



ESSI
Skilling India in Electronics

प्रतिभागी हैंडबुक

क्षेत्र
इलेक्ट्रॉनिक्स

उप-क्षेत्र
उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक्स और आईटी हार्डवेयर

व्यवसाय
बिक्री सेवा के बाद

संदर्भ आईडी : ELE/Q3102, संस्करण 2.0
NSQF Level 4



फील्ड तकनीशियन-एयर कंडीशनर

द्वारा प्रकाशित

इलेक्ट्रॉनिक्स सेक्टर स्किल काउंसिल ऑफ इंडिया (ईएसएससीआई)

155, दूसरी मंजिल, ईएससी हाउस, ओखला औद्योगिक क्षेत्र-चरण 3, नई दिल्ली-110020, भारत

ईमेल: info@essc-india.org

वेबसाइट: www.essc-india.org

फोन: +91 11 46035050, +91 8447738501

सर्वाधिकार सुरक्षित © 2022

पहला संस्करण, जून 2022

कॉपीराइट © 2022

इलेक्ट्रॉनिक्स सेक्टर स्किल काउंसिल ऑफ इंडिया (ईएसएससीआई)

155, दूसरी मंजिल, ईएससी हाउस, ओखला औद्योगिक क्षेत्र-चरण 3, नई दिल्ली-110020, भारत

ईमेल: info@essc-india.org

वेबसाइट: www.essc-india.org

फोन: +91 11 46035050, +91 8447738501

यह पुस्तक इलेक्ट्रॉनिक्स सेक्टर स्किल काउंसिल ऑफ इंडिया (ईएसएससीआई) द्वारा प्रायोजित है।

क्रिएटिव कॉमन्स लाइसेंस के तहत: CC-BY-SA

Attribution-ShareAlike: CC BY-SA



यह लाइसेंस दूसरों को व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए भी आपके काम को रीमिक्स, ट्रिप और निर्माण करने देता है, जब तक कि वे आपको श्रेय देते हैं और समान शर्तों के तहत अपनी नई रचनाओं का लाइसेंस देते हैं। इस लाइसेंस की तुलना अक्सर “कॉपीलेफ्ट” फ्री और ओपन-सोर्स सॉफ्टवेयर लाइसेंस से की जाती है। आपके आधार पर सभी नए कार्यों में एक ही लाइसेंस होगा, इसलिए कोई भी डेरिवेटिव व्यावसायिक उपयोग की भी अनुमति देगा। यह विकिपीडिया द्वारा उपयोग किया जाने वाला लाइसेंस है और उन सामग्रियों के लिए अनुशंसित है जो विकिपीडिया और इसी तरह के लाइसेंस प्राप्त परियोजनाओं से सामग्री को शामिल करने से लाभान्वित होंगे।

अस्वीकरण

यहां निहित जानकारी ईएसएससीआई के विश्वसनीय स्रोतों से प्राप्त की गई है। ईएसएससीआई ऐसी जानकारी की सटीकता, पूर्णता या पर्याप्तता के लिए सभी वारंटी को अस्वीकार करता है। ईएसएससीआई की यहां निहित जानकारी में त्रुटियों, चूक या अपर्याप्तता के लिए या उसकी व्याख्या के लिए कोई दायित्व नहीं होगा। पुस्तक में शामिल कॉपीराइट सामग्री के मालिकों का पता लगाने का हर संभव प्रयास किया गया है। पुस्तक के भविष्य के संस्करणों में पावती के लिए उनके ध्यान में लाई गई किसी भी चूक के लिए प्रकाशक आभारी होंगे। इस सामग्री पर निर्भर रहने वाले किसी भी व्यक्ति को हुए नुकसान के लिए ईएसएससीआई की कोई भी संस्था जिम्मेदार नहीं होगी। इस प्रकाशन की सामग्री कॉपीराइट है। इस प्रकाशन के किसी भी हिस्से का पुनरुत्पादन, भंडारण या वितरण किसी भी रूप में या किसी भी माध्यम से या तो कागज या इलेक्ट्रॉनिक मीडिया पर नहीं किया जा सकता है, जब तक कि ईएसएससीआई द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता है।





श्री नरेंद्र मोदी
भारत के प्रधान मंत्री

“

स्किलिंग एक बेहतर भारत का निर्माण कर रही है। अगर हमें भारत को विकास की ओर ले जाना है तो कौशल विकास हमारा मिशन होना चाहिए।

”



Certificate

**COMPLIANCE TO
QUALIFICATION PACK – NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARD**

Is hereby issued by the

Electronics Sector Skills Council of India

for

Skilling Content : Field Technician Air Conditioner

Complying to National Occupational Standards of

Job Role/QP : Field Technician Air Conditioner QP No : ELE/Q3101 Level 4

Date of Issuance : 27.01.2022

Valid up to* : 02.06.2025

*Valid upto the next QP Review Date or the date mentioned above (whichever is earlier)

Authorized Signatory
Electronics Sector Skill Council of India

स्वीकृतियाँ

एक प्रतिभागी पुस्तिका के रूप में एक समान कौशल आधारित प्रशिक्षण मैनुअल प्राप्त करने के लिए राष्ट्रीय कौशल योग्यता ढांचे के तहत जॉब रोल आधारित योग्यता पैक के लिए एक मानक पाठ्यक्रम की आवश्यकता महसूस की गई।

मैं इस अवसर पर उन सभी को धन्यवाद देना चाहता हूँ जिन्होंने क्यूपी फील्ड तकनीशियन - एयर कंडीशनर के लिए इस हैंडबुक को विकसित करने में योगदान दिया।

हैंडबुक सबसे प्रभावी तरीके से कौशल आधारित प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए एक प्रभावी उपकरण विकसित करने के अथक प्रयास का परिणाम है।

मैं कंटेंट को विकसित करने के लिए कॉन्टेंटएज की टीम, एसएमई और ईएसएससीआई की टीम को उद्योग भागीदारों के साथ हैंडबुक को मौजूदा प्रारूप में लाने में अथक प्रयास के लिए धन्यवाद देना चाहता हूँ।

सीईओ

इलेक्ट्रॉनिक्स सेक्टर स्किल काउंसिल ऑफ इंडिया

इस पुस्तक के बारे में

यह प्रतिभागी हैंडबुक विशिष्ट योग्यता पैक (क्यूपी) के लिए प्रशिक्षण को सक्षम करने के लिए डिज़ाइन की गई है। प्रत्येक राष्ट्रीय व्यावसायिक (एनओएस) यूनिट/एस में शामिल है।

विशिष्ट एनओएस के लिए प्रमुख सीखने के उद्देश्य उस एनओएस के लिए यूनिट/एस की शुरुआत को चिह्नित करते हैं।

इस पुस्तक में प्रयुक्त प्रतीकों का वर्णन नीचे किया गया है।

प्रयुक्त प्रतीक



सीखने के प्रमुख परिणाम



कदम



रोल प्ले



सलाह



टिप्पणियाँ



इकाई उद्देश्य



गतिविधि



व्यावहारिक

विषयसूची

क्रमांक	मॉड्यूल और इकाइयाँ	पृष्ठ सं.
1.	ग्राहकों के साथ जुड़ेसेवा के लिए	1
	इकाई 1.1: ग्राहकों की आवश्यकताओं को समझें	3
	इकाई 1.2: ग्राहक के साथ बातचीत	4
	इकाई 1.3: ग्राहक समस्याओं के समाधान सुझाएं	8
	इकाई 1.4: अनुसूचियों और अभिलेखों को बनाए रखना	10
	इकाई 1.5: उत्पादकता और गुणवत्ता प्राप्त करना	13
2.	बिजली और इलेक्ट्रॉनिक्स की मूल बातें	18
	इकाई 2.1: इलेक्ट्रिक सर्किट की मूल बातें	20
	इकाई 2.2: इलेक्ट्रिक सर्किट के घटक	25
	इकाई 2.3: इन्वर्टर प्रौद्योगिकी	35
	इकाई 2.4: आरएसीडब्ल्यू में मापन की इकाइयाँ	39
3.	उपकरण और उपकरण हैंडलिंग	41
	इकाई 3.1: औजारों और उपकरणों के उपयोग की पहचान करें	43
	इकाई 3.2: उपकरणों की सुरक्षा और रखरखाव	51
4.	एयर कंडीशनर	54
	इकाई 4.1: एयर कंडीशनर (एसी) की बुनियादी अवधारणाएं	56
	इकाई 4.2: विंडो एसी का कार्य और स्थापना	60
	इकाई 4.3: विंडो एसी की सर्विसिंग	66
	इकाई 4.4: स्प्लिट एसी लगाना	74
	इकाई 4.5: स्प्लिट एसी की सर्विसिंग	87
	इकाई 4.6 एयर कंडीशनर का पर्यावरणीय प्रभाव	93
5.	सॉफ्ट स्किल्स और वर्क एथिक्स (ELE/N9905)	115
	इकाई 5.1: प्रभाव काम पर संचार एक समन्वय	117
	इकाई 5.2: कार्य पर प्रभावी ढंग से कार्य करना और अनुशासन बनाए रखना	124
	इकाई 5.3: काम पर सामाजिक विविधता बनाए रखना	135
6.	बुनियादी स्वास्थ्य और सुरक्षा व्यवहार (ELE/N1002)	143
	इकाई 6.1: कार्यस्थल के खतरे	145
	इकाई 6.2: अग्नि सुरक्षा	157
	इकाई 6.3: प्राथमिक उपचार	161
	इकाई 6.4: अपशिष्ट प्रबंधन	165
7.	रोजगार और उद्यमिता कौशल	170
	इकाई 7.1: व्यक्तिगत ताकत और मूल्य प्रणाली	174
	इकाई 7.2: डिजिटल साक्षरता: एक पुनर्कथन	193
	इकाई 7.3: धन का मामला	198
	इकाई 7.4: रोजगार और स्वरोजगार के लिए तैयारी	208
	इकाई 7.5: उद्यमिता को समझना	218
	इकाई 7.6: उद्यमी बनने की तैयारी	239



1. ग्राहकों के साथ जुड़ें सेवा के लिए

इकाई 1.1 - ग्राहक की आवश्यकताओं को समझें

इकाई 1.2 - ग्राहकों के साथ बातचीत

इकाई 1.3 - समस्याओं का समाधान सुझाएं

इकाई 1.4 - शिकायतों और संकल्पों के लिए रिकॉर्ड
बनाए रखना

इकाई 1.5 - उत्पादकता और गुणवत्ता प्राप्त करना



सीखने के प्रमुख परिणाम



प्रतिभागी सब के अंत में निम्न में सक्षम होंगे:

1. ग्राहकों की आवश्यकताओं को समझें
2. ग्राहकों के साथ बातचीत करने का तरीका जानें
3. ग्राहकों की समस्याओं का समाधान सुझाएं
4. जानें कि ग्राहक की शिकायतों और समाधानों के रिकॉर्ड कैसे बनाए रखें
5. उत्पादकता और गुणवत्ता के महत्व का वर्णन करें

इकाई 1.1: ग्राहकों की आवश्यकताओं को समझें ts

इकाई उद्देश्य



आप इस इकाई के अंत में सक्षम होंगे:

1. ग्राहकों की आवश्यकताओं की पहचान करें
2. उपकरण की स्थापना और मरम्मत के विभिन्न पहलुओं के बारे में ग्राहकों को शिक्षित करें

1.1.1 ग्राहक आवश्यकताओं को समझें

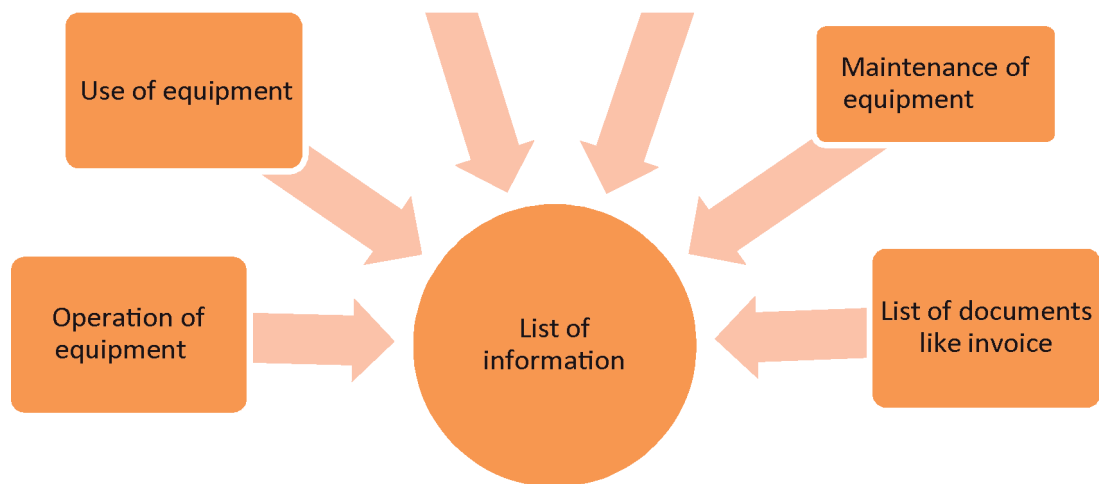
एक ग्राहक की जरूरतों को समझना एक तकनीशियन की नौकरी की भूमिका के सबसे महत्वपूर्ण हिस्सों में से एक है। इसमें निम्नलिखित अभ्यास शामिल हैं:

- मुद्दों को समझने के लिए पंजीकृत शिकायत के अनुसार ग्राहक को कॉल करें
- स्थान पर जाने का समय जांचें
- ग्राहक को नमस्कार करें और विनम्रता से बात करें
- ग्राहक की आवश्यकता को समझें
- ग्राहक को सर्वोत्तम संभव और लागत प्रभावी समाधान प्रदान करें
- सुनिश्चित करें कि ग्राहक सेवा से संतुष्ट है
- उपकरण के बारे में ग्राहक द्वारा उठाए गए प्रश्नों और मुद्दों को संबोधित करें

1.1.2 ग्राहक को शिक्षित और सूचित करना

ग्राहकों को उत्पादों और उनके संचालन के बारे में शिक्षित करना फील्ड तकनीशियन का एक महत्वपूर्ण पहलू है। ग्राहक की संतुष्टि के लिए, एक फील्ड तकनीशियन को ग्राहक को परिचालन व्यवहार और ग्राहक साइट या परिसर में उसके द्वारा स्थापित उपकरणों की अन्य जानकारी के बारे में सूचित करना चाहिए।

निम्नलिखित चित्र ग्राहक द्वारा उपयोग किए जाने वाले उपकरणों के बारे में जानकारी की सूची दिखाता है:



चित्र 1.1.2: उपकरणों के बारे में जानकारी की सूची

इकाई 1.2: ग्राहक के साथ बातचीत

इकाई उद्देश्य



आप इस इकाई के अंत में सक्षम होंगे:

1. उपकरण के लिए आवश्यकताओं पर स्थान का विश्लेषण करें
2. ग्राहकों से उनके मुद्दों के बारे में पूछें
3. ग्राहकों को उपकरण की मरम्मत प्रक्रिया और वारंटी कवरेज के बारे में सूचित करें
4. वार्षिक रखरखाव अनुबंध के बारे में ग्राहक को शिक्षित करें

1.2.1 स्थान आवश्यकताओं का विश्लेषण करें

एक फील्ड तकनीशियन के लिए, उपकरण और अन्य उपकरणों को स्थापित करने से पहले स्थान का विश्लेषण करना, उचित संचालन के लिए और उपकरण को किसी भी क्षति से बचाने के लिए महत्वपूर्ण है।

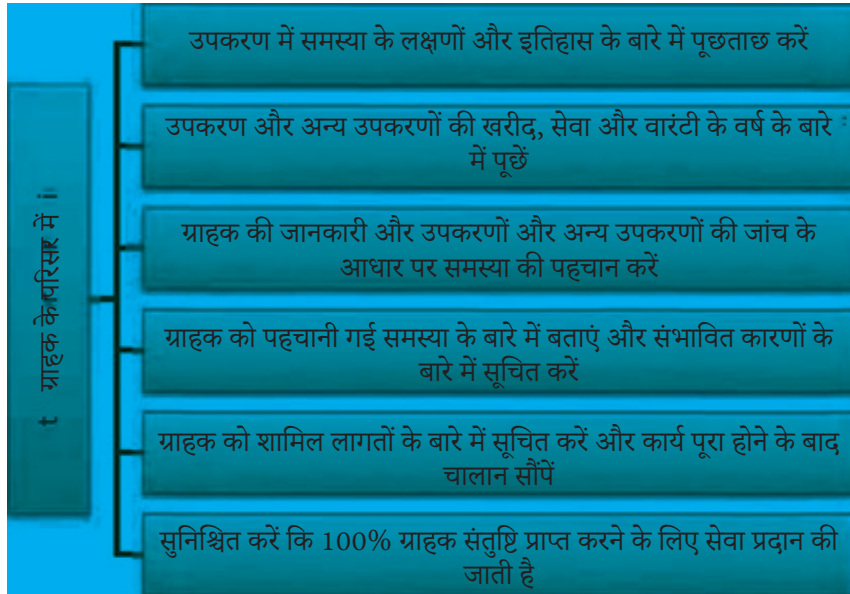
स्थान का विश्लेषण करते समय, ग्राहक की आवश्यकताओं को समझें जैसे कि इसे कहाँ स्थापित किया जाना चाहिए और क्या इसे उस स्थान पर स्थापित किया जा सकता है या किसी परिवर्तन के लिए सेवा केंद्र में ले जाया जाना चाहिए।

उपकरण स्थापना के लिए स्थान आवश्यकताओं का विश्लेषण करते समय कुछ बिंदुओं को ध्यान में रखा जाना चाहिए जैसा कि चित्र में दिखाया गया है:

1.2.2 प्रश्न पूछना

प्रश्न पूछना भी एक कौशल है। अधिक विवरण प्राप्त करने या कुछ सुनिश्चित करने के लिए प्रश्न पूछे जा सकते हैं। एक फील्ड तकनीशियन को ग्राहकों से आने वाली समस्याओं का विश्लेषण करने के लिए प्रश्न पूछना चाहिए और लक्षणों को समझने के लिए उनसे इनपुट लेना चाहिए।

यह आंकड़ा ग्राहक के परिसर में पूछे जाने वाले बिंदुओं को सूचीबद्ध करता है:



चित्र 1.2.2: ग्राहक के परिसर में पूछे जाने वाले बिंदु

प्रश्न पूछने के इरादे के आधार पर, यह हो सकता है:

- क्लोज एंडेड प्रश्न - मुख्य रूप से हां, कोई उत्तर नहीं प्रकार के प्रश्न हैं। ऐसे प्रश्न पूछने का उद्देश्य विशिष्ट विवरण प्राप्त करना है। निम्न तालिका क्लोज एंडेड प्रश्न दिखाती है:

उदाहरण	प्रश्न टैग
क्या तुम कल आए थे?	करो, किया, है, कर सकता है, कर सकता है, कर सकता है, चाह सकता है, कर सकता है, चाहिए आदि
क्या आप इस काम को 2 घंटे में पूरा कर सकते हैं?	
क्या मे इसे अभी करें?	

- ओपन एंडेड प्रश्न - मुख्य रूप से ऐसे प्रश्न हैं जो एक विशिष्ट उत्तर की मांग नहीं करते हैं लेकिन विवरण के लिए जांच कर रहे हैं। निम्न तालिका ओपन एंडेड प्रश्नों के पैटर्न को दर्शाती है:

उदाहरण	
कल की बैठक के बारे में आप क्या सोचते हैं?	
आपका दिन कैसा रहा?	
आप पूरी दोपहर कहाँ थे?	

1.2.3 वारंटी कवरेज और वार्षिक रखरखाव अनुबंध

वारंटी कवरेज निर्माता और खरीदार के बीच एक समझौता है जो ग्राहक को वारंटी की उल्लिखित तारीख तक मुफ्त मरम्मत सेवा देने का आश्वासन देता है। एक फील्ड तकनीशियन को उस उपकरण का निरीक्षण करने के बाद वारंटी कवरेज के बारे में पूछताछ करनी चाहिए जिसे बदला या मरम्मत किया जाना है।

यदि डिवाइस वारंटी कवरेज से बाहर है, तो क्षतिग्रस्त हिस्से को बदलने के शुरुआती शुल्क के बारे में ग्राहक को सूचित करें।

निम्नलिखित आंकड़ा वारंटी कार्ड टेम्पलेट दिखाता है:

The image shows a warranty card template with the following fields:

- Name _____
- Address _____
- Zip code _____ State _____
- Email _____ Contact number _____
- Model number _____ Serial number _____
(these can be found on the base of the machine)
- Date of purchase _____ Place of purchase _____

A barcode is located to the right of the Serial number field. A red arrow points from the Place of purchase field to a red rectangular box.

चित्र 1.2.3.1: वारंटी कार्ड टेम्पलेट

प्रतिस्थापन के बारे में ग्राहक को सूचित करना

इसमें, एक तकनीशियन ग्राहक को उपकरण के प्रतिस्थापन या मरम्मत प्रक्रिया के बारे में सूचित करने के लिए जिम्मेदार होता है। ग्राहक को मरम्मत की अनुमानित लागत के बारे में बताएं या मरम्मत सेवा केंद्र पर होगी या नहीं।

वार्षिक रखरखाव अनुबंध

इसे कुछ नियमों और शर्तों पर दूसरे पक्ष के स्वामित्व वाले उत्पाद के रखरखाव के बारे में दो पक्षों के बीच एक अनुबंध के रूप में परिभाषित किया जाता है, जिस पर शुरुआत में बातचीत की जाती है और इसे कानूनी अनुबंध के रूप में बनाए रखा जाता है।

एक तकनीशियन को ग्राहक को इस अनुबंध और उत्पाद रखरखाव और कानूनी नियमों और शर्तों के बारे में इसके लाभों के बारे में शिक्षित करना चाहिए, ताकि भविष्य में ग्राहक क्षतिग्रस्त उत्पादों की मरम्मत के उद्देश्य से इस अनुबंध का उपयोग करने में सक्षम हो सके।

यह छवि उपकरण के वार्षिक रखरखाव अनुबंध के लिए टेम्पलेट दिखाती है

MAINTENANCE CONTRACT FOR AIR CONDITIONAR AND ACCESSORIES

Between _____ represented by
(hereinafter referred to as the COMPANY)

and _____ represented by
(hereinafter referred to as the CUSTOMER)

1. OBJECT

The CUSTOMER agrees to provide and the CONTRACTOR agrees to accept an AIR CONDITIONER SERVICE TO THE AIR CONDITIONER UNIT IN ORDER AND WITH NUMBER AS THE CUSTOMER TO PAGE 2 SUBJECT TO THE FOLLOWING TERMS AND CONDITIONS

2. MAINTENANCE SERVICE

The CONTRACTOR shall provide an AIR CONDITIONER SERVICE, REPAIR, REPLACEMENT PARTS AND TEST EQUIPMENT TO MAINTAIN AN AIR CONDITIONER TO GOOD WORKING ORDER.

The CONTRACTOR shall provide the following services:

1. Regular Preventive Maintenance Service

The CONTRACTOR shall provide an AIR CONDITIONER SERVICE TO MAINTAIN AN AIR CONDITIONER TO GOOD WORKING ORDER. THE CONTRACTOR SHALL PROVIDE THE FOLLOWING SERVICES TO THE AIR CONDITIONER UNIT IN ORDER AND WITH NUMBER AS THE CUSTOMER TO PAGE 2 SUBJECT TO THE FOLLOWING TERMS AND CONDITIONS

2. Minor and Major Repairs to the AIR CONDITIONER

The CONTRACTOR shall provide an AIR CONDITIONER SERVICE TO MAINTAIN AN AIR CONDITIONER TO GOOD WORKING ORDER. THE CONTRACTOR SHALL PROVIDE THE FOLLOWING SERVICES TO THE AIR CONDITIONER UNIT IN ORDER AND WITH NUMBER AS THE CUSTOMER TO PAGE 2 SUBJECT TO THE FOLLOWING TERMS AND CONDITIONS

The CONTRACTOR shall provide an AIR CONDITIONER SERVICE TO MAINTAIN AN AIR CONDITIONER TO GOOD WORKING ORDER. THE CONTRACTOR SHALL PROVIDE THE FOLLOWING SERVICES TO THE AIR CONDITIONER UNIT IN ORDER AND WITH NUMBER AS THE CUSTOMER TO PAGE 2 SUBJECT TO THE FOLLOWING TERMS AND CONDITIONS

3. Other Services to be provided by the CONTRACTOR

The CONTRACTOR shall provide an AIR CONDITIONER SERVICE TO MAINTAIN AN AIR CONDITIONER TO GOOD WORKING ORDER. THE CONTRACTOR SHALL PROVIDE THE FOLLOWING SERVICES TO THE AIR CONDITIONER UNIT IN ORDER AND WITH NUMBER AS THE CUSTOMER TO PAGE 2 SUBJECT TO THE FOLLOWING TERMS AND CONDITIONS

The CONTRACTOR shall provide an AIR CONDITIONER SERVICE TO MAINTAIN AN AIR CONDITIONER TO GOOD WORKING ORDER. THE CONTRACTOR SHALL PROVIDE THE FOLLOWING SERVICES TO THE AIR CONDITIONER UNIT IN ORDER AND WITH NUMBER AS THE CUSTOMER TO PAGE 2 SUBJECT TO THE FOLLOWING TERMS AND CONDITIONS

चित्र 1.2.3.2: वार्षिक रखरखाव अनुबंध के लिए खाका

इकाई 1.3: ग्राहक समस्याओं के समाधान सुझाएं

आप इस इकाई के अंत में सक्षम होंगे:

1. ग्राहकों की समस्याओं का करें समाधान
2. वारंटी के तहत मरम्मत की अनुमानित लागत और दोषपूर्ण उपकरण की मरम्मत के लिए आवश्यक समय के बारे में ग्राहक को समझाएं
3. ग्राहक को सूचित करें कि क्या मॉड्यूल को कारणों से बदलने की आवश्यकता है

1.3.1 ग्राहक को समाधान सुझाएं

समस्या की पहचान करने के बाद, एक फील्ड तकनीशियन को समाधान प्रस्तुत करने की आवश्यकता होती है। फील्ड तकनीशियन को संबंधित लागत के साथ सभी संभावित समाधानों की व्याख्या करनी चाहिए। तब फील्ड तकनीशियन को सर्वोत्तम समाधान का प्रस्ताव देना चाहिए और ग्राहक को यह तय करने देना चाहिए कि दिए गए समाधान के साथ आगे बढ़ना है या नहीं।

निम्नलिखित आंकड़ा ग्राहक को समाधान प्रदान करने में शामिल चरणों को दर्शाता है:

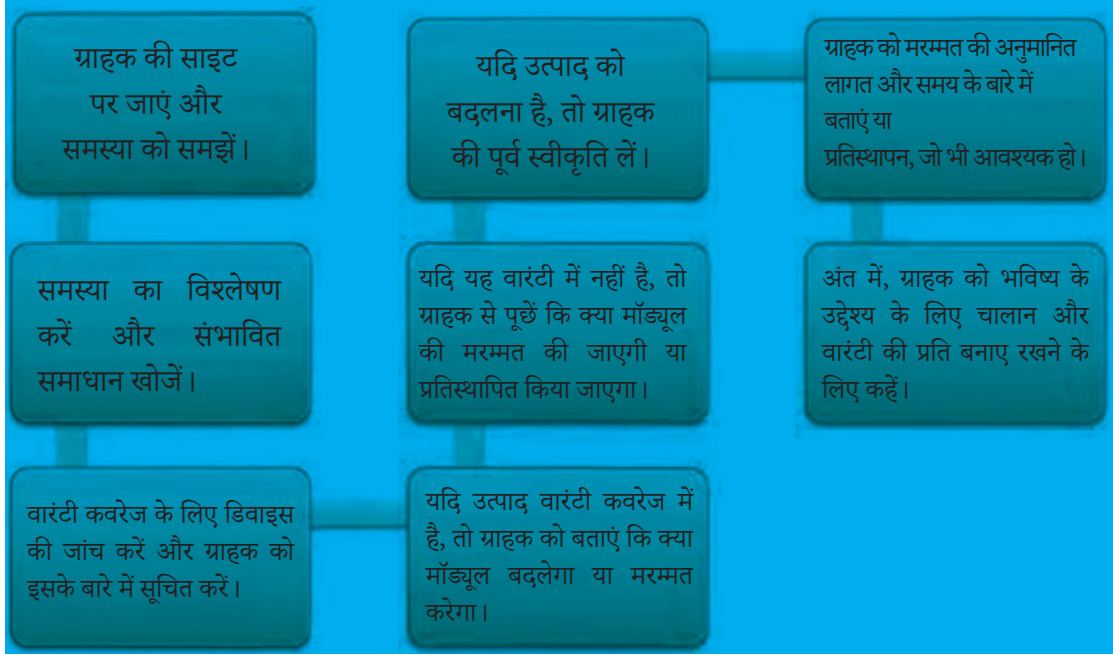


चित्र 1.3.1: ग्राहक को किसी समस्या का समाधान सुझाना

1.3.2 ग्राहक को मॉड्यूल के बारे में सूचित करें और समझाएं प्रतिस्थापन

इस विषय के तहत, एक तकनीशियन को ग्राहकों को यह सूचित करने की आवश्यकता होती है कि क्या मॉड्यूल को बदलना है या कारणों से मरम्मत करना है। उदाहरण के लिए, यदि उत्पाद वारंटी कवरेज के अंतर्गत है तो ग्राहक को मरम्मत की अनुमानित लागत और उसकी मरम्मत के लिए आवश्यक समय के बारे में बताएं।

निम्नलिखित आंकड़ा मॉड्यूल प्रतिस्थापन के बारे में ग्राहक को सूचित करने के लिए आवश्यक कदम दिखाता है:



चित्र 1.3.2: मॉड्यूल बदलने के बारे में ग्राहक को सूचित करने के लिए आवश्यक कदम

फील्ड तकनीशियन को उपरोक्त दो तरीकों के बारे में संवाद करना होगा और फिर आगे की प्रक्रिया का विवरण बताना होगा।

निम्न छवि एक नमूना रखरखाव आवश्यकता प्रपत्र दिखाती है:

Type	Elapsed Time Freq (Days)	Usage Frequency (Hrs)

चित्र 1.4.1.2: नमूना रखरखाव आवश्यकता प्रपत्र

रखरखाव के निर्धारण के लिए तकनीशियन को एक चेकलिस्ट बनाए रखनी चाहिए।

इकाई 1.5: उत्पादकता और गुणवत्ता प्राप्त करना

इकाई उद्देश्य



आप इस इकाई के अंत में सक्षम होंगे:

1. सर्विस लेवल एग्रीमेंट (SLA) समय के भीतर सर्विस डिलीवर करें
2. ग्राहक की आवश्यकता को पहचानें और उचित समाधान प्रदान करके उन्हें आराम दें
3. ग्राहक की संतुष्टि प्राप्त करें
4. ग्राहक से कोई दोहराव या दूसरी वृद्धि न रखें

1.5.1 SLA समय के भीतर सेवा प्रदान करें

ग्राहक की सहूलियत प्राप्त करने के लिए, एसएलए में उल्लिखित समय के भीतर सेवा देना आवश्यक है। एक फील्ड तकनीशियन के लिए ग्राहक की अपेक्षाओं को प्रबंधित करना आसान नहीं है। उम्मीदें एक गंभीर समस्या में बदल सकती हैं यदि दोनों पक्षों की जिम्मेदारियों और भूमिकाओं को कागज पर स्पष्ट रूप से परिभाषित नहीं किया जाता है और ग्राहक और सेवा प्रदाता दोनों द्वारा सहमति व्यक्त की जाती है।

इसलिए एक तरह का समझौता यह समझने के लिए महत्वपूर्ण है कि दोनों पक्षों - ग्राहक और संगठन - के एक-दूसरे के प्रति कर्तव्य और जिम्मेदारियां हैं और इन्हें उचित रूप से विस्तृत किया जाना चाहिए। यह वह जगह है जहां सेवा स्तर समझौता (एसएलए) आता है। एक एसएलए सेवा प्रदाता और ग्राहक के बीच एक औपचारिक अनुबंध है, जो दोनों पक्षों की सेवाओं, जिम्मेदारियों, दायरे और कर्तव्यों को परिभाषित करता है। उदाहरण के लिए, एक आईटी हार्डवेयर कंपनी उपकरणों की खरीद के समय एक बार की लागत के हिस्से के रूप में एक निश्चित अवधि के लिए नियमित निरीक्षण और रखरखाव सेवा की पेशकश कर सकती है।

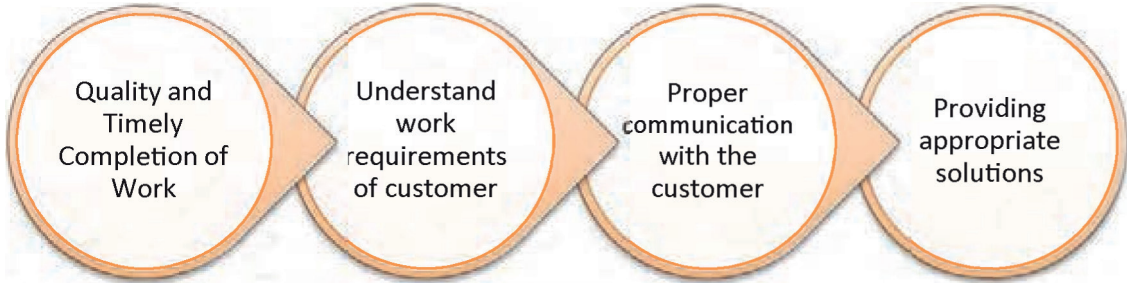
निम्न छवि एक एसएलए दिखाती है:



चित्र 1.5 .1.1: एक एसएलए लिखना

सेवा इंजीनियर के लिए ग्राहक के पास जाने से पहले एसएलए को पढ़ना और समझना महत्वपूर्ण है, ताकि सभी प्रश्नों, सहायता और सेवा को निर्दिष्ट शर्तों के अनुसार संबोधित किया जा सके। यह ग्राहक की सेवा अपेक्षाओं से संबंधित सभी मुद्दों को कम करेगा।

निम्नलिखित आंकड़ा ग्राहकों की संतुष्टि प्राप्त करने के लिए आवश्यक बिंदुओं को सूचीबद्ध करता है:



चित्र 1.5.1 .2 : ग्राहक संतुष्टि प्राप्त करने के लिए आवश्यक अंक

गतिविधि के रिकॉर्ड बनाए रखें

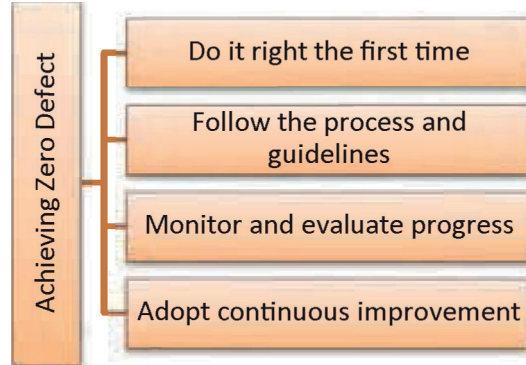
अच्छी ग्राहक सेवा के सबसे महत्वपूर्ण हिस्सों में से एक सटीक रिकॉर्ड बनाए रखना है, जिसमें ग्राहकों के साथ व्यवहार का विवरण होता है। ग्राहक रिकॉर्ड इस बारे में जानकारी एकत्र करने में मदद कर सकते हैं कि किसी कंपनी की सेवाओं का सर्वोत्तम विपणन कैसे किया जाए और यह सुनिश्चित करने में भी मदद मिलती है कि संगठन सुचारू रूप से चलता है। अधिकांश रिकॉर्ड एक डेटाबेस पर इलेक्ट्रॉनिक रूप से संग्रहीत किए जाते हैं।

दस्तावेज़ीकरण के उद्देश्य

- उपयोगकर्ताओं द्वारा रिपोर्ट की गई सभी समस्याओं को रिकॉर्ड करने के लिए।
- सुधारात्मक के समय को रिकॉर्ड करने के लिए
- उन मुद्दों को दर्ज करने के लिए जो आगे बढ़े हैं और किसके पास हैं।
- यह रिकॉर्ड करने के लिए कि किसके द्वारा कार्रवाई की गई है।
- रिकॉर्ड करने के लिए जब बकाया अनुरोधों को मंजूरी मिल जाती है।

1.5.2 ग्राहक से कोई दोहराव या दूसरी वृद्धि बनाए रखें

शून्य दोष निम्नलिखित तरीकों से प्राप्त किया जा सकता है:



चित्र 1. 5.2.1 : कार्य में शून्य दोष प्राप्त करने के उपाय

वृद्धि की प्रक्रिया

ऐसे मामले हो सकते हैं जहां ग्राहक का अनुरोध सहमत एसएलए समय सीमा के भीतर बंद नहीं होता है ऐसी स्थिति में, तकनीशियन को मामले को अपने वरिष्ठ / बैक लाइन सपोर्ट और एस्केलेशन मैनेजर तक पहुंचाना चाहिए। पर्यवेक्षक यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार है कि सभी बड़ी हुई पूछताछ से निपटा जाए और तुरंत हल किया जाए। हालांकि, पर्यवेक्षक को किसी भी पूछताछ को आगे बढ़ाने से पहले तकनीशियन को अपने स्तर पर सभी विकल्पों को समाप्त करने का प्रयास करना चाहिए।

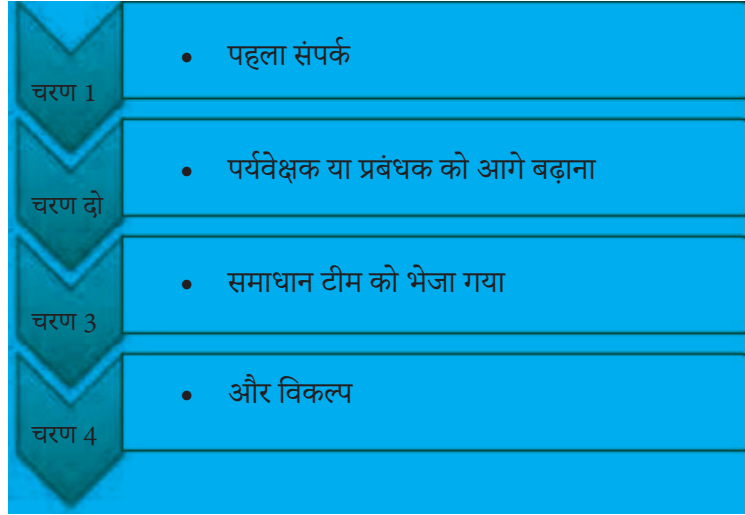
एक ग्राहक पूछताछ पर्यवेक्षक तक तभी पहुंचनी चाहिए जब समग्र दृष्टिकोण से इस मुद्दे की देखरेख करने की आवश्यकता हो। प्रबंधक स्थिति का मूल्यांकन करेगा, समस्या के समाधान की सुविधा प्रदान करेगा और ग्राहक की ओर से एक वकील के रूप में कार्य करेगा।

शिकायत आगे बढ़ाने की प्रक्रिया

पहली बार में किसी समस्या को हल करने के लिए तकनीशियन को सब कुछ करना चाहिए। संपर्क के पहले बिंदु पर मुद्दों के तेज और कुशल समाधान की सुविधा के लिए, एक शिकायत प्रक्रिया को डिजाइन और पालन करने की आवश्यकता है।

यदि कोई समस्या अनसुलझी है और विशेषज्ञ मार्गदर्शन की आवश्यकता है, तो हेल्पडेस्क तकनीशियन को आगे बढ़ने से पहले ग्राहक को एस्केलेशन विकल्पों के बारे में स्पष्ट रूप से बताना चाहिए।

निम्नलिखित आंकड़ा शिकायत समाधान प्रक्रिया के चरणों को दर्शाता है:



चित्र 1 .5.2.2: एक शिकायत समाधान प्रक्रिया

चरण 1: पहला संपर्क

एक हेल्पडेस्क तकनीशियन को प्रथम स्तर की शिकायतों, जटिल मुद्दों को हल करने और तर्कसंगत ग्राहक सेवा निर्णय लेने के लिए सशक्त बनाने की आवश्यकता है।

चरण 2: एक पर्यवेक्षक या प्रबंधक को आगे बढ़ाना

यदि कोई हेल्पडेस्क तकनीशियन किसी शिकायत का समाधान करने में सक्षम नहीं है, तो उसे पर्यवेक्षक या प्रबंधक के पास भेजा जा सकता है। प्रबंधक समस्या की समीक्षा करेगा, शिकायतकर्ता को जवाब देगा और ग्राहक की संतुष्टि के लिए समस्या को हल करने का प्रयास करेगा।

ऐसी परिस्थितियों में जहां प्रबंधक ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार शिकायत का समाधान करने में असमर्थ होता है, शिकायत को समाधान टीम के पास भेजा जाएगा।

चरण 3: समाधान टीम को भेजा गया

समाधान टीम उद्योग कोड और विनियम के अनुसार ग्राहक की संतुष्टि के लिए समस्या की समीक्षा करेगी और उसे हल करने का प्रयास करेगी।

चरण 4: आगे के विकल्प

शिकायत को हल करने में सभी संभावित तरीकों का उपयोग करके अधिकांश शिकायतों को आंतरिक रूप से नियंत्रित किया जा सकता है। हालाँकि, यदि ग्राहक अभी भी शिकायत के निपटान से संतुष्ट नहीं है, तो अंतिम उपाय के रूप में हेल्पडेस्क तकनीशियन शिकायत मध्यस्थता या आगे की सहायता ले सकता है

2. बिजली और इलेक्ट्रॉनिक्स की मूल बातें



कार्ड 2.1 - इलेक्ट्रिक सर्किट की मूल बातें

इकाई 2.2 - इलेक्ट्रिक सर्किट के घटक

इकाई 2.3 - इन्वर्टर प्रौद्योगिकी

इकाई 2.4 - RACW में मापन की इकाइयाँ



सीखने के प्रमुख परिणाम



प्रतिभागी सत्र के अंत में निम्न में सक्षम होंगे:

1. इलेक्ट्रिक सर्किट का वर्णन करें
2. वोल्टेज, करंट और प्रतिरोध का वर्णन करें
3. ओम के नियम को परिभाषित करें
4. प्रत्यावर्ती धारा (एसी) और दिष्ट धारा (डीसी) में अंतर स्पष्ट कीजिए।
5. शक्ति और ऊर्जा को मापें
6. सक्रिय घटकों का वर्णन करें
7. निष्क्रिय घटकों का वर्णन करें
8. विद्युत चुम्बकीय घटकों की सूची बनाएं
9. इनवर्टर के बुनियादी कार्यों की सूची बनाएं
10. इनवर्टर के फायदों की पहचान करें
11. नियंत्रक कार्यों की व्याख्या करें

इकाई 2.1: इलेक्ट्रिक सर्किट की मूल बातें

इकाई उद्देश्य



आप इस इकाई के अंत में सक्षम होंगे:

1. विद्युत परिपथों का वर्णन करें
2. वोल्टेज, करंट और प्रतिरोध को परिभाषित करें
3. ओम के नियम को परिभाषित करें
4. प्रत्यावर्ती धारा (एसी) और दिष्ट धारा (डीसी) में अंतर स्पष्ट कीजिए।



2.1.1 विद्युत परिपथ

एक विद्युत परिपथ विद्युत घटकों के अंतर्संबंध द्वारा बनाया गया एक पथ है। इस पथ के साथ वोल्टेज या वर्तमान स्रोत से इलेक्ट्रॉन प्रवाहित होते हैं। निम्नलिखित आंकड़ा एक बुनियादी विद्युत परिपथ में मौजूद तत्वों को सूचीबद्ध करता है:



सर्किट में एक उपकरण जो विद्युत शक्ति का उपभोग करता है उसे लोड कहा जाता है।
उदाहरण: बल्ब



एक स्रोत जो विद्युत उपकरण को काम करने में सक्षम बनाने के लिए वोल्टेज या ईएमएफ के रूप में जाना जाने वाला विद्युत दबाव प्रदान करता है।
उदाहरण: बैटरी



एक कंडक्टर जो आपूर्ति स्रोत और भार को जोड़ता है।
उदाहरण: तार

चित्र 2.1.1.1: विद्युत परिपथ घटक

एक विद्युत परिपथ में दो पथ/लूप होते हैं, जैसा कि निम्न चित्र में दिखाया गया है:



Closed Path



Open Path

चित्र 2.1.1.2: बंद और खुला रास्ता

एक विशिष्ट सर्किट में, एक बैटरी तारों के माध्यम से लोड के लिए वोल्टेज प्रदान करती है। उदाहरण के लिए, एक बल्ब के चमकने के लिए आवश्यक वोल्टेज एक बैटरी द्वारा प्रदान किया जाता है। निम्नलिखित छवि ऐसे विद्युत परिपथ को दर्शाती है:

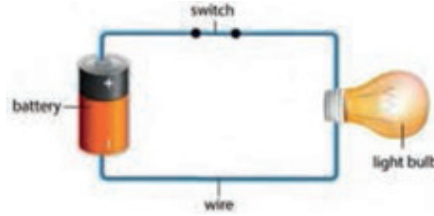


Fig 2.1.1.3: एक विद्युत परिपथ



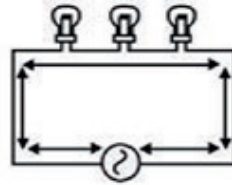
2.1.2 विद्युत परिपथों के प्रकार

एक विद्युत परिपथ को दो प्रकारों में वर्गीकृत किया जाता है:

- सीरिज़ सर्किट
- समानांतर सर्किट

सीरिज़ सर्किट

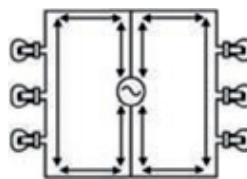
इस प्रकार के सर्किट में, सभी घटक एक श्रृंखला के रूप में जुड़े होते हैं और उनमें से प्रत्येक के माध्यम से बहने वाली धारा पूरे सर्किट में समान होती है। एक ही रास्ता है जिससे होकर करंट प्रवाहित होता है। तो, करंट प्रत्येक घटक से होकर गुजरता है। श्रृंखला सर्किट में किसी भी बिंदु को खोलने या तोड़ने से पूरा सर्किट काम करना बंद कर देता है जिसे बाद में बदलने की आवश्यकता होती है। निम्नलिखित छवि एक श्रृंखला सर्किट का प्रतिनिधित्व करती है:



चित्र 2.1.2.1: एक श्रृंखला सर्किट

समानांतर सर्किट

इस प्रकार के परिपथ में दो या दो से अधिक घटक समानांतर रूप से जुड़े होते हैं। एक समानांतर सर्किट में, घटक समान वोल्टेज के होते हैं। वर्तमान प्रवाह घटकों में भिन्न होता है। यदि परिपथ का कोई बिंदु क्षतिग्रस्त हो जाता है, तो केवल उस भाग को बदलने की आवश्यकता होती है। निम्नलिखित छवि एक समानांतर सर्किट का प्रतिनिधित्व करती है:



चित्र 2.1.2.2: एक समानांतर सर्किट



2.1.3 इलेक्ट्रिक सर्किट के पैरामीटर

विद्युत एक प्राकृतिक शक्ति है जो किन्हीं दो घटकों के बीच विद्युत आवेश का प्रवाह होने पर अस्तित्व में आती है। सर्किट के साथ काम करते समय, बिजली की कुछ बुनियादी अवधारणाओं के बारे में जागरूकता की आवश्यकता होती है, अन्यथा सर्किट में गलत कनेक्शन से उपयोगकर्ता और सर्किट घटकों को बहुत नुकसान हो सकता है। बिजली से जुड़े मुख्य पैरामीटर इस प्रकार हैं:

- वोल्टेज
- मौजूदा
- प्रतिरोध

वोल्टेज

एक बल जिसके कारण बिजली तार/केबल के आर-पार चली जाती है, वोल्टेज कहलाती है। इसे सर्किट के बिंदुओं के बीच आवेश में विचरण के रूप में भी परिभाषित किया जा सकता है। वोल्टेज के आधार पर, विद्युत प्रवाह एक विशिष्ट प्रतिरोध के माध्यम से बहता है। वोल्ट वोल्टेज की इकाई है और इसे V अक्षर से दर्शाया जाता है।

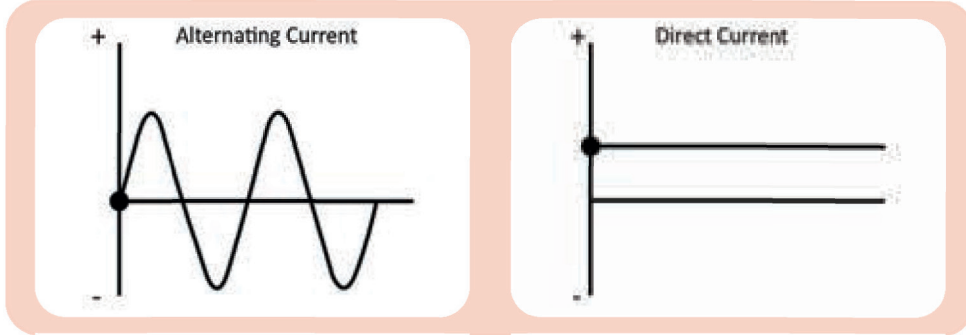
मौजूदा

विद्युत प्रवाह, या बस वर्तमान, विद्युत आवेश का प्रवाह है जो तारों के पार इलेक्ट्रॉनों के माध्यम से किया जाता है। एम्पीयर करंट की इकाई है और इसे I अक्षर से दर्शाया जाता है। करंट की इकाइयाँ निम्नलिखित तालिका में सूचीबद्ध हैं:

इकाई	द्वारा निरूपित
माइक्रो-एम्पीयर	$(\mu A) = 10^{-6}A$
मिली-एम्पीयर	$(mA) = 10^{-3}A$
एम्पीयर	(ए)

एसी और डीसी करंट

निम्नलिखित आंकड़ा दो प्रकार के वर्तमान स्रोतों को सूचीबद्ध करता है जो उस दिशा पर निर्भर हैं जिसमें इलेक्ट्रॉनों का प्रवाह होता है:



एसी को धारा के प्रवाह के रूप में परिभाषित किया जा सकता है जिसमें इलेक्ट्रॉन आगे या पीछे जाते हुए दिशा बदलते रहते हैं।

इसमें प्रेरित धारा का परिमाण समय के साथ बदलता रहता है।

एसी के प्रकार साइनसॉइडल, ट्रेपेज़ॉइडल, त्रिकोणीय, स्क्वायर हैं।

डीसी को धारा के प्रवाह के रूप में परिभाषित किया जा सकता है जिसमें इलेक्ट्रॉनों का बहाव एक ही दिशा में या आगे की ओर स्थिर रहता है।

इसमें प्रेरित धारा का परिमाण स्थिर रहता है।

डीसी के प्रकार शुद्ध और स्पंदनशील हैं।

चित्र 2.1.3: एसी और डीसी करंट में अंतर

प्रतिरोध

प्रतिरोध, जैसा कि शब्द से पता चलता है, किसी भी घटित होने वाली शक्ति में बाधा उत्पन्न करता है। दूसरे शब्दों में, यह किसी पदार्थ द्वारा वर्तमान प्रवाह में होने वाली रुकावट है। प्रतिरोध की इकाई ओम है और इसे प्रतीक, Ω से दर्शाया गया है। ओम के नियम के अनुसार, 1Ω प्रतिरोध 1Ω वोल्टेज अंतर के साथ $1A$ धारा को एक बिंदु से दूसरे बिंदु तक प्रवाहित करने की अनुमति देता है।



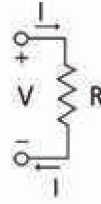
2.1.4 ओम का नियम

ओम के नियम के अनुसार किसी चालक पदार्थ में धारा का प्रवाह चालक के वोल्टेज के समानुपाती होता है। ओम के नियम का गणितीय समीकरण इस प्रकार है:

$$I = V / R$$

कहाँ,
 मैं वर्तमान है
 वी संभावित अंतर है
 आर प्रतिरोध है

ओम का नियम बताता है कि पिछले संबंध में R स्थिर है और इसके माध्यम से बहने वाली धारा से स्वतंत्र है जैसा कि निम्नलिखित छवि में दिखाया गया है:



चित्र 2.1.4: एक साधारण विद्युत परिपथ

2.1.5 बिजली की गणना और ऊर्जा की खपत

जब विद्युत परिपथ में विद्युत प्रवाहित होती है, तो इसका परिणाम कुछ कार्य हो जाता है। उदाहरण के लिए, जब यह पंखे में बहता है, तो पंखे के ब्लेड घूमते हैं और जब यह फ्रिज में बहता है, तो यह अंदर की चीजों को ठंडा कर देता है। इस प्रकार, जब किसी उपकरण से बिजली प्रवाहित होती है, तो इसका परिणाम कुछ काम हो जाता है। खपत की गई बिजली की गणना के लिए, निम्नलिखित दो मापदंडों पर विचार करने की आवश्यकता है:

- शक्ति
- ऊर्जा

शक्ति

जिस दर से विद्युत ऊर्जा विद्युत परिपथ से प्रवाहित होती है उसे विद्युत शक्ति के रूप में जाना जाता है। यांत्रिक शक्ति के समान, विद्युत शक्ति विद्युत कार्य करने की दर है, जिसे वाट (एक जूल प्रति सेकंड) में मापा जाता है और P द्वारा निरूपित किया जाता है। वाट क्षमता शब्द अक्सर वाट में विद्युत शक्ति को संदर्भित करता है। इस प्रकार, एक विद्युत धारा I द्वारा दी गई विद्युत शक्ति (वाट में) को निरूपित करने के लिए जिसमें Q का आवेश होता है। V के विद्युत विभव (वोल्टेज) अंतर के माध्यम से प्रत्येक t सेकंड में कूलम्ब, निम्नलिखित समीकरण का उपयोग करें:

$$P = \text{प्रति इकाई समय में किया गया कार्य} = VQ/t = VI$$

ऊर्जा

यदि विद्युत शक्ति किए गए कार्य की दर या गति है, तो विद्युत ऊर्जा एक निश्चित समय अवधि में किए गए कार्य की कुल मात्रा है। यह एक विद्युत उपकरण की शक्ति और इसके उपयोग की अवधि का एक उत्पाद है। विद्युत ऊर्जा को निम्नलिखित समीकरण द्वारा समझाया जा सकता है:

$$\text{विद्युत ऊर्जा (ई)} = \text{शक्ति (पी)} \times \text{ऊर्जा उपयोग की अवधि (टी)} = \text{शक्ति (वाट)} \times \text{T समय (घंटा)} \text{ ई (डब्ल्यू)}$$

$$= \text{पी (डब्ल्यू)} \times \text{टी (एच)}$$

$$\text{शक्ति} = \text{ऊर्जा} / \text{समय}$$

उदाहरण:

“उपभोग की इकाइयों” के आधार पर बिजली शुल्क का भुगतान किया जाता है

$$1 \text{ इकाई} = 1 \text{ kWh}$$

यदि किसी उपकरण के लिए 4 घंटे के लिए 500W का उपयोग किया जाता है, तो खपत = $0.5 \text{ kW} \times 4 \text{ घंटे}$ है। = 2 किलोवाट (2 यूनिट)। बिजली की खपत को बिजली की दर से गुणा करके, उपयोग के लिए बिजली बिल निर्धारित किया जाता है।

इकाई 2.2: इलेक्ट्रिक सर्किट के घटक

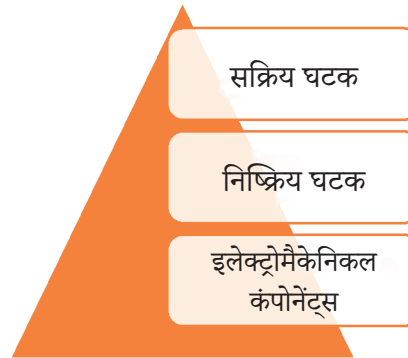
इकाई उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. सक्रिय और निष्क्रिय घटकों का वर्णन करें
2. विद्युत चुम्बकीय घटकों की सूची बनाएं

एक सर्किट में कई घटक होते हैं जो इलेक्ट्रिकल, इलेक्ट्रॉनिक, मैकेनिकल आदि हो सकते हैं। निम्नलिखित आंकड़ा विभिन्न प्रकार के सर्किट तत्वों या घटकों का प्रतिनिधित्व करता है जो एक नियंत्रण कक्ष में उपयोग किए जाते हैं:



चित्र 2.2.1: सर्किट तत्व



2.2.1 सक्रिय घटक

सक्रिय घटक अपने कार्यों को करने के लिए ऊर्जा के स्रोत पर निर्भर करते हैं। ये घटक करंट को बढ़ा सकते हैं और पावर गेन पैदा कर सकते हैं।

निम्नलिखित आंकड़ा एक सर्किट में विभिन्न प्रकार के सक्रिय घटकों को सूचीबद्ध करता है:



चित्र 2.2.1.1: सक्रिय घटक

डायोड

डायोड एक विशेष इलेक्ट्रॉनिक घटक है जिसमें दो टर्मिनल होते हैं जिन्हें एनोड और कैथोड के रूप में जाना जाता है। इसमें असममित चालन है, जिसका अर्थ है कि यह मुख्य रूप से एक दिशा में संचालित होता है। एक दिशा में करंट के प्रवाह के लिए इसका प्रतिरोध बहुत कम है, आदर्श रूप से शून्य, जबकि दूसरी दिशा में इसका उच्च प्रतिरोध, आदर्श रूप से अनंत है। डायोड आमतौर पर जर्मेनियम, सिलिकॉन या सेलेनियम जैसे अर्धचालक पदार्थों से बने होते हैं। रेफ्रिजरेटर, एयर कंडीशनर और वाशिंग मशीन जैसे उपकरणों में यह घटक होता है। निम्न छवि डायोड दिखाती है:



चित्र 2.2.1.2: डायोड

ट्रांजिस्टर

ट्रांजिस्टर एक इलेक्ट्रॉनिक उपकरण है, जो अर्धचालक पदार्थ से बना होता है। आमतौर पर, इसमें बाहरी सर्किट से जुड़ने के लिए तीन या अधिक टर्मिनल होते हैं। इसका उपयोग विद्युत शक्ति और इलेक्ट्रॉनिक संकेतों को बढ़ाने या स्विच करने के लिए किया जाता है। रेफ्रिजरेटर, एयर कंडीशनर और वाशिंग मशीन जैसे उपकरणों में यह घटक होता है।

निम्न छवि एक ट्रांजिस्टर दिखाती है:



चित्र 2.2.1.3: एक ट्रांजिस्टर

IC

एक आईसी, जिसे माइक्रोचिप के रूप में भी जाना जाता है, एक अर्धचालक वेफर है जिस पर कई छोटे प्रतिरोधक, कैपेसिटर और ट्रांजिस्टर गढ़े जाते हैं। यह एक थरथरानवाला, एक एम्पलीफायर, एक टाइमर, एक काउंटर, एक माइक्रोप्रोसेसर या कंप्यूटर मेमोरी के रूप में काम कर सकता है। रेफ्रिजरेटर, एयर कंडीशनर और वाशिंग मशीन जैसे उपकरणों में यह घटक होता है। निम्नलिखित छवि एक एकीकृत सर्किट दिखाती है:



चित्र 2.2.1.4: एक एकीकृत परिपथ (आईसी)

एलईडी

एक एलईडी एक पीएन जंक्शन डायोड से बना होता है जो सक्रिय होने पर प्रकाश छोड़ता है। यह प्रकाश का दो-प्रमुख अर्धचालक स्रोत है। जब लीड पर उपयुक्त वोल्टेज लगाया जाता है तो ऊर्जा फोटॉन के रूप में निकलती है। रेफ्रिजरेटर, एयर कंडीशनर और वाशिंग मशीन जैसे उपकरणों में यह घटक होता है। निम्न छवि एक एलईडी दिखाती है:



चित्र 2.2.1.5: एक एलईडी



2.2.2 निष्क्रिय घटक

निष्क्रिय घटक वे घटक हैं जो बिना किसी शक्ति स्रोत के अपने विशिष्ट कार्य कर सकते हैं। ये घटक करंट को नियंत्रित करने में असमर्थ हैं।

निम्नलिखित आंकड़ा सर्किट में विभिन्न प्रकार के निष्क्रिय घटकों को सूचीबद्ध करता है:



चित्र 2.2.2.1: निष्क्रिय घटक

ट्रांसफार्मर

एक ट्रांसफॉर्मर में एक धातु कोर होता है जिसके चारों ओर तार के तार होते हैं। यह एक इलेक्ट्रॉनिक या इलेक्ट्रिक सिस्टम में अल्टरनेटिंग वोल्टेज को घटाकर या बढ़ाकर अल्टरनेटिंग करंट एसी को आवश्यक मानों में बदलने के लिए इस्तेमाल किया जाने वाला उपकरण है। रेफ्रिजरेटर, एयर कंडीशनर और वाशिंग मशीन जैसे उपकरणों में यह घटक होता है।

निम्न छवि एक ट्रांसफार्मर दिखाती है:

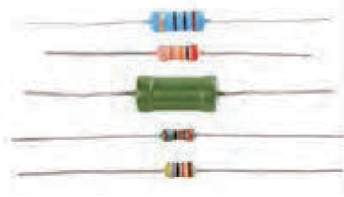


चित्र 2.2.2.2: एक ट्रांसफॉर्मर

अवरोध

एक रोकनेवाला एक इलेक्ट्रॉनिक सर्किट में एक घटक है जो उस सर्किट में धारा के प्रवाह को रोकने या सीमित करने के लिए बनाया गया है। यह एक छोटा कार्बन उपकरण या बड़ा तार-घाव शक्ति अवरोधक हो सकता है। इसका आकार 5 मिमी से 300 मिमी तक की लंबाई में भिन्न होता है। रेफ्रिजरेटर, एयर कंडीशनर और वाशिंग मशीन जैसे उपकरणों में यह घटक होता है।

निम्न छवि प्रतिरोधक दिखाती है:



चित्र 2.2.2.3: प्रतिरोधक

संधारित्र

एक संधारित्र एक उपकरण है जो कंडक्टरों के एक या अधिक जोड़े और उन्हें अलग करने वाले एक इन्सुलेटर से बना होता है। इसका उपयोग इलेक्ट्रिक चार्ज को स्टोर करने के लिए किया जाता है। रेफ्रिजरेटर, एयर कंडीशनर और वाशिंग मशीन जैसे उपकरणों में यह घटक होता है। निम्नलिखित छवि कैपेसिटर दिखाती है:



चित्र 2.2.2.4: कैपेसिटर

प्रारंभ करनेवाला

एक प्रारंभ करनेवाला में एक कॉइल या एक वायर लूप होता है। इस घटक का उपयोग ऊर्जा को चुंबकीय क्षेत्र के रूप में संग्रहीत करने के लिए किया जाता है। कॉइल में जितने अधिक फेरे होंगे, इंडक्शन उतना ही अधिक होगा। रेफ्रिजरेटर, एयर कंडीशनर और वाशिंग मशीन जैसे उपकरणों में यह घटक होता है।

निम्नलिखित छवि प्रेरक दिखाती है:



चित्र 2.2.2.5: प्रारंभ करनेवाला

थर्मिस्टर

एक थर्मिस्टर एक प्रकार का प्रतिरोधक होता है जो अन्य प्रतिरोधकों की तुलना में तापमान के प्रति अधिक संवेदनशील होता है। यह बड़े पैमाने पर एक दबाव वर्तमान सीमक, तापमान सेंसर, स्व-विनियमन हीटिंग तत्व और जी ओवरकुरेंट रक्षक में स्वयं-रीसेट के रूप में उपयोग किया जाता है।

वाशिंग मशीन जैसे उपकरणों में यह घटक होता है। निम्न छवि एक थर्मिस्टर दिखाती है:

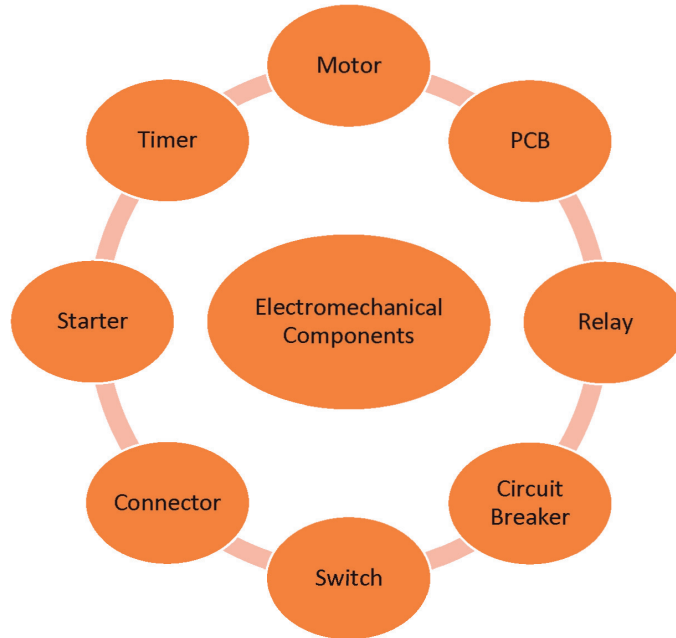


चित्र 2. 2 .2.6: एक थर्मिस्टर



2.2.3 विद्युत यांत्रिक घटक

विद्युत यांत्रिक घटक विद्युत ऊर्जा को यांत्रिक ऊर्जा (यांत्रिक गति) में परिवर्तित करते हैं या विद्युत संचालन करने के लिए इसके विपरीत। निम्नलिखित आंकड़ा विभिन्न इलेक्ट्रोमैकेनिकल घटकों को सूचीबद्ध करता है:

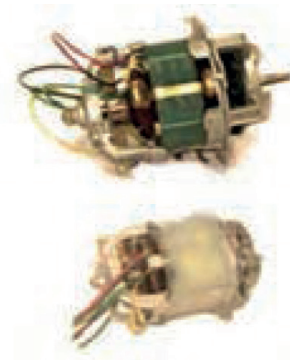


चित्र 2.2.3.1: इलेक्ट्रोमैकेनिकल घटक

मोटर

मोटर एक विद्युत घटक है जिसका उपयोग रैखिक या रोटरी बल उत्पन्न करने के लिए विद्युत ऊर्जा को यांत्रिक ऊर्जा में बदलने के लिए किया जाता है। चुंबकीय सोलनॉइड के विपरीत, वे प्रयोग करने योग्य यांत्रिक शक्तियाँ उत्पन्न करते हैं।

एक सामान्य मोटरिंग मोड में, मोटर के अंदर इसकी घुमावदार धाराओं और चुंबकीय क्षेत्र के बीच बातचीत के माध्यम से बल उत्पन्न होता है। रेफ्रिजरेटर, एयर कंडीशनर और वाशिंग मशीन जैसे उपकरणों में यह घटक होता है। निम्न छवि मिक्सर ग्राइंडर में प्रयुक्त मोटर को दिखाती है:



चित्र 2.2.3.2: एक मिक्सर ग्राइंडर मोटर

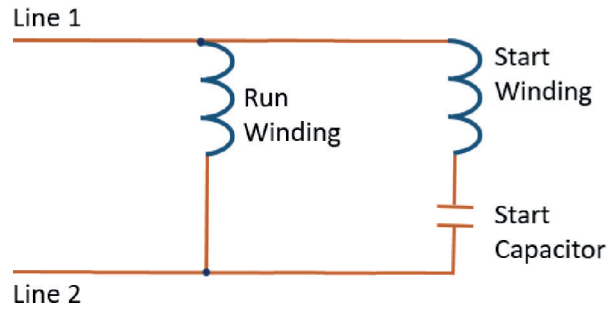
मोटर्स के प्रकार हैं:

1. संधारित प्रारंभ मोटर
2. रिले स्टार्ट मोटर

संधारित प्रारंभ मोटर

एक कैपेसिटर स्टार्ट मोटर में, कैपेसिटर को स्टार्टर वाइंडिंग के साथ श्रृंखला में जोड़ा जाता है, जो स्टार्टर वाइंडिंग में करंट का कारण बनता है। जब मोटर रेटेड गति के 75% तक पहुंच जाती है, तो कैपेसिटर और स्टार्टर वाइंडिंग को एक स्विच द्वारा काट दिया जाता है।

एयर कंडीशनर और वाशिंग मशीन में कैपेसिटर स्टार्ट मोटर का उपयोग किया जाता है। निम्न छवि एक कैपेसिटर स्टार्ट मोटर का सर्किट आरेख दिखाती है:

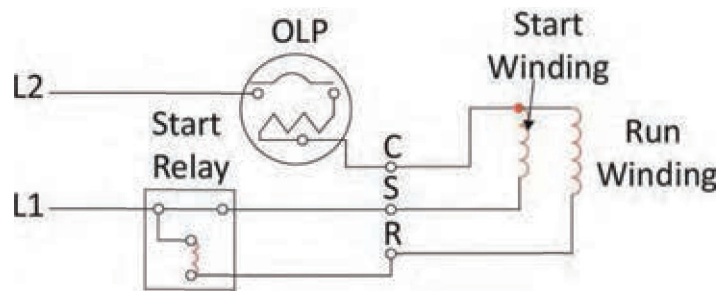


चित्र 2.2.3.4: कैपेसिटर स्टार्ट मोटर का सर्किट आरेख

रिले स्टार्ट मोटर

रिले स्टार्ट मोटर में स्टार्टर और रन वाइंडिंग के बीच एक रिले जुड़ा होता है, जो स्टार्टर वाइंडिंग में करंट का कारण बनता है। फिर करंट के साथ मोटर का रेजिस्टेंस बढ़ता है, जो स्टार्ट वाइंडिंग को काट देता है तो मोटर केवल रन वाइंडिंग पर काम करती है।

रेफ्रीजरेटर में रिले स्टार्ट मोटर का उपयोग किया जाता है। निम्न छवि रिले स्टार्ट मोटर का सर्किट आरेख दिखाती है:



चित्र 2.2.3.5: रिले स्टार्ट मोटर का सर्किट आरेख

मुद्रित सर्किट बोर्ड (पीसीबी)

एक पीसीबी उन घटकों के लिए एक आधार के रूप में कार्य करता है जो इसकी सतह पर लगे होते हैं और तारों, प्रवाहकीय पटरियों आदि से जुड़े होते हैं। घटकों को आमतौर पर निर्दिष्ट डिजाइन के अनुसार सर्किट बोर्ड पर मिलाया जाता है।

रेफ्रिजरेटर, एयर कंडीशनर और वाशिंग मशीन जैसे उपकरणों में यह घटक होता है ।



चित्र 2.2.3.6: एक पीसीबी

Connector

एक कनेक्टर एक उपकरण है जिसका उपयोग दो सर्किटों को एक साथ जोड़ने के लिए किया जाता है। कनेक्टर एक पोर्ट, एक प्लग, एक केबल कनेक्टर आदि हो सकता है। सभी उपकरणों में यह केबल कनेक्टर या प्लग के रूप में होता है, जैसा कि निम्न छवि में दिखाया गया है:



चित्र 2.2.3.7: प्लग

बदलना

एक स्विच एक घटक है जिसका उपयोग विद्युत सर्किट में कनेक्शन बनाने या तोड़ने के लिए किया जाता है। एक कंडक्टर से दूसरे कंडक्टर में करंट को डायवर्ट करने के लिए एक स्विच का उपयोग किया जाता है। इसे सर्किट को नियंत्रित करने के लिए मैनुअल रूप से संचालित किया जा सकता है जैसे कि लाइट स्विच या चलती वस्तु द्वारा संचालित किया जा सकता है। यह धाराओं और वोल्टेज की एक विस्तृत श्रृंखला को नियंत्रित करने के लिए बनाया गया है।

निम्न छवि रेफ्रिजरेटर, एयर कंडीशनर और वाशिंग मशीन जैसे छोटे उपकरणों में उपयोग किए जाने वाले एक विशिष्ट स्विच को दिखाती है:



चित्र 2.2.3.8: एक रोटरी स्विच

स्विच

रिले एक स्विच है जो विद्युत या इलेक्ट्रॉनिक रूप से किसी अन्य सर्किट में संपर्कों को खोल और बंद करके विद्युत सर्किट को नियंत्रित करता है। इलेक्ट्रोमैकेनिकल रिले में, संपर्कों का उद्घाटन और समापन एक चुंबकीय बल द्वारा किया जाता है। इलेक्ट्रोमैकेनिकल रिले एक इलेक्ट्रोमैग्नेट द्वारा संचालित होते हैं जो एक लोहे के कोर के चारों ओर लिपटे तार का एक तार होता है। सॉलिड स्टेट रिले में, स्विचिंग इलेक्ट्रॉनिक है क्योंकि कोई संपर्क नहीं है। रेफ्रिजरेटर, एयर कंडीशनर और वाशिंग मशीन जैसे उपकरणों में यह घटक होता है ।

रेफ्रिजरेटर, एयर कंडीशनर और वाशिंग मशीन में यह घटक होता है। निम्नलिखित छवि दोनों रिले दिखाती है:



चित्र 2.2.3.9: सॉलिड स्टेट रिले और इलेक्ट्रोमैग्नेटिक रिले

सर्किट ब्रेकर

एक सर्किट ब्रेकर इसके नियंत्रण और सुरक्षा के लिए आवश्यक विद्युत शक्ति प्रणाली का एक आवश्यक घटक है। यह एक स्विचिंग डिवाइस है जिसे मैनुअल रूप से और साथ ही स्वचालित रूप से संचालित किया जा सकता है। इसका मुख्य कार्य एक विद्युत परिपथ को अधिभार या शॉर्ट सर्किट से होने वाले नुकसान से बचाना है। जब सुरक्षात्मक रिले एक गलती का पता लगाते हैं तो यह वर्तमान प्रवाह को बाधित करता है। रेफ्रिजरेटर, एयर कंडीशनर और वाशिंग मशीन जैसे उपकरणों में यह घटक होता है। निम्न छवि एक सर्किट ब्रेकर दिखाती है:



चित्र 2.2.3.10: एक सर्किट ब्रेकर

स्टार्टर

स्टार्टर एक उपकरण है जिसका उपयोग मोटर को शुरू करने, रोकने, रिवर्स करने और सुरक्षा करने के लिए किया जाता है। यह मोटर को विद्युत शक्ति की आपूर्ति को नियंत्रित करता है। इसके दो महत्वपूर्ण भाग हैं, संपर्ककर्ता और अधिभार संरक्षण। एयर कंडीशनर और वाशिंग मशीन जैसे उपकरणों में यह घटक होता है। निम्न छवि एक स्टार्टर दिखाती है:



चित्र 2.2.3.11: एक स्टार्टर

टाइमर

एक टाइमर, जिसे टाइम स्विच के रूप में भी जाना जाता है, एक विशेष प्रकार की घड़ी है जो समय अंतराल को मापती है।

यह एक स्विच संचालित करता है जिसे एक टाइमिंग डिवाइस का उपयोग करके नियंत्रित किया जाता है। एक टाइमर को वॉटर हीटर टाइमर जैसे पावर सर्किट में बनाया जा सकता है। इसे एक टाइमर जैसे उपकरण में भी बनाया जा सकता है जो एक निर्धारित अवधि के बाद वॉशिंग मशीन को चालू/बंद करता है।

यहां तक कि एयर कंडीशनर में भी टाइमर होते हैं जो एक निर्धारित अवधि के बाद इसे बंद कर देते हैं। रेफ्रिजरेटर के मामले में, एक डीफ्रॉस्ट टाइमर होता है जो बाष्पीकरणकर्ता कॉइल से ठंड को पिघलाने के लिए 15 से 30 मिनट की निर्धारित अवधि के बाद चालू होता है।

निम्न छवि कुछ ऐसे उपकरण दिखाती है जिनमें टाइमर होता है:



चित्र 2.2.3.12: एक टाइमर

इकाई 2.3: इन्वर्टर प्रौद्योगिकी

इकाई उद्देश्य



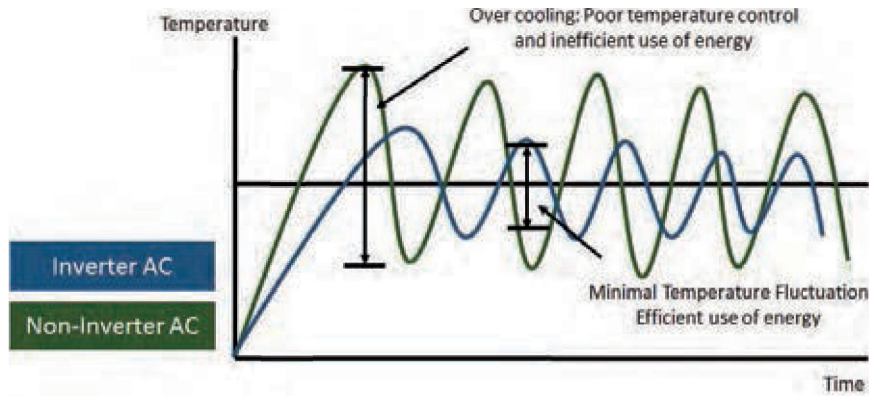
इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. इन्वर्टर के बुनियादी कार्यों की सूची बनाएं
2. इन्वर्टर के फायदों की पहचान करें
3. नियंत्रक कार्यों की व्याख्या करें



2.3.1 इन्वर्टर

इन्वर्टर तकनीक का उपयोग कंप्रेसर की मोटर गति को नियंत्रित करने के लिए किया जाता है। एक डीसी इन्वर्टर में परिवर्तनीय आवृत्ति ड्राइव के साथ एक समायोज्य विद्युत इन्वर्टर होता है जो इलेक्ट्रोमोटर की गति को नियंत्रित करने में मदद करता है। यह ड्राइव इनपुट एसी करंट पल्स को डीसी में परिवर्तित करता है और फिर करंट को वांछित आवृत्ति के लिए संशोधित किया जाता है। यह उपकरणों की दक्षता और कंप्रेसर के जीवन को बेहतर बनाने में मदद करता है। यह उपकरणों द्वारा उत्पादित शोर को भी कम करता है। निम्नलिखित आंकड़ा एक एसी में इन्वर्टर के मूल कार्यप्रवाह को दर्शाता है:



चित्र 2.3.1.1: एसी में इन्वर्टर के लिए बुनियादी कार्य

इन्वर्टर के मुख्य कार्य निम्न आकृति में सूचीबद्ध हैं:

डीसी बिजली को एसी में बदलना

उत्पादित एसी बिजली की वेव शेपिंग

उत्पादित वोल्टेज के मूल्य प्रभावशीलता का विनियमन

चित्र 2.3.1.2: इन्वर्टर के बुनियादी कार्य



2.3.2 इन्वर्टर के लाभ

निम्न तालिका गैर-इन्वर्टर आधारित उपकरणों की तुलना में इन्वर्टर आधारित उपकरणों के लाभों को दर्शाती है:

आइटम	गैर इन्वर्टर	इन्वर्टर
प्रीसेट तापमान तक पहुंचने का समय	निश्चित क्षमता के कारण अपेक्षाकृत लंबा	बढ़ी हुई क्षमता के कारण कम
पूर्व-निर्धारित तापमान तक पहुंचने के बाद उतार-चढ़ाव	संचालन शुरू / बंद करने के कारण प्रमुख उतार-चढ़ाव	लोड अनुकूलनीय संचालन के कारण मामूली उतार-चढ़ाव
कंप्रेसर चालू होने पर अचानक करंट प्रवाहित होना	5-6 बार मूल्यांकित मूल्य	शुरुआत में क्रमिक वृद्धि के कारण 1.5 गुना मूल्यांकित मूल्य
हीटिंग के दौरान कम तापमान रेंज	क्षमता में कमी	बढ़ी हुई घूर्णी गति से क्षतिपूर्ति की क्षमता में कमी
डीफ्रॉस्टिंग समय	निश्चित क्षमता के कारण अपेक्षाकृत लंबा	अधिकतम क्षमता संचालन के कारण कम
इकाई संरचना	सापेक्ष्या सरल	अतिरिक्त भागों की आवश्यकता
समस्या निदान	अपेक्षाकृत आसान	उलझा हुआ

2.3.3 नियंत्रक

रेफ्रिजरेटर, एयर कंडीशनर और वाशिंग मशीन सभी को हीटिंग, कूलिंग और एयर कंडीशनिंग संचालन को विनियमित करने के लिए एक नियंत्रण प्रणाली की आवश्यकता होती है। एक सेसिंग डिवाइस वास्तविक स्थिति की तुलना वर्तमान तापमान और दबाव की तरह लक्ष्य स्थिति से करता है। फिर कंप्रेसर, कंडेनसर आदि जैसे घटकों के कामकाज को शुरू करने या रोकने के लिए कार्रवाई करना नियंत्रण प्रणाली का कार्य है। निम्न छवि एक एसी नियंत्रक दिखाती है:



चित्र 2.3.3.1: एक एसी नियंत्रक

दिए गए चित्र में दिखाए गए अनुसार विभिन्न प्रकार के नियंत्रक हैं:

कंप्रेसर चालू / बंद नियंत्रक

- यह निर्धारित तापमान और परिवेश के तापमान की स्थिति के अनुसार काम करना शुरू कर देता है।
- ठंडा करते समय, जब परिवेश का तापमान निर्धारित तापमान से अधिक होता है और जब तापमान डेड बैंड तापमान से नीचे चला जाता है, तो कंप्रेसर चालू हो जाता है।

कंप्रेसर एसी / डीसी इन्वर्टर नियंत्रक

- इस प्रकार के नियंत्रक का बेहतर नियंत्रण होता है क्योंकि इसमें कंप्रेसर पूरी तरह से बंद नहीं होता है।
- इसमें कंप्रेसर के घूमने की आवृत्ति लोड के अनुसार बदलती रहती है।
- इस प्रकार का नियंत्रक अधिक ऊर्जा दक्ष और पर्यावरण हितैषी होता है।
- कूलिंग फ्रंक्शन के लिए 24 डिग्री सेल्सियस की सेटिंग और हीटिंग फ्रंक्शन में 28 डिग्री सेल्सियस की सेटिंग को एक अच्छी ऊर्जा बचत सेटिंग के रूप में माना जाता है।

फैन कंट्रोलर

- पंखा नियंत्रक हमें पंखे को कम, मध्यम, उच्च या ऑटो मोड में रखने में सक्षम बनाता है।
- ऑटो मोड कमरे के तापमान और सेट तापमान को निर्धारित करके काम करता है।

टाइमर कंट्रोलर

- यह एक घड़ी आधारित नियंत्रक है जो सेटिंग्स के अनुसार सिस्टम को चालू/बंद करता है।
- सिस्टम के कामकाज को सक्षम करने के लिए उपयोगकर्ता को समय निर्धारित करने के लिए।
- एयर कंडीशनिंग में, ग्राहक एक निर्धारित समय के लिए एसी को चालू या बंद करने के लिए सेट कर सकता है।
- वाशिंग मशीन सिस्टम में उपयोगकर्ता टाइमर नियंत्रण का उपयोग करके स्पिन अवधि और सुखाने की अवधि निर्धारित कर सकता है।

आयोनाइजर नियंत्रक

- यह इनडोर इकाई में स्थित है और इसमें उच्च वोल्टेज इलेक्ट्रॉनिक सेटिंग का एक मॉड्यूल है जो नकारात्मक आयनों के साथ हवा को आयनित करता है।
- यह आसपास की हवा से धूल और दूषित पदार्थों को हटाने में मदद करता है।

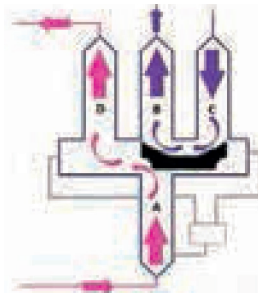
चित्र 2.3.3.2: नियंत्रकों का प्रकार

2.3.4 फोर वे वाल्व

फोर वे वाल्व एक इलेक्ट्रो मैकेनिकल वाल्व है जिसका उपयोग विद्युत चुंबक का उपयोग करके दिशा के रेफ्रिजरेंट प्रवाह को उलटने के लिए किया जाता है। यह मूल रूप से एयर कंडीशनर और रेफ्रिजरेटर में मौजूद हीट पंप रिवर्सिंग वाल्व है। हीट पंप चार वाल्व (ए, बी, सी, डी) से बना होता है। चार तरह के वाल्वों के काम में दो मोड शामिल हैं - हीटिंग और कूलिंग मोड।

कूलिंग मोड

ट्यूब ए कंप्रेसर डिस्चार्ज पोर्ट से जुड़ा है जो उच्च दबाव पर है। ट्यूब बी कंप्रेसर के रिटर्न वाल्व रिटर्न पोर्ट से जुड़ा होता है जो कम दबाव पर होता है। इस प्रकार ए में उच्च दाब रेफ्रिजरेंट तथा बी में निम्न दाब रेफ्रिजरेंट है। हीट पंप वाल्व को धक्का देता है और रेफ्रिजरेंट को ट्यूब ए से ट्यूब डी से बाहरी कॉइल तक उच्च दबाव की अनुमति देता है, जिससे मीटरिंग डिवाइस का दबाव कम हो जाता है। फिर आंतरिक कॉइल क्षेत्र (एक घर के अंदर) को ठंडा करता है और फिर ट्यूब सी में वापस आ जाता है। निम्नलिखित छवि कूलिंग मोड में चार तरह के वाल्व के काम को दिखाती है।

