



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
पैकर



रेफरेंस आईडी— **AMH/Q1407, Version 1.0**
NSQF Level 3

पैकर

प्रकाशक—



रचना सागर प्राइवेट लिमिटेड

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

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

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

वेबसाइट: www.rachnasagar.in

सर्वाधिकार सुरक्षित

प्रथम संस्करण, जुलाई 2017

ISBN: 978-93-87320-30-7

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@sscamh.com

वेबसाइट: www.sscamh.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, पुनर्उत्पादित, संग्रहित या प्रचारित-प्रसारित नहीं जा सकता।





श्री नरेन्द्र मोदी
प्रधानमंत्री भारत

“ कौशल से बेहतर भारत का निर्माण होता है।
यदि हमे 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: **"Packer"** QP No. **"AMH/Q1407, NSQF Level 3"**

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।

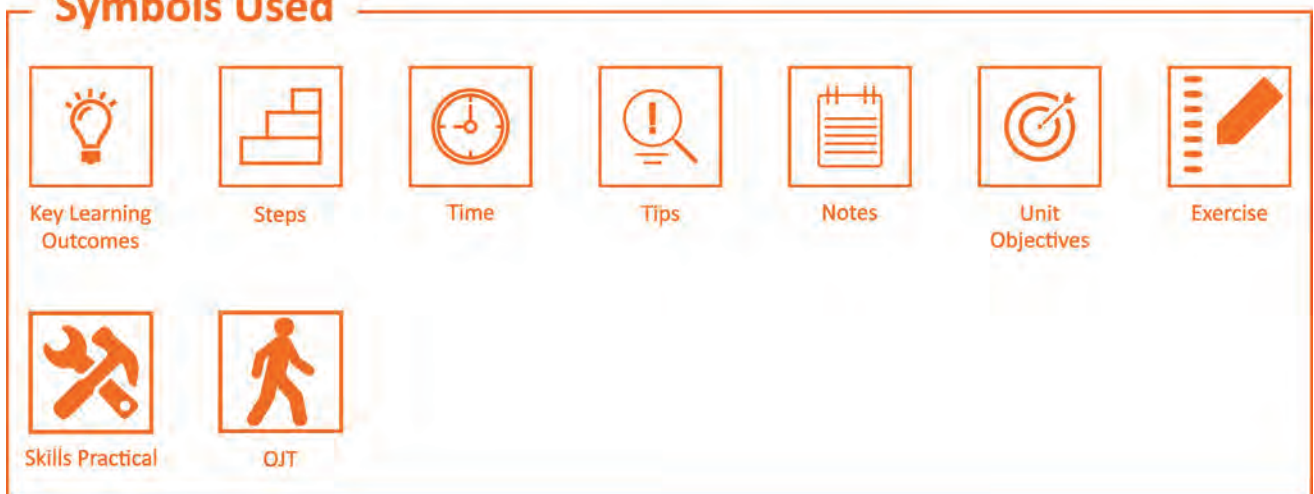
bl i qrd dsfo"ç es

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।

- पैकिंग प्रक्रियाओं की योजना और संयोजन
- पैकिंग की प्रक्रिया का संचालन
- पैकिंग विभाग में स्वास्थ्य और सुरक्षा बनाए रखना
- कार्यस्थान, उपकरणों और मशीनों का रखरखाव
- उद्योग, नियामक और संगठनात्मक आवश्यकताओं का अनुपालन

इस किताब में इस्तेमाल किए गए प्रतीक नीचे वर्णित हैं:

Symbols Used



fo"k l ph

Ø- l a e, Mi y vſ ; fuV

i" B l d ; k

1-	ifjp; vſ vuſkku	1
	यूनिट 1.1 – कपड़ा उद्योग और एक पैकर की भूमिका	3
2-	iſdax çfØ; k dh ; kt uk	9
	यूनिट 2.1 – परिष्करण विभाग कार्यप्रवाह	11
	यूनिट 2.2 – पैकिंग और पैकिंग के उद्देश्य	14
	यूनिट 2.3 – पैकिंग के विभिन्न तरीके	17
	यूनिट 2.4 – पैकिंग के लिए आवश्यक सामग्री और उपकरण	20
	यूनिट 2.5 – विभिन्न पैकिंग प्रकार और आकार के कार्टन	24
3-	iſdax dk fu"i knu	29
	यूनिट 3.1 – टूटफूट और गड़बड़ी/दोष सुधार	31
	यूनिट 3.2 – लेबल	52
	यूनिट 3.3 – पैकिंग सूची	58
	यूनिट 3.4 – कार्टन अंकन	62
	यूनिट 3.5 – पैक माल का वजन	65
	यूनिट 3.6 – लदान के लिए तैयारी	67
	यूनिट 3.7 – माप और गणित की मूल बातें	69
	यूनिट 3.8 – गुणवत्ता आश्वासन	73
	यूनिट 3.9 – पोशाकों को तह करना	80
4.	dk ſFky ij LokLF;] l ſj{k vſ çpko dk [; ky j [kuk	85
	यूनिट 4.1 – कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, सुरक्षा और बचाव का ख्याल रखना	87
5-	dk ſk-] mi dj. kvſ e' knu dk j [kj [ko	107
	यूनिट 5.1 – कार्यक्षेत्र, उपकरणों और मशीनों का रखरखाव	109
6.	m ſx vſ l xBukRed vlo' ; drkvſ dk vuſkyu	117
	यूनिट 6.1 – उद्योग और संगठनात्मक आवश्यकताओं का अनुपालन	119



fo"k l ph

Ø- l a e, Mi y vls ; fuV

i "B l d ; k

7-	Q ogkj dlsky vls l plj dlsky	131
	यूनिट 7.1 – व्यवहार कौशल का परिचय	133
	यूनिट 7.2 – प्रभावी संचार	135
	यूनिट 7.3 – सौंदर्य और स्वच्छता	139
	यूनिट 7.4 – पारस्परिक कौशल विकास	148
	यूनिट 7.5 – सामाजिक सम्पर्क	158
	यूनिट 7.6 – समूह सम्पर्क	162
	यूनिट 7.7 – समय प्रबंधन	165
	यूनिट 7.8 – रिज्यूम बनाने की तैयारी	168
	यूनिट 7.9 – साक्षात्कार की तैयारी	173
8-	vkÅVh fLdYl	177
	यूनिट 8.1 – कंप्यूटर से परिचय	179
	यूनिट 8.2 – सामान्य कंप्यूटर ज्ञान	181
	यूनिट 8.3 – कंप्यूटर के भाग (कंपोनेंट)	184
	यूनिट 8.4 – ऑपरेटिंग सिस्टम की संकल्पना (कॉन्सेप्ट)	186
	यूनिट 8.5 – माइक्रोसॉफ्ट वर्ड (एम.एस.वर्ड)	196
9-	çkfkfed fpfdRl k vls l li hvkj	207
	यूनिट 9.1 – प्राथमिक चिकित्सा और सीपीआर	209
10-	fu; "t ul; rk , oam e'kyrk d©ky	221
	यूनिट 10.1 – व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य	226
	यूनिट 10.2 – डिजिटल साक्षरता: पुनरावृत्ति	244
	यूनिट 10.3 – धन संबंधी मामले	249
	यूनिट 10.4 – रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना	258
	यूनिट 10.5 – उद्यमशीलता को समझना	267
	यूनिट 10.6 – उद्यमी बनने की तैयारी करना	290





