार्यस्थल पर विविधता
- 7.5 कार्यस्थल पर समावेशन
- 7.6 कार्यस्थल में यौन उत्पीड़न की रोकथाम (POSH)

मॉड्यूल 8

वित्तीय व कानूनी साक्षरता

8.1 पैसों का प्रबंधन करने के तरीक़े

घंटे

पृष्ठ क्र

9 घंटे

37 - 67

- 8.2 बैंकिंग की मूल बातें
- 8.3 ऑनलाइन बैंकिंग और डिजिटल लेनदेन
- 8.4 मोबाइल बैंकिंग ऐप्स
- 8.5 ऑनलाइन भुगतान
- 8.6 वेतन
- 8.7 बचत
- 8.8 ऋण और बीमा
- 8.9 कानूनी साक्षरता

घंटे

पृष्ठ क्र

9.1 उद्यमिता (एंटरप्रेन्योरशिप) का परिचय

उद्यमिता (एंटरप्रेन्योरशिप)

9.2 उद्यमी माइंडसेट का परिचय

9.3 स्वरोजगार और उद्यमिता के बीच अंतर

9.4 मार्केट स्कैन – बाजार को समझना

9. 5 ग्राहकों की जरूरतों को समझना

9.6 कारोबार का प्रकार चुनना: प्रॉडक्ट या सेवा

9.7 मेरा बिज़नेस आइडिया

9.8 बिज़नेस प्लान बनाना

9.9 मेरे बिज़नेस के लिए पिचिंग

14 ਬਂਟੇ

68 - 125

- 9.10 बिज़नेस के लिए बुनियादी कानूनी कार्य
- 9.11 21वीं सदी में मार्केटिंग
- 9.12 बिज़नेस के लिए अकाउंटिंग
- 9.13 बिज़नेस के लिए फ़ंडिंग
- 9.14 सफलताओं और असफलताओं की कहानियों से सीखना

गॅड्यूल 10

करियर डवलपमेंट व लक्ष्य निर्धारण

^{घंटे} **5 घंटे** पृष्ठ क्र **126 - 145**

10.1 कामकाजी दुनिया का परिचय

10.2 मेरी रुचियाँ और क्षमताएँ

10.3 करियर पाठ का निर्माण करना

10.4 जॉब मार्केट रिसर्च

10.5 करियर के लिए लक्ष्य निर्धारित करना

घंटे

पृष्ठ क्र

11.1 ग्राहक सेवा और रिश्ते बनाना

11.2 ग्राहकों के प्रकार

ग्राहक सेवा

11.3 ग्राहक की जरूरतों की पहचान करना

11.4 ग्राहकों से संवाद करने की सरल तकनीकें

11.5 सेल पूरी करना और ग्राहक फ़ीडबैक

5 **घंटे**

146 - 160

मॉड्यूल 1

जॉब और अप्रेंटिसशिप के लिए तैयारी

^{ਬਂਟੇ} 19 **ਬਂਟੇ**

पृष्ठ क्र 161 - 205

12.1 सकारात्मक कार्य वातावरण

12.2 पर्सनल ग्रूमिंग और स्वच्छता

12.3 तनाव प्रबंधन

12.4 रेज़्यूमे बनाना

12.5 इंटरव्यू की तैयारी

12.6 इंटरव्यू को समझना

12.7 मॉक इंटरव्यू

12.8 प्रोफ़ेशनल नेटवर्किंग

12.9 अस्वीकृति और असफलता का सामना करना

गॅड्यूल 12

- 12.10 इंडस्ट्री विज़िट 1
- 12.11 इंडस्ट्री विज़िट 2
- 12.12 इंडस्ट्री विज़िट के बाद का चिंतन
- 12.13 एल्युमनाई या एचआर द्वारा गेस्ट लेक्चर
- 12.14 प्लेटफॉर्म आधारित नौकरियों से परिचय
- 12.15 ऑनलाइन पोर्टल के माध्यम से नौकरियों के लिए आवेदन करना
- 12.16 अप्रेंटिसशिप के लिए नामांकन
- परीक्षा की तैयारी -1
- परीक्षा की तैयारी 2
- परीक्षा की तैयारी 3

इस स्टूडेंट वर्कबुक का उपयोग कैसे करें



"यदि चार बातों का ध्यान रखा जाए - एक बड़ा लक्ष्य रखना, ज्ञान प्राप्त करना, कड़ी मेहनत करना और दृढ़-निश्चय - तो कुछ भी हासिल किया जा सकता है।"

- ए.पी.जे. अब्दुल कलाम

प्रिय शिक्षार्थी,

यह वर्कबुक आपको ध्यान में रखकर बनाई गई है। इसका उद्देश्य आपके जीवन और करियर में सफलता प्राप्त करने के लिए आवश्यक हर चीज में आपका सहयोग करना है। यह वर्कबुक आपकी मदद करेगी:

1. नए कौशल सीखना

- नई कॉन्सेप्ट के बारे में जानें
- 21वीं सदी में आवश्यक कौशलों का विकास करें
- कैरियर पर केंद्रित सोच विकसित करें

2. अपनी समझ पर चिंतन करें

- अपने अनुभव लिखकर
- गतिविधियों के माध्यम से
- अपने साथियों के साथ सीखें

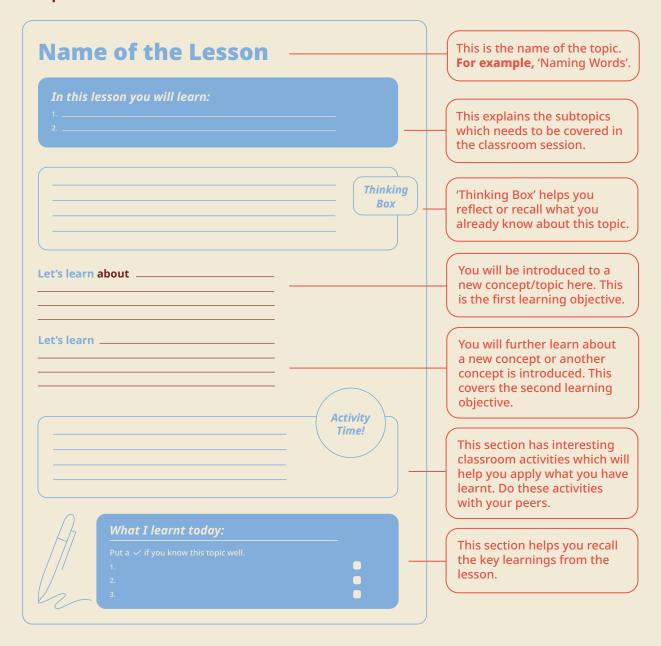
3. अपनी सीख साझा करें

- अपने ट्रेनर से चर्चा के माध्यम से
- अपने परिवार और साथियों के साथ विश्लेषण करें
- ऑनलाइन प्लेटफॉर्म के माध्यम से अपनी सीख साझा करें

बेहतर तरीक़े से सीखने और समझने के लिए यहाँ कुछ सुझाव दिए गए हैं:

- हर पाठ में आपके सोचने और लिखने के लिए स्थान दिया गया है। सरल अंग्रेजी या जिस भी भाषा में आप सहज हों, उसका प्रयोग करते हुए अपनी समझ और विचार लिखें।
- हर पाउँ में रंगीन चित्र और उदहारण हैं। यह पाठ को रुचिकर बनाने के लिए है और इससे आपको विभिन्न विषयों को बेहतर ढंग से समझने में मदद भी मिलेगी।
- हर पाठ में अपने सहपाठियों के साथ सीखने और स्वयं सीखने के लिए कई गतिविधियाँ हैं। अपनी समझ साझा करने के लिए उनका उपयोग करें।
- हर पाठ की संरचना एक समान है। नीचे एक नमूना देखें:

Sample lesson:



इस वर्कबुक के माध्यम से आप ऑफ़लाइन मोड में और डिजिटल लेसन के माध्यम से आप ऑनलाइन मोड में सीख सकते/सकती हैं। हम आशा करते हैं कि आप हमेशा एक 'शिक्षार्थी' रहेंगे, और हमेशा नई चीज़ें सीखते रहेंगे।

अपने कौशल का विकास करते रहने के लिए अपना सर्वश्रेष्ठ प्रयास करें, ताकि आप अपने चुने हुए क्षेत्र और काम में सफलता पा सकें!

आपको रोजगार योग्यता कौशल की आवश्यकता क्यों है?

आइए, सबसे पहले 'कौशल' का अर्थ समझते हैं

किसी कार्य को बेहतरीन तरीक़े से करने की योग्यता को कौशल कहते हैं। अगर आप नियमित रूप से अभ्यास करते हैं, तो आप किसी भी कार्य में कुशल बन सकते/सकती हैं। उदाहरण के लिए: ड्राइविंग कौशल। हम ड्राइविंग की तकनीक सीखते हैं और अभ्यास से हम एक अच्छे ड्राइवर बन सकते हैं।



आज की तारीख़ में सबसे महत्वपूर्ण कौशल हैं - टीम के साथ संवाद करने और काम करने की क्षमता जैसी सॉफ़्ट स्किल्स या टेक्नोलॉजी का उपयोग करने से जुड़ी हार्ड स्किल्स। ये, वे कौशल हैं जो नौकरी या प्रमोशन के समय, आपको एक सफल उम्मीदवार के रूप में पेश करती हैं।

रोजगार योग्यता, लगभग हर नौकरी के लिए आवश्यक कौशल और क्षमताओं का एक समूह है। ये ऐसे सामान्य कौशल हैं जो किसी कम्पनी या संस्था के लिए आपको योग्य बनाते हैं। एम्प्लॉयर या सुपरवाइज़र इन कौशल वाले लोगों की तलाश करते हैं।

इन दिनों, कम्पनियों को केवल 'कार्मिक' नहीं चाहिए। वे ऐसे लोगों की तलाश में हैं जो कम्पनी में योगदान दे सकें और नेतृत्व कर सकें। वे ऐसे लोग चाहते हैं जो:

- अच्छी तरह बात करें (संवाद कौशल)
- अच्छी तरह से सुनें (निर्देशों का ठीक से पालन करें)
- सहकर्मियों का सम्मान करें और उनके साथ मिल-जुल कर काम करें (पारस्परिक व्यवहार कौशल)
- जिम्मेदारी लें और पहल करें (नेतृत्व कौशल)
- समस्याओं को हल करने के लिए अपने समझ का उपयोग करें (चिंतन)
- नए कौशल सीखते रहें

इस वर्कबुक में दिए गए पाठों के माध्यम से, हम आशा करते हैं कि आप अपने व्यक्तित्व को विकसित करने, अपने नज़रिए में सुधार करने और एक ऐसे/ऐसी व्यक्ति बनने में सक्षम होंगे/होंगी जो रोजगार योग्य हो और किसी भी कम्पनी या संस्था में बड़ी सफलता प्राप्त कर सके!

21वीं सदी के शिक्षार्थियों को शुभकामनाएँ

प्रिय शिक्षार्थी,

इस सीखने-सिखाने की प्रक्रिया का हिस्सा बनने के लिए धन्यवाद! हम आपको स्व-शिक्षार्थी बनने और 21वीं सदी के कौशल से लैस होकर अपने करियर की शुरुआत करने के लिए शुभकामनाएँ देते हैं।

रोजगार योग्यता कौशल पाठ्यक्रम के माध्यम से, हम आशा करते हैं कि आपने:

- कुछ नया सीखने की ख़ुशी का अनुभव किया,
- भारत के सम्मानित और ज़िम्मेदार नागरिक बनने की प्रक्रिया को समझा, विविधता और आपसी सम्मान का अभ्यास किया,
- प्रभावी ढंग से अपने करियर और जीवन की योजनाएँ बनायीं,
- स्व-शिक्षार्थी बनने की प्रक्रिया समझी और अभ्यास किया,
- अपने करियर की बेहतरीन शुरुआत करने के लिए स्वयं को तैयार किया।

बहुत-बहुत शुभकामनाएँ!



7.1 लैंगिक रूढ़िवादिता

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. लैंगिक रूढ़िवादिता या जेन्डर (Stereotype) का मतलब
- दैनिक जीवन में लैंगिक रूढिवादिता की पहचान
- ये रूढिवादिता हमारे दैनिक जीवन को कैसे प्रभावित करती है

जेंडर, सेक्स और रूढ़िवादिता शब्दों के अर्थ के बारे में आप क्या जानते हैं?	सोचें! समझें! करके देखें!

आइए लैंगिक रूढ़िवादिता का मतलब जानें

जेंडर क्या है?

जब हम कोई ऐप्लिकेशन फ़ॉर्म भरते हैं, तो हमें अपना लिंग लिखना होता है: पुरुष / महिला / अन्य। कुछ जगहों पर सेक्स (Sex) और जेन्डर (Gender) शब्द के स्थान पर 'लिंग' का प्रयोग किया जाता है, मानो उनका मतलब एक ही हो। लेकिन ऐसा नहीं हैं!

आइए हम 'सेक्स' और 'जेंडर' के बीच के अंतर को समझते हैं। सेक्स का मतलब है हमारा शरीर और वे यौन अंग जिनके साथ हम पैदा हुए हैं।

जेन्डर, समाज द्वारा लोगों के सेक्स के आधार पर उनसे की गयी अपेक्षाओं को दर्शाता है। जैसे - एक लड़के के रूप में पैदा हुआ व्यक्ति मर्दाना होना चाहिए। एक लड़की के रूप में जन्म लेने वाली व्यक्ति को स्त्री की तरह व्यवहार करना चाहिए।

तो, सेक्स वह है जिसके साथ हम पैदा होते हैं, जबिक जेंडर वह है जिसकी समाज हमसे अपेक्षा करता है और वैसा व्यवहार करने के लिए हम पर दबाव डालता है!

Member	ship A	Applicati	ion
Name:			
Gender: Male	- □ Fen	nale 🔲 Oth	er 🗆
Birthday:			
Mobile:		Telephone	·
Membership 1 month [5 months [1 year [2 years [3 years [Special optic Senior citize Student	n:		
ayment:		Date:	Sign:

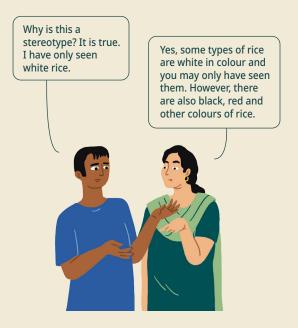
ट्रांसपर्सन वे लोग होते हैं जो किसी एक लिंग (सेक्स) में पैदा होते हैं, लेकिन वे जानते हैं कि वे दूसरे लिंग (सेक्स) के हैं। पुरुष सेक्स में पैदा हुआ व्यक्ति, महिला हो सकता है। महिला के रूप में पैदा हुई व्यक्ति, पुरुष हो सकती है। ट्रांसपर्सन अपने अनुसार अपनी जेंडर का चुनाव कर सकते हैं। यह बिल्कुल प्राकृतिक प्रक्रिया है।

'रूढ़िवादिता' (स्टीरियोटाइप/stereotype) से हम क्या समझते हैं? रूढ़िवादिता का मतलब है एक समझ या धारणा, जो बहुत से लोग किसी वस्तु या किसी व्यक्ति के संदर्भ में बनाते हैं। यह केवल एक विचार या विश्वास होता है और हो सकता है कि वह सच न हो। उदाहरण के लिए: चावल का रंग सफेद होता है।

यह एक रूढ़िवादी धारणा या स्टीरियोटाइप है- एक ऐसा कथन है जो कभी - कभी सच हो सकता है, लेकिन ज़रूरी नहीं है कि यह हमेशा ही सच हो। तो 'लैंगिक रूढ़िवादिता या जेंडर स्टीरियोटाइप' ऐसे पुख़्ता विचार हैं जो समाज या लोगों ने किसी दूसरे व्यक्ति के जेंडर या सेक्स के बारे में बनाए हैं।

क्या जेंडर स्टीरियोटाइप हानिकारक है?

जेंडर स्टीरियोटाइप हानिकारक और दुःख पहुँचाने वाले हो सकते हैं। ये लोगों को एक निश्चित तरीके से व्यवहार करने के लिए उन पर दबाव डालते हैं। तब भी जब इससे उन्हें दुःख होता हो। यह लोगों को अपने हिसाब से जीने से भी रोक सकते हैं और वह काम करने से भी रोक सकते हैं जो उन्हें पसंद हैं। जैसे, पहले महिलाओं को पायलट बनने की अनुमति नहीं थी। हालाँकि, कुछ बहादुर महिलाओं ने समाज के खिलाफ लड़ाई लड़ी और इस स्टीरियोटाइप को तोडा! अब अपने आसपास हम अनेक सफल महिला पायलटों को देखते हैं।





प्रश्न 1. किसी फिल्म या टीवी शो में देखे गए दो सामान्य जेंडर स्टीरियोटाइप के बारे में सोचें। उनके बारे में नीचे लिखें।

1.	

2. _____

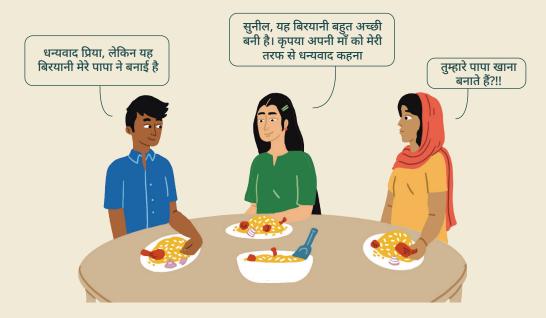
आइए अपने दैनिक जीवन में विभिन्न जेंडर स्टीरियोटाइप की पहचान करना सीखें

हसीना, सुनील और प्रिया 3 दोस्त हैं जो आईटीआई, मुंबई में पढ़ रहे हैं। एक दिन प्रिंगची को बहुत गुस्सा आता है और वह बहुत परेशान होती है। वह अपने दोस्तों हसीना और सुनील से बात कर रही है। (स्पीच बबल के साथ एक गोले में खड़े 3 कॉलेज जाने वाले छात्रों की इमेज डालें)

हाय प्रिया। ए.सी. टेक्नीशियन की नौकरी के लिए इंटरव्यू कैसा रहा?

बेकार था। उन्होंने कहा कि भले ही मैं मुझे ये काम करना अच्छे से आता है, लेकिन वे मुझे नौकरी नहीं दे सकते क्योंकि मैं एक लड़की हूँ और मैं मरम्मत करने के लिए अलग-अलग दुकानों और घरों में नहीं जा पाऊँगी!

अरे नहीं! यह तो गलत है!



यह एक और आम स्टीरियोटाइप है - महिलाएँ परिवार के लिए खाना बनाती हैं और पुरुष बाहर काम करने जाते हैं।

कुछ अन्य सामान्य स्टीरियोटाइप हैं-

- 1. लड़िकयाँ भाषाओं और जीव विज्ञान (बायलॉजी/Biology) के विषय में अच्छी होती हैं। लड़के गणित और विज्ञान में अच्छे होते हैं।
- 2. लड़के कला और शिल्प (आर्ट्स एण्ड क्राफ्ट) में अच्छे नहीं होते। लड़कियाँ खेल-कूद में अच्छी नहीं होतीं।
- 3. बच्चों की देखभाल करने में महिलाएँ, पुरुषों की तुलना में बेहतर होती हैं।
- 4. पुरुष, महिलाओं की तुलना में बेहतर लीडर होते हैं।

कुछ स्टीरियोटाइप लोग कैसे दिखने चाहिए, इससे भी जुड़े होते हैं। जैसे, महिलाओं से दुबले-पतले और गोरे होने की उम्मीद की जाती है जबकि पुरुषों से लंबे और हट्टे-कट्टे होने की उम्मीद की जाती है।



अपने उ	जीवन में य	ग्रा अपने आर	तपास किस तर	रह के स्टीरियो	टाइप को देखा है	?

अफसोस की बात है कि हम सभी जेंडर स्टीरियोटाइप अनुभव करते हैं। आपने

आइए जानें कि जेंडर स्टीरियोटाइप हमारे दैनिक जीवन पर किस प्रकार प्रभाव डालते हैं

हम सभी को कभी ना कभी अपने सेक्स के कारण एक निश्चित तरीके से व्यवहार करने के लिए कहा गया होगा। जैसे तुम तो लड़के हो और लड़के रोते नहीं हैं, लड़के रसोई में अपनी माँ की मदद नहीं करते, आदि। तुम लड़की हो, तुम खेल नहीं सकती, तुम्हें ठीक से रहना चाहिए, ऊँची आवाज़ में मत बोलो, चिल्लाओ मत आदि। ट्रांसपर्सन होने की वजह से आपसे अजीब तरीके के सवाल किए जाते होंगे, दूसरे लोग आपका मज़ाक बनाते होंगे या आपको दु:ख पहुँचाते होंगे।

लैंगिक रूढ़िवादिता या जेंडर स्टीरियोटाइप का हमारे जीवन पर गहरा प्रभाव कैसे पड़ता है, यह समझने के लिए इस टेबल को देखें।

लैंगिक रूढ़िवादिता/ जेंडर स्टीरियोटाइप	प्रभाव	
महिलाएँ या लड़कियाँ धीमे-धीमे बात करती हैं और लोगों को जल्दी माफ़ कर देती हैं ।	बहुत सी महिलाओं को मानसिक और शारीरिक शोषण का सामना करना पड़ता है क्योंकि ऐसा माना जाता है कि महिलाएँ अपने हक़ के लिए आवाज़ नहीं उठा सकतीं।	
आदमियों या लड़कों को रोना नहीं चाहिए।	आम तौर पर महिलाओं को अच्छी शिक्षा नहीं दी जाती और बाहर नौकरी करने की अनुमति नहीं दी जाती, खास तौर पर शादी के बाद।	

महिलाओं को घर पर रह कर परिवार की	जो आदमी धीरे-धीरे बात करते हैं, जिन्हें लड़ाई करना पसंद नहीं होता, उन्हें अक्सर
देखभाल करनी चाहिए ।	परेशान किया जाता है, स्कूल में या काम पर उनका मज़ाक बनाया जाता है।
आदमी ताकतवर होते हैं, वे लड़ सकते हैं और	लड़कों को अपनी भावनाएँ ज़ाहिर करने से रोका जाता है जिससे कभी-कभी उन्हें
उन्हें खेलना पसंद होता है।	मानसिक स्वास्थ्य समस्याओं का सामना करना पड़ता है।
ट्रांसपर्सन जैसा कुछ नहीं होता या वे सामान्य	ट्रांसपर्सन हमारी दुनिया में परेशानी, तनाव और बहुत ज़्यादा असुरक्षित महसूस
लोग नहीं होते हैं ।	करते हैं।

जेंडर स्टीरियोटाइप कैसे फैलते हैं?

बच्चे के जन्म के साथ ही रूढ़िवादिता शुरू हो जाती है। जो कपड़े वे पहनते हैं, जिन खिलौनों के साथ वे खेलते हैं, हर एक चीज पर इसका प्रभाव देखने को मिलता है।



जैसे-जैसे हम बड़े होते हैं, समाज की बातें और टिप्पणियाँ, जो फिल्में और टीवी सीरियल हम देखते हैं, जो किताबें हम पढ़ते हैं, टीवी पर विज्ञापन देखते हैं, ये सभी इन रूढ़िवादिताओं को और मज़बूत बनाते हैं

जेंडर स्टीरियोटाइप को दूर करने के लिए हम क्या कर सकते हैं?

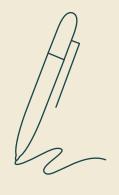
जब आप ध्यान देना शुरू करेंगे/करेंगी, तो आपको महसूस होगा कि ये स्टीरियोटाइप हमारे चारों तरफ़ हैं। एक ज़िम्मेदार युवा के रूप में इसे रोकने या कम करने के लिए यहाँ कुछ सरल उपाय दिए गए हैं

- इसके बारे में बात करें अपने दोस्तों, सहपाठियों और परिवार के सदस्यों के साथ इस बारे मे बात करें। वास्तविक जीवन में, मीडिया/सोशल मीडिया पर, किताबों में और विज्ञापनों में इसे पॉइंट आउट (point-out) करें। अपने आस-पास के लोगों को यह समझने में मदद करें कि यह एक गंभीर मुद्दा है।
- खुंद करके दिखाएँ अपने आप को जेंडर स्टीरियोटाइप से दूर रखें ताकि आपके आस-पास के लोग आपसे प्रेरित हों।
- कुँछ करें अगर आप किसी को जेंडर स्टीरियोटाइप की वर्जह से परेशान होता हुआ देखें, तो हर संभव तरीके से उनका साथ देने का प्रयास करें।

गतिविधि का समय!

अपने घर में, अपने परिवार के सदस्यों द्वारा किए जाने वाले सभी कामों की सूची बनाएँ। क्या आपको लगता है कि आपके परिवार में भी लैंगिक रूढ़िवादिता/जेंडर स्टीरियोटाइप है?

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	



आज मैंने सीखाः यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो ✓ लगाएँ । 1. 'सेक्स' और 'जेन्डर' का मतलब 2. 'लैंगिक रूढ़िवादिता' का मतलब 3. हमारे आस-पास मौजूद लैंगिक रूढ़िवादिताएँ/ जेंडर स्टीरियोटाइप 4. जेंडर स्टीरियोटाइप से होने वाले नुकसान 5. हम जेंडर स्टीरियोटाइप को फैलने से कैसे रोक/कम कर सकते हैं

7.2 लिंग आधारित भेदभाव को समझना

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. भेदभाव करना क्या होता है
- 2. लिंग आधारित भेदभाव क्या है

क्या आपको कभी ऐसा लगा है कि समाज में पुरुषों और महिलाओं के साथ
अलग-अलग तरह का व्यवहार किया जाता है? कृपया वो घटना बताएँ जिससे
आपको ऐसा महसूस हुआ हो।

सोचें! समझें! करके देखें!

आइए भेदभाव का मतलब जानें

जब किसी के साथ उनके लिंग, जेंडर, जाति, धर्म, त्वचा के रंग, आय स्तर, योग्यता आदि के आधार पर अलग-अलग व्यवहार किया जाता है, तो इसे भेदभाव कहा जाता है। इस तरह के भेदभाव से लोगों, समुदायों और परिवारों में फूट पड़ सकती है। इससे समाज में एकता, सम्मान और सद्भाव की भावना पर असर पड़ता है।



क्या आपने ऐसा होते देखा है? ऊपर दिए गए उदाहरण में, हम भेदभाव के निम्नलिखित रूप देखते हैं:

- 1. वैवाहिक स्थिति के आधार पर भेदभाव विवाहित बनाम अविवाहित
- रोजगार के आधार पर भेदभाव कामकाजी बनाम विद्यार्थी
- योग्यता के आधार पर भेदभाव परीक्षा के अंक





आप ने भी इस तरह के विज्ञापन देखे होंगे। क्या आप उपरोक्त उदाहरण में विभिन्न प्रकार के भेदभावों को छाँट सकते/सकती हैं?

1.	
2	
۷.	
_	

भेदभाव आम तौर पर एक गलत चीज मानी जाती है, पर यह हमेशा लागू नहीं होता है। उदाहरण के लिए, जब हम किसी वृद्ध या गर्भवती महिला को बस में खड़े देखते हैं तो हम क्या करते हैं? हम आमतौर पर उन्हें अपनी सीट दे देते हैं। यह एक सकारात्मक भेदभाव (पॉज़िटिव डिस्क्रिमिनेशन/ Positive Discrimination) का मामला है। जब किसी ज़रूरतमंद की मदद करने के लिए भेदभाव किया जाता है, तो वह एक सकारात्मक भेदभाव होता है।

आइए लिंग आधारित भेदभाव के बारे में जानें

हमने पिछले पाठ में जेंडर या लिंग के अर्थ पर चर्चा की है। लिंग के आधार पर जो भेदभाव किया जाता है उसे लिंग आधारित भेदभाव (जेंडर बेस्ड डिस्क्रिमिनेशन/Gender based discrimination) कहते हैं। निम्नलिखित स्थितियों पर विचार करें -

सिंधु और अमनदीप दोनों समान रूप से योग्य मैकेनिकल इंजीनियर हैं। दोनों ने एक ही कार बनाने वाली कंपनी में नौकरी के लिए आवेदन किया है। अमनदीप को काम मिल गया। बाद में, एचआर (HR) मैनेजर ने अमनदीप को बताया, "हर कोई समझता है कि महिलाओं की तुलना में पुरुष ज़्यादा अच्छे इंजीनियर होते हैं"।

जॉन और मीरा दोनों ही योग्य नर्सिंग स्नातक (graduate) हैं। दोनों ने एक ही अस्पताल में नौकरी के लिए आवेदन किया है। मीरा का चयन हो जाता है। बाद में एचआर मैनेजर मीरा से कहता है, "मुझे लगता है कि पुरुषों की तुलना में महिलाएँ बेहतर नर्स होती हैं"।

उपरोक्त दोनों कहानियाँ रोजगार में लिंग आधारित भेदभाव के उदाहरण हैं।

लिंग आधारित भेदभाव कई क्षेत्रों में पाया जाता है। यह पुरुषों और महिलाओं दोनों पर लागू होता है। हालाँकि, हम देखते हैं कि समाज में महिलाएँ अधिक भेदभाव का शिकार होती हैं।

नीचे कुछ उदाहरण हैं:

शिक्षा के क्षेत्र में

भारत में शिक्षा प्राप्त करने वाले लड़कों/पुरुषों की संख्या लड़िकयों/महिलाओं से कहीं अधिक है। आंकड़े बताते हैं कि जैसे-जैसे स्कूल, कॉलेज, डिग्री से लेकर मास्टर्स डिग्री तक शिक्षा का स्तर बढ़ता है - महिला शिक्षा में गिरावट दिखाई देती है।

ऐसा होने का सबसे महत्वपूर्ण कारण लिंग (जेंडर/Gender) है। कई भारतीय परिवार अभी भी सोचते हैं कि लड़की को पढाना पैसे की बर्बादी है।

पोषण के मामले में

भारत में लड़कों की तुलना में 5 साल से कम उम्र की लड़कियाँ अधिक कुपोषित हैं। जबिक इसके कई कारण हैं, लिंग (जेंडर/ Gender) इसमें सबसे महत्वपूर्ण कारण है। कई भारतीय परिवार, विशेष रूप से गरीब परिवार, लड़कियों की तुलना में लड़कों के स्वास्थ्य को प्राथमिकता देते हैं



क्या आप लिंग आधारित भेदभाव के कुछ और उदाहरण लिख सकते/सकती हैं? यदि आपको इसमें मदद चाहिए, तो ऑनलाइन जाएँ और 'लिंग आधारित भेदभाव के उदाहरण' (gender based discrimination examples) खोजें।

1.			
••			
2.			
2			

आइए जानते हैं कि लिंग आधारित भेदभाव क्यों होता है

इसका कोई एक कारण नहीं है। इसके लिए कई कारक एक साथ काम करते हैं:

- सामाजिक परिपाटी (सोशल नॉर्म्स/ Social Norms)- भारत में लिंग आधारित भेदभाव देखने को मिलता ता है क्योंिक लोग अभी भी पुरानी परंपराओं का पालन करते हैं। इन परम्पराओं से दूर जाने पर लोगों को समाज की नाराज़गी झेलनी पड़ती है, इस भय के कारण इनका पालन होता आ रहा है।
- 2. शिक्षा भारत में बहुत से लोग, विशेषकर वयस्क और बड़ी उम्र के लोग, शिक्षित नहीं हैं। इसलिए अक्सर पुरुषों और महिलाओं के मामले में लोग अभी भी पुराने रीति-रिवाजों के अनुसार सोचते हैं।
- 3. गरीबी महिलाओं के पास, विशेष रूप से अशिक्षित होने पर, आय का कोई साधन नहीं होता है। अगर वे कमाती भी हैं, तो भी दुर्भाग्य से, उनके पास अपने पैसों को ख़र्च करने की आज़ादी नहीं होती है। इसके लिए उन्हें दूसरों पर निर्भर होना पड़ता है। इससे उनकी अपनी स्वतंत्रता भी कम होती है।
- 4. जागरूकता की कमी- अक्सर लोग अपने अधिकारों से अनजान होते हैं। इसलिए अपने अधिकारों या अपने हिस्से का दावा नहीं कर पाते हैं।

क्या आप जानते हैं?

भारत में, संविधान के अनुच्छेद 15 और 16 के अनुसार नागरिकों को भेदभाव से संरक्षित किया गया है।

अनुच्छेद 15 में कहा गया है कि राज्य केवल जाति, जाति, धर्म, लिंग या जन्म स्थान के आधार पर किसी भी नागरिक के साथ भेदभाव नहीं करेगा।

अनुच्छेद 16 में कहा गया है कि राज्य के अंतर्गत सभी नागरिकों को रोजगार के समान अवसर प्राप्त होंगे।

आइए जानें कि हम क्या कर सकते हैं

इसके बारे में अपने आसपास के लोगों से चर्चा करें। हम उन्हें यह समझा सकते हैं कि यह एक गंभीर मुद्दा है।

- यह आवश्यक है हम स्वयं लिंग के आधार पर भेदभाव न करें
- उन लोगों की मदद करने का प्रयास करें जिनके साथ भेदभाव किया गया है

क्या आपने अपने जीवन में कभी लैंगिक भेदभाव का सामना किया है? क्या आपने कभी अपने आसपास लैंगिक भेदभाव होते देखा है? लिख कर बताएँ। गतिविधि का समय!



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो 🗸 लगाएँ ।

- जब किसी के साथ उनके लिंग, जेंडर, जाति, धर्म, त्वचा के रंग, आय स्तर, योग्यता आदि के आधार पर अलग-अलग व्यवहार किया जाता है, तो इसे भेदभाव कहा जाता है।
- 2. लिंग के आधार पर जो भेदभाव किया जाता है उसे लिंग आधारित भेदभाव (Gender based discrimination) कहते हैं।
- 3. सामाजिक परिपाटी, शिक्षा की कमी, गरीबी और जागरूकता की कमी भारत में लिंग आधारित भेदभाव के कारण हैं।
- हम अपने विचारों, विश्वास और कार्यों में परिवर्तन लाकर लिंग आधारित भेदभाव को रोक सकते हैं।

7.3 लैंगिक समानता

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. समानता (इक्वॉलिटी/ Equality) और लैंगिक समानता (जेंडर इक्वॉलिटी/ Gender equality) का अर्थ
- लैंगिक समानता का महत्व या आवश्यकता
- लैंगिक समानता और करियर विकास के बीच संबंध

क्या आपको लगता है कि महिला और पुरुष समान रूप से सभी तरह के काम कर सकते हैं? यदि हाँ, तो आपको ऐसा क्यों लगता है? यदि नहीं, तो आपको ऐसा क्यों लगता है?	सोचें! समझें! करके देखें!
	-
	-
	_

आइए जानें कि समानता का अर्थ क्या है

समानता का मतलब है कि एक सी स्थिति में सभी लोगों के साथ एक जैसा व्यवहार किया जाएगा। इसका अर्थ हुआ कि उनके पास होंगे:

- समान अधिकार (राइट्स/Rights)
- समान दर्जा (स्टैटस/ Status) समान अवसर (ऑपर्च्युनिटी/ Opportunity)





हमने सीखा है कि समानता का मतलब समान व्यवहार है। लेकिन पिछले अनुभवों के आधार पर निष्पक्ष और सही व्यवहार भी समानता है। समानता का अर्थ यह समझना है कि कुछ लोगों के साथ भेदभाव हुआ है। ऐसे लोगों को औरों के साथ समान स्तर पर आने के लिए अधिक सहायता की आवश्यकता है और यह उनका अधिकार है।

उदाहरण के लिए, कुछ लोग जन्म के समय से ही औरों से अलग होते हैं और उन्हें अतिरिक्त सहायता की आवश्यकता होती है जिससे वे अपनी पूरी क्षमता के साथ समाज में अपना योगदान दे पाते हैं।







ऊपर रि	देए गए	उदाहरण में	विद्यार्थियों	को कैसी	अतिरिक्त	सहायता	की
ज़रूरत	न है?						

क्या आपको लगता है कि यह अतिरिक्त सहायता प्रदान करना समानता के विरुद्ध है?

🗆 हाँ 🔻 नहीं

इसलिए, सही मायने में समानता का मतलब है - लोगों को ऐसे अधिकार और सुविधाएँ प्रदान करना जिनसे सभी लोगों को समान परिणाम प्राप्त करने का अवसर मिल सके। भले ही परिणाम एक समान नहीं हो, इसे प्राप्त करने का मौका समान होना चाहिए।

आइए लैंगिक समानता के बारे में जानें

लैंगिक समानता से आशय है कोई व्यक्ति किसी भी लिंग (जेंडर) के हों, उनके पास अधिकार, संसाधन (रिसोर्स/ resource) और अवसर की समानता होनी चाहिए।

जैसा कि हमने पिछले पाठ में सीखा, हमारे समाज में लिंग के आधार पर भेदभाव होता है। इसलिए पुरुषों और महिलाओं के लिए लैंगिक समानता का मतलब 'अवसर की समानता' से अधिक होना चाहिए। इसका अर्थ यह हुआ कि महिलाएँ भी पुरुषों के समान परिणाम प्राप्त कर सकें, सुनिश्चित करने के लिए अतिरिक्त प्रयास किए जाने चाहिए।

इन अतिरिक्त प्रयासों के उदाहरण क्या हो सकते हैं?

क्रं. नं.	भेदभाव के उदाहरण	संभव अतिरिक्त प्रयास
1.	लड़कों की तुलना में लड़कियों में पोषण की कमी पाई जाती है	 'मिड डे मील' जैसी सरकारी पोषण योजनाओं में लड़िकयों की भागीदारी सुनिश्चित करना। जहाँ भी आवश्यक हो वहाँ लड़िकयों को अतिरिक्त पोषक तत्वों की खुराक प्रदान करना।
2.	लड़कों और लड़िकयों को कुछ विशेष विषयों का अध्ययन करने से रोका जाता है	करियर संबंधी अवसरों के बारे में जागरूकता बढ़ाना लड़िकयों के लिए ऐसे संस्थान खोलना जहाँ वे इन विषयों की पढ़ाई कर सकें
3.	उच्च शिक्षा में महिला नामांकन में कमी	बेटियों को उच्च शिक्षा प्राप्त करने देने के लिए उनके माता-पिता से चर्चा करना ज़रूरतमंद छात्राओं को उच्च शिक्षा में छात्रवृत्ति या स्कॉलरशिप प्रदान करना



पिछले पाठ में, आपको लिंग आधारित भेदभाव के उदाहरण ढूँढने के लिए कहा गया था। उन्हें दूर करने के लिए आवश्यक अतिरिक्त प्रयासों को नीचे लिखें।

क्रं. नं.	भेदभाव के उदाहरण	संभव अतिरिक्त प्रयास
1.		
2.		
3.		

आइए जानें कि लैंगिक समानता क्यों आवश्यक है

- समानता एक बुनियादी मानव अधिकार है। हमारा संविधान हमें इस अधिकार की सुरक्षा प्रदान करता है।
- इससे जीवन को बचाने में मदद मिलती है। स्वास्थ्य देखभाल और पोषण के उपायों की एक समान उपलब्धता से बच्चों और माताओं के अच्छे स्वास्थ्य को सुनिश्चित करने में मदद मिलती है।
- यह गरीबी को कम करता है। सभी लिंग के लोगों के लिए काम करने और समान वेतन के अधिकार से परिवार की आय में वृद्धि होगी।



लैंगिक समानता के ऐसे और भी अनेक लाभ हैं। ऑनलाइन 'लैंगिक समानता के महत्व' (Importance of gender equality) को खोजने की कोशिश करें और अन्य आवश्यक बिंदुओं को नीचे लिखें

आइए लैंगिक समानता और करियर विकास (Career development) के बीच के संबंध के बारे में जानें

करियर पर किसी व्यक्ति के लिंग का प्रभाव पढ़ाई के साथ से ही शुरू होने लगता है।

लड़कों को विज्ञान और गणित जैसे विषयों का अध्ययन करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। लड़कियों से कला और सामाजिक विज्ञान जैसे विषयों का अध्ययन करने की अपेक्षा की जाती है। अक्सर, यह विकल्प छात्रों की रुचि या क्षमताओं से संबंधित नहीं होता है। बिना किसी आधार के ही उनसे इस तरह की अपेक्षाएँ की जाती हैं।

जब नौकरियों की बात आती है, तो लड़कियों को शिक्षण यानी टीचिंग, नर्सिंग, प्रशासनिक आदि नौकरियाँ करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। लड़कों को परिवार की आजीविका का ज़रिया माना जाता है और उच्च वेतन वाली नौकरियों की तलाश करने के लिए दबाव डाला जाता है। इसके लिए उन्हें घर से दूर भी जाना पडे तो भेज दिया जाता है।

शादी के बाद कई बार महिलाओं को अपनी नौकरी छोड़कर दूसरे घर या शहर जाना पड़ता है। इससे उनका करियर में रुकावट या ब्रेक (break) आ सकता है। आमतौर पर बच्चों और परिवार की देखभाल करने में भी उन पर अधिक जिम्मेदारियाँ होती हैं। इन वजहों से महिलाओं को वो प्रमोशन नहीं मिल पाता जिसकी वो हकदार होती हैं। इससे उनके करियर के विकास पर असर पड़ता है। करियर की बात करें तो एक और उल्लेखनीय अंतर देखने को मिलता है। महिलाओं और पुरुषों को अक्सर समान या एक जैसे काम के लिए समान वेतन नहीं दिया जाता है। इसे वेतन अंतर या वेज-गैप (wage gap) के रूप में जाना जाता है और यह एक बहुत ही गंभीर मुद्दा है! जब महिलाएँ शिक्षित होती हैं और काम करती हैं, तो इससे पूरे परिवार के स्वास्थ्य, पोषण और शिक्षा के स्तर में सुधार होता है।

जब सभी को अपनी पसंद के अनुसार पढ़ने-लिखने और अपने मनचाहे करियर का चयन करने का अधिकार होगा, तभी हम समानता प्राप्त कर सकेंगे!

क्या आपको पता है?

भारतीय संविधान का अनुच्छेद 16 लोगों को रोजगार में होने वाले लैंगिक भेदभाव से सुरक्षा प्रदान करता है। इसमें कहा गया है कि राज्य के अधीन किसी भी पद पर नौकरी या नियुक्ति से संबंधित विषयों में सभी नागरिकों के लिए अवसर की समता होगी।

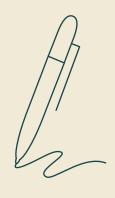
निम्न कुछ लोगों से बात करें।

- सहपाठी पुरुष और महिला
- 40 वर्ष से अधिक आयु के वयस्क महिला और पुरुष
- 60 वर्ष से अधिक आयु के वयस्क महिला और पुरुष

उनसे निम्नलिखित प्रश्न पूछें

- 1. क्या आप नौकरी कर रहे/रही हैं या आपने पहले कभी नौकरी की है?
- आपका करियर/ कार्यक्षेत्र क्या था? आपने अपनी नौकरी क्यों छोडी?
- क्या आप यही नौकरी/ काम करना चाहते थे/चाहती थीं ? यदि नहीं, तो आप क्या करियर चाहते थे/ चाहती थीं? आपने उस करियर को फॉलो क्यों नहीं किया?
- इस काम से आपको कितनी आय होती है? क्या इस काम को करने वाले सभी लोगों को समान आय मिलती है, फिर चाहे वे किसी भी लिंग के हों?

लोगों के जवाबों का विश्लेषण करें और देखें कि क्या आप इससे किसी निष्कर्ष पर पहुँच सकते/सकती हैं। गतिविधि का समय!



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो 🗸 लगाएँ ।

- 1. समानता का अर्थ लोगों को ऐसे अधिकार और अवसर प्रदान करना है जिससे सभी लोग समान परिणाम प्राप्त कर सकें।
- 2. लैंगिक समानता से आशय है कोई व्यक्ति किसी भी लिंग (जेंडर) के हों, उनके पास अधिकार, संसाधन (रिसोर्स/ resource) और अवसर की समानता होनी चाहिए।
- 3. समानता एक बुनियादी मानव अधिकार है। हमारा संविधान हमें इस अधिकार की सुरक्षा प्रदान करता है।
- 4. जब महिलाएँ शिक्षित होती हैं और काम करती हैं, तो पूरे परिवार के स्वास्थ्य, पोषण और शिक्षा के स्तर में सुधार होता है।

7.4 कार्यस्थल पर विविधता

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. कार्यस्थल पर विविधता (diversity) का अर्थ
- कार्यस्थल पर विविधता का महत्व
- 3. विविधता की राह में मुश्किलें
- 4. इन मुश्किलों को कैसे दूर किया जाए

नीचे दिए गए प्रश्नों को पढ़ें और अपने विकल्प चुनें:

प्रश्न 1. जब आप किसी दूसरे शहर, राज्य या देश के लोगों से मिलते/मिलती हैं, तो आप क्या करते/करती हैं?

□ उनसे बात करते / करती हैं □ उनके बारे में अधिक जानने के लिए उत्सुक होते/होती हैं □उनका मज़ाक़ उड़ाते /उड़ाती हैं □ उन्हें नापसंद करते / करती हैं □ उनका सम्मान करते/करती हैं

प्रश्न 2. जब आप किसी अन्य लिंग या ट्रांसजेंडर (transgender) व्यक्तियों से मिलते हैं, तो आप क्या करते/करती हैं?

□ उनसे बात करते / करती हैं □ उनके बारे में अधिक जानने के लिए उत्सुक होते/होती हैं □ उनका मज़ाक़ उड़ाते /उड़ाती हैं □ उन्हें नापसंद करते / करती हैं □ उनका सम्मान करते/करती हैं

प्रश्न 3. जब आप किसी भी प्रकार से दिव्यांग व्यक्ति से मिलते हैं तो आप क्या करते/करती हैं?

□ उनसे बात करते / करती हैं □ उनके बारे में अधिक जानने के लिए उत्सुक होते/होती हैं □उनका मज़ाक़ उड़ाते /उड़ाती हैं □ उन्हें नापसंद करते / करती हैं □ उनका सम्मान करते/करती हैं सोचें! समझें! करके देखें!

आइए विविधता का अर्थ समझें

विविधता (डायवर्सिटी/diversity) का मतलब है कि कोई भी वस्त विभिन्न प्रकार की इकाइयों (यूनिट/unit) से बनी होती है। उदाहरण: पॉपिन्स (Poppins) कैंडी के रोल में विविध (डायवर्स/ diverse) रंग और स्वाद होते हैं जबिक सभी पोलो (Polo) एक समान होती हैं।

कार्यस्थल पर विविधता से मतलब एक ऐसी जगह से है जहाँ विभिन्न लिंग, जेंडर, जाति, वर्ग, आयु, शारीरिक बनावट, शिक्षा, योग्यता आदि के लोग एक साथ काम करते हैं। विविधता-पूर्ण कार्यस्थल (diverse workplace) एक ऐसा स्थान है जहाँ विभिन्न पृष्ठभूमि के कर्मचारियों को नौकरी दी जाती है और वे सभी एक सुरक्षित और सम्मानजनक वातावरण में काम करते हैं।

अपनी कक्षा में चारों ओर अपने सहपाठियों और शिक्षकों को देखें। आपकी कक्षा में किस तरह के लोग हैं? लड़के और लड़कियाँ? लम्बे लोग और छोटे लोग? ये साफ़ तौर पर दिखने वाले अंतर हैं।

क्या आप इसके अलावा कुछ और अंतर देख सकते/ सकती हैं?







कुछ और अंतर लिखिए जिन्हें आपने नोटिस किया है....(संकेत: भाषा, आर्थिक पृष्ठभूमि, कौशल

आइए कार्यस्थल पर विविधता का महत्व जानें

यह बैठक ब्रेनस्टॉर्मिंग करने और शाहीन और अरुण एक ट्रैवल कंपनी चलाते हैं। वे एक मीटिंग कर रहे हैं कि किस तरह के यात्रा आपकी राय समझने के लिए है। पैकेज तैयार किए जाएँ। कृपया शेयर करें। हमें केवल महिलाओं के ग्रुप ट्रिप्स ऑफर करने चाहिए। हमें धार्मिक स्थलों की यात्राएँ करवानी चाहिए। ये सभी बहुत ज़बरदस्त आइडिया हैं। आइए, इन पर और चर्चा करते हैं। हमें एडवेंचर को ध्यान में रखते हमें एक फ़ैमिली-फ्रैंडली टूर हुए सोलो ट्रिप ऑफर करने ऑफर करना चाहिए। चाहिए।

1. एक डायवर्स कार्यस्थल विभिन्न नज़रियों वाले लोगों को एक साथ लाता है। इससे रचनात्मकता (creativity) और नवीनता (innovation) आती है जिससे अधिक ग्राहक जोड़ने में मदद मिलती है।

सुरेश एक अंतरराष्ट्रीय हेल्पलाइन के साथ कॉल पर है। उसकी अंग्रेजी बहुत अच्छी नहीं है और वह अपनी समस्या को ठीक से समझा नहीं पा रहा है। कॉल की दूसरी तरफ़, तकनीकी सहायक रेयान इस कॉल को अपनी सहयोगी लीला को ट्रान्सफ़र करता है जो तेलुगु समझती है। सुरेश आत्मविश्वास से अपनी समस्या बताता हैं और समस्या हल हो जाती है। सुरेश अब अपने सभी दोस्तों से इस कंपनी की तारीफ़ करता है।

2. कार्यस्थल पर डायवर्सिटी न केवल ग्राहकों की संख्या को बढ़ाती है बल्कि ग्राहकों की संतुष्टि की संभावना भी बढ़ाती है। जब कोई टीम डायवर्स होती है तो हम बहुत तरह के लोगों से जुड़ और सीख पाते हैं। आपका स्वागत है, रयान। जब हम स्थानीय भाषा में बात करते हैं, तो हम ग्राहक को बेहतर तरीक़े से समझ पाते हैं।

हमारे ग्राहक से तेलुगु भाषा में बात करने के लिए धन्यवाद लीला। इसकी वजह से हमें दक्षिण भारत में एक बहुत अच्छी डील मिली है।

3. एक डायवर्स कार्यस्थल सही व्यक्ति को सही कार्य देकर अपनी उत्पादकता (productivity) को बढ़ाता है उपरोक्त सभी बातों से संगठन को बेहतर परिणाम और लाभ मिलता है। इससे कंपनी की साख भी बढ़ती है। कार्यस्थल और लोगों (employees) में डायवर्सिटी होने के ये अनेक फ़ायदों में से ये कुछ फ़ायदे हैं।





नीचे दी गई जगह में, कार्यस्थल और एम्प्लॉईज़ में डायवर्सिटी होने के कुछ और फायदे लिखें। यदि आपको सहायता की आवश्यकता है, तो ऑनलाइन 'कार्यस्थल पर डायवर्सिटी के लाभ' (Benefits of having diversity at work) सर्च करें।

आइए जानें कि विविधता की राह में विभिन्न मुश्किलें क्या हैं

यदि डायवर्स एम्प्लॉईज़ होने के इतने सारे फायदे हैं, तो सभी संगठनों में ऐसा क्यों नहीं होता है? डायवर्स एम्प्लॉईज़ रखने की राह में कई तरह की समस्याएँ आती हैं। कई लोग ख़ुद से अलग लोगों के साथ आसानी से सहज नहीं हो पाते हैं। इसमें मन-मुटाव होने की सम्भावना रहती है जो अंततः सबके काम पर असर डालता है। कार्यस्थल पर डायवर्सिटी की राह में आने वाली मुश्किलों का कारण दूसरों के प्रति समझ और सम्मान की कमी है। इसके निम्न कारण हैं:

क्रं. सं.	मुश्किलें	मुश्किलें
1.	पक्षपात (Prejudice)	कार्यस्थल पर डायवर्सिटी की राह में आने वाली मुश्किलों का कारण दूसरों के प्रति समझ और सम्मान की कमी है। इसके निम्न कारण हैं:
2.	सांस्कृतिक अंतर (Cultural Differences)	भारत में हम आमतौर पर एक दूसरे को सर या मैडम कहते हैं? आजकल कई ऑफ़िसों में सभी एक दूसरे को नाम से बुलाते हैं। फिर चाहे उनकी उम्र, तज़ुर्बा या पद कितना भी बड़ा हो। यह एक सांस्कृतिक अंतर है और इससे कभी-कभी मन-मुटाव हो सकता है।
3.	अतिरिक्त सुविधाएँ (Additional facilities)	एक डायवर्स कार्यस्थल के लिए कुछ अधिक सुविधाओं की आवश्यकता हो सकती है। उदाहरण: किसी दिव्यांग व्यक्ति या ट्रान्सजेंडर (transgender) के व्यक्ति को काम पर रखने के लिए अलग तरह की शौचालय सुविधाओं की ज़रूरत हो सकती है।
4.	संवाद/भाषा (Communication/ Language)	भारत में कई भाषाएँ हैं। वे सभी समान रूप से महत्वपूर्ण हैं। जब कंपनी केवल एक भाषा में संवाद या एक भाषा का सम्मान करती है, तो इससे अलग भाषा बोलने वाले लोगों को अच्छा महसूस नहीं होता है। बहुत से लोग ऐसे लोगों का मजाक उड़ाते हैं जो अंग्रेजी या हिंदी में नहीं बात कर सकते। यह मन-मुटाव होने और बुरा लगने का एक और कारण है।
5.	पीढ़ीयों का अंतर (Generation Gap)	विभिन्न पीढ़ियों के लोगों के सोचने का तरीक़ा अलग-अलग होता है। बड़ी उम्र के लोगों को टैक्नोलॉजी का उपयोग करने में कठिनाई हो सकती है। ऐसे में युवाओं के द्वारा उनके साथ भेदभाव किया जाता है। इसी तरह, किसी कार्यस्थल में पुराने कर्मचारियों की तुलना युवा कर्मचारी अलग प्रकार की सोच रखते हैं और अलग तरह से काम करते हैं। इस वजह से भी परेशानियाँ देखने को मिलती हैं।

आइए जानें कि कार्यस्थल पर डायवर्सिटी से जुड़ी मुश्किलों को कैसे दूर किया जाए

कम्पनी की पॉलिसी में डायवर्सिटी को शामिल करें

इसका क्या अर्थ है? जिस तरह हर कार्यस्थल में छुट्टी से संबंधित पॉलिसी होती है, उसी तरह विविधता नीति या डायवर्सिटी पॉलिसी भी होनी चाहिए। इस नीति में डायवर्स लोगों को काम पर रखने को बढ़ावा देने का प्रावधान होना चाहिए। नौकरी देने के बाद, नीति में इस बारे में भी दिशानिर्देश होने चाहिए कि विभिन्न पृष्ठभूमि से आने वाले अलग-अलग लोगों के साथ कैसे सम्मानजनक तरीके से काम किया जाए।

2. प्रशिक्षण दें

ख़ुद से अलग लोगों से बातचीत करने और उन्हें स्वीकार करने में किठनाई होना स्वाभाविक है। सही प्रशिक्षण से दूसरों को स्वीकार करने और उनका सम्मान करने में लोगों को मदद मिलती है।

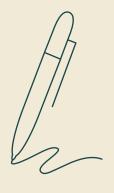
3. कार्यस्थल पर डायवर्सिटी के बारे में मुखर रहें

यह स्पष्ट होना चाहिए कि इस कम्पनी में डायवर्सिटी को अपनाया जाता है। इससे बड़ी संख्या में प्रतिभाशाली लोग आवेदन करने के लिए प्रोत्साहित होंगे। इससे सभी कर्मचारियों की अपेक्षाएँ भी इसी अनुसार रहेंगी।

4. प्रमुख लोगों द्वारा विविधता का नेतृत्व

संगठन के सबसे प्रमुख लोगों में भी डायवर्सिटी होनी चाहिए। इसका मतलब यह है कि नेतृत्व के पदों पर भी डायवर्स लोगों -महिलाओं, पुरुषों, ट्रांसजेंडर आदि को मौक़ा दिया जाए।

गतिविधि का समय!	गतिविधि का समय!
अपने संस्थान का ध्यानपूर्वक अवलोकन करें। क्या आपको लगता है कि यह एक डायवर्स जगह है?	
ऐसी बातों को नोट करें जो डायवर्सिटी को बढ़ावा देती हैं और ऐसी बातें जो डायवर्सिटी को लेकर मुश्किलें खड़ी करती हैं।इन्हें एक जगह लिखें।	
	_



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो 🗸 लगाएँ ।

- 1. कार्यस्थल पर डायवर्सिटी से मतलब ऐसी जगह से है जहाँ विभिन्न लिंग, जेंडर, जाति, वर्ग, आयु, शारीरिक बनावट, शिक्षा, योग्यता आदि के लोग एक साथ काम करते हैं।
- डायवर्स कार्यस्थल एक ऐसा स्थान है जहाँ अलग-अलग पृष्ठभूमि (background) के लोगों को नौकरी दी जाती है और वे सभी एक सुरक्षित और सम्मानजनक वातावरण में काम करते हैं।
- 3. डायवर्स कार्यस्थल के लाभ हैं: लाभ में वृद्धि, बेहतर ग्राहक संतुष्टि, नए-नए प्रयोग और आपसी सम्मान।
- 4. दूसरों के प्रति समझ और सम्मान की कमी के कारण डायवर्सिटी से जुड़ी मुश्किलें आती हैं।

7.5 कार्यस्थल पर इंक्लूज़न (inclusion)

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. कार्यस्थल पर समावेशन या इंक्लूज़न (inclusion) का अर्थ
- 2. इंक्लूज़न करने वाले कार्यस्थलों का महत्व
- 3. इंक्लूसिव कार्यस्थल (inclusive workspace) बनाना

समावेश/इंक्लूज़न" और "कार्यस्थल/वर्कस्पेस" शब्दों से आप क्या समझते/समझती हैं? अपने शब्दों में बताएँ।	सोचें! समइ

आइए कार्यस्थल में इंक्लूज़न के बारे में जानें

पिछले पाठ में, हमने कार्यस्थल (workplace) में विविधता या डायवर्सिटी (diversity) पर चर्चा की थी। हमने इसके महत्व और फायदों के बारे में समझा। इस पाठ में, हम इस चर्चा को और आगे ले जाएँगे।

इंक्लूज़न (inclusion) का सीधा सा अर्थ है लोगों को शामिल करना। उदाहरण के लिए, जब हम ईद, क्रिसमस, नवरोज़ और दिवाली का त्यौहार मनाते हैं, तो हम सभी धर्मों के हमारे साथियों को शामिल करते हैं। लोगों को सम्मान और प्यार से अपने काम, त्योहार आदि शामिल करने की प्रथा को समावेश या इंक्लूज़न कहा जाता है।

कार्यस्थल में इंक्लूज़न करने से जुड़े कुछ महत्वपूर्ण नियम हैं। आइए इन्हें समझते हैं।

कंपनी A और B नौकरी ऑफ़र करते समय उन महिलाओं को वरीयता (preference) देती हैं जिनकी हाल ही में मैटरनिटी लीव (बच्चे के जन्म के बाद अवकाश) ख़त्म हुई है। वे ऐसे योग्य लोगों को नियुक्त करती हैं।

लेकिन कंपनी A के इन कर्मचारियों में से ज्यादातर ने जल्द ही अपनी नौकरी छोड़ दी। कर्मचारियों से उनके जॉब छोड़ने का कारण पूछा गया। उन्होंने कहा कि कंपनी के पास बच्चों के लिए डे-केयर की कोई सुविधा नहीं है। ऐसे में उनके लिए अपने बच्चों की देखभाल करना मुश्किल हो रहा था और उन्हें जॉब छोड़नी पड़ी।

जब कंपनी A के सीईओ को इस बारे में पता चला, तो उन्होंने कहा, "बच्चों का ध्यान रखना हमारा काम नहीं है। यह उन्हें खुद ही मैनेज करना होगा"

कंपनी बी के सीईओ ने ऑफिस में बच्चों के लिए डे-केयर सेंटर बनवाया था। इससे कम्पनी के महिला और पुरुष कर्मचारियों को सुविधा हुई और वो अपने छोटे बच्चों और नौकरी, दोनों को अच्छी तरह से सँभाल पाए।



दोनों में से कौन सी कंपनी डायवर्स (diverse) है?

□ ए □ बी □ दोनों

दोनों में से कौन सी कंपनी इंक्लूसिव (inclusive) है?

□ए □ बी □ दोनों

कंपनी A और B दोनों ही डायवर्स हैं, परंतु केवल B ही इंक्लूसिव है। कंपनी A ने डायवर्सिटी के लिए महिलाओं को नौकरी दी, लेकिन उनका व्यवहार और पॉलिसी इंक्लूसिव नहीं थी।

कार्यस्थल में इंक्लूज़न तब होता है जब कंपनी के प्रत्येक सदस्य को अपने करियर में आगे बढ़ने के समान मौक़े मिलें। दिव्यांग लोगों, महिलाओं, ट्रांसजेंडर, यौन अल्पसंख्यकों, सामाजिक और आर्थिक रूप से पिछड़े समुदायों के लोगों को आमतौर पर नौकरी नहीं दी जाती है। इंक्लूज़न का अर्थ है सभी लोगों को सक्रिय रूप से शामिल करना और जिन्हें ज़रूरत हो, उन लोगों की अतिरिक्त सहायता करना।

कार्यस्थल में इंक्लूज़न 'भाषा' के सही उपयोग से भी हो सकता है। उदाहरण: चेयरमैन या चेयरवुमैन के स्थान पर चेयरपर्सन जैसे शब्द का उपयोग करना।

इंक्लूज़न के उदाहरण:

- 1. बच्चों के लिए डे-केयर की सुविधा
- 2. शारीरिक रूप से दिव्यांग व्यक्तियों के लिए कम्पनी को परिवहन संबंधी सुविधाएँ देनी चाहिए।
- 3. ट्रांसजेंडर (transgender) व्यक्तियों के लिए विशेष शौचालय



क्या आप कार्यस्थल में सक्रिय तौर पर इंक्लूज़न के ऐसे कुछ और उदाहरणों के बारे में सोच सकते हैं?