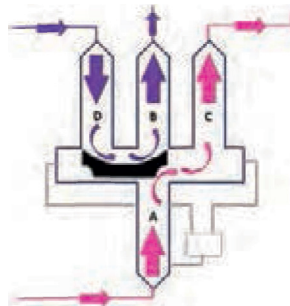


चित्र 2.3.4.1: कूलिंग मोड में चार तरह का वाल्व

हीटिंग मोड:

हीटिंग मोड में उच्च दबाव पर रेफ्रिजरेंट ट्यूब ए से ट्यूब सी में जाता है जो रेफ्रिजरेंट को आंतरिक क्षेत्र (घर के अंदर) को गर्म करने के लिए आंतरिक कॉइल में प्रवाहित करने में सक्षम बनाता है। यह आंतरिक क्षेत्र में गर्मी प्रदान करता है। फिर दबाव कम हो जाता है क्योंकि रेफ्रिजरेंट एक मीटरिंग डिवाइस के माध्यम से जाता है जो दबाव को कम करता है और यह ट्यूब डी में वापस आ जाता है।

फिर स्लाइडर कम दबाव पर रेफ्रिजरेंट को ट्यूब डी से ट्यूब बी में जाने और चक्र को दोहराने के लिए कंप्रेसर पर वापस आने में सक्षम बनाता है। निम्न छवि हीटिंग मोड में चार-तरफा वाल्व दिखाती है



चित्र 2.3.4.2: हीटिंग मोड में चार तरह का वाल्व

इकाई 2.4: आरएसीडब्ल्यू में मापन की इकाइयां

इकाई उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. मानक इकाइयों की पहचान करें
2. बीटीयू के अन्य इकाइयों में रूपांतरण की सूची बनाएं
3. रेफ्रिजरेशन और एयर कंडीशनिंग की दक्षता और रेटिंग की व्याख्या करें

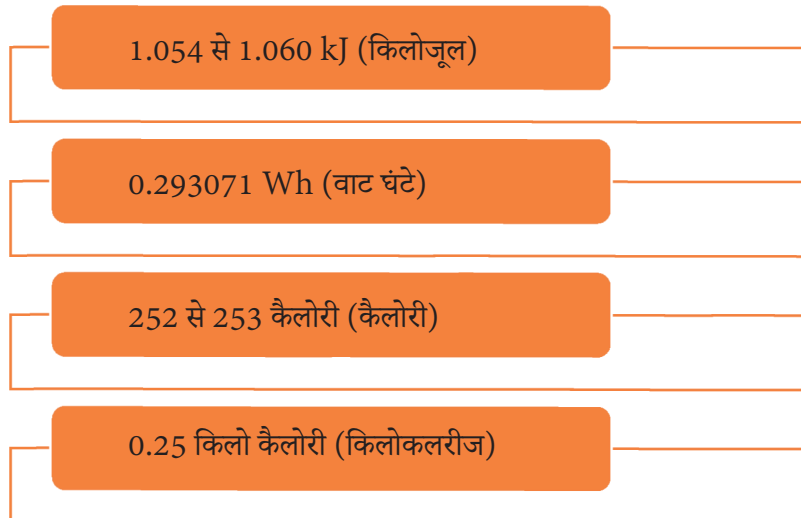
2.4.1 ब्रिटिश थर्मल इकाई (बीटीयू)

बीटीयू या बीटीयू (ब्रिटिश थर्मल यूनिट) गर्मी माप में उपयोग की जाने वाली एक पारंपरिक इकाई है। बीटीयू को गर्मी की मात्रा के रूप में परिभाषित किया जा सकता है जो एक पाउंड पानी के तापमान को एक डिग्री फ़ारेनहाइट तक बढ़ाने के लिए आवश्यक है। मीट्रिक प्रणाली में यह इकाई कैलोरी है जिसे एक ग्राम पानी के तापमान को एक डिग्री सेल्सियस बढ़ाने के लिए आवश्यक गर्मी की मात्रा के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। ऊष्मा को ऊर्जा के तुल्य माना जाता है।

$$1 \text{ बीटीयू} = 1055 \text{ जूल}$$

रूपांतरण

एक बीटीयू इन सभी इकाइयों के लगभग बराबर है जैसा कि निम्नलिखित आकृति में दिखाया गया है:



चित्र 2.4.1.: बीटीयू का रूपांतरण

2.4.2 टन प्रशीतन और रेटिंग

टीआर (टन ऑफ रेफ्रिजरेशन) शक्ति की एक इकाई है जिसका उपयोग रेफ्रिजरेटर या एयर कंडीशनिंग सिस्टम के ताप निष्कर्षण को समझाने के लिए किया जाता है।

टन रेफ्रिजरेशन को गर्मी के हस्तांतरण की दर के रूप में परिभाषित किया जा सकता है जो 24 घंटे की समय अवधि में एक टन (907 किग्रा) शुद्ध बर्फ के पिघलने का कारण बनता है जो 0 डिग्री सेल्सियस (32 डिग्री फारेनहाइट) पर होता है।

रेफ्रिजरेशन टन 12,000 बीटीयू/घंटा या 3.5 किलोवाट के बराबर है।

रेफ्रिजरेटर और एयर कंडीशनर का प्रदर्शन बीटीयू/एच में इसकी क्षमता द्वारा निर्दिष्ट किया जाता है।

ईईआर (ऊर्जा दक्षता अनुपात)

ईईआर (एनर्जी एफिशिएंसी रेटिंग) उनकी क्षमता और दक्षता को मापने के लिए उपयोग किए जाने वाले उपकरण के लिए एक स्कोर रेटिंग है। इसकी गणना बिजली की खपत के लिए शीतलन क्षमता के अनुपात से की जा सकती है।

उच्च ईईआर का अर्थ है बेहतर दक्षता

1TR . का परिकल्पित EER

शीतलन क्षमता = 3,514 डब्ल्यू

बिजली की खपत = 1,500 डब्ल्यू

ईईआर = 3,514/1,500 = 2.34

बीईई मानक

बीईई (ऊर्जा दक्षता ब्यूरो) स्टार रेटिंग प्रणाली ईईआर पर आधारित है। यह 0 से छह तक होता है। तारों की संख्या जितनी अधिक होगी, उपकरण की दक्षता उतनी ही बेहतर होगी। सभी निर्माताओं द्वारा पालन किए जाने वाले अधिनियम के अनुसार यह रेटिंग अनिवार्य है। निम्नलिखित तालिका है जो बीईई मानकों के स्टार रेटिंग बैंड के अनुसार ईईआर रेटिंग दिखाती है।

ईईआर (डब्ल्यू/डब्ल्यू)		
स्टार रेटिंग न्यूनतम मैक्स	स्टार रेटिंग न्यूनतम मैक्स	स्टार रेटिंग न्यूनतम मैक्स
1 स्टार *	2.70	2.89
2 स्टार **	2.90	3.09
3 स्टार ***	3.10	3.29
4 स्टार ****	3.30	3.49
5 स्टार *****	3.50	

3. उपकरण और उपकरण हैंडलिंग



इकाई 3.1 - औजारों और उपकरणों के उपयोग की पहचान करें

इकाई 3.2 - उपकरणों की सुरक्षा और रखरखाव



सीखने के प्रमुख परिणाम



प्रतिभागी सत्र के अंत में निम्न में सक्षम होंगे:

1. उपकरणों को स्थापित करने के लिए उपयोग किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के उपकरणों की सूची बनाएं
2. उपकरणों का उपयोग करने के सही तरीकों की पहचान करें
3. उपकरणों को ठीक से बनाए रखना और संभालना
4. उपकरणों को संभालते समय पालन की जाने वाली सुरक्षा विधियों की पहचान करें

इकाई 3.1: औजारों और उपकरणों के उपयोग की पहचान करें

इकाई उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. स्थापना के लिए उपयोग किए जाने वाले उपकरणों के प्रकारों की पहचान करें
2. उपकरणों की स्थापना में प्रयुक्त उपकरणों की पहचान करें

3.1.1 टूल्स का परिचय

उपकरण गैर-उपभोज्य वस्तुएं हैं जिनका उपयोग इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों को स्थापित करने या सर्विसिंग में किया जा सकता है। बोल्टों को कसने, तारों को अलग करने और कोणों और लंबाई को मापने के लिए विशिष्ट उपकरणों की सहायता से आसानी से किया जा सकता है।

हाथ उपकरण ऐसे उपकरण हैं जो हाथ की शक्ति और पकड़ का उपयोग करके कार्यों को करने के लिए आसानी से संचालित होते हैं। हाथ के औजारों के कुछ उदाहरण स्कू ड्राइवर, हथौड़ा, मापने वाला टेप, रिंच आदि हैं।

एक फील्ड तकनीशियन के लिए उपकरण आवश्यक हैं क्योंकि यह तकनीशियन को कम प्रयास के साथ आसानी से उपकरण स्थापित करने के कार्य को पूरा करने में मदद करता है।

उपकरणों की स्थापना में उपयोग किए जाने वाले बुनियादी उपकरणों की एक छवि निम्नलिखित है:



चित्र 3.1.1: उपकरण स्थापना में प्रयुक्त उपकरण

3.1.2 बुनियादी उपकरण

उपकरणों की बुनियादी स्थापना और सर्विसिंग के लिए निम्नलिखित उपकरणों का उपयोग किया जाता है:

1. **वियोज्य छोटा हैंडल पेचकश:** एक स्कू ड्राइवर जिसे दोनों छोर से इस्तेमाल किया जा सकता है। एक सिरे पर '+' आकार के शिकंजे के लिए '+' आकार और दूसरे सिरे पर शिकंजे के आकार का होता है।
2. **वियोज्य लंबे हैंडल स्कू ड्राइवर:** लंबे तने के साथ एक समान प्रकार का स्कू ड्राइवर। इसका उपयोग किसी भी छोर से भी किया जा सकता है। एक सिरे पर '+' आकार के स्कू के लिए प्लस '+' आकार और माइनस '-' आकार के स्कू के लिए दूसरा सिरा है।

3. **स्लिम लाइन स्लॉट हेड स्क्रू ड्राइवर:** इसका इस्तेमाल वहां किया जाता है जहां हम अपने हाथों या उंगलियों से भी नहीं पहुंच सकते। इसका एक लंबा और पतला तना होता है और इसका आकार माइनस '-' होता है।
4. **गोल स्क्रू ड्राइवर:** माइनस '-' प्लस '+', स्टार हेक्सागोनल या किसी अन्य प्रकार के स्क्रू को स्क्रू और अन-स्क्रू करने के लिए प्रयुक्त होता है। इसमें एक चुंबकीय फ्रंट सॉकेट है जो विभिन्न आकारों के बिट्स को पकड़ सकता है।
5. **बिट पैड:** गोल स्क्रू ड्राइवर के साथ उपयोग करने के लिए विभिन्न आकृतियों के आठ-दस बिट्स वाला पैड।
6. **एक्सटेंशन बिट / रॉड:** एक घटक जो गोल स्क्रू ड्राइवर के सामने की लंबाई बढ़ाने के लिए जुड़ा होता है। एक बार संलग्न होने के बाद, यह स्क्रू ड्राइवर की पहुंच को एक इंच बढ़ाकर तीन-चार इंच कर देता है। स्क्रू ड्राइवर सेट की एक छवि निम्नलिखित है:



चित्र 3.1.2.1: बिट्स के साथ सेट एक स्क्रू ड्राइवर

7. **परीक्षक:** इसका उपयोग स्थापना प्रक्रिया के दौरान विभिन्न सॉकेट और तारों में विद्युत प्रवाह की उपस्थिति की जांच के लिए किया जाता है। निम्नलिखित एक परीक्षक की एक छवि है:



चित्र 3.1.2.2: एक परीक्षक

8. **डबल एंडेड राउंड स्पैनर:** एक राउंड स्पैनर जिसे दोनों छोर पर इस्तेमाल किया जा सकता है। प्रत्येक छोर का एक अलग आकार होता है। आम तौर पर, स्पैनर के एक सेट में आकार 10-11mm, 12-13 mm या 13-14mm का संयोजन होता है।
9. **साधारण स्पैनर:** एक सामान्य स्पैनर (रिंच) जिसका उपयोग किसी भी छोर पर किया जा सकता है। ये भी संख्या में दो हैं। एक 10-11mm का संयोजन है और दूसरा 12-13mm और 14-15mm का संयोजन है। स्पैनर सेट की एक छवि निम्नलिखित है:



चित्र 3.1.2.3: रिंच हेड के साथ स्पैनर

10. **एडजस्टेबल रिंच:** यह एक स्पैनर है जिसे नट / बोल्ट के सिर के आकार के अनुसार समायोजित किया जा सकता है। यह उन स्थितियों में सहायक होता है जहां इंस्टालेशन इंजीनियर को एक ऐसे सिर का सामना करना पड़ता है जो या तो सीमित आकार के स्पैनर से बड़ा या छोटा होता है, अन्यथा वे अपने साथ ले जाते हैं।
11. **मापने वाला टेप:** यह एक सेल्फ-रिट्रैक्टिंग पॉकेट टेप उपाय है जिसका उपयोग स्थापना करते समय दीवार की मोटाई और अन्य मापों को मापने के लिए किया जाता है। मापने टेप की एक छवि निम्नलिखित है:



चित्र 3.1.2.4: मापने वाला टेप

12. **स्पिरिट लेवल मीटर:** यह क्षैतिज, झुकाव और सतह के कोणों के सटीक निर्धारण के लिए एक आदर्श उपकरण है। निम्नलिखित एक स्पिरिट लेवल मीटर की एक छवि है:



चित्र 3.1.2.5: एक स्पिरिट लेवल मीटर

13. **हैवी ड्यूटी हैमर:** इसका उपयोग नाखून चलाने, पुर्जे लगाने और वस्तुओं को तोड़ने के लिए किया जाता है। इसमें एक हैंडल और एक सिर होता है, जिसका अधिकांश भार सिर पर होता है। सिर के एक तरफ एक छोटा सा स्लिट होता है जिसका इस्तेमाल दीवारों या लकड़ी के ब्रैकेट से कीलों को बाहर निकालने के लिए किया जाता है। दीवार पर क्लिप करते समय हथौड़े के सिर को समाक्षीय केबल के न्यूनतम मोड़ त्रिज्या के लिए एक विश्वसनीय गाइड के रूप में इस्तेमाल किया जा सकता है। निम्नलिखित एक भारी शुल्क हथौड़ा की एक छवि है:



चित्र 3.1.2.6: एक भारी शुल्क वाला हथौड़ा

14. **सरौता:** सरौता हाथ के उपकरण हैं, जिन्हें मुख्य रूप से उत्तोलन का उपयोग करके वस्तुओं को पकड़ने के लिए डिज़ाइन किया गया है। स्थापना इंजीनियरों द्वारा तीन प्रकार के सरौता का उपयोग किया जाता है:
 - a. **संयोजन सरौता:** इनका उपयोग छोटी वस्तुओं को पकड़ने के लिए, तार और केबल को काटने और मोड़ने के लिए और अन्य छोटे उपकरणों जैसे छेनी या पेचकश और छोटे नाखूनों को हथियाने के लिए किया जाता है। इन सरौता के पास उनकी सूंघने वाली नाक पर एक मनोरंजक जोड़ होता है, और उनके रेंगने में धार होती है। उनके पास इंसुलेटेड हैंडल ग्रिप्स भी हैं जो लाइव तारों के संपर्क से बिजली के झटके के जोखिम को कम (लेकिन खत्म नहीं) करते हैं।
 - b. **साइड कटर या हैवी ड्यूटी कटर:** इनका उपयोग तारों और कीलों को काटने के लिए किया जाता है।
 - c. **वायर स्ट्रिपर / कटर:** तारों को अलग करने के लिए उपयोग किया जाता है, तार को बरकरार रखते हुए बिजली के तार पर इंसुलेशन हटा देता है। यह एक समायोज्य सरौता है जिसे एक मोटे तार पर भी इसके उपयोग को सक्षम करने के लिए स्कू ड्राइवर का उपयोग करके समायोजित किया जा सकता है।
- सरौता और कटर की एक छवि निम्नलिखित है:



चित्र 3.1.2.7: कटर और सरौता

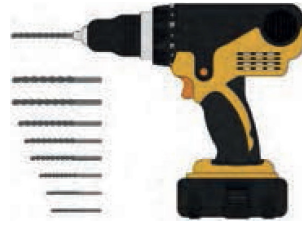
15. **कम्पैशन टूल:** इसका उपयोग कनेक्टर को वायर एंड पर कंप्रेस करने के लिए किया जाता है। कनेक्टर को तब एंटीना के एलएनबीएफ से जोड़ा जाता है या एसटीबी जैक को।
16. **केबल तैयार करने का उपकरण:** इसका उपयोग केबल को काटने और स्थापना के दौरान उपयोग के लिए तैयार करने के लिए किया जाता है। केबल क्रिम्पिंग उपकरण की एक छवि निम्नलिखित है:



चित्र 3.1.2.8: केबल क्रिम्पिंग उपकरण

नोट: संपीड़न और क्रिम्पिंग उपकरण आमतौर पर एक साथ उपयोग किए जाते हैं। क्रिम्प टूल का उपयोग तार को काटने के लिए किया जाता है और कंप्रेशन टूल का उपयोग कनेक्टर को तार के सिरे तक ठीक करने के लिए किया जाता है। समाक्षीय केबल की बाहरी शीट को कभी भी मैनुअल रूप से काटने का प्रयास न करें क्योंकि इससे बाद में समस्या हो सकती है

17. **कंपोनेंट बॉक्स:** स्कू, नट, बोल्ट, पी-क्लिप आदि जैसे छोटे स्पेयर पार्ट्स रखने के लिए एक छोटा बॉक्स।
18. **ड्रिल मशीन:** इसका उपयोग कंक्रीट और चिनाई (अधिकतम व्यास 20 मिमी) में छेद और थ्रू-होल बनाने के लिए किया जाता है। इसका उपयोग धातु की चादरें, लकड़ी, ड्राईवॉल और ड्राइविंग स्कू की ड्रिलिंग के लिए भी किया जाता है। यह 600 W पर संचालित होता है। इसे दो मोड में संचालित किया जा सकता है, सामान्य और साथ ही हथौड़ा। सामान्य गति एक घूर्णन गति है जबकि हथौड़ा गति घूर्णन और हथौड़ा गति का संयोजन है। दोनों मोड के लिए अलग-अलग बिट्स हैं। निम्नलिखित एक ड्रिल और ड्रिल बिट्स की एक छवि है:



चित्र 3.1.2.9: एक ड्रिल मशीन और ड्रिल बिट्स

19. **बिट्स:** जिस तरह से ड्रिल मशीन में दो मोड होते हैं, सामान्य और हथौड़ा। बिट भी दो प्रकार के होते हैं। बिट का एक सेट सामान्य ड्रिलिंग के लिए उपयोग किया जाता है जबकि दूसरा हथौड़ा ड्रिलिंग के लिए उपयोग किया जाता है। हैमर ड्रिलिंग बिट को एक अलग आकार मिला है और इसमें बेहतर पकड़ के लिए खांचे हैं। हैमर बिट आमतौर पर कंक्रीट के लिए उपयोग किया जाता है और विभिन्न आकारों में आता है जैसे कि 6 मिमी, 8 मिमी, 10 मिमी, 12 मिमी और 47 मिमी लंबाई।
20. **डिजिटल मल्टीमीटर :** यह एक इलेक्ट्रॉनिक उपकरण है जो विभिन्न इलेक्ट्रॉनिक उपायों जैसे करंट, वोल्टेज या प्रतिरोध को लेने में सक्षम है। सामान्य रूप से किए जाने वाले बुनियादी मापों में वोल्टेज, करंट (एसी और डीसी दोनों) के साथ-साथ प्रतिरोध भी शामिल है। उन्नत मल्टीमीटर में कई अन्य कार्य होते हैं जैसे आवृत्ति का मापन (उच्च स्तर की सटीकता तक नहीं), समाई और तापमान। निम्नलिखित एक मल्टीमीटर की एक छवि है :



चित्र 3.1.2.10: एक डिजिटल मल्टीमीटर

21. **टॉर्च:** बैटरी से चलने वाला प्रकाश का स्रोत। इसे उपकरण किट में रखा जाता है ताकि स्थापना के समय प्रकाश के फीके पड़ने या उपयुक्त न होने की स्थिति में इसका उपयोग किया जा सके।
22. **हक्सॉ:** इसका उपयोग इंस्टॉलर द्वारा प्लास्टिक पाइप या प्लास्टिक नाली को काटने के लिए किया जाता है। यह एक सी आकार के फ्रेम के साथ देखा जाने वाला हाथ है जिसमें एक ब्लेड होता है। हक्सॉ की एक छवि निम्नलिखित है:



चित्र 3.1.2.11: एक हक्सॉ

23. **काटने वाला चाकू:** इसका उपयोग कार्यस्थल पर पैकेजिंग सामग्री को नुकसान पहुंचाए बिना सीलबंद पैकेज के टेप को काटने के लिए किया जाता है। इसे उपयोगिता चाकू के रूप में भी जाना जाता है। चाकू काटने की एक छवि निम्नलिखित है:



चित्र 3.1.2.12: एक काटने वाला चाकू

24. **कीहोल आरी:** इसका उपयोग दीवार में नए बिजली के स्विच के लिए ड्राईवॉल या शाफ्ट स्क्रिलकड़ी में छेद काटने के लिए किया जाता है। इसमें नुकीले ब्लेड वाला प्लास्टिक या लकड़ी का हैंडल होता है। कुछ कीहोल आरी में, एक ही हैंडल में विभिन्न ब्लेड फिट किए जा सकते हैं। निम्नलिखित आंकड़ा एक कीहोल आरी दिखाता है:



चित्र 3.1.2.13: एक कीहोल आरी

25. **ट्यूब कटर:** इस उपकरण का उपयोग तांबे या प्लास्टिक के पाइप को साफ, सुविधाजनक और तेज तरीके से काटने के लिए किया जाता है। इसे पाइप कटर के रूप में भी जाना जाता है। निम्न छवि एक ट्यूब कटर

दिखाती है:



चित्र 3.1.2.14: एक ट्यूब कटर

26. **टॉर्क रिंच:** इसका उपयोग नट या बोल्ट में टॉर्क को मापने के लिए किया जाता है। यह मुख्य रूप से बोल्ट और भाप पाइप और पानी के पाइप की मरम्मत भूमिगत की अधिक कसने की रोकथाम में उपयोग किया जाता है। निम्नलिखित आंकड़ा एक टॉर्क रिंच दिखाता है:



चित्र 3.1.2.15: एक टॉर्क रिंच

27. **रिंच:** इस उपकरण का उपयोग नट और बोल्ट जैसे फास्टरों को टॉर्क लगाने और स्कू को कसने के लिए किया जाता है। निम्न छवि एक रिंच दिखाती है:



चित्र 3.1.2.16: एक रिंच

28. **रेफ्रिजरेट गैस डिटेक्टर:** इस उपकरण का उपयोग उपकरण के आसपास या आसपास गैस रिसाव का पता लगाने के लिए किया जाता है। निम्नलिखित आंकड़ा एक गैस डिटेक्टर दिखाता है:



चित्र 3.1.2.17: एक गैस डिटेक्टर

29. **डिजिटल क्लैप मीटर:** एक विद्युत परीक्षक जो एक मल्टीमीटर को वर्तमान सेंसर के साथ जोड़ता है उसे क्लैप मीटर के रूप में जाना जाता है। डिवाइस में प्रोब वोल्टेज को मापते हैं जबकि क्लैप करंट को मापते हैं। हैं। क्लैप बिजली के मीटर से जुड़े हुए जबड़े होते हैं जो उपयोगकर्ताओं को किसी भी अन्य तत्व को परेशान किए बिना वर्तमान को मापने के लिए केबल/तार के चारों ओर क्लैप करने की अनुमति देता है। क्लैम्प मीटर का उपयोग करते समय, मापे जाने वाले तार/केबल को डिस्कनेक्ट नहीं किया जाता है। निम्न छवि क्लैप मीटर दिखाती है:



चित्र 3.1.2.18: एक क्लैप मीटर

इकाई 3.2: उपकरणों की सुरक्षा और रखरखाव

इकाई उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. औजारों को संभालते समय सुरक्षा उपाय किए जाने चाहिए

3.2.1 उपकरणों को संभालने के दौरान सुरक्षा

नौकरी के किसी विशेष सेट के लिए चुने गए उपकरण विशेष रूप से उपयुक्त होने चाहिए काम। टूल में उचित हैंडल ग्रिप होनी चाहिए ताकि काम करते समय टूल के फिसलने से बचा जा सके। उपकरणों का उपयोग केवल उसी उद्देश्य के लिए किया जाना चाहिए जिसके लिए वे बनाए गए हैं न कि किसी अन्य उद्देश्य के लिए। उपकरण के डिजाइन विनिर्देश के अनुसार उपकरण का उपयोग सुरक्षित कार्य सीमा के तहत किया जाना चाहिए। एक तकनीशियन को हमेशा सुरक्षा दस्ताने, सुरक्षा हेलमेट, सुरक्षा चश्मे, सुरक्षा जूते, कान की सुरक्षा प्लग और सुरक्षा मास्क जैसे व्यक्तिगत सुरक्षा वस्त्र पहनना चाहिए। व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण की छवियां निम्नलिखित हैं:



चित्र 3.2.1: व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई)

टूल्स को उचित टूलबॉक्स में प्रबंधित और व्यवस्थित तरीके से ले जाया जाना चाहिए। किसी भी अनधिकृत पहुंच और उपकरणों से दुर्घटना से बचने के लिए उपकरणों को सुरक्षित स्थान पर रखा जाना चाहिए। काम करने से पहले, वर्कपीस पर इस्तेमाल किए जाने वाले टूल को किसी भी तरह के नुकसान से बचाने के लिए वर्कपीस की जांच करें।

ऊंचाई पर काम करते समय औजारों को बांधना चाहिए या सुरक्षित स्थान पर रखना चाहिए ताकि उपकरण फिसले और गिरे नहीं। उपकरण को प्रभावी ढंग से धारण करने और संचालित करने के लिए उचित शक्ति के साथ उपकरणों को सही स्थिति में संचालित किया जाना चाहिए। औजारों का प्रयोग करते समय निम्नलिखित के अनुसार सही प्रक्रिया का पालन करना चाहिए उपकरण को संचालित करने के लिए निर्माता का निर्देश। तेज धार वाले औजारों का उपयोग करते समय, सुनिश्चित करें कि उपकरण की गति की दिशा शरीर से दूर होनी चाहिए। काम पूरा होने के बाद औजारों को उचित स्थान पर सुरक्षित रूप से रखा जाना चाहिए।

3.2.2 उपकरणों का रखरखाव और हाउसकीपिंग

चूंकि सेवा तकनीशियन के लिए उपकरण आवश्यक हैं, इसलिए उपकरणों को अच्छी स्थिति में बनाए रखने के लिए नियमित रखरखाव और जांच की आवश्यकता होती है। क्षतिग्रस्त, टूटे या अनुपयुक्त उपकरण का उपयोग करना या उसके साथ काम करना खतरनाक है।

उपकरणों को अच्छी स्थिति में रखने के लिए निम्नलिखित चरणों की जाँच की जानी चाहिए:

- स्टोर से आवश्यकता के अनुसार उपकरण प्राप्त करें और काम पूरा होने के बाद उपकरण को अच्छी स्थिति में लौटा दें।
- औजारों की स्थिति की जांच के लिए औजारों की नियमित जांच की जानी चाहिए।
- खराब और खराब हो चुके औजारों को ठीक कराएं अन्यथा उपकरण बदलवाएं।
- काम पूरा होने से पहले और बाद में औजारों को अच्छी तरह साफ करें।
- तेज धार वाले औजारों के किनारों को तेज रखा जाना चाहिए।
- स्टोर डिपार्टमेंट में टूल्स को उचित टूलबॉक्स में व्यवस्थित तरीके से रखा जाना चाहिए।
- नुकीले औजारों को नुकीले किनारों पर सुरक्षात्मक गार्ड के साथ रखा जाना चाहिए।
- टूटे हुए औजारों को सावधानी से त्यागना चाहिए।
- उपकरणों की नियमित जांच, मरम्मत और रखरखाव एक सक्षम व्यक्ति द्वारा ही किया जाना चाहिए।
- स्टोर सुपरवाइज़र या वरिष्ठ को क्षति या दोषपूर्ण उपकरण / उपकरण से संबंधित किसी भी मुद्दे के बारे में रिपोर्ट करें।

3.2.3 कार्य करते समय सुरक्षा

साइट पर काम करते समय, सुनिश्चित करें कि आप किसी भी दुर्घटना से बचने के लिए सुरक्षा नियमों का पालन करते हैं। कंपनी की नीति और मानकों के अनुसार सुरक्षा प्राथमिक चिंता है।

सुरक्षा का पालन किया जाना चाहिए:

- उपकरण/उपकरणों को संभालते समय
- किसी ऊँची सतह पर चढ़ना या सीढ़ी का उपयोग करना

काम करते समय दिए गए सुरक्षा बिंदुओं पर विचार किया जाना चाहिए:

- ओवरलोडिंग - उपकरण/उपकरणों का उपयोग करते समय सुनिश्चित करें कि वे ओवरलोडेड या कार्य सीमा से परे संचालित नहीं हैं। जिस सीढ़ी या संरचना पर आपको काम करने की आवश्यकता है, वह भी अतिभारित नहीं होनी चाहिए।
- ओवररीच - सीढ़ी या ऊँची सतह पर काम करते हुए एक बिंदु से आगे पहुँचने की कोशिश न करें। काम करते समय सेफ्टी लाइन को सेफ्टी बेल्ट से बांध कर रखें।
- आराम करने वाले उपकरण - किसी ऊँची सतह पर उपकरण को आराम करने या लटकाने से बचें।
- उपकरण ले जाना - उपकरण हमेशा सुरक्षित रूप से ले जाएं या उपकरण ले जाने के लिए टूल बेल्ट का उपयोग करें।
- स्थिरता - हमेशा जमीन पर और विशेष रूप से छत या सीढ़ी जैसी ऊँची सतह पर संपर्क का एक स्थिर बिंदु बनाना सुनिश्चित करें। काम शुरू करने से पहले स्थिर स्थिति के लिए संपर्क नियम के तीन बिंदु बनाना सुनिश्चित करें।

- मानकीकृत उपकरण - सुनिश्चित करें कि आप मानकीकृत उपकरण जैसे उपकरण, सीढ़ी और सुरक्षा उपकरण का उपयोग कर रहे हैं।
- रखरखाव - अपने उपकरणों और उपकरणों को हमेशा अच्छी स्थिति में रखें और उपयोग करने से पहले उन्हें साफ करें।

प्राथमिक चिकित्सा

साइट पर काम करने और औजारों और उपकरणों को संभालने के दौरान किसी व्यक्ति को कुछ चोट लग सकती है। इसलिए, ऐसी स्थिति से निपटने के लिए तकनीशियन को एक प्राथमिक चिकित्सा किट रखनी चाहिए जो आवश्यक प्राथमिक चिकित्सा प्रदान करने में मदद कर सके। प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स में हो सकता है:

- प्राथमिक उपचार देने के निर्देश।
- बाँझ और एंटीसेप्टिक तरल पदार्थ।
- उपयुक्त आकार और कपास की पट्टियाँ।
- कैंची, कतरनी और चिमटी।
- ठंडे पैड।
- डिस्पोजेबल दस्ताने।

तकनीशियन को प्राथमिक चिकित्सा प्रदान करने के लिए एक बुनियादी ज्ञान भी होना चाहिए। साथ ही किसी दुर्घटना की स्थिति में संचार विधियों के माध्यम से आपातकालीन सेवाओं से यथाशीघ्र संपर्क करें।

4. एयर कंडीशनर



- इकाई 4.1 - एयर कंडीशनर (एसी) की बुनियादी अवधारणाएं
- इकाई 4.2 - विंडो एसी का कार्य और स्थापना
- इकाई 4.3 - विंडो एसी की सर्विसिंग
- इकाई 4.4 - स्प्लिट एसी लगाना
- इकाई 4.5 - स्प्लिट एसी की सर्विसिंग
- इकाई 4.6 - एयर कंडीशनिंग का पर्यावरणीय प्रभाव



सीखने के प्रमुख परिणाम



प्रतिभागी सत्र के अंत में निम्न में सक्षम होंगे:

1. एसी के कारकों, आराम क्षेत्र और ताप भार को परिभाषित करें
2. Window AC के विभिन्न भागों और कार्यप्रणाली को पहचानें
3. विंडो एसी की स्थापना के लिए सुरक्षा सावधानियों का पालन करें
4. विंडो एसी का परीक्षण करें
5. विंडो एसी के लिए वायरिंग डायग्राम का वर्णन करें
6. विंडो एसी के इलेक्ट्रॉनिक घटकों का परीक्षण करें
7. विंडो एसी की सेवा और मरम्मत
8. स्प्लिट एसी के विभिन्न भागों और कार्यप्रणाली की पहचान करें
9. स्प्लिट एसी की स्थापना के लिए सुरक्षा सावधानियों का पालन करें
10. स्प्लिट एसी का परीक्षण करें
11. स्प्लिट एसी के लिए वायरिंग डायग्राम का वर्णन करें
12. स्प्लिट एसी के इलेक्ट्रॉनिक घटकों का परीक्षण करें

इकाई 4.1: एयर कंडीशनर (एसी) की बुनियादी अवधारणाएं

इकाई उद्देश्य



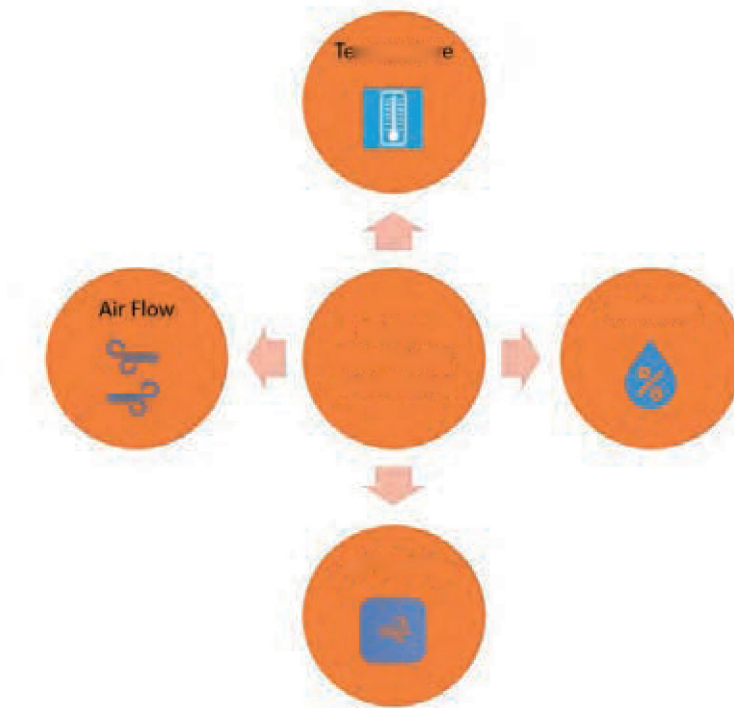
इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. एयर कंडीशनिंग के कारकों को परिभाषित करें
2. एसी के हीट लोड और कंफर्ट जोन को परिभाषित करें
3. एसी के प्रकारों का वर्णन करें

एक सीमित स्थान को वातानुकूलित रखने का मुख्य उद्देश्य इसे अपने रहने वालों के लिए आरामदायक बनाना है। इसका मतलब है कि बाहर गर्मी या ठंड के बावजूद घर के अंदर ठंडा या गर्म होना। मूल सिद्धांत जिस पर एसी काम करता है वह एक रेफ्रिजरेटर के समान है, सिवाय इसके कि एसी अपनी इकाई के अंदर ठंडक को सीमित नहीं करता है बल्कि इसे इकाई के बाहर पंखे का उपयोग करके कमरे में फैला देता है। एसी का रेफ्रिजरेशन चक्र भी उन्हीं सिद्धांतों और घटकों का उपयोग करने वाले रेफ्रिजरेटर के समान होता है।

4.1.1 एयर कंडीशनिंग के लिए कारक

एयर कंडीशनिंग का मतलब आमतौर पर बंद वातावरण के अंदर हवा को संशोधित करना (ठंडा करना या गर्म करना) है। यह संशोधन चार कारकों से प्रभावित होता है, जैसा कि निम्नलिखित चित्र में दिखाया गया है:

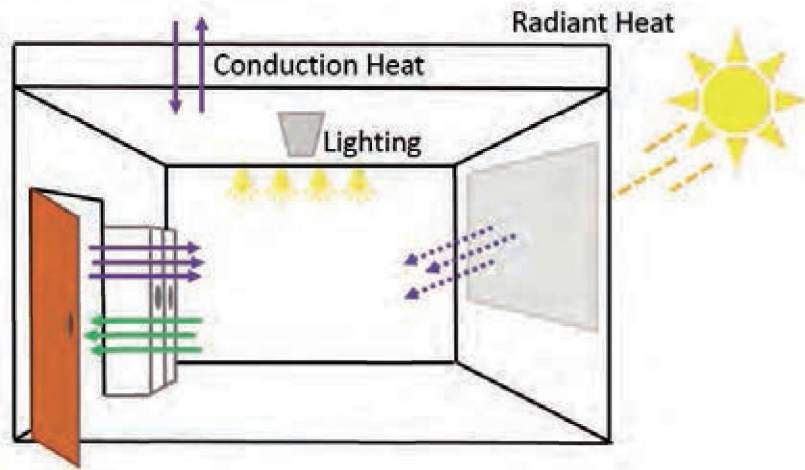


चित्र 4.1.1: वातानुकूलन को प्रभावित करने वाले कारक

पूर्ववर्ती कारक एसी के काम करने के साथ-साथ उस बंद वातावरण में एसी कितने प्रभावी होंगे, यह तय करते हैं। उदाहरण के लिए, आमतौर पर, एसी को गर्मियों में तापमान कम करना चाहिए और सर्दियों में एक बंद कमरे या स्थान के लिए तापमान बढ़ाना चाहिए। तापमान में कमी उस वातावरण में मौजूद वातावरण और जीवित प्राणियों (जैसे मनुष्य और उनके पालतू जानवर) द्वारा उत्पन्न आर्द्रता और गर्मी को हटाकर की जाती है। गर्मी के कारण हवा में निलंबित गंध और धूल के कणों को हटाकर एसी को हवा की गुणवत्ता में सुधार के लिए भी काम करना चाहिए। अंत में, एसी को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि वायु संशोधन के कारण किसी भी घुटन से बचने के लिए उचित वायु संचलन और परिसंचरण हो।

4.1.2 हीट लोड और कम्फर्ट जोन

कोई भी शारीरिक गतिविधि, घरेलू या व्यावसायिक उपकरण चलाना, प्रकाश व्यवस्था, सूरज की रोशनी / किरणें, खुली खिड़कियां और अन्य कारक, जो एक सुरक्षित स्थान या कमरे में गर्मी पैदा करने में योगदान करते हैं, हीट लोड कहलाते हैं, जैसा कि निम्नलिखित छवि में दिखाया गया है:



चित्र 4.1.2.1 : हीट लोड

आमतौर पर, घर या कार्यालय के वातावरण में निम्नलिखित कारक गर्मी के भार में योगदान करते हैं:

- अंतरिक्ष का क्षेत्रफल
- चल रहे उपकरण (जैसे कंप्यूटर)
- सूरज की किरणों/प्रकाश के लिए प्रवेश क्षेत्र, जैसे कि खिड़कियां, छत आदि
- लोग
- कमरे में गतिविधि/आंदोलन, जैसे चलती फर्नीचर, बार-बार दरवाजा/खिड़कियां खोलना आदि
- कमरे को रोशन करने के लिए इस्तेमाल की जाने वाली कृत्रिम रोशनी

कमरे/स्थान को ठंडा करने के लिए आवश्यक एसी की क्षमता पूर्ववर्ती कारकों पर निर्भर करती है।

इन कारकों की संख्या और तीव्रता जितनी अधिक होगी, कमरे को ठंडा करने के लिए आवश्यक एसी की क्षमता उतनी ही अधिक होगी।

एसी की क्षमता को टन के संदर्भ में मापा जाता है, जिसका अर्थ है कि एक एयर कंडीशनर एक घंटे के भीतर एक सीमित स्थान से कितनी गर्मी निकाल सकता है।

आराम क्षेत्र तब प्राप्त होता है जब एक कमरे या बंद स्थान की आंतरिक परिस्थितियों, हवा और पर्यावरण को बाहरी मौसम या तापमान के बावजूद रहने वालों के लिए आरामदायक तापमान बनाए रखने के लिए नियंत्रित किया जाता है, जैसा कि निम्नलिखित छवि में दिखाया गया है:

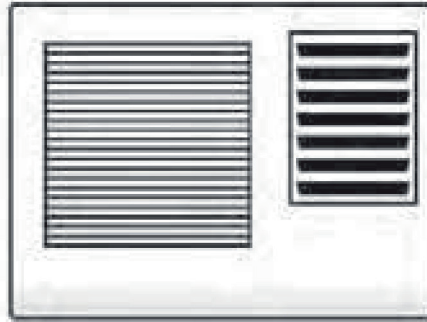


चित्र 4.1.2.2: सुविधा क्षेत्र

4.1.3 एसी के प्रकार

घर और ऑफिस के माहौल में मुख्य रूप से दो तरह के एसी का इस्तेमाल होता है:

- निम्नलिखित चित्र में दिखाया गया है :



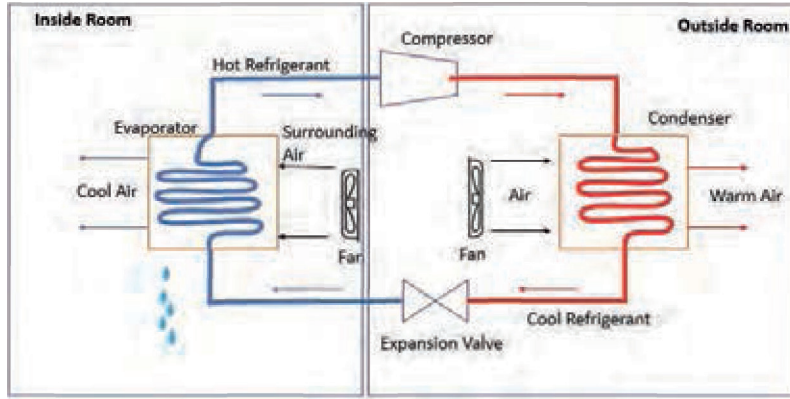
चित्र 4.1.3.1: विंडो एसी

- निम्नलिखित चित्र में दिखाया गया है :



चित्र 4.1.3.2: स्प्लिट एसी

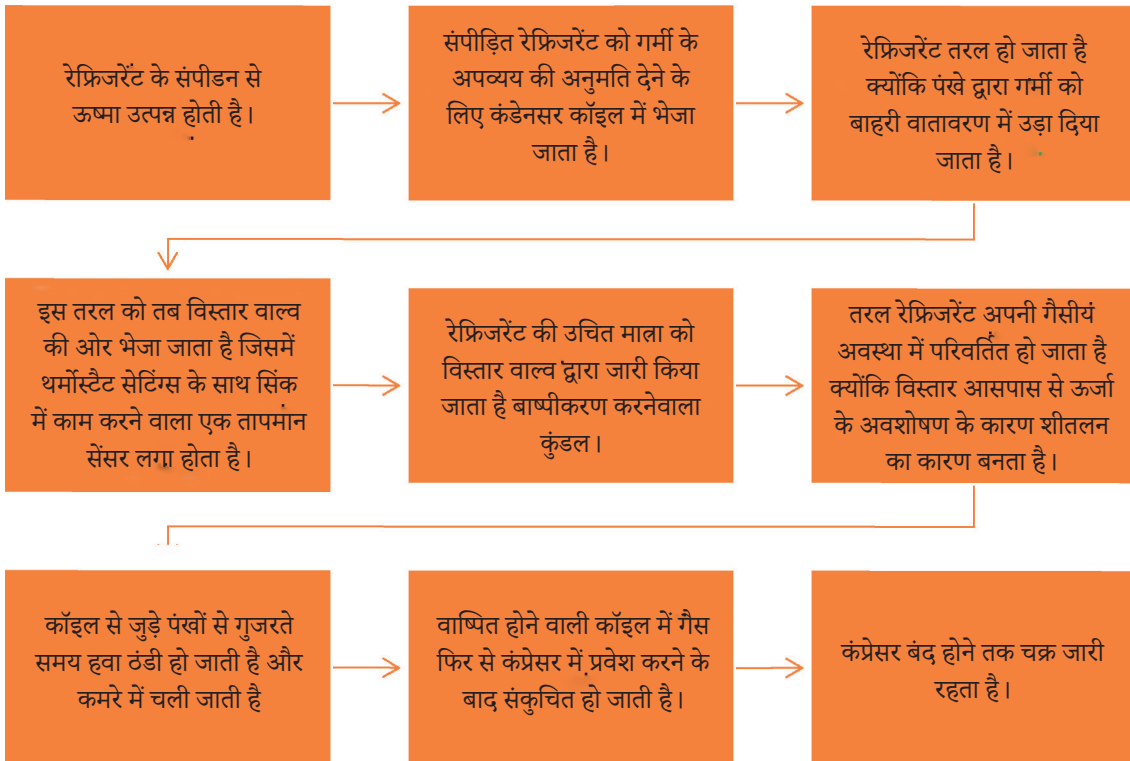
घरों या कार्यालयों में इस्तेमाल होने वाले एसी, विंडो या स्प्लिट का कार्य निम्न आरेख में दिखाया गया है:



चित्र 4. 1 .3.3: एसी की कार्यप्रणाली

पिछली छवियों में दिखाए गए एसी रिवर्स साइकिल या हीट पंप के सिद्धांत पर काम करते हैं। वे बाहर की हवा से गर्मी लेकर एक बंद जगह में स्थानांतरित करके काम करते हैं। ये एसी हवा को ठंडा करने के लिए एक रेफ्रिजरेंट का उपयोग करते हैं जिसे अंदर स्थानांतरित किया जा रहा है। एक अतिरिक्त विशेषता जो इन एसी में हो सकती है वह है अंदर की हवा को फ़िल्टर करना।

प्रत्येक एसी में अपनी इकाई के अंदर एक कंप्रेसर होता है जिसका उपयोग रेफ्रिजरेंट गैस को संपीड़ित और पंप करने के लिए किया जाता है। निम्नलिखित आंकड़ा एक प्रशीतन चक्र के चरणों को दर्शाता है:



चित्र 4. 1 .3.4: प्रशीतन चक्र के चरण

एयर कंडीशनर द्वारा गर्मी अंदर से खींची जाती है और बाहर की ओर छोड़ी जाती है। इनडोर एक स्रोत के रूप में खेलता है और बाहरी गर्मी सिंक के रूप में कार्य करता है।

इकाई 4.2: विंडो एसी का कार्य और स्थापना

इकाई उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. Window AC के विभिन्न भागों और कार्यप्रणाली को पहचानें
2. विंडो एसी की स्थापना के लिए सुरक्षा सावधानियों का पालन करें
3. विंडो एसी का परीक्षण करें

4.2.1 विंडो एसी की कार्यप्रणाली

विंडो एसी घरों और छोटे कार्यालयों में उपयोग किए जाने वाले सबसे आम प्रकार के एसी हैं। ये सबसे सस्ते प्रकार के एसी भी हैं।

विंडो एसी को दीवार में एक खिड़की या छेद की आवश्यकता होती है, एसी इकाई का आकार, और इकाई का एक हिस्सा खिड़की/दीवार के अंदर होता है और हिस्सा बाहर खुले में होता है, अधिमानतः बहुत सारी जगह उपलब्ध होती है।

विंडो एसी में दो मुख्य इकाइयाँ होती हैं:

- अंदर की इकाई, जो कमरे/स्थान को ठंडा करती है, में निम्न शामिल हैं:
 - रिटर्न एयर ग्रिल
 - एयर फिल्टर
 - कंट्रोल पैनल
 - थर्मोस्टेट सेंसर
 - एडजस्टेबल लूवर्स
 - बाष्पीकरण का तार
- बाहरी इकाई, जो कमरे में गर्मी को अवशोषित करती है और कमरे के बाहर स्थानांतरित करती है, में निम्न शामिल हैं:
 - वायु निस्सारण मोटर
 - विभाजन
 - पंखा
 - कंप्रेसर
 - कंडेनसर कॉइल
 - नाली ट्रे/पाइप

विंडो एसी की असेंबली को निम्न आकृति में दिखाया गया है:

एक ठोस आधार जिस पर सभी भागों को इकट्ठा किया जाता है।

एक आवरण जिस पर आधार स्थापित होता है। आवरण दीवार पर या खिड़की में तय किया गया है।

एक अछूता विभाजन जो बाहरी इकाई से अंदर की इकाई को अलग करता है।

एक फ्रंट पैनल जिसमें हॉरिजॉन्टल और वर्टिकल लाउवर हैं, जिसे की वांछित दिशा के अनुसार समायोजित किया जा सकता है वायु प्रवाह।

एक कंट्रोल पैनल जिसमें एसी के तापमान, पंखे की गति आदि को प्रबंधित करने के लिए विभिन्न नियंत्रण होते हैं।

एक प्रशीतन प्रणाली जिसमें कंडेनसर, कंप्रेसर, विस्तार वाल्व और बाष्पीकरण शामिल हैं। यह सिस्टम उसी रेफ्रिजरेशन चक्र का उपयोग करता है जो एक रेफ्रिजरेटर का होता है।

एक वायु परिसंचरण प्रणाली में शामिल हैं:

- ब्लोअर जो अंदर की हवा को सोख लेता है और उसे फिल्टर कर देता है। हवा फिर ठंडा होने के लिए कूलिंग कॉइल से होकर गुजरती है और फिर कमरे में चली जाती है।
- कंडेसर फैन
- पंखे का मोटर

एक जल निकासी प्रणाली नीचे की आधार इकाई में जमा ओस की बूंदों को हटाने की अनुमति देती है।

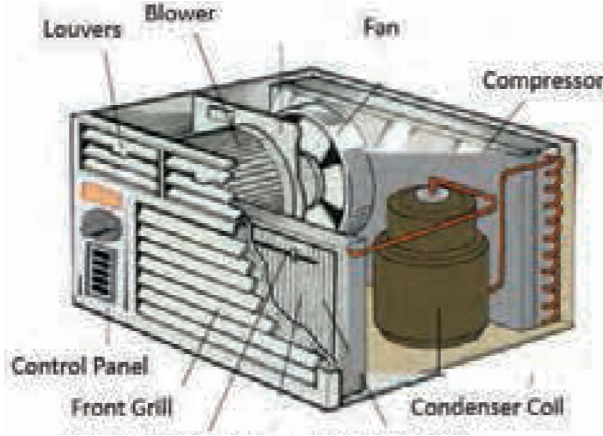
- जब कमरे की हवा ठंडी हो जाती है तो ओस के संग्रह के लिए एसी इकाई को बाहर की ओर थोड़ा झुकाव कोण के साथ स्थापित किया जाता है।
- पीछे की तरफ एक छोटा सा उद्घाटन है जो छोटे ड्रेन पैन और पानी की निकासी के लिए पाइपिंग से जुड़ा है।

एक विद्युत सुरक्षा प्रणाली में एक थर्मोस्टैट होता है जो कुंडल तापमान को महसूस करता है।

- यह कंप्रेसर से जुड़ी मोटर को ज्यादा गरम होने से बचाता है।
- यह ज्यादा गरम होने के कारण वाइंडिंग कॉइल को जलने से रोकता है जबकि एयर कंडीशनर लंबे समय तक चल रहा है, कंप्रेसर को ट्रिप करके और इसे ठंडा होने तक रोककर रखता है।

चित्र 4.2 1.1: एक विंडो एसी की असेंबली

विंडो एसी के हिस्से वही हैं जो पिछली इकाइयों में बताए गए हैं और निम्न छवि में दिखाए गए हैं:



चित्र 4. 2 .1.2: एक विंडो एसी के भाग

4.2.2 स्थापना और सुरक्षा सावधानियां

स्थापना के लिए आवश्यक शर्तें

ग्राहक साइट पर विंडो एसी की स्थापना के लिए जाने से पहले, सुनिश्चित करें कि निम्नलिखित आकृति में दिखाए गए निर्देशों का पालन किया जाता है:

- 1. सभी आवश्यक उपकरण और व्यक्तिगत सुरक्षा गियर साथ रखें, बड़े करीने से व्यवस्थित
- 2. सुनिश्चित करें कि सभी इकाइयों को साइट पर जाने से पहले वितरित कर दिया गया है
- 3. यह देखने के लिए पैकिंग की जाँच करें कि क्या यह पोरपर है और इसमें कोई छेड़छाड़ या क्षति तो नहीं हुई है
- 4. इकाई और उसके पुर्जों, जैसे रिमोट, ग्रिल, फिल्टर आदि को सावधानीपूर्वक अनपैक करें
- 5. इंसुलेटेड जूते पहनें
- 6. सुनिश्चित करें कि एक सीढ़ी उपलब्ध है यदि ऊंचाई पर स्थापित नहीं किया जाना है
- 7. एक विद्युत सुरक्षा प्रणाली में एक थर्मोस्टैट होता है जो कुंडल तापमान को महसूस करता है।

चित्र 4.2 2.1 : स्थापना के लिए आवश्यक शर्तें

यदि दीवार में ड्रिलिंग या गैस रिफिलिंग की आवश्यकता है, तो निम्न आकृति में दिखाई गई सावधानियों का पालन करें:

ड्रिलिंग सुनिश्चित करें कि कोई ढीली वायरिंग नहीं है और प्लग को ठीक से इन्सुलेट किया गया है।

ढीला /कसने के लिए उचित ड्रिल बिट्स और कुंजी का उपयोग करें।

ड्रिलिंग करते समय हाथों को स्थिर रखें और आंखों को मलबे और धूल से बचाने के लिए गॉगल्स पहनें।

गैस रिफिलिंग रेफ्रिजरेंट को खुली जगह में डिस्चार्ज करें।

रेफ्रिजरेंट को संभालते समय दस्ताने का प्रयोग करें।

यह सुनिश्चित करने के लिए सिलेंडर की जांच करें कि यह मानकों के अनुसार ठीक से सील है।

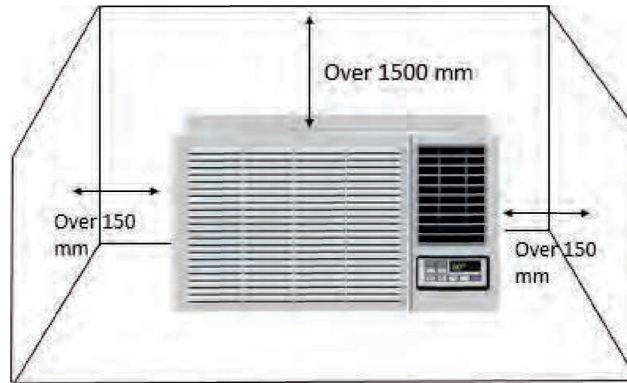
सिलेंडर को सीधी स्थिति में पकड़ें और स्टोर करें।

सिलिंडर को गर्मी से दूर रखें।

चित्र 4.2.2 2 : स्थापना के दौरान बरती जाने वाली सावधानियां

इंस्टालेशन

स्थापना से पहले, सुनिश्चित करें कि आपने स्थापना के लिए साइट की सावधानीपूर्वक जांच की है और स्थापना के लिए सभी शर्तों की जांच की है, जैसे कि इनडोर और आउटडोर इकाई के लिए जगह की उचित उपलब्धता, उचित विद्युत बिंदु उपलब्ध, दीवार में उचित खिड़की / छेद उपलब्ध है, और इसी तरह। विंडो एसी की स्थापना निम्न आरेख में दिखाए गए के समान दिखती है और स्थापित करते समय निर्दिष्ट आयामों को बनाए रखा जाना चाहिए:



चित्र 4.2.2.3: एसी इकाई के आयामों की विशेषता

विंडो एसी स्थापित करने के लिए, निम्न चरणों का पालन करें:

1. एसी को उसकी पैकेजिंग से सावधानीपूर्वक हटा दें।
2. जिस खिड़की पर एसी लगाने की जरूरत है, वहां से कांच/ग्री-I शीशा/ग्रील को हटा दें।
3. सुनिश्चित करें कि छेद/खिड़की एसी द्वारा आवश्यक आयामों के अनुसार है। अगर छेद/खिड़की बड़ी है, तो

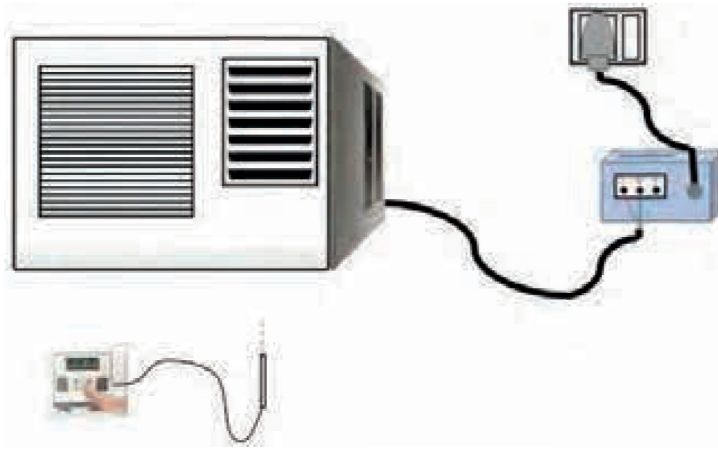
4. एसी के आकार के अनुकूल बनाने के लिए उसके चारों ओर उचित लकड़ी का पैन्लिंग या इंसुलेशन लगाएं। पूरी/खिड़की के फ्रेम का विश्लेषण करें कि इसमें एसी इकाई के वजन को धारण करने के लिए पर्याप्त ताकत है।
5. एसी के बाहरी आवरण को खिड़की के फ्रेम पर ठीक करें। सुनिश्चित करें कि यह दृढ़ और ठीक से तय है। केसिंग को मजबूती से फिक्स करने की जरूरत है ताकि वह एसी का पूरा भार उठा सके। यदि दीवार में छेद है, तो दीवार में मजबूत छेद ड्रिल करके और मजबूत शिकंजा के साथ आवरण को सुरक्षित करके केसिंग को दीवार में फिट किया जाना चाहिए। साथ ही, सुनिश्चित करें कि आवरण को बाहर (एसी के पीछे) एक छोटे कोण (2-3 डिग्री) पर शीर्षक दिया गया है। यह सुनिश्चित करेगा कि कूलिंग कॉइल से एकत्रित ओस को ड्रेन ट्रे और पाइप से बाहर निकाल दिया जाता है।
6. सहकर्मियों की मदद का उपयोग करते हुए, मुख्य एसी इकाई को उठाएं और इसे केसिंग में सावधानी से स्लाइड करें। सुनिश्चित करें कि इकाई पूरी तरह से केसिंग में बैठी है और इसे स्क्रू का उपयोग करके ठीक से सुरक्षित करें।
7. बिजली के तारों को कंट्रोल पैनेल से कनेक्ट करें।
8. फ्रंट पैनेल ग्रिल और फिल्टर लगाएं।
9. बिजली की आपूर्ति को एसी के तार से कनेक्ट करें। जांचें कि क्या एसी काम कर रहा है।

4.2.3 विंडो एसी का परीक्षण करें

एसी लगाने के बाद, यह जांचना महत्वपूर्ण है कि क्या एसी ठीक से काम कर रहा है और क्या इसका नियंत्रण (जैसे रिमोट) भी ठीक से काम कर रहा है। इसके अलावा, आपको स्थापना के बाद ग्राहक को एसी के बुनियादी कार्यों के बारे में भी बताना चाहिए।

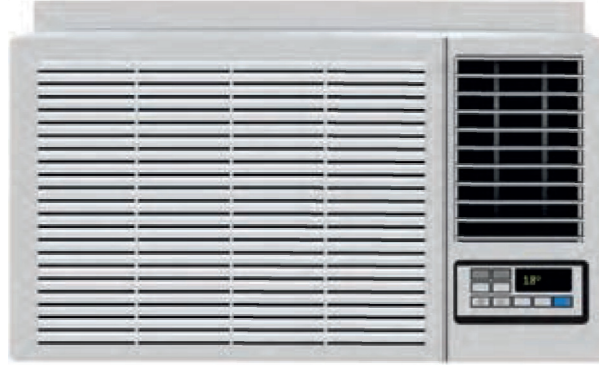
एसी को टेस्ट-रन करने के लिए, निम्न चरणों का पालन करें:

1. सुनिश्चित करें कि सभी विद्युत तारों को किया गया है और एसी के मुख्य पावर कॉर्ड को पावर प्वाइंट में प्लग किया गया है, जैसा कि निम्न चित्र में दिखाया गया है:



चित्र 4.2.3 1 : एसी इकाई की इलेक्ट्रिकल वायरिंग

2. सुनिश्चित करें कि सभी फ्रंट ग्रिल और फिल्टर ठीक से लगाए गए हैं।
3. एसी चालू करें और तापमान को 18 डिग्री सेल्सियस पर सेट करें जैसा कि निम्न आकृति में दिखाया गया है:



चित्र 4.2 3.2: तापमान सेट करना

4. 15-20 मिनट तक एसी को चलने दें।
5. फ्रंट कंट्रोल पैनल की कार्यप्रणाली की जाँच करें।



चित्र 4.2 3.3 : फ्रंट कंट्रोल पैनल के कामकाज की जाँच करना

6. रिमोट कंट्रोल और उसके सभी बटनों की कार्यप्रणाली की जाँच करें।



चित्र 4. 2 3.4 : रिमोट के कामकाज की जाँच करना

7. 15-20 मिनट के बाद कमरे में शीतलन प्रभाव की जाँच करें।
8. निम्नलिखित तापमान की जाँच करें:
 - a. बाहरी इकाई लगभग होनी चाहिए। 42°C
 - b. ग्रिल लगभग होना चाहिए। 9°C

इकाई 4.3: विंडो एसी की सर्विसिंग

इकाई उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

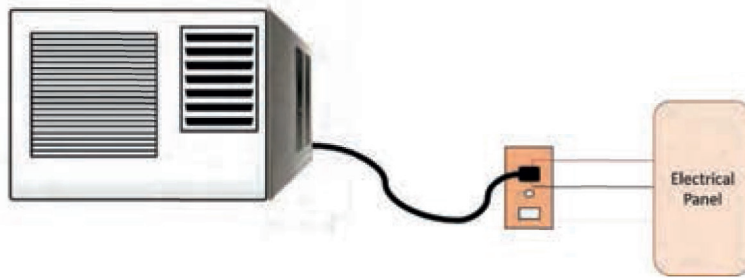
1. विंडो एसी के लिए वायरिंग डायग्राम का वर्णन करें
2. विंडो एसी के इलेक्ट्रॉनिक घटकों का परीक्षण करें
3. सर्विस और रिपेयर विंडो एसी

4.3.1 विंडो एसी के लिए वायरिंग आरेख

ग्राहक के अनुरोध और शिकायतों के अनुसार विंडो एसी की सेवा और मरम्मत के लिए एक फील्ड तकनीशियन की आवश्यकता होती है।

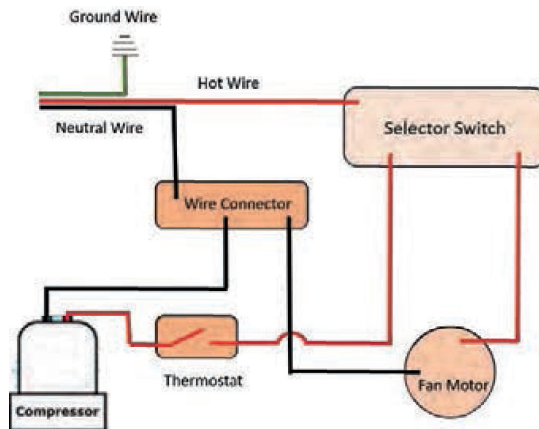
एक एसी की सावधानीपूर्वक सेवा और मरम्मत करने में सक्षम होने के लिए, फील्ड तकनीशियन को एसी के वायरिंग आरेखों को पढ़ने और समझने और इलेक्ट्रिक सर्किट और कनेक्शन को ठीक से समझने में सक्षम होना चाहिए।

विंडो AC का सरलतम वायरिंग आरेख निम्न आकृति में दिखाया गया है:



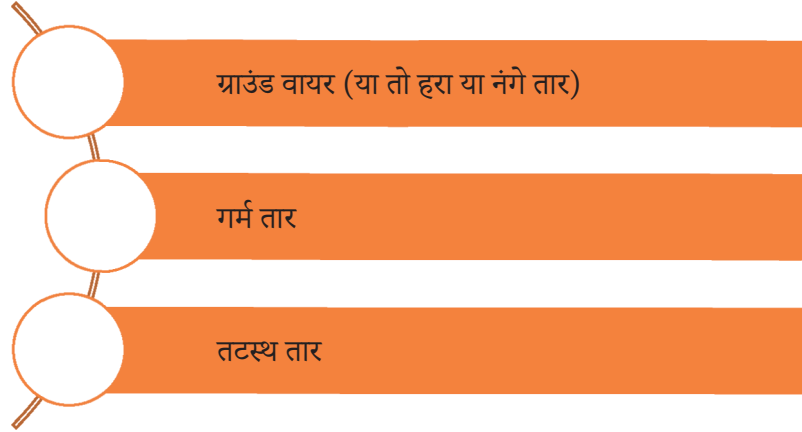
चित्र 4.3.1.1: विंडो AC का वायरिंग डायग्राम

निम्नलिखित आंकड़ा एक एसी की आंतरिक इकाई का वायरिंग आरेख दिखाता है:



चित्र 4.3.1.2: विंडो AC की आंतरिक इकाई का वायरिंग आरेख

पावर केबल को इकाई के अंदर तीन तारों में विभाजित किया गया है जैसा कि निम्नलिखित आकृति में वर्णित है:



चित्र 4. 3 1. 3: पावर कॉर्ड के तार

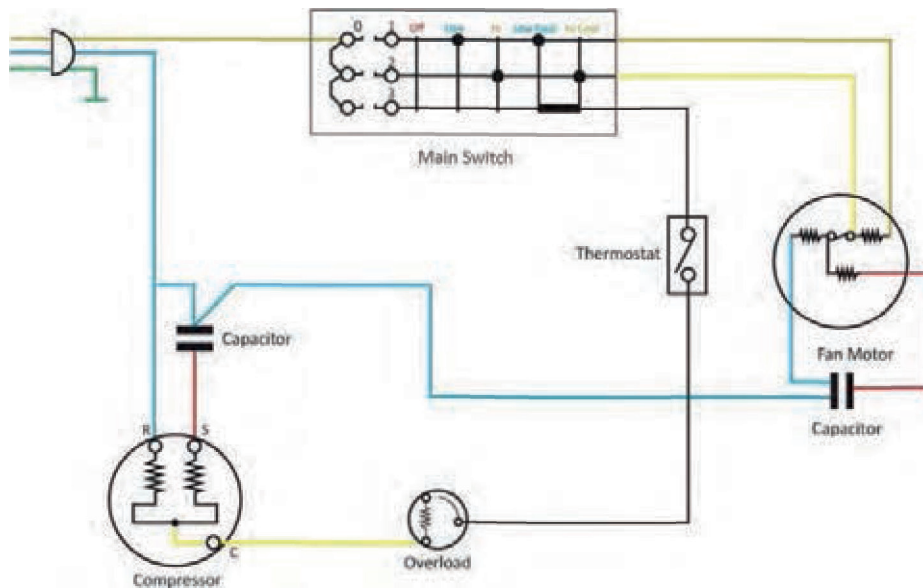
ग्राउंड वायर इकाई के मेटल केस से जुड़ा होता है।

गर्म तार, जो कंप्रेसर और पंखे की मोटर के साथ-साथ विंडो इकाई के महत्वपूर्ण हिस्सों को बिजली की आपूर्ति करता है, चयनकर्ता स्विच को अन्य भागों से जोड़ता है, जो इस प्रकार है:

- हॉट वायर चयनकर्ता स्विच थर्मोस्टेट स्विचकंप्रेसर
- गर्म तार चयनकर्ता स्विचफैन मोटर

तटस्थ तार सीधे पंखे की मोटर के साथ-साथ कंप्रेसर से तार कनेक्टर के माध्यम से जुड़ा होता है जिसे चयनकर्ता स्विच के पीछे रखा जाता है ताकि सभी तटस्थ तारों को एक ही बिंदु से जुड़े रहने के लिए एक दूसरे के लिए सामान्य रखा जा सके।

निम्नलिखित आंकड़ा अधिभार संरक्षण के साथ एक एसी विंडो का एक और वायरिंग आरेख दिखाता है:



चित्र 4. 3 | 1 .4: अधिभार संरक्षण के साथ एक एसी विंडो का वायरिंग आरेख

4.3.2 इलेक्ट्रॉनिक घटकों का परीक्षण

एक फील्ड तकनीशियन को ऑपरेशन के विभिन्न तरीकों के परीक्षण के साथ शुरू करना चाहिए ताकि यह जांचा जा सके कि विंडो एसी के कौन से घटक ठीक से काम कर रहे हैं या नहीं। निम्नलिखित आंकड़ा विभिन्न घटकों की जाँच के चरणों को दर्शाता है:



चित्र 4.3.2.1 : विभिन्न घटकों की जाँच

कंप्रेसर का परीक्षण

विंडो एसी इकाई में आमतौर पर रोटरी कम्प्रेसर का उपयोग किया जाता है। एक फील्ड तकनीशियन को कंप्रेसर का परीक्षण करने के लिए चरणों का पालन करने की आवश्यकता होती है।

चरण 1: यह सुनिश्चित करने के लिए कि यह अच्छी तरह से काम कर रहा है, पावर आउटलेट की जाँच करें।

चरण 2: बिजली बंद करें और एयर कंडीशनर इकाई के सामने के चारों कोनों पर स्थित बढ़ते शिकंजा को हटाकर इकाई के टर्मिनल कवर को हटा दें। सुनिश्चित करें कि टर्मिनल और तार क्षतिग्रस्त नहीं हैं।

चरण 3: यह सुनिश्चित करने के लिए कंप्रेसर की जाँच करें कि उसके अंदर कोई दरार नहीं है।

चरण 4: एक मल्टीमीटर का उपयोग करके विद्युत टर्मिनलों का परीक्षण करें। एक विशिष्ट इकाई में तीन टर्मिनल होते हैं; सी, आर, और एस। प्रत्येक दो टर्मिनलों (सी - आर, सी - एस, और आर - एस) के बीच निरंतरता का परीक्षण किया जाना चाहिए।

- तार कनेक्शन की जाँच करें और यदि तार दोषपूर्ण पाया जाता है, तो उसे बदल दें।
- यदि प्रतिरोध अधिक है (30 ओम से अधिक), तो जांच लें कि कंप्रेसर गर्म है या नहीं। यदि ऐसा है, तो हो सकता है कि आंतरिक अधिभार खुला हो और कंप्रेसर के ठंडा होने की प्रतीक्षा करें।
- यदि प्रतिरोध अधिक है लेकिन इकाई ठंडी है, तो यह इंगित करता है कि कंप्रेसर मोटर खराब है।

चरण 5: कंप्रेसर के शरीर में प्रत्येक टर्मिनल के प्रतिरोध की जांच करें। यदि रेजिस्टेंस रीडिंग कम है, तो इसका मतलब है कि मोटर ग्राउंडेड है और कंप्रेसर को बदलने की जरूरत है।

एसी का परीक्षण संधारित्र

निम्न चित्र एक विंडो एसी के कैपेसिटर का परीक्षण करने के चरणों को सूचीबद्ध करता है:

इकाई को अनप्लग करें और इसे इसके विंडो माउंटिंग से हटा दें।

शिकंजा सुरक्षित रूप से हटा दें।

कंप्रेसर या पंखे की मोटर के पास कैपेसिटर का पता लगाएँ:

- रन कैपेसिटर (तेल से भरे कैपेसिटर आकार में गोल या अंडाकार होते हैं और चांदी के रंग में)।
- स्टार्ट कैपेसिटर (इलेक्ट्रोलाइटिक कैपेसिटर आकार में गोल और ट्यूबलर होते हैं और काले रंग के होते हैं)।

संधारित्र को इसके टर्मिनलों को एक साथ छोटा करके डिस्चार्ज होने दें।

संधारित्र से तारों को हटा दें।

मल्टीमीटर के साथ कैपेसिटर टर्मिनलों का परीक्षण करें।

चित्र 4.3.2.2: कैपेसिटर के परीक्षण के लिए कदम

4.3.3 विंडो एसी की मरम्मत/सर्विसिंग

उपयोग के साथ टूट-फूट के कारण एक एसी को सर्विसिंग और मरम्मत की आवश्यकता होती है। अनुचित रखरखाव भी मरम्मत की आवश्यकता की ओर जाता है। निम्नलिखित आंकड़ा एसी के मुद्दों की कुछ श्रेणियों को सूचीबद्ध करता है:



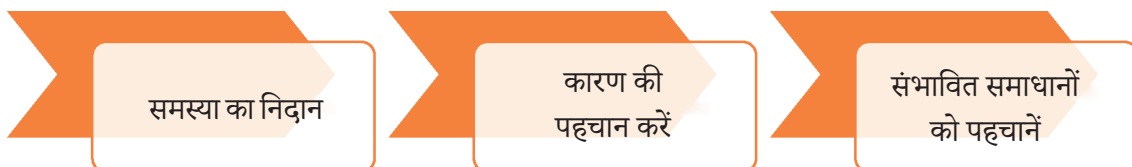
चित्र 4.3.3.1: एसी के मुद्दों की कुछ श्रेणियां

निम्नलिखित आंकड़ा कुछ विशिष्ट लक्षणों को सूचीबद्ध करता है जो इंगित करते हैं कि एयर कंडीशनर को सर्विसिंग की आवश्यकता है:



चित्र 4.3.3.3: एसी समस्याओं के कुछ विशिष्ट लक्षण

एक फील्ड तकनीशियन को मरम्मत शुरू करने से पहले निम्नलिखित कदम उठाने होंगे:



चित्र 4.3.3.4: समस्या निवारण चरण

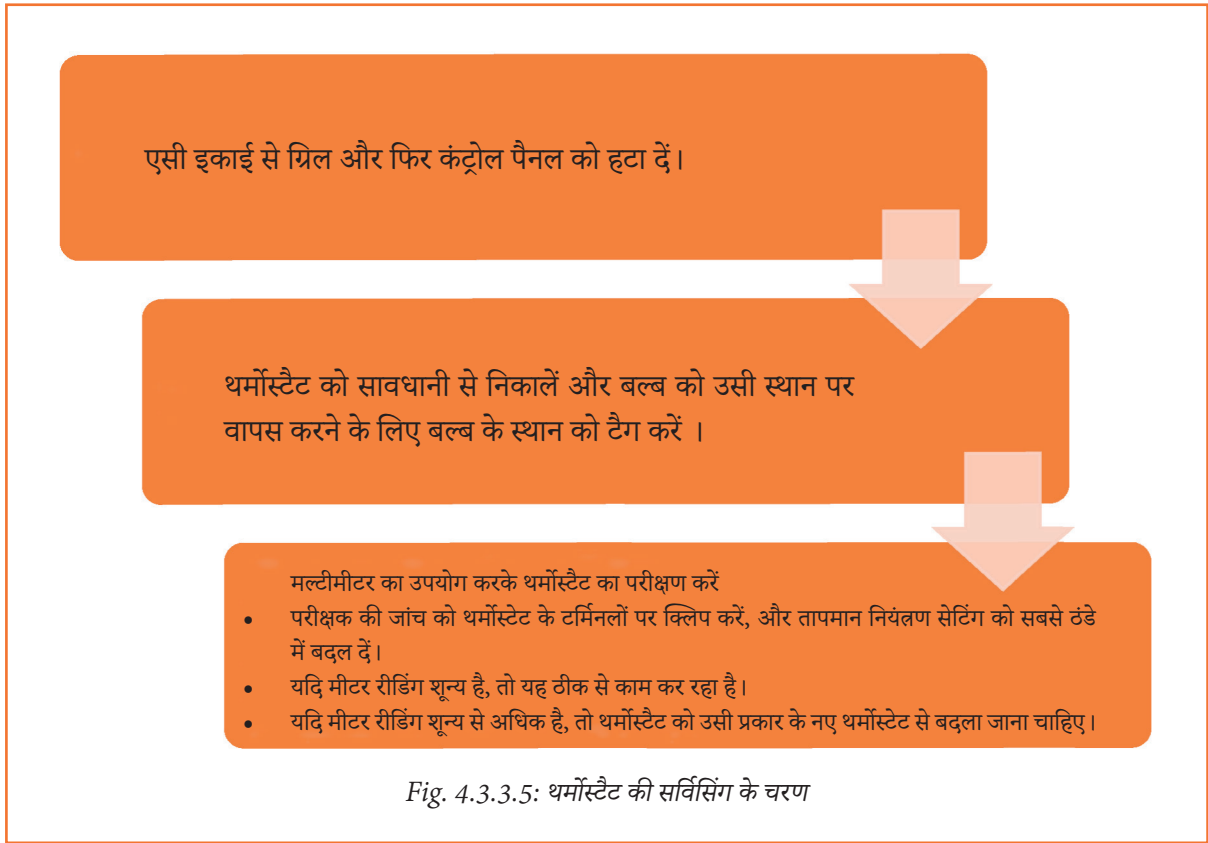
निम्न तालिका कुछ एसी समस्याओं और उनके संभावित समस्या निवारण चरणों को सूचीबद्ध करती है:

संकट	संभावित समस्या निवारण कदम
एसी इकाई चालू नहीं होती	<ul style="list-style-type: none"> फ्र्यूज़ या ब्रेकर की जाँच करें। वायरिंग और चयनकर्ता स्विच की जाँच करें।
इकाई से निकलने वाली हवा पर्याप्त ठंडी नहीं है	<ul style="list-style-type: none"> जांचें कि प्रशंसक चयनकर्ता “केवल प्रशंसक” मोड पर सेट है। जांचें कि थर्मोस्टैट उच्च गर्म स्थिति पर सेट है या नहीं। एगजॉस्ट वेंट कंट्रोल को “ओपन” पोजीशन में रखें। सुनिश्चित करें कि थर्मोस्टेट सेंसिंग बल्ब का स्थान सही है। कॉइल की सफाई की जाँच करें। सर्द के स्तर की जाँच करें।
इकाई ठंडा होने पर कमरा गर्म होता है	<ul style="list-style-type: none"> जांचें कि क्या प्रशंसक चयनकर्ता “केवल प्रशंसक” मोड पर सेट है। जांचें कि थर्मोस्टैट उच्च गर्म स्थिति पर सेट है या नहीं। एगजॉस्ट वेंट कंट्रोल को “ओपन” पोजीशन में रखें। सुनिश्चित करें कि थर्मोस्टेट सेंसिंग बल्ब का स्थान सही है। वायु दिशात्मक लूवर्स की स्थिति की जाँच करें। सुनिश्चित करें कि सामने अवरुद्ध नहीं है। जाँच करें कि बाहरी लाउवर ईंटों या किसी अन्य चीज़ से अवरुद्ध नहीं हैं। सुनिश्चित करें कि कमरे के आकार के लिए शीतलन क्षमता पर्याप्त है। कॉइल की सफाई की जाँच करें। सर्द के स्तर की जाँच करें।
अंदर टपक रहा है पानी	<ul style="list-style-type: none"> सुनिश्चित करें कि इकाई थोड़ा बाहर की ओर झुकी हुई है। जांचें कि क्या नाली में कोई रुकावट है। यदि कोई रुकावट है तो नाली को साफ करें। <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> इकाई को खिड़की से हटाना। <input type="checkbox"/> बिजली को डिस्कनेक्ट करना और इकाई को धोना। <input type="checkbox"/> इकाई को पूरी तरह से सूखने देना और शक्ति का पुनः उपयोग करना।
कॉइल पर लगे पंख ठीक से काम नहीं कर रहे हैं	<ul style="list-style-type: none"> पंखों को सीधा करने के लिए महीन कंधी का प्रयोग करें। सुनिश्चित करें कि चपटा होना मामूली है, क्योंकि इससे अधिक ऑपरेशन को प्रभावित करेगा।

<p>सामने की तरफ घुमावदार कुंडल जम जाता है</p>	<ul style="list-style-type: none"> • कॉइल की सफाई की जाँच करें। • एयर फिल्टर की सफाई की जाँच करें। • सुनिश्चित करें कि थर्मोस्टैट ठीक से काम कर रहा है। • रेफ्रिजरन टी के स्तर की जाँच करें।
<p>एसी साइकिल बहुत बार चालू और बंद रहती है</p>	<ul style="list-style-type: none"> • जांचें कि थर्मोस्टेट सेंसर ठीक से स्थित है या नहीं। • सुनिश्चित करें कि सेंसर बाष्पीकरण करने वाले कॉइल को नहीं छू रहा है। • तार को सावधानी से समायोजित करें। • सुनिश्चित करें कि फ्रंट पैनल या थर्मोस्टेट पर्दे से अवरुद्ध नहीं है। • किसी भी रेफ्रिजरेंट ले ak के लिए जाँच करें। • सुनिश्चित करें कि कंडेनसर पत्तियों से ढका नहीं है। • जांचें कि पंख क्षतिग्रस्त नहीं हैं।
<p>एसी इकाई सर्किट ब्रेकर या फ्यूज़ उड़ाती है</p>	<ul style="list-style-type: none"> • सर्किट के आकार (amps) की जाँच करें। <ul style="list-style-type: none"> □ अधिकांश विंडो एसी को 120 वोल्ट की आवश्यकता होती है और इसे 15 amp के साथ सर्किट में संचालित किया जा सकता है। कुछ बड़ी इकाइयों को एक समर्पित सर्किट की आवश्यकता हो सकती है। सर्किट को उड़ा दिया जाता है यदि इसे एक साथ संचालित होने वाले अन्य भारों के साथ साझा किया जाता है। □ इकाई के लिए 20 amp के साथ एक समर्पित सर्किट चलाने का प्रयास करें।

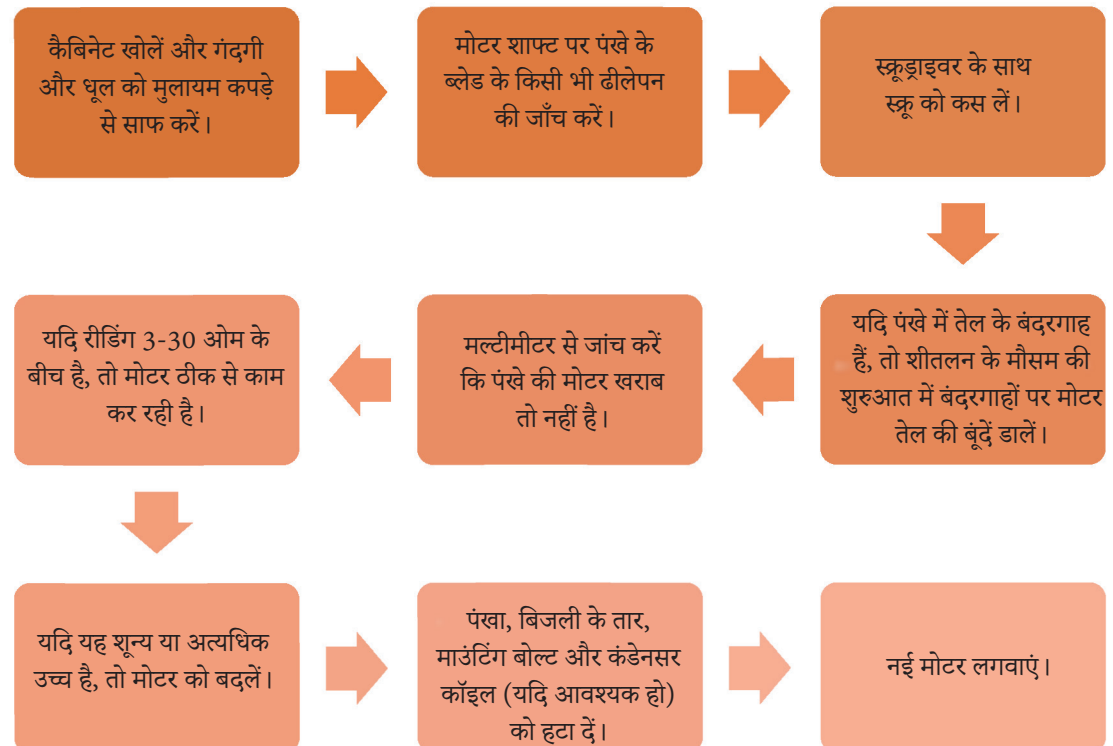
थर्मोस्टेट की मरम्मत

नियंत्रण कक्ष के पीछे स्थित थर्मोस्टेट में थर्मोस्टेट द्वारा नियंत्रित सेंसर तापमान से जुड़ा एक विशेष सेंसिंग बल्ब होता है। यह थर्मोस्टेट से के क्षेत्र तक फैला हुआ है बाष्पीकरण करनेवाला कुंडल। एक थर्मोस्टेट की सेवा के लिए एक फील्ड तकनीशियन को निम्नलिखित आकृति में दिखाए गए चरणों का पालन करना चाहिए: मल्टीमीटर का उपयोग करके थर्मोस्टैट का परीक्षण करें।