1- ifjp; vkj vuqFkku

यूनिट 1.1 – कपड़ा उद्योग और एक पैकर की भूमिका



विकास के लिए



के लिए आवश्यक है कि

1. कपड़ा क्षेत्र के साथ परिचित हो जाएंगे।
2. पैकर की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों से परिचित हो जाएंगे।

; fuV 1-1%fl ykbZvk\$ ifj/kku {ks= l s ifjp;

; fuV mís; 

; fuV dsvar e\$ vki l {ke glk\$%

1. परिधान उद्योग से परिचय में।
2. गृह सज्जा और निर्मित उप क्षेत्रों का वर्णन करने में।

1-1-1 ifj/kku {ks= & m|ks voykdu

भारतीय कपड़ा और वस्त्र (परिधान) उद्योग दुनिया में दूसरा सबसे बड़ा निर्माता है। भारतीय वस्त्र और कपड़ा क्षेत्र के अगले 10 सालों में 10.01 प्रतिशत पर 2012–13 में 3.9 लाख करोड़ रुपए के वर्तमान मूल्य से 2021–22 में 10.54 लाख करोड़ रुपए तक बढ़ने की उम्मीद है। इनमें से, वस्त्र क्षेत्र के इन कुछ वर्षों में 15.44 प्रतिशत की औसत दर से बढ़ने का अनुमान लगाया गया है, जो कुल उत्पादन का 70 प्रतिशत लेखांकन के करीब है। घरेलू कपड़ा और परिधानों के लिए घरेलू खपत की मांग में तेजी से वृद्धि की संभावना है। वास्तव में, परिधान उप-क्षेत्र के अकेले सात गुना वृद्धि का अनुमान है जो 2012–13 में 51,400 करोड़ रुपये से 2021–22 में 3.70 लाख करोड़ रुपये होगा।

भारतीय कपड़ा उप-क्षेत्र परंपरागत रूप से अर्थव्यवस्था और जनशक्ति के लिए काफी योगदान दे रहा है और साथ ही विनिर्माण क्षेत्र में भी संरचनात्मक परिवर्तन लाया है। 2012 में, क्षेत्र ने सकल घरेलू उत्पाद में 4 प्रतिशत, विनिर्माण क्षेत्र में 32 प्रतिशत और कुल निर्यात में 9 प्रतिशत का योगदान दिया है। क्षेत्र का उत्पादन, अगले 10 वर्षों में 10 प्रतिशत की वार्षिक औसत दर से बढ़ने की उम्मीद है, इस तरह वृद्धि 2022 में 10.5 लाख करोड़ रुपए होगी। कई कारक जो विकास में योगदान देंगे उनमें शामिल हो सकते हैं:

- बढ़ती आय के स्तर के कारण घरेलू उपभोक्ताओं से घरेलू वस्त्र और परिधान की मांग के बढ़ने की संभावना है।
- मुक्त व्यापार समझौते निर्यात के क्षेत्र में भारत को अपने प्रतियोगियों – चीन, बांग्लादेश और पाकिस्तान की तुलना में अधिक लाभ प्रदान करते हैं – क्योंकि वे

निर्माताओं को पूर्व एशिया में संभावित बाजारों के लिए आपूर्ति करने के लिए अवसरों का सृजन करते हैं।

- कम उत्पादन लागत क्षेत्र के लिए आज भी लाभ प्रदान कर रहा है, और, इसके परिणामस्वरूप, मौजूदा विदेशी बाजारों से मांग में वृद्धि जारी है।
- क्षेत्र में संरचनात्मक परिवर्तन, जैसे विघटित लम्ब रूप से एकीकृत बड़ी कंपनियों में बदलाव, धागे और कपड़े के उत्पादन के लिए स्वचालित मशीनें।
- विशेष कपड़े और तकनीकी कपड़ा क्षेत्र में प्रवेश करने के लिए अनुसंधान और विकास पर बढ़ता खर्च।
- घरेलू और विदेशी निवेश का समर्थन करने के लिए अनुकूल नीतिगत माहौल और उत्पादन क्षमता बढ़ाने के लिए योजनाओं का क्रियान्वयन और उन्नत प्रौद्योगिकी।

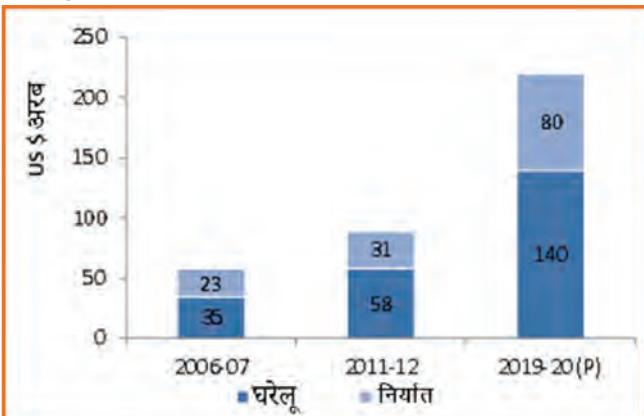
R\$ kj oL=

- तैयार वस्त्र खंड पिछले कुछ वर्षों में तेजी से बढ़ा है। दोनों निर्यात और घरेलू मांग भविष्य में इस क्षेत्र के विकास को आगे बढ़ाएंगे।
- तैयार वस्त्र खंड में पुरुषों, महिलाओं और बच्चों के कपड़े शामिल होते हैं, जो या तो निजी (घर/कार्यालय में पहने जा सकते हैं) या वाणिज्यिक उद्देश्यों (स्कूल, वेटर और हवाई जहाज चालक दल के लिए वर्दी) के लिए इस्तेमाल किया जा सकते हैं।
- तैयार परिधान खंड में पुरुषों के वस्त्रों का खंड सबसे बड़ा है, जो करीब उत्पादित कुल राजस्व के हिस्सेदारी के 43 प्रतिशत से निर्मित होता है। तैयार परिधान खंड

द्वारा उत्पन्न कुल राजस्व में इसके बाद महिलाओं के परिधान 38 प्रतिशत की हिस्सेदारी के साथ, लड़कों के कपड़ों के 10 प्रतिशत हिस्सेदारी और लड़कियों के 9 प्रतिशत हिस्सेदारी रहती है।

- बदलती जीवन शैली और खपत के तरीके क्षेत्र में पहने जाने वाले सामान्य कपड़ों की आपूर्ति को 11 प्रतिशत की वृद्धि के साथ बढ़ाएंगे, जो कार्यक्षेत्र में पश्चिमी औपचारिक डिजाइन, मिश्रित कपड़े और कपड़े पर आवेदन काम में वृद्धि की मांग को भी बढ़ाएंगे।

विश्व के लिए प्रमुख कपड़ा निर्यातक (प्रतिशत हिस्सेदारी)