(संकेत : अवकाश ; प्रार्थना विराम ; ब्रेल लिपि)

आइए कार्यस्थल में इंक्लूज़न के महत्व को जानें

पिछले अध्याय में हमने कार्यस्थल में इंक्लूज़न के लाभ कि चर्चा की थी:

सुरेश एक अंतरराष्ट्रीय हेल्पलाइन के साथ कॉल पर है। उसकी अंग्रेजी बहुत अच्छी नहीं है और वह अपनी समस्या को ठीक से समझा नहीं पा रहा है। सहायता करने वाला व्यक्ति उसे बार-बार ठीक से समझाने के लिए कहता है। सुरेश चिढ़ जाता है और फोन काट देता है। सुरेश अब अपने सभी दोस्तों को इस कंपनी की सेवाएँ नहीं लेने की सलाह देता है।

उस दिन बाद में

अरे, आपको लीला की मदद लेनी चाहिए थी। वह तेलुगु जानती है आज मेरे पास एक बहुत मुश्किल क्लाइंट था जो बिल्कुल भी अंग्रेजी नहीं बोल पा रहा था। ऐसा लगता है कि वह केवल तेलुगु जानता था।

मुझे नहीं लगता कि लीला मेरी मदद कर सकती थी। उसे सिर्फ कम्पनी की महिलाओं के बीच डायवर्सिटी बनाए रखने के लिए काम पर रखा गया है। वैसे भी उस आदमी को अंग्रेजी बोलनी तो आनी चाहिए थी! जो कम्पनी इंक्लूसिव नहीं है, वहाँ आपसी सम्मान का माहौल नहीं होगा। कर्मचारी एक दूसरे के प्रति भेदभाव कर सकते हैं। लोगों को अपने आइडिया साझा करने और अपनी बात रखने में हिचकिचाहट हो सकती है।

इंक्लूज़न एक जादू की पुड़िया है जो किसी कंपनी को सही मायनों में डायवर्स और जीवंत बनाती है। अगर हम मान लें कि डायवर्सिटी एक बल्ब की तरह है, तो इंक्लूज़न वो बिजली होगी जो बल्ब में रोशनी देने के लिए ज़रूरी है।

हर कर्मचारी की ख़ुशी और सीखने-सिखाने के माहौल के लिए एक इंक्लूसिव कार्यस्थल ज़रूरी है।



आइए जानें कि कार्यस्थल को इंक्लूसिव कैसे बनाएँ

इंक्लूसिव कार्यस्थल के लिए निम्न कुछ कदम उठाए जा सकते हैं:

- 1. इंक्लूसिव नेतृत्व हर कम्पनी के प्रमुख लोग (leadership team) इंक्लूसिव होने चाहिए। इसका अर्थ है कि
 - उनमें डायवर्सिटी होनी चाहिए
 - वे स्वयं इंक्लूसिव होने चाहिए
 - उन्हें इंक्लूसिव लोगों के साथ काम करने का महत्व पता होना चाहिए
- 2. इंक्लूज़न के लिए पॉलिसी कंपनियों के काम के प्रत्येक चरण में इंक्लूज़न को ध्यान में रखा जाना चाहिए
 - सभी स्तरों पर नौकरी देते समय डायवर्सिटी और इंक्लूज़न को ध्यान में रखा जाना चाहिए
 - प्रमोशन और प्रोत्साहन इंक्लूसिव होना चाहिए
 - समान काम के लिए समान वेतन
 - अलग-अलग लोगों के लिए उनकी संस्कृति के अनुरूप छुट्टियाँ होनी चाहिए
- 3. डायवर्सिटी को सेलिब्रेट (celebrate) करें यह विभिन्न त्योहारों को मनाने, भोजन साझा करने आदि के माध्यम से किया जा सकता है
- 4. प्रशिक्षण सभी स्तरों के सभी कर्मचारियों को इंक्लूज़न, इसके महत्व और इंक्लूसिव तरीक़े से काम करने के बारे में प्रशिक्षण प्राप्त करना चाहिए
- 5. डिज़ाइन अपने कार्यस्थल को इस तरह डिज़ाइन करें कि यह कर्मचारियों को उनकी ज़रूरतों के अनुरूप लगे। छोटे-छोटे बदलावों से बड़े अंतर लाये जा सकते हैं। कुछ उदाहरण हैं:
 - सीढ़ियों की जगह या सीढ़ियों के साथ-साथ रैंप का उपयोग करें जो बुजुर्गों और व्हील चेयर / बैसाखी का प्रयोग करने वाले कर्मचारियों के लिए सुविधाजनक हो,
 - साइनबोर्ड बड़ा बनाएँ। अनेक भाषाओं और कंट्रास्टिंग (contrasting) रंगों का उपयोग करें जिससे आँखों की समस्या वाले कर्मचारियों को सुविधा हो,
 - लीवर हैंडल युक्त चौड़े दरवाज़े जिनका उपयोग लोग अपने हाथों को ज़्यादा हिलाए-डुलाए बिना भी कर सकें,
 - सभी तरह के लोगों के लिए एडजेस्ट होने वाले मेज और कुर्सियाँ,
 - बहु-संवेदी (multi-sensory) सुरक्षा अलार्म-जैसे सुनने की समस्या वाले व्यक्ति के लिए सामान्य सायरन वाला फायर अलार्म कारगर नहीं होगा। इसमें फ्लैशिंग लाइट को भी शामिल किया जाना चाहिए।
- 6. लगातार मूल्यांकन करते रहें परखते रहें कि क्या आपकी कम्पनी सही मायनों में इंक्लूसिव है। इसके निम्न उदाहरण हो सकते हैं
 - क्या सभी कर्मचारी बैठकों में अपने विचार साझा करते हैं?
 - क्या कुछ कर्मचारी बोलते समय दूसरों की बातें काटते हैं?
 - क्या सभी कर्मचारियों के बीच काम निष्पक्ष रूप से सौंपा गया है?
 - क्या लीडरशिप के पदों पर सभी योग्य कर्मचारियों को समान रूप से मौक़े दिए जाते हैं?

आज के लिए अपनी कक्षा का अवलोकन (observation) करें। क्या आपकी कक्षा इंक्लूसिव है? पता करने के लिए इस पाठ में दिए गए बिंदुओं और दिशा-निर्देशों का प्रयोग करें। अपने अवलोकन नीचे लिखें।	गतिविधि का समय!	



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो 🗸 लगाएँ ।

- 1. कार्यस्थल में समावेश या इंक्लूज़न तब होता है जब कंपनी के प्रत्येक सदस्य को अपने करियर में आगे बढ़ने के समान अवसर मिले।
- 2. इंक्लूज़न का अर्थ है सभी लोगों को सक्रिय रूप से शामिल करना और जिन्हें ज़रूरत हो, उन लोगों की अतिरिक्त सहायता करना।
- 3. जो संगठन इंक्लूसिव नहीं है, वहाँ आपसी सम्मान का माहौल नहीं रहेगा। हर कर्मचारी की ख़ुशी और सीखने-सिखाने के माहौल के लिए एक इंक्लूसिव कार्यस्थल ज़रूरी है।
- 4. कार्यस्थल में इंक्लूज़न को शामिल करने के कुछ तरीके हैं: नेतृत्व, पॉलिसी, डायवर्सिटी को सेलिब्रेट करना, आपसी सम्मान, कार्यस्थल डिजाइन आदि।

32

7.6 कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न की रोकथाम [POSH]

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. कार्यस्थल में यौन उत्पीड़न (sexual harassment) से आशय
- 2. यौन उत्पीड़न रोकथाम (पॉश/POSH) अधिनियम के प्रावधान
- 3. POSH अधिनियम के तहत क्या करें और क्या नहीं करें

आपकी दृष्टि में यौन उत्पीड़न रोकथाम (POSH) अधिनियम किसलिए है? 1 विकल्प चुनें।

सोचें! समझें! करके देखें!

- हिंसा से सुरक्षा
- यौन उत्पीड़न से महिलाओं की सुरक्षा
- दुर्घटनाओं की रोकथाम
- □ कार्यस्थल पर चाइल्ड-केयर (childcare)

आइए कार्यस्थल में यौन उत्पीड़न की रोकथाम-अधिनियम के बारे में जानें

भारत सरकार ने 2013 में कार्यस्थल पर महिलाओं का यौन उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध और निवारण) [Sexual Harassment of Women at Workplace (Prevention, Prohibition and Redressal)] अधिनियम पास किया। इसे सरल शब्दों में अक्सर यौन उत्पीड़न की रोकथाम (Prevention of Sexual Harassment) या POSH अधिनियम कहा जाता है।

आइए जानें कि यौन उत्पीड़न क्या होता है?

यौन उत्पीड़न एक गंभीर मुद्दा है जो किसी व्यक्ति के मानसिक, भावनात्मक और शारीरिक स्वास्थ्य को प्रभावित करता है। यह कार्यस्थल पर प्रभावी ढंग से काम करने की लोगों की क्षमता पर भी असर डालता है।

POSH अधिनियम के तहत यौन उत्पीड़न को कार्यस्थल में एक महिला के प्रति प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से किए गए निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक अनचाहे काम या व्यवहार के रूप में परिभाषित (define) किया जाता है।

- शारीरिक संबंध बनाने की कोशिश और स्पर्श
- किसी कार्य के बदले में सेक्सुअल फ़ेवर यानी यौन संबंध की माँग करना
- अश्लील तस्वीरें या वीडियो आदि दिखाना
- सेक्सुअल टिप्पणियाँ करना
- प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से कार्यस्थल पर आपके साथ अच्छा (favourable) व्यवहार किए जाने या आपका विशेष ख़्याल रखे जाने का
- प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से रोजगार में प्रतिकूल (unfavourable) व्यवहार की धमकी
- प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से आपके रोजगार में आगे बढ़ने के अवसरों को ख़राब करने की धमकी
- काम करने का माहौल नकारात्मक करना या कार्य में निरंतर हस्तक्षेप करना
- अपमानजनक व्यवहार जिससे स्वास्थ्य और सुरक्षा पर असर पड़ने की संभावना हो

मीना कंपनी कैब से ऑफिस आती है। वह पूरी सुबह ऑफिस में बिताती है। वह अपने साथियों के साथ लंच करने जाती है। वह अपने काम के सिलसिले में दूसरे ऑफिस जाती है। वह कंपनी कैब से घर लौटती है। उपरोक्त उदाहरण में, मीना दिन भर POSH एक्ट के संरक्षण में है। इस अधिनियम के तहत कार्यस्थल शब्द की परिभाषा काफ़ी व्यापक है। कार्यस्थल = कार्यस्थल स्थान (office) + काम के उद्देश्य से कर्मचारी जिस-जिस स्थान पर जाते हों + कम्पनी द्वारा प्रदान की गयी परिवहन सुविधा कार्यस्थल = काम से संबंधित कोई भी स्थान

एलिस के कार्यस्थल में ए.सी. 16 डिग्री पर अटका हुआ है। वह ए.सी. कंपनी से मरम्मत करने वाले को इसे ठीक करने के लिए बुलाती है। जब मरम्मत करने वाला आता है, तो ऐलिस उसे ए.सी. की समस्या के बारे में बताती है और कहती है कि इसके करण सभी को ठंड लग रही है। मरम्मत करने वाला उसे कहता है कि यदि वो उसके करीब खड़ी होगी तो उसे गरमी महसूस होने लगेगी।	
क्या आपको लगता है कि मरम्मत करने वाले ने ऐलिस का यौन उत्पीड़न किया?	
यदि हाँ, तो क्या आपको लगता है कि एलिस इस बारे में POSH के तहत शिकायत कर सकती है? □ ए □ बी	
अपने उत्तरों पर चर्चा करें। यदि आप दुविधा में हैं तो इसे ऑनलाइन खोजने का प्रयास करें।	

आइए POSH अधिनियम के तहत विभिन्न नियमों के बारे में जानें

- 1. प्रत्येक संगठन की एक POSH नीति होनी चाहिए जिसमें निम्नलिखित तत्व शामिल किए गए हों:
 - यौन उत्पीडन की परिभाषा
 - शिकायत समाधान प्रक्रिया
 - अधिनियम के अनुसार कर्मचारियों के अधिकार
 - IC (Internal Committee) सदस्यों का विवरण
 - उद्योग और संगठन की संस्कृति के अनुसार क्या करें और क्या न करें की सूची
- अधिनियम के अनुसार, 10 या अधिक कर्मचारियों वाले किसी भी कार्यस्थल को एक आंतरिक समिति (Internal Committee) या IC का गठन करना चाहिए। आईसी की महत्वपूर्ण विशेषताएँ इस प्रकार हैं:
 - न्यूनतम 4 सदस्य जिसमें कम से कम आधी महिलाएँ हों
 - कम्पनी की एक वरिष्ठ महिला कर्मचारी, IC की मुख्य अधिकारी होंगी
 - कम से कम एक सदस्य कम्पनी से बाहर का होना चाहिए। इस सदस्य को यौन उत्पीड़न के मुद्दों पर काम करने का अनुभव होना चाहिए
- 3. प्रत्येक कम्पनी को दर्ज किए गए POSH मामलों की सँख्या और इन पर की गयी कार्रवाई की सालाना रिपोर्ट जिला अधिकारी को की प्रस्तुत करनी होगी
- कर्मचारियों में POSH के प्रति जागरूकता बढाने के लिए प्रयास।

10 से कम कर्मचारियों वाले कार्यस्थलों के व्यक्ति अपनी शिकायत POSH अधिनियम के अंतर्गत प्रत्येक जिले में स्थापित स्थानीय शिकायत समिति के पास दर्ज करवा सकते हैं। यदि किसी की शिकायत कम्पनी के खिलाफ है, तो ऐसी स्थिति में भी स्थानीय शिकायत समिति से संपर्क किया जा सकता है।

यदि उत्पीड़न करने वाला व्यक्ति कम्पनी का कर्मचारी नहीं है तो क्या करना चाहिए? तो भी शिकायतकर्ता IC से संपर्क कर सकती है। शिकायतकर्ता की शिकायत को पुलिस तक पहुँचाना समिति की जिम्मेदारी है।

तो स्पष्ट रूप से, ऐलिस उत्पीड़न से संबंधित उपरोक्त प्रश्न में, मरम्मत करने वाले व्यक्ति के ख़िलाफ़ IC से POSH के तहत शिकायत कर सकती है, भले ही वह किसी अन्य कम्पनी से हो ।

आइए जानें कि अधिनियम के तहत सुरक्षा कैसे प्राप्त करें

अधिनियम निम्न प्रकार से कार्य करता है:-

शिकायतकर्ता को घटना के तीन महीने के भीतर शिकायत IC के पास दर्ज करवानी होगी (विशेष परिस्थितियों में तीन माह का अतिरिक्त समय)

कानूनी वारिस/मित्र/रिश्तेदार आदि भी हिंसा का शिकार हुई महिला की ओर से शिकायत कर सकते हैं।

IC शिकायत के मामले को समझेगी। वे सुलह की कोशिश कर सकते हैं (यदि शिकायतकर्ता अनुरोध करती है) या फिर उन्हें 90 दिनों के भीतर जाँच करके, 10 दिनों में रिपोर्ट जमा करनी होगी।

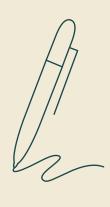
'पैसे के लेन-देन' के रूप में सुलह नहीं करवाई जा सकती।

कम्पनी को 60 दिनों के भीतर सिफारिश पर कार्रवाई करनी होगी। अगर शिकायतकर्ता समाधान से नाखुश है तो वह न्यायपालिका से संपर्क कर सकती है।

यदि कम्पनी शिकायत पर कार्रवाई करने में विफल रहती है, तो उन पर जुर्माना लगाया जा सकता है / उनका व्यवसाय लाइसेंस रद्द किया जा सकता है, आदि।

अपने संस्थान की POSH	नीति पर एक नज़र डालें।	IC के सदस्यों के नाम और
POSH के अंतर्गत 'क्या व	नरें और क्या न करें [,] की एव	ь सूची बनाएँ।

गतिविधि का समय!



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो 🗸 लगाएँ ।

- 1. कार्यस्थल में महिलाओं की सुरक्षा के लिए POSH अधिनियम बनाया गया था।
- यौन उत्पीड़न को कार्यस्थल में एक महिला के प्रति प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से किए गए किसी एक या अधिक अनचाहे काम या व्यवहार के रूप में परिभाषित किया गया है।
- 3. कार्यस्थल = कार्यस्थल स्थान + काम के उद्देश्य से काम के उद्देश्य से कर्मचारी जिस-जिस स्थान पर जाते हों + कम्पनी द्वारा प्रदान की गयी परिवहन सुविधा।
- 4. प्रत्येक संगठन की एक POSH नीति होनी चाहिए।
- 10 या अधिक कर्मचारियों वाले किसी भी कार्यस्थल को एक आंतरिक समिति (IC) का गठन करना चाहिए।
- 6. यदि कोई कम्पनी किसी की सही पाई गयी शिकायत पर कार्रवाई नहीं करती है तो उसका व्यवसाय लाइसेंस रद्द किया जा सकता है।



36

8.1 पैसों का प्रबंधन करने के तरीक़े

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. वित्तीय साक्षरता (Financial literacy) क्या है
- 2. ज़रूरतों, इच्छाओं और विलासिता (luxury) के बीच का अंतर
- 3. आय (income) और मासिक व्यय (monthly expenditure) की गणना करना

मैं मुद्रा व्यवस्था के बारे में यह पहले से जानता/जानती हूँ

पैसों के संबंध में यहाँ दिए गये लक्ष्यों में से उन 2 लक्ष्यों पर गोला बनाएँ जो सबसे ज़रूरी हैं

सोचें! समझें! करके देखें!

अधिक पैसे बचाएँ एक बैंक खाता खोलें अच्छी कमाई करें

अपने लिए कुछ कीमती ख़रीदें ज्यादा खर्च करना बंद करें

किसी करीबी के लिए उपहार खरीदें पैसे का निवेश करें लोन प्राप्त करें

पैसे बचाने में दूसरों की मदद करें एक मासिक बजट और खर्च करने की योजना बनाएँ

आइए जानें कि वित्तीय साक्षरता क्या है

वित्तीय साक्षरता का मतलब है यह जानना कि अच्छी तरह से पैसों का प्रबंधन कैसे किया जाता है। यह समझना कि पैसा कैसे बचाया जाता है, कैसे खर्च किया जाता है और कैसे निवेश किया जाता है।

वित्तीय साक्षरता हमें पैसे के बारे में समझदारी से निर्णय लेने और हमारे जीवन को बेहतर बनाने में मदद करती है। इन वित्तीय कौशलों की एक मज़बूत नींव जीवन के विभिन्न लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायक होती है:- शिक्षा, काम, सेवानिवृत्ति (retirement) और यहाँ तक कि आपात स्थिति भी। यह हमें अधिक पैसा खर्च करने से भी रोकती है।

वित्तीय साक्षरता, कार्यस्थल के लिए एक महत्वपूर्ण कौशल भी है। सभी कंपनियों के लीडर और मैनेजर को बजट को अच्छी तरह से समझना और मैनेज करना आना चाहिए।

गोपाल अपनी नौकरी से हर महीने 20,000 रुपये कमाता है। वह किराए और दूसरे बिलों के लिए हर महीने 10,000 रुपये खर्च करता है। वह जिम Gym) की सदस्यता पर हर महीने 3000 रुपये खर्च करता है, लेकिन वह इसका इस्तेमाल बहुत कम करता है। वह रेस्टोरेंट में, शॉपिंग और खाने पर 7000 रुपये खर्च कर देता है।



Financial Literacy

गोपाल के पास आपात स्थिति (emergency) के लिए कोई पैसा नहीं है। वह बीमा जैसी ज़रूरी चीज़ों पर भी पैसा खर्च नहीं कर रहा है। गोपाल को बजट के साथ-साथ, पैसे बचाने, पैसे जमा करने और बीमा के बारे में जानना चाहिए। इससे वह आर्थिक रूप से साक्षर हो जाएगा।

A Company

यहाँ कुछ वित्तीय साक्षरता कौशल दिए गए हैं। उन पर निशान लगाएँ, जिन्हें आप सीखना चाहते हैं।

- 🗆 बजट बनाना
- 🔲 बैंक अकाउंट की सुविधाओं का उपयोग करना
- ऑनलाइन बैंकिंग का उपयोग करना
- □ ऑनलाइन बिल का भुगतान करना
- बेहतर तरीके से पैसे/वेतन को मैनेज करना
- आपात स्थितियों के लिए पैसे बचाना
- भविष्य के लिए पैसे बचाना
- 🗆 लोन हैन्डल करना

आइए जरूरतों, चाहतों और विलासिता (luxury) के बीच के अंतर के बारे में जानें

पैसा, अलग-अलग तरह की चीज़ों पर खर्च किया जा सकता है। जिन चीज़ों पर हम पैसा लगाते हैं, उन्हें खर्च कहा जाता है। पिछले उदाहरण में, गोपाल के खर्चों में किराया, बिल, जिम सदस्यता, खरीदारी और रेस्टोरेंट का खाना शामिल है। गोपाल की तरह, बहुत से लोग ज़रूरत, आरामदायक और विलासिता (luxury) के बीच के अंतर को नहीं समझते।





आइए 3 प्रकार के खर्चों को समझते हैं, जिन पर हम नज़र रख सकते हैं।

1. जरूरतें - ज़रूरतें उन चीज़ों की होती हैं, जो जीने के लिए हमारे पास होनी चाहिए। जरूरतें, वे चीज़ें हैं जो सभी लोगों के जीवन में जीवित रहने के लिए होनी चाहिए - जैसे भोजन, पानी, कपड़ा और रहने के लिए एक सुरक्षित जगह। ज़रूरत के लिए लगाया गया पैसा, सबसे महत्वपूर्ण खर्च है। बजट बनाते समय सबसे पहले ज़रूरत के खर्चों का ध्यान रखना चाहिए। ये ऐसी चीज़ें हैं जिन पर अगर हम पैसा खर्च नहीं करते हैं, तो हमारा जीवन अस्वस्थ या ख़तरनाक हो सकता है।





- खाने का सामान
- रहने के लिए घर
- बिजली का बिल
- पीने का पानी
- कपड़े
- स्वास्थ्य और चिकित्सा से जुड़ा खर्च

2. चाहतें - चाहतें उन चीज़ों की होती हैं जिन्हें हम अपने जीवन में इच्छा से रखना चाहते हैं। ये ऐसी चीज़ें होती हैं जिन्हें हम चाहते हैं, लेकिन हमें जीने या जीवित रहने के लिए इनकी ज़रूरत नहीं है। ये चीज़ें हमें अधिक आरामदायक, बेहतर और आसान जीवन देती हैं। बजट बनाते समय चाहतें उतनी महत्वपूर्ण नहीं होती जितनी ज़रूरतें होती हैं। खर्चों का बजट इस आधार पर बनाया जाता है कि ज़रूरतों पर खर्च करने के बाद कितना पैसा बचा है।



- मूवी देखने जाना
- रेस्टोरेंट में खाना
- ब्रांड के सामान खरीदना
- घूमना-फिरना
- 3. विलासिता (luxury) विलासिता (luxury) उन चीज़ों की होती है, जो सबसे आकर्षक और सबसे महँगी हैं। विलासिता में वह चीज़ें शामिल हैं, जो बहुत महंगी चीजें हैं और जो जीने के लिए जरूरी नहीं हैं। ये महँगी चीज़ें होती हैं या इन्हें ख़रीदना मुश्किल होता है। बजट बनाते समय, विलासिता की चीजें अंतिम खर्च होती हैं। ज़रूरत और चाहत के बाद बचा हुआ पैसा विलासिता के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है।
- डिज़ाइनर कपडे
- महँगे फोन और गैजट
- कार
- बड़ा घर, ज़मीन





वस्तुओं की इस सूची को जरूरतों, चाहतों और विलासिता (luxury) में बाँटें।

- 1. खाने का सामान
- 2. जिम की सदस्यता
- 3. यूरोप का ट्रिप
- 4. मोबाइल फोन
- 5. हीरे की चूड़ियाँ
- 6. घर में रहने के लिए किराया

ज़रूरतें	चाहतें	विलासिता (luxury)

आइए आय और मासिक खर्च की गणना करना सीखें

आइए सुनीता की जिंदगी पर एक नज़र डालते हैं।

सुनीता अपनी नौकरी से हर महीने 7,000 रुपये कमाती है। हर शनिवार, वह एक पशु चिकित्सक के सहायक के रूप में भी काम करती है। उसे उसके लिए हर महीने 4,000 रुपये मिलते हैं। सुनीता के पास एक स्कूटर है जिसे वह कभी-कभी पर्यटकों को किराए पर देती है। वह इससे 2000 से 3000 रुपये कमाती है।

सुनीता एक शेयर किए जा रहे अपार्टमेंट मे 4000 रुपये किराया देती है और मासिक किराने के सामान के लिए 3,000 रुपये खर्च करती है। फोन बिल पर 500 रुपये खर्च करती है, उसके बिजली बिल पर 1000 रुपये और स्वास्थ्य बीमा पर 500 रुपये खर्च करती है। वह अपने भाई को 1,000 रुपये भेजती है। सुनीता 1000 रुपये फ्रेंच क्लास के लिए देती है। अपने दोस्तों के साथ घूमने के दौरान फिल्मों और रेस्टोरेंट में 1,000 रुपये खर्च करती है। वह हर महीने 1,000 से 2,000 रुपये बचाती है।

आइए सुनीता की आय की गणना करें।

आय		
नियमित नौकरी से जीवंत आय	रु. 7000	
सहायक नौकरी से आय	रु. 4000	
स्कूटर किराये से आय	₹. 2000-3000	
कुल आय	रु. 13,000-14,000	

आइए अब सुनीता का खर्च देखें।

खर्च		
अपार्टमेंट का किराया	रु. 4000	
किराने का सामान	₹. 3000	
फोन का बिल	₹. 500	
बिजली का बिल	रु. 1000	
स्वास्थ्य बीमा	रु. 500	
भाई को भेजे गए पैसे	रु. 1000	
फ्रेंच क्लास	रु. 1000	
मूवी और रेस्टोरेंट	रु. 1000	
कुल खर्च	₹. 12,000	

सुनीता जो पैस बचाती है उसे खर्च में शामिल नहीं किया गया है क्योंकि उसके पास अभी भी पैसा है। उसने खर्च नहीं किया है।

तारिक की आय और खर्च की गणना करें। तारिक हर महीने paytm से 10,000 कमाता है। उसके पास बैंक में एक निवेश योजना भी है जहाँ उसे 500 रुपये हर महीने बैंक खाते में मिलते हैं। हर महीने उसकी माँ उसे 6,000 रुपये भेजती है। तारिक 5,000 रुपये हॉस्टल फीस और 3500 रुपये मासिक किराने के सामान पर खर्च करता है। उसके फोन बिल पर 600 रुपये और स्वास्थ्य बीमा पर 400 रुपये खर्च होते हैं। 2,500 रुपये अपने बाइक ऋण को चुकाने के लिए खर्च करता है। 2,000 रुपये हर महीने अपने दोस्तों के साथ बाइक ट्रिप पर खर्च करता है। वह अपना बाकी पैसा बचाता है।



आज मैंने सीखा:

- 1. वित्तीय साक्षरता का मतलब है पैसे को बचाने, खर्च करने और निवेश करने के तरीके को समझना।
- 2. जिन चीज़ों में हम पैसा लगाते हैं उन्हें खर्च कहा जाता है।
- 3. जीवित रहने के लिए ज़रूरी चीजें- ज़रूरतें
- 4. चीज़ें जिन्हें हम चाहते हैं- चाहतें
- 5. महँगी चीजें जो हमारे जीने के लिए जरूरी नहीं हैं- लग्जरी
- 6. कुल आय कुल व्यय = बचत

8.2 बैंकिंग से जुड़ी बेसिक जानकारियाँ

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- l. बैंकिंग क्या है और बैंक के खाते (अकाउंट/account) कितने प्रकार के होते हैं
- 2. बैंक में खाता (अकाउंट/account) कैसे बनाएँ
- 3. पासबुक, चेकबुक, डेबिट और क्रेडिट कार्ड के उपयोग से बैंक में लेनदेन कैसे करें

मैं बैंकिंग से जुड़ी बेसिक जानकारियों के बारे में यह पहले से जानता/जानती हूँ

🛘 बैंक का दौरा किया है
🔲 विक का दारा किया ह
🗆 बैंक में खाता (अकाउंट/account) खोला है
🛘 बैंक में पैसा जमा किया है
🗆 किसी दुकान में डेबिट कार्ड का इस्तेमाल किया है
🗆 एटीएम (ATM) से पैसे निकालने के लिए डेबिट कार्ड का इस्तेमाल किया है
🗆 चेक भरा है

् सोचें! समझें! करके देखें!

आइए जानें कि बैंकिंग क्या है और बैंक खाते कितने प्रकार के होते हैं,

बैंक एक ऐसी संस्था है, जिसे सरकार से यह अधिकार मिला हुआ है कि वह हमारे पैसे को सुरक्षित रखे और हमें पैसे उधार (Loan) दे। सभी वित्तीय (Financial) गतिविधियाँ बैंक के माध्यम से की जा सकती हैं।

बैंक के उपयोग के लिए, आपको एक बैंक खाते की ज़रूरत है। आप बैंक की शाखा में या वेबसाइट पर जाकर बैंक का खाता खोल सकते हैं। हमें बैंक खातों के प्रकारों को समझने की ज़रूरत है।

बचत खाता (Savings Account)
 कोई भी व्यक्ति जो खाते में पैसा बचाना चाहता है, बचत खाता खोल
 सकता है। बचत खाता का उपयोग पैसे जमा करने के लिए किया जाता
 है। बचत खाता कोई भी खोल सकता है।

बैंक के खाते से हम क्या कर सकते हैं?

- हमारे पैसे सुरक्षित रहते हैं
- पैसे निकाल सकते हैं
- लोगों को आसानी से पैसे भेज सकते हैं
- उधार (loan) ले सकते हैं
- डेबिट/क्रेडिट कार्ड का प्रयोग कर सकते हैं
- 2. चालू खाता (Current Account) व्यवसाय (Business) के मालिक और उद्यमी (entrepreneurs) चालू खाते का उपयोग करते हैं। उन्हें एक औसत व्यक्ति की तुलना में अधिक भुगतान करने और प्राप्त करने की ज़रूरत पड़ती है।
- 3. वेतन खाता (Salary Account) वेतन खाता एक नियोक्ता (employer) द्वारा खोला जाता है जिसके माध्यम से वे अपने कर्मचारियों के वेतन आदि का भुगतान करते हैं। कर्मचारियों का वेतन उनके वेतन खाते में जमा किया जाता है।
- 4. फिक्स्ड डिपॉजिट खाता (Fixed Deposit Account) इस प्रकार का खाता तब खोला जाता है जब कोई व्यक्ति ब्याज़ कमाने के लिए खाते में कुछ समय पैसा जमा करना चाहता है। फिक्स्ड डिपॉजिट खाता में राशि को निश्चित अवधि के लिए रखा जाता है। फिक्स्ड डिपॉजिट खाता को आमतौर पर एफडी (FD) खाता भी कहा जाता है।
- 5. **आवर्ती डिपॉजिट खाता (Recurring Deposit Account)** आवर्ती जमा खाता को आमतौर पर आरडी (RD) खाता कहा जाता है।

आरडी (RD) में व्यक्ति नियमित रूप से एक निश्चित राशि जमा करता है। यह जमा राशि हर महीने या तिमाही में एक बार डाली जा सकती है। जहाँ एफडी (FD) में आपको एकमुश्त राशि जमा करानी होती है, आरडी (RD) खाते में जमा राशि छोटी होती है और कई बार जमा करवाई जाती है। उदाहरण के लिए: आप 2 साल के लिए हर महीने 500 रुपये जमा कर सकते हैं।



प्रश्न का सही उत्तर चुनें।

आरडी (RD) खाता_____ का संक्षिप्त रूप है

- ि फिक्स्ड डिपॉजिट खाता (Fixed Deposit Account)
- आवर्ती डिपॉजिट खाता (Recurring Deposit Account)

किसी व्यवसाय के मालिक किस प्रकार के बैंक खाते का उपयोग करते हैं?

- चालू खाता (Current Account)
- बचत खाता (Savings Account)

आइए बैंक में खाता (अकाउंट/account) कैसे खोला जाता है यह समझते हैं

1. बैंक शाखा में जाएँ या ऑनलाइन आवेदन करें किसी भी बैंक का खाता खोलने के लिए बैंक की शाखा में जाएँ। या आप बैंक की वेबसाइट से बैंक में खाता खोलने का फॉर्म प्राप्त कर सकते हैं। इस फॉर्म में आपको व्यक्तिगत विवरण (Personal Details) भरने होंगे - आपका नाम, स्थायी पता, जन्म तिथि, आपके माता-पिता या पति या पत्नी का नाम, और बैंक के मूल नियमों और शतोंं के लिए आपके हस्ताक्षर।

2. सही दस्तावेज़ जमा करें।

भारतीय बैंकों को एक नया खाता खोलने के लिए अनिवार्य रूप से कुछ दस्तावेज़ (documents) जमा करने पड़ते हैं। आपको आधार कार्ड या पैन कार्ड जैसे अनिवार्य दस्तावेज़ और दो हालिया पासपोर्ट आकार की फोटो जमा करनी होगी। प्रत्येक बैंक में विभिन्न दस्तावेज़ होंगे।

3. बैंक द्वारा दस्तावेज़ों की जाँच होने तक प्रतीक्षा करें बैंक आमतौर पर किसी खाते के अनुरोध को स्वीकृत करने में एक से दो दिन का समय लेते हैं। बैंक द्वारा सत्यापन या स्पष्टीकरण के लिए आपसे संपर्क करने तक आप प्रतीक्षा कर सकते हैं।

What you need to open a bank account:





1. Bank opening form



3. Two recent passport-size photos

and PAN Card

2. Aadhaar Card

4. Money to deposit

4. अपने खाते का (अकाउंट/account) विवरण, डेबिट कार्ड और इंटरनेट बैंकिंग विवरण प्राप्त करें बैंक द्वारा आवेदन को मंजूरी होने के साथ ही आपके बैंक का खाता खुल जाता है। बैंक आपको ऑनलाइन बैंकिंग के लिए बैंक खाता नंबर और एक ग्राहक आईडी देता है। बैंक खाते में पैसे के उपयोग के लिए आपको एक डेबिट कार्ड भी दिया जाएगा।

A	बैंक में खाता खोलने के चार चरण कौन-कौन से हैं?	
	 	
h	2	
	3	
	4	
बैंक खात	। शुरू करने के लिए आपको कौन-कौन से दस्तावेज़ों की जरुरत है?	

आइए पासबुक, चेकबुक, डेबिट और क्रेडिट कार्ड द्वारा बैंक से लेनदेन करने के बारे में जानें।

बैंक खाते से कई प्रकार का वित्तीय लेनदेन किया जा सकता है। इसमें पासबुक, चेकबुक, डेबिट और क्रेडिट कार्ड का उपयोग करना शामिल है।

पासबुक

बैंक में खाता होने पर बैंक का पासबुक मिलता है जो एक प्रकार की भौतिक यानी फिजिकल नोटबुक है। इसमें एक पेज पर आपका खाता नंबर और बैंक शाखा जैसे महत्वपूर्ण बैंक विवरण दर्ज होते हैं। पासबुक का उपयोग आपके बैंकिंग लेनदेन के विवरण को कागज पर दर्ज करने के लिए किया जाता है। जब आप पैसे निकालते और जमा करते हैं तो यह विवरण पासबुक पर मुद्रित और दर्ज किया जा सकता है।







चेकबुक

चेक, व्यक्ति द्वारा बैंक को दूसरे खाते में अपना पैसा भेजने का एक आधिकारिक आदेश है। चेक एक भौतिक कागज है और इसमें विवरण सही ढंग से भरा जाना चाहिए। चेक को बैंक में ले जाकर जमा करना होता है। बैंक चेक को प्रोसेस करता है और पैसा एक खाते से दूसरे खाते में (Transfer) भेजता है।



- **1. तारीख** आप जिस तारीख को पैसे एक खाते से दूसरे खाते में भेजना चाहते हैं, उसकी तारीख लिखें। यदि आप 1 या 2 महीने बाद पैसों को भेजना चाहते हैं, तो आप उसके अनुसार तारीख लिख सकते हैं।
- 2. **नाम** 'पे' पंक्ति में उस व्यक्ति या संगठन का नाम लिखें जिसे आप पैसे भेजना चाहते हैं।
- 3. धनराशि शब्दों में राशि शब्दों में लिखें। अंत में 'केवल' शब्द लिखें। (उदाहरण के लिए, 10,000 रुपये के लिए, 'दस हजार केवल' लिखें।)
- 4. राशि संख्या में राशि को अंकों में लिखें।
- 5. खाता (Account) संख्या: बिना कोई गलती किए अपना खाता संख्या साफ़-साफ़ लिखें।
- 6. **हस्ताक्षर:** यहाँ अपना हस्ताक्षर करें।
- 7. चेक क्रॉस करें: चेक के ऊपर बाईं ओर दो समानांतर रेखाएँ बनाएँ और केवल 'अकाउंट पेयी' लिखें। इससे धन को इच्छित व्यक्ति के वास्तविक बैंक खाते में ही सख्ती से भेजा जाता है।

चेक को क्रॉस करने से चेक की सुरक्षा बढ़ जाती है। इससे कोई अन्य व्यक्ति इससे धन प्राप्त नहीं कर सकता।

डेबिट कार्ड

डेबिट कार्ड बैंक द्वारा दिया गया एक आधिकारिक प्लास्टिक कार्ड है। इससे बिना बैंक जाए सीधे बैंक खाते से पैसे लिए जा सकते हैं। जब आपके पास बैंक खाता हो तो आप डेबिट कार्ड के लिए आवेदन कर सकते हैं।

डेबिट कार्ड का उपयोग करने के लिए आपको एक पिन की जरुरत पड़ती है। पिन एक ऐसा नंबर है जिसे आप आसानी से याद रख सकते हैं। आपको अपना पिन किसी के साथ साझा नहीं करना चाहिए।

DEBIT CARP

आपके डेबिट कार्ड का उपयोग विभिन्न तरीकों से किया जा सकता है।

एटीएम (ATM) से पैसे निकालना,

आप एटीएम पर जाकर पैसे निकालने के लिए डेबिट कार्ड का उपयोग कर सकते हैं। अपना डेबिट कार्ड मशीन में डालें और फिर अपने पिन का उपयोग करें। आप स्क्रीन पर दिए गए विकल्पों का पालन करके पैसे निकाल सकते हैं।

बिलिंग काउंटर पर भुगतान करना,

आप बिलिंग काउंटर पर कार्ड भुगतान मशीन के द्वारा भुगतान करने के लिए डेबिट कार्ड का उपयोग कर सकते हैं। भुगतान मशीन में राशि की ठीक से जाँच करें। फिर, अपने पिन का उपयोग करें।

वेबसाइटों पर ऑनलाइन भुगतान करना,

ऑनलाइन शॉपिंग और ऑनलाइन टिकट बुकिंग के लिए आप डेबिट कार्ड का उपयोग कर सकते हैं।

वेबसाइट पर आपके लिए भुगतान विधि के रूप में 'डेबिट कार्ड' चुनने का एक विकल्प रहता ही है। आप वेबसाइट पर अपने कार्ड का विवरण डाल सकते हैं (जैसे 16 अंकों का कार्ड नंबर) और भुगतान कर सकते हैं। वेबसाइट पर दिए गए निर्देशों को ध्यान से अवश्य पढ लें।

क्रेडिट कार्ड

डेबिट कार्ड के द्वारा आप अपने बैंक खाते से पैसे का भुगतान कर सकते हैं। क्रेडिट कार्ड आपको भुगतान करने के लिए बैंक से पैसे उधार देता है। क्रेडिट कार्ड का उपयोग करके बैंक से उधार लिया गया धन ब्याज राशि के साथ बैंक को वापस किया जाना होता है। आप अपने बैंक में क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन कर सकते हैं।

क्रेडिट कार्ड का उपयोग डेबिट कार्ड की तरह बिलिंग काउंटर पर भुगतान करने और ऑनलाइन वेबसाइट पर भुगतान करने के लिए भी किया जा सकता है।

डेबिट या क्रेडिट कार्ड का सुरक्षित रूप से उपयोग कैसे करें				
	करें	नहीं करें		
JE .	खोए या चोरी हुए कार्ड की सूचना तुरंत अपने बैंक को दें।	अपना डेबिट या क्रेडिट कार्ड पिन किसी के साथ साझा (share) करना।		
90	डेबिट कार्ड के उपयोग से पहले देख लें कि आपके खाते में कितना पैसा है।	संदिग्ध वेबसाइट को अपने डेबिट या क्रेडिट कार्ड का विवरण देना।	7	

गतिविधि का समय!

प्रश्न का सही उत्तर चुनें।

एटीएम (ATM) से नकदी किससे निकाली जा सकती है?

- डेबिट कार्ड
- पासबुक

आपके फोन पर कॉल आती है। कोई आपको बताता/बताती है कि वह आपके बैंक से कॉल कर रहा/रही है। वह आपसे आपका डेबिट कार्ड पिन साझा करने के लिए कहता/कहती है। आपको क्या करना चाहिए?

- व्यक्ति के साथ पिन साझा करें
- उस व्यक्ति को बताएँ कि आप उनके साथ पिन साझा नहीं करेंगे/करेंगी

चेक पर राशि लिखने का निम्न में से कौनसा तरीका सही है?। (नोट- 'रुपये' शब्द पहले से ही चेक में शामिल है।)

- केवल दो हजार
- दो हजार रुपये



आज मैंने सीखा:

- बैंक खाते कई प्रकार के होते हैं बचत खाता, चालू खाता, वेतन खाता, फिक्स्ड डिपॉजिट खाता और आवर्ती डिपॉजिट खाता।
- बैंक खाता खोलने के लिए, आपको बैंक जाना होगा, एक फॉर्म भरना होगा और आधार और पैन कार्ड जैसे व्यक्तिगत दस्तावेज़ जमा करने होंगे।
- बैंक खाते से वित्तीय लेनदेन करने के लिए चेक, क्रेडिट कार्ड और डेबिट कार्ड का उपयोग किया जा सकता है।



8.3 ऑनलाइन बैंकिंग (Online Banking) और डिजिटल लेनदेन (Digital Transaction)

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. ऑनलाइन बैंकिंग (Online Banking) क्या है
- 2. डिजिटल लेनदेन (Digital Transaction) कैसे करें

उन शब्दों पर गोला बनाएँ जिन्हें आप पहले सुन चुके हैं। अगर आपको इस प्रक्रिया की जानकारी पहले से ही है, तो इसे अपने साथियों (classmates) को भी इस बारे में बताएँ।

सोचें! समझें! करके देखें!

नेट बैंकिंग (Net Banking) इलेक्ट्रॉनिक भुगतान (Electronic Payment) ऑनलाइन ट्रॉसफर (Online Transfer)

लॉग-इन आईडी (Login ID) वन टाइम पासवर्ड (One Time Password)

आइए जानें कि ऑनलाइन बैंकिंग (Online Banking) क्या है

बैंक में हम कौन-कौन से काम कर सकते हैं?

- बैंक का खाता खुलवाना
- डेबिट कार्ड के लिए आवेदन (Apply) करना
- किसी और को पैसे भेजना
- अपने सभी लेन-देन का विवरण (statement) प्राप्त करना (आपका बैंक विवरण)

ये सभी बैंक से जुड़े काम अब ऑनलाइन बैंकिंग (Online Banking) के माध्यम से ऑनलाइन (Online) किए जा सकते हैं। ऑनलाइन बैंकिंग को नेट बैंकिंग (Net Banking) या वेब बैंकिंग (Web Banking) भी कहा जाता है।

ऑनलाइन बैंकिंग के लाभ



फोन या कंप्यूटर पर बैंक से जुड़े हर काम की आसानी से जाँच की जा सकती है।



भुगतान आसानी से किया जा सकता है।



पैसा आसानी से ट्राँसफर किया जा सकता है।



APPLICATION

APPLICATION

APPLICATION

ऋण आवेदनों (Loan Application) को शीघ्रता से प्रोसेस (Process) किया जा सकता है।



इस ऑनलाइन बैंकिंग पेज (Online Banking Page) के विकल्पों को देखें। इन बटनों को क्लिक करने से क्या-क्या काम किया जा सकता है?

- 1. इस ऑनलाइन बैंकिंग (Online Banking) विकल्प में क्या होता है?
- आपके बैंक खाते में किए गए सभी लेन-देन को दिखाता है
- एटीएम (ATM) से नकद (Cash) देता है

2. इस ऑनलाइन बैंकिंग (Online Banking) विकल्प में क्या होता है?

- आप दूसरे खाते में पैसे ट्राँसफर कर सकते हैं।
- आप ऋण (loan) के लिए आवेदन (Apply) कर सकते हैं।

खाता विवरण



आइए डिजिटल लेनदेन कैसे करते हैं, उसके बारे में सीखें

लेन-देन एक वस्तु का दूसरी वस्तु के बदले आदान-प्रदान है। एक वित्तीय लेनदेन (Financial Transaction) में आमतौर पर पैसा शामिल होता है।



जॉनी एक किताब खरीदना चाहता है। वह पैसे देकर किताब खरीद सकता है।





वह क्यूआर कोड (QR Code) को स्कैन कर के किताब खरीद सकता है।



श्वेता ट्रेन टिकट बुक करना चाहती है। वह रेलवे स्टेशन पर पैसे देकर टिकट खरीद सकती है।



वह अपने डेबिट कार्ड (Debit Card) से टिकट बुक कर सकती है।



वह टिकट बुक करने के लिए नेट बैंकिंग (Net Banking) का प्रयोग कर सकती है।

वित्तीय लेनदेन (Financial Transaction) दो तरह से होती है - **डिजिटल लेनदेन (Digital Transaction) और नकद लेनदेन (Cash Transaction)।**

नकद लेनदेन (Cash Transaction) तब होती है जब लेन-देन के दौरान दो व्यक्ति आमने-सामने होकर धन का उपयोग करते हैं। उदाहरण के लिए, जैसे आप किसी दुकान पर नकद (Cash) देते हैं या जो आपका सुपरवाइज़र (supervisor) आपको वेतन (salary) नकद (Cash) के रूप में देता है।

डिजिटल लेनदन (Digital Transaction) तब होता है जब पैसे को नकद रूप में ट्राँसफर (Transfer) न करके इलेक्ट्रॉनिक रूप में ट्राँसफर (Transfer) किया जाता है। जब आप किसी वेबसाइट पर कपड़े खरीदने के लिए डेबिट कार्ड का उपयोग करते हैं, तो पैसे इलेक्ट्रॉनिक रूप से ट्राँसफर हो जाते हैं। ऐसे कई तरीके हैं जिनसे डिजिटल लेनदेन (Digital Transaction) हो सकती है।

- 1. क्रेडिट कार्ड (Credit card)
- 2. डेबिट कार्ड (Debit card)
- 3. ऑनलाइन बैंकिंग (Online Banking)
- 4. डिजिटल वॉलेट (Digital Wallet)
- 5. यूपीआई भुगतान (UPI Payment)

डिजिटल इंडिया कार्यक्रम भारत में शुरू हुआ एक ऐसा कार्यक्रम है जो भारत को डिजिटल रूप से एक सशक्त समाज में बदलेगा। "फेसलेस (faceless), पेपरलेस (Paperless), कैशलेस (Cashless)", यह तीनों माध्यम डिजिटल इंडिया के लक्ष्यों में से एक ऐसा लक्ष्य है जो लोगों को कैशलेस (Cashless) डिजिटल लेनदेन (Digital Transaction) करने में सहायक होगा।

गतिविधि का समय!

निम्न कुछ वित्तीय लेनदेन देखें। बताएँ कि वे नकद लेनदेन हैं या डिजिटल लेनदेन?

1. दिव्या को बस टिकट बुक करने की ज़रूरत है। लेकिन उसके पास टिकट काउंटर पर जाकर इसे खरीदने का समय नहीं है। इसलिए वह अपने क्रेडिट कार्ड के द्वारा अपने मोबाइल ऐप से टिकट खरीदती है।

क्या यह नकद लेनदेन (Cash Transaction) है या डिजिटल लेनदेन (Digital Transaction) है?

2. रेखा ने 500 रुपये के नोट से रेस्टोरेंट के बिल का भुगतान किया। वह वापिस मिलने वाले पैसों का इंतजार कर रही है।

क्या यह नकद लेनदेन (Cash Transaction) है या डिजिटल लेनदेन (Digital Transaction) है?

3. आकाश प्याज खरीदने बाजार जाता है। वह अपना बटुआ (Purse) ले जाना भूल जाता है, इसलिए उसके पास कोई नकदी (Cash) नहीं है। लेकिन दूकानदार (Vendor) के पास डिजिटल वॉलेट (Digital Wallet) है। तो आकाश अपने फोन से भुगतान कर देता है।

क्या यह नकद लेनदेन (Cash Transaction) है या डिजिटल लेनदेन (Digital Transaction) है?



आज मैंने सीखा:

- 1. ऑनलाइन बैंकिंग (Online Banking) इंटरनेट की मद्द से बैंकिंग गतिविधियों में मदद करती है।
- 2. ऑनलाइन बैंकिंग (Online Banking) का उपयोग आसान और सुविधाजनक है।
- 3. डिजिटल लेन-देन (Digital Transaction) वह वित्तीय लेन-देन (Financial Transaction) होते हैं जो सामने से नकद का प्रयोग किए बिना इलेक्ट्रॉनिक रूप से किए जाते हैं।

8.4 मोबाइल बैंकिंग एप्स

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. मोबाइल बैंकिंग (Mobile Banking) कैसे करें
- 2. मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन (Mobile Banking Application)का उपयोग कैसे करें
- 3. सुरक्षित मोबाइल बैंकिंग (Mobile Banking)

वो कौन-से वित्तीय (Financial) लेन-देन हैं जो मोबाइल बैंकिंग एप द्वारा किए जा सकते हैं?	सोचें! समझें! करके देखें!
	_
	_
	_

आइए जानें कि मोबाइल बैंकिंग कैसे करें

नेटबैंकिंग (Netbanking) और मोबाइल बैंकिंग ऑनलाइन वित्तीय (Financial) लेनदेन/पैसा ट्रासंफर करने के दो सबसे सामान्य तरीके हैं। यह इंटरनेट से जुड़े डिवाइस (लैपटॉप/पीसी/मोबाइल) पर वेब ब्राउज़र (Web browser) द्वारा या किसी विशिष्ट मोबाइल एप से तेज गति से उपयोग किए जा सकते हैं।

नेट बैंकिंग के लिए चरण

- 1. अपने बैंक से नेट बैंकिंग क्रेडेंशियल (Credential) प्राप्त करें। जब आप बैंक खाता खोलते हैं, तो वे आपको नेट बैंकिंग का विवरण देंगे, या आप इसके लिए आवेदन कर सकते हैं।
- 2. अपना यूज़र आईडी (user ID) और पासवर्ड (Password) सेट करें। इन विवरणों को हमेशा याद रखना ज़रूरी है।
- 3. अपने बैंक की वेबसाइट पर लॉग-इन (login) विवरण का उपयोग करें। हम बैंक की वेबसाइट को गूगल क्रोम (Google Chrome) या इंटरनेट एक्सप्लोरर (Internet Explorer) जैसे किसी भी सुरक्षित वेब ब्राउजर (web browser) पर खोल सकते हैं।
- 4. जब आप लॉग-इन (login) करते हैं, तो आपको अनेक पेज दिखेंगे, जहाँ आप विभिन्न गतिविधियाँ कर सकते हैं। नेट बैंकिंग (Net banking) पेज पर दिए गए शब्दों और निर्देशों को ध्यान से पढ़ें।

आप निम्नलिखित गतिविधियों के लिए नेट बैंकिंग का उपयोग कर सकते हैं

- अकाउंट स्टेटमेंट (Account Statement) चेक करें
- फंड ट्रांसफर (Fund Transfer) करें
- ऑनलाइन शॉपिंग (Online Shopping) के लिए भुगतान करें
- बिलों का भुगतान करें

- नई चेक बुक के लिए आवेदन करें
- क्रेडिट/डेबिट कार्ड के लिए आवेदन करें
- लोन के लिए आवेदन करें।

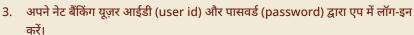


कल्पना कीजिए कि आपके पास नेट बैंकिंग खाता है। आप अभी इसके साथ क्या लेन-देन करेंगे?

आइए जानें कि मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन का उपयोग कैसे करें

मोबाइल बैंकिंग के लिए चरण

- 1. अपने बैंक के लिए विशिष्ट मोबाइल बैंकिंग एप डाउनलोड करें। आप ऐप को गूगल प्ले स्टोर (Google Play Store) या एप स्टोर (App Store) से डाउनलोड कर सकते हैं।
- 2. कुछ बैंकों में, आपको बैंक में एक फॉर्म जमा करके मोबाइल बैंकिंग के लिए पंजीकरण (Register) करना पड़ता है। कुछ बैंकों में आप एसएमएस (SMS) या फोन बैंकिंग द्वारा मोबाइल इंटरनेट बैंकिंग के लिए पंजीकरण करा सकते हैं। सही विवरण के लिए अपने बैंक से संपर्क करें।



4. एक एमपिन (Mpin) सेट करें। मोबाइल बैंकिंग ऐप को एक्सेस (access) करने के लिए यह आपका गुप्त पासवर्ड होगा। एप में लॉग-इन करने पर आपको हर बार एमपिन (Mpin) दर्ज करना होगा।

नेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग में क्या अंतर है?

- 1. आपके कंप्यूटर या फोन पर नेट बैंकिंग वेब ब्राउजर (web browser) के ज़रिए की जाती है। मोबाइल बैंकिंग स्मार्टफोन या टैबलेट पर एप के ज़रिए की जा सकती है।
- नेट बैंकिंग के लिए आपको बैंकिंग वेबसाइट खोलनी होगी। मोबाइल बैंकिंग के लिए, आपको फोन में बैंकिंग एप डाउनलोड करके इसका इस्तेमाल करना होता है।



ईश्वर ऑनलाइन बैंकिंग के बारे में सब कुछ सीख रहा है। निम्न चित्र को समझें। इसके आधार पर बताएँ कि वह नेट बैंकिंग का उपयोग कर रहा है या मोबाइल बैंकिंग एप का।

- 1. ईश्वर मोबाइल बैंकिंग का उपयोग कर रहा है।
- 2. ईश्वर नेट बैंकिंग का उपयोग कर रहा है।



I'm going to use the bank website to transfer money to my brother.

- 1. ईश्वर मोबाइल बैंकिंग का उपयोग कर रहा है।
- 2. ईस्वर नेट बैंकिंग का उपयोग कर रहा है।



I need to use the MPIN to use this app

Google Play

आइए सुरक्षित मोबाइल बैंकिंग के बारे में जानें

नेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग का उपयोग करते समय सुरक्षित रहना बहुत ज़रूरी है। यहाँ दिए गए कुछ बेहतरीन तरीकों का पालन करना बहुत ज़रूरी है।

- 1. अपने ऑनलाइन बैंकिंग खाते के लिए एक कठिन पासवर्ड सेट करें। पासवर्ड को 6 महीने या साल में एक बार ज़रूर बदलें।
- 2. कभी भी अपना पासवर्ड, एमपिन या ओटीपी (password, Mpin or OTP) किसी के साथ साझा न करें। आपका बैंक आपसे वह विवरण कभी नहीं माँगेगा।
- 3. किसी भी सार्वजनिक Wi-Fi (या खुले नेटवर्क) कनेक्शन पर ऑनलाइन बैंकिंग का उपयोग करने से बचें।
- 4. वेबसाइट या एप का इस्तेमाल करने के बाद हमेशा साइन आउट (sign out) करें।

गतिविधि का समय!

प्रश्न का सही उत्तर चुनें।

- 1. नेट बैंकिंग साइट का उपयोग करने के बाद आपको क्या करना चाहिए?
- अपने खाते से लॉग आउट (log out) करें
- खाते को लॉग-इन (login) रहने दें ताकि मैं अगले दिन इसका उपयोग कर सकूँ

2. सुरक्षित ऑनलाइन बैंकिंग के लिए आपको अपने पासवर्ड के साथ क्या करना चाहिए?

- अपना पासवर्ड किसी अजनबी के साथ साझा करें
- अक्सर अपना पासवर्ड बदलें।



आज मैंने सीखा:

- 1. लॉग-इन विवरण द्वारा किसी वेबसाइट के माध्यम से कंप्यूटर पर नेटबैंकिंग की जाती है।
- 2. लॉग-इन विवरण द्वारा मोबाइल ऐप के माध्यम से स्मार्टफोन पर मोबाइल बैंकिंग की जाती है।
- 3. ऑनलाइन बैंकिंग का उपयोग करते समय सभी लॉग-इन विवरणों के प्रति सावधान रहते हुए सुरक्षित रहना चाहिए।

8.5 ऑनलाइन भुगतान

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. डिजिटल वॉलेट (digital wallet) के माध्यम से ऑनलाइन भुगतान करना
- 2. भीम यूपीआई (BHIM UPI), पेटीएम (PayTM), गूगल पे (Google Pay) का उपयोग करके ऑनलाइन पैसे ट्रांसफर करना
- ऑनलाइन भुगतान के फायदे

उस यूपीआई ऐप (UPI app) पर टिक करें जिसे आपने इस्तेमाल किया है या किसी और को इस्तेमाल करते हुए देखा है।

सोचें! समझें! करके देखें!



□ **⊘** Google Pay □





Pay SAMSUNG PAY











आइए डिजिटल वॉलेट के माध्यम से ऑनलाइन भुगतान करने के बारे में जानें

ऑनलाइन भुगतान कई तरीकों से किया जा सकता है। डिजिटल वॉलेट, ऑनलाइन भुगतान करने के सबसे सुविधाजनक तरीकों में से एक है।

डिजिटल वॉलेट, एक ऑनलाइन भुगतान ऐप (app) है जिसका उपयोग किसी भी मोबाइल डिवाइस पर किया जा सकता है। यह आपकी भुगतान जानकारी और पासवर्ड को सुरक्षित रूप से स्टोर करता है। डिजिटल वॉलेट ऐप पर हम अपने क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड या बैंक खाते की जानकारी दर्ज करते हैं। जब आप खरीदारी कर रहे/रही हों, तो आप डिजिटल वॉलेट ऐप का उपयोग कर सकते/ सकती हैं - आपको कैश (cash) या कार्ड ले जाने की ज़रूरत नहीं है।





जब हम डिजिटल वॉलेट का उपयोग करते हैं, तो हमें कुछ सुरक्षा उपायों का पालन करना चाहिए।

- 1. ऐप खोलने के लिए एक मज़बूत पासवर्ड सेट करें।
- 2. पासवर्ड किसी के साथ शेयर न करें।
- 3. जब आप पब्लिक wifi नेटवर्क से जुड़े हों तो डिजिटल वॉलेट का उपयोग न करें।
- हमेशा वॉलेट ऐप का उपयोग करने के बाद ऐप को बंद कर दें।



आपके विचार में, ऐसे ऐप जो बैंक सम्बंधी जानकारी स्टोर कर सकते हैं और पैसे ट्रांसफर कर सकते हैं उन्हें डिजिटल वॉलेट क्यों कहा जाता है?

सुझाव: किसी बटुए या पर्स के बारे में सोचें। बताएँ कि उनकी तुलना में डिजिटल वॉलेट कैसा है।

आइए जानें कि डिजिटल वॉलेट का उपयोग करके ऑनलाइन पैसे कैसे ट्रांसफर करें

गूगल पे (Google Pay), पेटीएम (Paytm) और भीम यूपीआई (BHIM UPI) भारत में उपयोग किए जाने वाले कुछ सबसे आम डिजिटल वॉलेट हैं। आप इन्हें अपने स्मार्टफोन के ऐप स्टोर से डाउनलोड कर सकते/सकती हैं।

नीचे बताए गए तरीक़ों से इन ऐप का उपयोग भुगतान करने या पैसे ट्रांसफर करने के लिए किया जा सकता है।

• फोन नंबर से

आप डिजिटल वॉलेट ऐप में उस व्यक्ति का फोन नंबर दर्ज कर सकते/ सकती हैं जिसे आप पैसे भेजना चाहते/चाहती हैं। आपको पहले यह ज़रूर देखना होगा कि वे भी अपने फोन पर डिजिटल वॉलेट का उपयोग करते हों।

क्यूआर कोड के उपयोग से

QR कोड एक चौकोर, काला और सफेद कोड होता है जिसे हम कैमरे से स्कैन कर सकते हैं। डिजिटल वॉलेट का उपयोग करने वाले हर व्यक्ति का अपना अलग QRकोड होता है। कोई भी व्यक्ति कोड को स्कैन करके पैसे भेज सकते हैं।

डिजिटल वॉलेट के माध्यम से भुगतान स्वीकार करने वाली दुकानों पर, स्कैन और उपयोग करने के लिए क्यूआर कोड दिखाया जाता है।

अपने दोस्त से उनके डिजिटल वॉलेट ऐप पर क्यूआर कोड दिखाने के लिए कहें और उन्हें पैसे भेजें।





प्रश्न का सही उत्तर चुनें।

- 1. यह क्या है?
- क्यूआर कोड
- फोन नंबर



- 2. आपकी बहन दूसरे शहर में रहती है। आप उन्हें कुछ पैसे भेजना चाहते हैं। आप दोनों के फोन में भीम यूपीआई (BHIM UPI) है। आप उनका फोन नंबर और पता भी जानते हैं। उन्हें पैसे भेजने का सबसे सुरक्षित और आसान तरीका क्या है?
- पैसे एक लिफाफे में डालकर उन्हें पोस्ट करें।
- भीम यूपीआई (BHIM UPI) ऐप का उपयोग करके उनके फ़ोन नंबर पर पैसे भेजें।

आइए ऑनलाइन भुगतान के लाभ के बारे में जानें

डिजिटल वॉलेट के कई फ़ायदे हैं। आइए उनमें से कुछ को देखें।

- यह नकदी (cash) और डेबिट कार्ड की तुलना में ज्यादा सुविधाजनक और तेज़ है।
- यह आपको अपने खर्चों का हिसाब रखने में मदद करता हैं।
- यह दोस्तों और परिवार वालों को आसानी से पैसे भेजने की सुविधा देता है।
- यह एक पर्स या बटुए से ज़्यादा सुरक्षित है। पर्स या बटुए को चुराया जा सकता है और उसका गलत इस्तेमाल किया जा सकता है। किसी अन्य व्यक्ति को आपके डिजिटल वॉलेट का उपयोग करने से रोकने के लिए सभी डिजिटल वॉलेट में कई तरह के सुरक्षा-चरण होते हैं। यहाँ तक कि अगर आपका मोबाइल चोरी हो जाए, तो भी आप अपने डिजिटल वॉलेट को दूर से ही बंद या डिसेबल कर सकते/सकती हैं।

डिजिटल वॉलेट हमारे जीवन को कैसे आसान बना सकते हैं? कोई दो उदाहरण दीजिए। गतिविधि का समय!



आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो 🗸 लगाएँ।

- 1. डिजिटल वॉलेट एक ऑनलाइन भुगतान ऐप है जिसका उपयोग हम किसी भी स्मार्टफोन पर कर सकते हैं।
- 2. हम डिजिटल वॉलेट पर भुगतान करने के लिए फ़ोन नंबर या क्यूआर कोड का उपयोग कर सकते हैं।
- 3. डिजिटल वॉलेट का उपयोग करते समय भुगतान आसान, तेज़ और सुरक्षित होता है।

8.6 वेतन

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. सकल वेतन (gross salary) और कुल वेतन (net salary) के बीच अंतर
- 2. वेतन के घटक (components)
- 3. आय कर (income tax) क्या है?

अपने शब्दों में 'वेतन' की व्याख्या कीजिए।	सोचें! समझें! करके देखें!

आइए, सकल वेतन और कुल वेतन के बीच अंतर जानें

वेतन वह निरंतर किया जाने वाला भुगतान है, जो एक मालिक अपने कर्मचारी को उसके मेहनत के लिए देने को सहमत होता है।

यह कर्मचारी (जो अपने कौशल और समय दोनों से काम करने को तैयार होता है) और मालिक (जो उन्हें नियमित समय पर भुगतान करने के लिए सहमत है) के बीच होने वाला एक समझौता है। अधिकतर वेतन का भुगतान हर महीने किया जाता है।

यह समझना ज़रुरी है कि वेतन की गणना और इस पर चर्चा कैसे की जाती है ताकि हमें वेतन पर हो रही बातचीत के विषय में पूरी जानकारी हो।

हम अकसर सोचते हैं कि वेतन का अर्थ है सिर्फ़ वह पैसा है जो हमें हर महीने की शुरुआत में हमारे बैंक में आ जाता है। लेकिन 'वेतन' शब्द के कई अर्थ हो सकते हैं, यह इस बात पर निर्भर करता है कि इसका उपयोग कैसे तथा किस सन्दर्भ में किया जाता है।

आइए एक उदहारण देखें:

गरिमा, रु.6,00,000 के कुल वेतन वाले एक नौकरी पत्र पर हस्ताक्षर करती है। हम कैसे पता करें कि उसे हर महीने कितना पैसा मिलेगा या उसका वेतन कितना होगा? क्या यह रु.6,00,000 साल के 12 महीनों में विभाजित हैं? क्या गरिमा को हर महीने की शुरुआत में उसके बैंक खाते में रु.50,000 मिलते हैं ?

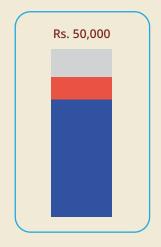
नहीं, ऐसा नहीं होगा! आइए जानें कि क्यों।

कंपनी इस बात से सहमत है कि सालाना गरिमा का कुल वेतन रु.6,00,000 है। हर महीने का वेतन रु.50,000. ऐसी दूसरी चीज़ें भी हैं जिनके लिए कुल वेतन में से उपयोग किया जाता है।

कंपनी, गरिमा की सहमती से उसके टैक्स का भुगतान सरकार को करेगी। गरिमा का हर महीने का टैक्स रु.5,000 है। यह पैसा वेतन से निकाल दिया जाएगा।

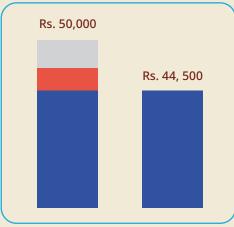
कंपनी, गरिमा के लिए सीधे एक भविष्य निधि (Provident Fund) स्थापित करेगी। रु.500 हर महीने भविष्य निधि में डाले जाएँगे। इसे भविष्य निधि में नियमित रूप से भुगतान किया जाना चाहिए। तो इसे कुल राशि से निकाल दिया जाता है।

अब गरिमा का वेतन कुछ-कुछ ऐसा होगा।



गरिमा का हर महीने का कुल वेतन रु.50,000 है। यह कटौती से पहले का कुल वेतन है। कटौती, वह पैसा है जिसे कर और भविष्य निधि के भुगतान के लिए कुल वेतन से निकाला जाता है। गरिमा को यह पैसे अपने बैंक खाते में नहीं मिलेंगे। लेकिन उसे अपने टैक्स का भुगतान और भविष्य निधि की स्थापना का फायदा मिलेगा।

हर महीने जो पैसा बचता है वह उसका कुल वेतन कहलाता है। यह कटौतियों को हटाने के बाद वेतन की राशि होती है। गरिमा के मामले में, उसका कुल वेतन रु.44,500 है।





आइए कुछ वेतनों के ग्राफ़िक तरीकों को देखें। कुल वेतन और मूल वेतन की तुलना कीजिए। पहला वाला आपके संदर्भ के लिए एक ग्राफिक के रूप में दिया गया है।

1.

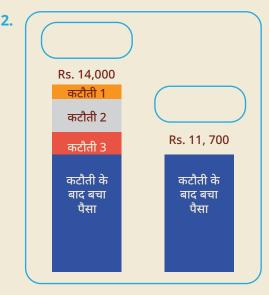
(Gross salary

Rs. 50,000

कटौती 1

कटौती 2

कटौती के बाद बचा पैसा पैसा



आइए वेतन के घटकों के बारे में जानें

हमने सीखा है कि वेतन कोई निश्चित राशि नहीं है। इसके कई भाग और खंड होते हैं। हम जानते हैं कि कुल वेतन, कटौती और मूल वेतन में विभाजित है। वेतन के कई अन्य भाग हैं। आइए, उनमें से कुछ को देखें। आइए, प्रवीण के वेतन पर एक नज़र डालते हैं।

जब प्रवीण के वेतन की गणना की जाती है, तो कंपनी उसे इस तरह की टेबल का एक कागज़ देती है, जिसमें वेतन की गणना की गई है:

आय	हर महीने	कटौती	हर महीने
मूल वेतन	15,000	भविष्य निधि (Provident	2,500
भोजन भत्ता	5,000	Fund)	1,500
घर के किराए का भत्ता	10,000	आयकर	
आने-जाने का भत्ता	5,000		
चिकित्सा भत्ता	500		
सकल वेतन	35,500	सकल कटौती	4,000
हर महीने का कुल वेतन	31,500		

- आय- यह वह पैसा है जो प्रवीण कमाता या प्राप्त करता है। 1.
- 2. कुल वेतन- यह प्रवीण के वेतन की एक निश्चित राशि है। यह प्रवीण की नौकरी के पदनाम पर निर्भर करता है।
- भत्ते- प्रवीण को घर के किराए और इलाज के खर्च आदि जैसे ज़रूरी काम के लिए कई तरह के भत्ते दिए जाते हैं।
- 4. कटौतियाँ- यह वह पैसा है जो प्रवीण को अपने कुल वेतन में से देना होगा। प्रवीण, इस पैसे का उपयोग नहीं कर पाएगा।

A

वेतन के किन्हीं तीन घटकों को सूचीबद्ध कीजिए।

1.			

आइए जानें कि वेतन, कर और बचत की गणना कैसे करें

आय (Income) एक ज़रूरी भुगतान है जो सरकार नागरिकों से वसूल करती है। आय द्वारा प्राप्त धन को सरकार देश की देखभाल के लिए खर्च करती है। आय कई तरह का होते हैं।

आयकर (Income Tax), वेतन का एक हिस्सा है जो हर व्यक्ति द्वारा सीधे सरकार को दिया जाता है। हर व्यक्ति, एक अलग कर (Tax) राशि का भुगतान करता है। सभी लोग बराबर आयकर राशि का भुगतान नहीं करते। टैक्स की गणना हर साल सरकार द्वारा तय शर्तों के आधार पर की जाती है। सरकार निर्देश करती है कि, एक व्यक्ति, जो एक विशेष राशि कमाता है उसे एक तय राशि को टैक्स में देना पड़ता है।

ज़्यादातर मामलों में, आप जिस कंपनी के लिए काम करते हैं, वह आपके वेतन के लिए आयकर की गणना करती है और आपकी तरफ़ से इसका भुगतान करती है। इसे टीडीएस (TDS) या स्रोत पर काटा गया कर कहा जाता है।

अगर किसी व्यक्ति की वेतन से अलग आमदनी है, तो उसे उस राशि पर भी टैक्स देना होगा। उदाहरण के लिए, प्रवीण एक वेतन प्राप्त करता है और वह उसके लिए टैक्स का भुगतान करता है। उसके पास एक घर भी है जिससे उसे किराया आता है। उसे उस किराए की राशि के लिए भी टैक्स देना होगा।

इन प्रश्नों का सही उत्तर चुनें।

1. कर क्या है ?

- किसी व्यक्ति के रिटायरमेंट (Retirement) के लिए भुगतान की गई राशि।
- सरकार को भुगतान की गई राशि

2. हमें कैसे पता चलेगा कि हमें कितना आयकर देना है?

- शर्तें, जिन्हें सरकार तय करती है।
- हम जो चाहें भुगतान कर सकते हैं।





- 1. कटौती से पहले वेतन की कुल राशि को सकल वेतन कहा जाता है। सभी
- भुगतान किया जाता है।

8.7 बचत

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. बचत क्या है
- 2. बचत विकल्पों के प्रकार
- 3. बेहतर तरीके से बचत कैसे करें

अगर आप 10 महीने के लिए 500 रुपए बचा सकते हैं, तो आप इस बचत का उपयोग किस काम के लिए करेंगे?

सोचें! समझें! करके देखें!

अगर आप 20 वर्ष के लिए 10,000 रुपए बचा सकते हैं, तो आप इस बचत का उपयोग किस काम के लिए करेंगे?

आइए जानें कि बचत क्या है

बचत वह राशि है जो बिना खर्च किए अलग रख दी जाती है। आप अलग-अलग राशियों में और अलग-अलग कारणों से बचत कर सकते हैं। शना का मासिक वेतन रु.40,000 है। आइए, उसके खर्च को देखें।

किराया	10,000
कोर्स (course) की फीस	7000
किराने का सामान	2500
उपयोगिताएँ	1000
सेल फोन का बिल	500
गैस का बिल	1000
होटल में दो बार का खाना	2000
कुल खर्च	Rs. 24,000

अपने खर्चों के बाद, शना के पास 16,000 रुपए बचे। वह तय कर सकती है कि इस पैसे का क्या करना है।

विकल्प 1: शना अपने खर्चे बढा सकती है

- वह होटल में ज्यादा बार खाना खा सकती है
- लाइब्रेरी (library) की किताबें प्रयोग करने के बजाय अपनी किताबें खरीद सकती है
- वह ज्यादा किराए वाले अपार्टमेंट में रह सकती है।

विकल्प 2: शना कोई चीज़ लेने के लिए अपने खर्च की योजना बना सकती है

शना अपने लिए ज़्यादा आरामदायक बिस्तर खरीदना चाहती है। जो बिस्तर उसे पसंद है उसकी कीमत रु.50,000 है। उसे हर महीने इतने पैसे नहीं मिलते। शना अपने रिटायरमेंट के लिए भी हर महीने थोड़ा-थोड़ा पैसा बचाना चाहती है। तो शना के लिए 16000 रुपए से क्या करना सही होगा?

वह इसे बचा सकती है।

वह बचत को दो वर्गों में बाँट सकती है। अगर वह 5 महीने तक हर महीने 10000 रुपए की बचत करती है तो वह अपने लिए बेड खरीद सकती है। वह अपने रिटायर होने तक 6000 रुपए हर महीने भी बचा सकती है।

10 रूपये हर हफ़्ते या 100 रुपए हर महीने की भी छोटी बचत की जा सकती है। अलग-अलग उद्देश्य से भी बचत हो सकती है। वे उद्देश्य आपके घर के लिए एक वस्तु खरीदने या एक ज़रूरी ऑनलाइन कोर्स करने के लिए कुछ महीनों या सालों में कम समय के लिए बचत करने जैसा हो सकता है। वे उद्देश्य, लंबे समय के लिए भी हो सकते हैं, जैसे रिटायरमेंट के लिए 30 से 40 साल तक बचत करना।



पांडी और साशा के खर्च और बचत की गणना कीजिए।

1. पांडी का वेतन 16000 रुपए है। वह अपने 4000 रूपए शेयर किए गए अपार्टमेंट के किराए में देता है। 3000 रुपए से अपने सभी बिल जमा करता है, 2000 रुपए से तेल खरीदता है और 3000 रुपए से बर्तन खरीदता है। वह हर महीने 2000 रुपए कपड़ों और बाकी शौक पर भी खर्च करता है।

पांडी का वेतन	
पांडी का कुल खर्च	
पांडी की बचत	

2. साशा का वेतन 16,000 रुपए है। वह अपने 4000 रुपए शेयर किए गए अपार्टमेंट के किराए में खर्च करती है। वह अपने सभी बिलों के लिए 2500 रुपए खर्च करती है। 1000 रुपए बस के किराए के लिए खर्च करती है और किराने के सामान के लिए 2500 रुपए खर्च करती है। वह हर महीने कुछ फिल्में देखने के लिए 1500 रुपए और एक वीडियो गेम खरीदने पर 1000 रुपए खर्च करती है।

साशा का वेतन	
साशा का कुल खर्च	
साशा की बचत	

आइए बचत विकल्पों के प्रकार के बारे में जानें

यहाँ कुछ प्रकार की बचत के बारे में बताया गया है, इस प्रकार की बचत एक व्यक्ति अगर चाहे तो अपने पैसे से करने पर विचार कर सकता है। मान लीजिए कि बचत अलग-अलग चीज़ों के लिए रखे गए पैसे के अलग-अलग पॉट हैं। प्रत्येक पॉट पर, आप वह लिखते हैं जिसके लिए आप बचत कर रहे हैं। जब भी आप कर सकें, आप प्रत्येक पॉट में कुछ पैसे डालते रहें। और जब पॉट में पर्याप्त धन हो जाए, तो आप उसे लेकर उस धन का उपयोग कर सकते हैं।



आइए, अलग-अलग तरह के बचत पॉट (Pot) देखें जिनका उपयोग आप कर सकते हैं।

लंबे समय की बचत

लंबे समय की बचत या फंड (fund), वह धन है जिसे अब से कई वर्षों बाद एक बड़े खर्च के लिए अलग रखा जाता है। जब आप जवान होते हैं, तो रिटायरमेंट या अपने बच्चे के कॉलेज फंड के बारे में सोचना या किसी प्रकार की योजना बनाना मुश्किल होता है। ऐसा लगता है कि ये खर्चे बहुत दूर हैं अभी। वे ऐसे खर्चे भी हैं जिनके लिए बहुत ज़्यादा पैसों की ज़रूरत होती है।

लंबे समय की बचत हमें भविष्य में बड़े खर्चों के लिए तैयार करने में मदद करती है। हम लंबे समय में छोटी-छोटी रकम बचाकर ऐसा कर सकते हैं। लंबे समय के लिए किए गये बचत के पॉट को कई वर्षों के बाद खोला और इस्तेमाल किया जाता है।

आपात स्थिति की बचत

आपात स्थिति की ऐसी समस्याएँ होती हैं जो बिना किसी उम्मीद के अचानक पैदा हो सकती हैं। कुछ आपात स्थितियों में बहुत खर्च हो सकता है। एक मेडिकल इमरजेंसी (medical emergency) में अचानक आपको बड़ी रकम खर्च करनी पड़ सकती है। आपातकालीन फंड वह पैसा है जिसे किसी आपात स्थिति के लिए बचाया जाता है और इस्तेमाल में लाया जाता है। इससे आपात स्थिति से निपटने में आसानी हो सकती है। जब आपके पास आपात बचत फंड है, तो यह स्पष्ट रूप से जानना ज़रूरी है कि आपात स्थिति क्या है और क्या नहीं। छुट्टी पर जाने या किसी दोस्त की शादी में खर्च करने जैसे खर्चों के लिए आपात फंड का इस्तेमाल करना अच्छा हो सकता है। जब आप एक आपात फंड की स्थापना करते हैं, तो तय करें कि आप किस तरह की आपात स्थिति के लिए इसका इस्तेमाल करेंगे। आपात बचत के पॉट को आपात स्थिति के समय खोला और इस्तेमाल किया जाएगा।

लक्ष्य बचत

एक तय बचत फंड वह धन है जिसे आप एक विशेष उद्देश्य के लिए इकठ्ठा करते हैं। ऐसा उद्देश्य जिसे आपने अपने लिए तय किया है। एक तय बचत फंड अलग-अलग लोगों के लिए अलग-अलग हो सकता है - हो सकता है कि आप एक नई बाइक खरीदना चाहते हों या छुट्टियों में यात्रा पर जाना चाहते हों या महंगे जूते पहनना चाहते हों। एक तय बचत फंड को बचाने में जितना समय लगता है, वह इस बात पर निर्भर करता है कि आपको खरीदारी के लिए कितने पैसे की ज़रूरत है।

अगर आप 90,000 रुपए में बाइक खरीदना चाहते हैं और आप 3000 रुपए हर महीने बचाते हैं, तो आपका तय बचत फंड 30 महीने में पूरा होता है। अगर आप 8000 रुपए में नया सूट खरीदना चाहते हैं और आप 3000 रुपए हर महीने बचाते हैं, तो आप 3 महीने में सूट खरीद सकते हैं।



आपके पास रु.1000 हर महीने बचत करने के लिए हैं। आप इनमें से हर एक बचत पॉट में कितना पैसा रखेंगे? (आप हर बचत पॉट पर अपने लिए एक उद्देश्य लिख सकते हैं।)



आइए जानें कि प्रभावी ढंग से बचत कैसे करें

बचत की आदत डालना उतना ही ज़रूरी है जितना रोज़ाना व्यायाम करना और संतुलित भोजन खाना। यह भी ध्यान रखना ज़रूरी है कि हर कोई हर समय बचत नहीं कर सकता। कभी-कभी, हमें ज़रूरी खर्चों को पूरा करने के लिए अपनी पूरी आय की ज़रूरत होती है। आपका बजट, जरुरी खर्चों के लिए है। बचत उस समय के ज़रूरी खर्चों के लिए होती है जब आपके पास कम पैसा होता है।

यहाँ कुछ तरीके दिए गए हैं जिसके सहयोग से आप पैसे की बचत अच्छे और प्रभावपूर्ण तरीके से कर सकते हैं:

- 1. जिन चीज़ों पर आपने पैसा खर्च किया है उसका ध्यान रखें। अपनी नोटबुक में लिखें या फ़ोन में रिकॉर्ड करें।
- अपने खर्चे कम करने के साधारण तरीके ढूँढें। अगर आपको कोई ज़रूरी चीज़ नहीं खरीदनी तो शॉपिंग वेबसाइट पर समय न बिताएँ। ज़्यादा ज़रूरी चीजें जैसे कपड़े और इलेक्ट्रिक सामान खरीदने से पहले सोचें और इंतजार करें।
- 3. अपनी बचत के लिए एक स्पष्ट उद्देश्य तय करें।
- 4. अपने बचत के पैसे को ऐसी जगह पर रखें जहाँ से आसानी से खर्च न किया जा सकें। छोटी बचत के उद्देश्य के लिए पैसों को एक लिफ़ाफे या बॉक्स में रखें, और बड़ी बचत के लिए पैसों को जमा खाते या दूसरे बैंक खाते में रखें।

40 की उम्र में पहुँचने तक, अपने लिए 3 बचत उद्देश्य निर्धारित करें (कुछ आइडिया पाने के लिए रोहित के उद्देश्यों पर एक नज़र डालें।)

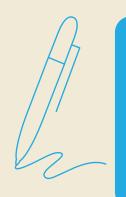
गतिविधि का समय!

रोहित का लक्ष्य



मैं रिटायरमेंट के लिए हर महीने 500 रुपये बचाना चाहता हूं। पेंटिंग स्टूडियो स्थापित करने के लिए 80,000 रुपये और 2 लाख का इमरजेंसी फंड।मेरे 40वें जन्मदिन के लिए ये मेरे बचत लक्ष्य हैं!

मेरे बचत लक्ष्य



आज मैंने सीखा:

- 1. बचत वह धन है जो बिना खर्च किए अलग रखा जाता है
- 2. बचत के कई विकल्प हैं लंबे समय की बचत, आपातकालीन और उद्देश्य आधारित बचत।
- 3. बचत को अपने जीवन का हिसा बनाने के लिए, आपको धीरे-धीरे इसकी आदत डालनी होगी।



8.8 ऋण और बीमा (Loan)

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. ऋण (लोन/loan) क्या होता है
- 2. ऋण (लोन) के प्रकार
- 3. बीमा (इंश्योरेंस/insurance) क्या है

लोन क्या है? इसे अपने शब्दों में समझाइए।	सोचें! समझें! करके देखें!

आइए जानें कि लोन क्या है

आमदनी - वह धन है जो हम कमाते हैं। खर्चे वह धन है जो हम खर्च करते हैं। बचत वह धन है जो हम बचाते हैं। लोन वह धन है जो हम उधार लेते हैं। कभी-कभी, हम कुछ खरीदना या कुछ खर्च करना चाहते हैं जिसके लिए हमारे पास पूरा पैसा नहीं होता। हमारे पास इसके लिए बचत करने का भी समय नहीं होता। ऐसे में, हमारे पास लोन लेने का विकल्प होता है।

लोन वह धन है जो आप किसी व्यक्ति या किसी संस्था (जैसे बैंक) से उधार लेते हैं। उस पैसे का भुगतान कुछ समय में किस्तों में किया जा सकता है।

ऐसी कुछ तय शर्तें होती हैं जिनके तहत लोन लिया जा सकता है। इन शर्तों को समझना ज़रूरी है। कुछ लोन को एक निश्चित समय में वापस करना पड़ता है। लोन को ब्याज के साथ चुकाना होता है। इसका मतलब क्या है? ब्याज वह रकम है जो हम पैसे उधार लेने के बदले देते हैं। यह आमतौर पर लोन लिए गए पैसे के प्रतिशत के रूप में होता है।

लीला बैंक से 50,000 रुपए का लोन लेती है, जिसे 8% के ब्याज के साथ 1 वर्ष में वापस दिया जाना है। लीला को एक साल बाद केवल 50,000 रुपए का भुगतान नहीं करना है, उसे 54,000 रुपए देने होंगे। इसमें 4,000 रुपए ब्याज है। लोन को आपसी सहमति से तय की गयी शर्तों के अनुसार चुकाना होता है। जुर्माने से बचने के लिए समय पर लोन चुकाना चाहिए।

किसी व्यक्ति द्वारा लोन का भुगतान करने के लिए बचे धन की कुल राशि को क़र्ज़ कहा जाता है। इसे अंग्रेज़ी में debt कहते हैं, जिसका उच्चारण det (डेट) होता है।

लीला का कुल कर्ज 54,000 रुपए है।



प्रश्नों के सही उत्तर चुनें।

- 1. लोन की सही परिभाषा क्या है?
- उधार लिया हुआ पैसा लोन होता है
- लोन वह धन है जिसे भविष्य के लिए बचाया जाता है
- 2. लोन लिए गए पैसे को तय समय के भीतर वापस देना होता है।" यह सही है या गलत?
- सही
- गलत

आइए लोन के प्रकार के बारे में जानें

लोन लेने के कई तरीके हैं। आप अपने दोस्त या परिवार से लोन ले सकते है। ज़्यादातर लोन बैंक से लिया जाता है। बैंक, अलग-अलग ज़रूरतों के लिए अलग-अलग तरीके के लोन देता है। यहाँ बैंकों द्वारा सबसे ज़्यादा दिए जाने वाले कुछ लोन के बारे में बताया गया है:

1. एजुकेशन लोन (शिक्षा ऋण)

• कॉलेज आदि की फीस जमा करने के उद्देश्य से बैंक द्वारा एजुकेशन लोन दिया जाता है। कुछ एजुकेशन लोन में ऐसे विकल्प होते हैं जहाँ आपको कॉलेज की पढ़ाई पूरी होने तक किश्त देने की ज़रूरत नहीं होती।

2. ऑटो लोन

यह लोन कार या मोटरसाईकल खरीदने के लिए दिया जाता है।

3. पर्सनल लोन

 विशेष खर्चों के लिए पर्सनल लोन लिया जाता है। पर्सनल लोन कम समय में मंज़ूर हो जाते हैं। इस वजह से यह लोन लेना सुविधाजनक और आसान माना जाता है। पर्सनल लोन की ब्याज दर, साधारण लोन के ब्याज दर से ज़्यादा होती है। इसे कुछ ही साल में वापस करना होता है।

4. होम लोन

• एक मकान बनाने या खरीदने के लिए बैंक आदि से उधार लिया गया पैसा होम लोन कहलाता है। होम लोन वापस करने के लिए बहुत लम्बे समय की सुविधा दी जाती है।

यहाँ तीन दोस्तों को किन्हीं कारणों से लोन की ज़रूरत है। उन्हें किस तरह का लोन लेना चाहिए?



मुझे एक कार ख़रीदनी है। मुझे बैंक से किस तरह का लोन लेना चाहिए?



मुझे नर्सिंग कॉलेज की एडमिशन फ़ीस भरने के लिए लोन की ज़रूरत है। मुझे बैंक से किस तरह का लोन लेना चाहिए?



मैं अपना घर ख़रीदना चाहती हूँ। मुझे बैंक से किस तरह का लोन लेना चाहिए?

आइए जानें कि बीमा क्या है

ऐसी कौन सी वजहें हैं जिनसे किसी व्यक्ति को बहुत ज़्यादा पैसों का नुकसान हो सकता है?

- · आग, बाढ़, भूकंप जैसी प्राकृतिक आपदाएँ जो घर, खेत आदि को तबाह कर सकती हैं,
- परिवार में बड़ी बीमारी, जिसकी वजह से इलाज में बहुत ख़र्च हो,
- परिवार में सबसे ज्यादा कमाने वाले व्यक्ति की मृत्य,
- कार, ट्रक या परिवार की संपत्ति का नुकसान, जिसका इस्तेमाल पैसा कमाने के लिए किया जाता हो।

बीमा, पैसे को व्यवस्थित करने का एक रूप है, जिससे इस तरह की आपातकालीन स्थिति (इमरजेंसी/ emergency) में लोगों को मदद मिलती है। बीमा, हमें इमरजेंसी में आर्थिक रूप से मदद करने के लिए होता है। बीमा कंपनियों द्वारा बीमा करवाने की सुविधा दी जाती है।

एक इंश्योरेंस पॉलिसी के तहत, बीमा कंपनी को हम पैसे देते हैं, जिसे प्रीमियम कहते हैं। इमरजेंसी में पैसे की ज़रूरत होने पर बीमे की शर्तों के अनुसार, बीमा कम्पनी पैसों का भुगतान करती है।

उदाहरण के लिए, अभीशा का पाँच लाख का मेडिकल इंश्योरेंस है। वह बीमे के लिए हर साल छः हजार रुपए का भुगतान करती है। जब अभीशा कोविड -19 से बहुत बीमार हुई तो उसका अस्पताल का बिल दो लाख रुपए आया। यह बिल बीमा कंपनी ने दिया।

मेडिकल इंश्योरेंस कितना लाभदायक और ज़रूरी है? अपने दोस्तों से चर्चा करें और अपने सुझाव नीचें लिखें।	का समय!

आज मैंने सीखा:

- 1. ऋण या लोन, वह पैसा है जो हम उधार लेते हैं। हम किसी दोस्त या परिवार से उधार ले सकते हैं। हम किसी बैंक से भी उधार ले सकते हैं।
- 2. कुछ अलग-अलग प्रकार के लोन हैं एजुकेशन लोन, ऑटो लोन, पर्सनल लोन और होम लोन।
- 3. बीमा करा लेने और समय से प्रीमियम भरते रहने से हमें इमरजेंसी में मदद मिलती है।

8.9 कानूनी साक्षरता

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. भारत सरकार द्वारा दी गई नीतियाँ कानूनी साक्षरता मिशन, आरटीआई (RTI) और लोक शिकायत का परिचय
- 2. मूल कर्मचारी अधिकार
- 3. न्युनतम मजद्री

जिन शब्दों का अर्थ आप जानते/जानती हैं उन पर गोला बनाएँ:

कानूनी | न्याय | अनुबंध | न्यायालय | कानून | संविधान | जुर्माना | गैरकानूनी | अधिकार सोचें! समझें! करके देखें!

कानूनी साक्षरता के लिए भारत सरकार की कुछ नीतियों को समझें

नागरिकों को कानून द्वारा दी जाने वाली सुरक्षा के बारे में जागरूक करवाना कानूनी साक्षरता कहलाता है। कानूनी साक्षरता इसलिए ज़रूरी है क्योंकि यह हमें कानून द्वारा उपलब्ध करवाए गए समस्त लाभों को प्राप्त करने में सहायक बनती है। यदि हम कानूनी प्रक्रिया के बारे में कुछ भी नहीं समझेंगे, तो हम कानून के अच्छे कामों में भाग नहीं ले सकेंगे। भारत सरकार की विशेष पहल है जो अपने नागरिकों को कानून के बारे में सूचित रखने में मदद करती है।

कानूनी साक्षरता मिशन लोगों को संविधान के बारे में शिक्षित करने की एक पहल है। इसका उद्देश्य सभी को कानून के संबंध में शिक्षित करना है। यह मिशन पूरे देश में लोगों के लिए शिविर, कार्यशालाएँ और सेमिनार आयोजित करता है। वे विशेष रूप से देश के सबसे वंचित और कमज़ोर लोगों पर ध्यान केंद्रित करते हैं जो कानून को समझकर लाभ उठा सकते हैं।

सूचना का अधिकार (आरटीआई) भारत सरकार का एक अधिनियम है। यह इस बात को सुनिश्चित करता है कि कोई भी भारतीय नागरिक राज्य या केंद्र सरकार के किसी भी विभाग से किसी भी जानकारी (जिसे सार्वजनिक जानकारी माना जाता है) को प्राप्त करने के लिए अनुरोध कर सकता है। सरकार को 30 दिनों में सही जानकारी उपलब्ध करानी होगी। यह अधिकार हमें सरकार से जानकारी प्राप्त करवाता है। यह अधिकार हमें संविधान का पालन न करने पर सरकार को जवाबदेह ठहराने की क्षमता भी देता है।

आरटीआई (RTI) के लिए आवेदन करना एक आसान प्रक्रिया है। यह आवेदन आरटीआई की आधिकारिक वेबसाइट के माध्यम से या तो ऑफलाइन या ऑनलाइन माध्यम किया जा सकता है।

लोक शिकायत पोर्टल (Portal) भारत सरकार द्वारा स्थापित एक ऑनलाइन पोर्टल है। नागरिक इस पोर्टल का उपयोग सरकार के कामकाज से संबंधित किसी भी प्रकार की शिकायत के लिए कर सकते हैं। शिकायतें सरकारी स्कूली, डाक सेवाओं से सम्बंधित, रोडवेज आदि से संबंधित हो सकती हैं। जब आप पोर्टल पर शिकायत करते हैं, तो शिकायतों की जाँच और मूल्यांकन किया जाता है। यदि यह एक वैध शिकायत है, तो सरकार द्वारा इस पर कार्रवाई की जाती है।



प्रश्न का सही उत्तर चुनें।

कानूनी साक्षरता क्या है?

- कानून से संबंधित बातों की जानकारी और जागरूकता होना
- संख्याओं और अक्षरों की जानकारी होना

आरटीआई का पूर्ण रूप क्या है?

- अंतर्राजीय मार्ग
- राइट टू इन्फॉर्मेशन (सूचना का अधिकार)

आइए कर्मचारी अधिकार के बारे में जानें

भारतीय कानून में कार्यस्थलों/कार्यालयों में कर्मचारियों की सुरक्षा के लिए नीतियों की व्यवस्था की गई है। यह सुपरवाइज़रों के लिए भी नियम और शर्तें निर्धारित करता है। यदि इनका पालन नहीं किया जाता हैं, तो कंपनियों को दंडित किया जाता है या जुर्माना लगाया जा सकता है।

जब आप किसी भी कार्यालय/कार्यस्थल से जुड़ते हैं, तो आपको निम्न बातों का ध्यान रखना चाहिए:



1. सभी सुपरवाइज़रों और कर्मचारियों को रोजगार पत्र में दी गई शर्तों का पालन करना चाहिए।

यह एक अनुबंध (contract) है जिसमें निम्न विवरण होते हैं; काम करने की शर्तें जिन पर आपने सहमति दी है, आपको कितना वेतन दिया जाएगा, आपकी कार्य जिम्मेदारियाँ, यदि आप अपनी जिम्मेदारियों को पूरा नहीं करते हैं तो क्या परिणाम होंगे, आदि। जब आप किसी कंपनी में काम के लिए जाते हैं, तो रोजगार पत्र प्राप्त करने पर जोर दें। पत्र पर हस्ताक्षर करने से पहले उसे ध्यान से पढें।

रोजगार पत्र कानूनी रूप से बाध्यकारी अनुबंध है। इसलिए इसे गंभीरता से लिया जाना चाहिए।



2. गलत तरीके से सेवा की समाप्ति अवैध यानी गैर-कानूनी है।

गलत तरीके से सेवा की समाप्ति तब मानी जाती है जब कोई सुपरवाइज़र अवैध कारण से आपको नौकरी से निकाल देता है। सुपरवाइज़र को रोजगार पत्र में नौकरी से हटाए जाने वाले कारणों का उल्लेख करना चाहिए। यदि कोई सुपरवाइज़र आपके रोजगार को पत्र में उल्लिखित कारणों के अलावा किसी अन्य कारण से समाप्त करता है, तो इसे गलत तरीके से समाप्त करना कहा जाता है। उदाहरण के लिए, किसी की उम्र, लिंग, दिव्यांगता या धर्म के आधार पर उन्हें नौकरी से हटाना गैरकानूनी है।



3. सभी कर्मचारियों को अवकाश और अन्य लाभ प्रदान किए जाने चाहिए।

सुपरवाइज़र द्वारा अपने कर्मचारियों को भत्ते (allowance) सहित छुट्टी प्रदान की जानी चाहिए। प्रत्येक महिला कर्मचारी 26 सप्ताह के लिए सवैतनिक मातृत्व (maternity) अवकाश (यानी छुट्टी पर वेतन काटा नहीं जाएगा) की हकदार है जिसका उपयोग गर्भावस्था के दौरान और/या प्रसव के बाद किया जा सकता है।



4. सुपरवाइज़र कार्यस्थल/कार्यालय को सुरक्षित और यौन उत्पीड़न से मुक्त रखेंगे।

सुपरवाइज़र का दायित्व है कि वे सभी कर्मचारियों, विशेष रूप से महिला कर्मचारी, को कार्यस्थल पर उत्पीड़न से सुरक्षित रखेंगे। यदि आप अपने कार्यस्थल पर उत्पीड़न का मामला देखते हैं, तो आप अपनी कंपनी में आंतरिक शिकायत समिति (आईसीसी) को शिकायत भेज सकते हैं। सभी कंपनियों के पास एक आईसीसी सेट-अप होना चाहिए।

कर्मचारियों के रूप में हमें अपने अधिकारों को समझना जरुरी है ताकि हम यह सुनिश्चित कर पाएँ कि एक सम्मानजनक कर्मचारी के रूप में हमारे लिए सभी आवश्यक प्रावधान किए गए हैं।



प्रश्न का सही उत्तर चुनें।

- 1. रोजगार पत्र की जाँच करना क्यों जरुरी है?क्योंकि यह कानूनी रूप से एक बाध्यकारी दस्तावेज़ है
- क्योंकि इसमें स्पेलिंग यानी वर्तनी संबंधी गलतियाँ न हो

2. गलत रूप से सेवा की समाप्ति क्या है?

- जब कोई अपने काम के लिए छुट्टी लेता है
- जब किसी को अवैध यानी गैर-कानूनी कारणों से नौकरी से निकाल दिया जाता है

3. "महिला कर्मचारी सवैतनिक मातृत्व अवकाश यानी वेतन के साथ छुट्टी की हकदार हैं।" सही या गलत?

- सत्य
- असत्य

आइए न्यूनतम मजदूरी के बारे में जानें

न्यूनतम मजदूरी क्या हैं?

न्यूनतम मजदूरी, एक सुपरवाइज़र द्वारा किसी को भुगतान की जा सकने वाली वह राशि है जिससे वे बुनियादी जरूरतों के साथ एक सम्मानजनक जीवन बिता सकें। भारत में न्यूनतम मजदूरी देश में सभी के लिए समान नहीं है। यह अलग-अलग राज्यों और शहरों में भिन्न-भिन्न है।

न्यूनतम मजदूरी का प्रावधान सुनिश्चित करता है कि लोगों के सभी काम और श्रम का उचित भुगतान किया जाए। भारत में किसी व्यक्ति को रोजगार में लाना और उन्हें उनके काम के लिए भुगतान न करना गैरकानूनी है।



किसी भी भारतीय नागरिक को मुफ़्त कानूनी सेवाएँ कैसे मिल सकती हैं?

यदि हमें गलत तरीके से सेवा समाप्ति या उचित मजदूरी का भुगतान न करने से संबंधित मुद्दों के लिए कानूनी सहायता की जरुरत हो तो हम क्या कर सकते हैं? हम राष्ट्रीय विधिक सेवा प्राधिकरण का उपयोग कर सकते हैं।

राष्ट्रीय कानूनी सेवा प्राधिकरण (NALSA) समाज के कमज़ोर वर्गों के लोगों को मुफ़्त कानूनी सेवाएँ प्रदान करता है। नालसा लोगों के लिए कई उपयोगी कानूनी सेवाएँ प्रदान करता है। लोग नालसा के माध्यम से कानूनी सहायता या कानूनी शुल्क के लिए वित्तीय मदद का आवेदन कर सकते हैं। नालसा वैकल्पिक मंच भी स्थापित करता है जहाँ कानूनी मुद्दों पर चर्चा की जा सकती है और इन्हें जल्दी से हल किया जा सकता है।

निशुल्क यानी मुफ़्त कानूनी सेवाओं के लिए कौन पात्र है?

- · अनुसूचित जाति या अनुसूचित जनजाति का सदस्य
- मानव तस्करी का शिकार
- एक महिला या बच्चा (18 वर्ष से कम आयु)
- दिव्यांग व्यक्ति
- ऐसा व्यक्ति जो सामूहिक आपदा, जाति अत्याचार, बाढ़, सूखा, भूकंप आदि जैसी कठिनाइयों का शिकार है।
- एक औद्योगिक कामगार
- ऐसा व्यक्ति जिसकी वार्षिक आय एक निश्चित राशि से कम है (यह राशि प्रत्येक राज्य में अलग-अलग है। आप www.nalsa.gov.in पर इस संबंध में और अधिक जानकारी प्राप्त कर सकते हैं)

राजेश और उनका परिवार उनके नगर में आई बाढ़ से काफ़ी प्रभावित हुआ है। हालांकि, उन्हें कानूनी रूप से देय मुआवज़ा अभी तक नहीं मिला है। राजेश को निःशुल्क यानी मुफ़्त कानूनी सेवाएँ कैसे मिल सकती हैं?	गतिविधि का समय!



आज मैंने सीखा:

- 1. कानूनी साक्षरता हमारे नागरिकों को कानून/विधि से मिलने वाली सुरक्षा के प्रति जागरूक करती है।
- 2. रोजगार पत्र में दी गई शर्तों के अनुसार सुपरवाइज़र अपने कर्मचारियों के लिए कानूनी रूप से बाध्य हैं।
- 3. सुपरवाइज़र को अपने कर्मचारियों को उचित भुगतान करना चाहिए।
- 4. राष्ट्रीय कानूनी सेवा प्राधिकरण (NALSA) समाज के कमज़ोर वर्गों के लोगों को मुफ़्त कानूनी सेवाएँ प्रदान करता है।

9.1 उद्यमिता (एंटरप्रेन्योरशिप) का परिचय

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. उद्यमिता की परिभाषा
- 2. उद्यमी की विशेषताएँ
- 3. उद्यमी की भूमिकाएँ और जिम्मेदारियाँ

क्या आपने	उद्यमी या	उद्यमिता	शब्द	सुने हैं?	आपको	क्या	लगता	है,
उनका क्या	मतलब है	?						

सोचें! समझें! करके देखें!

सलाह: शब्दों को ठीक से कहने का तरीका जानने के लिए गूगल (Google) पर "उद्यमी या उद्यमिता कैसे कहें" खोजें।

आइए जानें उद्यमिता क्या है

उद्यमिता का मतलब है फायदा (लाभ) कमाने के लिए अपना खुद का कारोबार चलाना!

उद्यमी कौन होता है?

उद्यमी वह व्यक्ति होता है जो एक कारोबार का मालिक होता है और उसे चलाता है। उसे कारोबार के मालिक के रूप में भी जाना जाता है!

क्या आप जानते हैं फायदा क्या होता है?

फायदा वह राजस्व या कमाई है जो कारोबार के मालिक के पास रहती है, सभी लागतों का भुगतान करने के बाद।



अपना कारोबार स्थापित करने के लिए आपके द्वारा किए गए व्यय

आपके उत्पादों और सेवाओं के लिए ग्राहकों से मिलने वाला धन









क्या आप किसी उद्यमी को जानते हैं? उनके कारोबार का नाम क्या है और वे पैसे कैसे कमाते हैं?

क्या हमें एक उद्यमी बनने के लिए किसी विशेष डिग्री या शिक्षा की ज़रूरत होती है?
उद्यमी बनने का सबसे बड़ा फायदा क्या है?
क्या आप एक उद्यमी बनना चाहते हैं? आप हाँ या ना में जवाब दे सकते हैं। लेकिन, अपनी वजह बताएँ।

आइए जानें कि उद्यमी कौन होते हैं

पेश है दो बिरयानी की दुकानों की कहानी! हम अपने आस-पास ऐसी कई दुकानें देखते हैं। तो, कहानी को सरल और मजेदार रखने के लिए - हमने काल्पनिक नामों का इस्तेमाल किया है। **आइए पढ़ें!**

_	\sim	J JJ.
गर	त्रिरगानी	JEJIJZ

ग्रेट बिरयानी की शुरुआत प्रतिभा ने की थी जिसकी बिरयानी की रेसिपी (Recipe) उनके परिवार को बहुत पसंद थी!

प्रतिभा ने अपने घर के पास एक छोटी-सी जगह किराए पर ली और बिरयानी बनाने और बेचने लगी। पहले तो आस-पास के क्षेत्रों के 10-20 लोग नियमित रूप से उसके रेस्टोरेंट में आते थे, और जैसे-जैसे उसकी बिरयानी ज़्यादा प्रसिद्ध होती गई, उसे प्रतिदिन 50 ग्राहक मिलने लगे! प्रतिभा बहुत खुश हुई। वह बिरयानी की हर प्लेट पर 100 रुपए का मुनाफ़ा कमा रही थी!

ग्रेट बिरयानी रेस्टोरेंट...

प्रतिभा की दोस्त शाहीन को भी प्रतिभा की बरियानी बहुत पसंद थी। शाहीन ने प्रतिभा से कहा कि कोविड-19 के दौरान बाजार में क्या हो रहा था - कई लोगों ने ऑनलाइन बरियानी ऑर्डर करना शुरू कर दिया। लेकिन, जब तक बरियानी उनके घर पहुँचती है - तब तक ठंडी हो जाती है और स्वाद इतना अच्छा नहीं रहता है।

तो शाहीन ने इसका हल निकाला! मिट्टी के बर्तनों का उपयोग करके बिरयानी ज्यादा देर तक गर्म रहेगी। लोग इस को मिट्टी के बर्तन में दोबारा गर्म कर सकते हैं! और इससे उसका स्वाद भी नहीं घटता है। प्रतिभा को यह आइडिया पसंद आया। जल्द ही शाहीन और प्रतिभा ने एक बिरयानी डिलीवरी का कारोबार शुरू किया जिसमें उन्होंने प्लास्टिक की थैलियों में नहीं, बल्कि मिट्टी के बर्तनों में बिरयानी पहुँचाई।

यह कुछ नया था जो शहर में किसी और बिरयानी की दुकान में नहीं था। जल्द ही, प्रतिभा और शाहीन को उनकी बिरयानी के लिए हर दिन सैकड़ों ऑर्डर मिलने लगे।



क्या प्रतिभा एक उद्यमी हैं? क्यों?

क्या शाहीन भी उद्यमी है? क्यों?
प्रतिभा और शाहीन के कोई दो गुण लिखिए जिससे उन्हें सफल उद्यमी बनने में मदद मिली।

आइए एक उद्यमी की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों के बारे में जानें

ग्रेट बिरयानी रेस्टोरेंट	Responsibilities
आइडिया और प्लान	एक उद्यमी अपने ग्राहकों और उस क्षेत्र/उद्योग पर शोध करके एक बेहतरीन व्यवसायिक आइडिया की पहचान करता है जिसमें वह व्यवसाय करता है।
आइडिया और प्लान	एक उद्यमी रोजगार भी बनाता है! वे अपना कारोबार चलाने के लिए सर्वश्रेष्ठ लोगों को काम पर रखते हैं।
आइडिया और प्लान	एक उद्यमी को एक व्यवसाय के खातों का प्रबंधन करना होता है। इसमें कारोबार का पंजीकरण (रजिस्ट्रेशन), करों का भुगतान, (बुक कीपिंग) /हिसाब-किताब रखना आदि भी शामिल हैं।
आइडिया और प्लान	एक उद्यमी रोजाना के कारोबार को भी सर्वोत्तम गुणवत्ता से करता है और उत्पाद हमेशा ग्राहक तक पहुँचता है।
विकास	एक उद्यमी लगातार अपने कारोबार को बढ़ाने की योजना बनाता है! एक कारोबार ज़्यादा ग्राहकों को लाकर (विज्ञापन द्वारा!) और नवीन उत्पादों और सेवाओं को बनाने / पेश करने से बढ़ता है।



प्रतिभा ने अपने रेस्टोरेंट में बिरयानी बनाने के लिए कुक रखा। अब, अगर प्रतिभा अपने रेस्टोरेंट में खाना नहीं बना रही है, तो वह अपने कारोबार को सफलतापूर्वक चलाने के लिए क्या काम करेगी?

एक उद्यमी अपनी टीम में सबसे अच्छे लोगों को नियुक्त करने के लिए क्या कर सकता/ सकती है?

क्या किसी कारोबार को बढाने में मदद करने के लिए प्रतिभाशाली लोगों को काम पर रखा जा सकता है? कैसे?

अपने आस-पास कौन-सा कारोबा					राय में	का समय!
अगर आपको बि ग्राहक कौन होंगे:	_	रने का अवसर	मिले, तो आप	अपने बिज़ने	स में क्या क	तरना चाहेंगे? आपके
	_	रने का अवसर	मिले, तो आप	अपने बिज़ने	स में क्या क	न्रना चाहेंगे? आपके



आज मैंने सीखा:

- 1. उद्यमी वह व्यक्ति होता है जो बिज़नेस चलाता है।
- 2. एक उद्यमी अपने व्यवसाय और काम के प्रति उत्साहित होता है।
- उद्यमी समस्या का समाधान करने वाला और टीम बनाने वाला होता है।
- एक उद्यमी की जिम्मेदारियों में प्रतिभाशाली टीम के सदस्यों को काम पर रखना और विज्ञापन और नवाचार के माध्यम से व्यवसाय को बढ़ाना भी शामिल है।







9.2 उद्यमी माइंडसेट का परिचय

इस पाठ में आप सीखेंगे:

- 1. उद्यमी माइंडसेट क्या है ?
- 2. किसी कारोबार को शुरू करने के शुरुआती चरण ?

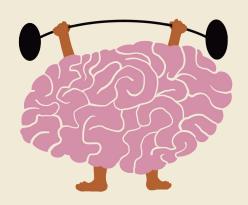
एक	न व्यवसायी व्यक्ति की मनोवृत्ति या मानसिकता कैसी होनी चाहिए?	सोचें! समक् करके देखें	झें! शृ
_		47147467	

आइए उद्यमी नज़रिये के बारे में जानें

नज़रिया एक अद्भुत शब्द है! जब हम अपने 'मन' को किसी खास तरीके से सोचने के लिए 'सेट' करते हैं, तो यही हमारा नज़रिया बन जाता है।

- सकारात्मक सोच रखने वाले लोगों की सोच सकारात्मक होती है।
- जो लोग समस्याओं को हल करना पसंद करते हैं, उनकी सोच समस्या सुलझाने की होती है।
- और जो लोग एक उद्यमी की तरह सोच सकते हैं उनकी सोच या उनका नज़रिया उद्यमशीलता सा होता है।

याद रखें: एक उद्यमी वह व्यक्ति होता है जो न केवल नौकरी के अवसरों की तलाश करता है बल्कि नौकरी के अवसर पैदा करने के लिए अपने कौशल और विचारों का उपयोग करता है!



आइए अपने दिमाग को ये काम करने के लिए ट्रेन करें:

- अपनी ताकत और कमजोरियों को जानें: (ऐसा तब होता है जब हम अपने जीवन के हर चरण में अपने-आप से यह पूछते हैं, 'मैं क्या अच्छा काम कर रहा हूँ?' 'मैं अपने काम को और बेहतर कैसे कर सकता हूँ?)
- हमेशा विकास के अवसरों की तलाश करें (ज्ञान, कौशल, आय और नेटवर्क बढ़ाएं!)
- अपनी असफलताओं से सीखें
- अलग-अलग विचारों और कौशल वाले लोगों से भरी टीम के साथ काम करें

\mathcal{L}_h	अ	गर आप एक या दो वाक्यों में अपने नज़िरेये के बारे में बोलना चाहते हैं, तो आप क्या कहेंगे?
		I like solving problems!
V		I love working on new ideas.
		I enjoy working with a team.
		I do not give up easily after facing failure.
		I can learn from my mistakes.
		ामियों में 'असफ़लता से सीखने' की सोच क्यों होनी चाहिए? nt: There are no right or wrong answers for this question!)
		Because entrepreneurs can fail very often.
		Because learning from failure will make them better at their work.
		Because some amount of failure is unavoidable when we try something new, so we should not give up after facing it.
		Because
		(You can write your own reason)

आइए कारोबार सेट-अप करने के बारे में जानें

एक कारोबार को सेट-अप करना, एक प्रकार की प्रक्रिया है जिसमें दो ज़रूरी भाग होते हैं।

भाग 1-अपने कारोबार के आइडिया को कारोबार की योजना में बदलना:

यहाँ उद्यमी यह तय करता है कि उनका कारोबार किस चीज से संबंधित होगा?

भाग 2 - कारोबार शुरू करना: इसमें कई अन्य चरण शामिल हैं जैसे:

- ज़रूरी उपकरण खरीदने के लिए पैसे इकट्ठे करना,
- कंपनी को रजिस्टर करना,
- सही बीमा खरीदना,
- लोगों को काम पर रखना, विज्ञापन देना आदि।

यहां आपके लिए एक पहेली है।

ज्ञान कंप्यूटर रिपेयर का कारोबार शुरू करना चाहता है। वह कई छोटे व्यवसायों के कार्यालयों वाले क्षेत्र में रहता है जहां कंप्यूटर और प्रिंटर जैसे इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस की मरम्मत की बहुत मांग होती है। यह उसका व्यवसाय के लिए सरल आईडिया है - कंप्यूटर रिपेयर का व्यवसाय शुरू करना!



	1		•			٦.		0 -
इस व्यवसाय	क	आहाडया	क	बाट	जान	का	क्या करना	'चादिए?

(संकेत: ऊपर दी गई प्रक्रिया देखें!)

आइए गोली वड़ा पाव की कहानी जानें

वड़ा पाव मुंबई मे रहने वाले लोगों का पसंदीदा नाश्ता है। यह बर्गर का भारतीय रूप है। वड़ा पाव आमतौर पर एक स्ट्रीट वेंडर द्वारा बेचे जाते हैं, और सभी वड़ा पाव का स्वाद बिल्कुल एक जैसा होता है।

2004 में, वेकटेश अय्यर और शिव मेनन के पास एक साधारण सा आइडिया था। अगर लोगों को अलग-अलग तरह के वड़ा पाव उपलब्ध करवाएं जाएं तो क्या होगा? और, अगर इन अलग-अलग तरह के वड़ा पाव को नियमित स्ट्रीट फूड स्टालों के बजाय एक स्वच्छ भोजन स्टाल या रेस्टोरेंट से बेचा जाए तो क्या होगा?

और, इस तरह मुंबई के एक स्टेशन से गोली वड़ा पाव की शुरुआत हुई। आज गोली वड़ा पाव के देश भर में 350 आउटलेट हैं, और यह 50 करोड़ रुपये का कारोबार बन गया है।

वेंकटेश अय्यर की सफलता का राज क्या है?

उसने सिर्फ वही वस्तु (वड़ा पाव) नहीं बेची, जिसे बाकी सब दुकानदार बेच रहे थे। उसने एक समस्या का समाधान किया। उसने लोगों को अधिक विकल्प और बेहतर सेवा प्रदान की।

और, वह एक या दो आउटलेट की सफलता पर नहीं रुका। उसने एक प्रतिभाशाली टीम की मदद से अपने कारोबार को बढ़ाने के लिए कड़ी मेहनत की।

गतिविधि का समय!

एक उद्यमी से बात करें। अपने आस-पास के किसी व्यवसाय के मालिक से बात करें। जो लोग दुकान, फ़ूड स्टॉल, सैलून, फ़ैक्ट्रियां आदि चलाते हैं, वे सभी उद्यमी होते हैं। आप उनसे ये सवाल पूछ सकते हैं:

- 1. आपने अपना कारोबार कैसे शुरू किया?
- 2. आपको अपने काम में सबसे अच्छा क्या लगता है?
- 3. आपको सबसे ज़्यादा दिक्कत का सामना किस चीज में करना पड़ा?
- 4. आपकी राय में, कैसा व्यक्ति एक सफल उद्यमी बन सकता है?

रहीम अपने छोटे से शहर में पुरुषों के लिए एक सैलून खोलना चाहता है। रहीम इस सैलून को खोलने से पहले, यह पता लगाने के लिए क्या कर सकता है कि - क्या उसके शहर के ग्राहक वास्तव में ऐसे सैलून में जाना चाहेंगे?



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से जानते हैं तो 🗸 लगाएँ।

- 1. आपका नज़रिया जीवन के प्रमुख निर्णयों को सोचने और देखने का एक तरीका है।
- 2. उद्यमी नज़रिये के लिए समस्या हल करने वालों के बारे में सोचना और विफ़लता से सीखना ज़रूरी होता है।
- 3. एक उद्यमी को ग्राहकों से उनकी चुनौतियों और मौजूदा वस्तुओं और सेवाओं के बारे में राय लेनी चाहिए।
- 4. एक उद्यमी के पास समस्या समाधान का कौशल होना चाहिए और उसे पता होना चाहिए कि किस समस्या को कैसे हल किया जा सकता है।



9.3 स्व-रोज़गार और उद्यमिता के बीच अंतर

इस पाठ में आप सीखेंगे:

- 1. स्व-रोज़गार और उद्यमिता उद्यम के बीच अंतर
- 2. स्व-रोज़गार से उद्यमिता के बीच संबंध
- 3. हम स्व-रोज़गार से उद्यमिता की ओर किस प्रकार जा सकते हैं

मैं स्व-रोजगार	और उद्यमिता	उद्यम के बारे	में पहले से	क्या जानता	/जानती हूँ?
स्व-रोजगार व्य	यक्ति कौन होत	ा है? उदाहरण	दीजिए।		

सोचें! समझें! करके देखें!

आइए स्व-रोजगार और उद्यमिता उद्यम के बीच के अंतर के बारे में जानें

विद्यालया	
स्व-रोजगार	उद्यमिता उद्यम
AC. SERVICE TROVISE	DOY. NONEY-BACK GOARENGE GOARENGE ACC FRONCE FRO

स्व-रोजगार	उद्यमिता उद्यम
पवन एक निश्चित शुल्क पर ए.सी (A.C) मरम्मत सेवाएं प्रदान करता है। उसने स्थानीय ए.सी A.C) स्टोर के साथ एक कान्ट्रैक्ट किया है जो उसे ए.सी (A.C) मरम्मत की ज़रूरत वाले ग्राहकों के पास भेजता है।	शिरीन समझती है कि कई लोगों को ए.सी (A.C) मरम्मत करने वालों के साथ किसी समस्या का सामना करना पड़ता है क्योंकि मरम्मत करने वालों में व्यावसायिकता की कमी होती है। वे हमेशा समय पर नहीं आते।
पवन स्व-रोज़गार करता है।	आईटीआई (I.T.I) से शिरीन और उसके 4 दोस्त स्थानीय ए.सी (A.C) रिटेल स्टोर के साथ मिलकर ए.सी (A.C) मरम्मत सेवाएं प्रदान करते हैं। और, वे समय पर सेवा की गारंटी देते हैं। उनकी गारंटी है कि अगर टीम ए.सी (A.C) की मरम्मत के लिए 15 मिनट से ज़्यादा देर से आती है, तो वे मुफ़्त में सेवाएं देंगे।

स्व-रोज़गार का मतलब है एक निश्चित शुल्क पर अपनी सेवाएं देना।

स्व-रोज़गार के लिए आपको किसी टीम के साथ काम करने की ज़रूरत नहीं है।

स्व-रोज़गार वाले लोग कारोबार के लिए केवल अल्पकालिक लक्ष्य रख सकते हैं। उद्यमिता का मतलब है कि आप अलग क्वालिटी वाली सेवा देते हैं।

उद्यमी एक ऐसी टीम के साथ काम करने की कोशिश करते हैं जिसका कौशल उन्हें ज़्यादा ग्राहकों को अच्छी गुणवत्ता वाला काम देने में मदद कर सकता है।

उद्यमी हमेशा लंबे समय के लिए योजना बनाते हैं और अपने कारोबार को बढाना चाहते हैं।



विद्या अपनी माँ को अपने निजी नेटवर्क में लोगों को घर का बना अचार बेचने में मदद कर रही हैं। विद्या स्व-रोज़गार है या उद्यमी?

आइए स्व-रोज़गार और उद्यमिता उद्यम के बीच समानता के बारे में जानें

स्व-रोज़गार	उद्यमिता उद्यम
पवन एक निश्चित शुल्क पर ए.सी (A.C) मरम्मत सेवाएं प्रदान करता है। उसने स्थानीय ए.सी (A.C) स्टोर के साथ एक कान्ट्रैक्ट किया है जो उसे ए.सी (A.C) मरम्मत की ज़रूरत वाले ग्राहकों के पास भेजता है।	शिरीन समझती है कि कई लोगों को ए.सी (A.C) मरम्मत करने वालों के साथ किसी समस्या का सामना करना पड़ता है क्योंकि मरम्मत करने वालों में व्यावसायिकता की कमी होती है। वे हमेशा समय पर नहीं आते।
पवन स्व-रोजगार करता है।	आईटीआई (I.T.I) से शिरीन और उसके 4 दोस्त स्थानीय ए.सी (A.C) रिटेल स्टोर के साथ मिलकर ए.सी (A.C) मरम्मत सेवाएं प्रदान करते हैं। और, वे समय पर सेवा की गारंटी देते हैं। उनकी गारंटी है कि अगर टीम ए.सी (A.C) की मरम्मत के लिए 15 मिनट से ज़्यादा देर से आती है, तो वे मुफ़्त में सेवाएं देंगे।

- पवन और शिरीन दोनों को कोई वेतन नहीं मिलता। वे हर महीने अलग-अलग रकम कमाएंगे।
- पवन और शिरीन दोनों ऐसे क्षेत्र में काम करते हैं जहां उनके व्यक्तिगत कौशल (ए.सी (A.C) मरम्मत) बहुत अच्छे हैं।
- पवन और शिरीन दोनों अपने स्थानीय नेटवर्क के माध्यम से अपने पहले ग्राहक ढूंढते हैं।
- पवन और शिरीन दोनों ही ज़्यादा ग्राहकों को ढूँढने के लिए दूसरे कारोबारों के साथ साझेदारी करते हैं।



उद्यमी के कौन से गुण स्व-रोज़गार करने वाले व्यक्ति में भी होने चाहिए?

क्या एक उद्यमी की यात्रा स्व-रोज़गार से शुरू हो सकती है? यदि हाँ, तो कुछ उदाहरण दीजिए।

आइए स्व-रोज़गार से उद्यमिता उद्यम तक के सफ़र के बारे में जानें



यहाँ आपके लिए एक मनोरंजक गतिविधि है!

पवन उद्यमी बनना चाहता है। उन चरणों के बारे में सोचें जिन्हें हमने पिछले पाठ में 'एक कारोबार खोलना' के बारे में शामिल किया था, और पवन को उन चीजों की एक सूची बनाने में मदद करें जो उसे एक उद्यमी बनने के लिए करनी चाहिए।

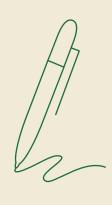
चरण 1	यह तय करें कि आप कैसा कारोबार करना चाहते हैं। (पवन को यह पता है! उसे ए.सी (A.C) मरम्मत का काम करना है)
चरण 2	
चरण 3	एक रचनात्मक कारोबार के लिए आइडिया सोचें
चरण 4	
चरण 5	अपने आइडिया में सुधार करें
चरण 6	

पिछले पाठ में बताए गए किसी भी कारोबार के आइडिया को चुनें। इस सेवा की एक ऐसी अलग गुणवत्ता पहचानें जो आप ग्राहकों को प्रदान कर सकते हैं और उन्हें आपकी सेवा/वस्तु के लिए भुगतान करने के लिए प्रेरित कर सकते हैं। अभी की सेवा/वस्तु से आने वाली समस्याओं को बेहतर ढंग से समझने के लिए आप उन्हीं लोगों से फिर से बात कर सकते हैं।

गतिविधि का समय!