एक पंखे की मरम्मत

आमतौर पर पंखे के ढीले या गंदे ब्लेड खराब होने का कारण बनते हैं। पंखे के ब्लेड को साफ करने और कसने से आमतौर पर पंखे की समस्या ठीक हो जाती है। निम्नलिखित आंकड़ा एक एसी इकाई के पंखे की मरम्मत के चरणों को सूचीबद्ध करता है:



चित्र 4. 3 3 .6: एसी इकाई के पंखे की मरम्मत के लिए कदम

इकाई 4.4: स्प्लिट एसी लगाना

इकाई उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. स्प्लिट एसी के विभिन्न भागों और कार्यप्रणाली की पहचान करें
2. स्प्लिट एसी की स्थापना के लिए सुरक्षा सावधानियों का पालन करें
3. IDU और ODU इंस्टॉलेशन करें
4. IDU और ODU कनेक्ट करें
5. स्प्लिट एसी का परीक्षण करें

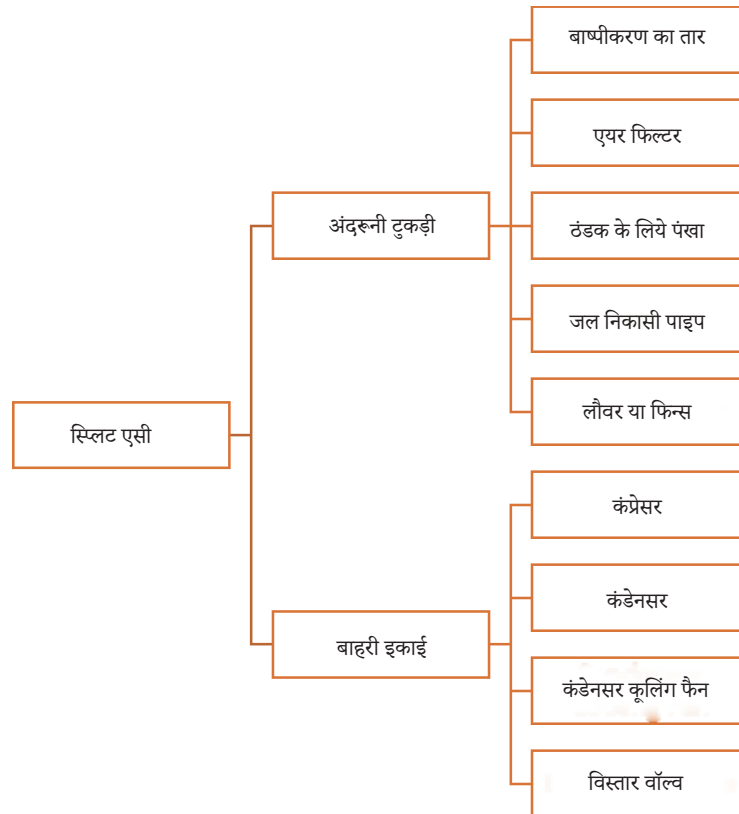
4.4.1 स्प्लिट एसी के पुर्जे

स्प्लिट एयर कंडीशनर के लोकप्रिय होने के मुख्य कारण उनके सुरुचिपूर्ण रूप और मूक संचालन हैं। स्प्लिट एसी में दो इकाई होते हैं:

- इंडोर यूनिट: यह कमरे के अंदर स्थापित होता है जो कमरे को ठंडा करता है।
- बाहरी इकाई: यह स्थापना और रखरखाव के लिए सुविधाजनक स्थान पर कमरे के बाहर खुली जगह में स्थापित है।

दो इकाइयों के अलावा तांबे की ट्यूबिंग है जो उन्हें जोड़ती है।

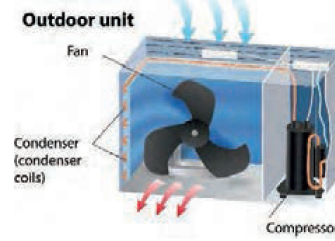
निम्नलिखित आंकड़ा एक विभाजित एयर कंडीशनर के भागों को सूचीबद्ध करता है:



चित्र 4.4.1.1: स्प्लिट एयर कंडीशनर के पुर्जे

बाहरी इकाई

कंप्रेसर और कंडेनसर द्वारा बाहरी इकाई में बड़ी मात्रा में गर्मी उत्पन्न होती है। इकाई के चारों ओर पर्याप्त वायु प्रवाह होना चाहिए। निम्नलिखित आंकड़े स्प्लिट एसी की बाहरी इकाई को दर्शाते हैं:



4.4.1.2: स्प्लिट एसी की बाहरी इकाई

कंप्रेसर

कंप्रेसर रेफ्रिजरेंट को कंप्रेस करके उसका प्रेशर बढ़ाता है और कंडेनसर को भेजता है। कंप्रेसर भली भांति बंद सील प्रकार के होते हैं जिसमें शाफ्ट को चलाने के लिए प्रयुक्त मोटर बाहरी रूप से दिखाई नहीं देती है।

कंडेनसर

एल्युमिनियम फिन से ढकी कॉइल्ड कॉपर ट्यूबिंग है और इसमें एयर कंडीशनिंग इकाई के आकार के आधार पर एक या एक से अधिक पंक्तियाँ होती हैं। यह उच्च तापमान और कंप्रेसर से प्राप्त दबाव वाले रेफ्रिजरेंट को गर्मी छोड़ने की अनुमति देता है। कॉपर और एल्युमिनियम ने रेफ्रिजरेंट से गर्मी को तेज दर से निकालने दिया।

कंडेनसर कूलिंग फैन

कंडेनसर कॉइल और कंप्रेसर के सामने स्थित कंडेनसर कूलिंग फैन एक मोटर द्वारा संचालित होता है और इसमें तीन या चार ब्लेड होते हैं। ब्लेड के घूमने से पंखा बाहर से हवा को अवशोषित करता है और एल्युमीनियम फिन के साथ कंडेनसर और कंप्रेसर के ऊपर हवा को उड़ाता है और इस तरह उन्हें ठंडा करता है। गर्म हवा को खुले स्थान तक पहुँचाया जाता है जिससे हवा का संचार होता है।

विस्तार वाल्व

यह आम तौर पर एक तांबे की केशिका ट्यूब होती है जिसमें कॉइल के कई चक्कर होते हैं। यह कंडेनसर से आने वाले रेफ्रिजरेंट के तापमान और दबाव में अचानक गिरावट की अनुमति देता है।

आंतरिक इकाई

स्प्लिट एसी की आंतरिक इकाई में एक बॉक्स प्रकार का आवास होता है जो महत्वपूर्ण भागों को संलग्न करता है। निम्नलिखित आंकड़ा इनडोर इकाइयों के प्रकारों को सूचीबद्ध करता है:

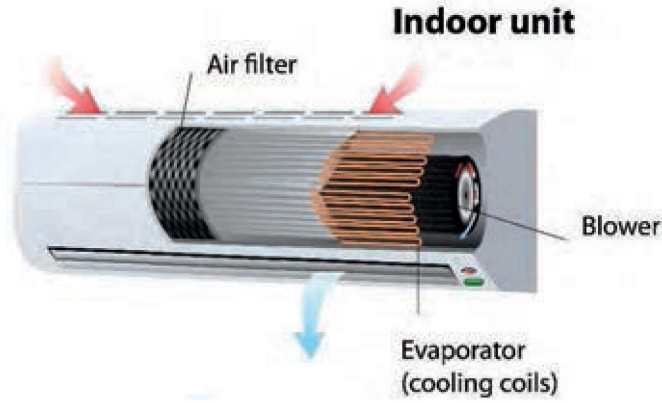
दीवार पर चढ़ा
हुआ

छत पर लगाया
गया

फर्श पर लगने
वाला

चित्र 4.4.1.3: स्प्लिट एसी की इनडोर इकाई के प्रकार

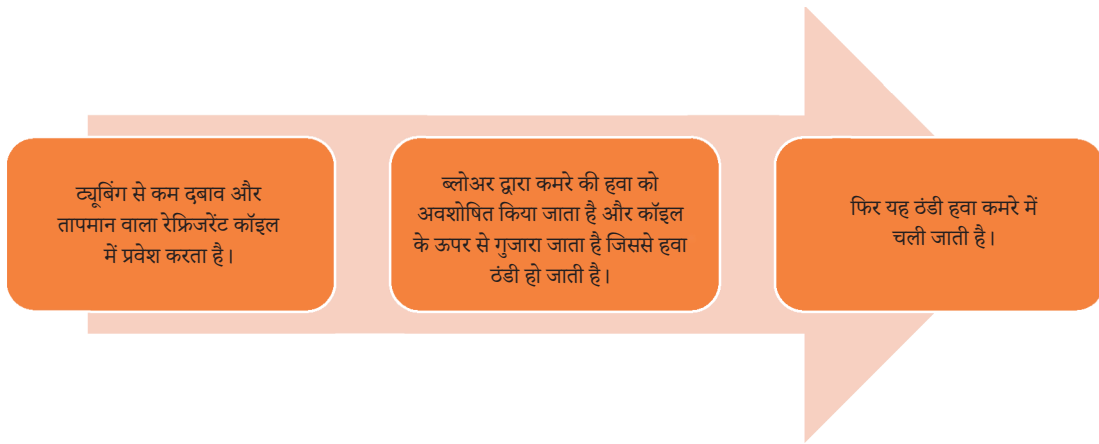
निम्नलिखित आंकड़ा एक स्प्लिट एसी की इनडोर इकाई को दर्शाता है:



चित्र 4.4.1.4 : स्प्लिट एसी की इनडोर यूनिट

बाष्पीकरण करनेवाला कुंडल या शीतलक कुंडल

इसमें एक या अधिक पंक्तियों में एक कुंडल के कई मोड़ शामिल हैं। पंक्तियों की संख्या कंडीशनिंग सिस्टम की क्षमता पर आधारित है। कॉइल को एल्युमिनियम फिन्स से ढक दिया जाता है ताकि कमरे के अंदर की हवा में गर्मी की अधिकतम मात्रा को स्थानांतरित किया जा सके। निम्नलिखित आंकड़ा वाष्पित होने वाली कुंडली के कार्य को दर्शाता है:



चित्र 4.4.1.5: बाष्पीकरणीय कुंडल का कार्य

कमरे की हवा से गर्मी को अवशोषित करने के बाद वाष्पित होने वाले कॉइल के अंदर रेफ्रिजेंट का तापमान बढ़ जाता है। यह कॉपर ट्यूबिंग के माध्यम से बाहरी इकाई के कंप्रेसर तक गया। दोनों पक्षों के रेफ्रिजेंट ट्यूबिंग को इंसुलेशन टेप से ढक एयर फिल्टर दिया जाता है।

एयर फिल्टर एक कमरे से गंदगी के कणों को हटाकर स्वच्छ हवा की आपूर्ति की अनुमति देता है। कूलिंग कॉइल में जाने से पहले कमरे की हवा को एयर फिल्टर से गुजारा जाता है।

कूलिंग फैन या ब्लोअर

यह कमरे से गर्म और गंदी हवा खींचती है और ठंडी और साफ हवा को बाहर निकालती है। पंखे की गति को बदला जा सकता है क्योंकि यह एक छोटी मोटर से जुड़ा होता है जिसमें कई गति विकल्प होते हैं।

नाली पाइप

जब कमरे की हवा को कूलिंग कॉइल के ऊपर से गुजारा जाता है, तो हवा का तापमान ओस बिंदु तापमान से नीचे पहुंच जाता है। इसके परिणामस्वरूप हवा में मौजूद जलवाष्प के संघनन के कारण कूलिंग कॉइल की सतह पर ओस की बूंदें बन जाती हैं। ये पानी की बूंदें इनडोर इकाई के अंदर जमा हो जाती हैं। एक नाली का पाइप अंतरिक्ष से बाहर एक बाहरी स्थान से जुड़ा होता है जहाँ पानी को आसानी से निपटाया जा सकता है।

लौवर या फिन्स

कूलिंग फैन द्वारा लुवर के माध्यम से कमरे में ठंडी हवा की आपूर्ति की जाती है जो आवश्यकताओं के अनुसार हवा की दिशा बदलने की अनुमति देती है। निम्नलिखित आंकड़ा लुवर के प्रकारों को सूचीबद्ध करता है:

क्षैतिज लौवर

- वे एक छोटी मोटर से जुड़े होते हैं और रिमोट कंट्रोल का उपयोग करके उनकी स्थिति को बंद किया जा सकता है।
- यदि स्थिति स्थिर है, तो ठंडी हवा को एक विशिष्ट दिशा में पारित किया जाता है।
- अगर इसे रोटेशन मोड पर सेट किया जाता है तो ताजी हवा पूरे कमरे में चली जाती है।

लंबवत लौवर

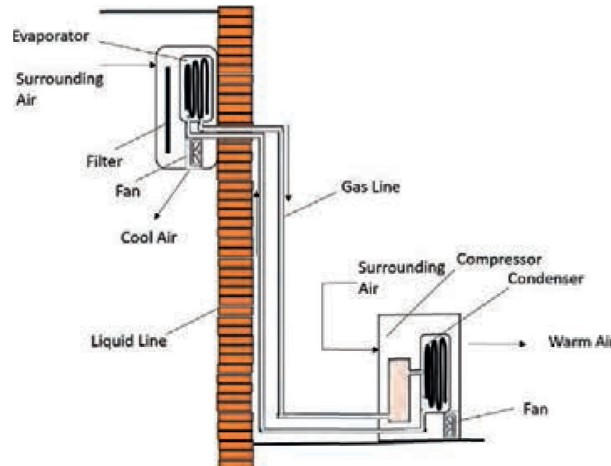
- वे मैनुअल रूप से संचालित होते हैं और आवश्यकताओं के अनुसार स्थिति को आसानी से सेट किया जा सकता है।
- वायु प्रवाह को ऊपर और नीचे की दिशाओं में नियंत्रित किया जाता है।

चित्र 4.4 1 .6: दो प्रकार के लौवर

रेफ्रिजरेट पाइपिंग या ट्यूबिंग

रेफ्रिजरेट पाइपिंग में कॉपर ट्यूबिंग शामिल है, जो बाहरी और इनडोर इकाई को जोड़ता है। यह इतना लचीला है कि इसे आसानी से कुंडलित किया जा सकता है।

कम दबाव और कम तापमान वाला रेफ्रिजरेट एक्सपेंशन वाल्व से कॉपर ट्यूबिंग तक जाता है, जो कि दूसरे छोर पर कूलिंग कॉइल से भी जुड़ा होता है। निम्नलिखित आंकड़ा रेफ्रिजरेट ट्यूबिंग के माध्यम से इनडोर और आउटडोर इकाई के कनेक्शन को दर्शाता है:

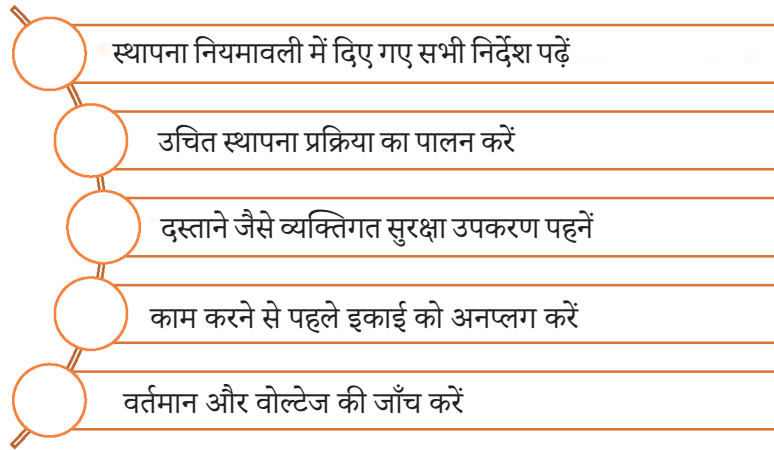


चित्र 4.4.1 7 : रेफ्रिजरेट ट्यूबिंग के माध्यम से इनडोर और आउटडोर इकाई का कनेक्शन

दो इकाइयों (इनडोर और आउटडोर) के बीच की दूरी कम होनी चाहिए क्योंकि ट्यूब के माध्यम से रेफ्रिजरेट प्रवाहित होने पर शीतलन प्रभाव का कुछ नुकसान होता है। ट्यूबिंग इन्सुलेशन के साथ कवर किया गया है क्योंकि यह वातावरण के संपर्क में है जो उच्च तापमान हो सकता है। यदि ट्यूबिंग को कवर नहीं किया जाता है तो शीतलन प्रभाव खो जाएगा। एक और रेफ्रिजरेट ट्यूबिंग है, जो रेफ्रिजरेट को वाष्पित करने वाली कॉइल से कंप्रेसर तक ले जाने के लिए यूनिट्स को जोड़ती है। दोनों ट्यूबिंग को एक इन्सुलेशन टेप का उपयोग करके कवर किया गया है।

4.4.2 सावधानियां

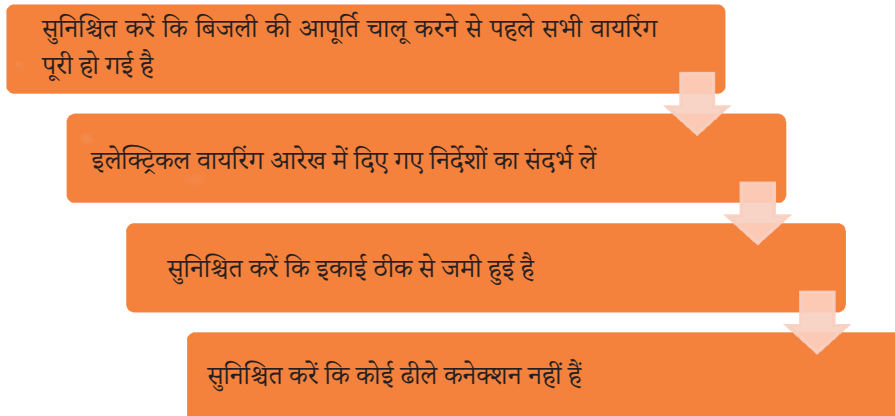
एयर कंडीशनर लगाते समय कुछ सुरक्षा सावधानियों का पालन करना महत्वपूर्ण है। निम्नलिखित आंकड़ा सामान्य दिशानिर्देशों का प्रतिनिधित्व करता है जिनका पालन किसी भी संभावित चोट या संपत्ति के नुकसान को रोकने के लिए किया जाना चाहिए:



चित्र.4.4.2.1: सुरक्षा सावधानियां

वायरिंग करते समय सुरक्षा सावधानियां

इन सामान्य सुरक्षा सावधानियों के अलावा, विद्युत प्रणालियों के साथ काम करते समय सावधानियों का पालन करना अनिवार्य है। कोई भी लापरवाही या लापरवाही बिजली के झटके का कारण बन सकती है जिससे गंभीर व्यक्तिगत चोट या मृत्यु हो सकती है। निम्नलिखित आंकड़ा विद्युत सुरक्षा सावधानियों का पालन करने का प्रतिनिधित्व करता है:



चित्र 4.4.2.2.: विद्युत सुरक्षा सावधानियां

परिवहन करते समय सुरक्षा सावधानियां

एयर कंडीशनर इकाइयां बहुत भारी हैं। निम्नलिखित के रूप में इकाइयों को उठाने के लिए विशेष देखभाल की आवश्यकता है :

- कभी भी इकाई को अकेले उठाने की कोशिश न करें।
- हमेशा किसी से मदद मांगें।
- इकाई को जमीन से उठाते समय उचित आसन बनाए रखना चाहिए।
- पीठ की चोट के किसी भी जोखिम को कम करने के लिए घुटनों को मोड़ना सुनिश्चित करें।
- एयर कंडीशनर के नुकिले किनारों और एल्युमीनियम के पंखों को देखें।

स्थापित करते समय सुरक्षा सावधानियां

स्थापित करते समय, सुरक्षा के लिए निम्नलिखित सावधानियां बरतनी चाहिए:

एक दीवार में	<ul style="list-style-type: none"> • सुनिश्चित करें कि दीवार इकाई का भार वहन कर सकती है। • अतिरिक्त सहायता प्रदान करने के लिए लकड़ी या धातु से बने फ्रेम का निर्माण किया जाना चाहिए।
एक कमरे में	<ul style="list-style-type: none"> • पानी के कारण दीवार और फर्श को नुकसान से बचाने के लिए कमरे के अंदर चलने वाली ट्यूबिंग को इंसुलेट करें।
असमान या नम स्थानों में	<ul style="list-style-type: none"> • बाहरी इकाई के लिए एक ठोस, स्तरीय नींव प्रदान करें। • किसी भी प्रकार के असामान्य कंपन और पानी के नुकसान से बचने के लिए उभरे हुए कंक्रीट ब्लॉकों का उपयोग करें।
तेज़ हवाओं वाले क्षेत्रों में	<ul style="list-style-type: none"> • बाहरी इकाई को सुरक्षित रूप से लंगर डालने के लिए बोल्ट और धातु के फ्रेम का उपयोग करें। • हवा के लिए एक उपयुक्त बाधा प्रदान करें।
बर्फिले इलाकों में	<ul style="list-style-type: none"> • बाहरी इकाई को एक ऐसे मंच पर स्थापित करें जो संचित बर्फ से ऊंचा हो। • बर्फ के आउटलेट प्रदान करें।

चित्र 4.4 2.3 : स्थापना सुरक्षा सावधानियां

रेफ्रिजरेट ट्यूबिंग को जोड़ने के दौरान सुरक्षा सावधानियां

रेफ्रिजरेट ट्यूबिंग को कनेक्ट करते समय निम्नलिखित सावधानियां बरतनी चाहिए:

- ट्यूबिंग रन को हमेशा छोटा रखें
- दो ट्यूबों को जोड़ते समय, फ्लेयरिंग विधि का उपयोग करें
- परीक्षण चलाने से पहले किसी भी रिसाव की जाँच करें

4.4.3 स्लिट एसी की स्थापना

स्लिट एसी को स्थापित करने के लिए पहला कदम स्थापना के लिए सर्वोत्तम स्थान का चयन करना है। निम्नलिखित आंकड़ा एसी के स्थान के लिए विचार किए जाने वाले बिंदुओं को सूचीबद्ध करता है:

इकाई को ऐसे स्थान पर स्थापित न करें जहां आस-पास गर्मी स्रोत हो

सुनिश्चित करें कि वायु परिसंचरण में कोई बाधा नहीं है

सुनिश्चित करें कि सभी तरफ उचित वेंटिलेशन है

सुनिश्चित करें कि जल निकासी के लिए आसान पहुँच है

कंडीशनिंग इकाई को पास में स्थापित न करें प्रवेश या निकास द्वार

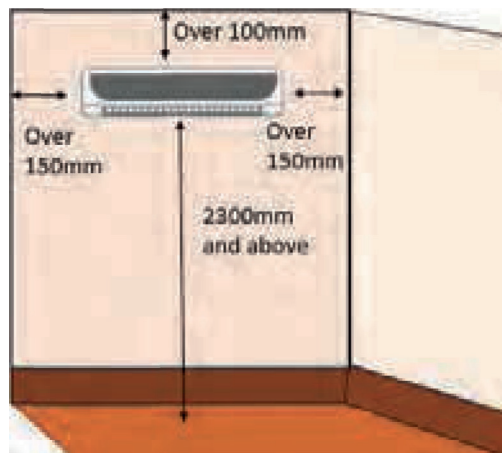
सुनिश्चित करें कि इकाई रखरखाव के लिए सुलभ है

चित्र 4.4.3 1 : स्थापना स्थान

इंडोर इकाई इंस्टालेशन

इनडोर इकाई की स्थापना के चरण इस प्रकार हैं:

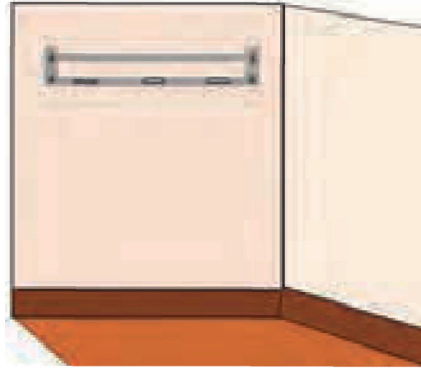
चरण 1: इकाई के लिए एक उपयुक्त स्थान का चयन करें जैसा कि निम्नलिखित आकृति में दिखाया गया है:



चित्र 4.4.3.2: आंतरिक इकाई स्थापना स्थान

चरण 2: माउंटिंग प्लेट को कमरे के अंदर की दीवार पर ठीक करें और इसे निम्न आकृति में दिखाए गए अनुसार स्कू से सुरक्षित करें:

- दीवार के खिलाफ बढ़ते प्लेट को पकड़ो।
- प्लेट क्षैतिज रूप से समतल है या नहीं यह जाँचने के लिए एक स्तर का उपयोग करें।
- दीवार में उपयुक्त स्थानों पर छेद करके इसे दीवार से लगा दें।
- ड्रिल किए गए छेद में एंकर डालें और टैपिंग स्कू का उपयोग करके प्लेट को दीवार पर सुरक्षित करें



चित्र 4.4 3.3 : माउंटिंग प्लेट को सुरक्षित करें

चरण 3: पाइपिंग को फिट करने के लिए, दीवार में एक छेद ड्रिल करें जैसा कि निम्नलिखित आकृति में दिखाया गया है:



चित्र 4.4.3.4: एक छेद ड्रिल करें पाइपिंग के लिए

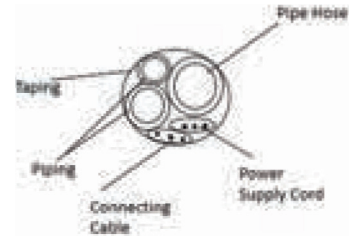
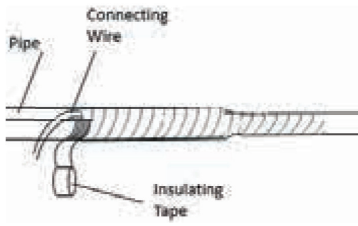
- दीवार के माध्यम से लगभग 7.5 सेमी के व्यास वाले एक छेद को ड्रिल करें।
- सुनिश्चित करें कि बाहर की ओर छेद का ढलान नीचे की ओर रखा गया है ताकि पर्याप्त जल निकासी संभव हो।
- छेद के माध्यम से एक लचीला निकला हुआ किनारा डालें।

चरण 4: सुनिश्चित करें कि विद्युत कनेक्शन उचित हैं:

- इकाई के फ्रंट पैनल को उठाकर कवर को हटा दें।
- सुनिश्चित करें कि तार स्कू के टर्मिनलों से जुड़े हुए हैं।

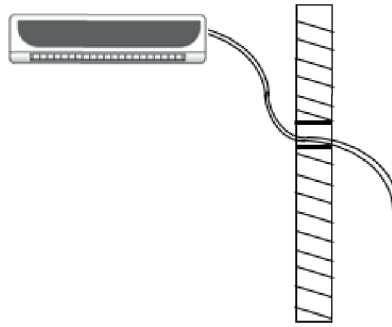
चरण 5: पाइप कनेक्ट करें:

- पाइपिंग को छेद की ओर चलाएं।
- पीवीसी पाइप से एक लंबाई काट लें जो आंतरिक और बाहरी पक्ष (लगभग 6 मिमी) की दीवार की सतहों के बीच की लंबाई से कम हो।
- टोपी को पीवीसी पाइप के अंत में रखें जो कमरे के अंदर है।
- एक विद्युत टेप का उपयोग करके नाली के पाइप, तांबे के पाइप और बिजली के तारों को एक साथ जोड़ दें, जैसा कि निम्नलिखित आकृति में दिखाया गया है:



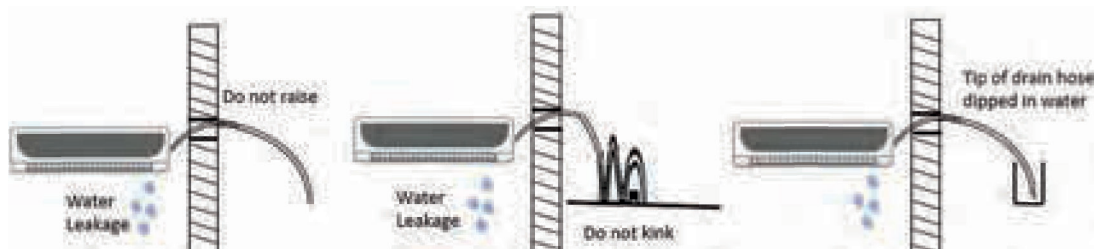
चित्र 4.4 3.5 : पाइप कनेक्ट करें

- पाइप को इनडोर इकाई में सुरक्षित करने के लिए विपरीत दिशाओं में काम करते हुए 2 रिंच का उपयोग करके कनेक्शन को कस लें और ड्रेनेज पाइप को इनडोर इकाई के आधार से जोड़ दें।
- छेद के माध्यम से पाइपों और केबलों को एक साथ चलाएं और सुनिश्चित करें कि जल निकासी पाइप द्वारा उचित स्थान पर पानी निकाला गया है, और नाली नली कुशल जल निकासी के लिए नीचे की ओर झुकी हुई है, जैसा कि निम्नलिखित आकृति में दिखाया गया है:



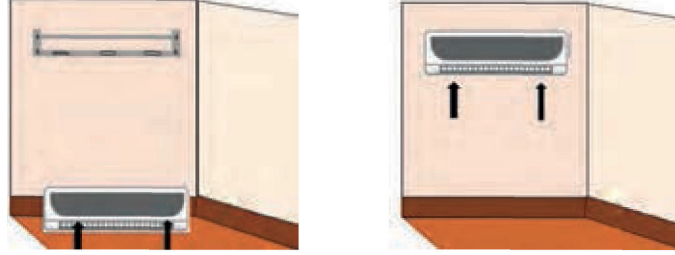
चित्र 4.4 3 . 6 : नाली नली की दिशा

निम्नलिखित छवियां गलत स्थापना के कुछ उदाहरण दिखाती हैं:



चित्र 4.4.3.7: गलत स्थापना के उदाहरण

चरण 6: इनडोर इकाई को माउंटिंग प्लेट के खिलाफ दबाकर सुरक्षित करें, जैसा कि निम्नलिखित आंकड़ों में दिखाया गया है:



चित्र 4.4.3.8.: इनडोर इकाई को सुरक्षित करें

बाहरी इकाई स्थापना

इनडोर इकाई की स्थापना के चरण इस प्रकार हैं:

चरण 1: इकाई के लिए एक उपयुक्त स्थान का चयन करें, जैसा कि निम्नलिखित आकृति में दिखाया गया है:



चित्र 4.4.3.9: बाहरी इकाई स्थान

चरण 2: माउंटिंग प्लेट को बाहरी दीवार से सटाकर रखें:

- इसे ठीक से सुरक्षित करें।
- सुनिश्चित करें कि यह एक स्तर की स्थिति में है।
- इकाई के पैरों के नीचे रबर कुशनिंग प्रदान करें ताकि कंपन कम से कम हो।

चरण 3: तारों को कनेक्ट करें।

- कवर को हटा दें और तारों और तारों को जोड़ने के लिए वायरिंग आरेख से परामर्श करें और केबल तारों को जोड़ने के लिए निर्माता के निर्देशों का पालन करें।
- केबलों को जकड़ने के लिए केबल क्लैप का उपयोग करें।
- कवर बदलें।



चित्र 4.4.3.10: बिजली के तार को जोड़ना

चरण 4: बाहरी इकाई के पाइपों में फ्लेयर नट्स को बाहरी इकाई के पाइपों में जकड़ें, जैसा कि निम्नलिखित आकृति में दिखाया गया है:



चित्र 4.4.3.11: सुरक्षित फ्लेयर सुरक्षित नट

स्प्लिट एयर कंडीशनर की स्थापना को पूरा करना

स्प्लिट एसी के अंदर और बाहर इकाई लगाने के बाद दिए गए चरणों का पालन करना चाहिए:

चरण 1: निम्नलिखित चरणों का पालन करते हुए, रेफ्रिजरेट सर्किट की हवा की मात्रा और आर्द्रता की जाँच करें:

- कैप्स को सर्विस पोर्ट और वॉल्व से अलग करें (दोनों 2 वे और 3 वे)।
- वैक्यूम पंप की नली को सर्विस पोर्ट से जोड़ दें।
- वैक्यूम पंप चालू करें।
- लो प्रेशर नॉब को बंद करने के बाद वैक्यूम पंप को बंद कर दें।
- जांचें कि क्या वाल्व और जोड़ों में कोई रिसाव है
- वैक्यूम को डिस्कनेक्ट करने के बाद कैप्स को बदलें।

निम्नलिखित आंकड़ा हवा और आर्द्रता को हटाने को दर्शाता है:



चित्र 4.4.3.12: हवा और नमी को हटा दें

चरण 2: पाइपिंग के जोड़ों को लपेटने के लिए इंसुलेटिंग कवरींग और इंसुलेटिंग टेप का उपयोग करें, जैसा कि निम्नलिखित आकृति में दिखाया गया है:



चित्र 4.4.3.13 : पाइपिंग जोड़ों को इंसुलेटिंग टेप से लपेटें

चरण 3: पाइपिंग को दीवार से चिपकाने के लिए क्लैप का उपयोग करें और दीवार में छेद को सील करने के लिए विस्तारित पॉलीयूरेथेन फ़ोम का उपयोग करें।

4.4.4 स्प्लिट एसी का परीक्षण करें

इकाई को ठीक से स्थापित किया गया है या नहीं, यह जांचने के लिए और आगे की सेवा के लिए इंस्टॉलेशन पूरा करने के बाद जानकारी को स्टोर करने के लिए टेस्ट रन गुणों को मापना और रिकॉर्ड करना महत्वपूर्ण है। निम्नलिखित आंकड़ा मापी जाने वाली वस्तुओं को दिखाता है:

तापमान (कमरे के अंदर और बाहर)	सक्शन और ब्लो आउट तापमान	हवा का वेग और आयतन
वोल्टेज	एम्पियरेज	शोर और असामान्य कंपन की उपस्थिति
पाइपिंग तापमान	आपरेटिंग दबाव	संपीड़न दबाव

चित्र 4.4.4 1 : मापी जाने वाली वस्तुएँ

पूर्ववर्ती मद्दों के अलावा, यह सुनिश्चित करने के लिए कि यह मानकों का अनुपालन करता है, इकाई की संरचना और उपस्थिति की भी जाँच की जानी चाहिए। निम्नलिखित आंकड़ा उन जाँचों को दिखाता है जिन्हें करने की आवश्यकता है:

चेक एयर सर्कुलेशन पर्याप्त है

चेक पानी सुचारू रूप से निकल रहा है

रेफ्रिजरेट की जाँच करें और ड्रेन पाइपिंग ठीक से इंसुलेटेड है

चेक रेफ्रिजरेट लीक नहीं हो रहा है

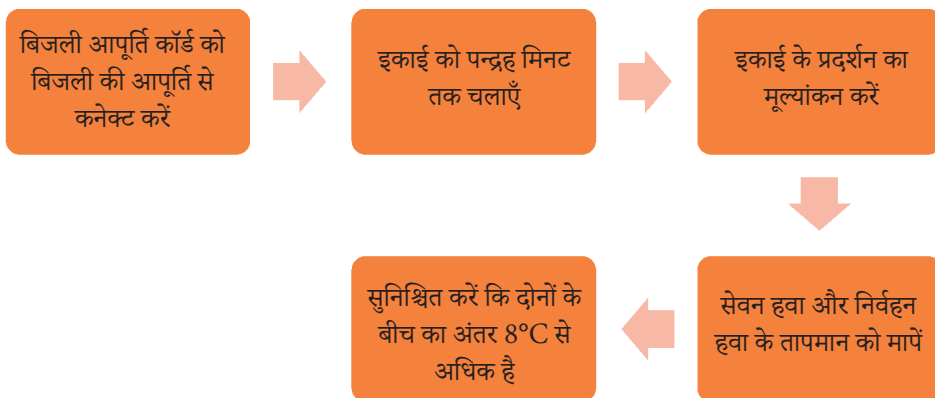
जांचें कि रिमोट कंट्रोल स्विच ठीक से काम कर रहा है

जांचें कि वायरिंग में कोई खराबी तो नहीं है

जांचें कि टर्मिनल स्कू ढीले नहीं हैं

चित्र 4.4.4.2 : की जाने वाली जांच

निम्नलिखित आंकड़ा उन कार्यों को दिखाता है जिन्हें स्थापना पूर्ण करने के बाद फ़ील्ड तकनीशियन को करने की आवश्यकता होती है:



चित्र 4.4.4.3 : संस्थापन के बाद किए जाने वाले कार्य

इकाई 4.5: स्प्लिट एसी की सर्विसिंग

इकाई उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. स्प्लिट एसी के लिए वायरिंग डायग्राम का वर्णन करें
2. स्प्लिट एसी के इलेक्ट्रॉनिक घटकों का परीक्षण करें
3. सूखी और गीली सर्विसिंग करें

4.5.1 सर्विस करते समय सुरक्षा सावधानियां

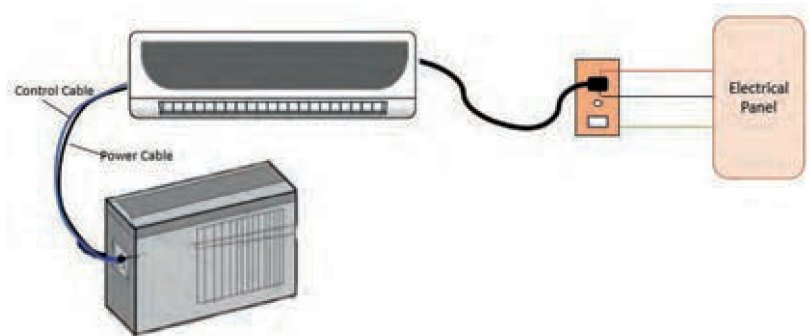
एसी की सेवा करते समय, फील्ड तकनीशियन को निम्नलिखित सावधानियां बरतनी चाहिए:

- बिजली के पुर्जों और कनेक्शन के साथ काम करते समय, मुख्य पावर बॉक्स में बिजली बंद कर दें।
- उंगलियों के साथ-साथ कपड़ों को भी हिलने वाले हिस्सों से दूर रखें।
- स्थापना समाप्त होने के बाद साइट को साफ करें, यह सुनिश्चित करें कि इकाई के अंदर तारों का कोई धातु स्क्रैप नहीं बचा है जिसे सेवित किया जा रहा है।

4.5.2 स्प्लिट एसी का वायरिंग आरेख

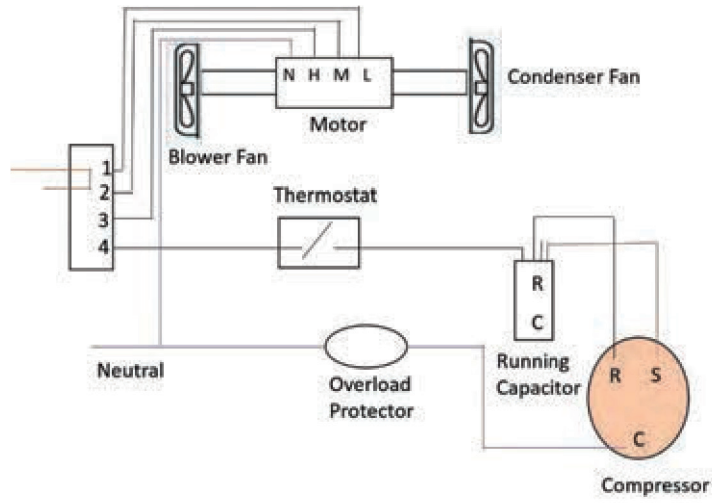
ग्राहक के अनुरोध और शिकायतों के अनुसार स्प्लिट एसी की सेवा और मरम्मत के लिए एक फील्ड तकनीशियन की आवश्यकता होती है।

एक एसी की सावधानीपूर्वक सेवा और मरम्मत करने में सक्षम होने के लिए, फील्ड तकनीशियन को एसी के वायरिंग आरेखों को पढ़ने और समझने और इलेक्ट्रिक सर्किट और कनेक्शन को ठीक से समझने में सक्षम होना चाहिए। स्प्लिट एसी का एक विशिष्ट वायरिंग आरेख निम्नलिखित आकृति में दिखाया गया है:



चित्र 4.5.2.1: स्प्लिट एसी का विशिष्ट वायरिंग आरेख

निम्नलिखित आंकड़ा एक स्प्लिट एसी आउटडोर इकाई के वायरिंग आरेख को दर्शाता है:



चित्र 4.5.2.2 : स्प्लिट एसी की बाहरी इकाई का वायरिंग आरेख

4.5.3 PMS (सूखी और गीली सर्विसिंग) करें

ड्राई सर्विसिंग से तात्पर्य एसी की त्वरित सर्विसिंग से है जिसे हर छह महीने में किया जाना चाहिए। वेट सर्विसिंग एसी इकाइयों की विस्तृत सफाई है जिसे वर्ष में एक बार किया जाना चाहिए।

ड्राई सर्विसिंग के लिए कदम

इनडोर इकाई के लिए ड्राई सर्विसिंग के चरण इस प्रकार हैं:

चरण 1: कवर खोलें और फ़िल्टर को चित्र में दिखाए अनुसार निकाल लें:



4.5.3.1 : फ़िल्टर को बाहर निकालना

चरण 2: ब्रश का उपयोग करके धूल हटाने के लिए कॉइल को साफ करें जैसा कि निम्नलिखित आकृति में दिखाया गया है:



चित्र 4. 5 .3.2 : धूल की सफाई

चरण 3: नीचे दिए गए चित्र में दिखाए अनुसार फिल्टर को धो लें और उन्हें वापस उनके स्थान पर रख दें।



चित्र 4. 5 .3.3 : फिल्टर को धोना

फील्ड तकनीशियन को धूल हटाने और ड्रेनेज पाइप की जांच करने के लिए बाहरी इकाई को भी साफ करना चाहिए। निम्नलिखित आंकड़ा बाहरी इकाई की सफाई दिखाता है:



चित्र 4. 5 .3.4 : बाहरी इकाई की सफाई

वेट सर्विसिंग के चरण (इनडोर यूनिट)

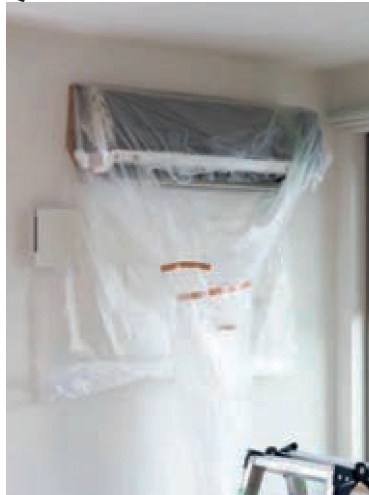
इनडोर इकाई की सफाई के चरण इस प्रकार हैं:

चरण 1: कवर और फिल्टर को हटा दें और फिर सामने के कैबिनेट को हटाकर इसे हटा दें जैसा कि निम्नलिखित आकृति में दिखाया गया है:



चित्र 4.5.3.5: सामने के कैबिनेट को हटा दें

चरण 2: वॉश बैग को इनडोर इकाई के चारों ओर लटकाएं, विशेष रूप से पंखे का तार इकाई जैसा कि निम्नलिखित आकृति में दिखाया गया है:



चित्र 4.5.3.6: वॉश बैग को इनडोर इकाई के चारों ओर लटकाना

चरण 3: रोटरी ब्लेड और कॉइल पर सफाई एजेंट स्प्रे करें और 10 -15 मिनट के बाद धो लें। निम्नलिखित आंकड़ा इनडोर इकाई की सफाई दिखाता है:



चित्र 4.5.3.7 : आंतरिक इकाई की सफाई

चरण 4: पानी से भरे बैग को हटा दें।

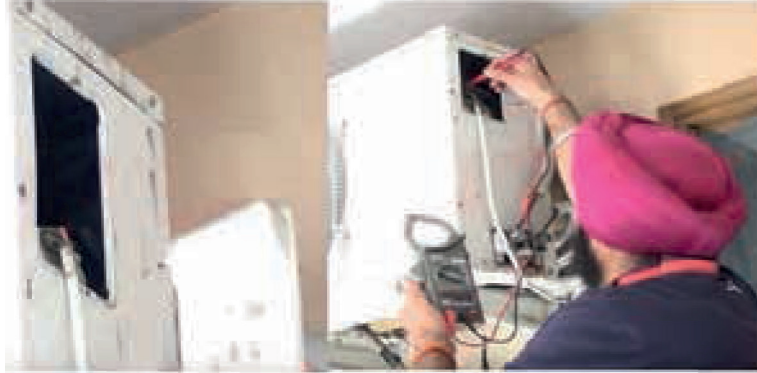
चरण 5: फिल्टर, फ्रंट कवर और फ्रंट कैबिनेट को धो लें और फिर उन्हें उचित स्थान पर लगा दें। निम्नलिखित आंकड़ा सामने के कवर पर धुलाई दिखाता है:



चित्र 4.53.8 : सामने के कवर को धोना

बाहरी इकाई की सर्विसिंग के चरण इस प्रकार हैं:

चरण 1: मुख्य कनेक्शन कवर खोलें और वोल्टेज और करंट को मापें जैसा कि चित्र में दिखाया गया है:



चित्र 4.5.3.9 : वोल्टेज और करंट को मापना

चरण 2: मैनिफोल्ड गेट का उपयोग करके सर्विस वाल्व के दबाव को मापें। निम्नलिखित आंकड़ा दबाव को मापने को दर्शाता है:



चित्र 4.5.3.10: मैनिफोल्ड गेट का उपयोग करके दबाव मापना

चरण 3: बिजली बंद करने के बाद तारों को हटा दें।

चरण 4: टी स्पैर का उपयोग करके पंखे को हटा दें। निम्नलिखित आंकड़ा बाहरी इकाई के भागों को दर्शाता है:



चित्र 4.5.3.11 : बाहरी इकाई के भाग

चरण 5: पंखे की मोटर निकालें और बाहरी कनेक्शन बॉक्स को कवर करें।



चित्र 4.5.3.12 : कनेक्शन बॉक्स को ढंकना

चरण 6: कॉइल क्लीनर स्प्रे करें और कॉइल और कंप्रेसर को धो लें और बाहरी शरीर और अन्य भागों को साफ करें।

Step 7: पंखे को धोकर सूखने दें।

चरण 8: भागों को उनकी सही स्थिति में ठीक करें।

इकाई 4.6 एयर कंडीशन का पर्यावरणीय प्रभाव

इकाई उद्देश्य



इस इकाई के अंत में आप सक्षम होंगे:

1. पर्यावरण पर एसी के प्रभाव का वर्णन करें
2. RAC प्रणाली में प्रयुक्त विभिन्न प्रकार के रेफ्रिजरेंट का वर्णन करें
3. विभिन्न रेफ्रिजरेंट के GWP और ODP का वर्णन करें
4. आरएसी सिस्टम की सफाई में इस्तेमाल होने वाले विभिन्न प्रकार के सॉल्वेंट्स का वर्णन करें
5. विभिन्न सॉल्वेंट्स के GWP और ODP का वर्णन करें
6. सीटीसी का उपयोग करने के पर्यावरणीय प्रभाव और स्वास्थ्य संबंधी खतरों का वर्णन करें
7. रसायनों के उपयोग की अच्छी कार्यप्रणाली का वर्णन करें
8. प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रिया का वर्णन करें

4.6.1 परिचय - पर्यावरण और एसी

विशेष रूप से गर्म परिस्थितियों में ठंडा और आरामदायक रहने के लिए एयर कंडीशनिंग समाज की एक बुनियादी आवश्यकता बन गई है।



चित्र 4.6.1.1 एयर कंडीशनिंग का व्यापक उपयोग

एयर कंडीशनिंग पर्यावरण को प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष रूप से प्रतिकूल रूप से प्रभावित करती है जैसा कि नीचे बताया गया है:

1. बिजली की उच्च खपत - एयर कंडीशनिंग सिस्टम उच्च बिजली की खपत करता है जिससे बिजली उत्पादन उद्योग पर दबाव पड़ता है जो बदले में कोयले और पेट्रोलियम उत्पादों की उच्च खपत के परिणामस्वरूप प्रदूषण में वृद्धि करता है।

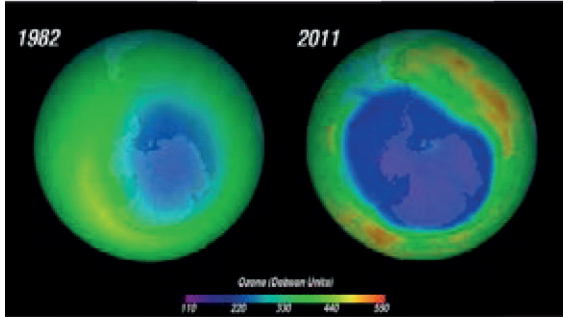


चित्र 4.6 1 .2 उच्च विद्युत आवश्यकता

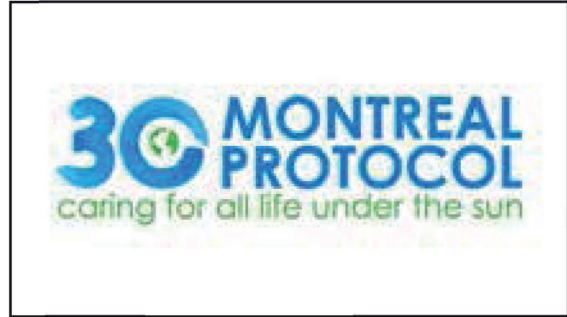


चित्र 4.6 1.3 थर्मल पावर प्लांट संयंत्र

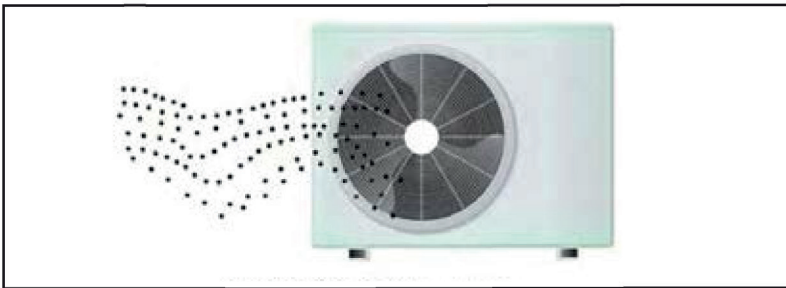
- जहरीली गैस छोड़ना - एयर कंडीशनिंग पर्यावरण में जहरीली गैसों को छोड़ कर प्रदूषण बढ़ा रही है। इन गैसों का पर्यावरण पर नकारात्मक प्रभाव पड़ता है क्योंकि वे ग्रीनहाउस गैसों का हिस्सा हैं जो गर्मी को फंसाती हैं और इस प्रकार ग्लोबल वार्मिंग और ओजोन रिक्तीकरण की क्षमता रखती हैं। अधिकांश हानिकारक सीएफ़सी या क्लोरोफ्लोरोकार्बन गैसों को मॉन्ट्रियल प्रोटोकॉल द्वारा प्रतिबंधित कर दिया गया है, लेकिन जो गैसों अभी भी उत्सर्जित हो रही हैं, उनका ग्लोबल वार्मिंग पर बहुत बड़ा प्रभाव है। वर्ष 2050 तक, यह अनुमान लगाया गया है कि सभी ग्लोबल वार्मिंग का 27% एयर कंडीशनिंग सिस्टम से निकलने वाली गैसों के कारण होगा।



चित्र 4.6 1 .6 ओजोन रिक्तीकरण की संभावना



चित्र 4.6.1 7 मॉन्ट्रियल प्रोटोकॉल



चित्र 4.6 1 .4 जहरीली गैसों का विमोचन



चित्र 4. 6 1 .5 ग्लोबल वार्मिंग संभावित

4.6.2 रेफ्रिजरेट

रेफ्रिजरेट की मूल बातें

एक रेफ्रिजरेट एक तरल पदार्थ है जिसका उपयोग एयर कंडीशनर और रेफ्रिजरेटर में किया जाता है, एक रेफ्रिजरेटर या कमरे (एसी के मामले में) की सामग्री से गर्मी लेने और गर्मी को वातावरण में बाहर फेंकने के लिए उपयोग किया जाता है। यह एक तरल से एक गैस में चरण संक्रमण से गुजरता है और फिर से वापस आ जाता है। ऐसे उद्देश्यों के लिए कई कार्यशील तरल पदार्थों का उपयोग किया गया है



चित्र 4. 6 .2.1 विभिन्न रेफ्रिजरेट

आदर्श रेफ्रिजरेट में अनुकूल थर्मोडायनामिक गुण होंगे (जैसे लक्ष्य तापमान के नीचे क्वथनांक, वाष्पीकरण की उच्च गर्मी, तरल रूप में मध्यम घनत्व, गैसीय रूप में अपेक्षाकृत उच्च घनत्व, और एक उच्च महत्वपूर्ण तापमान), यांत्रिक घटकों के लिए गैर-संक्षारक हो, और सुरक्षित रहें, जिसमें विषाक्तता और ज्वलनशीलता से मुक्ति शामिल है। इससे ओजोन रिक्तीकरण या जलवायु परिवर्तन नहीं होगा।

रेफ्रिजरेट के प्रकार

सीएफ़सी या क्लोरोफ्लोरोकार्बन:

सीएफ़सी गैर-विषाक्त, गैर-ज्वलनशील रसायन हैं जिनमें कार्बन, क्लोरीन और फ्लोरीन होते हैं। मैं अतीत में सामान्य रेफ्रिजरेट था और आमतौर पर इसे फ्रीन कहा जाता था। ड्यूपॉन्ट द्वारा रेफ्रिजरेट “R-12” के लिए फ्रीऑन एक ब्रांड नाम था। ये रेफ्रिजरेट 70 साल से भी पहले विकसित किए गए थे और हमारे श्वसन तंत्र और ओजोन परत के लिए हानिकारक हैं। उनके उत्पादन को 1995 से बंद कर दिया गया था, लेकिन अभी भी मौजूदा आवासीय एयर कंडीशनिंग इकाइयों में व्यापक रूप से उपयोग किया जा रहा है क्योंकि कई उपकरणों का जीवनकाल 30 साल तक का होता है।



चित्र 4.6.2.2 CFCs

एचसीएफसी या हाइड्रोक्लोरोफ्लोरोकार्बन : 1990 और 2000 के दशक में, सीएफसी को एचसीएफसी से बदल दिया गया था और सबसे आम एचसीएफसी “आर -22” है। भारत में 50-60% एयर कंडीशनर अभी भी HCFC का उपयोग करते हैं। हालांकि, एचसीएफसी क्लोरीन और फ्लोरीन के संयोजन में मीथेन या ईथेन के साथ मामूली रूप से बेहतर हैं जो हानिकारक है पर्यावरण।



चित्र 4.6.2.3 HCFCs

हाइड्रोक्लोरोफ्लोरोकार्बन मुख्य रूप से हाइड्रोक्लोरोफ्लोरोकार्बन युक्त हवा के साँस द्वारा या त्वचीय संपर्क द्वारा भी शरीर में प्रवेश करते हैं। हाइड्रोक्लोरोफ्लोरोकार्बन के उच्च स्तर वाली हवा में सांस लेने से सीने में जकड़न, श्वसन पथ में जलन और सांस लेने में कठिनाई सहित स्वास्थ्य पर प्रभाव पड़ सकता है। कुछ हाइड्रोक्लोरोफ्लोरोकार्बन के उच्च स्तर के संपर्क में आने से तंत्रिका तंत्र, हृदय, यकृत, गुर्दे और प्रजनन प्रणाली भी प्रभावित हो सकती है। कुछ हाइड्रोक्लोरोफ्लोरोकार्बन के अंतर्ग्रहण से मतली, सिरदर्द और चक्कर आ सकते हैं। कुछ हाइड्रोक्लोरोफ्लोरोकार्बन के साथ त्वचीय संपर्क भी त्वचा में जलन पैदा कर सकता है। भारत सरकार की योजना के अनुसार, एचसीएफसी को वर्ष 2030 तक समाप्त कर दिया जाएगा

एचएफसी या हाइड्रो फ्लोरो कार्बन: एम एफसी रंगहीन , गंधहीन , ज्वलनशील, रासायनिक रूप से स्थिर और कार्बन, हाइड्रोजन और फ्लोरीन युक्त गैर-प्रतिक्रियाशील गैसों हैं। इसे रेफ्रिजरेट से क्लोरीन हटाकर बनाया गया है। ऊर्जा दक्षता के कारण एचएफसी एचसीएफसी से बेहतर हैं, ओजोन परत को कम नहीं करते हैं लेकिन ग्रीन हाउस गैस होने के कारण उनमें ग्लोबल वार्मिंग की संभावना है। हालांकि एचएफसी में कार्बन डाइऑक्साइड की तुलना में 100 से 3000 गुना के बीच ग्लोबल वार्मिंग क्षमता है लेकिन फिर भी वे अन्य ग्रीनहाउस गैसों की तुलना में छोटी भूमिका निभाते हैं।



चित्र 4.6.2.4 HFCs

पर्यावरणीय सांद्रता में एचएफसी मानव स्वास्थ्य के लिए थोड़ा खतरा पैदा करते हैं लेकिन उच्च सांद्रता में उन्हें हल्का विषाक्त और संभवतः कैसरजन्य माना जाता है।

एयर कंडीशनर में उपयोग किया जाने वाला सबसे आम HFC R-410A है। कुछ और एचएफसी जो आमतौर पर उपयोग किए जाते हैं वे हैं: एयर कंडीशनर में आर-32 और रेफ्रिजरेटर में आर-134ए। ग्लोबल वार्मिंग क्षमता के मामले में R-32 R-410A से बेहतर है। भारत अगले कुछ वर्षों में एचएफसी को बंद करने की योजना बना रहा है, हालांकि भारत में लगभग 20-30% एयर कंडीशनर अभी भी एचएफसी का उपयोग करते हैं।



चित्र 4. 6 2.4 HFCs

एचसी या हाइड्रोकार्बन: यह भारतीय बाजार में उपलब्ध सबसे पर्यावरण के अनुकूल रेफ्रिजरेट है और इसे “R-290” और “R-600A” के रूप में संदर्भित किया जाता है। उनके रासायनिक नाम R-290 के लिए “प्रोपेन” और R-600A के लिए “Iso-butane” हैं। वे पूरी तरह से हलोजन मुक्त हैं, ओजोन रिक्तीकरण की कोई संभावना नहीं है और ग्लोबल वार्मिंग क्षमता के मामले में सबसे कम हैं। उनके पास उच्च ऊर्जा दक्षता भी है लेकिन वे अत्यधिक ज्वलनशील हैं क्योंकि वे हाइड्रोकार्बन हैं। लेकिन वे बाजार में सबसे हरे रंग के रेफ्रिजरेट हैं। इन रेफ्रिजरेट का उपयोग करने वाले निर्माताओं का दावा है कि उन्होंने इन रेफ्रिजरेट के उपयोग में अच्छी सावधानी बरती है और उपकरण बिल्कुल सुरक्षित हैं। वास्तव में, भारतीय बाजार में अधिकांश रेफ्रिजरेटर अब R-600A पर हैं और इसके कारण किसी भी दुर्घटना की कोई सूचना नहीं है। इसलिए हम आराम से विश्वास कर सकते हैं कि वे सुरक्षित हैं।

विभिन्न रेफ्रिजरेट की जीडीपी और ओडीपी

जीडब्ल्यूपी: ग्लोबल वार्मिंग पोटेंशियल (GWP) का उपयोग वातावरण में गर्मी को फंसाने के लिए विभिन्न ग्रीनहाउस गैसों की क्षमताओं की तुलना करने के लिए किया जाता है। यह गर्मी की मात्रा की गणना करके किया जाता है जो ग्रीनहाउस गैस की एक विशिष्ट मात्रा में फंस जाती है और फिर इसकी तुलना एक निश्चित अवधि में कार्बन डाइऑक्साइड की समान मात्रा में फंसी गर्मी की मात्रा से करती है, जो आमतौर पर 100 वर्ष होती है। कार्बन डाइऑक्साइड का उपयोग सभी गणनाओं के लिए आधार के रूप में किया जाता है, इसलिए इसका जीडब्ल्यूपी 1 है। जीडीपी के उच्च मूल्य वाले पदार्थ पर्यावरण में अधिक गर्मी का योगदान दे रहे हैं।

ओडीपी: ओजोन डिप्लेशन पोटेंशियल (ओडीपी) संदर्भ गैस सीएफ़सी 11 जिसके लिए ओडीपी 1.0 है, के लिए परिकलित ह्रास के सापेक्ष वातावरण में उत्सर्जित गैस की प्रत्येक द्रव्यमान इकाई के लिए परिकलित ओजोन स्तंभ परिवर्तन का अनुपात है। उच्च ओडीपी वाले पदार्थ में पृथ्वी की सुरक्षात्मक ओजोन परत को उच्च क्षति दर होती है।

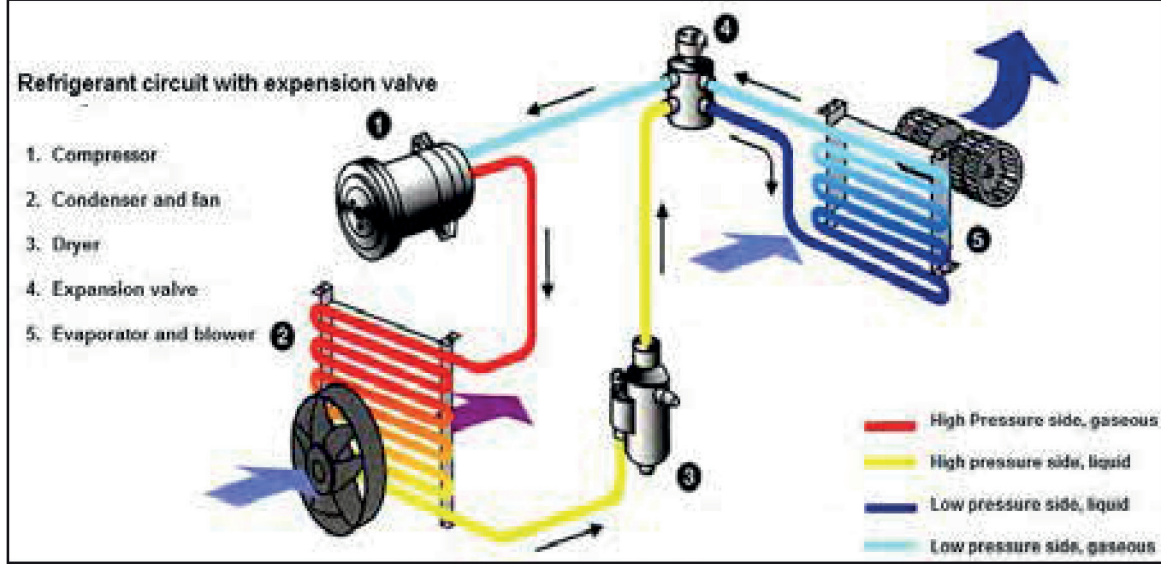
रेफ्रिजरेट करने के लिए	Global Warming संभावित	डी ओ एन ई डी एप्लेट आयन पॉट ई एनटी आई अल
R22	1810	एम एड मैं उम
	# 8 8	ज़ी आर ओ
आर- 1 2	6 7 एस	शून्य
आर-1 3 4 ए	बीएनएन	शून्य
आर -290	3	ज़ेड एर ओ
आर -600ए	3	जेड ? आरएनई

टेबल. 4.6.2.1 रेफ्रिजरेट की जीडीपी और ओडीपी

4.6.3 सॉल्वेंट (सिस्टम क्लीनिंग)

एयर कंडीशनिंग सिस्टम संदूषण

संदूषण को किसी भी पदार्थ के रूप में परिभाषित किया जा सकता है जो उस विशेष एयर कंडीशनिंग सिस्टम में नहीं होना चाहिए, जैसे नमी। लेकिन ध्यान रहे कि गलत तेल भी दूषित हो सकता है। संक्षेप में हम कह सकते हैं कि जो कुछ भी उस विशेष प्रणाली में नहीं होना चाहिए वह एक संदूषक है



चित्र 4.6.3.1 एसी कार्यात्मक आरेख

एयर कंडीशनिंग सिस्टम कंप्रेसर के सामान्य पहनने और पानी की नमी की थोड़ी मात्रा से धातु के कणों से दूषित हो सकते हैं। संदूषण एक प्रणाली के विफल होने का कारण बन सकता है। एक्सपेंशन ट्यूब पर फिल्टर स्क्रीन और ड्रायर या संचायक के तल में desiccant द्वारा संदूषण से सुरक्षा प्रदान की जाती है। संदूषण के अन्य रूप गलत प्रकार का तेल, गलत प्रकार का तरल आवेश या अन्य सामग्री हो सकते हैं जो शीतलन प्रणाली में हस्तक्षेप करेंगे। सिस्टम से लगभग 100% नमी सामान्य रूप से हटा दी जाती है जब इसे स्थापित करने से पहले खाली कर दिया जाता है, लेकिन पूरे सिस्टम को फ्लश करना सभी कणों को हटाने का एकमात्र तरीका होगा। फ्लशिंग के बाद भी यह सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है कि सिस्टम साफ है।



चित्र 4.6.3.2 - संचायक



Fig. 1.3.1.3 - Expansion Valve

चित्र 4.6.3.3 - विस्तार वाल्व

रेफ्रिजरेट और तेल कंप्रेसर ऑपरेशन के दौरान रेफ्रिजेशन लूप के माध्यम से प्रसारित होते हैं। समय के साथ, यह एक विफल कंप्रेसर से नमी, desiccant या धातु के कणों के कारण जंग से दूषित हो जाएगा। ये अशुद्धियाँ रेफ्रिजरेट तेल मिश्रण के साथ यात्रा करेंगी और पूरे सिस्टम में बस जाएँगी।

सभी एयर कंडीशनर में एक घटक होता है जिसमें एक रसायन (desiccant) होता है जो नमी को अवशोषित करता है। यदि यह उच्च दाब की तरफ (कंडेनसर और बाष्पीकरणकर्ता के बीच) स्थित है, तो इसे फिल्टर ड्रायर या रिसीवर ड्रायर कहा जाता है। यदि घटक कम दबाव की तरफ (बाष्पीकरण और कंप्रेसर के बीच) स्थित है, तो इसे संचायक कहा जाता है। किसी भी मामले में यह केवल एक धातु टैंक है जिसमें नमी अवशोषित करने वाला रसायन होता है। हवा भी डीली फिटिंग, खराब ओ-रिंग और श्रेडर पोर्ट के माध्यम से सिस्टम में प्रवेश करती है। और भी



चित्र 4. 6 3 . 4 फिल्टर ड्रायर

हालांकि एयर कंडीशनर में रेफ्रिजरेट होता है, जिसका अर्थ है कि सिस्टम के अंदर का दबाव बाहर की तुलना में अधिक होता है; हवा अभी भी सिस्टम में प्रवेश करेगी। हम यह भी जानते हैं कि हवा में नमी होती है। महत्वपूर्ण बात यह है कि किसी बिंदु पर, आमतौर पर स्थापना के एक से तीन साल के बीच, ड्रायर नमी को अवशोषित करने में सक्षम नहीं होता है। यह नमी विभिन्न एसिड बनाने के लिए रेफ्रिजरेट के साथ मिश्रित और प्रतिक्रिया करेगी। एसिड धातु की सतहों और रबर की नली को खा जाएगा, सामग्री के टुकड़े को हटा देगा जो फिल्टर ड्रायर / संचायक स्क्रीन, विस्तार वाल्व, छिद्र ट्यूब और कंप्रेसर पर एकत्र होगा। यह मलबे तेल के प्रवाह को कंप्रेसर में लौटने से धीमा या रोक देगा और कंप्रेसर विफलता का कारण बन जाएगा।



चित्र 4. 6 .3 5 बाष्पीकरणकर्ता



चित्र 4. 6 .3 6 कंडेनसर

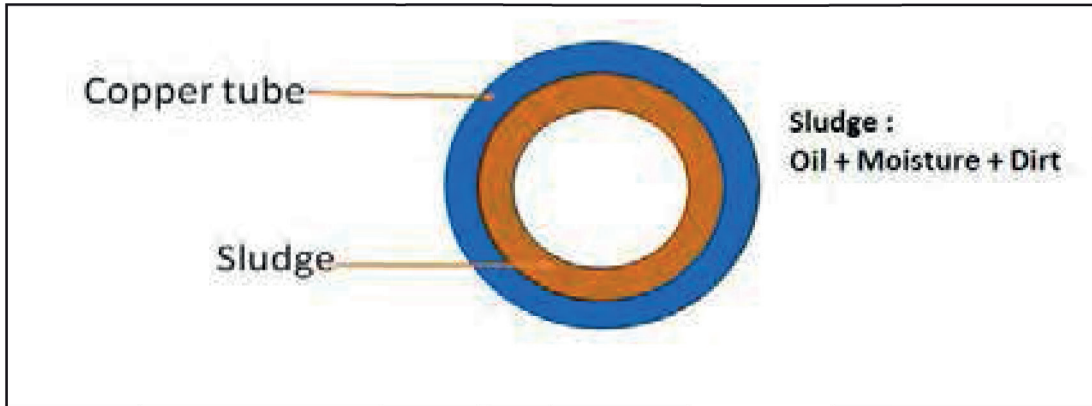
बाष्पीकरणकर्ता, विशेष रूप से एल्यूमीनियम इकाइयाँ, आमतौर पर लीक के कारण विफल हो जाती हैं जो कोर के नीचे विकसित होती हैं। ये रिसाव एसिड के कारण होते हैं जो बाष्पीकरणकर्ता के तल पर जमा हो जाते हैं और पतली एल्यूमीनियम ट्यूब में एक पिन-होल का कारण बनते हैं। तांबे, स्टील या एल्यूमीनियम से बने कंडेनसर भी एसिड खाने से लीक विकसित करते हैं। बाष्पीकरणकर्ता कॉइल के तल पर कीचड़ और मलबे सामान्य रूप से प्रतिबंध का कारण नहीं बनेंगे, लेकिन अंततः शीतलन दक्षता को कम कर देंगे।

सिस्टम संदूषण के कारण

सिस्टम संदूषण के कारण इस प्रकार हैं:

- नमी
- गैर घनीभूत
- तेल संदूषण
- रासायनिक अवशेष
- गंदगी, धूल, धातु के कण
- कार्बनिक रसायन / संदूषक
- अन्य प्रणालियों या सर्विसिंग उपकरण से दूषित पदार्थों के आयात के माध्यम से क्रॉस-संदूषण

संदूषण के प्रभाव



चित्र 4.6.3. 7 कीचड़ गठन

संदूषण के प्रभाव इस प्रकार हैं:

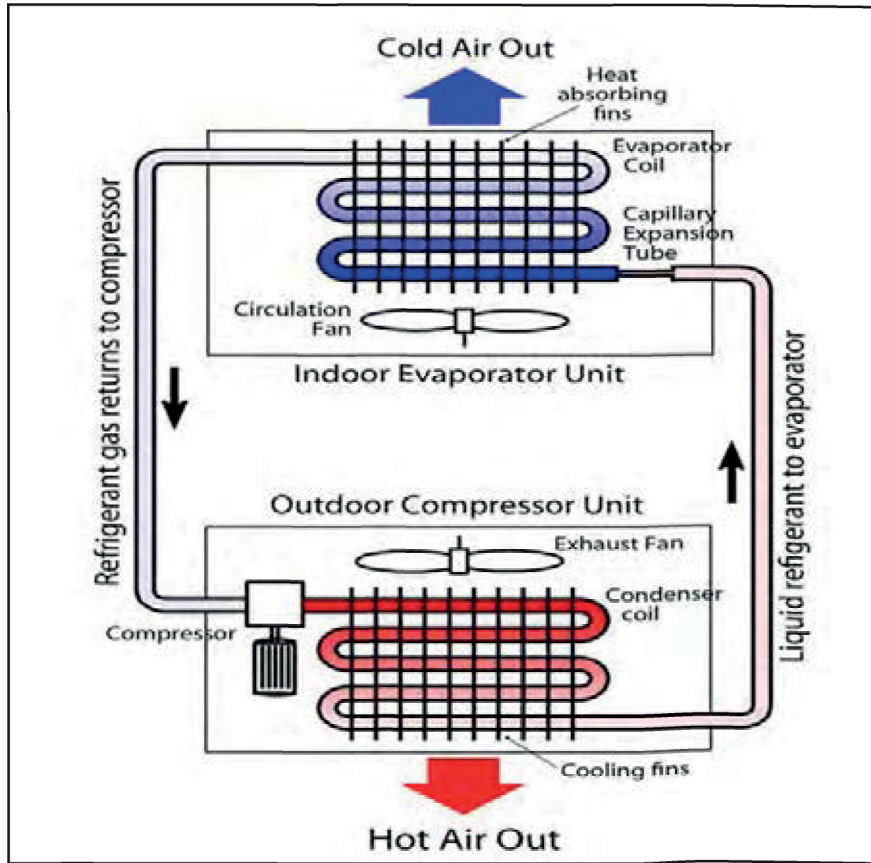
- केशिका व्यास कम हो जाता है
- सिस्टम के प्रदर्शन में कमी के कारण:
- केशिका चोक हो रही है
- संघनक तापमान और दबाव में वृद्धि
- उच्च सिर के दबाव के कारण कम कंप्रेसर जीवन

कीचड़ बनने के कारण

कीचड़ बनने के कारण इस प्रकार हैं:

- हवा का उपयोग करके फ्लशिंग और रिसाव परीक्षण का गलत तरीका
- सफाई के लिए पेट्रोल या अन्य रसायनों का प्रयोग
- निकासी की अनुचित प्रक्रिया
- सिस्टम कंप्रेसर का उपयोग करके स्व-निकासी
- वैक्यूम पंप की जगह पुराने कंप्रेसर का इस्तेमाल
- एंटी नम /एंटी चोक के मिक्ल्स का प्रयोग
- दूषित/प्रयुक्त रेफ्रिजरेंट का प्रयोग

RAC सिस्टम सफाई



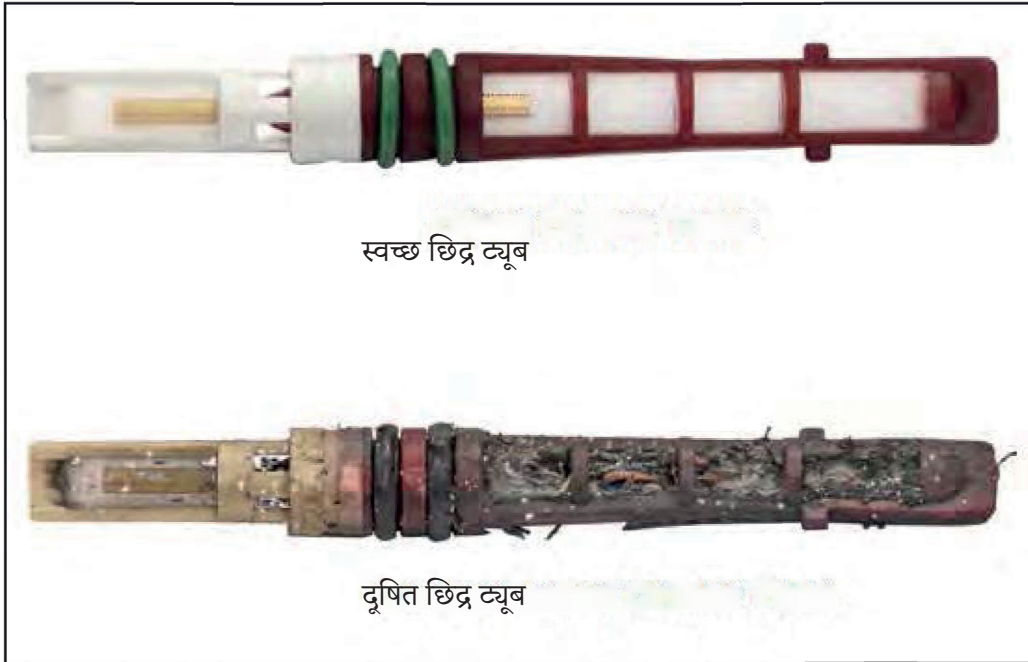
चित्र 4. 6 3.8 एसी इकाई

फ्लशिंग

एक बार जब एक एसी सिस्टम दूषित हो जाता है या विफल हो जाता है, तो एसी सेवा का सबसे महत्वपूर्ण हिस्सा फ्लशिंग द्वारा सिस्टम के कूलिंग प्रदर्शन को बहाल करना है। यह सिस्टम से सभी संदूषण (गंदगी) को हटाने के लिए किया जाता है। संदूषण का सबसे छोटा कण प्रतिस्थापित कंप्रेसर के अच्छे कार्य के लिए प्रतिबंध और समस्याओं का कारण बनता है। ठेठ ऑटो एसी सिस्टम में रेफ्रिजरेंट और तेल के प्रवाह को पूरी तरह से प्रतिबंधित करने के लिए एक चम्मच मलबे (गंदगी) के 1/10 से भी कम समय लगता है। सफाई और उचित फ्लशिंग प्रक्रियाएं बहुत महत्वपूर्ण हैं।

क्यों / फ्लशिंग करते समय?