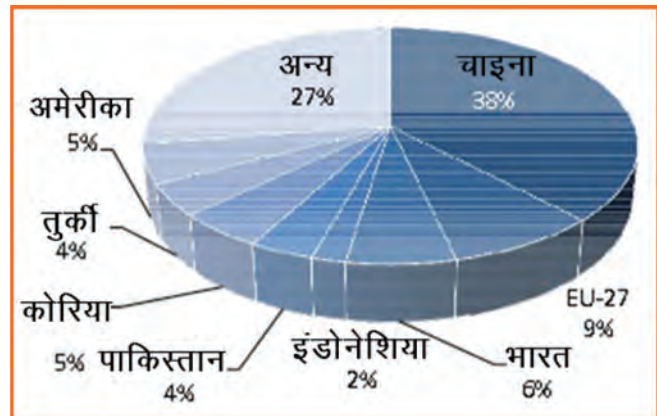
चित्र 1.1.1: विश्व के लिए प्रमुख कपड़ा निर्यातक (प्रतिशत हिस्सेदारी)

स्रोत: वस्त्र आयुक्त के कार्यालय और आईएमएसीएस विश्लेषण

कपड़ा और परिधान शामिल हैं, यहां स्थित हैं। प्रमुख खिलाड़ियों में अरविंद मिल्स, रेमंड, वेलस्पन, बॉम्बे डाइंग, आलोक, सेंचुरी टेक्सटाइल्स शामिल हैं।

- **दुर्गापुर** बेंगलूर और मैसूर में कुछ परिधान कंपनियां हैं। कुछ प्रमुख परिधान निर्यातकों में गोकलदास एक्सपोर्ट्स और शाही निर्यात शामिल हैं।
- **चेन्नई** प्रमुख शहर जो कपड़ा केन्द्रों के रूप में कार्य करते हैं वे हैं तिरुपुर, कोयंबटूर, मदुरै और करूर, जो क्रमशः अपने परिधान, कताई मिलों, रेशम और घरेलू वस्त्र इकाइयों के लिए जाने जाते हैं। प्रमुख खिलाड़ियों में लॉयल टेक्सटाइल्स, केजी डेनिम, एशियन फैब्रिक शामिल हैं। तमिलनाडु 761820 करोड़ रुपये के साथ सबसे बड़ा कपड़ा और वस्त्र उत्पादक है, जो कपड़ा कारखानों में सबसे अधिक संख्या में कारिगरों (2.63

- 2011 में वस्त्र और परिधान में वैश्विक व्यापार करीब 705 बिलियन अमेरिका डॉलर था। यह लगभग सभी वस्तुओं के कुल वैश्विक व्यापार का लगभग 4 प्रतिशत था जिसका अनुमान 15 ट्रिलियन यूएस डॉलर था। 2000 से 2010 की अवधि के दौरान कपड़ा और परिधान व्यापार प्रतिवर्ष 6.4 प्रतिशत की मामूली सीएजीआर से बढ़ा है। इसके अलावा, वैश्विक वस्त्र और परिधान, या टीएंडए, व्यापार के 2020 तक 1 खरब अमरीकी डालर तक बढ़ने की उम्मीद है।
- गुजरात और महाराष्ट्र: मूल्य श्रृंखला के सभी क्षेत्रों, की अधिकतर बड़ी कम्पनियां, जिसमें कताई, बुनाई, घरेलू



चित्र 1.1.2: भारत में प्रमुख कपड़ा और पहनावा क्षेत्र

करोड़) को रोजगार प्रदान करता है। इस राज्य के बाद गुजरात का नाम आता है, जिसका वार्षिक वस्त्र उत्पादन 49,165 करोड़ रुपये आंका गया है।

- भारत में 70 से अधिक वस्त्र और कपड़ा समूह हैं जो कुल उत्पादन के लगभग 80 प्रतिशत के लिए जिम्मेदार हैं। यहां भारत में 39 पावरलूम समूह और 13 तैयार परिधान समूह हैं।
- भिवंडी और मालेगांव दो सबसे बड़े पावरलूम समूह हैं। सबसे अधिक तैयार वस्त्र समूह दिल्ली, मुंबई, गुडगांव, नागपुर, मदुरै और सलेम में स्थित हैं, जिनका वार्षिक कारोबार 2003 के बाद से 1000 करोड़ रुपये से अधिक रहा है। नंबर समूहों के मामले में अन्य प्रमुख राज्य तमिलनाडु, आंध्र प्रदेश, कर्नाटक, केरल और उत्तर प्रदेश (प्रत्येक में सात समूह शामिल) हैं।

1.1.1 'यह क्षेत्र' ;

- यह लगभग 35 लाख व्यक्तियों को प्रत्यक्ष और लगभग 55 लाख लोगों को अप्रत्यक्ष रूप से रोजगार भी प्रदान करता है। भारत उन कुछ देशों में है जिनकी प्राकृतिक और सिंथेटिक फाइबर से तैयार माल के निर्माण तक पूरी आपूर्ति श्रृंखला भर में उपस्थिति है। इसकी संगठित मिल क्षेत्र में उपस्थिति के साथ-साथ विकेन्द्रीकृत क्षेत्रों जैसे हथकरघा, पावरलूम, रेशम, आदि में भी उपस्थिति है।

- वर्तमान में, 15.23 लाख लोग धागे और कपड़े, घरेलू वस्त्र, तकनीकी वस्त्र और तैयार कपड़ों के उप-क्षेत्र में कार्यरत हैं। कुल कर्मचारियों की संख्या का इक्यावन प्रतिशत, तैयार वस्त्रों के निर्माण में लगा हुआ है, जिसके बाद 26 प्रतिशत के साथ धागे और कपड़े उद्योग में लोग हैं। क्षेत्र में मानव संसाधन की आवश्यकता के पहुंचने की उम्मीद है।
- 2022 तक 21.54 लाख रोजगारों के साथ 2013-22 की अवधि के दौरान 6.31 लाख अतिरिक्त रोजगार के अवसरों भी निकाले जाएंगे।

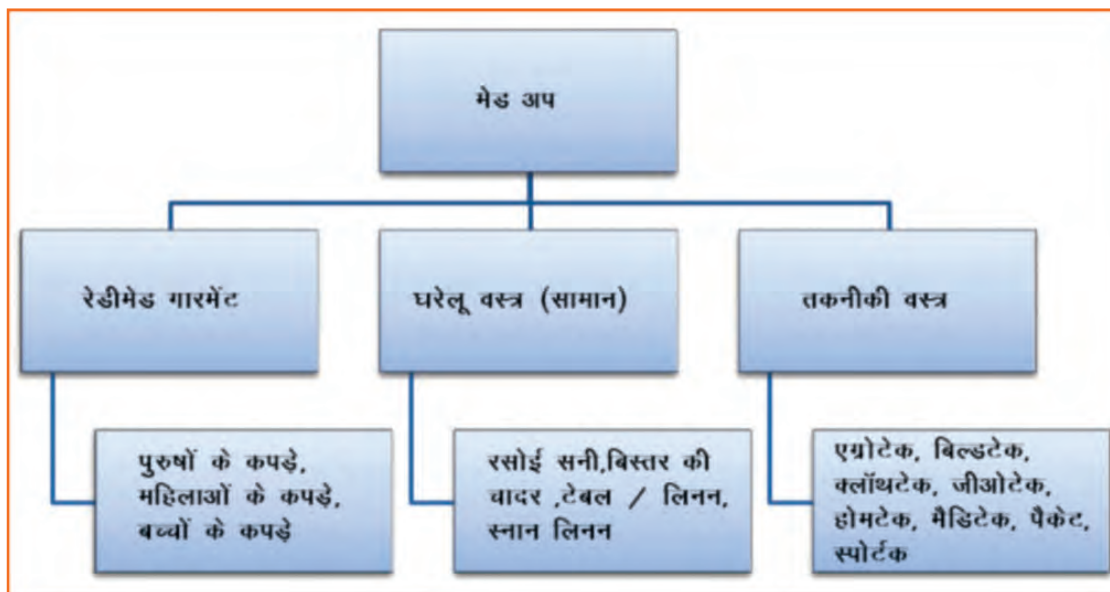
मि {k=	यक {k=	
	2017	2022
अन्य वस्त्रों का निर्माण	3.14	3.18
पहने जाने वाले परिधानों का निर्माण	10.64	13.78
कुल	4.28	4.58
Overall	18.06	21.54

