



Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N·S·D·C
National
Skill Development
Corporation

Transforming the skill landscape



प्रतिभागी पुस्तिका

क्षेत्र
अपैरल मेडअप्स एंड होम फर्निशिंग

उप-क्षेत्र
अपैरल मेडअप्स एंड होम फर्निशिंग

व्यवसाय
इस्ट्री करना / प्रेस करना

रेफरेंस आईडी- **AMH/Q0401, Version 1.0**
NSQF Level 4



प्रेसमेन

प्रेसमेन

प्रतिभागी पुस्तिका

AMHSSC

प्रकाशक—



रचना सागर प्राइवेट लिमिटेड

4583/15, दरियागंज, नई दिल्ली-110 002, पोस्ट बॉक्स 7226

फोन: 011-4358 5858, 2328 5568 फ़ैक्स: 011-2324 3519, 4311 5858

ई.मेल: info@rachnasagar.in, rachnasagar@hotmail.com

वेबसाइट: www.rachnasagar.in

सर्वाधिकार सुरक्षित

प्रथम संस्करण, जुलाई 2017

ISBN: 978-93-87840-53-9

भारत में मुद्रित

सर्वाधिकार © 2017



अपैरल मेडअप्स एंड होम फर्निशिंग

इंडियन बिल्डिंग कांग्रेस, प्रथम तल, सेक्टर 6, आर के पुरम, कामा कोटी मार्ग, नई दिल्ली – 110 022

ईमेल: info@sscammh.com

वेबसाइट: www.sscammh.com

उद्घोषणा

यहां प्रदान की गई जानकारी ऐसे स्रोतों से प्राप्त की गई है जो 'एएमएचएसएससी' के प्रति उत्तरदायी हैं। 'एएमएचएसएससी' ऐसी सामग्री की सटीकता, पूर्णता या पर्याप्तता की किसी भी तरह की वारंटी का दावा नहीं करता है। 'एएमएचएसएससी' यहां दी गई सूचनाओं में किसी भी तरह की त्रुटियों, चूक या अनुविता, या उसकी व्याख्याओं के लिए उत्तरदायी नहीं है। इस पुस्तक में शामिल की गई कॉपीराइट वाली सामग्री के मालिकों का पता लगाने का हर प्रयास किया गया है। किसी भी तरह की चूक को संज्ञान में लाने वाले के प्रति प्रकाशक बहुत आभारी होंगे और भविष्य के प्रकाशन में उसे दूर करने का प्रयास होगा। 'एएमएचएसएससी' की कोई भी ईकाई किसी भी तरह के नुकसान, चाहे कुछ भी हो, इस सामग्री पर विश्वास करने वाले किसी भी व्यक्ति, के लिए जिम्मेदार नहीं होगी। इस प्रकाशन में छपी सामग्री पर कॉपीराइट है। इस प्रकाशन के किसी भी हिस्से को किसी भी रूप में, कागज या इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के जरिए, 'एएमएचएसएससी' की स्वीकृति के बिना, पुनर्जल्पादित, संग्रहित या प्रचारित-प्रसारित नहीं जा सकता।





श्री नरेन्द्र मोदी
प्रधानमंत्री भारत

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



Certificate

COMPLIANCE TO QUALIFICATION PACK – NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARDS

is hereby issued by the

Apparel / Made-Up's / Home Furnishing
for

SKILLING CONTENT : PARTICIPANT HANDBOOK

Complying to National Occupational Standards of

Job Role/ Qualification Pack: "Pressman" QP No. "AMH/Q0401, NSQF Level 4"

Date of Issuance:

Valid up to*: April 10th, 2018

*Valid up to the next review date of the Qualification Pack or the
'Valid up to' date mentioned above (whichever is earlier)

Authorised Signatory

(Apparel / Made-Up's / Home Furnishing)

इस प्रतिभागी पुस्तिका को तैयार करने में जिन संगठनों और व्यक्तियों में हमारी सहायता की है, हम उन सबके आभारी हैं।

हम डॉ. एस.के शर्मा (एम/एस द असेसर्स गिल्ड) द्वारा इस पूरी प्रक्रिया में अथक सहयोग के लिए उनके विशेष रूप से कृतज्ञ हैं।

हम एम/एस पोपेज निटवीयर्स प्राइवेट लिमिटेड, एम/एस कन्हैयालाल कल्याणमल, एम/एस निरवाणा, एम/एस पोद्दार इंटरनेशनल, एम/एस पेपर मून, एम/एस ओशियन एग्जिम इंडिया प्राइवेट लिमिटेड और सैवी कॉर्पोरेशन के भी आभारी हैं, क्योंकि इन्होंने भी इस पुस्तिका के विकास में महत्वपूर्ण सहयोग दिया।

bl i qrd dsfo"ç es

यह प्रतिभागी पुस्तिका विशिष्ट योग्यता पैक (क्यूपी) के लिए प्रशिक्षण को सक्षम बनाने के लिए तैयार की गई है। प्रत्येक राष्ट्रीय व्यावसायिक स्कूल (एनओएस) यूनिट/यूनिटों में अंतर्निहित होगा। निर्दिष्ट एनओएस के लिए प्रमुख शिक्षा उद्देश्य उस एनओएस के लिए यूनिट की शुरुआत को चिह्नित करता है।

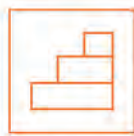
- जॉब कार्ड के अनुसार वॉशिंग की प्रक्रिया के लिए योजना बनाएं और तैयारी करें
- वॉशिंग की प्रक्रिया को पूरा करना
- वॉशिंग विभाग में स्वास्थ्य, बचाव एवं सुरक्षा को बनाए रखें
- कार्यस्थल, औजारों और मशीनों का रखरखाव
- औद्योगिक, विनियामक और संगठनात्मक आवश्यकताओं की अनुपालना करें।

इस किताब में इस्तेमाल किए गए प्रतीक नीचे वर्णित हैं:

प्रयोग किये गये चिन्ह



प्रमुख शिक्षा
परिणाम



चरण



टाईम



टिप्स



टिप्पणियाँ



यूनिट उद्देश्य

fo"ks l psh

Ø- l a e, Mi y v l\$; fuV	i"B l d; k
1- ifjp; , oavuqlyu	1
यूनिट 1.1 – सिलाई एवं वस्त्र क्षेत्र	3
यूनिट 1.2 – प्रेसमेन की भूमिका एवं जिम्मेदारियां	8
2- fLVfpæ v l\$ fQfuf' læ i fjpkylæ e æ v l b j fuæ x frfof/k k (AMH/N0401)	11
यूनिट 2.1 – आवश्यक उपकरण और यंत्र	13
यूनिट 2.2 – परिधान और उनके हिस्से	18
यूनिट 2.3 – प्रंसिंग व आयरनिंग गतिविधियां	29
यूनिट 2.4 – पोशाक तह करना	44
यूनिट 2.5 – कपड़ों के सामान्य दोष	48
यूनिट 2.6 – कपड़ों का साइज	64
3- dk Zi fjl j v l\$ mi dj. kæ dk j [kj [kæ djuk (AMH/N 0102)	69
यूनिट 3.1—कार्य परिसर और उपकरणों का रखरखाव करना	71
4- dk LFky ij LokLF;] l g {lk v l\$ cpkæ dk [; ky j [luk (AMH/N 0103)	85
यूनिट 4.1 – कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, सुरक्षा और बचाव का ख्याल रखना	87
5- m læ v l\$ l æ Bulæd v l o' ; drkv læ dk v u q ky u (AMH/N 0104)	105
यूनिट 5.1 – उद्योग और संगठनात्मक आवश्यकताओं का अनुपालन	107
6- Q ogkj dl\$ky v l\$ l p lj dl\$ky	119
यूनिट 6.1 – व्यवहार कौशल का परिचय	121
यूनिट 6.2 – प्रभावी संचार	123
यूनिट 6.3 – सौंदर्य और स्वच्छता	127
यूनिट 6.4 – पारस्परिक कौशल विकास	136
यूनिट 6.5 – सामाजिक संपर्क	146
यूनिट 6.6 – समूह सम्पर्क	50
यूनिट 6.7 – समय प्रबंधन	153
यूनिट 6.8 – रिज्यूम तैयार करना	156
यूनिट 6.9 – साक्षात्कार की तैयारी	161
7- çkææd fpdfRl k v l\$ l hi lvkj	165
यूनिट 7.1 – प्राथमिक चिकित्सा और सीपीआर	167



fo"ks l ph

Ø- l a e, Mi y v l s ; fu V

i "B l d ; k

8-	fu; "t ul; rk , oam e' hlyrk d© ky	179
	यूनिट 8.1 – व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य	184
	यूनिट 8.2 – डिजिटल साक्षरता: पुनरावृत्ति	202
	यूनिट 8.3 – धन संबंधी मामले	207
	यूनिट 8.4 – रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना	216
	यूनिट 8.5 – उद्यमशीलता को समझना	225
	यूनिट 8.6 – उद्यमी बनने की तैयारी करना	248





1- ifjp; , oavudlyu

यूनिट 1.1 – सिलाई एवं वस्त्र क्षेत्र

यूनिट 1.2 – प्रेसमेन की भूमिका एवं जिम्मेदारियां



l h[kus ds eq; mnns;



इस मॉड्यूल के अंत में आप:

1. वस्त्र उद्योग से परिचित हो पाएंगे।
2. होम फर्निशिंग एवं मेड-अप्स उपक्षेत्रों का वर्णन कर पाएंगे।
3. एक वॉशिंग मशिन ऑपरेटर की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों की पहचान कर पाएंगे।
4. वॉशिंग मशीन ऑपरेटर के व्यक्तिगत गुणों से परिचित हो पाएंगे।

; fuV 1-1%fl ykbZvk\$ vikjy l DVj l sifjp;

; fuV ds mnas;



इस यूनिट के अंत में आप:

1. वस्त्र उद्योग से परिचित हो पाएंगे।
2. होम फर्निशिंग और मेड-अप्स उपक्षेत्रों से परिचित हो पाएंगे।

1.1.2 oL= {k&mn; kx dh l ekkk

भारत का कपड़ा एवं वस्त्र उद्योग दुनिया का दूसरा सबसे बड़ा निर्माता देश है। भारतीय कपड़ा एवं वस्त्र क्षेत्र वर्तमान के 2012-13 के 3.92 लाख करोड़ से बढ़कर अगले 10 वर्ष में वर्ष 2022-23 में 10.54 लाख करोड़ तक बढ़ने की उम्मीद है जो कि 10.1 प्रतिशत की अनुमानित वृद्धि है। इनमें से वस्त्र क्षेत्र में पिछले कुछ वर्षों के दौरान 15.44 प्रतिशत की वृद्धि का अनुमान है, जिसके कारण कुल उत्पादन में 70 प्रतिशत की वृद्धि हुई। घरेलू कपड़ों के लिए घरेलू मांग तेजी से बढ़ने की उम्मीद है। वास्तव में, केवल वस्त्र उप क्षेत्र में वृद्धि 2012-13 में 51400 करोड़ रुपये से बढ़कर वर्ष 2021-22 में 3.70 लाख करोड़ होने की उम्मीद है।

यह अर्थव्यवस्था और मानव शक्ति तथा उत्पादन क्षेत्र में संरचनात्मक बदलाव लाने में महत्वपूर्ण योगदान दे रहा है। 2012 में इस क्षेत्र ने जीडीपी में 4 प्रतिशत का योगदान दिया, उत्पादन क्षेत्र में 32 प्रतिशत का और कुछ निर्यात में 9 प्रतिशत का योगदान दिया। अगले 10 वर्ष में इस क्षेत्र में 10 प्रतिशत औसत दर से वार्षिक वृद्धि होने की उम्मीद है, जिसके कारण इसका मूल्या 2022 में 10.5 लाख करोड़ रुपये हो जाएगा। इस वृद्धि में योदान देन वाले कुछ कारकों में निम्न शामिल हैं:

- बढ़ती हुई आय से घरेलू उपभोक्ताओं की तरफ से कपड़े और वस्त्रों की मांग बढ़ती है।
- मुक्त व्यापार समझौते निर्यात के क्षेत्र में भारत को अपने प्रतियोगियों—चीन, बांग्लादेश और पाकिस्तान की तुलना में प्रतिस्पर्धात्मक फायदा पहुंचाते हैं—क्योंकि

वे पूर्वी एशिया के बाजारों में निर्यातकों के लिए अवसर पैदा करते हैं।

- कम उत्पादन लागत इस क्षेत्र में फायदेमंद है और परिणामस्वरूप विदेशी बाजारों से मांग लगातार बढ़ती जा रही है।
- धागों और कपड़े के उत्पादन के लिए स्वचालित मशीनों के कारण वर्टिकल रूप से विखण्डित से एकीकृत विशाल उपक्रमों में परिवर्तन के साथ ही इस क्षेत्र में संरचनात्मक परिवर्तन आए हैं।
- विशिष्ट कपड़ों और तकनीकी कपड़ा क्षेत्र में प्रवेश करने के लिए रिसर्च एवं विकास पर खर्च में बढ़ोतरी।
- घरेलू और विदेशी निवेश और उत्पादन क्षमता को बढ़ाने की योजनाओं को लागू करने व विकसित तकनीकी के लिए सही वातावरण