एसी कंप्रेसर को हर समय लुब्रिकेट करना चाहिए। एसी कंप्रेसर पूरे सिस्टम में एकमात्र चलने वाला हिस्सा है और सिस्टम में तेल का एकमात्र कारण है। तेल पूरे सिस्टम में परिचालित किया जा रहा है, इसका मतलब है कि सभी घटकों (कंडेनसर, होसेस, ट्यूब, बाष्पीकरणकर्ता, सुखाने की मशीन, संचायक) में आंतरिक रूप से तेल की कुछ कोटिंग होती है। यदि सिस्टम में कोई गंदगी, मलबा या संदूषण होता है तो सभी घटक प्रभावित होते हैं। तेल (और घटकों के अंदर तेल फिल्म) को हटाने से एसी सिस्टम से सभी संदूषण समाप्त हो जाएंगे। यह तेल है जो सिस्टम के भीतर दूषित पदार्थों को आकर्षित करता है और रखता है।



चित्र.4.6.3.9 छिद्र नली

जब भी एसी कंप्रेसर को बदला / हटाया जा रहा हो या जब भी सिस्टम के भीतर संदूषण का संकेत हो तो एसी सिस्टम को फ्लश करना चाहिए। छिद्र ट्यूब को हटाने और निरीक्षण करने की आदत बनाएं (यदि सिस्टम इतना सुसज्जित है)। ऑरिफिस ट्यूब इनलेट फिल्टर स्क्रीन हमेशा ऑटो एसी सिस्टम की स्थिति के बारे में एक कहानी बताएगी। छिद्र ट्यूब पर पाए जाने वाले किसी भी मलबे या विदेशी सामग्री से आपको संदूषण के अन्य संकेतों की तलाश करनी चाहिए।

घटकों को फ्लश नहीं करना चाहिए

निम्नलिखित घटकों को कभी भी फ्लश न करें:

- हाई साइड मफलर असेंबली
- रिसीवर सुखाने की मशीन
- एक्युमुलेटर्स
- कंप्रेसर।
- विस्तार वाल्व या छिद्र ट्यूब

सामग्री को आरएसी में सफाई की जरूरत है

निम्नलिखित घटकों को साफ करने की आवश्यकता है:

- कॉपर ट्यूब
- एल्यूमिनियम ट्यूब
- बंडी/स्टील ट्यूब्स

विलायक :

उद्योग प्रशीतन प्रणालियों में कुंडल की सफाई के महत्व के बारे में अपनी जागरूकता बढ़ा रहा है। कंप्रेसर निर्माताओं ने निर्धारित किया है कि 95% से अधिक कंप्रेसर बर्नआउट और विफलताएं दूषित या गंदे सिस्टम से संबंधित हैं। यदि इन दूषित पदार्थों को सिस्टम से पूरी तरह से नहीं हटाया जाता है, तो यह बार-बार कंप्रेसर बर्नआउट और विफलताओं का कारण बन सकता है।

निम्नलिखित प्रक्रियाओं के उपयोग के कारण पर्यावरणीय समस्याएं -

R- 11 या R-12 का उपयोग: कंडेनसर और बाष्पीकरण करने वाले कॉइल के इंटीरियर में सीधे तरल R-11 या R-12 का छिड़काव करके आंतरिक कंप्रेसर कॉइल की सफाई के लिए। ये सॉल्वेंट्स सस्ते, उपयोग में आसान और वातावरण में वेंट करने के लिए कानूनी थे और दूषित पदार्थों को बाहर निकालने में सक्षम थे और फिर कॉइल को साफ, अवशेष मुक्त छोड़कर वाष्पित हो गए थे। यह सफाई प्रक्रिया अब कानूनी नहीं है। सीएफसी रेफ्रिजरेंट के उत्पादन को चरणबद्ध तरीके से समाप्त करने के अलावा, मॉन्ट्रियल प्रोटोकॉल तरल रेफ्रिजरेंट जैसे आर - एलएल या -12 को एक विलायक और क्लीनर के रूप में उपयोग करने पर रोक लगाता है जब वातावरण में प्रवेश किया जाता है।

सीटीसी का उपयोग - इसे सर्किटरी में डाला गया और आवश्यक सफाई के उद्देश्य से नाइट्रोजन के साथ फ्लश किया गया। हालांकि सीटीसी बहुत लोकप्रिय है, यह एक ओजोन क्षयकारी पदार्थ (ओडीएस) है। सीटीसी का एक और प्रतिकूल प्रभाव ग्लोबल वार्मिंग में इसका योगदान है। कार्यस्थल पर सीटीसी एक व्यावसायिक स्वास्थ्य खतरा है। सीटीसी बहुत विषैला होता है और गैस्ट्रोइंटेस्टाइनल, श्वसन प्रणाली और त्वचा में अवशोषित होता है। अन्य सॉल्वेंट्स का उपयोग - कई उच्चम पेट्रोल और एनसी थिनर जैसे सॉल्वेंट्स का उपयोग कर रहे थे। इन सॉल्वेंट्स का उपयोग करना वांछनीय नहीं है क्योंकि वे सिस्टम में अवशेष छोड़ सकते हैं जो तेल और नमी की उपस्थिति में बाद में कीचड़ में बन सकते हैं।

वैकल्पिक सॉल्वेंट्स - पर्यावरण पर कम प्रभाव

बाजार में निम्नलिखित सॉल्वेंट्स उपलब्ध हैं:

हेक्सेन

मेथिलीन डाइक्लोराइड (एमडीसी)

परक्लोरो एथिलीन (पीसीई)

टोल्यूनि

सफेद पेट्रोल

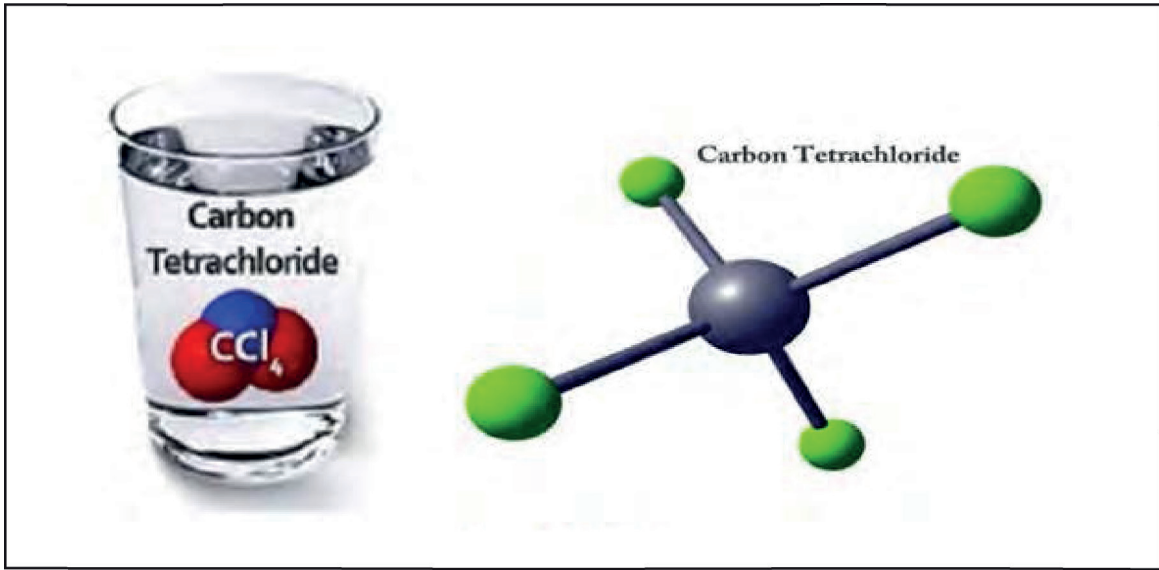
वैकल्पिक सॉल्वेंट्स: उपयोग के लिए अनुशंसित

मेथिलीन डाइक्लोराइड (एमडीसी) - इसमें अच्छी सॉल्वेंसी शक्ति होती है, गैर ज्वलनशील और कोई अवशेष नहीं छोड़ता है लेकिन नुकसान यह है कि इसकी वाष्पीकरण दर बहुत अधिक है।

हेक्सेन - इसमें अच्छी शोधन क्षमता होती है और कोई अवशेष नहीं छोड़ता है लेकिन नुकसान यह है कि यह अत्यधिक ज्वलनशील है।

4.6.4 सीटीसी का पर्यावरणीय प्रभाव

कार्बन टेट्राक्लोराइड, (CTC) CCl_4 , एक रंगहीन, घना, अत्यधिक विषैला, वाष्पशील, गैर-ज्वलनशील तरल जिसमें एक विशिष्ट गंध / मीठी गंध होती है और कार्बनिक हलोजन यौगिकों के परिवार से संबंधित होता है, जिसका उपयोग मुख्य रूप से डाइक्लोरोडिफ्लोरोमेथेन (एक रेफ्रिजरेट और) के निर्माण में किया जाता है। प्रणोदक)। इसका उपयोग अग्निशामक, कपड़ा, आरएसी, आभूषण बनाने, रेफ्रिजरेट के अग्रदूत के रूप में और कई उद्योगों में सफाई एजेंट के रूप में किया जाता है। दशकों से आरएसी सेवा उद्यमों के एक बड़े हिस्से द्वारा सर्किटरी को कार्बन टेट्राक्लोराइड (सीटीसी) से साफ किया गया है। यह संतोषजनक परिणाम देता है और इसे व्यावहारिक माना जाता है।



चित्र 4.6 3 .3 - विस्तार वाल्व

एक विलायक और सफाई एजेंट के रूप में कार्बन टेट्राक्लोराइड (सीटीसी) कई उद्योग क्षेत्रों में व्यापक रूप से उपयोग किया जाता है। इसकी उच्च शोधन क्षमता, कम लागत और यह तथ्य कि यह ज्वलनशील नहीं है, ने इसे कई सफाई अनुप्रयोगों में लोकप्रिय बना दिया है।



चित्र 4. 6 .4 2 सफाई आवेदन

हालांकि CTC बहुत लोकप्रिय है, यह क्लोरोफ्लोरोकार्बन (CFCs) की तरह एक ओजोन क्षयकारी पदार्थ (ODS) है। यह समताप मंडल की ओजोन परत को नष्ट कर देता है। ओजोन परत हमारे ग्रह पर जीवन को हानिकारक पराबैंगनी-बी (U\VB) किरणों से बचाती है। समताप मंडल में ओजोन परत का पतला होना पृथ्वी के U\VB विकिरण के संपर्क में वृद्धि करता है जो मानव और पशु जीवन दोनों को प्रभावित करता है। यह त्वचा कैंसर, नेत्र मोतियाबिंद की घटनाओं को बढ़ाता है, मानव प्रतिरक्षा प्रणाली को दबाता है, फसल की पैदावार को कम करता है और जलीय जीवन को प्रभावित करता है। सीटीसी का एक और प्रतिकूल प्रभाव ग्लोबल वार्मिंग में इसका योगदान है। सीटीसी की ग्लोबल वार्मिंग क्षमता (GWP) मुख्य ग्रीनहाउस गैस कार्बन डाइऑक्साइड (CO₂) की तुलना में लगभग 1,400 गुना अधिक है।

कार्यस्थल पर सीटीसी एक व्यावसायिक स्वास्थ्य खतरा है। सीटीसी बहुत विषैला होता है और गैस्ट्रोइंटेस्टाइनल, श्वसन प्रणाली और त्वचा में अवशोषित होता है। फिर इसे पूरे शरीर में वितरित कर दिया जाता है। उच्चतम सांद्रता यकृत, मस्तिष्क, गुर्दे, मांसपेशियों और रक्त में जमा होती है। सीटीसी केंद्रीय तंत्रिका तंत्र (सीएनएस) को गंभीर रूप से प्रभावित करता है, जिससे सिरदर्द, कमजोरी, सुस्ती, मतली और उल्टी होती है। उच्च स्तर की साँस लेना लीवर और किडनी को नुकसान पहुंचा सकता है। प्रभावों की गंभीरता जोखिम के मार्ग और आवृत्ति के साथ-साथ अन्य रसायनों के सह-जोखिम पर निर्भर करती है। सीटीसी जानवरों में कैंसर का कारण साबित हुआ है और यह एक संदिग्ध मानव कार्सिनोजेन है।

मॉन्ट्रियल प्रोटोकॉल

ओजोन परत की रक्षा के लिए, भारत ने 190 से अधिक देशों के साथ सीटीसी और अन्य ओजोन क्षयकारी पदार्थों के उत्पादन और खपत को समाप्त करने के लिए मॉन्ट्रियल प्रोटोकॉल पर हस्ताक्षर किए हैं। इस समझौते के तहत भारत ने 31 दिसंबर 2009 तक विलायक के रूप में सीटीसी के उपयोग को पूरी तरह से समाप्त करने की प्रतिबद्धता जताई है।

जैसे-जैसे चरण समाप्त हो रहा है, बाजार में सीटीसी की आपूर्ति तेजी से घट रही है। 2009 के बाद सीटीसी विलायक के उपयोग के लिए उपलब्ध नहीं है। आपूर्ति में कमी को देखते हुए सीटीसी की कीमत में काफी वृद्धि हुई है। नतीजतन, सीटीसी आज अपने अधिकांश विकल्पों की तुलना में महंगा है।

Ozone-depleting substance	Total Phase-out by 1 st January of the year	
	Developed Countries	Developing Countries
CFCs	1996	2010
Halons	1994	2010
CTC	1996	2010
Methyl Chloroform	1996	2015
Methyl Bromide	2005	2015
HCFCs	2020*	2030*

टैब 4.6.4.1 सीटीसी फेज-आउट कैलेंडर

सीटीसी के विकल्प

कोई भी विकल्प हर दृष्टि से आदर्श नहीं है और प्रत्येक के कुछ नुकसान हैं। नीचे दी गई सूची उन मानदंडों की श्रेणी को दर्शाती है जिन पर सर्किटरी सफाई के लिए सीटीसी के प्रतिस्थापन के लिए विचार किया जाना चाहिए।

- अच्छी सफाई प्रभावकारिता
- तांबे को खराब या खराब नहीं करना चाहिए
- कोई अवशेष नहीं छोड़ना चाहिए
- लागत कम या सीटीसी के बराबर
- स्थानीय रूप से उपलब्ध
- कम विषाक्तता
- कार्सिनोजेनिक पदार्थों से मुक्त
- ओजोन क्षयकारी पदार्थों से मुक्त (ODS)

ओजोन क्षयकारी सॉल्वेंट्स/रासायनिक

Chemical Name	Lifetime years	ODP	GWP	Chemical Abstracts Service Number (CAS)
CFC-11 (CCl ₃ F) Trichlorofluoromethane	45	1	4750	75-69-4
CFC-12 (CCl ₂ F ₂) Dichlorodifluoromethane	100	1	10900	75-71-8
CCl ₄ Carbon tetrachloride	26	1.1	1400	56-23-5
HCFC-22 (CHF ₂ Cl) Monochlorodifluoromethane	11.9	0.055	1810	75-43-6
HCFC-141b (C ₂ H ₃ FCI ₂) Dichlorofluoroethane	9.2	0.11	725	1717-00-6

टैब 4.6.4.2 ओजोन अपक्षय सॉल्वेंट्स

पर्यावरणीय विशेषताएं

Refrigerant		Atmospheric Lifetime (Yrs)	Ozone Depletion Potential (ODP)	Global Warming Potential (GWP) (100 Yrs)
CFC (no more)	CFC-11 (Baseline ODP)	50	1	4750
	CFC-12	102	1	10900
HCFCs	HCFC-22	13.3	0.055	1810
	HCFC-123	1.4	0.02	77
	HCFC-141b	9.4	0.11	725
HFCs	HFC-134a	14.6	0	1430
	HFC-245fa	7.3	0	1090
	R-32	-	0	675
HCs	HC-290 (Propane)	-	0	3
	R-1270 (Propylene)	-	0	<2
HFC Blends	R-404A	-	0	3922
	R-407A	-	0	2107
	R-407C	-	0	1774
	R-410A	-	0	2088
Ammonia	R-717	-	0	<1
Carbon di oxide	R-744	-	0	1
Carbon Tetrachloride	CCl ₄	26	1.1	1400

टैब 4.6.4.3 पर्यावरणीय विशेषताएं

4.6.5 अच्छा कार्य अभ्यास

विकल्पों की जोखिम क्षमता

कोई विकल्प पूर्ण नहीं है। प्रत्येक पदार्थ की विशिष्ट सीमाएँ होती हैं और यह स्वास्थ्य और सुरक्षा के लिए खतरा है। जबकि सभी सॉल्वेंट्स जहरीले होते हैं, डिग्री एक पदार्थ से दूसरे पदार्थ में भिन्न होती है। सूचित निर्णय लेने के लिए विकल्पों की ताकत और कमजोरियों को समझना आवश्यक है। सर्किटरी सफाई के संदर्भ में, विशेष रूप से साँस लेना और त्वचा के संपर्क के जोखिम पर विचार करने की आवश्यकता है। नीचे दी गई तालिका ऊपर चर्चा किए गए विकल्पों की खतरनाक रेटिंग दिखाती है। रेटिंग संगत रंग शेड के साथ दिखाए गए छह ग्रेडों को अलग करती है। हरे रंग में सबसे कम जोखिम दिखाया गया है, इसके बाद पीले और नारंगी रंग के शेड्स हैं। लाल सबसे गंभीर जोखिम का प्रतिनिधित्व करता है।

Group	Risk	Inhalation	Skin	Environment	Flammability
E	High	Severely Toxic	Severely Toxic	Very hazardous	Extremely flammable
D		Very toxic	Very toxic	Hazardous	Highly flammable
C		Toxic	Toxic		Flammable
B		Harmful	Harmful	Combustible	
A	Irritant	Irritant		Possibly combustible	
-	low	none	none	not classified	Non-flammable
Hazard rating					
Viable alternatives		Inhalation	Skin	Environment	Flammability
Methylene Chloride		D	C		
Toluene aka Methylbenzene		D	C		D
Perchloroethylene (PCE)		D	C	E	
n-Hexane		D	C	E	D
White Petrol		D	C	E	D
Water					
Carbon Tetrachloride (CTC)		D	C	E	
Trichloroethylene (TCE)		E	E	C	

चित्र 4.6.5 1 ईएचएस मूल्यांकन

तुलना के लिए जल, सीटीसी और टीसीई के जोखिम स्तरों को भी दिखाया गया है।

जहां तक संभव हो खतरे को कम करने के लिए विलायक का चयन किया जाना चाहिए। हालांकि, जैसा कि उपरोक्त रेटिंग से स्पष्ट है, सर्किटरी सफाई के लिए शायद ही कोई विकल्प है क्योंकि सभी पदार्थों को “इनहेलेशन” के लिए “बहुत जहरीले” और “त्वचा” के तहत “विषाक्त” के रूप में वर्गीकृत किया जाता है। इसलिए केवल विवेकपूर्ण चयन द्वारा सुरक्षित उपयोग सुनिश्चित नहीं किया जा सकता है। निम्नलिखित अनुभाग आपको स्वास्थ्य और सुरक्षा की सुरक्षा के उपायों के बारे में मार्गदर्शन करेगा।

जोखिम को नियंत्रित करना

सर्किटरी सफाई में विशिष्ट जोखिम स्थितियों के साथ संयुक्त विकल्पों की विषाक्त क्षमता सुरक्षा उपायों को आवश्यक बनाती है। जोखिम नियंत्रण कुछ प्राथमिकताओं का पालन करता है। प्रतिस्थापन को आम तौर पर उच्चतम दिया जाता है। अगली पंक्ति में इंजीनियरिंग नियंत्रण हैं जैसे वेंटिलेशन और उसके बाद प्रशासनिक नियंत्रण। व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण का उपयोग जोखिम नियंत्रण में अंतिम उपाय होना चाहिए।

आप क्या कर सकते हैं

विवेकपूर्ण पदार्थ का चयन: सबसे सुरक्षित संभव पदार्थ का चयन करें।

एक एमएसडीएस से परामर्श लें: अपने खुदरा विक्रेता से विलायक की सामग्री सुरक्षा डेटा शीट (एमएसडीएस) की मांग करें। स्वास्थ्य जोखिम, अग्नि जोखिम और प्राथमिक चिकित्सा पर विशेष रूप से अनुभागों का अध्ययन करें।



चित्र 4. 6 5.2 एमएसडीएस/एसडीएस

मात्रा सीमित करें: आपको अपनी आवश्यकता से कम विलायक की आवश्यकता हो सकती है। अधिकांश तकनीशियन सर्किटरी सफाई की आवश्यकता को कम करके आंकते हैं। आवश्यक मात्रा का सावधानीपूर्वक मूल्यांकन करें और अधिक उपयोग न करें। यह माना जाता है कि अकेले इस उपाय से विलायक के जोखिम को काफी कम किया जा सकता है।

अक्रिय गैसों से शुद्ध करें: हालांकि कुछ सॉल्वेंट्स में फ्लैश पॉइंट नहीं होता है, लेकिन सभी को ज्वलनशील माना जाना चाहिए। इसलिए हवा से शुद्ध करने से विस्फोट हो सकता है। नाइट्रोजन जैसी अक्रिय गैसों का ही प्रयोग करें।

अच्छा वेंटिलेशन सुनिश्चित करें: सभी सॉल्वेंट्स जहरीले होते हैं। सफाई कार्य करते समय विलायक आसपास के वातावरण में वाष्पित हो जाते हैं। यदि व्यक्ति उनींदापन या मतली का अनुभव करता है, तो यह एक संकेत है कि विलायक वाष्प की एकाग्रता परिवेश में सहनीय सीमा से अधिक है और सफाई क्षेत्र के बेहतर वेंटिलेशन की आवश्यकता है। संभावित विकल्पों में शामिल हैं:

- सफाई कार्यों को ऊंची छत और क्रॉस-वेंटिलेशन वाले क्षेत्र में शिफ्ट करें।
- यदि हवा का प्रवाह देखा जा सकता है, तो नीचे की हवा को साफ करें ताकि हवा पहले आप तक पहुंचे और फिर सर्किटरी को साफ किया जा सके। इस तरह आप जिस हवा में सांस लेते हैं वह साफ होती है।
- यदि इनमें से कोई भी पर्याप्त साबित नहीं होता है, तो स्थानीय निकास वेंटिलेशन (एलईवी) की स्थापना पर विचार करें। कार्यस्थल की हवा में फैलने से पहले एलईवी दूषित पदार्थों को पकड़ लेते हैं। इस तरह के सिस्टम में एक हुड, एक डक्ट और एक एयर क्लीनर होता है। LEV को शोल्फ से नहीं खरीदा जा सकता है और विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उन्हें विशेषज्ञों द्वारा आकार देना होगा।

प्रशिक्षण: अंतिम लेकिन कम से कम, प्रशिक्षण और निर्देश व्यक्तिगत सुरक्षा का सबसे महत्वपूर्ण हिस्सा हैं। सुनिश्चित करें कि सफाई कार्यों में शामिल कर्मचारी उपयोग किए जाने वाले पदार्थों के खतरों से अवगत हैं।



चित्र 4.6.5.3 व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई)

गॉगल्स पहनें: फ्लशिंग से प्रेशर बिल्ड-अप होता है जिसके परिणामस्वरूप सॉल्वेंट और संदूषक दोनों के छींटे पड़ सकते हैं। दबाव का निर्माण धीरे-धीरे जोखिम को कम करता है। हालाँकि, अपनी आँखों को चश्मे से सुरक्षित रखें।

दस्ताने पहनें: फ्लशिंग के दौरान नियमित रूप से विलायक के साथ त्वचा का संपर्क होता है। सभी सॉल्वेंट्स त्वचा की वसा सामग्री को हटा देते हैं। केवल दस्ताने ही आपकी त्वचा की पर्याप्त रूप से रक्षा कर सकते हैं।

अनुशंसित हाथ दस्ताने

Substance Group	Nitrile	Neoprene	P V C	Viton
Water miscible substances, weak acids/alkalis		✓	✓	
Oils			✓	✓
Hexane	✓	✓		✓
Toulene*			✓	✓
Methylene DiChloride*	✓		✓	✓

टैब 4. 6 5 .1 अनुशंसित हाथ के दस्ताने

सॉल्वेंट्स में सुरक्षा

- सीटीसी से जुड़े सभी ऑपरेशन एक प्रमाणित रासायनिक फ्यूम हुड या अच्छी तरह हवादार स्थान पर किए जाने चाहिए।
- उपयोग किए जाने वाले रासायनिक फ्यूम हुड का फ्यूम हुड के चेहरे पर औसतन 35 मीटर/मिनट का फेस वेलोसिटी होना चाहिए।
- गलियारे और बाहरी वातावरण के संबंध में प्रयोगशाला के कमरे नकारात्मक दबाव में होने चाहिए। इसे प्राप्त करने के लिए प्रयोगशाला/कमरे का दरवाजा हर समय बंद रखना चाहिए।
- कंटेनर को किसी सूखी और हवादार जगह पर कसकर बंद करके रखें।
- सभी कर्मचारियों को जोखिम कम करने के लिए प्रक्रियाओं में बदलाव खोजने और सुझाव देने के लिए आश्वासन की आवश्यकता है!

4.6.6 प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रिया



चित्र 4.6.6.1 प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रिया

सामान्य सलाह

- यदि श्वास लिया जाए
- व्यक्ति को ताजी हवा में ले जाएं।
- खतरनाक क्षेत्र से बाहर निकलें।
- यदि सांस लेने में असमर्थ हो तो कृत्रिम श्वसन दें।
- नाइट्राइल या समर्थित पॉलीविनाइल अल्कोहल के साथ संभालें।
- त्वचा के संपर्क के मामले में, साबुन और ढेर सारे पानी से धो लें।
- आंखों के संपर्क के मामले में, कम से कम 15 मिनट के लिए खूब पानी से अच्छी तरह कुल्ला करें और डॉक्टर से सलाह लें।
- अगर निगल लिया है, तो कभी भी बेहोश व्यक्ति को मुंह से कुछ न दें। पानी से मुंह धो लें और तुरंत डॉक्टर से सलाह लें।
- डॉक्टर को MSDS सामग्री सुरक्षा डेटा शीट दिखाएं।

5. सॉफ्ट स्किल्स और वर्क एथिक्स



इकाई 5.1 प्रभाव संचार कार्य पर एक समन्वय

इकाई 5.2 कार्य पर प्रभावी ढंग से कार्य करना और
अनुशासन बनाए रखना

इकाई 5.3 काम पर सामाजिक विविधता बनाए रखना



सीखने के प्रमुख परिणाम



आप इस इकाई के अंत में सक्षम होंगे:

1. कार्य नैतिकता और कार्यस्थल शिष्टाचार के महत्व को बताएं
2. प्रभावी संचार और पारस्परिक कौशल के महत्व को बताएं
3. कार्यस्थल में अनुशासन बनाए रखने के तरीके बताएं
4. पारस्परिक संघर्ष के सामान्य कारणों और उन्हें प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने के तरीकों पर चर्चा करें।

इकाई 5.1: प्रभाव काम पर संचार एक समन्वय

इकाई उद्देश्य



आप इस इकाई के अंत में सक्षम होंगे:

1. कार्यस्थल पर प्रभावी ढंग से काम करें।
2. लिंग और पीडब्ल्यूडी संवेदीकरण से संबंधित प्रथाओं का प्रदर्शन।

5.1.1 कार्य नैतिकता और कार्यस्थल शिष्टाचार का महत्व

कार्यस्थल नैतिकता नैतिक और कानूनी दिशानिर्देशों का एक समूह है जिसका संगठन पालन करते हैं। इन दिशानिर्देश ग्राहकों और कर्मचारियों के किसी संगठन के साथ बातचीत करने के तरीके को प्रभावित करते हैं। कार्यस्थल नैतिकता अनिवार्य रूप से मार्गदर्शन करती है कि एक संगठन अपने ग्राहकों की सेवा कैसे करता है और अपने कर्मचारियों के साथ कैसा व्यवहार करता है।

उदाहरण के लिए, यदि कोई कंपनी अपने द्वारा किए गए वादों को पूरा करना चाहती है, तो वह प्रक्रियाओं को विकसित कर सकती है और सेट कर सकती है इस नीति को संबोधित करने और ग्राहक/ग्राहक वफादारी बनाने के लिए एक मजबूत समर्थन प्रणाली तैयार करना। इसे पाने के लिये लक्ष्य, कंपनी कर्मचारियों को प्रोत्साहित करने के लिए विशिष्ट प्रोत्साहन कार्यक्रम लागू कर सकती है उच्च गुणवत्ता वाले काम का उत्पादन करने के लिए और यह सुनिश्चित करने के लिए कि संगठन अपने द्वारा किए गए वादों को पूरा करता है ग्राहक/ग्राहक।

कई संगठन, अक्सर बड़े संगठन, अपने संचालन का मार्गदर्शन करने के लिए विस्तृत नैतिक कोड निर्धारित करते हैं और नियंत्रण कैसे संगठनात्मक प्रक्रियाएं हितधारकों को प्रभावित करती हैं। ये नैतिकता आमतौर पर मदद करती है संगठन जिम्मेदारी, जवाबदेही, व्यावसायिकता और के कुछ मानकों को बनाए रखते हैं दूसरों के बीच, क्योंकि वे विभिन्न चुनौतियों और दिन-प्रतिदिन की परिस्थितियों से गुजरते हैं। द्वारा इन दिशानिर्देशों का पालन करते हुए, संगठन अक्सर कई लाभों का अनुभव करते हैं जो जीवन को बेहतर बनाते हैं हितधारकों, जैसे कि ग्राहक, कर्मचारी, नेता, आदि।

सामान्य कार्यस्थल नैतिकता के उदाहरण



चित्र 5.1.1 सामान्य कार्यस्थल नैतिकता के उदाहरण

एक संतुष्ट और वफादार टीम के साथ एक सफल संगठन के लिए कार्यस्थल नैतिकता आवश्यक है। उच्च नैतिक मानक सभी हितधारकों, जैसे ग्राहकों, निवेशकों, कर्मचारियों और कार्यस्थल के संचालन में शामिल अन्य व्यक्तियों को यह सुनिश्चित करने में मदद करते हैं कि संगठन उनके हितों की रक्षा कर रहा है। नैतिक दिशानिर्देश बनाकर और लागू करके, संगठन अपने कर्मचारियों के सर्वोत्तम हितों को ध्यान में रखते हुए उन पर सकारात्मक प्रभाव बनाए रख सकते हैं जो वे अपनी प्रक्रियाओं के माध्यम से प्रभावित करते हैं। नतीजतन, कर्मचारी अपने दैनिक कार्य कर्तव्यों में नैतिक होकर संगठन के सर्वोत्तम हितों को बनाए रखते हैं। उदाहरण के लिए, एक संगठन के निष्पक्ष व्यवहार वाले कर्मचारी जो पर्यावरणीय स्थिरता के लिए संगठन की प्रतिबद्धताओं को समझते हैं, आमतौर पर इस तरह से व्यवहार करने की संभावना कम होती है जिससे पर्यावरण को नुकसान होता है। इस प्रकार, वे संगठन की सकारात्मक सार्वजनिक छवि बनाए रखने में मदद करते हैं। इसका मतलब है कि कार्यस्थल नैतिकता पारस्परिक संबंधों को बनाए रखने में मदद करती है जो बड़े पैमाने पर संगठनों और संगठनात्मक नीतियों से जुड़े और प्रभावित व्यक्तियों को लाभान्वित करती है।

कार्यस्थल नैतिकता के लाभ

कार्यस्थल नैतिकता को लागू करने के विभिन्न लाभ हैं। जब संगठन खुद को उच्च नैतिक मानकों पर रखते हैं, तो नेताओं, हितधारकों और आम जनता को महत्वपूर्ण सुधारों का अनुभव हो सकता है। कार्यस्थल में नैतिकता को लागू करने के कुछ प्रमुख लाभ निम्नलिखित हैं:

- कर्मचारी सत्सफकॉन
- बेहतर कार्यस्थल संस्कृति
- कानूनी अनुपालन
- बेहतर सार्वजनिक प्रतिष्ठा
- ग्राहक जुड़ाव और वफादारी
- सुव्यवस्थित निर्णय लेने की प्रक्रिया

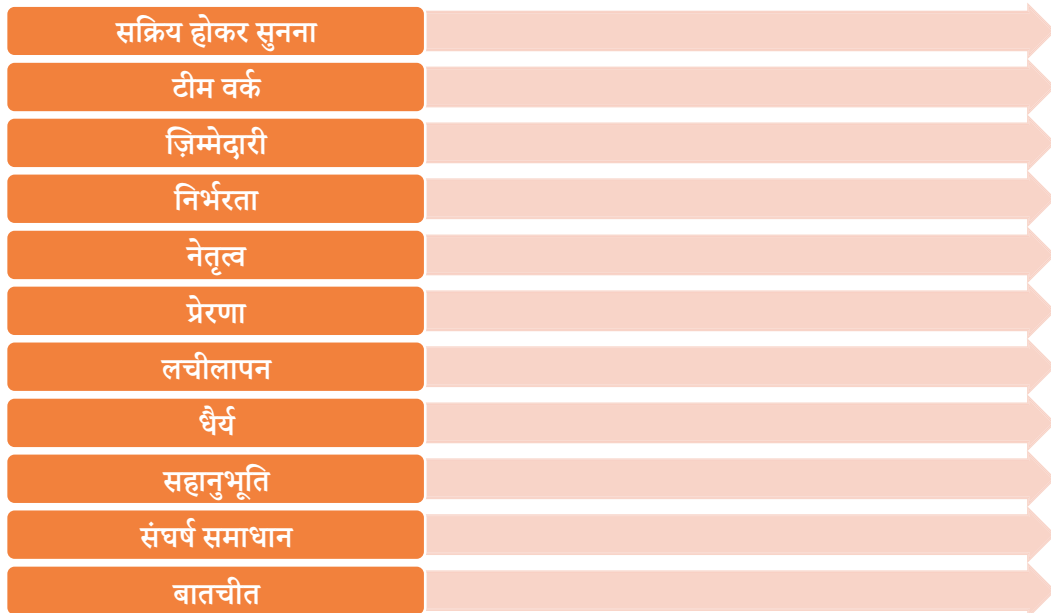
चित्र 5.1.2 कार्यस्थल नैतिकता के लाभ

5.1.2 पारस्परिक संचार

इंटरपर्सनल कम्युनिकेशन एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें किसी अन्य व्यक्ति के साथ विचारों और भावनाओं को साझा करना शामिल है, दोनों - मौखिक और गैर-मौखिक रूप से। व्यक्तिगत और व्यावसायिक जीवन दोनों में दूसरों के साथ प्रभावी ढंग से बातचीत करना आवश्यक है। पेशेवर जीवन या कार्यस्थल में, मजबूत पारस्परिक कौशल सहकर्मियों के साथ प्रभावी सहयोग प्राप्त करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

पारस्परिक कौशल

पारस्परिक कौशल, दूसरे शब्दों में, लोगों के कौशल के रूप में जाने जाते हैं, जिनका उपयोग दूसरों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करने और बातचीत करने के लिए किया जाता है। ये सॉफ्ट स्किल्स हैं जिनका उपयोग व्यक्ति दूसरों के साथ संवाद करने और उन्हें समझने के लिए करता है। लोगों के साथ बातचीत करते समय दैनिक जीवन में इन



चित्र 5.1.3 पारस्परिक कौशल के उदाहरण

कई पारस्परिक कौशल में संचार शामिल है। संचार मौखिक हो सकता है, जैसे अनुनय या आवाज का स्वर - या गैर-मौखिक, जैसे सुनना और शरीर की भाषा।

पारस्परिक कौशल का महत्व

व्यक्तिगत और व्यावसायिक जीवन दोनों में समूहों और व्यक्तियों के साथ संवाद करने और सहयोग करने के लिए पारस्परिक कौशल आवश्यक हैं। मजबूत पारस्परिक कौशल वाले लोग अक्सर अच्छे संबंध बनाने में सक्षम होते हैं और दूसरों के साथ अच्छा काम करने की प्रवृत्ति भी रखते हैं। अधिकांश लोग अक्सर ऐसे सहकर्मियों के साथ काम करना पसंद करते हैं जिनके पास अच्छा पारस्परिक कौशल होता है।

अच्छे पारस्परिक कौशल के अन्य लाभों में समस्याओं को हल करने और सर्वोत्तम निर्णय लेने की क्षमता है। सबसे अच्छा समाधान खोजने या शामिल सभी के हित में सर्वोत्तम निर्णय लेने के लिए कोई भी दूसरों को समझने की क्षमता और अच्छे पारस्परिक संचार कौशल का उपयोग कर सकता है। मजबूत पारस्परिक कौशल व्यक्तियों को टीमों में अच्छा काम करने और प्रभावी ढंग से सहयोग करने में मदद करते हैं। आमतौर पर, जिन लोगों के पास अच्छे पारस्परिक कौशल होते हैं, वे भी अच्छे नेता होते हैं, क्योंकि वे दूसरों के साथ अच्छी तरह से संवाद करने और अपने आसपास के लोगों को प्रेरित करने की क्षमता रखते हैं।

पारस्परिक संचार एक टीम के वातावरण में काम करने और साझा लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए सामूहिक रूप से काम करने की कुंजी है। निम्नलिखित इंटरपर्सों हैं

मौखिक संवाद

स्पष्ट रूप से, उचित रूप से और आत्मविश्वास से बोलने की क्षमता किसी को दूसरों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करने में मदद कर सकती है। लक्षित दर्शकों के लिए उपयुक्त शब्दावली और स्वर का चयन करना महत्वपूर्ण है। उदाहरण के लिए - काम के माहौल में औपचारिक और पेशेवर रूप से बोलना चाहिए, जबकि करीबी दोस्तों और परिवार के साथ घनिष्ठ वातावरण में अनौपचारिक भाषा स्वीकार्य है। साथ ही, ऐसे दर्शकों के साथ संवाद करते समय जटिल या तकनीकी भाषा का उपयोग करने से बचना चाहिए जो इससे परिचित नहीं हो सकते हैं। विनम्र लहजे में सरल भाषा का उपयोग करने से दर्शकों की परवाह किए बिना बेहतर संचार प्राप्त करने में मदद मिलती है।

सक्रिय होकर सुनना

सक्रिय श्रवण को किसी व्यक्ति पर पूर्ण या अविभाजित ध्यान देने की क्षमता के रूप में परिभाषित किया जाता है जब वे बोलते और समझते हैं कि वे क्या कह रहे हैं। प्रभावी संचार के लिए यह महत्वपूर्ण है क्योंकि यह समझे बिना कि वक्ता क्या कह रहा है, बातचीत को आगे बढ़ाना मुश्किल हो जाता है। वक्ता के कहने में रुचि दिखाने के लिए उचित मौखिक और गैर-मौखिक प्रतिक्रियाओं का उपयोग करना सुनिश्चित करना चाहिए, जैसे आँख से संपर्क करना, सिर हिलाना या मुस्कुराना। सक्रिय सुनना स्पीकर की शारीरिक भाषा और दृश्य संकेतों पर ध्यान देने के बारे में भी है। प्रश्न पूछना और उत्तर देना दूसरे व्यक्ति के साथ बातचीत करने में रुचि प्रदर्शित करने के सर्वोत्तम तरीकों में से एक है।

अस्पष्टता के बिना प्रभावी ढंग से संवाद करने के लिए सक्रिय सुनना महत्वपूर्ण है। यह साझा की जा रही जानकारी या निर्देशों को समझने में मदद करता है। यह सहकर्मियों को अपने विचारों को साझा करने के लिए भी प्रोत्साहित कर सकता है, जो अंततः सहयोग प्राप्त करने में मदद करता है।

शरीर की भाषा

किसी की अभिव्यक्ति, मुद्रा और हावभाव उतने ही महत्वपूर्ण हैं जितना कि मौखिक संचार। संवाद करते समय सकारात्मकता और विश्वास को प्रोत्साहित करने के लिए खुली शारीरिक भाषा का अभ्यास करना चाहिए। खुली शारीरिक भाषा में शामिल हैं - आँख से संपर्क बनाए रखना, सिर हिलाना, मुस्कुराना और सहज रहना। दूसरी ओर, बंद शरीर की भाषा से बचना चाहिए, जैसे हाथ पार करना, आँखें हिलाना और बेचैन व्यवहार।

सहानुभूति

सहानुभूति दूसरों की भावनाओं, विचारों और जरूरतों को उनके दृष्टिकोण से समझने की क्षमता है। सहानुभूति को भावनात्मक बुद्धिमत्ता के रूप में भी जाना जाता है। सहानुभूति रखने वाले लोग दूसरों की भावनाओं से अवगत होने में अच्छे होते हैं और उनके साथ संवाद करते समय दयालु होते हैं। कार्यस्थल में सहानुभूति रखना कर्मचारियों के मनोबल को बढ़ाने और उत्पादकता में सुधार करने के लिए अच्छा हो सकता है। सहानुभूति दिखाकर व्यक्ति दूसरों का विश्वास और सम्मान प्राप्त कर सकता है।

युद्ध वियोजन

कार्यस्थल में असहमति और संघर्षों को सुलझाने में मदद करने के लिए व्यक्ति पारस्परिक संचार कौशल का उपयोग कर सकता है। इसमें परस्पर विरोधी पक्षों के बीच तर्कों को हल करने के लिए बातचीत और अनुनय कौशल का उपयोग शामिल है। तर्क के दोनों पक्षों का मूल्यांकन करना और समझना भी महत्वपूर्ण है, इसमें शामिल सभी लोगों को करीब से सुनना और सभी के लिए स्वीकार्य सौहार्दपूर्ण समाधान खोजना। अच्छा संघर्ष समाधान कौशल एक सहयोगी और सकारात्मक कार्य वातावरण बनाने में योगदान करने में मदद कर सकता है।

संघर्षों को सुलझाने की क्षमता के साथ, कोई भी सहकर्मियों का विश्वास और सम्मान अर्जित कर सकता है संचार कौशल जो काम में सफलता के लिए महत्वपूर्ण हैं:

टीम वर्क

एक टीम में संचार और अच्छी तरह से काम करने वाले कर्मचारियों के पास अक्सर सफलता और सामान्य लक्ष्यों को प्राप्त करने की बेहतर संभावना होती है। एक टीम खिलाड़ी होने से किसी को संघर्षों से बचने और उत्पादकता में सुधार करने में मदद मिल सकती है। आवश्यकता पड़ने पर सहकर्मियों की मदद करने की पेशकश करके और उनकी प्रतिक्रिया और विचारों के लिए पूछकर ऐसा किया जा सकता है। जब टीम के सदस्य अपनी राय या सलाह देते हैं, तो राय/सलाह को सकारात्मक रूप से प्राप्त करना चाहिए और उस पर प्रतिक्रिया देनी चाहिए। समूहों में काम करते समय आशावादी और उत्साहजनक होना चाहिए।

पारस्परिक कौशल में सुधार

अभ्यास करके और सुधार के लिए लक्ष्य निर्धारित करके पारस्परिक कौशल विकसित किया जा सकता है। अपने पारस्परिक कौशल में सुधार के लिए निम्नलिखित युक्तियों पर विचार करना चाहिए:

- किसी को अपने सहकर्मियों, प्रबंधकों, परिवार या दोस्तों से फीडबैक मांगना चाहिए ताकि यह पता लगाया जा सके कि उनके पारस्परिक कौशल में सुधार की क्या आवश्यकता है।
- व्यक्ति दूसरों को देखकर पारस्परिक संचार के क्षेत्रों को मजबूत करने की पहचान कर सकता है।
- अच्छा पारस्परिक कौशल रखने वाले सहकर्मियों, कंपनी के नेताओं और पेशेवरों को देखकर कोई भी व्यक्ति पारस्परिक कौशल सीख सकता है और उसमें सुधार कर सकता है। इसमें उन्हें देखना और सुनना शामिल है ताकि यह नोट किया जा सके कि वे कैसे संवाद करते हैं और उनके द्वारा उपयोग की जाने वाली शारीरिक भाषा। उनके बोलने की गति, आवाज़ के लहज़े और दूसरों के साथ जुड़ने के उनके तरीके पर ध्यान देना ज़रूरी है। व्यक्ति को ऐसे लक्षणों का अभ्यास करना चाहिए और उन्हें अपनी बातचीत और संबंधों में लागू करना चाहिए।
- व्यक्ति को अपनी भावनाओं को नियंत्रित करना सीखना चाहिए। यदि तनावग्रस्त या परेशान है, तो बातचीत करने के लिए शांत होने तक प्रतीक्षा करनी चाहिए। तनाव में न होने पर प्रभावी ढंग से और आत्मविश्वास से संवाद करने की अधिक संभावना होती है।
- सुधार के दायरे की पहचान करने और बातचीत को बेहतर तरीके से संभालने या अधिक स्पष्ट रूप से संवाद करने का तरीका जानने के लिए व्यक्ति अपनी व्यक्तिगत और व्यावसायिक बातचीत पर विचार कर सकता है। यह इस बात पर विचार करने में मदद करता है कि क्या कोई किसी विशेष स्थिति में अलग तरह से प्रतिक्रिया कर सकता था या विशिष्ट शब्दों या सकारात्मक शारीरिक भाषा का अधिक प्रभावी ढंग से उपयोग कर सकता था। यह समझने के लिए कि वे सफल क्यों हैं, सफल और सकारात्मक बातचीत को नोट करना भी महत्वपूर्ण है।
- व्यक्ति को अपने आप को ऐसी स्थिति में रखकर पारस्परिक कौशल का अभ्यास करना चाहिए जहां कोई संबंध बना सकता है और पारस्परिक कौशल का उपयोग कर सकता है। उदाहरण के लिए, कोई उन समूहों में शामिल हो सकता है जिन्होंने बैठकें या सामाजिक कार्यक्रम आयोजित किए हैं। ये उद्योग-विशिष्ट समूह या समूह हो सकते हैं जिनके सदस्य रुचि या शौक साझा करते हैं।
- परिवार, दोस्तों और सहकर्मियों पर ध्यान देने और उनके साथ बातचीत करने का प्रयास करने से बहुत मदद मिलती है। अपने परिवार, दोस्तों और सहकर्मियों को उनके अच्छे विचारों, कड़ी मेहनत और उपलब्धियों पर पूरक करना चाहिए। किसी के हितों को समझने की कोशिश करना और उन्हें जानने में रुचि दिखाने से व्यक्ति को मजबूत पारस्परिक कौशल विकसित करने में मदद मिल सकती है। किसी की मदद करने की पेशकश, विशेष रूप से कठिन परिस्थितियों में, मजबूत और सकारात्मक कार्यस्थल संबंध बनाने में मदद करती है।

- किसी के साथ बातचीत करते समय ध्यान भटकाने से बचना चाहिए, जैसे कि मोबाइल फोन। ध्यान भटकाने से बचते हुए किसी को पूरा ध्यान देने से विचारों का स्पष्ट आदान-प्रदान होता है। ध्यान से सुनने से व्यक्ति प्रभावी ढंग से समझ और प्रतिक्रिया कर सकता है।
- कोई व्यक्ति पारस्परिक कौशल पर उपयुक्त पाठ्यक्रमों में भाग ले सकता है या पारस्परिक कौशल में सुधार के लिए कार्यस्थल पर कार्यशालाओं के लिए साइन अप कर सकता है। ऑनलाइन वीडियो जैसे कई संसाधन ऑनलाइन भी मिल सकते हैं।
- व्यक्तिगत सलाह के लिए, कोई परिवार के किसी विश्वसनीय सदस्य, मित्र, सहकर्मी, या वर्तमान/पूर्व नियोक्ता से संपर्क कर सकता है। एक व्यक्ति जिसे सम्मान की दृष्टि से देखा जाता है और उसकी प्रशंसा की जाती है, अक्सर एक सलाहकार के रूप में चुने जाने के लिए एक अच्छा विकल्प होता है। कोई एक पेशेवर करियर या संचार कोच भी रख सकता है।

पारस्परिक संचार कौशल अक्सर उनके मनोबल को बढ़ाने, कार्यस्थल में अधिक उत्पादक बनने, टीम परियोजनाओं को सुचारू रूप से पूरा करने और सहकर्मियों के साथ सकारात्मक और मजबूत संबंध बनाने में मदद करते हैं।

इकाई 5.2: कार्य पर प्रभावी ढंग से कार्य करना और अनुशासन बनाए रखना

इकाई उद्देश्य



आप इस इकाई के अंत में सक्षम होंगे:

- ड्रेस कोड, समय सारिणी के लिए निम्नलिखित संगठनात्मक दिशानिर्देशों के महत्व पर चर्चा करें। भाषा का उपयोग और अन्य व्यवहार संबंधी पहलू
- निर्देश प्राप्त करने के लिए संगठन के कार्यप्रवाह के अनुसार कार्य करने के महत्व की व्याख्या करें और समस्याओं की रिपोर्ट करें
- परिभाषित प्रोटोकॉल के अनुसार सूचना/निर्देशों को संप्रेषित करने के महत्व की व्याख्या करें अधिकृत व्यक्ति/टीम के सदस्य
- गैर-प्रकटीकरण पर सामान्य कार्यस्थल दिशानिर्देशों और कानूनी आवश्यकताओं की व्याख्या करें और व्यापार-संवेदनशील जानकारी की गोपनीयता
- शिकायतों और अनैतिक आचरण जैसे डेटा उल्लंघनों, यौन संबंधों की रिपोर्ट करने की प्रक्रिया का वर्णन करें कार्यस्थल पर उत्पीड़न, आदि।
- स्वयं और दूसरों की बढ़ी हुई भावनाओं से निपटने के तरीकों पर चर्चा करें।

5.2.1 काम पर अनुशासन-

संगठनात्मक सफलता के लिए अनुशासन आवश्यक है। यह उत्पादकता में सुधार, संघर्ष को कम करने और कार्यस्थल में कदाचार को रोकने में मदद करता है। कार्यस्थल अनुशासन से संबंधित नियमों का होना और यह सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है कि सभी कर्मचारी उनका अनुपालन करते हैं। अनुशासन के अभाव में, एक कार्यस्थल संघर्ष, धमकाने, अनैतिक व्यवहार और खराब कर्मचारी प्रदर्शन का अनुभव कर सकता है। एक कुशल कार्यस्थल अनुशासनात्मक प्रक्रिया संगठन में पारदर्शिता बनाने में मदद करती है। अनुशासनात्मक मानकों के लाभ:

सभी कर्मचारी समान नियमों का पालन करते हैं जो कार्यस्थल में एकरूपता और समानता स्थापित करने में मदद करते हैं

प्रबंधकों और पर्यवेक्षकों ने इस बारे में दिशा-निर्देश निर्धारित किए हैं कि शुरुआत करते समय क्या ध्यान देना चाहिए एटीजी अनुशासनात्मक यौन

अच्छी तरह से परिभाषित और लागू अनुशासनात्मक नियमों के साथ, एक संगठन विभिन्न सुरक्षा, सुरक्षा, मौलिक जोखिमों से बच सकता है

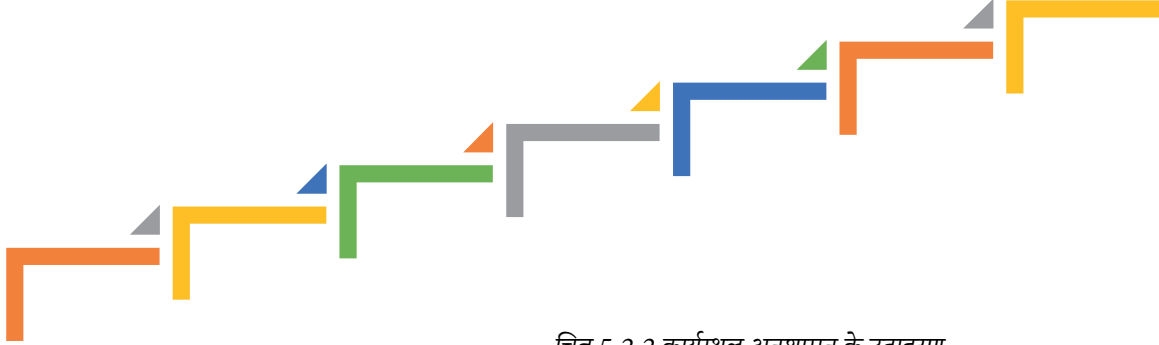
चित्र 5.2.1 अनुशासनात्मक मानकों के लाभ

एक संगठित और एकजुट कार्यबल को बनाए रखने के लिए व्यक्तिगत और व्यावसायिक व्यवहार दोनों में अनुशासन बनाए रखने की आवश्यकता होती है। कर्मचारियों के मनोबल को प्रभावित किए बिना उन्हें लाइन में रखने के लिए उचित उपायों का पालन करना महत्वपूर्ण है।

अनुशासन को परिभाषित करना

कार्यस्थल अनुशासन बनाए रखने में पहला और महत्वपूर्ण कदम यह परिभाषित करना है कि अनुशासन का क्या अर्थ है। यह सामान्य अनुशासन समस्याओं का मूल्यांकन करने और उन्हें प्रभावी ढंग से संभालने के लिए दिशानिर्देश तैयार करने में मदद करता है।

कई क्षेत्रों में, अनुशासन में आमतौर पर शामिल हैं:



चित्र 5.2.2 कार्यस्थल अनुशासन के उदाहरण

जनसांख्यिकी और स्थानीय मुद्दों के अनुसार, इसमें मादक द्रव्यों के सेवन और संबंधित मुद्दे भी शामिल हो सकते हैं।

कर्मचारियों के पालन के लिए एक नियम पुस्तिका के रूप में काम करने के लिए कार्यस्थल के लिए एक कर्मचारी पुस्तिका या कंपनी नीति मार्गदर्शिका होना महत्वपूर्ण है। किसी भी मुद्दे या क्षेत्रों, या कार्यस्थल अनुशासन से संबंधित चिंताओं के अनुसार कर्मचारी पुस्तिका/कंपनी नीति मार्गदर्शिका की समय-समय पर समीक्षा और अद्यतन की जानी चाहिए। इस तरह के मैनुअल में कार्यस्थल व्यवहार को नियंत्रित करने वाले सभी कानूनों और विनियमों को भी शामिल किया जाना चाहिए।

कार्यस्थल के नियमों को परिभाषित करना और उनका दस्तावेजीकरण करना उनके कार्यान्वयन में सहायता करता है, यह सुनिश्चित करता है कि बहुत कम या कोई अस्पष्टता न हो। कार्यस्थल के सभी कर्मचारियों के पास कार्यस्थल के दिशा-निर्देशों तक आसान पहुंच होनी चाहिए ताकि जब भी आवश्यक हो, वे स्पष्टता प्राप्त करने के लिए उनका उल्लेख कर सकें। कार्यस्थल पर अनुशासन बनाए रखने के लिए, बिना किसी अपवाद के सभी कर्मचारियों के लिए कार्यस्थल दिशानिर्देशों का एक समान अनुप्रयोग सुनिश्चित करना भी महत्वपूर्ण है।

5.2.2 कर्मचारी आचार संहिता

काम पर उनसे अपेक्षित व्यवहार के बारे में सूचित करने के लिए एक गाइड के रूप में कार्य करती है। यह कर्मचारियों के लगातार व्यवहार के साथ एक अच्छा कार्य वातावरण बनाने में मदद करता है। मैनुअल को काम पर स्वीकार्य और स्वीकार्य व्यवहार के उदाहरणों को सूचीबद्ध करना चाहिए। कर्मचारियों के साथ आचार संहिता पर चर्चा की जानी चाहिए ताकि उनके पास आवश्यक स्पष्टीकरण हो।

उदाहरण के लिए, एक संगठन ग्राहकों के साथ आचरण से संबंधित दिशा-निर्देश बना सकता है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि व्यावसायिक उद्देश्यों को छोड़कर उनके साथ कोई संपर्क नहीं किया जाता है, साथ ही संचार के उपयुक्त साधनों के उपयोग को भी निर्धारित किया जाता है।

कर्मचारियों को अपनी नौकरी की जिम्मेदारियों और सभी हितधारकों, जैसे कंपनी कर्मियों, ग्राहकों और संबद्ध तृतीय पक्षों के साथ उनसे अपेक्षित व्यवहार के बारे में स्पष्ट समझ होनी चाहिए। कर्मचारियों के लिए काम के सभी पहलुओं से संबंधित दिशानिर्देशों का पालन करना महत्वपूर्ण है। इसे गैर-अनुपालन के मामले में पालन की जाने वाली अनुशासनात्मक कार्रवाई का भी दस्तावेजीकरण करना चाहिए, उदाहरण के लिए मौखिक और कर्मचारी

आचार संहिता का बार-बार अनुपालन न करने की स्थिति में लिखित चेतावनी, अस्थायी निलंबन या सेवा की अंतिम समाप्ति। कर्मचारियों को पता होना चाहिए कि कंपनी के नियम क्या हैं और अगर वे नियम तोड़ते हैं तो क्या होगा। हालांकि, अनुशासनात्मक कार्रवाई तभी शुरू की जानी चाहिए जब कर्मचारी उत्पीड़न के लिए इसके दुरुपयोग से बचने के लिए उचित रूप से आवश्यक हो।

उठाने के लिए एक प्रभावी तंत्र भी होना चाहिए और आवश्यकता के अनुसार गोपनीयता बनाए रखते हुए उनका समाधान किया जाना चाहिए, उदाहरण के लिए एक सहकर्मी के व्यवहार के बारे में चिंताओं को उठाना।

कर्मचारी आचार संहिता की विधिवत समीक्षा की जानी चाहिए और संबंधित हितधारकों, जैसे मानव संसाधन (एचआर) विभाग और कंपनी के अधिकारियों द्वारा अनुमोदित किया जाना चाहिए।

5.2.3 पारस्परिक संघर्ष

पारस्परिक संघर्ष दो या दो से अधिक लोगों के बीच किसी भी प्रकार का संघर्ष है। ये दोनों व्यक्तिगत और व्यावसायिक संबंधों में पाए जाते हैं - दोस्तों, परिवार और सहकर्मियों के बीच। कार्यस्थल में, पारस्परिक संघर्ष अक्सर देखा जाता है जब कोई व्यक्ति या लोगों का समूह किसी अन्य व्यक्ति के कार्यों को पूरा करने और लक्ष्यों को प्राप्त करने के प्रयासों में हस्तक्षेप करता है। कर्मचारियों के मनोबल को बढ़ाने, उनके बीच कामकाजी संबंधों की मरम्मत करने और ग्राहकों की संतुष्टि में सुधार के लिए कार्यस्थल में संघर्षों को हल करना महत्वपूर्ण है।

कार्यस्थल संघर्ष के कारण

कार्यस्थल पर संघर्ष अक्सर तब देखा जाता है जब दो या दो से अधिक लोगों के अलग-अलग दृष्टिकोण होते हैं। यह प्रबंधकों, सहकर्मियों, या ग्राहकों और ग्राहकों के बीच हो सकता है। सामान्य तौर पर, पारस्परिक संघर्ष संचार की कमी या अस्पष्ट संचार के कारण होते हैं। कार्यस्थल संघर्ष के कुछ प्रमुख कारण हैं:

- मूल्यों में अंतर
- व्यक्तित्व संघर्ष
- खराब संचार

खराब संचार का उदाहरण - यदि कोई प्रबंधक किसी अन्य कर्मचारी को उस कर्मचारी के साथ संचार किए बिना पुनः असाइन करता है जिसे वह मूल रूप से सौंपा गया था, तो उनके बीच पारस्परिक संघर्ष उत्पन्न हो सकता है। यह संभावित रूप से पहला कर्मचारी बना सकता है, यानी जिसे मूल रूप से कार्य सौंपा गया था, प्रबंधक द्वारा अपमानित और अविश्वास महसूस करता है। यह पहले कर्मचारी में उस कर्मचारी के प्रति शत्रुता भी पैदा कर सकता है जिसे अब कार्य सौंपा गया है।

पारस्परिक संघर्ष के प्रकार

निम्नलिखित चार प्रकार के पारस्परिक संघर्ष हैं:

एक। नीति-संबंधी पारस्परिक संघर्ष

जब कोई संघर्ष किसी निर्णय या स्थिति से संबंधित होता है जिसमें दोनों पक्ष शामिल होते हैं, तो इसे नीति-संबंधी पारस्परिक संघर्ष कहा जा सकता है। उदाहरण - एक ही प्रोजेक्ट पर काम कर रहे दो लोग या समूह, अलग-अलग तरीकों को अपनाने की कोशिश कर रहे हैं। नीति-संबंधी पारस्परिक संघर्षों को हल करने के लिए, इसमें शामिल पक्षों को एक जीत की स्थिति की तलाश करने या समझौता करने का प्रयास करना चाहिए। तुच्छ मुद्दों को हल करने के लिए यह विशेष रूप से महत्वपूर्ण है ताकि काम प्रभावित न हो और सामान्य लक्ष्यों को प्राप्त किया जा सके।

बी। छद्म संघर्ष

छद्म-संघर्ष तब उत्पन्न होता है जब दो लोग या समूह अलग-अलग चीजें चाहते हैं और एक समझौते पर नहीं पहुंच सकते। छद्म-संघर्षों में आमतौर पर मामूली असहमति शामिल होती है जो मुद्दे की जड़ को छुपाती है।

सी। अहंकार से संबंधित पारस्परिक संघर्ष

अहं संघर्षों में, तर्क-वितर्क हारने से व्यक्ति के अभिमान को ठेस पहुंचती है या क्षति पहुंचती है। कभी-कभी अहंकार के टकराव तब उत्पन्न होते हैं जब कई छोटे-छोटे संघर्ष अनसुलझे रह जाने पर ढेर हो जाते हैं। अहंकार से संबंधित संघर्षों को हल करने के लिए, समस्या की जड़ का पता लगाना और समाधान की दिशा में काम करना सबसे अच्छा है।

डी। मूल्य-संबंधी पारस्परिक संघर्ष

कभी-कभी लोगों के बीच संघर्ष तब हो सकता है जब उनके पास अलग-अलग मूल्य प्रणालियाँ हों। इस तरह के संघर्षों को शुरू में पहचानना मुश्किल हो सकता है, जिससे शामिल लोगों को लगता है कि दूसरा पक्ष असहमत या जिद्दी है, जिसमें उनके अलग-अलग मूल्य हैं। कुछ सहकर्मियों कार्यालय के बाद अपने व्यक्तिगत/पारिवारिक समय को अत्यधिक महत्व दे सकते हैं कि वे गैर-कार्यालय घंटों के दौरान ग्राहकों तक पहुंच योग्य नहीं हो सकते हैं, जबकि अन्य ग्राहक संतुष्टि पर उच्च मूल्य रख सकते हैं और गैर-कार्यालय घंटों के दौरान ग्राहकों के लिए अभी भी उपलब्ध हो सकते हैं। ऐसे लोगों के बीच संघर्ष तब उत्पन्न हो सकता है जब उन्हें कार्यालय के बाद के घंटों के दौरान किसी क्लाइंट की मदद करने के लिए समन्वय करने की आवश्यकता हो सकती है। मूल्य-संबंधी पारस्परिक संघर्षों को सुलझाना अक्सर मुश्किल होता है क्योंकि कोई भी पक्ष समझौता करना पसंद नहीं करता है।

पारस्परिक संघर्षों का समाधान

आमतौर पर कार्यस्थल पर संघर्ष की संभावना होती है; हालाँकि, उन्हें रोका जा सकता है। अक्सर हल करना खुले संचार के माध्यम से पारस्परिक संघर्ष एक मजबूत संबंध बनाने में मदद करते हैं,

प्रभावी समन्वय और सफलता का मार्ग। पारस्परिक संघर्ष को हल करने के कुछ तरीके:

- **संचार** - पारस्परिक संघर्षों को हल करने का एक शानदार तरीका विरोधी पक्षों को सुनना है एक-दूसरे की राय के लिए और उनके दृष्टिकोण को समझें। व्यक्तिगत रूप से मिलना और बातचीत को लक्ष्य-उन्मुख रखना महत्वपूर्ण है। कुछ उपायों का पालन करके प्रभावी संचार किया जा सकता है, जैसे विषय पर बने रहना, सक्रिय रूप से सुनना, शरीर की भाषा का ध्यान रखना, आंखों का संपर्क बनाए रखना आदि।

- **सक्रिय रूप से सुनना** - दूसरे व्यक्ति की बात को बिना किसी रुकावट या बात के धैर्यपूर्वक सुनना चाहिए। यह सहानुभूति प्रदर्शित करने में मदद करता है और मुद्दे की जड़ तक जाता है। आवश्यकता पड़ने पर स्पष्टीकरण मांगने के लिए प्रश्न पूछना स्पष्ट संचार में मदद करता है और दूसरे व्यक्ति को यह बताता है कि कोई उनकी बात सुन रहा है। सक्रिय रूप से सुनने का अभ्यास करना अपने संचार कौशल को बेहतर बनाने का एक शानदार तरीका है।
- **सहानुभूति प्रदर्शित करना** - ध्यान से सुनना और सहकर्मियों की चिंताओं/मुद्दों की पहचान करना सहानुभूति और चिंता दिखाने का एक शानदार तरीका है। ईमानदारी को प्रोत्साहित करने और भविष्य के संघर्ष से बचने के लिए उनकी भावनाओं और कार्यों को समझना आवश्यक है।
- **द्वेष नहीं रखना** - कार्यस्थल में विभिन्न प्रकार के लोगों और व्यक्तित्वों के साथ, सहकर्मियों के बीच संघर्ष होना आम बात है। विचारों में अंतर को स्वीकार करना और आगे बढ़ना सबसे अच्छा है। क्षमाशील होने और विद्वेष को दूर करने से व्यक्ति को चीजों के सकारात्मक पक्ष पर ध्यान केंद्रित करने और काम पर बेहतर प्रदर्शन करने की अनुमति मिलती है।

कार्य-संबंधी पारस्परिक संघर्ष जटिल हो सकते हैं क्योंकि अलग-अलग लोगों की अलग-अलग नेतृत्व शैली, व्यक्तित्व विशेषताएँ, नौकरी की ज़िम्मेदारियाँ और उनके बातचीत करने के तरीके अलग-अलग होते हैं। व्यक्ति को पारस्परिक संघर्षों से ऊपर देखना सीखना चाहिए, उन्हें हल करना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि कार्य लक्ष्य और पर्यावरण प्रभावित न हो।

5.2.4 निम्नलिखित संगठनात्मक दिशानिर्देशों का महत्व

नीतियाँ और प्रक्रियाएँ या संगठनात्मक दिशानिर्देश किसी भी संगठन के लिए आवश्यक हैं। ये संगठन के संचालन के लिए एक रोड मैप प्रदान करते हैं। ये निर्णय लेने की प्रक्रिया और व्यवसाय संचालन का मार्गदर्शन करके लागू कानूनों और विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करने में भी महत्वपूर्ण हैं। संगठनात्मक दिशानिर्देश एक संगठन के संचालन में एकरूपता लाने में मदद करते हैं, जो अवांछित और अप्रत्याशित घटनाओं के जोखिम को कम करने में मदद करता है। ये निर्धारित करते हैं कि कर्मचारियों को काम पर कैसे व्यवहार करना चाहिए, जो अंततः व्यवसाय को अपने उद्देश्यों को कुशलतापूर्वक प्राप्त करने में मदद करता है। हालांकि, संगठनात्मक दिशानिर्देश अप्रभावी हैं और यदि उनका पालन नहीं किया जाता है तो वे अपने उद्देश्य की पूर्ति करने में विफल होते हैं। बहुत से लोग विशिष्ट दिशानिर्देशों का पालन करने और उनका पालन करने के विचार को पसंद नहीं करते हैं। ऐसे लोगों को संगठनात्मक दिशानिर्देशों का पालन करने के लाभों को समझने के लिए बनाया जाना चाहिए। कुछ प्रमुख लाभ नीचे दिए गए हैं:

अच्छी तरह से परिभाषित संगठनात्मक दिशानिर्देशों के साथ, कोई भी व्यक्ति मनमाने ढंग से कार्य नहीं कर सकता, चाहे संगठन में उनकी स्थिति कुछ भी हो। सभी व्यक्तियों को कुछ कार्रवाई करने के फायदे और नुकसान के बारे में पता होगा और अस्वीकार्य व्यवहार के मामले में क्या उम्मीद करनी चाहिए। निम्नलिखित संगठनात्मक दिशानिर्देशों के लाभ:

- सुसंगत प्रक्रियाएं और संरचनाएं - संगठन के दिशानिर्देश किसी भी विकार से बचने के लिए संचालन में निरंतरता बनाए रखने में मदद करते हैं। जब सभी कर्मचारी संगठनात्मक दिशानिर्देशों का पालन करते हैं, तो एक संगठन सुचारू रूप से चल सकता है। ये सुनिश्चित करते हैं कि अलग-अलग नौकरी की भूमिकाओं में लोग काम करते हैं जैसा कि उन्हें माना जाता है, यह जानते हुए कि वे किसके लिए जिम्मेदार हैं, उनसे क्या उम्मीद की जाती है, और वे अपने पर्यवेक्षकों और सहकर्मियों से क्या उम्मीद कर सकते हैं। मन में स्पष्टता के साथ, वे अपना काम आत्मविश्वास और उत्कृष्टता के साथ कर सकते हैं। प्रत्येक व्यक्ति के इच्छित तरीके से काम करने के साथ, त्रुटियों को कम करना आसान है।

संगठनात्मक दिशानिर्देशों का पालन करने वाले सभी कर्मचारियों के साथ, संगठन के पास समय और संसाधनों का अधिक प्रभावी ढंग से और कुशलता से उपयोग करने का एक बेहतर दायरा है। यह संगठन को अपने उद्देश्यों को विकसित करने और प्राप्त करने की अनुमति देता है।

- बेहतर गुणवत्ता सेवा - संगठनात्मक दिशा-निर्देशों का पालन करके, कर्मचारी परिभाषित कार्य जिम्मेदारियों के अनुसार अपने कर्तव्यों का सही ढंग से पालन करते हैं। यह संगठन के उत्पादों और सेवाओं की गुणवत्ता बढ़ाने में मदद करता है, संगठन की प्रतिष्ठा को बेहतर बनाने में मदद करता है। एक प्रतिष्ठित संगठन के साथ काम करते हुए, कर्मचारी अपने काम पर गर्व कर सकते हैं और जान सकते हैं कि वे प्रतिष्ठा में योगदान दे रहे हैं।
- सुरक्षित कार्यस्थल - जब सभी कर्मचारी संगठनात्मक दिशानिर्देशों का पालन करते हैं, तो कार्यस्थल की घटनाओं और दुर्घटनाओं को कम करना आसान हो जाता है। यह संगठन के लिए जोखिमों से जुड़ी देनदारियों को कम करता है और संचालन में रुकावटों को सीमित करता है। कर्मचारी भी कार्यस्थल में सहज और सुरक्षित महसूस करते हैं, यह जानते हुए कि उनके सहकर्मी लागू दिशा-निर्देशों का पालन करके कार्यस्थल पर सुरक्षा सुनिश्चित कर रहे हैं।

विभिन्न संगठनों के ड्रेस कोड, समय सारिणी, भाषा के उपयोग आदि पर अलग-अलग दिशा-निर्देश हो सकते हैं। उदाहरण के लिए - क्लाइंट-डीलिंग व्यवसाय में कुछ संगठनों के लिए कर्मचारियों को ग्राहकों से मिलने की आवश्यकता होती है, व्यक्तिगत रूप से एक सख्त ड्रेस कोड का पालन करते हैं जो अपने कर्मचारियों को औपचारिक व्यावसायिक पोशाक पहनने के लिए कहते हैं। इसी तरह, विशिष्ट क्षेत्रों में काम करने वाले संगठनों को अपने कर्मचारियों से ग्राहकों के साथ संबंध बनाने और उन्हें बेहतर सेवा देने के लिए विशेष क्षेत्र की प्रमुख क्षेत्रीय भाषा का उपयोग करने की आवश्यकता हो सकती है। कुछ संगठन, जैसे बैंक, अक्सर हायरिंग के दौरान क्षेत्रीय भाषा के ज्ञान वाले उम्मीदवारों को वरीयता देते हैं।

काम के घंटे एक संगठन से दूसरे संगठन में भी भिन्न हो सकते हैं, कुछ कर्मचारियों को दूसरों की तुलना में अतिरिक्त काम करने की आवश्यकता होती है। एक सामंजस्यपूर्ण कार्य वातावरण सुनिश्चित करने के लिए रोजगार के सभी पहलुओं से संबंधित संगठनात्मक दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए।

5.2.5 कार्यप्रवाह

कार्यप्रवाह किसी कार्य या कार्य प्रक्रिया के आरंभ से अंत तक चरणों का क्रम है। दूसरे शब्दों में, यह एक विशेष प्रकार के कार्य को व्यवस्थित करने का तरीका है या किसी विशेष कार्य प्रक्रिया में चरणों का क्रम है।

कार्यप्रवाह दोहराए जाने वाले व्यावसायिक कार्यों को सरल और स्वचालित करने में मदद कर सकता है, दक्षता में सुधार करने और त्रुटियों के लिए कमरे को कम करने में मदद कर सकता है। कार्यप्रवाह के साथ, प्रबंधक त्वरित और स्मार्ट निर्णय ले सकते हैं जबकि कर्मचारी अधिक उत्पादक रूप से सहयोग कर सकते हैं। किसी व्यवसाय में कार्यप्रवाह द्वारा निर्मित क्रम के अलावा, इनके कई अन्य लाभ भी हैं, जैसे:

- अतिरेक की पहचान करना - किसी कार्यप्रवाह में कार्य प्रक्रियाओं का मानचित्रण करना व्यक्ति को व्यवसाय का स्पष्ट, शीर्ष-स्तरीय दृश्य प्राप्त करने की अनुमति देता है। यह किसी को अनावश्यक या अनुत्पादक प्रक्रियाओं को पहचानने और हटाने की अनुमति देता है।

वर्कफ्लो व्यावसायिक प्रक्रियाओं में अधिक अंतर्दृष्टि देता है। इस तरह की उपयोगी अंतर्दृष्टि का उपयोग करके, कार्य प्रक्रियाओं और व्यवसाय की निचली रेखा में सुधार किया जा सकता है। कई व्यवसायों में, कई अनावश्यक और निरर्थक कार्य होते हैं जो प्रतिदिन होते हैं। एक बार जब कोई संगठन वर्कफ्लो तैयार करते समय अपनी प्रक्रियाओं में अंतर्दृष्टि रखता है, तो यह निर्धारित कर सकता है कि कौन सी गतिविधियाँ वास्तव में आवश्यक हैं।

निरर्थक कार्यों की पहचान करना और उन्हें समाप्त करना व्यवसाय के लिए मूल्य बनाता है। निरर्थक कार्यों और प्रक्रियाओं को समाप्त करने के साथ, एक संगठन इस बात पर ध्यान केंद्रित कर सकता है कि व्यवसाय के लिए क्या महत्वपूर्ण है।

- जवाबदेही में वृद्धि और सूक्ष्म प्रबंधन में कमी - सूक्ष्म प्रबंधन अक्सर व्यवसाय सेटिंग में समस्याएं पैदा करता है क्योंकि अधिकांश कर्मचारी सूक्ष्म प्रबंधन पसंद नहीं करते हैं, और यहां तक कि कई प्रबंधकों को अभ्यास पसंद नहीं है। माइक्रोमैनेजमेंट को अक्सर लोगों की नौकरी छोड़ने के कारणों में से एक के रूप में पहचाना जाता है।

हालांकि, वर्कफ्लो को स्पष्ट रूप से मैप करके सूक्ष्म प्रबंधन की आवश्यकता को कम किया जा सकता है। इस तरह, एक टीम में प्रत्येक व्यक्ति जानता है कि किन कार्यों को पूरा करने की आवश्यकता है और उन्हें कब और कौन पूरा करने के लिए जिम्मेदार है। यह कर्मचारियों को अधिक जवाबदेह भी बनाता है।

स्पष्ट रूप से परिभाषित कार्यप्रवाह प्रक्रियाओं के साथ, प्रबंधकों को अपने कर्मचारियों को सूक्ष्म प्रबंधन करने में अधिक समय नहीं लगाना पड़ता है, जिन्हें आगे के कदम क्या हैं, यह जानने के लिए प्रबंधक से संपर्क करने की आवश्यकता नहीं है। वर्कफ्लो के बाद, कर्मचारियों को पता होता है कि क्या हो रहा है और क्या करने की आवश्यकता है। यह, बदले में, प्रबंधन और कर्मचारियों के बीच संबंधों में सुधार करते हुए शामिल सभी की नौकरी की संतुष्टि को बढ़ाने में मदद कर सकता है।

- बेहतर संचार - काम पर संचार महत्वपूर्ण है क्योंकि यह एक संगठन के सभी पहलुओं को प्रभावित करता है। ऐसे उदाहरण हैं जब किसी संगठन में मुख्य संघर्ष गलत संचार से उत्पन्न होता है, उदाहरण के लिए प्रबंधन और कर्मचारी समान उद्देश्यों का पीछा करने के बावजूद किसी पहलू पर असहमत होते हैं। खराब संचार एक सामान्य कार्यस्थल मुद्दा है जिसे अक्सर निपटाया नहीं जाता है।
- यह इस बात पर प्रकाश डालता है कि कार्यप्रवाह क्यों महत्वपूर्ण है। प्रक्रियाओं और जवाबदेही की दृश्यता के साथ कार्यस्थल संचार नाटकीय रूप से बढ़ सकता है। यह दैनिक कार्यों को समग्र रूप से सुचारू बनाने में मदद करता है।

- बेहतर ग्राहक सेवा - ग्राहक या ग्राहक व्यवसाय के केंद्र में होते हैं। इसलिए, ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के तरीकों को खोजना और उनमें सुधार करना अनिवार्य है। अप्रचलित मैनुअल सिस्टम पर भरोसा करने से ग्राहकों के अनुरोधों या शिकायतों की अनदेखी हो सकती है, असंतुष्ट ग्राहक अपना व्यवसाय कहीं और ले जा सकते हैं। हालांकि, एक अच्छी तरह से शोध और परिभाषित कार्यप्रवाह का पालन करने से ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में सुधार करने में मदद मिल सकती है।

वर्कफ्लोज़ और प्रक्रियाओं को स्वचालित करके, एक संगठन मानवीय त्रुटि की संभावना को भी कम कर सकता है। यह समय के साथ उत्पादों या सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार करने में भी मदद करता है, जिसके परिणामस्वरूप बेहतर ग्राहक अनुभव होता है।

5.2.6 निम्नलिखित निर्देशों और समस्याओं की रिपोर्टिंग

सभी संगठन एक पदानुक्रम का पालन करते हैं, जिसमें अधिकांश कर्मचारी प्रबंधक या पर्यवेक्षक को रिपोर्ट करते हैं। संगठनात्मक सफलता के लिए, कर्मचारियों के लिए अपने प्रबंधक या पर्यवेक्षक के निर्देशों का पालन करना महत्वपूर्ण है। उन्हें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वे संगठन के सामान्य उद्देश्यों को प्राप्त करने और गुणवत्तापूर्ण सेवा या उत्पाद प्रदान करने में मदद करने के लिए दिए गए निर्देशों के अनुसार अपने कर्तव्यों का पालन करें। यह फलस्वरूप संगठन की प्रतिष्ठा को बनाए रखने में मदद करता है।

काम पर या संगठनात्मक कार्य प्रक्रियाओं के साथ सतर्क रहना और समस्याओं की पहचान करना भी महत्वपूर्ण है। ग्राहकों/ग्राहकों और व्यवसाय पर प्रभाव को कम करने के लिए एक त्वरित समाधान के लिए किसी को अपने अधिकार की सीमा के भीतर पहचान की गई और प्रबंधक/पर्यवेक्षक या संबंधित व्यक्ति को प्राधिकरण की समस्याओं की रिपोर्ट करनी चाहिए।

5.2.7 सूचना या डेटा साझा करना

सूचना या डेटा सभी संगठनों के लिए महत्वपूर्ण है। अपने व्यवसाय की प्रकृति के आधार पर, एक संगठन विभिन्न प्रकार के डेटा रख सकता है, जैसे ग्राहकों का व्यक्तिगत डेटा या उनके व्यवसाय संचालन और संपर्कों से संबंधित क्लाइंट डेटा। विभिन्न प्रकार के डेटा के उचित संचालन के लिए प्रभावी उपायों के लिए महत्वपूर्ण है, अनधिकृत पहुंच और परिणामी दुरुपयोग से इसकी सुरक्षा सुनिश्चित करना।

अधिकृत होने पर ही किसी को कुछ डेटा का उपयोग करना चाहिए। वही डेटा साझा करते समय लागू होता है जिसे केवल उन लोगों के साथ साझा किया जाना चाहिए जो इसे प्राप्त करने के लिए अधिकृत हैं ताकि इसे उनकी नौकरी की भूमिका और संगठनात्मक दिशानिर्देशों के अनुसार एक विशिष्ट उद्देश्य के लिए उपयोग किया जा सके। उदाहरण के लिए - किसी भी तीसरे पक्ष के साथ व्यावसायिक डेटा साझा करते समय अतिरिक्त सावधानी बरतनी चाहिए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि उनके साथ किसी भी समझौते के अनुसार उन्हें केवल सीमित डेटा तक पहुंच प्राप्त हो। यह निगरानी करना भी महत्वपूर्ण है कि डेटा प्राप्तकर्ता इसका उपयोग कैसे करता है, जो कड़ाई से संगठनात्मक दिशानिर्देशों के अनुसार होना चाहिए। डेटा प्राप्त करने वाले के साथ उचित निर्देश साझा करना सबसे अच्छा अभ्यास है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि वे उस उद्देश्य से अवगत हैं जिसके साथ डेटा उनके साथ साझा किया जा रहा है और उन्हें इसका उपयोग और प्रबंधन कैसे करना चाहिए। डेटा के दुरुपयोग से होने वाले किसी भी नुकसान को कम करने के लिए डेटा के किसी भी दुरुपयोग की पहचान की जानी चाहिए और उपयुक्त व्यक्ति को तुरंत सूचित किया जाना चाहिए।

इन दिनों अधिकांश संगठनों को अपने कर्मचारियों और व्यावसायिक भागीदारों या संबद्ध तृतीय पक्षों से व्यवसाय-संवेदनशील जानकारी के गैर-प्रकटीकरण पर प्रासंगिक समझौते पर हस्ताक्षर करने और स्वीकार करने की आवश्यकता होती है। सरल शब्दों में, व्यवसाय-संवेदनशील जानकारी गोपनीय जानकारी है। यह व्यवसाय के संचालन के दौरान एकल या बनाई गई स्वामित्व वाली व्यावसायिक जानकारी है, जिसमें व्यवसाय के बारे में जानकारी शामिल है, जैसे प्रस्तावित निवेश, बौद्धिक संपदा, व्यापार रहस्य, या विलय की योजना और इसके ग्राहकों से संबंधित जानकारी। व्यवसाय-संवेदनशील जानकारी में कभी-कभी किसी उद्योग में व्यवसाय के प्रतिस्पर्धियों के बारे में जानकारी भी शामिल हो सकती है।

प्रतिस्पर्धियों या आम जनता को व्यवसाय-संवेदनशील जानकारी जारी करना किसी व्यवसाय के लिए जोखिम पैदा करता है। उदाहरण के लिए, विलय की योजनाओं के बारे में जानकारी किसी व्यवसाय के लिए हानिकारक हो सकती है यदि किसी प्रतियोगी को उस तक पहुंच प्राप्त हो।

5.2.8 कार्यस्थल पर रिपोर्टिंग के मुद्दे

अधिकांश संगठनों ने विभिन्न प्रकार के मुद्दों की रिपोर्ट करने के लिए पालन की जाने वाली उपयुक्त रिपोर्टिंग प्रक्रियाओं पर दिशा-निर्देशों को परिभाषित किया है। उदाहरण के लिए - कोई भी सहकर्मियों से संबंधित किसी भी शिकायत या असंतोष की रिपोर्ट अपने प्रबंधक/पर्यवेक्षक को कर सकता है, जैसे डेटा उल्लंघन या अनैतिक आचरण। यदि चिंता का समाधान नहीं किया जाता है, तो कर्मचारी को ऐसे मुद्दों की वृद्धि के लिए संगठनात्मक दिशानिर्देशों और पदानुक्रम का पालन करना चाहिए जिन्हें उचित रूप से संबोधित नहीं किया जाता है।

उदाहरण के लिए - कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न से संबंधित किसी भी चिंता को संबोधित प्रवक्ता, जैसे मानव संसाधन (एचआर) के प्रतिनिधि के पास भेजा जाना चाहिए, और यदि की गई कार्रवाई से संतुष्ट नहीं हैं, तो उनके विचार के लिए वरिष्ठ प्रबंधन को इसकी सूचना दी जानी चाहिए और शीघ्र कार्रवाई।

5.2.9 बढ़ी हुई भावनाओं से निपटना

मनुष्य भावनात्मक प्राणी हैं। ऐसे अवसर भी आ सकते हैं जब व्यक्ति भावनाओं से अभिभूत हो जाता है और उन्हें दबाने में असमर्थ होता है। हालांकि, ऐसी स्थितियां हो सकती हैं जब किसी को भावनाओं को अच्छी तरह से प्रबंधित करना चाहिए, खासकर काम पर।

किसी के व्यक्तिगत और व्यावसायिक जीवन में तनाव अक्सर काम पर भावनात्मक प्रकोप का कारण बन सकता है। अपनी भावनाओं को अच्छी तरह से प्रबंधित करना, विशेष रूप से नकारात्मक भावनाओं को अक्सर किसी के व्यावसायिकता के माप के रूप में देखा जाता है। क्रोध, नापसंदगी, हताशा, चिंता और नाखुशी काम पर अनुभव की जाने वाली सबसे आम नकारात्मक भावनाएं हैं।

काम पर नकारात्मक भावनाओं को प्रबंधित करने के तरीके:

- **कम्पार्टमेंटलाइज़ेशन** - यह भावनाओं को किसी के जीवन के विभिन्न पहलुओं तक सीमित नहीं रखने के बारे में है। उदाहरण के लिए, निजी जीवन से नकारात्मक भावनाओं को न आने देना कार्य-जीवन को प्रभावित करता है और इसके विपरीत। व्यक्तिगत मामलों और मुद्दों को घर पर छोड़ने की कोशिश करनी चाहिए। काम पर पहुंचने से पहले अपने दिमाग को निजी मामलों को छोड़ देने के लिए प्रशिक्षित करना चाहिए। इसी तरह, कोई भी काम से संबंधित तनावों को विभाजित कर सकता है ताकि काम से नकारात्मक भावनाएं किसी के निजी जीवन को प्रभावित न करें।

- **गहरी सांस और विश्राम** - गहरी सांस लेने से चिंता, चिंता, निराशा और क्रोध में मदद मिलती है। गहरी सांस लेनी चाहिए, धीरे-धीरे दस तक गिनना चाहिए - जब तक व्यक्ति शांत न हो जाए तब तक श्वास लें और छोड़ें। आप शांत होने के लिए सैर भी कर सकते हैं या आरामदेह संगीत सुन सकते हैं। किसी से बात करना और चिंताओं को साझा करना भी शांत होने में मदद करता है।
- **10-सेकंड का नियम**- यह क्रोध और कुंठा को नियंत्रित करने में विशेष रूप से सहायक है। जब किसी को लगता है कि उनका गुस्सा बढ़ रहा है, तो उन्हें शांत होने और फिर से रचना करने के लिए 10 तक गिनना चाहिए। यदि संभव हो तो क्रोध को कम करने के लिए दूर हट जाना चाहिए।
- **स्पष्ट करें** - प्रतिक्रिया देने से पहले स्पष्ट करना हमेशा अच्छा होता है, क्योंकि यह गलतफहमी या गलत संचार का एक साधारण मामला हो सकता है।
- **शारीरिक गतिविधि** - गुस्सा कम करने के बजाय, अभ्यास करने की योजना बनानी चाहिए, जैसे दौड़ना या जिम जाना, क्रोध को बाहर निकालने के लिए। अभ्यास भी मूड को बढ़ाने और शरीर में किसी भी तरह के शारीरिक तनाव को दूर करने का एक शानदार तरीका है।
- **संयम का अभ्यास** करना - क्रोधित होने पर उत्तर देने या निर्णय लेने से बचना चाहिए, क्रोध या अप्रसन्नता को अपने निर्णय पर बाढ़ल नहीं बनने देना चाहिए। गुस्सा होने पर किसी भी संचार को रोकना सबसे अच्छा हो सकता है, उदाहरण के लिए गुस्सा या परेशान होने पर ईमेल पर संवाद न करना।
- **अपने ट्रिगर्स को जानना** - यह तब मदद करता है जब कोई यह पहचानने में सक्षम होता है कि उन्हें क्या परेशान करता है या गुस्सा दिलाता है। इस तरह, कोई भी शांत रहने की तैयारी कर सकता है और स्थिति होने पर उनकी प्रतिक्रिया की योजना बना सकता है। कोई दूसरे पक्ष की प्रतिक्रिया का अनुमान लगाने में भी सक्षम हो सकता है।
- **आदरपूर्ण रहें** - किसी को भी अपने सहकर्मियों के साथ वैसा ही व्यवहार करना चाहिए जैसा आप अपने साथ करना चाहते हैं। यदि दूसरा व्यक्ति असभ्य है, तो उसे प्रतिशोध लेने की आवश्यकता नहीं है। आक्रामक हुए बिना शालीन, दृढ़ और मुखर रहना संभव है। कभी-कभी, असभ्य लोग पीछे हट जाते हैं जब उन्हें उस व्यक्ति से प्रतिक्रिया नहीं मिलती है जिसके साथ वे बहस कर रहे हैं।
- **किसी भी भावनात्मक विस्फोट के लिए माफी मांगें** - कभी-कभी, भावनात्मक विस्फोट के साथ प्रतिक्रिया करते हुए, भावनाओं से अभिभूत हो सकता है। ऐसे मामले में, किसी को जिम्मेदारी स्वीकार करनी चाहिए और बिना रक्षात्मक हुए प्रभावित व्यक्तियों से तुरंत माफी मांगनी चाहिए।
- **नकारात्मक भावनाओं को दूर करना** - प्रत्येक कार्यदिवस के अंत में क्रोध, हताशा और नाखुशी को छोड़ देने की सिफारिश की जाती है। नकारात्मक भावनाओं को धारण करने से व्यक्ति भावनात्मक रूप से प्रभावित होता है, उसका कार्य निष्पादन भी प्रभावित होता है। काम के बाद सुखद गतिविधियों में शामिल होना एक अच्छा तनाव निवारक है।

इकाई 5.3: काम पर सामाजिक विविधता बनाए रखना

इकाई उद्देश्य



आप इस इकाई के अंत में सक्षम होंगे:

1. जेंडर संवेदनशीलता और समानता की अवधारणा और महत्व की व्याख्या करें।
2. संवेदनशीलता या विभिन्न लिंगों और विकलांग व्यक्तियों (पीडब्ल्यूडी) को बनाने के तरीकों पर चर्चा करें।

5.3.1 लिंग संवेदनशीलता-

लिंग संवेदनशीलता लोगों के प्रति संवेदनशील होने और लिंग के संबंध में उनके विचारों का कार्य है। यह सुनिश्चित करता है कि लोगों को लैंगिक समानता का सही अर्थ पता है, और किसी के लिंग को उनकी क्षमताओं पर प्राथमिकता नहीं दी जानी चाहिए।