सवालों के लिए किसी विशेष फ़ॉर्मेट की ज़रूरत नहीं है। हम यहां सिर्फ़ मज़ेदार आइडिया इकट्ठे कर रहे हैं। कोई जवाब गलत नहीं हैं।

कारणों के साथ अपने कारोबार के आइडिया की अलग गुणवत्ता के लिए अपना सबसे अच्छा विचार बताएं।



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से जानते हैं तो 🗸 लगाएँ।

- स्व-रोज़गार करने वाले लोग अपने कौशल का उपयोग किसी वस्तु या सेवा को बेचने के लिए करते हैं।
- 2. स्व-रोज़गार करने वाले लोग, जैसे उद्यमी, एक निश्चित वेतन नहीं कमाते।
- स्व-रोज़गार करने वाले लोगों को कारोबार की योजना की ज़रूरत नहीं होती, और वे अपने अभी के काम को बढ़ाने के लिए योजना बना भी सकते हैं और नहीं भी बना सकते।
- 4. स्व-रोज़गार करने वाले लोग वस्तुएं या सेवाएं देते हैं और उसके लिए कोई शुल्क लेते हैं। उद्यमी उन समस्याओं की पहचान करते हैं जो उनके ग्राहक बाज़ार में मौजूदा वस्तुओं/ सेवाओं से सामना कर रहे हैं और उनका समाधान करते हैं।

78

9.4 मार्केट स्कैन (Market Scan): बाज़ार को एक्सप्लोर (explore) करना

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. मार्केट स्कैन (market scan) क्या है?
- 2. प्रभावशाली (इफ़्रेक्टिव/effective) मार्केट स्कैन (market scan) कैसे करें
- 3. मार्केट स्कैन (market scan) करने का अभ्यास करना

हम आम तौर पर कुछ खरीदने के लिए बाज़ार को स्कैन (scan) करते हैं। आप बाज़ार को स्कैन (scan) करने या एक्सप्लोर (explore) करने के लिए क्या करते हैं?	सोचें! समझें! करके देखें!

आइए, मार्केट स्कैन (market scan) के बारे में सीखें

मार्केट स्कैन (market scan) को मार्केट रिसर्च (market research) भी कहा जाता है। यह एक ऐसी प्रक्रिया (प्रोसेस/process) है जो बाज़ार के विभिन्न पहलुओं (different aspects) को एक्स्प्लोर (explore) करते हैं तािक हमें बिज़नेस (business) की जानकारी मिल सके। बिज़नेस (business) को शुरू करने से पहले मार्किट स्कैन (market scan) किया जाता है जिससे हमें मौजूदा (एक्सिस्टिंग/ existing) मार्किट (market) की ज़्यादा से ज़्यादा जानकारी मिल सके। मार्केट स्कैन (market scan) के माध्यम से जो जानकारी मिलती है, उसके आधार पर हम अपने बिज़नेस (business) के लिए सही फ़ैसला ले सकते हैं।

मार्केट स्कैन (market scan) में तीन महत्वपूर्ण चीज़ें शामिल हो सकती हैं

- ग्राहकों और उनकी ज़रूरतों को समझना
- बिज़नेस (business) को बढाने और ज़्यादा फ़ायदा कमाने के तरीकों को एक्स्प्लोर (explore) करना
- समान बिज़नेसेस (businesses) द्वारा दी जाने वाली चीज़ों और सेवाओं के बारे में समझना



आइए एक उदाहरण से समझें कि मार्केट स्कैन (market scan) कैसे किया जाता है। हम घर के बने स्नैक्स (snacks) और अचार (पिकल्स/pickles) के लिए मार्किट (market) को एक्सप्लोर (explore) रहे हैं। इस स्कैन (scan) को पूरा करने में हमें आपकी मदद की ज़रूरत है - नीचे दिए गए टेबल (table) में खाली स्थानों को भरें।

घर पर बने हुए किस प्रकार के स्नैक्स (snacks) बाज़ार में बेचे जाते हैं	ऐसी चीज़ों को कौन खरीदता है	किस प्रकार से बिज़नेसेस (businesses) इससे पैसा कमाते हैं
चिप्स (Chips)	परिवार	थोक विक्रेता (होलसेल रिटेलर/wholesale retailer) को स्नैक्स (snacks) बेचकर
अचार (पिकल्स/pickles)	विद्यार्थी	होटल (hotel) और रेस्टोरेंट (restaurants) में स्नैक्स (snacks) बेचकर
		बेचकर

	बेचकर

बिज़नेस के लिये किसी भी तरह की जानकारी जो बिज़नेस के लिए उपयोगी हो, उसके लिए मार्केट स्कैन (market scan) किया जा सकता है। यह दुकानों, और विक्रेताओं (वेंडर्स/vendors) के पास जाकर किया जा सकता है या इसे ऑनलाइन (online) भी कर सकते हैं।



मार्केट स्कैन (market scan) से हम दूसरे बिज़नेसस (businesses) के बारे में और किस तरह जानकारी पा सकते हैं?

प्रश्न 2. हम अलग-अलग कीमतों के बारे में भी पता लगा सकते हैं जिन पर एक ही सामान/सेवाएं बेची जाती हैं। यह हमारे बिज़नेस (business) को आगे बढ़ाने में कैसे मदद करता है?

आइए जानें कि मार्केट स्कैन (market scan) कैसे किया जाता है

अब, आइए समझते हैं कि मार्केट स्कैन (market scan) कैसे किया जाता है। यह बहुत आसान है - बस दिए गए चरणों (स्टेप्स/ Steps) का पालन करें।



उन सभी चीजों की एक सूची बनाएं जो आप उद्योग (इंडस्ट्री/ industry), बिज़नेसस (businesses) और ग्राहकों (कस्टमर्स/ customers) के बारे में जानना चाहते हैं: आप जितने ज़्यादा सवाल पूछेंगे, आपको उतना ही ज़्यादा ज्ञान मिलेगा।

नोट (Note): मार्केट स्कैन (market scan) ऑनलाइन (online) (इंटरनेट पर/On Internet) या ऑफलाइन (offline) (आपके शहर की सड़कों पर!)



अपने क्षेत्र (एरिया/area) की स्थानीय (लोकल/local) दुकानों या सर्विस सेंटर (service center) जाएँ और देखें कि वहाँ क्या बेचा जा रहा है, किस कीमत पर बेचा जा रहा है और उसे कौन खरीद रहा है। इस चरण (स्टेप/Step) में, आप किसी विशेषज्ञ (एक्सपर्ट/expert) या ग्राहक की पहचान भी कर सकते हैं जो आपसे बिज़नेस (business) के बारे में बात करेगा और आपके सभी सवालों का उत्तर देगा।

या

चरण 2



आप इसे ऑनलाइन (online) भी कर सकते हैं। अपने सभी सवालों के जवाब जानने के लिए गूगल (Goggle) का उपयोग करें। ऐमज़ॉन (amazon) और दूसरे ई-रिटेल (E-Retail) ऐप (app) जैसे बिगबास्केट(bigbasket) (या अर्बन कंपनी (urban company) - सेवा पेशेवरों (service professionals) के लिए!) का उपयोग करके चीज़ों और सेवाओं के टाइप और कीमतों का पता लगाने के लिए उपयोग करें।

चरण 3



बिज़नेस (business) के मालिकों और ग्राहकों का इंटरव्यू (interview) लें! बिज़नेस के मालिकों से उनके बिज़नेस मॉडल (business model) और चुनौतियों के बारे में पूछें। लेकिन इससे भी ज़्यादा ज़रूरी बात यह है कि ग्राहकों से इस बारे में बात करें कि वे वर्तमान प्रॉडक्ट (current product) या सेवा को क्यों पसंद करते हैं और उन्हें क्या लगता है कि इसमें सुधार के लिए क्या किया जा सकता है।

ग्राहकों को समझना व्यापारियों (बिज़नेस पीपल/business people) की सबसे महत्वपूर्ण स्किल (skill) है! इसके बारे में हम अगले पाठ में जानेंगे। हम आगे के पाठ में इस पर और काम करेंगे। क्या गूगल (google) आपको बता सकता है कि आपके क्षेत्र (एरिया/area) में कितने लोग ब्यूटी पार्लर सेवाएं (Beauty Parlor Services) दे रहे हैं? अपने आस-पास के ब्यूटी पार्लर (Beauty parlor) के बारे में जानने के लिए आप गूगल सर्च (google search) में कौन से शब्द टाइप (type) करेंगे?

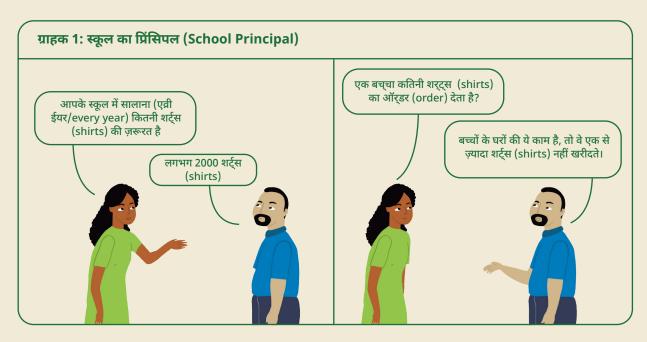
जब आप किसी बिज़नेस (business) के मालिक से बात करते हैं, तो आप उनसे उनके बिज़नेस (business) के बारे में क्या पूछना चाहेंगे?

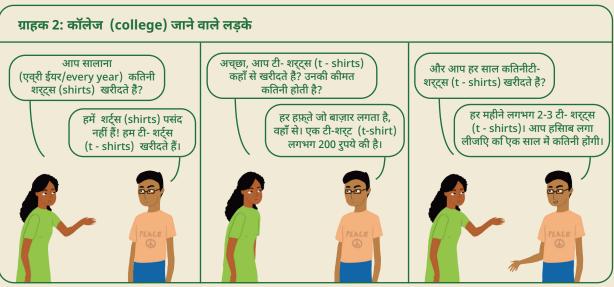
आइए एक सरल मार्केट स्कैन (market scan) करें

आइए सुशीला द्वारा अपनी नई टेलर शॉप (tailor shop) के लिए किए गए मार्केट स्कैन (market scan) को देखें।



सुशीला: मेरा बिज़नेस आइडिया (business idea), एक टेलर शॉप (tailor shop) खोलना है जिसमें खास तौर पर शर्ट (shirt) की सिलाई की जाए। मैंने हाल ही में एक टेलरिंग कोर्स (tailoring course) पूरा किया है।







सप्लायर 1: कपड़े के थोक विक्रेता (होल सेल सेलर/Wholesale seller)

सुशीला को रेट मीटर के द्वारा पता चलता है कि वह शर्ट्स (shirts) के लिए सूती (कॉटन/cotton) और नायलॉन (nylon) के कपड़े बेचता है।

सूती (कॉटन/cotton) कपड़े की कीमत 20 रुपए/मीटर और नायलॉन (nylon) की कीमत 30 रुपए/मीटर है।

सुशीला ने सप्लायर (supplier) से कमीज़ बनाने के लिए माल की कीमत के बारे में क्यों पूछा?

क्या सुशीला शर्ट (shirt) के अलावा और कुछ बेच सकती है?

ऑनलाइन (online) या ऑफलाइन मार्केट स्कैन मेथड (offline market scan method) का उपयोग करते हुए, अपने बिज़नेस आइडिया (business idea) के लिए मार्केट स्कैन (market scan) को पूरा करें। अगर आपके पास अभी तक कोईबिज़नेस आइडिया (business idea) नहीं है जो आपको पसंद है, तो आप एक ऑटो रिपेयर (auto repair) की दुकान के लिए मार्केट स्कैन (market scan) कर सकते हैं।

गतिविधि का समय!



आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो 🗸 लगाएँ।

- मार्केट स्कैन (market scan) हमें उद्योग (इंडस्ट्री/industry) में बेची जाने वाली चीज़ों और सेवाओं (सर्विसेस/services) के प्रकार को समझने में मदद करता है।
- मार्केट स्कैन (market scan) हमें यह पहचानने में मदद करता है कि हमारे ग्राहक कौन हो सकते हैं।
- मार्केट स्कैन (market scan) हमें बिज़नेस आइडिया (business idea) में आई चुनौतियों को समझने में मदद करता है।
- मार्केट स्कैन (market scan) हमें अपना बिज़नेस (business) खोलने की लागत के बारे में जानने में मदद करता है।

9.5 ग्राहकों की ज़रूरत समझना (Understanding Customer Needs)

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- ग्राहक की ज़रूरत क्या है?
- 2. ग्राहक की ज़रूरत का विश्लेषण (एनालिसिस/analysis) कैसे करें?
- ग्राहकों को कैसे पहचानें ?

हम में से बहुत से लोग ऑनलाइन (online) और ऑफलाइन (offline) खरीदारी करते हैं। ऑनलाइन (online) और ऑफलाइन (offline) खरीदारी करते समय ग्राहकों की ज़रूरतों के बीच क्या अंतर है?	सोचें! समझें करके देखें!

आइए, ग्राहकों की ज़रूरतों के विश्लेषण (एनालिसिस/analysis) के बारे में जानें

ग्राहकों की ज़रूरतों के विश्लेषण (कस्टमर नीड एनालिसिस/CuStomer Need Analysis) के ज़रिए उनकी ज़रूरतों को अच्छी तरह से समझा जा सकता है। इससे हमें इन सवालों के जवाब देने में मदद मिलती है:

- 1. क्या ग्राहक हमारे प्रॉडक्ट /सेवा (product or service) के लिए पैसे दे रहे हैं?
- 2. ग्राहक अभी कौन-से प्रॉडक्ट/सेवा (product or service) का इस्तेमाल कर रहे हैं?
- 3. उन्हें अपने प्रॉडक्ट/सेवा (product or service) के बारे में क्या पसंद है?
- 4. हमारे क्षेत्र (एरिया/area) में ग्राहकों के बीच प्रॉडक्ट/सेवा (product or services) के लिए मांग में है या नहीं?

आइए, कारोबार (बिज़नेस/business) के इन आइडिया (idea) के बारे में जानें!

अगरबत्ती के कारोबार का	कपड़ों के कारोबार का	ऑटो रिपेयर की दुकान का
विचार: मच्छर को भगाने (मॉस्क्वीटो-रेपेल्लेंट) वाली अगरबत्तियाँ	विचार: स्कूल के बच्चों और फ़ैक्टरी के कर्मचारियों के लिए यूनिफ़ॉर्म	विचार: दूर के एरिया में स्थित सरकारी ऑफ़िस के पास ऑटो रिपेयर की दुकान
ग्राहक पहले से ही बड़ी कंपनियों (companies) से बहुत कम कीमत पर अगरबत्ती खरीद रहे हैं	आपके आस-पास के स्कूलों और फैक्ट्रीज़ (factories) ने पहले से ही दूसरे कारोबारों (बिज़नेसस/businesses) को कपड़ों के लिए सालों के कान्ट्रैक्ट (Contract) (आदेश/ऑडर्स-orders) दे दिए हैं।	इस ऑफ़िस (office) में रोज़ाना लगभग 200 लोग आते हैं और इस ऑफ़िस (office) के 10 km के भीतर कोई ऑटो रिपेयर (Auto Repair) की दुकान नहीं है।

ग्राहक अपनी मौजूदा अगरबत्ती को पसंद करते हैं	कुछ ने कहा है कि वे अच्छी गुणवत्ता (गुड क्वालिटी/good quality) और समय पर डिलीवरी (अंटाइम्ली डिलीवरी/untimely delivery) न होने की वजह से खुश नहीं हैं।	ग्राहकों को पंक्चर (puncture) या अचानक ब्रेकडाउन (सडन ब्रेकडाउन/sudden breakdown) होने की वजह से मदद के लिए 10 km या उससे ज़्यादा दूर जाना पड़ता है।
अगरबत्ती, महीने में एक बार ही खरीदी जाती है	ऑर्डर (order), साल में एक बार या छह महीने में एक बार दिए जाते हैं।	ग्राहक, ज़रूरत पड़ने पर ऑटो रिपेयर (Auto Repair) की मांग करते हैं। आमतौर पर वाहनों को दो महीने में एक या दो बार मदद की ज़रूरत होती है।



ऊपर दिए गए 3 व्यवसाय (बिज़नेसस/businesses) में से आप कौन-सा कारोबार (बिज़नेस/business) करना चाहेंगे? कारण दें।

वे शीर्ष 3 चीजें कौन-सी हैं जो एक एंटेरप्रेन्योर (entrepreneur), ग्राहक की ज़रूरत के विश्लेषण (एनालिसिस/analysis) से सीख सकता है?

आइए ग्राहक की ज़रूरत का विश्लेषण करने के बारे मे ज़्यादा जानें

आपके ग्राहकों के लिए एक सैम्पल प्रश्नावली (सैंपल क्वेशनेर/questionnaire) है! आपके ग्राहकों के लिए एक सैम्पल प्रश्नावली (सैंपल क्वेशनेर/questionnaire) है!

अल्फ़िया (Alfiya) साबुन बनाने वाली कंपनी/कारोबार (company/business) शुरू करना चाहती है। वह अपने बिज़नेस आइडिया (business idea) को बेहतर बनाने के लिए लोगों की राय ले रही है! यहाँ उन सवालों की सूची दी गई है जो उसने अपने ग्राहकों से पूछे। आप अपने बिज़नेस आइडिया (business idea) को बेहतर बनाने के लिए अपने ग्राहकों से इसी तरह के सवाल पूछ सकते हैं।

अपने ग्राहकों के लिए अल्फ़िया (Alfiya) के सवाल:

- क्या आप नहाने का साबुन का इस्तेमाल करते हैं/ करती हैं?
- 2. आप नाहने के साबुन में किस चीज़ को महत्व देते हैं देती हैं? (खुशबू((Fragrance), कीटाणु मारने की क्षमता (germ-killing ability) या कुछ और?
- 3. आपको कौन-सी कंपनी का साबुन पसंद है?
- 4. क्या आप हमेशा एक ही कंपनी का साबुन खरीदते/ खरीदतीं हैं?
- 5. क्या आपको कभी इस साबुन से कोई दिक्कत हुई है?
- 6. आपको साबुन के बारे में क्या पसंद है और क्या पसंद नहीं है?
- 7. आप साबुन कितने समय में खरीदते/खरीदतीं हैं?
- 8. आप साबुन के लिए कितने पैसे देते/देतीं हैं?
- 9. क्या आप नया साबुन आज़माना चाहेंगे/चाहेंगीं?
- 10. क्या आप हमारी एंटरप्राइस (enterprise) द्वारा बनाया गया साबुन खरीदना पसंद करेंगे?

Have you ever faced any issues with this soap?

Do you use bathing soaps?

Would you be willing to try a new kind of soap?



क्या आप कुछ और सवाल सोच सकते हैं जो आप अपने ग्राहकों से पूछ सके?

आइए जानें कि ग्राहकों की पहचान कैसे करें

जब हम ग्राहकों के बारे में सोचते हैं - तो अक्सर हम केवल उन लोगों के बारे में सोचते हैं जो हमारे प्रॉडक्ट (product) या सेवाओं (service) को खरीद सकते हैं। लेकिन हम अपने प्रॉडक्ट या सेवाओं (product or service) को किसी दुकान या ऑफ़िस या दूसरे कारोबारों (बिज़नेसस) को भी बेच सकते हैं! उदाहरण के लिए, अल्फ़िया अपना साबुन एक सुपरमार्केट को बेच सकती है, जो फिर उसे ग्राहकों को बेच देगा!

इसलिए, जब आप अपने कारोबार (business) के लिए सभी संभावित (पॉसिबल/possible) ग्राहकों की सूची बनाते हैं, तो निम्नलिखित सभी श्रेणियों (कैटेगरीज़/categories) को शामिल करें:



लोग

उम्र, पेशे (प्रोफ़ेशन/profession) या आय (इनकम/income) के स्तर (लेवल/level) के आधार पर भी लोगों को अलग-अलग वर्गों (कैटेगरी/category) में बांट दें!

उदाहरण के लिए, महिलाओं के ब्यूटी सैलून (beauty salons) के ग्राहक स्वाभाविक (नैचुरली/naturally) रूप से महिलाएं होंगी। लेकिन हम कामकाजी महिलाओं (working women) (जो कामकाजी दिनों में सैलून नहीं जा सकतीं), गृहणियों (homemakers), छात्रों (students) (जिनके पास कम बजट है) और बड़ी उम्र की महिलाओं (जिन्हें विशेष सेवाओं (सर्विसेज़/services) की ज़रूरत होती है) के बारे में भी सोच सकते हैं।

दूसरे कारोबार (बिज़नेसस/ businesses)

सभी प्रकार के कारोबार (बिज़नेस/ business) वाले स्थान अपना ऑफ़िस (office) चलाने या अपने प्रॉडक्ट (product) को बनाने के लिए प्रॉडक्ट या सेवाएँ (product or sevices) खरीदते हैं।

उदाहरण के लिए, रेस्तरां (restaurants) घर का बना नाश्ता खरीद सकते हैं, स्कूल थोक (bulk) में वर्दी खरीद सकते हैं, ऑफ़िस (office) को इलेक्ट्रॉनिकस (electronics) , आईटी (IT) और प्लंबिंग सेवाओं (Plumbing services) की ज़रूरत पड़ती है, कारखानों को कच्चे माल की ज़रूरत पड़ती है।

थोक व्यापारी (व्होलेसलेर्स/ wholesalers) और उनके जैसे कारोबार (बिज़नेसbusiness)

थोक व्यापारी (व्होलेसलेर्स/ wholesalers) एक प्रकार का कारोबार (बिज़नेस/business) है जो बड़ी मात्रा में प्रॉडक्ट (Product) खरीदता है और उन्हें छोटे स्टोरस (Stores) में थोड़े अधिक मूल्य पर बेचता है।

उदाहरण के लिए, थोक व्यापारी (व्होलेसलेर्स/wholesalers) जूट के बोरे (jute bags), अगरबत्ती या दुकानों आदि में बिकने वाला कोई घरेलू सामान खरीद सकते हैं।

अपने बिज़नेस आइडिया (business idea) के बारे में किन्हीं 10 संभावित (पोटेंशियल/potential) ग्राहकों का इंटरव्यू (interview) लें। उन सवालों की एक सूची तैयार करें जो आप अपने ग्राहकों से पूछना चाहते/चाहती हैं, और उन सवालों का उपयोग करके उनसे बात करना शुरू करें जो अल्फ़िया ने अपने ग्राहकों से अपने बिज़नेस आइडिया (business idea) के लिए पूछे थे।	गतिवि का समय	,)



आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो 🗸 लगाएँ।

- ग्राहकों की ज़रूरतों में यह समझना शामिल है कि वे अभी उपयोग किए जाने वाले प्रॉडक्ट/ सेवाओं (products or services) के बारे में क्या पसंद करते हैं और क्या नहीं।
- 2. ग्राहक की ज़रूरतों में यह जानना शामिल है कि ग्राहक कितनी बार प्रॉडक्ट/सेवा (product or service) लेते हैं।
- 3. ग्राहक की ज़रूरतों का विश्लेषण (कस्टमर नीड्स एनालिसिस/Customer needs analysis) का मतलब है कि हमारे लक्षित (टारगेट/target) ग्राहकों के बीच हमारे
- प्रॉडक्ट/सेवा (product or service) की मांग है या नहीं।

 4. ग्राहक की ज़रूरत के विश्लेषण (कस्टमर नीड्स एनालिसिस/Customer needs analysis) से हमें यह समझने में मदद मिलती है कि हम अपने बिज़नेस आइडिया (business idea) में क्या सुधार करें।

9.6 कारोबार का प्रकार चुनना : प्रॉडक्ट या सेवा

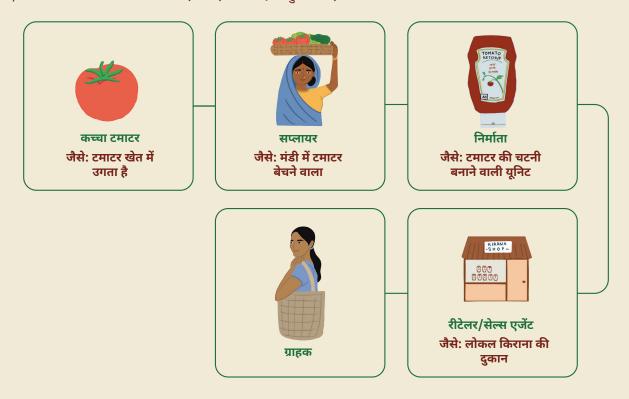
इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. प्रॉडक्ट और सेवा (Product and service) के बीच अंतर
- 2. प्रॉडक्ट/सेवा (Product and service) विचार (आइडिया/idea) चुनते समय ध्यान देने योग्य बातें
- 3. सही बिज़नेस आइडिया (business idea) कैसे चुनें

प्रॉडक्ट (product) एक ऐसी वस्तु है जिसे देखा, छुआ जैसे: मसाला डोसा, इडली, वड़ा पाव सेवा वह है जो हम ग्राहकों के रूप में महसूस करते हैं, अ वेटर (waiter) की सेवा, रसोइए की सेवा।	करके देखें।
अब, नीचे दी गई सूची को प्रॉडक्ट या सेवाओं (pro	oducts or services) में विभाजित करें।
गाड़ी। जूता पॉलिश करना। कार की सफ़ाई मोबाइल फ़ोन। पानी की बोतल।	। फूड डेलीवरी। कंप्यूटर। इंस्टाग्राम। देखना।
प्रॉडक्ट	सेवा

आइए, कारोबार के प्रकार (टाइप्स ऑफ़ बिज़नेसस/types of businesses) के बारे में जानें

यहां दुनिया में अलग-अलग प्रकार के कारोबारों (बिज़नेसस/businesses) की पहचान करने का एक मज़ेदार तरीका है। आइए सोचते हैं कि कैसे एक टमाटर से टमाटर की चटनी बन जाती है और हमारी रसोई में पहुँच जाती है!



इस चक्र में सब कारोबार (बिज़नेस/business) चला रहे हैं! आइए इस काम में शामिल कारोबारों (बिज़नेसस/businesses) की संख्या की एक सूची बनाएँ।

- 1. खेती: एक किसान अपने खेत में टमाटर उगाता है। फिर उन्हें बड़ी मंडी में बेचने वाले लोगों को बेच देता है। वह एक प्रॉडक्ट (product) बेच रहा है। प्रॉडक्ट (product) = टमाटर
- 2. टमाटर बेचने वाला/ सप्लायर(supplier): कोई किसानों से टमाटर खरीद कर टमाटर सॉस (sauce) बनाने वाली कंपनी (company) को बेच रहा है। वह एक सेवा (service) बेच रहा है। सेवा = टमाटर की सप्लाई (supply)!
- 3. उत्पादक (प्रोड्यूसर/producer): एक फ़ैक्टरी में टमाटर सॉस (sauce) बना रहा है (और टमाटर के दूसरे प्रॉडक्ट (product) जैसे टमाटर का अचार और पाउडर!) यह फ़ैक्टरी प्रॉडक्ट (product) बेचेगी। प्रॉडक्ट (product) = टमाटर सॉस (sauce)
- 4. रिटेलर्स (Retailers)/ थोक व्यापारी: थोक (wholesale) दुकानें या रिटेल (retail) दुकानें (किराना स्टोर/store) इस चटनी को सीधे कारखाने से खरीदेंगे और लोगों को बेचेंगे । रेटेलेर्स (Retailers) एक सेवा (सर्विस/service) और एक प्रॉडक्ट (product) बेच रहे हैं! सेवा (सर्विस/Service) = एक ही स्थान पर कई प्रॉडक्ट (product) बेचे जाते हैं! प्रॉडक्ट (product) = टमाटर सॉस (sauce) (और किराना स्टोर में इकट्टे किये गए दूसरे सभी प्रॉडक्ट(product))



उन प्रोडक्ट्स (products) के उदाहरण साझा करें जिन्हें आप दैनिक (डेली/daily) उपयोग के लिए खरीदते हैं।

उन सेवाओं (सर्विसेज) के उदाहरण शेयर करें जिनका भुगतान (पेय/pay) आप प्रतिदिन करते हैं।

(जैसे: रिक्शे की सवारी भी एक सेवा (सर्विस/service) है!)

आइए जानें कि प्रॉडक्ट/सेवा (product/service)आइडिया चुनते समय किन ज़रूरी बातों का ध्यान रखना चाहिए

बिज़नेस शुरू करने के लिए सबसे ज़रूरी है सही बिज़नेस आइडिया (business idea) चुनना। एक अच्छे आइडिया (idea) के बिना, एक एंटरप्रेन्योर (entrepreneur) के पास बिज़नेस (बिज़नेस) शुरू करने का भी मौका नहीं होता।

बिज़ नेस आइडिया (business idea) चुनने से पहले, निम्नलिखित को समझें:

- 1. क्या यह प्रॉडक्ट/सेवा (product/service) बाजार में पहले से उपलब्ध है?
- 2. मैं अपने प्रॉडक्ट/सेवा (product/service) को बाज़ार में मौजूद दूसरे प्रॉडक्ट (product) से अलग कैसे बना सकता हूँ?
- 3. क्या मुझे इस प्रॉडक्ट/सेवा (product/service) के लिए फ़नडिंग मिलेगी?
- 4. बाजार में प्रतिस्पर्धा (कॉम्पीटीशन/competititon) कितनी मजबूत है?
- 5. क्या मुझे इस प्रॉडक्ट/सेवा (product/service) के बारे में ज्ञान और कौशल है?

आइए एक उदाहरण के ज़रिये इसे समझते हैं:

सुहाना एक 15 साल की लड़की है जो अपने स्कूल में एक प्रतियोगिता जीतना चाहती है। सुहाना कबड्डी बहुत अच्छा खेलती है, लेकिन वह पेंटिंग या डांसिंग में इतनी अच्छी नहीं है। उनका स्कूल तीन प्रतियोगिताओं की मेज़बानी कर रहा है- एक कबड्डी चैंपियनशिप (championship) है, दूसरी ऑइल कलर पेंटिंग (oil color painting) के लिए है और आखिरी एकल शास्त्रीय नृत्य (solo classical dance) के लिए है।

सुहाना के पास कौन-सी प्रतियोगिता जीतने का सबसे अच्छा मौका है?

बिल्कुल सही! वह कबड्डी चैंपियनशिप (championship) जीत सकती है क्योंकि वह इसमें अच्छी है।

अब, कबड्डी में जीतने के लिए, सुहाना को निम्नलिखित बातें करनी होंगी:

- अपनी टीम के साथ रणनीति (स्ट्रेटेजी/Strategy) बनाना
- विरोधी टीम की रणनीति (स्ट्रेटेजी/Strategy) समझना
- अभ्यास करना और दूसरों की तुलना में बेहतर और तेज बनना
- टीम को अच्छा अभ्यास करवाना, ताकि वे जीत सकें

सुहाना की तरह - एक उद्यमी (एंटरप्रेन्योर/entrepreneur) को अपना कौशल और बाजार में प्रतिस्पर्धा (competition) के स्तर, दोनों के बारे में सोचना चाहिए! यह एक सफल कारोबार (बिज़नेस/business) के लिए जादू की चाबी (मैजिक की/magic key) है।

\mathcal{L}_{l}	
le	

अपना बिज़नस आइडिया (business idea) चुनने से पहले आपको कौनसी ज़रूरी बातों के बारे में जानकारी इकट्ठी करनी चाहिए?

आइए जानें कि सही बिज़ नेस आइडिया कैसे चुनें

हम आपके इस काम को वाकई आसान बना देंगे!		
व्यक्तिगत कौशल + संसाधन (पर्सनल स्किल्स - रेसोर्सेज़ - personal skills + Resources)	मार्केट की माँग + प्रतियोगिता Market demand + competition)	
वित्त (फ़िनानेसस/ Finances) (नोट: हम अगले पाठ में भी इसके बारे में ज़्यादा जानेंगे!) □ क्या आपके पास कारोबार (बिज़नेस/ business) में निवेश (इन्वेस्ट/invest) करने के लिए धन है? □ आपको कितना उधार लेना होगा?	माँग की जाँच (डिमांड चेक/demand check) □ क्या बाजार में वास्तव में इस प्रॉडक्ट या सेवा (product or सर्विस) की माँग है जो मौजूदा (परसरंट)कारोबारों (businesses) द्वारा पूरी नहीं की जा रही है? □ क्या लोग इस प्रॉडक्ट/सेवा (product/ service) को अक्सर या साल में कुछ ही बार खरीदते हैं?	
कौशल (स्किल्स/skills) वया आप जानते हैं कि यह प्रॉडक्ट (product) कैसे बनाया जाता है या यह सेवा (service) कैसे प्रदान की जाती है? वया आप इसके बारे में ट्रेनिंग या कार्य अनुभव से सीख सकते हैं?	ग्राहक की जरूरत (कस्टमर नीड्स/ Customer Needs) □ ऐसे कौन से प्रॉडक्ट (product) हैं जिनका ग्राहक वर्तमान में उपयोग करते हैं? वे कौन-सी क्वालिटी (quality) चाहते हैं? □ आप अपने प्रॉडक्ट (product) को ग्राहकों के लिए ज़्यादा आकर्षक कैसे बना सकते हैं?	
अन्य संसाधन □ क्या आप इस कारोबार ()बिज़नेस/ business) को शुरू करने के लिए पहले से उपलब्ध (अवेलेबल/available) संसाधनों (दूल्स/tools) का उपयोग कर सकते हैं? (जगह, दूल्स (tools), आदि) □ क्या आप ऐसे दोस्तों या परिवार के सदस्यों के साथ साझेदारी (पार्टनर/partner) कर सकते हैं जिनके पास आपकी ज़रूरत का कौशल (skill) या अनुभव (experience)है ?	प्रतियोगी विश्लेषण (Competitor Analysis)	

गतिविधि का समय!

अपनी टीम के साथ मिलें और जांचें कि क्या आपका बिज़नेस आइडिया 'सही बिज़नेस आइडिया' है। वित्त (फ़िनानेसस), (finances, कौशल(स्किल्स/ skilld), अन्य संसाधनों, माँग, ग्राहकों की जरूरतों और प्रतिस्पर्धी विश्लेषण(कस्टमर नीड्स/cuStomer needs) के बारे में सवालों के जवाब दें। यह निर्णय लेने के लिए ऊपर दी गई गतिविधि में जाँच सूची का उपयोग करें।



आज मैंने सीखा:

यदि आफ्त्रे∕इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो ✔ लगाएँ।

- 1. कारोबार (business), प्रॉडक्ट (product) और सेवाओं दोनों की पेशकश (ऑफर/OFFER) कर सकते हैं।
- 2. किसी प्रॉडक्ट (product) या सेवा की सप्लाई चेन (supply chain) के कोई भी कारोबार (बिज़नेस/business)खोले जा सकते हैं।
- स्किल (skill) वित्त (finance) और अन्य संसाधन (रेसोर्सेज़ resources) हमें यह समझने में मदद करते हैं कि क्या हमें एक निश्चित प्रकार का कारोबार (बिज़नेस/business) चलाना चाहिए।
- 4. माँग)_ Demand, ग्राहक की जरूरतें और प्रतिस्पर्धी विश्लेषण (कॉम्पिटिटर अननलयसिस) हमें यह समझने में मदद करते हैं कि हमारा कारोबार (बिज़नेस/business) लाभदायक होगा या नहीं।



9.7 मेरा फ़ाइनल बिज़नेस आईडिया

इस पाठ में हम सीखेंगे

- 1. बिज़नेस आईडिया (Business Idea) का महत्व
- 2. बिज़नेस आईडिया (Business Idea) बनाने की प्रक्रिया (प्रोसेस/Process)
- 3. बिज़नेस आईडिया (Business Idea) बनाना

क्या आपको कभी कारोबार	(बिज़नेस/Bus	iness) शुरू व	करने के लिए को ई
आईडिया (idea) आया है?	उस आइडिया	(idea) को नी	चे लिखें।

सोचें! समझें! करके देखें!

आइए बिज़नेस आईडिया (Business Idea) के महत्व के बारे में जानें

बिज़नेस आईडिया (Business Idea), एक उद्यमी (आंत्रेप्रेन्योर/entrepreneur) की यात्रा का पहला कदम होता है। एक युवा या नए उद्यमी (आंत्रेप्रेन्योर/entrepreneur) के लिए एक अच्छे बिज़नेस आईडिया (Business Idea) में निम्नलिखित चीज़ें होनी चाहिए:



विशिष्ट (यूनीक/Unique) - यह एक नया आईडिया (idea) होना चाहिए और उस आईडिया (idea) की एक यूएसपी (युनीक सेलिंग प्रपोज़िशन/USP [Unique Selling Proposition]) होनी चाहिए।



लंबे समय तक चल सकने वाला (सस्टेनेबल/Sustainable) - यह व्यापार (बिज़नेस/Business) लंबे समय तक चलना चाहिए। यह एक अल्पकालिक (शॉर्ट टर्म/Short Term) योजना (प्लैन/plan) नहीं होनी चाहिए।।



कम निवेश (लो इन्वेस्टमेंट/Low investment) - इसे शुरू करने के लिए कम राशि (अमाउंट/ amount) की ज़रूरत होनी चाहिए (ज़्यादा से ज़्यादा कुछ हजार से कुछ लाख तक)



जल्दी शुरू होने वाला (क्विकली एक्शनेब/ Quickly actionable) -यह तुरंत शुरू करने लायक होना चाहिए।

आइए बिज़नेस आईडियाज़ (Business Ideas) के निम्नलिखित उदाहरण देखें।

'परफ़ेक्ट इंडोर प्लंबिंग सर्विस' (Perfect Indoor Plumbing Service) के लिए बिज़नेस आईडिया (Business Idea) :

- 1. इंडोर प्लंबिंग सर्विस (Indoor Plumbing Service) जो मासिक रखरखाव सेवा प्रदान करती हैं
- 2. इंडोर प्लंबिंग सर्विस (Indoor Plumbing Service) जो हमेशा समय पर होती है
- 3. इंडोर प्लंबिंग सर्विस (Indoor Plumbing Service) जो उचित दाम लेती है

'बेहतरीन कार सर्विसिंग सेंटर'(Car Servicing Centre) के लिए बिज़नेस आईडिया (Business Idea)

- 1. कार सर्विस सेंटर (Car Servicing Centre) जो हमेशा छूट (डिस्काउंट/Discount) देता है
- 2. कार सर्विस सेंटर (Car Servicing Centre) जो वाहन के लिए पिक एंड ड्रॉप सेवा (pick and drop service) देता है
- 3. कार सर्विस सेंटर (Car Servicing Centre) जो बार-बार आने वाले ग्राहकों को मुफ़्त कार धुलाई की सुविधा देता है

'आधुनिक साइबर कैफ़े' (Cyber Cafe) के लिए बिज़नेस आईडिया (Business Idea)

- 1. साइबर कैफ़े (Cyber Cafe) जो एक तय मासिक शुल्क (मंथली फ़ीस/monthly fees) पर ग्राहकों को अनिश्चित समय के लिए कंप्यूटर (computer) इस्तेमाल करने देता है
- 2. साइबर कैफ़े (Cyber Cafe) जो सरकारी आईडी कार्ड (Government ID card) वाले ग्राहकों को छूट (डिस्काउंट/discount) देता है
- 3. साइबर कैफ़े (Cyber Cafe) जो ग्राहकों को हर सप्ताहांत (वीकेंड/weekend) मुफ़्त कंप्यूटर ट्रेनिंग (training) देता है



1. दिए गए तीन कारोबारों (businesses/बिज़नेस्स) में से हर एक के लिए आईडिया (Idea) पढ़ें, आपको कौन-से आईडियाज़ (Ideas) सबसे अच्छे लगे? क्यों?

2. सभी अच्छे बिज़नेस आईडियाज़ (Business Ideas) में क्या समानता (कॉमन/common) है?

आइए बिज़नेस आईडिया (Business Idea) बनाने की प्रक्रिया (प्रोसेस/process) के बारे में जानें

हम जानते हैं कि एक बिज़नेस आईडिया (Business idea) छोटा और स्पष्ट होना चाहिए। उदाहरण के लिए, साइबर कैफ़े (Cyber Cafe) जो एक तय मासिक शुल्क (मंथली फ़ीस/monthly fees) पर ग्राहकों को अनिश्चित समय के लिए कंप्यूटर इस्तेमाल करने देता है।

यहाँ हम स्पष्ट रूप से समझते हैं कि कारोबार (बिज़नेस/Business) अपने ग्राहकों को क्या देना चाहता है। यह अन्य साइबर कैफ़ेज़ (Cyber Cafes) की तुलना में ग्राहकों को एक ख़ास, विशिष्ठ चीज़ (युनीक वैल्यू/unique value) भी दे रहा है।

आइए मिलकर एक आलू चिप्स कंपनी (Potato Chips company) के लिए एक बिज़नेस आईडिया (Business Idea) बनाएं।

ग्राहकों को क्या चाहिए	हमारा बिज़नेस आईडिया (Business Idea)
1. ग्राहकों को आलू के चिप्स (Potato chips) के पैकेट में क्या चाहिए?	हम आलू के ऐसे चिप्स (Chips) बनाएँगे जो:
• बेहतरीन स्वाद	
• अलग-अलग तरह के चिप्स (Chips)	
• करारापन (क्रिस्प्रेस/Crispness)	
• कम दाम	
• ज़्यादा चिप्स (Chips)	

 शालू के चिप्स (Potato Chips) के गुण जो र को प्रसन्न करेंगे, लेकिन अभी बाज़ार में वे में अ उपलब्ध नहीं हैं अलग स्वाद (युनीक फ्लेवरज़/unique flave आलू के ऐसे चिप्स (chips) जिनमें तेल न हो Baked) सभी आलू के चिप्स के साथ मुफ़्त केचप (ket और डिप (dip) ज़्यादा चिप्स (Chips) 	e बेक्ड! (Baked) ors) (बेक्ड/
 3. वर्तमान आलू के चिप्स (Potato chips) की कंपनियों (Companies) के बारे में वो चीज़ें ज ग्राहक नापसंद करते हैं आलू के चिप्स का गैर-पुनर्नवीनीकरण (नॉन-रिसाइक्लेबल/Non-recyclable) प्लास्टिक (plastic packaging) हर पैकेट में ज़्यादा हवा और कम चिप्स (chip बहुत नमकीन चिप्स (chips) ज़्यादा चिप्स (Chips) 	जाएँ पैकेजिंग



1. ऊपर आपने जो लिखा है उसके आधार पर इस आलू चिप्स कंपनी (Potato Chip company) के लिए अपना बिज़नेस आईडिया (Business Idea) एक पंक्ति में लिखें।

आइए जानें कि अपने खुद के बिज़नेस आईडियाज़ (Business Ideas) कैसे बनाएँ!

आइए अपना खुद का बिज़नेस आईडिया (Business Idea) बनाएँ!

अपने सपनों के बिज़नेस आईडिया (Business Idea) के बारे में सोचें और निम्नलिखित गतिविधि (ऐक्टिविटी/activity) को पूरा करें। आप किसी उत्पाद (प्रोडक्ट/Product) या सेवा (सर्विस/Service) के बारे में सोच सकते हैं।

उस उत्पाद (प्रोडक्ट/Product) या सेवा (सर्विस/Service) का नाम जिसे आपने अपने बिज़नेस आईडिया (Business Idea) के लिए चुना है: _____

ग्राहकों को क्या चाहिए	हमारा बिज़नेस आईडिया (Business Idea)
ग्राहक हमारे चुने हुए उत्पाद (प्रोडक्ट/Product) या सेवा (सर्विस/Service) से क्या चाहते हैं?	हम ऐसा उत्पाद (प्रोडक्ट/Product) बनाएंगे या ऐसी सेवा (सर्विस/Service) देंगे जो: • •

उन गुणों की सूची जो ग्राहकों को बहुत अच्छी लगेंगी, लेकिन अभी बाज़ार में आसानी से उपलब्ध नहीं हैं	और, हमारा उत्पाद (प्रोडक्ट/Product) या सेवा (सर्विस/ Service) भी: • •
वर्त्तमान आलू चिप्स कंपनियों (potato chip companies) के बारे में उन चीजों की सूची जो ग्राहक नापसंद करते हैं ———— ——————————————————————	और, हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारा उत्पाद (प्रोडक्ट/ Product) या सेवा (सर्विस/Service): • •



अपने बिज़नेस आईडिया (Business Idea) को एक पंक्ति में लिखें

अपने बिज़नेस आईडिया (Business Idea) को उन ग्राहकों के साथ शेयर (share) करें, जिनका आपने पहले इंटरव्यू (interview) लिया था। गतिविधि का समय!

पता करें

- a) वे इस आईडिया (idea) के बारे में क्या पसंद और नापसंद करते हैं, और
- b) वे ऐसे उत्पाद (प्रोडक्ट/Product) या सेवा (सर्विस/Service) के लिए कितना पैसा देने के लिए तैयार होंगे।



आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो 🗸 लगाएँ।

- 1. बिज़नेस आईडिया (Business Idea) वह होता है जो किसी कारोबार की अनूठी गुणवत्ता (यूनीक क्वॉलिटी/unique quality) को उजागर करता है
- 2. एक अच्छा बिज़नेस आईडिया (Business Idea) ग्राहकों की जरूरतों पर आधारित होता है
- बाज़ार में मौजूदा उत्पाद (प्रोडक्ट्स/Products) या सेवायें (सर्विसेज़/Services) के बारे में ग्राहक क्या चाहते हैं, उनको क्या पसंद व् नापसंद हैं, यह समझकर एक बिज़नेस आईडिया (Business Idea) बनाया जा सकता है
- 4. हमें अपने बिज़नेस आईडिया (Business Idea) पर अपने संभावित (पोटेंशियल/ Potential) ग्राहकों से फ़ीडबैक (Feedback) लेना चाहिए

9.8 अपने बिज़नेस प्लान को बनाना

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. बिज़नेस प्लान (Business Plan) यानी व्यवसाय (बिज़नेस/business) की योजना क्या है?
- 2. बिज़नेस प्लान (Business Plan) का महत्व
- 3. बिज़नेस प्लान (Business Plan) बनाने की प्रक्रिया

आप पिछले पाठ में "बिज़नेस आइडिया" (business idea) के बारे में पहले
ही जान चुके/चुकी हैं। आपके हिसाब से बिज़नेस आइडिया (business
idea) और बिज़नेस प्लान (Business Plan) में क्या अंतर है?

सोचें! समझें! करके देखें!

आइए जानें कि बिज़नेस प्लान (Business Plan) क्या है

बिज़नेस प्लान (Business Plan) एक ऐसा दस्तावेज़ (डॉक्यूमेंट/document) है जिसमें बिज़नेस की पूरी रणनीति (स्ट्रैटेजी/strategy) होती है। इसमें लक्ष्यों (गोल्स/goals) को पाने के चरण (स्टेप्स/steps) होते हैं। बिज़नेस प्लान (Business Plan) कितना स्पष्ट और मज़बूत है इस आधार पर बैंक ऋण (लोन/loan) प्रदान करता है। इसलिए, यह उद्यमी (एन्त्रेप्रोन्योर/entrepreneur) के लिए बहुत ज़रूरी दस्तावेज़ (डॉक्यूमेंट/document) है।

जब 2 या ज़्यादा उद्यमी (एन्त्रेप्रोन्योर्स /entrepreneurs) एक बिज़नेस (business) शुरू करते हैं, तो बिज़नेस प्लान (Business Plan) सभी उद्यमी (एन्त्रेप्रोन्योर्स /entrepreneurs) का अपने बिज़नेस के प्रति नज़िरया (विशन/vision) एक-सा रखने में मदद करता है।

बिज़नेस प्लान (Business Plan) को साल में एक बार या कम से कम दो सालों में एक बार अपडेट (update) करना चाहिए। जब कोई बिज़नेस बढ़ता है, नए कारोबारों को फैलाता है, या कारोबार में नए भागीदार जुड़ते हैं, ऐसे में बिज़नेस प्लान (Business Plan) को बदलने की ज़रूरत पड़ती है।

एक अच्छे बिज़नेस प्लान (Business Plan) में बिज़नेस आइडिया (business idea), प्रॉडक्ट्स (products) और सर्विसेज़ (services), मार्केटिंग (marketing) रणनीति (स्ट्रैटेजी/strategy), ग्राहक विश्लेषण (एनालिसिस/analysis) और बजट (budget) का विवरण शामिल होता है।

यहाँ एक बहत सरल बिज़नेस प्लान (Business Plan) दिया गया है। इसे समझने के लिए ध्यान से पढें।

बिजनेस आइडिया

ग्राहक विश्लेषण

आप ग्राहकों की ज़रूरतों के बारे में क्या जानते/जानती हैं?

बिजनेस को बढाने का प्लान

आप अगले 2 से 3 सालों में बिज़नेसको कैसे बढ़ाना चाहते/ चाहतीं हैं?

प्रॉडक्ट / सर्विस (सर्विस) विवरण

चित्र जोड़ें, साइज़, रंग आदि जैसे विवरण की व्याख्या करें

प्रतिस्पर्धी (कम्पेटिटर) का विश्लेषण

बाजार में प्रतिस्पर्धा के बारे में बताएँ – यह ऑनलाइन और ऑफलाइन हो सकता है।

लागत

- शुरू करने के लिए निवेश
- कंपनी की लागत
- (कच्चा माल, परिवहन, कार्यालय लागत, वेतन)
- निवेश पर ब्याज

साप्ताहिक लागत मासिक लागत सालाना लागत

कमाई

- मूल्य (प्राइस/प्रति प्रॉडक्ट या सर्विस (सर्विस)
- लाभ (प्रॉफ़िट) प्रति प्रॉडक्ट या सर्विस (सर्विस)

साप्ताहिक लाभ मासिक लाभ सालाना लाभ

आइए जानें कि बिज़नेस प्लान (Business Plan) क्यों ज़रूरी है

सबिया की आई.टी.आई. (ITI) से स्नातक की डिग्री (ग्रेजुएशन/) पूरी होने वाली थी और वह अपना बिज़नेस करने के लिए उत्सुक थी! उसने देखा था कि उसकी भाभी का सैलून का बिज़नेस अच्छा चल रहा है। उसने भी एक सैलून खोलने का फैसला किया। अपनी भाभी के सैलून बिज़नेस के आधार पर सबिया ने ये गणनाएं (कैलक्युलेशन्स/calculations) कीं

लागत		
किराया (प्रति माह)	Rs. 5,000	
मूल (बेसिक/Basic) उपकरण	Rs. 10,000	
कुल	Rs. 15,000	

कमाई	
प्रति ग्राहक	Rs. 1,000
प्रति माह ग्राहकों की सँख्या	40
कुल	Rs. 1,000*40 = Rs. 40,000

सबिया उत्साहित थी! उसने गणना (कैलकुलेट/calculate) करके देखा कि वह हर महीने 30,000 से 35,000 रुपये का लाभ कमा सकती है। उसने मूल (बेसिक/Basic) उपकरण (इक्विपमेंट/equipment) खरीदने के लिए अपने जेबख़र्च (पॉकेट मनी/pocket money), जिसे उसने कई सालों से बचाया था, का इस्तेमाल किया। उसने पहले महीने 5000 रुपये किराया भी दिया। लेकिन, नतीजा उसकी गणना (कैलकुलेशन/calculation) के हिसाब से नहीं आया! आइए देखते हैं...

वास्तविक (एक्चुअल/Actual)		
किराया (प्रति माह)	Rs. 5,000	
मूल (बेसिक/Basic) उपकरण	Rs. 10,000	
बिजली, पानी	Rs. 2,000	
सैलून जाने-आने के लिए ट्रांसपोर्ट	Rs. 2,000	
प्रोडक्ट्स (Products) जैसे शैम्पू (shampoo), हेयर डाई (hair dye), वैक्स (wax) आदि	Rs. 5,000	
प्रति माह कुल लागत (कॉस्ट/cost)	Rs. 24,000	

वास्तविक कमाई	
प्रति ग्राहक Rs. 500	
प्रति माह ग्राहकों की सँख्या	15
प्रति माह कुल कमाई	Rs. 500*15 = Rs. 7,500

सबिया को पहले महीने में 15,000 रुपये का नुकसान हुआ!

जब सबिया को अपने नुकसान की वजह का एहसास हुआ तब तक बहुत देर हो चुकी थी – भूल यह हुई कि उसने पूरा बिज़नेस प्लान (Business Plan) नहीं बनाया था

जब उसने एक सही बिज़नेस प्लान (Business Plan) तैयार किया, तो उसे समझ में आ गया कि उसकी भाभी का सैलून अमीरों वाले एरिया में है, इसलिए ग्राहक सर्विस का 1000 रुपये देते थे। इसके साथ-साथ उसकी भाभी को ग्राहक धीरे-धीरे मिले थे और ज़्यादा ग्राहकों तक

पहुँचने में उसे दो साल लगे थे। सबिया ने यह भी	महसूस किया कि सैलून	चलाने के लिए उसने सभ	ो ज़रूरी लागतों की गणन	ा (कॅल्क्युलेशन्स/
calculation) ठीक से नहीं की थी।				

अच्छी तरह से शोध (रिसर्च/research) करके बनाए गए बिज़नेस प्लान (Business Plan) से सबिया इस स्थिति से बच सकती थी।

सुझाव: याद रखें एक उद्यमी (एन्त्रेप्रोन्योर/entrepreneur) आमतौर पर अपने अनुमान से कम कमाता/कमाती है, खासकर शुरुआती महीनों में बहुत सारी अनदेखी लागतों और खर्चों के कारण ऐसा होता है। ज़्यादा नुकसान से बचने के लिए एक बैक-अप फंड (backup fund) या सुरक्षा राशि (सिक्योरिटी अमाउंट/security amount) ज़रूर होनी चाहिए।

	अपनी भाभी के सैलून की सफ़लता को समझने के लिए सबिया और क्या कर सकती थी? (संकेत: मार्केट स्कैन (मार्केट स्कैन/Market scan) आदि के बारे में पिछले पाठ पढ़ें)
h	
आइए	जानें कि बिज़नेस प्लान (Business Plan) कैसे बनाया जाता है
•	ज़नेस का नाम:
अवसर	
समस्या:	
	ह आपके बिज़नेस आइडिया (business idea) का हिस्सा है)
हम इस स	मस्या को हल करने जा रहे हैं
समाधान	

(संकेत: यह आपके बिज़नेस आइडिया (business idea) का हिस्सा है)

हम इस समस्या के हल के लिए इस प्रोडक्ट (product) या सर्विस (service) का उपयोग करेंगे

मार्केट:

(संकेत: इसका उत्तर पिछले पाठ में दी गयी सर्वेक्षण (सर्वे/survey) और शोध (रिसर्च/research) विधियों (मेथड्स/methods) में मिलेगा) यह प्रॉडक्ट (product) या सर्विस (service) _____ द्वारा खरीदी जाएगी

प्रतिस्पर्धा

(संकेत: इसका उत्तर पिछले पाठ में दी गयी सर्वेक्षण (सर्वे/survey) और शोध (रिसर्च/research) विधियों (मेथड्स/methods) में मिलेगा) कुछ कंपनियाँ (companies) जो पहले से ही ये काम कर रही हैं

हम प्रति	स्पर्धी से आगे निकल सकते/	सकती हैं क्योंकि:	
हम	करके प्रतिस्पर्धी (कॉॉ	म्पिटीटर/competitor)	को पीछे छोड़ देंगे/देंर्ग
हम इस र	समस्या को हल करने जा रहे हैं		

आपके बिज़नेस प्लान (Business Plan) के लिए ज़रूरी प्रश्न

- शुरुआत में आप कितना पैसा कमाएँगे/कमाएँगी?
- आने वाले महीनों में कारोबार (बिज़नेस/business) कैसे बढ़ेगा?
- ि कितने लोग आपकी सर्विस (service) का उपयोग करेंगे?
- □ बिज़नेस (Business) चलाने की कुल लागत (कॉस्ट/cost) क्या है?
- 🛘 अपेक्षित (एक्सपेक्टेड/Expected) और अनदेखी (अनएक्सपेक्टेड/unexpected) लागतें (कॉस्ट्स/costs) क्या हो सकती हैं?
- एक साल बाद आप कितना पैसा कमाएंगे/कमांएगी?
- पहले वित्तीय (फ़ॉइनेंशियल/financial) साल के बाद आप कितना लाभ कमाना शुरू कर देंगे/देंगी?
- एक उद्यमी (एन्त्रेप्रोन्योर/entrepreneur) बिज़नेस (business) के शुरुआती दिनों में अपनी कमाई का सही अनुमान कैसे लगा सकता/ सकती है?
- । आप मार्केट स्कैन (market scan) और ग्राहक की आवश्यकता (नीड्स/needs) विश्लेषण (एनालिसिस/analysis) टूल्स से अपनी बिज़नेस प्लान (बिज़नेस plan) के लिए और ज़्यादा जानकारी कैसे जुटा सकते/सकती हैं?

गतिविधि का समय!

अपने बिज़नेस आइडिया (business idea) से बिज़नेस प्लान (Business Plan) बनाएँ। इसे अपने किसी भी 10 सहपाठियों के सामने और, अगर संभव हो तो, 5 मेंटर (mentors) जिसमें आईटीआई (ITI) प्रशिक्षक (इंस्ट्रक्टर/instructor), अन्य उद्यमी (एन्त्रेप्रोन्योर/entrepreneur) आदि हो सकते हैं, के सामने इसे प्रस्तुत (प्रेज़ेंट/present) करें। उनके फ़ीडबैक (feedback) को ध्यान से सुनें।



आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो 🗸 लगाएँ।

- 1. बिज़नेस प्लान (Business Plan) किसी भी दूसरी योजना (प्लान/plan) जैसा ही होता है। इसे विस्तार (डिटेल/detail) से ध्यान देकर और सभी मुद्यों (पॉइंट्स/points) पर गहन (डीप/deep) शोध (रिसर्च/reearch) करके बनाना चाहिए।
- 2. बिज़नेस प्लान (Business Plan) में हमारे बिज़नेस आइडिया (business idea) और लक्ष्य शामिल होते हैं।
- 3. प्रॉडक्ट (product) और सर्विस (service) तैयार करने में लगने वाली कुल लागत (कॉस्ट/cost) का अनुमान (एस्टीमेट/estimate) बिज़नेस प्लान (Business Plan) में शामिल होता है।
- 4. बिज़नेस प्लान (Business Plan) में भविष्य की आय का अनुमान (एस्टीमेट/estimate) भी शामिल होता है। इसका अनुमान आपके जैसा व्यवसायों (बिज़नेस/business) करने वाले लोगों और ऐसे ही ग्राहकों को सेवा प्रदान करने वाले का अध्ययन करके लगाया जा सकता है।

9.9 मेरे बिज़नेस के लिए पिचिंग

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. बिज़नेस पिच (business pitch) क्या है
- 2. यह समझें कि हमारी बिज़नेस पिच (business pitch) कौन और कैसे सुनता है
- 3. अपनी बिज़नेस पिच (business pitch) प्रस्तुत करने का अभ्यास करना

मैं बिज़नेस पिच (business pitch) के बारे में यह पहले से जानता/जानती हूँ

सोचें! समझें! करके देखें!

- बिज़नेस आइडिया (business idea)
- माँग (डिमांड/demand)
- कीमत और लागत (प्राइस एंड कॉस्ट/price and cost)
- इनक्यूबेटर (incubator)
- ग्राहक अनुसंधान (कस्टमर रिसर्च/Customer research)

आइए जानें कि बिज़नेस पिच (business pitch) क्या है और इसकी ज़रूरत क्यों है

राज अपने गाँव में डोसे की दुकान खोलना चाहता है। उसे पता है कि उसके डोसे सबसे अच्छे हैं। लेकिन, वह एक उत्तर भारतीय शहर में रहता है जहाँ ज़्यादातर लोगों को विभिन्न प्रकार के डोसा बनाने के बारे में नहीं पता है। वह रोज़ाना सिर्फ़ 10-15 लोगों को ही डोसा दे पा रहा है। उसने अपने रेस्टॉरेंट (restaurant) को और अधिक आकर्षक बनाने के लिए उसके नवीनीकरण (रेंनोवशन/renovation) में पैसा लगाने का फ़ैसला किया है। वह ऑनलाइन (online) और समाचार पत्रों में भी अपने रेस्टॉरेंट (restaurant) का प्रचार करना चाहता है।

ऐसा करने के लिए राज को एक वर्ष से अधिक समय लगेगा ताकि वह पर्याप्त धन इकट्ठा कर सके। उसके पास दूसरा रास्ता यह है कि वह बैंक से कर्ज़ा ले सकता है। बैंक ने उसे अपना बिज़नेस आइडिया (business idea) शेयर करने के लिए आमंत्रित किया। वे उसे पैसे तभी देंगे जब उन्हें वास्तव में उसका आइडिया पसंद आएगा।

राज ने 3 मिनट में, अपने ज़बरदस्त बिज़नेस पिच (business pitch) के द्वारा बैंक को आश्वस्त (कन्विंस/convince) किया!

वह निम्नलिखित के बारे में बताते हुए एक प्रस्तुति पेश करता है

- 🛮 उसकी प्रतिभा और योग्यता (tटैलेंट्स एंड एबिलिटीज़/talent & abilities)
- 🛘 उसके बिज़नेस (business) की सफ़लता
- □ उसके ग्राहकों का अच्छा रिव्यू (review)
- □ उसकी लागत (कॉस्ट/cost) और लाभ (प्रॉफ़िट/profit)
- □ कारोबार (बिज़नेस/business) बढाने के लिए उसकी योजनाएँ

बज़िनेस पचि (business pitch) क्या है?

यह बज़िनेस के बारे में बताने के लिए एक छोटी और प्रभावशाली प्रस्तुति (प्रेज़न्टेशन/presentation) है। यह प्रस्तुति (प्रेज़न्टेशन/ presentation) केवल 2 से 3 मनिट की होती है। इतने कम समय में उद्यमी (एंटरप्रेन्योर/ entrepreneur) को व्यवसाय के बारे में सभी महत्वपूर्ण जानकारी देनी चाहिए। यह बज़िनेस के लिए एक स्मार्ट विज्ञापन (smart advertisement) की तरह है।

व्यवसाय के लिए एक ग्राहक, निवेशक (इन्वेस्टर/investor) और साझेदार (पार्टनर/partner) को प्रभावित करने के लिए एक अच्छी बज़िनेस पचि (business pitch) महत्वपूर्ण है।

बज़िनेस पचि (business pitch) में ध्यान देने योग्य 3 बातें:

- 1. मेरे दर्शक कौन हैं?
- 2. मैं इस प्रस्तुति (प्रेज़न्टेशन/presentation) से क्या हासलि करना चाहता/चाहती हूँ?
- 3. इसे व्यक्तगित (पर्सनल/personal) रूप से प्रस्तुत करूँ या इसे ईमेल या व्हाट्सएप (Whatsapp) पर भेजूँ?