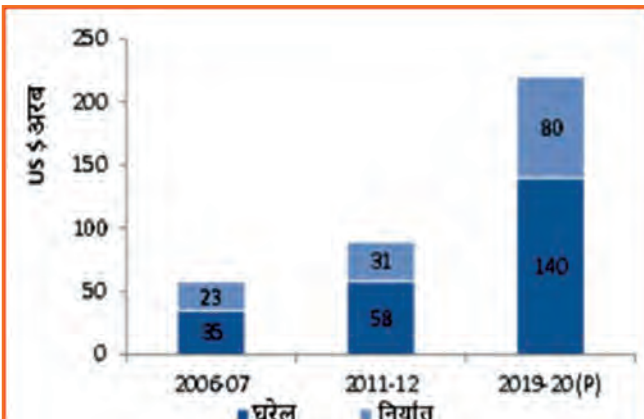
jMeM di M

पिछले कुछ वर्षों में रेडीमेड कपड़ों के क्षेत्र में तेजी से वृद्धि हुई है। निर्यातक और घरेलू मांग भविष्य में इस क्षेत्र को संचालित करेंगी।

रेडीमेड कपड़े के क्षेत्र में पुरुषों, महिलाओं और बच्चों के कपड़े शामिल हैं, जिनका प्रयोग निजी (घर/ऑफिस में पहनने के लिए) या व्यापारिक (स्कूल, वेटर्स, और हवाईजहाजों के चालक दलों की युनिफॉर्म शामिल हैं) वस्त्र शामिल हैं।

- रेडीमेड कपड़ों के क्षेत्र में पुरुषों के कपड़े सबसे बड़ा क्षेत्र है, जो कुल आय का लगभग 43 प्रतिशत है।

- इसके बाद महिलाओं के परिधान का नम्बर आता है जिसका योगदान 38 प्रतिशत है, लड़कों के लिए वस्त्रों का योगदान 10 प्रतिशत और महिलाओं का योगदान 9 प्रतिशत है।
- बदलती हुई जीवनशैली और उपभोक्ता पैटर्न के कारण कैजुअल वीयर की सप्लाई में इस क्षेत्र में 11 प्रतिशत की बढ़ोतरी होना अनुमानित है, जिससे कार्यशक्ति की मांग बढ़ेगी जिसके लिए पश्चिमी औपाचारिक डिजाइन, मिश्रित कपड़े और अधिक कार्य की आवश्यकता वाले वस्त्रों में कौशलों की आवश्यकता होगी।



चित्र.1.1.1: विश्व में मुख्य वस्त्र निर्यातक (प्रतिशत योगदान)

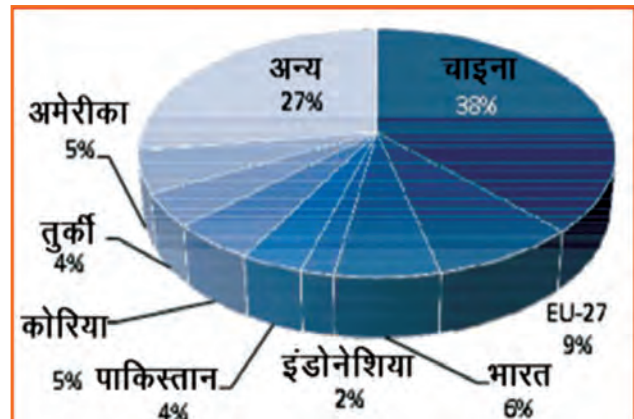
स्रोत: कपड़ा आयुक्त का कार्यालय एवं आईएमएसी विश्लेषण

- एण्ड ए व्यापार में 2020 तक 1 ट्रिलियन यूएस डॉलर की वृद्धि होने की उम्मीद है।
- गुजरात और महाराष्ट्र: मूल्य श्रंखला के सभी क्षेत्रों में अधिकतर बड़ी कम्पनियां, जिनमें स्पिनिंग, विविंग, डोमेस्टिक टेक्सटाइल एवं परिधान शामिल हैं, यहां स्थित हैं। मुख्य खिलाड़ियों में अरविंद मिल, रेमंड, वेलस्पन, बोम्बे डाइंग, आलोक, सेंचुरी टेक्सटाइल शामिल हैं।
- कर्नाटका एवं केरल: बंगलोर एवं मैसूर में कुछ वस्त्र उपक्रम हैं। कुछ मुख्य वस्त्र निर्यातक हैं बोम्बे डाइंग, आलोक, सेंचुरी टेक्सटाइल, आदि।
- तमिलनाडु: मुख्य शहर जो वस्त्र केंद्र माने हैं वे हैं तिरुपुर, कोयम्बटोर, मदुरै और करुर; जो क्रमशः परिधान, स्पिनिंग मिल, सिल्क और होम टेक्सटाइल युनिट के रूप में जाने जाते हैं। बड़े खिलाड़ियों में लोयल टेक्सटाइल, केजी डेनिम, एशियन फ़ैबरिक

भारत में मुख्य टेक्सटाइल एवं वस्त्र क्षेत्र

2011 में टेक्सटाइल और वस्त्र में अंतर्राष्ट्रीय व्यापार लगभग 705 बिलियन यूएस डॉलर के आसपास था। यह सभी वस्तुओं के कुल अंतर्राष्ट्रीय

- व्यापार, जो कि अनुमानतः 15 ट्रिलियन यूएस डॉलर था, का लगभग 4 प्रतिशत था। वर्ष 2000 से 2010 की अवधि के दौरान वस्त्र और
- परिधान व्यापार 6.4 प्रतिशत के औसत सीएजीआर प्रतिवर्ष की दर से बढ़ा है। इसके अलावा अंतर्राष्ट्रीय टेक्सटाइल एवं परिधान, या टी



चित्र.1.1.2: भारत में मुख्य टेक्सटाइल एवं वस्त्र क्षेत्र

शामिल हैं। तमिलनाडु कपड़ा उत्पादन में 761820 करोड़ का सबसे बड़ा योगदान देता है, जो सबसे अधिक संख्या में नौकरियों देता है (2.63 मिलियन)। इसके बाद गुजरात का नम्बर आता है जो 49165 करोड़ रुपये का वार्षिक उत्पादन करता है।

- भारत में 70 से भी अधिक कपड़ा एवं वस्त्र कलस्टर हैं जो कुल उत्पादन में 80 प्रतिशत योगदान देते हैं। भारत में 39 पावर लूम कलस्टर और 13 रेडीमेड गारमेंट कलस्टर हैं।
- भिवंडी और मालेगांव दो सबसे बड़े पावर लूम कलस्टर हैं। मुख्य रेडीमेड गारमेंट कलस्टर दिल्ली, मुम्बई, गुडगांव, नागपुर, मदुरै और सलेम में स्थित हैं, जिनका वार्षिक टर्न ओवर वर्ष 2003 में 1000 करोड़ से भी अधिक था। महाराष्ट्र राज्य में 10 टेक्सटाइल कलस्टर हैं। कलस्टरों की संख्या के संबंध में अन्य

मुख्य राज्य हैं तमिलनाडु, आंध्र प्रदेश, कर्नाटक, केरल और उत्तर प्रदेश (प्रत्येक में सात कलस्टर हैं)।

1.1.3.3: परिधान उद्योग में उपक्षेत्र

यह सीधे रूप से 35 मिलियन और अप्रत्यक्ष रूप से 55 मिलियन लोगों को रोजगार प्रदान करता है। भारत कुछ ही देशों में से एक है जिसकी उपस्थिति पूरी आपूर्ति श्रृंखला में है, प्राकृतिक और सिंथेटिक रेशों से लेकर तैयार उत्पादों तक। इसकी उपस्थिति संगठित मिल क्षेत्र और विकेंद्रिकृत क्षेत्रों में जैसे हैडलूम, पावर लूम, सिल्क,

आदि में है। वर्तमान में 35.23 मिलियन लोग टेक्सटाइल सब-सेक्टर में रोजगार पर लगे हुए हैं जिनमें धागा, होम टेक्सटाइल, तकनीकी टेक्सटाइल और रेडिमेड कपड़े शामिल हैं। कुल कार्यशक्ति का 51 प्रतिशत रेडिमेड कपड़ों में कार्यरत है, जिसके बाद धागा और फैब्रिक का नम्बर आता है जिसमें 26 प्रतिशत लोग कार्य करते हैं। 2022 तक इस क्षेत्र में मानव संसाधन की मांग 21.54 मिलियन तक पहुंचने की उम्मीद है जिससे 2013 से 22 तक तक 6.32 मिलियन अतिरिक्त लोगों को रोजगार प्राप्त होगा।

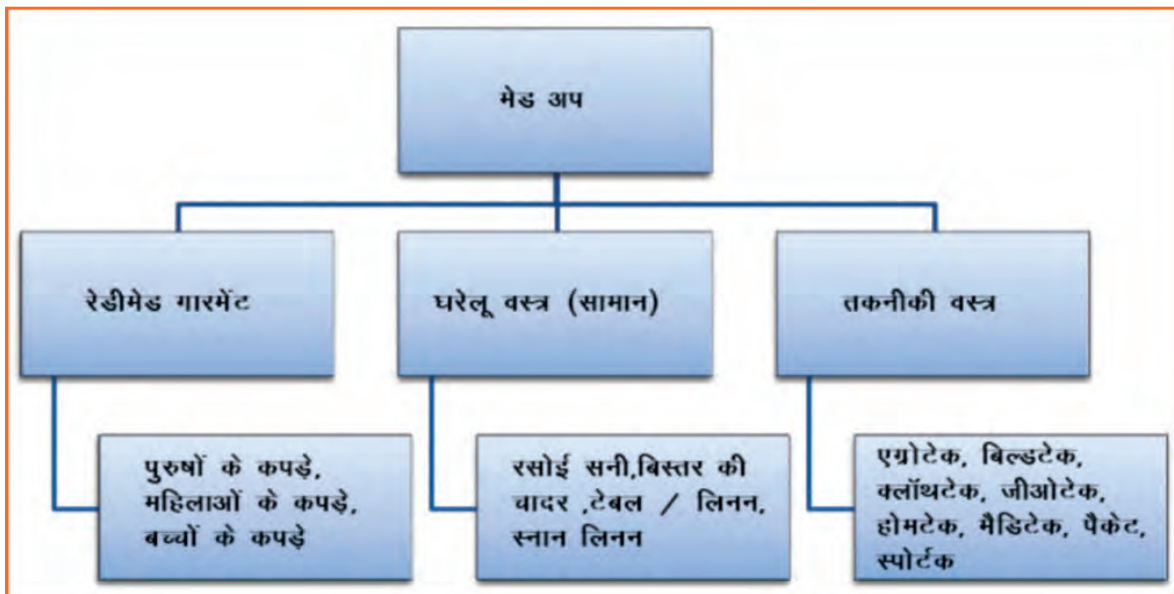
mi {k=	jkt xkj {efy; u e½	
	2017	2022
स्पिनिंग, विविंग एवं फिनिशिंग	3.14	3.18
अन्य टेक्सटाइल का उत्पादन	10.64	13.78
पहनने के वस्त्रों का निर्माण	4.28	4.58
कुल	18.06	21.54

चित्र.1.3.3: परिधान उद्योग में उपक्षेत्र

1.1.3.4: मेड अप उद्योग का विकास

मेड अप उपक्षेत्र का विकास देश में निरंतर हो रहा है। विभिन्न उत्पाद जो इस उपक्षेत्र के अंतर्गत आते हैं उनमें प्रायः न केवल अनिवार्य वस्तुएं हैं बल्कि कार्यात्मक और

एशोआराम के साधन भी हैं। मेड अप उपक्षेत्र को तीन श्रेणियों में बांटा जा सकता है:



चित्र.1.1.4: मेड अप और होम फर्निशिंग उपक्षेत्र

भारत वस्त्र एवं मेड अप उद्योग में सबसे बड़े निर्यातक देश है। होम टेक्सटाइल में भारत चीन के बाद दूसरे

नम्बर पर है, जबकि परिधान में भारत चोटी के 10 देशों में से एक है।

उत्पाद	विश्व का कुल निर्यात	मुख्य योगदानकर्ता			भारत का योगदान		अन्य प्रतियोगी देश
		देश	हिस्सा एवं मूल्य	रैंक	शेयर एवं मूल्य	रैंक	
परिधान	193400159	चीन	61224360 (31.65%)	1	7429975 (3.8%)	7	इटली, हांगकांग, बांग्लादेश, वियतनाम
होम टेक्सटाइल	55921991	चीन	24015853 (42.09%)	1	3973042 (6.10%)	2	

चित्र.1.1.5: टेक्सटाइल निर्यातक मुख्य देश और भारत – स्रोत: एनएसडीसी गैप स्टडी-टेक्सटाइल एवं वस्त्र