चित्र 5.3.1 लिंग समानता

महिलाएं कई क्षेत्रों में श्रम का एक महत्वपूर्ण स्रोत हैं, फिर भी उनके पास संसाधनों और लाभों तक सीमित पहुंच है। महिलाओं को पुरुषों के समान लाभ और संसाधनों तक पहुंच प्राप्त करनी चाहिए। एक व्यवसाय महिलाओं को बेहतर समर्थन और अवसर प्रदान करके अपनी उत्पादकता और कार्य की गुणवत्ता में सुधार कर सकता है।

महत्वपूर्ण शर्तें

- **जेंडर सेंसिटिविटी-** जेंडर सेंसिटिविटी लोगों के जेंडर के बारे में सोचने के तरीकों के प्रति संवेदनशील होने की क्रिया है।
- **लैंगिक समानता** - इसका मतलब है कि किसी भी लिंग के व्यक्ति जीवन के सभी क्षेत्रों में समान अवसरों, जिम्मेदारियों और अधिकारों का आनंद लेते हैं।
- **जेंडर भेदभाव** - इसका अर्थ है किसी व्यक्ति के साथ उनके लिंग के आधार पर असमान या अलाभकारी व्यवहार करना, उदाहरण के लिए समान या समान नौकरी के पदों के लिए पुरुषों और महिलाओं को अलग-अलग वेतन देना।

लैंगिक समानता बढ़ाने के लिए रणनीतियाँ

लिंग समानता बढ़ाने के लिए, निम्न करना चाहिए:

- कार्यस्थल पर सभी स्तरों पर लिंग-तटस्थ प्रथाओं का पालन करें।
- निर्णय लेने में एक साथ भाग लें।
- विभिन्न मंचों पर महिलाओं की भागीदारी को बढ़ावा देने में सहायता।
- प्रासंगिक कौशल और प्रथाओं के बारे में जानने में महिलाओं की सहायता करना।
- महिलाओं को सलाह, कोचिंग या उपयुक्त होने पर उन्हें प्रेरित करके क्षमता निर्माण में सहायता करना।
- महिला सहायता समूहों के गठन और संचालन में सहायता करना।
- महिला केंद्रित कार्यक्रमों के क्रियान्वयन में सहायता करना।
- कॉफी की खेती करने वाले परिवारों के लिए प्रजनन स्वास्थ्य और पोषण के साथ तकनीकी प्रशिक्षण को जोड़ना।
- स्वस्थ, सुरक्षित और भेदभाव से मुक्त कार्य वातावरण बनाने में सहायता करना।

लिंग भेद को पाटना

पुरुष और महिलाएं बहुत अलग तरह से प्रतिक्रिया करते हैं और संवाद करते हैं। इस प्रकार, कुछ कार्य अंतर हैं क्योंकि दोनों लिंगों की अपनी शैली और स्थिति को संभालने का तरीका है।

हालाँकि, समझ और परिपक्वता एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति में भिन्न होती है, यहाँ तक कि इन लिंगों के बीच, उनके ज्ञान, शिक्षा, अनुभव, संस्कृति, उम्र और पालन-पोषण के आधार पर, साथ ही साथ किसी का मस्तिष्क किसी विचार या समस्या पर कैसे कार्य करता है।

अंतर को पाटने के लिए, किसी को चाहिए:

- सभी पुरुषों और महिलाओं को एक तरह से वर्गीकृत न करें।
- किसी भी गलत संचार से बचने और बेहतर तरीके से काम करने के लिए हर लिंग के संचार की मौखिक और गैर-मौखिक शैलियों से अवगत रहें।
- आंशिक व्यवहार से अवगत रहें और इससे बचें।
- अलग-अलग लिंग के सहकर्मियों को दूसरों को जगह देकर जगह बनाने के लिए प्रोत्साहित करें।

लिंग भेदभाव को कम करने के तरीके

- संबंधित अधिकारियों और आम जनता द्वारा यौन उत्पीड़न के खिलाफ प्रभावी कदम।
- जेंडर रुढ़िवादिता यह है कि समाज कैसे लोगों से उनके लिंग के आधार पर कार्य करने की अपेक्षा करता है। उचित व्यवहार और सही दृष्टिकोण अपनाकर ही इसे कम किया जा सकता है।
- महिलाओं का उद्देश्य समाप्त किया जाना चाहिए।

कार्यस्थल में लिंग संवेदनशीलता को बढ़ावा देने के तरीके

लैंगिक विविधता को बढ़ावा देने वाली प्रथाओं को अपनाया और बढ़ावा दिया जाना चाहिए।

- सभी लिंगों को समान उत्तरदायित्व, अधिकार और विशेषाधिकार प्राप्त होने चाहिए।
- सभी लिंगों को समान या समान कार्य भूमिकाओं/पदों के लिए समान वेतन मिलना चाहिए।
- सख्त और प्रभावी कार्यस्थल उत्पीड़न नीतियों को विकसित और कार्यान्वित किया जाना चाहिए।
- सभी कर्मचारियों के लिए खुले विचारों वाला और तनाव मुक्त कार्य वातावरण उपलब्ध होना चाहिए, चाहे उनका लिंग कुछ भी हो।
- महिलाओं को हर क्षेत्र में आगे बढ़ने और नेतृत्व की भूमिका निभाने के लिए प्रोत्साहित किया जाना चाहिए।
- महिला सशक्तिकरण के लिए उचित उपायों का पालन करें।
- पुरुषों को महिलाओं के प्रति संवेदनशील और अपने अधिकारों के प्रति जागरूक होना सिखाया जाना चाहिए।

5.3.2 दिव्यांगजन संवेदनशीलता

कुछ व्यक्ति विकलांगता के साथ पैदा होते हैं, जबकि अन्य दुर्घटना, बीमारी या उम्र बढ़ने के कारण विकलांग हो सकते हैं। विकलांग लोगों (पीडब्ल्यूडी) के एक या अधिक क्षेत्र हो सकते हैं जिनमें उनका कामकाज प्रभावित होता है। विकलांगता श्रवण, दृष्टि, संचार, श्वास, समझ, गतिशीलता, संतुलन और एकाग्रता को प्रभावित कर सकती है या इसमें एक अंग की हानि शामिल हो सकती है। एक अक्षमता इस बात में योगदान दे सकती है कि कोई व्यक्ति कैसा महसूस करता है और उनके मानसिक स्वास्थ्य को प्रभावित करता है

महत्वपूर्ण शर्तें

विकलांग व्यक्ति (पीडब्ल्यूडी) - विकलांग व्यक्तियों का अर्थ है कम से कम पीड़ित व्यक्ति चिकित्सा प्राधिकारी द्वारा प्रमाणित किसी भी विकलांगता के 40% से अधिक।

विकलांगता के प्रकार:

- a एक। दृष्टिबाधित
- a बी। कम दृष्टि
- a सी। कुष्ठ रोग ठीक हो गया
- a डी। श्रवण बाधित
- a इ। लोकोमोटर विकलांगता
- a एफ। मानसिक मंदता
- a जी। मानसिक बीमारी

पीडब्ल्यूडी संवेदनशीलता

व्यक्तियों के साथ काम करते समय पीडब्ल्यूडी संवेदनशीलता सहानुभूति, शिष्टाचार और व्यक्तियों और संगठनों की समान भागीदारी को बढ़ावा देती है, जैसे संवेदी, शारीरिक या बौद्धिक।

पीडब्ल्यूडी संवेदनशील होने के तरीके

PwD के प्रति संवेदनशील होने के लिए, किसी को यह करना चाहिए:

- सभी विकलांग व्यक्तियों (पीडब्ल्यूडी) का सम्मान करें और इस तरह से संवाद करें जो पीडब्ल्यूडी संवेदनशीलता को दर्शाता है ।
- किसी विकलांग व्यक्ति के दैनिक कार्यों में हमेशा सहायक और दयालु बनें ।
- किसी विकलांग व्यक्ति को किसी लाभ/आजीविका के अवसर/प्रशिक्षण या किसी भी प्रकार का लाभ उठाने में मदद करने के लिए तैयार रहें जो उन्हें बढ़ने में मदद करता है ।
- पीडब्ल्यूडी के लिए चीजों को आसान और सुलभ बनाने के लिए प्रोत्साहित करें और प्रयास करें ताकि वे बिना या न्यूनतम सहायता के काम कर सकें ।
- जहां संभव हो वहां विरोध करें और किसी भी पीडब्ल्यूडी के खिलाफ किसी भी गलत कार्य/व्यवहार की रिपोर्ट उचित प्राधिकारी को दें ।
- पीडब्ल्यूडी के लिए प्रासंगिक कानूनों, कृत्यों और नीतियों को जानें और उनका पालन करें ।

उपयुक्त मौखिक संचार

सभी लिंगों और PwD के साथ उचित मौखिक संचार के भाग के रूप में, किसी को यह करना चाहिए:

- उचित शिष्टता के साथ सामान्य स्वर बनाए रखते हुए, सभी लिंगों और पीडब्ल्यूडी से सम्मानपूर्वक बात करें। यह सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है कि किसी के स्वर में कटाक्ष, क्रोध या अवांछित स्नेह का संकेत न हो ।
- इस्तेमाल करने के लिए शब्दों के बारे में बहुत अधिक आत्म-जागरूक होने से बचें, साथ ही यह भी सुनिश्चित करें कि ऐसे शब्दों का उपयोग न करें जो दूसरे पर श्रेष्ठता का संकेत देते हैं ।
- एक पीडब्ल्यूडी और उनके कार्यवाहक के बीच कोई अंतर न करें । PwD के साथ वयस्कों जैसा व्यवहार करें और उनसे सीधे बात करें ।
- किसी पीडब्ल्यूडी से पूछें कि क्या उन्हें किसी सहायता की आवश्यकता है, बजाय इसके कि उन्हें इसकी आवश्यकता है और स्वचालित रूप से सहायता की पेशकश करें ।

उपयुक्त गैर-मौखिक संचार

गैर-मौखिक संचार अनिवार्य रूप से वह तरीका है जिससे कोई व्यक्ति अपनी शारीरिक भाषा के माध्यम से संचार करता है। इसमें शामिल है:

- चेहरे के भाव - मानव चेहरा काफी अभिव्यंजक है, बिना शब्दों का उपयोग किए कई भावनाओं को व्यक्त करने में सक्षम है। चेहरे के भावों को आमतौर पर तटस्थ रखा जाना चाहिए और स्थिति के अनुसार बदलना चाहिए, उदाहरण के लिए अभिवादन के इशारे के रूप में मुस्कान ।
- शारीरिक मुद्रा और चाल-चलन - इस बात का ध्यान रखना चाहिए कि कैसे बैठना, खड़ा होना, चलना या सिर पकड़ कर रखना है। उदाहरण के लिए - एक व्यवस्थित तरीके से बैठकर सीधे चलना चाहिए। जिस तरह से कोई चलता है और खुद को ढोता है, वह दूसरों को बहुत कुछ बताता है। इस प्रकार के गैर-मौखिक संचार में किसी की मुद्रा, असर, रुख और सूक्ष्म गति शामिल होती है।

- हावभाव - किसी को अपने हाव-भावों में बहुत सावधानी बरतनी चाहिए, जैसे हाथ हिलाना, इशारा करना, इशारा करना या बोलते समय अपने हाथों का उपयोग करना। एक व्यक्ति को दूसरे व्यक्ति के प्रति सम्मान बनाए रखने के लिए उचित और सकारात्मक इशारों का उपयोग करना चाहिए, जबकि यह जानते हुए कि विभिन्न संस्कृतियों में एक इशारे के अलग-अलग अर्थ हो सकते हैं।
- आँख से संपर्क - गैर-मौखिक संचार में नेत्र संपर्क विशेष रूप से महत्वपूर्ण है। जिस तरह से कोई किसी और को देखता है, वह कई चीजों को संप्रेषित कर सकता है, जैसे कि रुचि, शत्रुता, स्नेह या आकर्षण। बातचीत के प्रवाह को बनाए रखने और दूसरे व्यक्ति की रुचि और प्रतिक्रिया को समझने के लिए आँख से संपर्क करना महत्वपूर्ण है। उचित नेत्र संपर्क बनाए रखना चाहिए, यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कंधों को घूरें या न देखें। सम्मान बनाए रखने के लिए, आँख से संपर्क करने के लिए दूसरे व्यक्ति की आँखों के स्तर पर बैठना या खड़ा होना चाहिए।
- स्पर्श - स्पर्श अशाब्दिक संचार का एक बहुत ही संवेदनशील प्रकार है। उदाहरण हैं - हाथ मिलाना, गले लगाना, पीठ या सिर पर थपथपाना, हाथ पकड़ना आदि। एक मजबूत हाथ मिलाना रुचि को इंगित करता है, जबकि एक कमजोर हाथ मिलाना विपरीत इंगित करता है। दूसरों को अनुचित तरीके से न छूने के लिए अतिरिक्त सतर्क रहना चाहिए और सुरक्षित दूरी बनाए रखते हुए अनजाने में उन्हें छूने से बचना चाहिए।

पीडब्ल्यूडी . के अधिकार

PwD को सम्मान और मानवीय गरिमा का अधिकार है। उनकी अक्षमताओं की प्रकृति और गंभीरता के बावजूद, PwD के पास अन्य लोगों के समान ही मौलिक अधिकार हैं, जैसे:

- विकलांग व्यक्तियों को अन्य लोगों के समान ही नागरिक और राजनीतिक अधिकार प्राप्त हैं
- विकलांग व्यक्ति यथासंभव आत्म निर्भर बनने के लिए तैयार किए गए उपायों के हकदार हैं
- विकलांग व्यक्तियों को आर्थिक और सामाजिक सुरक्षा का अधिकार है
- विकलांग व्यक्तियों को अपने परिवार या पालक माता-पिता के साथ रहने और सभी सामाजिक और रचनात्मक गतिविधियों में भाग लेने का अधिकार है।
- विकलांग व्यक्तियों को भेदभावपूर्ण और अपमानजनक प्रकृति के सभी शोषण और उपचार के खिलाफ संरक्षित किया जाता है।

कार्यस्थल को दिव्यांगजनों के अनुकूल बनाना

- बहुत कम या बहुत अधिक ध्यान देकर विकलांग को असहज महसूस नहीं कराना चाहिए
- दिव्यांगों के साथ संवाद करते समय एक सामान्य स्वर का प्रयोग करना चाहिए और उनकी सीमाओं और विकलांगता के प्रकार को ध्यान में रखते हुए अन्य सभी के साथ व्यवहार करना चाहिए।
- कोई भी सहायता केवल तभी प्रदान की जानी चाहिए जब एक पीडब्ल्यूडी द्वारा मांगा जाए
- पीडब्ल्यूडी के स्वास्थ्य और कल्याण को सुनिश्चित करने में मदद करनी चाहिए।

अपेक्षित नियोक्ता व्यवहार

कुछ सामान्य व्यवहार लक्षण जो कर्मचारी अपने नियोक्ताओं से अपेक्षा करते हैं:

- सहयोग: कोई भी कार्य नियोक्ता की ओर से सहयोग के बिना सफल नहीं होता है। सहयोग कार्य की भूमिका को बेहतर ढंग से समझने और दी गई समय-सीमा के भीतर उसे पूरा करने में मदद करता है।
- विनम्र भाषा: काम पर विनम्र भाषा का हमेशा स्वागत किया जाता है। यह एक बुनियादी पहलू है जिसकी हर कोई अपेक्षा करता है।
- सकारात्मक दृष्टिकोण: एक सकारात्मक दृष्टिकोण वाले नियोक्ता कर्मचारियों के काम की निगरानी कर सकते हैं और दिए गए कार्य को पूरा करने में मदद के रूप में कार्य कर सकते हैं। सकारात्मक दृष्टिकोण वाला व्यक्ति दूसरों में सर्वोत्तम गुणों को देखता है और उन्हें सफलता प्राप्त करने में मदद करता है।
- निष्पक्ष व्यवहार : नियोक्ता को अपने सभी कर्मचारियों के प्रति हमेशा निष्पक्ष रहना चाहिए। एक कर्मचारी की उपेक्षा या अपेक्षा करते हुए एक कर्मचारी का पक्ष लेने के लिए प्रथाओं को नहीं अपनाना चाहिए। यह सहकर्मियों के बीच दुश्मनी पैदा कर सकता है।
- सभ्य व्यवहार : नियोक्ता को कभी भी कर्मचारी के सामने अनुचित तरीके से पेश नहीं होना चाहिए। एक दूसरे की उपस्थिति का हमेशा सम्मान करना चाहिए और उसके अनुसार व्यवहार करना चाहिए। नियोक्ता को ऐसे तरीके से बोलना या कार्य नहीं करना चाहिए जिससे कर्मचारी असहज, अपमानित और असुरक्षित महसूस कर सके।

अभ्यास



1. कार्यस्थल नैतिकता के तीन उदाहरण सूचीबद्ध करें।
2. पारस्परिक कौशल के तीन उदाहरण लिखिए।
3. कार्यस्थल संघर्ष के दो कारणों की पहचान करें।
4. पारस्परिक संघर्षों को हल करने के दो तरीकों की पहचान करें
5. कार्यस्थल पर बढ़ी हुई भावनाओं से निपटने के दो तरीकों की सूची बनाएं।
6. अशाब्दिक संचार के दो प्रकारों की सूची बनाइए।

6. बुनियादी स्वास्थ्य और सुरक्षा व्यवहार



- इकाई 6.1 कार्यस्थल के खतरे
- इकाई 6.2 अग्नि सुरक्षा
- इकाई 6.3 प्राथमिक उपचार
- इकाई 6.4 अपशिष्ट प्रबंधन



सीखने के प्रमुख परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत तक, प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. नौकरी-स्थल के खतरों, जोखिमों और दुर्घटनाओं पर चर्चा करें
2. विद्युत सुरक्षा बनाए रखने, उपकरण और खतरनाक सामग्री को संभालने के लिए संगठनात्मक सुरक्षा प्रक्रियाओं की व्याख्या करें
3. वर्णन करें कि संवेदनशील कार्य क्षेत्रों तक पहुँचने के दौरान चेतावनी के संकेतों की व्याख्या कैसे करें
4. अच्छी हाउसकीपिंग के महत्व की व्याख्या करें
5. भारी वस्तुओं को उठाते समय उचित मुद्रा बनाए रखने के महत्व का वर्णन करें
6. आग और अग्निशामक के प्रकारों की सूची बनाएं
7. अपशिष्ट प्रबंधन की अवधारणा और खतरनाक कचरे के निपटान के तरीकों का वर्णन करें
8. प्रदूषण के सामान्य स्रोतों और उन्हें कम करने के तरीकों की सूची बनाएं
9. इलेक्ट्रॉनिक कचरा निपटान प्रक्रियाओं पर विस्तार से विचार करें
10. बताएं कि रक्तस्राव, जलन, घुटन, बिजली के झटके, जहर के मामले में पीड़ितों को प्राथमिक उपचार कैसे दिया जाता है और बिजली के झटके के कारण दिल का दौरा या हृदय गति रुकने की स्थिति में पीड़ितों को प्राथमिक उपचार भी दिया जाता है।

इकाई 6.1: कार्यस्थल के खतरे

इकाई उद्देश्य



आप इस इकाई के अंत में सक्षम होंगे:

- कार्य-स्थल के खतरों, जोखिमों और दुर्घटनाओं पर चर्चा करें
- विद्युत सुरक्षा बनाए रखने, उपकरण और खतरनाक सामग्री को संभालने के लिए संगठनात्मक सुरक्षा प्रक्रियाओं की व्याख्या करें
- वर्णन करें कि संवेदनशील कार्य क्षेत्रों तक पहुँचने के दौरान चेतावनी के संकेतों की व्याख्या कैसे करें
- अच्छी हाउसकीपिंग के महत्व की व्याख्या करें
- भारी वस्तुओं को उठाते समय उचित मुद्रा बनाए रखने के महत्व का वर्णन करें
- उपयोग किए जाने वाले उपकरणों और व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरणों के सुरक्षित संचालन की व्याख्या करें।

6.1.1 कार्यस्थल सुरक्षा

कामगारों के लिए सुरक्षित और सुरक्षित काम करने के लिए कार्यस्थल की सुरक्षा स्थापित करना महत्वपूर्ण है। कार्यस्थल को व्यावसायिक सुरक्षा और स्वास्थ्य प्रशासन (ओएसएचए) के नियमों के अनुसार प्रशासित किया जाना है। यह काम के माहौल और कर्मचारियों की सुरक्षा, स्वास्थ्य और कल्याण को प्रभावित करने वाले सभी खतरनाक कारकों की निगरानी को संदर्भित करता है। कर्मचारियों को उनकी उत्पादकता, स्वास्थ्य, कौशल आदि को बढ़ाने के लिए एक सुरक्षित कार्य वातावरण प्रदान करना महत्वपूर्ण है।

कार्यस्थल सुरक्षा के लाभ हैं:

- कर्मचारी प्रतिधारण बढ़ जाता है यदि उन्हें एक सुरक्षित कार्य वातावरण प्रदान किया जाता है।
- OSHA के कानूनों और दिशानिर्देशों का पालन करने में विफलता के परिणामस्वरूप महत्वपूर्ण कानूनी और वित्तीय परिणाम हो सकते हैं।
- एक सुरक्षित वातावरण कर्मचारियों को अपने काम में निवेशित रहने और उत्पादकता बढ़ाने में सक्षम बनाता है।
- नियोक्ता की ब्रांडिंग और कंपनी की प्रतिष्ठा दोनों सुरक्षित कार्य वातावरण से लाभान्वित हो सकते हैं।

6.1.2 कार्यस्थल के खतरे

कार्यस्थल एक ऐसी स्थिति है जिसमें श्रमिकों को नुकसान या चोट पहुंचाने और कार्यस्थल के उपकरण या संपत्ति को नुकसान पहुंचाने की क्षमता होती है। खतरे हर कार्यस्थल में मौजूद होते हैं और विभिन्न स्रोतों से आ सकते हैं। उन्हें ढूंढना और हटाना सुरक्षित कार्यस्थल बनाने का एक महत्वपूर्ण घटक है।

सामान्य कार्यस्थल के खतरे

सामान्य कार्यस्थल खतरे हैं:

- जैविक: वायरस, बैक्टीरिया, जानवरों, पौधों, कीड़ों और जैसे जैविक एजेंटों के कारण होने वाले खतरे मनुष्यों को भी जैविक खतरों के रूप में जाना जाता है।

- **रासायनिक:** रासायनिक खतरा विभिन्न रसायनों, तरल पदार्थों और सॉल्वेंट्स को अंदर लेने का खतरा है। त्वचा में जलन, श्वसन तंत्र में जलन, अंधापन, क्षरण और विस्फोट इन खतरों के सभी संभावित स्वास्थ्य और शारीरिक परिणाम हैं।
- **यांत्रिक:** यांत्रिक खतरों में वे चोटें शामिल हैं जो मशीनरी, संयंत्र या उपकरण के गतिशील भागों के कारण हो सकती हैं।
- **मनोवैज्ञानिक:** मनोवैज्ञानिक खतरे व्यावसायिक खतरे हैं जो तनाव, उत्पीड़न और हिंसा के कारण उत्पन्न होते हैं।
- **भौतिक:** वे खतरे जो लोगों को शारीरिक नुकसान पहुंचा सकते हैं, शारीरिक खतरा कहलाते हैं। इनमें असुरक्षित स्थितियां शामिल हैं जो चोट, बीमारी और मृत्यु का कारण बन सकती हैं।
- **एर्गोनोमिक:** अजीब मुद्रा, बलपूर्वक गति, स्थिर स्थिति, प्रत्यक्ष दबाव, कंपन, अत्यधिक तापमान, शोर, काम के तनाव आदि के कारण कार्यस्थल के लिए एर्गोनोमिक खतरे हैं।

कार्यस्थल के खतरों का विश्लेषण

एक कार्यस्थल खतरा विश्लेषण व्यावसायिक कार्यों पर ध्यान केंद्रित करके जोखिमों की पहचान करने से पहले उन्हें पहचानने का एक तरीका है। यह कार्य, उपकरण और कार्य वातावरण के साथ कार्यकर्ता के संबंधों पर केंद्रित है। कार्यस्थल के खतरों की पहचान करने के बाद, संगठन उन्हें जोखिम के स्वीकार्य स्तर तक खत्म करने या कम करने का प्रयास करेंगे।

कार्यस्थल के खतरों के नियंत्रण के उपाय

नियंत्रण उपाय वे क्रियाएं हैं जो खतरे के संपर्क में आने के जोखिम को कम करने के लिए की जा सकती हैं। उन्मूलन, प्रतिस्थापन, इंजीनियरिंग नियंत्रण, प्रशासनिक नियंत्रण और व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण नियंत्रण उपायों की पांच सामान्य श्रेणियां हैं।

- **उन्मूलन:** सबसे सफल नियंत्रण तकनीक एक विशिष्ट खतरे या खतरनाक कार्य प्रक्रिया को समाप्त करना या इसे कार्यस्थल में प्रवेश करने से रोकना है।
- **प्रतिस्थापन:** प्रतिस्थापन किसी हानिकारक वस्तु को कम खतरनाक वस्तु से बदलने की प्रक्रिया है। हालांकि खतरे को प्रतिस्थापित करने से प्रक्रिया या गतिविधि से जुड़े सभी जोखिमों को समाप्त नहीं किया जा सकता है, यह समय नुकसान या स्वास्थ्य प्रभावों को कम करेगा।
- **इंजीनियरिंग नियंत्रण:** इंजीनियर नियंत्रण खतरनाक स्थितियों को समाप्त करके या कार्यकर्ता और खतरे के बीच अवरोध पैदा करके, या व्यक्ति से खतरे को हटाकर श्रमिकों की रक्षा करता है।
- **प्रशासनिक नियंत्रण:** खतरों के जोखिम को कम करने के लिए, प्रशासनिक नियंत्रण एक खतरनाक कार्य पर काम करने में लगने वाले समय को सीमित करता है जिसका उपयोग नियंत्रण के अन्य उपायों के संयोजन में किया जा सकता है।
- **व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण:** व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण उपयोगकर्ताओं को काम पर स्वास्थ्य और सुरक्षा खतरों से बचाता है। इसमें सुरक्षा हेलमेट, दस्ताने, आंखों की सुरक्षा आदि जैसे आइटम शामिल हैं।

6.1.3 ड्रोन तकनीशियन के लिए जोखिम

एक ड्रोन तकनीशियन को प्रोपेलर, मोटर और उसके माउंट, बैटरी, मेनबोर्ड, प्रोसेसर, बूम, एवियोनिक्स, कैमरा, सेंसर, चेसिस, वायरिंग और लैंडिंग गियर की मरम्मत करने की आवश्यकता हो सकती है। ड्रोन के उपकरण की मरम्मत करते समय एक तकनीशियन को कुछ जोखिमों का सामना करना पड़ सकता है।

- प्रोपेलर द्वारा तकनीशियन को शारीरिक रूप से नुकसान पहुँचाए जाने की आशंका होती है।
- खुले विद्युत परिपथों के सीधे संपर्क में आने से व्यक्ति घायल हो सकता है।
- अगर त्वचा विद्युत चाप से उत्पन्न गर्मी के संपर्क में आती है, तो यह आंतरिक ऊतकों को जला देती है।
- खराब तरीके से स्थापित विद्युत उपकरण, दोषपूर्ण वायरिंग, अतिभारित या अधिक गरम आउटलेट, एक्सटेंशन केबल्स का उपयोग, प्रतिस्थापन फ्र्यूज़ का गलत उपयोग, गीले हाथों से उपकरण का उपयोग आदि के कारण बड़ी विद्युत चोटें हो सकती हैं।

6.1.4 कार्यस्थल चेतावनी संकेत

एक खतरे के संकेत को 'एक साइनबोर्ड पर काम पर स्वास्थ्य और सुरक्षा के बारे में जानकारी या निर्देश, एक प्रबुद्ध संकेत या ध्वनि संकेत, एक मौखिक संचार या हाथ संकेत' के रूप में परिभाषित किया गया है। चार अलग-अलग प्रकार के सुरक्षा संकेत हैं:

- निषेध/खतरे के अलार्म के संकेत
- अनिवार्य संकेत
- चेतावनी के संकेत
- और आपातकाल

1. निषेध संकेत: एक "निषेध चिन्ह" एक सुरक्षा संकेत है जो किसी के स्वास्थ्य या सुरक्षा को खतरे में डालने वाले व्यवहार को प्रतिबंधित करता है। इन स्वास्थ्य और सुरक्षा संकेतों के लिए लाल रंग आवश्यक है। केवल क्या या किसको प्रतिबंधित किया गया है, इसे प्रतिबंध चिह्न पर प्रदर्शित किया जाना चाहिए।



चित्र 6.1.1 निषेध के संकेत

2. अनिवार्य संकेत:

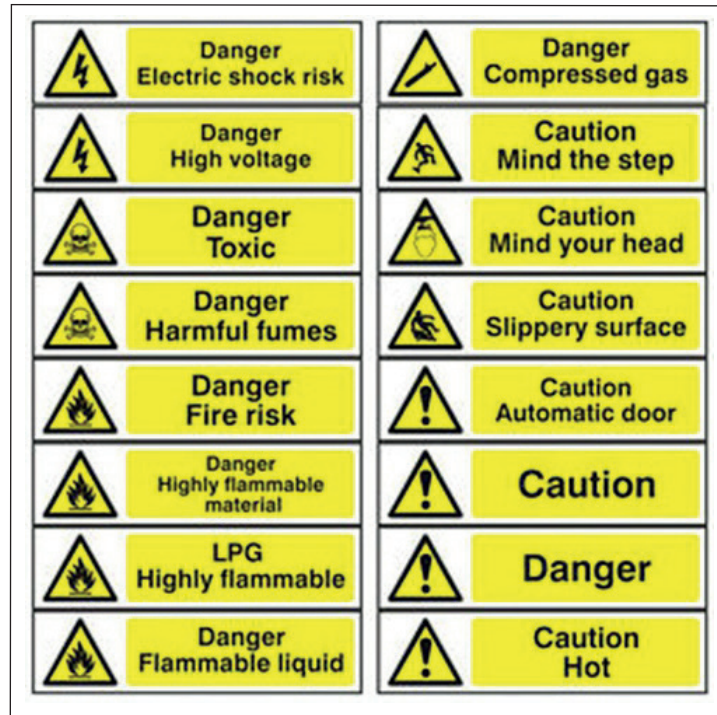
अनिवार्य संकेत स्पष्ट निर्देश देते हैं जिनका पालन किया जाना चाहिए। चिह्न सफेद वृत्त हैं जिन्हें नीले वृत्त से उलट दिया गया है। एक सफेद पृष्ठभूमि पर, पाठ काला है।



चित्र 6.1.2 अनिवार्य संकेत

3. चेतावनी के संकेत

चेतावनी संकेत सुरक्षा सूचना संचार संकेत हैं। उन्हें 'पीले रंग के त्रिकोण' के रूप में दिखाया गया है।



चित्र 6.1.3 चेतावनी के संकेत

4. आपातकालीन संकेत

आपातकालीन सुविधाओं के लिए स्थान या मार्ग आपातकालीन संकेतों द्वारा इंगित किए जाते हैं। इन चिह्नों में एक सफेद प्रतीक या लेखन के साथ एक हरे रंग की पृष्ठभूमि होती है। ये संकेत बुनियादी जानकारी देते हैं और अक्सर हाउसकीपिंग, कंपनी प्रक्रियाओं, या रसद का उल्लेख करते हैं।



चित्र 6.1.4 आपातकालीन संकेत

6.1.5 कार्यस्थल में साफ-सफाई

कर्मचारियों के लिए एक स्वस्थ, कुशल और उत्पादक वातावरण बनाता है। कार्यस्थल पर साफ-सफाई कुछ तत्वों जैसे अव्यवस्थित डेस्क, बचे हुए भोजन, बेकार कागज आदि से बाधित होती है। एक स्वस्थ कार्यस्थल को स्वस्थ कार्य वातावरण को प्रोत्साहित करते हुए कर्मचारी व्यावसायिकता और उत्साह में सुधार करने के लिए कहा जाता है।

कार्यस्थल में स्वच्छता के लाभ:

1. उत्पादकता: कार्यस्थल में साफ-सफाई कर्मचारियों में अपनेपन की भावना ला सकती है, साथ ही कर्मचारियों के मनोबल को प्रेरित और बढ़ा सकती है। इससे उनकी उत्पादकता में वृद्धि होती है।
2. कर्मचारी कल्याण: स्वच्छ कार्य वातावरण प्रदान करके कर्मचारियों की भलाई में सुधार किया जा सकता है। कर्मचारी कार्यस्थल में कम बीमार दिनों का उपयोग करते हैं जहां कूड़े और कचरे का उचित निपटान किया जाता है, और सतहों को नियमित रूप से साफ किया जाता है, जिसके परिणामस्वरूप समग्र उत्पादकता में वृद्धि होती है।
3. सकारात्मक प्रभाव: कार्यस्थल में साफ-सफाई और व्यवस्था कर्मचारियों और आगंतुकों दोनों पर सकारात्मक प्रभाव डालती है।
4. लागत बचत: कार्यस्थल में स्वच्छता के स्वीकार्य स्तर को बनाए रखने से, व्यवसाय सफाई बिलों और नवीनीकरण पर पैसे बचा सकते हैं, जो कि परिसर को ठीक से नहीं रखने पर आवश्यक हो सकता है।

कार्यस्थल की सफाई के कारण

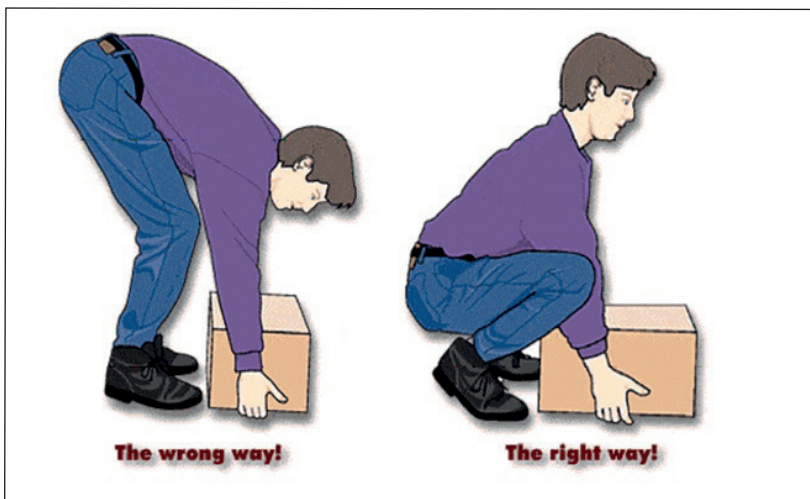
- सूखे फर्शों की सफाई, ज्यादातर कार्यस्थल पर फिसलने और गिरने से बचाने के लिए।
 निस्संक्रामक बैक्टीरिया को अपने ट्रेक में रोकते हैं, संक्रमण और बीमारी के प्रसार को रोकते हैं।
 उचित वायु निस्पंदन धूल और धुएं जैसे खतरनाक पदार्थों के जोखिम को कम करता है।
 प्रकाश स्थिरता सफाई प्रकाश दक्षता में सुधार करती है।
 पर्यावरण के अनुकूल सफाई रसायनों का उपयोग करना जो कर्मियों और दोनों के लिए सुरक्षित हैं वातावरण।
- कचरे और पुनः उपयोग योग्य वस्तुओं का उचित निपटान करके कार्य वातावरण को साफ रखा जाता है।

6.1.6 भारी भार उठाना और संभालना

मस्क्युलोस्केलेटल इंजरी (MSI), जैसे मोच और खिंचाव, काम पर वस्तुओं को उठाने, संभालने या ले जाने के दौरान हो सकते हैं। जब झुकना, मुड़ना, असहज मुद्राएं और भारी वस्तुओं को उठाना शामिल होता है, तो चोट लगने का खतरा बढ़ जाता है। एर्गोनोमिक नियंत्रण चोट के जोखिम को कम करने और संभावित रूप से इसे रोकने में मदद कर सकता है।

भारी वस्तुओं को उठाने के दौरान लगने वाली चोटों के प्रकार:

- कट और घर्षण खुरदरी सतहों के कारण होते हैं।
- पैर या हाथ कुचलना।
- मांसपेशियों और जोड़ों में खिंचाव



चित्र 6.1.5 भारोत्तोलन भार तकनीक

उठाने की तैयारी

एक भार जो पहली बार में सहन करने के लिए पर्याप्त हल्का प्रतीत होता है, जैसे-जैसे कोई इसे आगे ले जाता है, वैसे-वैसे भारी होता जाएगा। वजन ढोने वाला व्यक्ति हर समय उसके ऊपर या आसपास देखने में सक्षम होना चाहिए।

एक व्यक्ति कितना वजन उठा सकता है, यह उसकी उम्र, काया और स्वास्थ्य पर निर्भर करता है।


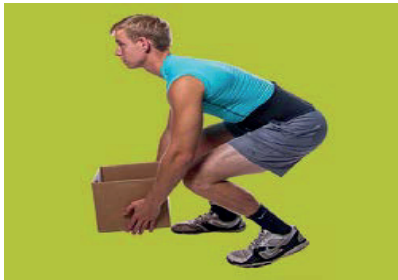
यह इस बात पर भी निर्भर करता है कि व्यक्ति को भारी वस्तुओं को उठाने और हिलाने की आदत है या नहीं।

पीठ की चोटों के सामान्य कारण

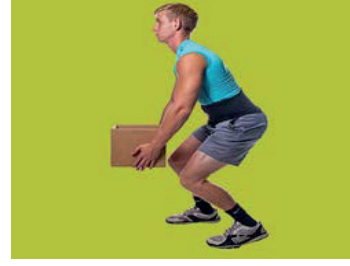
पीठ की चोटों के सबसे आम कारण हैं:

- 1) **अपर्याप्त प्रशिक्षण:** भार उठाने वाले व्यक्ति को पर्याप्त प्रशिक्षण या मार्गदर्शन नहीं मिलता है।
- 2) **तकनीक के प्रति जागरूकता की कमी:** पीठ दर्द का सबसे आम कारण गलत तरीके से मुड़ना और आसन है, जिससे पीठ में खिंचाव होता है।
- 3) **लोड आकार:** भार उठाने से पहले विचार करने के लिए लोड आकार। यदि किसी की क्षमता या संचालन के लिए बोझ बहुत अधिक है, तो उनकी पीठ में खिंचाव और क्षति हो सकती है।
- 4) **शारीरिक शक्ति:** अपनी मांसपेशियों की शक्ति के आधार पर, विभिन्न व्यक्तियों में विभिन्न शारीरिक शक्तियाँ होती हैं। उनकी सीमाओं के बारे में पता होना चाहिए।
- 5) **टीम वर्क:** एक कार्यस्थल का संचालन एक साथ काम करने के बारे में है। जब एक व्यक्ति भार उठाने का विरोध करता है, तो दो लोग इसे अधिक आसानी से और बिना कठिनाई के उठा सकते हैं। यदि दो में से एक व्यक्ति इसे ठीक से नहीं उठा रहा है, तो अतिरिक्त तनाव के परिणामस्वरूप दूसरे या दोनों को पीठ में चोट लग जाएगी।

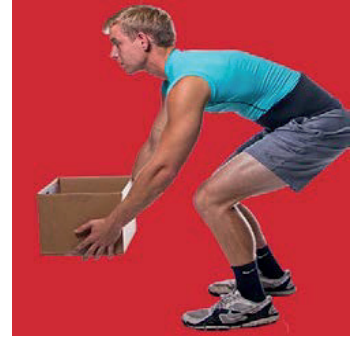
भारी वस्तुओं को उठाने की तकनीक

तकनीक	प्रदर्शन
<p>1. सुनिश्चित करें कि किसी भारी वस्तु को उठाने से पहले उसके पास व्यापक आधार हो। सुनिश्चित करें कि एक पैर कंधे की चौड़ाई से अलग है, और एक पैर हर समय दूसरे से थोड़ा आगे है। यह भारी वस्तुओं को उठाने के दौरान एक अच्छा संतुलन बनाए रखने में मदद करेगा। इसे कराटे स्टांस के नाम से जाना जाता है।</p>	
<p>2. जब कोई व्यक्ति इसे उठाने के लिए तैयार हो तो जितना संभव हो सके नीचे झुकें, कूल्हों और घुटनों पर झुकें और नितंबों को बाहर निकालें। यदि वस्तु वास्तव में भारी है, तो एक पैर फर्श पर रखना चाह सकता है और दूसरा उनके सामने एक सीधे कोण पर झुक सकता है।</p>	

3. उचित मुद्रा बनाए रखें क्योंकि कोई ऊपर की ओर उठाना शुरू करता है। ऐसा करने के लिए, व्यक्ति को सीधे आगे देखते हुए अपनी पीठ सीधी, छाती बाहर और कंधों को पीछे रखना चाहिए।



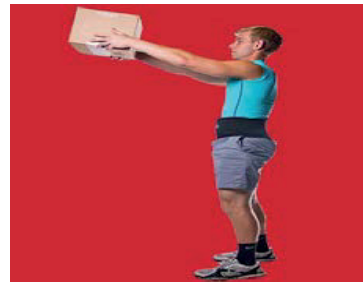
4. अपने कूल्हों और घुटनों को सीधा करके, चीज़ को धीरे-धीरे ऊपर उठाएं (पीछे नहीं)। जैसे ही कोई उठता है, उन्हें अपने पैरों को फैलाना चाहिए और साँस छोड़ना चाहिए। शरीर को मोड़े बिना या आगे की ओर झुके बिना भारी वस्तु को उठाएं।




5. आगे झुककर न उठाएं।



6. भार को शरीर के पास रखें।



<p>7. कभी भी भारी वस्तुओं को कंधे से ऊपर न उठाएं</p>	
<p>8. धीमे, छोटे कदम उठाते हुए, दिशा बदलने के लिए पैरों (शरीर का नहीं) का उपयोग करें।</p>	
<p>9. घुटनों और कूल्हों के बल बैठकर ही भारी वस्तु को सावधानी से नीचे सेट करें।</p>	

तालिका 12.1.1 भारी वस्तुओं को उठाने की तकनीक

स्रोत: <https://www.braceability.com/blogs/articles/7-prop-heavy-lift-techniques>

6.1.7 उपकरणों की सुरक्षित हैंडलिंग




श्रमिकों को उपकरणों का सुरक्षित रूप से उपयोग करने के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। जब उपकरण खो जाते हैं या श्रमिकों द्वारा गलत तरीके से संभाले जाते हैं, तो वे खतरनाक हो सकते हैं। जब वे उपयोग में न हों तो सुरक्षित उपकरण संचालन के लिए राष्ट्रीय सुरक्षा परिषद के कुछ सुझाव निम्नलिखित हैं:

- कभी भी औजारों को सीढ़ी से ऊपर या नीचे इस तरह से न रखें जिससे उन्हें पकड़ना मुश्किल हो जाए। कार्यकर्ता द्वारा उठाए जाने के बजाय, बाल्टी या मजबूत बैग का उपयोग करके औजारों को ऊपर और नीचे उठाया जाना चाहिए।
- उपकरण को कभी भी उछाला नहीं जाना चाहिए बल्कि एक कर्मचारी से दूसरे कर्मचारी को ठीक से पारित किया जाना चाहिए। नुकीले औजारों को रिसीवर या उनके वाहक के सामने वाले हैंडल से पारित किया जाना चाहिए।
- कार्यस्थल पर मुड़ते और घूमते समय, अपने कंधों पर बड़े उपकरण या उपकरण ले जाने वाले श्रमिकों को निकासी पर विशेष ध्यान देना चाहिए।
- छेनी और स्कूट्रिवर जैसे नुकीले औजारों को कभी भी किसी कर्मचारी की जेब में नहीं रखना चाहिए। उन्हें टूलबॉक्स में ले जाया जा सकता है, टूल बेल्ट या पॉकेट टूल बैग में नीचे की ओर इशारा करते हुए, या हाथ में टिप हमेशा शरीर से दूर रखा जाता है।
- उपकरण हमेशा उपयोग में न होने पर संग्रहित किए जाने चाहिए। नीचे के लोगों को खतरे में डाल दिया जाता है जब उपकरण किसी ऊंचे ढांचे, जैसे मचान पर बैठे रहते हैं। उन स्थितियों में जब बहुत अधिक कंपन होता है, यह जोखिम बढ़ जाता है।

6.1.8 व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण

व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण, या "पीपीई," जोखिम के जोखिम को कम करने के लिए पहना जाने वाला उपकरण है जिसके परिणामस्वरूप महत्वपूर्ण व्यावसायिक चोट या बीमारियां हो सकती हैं। रासायनिक, रेडियोलॉजिकल, भौतिक, विद्युत, यांत्रिक, और अन्य नौकरी के खतरे इन चोटों और बीमारियों का कारण बन सकते हैं।

निम्नलिखित चोटों से सुरक्षा के लिए उपयोग किए जाने वाले पीपीई हैं:

चोट संरक्षण	संरक्षण	पीपीई
सिर की चोट से बचाव	गिरने या उड़ने वाली वस्तुएं, स्थिर वस्तुएं, या बिजली के तारों के संपर्क से प्रभाव, प्रवेश और बिजली की चोट लग सकती है। कठोर टोपियां किसी के सिर को इन चोटों से बचा सकती हैं। एक सामान्य इलेक्ट्रीशियन की कठोर टोपी नीचे दिए गए चित्र में दिखाई गई है। यह कठोर टोपी गैर-प्रवाहकीय प्लास्टिक से बनी है और सुरक्षा चश्मे के एक सेट के साथ आती है।	
पैर और पैर की चोट से सुरक्षा	पैर की सुरक्षा और सुरक्षा के जूते के अलावा, लेगिंग (जैसे, चमड़ा) गिरने या लुढ़कने वाली वस्तुओं, नुकीली वस्तुओं, गीली और फिसलन वाली सतहों, पिघली हुई धातुओं, गर्म सतहों और बिजली के खतरों जैसे जोखिमों से रक्षा कर सकती है।	
आंख और चेहरे की चोट से सुरक्षा	चश्मा, काले चश्मे, विशेष हेलमेट या ढाल, और साइड शील्ड और चेहरे की ढाल के साथ चश्मा पिघले हुए धातुओं से उड़ने वाले टुकड़ों, बड़े चिप्स, गर्म चिंगारी, विकिरण और छींटे के खतरों से रक्षा कर सकते हैं। वे कणों, रेत, गंदगी, धुंध, धूल और चकाचौंध से भी सुरक्षा प्रदान करते हैं।	

<p>बहरेपन से बचाव</p>	<p>इयरप्लग या ईयरमफ पहनकर श्रवण सुरक्षा प्राप्त की जा सकती है। उच्च शोर स्तर स्थायी सुनवाई हानि या क्षति के साथ-साथ शारीरिक और मानसिक तनाव का कारण बन सकते हैं। फोम, लच्छेदार कपास, या फाइबरग्लास ऊन से बने स्व-निर्मित इयरप्लग आमतौर पर अच्छी तरह से फिट होते हैं। श्रमिकों को किसी विशेषज्ञ द्वारा ढाले या पूर्वनिर्मित इयरप्लग के लिए फिट किया जाना चाहिए।</p>	
<p>हाथ की चोट से सुरक्षा</p>	<p>हाथ की सुरक्षा उन श्रमिकों की सहायता करेगी जो त्वचा के अवशोषण, गंभीर घावों, या थर्मल बर्न द्वारा खतरनाक पदार्थों के संपर्क में आते हैं। दस्ताने अक्सर सुरक्षात्मक कपड़ों की वस्तु हैं। विद्युतीकृत सर्किट पर काम करते समय, इलेक्ट्रीशियन अक्सर रबर के आवेषण के साथ चमड़े के दस्ताने का उपयोग करते हैं। एक तेज ब्लेड के साथ केबल को अलग करते समय, कटौती को रोकने के लिए केवलर दस्ताने का उपयोग किया जाता है।</p>	
<p>पूरे शरीर की सुरक्षा</p>	<p>श्रमिकों को अपने पूरे शरीर को गर्मी और विकिरण जैसे जोखिमों से बचाना चाहिए। अग्निरोधी ऊन और कपास के अलावा, पूरे शरीर के पीपीई में उपयोग की जाने वाली सामग्रियों में रबर, चमड़ा, सिंथेटिक्स और प्लास्टिक शामिल हैं। ट्रांसफॉर्मर प्रतिष्ठानों और मोटर-नियंत्रण केंद्रों जैसे उच्च-शक्ति स्रोतों के साथ काम करने वाले रखरखाव कर्मचारी अक्सर आग प्रतिरोधी कपड़े पहनने के लिए बाध्य होते हैं।</p>	

तालिका 12.1.2 | व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण

इकाई 6.2: अग्नि सुरक्षा

इकाई उद्देश्य



आप इस इकाई के अंत में सक्षम होंगे:

1. आग और आग बुझाने के प्रकारों की सूची बनाएं।

6.2.1 अग्नि सुरक्षा

अग्नि सुरक्षा आग से होने वाले नुकसान की मात्रा को कम करने के उद्देश्य से की जाने वाली क्रियाओं का एक समूह है। अग्नि सुरक्षा प्रक्रियाओं में वे दोनों शामिल हैं जिनका उपयोग अनियंत्रित आग को शुरू होने से रोकने के लिए किया जाता है और वे जो आग लगने के बाद उसके प्रसार और प्रभाव को कम करने के लिए उपयोग किए जाते हैं। कार्यस्थल में अग्नि सुरक्षा उपायों को विकसित करना और लागू करना न केवल कानून द्वारा अनिवार्य है, बल्कि आग की आपात स्थिति के दौरान इमारत में मौजूद सभी लोगों की सुरक्षा के लिए भी आवश्यक है। बुनियादी अग्नि सुरक्षा जिम्मेदारियां हैं:

- परिसर में जोखिमों की पहचान करने के लिए, आग के जोखिम का आकलन अवश्य किया जाना चाहिए।
- सुनिश्चित करें कि अग्नि सुरक्षा उपायों को ठीक से स्थापित किया गया है।
- अप्रत्याशित घटनाओं के लिए तैयार रहें।
- कर्मचारियों को अग्नि सुरक्षा निर्देश और प्रशिक्षण प्रदान किया जाना चाहिए।

6.2.2 कार्यस्थल की आग का जवाब

- कार्यस्थल पर अग्नि अभ्यास नियमित आधार पर आयोजित किया जाना चाहिए।
- अगर किसी के पास मैनुअल अलार्म है, तो उसे उसे उठाना चाहिए।
- दरवाजे बंद कर दें और आग से ग्रसित क्षेत्र को यथाशीघ्र छोड़ दें। सुनिश्चित करें कि निकासी त्वरित और दर्द रहित है।
- खतरनाक मशीनों को बंद कर दें और निजी सामान लेने के लिए रुकें नहीं।
- एक केंद्रीय स्थान पर इकट्ठा हों। सुनिश्चित करें कि कर्मचारियों के लिए असेंबली प्वाइंट आसानी से उपलब्ध है।
- अगर किसी के कपड़ों में आग लग जाती है, तो उसे जल्दबाज़ी नहीं करनी चाहिए। उन्हें रुकना चाहिए और जमीन पर उतरना चाहिए और अगर उनके कपड़ों में आग लग जाए तो आग की लपटों को बुझाने के लिए लुढ़कना चाहिए।

6.2.3 अग्निशामक

अग्निशामक पोर्टेबल उपकरण होते हैं जिनका उपयोग छोटी लपटों को बुझाने या अग्निशामकों के आने तक उनके नुकसान को कम करने के लिए किया जाता है। इन्हें फायर स्टेशनों, इमारतों, कार्यस्थलों, सार्वजनिक परिवहन, आदि जैसे स्थानों पर हाथ में रखा जाता है। किसी दिए गए क्षेत्र के लिए कानूनी रूप से आवश्यक अग्निशामकों के प्रकार और मात्रा लागू सुरक्षा मानकों द्वारा निर्धारित किए जाते हैं।

अग्निशामक के प्रकार हैं:

पांच मुख्य प्रकार के अग्निशामक हैं:

1. पानी।
2. पाउडर।
3. फोम।
4. कार्बन डाइऑक्साइड (सीओ₂)।
5. गीला रसायन।

1. **पानी:** जल अग्निशामक बाजार में सबसे आम वाणिज्यिक और आवासीय अग्निशामकों में से एक है। वे क्लास-ए की लपटों पर इस्तेमाल होने के लिए हैं।



2. **पाउडर:** एल2 पाउडर अग्निशामक क्लास डी स्पेशलिस्ट पाउडर श्रेणी में सबसे अधिक अनुशंसित अग्निशामक है, और इसे लिथियम धातु की आग को जलाने के लिए डिज़ाइन किया गया है।



3. **फोम:** फोम एक्सटिंगुइशर की पहचान एक क्रीम आयत द्वारा की जाती है जिस पर "फोम" शब्द छपा होता है। वे ज्यादातर पानी आधारित होते हैं, लेकिन उनमें एक फोमिंग घटक भी होता है जो आग की लपटों पर एक त्वरित दस्तक और कंबल प्रभाव प्रदान करता है। यह आग की लपटों का दम घोटता है और वाष्पों को सील कर देता है, फिर से प्रज्वलन को रोकता है।



4. **कार्बन डाइऑक्साइड (CO₂):** क्लास बी और बिजली की आग को कार्बन डाइऑक्साइड एक्सटिंगुइशर से बुझाया जाता है, जो हवा से ऑक्सीजन निकालकर आग की लपटों का दम घोट देती है। वे कार्यस्थलों और कार्यशालाओं के लिए विशेष रूप से फायदेमंद होते हैं जहां बिजली की आग लग सकती है, पारंपरिक बुझाने वाले के विपरीत, वे पीछे कोई विषाक्त पदार्थ नहीं छोड़ते हैं और इसलिए उपकरण क्षति को कम करते हैं।



5. **वेट केमिकल:** वेट केमिकल एक्सटिंगुइशर आग को बुझाने के लिए डिज़ाइन किए गए हैं जिन्हें क्लास एफ के रूप में वर्गीकृत किया गया है। वे सफल हैं क्योंकि वे अत्यधिक उच्च तापमान वाली आग को बुझा सकते हैं, जैसे कि खाना पकाने के तेल और वसा के कारण।

इकाई 6.3: प्राथमिक उपचार

इकाई उद्देश्य



आप इस इकाई के अंत में सक्षम होंगे:

1. बताएं कि रक्तस्राव, जलन, घुट, बिजली के झटके, जहर के मामले में पीड़ितों को प्राथमिक उपचार कैसे दिया जाता है
2. बिजली के झटके के कारण दिल का दौरा पड़ने या हृदय गति रुकने की स्थिति में पीड़ितों को प्राथमिक उपचार कैसे दें, इसकी व्याख्या करें।

6.3.1 प्राथमिक उपचार

प्राथमिक चिकित्सा किसी ऐसे व्यक्ति को दिया जाने वाला उपचार या देखभाल है जिसे चोट या बीमारी तब तक दी जाती है जब तक कि अधिक उन्नत देखभाल प्राप्त नहीं की जा सकती या व्यक्ति ठीक नहीं हो जाता।

प्राथमिक चिकित्सा का उद्देश्य है:

जीवन की रक्षा करें

किसी बीमारी या चोट को बिगड़ने से रोकें

हो सके तो दर्द को दूर करें

वसूली को प्रोत्साहित करें

अचेतन को सुरक्षित रखें। प्राथमिक उपचार किसी चोट या बीमारी की गंभीरता को कम करने में मदद कर सकता है और कुछ स्थितियों में यह किसी व्यक्ति की जान भी बचा सकता है।

6.3.2 कार्यस्थल पर प्राथमिक उपचार की आवश्यकता

कार्यस्थल में, प्राथमिक चिकित्सा का तात्पर्य उन व्यक्तियों को तत्काल देखभाल और जीवन समर्थन प्रदान करना है जो काम के दौरान घायल हो गए हैं या अस्वस्थ हो गए हैं।

कई बार प्राथमिक उपचार किसी दुर्घटना या बीमारी की गंभीरता को कम करने में मदद कर सकता है।

यह घायल या बीमार व्यक्ति को आराम करने में भी मदद कर सकता है। जीवन या मृत्यु की स्थितियों में, शीघ्र और उचित प्राथमिक चिकित्सा सभी अंतर ला सकती है।

6.3.2 कार्यस्थल पर प्राथमिक उपचार की आवश्यकता

कार्यस्थल में, प्राथमिक चिकित्सा का तात्पर्य उन व्यक्तियों को तत्काल देखभाल और जीवन समर्थन प्रदान करना है जो काम के दौरान घायल हो गए हैं या अस्वस्थ हो गए हैं।

कई बार प्राथमिक उपचार किसी दुर्घटना या बीमारी की गंभीरता को कम करने में मदद कर सकता है।

यह घायल या बीमार व्यक्ति को आराम करने में भी मदद कर सकता है। जीवन या मृत्यु की स्थितियों में, पहले शीघ्र और उपयुक्त सहायता सभी अंतर कर सकती है।

6.3.3 मामूली कट और स्कैप का इलाज

कट को साफ रखने और संक्रमण और निशान को रोकने के लिए कदम:

- **हाथ धोएं:** पहले हाथों को साबुन और पानी से धोएं ताकि कट में बैक्टीरिया न आएँ और संक्रमण न हो। अगर कोई यात्रा पर है तो हैंड सैनिटाइज़र का इस्तेमाल करना चाहिए।
- **खून बहना बंद करें:** एक धुंध पैड या एक साफ तौलिये का उपयोग करके घाव पर दबाव डालें। कुछ मिनट के लिए प्रेशर को चालू रखें।
- **घाव को साफ करें:** एक बार जब खून बहना बंद हो जाए, तो घाव को ठंडे बहते पानी से धोकर या खारे घाव से धोकर साफ करें। घाव के आसपास के क्षेत्र को साफ करने के लिए साबुन और एक नम कपड़े का प्रयोग करें। कट पर साबुन का इस्तेमाल नहीं करना चाहिए क्योंकि इससे त्वचा में जलन हो सकती है। इसके अलावा, हाइड्रोजन पेरोक्साइड या आयोडीन का उपयोग करने से बचें, क्योंकि ये घाव को बढ़ा सकते हैं।
- **गंदगी हटाएँ:** क्षेत्र से किसी भी प्रकार की गंदगी या मलबा हटा दें। शराब से साफ किए गए चिमटी की एक जोड़ी के साथ कट में किसी भी गंदगी, बजरी, कांच या अन्य सामग्री को चुनें।

6.3.4 दिल का दौरा

जब हृदय में ऑक्सीजन ले जाने वाला रक्त प्रवाह अवरुद्ध हो जाता है, तो दिल का दौरा पड़ता है। हृदय की मांसपेशी ऑक्सीजन से बाहर निकलती है और मरने लगती है।

दिल के दौरे के लक्षण हर व्यक्ति में अलग-अलग हो सकते हैं। वे हल्के या गंभीर हो सकते हैं। महिलाओं, वृद्ध वयस्कों और मधुमेह वाले लोगों में सूक्ष्म या असामान्य लक्षण होने की संभावना अधिक होती है।

वयस्कों में लक्षणों में शामिल हो सकते हैं:

- मानसिक स्थिति में परिवर्तन, विशेषकर वृद्ध वयस्कों में।
- सीने में दर्द जो दबाव, निचोड़ने या परिपूर्णता जैसा महसूस होता है। दर्द सबसे अधिक बार छाती के बीच में होता है। यह जबड़े, कंधे, हाथ, पीठ और पेट में भी महसूस किया जा सकता है। यह कुछ मिनटों से अधिक समय तक चल सकता है या आ और जा सकता है।
- ठंडा पसीना।
- हल्कापन।
- जी मिचलाना (महिलाओं में अधिक आम)।
- खट्टी डकार।

- उल्टी।
- हाथ में सुन्नता, दर्द या झुनझुनी (आमतौर पर बायां हाथ, लेकिन दाहिना हाथ अकेले या बाईं ओर प्रभावित हो सकता है)।
- सांस की तकलीफ
- कमजोरी या थकान, विशेषकर वृद्ध वयस्कों और महिलाओं में।

हार्ट अटैक के लिए प्राथमिक उपचार

अगर किसी को लगता है कि किसी को दिल का दौरा पड़ रहा है, तो उसे यह करना चाहिए:

- व्यक्ति को बैठने, आराम करने और शांत रहने का प्रयास करने के लिए कहें।
- किसी भी तंग कपड़ों को ढीला करें।
- पूछें कि क्या व्यक्ति सीने में दर्द की कोई दवा लेता है, जैसे कि नाइट्रोग्लिसरीन, हृदय की किसी ज्ञात स्थिति के लिए, और उसे लेने में उनकी मदद करें।
- अगर आराम करने से या नाइट्रोग्लिसरीन लेने के 3 मिनट के भीतर दर्द तुरंत दूर नहीं होता है, तो आपातकालीन चिकित्सा सहायता के लिए कॉल करें।
- यदि व्यक्ति बेहोश और अनुत्तरदायी है, तो 911 या स्थानीय आपातकालीन नंबर पर कॉल करें, फिर सीपीआर शुरू करें।
- यदि कोई शिशु या बच्चा बेहोश और अनुत्तरदायी है, तो 1 मिनट का सीपीआर करें, फिर 911 या स्थानीय आपातकालीन नंबर पर कॉल करें।

इकाई 6.4: अपशिष्ट प्रबंधन

इकाई उद्देश्य



आप इस इकाई के अंत में सक्षम होंगे:

1. अपशिष्ट प्रबंधन की अवधारणा और खतरनाक कचरे के निपटान के तरीकों का वर्णन करें।
2. प्रदूषण के सामान्य स्रोतों और उन्हें कम करने के तरीकों की सूची बनाएं।
3. इलेक्ट्रॉनिक कचरा निपटान प्रक्रियाओं पर विस्तार से बताएं।

6.4.1 | अपशिष्ट प्रबंधन और अपशिष्ट निपटान के तरीके

अपशिष्ट पदार्थों के संग्रह, निपटान, निगरानी और प्रसंस्करण को अपशिष्ट प्रबंधन के रूप में जाना जाता है। ये अपशिष्ट जीवित प्राणियों के स्वास्थ्य और पर्यावरण को प्रभावित करते हैं। इनके प्रभावों को कम करने के लिए इनका उचित प्रबंधन करना होगा। अपशिष्ट आमतौर पर ठोस, तरल या गैसीय रूप में होता है।

अपशिष्ट प्रबंधन का महत्व है:

अपशिष्ट प्रबंधन महत्वपूर्ण है क्योंकि यह पर्यावरण, स्वास्थ्य और अन्य कारकों पर कचरे के प्रभाव को कम करता है। यह कागज, डिब्बे और कांच जैसे संसाधनों के पुनः उपयोग या पुनर्चक्रण में भी सहायता कर सकता है। ठोस, तरल, गैसीय या खतरनाक पदार्थों का निपटान अपशिष्ट प्रबंधन का उदाहरण है।

जब कचरा प्रबंधन की बात आती है, तो विचार करने के लिए कई कारक हैं, जिनमें अपशिष्ट निपटान, पुनर्चक्रण, अपशिष्ट परिहार और कमी, और कचरा परिवहन शामिल हैं। ठोस और तरल कचरे का उपचार अपशिष्ट प्रबंधन प्रक्रिया का हिस्सा है। यह उन सामानों के लिए कई रीसाइक्लिंग विकल्प भी प्रदान करता है जिन्हें प्रक्रिया के दौरान कचरे के रूप में वर्गीकृत नहीं किया जाता है।

6.4.2 अपशिष्ट प्रबंधन के तरीके

गैर-बायोडिग्रेडेबल और जहरीले कचरे, जैसे कि रेडियोधर्मी अवशेष, पर्यावरण और मानव स्वास्थ्य को अपरिवर्तनीय नुकसान पहुंचा सकते हैं यदि उनका ठीक से निपटान नहीं किया जाता है। अपशिष्ट निपटान लंबे समय से चिंता का विषय रहा है, जनसंख्या वृद्धि और औद्योगीकरण प्राथमिक कारण हैं। यहां कुछ कचरा निपटान विकल्प दिए गए हैं।

1. **लैंडफिल:** कचरा निपटान का सबसे आम तरीका आज दैनिक कचरा/कचरा लैंडफिल में फेंकना है। यह कचरा निपटान विधि जमीन में सामग्री को दफनाने पर निर्भर करती है।
2. **पुनर्चक्रण:** पुनर्चक्रण ऊर्जा की खपत और ताजा कच्चे माल के उपयोग को कम करने के लिए अपशिष्ट पदार्थों को नए उत्पादों में बदलने की प्रक्रिया है। पुनर्चक्रण ऊर्जा की खपत, लैंडफिल की मात्रा, वायु और जल प्रदूषण, ग्रीनहाउस गैस उत्सर्जन और भविष्य के उपयोग के लिए प्राकृतिक संसाधनों के संरक्षण को कम करता है।
3. **खाद बनाना:** खाद बनाना एक सरल और प्राकृतिक जैव-अवक्रमण प्रक्रिया है जो पौधों के अवशेष, बगीचे

के कचरे और रसोई के कचरे जैसे जैविक कचरे को पौधों के लिए पोषक तत्वों से भरपूर भोजन में परिवर्तित करती है।

4. **भस्मीकरण:** भस्मीकरण कचरे को जलाने की प्रक्रिया है। अपशिष्ट पदार्थ को अत्यधिक उच्च तापमान पर पकाया जाता है और इस तकनीक का उपयोग करके गर्मी, गैस, भाप और राख जैसी सामग्री में बदल दिया जाता है।

6.4.3 पुनर्चक्रणीय, गैर-पुनर्नवीनीकरण और खतरनाक अपशिष्ट

1. **पुनर्चक्रण योग्य अपशिष्ट:** वह अपशिष्ट जिसका पुनः उपयोग या पुनर्चक्रण किया जा सकता है, पुनर्चक्रण योग्य अपशिष्ट के रूप में जाना जाता है।
2. **गैर-पुनर्चक्रण योग्य अपशिष्ट:** वह अपशिष्ट जिसका पुनः उपयोग या पुनर्चक्रण नहीं किया जा सकता है, गैर-पुनर्नवीनीकरण योग्य अपशिष्ट के रूप में जाना जाता है। पॉलीथिन बैग गैर-पुनर्नवीनीकरण कचरे का एक बड़ा उदाहरण है।
3. **खतरनाक अपशिष्ट:** वह कचरा जो लोगों और पर्यावरण को गंभीर नुकसान पहुंचा सकता है, खतरनाक अपशिष्ट के रूप में जाना जाता है।

6.4.4 प्रदूषण के स्रोत

प्रदूषण को उन जगहों पर सामग्री या पदार्थों की उपस्थिति के कारण होने वाले नुकसान के रूप में परिभाषित किया जाता है जहां वे सामान्य रूप से नहीं पाए जाते हैं या सामान्य से अधिक स्तर पर होते हैं। प्रदूषणकारी पदार्थ ठोस, द्रव या गैस के रूप में हो सकते हैं।

- **प्रदूषण का बिंदु स्रोत :** एक बिंदु स्रोत से प्रदूषण एक सटीक स्थान पर एक जल निकाय में प्रवेश करता है और आमतौर पर इसकी पहचान की जा सकती है। सीवेज उपचार संयंत्रों और औद्योगिक स्थलों, बिजली संयंत्रों, लैंडफिल साइटों, मछली फार्मों, और औद्योगिक स्थलों से पाइपलाइन के माध्यम से तेल रिसाव से निकलने वाला अपशिष्ट प्रदूषण के सभी संभावित बिंदु स्रोत हैं।

बिंदु स्रोत प्रदूषण को रोकना अक्सर आसान होता है क्योंकि यह पहचानना संभव है कि यह कहाँ से उत्पन्न होता है, और एक बार पहचान हो जाने के बाद, प्रदूषण के लिए जिम्मेदार व्यक्ति तेजी से सुधारात्मक कार्रवाई कर सकते हैं या दीर्घकालिक उपचार और नियंत्रण सुविधाओं में निवेश कर सकते हैं।

- **प्रदूषण का फैलाना स्रोत:** शहरी विकास, सुविधा, खेती और वानिकी जैसी भूमि-उपयोग गतिविधियों के परिणामस्वरूप, फैलाना प्रदूषण तब होता है जब प्रदूषकों का व्यापक रूप से उपयोग किया जाता है और एक बड़े क्षेत्र में फैल जाता है। ये गतिविधियां हाल ही में या अतीत में हुई हो सकती हैं। प्रदूषण के विशिष्ट स्रोतों को इंगित करना मुश्किल हो सकता है और इसके परिणामस्वरूप, इसे रोकने के लिए तेजी से कार्रवाई की जा सकती है क्योंकि रोकथाम के लिए अक्सर भूमि उपयोग और प्रबंधन विधियों में महत्वपूर्ण बदलाव की आवश्यकता होती है।

प्रदूषण की रोकथाम

प्रदूषण की रोकथाम में प्रदूषकों के उत्पादन को रोकने या कम करने के लिए उनके स्रोत पर कार्य करना शामिल है। यह सामग्री और ऊर्जा का अधिक कुशलता से उपयोग करके पानी जैसे प्राकृतिक संसाधनों को बचाता है।

प्रदूषण की रोकथाम में कोई भी अभ्यास शामिल है जो:

- पुनर्चक्रण, उपचार, या निपटान से पहले किसी भी खतरनाक पदार्थ, प्रदूषक, या किसी अपशिष्ट धारा में प्रवेश करने वाले या अन्यथा पर्यावरण में छोड़े गए (भगोड़े उत्सर्जन सहित) की मात्रा को कम करता है;
- सार्वजनिक स्वास्थ्य और ऐसे पदार्थों, प्रदूषकों, या दूषित पदार्थों की रिहाई से जुड़े पर्यावरण के लिए खतरों को कम करता है (इन प्रथाओं को "स्रोत में कमी" के रूप में जाना जाता है);
- कच्चे माल, ऊर्जा, पानी, या अन्य संसाधनों के उपयोग में बेहतर दक्षता या संरक्षण प्राकृतिक संसाधनों की सुरक्षा का एक तरीका है।
- हाउसकीपिंग, रखरखाव, प्रशिक्षण, या सूची प्रबंधन में सुधार; उपकरण या प्रौद्योगिकी समायोजन; प्रक्रिया या विधि संशोधन; उत्पाद सुधार या नया स्वरूप; कच्चे माल का प्रतिस्थापन; या हाउसकीपिंग, रखरखाव, प्रशिक्षण, या इन्वेंट्री नियंत्रण में सुधार।

6.4.5 इलेक्ट्रॉनिक अपशिष्ट

इलेक्ट्रॉनिक कचरे के हर टुकड़े में लेड, कैडमियम, बेरिलियम, मरकरी और ब्रोमिनेटेड फ्लेम रिटार्डेंट पाए जाते हैं। जब गैजेट्स और उपकरणों का अवैध रूप से निपटान किया जाता है, तो इन खतरनाक यौगिकों से पृथ्वी को दूषित करने, हवा को प्रदूषित करने और जल निकायों में रिसाव की संभावना अधिक होती है।

जब ई-कचरे को लैंडफिल में डंप किया जाता है, तो उसमें से पानी बहते ही ट्रेस धातुओं का रिसाव हो जाता है। दूषित लैंडफिल पानी तब ऊंचे जहरीले स्तरों के साथ प्राकृतिक भूजल तक पहुंच जाता है, जो किसी भी पेयजल निकायों तक पहुंचने पर खतरनाक हो सकता है। पर्यावरण की दृष्टि से अनुकूल दृष्टिकोण रखने के बावजूद, पुनर्चक्रण के परिणामस्वरूप आमतौर पर अंतरराष्ट्रीय शिपमेंट और गैजेट्स को गड्डों में डंप किया जाता है।

ई-कचरे के निपटान के कुछ पर्यावरण के अनुकूल तरीके हैं:

- इलेक्ट्रॉनिक कंपनियों और ड्रॉप-ऑफ पॉइंट्स को ई-कचरा वापस देना
- सरकार द्वारा जारी निम्नलिखित दिशा-निर्देश
- पुराने तकनीक-आधारित उपकरण को बेचना या दान करना
- प्रमाणित ई-अपशिष्ट पुनर्चक्रणकर्ता को ई-कचरा देना

अभ्यास



1. सभी पाँच प्रकार के अग्निशामकों के नाम लिखिए।
2. पीपीई को संक्षेप में समझाएं।
3. कार्यस्थल के सामान्य खतरों की सूची बनाएं।
4. काले रंग भरें:
 - i. “ _____ चिह्न” एक सुरक्षा संकेत है जो ऐसे व्यवहार को प्रतिबंधित करता है जिससे किसी के स्वास्थ्य या सुरक्षा को खतरा होने की संभावना हो।
 - ii. _____ में उनके उत्पादन को रोकने या कम करने के लिए प्रदूषकों के स्रोत पर कार्य करना शामिल है।
 - iii. _____ किसी ऐसे व्यक्ति को दिया जाने वाला उपचार या देखभाल है जिसे कोई चोट या बीमारी लगी है जब तक अधिक उन्नत देखभाल प्राप्त नहीं की जा सकती या व्यक्ति ठीक नहीं हो जाता।
 - iv. जैविक एजेंटों जैसे वायरस, बैक्टीरिया, जानवरों, पौधों, कीड़ों और मनुष्यों के कारण होने वाले खतरों को _____ के रूप में जाना जाता है।
 - v. कार्यस्थल को _____ के नियमों के अनुसार प्रशासित किया जाना है।

सीखने के प्रमुख परिणाम



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

1. स्वास्थ्य का अर्थ समझाएं
2. सामान्य स्वास्थ्य मुद्दों की सूची बनाएं
3. सामान्य स्वास्थ्य समस्याओं को रोकने के लिए युक्तियों पर चर्चा करें
4. स्वच्छता का अर्थ समझाएं
5. स्वच्छ भारत अभियान के उद्देश्य पर चर्चा करें
6. आदत का अर्थ समझाएं
7. सुरक्षित कार्य वातावरण स्थापित करने के तरीकों पर चर्चा करें
8. कर्मचारियों द्वारा पालन की जाने वाली महत्वपूर्ण सुरक्षा आदतों पर चर्चा करें
9. आत्म-विश्लेषण के महत्व की व्याख्या करें
10. मास्लो की आवश्यकता के पदानुक्रम की सहायता से अभिप्रेरणा की चर्चा कीजिए
11. उपलब्धि अभिप्रेरणा के अर्थ की विवेचना कीजिए
12. उपलब्धि अभिप्रेरणा वाले उद्यमियों की विशेषताओं की सूची बनाइए
13. उन विभिन्न कारकों की सूची बनाएं जो आपको प्रेरित करते हैं
14. आत्म-विश्लेषण में अभिवृत्ति की भूमिका की विवेचना कीजिए
15. चर्चा करें कि सकारात्मक दृष्टिकोण कैसे बनाए रखें
16. अपनी ताकत और कमजोरियों की सूची बनाएं
17. ईमानदार लोगों के गुणों की चर्चा करें
18. उद्यमियों में ईमानदारी के महत्व का वर्णन करें
19. एक मजबूत कार्य नीति के तत्वों पर चर्चा करें
20. चर्चा करें कि एक अच्छी कार्य नीति को कैसे बढ़ावा दिया जाए
21. अत्यधिक रचनात्मक लोगों की विशेषताओं की सूची बनाएं
22. अत्यधिक नवोन्मेषी लोगों की विशेषताओं की सूची बनाएं
23. समय प्रबंधन के लाभों पर चर्चा करें
24. प्रभावी समय प्रबंधकों के लक्षणों की सूची बनाएं
25. प्रभावी समय प्रबंधन तकनीक का वर्णन करें
26. क्रोध प्रबंधन के महत्व पर चर्चा करें
27. क्रोध प्रबंधन रणनीतियों का वर्णन करें
28. क्रोध प्रबंधन के लिए युक्तियों पर चर्चा करें
29. तनाव के कारणों की विवेचना कीजिए
30. तनाव के लक्षणों पर चर्चा करें
31. तनाव प्रबंधन के लिए सुझावों पर चर्चा करें
32. कंप्यूटर के मूल भागों की पहचान करें
33. कीबोर्ड के मूल भागों की पहचान करें
34. बुनियादी कंप्यूटर शब्दावली को याद करें
35. बुनियादी कंप्यूटर कुंजियों के कार्यों को याद करें
36. एमएस ऑफिस के मुख्य अनुप्रयोगों पर चर्चा करें
37. माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक के लाभों पर चर्चा करें
38. विभिन्न प्रकार के ई-कॉमर्स की विवेचना कीजिए
39. खुदरा विक्रेताओं और ग्राहकों के लिए ई-कॉमर्स के लाभों की सूची बनाएं
40. चर्चा करें कि डिजिटल इंडिया अभियान भारत में ई-कॉमर्स को बढ़ावा देने में कैसे मदद करेगा

41. वर्णन करें कि आप ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर किसी उत्पाद या सेवा को कैसे बेचेंगे
42. पैसे बचाने के महत्व पर चर्चा करें
43. पैसे बचाने के लाभों पर चर्चा करें
44. बैंक खातों के मुख्य प्रकारों की विवेचना कीजिए
45. बैंक खाता खोलने की प्रक्रिया का वर्णन करें
46. निश्चित और परिवर्तनीय लागतों के बीच अंतर करें
47. मुख्य प्रकार के निवेश विकल्पों का वर्णन करें
48. विभिन्न प्रकार के बीमा उत्पादों का वर्णन करें
49. विभिन्न प्रकार के करों का वर्णन कीजिए
50. ऑनलाइन बैंकिंग के उपयोगों पर चर्चा करें
51. इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर के मुख्य प्रकारों पर चर्चा करें
52. साक्षात्कार की तैयारी के चरणों की चर्चा करें
53. एक प्रभावी रिज्यूमे बनाने के चरणों की चर्चा करें
54. सबसे अधिक पूछे जाने वाले साक्षात्कार प्रश्नों पर चर्चा करें
55. चर्चा करें कि सबसे अधिक पूछे जाने वाले साक्षात्कार प्रश्नों का उत्तर कैसे दिया जाए
56. बुनियादी कार्यस्थल शब्दावली पर चर्चा करें
57. उद्यमिता की अवधारणा पर चर्चा करें
58. उद्यमिता के महत्व पर चर्चा करें
59. एक उद्यमी की विशेषताओं का वर्णन कीजिए
60. विभिन्न प्रकार के उद्यमों का वर्णन करें
61. एक प्रभावी नेता के गुणों की सूची बनाएं
62. प्रभावी नेतृत्व के लाभों की विवेचना कीजिए
63. एक प्रभावी टीम के लक्षणों की सूची बनाएं
64. प्रभावी ढंग से सुनने के महत्व पर चर्चा करें
65. प्रभावी ढंग से सुनने के तरीके पर चर्चा करें
66. प्रभावी ढंग से बोलने के महत्व पर चर्चा करें
67. चर्चा करें कि प्रभावी ढंग से कैसे बोलना है
68. चर्चा करें कि समस्याओं को कैसे हल किया जाए
69. महत्वपूर्ण समस्या-समाधान लक्षणों की सूची बनाएं
70. समस्या समाधान कौशल का आकलन करने के तरीकों पर चर्चा करें
71. बातचीत के महत्व पर चर्चा करें
72. बातचीत कैसे करें पर चर्चा करें
73. चर्चा करें कि नए व्यावसायिक अवसरों की पहचान कैसे करें
74. चर्चा करें कि अपने व्यवसाय के भीतर व्यावसायिक अवसरों की पहचान कैसे करें
75. उद्यमी का अर्थ स्पष्ट कीजिए
76. विभिन्न प्रकार के उद्यमियों का वर्णन कीजिए
77. उद्यमियों की विशेषताओं की सूची बनाएं
78. उद्यमी की सफलता की कहानियों को याद करें
79. उद्यमशीलता प्रक्रिया पर चर्चा करें
80. उद्यमिता पारिस्थितिकी तंत्र का वर्णन करें
81. मेक इन इंडिया अभियान के उद्देश्य पर चर्चा करें
82. उद्यमियों को बढ़ावा देने के लिए प्रमुख योजनाओं पर चर्चा करें

83. उद्यमिता और जोखिम की भूख के बीच संबंधों पर चर्चा करें
84. उद्यमिता और लचीलापन के बीच संबंधों पर चर्चा करें
85. एक लचीला उद्यमी की विशेषताओं का वर्णन करें
86. विफलता से निपटने के तरीके पर चर्चा करें
87. चर्चा करें कि बाजार अनुसंधान कैसे किया जाता है
88. मार्केटिंग के 4 Ps का वर्णन करें
89. विचार निर्माण के महत्व पर चर्चा करें
90. बुनियादी व्यावसायिक शब्दावली को याद करें
91. सीआरएम की आवश्यकता पर चर्चा करें
92. सीआरएम के लाभों पर चर्चा करें
93. नेटवर्किंग की आवश्यकता पर चर्चा करें
94. नेटवर्किंग के लाभों पर चर्चा करें
95. लक्ष्य निर्धारित करने के महत्व पर चर्चा करें
96. अल्पकालिक, मध्यम अवधि और दीर्घकालिक लक्ष्यों के बीच अंतर करें
97. चर्चा करें कि व्यवसाय योजना कैसे लिखें
98. वित्तीय नियोजन प्रक्रिया की व्याख्या करें
99. अपने जोखिम को प्रबंधित करने के तरीकों पर चर्चा करें
100. बैंक वित्त के लिए आवेदन करने की प्रक्रिया और औपचारिकताओं का वर्णन करें
101. चर्चा करें कि अपने स्वयं के उद्यम का प्रबंधन कैसे करें
102. उद्यम शुरू करने से पहले प्रत्येक उद्यमी द्वारा पूछे जाने वाले महत्वपूर्ण प्रश्नों की सूची बनाएं

इकाई 7.1: व्यक्तिगत ताकत और मूल्य प्रणाली

इकाई उद्देश्य



आप इस इकाई के अंत में सक्षम होंगे:

1. स्वास्थ्य का अर्थ समझाएं
2. सामान्य स्वास्थ्य मुद्दों की सूची बनाएं
3. सामान्य स्वास्थ्य समस्याओं को रोकने के लिए युक्तियों पर चर्चा करें
4. स्वच्छता का अर्थ समझाएं
5. स्वच्छ भारत अभियान के उद्देश्य पर चर्चा करें
6. आदत का अर्थ समझाएं
7. सुरक्षित कार्य वातावरण स्थापित करने के तरीकों पर चर्चा करें
8. कर्मचारियों द्वारा पालन की जाने वाली महत्वपूर्ण सुरक्षा आदतों पर चर्चा करें
9. आत्म-विश्लेषण के महत्व की व्याख्या करें
10. मास्लो की आवश्यकता के पदानुक्रम की सहायता से अभिप्रेरणा की चर्चा कीजिए
11. उपलब्धि अभिप्रेरणा के अर्थ की विवेचना कीजिए
12. उपलब्धि अभिप्रेरणा वाले उद्यमियों की विशेषताओं की सूची बनाइए
13. उन विभिन्न कारकों की सूची बनाएं जो आपको प्रेरित करते हैं
14. आत्म-विश्लेषण में अभिवृत्ति की भूमिका की विवेचना कीजिए
15. चर्चा करें कि सकारात्मक दृष्टिकोण कैसे बनाए रखें
16. अपनी ताकत और कमजोरियों की सूची बनाएं
17. ईमानदार लोगों के गुणों की चर्चा करें
18. उद्यमियों में ईमानदारी के महत्व का वर्णन करें
19. एक मजबूत कार्य नीति के तत्वों पर चर्चा करें
20. चर्चा करें कि एक अच्छी कार्य नीति को कैसे बढ़ावा दिया जाए
21. अत्यधिक रचनात्मक लोगों की विशेषताओं की सूची बनाएं
22. अत्यधिक नवोन्मेषी लोगों की विशेषताओं की सूची बनाएं
23. समय प्रबंधन के लाभों पर चर्चा करें
24. प्रभावी समय प्रबंधकों के लक्षणों की सूची बनाएं
25. प्रभावी समय प्रबंधन तकनीक का वर्णन करें
26. क्रोध प्रबंधन के महत्व पर चर्चा करें
27. क्रोध प्रबंधन रणनीतियों का वर्णन करें
28. क्रोध प्रबंधन के लिए युक्तियों पर चर्चा करें
29. तनाव के कारणों की विवेचना कीजिए
30. तनाव के लक्षणों पर चर्चा करें
31. तनाव प्रबंधन के लिए सुझावों पर चर्चा करें

7.1.1 स्वास्थ्य, आदतें, स्वच्छता: स्वास्थ्य क्या है?