A	आपके दृष्टिकोण में दर्शकों को प्रभावित करने के लिए बिज़नेस पिच (business pitch) क्यों ज़रूरी है?
///	
le	

आइए जानें कि आपकी बिज़नेस पिच (business pitch) को कौन सुनना चाहेगा और क्यों

स्टार्टअप निवेशक	बैंक	मित्र/परिवार/अन्य
कौन: स्टार्टअप निवेशक (startup investors) ख़ास कंपनियाँ या संस्थान होती हैं जो केवल उद्यमियों (एन्त्रेप्रेंयौर्स/entrepreneurs) को सहयोग देने के लिए उपलब्ध हैं।	कौन: सभी सार्वजनिक (पपब्लिक/public) और निजी (प्राइवेट/private) क्षेत्र (सेक्टर/sector) के बैंक ऋण (लोन/ loan) देकर उद्यमियों (एन्त्रेप्रेंयौर्स/ entrepreneurs) को सहयोग देते हैं	कौन: आपके नेटवर्क(network) के लोग! ये आईटीआई के साथी छात्र हो सकते हैं, या आपका परिवार, या कोई भी मित्र जो आपके काम में आपकी सहायता कर सकता है।
कैसे: वे पैसे और विशेषज्ञ के मार्गदर्शन (एक्सपर्ट गाइडेंस/expert guidance) द्वारा उद्यमियों (एन्त्रेप्रेयौर्स/entrepreneurs) को सहयोग कर सकते हैं	कैसे: वे आपको ऋण (लोन/loan) प्रदान करेंगे जिसे ब्याज (इंट्रेस्ट/interest) पर चुकाना होगा।	कैसे: ये आपके बिज़नेस को शुरू करने के लिए धन, स्थान, संसाधन (इंस्टीट्यूशन/ institution) या टीम के ज़रिये आपकी सहायता कर सकते हैं
लाभ: किसी निवेशक (इन्वेस्टर/investor) से सहायता लेने से आपको अपना व्यवसाय बढ़ाने के लिए किसी विशेषज्ञ का मार्गदर्शन (एक्सपर्ट गाइडेंस/ expert guidance) मिलेगा	लाभ: सरकार के पास छोटे व्यवसायों के लिए मुद्रा ऋण (मुदरा लोन/Mudra Loan) जैसी कई योजनाएँ हैं जिसके तहत कम दर (रेट/rate) पर ऋण (लोन/loan) दिया जाता हैं।	लाभ: यदि हमें इस मामले में कोई अनुभव नहीं है तो हम अपने मित्रों और परिवार से बात कर सकते हैं! उनकी मदद से हम बैंकों और अन्य उधार देने वालों से अधिक आत्मविश्वास के साथ संपर्क कर सकते हैं।



क्या प्रत्येक श्रेणी (कैटेगरीज़/categories) के लिए एक अलग बिज़नेस पिच (business pitch) तैयार करना ठीक है? यदि हाँ, तो क्यों ?

आइए जानें कि बिज़नेस पिच (business pitch)कैसे तैयार की जाती है

लंबे-लंबे वाक्य लिखना ज़रूरी नहीं है। केवल यह जानना ज़रूरी है कि आप अपनी पिच (pitch) में मुख्य बात क्या कहेंगे। इससे आप अपने बिज़नेस आइडिया (business idea) के बारे में सभी ज़रूरी बातें सोच पाएँगे/पाएँगी।

आपकी बिज़नेस योजना क्या है?

चरण 1 (स्टैप/Step 1) - स्पष्ट रूप से बताएँ की आप किस समस्या का समाधान करेंगे	आपके द्वारा हल की जाने वाली सबसे महत्वपूर्ण समस्या को साझा करके अपने दर्शकों को अपने विचार में रुचि बनाएँ। इसे ऐसे शुरू कर सकते हैं: 'क्या आप जानते/जानती हैं?' 'क्या आपका कभी इस समस्या से सामना हुआ है?' 'क्या आपने कभी ऐसा प्रॉडक्ट या सर्विस (product/service) चाही है जो?'
चरण 2 - अपना परिचय दें और बताएँ कि आप यहाँ क्यों हैं।	मैं हूँ मेरे कौशल हैं मैं यहाँ आपसे अपनी योजना को सपोर्ट करने के लिए कहूँगा/ कहूँगी, इससे हमारीसमस्या हल होगी
चरण 3 - अपने समाधान के बारे में बताएँ:	आपका समाधान क्या है? यह अद्वितीय (unique) क्यों है?
चरण 4 - अपने बाज़ार अनुसंधान मार्किट रिसर्च (/market research) साझा (शेयर/share) करें। उन्हें बताएँ कि आपके ग्राहक कौन हैं।	आप किसको प्रॉडक्ट बेच रहे हैं? (आप इसके बारे में कैसे जानते हैं? क्या आपने इस पर कोई शोध किया था?)
चरण 5 - अपनी बिज़नेस की योजना को साझा करें। अपनी लागत (कॉस्टिंग/ costing)और मूल्य (प्राइसिंग/ pricing) निर्धारण के बारे में बताएँ।	आप कितने में बेच रहे हैं? (लागत बनाम मूल्य (Cost vs price) - क्या यह एक लाभदायक योजना है? लागत (कॉस्टिंग/costing)= प्रॉडक्ट (product) बनाने में कितना पैसा लगता है। मूल्य (प्राइसिंग/pricing) = आप इसे कितने पैसे में बेच रहे हैं।)
चरण 6 - आपका मांग (डिमांड/ demand) अनुमान क्या है?	आप कितना बेचने की उम्मीद करते हैं?
चरण 7 - संसाधन और धन (रिसोर्सेज़ एंड मनी/Resources and money) जो आप व्यवसाय में लगाएंगे	याद रखें- आपका पूर्णकालिक कौशल (फ़ुल-टाइम/full-time skill) और प्रयास (एफ़्फॉर्ट/effort) भी व्यापार के लिए एक संसाधन (रेसोर्स/resource) है! अगर आपका परिवार और मित्र आपके साथ काम कर रहे हैं - तो उन्हें भी शेयर करें।
चरण 8 – निवेशक (इन्वेस्टर/ investor) को स्पष्ट रूप से बताएँ कि आप अपनी माँग (demand) और पैसे का उपयोग कैसे करेंगे	आप निवेशकों (इनवेस्टर/investor) से कितना पैसा चाहते हैं? और आप इसका उपयोग कैसे करेंगे?

अपने बिंजनेस आइडिया और प्लैन (business idea and plan) के लिए एक बिज़नेस पिच (business pitch) तैयार करें! इसे अपने मित्र और परिवार मंडली में कम से कम 5 लोगों के सामने प्रस्तुत करें और उनकी प्रतिक्रिया नोट करें। क्या वे इसे समझ पाए? क्या उन्हें यह दिलचस्प लगा? गतिविधि का समय!



आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो 🗸 लगाएँ।

- उन निवेशकों (इन्वेस्टर्स/investors) को एक बिज़नेस पिच (business pitch) प्रस्तुत की जाती है जो हमें धन और संसाधनों के साथ मदद करेंगे।
- 2. निवेशक (इन्वेस्टर्स/investors) सरकारी या निजी इनक्यूबेटर (private incubators) या सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के बैंक (public and private sector banks) हो सकते हैं।
- बिज़नेस पिच (business pitch)में स्पष्ट रूप से बताया जाना चाहिए कि कितने धन/संसाधनों (धन/ resources/money/resource) की आवश्यकता है और हम उनका उपयोग कैसे करेंगे
- 4. बिज़नेस पिच (business pitch) उस समस्या से शुरू होनी चाहिए जिसे हम अपनी बिज़नेस योजना (Business plan) के साथ हल करने की कोशिश कर रहे हैं।

9.10 बिज़नेस के लिए ज़रूरी कानूनी कार्य

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. कई तरह के बिज़नेस (business) के लिए रजिस्ट्रेशन (Registration)
- 2. उद्दम वेबसाइट (Udyam Website) पर बिज़नेस रजिस्टर (business register) करना
- 3. एकमात्र स्वामित्व (सोल प्रोप्राइटरशिप/sole proprietorship) के लिए लाइसेंस (license) और टैक्सों (taxes) के लिए ज़रूरी नियम और कानून

"कानूनी" (लीगल/legal) शब्द से आप क्या समझते हैं? नीचे लिखें	सोचें! समझें! करके देखें!

आइए, व्यावसायिक उद्यमों के रूपों (बिज़नेस एंटरप्राइज़/Business Enterprise) के बारे में जानें

बिज़नेस कई तरह के हो सकते हैं। यह एक एकमात्र स्वामित्व (सोल प्रोप्राइटरशिप/sole proprietorship), पार्टनरशिप (partnership) या प्राइवेट लिमिटेड कंपनी (private limited company) हो सकती है। भारत में बिज़नेस को विनियमित (रेगुलेटिंग/regulating) करने वाले कानूनों के हिसाब से सभी पर 3 तरह के अलग-अलग नियम और कानून लागू होते हैं। बिज़नेस उद्योग (कंपनी/company) के प्रारूप (फॉर्म्स/forms) के आधार पर कई कानून, बिज़नेस के मालिकों, बिज़नेस के हिस्सेदारों और ग्राहकों की सुरक्षा करते हैं।

सोल प्रोप्राइटरशिप	पार्टनरशिप	प्राइवेट लिमिटेड कंपनी
कोई भी छोटा कारोबार जो एकमात्र व्यक्त द्वारा संभाला जाए उसे एकमात्र स्वामत्वि (सोल प्रोप्राइटरशिप/sole proprietorship) कहते हैं।	कोई भी जिसका मालकािना हक कानूनी रूप से एक से ज़्यादा लोगों के पास होता है, वह पार्टनरशिप (partnership) होती है।	ऐसी कंपनी केवल बहुत बड़े पैमाने पर चलाने के लिए रजिस्टर (register) होती है। एक प्राइवेट लिमटिड कंपनी
एकमात्र स्वामित्व (सोल प्रोप्राइटरशिप/sole proprietorship) कैसे रजिस्टर (register) करें: बिज़नेस का रजिस्ट्रेशन (Registration) ज़रूरी नहीं है।	पार्टनरशिप (partnership) को कैसे रजिस्टर (register) करें स्टैम्प पेपर (stamp paper) पर पार्टनरशिप (partnership) डील (deal) बनाई जाती है। इसमें दिए गए विवरण (डिटल्स/details) शामिल होने चाहिए: • फ़र्म (firm) का नाम। • कारोबार की प्रकृति (नेचर ऑफ़ बज़िनेस/nature of	(private limited company) को कैसे रजिस्टर (register) करें: • कॉर्पोरेट मामलों के मंत्रालय (एमसीए) (Ministry of Corporate Affairs (MCA)) से डजिटिल हस्ताक्षर प्रमाणपत्र प्राप्त करें • उसी वेबसाइट(website) पर अलग पहचान सँख्या (डायरेक्ट आइडेंटफ़्रीकेशन नंबर/Direct
(Portal)पर अपने एंटरप्राइज़ (enterprise) को रजसि्टर (register) करने से आप	business)। • भागीदारों (पार्टनर्स /partners) का नाम।	Identification Number) के लिए आवेदन (अप्लाई/apply) करें।

सरकार की अलग-अलग योजनाओं का फ़ायदा ले सकते हैं।

- कारोबार की जगह।
- हर पार्टनर (partner) द्वारा दिया जाने वाला हसि्सा।
- लाभ के बंटवारे का हसिसा
- भागीदारों (पार्टनर्स/partners) से लोन (Loan), एडवांस (advance) और ब्याज दर (rate of interest)।
- भागीदारों को वेतन (सैलरी/salary) और कमीशन (comission)।
- रिटायरमेंट (retirement) या मृत्यु या पार्टनर के दिवालिया होने की हालत में ख्याति (गुडविल/ goodwill) के मूल्यांकन (वैल्यूएशन/valuation) का तरीका।
- फ़र्म (firm) के खत्म होने के मामले में खातों (अकाऊंट्स/ accounts) का निपटान (सेटलमेंट/ settlement)।

- कंपनी का नाम एमसीए (MCA) वेबसाइट (website) पर सेव (save) करें
- एमसीए वेबसाइट (MCA website) पर ज़रूरी कंपनी (company) रजिस्ट्रेशन (Registration) फ़ॉर्म (form) भरें
- कंपनी (company) के पैन (PAN) (पर्मानेंट \ अकाउंट नंबर/permanent account number) और टैन (टैक्स कलेक्शन अकाउंट नंबर/ tax collection account number) कार्ड (card) के लिए आवेदन (अप्लाई/apply) करें



यदि बिंदू एक छोटी ऑटो रिपेयर (auto repair) की दुकान शुरू करना चाहती है, तो उसे किस तरह के बिज़नेस के लिए रजिस्ट्रेशन (Registration) करना चाहिए और क्यों? दिए गए विकल्पों (ऑप्शंस/ options) में से चुनें।

सोल प्रोप्राइटरशिप	पार्टनरशिप	प्राइवेट लिमिटेड कंपनी
)

आइए, जानें कि उद्यम (Udyam) पर कारोबार (बिज़नेस/business) कैसे रजिस्टर (register) करें

रजिस्ट्रेशन (Registration) का प्रमाण पत्र (सर्टिफ़िकेशन/Certification) एमएसएमई (माइक्रो/micro, स्मॉल/Small, मिडिल/ middle मिनिस्ट्री/ministry ऑफ़/of एंटरप्राइज़/enterprise) द्वारा प्रदान किया जाता है।

एमएसएमई (MSME) मंत्रालय (ministry) भारत में सूक्ष्म (माइक्रो/micro), लघु (स्मॉल/Small) और मध्यम (मिडिल/middle) से संबंधित नियमों, विनियमों (रेगुलेशंस/regulations) और कानूनों को बनाने और लागू करने के लिए भारत सरकार द्वारा चलाया जाता है।

बिज़नेस की श्रेणियाँ	सूक्ष्म	लघु	मध्यम
प्लांट (plant) और मशीनरी (machinery) या उपकरण (इक्विपमेंट/equipment) में निवेश	> करोड़ रुपये	> 10 करोड़ रुपये	> 50 करोड़ रुपये
सालाना कारोबार (इसका मतलब है कि एक बिज़नेस, एक साल में कुल कितना धन कमाता है)	> 5 करोड़ रुपये	> 50 करोड़ रुपये	> 250 करोड़ रुपये

एमएसएमई (MSME) द्वारा संचालित वेबसाइट (website) उद्यम (Udyam) पर, कंपनी (company) या कारोबार (बिज़नेस/business) का रजिस्ट्रेशन (Registration) ऑनलाइन (online) तरीके से मुफ़्त में किया जा सकता है।



अपना 'उद्दम' रजिस्टर करने के लिए https://udyamregistration.gov.in पर लॉग-ऑन (logon)करे

रजिस्ट्रेशन पूरा करने के लिए आपको इन दस्तावेजों की आवश्यकता होगी:

- आधार (अद्वितीय पहचान पत्र)
- पैन (PAN) (Permanent account number स्थायी खाता संख्या)
- आईटीआर: आयकर रिटर्न (आईटीआर ITR/income tax return)
- बैंक आईएफएससी (IFSC) कोड (code) (यह आपकी बैंक शाखा का एक विशिष्ट (यूनीक/unique) कोड है जो आपके बैंक पासबुक (passbook) में लिखा होता है)



उद्यम (Udyam) वेबसाइट (website) का अन्वेषण (एक्स्प्लोर/explore) करें, और उद्यम (Udyam) पर बिज़नेस रजिस्टर (register) करने के किन्हीं दो फ़ायदों के बारे में लिखें

1. _____

2.

आइए, एकमात्र स्वामित्व (सोल प्रोप्राइटरशिप/sole proprietorship) के लिए लाइसेंस (license) और टैक्स (tax) के लिए ज़रूरी (अनिवार्य) नियमों और शर्तों के बारे में जानें

एक व्यवसाय जो एक एकल स्वामित्व (सोल प्रोप्राइटरशिप/sole proprietorship)के रूप में काम कर रहा है उसके ज़रूरी टैक्स को दाखिल करने के लिए, आपको बस यह करना होगा:

- 1. कारोबार का नाम: एक मालिक (सोल प्रोप्राइटर /sole proprietor) को अपने कारोबार के लिए एक व्यापारिक नाम का चयन करने की ज़रूरत नहीं है। हालांकि, वे चाहें तो ऐसा कर सकते हैं।
- 2. बैंक खाता: हालांकि व्यक्ति अपने मौजूदा बचत खाते के साथ अपना कारोबार जारी रख सकता है। लेकिन उन्हें सलाह दी जाती है कि वे अपने व्यक्तिगत बचत खाते से अलग एक बैंक खाता खोलें।
- 3. व्यक्ति का पैन कार्ड (PAN card): चूँकि एक मालिक उनके कारोबार के लिए ज़िम्मेदार है, इसलिए उनके व्यक्तिगत (personal) पैन कार्ड (PAN card) का उपयोग सभी उद्देश्यों के लिए किया जा सकता है। प्रोपराइटरशिप (proprietorship) फ़र्मों (firms) के लिए अलग पैन कार्ड (PAN card) जारी नहीं किए जाते हैं क्योंकि उनका कंपनी की तरह अलग कानूनी अस्तित्व नहीं होता।
- 4. आयकर (इनकम-टैक्स/income tax) की वार्**षकि फ़ाइलगि (एनुअल फ़ाइलगि/annual fili**ng)
- 5. दुकान और स्थापना लाइसेंस (एस्टैब्लिश्मनेट लाइसेंस/establishment license) (व्यापार केंद्रों, कार्यालयों (ऑफ़िस/offices), गोदामों (वेयरहाउस/warehouses), स्टोर, होटल, भोजनालयों, मनोरंजन पार्कों, थिएटरों (theatres) वगैरह के लिए)
- 6. वस्तु (गुड्स/Goods) और सेवा (सर्वसि/service) कर (टैक्स/tax) या जीएसटी (GST) की त्रैमासिक (क्वार्टरली/ quarterly) फ़ाइलिंग (filing) (यह केवल तभी ज़रूरी है जब किसी कारोबार का वार्षिक टर्नओवर (annual turnover) या आय (इन्कम/income) 20 लाख रुपये से ज्यादा हो, और यह राज्य सरकार द्वारा दी जाने वाली अनुमेय सीमा (पेर्मिसिबिल लिमिटि/ permissible limit) पर भी निर्भर करता है)

अपने व्यक्तिगत (पर्सनल/personal) बैंक में ऑनलाइन (online) खोज या ऑफ़लाइन (offline) पूछताछ के माध्यम से, ये काम करने के लिए ज़रूरी चरणों (स्टेप्स/Steps) का पता लगाएँ:



- ि किसी व्यक्ति के लिए पैन (PAN) (स्थायी खाता सँख्या परमानेंट अकाउंट नंबर/ permanent account number) कार्ड (card) प्राप्त करना
- □ बिज़नेस के लिए बैंक खाता खोलें



आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो 🗸 लगाएँ।

- 1. बिज़नेस, तीन प्रकार के होते हैं, एकमात्र स्वामित्व (सोल प्रोप्राइटरशिप/sole proprietorship), पार्टनरशिप (partnership) और प्राइवेट लिमिटेड कंपनी (Private limited company)
- 2. ज़रूरी रजिस्ट्रेशन (Registration), वित्तीय रिपोर्टिंग (फ़ाइनैन्शियल रिपोर्टिंग/financial reporting) आदि की दृष्टि से , एकमात्र स्वामित्व (सोल प्रोप्राइटरशिप/sole proprietorship), बिज़नेस का सबसे सरल रूप है
- 3. सभी कारोबारों को हर साल इनकम टैक्स रिटर्न (income tax return) दाखिल करना होगा
- 4. ऐसे कारोबार जो 20 लाख रुपए से ज़्यादा का मुनाफ़ा कमाते हैं (या उनकी राज्य सरकार के अनुसार निर्धारित (पर्मिसिब्ल/permissible) सीमा (लिमिट/limit) से ज़्यादा का मुनाफ़ा कमाते हैं) उनको वस्तु (गुड्स/goods) और सेवा (सर्विस/service) टैक्स (tax) या जीएसटी (GST) दाखिल करना होगा।







9.11 21वीं सदी में मार्केटिंग (Marketing)

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. मार्केटिंग (Marketing) क्या है?
- 2. मार्केटिंग (Marketing) का महत्व
- 3. मार्केटिंग (Marketing) के 7पी (7P)

आप मार्केटिंग (Marketing) से क्या समझते हैं? नीचे दिए गए विकल्पों (options) में से चुनें।

सोचें! समझें! करके देखें!

- 🛘 बाज़ार से चीज़ें खरीदना
- 🔲 बाज़ार जाना
- □ ग्राहकों को प्रॉडक्टस और सेवाओं (Products and services) के बारे में विज्ञापन (एडवेर्टीस्मेंट/advertisement) देने और बेचने के तरीके

आइए मार्केटिंग (Marketing) के बारे में जानें

प्रॉडक्ट (Product) की मार्केटिंग (Marketing) करने का मतलब है की अपने प्रॉडक्ट (product) या सेवा (service) को बाज़ार में ग्राहकों के बीच लोकप्रिय बनाने के लिए अलग-अलग काम करना। यह हमारे प्रॉडक्टस (products) का विज्ञापन (एडवेर्टीस्मेंट/advertisement) देने के लिए एक स्मार्ट तरीका है। सफ़ल मार्केटिंग (Marketing) का पहला नियम यह जानना है कि आपके प्रोडक्ट (product) के सबसे अच्छे गुणों को कैसे उजागर (हाईलाइट/highlight) किया जाए।

आइए इस कौशल (स्किल/skill) को अपने व्यवसाय (बिज़नेस/business) आईडिया पर इस्तेमाल करके सीखें। दिए गए प्रारूप (फॉर्मेट/ format) के अनुसार अपने कारोबार (बिज़नेस/business) के लिए एक विज्ञापन (एडवेर्टीस्मेंट/advertisement) लिखें:





उन प्रॉडक्टस (products) या सेवाओं (सर्विसेज़/services) के नाम लिखिए जिनके विज्ञापन (एडवेर्टीस्मेंट/advertisement) आपको टेलीविशन पर या अखबार में देखकर अच्छे लगे । इन प्रॉडक्टस (products) को चुनने की वजह बताएँ!

आइए मार्केटिंग (Marketing) के महत्व के बारे में जानें

अपने प्रोडक्ट्स (products) या सेवाओं (सर्विसेज़/services) की मार्केटिंग (Marketing) करना क्यों ज़रूरी है? अगर हम अच्छे प्रोडक्ट्स (products) बना रहे हैं और अच्छी सेवाएँ (सर्विसेज़/services) दे रहे हैं तो क्या ग्राहकों को हमारे प्रॉडक्ट (product) को खरीदने के लिए, उन्हें आकर्षित करने के लिए काफ़ी नहीं होना चाहिए?

नहीं, ऐसा नहीं है। यहाँ कुछ वजहें बताई गई हैं कि मार्केटिंग (Marketing) वास्तव में क्यों ज़रूरी है:

- मार्केटिंग (Marketing) से ग्राहकों को आपके प्रॉडक्ट (product) या सेवाओं (सर्विसेज़/services) के ख़ास (यूनीक/unique) गुणों (क्वालिटीज़/qualitites) के बारे में पता चलता है।
- मार्केटिंग (Marketing) से ग्राहकों को बाजार में एकसे प्रोडक्ट्स (products) या सेवाओं (सर्विसेज़/services) की तुलना करने में मदद मिलती है।
- मार्केटिंग (Marketing) से ग्राहकों को यह जानने में मदद मिलती है कि वे जो प्रॉडक्ट (product) या सेवा (सर्विस/service) पाना चाहते हैं, वह कहाँ उपलब्ध है उदाहरण के लिए: दुकान, ऐप (app) या वेबसाइट (website) का नाम
- मार्केटिंग (Marketing) से ग्राहकों को हमारे प्रॉडक्ट (product) या सेवा (सर्विस/service) के बारे में ज़रूरी जानकारी जैसे मूल्य, उपलब्धता (अवेलेबिलिटी/availability), विशेष छूट आदि जानने में मदद मिलती है।

नीचे कई प्रोडक्ट्स के बारे में बताया गया है। आपको इनमें से कौन-सा पसंद है और क्यों? सुझाव: अगर आप ध्यान से देखेंगे तो आपको मार्केटिंग (Marketing) की कुछ उपयोगी ट्रिक्स भी सीखने को मिलेंगी!

फ़्रेंडली एयर कंडीशनर रिपेयर (Friendly Air Conditioner Repair) • काम के हिसाब से सर्विस चार्जेज़ (Service charges) • समय: 10am-5pm / सोमवार- शुक्रवार	परफेक्ट फ्लेक्सिबिलिटी एसी रिपेयर (Perfect Flexibility AC repair) • ब्रोशर (brochure) के हिसाब से फिक्स सर्विस चार्ज (Fixed service charge) • समय: 24x7 सेवा उपलब्ध	टॉप प्राइस एसी रिपेयर (Top Price AC repair) • ब्रोशर (brochure) के हिसाब से फिक्स सर्विस चार्ज (Fixed service charge) • समय: 24x7 सेवा उपलब्ध • गर्मियों में खास 20% की छूट
ट्राई टेलर शॉप (Try Tailor Shop) • Rs.500 हर कपड़े का दाम • समय: 10am-5pm/सोमवार- शुक्रवार	स्टार टेलर शॉप (Star Tailor Shop) • सबसे नए डिज़ाइन (design) • समय: 10am-10pm/ सोमवार- शुक्रवार	सुपर टेलर शॉप (Super Tailor Shop) • सबसे नए डिज़ाइन (design) • समय: 10am-10pm/ सोमवार- शुक्रवार • 2 दिन में सिलाई की गारंटी (guarantee) • गर्मियों में खास 15% की छूट
नाइस बाथिंग सोप (Nice Bathing Soap) • एक सुगंध, एक दाम • केवल रीटेल स्टोर (retail store) पर उपलब्ध	रोज़ बाथिंग सोप (Rose Bathing Soap) असली गुलाब के फूलों से बना ऑनलाइन ऑर्डर (online order) पर उपलब्ध	रेनबो बाथिंग सोप (Rainbow Bathing Soap) सात अलग-अलग सेन्ट (scent) केवल Rs.30 ऑनलाइन (online) और रीटेल स्टोर (retail store) पर उपलब्ध हमें इस नंबर पर कॉल करके मुफ़्त सैम्पल (sample) पाएँ!

A	
le le	

ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए	विज्ञापनों (एडवेर्टीस्मेंट्स	/advertisements) អំ	में किस प्रकार की
जानकारी शामिल की जानी चाहिए	17		

ऊपर दिए गए उदाहरण में से आप कौन-सा नहाने का साबुन खरीदना पसंद करेंगे/करेंगी? अपनी वजह बताएँ।

आइए मार्केटिंग (Marketing) के 7पी (7P) के बारे में जानें

आपके बिज़नेस आइडिया (business idea) के लिए एक मार्केटिंग (Marketing) योजना को मार्केटिंग (Marketing) के 7पी (7P) के रूप में प्रस्तुत किया जा सकता है।

मार्केटिंग (Marketing) के 7पी (7P) हमें प्रोडक्शन (production) से लेकर बिक्री (सेल्स/sales) तक की पूरी प्रक्रिया के बारे में सोचने में मदद करते हैं! आप अपनी मार्केटिंग (Marketing) योजना बनाने के लिए इस प्रारूप (फॉर्मेट/format) का उपयोग कर सकते हैं।

7Ps OF MARKETING Product Price Place Promotion People Packaging Physical evidence

पी1: प्रॉडक्ट (Product)

प्रॉडक्ट/सर्विस (product/service) की व्याख्या करें-विशेषताओं या गुणों के बारे में बात करें।

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

पी 2: कीमत (प्राइस/price)

मैं अपने प्रॉडक्ट की कीमत (प्राइस/price) ऐसे सेट (set) कर सकता/सकती हूँ

प्रॉडक्ट का नाम	मात्रा	Price
		J

पी3: स्थान (प्लेस/Place)

- अपना स्टोर ऐसी जगह पर खोलें या प्रॉडक्ट की मार्केटिंग (Marketing) ऐसी जगह में करें जहाँ संभावित ग्राहक ज्यादातर आते-जाते हैं
- उदाहरण टॉम एक स्टेशनरी (Stationery) की दुकान शुरू करना चाहता है। उसे कॉलेजों (colleges), कार्यालयों (ऑफ़िसेस/offices) और स्कूलों के पास एक स्टोर (Store) खोलना चाहिए या अपने कारोबार की मार्केटिंग (Marketing) करनी चाहिए क्योंकि ये ऐसी जगहें हैं जहाँ संभावित ग्राहक मिलते हैं। इससे उसे ज़्यादा ग्राहक पाने में मदद मिलेगी क्योंकि वह अपने प्रॉडक्ट (product) की मार्केटिंग (Marketing) सही लोगों के सामने कर रहा है।
 - 1.
 - 2.
 - 3.
 - 4.
 - 5.

पी 4: प्रमोशन (Promotion)

आप ग्राहकों को प्रॉडक्ट (product) या सेवा (सर्विस/ service) के बारे में कैसे बता सकते/सकती हैं। (सूची में से जितने चाहें उतने चुनें।)

- □ रेडियो (Radio)
- ☐ केबल टीवी टिकर (Cable TV ticker)
- □ अखबार में विज्ञापन (एडवेर्टीस्मेंट/advertisement)
- □ घर पर बांटे जाने वाले फ़्लायर (fliers)
- 🛘 पैम्फ़्लेट्स (Pamphlets)
- □ सोशल मीडिया (Social media) (व्हाट्सएप [WhatsApp], फ़ेसबुक [Facebook], इंस्टाग्राम
- Instagram])अन्य (लिखें)

मैं अपने ग्राहकों के लिए प्रॉडक्ट (product) ज़्यादा आकर्षक बनाने के लिए ये ऑफ़र (offer) दूँगा/ दूँगी!

- 🛘 कीमत में छूट (उदाहरण 20% छूट!)
- □ त्योहारों पर ऑफर (सीमित समय के लिए डील (deal)!)
- □ मुफ़्त सैम्पल (sample)
- 🔲 अन्य (लिखें)

पी 5: लोग (पीपल/People)

जो लोग ग्राहकों को प्रॉडक्ट (product) बेचेंगे, उन्हें ट्रेनिंग (training) देना, उन्हें कंपनी (company) की यूनिफ़ॉर्म (uniform) देना आदि से मदद मिलेगी।

पी 6: पैकेजिंग (Packaging)

जिस तरह से आप अपने प्रॉडक्ट (product) को पैक (pack) करते हैं; आप रंग, अनूठी (यूनीक/unique) सामग्री (मटीरियल) आदि का उपयोग कर सकते/सकती हैं।

पी 7: भौतिक सबूत (फ़ीज़िकल एविडेंस/physical evidence)

ग्राहकों को प्रॉडक्ट (product) या सेवा (सर्विस/service) दिखाएँ। जब वे प्रॉडक्ट (product) या सेवा (सर्विस/service) को छू सकते हैं, महसूस कर सकते हैं या उपयोग कर सकते हैं, तो ग्राहकों के उसे खरीदने की अधिक संभावना होगी।

इन चित्रों को 'कंपनी लोगो' (company logo) कहा जाता है। हम इन लोगोज़ (logos) को कंपनियों (companies) के प्रॉडक्ट (product) की पैकेजिंग (packaging) पर या उनके काम करने की जगह की नेमप्लेट (Nameplate) पर। क्या आप इन कंपनियों (companies) के नाम पहचानते हैं? इन नामों को दी गई जगह में लिखिए। गतिविधि का समय!

SBI	M	UC	3



आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो 🗸 लगाएँ।

- 1. मार्केटिंग (Marketing), उद्यमियों (एन्त्रेप्रेन्योर्स/entrepreneurs) को अपने ग्राहकों (कस्टमर्स/customers) को उनके प्रॉडक्ट (product) या सेवा (सर्विस/ service) के अनूठे (यूनीक/unique) गुणों (क्वालिटीज़/qualities) के बारे में बताने में मदद करती है।
- 2. मार्केटिंग (Marketing), उद्यमियों (एन्त्रेप्रेंयूर्स/entrepreneurs) को कीमत में छूट, बिक्री (सेल्स/sales) ऑफ़र (offer) आदि का उपयोग करके अपने प्रॉडक्ट (product) को बढ़ावा देने में मदद करती है।
- 3. मार्केटिंग (Marketing) योजना (प्लैन/plan) में वह योजना शामिल है कि संभावित ग्राहकों (potential customers) को प्रॉडक्ट (product) कैसे बेचा जाएगा।
- 4. मार्केटिंग (Marketing) के 7P (7पी) का अर्थ है: प्रॉडक्ट (product), कीमत (प्राइस/price), स्थान (प्लेस/place), प्रमोशन (promotion), लोग (पीपल/ people), पैकेजिंग (packaging) and भौतिक सबूत (फ़ीज़िकल एविडेंस/ physical evidence)

9.12 व्यवसाय के लिए लेखांकन (Accounting)

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. व्यवसाय लेखांकन की मूल बातें
- 2. वस्तुओं/सेवाओं की लागत की गणना करना
- 3. साधारण मनी ट्रैकिंग टेम्प्लेट (money tracking template)

आपके लिए एक चुनौती!

आपके पास 100 रुपए हैं, आपको तीन चीज़ें खरीदनी हैं जिनका इस्तेमाल आप अपने दैनिक जीवन में कर सकते हैं। आप क्या खरीदेंगे? सोचें! समझें! करके देखें!

उत्पाद	कीमत

मूल राशि: रु. 100	
खर्च की गई राशि:	
बचत:	

आइए व्यवसाय लेखांकन की मूल बातों के बारे में जानें

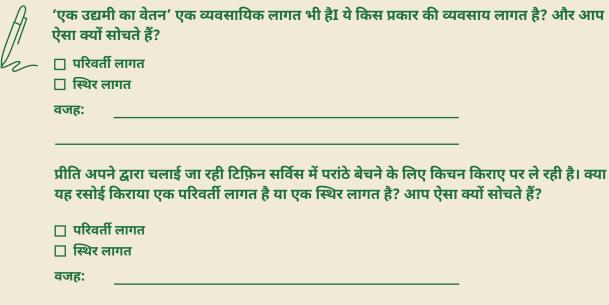
एक व्यवसाय में सभी धन संबंधी मामलों के प्रबंधन की प्रक्रिया को लेखांकन कहते हैं - इसमें कुल कमाई, कुल खर्च, कर्मचारी वेतन, ऋण, विज्ञापन की लागत, उत्पाद / सेवाओं की लागत आदि शामिल हैं।

व्यवसाय लेखांकन में ये चीज़ें शामिल हैं:

- **1.** व्यवसाय की लागतों पर नज़र रखना यह जानने के लिए कि आप व्यवसाय में कितना पैसा लगा रहे हैं, और आप इससे कितना कमा रहे हैं। यह आपको फ़ायदे और नुकसान निर्धारित करने और मज़बूत व्यवसायिक निर्णय लेने में मदद करता है।
- 2. अपने उत्पाद/सेवा के लिए सही कीमत की गणना करना किसी उत्पाद/सेवा की कीमत कई चीज़ों पर निर्भर करती है। लेकिन, सबसे ज़रूरी वजह है : इस उत्पाद/सेवा को तैयार करने में आपको कितना खर्च आता है?

व्यवसायिक लागतों को आम तौर पर निश्चित और परिवर्ती लागतों के रूप में बाँटा जाता है। हर व्यवसाय के मालिक को अपने उत्पादों या सेवाओं के लिए सबसे ज़्यादा फ़ायदेमंद मूल्य स्तर की पहचान करने के लिए इन लागतों को समझना चाहिए।





आइए जानें कि वस्तुओं/सेवाओं की लागत की गणना कैसे करें



उत्पाद की कीमत - वह पैसा जो हम ग्राहकों से हमारे सामान या सेवाओं के बदले भुगतान करने का अनुरोध करते हैं।

उत्पाद की लागत - वह पैसा जो हम एक वस्तु या सेवा के उत्पादन में निवेश करते हैं।

आइए देखें कि हम अपने द्वारा उत्पादित वस्तुओं की एक इकाई की लागत की गणना कैसे कर सकते हैं।

Value of a paratha

The next time you prepare some delicious parathas (or any other favourite breakfast item), calculate the 'cost' of each piece of paratha.

	लागत की श्रेणियाँ	लागत
परिवर्ती	सामग्री	_
	सामग्री 1 (यहाँ नाम लिखें)	
	सामग्री 2 (यहाँ नाम लिखें)	
	सामग्री 3 (यहाँ नाम लिखें)	
	सामग्री 4 (यहाँ नाम लिखें)	
	सामग्री की खरीद की लागत (परिवहन, आदि)	
	आपका समय (हर मिनट का हिसाब रखें सब्जियों को काटने या आटा तैयार करने में लगने वाले समय को मिलाकर)	
	इन्वेंटरी लागत (बचे हुए आटे, अचार या दही)	
	कोई अन्य लागत	
स्थिर	रसोई का संचालन और रखरखाव	-
	भोजन पकाने के बर्तन	
	गैस	
	सफ़ाई आदि।	
	सेवा की लागत	
	परोसने वाले बर्तन	
	बर्तन आदि की सफ़ाई।	
	कोई अन्य लागत:	
कुल लागत		
बनाए गए पराठो	iं की सँख्या	
हर परांठे की ला	गत (कुल लागत ÷ परांठे की सँख्या)	

मान लीजिए,

हर परांठे की कीमत रु.500 है। परांठे का बाजार मूल्य रु.30 प्रति परांठा है।

कोई भी रु.500 में परांठा नहीं खरीदेगा। आपको इसे अपने प्रतियोगियों के कीमत के अनुसार ही बेचना होगा।

सिर्फ एक परांठा बेचने से आपको कोई फ़ायदा नहीं होगा। अपनी कुल उत्पादन लागत को कवर करने और फ़ायदा पाने के लिए आपको कई परांठे बेचने होंगे।



जब परांठे बेचने से प्राप्त हुआ धन आपके व्यवसाय की कुल लागत को कवर करता है, तो इसे ब्रेक-ईवन पॉइंट (break-even point) कहा जाता है। ब्रेक-ईवन पॉइंट को पार करने के बाद, आपको फ़ायदा पाने के लिए ज़्यादा परांठे बेचने होंगे।

ब्रेक-ईवन पॉइंट = स्थिर लागत 🛘 (विक्रय मूल्य - परिवर्ती लागत)

तो, अगर परांठे की निश्चित लागत = 1000 रुपए, परिवर्ती लागत = 10 रुपए, विक्रय मूल्य = 30 रुपए है

ब्रेक-ईवन पॉइंट = 1000 % (30-10) = 50

यानी आपको 50 से ज़्यादा परांठे 30 रुपए में बेचने पड़ेंगे। कारोबार की कुल लागत को कवर करने के लिए। 50 परांठे बेचने के बाद आप अपने व्यापार के लिए मुनाफ़ा कमाना शुरू कर देंगे।



सुनील ने एक टेलरिंग कारोबार शुरू किया जहाँ वह शर्ट बनाता है। मशीनों की कीमत उसे रु.10,000 पड़ी। एक शर्ट बनाने के लिए वह रु.40, कपड़ा, धागा, बिजली और श्रम पर खर्च करता है। उसके प्रतियोगी एक शर्ट 100 रुपए में बेचते हैं। शर्ट बनाने की कुल लागत क्या होगी? ऊपर वाले भाग में दिए गए सूत्र का उपयोग करके उसके ब्रेक-ईवन पॉइंट की गणना करें।

शर्ट की स्थिर लागत = रु. _____ परिवर्ती लागत = रु. ____ एक शर्ट का विक्रय मूल्य = रु. ____ ब्रेक-इवन पॉइंट = स्थिर लागत ÷ (विक्रय मूल्य – परिवर्ती लागत) ब्रेक-इवन पॉइंट = ____ ÷ (___ – ___) = ____

आइए एक साधारण मनी ट्रैकिंग टेम्प्लेट के बारे में जानें

आपके व्यवसायिक व्यय और राजस्व पर नज़र रखने के लिए यहाँ एक सरल टेम्पलेट है।



व्यवसायिक व्यय: हमारे द्वारा वस्तुओं या सेवाओं के उत्पादन और व्यवसाय को चालू रखने पर खर्च किया गया धन।

व्यवसायिक राजस्व: हम धन ग्राहकों/थोक विक्रेताओं को वस्तुएँ या सेवाएँ बेचने से प्राप्त करते हैं।

अचार बनाने के कारोबार का एक उदाहरण नीचे दिया गया है। एक महीने में अचार के कुल 30 जार बिकते हैं। 1 अचार के जार की कीमत 200 रुपए है।

महीने का आय और व्यय

	व्यवसायिक व्यय		व्यवसायिक राजस्व	
	विवरण	कीमत	विवरण	कीमत
स्थिर लागत	निर्माण इकाई का किराया	रु. 1000	बिक्री (बिके हुए जारों की सँख्या x 1 जार की कीमत)	= 30 x रु. 200 = रु. 6000
	कच्ची सामग्री (आम)	रु. 1000		
	कच्ची सामग्री (तेल)	रु. 600		
Variable cost	कच्ची सामग्री (मसाले)	रु. 400		
	पैकेजिंग लागत (अचार जार आदि)	रु. 1000		
	वितरण लागत	₹. 500		
कुल लागत		₹. 4500	कुल राजस्व	₹. 6000
लाभ / हानि		₹. 1500		
ऋण चुकौती (अगर कोई हो)		₹. 500		
शेष लाभ (अगर कोई हो) रु. 1000				

ध्यान दें: कारोबारी खातों को मेंटेन करने के लिए आप ऑनलाइन एप्स का भी उपयोग कर सकते हैं। इनमें से कुछ एप हैं, व्यापार (Vyapar) , माईबिलबुक (Mybillbook) और खाताबुक (Khatabook)।

अगर आप किसी दोस्त या बैंक से कुछ पैसे उधार लेते हैं, तो यह पैसा खर्च माना जाएगा या आय?

□ खर्च □ आय

उस उत्पाद या सेवा की कुल लागत की गणना करें जिसे आप अपनी व्यवसायिक योजना के हिस्से के रूप में बेचने की योजना बना रहे हैं। अपने उत्पाद की लागत की गणना करते समय, स्वयं के समय और कौशल (आपका वेतन!) की लागत शामिल करना न भूलें।

गतिविधि का समय!



आज मैंने सीखा:

यदि आफ्र्रे∕इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो ✓ लगाएँ।

- 1. किसी उत्पाद या सेवा के उत्पादन की लागत परिवर्ती और स्थिर दोनों होती है।
- हमारे द्वारा उत्पादित उत्पाद या सेवा की मात्रा के आधार पर परिवर्ती लागत बढ़ती या घटती है। उदाहरण के लिए, एक हाउस पेंटिंग जॉब के लिए पेंट की लागत एक परिवर्ती लागत है, क्योंकि जिस क्षेत्र को पेंट करना है, उसकी लागत बढ़ जाती है।
- 3. उत्पाद या सेवा की मात्रा के आधार पर स्थिर लागत ना बढ़ती है और न कम होती है। उदाहरण के लिए, उपरोक्त उदाहरण में पेंट ब्रश की लागत एक स्थिर लागत है।
- 4. एक कारोबार के ब्रेक-ईवन पॉइंट की गणना उसकी निश्चित लागत को उसकी प्रति यूनिट बिक्री मूल्य और उसकी परिवर्ती लागत के बीच के अंतर से विभाजित करके की जाती है।
- 5. लाभ कमाने के लिए, एक उद्यमी को अपने ब्रेक-ईवन पॉइंट से ज़्यादा उत्पाद और सेवाओं को बेचना होता है।

9.13 व्यवसाय (Business) के लिए फ़ंडिंग (Funding)

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. कारोबार (बिज़नेस/business) या स्टार्ट-अप (start-up) शुरू करने के लिए फ़ंडिंग (funding) के स्रोत (सोर्सेज़/sources)
- 2. फ़ंड (fund) के लिए अप्लाई (apply) करने की प्रक्रिया
- 3. लोन (loan) अप्लाई करने की ज़रूरतें

	या आपने किसी सरकारी योजना का लाभ (बेनिफ़िट/benefit) लिया है ? सके बारे में यहाँ शेयर (share) करें।	सोचें! समझें! करके देखें!
_		
_		

आइए कारोबार (बिज़नेस/business) या स्टार्ट-अप (start-up) शुरू करने के लिए फ़ंड (fund) के स्रोतों (सोर्सेज़/sources) के बारे में जानें

एक स्टार्ट-अप (start-up) एक नया कारोबार (बिज़नेस/business) होता है, जिसमें एक बड़ी कंपनी (company) के रूप में उभरने (टू ग्रो/ to grow) की क्षमता (पोटेंशियल/potential) होती है। स्टार्ट-अप (start-up) और नए कारोबारों (बिज़नेसज़ /businesses) को अपना काम शुरू करने और अपना व्यवसाय बढ़ाने के लिए फ़ंड (fund) की ज़रूरत होती है।

ऐसे कई तरीके हैं जिन्हें भारत सरकार कारोबारों (businesses) और स्टार्ट-अपस (start-ups) में समर्थन करती है। वे हैं:

लोन और क्रेडिट (Loan and credit)	जिला उद्योग केंद्र या डीआईसी (डिस्ट्रिक्ट उद्योग केंद्र या डी आई सी/District Industry Centres or DIC): ये केंद्र (सेंटर्स/centres) उद्यमियों (एन्त्रेप्रेयूर्स/entrepreneurs) को जिला (डिस्ट्रिक्ट्/district) स्तर (लेवल/level) पर स्टार्ट-अप (start-up) इंडिया योजना के तहत लोन (loan) लेने में मदद करते हैं। • जिला उद्योग केंद्र या डीआईसी (डिस्ट्रिक्ट उद्योग केंद्र या डी आई सी/District Industry Centres or DIC): ये केंद्र (सेंटर्स/centres) उद्यमियों (एन्त्रेप्रेयूर्स/entrepreneurs) को जिला (डिस्ट्रिक्ट/district) स्तर (लेवल/level) पर स्टार्ट-अप (start-up) इंडिया योजना के तहत लोन (loan) लेने में मदद करते हैं। • लघु उद्योग सेवा संस्थान (एसआईएसआई)(स्मॉल इंडस्ट्रीज़ सर्विस इंस्टीट्ट्स/Small industries service institutes (SISI)): ये संस्थान (इंस्टीट्ट्स/institutes) राज्य (स्टेट/state) स्तर (लेवल/level) पर उद्यमियों (एन्त्रेप्रेयूर्स/entrepreneurs) को सहायता देते हैं। • राष्ट्रीय लघु उद्योग निम (एनएसआईसी) (नैशनल स्मॉल इंडस्ट्रीज़ कॉर्पोरेशन/National Small Industries Corporation (NSIC)): ये संस्थान (इंस्टीट्ट्स/institutes) राष्ट्रीय (नैशनल/national) स्तर (लेवल/level) पर उद्यमियों
	(एन्त्रेप्रेयूर्स/entrepreneurs) को सहायता प्रदान करते हैं। • लघु उद्योग विकास संगठन (एसआईडीओ)(स्मॉल इंडस्ट्रीज़ डेवलपमेंट आर्गेनाइज़ेशन/ Small Industries Development Organisation (SIDO): यह संस्थान (इंस्टीटूट्स/institutes) सूक्ष्म और लघु उद्यम (माइक्रो एंड स्मॉल एंटरप्राइसेज़/Micro and Small Enterprises) मंत्रालय (मनिस्ट्री/ Ministry) के हिस्से के रूप में काम करता है। यह देश के सभी छोटे व्यापार मालिकों (बिज़नेस ओनर्स/ business owners) को लोन (loan) और अन्य सहायता सुविधाएँ देने में मदद करता है।
इन्क्युबेशन / फ़ंडिंग (Incubation / Funding)	अटल इनोवेशन मिशन (Atal Innovation Mission) के तहत सरकार अटल इनक्यूबेशन सेंटर (Atal Incubation Centres) (एआईसी) (AICs) स्थापित कर रही है। सरकार स्थापित इनक्यूबेशन सेंटरस (Incubation Centres) (ईआईसी) (EICs) को विकसित करने में भी मदद कर रही है। ये इनक्यूबेशन सेंटरस (Incubation Centres) वित्त पोषण (फाइनेंसिंग/ financing), ट्रेनिंग (training) और नेटवर्किंग (networking) के माध्यम से उद्यमियों (एन्त्रेप्रेंयूर्स/entrepreneurs) को सहायता देते हैं।
अन्य (Others)	कारोबारों के लिए वित्तीय सहायता (फाइनेंशियल सपोर्ट/financial support) पाने के दूसरे तरीकों में वेंचर कैपिटल फंडिंग (venture capital funding) और एंजल इन्वेस्टरस (angel investors) शामिल हैं। वेंचर कैपिटल फंड (venture capital fund) बड़ी कंपनियां हैं जो उन स्टार्ट-अप (start-up) को वित्तीय सहायता (फाइनेंशियल सपोर्ट/financial support) देतीं हैं जिनमें भविष्य में फ़ायदेमंद बनने की क्षमता (पोर्टेशियल/potential) होती है। एंजल इन्वेस्टरस (angel investors) शब्द उन व्यक्तियों का वर्णन करने के लिए प्रयोग किया जाता है जो किसी कारोबार (बिज़नेस/business) में अपना पैसा निवेश (इन्वेस्ट/invest) करते हैं।



Startupindia.gov.in पर जाएँ और पता करें कि क्या महिला उद्यमियों (एन्त्रेप्रेंयूर्स/ entrepreneurs)के लिए विशेष लोन (Loan) योजनाएँ हैं या नहीं ? अपने राज्य में महिला उद्यमियों (एन्त्रेप्रेंयूर्स/entrepreneurs) के लिए उपलब्ध योजनाओं को नोट करें।

आइए फ़ंडस इकट्ठा करने की प्रक्रिया के बारे में जानें

माइक्रो यूनिट्स डेवलपमेंट एंड रिफाइनेंस एजेंसी (मुद्रा) लोन Micro Units Development and Refinance Agency (MUDRA)) योजना प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई) (Pradhan Mantri Mudra Yojana (PMMY)) के तहत चलाई जाती है।

मुद्रा लोन योजना (Mudra Loan Scheme) 3 योजनाओं के तहत व्यक्तियों, एसएमई (SMEs) और एमएसएमई MSMEs) को लोन देती है: शिशु, किशोर और तरुण। मुद्रा (Mudra) के तहत दी जाने वाली अधिकतम (मैक्सिमम/ maximum) लोन राशि रु.10 लाख है। इसकी कोई न्यूनतम (मिनिमम/minimum) लोन राशि नहीं है।

मुद्रा लोन (Mudra loan) के लिए बैंकों या वित्तीय संस्थानों (फाइनैंशल इंस्टीटूशन्स/financial institutions) द्वारा किसी कोलैटरल (collateral) या सुरक्षा की ज़रूरत नहीं होती। मुद्रा लोन को फ्लेक्सिबल ईएमआई f(lexible EMI) विकल्पों (options) के साथ तीन से पांच साल के भीतर चुकाया जा सकता है।



शिशु – रु.50000 तक का लोन (स्टार्ट-अप/ Start up और पहली बार के उद्यमियों (एन्त्रेप्रेंयूर्स/ entrepreneurs) के लिए)





किशोर – रु.50000 से रु.5 लाख तक का लोन (उद्यमियों/ (एन्त्रेप्रेंयूर्स/ entrepreneurs) और मौजूद कारोबारों (बुसिनेस्ज़/ businesses) के लिए)



तरुण – रु.5 लाख से रु.10 लाख तक का लोन (कारोबारियों (बिज़नेसमेंन/businesmen) के लिए, लोन की राशि का उपयोग कारोबार (बिज़नेस/ business) को बढ़ाने के लिए किया जाना चाहिए)



किरण अभी अपना ब्यूटी सैलून शुरू कर रही हैं। उन्हें सैलून में उपयोग किए जाने वाले बुनियादी उपकरण, जैसे कुर्सियाँ, शीशा और ब्यूटी प्रॉडक्ट खरीदने के लिए वित्तीय सहायता (financial assistance) की ज़रूरत है। उन्हें किस मुद्रा लोन (Mudra Loan) के लिए आवेदन (अप्लाई/ apply) करना चाहिए? अपने कारण बताएं।

आइए लोन के लिए आवेदन (अप्लाई apply) करने की जरूरतों के बारे में जानें:

मुद्रा लोन, निजी और सार्वजनिक (private and public) दोनों बैंकों में उपलब्ध है। निम्नलिखित प्रकार के व्यवसायी (बिज़नेस पीपल/ business people) मुद्रा लोन (Mudra loan) ले सकते हैं:

- 1. एक छोटा निर्माता (मैन्युफैक्चरर/manufacturer)
- 2. एक कारीगर (आर्टिसन/artisan)
- 3. एक फल और सब्जी विक्रेता (/डीलर/dealer)
- 4. एक दुकानदार
- 5. खेती में व्यस्त व्यक्ति (मुर्गी पालन, मत्स्य पालन, पशुधन इकाइयां, आदि- poultry, fisheries, liveStock units, etc)

लोन लेने वाले व्यक्ति की उम्र कम से कम 18 साल होनी चाहिए।

मुद्रा लोन (Mudra loan) किसी भी सार्वजनिक या निजी बैंक (पब्लिक या प्राइवेट सेक्टर बैंक/public or private sector bank) से लिया जा सकता है। मुद्रा लोन (Mudra loan) के लिए निम्नलिखित दस्तावेज़ों (डॉक्युमेंट्स/documents) की ज़रूरत होती है:

- 1. एक मुद्रा आवेदन पत्र (Mudra loan application)के लिए आपके पास दो रीसेंट (recent) पासपोर्ट साइज़ फोटो (passport size photo) होने चाहिए
- 2. केवाईसी दस्तावेज़ जैसे आपका पासपोर्ट, वोटर आईडी कार्ड, ड्राइविंग लाइसेंस, आधार कार्ड, उपयोगिता बिल (पानी या बिजली का बिल), पैन कार्ड (KYC documents such as your passport, voter ID card, driving licence, Aadhaar card, utility bills (water or electricity), PAN card)
- 3. अगर आप एस सी/एस टी (SC/ST) या किसी दूसरी विशेष श्रेणी (स्पेशल कैटेगरी/special category) से संबंधित हैं तो विशेष पहचान दस्तावेज़ (स्पेशल आइडेंटिटी डॉक्युमेंट्स/Special identity documents) होना चाहिए, जैसे आपका जाति प्रमाण पत्र (कास्ट सर्टिफ़िकेट/caste certificate)
- 4. आपकी व्यावसायिक आय का प्रमाण (प्रूफ़ ऑफ़ यौर बिज़नेस/इनकम/ proof of your business income)
- 5. आपके कारोबार के पते का प्रमाण (एड्रेस प्रूफ़ ऑफ़ यौर बिज़नेस/address proof of your business)
- 6. आपके कारोबार की स्थापना का प्रमाण (प्रूफ़ ऑफ़ इस्टैब्लिशमेंट ऑफ़ यौर बिज़नेस/proof of establishment of your business) (अगरआप पहले से ही एक कारोबार चला रहे हैं)
- 7. आपका बैंक खाता स्टेटमेंट (बैंक अकाउंट स्टेटमेंट्स/bank account statements) कम से कम 12 महीने की होनी चाहिए
- 8. पिछले 2 सालों का आपका आयकर रिटर्न (इन्कम टैक्स रिटर्न/Income Tax Returns -ITR), यदि लागू है तो
- 9. बैंक अधिकारियों (बैंक ऑफिशल्स/bank officials) द्वारा मांगा गया कोई दूसरा दस्तावेज़ (डाक्यूमेंट्स)

मुद्रा लोन (Mudra Loan) आवेदन (अप्लाई/apply) करने के लिए आपको इन चरणों (स्टैप्स/) का पालन करना होगा:

चरण 1 (स्टैप 1/Step 1): अपनी पसंद के पीएमएमवाई-अधिकृत बैंक (पीएमएमवाई- ऑथोराइज़्ड बैंक/PMMY-authorised bank) में जाएँ।

चरण 2 (स्टैप 2/Step 2): पक्का करें कि आपके पास एक खुद की लिखी हुई कारोबार योजना (सेल्फ़ रिटेन बिज़नेस प्लान/self-written business plan) है।

चरण 3(स्टैप 3/Step 3): मुद्रा लोन आवेदन पत्र (मुद्रा लोन एप्लीकेशन फ़ॉर्म/ Mudra loan application form) मांगें और ज़रूरी जानकारी भरें।

चरण 4 (स्टैप 4/Step 4): पासपोर्ट साइज़ फ़ोटोग्राफ़स (passport-size photographs) और दस्तावेज़ों (डॉक्युमेंट्स/documents) के साथ आवेदन पत्र (एप्लीकेशन फ़ॉर्म/ application form) जमा करें।

चरण 5 (स्टैप 5/Step 5): एक बार सभी दस्तावेज़ों (डॉक्युमेंट्स/documents) की सफ़लतापूर्वक पुष्टि (वेरिफ़ाइड/verified) हो जाने के बाद, लोन स्वीकृत (अप्प्रोवड/approved) हो जाएगा और मांगी गई राशि, आपके द्वारा दिए गए बैंक खाते (बैंक अकाउंट/bank account) में जमा कर दी जाएगी।

सिडबी, भारतीय स्टेट बैंक और निजी बैंक (SIDBI, State Bank of India and Private Banks), कारोबार (बिज़नेस/business) शुरू करने के लिए स्टार्ट-अप्स (Start-ups) को लोन (Loan) देते हैं

स्टार्ट-अप (start-up) कारोबार लोन (business loan) लेने के लिए ज़रूरी दस्तावेज़ ((डॉक्युमेंट्स/documents)	
फ़ोटोग्राफ़्स	2 कॉपी (पासपोर्ट साइज़)
पहचान पत्र	पैन कार्ड, पासपोर्ट, आधार कार्ड, वोटर कार्ड, ड्राइविंग लाइसेंस
पते का प्रमाण	पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस, आधार कार्ड, पोस्टपेड फ़ोन का बिल, वोटर कार्ड
उम्र का प्रमाण	पासपोर्ट, पैन कार्ड

बैंक स्टेटमेंट	आखरी छह महीने
आय का प्रमाण	इनकम टेक्स रिटर्न, सैलरी स्लिप
हस्ताक्षर का प्रमाण	बैंक द्वारा पुष्टि किए गए हस्ताक्षर, पैन कार्ड, पासपोर्ट
आईएफएससी कोड का प्रमाण	कैन्सल किया गया/स्कैन किया गया चेक, उसी बैंक खाते की पासबुक के सामने वाले पेज की कॉपी

अपने नज़दीकी बैंक में जाएं और एक कारोबार योजना (बिज़नेस प्लैन/	
business plan) में ज़रूरी जानकारी के बारे में पूछताछ करें, जिसका उपयोग	1
मुद्रा लोन (Mudra loan) आवेदन (अप्लाई/apply) करने के लिए किया जाता :	है

गतिविधि का समय!



आज मैंने सीखा:

यदि आफ्र्ने∕इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो ✓ लगाएँ।

- एक कारोबार (बिज़नेस/business), लोन, इन्क्युबेशन सेंटर (incubation centre) and या वेंचर कैपिटल फर्मों (venture capital firms) और एंजल निवेशकों (angel investors) के माध्यम से वित्तीय सहायता (फ़ाइनैंशल सपोर्ट/financial support) प्राप्त कर सकता है।
- पीएम मुद्रा लोन योजना (पीएम मुद्रा लोन स्कीम/PM Mudra loan scheme) कारोबार (बिज़नेस/business) लोन (loan) पाने के लिए एक अच्छा विकल्प (ऑप्शन/option) है। इसमें लोन (loan) चाहने वालों से किसी भी कॉलेटरल या गारंटी (collateral or guarantees) की ज़रूरत नहीं होती।
- 3. मुद्रा योजनाओं (मुद्रा स्कीम्स/Mudra schemes) के अंतर्गत तीन तरह के लोन (loan) उपलब्ध हैं। ये हैं शिशु, किशोर और तरुण (Shishu, Kishor and Tarun)।
- 4. केवल कारोबार के मालिक (business owners) ही कारोबार (बिज़नेस/business) लोन (loan) के लिए आवेदन (अप्लाई/apply) कर सकते हैं।
- 5. पीएम मुद्रा लोन (PM Mudra loans) के लिए अपने लोन (loan) आवेदन (अप्लाई/apply) के हिस्से के रूप में एक कारोबार योजना (बिज़नेस प्लैन/ business plan) प्रस्तुत करनी होगी।



9.14 व्यावसायिक कहानियाँ (बिज़नेस स्टोरीज़): सफ़लताओं और विफ़लताओं से सीखना (लर्निंग फ्रॉम सक्सेसिस एंड फ़ैलीयर्स)

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. उद्यमियों (एंट्रेप्रेन्योर्स/entrepreneurs) की कुछ सफ़लता की कहानियों को जानना
- 2. उनके जीवन की कहानियों से सीखना

असफ़लता के समय आप खुद को कैसे प्रेरित करते हैं?	सोचें! समझें! करके देखें!