चित्र 1.1.3 परिधान उद्योग में उप-क्षेत्र

1-1-2 'यह क्षेत्र' ;

बने हुए कपड़ों का उप-क्षेत्र देश में लगातार तेज गति से बढ़ रहा है। उत्पादों की बड़ी संख्या जो इस उप-क्षेत्र के अंतर्गत आती हैं ना सिर्फ आवश्यकताओं को, बल्कि साथ

ही कार्यात्मक और विलासपूर्ण उत्पादों को भी शामिल करते हैं। निर्मित कपड़े के उप-क्षेत्र को तीन (3) व्यापक श्रेणियों में बांटा गया है:



चित्र 1.1.4: बने हुए कपड़े और गृह सज्जा उप-क्षेत्र

भारतीय परिधान और निर्मित कपड़ों के उद्योग में सबसे बड़े निर्यातकों में से एक हैं। गृह सज्जा कपड़े में वैश्विक निर्यात में चीन के बाद भारत दूसरे नंबर पर है। जबकि पहनने वाले कपड़ों में भारत शीर्ष 10 देशों के बीच है।

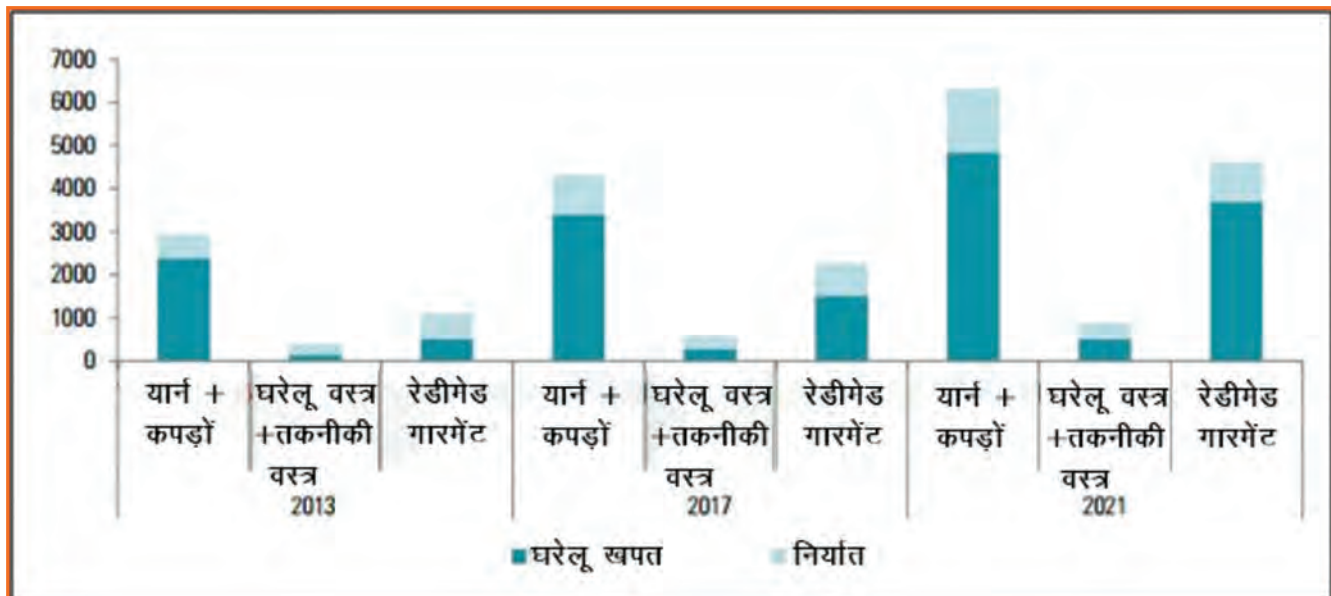
mRi kn	nq; k eadg fu; kZ	izdqk vaknrk			Hkjr dk ; ksnku		vU; çfrLi/HZns k
		nSk	'ks j vkS eW;	Jf.k ka	'ks j vkS eW;	Jf.k ka	
परिधान	193400159	चीन	61224360 (31.65%)	1	7429975 (3.8%)	7	इटली, बांग्लादेश, हांगकांग, वियतनाम
गृह सज्जा कपड़ा	55921991	चीन	24015853 (42.09%)	1	3973042 (7.10%)	2	

चित्र 1.1.5: प्रमुख देशों और भारत द्वारा कपड़ा निर्यात (000 अमरीकी डालर) स्रोत एनएसडीसी कौशल गैप अध्ययन – वस्त्र और कपड़ा

जैसा कि ऊपर दिए चित्र से स्पष्ट है कि, भारत तेजी से गृह सज्जा सामान/परिधान में अग्रणी वैश्विक खिलाड़ियों में से एक बनता जा रहा है। गृह सज्जा उद्योग उत्पादों की व्यापक किस्म प्रदान करता है, जैसे, चादरें, गृह सज्जा के कपड़े, पर्दे, कालीन, कुशन कवर आदि। भारतीय गृह सज्जा सामान के बाजार का अगले पांच वर्षों में 8 प्रतिशत की वार्षिक वृद्धि दर (सीएजीआर) से वृद्धि की भविष्यवाणी की गई है। उद्योग



चित्र 1.1.6: गृह सज्जा का सामान



चित्र 1.1.7: भारतीय वस्त्र उत्पादन के घरेलू खपत का अनुमान (₹ '000 में) स्रोत एनएसडीसी कौशल गैप अध्ययन – वस्त्र और कपड़ा

का मूल्य 2018 तक लगभग 5.29 अरब डॉलर तक पहुंच जाएगा। भारतीय गृह सज्जा उद्योग आधुनिक प्रौद्योगिकी और जातीय तकनीक का एक अनूठा मिश्रण प्रदान करता है जो कि दुनिया में सर्वश्रेष्ठ में से एक हैं। भारतीय कामगार वर्ग की खर्च करने की शक्ति में वृद्धि से भी निर्मित कपड़े और गृह सज्जा की घरेलू खपत के विकास में योगदान करने की उम्मीद है।