विश्व स्वास्थ्य संगठन (डब्ल्यूएचओ) के अनुसार, स्वास्थ्य "पूर्ण शारीरिक, मानसिक और सामाजिक कल्याण की स्थिति है, न कि केवल बीमारी या दुर्बलता की अनुपस्थिति।" इसका मतलब है कि स्वस्थ होने का मतलब केवल अस्वस्थ नहीं होना है - इसका मतलब यह भी है कि आपको भावनात्मक रूप से शांति से रहने और शारीरिक रूप से फिट महसूस करने की आवश्यकता है। उदाहरण के लिए, आप यह नहीं कह सकते कि आप स्वस्थ हैं क्योंकि आपको सर्दी या खांसी जैसी कोई शारीरिक बीमारी नहीं है। आपको यह भी सोचने की जरूरत है कि क्या आप शांत, तनावमुक्त और खुश महसूस कर रहे हैं।

सामान्य स्वास्थ्य मुद्दे

कुछ सामान्य स्वास्थ्य समस्याएं हैं:

- एलर्जी
- दमा
- त्वचा संबंधी विकार
- अवसाद और चिंता
- मधुमेह
- खांसी, सर्दी, गले में खराश
- सोने में कठिनाई
- मोटापा

7.1.1.1 स्वास्थ्य संबंधी समस्याओं को रोकने के लिए युक्तियाँ

किसी बीमारी या बीमारी को ठीक करने की तुलना में बीमार स्वास्थ्य को रोकने के उपाय करना हमेशा बेहतर होता है। आप स्वस्थ रह सकते हैं:

- फल, सब्जियां और नट्स जैसे स्वस्थ भोजन खाना
- अस्वास्थ्यकर और शर्करायुक्त खाद्य पदार्थों को कम करना
- प्रतिदिन पर्याप्त पानी पीना
- धूम्रपान या शराब नहीं पीना
- दिन में कम से कम 30 मिनट, सप्ताह में 4-5 बार अभ्यास करना
- आवश्यकता पड़ने पर टीकाकरण लेना
- योगाभ्यास और ध्यान का अभ्यास करना

आप इनमें से कितने स्वास्थ्य मानकों का पालन करते हैं? जो आप पर लागू होते हैं, उन पर निशान लगाएँ।

1. हर रात कम से कम 7-8 घंटे की नींद लें।
2. सुबह सबसे पहले और रात को सोने से ठीक पहले ईमेल चेक करने से बचें।
3. भोजन न छोड़ें - भोजन के सही समय पर नियमित भोजन करें।
4. हर एक दिन थोड़ा-थोड़ा पढ़ें।
5. जंक फूड से ज्यादा घर का बना खाना खाएं।
6. बैठने से ज्यादा खड़े हो जाओ।
7. सुबह सबसे पहले एक गिलास पानी पिएं और दिन में कम से कम 8 क्यू गिलास पानी पिएं।
8. नियमित जांच के लिए डॉक्टर और दंत चिकित्सक के पास जाएं। क्यू
9. सप्ताह में कम से कम 5 दिन 30 मिनट अभ्यास करें।
10. बहुत सारे वातित पेय पदार्थों के सेवन से बचें।

7.1.1.2 स्वच्छता क्या है?

विश्व स्वास्थ्य संगठन (डब्ल्यूएचओ) के अनुसार, "स्वच्छता उन स्थितियों और प्रथाओं को संदर्भित करती है जो स्वास्थ्य को बनाए रखने और बीमारियों के प्रसार को रोकने में मदद करती हैं।" दूसरे शब्दों में, स्वच्छता का अर्थ यह सुनिश्चित करना है कि आप अपने आस-पास को साफ रखने के लिए जो कुछ भी आवश्यक है वह करें, ताकि आप रोगाणुओं और बीमारियों के फैलने की संभावना को कम कर सकें।

उदाहरण के लिए, अपने घर में रसोई के बारे में सोचें। अच्छी स्वच्छता का मतलब है कि यह सुनिश्चित करना कि रसोई हमेशा तीखी और फैली हुई हो, खाना दूर रखा जाता है, बर्तन धोए जाते हैं, और कूड़ेदानों में कचरा नहीं भरता है। यह सब करने से चूहों या तिलचट्टे जैसे कीटों को आकर्षित करने की संभावना कम हो जाएगी, और कवक और अन्य जीवाणुओं के विकास को रोका जा सकेगा, जो बीमारी फैला सकते हैं।

आप इनमें से कितने स्वास्थ्य मानकों का पालन करते हैं? जो आप पर लागू होते हैं, उन पर निशान लगाएँ।

1. हर दिन साबुन से नहाएं या नहाएं - और सप्ताह में 2-3 बार अपने बालों को **क्यू शैम्पू** से धोएं।
2. हर दिन साफ अंडरगारमेंट्स की एक जोड़ी पहनें।
3. सुबह और सोने से पहले अपने दांतों को ब्रश करें।
4. अपने नाखूनों और पैर के नाखूनों को नियमित रूप से काटें।
5. शौचालय जाने के बाद अपने हाथ साबुन से धोएं।
6. अगर आपको बहुत पसीना आता है तो अपने अंडरआर्म्स पर एंटी-पर्सपिरिंग डिओडोरेंट का इस्तेमाल करें।
7. खाना पकाने या खाने से पहले अपने हाथ साबुन से धोएं।
8. जब आप बीमार हों तो घर पर रहें, ताकि दूसरे लोग आपके पास जो कुछ भी है उसे न पकड़ें।
9. गंदे कपड़ों को दोबारा पहनने से पहले उन्हें कपड़े धोने के साबुन से धो लें।
10. खांसते या छींकते समय अपनी नाक को टिश्यू/हाथ से ढकें।

देखें कि आप कितने स्वस्थ और स्वास्थ्यकर हैं, प्रत्येक चयनित कथन के लिए स्वयं को 1 अंक दें! फिर देखें कि आपके स्कोर का क्या मतलब है।

तुम्हारे अंक

- **0-7/20:** फिट और फाइन रहने के लिए आपको बहुत अधिक मेहनत करने की आवश्यकता है! रोजाना अच्छी आदतों का अभ्यास करें और देखें कि आप कितना बेहतर महसूस करते हैं!
- **7-14/20:** बुरा नहीं है, लेकिन सुधार की गुंजाइश है! कोशिश करें और अपनी दिनचर्या में कुछ और अच्छी आदतें शामिल करें।
- **14-20/20:** बढ़िया काम! अच्छा काम करते रहें! आपका तन और मन धन्यवाद!

7.1.1.3 स्वच्छ भारत अभियान

हम पहले ही अपने लिए अच्छी स्वच्छता और स्वास्थ्य प्रथाओं का पालन करने के महत्व पर चर्चा कर चुके हैं। लेकिन, हमारे लिए स्वस्थ और स्वच्छ रहना ही काफी नहीं है। हमें इस मानक को अपने घरों, अपने आस-पास के परिवेश और पूरे देश में भी विस्तारित करना चाहिए।

2 अक्टूबर 2014 को प्रधान मंत्री श्री नरेंद्र मोदी द्वारा शुरू किया गया 'स्वच्छ भारत अभियान' (स्वच्छ भारत मिशन) ठीक ऐसा करने में विश्वास करता है। इस मिशन का उद्देश्य भारत की सड़कों और सड़कों को साफ करना और स्वच्छता के समग्र स्तर को ऊपर उठाना है। वर्तमान में यह मिशन देश भर के 4,041 शहरों और कस्बों को कवर करता है। हमारे लाखों लोगों ने स्वच्छ भारत का संकल्प लिया है। आप भी संकल्प लें और हमारे देश को स्वच्छ रखने के लिए हर संभव प्रयास करें!

7.1.1.4 आदतें क्या हैं?

आदत एक ऐसा व्यवहार है जिसे बार-बार दोहराया जाता है। हम सभी में अच्छी आदतें और बुरी आदतें होती हैं। जॉन ड्राइडन के वाक्यांश को ध्यान में रखें: "हम पहले अपनी आदतें बनाते हैं, और फिर हमारी आदतें हमें बनाती हैं।" इसलिए, यह इतना महत्वपूर्ण है कि आप अच्छी आदतों को जीवन का एक तरीका बना लें, और होशपूर्वक बुरी आदतों का अभ्यास करने से बचें।

कुछ अच्छी आदतें जिन्हें आपको अपनी दिनचर्या का हिस्सा बनाना चाहिए:

- हमेशा सकारात्मक दृष्टिकोण रखना
- अभ्यासको अपनी दिनचर्या का हिस्सा बनाना
- प्रेरक और प्रेरक कहानियाँ पढ़ना
- मुस्कराते हुए! जितनी बार हो सके मुस्कुराने की आदत डालें
- परिवार और दोस्तों के लिए समय निकालना
- जल्दी सोना और जल्दी उठना

कुछ बुरी आदतें जिन्हें आपको तुरंत छोड़ देना चाहिए:

- नाश्ता छोड़ना
- भूख न लगने पर भी बार-बार नाश्ता करना
- बहुत अधिक वसायुक्त और मीठा भोजन करना
- धूम्रपान, शराब पीना और ड्रग्स करना
- आप जितना खर्च कर सकते हैं उससे अधिक पैसा खर्च करना
- महत्वहीन मुद्दों के बारे में चिंता करना
- देर से उठना और देर से उठना

सलाह



- प्रतिदिन स्वस्थ और स्वच्छ प्रथाओं का पालन करने से आप मानसिक और शारीरिक रूप से अच्छा महसूस करेंगे।
- स्वच्छता स्वास्थ्य का दो-तिहाई हिस्सा है - इसलिए अच्छी स्वच्छता आपको मजबूत और स्वस्थ रहने में मदद करेगी !

7.1.2: सुरक्षा: एक सुरक्षित कार्यस्थल डिजाइन करने के लिए युक्तियाँ

प्रत्येक नियोजक यह सुनिश्चित करने के लिए बाध्य है कि उसका कार्यस्थल उच्चतम संभव सुरक्षा प्रोटोकॉल का पालन करता है। एक व्यवसाय स्थापित करते समय, मालिकों को इसे एक बिंदु बनाना चाहिए:

- झुकने और मुड़ने से बचने के लिए एर्गोनॉमिक रूप से डिज़ाइन किए गए फ़र्नीचर और उपकरण का उपयोग करें
- भारी वस्तुओं को उठाने या ले जाने से बचने के लिए यांत्रिक सहायता प्रदान करें
- खतरनाक कामों के लिए सुरक्षात्मक उपकरण हाथ में रखें
- आपातकालीन निकास निर्दिष्ट करें और सुनिश्चित करें कि वे आसानी से सुलभ हैं
- स्वास्थ्य कोड निर्धारित करें और सुनिश्चित करें कि उन्हें लागू किया गया है
- कार्यस्थल में और उसके आसपास नियमित सुरक्षा निरीक्षण के अभ्यास का पालन करें
- सुनिश्चित करें कि नियमित रूप से भवन निरीक्षण किया जाता है
- कार्यस्थल सुरक्षा पर विशेषज्ञ की सलाह लें और उसका पालन करें

7.1.2.1 परक्राम्य कर्मचारी सुरक्षा आदतें

प्रत्येक नियोक्ता यह सुनिश्चित करने के लिए बाध्य है कि उसका कार्यस्थल उच्चतम संभव सुरक्षा प्रोटोकॉल का पालन करता है। एक व्यवसाय स्थापित करते समय, मालिकों को इसे एक बिंदु बनाना चाहिए:

- किसी पर्यवेक्षक को असुरक्षित स्थितियों की तुरंत रिपोर्ट करें
- सुरक्षा खतरों को पहचानें और रिपोर्ट करें जो फिसलन, यात्राएं और गिरने का कारण बन सकते हैं
- सभी चोटों और दुर्घटनाओं की रिपोर्ट पर्यवेक्षक को दें
- आवश्यकता पड़ने पर सही सुरक्षात्मक उपकरण पहनें
- सुरक्षा उद्देश्यों के लिए प्रदान किए गए उपकरणों का सही उपयोग करना सीखें
- जागरूक रहें और उन कार्यों से बचें जो अन्य लोगों को खतरे में डाल सकते हैं
- दिन के दौरान आराम करें और सप्ताह के दौरान काम से कुछ समय की छुट्टी लें

सलाह



- इस बात से अवगत रहें कि कार्यस्थल की आपात स्थिति के समय किस आपातकालीन नंबर पर कॉल करना है
- अराजक निकासी से बचने के लिए नियमित रूप से निकासी अभ्यास का अभ्यास करें

7.1.3 आत्म-विश्लेषण - मनोवृत्ति, उपलब्धि प्रेरणा

अपनी पूरी क्षमता को वास्तव में प्राप्त करने के लिए, आपको अपने अंदर गहराई से देखने और यह पता लगाने की आवश्यकता है कि आप वास्तव में किस तरह के व्यक्ति हैं। आपके व्यक्तित्व को समझने के इस प्रयास को आत्म-विश्लेषण के रूप में जाना जाता है। इस तरह से खुद का आकलन करने से आपको बढ़ने में मदद मिलेगी और आपको अपने भीतर के क्षेत्रों की पहचान करने में भी मदद मिलेगी, जिन्हें और विकसित, बदलने या समाप्त करने की आवश्यकता है। आपको क्या प्रेरित करता है, आपका दृष्टिकोण कैसा है, और आपकी ताकत और कमजोरियां क्या हैं, इस पर गहराई से विचार करके आप खुद को बेहतर ढंग से समझ सकते हैं।

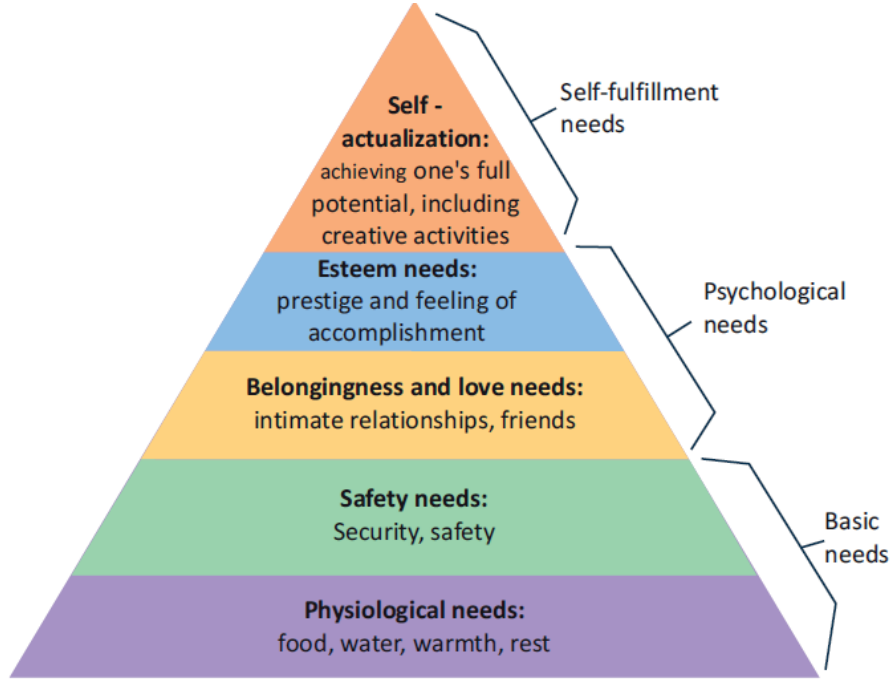
7.1.3.1 अभिप्रेरणा क्या है?

बहुत सीधे शब्दों में कहें तो प्रेरणा एक निश्चित तरीके से कार्य करने या व्यवहार करने का आपका कारण है। यह समझना महत्वपूर्ण है कि हर कोई एक ही इच्छाओं से प्रेरित नहीं होता - लोग कई, कई अलग-अलग चीजों से प्रेरित होते हैं। इसे हम मास्लो के जरूरतों के पदानुक्रम को देखकर बेहतर ढंग से समझ सकते हैं।

7.1.3.2 मास्लो की आवश्यकताओं का पदानुक्रम

प्रसिद्ध अमेरिकी मनोवैज्ञानिक अब्राहम मास्लो यह समझना चाहते थे कि लोगों को क्या प्रेरित करता है। उनका मानना था कि लोगों की पाँच प्रकार की जरूरतें होती हैं, जिनमें बहुत बुनियादी जरूरतें (जिन्हें शारीरिक जरूरतें कहा जाता है) से लेकर अधिक महत्वपूर्ण जरूरतें होती हैं जो आत्म-विकास के लिए आवश्यक होती हैं। (आत्म-प्राप्ति की आवश्यकता कहा जाता है)। शारीरिक और आत्म-साक्षात्कार की जरूरतों के बीच तीन अन्य जरूरतें हैं - सुरक्षा जरूरतें, अपनेपन और प्यार की जरूरत, और सम्मान की जरूरतें।

इन जरूरतों को आमतौर पर पांच स्तरों वाले पिरामिड के रूप में दिखाया जाता है और इसे मास्लो की जरूरतों के पदानुक्रम के रूप में जाना जाता है।



चित्र 7.1.1: मास्लो की आवश्यकताओं का पदानुक्रम

निम्नतम स्तर सबसे बुनियादी जरूरतों को दर्शाता है। मास्लो के अनुसार, हमारा व्यवहार हमारी बुनियादी जरूरतों से प्रेरित होता है, जब तक कि वे जरूरतें पूरी नहीं हो जातीं। एक बार जब वे पूरी हो जाती हैं, तो हम अगले स्तर पर चले जाते हैं और अगले स्तर की जरूरतों से प्रेरित होते हैं। आइए इसे एक उदाहरण से बेहतर तरीके से समझते हैं।

रूपा बेहद गरीब परिवार से आती हैं। उसके पास कभी भी पर्याप्त भोजन, पानी, गर्मी या आराम नहीं होता है। मास्लो के अनुसार, जब तक रूपा को यकीन नहीं हो जाता कि उसे ये बुनियादी जरूरतें मिलेंगी, तब तक वह अगले स्तर की जरूरतों के बारे में सोच भी नहीं पाएगी - उसकी सुरक्षा की जरूरतें। लेकिन, एक बार जब रूपा को विश्वास हो जाता है कि उसकी बुनियादी जरूरतें पूरी हो जाएंगी, तो वह अगले स्तर पर चली जाएगी, और उसका व्यवहार तब उसकी सुरक्षा और सुरक्षा की जरूरत से प्रेरित होगा। एक बार इन नई जरूरतों को पूरा करने के बाद, रूपा एक बार फिर अगले स्तर पर चली जाएगी, और रिश्तों और दोस्तों की अपनी जरूरत से प्रेरित होगी। एक बार जब यह आवश्यकता पूरी हो जाती है, तब रूपा चौथे स्तर की जरूरतों पर ध्यान केंद्रित करेगी - उसके सम्मान की जरूरत है, जिसके बाद वह पांचवें और अंतिम स्तर की जरूरतों पर आगे बढ़ेगी - अपनी पूरी क्षमता हासिल करने की इच्छा।

7.1.3.3 उपलब्धि प्रेरणा को समझना

अब हम जानते हैं कि लोग बुनियादी, मनोवैज्ञानिक और आत्म-पूर्ति की जरूरतों से प्रेरित होते हैं। हालाँकि, कुछ लोग अत्यधिक चुनौतीपूर्ण उपलब्धियों की उपलब्धि से भी प्रेरित होते हैं। इसे उपलब्धि प्रेरणा, या 'उपलब्धि की आवश्यकता' के रूप में जाना जाता है।

एक व्यक्ति में प्रेरणा उपलब्धि का स्तर अलग-अलग व्यक्तियों में भिन्न होता है। यह महत्वपूर्ण है कि उद्यमियों के पास उच्च स्तर की उपलब्धि प्रेरणा हो

7.1.3.4 सकारात्मक दृष्टिकोण कैसे विकसित करें?

अच्छी खबर यह है कि रवैया एक विकल्प है। इसलिए, यदि हम तय करें कि हम चाहते हैं, तो हमारे दृष्टिकोण में सुधार, नियंत्रण और परिवर्तन संभव है!

निम्नलिखित युक्तियाँ सकारात्मक मानसिकता को बढ़ावा देने में मदद करती हैं:

- याद रखें कि आप अपने दृष्टिकोण को नियंत्रित करते हैं, न कि इसके विपरीत
- दिन में कम से कम 15 मिनट कुछ सकारात्मक पढ़ने, देखने या सुनने के लिए समर्पित करें
- नकारात्मक लोगों से बचें जो केवल शिकायत करते हैं और खुद शिकायत करना बंद कर देते हैं
- सकारात्मक शब्दों के साथ अपनी शब्दावली का विस्तार करें और अपने दिमाग से नकारात्मक वाक्यांशों को हटा दें
- सराहना करें और इस बात पर ध्यान दें कि अपने आप में, आपके जीवन में और दूसरों में क्या अच्छा है
- अपने आप को एक शिकार के रूप में सोचना बंद करें और सक्रिय होना शुरू करें
- Imagine खुद को सफल और अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए

7.1.3.5 मनोवृत्ति क्या है?

अब जब हम समझ गए हैं कि आत्म-विश्लेषण के लिए प्रेरणा इतनी महत्वपूर्ण क्यों है, तो आइए देखें कि हमारा दृष्टिकोण स्वयं को बेहतर ढंग से समझने में क्या भूमिका निभाता है। मनोवृत्ति को किसी या किसी चीज़ के बारे में सोचने और महसूस करने की आपकी प्रवृत्ति (सकारात्मक या नकारात्मक) के रूप में वर्णित किया जा सकता है। दृष्टिकोण जीवन के हर पहलू में सफलता की नींव है। हमारा रवैया हमारा सबसे अच्छा दोस्त या हमारा सबसे बड़ा दुश्मन हो सकता है। दूसरे शब्दों में:

"गलत रवैया जीवन में एक माल विकलांगता होती है।"

जब आप एक व्यवसाय शुरू करते हैं, तो आप निश्चित रूप से कठिन समय और असफलताओं से लेकर अच्छे समय और सफलताओं तक कई तरह की भावनाओं का सामना करते हैं। आपका रवैया ही आपको कठिन समय में देखेगा और आपको सफलता की ओर ले जाएगा। रवैया भी संक्रामक है। यह आपके आस-पास, आपके ग्राहकों से लेकर आपके कर्मचारियों से लेकर आपके निवेशकों तक सभी को प्रभावित करता है। एक सकारात्मक दृष्टिकोण कार्यस्थल में आत्मविश्वास पैदा करने में मदद करता है जबकि एक नकारात्मक दृष्टिकोण के परिणामस्वरूप आपके लोगों का मनोबल गिर सकता है।

7.1.3.6 आपकी ताकत और कमजोरियां क्या हैं?

विश्लेषण करने का एक और तरीका है ईमानदारी से अपनी ताकत और कमजोरियों की पहचान करना। इससे आपको अपनी ताकत का अपने सर्वोत्तम लाभ के लिए उपयोग करने और अपनी कमजोरियों को कम करने में मदद मिलेगी। नीचे दिए गए दो कॉलम में अपनी सभी ताकत और कमजोरियों को नोट करें। अपने आप से ईमानदार रहना याद रखें!

ताकत	कमजोरियाँ

सलाह



- उपलब्धि प्रेरणा सीखी जा सकती है।
- गलतियाँ करने से न डरें।
- जो आप शुरू करते हैं उसे पूरा करने के लिए खुद को प्रशिक्षित करें।
- बड़ा सोचो।

7.1.4 ईमानदारी और कार्य नैतिकता: ईमानदारी क्या है?

ईमानदारी निष्पक्ष और सच्चे होने का गुण है। इसका अर्थ है इस तरह से बोलना और अभिनय करना जो विश्वास को प्रेरित करता है। एक व्यक्ति जिसे ईमानदार के रूप में वर्णित किया जाता है उसे सच्चा और ईमानदार के रूप में देखा जाता है, और ऐसे व्यक्ति के रूप में जो धोखेबाज या कुटिल नहीं हैं और चोरी या धोखा नहीं देता है। ईमानदारी के दो आयाम हैं - एक है संचार में ईमानदारी और दूसरा है आचरण में ईमानदारी।

ईमानदारी एक अत्यंत महत्वपूर्ण गुण है क्योंकि इससे मन को शांति मिलती है और ऐसे संबंध बनते हैं जो विश्वास पर आधारित होते हैं। दूसरी ओर, बेईमानी करने से चिंता पैदा होती है और रिश्ते अविश्वास और संघर्ष से भरे होते हैं।

7.1.4.1 ईमानदार लोगों के गुण

ईमानदार व्यक्तियों में कुछ विशिष्ट विशेषताएं होती हैं। ईमानदार लोगों में कुछ सामान्य गुण हैं:

- वे इस बात की परवाह नहीं करते कि दूसरे उनके बारे में क्या सोचते हैं। वे स्वयं होने में विश्वास करते हैं - वे इस बात की परवाह नहीं करते कि उन्हें उनके व्यक्तित्व के लिए पसंद किया जाता है या नापसंद किया जाता है।
- वे अपने विश्वासों के लिए खड़े होते हैं। वे अपनी ईमानदार राय देने के बारे में दो बार नहीं सोचेंगे, भले ही वे जानते हों कि उनका दृष्टिकोण अल्पसंख्यक के साथ है।
- वे चमड़ी सोच रहे हैं। इसका मतलब यह है कि वे दूसरों द्वारा उनकी ईमानदार राय के लिए उन्हें कठोरता से आंकने से प्रभावित नहीं होते हैं।
- वे भरोसेमंद, सार्थक और स्वस्थ दोस्ती बनाते हैं। ईमानदार लोग आमतौर पर खुद को ईमानदार दोस्तों से घेर लेते हैं। उन्हें विश्वास है कि उनके दोस्त हमेशा उनके साथ सच्चे और ईमानदार रहेंगे।

वे अपने साथियों द्वारा भरोसा किया जाता है। उन्हें ऐसे लोगों के रूप में देखा जाता है जिन्हें सच्ची और वस्तुनिष्ठ प्रतिक्रिया और सलाह के लिए गिना जा सकता है।

- **ईमानदारी और कर्मचारी:** जब उद्यमी अपने कर्मचारियों के साथ ईमानदार संबंध बनाते हैं, तो इससे कार्यस्थल में अधिक पारदर्शिता आती है, जिसके परिणामस्वरूप उच्च कार्य प्रदर्शन और बेहतर परिणाम मिलते हैं।
- **ईमानदारी और निवेशक:** उद्यमियों के लिए, निवेशकों के साथ ईमानदार होने का मतलब न केवल ताकत साझा करना है बल्कि मौजूदा और संभावित कमजोरियों, समस्या क्षेत्रों और समाधान रणनीतियों का खुलकर खुलासा करना है। ध्यान रखें कि निवेशकों के पास स्टार्ट-अप के साथ बहुत अनुभव है और वे जानते हैं कि सभी नई कंपनियों में समस्याएं हैं। यह दावा करना कि सब कुछ पूरी तरह से ठीक है और सुचारू रूप से चल रहा है, अधिकांश निवेशकों के लिए लाल झंडा है।

खुद के साथ ईमानदारी: खुद के साथ बेईमानी करने के परिणाम गंभीर परिणाम दे सकते हैं, खासकर उद्यमियों के मामले में। उद्यमियों को सफल होने के लिए, यह महत्वपूर्ण है कि वे हमेशा अपनी स्थिति के बारे में यथार्थवादी बने रहें, और अपने उद्यम के हर पहलू का सही-सही आकलन करें कि यह वास्तव में क्या है।

7.1.4.2 उद्यमियों में ईमानदारी का महत्व

उद्यमियों की सबसे महत्वपूर्ण विशेषताओं में से एक ईमानदारी है। जब उद्यमी अपने ग्राहकों, कर्मचारियों और निवेशकों के साथ ईमानदार होते हैं, तो यह दर्शाता है कि वे उन लोगों का सम्मान करते हैं जिनके साथ वे काम करते हैं। यह भी जरूरी है कि उद्यमी खुद के प्रति ईमानदार रहें।

आइए देखें कि ईमानदार होने से उद्यमियों को कितना लाभ होगा।

- **ईमानदारी और ग्राहक:** जब उद्यमी अपने ग्राहकों के साथ ईमानदार होते हैं तो इससे संबंध मजबूत होते हैं, जिसके परिणामस्वरूप व्यवसाय में वृद्धि होती है और ग्राहक नेटवर्क मजबूत होता है।

7.1.4.3 कार्य नैतिकता क्या है?

कार्यस्थल में नैतिक होने का अर्थ है अपने सभी निर्णयों और संचार में ईमानदारी, सत्यनिष्ठा और सम्मान जैसे मूल्यों को प्रदर्शित करना। इसका अर्थ है झूठ बोलना, धोखा देना और चोरी करना जैसे नकारात्मक गुणों का प्रदर्शन नहीं करना।

कार्यस्थल नैतिकता एक कंपनी की लाभप्रदता में एक बड़ी भूमिका निभाती है। यह एक उद्यम के लिए उतना ही महत्वपूर्ण है जितना कि उच्च मनोबल और टीम वर्क। इसलिए, अधिकांश कंपनियां विशिष्ट कार्यस्थल नैतिक दिशानिर्देश निर्धारित करती हैं जिनका उनके कर्मचारियों द्वारा अनिवार्य रूप से पालन किया जाना चाहिए। इन दिशानिर्देशों को आम तौर पर कंपनी की कर्मचारी पुस्तिका में उल्लिखित किया जाता है।

7.1.4.4 मजबूत कार्य नीति के तत्व

एक उद्यमी को मजबूत कार्य नैतिकता प्रदर्शित करनी चाहिए, साथ ही केवल उन व्यक्तियों को काम पर रखना चाहिए जो कार्यस्थल में समान स्तर के नैतिक व्यवहार में विश्वास करते हैं और प्रदर्शित करते हैं। एक मजबूत कार्य नीति के कुछ तत्व हैं:

- **व्यावसायिकता:** इसमें सब कुछ शामिल है कि आप अपने आप को एक कॉर्पोरेट सेटिंग में कैसे पेश करते हैं जिस तरह से आप कार्यस्थल में दूसरों के साथ व्यवहार करते हैं।
- **सम्मानजनकता:** इसका मतलब है कि स्थिति कितनी भी तनावपूर्ण या अस्थिर क्यों न हो, संतुलित और कूटनीतिक बने रहें।
- **निर्भरता:** इसका मतलब हमेशा अपनी बात रखना, चाहे वह मीटिंग के लिए समय पर पहुंचना हो या समय पर काम पहुंचाना हो।
- **समर्पण:** इसका मतलब है कि निर्दिष्ट कार्य पूरा होने तक नौकरी छोड़ने से इंकार करना और कार्य को उच्चतम संभव स्तर पर पूरा करना।
- **दृढ़ संकल्प:** इसका अर्थ है बाधाओं को चुनौतियों के रूप में स्वीकार करना, बजाय इसके कि वे आपको रोके और वांछित परिणाम प्राप्त करने के लिए उद्देश्य और लचीलेपन के साथ आगे बढ़ें।

- जवाबदेही: इसका अर्थ है अपने कार्यों और परिणामों की जिम्मेदारी लेना अपने कार्यों के लिए, और अपनी गलतियों के लिए बहाना नहीं बनाना।
- नम्रता: इसका मतलब है कि हर किसी के प्रयासों को स्वीकार करना और काम करना और साझा करना उपलब्धियों का श्रेय।

7.1.4.5 एक अच्छी कार्य नीति को कैसे बढ़ावा दें?

कार्यस्थल में टीम के प्रत्येक सदस्य से जिस तरह के व्यवहार की अपेक्षा करते हैं, उसे स्पष्ट रूप से परिभाषित करें। आपको यह स्पष्ट करना चाहिए कि आप कर्मचारियों से सकारात्मक कार्य नैतिकता प्रदर्शित करने की अपेक्षा करते हैं जैसे:

- **ईमानदारी:** किसी व्यक्ति को सौंपे गए सभी कार्य बिना किसी छल या झूठ के पूरी ईमानदारी से करना चाहिए।
- **अच्छा रवैया:** टीम के सभी सदस्यों को आशावादी, ऊर्जावान और सकारात्मक होना चाहिए।
- **विश्वसनीयता:** कर्मचारियों को यह दिखाना चाहिए कि उन्हें कहाँ होना चाहिए, जब उन्हें वहाँ होना चाहिए।
- **काम करने की अच्छी आदतें:** कर्मचारियों को हमेशा अच्छी तरह से तैयार किया जाना चाहिए, कभी भी अनुचित भाषा का प्रयोग नहीं करना चाहिए, हमेशा खुद को पेशेवर रूप से संचालित करना चाहिए, इत्यादि।
- **पहल:** न्यूनतम करना ही काफी नहीं है। टीम के प्रत्येक सदस्य को सक्रिय रहने और पहल दिखाने की जरूरत है।
- **भरोसेमंदता:** ट्रस्ट गैर-परक्राम्य है। यदि किसी कर्मचारी पर भरोसा नहीं किया जा सकता है, तो उस कर्मचारी को जाने देने का समय आ गया है।
- **सम्मान:** कर्मचारियों को कंपनी, कानून, उनके काम, उनके सहयोगियों और खुद का सम्मान करना चाहिए।
- **सत्यनिष्ठा:** टीम के प्रत्येक सदस्य को पूरी तरह से नैतिक होना चाहिए और हर समय बोर्ड से ऊपर के व्यवहार को प्रदर्शित करना चाहिए।
- **दक्षता:** कुशल कर्मचारी कंपनी को बढ़ने में मदद करते हैं जबकि अक्षम कर्मचारियों के परिणामस्वरूप समय और संसाधनों की बर्बादी होती है।

सलाह



- जब कोई आपको सच कहे तो गुस्सा न करें और जो आप सुनते हैं वह आपको पसंद नहीं है।
- अपनी गलतियों के लिए जिम्मेदारी स्वीकार करने के लिए हमेशा तैयार रहें।

7.1.5 रचनात्मकता और नवाचार

रचनात्मकता क्या है?

रचनात्मकता का अर्थ है बॉक्स के बाहर सोचना। इसका अर्थ है चीजों को नए तरीकों से या विभिन्न दृष्टिकोणों से देखना, और फिर इन विचारों को वास्तविकता में बदलना। रचनात्मकता में दो भाग शामिल हैं: सोच और उत्पादन। केवल एक विचार होना आपको कल्पनाशील बनाता है, रचनात्मक नहीं। हालाँकि, एक विचार होना और उस पर अभिनय करना आपको रचनात्मक बनाता है।

अत्यधिक रचनात्मक लोगों के लक्षण

रचनात्मक लोगों की कुछ विशेषताएं हैं:

- वे कल्पनाशील और चंचल हैं
- वे मुद्दों को अलग-अलग कोणों से देखते हैं
- वे छोटे विवरण देखते हैं
- उनमें ऊब के प्रति बहुत कम सहनशीलता होती है
- वे नियमों और दिनचर्या से घृणा करते हैं
- वे दिवास्वप्न देखना पसंद करते हैं
- वे बहुत उत्सुक हैं

इनोवेशन क्या है?

नवाचार की कई अलग-अलग परिभाषाएँ हैं। सरल शब्दों में, नवप्रवर्तन का अर्थ है किसी विचार को ऐसे समाधान में बदलना जो मूल्यवर्धन करता हो। इसका अर्थ किसी नए उत्पाद, सेवा या प्रक्रिया को लागू करके या मौजूदा उत्पाद, सेवा या प्रक्रिया में उल्लेखनीय सुधार करके मूल्य जोड़ना भी हो सकता है।

अत्यधिक नवोन्मेषी लोगों के लक्षण

अत्यधिक नवोन्मेषी लोगों की कुछ विशेषताएं हैं:

- वे चीजों को अलग तरह से करना गले लगाते हैं
- वे शॉर्टकट लेने में विश्वास नहीं करते
- वे अपरंपरागत होने से डरते नहीं हैं
- वे अत्यधिक सक्रिय और लगातार हैं
- वे संगठित, सतर्क और जोखिम से बचने वाले हैं

सलाह



- अपने आप को तरोताजा करने और नया दृष्टिकोण प्राप्त करने के लिए अपने रचनात्मक कार्य से नियमित रूप से ब्रेक लें।
- बार-बार प्रोटोटाइप बनाएं, उनका परीक्षण करें, प्रतिक्रिया प्राप्त करें और आवश्यक बनाएं परिवर्तन।

7.1.6 समय प्रबंधन

समय प्रबंधन आपके समय को व्यवस्थित करने और विभिन्न गतिविधियों के बीच अपना समय आवंटित करने का निर्णय लेने की प्रक्रिया है। अच्छा समय प्रबंधन स्मार्ट काम करने (कम समय में अधिक काम करने) और कड़ी मेहनत करने (अधिक काम करने के लिए अधिक समय तक काम करने) के बीच का अंतर है।

प्रभावी समय प्रबंधन एक कुशल कार्य आउटपुट की ओर ले जाता है, तब भी जब आप तंग समय सीमा और उच्च दबाव वाली स्थितियों का सामना कर रहे हों। दूसरी ओर, अपने समय का प्रभावी ढंग से प्रबंधन न करने के परिणामस्वरूप अक्षम उत्पादन होता है और तनाव और चिंता बढ़ जाती है।

समय प्रबंधन के लाभ

समय प्रबंधन से बड़े लाभ हो सकते हैं जैसे:

- अधिक उत्पादकता
- उच्च दक्षता
- बेहतर पेशेवर प्रतिष्ठा
- तनाव कम
- करियर में उन्नति के उच्च अवसर
- लक्ष्यों को प्राप्त करने के अधिक अवसर

समय का प्रभावी ढंग से प्रबंधन न करने से अवांछनीय परिणाम हो सकते हैं जैसे:

- लापता समय सीमा
- अकुशल कार्य आउटपुट
- घटिया काम की गुणवत्ता
- खराब पेशेवर प्रतिष्ठा
- रुका हुआ करियर
- तनाव और चिंता में वृद्धि

7.1.6.1 प्रभावी समय प्रबंधकों के लक्षण

प्रभावी समय प्रबंधकों के कुछ लक्षण हैं:

- वे परियोजनाओं को जल्दी शुरू करते हैं
- वे दैनिक उद्देश्य निर्धारित करते हैं
- बेहतर परिणाम प्राप्त करने के लिए यदि आवश्यक हो तो वे योजनाओं को संशोधित करते हैं
- वे लचीले और खुले विचारों वाले होते हैं
- वे लोगों को अग्रिम रूप से सूचित करते हैं कि क्या उनकी सहायता की आवश्यकता होगी
- वे ना कहना जानते हैं
- वे विशिष्ट समय सीमा के साथ कार्यों को चरणों में तोड़ते हैं
- वे दीर्घकालिक लक्ष्यों की लगातार समीक्षा करते हैं
- आवश्यकता पड़ने पर वे वैकल्पिक समाधान के बारे में सोचते हैं
- आवश्यकता पड़ने पर वे मदद मांगते हैं
- वे बैकअप योजनाएँ बनाते हैं

7.1.5.2 प्रभावी समय प्रबंधन तकनीक

आप कुछ समय प्रबंधन तकनीकों का अभ्यास करके अपने समय का बेहतर प्रबंधन कर सकते हैं। कुछ उपयोगी टिप्स हैं:

- अपने दिन की योजना बनाएं और साथ ही रुकावटों के लिए भी योजना बनाएं। अपनी समय योजना का पता लगाने के लिए खुद को कम से कम 30 मिनट दें। अपनी योजना में, रुकावटों के लिए कुछ समय निर्धारित करें।
- जब आपको एक निश्चित मात्रा में काम पूरा करना हो तो "परेशान न करें" चिन्ह लगाएं।
- अपने मन को सभी विकर्षणों के लिए बंद कर लें। रिंगिंग फोन को नजरअंदाज करने के लिए खुद को प्रशिक्षित करें, चैट संदेशों का जवाब न दें और सोशल मीडिया साइटों से डिस्कनेक्ट करें।
- अपना काम सौंपें। यह न केवल आपके काम को तेजी से पूरा करने में मदद करेगा बल्कि आपको अपने आसपास के लोगों के अद्वितीय कौशल और क्षमताएं भी दिखाएगा।
- विलंब करना बंद करें। अपने आप को याद दिलाएं कि शिथिलता आमतौर पर विफलता के डर या इस विश्वास के कारण उत्पन्न होती है कि आप चीजों को पूरी तरह से नहीं कर सकते जैसा आप उन्हें करना चाहते हैं।
- प्राथमिकता दें। प्रत्येक कार्य को उसकी तात्कालिकता या महत्व के स्तर के क्रम में पूरा करने की सूची बनाएं। फिर प्रत्येक कार्य को एक-एक करके पूरा करने पर ध्यान दें।
- अपनी कार्य गतिविधियों का एक लॉग बनाए रखें। आप कितने कुशल हैं, और हर दिन कितना समय बर्बाद होता है, यह समझने में आपकी सहायता के लिए लॉग का विश्लेषण करें।
- समय की बर्बादी को कम करने के लिए समय प्रबंधन लक्ष्य बनाएं।

सलाह



- हमेशा सबसे महत्वपूर्ण कार्यों को पहले पूरा करें।
- रोजाना कम से कम 7-8 घंटे की नींद जरूर लें।
- अपने दिन की शुरुआत जल्दी करें।
- छोटे, महत्वहीन विवरणों पर बहुत अधिक समय बर्बाद न करें।
- आपके द्वारा किए जाने वाले प्रत्येक कार्य के लिए एक समय सीमा निर्धारित करें।
- कार्यों के बीच आराम करने के लिए खुद को कुछ समय दें।

7.1.7 क्रोध प्रबंधन

क्रोध प्रबंधन की प्रक्रिया है:

1. संकेतों को पहचानना सीखना कि आप, या कोई और, क्रोधित हो रहा है
2. स्थिति को सकारात्मक तरीके से शांत करने के लिए सर्वोत्तम कार्रवाई करना

क्रोध प्रबंधन का अर्थ क्रोध को दबाना नहीं है।

क्रोध प्रबंधन का महत्व

क्रोध पूरी तरह से सामान्य मानवीय भावना है। वास्तव में, जब सही तरीके से प्रबंधित किया जाता है, तो क्रोध को एक स्वस्थ भावना माना जा सकता है। हालाँकि, यदि इसे नियंत्रित नहीं किया जाता है, तो क्रोध हमें अनुपयुक्त कार्य करने के लिए प्रेरित कर सकता है और हमें कुछ ऐसा कहने या करने के लिए प्रेरित कर सकता है जिसके लिए हमें बाद में पछताना पड़ सकता है।

अत्यधिक क्रोध कर सकते हैं:

- आपको शारीरिक रूप से चोट पहुँचाता है : यह हृदय रोग, मधुमेह, कमजोर प्रतिरक्षा प्रणाली, अनिद्रा और उच्च रक्तचाप की ओर ले जाता है।
- आपको मानसिक रूप से आहत करता है : यह आपकी सोच को धूमिल कर सकता है और तनाव, अवसाद और मानसिक स्वास्थ्य के मुद्दों को जन्म दे सकता है।
- आपके करियर को नुकसान : इसका परिणाम आपके सहकर्मियों, मालिकों, ग्राहकों को अलग-थलग कर सकता है और सम्मान की हानि का कारण बन सकता है।
- अपने रिश्तों को चोट पहुँचाएँ : यह आपके परिवार और दोस्तों के लिए आप पर भरोसा करना, आपके साथ ईमानदार होना और आपके आस-पास सहज महसूस करना कठिन बना देता है।

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

7.1.7.1 क्रोध प्रबंधन रणनीतियाँ

यहां कुछ रणनीतियां दी गई हैं जो आपके क्रोध को नियंत्रित करने में आपकी सहायता कर सकती हैं:

रणनीति 1: आराम

गहरी सांस लेने और आराम देने वाली छवियों को देखने जैसी सरल चीज गुस्से की भावनाओं को शांत करने में अद्भुत काम करती है। इस सरल साँस लेने के अभ्यासका प्रयास करें:

1. अपने डायफ्राम से गहरी सांस लें (अपनी छाती से सांस न लें)
2. कल्पना करें कि आपकी सांस आपके पेट से ऊपर आ रही है
3. 'रिलैक्स' या 'टेक इट इजी' जैसे शांत शब्द दोहराते रहें (याद रखें कि शब्द को दोहराते समय गहरी सांस लेते रहें)
4. आराम के पल की कल्पना करें (यह आपकी याददाश्त या आपकी कल्पना से हो सकता है)

इस विश्राम तकनीक का प्रतिदिन पालन करें, खासकर जब आपको पता चलता है कि आपको गुस्सा आने लगा है।

रणनीति 2: संज्ञानात्मक पुनर्गठन

संज्ञानात्मक पुनर्गठन का अर्थ है आपके सोचने के तरीके को बदलना। क्रोध आपको शाप दे सकता है, कसम खा सकता है, बढ़ा-चढ़ा कर बता सकता है और बहुत नाटकीय ढंग से कार्य कर सकता है। जब ऐसा होता है, तो अपने आप को अपने गुस्से वाले विचारों को और अधिक तार्किक विचारों से बदलने के लिए मजबूर करें। उदाहरण के लिए, 'सब कुछ बर्बाद हो गया' सोचने के बजाय अपनी मानसिकता बदलें और खुद से कहें कि 'यह दुनिया का अंत नहीं है और गुस्सा करने से यह हल नहीं होगा'।

रणनीति 3: समस्या समाधान

किसी समस्या के बारे में गुस्सा करना जिसे आप नियंत्रित नहीं कर सकते, पूरी तरह से स्वाभाविक प्रतिक्रिया है। कभी-कभी, जितना हो सके कोशिश करें, हो सकता है कि आपके सामने आने वाली कठिनाई का कोई हल न हो। ऐसे मामलों में, समस्या को हल करने पर ध्यान देना बंद करें और इसके बजाय समस्या से निपटने और उसका सामना करने पर ध्यान दें। अपने आप को याद दिलाएं कि आप स्थिति से निपटने के लिए अपनी पूरी कोशिश करेंगे, लेकिन अगर आपको मनचाहा समाधान नहीं मिला तो आप खुद को दोष नहीं देंगे।

रणनीति 4: बेहतर संचार

जब आप क्रोधित होते हैं, तो गलत निष्कर्ष पर पहुंचना बहुत आसान होता है। इस मामले में, आपको प्रतिक्रिया देने से रोकने के लिए खुद को मजबूर करने की जरूरत है, और कहने से पहले आप जो कहना चाहते हैं, उसके बारे में ध्यान से सोचें। पहली बात जो आपके दिमाग में आए उसे कहने से बचें। दूसरे व्यक्ति जो कह रहा है उसे ध्यान से सुनने के लिए खुद को मजबूर करें। फिर प्रतिक्रिया देने से पहले बातचीत के बारे में सोचें।

रणनीति 5: अपना पर्यावरण बदलना

यदि आप पाते हैं कि आपका वातावरण आपके क्रोध का कारण है, तो कोशिश करें और अपने आप को अपने परिवेश से विराम दें। अपने लिए कुछ व्यक्तिगत समय निर्धारित करने के लिए एक सक्रिय निर्णय लें, खासकर उन दिनों में जो बहुत व्यस्त और तनावपूर्ण हों। यहां तक कि थोड़ी मात्रा में शांत या अकेले समय भी आपको शांत करने में मदद करने के लिए निश्चित है।

7.1.7.2 क्रोध प्रबंधन के लिए युक्तियाँ



निम्नलिखित टिप्स आपको अपने गुस्से को काबू में रखने में मदद करेंगे:

- क्रोध में बोलने से पहले अपने विचार एकत्र करने के लिए कुछ समय निकालें।
- शांत होने के बाद अपने गुस्से का कारण मुखर, लेकिन गैर-टकराव वाले तरीके से व्यक्त करें।
- किसी प्रकार का शारीरिक अभ्यास करें जैसे दौड़ना या तेज चलना जब आप खुद को गुस्सा महसूस करते हैं।
- छोटे-छोटे ब्रेक को अपनी दिनचर्या का हिस्सा बनाएं, खासकर तनावपूर्ण दिनों के दौरान।
- इस तथ्य पर ध्यान केंद्रित करने के बजाय कि समस्या आपको गुस्सा दिला रही है, उस समस्या को हल करने पर ध्यान केंद्रित करें जो आपको गुस्सा दिलाती है।

7.1.8 तनाव प्रबंधन

हम कहते हैं कि जब हम अतिभारित महसूस करते हैं और हम पर लगाए गए दबावों से निपटने की अपनी क्षमता के बारे में अनिश्चित महसूस करते हैं तो हम 'तनावग्रस्त' हो जाते हैं। जो कुछ भी हमारी भलाई को चुनौती देता है या खतरे में डालता है उसे तनाव के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि तनाव अच्छा और बुरा हो सकता है। जहां अच्छा तनाव हमें चलता रहता है, वहीं नकारात्मक तनाव हमारे मानसिक और शारीरिक स्वास्थ्य को कमजोर करता है। इसलिए, नकारात्मक तनाव को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करना बहुत महत्वपूर्ण है।

तनाव के कारण

तनाव आंतरिक और बाहरी कारकों के कारण हो सकता है।

- तनाव के आंतरिक कारण
- लगातार चिंता
- कठोर सोच
- अवास्तविक अपेक्षाएं
- निराशावाद
- नकारात्मक आत्म-चर्चा
- ऑल इन या ऑल आउट रवैया

तनाव के बाहरी कारण

- प्रमुख जीवन परिवर्तन
- रिश्तों में मुश्किलें
- करने के लिए बहुत अधिक होना
- काम पर या स्कूल में मुश्किलें
- वित्तीय कठिनाइयां
- अपने बच्चों और/या परिवार के बारे में चिंता करन

7.1.8.1 तनाव के लक्षण

तनाव कई तरह से खुद को प्रकट कर सकता है। तनाव के संज्ञानात्मक, भावनात्मक, शारीरिक और व्यवहार संबंधी लक्षणों पर एक नज़र डालें।

संज्ञानात्मक लक्षण	भावनात्मक लक्षण
<ul style="list-style-type: none"> • स्मृति समस्याएं • एकाग्रता के मुद्दे • निर्णय की कमी • निराशावाद • चिंता • लगातार चिंता 	<ul style="list-style-type: none"> • डिप्रेशन • घबराहट • चिड़चिड़ापन • अकेलापन • चिंता • क्रोध

शारीरिक लक्षण	व्यवहार लक्षण
<ul style="list-style-type: none"> • दर्द और दर्द • दस्त या कब्ज • जी मिचलाना • चक्कर आना • सीने में दर्द और/या तेज़ दिल की धड़कन • बार-बार सर्दी या फ्लू जैसी भावनाएं 	<ul style="list-style-type: none"> • भूख में वृद्धि या कमी • अधिक सोना या पर्याप्त नींद न लेना • सामाजिक रूप से पीछे हटना • जिम्मेदारियों की अनदेखी • शराब का सेवन या सिगरेट • तंत्रिका संबंधी आदतें जैसे नाखून चबाना और गति करना

7.1.8.2 तनाव को प्रबंधित करने के लिए टिप्स



निम्नलिखित टिप्स आपको अपने तनाव को बेहतर ढंग से प्रबंधित करने में मदद कर सकते हैं:

- उन विभिन्न तरीकों को नोट करें जिनसे आप अपने तनाव के विभिन्न स्रोतों को संभाल सकते हैं।
- याद रखें कि आप सब कुछ नियंत्रित नहीं कर सकते, लेकिन आप कैसे प्रतिक्रिया देते हैं, इसे नियंत्रित कर सकते हैं।
- गुस्से में, रक्षात्मक या निष्क्रिय रूप से प्रतिक्रिया करने के बजाय अपनी भावनाओं, विचारों और विश्वासों पर चर्चा करें।
- जब आप तनाव महसूस करने लगें तो ध्यान, योग या ताई ची जैसी विश्राम तकनीकों का अभ्यास करें।
- अपने दिन का एक हिस्सा अभ्यासके लिए समर्पित करें।
- फल और सब्जियां जैसे स्वस्थ भोजन खाएं। अस्वास्थ्यकर खाद्य पदार्थों से बचें, खासकर वे जिनमें बड़ी मात्रा में चीनी होती है।
- अपने दिन की योजना बनाएं ताकि आप कम तनाव के साथ अपने समय का बेहतर प्रबंधन कर सकें।
- जरूरत पड़ने पर लोगों और चीजों को ना कहें।
- अपने शौक और रुचियों को आगे बढ़ाने के लिए समय निर्धारित करें।
- सुनिश्चित करें कि आप कम से कम 7-8 घंटे की नींद लें।
- अपने कैफीन का सेवन कम करें।
- परिवार और दोस्तों के साथ बिताए गए समय को बढ़ाएँ।

इकाई 7.2: डिजिटल साक्षरता: एक पुनर्कथन

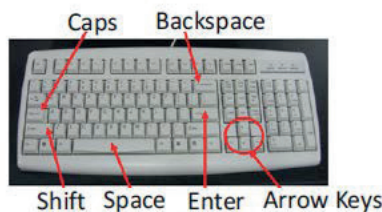
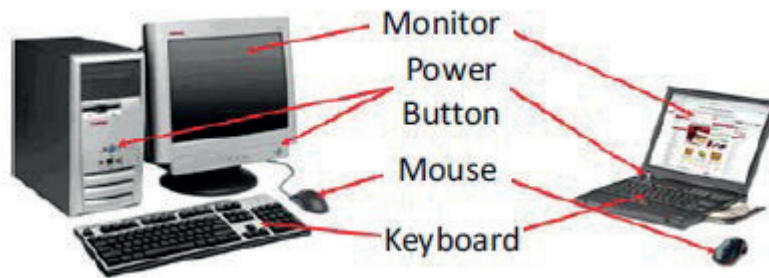
इकाई उद्देश्य



आप इस इकाई के अंत में सक्षम होंगे:

1. कंप्यूटर के बुनियादी भागों की पहचान करें
2. कीबोर्ड के मूल भागों की पहचान करें
3. बुनियादी कंप्यूटर शब्दावली को याद करें
4. बुनियादी कंप्यूटर कुंजियों के कार्यों को याद करें
5. एमएस ऑफिस के मुख्य अनुप्रयोगों पर चर्चा करें
6. माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक के लाभों पर चर्चा करें
7. विभिन्न प्रकार के ई-कॉमर्स पर चर्चा करें
8. खुदरा विक्रेताओं और ग्राहकों के लिए ई-कॉमर्स के लाभों की सूची बनाएं
9. चर्चा करें कि डिजिटल इंडिया अभियान भारत में ई-कॉमर्स को बढ़ावा देने में कैसे मदद करेगा
10. वर्णन करें कि आप ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म पर किसी उत्पाद या सेवा को कैसे बेचेंगे

7.2.1 कंप्यूटर और इंटरनेट की मूल बातें



चित्र 7.2.1 कंप्यूटर के पुर्जे

कंप्यूटर के मूल भाग

1. **सेंट्रल प्रोसेसिंग इकाई (सीपीयू):** कंप्यूटर का दिमाग। यह प्रोग्राम निर्देशों की व्याख्या करता है और उनका पालन करता है।
2. **हार्ड ड्राइव:** एक उपकरण जो बड़ी मात्रा में डेटा संग्रहीत करता है।
3. **मॉनिटर:** वह उपकरण जिसमें कंप्यूटर स्क्रीन होती है जहां सूचना दृष्टिगत रूप से प्रदर्शित होती है।

4. **डेस्कटॉप:** ऑपरेटिंग सिस्टम लोड होने के बाद प्रदर्शित होने वाली पहली स्क्रीन।
5. **बैकग्राउंड:** वह इमेज जो डेस्कटॉप के बैकग्राउंड को भरती है।
6. **माउस:** एक हैंड-हेल्ड डिवाइस जो मॉनिटर पर आइटम्स को इंगित करने के लिए उपयोग किया जाता है।
7. **स्पीकर:** वे उपकरण जो आपको कंप्यूटर से ध्वनि सुनने में सक्षम बनाते हैं।
8. **प्रिंटर:** एक उपकरण जो कंप्यूटर से आउटपुट को मुद्रित कागज दस्तावेजों में परिवर्तित करता है।
9. **चिह्न:** एक छोटा चित्र या छवि जो आपके कंप्यूटर पर किसी चीज़ का दृश्य रूप से प्रतिनिधित्व करती है।
10. **कर्सर:** एक तीर जो इंगित करता है कि आप स्क्रीन पर कहाँ स्थित हैं।
11. **प्रोग्राम मेनू:** आपके कंप्यूटर पर प्रोग्राम की एक सूची जिसे स्टार्ट मेनू से एक्सेस किया जा सकता है।
12. **टास्कबार:** कंप्यूटर स्क्रीन के नीचे क्षैतिज पट्टी जो वर्तमान में उपयोग में आने वाले अनुप्रयोगों को सूचीबद्ध करती है।
13. **रीसायकल बिन:** हटाई गई फ़ाइलों के लिए एक अस्थायी भंडारण।

बुनियादी इंटरनेट शर्तें

- **इंटरनेट:** कंप्यूटर नेटवर्क का एक विशाल, अंतर्राष्ट्रीय संग्रह जो सूचना स्थानांतरित करता है।
- **वर्ल्ड वाइड वेब:** एक प्रणाली जो आपको इंटरनेट पर जानकारी तक पहुंचने देती है।
- **वेबसाइट:** वर्ल्ड वाइड वेब (और इंटरनेट) पर एक स्थान जिसमें किसी विशिष्ट विषय के बारे में जानकारी होती है।
- **मुखपृष्ठ:** एक वेबसाइट के बारे में जानकारी प्रदान करता है और आपको उस वेबसाइट के अन्य पृष्ठों पर निर्देशित करता है।
- **लिंक/हाइपरलिंक:** एक हाइलाइट या रेखांकित चिह्न, ग्राफ़िक, या पाठ जो आपको किसी अन्य फ़ाइल या ऑब्जेक्ट पर ले जाता है।
- **वेब पता/यूआरएल:** एक वेबसाइट के लिए पता।
- **पता बॉक्स: ब्राउज़र विंडो में एक बॉक्स जहां आप एक वेब पता टाइप कर सकते हैं।**

बेसिक कंप्यूटर कुंजियाँ

- **तीर कुंजियाँ:** अपना कर्सर ले जाने के लिए इन कुंजियों को दबाएँ।
- **स्पेस बार:** एक स्पेस जोड़ता है।
- **एंटर/रिटर्न:** आपके कर्सर को एक नई लाइन पर ले जाता है।
- **शिफ्ट:** यदि आप एक बड़े अक्षर या किसी कुंजी के ऊपरी प्रतीक को टाइप करना चाहते हैं तो इस कुंजी को दबाएं।
- **Caps Lock:** यदि आप चाहते हैं कि आपके द्वारा लिखे गए सभी अक्षर बड़े अक्षर हों तो इस कुंजी को दबाएं। लोअरकेस अक्षरों को टाइप करने के लिए वापस जाने के लिए इसे फिर से दबाएं।
- **बैकस्पेस:** आपके कर्सर के बाईं ओर सब कुछ हटा देता है।

सलाह



- **http://** या यहां तक कि **www** टाइप करने की कोई आवश्यकता नहीं है। बस वेबसाइट का नाम टाइप करें और फिर **Ctrl + Enter** दबाएं। (उदाहरण: 'सेब' टाइप करें और **www.apple.com** पर जाने के लिए **Ctrl + Enter** दबाएं)
- टेक्स्ट का आकार बढ़ाने और घटाने के लिए **Ctrl** कुंजी दबाएं और **+** या **-** दबाएं।
- वेब पेज को रीफ्रेश या रीलोड करने के लिए **F5** या **Ctrl + R** दबाएं।

7.2.2 एमएस ऑफिस और ईमेल

एमएस ऑफिस के बारे में

एमएस ऑफिस या माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस माइक्रोसॉफ्ट द्वारा विकसित कंप्यूटर प्रोग्राम का एक सूट है। हालांकि यह सभी उपयोगकर्ताओं के लिए है, यह विभिन्न संस्करण प्रदान करता है जो विशेष रूप से छात्रों, घरेलू उपयोगकर्ताओं और व्यावसायिक उपयोगकर्ताओं को पूरा करता है। सभी प्रोग्राम विंडोज और मैकिंटोश दोनों के साथ संगत हैं।

सर्वाधिक लोकप्रिय कार्यालय उत्पाद

सबसे लोकप्रिय और सार्वभौमिक रूप से उपयोग किए जाने वाले MS Office अनुप्रयोगों में से कुछ हैं:

- **माइक्रोसॉफ्ट वर्ड** : उपयोगकर्ताओं को टेक्स्ट टाइप करने और किसी दस्तावेज़ में चित्र जोड़ने की अनुमति देता है।
- **माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल** : उपयोगकर्ताओं को स्प्रेडशीट में डेटा दर्ज करने और गणना और ग्राफ बनाने की अनुमति देता है।
- **Microsoft PowerPoint** : उपयोगकर्ताओं को पाठ, चित्र और मीडिया जोड़ने और स्लाइडशो और प्रस्तुतियाँ बनाने की अनुमति देता है।
- **माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक** : उपयोगकर्ताओं को ईमेल भेजने और प्राप्त करने की अनुमति देता है।
- **Microsoft OneNote** : उपयोगकर्ताओं को कागज़ पर पेन की तरह चित्र और नोट्स बनाने की अनुमति देता है।
- **माइक्रोसॉफ्ट एक्सेस** : उपयोगकर्ताओं को कई टेबलों पर डेटा स्टोर करने की अनुमति देता है।

माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक क्यों चुनें?

विशेष रूप से कार्यस्थल में एक लोकप्रिय ईमेल प्रबंधन विकल्प, माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक में एक पता पुस्तिका, नोटबुक, वेब ब्राउज़र और कैलेंडर भी शामिल है। इस कार्यक्रम के कुछ प्रमुख लाभ हैं:

- **एकीकृत खोज कार्य** : आप सभी आउटलुक कार्यक्रमों में डेटा खोजने के लिए कीवर्ड का उपयोग कर सकते हैं।
- **बेहतर सुरक्षा** : आपका ईमेल हैकर्स, जंक मेल और फ़िशिंग वेबसाइट ईमेल से सुरक्षित है।
- **ईमेल सिंकिंग** : अपने मेल को अपने कैलेंडर, संपर्क सूची, एक नोट में नोट्स और... अपने फोन के साथ सिंक करें!
- **ईमेल तक ऑफ़लाइन पहुंच**: इंटरनेट नहीं है? कोई बात नहीं! ईमेल ऑफ़लाइन लिखें और दोबारा कनेक्ट होने पर उन्हें भेजें।

सलाह



- ईमेल का जवाब देने के लिए शॉर्टकट विधि के रूप में Ctrl+R दबाएं।
- अपने डेस्कटॉप नोटिफिकेशन को केवल बहुत महत्वपूर्ण ईमेल के लिए सेट करें।
- संदेशों का चयन करके और सम्मिलित करें कुंजी दबाकर संदेशों को शीघ्रता से प्रतैग करें।
- बार-बार भेजे गए ईमेल को बार-बार पुनः उपयोग करने के लिए टेम्पलेट के रूप में सहेजें।
- महत्वपूर्ण ईमेल को आसानी से फाइलों के रूप में सहेजें।

7.2.3 ई-कॉमर्स

ई-कॉमर्स क्या है?

ई-कॉमर्स वस्तुओं और सेवाओं की खरीद या बिक्री, या इंटरनेट पर इलेक्ट्रॉनिक रूप से धन या डेटा का संचारण है। ई-कॉमर्स "इलेक्ट्रॉनिक कॉमर्स" का संक्षिप्त रूप है।

ई-कॉमर्स के उदाहरण

ई-कॉमर्स के कुछ उदाहरण हैं:

- ऑनलाइन खरीदारी
- ऑनलाइन नीलामी
- ऑनलाइन टिकटिंग
- इलेक्ट्रॉनिक भुगतान
- अंतराजाल लेन - देन

ई-कॉमर्स के प्रकार

लेनदेन में प्रतिभागियों के प्रकार के आधार पर ई-कॉमर्स को वर्गीकृत किया जा सकता है। ई-कॉमर्स के मुख्य प्रकार हैं:

- व्यवसाय से व्यवसाय (बी2बी) : लेन-देन करने वाले दोनों पक्ष व्यवसाय हैं।
- व्यवसाय से उपभोक्ता (बी2सी) : व्यवसाय अंतिम उपभोक्ताओं को इलेक्ट्रॉनिक रूप से बेचते हैं।
- उपभोक्ता से उपभोक्ता (C2C): उपभोक्ता अन्य उपभोक्ताओं को आइटम खरीदने, बेचने या व्यापार करने के लिए एक साथ आते हैं।
- उपभोक्ता-से-व्यवसाय (C2B) : उपभोक्ता उन उत्पादों या सेवाओं को खरीदने के लिए उपलब्ध कराते हैं, जो ठीक उन्हीं सेवाओं या उत्पादों की तलाश में हैं।
- व्यवसाय से प्रशासन (बी2ए) : कंपनियों और लोक प्रशासन के बीच ऑनलाइन लेनदेन किया जाता है।
- उपभोक्ता-से-प्रशासन (C2A) : व्यक्ति ----- और लोक प्रशासन के बीच ऑनलाइन लेन-देन किया जाता है।

7.2.3.1 ई-कॉमर्स के लाभ

ई-कॉमर्स व्यवसाय खुदरा विक्रेताओं और ग्राहकों के लिए कुछ लाभ प्रदान करता है।

खुदरा विक्रेताओं के लिए लाभ

- एक ऑनलाइन उपस्थिति स्थापित करता है
- ओवरहेड लागत को हटाकर परिचालन लागत को कम करता है
- अच्छे कीवर्ड के उपयोग से ब्रांड जागरूकता बढ़ाता है
- भौगोलिक और समय की कमी को दूर कर बिक्री बढ़ाता है

ग्राहकों के लिए लाभ

- किसी भी भौतिक स्टोर की तुलना में पसंद की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करता है
- दूरस्थ स्थानों से खरीदी जाने वाली वस्तुओं और सेवाओं को सक्षम बनाता है
- उपभोक्ताओं को मूल्य तुलना करने में सक्षम बनाता है

7.2.3.2 डिजिटल इंडिया अभियान

प्रधान मंत्री नरेंद्र मोदी ने भारत के प्रत्येक नागरिक को डिजिटल सेवाओं, ज्ञान और सूचना तक पहुंच प्रदान करने के उद्देश्य से 2015 में डिजिटल इंडिया अभियान की शुरुआत की। अभियान का उद्देश्य देश के ऑनलाइन बुनियादी ढांचे में सुधार करना और इंटरनेट कनेक्टिविटी को बढ़ाना है, इस प्रकार ई-कॉमर्स उद्योग को बढ़ावा देना है।

वर्तमान में, अधिकांश ऑनलाइन लेनदेन टियर 2 और टियर 3 शहरों से होते हैं। एक बार डिजिटल इंडिया अभियान लागू होने के बाद, सरकार मोबाइल कनेक्टिविटी के माध्यम से सेवाएं प्रदान करेगी, जिससे देश के दूरदराज के कोनों में इंटरनेट पहुंचाने में मदद मिलेगी। इससे ई-कॉमर्स बाजार को भारत के टियर 4 कस्बों और ग्रामीण क्षेत्रों में प्रवेश करने में मदद मिलेगी।

ई-कॉमर्स गतिविधि

एक उत्पाद या सेवा चुनें जिसे आप ऑनलाइन बेचना चाहते हैं। अपने उत्पाद या सेवा को बेचने के लिए आप मौजूदा ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म का उपयोग कैसे करेंगे, या एक नया ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म कैसे बनाएंगे, यह बताते हुए एक संक्षिप्त नोट लिखें।

सलाह



- अपना ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म लॉन्च करने से पहले, हर चीज का परीक्षण करें।
- अपने सोशल मीडिया पर बारीकी से और व्यक्तिगत ध्यान दें।

इकाई 7.3: धन का मामला

इकाई उद्देश्य



आप इस इकाई के अंत में सक्षम होंगे:

1. पैसे बचाने के महत्व पर चर्चा करें
2. पैसे बचाने के लाभों पर चर्चा करें
3. बैंक खातों के मुख्य प्रकारों की चर्चा करें
4. बैंक खाता खोलने की प्रक्रिया का वर्णन करें
5. निश्चित और परिवर्तनीय लागतों के बीच अंतर करें
6. मुख्य प्रकार के निवेश विकल्पों का वर्णन करें
7. विभिन्न प्रकार के बीमा उत्पादों का वर्णन करें
8. विभिन्न प्रकार के करों का वर्णन कीजिए
9. ऑनलाइन बैंकिंग के उपयोगों पर चर्चा करें
10. इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर के मुख्य प्रकारों पर चर्चा करें

7.3.1 व्यक्तिगत वित्त - बचत क्यों करें?

बचत का महत्व

हम सभी जानते हैं कि भविष्य अप्रत्याशित है। आप कभी नहीं जानते कि कल, अगले हफ्ते या अगले साल क्या होगा। इसलिए वर्षों से लगातार पैसा बचाना इतना महत्वपूर्ण है। पैसे बचाने से समय के साथ आपकी वित्तीय स्थिति में सुधार होगा। लेकिन इससे भी महत्वपूर्ण बात यह है कि यह जानना कि आपके पास किसी आपात स्थिति के लिए पैसा जमा है, आपको मानसिक शांति देगा। पैसे की बचत कई और विकल्पों और संभावनाओं के द्वार भी खोलती है।

बचत के लाभ

बचत की आदत डालने से बड़ी संख्या में लाभ मिलते हैं। बचत आपकी मदद करती है:

- **आर्थिक रूप से स्वतंत्र बनें** : जब आपके पास सुरक्षित महसूस करने के लिए पर्याप्त पैसा बचा हो तो आप अपनी पसंद बनाना शुरू कर सकते हैं, जब भी आप चाहें छुट्टी लेने से लेकर करियर बदलने या अपना खुद का व्यवसाय शुरू करने तक।
 - **शिक्षा के माध्यम से अपने आप में निवेश करें** : बचत के माध्यम से, आप उन पाठ्यक्रमों के लिए भुगतान करने के लिए पर्याप्त कमाई कर सकते हैं जो आपके पेशेवर अनुभव को जोड़ेंगे और अंततः उच्च भुगतान वाली नौकरियों में परिणत होंगे।
 - **ऋण से बाहर निकलें** : एक बार जब आप एक आरक्षित निधि के रूप में पर्याप्त बचत कर लेते हैं, तो आप अपनी बचत का उपयोग ऋणों या बिलों जैसे ऋणों का भुगतान करने के लिए कर सकते हैं जो समय के साथ जमा हो गए हैं।
 - **आकस्मिक खर्चों के लिए तैयार रहें**: पैसे बचाने से आप इसके लिए भुगतान कर सकते हैं
- आर्थिक रूप से तनाव महसूस किए बिना अचानक कार या घर की मरम्मत जैसे अप्रत्याशित खर्च।
- **आपात स्थिति के लिए भुगतान** : बचत आपको आर्थिक रूप से बोझ महसूस किए बिना अचानक स्वास्थ्य समस्याओं या आपातकालीन यात्राओं जैसी आपात स्थितियों से निपटने में मदद करती है।

- बड़ी खरीदारी करें और प्रमुख लक्ष्य हासिल करें : लगन से बचत करने से घर या कार खरीदने जैसे प्रमुख खरीद और लक्ष्यों के लिए भुगतान कम करना संभव हो जाता है।
- सेवानिवृत्त : वर्षों में आपने जो पैसा बचाया है वह आपको आराम से रखेगा जब आपके पास अपनी नौकरी से होने वाली आय नहीं होगी।

सलाह



- अपनी खर्च करने की आदत को तोड़ें। प्रति सप्ताह एक महंगी वस्तु पर खर्च न करने का प्रयास करें, और वह पैसा जो आपने अपनी बचत में खर्च किया होगा।
- तय करें कि आप कुछ खास दिनों या हफ्तों में कुछ भी नहीं खरीदेंगे और अपनी बात पर कायम रहें।

7.3.2 बैंक खातों के प्रकार

भारत में, बैंक चार मुख्य प्रकार के बैंक खाते प्रदान करते हैं। ये हैं:

1. चालू खाते
2. बचत खाते
3. आवर्ती जमा खाते
4. सावधि जमा खाते

चालू खाता

चालू खाते सबसे अधिक तरल जमा प्रदान करते हैं और इस प्रकार, व्यवसायियों और कंपनियों के लिए सबसे उपयुक्त हैं। चूंकि ये खाते निवेश और बचत के लिए नहीं हैं, इसलिए किसी भी दिन किए जा सकने वाले लेन-देन की संख्या या राशि की कोई सीमा नहीं है। चालू खाताधारकों को उनके खातों में रखी गई राशि पर कोई ब्याज नहीं दिया जाता है। उनसे ऐसे खातों पर दी जाने वाली कुछ सेवाओं के लिए शुल्क लिया जाता है।

बचत खाता

बचत खाते बचत को बढ़ावा देने के लिए हैं और इसलिए वेतनभोगी व्यक्तियों, पेंशनभोगियों और छात्रों के लिए नंबर एक विकल्प हैं। जबकि जमा की संख्या और राशि पर कोई प्रतिबंध नहीं है, आमतौर पर निकासी की संख्या और राशि पर प्रतिबंध होता है। बचत खाताधारकों को उनकी बचत पर ब्याज का भुगतान किया जाता है।

आवर्ती जमा खाते

आवर्ती जमा खाते, जिन्हें आरडी खाते भी कहा जाता है, उन लोगों के लिए पसंद के खाते हैं जो हर महीने एक राशि बचाना चाहते हैं लेकिन एक बार में बड़ी राशि का निवेश करने में असमर्थ हैं। ऐसे खाताधारक पूर्व निर्धारित अवधि (न्यूनतम 6 महीने) के लिए हर महीने एक छोटी, निश्चित राशि जमा करते हैं। मासिक भुगतान में चूक करने पर खाताधारक से जुर्माना राशि वसूल की जाती है। कुल राशि को निर्दिष्ट अवधि के अंत में ब्याज के साथ चुकाया जाता है।

सावधि जमा खाते

सावधि जमा खाते, जिन्हें FD खाते भी कहा जाता है, उन लोगों के लिए आदर्श हैं जो अपनी बचत को उच्च ब्याज दर के बदले लंबी अवधि के लिए जमा करना चाहते हैं। दी जाने वाली ब्याज की दर जमा की गई राशि और समयावधि पर निर्भर करती है, और हर बैंक में अलग-अलग होती है। FD के मामले में, खाताधारक द्वारा एक निश्चित अवधि के लिए एक निश्चित राशि जमा की जाती है। अवधि समाप्त होने पर पैसा निकाला जा सकता है। जरूरत पड़ने पर जमाकर्ता सावधि जमा को समय से पहले तोड़ सकता है। हालांकि, यह आमतौर पर जुर्माना

7.3.2.1 बैंक खाता खोलना

बैंक खाता खोलना काफी सरल प्रक्रिया है। अपना खाता खोलने के चरणों पर एक नज़र डालें:

चरण 1: खाता खोलने का फॉर्म भरे

इस फॉर्म के लिए आपको निम्नलिखित जानकारी प्रदान करने की आवश्यकता है:

- व्यक्तिगत विवरण (नाम, पता, फोन नंबर, जन्म तिथि, लिंग, व्यवसाय, पता)
- आपका खाता विवरण प्राप्त करने की विधि (हार्ड कॉपी/ईमेल)
- आपकी आरंभिक जमा राशि का विवरण (नकद/ चेक)
- आपके खाते के संचालन का तरीका (ऑनलाइन/मोबाइल बैंकिंग/ चेक , स्लिप बुक के माध्यम से पारंपरिक)
- सुनिश्चित करें कि आप फॉर्म पर जहां कहीं भी आवश्यक हो हस्ताक्षर करें।

चरण 2: अपना फोटोग्राफ चिपकाएं

फॉर्म में आवंटित स्थान पर अपना हाल का फोटो चिपकाएं।

चरण 3: अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) विवरण प्रदान करें

केवाईसी एक ऐसी प्रक्रिया है जो बैंकों को अपने ग्राहकों की पहचान और पते को सत्यापित करने में मदद करती है। खाता खोलने के लिए, प्रत्येक व्यक्ति को फोटो पहचान (आईडी) और पते के प्रमाण के संबंध में कुछ स्वीकृत दस्तावेज जमा करने होंगे। कुछ आधिकारिक रूप से मान्य दस्तावेज (OVD) हैं:

- पासपोर्ट
- ड्राइविंग लाइसेंस
- मतदाता पहचान पत्र
- पैन कार्ड
- यूआईडीएआई (आधार) कार्ड

चरण 4: अपने सभी दस्तावेज जमा करें

पूरा खाता खोलने का फॉर्म और केवाईसी दस्तावेज जमा करें। तब तक प्रतीक्षा करें जब तक कि फॉर्म संसाधित न हो जाएं और आपका खाता खुल न जाए!

सलाह



राशि को आकर्षित करता है जो बैंक से बैंक में भिन्न होता है।

- सही प्रकार के खाते का चयन करें।
- नामांकन का पूरा विवरण भरें।
- फीस के बारे में पूछें।
- नियमों को समझें।
- ऑनलाइन बैंकिंग की जांच करें - यह सुविधाजनक है!
- अपने बैंक बैलेंस पर नजर रखें।

7.3.3 लागत: स्थिर बनाम परिवर्तनीय

निश्चित और परिवर्तनीय लागत क्या हैं?

निश्चित लागत और परिवर्तनीय लागत मिलकर कंपनी की कुल लागत बनाते हैं। ये दो प्रकार की लागतें हैं जो कंपनियों को माल और सेवाओं का उत्पादन करते समय वहन करनी पड़ती हैं। एक निश्चित लागत एक कंपनी द्वारा उत्पादित वस्तुओं या सेवाओं की मात्रा के साथ नहीं बदलती है। यह हमेशा वही रहता है।

दूसरी ओर, एक परिवर्तनीय लागत, उत्पादित वस्तुओं और सेवाओं की मात्रा के आधार पर बढ़ती और घटती है। दूसरे शब्दों में, यह उत्पादित मात्रा के साथ बदलता रहता है।

निश्चित और परिवर्तनीय लागतों के बीच अंतर

आइए निश्चित और परिवर्तनीय लागतों के बीच कुछ मुख्य अंतरों पर एक नज़र डालें:

मानदंड	निर्धारित लागत	परिवर्ती कीमते
अर्थ	एक लागत जो समान रहती है, उत्पादित उत्पादन की परवाह किए बिना।	एक लागत जो तब बदलती है जब
प्रकृति	समय से संबंधित।	मात्रा संबंधी।
व्यय किया	उत्पादन की जा रही इकाइयों की परवाह किए बिना खर्च किया गया।	इकाइयों का उत्पादन होने पर ही खर्च किया जाता है
इकाई लागत	उत्पादित इकाइयों की संख्या के व्युत्क्रमानुपाती	वही रहता है, प्रति इकाई।
उदाहरण	मूल्यहास, किराया, वेतन, बीमा और कर	सामग्री की खपत, मजदूरी, कमीशन पर बिक्री और पैकिंग खर्च

सलाह



- यह निर्धारित करने का प्रयास करते समय कि कोई लागत निश्चित है या परिवर्तनशील है, बस निम्नलिखित प्रश्न पूछें: यदि कंपनी अपनी उत्पादन गतिविधियों को रोक देती है तो क्या विशेष लागत बदल जाएगी? यदि उत्तर नहीं है, तो यह एक निश्चित लागत है। यदि उत्तर हाँ है, तो यह संभवतः एक परिवर्तनीय लागत है।

7.3.4 निवेश, बीमा और कर

निवेश

निवेश का अर्थ है कि आज पैसा भविष्य में वित्तीय लाभ प्राप्त करने के उद्देश्य से खर्च किया जाता है। मुख्य प्रकार के निवेश विकल्प इस प्रकार हैं:

- **बांड:** बांड ऐसे साधन हैं जिनका उपयोग सार्वजनिक और निजी कंपनियों द्वारा बड़ी रकम जुटाने के लिए किया जाता है - इतना बड़ा कि बैंक से उधार नहीं लिया जा सकता। ये बांड तब सार्वजनिक बाजार में जारी किए जाते हैं और उधारदाताओं द्वारा खरीदे जाते हैं।
- **स्टॉक:** स्टॉक या इक्विटी ऐसे शेयर होते हैं जो कंपनियों द्वारा जारी किए जाते हैं और आम जनता द्वारा खरीदे जाते हैं।
- **लघु बचत योजनाएँ:** लघु बचत योजनाएँ कम माला में पैसे बचाने के साधन हैं। कुछ लोकप्रिय योजनाएं कर्मचारी भविष्य निधि, सुकन्या हैं समृद्धि योजना और राष्ट्रीय पेंशन योजना।
- **म्यूचुअल फंड:** म्यूचुअल फंड पेशेवर रूप से प्रबंधित वित्तीय साधन हैं जो निवेशकों की ओर से विभिन्न प्रतिभूतियों में पैसा लगाते हैं।
- **सावधि जमा:** पैसे पर ब्याज के बदले में एक निश्चित राशि एक निश्चित समय के लिए एक वित्तीय संस्थान के पास अलग रखी जाती है।
- **अचल संपत्ति:** अचल संपत्ति खरीदने के लिए बैंकों से ऋण लिया जाता है, जिसे बाद में संपत्ति की सराहना की कीमत पर लाभ कमाने के उद्देश्य से पट्टे पर या बेचा जाता है।
- **हेज फंड:** हेज फंड वित्तीय डेरिवेटिव और/या सार्वजनिक रूप से कारोबार वाली प्रतिभूतियों दोनों में निवेश करते हैं।
- **निजी इक्विटी:** निजी इक्विटी एक ऑपरेटिंग कंपनी के शेयरों में व्यापार कर रही है जो सार्वजनिक रूप से सूचीबद्ध नहीं है और जिनके शेयर शेयर बाजार में उपलब्ध नहीं हैं।
- **वेंचर कैपिटल:** वेंचर कैपिटल में एक नवोदित कंपनी में उस कंपनी के शेयरों के बदले में पर्याप्त पूंजी निवेश करना शामिल है।

बीमा

बीमा दो प्रकार का होता है, जीवन बीमा और सामान्य बीमा।

जीवन बीमा उत्पाद

मुख्य जीवन बीमा उत्पाद हैं:

- **सावधि बीमा:** यह बीमा का सबसे सरल और सस्ता रूप है। यह 15 से 20 वर्षों के लिए एक निर्दिष्ट अवधि के लिए वित्तीय सुरक्षा प्रदान करता है। आपकी मृत्यु के मामले में, आपके परिवार को बीमा राशि का भुगतान किया जाता है। आपके जीवित रहने की स्थिति में, बीमाकर्ता कुछ भी भुगतान नहीं करता है।

- **बंदोबस्ती पॉलिसी:** यह बीमा और निवेश का दोहरा लाभ प्रदान करती है। प्रीमियम का एक हिस्सा सम एश्योर्ड के लिए आवंटित किया जाता है, जबकि शेष प्रीमियम इक्विटी और डेट में निवेश किया जाता है। यह निर्दिष्ट अवधि के बाद या पॉलिसीधारक की मृत्यु पर, जो भी पहले हो, एकमुश्त राशि का भुगतान करता है।
- **इकाई-लिंक्ड इश्योरेंस प्लान (यूलिप):** यहां प्रीमियम का एक हिस्सा लाइफ कवर पर खर्च किया जाता है, जबकि शेष राशि इक्विटी और डेट में निवेश की जाती है। यह नियमित बचत की आदत विकसित करने में मदद करता है।
- **मनी बैक लाइफ इश्योरेंस:** जबकि पॉलिसीधारक जीवित है, पॉलिसी अवधि के दौरान आंशिक उत्तरजीविता लाभों का आवधिक भुगतान किया जाता है। बीमित व्यक्ति की मृत्यु होने पर, बीमा कंपनी उत्तरजीविता लाभों के साथ पूरी बीमा राशि का भुगतान करती है।
- **संपूर्ण जीवन बीमा:** यह बीमा और निवेश का दोहरा लाभ प्रदान करता है। यह व्यक्ति के पूरे जीवन या 100 वर्ष तक, जो भी पहले हो, के लिए बीमा कवर प्रदान करता है।

सामान्य बीमा

सामान्य बीमा जानवरों, कृषि फसलों, माल, कारखानों, कारों आदि जैसी सभी बीमा कवरिंग से संबंधित है।

सामान्य बीमा उत्पाद

मुख्य सामान्य बीमा उत्पाद हैं:

- **मोटर बीमा:** इसे चौपहिया बीमा और दोपहिया बीमा में विभाजित किया जा सकता है।
- **स्वास्थ्य बीमा:** स्वास्थ्य बीमा के मुख्य प्रकार व्यक्तिगत स्वास्थ्य बीमा, परिवार फ्लोटर स्वास्थ्य बीमा, व्यापक स्वास्थ्य बीमा और गंभीर बीमारी बीमा हैं।
- **यात्रा बीमा:** इसे व्यक्तिगत यात्रा नीति, परिवार यात्रा नीति, छाल यात्रा बीमा और वरिष्ठ नागरिक स्वास्थ्य बीमा में वर्गीकृत किया जा सकता है।
- **गृह बीमा:** यह घर और उसकी सामग्री को जोखिम से बचाता है।
- **समुद्री बीमा:** यह बीमा रेल, सड़क, समुद्र और/या हवाई मार्ग से पारगमन के दौरान नुकसान या क्षति के खिलाफ माल, माल और कार्गो को कवर करता है।

करों

कर दो प्रकार के होते हैं:

1. प्रत्यक्ष कर
2. अप्रत्यक्ष कर।

सीधा कर

प्रत्यक्ष कर किसी संस्था या व्यक्ति पर सीधे लगाए जाते हैं और अहस्तांतरणीय होते हैं। प्रत्यक्ष करों के कुछ उदाहरण हैं:

- **आयकर:** यह कर एक वित्तीय वर्ष में आपकी कमाई पर लगाया जाता है। यह व्यक्तियों और कंपनियों दोनों पर लागू होता है।
- **पूंजीगत लाभ कर:** यह कर तब देय होता है जब आप एक बड़ी राशि प्राप्त करते हैं। यह आमतौर पर दो प्रकार का होता है - 36 महीने से कम समय के लिए निवेश से शॉर्ट टर्म कैपिटल गेन और 36 महीने से अधिक समय के लिए निवेश से लॉन्ग टर्म कैपिटल गेन।

- **प्रतिभूति लेनदेन कर:** यह कर एक शेयर की कीमत में जोड़ा जाता है। हर बार जब आप शेयर खरीदते या बेचते हैं तो यह लगाया जाता है।
- **अनुलाभ कर:** यह कर उन अनुलाभों पर लगाया जाता है जो किसी कंपनी द्वारा अर्जित किए गए हैं या किसी कर्मचारी द्वारा उपयोग किए गए हैं।
- **कॉर्पोरेट टैक्स:** कॉर्पोरेट टैक्स का भुगतान कंपनियों द्वारा उनके द्वारा अर्जित राजस्व से किया जाता है।

अप्रत्यक्ष कर

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

- **बिक्री कर:** किसी उत्पाद की बिक्री पर बिक्री कर लगाया जाता है।
- **सेवा कर:** भारत में प्रदान की जाने वाली सेवाओं में सेवा कर जोड़ा जाता है।
- **मूल्य वर्धित कर:** मूल्य वर्धित कर राज्य सरकार के विवेक पर लगाया जाता है। राज्य में बेचे जाने वाले सामानों पर कर लगाया जाता है। कर की राशि राज्य द्वारा तय की जाती है।
- **सीमा शुल्क और चुंगी :** सीमा शुल्क एक शुल्क है जो किसी अन्य देश से आयात की जाने वाली खरीद पर लगाया जाता है। चुंगी भारत के भीतर राज्य की सीमाओं को पार करने वाले सामानों पर लगाया जाता है।
- **उत्पाद शुल्क:** भारत में निर्मित या उत्पादित सभी वस्तुओं पर उत्पाद शुल्क लगाया जाता है।

सलाह



- इस बारे में सोचें कि आपको कितनी जल्दी अपने पैसे वापस चाहिए और उसी के अनुसार एक निवेश विकल्प चुनें।
- सुनिश्चित करें कि आप अपने लिए सही प्रकार की बीमा पॉलिसी खरीद रहे हैं।
- याद रखें, करों का भुगतान न करने पर जुर्माने से लेकर कारावास तक की सजा हो सकती है।

7.3.5 ऑनलाइन बैंकिंग, एनईएफटी, आरटीजीएस आदि।

ऑनलाइन बैंकिंग क्या है?