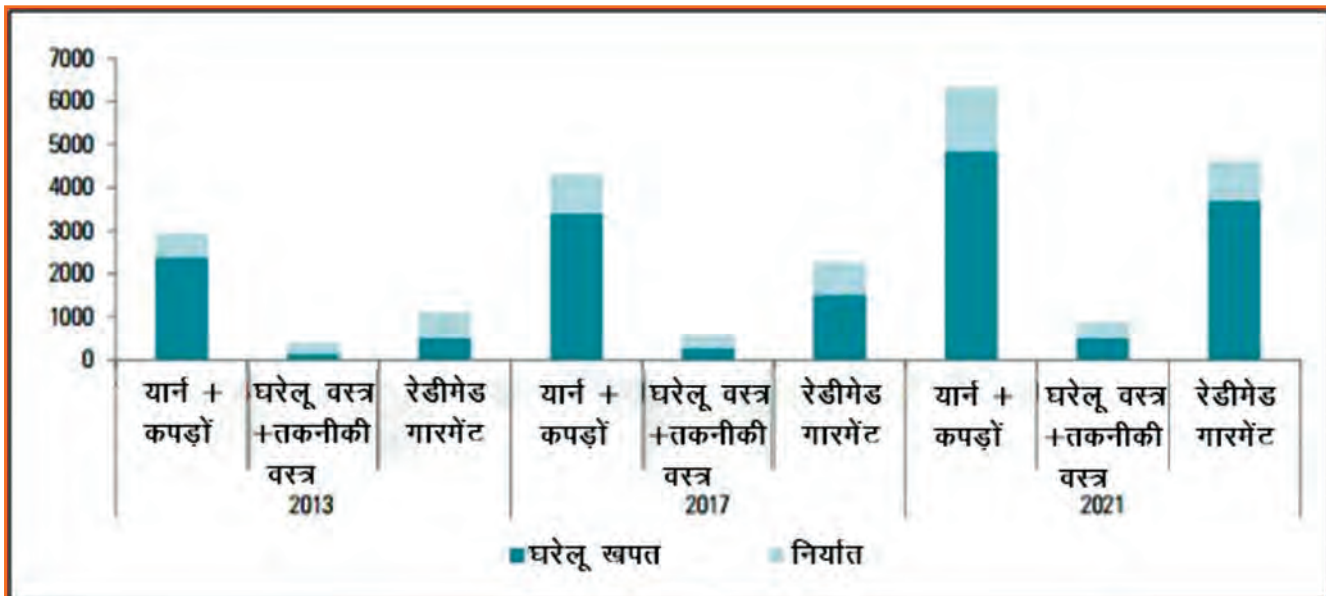
1 जैसा कि उपरोक्त आकृति से पता चलता है, भारत तेजी से होम फर्निशिंग/टेक्सटाइल के क्षेत्र में मुख्य खिलाड़ी बनता जा रहा है। होम फर्निशिंग उद्योग व्यापक रेंज में उत्पाद प्रदान करता है जैसे बेड शीटें, फर्निशिंग फैब्रिक, पर्दे, रग, तकिए के कवर, आदि।

ऐसा अनुमान है कि भारत की होम फर्निशिंग मार्केट अगले पांच वर्ष में 8 प्रतिशत की वार्षिक दर (सीएजीआर) से वृद्धि करेगी। यह उद्योग का मूल्य वर्ष 2018 तक लगभग 5.29 बिलियन यूए डॉलर का हो जाएगा। भारतीय होम फर्निशिंग उद्योग आधुनिक तकनीकी और पारम्परिक तकनीकों का एक ऐसा अनुठा मिश्रण प्रदान करता है

जिनसे ऐसे उत्पादों का निर्माण होता है जो विश्वभर में बेहतरीन हैं। भारतीय श्रमिक वर्ग का योगदान भी मेड अप्स और होम फर्निशिंग उद्योग के उपभोग में बढ़ने की उम्मीद है।



चित्र.1.1.6 होम फर्निशिंग



चित्र.1.1.7: भारतीय घरेलू टेक्सटाइल का अनुमानित उत्पादन ; भारतीय रुपये में '000) * स्रोत एनएसडीसी स्किल गैप स्टडी-टेक्सटाइल एवं वस्त्र

बढ़ती हुई मांग और चीन जैसे देशों के साथ प्रतियोगिता के चलते कुशल श्रमिकों/कारिगरों की मांग आने वाले सालों में बढ़ने की उम्मीद है।



चित्र 1.1.8: वस्त्र मेड अप

vH k



1. सिलाई मशीन का आविष्कार कब हुआ?
 - a) 20वीं शताब्दी
 - b) 19 वीं शताब्दी
 - c) 18वीं शताब्दी
 - d) 17 वीं शताब्दी
2. 2012 के अनुसार भारतीय टेक्सटाइल का उप क्षेत्र ने जीडीपी मेंप्रतिशत का योगदान दिया, निर्माण क्षेत्र मेंप्रतिशत और कुल निर्यात मेंप्रतिशत का योगदान दिया।
 - a) 4,32,9
 - b) 32,4,9
 - c) 4,32,8
 - d) 4,33,9
3. फ्लोचार्ट की सहायता से मेड-अप उप क्षेत्र की श्रेणियों की व्याख्या कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

; fuV 6-4% i kjLifjd dk\$ky fodk

; fuV mÍs;



इस यूनिट के अंत तक आप :

1. एक सकारात्मक दृष्टिकोण और व्यवहार का विकास कर पाएंगे
2. लक्ष्य निर्धारण करना समझ पाएंगे
3. काम पर टीम की सहभागिता के लिए प्रेरित हो जायेंगे
4. संबंधों का प्रबंधन करने के लिए सक्षम हो जाएंगे
5. तनाव और क्रोध प्रबंधन कौशल के बारे में जान जायेंगे
6. नेतृत्व के गुण विकसित करने के बारे में जान जायेंगे

6.4.1 ifjp;

पारस्परिक कौशल विकास हमारे दैनिक जीवन के विभिन्न तत्वों का मिश्रण है जो की दूसरों के मन में हमारी छाप बनने के लिए एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। यह हमारे भीतर से शुरू होता है। पारस्परिक कौशल विकास की भूमिका यह होती है की यह हमें हमारे नजरिये और कार्यो के विकल्प चुनने में सहायता करता है। यह हमें निम्नलिखित प्रश्न समझने में सक्षम बनता है:

- अभी हम कहाँ हैं?
- परिवर्तन और विकास सफलतापूर्वक कैसे हो सकता है?
- हम कैसे अपना दृष्टिकोण बदलकर, जो परिणाम चाहते हैं वह पा सकते हैं और काम व निजी जीवन में अधिक प्रभावी हो सकते हैं? उचित प्रतिक्रिया और

विकल्प चुन कर हम अपने कार्य और उसके वातावरण के कई पहलुओं को नियंत्रित करना सीख सकते हैं।

bueaf0fku fo'kkrk ; 'kfey g\$ t \$ s

- सकारात्मक रवैया
- प्रेरणा
- लक्ष्य की स्थापना
- टीम वर्क
- संबंध प्रबंधन
- शिष्टाचार
- तनाव और क्रोधप्रबंधन
- युद्ध वियोजन

6.4.2 l dkjRed jo\$ k

jo\$ k D; k glrk g\$

- हमारा दृष्टिकोण ...
- स्थितियों और दूसरों के प्रति हमारा दृष्टिकोण
- वह भावनाएँ जो हम दूसरों के प्रति व्यक्त करते हैं।
- हमारा रवैया सकारात्मक और उम्मीद भरा होना चाहिए



चित्र.6.4.1: सकारात्मक रवैया

; ln j [k

- नसीब उन्हीं का साथ देता है जो खुद की मदद करते हैं

- कार्य होने का इंतजार मत करो, उन्हें खुद करो
- नकारात्मक प्रवृत्तियों से दूर रहो
- जो काम करना है उसे पसंद करना सीखें

सकारात्मक रवैया निम्नलिखित तरीके में पता चलता है:

- सकारात्मक सोच
- रचनात्मक काम
- रचनात्मक सोच

- आशावाद
- लक्ष्यों को पूरा करने के लिए प्रेरणा और ऊर्जा
- खुशी का एक दृष्टिकोण

सकारात्मक रवैये से खुशी और उसी के साथ-साथ सफलता भी मिलती है। सकारात्मकता न केवल आपको और दुनिया को देखने के आपके नजरिये को प्रभावित करती है बल्कि यह काम के माहौल और आपके आस-पास के लोगों को भी प्रभावित करती है

6.4.2.1 xkt j] vMsvk d,Qh chU dh dgkuh

राजू एक फैक्ट्री में पर्यवेक्षक के रूप में काम करता है। एक बार उसने अपनी निराशा के बारे में अपने दोस्त प्रशांत से बात की, जो फैक्ट्री के कर्मचारियों के लिए एक कैटीन चलाता है।

“प्रशांत, मैं अपने काम से संतुष्ट नहीं हूँ। जब भी मैं एक प्रश्न सुलझाता हूँ, दूसरा सामने आ जाता है। परेशानियाँ कभी खत्म ही नहीं होतीं। मैं काफी तंग हो चुका हूँ और नौकरी छोड़ना चाहता हूँ।”

प्रशांत ने कुछ नहीं कहा। उसने चुपचाप एक स्टोव पर



चित्र.6.4.2: गाजर, अंडे और कॉफी बीन्स की कहानी

तीन बर्तनों में पानी डालकर रख दिया। उसने एक बर्तन में गाजर रखे, दूसरे में कुछ अंडे रखे और तीसरे में कॉफी बीन्स रखीं। बर्तनों में जो पानी था वह उबलने लगा

राजू सोचने लगा यह क्या हो रहा है! “ओहो, यहाँ मैं अपनी परेशानियाँ बता रहा हूँ और यह अनपढ़ बावर्ची अपना काम करने में व्यस्त है!”

कुछ देर बाद, प्रशांत ने स्टोव बंद कर दिया और गाजर, अंडो, और बीन्स को अलग-अलग कटोरियों में रख दिया

इसके बाद उसने कहा, “मेरे दोस्त, तुम्हें यहाँ क्या दिख रहा है?” राजू ने गुस्से से कहा, “गाजर, अंडे और कॉफी” प्रशांत ने कहा, “बेशक! अब आओ और एक-एक करके इन सब को महसूस करो।” “हे भगवान! तुम क्या साबित करना चाहते हो?” अपने गुस्से पर काबू करते हुए राजू ने कहा। “गाजर नरम हो गए हैं

अंडा अपनी खोल के भीतर से उबलकर कठोर हो गया है और कॉफी अधिक सुगंधित हो गई है।” “बिल्कुल सही” प्रशांत ने कहा “इनमें से प्रत्येक को एक जैसा तापमान दिया गया, परन्तु प्रत्येक की प्रतिक्रिया अलग-अलग है।” गाजर जो पहले बहुत ही कठोर था वह नरम और कमजोर हो गया। अंडा अपने पतले बाहरी खोल के कारण बहुत ही नाजुक था, लेकिन उबलने के बाद वह कठोर हो गया और उसके भीतर का तरल भाग उबल कर कठोर हो गया। लेकिन कॉफी बीन अद्वितीय हैं। पानी में उबलने के बाद, वह और भी मजबूत और बहुमूल्य हो गई हैं। तो अब मेरे दोस्त, मुझे बताओ की तुम गाजर हो, अंडे हो या कॉफी बीन हो? तुम कठिन परिस्थितियों में किस तरह की प्रतिक्रिया देते हो? क्या तुम गाजर जैसे हो जो दिखने में तो कठोर है परन्तु थोड़ी सी कठिनाइयों से ही नरम और कमजोर हो जाता है? क्या तुम वह अंडा हो जो कोमल हृदय के साथ पैदा होता है लेकिन कठिन या कड़वे अनुभवों के साथ कठोर और मजबूत बन जाता है? या क्या तुम कॉफी बीन की तरह हो जो अत्यंत कठिनाइयों और परेशानियों के बाद और अधिक मजबूत और कठोर हो जाती है और अपनी चरम क्षमता तक पहुँच जाती है? जब चीजें बदतर हो जाती हैं तब आप बेहतर हो जाते हैं।

“धन्यवाद प्रशांत। तुमने मेरी आँखें खोल दीं। मैं पूरा प्रयास करूँगा और अपना

इस कहानी से आपने क्या सिखा?

.....

6.4.2.2 दृश 1 Qy yk

/ॐरुहूहZvEckuh – fjk i ॐरुहूह dsl ॐरुहूह d

जूनागढ़ में एक मध्यम वर्गीय परिवार में जन्में, एक स्कूल शिक्षक के बेटे। उनकी माँ उनके पिता की आय से बड़ी मुश्किल से घर चलाती थी, वह उन्हें कुछ पैसे कमाने के लिए कहती रहती। उस पर वो कहते, “पढ़िया, पढ़िया सु करो छो...पैसा नो तो धांग्लो करीस...” बस यह दिखाने के लिए की वह कितने गंभीर हैं, उन्होंने एक बार स्थानीय थोक विक्रेता से उधार पर एक मूंगफली के तेल का डिब्बा



चित्र.6.4.4: रजनीकांतर् तमिल सिनेमा के सुपर हीरो

vxj vki vius lius ijk
 ugha dj l drs gsr ks dkbZ
 nWjk vki dsl i us dks vi uk
 cukdj ijk djsk
 &/ॐरुहूहZvEckuh



चित्र.6.4.3: धीरुभाई अम्बानी दृ रिलायंस के संस्थापक

लाया और रास्ते के किनारे पर बैठकर तेल बेचा, जिससे कुछ पैसों का लाभ हुआ जो उन्होंने अपनी माँ को दिए। बाद में, सप्ताहांत पर जब स्कूल की छुट्टी होती थी तब गाँव के मेले में प्याज और आलू के चिप्स का ठेला लगाना शुरू किया। जब वह बड़े हो गए, तो वो बहुत कम पैसों के साथ मुम्बई आए और दो कमरों की चॉल में अपने परिवार के साथ रहने लगे

jt uhdka : rfey fl uek ds ghjks

- हीरो और हजारों लोगों के लिये भगवान के समान
- वास्तविक नाम शिवाजी राव गायकवाड़
- एक बस कंडक्टर से सुपर स्टार

vkj fhd t hou:

- गरीबी से प्रेरित, बहुत संघर्ष से गुजरे
- कोई शिक्षा नहीं। एक बस कंडक्टर के रूप में काम किया
- बस में सवारियों का मनोरंजन करता था
- तमिल सिनेमा में एक मौका मिला
- सुपर हीरो बनने के लिए मन से काम किया

bu nks yk l s vki us D; k l h l k

.....