1-1-3 iSj

पैकर परिष्करण विभाग में तैयार कपड़ा, गृहसज्जा और निर्मित वस्तुओं को, क्रम विवरणिका के आधार पर उनके रंग और आकार के अनुसार प्लास्टिक के थैलों और कार्टन में बंद करता है। पैकर कपड़ा उद्योग के परिष्करण विभाग में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। वह लेबल, पैकेजिंग, डिब्बे आदि की जाँच कर सुनिश्चित करने का उत्तरदायी है कि वे खरीदार के निर्देशों के अनुसार सही ढंग से लगे हैं या नहीं।

1-1-3-1 , d iSj dh Hæck vS mUjnk; B

ग्राहक निर्देशों के अनुसार पैकिंग मोड और शैलियों को समझे।

- पैकिंग के लिए आवश्यक सभी सामग्री और अन्य सामानों की व्यवस्था करें।
- पैकिंग के लिए आवश्यक उपकरण और औजारों की पहचान करें।
- खरीदार की जरूरत को पहचानें और पैकिंग के लिए चेकलिस्ट का पालन करें।
- क्षतिग्रस्त और दोषपूर्ण माल अलग करे और मरम्मत योग्य दोषों को दूर करे।
- सही पैकिंग रिकॉर्ड बनाए।

चीन जैसे देशों से मांग में वृद्धि और पूरा होने के कारण, गृह सज्जा उद्योग में कुशल कार्यबल/कारीगरों की मांग आने वाले वर्षों में बढ़नी तय है।



चित्र 1.1.8: निर्मित परिधान



चित्र 1.1.9: पैकर

- सुनिश्चित करें कि पैक की गई सामग्री सुरक्षित रूप से गोदाम में जमा हो गई है।
- पैक सामग्री का वजन ले और उन्हें कार्टन में व्यवस्थित करें।
- कार्टन पर लेबल लगाए व उन्हें चिन्हित करें।
- उत्पादों और सामग्री की नाप तौल और गिनती करें।
- उत्पाद, पैकेजिंग, और आर्डर के बारे में जानकारी को विशिष्ट फार्म और रिकॉर्ड में दर्ज करें।
- सामग्री को प्रेषण के लिए तैयार करें।
- पर्यवेक्षकों और सहकर्मियों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें।

; fuV 7-5% l kelt d l Ei dZ

; fuV dsmís;



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

7-5-1 l kelt 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 7.5.1 रु सामाजिक सम्पर्क

7-5-2 vkRe&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 7.5.2 : आत्म-परिचय

- अपने बारे में अच्छा महसूस करना।
- आत्म विश्वास को ऊँचा उठाने में
- आत्म निष्ठा बनाने में
- दोस्त बनाने में
- नियन्त्रण महसूस करना

vkRe ifjp; dsfcnq

आत्म-परिचय के कुछ बिंदु नीचे दिये गये हैं:

- **bPNk ;** यह वह पहली चीज है जिसकी हमें किसी भी भीड़ को सम्बोधित करने पहले जरूरत होती है। इस बिंदु पर जरूरत होती है की हम श्रोतागणों का ध्यान आकर्षित करने के लिये प्रयत्न करें। आपको समय के आधार पर नमस्ते करनी चाहिए या तो सुप्रभात, नमस्कार या गुड इवनिंग
 - » गुड मोर्निंग! मेरे प्रिय दोस्तों।
 - » आदरणीय श्रीमान! गुड मोर्निंग।
 - » खास या प्यारी या अच्छी सुभ आप सबको
- **mís ;** : हमें श्रोतागणों के सामने अपने आने का उद्देश्य बताना चाहिये। हम कह सकते हैं की मैं यहाँ पर आपको अपने बारे में बताने आया हूँ।
- **ule**: यहाँ पर आपको अपना नाम बताना चाहिये३. । श्रोतागणों का ध्यान आकर्षित करने के लिए आपको अपना नाम एक अलग तरीके से बताना चाहिये। अगर आपको पता है तो आप पाने नाम का मतलब बता सकते हैं या फिर किसी प्रसिद्ध व्यक्ति के नाम से आपका जुड़ा है ये बता सकते हैं।
- **fi rk dk ule**: यहाँ पर आप अपने पिता का नाम बता सकते हैं। अपने पिता का नाम मि. या प्रोफ. या डॉ. से शुरू कीजिये।
- **ifjokj**: यह एक अच्छा अवसर है अपने परिवार के बारे में बताने के लिये, इसलिये विस्तार से बताइये जो आप उनके बारे में बताना चाहते हैं।
- **iskk** अपने पशे के बारे में बताइये जो आप वर्तमान में कर रहे हैं।
- **LFku**: अपने वर्तमान स्थान के बारे में बतायें, आप कहाँ रह रहे हैं और किसीके साथ रह रहे हैं ये भी बतायें अगर आप बता सकते है तो। आपको अपनी मातृभूमि के बारे में भी बताना चाहिये। यह वर्णन करना भी अच्छा रहेगा की आप स्थान किस चीज के लिये प्रसिद्ध है।
- **'kkl@vknra** शौक का मतलब है की आप अपने खाली समय में क्या करना पसंद करते हैं और आदत का मतलब है की आप हर रोज क्या करते हैं। यह बताते हुए ध्यान रखें क्योंकि यह आपके स्वभाव और जीवनशैली के बारे में बताता है।
- **t hou mís ;** : बताइये की आपके जीवन का क्या उद्देश्य है, यह अच्छा होगा की अगर आपका उद्देश्य बड़ा हो। आपको बड़ी जगह पर पहुंचने के लिये बड़ा सोचना होगा।
- **mi yfC/k k** बताइये की आपने अभी तक क्या उपलब्ध किया है, कम से कम तीन और ज्यादा से ज्यादा पाँच उपलब्धियों के बारे में बताइये। यदपि उपलब्धियां चाहे छोटी ही हो उन्हें बताइये और अपना आत्म-विश्वास दिखाइये लेकिन तह मत कहिये की मेरी कोई उपलब्धि नहीं है।
- **fç; vls vkn'kZQ fä**: आपके आदर्श व्यक्ति के बारे में कहना अच्छा होगा।
- **fç; fQYeñjx vls LFku bR; kn**: अगर आप अपनी किसी प्रिय चीज के बारे में बताना चाहते हैं तो, बताइये की वो क्या है लोगों को अपनी पसंद और प्राथमिकताओं के बारे में बताइये।
- **vki dh rkd r vls det kfj ; k**: आप अपनी ताकत और कमजोरियों के बारे में बता सकते हैं। सुनिश्चित करें कि आपके कमजोरी बेतुका या जो सुधारी ना जा सके नहीं होनी चाहिये।
- **ylx ft lga vki il n vls ukil n djrs g:s** आपको बताना चाहिए की आप किस तरह के लोग पसंद और नापसंद हैं।
- आपके जीवन को नया मोड़ देने वाला कोई बिंदु।
- आप दूसरों से अलग कैसे हैं।
- **l kjkak**: सारांश के रूप में लोगों को उनके प्रश्न का ऐसा उत्तर दें की यो उनके लिये एक अच्छी याद के रूप में रहें जब उन्होंने सार्वजनिक रूप में सुना हों।

बताईये की जीवन का ये पहलू आपके जीवन को कैसे एक नया मोड़ दे सकता है, आप क्या है और कौन हैं। यह आपके आत्म-परिचय का सही अंत होगा।

- अंत में धन्यवाद कीजिये।

आपको अपने भाषण को समय के अनुसार एडजस्ट कर लेना चाहिये, आमतौर पर 3 मिनट और आपको अपने भाषण को उस जगह के लोगों के हिसाब से ही तैयार करना चाहिये और आप अपने बारे में क्या बताना चाहते हैं।

- आत्म-परिचय को सुधारना
- यहाँ पर कुछ चीजे हैं जिन्हें करने से आप अपने आत्म-परिचय को बेहतर बना सकते हैं

7-5-3 गेकसद्रव् वक्ष् फ्त ऐनक्ष्; क्

कुछ कर्तव्य हैं जो भारत के संविधान के द्वारा बनाये गये हैं। ये कर्तव्य भारत के हर एक नागरिक के द्वारा पुरे किये जाने चाहिये। ये नीचे दिये गये हैं :

- संविधान का पालन करने और अपने आदर्शों और संस्थाओं का सम्मान करें, राष्ट्रीय झंडा और राष्ट्रीय गीत का।
- महान आदर्शों जो स्वतंत्रता के लिए हमारे राष्ट्रीय संघर्ष के लिए प्रेरित करने के लिए का पालन करें और उनके बारे में अच्छा समझें।
- संप्रभुता, एकता और भारत की अखंडता को बनाये रखना और रक्षा करना।
- देश की रक्षा करना और राष्ट्रीय सेवा प्रदान करने के लिये जब आह्वान किया जाये तब प्रदान करें।
- विभिन्न धर्मों, भाषाओं और क्षेत्रों या अलग-अलग विभिन्नताओं के लोगों में समानता और भाईचारे की भावना का विकास करना महिलाओं की गरिमा का सम्मान करना।

7-5-4 ल ग; क्ष

संगठनों और लोगों का किसी एक सांझे काम के लिए काम करने की प्रक्रिया ही सहयोग है। परिवार के सदस्यों, मित्रों और सहयोगियों के बीच में सहयोग होना बहुत सामान्य और स्वस्थकर होता है।

- लक्ष्मण की आपकी अंतरात्मा क्या कह रही है। सुनने के लिये कुछ समय लीजिये और जो आप सोच रहे हैं उसको लिख भी लीजिये।
- विश्लेषण कीजिये की आपकी बात नकारात्मक की बजाय सकारात्मक हो।
- अपनी नकारात्मक विचारों की तुलना सकारात्मक बातों से कीजिये। नकारात्मक बोलना नजरअंदाज कीजिये और उन चीजों की तरफ देखने की कोशिश कीजिये जो मुश्किल स्थितियों में एक बेहतर घुमाव जोड़ सकती हैं।

- हमारी मिश्रित संस्कृति की समृद्ध विरासत को संरक्षित करना और उसका मूल्य समझना।
- जंगलों, झीलों, नदियों और वन्य जीवन सहित प्राकृतिक वातावरण में सुधार करना और उसकी रक्षा करना, और जीवित प्राणियों के लिए दया का भाव रखना।
- वैज्ञानिक स्वभाव, मानवतावाद और जांच और सुधार की भावना का विकास करना।
- सार्वजनिक संपत्ति की रक्षा करना और हिंसा छोड़ना।
- व्यक्तिगत और सामूहिक गतिविधि के सभी क्षेत्रों में उत्कृष्टता की दिशा में प्रयास करना ताकि राष्ट्र लगातार प्रयास और उपलब्धि के उच्च स्तर तक बढ़ता जाये।
- देश के विकास के लिये हमें इन सब बातों का पालन करना चाहिये

पारिवारिक सहयोग परिवार के सदस्यों को पास आने का मौका प्रदान करता है। यह कौशल और निर्णय लेने की क्षमता को बढ़ाता है। पारिवारिक सहयोग को बढ़ावा देने के कुछ चरण इस प्रकार हैं:

- , d l kfk pht k dh ; kt uk cukuk इसको बातचीत और समझौता कहते हैं और यह सहन करना और दूसरों के विचारों को समझना सिखाता है
- जिम्मेदारियों को बाँटना घर की जम्मेदारियों को बाँटना जरूरी होता है और इससे पारिवारिक सहयोग को बढ़ावा मिलता

सहयोगियों का सहयोग तभी मिलता है जब लोग जानकारी, अनुभव, और भावनायें, सामाजिक और काम के साथ एक दुसरे की मदद करें। यह सामाजिक सहायता का एक प्रकार है जिसमें सहायता का स्रोत एक ऐसा सहयोगी व्यक्ति होता है जो कई तरह से सहायता पाने वाले की तरह ही होता है।



चित्र 7.5.3 : सहयोग

l g; ksh dk chhoi wZ l g; k bl rjg l s gk l drk gS

- l kft d l gk rk मनोवैज्ञानिक रूप में दूसरों के साथ सकारात्मक बातचीत जिनके साथ आपसी विश्वास और चिंता का विषय है।
- vuHokRed Klu: समस्याओं को सुलझाने के लिए और जीवन की गुणवत्ता में सुधार करने के लिये योगदान देता है।
- HkoulRed l gk rk निष्ठा, लगाव और आश्वासन।
- l k/kulads: i eal gk rk सामान और सेवायें।
- , d l g; ksh Q fä dS s cua , d l g; ksh Q fä cuus dsfy, fuFu fpt kdh t : jr gksh gS
- दूसरों को ध्यान से सुने और पहले इस बारे में विश्वस्त ही जाएँ की जो उन्होंने कहा है वो आपने सही तरह से समझा है।
- जब आपको लगे की दूसरों को कुछ ऐसा करना चाहिए तो उसे बांटिये।
- मुड़ जाईये जहाँ पर आपको लगे की यहाँ पर कोई इस तरह का कार्य नहीं करना चाहता, या जहाँ पर एक से अधिक व्यक्ति एक ही काम को करना चाहते हों।
- यदि एक गम्भीर संघर्ष हो तो वहाँ पर समझौता क़ लें।
- जितना हो सके अपने काम को उतना अच्छे से करने की कोशिश कीजिये। यह दूसरों को भी ऐसा करने के लिये प्रेरित करेगा।
- उन लोगों की प्रशंशा कीजिये जिन्होंने आपके काम में अपना योगदान दिया है।
- लोगों को अच्छे से अच्छा करने के लिये प्रोत्साहित कीजिये।
- लोगों की जरूरत बनिये। साथ-साथ काम करना बहुत अच्छा रहता है।
- किसी को भी अलग या नजरंदाज मत कीजिये। हर किसी की एक अमूल्य कीमत होती है और किसी को भी अकेला छोड़ दिया जाना पसंद नहीं होता।

; fuV 7-6%l eg l Ei dZ

; fuV dsmís;

इस यूनिट के अंत में, आप कर पायेंगे:

1. कक्षा में समूह चर्चा में भाग लेना
2. सार्वजनिक रूप से भाषण देना
3. समूह बनाने और सामूहिक कार्य के महत्त्व को समझना

7-6-1 l eg l Ei dZ

हर दिन हम सामाजिक और पेशेवर रूप से लोगों के समूह से मिलते हैं। हमारी बातचीत का तरीका हमारा प्रभाव डालने में बड़ी भूमिका अदा करता है। जब एक समूह मिलकर कोई कार्य पूर्ण करता है तो उनमें होने वाला संवाद बताता है कि समूह किस तरह कार्य करता है। एक सफल और सकारात्मक समूह चर्चा के लिए इन उपायों को अपनाने की जरूरत होती है:

- अपना मोबाइल फोन दूर रखे या साइलेंट स्थिति में रखे



चित्र.7.6.1: सामाजिक समूह

- सीधे बैठे। गलत शारीरिक मुद्रा आत्मविश्वास की कमी को दर्शाती है।
- अपना ध्यान वक्त पर केंद्रित करें।
- किसी की टिप्पणी पर खराब प्रतिक्रिया न दें। याद रखें हर कोई अलग है और हर कोई अलग तरह से सोचने की योग्यता रखता है।
- बोलने के पहले सोचें। बातचीत में बोलने के लिए बहुत जल्दबाजी नहीं करें।
- एक अच्छा श्रोता और समीक्षक बनें।
- बोलते समय सबको शामिल करें। समूह के प्रत्येक व्यक्ति से अपनी दृष्टि मिलाने का प्रयास करें।
- जब तक कोई स्पष्ट संकेत ना मिले, चर्चा का विषय नहीं बदले। अन्यथा इससे लोगों को महसूस होगा कि आपको विषय में रुचि नहीं है।
- समीप के व्यक्ति से अलग से बातचीत न तो शुरू करें और न ही उसमें भाग लें। उनकी गलती के लिए खुद को अच्छा श्रोता बनने से ना रोकें।
- बातचीत के समाप्त होने के बाद हर व्यक्ति से मुस्कुराकर हाथ मिलाएं और उनका नाम लेकर अभिवादन करें।
- किसी समूह में आप जो भी करते हैं उसका समूह में हर एक पर प्रभाव पड़ता है। कभी भी ऐसा नहीं सोचें कि कोई फर्क नहीं पड़ता है। सब कुछ मायने रखता है। औपचारिक और अनौपचारिक समूह चर्चा में भाग लेने के हर मौके को भुनाएं। छोटी बातचीत
- सबका अभिवादन करें।
- समूह में सबके साथ मित्रतापूर्ण रहे।
- किसी की प्रशंसा करके दूसरों में अपनी रुचि प्रदर्शित करें।
- और चर्चा को ध्यान से सुने।
- सक्रिय रहे और समूह में खुद को दूसरों के सामने प्रस्तुत करें।

से शुरुआत करें, पूछने के लिए प्रश्न तैयार करें या

दूसरे व्यक्ति कि टिप्पणी पर सहमति दें. दूसरे लोगों से सुझाव देने को कहें

7-6-2 l eg ppkZdk eglo

çfr; lxx dsrk ij l egwppkZdk eglo bl fy, gSdh

- यह आपको विषय को गहराई से समझने में मदद करती है
- यह आपकी बारीकी से सोचने कि क्षमता को बढ़ाती है
- यह किसी समस्या को सुलझाने में मदद करती है
- यह समूह को कोई निर्णय लेने में मदद करती है
- यह आपको दूसरे सहभागियों के विचार सुनने का मौका देती है
- यह आपकी सुनने की कुशलता को बढ़ाती है

- यह बोलते समय आपके आत्मविश्वास को बढ़ाती है
- यह आपकी मनोदृष्टि को बदल सकती है

, d e/; LFk ds: i eal eg ppkZenn djrh gS:

- एक प्रतिभागी के पारस्परिक कौशल को समझने में
- किसी प्रतिभागी के समूह में कार्य करने की क्षमता को पहचानने में
- किसी की मनोदृष्टि को समझने में
- एक संभावित प्रत्याशी का योजनाबद्ध कार्यप्रणाली से चुनाव करने में

l eg ppkZead; k djavk D; k uk dja

D; k dja	D; k uk dja
<ul style="list-style-type: none"> • समूह में ठीक से और विनम्रता से बोलें। • हर वक्त की बात का सम्मान करें। • याद रखें कि बातचीत कोई तर्क वितर्क नहीं है। विनम्रता से असहमत होना सीखें। • बोलने से पहले अपनी बात के बारें में सोचें। आप कितनी अच्छी तरह से किसी प्रश्न का जवाब दे सकते हैं या किसी विषय पर बोल सकते हैं? • बातचीत के विषय से जुड़े रहने का प्रयास करें। असंगत जानकारी को सम्मिलित नहीं करें। • जब आप बोल रहे हो तो अपनी शारीरिक मुद्रा का भी ध्यान रखें। • जो आपको रुचिकर लगे उससे सहमत हो और अपनी स्वीकारोक्ति दे 	<ul style="list-style-type: none"> • अपना मिजाज बिगाड़ लें। समूह चर्चा कोई तर्क वितर्क नहीं है • चिल्लाएं। मध्यम स्वर में और धीमे बोलें • बोलते समय बहुत ज्यादा हाव भाव प्रकट करें। कुछ हाव भाव जैसे कि उंगली दिखाना या मेज पर मारना आक्रामक लग सकते हैं • बातचीत पर हावी हो। आत्मविश्वासी वक्ता को मौन प्रतिभागियों को बोलने का मौका देना चाहिए। • व्यक्तिगत अनुभवों या छोटी कहानियों पर बहुत ज्यादा ध्यान आकर्षित करें। हालाँकि कुछ शिक्षक प्रतिभागियों को अपने खुद के अनुभवों को प्रकट करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं, लेकिन याद रखें कि इसे अत्यधिक व्यापक न बनने दें। • रोकटोक करें. बोलने से पहले वक्ता को अपनी बात समाप्त करने दें

चित्र 7.6.2: समूह चर्चा में क्या करें और क्या न करें

; fuV 7-7%l e; çcáku

; fuV ds míś;

bl ; fuV ds var eḥ vki dj ik ḡs

1. समय प्रबंधन का महत्त्व समझने में
2. समय प्रबंधन का कौशल विकसित करने में
3. प्रभावी समय नियोजन सीखने में

7-7-1 l e; çcáku

समय प्रबंधन किसी विशेष कार्य को करने में खर्च किये जाने वाले समय का सचेतन नियंत्रण करने की योजना बनाने और उसका प्रयोग करने की प्रक्रिया है, खासतौर पर प्रभावशीलता, कार्यक्षमता और उत्पादकता बढ़ाने के लिए। यह एक ऐसी गतिविधि है जिसका उद्देश्य सीमित समय की परिसीमा की स्थिति में किसी कार्य से होने वाले सम्पूर्ण लाभ को अधिकतम बनाना होता है



चित्र.7.7.1: समय प्रबंधन

दN çHkoh l e; çcáku

- कार्यो का प्रतिनिधित्व करता है
- समय का अपव्यय करने वालो की पहचान करता है
- कार्यो को संगठित करके उनके लिए योजना बनाता है

- बड़े कार्यो को छोटे से छोटे संभव कार्यो में तोड़ता है
- उन्हें एक के बाद एक हासिल करवाता है
- दिन के अंत में आसान विश्लेषण करके देखा जा सकता है कि कौन से काम में ज्यादा समय लगा

7-7-2 l e; dks pḡkuk

समय चोर वह गतिविधियां है जो कार्यस्थल पर व्यवधान उत्पन्न करती है। यह गतिविधियां हमारे उद्देश्य की प्राप्ति में अवरोध उत्पन्न करती हैं। समय चोर हो सकते हैं:

- खराब व्यक्तिगत योजना और समय निर्धारण
- बिना पूर्व सूचना दिए लोगो द्वारा व्यवधान
- खराब प्रतिनिधित्व
- साधनों का गलत इस्तेमाल टेलीफोन, मोबाइल, ईमेल और फ़ैक्स इत्यादि
- जंक मेल पढ़ना

- बेहतर समय प्रबंधन की सोच में कमी
- स्पष्ट प्राथमिकताओं का अभाव

l e; dh pḡh l sbl rjg l scpk t k l drk ḡs

- हर समय सक्रिय बने रहें।
- व्यक्तिगत क्रियाकलापो की एक नियमबद्ध समयसारणी विकसित करे और उसका पालन करे।
- अपनी प्राथमिकताएं निर्धारित करें।
- सही तरीके से प्रतिनिधित्व।
- आधुनिक तकनीकी साधनों का उपयोग।

10-6-3 I hvkj, e vks 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 कम्पनियाँ 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।

10-6-4-1 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 जहाँ 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 vlš çcaku

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 रणनीतिरू 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 रणनीतिरू 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 चौराखरू ये थोक व्यापारी, खुदरा विक्रेता, वितरक और यहां तक कि इंटरनेट भी हो सकते हैं।
- संचार रणनीतिरू 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 रणनीतिरू इस रणनीति का लक्ष उद्यम का राजस्व बढ़ाने पर केंद्रित होता है।
- अपने बिक्री गतिविधियों का विश्लेषणरू 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 इकाइयाँ बेचना चाहते हैं, आप प्रत्येक यूनिट को कितने मूल्य पर बेचना चाहते हैं, आदि।

7- i w h vugksk

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- foUk ; 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, रणनीतियां 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 है जैसे (अपने घर, बैंक खातों, निवेश आदि संपत्ति) उनमें से देनदारियां घटाये जैसे (ऋण, क्रेडिट कार्ड आदि की लंबित राशी जैसी देनदारियां) 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।

10-6-4-2 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।

9- 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 कैसा कम किया गया था के बारे में पता लगायें।
- वर्तमान बाजार के रुझान का मूल्यांकन करें और पता लगाये क्या इसी तरह के उत्पाद या सेवाएं जिन्हें कुछ समय पहले शुरू किये गए थे क्या उनकी अभीभी लोगो द्वारा मांग है।
- इसके बारे में पता लगाये क्या आपके पास वास्तव में अपने उत्पाद या सेवा शुरू करने के लिए आवश्यक विशेषज्ञता है।
- अपने वित्त की जांच करने और देखें अपने उद्यम शुरू करने के लिए पर्याप्त आय हैं।
- अर्थव्यवस्था की वर्तमान स्थिति के बारे में पता लगाये, यह अर्थव्यवस्था समय के साथ कैसे बदल सकती हैं, और अपना उद्यम उन परिवर्तनों से प्रभावित होगा के बारे में सोचे।
- 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।

10-6-5 csl foÜk dsfy, çfØ; k avk vks pkj drk %bdkÅ ds mí'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 foÜk fy, csl"ad" d@ul h t kudkj h nsuh pkfg, \

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 है उन्होंने अपने सामान्य साख, वित्तीय स्थिति और गारंटी या कोलैटरल से संबंधित जानकारी बैंकों को उपलब्ध करनी चाहिए।

l lek, 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।

10-6-5-1 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 की आवश्यकता हो सकती है। संपत्ति और देनदारियों की सूची की भी आवश्यक हो सकती है।

vkkkz flkkr

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-प्लो 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

i f0; 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।

10-6-5-2 fVII

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

10-6-6 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 iMusij lykg yA

चलें हम रामू का उदाहरण लेते हैं, रामू एक उद्यमी है जिसने हाल ही में अपने स्वयं का उद्यम शुरू किया है। रामू में अच्छा नेतृत्व कौशल है – वह ईमानदार है, अच्छी तरह से अपने आपको व्यक्त कर सकता है, काम को कैसे आवंटित करना चाहिए जानता है आदि। ये नेतृत्व कौशल रामू को निश्चित

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 संभालें। ऐसे मामले में रामू ने क्या करना चाहिए?

एक समाधान है उसने एक अनुभवी प्रबंधक ढूंढना चाहिए जो उसे सिखा सके। दूसरा समाधान यह है की रामूने

- 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।?

उसकी नेटवर्किंग कौशल का उपयोग करके अन्य संगठनों के प्रबंध से संपर्क करना चाहिए, जो उसे ऐसी स्थितियों को संभालने के लिए पर सलाह दे सकते हैं।

pj.k 2% vius dke d" vU; y"x'a ds clp foHkft r dja& vki d" ; g ekyw g"uk pfg, dh vki vdsyl c dN l Hky 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 ds fy, l gh y"x"adh HrLz dlt ; 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। आपने 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 de p kfj ; "ad" çfjr djds mlga vPNh rjg l s çf' k{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 जिसे नियमित रूप से करने की जरूरत होती है।

pj.k 5% vius y"x"ad" vius xlgd"ad" vPNh rjg l s l kkyuse açf' k{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 कि आप अपने ग्राहकों से कैसे कारगर ढंग से निपटते हैं। इसे नेतृत्व का उदाहरण कहा जाता है। उन्हें दिखाओ कि आप कैसे ईमानदारी से अपने ग्राहकों की बात सुनते हैं और उनकी आवश्यकताओं को समझते हैं। उन्हें अपने सवाल सुनाने दें ताकि वे 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 çHkoh <α 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!

10-6-6-1 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।

10-6-7 m|ferk dk fopkj djus l sigys vius vki l s20 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 प्रतिद्वंद्वी कौन हैं।
7. मेरे व्यापार विचार अन्य व्यापार के विचारों से कैसे अलग हैं?
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 पैसों की जरूरत होगी ?
13. क्या मुझे ऋण लेने की आवश्यकता होगी?
14. मेरे उत्पाद या सेवाएं कितने जल्द उपलब्ध होगी ?
15. मेरे उद्यम में लाभ और लागत कब बराबर होगी या में कब लाभ कमा सकूंगा ?
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?

10-6-7-1 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।

- स्वोट में ताकत, कमजोरी, अवसर और खतरे शामिल होते हैं. अपनी कंपनी का स्वोट विश्लेषण करने के लिए, अपनी कंपनी की सभी शक्ति और कमजोरी, अवसर को सूचीबद्ध करना है, आपकी कंपनी के लिए मौजूद अवसर और आपकी कंपनी द्वारा जिन खतरों का सामना करने की जरूरत है।
- 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।

ukwł



A large rectangular area containing 30 horizontal lines, intended for writing or drawing.



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@sscamh.com
वेब: www.sscamh.com

Price: ₹ 160

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

ISBN 978-93-87320-30-7



9 789387 320307