आइए जानें कि उद्यमी (एंट्रेप्रेन्योर्स/entrepreneurs) असफ़लता से कैसे सीखते हैं

नंदिता बिजूर ने अपना बिज़नेस(business) शुरू करते समय कई मुश्किलों का सामना किया। नंदिता, उमा फूड प्रोडक्ट्स (uma food products) की मालिक हैं- इस कंपनी (company) की कीमत कई करोड़ रुपए है।

नंदिता के पास एक सरल बिज़नेस आइडिया (business idea) था - वह स्वादिष्ट आइसक्रीम मिश्रण (icecream mix) बना सकती थी और वह इसे बेचना चाहती थी। नंदिता के पित - प्रमोद - ने उनके आइडिया (idea) का समर्थन (सपोर्ट/support) किया। उन्होंने अपने बिज़नेस (business)का नाम 'यम्मी आइसक्रीम' (Yummy Ice Cream) रखने का फ़ैसला किया। उन्होंने घर पर आइसक्रीम (icecream) का मिश्रण (mix) बनाया।

जल्द ही नंदिता के आइसक्रीम मिक्स (icecream mix) की माँग बढ़ने लगी। उन्होंने मुंबई (Mumbai) के जोगेश्वरी (Jogeshwari) में अपनी पहली फ़ैक्टरी (Factory) के लिए एक जगह किराए पर ली। उसने परिसर (प्रीमाइसेस/premises) के लिए 70,000 रुपए का बैंक से लोन (loan) लिया और 40,000 रुपए में और ज़्यादा लोन पाने के लिए उसने अपने आभूषण गिरवी रखे।

पहला साल बहुत किठन था। चूंकि उसका बिज़नेस(business) नया था, इसलिए किसी ने उसे कोई श्रेय (क्रेडिट/credit) नहीं दिया। उसके सभी सप्प्लायर्स (suppliers) नकद (कैश/cash) पाना चाहते थे, फिर भी उसे अपने विक्रेताओं (retailers) और ग्राहकों को उधार पर सप्लाइ करना पड़ा। जैसे-जैसे नंदिता ज़्यादा सफ़ल होती गई, उसने गुलाबजामुन और बासुंदी मिक्स (basundi mix) जैसे नए प्रॉडक्ट (product) लॉन्च (launch) किए। नंदिता की कंपनी (company) में जल्द ही ऐसे 40 से ज़्यादा प्रॉडक्टस थे। नंदिता ने जल्द ही अपने प्रोडक्ट्स (products) के लिए एक डिस्ट्रीब्यूटर (distributor) को काम पर रखा। उसकी बिक्री चार गुना बढ़ गई। नंदिता ने टीवी विज्ञापनों (TV commercials), पत्रिका (magazine) और समाचार पत्रों (newspaper) के विज्ञापनों (advertisements) और होर्डिंग (billboards) में 6 लाख रुपए का निवेश (इन्वेस्टमेंट/investment) किया। फिर एक दिन, आपदा (disaster) आ गई।

गोवा (Goa) में 'यम्मी आइसक्रीम्स' (Yummy Icecream) के नाम से पहले से ही एक कंपनी थी। नंदिता यह नहीं जानती थी। उसे पता चला कि 'यम्मी आइसक्रीम' (Yummy Icecream) नाम पहले से ही किसी और के द्वारा रजिस्टर (register) और ट्रेडमार्क (trademark) किया गया था। गोवा (Goa) का बिज़नेसमैन (businessman), सीबीआई (CBI) अधिकारियों के साथ उसके कारखाने और उसके घर में घुस आया। उसने मुकदमा करने की धमकी दी। डिस्ट्रीब्यूटर (distributor) ने हस्तक्षेप (इंटरवीन/intervene) किया और उन्होंने गोवा (Goa) के बिज़नेसमैन (businessman) के साथ बातचीत की और अदालत के बाहर समझौता कर लिया। किन्तु यह बहुत महँगा साबित हुआ। इतने सालों के बाद एक बार फिर नंदिता के पास पैसे नहीं बचे। बैंकों में उसके खाते बंद कर दिए गए थे। यह एक बहुत ही मृश्किल से भरा दौर था।

नंदिता ने अपनी कंपनी का नाम बदलकर 'उमा फ़ूड प्रोडक्ट्स' (Uma Food Products) कर दिया। उसके पैकेज्ड (Packged) मिक्सस (Mixes) का नाम बदलकर 'एट-मी' (Et-mi) कर दिया गया। उसने सबसे पहले बैंक का कर्ज़ चुकाया क्योंकि चेक लिखने के लिए उसके पास बैंक खाता होना ज़रूरी था। इसके लिए उन्हें एक प्राईवेट लैंडर (Private Lender) से 24% पर लोन लेना पड़ा। नंदिता और उसके परिवार ने उनके सारे कर्ज़ चुकाने के लिए कड़ी मेहनत की। नंदिता अब अपनी गलतियों से सीख चुकी है और पिछले 10 से ज़्यादा सालों से सफ़लतापूर्वक अपना बिज़नेस (business) चला रही है।



ट्रेडमार्क (trademark) एक प्रॉडक्ट (product) का नाम है जिसे आधिकारिक(ऑफिशयली/ officially) तौर पर भारत की ट्रेडमार्क रजिस्ट्री (trademark registry) के साथ रजिस्टर (register) किया गया है। एक बार यदि किसी बिज़नेस (business) द्वारा ट्रेडमार्क रजिस्टर हो गया तो कोई दूसरा बिज़नेस (business) कानूनी रूप से उस प्रॉडक्ट (product) के नाम का उपयोग अपने प्रॉडक्ट (product) को बेचने के लिए नहीं कर सकता। आपको क्यों लगता है कि आपके बिज़नेस (business) के लिए ट्रेडमार्क (trademark) ज़रूरी है?

आइए कड़ी मेहनत और टीम वर्क की कहानी (Story of hard work and team work) के बारे में जानें

यह पाँच भाइयों की कहानी है - पी सी मुस्तफ़ा ((PC Musthafa), शम्सुद्दीन टी के,(Shamsudeen TK) अब्दुल नाज़ेर (Abdul Nazer), जाफ़र टी के (Jafar TK) और नौशाद टी ए (Noushad TA) - जिन्होंने बैंगलोर (Bangalore) में 50 वर्ग फुट (square foot) की रसोई से एक छोटा इडली-डोसा बैटर बिज़नेस (business) शुरू किया। 15 साल बाद ये छोटा सा बिज़नेस (business) 185 करोड़ रुपए का हो गया है और इनका बैटर न सिर्फ पूरे भारत में बल्क विदिशों में भी कई देशों में बिकता है।

मुस्तफ़ा, केरल (Kerala) के वायनाड (Wayanad) के एक दूरदराज के गाँव चेन्नालोड (Chennalode) के दिहाड़ी मज़दूर का बेटा है। वह 10 साल का था जब उसने स्कूल छोड़ दिया। वह पाँचवी कक्षा (grade 5) में फ़ेल हो गया था। लेकिन उसके शिक्षक ने उसे स्कूल लौटने के लिए प्रोत्साहित (ऐकरजेड/ encouraged) किया। अपने शिक्षक की मदद से वह एक बेहतर छात्र बनने लगा। स्कूल की पढ़ाई पूरी करने के बाद वह इंजीनियर ()engineer) बन गया। उसके वेतन ने उनके परिवार को गरीबी से उभरने (ओवरकम/overcome) में मदद की। फिर वह तीन उद्देश्यों (ओब्जेक्टिवेस/objectives) को ध्यान में रखते हुए भारत लौट आया - अपने गाँव में युवाओं के लिए रोज़गार पैदा करना, अपने माता-पिता के साथ ज्यादा समय बिताना और उच्च शिक्षा प्राप्त करना।

उन्होंने अपने चचेरे भाई नाज़ेर और शम्सुद्दीन के साथ मिलकर बेंगलुरु में एक किराना स्टोर (store) शुरू किया और अपने नए बिज़नेस आइडिया (business idea) - - इडली डोसा बैटर (idli-dosa batter) पर काम करना शुरू कर दिया। उन्होंने अपनी जमा-पूँजी (savings) फ़ैंक्टरी (factoy) को शुरू करने में लगा दी और उन्होंने अपनी इंजीनियरिंग (engineering) की जानकारी का उपयोग करके अनूठी (unique) मशीने (machines) बनाई जिससे उन्हें इडली-डोसा का बैटर (idli-dosa batter) बहुत बड़ी मात्रा में बनाने में मदद मिली। अब, अज़ीम प्रेमजी और कंपनी की सफलता से प्रभावित अन्य लोगों के निवेश (इन्वेस्टमेंट/investment) की मदद से, कंपनी ने बेंगलुरु (Bengaluru), मुंबई (Mumbai), दिल्ली (Delhi), कोलकाता (Calcutta) और मध्य पूर्व (मिडिल ईस्ट/Middle East) में कारखाने (फ़ैंक्टरीज़/factories) स्थापित की है। जल्द ही आईडी फ़्रेश (ID Fresh) अमेरिका (America) में भी इडली बैटर (idli batter) बेचेगा।

पी सी मुस्तफ़ा ((PC Musthafa) के लिए - कक्षा 5 में स्कूल छोड़ने से लेकर करोड़ों के बिज़नेस (business) के सीईओ (CEO) बनने तक का सफ़र छोटा व आसान नहीं था। इस सफ़लता को हासिल करने के लिए उन्होंने दशकों (decades) तक कडी मेहनत की।



आपकी राय में, पी सी मुस्तफ़ा ((PC Musthafa) और उनके चचेरे भाइयों (कज़न ब्रदर/cousin brothers) के पिछले अनुभव ने उन्हें आईडी फ्रेश बैटर (ID Fresh batter) में अपना बिज़नेस (business) बढ़ाने में कैसे मदद की?

अपने शहर (सिटी/city)/कस्बे (विलेज/village) में एक सफ़ल बिज़नेस (business) देखने व् समझने के लिए वहाँ जाएँ। यह कोई दुकान, रेस्टोरेंट(restaurant) या कोई दूसरा बिज़नेस (business) हो सकता है। बिज़नेस (business) के मालिक से अनुरोध करें कि वह आपसे बिज़नेस (business) को शुरू करने में और दैनिक चुनौतियों (डेली/daily - चैलेंजेज़/ challenges) का सामना करने के पीछे की उनकी प्रेरणा को आपके साथ शेयर (share) करें।

गतिविधि का समय!



आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो 🗸 लगाएँ।

- 1. बिज़नेस (business) के मालिक अपने पिछले अनुभवों और कौशल (स्किल्स/ skills) का उपयोग सफ़ल बिज़नेस (business) बनाने के लिए करते हैं।
- 2. बिज़नेस (business) में सफ़लता आसान हो उसकी कोई गारंटी (guaranteed) नहीं है।
- 3. आपके बिज़नेस (business) को बढ़ाने का राज़ यह है कि आप अपने बिज़नेस (business) का विकास करने के लिए सही टीम का चयन (सेलेक्ट/select) करें।
- 4. बिज़नेस (business) के मालिक महत्वाकाँक्षी (ambitious) होते हैं और असफ़लता के सामने हार नहीं मानते।

10.1 कामकाजी दुनिया का परिचय

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. नौकरी और करियर (career) में अंतर
- 2. निजी (personal) और पेशेवर (professional) जीवन के बीच का अंतर
- 3. काम करने की दुनिया के लिए अपने आप को किस प्रकार तैयार करें

निजी (personal) और पेशेवर (professional) जीवन में हमारे व्यवहार में किस त के अंतर देखने को मिलते हैं? उनमें से 3 के बारे में बताएँ।	सोचें! सम् करके देख

आइए नौकरी और करियर के बीच के अंतर को जानें

क्या आपसे कभी किसी ने पूछा है कि आप बड़े होकर क्या करना चाहते/चाहती हैं? वे आपके करियर (career) के बारे में जानना चाह रहे हैं न कि आपकी नौकरी के बारे में! क्या आपको यह समझ नहीं आया? इसे समझने के लिए आगे पढ़ें।

करियर (career) का मतलब उन कामों से है जो कोई व्यक्ति अपने पूरे पोटेंशियल (potential) को प्राप्त करने के लिए करता है। एक व्यक्ति का करियर उनकी ताकत, लक्ष्य (goals) और आकांक्षाओं (aspirations), उनके विश्वास (beliefs) और योग्यताओं पर निर्भर करता है। हम जीवन में जो भी निर्णय (decisions) लेते हैं उसका प्रभाव हमारे करियर पर भी पड़ता है।

करियर और नौकरी अलग हैं। नौकरी और करियर के बीच में ये अंतर है:

क्रं. सं.	नौकरी	करियर
1.	एक नौकरी की एक निश्चित शुरुआत और अंत होता है। उदाहरण के लिए: आपकी नौकरी एक स्कूल में शिक्षक की हो सकती है।	हमारा करियर, हमारे पेशेवर जीवन में की गयी प्रगति है। इसमें अनेक सालों में की गईं कई अलग-अलग नौकरियाँ शामिल हो सकती हैं। उदाहरण के लिए: अपने शिक्षण करियर में आप एक ट्यूशन शिक्षक, स्कूल शिक्षक, प्रिंसिपल, अन्य शिक्षकों के ट्रेनर आदि हो सकते हैं।
2.	नौकरियों में किसी व्यक्ति का काम निर्धारित होता है, उनका एक पद (job title) और वेतन होता है।	करियर किसी व्यक्ति की शैक्षणिक योग्यता (qualifications), रुचियाँ (interest), क्षमताएँ, स्किल्स (skills), सर्टिफिकेशन (certification) और डिप्लोमा (diploma) शामिल होते हैं।
3.	करियर इन कई नौकरियों के बीच का संबंध है।	एक व्यक्ति के करियर में कई नौकरियाँ शामिल हो सकती हैं।

उदाहरण के लिए, आइए हम आपके आईटीआई (ITI) के प्रिंसिपल (Principal) का करियर देखें। उनके करियर में, प्रिंसिपल ने ट्रेनर (trainer), प्लेसमेंट ऑफिसर (placement officer) या डिप्टी प्रिंसिपल (deputy principal) की नौकरी भी की होगी। प्रिंसिपल बनने से पहले, उन्होंने कई ट्रेनिंग सेशन (training session) अटेंड किए होंगे और आईटीआई (ITI) में कई अलग-अलग काम किए होंगे।



करियर



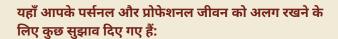
प्रश्न 1: नौकरी और करियर के बीच क्या अंतर है?

आइए निजी (personal) और पेशेवर (professional) जीवन के बीच के अंतर को

निजी जीवन में वह सब कुछ शामिल है जो हम अपने काम के बाहर करते हैं। जैसे, लोगों के साथ हमारे रिश्ते, आराम करने का समय, मनोरंजन, हमारे शौक, परिवार के साथ बिताया समय, स्वास्थ्य और फिटनेस (fitness) आदि। निजी जीवन बहुत ज़रूरी है क्योंकि इस दौरान हमें आराम करने का समय मिलता है और यह हमारे जीवन को पूरा करता है।

पेशेवर जीवन हमारे कामकाजी जीवन को संदर्भित करता है। यह हमारा करियर, हमारा व्यवसाय या हमारा काम हो सकता है।

अपने निजी और पेशेवर जीवन को अलग रखना ज़रूरी है। इससे यह पक्का करने में मदद मिलेगी कि हम अपने परिवार, दोस्तों, आदि के लिए समय दे सकें। यह आपको पेशेवर जीवन में बेहतर काम करने में भी मदद करेगा।





- 1. काम के लिए एक विशिष्ट समय रखें जिस दौरान आप केवल अपने काम करते/करती हैं। परिवार के सदस्यों से बात करने, सोशल मीडिया आदि से अपना ध्यान न भटकाएँ।
- अपने आप को रीचार्ज करने के लिए आराम करें और कुछ छोटे विराम लें। पूरे दिन अपने कंप्यूटर डेस्क (Computer desk) के सामने बैठने से 2. आपकी प्रॉडक्टिविटी (productivity) कम हो जाएगी।
- समय-समय पर अपने स्किल्स में सुधार लाएँ, किताबें पढें, और सेमिनारों (seminars) और कार्यशालाओं में भाग लें, जिससे आपके स्किल्स में सुधार होगा।
- अपने काम को इस आधार पर प्राथमिकता दें कि वे कितने जरूरी हैं।

प्रश्न	1:	निजी	और	पेशेवर	जीवन	को	बैलेंस	करना	क्यों	ज़रूरी	है?
V								-84 4 88		7	

आइए जानें कि कामकाजी दुनिया (World of work) के लिए खुद को कैसे तैयार करें

कोई काम या नौकरी से जुड़ी गतिविधियाँ, कामकाजी दुनिया (world of work) का हिस्सा हैं। इसमें नौकरी ढूँढना, नौकरी में आगे बढ़ना, नई नौकरी ढूँढना, नौकरी में बेहतर होना आदि शामिल हो सकते हैं। नौकरी में आगे बढ़ने के लिए, हमें इससे जुड़े नए कौशल और नई तकनीकों के बारे में अपडेट (update) रहना चाहिए।

कामकाजी दुनिया (world of work) की तैयारी के लिए, आपको कुछ ज़रूरी स्किल्स (skills) पर ध्यान देना होगा। आप अभी इन स्किल्स के बारे में सीख सकते/सकती हैं, और जैसे-जैसे आप अपने करियर में आगे बढ़ें, उन्हें विकसित (develop) करते रहें।

ये स्किल्स हैं:

- संवाद कौशल (communication skills)
- नमनीयता/अनुकूलता
- आलोचनात्मक सोच (critical thinking)
- निर्णय लेना
- समस्या समाधान (problem solving)
- डिजिटल स्किल्स (digital skills)
- सॉफ्ट स्किल्स (soft skills)
- स्वयं सीखना (self- learning)

सलाह: अगर आप ऊपर बताए गए कौशलों का मतलब जानना चाहते/चाहती हैं, तो इसके बारे में गूगल (Google) पर खोजें।

गतिविधि

का समय!

काम में सफल होने के लिए कई स्किल्स और गुणों की ज़रूरत होती है। कुछ महत्वपूर्ण स्किल्स नीचे दिए गए हैं।

अगर आपने यह पहले से किया हुआ है तो अगले कॉलम में एक सही का निशान $\sqrt{}$ लगाएँ।

	मैंने यह पहले से किया हुआ है	मैं यह जल्दी ही करूँगा/ करूँगी (यह भी लिखें कि कब तक)
मैं अपनी रुचियों (interests) और क्षमताओं (skills) को जानता/ जानती हूँ।		
मैं दूसरों को अपना परिचय दे सकता/सकती हूँ।		
मेरे पास एक करियर योजना (career plan) है।		

मैंने अपने परिवार के सदस्यों के साथ अपनी करियर योजना (career plan) पर चर्चा की है।	
मेरे पास एक पैन कार्ड (PAN card) और एक सक्रिय बैंक खाता (Bank Account) है।	
मेरे पास एक ईमेल पता (email id) है।	
मैं ऑनलाइन नौकरी (online jobs) खोज सकता/सकती हूँ।	
मेरे पास एक बायोडाटा है।	
मैंने एक मॉक इंटरव्यू (mock interview) में भाग लिया है।	
मैंने एक मार्केट स्कैन (Market scan) किया है।	
मेरे पास अपने पैसे को मैनेज करने और बचाने की योजना है।	

यह गतिविधि आपको ख़ुद करनी है। हालाँकि, यदि आपको किसी सहायता की ज़रूरत हो तो आप अपने किसी दोस्त के साथ इस पर चर्चा कर सकते/सकती हैं।



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो 🗸 लगाएँ

- 1. करियर और नौकरी अलग हैं। नौकरी का एक तय समय होता है। करियर अलग-अलग नौकरियों, योग्यताओं और भूमिकाओं को जोड़ता है जो किसी व्यक्ति की पेशेवर यात्रा (professional journey) में होती हैं।
- 2. निजी जीवन वह है जो हम काम के बाहर करते हैं। कार्यस्थल में हमारा जीवन, पेशेवर जीवन है।
- 3. स्वस्थ और सुखी जीवन के लिए संतुलन बहुत ज़रूरी है।
- 4. कोई काम या नौकरी से जुड़ी गतिविधियाँ, कामकाजी दुनिया (world of work) का हिस्सा हैं। काम में प्रासंगिक (relevant) रहने के लिए हमें अपनी स्किल्स को अपडेट करते रहना चाहिए।









10.2 मेरी रुचियाँ और क्षमताएँ

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. रुचियों (interests) और क्षमताओं (abilities) के बीच अंतरI
- 2. अपनी रुचियों और क्षमताओं की पहचान करना।

1	ऐसी कौन-सी 3 चीजें हैं जो आप करना पसंद करते/करती हैं?	सोचें! सम
	1	करके देखे
	2	
	3	
	ऐसी कौन-सी 3 चीजें हैं जो आप बहुत अच्छे से करते/करती हैं?	
	1	
	2	
	3	
)

आइए, रुचियों और क्षमताओं के बीच के अंतर को समझते हैं

क्रं. सं.	रुचियाँ	क्षमताएँ
1.	रुचियाँ, वे काम हैं जो किसी व्यक्ति को करना पसंद है	क्षमताएँ, ऐसे काम हैं जिनमें कोई व्यक्ति अच्छा है और इन्हें अच्छे से कर सकता हैं।
2.	रुचियाँ, ऐसे काम हैं जिन्हें करना हम बहुत पसंद करते हैं, लेकिन हो सकता है कि हम उनमें अच्छे न हों।	क्षमताएँ, ऐसे काम हैं जो हमें अच्छे से करना आता हो, लेकिन ऐसा ज़रूरी नहीं है किइन्हें करके हम खुश होते हों।

अपनी रुचि के कामों में अपनी क्षमताओं का विकास करने के तरीक़े खोजना एक मज़ेदार चुनौती हो सकता है!

हम में ऐसी क्षमताएँ (abilities) हो सकती है जिनके बारे में हम पूरी तरह से नहीं िानते हों। कभी-कभी हमें अपनी क्षमताओं के बारे में तब पता िलता है िब दूसरे लोग हमें बताते हैं वकहम कोई काम बहुत अच्छे से करते हैं। यह भी संभि है वकहम वक्सी व शेष क्षेत्र में अपनी रुचि (interests) के अनुसार अपनी क्षमताओं का विकास करें। हो सकता है वक हमारी रुचियाँ और क्षमताएँ एक ही क्षेत्र में न हों। हमारे िीन के वह्साब से हमारी रुचियाँ बदल सकती हैं।

करिय चुनते समय रुचि औि क्षमताओं का आकलन रुचियाँ नौकरी (कस्पर) के विकल्प



प्रश्न 1: ज़ुबिया को चित्र बनाना बहुत पसंद है। लेकिन वह गाना बहुत अच्छा गाती है। निम्नलिखित में से ज़ुबिया की क्षमता क्या है?

- 1) चित्रकारी
- 2) गाने गाना





प्रश्न 1: पाकुर खाना अच्छे से पकाता है, लेकिन उसे डांस (dance) करना पसंद है।

निम्नलिखित में से पाकुर की क्षमता क्या है?

- 1) खाना बनाना
- 2) डांस (dance)





आइए, अपनी रुचियों और क्षमताओं को पहचानें

करियर की योजना (career plan) बनाते समय अपनी रुचियों की पहचान करना ज़रूरी है। अपनी रुचि से जुड़े काम करने से हमें संतुष्टि और खुशी मिलती है। यह भी बहुत ज़रूरी है कि हम करियर चुनते समय अपनी क्षमताओं का ध्यान रखें। किसी काम में सफल होने के लिए उस काम से जुड़ी क्षमताएँ एक ज़रूरी हिस्सा हैं। किसी विशेष काम को करने की क्षमता होने से हमें उस काम को करने की प्रेरणा मिलती है। इससे हम अपने काम करने की जगह पर बेहतर परिणाम भी दे पाते हैं।





आइए, अब हम अपनी रुचियों और क्षमताओं की पहचान करें। अपने बारे में सोचें और दिए गए सवालों के जवाब दें।

रुचियाँ (interests)

a.	अगर आ	पके पास	48 घंटे व	का खाली व	प्तमय हो, त	नो इस समय	में आप क्या	करेंगे/करेंगी	?	
_										
_										

b. जब लोग आपसे पूछते हैं कि "आपकी रुचि क्या है?" तो आप क्या जवाब देते/देती हैं?

	क्षमताएँ (abilities) a. आपके मित्र और परिवार वाले आपकी किस प्रतिभा (talent) की तारीफ़ करते हैं?
	b. वह कौन-सा कौशल (skill) है जिसके लिए लोग आपकी मदद चाहते हैं?
<i>D</i> ₁	प्रश्न 1: हमारे लिए अपनी रुचि और क्षमताओं की पहचान करना क्यों ज़रूरी है?
la la	
	गतिविधि
बिश्नोड़ था। वि hunt अब ग प्रवेश	गए पैराग्राफ को पढ़ें और सवालों के जवाब दें। ई मुंबई में एक कामयाब फैशन डिज़ाइनर (fashion designer) है। जब वह 15 साल का था, तब उसे गाना बहुत पसंद क्षेत्रोई ने बहुत से सिंगिंग कॉम्पटिशन (singing competition) में हिस्सा भी लिया। वह एक टैलेंट हंट ऑडिशन (talent audition) के लिए भी गया था, लेकिन वहाँ उसका चयन नहीं हुआ। वह बहुत दुखी हुआ और उसने तय किया कि वह ताना नहीं गाएगा। स्कूल की पढ़ाई पूरी करने के बाद बिश्नोई ने फैशन डिज़ाइन के डिप्लोमा कोर्स (diploma course) में लिया, जहाँ उसने थ्योरी और प्रैक्टिकल में बहुत अच्छा प्रदर्शन किया। उसे पता चला कि वह ड्रेस बनाने और एम्ब्रॉड्री (emdery) करने में बहुत अच्छा है। उसे क्लास में सबसे ज़्यादा अंक मिले।
a. f	बेश्नोई की रुचि क्या है?



b. बिश्नोई की क्षमताएँ क्या हैं?

c. क्या बिश्नोई को उसकी क्षमताओं का पता था?

d. बिश्नोई को अपनी क्षमताओं के बारे में कैसे पता चला?



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो 🗸 लगाएँ ।

- 1. रुचियाँ वे काम या कला हैं जो किसी व्यक्ति का शौक़ होते हैं। क्षमताएँ ऐसे काम हैं जिनमें कोई व्यक्ति अच्छा है और उस काम को अच्छी तरह से करना जानता है
- 2. मुझे अपनी रुचियों और क्षमताओं की पहचान करना आता है।
- 3. मुझे अपनी रुचियों और क्षमताओं के बारे में पता है।





10.3 करियर पथ का निर्माण करना

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. करियर पथ (career path) का महत्व
- 2. करियर पथ (Career Pathways) को अलग-अलग उद्योगों (industries) में कैसे चुनें

अपना ट्रेड (Trade) पूरा करने के बाद आपके लिए करियर के कौन से अलग-अलग पथ खुले हैं?

सोचें! समझें! करके देखें!

- 1.
- 2. _____
- 3.

आइए करियर पथ का महत्व समझते हैं

आज हमारे पास अपना करियर बनाने के लिए बहुत से रास्ते हैं, जो हमसे पिछली पीढ़ी के लोगों के पास नहीं हुआ करते थे। एक तरफ़, इतनी सारी संभावनाओं का होना उम्मीद देता है। लेकिन अगर हमें उद्देश्य या दिशा की कोई समझ नहीं है, तो इससे तनावपूर्ण (stressful) और भ्रमित (Confusing) भी महसूस हो सकता है। हम कम वेतन वाली, असंतोषजनक नौकरियों में अपना कीमती समय बर्बाद कर सकते हैं। करियर पथ को सही समय पर चुन लेने से हमें एक उज्ज्वल भविष्य मिल सकता है। करियर पथ, नौकरियों की एक ऐसी श्रृंखला (Series) है जो आपको अपने लक्ष्यों और उद्देश्यों की ओर बढ़ने में मदद करती है। उदाहरण के लिए, यदि आपका लक्ष्य प्रिंसिपल (Principal) बनना है, तो आप आमतौर पर एक शिक्षक के रूप में शुरुआत करेंगे। आप पदोन्नति (promotion) के लिए आवेदन कर सकते हैं और अपने लक्ष्य तक पहुँचने के लिए नेतृत्व कौशल (Leadership skill) भी सीख सकते हैं।



पढ़ाई पूरी करने के बाद आपके पास अपना करियर बनाने के कई रास्ते उपलब्ध हैं। आप अपनी रुचियों और क्षमताओं के आधार पर कोई भी पथ चुन सकते हैं। आपका करियर आपका निर्णय है, दूसरे आपको केवल प्रभावित या सूचित कर सकते हैं!

सुझाव (Tip): 21वीं सदी में, हर 5 साल में नए रोज़गार और करियर पथ बन रहे हैं। इसलिए अगर आज आप अपना करियर पथ तय करते हैं, तो 5 से 10 साल बाद भी उसी को लेकर चलने की जरूरत नहीं है। यदि आपको कोई बेहतर करियर पथ मिलता है, तो आप उसकी ओर भी बढ़ सकते हैं। करियर पथ चुनने में सबसे ज़रूरी है, दो चीज़ों के बीच संतुलन बनाना:

A. आपकी रुचियाँ, प्रतिभा और क्षमता B. बाज़ार की माँग, उसका ट्रेंड (trend) और वहाँ उपलब्ध नौकरियाँ

करियर पथ की जानकारी से आप:

- अपने भविष्य के बारे में स्पष्ट रहेंगे: आपके लक्ष्य आपके लिए स्पष्ट हो सकते हैं, जो आपको सही नौकरी चुनने में मदद करेंगे
- सही कौशल सीखेंगे: आप कैसे आगे बढना चाहते हैं, इसके आधार पर आप उन कौशलों को चून सकते हैं जिन्हें आप सीखना चाहते हैं
- प्रलेक्सिबल (Flexible) बनेंगे: बाजार की माँग किस प्रकार बदल रही है, इसके आधार पर आप अपने करियर का पथ चुन सकते हैं।



प्रश्न 1: अपने करियर पथ की योजना बनाना क्यों ज़रूरी है?

आइए समझते हैं कि अलग-अलग उद्योगों में करियर के पथ कैसे खोजें

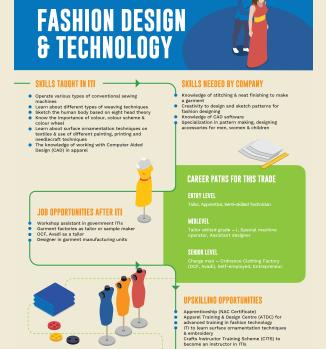
3 लोगों का एक ग्रुप बनाएँ। दिए गए सभी पोस्टर (Poster) को देखें। ये निम्नलिखित करियर के लिए करियर पथ के पोस्टर हैं:

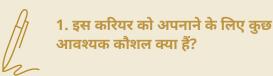
- फैशन डिज़ाइनिंग (Fashion Designing),
- कंप्यूटर ऑपरेटर (Computer Operator) और प्रोग्रामिंग असिस्टेंट (Programming Assistant) (COPA),
- कॉस्मेटोलॉजी (Cosmetology) और
- स्टेनोग्राफर (Stenographer)।

CAREER PATHWAY

एक ग्रुप, हर पोस्टर को देखेगा। सभी पोस्टर को देखने के बाद, हर पोस्टर के अंत में दिए गए प्रश्नों के उत्तर दीजिए।







2. इस करियर में शुरुआती वेतन कितना हो सकता है?

3. इस पोस्टर की मदद से आपने इस करियर के बारे में कौन-से नए पहलू सीखे?

CAREER PATHWAY COMPUTER HARDWARE 8 NETWORK **MAINTENANCE**

SKILLS TAUGHT IN ITI -

- Nowledge of basic electronics
 Assemble and repair Personal Computers (PC) & laptops
 I laptops
 Hardware and software installation in PC & laptops
 Proficiency in MS Office (MS word, spreadsheet applications, and powerpoint presentiation)
 printers, politers, a scanners
 Setting up and configuring networking systems using network devices
 Sharing resources and internet connection through the network
 the network of the net

JOB OPPORTUNITIES AFTER ITI



- Knowledge of working, upgrading, troubleshooting PCs and laptops Server installation and configuration to manage office network Network security Server installation and Server installation and Server installation of Network Security Server in Ser

CAREER PATHS FOR THIS TRADE





UPSKILLING OPPORTUNITIES

Apprenticeship (NAC Certificate).
Crafts Instructor Training Scheme (CITS) to become an instructor in ITI
Network academy course to become a network administrator

1. इस करियर को अपनाने के लिए कुछ आवश्यक कौशल क्या हैं?

2. इस करियर में शुरुआती वेतन कितना हो सकता है?

3. इस पोस्टर की मदद से आपने इस करियर के बारे में कौन-से नए पहलू सीखे?

BASIC COSMETOLOGY TECHNICIAN

SKILLS TAUGHT IN ITI

- Beauty therapy & nowledge about beauty products
 Epitating, manicure, pedicure, facial treatments, haircuts, hair stytes, coloring, straightening, rebonding, & other hair treatments
 Demonstrate different types of makeup & perform basic correction makeup





Knowledge of the newest trends in hair design, fashion, makeup, and skincare Commitment in keeping the work space clean Intuitive about color, style and cut Efficient customer service.

SKILLS NEEDED BY COMPANY

JOB OPPORTUNITIES AFTER ITI



CAREER PATHS FOR THIS TRADE

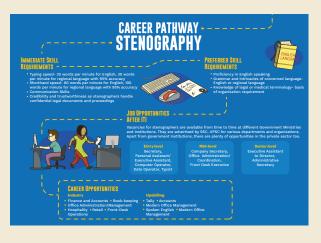
UPSKILLING OPPORTUNITIES



1. इस करियर को अपनाने के लिए कुछ आवश्यक कौशल क्या हैं?

2. इस करियर में शुरुआती वेतन कितना हो सकता है?

3. इस पोस्टर की मदद से आपने इस करियर के बारे में कौन-से नए पहलू सीखे?





1. इस करियर को अपनाने के लिए कुछ आवश्यक कौशल क्या हैं?

2. इस करियर में शुरुआती वेतन कितना हो सकता है?

3. इस पोस्टर की मदद से आपने इस करियर के बारे में कौन-से नए पहलू सीखें?

> गतिविधि का समय!

इस एक्टिविटी के लिए उन्हीं 3 ग्रुप का उपयोग करें। एक ग्रुप, किसी एक करियर पथ पर निर्णय लेगा, जिसके बारे में वह पता लगाना चाहता है (आखिरी एक्टिविटी में दिए गए चार करियर के अलावा)। अपने द्वारा चुने गए करियर पथ पर रिसर्च करें। पिछले सभी पोस्टर में दिए गए शीर्षकों के आधार पर जानकारी इकट्ठा करने की कोशिश करें। जानकारी इकट्ठा करने के बाद, उसे दिए गए स्थान पर लिखें।

एक्टिविटी के अंत में कक्षा के साथ जानकारी साझा (share) करें।



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो 🗸 लगाएँ ।

- 1. करियर की ओर ले जाने वाला पथ, नौकरियों की एक श्रृंखला (Series) है जो आपको अपने लक्ष्यों और उद्देश्यों की ओर बढ़ने में मदद करती है
- 2. 21वीं सदी में हर 5 साल में नए रोज़गार और करियर के रास्ते बन रहे हैं
- 3. करियर का चयन करना रुचियों, प्रतिभाओं और योग्यताओं + माँगों, प्रवृत्तियों और बाज़ारों में उपलब्ध नौकरियों के बीच संतुलन बनाना है
- 4. करियर तक पहुँचने वाले रास्तों के पोस्टर बनाने से उस करियर के बारे में बहुत कुछ स्पष्ट हो सकता है

10.4 जॉब मार्केट रिसर्च (Job Market Research)

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. काम करने की दुनिया के बारे में ज़्यादा कैसे जानें
- 2. मार्केट स्कैन (Market Scan) कैसे करें

आप "जॉब मार्केट" (job market) से क्या समझते/समझती हैं?	सोचें! सम करके देखे
आप "जॉब मार्केट" (job market) के बारे में जानकारी कैसे पा सकते/सकती हैं?	

Let's learn how to explore the world of work

हम पिछले पाठों में काम करने की दुनिया और इसके महत्व के बारे में पहले ही जान चुके हैं। आइए इस पाठ में जानें कि इसे अपने करियर (career) के विकास के लिए क्या कर सकते हैं।







1992 2002 2022

पिछले 30 सालों में, भारत में काम करने की स्थितियों में काफ़ी बदलाव आया है। टाइप-राइटर (type-writer) की जगह कंप्यूटर (computer) और लैपटॉप (laptop) आ गए हैं। लैंडलाइन फ़ोन (landline phone) अब, मोबाइल फ़ोन (mobile phone) बन गए हैं। हमने अपने घरों और स्कूलों में भी इनमें से कुछ बदलाव होते हुए देखे हैं। लेकिन क्या आपने कभी उन नौकरियों के बारे में सोचा है जो इन बदलावों के साथ गायब हो गई हैं? क्या आप उन नई नौकरियों के बारे में जानते/जानती हैं जो इन बदलावों की वजह से हमें अपने आसपास देखने को मिलती हैं?



ऊपर के चित्र के उदाहरण के साथ, सोचें और उन नौकरियों की सूची बनाएँ जो गायब हो गई हैं और जो नौकरियाँ पिछले 30 वर्षों में नई आयी हैं।

क्र. सं.	नौकरियाँ जो गायब हो गई हैं या कम हो गई हैं	नई नौकरियाँ
1.	टाइपराइटर (typewriter) मरम्मत करने वाला व्यक्ति	कंप्यूटर टेक्नीशियन (computer technician)
2.	डाकिया	यूट्यूब वीडियो-मेकर (youtube video-maker)
3.		
4.		
5.		

काम करने की दुनिया हमेशा बदलती रहती है। हमें इन बदलावों से पूरी तरह से अवगत होना चाहिए। तभी हम अपने करियर की योजना (career plan) बना सकते हैं।

मार्केट स्कैन (Market Scan)

मार्केट स्कैन एक ऐसी प्रक्रिया है जिससे हम काम करने की इस बदलती दुनिया को समझ सकते हैं। यह हमारी मदद करता है:

- हमारी रुचियों (interests) और क्षमताओं (abilities) के लिए उपलब्ध विभिन्न करियर पाथ (career path) की पहचान करके
- हमारे चुने हुए करियर (career) के बारे में ज़्यादा जानकारी देकर
- हमारे करियर में सफ़ल होने का तरीका जानकर
- हमारे चुने हुए करियर को पाने के लिए एक योजना (plan) विकसित करके
- हमारे क्षेत्र में दूसरों से प्रेरणा लेकर



मार्केट स्कैन कैसे करें?

- किरयर के उन रास्तों की पहचान करें जिनमें आप रुचि (interest) रखते/रखती हैं- आप पहले से ही नौकरी और किरयर के बीच अंतर जानते/जानती हैं। मार्केट स्कैन (market scan) करते समय, किरयर पर ध्यान दें, न कि केवल नौकरी पर। जैसे: सुपरमार्केट (supermarket) में नौकरी के बजाय रिटेल सेल्स (retail sales)।
- **2. सूचना के स्रोतों (information sources) की पहचान करें** विभिन्न स्रोतों की पहचान करें जहाँ आप अपने चुने हुए करियर के बारे में जानकारी पा सकते/सकती हैं। जैसे: इंटरनेट (internet), इंडस्ट्री विज़िट, पूर्व छात्र, आपके शिक्षक आदि।
- 3. विभिन्न प्रकार की ज़रूरी सूचनाओं की एक सूची बनाएँ- अपने करियर (career) के बारे में जानने के लिए आपको किन अलग-अलग सूचनाओं की ज़रूरत है? जैसे: ज़रूरी शैक्षिक, तकनीकी कौशल (technical skills), आदि।
- 4. लक्ष्य और समय-सीमा निर्धारित करें अपने लिए एक समय निर्धारित करें कि आप ज़रूरी जानकारी इकट्ठा करने में कितना समय लेंगे/लेंगी।
- 5. एक करियर कार्ड (career card) तैयार करें- किसी खास करियर के बारे में आपके द्वारा इकट्ठी की गई सभी जानकारी एक साथ एक जगह पर लिखें।
- 6. अपना ज्ञान साझा करें अपना किरयर कार्ड (career card) और अपना ज्ञान अपने दोस्तों के साथ साझा करें। एक दूसरे से सीखें और एक-दूसरे को सपोर्ट (support) करें तािक हम सब एक साथ आगे बढ सकें।



क्या आप इस बारे में स्पष्ट हैं कि मार्केट स्कैन (market scan) कैसे किया जाता है? आइए करियर के बारे में डेटा (data) इकट्ठा करने के अलग-अलग तरीकों के बारे में जानें।

- इंटरनेट (internet) आप पहले से ही जानते हैं कि ऑनलाइन में सब कुछ सही नहीं होता। तो आप कैसे पता कर सकते/सकती हैं कि आपको सही जानकारी मिल रही है?
 - 1. सरकारी वेबसाइट्स (government websites)- श्रम मंत्रालय, मानव संसाधन मंत्रालय आदि की सरकारी वेबसाइट्स पर देश के अलग-अलग उद्योगों (industries) के बारे में जानकारी होती है। वे उद्योगों (industries) से संबंधित पॉलिसी (policy) को समझने में भी मदद कर सकती हैं।
 - 2. जॉब पोर्टल विश्वसनीय वेबसाइट्स जैसे करियर सर्च वेबसाइट (career search website) (Naukri, TimesJobs, Monster आदि), और सोशल नेटवर्किंग (Social networking) वेबसाइट (जैसे Linkedin) करियर विकल्पों को समझने के लिए अच्छे स्रोत हैं। ये आपको करियर विकल्प की जरूरतों को समझने और उस करियर में पहले से मौजूद लोगों से बात करने में भी मदद कर सकते हैं।
- 2. समाचार पत्र कई समाचार पत्र-पत्रिकाएँ करियर से संबंधित जानकारी पर लेख पब्लिश (publish) करती हैं। उनमें मौजूदा या नए किरियर मार्ग, विशेषज्ञों के साथ इंटरव्यू (interview) और आने वाले जॉब फ़ेयर (job fair) के बारे में भी जानकारी शामिल होती है।
- 3. करियर मार्गदर्शन एजेंसियाँ (Career guidance agencies) ये ऐसी एजेंसियाँ हैं जो आपकी रुचियों (interests) और इससे जुड़े संभावित करियर-पाथ को समझने में आपकी मदद करती हैं। ये आमने-सामने बैठकर या ऑनलाइन और शुल्क-सहित या मुफ़्त हो सकती हैं।
- 4. प्रफ़ेशनल्स के साथ चर्चा करियर के बारे में ज़्यादा जानने के सबसे अच्छे तरीकों में से एक है किसी ऐसे व्यक्ति से बात करना जो पहले से ही काम से जुड़ा हो। आप उनसे पूछ सकते हैं कि उन्होंने अपनी यात्रा कैसे शुरू की, उनके लक्ष्य क्या हैं, उनका काम करने का एक आम दिन कैसा होता है आदि। आप उनसे यह भी पूछ सकते हैं कि उन्हें अपने करियर के बारे में सबसे ज्यादा क्या पसंद है और सबसे चुनौतीपूर्ण क्या लगता है।

गतिविधि का समय!

मार्केट स्कैन करें ऊपर दिए गए चरणों (स्टेप्स) के अनुसार, अपने लिए सबसे अच्छे करियर-पाथ (career path) को पहचानने और चुनने में आपकी मदद करने के लिए एक योजना बनाएँ। जानकारी इकट्ठा करने के लिए उपरोक्त सभी विधियों का उपयोग करें। अपने करियर कार्ड एक दूसरे के साथ साझा करें और कक्षा में उन पर चर्चा करें। आपका मार्गदर्शन करने के लिए नीचे एक सैम्पल (sample) टेबल है।

प्रश्न	जानकारी
उन कंपनियों (companies) के नाम बताएँ जहाँ आपको इस प्रकार का काम मिल सकता है?	
इसके लिए किस तरह की स्किल्स जरूरी हैं?	
इस करियर में किन दूसरी स्किल्स की ज़रूरत है?	
कामकाजी जीवन में एक दिन कैसा दिखता है?	
काम का सबसे मज़ेदार हिस्सा क्या है?	
करियर में किन चुनौतियों का सामना करना पड़ता है?	
विकास के अवसर क्या हैं?	
एक फ्रेशर (fresher) के लिए अपेक्षित वेतन क्या है?	
कोई अन्य ज़रूरी जानकारी	



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो 🗸 लगाएँ ।

- 1. मार्केट स्कैन, कामकाज की बदलती दुनिया को समझने में सहायता करता है।
- 2. मार्केट स्कैन में करियर-पाथ, सूचना के स्रोत, लक्ष्य और समय-सीमा की पहचान करना बहुत ज़रूरी है।
- 3. हमें इंटरनेट, समाचार पत्रों, करियर मार्गदर्शन एजेंसियों और कामकाजी पेशेवरों की मदद से करियर के बारे में अलग-अलग डेटा (data) इकट्ठा करना चाहिए।

r -	_ \

10.5 प्रभावी संवाद का अभ्यास

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. लंबे समय और छोटे समय के लक्ष्य तय करना
- 2. नौकरी या करियर (career) के लिए योजना तैयार करने हेतु स्मार्ट लक्ष्य बनाना

वे 3 चीज़ें लिखें जिन्हें आप अगले 1 वर्ष में हासिल/ पूरा करना चाहते/चाहती हैं 1	सोचें! समझें! करके देखें!
2	
3	
वे 5 चीज़ें लिखें जिन्हें आप अगले 5 वर्ष में हासिल/ पूरा करना चाहते हैं	
1	
2.	
3	
4	
5	

आइए सीखें कि लंबे समय और छोटे समय के लक्ष्य कैसे तय करें

आपने लक्ष्य शब्द अक्सर सुना होगा। आपके शिक्षक, माता-पिता और बड़ों ने आपसे पूछा होगा कि "आपका लक्ष्य क्या है?"। 'लक्ष्य' से उनका क्या मतलब है? लक्ष्य वह है जो आप अपने जीवन में हासिल करना चाहते/चाहती हैं। यह ऐसी चीज़ है जिसे हम कई विकल्पों में से चुनते हैं, इसे हासिल करने के लिए एक योजना बनाते हैं और इसे हासिल करने के लिए सही कदम उठाते हैं।

लक्ष्य = इच्छा + योजना + कार्य

लंबे समय का लक्ष्य वह होता है जिसे आप आने वाले कुछ सालों में हासिल करना चाहते/चाहती हैं। जैसे: अपनी खुद की कंपनी शुरू करना।

छोटे समय का लक्ष्य वह है जिसे आप एक वर्ष के भीतर हासिल करने की योजना बनाते/बनाती हैं। आमतौर पर यह आपके लंबे समय के लक्ष्यों को हासिल करने की दिशा में एक कदम होता है। कभी-कभी उन्हें मील के पत्थर या माइलस्टोन/Milestone भी कहा जाता है। जैसे: अपने स्टार्टअप (startup) के लिए 3 निवेशकों (investors) की पहचान करना।



छोटे समय का लक्ष्य	लंबे समय का लक्ष्य
छोटे और हासिल करने में आसान	जटिल (complex) और हासिल करने में कठिन
हफ़्तों और महीनों की समय-सीमा	वर्षों की समय-सीमा
संख्या में ज़्यादा	संख्या में कम
आपकी वर्तमान स्थिति से आगे के कदम	अनिश्चित और छोटे समय के लक्ष्यों को हासिल करने पर निर्भर

छोटे समय के लक्ष्य

करियर लक्ष्य से आपके करियर मार्ग (career path) के बारे में आपके दृष्टिकोण के बारे में पता चलता है। उदाहरण: आप एक निर्माण कंपनी में सीईओ (CEO) बनना चाहते/चाहती हैं या आप 100 लोगों को नौकरी देने वाले/वाली एक उद्यमी (entrepreneur) बनना चाहते/चाहती हैं। करियर के लक्ष्य भी लंबे समय के और छोटे समय के होते हैं।

लंबे समय के लक्ष्य - एक कंपनी का सीईओ (CEO) बनना



और इस तरह के कई अन्य कदम जब तक हम अपने लंबे समय के लक्ष्य को हासिल नहीं कर लेते।



आपका करियर लक्ष्य क्या है? ऐसे कौन से छोटे समय के लक्ष्य हैं जो आपके करियर लक्ष्य को प्राप्त करने में आपकी सहायता करेंगे?

करियर लक्ष्य	छोटे समय के लक्ष्य

आप अपने निजी लक्ष्यों के लिए भी यही अभ्यास कर सकते हैं।

स्मार्ट लक्ष्य (SMART Goals)

राहुल का लक्ष्य दसवीं की परीक्षा में अच्छे अंक लाना है। वह अपने लक्ष्य को पाने के लिए और ज़्यादा पढ़ाई करने का निर्णय लेता है। जब नतीजे आए, तो राहुल को 60 प्रतिशत अंक ही मिले। राहुल को पहले कभी भी इतने अधिक अंक नहीं मिले थे लेकिन फिर भी राहुल और उसका परिवार दु:खी था। आपको क्या लगता है की क्या गलत हुआ?

जब हम अपने लक्ष्य सेट कर रहे होते हैं, तो हमें इस बारे में स्पष्ट होना चाहिए कि हम क्या चाहते हैं। ऊपर दिए गए उदाहरण में, 'अच्छे अंक' एक अस्पष्ट शब्द है। इसका अलग-अलग लोगों के लिए अलग-अलग मतलब हो सकता है। इसी तरह, ज़्यादा पढ़ाई का क्या मतलब है?

अगर हमें अपना लक्ष्य पाना है, तो हमें इसके बारे में बहुत विशिष्ट और स्पष्ट होना चाहिए। स्मार्ट गोल्स (SMART goals) हमें यह करने में मदद करते हैं।

स्मार्ट (SMART) का मतलब है:

अाप वास्तव में क्या हासिल करना चाहते/चाहती हैं? जैसे: मैं अपनी 10वीं की परीक्षा में कम से कम 80% लाना चाहता/चाहती हूँ।

M मापने योग्य (Measurable) यह मापना संभव होना चाहिए कि क्या आपने अपना लक्ष्य हासिल कर लिया है और यह भी कि क्या आप अपने लक्ष्य को हासिल करने के रास्ते पर हैं। उदाहरण: मैं प्रतिदिन 4 घंटे पढ़ाई करूँगा/करूंगी; मैं मॉक टेस्ट हल करूँगा/करूँगी और देखूँगा/देखूँगी कि क्या मैं अपने लक्ष्य के करीब हूँ।

हासिल करने योग्य (Achievable)

ऐसे लक्ष्य सेट करें जिन्हें हासिल किया जा सकता है। उदाहरण: अगर आप अभी 50% से कम अंक प्राप्त कर रहे हैं, तो सीधे 80% से ज़्यादा अंक पाने में शायद आप सफल न हो।

R उपयुक्त (Relevant) लक्ष्य हासिल करने में समय और प्रयास लगता है। आपके लक्ष्य आपके निजी और/या प्रोफेशनल जीवन के लिए उपयोगी होने चाहिए। एक सूची बनाएँ कि इस लक्ष्य को हासिल करना क्यों ज़रूरी है। उदाहरण: दसवीं कक्षा में ज़्यादा अंक प्राप्त करने से मुझे बारहवीं कक्षा या आईटीआई (ITI) के लिए अपनी पसंद का विषय चुनने में मदद मिलेगी।

T समय-सीमा (Timed)

अपने लक्ष्य के लिए एक निश्चित समय-सीमा रखें। जैसे: इस साल की दसवीं की परीक्षा।

जब हम अपने लक्ष्य को स्मार्ट (SMART) बना रहे होते हैं, तब हम अपने लक्ष्य को प्राप्त करने की योजना भी बना रहे होते हैं। स्मार्ट (SMART) से हमें लक्ष्य तय करने में, उन्हें प्राप्त करने की योजना बनाने में और उन्हें हासिल किया है या नहीं, यह जानने में मदद मिलती है।

गतिवि का उ	वेधि – आपका करिर पयोग करें, और अप	पर लक्ष्य क्या है? स्मार्ट विधि (SMART method) ाने लक्ष्य को SMART बनाएँ।	गतिविधि का समय!
G	oal:		
S	SPECIFIC		
M	MEASURABLE		
Α	ACHIEVABLE		
R	RELEVANT		
т	TIMED		



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो 🗸 लगाएँ ।

- 'लक्ष्य' हमारे जीवन या किरयर से जुड़ा एक ऐसा पड़ाव है जिसे हम उद्देश्यपूर्ण ढंग से चुनते हैं, इसके लिए योजना बनाते हैं और इसे प्राप्त करने के लिए प्रयास करते हैं।
- 2. लंबे समय का लक्ष्य वह है जिसे हम आने वाले कुछ सालों में प्राप्त करना चाहते हैं और इसमें ज़्यादा समय लग सकता है।
- 3. **छोटे समय** का लक्ष्य एक ऐसी चीज़ है जिसे हम कम समय सीमा के भीतर हासिल कर सकते हो।
- 4. माइलस्टोनस/Milestones लंबे समय के लक्ष्यों को प्राप्त करने की दिशा में कदम हैं।
- 5. स्मार्ट (SMART) से हमें स्पष्ट (Specific), मापने योग्य (Measurable), हासिल करने योग्य (Achievable), उपयुक्त (Relevant), और समय सीमा में (Time-bound) हासिल होने वाले लक्ष्य तय करने में मदद मिलती हैं।



11.1 ग्राहक सेवा और रिश्ते बनाना

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. ग्राहक सेवा (customer service) और बातचीत का महत्व
- 2. ग्राहकों से अच्छे रिश्ते बनाने की ज़रूरत
- 3. ग्राहकों के साथ अच्छे रिश्ते कैसे बनाएँ

आपके अनुसार ग्राहक सेवा या कस्टमर सर्विस का क्या मतलब है? दो उदाहरण दीजिए।	सोचें! समझें! करके देखें!

आइए ग्राहक सेवा और बातचीत के महत्व के बारे में जानें

ग्राहक वह व्यक्ति होते हैं जो कोई वस्तु खरीदते या सेवा लेते हैं। ग्राहक सेवा (customer service), वह सेवा है जो हम ग्राहक को खरीदारी से पहले, उसके दौरान या बाद में देते हैं।

जैसे, जब आप एक दुकान में जाते हैं, तो दुकानदार सामान ढूँढने में आपकी मदद करता है। जब आप मोबाइल फ़ोन खरीदते हैं, तो दुकानदार आपकी ज़रूरत और पसंद को ध्यान में रखते हुए आपको बहुत से फ़ोन दिखाते हैं। ये सभी कस्टमर सर्विस के कुछ उदाहरण हैं।

कस्टमर सर्विस क्यों ज़रूरी है?

- जब कस्टमर सर्विस अच्छी होगी तो ग्राहक बार-बार सामान खरीदने या सेवा लेने आएँगे। इससे कारोबार में बढ़ोतरी होगी।
- संतुष्ट ग्राहक, दूसरे लोगों को आपके सामान और सेवा के बारे में बताएँगे। इस तरह हम नए ग्राहकों से जुड़ पाएँगे।

पाँच आसान तरीके जिनसे अच्छी कस्टमर सर्विस दी जा सकती है:

- मुस्कान के साथ ग्राहकों का स्वागत करना,
- 2. धैर्य से ग्राहकों की मदद करना,
- 3. कहीं भी ग्राहकों को संदेह हो तो उसे दूर करना,
- ग्राहकों से बात करना, उनकी ज़रूरत जानना और उनकी मदद करना,
- 5. आप ग्राहकों को ऑफ़र, छूट और नए सामान के बारे में बता सकते/सकती हैं। इससे उनकी रुचि और बढ़ जाएगी।



इस	सूची में कस्टमर सर्विस के अ	मलग-अलग '	ा तरीके बत	गए गए हैं। इन्हें अच्छे और ख़राब तरीव	कों में बाँटि	ए।
		अच्छी	ख़राब		अच्छी	ख़राब
1.	धैर्य			7. शिकायतों पर ध्यान न देना		
2.	मुस्कुराना			8. फॉलो अप करना		
3.	उत्पाद के बारे में ज्ञान			9. सर्विस में देरी करना		
4.	बदतमीजी			10. बेईमानी करना		
5.	ग्राहक पर ध्यान न देना			11. अपने ग्राहक को नहीं जानना		
6.	सामान खरीदने के लिए दबाव			12. उनका अनादर करना		
	डालना					

आइए ग्राहकों से अच्छे रिश्ते बनाने की आवश्यकता के बारे में जानें

ग्राहकों के साथ अच्छे रिश्तों का मतलब उनके चेहरे पर मुस्कान लाने से कहीं ज़्यादा है। इसमें शामिल है-

- **सकारात्मक रिश्ते बनाना** ग्राहक की ज़रूरतों को समझने और हल करने से रिश्तों में सकारात्मकता आती है।
- **ग्राहक बनाए रखना** इतनी अच्छी सेवा और सुविधा दें कि ग्राहक उत्पाद/सेवा लेने के लिए बार-बार वापस आएँ।
- ग्राहक की संतुष्टि (customer satisfaction) पक्का करना पूरी तरह संतुष्ट ग्राहक कारोबार के एम्बेसडर (ambassador) बन जाते हैं। इसलिए ग्राहकों की संतुष्टि पर ध्यान देना चाहिए।



		20-2	- J O.	3° 3	1		\ -
अगर ग्राहकों	क साथ	हमार ।रश्त	अच्छ नहा	ह्र. त	: डसस	क्या ह	ागा:

आइए ग्राहकों के साथ अच्छे रिश्ते बनाने के बारे में जानें

ग्राहकों के साथ अच्छे रिश्ते समय, कोशिश और विश्वास के साथ बनाए जा सकते हैं।

ग्राहकों से अच्छे रिश्ते बनाने के लिए 4C का पालन करें



कनेक्ट (Connect)

अपने ग्राहक को पहचानें। अपने ग्राहकों को आपकी सेवा या उत्पाद को समझने का मौका दें। अपने ग्राहकों से सोशल मीडिया, विज्ञापन आदि के ज़रिए जुड़े रहें।



क्रीऐट (Create)

लोग यह कभी नहीं भूलेगें कि आपने उन्हें कैसा महसूस करवाया था, इसलिए यह प्रयास करें कि आपके ग्राहकों के लिए ख़रीदारी का उनका अनुभव अनोखा हो।



कन्फर्म (Confirm)

आपके द्वारा दी जा रही सुविधाओं में क्या सुधार की ज़रूरत है, यह समझने का सबसे अच्छा स्रोत होते हैं आपके असन्तुष्ट ग्राहक। नियमित रूप से फ़ीडबैक लें और अपनी सेवाओं में सुधार करें।



कमिट (Commit)

ग्राहकों से किए गए वादे निभाएँ और उनके समय का सम्मान करें।

अपने दोस्तों के साथ या अकेले कुछ दुकानों पर जाएँ। उनकी कस्टमर सर्विस को ध्यानपूर्वक देखें और ऊपर बताई गई सूची के आधार पर उनका मूल्यांकन करें। वापस आकर अपना अनुभव एक-दूसरे के साथ शेयर करें। गतिविधि का समय!



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो 🗸 लगाएँ ।

- 1. ग्राहक सेवा या कस्टमर सर्विस वह सेवा है जो हम ग्राहक को खरीदारी से पहले, उसके दौरान और बाद में देते हैं।
- 2. एक व्यवसाय की तरक्की इस बात पर टिकी होती है कि हम अपने ग्राहकों के साथ कैसा व्यवहार करते हैं और उनके साथ कैसे संवाद करते हैं।
- 3. ग्राहकों के साथ अच्छे रिश्ते बनाएँ और निश्चित करें कि ग्राहक आपकी सेवा से संतुष्ट हों।
- 4. हमें ग्राहकों के साथ अच्छे रिश्ते बनाने के लिए 4C का पालन करना चाहिए।

11.2 ग्राहकों के प्रकार

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. ग्राहक कौन होता है?
- 2. ग्राहकों के अलग-अलग प्रकार
- 3. अलग-अलग प्रकार के ग्राहकों से कैसे बात करनी चाहिए

मैं ग्राहकों के बारे में यह पहले से जानता/जानती हूँ

किसी व्यवसाय को बढ़ाने में, ग्राहक कैसे मदद कर सकते हैं?	सोचें! समझें! करके देखें!

आइए जानें कि ग्राहक कौन होते हैं

जो व्यक्ति पैसों के आदान-प्रदान के ज़रिए दुकानदार/विक्रेता (वेंडर/vendor) से वस्तु या सेवा प्राप्त करता है, वह ग्राहक कहलाता है।

ग्राहक, व्यवसाय के लिए राजस्व (रेवेन्यु/revenue) उत्पन्न करते हैं। इसलिए वे छोटे व्यवसायों के साथ-साथ बड़े व्यवसायों के लिए भी ज़रूरी हैं।

ग्राहकों के पास अपने मनपसंद वस्तुओं/ब्रांड/सेवाओं को चुनने का अवसर होता है। सभी व्यवसाय अपनी नई-नई योजनाओं और सुझावों से ग्राहकों को आकर्षित करने की प्रतियोगिता करते रहते हैं।











एक ग्राहक के रूप में, अपनी पसंदीदा वस्तुएँ (products)और सेवाएँ (services) लिखिए

वस्तुएँ	सेवाएँ

आइए अलग-अलग तरह के ग्राहकों के बारे में जानें

अलग-अलग प्रकार के ग्राहकों के बारे में जानने से, उनके साथ मिलना और काम करना आसान हो जाता है।

ग्राहक पाँच प्रकार के होते हैं:

- 1. नए ग्राहक ऐसे ग्राहक जो वस्तु/सेवा को पहली बार खरीदते हैं।
- वफादार ग्राहक ऐसे ग्राहक जो वस्तु या सेवा को बार-बार खरीदते हैं।
- 3. असन्तुष्ट ग्राहक ऐसे ग्राहक जो वस्तु या सेवा से खुश नहीं हैं और उन्हें इससे शिकायत है।
- 4. शोध करने वाले ग्राहक ऐसे ग्राहक जो किसी भी वस्तु या सेवा को खरीदने या उसका उपयोग करने से पहले उसकी जाँच, उसकी तुलना और उसका मूल्याँकन करते हैं। हो सकता है आपको ऐसे ग्राहकों से कई बार मिलना पडे।
- 5. मोलभाव करने वाले ग्राहक ऐसे ग्राहक जो अपनी खरीदारी में ऑफ़र/सबसे अच्छी डील (Deal)/छूट या दूसरे फ़ायदों की तलाश करते हैं और उसके लिए दुकानदार या विक्रेता(वेंडर/vendor) से बहस भी कर लेते हैं।



नए ग्राहक

असन्तुष्ट ग्राहक



वफादार ग्राहक



शोध करने वाले ग्राहक



मोलभाव करने वाले ग्राहक



कोई ऐसी घटना याद करें जब आप 'गुस्सैल ग्राहक' बन गए थे। ऐसा क्या किया जा सकता है जिससे ग्राहकों को बुरा भी ना लगे और ग्राहक सेवा भी बेहतर हो सके?