इंटरनेट या ऑनलाइन बैंकिंग खाताधारकों को किसी भी स्थान पर लैपटॉप से अपने खाते तक पहुंचने की अनुमति देता है। ऐसे में निर्देश जारी किए जा सकते हैं। किसी खाते तक पहुंचने के लिए, खाताधारकों को बस अपने विशिष्ट ग्राहक आईडी नंबर और पासवर्ड का उपयोग करने की आवश्यकता होती है।

इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग किया जा सकता है:

- खाते की शेष राशि का पता लगाएं
- एक खाते से दूसरे खाते में राशि अंतरित करें
- चेक जारी करने की व्यवस्था करें
- भुगतान करने का निर्देश दें
- चेक बुक के लिए अनुरोध
- खातों के विवरण के लिए अनुरोध
- सावधि जमा करें

इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर

इंटरनेट और मोबाइल बैंकिंग जैसे एकीकृत बैंकिंग टूल का उपयोग करके इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर अपने घर के आराम से पैसे ट्रांसफर करने का एक सुविधाजनक तरीका है।

इलेक्ट्रॉनिक गेटवे के माध्यम से फंड ट्रांसफर करना बेहद सुविधाजनक है। ऑनलाइन बैंकिंग की मदद से आप फंड ट्रांसफर करना चुन सकते हैं:

- उसी बैंक के आपके खातों में।
- उसी बैंक के अन्य लोगों के खातों में।
- एनईएफटी के माध्यम से विभिन्न बैंकों में खातों में।
- आरटीजीएस के माध्यम से अन्य बैंक खातों में।
- आईएमपीएस के माध्यम से विभिन्न खातों में।

एनईएफटी

NEFT का मतलब नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर है। यह मनी ट्रांसफर सिस्टम आपको अपने संबंधित बैंक खातों से इलेक्ट्रॉनिक रूप से किसी अन्य खाते में, या तो उसी बैंक में या किसी अन्य बैंक से संबंधित धन हस्तांतरित करने की अनुमति देता है। एनईएफटी का उपयोग व्यक्तियों, फर्मों और कॉर्पोरेट संगठनों द्वारा खातों के बीच फंड ट्रांसफर करने के लिए किया जा सकता है।

NEFT के जरिए फंड ट्रांसफर करने के लिए दो चीजों की जरूरत होती है:

- एक हस्तांतरण बैंक
- एक गंतव्य बैंक

इससे पहले कि आप एनईएफटी के माध्यम से फंड ट्रांसफर कर सकें, आपको उस लाभार्थी को रजिस्टर करना होगा जो फंड प्राप्त करेगा। इस पंजीकरण को पूरा करने के लिए, आपको निम्नलिखित जानकारी की आवश्यकता होगी:

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

आरटीजीएस

RTGS का मतलब रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट है। यह एक रियल टाइम फंड ट्रांसफर सिस्टम है जो आपको एक बैंक से दूसरे बैंक में रियल टाइम में या सकल आधार पर फंड ट्रांसफर करने में सक्षम बनाता है। हस्तांतरित राशि तुरंत एक बैंक के खाते से काट ली जाती है, और तुरंत दूसरे बैंक के खाते में जमा कर दी जाती है। RTGS पेमेंट गेटवे का रखरखाव भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा किया जाता है। बैंकों के बीच लेनदेन इलेक्ट्रॉनिक रूप से किए जाते हैं।

RTGS का इस्तेमाल व्यक्ति, कंपनियां और फर्म बड़ी रकम ट्रांसफर करने के लिए कर सकते हैं। आरटीजीएस के माध्यम से धन भेजने से पहले, आपको अपने ऑनलाइन बैंकिंग खाते के माध्यम से लाभार्थी और उसके बैंक खाते का विवरण जोड़ना होगा।

इस पंजीकरण को पूरा करने के लिए, आपको निम्नलिखित जानकारी की आवश्यकता होगी:

- हितग्राही का नाम
- लाभार्थी का खाता संख्या
- लाभार्थी का बैंक पता
- बैंक का IFSC कोड

छापे

IMPS का मतलब तत्काल भुगतान सेवा है। यह एक रीयल-टाइम, इंटर-बैंक, इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर सिस्टम है जिसका इस्तेमाल पूरे भारत में बैंकों के भीतर तुरंत पैसा ट्रांसफर करने के लिए किया जाता है। IMPS उपयोगकर्ताओं को मोबाइल बैंकिंग और एसएमएस दोनों के माध्यम से मोबाइल फोन का उपयोग करके तत्काल इलेक्ट्रॉनिक हस्तांतरण भुगतान करने में सक्षम बनाता है। इसका उपयोग एटीएम और ऑनलाइन बैंकिंग के माध्यम से भी किया जा सकता है। IMPS 24 घंटे और सप्ताह में 7 दिन उपलब्ध है। सिस्टम एक सुरक्षित ट्रांसफर गेटवे की सुविधा देता है और तुरंत पूरे किए गए ऑर्डर की पुष्टि करता है।

IMPS के माध्यम से पैसे ट्रांसफर करने के लिए, आपको यह करना होगा:

- अपने बैंक में IMPS के लिए पंजीकरण करें
- बैंक से मोबाइल मनी आइडेंटिफायर (एमएमआईडी) प्राप्त करें
- बैंक से एमपिन प्राप्त करें

एक बार आपके पास ये दोनों हो जाने पर, आप लॉग इन कर सकते हैं या किसी लाभार्थी को राशि हस्तांतरित करने के लिए एसएमएस के माध्यम से अनुरोध कर सकते हैं।

लाभार्थी को हस्तांतरित धन प्राप्त करने के लिए, उसे यह करना होगा:

- उसके मोबाइल नंबर को उसके संबंधित खाते से लिंक करें
- बैंक से एमएमआईडी प्राप्त करें

IMPS के माध्यम से धन हस्तांतरण आरंभ करने के लिए, आपको निम्नलिखित जानकारी दर्ज करनी होगी:

- लाभार्थी का मोबाइल नंबर
- लाभार्थी का एमएमआईडी
- अंतरण राशि
- आपका एमपिन

जैसे ही आपके खाते से पैसा काट लिया गया और लाभार्थी के खाते में जमा कर दिया गया, आपको भविष्य के संदर्भ के लिए एक लेनदेन संदर्भ संख्या के साथ एक पुष्टिकरण एसएमएस भेजा जाएगा।

7.3.5.1 एनईएफटी, आरटीजीएस और आईएमपीएस के बीच अंतर

मानदंड	एनईएफटी	आरटीजीएस	छापे
समझौता	बैंचों में किया गया	रियल टाइम	रियल टाइम
पूर्ण प्रपत्र	राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर	रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट	तत्काल भुगतान सेवा
सोमवार - शुक्रवार को समय	8:00 पूर्वाह्न - 6:30 अपराह्न	9:00 पूर्वाह्न - 4:30 अपराह्न	24x7
शनिवार को समय	8:00 पूर्वाह्न - 1:00 अपराह्न	9:00 पूर्वाह्न - 1:30 अपराह्न	24x7
मनी ट्रांसफर की न्यूनतम राशि सीमा	₹ 1	₹ 2 लाख	₹ 1
की अधिकतम राशि धन हस्तांतरण सीमा आरबीआई के अनुसार अधिकतम शुल्क	₹ 10 लाख 10,000 तक - ₹ 2.5 10,000 से ऊपर - ₹ 5 1 - 2 लाख से ऊपर ₹ 15 2 से ऊपर - 5 लाख ₹ 25 5 से ऊपर - 10 लाख ₹ 25 ₹ 25	₹ 10 लाख प्रति दिन 2 - 5 लाख से ऊपर ₹ 25 5 - 10 लाख से ऊपर ₹ 50	₹ 2 लाख 10,000 . तक - ₹ 5 10,000 . से ऊपर - ₹ 1 लाख - ₹ 5 1 - 2 लाख से ऊपर - ₹ 15

चित्र 7.3.2: एनईएफटी, आरटीजीएस और आईएमपीएस के बीच अंतर

सलाह



- अपनी ऑनलाइन बैंकिंग वेबसाइट तक पहुंचने के लिए कभी भी किसी ई-मेल संदेश के किसी लिंक पर क्लिक न करें।
- ऑनलाइन बैंकिंग का उपयोग करते समय आपसे कभी भी आपके क्रेडिट या डेबिट कार्ड के विवरण नहीं मांगे जाएंगे।
- अपना ऑनलाइन बैंकिंग पासवर्ड नियमित रूप से बदलें।

इकाई 7.4: रोजगार और स्वरोजगार के लिए तैयारी

इकाई उद्देश्य



आप इस इकाई के अंत में सक्षम होंगे:

1. साक्षात्कार की तैयारी के चरणों पर चर्चा करें
2. एक प्रभावी रिज्यूमे बनाने के चरणों पर चर्चा करें
3. सबसे अधिक पूछे जाने वाले साक्षात्कार प्रश्नों पर चर्चा करें
4. चर्चा करें कि सबसे अधिक पूछे जाने वाले साक्षात्कार प्रश्नों का उत्तर कैसे दिया जाए
5. बुनियादी कार्यस्थल शब्दावली पर चर्चा करें

7.4.1 साक्षात्कार की तैयारी: साक्षात्कार की तैयारी कैसे करें?

आप जो नौकरी चाहते हैं उसे पाने की सफलता काफी हद तक इस बात पर निर्भर करती है कि उस नौकरी के लिए आपका साक्षात्कार कितना अच्छा जाता है। इसलिए, अपने साक्षात्कार के लिए जाने से पहले, यह महत्वपूर्ण है कि आप इसके लिए उचित मात्रा में शोध और योजना के साथ तैयारी करें। एक साक्षात्कार के लिए अच्छी तरह से तैयार होने के लिए अनुसरण करने के चरणों पर एक नज़र डालें:

1. उस संगठन पर शोध करें जिसके साथ आप साक्षात्कार कर रहे हैं।
 - कंपनी का पहले से अध्ययन करने से आपको साक्षात्कार के समय अधिक तैयार रहने में मदद मिलेगी। संगठन के बारे में आपका ज्ञान आपको साक्षात्कार के समय सवालों के जवाब देने में मदद करेगा और आपको और अधिक आत्मविश्वासी दिखने और महसूस करने में मदद करेगा। यह निश्चित रूप से आपको अन्य उम्मीदवारों से अलग बनाता है, न कि जानकार, उम्मीदवारों से।
 - कंपनी के बारे में पृष्ठभूमि की जानकारी देखें। टाइप करें और कंपनी और उसके उद्योग प्रोफाइल का अवलोकन करें।
 - कंपनी क्या करती है इसका एक अच्छा विचार प्राप्त करने के लिए कंपनी की वेबसाइट पर जाएं। एक कंपनी की वेबसाइट महत्वपूर्ण जानकारी का खजाना प्रदान करती है। कंपनी के मिशन स्टेटमेंट को पढ़ें और समझें। कंपनी के उत्पादों/सेवाओं और ग्राहक सूची पर ध्यान दें। कंपनी की अनुमानित वृद्धि और स्थिरता का अंदाजा लगाने के लिए किसी भी प्रेस विज्ञप्ति को पढ़ें।
 - अपने शोध के पूरा होने के बाद अपने किसी भी प्रश्न को नोट करें।
2. इस बारे में सोचें कि क्या आपके कौशल और योग्यताएं नौकरी की आवश्यकताओं से मेल खाती हैं।
 - नौकरी के विवरण को ध्यान से पढ़ें और उसका विश्लेषण करें।
 - नौकरी की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आवश्यक ज्ञान, कौशल और क्षमताओं को नोट करें।
 - संगठन पदानुक्रम पर एक नज़र डालें। पता लगाएँ कि आप जिस पद के लिए आवेदन कर रहे हैं वह इस पदानुक्रम में कहाँ फिट बैठता है।

3. पूछे गए सबसे विशिष्ट साक्षात्कार प्रश्नों को देखें, और अपनी प्रतिक्रियाएँ तैयार करें।
 - याद रखें, अधिकांश साक्षात्कारों में रिज्यूम-आधारित, व्यवहारिक और केस स्टडी के मिश्रित प्रश्न पूछे जाते हैं।
 - इस बारे में सोचें कि आप इन तीन क्षेत्रों में पूछे जाने वाले विशिष्ट प्रश्नों के किस प्रकार के उत्तर देना चाहेंगे।
 - इन उत्तरों का अभ्यास तब तक करें जब तक कि आप उन्हें आत्मविश्वास से और स्पष्ट रूप से व्यक्त न कर सकें।
4. इंटरव्यू के लिए अपने पहनावे की योजना बनाएं।
 - औपचारिक व्यावसायिक पोशाक का चयन करना हमेशा सबसे सुरक्षित होता है, जब तक कि व्यवसायिक आकस्मिक पोशाक के लिए स्पष्ट रूप से सूचित न किया जाए (जिस स्थिति में आपको अपने सर्वोत्तम निर्णय का उपयोग करना चाहिए)।
 - सुनिश्चित करें कि आपके कपड़े साफ और अच्छी तरह से इस्त्री किए गए हैं। तटस्थ रंग चुनें - बहुत उज्वल या आकर्षक कुछ भी नहीं।
 - आपके द्वारा पहने जाने वाले जूते आपके कपड़ों से मेल खाने चाहिए और साफ और साक्षात्कार के लिए उपयुक्त होने चाहिए।
 - याद रखें, आपका लक्ष्य हर उस व्यक्ति को छोड़ना है जिससे आप मिलते हैं, यह धारणा है कि आप एक पेशेवर और अत्यधिक कुशल व्यक्ति हैं।
5. सुनिश्चित करें कि आपने साक्षात्कार के दौरान वह सब कुछ पैक कर लिया है जिसकी आपको आवश्यकता हो सकती है।
 - अपने रिज्यूमे की कुछ प्रतियां साथ रखें। अपने रिज्यूमे के प्रिंट आउट के लिए एक अच्छी गुणवत्ता वाले पेपर का उपयोग करें।
 - हमेशा एक नोटपैड और एक पेन साथ रखें।
 - एक आवेदन पत्र भरने के लिए किसी भी जानकारी को साथ ले जाएं जिसे आपको संदर्भित करने की आवश्यकता हो सकती है।
 - यदि प्रासंगिक हो तो अपने काम के कुछ नमूने अपने साथ रखें।
6. गैर-मौखिक संचार के महत्व को याद रखें।
 - आत्मविश्वास दिखाने का अभ्यास करें। मुस्कुराने और आंखों से संपर्क बनाने के लिए खुद को याद दिलाएं। मजबूती से हाथ मिलाने का अभ्यास करें।
 - आसन के महत्व को ध्यान में रखें। सीधे बैठने का अभ्यास करें। फिजूलखर्ची और पैर-टैपिंग जैसे नर्वस इशारों को रोकने के लिए खुद को प्रशिक्षित करें।
 - अपनी प्रतिक्रियाओं को नियंत्रण में रखने का अभ्यास करें। याद रखें, आपके चेहरे के भाव आपकी सच्ची भावनाओं के बारे में एक अच्छी अंतर्दृष्टि प्रदान करते हैं। सकारात्मक छवि पेश करने का अभ्यास करें।
7. साक्षात्कार को समाप्त करने के लिए प्रश्नों की एक सूची बनाएं।
 - अधिकांश साक्षात्कार साक्षात्कारकर्ता(ओं) के साथ समाप्त हो जाते हैं, जो पूछते हैं कि क्या आपके कोई प्रश्न हैं। यह आपके लिए यह दिखाने का अवसर है कि आपने अपना शोध किया है और कंपनी के बारे में अधिक जानने में रुचि रखते हैं।
 - यदि साक्षात्कारकर्ता आपसे यह प्रश्न नहीं पूछता है, तो आप उसे सूचित कर सकते हैं कि आपके कुछ प्रश्न हैं जिन पर आप चर्चा करना चाहते हैं। यह आपके लिए कंपनी का अध्ययन करते समय आपके द्वारा बनाए गए नोट्स का उल्लेख करने का समय है।
 - इस समय पूछने के लिए कुछ अच्छे प्रश्न हैं: 0 आप इस नौकरी में सफलता के लिए सबसे महत्वपूर्ण मानदंड क्या मानते हैं? 0 मेरे प्रदर्शन का मूल्यांकन कैसे किया जाएगा? 0 उन्नति के क्या अवसर हैं? 0 हायरिंग प्रक्रिया में अगले चरण क्या हैं?
 - याद रखें, कभी भी ऐसी जानकारी न मांगें जो कंपनी की वेबसाइट पर आसानी से उपलब्ध हो।



सलाह

- व्यावहारिक और जांच करने वाले प्रश्न पूछें।
- संचार करते समय, हाव-भाव के प्रभावी रूपों का उपयोग करें जैसे मुस्कुराना, आँख से संपर्क करना, और सक्रिय रूप से सुनना और सिर हिलाना। झुके नहीं, आस-पास की वस्तुओं के साथ खेलें, फिजूलखर्ची करें, गम चबाएं या गुनगुनाएं।

7.4.2 एक प्रभावी रिज्यूमे तैयार करना

एक फिर से शुरू एक औपचारिक दस्तावेज है जो उम्मीदवार के कार्य अनुभव, शिक्षा और कौशल को सूचीबद्ध करता है। एक अच्छा फिर से शुरू एक संभावित नियोक्ता को यह विश्वास करने के लिए पर्याप्त जानकारी देता है कि आवेदक साक्षात्कार के लायक है। इसलिए एक ऐसा रिज्यूमे बनाना बहुत जरूरी है जो प्रभावी हो। एक प्रभावी रिज्यूमे बनाने के चरणों पर एक नज़र डालें:

चरण 1: पता अनुभाग लिखें

पता अनुभाग आपके रिज्यूमे के शीर्ष पर है। इसमें आपका नाम, पता, फोन नंबर और ई-मेल पता जैसी जानकारी शामिल है। इसे अपने शेष रिज्यूमे से अलग करने के लिए अनुभाग के नीचे एक बोल्ड लाइन डालें।

उदाहरण:

जैस्मीन वत्स

ब्रीच कैन्डी, मुंबई - भारत संपर्क नंबर: +91 2223678270

ईमेल: jasmine.watts@gmail.com

चरण 2: प्रोफ़ाइल सारांश अनुभाग जोड़ें

आपके रिज्यूमे के इस हिस्से में आपके समग्र अनुभव, उपलब्धियां, पुरस्कार, प्रमाणपत्र और ताकत सूचीबद्ध होनी चाहिए। आप अपना सारांश 2-3 बुलेट पॉइंट जितना छोटा या 8-10 बुलेट पॉइंट जितना लंबा बना सकते हैं।

उदाहरण:

प्रोफ़ाइल सारांश

- एक कंटेंट राइटर ने यूनिवर्सिटी ऑफ स्ट्रैथक्लाइड से स्नातक किया है और वेबसाइट कॉपी लिखने में 6 साल का अनुभव है।
- मुख्य विशेषज्ञता ई-लर्निंग पाठ्यक्रमों के लिए सामग्री निर्माण में निहित है, विशेष रूप से K-12 खंड के लिए।

चरण 3: अपनी शैक्षिक योग्यता शामिल करें

अपने अकादमिक रिकॉर्ड सूचीबद्ध करते समय, पहले अपनी उच्चतम डिग्री सूचीबद्ध करें। फिर उच्चतम योग्यता के तहत दूसरी उच्चतम योग्यता जोड़ें और इसी तरह। अपनी शैक्षिक पृष्ठभूमि की एक स्पष्ट और सटीक तस्वीर प्रदान करने के लिए, यह महत्वपूर्ण है कि आपके द्वारा सूचीबद्ध प्रत्येक डिग्री या प्रमाणन के लिए आपकी स्थिति, रैंक, प्रतिशत या सीपीआई की जानकारी शामिल करें।

यदि आपने कोई प्रमाणन और प्रशिक्षण किया है, तो आप अपने शैक्षिक योग्यता अनुभाग के अंतर्गत एक प्रशिक्षण और प्रमाणन अनुभाग जोड़ सकते हैं।

उदाहरण:

शैक्षिक योग्यता

- कोलंबिया विश्वविद्यालय से 8.8 सीपीआई के साथ अंतर्राष्ट्रीय प्रबंधन में परास्नातक (2007)।
- मुंबई विश्वविद्यालय से 87% अंकों के साथ बैचलर ऑफ मैनेजमेंट स्टडीज (2004)।
- महाराष्ट्र बोर्ड से 91% अंकों के साथ गणित, सांख्यिकी (2001) के साथ 10+2।
- हाई स्कूल (1999) महाराष्ट्र बोर्ड से 93% अंकों के साथ।

चरण 4: अपने तकनीकी कौशल की सूची बनाएं

अपने तकनीकी कौशल को सूचीबद्ध करते समय, उन कौशलों से शुरू करें जिनके बारे में आप सबसे अधिक आश्वस्त हैं। फिर उन कौशलों को जोड़ें जिन पर आपके पास उतना अच्छा आदेश नहीं है। केवल एक कौशल को शामिल करना पूरी तरह से स्वीकार्य है, अगर आपको लगता है कि विशेष कौशल आपके रिज्यूमे में जबरदस्त मूल्य जोड़ता है। यदि आपके पास कोई तकनीकी कौशल नहीं है, तो आप इस चरण को छोड़ सकते हैं।

उदाहरण:

तकनीकी कौशल

- चमक
- फोटोशॉप

चरण 5: अपना शैक्षणिक परियोजना अनुभव डालें

उन सभी महत्वपूर्ण परियोजनाओं की सूची बनाएं जिन पर आपने काम किया है। इस खंड में निम्नलिखित जानकारी शामिल करें:

- परियोजना का शीर्षक
- संगठन
- प्रयुक्त प्लेटफॉर्म
- योगदान
- विवरण

उदाहरण:

शैक्षणिक परियोजनाएं

परियोजना का शीर्षक: विभिन्न संचार कौशल

संगठन: टू ब्लू सॉल्यूशंस

प्लेटफॉर्म का इस्तेमाल किया गया: आर्टिक्विलेट

योगदान: सामग्री लेखन और ग्राफिक विजुअलाइज़ेशन

विवरण: कॉर्पोरेट प्रेरण और प्रशिक्षण कार्यक्रमों के लिए स्टोरीबोर्ड का विकास

चरण 6: अपनी ताकत सूचीबद्ध करें

यह वह जगह है जहाँ आप अपनी सभी प्रमुख शक्तियों को सूचीबद्ध करते हैं। यह खंड एक बुलेटेड सूची के रूप में होना चाहिए।

उदाहरण:

ताकत

- उत्कृष्ट मौखिक, लिखित और प्रस्तुति कौशल
- क्रिया-उन्मुख और परिणाम-केंद्रित
- महान समय प्रबंधन कौशल

चरण 7: अपनी पाठ्येतर गतिविधियों की सूची बनाएं

यह दिखाना बहुत महत्वपूर्ण है कि आपके विविध हित हैं और आपका जीवन शिक्षाविदों से अधिक है। अपनी पाठ्येतर गतिविधियों को शामिल करने से आपको अन्य उम्मीदवारों पर एक अतिरिक्त बढ़त मिल सकती है, जिनके पास समान शैक्षणिक स्कोर और परियोजना के अनुभव हैं। यह खंड एक बुलेटेड सूची के रूप में होना चाहिए।

उदाहरण:

अतिरिक्त पाठ्यक्रम गतिविधियों

- डिबेट क्लब के सदस्य
- राष्ट्रीय स्तर पर टेनिस खेला
- अखिल भारतीय ऊंट प्रतियोगिता, 2010 में प्रथम पुरस्कार जीता

चरण 8: अपना व्यक्तिगत विवरण लिखें

आपके रिज्यूमे के अंतिम भाग में निम्नलिखित व्यक्तिगत जानकारी शामिल होनी चाहिए:

- जन्म की तारीख
- लिंग और वैवाहिक स्थिति
- राष्ट्रियता
- ज्ञात भाषाएँ

उदाहरण:

व्यक्तिगत विवरण

- जन्म तिथि: 25 मई, 1981
- लिंग और वैवाहिक स्थिति: महिला, अविवाहित
- राष्ट्रियता: भारतीय
- ज्ञात भाषाएँ: अंग्रेजी, हिंदी, तमिल, फ्रेंच

सलाह



- अपनी रिज्यूमे फ़ाइल का नाम छोटा, सरल और सूचनात्मक रखें।
- सुनिश्चित करें कि रिज्यूमे साफ-सुथरा हो और टाइपिंग की त्रुटियों से मुक्त हो।
- अपना रिज्यूमे हमेशा सादे सफेद कागज पर बनाएं।

7.4.3 साक्षात्कार अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न

सबसे अधिक पूछे जाने वाले साक्षात्कार प्रश्नों में से कुछ पर एक नज़र डालें, और उनके उत्तर देने के बारे में कुछ उपयोगी टिप्स देखें।

Q1. क्या आप मुझे अपने बारे में कुछ बता सकते हैं?

उत्तर देने के लिए युक्तियाँ:

- अपना पूरा रोजगार या व्यक्तिगत इतिहास प्रदान न करें।
- 2-3 विशिष्ट अनुभव प्रदान करें जो आपको लगता है कि सबसे मूल्यवान और प्रासंगिक हैं।
- निष्कर्ष निकालें कि कैसे उन अनुभवों ने आपको इस विशिष्ट भूमिका के लिए परिपूर्ण बनाया है।

प्रश्न 2. आपने पद के बारे में कैसे सुना?

उत्तर देने के लिए युक्तियाँ:

- साक्षात्कारकर्ता को बताएं कि आपने नौकरी के बारे में कैसे सुना - चाहे वह किसी मित्र (मित्र का नाम), घटना या लेख (उनका नाम) या नौकरी पोर्टल (जो कहें) के माध्यम से था।
- बताएं कि आपको स्थिति के बारे में क्या उत्साहित करता है और विशेष रूप से इस भूमिका के बारे में आपकी नज़र में क्या है।

Q3. आप कंपनी के बारे में क्या जानते हैं?

उत्तर देने के लिए युक्तियाँ:

- कंपनी के हमारे बारे में पृष्ठ का पाठ न करें।
- दिखाएं कि आप कंपनी के लक्ष्यों को समझते हैं और उनकी परवाह करते हैं।
- बताएं कि आप कंपनी के मिशन और मूल्यों में क्यों विश्वास करते हैं।

प्रश्न4. आपको यह नौकरी क्यों चाहिए?

उत्तर देने के लिए युक्तियाँ:

- दिखाएँ कि आप नौकरी के प्रति भावुक हैं।
- पहचानें कि भूमिका आपके लिए उपयुक्त क्यों है।
- बताएं कि आप कंपनी से क्यों प्यार करते हैं।

प्रश्न5. हमें तुम्हारी नियुक्ति क्यों करनी चाहिए?

उत्तर देने के लिए युक्तियाँ:

- अपने शब्दों से साबित करें कि आप न सिर्फ काम कर सकते हैं, बल्कि बेहतरीन नतीजे भी दे सकते हैं।
- बताएं कि आप टीम और कार्य संस्कृति के साथ क्यों फिट होंगे।
- बताएं कि आपको किसी अन्य उम्मीदवार के ऊपर क्यों चुना जाना चाहिए।

प्रश्न6. आपकी सबसे बड़ी पेशेवर ताकत क्या है?

उत्तर देने के लिए युक्तियाँ:

- ईमानदार रहें - अपनी कुछ वास्तविक शक्तियों को साझा करें, बजाय इसके कि आप ऐसे उत्तर दें जो आपको अच्छा लगे।
- आप जिस पद के लिए आवेदन कर रहे हैं, उसके लिए प्रासंगिक विशिष्ट शक्तियों के उदाहरण प्रस्तुत करें।
- उदाहरण दें कि आपने इन शक्तियों का प्रदर्शन कैसे किया है।

प्रश्न 7. आप अपनी कमजोरियों को क्या मानते हैं?

उत्तर देने के लिए युक्तियाँ:

- इस प्रश्न का उद्देश्य आपकी आत्म-जागरूकता और ईमानदारी का आकलन करना है।
- उस विशेषता का उदाहरण दें जिससे आप संघर्ष करते हैं, लेकिन जिसे आप सुधारने के लिए काम कर रहे हैं।

प्रश्न 8. आपकी वेतन आवश्यकताएं क्या हैं?

उत्तर देने के लिए युक्तियाँ:

- अपना शोध पहले ही कर लें और जिस नौकरी के लिए आप आवेदन कर रहे हैं, उसके लिए विशिष्ट वेतन सीमा का पता लगा लें।
- अपने अनुभव, शिक्षा और कौशल के आधार पर पता लगाएँ कि आप वेतनमान पर कहाँ हैं।
- लचीले बनें। साक्षात्कारकर्ता को बताएं कि आप जानते हैं कि आपके कौशल मूल्यवान हैं, लेकिन आप नौकरी चाहते हैं और बातचीत के लिए तैयार हैं।

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

उत्तर देने के लिए युक्तियाँ:

- इस प्रश्न का उद्देश्य यह देखना है कि क्या आप कंपनी की संस्कृति के साथ फिट होंगे।
- ईमानदार रहें - उन गतिविधियों और शौकों को खोलें और साझा करें जिनमें आपकी रुचि हो और जो आपको उत्साहित करें।

प्रश्न 10. यदि आप एक जानवर होते, तो आप कौन सा बनना चाहते?

उत्तर देने के लिए युक्तियाँ:

- इस प्रश्न का उद्देश्य यह देखना है कि क्या आप अपने पैरों पर सोचने में सक्षम हैं।
- कोई गलत उत्तर नहीं है - लेकिन एक अच्छा प्रभाव बनाने के लिए अपने उत्तर के माध्यम से अपनी ताकत या व्यक्तित्व लक्षणों को सामने लाने का प्रयास करें।

Q11: आपको क्या लगता है कि हम बेहतर या अलग तरीके से क्या कर सकते हैं?

उत्तर देने के लिए युक्तियाँ:

- इस प्रश्न का उद्देश्य यह देखना है कि क्या आपने कंपनी पर अपना शोध किया है, और यह परीक्षण करना है कि क्या आप आलोचनात्मक रूप से सोच सकते हैं और नए विचारों के साथ आ सकते हैं।
- नए विचार सुझाएं। दिखाएँ कि आपकी रुचियाँ और विशेषज्ञता आपको इन विचारों को क्रियान्वित करने में कैसे मदद करेगी।

Q12: क्या आपके पास हमारे लिए कोई प्रश्न हैं?

उत्तर देने के लिए युक्तियाँ:

- ऐसे प्रश्न न पूछें जिनके उत्तर कंपनी की वेबसाइट पर या त्वरित ऑनलाइन खोज के माध्यम से आसानी से मिल सकें।
- ऐसे बुद्धिमान प्रश्न पूछें जो आपकी आलोचनात्मक रूप से सोचने की क्षमता को प्रदर्शित करें।

सलाह



- उत्तर देते समय ईमानदार और आत्मविश्वासी बनें।
- अपने उत्तरों को और अधिक बनाने के लिए जहाँ भी संभव हो अपने पिछले अनुभवों के उदाहरणों का उपयोग करें प्रभावशाली।

7.4.4 कार्य की तैयारी - नियम और शब्दावली

प्रत्येक कर्मचारी को निम्नलिखित शब्दों से अच्छी तरह वाकिफ होना चाहिए:

- **वार्षिक अवकाश:** नियोक्ताओं द्वारा कर्मचारियों को दिया गया सवैतनिक अवकाश।
- **पृष्ठभूमि की जांच:** संभावित उम्मीदवारों द्वारा प्रदान की गई जानकारी की सटीकता को सत्यापित करने के लिए नियोक्ताओं द्वारा उपयोग की जाने वाली एक विधि।
- **लाभ:** कर्मचारी के मुआवजे के पैकेज का एक हिस्सा।
- **ब्रेक:** काम के घंटों के दौरान कर्मचारियों द्वारा लिया गया कम समय का आराम।
- **मुआवजा पैकेज:** वेतन और लाभों का संयोजन जो एक नियोक्ता अपने कर्मचारियों को प्रदान करता है।
- **प्रतिपूरक समय (कॉम्प टाइम):** वेतन के एवज में टाइम ऑफ।
- **अनुबंध कर्मचारी:** एक कर्मचारी जो एक संगठन के लिए काम करता है जो किसी अन्य कंपनी को उक्त कर्मचारी की सेवा बेचता है, या तो एक परियोजना या समय के आधार पर।
- **रोजगार का अनुबंध:** जब किसी कर्मचारी को मजदूरी या वेतन के बदले काम की पेशकश की जाती है, और नियोक्ता द्वारा किए गए प्रस्ताव को स्वीकार करता है, तो रोजगार का अनुबंध मौजूद होता है।
- **कॉर्पोरेट संस्कृति:** एक कंपनी के सभी सदस्यों द्वारा साझा किए गए विश्वास और मूल्य, और कर्मचारियों की एक पीढ़ी से दूसरी पीढ़ी को प्रदान किए जाते हैं।
- **काउंटर ऑफर/काउंटर प्रस्ताव:** संभावित उम्मीदवारों द्वारा एक कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले वेतन की राशि को बढ़ाने के लिए इस्तेमाल की जाने वाली एक बातचीत तकनीक।
- **कवर लेटर:** एक पत्र जो उम्मीदवार के बायोडाटा के साथ आता है। यह उम्मीदवार के फिर से शुरू में महत्वपूर्ण बिंदुओं पर जोर देता है और वास्तविक उदाहरण प्रदान करता है जो उम्मीदवार की अपेक्षित नौकरी की भूमिका निभाने की क्षमता को साबित करता है।
- **पाठ्यक्रम जीवन (सीवी)/रिज्यूमे:** एक उम्मीदवार की उपलब्धियों, शैक्षिक कार्य अनुभव, कौशल और ताकत का सारांश।
- **अस्वीकरण पत्र:** एक कर्मचारी द्वारा एक नियोक्ता को भेजा गया एक पत्र, जो कर्मचारी को नौकरी की पेशकश नियोक्ता को ठुकरा देता है।
- **कटौती:** किसी कर्मचारी के वेतन से घटाई गई राशि और कर्मचारी की वेतन पर्ची पर सूचीबद्ध।
- **भेदभाव:** एक व्यक्ति के साथ दूसरे व्यक्ति के समान अनुकूल व्यवहार करने की क्रिया।
- **कर्मचारी:** एक व्यक्ति जो भुगतान के बदले दूसरे व्यक्ति के लिए काम करता है।
- **कर्मचारी प्रशिक्षण:** एक कार्यशाला या आंतरिक प्रशिक्षण जिसमें एक कर्मचारी को नियोक्ता के लाभ के लिए उसके वरिष्ठ द्वारा भाग लेने के लिए कहा जाता है।
- **रोजगार अंतराल:** नौकरियों के बीच बेरोजगार समय की अवधि।
- **निश्चित अवधि का अनुबंध:** रोजगार का एक अनुबंध जो एक सहमत तिथि पर समाप्त हो जाता है।
- **अनुवर्ती कार्रवाई:** उम्मीदवार द्वारा अपना बायोडाटा जमा करने के बाद संभावित नियोक्ता से संपर्क करने की क्रिया।
- **फ्रीलांसर/परामर्शदाता/स्वतंत्र ठेकेदार:** एक व्यक्ति जो विभिन्न नियोक्ताओं के साथ अस्थायी नौकरियों और परियोजनाओं के लिए अपने लिए काम करता है।
- **छुट्टी:** काम से समय-समय पर भुगतान किया गया।
- **घंटे की दर:** 60 मिनट के काम के लिए भुगतान की गई वेतन या मजदूरी की राशि।

- **इंटरनशिप** : एक नियोक्ता द्वारा एक संभावित कर्मचारी को नौकरी का अवसर दिया जाता है, जिसे एक निश्चित, सीमित समय अवधि के लिए नियोक्ता की कंपनी में बुलाया जाता है।
- **साक्षात्कार** : एक संभावित कर्मचारी और एक आदेश के प्रतिनिधि के बीच बातचीत यह निर्धारित करने के लिए कि संभावित कर्मचारी को काम पर रखा जाना चाहिए या नहीं।
- **नौकरी के लिए आवेदन** : एक फॉर्म जो उम्मीदवार की जानकारी जैसे उम्मीदवार का नाम, विवरण और कार्य अनुभव मांगता है। नौकरी के लिए आवेदन जमा करने वाले उम्मीदवार का उद्देश्य किसी विशेष कंपनी के लिए काम करने में उस उम्मीदवार की रुचि दिखाना है।
- **नौकरी की पेशकश** : एक नियोक्ता द्वारा एक संभावित कर्मचारी को रोजगार की पेशकश।
- **नौकरी खोज एजेंट** : एक कार्यक्रम जो उम्मीदवारों को नौकरी रिक्तियों के लिए कार्यक्रम में सूचीबद्ध मानदंडों का चयन करके रोजगार के अवसरों की खोज करने में सक्षम बनाता है। पृष्ठभूमि, द्वारा बनाई गई और पिच इंटरन, काम करने वाले नियोक्ता के लिए, पते पर, संपर्क करें
- **ले ऑफ** : एक ले ऑफ तब होता है जब नियोक्ता के पास उस कर्मचारी के लिए कोई काम नहीं होने के कारण किसी कर्मचारी को अस्थायी रूप से उसकी नौकरी से जाने दिया जाता है।
- **छुट्टी** : किसी कर्मचारी को उसके नियोक्ता द्वारा काम से अनुपस्थिति की छुट्टी लेने की औपचारिक अनुमति।
- **स्वीकृति पत्र** : नियोक्ता द्वारा एक कर्मचारी को दिया गया एक पत्र, नियोक्ता द्वारा किए गए रोजगार की पेशकश की पुष्टि करता है, साथ ही साथ प्रस्ताव की शर्तें।
- **समझौता पत्र** : एक पत्र जो रोजगार की शर्तों को रेखांकित करता है।
- **सिफारिश पत्र** : एक पत्र जो किसी व्यक्ति के कार्य कौशल को मान्य करने के उद्देश्य से लिखा जाता है।
- **मातृत्व अवकाश** : उन महिलाओं द्वारा काम से ली गई छुट्टी जो गर्भवती हैं, या जिन्होंने अभी-अभी जन्म दिया है।
- **मेंटर** : एक व्यक्ति जो आपसे उच्च स्तर पर कार्यरत है, जो आपको सलाह देता है और आपके करियर में आपका मार्गदर्शन करता है।
- **न्यूनतम मजदूरी** : एक घंटे के आधार पर भुगतान की जाने वाली न्यूनतम मजदूरी राशि।
- **सूचना** : किसी कर्मचारी या नियोक्ता द्वारा की गई घोषणा, जिसमें कहा गया है कि रोजगार अनुबंध किसी विशेष तिथि को समाप्त होगा।
- **रोजगार की पेशकश**: एक नियोक्ता द्वारा एक संभावित कर्मचारी को दिया गया एक प्रस्ताव जिसमें प्रस्तावित नौकरी से संबंधित महत्वपूर्ण जानकारी होती है, जैसे कि प्रारंभिक तिथि, वेतन, काम करने की स्थिति आदि।
- **ओपन एंडेड अनुबंध** : रोजगार का एक अनुबंध जो नियोक्ता तक जारी रहता है या इसे समाप्त कर देता है।
- **ओवरक्वालिफाइड** : एक व्यक्ति जो किसी विशेष नौकरी के लिए उपयुक्त नहीं है क्योंकि उसके पास बहुत अधिक वर्षों का कार्य अनुभव है, या शिक्षा का स्तर जो आवश्यक है या नौकरी से बहुत अधिक है या वर्तमान में है या पहले बहुत अधिक भुगतान किया गया है।
- **अंशकालिक कार्यकर्ता** : एक कर्मचारी जो सामान्य रूप से काम करने वाले घंटों की मानक संख्या से कम घंटे काम करता है।
- **पितृत्व अवकाश** : उस व्यक्ति को दी गई छुट्टी जो हाल ही में पिता बना है।
- **रिक्रूटर्स/हेड-हंटर्स/एग्जीक्यूटिव सर्च फ़र्म** : पेशेवर जिन्हें नियोक्ताओं द्वारा विशेष पदों को भरने के लिए लोगों की तलाश करने के लिए भुगतान किया जाता है।
- **इस्तीफा देना/इस्तीफा देना** : जब कोई कर्मचारी औपचारिक रूप से अपने नियोक्ता को सूचित करता है कि वह अपनी नौकरी छोड़ रहा है।

- **स्वरोजगार** : एक व्यक्ति जिसका अपना खुद का व्यवसाय है और कर्मचारी की हैसियत से काम नहीं करता है।
- **समय पत्रक** : एक प्रपत्र जो एक कर्मचारी द्वारा एक नियोक्ता को प्रस्तुत किया जाता है, जिसमें कर्मचारी द्वारा प्रतिदिन काम किए गए घंटों की संख्या होती है।

इकाई 7.5: उद्यमिता को समझना

इकाई उद्देश्य



आप इस इकाई के अंत में सक्षम होंगे:

1. उद्यमिता की अवधारणा पर चर्चा करें
2. उद्यमिता के महत्व पर चर्चा करें
3. एक उद्यमी की विशेषताओं का वर्णन करें
4. विभिन्न प्रकार के उद्यमों का वर्णन करें
5. एक प्रभावी नेता के गुणों की सूची बनाएं
6. प्रभावी नेतृत्व के लाभों की चर्चा करें
7. एक प्रभावी टीम के लक्षणों की सूची बनाएं
8. प्रभावी ढंग से सुनने के महत्व पर चर्चा करें
9. प्रभावी ढंग से सुनने के तरीके पर चर्चा करें
10. प्रभावी ढंग से बोलने के महत्व पर चर्चा करें
11. प्रभावी ढंग से बोलने के तरीके पर चर्चा करें
12. चर्चा करें कि समस्याओं को कैसे हल किया जाए
13. महत्वपूर्ण समस्या-समाधान लक्षणों की सूची बनाएं
14. समस्या समाधान कौशल का आकलन करने के तरीकों पर चर्चा करें
15. बातचीत के महत्व पर चर्चा करें
16. बातचीत कैसे करें पर चर्चा करें
17. चर्चा करें कि नए व्यावसायिक अवसरों की पहचान कैसे करें
18. चर्चा करें कि अपने व्यवसाय के भीतर व्यावसायिक अवसरों की पहचान कैसे करें
19. उद्यमी का अर्थ समझें
20. उद्यमियों के विभिन्न प्रकारों का वर्णन कीजिए
21. उद्यमियों की विशेषताओं की सूची बनाएं
22. उद्यमी की सफलता की कहानियों को याद करें
23. उद्यमशीलता की प्रक्रिया पर चर्चा करें
24. उद्यमिता पारिस्थितिकी तंत्र का वर्णन करें
25. उद्यमिता पारितंत्र में सरकार की भूमिका की विवेचना कीजिए
26. भारत में वर्तमान उद्यमिता पारिस्थितिकी तंत्र पर चर्चा करें
27. मेक इन इंडिया अभियान के उद्देश्य को समझें
28. उद्यमिता और जोखिम लेने की क्षमता के बीच संबंधों पर चर्चा करें
29. उद्यमिता और लचीलापन के बीच संबंधों पर चर्चा करें
30. एक लचीला उद्यमी की विशेषताओं का वर्णन करें
31. चर्चा करें कि विफलता से कैसे निपटें

7.5.1 अवधारणा परिचय

जो कोई भी व्यवसाय शुरू करने के लिए दृढ़ संकल्पित है, चाहे जो भी जोखिम हो, वह एक उद्यमी है। उद्यमी अपना स्टार्ट-अप चलाते हैं, वित्तीय जोखिमों की जिम्मेदारी लेते हैं और सफलता प्राप्त करने के लिए रचनात्मकता, नवाचार और आत्म-प्रेरणा के विशाल भंडार का उपयोग करते हैं। वे बड़े सपने देखते हैं और अपने विचार को व्यवहार्य पेशकश में बदलने के लिए जो कुछ भी करना पड़ता है वह करने के लिए दृढ़ संकल्पित हैं। एक उद्यमी का उद्देश्य एक उद्यम बनाना है। इस उद्यम को बनाने की प्रक्रिया को उद्यमिता के रूप में जाना जाता है।

7.5.1.1 उद्यमिता का महत्व

उद्यमिता निम्नलिखित कारणों से बहुत महत्वपूर्ण है:

1. इसके परिणामस्वरूप नए संगठनों का निर्माण होता है
2. यह रचनात्मकता को बाज़ार में लाता है
3. यह जीवन स्तर में सुधार की ओर ले जाता है
4. यह किसी देश की अर्थव्यवस्था को विकसित करने में मदद करता है

7.5.1.2 उद्यमियों के लक्षण

सभी सफल उद्यमियों में कुछ विशेषताएं समान होती हैं।

वे सभी हैं:

- अपने काम के प्रति बेहद भावुक
- खुद पर भरोसा
- अनुशासित और समर्पित
- प्रेरित और प्रेरित
- अत्यधिक रचनात्मक
- दूरदर्शी
- खुले विचारों वाला
- निर्णायक

उद्यमियों की भी प्रवृत्ति होती है:

- उच्च जोखिम सहने की क्षमता रखें
- पूरी तरह से योजना बनाएं
- उनके पैसे का बुद्धिमानी से प्रबंधन करें
- अपने ग्राहकों को उनकी प्राथमिकता बनाएं
- उनकी पेशकश और उनके बाज़ार को विस्तार से समझें
- आवश्यकता पड़ने पर विशेषज्ञों से सलाह लें
- जानें कि कब उनके नुकसान में कटौती करनी है

7.5.1.3 प्रसिद्ध उद्यमियों के उदाहरण

कुछ प्रसिद्ध उद्यमी हैं:

- बिल गेट्स (माइक्रोसॉफ्ट के संस्थापक)
- स्टीव जॉब्स (Apple के सह-संस्थापक)
- मार्क जुकरबर्ग (फेसबुक के संस्थापक)
- पियरे ओमिडियार (ईबे के संस्थापक)

7.5.1.4 उद्यमों के प्रकार

भारत में एक उद्यमी के रूप में, आप निम्न में से किसी भी प्रकार के उद्यम के स्वामी और उसे चला सकते हैं:

एकल स्वामित्व

एकल स्वामित्व में, एक अकेला व्यक्ति उद्यम का स्वामित्व, प्रबंधन और नियंत्रण करता है। कानूनी औपचारिकताओं के संबंध में इस प्रकार का व्यवसाय बनाना सबसे आसान है। व्यवसाय और मालिक का कोई अलग कानूनी अस्तित्व नहीं है। सारा लाभ मालिक का है; जैसा कि सभी नुकसान हैं, उद्यमी की देयता असीमित है।

साझेदारी

एक साझेदारी फर्म दो या दो से अधिक लोगों द्वारा बनाई जाती है। उद्यम के मालिकों को भागीदार कहा जाता है। सभी भागीदारों द्वारा एक साझेदारी विलेख पर हस्ताक्षर किए जाने चाहिए। फर्म और उसके भागीदारों का कोई अलग कानूनी अस्तित्व नहीं है। लाभ भागीदारों द्वारा साझा किया जाता है। हानियों के संबंध में, भागीदारों की देयता असीमित है। एक फर्म का जीवन काल सीमित होता है और जब साझेदारों में से किसी एक की मृत्यु हो जाती है, सेवानिवृत्त हो जाता है, दिवालियापन का दावा करता है या पागल हो जाता है तो उसे भंग कर देना चाहिए।

सीमित देयता भागीदारी (एलएलपी)

लिमिटेड लायबिलिटी पार्टनरशिप या एलएलपी में, फर्म के भागीदार स्थायी अस्तित्व के साथ-साथ सीमित देयता के लाभ का आनंद लेते हैं। प्रत्येक भागीदार की देयता एलएलपी में उनके सहमत योगदान तक सीमित है। साझेदारी और उसके भागीदारों का एक अलग कानूनी अस्तित्व है।

सलाह



- दूसरों की असफलताओं से सीखें।
- सुनिश्चित करें कि आप यही चाहते हैं।
- अपने विचार से जुड़ने के लिए समस्या की तलाश करने के बजाय हल करने के लिए एक समस्या की तलाश करें।

7.5.2 नेतृत्व और टीम वर्क: नेतृत्व और नेता

नेतृत्व का अर्थ है दूसरों के अनुसरण के लिए एक उदाहरण स्थापित करना। एक अच्छा उदाहरण स्थापित करने का अर्थ है किसी को ऐसा कुछ करने के लिए नहीं कहना जो आप स्वेच्छा से स्वयं नहीं करना चाहेंगे। नेतृत्व एक टीम के रूप में और एक कंपनी के रूप में जीतने के लिए क्या करना है, यह पता लगाने के बारे में है।

नेता सही काम करने में विश्वास करते हैं। वे दूसरों को सही काम करने में मदद करने में भी विश्वास करते हैं। एक प्रभावी नेता वह होता है जो:

- भविष्य की एक प्रेरक दृष्टि बनाता है।
- उस विजन को आगे बढ़ाने के लिए अपनी टीम को प्रेरित और प्रेरित करता है।

7.5.2.1 नेतृत्व के गुण जो सभी उद्यमियों को चाहिए

एक सफल उद्यम का निर्माण तभी संभव है जब प्रभारी उद्यमी के पास उत्कृष्ट नेतृत्व गुण हों। कुछ महत्वपूर्ण नेतृत्व कौशल जो प्रत्येक उद्यमी के पास होने चाहिए:

1. **व्यावहारिकता:** इसका अर्थ है मुद्दों को हल करने और जोखिमों को कम करने के लिए सभी बाधाओं और चुनौतियों को उजागर करने की क्षमता होना।
2. **नम्रता:** इसका अर्थ है अक्सर और जल्दी गलतियों को स्वीकार करना और अपने कार्यों की जिम्मेदारी लेने के लिए तत्पर होना। गलतियों को दूर करने के लिए चुनौतियों के रूप में देखा जाना चाहिए, न कि दोष लगाने के अवसरों के रूप में।
3. **लचीलापन:** एक अच्छे नेता के लिए बहुत लचीला होना और परिवर्तन के लिए जल्दी से अनुकूल होना महत्वपूर्ण है। यह जानना भी उतना ही महत्वपूर्ण है कि कब अनुकूलन करना है और कब नहीं।
4. **प्रामाणिकता:** इसका अर्थ है अपनी ताकत और अपनी कमजोरियों दोनों को दिखाना। इसका मतलब है इंसान होना और दूसरों को दिखाना कि आप इंसान हैं।
5. **पुनः आविष्कार:** इसका अर्थ है आवश्यक होने पर अपनी नेतृत्व शैली को ताज़ा करना या बदलना। ऐसा करने के लिए, यह जानना महत्वपूर्ण है कि आपके नेतृत्व में कहां कमी है और पता करें कि उन्हें बंद करने के लिए किन संसाधनों की आवश्यकता है।
6. **जागरूकता:** इसका मतलब है कि समय निकालकर यह पहचानना कि दूसरे आपको कैसे देखते हैं। इसका अर्थ है यह समझना कि आपकी उपस्थिति आपके आसपास के लोगों को कैसे प्रभावित करती है।

7.5.2.2 प्रभावी नेतृत्व के लाभ

प्रभावी नेतृत्व से अनेक लाभ होते हैं। महान नेतृत्व सफलतापूर्वक नेता की ओर ले जाता है:

- टीम के सदस्यों की वफादारी और प्रतिबद्धता हासिल करना
- कंपनी के लक्ष्यों और उद्देश्यों को प्राप्त करने की दिशा में काम करने के लिए टीम को प्रेरित करना
- मनोबल का निर्माण और टीम के सदस्यों में विश्वास पैदा करना
- टीम के सदस्यों के बीच आपसी समझ और टीम भावना को बढ़ावा देना
- जब किसी स्थिति में अनुकूलन क्षमता की आवश्यकता होती है तो टीम के सदस्यों को बदलने की आवश्यकता के बारे में समझाना

7.5.2.3 टीम वर्क और टीम

टीम वर्क तब होता है जब कार्यस्थल में लोग एक सामान्य लक्ष्य का पीछा करने के लिए अपने व्यक्तिगत कौशल को जोड़ते हैं। प्रभावी दल ऐसे व्यक्तियों से बनते हैं जो इस सामान्य लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए मिलकर काम करते हैं। एक महान टीम वह है जो अंतिम परिणाम के लिए खुद को जिम्मेदार ठहराती है।

7.5.2.4 उद्यमशीलता की सफलता में टीम वर्क का महत्व

एक उद्यमी नेता के लिए, एक उद्यम की सफलता के लिए एक प्रभावी टीम बनाना महत्वपूर्ण है। एक उद्यमी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उसके द्वारा बनाई गई टीम में कुछ महत्वपूर्ण गुण, लक्षण और विशेषताएं हों। एक प्रभावी टीम वह होती है जिसके पास:

1. **उद्देश्य की एकता:** टीम के सभी सदस्यों को स्पष्ट रूप से समझना चाहिए और टीम के उद्देश्य, दृष्टि और लक्ष्यों के लिए समान रूप से प्रतिबद्ध होना चाहिए।
2. **महान संचार कौशल:** टीम के सदस्यों में अपनी चिंताओं को व्यक्त करने, प्रश्न पूछने और आरेखों का उपयोग करने और जटिल जानकारी देने के लिए चार्ट का उपयोग करने की क्षमता होनी चाहिए।
3. **सहयोग करने की क्षमता:** प्रत्येक सदस्य को नए विचारों पर नियमित प्रतिक्रिया देने का अधिकार होना चाहिए।
4. **पहल:** टीम में सक्रिय व्यक्ति शामिल होने चाहिए। सदस्यों में नए विचारों के साथ आने, मौजूदा विचारों में सुधार करने और अपना स्वयं का शोध करने का उत्साह होना चाहिए।
5. **दूरदर्शी सदस्य:** टीम में समस्याओं का अनुमान लगाने और वास्तविक समस्याओं में बदलने से पहले इन संभावित समस्याओं पर कार्रवाई करने की क्षमता होनी चाहिए।
6. **महान अनुकूलन क्षमता कौशल:** टीम को विश्वास होना चाहिए कि परिवर्तन एक सकारात्मक शक्ति है। परिवर्तन को सुधार करने और नई चीजों को आजमाने के अवसर के रूप में देखा जाना चाहिए।
7. **उत्कृष्ट संगठनात्मक कौशल:** टीम में मानक कार्य प्रक्रियाओं को विकसित करने, जिम्मेदारियों को संतुलित करने, परियोजनाओं की ठीक से योजना बनाने और प्रगति और आरओआई को मापने के लिए जगह में स्थापित करने की क्षमता होनी चाहिए।

सलाह



अपने मूल विचार से बहुत अधिक न जुड़ें। इसे विकसित होने और बदलने की अनुमति दें। अपनी कमजोरियों से अवगत रहें और एक टीम बनाएं जो आपकी कमियों को पूरा करे। सही लोगों को काम पर रखना ही काफी नहीं है। आपको अपने सबसे प्रतिभाशाली लोगों को प्रेरित रखने के लिए उन्हें बढ़ावा देने या प्रोत्साहित करने की आवश्यकता है। अपनी टीम का सम्मान अर्जित करें।

7.5.3 संचार कौशल

सुनना संचार की प्रक्रिया के दौरान संदेशों को सही ढंग से प्राप्त करने और समझने की क्षमता है। प्रभावी संचार के लिए सुनना महत्वपूर्ण है। प्रभावी सुनने के कौशल के बिना, संदेशों को आसानी से गलत समझा जा सकता है। इसके परिणामस्वरूप संचार टूट जाता है और संदेश भेजने वाले और प्राप्त करने वाले को निराश या चिढ़ हो सकता है।

यह ध्यान रखना बहुत महत्वपूर्ण है कि सुनना सुनने के समान नहीं है। सुनने से तात्पर्य केवल उन ध्वनियों से है जो आप सुनते हैं। सुनना इससे कहीं अधिक है। सुनने के लिए फोकस की जरूरत होती है। इसका मतलब न केवल कहानी पर ध्यान देना है, बल्कि इस बात पर भी ध्यान देना है कि कहानी को कैसे प्रसारित किया जाता है, जिस तरह से भाषा और आवाज का उपयोग किया जाता है, और यहां तक कि स्पीकर अपनी बाँड़ी लैंग्वेज का उपयोग कैसे करता है। सुनने की क्षमता इस बात पर निर्भर करती है कि कोई व्यक्ति मौखिक और गैर-मौखिक दोनों संकेतों को कितनी प्रभावी ढंग से समझ और समझ सकता है।

7.5.3.1 प्रभावी ढंग से कैसे सुनें?

प्रभावी ढंग से सुनने के लिए आपको चाहिए:

- बात - चीत बंद करें
- बाधित करना बंद करें
- जो कहा जा रहा है उस पर पूरा ध्यान दें
- सिर हिलाएँ और उत्साहजनक शब्दों और इशारों का प्रयोग करें
- दिमाग खुला रखना
- वक्ता के दृष्टिकोण के बारे में सोचें
- बहुत, बहुत धैर्यवान बनें
- इस्तेमाल किए जा रहे स्वर पर ध्यान दें
- वक्ता के हावभाव, चेहरे के भाव और आंखों की गति पर ध्यान दें
- कोशिश मत करो और व्यक्ति को जल्दी करो
- वक्ता के तौर-तरीकों या आदतों को आपको परेशान या विचलित न करने दें

7.5.3.2 प्रभावी ढंग से बोलने का महत्व

कोई संदेश कितनी सफलतापूर्वक पहुँचाया जाता है यह पूरी तरह से इस बात पर निर्भर करता है कि आप इसे कितने प्रभावी ढंग से प्राप्त करने में सक्षम हैं। एक प्रभावी वक्ता वह है जो सही ढंग से उच्चारण करता है, शब्दों का सही उच्चारण करता है, सही शब्दों का चयन करता है और ऐसी गति से बोलता है जिसे आसानी से समझा जा सके। इसके अलावा, ज़ोर से बोले जाने वाले शब्दों को इस्तेमाल किए गए हावभाव, स्वर और शरीर की भाषा से मेल खाना चाहिए।

आप जो कहते हैं, और जिस स्वर में आप इसे कहते हैं, उसके परिणामस्वरूप कई धारणाएँ बनती हैं। एक व्यक्ति जो झिझक से बोलता है, उसे कम आत्मसम्मान या चर्चा किए गए विषय के ज्ञान की कमी के रूप में माना जा सकता है। शांत आवाज वाले लोगों को शर्मिला करार दिया जा सकता है। और जो लोग उच्च स्तर की स्पष्टता के साथ कमांडिंग टोन में बोलते हैं, उन्हें आमतौर पर बेहद आत्मविश्वासी माना जाता है। यह बोलने को एक बहुत ही महत्वपूर्ण संचार कौशल बनाता है।

7.5.3.3 प्रभावी ढंग से कैसे बोलें?

प्रभावी ढंग से बोलने के लिए आपको चाहिए:

- अपने भाषण में शरीर की भाषा को शामिल करें जैसे आँख से संपर्क करना, मुस्कराना, सिर हिलाना, इशारे करना आदि।
- वास्तव में अपना भाषण देने से पहले अपने भाषण का एक मसौदा तैयार करें।
- सुनिश्चित करें कि आपकी सभी भावनाएं और भावनाएं नियंत्रण में हैं।
- सही पिच और तीव्रता के साथ अपने शब्दों का स्पष्ट उच्चारण करें। आपका भाषण हर समय एकदम स्पष्ट होना चाहिए। बोलते समय सुखद और प्राकृतिक स्वर का प्रयोग करें। आपके दर्शकों को ऐसा महसूस नहीं होना चाहिए कि आप उच्चारण कर रहे हैं या किसी भी तरह से अप्राकृतिक हैं।
- अपने संदेश को घर तक पहुंचाने के लिए सटीक और विशिष्ट शब्दों का प्रयोग करें। अस्पष्टता से हर कीमत पर बचना चाहिए।
- सुनिश्चित करें कि आपके भाषण में तार्किक प्रवाह है।
- संक्षिप्त करें। कोई भी अनावश्यक जानकारी न जोड़ें।
- चिड़चिड़े व्यवहार जैसे कि फिजूलखर्ची, मरोड़ना आदि से बचने के लिए सचेत प्रयास करें।

- अपने शब्दों को ध्यान से चुनें और सरल शब्दों का प्रयोग करें कि अधिकांश दर्शकों को समझने में कोई कठिनाई न हो।
- स्लाइड या व्हाइटबोर्ड जैसे विजुअल एड्स का उपयोग करें।
- धीरे बोलें ताकि आपके दर्शक आसानी से समझ सकें कि आप क्या कह रहे हैं। हालाँकि, सावधान रहें कि बहुत धीरे-धीरे न बोलें क्योंकि यह कठोर, बिना तैयारी या कृपालु के रूप में सामने आ सकता है।
- सही समय पर रुकना न भूलें।



सलाह

- अगर आपको किसी की बात पर ध्यान केंद्रित करने में मुश्किल हो रही है, तो उनके शब्दों को अपने दिमाग में दोहराने की कोशिश करें।
- जिस व्यक्ति से आप बात कर रहे हैं, उसके साथ बात करते और सुनते समय हमेशा आँख से संपर्क बनाए रखें। यह संदेश देता है और बातचीत में रुचि को भी प्रोत्साहित करता है।

7.5.4 समस्या समाधान और बातचीत कौशल

द कॉन्सिस ऑक्सफोर्ड डिक्शनरी (1995) के अनुसार, एक समस्या है, "एक संदिग्ध या कठिन मामला जिसके समाधान की आवश्यकता है"

सभी समस्याओं में दो तत्व होते हैं:

1. लक्ष्य
2. बाधाएं

समस्या समाधान का उद्देश्य बाधाओं को पहचानना और लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए उन्हें दूर करना है।

7.5.4.1 समस्याओं का समाधान कैसे करें?

किसी समस्या को हल करने के लिए तर्कसंगत सोच के स्तर की आवश्यकता होती है। किसी समस्या का सामना करने पर पालन करने के लिए यहां कुछ तार्किक चरण दिए गए हैं:

- **चरण 1:** समस्या की पहचान करें
- **चरण 2:** समस्या का विस्तार से अध्ययन करें
- **चरण 3:** सभी संभावित समाधानों की सूची बनाएं
- **चरण 4:** सबसे अच्छा समाधान चुनें
- **चरण 5:** चुने हुए समाधान को लागू करें
- **चरण 6:** जाँचें कि समस्या वास्तव में हल हो गई है

7.5.4.2 समस्या समाधान के लिए महत्वपूर्ण लक्षण

अत्यधिक विकसित समस्या-समाधान कौशल, व्यवसाय के मालिकों और उनके कर्मचारियों दोनों के लिए महत्वपूर्ण हैं। समस्याओं को प्रभावी ढंग से हल करने में निम्नलिखित व्यक्तित्व लक्षण एक बड़ी भूमिका निभाते हैं:

- खुले विचारों वाला होना
- सही सवाल पूछना
- सक्रिय रहना
- घबराए नहीं
- सकारात्मक दृष्टिकोण रखना
- सही समस्या पर ध्यान केंद्रित करना

7.5.4.3 समस्या समाधान कौशल का आकलन कैसे करें?

एक उद्यमी के रूप में, संभावित उम्मीदवारों को काम पर रखने से पहले उनके समस्या समाधान कौशल के स्तर का आकलन करना एक अच्छा विचार होगा। इस कौशल का आकलन करने के कुछ तरीके हैं:

1. **आवेदन पत्र:** आवेदन पत्र में उम्मीदवार की समस्या को सुलझाने के कौशल का प्रमाण मांगें।
2. **साइकोमेट्रिक टेस्ट:** संभावित उम्मीदवारों को लॉजिकल रीजनिंग और क्रिटिकल थिंकिंग टेस्ट दें और देखें कि वे कैसा प्रदर्शन करते हैं।
3. **साक्षात्कार:** काल्पनिक समस्यात्मक स्थितियां बनाएं या नैतिक प्रश्न उठाएं और देखें कि उम्मीदवार कैसे प्रतिक्रिया देते हैं।
4. **तकनीकी प्रश्न:** उम्मीदवारों को वास्तविक जीवन की समस्याओं के उदाहरण दें और उनकी विचार प्रक्रिया का मूल्यांकन करें।

7.5.4.4 बातचीत क्या है?

बातचीत एक ऐसा तरीका है जिसका इस्तेमाल मतभेदों को सुलझाने के लिए किया जाता है। बातचीत का उद्देश्य विवादों से बचते हुए समझौते या समझौते के माध्यम से मतभेदों को सुलझाना है। बातचीत के बिना, संघर्ष लोगों के बीच आक्रोश पैदा करने की संभावना है। अच्छा बातचीत कौशल दोनों पक्षों को संतुष्ट करने में मदद करता है और मजबूत संबंधों को विकसित करने की दिशा में एक लंबा रास्ता तय करता है।

बातचीत क्यों?

एक व्यवसाय शुरू करने के लिए कई, कई वार्ताओं की आवश्यकता होती है। कुछ वार्ताएं छोटी होती हैं जबकि अन्य एक स्टार्ट-अप को बनाने या तोड़ने के लिए काफी महत्वपूर्ण होती हैं। कार्यस्थल के अंदर बातचीत भी एक बड़ी भूमिका निभाती है। एक उद्यमी के रूप में, आपको न केवल यह जानने की जरूरत है कि खुद से बातचीत कैसे करें, बल्कि कर्मचारियों को बातचीत की कला में कैसे प्रशिक्षित किया जाए।

बातचीत कैसे करें?

बातचीत करने में आपकी सहायता के लिए कुछ चरणों पर एक नज़र डालें:

- **चरण 1:** पूर्व-बातचीत की तैयारी: इस बात पर सहमत हों कि समस्या पर चर्चा करने के लिए कहां मिलना है, यह तय करें कि कौन उपस्थित होगा और चर्चा के लिए एक समय सीमा निर्धारित करें।
- **चरण 2:** समस्या पर चर्चा करें: इसमें प्रश्न पूछना, दूसरे पक्ष को सुनना, अपने विचार सामने रखना और शंकाओं का समाधान करना शामिल है।
- **चरण 3:** उद्देश्य स्पष्ट करें: सुनिश्चित करें कि दोनों पक्ष एक ही समस्या को हल करना चाहते हैं और एक ही लक्ष्य तक पहुंचना चाहते हैं।
- **चरण 4:** एक जीत-जीत परिणाम के लिए लक्ष्य: बातचीत करते समय खुले दिमाग से अपना सर्वश्रेष्ठ प्रयास करें। समझौता करें और एक परिणाम पर पहुंचने के लिए वैकल्पिक समाधान पेश करें जहां दोनों जीतें।
- **चरण 5:** समझौते को स्पष्ट रूप से परिभाषित करें: जब एक समझौता हो गया है, तो समझौते का विवरण दोनों पक्षों के लिए स्पष्ट होना चाहिए, जिसमें गलतफहमी की कोई गुंजाइश न हो।
- **चरण 6:** समाधान पर सहमत को लागू करें: समाधान को गति में लाने के लिए कार्रवाई के पाठ्यक्रम पर सहमत हों।

सलाह



- इसे प्राप्त करने की दिशा में कार्य करने से पहले यह जान लें कि आप क्या चाहते हैं
- बोलने से ज्यादा सुनने और सोचने को महत्व दें
- जीतने के बजाय संबंध बनाने पर ध्यान दें
- याद रखें कि आपके लोगों का कौशल परिणाम को प्रभावित करेगा
- जानिए कब चलना है - कभी-कभी किसी समझौते पर पहुंचना संभव नहीं हो सकता है

7.5.5 व्यावसायिक अवसरों की पहचान

"उद्यमी हमेशा बदलाव की खोज करता है, उसका जवाब देता है और एक अवसर के रूप में उसका फायदा उठाता है।"

पीटर ड्रुकर

व्यवसाय के अच्छे अवसर खोजने की क्षमता एक उद्यमी की एक महत्वपूर्ण विशेषता है।

एक अवसर क्या है?

अवसर शब्द परिस्थितियों द्वारा प्रस्तुत कुछ करने के लिए एक अच्छा मौका या अनुकूल स्थिति का सुझाव देता है। एक व्यावसायिक अवसर आम तौर पर एक अच्छा / अनुकूल परिवर्तन होता है जिसका उपयोग किसी दिए गए समय में किसी दिए गए वातावरण में व्यवसाय चलाने के लिए किया जा सकता है।

उद्यमियों द्वारा सामना किए जाने वाले सामान्य प्रश्न

एक महत्वपूर्ण प्रश्न जो सभी उद्यमियों का सामना करता है, वह यह है कि उनके लिए सही व्यवसाय अवसर कैसे खोजा जाए।

कुछ सामान्य प्रश्न जिनके बारे में उद्यमी लगातार सोचते हैं:

- क्या नए उद्यम को एक अधूरी आवश्यकता के आधार पर एक नया उत्पाद या सेवा पेश करनी चाहिए?
- क्या नए उद्यम को एक बाजार से मौजूदा उत्पाद या सेवा का चयन करना चाहिए और इसे दूसरे बाजार में पेश करना चाहिए जहां यह उपलब्ध नहीं हो सकता है?
- क्या उद्यम एक आजमाए हुए और परखे हुए फॉर्मूले पर आधारित होना चाहिए जिसने कहीं और काम किया हो?

इसलिए यह अत्यंत महत्वपूर्ण है कि उद्यमियों को सीखना चाहिए कि नए और मौजूदा व्यावसायिक अवसरों की पहचान कैसे करें और उनकी सफलता की संभावनाओं का मूल्यांकन कैसे करें।

एक विचार कब एक अवसर है?

एक विचार एक अवसर है जब:

- यह ग्राहक के लिए मूल्य बनाता है या जोड़ता है
- यह एक महत्वपूर्ण समस्या को हल करता है, एक दर्द बिंदु को दूर करता है या एक मांग को पूरा करता है
- एक मजबूत बाजार और लाभ मार्जिन है
- संस्थापक और प्रबंधन टीम के साथ सही समय और स्थान पर अच्छी तरह फिट बैठता है

अवसरों की तलाश में विचार करने के लिए कारक

व्यावसायिक अवसरों की तलाश में निम्नलिखित पर विचार करें:

- आर्थिक रुझान
- फंडिंग में बदलाव
- विक्रेताओं, भागीदारों और आपूर्तिकर्ताओं के बीच संबंध बदलना
- बाजार के रुझान
- राजनीतिक समर्थन में बदलाव
- लक्षित दर्शकों में बदलाव

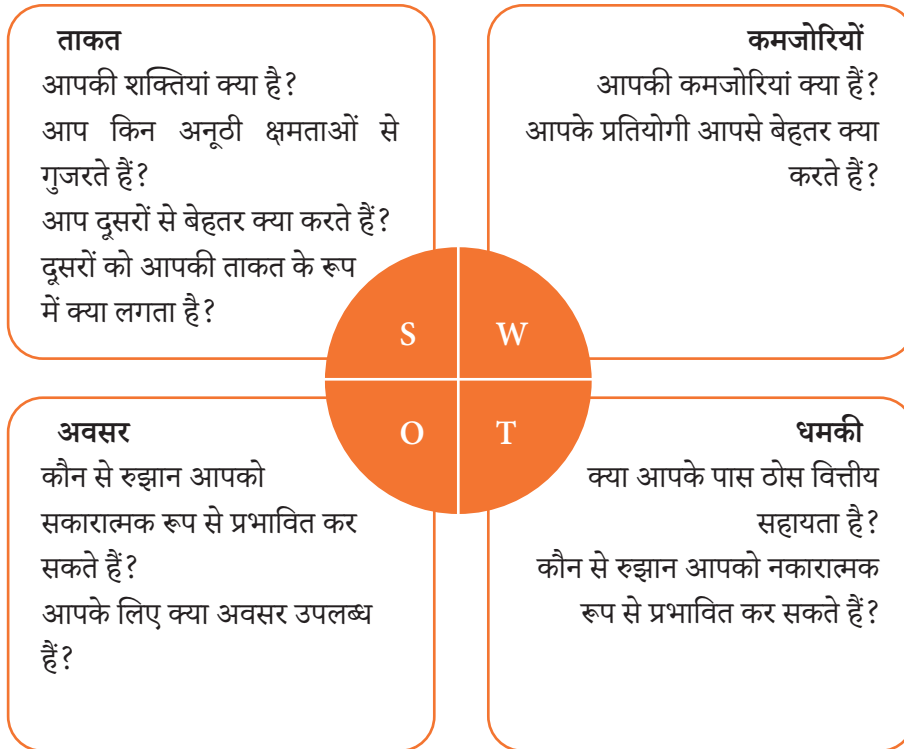
नए व्यावसायिक अवसरों की पहचान करने के तरीके

- **बाजार की अक्षमताओं की पहचान करें:** बाजार को देखते समय, विचार करें कि बाजार में कौन सी अक्षमताएं मौजूद हैं। इन अक्षमताओं को दूर करने के तरीकों के बारे में सोचें।
- **प्रमुख बाधाओं को दूर करें:** एक नया उत्पाद या सेवा बनाने के बजाय, आप किसी उत्पाद, सेवा या प्रक्रिया में नवीन रूप से सुधार कर सकते हैं।
- **कुछ नया बनाएँ:** इस बारे में सोचें कि आप मौजूदा व्यवसाय मॉडल के आधार पर ग्राहकों के लिए एक नया अनुभव कैसे बना सकते हैं।
- **एक बढ़ता हुआ क्षेत्र/उद्योग चुनें:** अनुसंधान करें और पता करें कि कौन से क्षेत्र या उद्योग बढ़ रहे हैं और इस बारे में सोचें कि आप किन अवसरों का लाभ उठा सकते हैं।
- **उत्पाद विभेदन के बारे में सोचें:** यदि आपके मन में पहले से कोई उत्पाद है, तो उसे मौजूदा उत्पादों से अलग करने के तरीकों के बारे में सोचें।

आपके व्यवसाय के भीतर व्यावसायिक अवसरों की पहचान करने के तरीके

1. SWOT विश्लेषण

एक SWOT विश्लेषण बनाकर अपने व्यवसाय के भीतर अवसरों की पहचान करने का एक शानदार तरीका है। संक्षिप्त नाम SWOT ताकत, कमजोरियों, अवसरों और खतरों के लिए खड़ा है। SWOT विश्लेषण ढांचा:



चित्र 7.5.1 स्वोट अनालिसिस

व्यावसायिक अवसरों की तलाश में निम्नलिखित पर विचार करें:

SWOT ढांचे का उपयोग करके अपने और अपने प्रतिस्पर्धियों को देखकर, आप उन अवसरों को उजागर कर सकते हैं जिनका आप फायदा उठा सकते हैं, साथ ही उन खतरों को प्रबंधित और समाप्त कर सकते हैं जो आपकी सफलता को पटरी से उतार सकते हैं।

2. अपनी यूएसपी स्थापित करना

अपनी यूएसपी को इस तरह से स्थापित करें कि आप अपने प्रतिस्पर्धियों से अलग स्थिति में हों। अपने उत्पाद के बारे में विशिष्टता की पहचान करें जो ग्राहकों को आपसे खरीदने के लिए प्रेरित करेगा और फिर उस कारण को बढ़ावा देगा।

अवसर विश्लेषण

एक बार जब आप एक अवसर की पहचान कर लेते हैं, तो आपको इसका विश्लेषण करने की आवश्यकता होती है। किसी अवसर का विश्लेषण करने के लिए, आपको यह करना होगा:

- विचार पर ध्यान दें
- विचार के बाजार पर ध्यान दें
- उद्योग जगत के नेताओं से उसी स्थान पर बात करें जहां विचार है
- विचार के समान स्थान पर खिलाड़ियों से बात करें

सलाह



- याद रखें, अवसर परिस्थितिजन्य होते हैं।
- एक सिद्ध ट्रैक रिकॉर्ड की तलाश करें।
- नवीनतम सनक से बचें।
- अपने विचार से प्यार करें

7.5.6 उद्यमिता समर्थन पारिस्थितिकी तंत्र

एक उद्यमी वह व्यक्ति होता है जो:

- एक कर्मचारी के लिए काम नहीं करता
- एक छोटा उद्यम चलाता है
- उद्यम, विचार, अच्छी या सेवा के सभी जोखिमों और पुरस्कारों को ग्रहण करता है

उद्यमियों के प्रकार

चार मुख्य प्रकार के उद्यमी हैं:

1. **पारंपरिक उद्यमी:** इस प्रकार के उद्यमी में आमतौर पर किसी प्रकार का कौशल होता है - वे एक बढ़ई, मैकेनिक, रसोइया आदि हो सकते हैं। उनके पास ऐसे व्यवसाय हैं जो कई वर्षों से रेस्तरां, दुकानों और बढ़ई जैसे हैं। आमतौर पर, वे एक समान क्षेत्र में अपना खुद का व्यवसाय शुरू करने से पहले किसी विशेष उद्योग में बहुत अनुभव प्राप्त करते हैं।
2. **ग्रोथ पोटेंशियल एंटरप्रेन्योर:** इस प्रकार के एंटरप्रेन्योर की इच्छा एक ऐसा उद्यम शुरू करने की होती है जो बढ़ेगा, कई ग्राहकों को जीतेगा और बहुत सारा पैसा कमाएगा। उनका अंतिम उद्देश्य अंततः अपने उद्यम को अच्छे लाभ के लिए बेचना है। ऐसे उद्यमियों की आमतौर पर विज्ञान या तकनीकी पृष्ठभूमि होती है।
3. **प्रोजेक्ट-ओरिएंटेड एंटरप्रेन्योर:** इस प्रकार के एंटरप्रेन्योर की आमतौर पर कला या मनोविज्ञान की पृष्ठभूमि होती है। उनके उद्यम किसी ऐसी चीज़ पर ध्यान केंद्रित करते हैं जिसके बारे में वे बहुत भावुक होते हैं।
4. **जीवन शैली उद्यमी:** इस प्रकार के उद्यमी ने आमतौर पर शिक्षक या सचिव के रूप में काम किया है। वे बहुत सारा पैसा कमाने के बजाय कुछ ऐसा बेचने में अधिक रुचि रखते हैं जिसका लोग आनंद लेंगे।

एक उद्यमी के लक्षण

सफल उद्यमियों में निम्नलिखित विशेषताएं होती हैं:

- वे अत्यधिक प्रेरित हैं
- वे रचनात्मक और प्रेरक हैं
- वे प्रत्येक कार्य को संभालने के लिए मानसिक रूप से तैयार हैं
- उनके पास उत्कृष्ट व्यावसायिक कौशल हैं - वे अपने नकदी प्रवाह, बिक्री और राजस्व का मूल्यांकन करना जानते हैं

- वे बड़े जोखिम लेने को तैयार हैं
- वे बहुत सक्रिय हैं - इसका मतलब है कि वे खुद काम करने को तैयार हैं, बजाय इसके कि किसी और के करने की प्रतीक्षा करें
- उनके पास एक दृष्टि है - वे बड़ी तस्वीर देखने में सक्षम हैं
- वे लचीले और खुले विचारों वाले होते हैं
- वे निर्णय लेने में अच्छे हैं

7.5.6.1 उद्यमी सफलता की कहानियां

धीरू भाई अंबानी

धीरूभाई अंबानी ने अपने उद्यमी करियर की शुरुआत सप्ताहांत में गिरनार पर्वत पर तीर्थयात्रियों को " भजिया " बेचकर की। 16 साल की उम्र में, वह यमन चले गए जहाँ उन्होंने गैस-स्टेशन अटेंडेंट के रूप में और एक तेल कंपनी में क्लर्क के रूप में काम किया। वह रुपये लेकर भारत लौट आया। 50,000 और एक कपड़ा व्यापार कंपनी शुरू की। रिलायंस वैश्विक बाजारों में धन जुटाने वाली पहली भारतीय कंपनी बन गई और फोर्ब्स 500 की सूची में शामिल होने वाली पहली भारतीय कंपनी बन गई।

डॉ. करसनभाई पटेल

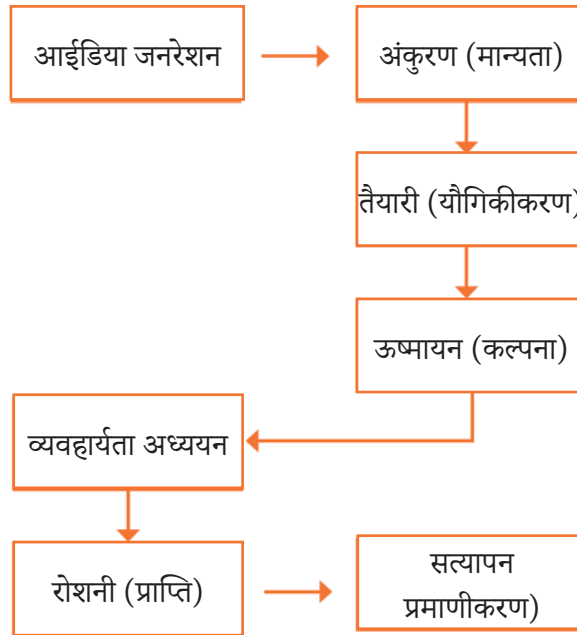
करसनभाई पटेल ने अपने घर के पिछवाड़े में डिटर्जेंट पाउडर बनाया। उसने अपना उत्पाद घर-घर बेचा और बेचे जाने वाले प्रत्येक पैक के साथ मनी बैक गारंटी की पेशकश की। जब उस समय सबसे सस्ता डिटर्जेंट 13 रुपये प्रति किलो था, तो उसने 3 रुपये प्रति किलो चार्ज किया। डॉ. पटेल ने अंततः निरमा की शुरुआत की जो भारतीय घरेलू डिटर्जेंट बाजार में एक बिल्कुल नया खंड बन गया।

7.5.6.2 उद्यमिता प्रक्रिया

आइए उद्यमशीलता प्रक्रिया के चरणों पर एक नज़र डालें।

- **चरण 1:** आइडिया जनरेशन। उद्यमी प्रक्रिया एक विचार से शुरू होती है जिसे उद्यमी द्वारा सोचा गया है। विचार एक समस्या है जिसे हल करने की क्षमता है।
- **चरण 2:** अंकुरण या पहचान। इस चरण में पहचानी गई समस्या के संभावित समाधान के बारे में सोचा जाता है।
- **चरण 3:** तैयारी या युक्तिकरण। समस्या का आगे अध्ययन किया जाता है, और यह पता लगाने के लिए शोध किया जाता है कि अन्य लोगों ने उसी समस्या को कैसे हल करने का प्रयास किया है।
- **चरण 4:** ऊष्मायन या कल्पना करना। इस चरण में अधिक विचारों के साथ आने के उद्देश्य से रचनात्मक सोच शामिल है। समस्या क्षेत्रों पर कम विचार किया जाता है।
- **चरण 5:** व्यवहार्यता अध्ययन: अगला कदम यह निर्धारित करने के लिए एक व्यवहार्यता अध्ययन का निर्माण है कि क्या विचार लाभ कमाएगा और यदि इसे देखा जाना चाहिए।
- **चरण 6:** रोशनी या बोध। यह तब होता है जब सभी अनिश्चित क्षेत्र अचानक स्पष्ट हो जाते हैं। उद्यमी को विश्वास होता है कि उसके विचार में योग्यता है।
- **चरण 7:** सत्यापन या सत्यापन। इस अंतिम चरण में, यह देखने के लिए विचार सत्यापित किया जाता है कि क्या यह काम करता है और क्या यह उपयोगी है।

प्राप्त करने के लिए नीचे दिए गए आरेख पर एक नज़र डालें



चित्र 7.5.2: उद्यमशीलता प्रक्रिया के चरण

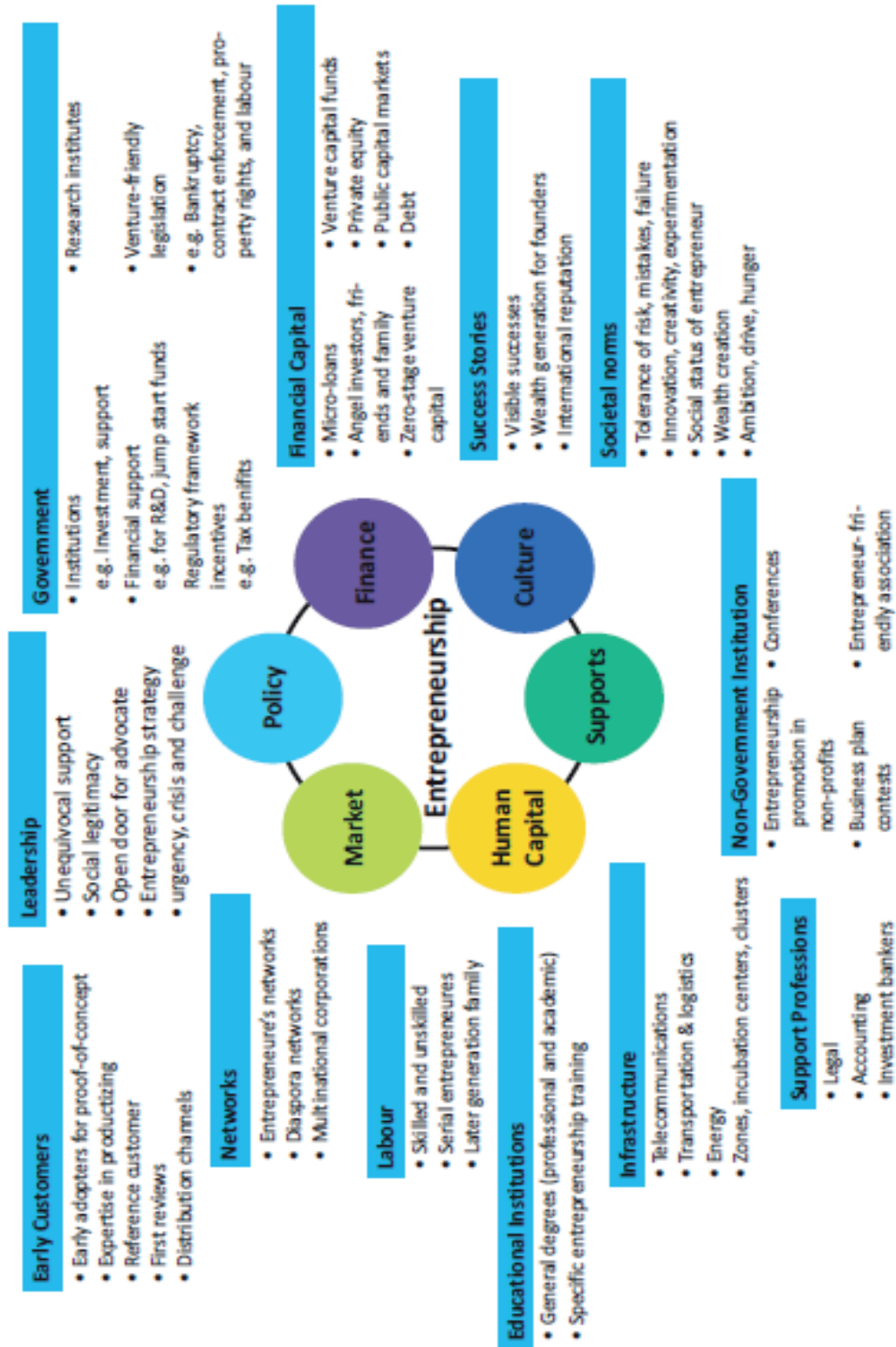
7.5.6.3 एक उद्यमी क्या है?

उद्यमिता समर्थन पारिस्थितिकी तंत्र उद्यमिता की सामूहिक और पूर्ण प्रकृति को दर्शाता है। नई कंपनियां न केवल साहसी, दूरदर्शी उद्यमियों के कारण उभरती और फलती-फूलती हैं, जो उन्हें लॉन्च करती हैं, बल्कि वे पनपती हैं क्योंकि वे निजी और सार्वजनिक प्रतिभागियों से बने पर्यावरण या 'पारिस्थितिकी तंत्र' में स्थापित होती हैं। ये खिलाड़ी उद्यमियों के प्रयासों को सुविधाजनक बनाने के लिए नए उद्यमों का पोषण और रखरखाव करते हैं। एक उद्यमिता पारिस्थितिकी तंत्र में निम्नलिखित छह डोमेन शामिल हैं:

1. **अनुकूल संस्कृति:** इसमें जोखिम और त्रुटियों की सहनशीलता, मूल्यवान नेटवर्किंग और उद्यमी की सकारात्मक सामाजिक स्थिति जैसे तत्व शामिल हैं।
2. **नीतियों और नेतृत्व को सुगम बनाना:** इसमें नियामक ढांचा प्रोत्साहन और सार्वजनिक अनुसंधान संस्थानों का अस्तित्व शामिल है।
3. **फाइनेंसिंग विकल्प:** एंजेल फाइनेंसिंग, वेंचर कैपिटलिस्ट और माइक्रो लोन इसके अच्छे उदाहरण होंगे।
4. **मानव पूंजी:** यह प्रशिक्षित और अप्रशिक्षित श्रम, उद्यमियों और उद्यमिता प्रशिक्षण कार्यक्रमों आदि को संदर्भित करता है।
5. **उत्पादों और सेवाओं के लिए अनुकूल बाजार:** यह उत्पाद/सेवा के लिए बाजार के अस्तित्व या अस्तित्व के दायरे को संदर्भित करता है।
6. **संस्थागत और अवसंरचनात्मक सहायता:** इसमें कानूनी और वित्तीय सलाहकार, दूरसंचार, डिजिटल और परिवहन अवसंरचना, और उद्यमिता नेटवर्किंग कार्यक्रम शामिल हैं।

ये डोमेन इंगित करते हैं कि क्या एक मजबूत उद्यमिता समर्थन पारिस्थितिकी तंत्र है और इस पारिस्थितिकी तंत्र को और प्रोत्साहित करने के लिए सरकार को क्या कार्रवाई करनी चाहिए।

छह डोमेन और उनके विभिन्न तत्वों को ग्राफिक रूप से दर्शाया गया है।



चित्र 7.5.3 उद्यमिता एक नजर में

प्रत्येक उद्यमिता समर्थन पारिस्थितिकी तंत्र अद्वितीय है और पारिस्थितिकी तंत्र के सभी तत्व अन्योन्याश्रित हैं। यद्यपि प्रत्येक क्षेत्र के उद्यमशीलता पारिस्थितिकी तंत्र को उपरोक्त विशेषताओं द्वारा व्यापक रूप से वर्णित किया जा सकता है, प्रत्येक पारिस्थितिकी तंत्र अत्यधिक जटिल और विशेष तरीकों से बातचीत करने वाले सौ तत्वों का परिणाम है।

उद्यमिता पारिस्थितिकी तंत्र अंततः (बड़े पैमाने पर) आत्मनिर्भर बन जाते हैं। जब छह डोमेन पर्याप्त रूप से लचीले होते हैं, तो वे परस्पर लाभकारी होते हैं। इस बिंदु पर, सरकार की भागीदारी को काफी कम किया जा सकता है और कम किया जाना चाहिए। पारिस्थितिक तंत्र को बनाए रखने के लिए सार्वजनिक नेताओं को बहुत अधिक निवेश करने की आवश्यकता नहीं है। यह जरूरी है कि उद्यमिता पारिस्थितिकी तंत्र प्रोत्साहनों को स्व-परिसमापन के लिए तैयार किया जाए, इसलिए पर्यावरण की स्थायी क्षमता पर ध्यान केंद्रित किया जाए।

7.5.6.4 उद्यमिता पारिस्थितिकी तंत्र में सरकार की भूमिका

नीति निर्माताओं के लिए नए उद्यमों को प्रोत्साहित करना एक प्रमुख फोकस है। दुनिया भर की सरकारें मान रही हैं कि नए व्यवसाय विशिष्ट प्रकार के सहायक वातावरण में फलते-फूलते हैं। नीति निर्माताओं को परिदृश्य का अध्ययन करना चाहिए और नीतियों और विनियमों को तैयार करते समय निम्नलिखित बिंदुओं को ध्यान में रखना चाहिए जो सफल उद्यमिता समर्थन पारिस्थितिक तंत्र को सक्षम करते हैं।

- नीति निर्माताओं को ऐसे नियमों से बचना चाहिए जो नए प्रवेशकों को हतोत्साहित करते हैं और व्यावसायिक स्टार्ट-अप के लिए कुशल तरीके बनाने की दिशा में काम करते हैं। नीतियां और विनियम जो मौजूदा, अग्रणी फर्मों को उद्यमशीलता के उपक्रमों में मदद करते हैं, प्रतिस्पर्धा को सीमित करते हैं और नई कंपनियों के विकास / गठन में बाधा डालते हैं।
- इसलिए, बाजार की विफलताओं को सुधारने के उद्देश्य से विकसित नीतियों के स्थान पर, नीति निर्माताओं को उद्यमियों के साथ बातचीत करनी चाहिए और उनके सामने आने वाली चुनौतियों को समझना चाहिए। फीडबैक का उपयोग नीतियों को विकसित करने के लिए किया जाता है जो विचारों की खोज, नए उत्पादों को विकसित करने और सौदे के प्रवाह की दरों को बढ़ाने के लिए प्रोत्साहित करते हैं।
- उद्यमी समर्थकों को आदर्श रूप से एक डेटाबेस बनाने की आवश्यकता होती है जो यह पहचानने में सक्षम हो कि पारिस्थितिकी तंत्र में सदस्य कौन हैं और वे कैसे जुड़े हुए हैं। पारिस्थितिकी तंत्र डेटाबेस सगाई की रणनीति विकसित करने में उपयोगी उपकरण हैं।
- आर्थिक और सामाजिक जीवन में व्यवधान अपरिहार्य हैं। हालांकि, यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि आर्थिक व्यवधान उद्यमशीलता के अवसरों को जन्म देता है। एंटरप्रेन्योरशिप इकोसिस्टम (उद्यमी, संरक्षक, नीति निर्माता और उपभोक्ता) के आर्किटेक्ट्स को इन गिरावटों का अनुमान लगाना चाहिए, इस प्रकार उनके द्वारा पैदा किए गए अवसरों का लाभ उठाना चाहिए।

7.5.6.5 भारत में उद्यमिता पारिस्थितिकी तंत्र का सैपशॉट

उद्यमिता ने भारत में एक नया सम्मान अर्जित किया है। बहुत से भारतीय, जो व्यवसाय की दुनिया से परिचित हैं, जिन्होंने परंपरागत रूप से नौकरी का विकल्प चुना है, वे अपने स्वयं के उद्यम स्थापित कर रहे हैं। उद्यमिता पारिस्थितिकी तंत्र के कई तत्व एक साथ आने लगे हैं। उदाहरण के लिए, उद्यम पूंजीपतियों, सरकारी योजनाओं और इन्क्यूबेटर्स में वृद्धि, अकादमिक उद्योग संपर्क, और उभरते हुए क्लस्टर और ग्रामीण अर्थव्यवस्था को समर्थन।

ये सभी पहलें प्रभावी हैं लेकिन निम्नलिखित तरीकों से पारिस्थितिकी तंत्र को आगे बढ़ाने और समृद्ध करने की आवश्यकता है:

1. हमें असफलताओं के प्रति अपने दृष्टिकोण की समीक्षा करने और उन्हें सीखने के अनुभवों के रूप में स्वीकार करने की आवश्यकता है।
2. हमें शिक्षितों को उद्यमी बनने के लिए प्रोत्साहित करना चाहिए और स्कूलों और कॉलेजों में छात्रों को उद्यमिता कौशल प्रदान करना चाहिए।
3. विश्वविद्यालयों, अनुसंधान प्रयोगशालाओं और सरकार को उद्यमिता समर्थन पारिस्थितिकी तंत्र में सक्षम बनाने वालों की भूमिका निभाने की जरूरत है।
4. नीति निर्माताओं को भ्रष्टाचार, लालफीताशाही और नौकरशाही जैसी बाधाओं को कम करने पर ध्यान देने की जरूरत है।
5. हमें अपनी कानूनी प्रणाली में सुधार करने और अंतरराष्ट्रीय उद्यम पूंजी फर्मों को अदालत में लाने और उन्हें भारत लाने की जरूरत है।
6. हमें भारत में माध्यमिक और तृतीयक शहरों तक पहुंचने के लिए नीतियां और तरीके तैयार करने चाहिए, जहां लोगों की पहुंच शहरों में उपलब्ध संसाधनों तक नहीं है।

आज, इस देश में ऐसे अभिनव समाधान पेश करने का एक बड़ा अवसर है जो पारिस्थितिकी तंत्र के साथ-साथ इसे समृद्ध करने और सहयोग करने में सक्षम हैं।

7.5.6.6 मेक इन इंडिया अभियान

हर उद्यमी की कुछ जरूरतें होती हैं। उनकी कुछ महत्वपूर्ण जरूरतें हैं:

- आसानी से ऋण प्राप्त करने के लिए
- निवेशकों को आसानी से ढूंढने के लिए
- कर छूट पाने के लिए
- संसाधनों और अच्छे बुनियादी ढांचे तक आसानी से पहुंचने के लिए
- ऐसी प्रक्रिया का आनंद लेने के लिए जो झंझटों से मुक्त हो और त्वरित हो
- अन्य फर्मों के साथ आसानी से साझेदारी करने में सक्षम होने के लिए

प्रधान मंत्री मोदी द्वारा शुरू किए गए मेक इन इंडिया अभियान का उद्देश्य युवा, इच्छुक उद्यमियों की इन सभी जरूरतों को पूरा करना है। इसका उद्देश्य है:

- निवेश को आसान बनाएं
- नए विचारों का समर्थन करें
- कौशल विकास में वृद्धि
- उद्यमियों के विचारों की रक्षा करें
- माल के निर्माण के लिए अत्याधुनिक सुविधाओं का निर्माण

सलाह



- मौजूदा बाजार, अन्य उद्यमियों, उद्यम पूंजीपतियों, एंजेल निवेशकों के साथ नेटवर्क पर शोध करें और अपनी उद्यमशीलता को सक्षम करने के लिए नीतियों की अच्छी तरह से समीक्षा करें।
- असफलता एक सीढ़ी है और सड़क का अंत नहीं है। अपनी और अपने साथियों की त्रुटियों की समीक्षा करें और उन्हें अपने भविष्य के उद्यम में सुधारें।
- अपने पारिस्थितिकी तंत्र में सक्रिय रहें। अपने पारिस्थितिकी तंत्र की प्रमुख विशेषताओं की पहचान करें और अपने उद्यमिता समर्थन पारिस्थितिकी तंत्र की आत्मनिर्भरता सुनिश्चित करने के लिए उन्हें समृद्ध करें।

7.5.7 जोखिम भूख और लचीलापन

उद्यमिता और जोखिम

उद्यमी स्वाभाविक रूप से जोखिम लेने वाले होते हैं। वे पथ-निर्माता नहीं पथ-निर्माता हैं। एक सामान्य, सतर्क व्यक्ति के विपरीत, एक उद्यमी अपनी नौकरी (अपनी एकमात्र आय) छोड़ने और अपने और अपने विचार पर जोखिम लेने के बारे में दो बार नहीं सोचेगा।

एक उद्यमी इस बात से अवगत होता है कि अपने सपनों का पीछा करते हुए, धारणाएं गलत साबित हो सकती हैं और अप्रत्याशित घटनाएं हो सकती हैं। वह जानता है कि कई समस्याओं से निपटने के बाद भी सफलता की गारंटी नहीं है। उद्यमिता जोखिम लेने की क्षमता का पर्याय है। यह क्षमता, जिसे जोखिम-भूख कहा जाता है, एक उद्यमशीलता विशेषता है जो आंशिक रूप से अनुवांशिक और आंशिक रूप से अर्जित की जाती है।

जोखिम भूख क्या है?

जोखिम की भूख को उस सीमा के रूप में परिभाषित किया जाता है, जिस हद तक एक कंपनी अपने उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए जोखिम लेने के लिए सुसज्जित है। अनिवार्य रूप से, यह कंपनी द्वारा संभावित लाभ और पर्यावरण में परिवर्तन (आर्थिक पारिस्थितिकी तंत्र, नीतियों, आदि) के कारण होने वाले खतरों के बीच संतुलन को संदर्भित करता है। अधिक जोखिम लेने से उच्च पुरस्कार मिल सकते हैं लेकिन नुकसान की भी उच्च संभावना है। हालांकि, बहुत अधिक रूढ़िवादी होना कंपनी के खिलाफ जा सकता है क्योंकि यह बढ़ने और अपने उद्देश्यों तक पहुँचने के अच्छे अवसरों से चूक सकता है।

जोखिम की भूख के स्तर को मोटे तौर पर "निम्न", "मध्यम" और "उच्च" के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है। कंपनी के उद्यमी (ओं) को सभी संभावित विकल्पों का आकलन करने और सफल होने की सबसे अधिक संभावना वाले विकल्प को चुनने की आवश्यकता है। कंपनियों के पास अलग-अलग उद्देश्यों के लिए अलग-अलग स्तर की जोखिम लेने की क्षमता होती है। स्तर इस पर निर्भर करते हैं:

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

उदाहरण के लिए, एक क्रांतिकारी अवधारणा के साथ एक स्टार्ट-अप में बहुत अधिक जोखिम वाली भूख होगी। स्टार्ट-अप लंबी अवधि की सफलता प्राप्त करने से पहले अल्पकालिक विफलताओं को वहन कर सकता है। इस प्रकार की भूख स्थिर नहीं रहेगी और कंपनी की वर्तमान परिस्थितियों के हिसाब से समायोजित की जाएगी।

जोखिम भूख वक्तव्य

कंपनियों को अपने उद्देश्यों और अवसरों के बारे में लिए गए निर्णयों के अनुरूप अपनी जोखिम उठाने की क्षमता को परिभाषित और स्पष्ट करना होगा। जोखिम उठाने का विवरण रखने का उद्देश्य एक ऐसा ढांचा होना चाहिए जो व्यवसाय में जोखिम की स्वीकृति और प्रबंधन को स्पष्ट रूप से बताए। यह कंपनी के भीतर जोखिम लेने की सीमा निर्धारित करता है। जोखिम उठाने की क्षमता के विवरण में निम्नलिखित बातें बताई जानी चाहिए:

- व्यवसाय के सामने आने वाले जोखिमों की प्रकृति।
- कंपनी कौन से जोखिम उठाने में सहज है और कौन से जोखिम अस्वीकार्य हैं।
- सभी जोखिम श्रेणियों में कितना जोखिम स्वीकार करना है।
- जोखिम और इनाम के बीच वांछित ट्रेड-ऑफ।
- जोखिम के उपाय और जोखिम जोखिम की जांच और विनियमन के तरीके।

उद्यमिता और लचीलापन

उद्यमियों को लचीलेपन के रूप में जाना जाने वाले गुणों के एक समूह की विशेषता होती है। ये गुण किसी उद्यम के विकास के प्रारंभिक चरणों में विशेष रूप से बड़ी भूमिका निभाते हैं। जोखिम लचीलापन एक अत्यंत मूल्यवान विशेषता है क्योंकि ऐसा माना जाता है कि यह उद्यमियों को चुनौतियों और कारोबारी माहौल में बदलाव के खतरे से बचाता है।

उद्यमी लचीलापन क्या है?

लचीलेपन का उपयोग उन व्यक्तियों का वर्णन करने के लिए किया जाता है जो अपने जीवन और करियर की आकांक्षाओं से संबंधित असफलताओं को दूर करने की क्षमता रखते हैं। एक लचीला व्यक्ति वह होता है जो असफलताओं से आसानी से और जल्दी से उबरने में सक्षम होता है। उद्यमी के लिए, लचीलापन एक महत्वपूर्ण गुण है। उद्यमिता के लचीलेपन को निम्नलिखित तरीकों से बढ़ाया जा सकता है:

- प्रशिक्षकों और आकाओं का एक पेशेवर नेटवर्क विकसित करके
- उस परिवर्तन को स्वीकार करना जीवन का एक हिस्सा है
- बाधाओं को एक ऐसी चीज के रूप में देखने से जिसे दूर किया जा सकता है

एक लचीला उद्यमी के लक्षण

एक उद्यमी को अपने व्यावसायिक उद्यम में पूरी तरह से आगे बढ़ने के लिए पर्याप्त लचीला बनाने के लिए आवश्यक विशेषताएं हैं:

- नियंत्रण की एक मजबूत आंतरिक भावना
- विविधता लाने और विस्तार करने की क्षमता
- मजबूत सामाजिक संबंध
- उत्तरजीवी रवैया
- असफलताओं से सीखने का कौशल
- नकदी प्रवाह के प्रति जागरूक आदतें
- बड़ी तस्वीर देखने की क्षमता
- विस्तार पर ध्यान

सलाह

- ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं, साथियों, दोस्तों और परिवार का एक बड़ा नेटवर्क तैयार करें। यह न केवल आपको अपने व्यवसाय को बढ़ावा देने में मदद करेगा, बल्कि आपको सीखने, नए अवसरों की पहचान करने और बाजार में बदलाव के लिए तैयार रहने में भी मदद करेगा।
- असफलताओं पर ध्यान न दें। फिर से आगे बढ़ने के लिए आपको आगे क्या करने की आवश्यकता है उस पर ध्यान दें।
- जबकि आपको कोशिश करनी चाहिए, और खर्चों को कम करना चाहिए, सुनिश्चित करें कि यह आपके विकास की कीमत पर नहीं है।

7.5.8 सफलता और असफलता

उद्यमिता में सफलताओं और असफलताओं को समझना

श्याम एक प्रसिद्ध उद्यमी हैं, जो अपनी सफलता की कहानी के लिए जाने जाते हैं। लेकिन ज्यादातर लोग यह नहीं जानते कि श्याम अपने उद्यम के सफल होने से पहले कई बार असफल हुए। उद्यमिता वास्तव में क्या है, इसका अंदाजा लगाने के लिए उनका साक्षात्कार पढ़ें, सीधे एक ऐसे उद्यमी से, जिसके पास असफल और सफल दोनों हैं।

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

श्याम: हा हा, नहीं, यह सच नहीं है! अधिकांश लोगों का मानना है कि उद्यमियों को निडर होकर उत्साही होने की आवश्यकता है। लेकिन सच्चाई यह है कि डर एक बहुत ही सामान्य और मान्य मानवीय प्रतिक्रिया है, खासकर जब आप अपना खुद का व्यवसाय शुरू करने की योजना बना रहे हों! दरअसल, मेरा सबसे बड़ा डर फेल होने का डर था। हकीकत यह है कि उद्यमी जितना सफल होते हैं उतने ही असफल होते हैं। चाल यह है कि असफल होने के डर को अपनी योजनाओं के साथ आगे बढ़ने से रोकने की अनुमति न दें। याद रखें, असफलताएं भविष्य की सफलता के लिए सबक हैं!

साक्षात्कारकर्ता: आपके अनुसार, उद्यमियों के असफल होने का क्या कारण है?

श्याम: ठीक है, उद्यमियों के असफल होने का कोई एक कारण नहीं है। एक उद्यमी कई कारणों से असफल हो सकता है। आप असफल हो सकते हैं क्योंकि आपने अपने असफलता के डर को आपको हराने दिया है। आप असफल हो सकते हैं क्योंकि आप काम सौंपने (वितरित) करने के इच्छुक नहीं हैं। जैसा कि कहा जाता है, "आप कुछ भी कर सकते हैं, लेकिन सब कुछ नहीं!" आप असफल हो सकते हैं क्योंकि आपने बहुत आसानी से हार मान ली - शायद आप पर्याप्त रूप से दृढ़ नहीं थे। आप असफल हो सकते हैं क्योंकि आप अपनी ऊर्जा को छोटे, महत्वहीन कार्यों पर केंद्रित कर रहे थे और उन कार्यों को अनदेखा कर रहे थे जो सबसे महत्वपूर्ण थे। असफल होने के अन्य कारण गलत लोगों के साथ साझेदारी करना, अपने उत्पाद को सही ग्राहकों को सही समय पर सही कीमत पर नहीं बेच पाना... और भी कई कारण हैं!

साक्षात्कारकर्ता: एक उद्यमी के रूप में, आपको क्या लगता है कि विफलता को कैसे देखा जाना चाहिए?

श्याम: मेरा मानना है कि हम सभी को असफलता को एक संपत्ति के रूप में देखना चाहिए, न कि कुछ नकारात्मक के रूप में। जिस तरह से मैं इसे देखता हूँ, अगर आपके पास कोई विचार है, तो आपको इसे काम करने की कोशिश करनी चाहिए, भले ही एक मौका हो कि आप असफल हो जाएंगे। ऐसा इसलिए है क्योंकि कोशिश न करना वहीं असफलता है, वैसे भी! और असफलता सबसे बुरी चीज नहीं है जो हो सकती है। मुझे लगता है कि कोशिश न करने और सोचने के कारण पछताना पड़ रहा है 'क्या होगा अगर कोशिश करने और वास्तव में असफल होने से कहीं ज्यादा बुरा है।

साक्षात्कारकर्ता: जब आप पहली बार असफल हुए तो आपको कैसा लगा?

श्याम: मैं पूरी तरह से टूट गया था! यह बहुत ही दर्दनाक अनुभव था। लेकिन अच्छी खबर यह है कि आप असफलता से उबर जाते हैं। और हर बाद की विफलता के साथ, पुनर्प्राप्ति प्रक्रिया बहुत आसान हो जाती है। ऐसा इसलिए है क्योंकि आप प्रत्येक विफलता को एक सबक के रूप में देखना शुरू करते हैं जो अंततः आपको सफल होने में मदद करेगा, न कि एक बाधा के रूप में जिसे आप दूर नहीं कर सकते। आपको एहसास होने लगेगा कि असफलता के कई फायदे होते हैं।

साक्षात्कारकर्ता: क्या आप हमें असफल होने के कुछ लाभों के बारे में बता सकते हैं?

श्याम: असफल होने से मैंने व्यक्तिगत रूप से जो लाभ अनुभव किया है, उनमें से एक यह है कि असफलता ने मुझे चीजों को एक नई रोशनी में देखने के लिए प्रेरित किया। इसने मुझे ऐसे उत्तर दिए जो मेरे पास पहले नहीं थे। असफलता आपको बहुत मजबूत बना सकती है। यह आपके अहंकार को नियंत्रण में रखने में भी मदद करता है।

साक्षात्कारकर्ता: आप उन उद्यमियों को क्या सलाह देंगे जो अपना उद्यम शुरू करने वाले हैं?

श्याम: मैं उन्हें अपना शोध करने और यह सुनिश्चित करने के लिए कहूंगा कि उनका उत्पाद ऐसा कुछ है जो वास्तव में ग्राहकों द्वारा चाहता है। मैं उन्हें अपने सहयोगियों और कर्मचारियों को बहुत समझदारी और सावधानी से चुनने के लिए कहूंगा। मैं उन्हें बताऊंगा कि आक्रामक होना बहुत महत्वपूर्ण है - अपने उत्पाद को यथासंभव आक्रामक तरीके से आगे बढ़ाएं और उसका विपणन करें। मैं उन्हें चेतावनी दूंगा कि एक उद्यम शुरू करना बहुत महंगा है और उन्हें ऐसी स्थिति के लिए तैयार रहना चाहिए जहां उनके पास पैसे खत्म हो जाएं। मैं उन्हें दीर्घकालिक लक्ष्य बनाने और उस लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए एक योजना बनाने के लिए कहूंगा। मैं उन्हें एक ऐसा उत्पाद बनाने के लिए कहूंगा जो वास्तव में अद्वितीय हो। बहुत सावधान रहें और सुनिश्चित करें कि आप किसी अन्य स्टार्ट-अप की नकल नहीं कर रहे हैं। अंत में, मैं उन्हें बताऊंगा कि यह बहुत महत्वपूर्ण है कि उन्हें सही निवेशक मिले।

साक्षात्कारकर्ता: यह वास्तव में कुछ उपयोगी सलाह है, श्याम! मुझे यकीन है कि इससे सभी उद्यमियों को अपनी यात्रा शुरू करने से पहले अधिक तैयार होने में मदद मिलेगी! आपकी सभी अंतर्दृष्टि के लिए धन्यवाद!

सलाह



- याद रखें कि कुछ भी असंभव नहीं है।
- शुरू करने से पहले अपने मिशन और अपने उद्देश्य की पहचान करें।
- अपने अगले कदमों की योजना बनाएं - जल्दबाजी में निर्णय न लें।

इकाई 7.6: उद्यमी बनने की तैयारी

इकाई उद्देश्य



आप इस इकाई के अंत में सक्षम होंगे:

1. चर्चा करें कि बाजार अनुसंधान कैसे किया जाता है
2. मार्केटिंग के 4 Ps का वर्णन करें
3. विचार निर्माण के महत्व पर चर्चा करें
4. बुनियादी व्यावसायिक शब्दावली को याद करें
5. सीआरएम की आवश्यकता पर चर्चा करें
6. सीआरएम के लाभों पर चर्चा करें
7. नेटवर्किंग की आवश्यकता पर चर्चा करें
8. नेटवर्किंग के लाभों पर चर्चा करें
9. लक्ष्य निर्धारित करने के महत्व पर चर्चा करें
10. अल्पकालिक, मध्यम अवधि और दीर्घकालिक लक्ष्यों के बीच अंतर करें
11. चर्चा करें कि व्यवसाय योजना कैसे लिखें
12. वित्तीय नियोजन प्रक्रिया की व्याख्या करें
13. अपने जोखिम को प्रबंधित करने के तरीकों पर चर्चा करें
14. बैंक वित्त के लिए आवेदन करने की प्रक्रिया और औपचारिकताओं का वर्णन करें
15. चर्चा करें कि अपने स्वयं के उद्यम का प्रबंधन कैसे करें
16. उद्यम शुरू करने से पहले प्रत्येक उद्यमी द्वारा पूछे जाने वाले महत्वपूर्ण प्रश्नों की सूची बनाएं

7.6.1 बाजार अध्ययन/विपणन के 4 Ps/-एक विचार का महत्व

बाजार अनुसंधान को समझना

बाजार अनुसंधान उस बाजार में बेचे जा रहे उत्पाद या सेवा पर बाजार की जानकारी एकत्र करने, विश्लेषण करने और व्याख्या करने की प्रक्रिया है। इसमें जानकारी भी शामिल है:

- अतीत, वर्तमान और संभावित ग्राहक
- ग्राहक विशेषताएँ और खर्च करने की आदतें
- लक्षित बाजार का स्थान और जरूरतें
- समग्र उद्योग
- प्रासंगिक प्रतियोगी

बाजार अनुसंधान में दो प्रकार के डेटा शामिल होते हैं:

- **प्राथमिक जानकारी**। यह आपके द्वारा या आपके द्वारा किराए पर लिए गए किसी व्यक्ति द्वारा एकत्र किया गया शोध है।
- **माध्यमिक जानकारी**। यह वह शोध है जो पहले से मौजूद है और आपके खोजने और उपयोग करने के लिए उपलब्ध है।

प्राथमिक शोध

प्राथमिक शोध दो प्रकार के हो सकते हैं:

- **खोजपूर्ण:** यह ओपन एंडेड है और इसमें आमतौर पर विस्तृत, असंरचित साक्षात्कार शामिल होते हैं।
- **विशिष्ट:** यह सटीक है और इसमें संरचित, औपचारिक साक्षात्कार शामिल हैं। संचालन विशिष्ट

द्वितीय शोध

माध्यमिक अनुसंधान बाहरी जानकारी का उपयोग करता है। कुछ सामान्य माध्यमिक स्रोत हैं:

- **सार्वजनिक स्रोत:** ये आमतौर पर मुफ्त होते हैं और इनमें बहुत अच्छी जानकारी होती है। उदाहरण सरकारी विभाग, सार्वजनिक पुस्तकालयों के व्यावसायिक विभाग आदि हैं।
- **वाणिज्यिक स्रोत:** ये बहुमूल्य जानकारी प्रदान करते हैं लेकिन आमतौर पर भुगतान करने के लिए शुल्क की आवश्यकता होती है। उदाहरण अनुसंधान और व्यापार संघ, बैंक और अन्य वित्तीय संस्थान आदि हैं।
- **शैक्षणिक संस्थान:** ये जानकारी का खजाना प्रदान करते हैं। उदाहरण कॉलेज, विश्वविद्यालय, तकनीकी संस्थान आदि हैं।

7.6.1.1 मार्केटिंग के 4 Ps

मार्केटिंग के 4 Ps उत्पाद, मूल्य, प्रचार और स्थान हैं।

आइए इन 4 Ps में से प्रत्येक को विस्तार से देखें।

उत्पाद

एक उत्पाद मूर्त हो सकता है, जैसे एक अच्छा या अमूर्त, एक सेवा की तरह।

आपका उत्पाद जो भी हो, मार्केटिंग प्रक्रिया शुरू करने से पहले यह महत्वपूर्ण है कि आप जो पेशकश कर रहे हैं उसकी स्पष्ट समझ हो और इसकी अनूठी विशेषताएं क्या हैं।

अपने आप से पूछने के लिए कुछ प्रश्न हैं:

- उत्पाद/सेवा के लिए ग्राहक को क्या आवश्यकता है?
- यह किन जरूरतों को पूरा करता है?
- क्या कोई और विशेषताएँ जोड़ी जा सकती हैं?
- क्या इसमें कोई महंगी और अनावश्यक विशेषताएँ हैं?
- ग्राहक इसका उपयोग कैसे करेंगे?
- इसे क्या कहा जाना चाहिए?
- यह कैसे मिलते-जुलते उत्पादों से अलग है?
- उत्पादन करने में कितना खर्च आएगा?
- क्या इसे लाभ पर बेचा जा सकता है?

कीमत

एक बार उत्पाद के सभी तत्व स्थापित हो जाने के बाद, मूल्य कारक पर विचार किया जाना चाहिए। किसी उत्पाद की कीमत लाभ मार्जिन, आपूर्ति, मांग और विपणन रणनीति जैसे कई कारकों पर निर्भर करेगी।

अपने आप से पूछने के लिए कुछ विशिष्ट प्रश्नों में शामिल हैं:

- ग्राहकों के लिए उत्पाद/सेवा का मूल्य क्या है?
- क्या स्थानीय उत्पादों/सेवाओं ने मूल्य बिंदु स्थापित किए हैं?
- क्या ग्राहक मूल्य संवेदनशील है?
- क्या छूट की पेशकश की जानी चाहिए?
- आपके प्रतिस्पर्धियों की तुलना में आपकी कीमत कैसी है?

पदोन्नति

एक बार जब आप अपने उत्पाद और अपनी कीमत के बारे में निश्चित हो जाते हैं, तो अगला कदम इसे बढ़ावा देने के तरीकों को देखना है। प्रचार के कुछ प्रमुख तत्व विज्ञापन, जनसंपर्क, सोशल मीडिया मार्केटिंग, ईमेल मार्केटिंग, सर्च इंजन मार्केटिंग, वीडियो मार्केटिंग और बहुत कुछ हैं।

अपने आप से पूछने के लिए कुछ प्रश्न हैं:

- आपको अपने उत्पाद या सेवा का प्रचार कहां करना चाहिए?
- अपने लक्षित दर्शकों तक पहुंचने के लिए उपयोग करने का सबसे अच्छा माध्यम क्या है
- अपने उत्पाद को बढ़ावा देने का सबसे अच्छा समय कब होगा?
- आपके प्रतियोगी अपने उत्पादों का प्रचार कैसे कर रहे हैं?

स्थान

अधिकांश मार्केटर्स के अनुसार, मार्केटिंग का आधार सही उत्पाद, सही कीमत पर, सही जगह पर, सही समय पर पेश करना है। इस कारण से, संभावित ग्राहकों को वास्तविक ग्राहकों में बदलने के लिए सर्वोत्तम संभव स्थान का चयन करना महत्वपूर्ण है।

अपने आप से पूछने के लिए कुछ प्रश्न हैं:

- क्या आपके उत्पाद या सेवा की तलाश किसी भौतिक स्टोर, ऑनलाइन या दोनों में की जाएगी?
- सबसे उपयुक्त वितरण चैनलों तक पहुँचने के लिए आपको क्या करना चाहिए?
- क्या आपको बिक्री बल की आवश्यकता होगी?
- आपके प्रतियोगी अपने उत्पादों या सेवाओं की पेशकश कहां कर रहे हैं?
- क्या आपको अपने प्रतिस्पर्धियों के नक्शेकदम पर चलना चाहिए?
- क्या आपको अपने प्रतिस्पर्धियों से कुछ अलग करना चाहिए?

एक विचार का महत्व

विचार प्रगति की नींव हैं। एक विचार छोटा या महत्वपूर्ण हो सकता है, पूरा करने में आसान या लागू करने के लिए बेहद जटिल हो सकता है। जो भी हो, तथ्य यह है कि यह एक विचार है, यह योग्यता देता है। विचारों के बिना कुछ भी संभव नहीं है। उपहास के डर से अधिकांश लोग अपने विचारों को बोलने से डरते हैं। हालाँकि, यदि आप एक उद्यमी हैं और प्रतिस्पर्धी और नवीन बने रहना चाहते हैं, तो आपको अपने विचारों को प्रकाश में लाने की आवश्यकता है।

ऐसा करने के कुछ तरीके इस प्रकार हैं:

- विचार-मंथन की संस्कृति की स्थापना करना जहां आप सभी इच्छुक पार्टियों को योगदान करने के लिए आमंत्रित करते हैं
- विचारों पर ज़ोर से चर्चा करना ताकि लोग अपने विचारों, विचारों, विचारों को उनमें जोड़ सकें

- खुले विचारों वाला होना और अपने विचारों को सीमित न रखना, भले ही वह विचार जो हास्यास्पद लगता हो
- जिन विचारों पर आप तुरंत काम नहीं करते हैं, उन्हें न छोड़ें, बल्कि उन्हें नोट कर लें और उन्हें ठंडे बस्ते में डाल दें ताकि बाद में उन पर फिर से विचार किया जा सके।

सलाह



- ध्यान रखें कि अच्छे विचारों का हमेशा अनूठा होना जरूरी नहीं है।
- याद रखें कि समय आपके विचार की सफलता को निर्धारित करने में बहुत बड़ी भूमिका निभाता है।
- परिस्थितियाँ और परिस्थितियाँ हमेशा बदलती रहेंगी, इसलिए लचीले रहें और अपने विचार को उसी के अनुसार ढालें।

7.6.2 व्यावसायिक इकाई अवधारणाएँ: बुनियादी व्यावसायिक शब्दावली

यदि आपका उद्देश्य व्यवसाय शुरू करना और चलाना है, तो यह महत्वपूर्ण है कि आपको बुनियादी व्यावसायिक शर्तों की अच्छी समझ हो। प्रत्येक उद्यमी को निम्नलिखित शब्दों से अच्छी तरह वाकिफ होना चाहिए:

- **लेखांकन:** वित्तीय लेनदेन को रिकॉर्ड करने और रिपोर्ट करने का एक व्यवस्थित तरीका।
- **देय खाते:** एक कंपनी द्वारा अपने लेनदारों को देय धन।
- **प्राप्य खाते:** वह राशि जो एक कंपनी पर उसके ग्राहकों का बकाया है।
- **संपत्ति:** एक कंपनी के स्वामित्व वाली हर चीज का मूल्य और अपने व्यवसाय को संचालित करने के लिए उपयोग करता है।
- **तुलन पत्र:** एक निश्चित समय में कंपनी की संपत्ति, देनदारियों और मालिक की इक्विटी का एक स्लैपशॉट।
- **निचला रेखा:** एक महीने के अंत में एक व्यवसाय ने अर्जित या खोई कुल राशि।
- **व्यवसाय:** एक संगठन जो लाभ कमाने के उद्देश्य से काम करता है।
- **व्यवसाय से व्यवसाय (B2B):** एक व्यवसाय जो किसी अन्य व्यवसाय को सामान या सेवाएं बेचता है।
- **व्यवसाय से उपभोक्ता (B2C):** एक ऐसा व्यवसाय जो सीधे अंतिम उपयोगकर्ता को सामान या सेवाएं बेचता है।
- **पूंजी:** वह धन जो एक व्यवसाय के खाते, संपत्ति और निवेश में होता है। पूंजी के दो मुख्य प्रकार हैं ऋण और इक्विटी।
- **नकदी प्रवाह:** आय और व्यय सहित प्रत्येक माह एक व्यवसाय के माध्यम से धन की कुल आवाजाही।
- **कैश फ्लो स्टेटमेंट:** एक विशिष्ट अवधि के दौरान किसी व्यवसाय में प्रवेश करने और बाहर निकलने वाले धन को दर्शाने वाला विवरण।
- **अनुबंध:** वेतन के बदले काम करने का औपचारिक समझौता।
- **मूल्यहास:** समय के साथ किसी संपत्ति का घटिया मूल्य।
- **व्यय:** वह लागत जो एक व्यवसाय अपने संचालन के माध्यम से वहन करता है।
- **वित्त:** धन और अन्य संपत्तियों का प्रबंधन और आवंटन।
- **वित्तीय रिपोर्ट:** एक व्यवसाय के लेन-देन और व्यय का एक व्यापक खाता।
- **निश्चित लागत:** एकमुश्त खर्च।

- **आय विवरण (लाभ और हानि विवरण):** समय की अवधि के दौरान किसी व्यवसाय की लाभप्रदता को दर्शाता है।
- **देनदारियां:** किसी व्यवसाय के लिए किसी और के लिए क्या मूल्य है।
- **मार्केटिंग:** किसी उत्पाद या सेवा को बढ़ावा देने, बेचने और वितरित करने की प्रक्रिया।
- **शुद्ध आय/लाभ:** राजस्व घटा व्यय।
- **नेट वर्थ:** किसी व्यवसाय का कुल मूल्य।
- **पेबैक अवधि:** किसी व्यवसाय के प्रारंभिक निवेश को पुनर्प्राप्त करने में लगने वाला समय।
- **लाभ मार्जिन:** लाभ का अनुपात, राजस्व से विभाजित, प्रतिशत के रूप में प्रदर्शित किया जाता है।
- **निवेश पर लाभ (आरओआई):** किसी व्यवसाय को निवेश से प्रतिफल के रूप में प्राप्त होने वाली राशि।
- **राजस्व:** व्यय से पहले की आय की कुल राशि घटा दी जाती है।
- **बिक्री संभावना:** एक संभावित ग्राहक।
- **आपूर्तिकर्ता:** एक व्यवसाय के लिए आपूर्ति का प्रदाता।
- **लक्षित बाजार:** ग्राहकों का एक विशिष्ट समूह जिस पर कंपनी के उत्पादों और सेवाओं का लक्ष्य होता है।
- **मूल्यांकन:** व्यवसाय के समग्र मूल्य का अनुमान।
- **परिवर्तनीय लागत:** वे व्यय जो किसी व्यवसाय की गतिविधि के अनुपात में बदलते हैं।
- **कार्यशील पूंजी:** चालू परिसंपत्तियों के रूप में परिकल्पित वर्तमान देनदारियों को घटाकर।

7.6.3 सीआरएम और नेटवर्किंग

सीआरएम क्या है?

CRM, ग्राहक संबंध प्रबंधन के लिए खड़ा है। मूल रूप से अभिव्यक्ति ग्राहक संबंध प्रबंधन का अर्थ ग्राहकों के साथ अपने संबंधों का प्रबंधन करना था। हालाँकि, आज यह आईटी सिस्टम और सॉफ्टवेयर को संदर्भित करता है जिसे कंपनियों को अपने संबंधों को प्रबंधित करने में मदद करने के लिए डिज़ाइन किया गया है।

सीआरएम की आवश्यकता

एक कंपनी जितना बेहतर अपने ग्राहकों के साथ अपने संबंधों का प्रबंधन कर सकती है, कंपनी की सफलता की संभावना उतनी ही अधिक होगी। किसी भी उद्यमी के लिए, मौजूदा ग्राहकों को सफलतापूर्वक बनाए रखने और उद्यम का विस्तार करने की क्षमता सर्वोपरि है। इसलिए, आईटी सिस्टम जो दैनिक आधार पर ग्राहकों से निपटने की समस्याओं को दूर करने पर ध्यान केंद्रित करते हैं, मांग में अधिक से अधिक हो रहे हैं।

ग्राहक को समय के साथ बदलाव की आवश्यकता होती है, और प्रौद्योगिकी यह समझना आसान बना सकती है कि ग्राहक वास्तव में क्या चाहते हैं। यह अंतर्दृष्टि कंपनियों को अपने ग्राहकों की जरूरतों के प्रति अधिक प्रतिक्रियाशील होने में मदद करती है। यह उन्हें आवश्यकता पड़ने पर अपने व्यवसाय के संचालन को संशोधित करने में सक्षम बनाता है, ताकि उनके ग्राहकों को हमेशा सर्वोत्तम तरीके से सेवा दी जा सके। सीधे शब्दों में कहें, सीआरएम कंपनियों को अपने ग्राहकों के मूल्य को पहचानने में मदद करता है और उन्हें बेहतर ग्राहक संबंधों को भुनाने में सक्षम बनाता है।

सीआरएम के लाभ

सीआरएम के कई महत्वपूर्ण लाभ हैं:

- यह मौजूदा ग्राहकों के साथ संबंधों को बेहतर बनाने में मदद करता है जिसके कारण निम्नलिखित हो सकते हैं:
 - बढ़ी हुई बिक्री
 - ग्राहक की जरूरतों की पहचान
 - उत्पादों की क्रॉस-सेलिंग
- इसका परिणाम किसी के उत्पादों या सेवाओं के बेहतर विपणन में होता है
- इसका परिणाम किसी के उत्पादों या सेवाओं के बेहतर विपणन में होता है
- यह ग्राहकों की संतुष्टि और प्रतिधारण को बढ़ाता है
- यह सबसे अधिक लाभदायक ग्राहकों की पहचान करके और उन पर ध्यान केंद्रित करके लाभप्रदता में सुधार करता है

7.6.3.1 नेटवर्किंग क्या है?

व्यवसाय में, नेटवर्किंग का अर्थ है नए व्यवसाय की नियमित आपूर्ति लाने के लिए अपने व्यवसाय और व्यक्तिगत कनेक्शन का लाभ उठाना। यह मार्केटिंग विधि प्रभावी होने के साथ-साथ कम लागत वाली भी है। यह बिक्री के अवसरों और संपर्कों को विकसित करने का एक शानदार तरीका है। नेटवर्किंग रेफरल और परिचय पर आधारित हो सकती है, या फोन, ईमेल और सामाजिक और व्यावसायिक नेटवर्किंग वेबसाइटों के माध्यम से हो सकती है।

नेटवर्किंग की आवश्यकता

नेटवर्किंग व्यवसायियों के लिए एक आवश्यक व्यक्तिगत कौशल है, लेकिन यह उद्यमियों के लिए और भी महत्वपूर्ण है। नेटवर्किंग की प्रक्रिया की जड़ें संबंध निर्माण में हैं। नेटवर्किंग के परिणामस्वरूप अधिक संचार और उद्यमशीलता पारिस्थितिकी तंत्र में एक मजबूत उपस्थिति होती है। यह अन्य उद्यमियों के साथ मजबूत संबंध बनाने में मदद करता है।

दुनिया भर में आयोजित व्यावसायिक नेटवर्किंग कार्यक्रम समान विचारधारा वाले उद्यमियों को जोड़ने में एक बड़ी भूमिका निभाते हैं जो संचार में समान मौलिक विश्वास साझा करते हैं, विचारों का आदान-प्रदान करते हैं और विचारों को वास्तविकता में परिवर्तित करते हैं। इस तरह के नेटवर्किंग इवेंट उद्यमियों को संभावित निवेशकों से जोड़ने में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। उद्यमियों के पास बहुत अलग अनुभव और पृष्ठभूमि हो सकती है, लेकिन उन सभी के दिमाग में एक समान लक्ष्य होता है - वे सभी कनेक्शन, प्रेरणा, सलाह, अवसर और संरक्षक चाहते हैं। नेटवर्किंग उन्हें ऐसा करने के लिए एक मंच प्रदान करती है।

नेटवर्किंग के लाभ

नेटवर्किंग उद्यमियों के लिए कई लाभ प्रदान करती है। कुछ प्रमुख लाभ हैं:

- उच्च गुणवत्ता वाली लीड प्राप्त करना
- व्यापार के अवसरों में वृद्धि
- प्रासंगिक कनेक्शन का अच्छा स्रोत
- समान विचारधारा वाले उद्यमियों की सलाह
- दृश्यता प्राप्त करना और अपनी प्रोफाइल को ऊपर उठाना
- सकारात्मक और उत्साही लोगों से मिलना

- आत्मविश्वास में वृद्धि
- दूसरों की मदद करने से संतुष्टि
- मजबूत और स्थायी दोस्ती का निर्माण

सलाह



- जरूरतों की पहचान करने और प्रतिक्रिया एकत्र करने के लिए सोशल मीडिया इंटरैक्शन का उपयोग करें।
- नेटवर्किंग करते समय, हाँ/नहीं प्रकार के प्रश्नों के बजाय ओपन एंडेड प्रश्न पूछें।

7.6.4 व्यवसाय योजना: लक्ष्य क्यों निर्धारित करें?

लक्ष्य निर्धारित करना महत्वपूर्ण है क्योंकि यह आपको दीर्घकालिक दृष्टि और अल्पकालिक प्रेरणा देता है। लक्ष्य शॉर्ट टर्म, मीडियम टर्म और लॉन्ग टर्म हो सकते हैं।

अल्पकालिक लक्ष्यों

- ये निकट भविष्य के लिए विशिष्ट लक्ष्य हैं।

उदाहरण: एक मशीन की मरम्मत करना जो विफल हो गई है।

मध्यम अवधि के लक्ष्य

- ये लक्ष्य आपके अल्पकालिक लक्ष्यों पर बनाए गए हैं।
- उन्हें आपके अल्पकालिक लक्ष्यों की तरह विशिष्ट होने की आवश्यकता नहीं है।

उदाहरण: यह सुनिश्चित करने के लिए कि आपकी मशीनें फिर से विफल न हों, एक सेवा अनुबंध की व्यवस्था करना।

दूरगामी लक्ष्य

इन लक्ष्यों के लिए समय और योजना की आवश्यकता होती है।

उन्हें प्राप्त करने में आमतौर पर एक वर्ष या उससे अधिक समय लगता है।

उदाहरण: अपने खर्चों की योजना बनाना ताकि आप नई मशीनरी खरीद सकें

बिजनेस प्लान क्यों बनाएं?

एक व्यवसाय योजना यह समझने का एक उपकरण है कि आपके व्यवसाय को एक साथ कैसे रखा जाता है। इसका उपयोग प्रगति की निगरानी, जवाबदेही को बढ़ावा देने और व्यवसाय के भाग्य को नियंत्रित करने के लिए किया जा सकता है। यह आमतौर पर 3-5 साल का प्रोजेक्शन पेश करता है और उस योजना की रूपरेखा तैयार करता है जिसे कंपनी अपना राजस्व बढ़ाने के लिए पालन करना चाहती है। प्रमुख कर्मचारियों या भविष्य के निवेशकों की रुचि प्राप्त करने के लिए एक व्यवसाय योजना भी एक बहुत ही महत्वपूर्ण उपकरण है।

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

7.6.4.1 व्यवसाय योजना के तत्व

कार्यकारी सारांश

कार्यकारी सारांश शीर्षक पृष्ठ का अनुसरण करता है। सारांश में स्पष्ट रूप से व्यवसाय के स्वामी के रूप में आपकी इच्छाओं को संक्षेप में और व्यवसाय की तरह बताया जाना चाहिए। यह आपके व्यवसाय और आपकी योजनाओं का अवलोकन है। आदर्श रूप से यह 1-2 पृष्ठों से अधिक नहीं होना चाहिए।

आपके कार्यकारी सारांश में शामिल होना चाहिए:

- **मिशन वक्तव्य:** स्पष्ट करें कि आपका व्यवसाय क्या है। **उदाहरण: नाइके का मिशन वक्तव्य**
नाइके का मिशन वक्तव्य है "दुनिया के हर एथलीट के लिए प्रेरणा और नवीनता लाना।"
- **कंपनी की जानकारी:** आपके व्यवसाय का गठन कब हुआ, संस्थापकों के नाम और भूमिकाएं, कर्मचारियों की संख्या, आपके व्यवसाय स्थान आदि जैसी जानकारी प्रदान करें।
- **विकास की मुख्य विशेषताएं:** कंपनी के विकास के उदाहरणों का उल्लेख करें। जहां संभव हो वहां ग्राफ और चार्ट का प्रयोग करें।
- **आपके उत्पाद/सेवाएं:** प्रदान किए गए उत्पादों या सेवाओं का वर्णन करें।
- **वित्तीय जानकारी:** वर्तमान बैंक और निवेशकों के बारे में विवरण प्रदान करें।
- **भविष्य की योजनाओं को सारांशित करें:** वर्णन करें कि आप भविष्य में अपना व्यवसाय कहां देखते हैं।

व्यापार विवरण

आपकी व्यवसाय योजना के दूसरे खंड में आपके व्यवसाय के विभिन्न तत्वों की विस्तृत समीक्षा प्रदान करने की आवश्यकता है। यह संभावित निवेशकों को आपके व्यावसायिक लक्ष्य और आपकी पेशकश की विशिष्टता को सही ढंग से समझने में मदद करेगा।

आपके व्यवसाय विवरण में शामिल होना चाहिए:

- आपके व्यवसाय की प्रकृति का विवरण
- बाजार की जरूरत है कि आप संतुष्ट करने का लक्ष्य रख रहे हैं
- जिस तरीके से आपके उत्पाद और सेवाएं इन जरूरतों को पूरा करते हैं
- विशिष्ट उपभोक्ता और संगठन जिनकी आप सेवा करना चाहते हैं
- आपके विशिष्ट प्रतिस्पर्धी लाभ

बाजार विश्लेषण

बाजार विश्लेषण अनुभाग आमतौर पर व्यवसाय विवरण का अनुसरण करता है। इस खंड का उद्देश्य आपके उद्योग और बाजार ज्ञान का प्रदर्शन करना है। यह वह खंड भी है जहां आपको अपने शोध निष्कर्षों और निष्कर्षों को रखना चाहिए।

आपके बाजार विश्लेषण में शामिल होना चाहिए:

- आपका उद्योग विवरण और दृष्टिकोण
- आपके लक्षित बाजार की जानकारी
- आपके लक्षित दर्शकों की जरूरतें और जनसांख्यिकी
- आपके लक्षित बाजार का आकार

- बाजार में हिस्सेदारी की मात्रा जिसे आप हासिल करना चाहते हैं
- आपके मूल्य निर्धारण ढांचे
- आपका प्रतिस्पर्धी विश्लेषण
- कोई भी नियामक आवश्यकताएं

संगठन का प्रबंधन

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

- आपकी कंपनी की संगठनात्मक संरचना
- आपकी कंपनी के स्वामित्व का विवरण
- आपकी प्रबंधन टीम का विवरण
- आपके निदेशक मंडल की योग्यताएं
- प्रत्येक प्रभाग/विभाग और उसके कार्यों का विस्तृत विवरण
- वेतन और लाभ पैकेज जो आप अपने लोगों को प्रदान करते हैं

सेवा या उत्पाद लाइन

अगला खंड सेवा या उत्पाद लाइन अनुभाग है। यह वह जगह है जहां आप अपनी सेवा या उत्पाद का वर्णन करते हैं, और संभावित और वर्तमान ग्राहकों को उनके लाभों पर जोर देते हैं। विस्तार से बताएं कि आपकी पसंद का उत्पाद आपके लक्षित दर्शकों की जरूरतों को क्यों पूरा करेगा।

आपकी सेवा या उत्पाद लाइन अनुभाग में शामिल होना चाहिए:

- आपके उत्पाद/सेवा का विवरण
- आपके उत्पाद या सेवा के जीवन चक्र का विवरण
- किसी भी कॉपीराइट या पेटेंट फाइलिंग की सूची
- किसी भी अनुसंधान एवं विकास गतिविधियों का विवरण जिसमें आप शामिल हैं या योजना बना रहे हैं

विपणन बिक्री

एक बार आपकी योजना का सेवा या उत्पाद लाइन अनुभाग पूरा हो जाने के बाद, आपको अपने व्यवसाय के लिए विपणन और बिक्री प्रबंधन रणनीति के विवरण पर शुरू करना चाहिए।

आपके मार्केटिंग अनुभाग में निम्नलिखित रणनीतियाँ शामिल होनी चाहिए:

- **बाजार में प्रवेश की रणनीति:** यह रणनीति आपके मौजूदा उत्पादों या सेवाओं को मौजूदा बाजारों में बेचने पर केंद्रित है, ताकि आपकी बाजार हिस्सेदारी बढ़ाई जा सके।
- **विकास रणनीति:** यह रणनीति बाजार हिस्सेदारी की मात्रा बढ़ाने पर केंद्रित है, भले ही यह अल्पावधि में कमाई कम कर दे।
- **वितरण रणनीति के चैनल:** ये थोक व्यापारी, खुदरा विक्रेता, वितरक और यहां तक कि इंटरनेट भी हो सकते हैं।
- **संचार रणनीति:** ये लिखित रणनीतियां (ई-मेल, टेक्स्ट, चैट), मौखिक रणनीतियां (फोन कॉल, वीडियो चैट, आमने-सामने बातचीत), गैर-मौखिक रणनीतियां (शरीर की भाषा, चेहरे का भाव, आवाज का स्वर) हो सकती हैं) और दृश्य रणनीतियाँ (संकेत, वेबपेज, चित्र)।

- आपके बिक्री अनुभाग में निम्नलिखित जानकारी शामिल होनी चाहिए:
- बिक्री बल की रणनीति: यह रणनीति उद्यम के राजस्व को बढ़ाने पर केंद्रित है।
- आपकी बिक्री गतिविधियों का विश्लेषण: इसका मतलब है कि आप अपने उत्पादों या सेवाओं को कैसे बेचना चाहते हैं, इसका विवरण देना - क्या आप इसे ऑफलाइन या ऑनलाइन बेचेंगे, आप कितनी इकाइयों को बेचने का इरादा रखते हैं, आप प्रत्येक इकाई को किस कीमत पर बेचने की योजना बना रहे हैं, आदि।

फंडिंग अनुरोध

यह खंड विशेष रूप से उन लोगों के लिए है जिन्हें अपने उद्यम के लिए धन की आवश्यकता होती है। फंडिंग अनुरोध अनुभाग में निम्नलिखित जानकारी शामिल होनी चाहिए:

- वर्तमान में आपको कितनी धनराशि की आवश्यकता है।
- अगले पांच वर्षों में आपको कितनी धनराशि की आवश्यकता होगी। यह आपके दीर्घकालिक लक्ष्यों पर निर्भर करेगा।
- आप किस प्रकार की फंडिंग चाहते हैं और आप इसका उपयोग कैसे करने की योजना बना रहे हैं। क्या आप ऐसी फंडिंग चाहते हैं जिसका उपयोग केवल एक विशिष्ट उद्देश्य के लिए किया जा सके, या ऐसी फंडिंग जो किसी भी प्रकार की आवश्यकता के लिए उपयोग की जा सके?
- भविष्य के लिए रणनीतिक योजनाएं। इसमें आपकी दीर्घकालिक योजनाओं का विवरण शामिल होगा - ये योजनाएं क्या हैं और इन योजनाओं को गति देने के लिए आपको कितने धन की आवश्यकता होगी।
- ऐतिहासिक और संभावित वित्तीय जानकारी। यह आपके उद्यम शुरू होने से लेकर आज तक, आपके सभी वित्तीय रिकॉर्ड बनाकर और बनाए रखने के द्वारा किया जा सकता है। इसके लिए आवश्यक दस्तावेज आपकी बैलेंस शीट हैं जिसमें आपकी कंपनी की संपत्ति और देनदारियों का विवरण होता है, आपका आय विवरण जो आपकी कंपनी के राजस्व, व्यय और वर्ष के लिए शुद्ध आय, आपके कर रिटर्न (आमतौर पर पिछले तीन वर्षों के लिए) और आपके नकदी प्रवाह को सूचीबद्ध करता है। बजट जिसमें आने वाली नकदी, बाहर जाने वाली नकदी को सूचीबद्ध करता है और बताता है कि क्या आपके पास प्रत्येक महीने के अंत में नकद घाटा (ऋणात्मक शेष) या अधिशेष (सकारात्मक शेष) था।

वित्तीय योजना

इससे पहले कि आप अपना उद्यम बनाना शुरू करें, आपको अपने वित्त की योजना बनाने की आवश्यकता है। वित्तीय नियोजन के चरणों पर एक नज़र डालें:

- **चरण 1:** एक वित्तीय योजना बनाएं। इसमें इन लक्ष्यों को पूरा करने के लिए आपके लक्ष्य, रणनीति और समय-सीमा शामिल होनी चाहिए।
- **चरण 2:** अपने सभी महत्वपूर्ण वित्तीय दस्तावेजों को व्यवस्थित करें। अपने निवेश विवरण, बैंक स्टेटमेंट, टैक्स पेपर, क्रेडिट कार्ड बिल, बीमा पेपर और कोई अन्य वित्तीय रिकॉर्ड रखने के लिए एक फाइल बनाए रखें।
- **चरण 3:** अपने निवल मूल्य की गणना करें। इसका मतलब यह है कि यह पता लगाएं कि आपके पास क्या है (आपके घर, बैंक खाते, निवेश इत्यादि जैसी संपत्तियां), और फिर जो आप देय हैं उसे घटाएं (ऋण, लंबित क्रेडिट कार्ड राशि इत्यादि जैसी देनदारियां) आपके पास जो राशि बची है वह आपकी निवल संपत्ति है।
- **चरण 4:** खर्च करने की योजना बनाएं। इसका मतलब है कि विस्तार से लिख लें कि आपका पैसा कहाँ से आएगा और कहाँ जाएगा।
- **चरण 5:** एक आपातकालीन निधि बनाएं। एक अच्छे इमर्जेंसी फंड में इतना पैसा होता है कि वह कम से कम 6 महीने के खर्च को पूरा कर सके।
- **चरण 6:** अपना बीमा सेट अप करें। बीमा दीर्घकालिक वित्तीय सुरक्षा प्रदान करता है और आपको जोखिम से बचाता है।

• जोखिम प्रबंधन

एक उद्यमी के रूप में, यह महत्वपूर्ण है कि आप अपनी कंपनी की स्थापना शुरू करने से पहले, उस उद्यम के प्रकार से जुड़े जोखिमों का मूल्यांकन करें जिसे आप शुरू करना चाहते हैं। एक बार जब आप संभावित जोखिमों की पहचान कर लेते हैं, तो आप उन्हें कम करने के लिए कदम उठा सकते हैं। जोखिमों को प्रबंधित करने के कुछ तरीके हैं:

- समान व्यवसाय पर शोध करें और उनके जोखिमों के बारे में पता करें और उन्हें कैसे कम किया गया।
- मौजूदा बाजार प्रवृत्तियों का मूल्यांकन करें और पता करें कि क्या कुछ समय पहले लॉन्च किए गए समान उत्पाद या सेवाएं अभी भी जनता द्वारा अच्छी तरह से प्राप्त की जा रही हैं।
- इस बारे में सोचें कि क्या आपके पास अपने उत्पाद या सेवा को लॉन्च करने के लिए वास्तव में आवश्यक विशेषज्ञता है।
- अपने वित्त की जांच करें और देखें कि क्या आपके पास अपना उद्यम शुरू करने के लिए पर्याप्त आय है।
- अर्थव्यवस्था की वर्तमान स्थिति से अवगत रहें, विचार करें कि समय के साथ अर्थव्यवस्था कैसे बदल सकती है, और सोचें कि इनमें से किसी भी परिवर्तन से आपका उद्यम कैसे प्रभावित होगा।
- एक विस्तृत व्यवसाय योजना बनाएं।

सलाह



- सुनिश्चित करें कि सभी महत्वपूर्ण तत्व आपकी योजना में शामिल हैं।
- नंबरों की अच्छी तरह से जांच करें।
- संक्षिप्त और यथार्थवादी बनें।
- अपने दृष्टिकोण और अपने अनुमानों में रूढ़िवादी रहें।
- जहाँ भी संभव हो, चार्ट, ग्राफ़ और छवियों जैसे दृश्यों का उपयोग करें।

7.6.5 बैंक वित्त के लिए प्रक्रिया और औपचारिकताएं

बैंक वित्त की आवश्यकता

उद्यमियों के लिए, सबसे कठिन चुनौतियों में से एक स्टार्ट-अप के लिए धन हासिल करना शामिल है। कई फंडिंग विकल्प उपलब्ध होने के साथ, उद्यमियों को इस बात पर ध्यान देने की जरूरत है कि कौन सी फंडिंग पद्धति उनके लिए सबसे अच्छा काम करती है। भारत में, बैंक स्टार्ट-अप के सबसे बड़े फंडर्स में से एक हैं, जो हर साल हजारों स्टार्ट-अप को फंडिंग की पेशकश करते हैं।

7.6.5.1 उद्यमियों को क्या सूचना देनी चाहिए

फंडिंग के लिए बैंक?

किसी बैंक से संपर्क करते समय, उद्यमियों को विभिन्न मानदंडों का स्पष्ट विचार होना चाहिए जो बैंक ऋण आवेदनों की जांच, दर और प्रक्रिया के लिए उपयोग करते हैं। उद्यमियों को बैंकों को सटीक और सही जानकारी प्रदान करने के महत्व के बारे में भी पता होना चाहिए। वित्तीय संस्थानों के लिए ऋण आवेदकों के किसी भी डिफ़ॉल्ट व्यवहार को ट्रैक करना अब पहले से कहीं अधिक आसान हो गया है। बैंकों से वित्त पोषण की तलाश करने वाले उद्यमियों को बैंकों को उनकी सामान्य साख, वित्तीय स्थिति और गारंटियों या संपार्श्विक की पेशकश की जा सकने वाली जानकारी प्रदान करनी चाहिए।

सामान्य साख

यह वह जगह है जहां आप, एक उद्यमी के रूप में, बैंक को अपने बारे में पृष्ठभूमि की जानकारी प्रदान करते हैं।
ऐसी जानकारी में शामिल हैं:

- **परिचय पत्र:** यह पत्र एक सम्मानित व्यवसायी व्यक्ति द्वारा लिखा जाना चाहिए जो आपका परिचय देने के लिए आपको अच्छी तरह से जानता हो। इस पत्र का उद्देश्य आपकी उपलब्धियों और आपके चरित्र और सत्यनिष्ठा की पुष्टि करना है।
- **आपका प्रोफाइल:** यह मूल रूप से आपका बायोडाटा है। आपको बैंक को अपनी शैक्षिक उपलब्धियों, पेशेवर प्रशिक्षण, योग्यता, रोजगार रिकॉर्ड और उपलब्धियों का एक अच्छा विचार देना होगा।
- **बिजनेस ब्रोशर:** एक बिजनेस ब्रोशर आमतौर पर कंपनी के उत्पादों, क्लाइंट्स, बिजनेस कितने समय से चल रहा है आदि के बारे में जानकारी प्रदान करता है।
- **बैंक और अन्य संदर्भ:** यदि आपका किसी अन्य बैंक में खाता है, तो उन बैंक संदर्भों को प्रदान करना एक अच्छा विचार है।
- **कंपनी के स्वामित्व या पंजीकरण का प्रमाण:** कुछ मामलों में, आपको बैंक को कंपनी के स्वामित्व और पंजीकरण का प्रमाण देना पड़ सकता है। संपत्ति और देनदारियों की एक सूची भी आवश्यक हो सकती है।

आर्थिक स्थिति

बैंक आपके उद्यम पर वर्तमान वित्तीय जानकारी की अपेक्षा करेंगे। आपको जिन मानक वित्तीय रिपोर्टों के साथ तैयार किया जाना चाहिए वे हैं:

- बैलेंस शीट
- नकदी प्रवाह विवरण
- व्यापार की योजना
- लाभ - हानि खाता
- अनुमानित बिक्री और राजस्व
- व्यवहार्यता अध्ययन

गारंटी या संपार्श्विक

आमतौर पर बैंक आपको बिना सिक्योरिटी के लोन देने से मना कर देते हैं। यदि आप ऋण नहीं चुकाते हैं तो आप उन संपत्तियों की पेशकश कर सकते हैं जिन्हें बैंक जब्त कर सकता है और बेच सकता है। मशीनरी, उपकरण, वाहन आदि जैसी अचल संपत्तियों को भी ऋण के लिए सुरक्षा माना जाता है।

7.6.5.2 बैंकों का उधार मानदंड

यदि आप निम्नलिखित उधार मानदंडों को पूरा कर सकते हैं, तो फंडिंग के लिए आपके अनुरोध के सफल होने की संभावना अधिक होगी:

- अच्छा नकदी प्रवाह
- पर्याप्त शेयरधारकों की निधि
- पर्याप्त सुरक्षा
- व्यवसाय में अनुभव
- अच्छी साख

प्रक्रिया

फंडिंग के लिए आवेदन करने के लिए निम्नलिखित प्रक्रिया का पालन करना होगा।

- अपना आवेदन पत्र और अन्य सभी आवश्यक दस्तावेज बैंक को जमा करें।
- बैंक आपकी क्रेडिट योग्यता का सावधानीपूर्वक आकलन करेगा और प्रबंधन, वित्तीय, परिचालन और उद्योग की जानकारी के साथ-साथ पिछले ऋण प्रदर्शन जैसे मापदंडों के संबंध में आपकी व्यावसायिक जानकारी का विश्लेषण करके रेटिंग प्रदान करेगा।
- बैंक इस बारे में फैसला करेगा कि आपको फंडिंग दी जानी चाहिए या नहीं।

सलाह

- अनुभवी बैंकरों से फंडिंग के विकल्पों के बारे में सलाह लें।
- सतर्क रहें और अपनी आवश्यकता से अधिक समय के लिए, अपनी सुविधा से अधिक ब्याज दर पर उधार लेने से बचें।

7.6.6 उद्यम प्रबंधन - एक सिंहावलोकन

अपने उद्यम को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने के लिए आपको दिन-प्रतिदिन की गतिविधियों के प्रबंधन से लेकर यह पता लगाने तक कि बड़े पैमाने पर होने वाले आयोजन को कैसे संभालना है, कई अलग-अलग पहलुओं को देखने की जरूरत है। आइए अपनी कंपनी को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने के लिए कुछ सरल चरणों पर एक नज़र डालें।

चरण 1: अपने नेतृत्व कौशल का उपयोग करें और आवश्यकता पड़ने पर सलाह मांगें।

रामू का उदाहरण लें, जिसने हाल ही में अपना उद्यम शुरू किया है। रामू के पास अच्छा नेतृत्व कौशल है - वह ईमानदार है, अच्छी तरह से संवाद करता है, काम सौंपना जानता है आदि। ये नेतृत्व कौशल निश्चित रूप से रामू को उसके उद्यम के प्रबंधन में मदद करते हैं। हालांकि, कभी-कभी रामू के सामने ऐसी स्थितियाँ आ जाती हैं कि उसे समझ नहीं आता कि उसे कैसे संभालना है। इस मामले में रामू को क्या करना चाहिए? एक समाधान उसके लिए एक अधिक अनुभवी प्रबंधक खोजने के लिए है जो उसे सलाह देने के लिए तैयार है। रामू के लिए एक अन्य उपाय यह है कि वह अपने नेटवर्किंग कौशल का उपयोग करे ताकि वह अन्य संगठनों के प्रबंधकों से जुड़ सके, जो उन्हें सलाह दे सकते हैं कि ऐसी स्थितियों को कैसे संभालना है।

चरण 2: अपने काम को दूसरों के बीच बांटें - यह महसूस करें कि आप सब कुछ खुद नहीं संभाल सकते।

यहां तक कि दुनिया का सबसे कुशल प्रबंधक भी हर एक कार्य का प्रबंधन नहीं कर पाएगा, जो एक उद्यम उससे मांगेगा। एक स्मार्ट प्रबंधक को यह महसूस करने की आवश्यकता है कि अपने उद्यम के प्रबंधन की कुंजी अपने सभी कार्यों को अपने आसपास के लोगों के बीच विभाजित करने में निहित है। इसे प्रतिनिधिमंडल के रूप में जाना जाता है। हालांकि, प्रत्यायोजन पर्याप्त नहीं है। यदि प्रबंधक परिणाम देखना चाहता है तो उसे प्रभावी ढंग से प्रतिनिधि बनाना चाहिए। यह महत्वपूर्ण है क्योंकि प्रत्यायोजन, जब गलत तरीके से किया जाता है, तो आप अपने लिए और भी अधिक काम बना सकते हैं। प्रभावी ढंग से प्रतिनिधि बनाने के लिए, आप दो सूचियाँ बनाकर शुरू कर सकते हैं। एक सूची में वे चीजें होनी चाहिए जो आप जानते हैं कि आपको खुद को संभालने की जरूरत है। दूसरी सूची में वे चीजें शामिल होनी चाहिए जो आपको विश्वास है कि दूसरों को प्रबंधित करने और संभालने के लिए दी जा सकती हैं।

गलत प्रतिनिधिमंडल के अलावा, एक और मुद्दा जो उत्पन्न हो सकता है वह है अति-प्रतिनिधिमंडल। इसका मतलब है कि अपने बहुत से काम दूसरों को सौंप देना। इसके साथ समस्या यह है कि आप जितने अधिक कार्य सौंपेंगे, उतना ही अधिक समय आप उन लोगों की कार्य प्रगति पर नज़र रखने और निगरानी करने में व्यतीत करेंगे जिन्हें आपने कार्य सौंपे हैं। इससे आपके पास अपना काम पूरा करने के लिए बहुत कम समय बचेगा।

चरण 3: नौकरी के लिए सही लोगों को किराए पर लें।

सही लोगों को काम पर रखना आपके उद्यम को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने की दिशा में एक लंबा रास्ता तय करता है। नौकरी के लिए उपयुक्त सर्वोत्तम लोगों को नियुक्त करने के लिए, आपको अपनी साक्षात्कार प्रक्रिया के साथ बहुत सावधान रहने की आवश्यकता है। आपको संभावित उम्मीदवारों से सही प्रश्न पूछने चाहिए और उनके उत्तरों का सावधानीपूर्वक मूल्यांकन करना चाहिए। पृष्ठभूमि की जांच करना हमेशा एक अच्छा अभ्यास होता है। क्रेडिट चेक चलाना भी एक अच्छा विचार है, खासकर यदि आप जिन लोगों को काम पर रखने की योजना बना रहे हैं, वे आपके पैसे को संभाल रहे होंगे। प्रत्येक भूमिका के लिए एक विस्तृत नौकरी विवरण बनाएं जिसे आप भरना चाहते हैं और सुनिश्चित करें कि सभी उम्मीदवारों को नौकरी के विवरण की स्पष्ट और सही समझ है। आपके पास एक कर्मचारी नियमावली भी होनी चाहिए, जहां आप अपने कर्मचारियों से हर उम्मीद को कम करते हैं। इन सभी कार्रवाइयों से यह सुनिश्चित करने में मदद मिलेगी कि आपके उद्यम को चलाने के लिए सही लोगों से संपर्क किया जाए।

चरण 4: अपने कर्मचारियों को प्रेरित करें और उन्हें अच्छी तरह प्रशिक्षित करें।

आपके उद्यम को तभी प्रभावी ढंग से प्रबंधित किया जा सकता है जब आपके कर्मचारी आपके उद्यम के लिए कड़ी मेहनत करने के लिए प्रेरित हों। प्रेरित होने का एक हिस्सा आपके कर्मचारियों को आपके उद्यम की दृष्टि और मिशन में विश्वास करना और वास्तव में उसी को आगे बढ़ाने के लिए प्रयास करना है। आप अपने कर्मचारियों को उपलब्धियों के लिए मान्यता, बोनस और पुरस्कार के साथ प्रेरित कर सकते हैं। आप उन्हें यह बताकर भी प्रेरित कर सकते हैं कि उनके प्रयासों से कंपनी को कैसे सफलता मिली है। इससे उन्हें गर्व महसूस करने में मदद मिलेगी और उन्हें जिम्मेदारी की भावना मिलेगी जिससे उनकी प्रेरणा बढ़ेगी। अपने लोगों को प्रेरित करने के अलावा, आपके कर्मचारियों को लगातार नई प्रथाओं और प्रौद्योगिकियों में प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। याद रखें, प्रशिक्षण एक बार का प्रयास नहीं है। यह एक सतत प्रयास है जिसे नियमित रूप से करने की आवश्यकता है।

चरण 5: अपने ग्राहकों को अच्छी तरह से संभालने के लिए अपने लोगों को प्रशिक्षित करें।

आपके कर्मचारियों को ग्राहक प्रबंधन की कला से अच्छी तरह वाकिफ होना चाहिए। इसका मतलब है कि उन्हें यह समझने में सक्षम होना चाहिए कि उनके ग्राहक क्या चाहते हैं, और यह भी जानते हैं कि उनकी ज़रूरतों को कैसे पूरा किया जाए। उनके लिए इसे वास्तव में समझने के लिए, उन्हें यह देखना होगा कि आप ग्राहकों के साथ प्रभावी ढंग से कैसे व्यवहार करते हैं।

इसे उदाहरण द्वारा अग्रणी कहा जाता है। उन्हें दिखाएं कि आप अपने ग्राहकों की ईमानदारी से कैसे सुनते हैं और उनकी आवश्यकताओं को समझने के लिए आप जो प्रयास करते हैं। उन्हें उस प्रकार के प्रश्नों को सुनने दें जो आप अपने ग्राहकों से पूछते हैं, ताकि वे समझ सकें कि कौन से प्रश्न उपयुक्त हैं।

चरण 6: अपने उद्यम का प्रभावी ढंग से विपणन करें।

इसके अलावा, अगर आपको लगता है कि आपको इस क्षेत्र में मदद की ज़रूरत है तो एक मार्केटिंग एजेंसी किराए पर लें। अब जब आप जानते हैं कि आपके उद्यम को प्रभावी ढंग से चलाने के लिए क्या आवश्यक है, तो इन चरणों को लागू करें, और देखें कि आपके उद्यम का प्रबंधन कितना आसान हो गया है!

सलाह



- अनुभवी बैंकरों से फंडिंग के विकल्पों के बारे में सलाह लें।
- सतर्क रहें और जरूरत से ज्यादा समय के लिए जरूरत से ज्यादा उधार लेने से बचें। ब्याज दर जो आपके साथ सहज है उससे अधिक है।

7.6.7 उद्यमिता को ध्यान में रखते हुए

उद्यमिता पर विचार करने से पहले खुद से पूछने के लिए प्रश्न।

1. मैं एक व्यवसाय क्यों शुरू कर रहा हूँ?
2. मैं किस समस्या का समाधान कर रहा हूँ?
3. क्या इससे पहले दूसरों ने इस समस्या को हल करने का प्रयास किया है? वे सफल हुए या असफल?
4. क्या मेरे पास कोई मेंटर¹ या उद्योग विशेषज्ञ है जिससे मैं संपर्क कर सकता हूँ?
5. मेरा आदर्श ग्राहक कौन है²?
6. मेरे प्रतिस्पर्धी³ कौन हैं?
7. क्या बात मेरे बिजनेस आइडिया को दूसरे बिजनेस आइडिया से अलग बनाती है?
8. मेरे उत्पाद या सेवा की मुख्य विशेषताएं क्या हैं?
9. क्या मैंने SWOT⁴ विश्लेषण किया है?
10. बाजार का आकार क्या है जो मेरे उत्पाद या सेवा को खरीदेगा?
11. बाजार का परीक्षण करने के लिए न्यूनतम व्यवहार्य उत्पाद⁵ बनाने में क्या लगेगा?
12. आरंभ करने के लिए मुझे कितने पैसे की आवश्यकता होगी?
13. क्या मुझे ऋण लेने की आवश्यकता होगी?
14. मेरे उत्पाद या सेवाएं कितनी जल्दी उपलब्ध होंगी?
15. मैं ईवन को कब तोड़ूंगा या लाभ कमाऊंगा?
16. मेरे विचार में निवेश करने वाले कैसे लाभ कमाएंगे?
17. मुझे अपने व्यवसाय का कानूनी ढांचा कैसे स्थापित करना चाहिए⁷?
18. मुझे किन करों का भुगतान करना होगा?
19. मुझे किस प्रकार के बीमा⁹ की आवश्यकता होगी?
20. क्या मैं फीडबैक के लिए संभावित ग्राहकों तक पहुंचा हूँ?

सलाह



- इसमें महत्वपूर्ण समय, धन और संसाधनों का निवेश करने से पहले अपने व्यावसायिक विचारों को मान्य करना बहुत महत्वपूर्ण है।
- आप अपने आप से जितने अधिक प्रश्न पूछेंगे, उद्यम शुरू करने के उतार-चढ़ाव से निपटने के लिए आप उतने ही अधिक तैयार होंगे।

फुटनोट:

1. एक संरक्षक एक विश्वसनीय और अनुभवी व्यक्ति होता है जो आपको प्रशिक्षित करने और मार्गदर्शन करने के लिए तैयार होता है।
2. ग्राहक वह है जो सामान और/या सेवाएं खरीदता है।
3. एक प्रतियोगी वह व्यक्ति या कंपनी है जो आपके उत्पादों और/या सेवाओं के समान उत्पादों और/या सेवाओं को बेचता है।
4. SWOT का मतलब ताकत, कमजोरियां, अवसर और खतरे हैं। अपनी कंपनी का SWOT विश्लेषण करने के लिए, आपको अपनी कंपनी की सभी ताकत और कमजोरियों, आपकी कंपनी के लिए मौजूद अवसरों और आपकी कंपनी के सामने आने वाले खतरों को सूचीबद्ध करने की आवश्यकता है।
5. एक न्यूनतम व्यवहार्य उत्पाद एक ऐसा उत्पाद है जिसमें कम से कम संभावित विशेषताएं हैं, जिसे ग्राहकों को उत्पाद पर ग्राहकों से प्रतिक्रिया प्राप्त करने के उद्देश्य से बेचा जा सकता है।
6. एक कंपनी तब भी टूटती है जब कंपनी का लाभ लागत के बराबर होता है।
7. कानूनी संरचना एकमाल स्वामित्व, साझेदारी या सीमित देयता भागीदारी हो सकती है।
8. दो प्रकार के कर हैं - किसी व्यक्ति या कंपनी द्वारा देय प्रत्यक्ष कर, या वस्तुओं और/या सेवाओं पर लगाए गए अप्रत्यक्ष कर।
9. बीमा दो प्रकार का होता है - जीवन बीमा और सामान्य बीमा। जीवन बीमा मानव जीवन की देखरेख करता है जबकि सामान्य बीमा में पशु, सामान, कार आदि जैसी संपत्ति शामिल होती 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



इलेक्ट्रॉनिक्स में स्किलिंग इंडिया

पता: ई 155, दूसरी मंजिल, ईएससी हाउस, ओखला औद्योगिक क्षेत्र,
फेस 3, नई दिल्ली- 110020, भारत

ईमेल: info@essc-india.org

वेब: www.essc-india.org

फोन: +91 8447738501

कीमत: ₹