6.4.3 y{; LFki uk

लक्ष्य स्थापित करना अपने आदर्श भविष्य के बारे में सोचने की एक शक्तिशाली प्रक्रिया है। लक्ष्यों को स्थापित करने की प्रक्रिया आपको यह चुनने में मदद करती है की आपको कहाँ पहुँचना है।

लक्ष्य निर्धारण में एक विशेष लक्ष्य की स्थापना, उसे मापना प्राप्त करना और यथार्थवादिता शामिल है। लक्ष्य निर्धारण लोगों को उनके काम करने की ओर ले कर जाता है। लक्ष्य प्रेरणा का एक रूप है कि प्रदर्शन के साथ आत्म संतुष्टि के लिए मानक सेट करते हैं। किसी के द्वारा अपने लक्ष्य को प्राप्त करना सफलता का एक पैमाना है और नौकरी में चुनौतियों का सामना करना एक रास्ता है जिसकी सफलता को कोई कार्यस्थल पर माप सकता है।



चित्र.6.4.5: लक्ष्य निर्धारण

SMART y{; fu/kkjr dlft ; s

- एस (S): विशेष
- एम (M): मापने योग्य
- ए (A): उपलब्धि
- आर(R): महत्वपूर्ण
- टी(T): समय सीमा

igpku:

- आप क्या प्राप्त करना चाहते हैं,
- आपको अपने लक्ष्य पर कहाँ ध्यान देना है
- उन चीजों को भी पहचानिये जो आपका ध्यान आपके लक्ष्य से हटा सकती हैं।

igys , d ^cMh rLolj** cubZs ¼kus okys 10 l ky½

- बड़े-स्केल के लक्ष्यों को पहचानिये जो आप प्राप्त करना चाहते हैं।
- फिर इनको छोटे-छोटे लक्ष्यों में बांटिये जिससे की आप अपने जीवन के लक्ष्यों तक पहुँच पायें।
- एक बार यदि आपकी योजना बन गयी है तो, आप इस पर काम करना शुरू कर दीजिये ताकी आप अपने लक्ष्यों को प्राप्त कर सकें।

fdl h ds Hh fy; s y{; fu/kk.k cgq egRbi wZ gSD; kkd%

- लक्ष्य ध्यान को संकीर्ण करते हैं और हम लक्ष्यों से सम्बन्धित गतिविधियों के लिए सीधे प्रयास करते है।
- लक्ष्य ज्यादा प्रयत्न की ओर ले कर जाते है।
- किसी को भी अपना लक्ष्य प्राप्त करने के लिये अपनी असफलताओं पर भी काम करना होता है
- यह व्यवहार का विकास करता है और उनमे परिवर्तन लाता है

y{; kdk fu/kk.k

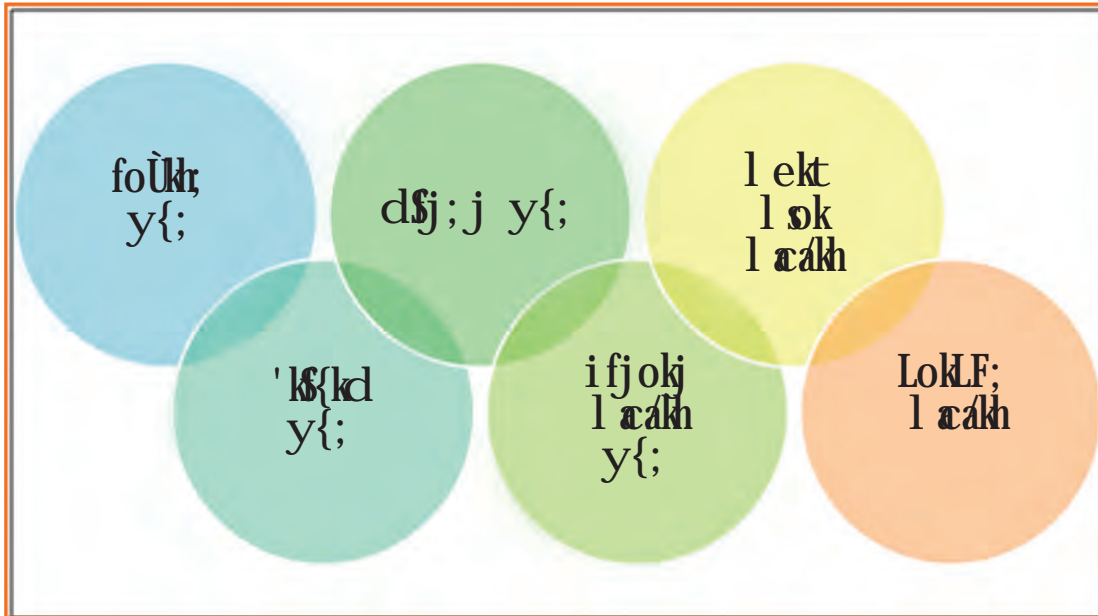
अपने जीवन के महत्वपूर्ण क्षेत्रों को एक अच्छी कवरेज देने के लिये अपने जीवन की महत्वपूर्ण श्रेणियों के क्षेत्रों में लक्ष्यों का निर्धारण कीजिये। जैसे की:

- **dsj ; j:** आप अपने कैरियर के कौन से स्तर पर पहुँचना चाहते है या आप कहाँ पहुँचना चाहते हैं?
- **/ku:** आप कितना कमाना चाहते हैं, किस स्टेज तक? यह आपके कैरियर के लक्ष्यों से कैसे सम्बन्धित है
- **f'kkk** क्या ऐसी कोई विशेष जानकारी है जो आप अपने जीवन में हासिल करना चाहते हैं? कैसी जानकारी और कौशल के आपको जरूरत है अपने लक्ष्य को प्राप्त करने के लिये?
- **ifjokj%** आपका जीवनसाथी और आपके परिवारजन आपको किस तरह से देखते हैं?

- **LokLF;** : क्या आप बुढ़ापे में अच्छा स्वास्थ्य चाहते हैं? इसको प्राप्त करने के लिये आप कौन से कदम उठा रहे हैं?
- **t urk dh l ok** क्या आप इस संसार को एक अच्छा स्थान बनाना चाहते हैं? यदि ऐसा है तो कैसे?

आपके दो वरतीय लक्ष्य लिखरये

.....



चरत्र.6.4.6 : लक्ष्यों का वर्गीकरण

अपने कैररयर के दो लक्ष्य लिखरये

.....

अपनी शरक्षा के दो लक्ष्य लिखरये ।

.....

अपने परररवार से सम्बन्धरत दो लक्ष्य लिखरये ।

.....

अपने स्वास्थ्य से सम्बन्धरत दो लक्ष्य लिखरये ।

.....

अपने स्वास्थ्य से सम्बन्धरत दो लक्ष्य लिखरये ।

.....

6.4.4Vhe xfr' h yrk

एक टीम लोगों का एक ऐसा समूह है जो एक नरर्धाररत काम के लरए जुड़े होते हैं। टीमें जटल कार्यों के संचालन के लरए वरशेष रूप से उपयुक्त हैं। टीम एक ऐसा उदारहरण है जहाँ पर लोग एक ही लक्ष्य का हरस्सा

होता हैं। इस टीम के सदस्यों के बीच एक गतरशील बंधन बनाता है क्योंकि एक टीम के रूप में वे सफलता के लरए एक दूसरे पर नरर्भरर हैं। उदारहरण के लरए खेल की एक टीम या तो पूरी जीतती है या पूरी हार जाती है



चित्र.6.4.7: टीम का कार्य



वैदिक ; ग्लहकुधत : जग

- एक दुसरे की सहायता कैसे करनी है।
- उनकी असली क्षमता को पहचानना।
- ऐसे वातावरण का निर्माण करना जिसमें हर एक अपनी क्षमता से उपर उठकर काम कर सके।

वैदिक र्थरु :

- सहनशक्ति और सहयोग
- जाति, धर्म, पेशे की भावनाओं को उपर उठना
- एक दुसरे का साथ देना
- हर एक की शक्ति को पहचानना
- कौन क्या कर सकता है

एक टीम में व्यक्तिगत लाभों और खासकर गद्दारों के लिए कोई जगह नहीं होती:

- एक अकेला आदमी एक बहुत बड़े काम को अकेला नहीं सम्भाल सकता
- बड़े और कठिन कार्यों को टीम के साथ सामूहिक प्रयास के माध्यम से पूरा किया जा सकता है।
- एक टीम में, टीम के सदस्यों को समान रूप से अच्छे और बुरे समय के दौरान एक दूसरे से खड़े रहना चाहिये।
- एक आम लक्ष्य की दिशा में एक साथ काम करना
- कार्य को बाँटना और बोझ को साँझा करना
- दूसरों की सहायता करना व सहायता प्राप्त करना

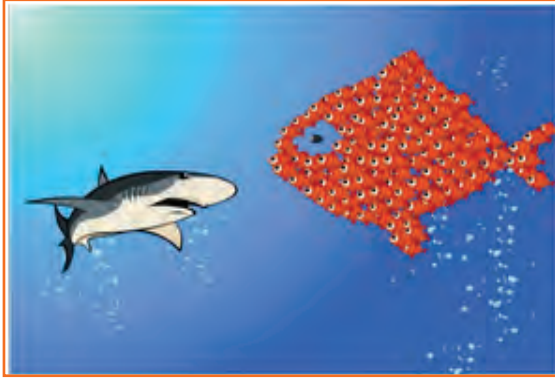
6.4.4.1 दगुल%नह eNyh vj cMh eNyh

एक लाल मछलियों का छोटासा झुण्ड समुन्दर में रहता था. उनमे से एक मछली थोडी सी अलग थी. उसका नाम था स्विमी और उसका रंग कला था. स्विमी उस समूह की सबसे तेज तैरने वाली मछली थी. मछलिया समुन्दर में आसपास घूम कर खाना ढूँडती थी. एक दिन जब वो दोपहर का खाना ढूँड रही थी, स्विमी जो की सबसे बहुत आगे थी उसने एक बड़ी मछली को उनके तरफ आते देखा.बड़ी मछली भी अपना खाना यानि छोटी मछलिया ढूँड रही थी। स्विमी डर गयी. अगर बड़ी मछली उनके झुण्ड को देखती है तो सब मछलियों को खा जाएगी. स्विमी ने दिमाग पर थोडा जोर दिया और उसे एक तरकीब सूझी. वो तुरंत अपने झुण्ड के पास गयी और उन्हें बड़ी मछली के बारे में बताया, साथ में उसका खाना बनने से बचने की तरकीब भी बतायी.



चित्र.6.4.8(ए): छोटी और बड़ी

जब बड़ी मछली उनके पास आयी तब उस ने एक उससे भी बड़ी मछली को अपना बड़ा सा मुह खोले उसकी तरफ तेजी से आते हुए देखा तो वो डर गयी. इस डर



चित्र.6.4.8(इबी) छोटी और बड़ी मछलियाँ

कही वह खुद उसका खाना ना बन जाये बड़ी मछली उल्टा भाग गयी. अगर उसने ध्यान से देखा होता तो उसे पता चलता की जो उस से भी बड़ी मछली थी वह

दरअसल छोटी छोटी लाल मछलियों ने बड़ी मछली उल्टा भाग गयी. अगर उसने ध्यान से देखा होता तो उसे पता चलता की जो उस से भी बड़ी मछली थी वह दरअसल छोटी छोटी लाल मछलियों ने मिलकर पास पास आकर बनाया हुआ आकार था जो की एक बड़ी मछली की तरह दिख रहा था. और छोटीसी स्विमी उस बड़ी मछली की आँख बनी हुयी थी!

इस कहानी से आपको क्या शिक्षा मिलती है

.....

6.4.5 l EcUk çcáku

हम सबका अलग व्यक्तित्व, चाहते और जरूरतें होती हैं और अपनी भावनाओं को दिखने के अलग तरीके होते हैं जो हमारे चारों ओर के लोगों को प्रभावित करते हैं

हम सबका अलग अलग व्यक्तित्व होता है. अलग अलग चाहते, अलग अलग जरूरतें और अपनी भावनाये प्रकट करने के विभिन्न तरीके होते हैं मित्रतापूर्ण कर्मचारी अच्छे संचारक, अधिक उत्पादक और बाकी कर्मचारी और सहकर्मियों के लिए अधिक भरोसेमंद होते हैं।



चित्र.6.4.9: सम्बन्ध प्रबंधन

हमारे आसपास के लोगों के साथ संबंधों में सुधार के लिए सुझाव:

- आप का लोगो के प्रति व्यवहार देखिये। जैसे की क्या आप सारी बाते जानने से पहले किसी निष्कर्ष पर पहुँच जाते हैं
- ईमानदारी से देखो तुम कैसे सोचते हैं और अन्य लोगों के साथ कैसे बातचीत करते हैं
- काम के माहौल को देखो। आप उपलब्धियों के लिए ध्यान चाहते हैं या दूसरों को मौका देते हैं
- अपनी कमजोरियों को साहस के साथ पहचानें और उनको दूर करने के लिये काम करें
- अपने कार्यों की जवाबदेही लें
- अगर आप किसी की भावनाओं को आहत करते हैं तो सीधे जा कर माफी मांगे

6.4.6 f' K'Vkpj

शिष्टाचार, सामाजिक और कार्यालयीन जीवन में सही या स्वीकार्य व्यवहार के रिवाज और नियम होते हैं. इसमें आगे दी हुयी बाते शामिल होती है:

l dkjRed çHko cukuk

- जब लोग आपसे बाते कर रहे होते हैं तब सीधे खड़े रहिये, नजर से नजर मिलाकर रखिये और चेहरे पर एक सच्चाईभरी मुस्कान रखिये

- संगठन द्वारा निर्धारित ड्रेस कोड का पालन करें
- जब किसी से पहली बार मिल रहे हो तब कोमलता पर दृढ़ता से हाथ मिलाइये
- रोज काम पर जल्दी आईये

वर्क लाइफ बलेंस का उचित उपयोग

- सोचिये आप अपने पर्यवेक्षक और सहकर्मियों के साथ कैसा व्यवहार रखते हैं।
- कार्यालय में लोगो के महत्त्व पर कोई निर्णय न बनाये।
- कार्यालय में लोगो के व्यक्तिगत जीवन का सन्मान करे।

कार्यक्षेत्र में पेशेवर और साफसुथरा रखें।

- कार्यक्षेत्र पेशेवर और साफसुथरा रखें।
- कार्यालय में लोगो के काम में बाधा न डाले।
- निजी फोन, खासकर जब आप एक विनिर्माण यूनिट में काम कर रहे हैं सीमित रखे।

काम के शिष्टाचार किसी को काम करते हुए आनेवाली समस्याओं सामना चाहे वो कितनी भी छोटी हो कैसे किया जाये यह सिखाती है। यह सहकर्मियों के साथ बातचीत को भी लागू होते है

काम की नीतियां

काम की नीतियां कड़ी मेहनत और विनम्रता के मूल्य होते हैं। काम की नीतियों में आगे दी हुयी बाते होती है:

- **व्यवहार:** आपके रोजमर्रा के काम करने के लिए प्रतिबद्धता की जरूरत होती है। सिर्फ अनुशासन से

6.4.7 क्रोध का प्रबंधन

क्रोध एक सामान्य और स्वस्थ भाव है। जो लोग अपने गुस्से को काबू में नहीं रख पाते उनके लिए गुस्से का प्रबंधन करना कठिन होता है। अनसुलझे गुस्से से बहुत सी स्वास्थ्य समस्याए होती है जैसे की उच्च रक्तदाब, दिल की बीमारी, नैराश्य, चिंता, सर्दी जुकाम और पाचन से सम्बंधित समस्याए

अगर आपकी दिल की धड़कने तेज होती है और आप जल्दी जल्दी साँस लेते है, कंधो में तनाव या मुट्टिया

ही कोई अपने लक्ष्य पर निश्चित रह सकता है और अपना काम पूरा करने के लिए दृढ़ होता है।

- **प्रतिबद्धता:** काम के प्रति प्रतिबद्धता की मजबूत भावना किसी का काम करने का तरीका और काम की मात्रा पर प्रभाव डालती है। जब कोई काम के प्रति प्रतिबद्ध होता है तब वह रोज वक्त पे आता है, पूरी मेहनत से काम करता है और अपना सारा कौशल्य लगाकर काम पूरा करता है।
- **समर्पित होना:** यह दर्शाता है की आप काम के प्रति समर्पित हो, काम में रूचि रखते हो और जिम्मेदारी निभाने के लिए सक्षम हो। समयनिष्ठ होना व्यावसायिकता और वचनबद्धता का परिचय देता है।
- **स्वामित्व और जिम्मेदारी:** कर्मचारी के काम के सभी पहलुओ में होते है। सहकर्मी कर्मचारियों की ईमानदारी से प्रतिक्रिया देने की क्षमता का आदर करते है। पर्यवेक्षक उच्च स्तरीय मानकों पर निर्भर होते हैं, उन पर कर्मचारियों का भरोसा होता है और कर्मचारी उन्हें परेशान नहीं करेंगे।
- **अवगत रखिये:** अपने पेशे में उन्नति के लिए नए खुद को अपने कार्यक्षेत्र के नए उन्नतिया और ज्ञान से अवगत रखिये। अपने पेशे में उन्नति के लिए नए कौशल्य, तकनीकिया और तरीके सीखिये

अच्छी कार्यनीति का प्रदर्शन करने वाले ही उच्च पद, अधिक जिम्मेदारी और पदोन्नति के लिए चुने जाते है। वो कर्मचारी जो काम में अच्छा प्रदर्शन नहीं कर पाते है। उन्हें अक्षम और अपने वेतन को पूरा न्याय न दे पाने वाला माना जाता है



चित्र.6.4.11: तनाव प्रबंधन

भीचना यह आपके शरीर के गुस्सा दिखाने के चिन्ह है। अपने आप को शांत करने के उपाय कीजिये। एक बार आप अपने गुस्से के चिन्हों को समझ गए तो आप उसके लिए आसानी से उपाय कर सकते हैं।

हमेशा याद रखें:

- अनावश्यक तनाव से बचें, न बोलना सीखें और अपने आसपास के वातावरण का नियंत्रण करना सीखें।



चित्र.6.4.12: गुस्सा प्रबंधन

6.4.8 गुस्सा प्रबंधन

गुस्सा प्रबंधन: गुस्सा प्रबंधन

ऐसी समस्या या परिस्थिति जो की समझने या सुलझाने के लिए कठिन हो

गुस्सा प्रबंधन: गुस्सा प्रबंधन

- अगर कोई समस्या सही वक्त पर नहीं सुलझाई गयी तो वह स्थिति भड़क सकती है।
- अनिर्णीत समस्या एक कैंसर की तरह होती है जो धीरे धीरे फैलती है और जिंदगी के अन्य अंगों में भी फैल जाती है।
- अनिर्णीत समस्याएं जिंदगी में कड़वापन और नैराश्य का स्तर बढ़ाती हैं।
- वो गलत आदतों को प्रोत्साहित करती हैं। जैसे की किसी की चुगली करना, गप्पे लडाना आदि।
- समस्याओं में फंसे लोग अपने लक्ष्य से हट सकते हैं, और अपने चरित्र को अच्छा रखने के बजाय एक दुसरे के चरित्र को लक्ष्य कर सकते हैं।

- अपनी भावनाएँ प्रदर्शित करें न की उन्हें मन में दबाये रखें।
- अन चीजों को स्वीकारें जिन्हें आप बदल नहीं सकते।
- माफ करना सीखें।
- गुस्सा खतरे से केवल एक अक्षर पीछे है।
- गुस्सा जिंदगी और रिश्तों का नाश कर देता है।
- दुसरे के नजरिये से भी देखें।
- तुरंत प्रतिक्रिया न दें।
- आप जो कुछ भी कहना या करना चाहते हैं उसे कुछ सेकेंड्स के लिए टाल दीजिये।
- गहरी सांस लें
- जब आप शांत हो जायें तब बोलें।

गुस्सा प्रबंधन: गुस्सा प्रबंधन

1. ठहरिये . . .

इससे पहले की आप अपना आप कह दें और परिस्थिति को ओर भी बुरा कर दें।

2. बोलिय . . .

आपको क्या समस्या लग रही है? इस मतभेद का क्या कारण है? आप क्या करना चाहते हैं?

3. सुनिये . . .

बाकी लोगों के विचारों और भावनाओं को.

4. सोचिय . . .

ऐसा उपाय जिससे आप दोनों संतुष्ट हों।

अगर फिर भी आप सहमत नहीं है तो किसी और की मदद लीजिये

6.4.9 urRo dšky

प्रभावी ढंग से नेतृत्व करने की क्षमता कई महत्वपूर्ण कौशलों पर निर्भर है। यह कौशल नियोक्ताओं द्वारा अनुसरण किए जाते हैं, क्योंकि वह कई लोगों से इस तरह व्यवहार करते हैं जिससे प्रेरणा, उत्साह और सम्मान मिले। कुछ ऐसे गुण जो एक अच्छे नेता के पास होने चाहिए:

- **bekungh** यदि आप इमानदार और नैतिक व्यवहार करते हैं तो आपकी टीम उसका पालन करेगी।
- **dle l šus dh {lerk** उपयुक्त व्यक्ति को काम सौंपना यह एक बहुत ही जरूरी कौशल है जो विकसित होना चाहिए काम सौंपने की कुंजी है टीम की मुख्य ताकत को पहचानना और उसका लाभ उठाना।
- **vPNk l pjk dšky** : स्पष्ट रूप से संवाद करना बहुत ही महत्वपूर्ण है।
- **vRefo'okl** : कठिन समय में भी टीम का मनोबल उच्च रखना जरूरी है।
- **çfrc) rk** यदि आप चाहते हैं की आपकी टीम अकड़ी म्हणत करे और गुणवत्ता दे तो आपको अपनी टीम के लिए उदाहरण के रूप में नेतृत्व करना चाहिए।
- **l djkRed -f'Vdšk** टीम को कंपनी की निरंतर सफलता की ओर प्रेरित करना।
- **jpukRedrk** : कठिन परिस्थितियों में निर्धारित कारवाई से हटकर समाधान ढूँढने की क्षमता होनी चाहिए।
- **fu.kzd cua** : अनपेक्षित के लिए तैयार रहें और कोई भी चीज आपको चौंकाएगी नहीं। अगर आप ये

सोच के चलते हैं की किसी विशेष कार्य में गलती होगी तो आप सुधारात्मक कारवाई पर आत्मविश्वास के साथ निर्णय ले सकेंगे।

- **cMš dle ij /; lu na** अपने विभाग के लिए दीर्घकालीन रणनीतियों की योजना करें और उन्हें पर्यवेक्षकों और स्टाफ सदस्यों तक पहुंचाएं। यथार्थवादी और औसत दर्जे के व्यक्तिगत और टीम लक्ष्य निर्धारित करें और अपनी उम्मीदें बड़ी अपेक्षाओं के साथ पहुंचाएं।

, d urk dš scua

- अवसरों पर कार्य करने के लिए पहल करें। अन्य लोग आपको एक नेता की तरह देखें इससे पहले ही एक नेता बन जाएं
- अपने उद्देश्यों और प्राथमिकताओं की जिम्मेदारी लें
- मुश्किल परिस्थितियों में भी करने में समर्थ होने का रवैया दिखाएँ अन्य लोगों को समस्या पारित करने की बजाय उसे हल करने का प्रयास करें
- जब कार्य करने के लिए कहा जाए तब कुछ अधिक देने का प्रयास करें। काम के विवरण से अधिक दें
- उत्साह दिखाएँ
- समस्याओं का स्वामित्व लें। संभावित समस्याओं का पूर्वानुमान लगाएँ, पहले से ही कार्रवाई करें और समस्याओं को सुलझाने के लिए जल्द काम करें
- जिस तरीके से काम किया जाता है उसमें सुधार लाएँ
- नए तरीकों का विकास करें। अभिनव सोच को महत्व दें
- नए कौशल सीखें जिससे क्षमता में वृद्धि होगी

; fuV 6-5% l keft d l Ei dZ

; fuV ds mÍs ;



इस यूनिट के अंत में, आप कर पायेंगे :

1. सामाजिक सम्पर्क को समझना और सामाजिक सम्पर्क व्यवहार क्या होता है?
2. जनता के बीच में उनका परिचय देना।
3. हर रोज के कर्तव्यों का पालन करना।
4. सहयोगियों, परिवार और समाज के दुसरे सदस्यों के साथ सहयोग

6.5.1 l keft d l Ei dZ

सामाजिक सम्पर्क एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें हम अपने चारों ओर के लोगों के साथ क्रिया और प्रतिक्रिया करते हैं। इसमें लोग दुसरो के प्रति क्या करते हैं और बदले में उनको क्या मिलता है भी शामिल है। सामाजिक सम्पर्क में कई तरह के व्यवहारों को भी शामिल किया जाता है। वे हैं:

- **çfrnku:** प्रतिदान सामाजिक सम्पर्क का एक आधारभूत प्रकार है। यह एक सामाजिक प्रक्रिया है जिसके द्वारा सामाजिक व्यवहार का आदान-प्रदान किसी तरह के इनाम या इसके जैसा कुछ दे कर किया जाता है।



चित्र.6.5.1: सामाजिक सम्पर्क

6.5.2 vkr&ifjp;

हम सबको, अपने जीवन में, अपना परिचय देना पड़ता है। परिचय आमतौर पर 2 से 3 मिनट तक चलता है। यह बहुत महत्वपूर्ण है कि क्योंकि यह हमारे बारे में दूसरे पर पहली छाप छोड़ता है। हमारे आत्म सम्मान और आत्म निष्ठा पर इसका गहरा प्रभाव पड़ता है। यह सहायक है:

- **çfr; kxrk** यह एक प्रक्रिया है जिसके लिये दो या दो से अधिक व्यक्ति किसी एक लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए प्रयास करते हैं और केवल एक ही उस लक्ष्य को प्राप्त करता है। यह मानसिक तनाव, सामाजिक संबंधों में सहयोग की कमी है, असमानता और संघर्ष की तरफ भी ले जा सकते हैं।
- **l g; ks:** यह एक प्रक्रिया है जिसमें लोग साझा लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए काम करते हैं। कोई भी समूह बिना सहयोग के काम को पूरा नहीं कर सकता।
- **l akk** सामाजिक संघर्ष समाज के भीतर एजेंसी या सत्ता के लिए संघर्ष है, दुर्लभ साधनों पर नियन्त्रण पाने के लिये यह तब उत्पन्न होता है जब दो या दो से अधिक व्यक्ति सामाजिक सम्पर्क एक-दूसरे का विरोध करते हैं असंगत लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिये।
- **t cjnLrh :** जब किसी व्यक्ति या समूह को किसी समूह का बिना इच्छा के साथ देना पड़े



चित्र.6.5.2 : आत्म-परिचय

8-6-3 I hvkj, e vj u\ofdZ I hvkj, e D; k gS

सीआरएम का मतलब है ग्राहकों के रिश्ते का प्रबंधन करना। मूल रूप से ग्राहक रिश्ता प्रबंधन का मतलब था ग्राहकों के साथ अपने रिश्ते का प्रबंध करना। बहरहाल, आज यह आईटी सिस्टम और सॉफ्टवेयर को संदर्भित करता है जिसकी मदद से कंपनियाँ अपने संबंधों का प्रबंधन करती हैं।

I hvkj, e dh vko' ; drk

एक कंपनी अपने ग्राहकों के साथ जितने बेहतर संबंध रख सकती है उतनी ही जादा कंपनी के सफल होने की संभावना होती है। किसी भी उद्यमी के लिए, मौजूदा ग्राहकों से सफलतापूर्वक संबंध बनाए रखना और उद्यम का विस्तार करने की क्षमता सर्वोपरि होती है। इस वजह से आईटी प्रणाली जो दैनिक ग्राहकों के साथ व्यवहार की समस्याओं के समाधान पर ध्यान केंद्रित करती है आज उसकी मांग अधिक से अधिक होते जा रही हैं।

समय के साथ ग्राहकों की जरूरतें बदलती रहती हैं और प्रौद्योगिकी ग्राहक वास्तव में क्या चाहते हैं यह आसानी से समझने में मदद कर सकती है। यह अंतर्दृष्टि कंपनियों को अपने ग्राहकों की जरूरतों को समझने में मदद करती है। यह आवश्यकता अनुरूप अपने व्यापार के संचालन को संशोधित करने के लिए सक्षम बनाता ताकि अपने ग्राहकों को हमेशा सबसे अच्छा संभव तरीके से सेवा कर सके। सीधे शब्दों में कहें तो, सीआरएम कंपनियों को अपने ग्राहकों का मूल्य पहचान में मदद करता है और उन्हें ग्राहकों के साथ के संबंधों में सुधार लाने के लिये सक्षम बनाता है।

I hvkj, e~ds Qk ns

सीआरएम के बहुत महत्वपूर्ण लाभ हैं:

- यह मौजूदा ग्राहकों को के साथ संबंधों को बेहतर बनाने में मदद करता है जिससे:
 - » बिक्री में वृद्धि हो सकती है
 - » ग्राहकों की जरूरतों की पहचान हो सकती है
 - » उत्पादों की क्रॉस बिक्री हो सकती है
- इससे उत्पादों या सेवाओं के बेहतर विपणन हो सकता है

- इससे ग्राहकों की संतुष्टि और प्रतिधारण को बढ़ावा मिलता है
- सबसे लाभदायक ग्राहकों की पहचान करके और उन पर ध्यान केंद्रित करके लाभप्रदता में सुधार ला सकता है

u\ofdZ D; k gS

व्यापार में नेटवर्किंग का अर्थ कारोबार को लगातार बढ़ाने के लिए अपने व्यवसाय और निजी संबंधों का लाभ लेना है। यह विपणन विधि कम लागत के साथ ही प्रभावी है। यह बिक्री के अवसर और संपर्कों को विकसित करने का शानदार तरीका है। नेटवर्किंग रेफरल और परिचय के आधार पर की जा सकती है, या फोन, ईमेल, और सामाजिक और व्यावसायिक नेटवर्किंग वेबसाइटों के माध्यम से की जा सकती हैं।

u\ofdZ dh vko' ; drk

नेटवर्किंग व्यापारियों के लिए एक अनिवार्य व्यक्तिगत कौशल है, लेकिन यह उद्यमियों के लिए और भी अधिक महत्वपूर्ण है। नेटवर्किंग की प्रक्रिया की जड़ें रिश्ते के निर्माण में होती हैं। नेटवर्किंग से अधिक से अधिक संचार बढ़ता है और उद्यमशीलता वातावरण तंत्र में एक मजबूत उपस्थिति होती है। इससे अन्य उद्यमियों के साथ संबंधों को मजबूत बनाने में मदद मिलती है। बिजनेस नेटवर्किंग कार्यक्रम दुनिया भर में आयोजित किये जाते हैं जो समान विचारधारा वाले उद्यमियों को जो संचार के मौलिक मान्यताओं, विचारों का आदान प्रदान और विचारों को वास्तविकताओं में परिवर्तित करने में विश्वास रखते हैं उनको एक दुसरे के करीब लाने में बड़ी भूमिका निभाते हैं। ऐसे नेटवर्किंग कार्यक्रम उद्यमियों को संभावित निवेशकों के साथ जोड़ने में भी एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। उद्यमियों के एकदम अलग अनुभव और पृष्ठभूमि हो सकती है, लेकिन उन सब का एक समान लक्ष्य होता है – वे सभी संबंध, प्रेरणा, सलाह, अवसरों और आकाओं की तलाश में होते हैं। नेटवर्किंग उन्हें यह सब करने के लिए एक मंच प्रदान करता है।

नेटवर्किंग के लाभ

नेटवर्किंग उद्यमियों को कई लाभ प्रदान करता है। प्रमुख लाभों में से कुछ इस प्रकार हैं:

- उच्च गुणवत्ता बढ़त मिलना
- व्यापार के अवसरों में वृद्धि
- प्रासंगिक कनेक्शन का अच्छा स्रोत

- समान विचारधारा वाले उद्यमियों से सलाह
- दृश्यता पाना और अपना प्रोफाइल बढ़ाना
- सकारात्मक और उत्साही लोगों से मिलना
- आत्मविश्वास में वृद्धि
- दूसरों की मदद करने से समाधान
- मजबूत और स्थायी दोस्ती का निर्माण

8-6-3-1 सूचना प्रौद्योगिकी

- जरूरतों की पहचान और प्रतिक्रिया पाने के लिए सामाजिक मीडिया बातचीत का प्रयोग करें।

- नेटवर्किंग करते समय हां/ना प्रकार के प्रश्न पूछने के बजाय विस्तृत उत्तरवाले सवाल पूछो।

8-6-4 लक्ष्यों का निर्धारण

लक्ष्यों का निर्धारण महत्वपूर्ण है क्योंकि यह आपको दीर्घकालिक दृष्टि और अल्पकालिक प्रेरणा देता है। लक्ष्य अल्पावधि, मध्यम अवधि और लंबी अवधि के हो सकते हैं।

लक्ष्यों का निर्धारण

ये निकट भविष्य के लिए विशिष्ट लक्ष्य होते हैं। उदाहरण: बिघड़ी मशीन की मरम्मत करना।

लक्ष्यों का निर्धारण

- इन लक्ष्यों को अपने अल्पकालिक लक्ष्यों पर बनाया जाता है।
- इन्हें अल्पकालिक लक्ष्यों की तरह विशिष्ट होने की जरूरत नहीं है। उदाहरण: मशीन फिर से खराब न हो इसलिए एक सेवा अनुबंध की व्यवस्था करना।

लक्ष्यों का निर्धारण

इन लक्ष्यों को समय और नियोजन की आवश्यकता होती है। उनको आम तौर पर एक साल या उससे अधिक समय लग सकता है।

उदाहरण: अपने खर्चों का नियोजित करें ताकि आप नई मशीनरी खरीद सकते हैं।

लक्ष्यों का निर्धारण

एक व्यवसाय योजना अपने व्यवसाय को कैसे चलाया जाता है यह समझने के लिए एक उपकरण होता है। इसे प्रगति की निगरानी, जवाबदेही बढ़ाने और व्यापार के भाग्य को नियंत्रित करने के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है। यह आमतौर पर 3-5 साल का प्रक्षेपण प्रदान करता है और कंपनी अपने राजस्व बढ़ाने जिस योजना का पालन करती है उसकी एक रूपरेखा है। एक व्यवसाय योजना कर्मचारियों या भविष्य में निवेशकों के हितों को प्राप्त करने के लिए भी एक बहुत महत्वपूर्ण उपकरण है।

एक व्यवसाय योजना में आम तौर पर आठ तत्व शामिल होते हैं।

8-6-4-1 Q ol k ; t uk ds rRo

1- dk Zlkj h l kj lk k

कार्यकारी सारांश शीर्षक पृष्ठ के बाद आता है। सारांश में स्पष्ट रूप से व्यवसाय के मालिक के रूप में अपनी इच्छाओं को व्यक्त करना चाहिए। यह आपके व्यवसाय और अपनी योजनाओं का सिंहावलोकन है।

आदर्श रूप में कार्यकारी सारांश 1-2 पृष्ठों से अधिक नहीं होना चाहिए। आपके कार्यकारी सारांश में यह शामिल होना चाहिए:

मिशन वक्तव्य: आपके व्यवसाय के बारे में स्पष्टीकरण।
उदाहरण: नाइके के मिशन स्टेटमेंट नाइके के मिशन का वक्तव्य "दुनिया में हर खिलाड़ी के लिए प्रेरणा और नवीनता लाना है।"

- कंपनी की जानकारी: आपका व्यापार कब शुरू हुआ, संस्थापकों के नाम और उनकी भूमिका, कर्मचारियों की संख्या, आपके व्यवसाय के स्थान आदि के बारे में जानकारी प्रदान करें
- विकास के मुख्य आकर्षण: कंपनी के विकास के उदाहरण का उल्लेख करें। जहाँ संभव है रेखांकन और चार्ट का प्रयोग करें।
- अपने उत्पाद/सेवाएं: अपने उत्पादों या सेवाओं का वर्णन करें।
- वित्तीय जानकारी: मौजूदा बैंक और निवेशकों की जानकारी प्रदान करें।
- भविष्य की योजनाओं का संक्षेप में वर्णन: आप भविष्य में अपने व्यापार को कहाँ देखते हैं उसका वर्णन करें।

2- Q ol k fu. kZ

अपने व्यापार की योजना के दूसरे अनुभाग में अपने व्यवसाय के विभिन्न तत्वों की विस्तृत समीक्षा प्रदान करने की जरूरत है। इससे संभावित निवेशकों को सही ढंग से अपने व्यापार लक्ष्य और अपनी भेंट की विशिष्टता को समझने के लिए मदद मिलेगी। आपके व्यापार विवरण में यह शामिल होना चाहिए:

- अपने व्यवसाय के प्रकार का विवरण
- आप किस बाजार की जरूरत को संतुष्ट करने जा रहे हैं

- किन तरीके से आपके उत्पाद और सेवाएं इन जरूरतों को पूरा करने जा रहे हैं
- किन विशिष्ट उपभोक्ताओं और संगठनों का आपका सेवा करने का इरादा है
- आपने विशिष्ट प्रतिस्पर्धात्मक लाभ

3- ckt kj fo'yšk k

बाजार विश्लेषण अनुभाग आम तौर पर व्यापार विवरण का अनुसरण करता है। इस अनुभाग का उद्देश्य अपने उद्योग और बाजार के ज्ञान का प्रदर्शन करना है। यह वह अनुभाग है जहां आप अपने अनुसंधान के निष्कर्ष और निष्कर्ष लिखने चाहिए। आपके बाजार विश्लेषण में यह शामिल होना चाहिए:

- अपने उद्योग का वर्णन और दृष्टिकोण
- अपने लक्ष्य बाजार की जानकारी
- आपके लक्षित दर्शकों की जरूरतें और जनसांख्यिकी
- अपने लक्ष्य बाजार का आकार
- बाजार में हिस्सेदारी जिसपर आप कब्जा करना चाहते हो
- आपका मूल्य निर्धारण ढांचा
- आपका प्रतिस्पर्धी विश्लेषण
- कोई भी नियामक आवश्यकता

4- l xBu vls ççaku

यह अनुभाग बाजार विश्लेषण के तुरंत बाद आना चाहिए। आपके संगठन और प्रबंधन अनुभाग में यह शामिल करना चाहिए:

- आपकी कंपनी की संगठनात्मक संरचना
- आपकी कंपनी के स्वामित्व के विवरण
- आपके प्रबंधन टीम का विवरण
- आपके बोर्ड के निदेशक की योग्यता
- प्रत्येक प्रभाग/विभाग और अपने कार्य का विस्तृत वर्णन

- आप अपने लोगो को जो वेतन और लाभों के पैकेज की पेशकश करते हो
- आप जिन प्रोत्साहन की पेशकश करते हैं

5- l ok ; k mRi kn ykbu

अगला अनुभाग सेवा या उत्पाद श्रेणी अनुभाग है। यह वह जगह है जहां आप अपनी सेवा या उत्पाद का वर्णन करते हैं, संभावित और मौजूदा ग्राहकों को उनके लाभ बताते हैं। विस्तार से समझाएं कि कैसे आपके पसंद के उत्पाद अपने लक्षित ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करेगा। आपकी सेवा या उत्पाद श्रेणी अनुभाग में यह शामिल करना चाहिए:

- अपने उत्पाद/सेवा का विवरण
- अपने उत्पाद या सेवा के जीवन चक्र का वर्णन
- किसी भी कॉपीराइट या फाइल किये हुए पेटेंट की सूची
- किसी भी अनुसंधान एवं विकास गतिविधियाँ जिससे आप जुड़े हुए हो या जिसकी आप योजना बना रहे हो उसका विवरण

6- foi.ku vks fc0h

अपनी सेवा या उत्पाद श्रेणी का अनुभाग पूरा होने के बाद आपने अपने व्यापार के विपणन और बिक्री के प्रबंधन रणनीति का विवरण लिखना शुरू कर देना चाहिए। अपने विपणन अनुभाग में निम्नलिखित रणनीतियाँ शामिल करना चाहिए:

- बाजार में प्रवेश की रणनीति: इस रणनीति में अपनी बाजार हिस्सेदारी बढ़ाने के लिए, मौजूदा
- बाजार में अपने मौजूदा उत्पादों या सेवाओं की बिक्री पर लक्ष केंद्रित होता है।
- वृद्धि की रणनीति: यह रणनीति बाजार में हिस्सेदारी की मात्रा बढ़ाने पर ध्यान केंद्रित करती है, भले ही यह अल्पावधि में कमाई कम कर देती है।
- वितरण रणनीति के चैनल: ये थोक व्यापारी, खुदरा विक्रेता, वितरक और यहां तक कि इंटरनेट भी हो सकते हैं।
- संचार रणनीति: इन रणनीतियों को लिखा जा

सकता है (ई-मेल, टेक्स्ट, चॉट), मौखिक रणनीतियाँ (फोन कॉल, वीडियो चॉट, आमने सामने बातचीत), गैर मौखिक रणनीतियाँ (शरीर की भाषा, चेहरे का भाव, आवाज की टोन) और दृश्य रणनीतियाँ (चिह्न, वेबपेज, चित्र)।

अपनी बिक्री अनुभाग में निम्न जानकारी शामिल होना चाहिए:

- एक सेल्सफोर्स रणनीति: इस रणनीति का लक्ष उद्यम का राजस्व बढ़ाने पर केंद्रित होता है।
- अपने बिक्री गतिविधियों का विश्लेषण: इसका मतलब है अपने उत्पादों या सेवाओं को कैसे बेचना चाहते हैं उसे स्पष्ट करना दृ क्या आप इसे ऑफलाइन या ऑनलाइन बेचोगे, आप कितनी यूनिटयाँ बेचना चाहते हैं, आप प्रत्येक यूनिट को कितने मूल्य पर बेचना चाहते हैं, आदि।

7- i w h vujk

यह अनुभाग उन लोगों के लिए है जिन्हें अपने उद्यम के लिए धन की आवश्यकता है। पूंजी अनुरोध अनुभाग में निम्न जानकारी शामिल करना चाहिए:

- आपको वर्तमान में कितने पूंजी की आवश्यकता है।
- आपको अगले पांच वर्षों में आपको कितने पूंजी की आवश्यकता होगी। यह अपने लंबी अवधि के लक्ष्यों पर निर्भर करेगा।
- आप किस प्रकार का वित्त चाहते हैं और आप इसे कैसे उपयोग करना चाहते हैं। क्या आप एक विशेष उद्देश्य के लिए वित्त चाहते हैं, या पूंजी जिसे किसी भी प्रकार के आवश्यकता के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है?
- भविष्य के लिए रणनीतिक योजना। इसमें अपने दीर्घकालिक योजनाओं का स्पष्ट ब्यौरा शामिल होगा – ये योजना क्या हैं और इन योजनाओं के कार्यान्वयन के लिए कितने पैसे की आवश्यकता होगी।
- ऐतिहासिक और भावी वित्तीय जानकारी। जिसमें अपने सभी वित्तीय अभिलेखों जैसे आपका उद्यम जबसे शुरू हुआ तबसे आभी तक सभी जानकारी लिखकर और बनाए रखना। इस के लिए आवश्यक

दस्तावेज में अपने बैलेंस शीट जिसमें आपकी कंपनी की परिसंपत्तियों और देनदारियों का विवरण होता है, आपकी आय विवरण जो अपनी कंपनी के राजस्व, खर्च और वर्ष के लिए शुद्ध आय, अपने टैक्स रिटर्न (आमतौर पर पिछले तीन साल के)।

8- foUkr ; t uk

इससे पहले कि आप अपने उद्यम का निर्माण शुरू करें, आपको अपने वित्त योजना बनाने की जरूरत है। वित्तीय योजना बनाने के लिए चरणों पर एक नज़र डालें:

- **pj.k 1%** एक वित्तीय योजना बनाएँ। इन में लक्ष्यों को पूरा करने के लिए अपने लक्ष्य, रणनीतियाँ और समयसीमा को शामिल करना चाहिए।
- **pj.k 2%** अपने सभी महत्वपूर्ण वित्तीय दस्तावेजों को व्यवस्थित करें। अपने निवेश का विवरण, बैंक विवरण, टैक्स कागजात, क्रेडिट कार्ड के बिल, बीमा के कागजात और अन्य वित्तीय रिकॉर्ड रखने के लिए एक फ़ाइल बनाए रखें।
- **pj.k 3%** अपने निवल मूल्य की गणना करें। इसका मतलब आप जिनके मालिक हैं जैसे (अपने घर, बैंक खातों, निवेश आदि संपत्ति) उनमें से देनदारियाँ घटायेँ जैसे (ऋण, क्रेडिट कार्ड आदि की लंबित राशी जैसी देनदारियाँ) और उसके बाद आप के पास जो राशी बच जाती है उसे निवल मूल्य कहा जाता है।
- **pj.k 4%** खर्च करने की योजना बनायें। इसका मतलब है कि पैसे कहाँ से आते हैं और कहाँ जाते हैं उन्हें विस्तार से लिखना है।
- **pj.k 5%** एक आपातकालीन निधि का निर्माण करें। एक अच्छा आपातकालीन निधि में कम से कम 6 महीने के खर्च कवर करने के लिए पर्याप्त पैसा होता है।

8-6-4-2 fVII

- सुनिश्चित करें कि सभी महत्वपूर्ण तत्व अपनी योजना में शामिल किये गए हैं।
- संख्या को अच्छी तरह से ताकना।
- संक्षिप्त और यथार्थवादी।

- **pj.k 6%** अपना बीमा निकालें। बीमा लंबी अवधि के लिए वित्तीय सुरक्षा प्रदान करता है और जोखिम के खिलाफ रक्षा करता है।

t f[ke çcaku

एक उद्यमी के रूप में आप अपनी कंपनी की स्थापना करने से पहले उसके के साथ जुड़े जोखिमों का मूल्यांकन करना चाहिए। एक बार आपने संभावित खतरों की पहचान कर ली, तो आप उन्हें कम करने के लिए कदम उठाए जा सकते हैं। जोखिम का प्रबंधन करने के कुछ तरीके यह हैं:

- इसी तरह के व्यापार का शोध कीजिये और उनके जोखिम और वे कैसे कम किये गए थे के बारे में पता लगायें।
- इसी तरह के व्यापार का शोध कीजिये और उनके जोखिम और उन्हें कैसे कम किया गया था के बारे में पता लगायें।
- वर्तमान बाजार के रुझान का मूल्यांकन करें और पता लगायें क्या इसी तरह के उत्पाद या सेवाएं जिन्हें कुछ समय पहले शुरू किये गए थे क्या उनकी अभी भी लोगो द्वारा मांग है।
- इसके बारे में पता लगायें क्या आपके पास वास्तव में अपने उत्पाद या सेवा शुरू करने के लिए आवश्यक विशेषज्ञता है।
- अपने वित्त की जांच करने और देखें अपने उद्यम शुरू करने के लिए पर्याप्त आय हैं।
- अर्थव्यवस्था की वर्तमान स्थिति के बारे में पता लगायें, यह अर्थव्यवस्था समय के साथ कैसे बदल सकती है, और अपना उद्यम उन परिवर्तनों से प्रभावित होगा के बारे में सोचें।
- एक विस्तृत व्यापार योजना बनाएँ।

- अपने दृष्टिकोण और अपने अनुमानों में रूढ़िवादी होना।
- चार्ट, रेखांकन और छवियों की तरह दृश्यों का जहां भी संभव है प्रयोग करें।

8-6-5 csl foUk dsfy, cfØ; k avkš vks pljdrk %bdk dsm'sk

स्टार्टअप के लिए फंड हासिल करना उद्यमियों के लिए सबसे कठिन चुनौती होती है। कई वित्त पोषण के विकल्प उपलब्ध होने के बावजूद, उद्यमियों उनके लिए सबसे अच्छी वित्त पोषण कार्यप्रणाली खोजने की जरूरत होती है। बैंक भारत में सबसे बड़े फंड वितरकों में से एक है जो हर साल हजारों स्टार्टअप को वित्त प्रदान करते हैं।

m|fe; "aus foUk fy, csl'a d" d@ul h t kudkj h nsuh plfg, \

बैंक से संपर्क करते समय, उद्यमियों को पता होना चाहिए की ऋण आवेदन पत्र जाँचने, मूल्यांकन और संसाधित करते समय बैंक अलग-अलग मानदंड अपनाती है। उद्यमियों को बैंकों को सटीक और सही जानकारी उपलब्ध कराने के महत्व के बारे में पता होना चाहिए। अब वित्तीय संस्थानों को ऋण आवेदकों के किसी भी डिफॉल्ट व्यवहार को ट्रैक करना आसान हो गया है। जो उद्यमी बैंकों से धन की तलाश में हैं उन्होंने अपने सामान्य साख, वित्तीय स्थिति और गारंटी या कोलैटरल से संबंधित जानकारी बैंकों को उपलब्ध करनी चाहिए।

l lekU, l k[k

यह वह जगह है जहाँ आप एक उद्यमी के रूप में, अपने पृष्ठभूमि की जानकारी बैंक को प्रदान करते हैं। इस तरह की जानकारी में शामिल है:

- परिचय पत्र: यह पत्र किसी आदरणीय व्यापारी जो आपको अच्छी तरह से पहचानता है के द्वारा लिखा जाना चाहिए। इस पत्र का उद्देश्य अपनी उपलब्धियों को बताना है और अपने चरित्र और अखंडता की साक्ष देता है।
- आपका प्रोफाइल: यह मूल रूप से आपका संक्षिप्त विवरण है। आपको अपने बैंक को शैक्षिक उपलब्धियाँ, व्यावसायिक प्रशिक्षण, योग्यता, रोजगार रिकॉर्ड और उपलब्धियों के बारे में बताना जरूरी होता है।

8-6-5-1 csl'adsm/kj ekunM

अगर आप निम्नलिखित उधार मापदंड का पूरा करते हैं तो आपके वित्त पोषण के अनुरोध को स्वीकारे जाने का एक उच्च मौका होगा:

- व्यावसायिक ब्रोशर: एक व्यावसायिक ब्रोशर आम तौर पर कंपनी के उत्पाद, ग्राहक, कितनी देर से व्यापार चल रहा है आदि के बारे में जानकारी प्रदान करता है
- बैंक और अन्य संदर्भ: यदि आपका किसी अन्य बैंक के साथ खाता है, उस बैंक का संदर्भ देना अच्छा होता है।
- कंपनी के स्वामित्व का प्रमाण या पंजीकरण: कुछ मामलों में, आपको आपकी कंपनी के स्वामित्व और पंजीकरण का सबूत बैंक को देने की आवश्यकता हो सकती है। संपत्ति और देनदारियों की सूची की भी आवश्यक हो सकती है।

vkkfki flfkr

बैंकों आपके उद्यम पर वर्तमान वित्तीय जानकारी चाहेगी। मानक वित्तीय रिपोर्ट जिसे आपको तैयार रहना चाहिए वे हैं:

- बैलेंस शीट
- लाभ और हानि खाता
- कैश-फ्लो स्टेटमेंट
- अनुमानित बिक्री और राजस्व
- व्यवसाय योजना
- अध्ययन व्यवहार्यता

xkjv/h ; k d'ySjy

आमतौर पर बैंक सुरक्षा के बिना आपको ऋण नहीं देगी। आप बैंक के पास संपत्ति गिरवी रख सकते हैं जो बैंक जब्त करके बेच सकती हैं अगर आपने ऋण चुकता नहीं किया है। मशीनरी, उपकरण, वाहन आदि जैसी अचल संपत्तियों को भी ऋण के लिए सुरक्षा माना जाता है।

- अच्छा नकदी प्रवाह
- पर्याप्त शेयरधारकों का धन

- पर्याप्त सुरक्षा
- कारोबार में अनुभव
- अच्छी साख

if0; k

वित्त पोषण के लिए आवेदन करने के लिए निम्न प्रक्रिया का पालन करने की आवश्यकता होगी:

- अपने आवेदन फार्म और आवश्यक सभी दस्तावेज बैंक में जमा करें।

8-6-5-2 fVII

- अनुभव बैंकरों से वित्त पोषण के विकल्पों पर सलाह प्राप्त करें।

8-6-6 m|e çcaku & , d voy"du

अपने उद्यम को प्रभावी रूप से प्रबंधन करने के लिए आपको कई विभिन्न पहलुओं पर ध्यान देने की जरूरत है जिसमें दिन-प्रतिदिन की गतिविधियों के प्रबंधन से लेकर वृहद इवेंट कैसे प्रबंधित करना शामिल होता है। अपनी कंपनी का प्रभावी ढंग से प्रबंधन करने के लिए कुछ सरल कदम पर एक नज़र डालते हैं।

pj.k 1% viusurRo d©ky dk ç; "x djavkš t: jr iMasij lykg ya

चलें हम रामू का उदाहरण लेते हैं, रामू एक उद्यमी है जिसने हाल ही में अपने स्वयं का उद्यम शुरू किया है। रामूमें अच्छा नेतृत्व कौशल है – वह ईमानदार है, अच्छी तरह से अपने आपको व्यक्त कर सकता है, काम को कैसे आवंटित करना चाहिए जानता है आदि. ये नेतृत्व कौशल रामू को निश्चित रूपसे अपने उद्यम के प्रबंधन में मदद करते हैं। लेकिन, कभी कभी रामू के सामने ऐसी स्थितियां आती हैं की वह संभ्रम में होता है की उन्हें कैसे संभाले। ऐसे मामले में रामू ने क्या करना चाहिए?

एक समाधान है उसने एक अनुभवी प्रबंधक ढूंढना चाहिए जो उसे सिखा सके। दूसरा समाधान यह है की रामूने उसकी नेटवर्किंग कौशल का उपयोग करके अन्य संगठनों

- बैंक द्वारा ध्यान से आपकी ऋण पात्रता का आकलन किया जाएगा और प्रबंधन, वित्तीय, संचालन और उद्योग जानकारी के साथ ही पिछले ऋण प्रदर्शन जैसे मानकों के संबंध में अपने व्यवसाय की जानकारी का विश्लेषण करके रेटिंग आवंटित करेगा।
- बैंक आपको वित्त दी जानी चाहिए या नहीं के बारे में एक निर्णय लेगा।

- सतर्क रहें और आप की जरूरत से अधिक, जादा लंबे समय के लिए, ज्यादा ब्याज दर पर उधार लेने से बचें।?

के प्रबंध से संपर्क करना चाहिए, जो उसे ऐसी स्थितियों को संभालने के लिए पर सलाह दे सकते हैं।

pj.k 2% vius dke d" vU y"x'a ds clp foHkt r dja& vki d" ; g ekyw g"uk plfg, dh vki vdsyl c dQ l kky ughal dra

यहां तक कि दुनिया में सबसे कुशल प्रबंधक भी उद्यम का हर काम संभाल नहीं सकेंगे। एक स्मार्ट मैनेजर को एहसास होता है कि अपने उद्यम को प्रभावी रूप से प्रबंधन करने के लिए अपने काम को अपने सहकर्मियों विभाजित करना जरूरत होता है। इसे काम का आवंटन कहा जाता है। हालांकि, काम आवंटित करना ही पर्याप्त नहीं है। अगर वह अच्छा परिणाम देखना चाहते हैं तो प्रबंधक को प्रभावी ढंग से काम का आवंटन करना चाहिए. यह महत्वपूर्ण है क्योंकि अगर काम का आवंटन गलत तरह से किया गया, तो आपके खुद का काम और भी अधिक बढ़ सकता है। प्रभावी ढंग से काम के आवंटन के लिए, आपको दो सूचियां बनाना चाहिए. एक सूची में जिन चीजों को आपको संभालने की जरूरत को शामिल करना चाहिए। दूसरी सूची में जिन चीजों को दूसरों को दिया जा सकता है उन्हें शामिल करना चाहिए। गलत काम

आवंटन के अलावा, एक और मुद्दा है उत्पन्न हो सकता है वह है अति आवंटन। इसमें दूसरों को अपने जादातर काम देना शामिल होता है। इस के साथ समस्या यह है कि आप जिन लोगों को काम आवंटित करोगे उनपर नज़र रखने और उनके काम प्रगति की निगरानी के लिए आपको जादा समय व्यतीत करना होगा। इसके कारण आपको अपने काम को खत्म करने के लिए बहुत कम समय मिलेगा।

pj.k 3% dke djus dsfy, l gh y"x"adh HrlZ dlft ; A

सही लोगों को काम पर रखने से अपने उद्यम का प्रभावी ढंग से प्रबंधन किया जा सकता है। अच्छे लोगों को नौकरी पर रखने के लिए आपको अपने साक्षात्कार प्रक्रिया के दौरान बहुत सावधान रहने की जरूरत है। अपने संभावित उम्मीदवारों को सही सवाल पूछना चाहिए और उनके जवाब का ध्यान से मूल्यांकन करना चाहिए। पृष्ठभूमि की जाँच करना हमेशा एक अच्छा अभ्यास होता है। क्रेडिट जाँच करना भी एक अच्छा विचार है, खासकर अगर आप आपके पैसे के लेनदेन के लिए लोगों को नियुक्त कर रहे हैं। प्रत्येक पद का एक विस्तृत विवरण बनाये और सुनिश्चित करें कि सभी उम्मीदवारों को नौकरी का विवरण स्पष्ट और सही समझ में आया है। आपके पास एक कर्मचारी मैनुअल भी होनी चाहिए जिसमें कर्मचारियों से क्या अपेक्षाएं हैं वह स्पष्ट रूप से लिखा जाना चाहिए इन सभी कार्यों से आपको आपका उद्यम चलने के लिए सही लोगों का चयन करने में मदद मिलेगी।

pj.k 4% vius deZpfj; "ad" çfjr djds mlga vPNh rjg l sç' f{kr djA

आपका उद्यम प्रभावी ढंग से तब नियंत्रित किया जा सकता है जब आप अपने कर्मचारियों को अपने उद्यम के लिए कड़ी मेहनत करने के लिए प्रेरित करते हैं। प्रेरित होने के लिए अपने कर्मचारियों को चाहिए की वे उद्यम के दृष्टि और मिशन में विश्वास रखकर उन्हें प्राप्त करने की दिशा में प्रयास करना चाहिए। आप अपने कर्मचारियों को मान्यता, बोनस और उपलब्धियों के लिए पुरस्कार

दे कर प्रेरित कर सकते हैं। आप उन्हें उनके प्रयासों से कंपनी को कैसी सफलता मिली है यह बता कर प्रेरित कर सकते हैं। इससे उन्हें उन्हें गर्व महसूस होगा और उन्हें जिम्मेदारी का अहसास होगा जिससे उनकी प्रेरणा में वृद्धि होगी।

अपने लोगों को प्रेरित करने के अलावा, अपने कर्मचारियों को लगातार नए तरीकों और प्रौद्योगिकियों में प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। याद रखें, प्रशिक्षण एक बार का प्रयास नहीं होता है। यह एक निरंतर प्रयास होता है जिससे नियमित रूप से करने की जरूरत होती है।

pj.k 5% vius y"x"ad" vius xlgd"ad" vPNh rjg l sl Hkyuseaç' f{kr djA

अपने कर्मचारियों को ग्राहकों के प्रबंधन की कला में निपुण होने की जरूरत है। इसका मतलब यह है कि उन्हें अपने ग्राहक क्या चाहते हैं, और उनकी जरूरतों को पूरा कैसे पूरा किया जाए यह समझने की जरूरत है। इस बात को समझने के लिए, उन्हें दिखाना होगा की आप अपने ग्राहकों से कैसे कारगर ढंग से निपटते हैं। इसे नेतृत्व का उदाहरण कहा जाता है। उन्हें दिखाओ कि आप कैसे ईमानदारी से अपने ग्राहकों की बात सुनते हैं और उनकी आवश्यकताओं को समझते हैं। उन्हें अपने सवाल सुनाने दें ताकि वे हैं कि वे समझेंगे की अपने ग्राहकों को किस प्रकार के प्रश्न पूछने चाहिए और कौनसे प्रश्न उपयुक्त होते हैं।

pj.k 6% vius m|e dk çHhoh <x l s foi .ku djA

अपने उद्यम का विपणन करने के लिए अपने सभी कौशल और अपने कर्मचारियों के कौशल का प्रभावी ढंग से प्रयोग कर। आप विपणन एजेंसी किराये पर ले सकते हैं अगर आपको लगता है की आप इस क्षेत्र में मदद की जरूरत महसूस करते ह। अब जब आप जानते हैं कि अपने उद्यम को प्रभावी ढंग से चलाने के लिए किसकी जरूरत है, इन चरणों का कार्यान्वयन करें, और आप देखेंगे कि उद्यम का प्रबंधन कितना आसान हो जाता है!

8-6-6-1 fVII

- अनुभव बैंकरों से वित्त पोषण विकल्पों पर सलाह प्राप्त करें।

- सतर्क रहें और आप की जरूरत से जादा, आवश्यकता से ज्यादा लम्बे समय के लिए और जरूरत से ज्यादा ब्याज की दर पर उधार लेने से बचें।

8-6-7 m|ferk dk fopkj dju sl sigys vius vki l s 20 ç'u iWn

1. मैं व्यवसाय क्यों शुरू कर रहा हूँ?
2. मैं कौनसी समस्या का हल कर रहा हूँ?
3. क्या दूसरों ने इससे पहले इस समस्या को हल करने का प्रयास किया है? क्या वे सफल हुए थे या असफल?
4. क्या मेरे पास कोई ऐसा संरक्षक है या उद्योग विशेषज्ञ है जिसपर मैं निर्भर रह सकता हूँ?
5. मेरे आदर्श ग्राहक कौन हैं?
6. मेरे प्रतिद्वंदी कौन हैं।
7. मेरे व्यापार विचार अन्य व्यापार के विचारों से कैसे अलग है?
8. अपने उत्पाद या सेवा की मुख्य विशेषताएं क्या हैं?
9. क्या मैंने स्कोट विश्लेषण किया है?
10. जो बाजार मेरे उत्पाद या सेवा को खरीदने जाएगा उसका आकार क्या है?
11. बाजार का परीक्षण करने के लिए एक न्यूनतम व्यवहार्य उत्पाद निर्माण के लिए किन चीजों की जरूरत होगी?

12. आरंभ करने के लिए मुझे कितने पैसे की जरूरत होगी?
13. क्या मुझे ऋण लेने की आवश्यकता होगी?
14. मेरे उत्पाद या सेवाएं कितने जल्द उपलब्ध होगी?
15. मेरे उद्यम में लाभ और लागत कब बराबर होगी या मैं कब लाभ कमा सकूँगा?
16. मेरे विचार में निवेश करने वालों को कैसे लाभ मिलेगा?
17. मैंने मेरे व्यवसाय का कानूनी ढांचा कैसे स्थापित करना चाहिए?
18. मुझे कौनसे करों का भुगतान करने की आवश्यकता होगी?
19. मुझे किस तरह के बीमा की आवश्यकता होगी?
20. क्या मैं प्रतिक्रिया के लिए संभावित ग्राहकों तक पहुँच गया हूँ?

8-6-6-1 fVII

- अपना समय, धन और संसाधनों का निवेश करने से पहले अपने व्यापार के विचारों को सत्यापित करना बहुत महत्वपूर्ण है।
- जितने अधिक सवाल आप खुद से पूछोगे, और उतने अधिक आप उद्यम के चढ़ाव और उतार को संभालने के लिए तैयार होंगे।

QYuV

- एक गुरु एक विश्वसनीय और अनुभवी व्यक्ति हैं, जो

आपको कोच और मार्गदर्शन करने के लिए तैयार होता है।

- एक ग्राहक वह होता है जो माल और/या सेवाएं खरीदता है।
- एक प्रतियोगी एक व्यक्ति या कंपनी होती है जो आपके तरह उत्पाद और/या सेवाओं को बेचता है।
- स्कोट में ताकत, कमजोरी, अवसर और खतरे शामिल होते हैं। अपनी कंपनी का स्कोट विश्लेषण करने के

लिए, अपनी कंपनी की सभी शक्ति और कमजोरी, अवसर को सूचीबद्ध करना है, आपकी कंपनी के लिए मौजूद अवसर और आपकी कंपनी द्वारा जिन खतरों का सामना करने की जरूरत है।

- एक न्यूनतम व्यवहार्य उत्पाद वह उत्पाद होता है जिसके कमसे कम संभव विशेषताएं होती हैं जिसे ग्राहकों से प्रतिक्रिया पाने के लिए ग्राहकों को बेचा जा सकता है।
- एक कंपनी 'ब्रेक इवन' मानी जाती है जब कंपनी का मुनाफे लागत के बराबर होता है।

- कानूनी संरचना एक एकल स्वामित्व, साझेदारी या सीमित देयता भागीदारी हो सकती है।
- करों के दो प्रकार के होते हैं—व्यक्ति या अप्रत्यक्ष कर जो माल और/या सेवाओं पर लगाये जाते हैं।
- बीमा के दो प्रकार के होते हैं— जीवन बीमा और सामान्य बीमा. जीवन बीमा में मानव जीवन शामिल किया गया है, जबकि सामान्य बीमा में जानवर, माल, कारों आदि जैसी परिसंपत्तियाँ को शामिल किया जाता है।





Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N.S.D.C.
National
Skill Development
Corporation

Transforming the skill landscape



APPAREL MADE-UPS HOME FURNISHING
SECTOR SKILL COUNCIL

पता: इंडियन बिल्डिंग कांग्रेस, प्रथम तल, सेक्टर 6
आर के पुरम, कामा कोटी मार्ग, नई दिल्ली - 110 022
ईमेल: info@sscammh.com
वेब: www.sscammh.com

Price: ₹ 140

This book is provided free to students under the PMKVY (Pradhan Mantri Kaushal Vikas Yojana)

ISBN 978-93-87840-53-9



9 789387 840539