आइए सीखें कि अलग-अलग प्रकार के ग्राहकों के साथ कैसे बातचीत करें

अलग-अलग प्रकार के ग्राहकों को सम्भालने का बेहतर तरीका

1. नए ग्राहक

- ऐसे ग्राहकों के बारे में अच्छी बात यह है कि उन्होंने पहले ही अपनी खोज (रिसर्च/research) पूरी की होती है और वस्तु/सेवा खरीदना चाहते हैं।
- ग्राहकों को अन्य विकल्पों के बारे में बताएँ।
- ग्राहकों को वस्तु या सेवा के बारे में अच्छी तरह से पूरी जानकारी दें।
- संक्षेप में, उनके सभी सवालों के जवाब देने के लिए तैयार रहें।

2. वफादार ग्राहक

- ऐसे ग्राहकों की कद्र करें।
- उन्हें अलग से फायदेमंद और ख़ास ऑफ़र दें।
- कुछ छूट या अच्छी तरह से लिखा गया धन्यवाद नोट भी उन्हें खुश कर सकता है।

3. असन्तृष्ट ग्राहक

- सबसे पहले उनके साथ नम्रता से पेश आएँ।
- उन्हें समझाएँ कि आप उनकी समस्या का हल करने के लिए हमेशा तैयार हैं।
- बहुत जल्दी कार्रवाई करें।
- माफी माँगने में शर्म महसूस न करें।

4. शोध करने वाले ग्राहक

- इस बात का ध्यान रखें कि उन्हें अधिकतम जानकारी दी जा रही है।
- प्रशंसा पत्र (टेस्टीमोनियल/testimonial) और प्रतिक्रिया (फीडबैक/feedback) के बारे में बात करें।
- उन्हें आपके प्रतियोगियों से होने वाली तुलनाओं के बारे में बताएँ। उन्हें नमूनों का उपयोग करने दें साथ ही उन्हें अपनी वस्तुएँ या सेवाएँ दिखाएँ।

5. मोलभाव करने वाले ग्राहक

- उन्हें ग्राहक सेवा से मिलने वाले मूल्यों के बारे में समझाएँ। उनके साथ अलग तरीके से पेश आएँ।
- वे बड़े सौदों (डील/deal) और बिक्रियों (सेल/sale) की ओर आकर्षित होते हैं।
- सही कीमत तय करें।

एक ग्राहक के रूप में, आपकी 3 सबसे महत्वपूर्ण उम्मीदें क्या होंगी?	गतिविधि का समय!
1.	
2.	
3	



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो 🗸 लगाएँ ।

- 1. ग्राहक वह व्यक्ति होता है जो किसी दुकानदार या विक्रेता (वेंडर/vendor) से वस्तु या सेवा खरीदता है।
- ग्राहकों के पास अपनी वस्तुओं/ब्रांड/सेवाओं को चुनने का विकल्प होता है।
- अलग-अलग प्रकार के ग्राहकों की पहचान करने से हमें उनसे आसानी से बातचीत करने में मदद मिलती है।
- ग्राहकों को वस्तुओं के बारे में अच्छी तरह बताने से, समस्याओं को हल करने से, उन्हें बडे सौदे (डील/deal) और बिक्री (सेल/sale) देने से व्यवसाय में बढोत्तरी होती है।

11.3 ग्राहक की ज़रूरतों की पहचान करना

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. ग्राहक की ज़रूरतों और अपेक्षाओं के महत्व को पहचानना
- 2. ग्राहक की ज़रूरतों की पहचान कैसे करें
- 3. ग्राहक के साथ उनकी ज़रूरतों के बारे में बात करना

ग्राहक की ज़रूरतों को समझने के लिए आप कौन-से सवाल पूछ सकते/सकती हैं?	सोचें! समझें! करके देखें!

आइए जानें कि ग्राहक की ज़रूरतों और अपेक्षाओं का क्या महत्व है









बार-बार होने वाली बिक्री

हमेशा अपडेट रहना

ग्राहकों का भरोसा

दूसरे कारोबारों से मुकाबला

ग्राहक की ज़रूरतों को समझने का सबसे बड़ा कारण ग्राहक को लंबे समय तक हमारे कारोबार से जोड़ कर रखना और उन्हें अपना एम्बेसडर (ambassador) बनाना है।

वह कारोबार जो अपने ग्राहक की ज़रूरतों और अपेक्षाओं को समझ सकता है, केवल वही नीचे बताए फ़ायदे पा सकता है:



आइए ग्राहक की जरूरतों की पहचान करने के बारे में जानें

ऐसा कोई भी कारोबार, जो ग्राहक की ज़रूरतों को जानने की कोशिश करता है, उसे इस बात की जाँच कर लेनी चाहिए कि क्या निम्नलिखित पाँच बिन्दुओं (क्राइटेरिया/criteria) का ध्यान रखा गया है या नहीं:



कीमत (Price) - ऐसी वस्तु या सेवा जो ग्राहक के बजट के हिसाब से हो।



विकल्प (Choice) - अलग-अलग ग्राहकों के लिए अलग-अलग तरह की

वस्तुएँ और सेवाएँ।



सुविधा (Convenience) – ग्राहक को दी जाने वाली सुविधा, आसान और लागू करने योग्य होनी चाहिए।

गुणवत्ता (Quality) - दी जा रही

वस्तु या सेवा की क्वालिटी



अनुभव (Experience) - वस्तु या

सेवा लिए जाने से पहले और बाद में बेहतरीन अनुभव।



अपने अनुभव से सोचें और लिखें कि कोई वस्तु या सेवा लेते समय आपकी ज़रूरतों को कैसे पहचाना और पुरा किया गया।

आइए यह सीखें कि ग्राहकों की ज़रूरतों को हम कैसे जान सकते हैं

सही सवाल पूछकर ग्राहक की ज़रूरतों और भावनाओं को समझने और बेहतर सेवा प्रदान करने के लिए हम पड़ताल (प्रोबिंग/probing) करते हैं। ग्राहकों के साथ प्रभावी प्रोबिंग करने के लिए हम फ़नल (Funnel) तकनीक का पालन कर सकते हैं।

1. खुले प्रश्न

ऐसे सवाल पूछें जो ग्राहक की भावनाओं, विचारों और उनकी राय को समझने और जानने में सहायता करें। इससे बातचीत को आगे बढ़ाने में मदद मिलेगी।

उदाहरण: आपको क्या समस्या आ रही है?



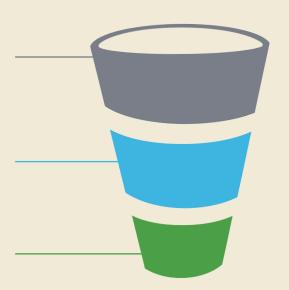
ये सवाल हमें बातचीत के दौरान ग्राहकों की ज़रूरतों और अपेक्षाओं को गहराई से जानने और स्पष्ट रूप से समझने में मदद करते हैं।

उदाहरण: यह समस्या आपको कब से आ रही है?



ये सवाल, कोई विशेष जानकारी या डिटेल पाने के लिए पूछे जाते हैं।

उदाहरण: क्या आपकी समस्या का समाधान हो गया?



	मान लीजिए कि आप ग्राहक हैं और आपका/आपकी दोस्त एक सेल्सपर्सन (Salesperson) है। प्रोबिंग से जुड़े प्रश्नों का अभ्यास करें। अपनी कक्षा के सामने इस चर्चा का रोल-प्ले कर के दिखाएँ। रोल-प्ले के दौरान हुई बातचीत में प्रयोग होने वाले अलग-अलग प्रश्न लिखें।	गतिविधि का समय!



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो 🗸 लगाएँ ।

- एक सफल व्यवसाय के लिए यह ज़रूरी है कि वे अपने ग्राहकों की जरूरतों को समझें।
- 2. ग्राहकों की जरूरतों को समझने से बिक्री करने, उनका विश्वास जीतने और बाजार के बदलते ट्रेंड को समझने में मदद मिलेगी।
- 3. कीमत, गुणवत्ता, पसंद, सुविधा, अनुभव के बारे में जाँच करके ग्राहकों की ज़रूरतों को पहचानें।
- 4. ग्राहकों की जरूरतों की जांच करने के लिए प्रोबिंग एक शानदार तरीका है।
- 5. जांच: खुले प्रश्न > जांच करने वाले प्रश्न > बंधे प्रश्न

11.4 ग्राहकों से संवाद करने की सरल

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. एफ.ए.बी (FAB) का परिचय और महत्व

तकनीकें

- 2. एफ.ए.बी (FAB) का अभ्यास
- 3. क्रॉस सेलिंग (cross selling) को समझें

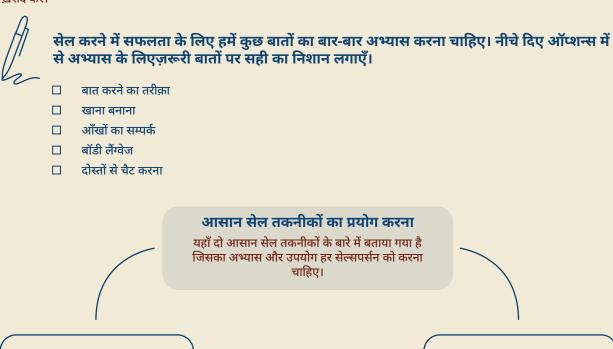
आपके अनुसार सही जवाब पर 🗸 का निशान लगाएँ। सेल करने की तकनीक निर्भर होनी चाहिए: सोचें! समझें!

- ग्राहक की ज़रूरतों पर
- हमारी पसंद पर

आइए, सेल तकनीकों के इस्तेमाल की आवश्यकता को जानें

हर तरह के बिज़नेस में किसी ना किसी तरह की सेल या बिक्री करने की आवश्यकता होती है। अगर सेल्सपर्सन (salesperson) ग़लत जानकारी दे रहे हैं या उनमें सामग्री को लेकर विश्वास नहीं है, ग्राहक इस बात को समझ सकते हैं। इसकिए यह बहुत ज़रूरी है कि हम उनका विश्वास जीतें और उनसे अच्छे रिश्ते बनाएँ।

आपको अपने बात करने के तरीक़े, बॉडी लैंग्वेज, आँखों का सम्पर्क बनाने और सेल पूरी करने की तकनीक का बार-बार अभ्यास करना चाहिए। सेल तकनीकों की मदद से हम ग्राहकों के साथ अच्छे रिश्ते बना सकते हैं और यह पक्का कर सकते हैं कि वे हमारे यहाँ से सामान या सुविधा की ख़रीद करें।



क्रॉस सेलिंग

एफ.ए.बी (FAB) : यह ग्राहकों को किसी वस्तु (product) या सेवा के बारे में समझाने वाली एक आसान तकनीक है।

एफ.ए.बी (FAB)

विशेषताएँ (Features) क्या?	लाभ (Advantages) कैसे?	फ़ायदे (Benefits) क्यों?			
इससे प्रॉडक्ट या सर्विस की विभिन्न विशेषताओं के बारे में पता चलता है। यह तकनीकी पहलू हो सकता है कि उत्पाद कैसा दिखता है या उत्पाद क्या काम आता है।					
1. यह वस्तु (product) या सेवा (service) से ग्राहक को होने वाले लाभ को स्पष्ट रूप से पेश करता है।					
2. ग्राहकों को बेहतर विकल्प प्रदान करता है।					
3. व्यापार की बिक्री और लाभ को बढ़ात	3. व्यापार की बिक्री और लाभ को बढ़ाता है।				

आइए एफ.ए.बी (FAB) का उपयोग करना सीखें

किसी वस्तु या सेवा के एफ.ए.बी (FAB) की पहचान कर, हम बिक्री के लिए एफ.ए.बी (FAB) विवरण लिख सकते हैं। इसके 3 आसान चरण हैं।

किसी वस्तु या सेवा की सभी विशेषताओं की सूची बनाएँ। प्रत्येक विशेषता के एक या दो लाभ लिखिए। ग्राहकों की जगह स्वयं को रखकर लाभ विवरण लिखें।

प्रॉडक्ट का नाम : स्मार्ट फ़ोन

विशेषताएँ / Features	फ़ायदे/ Benefits	লাभ/ Advantages
 4000 एमएएच (mAh) की बैटरी फिंगरप्रिंट सेंसर (fingerprint sensor) 120 मेगापिक्सल (mega pixel) कैमरा वायरलेस चार्जिंग (wireless charging) 64 जीबी रैम (GB RAM) और 2.0 गीगाहर्ट्ज़ प्रोसेसर (GHz processor) 	 लंबे समय तक चलने वाली बैटरी सुरक्षा अच्छी तस्वीरें आसान चार्जिंग तेज़ प्रोसेसिंग (processing) 	 ज़्यादा पावर स्टोरेज (power storage) सुरक्षित डेटा अधिक फ़ोटो कैप्चर करना केबल और प्लग के बिना बैटरी चार्ज करें फ़ास्ट प्रोसेसिंग से बिना रुके ऐप चलाएँ

उपरोक्त स्मार्टफ़ोन के लिए एफ.ए.बी (FAB) स्टेटमेंट।

फोन में 4000 एमएएच (mAh) की लम्बे समय तक चलने वाली बैटरी है। केवल एक बार वायरलेस चार्जिंग करने के बाद आप पूरा दिन मोबाइल फ़ोन का इस्तेमाल कर सकती हैं। इसका तेज़ प्रोसेसर आपको एक ही समय में कई एप्लिकेशन चलाने की सुविधा देता है। 120 मेगा पिक्सल कैमरे के साथ हाई-रेज़ॉल्यूशन तस्वीरें लें। 64 जीबी रैम (GB RAM) आपको ज़बरदस्त स्टोरेज क्षमता प्रदान करता है।

अपने आसपास की कोई भी वस्तु या सेवा चुनें और उसका FAB विवरण लिखें।

वस्तु या सेवा का नाम

वशिषताएँ (Features)	लाभ (Advantages)	फ़ायदे (Benefits)

आपका एफ.ए.बी सेल्स स्टेटमेंट (FAB sales statement)

आइए क्रॉस सेलिंग (Cross Selling) के बारे में जानें

क्रॉस सेलिंग (cross selling) एक सेल्स तकनीक है जिस से ग्राहक को एक ही समय में एक से अधिक वस्तुएँ बेची जाती हैं।

क्रॉस सेलिंग (Cross Selling) क्यों की जाती है?

- 1. ग्राहक को अतिरिक्त लाभ देने के लिए
- कुल रेवेन्यु में वृद्धि के लिए
- 3. ग्राहकों से जुड़ाव के लिए





अपने घर के पास की दुकानों पर जाएँ। क्रॉस सेलिंग में एक साथ बेचे जा सकने वाले प्रॉडक्ट्स या सर्विसेज़ की सूची बनाएँ।	का समय!
	_
	_
	<u> </u>



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो 🗸 लगाएँ ।

- सेल करने में सफलता के लिए आपको अपने बात करने के तरीक़े, बॉडी लैंग्वेज और सेल पूरी करने की तकनीक का अभ्यास करना चाहिए।
- 2. सेल-तकनीकों से हमें ग्राहक को सामान या सुविधा बेचने और उनसे अच्छे रिश्ते बनाने में मदद मिलती है।
- 3. एफ.ए.बी (FAB) विवरण से हमें ग्राहकों को किसी भी उत्पाद की विशेषताएँ (Features), फ़ायदे (Benefits) और लाभ (Advantage) समझाने में मदद मिलती है।
- 4. क्रॉस सेलिंग (cross selling) एक सेल्स तकनीक है जिस से ग्राहक को एक ही समय में एक से अधिक वस्तुओं के बारे में जानकारी दी जाती है।

11.5 सेल पूरी करना और ग्राहक फ़ीडबैक

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. सेल या सेवा पूरी करने या क्लोज़ करने (closing) का महत्व
- 2. सेल या सेवा कैसे पूरी करें या क्लोज़ (close) करें
- 3. ग्राहक का फ़ीडबैक (feedback) और उनकी संतुष्टि

आपके विचार से "सेल्स पूरी होने" (closing sales) का क्या अर्थ है? गूगल (Google) द्वारा और अधिक जानकारी प्राप्त करें!	सोचें! समझें! करके देखें!
	_
	

आइए जानें कि किसी सेल्स (sales) या सेवा को कैसे पूरा करते हैं

सेल्स (sales) को क्लोज़ (close) करने का अर्थ है सेल्स प्रक्रिया (sales process) को पूरा करना। 'सेल्स पूरी करना' वह चरण है जहाँ खरीदार वस्तु या सेवा खरीदने के लिए तैयार हो जाता है। एक बेहतर सेल्सपर्सन बनने के लिए सेल्स क्लोज़ करना एक आवश्यक कौशल है।

2 ख़ास तरीक़ों से सेल्स को क्लोज़ माना जा सकता है। वे हैं:

ग्राहक से स्वीकृति के संकेत

"इसकी बैटरी लाइफ मेरे पिछले फ़ोन से ज्यादा लंबी है"

ग्राहक को एक बड़े लाभ के बारे में बताने के बाद

"आप अपने पुराने फोन की वापसी पर 5% की छूट भी पा सकती हैं"





उन वाक्यों को चुनें जो यह दर्शाते हैं की सेल्स (sales) पूरी या क्लोज़ (close) हो गयी है। :

- □ इस सामान (product) में और क्या ख़ासियतें है?
- □ मैं यह फ़ोन खरीदूँगी, यह अच्छा लग रहा है।

आइए जानें कि किसी सेल्स या सेवा को कैसे क्लोज़ किया जाता है

सेल्स क्लोज़ करने की कई तकनीकें हैं। सेल्स क्लोज़ करने के लिए 3 तकनीक सबसे महत्वपूर्ण हैं:

'अभी नहीं तो कभी नहीं' वाला सेल (sale):

सेल्सपर्सन एक विशेष फ़ायदा बताते हैं और ऐसा माहौल बनाते हैं जिससे ग्राहक को उस वस्तु की ज़रूरत तुरंत महसूस होने लगती है और ग्राहक उस वस्तु को खरीदने के लिए तैयार हो जाते हैं।

उदाहरण: "यह ऑफ़र (offer) केवल आज के लिए ही है"

सभी फ़ायदे बताकर सेल्स (sales) पूरी करना:

सेल्स क्लोज करने के लिए सेल्सपर्सन वस्तु (product) या सेवा के मूल्य और लाभों को याद दिलाते रहते हैं। ग्राहक को सभी महत्वपूर्ण बातें एक साथ बताकर उन्हें वह प्रॉडक्ट या सर्विस लेने के लिए तैयार करते हैं।

उदाहरण: "इस बड़ी स्क्रीन वाले स्मार्ट टीवी (Smart TV) पर 5 साल की वारंटी है और कोई भी दिक्कत होने पर इसके सर्विस सेंटर आसपास ही हैं। आपके पास डिलीवर करवाने के लिए कौन सा समय ठीक रहेगा?"

प्रश्न पूछ कर सेल्स क्लोज़ करना:

सेल्सपर्सन कुछ प्रश्न पूछ कर सेल्स क्लोज़ करते हैं। प्रश्न का उद्देश्य या तो सेल को पूरा करना है सेल पूरी न करने के कारण को समझना है।

उदाहरण:

क्या यह ऑफर आपकी उम्मीदों के मुताबिक़ है? क्या आपकी कोई ऐसी ख़ास अपेक्षा है जो इस ऑफर के साथ पूरी नहीं हो पा रही है?



सेल्स क्लोज़ करने की तकनीकों को जानने के लिए Google सर्च करें और नीचे लिखें।

सेल्स पूरी करने की तकनीक / Closing sales techniques

आइए ग्राहकों के फ़ीडबैक और संतुष्टि के बारे में जानें

ग्राहकों की ख़ुशी और उनके संतोष को जानने का सबसे आसान तरीका किसी वस्तु या सेवा के बारे में उनकी राय प्राप्त करना है।

ग्राहक द्वारा किसी वस्तु (product) या सेवा के बारे में अपने अनुभव और राय साझा करना ग्राहक फ़ीडबैक (feedback) कहलाता है।

किसी भी काम की तरक़्क़ी सीधे ग्राहकों की संतुष्टि (customer satisfaction) से जुड़ी होती है। इसलिए ग्राहक को दी जा रही वस्तुओं (product) या सेवाओं के उपयोग से ग्राहक को खुशी मिलनी ज़रूरी है।

ग्राहकों का फ़ीडबैक जानने के मुख्य कारण इस प्रकार हैं:



फ़ीडबैक से व्यवसाय में आगे बढ़ने के लिए दिशा मिलती है।



वस्तुओं और सेवाओं में सुधार होता है



ग्राहक को पता चलता है कि वो आपके काम/व्यवसाय के लिए महत्व रखते हैं

ग्राहकों की प्रतिक्रिया (feedback) इकट्ठा करने के सरल और प्रभावी तरीके।

1. सोशल मीडिया पर ग्राहक से उनका फ़ीडबैक लें

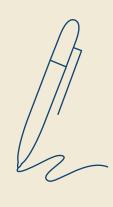


2. ग्राहक फ़ीडबैक सर्वे

	हक संतुष्टि सर्वे _{वश्यक प्रश्रा}
आ प))	ाके लिए (ऑनबोर्डिंग/वस्तु/सर्विस/आदि) का अनुभव कैसा रहा? अच्छा बुरा
आप	के चुने हुए विकल्प की मुख्य वजह क्या है?*
कृप	ाया यहाँ लिखें
क्या है।*	आप इसमें कुछ और जोड़ना चाहते/चाहती हैं? हमें फ़ीडबैक पसंद
कृष	ाया यहाँ लिखें
	सबमिट करें।

3. ग्राहक प्रशंसा-पत्र (customer testimonial):
समीक्षक
★ ★ ★ ★ ब्राण्ड X के साथ मेरा अनुभव शानदार रहा। मुझे उनकी वेबसाइट पर वह कार मिली जिसकी मुझे तलाश थी। उन्होंने तुरंत ही यह कन्फ़र्म किया कि वह कार उपलब्ध है और साथ ही एक टेस्ट ड्राइव का अपॉइंटमेंट (appoint- ment) भी बुक कर दिया। मैंने जोसेफ़ के साथ बात की। जोसेफ़ बहुत ही प्रफेशनल, मददगार और कार्य करने में सहज व्यक्ति थे। पिकअप के समय ही कार की डिटेलिंग (detailing) और रजिस्ट्रेशन किया गया था। प्रक्रिया आसान और सुचारू थी।
कम्पनी का जवाब
जोसेफ़ के साथ काम करने का अपना सकारात्मक अनुभव साझा करने के लिए बहुत-बहुत धन्यवाद! समय पर संवाद, प्रफ़ेशनलिज़्म, और पिकअप के लिए डिटेल्ड और रजिस्टर्ड वाहन उपलब्ध करवाना हमारी विशेषता है। ब्रांड X चुनने के लिए धन्यवाद और हम उम्मीद करते हैं कि जब आप सर्विसिंग के लिए आएँगे तो हम दोबारा ज़रूर मिलेंगे!

क्या आपने कभी ऑनलाइन शॉपिंग की है? किसी भी ऑनलाइन शॉपिंग पोर्टल (अमेज़न/ मिंत्रा/फ्लिपकार्ट) पर जाएँ और कोई भी प्रॉडक्ट चुनें। समीक्षा (review) सेक्शन में ग्राहकों के फ़ीडबैक देखें और ग्राहकों द्वारा साझा किए गए प्रमुख अनुभवों को नोट करें।	मातावाध का समय!



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो 🗸 लगाएँ ।

- 1. सेल्सपर्सन के लिए सेल्स क्लोज़ (closing sales) करने की तकनीक, एक आवश्यक कौशल है।
- सेल्स क्लोज़ करने की 3 महत्वपूर्ण तकनीकें अभी नहीं तो कभी नहीं सेल, सभी फ़ायदे बताकर सेल्स क्लोज़ करना, प्रश्न पूछ कर सेल्स क्लोज़ करना।
- 3. ग्राहकों की संतुष्टि (customer satisfaction) किसी भी काम में विकास की कुंजी है।
- 4. फ़ीडबैक से हमें ग्राहक की अपेक्षाओं को समझने में मदद मिलती है।
- 5. फ़ीडबैक प्राप्त करने के सरल और प्रभावी तरीके सोशल मीडिया, ग्राहक सर्वे और ग्राहक प्रशंसा-पत्र (customer testimonial) के माध्यम से समीक्षा (review)



12.1 सकारात्मक कार्य वातावरण

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. सकारात्मक कार्यस्थल या पॉज़िटिव वर्कप्लेस का हिस्सा बनना
- 2. कार्यस्थल पर अच्छे और स्वस्थ रिश्ते बनाना
- 3. कार्यस्थल पर ऊर्जा कैसे बचाएँ

सकारात्मक कार्यस्थल या पॉज़िटिव वर्कप्लेस का हिस्सा बनना कार्यस्थल पर अच्छे और स्वस्थ रिश्ते बनाना कार्यस्थल पर ऊर्जा कैसे बचाएँ

किन चीजों से सकारात्मक कार्य वातावरण
(Positive work environment) बनेगा?

(Negative work environment) बनेगा?

सोचें! समझें! करके देखें!

आइए जाने की सकारात्मक कार्यस्थल का हिस्सा कैसे बन सकते हैं

जब हम किसी कार्यस्थल से जुड़ते हैं, तो हम आमतौर पर वहाँ प्रतिदिन 8 घंटे बिताते हैं। यह हमारे दिन का एक तिहाई भाग होता है! अपने काम के प्रति हम कैसा महसूस करते हैं, इस बात पर हमारे कार्यस्थल के वातावरण का गहरा प्रभाव पड़ता है।

पॉज़िटिव वर्क एनवायरनमेंट से आप काम के दौरान अच्छा महसूस करेंगे/करेंगी और आपको पूरे दिन काम करने की प्रेरणा मिलेगी। कार्यस्थल में विश्वास (trust), सहयोग (cooperation), सुरक्षा (safety) और समर्थन (support) होने से एम्पलॉयी और एम्प्लॉयर, दोनों के लिए पॉज़िटिव एनवायरनमेंट रहता हैं।

कार्यस्थल को क्या बातें सकारात्मक बनाती हैं?

जीवन में काम का संतुलन कार्यस्थल सुरक्षा मार्गदर्शन

खुला और सच्चा संवाद

अच्छी कार्य स्थितियाँ जैसे सही रोशनी, शांति , तापमान, वेंटिलेशन आदि सुविधाएँ कार्य स्थितियाँ

सकारात्मक कार्य वातावरण

सपोर्ट करने वाले सुपरवाइज़र और सहकर्मी

उपकरण की गुणवत्ता

विकास के अवसर



किसी ऐसे दोस्त या परिवार के सदस्य से बात करें जो नौकरी कर रहे/रही हों। पता करें कि उन्हें अपने काम के माहौल के बारे में क्या पसंद है और उन चीजों के बारे में भी पूछें जो वे अपने कार्यस्थल में सुधारना चाहते/ चाहती हैं।

सुझाव: आप प्रश्न पूछने के लिए ऊपर दिए गए चित्र को रेफ़र कर सकते हैं। उदाहरण के लिए: क्या आपके सुपरवाइज़र और आपके साथ काम करने वाले लोग आपका सहयोग करते हैं?

वे चीजें जो उन्हें अपने कार्यस्थल पर पसंद हैं	वे चीजें जिन्हें वे अपने कार्यस्थल पर बदलना चाहते/चाहती हैं

आइए जानें कि कार्यस्थल पर स्वस्थ रिश्ते (Healthy relationships) कैसे बनाएँ

जब आप किसी कार्यस्थल से जुड़ते हैं, तो आपका परिचय कई नए लोगों से होता है, जिनसे आप प्रतिदिन मिलते/मिलती हैं। आपका नया सुपरवाइज़र होगा और नये सहकर्मी होंगे। आप एक बड़ी टीम का हिस्सा भी हो सकते/सकती हैं।

अपने कार्यस्थल पर अपने सहकर्मियों के साथ पॉज़िटिव प्रोफ़ेशनल रिलशनशिप (positive professional relationships) विकसित करना ज़रूरी है। इससे नौकरी में संतुष्टि और अच्छा काम करते रहने की प्रेरणा में मिलेगी। आपकी सहायता के लिए यहाँ कुछ सुझाव दिए गए हैं:

	अपने सहकर्मियों का प्रतिदिन अभिवादन करें।
	अपने दिन के लिए एक योजना बनाएँ। यदि आपको अपने सहकर्मियों के सहयोग (सपोर्ट/Support) की ज़रुरत हो तो उन्हें बताएँ।
?2	यदि आप प्रश्न पूछना चाहते/चाहती हैं या आपको सहायता की आवश्यकता है तो विनम्रता से पूछें।
18	जब भी वे आपकी सहायता करें तो आभार व्यक्त करें और लोगों को धन्यवाद दें।
3))	एक अच्छे/अच्छी श्रोता (listener) बनें।
	जब आपके सहकर्मी आपसे मदद माँगें तब उन्हें सहयोग करें।

आइए जानें कि कार्यस्थल में ऊर्जा (एनर्जी/Energy) कैसे बचाएँ

ऊर्जा बचाने से अर्थ है बिजली, पानी, कागज़, रसायन, ईंधन आदि संसाधनों का कम उपयोग करना और ऊर्जा की बचत करना। ऊर्जा का बचाव तभी सफ़ल हो सकता है जब कंपनी के सभी कर्मचारी ऊर्जा बचाने में योगदान दें। कंपनी को संसाधनों को बचाने के लिए सही नीति और नियम बनाने चाहिए।

कुछ बेस्ट प्रैक्टिसेज़ जिनसे कार्यस्थल में ऊर्जा बचाने में मदद मिल सकती है, इस प्रकार हैं:

- ज़रुरत न होने पर लाइट बंद कर दें।
- पुराने उपकरणों को अधिक एनर्जी-एफ़िशिएंट उपकरणों में अपग्रेड करें।
- उपयोग में न होने पर उपकरण को बंद कर दें।
- 4. ज़रूरत होने पर ही प्रिंट करें।
- 5. सौर ऊर्जा जैसी रिन्यूएबल ऊर्जा का इस्तेमाल करें
- कम पानी का उपयोग करके पानी बचाएँ



अपने घर और कार्यस्थल में ऊर्जा बचाने के कुछ तरीके ऑनलाइन खोजें और यहाँ लिखें।	का समय!

आज मैंने सीखा:

- सकारात्मक कार्यस्थल या पॉज़िटिव वर्कप्लेस से काम की गुणवत्ता पर असर पड़ता
- कार्यस्थल में स्वस्थ रिश्ते (healthy relationships) बनाने के लिए अच्छे गुणों
- को विकसित करने की ज़रुरत होती है। कार्यस्थल में ऊर्जा की बचत करने से धन की बचत होती है और साथ ही पृथ्वी के नॉन-रिन्यूएबल संसाधनों (non-renewable resources) की भी बचत होती



12.2 पर्सनल ग्रूमिंग और स्वच्छता

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. पर्सनल ग्रूमिंग (Personal grooming) का महत्व
- 2. स्वच्छता बनाए रखना
- 3. खुद को कैसे ग्रूम करें

व्यक्तिगत स्वच्छता (personal hygiene) बनाए रखने के लिए आप क्या करते/ करती हैं?	सोचें! समझ करके देखें!
	_
	_

आइए पर्सनल ग्रूमिंग (Personal grooming) के महत्व के बारे में जानें

जब हम स्कूल में थे, हमें हर दिन यूनिफार्म पहननी होती थी। आपके शिक्षक आपको साफ, प्रेस की गई यूनिफार्म और जूते पहनने के लिए कहा करते थे। उन्होंने आपको अपने बालों को अच्छी तरह से बांधने या बनाने और अपने नाखूनों को नियमित रूप से काटने के लिए भी कहा होगा। इसे ही ग्रूमिंग (grooming), अर्थात अपने आप को सँवारना या तैयार होना कहते हैं।

साफ़-सुथरा और प्रेसेंटेबल (presentable) दिखने के लिए जो प्रक्रिया की जाती है उसे ग्रूमिंग (grooming) कहते हैं। इसमें हम अपना और अपने रुप का ख्याल रखते हैं। विशेष रूप से यह तब ज़रूरी होता है जब हम किसी इंटरव्यू (interview) के लिए जाते हैं या कोई जॉब जॉइन करते हैं।

पर्सनल ग्रूमिंग नीचे दी गयी चीज़ों को प्रभावित करती है:

- 1. आप अपने बारे में कैसा महसूस करते/करती हैं
- 2. दूसरे लोग आपको कैसे देखते हैं

ग्रूमिंग (Grooming) क्यों जरूरी है?

- 1. इससे फर्स्ट इम्प्रैशन (first impression) सकारात्मक बनता है
- 2. आपको आत्मविश्वास या कॉन्फिडेंस मिलता है
- 3. दर्शाता है की आप प्रोफ़ेशनल हैं
- 4. आत्म-अनुशासन (self-discipline) प्रदर्शित करता है
- 5. आपके बारे में लोगों की राय बदलती है







आपको अपनी नई जॉब में फर्स्ट इम्प्रैशन अच्छा बनाने की ज़रूरत है। आप खुद को कैसे पेश करेंगे/ करेंगी? प्रमुख 5 बिंदु लिखें।

आइए व्यक्तिगत स्वच्छता (पर्सनल हाइजीन/personal hygiene) बनाए रखने के बारे में जानें

अच्छे पर्सनल हाइजीन (personal hygiene) का अर्थ है अपने शरीर के सभी अंगों को साफ़ और स्वस्थ रखना।इसमें शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य दोनों का ख़्याल रखना ज़रूरी होता है। खराब पर्सनल हाइजीन वाले लोग आसानी से बीमार पड़ सकते हैं।

आइए पर्सनल हाइजीन बनाए रखने के लिए कुछ अच्छी आदतों पर एक नज़र डालें:

	खाने से पहले, शौचालय के बाद, सार्वजनिक स्थानों से घर लौटने आदि के बाद नियमित रूप से अपने हाथ साबुन और पानी से धोएँ।
COLEMBIE	अपने दांतों को दिन में दो बार ब्रश करें।
	रोज़ाना नहाएँ और हफ़्ते में कम से कम एक बार अपने बालों को धोएँ।
IIIII Maran	व्यक्तिगत सामान जैसे इयरफ़ोन, टूथब्रश, कंघी आदि दूसरों से कभी साझा न करें।
	अपनी उंगलियों और पैरों के नाखूनों को हर समय साफ़ रखें।
	माहवारी के समय स्वच्छता बनाए रखें। जब भी आप अपना पैड बदलें अपने आप को अच्छी तरह साफ़ करें।
	अपने आस-पास की जगहों जैसे अपने घर और कार्य डेस्क को हर समय साफ़ और व्यवस्थित रखें।



नीचे दिए गए सवालों का जवाब दें

प्रश्न 1. आपके परिवार वालों और शिक्षकों ने आपको छोटी उम्र से ही अच्छी पर्सनल हाइजीन की आदतें सिखाई हैं। पाँच अच्छी आदतों को नीचे लिखें जिनका आप नियमित रूप से पालन करते/करती हैं।

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

आइए खुद को ग्रूम (groom) करने के तरीकों के बारे में जानें

इंटरव्यू या इंडस्ट्रियल विज़िट के लिए जाते समय, आपको अच्छे तरीके से फ़ॉर्मल कपड़े पहनने चाहिए। आइए एक नजर डालते हैं कि इसका क्या मतलब है।





पुरुषों के लिए:

- फ़ॉर्मल जूतों के साथ शर्ट और पैंट पहनें।
- सफेद या हल्के रंग की शर्ट्स सबसे अच्छी रहती हैं।
- आपके कपड़े अच्छी तरह से प्रेस होने चाहिए।
- एक जैसे मोज़े पहनें।
- शेव करें और यदि बाल लंबे हैं तो बाल कटवाएँ।
- तेज़ गंध वाले इत्र और डिओडरंट (deodrant) न लगाएँ।
- अपना रेज़्यूमे और डाक्यूमेंट्स एक फ़ोल्डर या बैग में रखें।

महिलाओं के लिए:

- शर्ट-पैंट या कुर्ती-सलवार पहनें।
- आपके कपड़े अच्छी तरह से प्रेस होने चाहिए।
- अगर आप हील्स (heels) पहन रही हैं तो ऊँची हील्स न पहनें।
- अपने मेकअप को हल्का और नेचुरल रखें।
- बालों को अच्छे तरीके से बनाया जाना चाहिए या पीछे बाँधा जाना चाहिए।
- तेज़ गंध वाले इत्र और डिओडरंट (deodrant) न लगाएँ।
- अपना रेज़्यूमे और डाक्यूमेंट्स एक फ़ोल्डर या बैग में रखें।

आपका आईटीआई (I.T.I) आपको इंडस्ट्रियल विज़िट पर ले जा रहा है। आपके टेनर ने आपको यनिफॉर्म पहनने और अच्छी तरह से अपने आप को ग्रुम रेंगी उन्हें

गतिविधि का समय!

						चरणों		
	. ۲۰۰۰	 	 4		<u> </u>			

- यूनिफ़ॉर्म साफ़ और प्रेस की हुई होनी चाहिए
- ऊँची हील्स (heels) पहने
- 🔲 सुबह ही स्नान कर लें अलग-अलग मोज़े पहनें
- बैग और पहचान पत्र साथ न रखें
- अपने बालों में कंघी न करें



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो 🗸 लगाएँ ।

- 1. ग्रूमिंग (grooming) ख़ुद को साफ़ और प्रेसेंटेबल (presentable) दिखाने की प्रक्रिया है।
- अच्छे स्वास्थ्य के लिए स्वच्छता बनाए रखना ज़रूरी है।
- इंटरव्यू या इंडस्ट्रियल विज़िट पर जाते समय फ़ॉर्मल कपड़े पहनने चाहिए।

12.3 तनाव प्रबंधन

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. तनाव (stress) का अर्थ
- 2. तनाव के प्रकार
- 3. कार्यस्थल पर होने वाले तनाव का सामना कैसे करें

आइए, तनाव के बारे में जानते हैं

जब हम परेशान या बेचैन होते हैं तब जो हम महसूस करते हैं उसे तनाव कहते हैं। यह एक शारीरिक (physical), मानसिक (mental), या भावनात्मक (emotional) प्रतिक्रिया हो सकती है।

आप तब तनाव (stress) में हो सकते हैं जब:

- आप जीवन में बडे बदलावों का सामना कर रहे हैं।
- आप किसी बात को लेकर चिंतित हैं, ख़ासकर परिवार, स्वास्थ्य, पैसा, नौकरी से जुड़ी बात।
- आपके निजी जीवन (personal life) में और कार्यस्थल पर बहुत सारी ज़िम्मेदारियाँ हैं।
- आप बहुत दबाव का अनुभव कर रहे हों, ख़ासकर कार्यस्थल पर
- आपको मैनेजर (manager) या सहयोगी (coworker) से मदद नहीं मिल रही हो
- आपके जीवन में पर्याप्त काम या बदलाव नहीं है।
- आपके सुखद और अच्छे रिश्ते नहीं हैं





प्र1: चित्र को देखें और तनाव के कारण को पहचाने

- 1. करने के लिए बहुत कम काम
- 2. करने के लिए बहुत अधिक काम



आइए, तनाव के प्रकार के बारे में सीखें

दैनिक जीवन में, हम अनचाही परिस्थितियों को समझाने के लिए अक्सर 'तनाव' शब्द का उपयोग करते हैं। इससे ऐसा लगता है कि किसी भी तरह का तनाव बुरा होता है। पर, यह सच नहीं है! सभी तरह के तनाव बुरे नहीं होते।

जब आप अपने जीवन में कुछ नया शुरू करते हैं, जैसे किसी नई नौकरी की शुरुआत करते हैं या किसी टेस्ट या नौकरी के इंटरव्यू को देते हैं, तब आप जैसा महसूस करते हैं वह अच्छा तनाव है। अच्छा तनाव आपको बेहतर काम करने में मदद करता है। तकलीफ़ देने वाली घटनाओं के कारण बुरा तनाव उत्पन्न होता है जैसे कि, किसी अपने को खोना, उसे चोट लगना या बीमार पड़ना, जरूरी आवश्यकताओं की कमी, धमकाया जाना या दुर्व्यवहार का सामना करना।

बुरा तनाव यदि लंबे समय तक बना रहे, तो यह उम्र भर के लिए शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य सम्बन्धी समस्याओं का कारण बनता है। इसकी वजह से सिरदर्द, नींद न आना, मोटापा, बेचैनी, पीड़ा और उच्च रक्तचाप जैसी समस्याएँ हो सकती हैं।

अच्छा तनाव: • यह थोड़े समय के लिए होता है। • आपको उत्साह से भरपूर, और प्रेरित महसूस कराता है। • आपकी एकाग्रता (focus) को बढ़ाता है और काम करने की क्षमता को सुधारता है।



आप जिन दो प्रकार के अच्छे और बुरे तनावों से गुजर रहे हैं, उनके बारे में नीचे लिखिए।

अच्छा तनाव	बुरा तनाव

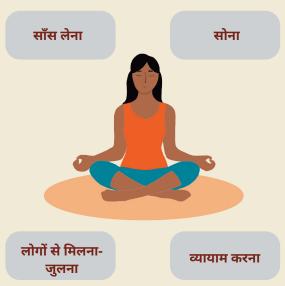
आइए, सीखें कि कार्यस्थल पर होने वाले तनाव का सामना कैसे करें

तनाव न केवल हमारे मानसिक स्वास्थ्य और मूड पर प्रभाव डालता है; बल्कि यह हमारे शारीरिक स्वास्थ्य पर भी प्रभाव डालता है। इसलिए, उचित तरीके से तनाव का सामना करना महत्वपूर्ण है।

सामान्य परिस्थितियाँ जैसे कि एक इंटरव्यू में शामिल होना, ट्रैफिक के कारण काम पर देर से पहुँचना या किसी काम को समय पर पूरा ना कर पाना कार्यस्थल पर तनाव का कारण बन सकते हैं। हम परिस्थिति को अपने काबू में तो नहीं कर सकते, पर हम उसका सामना करने का तरीका जान सकते हैं।

आइए, तनाव का सामना करने के कुछ सफ़ल तरीकों को सीखते हैं:

- तनाव के कारण की पहचान करें।
- अपने एचआर (HR) या सुपरवाइज़र से बात करें और जितनी जल्दी हो सके, उस समस्या को दूर करने का प्रयास करें।
- कार्यस्थल के तनाव का सामना करने का सबसे अच्छा तरीका है संवाद और ईमानदारी।
- अपने काम पर फ़ोकस करें कार्यस्थल की राजनीति में शामिल न हों।
- स्वस्थ, संतुलित आहार लें।
- अपने उन सभी कामों की एक सूची तैयार करें जिन्हें आपको पूरा करना है और उनकी प्राथिमकता तय करें।
- गहरी साँस लेने वाले व्यायाम, और ध्यान जैसी शांत करने वाली क्रियाओं का अभ्यास करें।
- अच्छी नींद लेने का प्रयास करें।



तरीके काम और जीवन के बीच एक स्वस्थ संतुलन बनाने में आपकी मदद भी करेंगे।	
प्र1: ऐसी कुछ चीज़ों के बारे में बताएं जिससे आप तनाव महसूस करते हैं।	गतिविधि का समय!
प्र2: तनाव से आराम पाने या उसे कम करने के कुछ तरीकों की सूची बनाएँ।	



12.4 रेज़्यूमे बनाना

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. रेज़्यूमे (resume) के प्रमुख भाग (components)
- 2. अपना रेज़्यूमे लिखने का अभ्यास
- 3. रेज़्यूमे में सामान्य ग़लतियों को ठीक करने का तरीक़ा

क्या आपने पहले कभी रेज़्यूमे बनाया है? ☐ हाँ ☐ नहीं रेज़्यूमे में किन-किन बातों का विवरण (details) होना चाहिए?	सोचें! समझें! करके देखें!

आइए, रेज़्यूमे के प्रमुख तत्वों को पहचानें

आई.टी.आई (ITI) कोर्स पूरा होने के बाद जॉब्स के लिए आवेदन करते समय आपसे रेज़्यूमे (resume) माँगा जाएगा। अपने भावी एम्प्लॉयर (employer) से आपका पहला परिचय आपके रेज़्यूमे से होता है। कई मामलों में, एम्प्लॉयर (employer) आपके जॉब आवेदन (application) की समीक्षा करते समय सबसे पहले आपका रेज़्यूमे देखेंगे। इस तरह से आपका रेज़्यूमे एम्प्लॉयर के सामने आपका प्रथम परिचय (first impression) है।

जॉब तलाश करते समय एक अपडेटेड (updated) रेज़्यूमे बनाने में समय और मेहनत, दोनों लगते हैं।

रेज्यूमे के प्रमुख तत्व:

- व्यक्तिगत जानकारी
- कैरियर का उद्देश्य
- शैक्षणिक योग्यता
- कार्य / इंटर्नशिप
- अनुभव
- उपलब्धियाँ / पढ़ाई के अतिरिक्त (एक्स्ट्रा-करीकुलर/extra-curricular)
- गतिविधियाँ
- रुचियाँ
- কীशल

आइए, रेज़्यूमे लिखने का अभ्यास करें

संपर्क जानकारी	30
	कैरियर का उद्देश्य
पूरा नाम	एक या दो छोटे वाक्यों में अपनी जॉब तलाशने के लक्ष्य (goal) को संक्षेप में प्रस्तुत
वर्तमान पता:	करें। लक्ष्य का विवरण उस पद और कौशल से संबंधित होना चाहिए जिसके लिए आप
	आवेदन कर रहे/रही हैं।
	उदाहरण 1:
	मैं सर्किट, वायरिंग और कंप्यूटर से संबंधित मेरे ज्ञान और कौशल का प्रयोग कर,
मोबाइल नंबर:	इलेक्ट्रीशियन के रूप में इस कम्पनी को आगे ले जाने में अपना योगदान देना चाहता/
	चाहती हूँ।
	पारुता हू।
ईमेल पता:	उदाहरण 2:
	एक टाइपिस्ट के तौर पर मैं अपने कौशल से कंपनी के दस्तावेज तैयार और व्यवस्थित
	करूँगा/करूँगी।
रुचियाँ	
आपको अपने ख़ाली-समय में क्या करना	
पसंद है	
उदाहरण: किताबें पढ़ना/गीत सुनना/ पेंटिंग/खेल खेलना	
पाटग/खल खलना	शैक्षणिक योग्यता
	(उच्चतम योग्यता से प्रारंभ करते हुए न्यूनतम योग्यता तक जाएँ)
1	
•	वर्ष में से डिप्लोमा किया।
2	
3	कुल प्रतिशत:
J.	वर्ष में से एचएससी किया।
कौशल	कुल प्रतिशत:
व्यावहारिक कौशल (soft skills)	वर्ष में से एसएससी किया।
उदाहरण: आपकी ताकत जैसे- ज़िम्मेदारी	पप म त रृतर्वता भिषा
लेना, मेहनती, समय का पाबंद होना	कुल प्रतिशत:
आदि।	
	कार्य और इंटर्नशिप अनुभव (Career and Internship Experience)
1	पार्ट-टाइम (part-time) नौकरियाँ, इंटर्नशिप (internship), स्वयंसेवी कार्य
	(volunteer work)
2	कंपनी में इंटर्नशिप (माह माह 2019)
3	
-	मुख्य ज़िम्मेदारियाँ:
व्यावसायिक कौशल	4
उदाहरण: तकनीकी कौशल जैसे - कंप्यूटर	1
कौशल और अन्य कौशल	2
1	3
1.	
2	
2	उपलब्धियाँ / पाठ्येतर (पढ़ाई के अतिरिक्त) गतिविधियाँ
3	एथलेटिक (athletic) या अन्य उपलब्धियाँ (extra-curricular)।
	(पुरस्कार/सम्मान का नाम , इसे किसने प्रदान किया और कब प्रदान किया गया आदि
व्यक्तिगत जानकारी	
ञ्चापतागत जानकारा	के बारे में बताएँ।)
पिता या माता का नाम:	
विस्ता भी भारत भूत भागः	1
जन्म की तारीख:	2
ज्ञात भाषाएँ:	3

अंत में दिनांक, स्थान लिख कर हस्ताक्षर करें

आइए, रेज़्यूमे में होने वाली सामान्य त्रुटियाँ (mistakes) और इनके समाधान का तरीक़ा देखें



रेज़्यूमे बनाते समय क्या करें:



रेज़्यूमे बनाते समय क्या न करें:

- रेज़्यूमे एक या दो पेज का होना चाहिए।
- अपने रेज़्यूमे में कोई भी ग़लती नहीं होनी चाहिए। प्रूफरीड (proofread) करने के लिए किसी की सहायता लें।
- एक सरल, पढ़ने में आसान फ़ॉन्ट स्टाइल (font style)
 और 10-14 फॉण्ट साइज़ (font size) का उपयोग करें।
- इसे एक साफ-सुथरे फोल्डर में रखें।
- रेज़्यूमे के विभिन्न फ़ॉर्मेंट (format) ऑनलाइन मिल सकते हैं, सादा-सरल और सबसे अच्छा लगने वाला प्रारूप चुनें।
- काम से संबंधित और तकनीकी कौशलों का विस्तार से उल्लेख करें
- अपने पिछले कार्य अनुभव (work experience) और अपनी भूमिका (role) के बारे में जानकारी दें

- अपने रेज़्यूमे में गलत फोन नंबर या ईमेल आईडी देना
- अपने रेज़्यूमे में कोई झूठी जानकारी देना
- गैर-पेशेवर (अनप्रफ़ेशनल/unprofessional) ईमेल आईडी का उपयोग करना
- अपने रेज़्यूमे में कुछ भी नकारात्मक बातें लिखना
- अपने रेज़्यूमे में वेतन संबंधी बातें लिखना

गतिविधि का समय!

1. उपरोक्त दी गयी जानकारी का उपयोग करके वर्ड डॉक्युमेंट में अपना रेज़्यूमे तैयार करें और एक प्रिंट आउट लें।

2. आइए समीक्षा करें।

	चरण 1	चरण 2	चरण 3
अ	पनी कक्षा में एक सहपाठी के साथ टीम बनाएँ।	एक-दूसरे के रेज़्यूमे को दी गई चेकलिस्ट (checklist) / उदाहरण के आधार पर जाँचें।	अपने साथी के साथ फीडबैक (feedback) साझा करें!



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो 🗸 लगाएँ ।

- 1. रेज़्यूमे में दी जाने वाली महत्वपूर्ण जानकारी
- 2. रेज़्यूमे से जुड़ी ध्यान रखने वाली महत्वपूर्ण बातें क्या करें और क्या न करें
- 3. एक फ्रेशर के रूप में रेज़्यूमे तैयार करने का तरीक़ा



12.5 इंटरव्यू की तैयारी

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. इंटरव्यू कौशल (Interview skills) क्या हैं?
- 2. इंटरव्यू (Interview) की तैयारी कैसे करें
- 3. इंटरव्यू के बाद फॉलो अप (Follow-up) कैसे करें

आप किसी भी इंटरव्यू की तैयारी कैसे करते/करती हैं? 3 टिप्स (tips) साझा करें।

सोचें! समझें! करके देखें!

1	
1.	

2. ______

3.

आइए इंटरव्यू कौशल के बारे में जानें

इंटरव्यू, दो या दो से अधिक लोगों (इंटरव्यू देने वाले व्यक्ति (Interviewee) और इंटरव्यू लेने वाले व्यक्ति (Interviewer) के बीच की बातचीत है। कोई उम्मीदवार किसी पद या पोज़िशन (position) के लिए उपयुक्त है या नहीं, यह जाँचने के लिए एम्प्लॉयर द्वारा इंटरव्यू किए जाते हैं। अंतिम उम्मीदवार के चयन से पहले कई उम्मीदवारों का इंटरव्यू लिया जाता है।

इंटरव्यू ले रहे व्यक्ति या व्यक्तियों को यह समझाने की क्षमता कि आप किसी नौकरी के लिए उपयुक्त हैं, इंटरव्यू कौशल (interview skill) कहलाती है।

महत्वपूर्ण इंटरव्यू कौशल हैं:

- स्पष्ट संवाद
- सकारात्मक शारीरिक-हावभाव या बॉडी लैंग्वेज (body language)
- सक्रिय होकर सुनना
- आत्मविश्वास
- इंटरव्यू के सवालों की तैयारी



<u>D</u>	सही या गलत?
	एम्प्लॉयर किसी नौकरी के लिए केवल एक व्यक्ति का इंटरव्यू लेते हैं।
la .	□ सही □ गलत
	मानव संसाधन मैनेजर (HR Manager) इंटरव्यू आयोजित करते हैं
	□ सही □ गलत
	इंटरव्यू दो लोगों के बीच एक अनौपचारिक (informal) बातचीत है।
	□ सही □ गलत

आइए जानें इंटरव्यू की तैयारी कैसे करें

इंटरव्यू प्रक्रिया के 3 चरण हैं: पहले, दौरान और बाद में

पहले	दौरान	बाद में
 रेज़्यूमे (resume) से संबंधित प्रश्नों की तैयारी करें अच्छे से खाना खाएँ और आराम करें इंटरव्यू केंद्र पर समय पर पहुँचें 	 धीरे और स्पष्ट शब्दों में बात करें बोलते समय आंखों का संपर्क (eye-contact) बनाए रखें साक्षात्कारकर्ता की बात सुनें साक्षात्कारकर्ता द्वारा पूछे गए प्रश्न का उत्तर स्पष्ट रूप से दें अनावश्यक बहस और चर्चा में न पड़ें साक्षात्कारकर्ता से प्रश्न पूछें साक्षात्कारकर्ता को धन्यवाद दें 	 इंटरव्यू लेने वाले की ई-मेल आईडी (e-mail id) और फोन नंबर लें जवाब आने तक धैर्य रखें एक सप्ताह के बाद कॉलबैक करें और फॉलो आप (follow up) करें साक्षात्कारकर्ता से पूछें कि आप इससे बेहतर प्रदर्शन कैसे कर सकते हैं

इंटरव्यू में अपने साथ क्या लेकर जाना है?

अपने रेज़्यूमे की कई प्रतियाँ (copies)
शैक्षिक योग्यता प्रमाणपत्रों (educational certificates) की मूल और फोटोकॉपी
फोटोग्राफ (photograph)
पहचान प्रमाण
पिछले संगठनों के अनभव प्रमाण पत्र. यदि कोई हो

इंटरव्यू में क्या पहनकर जाएँ?

- अच्छी तरह से इस्त्री किए हुए फ़ॉर्मल (formal) कपड़े
- साफ दिखें और व्यक्तिगत स्वच्छता (personal hygiene) बनाए रखें
- अपने बालों को अच्छी तरह से कंघी करें और बालों को अपने चेहरे से दूर रखें
- पुरुषों के लिए: अच्छी तरह से पॉलिश किए गए जूतों के साथ शर्ट और ट्राउजर
- महिलाओं के लिए: सलवार-कमीज, साड़ी या शर्ट और ट्राउजर



इंटरव्यू के लिए कुछ महत्वपूर्ण बातें यहाँ दी गई हैं। लिखें कि इंटरव्यू के पहले, इंटरव्यू के दौरान और इंटरव्यू के बाद में क्या किया जाना चाहिए।

करने योग्य बातें	कब करें?-पहले, दौरान या बाद में
कंपनी के बारे में जानकारी प्राप्त करें	
इंटरव्यू लेने वाले व्यक्ति की ओर देखते हुए बात करें	
अपना इंटरव्यू लेने के लिए साक्षात्कारकर्ता को धन्यवाद कहें	
पूछे गए प्रश्नों का उत्तर दें	
अपने रेज़्यूमे की कुछ प्रतियाँ (copies) बनाएँ	

इंटरव्यू लेने वाले से हाथ मिलाएँ	
अपनी प्रगति की जाँच करने के लिए फोन कॉल या ईमेल (email) के माध्यम से कंपनी/इंटरव्यू लेने वाले व्यक्ति से फॉलो-अप करें	
आपसे पूछे जाने वाले प्रश्नों की तैयारी और अभ्यास करें	
अपने लक्ष्य निर्धारित करें और उनके बारे में स्पष्ट रहें	
उत्तर देते समय आत्म-विश्वास दिखाएँ, सकारात्मक रहें और हिम्मत के साथ जवाब दें	

आइए जानें कि इंटरव्यू के बाद फॉलो-अप कैसे करें

इंटरव्यू छोड़ने से पहले, विनम्रतापूर्वक एम्प्लॉयर से अगले चरणों के बारे में पूछें।

यदि परिणाम घोषित नहीं किया गया और इंटरव्यू देने वाले ने आपसे संपर्क में रहने के लिए कहा है, तो कुछ दिनों तक प्रतीक्षा करें। कुछ दिनों तक प्रतीक्षा करें। कुछ दिनों तक प्रतीक्षा करने के बाद, यदि कोई जवाब नहीं आता है, तो आप एम्प्लॉयर से संपर्क कर सकते/सकती हैं।

फॉलो अप कैसे करें?

आप टेलीफोन कॉल (यदि आपके पास नंबर है) या ईमेल (यदि आपके पास ईमेल पता है) के माध्यम से फ़ॉलो-अप (follow up) कर सकते/ सकती हैं।

फ़ोन कॉल से फ़ॉलो-अप



चरण 1: उनका अभिवादन करें

चरण 2: उनके समय के लिए धन्यवाद दें

चरण 3: नौकरी की भूमिका पर अपनी रुचि (interest) व्यक्त करें

चरण 4: विनम्रता से उन्हें बताएँ कि आप परिणाम जानने के/की इच्छुक हैं

चरण 5: धन्यवाद नोट के साथ समापन करें और उनके निर्देशों का पालन करें।

ई-मेल द्वारा फॉलो-अप करना



चरण 1: सरल भाषा में विषय लिखें

चरण 2: उचित अभिवादन के साथ प्रारंभ करें

चरण 3: इंटरव्यू का अवसर देने के लिए धन्यवाद कहें

चरण 4: इंटरव्यू परिणाम के लिए विनम्रता से अनुरोध करें

चरण 5: धन्यवाद नोट के साथ समाप्त करें

गतिविधि का समय!

इस बात पर चिंतन करें कि आप इंटरव्यू के लिए कितनी अच्छी तरह तैयार हैं। नीचे दिए गए बिंदुओं में से जिन पर आप की तैयारी है, वहाँ एक टिक (सही का निशान) लगाएँ अन्यथा, यदि आपको उस बिंदु के लिए तैयारी करने की आवश्यकता है तो दूसरे कॉलम में एक स्टार लगाएँ। इंटरव्यू की तैयारी के लिए और बिंदु जोड़ें!

साक्षात्कार की तैयारी के लिए पॉइंट्स	तैयार है	अभी तक तैयार नहीं है या तैयार करना है
रेज़्यूमे की प्रतियाँ (resume copies)		
उन कम्पनियों की जानकारी जहाँ आप आवेदन करना चाहते/ चाहती हैं		
इंटरव्यू के लिए फ़ोर्मल पोशाक (formal clothing)		
एच.आर मैनेजर (HR Manager) की ईमेल आईडी, फ़ोन नम्बर		
इंटरव्यू की जगह की जानकारी		



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो 🗸 लगाएँ ।

- 1. उम्मीदवार नौकरी के लिए उपयुक्त है या नहीं, यह जाँचने के लिए एम्प्लॉयर द्वारा इंटरव्यू लिए जाते हैं
- 2. साक्षात्कारकर्ता को यह समझाने की आपकी क्षमता कि आप नौकरी की भूमिका के लिए उपयुक्त हैं, इंटरव्यू कौशल कहलाती है।
- 3. इंटरव्यू की तैयारी बेहद ज़रूरी।
- 4. इंटरव्यू के बाद विनम्र तरीके से साक्षात्कारकर्ता के साथ फ़ॉलो-अप करें।

12.6 इंटरव्यू को समझना

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. इंटरव्यू के दौरान क्या करना चाहिए और क्या नहीं करना चाहिए
- 2. इंटरव्यू में पूछे जाने वाले सामान्य प्रश्न

। कौशलों पर \checkmark का निशान लगाएँ जो आपके अनुसार इंटरव्यू में काम आ कते हैं:
अच्छे से बात करने का कौशल ड्राइव करने का कौशल समय पर पहुँचना सामने वाले व्यक्ति की बात सुनना किसी भी गाने पर नाच पाना अच्छी तरह तैयार होना

सोचें! समझें! करके देखें!

आइए जानें इंटरव्यू के लिए क्या करना चाहिए और क्या नहीं करना चाहिए

चलिए, एक इंटरव्यू लेने वाले व्यक्ति की अपेक्षाओं को समझते हैं।

इंटरव्यू लेने वाले व्यक्ति, उम्मीदवारों में निम्नलिखित की तलाश करेंगे:

- उपयुक्त टेक्निकल स्किल्स (Suitable technical skills)
- अच्छी सॉफ्ट स्किल्स (Good soft skills)
- अन्य लोगों के साथ काम करने की क्षमता (Ability to work with others)
- फ्लेक्सिबिलिटी (Flexibility)
- करियर में सीखने और बढ़ने की महत्वाकाँक्षा (Ambition)
- कडी मेहनत और लगन (Dedication)



इंटरव्यू के लिए ये करें



🗙 इंटरव्यू के लिए निम्नलिखित चीज़ें न करें

- अच्छी तरह से तैयारी करें कंपनी के बारे में रिसर्च करें
- अच्छा प्रभाव डालें समय पर पहुँचें, साफ़-सुथरे कपड़े
- अपने रेज़्यूमे की एक प्रति (copy) साथ लेकर जाएँ
- ध्यान से सुनें और जवाब दें
- अपने कौशल और स्ट्रेंथ्स (strength) के बारे में बात करें
- इंटरव्यू लेने वाले व्यक्ति से पूछने के लिए प्रश्न तैयार रखें
- गलत जानकारी न दें
- इंटरव्यू ले रहे व्यक्ति कि बात न काटें
- अपनी पिछली कंपनी (company) के बारे में नकारात्मक बातें न बोलें
- अगले चरण के बारे में पूछे बिना इंटरव्यू ख़त्म नहीं करें
- जब तक कि आवश्यक न हो, "हाँ" या "नहीं" जैसे एक शब्द में उत्तर न दें
- इंटरव्यू के दौरान अपने मोबाइल का प्रयोग न करें और उसे साडलेंट मोड में रखें



निम्नलिखित में से कौन सा अच्छे इंटरव्यू का उदाहरण है?



आइए इंटरव्यू में पूछे जाने वाले सामान्य सवालों के बारे में जानें

इंटरव्यू एम्प्लॉयर और एम्प्लॉयी के बीच एक चर्चा की तरह है जिसमें यह समझने का प्रयास किया जाता है कि कैसे दोनों पक्ष, इंटरव्यू दे रहे व्यक्ति और कम्पनी को एक-दूसरे से लाभ हो सकता है।

इस चर्चा में निम्नलिखित प्रश्न हो सकते हैं| इनके उत्तर देने के लिए तैयार रहें।

- 1. अपने बारे में कुछ बताएँ।
- 2. आपकी स्ट्रेंथ्स क्या हैं?
- 3. आपकी सबसे बड़ी कमी क्या है?
- 4. आप इस कंपनी में काम क्यों करना चाहते/चाहतीं हैं?
- 5. आप इस कंपनी के बारे में क्या जानते/जानतीं हैं?
- 6. हम आपको इस नौकरी पर क्यों नियुक्त किया जाए?
- 7. क्या आप नई जगह पर रहने या यात्रा करने के/की इच्छुक हैं?
- 8. आपकी सैलरी एक्सपेक्टेशन (salary expectation) क्या हैं?
- 9. आज से पाँच वर्ष बाद आप खुद को कहाँ देखते/देखतीं हैं?
- 10. क्या आप मुझसे कुछ पूछना चाहते/चाहतीं हैं ?



	ऊपर दी गई सूची में से 3 प्रश्न चुनें, अपने उत्तर तैयार करें और उन्हें नीचे लिखें।	गतिविधि का समय!



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो 🗸 लगाएँ ।

- 1. इंटरव्यू में कई ऐसी चीज़ें हैं जो करनी चाहिए और कई ऐसी बातें हैं जो नहीं करनी चाहिए।
- साफ़-सुथरे कपड़े पहनना और समय पर पहुँचना, इंटरव्यू में अच्छा प्रभाव डालता है।
- हमें इंटरव्यू से पहले कुछ सामान्य रूप से पूछे जाने वाले प्रश्नों की तैयारी करनी चाहिए।

12.7 मॉक इंटरव्यू

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. मॉक इंटरव्यू (mock interview) क्या होते हैं?
- 2. मॉक इंटरव्यू (mock interview) के लाभ
- 3. मॉक इंटरव्यू का अभ्यास

	व्यू के लिए आप क्या तैयारियाँ करेंगे/करेंगी? 3 मुख्य तैयारियों के बारे में	
बता 1.	ऍ 	
2.		

सोचें! समझें! करके देखें!

आइए, मॉक इंटरव्यू के बारे में जानते हैं

"मॉक" शब्द का अर्थ है 'कृत्रिम या जो वास्तविक नहीं है'। मॉक इंटरव्यू वह अभ्यास है जो हम वास्तविक इंटरव्यू से पहले करते हैं। यह हमें वास्तविक इंटरव्यू के लिए तैयार करता है।

मॉक इंटरव्यू के लिए दो पार्टियों की ज़रूरत होती है: इंटरव्यू लेने वाला - जो सवाल पूछकर इंटरव्यू लेता है इंटरव्यू देने वाला - जो सवालों का जवाब देकर इंटरव्यू देता है

आजकल इंटरव्यू आमने-सामने या वीडियो कॉल (video call) पर होते हैं। मॉक इंटरव्यू व्यक्तिगत रूप से या वीडियो कॉल पर भी किए जा सकते हैं। आमतौर पर मॉक इंटरव्यू में 30-40 मिनट का समय लगता है।

मॉक इंटरव्यू होने के बाद, इंटरव्यू देने वाले को फ़ीडबैक (feedback) दिया जाता है। फ़ीडबैक देना मॉक इंटरव्यू का मुख्य उद्देश्य है। फ़ीडबैक से हम समझ पाते हैं कि क्या अच्छा हुआ और इसमें क्या सुधार किया जाना चाहिए। मॉक इंटरव्यू के दौरान फ़ीडबैक तैयार करने के लिए यहाँ कुछ सुझाव या टिप्स दिए गए हैं:



- 1. सबसे पहले, इंटरव्यू लेने वाले (Interviewer) से कहें कि वह ध्यान से इंटरव्यू देने वाले (Interviewee) का अवलोकन करे
- 2. देखने के बाद, इंटरव्यू लेने वाले (Interviewer) से अपना अवलोकन नीचे तालिका संख्या 3 के अनुसार लिखने का अनुरोध करें
- 3. इंटरव्यू की वीडियो रिकॉर्ड (video recording) करने के लिए फोन का उपयोग भी किया जा सकता है। आपने क्या अच्छा किया और कहाँ सुधार की ज़रूरत है, यह समझने के लिए आप वीडियो देख सकते/सकती हैं।
- फ़ीडबैक को गंभीरता से लें। इससे आपको खुद को सुधारने में मदद मिलेगी।
- याद रखें, फीडबैक के लिए आप कई बार मॉक इंटरव्यू कर सकते/सकती हैं।

A	मॉक इंटरव्यू किन-किन तरीकों से किया जा सकता है?

आइए मॉक इंटरव्यू के फ़ायदे के बारे में जानें

मॉक इंटरव्यू से कई फ़ायदे हैं। मॉक इंटरव्यू आपको इंटरव्यू में कैसे बोलना है, कैसे कपड़े पहनने हैं, उचित बॉडी लैंग्वेज (body language) का इस्तेमाल आदि सीखने में मदद करता है। सबसे ख़ास बात यह है कि इससे आपके डर को दूर करने में मदद मिल सकती है। मॉक इंटरव्यू के बाद, आपको इस बारे में फ़ीडबैक (feedback) मिल सकता है कि आपने क्या अच्छा किया और कहाँ-कहाँ सुधार की ज़रूरत है। जैसे-जैसे आप अपने दोस्तों या ट्रेनर की मदद से अधिक मॉक इंटरव्यू करेंगे/करेंगी, आपका आत्मविश्वास बढ़ता रहेगा!

अच्छा मॉक इंटरव्यू करने के लिए यहाँ कुछ सुझाव दिए गए हैं:

- 1. स्वयं को यह मानकर तैयार करें कि यह आपका वास्तविक इंटरव्यू है।
- 2. ऐसे मॉक इंटरव्यूअर (interviewer) चुनें जो आपको सही फ़ीडबैक दे। कोई सीनियर, शिक्षक या परिवार के कोई सदस्य जिन्होंने कभी इंटरव्यू दिए हों, इस अभ्यास के लिए अच्छे विकल्प हो सकते हैं।
- 3. सही सेटिंग चुनें। यात्रा करते समय या किसी गैर-पेशेवर (unprofessional) वातावरण में या अपने घर पर मॉक इंटरव्यू न करें। [समझने के लिए नीचे दिया गया चित्र देखें]
- 4. अच्छी तरह ड्रेस-अप हों। ऑफिस में पहने जाने वाले कपड़े पहनें और साफ-सुथरे दिखें।
- 5. वास्तविक इंटरव्यू की तरह अपने दस्तावेज़ या कागज़ात तैयार रखें।
- 6. इंटरव्यू में आमतौर पर पूछे जाने वाले प्रश्नों के उत्तर तैयार करें।
- 7. अपना मॉक इंटरव्यू रिकॉर्ड (record) करें।
- सबसे महत्वपूर्ण बात, शांत रहें और आत्मविश्वास बनाए रखें । आपका प्रदर्शन निश्चित रूप से अच्छा होगा।

A	आप	के विचार में मॉक इंटरव्यू के सबसे बड़े 3 लाभ क्या हैं?
	1.	
	2.	

आइए मॉक इंटरव्यू के अभ्यास के बारे में जानें

मॉक इंटरव्यू का सही अभ्यास करने के लिए यहाँ कुछ टेबल दिए गए हैं। इन टेबल में है:

1. सामान्य इंटरव्यू में पूछे जाने वाले प्रश्न

3.

- 2. मॉक इंटरव्यू के दौरान क्या करें और क्या न करें
- 3. फीडबैक के लिए प्रारूप (format)

टेबल 1: इंटरव्यू में पूछे जाने वाले सामान्य प्रश्न

- 1. क्या आप अपने बारे में मुझे बता सकते/सकती हैं?
- 2. इस जॉब में आपकी रुचि (interests) क्यों है?
- 3. आप हमारी कम्पनी के बारे में क्या जानते/जानती हैं?
- 4. आपने अपनी पिछली नौकरी क्यों छोड़ी थी?
- हम आपको इस जॉब पर क्यों चुनें?
- 6. आपकी ताकत/कमज़ोरी क्या है?
- 7. अपनी कुछ सफलता के बारे में बताइए?

- आज से पाँच साल बाद आप अपने आपको कहाँ देखते/देखती हैं?
- 9. आप कितनी सैलरी (salary) की आशा करते/करती हैं??
- 10. क्या आपके पास मेरे लिए कोई प्रश्न है?

टेबल 2: मॉक इंटरव्यू के दौरान क्या करें और क्या न करें करें न करें • विनम्रता से बात करें • जवाब देने में जल्दबाजी न करें • सीधे बैठें • अगर कोई गलती हो जाती है तो डरें नहीं • शांत जगह पर बैठें • फीडबैक मिलने पर बहस न करें

टेबल 3: फीडबैक के लिए फॉर्मेट

फ़ीडबैक देने के लिए अपने इंटरव्यू लेने वालों (interviewer) से नीचे दिए गए टेबल का उपयोग करने का अनुरोध करें। वे आपके मॉक इंटरव्यू के समय इम्तहान कर सकते हैं और नोट्स ले सकते हैं।

यह करते रहें	सुधार की आवश्यकता है	यह नहीं करें

गतिविधि का समय!

कल्पना कीजिए कि आपने लार्सन एंड टुब्रो लिमिटेड (Larsen & Toubro ltd.) में एक सर्विस मैकेनिक (service mechanic) के पद के लिए आवेदन किया है। आप इंटरव्यू के लिए चुने गए/ चुनी गयी उम्मीदवारों में से एक हैं।

अभ्यास के लिए अपने मित्र, सीनियर या ट्रेनर से एक मॉक इंटरव्यू लेने का अनुरोध करें। इंटरव्यू 15-20 मिनट के लिए किया जा सकता है। फिर टेबल संख्या 3 के अनुसार, इंटरव्यू लेने वाले से फ़ीडबैक प्राप्त करें।

शुभकामनाएँ!



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो 🗸 लगाएँ

- 1. एक मोक इंटरव्यू जॉब इंटरव्यू का अभ्यास होता है।
- 2. यह आपको यह सीखने में मदद करता है कि इंटरव्यू के दौरान क्या कहना है और क्या करना है और कैसे फीडबैक प्राप्त करना है।
- आपने जो अच्छा किया उसके बारे में आप फीडबैक प्राप्त कर सकते हैं और आप कैसे सुधार कर सकते हैं।

12.8 प्रोफ़ेशनल नेटवर्किंग

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. प्रोफ़ेशनल नेटवर्किंग (Professional Networking) का अर्थ और महत्व।
- 2. प्रोफ़ेशनल नेटवर्क (Professional Network) कैसे बनाया जाता है।

आप प्रोफ़ेशनल नेटवर्किंग से क्या समझते/समझती हैं? अधिक जानने के लिए गूगल (Google) का इस्तेमाल करें!	सोचें! समझें! करके देखें!

आइये प्रोफ़ेशनल नेटवर्किंग के अर्थ और महत्व के बारे में जानें

प्रोफ़ेशनल नेटवर्क (Professional Network) आपके मित्रों या जिन लोगों को आप जानते/जानती हैं और जो लोग आपके साथ काम करते हैं उनका एक समूह है। उदाहरण के लिए, यदि आप एक कार मैकेनिक हैं, तो कार की सर्विस, कार की मरम्मत, कार की बिक्री आदि से जुड़े जिन लोगों को आप जानते/जानती हैं, वे सभी आपके प्रोफ़ेशनल नेटवर्क का हिस्सा हैं।

यह औपचारिक संबंध आपको प्रोफ़ेशनल तौर पर मदद करता है, जिसमें निम्न काम शामिल हो सकते हैं:

- जानकारी देना
- जॉब के बारे में जानना
- प्रोफ़ेशनल गाइडेंस प्राप्त करना
- नए ग्राहक जोड़ना
- अपने क्षेत्र के बारे में सलाह और अपडेट प्राप्त करना
- आत्मविश्वास या सेल्फ़ कॉन्फ़िडेंस बढ़ाना

एक प्रोफ़ेशनल नेटवर्क आपके करियर के विकास और आपके प्रोफ़ेशनल लक्ष्यों तक पहुँचने में आपकी सहायता करता है।

	क्या आपने प्रोफ़ेशनल नेटवर्क बनाने की कोशिश की है? यदि हाँ, तो कैसे?
h	

करियर के विकास के लिए प्रोफ़ेशनल नेटवर्किंग क्यों आवश्यक है?



आइए जानें कि एक प्रोफ़ेशनल नेटवर्क कैसे बनाया जाता है

आप प्रोफ़ेशनल नेटवर्क कहाँ और कैसे बना सकते/सकती हैं?

- आप ऑनलाइन (Online) और ऑफलाइन (Offline) दोनों तरह से नेटवर्क बना सकते हैं।
- सामाजिक कार्यक्रम या सोशल इवेंट्स के दौरान
- पुराने छात्रों का क्लब या एलुमनाई क्लब
- सम्मेलन और प्रदर्शनी में
- वर्तमान नौकरी के साथियों के साथ
- सोशल मीडिया साइट्स

आपके प्रोफ़ेशनल नेटवर्क में कौन-कौन व्यक्ति हो सकते हैं?

- कॉलेज के प्रोफ़ेसर
- पुराने सहपाठी
- मित्र और परिवार के लोग
- आपके सहकर्मी
- प्रोफेशनल क्लबों या एसोसिएशन के सदस्य

प्रोफ़ेशनल नेटवर्किंग के लिए सुझाव

- सही प्रोफेशनल्स से जुड़ें
- नियमित संपर्क में रहें
- जब उन्हें आपकी आवश्यकता हो तब संपर्क के लिए उपलब्ध रहें
- आभार व्यक्त करें और प्रशंसा करें
- प्रोफ़ेशनल ऐटिट्युड रखें

कोई प्रोफ़ेशनल सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म चुनें और उसमें अपना अकाउंट बनाएँ। अपने प्रोफ़ेशनल नेटवर्क में लोगों को जोड़ना शुरू करें।	गतिविधि का समय!



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो 🗸 लगाएँ ।

- 1. प्रोफ़ेशनल नेटवर्किंग के द्वारा हम एक दूसरे से अपने ज्ञान और विशेषज्ञता (Expertise) से संबंधित जानकारी बाँट सकते हैं।
- 2. हम सही प्रोफ़ेशनल्स से सलाह और सुझाव ले सकते हैं।
- 3. सोशल मीडिया प्लेटफॉर्मस हमें अपने करियर से संबंधित प्रोफ़ेशनल्स से जुड़ने में मदद करती हैं।

12.9 अस्वीकृति और असफलता का सामना करना

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. यह समझना कि सफलता का रास्ता, असफलताओं के बीच से होकर जाता है
- 2. नामंजूरी और असफलता के सकारात्मक पहलुओं को समझना

किसी भी काम में असफल होने पर आप क्या करते/करती हैं?

- हार मान लेते/लेती हैं
- मेहनत जारी रखते/रखती हैं
- दूसरों से शिकायत करते/करती हैं
- बहुत बुरा महसूस करते/करती हैं
- अपनी गलतियों से सीखते/सीखती हैं

सोचें! समझें! करके देखें!

आइए जानें कि असफलता को सफलता की सीढ़ी कैसे बनाएँ

असफलता (failure) का मतलब है किसी लक्ष्य को पाने में या कोई काम करने में सफलता ना मिलना। जब हम कोई लक्ष्य तय करते हैं, लेकिन उसे हासिल नहीं कर पाते, तो इसे असफलता या विफलता कहा जाता है।

किसी के द्वारा किसी चीज को स्वीकार नहीं करना, अस्वीकृति (rejection) कहलाता है।

हम सभी अपने जीवन में कई बार असफलता और नामंजूरी के दौर से गुज़रते हैं। भविष्य में ज़्यादा से ज़्यादा सफल होने के लिए, हमें सकारात्मक (positive behaviour)के साथ असफलता और नामंजूरी का सामना करना सीखना होगा।

असफलता और नामंजूरी हमें दु:खी या निराश कर सकते हैं। लेकिन वास्तव में ये हमारे लिए कुछ नया सीखने के सबसे अच्छे अवसर भी हो सकते हैं। असफलता से सीखकर हम अपनी कमियों का पता लगा सकते हैं और ख़ुद में सुधार कर सकते हैं।



नीला 1 सप्ताह से एक इंटरव्यू (interview) की तैयारी कर रही थी। उसे पूरा भरोसा था कि उसे वह नौकरी मिल जाएगी। इंटरव्यू के दिन वह घबरा गई और कुछ सवालों के जवाब सही तरीक़े से नहीं दे पाई। उसे नामंजूरी अस्वीकार यानी रिजेक्ट (reject) कर दिया गया।

नीला को क्या करना चाहिए? सही जवाब चुनें:

जपनी असफलता के बारे में सोचती रहे
जपने इंटरव्यू कौशल (interview skills) का और अधिक अभ्यास करे
अमाला ने अपने टू व्हीलर लाइसेंस (two wheeler license) के लिए टेस्ट देने गयी, लेकिन वह ठीक से स्कूटी नहीं चला पाई और टेस्ट में फेल हो गई।
अमाला को क्या करना चाहिए? सही जवाब चुनें:

- 🛘 स्कूटी चलाना बंद कर दे
- 🛘 स्कूटी ठीक से चलाने का अभ्यास करे और फिर से टेस्ट दे

आइए जानें कि नामंजूरी और असफलता का सामना सकारात्मक तरीके से कैसे करें

थॉमस अल्वा एडिसन को सही तरह से काम करने वाले बिजली के बल्ब का आविष्कार करने से पहले 10,000 बार असफलता का सामना करना पड़ा था। जब उनसे पूछा गया कि इतनी असफलताओं के बाद भी उन्होंने यह कैसे कर दिखाया, तो उन्होंने जवाब दिया **"मैं असफल नहीं हुआ।** अब मुझे वो 10,000 तरीके पता हैं जिनसे बल्ब नहीं बनाया जा सकता"।

दूसरा उदाहरण डॉ. एपीजे अब्दुल कलाम का है। वे भारत के पहले सैटेलाइट लॉन्च व्हीकल (Satellite launch vehicle) के प्रोजेक्ट मैनेजर थे। पहला प्रयास विफल रहा और रॉकेट समुद्र में गिर गया। उन्होंने काम करना बंद नहीं किया। ठीक एक साल बाद लॉन्च का दूसरा प्रयास सफल रहा।

ऊपर दिए गए दो उदाहरणों से आसानी से यह समझा जा सकता है कि:

- असफल (fail) होना या नामंजूर (reject) होना आम बात है
- हम सभी को असफलता और नामंजूरी का सकारात्मक तरीके से सामना करना चाहिए
- जब असफलता और नामंजूरी का सामना सकारात्मक रूप से किया जाता है तो हमारी सफलता की संभावना बढ़ जाती है।

असफलता या नामंजूरी का मतलब यह नहीं है कि हम दोबारा कोशिश नहीं कर सकते।

हम असफलता से कैसे सीख सकते हैं और सफलता कैसे प्राप्त कर सकते हैं?

- 1. इसके बारे में सोचें आपके द्वारा उठाए गए सभी कदमों को नोट कर लें। पता करें कि आप इसके अलावा और क्या कर सकते थे/सकती थीं
- 2. केंद्रित रहें अपने लक्ष्यों से ध्यान न भटकने दें
- 3. एक ब्रेक लें अपने अगले कदम के बारे में सोचने के लिए एक छोटा ब्रेक लें
- हार न मानें अगर पहली बार में सफलता नहीं मिली तो भी रुकें नहीं। अपने लिए एक लक्ष्य निर्धारित करें।
- 5. **मदद लें** अपने आस-पास के लोगों से प्रेरणा और उनकी मदद लें
- 6. अपने आप पर विश्वास करें भले ही चीजें आपके मुताबिक़ न जा रही हों, तब भी अपनी क्षमताओं पर विश्वास रखें

गतिविधि का समय!

किसी ऐसे व्यक्ति से बात करें जो आपको प्रेरित (inspired) करते हों (यह कोई मित्र, परिवार का सदस्य या कोई प्रफ़ेशनल व्यक्ति भी हो सकते हैं)। यह समझने के लिए कि उन्होंने असफलता या अस्वीकृति का सामना कैसे किया, उनसे नीचे दिए गए सवाल पूछें। उनके जवाब नीचे लिखें।

सवाल 1: क्या आपको कभी असफलता या नामंजूरी मिली है?

सवाल 2: आप अपनी असफलता या नामंजूरी की भावना से कैसे बाहर आए/आयीं?			
सवाल 3: सफल होने के लिए आपने क्या बदलाव किए?			
सवाल 4: इस अनुभव से आपने कौन सी 3 चीजें सीखीं?			
1			
2			
3			



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो 🗸 लगाएँ ।

- 1. असफलता का मतलब है किसी लक्ष्य या काम में सफलता न मिलना।
- 2. हमें असफलता और नामंजूरी का सामना सकारात्मक रवैये से करना चाहिए।
- 3. अपनी असफलताओं से सीखकर हम अपनी कमियों को जान सकते हैं और ख़ुद में सुधार कर सकते हैं।
- 4. अगर हम ध्यान से सोचें, हार न मानें, मदद लें और ख़ुद पर विश्वास रखें तो हम अपनी असफलता से बहुत कुछ सीख सकते हैं।

12.10 इंडस्ट्री विज़िट - 1

गतिविधि का समय!

इंडस्ट्री विज़िट या एक्स्पोज़र विज़िट से असल दुनिया में हो रहे कामों की देखने-समझने और विशेषज्ञों से बात करने का मौक़ा मिलता है। अपने इंस्टीट्यूट या संस्थान से अनुरोध करें कि वे किसी आसपास की कम्पनी में आपकी विज़िट करवाएँ।



इस तरह की विज़िट में कुछ प्रश्नों के साथ जाना हमेशा फ़ायदेमंद रहता है। ऐसे 5 प्रश्न लिखें जो आप अपनी विज़िट के दौरान विशेषज्ञों/एक्स्पर्ट से पूछेंगी/पूछेंगे।

1.	
3.	
4.	
5.	

12.11 इंडस्ट्री विज़िट - 2

गतिविधि का समय!

अपनी अगली इंडस्ट्री विज़िट की तैयारी करें।



5.

1	
2	
3	
4	
5	
5 प्रश्नों के	ारे में लिखें जो आप इस विशेषज्ञों से पूछना चाहती/चाहते हैं।
5 प्रश्नों के	

12.12 इंडस्ट्री विज़िट के बाद का चिंतन

	नी इंडस्ट्री विज़िट के दौरान आप निम्न में से जो कर पाए/पायीं, उन सही का निशान लगायें।	गतिविधि का समय!	
	मैंने प्रफ़ेशनल्स और एक्स्पर्ट्स से बात की मैंने सीखा कि कार्यस्थल पर किस तरह से काम होता है इस विज़िट से मुझे मेरे करियर के बारे में निर्णय लेने में मदद मिली मैं ये समझ पाया/पाई कि कार्यसटहल पर मुझे किस तरह का रवैया/ ऐटिट्यूड रखना चाहिए मैंने अपने लिए इंटर्निशिप का मौक़ा खोजा		
A	 अपनी विज़िट का अनुभव अपने परिवार के लोगों के साथ शेयर कीजिए।		

12.13 एल्युमनाई या एचआर द्वारा गेस्ट लेक्चर

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. हमारे संस्थान में आने वाले एल्युमनाई (alumni) और एचआर (HR) से किस तरह के सवाल पूछें
- 2. एचआर (HR) से सवाल पूछकर जॉब मार्केट के बारे में समझना

आइए गेस्ट लेक्चर के बारे में जानें

गेस्ट लेक्चर, छात्रों और गेस्ट वक्ता या स्पीकर के बीच एक औपचारिक बातचीत है। गेस्ट स्पीकर एक एल्युमनाई (आपके संस्थान के पूर्व विद्यार्थी) या एचआर (HR) प्रोफ़ेशनल हो सकते हैं।

एल्युमनाई से बात करने और कार्यस्थल में उनके अनुभवों को जानने के लिए गेस्ट लेक्चर एक बेहतरीन प्लैटफ़ॉर्म है। यह उद्योग की जरूरतों पर नए अपडेट, किसी क्षेत्र में आए परिवर्तन और एचआर से अन्य करियर संबंधी जानकारी पाने का एक तरीका भी है।

आइए जानें कि एचआर या गेस्ट स्पीकर के लिए सही सवाल किस प्रकार हमारी सहायता करते हैं

गेस्ट लेक्चर क्यों आयोजित किए जाते हैं:

- विशेषज्ञों या एक्सपर्ट्स (experts)और प्रोफ़ेशनल्स से वास्तविक दुनिया के अनुभव जानने के लिए।
- कार्यस्थल की अपेक्षाओं को समझने के लिए।
- नौकरी के विभिन्न क्षेत्रों में आ रहे बदलावों के बारे में सूचित करने के लिए।
- कामकाज की दुनिया के लिए ज़रूरी कौशल और क्षमताओं को अपडेट करने के लिए हमें प्रेरित करने के लिए।



यहाँ कुछ सवाल दिए गए हैं जो हम गेस्ट लेक्चर के दौरान पूछ सकते हैं:

एल्युमनाई से पूछे जाने वाले सवाल -

- 1. नौकरी पाने के लिए सबसे ज़रूरी कौशल क्या हैं?
- कौन-से कौशल हमें अपने किरयर में आगे बढ़ने में मदद करते हैं?
- 3. आपने अपनी नौकरी के बारे में निर्णय कैसे लिया?
- आपने अपने वेतन या सैलरी पर कैसे बातचीत की?
- आपने अपने माता-पिता/परिवार को अपने काम के बारे में कैसे मनाया?
- क्या आपको अपनी नौकरी के लिए स्थानांतरित (रिलोकेट/relocate) होना पड़ा? इससे जुड़ी चुनौतियाँ क्या थीं?

एचआर से पूछने वाले सवाल

- 1. एक अच्छे रेज़्यूमे (resume) के लिए क्या टिप्स हैं?
- 2. इंटरव्यू के दौरान कुछ किन बातों का ध्यान रखना बहुत ज़रूरी है?
- अपनी कंपनी में नौकरी के लिए अप्लाई (apply) कैसे करें?
- 4. मुझे एंट्री लेवल की नौकरी में क्या उम्मीद करनी चाहिए?
- 5. ___ सेक्टर में करियर विकास पथ (career growth path) क्या है?
- 6. क्या जॉब मार्केट के लिए डिजिटल कौशल आवश्यक हैं?
- 7. मुझे सही नौकरी का चयन कैसे करना चाहिए?

- 7. संवाद कौशल आपके कार्यस्थल में कैसे आपकी मदद करता है?
- 8. आपने नौकरी/कार्यस्थल के लिए खुद को कैसे तैयार किया?
- 9. आपके करियर में अंग्रेज़ी भाषा से जुड़े कौशल कितने ज़रूरी हैं?
- आप अपने कार्यस्थल में चुनौतियों या समस्याओं का समाधान कैसे करती हैं?
- 8. ____क्षेत्र में नौकरी के लिए वैकेन्सी के बारे में मुझे कहाँ से पता चल सकता है
- 9. कंपनियाँ किस प्रकार के उम्मीदवारों को काम पर रखने के लिए पसंद करती हैं?
- 10. इंटरव्यू में हमारे लिए एचआर से सवाल पूछना क्यों ज़रूरी है?
 - हमें किस तरह के सवाल पूछने चाहिए?
 - क्या वेतन के बारे में पूछना ठीक है?



गेस्ट लेक्चर से आपके द्वारा सीखी-समझी गई 5 मुख्य बातों पर ध्यान दें	
2	
3	
4	
5	

12.14 प्लेटफ़ॉर्म-आधारित नौकरियों से परिचय

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. प्लेटफ़ॉर्म-आधारित काम क्या है?
- 2. अर्बन कंपनी, हेल्पर जैसे पोर्टल का पता लगाना
- 3. पोर्टल पर रजिस्ट्रेशन करना

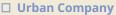
आप इनमें से किस ऐप से परिचित हैं? सही का निशान लगाएँ।







सोचें! समझें! करके देखें!











□ Ola

□ Uber

आइए प्लेटफ़ॉर्म-आधारित काम के बारे में जानें

इंटरनेट के इस दौर में हमें नौकरी के लिए किसी एक कंपनी के साथ काम करने की ज़रूरत नहीं है। प्लेटफ़ॉर्म-आधारित नौकरियाँ स्व-रोज़गार (self-employment) का एक शानदार तरीका हैं। प्लेटफ़ॉर्म-आधारित नौकरियाँ हमें अच्छे पैसे कमाने में भी मदद कर सकती हैं!

प्लेटफ़ॉर्म-आधारित नौकरियाँ ऐसे काम हैं जो आपको किसी विशेष ऑनलाइन प्लेटफ़ॉर्म या ऐप से जुड़कर मिलती हैं। उदाहरण के लिए, ड्राइवर के तौर पर काम करने वाले व्यक्ति बड़े शहरों में ओला या उबर ऐप का उपयोग करके अपने लिए अनेक ग्राहक ढूँढ सकते हैं।

ऐसी वेबसाइटों और ऐप्स के माध्यम से आसानी से अवसर और काम पाया जा सकता है। प्लेटफ़ॉर्म-आधारित काम वर्कर और कस्टमर को दो मुख्य तरीकों से जोड़ते हैं:

- 1. वर्कर टू कस्टमर (Worker to customer)
- 2. वर्कर टू कंपनी (Worker to company)
- 1. वर्कर टू कस्टमर: प्लंबर, इलेक्ट्रीशियन, डिलीवरी करने वाले लोगों के लिए अर्बन कंपनी, हेल्पर, डंज़ो, स्विगी जैसे ऐप के जरिए काम मिल सकता है।
- 2. वर्कर टू कंपनी: कुछ ऐप आपको सीधे कंपनियों के साथ काम ढूँढने में मदद करते हैं। ये जॉब्स लेखन, संपादन, डिजाइनिंग आदि से संबंधित होती हैं।



अगर आप प्लेटफ़ॉर्म-आधारित काम के लिए साइन-अप (sign-up) करते/करती हैं, तो आप महीने में कितने दिन काम करना चाहते/चाहती हैं, हफ़्ते में कितने घंटे काम करना चाहते/चाहती हैं और काम के घंटे चुनने की सुविधा मिलती है।

	- 2 .	7 00	0-3-0	3	<u> </u>		30					_	2
•	म एक	प्लटफाम	आधारित नौकरी	म	क र	रूप	म	काम	करना	चाहता/	चाह	ता	हू।

- मैं हर हफ़्ते _____ घंटे काम करना चाहता/चाहती हूँ।
- मैं _____ बजे सुबह/शाम से _____ बजे सुबह/शाम तक काम करना चाहुँगा/चाहुँगी।

आइए अर्बन कंपनी, हेल्पर जैसे पोर्टल को एक्सप्लोर करना सीखें

भारत में प्लेटफ़ॉर्म-आधारित काम के लिए कुछ बहुत ज़्यादा लोकप्रिय वेबसाइटें यहाँ दी गई हैं।







Urban Company

Helpr

Dunzo



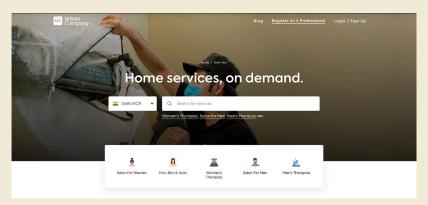




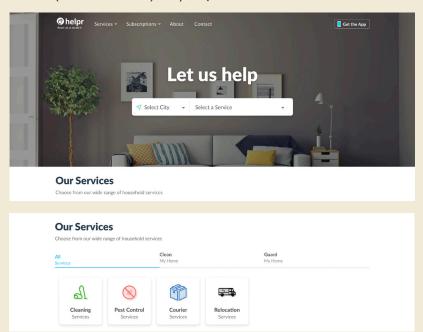


आमतौर पर इन प्लेटफार्म की वेबसाइटों में दो भाग होते हैं - एक भाग ग्राहकों के उपयोग के लिए और दूसरा भाग काम ढूँढने वाले लोगों के लिए होता है। ये इच्छुक लोगों को उनके साथ पार्टनर बनने या प्रफ़ेशनल के रूप में साइन-अप करने के लिए न्योता देते हैं।

अर्बन कंपनी एक ऐसा प्लेटफॉर्म है जहाँ लोग इलेक्ट्रीशियन, प्लंबर, ब्यूटीशियन आदि सेवाओं की तलाश करते हैं। अगर आप अर्बन कंपनी के द्वारा दी जाने वाली कोई भी सेवा देते/देती हैं या काम करते/करती हैं, तो आप इस पोर्टल पर काम ढूँढ सकते/सकती हैं।



सभी तरह के घरेलू कार्यों के लिए एक और लोकप्रिय पोर्टल है - 'हेल्पर' (Helpr)। यह पोर्टल कीट नियंत्रण, सफाई सेवाएँ, विद्युत सेवाएँ, नलसाजी और रीलोकेशन (स्थान परिवर्तन संबंधी) सेवाएँ देता है।





अर्बन कंपनी पर उपलब्ध नौकरियों के इस चित्र पर एक नज़र डालें। उन नौकरियों या प्रफ़ेशनल लोगों की सूची बनाएँ जिनकी ज़रूरत इस पोर्टल को हो सकती है।

	<u> </u>	NEW NEW			<u> </u>
	Salon For Women	Hair, Skin & Nails	Women's Therapies	Salon For Men	Men's Therapies
		_	0	a .	_
	×	SALE	<u>" 7</u>		
	Appliance Repair	Home Painting	Cleaning & Pest	Disinfection	Home Repairs
١.					
•					
3.					
١.					
.					

आइए जानें कि पोर्टल पर पंजीकरण (रजिस्टर) कैसे करें

प्लेटफ़ॉर्म-आधारित काम देने वाले पोर्टल आपको काम करने के नए अवसर देते हैं। अगर आप इन पोर्टल के बार में और जानकारी चाहते/चाहती हैं, तो इंटरनेट की मदद लें, दूसरे लोगों के अनुभवों के वीडियो देखें और उनकी समीक्षा (review) पढ़ें। पोर्टल पर दी गई जानकारी को ध्यान से पढ़ें।

1. वेबसाइट पर 'साइन अप' (Sign-up) या 'रजिस्टर विद अस' (Register with us) का ऑप्शन ढूंढें।



- अपना बारे में जानकारी जैसे आपका नाम, फोन नंबर और ईमेल पता शेयर करें।
- 3. काम पाने के लिए आपको प्लेटफ़ॉर्म के साथ कुछ दस्तावेज़ शेयर करने पड़ सकते हैं जैसे ड्राइविंग लाइसेंस, आधार कार्ड, आपकी डिग्री या आईटीआई प्रमाणपत्र। आवश्यक दस्तावेजों को स्कैन और शेयर करें।
- 4. ध्यान से सोचें और प्लेटफॉर्म चलाने वाली कंपनी द्वारा निर्धारित शर्तों के बारे में अपने सवालों की एक सूची बनाएँ। किसी सपोर्ट स्टाफ या प्रतिनिधि (assigned representative) से संपर्क करें और अपने सवाल पूछें।
- 5. अपने आवेदन के मंजूर होने के बाद, अंतिम अनुबंध (contract) को स्वीकार करने से पहले नियम और शर्तों को बहुत ध्यान से पढ़ें।

अर्बन कंपनी और हेल्पर की वेबसाइट को एक्सप्लोर (explore) करें।
काम ढूँढने के लिए इन वेबसाइट के उपयोग से होने वाले दो फ़ायदे लिखें।
1

गतिविधि का समय!

1		
- 1		-

2



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो 🗸 लगाएँ ।

- ऐसे कई ऑनलाइन ऐप हैं जो हमें सीधे उन लोगों से जोड़ते हैं जिनके पास हमारे लिए नौकरी या काम हैं। इस तरह के काम को प्लेटफॉर्म-आधारित काम कहा जाता है।
- 2. इन नौकरियों के लिए अर्बन कंपनी (Urban Company) और हेल्पर (Helpr) दो सबसे ज़्यादा उपयोग किए जाने वाले प्लेटफॉर्म हैं।
- 3. हम इन प्लेटफॉर्म पर पार्टनर या प्रफ़ेशनल बनने के लिए आवेदन कर सकते हैं।







12.15 ऑनलाइन पोर्टल के माध्यम से नौकरियों के लिए आवेदन करना

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. जॉब सर्च इंजन (Job search engine) क्या है
- ऑनलाइन नौकरियों को कैसे खोजें और आवेदन करें
- 3. तकनीशियनों (Technician) के लिए उपलब्ध अलग-अलग नौकरी कैसे खोजें

ऑनलाइन जॉब पोर्टल्स पर नौकरी के लिए आवेदन करने हेतु आपको क्या चाहिए?

सोचें! समझें! करके देखें!

- □ शैक्षणिक सर्टिफिकेट
- मान्य ईमेल आईडी और फ़ोन नंबर
- बैंक खाता और डेबिट कार्ड
- □ रेज़्यूमे (Resume)

आइए जॉब सर्च इंजन के बारे में जानें

जॉब सर्च इंजन को जॉब पोर्टल (job portal) भी कहा जाता है। ये वह वेबसाइट हैं, जहाँ कंपनियाँ उपलब्ध नौकरियों का विवरण साझा करती हैं। यहाँ लोग अपने कौशल और रुचि के हिसाब से नौकरी ढूँढ सकते हैं।

कंपनियाँ नौकरी का विवरण साझा करती हैं जो आपको यह समझने में मदद करती हैं कि क्या आप नौकरी के लिए उपयुक्त हैं। इसमें नौकरी के बारे में जानकारी, नौकरी के स्थान, योग्यता का विवरण दिया रहता है। इस तरह, जॉब सर्च इंजन हमारे लिए ऐसे काम को ढूँढना आसान बनाते हैं जो हमारे प्रशिक्षण और कौशल के अनुकूल हो।

यहाँ भारत में कुछ लोकप्रिय जॉब पोर्टल के बारे में बताया गया है:



नौकरी (Naukri) और इन्डीड (Indeed) जैसे पोर्टल में हर तरह की नौकरियाँ हैं। कुछ विशिष्ट या स्पेशल पोर्टल बहुत ख़ास तरह की नौकरियाँ खोजने के लिए डिज़ाइन किए गए हैं।

उदाहरण के लिए,

- 1. फ्रेशर्सवर्ल्ड (Freshersworld), विशेष रूप से फ्रेशर्स के लिए एक पोर्टल है वे लोग जिन्होंने अभी-अभी पढाई पूरी की है।
- 2. जॉब्स फ़ॉर हर (Jobs For Her), विशेष रूप से महिलाओं के लिए नौकरी खोजने के लिए पोर्टल है।



किन्हीं 3 लोकप्रिय जॉब सर्च इंजनों के नाम लिखिए जिनके बारे में आपने सुना है।

1.				

2. _____

3

आइए जानें कि ऑनलाइन नौकरी कैसे खोजें और आवेदन करें

आप जॉब सर्च इंजन का उपयोग करके ऑनलाइन जॉब ढूँढ सकते/सकती हैं। ज़्यादा जानकारी प्राप्त करने के लिए आप कई पोर्टल पर अपनी प्रोफ़ाइल (Profile) बना सकते/सकती हैं।



चरण 1: प्रोफ़ाइल बनाना

वेबसाइट पर प्रोफाइल बनाएँ। अपने बारे में बेसिक जानकारी, अपनी शिक्षा, ट्रेनिंग और किसी अन्य कार्य अनुभव का विवरण शेयर करें।



चरण 2: रेज़्यूमे अपलोड करना

अपने रेज़्यूमे की पूरी, अपडेटेड पीडीएफ को अपनी प्रोफाइल पर अपलोड करें। आपकी प्रोफ़ाइल अब पूरी हो गई है।



चरण 3: जॉब सर्च

आप नौकरी ढूँढने के लिए तैयार हैं। उसे खोजने के लिए विशिष्ट कीवर्ड (key word) का इस्तेमाल करें। नौकरी के लिए अपनी पसंद के शहर आदि प्राथमिकतायें तय करने के लिए फ़िल्टर का उपयोग करें। सर्च परिणामों को ध्यान से पढ़ें।



चरण 4: नौकरियों के लिए आवेदन करें

नौकरी का विवरण पढ़ें और कंपनी के बारे में कुछ जानकारी प्राप्त करें। एक बार जब आप अप्लाई बटन पर क्लिक करते/करती हैं, तो आपका रेज़्यूमे कम्पनी के साथ साझा किया जाएगा या आवेदन करने के लिए आपके सामने कंपनी की वेबसाइट खुल जाएगी।



चरण 5: आवेदन की स्थिति

नई नौकरी से जुड़े पोस्ट देखने के लिए और अपने आवेदनों पर अपडेट के लिए नियमित रूप से जॉब पोर्टल देखें।

कभी-कभी, जॉब पोर्टल्स में ऐसी जॉब पोस्ट की जाती है जो नकली/फ़र्ज़ी होती है या आपको गुमराह करने की कोशिश करती है। इन पोस्ट या उन कंपनियों के किसी व्यक्ति के साथ बातचीत करने से बचें।

नकली/फ़र्ज़ी नौकरियों की पहचान कैसे करें?

- 1. कंपनियाँ आमतौर पर नौकरियों के लिए आवेदन हेतु पैसे नहीं माँगती
- व्यक्तिगत वित्तीय जानकारी शेयर न करें जैसे बैंक खाता सँख्या, डेबिट कार्ड नंबर, पिन नंबर
- 3. अगर वे बहुत कम काम के लिए बहुत सारा पैसा देने की पेशकश करते हैं, तो यह
- 4. अगर वे आपके कौशल की जाँच या इंटरव्यू लिए बिना आपको नौकरी की पेशकश करते हैं



5. इंटरव्यू से पहले कंपनी के बारे में ऑनलाइन जाँच-पड़ताल करें और ग्लासडोर (Glassdoor) जैसी वेबसाइटों पर देखें



प्रश्न का सही उत्तर चुनें।

- 1. ऑनलाइन जॉब पोर्टल पर प्रोफाइल बनाते समय क्या शामिल किया जा सकता है?
- आपका रेज़्यूमे
- आपका डेबिट कार्ड नंबर
- 2. ऑनलाइन मिलने वाली नौकरी के लिए आप कैसे आवेदन कर सकते/सकती हैं?
- कस्टमर केयर पर कॉल करें
- नौकरी से जुड़ी जानकारी में दिए गए निर्देशों का पालन करें

3. हैदराबाद में चिकित्सा तकनीशियन के रूप में नौकरी ढूँढने के लिए सबसे अच्छा खोज शब्द keyword कौन-सा है?

- · 'हॉस्पिटल तकनीशियन हैदराबाद'
- 'तकनीशियन जॉब इंडिया'

आइए तकनीशियनों के लिए उपलब्ध नौकरी ढूँढना सीखें

कभी-कभी जॉब पोर्टल के माध्यम से तकनीकी नौकरियाँ ढूँढने में मुश्किलें आती हैं। ऐसे मामलों में कोई दूसरा तरीका भी अपनाया जा सकता है। तकनीक या ट्रेड विशिष्ट नौकरियों की खोज के लिए आप नीचे दिए गए चरणों का पालन कर सकते/सकती हैं:

1. कंपनियों की सूची बनाएँ।

उन कंपनियों की तलाश करें जिनके लिए आप काम करना चाहते/चाहती हैं। आप इस सूची को अपने कौशल के आधार पर और समान क्षेत्र के लोगों से मार्केट स्कैन/बातचीत के आधार पर तैयार कर सकते/सकती हैं।

2. उपयुक्त की-वर्ड का उपयोग करके खोजें।

नौकरी खोजने के लिए सही की-वर्ड का प्रयोग बहुत ज़रूरी है। एक ही नौकरी के लिए कंपनियों के पास अलग-अलग पद या जॉब-टाइटल होते हैं। आप नौकरियों की तलाश के लिए इससे जुड़े प्रमुख कौशल के नाम का उपयोग भी कर सकते/सकती हैं। उदाहरण के लिए, 'तकनीशियन' शब्द की जगह 'कंप्यूटर तकनीशियन' शब्द का प्रयोग करने से आपको बेहतर परिणाम मिलेंगे।

3. सही पोर्टल में खोजें।

आप नौकरी पोर्टल जैसे Naukri.com या उस कंपनी की वेबसाइट पर खोज सकते हैं जिसमें आप रुचि रखते/रखती हैं। उनकी वेबसाइट पर 'करियर' पृष्ठ खोजें और नौकरियों की खोज करें।

अलग-अलग फिल्टर का प्रयोग करें।

इंटरनेट पर

नौकरी की तलाश करते समय, आप अपने वर्षों के अनुभव, तकनीकी कौशल, पसंदीदा स्थान के अनुसार फ़िल्टर सेट कर सकते/ सकती हैं।

5. सीधे कंपनियों से संपर्क करें

अगर आप

करियर पेज या ऑनलाइन जॉब लिस्टिंग नहीं ढूँढ पा रहे हैं, तो ऑनलाइन ईमेल आईडी या संपर्क नंबर देखें और अपने रेज़्यूमे के साथ मेल लिखें या दिए गए नंबर पर कॉल करें और पूछें कि क्या वे आपकी रुचि के पदों के लिए भर्ती कर रहे हैं।

	त्र में काम करने वाले 2 या 3 लोगों की सूची बनाएँ। आप एल्युमनाई i) या दोस्त और परिवार के लोगों का नाम लिख सकते/सकती हैं।	गतिविधि का समय!
1		
 2 3 		
7	के साथ बातचीत करें कि आपके कार्यक्षेत्र में नौकरी के अवसर ा सबसे अच्छे तरीके क्या हैं।	



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो 🗸 लगाएँ ।

- 1. जॉब सर्च इंजन (Job search engine) एक ऐसी जगह है जहाँ अलग-अलग कंपनियाँ अपने यहाँ उपलब्ध नौकरियों के बारे में पोस्ट करती हैं।
- 2. हम रेज़्यूमे का उपयोग करके और निर्देशों का पालन करते हुए जॉब सर्च इंजन पर नौकरियों के लिए आवेदन कर सकते हैं।
- 3. आप सही की-वर्ड का उपयोग करके और एक अच्छे ऑनलाइन जॉब सर्च इंजन का उपयोग करके सही नौकरी पा सकते/सकती हैं।

12.16 अप्रेंटिसशिप के लिए नामांकन

इस पाठ में हम सीखेंगे:

- 1. एनएपीएस पोर्टल (NAPS portal) के बारे में
- 2. एनएपीएस पोर्टल पर रजिस्ट्रेशन करना
- 3. एनएपीएस पोर्टल पर नौकरी के लिए अप्लाई करना

प्रशिक्षुता या अप्रेंटिसशिप (apprenticeship)	प्रशिक्षण का क्या	अर्थ है?	अपने शब्दों में
समझाएँ।			

सोचें! समझें! करके देखें!

सुझाव: अगर आप अप्रेंटिसशिप के बारे में नहीं जानते/जानतीं, तो अपने संस्थान के प्लेसमेंट अधिकारी या ईएस (ES) ट्रेनर से इसके बारे में पूछें।

आइए NAPS पोर्टल के बारे में जानें

राष्ट्रीय प्रशिक्षुता प्रोत्साहन योजना यानी नेशनल अप्रेंटिसशिप प्रमोशन स्कीम (National Apprenticeship Promotion Scheme/ NAPS) भारत सरकार द्वारा सुपरवाइज़र या एम्प्लॉयर के माध्यम से अप्रेंटिसशिप प्रशिक्षण देने की एक योजना है। अप्रेंटिसशिप, आईटीआई (ITI) के छात्रों के लिए एक विशिष्ट इंडस्ट्री में एक साल का प्रशिक्षण कार्यक्रम है। कोई भी व्यक्ति जिसकी उम्र 14 साल या उससे ज़्यादा है, वह शारीरिक रूप से स्वस्थ है और यदि उसके पास प्रशिक्षण के लिए आवश्यक न्यूनतम योग्यता है, वह अप्रेंटिसशिप प्रशिक्षण के लिए आवेदन कर सकते हैं। इस दौरान कार्यस्थल/ ऑफ़िस में काम आने वाले बुनियादी और व्यावहारिक कौशलों का परिचय और प्रशिक्षण दिया जाता है। मासिक स्टाइपेंड (stipend) राशि भी दी जाती है।

अप्रेंटिसशिप प्रशिक्षण के फ़ायदे

- नौकरी का प्रशिक्षण या ट्रेनिंग
- पढाई के दौरान कमाई
- एडवांस मशीनरी ऑपरेट करना
- इंडस्ट्री से जुड़ी महत्वपूर्ण बातों को जानना
- पूरा होने पर प्रमाण पत्र या सर्टिफ़िकेट

NAPS पोर्टल एक ऑनलाइन पोर्टल है जहाँ आप अप्रेंटिसशिप प्रशिक्षण के बारे में सभी ज़रूरी जानकारी पा सकते/सकती हैं। इसमें देश भर में अलग-अलग कंपनियों द्वारा प्रदान किए जा रहे सभी अप्रेंटिसशिप अवसरों की एक सूची है। इसकी वेबसाइट www.apprenticeshipindia. gov.in है।

www.apprenticeshipindia.gov.in वेबसाइट पर जाएँ। स्क्रीन पर निम्नलिखित विकल्पों को एक्सप्लोर (explore) करें।

- रजिस्टर (Register)
- अप्रेंटिसशिप के अवसर (Apprenticeship Opportunities)
- शुरुआत करें > उम्मीदवार मैनुअल (Get Started > Candidate User Manual)

आइए जानें कि NAPS पोर्टल पर रजिस्ट्रेशन कैसे करें

क्या आपके पास NAPS पोर्टल पर रजिस्ट्रेशन करने के लिए सभी ज़रूरी चीजें उपलब्ध हैं?

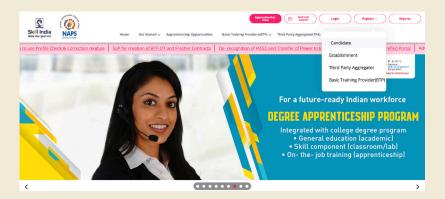
- कोई भी आईटीआई प्रमाणपत्र की मूल प्रति
- 14 से 60 साल की आयु
- मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी (email ID)
- आधार कार्ड, फ़ोटो, डिजिटल हस्ताक्षर और ITI प्रमाण-पत्र (जेपीईजी (jpeg) या पीएनजी (png) फॉर्मेट में)

NAPS पोर्टल पर रजिस्ट्रेशन कैसे करें

1. www.apprenticeshipindia.gov. in लिंक पर जाएँ

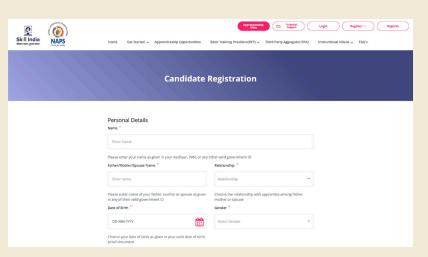


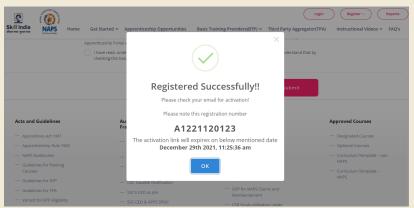
2. स्क्रीन के ऊपरी दाएँ भाग पर 'Register' पर क्लिक करें। 'Candidate' चुनें।



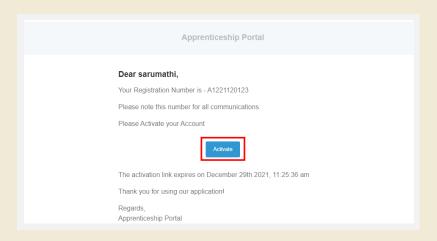
3.अपना व्यक्तिगत विवरण भरें और Submit बटन पर क्लिक करें।

- यहाँ दर्ज किया गया नाम आपके आधार कार्ड में लिखे नाम से मेल खाना चाहिए।
- सही 10 अंकों का मोबाइल नंबर और मान्य ईमेल आईडी दर्ज करें क्योंकि रजिस्ट्रेशन इनके माध्यम से पूरा होगा।
- ध्यान रहे कि आपका पासवर्ड ऐसा हो कि आप आसानी से याद रख पाएँ। आप इसे नोट भी कर सकते/सकती हैं।
- 4. भविष्य के लिए अपना रजिस्ट्रेशन नंबर कहीं नोट करके रखें। आपको अप्रेंटिसशिप इंडिया (Apprenticeship India) की ओर से अपनी ईमेल आईडी को सत्यापित या वेरिफ़ाई करने और अपने खाते को एक्टिवेट करने के लिए एक ईमेल मिलेगा।



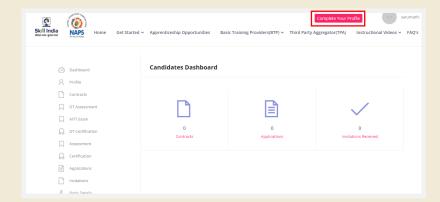


5. अपनी ईमेल पर जाएँ। वेरिफिकेशन मेल खोलें और Activate बटन पर क्लिक करें।



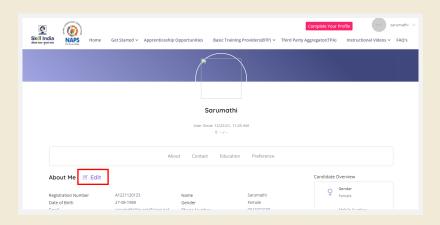
अपनी प्रोफ़ाइल (profile) कैसे पूरी करें

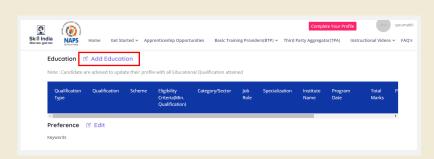
1. लॉग-इन करने के बाद, आपको 'Complete your profile' ('कंप्लीट योर प्रोफाइल) बटन पर क्लिक करना होगा। जब तक आप अपना प्रोफ़ाइल पूरा नहीं करते/ करतीं तब तक आप अप्रेंटिसशिप अवसर पर आवेदन नहीं कर पाएँगे/पाएँगी।



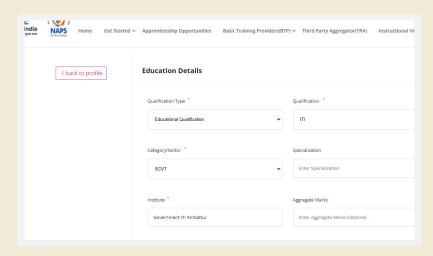
- 2. अपने 'About me (मेरे बारे में) सेक्शन और Contact details (संपर्क विवरण) को पूरा करने के लिए 'Edit' बटन पर क्लिक करें। (नोट: आपको अपनी जन्मतिथि,आईडी प्रूफ़ (ID Proof) और डिजिटल हस्ताक्षर (digital signature) अपलोड करने होंगे। 'About me सेक्शन को अपडेट करने से पहले इनकी सॉफ्ट कॉपी (soft copy) तैयार
- 3. 'Add Education बटन पर क्लिक करें और अपनी योग्यता (qualification) के बारे में जानकारी भरें।

रखें।)

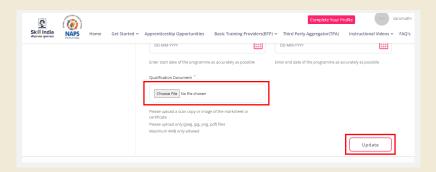




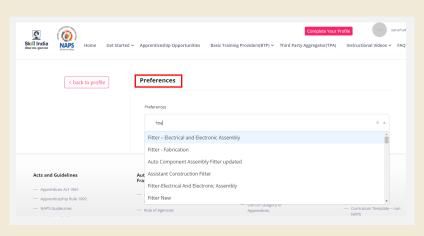
- 4. 'Qualification Type' पर क्लिक करें और इसके बाद Education Qualification पर क्लिक करें।
- 'Qualification ड्रॉप डाउन से ITI (आईटीआई) चुनें।
- 'Category/sector के अंतर्गत NCVT या SCVT चुनें
- Specialization के अंतर्गत अपने ट्रेड (trade) का नाम भरें।
- Institute सेक्शन में अपनी ITI का नाम दर्ज करें। ITI का नाम दर्ज करते समय - , . * जैसे किसी भी निशान का प्रयोग न करें।



5. ITI सर्टिफ़िकेट अपलोड करने के लिए Choose File पर क्लिक करें और इसके बाद Update पर क्लिक करें।



6.Preferences (वरीयता) एडिट करें और अपना पसंदीदा ट्रेड (trade) चुनें।



7. 'Aadhaar Verification' पर क्लिक करें और अपना आधार नंबर डालें।



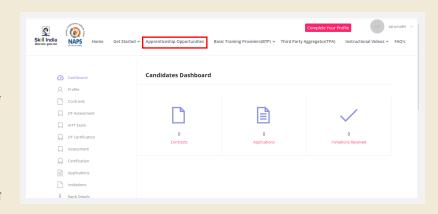
NAPS पोर्टल पर ज़रूरत के हिसाब से इस फ़ॉर्म (form) को भरें।

आइए जानें कि NAPS पोर्टल पर नौकरियों के लिए अप्लाई कैसे करें

Candidates Dashboard (उम्मीदवार डैशबोर्ड)

डैशबोर्ड पर 3 सेक्शन हैं।

- अनुबंध (कॉन्ट्रैक्ट/Contracts) यह आपके द्वारा किसी कंपनी के साथ किए गए अनुबंध को दर्शाता है। कई कंपनियाँ आपको एक अनुबंध भेज सकती हैं लेकिन यह आपकी मर्ज़ी है कि आप किस एक अनुबंध पर हस्ताक्षर करते हैं।
- एप्लिकेशन (Applications) यह आपके द्वारा पूर्ण किए गए सभी आवेदन को दिखाता है।

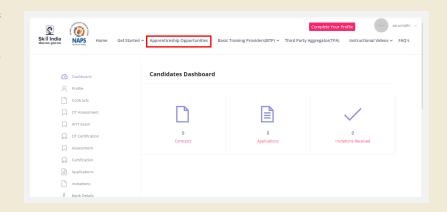


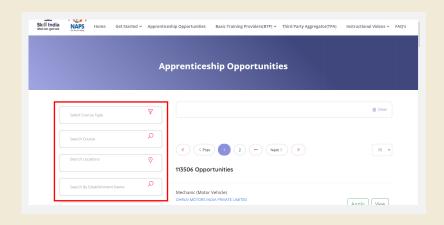
• प्राप्त हुए निमंत्रण (Invitations Received) - कभी-कभी, कोई कंपनी आपका प्रोफ़ाइल देख सकती है और आपको उनकी कंपनी में आवेदन करने के लिए कह सकती है। ये निमंत्रण यहाँ देखे जा सकते हैं।

उपलब्ध अवसरों के लिए आवेदन कैसे करें

- सभी उपलब्ध अवसरों को देखने के लिए टॉप मेन्यू (top menu) पर 'Apprenticeship Opportunities पर क्लिक करें।
- फ़िल्टर के द्वारा पसंदीदा स्थान, पाठ्यक्रम, इंडस्ट्री और योग्यता का चयन करें।
- ऐसे प्रासंगिक या रिलेवेंट की-वर्ड का उपयोग करें जो आपकी ज़रूरतों के हिसाब से हो।
- उपयुक्त अवसर मिलने पर 'Apply'
 बटन पर क्लिक करें।

आपके आवेदन करने के बाद, कंपनी आपकी प्रोफ़ाइल को रिव्यू (Review) करेगी और आपको इंटरव्यू के लिए बुलाएगी। अगर कंपनी आपको चुनती है, तो वे एक अनुबंध जारी करेंगे।





गतिविधि का समय!

इन प्रश्नों का सही उत्तर चुनें।

- 1. आप NAPS पोर्टल पर क्या कर सकते/सकती हैं?
- एनएपीएस अप्रेंटिसशिप (NAPS apprenticeship) अवसरों के लिए आवेदन (अप्लाई/Apply)
- किसी भी कंपनी में नौकरी के लिए आवेदन
- 2. आप NAPS पोर्टल पर आपकी ज़रूरत के मुताबिक़ अवसर कैसे पा सकते/सकती हैं?
- अपना ईमेल चेक करके
- सही कीवर्ड का इस्तेमाल करके
- 3. NAPS पोर्टल पर आप एक बार में कितने अनुबंधों पर हस्ताक्षर कर सकते/सकती हैं?
- एक
- पाँच



आज मैंने सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह से समझ गए हैं तो 🗸 लगाएँ ।

- 1. राष्ट्रीय प्रशिक्षुता प्रोत्साहन योजना यानी नेशनल अप्रेंटिसशिप प्रोमोशन स्कीम (National Apprenticeship Promotion Scheme/NAPS) हमें अलग-अलग कंपनियों में अप्रेंटिसशिप प्रशिक्षण के लिए आवेदन करने की सुविधा देती है।
- 2. एनएपीएस (NAPS) वेबसाइट में सभी रिलेवेंट जानकारी उपलब्ध है।
- NAPS पोर्टल पर हम प्रोफ़ाइल बना सकते हैं और अप्रेंटिसशिप प्रशिक्षण के अवसरों के लिए आवेदन कर सकते हैं।



ऑनलाइन एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स सीखें





Visit: www.employabilityskills.net

Supported by:







