कार्यपालक – सचिवीय सेवाएँ

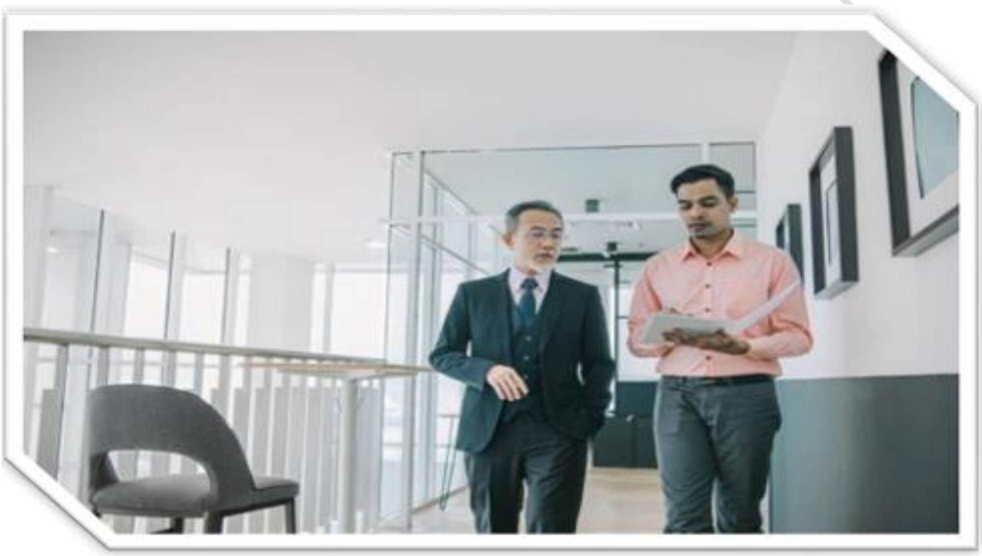
(EXECUTIVE – SECRETARIAL SERVICES)

(कार्य भूमिका)

योग्यता पैक— संदर्भ सं. MEP/Q0201

कार्यक्षेत्र— प्रबंधन, उद्यमिता और व्यावसायिक कौशल

(कक्षा 12 के लिए मॉड्यूल)



विद्यया ऽ मृतमश्नुते

एन सी ई आर टी
NCERT

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

पंडित सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान

(भारत सरकार के शिक्षा मंत्रालय के अधीन रा.शै.अ.प्र.प. की घटक इकाई)

श्यामला हिल्स, भोपाल— 462002, मध्य प्रदेश, भारत

http//www.psscive.ac.in

प्रारूप अध्ययन सामग्री

© पं.सुं.श.केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, भोपाल 2025

प्रकाशक की पूर्व अनुमति के बिना इस प्रकाशन के किसी भी भाग को किसी भी रूप में या किसी भी माध्यम से, इलेक्ट्रॉनिक, यांत्रिक, फोटोकॉपी, रिकॉर्डिंग या अन्यथा, पुनरुत्पादित, पुन प्राप्ति प्रणाली में संग्रहीत या प्रेषित नहीं किया जा सकता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

आमुख

व्यावसायिक शिक्षा एक गतिशील और विकासशील क्षेत्र है और यह सुनिश्चित करना अत्यंत महत्वपूर्ण है कि प्रत्येक विद्यार्थी के पास गुणवत्तापूर्ण शिक्षण सामग्री उपलब्ध हो। पंडित सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान (पी.एस.एस.सी.आई.वी.ई.) की व्यापक और समावेशी अध्ययन सामग्री तैयार करने की यात्रा कठिन और समय लेने वाली है जिसके लिए गहन शोध, विशेषज्ञ परामर्श और राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद् (रा.शै.अ.प्र.प.) द्वारा प्रकाशन की आवश्यकता है। हालाँकि, अंतिम अध्ययन सामग्री की अनुपस्थिति हमारे विद्यार्थियों की शैक्षिक प्रगति में बाधा नहीं बननी चाहिए। इस आवश्यकता को देखते हुए हम प्रारूप अध्ययन सामग्री प्रस्तुत करते हैं, जो एक अनंतिम लेकिन व्यापक मार्गदर्शिका है, जिसे शिक्षण और सीखने के बीच का अंतर दूर करने के लिए डिजाइन किया गया है, जब तक कि अध्ययन सामग्री का आधिकारिक संस्करण रा.शै.अ.प्र.प. द्वारा उपलब्ध नहीं करा दिया जाता। प्रारूप अध्ययन सामग्री शिक्षकों और विद्यार्थियों के लिए अंतरिम अवधि में उपयोग करने के लिए सामग्री का एक संरचित और सुलभ सेट प्रदान करती है। सामग्री को निर्धारित पाठ्यक्रम के साथ संरेखित किया गया है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि विद्यार्थी अपने सीखने के उद्देश्यों के साथ सही रास्ते पर बने रहें।

मॉड्यूल की विषयवस्तु शिक्षा में निरंतरता बनाए रखने और व्यावसायिक शिक्षा में शिक्षण-अधिगम की गति को बनाए रखने के लिए तैयार की गई है। इसमें पाठ्यक्रम और शैक्षिक मानकों के अनुरूप आवश्यक अवधारणाएँ और कौशल शामिल हैं। हम उन शिक्षाविदों, व्यावसायिक शिक्षकों, विषय विशेषज्ञों, उद्योग विशेषज्ञों, शैक्षणिक सलाहकारों और अन्य सभी लोगों के प्रति आभार व्यक्त करते हैं जिन्होंने इस प्रारूप अध्ययन सामग्री के निर्माण में अपनी विशेषज्ञता और अंतर्दृष्टि प्रदान की

शिक्षकों को अध्ययन सामग्री के प्रारूप मॉड्यूल को एक मार्गदर्शक के रूप में उपयोग करने और अपने शिक्षण को अतिरिक्त संसाधनों और गतिविधियों से पूरक बनाने के लिए प्रोत्साहन दिया जाता है जो उनके विद्यार्थियों की विशिष्ट शिक्षण शैलियों और आवश्यकताओं को पूरा करते हैं। सहयोग और प्रतिक्रिया महत्वपूर्ण हैं; इसलिए, हम अध्ययन सामग्री की विषय-वस्तु में सुधार के लिए विशेष रूप से शिक्षकों द्वारा, सुझावों का स्वागत करते हैं।

यह सामग्री कॉपीराइट के अधीन है और इसे रा.शै.अ.प्र.प.- पी.एस.एस.सी.आई.वी.ई. की अनुमति के बिना मुद्रित नहीं किया जाना चाहिए।

भोपाल

अगस्त 2025

दीपक पालीवाल

संयुक्त निदेशक

पं.सुं.श. केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान (पी.एस.एस.सी.आई.वी.ई.)

राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद्

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

मॉड्यूल विकास समूह

सदस्य

ब्रीज त्रिपाठी, सहायक प्राध्यापक (संविदा), व्यवसाय एवं वाणिज्य विभाग, पीएसएस केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, (रा.शै.अ.प्र.प.), भोपाल

दीक्षा चौरसिया, सहायक प्राध्यापक (संविदा), व्यवसाय एवं वाणिज्य विभाग, पीएसएस केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, (रा.शै.अ.प्र.प.), भोपाल

प्रकाश चंद्र राउत, सहायक प्राध्यापक, व्यवसाय एवं वाणिज्य विभाग, पीएसएस केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, (रा.शै.अ.प्र.प.), भोपाल

संगमेश हुगर, सहायक प्राध्यापक, व्यवसाय एवं वाणिज्य विभाग, पीएसएस केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, (रा.शै.अ.प्र.प.), भोपाल

सर्वेश मोहानिया, सह प्राध्यापक, प्रबंधन संकाय, जागरण लेकसिटी विश्वविद्यालय, भोपाल

अनुवाद, संपादन एवं समीक्षा

विजेंद्र बोरबन, वरिष्ठ संपादक, पाठ्यक्रम विकास एवं मूल्यांकन केंद्र, पं. सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, राशैअप्रप, भोपाल— 462 002, मध्य प्रदेश।

मनोज कुमार, संपादक, रिसर्च जरनल 'समागम' एवं पूर्व एडजंक्ट प्राध्यापक, माखनलाल चतुर्वेदी राष्ट्रीय पत्रकारिता एवं संचार विश्वविद्यालय, भोपाल, मध्य प्रदेश

जितेंद्र शर्मा, नॉलेज एडवाइजर, इम्पैक्ट एजुकेयर एंड लर्निंग सॉल्यूशन्स, भोपाल

ब्रीज त्रिपाठी, सहायक प्राध्यापक (संविदा), व्यवसाय एवं वाणिज्य विभाग, पीएसएस केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, (रा.शै.अ.प्र.प.), भोपाल

सदस्य–समन्वयक

पुन्नम वीरैय्या, प्राध्यापक एवं विभागाध्यक्ष, व्यवसाय एवं वाणिज्य विभाग, पीएसएस केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, (रा.शै.अ.प्र.प.), भोपाल।

कार्यक्रम समन्वयक (हिंदी अनुवाद)

रजनीश, सहायक पुस्तकालयाध्यक्ष, पंडित सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, रा.शै.अ.प्र.प., श्यामला हिल्स, भोपाल, मध्यप्रदेश।

राज्य समन्वयक

विपिन कुमार जैन, सह प्राध्यापक एवं विभागाध्यक्ष, मानविकी, विज्ञान, शिक्षा और अनुसंधान, पंडित सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, रा.शै.अ.प्र.प., श्यामला हिल्स, भोपाल, मध्यप्रदेश।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

कार्यक्रम निदेशक

दीपक पालीवाल, संयुक्त निदेशक, पंडित सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, रा.शै.अ.प्र.प., श्यामला हिल्स, भोपाल, मध्यप्रदेश।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

विषय सूची

आमुख	I
मॉड्यूल विकास समिति	II
मॉड्यूल 1— कार्यालय के अभिलेख और प्रलेखन	1
सत्र 1— अभिलेख और फाइलें	3
सत्र 2— प्रलेखों के प्रकार	11
सत्र 3— सामग्री और ऊर्जा	21
सत्र 4— ऊर्जा संरक्षण अभ्यास	32
मॉड्यूल 2— ग्राहकों और सहकर्मियों के साथ संप्रेषण	40
सत्र 1— सचिवीय संप्रेषण	41
सत्र 2— प्रभावी संप्रेषण	56
सत्र 3— मानव संसाधन के साथ डेटा प्रबंधन	71
सत्र 4— सहकर्मियों और वरिष्ठ अधिकारियों के साथ अंतःक्रिया	86
मॉड्यूल 3— कार्यस्थल पर सिद्धांत और व्यावसायिक आचरण	101
सत्र 1— कार्यस्थल पर उपयुक्त व्यावसायिक प्रस्तुति	103
सत्र 2— व्यावसायिक दक्षता बनाए रखना और उसे सुदृढ़ करना	110
सत्र 3— अनुशासन और नैतिक ढंग से कार्य करना	138
सत्र 4— सभी हितधारकों के साथ प्रभावी ढंग से कार्य करना	154
मॉड्यूल 4— प्रलेखन और संगठनात्मक मानक	170
सत्र 1— संगठनात्मक मानकों की अवधारणा	171
सत्र 2— उद्योग मानक	182
सत्र 3— संगठनात्मक मानव संसाधन प्रबंधन	192
सत्र 4— संगठनात्मक डेटा प्रबंधन	201
मॉड्यूल 5— कार्यस्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा व्यवहार	209
सत्र 1— कार्य सुरक्षा और स्वास्थ्य मानक	210
सत्र 2— संगठनात्मक नीति के अनुसार सुरक्षा मानक	219
सत्र 3— जोखिमपूर्ण स्थिति में सुरक्षा विनियम और प्रक्रियाएं	229
सत्र 4— सुरक्षा संकेत	241
उत्तर कुंजी	252

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

मॉड्यूल 1— कार्यालय के अभिलेख और प्रलेखन

आज के गतिशील और डिजिटीकृत कार्यस्थल में अभिलेखों और प्रलेखन का प्रबंधन किसी भी कार्यालयीन वातावरण के सुचारु संचालन के लिए अत्यंत महत्त्वपूर्ण है। अभिलेख और प्रलेखन में विभिन्न प्रकार की सामग्रियां सम्मिलित होती हैं, जैसे— इलेक्ट्रॉनिक फाइलें, कागजी प्रलेख, ई-मेल, अनुबंध, प्रतिवेदन, चालान आदि। इन अभिलेखों में महत्वपूर्ण जानकारी होती है जो निर्णय लेने, नियमों का अनुपालन, ऐतिहासिक संदर्भ और विधिक उद्देश्यों के लिए आवश्यक होती है। अभिलेखों और प्रलेखन का उचित प्रबंधन यह सुनिश्चित करता है कि जानकारी सही ढंग से संकलित हो, सुरक्षित रूप से संग्रहित हो, आवश्यकता पड़ने पर आसानी से प्राप्त की जा सके और जब उसकी आवश्यकता न रहे तब उसे उचित ढंग से निस्तारित किया जा सके।

अभिलेख विभिन्न कार्यालयीन गतिविधियों के माध्यम है, जैसे— पत्राचार, लेनदेन, बैठकों और परियोजनाओं के माध्यम से तैयार होते हैं। अभिलेखों के निर्माण के लिए स्पष्ट प्रक्रियाएं और मानक स्थापित करना आवश्यक है ताकि एकरूपता और शुद्धता सुनिश्चित की जा सके। जब अभिलेख तैयार हो जाते हैं, तब उन्हें उनके प्रकार, विषयवस्तु और प्रासंगिकता के आधार पर वर्गीकृत और श्रेणीबद्ध किया जाना चाहिए, इससे अभिलेखों को इस प्रकार व्यवस्थित किया जा सकता है कि उन्हें आवश्यकता पड़ने पर आसानी से प्राप्त किया जा सके और उन्हें उपयुक्त स्थानों पर सुरक्षित रखा जा सके। अभिलेखों को निर्धारित स्थानों पर सुरक्षित रूप से संग्रहित किया जाना चाहिए, चाहे वे भौतिक रूप में हों या डिजिटल रूप में। भौतिक अभिलेखों के लिए यह फाइलिंग या भंडारण कक्षों में रखा जा सकता है, जबकि डिजिटल अभिलेख सर्वर, डेटाबेस या क्लाउड पर संग्रहीत किए जा सकते हैं। प्रभावी संग्रहण प्रणाली ऐसी होनी चाहिए जो आवश्यकता पड़ने पर अभिलेखों की त्वरित प्राप्ति को संभव बनाए। अभिलेखों तक पहुंच केवल अधिकृत व्यक्तियों तक सीमित होनी चाहिए। पासवर्ड, कूटलेखन (इनट्रीप्शन) और उपयोगकर्ता अनुमति जैसे उपायों को लागू करने से संवेदनशील जानकारी, अनधिकृत पहुंच, चोरी या छेड़छाड़ से सुरक्षित रखने में सहायता मिलती है।

संगठनों को अभिलेख संरक्षण समय सारणी निर्धारित करनी चाहिए, जिसमें यह स्पष्ट किया जाता है कि विभिन्न प्रकार के अभिलेखों को विधिक, नियामकीय और व्यावसायिक आवश्यकताओं के आधार पर कितने समय तक सुरक्षित रखा जाना चाहिए। जब अभिलेख अपनी संरक्षण अवधि के अंत तक पहुंच जाते हैं या उनकी आवश्यकता नहीं रहती, तब उन्हें गोपनीयता और निजता संबंधी विधियों का पालन करते हुए सुरक्षित तरीके से निस्तारित किया जाना चाहिए। इलेक्ट्रॉनिक प्रलेख प्रबंधन प्रणाली (डीएमएस) का उपयोग अभिलेखों और प्रलेखन के प्रबंधन को सरल बनाता है। डीएमएस मंचों में संस्करण नियंत्रण, (वर्जन कंट्रोल) लेखा पथ, मेटाडाटा टैगिंग और स्वचालित कार्यप्रवाह जैसी सुविधाएं होती हैं, जो अभिलेख प्रबंधन प्रक्रियाओं में दक्षता और उत्तरदायित्व को बढ़ाती हैं। कार्यालयों को अभिलेखों और प्रलेखन के प्रबंधन से संबंधित विभिन्न विधिक और नियामकीय आवश्यकताओं का पालन करना आवश्यक है, जिनमें डेटा संरक्षण विधियां, उद्योग मानक और संरक्षण नीतियां सम्मिलित हैं। इनका पालन न करने पर विधिक परिणाम, आर्थिक दंड और प्रतिष्ठा की हानि हो सकती है।

अभिलेखों और प्रलेखन का प्रभावी प्रबंधन संगठनात्मक अखंडता बनाए रखने, सूचित निर्णय लेने में सहायता करने तथा कार्यालयीन वातावरण में नियामकीय अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए अत्यंत आवश्यक है। इन कार्यों को संपादित करने में कार्यालय सहायक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं, जिसके लिए सूक्ष्मता पर ध्यान, संगठनात्मक कौशल और अभिलेख प्रबंधन की सर्वोत्तम प्रक्रियाओं की गहन समझ आवश्यक होती है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

यह मॉड्यूल कार्यालयीन परिवेश में अभिलेखों और प्रलेखन के संरक्षण, संगठन और सुरक्षा से संबंधित महत्त्वपूर्ण पक्षों पर केंद्रित है। पहले सत्र में अभिलेख और फाइलें सम्मिलित हैं। दूसरे सत्र में प्रलेखों के प्रकार सम्मिलित हैं। तीसरा सत्र सामग्री और ऊर्जा से संबंधित है। अंतिम सत्र ऊर्जा संरक्षण अभ्यास से संबंधित है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 1— अभिलेख और फाइलें

कार्यालयीन वातावरण में अभिलेख और फाइलें व्यवसाय के संचालन के लिए आवश्यक जानकारी को व्यवस्थित करने, प्रबंधित करने और सुरक्षित रखने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं। अभिलेखों और फाइलों का प्रभावी प्रबंधन संगठनात्मक दक्षता, अनुपालन और उत्तरदायित्व बनाए रखने के लिए आवश्यक है, साथ ही दीर्घकाल के लिए महत्त्वपूर्ण सूचना और ज्ञान संसाधनों को सुरक्षित रखने में भी सहायक होता है।

कार्यपालक सचिव के लिए संगठनात्मक नीतियां, प्रक्रियाएं और दिशानिर्देश

कार्यपालक सचिव के लिए संगठनात्मक नीतियां, प्रक्रियाएं और दिशानिर्देश किसी संगठन में कार्यपालक सचिव की भूमिका को नियंत्रित करने वाली अपेक्षाओं, जिम्मेदारियों और मानकों को रेखांकित करते हैं। ये प्रलेख कार्यों को कुशलतापूर्वक संपादित करने, गोपनीयता बनाए रखने और व्यावसायिक आचरण को बनाए रखने के लिए एक रूपरेखा प्रदान करती है।

डेटा संरक्षण नीति— यह नीति प्रासंगिक डेटा संरक्षण विधियों और विनियमों के अनुसार व्यक्तिगत डेटा के संकलन, भंडारण और प्रसंस्करण को नियंत्रित करती है। इसमें डेटा की सुरक्षा सुनिश्चित करने तथा अनधिकृत पहुंच या प्रकटन (डिस्क्लोजर) से उसकी रक्षा करने की प्रक्रियाएं निर्धारित की जाती हैं।

गोपनीयता नीति— गोपनीयता नीति कार्यपालक सचिव की उस जिम्मेदारी को निर्धारित करती है जिसमें संगठन से संबंधित मामलों, कर्मचारी अभिलेखों और ग्राहक डेटा से जुड़ी संवेदनशील जानकारी को विवेकपूर्वक संभालना और गोपनीयता बनाए रखना सम्मिलित होता है।

संप्रेषण शिष्टाचार (प्रोटोकॉल)— प्रभावी संप्रेषण के लिए दिशानिर्देश, जैसे— ई-मेल शिष्टाचार, दूरभाष शिष्टाचार और विभागों के मध्य संप्रेषण से संबंधित शिष्टाचार, सभी पत्राचार में व्यावसायिकता और स्पष्टता बनाए रखने में सहायता करते हैं।

प्रलेख प्रबंधन प्रक्रियाएं— भौतिक और डिजिटल दोनों प्रकार के प्रलेखों को व्यवस्थित करने, संग्रहित करने और प्राप्त करने की प्रक्रियाएं यह सुनिश्चित करती हैं कि जानकारी का प्रबंधन दक्षता से हो और वह अधिकृत व्यक्तियों के लिए सुलभ बनी रहे।

बैठक प्रबंधन दिशानिर्देश— बैठकों का समय निर्धारित करना, कार्यसूची तैयार करना, कार्यवृत्त तैयार करना और बैठक सामग्री का वितरण करना जैसे, दिशानिर्देश यह सुनिश्चित करते हैं कि बैठकें व्यवस्थित और उत्पादक हों।

समय प्रबंधन दिशानिर्देश— कार्यों की प्राथमिकता निर्धारित करना, कैलेंडर का प्रबंधन करना और समय सीमाओं का पालन करना जैसे, दिशानिर्देश कार्यपालक सचिव को अपने कार्यभार का प्रभावी प्रबंधन करने और संगठनात्मक उद्देश्यों को पूरा करने में सहायता करते हैं।

व्यावसायिक विकास के अवसर— प्रशिक्षण, व्यावसायिक विकास संसाधनों और कैरियर उन्नति के अवसरों तक पहुंच से संबंधित दिशानिर्देश कार्यपालक सचिव के निरंतर विकास और कौशल उन्नयन में सहायक होते हैं।

नैतिक मानक और आचरण संहिता— आचरण संहिता सभी कर्मचारियों, जिनमें कार्यपालक सचिव भी सम्मिलित हैं, के अपेक्षित व्यवहार और नैतिक मानकों को स्पष्ट करती है तथा कार्यस्थल पर ईमानदारी, सत्यनिष्ठा और व्यावसायिकता को बढ़ावा देती है।

संगठनात्मक पदानुक्रम का महत्व— संगठन के भीतर स्पष्टता, दक्षता, उत्तरदायित्व और समन्वय स्थापित करने के लिए संगठनात्मक पदानुक्रम अत्यंत आवश्यक है (चित्र 1.1)। भूमिकाओं और दायित्वों को परिभाषित करके, संप्रेषण और निर्णय प्रक्रिया

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

को सुगम बनाकर, उत्तरदायित्व को प्रोत्साहित करके तथा विकास और सहयोग को समर्थन देकर पदानुक्रमिक संरचनाएं संगठन की समग्र प्रभावशीलता और सफलता में योगदान देती हैं। संगठनात्मक पदानुक्रम, जिसे आदेश श्रृंखला या संगठनात्मक संरचना भी कहा जाता है, किसी भी संगठन के प्रभावी संचालन के लिए आवश्यक होता है। संगठनात्मक पदानुक्रम में निम्नलिखित महत्वपूर्ण पक्ष सम्मिलित होते हैं —

चित्र 1.1— संगठनात्मक पदानुक्रम

भूमिकाओं और दायित्वों में स्पष्टता— एक स्पष्ट संगठनात्मक पदानुक्रम संगठन के भीतर प्रत्येक पद की भूमिकाओं और दायित्वों को परिभाषित करता है। यह स्पष्ट करता है कि कौन किसे निर्देशित करता है, कौन विशिष्ट कार्यों के लिए उत्तरदायी है और निर्णय लेने का अधिकार किसके पास है। यह स्पष्टता कर्मचारियों को संगठन में अपनी स्थिति समझने में सहायता करती है और यह सुनिश्चित करती है कि प्रत्येक व्यक्ति को यह ज्ञात हो कि उससे क्या अपेक्षा की जाती है।

प्रभावी संप्रेषण— संगठनात्मक पदानुक्रम प्रबंधन के विभिन्न स्तरों और कर्मचारियों के मध्य संप्रेषण की औपचारिक व्यवस्था स्थापित करता है। यह सुनिश्चित करता है कि सूचना आदेश श्रृंखला के क्रमवार सुचारु रूप से प्रवाहित हो, जिससे भ्रम, पुनरावृत्ति और संप्रेषण में त्रुटि से बचाव हो सके। संप्रेषण के स्पष्ट माध्यम संगठन में, निर्देश, प्रतिक्रिया और निर्णयों के समय पर क्रियान्वयन संभव बनाते हैं।

प्रभावी निर्णय प्रक्रिया— सुव्यवस्थित संगठनात्मक पदानुक्रम अधिकार के प्रत्यायोजन (डेलीगेशन) और विषयों के उच्च स्तर तक प्रेषण के लिए एक रूपरेखा प्रदान करके निर्णय प्रक्रिया को सुगम बनाता है। जब पदानुक्रम के प्रत्येक स्तर पर दायित्व और निर्णय अधिकार स्पष्ट रूप से निर्धारित होते हैं, तब निर्णय अधिक दक्षता से लिए जा सकते हैं। इसके अतिरिक्त, पदानुक्रमिक संरचनाएं विवादों और मतभेदों के समाधान के लिए स्पष्ट अधिकार रेखाएं प्रदान करके उनके शीघ्र समाधान में सहायता करती हैं।

संसाधनों का उपयुक्त आवंटन— संगठनात्मक पदानुक्रम मानव संसाधन, वित्तीय संसाधन और सामग्री सहित विभिन्न संसाधनों के प्रभावी आवंटन को संभव बनाता है प्रत्येक स्तर के प्रबंधक संगठन के लक्ष्यों और उद्देश्यों के आधार पर कार्यों की प्राथमिकता निर्धारित कर, संसाधनों का आवंटन और गतिविधियों का समन्वय कर सकते हैं। इससे यह सुनिश्चित होता है कि संसाधनों का उपयोग प्रभावी रूप से हो और संगठन की प्राथमिकताएं रणनीतिक उद्देश्यों के अनुरूप रहें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

उत्तरदायित्व को प्रोत्साहन— पदानुक्रमिक संरचना स्पष्ट अधिकार और उत्तरदायित्व स्थापित करके उत्तरदायित्व को प्रोत्साहित करती है। प्रत्येक कर्मचारी को यह ज्ञात होता है कि वह किसे रिपोर्ट करता है और उसके कार्य निष्पादन का मूल्यांकन किसके द्वारा किया जाएगा। यह उत्तरदायित्व कर्मचारियों को अपने कार्य के प्रति स्वामित्व ग्रहण करने, समय सीमाओं का पालन करने और अपने कार्य में उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए प्रेरित करता है।

विकास और प्रगति को प्रोत्साहन— संगठनात्मक पदानुक्रम कैरियर उन्नति और व्यावसायिक विकास के लिए एक रूपरेखा प्रदान करता है। कर्मचारी, संगठन के भीतर प्रगति का एक स्पष्ट मार्ग देख सकते हैं, जिसमें पदोन्नति, दायित्व और पदानुक्रम के उच्च स्तरों पर नेतृत्व भूमिकाओं के अवसर सम्मिलित होते हैं। यह कर्मचारियों को अपने कौशल, ज्ञान और दक्षताओं का विकास करने के लिए प्रेरित करता है। ताकि वे संगठन के भीतर अपने भविष्य को सुनिश्चित कर सकें।

समन्वय और सहयोग— पदानुक्रमिक संरचनाएं संगठन के भीतर विभिन्न विभागों, समूहों और व्यक्तियों के मध्य समन्वय और सहयोग को सुगम बनाती हैं। प्रत्येक स्तर के प्रबंधक, अपने समूहों के प्रयासों का समन्वय कर गतिविधियों को संगठनात्मक लक्ष्यों के अनुरूप और साझा उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए विभिन्न कार्यों के मध्य सहयोग स्थापित कर सकते हैं। इससे यह सुनिश्चित होता है कि गतिविधियां समन्वित रहें, संसाधनों का प्रभावी उपयोग हो और संगठन के लक्ष्य सामूहिक रूप से प्राप्त किए जाएं।

प्रतिवेदन संरचना का महत्त्व— प्रतिवेदन संरचना, जिसे संगठनात्मक प्रतिवेदन श्रेणीक्रम भी कहा जाता है, किसी कार्यालय या किसी भी संगठन के संचालन में महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाती है।

कार्यालय में प्रभावी कार्य के लिए निम्नलिखित प्रतिवेदन संरचना का पालन किया जाना आवश्यक है —

स्पष्ट संप्रेषण माध्यम— प्रतिवेदन संरचना संगठन के भीतर स्पष्ट संप्रेषण करती है। यह औपचारिक माध्यम स्थापित करती है, जिनके माध्यम से प्रबंधन के विभिन्न स्तरों और कर्मचारियों के मध्य जानकारी, निर्देश, प्रतिपुष्टि और निर्णय प्रवाहित होते हैं।

दक्ष निर्णय क्षमता— एक निर्धारित प्रतिवेदन संरचना संगठन के भीतर निर्णय क्षमता की प्रक्रिया को प्रभावी बनाती है। यह स्पष्ट करती है कि प्रबंधन के प्रत्येक स्तर पर निर्णय लेने का अधिकार किसके पास है, जिससे निर्णय लेने की प्रक्रिया सुचारु होती है और विलंब कम होता है।

उत्तरदायित्व और जिम्मेदारी— प्रतिवेदन संरचना, अधिकार और पर्यवेक्षण के उत्तरदायित्व को प्रोत्साहित करती है। प्रत्येक कर्मचारी को यह ज्ञात होता है कि वह किसे प्रतिवेदन देना है और उसके कार्य प्रदर्शन का मूल्यांकन करने के लिए कौन जिम्मेदार है।

संसाधनों का प्रभावी आवंटन— एक सुव्यवस्थित प्रतिवेदन संरचना मानव संसाधन, वित्तीय संसाधन और सामग्रियों सहित संसाधनों के प्रभावी आवंटन को सुगम बनाती है। प्रतिवेदन श्रेणीक्रम के प्रत्येक स्तर पर प्रबंधक, संगठन के लक्ष्यों और प्राथमिकताओं के आधार पर कार्यों की प्राथमिकता निर्धारित कर, संसाधनों का आवंटन और गतिविधियों का समन्वय कर सकते हैं।

कार्य निष्पादन (परफारमेंस) प्रबंधन— प्रतिवेदन संरचना संगठन के भीतर कार्य निष्पादन प्रबंधन और मूल्यांकन के लिए एक रूपरेखा प्रदान करती है। प्रबंधक अपने प्रत्यक्ष अधीनस्थों के कार्य निष्पादन की निगरानी, प्रतिपुष्टि और मार्गदर्शन तथा निर्धारित मानदंडों और अपेक्षाओं के आधार पर कार्य निष्पादन का मूल्यांकन कर सकते हैं।

कैरियर विकास और उन्नति— स्पष्ट प्रतिवेदन संरचना कर्मचारियों को संगठन के भीतर पदों के श्रेणीक्रम तथा कैरियर उन्नति और विकास के अवसरों को समझने में सक्षम बनाती है। कर्मचारी, संगठन के भीतर प्रगति का स्पष्ट मार्ग देख सकते हैं, जिसमें पदोन्नति, अधिक जिम्मेदारी और नेतृत्व भूमिकाओं के अवसर सम्मिलित होते हैं।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

समन्वय और सहयोग— प्रतिवेदन संरचना संगठन के विभिन्न विभागों, समूहों और व्यक्तियों के मध्य समन्वय और सहयोग को सुगम बनाती है। प्रबंधक अपने समूहों के प्रयासों का समन्वय कर सकते हैं, गतिविधियों को संगठनात्मक लक्ष्यों के अनुरूप बना सकते हैं और समान उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए विभिन्न कार्यों के मध्य सहयोग कर सकते हैं।

फाइलिंग प्रणाली का महत्त्व

कार्यपालक सचिव द्वारा प्रबंधित फाइलिंग प्रणाली कार्यालय या संगठन में व्यवस्था बनाए रखने, जानकारी के प्रबंधन, अनुपालन सुनिश्चित करने, जोखिम को कम करने, निर्णय दक्षता में सहयोग देने, कार्य प्रवाह की दक्षता को बढ़ाने, व्यावसायिक छवि प्रस्तुत करने तथा समय और लागत की बचत करने के लिए अत्यंत आवश्यक होती है। किसी कार्यालय में कार्यपालक सचिव या प्रशासनिक क्षमतापूर्ण द्वारा प्रबंधित फाइलिंग प्रणाली कई कारणों से अत्यंत महत्त्वपूर्ण होती है।

संगठन और सुलभता— एक सुव्यवस्थित फाइलिंग प्रणाली यह सुनिश्चित करती है कि प्रलेख व्यवस्थित ढंग से संग्रहित हों, जिससे आवश्यकता पड़ने पर उन्हें आसानी से खोजा जा सके। इससे दैनिक कार्यों की दक्षता बढ़ती है, क्योंकि कर्मचारी आवश्यक प्रलेखों शीघ्र प्राप्त कर सकते हैं।

सूचना प्रबंधन— फाइलिंग प्रणाली विभिन्न प्रकार की सूचनाओं का भंडार होती है, जिनमें पत्राचार, प्रतिवेदन, अनुबंध और अन्य महत्त्वपूर्ण प्रलेख सम्मिलित होते हैं। एक सुव्यवस्थित फाइलिंग प्रणाली बनाए रखने से कार्यपालक सचिव यह सुनिश्चित करता है कि मूल्यवान जानकारी का उचित प्रबंधन और भविष्य के संदर्भ के लिए संरक्षित हो।

अनुपालन और विधिक आवश्यकताएं— अनेक उद्योगों में प्रलेख संरक्षण और गोपनीयता से संबंधित नियामकीय आवश्यकताएं होती हैं। एक सुव्यवस्थित फाइलिंग प्रणाली प्रलेखों के संग्रहण और उनकी पहुंच का स्पष्ट अभिलेख प्रदान करके विधिक दायित्वों के अनुपालन को सुनिश्चित करने में सहायता करती है।

जोखिम प्रबंधन— संवेदनशील जानकारी की हानि, डेटा उल्लंघन या विधिक विवाद जैसे, जोखिमों को कम करने के लिए प्रलेखों का उचित प्रबंधन आवश्यक है। एक सुव्यवस्थित फाइलिंग प्रणाली त्रुटियों, प्रलेखों के गलत स्थान पर रखे जाने या गोपनीय जानकारी तक अनधिकृत पहुंच की आशंका को कम करती है।

निर्णय निर्माण में सहयोग— प्रबंधक और कार्यपालक अधिकारी सूचित निर्णय लेने के लिए सटीक और समय पर उपलब्ध जानकारी पर निर्भर रहते हैं। कार्यपालक सचिव की फाइलिंग प्रणाली संबंधित प्रलेखों और डेटा तक पहुंच उपलब्ध कराकर संगठन के सभी स्तरों पर प्रभावी निर्णय निर्माण को सुगम बनाती है।

कार्य प्रवाह की दक्षता— एक सुव्यवस्थित फाइलिंग प्रणाली यह सुनिश्चित करके कार्य प्रवाह को सुचारु बनाती है। व्यवस्थित प्रलेख निर्माण और समीक्षा से लेकर अनुमोदन और अभिलेखीकरण से कार्यालय की समग्र दक्षता और उत्पादकता में वृद्धि करती है।

व्यावसायिक छवि— सुव्यवस्थित फाइलिंग प्रणाली कार्यालय या संगठन की व्यावसायिकता और दक्षता को सकारात्मक रूप से प्रदर्शित करती है। यह ग्राहकों, हितधारकों और कर्मचारियों में विश्वास उत्पन्न करती है तथा व्यवस्था और सूक्ष्मता के प्रति प्रतिबद्धता को दर्शाती है।

समय और लागत की बचत— एक सुव्यवस्थित फाइलिंग प्रणाली प्रलेखों को खोजने में लगने वाले समय को कम करती है। इसके अतिरिक्त यह प्रयासों की पुनरावृत्ति या खोए हुए प्रलेखों को पुनः तैयार करने की आवश्यकता को भी कम करती है, जिससे संगठन की लागत में कमी आती है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

***डेटा संरक्षण नीति*—** ऐसी नीति जो प्रासंगिक डेटा संरक्षण विधियों और विनियमों के अनुरूप व्यक्तिगत डेटा के संकलन, भंडारण और प्रसंस्करण को नियंत्रित करती है।

***गोपनीयता नीति*—** यह कार्यपालक सचिव की उस जिम्मेदारी को स्पष्ट करती है जिसमें संगठन से संबंधित मामलों, कर्मचारी अभिलेखों और ग्राहक डेटा से जुड़ी संवेदनशील जानकारी को विवेकपूर्वक संभालना और गोपनीयता बनाए रखना सम्मिलित होता है।

***प्रलेख प्रबंधन प्रक्रियाएं*—** भौतिक और डिजिटल दोनों प्रकार के प्रलेखों को व्यवस्थित करने, संग्रहित करने और प्राप्त करने की प्रक्रियाएं, जिससे जानकारी का प्रभावी प्रबंधन और सुलभता सुनिश्चित होती है।

***समय प्रबंधन दिशानिर्देश*—** कार्यों की प्राथमिकता निर्धारित करने, कैलेंडर का प्रबंधन करने और समय सीमाओं से संबंधित दिशानिर्देश, जो कार्यपालक सचिव को अपने कार्यभार का प्रभावी प्रबंधन करने और संगठनात्मक उद्देश्यों को प्राप्त करने में सहायता करते हैं।

प्रयोगात्मक अभ्यास

***गतिविधि 1*—** स्टाफ, सेवा प्रदाताओं, आपूर्तिकर्ताओं तथा अन्य हितधारकों के संपर्क विवरणों की सूची बनाए।

***आवश्यक सामग्री*—** पेन, पेंसिल, ए4 आकार का कागज और नोटबुक।

***प्रक्रिया*—**

1. विद्यार्थियों के समूह के साथ किसी भी संगठन का भ्रमण करें।
2. विभाग का भ्रमण करने के लिए (एच.आर.) मानव संसाधन प्रबंधक से अनुमति लें।
3. स्टाफ, सेवा प्रदाताओं, आपूर्तिकर्ताओं तथा अन्य हितधारकों का विवरण प्राप्त करें।
4. दो समूह बनाएं।
5. विवरण एकत्रित करके उसकी सूची तैयार करें।
6. अपनी सूची की दूसरे समूह की सूची से तुलना करें।
7. इस सूची को विषय शिक्षक को दिखाएं।
8. यहां शिक्षक से अपेक्षा की जाती है कि वे प्रतिक्रिया दें।
9. विद्यार्थी आवश्यक परिवर्तनों को सम्मिलित करेंगे और अंतिम प्रतिवेदन तैयार करेंगे।
10. समग्र प्रतिवेदन विषय शिक्षक के समक्ष प्रस्तुत करें।

***गतिविधि 2*—** फाइलिंग प्रणाली के लिए प्रलेखों का प्रिंट लें तथा आवश्यक पत्राचार के लिए फाइलिंग प्रणाली बनाएं।

***आवश्यक सामग्री*—** पेन, पेंसिल और नोटबुक।

***प्रक्रिया*—**

1. विद्यार्थियों के सहपाठी समूह के साथ किसी भी संगठन का भ्रमण करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

2. प्रशासन विभाग का भ्रमण करने के लिए अनुमति प्राप्त करें।
3. छोटे समूह बनाएं।
4. फाइल संचिकाओं के अनुसार समूह बनाएं।
5. प्रत्येक संचिका की जिम्मेदारी लें।
6. फाइलिंग के नामों का अध्ययन करें और वर्णक्रमानुसार या तिथि के अनुसार सूची तैयार करें।
7. प्राधिकृत व्यक्ति की अनुमति से फाइलिंग प्रणाली की जांच करें।
8. फाइलिंग के लिए आवश्यक फाइलों का प्रिंट लें—
    क) अब समूह के भीतर प्रक्रिया पर चर्चा करें।
    ख) सुझावों और महत्त्वपूर्ण बिंदुओं को लिख लें।
    ग) तैयार की गई सूची पर चर्चा करें और फाइलों को विद्यार्थी समूहों में वितरित करें।
9. प्रत्येक समूह फाइलों को व्यवस्थित करने की जिम्मेदारी लेगा।
10. जब फाइलिंग का कार्य पूरा हो जाए, तब प्रक्रिया लिखें और एक प्रतिवेदन तैयार करें।
11. प्रतिवेदन विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. कार्यालयीन वातावरण में, ______ और ______ व्यवसाय के सुचारु संचालन में महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।
2. संगठन के भीतर स्पष्ट रिपोर्टिंग ______ द्वारा स्पष्ट संप्रेषण मार्ग और प्रभावी निर्णय प्रक्रिया को प्रोत्साहित किया जाता है।
3. कार्यपालक सचिव द्वारा प्रबंधित फाइलिंग प्रणाली संगठन के ______ को बनाए रखने के लिए आवश्यक है।
4. डेटा संरक्षण के लिए कार्यपालक सचिव के लिए ______ और दिशानिर्देश है।
5. प्रभावी कार्य वातावरण के लिए ______ अनिवार्य है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. सत्र में संगठनात्मक संरचना के किस पक्ष को स्पष्टता, दक्षता और समन्वय के लिए महत्त्वपूर्ण बताया गया है?
    क) समूह कार्य
    ख) संगठनात्मक पदानुक्रम
    ग) लचीलापन
    घ) नवाचार
2. संगठन के भीतर रिपोर्टिंग संरचना द्वारा क्या सुगम होता है?

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

क) निर्णय प्रक्रिया

ख) संसाधन आवंटन

ग) सामाजिक सहभागिता

घ) कर्मचारी प्रेरणा

3. निम्नलिखित में से कौन-सा एक सुव्यवस्थित फाइलिंग प्रणाली का लाभ नहीं है?

क) कार्य प्रवाह दक्षता में वृद्धि

ख) लागत में कमी

ग) त्रुटियों में वृद्धि

घ) व्यावसायिक छवि का प्रस्तुतीकरण

4. फाइलिंग प्रणाली के प्रबंधन में कार्यपालक सचिव या प्रशासनिक पेशेवर की क्या भूमिका होती है?

क) सीमित सहभागिता

ख) मुख्य जिम्मेदारी

ग) द्वितीयक भूमिका

घ) कोई सहभागिता नहीं

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सत्र में संगठन के भीतर स्पष्टता, दक्षता, उत्तरदायित्व और समन्वय स्थापित करने के लिए संगठनात्मक पदानुक्रम के महत्त्व पर बल दिया गया है।
2. सत्र के अनुसार रिपोर्टिंग संरचना मानव संसाधन, वित्तीय संसाधन और सामग्री सहित संसाधनों के प्रभावी आवंटन को सुगम बनाती है।
3. सत्र यह दर्शाता है कि सुव्यवस्थित फाइलिंग प्रणाली त्रुटियों, प्रलेखों के गलत स्थान पर रखे जाने और गोपनीय जानकारी के जोखिम को कम करती है।
4. संप्रेषण शिष्टाचार में प्रभावी संप्रेषण के लिए दिशानिर्देश सम्मिलित होते हैं, जैसे— ई-मेल शिष्टाचार, दूरभाष शिष्टाचार और विभागों के मध्य संप्रेषण शिष्टाचार।

घ. स्तंभों का मिलान करें

क्र.सं.	*स्तंभ 'क'*	*क्र.सं.*	*स्तंभ 'ख'*
1	संगठनात्मक पदानुक्रम	क	संगठन के भीतर दक्षता और समन्वय
2	संसाधन आवंटन	ख	रिपोर्टिंग संरचना द्वारा सुगम
3	व्यावसायिक छवि का प्रस्तुतीकरण	ग	स्पष्टता सुनिश्चित करता है
4	कार्यपालक सचिव या प्रशासनिक पेशेवर की भूमिका	घ	फाइलिंग प्रणाली का प्रबंधन
5	प्रलेख प्राप्ति की दक्षता	ङ	फाइलिंग प्रणाली के लाभ को दर्शाता है

ङ. लघु उत्तरीय प्रश्न

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

1. संगठनात्मक पदानुक्रम की संकल्पना को परिभाषित कीजिए।
2. व्यावसायिकता बनाए रखने में संप्रेषण (प्रोटोकॉल) शिष्टाचार की क्या भूमिका होती है?
3. गोपनीयता नीति के उद्देश्य को संक्षेप में स्पष्ट कीजिए।
4. प्रलेख प्रबंधन प्रक्रियाओं के मुख्य घटकों का वर्णन कीजिए।

च. *दीर्घ उत्तरीय प्रश्न*

1. कार्यालयीन वातावरण में अभिलेखों और फाइलों के प्रभावी प्रबंधन को सुनिश्चित करने में संगठनात्मक नीतियों और दिशानिर्देशों, जैसे— डेटा संरक्षण और गोपनीयता नीतियों की भूमिका पर चर्चा कीजिए।
2. कार्यस्थल की उत्पादकता और समन्वय को बढ़ाने में संगठनात्मक पदानुक्रम द्वारा सुगम स्पष्ट संप्रेषण मार्ग और प्रभावी निर्णय प्रक्रिया के महत्त्व का विश्लेषण कीजिए।
3. कार्यालय या संगठन में संगठन बनाए रखने, सूचना प्रबंधन और निर्णय प्रक्रिया का समर्थन करने में प्रलेख प्रबंधन प्रक्रियाओं के महत्त्व का मूल्यांकन कीजिए।
4. यह स्पष्ट कीजिए कि एक सुव्यवस्थित फाइलिंग प्रणाली किस प्रकार जोखिम प्रबंधन, विधिक आवश्यकताओं के अनुपालन तथा कार्यालय या संगठन की व्यावसायिक छवि के प्रस्तुतीकरण में योगदान देती है।

छ. *अपने प्रदर्शन की जाँच करें*

1. संगठनात्मक पदानुक्रम का एक रेखाचित्र बनाइए।
2. संगठनात्मक नीतियों पर भूमिका निर्वहन कीजिए।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 2— प्रलेखों के प्रकार

"प्रलेख" शब्द सामान्यतः उन लिखित, मुद्रित या इलेक्ट्रॉनिक सामग्रियों को संदर्भित करता है जिनमें जानकारी, अभिलेख या आंकड़ें होते हैं। प्रलेख विभिन्न संदर्भों में अनेक उद्देश्यों की पूर्ति करते हैं, जैसे— संप्रेषण, अभिलेख रखरखाव, संदर्भ, विधिक प्रमाण और सूचना का आदान प्रदान। ये विभिन्न रूपों में हो सकते हैं, जैसे— पत्र, प्रतिवेदन, ज्ञापन, अनुबंध, चालान, मार्गदर्शिकाएं, स्प्रेडशीट, प्रस्तुतियां आदि (चित्र 1.2)।

चित्र 1.2— प्रलेखों के प्रकार

प्रलेखों का उद्देश्य

1. ***संप्रेषण***— प्रलेखों का उपयोग प्रायः व्यक्तियों, संगठनों या विभागों के मध्य जानकारी, निर्देश, अनुरोध या अद्यतन जानकारी प्रदान करने के लिए किया जाता है। उदाहरण के लिए, व्यावसायिक पत्र, ई-मेल और ज्ञापन कार्यस्थलों में संप्रेषण के साधन के रूप में कार्य करते हैं।
2. ***अभिलेख रखरखाव***— प्रलेख घटनाओं, लेनदेन, समझौतों या निर्णयों के अभिलेख के रूप में कार्य करते हैं। ये संगठनों को गतिविधियों का रिकार्ड बनाए रखने में सहायता करते हैं और आवश्यकता पड़ने पर पूर्व कार्यों का प्रमाण भी प्रदान करते हैं। उदाहरणों में अनुबंध, रसीदें, चालान, बैठक कार्यवृत्त और वित्तीय विवरण सम्मिलित हैं।
3. ***संदर्भ***— प्रलेख ऐसे संदर्भ सामग्री प्रदान करते हैं जिन्हें व्यक्ति जानकारी या मार्गदर्शन के लिए उपयोग कर सकते हैं। संदर्भ प्रलेखों में मार्गदर्शिकाएं, हस्तपुस्तिकाएं, निर्देशिकाएं, शब्दकोश और विश्वकोश सम्मिलित हो सकते हैं।
4. ***विधिक प्रमाण***— विधिक संदर्भों में प्रलेख दावों, समझौतों या विवादों के समर्थन में प्रमाण के रूप में प्राप्त होते हैं। विधिक प्रलेख जैसे— अनुबंध, शपथपत्र, न्यायालय आदेश और दानपत्र, विधिक रूप से बाध्यकारी होते हैं और न्यायिक कार्यवाहियों में उपयोग किए जा सकते हैं।
5. ***सूचनात्मक आदान प्रदान***— प्रलेख पक्षों के मध्य सूचना के आदान प्रदान को संभव बनाते हैं। इसमें प्रतिवेदन, प्रस्तुतियां, शोध पत्र और अन्य सूचनात्मक सामग्री साझा करना सम्मिलित है ताकि निष्कर्षों को प्राप्त किया जा सके।

6. ***प्राधिकरण***— प्रलेख कुछ कार्यों या लेन-देन के लिए प्राधिकरण या अनुमोदन के रूप में भी कार्य कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, क्रय आदेश, अनुमति-पत्र, लाइसेंस और अनुबंध विशिष्ट गतिविधियों या अधिकारों को अधिकृत करते हैं।
7. ***अनुपालन***— प्रलेखों की आवश्यकता प्रायः विधिक, नियामकीय या उद्योग मानकों का पालन करने के लिए होती है। अनुपालन प्रलेखों में नीतियां, प्रक्रियाएं, प्रमाणन और नियामकीय अभिलेख सम्मिलित हो सकते हैं।

प्रलेखों के प्रकार

प्रलेख विभिन्न प्रकार के होते हैं और प्रत्येक प्रकार विभिन्न संदर्भों में अलग अलग उद्देश्यों और कार्यों की पूर्ति करता है। निम्नलिखित प्रलेखों के प्रकार हैं —

पाठ्य प्रलेख (टेक्स्ट डॉक्यूमेंट)— पाठ्य प्रलेख ऐसे डिजिटल या भौतिक फाइलों को संदर्भित करते हैं जिनमें लिखित जानकारी होती है, जैसे— पत्र, प्रतिवेदन, निबंध या ज्ञापन, जिनका उपयोग संगठनों के भीतर या व्यक्तिगत उपयोग के लिए संप्रेषण, प्रलेखन या अभिलेखन के उद्देश्य से किया जाता है।

- ***पत्र***— औपचारिक या अनौपचारिक लिखित संदेश जो सामान्यतः व्यक्तियों या संगठनों के मध्य आदान-प्रदान किए जाते हैं।
- ***ज्ञापन (मेमो)***— किसी संगठन के भीतर आंतरिक संप्रेषण के लिए प्रयुक्त प्रलेख, जिनका उपयोग प्रायः संक्षिप्त संदेशों या घोषणाओं के लिए किया जाता है।
- ***प्रतिवेदन***— औपचारिक प्रलेख जो किसी विशिष्ट विषय या मुद्दे पर जानकारी, विश्लेषण, निष्कर्ष या अनुशंसाएं प्रस्तुत करते हैं।
- ***निबंध***— औपचारिक या अनौपचारिक लिखित रचनाएं जो किसी विशिष्ट विषय पर विचारों, तर्कों या मतों को व्यक्त करती हैं।
- ***लेख***— समाचार पत्रों, पत्रिकाओं, शोध पत्रिकाओं या ऑनलाइन मंचों में प्रकाशित लिखित सामग्री, जो प्रायः वर्तमान घटनाओं, शोध या रुचि के विषयों पर जानकारी या विश्लेषण प्रदान करती है।

व्यावसायिक प्रलेख— व्यावसायिक प्रलेख औपचारिक लिखित अभिलेख होते हैं जो संगठनों के भीतर विभिन्न उद्देश्यों की पूर्ति करते हैं, जिनमें संप्रेषण, विधिक अनुपालन तथा लेनदेन और निर्णयों का प्रलेखन सम्मिलित है। इनमें अनुबंध, वित्तीय विवरण, प्रतिवेदन, प्रस्ताव और नीतियां सम्मिलित हो सकते हैं।

- ***चालान***— विक्रेता द्वारा क्रेता को जारी किया गया प्रलेख जिसमें प्रदान किए गए उत्पादों या सेवाओं का विवरण और देय राशि दी जाती है।
- ***क्रय आदेश***— क्रेताओं द्वारा आपूर्तिकर्ताओं को वस्तुओं या सेवाओं की खरीद के लिए किया गया अनुरोध।
- ***अनुबंध***— पक्षों के मध्य विधिक रूप से बाध्यकारी समझौते, जिनमें शर्तें, नियम, अधिकार और दायित्व निर्धारित होते हैं।
- ***व्यावसायिक योजनाएं***— औपचारिक प्रलेख जिनमें किसी व्यवसाय के लक्ष्य, रणनीतियां, संचालन और वित्तीय पूर्वानुमान का विवरण होता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- ***प्रस्ताव***— संभावित ग्राहकों या भागीदारों को प्रस्तुत किए जाने वाले औपचारिक प्रस्ताव, जिनमें प्रस्तावित परियोजना, उत्पाद या सेवा का विवरण होता है।

विधिक प्रलेख— विधिक प्रलेख औपचारिक लिखित अभिलेख होते हैं जो पक्षों के मध्य समझौतों, अधिकारों, दायित्वों और विधिक लेन-देन को स्पष्ट करते हैं तथा विधि के अंतर्गत उनकी वैधता सुनिश्चित करते हैं। उदाहरणों में अनुबंध, पट्टे, वसीयत और न्यायालय अभिलेख सम्मिलित हैं।

- ***अनुबंध***— पक्षों के मध्य विधिक समझौते जिनमें शर्तें, नियम, अधिकार और दायित्व निर्दिष्ट होते हैं।
- ***वसीयत***— ऐसे विधिक प्रलेख जिनमें यह निर्दिष्ट किया जाता है कि किसी व्यक्ति की संपत्ति और परिसंपत्तियों का वितरण उसकी मृत्यु के उपरांत कैसे किया जाएगा।
- ***दान पत्र***— ऐसे विधिक प्रलेख जिनके माध्यम से संपत्ति या परिसंपत्तियों का स्वामित्व एक पक्ष से दूसरे पक्ष को स्थानांतरित किया जाता है।
- ***शपथ पत्र***— शपथ लेकर दिए गए लिखित कथन या घोषणाएं, जिनका उपयोग सामान्यतः न्यायिक कार्यवाहियों में प्रमाण के रूप में किया जाता है।
- ***न्यायालय प्रलेख***— वे प्रलेख जो न्यायालय में प्रस्तुत किए जाते हैं या न्यायालय द्वारा जारी किए जाते हैं, जैसे— निवेदन पत्र, निर्णय, समन और विवरण पत्र।

वित्तीय प्रलेख— वित्तीय प्रलेख ऐसे अभिलेख होते हैं जिनमें किसी व्यक्ति, कंपनी या संगठन की वित्तीय गतिविधियों और स्थिति का विवरण होता है। इनमें बैलेंस शीट, आय विवरण और नकद प्रवाह प्रतिवेदन जैसे— विवरण सम्मिलित होते हैं, जो वित्तीय विश्लेषण और निर्णय लेने के लिए आवश्यक होते हैं।

- ***वित्तीय विवरण***— ऐसे प्रतिवेदन जो किसी व्यवसाय की वित्तीय स्थिति और कार्य निष्पादन का सार प्रस्तुत करते हैं, जैसे— बैलेंस शीट, आय विवरण और नकद प्रवाह विवरण।
- ***कर प्रपत्र***— ऐसे प्रलेख जिनका उपयोग आय, कटौतियों और सरकार को देय करों की जानकारी देने के लिए किया जाता है, जैसे— डब्ल्यू 2 प्रपत्र, 1099 प्रपत्र और आयकर विवरण।
- ***बजट***— योजनाएं जिनमें किसी निश्चित अवधि के लिए अनुमानित आय, व्यय और वित्तीय लक्ष्यों का विवरण होता है।
- ***रसीदें***— वस्तुओं या सेवाओं के बदले प्राप्त भुगतान की लिखित स्वीकृति।

शैक्षिक प्रलेख— शैक्षिक प्रलेख ऐसे अभिलेख होते हैं जो किसी व्यक्ति की शैक्षिक उपलब्धियों का प्रमाण प्रदान करते हैं, जैसे— डिप्लोमा, प्रतिलेख, प्रमाण-पत्र और शैक्षणिक मूल्यांकन। ये रोजगार, उच्च शिक्षा तथा व्यावसायिक लाइसेंस के लिए महत्वपूर्ण होते हैं।

- ***पाठ्यपुस्तकें***— ऐसी पुस्तकें जिनमें शैक्षणिक विषयों या पाठ्यक्रमों के लिए शिक्षण सामग्री होती है।
- ***पाठ योजना***— ऐसे प्रलेख जिनमें किसी विशिष्ट पाठ या इकाई के लिए उद्देश्यों, गतिविधियों और संसाधनों का विवरण होता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

- ***अध्ययन मार्गदर्शिकाएं***— ऐसे प्रलेख जिनमें सारांश, पुनरावृत्ति प्रश्न या अभ्यास दिए होते हैं जो परीक्षा की तैयारी या पाठ्य सामग्री को समझने में सहायता करते हैं।
- ***शोध पत्र***— शैक्षणिक प्रलेख जिनमें किसी विशिष्ट विषय पर मौलिक शोध, विश्लेषण या तर्क प्रस्तुत किए जाते हैं।

व्यक्तिगत प्रलेख— व्यक्तिगत प्रलेख ऐसे अभिलेख होते हैं जो व्यक्तिगत मामलों से संबंधित होते हैं, जैसे— जन्म प्रमाण पत्र, पासपोर्ट, चालक अनुज्ञप्ति (ड्राइविंग लाइसेंस) और शैक्षिक अंकपत्र (मार्कशीट), जिनका उपयोग पहचान, विधिक और प्रशासनिक उद्देश्यों के लिए किया जाता है।

- ***जीवनवृत्त (रिज्यूम)***— किसी व्यक्ति की शिक्षा, कार्य अनुभव, कौशल और योग्यता का लिखित सार, जिसका उपयोग सामान्यतः रोजगार के लिए आवेदन करते समय किया जाता है।
- ***अनुशंसा पत्र***— ऐसे लिखित समर्थन पत्र जो किसी व्यक्ति के चरित्र, क्षमता या कार्य निष्पादन से परिचित व्यक्तियों द्वारा प्रदान किए जाते हैं।
- ***डायरी या दैनिक लेख***— व्यक्तिगत अभिलेख या टिप्पणियां जिनमें व्यक्ति अपने विचारों, अनुभवों या जीवन की घटनाओं का लेखा रखता है।
- ***प्रमाण पत्र***— ऐसे औपचारिक प्रलेख जो किसी उपलब्धि, पाठ्यक्रम पूर्ण होने या योग्यता के प्रमाण के रूप में जारी किए जाते हैं, जैसे— डिप्लोमा, उपाधियां या अन्य प्रमाणन।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— प्रलेखों की प्राप्ति और प्रतिस्थापन का प्रदर्शन।

आवश्यक सामग्री— पेन, पेंसिल, नोटबुक, प्रलेखों वाली फाइलें या फोल्डर, प्रदर्शन पट्ट या दीवार स्थान, चिपकने वाले नोट (स्टिकी नोट) या अनुक्रम कार्ड, मार्कर।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों के समूह को कक्षा में एकत्र होने के लिए कहें।
2. पर्याप्त दीवार स्थान या प्रदर्शन पट्ट वाले उपयुक्त स्थान का चयन करें, जिससे फाइलिंग प्रणाली का अनुकरण किया जा सके।
3. समूह के भीतर भूमिकाएं निर्धारित करें, जैसे— नेतृत्वकर्ता, अभिलेखक और विद्यार्थी।
4. प्रलेखों वाली फाइलों या फोल्डरों को निर्धारित स्थान पर इस प्रकार व्यवस्थित करें कि वह फाइलिंग प्रणाली का अनुकरण करे।
5. चिपकने वाले नोट या अनुक्रम कार्ड का उपयोग करके फाइलिंग प्रणाली के भीतर विभिन्न श्रेणियों या अनुभागों के लिए लेबल तैयार करें। उदाहरण के रूप में वर्णानुक्रम, तिथि अनुसार या विषय अनुसार रखा जा सकता है।
6. प्रलेखों की प्रभावी प्राप्ति और प्रतिस्थापन प्रक्रियाओं के महत्व पर चर्चा करें तथा संगठन और दक्षता के महत्त्व पर बल दें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

7. प्रत्येक सहभागी को अनुकरण की गई फाइलिंग प्रणाली में प्राप्त करने और वापस रखने के लिए एक विशिष्ट प्रलेख या प्रलेखों का समूह सौंपें।
8. प्रलेख प्राप्त करने की सही प्रक्रिया का प्रदर्शन करें —
   क) दिए गए मानदंडों के आधार पर निर्धारित फाइलिंग या फोल्डर का पता लगाएं।
   ख) अन्य फाइलों के क्रम को प्रभावित किए बिना प्रलेख को सावधानीपूर्वक निकालें।
   ग) उपयोग के उपरांत प्रलेख को वापस रखें और सुनिश्चित करें कि वह अपने सही स्थान पर लौटाया गया है।
9. विद्यार्थियों को स्थापित फाइलिंग प्रणाली का पालन करते हुए प्रलेखों को प्राप्त करने और वापस रखने का अभ्यास करने के लिए प्रोत्साहित करें।
   क) प्रक्रिया के दौरान आने वाली कठिनाइयों पर समूह के भीतर चर्चा कराएं और उन्हें दूर करने के लिए समाधान सुझाएं।
   ख) संवेदनशील प्रलेखों को संभालते समय गोपनीयता और सुरक्षा बनाए रखने के महत्त्व पर बल दें।
   ग) गतिविधि का समापन मुख्य बिंदुओं की समीक्षा करते हुए करें और सुव्यवस्थित प्रलेख प्रबंधन प्रणाली के महत्त्व को पुनः स्पष्ट करें।
10. गतिविधि के दौरान किए गए अवलोकनों और अनुभवों का अभिलेखन करें तथा भविष्य में सुधार के लिए सुझावों को भी दर्ज करें।
11. गतिविधि के उद्देश्यों, प्रक्रियाओं, परिणामों और प्राप्त अंतर्दृष्टियों का सार प्रस्तुत करते हुए एक प्रतिवेदन तैयार करें।
12. मूल्यांकन और प्रतिपुष्टि के लिए प्रतिवेदन विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 2— फाइलों का उचित क्रम बनाए रखना।

आवश्यक सामग्री— पेन, पेंसिल और नोटबुक, फाइलें या फोल्डर, फाइलिंग संचिका अथवा भंडारण पेटी, लेबल या मार्कर तथा टाइमर या स्टॉपवॉच।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों को एक समूह में एकत्र होने के लिए कहें।
2. किसी संगठन का भ्रमण करें और प्रशासन कक्ष में फाइल संचिकाओं या भंडारण पेटी निरीक्षण के लिए अनुमति प्राप्त करें।
3. समूह के भीतर भूमिकाएं निर्धारित करें, जैसे— नेतृत्वकर्ता, अभिलेखक और विद्यार्थी।
4. प्रलेख प्रबंधन और प्रलेख प्राप्ति को प्रभावी बनाने के लिए फाइलों का उचित क्रम बनाए रखने के महत्व को स्पष्ट करें।
5. प्रलेखों वाली फाइलों या फोल्डरों को फाइल संचिकाओं या भंडारण पेटी में अव्यवस्थित रूप में रखें।
6. फाइलों को व्यवस्थित करने के विभिन्न तरीकों पर चर्चा करते हुए श्रेणीकरण और लेबलिंग की संकल्पना प्रस्तुत करें, जैसे— वर्णानुक्रम, संख्यात्मक क्रम या विषय अनुसार।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

7. फाइलों को उचित क्रम में व्यवस्थित करने की सही प्रक्रिया का प्रदर्शन करें —

   क) चुने गए वर्णानुक्रम के आधार पर फाइलों को क्रमबद्ध करें।

   ख) प्रत्येक फाइलिंग या फोल्डर पर लेबल या मार्कर की सहायता से उचित लेबल लगाएं।

   ग) फाइलों को उनके निर्धारित स्थानों पर फाइल संचिकाओं या भंडारण पेटी में वापस रखें।

8. विद्यार्थियों के लिए फाइलों को व्यवस्थित करने हेतु एक समय सीमा निर्धारित करें।

9. विद्यार्थियों को सहयोग और प्रभावी संप्रेषण के माध्यम से यह सुनिश्चित करने के लिए प्रोत्साहित करें कि सभी फाइलें सही तरीके से व्यवस्थित हों।

10. समूह की प्रगति पर निगरानी रखें और आवश्यकता होने पर सहायता या मार्गदर्शन प्रदान करें।

11. संगठन प्रक्रिया के दौरान आई चुनौतियों और अपनाई गई रणनीतियों पर समूह में चर्चा कराएं।

12. फाइलों के क्रम को बनाए रखने में सूक्ष्मता और दक्षता के महत्त्व पर बल दें।

13. गतिविधि का समापन मुख्य अवधारणाओं की समीक्षा करते हुए करें और सुव्यवस्थित फाइलिंग प्रबंधन प्रणाली के महत्त्व को पुनः स्पष्ट करें।

14. गतिविधि के दौरान किए गए अवलोकनों और अनुभवों का प्रारूप तैयार करें तथा भविष्य में सुधार के लिए सुझाव लिखा जाए।

15. आवश्यक संशोधन सम्मिलित करते हुए गतिविधि के उद्देश्यों, प्रक्रियाओं, परिणामों और प्राप्त शिक्षाओं का सार प्रस्तुत करने वाला प्रतिवेदन तैयार करें।

16. मूल्यांकन और प्रतिपुष्टि के लिए प्रतिवेदन विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 3**—** प्रलेखों की सुगम प्राप्ति के उपायों का पता लगाना।

आवश्यक सामग्री**—** पेन और कागज, श्वेत पट्ट (व्हाइट बोर्ड) या फ्लिप रेखाचित्र, मार्कर।

प्रक्रिया**—**

1. विद्यार्थियों को कक्षा में एकत्र करें।

   क) गतिविधि के उद्देश्य का परिचय दें, जिसमें प्रलेखों की सुगम प्राप्ति के उपायों का अन्वेषण किया जाएगा।

   ख) संगठन के भीतर उत्पादकता बढ़ाने और कार्य संबंधी अक्षमताओं को कम करने में प्रभावी प्रलेख प्राप्ति के महत्व पर चर्चा करें।

2. एक विचार मंथन सत्र आयोजित करें जिसमें विद्यार्थी अपने विचार और सुझाव साझा करें कि कौन-से उपाय प्रलेखों की सुगम प्राप्ति में सहायक हो सकते हैं।

3. विद्यार्थियों को अपने अनुभवों और अवलोकनों के आधार पर प्रलेख प्राप्ति से संबंधित चुनौतियों और संभावित समाधानों पर विचार करने के लिए प्रोत्साहित करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

4. खुली चर्चा को प्रोत्साहित करें और सभी सुझाए गए उपायों को श्वेत पट्ट या फ्लिप रेखाचित्र पर लिखें।
5. विद्यार्थियों को छोटे समूहों में विभाजित करें।
   क) प्रत्येक समूह को विचार मंथन के दौरान तैयार सूची में से एक या दो उपाय सौंपें।
   ख) समूहों को निर्देश दें कि वे सौंपे गए उपायों पर विस्तार से चर्चा करें और यह विचार करें कि उन्हें किसी संगठन में प्रभावी रूप से कैसे लागू किया जा सकता है।
   ग) प्रत्येक उपाय के प्रयोग को स्पष्ट करने के लिए व्यावहारिक उदाहरणों या अध्ययन मामलों पर विचार करने के लिए विद्यार्थियों को प्रोत्साहित करें।
6. प्रत्येक समूह को अपने सौंपे गए उपायों को अन्य विद्यार्थियों के सामने प्रस्तुत करने के लिए आमंत्रित करें।
7. प्राप्त प्रतिपुष्टि (फीडबैक) के आधार पर प्रतिवेदन का प्रारूप तैयार करें।
8. प्रलेखों की सुगम प्राप्ति के लिए पहचाने गए मुख्य उपायों का सार प्रस्तुत करें।
9. प्राप्त प्रतिपुष्टि और प्रस्तुत उपायों को सम्मिलित करते हुए अंतिम प्रतिवेदन तैयार करें।
10. प्रतिवेदन विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. ______ वे औपचारिक प्रलेख हैं जो किसी विशिष्ट विषय या मुद्दे पर जानकारी, विश्लेषण, निष्कर्ष या अनुशंसाएं प्रस्तुत करते हैं।
2. व्यवसाय योजनाएं वे ______ प्रलेख हैं जो किसी व्यवसाय के लक्ष्यों, रणनीतियों, संचालन और वित्तीय पूर्वानुमानों का विवरण प्रस्तुत करती हैं।
3. ______ शब्द सामान्यतः उन लिखित, मुद्रित या इलेक्ट्रॉनिक सामग्रियों को संदर्भित करता है जिनमें जानकारी, अभिलेख या डेटा सम्मिलित होता है।
4. ______ वे प्रलेख हैं जो न्यायालयों में दाखिल किए जाते हैं या न्यायालयों द्वारा जारी किए जाते हैं, जिनमें वादपत्र, निर्णय, समन और संक्षिप्त विवरण सम्मिलित होते हैं।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. किस प्रकार का प्रलेख विधिक संदर्भों में दावों, समझौतों या विवादों का समर्थन करने के लिए प्रमाण के रूप में कार्य करता है?
   क) ज्ञापन
   ख) प्रतिवेदन
   ग) अनुबंध

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

घ) व्यवसाय योजनाएं

2. किस प्रकार का प्रलेख सामान्यतः किसी संगठन के भीतर आंतरिक संप्रेषण के लिए उपयोग किया जाता है और प्रायः इसमें संक्षिप्त संदेश या घोषणाएं होती हैं?

क) पत्र

ख) अनुबंध

ग) ज्ञापन

घ) व्यवसाय योजनाएं

3. जीवन वृत्त जैसे प्रलेख का उद्देश्य क्या है?

क) विधिक प्रमाण

ख) अभिलेख संधारण

ग) संप्रेषण

घ) व्यक्तिगत प्रलेखन

4. किस प्रकार का प्रलेख किसी व्यवसाय के लक्ष्यों, रणनीतियों, संचालन और वित्तीय पूर्वानुमानों को प्रस्तुत करता है?

क) व्यवसाय योजनाएं

ख) कर प्रपत्र

ग) वसीयत

घ) रसीदें

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. जीवन वृत्त किसी व्यक्ति की शिक्षा, कार्य अनुभव, कौशल और योग्यताओं का लिखित सार होता है।
2. कर प्रपत्र वे प्रलेख होते हैं जिनका उपयोग आय, कटौतियों और देय कर को सरकारी प्राधिकरणों को सूचित करने के लिए किया जाता है।
3. किसी निश्चित अवधि के लिए अनुमानित आय, व्यय और वित्तीय लक्ष्यों को दर्शाने वाली योजनाओं को बजट निर्धारण कहा जाता है।
4. ज्ञापन एक औपचारिक प्रलेख है जो किसी विशिष्ट विषय या मुद्दे पर जानकारी, विश्लेषण, निष्कर्ष या अनुशंसाएं प्रस्तुत करता है।

घ. स्तंभों का मिलान करें

क्र.सं.	***स्तंभ 'क'***	***क्र.सं.***	***स्तंभ 'ख'***
1	पाठ प्रलेख	क	पत्र
2	विधिक प्रलेख	ख	शोधपत्र

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

3	वित्तीय प्रलेख	ग	वित्तीय विवरण
4	शैक्षिक प्रलेख	घ	वसीयत
5	व्यक्तिगत प्रलेख	ङ	जीवन वृत्त

ङ. *लघु उत्तरीय प्रश्न*

1. विभिन्न संदर्भों में प्रलेख किन उद्देश्यों की पूर्ति करते हैं?
2. कार्यस्थल में संप्रेषण के लिए उपयोग किए जाने वाले किसी प्रलेख का उदाहरण दीजिए।
3. विधिक प्रमाण प्रदान करने में प्रलेखों की भूमिका स्पष्ट कीजिए।
4. वित्तीय अभिलेख संधारण के लिए उपयोग किए जाने वाले किसी एक प्रकार के प्रलेख का नाम लिखिए।

च. *दीर्घ उत्तरीय प्रश्न*

1. आधुनिक संप्रेषण में प्रलेखों के महत्व पर चर्चा कीजिए तथा संगठनों और विभिन्न हितधारकों के मध्य प्रभावी सूचना आदान प्रदान में उनकी भूमिका स्पष्ट कीजिए।
2. संगठनात्मक उत्तरदायित्व और पारदर्शिता बनाए रखने में अभिलेख संधारण प्रलेखों के महत्व की व्याख्या कीजिए तथा विभिन्न उद्योगों से उदाहरण देकर उनके व्यावहारिक उपयोग को स्पष्ट कीजिए।
3. अनुबंध संबंधी स्पष्टता सुनिश्चित करने और विवादों के समाधान में विधिक प्रलेखों की भूमिका का विश्लेषण कीजिए तथा विभिन्न न्याय क्षेत्रों में उनकी विधिक वैधता और प्रवर्तन क्षमता पर प्रकाश डालिए।
4. अधिगम प्रक्रिया पर शैक्षिक प्रलेखों के प्रभाव का मूल्यांकन कीजिए तथा पाठ्यक्रम विकास, विद्यार्थी मूल्यांकन और विविध शैक्षिक परिवेशों में शैक्षणिक उपलब्धियों में उनके योगदान पर विचार कीजिए।

छ. *अपने प्रदर्शन की जाँच करें*

1. प्रस्तुति के माध्यम से प्रलेखों की प्राप्ति और प्रतिस्थापन को प्रदर्शित कीजिए।
2. प्रलेख प्रबंधन और प्रलेखों की प्राप्ति को प्रभावी बनाने के लिए फाइलों के उचित क्रम को बनाए रखने के महत्व पर चर्चा कीजिए।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 3— सामग्री और ऊर्जा

कार्यालय में सामग्री और ऊर्जा से अभिप्राय उस ऊर्जा से है जो कार्यस्थल के भीतर उपयोग की जाती है, विशेष रूप से विभिन्न कार्यों के लिए प्रयुक्त भौतिक संसाधनों और सामग्रियों के संदर्भ में (चित्र 1.3)। इस प्रकार की ऊर्जा का संबंध कार्यालयीन वातावरण में सामग्रियों और उत्पादों के उत्पादन, परिवहन, उपयोग और निस्तारण से होता है। कार्यालय में सामग्री ऊर्जा कार्यस्थल के भौतिक संसाधनों और संचालन से संबंधित ऊर्जा उपयोग के विभिन्न पक्षों को सम्मिलित करती है। सामग्री ऊर्जा के उपयोग का प्रबंधन और अनुकूलन स्थिरता को प्रोत्साहित करने, पर्यावरणीय प्रभाव को कम करने और संचालन लागत को न्यूनतम करने के लिए आवश्यक है।

चित्र 1.3— सामग्री ऊर्जा

सामग्री ऊर्जा का वर्गीकरण

कार्यालय में सामग्री ऊर्जा को उसके स्रोतों, उपयोग और पर्यावरण पर प्रभाव के आधार पर विभिन्न श्रेणियों में वर्गीकृत किया जा सकता है।

नीचे कार्यालयीन वातावरण में सामग्री ऊर्जा का वर्गीकरण प्रस्तुत किया गया है —

ऊर्जा का प्रत्यक्ष उपयोग— ऊर्जा का प्रत्यक्ष उपयोग उस स्थिति को दर्शाता है जिसमें ऊर्जा संसाधनों का उपयोग बिना संग्रह या रूपांतरण के सीधे विभिन्न गतिविधियों के लिए किया जाता है। यह उपकरणों, मशीनों और अधोसंरचना को सीधे उनके स्रोत से ऊर्जा प्रदान करने के लिए महत्वपूर्ण होता है।

- ***विद्युत***— प्रकाश व्यवस्था, संगणक, प्रिंटर, सर्वर और अन्य विद्युत उपकरणों को चलाने के लिए उपयोग की जाने वाली ऊर्जा।
- ***प्राकृतिक गैस***— ताप प्रदान करने, भोजन पकाने तथा गैस से संचालित उपकरणों, जैसे— बॉयलर और भट्टियों को चलाने के लिए उपयोग की जाती है।
- ***डीजल या पेट्रोल***— बैकअप जनरेटर, कंपनी के वाहन या मशीनों को चलाने के लिए उपयोग की जाने वाली ऊर्जा।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

- ***प्रोपेन***— ताप प्रदान करने, भोजन पकाने और कुछ उपकरणों को संचालित करने के लिए उपयोग किया जाता है।

अप्रत्यक्ष ऊर्जा उपयोग— अप्रत्यक्ष ऊर्जा उपयोग उस ऊर्जा को दर्शाता है जो उत्पादों, सेवाओं या प्रक्रियाओं में निहित होती है, जैसे— परिवहन, निर्माण और वितरण। यह ऊर्जा प्रत्यक्ष उपयोग नियंत्रण के बिना समग्र ऊर्जा उपयोग के स्वरूप को प्रभावित करती है।

- ***निहित ऊर्जा***— कार्यालय की अधोसंरचना, उपकरणों और सामग्रियों में प्रयुक्त सामग्री के उत्खनन, उत्पादन, परिवहन और निस्तारण में उपयोग की गई ऊर्जा।
- ***परिवहन ऊर्जा***— कार्यालय तक और कार्यालय से वस्तुओं, कर्मचारियों तथा आगंतुकों के परिवहन में प्रयुक्त ऊर्जा, जिसमें आवागमन, वस्तु प्रेषण और व्यावसायिक यात्रा सम्मिलित हैं।

नवीकरणीय ऊर्जा स्रोत— नवीकरणीय ऊर्जा स्रोत ऐसे स्थायी संसाधन हैं, जैसे— सौर, पवन और जलविद्युत ऊर्जा, जो सीमित जीवाश्म ईंधन भंडार को समाप्त किए बिना विद्युत उत्पन्न करते हैं। ये कार्बन उत्सर्जन को कम करने और पर्यावरणीय स्थिरता को प्रोत्साहित करने के लिए महत्वपूर्ण हैं।

- ***सौर ऊर्जा***— कार्यालय भवन या परिसर में स्थापित सौर पैनलों से उत्पन्न ऊर्जा।
- ***पवन ऊर्जा***— स्थल पर स्थापित पवन टरबाइन से उत्पन्न ऊर्जा या पवन ऊर्जा संयंत्रों से प्राप्त ऊर्जा।
- ***जलविद्युत ऊर्जा***— लघु जलविद्युत प्रणालियों से उत्पन्न ऊर्जा या जलविद्युत संयंत्रों से प्राप्त ऊर्जा।

क्षेत्र के अनुसार ऊर्जा उपयोग— क्षेत्र के अनुसार ऊर्जा उपयोग का अर्थ भवन या परिसर के विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों या विशिष्ट भागों में ऊर्जा संसाधनों के वितरण और उपयोग से है, जिससे दक्षता को अनुकूल बनाया जा सके और विभिन्न ऊर्जा आवश्यकताओं को पूरा किया जा सके।

- ***कार्यालय कक्ष***— प्रकाश व्यवस्था, ताप, शीतलन और कार्यालय उपकरणों को चलाने में उपयोग की जाने वाली ऊर्जा।
- ***सामान्य क्षेत्र***— प्रवेश कक्ष, गलियारे, रसोई और शौचालय जैसे सामान्य क्षेत्रों में उपयोग की जाने वाली ऊर्जा।
- ***बैठक कक्ष***— बैठक कक्षों में प्रकाश व्यवस्था, एवी उपकरण, ताप और शीतलन से संबंधित ऊर्जा उपयोग ।
- ***डेटा केंद्र***— सूचना प्रौद्योगिकी अधोसंरचना में सर्वर, नेटवर्क उपकरण और डेटा संग्रहण उपकरणों को ठंडा रखने और चलाने के लिए उपयोग की जाने वाली ऊर्जा।

दक्षता और संरक्षण उपाय— दक्षता और संरक्षण उपाय ऊर्जा उपयोग को कम करने के लिए प्रौद्योगिकियों, व्यवहारों और नीतियों के उपयोग पर आधारित होते हैं। ये स्थिरता को प्रोत्साहित करते हैं, लागत बचत करते हैं और पर्यावरणीय प्रभाव को न्यूनतम करते हैं। इन प्रयासों में प्रायः उपकरणों का उन्नयन, प्रक्रियाओं का अनुकूलन और ऊर्जा के जिम्मेदार उपयोग को प्रोत्साहित करना सम्मिलित होता है।

- ***ऊर्जा दक्षता***— कुशल प्रकाश व्यवस्था, एचवीएसी प्रणालियों, इन्सुलेशन और उपकरण उन्नयन के माध्यम से ऊर्जा उपयोग को कम करने के उपाय।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- ***संरक्षण अभ्यास***— व्यवहार में परिवर्तन के माध्यम से ऊर्जा अपव्यय को कम करने की रणनीतियां, जैसे— उपयोग न होने पर प्रकाश और उपकरणों को बंद करना।

पर्यावरणीय प्रभाव— पर्यावरणीय प्रभाव से आशय मानव गतिविधियों के कारण पर्यावरण पर पड़ने वाले प्रभावों से है, जिनमें प्रदूषण, और जलवायु परिवर्तन सम्मिलित हैं। इन प्रभावों को कम करने और न्यूनतम करने के लिए स्थायी अभ्यास और नीतियां अपनाई जाती हैं।

- ***कार्बन उत्सर्जन***— ऊर्जा उपयोग से संबंधित ग्रीनहाउस गैस उत्सर्जन, जिसमें जीवाश्म ईंधन के दहन से उत्पन्न कार्बन डाइऑक्साईड (CO_2) उत्सर्जन सम्मिलित है।
- ***संसाधन क्षय***— ऊर्जा उत्पादन प्रक्रियाओं में प्रयुक्त प्राकृतिक संसाधनों जैसे,— कोयला, तेल, प्राकृतिक गैस और जल पर पड़ने वाला प्रभाव।
- ***प्रदूषण***— ऊर्जा के उत्खनन, उत्पादन और परिवहन गतिविधियों से उत्पन्न पर्यावरणीय प्रदूषण, जिसमें वायु और जल प्रदूषण सम्मिलित हैं।

नियामकीय अनुपालन— नियामकीय अनुपालन से आशय उन विधियों, नियमों और मानकों का पालन करने से है जो सरकारी प्राधिकरणों या उद्योग संगठनों द्वारा निर्धारित किए जाते हैं। इससे यह सुनिश्चित होता है कि व्यवसाय नैतिक, सुरक्षित और विधिक सीमाओं के भीतर संचालित हों, जिससे दंड से बचा जा सके और विश्वास तथा उत्तरदायित्व को बढ़ावा मिले।

- ***ऊर्जा प्रतिवेदन***— ऊर्जा प्रतिवेदन से संबंधित आवश्यकताओं का पालन, जैसे— ऊर्जा लेखा परीक्षा, कार्बन पदचिह्न (फुट प्रिंट) मूल्यांकन और नियामकीय अभिलेखन।
- ***ऊर्जा दक्षता मानक***— भवन संहिताओं, उपकरण दक्षता और उत्सर्जन सीमाओं से संबंधित ऊर्जा दक्षता मानकों और विनियमों का पालन।

सामग्री ऊर्जा/विद्युत के प्रकार

कार्यालयीन परिवेश में ऊर्जा और विद्युत का प्रभावी प्रबंधन करने के लिए विभिन्न प्रकार की सामग्रियों और उपकरणों का उपयोग किया जाता है। इन प्रकार की सामग्रियों, उपकरणों और प्रौद्योगिकियों के माध्यम से कार्यालय ऊर्जा और विद्युत की खपत का प्रभावी प्रबंधन कर सकते हैं, लागत को कम कर सकते हैं तथा पर्यावरणीय प्रभाव को न्यूनतम कर सकते हैं। इनमें संगणक (कंप्यूटर), मॉनिटर, प्रिंटर, प्रतिलिपि यंत्र, स्कैनर तथा अन्य कार्यालयीन यंत्र सम्मिलित हैं जो संचालन के लिए विद्युत पर निर्भर होते हैं।

1. ***प्रकाश उपकरण***— विभिन्न प्रकार के प्रकाश उपकरण, जैसे,— फ्लोरोसेंट लाइट, एलईडी बल्ब, डेस्क लैंप और कार्य लाइट, कार्यालय को प्रकाश प्रदान करने के लिए उपयोग किए जाते हैं।
2. ***ऊर्जा प्रबंधन प्रणाली (ईएमएस)***— ईएमएस प्रौद्योगिकियां कार्यालय भवनों में ऊर्जा उपयोग की निगरानी, नियंत्रण और अनुकूलन करने में सहायता करती हैं। इनमें स्मार्ट मीटर, भवन स्वचालन प्रणाली और ऊर्जा निगरानी सॉफ्टवेयर सम्मिलित होते हैं।
3. ***नवीकरणीय ऊर्जा प्रणालियां***— कुछ कार्यालय विद्युत उत्पादन के लिए सौर पैनल या पवन टरबाइन जैसे— नवीकरणीय ऊर्जा स्रोतों का उपयोग करते हैं, जिससे ग्रिड पर निर्भरता कम की जा सके।

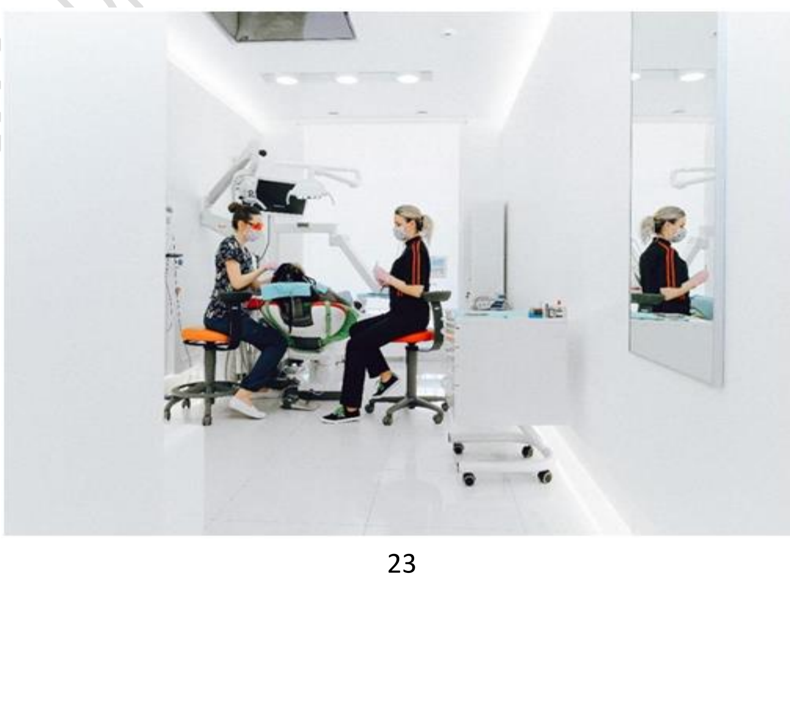
©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

4. ***बैटरी बैकअप प्रणाली***— बैटरी बैकअप प्रणाली, जिसे निर्बाध विद्युत आपूर्ति (यूपीएस) भी कहा जाता है, विद्युत बाधा या आपूर्ति बंद होने की स्थिति में महत्वपूर्ण उपकरणों को आपातकालीन विद्युत प्रदान करती है।
5. ***ऊर्जा दक्ष उपकरण***— ऊर्जा दक्ष उपकरण, जैसे— रेफ्रिजरेटर, माइक्रोवेव ओवन, कॉफी निर्माता और जल शीतक, आवश्यक कार्यालयीन कार्य करते हुए ऊर्जा खपत को कम करने में सहायता करते हैं।
6. ***विद्युत प्रबंधन सॉफ्टवेयर***— विद्युत प्रबंधन सॉफ्टवेयर अनुप्रयोग उपयोगकर्ताओं को जुड़े उपकरणों की ऊर्जा खपत की निगरानी और नियंत्रण करने, विद्युत सेटिंग्स को अनुकूलित करने तथा स्वचालित बंद या विश्राम मोड निर्धारित करने में सक्षम बनाते हैं।
7. ***ऊर्जा संचयन प्रणाली***— ऊर्जा संचयन प्रौद्योगिकियां, जैसे— बैटरियां या संधारित्र, नवीकरणीय स्रोतों से उत्पन्न अतिरिक्त ऊर्जा या कम मांग के समय उत्पन्न ऊर्जा को उपरांत में उपयोग के लिए संग्रहित करती हैं, जिससे आपूर्ति और मांग के मध्य संतुलन बनाए रखने में सहायता मिलती है।
8. ***उपस्थिति संवेदक और समय नियंत्रक***— उपस्थिति संवेदक और समय नियंत्रक प्रकाश, ताप और शीतलन (कूलिंग सिस्टम) प्रणालियों को उपस्थिति के आधार पर तथा पूर्व निर्धारित समय के अनुसार स्वचालित रूप से समायोजित करते हैं, जिससे खाली स्थानों में ऊर्जा की अनावश्यक खपत कम होती है।

कार्यालय में ऊर्जा उपयोग की प्रक्रिया

ऊर्जा संरक्षण के लिए निम्नलिखित प्रक्रियाओं का सक्रिय रूप से उपयोग किया जाता है, जो अधिक स्थायी और पर्यावरण के प्रति उत्तरदायी कार्यालय संस्कृति के निर्माण में योगदान दे सकती हैं तथा संगठन को अपने ऊर्जा दक्षता लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायता करती हैं। एक कार्यपालक सचिव के रूप में कार्यालय में ऊर्जा संरक्षण संबंधी प्रक्रियाओं को सुगम बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका होती है। ऊर्जा के प्रभावी उपयोग के लिए निम्नलिखित प्रक्रिया का पालन किया जाना चाहिए (चित्र 1.4) —

1. ***ऊर्जा संरक्षण नीतियों से परिचित होना***— कार्यपालक सचिव को संगठन की ऊर्जा संरक्षण नीतियों, प्रक्रियाओं और दिशानिर्देशों से परिचित होना चाहिए। इसके साथ ही कार्यालयीन वातावरण में ऊर्जा संरक्षण प्रयासों के लक्ष्यों और उद्देश्यों को भी समझना चाहिए।



©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

चित्र 1.4— कार्यालय में ऊर्जा उपयोग की प्रक्रिया

2. ***ऊर्जा खपत की निगरानी करना***— कार्यपालक सचिव को उपयोगिता बिलों, ऊर्जा उपयोग प्रतिवेदनों तथा भवन प्रबंधन प्रणाली से प्राप्त प्रतिपुष्टि के माध्यम से कार्यालय में ऊर्जा खपत के पैटर्न पर नजर रखनी चाहिए।
3. ***ऊर्जा दक्ष अभ्यासों को प्रोत्साहित करना***— कार्यपालक सचिव को कार्यालय कर्मचारियों के मध्य ऊर्जा दक्ष अभ्यासों को बढ़ावा देना चाहिए, जैसे— उपयोग न होने पर प्रकाश, संगणक और अन्य उपकरणों को बंद करना, जहां संभव हो वहां प्राकृतिक प्रकाश का उपयोग करना तथा आराम और दक्षता के लिए ताप नियंत्रक की सेटिंग को समायोजित करना।
4. ***ऊर्जा बचत उपकरण स्थापित करना***— कंपनी को ऊर्जा बचत उपकरण जैसे— स्मार्ट पावर स्ट्रिप, उपस्थिति संवेदक और प्रोग्राम योग्य ताप नियंत्रक स्थापित करने चाहिए, जिससे ऊर्जा उपयोग को स्वचालित रूप से नियंत्रित किया जा सके और ऊर्जा की बर्बादी को कम किया जा सके।
5. ***कार्यालय उपकरणों का प्रबंधन करना***— कार्यपालक सचिव को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कार्यालय उपकरण, जिनमें संगणक, प्रिंटर, प्रतिलिपि यंत्र और रसोई उपकरण सम्मिलित हैं, ऊर्जा दक्ष प्रमाणित हों और ऊर्जा दक्षता के अनुसार विन्यस्त किए गए हों। कर्मचारियों को ऊर्जा बचत मोड का उपयोग करने और उपयोग न होने पर उपकरण बंद करने के लिए प्रोत्साहित करना चाहिए।
6. ***प्रकाश व्यवस्था का अनुकूलन करना***— कार्यालय में ऊर्जा दक्ष एलईडी बल्ब और प्राकृतिक प्रकाश का उपयोग करके प्रकाश व्यवस्था का अनुकूलन किया जाना चाहिए। कर्मचारियों को अनावश्यक विद्युतउपकरण बंद करने और जहां संभव हो प्राकृतिक प्रकाश का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित करना चाहिए।
7. ***प्रतिपुष्टि और सुझाव एकत्र करना***— ऊर्जा संरक्षण पहलों के संबंध में कार्यालय कर्मचारियों से प्रतिपुष्टि और सुझाव प्राप्त किए जाने चाहिए। अतिरिक्त सुधार के अवसरों की पहचान के लिए वार्तालाप और सहयोग को प्रोत्साहित किया जाना चाहिए।
8. ***प्रक्रियाओं की नियमित समीक्षा और अद्यतन करना***— कार्यपालक सचिव को प्रतिपुष्टि, परिवर्तित प्रौद्योगिकी और संगठन की बदलती आवश्यकताओं के आधार पर ऊर्जा संरक्षण प्रक्रियाओं और अभ्यासों की समय समय पर समीक्षा और अद्यतन करना चाहिए। कार्यालयीन वातावरण में ऊर्जा दक्षता और स्थिरता को निरंतर बेहतर बनाने का प्रयास किया जाना चाहिए।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— उस प्रक्रिया की पहचान करें जहां सामग्री उपयोग को अनुकूलित किया जा सकता है।

आवश्यक सामग्री— पेन, पेंसिल, नोटबुक, फ्लिपचार्ट/श्वेतपट, मार्कर, प्रकरण अध्ययन पर्चियां, अवलोकनों को लिखने के लिए कार्यपत्रक।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों को एक स्थान पर एकत्र करें और उन्हें गतिविधि के विषय में संक्षेप में बताएं।

   क) कार्यस्थल पर सामग्री और ऊर्जा उपयोग के अनुकूलन के महत्व का संक्षिप्त परिचय देकर प्रारंभ करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

ख) सामग्री अपव्यय को कम करने और ऊर्जा संरक्षण के पर्यावरणीय तथा आर्थिक लाभों पर चर्चा करें, जिनमें लागत बचत, स्थायित्व और संचालन दक्षता सम्मिलित हैं।

2. प्रतिभागियों को छोटे समूहों में विभाजित करें।

3. प्रत्येक समूह से अपने कार्यस्थल या उद्योग में उपयोग होने वाली सामान्य सामग्रियों तथा ऊर्जा उपयोग करने वाले उपकरणों या प्रणालियों पर चर्चा करने को कहें (जैसे— कच्चा माल, कागज, पैकेजिंग, मशीनें, प्रकाश व्यवस्था, प्रणालियां, संगणक)।

   क) प्रत्येक समूह को सामग्री और ऊर्जा उपयोग से संबंधित एक प्रकरण अध्ययन प्रदान करें या उनसे अपने स्वयं के कार्यस्थल पर विचार करने को कहें।

   ख) समूहों से उन विशिष्ट क्षेत्रों की पहचान करने को कहें जहां —

   ग) सामग्री का अपव्यय हो रहा है (अधिक उपयोग, अनुचित भंडारण या अल्प दक्ष उत्पादन विधियां)।

   घ) ऊर्जा का अत्यधिक उपयोग या अपव्यय हो रहा है (उपकरणों को चालू छोड़ देना, कमजोर तापरोधन, पुरानी मशीनरी, अत्यधिक प्रकाश व्यवस्था)।

   ङ) उन्हें सामग्री और ऊर्जा दोनों प्रकार की अक्षमताओं को नोट करने के लिए प्रोत्साहित करें।

4. अब विद्यार्थियों से सामग्री और ऊर्जा के लिए अनुकूलन रणनीतियों की पहचान करने को कहें।

5. जब अक्षमताओं की पहचान हो जाए, तब समूहों को सामग्री और ऊर्जा दक्षता में सुधार के लिए समाधानों पर विचार करने के लिए कहें। निम्न रणनीतियों पर विचार करें —

   क) ऊर्जा दक्ष उपकरणों और यंत्रों का उपयोग करना।

   ख) पुनर्चक्रण कार्यक्रम लागू करना या सामग्रियों का पुनः उपयोग करना।

   ग) अनावश्यक विद्युत उपयोग को कम करना (जैसे— उपयोग में न आने वाले इलेक्ट्रॉनिक उपकरण बंद करना)।

   घ) तापरोधन में सुधार करना तथा तापन और शीतलन ऊर्जा को कम करना।

   ङ) कर्मचारियों को ऊर्जा दक्ष व्यवहार और सामग्री के उचित उपयोग के विषय में प्रशिक्षण देना।

   च) जहां संभव हो वहां नवीकरणीय ऊर्जा स्रोतों का उपयोग करना।

6. प्रत्येक समूह अपनी निष्कर्ष प्रस्तुत करेगा, जिसमें सामग्री और ऊर्जा अक्षमताओं तथा प्रस्तावित समाधानों पर ध्यान केंद्रित किया जाएगा।

7. प्रत्येक प्रस्तुति के दौरान सहपाठियों की प्रतिक्रिया और अतिरिक्त सुझावों को प्रोत्साहित करें।

8. संसाधन संरक्षण पर सबसे अधिक प्रभाव डालने वाली रणनीतियों पर समूह चर्चा कराएं।

9. मुख्य बिंदुओं का सार प्रस्तुत करें और इस बात पर जोर दें कि सामग्री और ऊर्जा उपयोग में छोटे परिवर्तन भी दीर्घकाल में महत्वपूर्ण बचत और पर्यावरणीय लाभ प्रदान कर सकते हैं।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

10. शिक्षक, विद्यार्थियों के समूह का मूल्यांकन सामग्री और ऊर्जा उपयोग में अक्षमताओं की पहचान तथा प्रस्तावित समाधानों की व्यवहारिकता और रचनात्मकता के आधार पर करेगा।

11. विद्यार्थी की गई गतिविधि के आधार पर प्रतिवेदन तैयार करेंगे।

12. प्रतिवेदन विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

13. कक्षा में शिक्षक विद्यार्थियों को प्रतिपुष्टि देंगे।

14. अब विद्यार्थी प्रतिपुष्टि और आवश्यक परिवर्तनों को सम्मिलित करते हुए अंतिम प्रतिवेदन तैयार करेंगे।

गतिविधि 2— न्यूनतम सामग्री और ऊर्जा के साथ अधिकतम उपयोग का अभ्यास।

आवश्यक सामग्री— पेन, पेंसिल और नोटबुक, फाइलें या फोल्डर, फ्लिपरेखाचित्र/श्वेतपट, मार्कर, अल्प दक्ष प्रक्रियाओं के उदाहरण दर्शाने वाली प्रकरण अध्ययन पर्चियां, ऊर्जा बचत सुझाव पर्चियां, समाधान और रणनीतियों को लिखने के लिए कार्यपत्रक।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों को एक स्थान पर एकत्र होने के लिए कहें और उन्हें किसी उद्योग में ले जाएं।
2. न्यूनतम सामग्री और ऊर्जा उपयोग के साथ संसाधनों के अधिकतम उपयोग के महत्व को समझाकर प्रारंभ करें।
3. ऐसे उदाहरणों को स्पष्ट करें जिनसे यह समझाया जा सके कि उद्योग और कार्यस्थल उत्पादकता बनाए रखते हुए अपशिष्ट को कैसे कम कर सकते हैं (जैसे— लीन निर्माण, ऊर्जा दक्ष प्रणालियां)।
4. प्रतिभागियों को छोटे समूहों में विभाजित करें।
5. प्रत्येक समूह से अपने कार्यस्थल या उद्योग में होने वाले ऐसे सामान्य कार्यों पर चर्चा करने को कहें जिनमें सामग्री और ऊर्जा का अधिक उपयोग होता है (जैसे— पैकेजिंग, मुद्रण, मशीनों का संचालन, प्रकाश व्यवस्था)।
6. उन्हें इस विषय में सोचने के लिए प्रोत्साहित करें कि कहां सामग्री और ऊर्जा को बिना उत्पादन की गुणवत्ता को प्रभावित किए बचाया जा सकता है।
7. समूहों को एक प्रकरण अध्ययन या उदाहरण प्रदान करें जिसमें सामग्री और ऊर्जा का अल्प दक्ष उपयोग हो रहा हो।
8. उनसे प्रक्रिया के उन प्रमुख क्षेत्रों की पहचान करने को कहें जहां अपशिष्ट उत्पन्न होता है और जहां संसाधनों (सामग्री या ऊर्जा) को अनुकूलित किया जा सकता है।
9. उन्हें निम्न बिंदुओं पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए —

   क) सामग्री अपव्यय को कम करना (जैसे— न्यूनतम पैकेजिंग का उपयोग करना, अपशिष्ट सामग्री का पुनः उपयोग करना)।

   ख) ऊर्जा का संरक्षण करना (जैसे— उपयोग में न आने वाले उपकरण बंद करना, ऊर्जा दक्ष प्रकाश व्यवस्था या उत्पादन विधियों का उपयोग करना)।

10. समूहों से न्यूनतम सामग्री और ऊर्जा के साथ अधिकतम उपयोग प्राप्त करने के उपायों पर विचार करने को कहें।

    निम्न तकनीकों पर विचार करें —

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

क) प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करना ताकि अतिरिक्त सामग्री उपयोग कम किया जा सके।

ख) उत्पादों या सेवाओं का पुनर्रचना करना ताकि कम संसाधनों की आवश्यकता हो।

ग) ऊर्जा दक्ष प्रौद्योगिकी का उपयोग करना।

घ) कर्मचारियों को ऊर्जा बचत व्यवहार अपनाने के लिए प्रशिक्षित करना।

ङ) नवीकरणीय ऊर्जा का उपयोग करना या स्थायी सामग्रियों का उपयोग करना।

च) कार्यप्रवाह को इस प्रकार डिजाइन करना जिससे अनावश्यक समय या अत्यधिक उपयोग कम हो।

11. प्रत्येक समूह अपने निष्कर्ष और प्रस्तावित रणनीतियां प्रस्तुत करेगा।
12. उन्हें यह समझाने के लिए प्रोत्साहित करें कि उनके समाधान संसाधनों का संरक्षण करते हुए उत्पादकता को कैसे बनाए रखेंगे।
13. सहपाठियों और शिक्षकों से प्रतिपुष्टि के लिए समय दें।
14. यदि संभव हो तो एक संक्षिप्त अनुकरण (सिमोलेशन) गतिविधि कराएं जिसमें समूह अपने किसी एक विचार को व्यवहार में लागू करें, जैसे— भूमिका निर्वाह या किसी काल्पनिक प्रक्रिया में परिवर्तन करके दक्षता का परीक्षण करना।
15. न्यूनतम संसाधनों के साथ अधिकतम उपयोग रणनीतियों को लागू करने की संभावित चुनौतियों पर समूह चर्चा कराएं।
16. मुख्य बिंदुओं का सार प्रस्तुत करें और उत्पादकता के साथ स्थायित्व और दक्षता को संयोजित करने के महत्व पर बल दें।
17. समूह सहभागिता का मूल्यांकन इस आधार पर करें कि वे अक्षमताओं की पहचान करने और न्यूनतम सामग्री तथा ऊर्जा उपयोग के साथ अधिकतम उपयोग के लिए व्यवहारिक रणनीतियां प्रस्तुत करने में कितने सक्षम हैं।
18. इस बात पर प्रतिपुष्टि दें कि उनके विचार स्थायित्व और संचालन आवश्यकताओं के मध्य संतुलन कितनी अच्छी तरह स्थापित करते हैं।
19. विद्यार्थी गतिविधि के आधार पर प्रतिवेदन तैयार करेंगे।
20. प्रतिवेदन विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।
21. कक्षा में शिक्षक विद्यार्थियों को प्रतिपुष्टि देंगे।
22. विद्यार्थी प्रतिपुष्टि और आवश्यक परिवर्तनों को सम्मिलित करते हुए अंतिम प्रतिवेदन तैयार करेंगे।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. कार्यालय में सामग्री ऊर्जा से आशय दैनिक संचालन के लिए उपयोग किए जाने वाले _______ से है।
2. कार्यालयों में ______ का वर्गीकरण इसे उसके स्रोत, उपयोग और पर्यावरण पर प्रभाव के आधार पर क्रमबद्ध करने से संबंधित है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

3. ऊर्जा प्रबंधन प्रणाली (ईएमएस) कार्यालयों को स्मार्ट मीटर, स्वचालित प्रणालियों और ______ जैसे— उपकरणों का उपयोग करके अपनी ऊर्जा खपत की निगरानी और नियंत्रण करने में सहायता करती है।
4. आवश्यकता न होने पर कार्यालय के कर्मचारियों को प्रकाश और उपकरण बंद करने के लिए प्रोत्साहित करने से ______ आर्थिक बचत भी होती है, पर्यावरण की सहायता मिलती है और कार्यालयों को अपने ऊर्जा दक्षता लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायता मिलती है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. कार्यालय में सामग्री ऊर्जा मुख्य रूप से किससे संबंधित होती है?
   क) मानव संसाधन प्रबंधन
   ख) संचालन के लिए उपयोग किए जाने वाले भौतिक संसाधन और सामग्री
   ग) वित्तीय प्रबंधन
   घ) विपणन रणनीतियां
2. निम्नलिखित में से कार्यालय में प्रत्यक्ष ऊर्जा खपत का उदाहरण कौनसा है?
   क) अंतर्निहित ऊर्जा
   ख) सौर ऊर्जा
   ग) प्रकाश उपकरण
   घ) उपकरणों का उपयोग
3. पृथ्वी के लिए ऊर्जा का मुख्य स्रोत क्या है?
   क) पवन ऊर्जा
   ख) सौर ऊर्जा
   ग) भूतापीय ऊर्जा
   घ) बायोमास ऊर्जा
4. ऊर्जा का कौनसा रूप वस्तुओं की गति से संबंधित होता है?
   क) स्थितिज ऊर्जा
   ख) रासायनिक ऊर्जा
   ग) गतिज ऊर्जा
   घ) परमाणु ऊर्जा

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. ऊर्जा संरक्षण अभ्यास बिजली और ऊर्जा की खपत को कम करके उपयोगिता बिलों को कम करने में सहायता करते हैं, जिससे वित्तीय प्रदर्शन में सुधार होता है।
2. ऊर्जा संरक्षण कार्यालय के पर्यावरणीय प्रभाव को कम करता है क्योंकि इससे ग्रीनहाउस गैस उत्सर्जन कम होता है और यह निगमित सामाजिक उत्तरदायित्व के लक्ष्यों के अनुरूप होता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

3. ऊर्जा संरक्षण अभ्यास ऊर्जा खपत को कम करके कोयला, तेल और प्राकृतिक गैस जैसे— प्राकृतिक संसाधनों के संरक्षण में सहायता नहीं करते।

4. ऊर्जा संरक्षण अभ्यासों का पालन करने से व्यवसाय संबंधित पर्यावरण और ऊर्जा संबंधी विधियों का अनुपालन बनाए रखते हैं और जुर्माने से बचते हैं।

घ. *स्तंभों का मिलान करें*

क्र.सं.	*स्तंभ 'क'*	*क्र.सं.*	*स्तंभ 'ख'*
1	ऊर्जा प्रबंधन सॉफ्टवेयर	क	स्थिरता को बढ़ावा देना, पर्यावरणीय प्रभाव को कम करना और परिचालन लागत को कम करना
2	सामग्री ऊर्जा के उपयोग का प्रबंधन और अनुकूलन	ख	जुड़े हुए उपकरणों का नियंत्रण, ऊर्जा सेटिंग का अनुकूलन और स्वचालित बंद या स्लीप मोड का निर्धारण
3	ऊर्जा संरक्षण अभ्यास बिजली और ऊर्जा की खपत को कम करके उपयोगिता बिलों को कम करते हैं	ग	ऊर्जा खपत को कम करके कोयला, तेल और प्राकृतिक गैस जैसे— प्राकृतिक संसाधनों का संरक्षण करना
4	ऊर्जा संरक्षण अभ्यास	घ	वित्तीय प्रदर्शन में सुधार में योगदान देना

ङ. *लघु उत्तरीय प्रश्न*

1. कार्यालय में सामग्री ऊर्जा क्या है?
2. कार्यालयीन वातावरण में प्रत्यक्ष ऊर्जा खपत के तीन उदाहरण लिखिए।
3. कार्यालय भवनों में सामान्य रूप से उपयोग किए जाने वाले दो नवीकरणीय ऊर्जा स्रोतों का संक्षेप में वर्णन कीजिए।
4. कार्यालय में स्थिरता को बढ़ावा देने के लिए कार्यपालक सचिव द्वारा लागू की जा सकने वाली एक ऊर्जा संरक्षण पद्धति का संक्षेप में वर्णन कीजिए।

च. *दीर्घ उत्तरीय प्रश्न*

1. कार्यालयीन वातावरण में सामग्री ऊर्जा की संकल्पना तथा उसके महत्व पर चर्चा कीजिए।
2. कार्यालय में सामग्री ऊर्जा के वर्गीकरण की व्याख्या कीजिए तथा प्रत्येक श्रेणी को उसके स्रोत, खपत के स्वरूप और पर्यावरणीय प्रभावों के आधार पर स्पष्ट कीजिए।
3. कार्यालय भवनों में ऊर्जा उपयोग के अनुकूलन में ऊर्जा प्रबंधन प्रणाली (ईएमएस) के महत्व का मूल्यांकन कीजिए।
4. कार्यालयीन परिवेश में ऊर्जा खपत के प्रभावी प्रबंधन के लिए प्रक्रियाओं और रणनीतियों का वर्णन कीजिए।

छ. *अपने प्रदर्शन की जाँच करें*

1. ऊर्जा के वर्गीकरण पर प्रस्तुति दीजिए।
2. बिजली के दक्ष उपयोग का प्रदर्शन कीजिए।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 4— ऊर्जा संरक्षण अभ्यास

ऊर्जा संरक्षण अभ्यास ऐसे उपाय हैं जिनका उद्देश्य उत्पादकता और सुविधा स्तर को बनाए रखना एवं सुधारते हुए ऊर्जा की खपत कम करना होता है। ऊर्जा उपयोग के पर्यावरणीय प्रभाव को कम करने, लागत को घटाने और स्थिरता को बढ़ावा देने के लिए ये अभ्यास अत्यंत आवश्यक हैं।

कार्यालय में ऊर्जा और विद्युत संरक्षण अभ्यास का अर्थ

कार्यालय में ऊर्जा और विद्युत संरक्षण अभ्यास से आशय कार्यस्थल पर ऊर्जा खपत को कम करने और ऊर्जा दक्षता को बढ़ावा देना एवं विभिन्न रणनीतियों के कार्यान्वयन से है। कार्यालय में ऊर्जा और विद्युत संरक्षण अभ्यास लागत बचत, पर्यावरणीय प्रभाव को कम करने, संसाधनों के संरक्षण, विनियमों के अनुपालन, प्रतिष्ठा में वृद्धि तथा कर्मचारियों के कल्याण और उत्पादकता को बढ़ावा देने के लिए आवश्यक हैं। इन अभ्यासों को अपनाकर व्यवसाय अधिक स्थिर और दक्ष कार्यस्थल का निर्माण कर हरित भविष्य में योगदान दे सकते हैं। कार्यालय में संरक्षण अभ्यास का महत्व निम्नलिखित है —

1. ***लागत बचत***— ऊर्जा संरक्षण अभ्यास विद्युत और ऊर्जा खपत को कम करके उपयोगिता देयकों (बिलों) को कम करने में सहायता करते हैं। ऊर्जा उपयोग का अनुकूलन करके व्यवसाय दीर्घकाल में महत्वपूर्ण लागत बचत प्राप्त कर सकते हैं, जिससे वित्तीय प्रदर्शन में सुधार होता है।
2. ***पर्यावरणीय प्रभाव***— ऊर्जा का संरक्षण ऊर्जा उत्पादन से संबंधित ग्रीनहाउस गैसों और अन्य प्रदूषकों को कम करके कार्यालय के समग्र पर्यावरणीय प्रभाव को घटाता है। ऊर्जा दक्ष अभ्यासों को लागू करना निगमित सामाजिक उत्तरदायित्व के लक्ष्यों के अनुरूप होता है और स्थिरता के प्रयासों में योगदान देता है।
3. ***संसाधन संरक्षण***— ऊर्जा संरक्षण अभ्यास कोयला, तेल और प्राकृतिक गैस जैसे— प्राकृतिक संसाधनों के संरक्षण में योगदान देते हैं, जो सीमित और अनवीकरणीय हैं। ऊर्जा खपत को कम करके व्यवसाय इन मूल्यवान संसाधनों को भविष्य की पीढ़ियों के लिए सुरक्षित रखने में सहायता करते हैं।
4. ***विनियामक अनुपालन***— अनेक क्षेत्रों में ऊर्जा दक्षता को बढ़ावा देने और कार्बन उत्सर्जन को कम करने के उद्देश्य से विभिन्न विनियम और मानक लागू किए गए हैं। ऊर्जा संरक्षण अभ्यासों का पालन करने से व्यवसाय संबंधित पर्यावरणीय और ऊर्जा संबंधी विधियों के अनुरूप बने रहते हैं तथा संभावित जुर्माने और दंड से बच सकते हैं।
5 ***प्रतिष्ठा में वृद्धि***— ऊर्जा संरक्षण के प्रति प्रतिबद्धता प्रदर्शित करने से ग्राहकों, हितधारकों और व्यापक समुदाय के मध्य व्यवसाय की प्रतिष्ठा में वृद्धि होती है। जो कंपनियां स्थिरता और पर्यावरणीय संरक्षण को प्राथमिकता देती हैं उन्हें सामान्यतः अधिक सकारात्मक दृष्टि से देखा जाता है और वे पर्यावरण के प्रति सजग उपभोक्ताओं तथा निवेशकों को आकर्षित करती हैं।
6. ***कर्मचारी मनोबल और उत्पादकता***— ऊर्जा संरक्षण अभ्यासों को लागू करने से अधिक स्थिर और पर्यावरण अनुकूल कार्यस्थल का निर्माण होता है, जिससे कार्य वातावरण में सुधार होता है। जिन कर्मचारियों को यह अनुभव होता है कि उनका संगठन पर्यावरणीय उत्तरदायित्व के प्रति प्रतिबद्ध है, उनमें कार्य संतोष और मनोबल अधिक होता है, जिससे उत्पादकता और कर्मचारी संगठन के लिए प्रतिबद्ध होते हैं।

कार्यालय में कागजरहित संप्रेषण का महत्व

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

कार्यालय में कागजरहित संप्रेषण से आशय सूचना, प्रलेखों और संदेशों के आदान प्रदान के लिए पारंपरिक कागज आधारित विधियों के स्थान पर डिजिटल साधनों और प्रौद्योगिकियों के उपयोग से है। कार्यालय में कागजरहित संप्रेषण का महत्व अत्यधिक है और इसके विभिन्न लाभ हैं —

1. ***पर्यावरणीय स्थिरता***— कागजरहित संप्रेषण का सबसे महत्वपूर्ण कारण इसका पर्यावरण पर सकारात्मक प्रभाव है। कागज की आवश्यकता को कम करके या समाप्त करके कार्यालय अपने कार्बन प्रभाव को कम कर सकते हैं, वृक्षों और जल जैसे, प्राकृतिक संसाधनों का संरक्षण कर सकते हैं और अपशिष्ट उत्पादन को कम कर सकते हैं।
2. ***लागत बचत***— कागजरहित प्रणाली अपनाने से व्यवसायों के लिए महत्वपूर्ण लागत बचत संभव है। कागज की खरीद, मुद्रण, भंडारण और निस्तारण से संबंधित खर्चों को कम करके संगठन संसाधनों का अधिक दक्षता से उपयोग कर सकते हैं।
3. ***दक्षता में सुधार***— डिजिटल संप्रेषण पारंपरिक कागज आधारित विधियों की तुलना में अधिक तेज और सुव्यवस्थित कार्यप्रवाह को संभव बनाता है। प्रलेखों और संदेशों को भौगोलिक स्थान की चिंता किए बिना तुरंत तैयार कर, साझा और प्राप्त किया जा सकता है।
4. ***सुलभता में वृद्धि***— कागजरहित संप्रेषण कर्मचारियों, ग्राहकों और हितधारकों के लिए जानकारी को अधिक सुलभ बनाता है। डिजिटल प्रलेखों और फाइलों को क्लाउड आधारित भंडारों में केंद्रीकृत रूप से संग्रहित किया जा सकता है, जिससे अधिकृत उपयोगकर्ता उन्हें किसी भी समय, किसी भी स्थान से और इंटरनेट से जुड़े किसी भी उपकरण के माध्यम से प्राप्त कर सकते हैं।
5. ***अव्यवस्था और स्थान की आवश्यकता में कमी***— कागज आधारित फाइलिंग प्रणालियों और प्रलेख भंडारण व्यवस्थाओं को समाप्त करने से कार्यालय में अव्यवस्था कम होती है और स्थान का बेहतर उपयोग संभव होता है। डिजिटल प्रलेख बहुत कम भौतिक स्थान घेरते हैं और उन्हें इलेक्ट्रॉनिक डेटाबेस या प्रलेख प्रबंधन प्रणालियों के माध्यम से अधिक व्यवस्थित, संग्रहीत और प्राप्त किया जा सकता है।
6. ***सुरक्षा और डेटा संरक्षण***— डिजिटल संप्रेषण संवेदनशील जानकारी की सुरक्षा के लिए उन्नत सुरक्षा सुविधाएं प्रदान करता है तथा प्रलेखों के खोने, चोरी होने या अनधिकृत पहुंच से संबंधित जोखिमों को कम करता है। कूटलेखन, पहुंच नियंत्रण (एक्सेस कंट्रोल), प्रमाणीकरण और लेखा जैसे— उपायों को लागू करके इलेक्ट्रॉनिक रूप से प्रेषित गोपनीय डेटा की सुरक्षा की जा सकती है।
7. ***अनुपालन और विधिक आवश्यकताएं***— अनेक उद्योग डेटा गोपनीयता, संरक्षण और प्रकटन से संबंधित नियामक अनुपालन आवश्यकताओं के अधीन होते हैं। कागजरहित संप्रेषण संगठनों को सुदृढ़ सूचना प्रशासन अभ्यासों को लागू करके प्रासंगिक विधियों और विनियमों का पालन सुनिश्चित करने में सहायता करता है।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— जब उपयोग में न हों तब संगणक, मुद्रक, स्कैनर और अन्य उपकरणों को बंद रखना सुनिश्चित करें।

आवश्यक सामग्री— पेन, पेंसिल और नोटबुक, कार्यालय उपकरणों वाले कार्यस्थल तक पहुंच, नमूना प्रलेख या फाइलें (वैकल्पिक)।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों को कक्षा में एकत्र करें।
2. शिक्षक गतिविधि के उद्देश्य का परिचय देंगे।
   - क) ऊर्जा संरक्षण और उपकरणों की आयु बढ़ाने के लिए कार्यालय उपकरणों के उचित उपयोग को सुनिश्चित करना।
   - ख) कार्यालय उपकरणों के रखरखाव और ऊर्जा खपत को कम करने में जिम्मेदार व्यवहार के महत्व पर बल देना।
   - ग) विद्यार्थियों को कार्यस्थल का मार्गदर्शित भ्रमण कराएं और संगणक, मुद्रक, स्कैनर तथा अन्य उपकरणों सहित उपलब्ध विभिन्न प्रकार के कार्यालय उपकरणों को दिखाएं।
   - घ) प्रत्येक उपकरण के संचालन का प्रदर्शन करें और दैनिक कार्यालय कार्यों में उसकी भूमिका समझाएं।
   - ङ) कार्यस्थल पर ऊर्जा संरक्षण के महत्व पर चर्चा का संचालन करें।
3. जब कार्यालय उपकरण उपयोग में न हों तब उन्हें बंद करने के पर्यावरणीय और लागत बचत से संबंधित लाभों पर चर्चा करें।
4. विद्यार्थियों को छोटे समूहों में विभाजित करें।
   - क) प्रत्येक समूह को एक विशिष्ट कार्यालय उपकरण सौंपें (जैसे— संगणक, मुद्रक, स्कैनर)।
   - ख) समूहों को निर्देश दें कि वे निर्धारित समय अवधि (जैसे— एक घंटा) तक अपने सौंपे गए उपकरण के उपयोग का अवलोकन करें।
   - ग) विद्यार्थियों को यह देखने के लिए प्रोत्साहित करें कि क्या उपकरण उपयोग में न होने पर भी अनावश्यक रूप से चलित अवस्था में चालू छोड़े जा रहे हैं।
5. विद्यार्थियों को उनके अवलोकनों पर चर्चा के लिए पुनः एकत्र करें, जैसे—
   - क) अनुभव साझा करें— उन स्थितियों के विषय में बताइए जब आपने देखा कि उपकरण उपयोग में न होने पर भी चलित अवस्था में चालू छोड़ दिए गए थे।
   - ख) कारण समझें— चर्चा करें कि ऐसा क्यों होता है। क्या यह भूल से, जागरूकता की कमी या कोई अन्य कारण है?
   - ग) स्मरण कराना— उपकरण बंद करने के लिए स्मरण प्रणाली स्थापित करने के विषय में विचार करें।
   - घ) प्रशिक्षण— ऊर्जा बचत कैसे की जाए और यह क्यों महत्वपूर्ण है, इस पर प्रशिक्षण प्रदान करें।
   - ङ) मिलकर नियम बनाएं— कार्यालय उपकरणों के उचित उपयोग के लिए सर्वोत्तम अभ्यासों की सूची तैयार करें।
   - च) विशिष्ट निर्देश— ऊर्जा बचाने और उपकरणों के अनावश्यक घिसाव को कम करने के लिए संगणक, मुद्रक, स्कैनर और अन्य उपकरण कब बंद करने हैं, इसके स्पष्ट निर्देश सम्मिलित करें।
6. विद्यार्थियों को उन स्थितियों को साझा करने के लिए प्रोत्साहित करें जब उपकरण उपयोग में न होने पर भी चालू छोड़े गए हों और इस प्रकार के व्यवहार के संभावित कारणों पर चर्चा करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

क) कार्यालय उपकरणों के जिम्मेदार उपयोग को बढ़ावा देने के लिए रणनीतियों पर विचार करें, जैसे— स्मरण प्रणाली लागू करना या ऊर्जा बचत संबंधी प्रशिक्षण प्रदान करना।

ख) कार्यालय उपकरणों के उचित उपयोग को सुनिश्चित करने के लिए दिशानिर्देशों या सर्वोत्तम अभ्यासों का एक समूह मिलकर तैयार करें।

ग) ऊर्जा संरक्षण और अनावश्यक घिसाव को कम करने के लिए संगणक, मुद्रक, स्कैनर और अन्य उपकरण कब बंद करने हैं, इसके विशिष्ट निर्देश सम्मिलित करें।

7. संगठन के भीतर दिशानिर्देशों को लागू करने के लिए जिम्मेदारियां निर्धारित करें।
8. जिम्मेदारियां निर्धारित करें और यह तय करें कि दिशानिर्देशों का पालन सुनिश्चित करने के लिए कौन जिम्मेदार होगा।
9. सभी को दिशानिर्देशों का पालन करने और अपने सहकर्मियों को भी इसके लिए स्मरण कराने के लिए प्रोत्साहित करें।
10. चर्चा किए गए मुख्य विचारों की समीक्षा करें।
11. यह स्पष्ट करें कि प्रत्येक व्यक्ति के कार्य ऊर्जा संरक्षण में सहायता करते हैं और उपकरणों की आयु बढ़ाते हैं।

    क) गतिविधि के दौरान चर्चा किए गए मुख्य बिंदुओं का संक्षेप प्रस्तुत करें।

    ख) ऊर्जा संरक्षण और कार्यालय उपकरणों की आयु बढ़ाने में व्यक्तिगत जिम्मेदारी के महत्व को पुनः स्पष्ट करें।

12. उपरोक्त सभी गतिविधियों को नोटबुक में लिखें और एक प्रतिवेदन तैयार करें।
13. प्रतिवेदन विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 2— सामग्री/ऊर्जा और विद्युत संरक्षण अभ्यासों पर समूह चर्चा।

आवश्यक सामग्री— श्वेत पट्ट या फ्लिपचार्ट और मार्कर, ऊर्जा संरक्षण सुझावों और सामग्री अपशिष्ट में कमी की रणनीतियों को दर्शाने वाली पुस्तिकाएं या दृश्य सामग्री।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों का समूह बनाएं और चर्चा के विषय का परिचय दें— सामग्री/ऊर्जा और विद्युत संरक्षण अभ्यास।
2. पर्यावरणीय स्थिरता और उपयोगिता लागत को कम करने के लिए संसाधनों के संरक्षण के महत्व को स्पष्ट करें।

    क) प्रारंभिक परिचय के लिए प्रत्येक प्रतिभागी से एक ऊर्जा बचत की आदत साझा करने के लिए कहें, जिसका वे घर या कार्यस्थल पर पालन करते हैं।

    ख) विचार मंथन सत्र का संचालन करें, जिसमें विद्यार्थी सामग्री अपशिष्ट में कमी और विद्युत संरक्षण के उपायों पर अपने विचार साझा करें।

    ग) विद्यार्थियों को रचनात्मक रूप से सोचने और व्यक्तिगत तथा सामूहिक दोनों प्रकार की कार्रवाइयों पर विचार करने के लिए प्रोत्साहित करें।

3. विद्यार्थियों को छोटे समूहों में विभाजित करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

4. प्रत्येक समूह को सामग्री/ऊर्जा संरक्षण के किसी विशिष्ट पहलू पर चर्चा करने के लिए सौंपें (जैसे— घरेलू ऊर्जा खपत कम करना, कार्यालय में कागज के अपशिष्ट को कम करना, ऊर्जा दक्ष परिवहन को बढ़ावा देना)।
5. प्रत्येक समूह में चर्चा को प्रेरित करने के लिए मार्गदर्शक प्रश्न दें, जैसे —
   क) इस संदर्भ में सामग्री और विद्युत संरक्षण में मुख्य चुनौतियां क्या हैं?
   ख) इन चुनौतियों का समाधान करने के लिए कौन सी प्रभावी रणनीतियां या सर्वोत्तम अभ्यास हो सकते हैं?
   ग) व्यक्ति या संगठन सामग्री/ऊर्जा संरक्षण को कैसे प्रोत्साहित और प्रोत्साहन प्रदान कर सकते हैं?
   घ) क्या कोई नवीन प्रौद्योगिकी या पहल है जो संरक्षण प्रयासों को सुगम बना सकती है?
6. यहां विद्यार्थी अपने व्यक्तिगत अनुभव, सफलता की कहानियां और व्यावहारिक सुझाव साझा करेंगे।
7. चर्चा के उपरांत सभी समूहों को पुनः एकत्र करें।
   क) प्रत्येक छोटे समूह को अपनी चर्चा का सार प्रस्तुत करने के लिए आमंत्रित करें, जिसमें मुख्य विचार, रणनीतियां और सुझाव सम्मिलित हों।
   ख) अन्य विद्यार्थियों को प्रश्न पूछने और प्रतिक्रिया देने के लिए प्रोत्साहित करें।
   ग) एक संक्षिप्त सत्र आयोजित करें जिसमें विद्यार्थी यह पहचानें कि चर्चा किए गए संरक्षण उपायों को लागू करने के लिए वे कौन से विशिष्ट कदम उठा सकते हैं।
   घ) उन्हें प्राप्त करने योग्य लक्ष्य और समय सीमा निर्धारित करने के लिए प्रोत्साहित करें।
8. समूह चर्चा के दौरान चर्चा किए गए मुख्य बिंदुओं का सार प्रस्तुत करें।
9. पूरी गतिविधि का विस्तृत प्रतिवेदन तैयार करें।
10. प्रतिवेदन विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।
11. कक्षा में शिक्षक साझा जिम्मेदारी को बढ़ावा देकर विद्यार्थियों को अधिक स्थायी भविष्य के लिए सार्थक कदम उठाने के लिए प्रेरित करें।

गतिविधि 3— संरक्षण अभ्यासों पर एक पोस्टर बनाएं।

आवश्यक सामग्री— पोस्टर बोर्ड या बड़े कागज, मार्कर, रंगीन पेंसिल, क्रेयॉन या रंग, गोंद या टेप, कैंची, कोलाज के लिए मुद्रित चित्र या पत्रिकाएं (वैकल्पिक)।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों से समूह बनाने के लिए कहें।
2. गतिविधि और उसके उद्देश्यों का परिचय देकर प्रारंभ करें।
   क) पर्यावरण की रक्षा और प्राकृतिक संसाधनों के संरक्षण में संरक्षण अभ्यासों के महत्व पर चर्चा करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

ख) एक संक्षिप्त विचार मंथन सत्र का संचालन करें जिसमें विद्यार्थी अपने पोस्टरों में सम्मिलित करने के लिए संरक्षण से संबंधित विषयों के विचार प्रस्तुत करें।

ग) विद्यार्थियों को ऊर्जा संरक्षण, जल संरक्षण, अपशिष्ट में कमी, जैव विविधता संरक्षण आदि विभिन्न पहलुओं पर विचार करने के लिए प्रोत्साहित करें।

घ) विद्यार्थियों को अपने पोस्टर के प्रारूप का रेखांकन बनाने और उन मुख्य संदेशों की रूपरेखा तैयार करने के लिए कुछ समय दें जिन्हें वे प्रस्तुत करना चाहते हैं।

ङ) उन्हें चित्र, प्रतीक और रंग जैसे— दृश्य तत्वों के उपयोग पर विचार करने के लिए प्रोत्साहित करें ताकि संरक्षण संदेश प्रभावी रूप से प्रस्तुत हो सकें।

3. विद्यार्थियों को आवश्यक सामग्री (पोस्टर बोर्ड, मार्कर आदि) वितरित करें।
4. विद्यार्थियों को अपने नियोजित प्रारूप के आधार पर पोस्टर बनाना प्रारंभ करने दें।
5. विभिन्न कलात्मक तकनीकों (जैसे— चित्रांकन, रंग भरना, कोलाज) के उपयोग के लिए विद्यार्थियों को प्रोत्साहित करें।
6. विद्यार्थियों को एक दूसरे के पोस्टरों पर सहयोग और प्रतिक्रिया देने के लिए प्रोत्साहित करें।
7. उन्हें अपने विचार साझा करने के लिए आमंत्रित करें कि पोस्टर के डिजाइन और संदेश कितने प्रभावी हैं।
8. पोस्टरों को और प्रभावी बनाने के उपायों पर रचनात्मक चर्चा का संचालन करें।
9. पोस्टर पूर्ण होने पर विद्यार्थियों को अपने पोस्टर समूह के सामने प्रस्तुत करने के लिए आमंत्रित करें।
10. प्रत्येक विद्यार्थी संक्षेप में अपने पोस्टर में दर्शाए गए संरक्षण अभ्यासों और उनके महत्व को स्पष्ट करें।
11. प्रश्न पूछकर और सकारात्मक प्रतिक्रिया देकर सहभागिता को प्रोत्साहित करें।
12. पोस्टरों को कक्षा में या किसी केंद्रीय स्थान पर प्रदर्शित करें जहां उन्हें आसानी से देखा जा सके।
13. विद्यार्थियों को कुछ समय देकर एक दूसरे के पोस्टरों को देखने के लिए प्रोत्साहित करें।
14. एक संक्षिप्त चिंतन सत्र आयोजित करें जिसमें विद्यार्थी गतिविधि के विषय में अपने विचार और संरक्षण अभ्यासों के विषय में सीखी गई बातों को साझा करें।
15. गतिविधि की कार्यवाही लिखें और प्रतिवेदन तैयार करें।
16. कार्यवाही का प्रतिवेदन विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. ऊर्जा संरक्षण के अभ्यास ऊर्जा खपत को कम करते हैं, जो ______ और एक स्थिर पर्यावरण सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

2. कार्यालय में ऊर्जा संरक्षण की रणनीतियां दक्षता को बढ़ावा देकर और _______ उपयोग को कम करके लागत में कमी करती हैं तथा वित्तीय प्रदर्शन को बेहतर बनाती हैं।

3. कार्यालयों में कागज रहित व्यवस्था अपनाने से कार्बन पदचिह्न कम होता है, वृक्षों और जल का संरक्षण होता है तथा अपशिष्ट उत्पादन कम होता है, जिससे _______ प्रभाव कम होता है।

4. प्रलेखों के डिजिटल भंडारण को अपनाने से कार्यालय में अव्यवस्था कम होती है, स्थान की बचत होती है और इलेक्ट्रॉनिक डेटाबेस या _______ भंडारण के माध्यम से प्रलेखों का कुशल संगठन और उपयोग संभव होता है।

ख. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. ऊर्जा संरक्षण के अभ्यास बिजली और ऊर्जा की खपत को कम करके उपयोगिता बिलों को कम करने में सहायता करते हैं, जिससे वित्तीय प्रदर्शन में सुधार होता है।

2. ऊर्जा का संरक्षण ग्रीनहाउस गैस उत्सर्जन को कम करके और निगमित सामाजिक उत्तरदायित्व के लक्ष्यों के अनुरूप कार्यालय के पर्यावरणीय प्रभाव को कम करता है।

3. ऊर्जा संरक्षण के अभ्यास ऊर्जा खपत को कम करके कोयला, तेल और प्राकृतिक गैस जैसे— प्राकृतिक संसाधनों के संरक्षण में सहायता करते हैं।

4. ऊर्जा संरक्षण के अभ्यासों का पालन करने से व्यवसाय संबंधित पर्यावरणीय और ऊर्जा विधानों के अनुरूप नहीं रहते और दंड से बच नहीं पाते।

ग. स्तंभों का मिलान करें

क्र.सं.	***स्तंभ 'क'***	***क्र.सं.***	***स्तंभ 'ख'***
1	लागत बचत	क	ऊर्जा उपयोग में कमी से ग्रीनहाउस गैस उत्सर्जन और पर्यावरण प्रदूषण कम होता है
2	पर्यावरणीय स्थिरता	ख	ऊर्जा खपत में कमी से उपयोगिता बिल कम हो जाते हैं
3	पर्यावरणीय प्रभाव में कमी	ग	एलईडी प्रकाश और स्मार्ट ताप नियंत्रकों का उपयोग ऊर्जा खपत को काफी कम कर सकता है, जिससे कार्यालय का कार्बन पदचिह्न कम होता है
4	पर्यावरणीय प्रभाव में कमी	घ	ऊर्जा खपत को कम करने से कार्यालय का कार्बन पदचिह्न घटता है। उदाहरण के लिए सौर पैनलों की स्थापना से नवीकरणीय ऊर्जा उत्पन्न की जा सकती है

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. ऊर्जा संरक्षण के अभ्यास क्या हैं और कार्यालयीन वातावरण में उनका महत्व क्यों है?

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

2. कार्यालय में ऊर्जा और बिजली संरक्षण के अभ्यासों को अपनाने के दो लाभ लिखिए।

3. कार्यालय में कागज रहित संप्रेषण को परिभाषित कीजिए और उसका महत्व स्पष्ट कीजिए।

4. कार्यस्थल में सुगमता और दक्षता से संबंधित कागज रहित संप्रेषण का एक लाभ बताइए।

ङ. ***दीर्घ उत्तरीय प्रश्न***

1. कार्यालयीन वातावरण में ऊर्जा संरक्षण के अभ्यासों की संकल्पना स्पष्ट कीजिए और प्रत्येक पक्ष को उदाहरण सहित समझाइए।

2. कार्यालय में ऊर्जा और बिजली संरक्षण के अभ्यासों के महत्व पर चर्चा कीजिए तथा लागत बचत जैसे उनके विभिन्न लाभों को स्पष्ट कीजिए।

3. कार्यालय में कागज रहित संप्रेषण के महत्व का वर्णन कीजिए तथा पर्यावरणीय स्थिरता को बढ़ावा देने में उसकी भूमिका को स्पष्ट कीजिए।

च. ***अपने प्रदर्शन की जाँच करें***

1. कार्यालय में कागज रहित संप्रेषण के लाभों पर एक पावर पॉइंट प्रस्तुति तैयार कीजिए, जिसमें सुगमता और लागत बचत जैसे पक्षों पर विचार किया गया हो।

2. यह दर्शाने के लिए एक कोलाज तैयार कीजिए कि कागज रहित संप्रेषण किस प्रकार अधिक उत्पादक और स्थायी कार्य वातावरण में योगदान दे सकता है।

मॉड्यूल 2— ग्राहकों और सहकर्मियों के साथ संप्रेषण

सचिवीय संप्रेषण किसी भी संगठन में प्रशासनिक कार्यों का एक महत्वपूर्ण घटक है। इसमें विभिन्न माध्यमों के माध्यम से जानकारी का आदान प्रदान सम्मिलित होता है, जिससे यह सुनिश्चित होता है कि कार्य कुशलता और प्रभावशीलता के साथ पूरे हों। इस प्रकार के संप्रेषण में लिखित पत्राचार सम्मिलित होता है, जैसे— ई-मेल, ज्ञापन, प्रतिवेदन और बैठक कार्यवृत्त, साथ ही मौखिक संवाद, जैसे— दूरभाष वार्तालाप और आमने-सामने की वार्तालाप भी सम्मिलित होता है। इसके अतिरिक्त, आधुनिक सचिवीय संप्रेषण में डिजिटल उपकरण और सॉफ्टवेयर भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं, जो प्रलेखों के साझा उपयोग और सहयोग को सुगम बनाते हैं।

प्रभावी सचिवीय संप्रेषण के लिए स्पष्टता, संक्षिप्तता और व्यावसायिकता आवश्यक है। कार्यपालक सचिव और प्रशासनिक सहायक द्वारा संदेशों को सही और समय पर संप्रेषित करना चाहिए तथा औपचारिक शैली बनाए रखनी चाहिए जो संगठन के मानकों के अनुरूप हो। सूक्ष्मता पर ध्यान अत्यंत महत्वपूर्ण होता है, क्योंकि संप्रेषण में त्रुटियों भ्रांतियों और कार्य में अक्षमता का कारण बन सकती हैं।

सचिवीय संप्रेषण का महत्व अत्यधिक है। यह कार्यालयीन कार्यों को सुव्यवस्थित करता है, विभागों के मध्य समन्वय को सुदृढ़ बनाता है और यह सुनिश्चित करता है कि महत्वपूर्ण जानकारी अभिलेखित हो तथा आवश्यकता पड़ने पर आसानी से उपलब्ध हो सके। अच्छे संप्रेषण कौशल संगठन के भीतर और बाहर दोनों स्थानों पर व्यावसायिक संबंधों के निर्माण और संरक्षण में भी सहायता करते हैं।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सार, सचिवीय संप्रेषण कार्यालय की कार्यकुशलता की आधारशिला के रूप में कार्य करता है। संप्रेषण के विभिन्न रूपों और तकनीकों में दक्षता प्राप्त करके कार्यपालक सचिव और प्रशासनिक सहायक अपने संगठनों के सुचारु संचालन और सफलता में महत्वपूर्ण योगदान दे सकते हैं।

इस मॉड्यूल में चार सत्र सम्मिलित हैं। प्रथम सत्र में सचिवीय संप्रेषण के विषय में बताया गया है, जैसे— कार्यस्थल पर ग्राहकों का अभिवादन करना, अभिवादन की प्रक्रिया, स्वागत कक्ष तथा कर्मचारियों के कक्ष का प्रबंधन आदि। दूसरा सत्र प्रभावी संप्रेषण के सभी पक्षों तथा उसके महत्व को प्रस्तुत करता है। तीसरा सत्र मानव संसाधन के साथ डेटा प्रबंधन, उसके लाभ, चुनौतियों और सर्वोत्तम प्रक्रियाओं का वर्णन करता है। चौथा सत्र सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ संवाद को प्रदर्शित करता है, जिसमें समय सीमाओं और समय सारिणी का महत्व तथा सूचना और संचार प्रौद्योगिकी उपकरणों का महत्व सम्मिलित है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 1— सचिवीय संप्रेषण

ग्राहकों का मित्रतापूर्ण और व्यावसायिक तरीके से अभिवादन करना सकारात्मक प्रथम प्रभाव बनाने के लिए आवश्यक है। जब कोई कार्यपालक सचिव या स्वागत अधिकारी ग्राहकों का अभिवादन करता है, तब स्वागतपूर्ण और व्यावसायिक व्यवहार प्रदर्शित करना महत्वपूर्ण होता है। इस कौशल में दक्षता प्राप्त करना सरल प्रतीत हो सकता है, किन्तु यह किसी भी ऐसे व्यक्ति के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण क्षमता है जो व्यावसायिक सेवा या ग्राहक सेवा प्रतिनिधि बनना चाहता है। इसके अतिरिक्त यह भी ध्यान देने योग्य है कि यह बात उन व्यक्तियों पर भी समान रूप से लागू होती है जो दूरभाष के माध्यम से सेवाएं प्रदान करते हैं। इसलिए ग्राहकों के लिए प्रभावी और मित्रतापूर्ण अभिवादन विकसित करने पर विशेष ध्यान देना आवश्यक है।

चित्र 2.1— ग्राहकों के साथ अभिवादन

अभिवादन प्रक्रिया

अभिवादन व्यक्तिगत और व्यावसायिक संवाद के विभिन्न पक्षों में अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है और इसके महत्व को कम करके नहीं आंका जा सकता। अभिवादन के महत्वपूर्ण होने के कुछ कारण निम्नलिखित हैं —

1. ***प्रथम प्रभाव***— अभिवादन प्रायः व्यक्तियों के मध्य संपर्क का पहला बिंदु होता है। एक सौहार्दपूर्ण और सकारात्मक अभिवादन अनुकूल प्रथम प्रभाव उत्पन्न करता है, जो भविष्य संवाद का स्वर निर्धारित करता है।
2. ***सौहार्द स्थापित करना***— एक मित्रतापूर्ण अभिवादन लोगों के मध्य सौहार्द स्थापित करने और संबंध बनाने में सहायता करता है। यह सहजता का संकेत देता है, जिससे अधिक सहज वातावरण बनता है।
3. ***व्यावसायिकता***— व्यावसायिक परिवेश में उचित प्रकार से किया गया अभिवादन व्यावसायिकता को प्रदर्शित करता है। यह व्यक्ति और संगठन दोनों की सकारात्मक छवि प्रस्तुत करता है तथा शिष्ट और सम्मानजनक व्यवहार के प्रति प्रतिबद्धता को दर्शाता है।

©PSSCIVE Draft ... Published

4. ***ग्राहक सेवा***— ग्राहक सेवा में अभिवादन अत्यंत महत्वपूर्ण होता है। एक विनम्र और स्वागतपूर्ण अभिवादन सकारात्मक ग्राहक अनुभव की शुरुआत करता है, जिससे ग्राहक स्वयं को महत्त्वपूर्ण और ध्यान प्राप्त होने का अनुभव करते हैं।

5. ***सांस्कृतिक संवेदनशीलता***— विभिन्न संस्कृतियों में अभिवादन के तरीके भिन्न होते हैं, इसलिए सांस्कृतिक भिन्नताओं के प्रति सजग रहना आवश्यक है। सांस्कृतिक रूप से उपयुक्त अभिवादन सम्मान और जागरूकता को प्रदर्शित करता है तथा संभावित भ्रांतियों से बचाता है।

6. ***संप्रेषण***— अभिवादन संप्रेषण की शुरुआत का कार्य करता है। यह संवाद के लिए मार्ग प्रशस्त करता है और प्रभावी तथा सार्थक वार्तालाप के लिए आधार तैयार करता है।

7. ***समावेशिता***— विचारपूर्ण अभिवादन समावेशी वातावरण बनाने में सहायक होता है। यह सुनिश्चित करता है कि प्रत्येक व्यक्ति स्वयं को स्वीकार किया हुआ और स्वागत योग्य अनुभव करे, जिससे अपनत्व की भावना विकसित होती है।

8. ***विवाद समाधान***— चुनौतीपूर्ण परिस्थितियों में एक विनम्र अभिवादन तनाव को कम करने और रचनात्मक संवाद की दिशा में मार्ग प्रशस्त करने में सहायक हो सकता है। यह सकारात्मक रूप से संवाद करने की इच्छा को दर्शाता है।

9. ***ग्राहक स्थायित्व***— व्यवसायों के लिए निरंतर और स्वागतपूर्ण अभिवादन ग्राहक संतुष्टि और निष्ठा को बढ़ाता है। यदि ग्राहकों का प्रारंभिक अनुभव सकारात्मक होता है, तो उनके पुनः आने की संभावना बनी रहती है।

10. ***समूह गतिशीलता***— किसी समूह या कार्यस्थल में अभिवादन सकारात्मक वातावरण का निर्माण करता है। यह पारस्परिक सम्मान और सहयोग की संस्कृति को बढ़ावा देता है, जिससे समूह की समग्र कार्यक्षमता में वृद्धि होती है।

व्यावसायिक अभिवादन के अंग

एक व्यावसायिक अभिवादन सामान्यतः कई महत्वपूर्ण घटकों से मिलकर बनता है, जो सकारात्मक और सम्मानपूर्ण संवाद स्थापित करने में सहायता करते हैं। व्यावसायिक अभिवादन के प्रमुख अंग निम्नलिखित हैं —

- प्रारंभिक अभिवादन
- स्वागत की अभिव्यक्ति
- परिचय
- ग्राहक की पहचान और स्वीकार्यता
- सहायता का प्रस्ताव
- सकारात्मक स्वर और शारीरिक भाषा
- अनुकूलन
- स्पष्ट संप्रेषण
- सांस्कृतिक संवेदनशीलता
- समापन

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

- एकरूपता

स्वागत कक्ष और कर्मचारी कक्ष प्रबंधन

स्वागत कक्ष और कर्मचारी विश्राम कक्ष किसी संगठन के हृदय के समान होते हैं। यही वह स्थान होते हैं जहां आगंतुक सबसे पहले आते हैं और जहां कर्मचारी विश्राम करने, पुनः ऊर्जा प्राप्त करने तथा एक साथ कार्य करने के लिए जाते हैं। इन स्थानों को व्यवस्थित रखना महत्वपूर्ण है क्योंकि इससे सौहार्दपूर्ण वातावरण बनता है तथा सभी के लिए उत्पादकता और संतोष में वृद्धि होती है।

यहां स्वागत कक्ष और कर्मचारी कक्ष के प्रबंधन के सर्वोत्तम तरीकों पर चर्चा करेंगे। इसमें निम्नलिखित बिंदु सम्मिलित हैं —

स्वागत कक्ष का प्रबंधन

1. ***स्वागतपूर्ण वातावरण बनाना***— यह जानें कि स्वागत कक्ष को किस प्रकार इस प्रकार डिजाइन किया जाए कि वह आकर्षक लगे और आगंतुक स्वयं को महत्त्वपूर्ण और सहज अनुभव करें।
2. ***आगंतुकों का के लिए उचित प्रबंधन***— आगंतुकों का विनम्रता से अभिवादन करने, उनके प्रश्नों का उत्तर देने तथा उन्हें उचित व्यक्ति या स्थान तक मार्गदर्शन देने के उपाय जानें।
3. ***सुव्यवस्थित संचालन बनाए रखना***— यह जानें कि नियुक्तियों का अभिलेख किस प्रकार रखा जाए, दूरभाष कॉल का प्रबंधन कैसे किया जाए और डाक को कैसे व्यवस्थित किया जाए ताकि सभी कार्य सुचारु रूप से संचालित हो सकें।

कर्मचारी विश्राम कक्ष का प्रबंधन

1. ***आरामदायक वातावरण बनाना***— ऐसे उपायों के विषय में जानें जिनसे कर्मचारी विश्राम कक्ष को आरामदायक बनाया जा सके, जहां कर्मचारी विश्राम कर सकें, एक साथ कार्य कर सकें और सृजनात्मक गतिविधियां कर सकें, जैसे— आरामदायक बैठने की व्यवस्था, उपयुक्त सुविधाएं और व्यक्तिगत स्पर्श।
2. ***स्वच्छता और व्यवस्था बनाए रखना***— कर्मचारी कक्ष को स्वच्छ और व्यवस्थित रखने के लिए नियम निर्धारित करें, जैसे— नियमित सफाई का समय और व्यक्तिगत वस्तुओं को रखने के लिए निर्धारित स्थान।
3. ***सौहार्दपूर्ण वातावरण का निर्माण***— यह जानें कि कर्मचारियों को समूह का हिस्सा अनुभव कराने के लिए सामाजिक गतिविधियों का आयोजन कैसे किया जाए, सहयोग को प्रोत्साहित किया जाए और आपसी संवाद को सरल बनाया जाए।

प्रौद्योगिकी का उपयोग और सुविधाओं की देखभाल

1. ***सहायक प्रौद्योगिकी का उपयोग***— यह जानें कि डिजिटल संकेत, आगंतुक पंजीकरण प्रणाली और संदेश अनुप्रयोगों जैसी प्रौद्योगिकियों का उपयोग किस प्रकार किया जाए ताकि सभी के लिए कार्य सरल और सुविधाजनक बन सके।
2. ***सुरक्षा सुनिश्चित करना***— सुरक्षा प्रणाली, आपात योजना और स्वास्थ्य तथा सुरक्षा नियमों का पालन करके सभी की सुरक्षा सुनिश्चित करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

3. ***भवन की देखभाल***— यह सुनिश्चित करें कि भवन की सभी व्यवस्थाएं सही प्रकार से कार्य कर रही हों, समस्याओं का समय पर समाधान किया जाए तथा प्रकाश, ताप व्यवस्था और वायु शीतलन (एयर कंडीशन) प्रणाली सही प्रकार से संचालित हो।

स्वागत कक्ष और कर्मचारी कक्ष का उचित प्रबंधन आगंतुकों और कर्मचारियों दोनों के लिए कार्यस्थल को अधिक सुखद बना सकता है। जिस क्षण से आगंतुक संगठन में प्रवेश करते हैं और जिस समय कर्मचारी विश्राम करते हैं तथा एक साथ कार्य करते हैं, उस समय तक इन स्थानों का सुचारु संचालन संगठन को एक उत्कृष्ट कार्यस्थल बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। इस मार्गदर्शिका के माध्यम से उपयोगी सुझाव, वास्तविक उदाहरण और व्यावहारिक रणनीतियां प्रस्तुत की जाएंगी, जिनसे आप अपने स्वागत कक्ष और कर्मचारी कक्ष का प्रभावी प्रबंधन कर सकेंगे।

देखभालपूर्ण और सुकूनदायक वातावरण का निर्माण

देखभालपूर्ण और सुकूनदायक वातावरण का निर्माण एक समग्र दृष्टिकोण है। आज की तीव्र गति वाली और प्रायः औपचारिकता प्रधान दुनिया में देखभालपूर्ण और आरामदायक वातावरण का निर्माण पहले से अधिक महत्वपूर्ण हो गया है। चाहे घर हो, कार्यस्थल हो या समुदाय का परिवेश, सहानुभूति और सहजता का वातावरण विकसित करने से लोगों का कल्याण, उत्पादकता और जीवन की समग्र गुणवत्ता को उल्लेखनीय रूप से बेहतर बना सकता है। यह लेख ऐसे वातावरण के निर्माण के प्रमुख उपायों का अन्वेषण करता है, जिसमें भौतिक स्थान, भावनात्मक सहयोग और समुदाय निर्माण पर ध्यान केंद्रित किया गया है।

देखभालपूर्ण और सुकूनदायक वातावरण का महत्व

देखभालपूर्ण और सुकूनदायक वातावरण वह होता है जहां व्यक्ति स्वयं को सुरक्षित, सहयोग प्राप्त करने वाला और मूल्यवान अनुभव करता है। इसकी विशेषता पारस्परिक सम्मान, सहानुभूति और अपनत्व की भावना होती है। ऐसे वातावरण निम्नलिखित कारणों से महत्वपूर्ण होते हैं —

- मानसिक स्वास्थ्य— तनाव, चिंता और अवसाद को कम करना।
- उत्पादकता— एकाग्रता, सृजनात्मकता और कार्यकुशलता को बढ़ाना।
- संबंध— आपसी संबंधों को सुदृढ़ करना और सहयोग को बढ़ावा देना।
- समग्र कल्याण— सुख और संतोष की भावना को बढ़ावा देना।

भौतिक स्थान— सुकून के लिए रूपांकन

भौतिक वातावरण इस बात में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है कि लोग कैसा अनुभव करते हैं और किस प्रकार परस्पर संपर्क करते हैं। सुविचारित रूपांकन ऐसे स्थानों का निर्माण कर सकता है जो केवल उपयोगी ही नहीं बल्कि आकर्षक भी हों।

1. ***प्रकाश***— प्राकृतिक प्रकाश मनोदशा और ऊर्जा स्तर को बढ़ाता है। सूर्य प्रकाश को अधिकतम करने के लिए बड़ी खिड़कियां, छत और खुले स्थानों का उपयोग किया जा सकता है। कम प्रकाशयुक्त वातावरण को सुकूनदायक वातावरण बनाने के लिए गर्म और समायोज्य कृत्रिम प्रकाश का उपयोग किया जाना चाहिए।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

2. ***रंग***— रंग भावनाओं और व्यवहार को प्रभावित करते हैं। हल्के और संतुलित रंग मन की प्रसन्नता को बढ़ावा देते हैं, जबकि चमकीले रंग सृजनात्मकता और ऊर्जा को प्रेरित कर सकते हैं। संतुलन एक सामंजस्यपूर्ण वातावरण निर्माण की कुंजी है।
3. ***फर्नीचर और विन्यास (लेआउट)***— आरामदायक और शरीर के अनुरूप फर्नीचर का चयन किया जाना चाहिए जो सही बैठने की मुद्रा के अनुरूप हो। स्थानों की व्यवस्था इस प्रकार होनी चाहिए कि सामाजिक संवाद और सहयोग को बढ़ावा मिले, साथ ही निजता और शांत समय के लिए भी स्थान उपलब्ध हो।
4. ***प्रकृति और हरियाली***— पौधों और प्राकृतिक तत्वों को सम्मिलित करने से तनाव कम हो सकता है और वायु की गुणवत्ता में सुधार हो सकता है। आंतरिक उद्यान, गमले में पौधे और लकड़ी तथा पत्थर जैसी प्राकृतिक सामग्री शांत वातावरण के निर्माण में सहायक होती हैं।
5. ***स्वच्छता और व्यवस्था***— अव्यवस्था रहित स्थान चिंता को कम करता है और एकाग्रता को बढ़ाता है। नियमित सफाई और व्यवस्थित रखरखाव एक सुखद और स्वच्छ वातावरण बनाए रखने के लिए आवश्यक है।

भावनात्मक सहयोग— सहानुभूति का विकास

देखभालपूर्ण वातावरण का निर्माण केवल भौतिक स्थान तक सीमित नहीं है। अपनत्व और सुरक्षा की भावना विकसित करने के लिए भावनात्मक सहयोग अत्यंत महत्वपूर्ण है।

1. ***ध्यानपूर्वक श्रवण***— खुला संप्रेषण प्रोत्साहित किया जाना चाहिए और दूसरों को ध्यानपूर्वक सुना जाना चाहिए। दूसरों की भावनाओं और अनुभवों को स्वीकार करना सहानुभूति और समझ को दर्शाता है।
2. ***सकारात्मक प्रोत्साहन***— बड़े और छोटे दोनों प्रकार की उपलब्धियों को पहचानना और उनका उत्सव मनाना चाहिए। सकारात्मक प्रोत्साहन आत्मविश्वास को बढ़ाता है और व्यक्तियों को अपने लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए प्रेरित करता है।
3. ***विवाद समाधान***— विवादों को समय पर और रचनात्मक तरीके से संबोधित किया जाना चाहिए। मध्यस्थता और ध्यानपूर्वक श्रवण जैसी तकनीकों का उपयोग करके समस्याओं का समाधान किया जा सकता है और सामंजस्य पुनः स्थापित किया जा सकता है।
4. ***मानसिक स्वास्थ्य संसाधन***— परामर्श, सहयोग समूह और तनाव कम करने वाली गतिविधियों, जैसे— मानसिक स्वास्थ्य संसाधनों तक पहुंच उपलब्ध कराई जानी चाहिए। ऐसी संस्कृति को प्रोत्साहित किया जाना चाहिए जिसमें सहायता प्राप्त करना कमजोरी नहीं बल्कि शक्ति माना जाए।
5. ***समावेशी व्यवहार***— विविधता का सम्मान करते हुए और समानता को बढ़ावा देते हुए समावेशिता को प्रोत्साहित किया जाना चाहिए। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि प्रत्येक व्यक्ति अपनी पृष्ठभूमि या पहचान की चिंता किए बिना स्वयं को मूल्यवान और सम्मिलित अनुभव करे।

समुदाय निर्माण— संबंधों को सुदृढ़ करना

देखभालपूर्ण और सुकूनदायक वातावरण मजबूत सामुदायिक संबंधों पर आधारित होता है। समुदाय की भावना का निर्माण विश्वास, सहयोग और पारस्परिक सहयोग को बढ़ाता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

1. ***समूहगत गतिविधियां***— नियमित समूह निर्माण गतिविधियां, सामाजिक कार्यक्रम और समूह परियोजनाएं आयोजित की जानी चाहिए। ये गतिविधियां संबंधों को सुदृढ़ करती हैं और सहयोग की भावना विकसित करती हैं।
2. ***साझा लक्ष्य और मूल्य***— समुदाय को एकजुट करने वाले साझा लक्ष्य और मूल्यों की स्थापना की जानी चाहिए। इन सिद्धांतों को स्पष्ट रूप से संप्रेषित किया जाना चाहिए और सभी को उनकी प्राप्ति में योगदान देने के लिए प्रोत्साहित किया जाना चाहिए।
3. ***स्वयंसेवा और सामुदायिक सहयोग***— स्वयंसेवी गतिविधियों और सामुदायिक सेवा परियोजनाओं में सहभागिता की जानी चाहिए। समुदाय के प्रति योगदान देने से उद्देश्य और जुड़ाव की भावना विकसित होती है।
4. ***खुले और सुरक्षित स्थान***— ऐसे सुरक्षित स्थान बनाए जाने चाहिए जहां व्यक्ति बिना किसी भय के अपने विचार और भावनाएं साझा कर सकें। खुले संवाद और पारस्परिक सम्मान को प्रोत्साहित किया जाना चाहिए।
5. ***नेतृत्व और आदर्श व्यक्तित्व***— ऐसे नेतृत्व को बढ़ावा दिया जाना चाहिए जो सहानुभूति का उदाहरण प्रस्तुत करे। नेतृत्व स्वयं देखभालपूर्ण व्यवहार का प्रदर्शन करें और दूसरों को भी ऐसा करने के लिए प्रेरित करें।

देखभालपूर्ण और सुकूनदायक वातावरण का निर्माण एक बहुआयामी प्रयास है, जिसमें भौतिक स्थान, भावनात्मक सहयोग और समुदाय निर्माण पर ध्यान देना आवश्यक है। इन तत्वों को प्राथमिकता देकर ऐसे वातावरण विकसित किए जा सकते हैं जो न केवल कल्याण और उत्पादकता का समर्थन करते हैं बल्कि अपनत्व और संबंध की भावना को भी बढ़ावा देते हैं। ऐसी दुनिया में जो प्रायः विभाजित और तीव्र गति वाली प्रतीत होती है, ऐसे वातावरण आश्रय स्थल के रूप में कार्य करते हैं जहां व्यक्ति व्यक्तिगत और सामूहिक दोनों रूपों में उन्नति कर सकते हैं।

आचरण संहिता और व्यावसायिक शिष्टाचार

किसी भी व्यावसायिक वातावरण में आचरण संहिता को बनाए रखना और व्यावसायिक शिष्टाचार का पालन करना सकारात्मक कार्य संस्कृति विकसित करने, सम्मान को बढ़ावा देने तथा प्रभावी संप्रेषण और सहयोग सुनिश्चित करने के लिए अत्यंत आवश्यक है। आचरण संहिता कर्मचारियों के अपेक्षित व्यवहार और नैतिक मानकों को स्पष्ट करती है, जबकि व्यावसायिक शिष्टाचार उन मानदंडों और व्यवहारों को सम्मिलित करता है जो कार्यस्थल पर पारस्परिक संवाद को नियंत्रित करते हैं (चित्र 2.2)।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

चित्र 2.2— आचरण संहिता

इस मार्गदर्शिका में हम आचरण संहिता और व्यावसायिक शिष्टाचार के सिद्धांतों का अध्ययन करेंगे तथा कर्मचारियों के लिए उनके दैनिक व्यवहार और पारस्परिक संवाद में पालन करने योग्य दिशानिर्देश प्रस्तुत करेंगे। इन सिद्धांतों का पालन करके व्यक्ति एक सामंजस्यपूर्ण और उत्पादक कार्य वातावरण के निर्माण में योगदान दे सकते हैं तथा संगठन की प्रतिष्ठा और मूल्यों को बनाए रखने में सहायता कर सकते हैं।

आचरण और व्यावसायिक शिष्टाचार के सिद्धांत

आचरण के प्रमुख सिद्धांत

1. ***सत्यनिष्ठा और नैतिकता***— अपने सभी कार्यों और निर्णयों में सदैव ईमानदार और नैतिक रहें। हितों के टकराव से बचें और अपने संगठन तथा उसके हितधारकों के सर्वोत्तम हित में कार्य करें।
2. ***सम्मान और विविधता***— प्रत्येक व्यक्ति के साथ सम्मानपूर्वक व्यवहार करें, चाहे उसका पृष्ठभूमि, विश्वास या मत कुछ भी हो। विविधता और समावेशन को स्वीकार करें तथा यह सुनिश्चित करें कि प्रत्येक व्यक्ति स्वयं को महत्त्वपूर्ण और सम्मिलित महसूस करे।
3. ***गोपनीयता और निजता***— गोपनीय जानकारी की सुरक्षा करें और दूसरों की निजता का सम्मान करें। संवेदनशील जानकारी को सावधानीपूर्वक संभालें और बिना अनुमति के उसे साझा न करें।
4. ***व्यावसायिकता और उत्तरदायित्व***— अपने सभी व्यवहारों में व्यावसायिकता बनाए रखें, जिसमें संप्रेषण की विधि, पोशाक और आचरण सम्मिलित है। अपने कार्यों की जिम्मेदारी लें और अपने सर्वोत्तम प्रदर्शन का प्रयास करें।
5. ***अनुपालन और विधिक दायित्व***— सभी विधियों, नियमों और संगठनात्मक नीतियों का पालन करें। ऐसे कार्यों से बचें जो विधिक समस्याओं का कारण बन सकते हों या संगठन की प्रतिष्ठा को हानि पहुंचा सकते हों।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

व्यावसायिक शिष्टाचार

1. ***संप्रेषण***— सभी संवादों में स्पष्ट और सम्मानपूर्ण विधि से संप्रेषण करें, चाहे वह मौखिक हो या लिखित। ध्यानपूर्वक सुनें, अपने विचारों को स्पष्ट रूप से व्यक्त करें तथा अपनी वाणी और शारीरिक भाषा के प्रति सजग रहें।
2. ***समय पालन और समय प्रबंधन***— बैठकों, नियुक्तियों और समय सीमाओं के लिए समय पर पहुंचें। समय पालन और तैयारी के माध्यम से दूसरों के समय का सम्मान करें तथा यदि विलंब होने की संभावना हो तो उन्हें पहले से सूचित करें।
3. ***सहयोग और समूह कार्य***— चर्चाओं में सक्रिय रूप से भाग लेकर, सहकर्मियों का सहयोग करके तथा ज्ञान और संसाधनों को साझा करके दूसरों के साथ प्रभावी ढंग से कार्य करें। विभिन्न दृष्टिकोणों की सराहना करें और साझा लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए मिलकर कार्य करें।
4. ***व्यावसायिक रूप***— अपने कार्यस्थल के अनुसार उपयुक्त परिधान धारण करें और व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखें। स्वयं को इस प्रकार प्रस्तुत करें कि वह व्यावसायिकता और कार्य वातावरण के प्रति सम्मान को प्रदर्शित करे।
5. ***शिष्टता और सम्मान***— सहकर्मियों, ग्राहकों और हितधारकों के प्रति सदैव विनम्र और सम्मानपूर्ण रहें। आवश्यकता होने पर सहायता प्रदान करें, दूसरों के योगदान की सराहना करें तथा विवादों को कूटनीतिक ढंग से संभालें।

ये आचरण सिद्धांत और व्यावसायिक शिष्टाचार संबंधी दिशानिर्देश एक व्यावसायिक, सम्मानपूर्ण और सकारात्मक कार्य वातावरण के निर्माण में सहायता करते हैं। इससे सहयोग, नवाचार और सफलता को बढ़ावा मिलता है। यह मार्गदर्शिका आपको विभिन्न व्यावसायिक परिस्थितियों का आत्मविश्वास और व्यावसायिकता के साथ सामना करने में सहायता करने के लिए व्यावहारिक सुझाव, उदाहरण और परिस्थितियां प्रस्तुत करेगी।

प्रभावी समूह सदस्य के रूप में कार्य करना

किसी भी संगठन में सामूहिक लक्ष्यों की प्राप्ति, सहयोग को बढ़ावा देने और उत्पादकता को अधिकतम करने के लिए प्रभावी समूह सदस्य होना अत्यंत महत्वपूर्ण है। चाहे आप किसी परियोजना पर कार्य कर रहे हों, किसी कार्यसमूह में भाग ले रहे हों अथवा किसी विभागीय पहल में योगदान दे रहे हों, आपके सहयोग करने, संप्रेषण करने और अपने समूह का समर्थन करने की क्षमता पूरे प्रयास की सफलता में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है।

इस मार्गदर्शिका में हम प्रभावी समूह सदस्य के रूप में कार्य करने की प्रमुख रणनीतियों का अध्ययन करेंगे तथा सहयोगात्मक वातावरण में सफलता प्राप्त करने के लिए व्यावहारिक सुझाव और दृष्टिकोण प्रस्तुत करेंगे। इन रणनीतियों को अपनाकर आप समूह में अपने योगदान को सुदृढ़ कर सकते हैं, सहकर्मियों के साथ सुदृढ़ संबंध स्थापित कर सकते हैं और अपने संगठन के लिए सकारात्मक परिणाम प्राप्त कर सकते हैं (चित्र 2.3)।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

चित्र 2.3— समूह सदस्य के रूप में कार्य करना

1. ***संप्रेषण***— सफल समूह कार्य के लिए स्पष्ट और प्रभावी संप्रेषण अत्यंत आवश्यक है। चाहे विचार साझा करना हो, प्रगति की जानकारी देना हो अथवा विवादों का समाधान करना हो। प्रभावी संप्रेषण यह सुनिश्चित करता है कि सभी सदस्य समान उद्देश्य की दिशा में कार्य कर रहे हैं। ध्यानपूर्वक सुनने का अभ्यास करें, अपने विचार स्पष्ट रूप से व्यक्त करें और अपने सहकर्मियों की प्रतिक्रिया को खुले रूप से स्वीकार करें।
2. ***सहयोग***— सहयोग का अर्थ साझा लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए मिलकर कार्य करना है, जिसमें प्रत्येक समूह सदस्य की क्षमता और विशेषज्ञता का उपयोग किया जाता है। अपने सहकर्मियों की सहायता करने में सक्रिय रहें, सहयोग के अवसर खोजें तथा अपने कौशल और ज्ञान को सामूहिक प्रयास में योगदान के रूप में प्रस्तुत करें। विचारों और दृष्टिकोणों की विविधता को स्वीकार करें, क्योंकि विभिन्न दृष्टिकोण अधिक नवाचारी समाधान प्रदान कर सकते हैं।
3. ***उत्तरदायित्व***— अपनी जिम्मेदारियों का स्वामित्व ग्रहण करें और समय सीमाओं का पालन करने तथा उच्च गुणवत्ता का कार्य प्रस्तुत करने के लिए स्वयं को उत्तरदायी मानें। विश्वसनीय और भरोसेमंद बनें, समूह के प्रति अपनी प्रतिबद्धताओं को पूरा करें और आपको सौंपे गए कार्यों को समय पर पूरा करें। यदि कोई चुनौती उत्पन्न हो तो अपने सहकर्मियों के साथ खुलकर संवाद करें और आवश्यकता होने पर सहायता या स्पष्टीकरण प्राप्त करें।
4. ***अनुकूलनशीलता***— समूह के भीतर बदलती परिस्थितियों या प्राथमिकताओं के अनुसार लचीला और अनुकूलनीय बनें। नए विचारों और दृष्टिकोणों को स्वीकार करें तथा समूह के उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए आवश्यक होने पर अपनी रणनीतियों या योजनाओं में परिवर्तन करने के लिए तैयार रहें। चुनौतियों या बाधाओं के समय सकारात्मक दृष्टिकोण और धैर्य बनाए रखें तथा समस्याओं पर ध्यान केंद्रित करने के स्थान पर समाधान खोजने का प्रयास करें।
5. ***सम्मान और सहानुभूति***— अपने सहकर्मियों के साथ सम्मान, सौहार्द और सहानुभूति के साथ व्यवहार करें, उनके योगदान को स्वीकार करें और उनके विचारों का सम्मान करें। ऐसा सहयोगात्मक और समावेशी वातावरण विकसित करें जिसमें

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

प्रत्येक व्यक्ति स्वयं को सुना हुआ, महत्त्वपूर्ण और सराहा हुआ अनुभव करे। सांस्कृतिक भिन्नताओं, व्यक्तिगत सीमाओं और व्यक्तिगत पसंद के प्रति सजग रहें तथा दूसरों के साथ संवाद करते समय सहानुभूति और समझ प्रदर्शित करें।

इन प्रमुख रणनीतियों का पालन करके आप एक प्रभावी समूह सदस्य के रूप में सकारात्मक वातावरण के निर्माण में योगदान, सहयोग को बढ़ावा और अपने संगठन की सफलता में सहायक बन सकते हैं। चाहे आप किसी छोटे परियोजना पर कार्य कर रहे हों या किसी बड़े समूह का हिस्सा हों, अपने सहकर्मियों के साथ संप्रेषण, सहयोग और समर्थन करने की आपकी क्षमता सामूहिक लक्ष्यों की प्राप्ति और सार्थक प्रभाव उत्पन्न करने के लिए अत्यंत आवश्यक है। इस मार्गदर्शिका के माध्यम से हम आपको ऐसे व्यावहारिक सुझाव, उदाहरण और अभ्यास प्रदान करेंगे जो आपको एक प्रभावी समूह सदस्य के रूप में अपनी क्षमता को विकसित करने और अपना समूह की सफलता में योगदान देने में सहायता करेंगे।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— नेतृत्व गुणों के विकास के लिए खेल आयोजित करें।

आवश्यक सामग्री— पेन, कागज, नोटपैड और निर्माण खंड (ब्लॉक)।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों को छोटे समूहों में विभाजित करें।
2. प्रत्येक समूह को एक टावर बनाने के लिए निर्माण खंड या कोई अन्य सामग्री दें।
3. निर्माण के लिए समय सीमा निर्धारित करें।
    - क) ऐसे चुनौतियां या परिस्थितियां प्रस्तुत करें जिनमें त्वरित निर्णय लेने की आवश्यकता हो।
    - ख) प्रत्येक समूह एक नेतृत्व निर्धारित करेगा जो निर्णयों पर अंतिम निर्णय लेगा।
    - ग) प्रत्येक चुनौती के उपरांत चर्चा करें और लिए गए निर्णयों पर विचार करें, विशेष रूप से प्रदर्शित नेतृत्व गुणों पर ध्यान देते हुए।
4. समस्या समाधान, संप्रेषण और दबाव की स्थिति में नेतृत्व को प्रोत्साहित करें।
    - क) पहेलियों और चुनौतियों के साथ एक "एस्केप रूम" जैसी स्थिति तैयार करें।
    - ख) विद्यार्थियों को समूहों में विभाजित करें।
    - ग) प्रत्येक समूह को मिलकर पहेलियां हल करनी होंगी और कमरे से "बाहर निकलना" होगा।
    - घ) प्रत्येक समूह के भीतर क्रमश: नेतृत्व की भूमिका निर्धारित करें।
    - ङ) प्रत्येक समूह की कार्यप्रणाली और नेतृत्व शैली का अवलोकन करें।
5. इसके उपरांत चर्चा करें और नेतृत्व के तरीकों, समूह कार्य तथा संप्रेषण रणनीतियों पर विचार करें।
6. विद्यार्थी प्रक्रिया और परिणामों को लिखेंगे।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

7. प्रत्येक समूह अपनी प्रतिवेदन तैयार करेगी।

8. प्रतिवेदन को दूसरे समूह को दिखाएं और उनकी प्रतिक्रिया प्राप्त करें।

9. प्रतिक्रिया को सम्मिलित करें और प्रतिवेदन को अंतिम रूप दें।

10. प्रतिवेदन विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 2— समूह सदस्य के रूप में कार्य करने संबंधी गतिविधियां।

आवश्यक सामग्री— पेन, कागज, नोटबुक और गेंद।

प्रक्रिया—

1. समूह कार्य, संप्रेषण और समस्या समाधान को विकसित करें।

   क) विद्यार्थियों से कहें कि वे एक वृत्त में खड़े हों और भीतर की ओर मुंह करें।

   ख) प्रत्येक प्रतिभागी वृत्त के पार हाथ बढ़ाकर किसी अन्य व्यक्ति का हाथ पकड़े।

   ग) समूह को बिना हाथ छोड़े स्वयं को सुलझाते हुए पुनः वृत्त बनाना होगा।

   घ) चुनौती को हल करने के लिए संप्रेषण और सहयोग को प्रोत्साहित करें।

   ङ) कार्य पूर्ण होने के उपरांत समूह कार्य की रणनीतियों और समूह की कार्यप्रणाली पर चर्चा करें।

2. समूह के भीतर सहयोग, समन्वय और विश्वास को बढ़ावा दें।

   क) विद्यार्थियों को समूहों में विभाजित करें और एक रिले दौड़ का मार्ग निर्धारित करें।

   ख) ऐसे विभिन्न कार्य या चुनौतियां निर्धारित करें जिन्हें पूरा करने के लिए समूह कार्य आवश्यक हो।

   ग) विद्यार्थियों के मध्य गतिविधि का संचालन करें (जैसे— हाथों का उपयोग किए बिना गेंद पास करना, मिलकर पहेली हल करना)।

   घ) प्रत्येक समूह सदस्य को अगली सदस्य को दायित्व सौंपने से पहले रिले का एक भाग पूरा करना होगा।

   ङ) समूह सदस्यों के मध्य संप्रेषण और सहयोग पर बल दें।

   च) अनुभव पर विचार करें और चर्चा करें कि समूह कार्य ने सफलता में कैसे योगदान दिया।

5. एक समूह गतिविधि को चरणबद्ध रूप में लिखेगा।

6. वही समूह गतिविधि का प्रतिवेदन तैयार करेगा।

7. प्रतिवेदन पर सहपाठियों और शिक्षक के साथ चर्चा करें।

8. प्रतिक्रिया और सुझाव प्राप्त करें।

9. सुझावों को सम्मिलित करें और प्रतिवेदन का अंतिम प्रारूप तैयार करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

10. प्रतिवेदन विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 3— प्रभावी संप्रेषण के लिए भूमिका निर्वहन।

आवश्यक सामग्री— पेन, पेंसिल, नोटपैड।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों से खुले स्थान में एकत्र होने के लिए कहें।
   - क) विद्यार्थियों को जोड़ों में विभाजित करें और प्रत्येक जोड़े को कार्यस्थल से संबंधित एक भूमिका निर्वहन स्थिति दें (जैसे— परियोजना के दृष्टिकोण पर असहमति, सहकर्मियों के मध्य भ्रम)।
   - ख) प्रत्येक प्रतिभागी अपनी निर्धारित भूमिका निभाने के लिए बारी-बारी से कार्य करेगा।
   - ग) विद्यार्थियों को सक्रिय श्रवण, सहानुभूति और स्पष्ट संप्रेषण तकनीकों का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित करें ताकि वे विवाद का समाधान कर सकें।
   - घ) प्रत्येक भूमिका निर्वहन के पश्चात चर्चा करें कि कौनसी संप्रेषण रणनीतियां प्रभावी रहीं और किनमें सुधार किया जा सकता है।
2. अब समूह के संदर्भ में प्रस्तुतीकरण और संप्रेषण कौशल को सुधारने के लिए दूसरा चरण प्रारंभ करें।
   - क) विद्यार्थियों को छोटे समूहों में विभाजित करें और प्रत्येक समूह को समूह बैठक प्रस्तुति के लिए एक विषय दें।
   - ख) प्रत्येक समूह को अपने विषय पर एक संक्षिप्त प्रस्तुति तैयार करनी होगी।
   - ग) समूह के भीतर भूमिकाओं क्रमश: परिवर्तन करें, जिसमें एक प्रतिभागी प्रस्तुति का नेतृत्व करेगा और अन्य सदस्य जानकारी के साथ सहयोग करेंगे।
   - घ) प्रत्येक प्रस्तुति के उपरांत संप्रेषण की स्पष्टता, सहभागिता और समूह कार्य पर रचनात्मक प्रतिक्रिया दें।
3. व्यक्तिगत संप्रेषण शैली पर विचार करने के लिए प्रोत्साहित करें और यह समझें कि वे प्रभावी समूह प्रस्तुति में कैसे योगदान देती हैं।
4. सभी प्रक्रियाओं को लिखें और एक विस्तृत प्रतिवेदन तैयार करें।
5. प्रतिवेदन विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।
6. प्रतिक्रिया प्राप्त करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

1. एक गर्मजोशी भरा और सकारात्मक _______ अनुकूल प्रथम प्रभाव उत्पन्न करता है, जो आगे की संपूर्ण वार्तालाप का स्वर निर्धारित करता है।
2. कार्यपालक सचिव प्रायः किसी संगठन के भीतर संप्रेषण के लिए _______ के रूप में कार्य करते हैं।
3. नियुक्तियों का प्रबंधन, प्रश्नों का समाधान और जानकारी का प्रसार करते समय स्पष्ट _______ और _______ संप्रेषण अत्यंत महत्वपूर्ण होता है।
4. _______ का अर्थ है साझा लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए मिलकर कार्य करना, जिसमें प्रत्येक समूह सदस्य की क्षमताओं और विशेषज्ञता का उपयोग किया जाता है।
5. _______ प्रकाश कार्यस्थल के वातावरण में मनोदशा और ऊर्जा स्तर को बढ़ाता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. व्यावसायिक अभिवादन का एक आवश्यक भाग क्या है?
   क) ग्राहक की उपेक्षा करना
   ख) प्रारंभिक अभिवादन
   ग) ऊंची आवाज में बोलना
   घ) जटिल शब्दावली का उपयोग करना
2. कार्यपालक सचिव के लिए प्रभावी संप्रेषण में क्या सम्मिलित है?
   क) स्पष्ट और संक्षिप्त संप्रेषण
   ख) जानकारी को स्वयं तक सीमित रखना
   ग) केवल मौखिक संप्रेषण
   घ) आईजीएन
3. व्यावसायिक अभिवादन में समावेशिता क्यों महत्वपूर्ण है?
   क) यह दूसरों के प्रति उदासीनता दर्शाती है।
   ख) यह सुनिश्चित करती है कि प्रत्येक व्यक्ति को स्वीकार और स्वागत अनुभव करें।
   ग) समय की बचत और कम प्रयास।
   घ) यह केवल औपचारिक संप्रेषण पर बल देती है।
4. स्वागत क्षेत्र को स्वच्छ और व्यवस्थित बनाए रखने का एक प्रमुख लाभ क्या है?
   क) महत्वपूर्ण प्रलेख ढूंढना कठिन हो जाता है।
   ख) आगंतुकों के लिए तनावपूर्ण वातावरण बनता है।
   ग) एकाग्रता बढ़ती है और चिंता कम होती है।
   घ) अव्यवस्था बढ़ जाती है।

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

1. एक व्यावसायिक अभिवादन में प्रारंभिक अभिवादन, स्वागत की अभिव्यक्ति और सहायता का प्रस्ताव जैसे— घटक सम्मिलित होते हैं।
2. स्वागत क्षेत्र का भौतिक वातावरण आगंतुक के प्रथम प्रभाव पर कोई प्रभाव नहीं डालता।
3. ग्राहक समस्याओं के समाधान के लिए प्रभावी संप्रेषण आवश्यक नहीं है।
4. कार्यपालक सचिव को सभी प्रकार की अंतःक्रियाओं में व्यावसायिकता बनाए रखनी चाहिए, जिसमें संप्रेषण, पहनावा और व्यवहार सम्मिलित हैं।
5. एक सुव्यवस्थित कर्मचारी कक्ष कर्मचारी उत्पादकता और संतुष्टि में योगदान नहीं देता।

घ. *स्तंभों का मिलान करें*

क्र.सं.	स्तंभ 'क'	क्र.सं.	स्तंभ 'ख'
1	प्रथम प्रभाव	क	एकाग्रता बढ़ाता है और चिंता कम करता है
2	व्यावसायिकता	ख	संवाद के लिए अवसर प्रदान करता है
3	स्पष्ट संप्रेषण	ग	आगे की वार्तालाप का स्वर निर्धारित करता है
4	समावेशिता	घ	बिना निर्णय किए सुनना
5	स्वच्छता और व्यवस्था	ङ	सम्मान और जागरूकता को दर्शाता है
6	सक्रिय श्रवण	च	भ्रम कम करता है और उत्पादकता बढ़ाता है

ङ. *लघु उत्तरीय प्रश्न*

1. व्यावसायिक वातावरण में ग्राहकों का अभिवादन करना क्यों महत्वपूर्ण है?
2. व्यावसायिक अभिवादन के तीन प्रमुख घटकों की सूची बनाइए।
3. किसी संगठन में जानकारी के प्रबंधन में कार्यपालक सचिव की क्या भूमिका होती है?
4. प्रभावी संप्रेषण ग्राहक समस्याओं के समाधान में कैसे सहायता कर सकता है?

च. *दीर्घ उत्तरीय प्रश्न*

1. कार्यस्थल पर गोपनीयता और निजता बनाए रखना क्यों महत्वपूर्ण है?
2. व्यावसायिक वातावरण में ग्राहकों का अभिवादन करने के महत्व पर चर्चा कीजिए। प्रभावी अभिवादन ग्राहक संतुष्टि और समग्र व्यावसायिक सफलता में कैसे योगदान देता है? व्यावसायिक अभिवादन के विभिन्न घटकों और उनके महत्व के उदाहरण दीजिए।
3. किसी संगठन में कार्यपालक सचिव के लिए प्रभावी संप्रेषण की भूमिका स्पष्ट कीजिए। कार्यपालक सचिव किस प्रकार प्रवेश द्वार के रूप में कार्य करते हैं?
4. किसी संगठन में स्वागत क्षेत्र और कर्मचारी कक्ष के प्रबंधन के सर्वोत्तम तरीकों पर चर्चा कीजिए। इन स्थानों का प्रभावी प्रबंधन संगठन की सकारात्मक छवि और कर्मचारियों के मनोबल में कैसे योगदान देता है?

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

छ. अपने प्रदर्शन की जाँच करें

1. ग्राहकों के साथ शिकायतों या समस्याओं से संबंधित संप्रेषण पर भूमिका निर्वहन कीजिए।

2. ग्राहकों के अभिवादन पर एक प्रस्तुति तैयार कीजिए।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 2— प्रभावी संप्रेषण

कार्यस्थल में कार्यपालक सचिव के लिए संप्रेषण सफलता का एक महत्वपूर्ण आधार है। संगठन और बाहरी पक्षों के मध्य प्रमुख संपर्क बिंदु के रूप में प्रभावी संप्रेषण कौशल अत्यंत आवश्यक होते हैं। सचिवों को ग्राहकों, आगंतुकों और सहकर्मियों के साथ अपनी वार्तालाप में व्यावसायिकता और सौहार्द का प्रदर्शन करना चाहिए। नियुक्तियों का प्रबंधन करने, पूछताछ का उत्तर देने और जानकारी का प्रसार करने के समय स्पष्ट और संक्षिप्त संप्रेषण अत्यंत आवश्यक होता है। आंतरिक रूप से कार्यपालक सचिव कार्यालय की कार्यप्रणाली को सुचारु बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं, जैसे— संदेशों का आदान प्रदान करना, समय सारणी का समन्वय करना और समूह के सदस्यों के मध्य सहयोग को सुगम बनाना। इसके अतिरिक्त संवेदनशील परिस्थितियों को संभालने और सकारात्मक कार्यालय वातावरण बनाए रखने के लिए कूटनीतिक ढंग से संप्रेषण करने की क्षमता भी आवश्यक होती है। चाहे लिखित पत्राचार के माध्यम से हो, दूरभाष वार्तालाप के माध्यम से हो या आमने सामने की वार्तालाप के माध्यम से, कार्यपालक सचिव के प्रभावी संप्रेषण कौशल कार्यस्थल की समग्र दक्षता और व्यावसायिकता में महत्वपूर्ण योगदान देते हैं।

कार्यपालक सचिव के लिए संप्रेषण का महत्व

प्रभावी संप्रेषण कार्यपालक सचिव के लिए एक महत्वपूर्ण कौशल है, क्योंकि यह किसी संगठन के भीतर सुचारु और प्रभावी कार्य संचालन सुनिश्चित करने में केंद्रीय भूमिका निभाते हैं। प्रभावी संप्रेषण कार्यपालक सचिव की भूमिका की सफलता के लिए अत्यंत आवश्यक है। यह संगठनात्मक दक्षता को बढ़ाते हैं, सकारात्मक संबंधों को प्रोत्साहित करते हैं और कार्यस्थल की समग्र प्रभावशीलता में योगदान देते हैं। नीचे कुछ कारण दिए गए हैं जो कार्यपालक सचिव के लिए संप्रेषण के महत्व को स्पष्ट करते हैं —

1. ***संप्रेषण का प्रथम सोपान***— कार्यपालक सचिव प्रायः किसी संगठन के भीतर संप्रेषण के प्रवेश द्वार के रूप में कार्य करते हैं। वे विभिन्न विभागों और व्यक्तियों तक जानकारी का प्रबंधन और प्रसार करने के लिए उत्तरदायी होते हैं। स्पष्ट संप्रेषण यह सुनिश्चित करता है कि संदेश सही रूप में प्रेषित और प्राप्त हों।
2. ***अंतरव्यक्तिक संप्रेषण***— कार्यपालक सचिव अक्सर सहकर्मियों, ग्राहकों और बाहरी हितधारकों के साथ संपर्क में रहते हैं। सशक्त अंतरव्यक्तिक संप्रेषण कौशल उन्हें सकारात्मक संबंध स्थापित करने, व्यावसायिकता प्रदर्शित करने और संगठन की सकारात्मक छवि प्रस्तुत करने में सहायता करते हैं।
3. ***प्रभावी समन्वय***— कार्यपालक सचिव प्रायः नियुक्तियों और बैठकों का समय निर्धारित करने तथा कैलेंडर का प्रबंधन करने के लिए उत्तरदायी होते हैं। इन गतिविधियों के समन्वय के लिए प्रभावी संप्रेषण आवश्यक होता है ताकि सभी व्यक्ति समय सारणी और दायित्वों से अवगत रहें।
4. ***पूछताछ का प्रबंधन***— कार्यपालक सचिव अक्सर आंतरिक और बाहरी दोनों स्रोतों से आने वाली पूछताछ का सामना करते हैं। इन पूछताछों को समझने और उनका सही तथा समय पर उत्तर देने के लिए स्पष्ट संप्रेषण अत्यंत आवश्यक है।
5. ***प्रलेख प्रबंधन***— कार्यपालक सचिव विभिन्न प्रकार के प्रलेखों का प्रारूपण, संपादन और प्रलेख संशोधन करने के लिए उत्तरदायी होते हैं। प्रभावी संप्रेषण कौशल स्पष्ट, संक्षिप्त और त्रुटिरहित प्रलेख तैयार करने में सहायता करते हैं, जो व्यावसायिकता बनाए रखने और सही जानकारी प्रस्तुत करने के लिए महत्वपूर्ण है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

6. ***समस्या समाधान***— किसी संगठन के भीतर समस्याएं और विवाद उत्पन्न हो सकते हैं। कार्यपालक सचिवों को समस्याओं को प्रभावी ढंग से संप्रेषित करने, चर्चा को सुगम बनाने और सामूहिक रूप से समाधान खोजने में योगदान देने के लिए मजबूत संप्रेषण कौशल की आवश्यकता होती है।

7. ***कार्यपालक का प्रतिनिधित्व***— कार्यपालक सचिव अक्सर विभिन्न परिस्थितियों में अपने कार्यपालक का प्रतिनिधित्व करते हैं। इसमें कार्यपालक की ओर से संप्रेषण करना, बैठकों में भाग लेना और पत्राचार का प्रबंधन करना सम्मिलित हो सकता है। स्पष्ट और सटीक संप्रेषण कार्यपालक की मंशा को बनाए रखने और संदेशों में एकरूपता सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक है।

8. ***अनुकूलनशीलता और लचीलापन***— संगठन गतिशील होते हैं और परिस्थितियां तीव्रता से परिवर्तित होती रहती हैं। कार्यपालक सचिवों को नई जानकारी, बदलती प्राथमिकताओं और परिवर्तित परिस्थितियों के अनुसार स्वयं को अनुकूलित करना होता है। प्रभावी संप्रेषण उन्हें परिवर्तनों को स्पष्ट रूप से बताने और यह सुनिश्चित करने में सहायता करता है कि सभी व्यक्ति एक ही समझ पर हों।

9. ***सूक्ष्मता पर ध्यान***— संप्रेषण में केवल यह महत्वपूर्ण नहीं होता कि क्या कहा जा रहा है, बल्कि यह भी महत्वपूर्ण होता है कि उसे किस प्रकार कहा जा रहा है। कार्यपालक सचिवों को लिखित और मौखिक संप्रेषण में सूक्ष्मता पर ध्यान देना चाहिए ताकि भ्रम, त्रुटि या गलत अर्थ से बचा जा सके।

10. ***उत्पादकता में वृद्धि***— स्पष्ट संप्रेषण प्रक्रियाओं को सरल बनाता है, भ्रम को कम करता है और समग्र उत्पादकता को बढ़ाता है। जब सभी व्यक्ति एक ही स्तर पर होते हैं और अपनी भूमिकाओं तथा दायित्वों को समझते हैं, तब कार्य अधिक दक्षता से पूरे किए जा सकते हैं।

संप्रेषण के प्रकार

संप्रेषण को विभिन्न मानदंडों के आधार पर अलग-अलग प्रकारों में वर्गीकृत किया जा सकता है। संप्रेषण के पाँच मुख्य प्रकार हैं —

मौखिक संप्रेषण— यह बोले गए शब्दों के माध्यम से संदेशों का आदान प्रदान है। यह संप्रेषण का सबसे सामान्य प्रकार है जिसका उपयोग हम अपने दैनिक जीवन में करते हैं। प्रभावी मौखिक संप्रेषण में स्पष्ट और संक्षिप्त भाषा का प्रयोग करना, उचित ध्वनि स्तर और गति से बोलना तथा आवाज के स्वर में परिवर्तन करना सम्मिलित होता है (चित्र 2.4)।

चित्र 2.4— मौखिक संप्रेषण

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

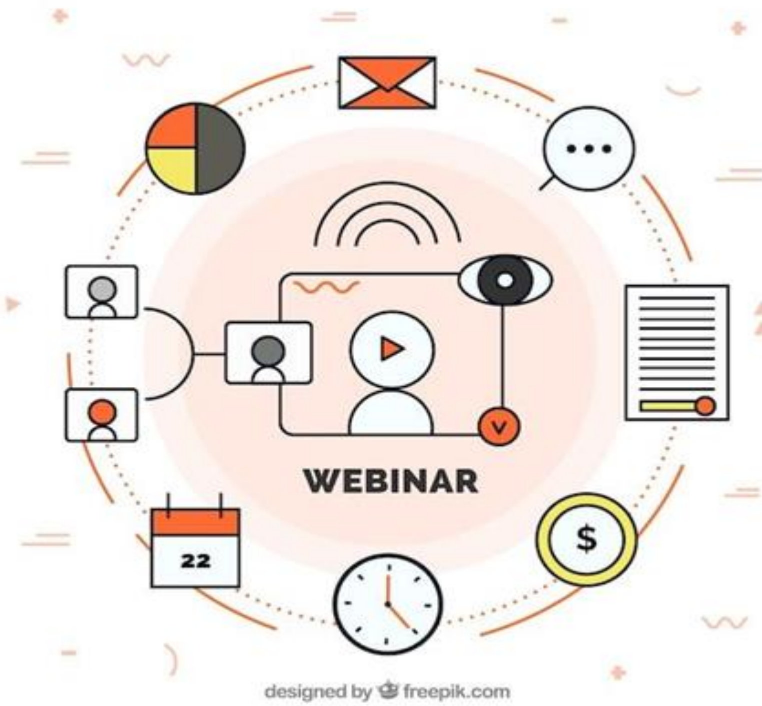
अमौखिक संप्रेषण— यह शरीर की भाषा, चेहरे के भाव, संकेत, मुद्रा और नेत्र संपर्क के माध्यम से संदेशों का संप्रेषण है। अमौखिक संप्रेषण जानबूझकर भी हो सकता है और अनभिज्ञता में भी हो सकता है और अनेक बार यह शब्दों से अधिक अर्थ व्यक्त कर सकता है (चित्र 2.5)।

चित्र 2.5— अमौखिक संप्रेषण

लिखित संप्रेषण— यह लेखन के माध्यम से संदेशों का संप्रेषण है। लिखित संप्रेषण औपचारिक या अनौपचारिक हो सकता है और इसके अनेक रूप हो सकते हैं, जैसे— पत्र, ई-मेल, प्रतिवेदन और सामाजिक माध्यमों पर लिखे गए संदेश। प्रभावी लिखित संप्रेषण में स्पष्ट और संक्षिप्त भाषा, सही व्याकरण और विराम चिह्नों का प्रयोग तथा पाठकों के अनुरूप उपयुक्त शैली का उपयोग सम्मिलित होता है (चित्र 2.6)।

चित्र 2.6— लिखित संप्रेषण

दृश्य संप्रेषण— यह चित्रों, ग्राफिक्स और वीडियो के माध्यम से संदेशों का संप्रेषण है। दृश्य संप्रेषण जानकारी और विचारों को प्रस्तुत करने का एक प्रभावी माध्यम हो सकता है। प्रभावी दृश्य संप्रेषण में स्पष्ट, संक्षिप्त और सुसंगत चित्रों का उपयोग किया जाता है (चित्र 2.7)।



चित्र 2.7— दृश्य संप्रेषण

श्रवण संप्रेषण— सुनना संप्रेषण का एक आवश्यक भाग है। इसमें दूसरे व्यक्ति की बात पर ध्यान देना, उसके संदेश को समझना और विचारपूर्वक प्रतिक्रिया देना सम्मिलित होता है। प्रभावी श्रवण में नेत्र संपर्क बनाए रखना, सिर हिलाकर प्रतिक्रिया देना और स्पष्टता के लिए प्रश्न पूछना सम्मिलित होता है (चित्र 2.8)।

चित्र 2.8— श्रवण संप्रेषण

ग्राहक समस्याओं के समाधान में सचिवीय संप्रेषण

ग्राहक समस्याओं और मुद्दों के समाधान में सचिवीय संप्रेषण महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। संप्रेषण की प्रभावशीलता ग्राहक अनुभव को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित कर सकती है और दृढ़ तथा सकारात्मक संबंधों के निर्माण में योगदान दे सकती है। ग्राहक समस्याओं के समाधान में सचिवीय संप्रेषण की भूमिका के प्रमुख पक्ष निम्नलिखित हैं —

1. ***ग्राहक आवश्यकताओं को समझना***— प्रभावी संप्रेषण में ग्राहकों की आवश्यकताओं, चिंताओं और समस्याओं को समझने के लिए ध्यानपूर्वक सुनना सम्मिलित होता है। सचिवों को सतर्क रहना चाहिए और प्रासंगिक जानकारी एकत्र करनी चाहिए ताकि ग्राहक की स्थिति की समग्र समझ सुनिश्चित की जा सके।
2. ***स्पष्ट और पारदर्शी संप्रेषण***— कार्यपालक सचिवों को ग्राहकों के साथ स्पष्ट और पारदर्शी रूप से संप्रेषण करना चाहिए। इसमें सही और प्रासंगिक जानकारी प्रदान करना, प्रक्रियाओं की व्याख्या करना और यथार्थ अपेक्षाएं निर्धारित करना सम्मिलित है। संप्रेषण में स्पष्टता भ्रम से बचने में सहायता करती है और विश्वास का निर्माण करती है।
3. ***समय पर उत्तर***— ग्राहक समस्याओं का समाधान करते समय संप्रेषण आवश्यक होता है। कार्यपालक सचिवों को ग्राहक की जिज्ञासा का शीघ्र उत्तर देना चाहिए, उनकी दुविधा को स्वीकार करना चाहिए और समस्या के समाधान के लिए उठाए जा रहे कदमों की जानकारी देनी चाहिए। इससे ग्राहक की अपेक्षाओं का प्रबंधन करने और समस्याओं के शीघ्र समाधान के प्रति प्रतिबद्धता प्रदर्शित करने में सहायता मिलती है।
4. ***समाधानों का समन्वय***— अनेक मामलों में ग्राहक समस्याओं का समाधान संगठन के भीतर विभिन्न विभागों या व्यक्तियों के साथ समन्वय से संबंधित होता है। कार्यपालक सचिव संबंधित पक्षों के मध्य संप्रेषण को सुगम बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं, यह सुनिश्चित करते हुए कि जानकारी साझा की जाए और सहयोगात्मक समाधान विकसित किए जाएं।
5. ***संप्रेषण में व्यावसायिकता***— संप्रेषण में व्यावसायिक स्वर और व्यवहार बनाए रखना अत्यंत आवश्यक है। सचिवों को ग्राहक की दुविधा का समाधान करते समय सहानुभूति प्रदर्शित करनी चाहिए और सम्मानजनक तरीके से समस्याओं का समाधान करते हुए गुणवत्तापूर्ण सेवा प्रदान करने की प्रतिबद्धता दिखानी चाहिए।
6. ***प्रलेखन और प्रतिवेदन***— कार्यपालक सचिव अक्सर ग्राहक के साथ होने वाले संवाद से संबंधित प्रलेखन का कार्य करते हैं। ग्राहक समस्याओं, उनके समाधान और सहमत कार्यों का उचित प्रलेखन आवश्यक होता है। यह प्रलेखन न केवल समस्या समाधान की प्रगति को चिह्नित (ट्रैक) करने में सहायता करता है, बल्कि भविष्य के संवाद के लिए संदर्भ के रूप में भी कार्य करता है।
7. ***प्रतिपुष्टि तंत्र***— प्रतिपुष्टि तंत्र (फीडबैक सिस्टम) स्थापित करने से ग्राहकों को समाधान प्रक्रिया के विषय में अपने विचार व्यक्त करने का अवसर मिलता है। कार्यपालक सचिव प्रतिपुष्टि के महत्व को संप्रेषित कर सकते हैं, ग्राहकों के सुझाव को एकत्र कर सकते हैं और इस सुझाव का उपयोग सेवा में सुधार करने या बार-बार उत्पन्न होने वाली समस्याओं को दूर करने के लिए कर सकते हैं।
8. ***संघर्ष समाधान***— ऐसे मामलों में जहां संगठन और ग्राहक के मध्य संघर्ष उत्पन्न होता है, कार्यपालक सचिव संप्रेषण में मध्यस्थ की भूमिका निभा सकते हैं। इसमें कूटनीतिक उपायों से दुविधा का समाधान करना, चर्चा को सुगम बनाना और दोनों पक्षों के लिए संतोषजनक समाधान की दिशा में कार्य करना सम्मिलित होता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

9. ***निरंतर संप्रेषण***— समस्या समाधान प्रक्रिया के दौरान ग्राहकों को निरंतर जानकारी देना आवश्यक है। कार्यपालक सचिवों को समाधान की स्थिति, संभावित समयसीमा और योजना में होने वाले किसी भी परिवर्तन के विषय में नियमित जानकारी प्रदान करनी चाहिए। यह निरंतर संप्रेषण ग्राहक की अपेक्षाओं को प्रबंधित करने में सहायता करता है और समस्याओं के समाधान के प्रति प्रतिबद्धता दर्शाता है।

10. ***दीर्घकालिक संबंधों का निर्माण***— समस्या समाधान में प्रभावी संप्रेषण समग्र ग्राहक अनुभव में योगदान देता है। समस्याओं का सफल समाधान और प्रभावी संप्रेषण को बनाए रखते हुए कार्यपालक सचिव संबंधों के निर्माण में भूमिका निभाते हैं।

पारस्परिक संघर्ष के कारणों का वर्गीकरण

पारस्परिक संघर्ष विभिन्न कारणों से उत्पन्न हो सकते हैं, जो व्यक्तित्व, दृष्टिकोण, लक्ष्यों या संप्रेषण शैलियों में अंतर से उत्पन्न होते हैं। पारस्परिक संघर्ष के सामान्य कारणों का वर्गीकरण निम्नलिखित है —

संप्रेषण संबंधी समस्याएं— संप्रेषण संबंधी समस्याएं अक्सर भ्रम और पर्याप्त स्पष्टता की कमी से उत्पन्न होती हैं, जो प्रभावी संवाद और सहयोग में बाधा उत्पन्न करती हैं।

- ***भ्रांतियां***— संदेशों की स्पष्टता की कमी या दोषपूर्ण व्याख्या भ्रम और संघर्ष उत्पन्न कर सकती है।
- ***कमजोर श्रवण***— सक्रिय और सहानुभूतिपूर्ण रूप से न सुनना उपेक्षित या अनुचित समझे जाने की भावना उत्पन्न कर सकता है।
- ***अशाब्दिक संकेत***— शारीरिक भाषा, स्वर या चेहरे के भावों में अंतर अनपेक्षित संदेश दे सकते हैं और संघर्ष में योगदान कर सकते हैं।

व्यक्तित्व में भिन्नताएं— व्यक्तित्व में अंतर दृष्टिकोणों को समृद्ध कर सकते हैं, लेकिन भ्रांतियां भी उत्पन्न कर सकते हैं, जिनके समाधान के लिए सहानुभूति और अनुकूलनशीलता आवश्यक होती है।

- ***व्यक्तित्व टकराव***— विभिन्न व्यक्तित्व, स्वभाव या संप्रेषण शैलियां टकराव और भ्रम उत्पन्न कर सकती हैं।
- ***मूल्यों का संघर्ष***— विश्वास, मूल्यों या सांस्कृतिक पृष्ठभूमि में अंतर विरोधी दृष्टिकोण और कार्य पद्धतियां उत्पन्न कर सकते हैं।
- ***अहम टकराव***— प्रबल अहं या दृढ़ व्यक्तित्व प्रभुत्व के संघर्ष और विवाद उत्पन्न कर सकते हैं।

भूमिका अस्पष्टता या अतिव्यापन— भूमिका की अस्पष्टता या अतिव्यापन भ्रम और अक्षमता उत्पन्न कर सकता है, इसलिए स्पष्ट जिम्मेदारी और संप्रेषण आवश्यक होता है।

- ***अस्पष्ट भूमिकाएं***— जिम्मेदारियों की अस्पष्टता या अतिव्यापन कार्यों और निर्णय अधिकारों को लेकर भ्रम उत्पन्न कर सकता है।
- ***भूमिका संघर्ष***— विभिन्न भूमिकाओं से उत्पन्न अपेक्षाएं तनाव और दबाव उत्पन्न कर सकती हैं।

लक्ष्य असंगति— लक्ष्यों में असंगति प्रगति को प्रभावित कर सकती है और टकराव उत्पन्न कर सकती है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- ***विरोधी उद्देश्य***— समूह के सदस्यों या विभागों के मध्य भिन्न लक्ष्य या प्राथमिकताएं प्रतिस्पर्धा और विवाद उत्पन्न कर सकती हैं।
- ***संसाधन आवंटन***— बजट, समय या मानव संसाधनों के आवंटन को लेकर विवाद हितों के टकराव का कारण बन सकते हैं।

परस्पर निर्भरता संबंधी समस्याएं— जब व्यक्ति या समूह एक-दूसरे पर निर्भर होते हैं तो समन्वय की कमी से विवाद उत्पन्न हो सकता है।

- ***निर्भरता संघर्ष***— संसाधनों, जानकारी या सहयोग के लिए दूसरों पर निर्भरता अपेक्षाएं पूरी न होने पर विवाद उत्पन्न कर सकती है।
- ***पारस्परिक निर्भरता***— कुछ व्यक्तियों या समूहों पर अत्यधिक निर्भरता संबंधों पर दबाव उत्पन्न करती है।

भावनात्मक कारक— भावनात्मक कारक अंतःक्रियाओं और निर्णयों को प्रभावित कर सकते हैं और कार्यस्थल की गतिशीलता तथा उत्पादकता को प्रभावित कर सकते हैं।

- ***तनाव और दबाव***— उच्च दबाव की स्थितियां या तनावपूर्ण वातावरण भावनात्मक प्रतिक्रियाओं और संघर्ष को बढ़ा सकते हैं।
- ***भावनात्मक प्रतिक्रिया***— व्यक्तिगत अनुभव या पूर्वाग्रह मतभेद को तीव्रता से बढ़ा सकते हैं।

विश्वास और सम्मान की कमी— विश्वास और सम्मान की कमी सहयोग और संगठनात्मक प्रभावशीलता को कमजोर करती है।

- ***विश्वास की समस्या***— समूह के सदस्यों के मध्य विश्वास की कमी सहयोग में बाधा उत्पन्न कर सकती है।
- ***असम्मानजनक व्यवहार***— आलोचना, व्यंग्य या उपेक्षा जैसे— व्यवहार संबंधों को नुकसान पहुंचा सकते हैं।

परिवर्तन और अनिश्चितता

- ***परिवर्तन का विरोध***— नए विचारों, प्रक्रियाओं या संगठनात्मक परिवर्तनों का विरोध समर्थकों और विरोधियों के मध्य मनमुटाव उत्पन्न कर सकता है।
- ***अनिश्चितता***— भूमिकाओं, अपेक्षाओं या भविष्य के परिणामों के विषय में अस्पष्टता चिंता और द्वंद उत्पन्न कर सकती है।

इन कारणों को समझना व्यक्तियों और समूहों को संघर्ष के मूल कारणों की पहचान करने, उन्हें रचनात्मक रूप से संबोधित करने और सकारात्मक संबंध तथा सहयोग को बढ़ावा देने में सहायता करता है। प्रभावी समाधान रणनीतियां, जैसे— ध्यानपूर्वक सुनना, सहानुभूति और समझौता, मनमुटाव को कम करने और कार्यस्थल में सामंजस्य बनाए रखने में सहायता कर सकती हैं।

कार्यरत पेशेवर का अनुशासित व्यवहार

अनुशासित व्यवहार सफल कार्यरत पेशेवरों की पहचान है। यह उन्हें उत्पादक, विश्वसनीय बनने और कार्यस्थल में सकारात्मक योगदान देने में सक्षम बनाता है।

समय प्रबंधन

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- ***समय सीमा का पालन***— अनुशासित पेशेवर कार्यों की प्राथमिकता निर्धारित करते हैं और समय का प्रभावी प्रबंधन करते हैं ताकि समय सीमाओं का निरंतर पालन सुनिश्चित किया जा सके।
- ***योजना निर्माण और संगठन***— वे अपने कार्यदिवस, सप्ताह या परियोजनाओं की पूर्व योजना बनाते हैं, कार्यों का समय निर्धारण करते हैं और प्रत्येक कार्य के लिए उचित समय निर्धारित करते हैं।
- ***टालमटोल से बचना***— समय पर कार्य प्रारंभ करना और ध्यान भटकाने वाले कारकों से दूर रहना उत्पादकता बढ़ाने में सहायक होता है ।

एकाग्रता और उत्पादकता

- ***न्यूनतम विकर्षण***— वे सोशल मीडिया या सहकर्मियों के साथ अनावश्यक वार्तालाप जैसे— विकर्षणों से बचते हुए कार्य पर ध्यान बनाए रखते हैं।
- ***बहुकार्य (यदि लागू हो)***— कुछ कार्य एकाग्रता से किए जाते हैं, जबकि कुछ कार्य एक साथ किए जा सकते हैं। अनुशासित पेशेवर जानते हैं कि कब बहुकार्य करना प्रभावी होता है।
- ***कार्य पर केंद्रित रहना***— वे अप्रासंगिक ई-मेल, फोन कॉल या इंटरनेट उपयोग से विचलित हुए बिना अपने वर्तमान कार्य या परियोजना पर केंद्रित रहते हैं।

कार्य नैतिकता और विश्वसनीयता

- ***पहल करना***— वे सक्रिय होते हैं और केवल निर्देश की प्रतीक्षा नहीं करते। वे समस्याओं की पहचान करते हैं, अपने कार्य की जिम्मेदारी लेते हैं और समाधान खोजते हैं।
- ***प्रतिबद्धताओं का पालन***— वे विश्वसनीय होते हैं और सहयोगियों, प्रबंधकों या ग्राहकों से किए गए वादों को पूरा करते हैं।
- ***सकारात्मक दृष्टिकोण बनाए रखना***— वे चुनौतियों का सामना सकारात्मक दृष्टिकोण और कठिन परिश्रम की इच्छा के साथ करते हैं।

व्यक्तिगत आदतें

- ***समय की पाबंदी***— वे बैठकों और कार्यस्थल पर समय पर पहुंचकर सहकर्मियों और ग्राहकों के प्रति सम्मान प्रदर्शित करते हैं।
- ***व्यावसायिकता***— वे संप्रेषण, वेशभूषा और कार्य व्यवहार में व्यावसायिकता बनाए रखते हैं।
- ***स्व-देखभाल***— वे स्वस्थ कार्य-जीवन संतुलन बनाए रखने के महत्व को समझते हैं और पर्याप्त विश्राम, पौष्टिक भोजन और आवश्यक विश्राम को महत्व देते हैं।

अनुशासित व्यवहार प्रदर्शित करके कार्यरत पेशेवर अपने समूहों और संगठनों के लिए मूल्यवान संपत्ति बन जाते हैं। इससे वे अपने लक्ष्यों को प्राप्त करते हैं, सहकर्मियों का सम्मान प्राप्त करते हैं और अपने कैरियर विकास का मार्ग प्रशस्त करते हैं।

अंतर-कार्यालय और अंतः-कार्यालय संप्रेषण

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

अंतर-कार्यालय संप्रेषण और अंतः-कार्यालय संप्रेषण दो ऐसे शब्द हैं जिनका उपयोग यह वर्णन करने के लिए किया जाता है कि किसी कंपनी के भीतर जानकारी का प्रवाह किस प्रकार होता है। मूल अंतर निम्नलिखित है —

अंतर-कार्यालय संप्रेषण— इसका आशय किसी कंपनी के विभिन्न विभागों के मध्य होने वाले संप्रेषण से है। यह उन समूहों के मध्य सुचारु सहयोग और सूचना साझा करने को सुनिश्चित करने के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है जो परियोजनाओं के विभिन्न पहलुओं पर कार्य करती हैं।

उदाहरण— विपणन समूह द्वारा विक्रय विभाग को उत्पाद प्रक्षेपण से संबंधित संक्षिप्त विवरण भेजना, सूचना प्रौद्योगिकी विभाग द्वारा अन्य विभागों को निर्धारित प्रणाली अनुरक्षण समय की जानकारी देना, किसी अभियंता द्वारा परियोजना विनिर्देशों को स्पष्ट करने के लिए डिजाइन समूह से संपर्क करना।

अंतः-कार्यालय संप्रेषण— इसका आशय किसी कंपनी के एक ही विभाग के भीतर होने वाले संप्रेषण से है। यह समान कार्यों या परियोजनाओं पर कार्य कर रहे सहकर्मियों के मध्य सूचना के आदान-प्रदान और सहयोग पर केंद्रित होता है।

उदाहरण— समूह प्रमुख द्वारा अपना समूह के सदस्यों के साथ दैनिक बैठक करना, दो डिजाइनरों द्वारा नए लोगो बनाने के लिए अपने विचारों पर चर्चा करना, विक्रय प्रतिनिधियों द्वारा एक-दूसरे के साथ ग्राहक संपर्क साझा करना।

दोनों का महत्व— किसी कंपनी के सुचारु संचालन के लिए अंतर-कार्यालय और अंतः-कार्यालय दोनों प्रकार के संप्रेषण आवश्यक हैं। प्रभावी संप्रेषण यह सुनिश्चित करता है कि सभी एक ही समझ पर कार्य कर रहे हों, भ्रांतियां कम हों और सहयोगात्मक कार्य वातावरण विकसित हो।

संप्रेषण के उपकरण— कंपनियां दोनों प्रकार के संप्रेषण को सुगम बनाने के लिए अनेक उपकरणों का उपयोग कर सकती हैं, जैसे —

- ई-मेल
- परियोजना प्रबंधन सॉफ्टवेयर
- त्वरित संदेश मंच जैसे— स्लैक या माइक्रोसॉफ्ट टीम
- आंतरिक कंपनी संप्रेषण मंच (इंट्रानेट)
- वीडियो सम्मेलन उपकरण
- आमने-सामने बैठकें

कार्यस्थल पर प्रभावी संप्रेषण का महत्व

कार्यस्थल पर प्रभावी संप्रेषण सफलता के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है। यह उस ईंधन (फ्यूल) की तरह है जो किसी व्यवसाय के पहियों को सुचारु रूप से चलाए रखता है।

उत्पादकता और कार्यकुशलता में वृद्धि— जब सभी को अपेक्षाओं, लक्ष्यों और समय सीमाओं के विषय में स्पष्ट जानकारी होती है, तब भ्रम और समय की हानि कम होती है। प्रभावी संप्रेषण कार्यप्रवाह को सुव्यवस्थित बनाता है और कर्मचारियों को अपने कार्यों को कुशलतापूर्वक पूरा करने पर ध्यान केंद्रित करने में सहायता करता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

समूहकार्य और सहयोग में सुधार— प्रभावी संप्रेषण सफल समूहकार्य की आधारशिला है। यह सहकर्मियों को विचार साझा करने, परियोजनाओं पर मिलकर कार्य करने और समस्याओं का रचनात्मक समाधान करने में सक्षम बनाता है। इससे अधिक सहयोगात्मक और सहायक कार्य वातावरण विकसित होता है।

विश्वास और संबंधों का निर्माण— स्पष्ट और खुला संप्रेषण कर्मचारियों और प्रबंधकों के मध्य विश्वास का निर्माण करता है। यह पारदर्शिता और सम्मान की भावना को बढ़ावा देता है, जिससे दृढ़ संबंध और सकारात्मक कार्य वातावरण विकसित होता है।

त्रुटियों और भ्रांतियों में कमी— गलत संप्रेषण भ्रम और त्रुटियों का कारण बन सकता है। प्रभावी संप्रेषण यह सुनिश्चित करता है कि सभी के पास सही जानकारी हो, जिससे त्रुटियां और पुनःकार्य कम होते हैं।

ग्राहक संतुष्टि में वृद्धि— यदि कर्मचारी एक-दूसरे के साथ प्रभावी रूप से संप्रेषण नहीं कर पाते, तो इसका प्रभाव ग्राहकों के साथ उनके संवाद पर भी पड़ सकता है। कंपनी के भीतर स्पष्ट संप्रेषण ग्राहकों के साथ बेहतर संवाद में परिवर्तित होता है, जिससे ग्राहक संतुष्टि बढ़ती है।

कर्मचारी सहभागिता में वृद्धि— जब कर्मचारियों को जानकारी प्राप्त होती है, उन्हें महत्व दिया जाता है और उनकी बात सुनी जाती है तब वे अपने कार्य में अधिक सक्रिय रूप से जुड़ते हैं। प्रभावी संप्रेषण अपनत्व और उद्देश्य की भावना उत्पन्न करता है, जिससे अधिक प्रेरित दक्षता विकसित होता है।

समस्या समाधान में सुधार— प्रभावी संप्रेषण समूहों को समस्याओं की शीघ्र पहचान करने, विभिन्न दृष्टिकोण साझा करने और सामूहिक रूप से समाधान खोजने में सक्षम बनाता है। इससे अधिक प्रभावी समस्या समाधान और बेहतर निर्णय निर्माण संभव होता है।

समग्र रूप से प्रभावी संप्रेषण सफल कार्यस्थल की आधारशिला है। यह एक सकारात्मक और उत्पादक वातावरण का निर्माण करता है जिसमें कर्मचारी प्रगति कर सकते हैं और संगठन अपने लक्ष्यों को प्राप्त कर सकते हैं।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— ग्राहक के साथ उपयुक्त संप्रेषण शिष्टाचार का प्रदर्शन।

आवश्यक सामग्री— श्वेत पट्ट या फ्लिप चार्ट, मार्कर, परिस्थितियों वाले हैंडआउट, भूमिका-अभिनय कार्ड और प्रतिपुष्टि प्रपत्र।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों को कक्षा में एकत्र होने के लिए कहें।
2. विद्यार्थियों को छोटे समूहों में विभाजित करें।
3. प्रत्येक समूह को संप्रेषण शिष्टाचार के प्रमुख सिद्धांतों की सूची वाला हैंडआउट प्रदान करें।
4. प्रत्येक समूह से कहें कि वे चर्चा करें और अच्छे तथा खराब संप्रेषण व्यवहार के उदाहरण सूचीबद्ध करें जिनका उन्होंने अनुभव किया है।

5. ग्राहक के साथ संवाद से संबंधित विभिन्न परिस्थितियां प्रस्तुत करें (सकारात्मक और नकारात्मक दोनों उदाहरण)।

   क) प्रत्येक समूह से कहें कि वे परिस्थितियों का विश्लेषण करें और पहचानें कि क्या सही किया गया और क्या सुधार किया जा सकता है।

   ख) उदाहरण परिस्थिति 1— एक ग्राहक परियोजना में विलंब के कारण नाराज है। प्रतिनिधि को कैसे प्रतिक्रिया देनी चाहिए?

   ग) उदाहरण परिस्थिति 2— एक ग्राहक कई अनुरोधों के साथ एक भ्रमित करने वाला ई-मेल भेजता है। प्रतिनिधि को इसे कैसे स्पष्ट करना चाहिए?

6. विद्यार्थियों को भूमिका-अभिनय कार्ड वितरित करें और उन्हें ग्राहक-प्रतिनिधि की भूमिका के लिए जोड़ों में बांटें।

   क) प्रत्येक जोड़ा एक परिस्थिति का अभिनय करेगा और अच्छे संप्रेषण शिष्टाचार को लागू करने पर ध्यान देगा।

   ख) उदाहरण भूमिका-अभिनय 1— एक कठिन ग्राहक शिकायत का समाधान करना।

   ग) उदाहरण भूमिका-अभिनय 2— किसी सेवा के विषय में ग्राहक को स्पष्ट निर्देश देना।

7. प्रत्येक भूमिका-अभिनय के उपरांत पर्यवेक्षकों से चर्चा किए गए प्रमुख सिद्धांतों के आधार पर रचनात्मक प्रतिपुष्टि देने के लिए कहें।

8. प्रत्येक भूमिका-अभिनय में क्या प्रभावी रहा और क्या सुधार किया जा सकता है, इस पर चर्चा करें।

9. प्रभावी ग्राहक संप्रेषण शिष्टाचार के प्रमुख बिंदुओं का सार प्रस्तुत करें।

10. विद्यार्थियों को प्रोत्साहित करें कि वे एक ऐसी क्रिया साझा करें जिसे वे ग्राहकों के साथ अपने संप्रेषण को बेहतर बनाने के लिए अपनाएंगे।

11. विद्यार्थी निम्नलिखित बिंदुओं को सम्मिलित करते हुए एक प्रतिवेदन तैयार करेंगे —

   क) व्यावसायिकता— सदैव विनम्र और सम्मानजनक स्वर बनाए रखें।

   ख) स्पष्टता— संप्रेषण में स्पष्ट और संक्षिप्त रहें।

   ग) सहानुभूति— ग्राहक की आवश्यकताओं और भावनाओं के प्रति समझ और चिंता प्रदर्शित करें।

   घ) सक्रिय सुनना— बिना बाधा डाले ध्यानपूर्वक सुनें।

   ङ) त्वरित उत्तर— ग्राहक की पूछताछ का शीघ्र और सही उत्तर दें।

   च) सकारात्मक भाषा— सकारात्मक और रचनात्मक भाषा का प्रयोग करें।

   छ) सुसंगतता— संदेश और प्रदान की गई जानकारी में सुसंगतता बनाए रखें।

12. अंतिम प्रतिवेदन विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 2— पारस्परिक संघर्ष के कारणों का प्रदर्शन।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

आवश्यक सामग्री— श्वेत पट्ट और मार्कर, मुद्रित परिस्थिति कार्ड, भूमिका-अभिनय सामग्री, कागज और पेन, सिटकी नोट।

प्रक्रिया—

1. कक्षा को एक सभागार में एकत्र करें।
2. पारस्परिक संघर्ष क्या होता है, इस विषय पर संक्षिप्त चर्चा से आरंभ करें।
3. पारस्परिक संघर्ष के सामान्य कारणों को समझाएं, जैसे —
    क) मूल्यों, विश्वासों और अपेक्षाओं में अंतर
    ख) गलत संप्रेषण या संप्रेषण की कमी
    ग) संसाधनों के लिए प्रतिस्पर्धा
    घ) व्यक्तित्व टकराव
    ङ) भूमिका अस्पष्टता या संघर्ष
4. स्वस्थ संबंधों और उत्पादक कार्य वातावरण बनाए रखने के लिए संघर्ष को समझने और सुलझाने के महत्व को स्पष्ट करें।
5. विद्यार्थियों से कहें कि वे उस समय के विषय में सोचें जब उनका किसी के साथ संघर्ष हुआ था।
    क) उनसे कहें कि वे कागज पर उस संघर्ष का संक्षिप्त विवरण लिखें।
    ख) विद्यार्थी जोड़े बनाएं और एक-दूसरे के साथ अपनी संघर्ष कहानियां साझा करें।
    ग) साझा करने के उपरांत कुछ स्वयंसेवकों से कहें कि वे अपने अनुभव पूरे समूह के साथ साझा करें।
    घ) विद्यार्थियों को छोटे समूहों में विभाजित करें (प्रत्येक में 3–5 सदस्य)।
    ङ) प्रत्येक समूह को एक परिस्थिति कार्ड दें जिसमें पारस्परिक संघर्ष की स्थिति का वर्णन हो।
    च) प्रत्येक समूह परिस्थिति पर चर्चा करेगा और तय करेगा कि वह इसे भूमिका-अभिनय के रूप में कैसे प्रस्तुत करेगा।
    छ) प्रत्येक समूह को पूरे वर्ग के सामने भूमिका-अभिनय प्रस्तुत करने का अवसर दें।
    ज) प्रत्येक भूमिका-अभिनय के उपरांत समूह चर्चा संचालित करें —
        i. संघर्ष का कारण क्या था?
        ii. पात्रों ने संघर्ष को कैसे संभाला?
        iii. संघर्ष को अधिक प्रभावी ढंग से सुलझाने के लिए क्या अलग किया जा सकता था?
6. विद्यार्थियों को एक परिस्थिति प्रदान करें (दो सहकर्मी एक ही पदोन्नति के लिए प्रतिस्पर्धा कर रहे हैं। वे एक-दूसरे को कमजोर करने और अफवाहें फैलाने लगते हैं।)
    क) एक समूह इस परिस्थिति का अभिनय करेगा।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ख) अन्य विद्यार्थी गतिविधि का अवलोकन करेंगे और नोट्स बनाएंगे।

7. भूमिका-अभिनय के उपरांत प्रभावी संघर्ष समाधान रणनीतियों पर चर्चा करें, जैसे —

   क) सक्रिय सुनना और प्रभावी संप्रेषण

   ख) सहानुभूति और दूसरे व्यक्ति के दृष्टिकोण को समझना

   ग) साझा आधार और पारस्परिक हितों की पहचान

   घ) समझौता और सहयोग

   ङ) स्पष्ट अपेक्षाएं और भूमिकाएं निर्धारित करना

8. विद्यार्थियों से कहें कि वे इन रणनीतियों को संदर्भ के लिए श्वेत पट्ट पर लिखें।
9. विद्यार्थियों को नए जोड़े बनाने और एक संघर्ष परिस्थिति चुनने के लिए कहें।
10. प्रत्येक जोड़ा एक संघर्ष समाधान योजना तैयार करेगा जिसमें यह बताया जाएगा कि वे संघर्ष को कैसे सुलझाएंगे।
11. उन्हें पहले चर्चा की गई रणनीतियों का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित करें।
12. प्रत्येक जोड़े से कहें कि वे अपनी समाधान योजना समूह के सामने प्रस्तुत करें।
13. गतिविधि के दौरान चर्चा किए गए प्रमुख बिंदुओं का सार प्रस्तुत करें।
14. एक प्रतिवेदन तैयार करें और विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. प्रभावी संप्रेषण संगठनात्मक ______ को सुदृढ़ करता है, सकारात्मक संबंधों को प्रोत्साहित करता है और कार्यस्थल की समग्र प्रभावशीलता में योगदान देता है।
2. कार्यपालक सचिव प्रायः विभिन्न विभागों और व्यक्तियों को जानकारी का प्रबंधन करने और ______ करने के लिए उत्तरदायी होते हैं।
3. अवाक संप्रेषण ______ या अनपेक्षित हो सकता है और प्रायः केवल शब्दों से अधिक अर्थ व्यक्त करता है।
4. अनुशासित पेशेवर कार्यों को प्राथमिकता देते हैं और समय का प्रभावी प्रबंधन करते हैं ताकि ______ निरंतर पूर्ण किए जा सकें।
5. अंत: कार्यालय संप्रेषण से आशय किसी कंपनी के एक ही ______ के भीतर होने वाले संप्रेषण से है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. कार्यस्थल पर कार्यपालक सचिव की एक प्रमुख भूमिका क्या है?

   क) संगणक प्रोग्राम लिखना

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ख) नियुक्तियों और समय सारिणी का प्रबंधन करना

ग) वित्तीय लेखा का परीक्षण करना

घ) विपणन अभियान तैयार करना

2. किस प्रकार के संप्रेषण में शारीरिक भाषा और चेहरे के भाव सम्मिलित होते हैं?

क) मौखिक संप्रेषण

ख) लिखित संप्रेषण

ग) अशाब्दिक संप्रेषण

घ) दृश्य संप्रेषण

3. प्रभावी संप्रेषण कार्यपालक सचिवों की किस प्रकार सहायता करता है?

क) ग्राहकों की चिंताओं की उपेक्षा करने में

ख) सकारात्मक संबंध बनाने में

ग) विवरणों की अनदेखी करने में

घ) व्यावसायिक व्यवहार से बचने में

4. निम्नलिखित में से कौन अंत: कार्यालय संप्रेषण का उदाहरण है?

क) दो अभिकल्पक नए प्रतीक चिन्ह पर चर्चा कर रहे हैं

ख) एक समूह प्रमुख दैनिक बैठक आयोजित कर रहा है

ग) विपणन समूह बिक्री विभाग को उत्पाद प्रक्षेपण का विवरण भेज रहा है

घ) विक्रय प्रतिनिधि आपस में ग्राहक जानकारी साझा कर रहे हैं

ग. *स्तंभों का मिलान करें*

क्र.सं.	*स्तंभ 'क'*	*क्र.सं.*	*स्तंभ 'ख'*
1	मौखिक संप्रेषण	क	शारीरिक भाषा, चेहरे के भाव
2	अशाब्दिक संप्रेषण	ख	बोले गए शब्द
3	लिखित संप्रेषण	ग	चित्र, आलेख
4	दृश्य संप्रेषण	घ	ई-मेल, प्रतिवेदन
5	सुनना	ङ	ध्यान देना, समझना और उत्तर देना

घ. *लघु उत्तरीय प्रश्न*

1. पूछताछ का समाधान करते समय कार्यपालक सचिव के लिए प्रभावी संप्रेषण क्यों महत्वपूर्ण है?

2. एक कार्यपालक सचिव अशाब्दिक संप्रेषण का प्रभावी उपयोग किस प्रकार कर सकता है?

3. व्यावसायिक परिवेश में अनुशासित व्यवहार की भूमिका का वर्णन कीजिए।

4. कौनसे उपकरण अंत: कार्यालय और अंतर्विभागीय संप्रेषण दोनों को सुगम बना सकते हैं?

ङ. *दीर्घ उत्तरीय प्रश्न*

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

1. कार्यपालक सचिवों के लिए ग्राहक समस्याओं के समाधान में प्रभावी संप्रेषण के महत्व पर चर्चा कीजिए।
2. संप्रेषण के विभिन्न प्रकारों की व्याख्या कीजिए तथा कार्यस्थल में उनके महत्व को स्पष्ट कीजिए।
3. कार्यरत पेशेवरों का अनुशासित व्यवहार उनकी सफलता तथा उनके संगठन की सफलता में किस प्रकार योगदान देता है?
4. कार्यस्थल में पारस्परिक संघर्ष के कारणों की पहचान कीजिए और उनका विवेचन कीजिए।

च. *अपने प्रदर्शन की जाँच करें*

1. संप्रेषण के प्रकारों के संबंध में एक चार्ट बनाइए।
2. ग्राहक के साथ उपयुक्त संप्रेषण शिष्टाचार का प्रदर्शन कीजिए।
3. पारस्परिक संघर्ष के कारणों को स्पष्ट कीजिए।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 3— मानव संसाधन के साथ डेटा प्रबंधन

आज की दुनिया में व्यवसाय बहुत अधिक जानकारी एकत्र करते हैं और उसका उपयोग करते हैं। इस जानकारी को डेटा भी कहा जाता है, जो कंपनियों को बेहतर निर्णय लेने में सहायता करता है। डेटा प्रबंधन का अर्थ है कि हम इस जानकारी को कैसे एकत्र करते हैं, संग्रहित करते हैं और उपयोग करते हैं। किसी कंपनी में मानव संसाधन विभाग कर्मचारियों से संबंधित डेटा के प्रबंधन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। मानव संसाधन डेटा प्रबंधन यह सुनिश्चित करता है कि सभी कर्मचारी संबंधी जानकारी सही, सुरक्षित और आवश्यकता पड़ने पर आसानी से उपलब्ध हो।

कंपनी का डेटा प्रबंधन— मानव संसाधन डेटा प्रबंधन

डेटा प्रबंधन

1. ***परिभाषा***— डेटा प्रबंधन में डेटा का संगठन और संधारण सम्मिलित होता है ताकि उसका कुशलतापूर्वक उपयोग किया जा सके।
2. ***महत्व***— अच्छा डेटा प्रबंधन कंपनियों को सूचित निर्णय लेने और कार्यों को सुचारु रूप से संचालित करने में सहायता करता है।

मानव संसाधन की भूमिका

1. ***कर्मचारी अभिलेख***— मानव संसाधन विभाग सभी कर्मचारी जानकारी का अभिलेख रखता है, जैसे— व्यक्तिगत विवरण, कार्य भूमिकाएं और वेतन।
2. ***भर्ती***— मानव संसाधन विभाग नौकरी के आवेदकों से संबंधित डेटा का प्रबंधन करता है, जिसमें जीवन वृत्त और साक्षात्कार टिप्पणियां सम्मिलित होती हैं।
3. ***प्रशिक्षण और विकास***— मानव संसाधन विभाग कर्मचारी प्रशिक्षण कार्यक्रमों और उनकी प्रगति का अभिलेख रखता है।
4. ***कार्य निष्पादन प्रबंधन***— मानव संसाधन विभाग कार्य निष्पादन मूल्यांकन और प्रतिपुष्टि का अभिलेख रखता है ताकि कर्मचारियों के विकास में सहायता मिल सके।

मानव संसाधन डेटा के प्रकार

1. ***व्यक्तिगत जानकारी***— नाम, पता, फोन संख्या और सामाजिक सुरक्षा संख्या।
2. ***कार्य संबंधी जानकारी***— पदनाम, विभाग, कार्य स्थान और कार्य इतिहास।
3. ***वेतन संबंधी जानकारी***— वेतन, प्रोत्साहन और कर संबंधी जानकारी।
4. ***लाभ संबंधी जानकारी***— स्वास्थ्य बीमा, सेवानिवृत्ति योजनाएं और अन्य कर्मचारी लाभ।

मानव संसाधन में अच्छे डेटा प्रबंधन के लाभ

1. ***दक्षता***— जानकारी को सरलता से जांचने और उपयोग करने से समय की बचत होती है।
2. ***सटीकता***— कर्मचारी जानकारी में त्रुटियों को कम करता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

3. ***सुरक्षा***— संवेदनशील जानकारी को अनधिकृत पहुंच से सुरक्षित रखता है।
4. ***अनुपालन***— यह सुनिश्चित करने में सहायता करता है कि कंपनी कानूनों और विनियमों का पालन कर रही है।

मानव संसाधन डेटा प्रबंधन में चुनौतियां

1. ***डेटा सुरक्षा***— कर्मचारी डेटा को हैकरों और अनधिकृत पहुंच से सुरक्षित रखना।
2. ***डेटा सटीकता***— यह सुनिश्चित करना कि सभी जानकारी अद्यतन और सही हो।
3. ***डेटा गोपनीयता***— कर्मचारी की गोपनीयता का सम्मान करना और डेटा का जिम्मेदारी से प्रबंधन करना।

मानव संसाधन डेटा प्रबंधन के सर्वोत्तम अभ्यास

1. ***नियमित अद्यतन***— कर्मचारी जानकारी को अद्यतन बनाए रखना।
2. ***सुरक्षित प्रणाली***— डेटा की सुरक्षा के लिए मजबूत कूट शब्द और कूटलेखन का उपयोग करना।
3. ***पहुंच नियंत्रण***— केवल अधिकृत कर्मियों को संवेदनशील जानकारी तक पहुंच की अनुमति देना।
4. ***प्रशिक्षण***— मानव संसाधन कर्मचारियों को डेटा प्रबंधन और सुरक्षा अभ्यासों के विषय में शिक्षित करना।

मानव संसाधन डेटा प्रबंधन के उपकरण

1. ***मानव संसाधन सॉफ्टवेयर***— मानव संसाधन प्रबंधन प्रणाली (मानव संसाधनएमएस) जैसे— कार्यक्रम डेटा के प्रबंधन और संगठन में सहायता करते हैं।
2. ***क्लाउड संग्रहण***— आसान पहुंच और बैकअप के लिए डेटा को ऑनलाइन संग्रहित करना।
3. ***डेटा विश्लेषण***— बेहतर निर्णय लेने के लिए डेटा का विश्लेषण करने वाले उपकरणों का उपयोग करना।

मानव संसाधन में डेटा प्रबंधन किसी कंपनी के सुचारु संचालन के लिए अत्यंत आवश्यक है। कर्मचारी डेटा का प्रभावी प्रबंधन करके मानव संसाधन विभाग दक्षता बढ़ा सकता है, सटीकता सुनिश्चित कर सकता है, सुरक्षा को सुदृढ़ कर सकता है और व्यवसाय की समग्र सफलता का समर्थन कर सकता है। डेटा के प्रभावी प्रबंधन के लिए सर्वोत्तम अभ्यासों का पालन करना और उचित उपकरणों का उपयोग करना आवश्यक है।

प्रभावी समूह कार्य का अर्थ

प्रभावी समूह कार्य एक समूह के लोगों के मध्य सहयोग और सहभागिता को दर्शाता है जो एक साझा लक्ष्य की प्राप्ति के लिए साथ मिलकर कार्य करते हैं। इसमें कई प्रमुख तत्व सम्मिलित होते हैं जो यह सुनिश्चित करते हैं कि समूह कुशलतापूर्वक कार्य कर सके और अपेक्षित परिणाम प्राप्त कर सके। प्रभावी समूह कार्य को समझने के लिए निम्नलिखित पक्ष महत्वपूर्ण हैं —

स्पष्ट संप्रेषण

- ***खुला संवाद***— समूह के सदस्य विचार, प्रतिपुष्टि और दुविधा खुले रूप में साझा करते हैं।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

- ***ध्यानपूर्वक सुनना***— सभी सदस्य एक-दूसरे को ध्यानपूर्वक सुनते हैं और विभिन्न दृष्टिकोणों का सम्मान करते हैं।

स्पष्ट भूमिकाएं और जिम्मेदारियां

- ***भूमिका स्पष्टता***— प्रत्येक सदस्य अपनी विशिष्ट जिम्मेदारियों और समूह के लक्ष्यों में अपने योगदान को जानता है।
- ***जवाबदेही***— सदस्य अपने कार्यों के लिए उत्तरदायी होते हैं और अपने कार्य निष्पादन के लिए जिम्मेदार होते हैं।

पारस्परिक सम्मान

- ***विश्वास और सम्मान***— समूह के सदस्य एक-दूसरे की क्षमताओं पर विश्वास करते हैं और विचार भिन्नताओं का सम्मान करते हैं।
- ***सहायक वातावरण***— ऐसा सकारात्मक वातावरण जहां सभी को महत्व और सहयोग का अनुभव हो।

सहयोगात्मक भावना

- ***समूह सहयोग***— सदस्य अपने कौशल और ज्ञान को मिलाकर साथ मिलकर कार्य करते हैं।
- ***समस्या समाधान***— समूह सामूहिक रूप से समस्याओं का समाधान करती है और चुनौतियों का सामना करती है।

साझा लक्ष्य

- ***साझा दृष्टि***— सभी सदस्य समूह के उद्देश्यों को समझते हैं और उनके प्रति प्रतिबद्ध रहते हैं।
- ***लक्ष्य समन्वय***— व्यक्तिगत लक्ष्य समूह के समग्र लक्ष्यों के साथ समन्वित होते हैं।

अनुकूलन क्षमता

- ***लचीलापन***— समूह के सदस्य परिवर्तन के प्रति खुले रहते हैं और नई परिस्थितियों या कार्यों के अनुरूप स्वयं को ढाल लेते हैं।
- ***लचीलापन क्षमता***— लचीलापन क्षमता से समूह कठिन परिस्थितियों से शीघ्र उबरकर आगे बढ़ते हैं।

प्रभावी नेतृत्व

- ***मार्गदर्शन***— नेतृत्व दिशा प्रदान करता है और समूह को उसके लक्ष्यों पर केंद्रित रखता है।
- ***सशक्तिकरण***— नेतृत्व समूह के सदस्यों को पहल करने और निर्णय लेने के लिए प्रोत्साहित करता है।

मतभेद समाधान

- ***रचनात्मक संघर्ष***— मतभेदों का सकारात्मक रूप से प्रबंधन किया जाता है जिससे बेहतर विचार और समाधान उत्पन्न होते हैं।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

- ***समाधान रणनीतियां***— समूह मतभेदों को सुलझाने और सामंजस्य बनाए रखने के लिए प्रभावी रणनीतियों का उपयोग करती है।

प्रभावी समूह कार्य के लाभ

- ***उत्पादकता में वृद्धि***— सहयोगात्मक प्रयास उच्च दक्षता और उत्पादकता को बढ़ाते हैं।
- ***उचित समस्या समाधान***— विभिन्न दृष्टिकोण और कौशल अधिक नवाचारी समाधान प्रदान करते हैं।
- ***उच्च मनोबल***— सहयोगी समूह वातावरण मनोबल और कार्य संतुष्टि को बढ़ाता है।
- ***कौशल विकास***— समूह के सदस्य एक-दूसरे से सीखते हैं और नए कौशल विकसित करते हैं।
- ***लक्ष्यों की प्राप्ति***— प्रभावी समूह कार्य यह सुनिश्चित करता है कि समूह अपने उद्देश्यों को सफलतापूर्वक प्राप्त करे।

प्रभावी समूह कार्य का अर्थ एक ऐसी समन्वित इकाई का निर्माण करना है जहां सभी सदस्य एक साझा लक्ष्य की प्राप्ति के लिए सामंजस्यपूर्वक कार्य करते हैं। इसके लिए स्पष्ट संप्रेषण, पारस्परिक सम्मान, स्पष्ट भूमिकाएं, सहयोग, अनुकूलन क्षमता, प्रभावी नेतृत्व और अच्छा संघर्ष समाधान आवश्यक होता है। जब ये सभी तत्व उपस्थित होते हैं, तब समूह उल्लेखनीय परिणाम प्राप्त कर सकते हैं और अपने संगठन की सफलता में महत्वपूर्ण योगदान दे सकती हैं।

ग्राहकों के प्रकार और प्रोफाइलिंग

ग्राहकों के विभिन्न प्रकारों को जानने से व्यवसाय उन्हें बेहतर सेवा प्रदान कर सकते हैं। नीचे ग्राहकों के कुछ सामान्य प्रकार और उनके प्रोफाइलिंग दिए गए हैं (चित्र 2.9)—

चित्र 2.9— ग्राहकों के प्रकार और प्रोफाइलिंग

निष्ठावान ग्राहक

- ***प्रोफाइलिंग***— इन ग्राहक बार-बार आते हैं और कंपनी पर विश्वास करते हैं। वे अक्सर अन्य लोगों को भी व्यवसाय की अनुशंसा करते हैं।
- ***आवश्यकताएं***— निरंतर गुणवत्ता, सराहना और व्यक्तिगत सेवा।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

- ***दृष्टिकोण***— नियमित संप्रेषण करें, निष्ठा पुरस्कार प्रदान करें और उन्हें यह महसूस कराएं कि उनका महत्व है।

मोलभाव करने वाला ग्राहक

- ***प्रोफाइलिंग***— इन ग्राहक हमेशा सर्वोत्तम मोलभाव और छूट की तलाश में रहते हैं। बेहतर मूल्य मिलने पर ये प्रतिस्पर्धियों के पास जा सकते हैं।
- ***आवश्यकताएं***— अच्छे मूल्य, विशेष प्रस्ताव और धन के उचित मूल्य।
- ***दृष्टिकोण***— नियमित प्रोत्साहन योजनाएं प्रदान करें, मूल्य को प्रमुखता दें और बचत को स्पष्ट रूप से दर्शाएं।

अधिक ध्यान चाहने वाला ग्राहक

- ***प्रोफाइलिंग***— इन ग्राहकों को अधिक ध्यान और नियमित अद्यतन की आवश्यकता होती है। उनकी अपेक्षाएं अधिक होती हैं और वे मांग करने वाले हो सकते हैं।
- ***आवश्यकताएं***— नियमित संप्रेषण, विस्तृत जानकारी और त्वरित उत्तर।
- ***दृष्टिकोण***— समर्पित ग्राहक सेवा प्रदान करें, स्पष्ट अपेक्षाएं निर्धारित करें और खुला संप्रेषण बनाए रखें।

निर्णय न ले पाने वाला ग्राहक

- ***प्रोफाइलिंग***— जिन ग्राहकों को निर्णय लेने में कठिनाई होती है और उन्हें आश्वासन की आवश्यकता होती है। वे खरीद के निर्णय में अधिक समय लेते हैं।
- ***आवश्यकताएं***— मार्गदर्शन, विस्तृत व्याख्या और धैर्य।
- ***दृष्टिकोण***— विस्तृत जानकारी प्रदान करें, तुलना प्रस्तुत करें और धैर्यपूर्वक निर्णय प्रक्रिया में उनका मार्गदर्शन करें।

जानकार ग्राहक

- ***प्रोफाइलिंग***— यह ग्राहक अच्छी जानकारी रखते हैं और जानते हैं कि उन्हें क्या चाहिए। उनके मानक उच्च होते हैं।
- ***आवश्यकताएं***— विशेषज्ञ सलाह, उच्च गुणवत्ता वाले उत्पाद और पारदर्शिता।
- ***दृष्टिकोण***— विस्तृत और सटीक जानकारी प्रदान करें, उनके ज्ञान का सम्मान करें और यह सुनिश्चित करें कि आपके प्रस्ताव उनके मानकों के अनुरूप हों।

आवेगपूर्ण ग्राहक

- ***प्रोफाइलिंग***— यह ग्राहक भावनाओं के आधार पर शीघ्र निर्णय लेते हैं। तथा प्रोत्साहन योजनाओं और सीमित अवधि के प्रस्तावों पर अच्छी प्रतिक्रिया देते हैं।
- ***आवश्यकताएं***— त्वरित संतुष्टि, सरल खरीद प्रक्रिया और आकर्षक प्रस्ताव।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- ***दृष्टिकोण***— सीमित अवधि के प्रस्तावों के माध्यम से तात्कालिकता उत्पन्न करें, खरीद प्रक्रिया को सरल बनाएं और उनकी भावनाओं को ध्यान में रखते हुए प्रस्तुति करें।

संदेहशील ग्राहक

- ***प्रोफाइलिंग***— यह ग्राहक सतर्क होते हैं और आपके उत्पाद या सेवा के मूल्य पर संदेह कर सकते हैं। इन्हें प्रमाण और आश्वासन की आवश्यकता होती है।
- ***आवश्यकताएं***— मूल्य का प्रमाण, प्रशंसापत्र और गारंटी।
- ***दृष्टिकोण***— विश्वास स्थापित करने के लिए प्रकरण अध्ययन, प्रशंसा पत्र और संतुष्टि की गारंटी प्रदान करें।

निष्क्रिय ग्राहक

- ***प्रोफाइलिंग***— यह ग्राहक उदासीन या कम संलग्न प्रतीत होते हैं। वे शिकायत या प्रशंसा व्यक्त नहीं करते और संभव है कि उनकी निष्ठा कम हो।
- ***आवश्यकताएं***— संलग्नता, प्रोत्साहन और व्यक्तिगत ध्यान।
- ***दृष्टिकोण***— व्यक्तिगत संप्रेषण के माध्यम से उन्हें संलग्न करें, प्रतिपुष्टि मांगें और सहभागिता बढ़ाने के लिए प्रोत्साहन प्रदान करें।

ग्राहक दृष्टिकोण

इन ग्राहक प्रकारों को समझना व्यवसायों को अपने दृष्टिकोण को अनुकूलित करने और ग्राहक संतुष्टि में सुधार करने की अनुमति देता है (चित्र 2.10)। यहां कुछ सामान्य रणनीतियां दी गई हैं —

- ***व्यक्तिकरण***— प्रत्येक ग्राहक प्रकार की विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अपने संप्रेषण और प्रस्तावों को अनुकूलित करें।
- ***सक्रिय संलग्नता***— नियमित रूप से ग्राहकों से संपर्क करें, प्रतिपुष्टि मांगें और समस्याएं उत्पन्न होने से पहले सहायता प्रदान करें।
- ***मूल्य पर बल***— विभिन्न ग्राहकों की विविध अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए अपने उत्पादों या सेवाओं के विशिष्ट मूल्य और लाभों को स्पष्ट करें।
- ***लचीलापन***— अनुकूलनशील रहें, क्योंकि समय के साथ ग्राहकों की आवश्यकताएं और प्राथमिकताएं परिवर्तित सकती हैं।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

चित्र 2.10— ग्राहक दृष्टिकोण

विभिन्न प्रकार के ग्राहकों की विशिष्ट विशेषताओं और आवश्यकताओं को पहचानकर और उन्हें संबोधित करके व्यवसाय मजबूत संबंध बना सकते हैं, ग्राहकों को लंबे समय तक बनाए रख सकते हैं और उन्हें अधिक संतुष्ट बना सकते हैं।

संगठन में उपयोग किए जाने वाले प्रपत्रों के प्रकार

संगठन अपने संचालन को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने के लिए विभिन्न प्रकार के प्रपत्रों का उपयोग करते हैं। ये प्रपत्र प्रलेखन, संप्रेषण और कार्य प्रवाह को सुचारु बनाने में सहायता करते हैं। संगठनों में उपयोग किए जाने वाले कुछ सामान्य प्रकार के प्रपत्र निम्नलिखित हैं—

1. ***कार्य प्रपत्र***
   - ***नौकरी आवेदन प्रपत्र***— संगठन में पदों के लिए आवेदन करने हेतु अभ्यर्थियों द्वारा उपयोग किया जाता है।
   - ***कर्मचारी सूचना प्रपत्र***— नए कर्मचारियों की व्यक्तिगत और व्यावसायिक जानकारी एकत्र करता है।
   - ***कार्य निष्पादन मूल्यांकन प्रपत्र***— किसी अवधि के दौरान कर्मचारी के कार्य प्रदर्शन का आकलन करने के लिए उपयोग किया जाता है।
2. ***वित्तीय प्रपत्र***
   - ***व्यय प्रतिपूर्ति प्रपत्र***— कर्मचारियों द्वारा कार्य संबंधी व्ययों की प्रतिपूर्ति का दावा करने के लिए उपयोग किया जाता है।
   - ***क्रय आदेश प्रपत्र***— आपूर्तिकर्ता से वस्तुओं या सेवाओं की खरीद को अधिकृत करता है।
   - ***चालान प्रपत्र***— ग्राहकों से प्रदान की गई वस्तुओं या सेवाओं के लिए भुगतान लेने हेतु उपयोग किया जाता है।
3. ***प्रशासनिक प्रपत्र***
   - ***अवकाश अनुरोध प्रपत्र***— कर्मचारियों को औपचारिक रूप से अवकाश का अनुरोध करने की अनुमति देता है।
   - ***बैठक कार्यसूची प्रपत्र***— बैठक में चर्चा किए जाने वाले विषयों का विवरण प्रस्तुत करता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- ***आगंतुक पंजी प्रपत्र***— संगठन में प्रवेश करने वाले आगंतुकों का विवरण दर्ज करता है।

4. ***संचालन संबंधी प्रपत्र***

- ***भंडार प्रबंधन प्रपत्र***— वस्तुओं और सामग्रियों के भंडार स्तर को दर्ज करता है।
- ***रखरखाव अनुरोध प्रपत्र***— समस्याओं की सूचना देने और रखरखाव या सुधार का अनुरोध करने के लिए उपयोग किया जाता है।
- ***परियोजना प्रस्ताव प्रपत्र***— नई परियोजना के विवरण और आवश्यकताओं को प्रस्तुत करता है।

5. ***विधिक और अनुपालन प्रपत्र***

- ***गोपनीयता अनुबंध (एनडीए) प्रपत्र***— पक्षों के मध्य गोपनीयता सुनिश्चित करता है।
- ***सहमति प्रपत्र***— विभिन्न गतिविधियों के लिए व्यक्तियों से अनुमति प्राप्त करता है।
- ***अनुपालन प्रतिवेदन प्रपत्र***— नियमों और मानकों के अनुपालन की सूचना देने के लिए उपयोग किया जाता है।

6. ***ग्राहक प्रपत्र***

- ***ग्राहक प्रतिपुष्टि प्रपत्र***— उत्पादों या सेवाओं के संबंध में ग्राहकों की प्रतिक्रिया एकत्र करता है।
- ***सेवा अनुरोध प्रपत्र***— ग्राहकों को विशिष्ट सेवाओं का अनुरोध करने की अनुमति देता है।
- ***ग्राहक सूचना प्रपत्र***— अभिलेख संधारण के लिए ग्राहक की जानकारी एकत्र करता है।

7. ***विपणन और विक्रय प्रपत्र***

- ***विक्रय आदेश प्रपत्र***— उत्पादों या सेवाओं की बिक्री की पुष्टि करने के लिए उपयोग किया जाता है।
- ***ग्राहक सर्वेक्षण प्रपत्र***— ग्राहकों की प्राथमिकताओं और संतुष्टि से संबंधित जानकारी एकत्र करता है।
- ***कार्यक्रम पंजीकरण प्रपत्र***— कार्यक्रमों या सम्मेलनों में प्रतिभागियों के पंजीकरण के लिए उपयोग किया जाता है।

8. ***स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रपत्र***

- ***घटना स्थल प्रतिवेदन प्रपत्र***— कार्यस्थल पर होने वाली दुर्घटनाओं या घटनाओं का प्रलेखन करता है।
- ***सुरक्षा निरीक्षण प्रपत्र***— सुरक्षा मानकों के अनुपालन की जांच के लिए उपयोग किया जाता है।
- ***स्वास्थ्य घोषणा प्रपत्र***— कर्मचारियों या आगंतुकों से स्वास्थ्य संबंधी जानकारी एकत्र करता है।

संगठन में प्रपत्रों का महत्व

- ***प्रलेखन***— प्रपत्र विभिन्न गतिविधियों और लेनदेन का सटीक अभिलेख बनाए रखने में सहायता करते हैं।
- ***संप्रेषण***— वे संगठन के भीतर स्पष्ट और संरचित संप्रेषण को सुगम बनाते हैं।
- ***अनुपालन***— प्रपत्र यह सुनिश्चित करते हैं कि संगठन विधिक और नियामक आवश्यकताओं का पालन करे।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

- ***दक्षता***— मानकीकृत प्रपत्रों के माध्यम से सुव्यवस्थित प्रक्रियाएं संचालन की दक्षता बढ़ाती हैं।
- ***निर्णय निर्माण***— प्रपत्रों के माध्यम से एकत्र किया गया डेटा सूचित निर्णय लेने में सहायता करता है।

प्रपत्र किसी भी संगठन में आवश्यक उपकरण होते हैं। वे जानकारी का प्रलेखन करने, अनुपालन सुनिश्चित करने और सुचारु संचालन को सक्षम बनाने में सहायता करते हैं। उपयुक्त प्रपत्रों के उपयोग से संगठन व्यवस्था बनाए रख सकते हैं, संप्रेषण को बेहतर बना सकते हैं और समग्र दक्षता में सुधार कर सकते हैं।

संगठनात्मक मानकों के प्रकार

संगठनात्मक मानक स्थापित दिशानिर्देश और मानदंड होते हैं जो संगठन के भीतर स्थिरता, गुणवत्ता और दक्षता सुनिश्चित करते हैं। कुछ सामान्य प्रकार निम्नलिखित हैं —

1. ***गुणवत्ता मानक***— ये सुनिश्चित करते हैं कि उत्पाद या सेवाएं विशिष्ट गुणवत्ता मानदंडों को पूरा करें। उदाहरण के लिए गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली के लिए आईएसओ 9001।
2. ***सुरक्षा मानक***— ये कार्यस्थल की सुरक्षा और नियमों के अनुपालन को सुनिश्चित करते हैं। उदाहरण के लिए संयुक्त राज्य अमेरिका में ओएसएचए मानक।
3. ***पर्यावरण मानक***— ये पर्यावरणीय प्रभाव को कम करने पर केंद्रित होते हैं, जैसे— पर्यावरण प्रबंधन प्रणाली के लिए आईएसओ 14001।
4. ***संचालन मानक***— ये दक्षता बढ़ाने के लिए व्यावसायिक प्रक्रियाओं और कार्य प्रवाह को मानकीकृत करते हैं।
5. ***नैतिक मानक***— ये कर्मचारियों से अपेक्षित नैतिक व्यवहार को स्पष्ट करते हैं, जो सामान्यतः आचार संहिता में वर्णित होते हैं।
6. ***तकनीकी मानक***— ये तकनीकी विनिर्देशों और प्रक्रियाओं की एकरूपता सुनिश्चित करते हैं, जैसे— सूचना प्रौद्योगिकी सुरक्षा शिष्टाचार।

कार्य निष्पादन के संगठनात्मक मानक

इन मानकों को लागू करने से संगठन उच्च प्रदर्शन बनाए रख सकते हैं, नियमों का पालन कर सकते हैं और सकारात्मक संगठनात्मक संस्कृति को प्रोत्साहित कर सकते हैं।

कार्य निष्पादन के संगठनात्मक मानक वे दिशानिर्देश और मानक होते हैं जिन्हें संगठन इस उद्देश्य से निर्धारित करते हैं कि कर्मचारी अपने कर्तव्यों का निष्पादन प्रभावी, कुशल और निरंतर रूप से कर सकें। ये मानक गुणवत्ता, उत्पादकता और संगठन की समग्र सफलता बनाए रखने के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण होते हैं। इन मानकों के प्रमुख घटक निम्नलिखित हैं —

1. ***कार्य की गुणवत्ता***
    - ***सटीकता***— कार्य उच्च स्तर की सटीकता के साथ पूरा किया जाना चाहिए ताकि त्रुटियां न्यूनतम हों।
    - ***निरंतरता***— कर्मचारियों को ऐसे परिणाम प्रस्तुत करने चाहिए जो संगठन की गुणवत्ता अपेक्षाओं को निरंतर पूरा करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- ***विवरण पर ध्यान***— कार्य के प्रत्येक पक्ष की सावधानीपूर्वक जांच और पूर्णता सुनिश्चित करने के लिए सूक्ष्म ध्यान आवश्यक है।

2. ***उत्पादकता***

- ***समयबद्धता***— कर्मचारियों को निर्धारित समय सीमा के भीतर कार्य पूरा करना चाहिए।
- ***दक्षता***— कार्यों को संसाधनों का प्रभावी उपयोग करते हुए बिना अनावश्यक समय या सामग्री की बर्बादी के करना चाहिए।
- ***उत्पादन***— किए गए कार्य की मात्रा संगठन द्वारा निर्धारित मानकों को पूरा करे या उनसे अधिक हो।

3. ***व्यावसायिकता***

- ***नैतिक व्यवहार***— कर्मचारियों को नैतिक दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए और अपने कार्य में सत्यनिष्ठा और ईमानदारी प्रदर्शित करनी चाहिए।
- ***विश्वसनीयता***— कर्मचारियों को भरोसेमंद होना चाहिए और अपनी जिम्मेदारियों का निरंतर निर्वहन करना चाहिए।
- ***प्रस्तुति और आचरण***— कार्यस्थल पर व्यावसायिक प्रस्तुति और व्यवहार अपेक्षित होता है।

4. ***सहयोग और समूह कार्य***

- ***संप्रेषण***— सहकर्मियों और ग्राहकों के साथ स्पष्ट, सम्मानजनक और प्रभावी संप्रेषण आवश्यक है।
- ***समूह योगदान***— कर्मचारियों को समूह के लक्ष्यों में सक्रिय योगदान देना चाहिए और अपने सहयोगियों का समर्थन करना चाहिए।
- ***मतभेद समाधान***— सकारात्मक कार्य वातावरण बनाए रखने के लिए मतभेदों का रचनात्मक समाधान आवश्यक है।

5. ***ग्राहक सेवा***

- ***ग्राहक संतुष्टि***— गुणवत्तापूर्ण सेवा के माध्यम से उच्च स्तर की ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित करना।
- ***उत्तरदायित्व***— ग्राहक की पूछताछ और समस्याओं का शीघ्र और प्रभावी समाधान।
- ***संबंध प्रबंधन***— ग्राहकों के साथ मजबूत और सकारात्मक संबंधों का निर्माण और रखरखाव।

6. ***निरंतर सुधार***

- ***अधिगम और विकास***— कौशल और ज्ञान में सुधार के लिए निरंतर अधिगम और व्यावसायिक विकास में संलग्न रहना।
- ***नवाचार***— कार्य प्रक्रियाओं और परिणामों में सुधार के लिए नए विचार प्रस्तुत करना और उन्हें लागू करना।
- ***प्रतिपुष्टि का उपयोग***— कार्य निष्पादन में सुधार के लिए प्रतिपुष्टि को सक्रिय रूप से स्वीकार करना और उसका उपयोग करना।

कार्य निष्पादन मानकों का महत्व

स्पष्ट कार्य निष्पादन मानक निर्धारित करने से संगठनों को निम्नलिखित लाभ प्राप्त होते हैं —

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- ***निरंतरता सुनिश्चित करना***— कार्य के लिए एक समान दृष्टिकोण प्रदान करता है जिससे सभी कर्मचारी समान उच्च मानकों को पूरा करें।
- ***गुणवत्ता में सुधार***— उत्पादों और सेवाओं की गुणवत्ता बनाए रखने में सहायता करता है।
- ***उत्पादकता में वृद्धि***— संगठन में दक्षता और उत्पादकता को बढ़ाता है।
- ***व्यावसायिकता को प्रोत्साहन***— व्यावसायिकता और नैतिक व्यवहार की संस्कृति को प्रोत्साहित करता है।
- ***कर्मचारी विकास का समर्थन***— निरंतर सुधार और कौशल विकास को प्रोत्साहित करता है।

समग्र रूप से कार्य निष्पादन के संगठनात्मक मानक उत्कृष्टता प्राप्त करने और बाजार में प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त बनाए रखने के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण होते हैं। ये कर्मचारियों को एक स्पष्ट रूपरेखा प्रदान करते हैं, जिससे वे समझ सकें कि उनसे क्या अपेक्षित है और उसे कैसे प्राप्त किया जा सकता है।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— उन विभिन्न श्रेणियों के लोगों का प्रदर्शन कीजिए जिनसे संप्रेषण करना आवश्यक होता है। प्रत्येक श्रेणी के लिए उपयुक्त प्रभावी संप्रेषण रणनीतियां।

आवश्यक सामग्री— फ्लिप चार्ट या श्वेत पट्ट, मार्कर, स्टिक पर्चियां, पेन, हैंडआउट।

प्रक्रिया—

1. प्रभावी संप्रेषण के महत्व पर एक संक्षिप्त चर्चा से आरंभ कीजिए।
2. गतिविधि के उद्देश्य की व्याख्या कीजिए— विभिन्न संप्रेषण श्रेणियों को पहचानना और उपयुक्त संप्रेषण रणनीतियों का अभ्यास करना।
3. प्रतिभागियों को छोटे समूहों में विभाजित कीजिए (प्रत्येक समूह में 3–4 व्यक्ति)।
4. प्रत्येक समूह को चिपकने वाली पर्चियां और पेन दीजिए।
5. समूहों से कहिए कि वे विचार मंथन करें और अपने व्यक्तिगत, शैक्षिक तथा व्यावसायिक जीवन में जिन विभिन्न श्रेणियों के लोगों से वे संप्रेषण करते हैं उन्हें लिखें। उदाहरण— परिवार, मित्र, शिक्षक, सहपाठी, सहकर्मी, पर्यवेक्षक, ग्राहक आदि।
6. प्रत्येक समूह अपनी पर्चियों को फ्लिप चार्ट या श्वेत पट्ट पर चिपकाए और समान श्रेणियों को एक साथ समूहित करे।
7. प्रत्येक श्रेणी के साथ संप्रेषण की विशिष्ट विशेषताओं और अपेक्षाओं पर चर्चा कीजिए। उदाहरण के लिए —

   क) ***परिवार और मित्र***— अनौपचारिक, भावनात्मक सहयोग, व्यक्तिगत अनुभव साझा करना।

   ख) ***शिक्षक और सहपाठी***— औपचारिक या अर्ध औपचारिक, शैक्षिक विषयवस्तु पर केंद्रित, सहयोगात्मक।

   ग) ***सहकर्मी और पर्यवेक्षक***— व्यावसायिक, स्पष्ट और संक्षिप्त, लक्ष्य उन्मुख।

   घ) ***ग्राहक***— व्यावसायिक, विनम्र, ग्राहक केंद्रित और समाधान उन्मुख।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

8. प्रत्येक श्रेणी के लिए मुख्य बिंदुओं को फ्लिप चार्ट या श्वेत पट्ट पर लिखिए।
9. प्रत्येक समूह को विभिन्न श्रेणियों के लोगों के साथ संप्रेषण से संबंधित अलग-अलग परिस्थितियां दीजिए। उदाहरण —
    क) किसी महत्वपूर्ण कार्यक्रम में अनुपस्थित रहने के लिए मित्र से क्षमा मांगना।
    ख) किसी कार्य के लिए अतिरिक्त समय की शिक्षक से मांग करना।
    ग) किसी परियोजना पर सहकर्मी को प्रतिपुष्टि देना।
    घ) किसी सेवा के संबंध में ग्राहक की शिकायत का समाधान करना।
10. समूहों से कहिए कि वे अपनी परिस्थितियों का भूमिकानुभव करें और उपयुक्त संप्रेषण रणनीतियों का अभ्यास करें।
11. प्रत्येक भूमिकानुभव के उपरांत संक्षिप्त चर्चा कीजिए कि क्या अच्छा रहा और किन बातों में सुधार किया जा सकता है।
12. सभी को समूह चर्चा के लिए एकत्र कीजिए।
13. प्रतिभागियों से पूछिए कि विभिन्न श्रेणियों के लोगों के साथ संप्रेषण के विषय में उन्होंने क्या सीखा।
14. उन्हें गतिविधि के दौरान प्राप्त किसी भी अंतर्दृष्टि या चुनौतियों को साझा करने के लिए प्रोत्साहित कीजिए।
15. मुख्य निष्कर्षों का सार प्रस्तुत कीजिए और विभिन्न श्रोताओं के अनुसार संप्रेषण शैली को अनुकूलित करने के महत्व को रेखांकित कीजिए।
16. उन्हें इन संप्रेषण रणनीतियों को अपने दैनिक जीवन में लागू करने के लिए प्रोत्साहित कीजिए।
17. भविष्य के संदर्भ के लिए गतिविधि के दौरान चर्चा किए गए मुख्य बिंदुओं और रणनीतियों वाले हैंडआउट प्रदान कीजिए।
18. प्रतिवेदन तैयार कीजिए और विषय शिक्षक को प्रस्तुत कीजिए।

गतिविधि 2— प्रासंगिक प्रपत्रों को भरिए और उन्हें सही प्रारूप में तैयार कीजिए।

आवश्यक सामग्री— फ्लिप चार्ट या श्वेत पट्ट, मार्कर, स्टिक पर्चियां, पेन, हैंडआउट (वैकल्पिक)।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों को कक्षा में एकत्र कीजिए।
2. विद्यार्थियों से समूह बनाने के लिए कहिए।
3. प्रभावी संप्रेषण के महत्व पर एक संक्षिप्त चर्चा से आरंभ कीजिए।
4. गतिविधि के उद्देश्य की व्याख्या कीजिए— विभिन्न संप्रेषण श्रेणियों को पहचानना और उपयुक्त संप्रेषण रणनीतियों का अभ्यास करना।
5. प्रतिभागियों को छोटे समूहों में विभाजित कीजिए (प्रत्येक समूह में 3–4 व्यक्ति)।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

क) प्रत्येक समूह को स्टिक पर्चियां और पेन दीजिए।

ख) समूहों से कहिए कि वे विचार मंथन करें और अपने व्यक्तिगत, शैक्षिक तथा व्यावसायिक जीवन में जिन विभिन्न श्रेणियों के लोगों से वे संप्रेषण करते हैं उन्हें लिखें। उदाहरण— परिवार, मित्र, शिक्षक, सहपाठी, सहकर्मी, पर्यवेक्षक, ग्राहक आदि।

ग) प्रत्येक समूह अपनी पर्चियों को फ्लिप चार्ट या श्वेत पट्ट पर चिपकाए और समान श्रेणियों को एक साथ समूहित करे।

घ) प्रत्येक श्रेणी के साथ संप्रेषण की विशिष्ट विशेषताओं और अपेक्षाओं पर चर्चा कीजिए।

ङ) प्रत्येक श्रेणी के लिए मुख्य बिंदुओं को फ्लिप चार्ट या श्वेत पट्ट पर लिखिए।

च) प्रत्येक समूह को विभिन्न श्रेणियों के लोगों के साथ संप्रेषण से संबंधित अलग-अलग परिस्थितियां प्रदान कीजिए।

छ) समूहों से कहिए कि वे अपनी परिस्थितियों का भूमिकानुभव करें और उपयुक्त संप्रेषण रणनीतियों का अभ्यास करें।

ज) प्रत्येक भूमिकानुभव के उपरांत संक्षिप्त चर्चा कीजिए कि क्या अच्छा रहा और किन बातों में सुधार किया जा सकता है।

i. सभी को समूह चर्चा के लिए एकत्र कीजिए।

ii. प्रतिभागियों से पूछिए कि विभिन्न श्रेणियों के लोगों के साथ संप्रेषण के विषय में उन्होंने क्या सीखा।

iii. उन्हें गतिविधि के दौरान प्राप्त किसी भी अंतर्दृष्टि या चुनौतियों को साझा करने के लिए प्रोत्साहित कीजिए।

iv. मुख्य निष्कर्षों का सार प्रस्तुत कीजिए और विभिन्न श्रोताओं के अनुसार संप्रेषण शैली को अनुकूलित करने के महत्व को रेखांकित कीजिए।

6. उन्हें इन संप्रेषण रणनीतियों को अपने दैनिक जीवन में लागू करने के लिए प्रोत्साहित कीजिए।
7. भविष्य के संदर्भ के लिए गतिविधि के दौरान चर्चा किए गए मुख्य बिंदुओं और रणनीतियों वाले हैंडआउट प्रदान कीजिए।
8. विद्यार्थी उपर्युक्त गतिविधियों पर विस्तृत प्रतिवेदन तैयार करें।
9. प्रतिवेदन विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. डेटा प्रबंधन में ______ का संगठन और संधारण करना सम्मिलित होता है ताकि उनका प्रभावी उपयोग किया जा सके।
2. मानव संसाधन विभाग सभी कर्मचारियों की जानकारी जैसे— ______ व्यक्तिगत विवरण और कार्य भूमिकाओं का अभिलेख रखता है।
3. मानव संसाधन विभाग ______ के विषय में डेटा का प्रबंधन करता है, जिसमें जीवन वृत्त और साक्षात्कार टिप्पणियां सम्मिलित होती हैं।
4. मानव संसाधन विभाग कर्मचारी प्रशिक्षण कार्यक्रमों और उनकी प्रगति ______ का अभिलेख रखता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

5. मानव संसाधन विभाग कर्मचारी विकास में सहायता के लिए प्रदर्शन ______ और प्रतिपुष्टि का अभिलेख रखता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. मानव संसाधन डेटा प्रबंधन मुख्य रूप से किससे संबंधित है?
   क) कर्मचारी सामाजिक कार्यक्रमों का आयोजन
   ख) कर्मचारी जानकारी का प्रबंधन और संगठन
   ग) ग्राहकों को उत्पाद बेचना
   घ) वित्तीय निवेश का प्रबंधन

2. कर्मचारियों के संबंध में मानव संसाधन विभाग किस प्रकार की जानकारी का अभिलेख रखता है?
   क) खरीदारी की प्राथमिकताएं
   ख) रोजगार इतिहास और कार्य भूमिकाएं
   ग) पसंदीदा अवकाश स्थल
   घ) पालतू पशुओं का विवरण

3. संवेदनशील मानव संसाधन डेटा की सुरक्षा के लिए कौनसी रणनीति सहायक होती है?
   क) नियमित अद्यतन
   ख) पासवर्ड खुले रूप से साझा करना
   ग) संगणक को खुला छोड़ देना
   घ) सशक्त पासवर्ड और एन्क्रिप्शन का उपयोग

4. प्रभावी समूह कार्य किसका वर्णन करता है?
   क) स्पष्ट संप्रेषण
   ख) पारस्परिक सम्मान
   ग) सहयोग की भावना
   घ) उपर्युक्त सभी

ग. स्तंभों का मिलान करें

क्र.सं.	***स्तंभ 'क'***	***क्र.सं.***	***स्तंभ 'ख'***
1	गोपनीयता प्रकटीकरण निषेध समझौता (एनडीए) प्रपत्र	क	पक्षों के मध्य गोपनीयता सुनिश्चित करता है
2	आईएसओ 9001	ख	कार्यक्रम मानव संसाधन डेटा को कुशलतापूर्वक प्रबंधित और संगठित करने में सहायता करते हैं
3	ओएसएचए मानक	ग	कार्य में सत्यनिष्ठा और ईमानदारी दर्शाते हुए नैतिक दिशानिर्देशों का पालन
4	नैतिक व्यवहार	घ	कार्यस्थल की सुरक्षा और विनियमों के अनुपालन को सुनिश्चित करता है

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

5	मानव संसाधन सॉफ्टवेयर	ङ	गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली मानक जो उत्पादों या सेवाओं की गुणवत्ता सुनिश्चित करता है

घ. *लघु उत्तरीय प्रश्न*

1. प्रभावी समूह कार्य के दो लाभों का वर्णन कीजिए।
2. संगठनों में वित्तीय उद्देश्यों के लिए उपयोग किए जाने वाले दो प्रकार के प्रपत्रों की सूची बनाइए।
3. मानव संसाधन डेटा प्रबंधन में नियमित अद्यतन के महत्व की व्याख्या कीजिए।

ङ. *दीर्घ उत्तरीय प्रश्न*

1. कर्मचारी अभिलेखों के प्रबंधन में मानव संसाधन की भूमिका पर चर्चा कीजिए और यह संगठनात्मक दक्षता के लिए क्यों महत्वपूर्ण है, स्पष्ट कीजिए।
2. मानव संसाधन डेटा प्रबंधन में आने वाली चुनौतियों और उन्हें दूर करने की रणनीतियों की व्याख्या कीजिए।
3. व्यवसायों द्वारा सामान्यतः सामना किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के ग्राहकों का वर्णन कीजिए और यह स्पष्ट कीजिए कि ग्राहक प्रकारों को समझना ग्राहक सेवा के लिए किस प्रकार लाभकारी हो सकता है।

च. *अपने प्रदर्शन की जाँच करें*

1. मानव संसाधन द्वारा अभिलेख प्रबंधन पर भूमिकानुभव प्रस्तुत कीजिए।
2. संगठनात्मक मानकों के कार्यान्वयन पर एक चार्ट तैयार कीजिए।

सत्र 4— सहकर्मियों और वरिष्ठ अधिकारियों के साथ अंतःक्रिया

सहकर्मियों और वरिष्ठ अधिकारियों के साथ प्रभावी अंतःक्रिया एक उत्पादक और सामंजस्यपूर्ण कार्यस्थल के लिए आवश्यक है। ऐसी अंतःक्रिया का प्रदर्शन स्पष्ट संप्रेषण, पारस्परिक सम्मान और सहयोग की भावना पर आधारित होता है। सहकर्मियों के साथ संवाद करते समय खुले संवाद और समूह कार्य का वातावरण विकसित करना महत्वपूर्ण होता है। यह नियमित बैठकों, अनौपचारिक चर्चाओं और सहयोगात्मक परियोजनाओं के माध्यम से प्राप्त किया जा सकता है। सक्रिय रूप से सुनना और रचनात्मक प्रतिपुष्टि प्रदान करना प्रभावी अंतःक्रिया के प्रमुख घटक हैं, जिससे यह सुनिश्चित होता है कि प्रत्येक व्यक्ति स्वयं को मूल्यवान और सुना हुआ महसूस करे।

वरिष्ठ अधिकारियों के साथ अंतःक्रिया के लिए थोड़ा भिन्न दृष्टिकोण आवश्यक होता है, जिसमें व्यावसायिकता और सम्मान पर विशेष बल दिया जाता है। विचारों या अद्यतनों को प्रस्तुत करते समय स्पष्ट और संक्षिप्त संप्रेषण अत्यंत महत्वपूर्ण होता है। बैठकों के लिए अच्छी तैयारी करना आवश्यक है, जिससे चर्चा किए जाने वाले विषयों की समुचित समझ प्रदर्शित होती है। इसके अतिरिक्त प्रतिपुष्टि को स्वीकार करने की प्रवृत्ति और सीखने तथा सुधार करने की इच्छा दिखाना भी वरिष्ठ अधिकारियों के साथ अंतःक्रिया के महत्वपूर्ण पक्ष हैं।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

सहकर्मियों और वरिष्ठ अधिकारियों दोनों के साथ मजबूत संबंधों का निर्माण अधिक समन्वित और प्रभावी कार्य वातावरण की ओर ले जाता है। ये अंतःक्रियाएं केवल व्यक्तिगत प्रदर्शन को ही नहीं बढ़ातीं बल्कि संगठन की समग्र सफलता में भी योगदान देती हैं। सकारात्मक और प्रभावी संप्रेषण को प्रोत्साहित करके कर्मचारी कार्यस्थल की चुनौतियों का अधिक प्रभावी ढंग से सामना कर सकते हैं और सामूहिक लक्ष्यों को प्राप्त कर सकते हैं।

पत्रों के प्रकार

पत्र संप्रेषण का एक मूलभूत माध्यम हैं और विभिन्न रूपों में पाए जाते हैं, जिनमें से प्रत्येक का एक विशिष्ट उद्देश्य होता है। प्रभावी लिखित संप्रेषण के लिए विभिन्न प्रकार के पत्रों को समझना आवश्यक है। यहां कुछ सामान्य प्रकार के पत्र दिए गए हैं

औपचारिक पत्र

- ***व्यावसायिक पत्र***— यह पत्र ग्राहकों, भागीदारों या अन्य व्यवसायों के साथ व्यावसायिक संप्रेषण के लिए उपयोग किए जाते हैं। इनका एक निर्धारित प्रारूप और औपचारिक शैली होती है।
- ***आवरण पत्र***— यह पत्र जीवन वृत्त के साथ संलग्न किए जाते हैं ताकि आवेदक के कौशल और अनुभव के विषय में अतिरिक्त जानकारी प्रदान की जा सके।
- ***शिकायत पत्र***— यह पत्र किसी उत्पाद या सेवा के प्रति असंतोष या समस्या व्यक्त करने और समाधान प्राप्त करने के लिए लिखे जाते हैं।
- ***आवेदन पत्र***— यह पत्र कार्य, शैक्षिक संस्थानों में प्रवेश या अन्य अवसरों के लिए अनुरोध करने हेतु लिखे जाते हैं।

अनौपचारिक पत्र

- ***व्यक्तिगत पत्र***— यह पत्र मित्रों, परिवार या परिचितों को लिखे जाते हैं और इनकी शैली सामान्य तथा मैत्रीपूर्ण होती है।
- ***धन्यवाद पत्र***— यह पत्र उपहार, सहायता या आभार व्यक्त करने के लिए लिखे जाते हैं।
- ***निमंत्रण पत्र***— यह पत्र किसी कार्यक्रम, जैसे— समारोह, विवाह या बैठक के लिए आमंत्रित करने हेतु लिखे जाते हैं।
- ***संवेदना पत्र***— यह पत्र किसी व्यक्ति को हानि या दुःख की स्थिति में सहानुभूति और समर्थन व्यक्त करने के लिए लिखे जाते हैं।

अर्ध औपचारिक पत्र

- ***स्वीकृति पत्र***— यह पत्र किसी नौकरी प्रस्ताव, निमंत्रण या प्रस्ताव को स्वीकार करने की पुष्टि करने के लिए लिखे जाते हैं।
- ***अनुरोध पत्र***— यह पत्र अनुमति, जानकारी या किसी सहायता के लिए सम्मानजनक किंतु अपेक्षाकृत अनौपचारिक शैली में लिखे जाते हैं।
- ***क्षमा याचना पत्र***— किसी त्रुटि या भ्रम के लिए क्षमा व्यक्त करने हेतु लिखे जाते हैं, जिनमें औपचारिकता और मैत्रीपूर्णता के मध्य संतुलन बनाए रखा जाता है।

आधिकारिक पत्र

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

- ***सरकारी पत्र***— सरकारी अधिकारियों या संस्थाओं के साथ संप्रेषण के लिए लिखे जाते हैं और इनमें औपचारिक शैली और संरचना का पालन किया जाता है।
- ***परिपत्र पत्र***— किसी बड़े समूह को सूचना वितरित करने के लिए लिखे जाते हैं, जैसे— घोषणाएं या अद्यतन जानकारी।

इन पत्रों के प्रकारों और उनके उचित उपयोग को समझने से विभिन्न परिस्थितियों में स्पष्ट, प्रभावी और सम्मानजनक संप्रेषण सुनिश्चित होता है।

प्रलेखन का महत्व

प्रलेखन व्यावसायिक और व्यक्तिगत दोनों संदर्भों में अत्यंत महत्वपूर्ण है, क्योंकि यह जानकारी, प्रक्रियाओं और निर्णयों का लिखित अभिलेख प्रदान करता है। यह शुद्धता, एकरूपता और उत्तरदायित्व सुनिश्चित करता है, जिससे प्रगति का अनुसरण करना और सूचित निर्णय लेना सरल हो जाता है। कार्यस्थल में उचित प्रलेखन नए कर्मचारियों के प्रशिक्षण में सहायता करता है, नियमों के अनुपालन को बनाए रखने में सहायक होता है और संस्थागत ज्ञान को संरक्षित रखता है। यह विधिक मामलों में प्रमाण के रूप में भी कार्य करता है और अपेक्षाओं तथा जिम्मेदारियों को स्पष्ट रूप से प्रस्तुत करके भ्रम को रोकने में सहायता करता है। समग्र रूप से प्रभावी प्रलेखन संप्रेषण को सुदृढ़ बनाता है, निरंतरता को बनाए रखने में सहायता करता है और संगठनों तथा दैनिक जीवन की गतिविधियों के कुशल संचालन में योगदान देता है।

समय सीमाओं और समय सारिणी का महत्व

समय सीमाएं और समय सारिणियां प्रभावी समय प्रबंधन और उत्पादकता के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण हैं। वे कार्यों को पूर्ण करने के लिए संरचना और स्पष्ट समय सीमा प्रदान करती हैं, जिससे कार्य व्यवस्थित और निरंतर रूप से आगे बढ़ता है। समय सीमाएं तात्कालिकता की भावना उत्पन्न करती हैं और कार्यों की प्राथमिकता निर्धारित करने में सहायता करती हैं, जिससे टालमटोल और अंतिम समय की जल्दबाजी से बचा जा सकता है। दूसरी ओर समय सारिणियां दैनिक गतिविधियों को व्यवस्थित करने में सहायता करती हैं, जिससे संतुलित कार्यभार और उत्कृष्ट योजना संभव होती है। वे प्रदर्शन के लिए अपेक्षाएं और मानक निर्धारित करके उत्तरदायित्व को भी बढ़ाती हैं। समय सीमाओं का पालन और समय सारिणियों का अनुसरण अनुशासन को प्रोत्साहित करता है, तनाव को कम करता है और यह सुनिश्चित करता है कि लक्ष्य निर्धारित समय सीमा के भीतर प्राप्त किए जाएं, जिससे परियोजनाओं की सफलता और समग्र उत्पादकता में वृद्धि होती है।

आईसीटी उपकरणों का महत्व

आईसीटी उपकरण संप्रेषण को सुदृढ़ बनाते हैं, कार्य संचालन को सुगम बनाते हैं और जानकारी तक पहुंच को उत्कृष्ट करते हैं, जिससे शिक्षा, व्यवसाय, स्वास्थ्य सेवा और अन्य विभिन्न क्षेत्रों में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। ये प्रभावी डेटा प्रबंधन को संभव बनाते हैं, सहयोग को प्रोत्साहित करते हैं, दूरस्थ कार्य को समर्थन प्रदान करते हैं और नवाचार को बढ़ावा देते हैं, जिससे आधुनिक समाज के विकास और प्रगति में महत्वपूर्ण योगदान मिलता है।

सूचना और संप्रेषण प्रौद्योगिकी (आईसीटी) उपकरण वर्तमान के डिजिटल युग में अत्यंत आवश्यक हो गए हैं, क्योंकि ये विभिन्न क्षेत्रों में दक्षता और उत्पादकता को महत्वपूर्ण रूप से बढ़ाते हैं। ये उपकरण निर्बाध संप्रेषण को संभव बनाते हैं और ई-मेल, वीडियो सम्मेलन तथा सामाजिक माध्यमों के माध्यम से जानकारी के त्वरित आदान प्रदान को सक्षम करते हैं। ये डेटा प्रबंधन और भंडारण का समर्थन करते हैं, जिससे जानकारी तक सरल पहुंच सुनिश्चित होती है और डेटा सुरक्षा भी बनी रहती है। आईसीटी उपकरण स्वचालन के माध्यम

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

से व्यावसायिक प्रक्रियाओं को भी सरल बनाते हैं, जिससे मानवीय प्रयास कम होता है और त्रुटियों में कमी आती है। शिक्षा के क्षेत्र में ये अंतःक्रियात्मक और आकर्षक अधिगम अनुभव प्रदान करते हैं। इसके अतिरिक्त ये दूरस्थ कार्य को संभव बनाते हैं, जिससे लचीलापन और सहयोग को बढ़ावा मिलता है। समग्र रूप से आईसीटी उपकरण नवाचार को प्रोत्साहित करते हैं, सेवा वितरण को उत्कृष्ट बनाते हैं और आर्थिक विकास तथा सामाजिक प्रगति में योगदान देते हैं।

1. विभिन्न कार्यों से जुड़े सहकर्मियों के साथ स्पष्ट और प्रभावी ढंग से अंतःक्रिया करना।
2. संक्षेपाक्षरों के उपयोग का प्रदर्शन करना।
3. प्रतिवेदन, पत्र और ई-मेल का प्रारूपण करते समय शुद्ध व्याकरण के उपयोग का प्रदर्शन करना।
4. किसी कार्य को पूरा करने के लिए आवश्यक समय और प्रयास का अनुमान लगाने का प्रदर्शन करना।
5. विभिन्न उपकरणों के ज्ञान का प्रदर्शन करना।

आईसीटी उपकरणों के प्रकार

आईसीटी उपकरण या सूचना और संप्रेषण प्रौद्योगिकी उपकरण उन विभिन्न प्रौद्योगिकियों और साधनों को संदर्भित करते हैं जिनका उपयोग संप्रेषण और सूचना प्रसंस्करण कार्यों को संचालित करने के लिए किया जाता है। इन उपकरणों में हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और नेटवर्क की विस्तृत श्रेणी सम्मिलित होती है जो जानकारी के निर्माण, भंडारण, आदान प्रदान और प्रबंधन को संभव बनाते हैं। आईसीटी उपकरणों की कुछ प्रमुख श्रेणियां निम्नलिखित हैं —

हार्डवेयर

- ***संगणक***— डेस्कटॉप, लैपटॉप, टैबलेट और सर्वर जिनका उपयोग डेटा के प्रसंस्करण और भंडारण के लिए किया जाता है।
- ***मोबाइल उपकरण***— स्मार्ट फोन और पीडीए जिनका उपयोग संप्रेषण और पोर्टेबल संगणन के लिए किया जाता है।
- ***नेटवर्क उपकरण***— राउटर, मॉडेम और स्विच जो उपकरणों को जोड़ते हैं और डेटा स्थानांतरण को संभव बनाते हैं।
- ***परिधीय उपकरण***— प्रिंटर, स्कैनर और बाह्य भंडारण उपकरण।

सॉफ्टवेयर

- ***प्रचालन तंत्र***— विंडोज, मैक ओएस, लिनक्स और मोबाइल प्रचालन तंत्र जो उपकरणों को संचालित करते हैं, जैसे— एंड्रॉइड और आईओएस।
- ***उत्पादकता अनुप्रयोग***— शब्द संसाधक, स्प्रेडशीट और प्रस्तुति सॉफ्टवेयर, जैसे— माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस और गूगल वर्कस्पेस।
- ***संप्रेषण मंच***— ई-मेल क्लाइंट, त्वरित संदेश अनुप्रयोग और वीडियो सम्मेलन उपकरण, जैसे— जूम, स्लैक और माइक्रोसॉफ्ट टीम्स।
- ***डेटाबेस प्रबंधन प्रणाली***— डेटा को व्यवस्थित और प्रबंधित करने के लिए प्रयुक्त सॉफ्टवेयर, जैसे— एसक्यूएल डेटाबेस।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

नेटवर्क और इंटरनेट

- ***इंटरनेट***— वैश्विक नेटवर्क जो जानकारी और संप्रेषण सेवाओं तक पहुंच प्रदान करता है।
- ***इंट्रानेट***— किसी संगठन के भीतर आंतरिक संप्रेषण और जानकारी साझा करने के लिए प्रयुक्त निजी नेटवर्क।
- ***क्लाउड सेवाएं***— भंडारण, संगणन और अनुप्रयोगों के लिए ऑनलाइन सेवाएं, जैसे— गूगल ड्राइव, ड्रॉपबॉक्स और अमेजन वेब सर्विसेज।

मल्टीमीडिया उपकरण

- ***ऑडियो और वीडियो टूल्स***— ऑडियो और वीडियो सामग्री के निर्माण और संपादन के लिए सॉफ्टवेयर, जैसे— एडोबी प्रीमियर प्रो और ऑडेसिटी।
- ***ग्राफिक डिजाइन टूल्स***— दृश्य सामग्री के निर्माण के लिए अनुप्रयोग, जैसे— एडोबी फोटोशॉप और कैनवा।
- ***शैक्षिक प्रौद्योगिकी***— शिक्षण, अधिगम और शैक्षिक प्रशासन को सुदृढ़ करने के लिए डिजिटल उपकरणों और संसाधनों का उपयोग।
- ***ई लर्निंग प्लेटफार्म***— ऑनलाइन अधिगम प्रणालियां, जैसे— मूडल, कोर्सेरा और खान अकादमी।
- ***अंत:क्रियात्मक (इंटरएक्टिव) श्वेत पट्ट***— कक्षा में अंतःक्रियात्मक शिक्षण के लिए उपयोग किए जाने वाले डिजिटल पट्ट।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— विभिन्न कार्यों से संबंधित सहकर्मियों के साथ स्पष्ट रूप से संवाद करना।

आवश्यक सामग्री— भूमिका-अभिनय परिदृश्य, नोटपैड और पेन तथा टाइमर।

प्रक्रिया —

1. विद्यार्थियों को कक्षा या प्रयोगशाला में एकत्र करें।
   - क) प्रतिभागियों को विभिन्न कार्यों के मध्य संप्रेषण के महत्व के विषय में जानकारी दें।
   - ख) विशेष रूप से तब, जब सहकर्मियों की विशेषज्ञता या कार्य क्षेत्र अलग-अलग हों, भ्रम से बचने के लिए स्पष्ट संप्रेषण की आवश्यकता पर चर्चा करें।
   - ग) प्रतिभागियों को जोड़ों या छोटे समूहों में विभाजित करें (प्रतिभागियों की संख्या के अनुसार)।
   - घ) प्रत्येक समूह को एक विशिष्ट परिदृश्य प्रदान करें जिसमें विभिन्न विभागों के सहकर्मी सम्मिलित हों (जैसे— विपणन और विक्रय, मानव संसाधन और वित्त, संचालन और आईटी)।
2. विद्यार्थियों को कुछ उदाहरण या परिदृश्य प्रदान करें।
   - क) ***परिदृश्य 1***— एक विपणन कर्मचारी को एक नए अभियान के लिए बजट तैयार करने हेतु वित्त समूह के सदस्य के साथ सहयोग करना है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

ख) ***परिदृश्य 2***— एक मानव संसाधन प्रतिनिधि को नए सॉफ्टवेयर प्रशिक्षण के संबंध में नीति परिवर्तनों की जानकारी एक आईटी पेशेवर को देनी है।

ग) ***परिदृश्य 3***— एक संचालन प्रबंधक को किसी परियोजना के लिए सामग्री आदेशों को सुव्यवस्थित करने हेतु क्रय विभाग के साथ कार्य करना है।

3. प्रतिभागियों से उनके परिदृश्यों का भूमिका-अभिनय करने के लिए कहें। एक व्यक्ति अपने विभाग के प्रतिनिधि की भूमिका निभाएगा, जबकि दूसरा किसी अन्य कार्य क्षेत्र के सहकर्मी की भूमिका निभाएगा।

   क) उन्हें अपनी आवश्यकताओं को स्पष्ट रूप से व्यक्त करने, दूसरे पक्ष के दृष्टिकोण को सुनने और समाधान की दिशा में कार्य करने के लिए प्रोत्साहित करें।

   ख) प्रत्येक भूमिका-अभिनय के उपरांत समूह को प्रतिपुष्टि देने के लिए समय दें।

4. चर्चा करें कि स्पष्ट संप्रेषण में कौन-सी रणनीतियां प्रभावी रहीं और किन बातों में सुधार किया जा सकता है। निम्नलिखित बिंदुओं पर ध्यान केंद्रित करें —

   क) सक्रिय सुनना।

   ख) तकनीकी शब्दों या जटिल शब्दावली से बचना।

   ग) संवाद के उद्देश्य को स्पष्ट करना।

   घ) समझ सुनिश्चित करने के लिए प्रश्न पूछना।

5. अब विद्यार्थी चर्चा के माध्यम से प्रतिपुष्टि प्राप्त करेंगे।

   क) सभी प्रतिभागियों को समूह चर्चा के लिए एकत्र करें। उनसे अपने अनुभव, चुनौतियां और विभिन्न कार्यों से संबंधित सहकर्मियों के साथ संवाद को उन्होंने कैसे संभाला, यह साझा करने के लिए कहें।

   ख) चर्चा करें कि इन संप्रेषण कौशलों का उपयोग वास्तविक जीवन के बहु-विभागीय सहयोग में कैसे किया जा सकता है।

6. प्रतिभागियों का मूल्यांकन उनके स्पष्ट संप्रेषण, सक्रिय रूप से सुनने और अपने निर्धारित कार्यों में प्रभावी सहयोग करने की क्षमता के आधार पर किया जाएगा।

7. इस गतिविधि के अंत में शिक्षक प्रतिपुष्टि लेंगे कि प्रतिभागियों ने विभिन्न कार्यों से संबंधित सहकर्मियों के साथ स्पष्ट रूप से संवाद करना और विभागीय चुनौतियों का प्रभावी समाधान करना किस प्रकार बेहतर ढंग से समझा है।

8. विद्यार्थियों को शिक्षक से प्राप्त प्रतिपुष्टि को सम्मिलित करते हुए एक प्रतिवेदन तैयार करना होगा।

9. प्रतिवेदन विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 2— कार्यस्थल में संक्षेपाक्षरों के उपयोग का प्रदर्शन।

आवश्यक सामग्री— कार्यस्थल में प्रचलित सामान्य संक्षेपाक्षरों की सूची, फ्लैश कार्ड या कागज की पर्चियां, श्वेत पट्ट और मार्कर, नोटपैड और पेन।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

प्रक्रिया —

1. विद्यार्थियों को समूह में एकत्र करें।
2. एक परिचयात्मक चरण आरंभ करें।
   क) व्यावसायिक संप्रेषण में संक्षेपाक्षरों के महत्व को समझाते हुए आरंभ करें। विशेष रूप से ई-मेल, मेमो और रिपोर्ट, जैसे— लिखित संप्रेषण में समय बचाने में उनकी उपयोगिता को रेखांकित करें।
   ख) कार्यस्थल में प्रचलित कुछ सामान्य संक्षेपाक्षरों और उनके अर्थों की एक संक्षिप्त सूची प्रदान करें। उदाहरण —
      i. सीईओ— मुख्य कार्यकारी अधिकारी
      ii. एचआर— मानव संसाधन
      iii. आईटी— सूचना प्रौद्योगिकी
      iv. एएसएपी— यथाशीघ्र
      v. एफवाईआई— आपकी जानकारी के लिए
3. विद्यार्थियों से फ्लैश कार्ड वितरित करने के लिए कहें।
   क) फ्लैश कार्ड तैयार करें, जिनके एक समूह में संक्षेपाक्षर हों और दूसरे समूह में उनके पूर्ण रूप या अर्थ हों।
   ख) प्रतिभागियों को छोटे समूहों में विभाजित करें और फ्लैश कार्ड यादृच्छिक रूप से वितरित करें।
   ग) प्रतिभागियों से कहें कि वे अपने संक्षेपाक्षर या पूर्ण रूप का सही मिलान अपने समूह के भीतर खोजें।
4. अब शिक्षक से अपेक्षा की जाती है कि वे ऐसे कार्यस्थल परिदृश्यों के साथ जोड़े या छोटे समूह निर्धारित करके भूमिका-अभिनय आरंभ करें जहां संक्षेपाक्षरों का सामान्यतः उपयोग किया जाता है।
5. कुछ विद्यार्थियों को उदाहरण स्वरूप परिदृश्य दिए जाएंगे।
   क) परिदृश्य 1— अवकाश अनुरोध के संबंध में मानव संसाधन को एक औपचारिक ई-मेल लिखना, जिसमें पीटीओ और ईओडी जैसे शब्दों का उपयोग हो।
   ख) परिदृश्य 2— किसी सहकर्मी के साथ परियोजना की प्रगति पर चर्चा करना और ईटीए या केपीआई जैसे संक्षेपाक्षरों का उपयोग करना।
   ग) परिदृश्य 3— एक स्टाफ बैठक जिसमें कर्मचारी आगामी आईटी परिवर्तनों पर चर्चा करते हैं और एलएएन, वीपीएन आदि जैसे संक्षेपाक्षरों का उपयोग करते हैं।
   घ) प्रतिभागियों से उनके परिदृश्यों का भूमिका-अभिनय करने के लिए कहें और यह सुनिश्चित करें कि वे अपने संप्रेषण में संक्षेपाक्षरों का सही और स्वाभाविक उपयोग करें।
   ङ) प्रत्येक भूमिका-अभिनय के उपरांत समूह के अन्य सदस्यों से प्रयुक्त संक्षेपाक्षरों की पहचान करने और उनके अर्थ समझाने के लिए कहें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

6. शिक्षक संक्षेपाक्षर प्रश्नोत्तरी आरंभ करेंगे।

7. संक्षेपाक्षरों से संबंधित प्रश्नों का एक संक्षिप्त प्रश्नोत्तरी तैयार करें। इसमें निम्न प्रकार के प्रश्न सम्मिलित करें —

    क) संक्षेपाक्षर का उसके पूर्ण रूप से मिलान करें।

    ख) किसी दी गई स्थिति के लिए सही संक्षेपाक्षर चुनें।

    ग) उपयुक्त संक्षेपाक्षरों का उपयोग करते हुए वाक्य या ई-मेल लिखें।

8. उदाहरण प्रश्न दें —

    क) ई-मेल संप्रेषण में सीसी का क्या अर्थ है?

    ख) वित्तीय प्रतिवेदनों में आरओआई का क्या अर्थ है?

    ग) एएसएपी और एफवाईआई का उपयोग करते हुए एक व्यावसायिक वाक्य लिखिए।

9. यहां शिक्षक चर्चा और प्रतिपुष्टि सत्र (5 मिनट) संचालित करेंगे —

    क) प्रश्नोत्तरी के उपरांत सामान्य त्रुटियों और व्यावसायिक संप्रेषण में संक्षेपाक्षरों का प्रभावी उपयोग करने के उपायों पर चर्चा करें।

    ख) इस बात पर बल दें कि यद्यपि संक्षेपाक्षर समय बचाते हैं, परंतु उनका उपयोग केवल तभी किया जाना चाहिए जब वे उपयुक्त हों और प्राप्तकर्ता द्वारा आसानी से समझे जा सकें।

10. विद्यार्थी एक प्रतिवेदन तैयार करेंगे और उसे शिक्षक को प्रस्तुत करेंगे।

11. यहां शिक्षक से अपेक्षा की जाती है कि वे प्रतिपुष्टि प्रदान करें —

    क) प्रतिभागियों का मूल्यांकन उनके द्वारा संदर्भानुसार संक्षेपाक्षरों के उचित उपयोग, उनके अर्थों की समझ तथा व्यावसायिक संप्रेषण में उनके प्रभावी समावेशन के आधार पर किया जाएगा।

    ख) अंतिम प्रतिवेदन तैयार करें और इसे विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 3— प्रतिवेदन, पत्र और ई-मेल तैयार करते समय शुद्ध व्याकरण के उपयोग का प्रदर्शन।

आवश्यक सामग्री— व्याकरण संबंधी त्रुटियों वाले नमूना प्रतिवेदन, पत्र और ई-मेल, प्रतिवेदन तैयार करने के लिए कंप्यूटर या लैपटॉप अथवा कागज और पेन, व्याकरण संदर्भ पर्चियां (सामान्य व्याकरण नियमों सहित), श्वेत पट्ट और मार्कर।

प्रक्रिया —

1. व्यावसायिक संप्रेषण में शुद्ध व्याकरण के महत्व पर चर्चा करते हुए आरंभ करें। समझाएं कि कमजोर व्याकरण प्रतिवेदन, पत्र या ई-मेल की स्पष्टता और व्यावसायिकता को कैसे प्रभावित कर सकता है।

2. सामान्य व्याकरण समस्याओं का संक्षिप्त परिचय दें, जैसे —

    क) कर्ता और क्रिया का सामंजस्य

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ख) विराम चिह्नों का सही उपयोग (अल्पविराम, अर्धविराम आदि)

ग) वाक्य संरचना और शब्द क्रम

घ) सक्रिय वाच्य और निष्क्रिय वाच्य

ङ) काल

3. प्रतिवेदन, पत्र या ई-मेल के ऐसे नमूने वितरित करें जिनमें जानबूझकर व्याकरण संबंधी त्रुटियां रखी गई हों। यह सुनिश्चित करें कि त्रुटियां प्रमुख व्याकरण समस्याओं से संबंधित हों, जैसे— गलत क्रिया काल, गलत स्थान पर लगे अल्पविराम या अधूरे वाक्य।
4. प्रतिभागियों से कहें कि वे व्यक्तिगत रूप से या जोड़ों में कार्य करते हुए नमूना दस्तावेजों में मौजूद त्रुटियों को सुधारें।
5. उदाहरण त्रुटियां प्रस्तुत करें —

   क) गलत— "आई हैस अटैच्ड द फाइलिंग यू रिक्वेस्टेड।"

   सही— "आई हैव अटैच्ड द फाइलिंग यू रिक्वेस्टेड।"

   ख) गलत— "द प्रोजेक्ट विल फिनिश्ड नेक्स्ट वीक।"

   सही— "द प्रोजेक्ट विल बी फिनिश्ड नेक्स्ट वीक।"

6. प्रतिभागियों से किसी दिए गए विषय पर एक छोटा प्रतिवेदन, औपचारिक पत्र या ई-मेल तैयार करने के लिए कहें।

   क) विषयों में सम्मिलित हो सकते हैं —

   ख) किसी परियोजना की प्रगति पर प्रतिवेदन लिखना

   ग) किसी समस्या के संबंध में ग्राहक को पत्र लिखना

   घ) किसी सहकर्मी से किसी कार्य पर प्रतिपुष्टि मांगते हुए ई-मेल लिखना

7. प्रतिभागियों को सही व्याकरण का उपयोग करने पर ध्यान देने के लिए प्रोत्साहित करें, जिसमें सही विराम चिह्न, वाक्य संरचना और क्रिया काल सम्मिलित हों।
8. प्रतिभागियों से कहें कि वे अपने मसौदे किसी साथी के साथ आदान-प्रदान करें ताकि सहकर्मी समीक्षा की जा सके।
9. प्रत्येक प्रतिभागी अपने साथी के प्रारूप की व्याकरणिक शुद्धता की समीक्षा करेगा और रचनात्मक प्रतिपुष्टि देगा। समीक्षा के प्रमुख बिंदु —

   क) क्या वाक्य संरचना स्पष्ट और तार्किक है?

   ख) क्या क्रियाएं सही काल में प्रयोग की गई हैं?

   ग) क्या विराम चिह्न सही स्थान पर लगाए गए हैं?

   घ) क्या कर्ता और क्रिया का सामंजस्य है?

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

10. प्रतिभागियों से कहें कि वे सहकर्मी समीक्षा के दौरान पाई गई कुछ सामान्य व्याकरण त्रुटियों को साझा करें।

11. चर्चा करें कि इन त्रुटियों से कैसे बचा जा सकता है और प्रतिवेदन, पत्र तथा ई-मेल भेजने से पहले उनका प्रूफरीड करने के लिए सुझाव प्रदान करें।

12. व्यावसायिक लेखन में व्याकरण के उपयोग से संबंधित प्रश्नों वाली एक संक्षिप्त प्रश्नोत्तरी तैयार करें। उदाहरण प्रश्न —

    क) सही क्रिया रूप चुनें— "द मीटिंग (इज/आर) शेड्यूल्ड फॉर नेक्स्ट ट्यूसडे।"

    ख) विराम चिह्न त्रुटि पहचानें— "प्लीज रिव्यू द डॉक्यूमेंट, एंड सेंड योर फीडबैक ऐज सून ऐज पॉसिबल।"

    ग) वाक्य सुधारें— "द समूह आर वर्किंग हार्ड टू मीट द डेडलाइन।"

13. व्यावसायिक लेखन में प्रूफरीडिंग और सही व्याकरण के उपयोग के महत्व का सार प्रस्तुत करें।

14. शिक्षक विद्यार्थियों के साथ प्रतिवेदन, पत्र और ई-मेल तैयार करने तथा उनके स्वरूपण से संबंधित कुछ श्रेष्ठ अभ्यास साझा करेंगे —

    क) प्रलेख भेजने से पहले हमेशा उसका प्रूफरीड करें।

    ख) आवश्यकता होने पर व्याकरण जांच उपकरणों का उपयोग करें।

    ग) लंबे और जटिल वाक्यों से बचते हुए स्पष्टता बनाए रखें।

15. शिक्षक विद्यार्थियों का मूल्यांकन निम्न आधारों पर करेंगे —

    क) प्रतिभागियों का मूल्यांकन लिखित नमूनों में व्याकरण त्रुटियों की पहचान और सुधार करने की उनकी क्षमता के आधार पर किया जाएगा।

    ख) उनके प्रारूपों की भी व्याकरणिक शुद्धता, स्पष्टता और व्यावसायिक स्वर के आधार पर समीक्षा की जाएगी।

16. अंतिम प्रतिवेदन तैयार करें और इसे विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 4— विभिन्न उपकरणों का उपयोग करके कार्य पूर्ण करने के लिए समय और प्रयास का अनुमान लगाना।

आवश्यक सामग्री— इंटरनेट सुविधा वाले कंप्यूटर या लैपटॉप, कार्य परिदृश्य, परियोजना प्रबंधन सॉफ्टवेयर, समय ट्रैकिंग सॉफ्टवेयर, गैंट चार्ट प्रारूप या एक्सेल, श्वेत पट्ट और मार्कर।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों को कंप्यूटर प्रयोगशाला में एकत्र करें।
2. छोटे समूह बनाएं ताकि प्रत्येक समूह को कंप्यूटर उपलब्ध हो सके।
3. कार्यस्थल में कार्य पूर्ण करने के लिए समय और प्रयास का सही अनुमान लगाने के महत्व को समझाएं।
4. चर्चा करें कि गलत अनुमान, समय सीमा चूकना, अक्षमता या अत्यधिक कार्य दबाव का कारण बन सकते हैं।
5. कार्य अनुमान से संबंधित मूल अवधारणाएं प्रस्तुत करें, जैसे —

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

क) कार्य की जटिलता

ख) कार्य निर्भरताएं

ग) उपलब्ध संसाधन

घ) समूह का कौशल स्तर

6. कार्यों के लिए समय और प्रयास का अनुमान लगाने में उपयोग किए जाने वाले सामान्य उपकरणों का संक्षिप्त परिचय दें —

   क) परियोजना प्रबंधन उपकरण— ये कार्यों को छोटे भागों में विभाजित करने, अंतिम तिथि निर्धारित करने और प्रगति को ट्रैक करने की सुविधा प्रदान करते हैं (जैसे— ट्रैलो, असाना, माइक्रोसॉफ्ट प्रोजेक्ट)।

   ख) समय ट्रैकिंग उपकरण— ये उपकरण यह रिकॉर्ड करने में सहायता करते हैं कि प्रत्येक कार्य को पूरा करने में कितना समय लगा, जिससे भविष्य की योजना अधिक सटीक बनती है (जैसे— टॉगल, क्लॉकिफाई)।

   ग) गैंट चार्ट— कार्य समयरेखा, निर्भरता और प्रगति को दृश्य रूप में प्रदर्शित करने के लिए उपयोगी (जैसे— एक्सेल में गैंट चार्ट या गैंट प्रोजेक्ट सॉफ्टवेयर)।

   घ) वर्क ब्रेकडाउन स्ट्रक्चर— किसी परियोजना को छोटे कार्यों में विभाजित करने की संरचना जिससे समय का अधिक सटीक अनुमान लगाया जा सके।

7. प्रतिभागियों को छोटे समूहों में विभाजित करें और उन्हें ऐसा कार्य परिदृश्य दें जिसमें समय और प्रयास का अनुमान लगाना आवश्यक हो। परिदृश्य उदाहरण —

   क) कार्यालय कार्यक्रम की योजना बनाना

   ख) अनेक परिणामों वाली परियोजना को पूरा करना

   ग) नए उत्पाद के प्रक्षेपण के लिए बाजार अनुसंधान करना

8. समूह से कहें कि वे कार्य को छोटे उपकार्यों में विभाजित करें और प्रत्येक उपकार्य के लिए आवश्यक समय और प्रयास का अनुमान लगाएं।

9. प्रत्येक समूह एक परियोजना प्रबंधन उपकरण (ट्रैलो, असाना या माइक्रोसॉफ्ट प्रोजेक्ट) का चयन करेगा और कार्य पूर्ण करने की योजना बनाएगा। वे —

   क) कार्य को उपकार्यों में विभाजित करेंगे

   ख) प्रत्येक उपकार्य के लिए समय का अनुमान लगाएंगे (घंटे, दिन आदि)

   ग) प्रत्येक उपकार्य के लिए संसाधन निर्धारित करेंगे (समूह सदस्य, उपकरण या बजट)

   घ) समय सीमा या प्रमुख उपलब्धियां निर्धारित करेंगे

10. पूरे कार्य को समझने और समय आवंटन के लिए वर्क ब्रेकडाउन स्ट्रक्चर के उपयोग को प्रोत्साहित करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

11. समय ट्रैकिंग उपकरणों (जैसे— टॉगल, क्लॉकिफाई) का परिचय दें ताकि प्रतिभागी भविष्य में समान कार्यों पर खर्च समय को रिकॉर्ड कर सकें।

12. यह प्रदर्शित करें कि प्रत्येक उपकार्य के लिए समय कैसे दर्ज किया जाता है और अनुमानित तथा वास्तविक समय की तुलना कैसे की जाती है।

13. प्रतिभागियों से कहें कि वे एक्सेल या किसी गैंट उपकरण का उपयोग करके एक सरल गैंट चार्ट तैयार करें। चार्ट में निम्न सम्मिलित होना चाहिए —

    क) प्रत्येक उपकार्य की समयरेखा

    ख) कार्य निर्भरताएं

    ग) प्रमुख उपलब्धियां

14. शिक्षक प्रतिभागियों का मार्गदर्शन करेंगे ताकि चार्ट यथार्थवादी हो और उनके पहले किए गए समय अनुमानों के अनुरूप हो।

15. प्रत्येक समूह अपनी कार्य योजना प्रस्तुत करेगा, जिसमें सम्मिलित होगा —

    क) प्रत्येक उपकार्य के लिए समय और प्रयास का अनुमान

    ख) उपयोग किए गए उपकरण (जैसे— परियोजना प्रबंधन सॉफ्टवेयर, गैंट चार्ट)

    ग) सटीक अनुमान लगाने में आई चुनौतियां

16. साथियों की प्रतिपुष्टि और चर्चा के लिए समय दें ताकि अनुमान सुधारने और अन्य उपकरणों के उपयोग पर विचार किया जा सके।

17. सही कार्य अनुमान के प्रमुख निष्कर्षों का सार प्रस्तुत करें, जैसे —

    क) बड़े कार्यों को छोटे प्रबंधनीय उपकार्यों में विभाजित करना

    ख) समय ट्रैकिंग उपकरणों से प्राप्त ऐतिहासिक डेटा का उपयोग करना

    ग) समय अनुमान लगाते समय कार्य की जटिलता और निर्भरताओं को ध्यान में रखना

    घ) समय सीमा को यथार्थवादी बनाने के लिए गैंट चार्ट जैसे— दृश्य उपकरणों का उपयोग करना

18. शिक्षक प्रतिभागियों का मूल्यांकन प्रत्येक उपकार्य के लिए समय और प्रयास का अनुमान लगाने की उनकी क्षमता के आधार पर करेंगे।

19. शिक्षक यह भी जांच करेंगे कि प्रतिभागियों ने कार्य योजना बनाने, प्रगति को ट्रैक करने और समयरेखा प्रदर्शित करने के लिए उपकरणों का उपयोग किस प्रकार किया।

20. विद्यार्थी अंतिम प्रतिवेदन तैयार करेंगे और उसे विषय शिक्षक को प्रस्तुत करेंगे।

अपनी प्रगति जाँचें

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

क. रिक्त स्थान भरें

1. एक सौहार्दपूर्ण और सकारात्मक _______ अनुकूल प्रथम प्रभाव उत्पन्न करता है, जो आगे की पूरी वार्तालाप के लिए वातावरण निर्धारित करता है।
2. कार्यपालक सचिव प्रायः किसी संगठन के भीतर संप्रेषण के लिए _______ के रूप में कार्य करते हैं।
3. नियुक्तियों का प्रबंधन करते समय, पूछताछ का समाधान करते समय और जानकारी प्रसारित करते समय स्पष्ट और _______ संप्रेषण अत्यंत महत्वपूर्ण होता है।
4. _______ में साझा लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए साथ मिलकर कार्य करना तथा प्रत्येक सदस्य की क्षमता और विशेषज्ञता का उपयोग करना सम्मिलित होता है।
5. _______ प्रकाश कार्यस्थल के वातावरण में मनोदशा और ऊर्जा स्तर को बढ़ाता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. व्यावसायिक अभिवादन का एक आवश्यक भाग क्या है?
   क) ग्राहक की उपेक्षा करना
   ख) प्रारंभिक अभिवादन
   ग) जोर से बोलना
   घ) जटिल शब्दावली का उपयोग करना
2. एक कार्यपालक सचिव के लिए प्रभावी संप्रेषण में क्या सम्मिलित होता है?
   क) स्पष्ट और संक्षिप्त संप्रेषण
   ख) जानकारी को स्वयं तक सीमित रखना
   ग) केवल मौखिक संप्रेषण
   घ) उपेक्षा करना
3. व्यावसायिक अभिवादन में समावेशिता क्यों महत्वपूर्ण है?
   क) यह दूसरों के प्रति उदासीनता दर्शाती है।
   ख) यह सुनिश्चित करती है कि प्रत्येक व्यक्ति को मान्यता और स्वागत का अनुभव हो।
   ग) यह समय और प्रयास बचाती है।
   घ) यह केवल औपचारिक संप्रेषण पर बल देती है।
4. स्वागत कक्ष को स्वच्छ और व्यवस्थित बनाए रखने का एक प्रमुख लाभ क्या है?
   क) इससे महत्वपूर्ण प्रलेख ढूंढना कठिन हो जाता है।
   ख) यह आगंतुकों के लिए तनावपूर्ण वातावरण उत्पन्न करता है।
   ग) यह एकाग्रता को बढ़ाता है और चिंता को कम करता है।
   घ) यह अधिक अव्यवस्था और बिखराव की अनुमति देता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ग. *सत्य अथवा असत्य लिखें*

1. व्यावसायिक अभिवादन में प्रारंभिक अभिवादन, स्वागत की अभिव्यक्ति और सहायता की पेशकश जैसे घटक सम्मिलित होते हैं।
2. स्वागत कक्ष का भौतिक वातावरण आगंतुक के प्रथम प्रभाव पर कोई प्रभाव नहीं डालता।
3. ग्राहक समस्याओं के समाधान के लिए प्रभावी संप्रेषण आवश्यक नहीं है।
4. कार्यपालक सचिवों को सभी प्रकार की अंतःक्रियाओं में व्यावसायिकता बनाए रखनी चाहिए, जिसमें संप्रेषण, वेशभूषा और व्यवहार सम्मिलित हैं।
5. एक सुव्यवस्थित स्टाफ कक्ष कर्मचारी उत्पादकता और संतोष में योगदान नहीं देता।

घ. *स्तंभों का मिलान करें*

क्र.सं.	*स्तंभ 'क'*	*क्र.सं.*	*स्तंभ 'ख'*
1	प्रथम प्रभाव	क	एकाग्रता बढ़ाता है और चिंता कम करता है
2	व्यावसायिकता	ख	संवाद के लिए अवसर प्रदान करता है
3	स्पष्ट संप्रेषण	ग	पूरी वार्तालाप के स्वर को निर्धारित करता है
4	समावेशिता	घ	सम्मान और जागरूकता प्रदर्शित करती है
5	स्वच्छता और व्यवस्था	ङ	एकाग्रता को बढ़ाती है और चिंता कम करती है
6	सक्रिय सुनना	च	भ्रम को कम करता है और उत्पादकता बढ़ाता है

ङ. *लघु उत्तरीय प्रश्न*

1. व्यावसायिक परिवेश में ग्राहकों का अभिवादन करना क्यों महत्वपूर्ण है?
2. व्यावसायिक अभिवादन के तीन प्रमुख घटकों की सूची बनाइए।
3. किसी संगठन के भीतर सूचना प्रबंधन में कार्यपालक सचिव की क्या भूमिका होती है?
4. प्रभावी संप्रेषण ग्राहक समस्याओं के समाधान में किस प्रकार सहायता करता है?

च. *दीर्घ उत्तरीय प्रश्न*

1. कार्यस्थल में गोपनीयता और निजता बनाए रखना क्यों महत्वपूर्ण है?
2. व्यावसायिक परिवेश में ग्राहकों का अभिवादन करने के महत्व पर चर्चा कीजिए। प्रभावी अभिवादन ग्राहक संतुष्टि और समग्र व्यावसायिक सफलता में किस प्रकार योगदान देता है? व्यावसायिक अभिवादन के विभिन्न घटकों और उनके महत्व के उदाहरण दीजिए।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

3. किसी संगठन में कार्यपालक सचिव के लिए प्रभावी संप्रेषण की भूमिका की व्याख्या कीजिए। कार्यपालक सचिव किस प्रकार प्रवेशद्वार की भूमिका निभाते हैं?
4. किसी संगठन में स्वागत कक्ष और स्टाफ कक्ष के प्रबंधन की सर्वोत्तम पद्धतियों पर चर्चा कीजिए। इन स्थानों का प्रभावी प्रबंधन संगठन की सकारात्मक छवि और कर्मचारियों के मनोबल में किस प्रकार योगदान देता है?

छ. *अपने प्रदर्शन की जाँच करें*

1. ग्राहकों के साथ संवाद करते हुए उनकी शिकायतों या समस्याओं से संबंधित भूमिका-अभिनय कीजिए।
2. ग्राहकों का अभिवादन करने के विषय पर एक प्रस्तुति तैयार कीजिए।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

मॉड्यूल 3— कार्यस्थल पर सिद्धांत और व्यावसायिक आचरण

कार्यस्थल पर सिद्धांत और व्यावसायिक आचरण किसी संगठन की समृद्ध कार्य संस्कृति और व्यक्तिगत सफलता की आधारशिला हैं। ये सिद्धांत उन मूल्यों, नैतिकताओं और मानकों के समूह को समाहित करते हैं जो कर्मचारियों के व्यवहार, निर्णय-निर्माण और आपसी अंतःक्रियाओं का मार्गदर्शन करते हैं। दूसरी ओर, व्यावसायिक आचरण किसी विशिष्ट क्षेत्र या कार्य में विशेष ज्ञान, कौशल और दक्षताओं के प्रयोग से संबंधित है। ये दोनों तत्व मिलकर एक उत्पादक, नैतिक और सम्मानजनक कार्य वातावरण के निर्माण में योगदान करते हैं।

कार्यस्थल का एक मूलभूत सिद्धांत सत्यनिष्ठा है। सत्यनिष्ठा का अर्थ है नैतिक और आचारिक सिद्धांतों का निरंतर पालन करना, ईमानदार और पारदर्शी रहना तथा सभी व्यवहारों में उच्च स्तर के नैतिक आचरण को बनाए रखना। इसके अंतर्गत कर्मचारियों से अपेक्षा की जाती है कि वे सत्य का पालन करें, अपनी प्रतिबद्धताओं का सम्मान करें और अपने कार्यों की जिम्मेदारी लें। जब कार्यस्थल की संस्कृति में सत्यनिष्ठा समाहित होती है, तब सहकर्मियों, ग्राहकों और हितधारकों के मध्य विश्वास विकसित होता है, जो प्रभावी सहयोग और दीर्घकालिक सफलता के लिए अत्यंत आवश्यक है।

एक अन्य महत्वपूर्ण सिद्धांत व्यावसायिकता है, जिसमें विश्वसनीयता, समय की पाबंदी और उत्तरदायित्व जैसे गुण सम्मिलित होते हैं। व्यावसायिकता का अर्थ है ऐसा आचरण करना जो संगठन और उसके मूल्यों को सकारात्मक रूप से प्रतिबिंबित करे। इसमें उपयुक्त वेशभूषा धारण करना, सम्मानजनक संवाद करना और उच्च गुणवत्ता का कार्य प्रस्तुत करना सम्मिलित है। व्यावसायिकता का प्रदर्शन करके कर्मचारी अपनी विश्वसनीयता और प्रतिष्ठा को संगठन के भीतर और बाहर दोनों स्थानों पर सुदृढ़ करते हैं।

इसके अतिरिक्त, सम्मान एक महत्वपूर्ण सिद्धांत है जो सकारात्मक कार्यस्थल संबंधों की आधारशिला है। सम्मान का अर्थ है विविधता का मूल्य समझना, दूसरों के साथ गरिमा और आदर के साथ व्यवहार करना तथा उनके दृष्टिकोण और योगदान को स्वीकार करना। एक सम्मानजनक कार्यस्थल में भिन्नताओं को महत्व दिया जाता है और व्यक्तियों को उनकी विशिष्ट प्रतिभाओं और अनुभवों के लिए सराहा जाता है। इससे अपनत्व और समावेशन की भावना विकसित होती है, जिसके परिणामस्वरूप कर्मचारियों की भागीदारी और मनोबल में वृद्धि होती है।

इसके अतिरिक्त, निरंतर अधिगम और विकास कार्यस्थल पर व्यावसायिक आचरण के आवश्यक पक्ष हैं। जैसे उद्योग विकसित होते हैं और नई प्रौद्योगिकियां सामने आती हैं, कर्मचारियों को नवीन प्रवृत्तियों से अवगत रहना चाहिए, नए कौशल अर्जित करने चाहिए और बदलती परिस्थितियों के अनुसार स्वयं को अनुकूल बनाना चाहिए। नियोक्ता अधिगम के अवसर उपलब्ध कराने, प्रशिक्षण कार्यक्रम प्रदान करने और नवाचार तथा सृजनशीलता की संस्कृति को प्रोत्साहित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

नैतिक निर्णय-निर्माण भी कार्यस्थल पर व्यावसायिक आचरण का एक महत्वपूर्ण पक्ष है। कर्मचारियों को अनेक बार ऐसी परिस्थितियों का सामना करना पड़ता है जहां उन्हें जटिल नैतिक दुविधाओं का समाधान करना होता है। नैतिक सिद्धांतों का पालन करते हुए और अपने कार्यों के प्रभाव को हितधारकों के लिए ध्यान में रखते हुए कर्मचारी ऐसे निर्णय लेते हैं जो संगठन के मूल्यों और प्रतिष्ठा को बनाए रखते हैं।

निष्कर्षतः, सिद्धांत और व्यावसायिक आचरण एक समन्वित, उत्पादक और नैतिक कार्यस्थल वातावरण के निर्माण के लिए अत्यंत आवश्यक हैं। सत्यनिष्ठा, व्यावसायिकता, सम्मान, निरंतर अधिगम और नैतिक निर्णय-निर्माण जैसे सिद्धांतों को अपनाकर संगठन उत्कृष्टता की संस्कृति विकसित कर सकते हैं तथा अपने कर्मचारियों की सफलता और कल्याण सुनिश्चित करते हैं।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

इस मॉड्यूल में चार सत्र सम्मिलित हैं। प्रथम सत्र कार्यस्थल पर उपयुक्त व्यावसायिक प्रस्तुति का समग्र परिचय प्रस्तुत करता है, जैसे— हितधारकों, ग्राहकों, समूह सदस्यों और सहकर्मियों के साथ संवाद करना तथा प्रभावी अंतःक्रिया की रणनीतियां। दूसरा सत्र व्यावसायिक दक्षता को बनाए रखने और उसे उन्नत करने का वर्णन करता है। तीसरा सत्र प्रभावी संप्रेषण प्रदर्शित करने, संगठनात्मक नीतियों का पालन करने तथा ग्राहक और संगठन के अधिकारों की रक्षा करने पर केंद्रित है। चौथा सत्र संगठन, समूह और स्वयं से संबंधित स्पष्टता प्राप्त करने तथा सभी हितधारकों के साथ प्रभावी ढंग से कार्य करने पर आधारित है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 1— कार्यस्थल पर उपयुक्त व्यावसायिक प्रस्तुति

कार्यस्थल पर उपयुक्त व्यावसायिक प्रस्तुति का विकास किसी भी संगठन का अत्यंत महत्वपूर्ण तत्व है। आधुनिक व्यवसाय की गतिशील और परस्पर जुड़ी हुई दुनिया में कार्यस्थल पर व्यावसायिक प्रस्तुति के महत्व को कम करके नहीं आंका जा सकता। किसी व्यक्ति की प्रस्तुति उसके व्यावसायिक दृष्टिकोण, सूक्ष्म विवरणों पर ध्यान और संगठनात्मक संस्कृति के प्रति सम्मान को दर्शाती है। उपयुक्त व्यावसायिक प्रस्तुति के मानकों को समझना और उनका पालन करना न केवल व्यक्ति की पहचान को सुदृढ़ करता है, बल्कि संगठन की समग्र सफलता और प्रतिष्ठा में भी योगदान देता है। यह चर्चा कार्यस्थल पर उपयुक्त व्यावसायिक प्रस्तुति के महत्व का विश्लेषण करती है और व्यक्तिगत धारणा, संगठनात्मक संस्कृति तथा पारस्परिक संबंधों पर इसके प्रभाव को स्पष्ट करती है।

सबसे पहले, उपयुक्त व्यावसायिक प्रस्तुति कार्यस्थल में प्रभावी संप्रेषण और अंतःक्रिया के लिए वातावरण निर्धारित करती है। जब कर्मचारी स्वयं को संगठन की अपेक्षाओं के अनुरूप प्रस्तुत करते हैं, तो सहकर्मियों, ग्राहकों और हितधारकों के मध्य विश्वास और विश्वसनीयता की भावना विकसित होती है। व्यवस्थित रूप से तैयार व्यक्ति आत्मविश्वास और व्यावसायिकता का परिचय देता है, जिससे सकारात्मक प्रभाव उत्पन्न होता है और नई संभावनाओं तथा सहयोग के अवसर प्राप्त होते हैं। इसके विपरीत, यदि व्यक्ति अपनी प्रस्तुति पर पर्याप्त ध्यान नहीं देता, तो यह लापरवाही या अव्यावसायिकता की धारणा उत्पन्न करता है, जिससे पारस्परिक संबंध प्रभावित हो सकते हैं और विश्वसनीयता कम होती है।

इसके अतिरिक्त, उपयुक्त व्यावसायिक प्रस्तुति स्वयं, सहकर्मियों तथा संपूर्ण संगठन के प्रति सम्मान को दर्शाती है। निर्धारित वेशभूषा और मानकों का पालन करके कर्मचारी यह प्रदर्शित करते हैं कि वे संगठन के मूल्यों और छवि को बनाए रखने के लिए प्रतिबद्ध हैं। यह सम्मान केवल नियमों के पालन तक सीमित नहीं है, बल्कि इसमें यह समझ भी सम्मिलित है कि किसी व्यक्ति की प्रस्तुति कार्यस्थल के वातावरण और संस्कृति को किस प्रकार प्रभावित करती है। उदाहरण के लिए, किसी ग्राहक बैठक या औपचारिक कार्यक्रम में अनुपयुक्त वेशभूषा न केवल व्यक्ति की छवि को प्रभावित करती है, बल्कि संगठन की प्रतिष्ठा और विश्वसनीयता को भी कमजोर कर सकती है।

इसके अतिरिक्त, उपयुक्त व्यावसायिक प्रस्तुति कार्यस्थल में समावेशन और विविधता को भी प्रोत्साहित करती है। जब संगठन ऐसी वेशभूषा नीतियां अपनाते हैं जो विभिन्न सांस्कृतिक, धार्मिक और व्यक्तिगत प्राथमिकताओं का सम्मान करती हैं, एवं सभी कर्मचारी स्वयं को सम्मानित और मूल्यवान महसूस करते हैं। वेशभूषा व्यक्तियों को अपनी पहचान व्यक्त करने की स्वतंत्रता प्रदान करता है, साथ ही व्यावसायिकता को भी बनाए रखता है, जिससे अपनत्व और स्वीकार्यता की भावना विकसित होती है। इसके अतिरिक्त, यह बाहरी रूप के आधार पर उत्पन्न होने वाले पूर्वाग्रह या भेदभाव की संभावना को भी कम करता है और यह सुनिश्चित करता है कि कर्मचारियों का मूल्यांकन उनके योगदान और योग्यता के आधार पर किया जाए।

इसके अतिरिक्त, उपयुक्त व्यावसायिक प्रस्तुति कार्यस्थल की सुरक्षा और दक्षता में भी योगदान देती है। कुछ उद्योगों, जैसे— स्वास्थ्य सेवा या विनिर्माण, में मानकीकृत वेशभूषा या सुरक्षा उपकरण केवल व्यावसायिकता का प्रतीक नहीं होते, बल्कि सुरक्षा और नियामकीय अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक साधन भी होते हैं। वेशभूषा संबंधी आवश्यकताओं का पालन करके और कर्मचारी कार्यस्थल से जुड़े जोखिमों को कम करते हैं तथा कार्य की सुचारु प्रक्रिया को सुनिश्चित करते हैं। इसके अतिरिक्त, कर्मचारियों की एकरूप और व्यवस्थित प्रस्तुति समूह भावना और सहयोग को सुदृढ़ करती है, जिससे एकता और साझा उद्देश्य की भावना विकसित होती है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

उपयुक्त व्यावसायिक प्रस्तुति कार्यस्थल में संप्रेषण, सम्मान, समावेशन और सुरक्षा के लिए एक प्रभावी साधन के रूप में कार्य करती है। व्यावसायिक प्रस्तुति के मानकों को समझकर और उनका पालन करके व्यक्ति सकारात्मक संगठनात्मक संस्कृति में योगदान, सार्थक जुड़ाव स्थापित करने और संगठन की प्रतिष्ठा तथा मूल्यों को बनाए रखते हैं। उपयुक्त व्यावसायिक प्रस्तुति का विकास केवल व्यक्तिगत जिम्मेदारी ही नहीं, बल्कि वर्तमान प्रतिस्पर्धी व्यावसायिक परिवेश में व्यक्तिगत और संगठनात्मक सफलता के लिए एक महत्वपूर्ण रणनीतिक आवश्यकता भी है।

हितधारकों के साथ व्यावसायिक तरीके से अंतःक्रिया

किसी भी व्यावसायिक परिवेश में हितधारकों, ग्राहकों, समूह सदस्यों और विक्रेताओं के साथ अंतःक्रिया संगठनात्मक लक्ष्यों की प्राप्ति और सकारात्मक संबंधों के निर्माण के लिए अत्यंत आवश्यक होती है। ये अंतःक्रियाएं केवल व्यवसाय संचालन के लिए ही महत्वपूर्ण नहीं होतीं, बल्कि व्यक्तियों और पूरे संगठन की व्यावसायिकता, ईमानदारी और दक्षता को भी प्रदर्शित करती हैं। यह तत्व विभिन्न हितधारकों के साथ व्यावसायिक ढंग से प्रभावी अंतःक्रिया के महत्व का विवेचन करता है तथा संप्रेषण और सहयोग को सुदृढ़ करने की रणनीतियां प्रस्तुत करता है।

हितधारकों के साथ अंतःक्रिया— निवेशक, अंशधारक और समुदाय के सदस्य, जैसे— हितधारक किसी संगठन की दिशा और सफलता को निर्धारित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। हितधारकों के साथ प्रभावी संप्रेषण में पारदर्शिता, उत्तरदायित्व और उनकी चिंताओं तथा हितों का समाधान करने की क्षमता सम्मिलित होती है। नियमित जानकारी, स्पष्ट प्रतिवेदन और खुले संप्रेषण माध्यम विश्वास और विश्वसनीयता का निर्माण करते हैं, जिससे सहयोगात्मक संबंध स्थापित होते हैं जो दोनों पक्षों के लिए लाभकारी होते हैं।

ग्राहकों के साथ अंतःक्रिया— ग्राहक किसी भी व्यवसाय की जीवनरेखा होते हैं और उनके साथ मजबूत जुड़ाव बनाना दीर्घकालिक सफलता के लिए आवश्यक है। प्रभावी ग्राहक अंतःक्रिया में सक्रिय रूप से सुनना, उनकी आवश्यकताओं और अपेक्षाओं को समझना तथा मूल्यवर्धक समाधान प्रदान करना सम्मिलित है।

स्पष्ट और समय पर संप्रेषण, ईमानदार प्रतिपुष्टि तथा सक्रिय समस्या समाधान व्यावसायिकता और ग्राहक संतुष्टि के प्रति प्रतिबद्धता को प्रदर्शित करते हैं, जिससे ग्राहकों की निष्ठा और नियमित व्यवसाय को प्रोत्साहन मिलता है।

समूह सदस्यों के साथ अंतःक्रिया— संगठनात्मक उद्देश्यों की प्राप्ति और नवाचार को प्रोत्साहित करने के लिए प्रभावी सहयोग और समूह कार्य अत्यंत आवश्यक हैं। समूह सदस्यों के साथ व्यावसायिक ढंग से अंतःक्रिया करने में स्पष्ट संप्रेषण, पारस्परिक सम्मान और सहयोगात्मक दृष्टिकोण सम्मिलित होता है। नेतृत्व सकारात्मक समूह संस्कृति विकसित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं, जैसे— प्रतिपुष्टि (फीडबैक) प्रदान करना, उपलब्धियों को मान्यता देना और खुले संवाद को प्रोत्साहित करना। सक्रिय सुनना, सहानुभूति और संघर्ष समाधान कौशल भी समूह के भीतर विश्वास और एकता विकसित करने के लिए आवश्यक हैं।

विक्रेताओं के साथ अंतःक्रिया— विक्रेता और आपूर्तिकर्ता किसी संगठन के संचालन और सफलता का समर्थन करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। विक्रेताओं के साथ व्यावसायिक ढंग से अंतःक्रिया करने में स्पष्ट अपेक्षाएं, निष्पक्ष वार्ता और समय पर भुगतान सम्मिलित होते हैं। विश्वास, विश्वसनीयता और पारस्परिक सम्मान पर आधारित मजबूत संबंध विकसित करने से प्राथमिकता, छूट और मूल्यवान संसाधनों तक पहुंच प्राप्त हो सकती है। प्रभावी विक्रेता प्रबंधन में नियमित संप्रेषण, कार्य निष्पादन का मूल्यांकन और जोखिमों को कम करने तथा आपूर्ति की निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए वैकल्पिक योजना भी सम्मिलित होती है।

प्रभावी अंतःक्रिया के लिए रणनीतियां

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

1. ***ध्यानपूर्वक सुनना***— हितधारकों, ग्राहकों, समूह सदस्यों और विक्रेताओं को ध्यानपूर्वक सुनें ताकि उनके दृष्टिकोण, आवश्यकताओं और चिंताओं को समझा जा सके।
2. ***स्पष्ट संप्रेषण***— जानकारी को प्रभावी ढंग से प्रस्तुत करने के लिए उपयुक्त माध्यमों और प्रारूपों का उपयोग करते हुए स्पष्ट और संक्षिप्त संप्रेषण करें।
3. ***सम्मान और सहानुभूति***— दूसरों के साथ सम्मान, सहानुभूति और व्यावसायिकता के साथ व्यवहार करें, उनके योगदान को स्वीकार करें और उनके दृष्टिकोण का सम्मान करें।
4. ***समस्या समाधान***— चुनौतियों और संघर्षों का सामना रचनात्मक दृष्टिकोण से करें तथा सहयोग और समझौते के माध्यम से पारस्परिक रूप से लाभकारी समाधान खोजें।
5. ***अनुसरण कार्य***— प्रतिबद्धताओं, पूछताछ और कार्यों का समय पर अनुसरण (फॉलोअप) करें ताकि विश्वसनीयता और उत्तरदायित्व प्रदर्शित हो सके।
6. ***निरंतर सुधार***— प्रतिपुष्टि प्राप्त करें, अंतःक्रियाओं पर विचार करें और समय के साथ संप्रेषण तथा संबंधों को बेहतर बनाने के अवसरों की पहचान करें।

अंततः, हितधारकों, ग्राहकों, समूह सदस्यों और विक्रेताओं के साथ व्यावसायिक ढंग से प्रभावी अंतःक्रिया आज के प्रतिस्पर्धी व्यावसायिक वातावरण में विश्वास निर्माण, सहयोग को प्रोत्साहित करने और सफलता प्राप्त करने के लिए आवश्यक है। स्पष्ट संप्रेषण, पारस्परिक सम्मान और सक्रिय सहभागिता को प्राथमिकता देकर व्यक्ति और संगठन मजबूत जुड़ाव स्थापित कर सकते हैं, जो दीर्घकालिक विकास और समृद्धि में योगदान करते हैं।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— कार्यस्थल पर उपयुक्त व्यावसायिक प्रस्तुति के प्रदर्शन पर चार्ट (रेखाचित्र) तैयार करें।

आवश्यक सामग्री— ड्राइंग शीट, पेन, पेंसिल, रबर, नोटबुक, चेकलिस्ट।

प्रक्रिया—

1. 5 विद्यार्थियों का एक समूह बनाएं।
2. किसी संगठन के कार्यस्थल पर व्यावसायिक प्रस्तुति के विषय में इंटरनेट पर जानकारी खोजें।
3. नोट बुक पर एक संक्षिप्त टिप्पणी तैयार करें।
4. निम्नलिखित विषयों पर एक सूची तैयार करें —
   क) व्यावसायिक प्रस्तुति और उसके प्रकार (पुरुष और महिला दोनों)।
   ख) कार्यस्थल पर व्यावसायिक प्रस्तुति का प्रमुख प्रभाव।
5. उपरोक्त सूची के आधार पर एक रेखाचित्र (चार्ट) तैयार करें।
6. रेखाचित्र शिक्षक को प्रस्तुत करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

गतिविधि 2— समूह सदस्यों, ग्राहकों, विक्रेताओं, आगंतुकों और अन्य हितधारकों के साथ व्यावसायिक ढंग से अंतःक्रिया पर भूमिका-अभिनय।

आवश्यक सामग्री— नोटबुक, पेन या पेंसिल, चेकलिस्ट।

प्रक्रिया—

1. भूमिका-अभिनय के लिए 10 विद्यार्थियों का चयन करें जो कार्यालय कर्मचारी, ग्राहक, विक्रेता और आगंतुक की भूमिका निभा सकें।
2. विचार-विमर्श करें और प्रत्येक व्यक्ति की भूमिका निर्धारित करें।
3. विद्यार्थी निम्नलिखित में से किसी भी भूमिका का चयन कर सकते हैं —
    क) प्रबंधक
    ख) वरिष्ठ कार्यकारी
    ग) कार्यालय सहायक— 1
    घ) कार्यालय सहायक— 2
    ङ) ग्राहक— 1
    च) ग्राहक— 2
    छ) विक्रेता— 1
    ज) विक्रेता— 2
    झ) आगंतुक— 1
    ञ) आगंतुक— 2
4. निम्नलिखित बिंदु भूमिका-अभिनय की पटकथा का भाग होने चाहिए —
    क) कार्यस्थल पर व्यावसायिक ढंग से वस्त्र धारण करना और संवाद करना।
    ख) व्यावसायिक अंतःक्रिया में क्या करें और क्या न करें।
5. भूमिका-अभिनय की पटकथा निर्धारित करें और उसे सहपाठियों तथा शिक्षक के साथ चर्चा करें।
6. कक्षा के सामने अभिनय प्रस्तुत करें।
7. एक समूह अभिनय का अवलोकन करेगा और उसका मूल्यांकन करेगा।
8. प्रदर्शन के आधार पर एक प्रतिवेदन तैयार करें।
9. प्रतिवेदन विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. अपनी कंपनी के _______ के अनुसार वस्त्र धारण करें, चाहे वह व्यवसायिक औपचारिक, व्यवसायिक सामान्य या कुछ और ही क्यों न हो।
2. हमेशा स्वच्छ और सुसंगठित दिखाई दें। आपके वस्त्र साफ, बिना सिलवट के और _______ होने चाहिए। अच्छी स्वच्छता का पालन करें।
3. स्पष्ट, संक्षिप्त और _______ बोलें। तकनीकी शब्दों या अनावश्यक शब्दों के उपयोग से बचें। सकारात्मक और _______ स्वर बनाए रखें।
4. सभी ई-मेल, प्रतिवेदन और अन्य लिखित प्रलेखों को भेजने से पहले सावधानीपूर्वक जाँचें। उचित व्याकरण और _______ का उपयोग करें।
5. सही आसन बनाए रखें, _______ संपर्क स्थापित करें और अनावश्यक गतिविधियों से बचें।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. निम्न में से कौन-सा व्यावसायिक संप्रेषण का प्रमुख तत्व नहीं है?
   क) स्पष्टता और संक्षिप्तता
   ख) तकनीकी शब्दों और जटिल शब्दावली का उपयोग
   ग) सकारात्मक और सम्मानजनक स्वर बनाए रखना
   घ) स्लैंग और अनावश्यक शब्दों से बचना
2. अपने कार्य से संबंधित सामाजिक माध्यमों का उपयोग करते समय सर्वोत्तम तरीका क्या है?
   क) अपने कार्य जीवन और सहकर्मियों के विषय में स्वतंत्र रूप से लिखना।
   ख) अपनी कंपनी या ग्राहकों के विषय में नकारात्मक विचार साझा करना।
   ग) व्यावसायिक ऑनलाइन उपस्थिति बनाए रखना और अनुचित सामग्री साझा करने से बचना।
   घ) सहकर्मियों के विषय में अफवाह फैलाने के लिए सामाजिक माध्यमों का उपयोग करना।
3. सकारात्मक कार्य नैतिकता में क्या सम्मिलित है?
   क) विश्वसनीय होना, जिम्मेदार होना और पहल करना।
   ख) बार-बार लंबे अवकाश लेना।
   ग) कार्यस्थल पर देर से आना और जल्दी चले जाना।
   घ) केवल न्यूनतम कार्य करना।
4. बैठक के दौरान अच्छी शारीरिक भाषा में क्या सम्मिलित होता है?
   क) हाथ बांधकर बैठना और दूसरी ओर देखना।
   ख) कुर्सी पर झुककर बैठना और आंखों का संपर्क टालना।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ग) अधीरता से पैर हिलाना।

घ) उचित शारीरिक मुद्रा बनाये रखना और आंखों का संपर्क बनाए रखना।

5. ई-मेल के माध्यम से व्यावसायिक संप्रेषण करते समय क्या महत्वपूर्ण है?

क) इमोटिकॉन और अनौपचारिक भाषा का उपयोग करना।

ख) अपने बिंदुओं को उभारने के लिए सभी अक्षर बड़े लिखना।

ग) त्रुटियों के लिए सावधानीपूर्वक जाँच करना और उचित व्याकरण का उपयोग करना।

घ) अप्रासंगिक जानकारी और हास्य सम्मिलित करना।

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. नकारात्मक दृष्टिकोण आपके व्यावसायिक संबंधों को प्रभावित कर सकता है।
2. यदि सहकर्मियों के साथ आपका मित्रवत संबंध है तो ई-मेल में स्लैंग का उपयोग करना स्वीकार्य है।
3. समय की पाबंदी सहकर्मियों और नियोक्ताओं के प्रति सम्मान दर्शाती है।
4. व्यावसायिक छवि बनाए रखने के लिए सामाजिक माध्यमों से पूरी तरह दूर रहना चाहिए।
5. व्यावसायिक छवि केवल इस बात पर निर्भर करती है कि आप कार्यस्थल पर क्या पहनते हैं।

घ. स्तंभों का मिलान करें

क्र.सं.	*स्तंभ 'क'*	*क्र.सं.*	*स्तंभ 'ख'*
1	मौखिक	क	उचित शारीरिक मुद्रा और आंखों का संपर्क
2	कार्य	ख	नीतियों के अनुसार वस्त्र धारण करना
3	वस्त्र संहिता	ग	नैतिकता
4	शारीरिक भाषा	घ	संप्रेषण

ङ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. व्यावसायिक संप्रेषण को परिभाषित कीजिए।
2. व्यावसायिक छवि और व्यवहार के महत्वपूर्ण घटक क्या हैं?
3. कार्य नैतिकता को परिभाषित कीजिए।

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. व्यावसायिक संप्रेषण (लिखित और मौखिक) में किन बातों के उपयोग से बचना चाहिए?
2. व्यावसायिक वातावरण में अच्छी शारीरिक भाषा के दो पक्षों का संक्षेप में वर्णन कीजिए।
3. सकारात्मक दृष्टिकोण आपकी व्यावसायिक छवि में किस प्रकार योगदान कर सकता है?

छ. अपने प्रदर्शन की जाँच करें

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

1. संप्रेषण के प्रकारों को दर्शाने वाला एक रेखाचित्र बनाइए।
2. संगठन पर व्यावसायिक छवि और व्यवहार के संभावित प्रभाव पर समूह चर्चा कीजिए।
3. कार्यस्थल पर व्यावसायिक कार्य नैतिकता की भूमिका का प्रदर्शन कीजिए।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 2— व्यावसायिक दक्षता बनाए रखना और उसे सुदृढ़ करना

आज के गतिशील और प्रतिस्पर्धी कार्य परिवेश में व्यावसायिक दक्षता को बनाए रखना और उसे सुदृढ़ करना कैरियर विकास और संगठनात्मक सफलता के लिए आवश्यक है। व्यावसायिक दक्षता में वे कौशल, ज्ञान और क्षमताएं सम्मिलित होती हैं जो कार्य दायित्वों को प्रभावी रूप से संपादित करने के लिए आवश्यक होती हैं। जैसे-जैसे उद्योग विकसित होते हैं और नई प्रौद्योगिकियां उभरती हैं, पेशेवरों को प्रासंगिक और प्रतिस्पर्धी बने रहने के लिए अपनी दक्षताओं का निरंतर विकास करना आवश्यक होता है। यह लेख व्यावसायिक दक्षता को बनाए रखने और उसे सुदृढ़ करने की रणनीतियों का अन्वेषण करता है तथा निरंतर व्यावसायिक विकास प्राप्त करने के लाभों और व्यावहारिक उपायों को रेखांकित करता है।

व्यावसायिक दक्षता बनाए रखने का महत्व

1. ***अनुकूलनशीलता***— कार्यस्थल निरंतर बदलता रहता है, जहां नई प्रौद्योगिकियां, कार्यविधियां और श्रेष्ठ कार्य पद्धतियां नियमित रूप से उभरती रहती हैं। जो पेशेवर अपनी दक्षता बनाए रखते हैं वे इन परिवर्तनों के साथ अधिक आसानी से अनुकूलन कर सकते हैं, जिससे वे अपनी भूमिकाओं में प्रभावी बने रहते हैं।
2. ***कैरियर उन्नति***— सुदृढ़ दक्षता कैरियर प्रगति के अवसरों को खोलती है। नियोक्ता उन कर्मचारियों को महत्व देते हैं जो अपने व्यावसायिक विकास में निवेश करते हैं, जिससे अक्सर पदोन्नति और अधिक जिम्मेदारियां प्राप्त होती हैं।
3. ***कार्य की गुणवत्ता***— दक्ष पेशेवर उच्च गुणवत्ता का कार्य करने में अधिक सक्षम होते हैं। इससे कार्य संतोष बढ़ता है क्योंकि व्यक्ति अपनी उपलब्धियों और योगदान पर गर्व अनुभव करते हैं।
4. ***आत्मविश्वास***— निरंतर अधिगम और कौशल विकास आत्मविश्वास को बढ़ाते हैं। जो पेशेवर अपनी क्षमताओं में आत्मविश्वास रखते हैं वे चुनौतीपूर्ण परियोजनाओं और नेतृत्व भूमिकाओं को स्वीकार करने के लिए अधिक तत्पर होते हैं।
5. ***प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त***— प्रतिस्पर्धी रोजगार बाजार में वे व्यक्ति जो अपने कौशलों को निरंतर सुदृढ़ करते रहते हैं संभावित नियोक्ताओं के लिए अलग पहचान बनाते हैं। यह प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त इच्छित पद प्राप्त करने और उपेक्षित रह जाने के मध्य अंतर पैदा कर सकती है।

व्यावसायिक दक्षता बनाए रखने और उसे सुदृढ़ करने की रणनीतियां

1. ***निरंतर अधिगम***— आजीवन अधिगम की मानसिकता को अपनाएं। यह औपचारिक शिक्षा के माध्यम से प्राप्त किया जा सकता है, जैसे— उन्नत डिग्री या प्रमाणपत्र प्राप्त करना तथा अनौपचारिक अधिगम के माध्यम से, जैसे— उद्योग से संबंधित प्रकाशनों का अध्ययन करना, वेबिनार में भाग लेना और व्यावसायिक मंचों में सहभागिता करना।
2. ***व्यावसायिक विकास कार्यक्रम***— अनेक संगठन व्यावसायिक विकास कार्यक्रम प्रदान करते हैं, जिनमें कार्यशालाएं, प्रशिक्षण सत्र और मार्गदर्शन के अवसर सम्मिलित होते हैं। उद्योग की प्रवृत्तियों और श्रेष्ठ कार्य पद्धतियों से अद्यतन रहने के लिए इन संसाधनों का उपयोग करें।
3. ***नेटवर्किंग***— नेटवर्किंग कार्यक्रमों, व्यावसायिक संघों और ऑनलाइन मंचों के माध्यम से सहकर्मियों, मार्गदर्शकों और उद्योग विशेषज्ञों के साथ संवाद स्थापित करें। नेटवर्किंग विविध दृष्टिकोणों और ज्ञान तक पहुंच प्रदान करती है, जिससे व्यावसायिक विकास को बढ़ावा मिलता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

4. ***कौशल मूल्यांकन और लक्ष्य निर्धारण***— नियमित रूप से अपने कौशलों का मूल्यांकन करें और सुधार के क्षेत्रों की पहचान करें। अपने व्यावसायिक विकास प्रयासों को दिशा देने के लिए विशिष्ट, मापने योग्य, प्राप्त करने योग्य, प्रासंगिक और समयबद्ध लक्ष्यों का निर्धारण करें।

5. ***व्यावहारिक अनुभव***— ऐसे व्यावहारिक अनुभव प्राप्त करने का प्रयास करें जिनसे आप नए कौशल और ज्ञान को लागू कर सकें। इसमें आपके सामान्य कार्यक्षेत्र से बाहर की परियोजनाओं में स्वेच्छा से भाग लेना, कार्य निरंतरता (रोटेशन) या व्यावसायिक संगठनों में नेतृत्व भूमिकाएं निभाना सम्मिलित होता है।

6. ***प्रतिपुष्टि और चिंतन***— अपने प्रदर्शन और सुधार के क्षेत्रों के विषय में जानकारी प्राप्त करने के लिए सहकर्मियों, पर्यवेक्षकों और मार्गदर्शकों से प्रतिपुष्टि प्राप्त करें। इस प्रतिपुष्टि पर विचार करें और इसे अपने विकास योजना को उन्नत करने के लिए उपयोग करें।

7. ***प्रौद्योगिकी से अद्यतन रहना***— अनेक उद्योगों में परिवर्तन का एक महत्वपूर्ण कारण प्रौद्योगिकी उन्नति है। अपने क्षेत्र से संबंधित नए उपकरणों, सॉफ्टवेयर और प्रौद्योगिकियों के विषय में जानकारी प्राप्त करें और उन्हें अपने कार्य में सीखने तथा उपयोग करने के अवसर खोजें।

सुदृढ़ व्यावसायिक दक्षता के लाभ

1. ***कार्य संतोष में वृद्धि***— जो पेशेवर अपनी भूमिकाओं में स्वयं को सक्षम अनुभव करते हैं वे अधिक कार्य संतोष और उपलब्धि की भावना अनुभव करते हैं।

2. ***संगठनात्मक सफलता***— जो कर्मचारी अपनी दक्षता बनाए रखते हैं और उसे सुदृढ़ करते हैं, वे अपने संगठनों की समग्र सफलता में योगदान करते हैं। उनका उन्नत प्रदर्शन अधिक उत्पादकता, नवाचार और प्रतिस्पर्धात्मकता को बढ़ा सकता है।

3. ***व्यक्तिगत विकास***— निरंतर व्यावसायिक विकास व्यक्तिगत विकास को प्रोत्साहित करता है, जिससे व्यक्ति अपनी पूर्ण क्षमता प्राप्त कर सकते हैं और अपने भविष्य के लक्ष्यों को साकार कर सकते हैं।

4. ***प्रतिष्ठा में वृद्धि***— दक्ष पेशेवर अक्सर अपने क्षेत्र में नेतृत्वकर्ता और विशेषज्ञ के रूप में पहचाने जाते हैं, जिससे उनकी व्यावसायिक प्रतिष्ठा और विश्वसनीयता में वृद्धि होती है।

5. ***लचीलापन***— जो पेशेवर अपने कौशलों का निरंतर विकास करते रहते हैं वे श्रम बाजार और आर्थिक उतार-चढ़ाव में होने वाले परिवर्तनों के प्रति अधिक लचीले होते हैं। वे नए अवसरों का लाभ उठाने के लिए अधिक तैयार रहते हैं।

व्यावसायिक दक्षता को बनाए रखना और उसे सुदृढ़ करना भविष्य के विकास के प्रति एक सक्रिय दृष्टिकोण है जो व्यक्तियों और संगठनों दोनों के लिए लाभकारी है। निरंतर अधिगम को अपनाकर, स्पष्ट लक्ष्य निर्धारित करके और व्यावहारिक अनुभव प्राप्त करके पेशेवर यह सुनिश्चित कर सकते हैं कि वे अपने क्षेत्रों में प्रभावी और प्रतिस्पर्धी बने रहें। व्यावसायिक विकास के प्रति प्रतिबद्धता न केवल व्यक्तिगत भविष्य की संभावनाओं को सुदृढ़ करती है, बल्कि संगठनात्मक सफलता, नवाचार और लचीलेपन को भी प्रोत्साहित करती है। निरंतर परिवर्तित होते कार्यस्थल में व्यावसायिक दक्षता की खोज दीर्घकालिक कैरियर सफलता और संतुष्टि प्राप्त करने की एक महत्वपूर्ण रणनीति है।

समग्र सफलता के लिए व्यक्तिगत और व्यावसायिक लक्ष्यों का संतुलन

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

व्यक्तिगत और व्यावसायिक लक्ष्यों के मध्य संतुलन स्थापित करना एक संतोषजनक और सफल जीवन का आधार है। व्यक्तिगत लक्ष्य व्यक्ति के आत्म-विकास, स्वास्थ्य, संबंधों और समग्र कल्याण से संबंधित होते हैं, जबकि व्यावसायिक लक्ष्य भविष्य की उपलब्धियों, कौशल विकास और कार्य प्रदर्शन से संबंधित होते हैं। इन दोनों क्षेत्रों के मध्य उचित संतुलन स्थापित करना दीर्घकालिक सुख और सफलता के लिए आवश्यक है। यह व्यक्तिगत और व्यावसायिक दोनों प्रकार के लक्ष्यों को निर्धारित करने और प्राप्त करने की रणनीतियों का अन्वेषण करता है तथा संतुलन और समन्वय के महत्व पर बल देता है।

व्यक्तिगत लक्ष्यों को समझना

व्यक्तिगत लक्ष्य वे आकांक्षाएं हैं जो आत्म-विकास और कल्याण पर केंद्रित होती हैं। इन लक्ष्यों में प्रायः स्वास्थ्य, शिक्षा, संबंध, रुचियां और व्यक्तिगत विकास जैसे— क्षेत्र सम्मिलित होते हैं।

व्यक्तिगत लक्ष्यों के उदाहरण निम्नलिखित हैं —

1. ***स्वास्थ्य और तंदुरूस्ती***— शारीरिक क्षमता के एक निश्चित स्तर को प्राप्त करना, संतुलित आहार बनाए रखना या नियमित व्यायाम दिनचर्या विकसित करना।
2. ***शिक्षा और अधिगम***— नया ज्ञान या कौशल प्राप्त करना, जैसे— नई भाषा सीखना, नई रुचि अपनाना या पाठ्यक्रमों में नामांकन करना।
3. ***संबंध***— परिवार और मित्रों के साथ मजबूत जुड़ाव स्थापित करना, संप्रेषण कौशल में सुधार करना या संबंधों को सुदृढ़ करने के लिए अधिक समय देना।
4. ***वित्तीय लक्ष्य***— सेवानिवृत्ति के लिए बचत करना, ऋण का भुगतान करना या घर खरीदने या परिवार प्रारंभ करने जैसी महत्वपूर्ण जीवन घटनाओं के लिए योजना बनाना।
5. ***व्यक्तिगत विकास***— आत्म-जागरूकता को सुदृढ़ करना, सजगता अभ्यास विकसित करना या चिंतन और व्यक्तिगत विकास के लिए समय निर्धारित करना।

व्यावसायिक लक्ष्यों को समझना

व्यावसायिक लक्ष्य कैरियर उन्नति और विकास पर केंद्रित होते हैं। इन लक्ष्यों में प्रायः कार्य प्रदर्शन में सुधार करना, नए कौशल प्राप्त करना, कैरियर के महत्वपूर्ण चरणों को प्राप्त करना और संगठन की सफलता में योगदान देना सम्मिलित होता है।

व्यावसायिक लक्ष्यों के उदाहरण निम्नलिखित हैं —

1. ***कैरियर उन्नति***— पदोन्नति प्राप्त करने का लक्ष्य रखना, नेतृत्व भूमिकाएं निभाना या संगठन के भीतर जिम्मेदारियों का विस्तार करना।
2. ***कौशल विकास***— नए प्रमाणपत्र प्राप्त करना, कार्यशालाओं में भाग लेना या अपने क्षेत्र से संबंधित नई प्रौद्योगिकियों में दक्षता प्राप्त करना।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

3. ***प्रदर्शन लक्ष्य***— उत्पादकता बढ़ाना, परियोजना परिणामों में सुधार करना या विशिष्ट प्रदर्शन मानकों को प्राप्त करना।
4. ***नेटवर्किंग***— व्यावसायिक संबंध स्थापित करना, उद्योग सम्मेलनों में भाग लेना या व्यावसायिक संघों से जुड़ना।
5. ***कार्य-जीवन संतुलन***— कार्य दायित्वों और व्यक्तिगत जीवन के मध्य स्वस्थ संतुलन सुनिश्चित करना ताकि अत्यधिक थकान से बचा जा सके और समग्र कल्याण बनाए रखा जा सके।

लक्ष्यों का निर्धारण और उन्हें प्राप्त करने की रणनीतियां

व्यक्तिगत और व्यावसायिक लक्ष्यों के मध्य संतुलन प्राप्त करने के लिए सावधानीपूर्वक योजना, समय प्रबंधन और निरंतर सुधार के लिए प्रतिबद्धता की आवश्यकता होती है। इन लक्ष्यों को प्रभावी रूप से निर्धारित करने और प्राप्त करने में सहायता करने के लिए निम्नलिखित रणनीतियां दी जा रही हैं —

1. ***स्मार्ट लक्ष्य***— सुनिश्चित करें कि आपके लक्ष्य विशिष्ट, मापनीय, प्राप्त करने योग्य, प्रासंगिक और समयबद्ध हों। यह ढांचा स्पष्ट और क्रियान्वित करने योग्य लक्ष्यों के निर्माण में सहायता करता है।
2. ***प्राथमिकता निर्धारण***— व्यक्तिगत और व्यावसायिक दोनों क्षेत्रों में सबसे महत्वपूर्ण लक्ष्यों की पहचान करें। उन लक्ष्यों पर ध्यान केंद्रित करें जिनका आपके जीवन और भविष्य (कैरियर) पर सबसे अधिक प्रभाव पड़ेगा।
3. ***एकीकरण***— व्यक्तिगत और व्यावसायिक लक्ष्यों को एकीकृत करने के तरीके खोजें। उदाहरण के लिए, जिस विषय के प्रति आपकी रुचि है उसमें प्रमाणन प्राप्त करना व्यावसायिक लक्ष्य भी हो सकता है और व्यक्तिगत रुचि की पूर्ति भी करता है।
4. ***समय प्रबंधन***— व्यक्तिगत और व्यावसायिक गतिविधियों के मध्य समय का प्रभावी आवंटन करें। कैलेंडर, कार्य सूची और समय विभाजन तकनीक जैसे— साधनों का उपयोग करके अपने कार्यक्रम का प्रभावी प्रबंधन करें।

लक्ष्यों और उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए व्यक्ति की शक्तियों और कमजोरियों की संतुलित समझ आवश्यक होती है। स्पष्ट दृष्टि और आत्म अनुशासन जैसी शक्तियां सफलता के लिए मजबूत आधार प्रदान करती हैं। स्पष्ट दृष्टि लक्ष्य को परिभाषित करने में सहायता करती है, जबकि आत्म अनुशासन चुनौतीपूर्ण परिस्थितियों में भी निरंतर प्रयास सुनिश्चित करता है। समय प्रबंधन एक अन्य महत्वपूर्ण शक्ति है, जो कार्यों की प्राथमिकता निर्धारित करने में सहायता करता है। समस्या समाधान कौशल व्यक्तियों या टीमों को बाधाओं का सामना करने में सक्षम बनाते हैं, जबकि अनुकूलनशीलता आवश्यक होने पर परिवर्तन करने में सहायता करती है। संप्रेषण भी एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है, जो समूह के सदस्यों को उद्देश्यों के साथ समन्वित करता है और सहयोग तथा स्पष्टता को बढ़ावा देता है।

हालांकि, टालमटोल और गुणवत्ताहीन समय प्रबंधन जैसी कमजोरियां प्रगति को गंभीर रूप से प्रभावित कर सकती हैं। टालमटोल के कारण कार्य जल्दबाजी में किए जाते हैं, समय सीमाएं चूक जाती हैं और परिणामों की गुणवत्ता कम हो जाती है। ध्यान की कमी प्रयासों को विभाजित कर देती है और मुख्य उद्देश्यों से ध्यान भटका देती है। इसके अतिरिक्त, असफलता का भय अक्सर आवश्यक जोखिम लेने या निर्णायक कदम उठाने से रोकता है। दूसरी ओर, अत्यधिक आत्मविश्वास अवास्तविक लक्ष्य निर्धारित करने या चुनौतियों को कम आंकने का कारण बन सकता है, जिससे असफलता की आशंका बढ़ जाती है।

अन्य कमजोरियों में रूढ़िवादी सोच और लचीलेपन की कमी भी सम्मिलित हैं, जो आवश्यक सुधारात्मक कदम उठाने में बाधा बनती हैं। अव्यवस्था भ्रम और समय सीमा चूकने का कारण बन सकती है, जबकि अत्यधिक कार्यभार के कारण उत्पन्न थकान उत्पादकता को कम कर देती है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सफल होने के लिए व्यक्तियों को अपनी शक्तियों जैसे रणनीतिक योजना और समस्या समाधान का उपयोग करना चाहिए और अपनी कमजोरियों को कम करने का प्रयास करना चाहिए। सीमाओं को पहचानना और सुधार के लिए प्रयास करना, चाहे वह बेहतर समय प्रबंधन हो या स्पष्ट संप्रेषण, लक्ष्यों को प्रभावी रूप से प्राप्त करने के लिए सही दिशा में बने रहने के लिए आवश्यक है।

लक्ष्यों और उद्देश्यों को पूरा करने की क्षमता

लक्ष्यों और उद्देश्यों को पूरा करने की क्षमता कई महत्वपूर्ण कारकों पर निर्भर करती है, जिनमें व्यक्तिगत शक्तियां, संसाधन, योजना और अनुकूलनशीलता सम्मिलित हैं। उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए व्यक्तिगत प्रयास, समूह सहयोग और रणनीतिक सोच का संयोजन आवश्यक होता है। इस क्षमता में योगदान देने वाले कारकों का विवरण निम्नलिखित है —

1. ***लक्ष्यों की स्पष्टता और यथार्थता***— जितने अधिक स्पष्ट और यथार्थ लक्ष्य होते हैं, उतना ही उनके लिए क्रियान्वित करने योग्य कदम विकसित करना आसान होता है। स्मार्ट लक्ष्यों का निर्धारण यह सुनिश्चित करता है कि वे स्पष्ट और व्यावहारिक हों।
2. ***संसाधनों की उपलब्धता***— उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए पर्याप्त संसाधनों की आवश्यकता होती है, जिनमें समय, कौशल, वित्त और प्रौद्योगिकी सम्मिलित हैं। पर्याप्त संसाधन व्यक्तियों और समूहों को अनावश्यक विलंब या व्यवधान के बिना गुणवत्तापूर्ण परिणाम प्रदान करने में सक्षम बनाते हैं।
3. ***समय प्रबंधन और योजना***— समय का उचित प्रबंधन कार्यभार को संतुलित करने और समय सीमा को पूरा करने के लिए आवश्यक है। लक्ष्यों को छोटे और प्रबंधनीय कार्यों में विभाजित करने की क्षमता निरंतर प्रगति सुनिश्चित करती है। गैंट चार्ट, परियोजना प्रबंधन सॉफ्टवेयर और समय निगरानी अनुप्रयोग जैसे साधन योजना बनाने और प्रगति की निगरानी करने में सहायता करते हैं।
4. ***कौशल और दक्षता***— कार्य को सफलतापूर्वक पूरा करने के लिए आवश्यक कौशल होना अत्यंत महत्वपूर्ण है। कौशल विकास और प्रशिक्षण व्यक्तिगत तथा समूह दोनों की क्षमता को बढ़ाते हैं, जिससे लक्ष्यों की प्राप्ति अधिक तीव्र और प्रभावी ढंग से संभव होती है।
5. ***अनुकूलनशीलता और समस्या समाधान***— चुनौतियां और अप्रत्याशित परिस्थितियां अनिवार्य होती हैं। परिस्थितियों के अनुसार अनुकूलन करने, प्राथमिकताओं को पुनः निर्धारित करने और रचनात्मक ढंग से समस्याओं का समाधान करने की क्षमता व्यक्तियों और समूहों को कठिन परिस्थितियों के पश्चात लक्ष्य की दिशा में आगे बढ़ने में सहायता करती है।
6. ***प्रेरणा और प्रतिबद्धता***— निरंतर प्रेरणा लक्ष्यों की प्राप्ति के पीछे एक प्रमुख प्रेरक शक्ति होती है। जब व्यक्ति उद्देश्य के प्रति उत्साही और प्रतिबद्ध होते हैं, तो वे चुनौतियों के बावजूद प्रयास जारी रखने की अधिक संभावना रखते हैं।

सार रूप में, स्पष्ट उद्देश्यों, सुदृढ़ योजना, पर्याप्त संसाधनों और व्यक्तिगत प्रेरणा का संयोजन लक्ष्यों और उद्देश्यों को प्रभावी रूप से प्राप्त करने की क्षमता को बढ़ाता है।

लक्ष्यों और उद्देश्यों के संदर्भ में शक्तियां और कमजोरियां

शक्तियां

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

1. ***स्पष्ट दृष्टि***— उद्देश्य या दृष्टि की स्पष्ट समझ व्यक्तियों और संगठनों को परिणामदायक लक्ष्य और उद्देश्य निर्धारित करने में सहायता करती है। जब अंतिम लक्ष्य स्पष्ट होता है, तो उसे प्राप्त करने के लिए आवश्यक चरणों का निर्धारित करना आसान हो जाता है, जिससे केंद्रित प्रयास और निर्णय लेने में सहायता मिलती है।
2. ***आत्म अनुशासन***— ध्यान भंग होने या चुनौतियां उत्पन्न होने पर भी लक्ष्य के प्रति प्रतिबद्ध बने रहने की क्षमता एक महत्वपूर्ण शक्ति है। आत्म अनुशासन प्रयासों में निरंतरता सुनिश्चित करता है, जिससे निर्धारित समय सीमा के भीतर लक्ष्य प्राप्त होने की संभावना बढ़ जाती है।
3. ***समय प्रबंधन कौशल***— प्रभावी समय प्रबंधन उपलब्ध संसाधनों का सर्वोत्तम उपयोग करने में सहायता करता है। जो व्यक्ति अपने समय का सही प्रबंधन करते हैं, वे विभिन्न उद्देश्यों पर कार्य करने के लिए समय का उचित आवंटन कर सकते हैं, जिससे वे सही दिशा में बने रहते हैं और थकान से बचते हैं।
4. ***मजबूत समस्या समाधान कौशल***— जिन व्यक्तियों और समूहों के पास मजबूत समस्या समाधान कौशल होते हैं, वे लक्ष्यों की प्राप्ति में उत्पन्न होने वाली बाधाओं का प्रभावी ढंग से सामना कर सकते हैं। यह लचीलापन सुनिश्चित करता है कि कठिनाइयों के कारण प्रगति बाधित न हो।
5. ***अनुकूलनशीलता***— बदलती परिस्थितियों के अनुसार लक्ष्यों और उद्देश्यों में आवश्यक परिवर्तन करने की क्षमता अत्यंत महत्वपूर्ण है। अंतिम परिणाम के प्रति प्रतिबद्ध रहते हुए लक्ष्य तक पहुंचने के मार्ग को सुधारने की महत्वपूर्ण शक्ति है।
6. ***संसाधनशीलता***— उपलब्ध संसाधनों का प्रभावी उपयोग करने की क्षमता, चाहे वे लोग हों, उपकरण हों या सामग्री, लक्ष्यों की प्राप्ति में अत्यंत सहायक होती है। संसाधनशीलता सीमाओं को पार करने और उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए रचनात्मक उपाय खोजने में सहायता करती है।
7. ***मजबूत संप्रेषण कौशल***— स्पष्ट संप्रेषण यह सुनिश्चित करता है कि लक्ष्य प्राप्त करने में सम्मिलित सभी व्यक्ति अपनी भूमिका और अपने प्रयासों के महत्व को समझें। यह सहयोग को भी प्रोत्साहित करता है, जो साझा उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए आवश्यक है।
8. ***लचीलापन और धैर्य***— कठिनाइयों से उबरने की क्षमता दीर्घकालिक लक्ष्य प्राप्ति के लिए आवश्यक है। यह सुनिश्चित करता है कि विपरीत परिस्थितियों में भी व्यक्ति या समूह अपने उद्देश्यों की दिशा में कार्य जारी रख सके।
9. ***प्रेरणा और उत्साह***— सकारात्मक और प्रेरित दृष्टिकोण व्यक्तियों को कठिन परिस्थितियों में भी प्रयास जारी रखने के लिए प्रेरित करता है। लक्ष्य के प्रति उत्साह प्रतिबद्धता को बढ़ाता है और चुनौतीपूर्ण समय में ऊर्जा बनाए रखता है।
10. ***रणनीतिक योजना***— दीर्घकालिक लक्ष्यों को छोटे और प्रबंधनीय अल्पकालिक उद्देश्यों में विभाजित करने की क्षमता सफलता का स्पष्ट मार्ग प्रदान करती है। रणनीतिक योजना कौशल रखने वाले व्यक्ति प्रत्येक चरण पर ध्यान केंद्रित करते हुए समग्र लक्ष्य को ध्यान में रखते हैं।

कमजोरियां

1. ***ध्यान की कमी***— स्पष्ट ध्यान के बिना लक्ष्य खंडित या अस्पष्ट हो सकते हैं, जिससे सही दिशा में बने रहना कठिन हो जाता है। ध्यान की कमी से प्रयास बिखर जाते हैं और समय तथा संसाधनों का उपयोग अप्रभावी हो जाता है, जिससे उद्देश्यों की प्राप्ति में विलंब होता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

2. ***टालमटोल***— महत्वपूर्ण कार्यों को टालने से बाधाएं उत्पन्न हो सकती हैं और तनाव बढ़ सकता है, क्योंकि समय सीमा निकट आ जाती है जबकि पर्याप्त प्रगति नहीं हो पाती। टालमटोल अंतिम समय की जल्दबाजी उत्पन्न करता है जिससे कार्य और परिणामों की गुणवत्ता प्रभावित होती है।

3. ***असंगत प्रयास***— उद्देश्यों की दिशा में निरंतर कार्य न करना एक प्रमुख कमजोरी है। अनियमित प्रयास धीमी प्रगति का कारण बनते हैं और विशेष रूप से महत्वपूर्ण क्षणों पर प्रेरणा कम होने पर लक्ष्य को छोड़ देने की स्थिति भी उत्पन्न करते हैं।

4. ***समय प्रबंधन की कमजोरी***— कार्यों को प्राथमिकता देने या महत्वपूर्ण उद्देश्यों के लिए पर्याप्त समय निर्धारित करने में असमर्थता समय सीमा चूकने का कारण बन सकती है। कमजोर समय प्रबंधन लक्ष्यों को प्रभावी ढंग से प्राप्त करना कठिन बना देता है और इससे समूह के सदस्यों या व्यक्तियों पर अत्यधिक दबाव भी उत्पन्न हो सकता है।

5. ***असफलता का भय***— असफलता का भय लोगों को आवश्यक जोखिम लेने या महत्वपूर्ण निर्णय लेने से रोक सकता है। यह भय कार्यवाही में विलंब उत्पन्न करती है और अक्सर अवसरों के छूट जाने या आधे-अधूरे प्रयासों का कारण बनती है।

6. ***अतिआत्मविश्वास***— यद्यपि आत्मविश्वास सामान्यतः एक शक्ति है, लेकिन अतिआत्मविश्वास अवास्तविक लक्ष्यों के निर्धारण या सामने आने वाली चुनौतियों को कम आंकने का कारण बन सकता है। इससे ऐसे योजनाएं बन सकती हैं जिनमें महत्वपूर्ण विवरणों की उपेक्षा हो जाती है और परिणामस्वरूप असफलता हो सकती है।

7. ***कठोर सोच***— परिवर्तन के प्रति अरूचि या विरोध व्यक्तियों या समूह को आवश्यकता पड़ने पर अपने लक्ष्यों या कार्य पद्धतियों में परिवर्तन करने से रोक सकता है। यह सोच निराशा उत्पन्न कर सकती है और ऐसे मार्गों पर समय और संसाधनों की हानि कर सकती है जो अब उपयुक्त नहीं रह गए हों।

8. ***कमजोर संप्रेषण***— समूह के सदस्यों या विभागों के मध्य गलत संप्रेषण या स्पष्टता की कमी भ्रम और असंगत उद्देश्यों का कारण बन सकती है। कमजोर संप्रेषण सहयोग को बाधित करता है और साझा लक्ष्यों की प्राप्ति की गति को धीमा कर देता है।

9. ***संसाधनों की कमी***— पर्याप्त संसाधनों का अभाव, चाहे वह समय हो, बजट हो या जनशक्ति, एक महत्वपूर्ण कमजोरी हो सकता है। अपर्याप्त संसाधन लक्ष्यों को प्रभावी रूप से आगे बढ़ाना कठिन बना देते हैं, जिससे प्रगति में विलंब या अधूरे उद्देश्य उत्पन्न हो सकते हैं।

10. ***अत्यधिक थकान***— अत्यधिक कार्य करना या पर्याप्त विश्राम के बिना अधिक प्रयास करना थकान की स्थिति उत्पन्न कर सकता है। यह स्थिति उत्पादकता, प्रेरणा और सृजनात्मकता को कम कर देती है, जिससे उद्देश्यों की दिशा में प्रगति धीमी हो जाती है और कभी-कभी लक्ष्य को पूरी तरह छोड़ देने की स्थिति भी उत्पन्न हो सकती है।

11. ***उत्तरदायित्व की कमी***— जब जिम्मेदारी की स्पष्ट सोच नहीं होती है, तो कार्य प्रायः अधूरे रह जाते हैं या ठीक से पूरे नहीं किए जाते। उत्तरदायित्व के अभाव में व्यक्ति या समूह अक्सर लक्ष्यों को पूर्ण करने के लिए आवश्यक प्रेरणा से वंचित रहते हैं।

12. ***अव्यवस्था***— अव्यवस्थित व्यक्ति या समूह समय सीमाओं और कार्यों पर नियंत्रण बनाए रखने में कठिनाई अनुभव करते हैं, जिससे अवसर चूक जाते हैं और लक्ष्यों की समय पर प्राप्ति नहीं हो पाती।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

13. ***अपर्याप्त योजना***— उचित योजना के अभाव में अप्रत्याशित चुनौतियों के उत्पन्न होने पर भ्रम और विलंब उत्पन्न हो सकता है। उचित योजना के अभाव में लक्ष्य अत्यधिक कठिन प्रतीत हो सकते हैं और उद्देश्यों को प्रभावी ढंग से प्राप्त करना कठिन हो जाता है।

14. ***कम प्रेरणा***— यदि लक्ष्य प्रेरणादायक नहीं होता, तो व्यक्ति अपने सर्वोत्तम प्रयास नहीं कर पाते। धीमी प्रगति, उत्साह की कमी और कभी-कभी लक्ष्य को पूरी तरह छोड़ देने की स्थिति उत्पन्न कर सकती है।

15. ***कार्य सौंपने में असमर्थता***— दूसरों को कार्य सौंपे बिना सब कुछ स्वयं करने का प्रयास प्रगति को धीमा कर सकता है और व्यक्ति को अत्यधिक दबाव में डाल सकता है। प्रभावी कार्य-वितरण समूह के मध्य प्रयासों को बांटने में सहायता करता है, जिससे कार्य अधिक प्रभावी ढंग से पूरे किए जा सकते हैं।

स्पष्ट दृष्टि, आत्म-अनुशासन और समस्या समाधान कौशल जैसी शक्तियां लक्ष्यों को प्रभावी रूप से प्राप्त करने में सहायता करती हैं। समय प्रबंधन, अनुकूलनशीलता और प्रभावी संप्रेषण कार्यों को सही दिशा में बनाए रखने के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण होते हैं। रणनीतिक योजना और संसाधनशीलता लक्ष्यों को क्रियान्वयन योग्य चरणों में विभाजित करने में सहायता करती है, जिससे निरंतर प्रगति सुनिश्चित होती है।

टालमटोल, गुणवत्ताहीन समय प्रबंधन और ध्यान की कमी जैसी कमजोरियां लक्ष्य प्राप्ति में बाधा उत्पन्न करती हैं। असफलता का भय और अतिआत्मविश्वास झिझक या अवास्तविक अपेक्षाओं का कारण बन सकते हैं। अत्यधिक थकान, रूढ़िवादी सोच और अव्यवस्था भी प्रगति में विलंब उत्पन्न कर सकते हैं। इन कमजोरियों को पहचानना और उनमें सुधार करना सफलता लिए अत्यंत आवश्यक है।

लक्ष्यों और उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए व्यक्ति की शक्तियों और कमजोरियों की संतुलित समझ आवश्यक होती है। स्पष्ट दृष्टि और आत्म-अनुशासन जैसी शक्तियां सफलता के लिए मजबूत आधार प्रदान करती हैं। स्पष्ट दृष्टि लक्ष्य की दिशा निर्धारित करती है, जबकि आत्म-अनुशासन चुनौतीपूर्ण परिस्थितियों में भी निरंतर प्रयास सुनिश्चित करता है। समय प्रबंधन भी एक महत्वपूर्ण शक्ति है, जो कार्यों को प्राथमिकता देने और अनावश्यक उनझनों को कम करने में सहायता करता है। सुदृढ़ समस्या समाधान कौशल व्यक्तियों या समूहों को बाधाओं से निपटने में सक्षम बनाते हैं, जबकि अनुकूलनशीलता आवश्यक होने पर परिवर्तन करने में सहायता करती है। संप्रेषण समूह के सदस्यों को उद्देश्यों के साथ समन्वित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है और सहयोग तथा स्पष्टता को प्रोत्साहित करता है।

हालाँकि, टालमटोल और कमजोर समय प्रबंधन जैसी कमजोरियां प्रगति को गंभीर रूप से प्रभावित कर सकती हैं। टालमटोल के कारण जल्दबाजी में किया गया कार्य, समय सीमा का चूकना और निम्न गुणवत्ता के परिणाम उत्पन्न हो सकते हैं। ध्यान की कमी प्रयासों को बिखेर देती है और मुख्य उद्देश्यों से ध्यान भटका देती है। इसके अतिरिक्त असफलता का भय व्यक्तियों को आवश्यक जोखिम लेने या निर्णायक कदम उठाने से रोक सकता है, जिससे लक्ष्य तक पहुंचने की प्रक्रिया धीमी हो जाती है। दूसरी ओर अतिआत्मविश्वास अवास्तविक लक्ष्यों के निर्धारण या चुनौतियों को कम आंकने का कारण बन सकता है, जिससे असफलता की आशंका बढ़ जाती है।

अन्य कमजोरियों में रूढ़िवादी सोच और अनम्यता भी सम्मिलित हैं, जो दिशा सुधार को रोक सकती हैं। अव्यवस्था भ्रम और समय सीमा के चूकने का कारण बनती है, जबकि अत्यधिक कार्य से उत्पन्न थकान उत्पादकता और प्रेरणा को कम करती है।

सफलता प्राप्त करने के लिए व्यक्तियों को अपनी शक्तियों, जैसे— रणनीतिक योजना और समस्या समाधान कौशल का प्रभावी उपयोग करना चाहिए तथा अपनी कमजोरियों को कम करने के लिए प्रयास करना चाहिए। अपनी सीमाओं को पहचानना और उनमें सुधार

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

करना, चाहे वह उचित समय प्रबंधन के माध्यम से हो या अधिक स्पष्ट संप्रेषण के माध्यम से, लक्ष्यों की प्रभावी प्राप्ति के लिए अत्यंत आवश्यक है।

1. ***लक्ष्यों की स्पष्टता और यथार्थता***— लक्ष्य जितने अधिक स्पष्ट और यथार्थवादी होते हैं, उतना ही उनके लिए क्रियान्वित किए जा सकने वाले प्रयास विकसित करना आसान होता है। स्मार्ट लक्ष्यों (स्पेसिफिक, मेजेरेबल, अचीवेबल, रिलिवेंट और टाइम-बाउंड) को निर्धारित करने से यह सुनिश्चित होता है कि वे स्पष्ट और व्यावहारिक दोनों हों।
2. ***संसाधनों की उपलब्धता***— उद्देश्यों की पूर्ति के लिए प्रायः पर्याप्त संसाधनों की आवश्यकता होती है, जिनमें समय, कौशल, वित्त और प्रौद्योगिकी सम्मिलित हैं। पर्याप्त संसाधन व्यक्तियों और समूहों को अनावश्यक विलंब या उलझन के बिना गुणवत्तापूर्ण परिणाम प्रदान करने पर ध्यान केंद्रित करने में सक्षम बनाते हैं।
3. ***समय प्रबंधन और योजना***— कार्यभार को संतुलित करने और समय सीमा का पालन करने के लिए प्रभावी समय प्रबंधन अत्यंत महत्वपूर्ण है। लक्ष्यों को छोटे और प्रबंधनीय कार्यों में विभाजित करने की क्षमता निरंतर प्रगति सुनिश्चित करती है। गैंट चार्ट, परियोजना प्रबंधन सॉफ्टवेयर और समय ट्रैकिंग एप जैसे उपकरण योजना बनाने और प्रगति की निगरानी करने में सहायता करते हैं।
4. ***कौशल और दक्षता***— कार्य करने के लिए आवश्यक कौशल का होना उद्देश्यों की पूर्ति में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। कौशल विकास और प्रशिक्षण व्यक्तिगत तथा समूह दोनों की क्षमता को सुदृढ़ करते हैं, जिससे लक्ष्यों की प्राप्ति अधिक तीव्र और प्रभावी ढंग से संभव होती है।
5. ***अनुकूलनशीलता और समस्या समाधान***— चुनौतियां और अप्रत्याशित परिस्थितियां अपरिहार्य होती हैं। परिस्थितियों के अनुसार स्वयं को अनुकूलित करने, प्राथमिकताओं को पुनः निर्धारित करने और रचनात्मक ढंग से समस्याओं का समाधान करने की क्षमता व्यक्तियों और समूहों को बाधाओं के बावजूद लक्ष्य की दिशा में आगे बढ़ते रहने में सहायता करती है।
6. ***प्रेरणा और प्रतिबद्धता***— निरंतर प्रेरणा लक्ष्यों की प्राप्ति के पीछे एक प्रमुख प्रेरक शक्ति होती है। जब व्यक्ति उद्देश्य के प्रति उत्साही और प्रतिबद्ध होते हैं, तो वे चुनौतियों के बावजूद निरंतर प्रयास करते रहते हैं।

संक्षेप में, स्पष्ट उद्देश्यों, सुदृढ़ योजना, पर्याप्त संसाधनों और व्यक्तिगत प्रेरणा का संयोजन लक्ष्यों और उद्देश्यों को प्रभावी ढंग से प्राप्त करने की क्षमता को सुदृढ़ बनाता है।

वांछित मानकों के अनुसार भूमिका निभाने के लिए व्यक्तिगत विकास की आवश्यकता

व्यावसायिक संदर्भ में भूमिका में दक्षता प्राप्त करने के लिए वांछित मानकों को पूर्ण करने हेतु निरंतर व्यक्तिगत विकास आवश्यक होता है। व्यक्तिगत विकास में उन कौशलों, ज्ञान और व्यवहारों की पहचान करना तथा उन्हें विकसित करना सम्मिलित है जो प्रभावी कार्य निष्पादन के लिए आवश्यक होते हैं। यह प्रक्रिया आत्म मूल्यांकन से प्रारंभ होती है। अर्थात कार्य की आवश्यकताओं के संदर्भ में अपनी शक्तियों और कमजोरियों को समझना।

व्यावसायिक मानकों को पूर्ण करने के लिए कर्मचारियों को उद्योग की प्रवृत्तियों और विकसित होती प्रौद्योगिकियों से अद्यतन रहना चाहिए। कौशल विकास अत्यंत आवश्यक है, चाहे वह औपचारिक शिक्षा, प्रमाणन या कार्यस्थल प्रशिक्षण के माध्यम से हो। उदाहरण

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

के लिए, नए सॉफ्टवेयर उपकरणों का अधिगम करना, संप्रेषण कौशल में सुधार करना या समय प्रबंधन तकनीकों में दक्षता प्राप्त करना किसी भी भूमिका में सक्षम बने रहने के लिए महत्वपूर्ण है।

इसके अतिरिक्त, पर्यवेक्षकों और सहकर्मियों से प्राप्त प्रतिपुष्टि सुधार के आवश्यक क्षेत्रों की पहचान करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। नियमित कार्य निष्पादन समीक्षा वर्तमान प्रदर्शन और वांछित मानकों के मध्य के अंतर को स्पष्ट करती है और व्यक्तियों को विकास के विशिष्ट क्षेत्रों पर ध्यान केंद्रित करने का मार्गदर्शन प्रदान करती है।

तकनीकी कौशलों के साथ-साथ भावनात्मक बुद्धिमत्ता, अनुकूलनशीलता और समूह कार्य जैसे सॉफ्ट कौशलों का विकास भी अत्यंत महत्वपूर्ण है, जैसे— कार्यस्थल अधिक गतिशील होते जा रहे हैं, सहयोग करने और परिवर्तन के प्रति अनुकूल प्रतिक्रिया देने की क्षमता का महत्व भी बढ़ रहा है।

अंततः, व्यावसायिक नेटवर्क बनाए रखना और मार्गदर्शन प्राप्त करना विकास को प्रोत्साहित करने वाले महत्वपूर्ण उपाय हैं। व्यक्तिगत विकास के प्रति सजग दृष्टिकोण यह सुनिश्चित करता है कि व्यक्ति वर्तमान और भविष्य दोनों प्रकार की व्यावसायिक आवश्यकताओं को पूरा करने में सक्षम और प्रतिस्पर्धी बने रहें, जिससे वे अपनी भूमिका का निर्वहन उच्चतम मानकों के अनुसार कर सकें।

व्यावसायिक क्षमताओं को सुदृढ़ करने के लिए व्यावसायिक विकास योजना

व्यावसायिक विकास योजना अपनी क्षमताओं को सुदृढ़ करने और कैरियर विकास प्राप्त करने का एक संरचित दृष्टिकोण है। यह आत्म मूल्यांकन से प्रारंभ होती है, जिसमें वर्तमान कौशलों, शक्तियों और सुधार के क्षेत्रों की पहचान की जाती है। यह मूल्यांकन व्यक्तिगत कैरियर लक्ष्यों और वांछित भूमिका के लिए आवश्यक दक्षताओं दोनों के अनुरूप होना चाहिए।

व्यावसायिक विकास योजना के चरण —

1. ***स्पष्ट उद्देश्य निर्धारित करें***— विशिष्ट, मापनीय, प्राप्त करने योग्य, प्रासंगिक और समयबद्ध (स्मार्ट) लक्ष्यों को परिभाषित करें। उदाहरण के लिए, किसी नए सॉफ्टवेयर में दक्षता प्राप्त करना, नेतृत्व कौशल में सुधार करना या किसी व्यावसायिक प्रमाणपत्र को प्राप्त करना।
2. ***कौशल अंतर की पहचान करें***— कैरियर आकांक्षाओं और कार्य आवश्यकताओं के आधार पर उन कौशलों या ज्ञान क्षेत्रों की पहचान करें जिनमें सुधार की आवश्यकता है। इसमें तकनीकी कौशल, जैसे— डेटा विश्लेषण सीखना, या सॉफ्ट कौशल जैसे संप्रेषण या परियोजना प्रबंधन सम्मिलित हो सकते हैं।
3. ***अधिगम रणनीति तैयार करें***— यह निर्धारित करें कि इन कौशलों को कैसे प्राप्त किया जाएगा। औपचारिक शिक्षा, ऑनलाइन पाठ्यक्रम, कार्यशालाओं या कार्यस्थल प्रशिक्षण के माध्यम से। इसमें समय सीमा और आवश्यक संसाधनों को भी सम्मिलित करें, जैसे— नेतृत्व पाठ्यक्रम में नामांकन या उद्योग सम्मेलनों में भाग लेना।
4. ***प्रतिपुष्टि और मार्गदर्शन प्राप्त करें***— पर्यवेक्षकों और सहकर्मियों से नियमित प्रतिपुष्टि प्रगति की निगरानी में सहायता करती है। मार्गदर्शन विकास की प्रक्रिया को तीव्र बनाने के लिए उपयोगी सुझाव और अनुभव प्रदान कर सकता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

5. ***प्रगति का अनुश्रवण करें***— निर्धारित लक्ष्यों के आधार पर अपने विकास का नियमित मूल्यांकन करें और आवश्यकता होने पर योजना में संशोधन करते रहें ताकि आप लक्ष्य की दिशा में आगे बढ़ते रहें।

लक्ष्यों की प्राप्ति का समर्थन करने के लिए निर्मित व्यावसायिक अभ्यास योजना

व्यावसायिक अभ्यास योजना का उद्देश्य संरचित कार्यों के माध्यम से कैरियर लक्ष्यों की प्राप्ति का समर्थन करना होता है। यह लक्ष्य निर्धारण से आरंभ होती है, जिसमें दीर्घकालिक आकांक्षाओं के अनुरूप विशिष्ट और मापने योग्य उद्देश्यों की पहचान की जाती है। इस योजना में निरंतर अधिगम सम्मिलित होता है, जैसे— प्रासंगिक पाठ्यक्रमों में नामांकन करना, कार्यशालाओं में भाग लेना या प्रमाण पत्र प्राप्त करना ताकि कौशलों को विकसित किया जा सके। ज्ञान साझा करने और मार्गदर्शन के अवसर प्राप्त करने के लिए क्षेत्र के पेशेवरों के साथ संपर्क स्थापित करने को प्रोत्साहित किया जाता है। नियमित स्व-मूल्यांकन प्रगति का आकलन करने और आवश्यकता के अनुसार रणनीतियों में सुधार करने में सहायता करता है। इसके अतिरिक्त, सहकर्मियों और पर्यवेक्षकों से प्रतिपुष्टि प्राप्त करना सुधार को प्रोत्साहित करता है। इस योजना का पालन करके व्यक्ति विकास एक बहुआयामी प्रक्रिया है जिसमें वृद्धि और सुधार के विभिन्न आयाम सम्मिलित होते हैं। चाहे वह व्यक्तिगत, व्यावसायिक, आर्थिक या सामाजिक स्तर पर हो, विकास में लक्ष्य निर्धारित करना, कौशल अर्जित करना और बेहतर जीवन गुणवत्ता तथा उन्नत क्षमताओं की प्राप्ति की दिशा में निरंतर प्रगति करना सम्मिलित होता है।

निरंतर अधिगम का समर्थन करने के लिए विकास के अवसर व्यक्तियों को उनके व्यावसायिक मार्ग को प्रभावी रूप से संचालित करने और निर्धारित लक्ष्यों की प्राप्ति में सहायता प्रदान करते हैं।

विकास से आशय वृद्धि, प्रगति या परिवर्तन की उस प्रक्रिया से है जो विभिन्न संदर्भों में घटित होती है, जैसे— व्यक्तिगत, व्यावसायिक, आर्थिक और सामाजिक क्षेत्रों में।

विभिन्न क्षेत्रों में विकास की अवधारणा को निम्न प्रकार समझा जा सकता है —

1. ***व्यक्तिगत विकास***— व्यक्तिगत विकास से तात्पर्य कौशल, ज्ञान और भावनात्मक बुद्धिमत्ता जैसे क्षेत्रों में स्वयं के निरंतर सुधार से है। इसमें निम्नलिखित सम्मिलित हो सकते हैं —
   - ***स्व-मूल्यांकन***— व्यक्तिगत शक्तियों और कमजोरियों का मूल्यांकन करना।
   - ***लक्ष्य निर्धारण***— सुधार के लिए विशिष्ट और मापने योग्य लक्ष्यों का निर्धारण करना।
   - ***कौशल अर्जन***— शिक्षा, प्रशिक्षण या अभ्यास के माध्यम से नए कौशल सीखना या वर्तमान कौशलों को विकसित करना।
   - ***भावनात्मक विकास***— धैर्य, आत्म-जागरूकता और पारस्परिक कौशलों का विकास करना।
2. ***व्यावसायिक विकास***— व्यावसायिक विकास कैरियर से संबंधित कौशलों और क्षमताओं को विकसित करने पर केंद्रित होता है। इसमें सामान्यतः निम्नलिखित सम्मिलित होते हैं —
   - ***निरंतर शिक्षा***— अपने क्षेत्र में अद्यतन बने रहने के लिए आगे की शिक्षा या प्रमाणपत्र प्राप्त करना।
   - ***कार्यशालाएं और संगोष्ठियां***— नए ज्ञान प्राप्त करने और सहकर्मियों के साथ संपर्क स्थापित करने के लिए कार्यक्रमों में भाग लेना।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

- ***मार्गदर्शन***— कैरियर विकास को प्रोत्साहित करने के लिए अनुभवी पेशेवरों से मार्गदर्शन प्राप्त करना।
- ***प्रतिपुष्टि और मूल्यांकन***— नियमित रूप से प्रदर्शन का आकलन करना और नए उद्देश्यों का निर्धारण करना।

3. ***आर्थिक विकास***— आर्थिक विकास उस प्रक्रिया को संदर्भित करता है जिसके माध्यम से कोई राष्ट्र या क्षेत्र अपने नागरिकों के आर्थिक, राजनीतिक और सामाजिक कल्याण में सुधार करता है।

   इसके प्रमुख पक्ष निम्नलिखित हैं —

   - ***आधारभूत संरचना में सुधार***— आर्थिक गतिविधियों को प्रोत्साहित करने के लिए परिवहन, संचार और उपयोगिताओं का विकास करना।
   - ***रोजगार सृजन***— उद्यमिता को प्रोत्साहित करना और निवेश आकर्षित करना जिससे रोजगार के अवसर उपलब्ध हो सके।
   - ***स्थिरता***— आर्थिक विकास को पर्यावरण संरक्षण और सामाजिक समानता के साथ संतुलित रखना।

4. ***सामाजिक विकास***— सामाजिक विकास का उद्देश्य समाज में व्यक्तियों के जीवन स्तर और कल्याण में सुधार करना है।

   इसमें निम्नलिखित बिंदु हो सकते हैं —

   - ***सामुदायिक सहभागिता***— सामुदायिक सेवा और स्थानीय पहलों में भागीदारी को प्रोत्साहित करना।
   - ***शिक्षा और स्वास्थ्य***— सभी नागरिकों के लिए गुणवत्तापूर्ण शिक्षा और स्वास्थ्य सेवाओं तक पहुंच को बढ़ावा देना।
   - ***सामाजिक न्याय***— समानता, मानव अधिकारों और वंचित समूहों के साथ न्यायपूर्ण व्यवहार का समर्थन करना।

निरंतर अधिगम के लिए विकास के अवसर व्यक्तिगत और व्यावसायिक विकास के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण होते हैं। वे नए कौशल अर्जित करने, उद्योग के नवीन रुझानों से अवगत रहने और समग्र क्षमता को विकसित करने के अवसर प्रदान करते हैं।

विचार करने योग्य कुछ प्रमुख अवसर निम्नलिखित हैं —

1. ***औपचारिक शिक्षा***
   - ***डिग्री कार्यक्रम***— अपने क्षेत्र से संबंधित डिग्री कार्यक्रमों में नामांकन करें, जैसे— स्नातक या स्नातकोत्तर डिग्री।
   - ***प्रमाणपत्र पाठ्यक्रम***— ऐसे प्रमाणपत्र प्राप्त करें जो योग्यता को सुदृढ़ बनाते हों, जैसे— पीएमपी, सिक्स सिग्मा या उद्योग से संबंधित अन्य प्रमाणपत्र।
2. ***ऑनलाइन अधिगम मंच***
   - ***एमओओसी***— कौरसेरा, ईडेक्स और यूडेसिटी जैसे मंच विभिन्न विषयों पर विश्वविद्यालयों और उद्योग विशेषज्ञों द्वारा संचालित पाठ्यक्रम प्रदान करते हैं।
   - ***वेबिनार और ऑनलाइन कार्यशालाएं***— विशिष्ट विषयों पर जानकारी प्राप्त करने के लिए प्रत्यक्ष या रिकॉर्ड किए गए सत्रों में भाग लें।
3. ***कार्यशालाएं और सम्मेलन***

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- ***उद्योग सम्मेलन***— विशेषज्ञों से ज्ञान प्राप्त करने, नवीन प्रवृत्तियों को समझने और संपर्क स्थापित करने के लिए सम्मेलनों में भाग लें।
- ***कौशल विकास कार्यशालाएं***— नेतृत्व, संप्रेषण या तकनीकी कौशल जैसे विशिष्ट कौशलों पर केंद्रित कार्यशालाओं में भाग लें।

4. ***मार्गदर्शन कार्यक्रम***
   - ***मार्गदर्शक प्राप्त करें***— अपने क्षेत्र के अनुभवी पेशेवरों से मार्गदर्शन प्राप्त करें जो उपयोगी सुझाव और प्रतिपुष्टि प्रदान कर सकें।
   - ***सहकर्मी मार्गदर्शन***— समान स्तर के सहकर्मियों के साथ ज्ञान साझा करने और उनसे सीखने के लिए सहकर्मी मार्गदर्शन में भाग लें।
5. ***संपर्क के अवसर***
   - ***व्यावसायिक संघ***— संसाधनों, प्रशिक्षण और संपर्क अवसरों तक पहुंच प्राप्त करने के लिए उद्योग से संबंधित संघों से जुड़ें।
   - ***संपर्क कार्यक्रम***— स्थानीय बैठकों या ऑनलाइन संपर्क कार्यक्रमों में भाग लेकर पेशेवरों से जुड़ें और विचारों का आदान-प्रदान करें।
6. ***कार्यस्थल पर प्रशिक्षण***
   - ***कार्य की अदला-बदली***— संगठन के भीतर विभिन्न कार्यों का अनुभव प्राप्त करने के लिए कार्य की अदला-बदली कार्यक्रमों में भाग लें।
   - ***क्रॉस प्रशिक्षण***— अन्य विभागों के सहकर्मियों के साथ सहयोग करके नए कौशल और दृष्टिकोण सीखें।
7. ***स्व-निर्देशित अधिगम***
   - ***पठन***— अपने क्षेत्र से संबंधित पुस्तकों, लेखों और अनुसंधान पत्रों का नियमित अध्ययन करें ताकि अद्यतन रहें।
   - ***पॉडकास्ट और वीडियो***— व्यावसायिक विकास और उद्योग की प्रवृत्तियों से संबंधित पॉडकास्ट सुनें या वीडियो देखें।
8. ***प्रतिपुष्टि और प्रदर्शन समीक्षा***
   - ***नियमित प्रतिपुष्टि***— पर्यवेक्षकों और सहकर्मियों से प्रतिपुष्टि प्राप्त करें ताकि सुधार के क्षेत्रों की पहचान की जा सके और अधिगम लक्ष्य निर्धारित किए जा सकें।
   - ***प्रदर्शन समीक्षा***— वार्षिक प्रदर्शन समीक्षा को विकास के अवसरों और कैरियर आकांक्षाओं पर चर्चा करने के एक साधन के रूप में उपयोग करें।

इन विकास अवसरों को सक्रिय रूप से अपनाकर व्यक्ति अपने निरंतर अधिगम की यात्रा को सुदृढ़ कर सकते हैं, अपने कौशलों को विकसित कर सकते हैं और अपने कैरियर में प्रतिस्पर्धी बने रह सकते हैं। आजीवन अधिगम की मानसिकता को अपनाना कार्यस्थल की बदलती मांगों के अनुकूल बनने के लिए अत्यंत आवश्यक है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

व्यावसायिक अभ्यास को प्रभावित करने वाले अनुसंधान विकास और प्रवृत्तियों का अध्ययन करना तथा प्राप्त जानकारी को कार्य प्रदर्शन में समाहित करना

व्यावसायिक अभ्यास को प्रभावित करने वाले अनुसंधान विकास और प्रवृत्तियों का अध्ययन करना प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त बनाए रखने और कार्य प्रदर्शन में सुधार करने के लिए आवश्यक है। निम्नलिखित तरीकों से इस जानकारी को प्रभावी रूप से अपने कार्य में समाहित किया जा सकता है —

1. ***उद्योग की प्रवृत्तियों के विषय में जानकारी बनाए रखें***
   - ***निरंतर अधिगम***— अपने क्षेत्र से संबंधित नवीनतम अनुसंधान, नवाचार और श्रेष्ठ कार्य पद्धतियों से अद्यतन रहने के लिए उद्योग पत्रिकाओं, ब्लॉग और समाचार पत्रिकाओं की सदस्यता लें।
   - ***सम्मेलन और संगोष्ठियों में भाग लें***— उद्योग से संबंधित सम्मेलनों और संगोष्ठियों में भाग लेकर विशेषज्ञों से सीखें और सहकर्मियों के साथ संपर्क स्थापित करें, जिससे उभरती प्रवृत्तियों के विषय में जानकारी प्राप्त होती है।
2. ***नई प्रौद्योगिकियों को अपनाएं***
   - ***डिजिटल उपकरण***— ऐसे प्रासंगिक प्रौद्योगिकीय उपकरणों को अपनाएं जो कार्य प्रक्रियाओं को सरल बनाते हैं और उत्पादकता को बढ़ाते हैं। उदाहरण के लिए, परियोजना प्रबंधन उपकरण जैसे असाना या ट्रेलो को अपनाने से समूह सहयोग में सुधार हो सकता है।
   - ***डेटा विश्लेषण***— निर्णय लेने और प्रदर्शन को मापने के लिए डेटा विश्लेषण का उपयोग करें। डेटा की व्याख्या करने की समझ प्रक्रियाओं को बेहतर बनाने और परिणामों को सुधारने में सहायता करती है।
3. ***एजाइल कार्य पद्धतियों को अपनाएं***
   - ***लचीली कार्य पद्धतियां***— अनुकूलन क्षमता बढ़ाने के लिए अपने कार्य प्रक्रियाओं में एजाइल कार्य पद्धतियों को समाहित करें। इसमें क्रमिक योजना, नियमित प्रतिपुष्टि चक्र और निरंतर सुधार सम्मिलित होते हैं।
   - ***बहु-विभागीय सहयोग***— विभिन्न विभागों या टीमों के मध्य सहयोग को प्रोत्साहित करें ताकि विविध दृष्टिकोण और विशेषज्ञता का लाभ प्राप्त किया जा सके।
4. ***व्यावसायिक विकास पर ध्यान केंद्रित करें***
   - ***कौशल उन्नयन***— अपने क्षेत्र में तेजी से महत्वपूर्ण होते जा रहे नए कौशल या दक्षताओं की पहचान करें और उन्हें प्राप्त करने के लिए प्रशिक्षण या प्रमाणन प्राप्त करें।
   - ***मार्गदर्शन और प्रशिक्षण***— अनुभवी पेशेवरों से मार्गदर्शन प्राप्त करने के अवसर तलाशें जो नई प्रवृत्तियों के अनुरूप स्वयं को ढालने में सहायता कर सकते हैं।
5. ***श्रेष्ठ कार्य पद्धतियों को लागू करें***
   - ***मानक तुलना***— अपने उद्योग के अग्रणी संगठनों द्वारा अपनाई गई श्रेष्ठ कार्य पद्धतियों का अध्ययन करें और उन्हें अपने कार्य प्रदर्शन में सुधार के लिए अपनाएं।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- ***मानक संचालन प्रक्रियाएं***— नवीनतम अनुसंधान और प्रवृत्तियों के आधार पर मानक संचालन प्रक्रियाएं विकसित करें और उन्हें नियमित रूप से अद्यतन करें ताकि कार्य में एकरूपता और गुणवत्ता सुनिश्चित हो सके।

6. ***मूल्यांकन और अनुकूलन***

- ***नियमित मूल्यांकन***— अपने प्रदर्शन और नई अपनाई गई कार्य पद्धतियों की प्रभावशीलता का निरंतर मूल्यांकन करें। सुधार के क्षेत्रों की पहचान के लिए सहकर्मियों और पर्यवेक्षकों से प्रतिपुष्टि प्राप्त करें।
- ***परिवर्तन के प्रति खुलापन***— अपने कार्य वातावरण में खुलापन और लचीलापन की संस्कृति विकसित करें ताकि नए विचारों और कार्य पद्धतियों को अपनाना आसान हो सके।

7. ***नवाचार की संस्कृति को बढ़ावा दें***

- ***रचनात्मकता को प्रोत्साहित करें***— ऐसा वातावरण बनाएं जहां समूह के सदस्य उभरती प्रवृत्तियों के अनुरूप नवीन विचारों और समाधानों को साझा करने के लिए प्रोत्साहित हों।
- ***प्रायोगिक परियोजनाएं***— नई कार्य पद्धतियों या प्रौद्योगिकियों को पूर्ण रूप से लागू करने से पहले छोटे स्तर पर उन्हें परखने के लिए प्रायोगिक परियोजनाएं लागू करें।

अपने कार्य प्रदर्शन के अवलोकन और प्रतिपुष्टि के लिए सहकर्मियों तथा अन्य व्यक्तियों को आमंत्रित करना

अपने कार्य प्रदर्शन का अवलोकन करने और प्रतिपुष्टि प्रदान करने के लिए सहकर्मियों तथा अन्य व्यक्तियों को आमंत्रित करना व्यावसायिक विकास के लिए एक महत्वपूर्ण अभ्यास है। यह खुलेपन और सहयोग की संस्कृति को बढ़ावा देता है तथा आपके कौशल को सुदृढ़ बनाता है। प्रारंभ में ऐसे विश्वसनीय सहकर्मियों या मार्गदर्शकों का चयन करें जो आपकी भूमिका को समझते हों और रचनात्मक सुझाव दे सकें। उन्हें कार्य का अवलोकन करने के लिए सुविधाजनक समय निर्धारित करें, चाहे वह किसी बैठक, प्रस्तुति या दैनिक कार्यों के दौरान हो। अवलोकन के उद्देश्य स्पष्ट रूप से बताएं और उन क्षेत्रों को भी स्पष्ट करें जहां आप प्रतिपुष्टि चाहते हैं, जैसे— संप्रेषण कौशल, निर्णय लेने की क्षमता या समूह कार्य।

अवलोकन के उपरांत चर्चा करें और उनके विचारों तथा सुझावों को एकत्र करें। विशिष्ट प्रतिपुष्टि को प्रोत्साहित करें तथा सकारात्मक सराहना और रचनात्मक आलोचना दोनों के प्रति खुले रहें। यह अभ्यास न केवल शक्तियों और सुधार की पहचान करने में सहायता करता है, बल्कि निरंतर अधिगम और व्यावसायिक विकास के प्रति आपकी प्रतिबद्धता को भी दर्शाता है। प्रतिपुष्टि को स्वीकार करना समग्र कार्यक्षमता और भूमिका में प्रभावशीलता को महत्वपूर्ण रूप से बढ़ा सकता है।

कार्य प्रदर्शन में सुधार की पहचान और सुधार लागू करने के लिए सहकर्मियों तथा ग्राहकों से प्रतिपुष्टि प्राप्त करना

कार्य प्रदर्शन में सुधार के क्षेत्रों की पहचान करने के लिए सहकर्मियों और ग्राहकों से प्रतिपुष्टि प्राप्त करना अत्यंत आवश्यक है। प्रारंभ में ऐसा खुला वातावरण तैयार करें जहां समूह के सदस्य और ग्राहक अपने विचार साझा करने में सहज महसूस करें। उनकी राय प्राप्त करने के लिए संरचित विधियों, जैसे— सर्वेक्षण, व्यक्तिगत साक्षात्कार या प्रतिपुष्टि सत्रों का उपयोग करें।

अपने कार्य के विशिष्ट पक्षों पर ध्यान केंद्रित करें, जैसे— संप्रेषण, कार्यकुशलता या सहयोग। रचनात्मक प्रतिपुष्टि को प्रोत्साहित करने के लिए ऐसे प्रश्न पूछें जो विस्तृत उत्तर देने के लिए प्रेरित करें। उदाहरण के लिए, उन क्षेत्रों के विषय में पूछें जहां सुधार संभव है या प्रक्रियाओं को बेहतर बनाने के सुझाव प्राप्त करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

प्रतिपुष्टि एकत्र करने के पश्चात जानकारी का विश्लेषण करें और सामान्य विषयों तथा सुधार के क्षेत्रों की पहचान करें। क्रियान्वित किए जा सकने वाले सुझावों को प्राथमिकता दें और परिवर्तन लागू करने के लिए योजना तैयार करें, चाहे वह प्रशिक्षण के माध्यम से हो, कार्य प्रक्रियाओं में परिवर्तन द्वारा हो या संप्रेषण रणनीतियों में सुधार द्वारा हो। इस प्रतिपुष्टि प्रक्रिया की नियमित पुनरावृत्ति निरंतर सुधार की संस्कृति को बढ़ावा देती है, जिससे आप बदलती आवश्यकताओं के अनुसार स्वयं को अनुकूलित कर सकते हैं और अपने कार्य प्रदर्शन को लगातार बेहतर बना सकते हैं।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— व्यक्तिगत तथा व्यावसायिक लक्ष्यों और उद्देश्यों के विकास के महत्व पर समूह चर्चा।

आवश्यक सामग्री— फ्लिप चार्ट या श्वेत पट्ट, मार्कर, चिपचिपे नोट, नोटपैड और पेन।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों का स्वागत करें और चर्चा के उद्देश्य को स्पष्ट करें।
2. संक्षेप में व्यक्तिगत और व्यावसायिक लक्ष्यों के मध्य अंतर समझाएं।
3. व्यक्तिगत विकास और कैरियर विकास के लिए लक्ष्य निर्धारित करने के महत्व पर बल दें।
4. विद्यार्थियों को सहज बनाने के लिए एक संक्षिप्त परिचयात्मक गतिविधि संचालित करें। उदाहरण के लिए, प्रत्येक प्रतिभागी से कहें कि वह हाल ही में अपने लिए निर्धारित एक व्यक्तिगत या व्यावसायिक लक्ष्य साझा करे।
5. विद्यार्थियों को 3–4 सदस्यों के छोटे समूहों में विभाजित करें ताकि प्रत्येक को योगदान देने का अवसर मिल सके।
6. प्रत्येक समूह को निम्नलिखित चर्चा विषयों में से एक या दो विषय सौंपें। विद्यार्थियों को मुख्य बिंदु लिखने के लिए स्टिकी नोट और मार्कर प्रदान करें।

   क) व्यक्तिगत लक्ष्य निर्धारित करना क्यों महत्वपूर्ण है?

   ख) व्यावसायिक लक्ष्य कैरियर विकास को कैसे प्रभावित करते हैं?

   ग) क्या व्यक्तिगत और व्यावसायिक लक्ष्य एक-दूसरे से जुड़े हो सकते हैं? उदाहरण दीजिए।

   घ) लक्ष्य निर्धारित करने और उन्हें प्राप्त करने में कौन-सी चुनौतियां आती हैं? उन्हें कैसे दूर किया जा सकता है?

   ङ) निरंतर अधिगम व्यक्तिगत और व्यावसायिक दोनों लक्ष्यों को कैसे सहयोग प्रदान कर सकता है?

   च) लक्ष्यों की प्राप्ति में समय प्रबंधन की क्या भूमिका है?

   छ) प्रत्येक समूह से कहें कि वह अपने मुख्य बिंदु बड़े समूह के सामने प्रस्तुत करे। प्रत्येक समूह को 3–5 मिनट का समय दें।
7. प्रत्येक प्रस्तुति के उपरांत अन्य विद्यार्थियों को प्रश्न पूछने या टिप्पणियां जोड़ने के लिए प्रोत्साहित करें।
8. प्रत्येक प्रतिभागी को एक नोटपैड और पेन दें।

   क) उनसे कहें कि वे अगले छह महीनों में प्राप्त करने के लिए एक व्यक्तिगत और एक व्यावसायिक लक्ष्य लिखें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ख) उन्हें अपने लक्ष्य निर्धारित करते समय स्मार्ट मानदंड (विशिष्ट, मापन योग्य, प्राप्त करने योग्य, प्रासंगिक, समयबद्ध) का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित करें।

9. सभी विद्यार्थियों को पुनः समूह विमर्श के लिए एकत्र करें।

   क) विद्यार्थियों से कहें कि वे साझा करें कि वे अपने लक्ष्यों के विषय में कैसा अनुभव कर रहे हैं और उन्हें प्राप्त करने के लिए कौन-से कदम उठाने की योजना बना रहे हैं।

   ख) आवश्यकता के अनुसार लक्ष्यों की पुनः समीक्षा और उनमें संशोधन करने के महत्व पर चर्चा करें।

10. चर्चा से प्राप्त मुख्य निष्कर्षों का संक्षेप प्रस्तुत करें।

   क) व्यक्तिगत और व्यावसायिक लक्ष्यों के संतुलन के महत्व को रेखांकित करें।

   ख) विद्यार्थियों को लक्ष्य निर्धारण की प्रक्रिया में एक-दूसरे का सहयोग करने के लिए प्रोत्साहित करें।

   ग) सभी प्रतिभागियों को उनके सहयोग के लिए धन्यवाद दें और लक्ष्य निर्धारण से संबंधित अतिरिक्त संसाधन या पठन सामग्री प्रदान करें।

11. सुनिश्चित करें कि विषय केंद्रित और व्यवस्थित बनी रहे।

12. शांत स्वभाव वाले विद्यार्थियों को भी अपने विचार साझा करने के लिए प्रोत्साहित करें।

13. सकारात्मक प्रोत्साहन और रचनात्मक प्रतिपुष्टि प्रदान करें।

14. चर्चा के मुख्य बिंदुओं को दृश्य रूप में प्रदर्शित करने के लिए फ्लिप चार्ट या श्वेत पट्ट का उपयोग करें।

15. समूहों से गतिविधि पर एक संक्षिप्त प्रतिवेदन तैयार करने के लिए कहें।

16. कक्षा में शिक्षक उसी की जांच करेंगे और प्रतिपुष्टि देंगे।

17. सभी प्रतिपुष्टियों को सम्मिलित करते हुए एक विस्तृत प्रतिवेदन तैयार करें।

18. प्रतिवेदन विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 2— लक्ष्यों और उपलब्धियों के संदर्भ में शक्तियों और कमजोरियों की पहचान के लिए स्वोट विश्लेषण।

आवश्यक सामग्री— श्वेत पट्ट या फ्लिप चार्ट, मार्कर, स्वोट विश्लेषण प्रारूप (पूर्व तैयार या पट्ट पर बनाया हुआ)।

प्रक्रिया—

1. कक्षा में विद्यार्थियों के 2 से 3 समूह तैयार करें।

   क) गतिविधि के उद्देश्य को समझाएं— व्यक्तिगत या व्यावसायिक लक्ष्यों की प्राप्ति को प्रभावित करने वाले आंतरिक कारकों (शक्तियां और कमजोरियां) का आकलन करना।

   ख) स्वोट विश्लेषण की संकल्पना का परिचय दें— शक्तियां, कमजोरियां, अवसर और चुनौतियां।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ग) प्रत्येक प्रतिभागी से कहें कि वे कुछ मिनट लेकर अपने व्यक्तिगत या व्यावसायिक लक्ष्यों पर व्यक्तिगत रूप से विचार करें। उन्हें यह सोचना चाहिए कि वे क्या प्राप्त करना चाहते हैं और यह उनके लिए क्यों महत्वपूर्ण है।

घ) प्रतिभागियों को छोटे समूहों में विभाजित करें (कुल प्रतिभागियों की संख्या के अनुसार प्रत्येक समूह में 2–4 व्यक्ति)।

ङ) प्रत्येक समूह को श्वेत पट्ट या फ्लिप चार्ट पर स्वोट विश्लेषण का प्रारूप प्रदान करें (या यदि कागज का उपयोग किया जा रहा हो तो प्रत्येक समूह को खाली प्रारूप दें)।

च) प्रत्येक समूह को अपने व्यक्तिगत या व्यावसायिक लक्ष्यों के लिए स्वोट विश्लेषण पूरा करने के लिए निर्देश दें —

i. ***शक्तियां***— वे आंतरिक कारक जो लक्ष्यों की प्राप्ति में उन्हें लाभ प्रदान करते हैं। इनमें कौशल, संसाधन, व्यक्तिगत गुण या पूर्व उपलब्धियां सम्मिलित हो सकती हैं।

ii. ***कमजोरियां***— वे आंतरिक कारक जो लक्ष्यों की दिशा में प्रगति को बाधित कर सकते हैं। इनमें सुधार की आवश्यकता वाले क्षेत्र, संसाधनों की कमी या व्यक्तिगत सीमाएं सम्मिलित हो सकती हैं।

iii. ***अवसर***— वे बाहरी परिस्थितियां या स्थितियां जिनका उपयोग लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए किया जा सकता है। इनमें प्रवृत्तियां, नेटवर्किंग अवसर या परिवेश में परिवर्तन सम्मिलित हो सकते हैं।

iv. ***चुनौतियां***— वे बाहरी कारक या परिस्थितियां जो लक्ष्यों की प्राप्ति में बाधा उत्पन्न कर सकती हैं। इनमें प्रतिस्पर्धा, आर्थिक परिस्थितियां या व्यक्तिगत सीमाएं सम्मिलित हो सकती हैं।

छ) स्वोट विश्लेषण पूरा करने के उपरांत प्रत्येक समूह के भीतर चर्चा संचालित करें —

i. प्रत्येक समूह से कहें कि वे अपनी पहचानी गई एक शक्ति और एक कमजोरी साझा करें।

ii. चर्चा करें कि पहचानी गई शक्तियों का उपयोग अवसरों का लाभ उठाने के लिए कैसे किया जा सकता है।

iii. कमजोरियों को कम करने और संभावित चुनौतियों से निपटने के लिए रणनीतियां सुझाएं।

ज) संक्षिप्त निष्कर्ष के लिए सभी समूहों को पुनः एकत्र करें —

i. प्रत्येक समूह से कहें कि वे स्वोट विश्लेषण गतिविधि से प्राप्त एक महत्वपूर्ण सीख या कार्य बिंदु साझा करें।

ii. व्यक्तिगत या व्यावसायिक लक्ष्यों की प्राप्ति में आत्म-जागरूकता और रणनीतिक योजना के महत्व का सार प्रस्तुत करें।

iii. प्रतिभागियों को अपने स्वोट विश्लेषण के आधार पर कार्य योजना तैयार करने के लिए प्रोत्साहित करें।

झ) लक्ष्यों की दिशा में प्रगति की समीक्षा और रणनीतियों में आवश्यक संशोधन के लिए अनुवर्ती सत्र निर्धारित करें।

2. समूहों से गतिविधि पर एक संक्षिप्त प्रतिवेदन तैयार करने के लिए कहें।
3. कक्षा में शिक्षक उसी की जांच करेंगे और प्रतिपुष्टि देंगे।
4. सभी प्रतिपुष्टियों को सम्मिलित करते हुए एक विस्तृत प्रतिवेदन तैयार करें।
5. प्रतिवेदन को विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

गतिविधि 3— लक्ष्यों और उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए अपनी क्षमता का मूल्यांकन तथा व्यक्तिगत विकास आवश्यकताओं के महत्व पर समूह चर्चा।

आवश्यक सामग्री— श्वेत पट्ट या फ्लिप चार्ट, मार्कर, चिपचिपे नोट, मूल्यांकन मानदंड वाले हैंडआउट (वैकल्पिक)।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों को कक्षा में एकत्र करें।
2. चर्चा के उद्देश्य को स्पष्ट करें।
   क) लक्ष्यों और उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए अपनी शक्तियों, कमजोरियों और विकास के क्षेत्रों को समझने में स्व-मूल्यांकन के महत्व पर बल दें।
   ख) प्रमुख शब्दों को संक्षेप में परिभाषित करें— मूल्यांकन, क्षमता, लक्ष्य, उद्देश्य और व्यक्तिगत विकास आवश्यकताएं।
3. प्रतिभागियों को 4–6 सदस्यों के छोटे समूहों में विभाजित करें।
4. प्रत्येक समूह में विभिन्न अनुभवों और पृष्ठभूमियों का संतुलित मिश्रण सुनिश्चित करें ताकि विविध दृष्टिकोण प्राप्त हो सकें।
5. समूहों को चर्चा के दिशानिर्देश प्रदान करें। विचार करने के लिए प्रमुख प्रश्न —
   क) अपनी क्षमता का मूल्यांकन करने का क्या अर्थ है?
   ख) स्व-मूल्यांकन लक्ष्यों और उद्देश्यों को प्राप्त करने की क्षमता को कैसे प्रभावित करता है?
   ग) स्व-मूल्यांकन के माध्यम से आपने कौन-सी व्यक्तिगत विकास आवश्यकताएं पहचानी हैं?
   घ) इन आवश्यकताओं को समझना आपके प्रदर्शन और लक्ष्य प्राप्ति को कैसे बेहतर बना सकता है?
6. विद्यार्थियों से दिए गए प्रश्नों पर चर्चा करने के लिए कहें।
7. समूहों के हुए चर्चा को सुगम बनाएं और आवश्यकतानुसार मार्गदर्शन प्रदान करें।
8. प्रतिभागियों को स्व-मूल्यांकन और व्यक्तिगत विकास से संबंधित अपने अनुभव, विचार और उदाहरण साझा करने के लिए प्रोत्साहित करें।
9. समूह चर्चा के उपरांत पूरी कक्षा के साथ चर्चा को एकीकृत करें।
10. प्रत्येक समूह से कहें कि वे अपनी चर्चा के मुख्य बिंदु साझा करें।
   क) श्वेत पट्ट या फ्लिप चार्ट पर महत्वपूर्ण विचार लिखें और सामान्य विषयों तथा विविध दृष्टिकोणों को रेखांकित करें।
   ख) चर्चा से प्राप्त मुख्य निष्कर्षों का सार प्रस्तुत करें और लक्ष्यों की प्राप्ति में निरंतर स्व-मूल्यांकन तथा व्यक्तिगत विकास की भूमिका पर बल दें।
   ग) प्रतिभागियों को अपनी समझ के आधार पर एक व्यक्तिगत कार्य योजना तैयार करने के लिए प्रोत्साहित करें, जिसमें वे अपनी विकास आवश्यकताओं और लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए उठाए जाने वाले कदमों की पहचान करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

11. विद्यार्थियों से कहें कि वे इस गतिविधि को अपने नोटपैड में लिखें।

12. एक प्रारंभिक प्रतिवेदन तैयार करें और उसे शिक्षक को प्रस्तुत करें।

13. कक्षा में शिक्षक उसी पर प्रतिपुष्टि देंगे।

14. सभी प्रतिपुष्टियों को सम्मिलित करते हुए अंतिम प्रतिवेदन तैयार करें और इसे प्रतिवेदन को विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 4— व्यक्तिगत व्यावसायिक विकास योजना तैयार करना।

आवश्यक सामग्री— व्यावसायिक विकास योजना के मुद्रित प्रारूप, पेन या मार्कर, श्वेत पट्ट या फ्लिप चार्ट, चिपकने वाले नोट, नमूना व्यावसायिक विकास योजना।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों से कहें कि वे सम्मेलन कक्ष में बैठें या एक वृत्त बनाकर बैठें।
2. गतिविधि के उद्देश्य को समझाते हुए चर्चा आरंभ करें —
   क) कैरियर प्राप्ति में स्व-मूल्यांकन और निरंतर अधिगम का महत्व।
   ख) एक व्यक्तिगत व्यावसायिक विकास योजना तैयार करना, जिसमें सुधार के क्षेत्रों की पहचान की जाए।
   ग) स्पष्ट लक्ष्यों का निर्धारण करना और कार्य चरणों की रूपरेखा बनाना।
   घ) सफलता के महत्व को रेखांकित करना।
3. विद्यार्थियों के साथ पूर्व में प्रदान की गई नमूना व्यावसायिक विकास योजना साझा करें।
4. इसके प्रमुख घटकों को रेखांकित करें— स्व-मूल्यांकन, लक्ष्य और उद्देश्य, कार्य चरण, संसाधन, समय-सीमा और मूल्यांकन।
5. चर्चा करें कि प्रत्येक घटक किस प्रकार एक समग्र विकास रणनीति में योगदान देता है।
6. व्यावसायिक विकास योजना के मुद्रित प्रारूप वितरित करें।
7. प्रतिभागियों से कहें कि वे कुछ समय लेकर अपने वर्तमान कौशल और सुधार के क्षेत्रों पर विचार करें।
8. उन्हें अपने प्रारूप के "स्व-मूल्यांकन" खंड को भरने के लिए निर्देश दें, जिसमें कम से कम तीन वर्तमान कौशल और तीन ऐसे क्षेत्र लिखें जिनमें वे सुधार करना चाहते हैं।
9. प्रतिभागियों को अपने स्व-मूल्यांकन के आधार पर कम से कम तीन व्यावसायिक लक्ष्य निर्धारित करने के लिए मार्गदर्शन दें।
10. उन्हें अपने लक्ष्यों को निर्धारित करने के लिए स्मार्ट मापदंड (विशिष्ट, मापने योग्य, प्राप्त करने योग्य, प्रासंगिक, समयबद्ध) का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित करें।
11. प्रतिभागियों को अपने प्रारूप में अपने लक्ष्य और उनसे संबंधित उद्देश्य लिखने चाहिए।
12. प्रतिभागियों को निर्देश दें कि वे प्रत्येक लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए विशिष्ट कार्य चरणों की रूपरेखा तैयार करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

13. उन्हें आवश्यक संसाधनों पर विचार करने के लिए स्मरण कराएं, जैसे— पाठ्यक्रम, कार्यशालाएं तथा मार्गदर्शकों या सहकर्मियों से सहयोग।

14. प्रतिभागियों से कहें कि वे अपने कार्य चरणों के लिए एक समय-सीमा तैयार करें, जिसमें यह उल्लेख हो कि वे प्रत्येक कार्य कब पूरा करेंगे।

15. उन्हें अपनी प्रगति का आकलन करने के लिए एक सरल मूल्यांकन प्रणाली विकसित करने में मार्गदर्शन दें, जैसे— मासिक समीक्षा या सहकर्मियों से प्रतिपुष्टि।

16. प्रतिभागियों को छोटे समूहों में अपने लक्ष्य और योजनाएं साझा करने के लिए आमंत्रित करें। उन्हें एक-दूसरे को रचनात्मक प्रतिपुष्टि देने और संभावित चुनौतियों तथा समाधानों पर चर्चा करने के लिए प्रोत्साहित करें।

17. प्रत्येक समूह को अपनी चर्चा से प्राप्त प्रमुख विचार या नवाचारी सुझाव साझा करने का अवसर दें।

18. गतिविधि का समापन करते हुए व्यावसायिक विकास में निरंतर अधिगम और अनुकूलनशीलता के महत्व पर बल दें।

19. प्रतिभागियों को प्रोत्साहित करें कि वे अपने कैरियर की प्रगति के साथ अपनी व्यावसायिक विकास योजनाओं की नियमित समीक्षा और अद्यतन करें।

20. गतिविधि का विस्तृत प्रतिवेदन तैयार करें और विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

व्यावसायिक विकास योजना प्रारूप

अनुभाग	***विवरण***
स्व-मूल्यांकन	वर्तमान कौशल — – – – सुधार के क्षेत्र — –
अनुभाग	विवरण
	– –

लक्ष्य और उद्देश्य

लक्ष्य 1— उद्देश्य —

लक्ष्य 2— उद्देश्य —

लक्ष्य 3— उद्देश्य —

कार्य चरण

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

लक्ष्य 1 के लिए —

–

–

लक्ष्य 2 के लिए —

–

–

लक्ष्य 3 के लिए —

–

–

आवश्यक संसाधन

–

–

समय-सीमा

–

–

मूल्यांकन

–

–

गतिविधि 5— सतत अधिगम में विकास अवसरों की भूमिका पर समूह चर्चा।

आवश्यक सामग्री— श्वेत पट्ट या फ्लिप चार्ट, मार्कर, चिपकने वाले नोट, चर्चा संकेतों वाले हस्तपुस्त।

प्रक्रिया—

1. इस गतिविधि को कक्षा में आयोजित करें।
2. विषय का परिचय देते हुए उसकी महत्ता स्पष्ट करें।
3. समझाएं कि विकास के अवसर किस प्रकार उत्पन्न किया जा सकता है।
   क) प्रशिक्षण कार्यक्रम, कार्यशालाएं, मार्गदर्शन तथा ऑनलाइन पाठ्यक्रम जैसी प्रगति की चर्चा आदि के माध्यम से।
   ख) सतत अधिगम और व्यावसायिक उन्नति में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।
   ग) सतत अधिगम की परिभाषा दें और इसके लाभों जैसे— अनुकूलन क्षमता, उन्नत कौशल तथा कैरियर उन्नति को स्पष्ट करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

4. प्रतिभागियों को 4–6 सदस्यों के छोटे समूहों में विभाजित करें। प्रत्येक समूह में विविधता सुनिश्चित करें ताकि विभिन्न दृष्टिकोण सामने आएं।

5. समूहों को चर्चा के दिशानिर्देश प्रदान करें। विचार करने के लिए प्रमुख प्रश्न —

   क) अपने व्यावसायिक जीवन में आपने किन प्रकार के विकास अवसरों का अनुभव किया है?

   ख) इन अवसरों ने आपके सतत अधिगम में किस प्रकार योगदान दिया है?

   ग) क्या आप ऐसे विशिष्ट उदाहरण साझा कर सकते हैं जिनसे आपके कौशल या कैरियर पर विकास अवसरों का प्रभाव पड़ा हो?

   घ) विकास अवसरों तक पहुंचने में आपको कौन-सी बाधाएं दिखाई देती हैं और उन्हें कैसे दूर किया जा सकता है?

6. समूहों को दिए गए प्रश्नों पर चर्चा करने का समय दें। प्रतिभागियों को अपने अनुभव, विचार और उदाहरण साझा करने के लिए प्रोत्साहित करें।

7. आवश्यकतानुसार समूहों के मध्य जाकर चर्चा को सुगम बनाएं और मार्गदर्शन प्रदान करें।

   क) समूह चर्चा के उपरांत सभी को पुनः एकत्र करें। प्रत्येक समूह से उनकी चर्चा के प्रमुख बिंदु साझा करने के लिए कहें।

   ख) महत्वपूर्ण विचारों को श्वेत पट्ट या फ्लिप चार्ट पर लिखें और सामान्य विषयों तथा विभिन्न दृष्टिकोणों को रेखांकित करें।

   ग) चर्चा से प्राप्त मुख्य निष्कर्षों का सार प्रस्तुत करें और सतत अधिगम की संस्कृति को बढ़ावा देने में विकास अवसरों के महत्व पर बल दें।

   घ) प्रतिभागियों को अपने कैरियर में अपनाए जा सकने वाले विशिष्ट विकास अवसरों की पहचान करने तथा भविष्य के अधिगम के लिए कार्य योजना बनाने के लिए प्रेरित करें।

8. प्रतिभागियों को एक-दूसरे के समर्थन के लिए उत्तरदायित्व समूह बनाने के लिए प्रोत्साहित करें।

9. कार्य प्रदर्शन में व्यावसायिक अभ्यास को समेकित करने का प्रदर्शन संबंधी गतिविधि करें।

गतिविधि 6— कार्य प्रदर्शन में व्यावसायिक अभ्यास के समेकित प्रदर्शन।

आवश्यक सामग्री— श्वेत पट्ट या फ्लिप चार्ट, मार्कर, प्रकरण अध्ययन हस्तपुस्त, भूमिका-अभिनय परिदृश्य तथा मूल्यांकन मानदंड हैंडआउट।

प्रक्रिया—

1. व्यावसायिक अभ्यास की अवधारणा और कार्य प्रदर्शन को बेहतर बनाने में उसके महत्व को स्पष्ट करते हुए आरंभ करें।

2. व्यावसायिक अभ्यास के प्रमुख घटकों जैसे— नैतिक मानक, संप्रेषण कौशल, समूह कार्य तथा सतत सुधार पर चर्चा करें।

3. यह स्पष्ट करें कि इन अभ्यासों का समेकन बेहतर परिणाम, अधिक उत्पादकता और सकारात्मक कार्य वातावरण की ओर ले जाता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

4. प्रतिभागियों को 4–5 सदस्यों के छोटे समूहों में विभाजित करें। प्रत्येक समूह को एक प्रकरण अध्ययन दें जिसमें कार्यस्थल की ऐसी स्थिति हो जहां व्यावसायिक अभ्यासों को समेकित किया जा सकता हो (जैसे— संप्रेषण संबंधी चुनौतियों का सामना कर रही परियोजना समूह)।
5. समूहों से प्रकरण का विश्लेषण करने और निम्नलिखित बिंदुओं की पहचान करने के लिए कहें —

   क) वे प्रमुख व्यावसायिक अभ्यास जिन्हें समेकित किया जा सकता है

   ख) इन अभ्यासों को लागू करने में संभावित चुनौतियां

   ग) सफल समेकन के अपेक्षित परिणाम
6. समूह अपनी निष्कर्षों की संक्षिप्त प्रस्तुति तैयार करेंगे ताकि वे बड़े समूह के साथ साझा कर सकें।
7. प्रत्येक समूह अपने प्रकरण अध्ययन का विश्लेषण अन्य प्रतिभागियों के समक्ष प्रस्तुत करेगा और पहचाने गए व्यावसायिक अभ्यासों तथा उनके कार्य प्रदर्शन में समेकन पर ध्यान केंद्रित करेगा।
8. प्रत्येक प्रस्तुति के उपरांत अन्य प्रतिभागियों को प्रश्न पूछने और प्रतिपुष्टि देने के लिए प्रोत्साहित करें।
9. प्रत्येक समूह को एक भूमिका-अभिनय परिदृश्य दें जिसमें उन्हें कार्यस्थल की काल्पनिक स्थिति में व्यावसायिक अभ्यासों के समेकन का प्रदर्शन करना हो (जैसे— कठिन वार्ता का प्रबंधन, किसी परियोजना में सहयोग या समूह बैठक का नेतृत्व)।
10. समूहों को अपने भूमिका-अभिनय की तैयारी और अभ्यास के लिए 10 मिनट दें। उन्हें प्रभावी संप्रेषण, नैतिक व्यवहार और समूह कार्य पर विशेष ध्यान देने के लिए प्रेरित करें।
11. प्रत्येक समूह अपना भूमिका-अभिनय प्रस्तुत करेगा, जिसके उपरांत यह चर्चा होगी कि कौन-सी बातें प्रभावी रहीं और किन क्षेत्रों में सुधार की आवश्यकता है।
12. गतिविधि का समापन प्रस्तुतियों और भूमिका-अभिनय से प्राप्त मुख्य निष्कर्षों का सार प्रस्तुत करते हुए करें। कार्य प्रदर्शन को बेहतर बनाने के लिए दैनिक कार्य में व्यावसायिक अभ्यासों के समेकन के महत्व पर चर्चा करें।
13. प्रतिभागियों को अपने स्वयं के कार्य व्यवहार पर विचार करने और यह पहचानने के लिए प्रेरित करें कि व्यावसायिक अभ्यासों को अपनाकर वे अपने कार्य प्रदर्शन को कैसे बेहतर बना सकते हैं।

मूल्यांकन मानदंड हैंडआउट

मानदंड	***विवरण***
संप्रेषण की स्पष्टता	विचारों को कितनी प्रभावशीलता से प्रस्तुत किया गया?
व्यावसायिक अभ्यासों का उपयोग	क्या प्रासंगिक व्यावसायिक अभ्यास सफलतापूर्वक समेकित किए गए?
समूह सहयोग	समूह ने कितनी अच्छी तरह मिलकर कार्य किया?
सृजनात्मकता	क्या समूह ने नवाचारी दृष्टिकोण प्रदर्शित किया?
समग्र प्रदर्शन	क्या भूमिका-अभिनय या प्रस्तुति आकर्षक और जानकारीपूर्ण थी?

14. प्रतिभागियों को अपने दैनिक कार्य में व्यावसायिक अभ्यासों के समेकन के लिए कार्य योजना तैयार करने और भविष्य की बैठकों में अपनी प्रगति साझा करने के लिए प्रेरित करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

15. सतत विकास और समेकन प्रयासों के समर्थन के लिए सहकर्मी मार्गदर्शन प्रणाली स्थापित करने पर विचार करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. कार्यस्थल निरंतर परिवर्तित हो रहा है, जहां नई ______, कार्य पद्धतियां और श्रेष्ठ कार्य पद्धतियां नियमित रूप से उभरती रहती हैं।
2. जो पेशेवर निरंतर अपने कौशलों का विकास करते हैं, वे ______ और आर्थिक उतार-चढ़ावों में होने वाले परिवर्तनों के प्रति अधिक सक्षम होते हैं।
3. विशिष्ट, मापनीय, प्राप्त करने योग्य, प्रासंगिक और समयबद्ध ______ निर्धारित करना व्यावसायिक विकास के प्रयासों को दिशा देने के लिए आवश्यक है।
4. व्यक्तिगत और व्यावसायिक लक्ष्यों के मध्य संतुलित सामंजस्य प्राप्त करना एक संतोषजनक और ______ जीवन का आधार है।
5. ऐसे व्यावहारिक अनुभवों की खोज करना जो आपको नए कौशल और ज्ञान को लागू करने का अवसर दें, ______ अनुभव प्राप्त करने का एक उदाहरण है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. निम्नलिखित में से कौन-सा व्यावसायिक दक्षता को बनाए रखने और बढ़ाने का लाभ नहीं है?
   क) कार्य संतोष में वृद्धि
   ख) प्रौद्योगिकी की आवश्यकता में कमी
   ग) प्रतिष्ठा में वृद्धि
   घ) प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त
2. कौन-सी रणनीति व्यावसायिक विकास को प्रोत्साहित करने के लिए सहकर्मियों, मार्गदर्शकों और उद्योग विशेषज्ञों के साथ जुड़ने से संबंधित है?
   क) सतत अधिगम
   ख) व्यावसायिक विकास कार्यक्रम
   ग) नेटवर्किंग
   घ) कौशल मूल्यांकन और लक्ष्य निर्धारण
3. किस प्रकार के लक्ष्य कैरियर उन्नति और विकास पर केंद्रित होते हैं?
   क) व्यक्तिगत लक्ष्य
   ख) शैक्षिक लक्ष्य
   ग) व्यावसायिक लक्ष्य
   घ) वित्तीय लक्ष्य

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

4. स्मार्ट ढांचे का उपयोग करते समय निम्नलिखित में से कौन-सी विशेषता इसका भाग नहीं है?
   क) विशिष्ट
   ख) मापनीय
   ग) समयबद्ध
   घ) अत्यधिक महत्वाकांक्षी

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. व्यावसायिक दक्षता को बनाए रखने का किसी व्यक्ति के कार्य संतोष पर बहुत कम प्रभाव पड़ता है।
2. उद्योग के सहकर्मियों और विशेषज्ञों के साथ संपर्क स्थापित करना व्यावसायिक दक्षता को बढ़ाने की एक अनुशंसित रणनीति है।
3. स्मार्ट लक्ष्य निर्धारित करने का अर्थ है कि वे विशिष्ट, मापनीय, प्राप्त करने योग्य, प्रासंगिक और समयबद्ध हों।
4. आज के श्रम बाजार में कैरियर विकास के लिए प्रौद्योगिकी के साथ अद्यतन रहना कम महत्वपूर्ण है।
5. कार्यशालाओं और प्रशिक्षण सत्रों जैसे— व्यावसायिक विकास कार्यक्रम व्यावसायिक दक्षता को बनाए रखने में महत्वपूर्ण योगदान नहीं देते हैं।

घ. स्तंभों का मिलान करें

क्र.सं.	*स्तंभ 'क'*	*क्र.सं.*	*स्तंभ 'ख'*
1	सतत अधिगम	क	विकास के लिए उद्योग के सहकर्मियों और विशेषज्ञों के साथ सहभागिता करना
2	व्यावसायिक विकास कार्यक्रम	ख	सुधार के लिए विशिष्ट और मापनीय लक्ष्य निर्धारित करना
3	नेटवर्किंग	ग	विभिन्न माध्यमों के माध्यम से आजीवन शिक्षा को अपनाना
4	कौशल मूल्यांकन और लक्ष्य निर्धारण	घ	कार्यशालाओं और मार्गदर्शन अवसरों में सहभागिता करना

ङ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. व्यावसायिक दक्षता को बनाए रखने में अनुकूलनशीलता क्यों महत्वपूर्ण है?
2. सतत अधिगम कैरियर उन्नति में किस प्रकार योगदान कर सकता है?
3. व्यक्तिगत और व्यावसायिक लक्ष्यों को एकीकृत करने के कुछ तरीके क्या हैं?
4. प्रतिपुष्टि प्राप्त करना व्यावसायिक दक्षता को बढ़ाने में कैसे सहायता करता है?

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. आज के गतिशील और प्रतिस्पर्धात्मक कार्य परिवेश में व्यावसायिक दक्षता को बनाए रखने के महत्व की व्याख्या कीजिए।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

2. व्यक्तिगत और व्यावसायिक लक्ष्यों के एकीकरण के लाभों पर चर्चा कीजिए तथा उदाहरणों सहित बताइए कि इस संतुलन को कैसे प्राप्त किया जा सकता है।
3. यह वर्णन कीजिए कि पेशेवर प्रौद्योगिकी के साथ अद्यतन रहने के लिए कौन-सी रणनीतियां अपनाते हैं और इसका उनके कैरियर विकास पर क्या प्रभाव पड़ता है।
4. व्यावसायिक दक्षता को बनाए रखने और बढ़ाने में प्रतिपुष्टि और आत्मचिंतन की भूमिका का विश्लेषण कीजिए।

छ. *अपने प्रदर्शन की जाँच करें*

1. सतत अधिगम में विकास अवसरों की भूमिका पर समूह चर्चा कीजिए।
2. अभ्यास योजना का एक प्रारूप तैयार कीजिए।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 3— अनुशासन और नैतिक ढंग से कार्य करना

आज के व्यावसायिक परिदृश्य में सुदृढ़ कार्य नैतिकता का प्रदर्शन करना, अनुशासन बनाए रखना और नैतिक मानकों का पालन करना सफलता के महत्वपूर्ण घटक हैं। ये गुण न केवल व्यक्तिगत कैरियर उन्नति में योगदान देते हैं, बल्कि संगठन की प्रतिष्ठा और प्रभावशीलता को भी सुदृढ़ बनाते हैं। परिश्रम और निरंतरता के साथ कार्य करना यह सुनिश्चित करता है कि कार्य कुशलता से और उच्च मानक के साथ पूर्ण हों, जो उत्कृष्टता के प्रति प्रतिबद्धता को दर्शाता है। कार्यस्थल में अनुशासन एक व्यवस्थित और उत्पादक वातावरण को बढ़ावा देता है, जहां लक्ष्यों को व्यवस्थित रूप से प्राप्त किया जाता है और विचलनों को न्यूनतम रखा जाता है। दूसरी ओर, नैतिक व्यवहार सहकर्मियों, ग्राहकों और हितधारकों के मध्य विश्वास और सम्मान का निर्माण करता है, जो दीर्घकालिक व्यावसायिक संबंधों और संगठनात्मक ईमानदारी की आधारशिला है।

परणिामदायी कार्य व्यवहार के प्रति सक्रिय दृष्टिकोण, समय का प्रभावी प्रबंधन और निरंतर सुधार पर ध्यान सम्मिलित होता है। इसका अर्थ है जिम्मेदारियों को प्राथमिकता देना, समय सीमा का पालन करना और कार्य के प्रत्येक पहलू में गुणवत्ता प्राप्त करने का प्रयास करना। इसमें अनुकूलनशील होना और नई चुनौतियों के प्रति सतर्क रहना भी सम्मिलित है, साथ ही अपने कौशल और कार्य प्रदर्शन को बेहतर बनाने के लिए निरंतर प्रयास करना भी सम्मिलित है। सुदृढ़ कार्य नैतिकता प्रदर्शित करके व्यावसायिक व्यक्ति अपनी भूमिकाओं और संगठनों के प्रति अपनी प्रतिबद्धता प्रदर्शित करते हैं, जिससे वे विश्वसनीय और मूल्यवान समूह सदस्य के रूप में स्थापित होते हैं।

कार्यस्थल में अनुशासन निरंतरता, विश्वसनीयता और आत्म-नियमन द्वारा पहचाना जाता है। इसमें समय सारिणी का पालन करना, स्थापित प्रक्रियाओं का अनुसरण करना और उच्च स्तर की संगठनात्मक व्यवस्था बनाए रखना सम्मिलित है। अनुशासित दृष्टिकोण यह सुनिश्चित करता है कि कर्मचारी अपने उद्देश्यों पर केंद्रित रहें, कार्यों को टालने से बचें और अपने समय का प्रभावी प्रबंधन करें। यह व्यवस्थित पद्धति न केवल व्यक्तिगत उत्पादकता को बढ़ाती है, बल्कि एक समन्वित और कुशल कार्य वातावरण में भी योगदान देती है जहां समूह के सदस्य सामूहिक लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए एक-दूसरे पर भरोसा कर सकते हैं।

नैतिक मानकों का पालन करना व्यावसायिक आचरण का मूल आधार है। नैतिक व्यवहार में ईमानदारी, सत्यनिष्ठा, निष्पक्षता और दूसरों के प्रति सम्मान सम्मिलित है। इसमें ऐसे निर्णय लेना सम्मिलित है जो न केवल विधिक रूप से सही हों, बल्कि नैतिक रूप से भी उचित हों और जिनमें सहकर्मियों, ग्राहकों और समुदाय पर व्यापक प्रभाव को ध्यान में रखा जाए। नैतिक आचरण अपनाकर व्यावसायिक व्यक्ति विश्वास और विश्वसनीयता का निर्माण करते हैं, जो दीर्घकालिक सफलता और सकारात्मक प्रतिष्ठा के लिए आवश्यक है। नैतिक सिद्धांतों का पालन यह सुनिश्चित करता है कि कार्यस्थल सुरक्षित, सम्मानजनक और समावेशी वातावरण बना रहे, जिससे सहयोग और पारस्परिक सम्मान को बढ़ावा मिलता है।

व्यावसायिक कार्यप्रणाली में सुदृढ़ कार्य आदतों, अनुशासन और नैतिक व्यवहार को सम्मिलित करना कैरियर सफलता प्राप्त करने और संगठन की समग्र प्रभावशीलता तथा प्रतिष्ठा में योगदान देने के लिए अत्यंत आवश्यक है।

ये गुण न केवल व्यक्तिगत प्रदर्शन और संतुष्टि को बढ़ाते हैं, बल्कि सकारात्मक और उत्पादक कार्य संस्कृति को भी विकसित करते हैं, जिससे व्यावसायिक व्यक्तियों और उनके संगठनों दोनों के लिए स्थायी विकास और सफलता सुनिश्चित होती है।

कर्तव्यों को सही और व्यवस्थित रूप से पूरा करना

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

निर्धारित समय सीमा के भीतर कर्तव्यों को सही और व्यवस्थित रूप से पूरा करना किसी भी व्यावसायिक वातावरण में उत्पादकता बनाए रखने और उच्च गुणवत्ता वाले परिणाम सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक है। इस अभ्यास में सूक्ष्म विवरणों पर ध्यान, समय का प्रभावी प्रबंधन और कार्य निष्पादन के लिए एक व्यवस्थित दृष्टिकोण सम्मिलित होता है। इन सिद्धांतों का पालन करके कर्मचारी अपने कार्य की दक्षता बनाए रखते हुए समय सीमा का नियमित रूप से पालन कर सकते हैं।

दक्षता और विवरणों पर ध्यान

दक्षता यह सुनिश्चित करने के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है कि कार्य सही ढंग से और अपेक्षित मानक के अनुसार पूरा हो। इसका अर्थ है कार्य को पूरी तरह समझना, त्रुटियों की जांच के लिए कार्य की पुनः समीक्षा करना और कार्य निष्पादन के सभी पहलुओं में सटीकता बनाए रखना। विवरणों पर ध्यान देने से उन त्रुटियों से बचा जा सकता है जो पुनः कार्य, विलंब या बड़े संगठनात्मक मुद्दों का कारण बन सकती हैं। इसमें आंकड़ों का सत्यापन करना, जानकारी का परस्पर मिलान करना और निर्देशों का सावधानीपूर्वक पालन करना सम्मिलित है।

व्यवस्थित दृष्टिकोण

कार्य को व्यवस्थित रूप से पूरा करने का अर्थ है कार्यों को छोटे और प्रबंधनीय चरणों में विभाजित करना तथा उन्हें पूरा करने के लिए एक स्थिर पद्धति का पालन करना। इसमें निम्नलिखित सम्मिलित हैं —

1. ***योजना बनाना***— कार्य को पूरा करने के लिए आवश्यक चरणों की रूपरेखा तैयार करना और स्पष्ट उद्देश्यों का निर्धारण करना।
2. ***प्राथमिकता निर्धारण***— सबसे महत्वपूर्ण कार्यों की पहचान करना और उन्हें पहले पूरा करना।
3. ***संगठन***— यह सुनिश्चित करना कि कार्य आरंभ करने से पहले सभी आवश्यक संसाधन और जानकारी उपलब्ध हों।
4. ***कार्यान्वयन***— नियोजित चरणों का व्यवस्थित रूप से पालन करना और प्रगति पर निगरानी रखना।

जांच सूची, परियोजना प्रबंधन सॉफ्टवेयर और समय विभाजन तकनीकों जैसे— उपकरणों का उपयोग व्यवस्थित कार्य प्रवाह बनाए रखने में सहायता कर सकता है। यह दृष्टिकोण जटिल कार्यों को अधिक प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने में सहायता करता है और यह सुनिश्चित करता है कि कोई भी कार्य अनदेखा न रह जाए।

समय प्रबंधन

निर्धारित समय सीमा के भीतर कर्तव्यों को पूरा करने के लिए प्रभावी समय प्रबंधन अत्यंत आवश्यक है। इसमें निम्नलिखित सम्मिलित हैं —

1. ***समय सीमा निर्धारित करना***— प्रत्येक कार्य के लिए स्पष्ट समय सीमा निर्धारित करना और उनका पालन करना।
2. ***समय का आवंटन***— कार्यों को छोटे भागों में विभाजित करना और प्रत्येक के लिए निश्चित समय निर्धारित करना।
3. ***टालमटोल से बचना***— कार्यों पर केंद्रित रहना और विचलनों को कम करना।
4. ***प्रगति की निगरानी करना***— यह सुनिश्चित करने के लिए नियमित रूप से प्रगति की समीक्षा करना कि कार्य निर्धारित समय में पूर्ण हो सकें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

यथार्थ समय सीमा निर्धारित करके तथा कैलेंडर और टाइमर जैसे समय प्रबंधन उपकरणों का उपयोग करके कर्मचारी अपने कार्यभार को बेहतर ढंग से प्रबंधित कर सकते हैं और अंतिम समय की जल्दबाजी से बच सकते हैं।

निष्कर्ष

निर्धारित समय सीमा के भीतर कर्तव्यों को सही और व्यवस्थित रूप से पूरा करने के लिए विवरणों पर ध्यान, एक व्यवस्थित दृष्टिकोण और प्रभावी समय प्रबंधन का संयोजन आवश्यक होता है। ये अभ्यास न केवल व्यक्तिगत प्रदर्शन को बेहतर बनाते हैं, बल्कि संगठन की समग्र दक्षता और उत्पादकता में भी योगदान देते हैं। इन विधियों को अपनाकर कर्मचारी यह सुनिश्चित कर सकते हैं कि वे समय पर उच्च गुणवत्ता वाला कार्य प्रदान करें, जिससे उनके व्यावसायिक विकास और संगठन की सफलता को समर्थन मिलता है।

संगठनात्मक नीतियों का पालन

संगठनात्मक नीतियों का पालन एक सुव्यवस्थित, कुशल और नैतिक कार्यस्थल बनाए रखने के लिए अत्यंत आवश्यक है। ये नीतियां, जिनमें दिशानिर्देश, प्रक्रियाएं और आचार संहिता सम्मिलित होती हैं, संगठन में निरंतरता, निष्पक्षता और विधिक अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए बनाई जाती हैं (चित्र 3.1)।

चित्र 3.1— संगठनात्मक मानक

स्थापित प्रक्रियाओं का पालन करके कर्मचारी एक सामंजस्यपूर्ण और उत्पादक कार्य वातावरण के निर्माण में योगदान देते हैं, जिससे भ्रांतियों और संघर्षों के जोखिम को कम किया जा सकता है।

संगठनात्मक नीतियां अनेक क्षेत्रों को समाहित करती हैं, जिनमें कर्मचारी व्यवहार, सुरक्षा मानक, आंकड़ा संरक्षण और संचालन प्रक्रियाएं सम्मिलित हैं। इन नीतियों का पालन यह सुनिश्चित करता है कि सभी कर्मचारी संगठन के लक्ष्यों और मूल्यों के अनुरूप कार्य करें, जिससे संगठनात्मक उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए एक समन्वित दृष्टिकोण विकसित होता है। उदाहरण के लिए, कार्यस्थल व्यवहार और नैतिकता से संबंधित नीतियां सम्मानजनक और समावेशी वातावरण बनाने में सहायता करती हैं, जहां सभी कर्मचारियों को महत्व दिया जाता है और उनके साथ निष्पक्ष व्यवहार किया जाता है। इससे समूह कार्य और सहयोग को भी बढ़ावा मिलता है।

सुरक्षा और स्वास्थ्य नीतियों का पालन कार्यस्थल दुर्घटनाओं को कम करने और कर्मचारियों के कल्याण को सुनिश्चित करने के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है। ये नीतियां जोखिमपूर्ण पदार्थों के प्रबंधन, आपातकालीन प्रक्रियाओं और उपकरणों के उपयोग के संबंध में स्पष्ट दिशानिर्देश प्रदान करती हैं, जिससे नुकसान को रोका जा सकता है और सुरक्षित कार्य वातावरण सुनिश्चित किया जा सकता है।

इसके अतिरिक्त, डेटा संरक्षण और गोपनीयता नीतियों का पालन संवेदनशील जानकारी की सुरक्षा और ग्राहकों तथा हितधारकों के विश्वास को बनाए रखने के लिए आवश्यक है। बढ़ते साइबर खतरों और नियामक आवश्यकताओं के संदर्भ में इन नीतियों का पालन यह सुनिश्चित करता है कि संगठन विधिक मानकों का पालन करे और अपनी प्रतिष्ठा की रक्षा करे।

अंत में, संगठनात्मक नीतियों का पालन व्यावसायिक आचरण का एक महत्वपूर्ण पक्ष है। यह संचालन दक्षता, विधिक अनुपालन और सकारात्मक कार्य संस्कृति को सुनिश्चित करता है। जो कर्मचारी इन नीतियों को समझते हैं और उनका पालन करते हैं, वे न केवल अपनी सफलता में योगदान देते हैं, बल्कि संगठन की समग्र प्रभावशीलता और प्रतिष्ठा को भी सुदृढ़ बनाते हैं।

ग्राहक और संगठन के अधिकार

ग्राहक और संगठन दोनों के अधिकारों की सुरक्षा करते हुए सेवाएं प्रदान करना नैतिक और व्यावसायिक आचरण का एक मूलभूत पक्ष है। यह द्विपक्षीय सुरक्षा सुनिश्चित करती है कि सेवाएं इस प्रकार प्रदान की जाएं जो सभी संबंधित पक्षों के लिए न्यायसंगत, पारदर्शी और सम्मानजनक हो। ग्राहकों के लिए उनके अधिकारों की सुरक्षा का अर्थ है उनकी गोपनीयता की रक्षा करना, सूचित सहमति प्राप्त करना तथा यह सुनिश्चित करना कि उन्हें ऐसी सेवाएं प्राप्त हों जो उनकी आवश्यकताओं और अपेक्षाओं के अनुरूप हों (चित्र 3.2)। इसका यह भी अर्थ है कि सेवाओं की प्रकृति, दायरा और संभावित जोखिमों के विषय में स्पष्ट जानकारी प्रदान की जाए, जिससे ग्राहकों को सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाया जा सके।

चित्र 3.2— ग्राहक के अधिकार

स्रोत— फ्रीपिक

संगठन के दृष्टिकोण से, उसके अधिकारों की सुरक्षा का अर्थ है विधिक और विनियामक आवश्यकताओं का अनुपालन बनाए रखना, बौद्धिक संपदा की सुरक्षा करना और यह सुनिश्चित करना कि सेवाएं कुशलतापूर्वक और प्रभावी ढंग से प्रदान की जाएं। इसमें व्यावसायिक मानकों और नैतिक दिशानिर्देशों का पालन करके संगठन की प्रतिष्ठा बनाए रखना भी सम्मिलित है, जो आगे चलकर ग्राहक संबंधों में विश्वास और विश्वसनीयता को सुदृढ़ करता है।

©PS... Not to be Published

इन सुरक्षा उपायों के मध्य संतुलन बनाए रखने के लिए सुदृढ़ नीतियों, सेवा प्रदाताओं के लिए सतत प्रशिक्षण और नैतिक आचरण के प्रति प्रतिबद्धता की आवश्यकता होती है। इसमें ऐसा ढांचा तैयार करना सम्मिलित है जिसमें ग्राहक के अधिकारों का सम्मान किया जाए और साथ ही संगठन की संचालनात्मक अखंडता से समझौता न हो। प्रभावी संप्रेषण, पारदर्शिता और उत्तरदायित्व इस संतुलन को प्राप्त करने के प्रमुख तत्व हैं, जो यह सुनिश्चित करते हैं कि ग्राहक और संगठन दोनों सेवा प्रदान करने की प्रक्रिया में विश्वास और पारस्परिक सम्मान के साथ भाग ले सकें। यह दृष्टिकोण न केवल ग्राहक संतुष्टि और विश्वास को बढ़ाता है, बल्कि संगठन की दीर्घकालिक सफलता और विश्वसनीयता में भी योगदान देता है।

ग्राहकों को सेवाएं प्रदान की जाती हैं

यह सुनिश्चित करना कि सभी ग्राहकों को उनकी व्यक्तिगत और सांस्कृतिक मान्यताओं की परवाह किए बिना समान रूप से सेवाएं प्रदान की जाएं, नैतिक और व्यावसायिक सेवा प्रावधान का एक मूलभूत सिद्धांत है। यह सिद्धांत निष्पक्षता, समावेशन और सम्मान के मूल्यों को बनाए रखता है, जो एक न्यायपूर्ण और समतामूलक समाज के निर्माण के लिए आवश्यक हैं।

समान सेवाएं प्रदान करने का अर्थ है ग्राहकों की विविध पृष्ठभूमियों, अनुभवों और दृष्टिकोणों को पहचानना और उनका सम्मान करना तथा यह सुनिश्चित करना कि ये भिन्नताएं प्रदान की जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता या उपलब्धता को प्रभावित न करें।

ग्राहकों के लिए समान सेवा प्रदान करने का अर्थ यह है कि उन्हें किसी भी प्रकार के भेदभाव या पक्षपात के बिना अन्य किसी भी ग्राहक के समान स्तर की देखभाल, ध्यान और सहयोग प्राप्त हो। यह दृष्टिकोण विश्वास निर्माण में सहायता करता है और यह सुनिश्चित करता है कि ग्राहक स्वयं को सम्मानित और महत्त्वपूर्ण महसूस करें, जिससे उनकी सेवा अनुभव और संतुष्टि में वृद्धि होती है। इसमें सांस्कृतिक भिन्नताओं को समझना और उनके प्रति संवेदनशील होना भी सम्मिलित है, क्योंकि ये ग्राहक और सेवा प्रदाता के संबंध तथा सेवाओं की प्रभावशीलता को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित कर सकती हैं।

सेवा प्रदाता के दृष्टिकोण से समान सेवाएं प्रदान करने का अर्थ है भेदभाव-निरोधी कानूनों और नैतिक दिशानिर्देशों का पालन करना, जो निष्पक्षता और समानता को अनिवार्य बनाते हैं। इसके लिए सतत प्रशिक्षण और जागरूकता आवश्यक है ताकि संगठन के भीतर मौजूद किसी भी अवचेतन पक्षपात या प्रणालीगत बाधाओं को पहचाना और दूर किया जा सके। एक ऐसा समावेशी वातावरण बनाकर जिसमें सभी ग्राहकों के साथ समान सम्मान और गरिमा के साथ व्यवहार किया जाए, सेवा प्रदाता न केवल विधिक और नैतिक मानकों का पालन करते हैं बल्कि समानता और समावेशन की संस्कृति को भी प्रोत्साहित करते हैं।

इन विचारों के मध्य संतुलन स्थापित करने के लिए स्पष्ट नीतियों, निरंतर शिक्षा और आत्ममूल्यांकन आधारित अभ्यास के प्रति प्रतिबद्धता आवश्यक है। इससे यह सुनिश्चित होता है कि सेवाएं केवल नैतिक और विधिक मानकों के अनुरूप ही नहीं बल्कि वास्तव में समावेशी भी हों, जिससे सभी ग्राहकों के लिए समानता और सम्मान को बढ़ावा मिलता है, चाहे उनकी व्यक्तिगत या सांस्कृतिक मान्यताएं कुछ भी हों।

कार्यस्थल में संभावित नैतिक मुद्दे

कार्यस्थल में संभावित नैतिक मुद्दों का समाधान करना एक स्वस्थ और उत्पादक संगठनात्मक वातावरण बनाए रखने के लिए अत्यंत आवश्यक है। नैतिक मुद्दे विभिन्न रूपों में उत्पन्न हो सकते हैं, जैसे— हितों का टकराव, भेदभाव, उत्पीड़न, गोपनीयता का उल्लंघन और कर्मचारियों के साथ अनुचित व्यवहार। इन मुद्दों की पहचान करना और उनका सक्रिय रूप से समाधान करना संगठन की सत्यनिष्ठा और विश्वसनीयता बनाए रखने के लिए आवश्यक है (चित्र 3.3)।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

चित्र 3.3— कार्यस्थल में नैतिक मुद्दे

कर्मचारियों के लिए नैतिक चिंताओं की पहचान करना और उन पर चर्चा करना यह सुनिश्चित करता है कि उनका कार्यस्थल सुरक्षित और निष्पक्ष बना रहे। यह उन्हें बिना किसी प्रतिशोध के भय के अपनी चिंताओं को व्यक्त करने में सक्षम बनाता है, जिससे खुलापन और उत्तरदायित्व की संस्कृति को बढ़ावा मिलता है। जो कर्मचारी नैतिक मुद्दों को उठाने में आत्मविश्वास महसूस करते हैं, वे अपने कार्य के प्रति अधिक संलग्न और प्रतिबद्ध होते हैं, क्योंकि उन्हें यह विश्वास होता है कि उनका संगठन नैतिक आचरण और पारदर्शिता को महत्व देता है।

संगठन के दृष्टिकोण से नैतिक मुद्दों का समय पर और प्रभावी समाधान करना जोखिमों को कम करने, विधिक और विनियामक मानकों का पालन बनाए रखने तथा संगठन की प्रतिष्ठा की रक्षा करने में सहायता करता है। इसमें स्पष्ट नैतिक दिशानिर्देश स्थापित करना, नैतिक व्यवहार पर प्रशिक्षण प्रदान करना और चिंताओं की रिपोर्ट करने तथा उन पर चर्चा करने के लिए सुलभ माध्यम उपलब्ध कराना सम्मिलित है। नैतिक मुद्दों के प्रति सक्रिय दृष्टिकोण अपनाकर संगठन छोटी समस्याओं को बड़े विवादों में बदलने से रोक सकते हैं और एक सामंजस्यपूर्ण तथा नैतिक कार्यस्थल सुनिश्चित कर सकते हैं।

इन सभी पहलुओं के मध्य संतुलन स्थापित करने के लिए नेतृत्व की प्रतिबद्धता, स्पष्ट संप्रेषण और ऐसे नामित व्यक्तियों या समूह की उपस्थिति आवश्यक है जो नैतिक चिंताओं के समाधान के लिए उत्तरदायी हों। इससे यह सुनिश्चित होता है कि सभी कर्मचारियों को उनसे अपेक्षित नैतिक मानकों की स्पष्ट समझ हो और उन्हें यह भी ज्ञात हो कि मार्गदर्शन और सहयोग के लिए किसकी सहायता प्राप्त करना है। नैतिक जागरूकता और खुले संवाद की संस्कृति को प्रोत्साहित करके संगठन नैतिक चुनौतियों का प्रभावी ढंग से समाधान कर सकते हैं और ऐसा कार्यस्थल वातावरण विकसित कर सकते हैं जो नैतिक भी हो और उत्पादक भी।

आचार संहिता

आचार संहिता किसी भी व्यावसायिक संगठन का एक मूलभूत घटक होती है, जो नैतिक और जिम्मेदार व्यवहार के लिए एक स्पष्ट रूपरेखा प्रदान करती है। यह संहिता दिशानिर्देशों के एक समूह के रूप में कार्य करती है, जो आचरण के लिए अपेक्षाओं को स्पष्ट करती है और यह सुनिश्चित करती है कि संगठन के सभी सदस्य समान मानकों को समझें और उनका पालन करें। यह ईमानदारी, सम्मान और उत्तरदायित्व की संस्कृति को बढ़ावा देती है, जो किसी भी संगठन के सुचारु और प्रभावी संचालन के लिए आवश्यक है।

कर्मचारियों के लिए आचार संहिता कार्यस्थल में स्वीकार्य और अस्वीकार्य व्यवहार के विषय में स्पष्टता प्रदान करती है। यह व्यावसायिक आचरण के लिए स्पष्ट अपेक्षाएं निर्धारित करके भ्रम और संघर्ष को रोकने में सहायता करती है। इस संहिता का पालन

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

करने से एक सम्मानजनक और सहयोगात्मक कार्य वातावरण विकसित होता है। यह कर्मचारियों को स्वयं तथा अपने सहकर्मियों के प्रति उत्तरदायी बनने के लिए भी सक्षम बनाती है, जिससे कार्यस्थल का मनोबल और सामंजस्य सुदृढ़ होता है।

संगठनात्मक दृष्टिकोण से आचार संहिता का होना कानूनी अनुपालन बनाए रखने और संगठन की प्रतिष्ठा की रक्षा करने के लिए अत्यंत आवश्यक है। यह नैतिक व्यवहार के प्रति प्रतिबद्धता को दर्शाती है और उत्पन्न होने वाले मुद्दों के समाधान के लिए एक आधार प्रदान करती है। नैतिक मानकों को संहिताबद्ध करके संगठन यह सुनिश्चित कर सकता है कि निर्णय लेने और व्यवहार में सभी स्तरों पर एकरूपता बनी रहे। यह एकरूपता ग्राहकों, भागीदारों और हितधारकों के साथ विश्वास का निर्माण करने में सहायता करती है तथा संगठन की विश्वसनीयता और भरोसे को मजबूत करती है।

इन विचारों के मध्य संतुलन बनाए रखने के लिए आचार संहिता की नियमित रूप से समीक्षा और अद्यतन करना आवश्यक होता है, ताकि बदलते मानकों और कार्यप्रणालियों को उसमें सम्मिलित किया जा सके। इसके साथ ही यह भी सुनिश्चित करना आवश्यक है कि संगठन के सभी सदस्य प्रशिक्षण और संप्रेषण के माध्यम से इस संहिता से परिचित हों और उसे समझें। सहमति आधारित आचार संहिता की स्थापना और पालन करके संगठन एक सकारात्मक और नैतिक कार्य वातावरण का निर्माण कर सकते हैं, जो उनकी दीर्घकालिक सफलता और स्थिरता का समर्थन करता है।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— आवश्यक कार्यस्थल मानकों के अनुसार कार्यों के निष्पादन का प्रदर्शन।

आवश्यक सामग्री— पेन, पेंसिल, नोटबुक, तथा गतिविधि से संबंधित कुछ सहायक सामग्री।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों को किसी कार्यालय या कार्यस्थल पर ले जाएं।
2. मानव संसाधन प्रबंधक से मिलें और गतिविधि करने के लिए अनुमति प्राप्त करें।
3. कार्यस्थल से संबंधित एक सामान्य कार्य चुनें, जैसे— किसी प्रलेख को फाइलिंग करना, किसी ग्राहक के प्रश्न का समाधान करना या एक प्रतिवेदन तैयार करना।
4. प्रतिभागियों को उस कार्य से संबंधित कार्यस्थल मानकों की विषय में संक्षिप्त जानकारी दें। उदाहरण के लिए, प्रलेख फाइलिंग करने के लिए प्रलेखों को व्यवस्थित करना, उन्हें लेबल करना और सही ढंग से सुरक्षित रखना समझाएं।
   क) प्रशिक्षक या अधिकारी कार्य को चरण-दर-चरण करते हुए प्रत्येक भाग की व्याख्या करेगा (जैसे— प्रक्रियाओं का पालन करना, उचित उपकरणों का उपयोग करना, समय सीमा का पालन करना)।
   ख) कार्य के दौरान जिन विशेष संगठनात्मक नीतियों या श्रेष्ठ कार्यप्रणालियों का पालन करना आवश्यक है, उन्हें स्पष्ट रूप से रेखांकित करें।
5. प्रतिभागियों से कहें कि वे प्रदर्शन के दौरान उन प्रमुख क्षणों की पहचान करें जहां मानकों का पालन करना अत्यंत आवश्यक है (जैसे— डेटा की दक्षता सुनिश्चित करना, अनुपालन की जांच करना)।
6. प्रत्येक प्रतिभागी प्रदर्शित प्रक्रियाओं का पालन करते हुए कार्य करेगा।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

7. प्रत्येक प्रतिभागी के प्रदर्शन पर प्रतिपुष्टि प्रदान करें, सुधार के क्षेत्रों पर ध्यान देते हुए और मानकों के पालन को सुदृढ़ करते हुए।
8. चर्चा करें कि कार्यस्थल मानकों को बनाए रखने से कार्यक्षमता और गुणवत्ता में कैसे सुधार होता है।
9. विद्यार्थियों से गतिविधि को चरण-दर-चरण नोट करने के लिए कहें।
10. कुछ विद्यार्थी एक प्रारंभिक प्रतिवेदन तैयार करेंगे।
11. प्रतिवेदन शिक्षक और प्रशिक्षक को दिखाया जाएगा।
12. कक्षा में शिक्षक या प्रशिक्षक उपयुक्त प्रतिपुष्टि प्रदान करेगा।
13. विद्यार्थी प्रतिवेदन में आवश्यक संशोधन सम्मिलित करेंगे।
14. अंतिम प्रतिवेदन तैयार करें और इसे विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 2— कर्तव्यों को दक्षता, व्यवस्थित ढंग और निर्धारित समय सीमा के भीतर पूरा करने के महत्व पर समूह चर्चा।

आवश्यक सामग्री— पेन, पेंसिल और नोटबुक।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों से कक्षा में एकत्र होने के लिए कहें।
2. समूह चर्चा के लिए छोटे-छोटे समूह बनाएं।
3. गतिविधि के विषय में संक्षिप्त परिचय दें।
4. कार्यों को दक्षता और व्यवस्थित ढंग से पूरा करने के महत्व को समझाएं, जिसमें समय प्रबंधन भी सम्मिलित है।
5. प्रत्येक समूह को चर्चा के लिए एक विशेष पक्ष सौंपें —
   क) दक्षता और सूक्ष्म विवरण पर ध्यान।
   ख) व्यवस्थित दृष्टिकोण का महत्व।
   ग) समय प्रबंधन और समय सीमा का पालन करने की भूमिका।
6. प्रत्येक समूह अपने सौंपे गए पक्ष पर चर्चा करेगा। मार्गदर्शक प्रश्न प्रदान करें —
   क) त्रुटियां समग्र उत्पादकता को कैसे प्रभावित करती हैं?
   ख) व्यवस्थित कार्य सुनिश्चित करने में कौन-से उपकरण या विधियां सहायक होती हैं?
   ग) कर्मचारी समय सीमा का पालन करने के लिए अपने समय का बेहतर प्रबंधन कैसे कर सकते हैं?
7. प्रत्येक समूह अपने निष्कर्ष पूरे समूह के सामने प्रस्तुत करेगा।
8. विषयों को आपस में जोड़ने और व्यक्तिगत अनुभव साझा करने के लिए खुली चर्चा करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

9. दक्षता, व्यवस्थित कार्य और समय प्रबंधन के महत्व पर मुख्य बिंदुओं का सार प्रस्तुत करें।
10. विद्यार्थियों से गतिविधि को चरण-दर-चरण नोट करने के लिए कहें।
11. सभी विद्यार्थी एक प्रारंभिक प्रतिवेदन तैयार करेंगे।
12. प्रतिवेदन आगे की प्रतिपुष्टि के लिए शिक्षक को दिखाया जाएगा।
13. कक्षा में शिक्षक उपयुक्त प्रतिपुष्टि प्रदान करेगा।
14. विद्यार्थी प्रतिवेदन में आवश्यक संशोधन सम्मिलित करेंगे।
15. अंतिम प्रतिवेदन तैयार करें और इसे विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 3— संगठनात्मक नीतियों पर समूह चर्चा।

आवश्यक सामग्री— पेन, पेंसिल और नोटबुक।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों को किसी संगठन में ले जाएं।
2. कार्यालय में गतिविधि करने के लिए मानव संसाधन प्रबंधन से अनुमति प्राप्त करें।
3. मानव संसाधन या अधिकारी यह समझाएगा कि संगठनात्मक नीतियां क्या होती हैं (जैसे— डेटा संरक्षण, कार्यस्थल सुरक्षा, मानव संसाधन नीतियां)।
4. प्रत्येक समूह को चर्चा के लिए एक नीति प्रकार सौंपें (जैसे— गोपनीयता, सुरक्षा, मानव संसाधन)।
5. समूह अपनी सौंपे गए नीतियों के उद्देश्य और महत्व पर चर्चा करेंगे।
   क) यह नीति दैनिक कार्यों को कैसे प्रभावित करती है?
   ख) इस नीति का पालन न करने के क्या जोखिम हैं?
6. प्रत्येक समूह अपनी चर्चा के मुख्य बिंदु पूरे समूह के साथ साझा करेगा।
7. विद्यार्थियों या कार्यालय के कर्मचारियों से प्रश्न या टिप्पणियां आमंत्रित करें।
8. कार्यक्षमता, सुरक्षा और कानूनी अनुपालन सुनिश्चित करने में संगठनात्मक नीतियों की व्यापक भूमिका पर चर्चा करें।
9. विद्यार्थियों से गतिविधि को चरण-दर-चरण नोट करने के लिए कहें।
10. सभी विद्यार्थी एक प्रारंभिक प्रतिवेदन तैयार करेंगे।
11. प्रतिवेदन आगे की प्रतिपुष्टि के लिए शिक्षक को दिखाया जाएगा।
12. यहां शिक्षक उपयुक्त प्रतिपुष्टि प्रदान करेगा।
13. विद्यार्थी प्रतिवेदन में आवश्यक संशोधन सम्मिलित करेंगे।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

14. अंतिम प्रतिवेदन तैयार करें और इसे विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 4**—** सेवाएं प्रदान करते समय ग्राहक और संगठन के अधिकारों की सुरक्षा पर भूमिका-अभिनय।

आवश्यक सामग्री**—** पेन, पेंसिल और नोटबुक।

प्रक्रिया**—**

1. विद्यार्थियों को किसी मॉल या खुदरा विक्रय केंद्र में ले जाएं।
2. खुदरा विक्रय केंद्र के प्रभारी से मिलें।
3. भ्रमण के लिए अनुमति प्राप्त करें।
4. विद्यार्थियों के समूह बनाएं।
5. दोनों पक्षों के अधिकारों की सुरक्षा के महत्व को समझाएं (जैसे— गोपनीयता, विधिक दायित्व)।
6. ऐसे यथार्थपरक परिदृश्य विकसित करें जहां ग्राहक के अधिकार (जैसे— निजता) संगठन की आवश्यकताओं (जैसे— विधिक नियमों का पालन) से टकरा सकते हों। उदाहरण परिदृश्य— एक ग्राहक गोपनीय जानकारी तक पहुंच का अनुरोध करता है जो कंपनी की नीति के विरुद्ध है।
7. भूमिकाएं निर्धारित करें —

   क) एक व्यक्ति ग्राहक की भूमिका निभाएगा।

   ख) एक कर्मचारी की भूमिका निभाएगा।

   ग) एक पर्यवेक्षक की भूमिका निभाएगा।
8. प्रतिभागी परिदृश्य का अभिनय करेंगे और ग्राहक के अधिकारों की सुरक्षा तथा संगठन की नीतियों के पालन के मध्य संतुलन खोजने का प्रयास करेंगे।
9. प्रत्येक भूमिका-अभिनय के उपरांत इस बात पर प्रतिपुष्टि दें कि प्रतिभागियों ने स्थिति को किस प्रकार संभाला।
10. सीखे गए पाठों पर चर्चा के लिए अवसर दें और वास्तविक जीवन में ऐसी परिस्थितियों को संभालने की सर्वोत्तम पद्धतियां साझा करें।
11. विद्यार्थियों से गतिविधि को चरणबद्ध रूप से लिखने के लिए कहें।
12. प्रतिवेदन आगे की प्रतिपुष्टि के लिए शिक्षक को दिखाया जाएगा।
13. कक्षा में शिक्षक उपयुक्त प्रतिपुष्टि देंगे।
14. विद्यार्थी प्रतिवेदन में आवश्यक संशोधन सम्मिलित करेंगे।
15. अंतिम प्रतिवेदन तैयार करें और विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 5**—** सभी ग्राहकों को समान सेवाएं प्रदान करने के महत्व पर समूह चर्चा।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

आवश्यक सामग्री— पेन, पेंसिल और नोटबुक।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों को किसी मानव संसाधन संस्थान में ले जाएं।
2. मुख्य अधिकारी से मिलें और भ्रमण तथा अवलोकन की अनुमति प्राप्त करें।
3. विद्यार्थियों के समूह बनाएं।
4. समान सेवाएं प्रदान करने की अवधारणा और निष्पक्षता तथा समावेशन बनाए रखने में इसके महत्व पर चर्चा करें।
5. प्रत्येक समूह एक विशिष्ट पक्ष पर चर्चा करेगा—
   क) समूह 1— समान सेवाएं प्रदान करने में बाधाएं।
   ख) समूह 2— समान व्यवहार से संबंधित विधिक आवश्यकताएं।
   ग) समूह 3— सेवा प्रदान करने में समानता सुनिश्चित करने की रणनीतियां।
6. समूह अपने निर्धारित विषयों पर चर्चा करेंगे तथा अनुभव और रणनीतियां साझा करेंगे।
7. प्रत्येक समूह अपनी चर्चा को बड़े समूह के सामने प्रस्तुत करेगा।
8. अंत में अवचेतन पूर्वाग्रहों को पहचानने के महत्व और प्रशिक्षण के माध्यम से सभी ग्राहकों के साथ समान व्यवहार सुनिश्चित करने पर चर्चा के साथ निष्कर्ष प्रस्तुत करें।
9. विद्यार्थी गतिविधि को नोट करेंगे।
10. प्रारूप प्रतिवेदन तैयार करें।
11. प्रतिवेदन आगे की प्रतिपुष्टि के लिए शिक्षक को दिखाया जाएगा।
12. कक्षा में शिक्षक उपयुक्त प्रतिपुष्टि देंगे।
13. विद्यार्थी प्रतिवेदन में आवश्यक संशोधन सम्मिलित करेंगे।
14. अंतिम प्रतिवेदन तैयार करें और विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 6— कार्यस्थल पर संभावित नैतिक मुद्दों की पहचान और उनसे चर्चा करने के लिए उपयुक्त समूह चर्चा।

आवश्यक सामग्री— पेन, पेंसिल और नोटबुक।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों को किसी भी संगठन में ले जाएं।
2. अनुमति प्राप्त करें और कर्मचारियों से मिलें।
3. विद्यार्थियों से कर्मचारियों के कार्य को ध्यानपूर्वक देखने के लिए कहें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

4. अधिकारियों में से एक कार्यालय में होने वाली सामान्य दुविधाओं या ग्राहकों के साथ व्यवहार से संबंधित समस्याओं का वर्णन करेगा।
5. सामान्य नैतिक दुविधाओं का अवलोकन प्रस्तुत करें (जैसे— हितों का टकराव, गोपनीयता का उल्लंघन)।
6. विद्यार्थियों के समूह बनाएं।
7. प्रत्येक समूह को चर्चा के लिए एक विशिष्ट प्रकार का नैतिक मुद्दा सौंपें।
8. समूह चर्चा करेंगे —
   क) नैतिक मुद्दे की पहचान कैसे करें?
   ख) कार्यस्थल पर इस मुद्दे को कौन संभालेगा (जैसे— मानव संसाधन, पर्यवेक्षक)।
9. समूह यह प्रस्तुत करेंगे कि नैतिक मुद्दों का समाधान कैसे किया जाए और उचित रिपोर्टिंग माध्यम क्या हैं।
10. प्रश्न पूछने के लिए अवसर दें।
11. सुरक्षित और सम्मानजनक कार्यस्थल बनाए रखने के लिए नैतिक मुद्दों की पहचान और समाधान का सार प्रस्तुत करें।
12. प्रतिवेदन तैयार करें और विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 7— सहमति से निर्धारित नैतिक आचार संहिता के अंतर्गत कार्य करने का प्रदर्शन।

आवश्यक सामग्री— पेन, पेंसिल और नोटबुक।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों के समूह के साथ किसी संगठन का भ्रमण करें।
2. संबंधित अधिकारी से मिलें और भ्रमण की अनुमति प्राप्त करें।
3. विद्यार्थियों से कार्यप्रणाली का ध्यानपूर्वक अवलोकन करने के लिए कहें।
4. यदि अनुमति हो तो पुराने अभिलेखों को देखें और अवलोकन करें।
5. अवलोकन को नोटबुक में लिखें।
6. नैतिक आचार संहिता के प्रमुख तत्वों की समीक्षा करें (जैसे— गोपनीयता, ईमानदारी, निष्पक्षता)।
7. ऐसा परिदृश्य चुनें जिसमें नैतिक दुविधा हो (जैसे— किसी कर्मचारी से गोपनीय ग्राहक जानकारी प्रकट करने के लिए कहा जाना)।
8. प्रशिक्षक परिदृश्य का प्रदर्शन करेंगे और उचित नैतिक प्रतिक्रिया का उदाहरण प्रस्तुत करेंगे।
9. प्रतिभागियों को समान परिदृश्य दिए जाएंगे और वे नैतिक आचार संहिता के आधार पर निर्णय लेते हुए भूमिका-अभिनय करेंगे।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

10. प्रतिभागियों द्वारा नैतिक आचार संहिता के पालन पर प्रतिपुष्टि दें।

11. वास्तविक परिस्थितियों में नैतिक आचार संहिता के निरंतर पालन के महत्व पर चर्चा करें।

12. प्रतिवेदन तैयार करें और विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 8— सूचना प्रकटीकरण और गोपनीयता पर संगठनात्मक दिशानिर्देशों तथा विधिक आवश्यकताओं के अनुप्रयोग के महत्व पर समूह चर्चा।

आवश्यक सामग्री— पेन, पेंसिल और नोटबुक।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों के समूह के साथ किसी कंपनी का भ्रमण करें।
2. अनुमति प्राप्त करें और कार्यालय का अवलोकन करें।
3. मानव संसाधन प्रबंधक से अनुरोध करें कि वे कंपनी की नीतियों और आवश्यक प्रपत्रों के विषय में विद्यार्थियों को जानकारी दें।
4. सूचना प्रकटीकरण और गोपनीयता से संबंधित विधिक ढांचे की व्याख्या करें (जैसे— जीडीपीआर, कंपनी की नीतियां)।
5. प्रतिभागियों को समूहों में विभाजित करें और प्रत्येक को गोपनीयता उल्लंघन से संबंधित एक अध्ययन प्रकरण सौंपें।
6. समूह अध्ययन प्रकरण पर चर्चा करेंगे और पहचान करेंगे —

   क) क्या त्रुटि हुई।

   ख) उल्लंघन के विधिक परिणाम।

   ग) संगठनात्मक दिशानिर्देशों के आधार पर स्थिति को बेहतर ढंग से कैसे संभाला जा सकता था।
7. समूह अपने विश्लेषण और समाधान प्रस्तुत करेंगे।
8. विश्वास बनाए रखने और विधिक परिणामों से बचने के लिए विधिक और संगठनात्मक दिशानिर्देशों का पालन करने के महत्व का सार प्रस्तुत करें।
9. विद्यार्थी सभी बिंदुओं को विस्तार से नोट करेंगे।
10. प्रारूप प्रतिवेदन तैयार करें और मानव संसाधन प्रबंधक को दिखाएं।
11. यहां मानव संसाधन प्रबंधक आवश्यक प्रतिपुष्टि देंगे।
12. विद्यार्थी प्रतिवेदन में आवश्यक संशोधन सम्मिलित करेंगे।
13. अंतिम प्रतिवेदन तैयार करें और प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जाँचें

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

क. रिक्त स्थान भरें

1. मजबूत कार्य नैतिकता का प्रदर्शन, अनुशासन बनाए रखना और नैतिक मानकों का पालन करना ______ के महत्वपूर्ण घटक हैं।
2. प्रभावी कार्य आदतों में कार्यों के प्रति सक्रिय दृष्टिकोण, समय का कुशल प्रबंधन और ______ पर ध्यान सम्मिलित होता है।
3. कार्यस्थल पर अनुशासन एक ______ और उत्पादक वातावरण को प्रोत्साहित करता है, जहां लक्ष्य व्यवस्थित रूप से प्राप्त किए जाते हैं और व्यवधान कम होते हैं।
4. नैतिक व्यवहार सहकर्मियों, ग्राहकों और हितधारकों के मध्य ______ और सम्मान का निर्माण करता है।
5. नीति नियमों का ______ कार्यस्थल दुर्घटनाओं को कम करने और कर्मचारियों के कल्याण को सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. कार्यस्थल पर अनुशासन बनाए रखने का प्रमुख लाभ क्या है?
   क) अनुपस्थिति में वृद्धि
   ख) संरचित और उत्पादक वातावरण
   ग) कर्मचारियों के परिवर्तन की उच्च दर
   घ) दक्षता में कमी
2. निम्नलिखित में से कौन प्रभावी कार्य आदतों की विशेषता नहीं है?
   क) टालमटोल
   ख) जिम्मेदारियों की प्राथमिकता तय करना
   ग) समय सीमा का पालन करना
   घ) गुणवत्ता प्राप्त करने का प्रयास करना
3. नैतिक मानकों का पालन करना किससे संबंधित है?
   क) विधिक अनुपालन की उपेक्षा करना
   ख) नैतिक रूप से उचित निर्णय लेना
   ग) सहकर्मियों पर प्रभाव की अनदेखी करना
   घ) संगठनात्मक लक्ष्यों से अधिक व्यक्तिगत लाभ को प्राथमिकता देना
4. व्यवस्थित कार्यप्रवाह बनाए रखने में कौन-सा साधन सहायक हो सकता है?
   क) कार्यों का यादृच्छिक चयन
   ख) जांच सूची और परियोजना प्रबंधन सॉफ्टवेयर
   ग) समय सीमा की उपेक्षा करना
   घ) बिना विश्राम के अत्यधिक कार्य करना

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

1. व्यावसायिक वातावरण में नैतिक मानकों का पालन करना वैकल्पिक होता है।
2. निर्धारित समय सीमा के भीतर कार्यों को सही और व्यवस्थित ढंग से पूरा करना व्यक्तिगत प्रदर्शन और संगठनात्मक दक्षता को बढ़ाता है।
3. प्रभावी समय प्रबंधन में यथार्थ समय सीमाएं निर्धारित करना और प्रगति की निगरानी करना सम्मिलित होता है।
4. व्यक्तिगत और सांस्कृतिक मान्यताओं की परवाह किए बिना सभी ग्राहकों को समान सेवाएं प्रदान करना नैतिक अभ्यास के लिए आवश्यक नहीं है।
5. संगठनात्मक नीतियों का पालन करने से भ्रांतियों और संघर्षों का जोखिम कम होता है।

घ. *स्तंभों का मिलान करें*

क्र.सं.	***स्तंभ 'क'***	***क्र.सं.***	***स्तंभ 'ख'***
1	प्रभावी कार्य आदतों में सम्मिलित है	क	व्यवधानों को कम करना
2	कार्यस्थल में अनुशासन	ख	विश्वास और सम्मान
3	नैतिक व्यवहार	ग	सूक्ष्म विवरण पर ध्यान
4	कार्य को सही ढंग से पूरा करने के लिए आवश्यक है	घ	कुशल समय प्रबंधन

ङ. *लघु उत्तरीय प्रश्न*

1. सत्र में वर्णित मजबूत कार्य नैतिकता के प्रमुख घटक क्या हैं?
2. कार्यस्थल पर अनुशासन बनाए रखना उत्पादकता में कैसे योगदान देता है?
3. व्यावसायिक वातावरण में विश्वास और विश्वसनीयता निर्माण के लिए नैतिक व्यवहार क्यों महत्वपूर्ण है?
4. कार्यों को सही और व्यवस्थित रूप से पूरा करने में समय प्रबंधन की क्या भूमिका है?

च. *दीर्घ उत्तरीय प्रश्न*

1. संगठनात्मक नीतियों का पालन करने के महत्व की व्याख्या कीजिए और उदाहरण दीजिए कि ये नीतियां कार्यस्थल में सामंजस्यपूर्ण वातावरण बनाने में कैसे योगदान देती हैं।
2. यह सुनिश्चित करने की रणनीतियों पर चर्चा कीजिए कि सभी ग्राहकों को उनकी व्यक्तिगत और सांस्कृतिक मान्यताओं की परवाह किए बिना समान सेवाएं प्रदान की जाएं।
3. कार्य पूर्ण करने की व्यवस्थित पद्धति का वर्णन कीजिए और यह बताइए कि यह जटिल कार्यों के प्रबंधन में कैसे सहायक होती है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

4. कार्यस्थल पर संभावित नैतिक मुद्दों का विश्लेषण कीजिए और उन्हें उपयुक्त व्यक्ति के साथ चर्चा करने के महत्व को स्पष्ट कीजिए। इन मुद्दों का समाधान स्वस्थ संगठनात्मक वातावरण में कैसे योगदान देता है?

छ. *अपने प्रदर्शन की जाँच करें*

1. सूचना प्रकटीकरण और गोपनीयता पर संगठनात्मक दिशानिर्देशों तथा विधिक आवश्यकताओं के अनुप्रयोग के महत्व पर समूह चर्चा करें।
2. सहमति से निर्धारित नैतिक आचार संहिता के अंतर्गत कार्य करने का प्रदर्शन करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 4— सभी हितधारकों के साथ प्रभावी ढंग से कार्य करना

आज के तीव्र गति वाले और परस्पर जुड़े हुए व्यावसायिक वातावरण में सभी हितधारकों के साथ प्रभावी सहयोग संगठन की सफलता के लिए आवश्यक है। हितधारकों में कर्मचारी, प्रबंधन, ग्राहक, आपूर्तिकर्ता तथा व्यापक समुदाय भी सम्मिलित हो सकते हैं। यह समझना कि हितधारकों की पहचान कैसे की जाए, उनसे कैसे जुड़ा जाए और संगठनात्मक तथा व्यक्तिगत लक्ष्यों के अनुरूप कार्यों को कैसे प्राथमिकता दी जाए, इससे कार्यकुशलता में वृद्धि तथा बेहतर परिणाम प्राप्त हो सकते हैं। स्पष्टता, प्राथमिकता निर्धारण और सहयोग पर ध्यान केंद्रित करके सभी हितधारकों के साथ प्रभावी रूप से कार्य करने के तरीके निम्नलिखित हैं।

संगठनात्मक समूह और अपनी भूमिका के संबंध में पहचान करना और स्पष्टता प्राप्त करना

हितधारकों को समझना

हितधारकों के साथ प्रभावी रूप से कार्य करने का पहला चरण यह पहचानना है कि वे कौन हैं और संगठन में उनकी-उनकी भूमिकाएं क्या हैं। हितधारकों को उनके हित, प्रभाव और परियोजना या संगठन पर पड़ने वाले प्रभाव के आधार पर विभिन्न समूहों में वर्गीकृत किया जा सकता है। इसमें निम्नलिखित सम्मिलित हो सकते हैं —

- ***आंतरिक हितधारक***— कर्मचारी, प्रबंधक और विभाग।
- ***बाह्य हितधारक***— ग्राहक, आपूर्तिकर्ता, नियामक संस्थाएं और समुदाय।

भूमिकाओं और उत्तरदायित्वों को स्पष्ट करना

जब हितधारकों की पहचान हो जाती है, तब प्रत्येक पक्ष की भूमिका और उत्तरदायित्व के संबंध में स्पष्टता प्राप्त करना आवश्यक होता है। यह निम्नलिखित माध्यमों से प्राप्त किया जा सकता है —

- ***खुला संप्रेषण***— समूह के सदस्यों और हितधारकों के मध्य संवाद को प्रोत्साहित करें ताकि अपेक्षाओं और उद्देश्यों को स्पष्ट किया जा सके। नियमित बैठकें या समय-समय पर संवाद इस प्रक्रिया को सुगम बना सकते हैं।
- ***प्रलेखन***— ऐसा स्पष्ट प्रलेखन तैयार करना जिसमें प्रत्येक हितधारक की भूमिका, उत्तरदायित्व और अपेक्षाएं उल्लिखित हों, इससे भ्रांतियों को रोकने में सहायता मिलती है।

संगठनात्मक लक्ष्यों के साथ सामंजस्य स्थापित करना

संगठनात्मक समूह और उनकी भूमिकाओं को समझने के उपरांत व्यक्तिगत उत्तरदायित्वों को संगठन के समग्र लक्ष्यों के साथ समन्वित करना आवश्यक है। यह समन्वय सुनिश्चित करता है कि सभी एक सामान्य उद्देश्य की दिशा में कार्य कर रहे हैं और परस्पर विरोधी प्राथमिकताओं के जोखिम को कम करता है।

संगठनात्मक समूह और व्यक्तिगत लक्ष्यों के अनुसार कार्यों को प्राथमिकता देना

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

स्पष्ट उद्देश्यों का निर्धारण

प्राथमिकता निर्धारण स्पष्ट उद्देश्यों के निर्धारण से प्रारंभ होता है, चाहे वे संगठनात्मक स्तर पर हों या व्यक्तिगत स्तर पर। इसमें निम्नलिखित सम्मिलित है —

- ***स्मार्ट लक्ष्यों को परिभाषित करना***— लक्ष्य विशिष्ट, मापने योग्य, प्राप्त करने योग्य, प्रासंगिक और समयबद्ध होने चाहिए। यह दृष्टिकोण कार्यों और परियोजनाओं के लिए स्पष्ट दिशा प्रदान करता है।
- ***हितधारकों के साथ सहयोग***— हितधारकों के साथ उनके लक्ष्यों और अपेक्षाओं पर चर्चा करें, जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि व्यक्तिगत कार्य समूह और संगठन के उद्देश्यों के अनुरूप हों।

महत्व और तात्कालिकता का आकलन

जब उद्देश्य निर्धारित हो जाते हैं, तब कार्यों के महत्व और तात्कालिकता का आकलन करना आवश्यक होता है। यह ***आइजनहावर मैट्रिक्स*** का उपयोग करके किया जा सकता है, जो कार्यों को चार खंडों में वर्गीकृत करता है —

1. ***तात्कालिक और महत्वपूर्ण***— ऐसे कार्य जिन्हें तुरंत ध्यान देने की आवश्यकता होती है।
2. ***महत्वपूर्ण लेकिन तात्कालिक नहीं***— ऐसे कार्य जो दीर्घकालिक सफलता के लिए आवश्यक हैं, परंतु उन्हें निर्धारित समय पर किया जा सकता है।
3. ***तात्कालिक लेकिन महत्वपूर्ण नहीं***— ऐसे कार्य जिन्हें तुरंत ध्यान देने की आवश्यकता होती है, परंतु वे समग्र लक्ष्यों में महत्वपूर्ण योगदान नहीं देते।
4. ***न तो तात्कालिक और न ही महत्वपूर्ण***— कम प्राथमिकता वाले कार्य जिन्हें सौंपा जा सकता है या समाप्त किया जा सकता है।

कार्य प्रबंधन प्रणाली का निर्माण

कार्य प्रबंधन प्रणाली को लागू करना प्राथमिकता निर्धारण के प्रयासों को अत्यधिक सुदृढ़ बना सकता है। कुछ प्रभावी रणनीतियां निम्नलिखित हैं —

- ***कार्य सूची***— प्राथमिकता के आधार पर दैनिक या साप्ताहिक कार्यों की सूची बनाए रखें।
- ***परियोजना प्रबंधन उपकरण***— डिजिटल उपकरणों का उपयोग करें (जैसे— असाना, ट्रेलो या माइक्रोसॉफ्ट टीम्स) ताकि कार्यों को व्यवस्थित किया जा सके, उत्तरदायित्व सौंपे जा सकें और प्रगति का अनुकरण किया जा सके।
- ***नियमित समीक्षा***— बदलती परिस्थितियों और हितधारकों की प्रतिपुष्टि के आधार पर प्राथमिकताओं का निरंतर आकलन और समायोजन करें।

उत्तरदायित्वों का प्रत्यायोजन

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

प्रभावी प्रत्यायोजन कार्यभार को प्रबंधित करने और लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए महत्वपूर्ण है। समूह के सदस्यों के कौशल और क्षमता के आधार पर ऐसे कार्यों की पहचान करें जिन्हें उन्हें सौंपा जा सकता है। इससे न केवल समूह भावना को बढ़ावा मिलता है, बल्कि व्यक्तियों को अपने उत्तरदायित्वों का स्वामित्व लेने के लिए भी प्रोत्साहन मिलता है।

निष्कर्ष

सभी हितधारकों के साथ प्रभावी ढंग से कार्य करने के लिए भूमिकाओं की स्पष्ट समझ, खुला संप्रेषण और कार्यों की सावधानीपूर्वक प्राथमिकता आवश्यक है। संगठनात्मक समूह और व्यक्तिगत उत्तरदायित्वों की पहचान और स्पष्टता के साथ-साथ संगठनात्मक तथा व्यक्तिगत लक्ष्यों के अनुरूप कार्यों को प्राथमिकता देकर व्यक्ति सहयोग को सुदृढ़ कर सकते हैं और समग्र सफलता में योगदान दे सकते हैं। इन रणनीतियों का कार्यान्वयन एक सकारात्मक कार्य वातावरण का निर्माण करता है जिसमें सभी हितधारक स्वयं को महत्वपूर्ण और संलग्न महसूस करते हैं, जिससे अंततः बेहतर प्रदर्शन और संगठनात्मक परिणाम प्राप्त होते हैं।

सहमति के अनुसार निर्धारित प्रारूपों में हितधारकों के साथ प्रासंगिक जानकारी साझा करना

हितधारकों के साथ सहमति के अनुसार निर्धारित प्रारूपों में प्रासंगिक जानकारी साझा करना पारदर्शिता और समन्वय सुनिश्चित करता है।

इसके लाभों में संप्रेषण में एकरूपता, विश्वास का निर्माण और भ्रांतियों से बचाव सम्मिलित है। मानकीकृत प्रारूप, जैसे— रिपोर्ट, ई-मेल या प्रस्तुति एक समान संरचना प्रदान करते हैं, जिससे हितधारकों के लिए जानकारी को समझना सरल हो जाता है। यह दृष्टिकोण उत्तरदायित्व को भी सुदृढ़ करता है, क्योंकि नियम और प्रारूप अपेक्षाओं को स्पष्ट करते हैं।

हालांकि, कुछ स्थितियों में हानियां भी उत्पन्न हो सकती हैं यदि निर्धारित प्रारूप अत्यधिक कठोर हो, जिससे तात्कालिक या अप्रत्याशित समस्याओं का समाधान करने में लचीलापन कम हो जाए। इसके अतिरिक्त, विशिष्ट प्रारूपों पर सहमति बनाने में समय लग सकता है, जिससे संप्रेषण में विलंब हो सकता है, विशेषकर उन परिस्थितियों में जहां त्वरित प्रतिक्रिया आवश्यक होती है।

जानकारी और विचार साझा करके सहकर्मियों के साथ सहयोगात्मक रूप से कार्य करना

सजग संवाद करें

- ***साझा करने को प्रोत्साहित करें***— यह सुनिश्चित करें कि सभी व्यक्ति बिना किसी भय या आलोचना के अपने विचार, मत और प्रतिपुष्टि साझा करने में सहज महसूस करें।
- ***स्पष्ट रहें***— यह सुनिश्चित करें कि कही गई बात सभी को स्पष्ट रूप से समझ में आए ताकि भ्रम से बचा जा सके।
- ***ध्यानपूर्वक सुनें***— जब अन्य लोग बोल रहे हों तो ध्यानपूर्वक सुनें और उनके विचारों का सम्मान करें।

ज्ञान और विचार साझा करें

- ***एक-दूसरे से सीखें***— प्रत्येक व्यक्ति के पास अलग-अलग कौशल और ज्ञान होता है। अपने ज्ञान को साझा करने से समस्याओं का समाधान अधिक तेजी से किया जा सकता है।
- ***विचार मंथन करें***— नए विचारों के लिए नियमित समूह चर्चा आयोजित करें। सभी विचारों का स्वागत किया जाना चाहिए और उन पर चर्चा की जानी चाहिए।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- ***जानकारी साझा करना***— महत्वपूर्ण जानकारी समूह के साथ शीघ्र साझा करें ताकि सभी समान जानकारी के साथ कार्य कर सकें।

निर्णयों पर सहमति बनाएं

- ***सामान्य लक्ष्य निर्धारित करें***— यह सुनिश्चित करें कि पूरी समूह एक ही लक्ष्य की दिशा में कार्य कर रही है। इससे सभी का ध्यान केंद्रित रहता है।
- ***मध्य मार्ग खोजें***— यदि समूह के सदस्यों के मध्य मतभेद हो, तो ऐसा समाधान खोजें जो सभी के लिए उपयुक्त हो।
- ***समूह निर्णय लें***— मतदान या समूह चर्चा जैसी विधियों का उपयोग करके सर्वोत्तम मार्ग पर सहमति बनाएं।

सहयोग उपकरणों का उपयोग करें

- ***प्रौद्योगिकी का उपयोग करें***— स्लैक, माइक्रोसॉफ्ट टीम्स या गूगल वर्कस्पेस जैसे— उपकरण समूहों को अधिक आसानी से संवाद करने और साथ मिलकर कार्य करने में सहायता करते हैं।
- ***प्रलेख साझा करें***— गूगल ड्राइव या शेयरपॉइंट जैसी सेवाओं का उपयोग करके फाइलें साझा करें ताकि सभी के पास समान जानकारी उपलब्ध रहे।

सम्मान और उत्तरदायित्व

- ***अंतर का सम्मान करें***— विभिन्न विचारों और मतों का सम्मान करें, क्योंकि वे कार्य को बेहतर बनाने में सहायता कर सकते हैं।
- ***उत्तरदायित्व निभाएं***— प्रत्येक समूह सदस्य को अपना कार्य जिम्मेदारी से करना चाहिए और आवश्यकता पड़ने पर अन्य सदस्यों की सहायता के लिए तैयार रहना चाहिए।

हितों के टकराव को पहचानना, उससे बचना और/या उसका समाधान करना

व्यावसायिक वातावरण में विश्वास और ईमानदारी बनाए रखने के लिए हितों के टकराव को पहचानना, उससे बचना और उसका समाधान करना अत्यंत आवश्यक है। हितों के टकराव से निपटने के लिए एक सरल मार्गदर्शिका निम्नलिखित है —

1. ***हितों के टकराव को पहचानना***

- ***समझें कि यह क्या है***— हितों का टकराव तब होता है जब आपके व्यक्तिगत हित या संबंध कार्यस्थल पर निष्पक्ष और वस्तुनिष्ठ निर्णय लेने की आपकी क्षमता को प्रभावित करते हैं।

- ***सामान्य उदाहरण*** —
  - जिस व्यक्ति के साथ आप कार्य कर रहे हैं उसके साथ व्यक्तिगत संबंध होना (जैसे— किसी घनिष्ठ मित्र या परिवार के सदस्य की नियुक्ति करना)।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- ऐसे निर्णय लेना जिससे आपको व्यक्तिगत लाभ हो (जैसे— उस कंपनी को अनुबंध देना जिसमें आपके हिस्से हों)।
- ऐसे उपहार या अनुग्रह स्वीकार करना जो कार्यस्थल पर आपके निर्णयों को प्रभावित कर सकते हों।

2. ***हितों के टकराव से बचना***

- ***पारदर्शी रहें***— यदि आपको लगता है कि हितों का टकराव हो सकता है, तो तुरंत अपने प्रबंधक या मानव संसाधन प्रबंधक को सूचित करें।
- ***तटस्थ रहें***— ऐसी स्थितियों से बचें जहाँ आपके व्यक्तिगत संबंध या हित कार्यस्थल के निर्णयों को प्रभावित कर सकते हों।
- ***कंपनी की नीतियों का पालन करें***— हितों के टकराव से निपटने के संबंध में अपनी कंपनी के दिशानिर्देशों का पालन करें, जैसे— विक्रेताओं या ग्राहकों से उपहार स्वीकार न करना।

3. ***हितों के टकराव का समाधान करना***

- ***टकराव की घोषणा करें***— यदि आपको यह पता चलता है कि हितों का टकराव है, तो अपने पर्यवेक्षक या मानव संसाधन को सूचित करें ताकि वे उसके समाधान में सहायता कर सकें।
- ***निर्णय प्रक्रिया से स्वयं को अलग करें***— यदि संभव हो, तो उन स्थितियों से स्वयं को अलग कर लें जहाँ हितों का टकराव हो, जैसे— निर्णय लेने की भूमिका या वार्ता।
- ***समाधान खोजें***— अपना समूह के साथ मिलकर ऐसा तरीका खोजें जिससे टकराव को प्रबंधित किया जा सके या समाप्त किया जा सके। इसमें निर्णय किसी अन्य व्यक्ति को सौंपना या स्पष्ट सीमाएं निर्धारित करना सम्मिलित हो सकता है।

हितों के टकराव को पहचानकर, उससे बचकर और उसका समाधान करके आप निष्पक्ष निर्णय सुनिश्चित कर सकते हैं तथा व्यावसायिक और नैतिक कार्यस्थल बनाए रख सकते हैं।

संघर्ष समाधान और वार्ता कौशल

स्वस्थ संबंध बनाए रखने और सुचारु समूह कार्य सुनिश्चित करने के लिए किसी भी कार्यस्थल में संघर्ष समाधान और वार्ता कौशल अत्यंत आवश्यक होते हैं। नीचे दोनों का एक सरल परिचय दिया गया है —

1. ***संघर्ष समाधान कौशल***

संघर्ष समाधान का अर्थ असहमति या समस्या का शांतिपूर्ण समाधान खोजने से है। कुछ महत्वपूर्ण कौशल निम्नलिखित हैं —

- ***शांत रहें***— अपनी भावनाओं को नियंत्रित रखें। शांत रहने से आप स्पष्ट रूप से सोच सकते हैं और स्थिति को बिगड़ने से रोक सकते हैं।
- ***सक्रिय रूप से सुनें***— दूसरे व्यक्ति की बात ध्यानपूर्वक सुनें और मध्य में बाधा न डालें। उत्तर देने से पहले उनके दृष्टिकोण को समझें।
- ***समस्या की पहचान करें***— उस वास्तविक मुद्दे पर ध्यान केंद्रित करें जो संघर्ष का कारण बन रहा है। व्यक्तिगत भावनाओं या असंबंधित विषयों से विचलित न हों।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- ***सम्मानजनक व्यवहार रखें***— यदि आप असहमत हों तब भी विनम्रता से बात करें। दूसरे व्यक्ति को दोष देने या आरोप लगाने से बचें।
- ***सामान्य आधार खोजें***— ऐसे बिंदु खोजें जिन पर आप दोनों सहमत हों और उन्हें समाधान विकसित करने के लिए आधार बनाएं।
- ***मिलकर कार्य करें***— ऐसा समाधान खोजने में दूसरे व्यक्ति को भी सम्मिलित करें जो दोनों के लिए उपयुक्त हो। इससे समूह भावना और सहयोग की भावना विकसित होती है।

2. ***वार्तालाप कौशल***

वार्ता वह प्रक्रिया है जिसके माध्यम से असहमति की स्थिति में या संयुक्त निर्णय लेते समय दोनों पक्षों के लिए लाभकारी समाधान खोजा जाता है। प्रमुख वार्तालाप कौशल निम्नलिखित हैं —

- ***तैयारी करें***— वार्ता से पहले यह स्पष्ट करें कि आप क्या प्राप्त करना चाहते हैं और दूसरे पक्ष की आवश्यकताओं तथा हितों को समझें।
- ***स्पष्ट संप्रेषण करें***— अपने लक्ष्यों और अपेक्षाओं को स्पष्ट रूप से व्यक्त करें तथा दूसरे व्यक्ति के दृष्टिकोण को ध्यान से सुनें।
- ***लचीले रहें***— आवश्यकता पड़ने पर अपनी स्थिति में समायोजन करने के लिए तैयार रहें, लेकिन यह भी सुनिश्चित करें कि आप अपनी अपेक्षाओं को पूरी तरह त्याग न दें।
- ***समस्या समाधान पर ध्यान दें***— ऐसे समाधान खोजने पर ध्यान दें जिनसे दोनों पक्षों को लाभ हो।
- ***धैर्य रखें***— वार्तालाप में समय लग सकता है। धैर्य रखें और जल्दबाजी में निर्णय न लें।
- ***आत्मविश्वास रखें***— आत्मविश्वास के साथ वार्ता करें, लेकिन सम्मानजनक बने रहें और समझौते के लिए खुले रहें।

संघर्ष समाधान और वार्ता के चरण

1. ***समस्या को समझें***— सुनिश्चित करें कि दोनों पक्ष समस्या के निर्णय को पूरी तरह समझते हों।
2. ***आवश्यकताओं पर चर्चा करें***— समस्या समाधान के लिए प्रत्येक व्यक्ति या पक्ष की आवश्यकताओं को साझा करें।
3. ***समाधान के विकल्प खोजें***— मिलकर कई संभावित समाधान तैयार करें जो दोनों पक्षों को संतुष्ट कर सकें।
4. ***योजना पर सहमति बनाएं***— ऐसा समाधान चुनें जो सभी के लिए सबसे उपयुक्त हो और स्पष्ट समझौता करें।
5. ***क्रियान्वयन सुनिश्चित करें***— यह सुनिश्चित करें कि सहमत समाधान लागू किया जाए ताकि विश्वास बना रहे।

इन कौशलों का उपयोग करके आप संघर्षों का प्रभावी प्रबंधन कर सकते हैं और इस प्रकार वार्तालाप कर सकते हैं जिससे मजबूत संबंध बनें और कार्यस्थल में सहयोग को बढ़ावा मिले।

संगठन की नीतियों के अनुसार स्वयं और अन्य के प्रति अनुचित व्यवहार को पहचानना और उसका व्यावसायिक रूप से उत्तर देना

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

व्यावसायिक वातावरण में अनुचित व्यवहार को पहचानना और उसका उचित उत्तर देना सम्मान, सुरक्षा और सकारात्मक कार्य संस्कृति बनाए रखने के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है। ऐसी स्थितियों से निपटने के लिए निम्नलिखित उपाय अपनाए जा सकते हैं —

1. ***अनुचित व्यवहार को पहचानना***

अनुचित व्यवहार कई रूपों में हो सकता है, जिनमें सम्मिलित हैं —

- ***उत्पीड़न या धमकाना***— इसमें अनचाहा शारीरिक संपर्क, मौखिक दुर्व्यवहार या डराने-धमकाने वाला व्यवहार सम्मिलित हो सकता है।
- ***भेदभाव***— किसी व्यक्ति के साथ उसके लिंग, जाति, धर्म, आयु या अन्य व्यक्तिगत विशेषताओं के आधार पर अनुचित व्यवहार करना।
- ***अव्यावसायिक आचरण***— असभ्यता, अफवाह फैलाना या अनुचित मजाक करना।
- ***सीमाओं का उल्लंघन***— व्यक्तिगत स्थान में हस्तक्षेप करना, अनचाही निकटता दिखाना या अनुचित संप्रेषण करना।

2. ***अनुचित व्यवहार का उत्तर देना***

यदि यह व्यवहार आपके प्रति हो —

- ***शांत रहें***— स्थिति को बिगड़ने से रोकने के लिए अपनी भावनाओं को नियंत्रित रखें।
- ***तुरंत संबोधित करें***— विनम्र लेकिन दृढ़ता से उस व्यक्ति को बताएं कि उसका व्यवहार अनुचित है। उदाहरण— "उस टिप्पणी से मुझे असहज महसूस हुआ; कृपया वार्तालाप को व्यावसायिक रखें।"
- ***घटना का विवरण लिखें***— क्या हुआ, इसकी तिथि, समय, स्थान और किसी गवाह का विवरण लिख लें।
- ***अपने पर्यवेक्षक या मानव संसाधन प्रबंधक को सूचित करें***— अनुचित व्यवहार की रिपोर्ट करने के लिए अपनी संस्था की प्रक्रिया का पालन करें। अधिकांश संगठनों में ऐसी स्थितियों के लिए स्पष्ट नीतियां होती हैं।

यदि यह व्यवहार किसी अन्य व्यक्ति के प्रति हो —

- ***प्रभावित व्यक्ति का समर्थन करें***— उन्हें बताएं कि आपने उस व्यवहार को देखा है और आप उनके साथ हैं।
- ***उन्हें बोलने या घटना की रिपोर्ट करने के लिए प्रोत्साहित करें***— उन्हें संगठन की रिपोर्टिंग प्रक्रिया का पालन करने की सलाह दें।
- ***आवश्यक होने पर स्वयं रिपोर्ट करें***— यदि प्रभावित व्यक्ति रिपोर्ट करने में असहज महसूस करता है, तो आपको मानव संसाधन या प्रबंधन को सूचित करना पड़ सकता है, विशेष रूप से यदि व्यवहार गंभीर हो।

3. ***संगठन की नीतियों का पालन करें***

- ***नीतियों को जानें***— अपनी संस्था की आचार संहिता या उत्पीड़न विरोधी नीतियों से परिचित रहें। ये प्रलेख बताते हैं कि कौन-सा व्यवहार अनुचित माना जाता है और समस्याओं से निपटने की रूपरेखा प्रदान करते हैं।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- ***रिपोर्टिंग प्रक्रिया का पालन करें***— आपकी संस्था की नीति में अनुचित व्यवहार की रिपोर्टिंग और जांच के चरण निर्धारित होते हैं। निष्पक्ष और व्यावसायिक प्रतिक्रिया सुनिश्चित करने के लिए इनका पालन करें।
- ***गोपनीयता बनाए रखें***— अनुचित व्यवहार की रिपोर्ट करना महत्वपूर्ण है, लेकिन इसमें सम्मिलित सभी व्यक्तियों की गोपनीयता की रक्षा के लिए विवरण गोपनीय रखें।

4. ***व्यावसायिक प्रतिक्रिया***

- ***सम्मानजनक और वस्तुनिष्ठ रहें***— अनुचित व्यवहार को संबोधित करते समय संवाद को व्यावसायिक रखें। व्यक्तिगत आक्रमकता या भावनात्मक प्रतिक्रिया से बचें।
- ***प्रतिशोध नहीं, समाधान खोजें***— उद्देश्य व्यवहार को रोकना और सुरक्षित कार्य वातावरण बनाना है, न कि बदला लेना या संघर्ष बढ़ाना।
- ***आवश्यक होने पर मध्यस्थ को सम्मिलित करें***— कुछ स्थितियों में तीसरे पक्ष (जैसे— मानव संसाधन या प्रबंधक) को मध्यस्थता के लिए सम्मिलित करना पड़ सकता है।

5. ***अनुवर्ती (फॉलोअप) कार्य***

अनुचित व्यवहार की रिपोर्ट करने के उपरांत मानव संसाधन या प्रबंधन से अनुवर्ती संपर्क बनाए रखें ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि संगठन की नीतियों के अनुसार समस्या का समाधान किया जा रहा है। यदि स्थिति में सुधार नहीं होता या प्रतिशोध का सामना करना पड़ता है, तो घटनाओं का विवरण दर्ज करते रहें और आगे सहायता प्राप्त करें।

अनुचित व्यवहार को व्यावसायिक रूप से पहचानकर और उसका उत्तर देकर आप अपने लिए और अन्य लोगों के लिए सम्मानजनक तथा सुरक्षित कार्य वातावरण बनाने में सहायता करते हैं।

<u>व्यावसायिक ढंग से अनुचित व्यवहार को पहचानना और उसका उत्तर देना</u>

1. ***अनुचित व्यवहार की पहचान***

- ***भेदभाव***— जाति, लिंग, आयु, धर्म, दिव्यांगता आदि के आधार पर किसी भी प्रकार के अनुचित व्यवहार की पहचान करना।
- ***उत्पीड़न***— मौखिक तथा शारीरिक दोनों प्रकार के उत्पीड़न की पहचान करना, जिसमें धमकी देना और अवांछित व्यवहार सम्मिलित हैं।
- ***अव्यावसायिक आचरण***— इसमें अनुचित भाषा, इशारे या सहकर्मियों अथवा ग्राहकों के प्रति असम्मानजनक व्यवहार सम्मिलित है।
- ***नीति का उल्लंघन***— ऐसे व्यवहार के प्रति सजग रहना जो संस्था की आचार संहिता का उल्लंघन करता हो, जैसे— अत्यधिक देर से आना या कामचोरी करना।

2. ***अनुचित व्यवहार के प्रति प्रतिक्रिया***

- ***शांत बने रहें***— व्यावसायिकता बनाए रखें। भावनात्मक प्रतिक्रिया या प्रतिशोध से बचें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- ***व्यवहार को सीधे संबोधित करें***— विनम्र किंतु दृढ़ तरीके से व्यक्ति को बताएं कि उसका व्यवहार अनुचित है। उदाहरण के लिए— "जब ऐसा होता है तो मुझे असुविधा महसूस होती है..."
- ***घटना का प्रलेखन करें***— घटना के समय, स्थान, प्रकृति और संबंधित व्यक्तियों का विवरण लिखकर रखें। यदि औपचारिक कार्यवाही की आवश्यकता हो तो यह उपयोगी होगा।
- ***सहयोग प्राप्त करें***— स्थिति की गंभीरता के अनुसार पर्यवेक्षक, मानव संसाधन विभाग या किसी विश्वसनीय सहकर्मी को सूचित करें।

3. ***संगठनात्मक नीतियों का पालन***
   - ***संस्था की नीति देखें***— कार्यस्थल के आचरण और अनुचित व्यवहार से संबंधित संगठन की नीतियों को समझें। यह जानकारी कर्मचारी पुस्तिका में दी जा सकती है।
   - ***घटना की सूचना दें***— अनुचित व्यवहार के लिए निर्धारित आंतरिक रिपोर्ट प्रक्रिया का पालन करें। इसमें मानव संसाधन से बात करना, औपचारिक रिपोर्ट भरना या विषय को उच्च्व प्रबंधन तक पहुंचाना सम्मिलित हो सकता है।
   - ***गोपनीयता बनाए रखें***— मामले को गोपनीय रखें और संस्था के निर्देशों के अनुसार केवल संबंधित व्यक्तियों से ही चर्चा करें।
   - ***अनुवर्ती कार्यवाही करें***— यह सुनिश्चित करें कि विषय को नीति के अनुसार संभाला जा रहा है और स्थिति में समाधान या सुधार हो रहा है।
4. ***सकारात्मक कार्य वातावरण को प्रोत्साहित करना***
   - ***खुले संप्रेषण को प्रोत्साहित करें***— ऐसा वातावरण बनाएं जिसमें कर्मचारी बिना किसी भय के अनुचित व्यवहार के विषय में चर्चा कर सकें।
   - ***उदाहरण प्रस्तुत करें***— सम्मान, व्यावसायिकता और नैतिक मानकों के पालन का उदाहरण प्रस्तुत करके सकारात्मक वातावरण विकसित करें।
   - ***प्रशिक्षण में भाग लें***— विविधता, समावेशन और सम्मान से संबंधित कार्यस्थल प्रशिक्षण में भाग लें ताकि अनुचित व्यवहार को बेहतर ढंग से संभाला जा सके।

ये कदम अनुचित व्यवहार के प्रति व्यावसायिक और रचनात्मक प्रतिक्रिया सुनिश्चित करते हैं, साथ ही संगठन की नीतियों का सम्मान बनाए रखते हुए स्वस्थ कार्य वातावरण को प्रोत्साहित करते हैं।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— भूमिका-अभिनय: संगठनात्मक, समूह और व्यक्तिगत लक्ष्यों के संबंध में स्पष्टता प्राप्त करना।

आवश्यक सामग्री— श्वेत पट्ट या फ्लिप चार्ट, मार्कर, अध्ययन प्रकरण पर्चियां, भूमिका-अभिनय परिदृश्य और मूल्यांकन मानदंड पर्ची।

प्रक्रिया—

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

1. विद्यार्थियों को कक्षा में एकत्र करें।
2. गतिविधि के विषय में उन्हें विस्तार से बताएं।
3. प्रतिभागियों को जोड़ों या छोटे समूहों में विभाजित करें। एक व्यक्ति को समूह सदस्य की भूमिका दें और दूसरे को प्रबंधक या पर्यवेक्षक की भूमिका दें।
4. अपने पात्र के अनुसार अभिनय आरंभ करें।
   क) समूह सदस्य कंपनी के लक्ष्यों, समूह के उद्देश्यों और अपने प्रदर्शन से संबंधित अपेक्षाओं के विषय में स्पष्टता प्राप्त करने के लिए प्रश्न पूछेगा।
   ख) प्रबंधक प्रतिपुष्टि और मार्गदर्शन प्रदान करेगा, इस विषय पर ध्यान देते हुए कि व्यक्तिगत और समूह लक्ष्यों को संगठनात्मक उद्देश्यों के साथ कैसे समन्वित किया जाए।
5. भूमिका-अभिनय के दौरान विद्यार्थियों का एक समूह सभी महत्वपूर्ण बिंदुओं को लिखेगा।
6. भूमिका-अभिनय के उपरांत शिक्षक चर्चा करेंगे कि संप्रेषण कितना प्रभावी था और इसमें क्या सुधार किया जा सकता है।
7. विद्यार्थी प्रतिपुष्टि को लिखेंगे।
8. विद्यार्थी एक प्रारूप प्रतिवेदन तैयार करेंगे, उसे शिक्षक को दिखाएंगे और प्रतिपुष्टि प्राप्त करेंगे।

***गतिविधि 2*—** कार्यस्थल पर कार्य के महत्व पर समूह चर्चा।

***आवश्यक सामग्री*—** श्वेत पट्ट या फ्लिप चार्ट, मार्कर, अध्ययन प्रकरण पर्चियां, भूमिका-अभिनय परिदृश्य और मूल्यांकन मानदंड पर्ची।

***प्रक्रिया*—**

1. विद्यार्थियों को कक्षा में एकत्र करें।
2. कक्षा में की जाने वाली गतिविधि के विषय में विस्तार से समझाएं।
3. प्रतिभागियों से यह साझा करने के लिए कहकर समूह चर्चा आरंभ करें कि वे क्यों मानते हैं कि कार्यों को समय पर और कुशलतापूर्वक पूरा करना व्यवसाय की सफलता के लिए महत्वपूर्ण है।
4. विद्यार्थियों से विषय पर सक्रिय रूप से भाग लेने के लिए कहें।
5. विद्यार्थियों को अन्य प्रतिभागियों से संबंधित प्रश्न पूछने के लिए प्रोत्साहित करें।
6. चर्चा को समय सीमा का पालन, ग्राहक संतुष्टि बनाए रखना और समूह की दक्षता जैसे विषयों की ओर निर्देशित करें।
7. वास्तविक जीवन के उदाहरणों का उपयोग करके यह स्पष्ट करें कि कार्य के महत्व की अनदेखी कंपनी के लक्ष्यों को किस प्रकार नकारात्मक रूप से प्रभावित कर सकती है।
8. शिक्षक आवश्यक प्रतिपुष्टि का अवलोकन करेंगे और उसे लिखेंगे।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

9. शिक्षक विद्यार्थियों को मौखिक प्रतिपुष्टि देंगे।
10. विद्यार्थी प्रतिवेदन का प्रारूप तैयार करेंगे और शिक्षक को दिखाएंगे।
11. कक्षा में शिक्षक अंतिम प्रतिपुष्टि देंगे।
12. विद्यार्थी शिक्षक द्वारा सुझाए गए परिवर्तनों को सम्मिलित करते हुए अंतिम प्रतिवेदन तैयार करेंगे।
13. अंतिम प्रतिवेदन तैयार करके प्रस्तुत करें।

गतिविधि 3— प्रदर्शन: सहमत प्रारूप और समय सीमा के अनुसार हितधारकों के साथ प्रासंगिक जानकारी साझा करना।

आवश्यक सामग्री— श्वेत पट्ट या फ्लिप चार्ट, मार्कर, अध्ययन प्रकरण पर्चियां, भूमिका-अभिनय परिदृश्य और मूल्यांकन मानदंड पर्ची।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों से छोटे समूह बनाकर कक्षा में एकत्र होने के लिए कहें।
2. एक ऐसा परिदृश्य प्रस्तुत करें जिसमें प्रतिभागियों को हितधारकों (जैसे— प्रबंधन, ग्राहक) के साथ साझा करने के लिए एक प्रतिवेदन या प्रस्तुति तैयार करनी हो।
3. प्रतिभागियों को समूहों में विभाजित करें और प्रत्येक समूह को पहले से निर्धारित प्रारूप और समय सीमा के अनुसार अपनी प्रस्तुति तैयार करनी होगी।
4. एक समूह प्रस्तुति देगा और दूसरा समूह गतिविधि को लिखेगा।
5. शिक्षक मूल्यांकन करेंगे कि समूहों ने प्रारूप और समय सीमा का कितना पालन किया, साथ ही स्पष्ट और संरचित संप्रेषण के महत्व पर बल देंगे।
6. शिक्षक से अपेक्षा की जाती है कि वे कक्षा में पूरी प्रस्तुति पर प्रतिपुष्टि दें।
7. विद्यार्थी प्रतिपुष्टि को लिखेंगे और उसे प्रतिवेदन में सम्मिलित करेंगे।
8. अंतिम प्रतिवेदन तैयार करें और इसे विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 4— समूह चर्चा: सहकर्मियों के साथ सहयोगात्मक रूप से कार्य करने का महत्व।

आवश्यक सामग्री— नोट लेने के लिए श्वेत पट्ट या फ्लिप चार्ट, पेन और कागज, प्रोजेक्टर।

प्रक्रिया—

1. ऐसी चर्चा आयोजित करें जिसमें प्रतिभागियों से समूह में सहयोगात्मक रूप से कार्य करने के अपने अनुभव और जानकारी तथा विचारों के आदान-प्रदान के प्रभाव को साझा करने के लिए कहा जाए।
2. साथ मिलकर कार्य करने पर उत्पादकता में सुधार, नवाचार और संघर्ष समाधान जैसे— विषयों पर चर्चा करें।
3. अंत में कार्यस्थल पर सहयोग को बढ़ावा देने के व्यावहारिक उपायों पर चर्चा करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

4. चर्चा आरंभ करते समय यह समझाएं कि आधुनिक कार्यस्थल में सहयोग क्यों महत्वपूर्ण है। मुख्य बिंदुओं को रेखांकित करें—

   क) सहयोग से विविध विचार और समाधान उत्पन्न होते हैं।

   ख) जानकारी को खुलकर साझा करने से भ्रांतियां कम होती हैं और दक्षता बढ़ती है।

   ग) प्रभावी समूह कार्य से नवाचार और बेहतर संघर्ष समाधान संभव होता है।

5. प्रतिभागियों से पूछें— "आप क्यों मानते हैं कि सहयोगात्मक रूप से कार्य करना व्यक्तिगत और समूह दोनों की सफलता के लिए आवश्यक है?" उनसे ऐसे उदाहरणों के विषय में सोचने के लिए कहें जहां सहयोग ने उत्पादकता को बढ़ाया या कम किया।

6. प्रतिभागियों को छोटे समूहों (प्रत्येक में 4–5 व्यक्ति) में विभाजित करें। इन समूहों में प्रत्येक प्रतिभागी सहयोगात्मक कार्य से संबंधित अपने अनुभव साझा करेगा —

   क) ऐसे अवसर जब सहयोग से सकारात्मक परिणाम प्राप्त हुए, जैसे— सफल परियोजना या नवाचारी विचार।

   ख) ऐसे अवसर जब सहयोग की कमी के कारण चुनौतियां, देरी या संघर्ष उत्पन्न हुए।

7. समूहों के मध्य घूमते हुए चर्चा सुनें और प्रश्न पूछें —

   क) "आपकी समूह ने विचारों या जानकारी को साझा करने को किस प्रकार संभाला?"

   ख) "साथ मिलकर कार्य करते समय आपको किन विशिष्ट चुनौतियों का सामना करना पड़ा?"

   ग) "यदि कोई समस्या उत्पन्न हुआ तो आपकी समूह ने उसे सुलझाने के लिए कौन-से तरीके अपनाएं?"

8. चर्चा को इस विषय की ओर ले जाएं कि सहयोग उत्पादकता को किस प्रकार प्रभावित करता है। चर्चा के लिए प्रश्न —

   क) "जानकारी को शीघ्र साझा करने से समूह समय सीमा का पालन करने या गुणवत्तापूर्ण कार्य करने में कैसे सक्षम होती है?"

   ख) "आपने टीमों में कौन-सी प्रक्रियाएं देखी हैं जिनसे सहयोग के माध्यम से उत्पादकता में सुधार हुआ?"

9. उदाहरण— जब समूह सदस्य मिलकर कार्य करते हैं, तो वे अपनी क्षमताओं के अनुसार कार्यों का विभाजन कर सकते हैं, जिससे कार्य शीघ्र पूरा होता है और त्रुटियां कम होती हैं।

10. शिक्षक चर्चा को नवाचार के विषय की ओर ले जाएंगे। विद्यार्थियों से सवाल पूछें —

   क) "क्या आप ऐसे किसी उदाहरण के विषय में सोच सकते हैं जहां समूह कार्य से एक अनोखा या रचनात्मक समाधान प्राप्त हुआ?"

   ख) "विभिन्न विभागों या टीमों के मध्य सहयोग से नए दृष्टिकोण कैसे प्राप्त होते हैं?"

11. चर्चा को इस विषय की ओर ले जाएं कि सहयोग संघर्षों को सुलझाने में कैसे सहायक होता है। प्रतिभागियों को ऐसे उदाहरण सोचने के लिए प्रेरित करें जहां भ्रांतियां समूह कार्य के माध्यम से दूर हुईं —

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

क) “क्या आप कभी ऐसी समूह में रहे हैं जहां मतभेद सहयोग के माध्यम से सुलझाया गया हो? यह कैसे हुआ?”

ख) “संघर्षों को रोकने और सुलझाने में खुले संप्रेषण की क्या भूमिका होती है?”

12. उदाहरण— खुला संप्रेषण और सहयोग सभी समूह सदस्यों को अपने विचार व्यक्त करने का अवसर देकर मतभेदों को दूर करने में सहायता करता है।

13. विद्यार्थियों को अपने कार्यस्थल में सहयोग बढ़ाने के व्यावहारिक उपायों पर विचार करने और चर्चा करने के लिए मार्गदर्शन दें।

14. चर्चा का सार प्रस्तुत करें और मुख्य बिंदुओं को रेखांकित करें कि सहयोग से—

क) बेहतर उत्पादकता प्राप्त होती है।

ख) रचनात्मक नवाचार को प्रोत्साहन मिलता है।

ग) संघर्षों का अधिक प्रभावी समाधान संभव होता है।

15. इस बात पर बल दें कि सहयोग केवल साथ मिलकर कार्य करना नहीं है, बल्कि साझा लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए दूसरों के विचारों और योगदान का सम्मान करना भी है।

16. शिक्षक से अपेक्षा की जाती है कि वे पूरी कक्षा में प्रस्तुति पर प्रतिपुष्टि प्रदान करें।

17. विद्यार्थी प्रतिपुष्टि को लिखेंगे और उसे प्रतिवेदन में सम्मिलित करेंगे।

18. अंतिम प्रतिवेदन तैयार करें और इसे विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. संगठनात्मक ______ और प्रक्रियाएँ किसी भी व्यावसायिक वातावरण की आधारशिला बनती हैं, जो व्यवहार और कार्य निष्पादन के लिए मानक स्थापित करती हैं।
2. व्यक्तिगत विकास में कौशलों को उन्नत करना और ______ प्राप्त करना सम्मिलित है, ताकि व्यक्तिगत विकास को संगठनात्मक लक्ष्यों के साथ समन्वित किया जा सके।
3. संगठनात्मक ______ किसी कंपनी के भीतर अधिकार की संरचना और प्रतिवेदन संबंधों को परिभाषित करता है।
4. ______ मैट्रिक्स आवश्यकता पड़ने पर समस्याओं को उच्च स्तर के प्राधिकरण तक पहुंचाने की प्रक्रिया के चरणों को स्पष्ट करता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. निम्नलिखित में से कौन-सा संगठनात्मक नीतियों के उद्देश्य का सर्वोत्तम वर्णन करता है?

   क) प्रक्रियाओं को लागू करने के लिए विशिष्ट चरणों को स्पष्ट करना

   ख) कार्यस्थल के व्यवहार के विषय में विस्तृत निर्देश प्रदान करना

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ग) उपस्थिति, आचरण और गोपनीयता जैसे— विभिन्न मुद्दों पर संगठन की स्थिति को परिभाषित करना

घ) सम्मान और सहयोग की संस्कृति को प्रोत्साहित करना

2. किसी संगठन में व्यक्तिगत विकास का मुख्य केंद्र क्या होता है?

क) संगठनात्मक दिशानिर्देशों का पालन करना

ख) कौशलों का विकास करना, ज्ञान प्राप्त करना और आत्म-सुधार के अवसरों का अनुसरण करना

ग) कार्यस्थल में समानता और निष्पक्षता सुनिश्चित करना

घ) व्यवहार, कार्य निष्पादन और संचालन के लिए मानक स्थापित करना

3. एस्केलेशन प्रक्रिया का पहला चरण क्या है?

क) समस्या का प्रलेखन करना और उसे संप्रेषित करना

ख) समस्या की पहचान करना

ग) समस्या के समाधान के लिए प्रारंभिक चरणों का पालन करना

घ) समस्या को प्राधिकरण के अगले स्तर तक पहुंचाना

4. कर्मचारियों के लिए संगठनात्मक लक्ष्यों की प्राप्ति में अपनी भूमिका को समझना क्यों महत्वपूर्ण है?

क) संगठनात्मक दिशानिर्देशों का पालन करने के लिए

ख) मुख्य कार्यों की पहचान करने और व्यक्तिगत लक्ष्य निर्धारित करने के लिए

ग) संगठन में प्रभावी रूप से कार्य करने के लिए

घ) एस्केलेशन मैट्रिक्स का पालन करने के लिए

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. संगठनात्मक नीतियां अनौपचारिक दिशानिर्देश होते हैं जो स्वीकार्य व्यवहार और कार्य निष्पादन को परिभाषित करते हैं।
2. व्यक्तिगत विकास का संगठनात्मक लक्ष्यों की प्राप्ति पर कोई प्रभाव नहीं पड़ता।
3. संगठनात्मक दिशानिर्देश वे विशिष्ट चरण होते हैं जिनका उपयोग नीतियों को लागू करने के लिए किया जाता है।
4. एस्केलेशन मैट्रिक्स उन समस्याओं के प्रबंधन में सहायता करता है जिन्हें प्रारंभिक स्तर पर हल नहीं किया जा सकता और जिन्हें उच्च प्राधिकरण स्तरों तक पहुंचाना आवश्यक होता है।

घ. स्तंभों का मिलान करें

क्र.सं.	*स्तंभ 'क'*	*क्र.सं.*	*स्तंभ 'ख'*
1	संगठनात्मक नीतियां	क	व्यवहार और कार्य निष्पादन के मानक
2	व्यक्तिगत विकास	ख	कौशलों का विकास और ज्ञान प्राप्त करना
3	संगठनात्मक दिशानिर्देश	ग	नीतियों और प्रक्रियाओं का समर्थन करने वाले विस्तृत निर्देश
4	संगठन में पदानुक्रम	घ	अनसुलझे मुद्दों को उच्च स्तर तक पहुंचाने की रूपरेखा

ङ. लघु उत्तरीय प्रश्न

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

1. संगठनात्मक नीतियों और प्रक्रियाओं का उद्देश्य क्या है?
2. व्यक्तिगत विकास संगठनात्मक लक्ष्यों की प्राप्ति में किस प्रकार योगदान देता है?
3. किसी व्यावसायिक वातावरण में संगठनात्मक दिशानिर्देशों की भूमिका का वर्णन कीजिए।
4. किसी संगठन में पदानुक्रम को समझना क्यों महत्वपूर्ण है?

च. *दीर्घ उत्तरीय प्रश्न*

1. स्पष्ट कीजिए कि संगठनात्मक नीतियां और प्रक्रियाएं किस प्रकार परस्पर क्रिया करते हुए एक सुसंगत और निष्पक्ष कार्य वातावरण का निर्माण करती हैं।
2. कैरियर उन्नति और संगठनात्मक सफलता के संदर्भ में व्यक्तिगत विकास के महत्व पर चर्चा कीजिए।
3. संगठनात्मक पदानुक्रम का वर्णन कीजिए तथा कंपनी के भीतर संप्रेषण और निर्णय लेने की प्रक्रिया पर उसके प्रभाव को स्पष्ट कीजिए। इस पदानुक्रम को समझने से कर्मचारी अपनी भूमिकाओं और उत्तरदायित्वों को प्रभावी ढंग से किस प्रकार निभा सकते हैं?
4. कार्यस्थल पर एस्केलेशन मैट्रिक्स के उपयोग की प्रक्रिया का वर्णन कीजिए।

छ. *अपने प्रदर्शन की जाँच करें*

1. स्पष्ट और विशिष्ट मील के पत्थरों तथा समय-सीमाओं के साथ कार्यक्रम और समय-सारिणी तैयार कीजिए।
2. किसी कार्य को पूरा करने के लिए आवश्यक समय और प्रयास का अनुमान लगाने की प्रक्रिया का प्रदर्शन कीजिए।
3. विभिन्न उपकरणों के ज्ञान का प्रदर्शन कीजिए।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

मॉड्यूल 4— प्रलेखन और संगठनात्मक मानक

कार्यपालक सचिव एक महत्वपूर्ण कड़ी होता है जो संगठनात्मक परिवेश में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। अपने पद के कार्य की प्रकृति के अनुसार कार्यपालक सचिव सामान्यतः कार्यालयीनय कार्यों का संधारण और संगठन करने, प्रक्रियाओं को लागू करने तथा अन्य प्रशासनिक उत्तरदायित्वों का निर्वहन करने के लिए उत्तरदायी होता है।

इसके अतिरिक्त कार्यपालक सचिव की जिम्मेदारियों में स्वागत अधिकारी के रूप में कार्य करना भी सम्मिलित होता है, जिसमें ग्राहकों, सहकर्मियों और आगंतुकों का स्वागत करना और उनकी सहायता करना सम्मिलित है। कॉल प्राप्त करना, उन्हें उचित व्यक्ति तक पहुंचाना तथा कर्मचारियों और प्रबंधकों को व्यवसाय से संबंधित कार्यों और पहलों में सहायता करना भी इसमें सम्मिलित होता है।

निरंतर परिवर्तनशील परिवेश में संगठनों को ऐसे कर्मियों की आवश्यकता होती है जो बदलते परिवेश के अनुसार स्वयं को अनुकूलित और समायोजित करने के लिए तैयार हों तथा अपना सर्वोत्तम योगदान दे सकें। किसी भी संगठन को समझने के लिए यह आवश्यक है कि उद्योग और संगठन में अपनाए जाने वाले विभिन्न उद्योग मानकों और संगठनात्मक मानकों की स्पष्ट जानकारी हो।

इकाई "प्रलेखन और संगठनात्मक मानक" चार सत्रों से मिलकर बनी है। यह किसी भी संगठन में कार्यपालक सचिव के पद की तलाश करने वाले व्यक्ति को विभिन्न संगठनात्मक मानकों से संबंधित ज्ञान प्रदान करती है, उन्हें तैयार करती है तथा उनकी समझ को सुदृढ़ बनाती है। सत्र 1 संगठनात्मक मानकों का परिचय देता है और उनके महत्व तथा प्रकारों पर चर्चा करता है। सत्र 2 उद्योग मानकों का प्रदर्शन करता है और कानून के अंतर्गत उद्योग मानकों की प्रासंगिकता तथा उनके प्रकारों पर चर्चा करता है। सत्र 3 संगठनात्मक मानव संसाधन का निर्धारण करता है तथा कार्य परिवेश, अभिलेखों और प्रतिवेदनों के प्रकार तथा कर्मचारियों के प्रकारों पर चर्चा करता है। सत्र 4 डेटा प्रबंधन के मूल सिद्धांतों, ग्राहक प्रोफाइलिंग के अनुसार ग्राहक डेटा के वर्गीकरण तथा डेटा प्रबंधन की प्रभावशीलता को समझने पर चर्चा करता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 1— संगठनात्मक मानकों की अवधारणा

संगठन हमारे समाज में सर्वत्र उपस्थित हैं। वे विभिन्न क्षेत्रों में पाए जाते हैं, जिनमें व्यवसाय, शासकीय संस्थाएं, गैर-लाभकारी संगठन तथा शैक्षिक संस्थान सम्मिलित हैं। मूल रूप से संगठन उन लोगों के समूह को कहा जाता है जो किसी सामान्य उद्देश्य की प्राप्ति के लिए एक साथ कार्य करते हैं। किसी संगठन के भीतर विभिन्न स्तरों और समूहों के लोग मिलकर उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए कार्य करते हैं (चित्र 4.1)।

चित्र 4.1— संगठन के उद्देश्य

संगठनात्मक मानकों का परिचय

संगठनात्मक मानक वह आधार हैं जिन पर उच्च प्रदर्शन करने वाले संगठन निर्मित होते हैं। ये स्थापित सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का प्रतिनिधित्व करते हैं । तथा यह नियंत्रित करते हैं कि संगठन सभी स्तरों और कार्यों में किस प्रकार संचालित होता है। ये मानक सफलता प्राप्त करने के लिए एक मार्गदर्शिका के रूप में कार्य करते हैं, क्योंकि वे संगठन के सभी कार्यों में स्थिरता, गुणवत्ता और दक्षता सुनिश्चित करते हैं। संगठनात्मक मानक यह मापते हैं कि संगठन की प्रक्रियाओं के कुशल प्रशासन और संगठनात्मक व्यवहारों के पारदर्शी संप्रेषण को सुनिश्चित करने के लिए व्यवस्थाओं को किस सीमा तक औपचारिक रूप से स्वीकार किया गया है।

संगठनात्मक मानकों का दैनिक जीवन पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है। वे उस वातावरण के लिए आवश्यक हैं जिसमें कोई संगठन अपनी सर्वोत्तम क्षमता से कार्य कर सके और सफलता प्राप्त कर सके। व्यापार, सहयोग, स्वास्थ्य, सुरक्षा और आर्थिक विकास को प्रोत्साहित करने वाले मानकों के बिना वर्तमान वैश्वीकृत विश्व संभव नहीं होता। आधुनिक जीवन के लगभग प्रत्येक पहलू में मानकों की उपस्थिति होती है। वे विभिन्न क्षेत्रों को आधार प्रदान करते हैं, जैसे— अंतरराष्ट्रीय लेखांकन प्रणालियों के समन्वयन से लेकर संगठनों के सामाजिक और पर्यावरणीय प्रदर्शन के संचालन तक।

संगठनात्मक मानक विभिन्न क्षेत्रों को सम्मिलित करते हैं, जिनमें सम्मिलित हैं—

1. ***वित्तीय प्रबंधन***— निधियों के उत्तरदायी उपयोग और वित्तीय नियमों के अनुपालन को सुनिश्चित करता है।
2. ***मानव संसाधन***— भर्ती, प्रशिक्षण, प्रदर्शन प्रबंधन और कर्मचारी विकास के लिए दिशानिर्देश प्रदान करता है।
3. ***संचालन***— प्रमुख गतिविधियों और प्रक्रियाओं को पूरा करने के लिए स्पष्ट प्रक्रियाएं स्थापित करता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

4. ***गुणवत्ता प्रबंधन***— उत्पादों और सेवाओं के लिए स्वीकार्य गुणवत्ता स्तर को परिभाषित करता है।
5. ***सूचना सुरक्षा***— संवेदनशील डेटा की सुरक्षा करता है और प्रासंगिक नियमों के अनुपालन को सुनिश्चित करता है।
6. ***पर्यावरणीय स्थिरता***— जिम्मेदार पर्यावरणीय व्यवहार को प्रोत्साहित करता है और संगठन के पर्यावरणीय प्रभाव को कम करता है।

संगठनात्मक मानकों के प्रकार

संगठनात्मक मानक सर्वोत्तम कार्य पद्धतियां होते हैं। वे यह बताते हैं कि किसी कार्य को सर्वोत्तम तरीके से कैसे किया जाए (चित्र 4.2)।

संगठनात्मक मानकों के प्रकार

- आचार संहिता
- स्वास्थ्य और सुरक्षा नीति
- भेदभाव-विरोधी और उत्पीड़न संबंधी दिशानिर्देश
- डेटा गोपनीयता और सुरक्षा नीति
- कर्मचारी प्रशिक्षण और विकास कार्यक्रम
- प्रदर्शन प्रबंधन प्रणाली
- संप्रेषण शिष्टाचार
- पर्यावरणीय स्थिरता नीति
- दूरस्थ कार्य नीति
- कर्मचारी मान्यता और पुरस्कार कार्यक्रम

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

चित्र 4.2— संगठनात्मक मानकों के प्रकार

1. ***आचार संहिता***— आचार संहिता संगठन के मूल्यों और मार्गदर्शक सिद्धांतों का वर्णन करती है तथा कर्मचारियों के आचरण और नियम-आधारित निर्णय लेने के लिए दिशा प्रदान करती है। उदाहरण के लिए— मानव संसाधन नीतियां, उपस्थिति अभिलेखन, कंपनी के मूल्य, गोपनीयता, कंपनी की संपत्ति का उपयोग, यात्रा नीतियां, हितों का टकराव, अनुचित आचरण की रिपोर्टिंग और शिकायत। एक स्पष्ट आचार संहिता यह सुनिश्चित कर सकती है कि कर्मचारी संगठनात्मक नीतियों का पालन करें और नैतिक निर्णय लें, साथ ही सकारात्मक और प्रभावी कार्य वातावरण बनाए रखें।
2. ***स्वास्थ्य और सुरक्षा नीति***— स्वास्थ्य और सुरक्षा नीति एक ऐसी नीति होती है जो यह निर्धारित करती है कि कर्मचारियों की सुरक्षा किस प्रकार सुनिश्चित की जाएगी तथा कार्य से संबंधित सुरक्षा और स्वास्थ्य कानूनों के अंतर्गत कंपनी की जिम्मेदारियों को परिभाषित करती है। नीतियों में प्राथमिक उपचार किट की जानकारी, मशीनों और सामग्रियों के सुरक्षित उपयोग, आपातकालीन निर्देश पुस्तिका आदि सम्मिलित हो सकते हैं। यह सुरक्षित और स्वस्थ कार्यस्थल का निर्माण करके, पर्याप्त प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण प्रदान करके, कर्मचारी स्वास्थ्य को प्रोत्साहित करके तथा कार्यस्थल पर होने वाले नुकसान और बीमारियों को रोककर कर्मचारियों के कल्याण को बढ़ावा देती है।
3. ***भेदभाव-विरोधी और उत्पीड़न संबंधी दिशानिर्देश***— भेदभाव-विरोधी और उत्पीड़न संबंधी नीतियों का उद्देश्य कर्मचारियों के अधिकारों की रक्षा करना, यह सुनिश्चित करना कि उनके साथ किसी प्रकार का अनुचित व्यवहार न हो तथा सभी के लिए समावेशी कार्य वातावरण को बढ़ावा देना है।
4. ***डेटा गोपनीयता और सुरक्षा नीति***— किसी संगठन के लिए यह आवश्यक है कि वह डेटा गोपनीयता और सुरक्षा नीति लागू करे ताकि यह नियंत्रित किया जा सके कि डेटा का उपयोग, प्रबंधन और निगरानी किस प्रकार की जाएगी तथा उसे

अनधिकृत पहुंच से सुरक्षित रखा जा सके। डेटा को सुरक्षित न रखने के जोखिमों को समझना संगठन की संपत्ति और प्रतिष्ठा को बनाए रखने में भी सहायता करता है। डेटा गोपनीयता और सुरक्षा नीति का कार्यान्वयन कर्मचारियों की संगठनात्मक संस्कृति के प्रति धारणा तथा ग्राहकों की ब्रांड के प्रति धारणा पर महत्वपूर्ण प्रभाव डाल सकता है।

5. ***कर्मचारी प्रशिक्षण और विकास कार्यक्रम***— कर्मचारी प्रशिक्षण और विकास कार्यक्रम शैक्षिक गतिविधियों के ऐसे समूह होते हैं जिनका उद्देश्य कर्मचारियों के कौशल और ज्ञान को बढ़ाना होता है। इन पहलों का उद्देश्य उत्पादकता बढ़ाना, प्रदर्शन अंतराल को कम करना और कार्य प्रदर्शन को बेहतर बनाना होता है। ऑनलाइन कक्षाएं, कार्यशालाएं, कार्यस्थल पर प्रशिक्षण और मार्गदर्शन कार्यक्रम कर्मचारी प्रशिक्षण और विकास की कुछ प्रमुख पहलें हैं।

6. ***प्रदर्शन प्रबंधन प्रणाली***— प्रदर्शन प्रबंधन प्रणालियां कर्मचारियों को कंपनी के उद्देश्यों के साथ समन्वित करने, समूहों को प्रोत्साहित करने, उत्तरदायित्व और निरंतर विकास की संस्कृति को बढ़ावा देने तथा समग्र परिणामों और प्रदर्शन को बेहतर बनाने में सहायता करती हैं।

7. ***संप्रेषण शिष्टाचार***— संप्रेषण शिष्टाचार किसी संगठन की औपचारिक प्रक्रिया होती है जो यह निर्धारित करती है कि संगठन के सदस्यों के मध्य कौन-सी जानकारी साझा की जाएगी और संप्रेषण के लिए कौन व्यक्ति उत्तरदायी होंगे। यह कर्मचारियों के मध्य नियमित और खुला संप्रेषण सुनिश्चित करने में सहायता करता है तथा अपेक्षाओं को स्पष्ट करता है। संप्रेषण मानकों को साझा करने के कई तरीके हो सकते हैं, जैसे— बैठकें, ई-मेल और प्रशिक्षण सत्र।

8. ***पर्यावरणीय स्थिरता नीति***— पर्यावरणीय स्थिरता से संबंधित नीतियां यह दर्शाती हैं कि कोई व्यवसाय पर्यावरण पर अपने प्रभाव को कम करने और स्थायी व्यवहार को बढ़ावा देने के प्रति कितना प्रतिबद्ध है।

9. ***दूरस्थ कार्य नीति***— कोविड के उपरांत के युग में दूरस्थ कार्य (वर्क फ्रॉम होम) से संबंधित नीतियां पहले की तुलना में अधिक आवश्यक हो गई हैं। दूरस्थ कार्य नीति दिशानिर्देशों और अपेक्षाओं का एक ऐसा समूह है जो यह स्पष्ट करता है कि दूरस्थ रूप से कार्य करते समय नियोक्ता और कर्मचारियों से क्या अपेक्षाएं हैं। जब कर्मचारी कार्यालय में उपस्थित नहीं होते, तब संगठन के कुशल संचालन के लिए पात्रता, उपलब्धता और अन्य संबंधित पहलुओं के विषय में स्पष्टता प्रदान करना अत्यंत महत्वपूर्ण होता है। उपयुक्त कार्यस्थल नीतियों, विशेष रूप से दूरस्थ कार्य से संबंधित नीतियों को लागू करने से सुव्यवस्थित और प्रभावी कार्य वातावरण सुनिश्चित होता है।

10. ***कर्मचारी मान्यता और पुरस्कार कार्यक्रम***— कर्मचारी मान्यता और पुरस्कार कार्यक्रम कर्मचारियों को प्रेरित और संलग्न रखने में सहायता करते हैं, जिससे कार्य संतुष्टि और कर्मचारियों के संगठन में बने रहने की संभावना बढ़ती है। उदाहरण के लिए मौद्रिक और गैर-मौद्रिक पुरस्कार।

संगठनात्मक मानकों के लाभ

1. ***बेहतर दक्षता और उत्पादकता***— स्पष्ट प्रक्रियाएं और कार्यविधियां अपव्यय और अनावश्यक पुनरावृत्ति को समाप्त करती हैं, जिससे कार्यों का तेजी से निष्पादन होता है और उत्पादन में वृद्धि होती है।

2. ***उन्नत गुणवत्ता और एकरूपता***— मानक यह सुनिश्चित करते हैं कि उत्पाद और सेवाएं पूर्व निर्धारित गुणवत्ता स्तरों को पूरा करें, जिससे ग्राहक संतुष्टि और ब्रांड निष्ठा (गुडविल) में वृद्धि होती है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

3. ***जोखिम और त्रुटियों में कमी***— स्थापित दिशानिर्देश त्रुटियों और अनुपालन उल्लंघनों की आशंका को कम करते हैं, जिससे संगठन को संभावित वित्तीय और विधिक दुष्परिणाम परिणामों से सुरक्षा मिलती है।
4. ***सशक्त संगठनात्मक संस्कृति***— साझा मानक उत्तरदायित्व, पारदर्शिता और निरंतर सुधार की संस्कृति को प्रोत्साहित करते हैं, जिससे अधिक संलग्न और प्रेरित कार्यबल का निर्माण होता है।
5. ***प्रतिस्पर्धात्मकता में वृद्धि***— प्रदर्शन के स्तर को उच्च बनाकर संगठनात्मक मानक व्यवसायों को बाजार में प्रतिस्पर्धात्मक लाभ प्राप्त करने में सहायता करते हैं।

कार्य निष्पादन में संगठनात्मक मानकों का कार्यान्वयन

कार्य निष्पादन को प्रदर्शन तत्वों से प्राप्त किया जाता है। ये वे कार्य होते हैं जिन्हें कोई नियोक्ता किसी कर्मचारी से पूर्ण करने की अपेक्षा करता है। कर्मचारी के प्रदर्शन का मूल्यांकन मानक मानदंडों के अनुसार किया जाता है। ये कार्य कर्मचारी की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों के अंतर्गत आते हैं। कार्य निष्पादन में संगठनात्मक मानकों का अनुप्रयोग अधिक पारदर्शिता और दक्षता को बढ़ावा देता है (चित्र 4.3)।

- मानकों को परिभाषित करना और प्रलेखित करना
- अभिमुखीकरण और प्रशिक्षण
- प्रदर्शन का अनुश्रवण
- प्रतिपुष्टि प्रणाली
- मानकों की नियमित समीक्षा और अद्यतन

चित्र 4.3— कार्य निष्पादन में संगठनात्मक मानक

1. ***मानकों को परिभाषित करना और प्रलेखित करना***— मुख्य भूमिकाओं और जिम्मेदारियों की पहचान करें। प्रत्येक कार्य भूमिका का विश्लेषण करें और उसके आवश्यक कार्यों, कौशलों तथा अपेक्षित परिणामों को स्पष्ट रूप से निर्धारित करें। प्रत्येक मानक के लिए विशिष्ट, मापने योग्य, प्राप्त करने योग्य, प्रासंगिक और समयबद्ध लक्ष्यों की स्थापना करें। प्रत्येक भूमिका के लिए सभी प्रदर्शन अपेक्षाओं को स्पष्ट रूप से दर्शाने वाली एक व्यापक (मैनुअल) नियम निर्देश पुस्तिका तैयार करें, जो सभी कर्मचारियों के लिए सुलभ हो।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

2. ***अभिमुखीकरण और प्रशिक्षण***— अभिमुखीकरण और प्रशिक्षण के दौरान संगठनात्मक मानकों से संबंधित उद्देश्य, लाभ और अपेक्षाओं को स्पष्ट रूप से समझाएं। यदि आवश्यक हो, तो कर्मचारियों को नए संगठनात्मक मानकों को पूरा करने में सहायता देने के लिए प्रशिक्षण संसाधन, मार्गदर्शन कार्यक्रम और परामर्श प्रदान करें।
3. ***प्रदर्शन अनुश्रवण***— निर्धारित लक्ष्यों के विरुद्ध व्यक्तिगत और समूह प्रदर्शन का अनुश्रवण करने के लिए सॉफ्टवेयर का उपयोग करें, जिससे वास्तविक समय में प्रतिपुष्टि और प्रगति प्रतिवेदन प्रदान किए जा सकें। समग्र मूल्यांकन के लिए 360-डिग्री मूल्यांकन का उपयोग करें। मानकों से अधिक प्रदर्शन करने और लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए कर्मचारियों को पहचान और पुरस्कार प्रणालियों के माध्यम से प्रेरित करें। इसके अतिरिक्त, मानकों का उपयोग मूल्यांकन या उन्नति के लिए कट-ऑफ बिंदुओं के रूप में भी किया जा सकता है।
4. ***प्रतिपुष्टि प्रणाली***— विकास और क्रियान्वयन के चरणों के दौरान प्रतिपुष्टि और सुझावों को प्रोत्साहित करें।
5. ***मानकों की नियमित समीक्षा और अद्यतन***— यह सुनिश्चित करें कि मानक प्रासंगिक बने रहें और संगठन के विकसित होते लक्ष्यों तथा उद्योग की सर्वोत्तम प्रथाओं के अनुरूप हों। यदि किसी प्रकार का अद्यतन (अपडेशन) आवश्यक हो, तो उसे अद्यतन किया जाना चाहिए और सभी कर्मचारियों को इसकी जानकारी दी जानी चाहिए।

मानक निकाय का महत्व —

मानक निम्नलिखित क्षेत्रों में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं —

क) उत्पादों, प्रक्रियाओं और सेवाओं की गुणवत्ता तथा विश्वसनीयता की सुरक्षा और बनाए रखने में,

ख) उत्पादन में दक्षता लाने में,

ग) प्रतिस्पर्धात्मक वातावरण के माध्यम से लागत में कमी करने में, तथा

घ) विनियमन को प्रोत्साहित करने में।

संगठनात्मक मानक स्थिर नहीं होते। उन्हें बदलती परिस्थितियों, उद्योग की सर्वोत्तम प्रथाओं और उभरती प्रौद्योगिकियों के अनुरूप निरंतर विकसित होना चाहिए। यह गतिशील प्रकृति सुनिश्चित करती है कि संगठन दीर्घकाल में प्रासंगिक और प्रतिस्पर्धी बना रहे।

मानक विकसित करने वाले संगठन

भारत में मानक विकसित करने वाले संगठनों का एक सुदृढ़ तंत्र है जो विभिन्न क्षेत्रों में गुणवत्ता, सुरक्षा और नवाचार को प्रोत्साहित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। इनमें से कुछ प्रमुख संगठन निम्नलिखित हैं —

1. ***भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस)***— बीआईएस अधिनियम 2016 के अंतर्गत स्थापित, बीआईएस भारत का राष्ट्रीय मानक निकाय है। यह विभिन्न उद्योगों में उत्पादों, प्रक्रियाओं और सेवाओं के लिए व्यापक मानकों का विकास, प्रोत्साहन और प्रवर्तन करता है, जिनमें खाद्य पदार्थ, निर्माण सामग्री, विद्युत उपकरण, औषधियां आदि सम्मिलित हैं। भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) का लोगो (चित्र 4.4) —

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

चित्र 4.4— बीआईएस का लोगो

कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय ने राष्ट्रीय कौशल योग्यता प्रणाली (एनएसक्यूएफ) की घोषणा की, जो लोगों को व्यावसायिक दक्षताओं के लिए प्रमाणित करने के लिए एक दक्षता-आधारित प्रणाली है। राष्ट्रीय कौशल योग्यता समिति (एनएसक्यूसी), जो गुणवत्ता पैकेट (क्यूपी) और राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों (एनओएस) की स्वीकृति की देखरेख करती है, एनएसक्यूएफ को लागू कर रही है। राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) कार्यस्थल में विशिष्ट कार्यों को करते समय प्रदर्शन, समझ और ज्ञान की आवश्यकताओं को स्पष्ट करते हैं। प्रत्येक एनओएस एक आवश्यक कार्य-प्रकार्य को परिभाषित करता है। सेक्टर स्किल्स काउंसिल द्वारा एनओएस के विकास की अधिसूचना जारी की जाती है।

2. ***दूरसंचार अभियांत्रिकी केंद्र (टीईसी)***— टीईसी भारत में दूरसंचार क्षेत्र के लिए तकनीकी मानकों के विकास के लिए उत्तरदायी है। यह नेटवर्क अवसंरचना, उपकरण, सेवाएं और रेडियो स्पेक्ट्रम प्रबंधन जैसे— क्षेत्रों पर ध्यान केंद्रित करता है।
3. ***केंद्रीय प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड (सीपीसीबी)***— सीपीसीबी पूरे भारत में वायु, जल, ध्वनि तथा ठोस अपशिष्ट प्रबंधन के लिए पर्यावरणीय मानकों का विकास और कार्यान्वयन करता है। यह सार्वजनिक स्वास्थ्य और पर्यावरण की सुरक्षा में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।
4. ***भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण (एफएसएसएआई)***— एफएसएसएआई भारत में खाद्य निर्माण, प्रसंस्करण, पैकेजिंग और वितरण के लिए खाद्य सुरक्षा मानक और विनियम निर्धारित करता है। यह राष्ट्र द्वारा उपयोग किए जाने वाले खाद्य पदार्थों की सुरक्षा और गुणवत्ता सुनिश्चित करता है।
5. ***अन्य क्षेत्र-विशिष्ट मानक विकास संगठन***

    क) ***भारतीय ऑटोमोटिव मानक समिति (एआईएससी)***— ऑटोमोबाइल और ऑटोमोटिव घटकों के लिए मानक।

    ख) ***इस्पात विकास और अनुसंधान के लिए भारतीय मानक ब्यूरो (बिस्सा)***— इस्पात उद्योग के लिए मानक।

    ग) ***औषध नियंत्रण के लिए भारतीय मानक संस्था (आईएसडीसी)***— औषधीय उत्पादों के लिए मानक।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— किसी भी संगठन के विभिन्न क्षेत्रों या विभागों में संगठनात्मक मानकों के उपयोग का वर्णन और चर्चा करें।

आवश्यक सामग्री— पेन, पेंसिल, रबर, नोटबुक, चेकलिस्ट।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

प्रक्रिया—

1. एक नोटबुक लें और किसी भी संगठन के विभिन्न क्षेत्रों या विभागों के विषय में लिखें।
2. मुख्य बिंदुओं को एक कागज पर लिखें।
3. 5 विद्यार्थियों का एक समूह बनाएं।
4. चर्चा करें कि संगठन में मानकों का उपयोग किस प्रकार किया जा सकता है।
5. चर्चा समाप्त होने के उपरांत शिक्षक चर्चा पर टिप्पणी देंगे।

गतिविधि 2— संगठनों का भ्रमण करें, कार्यस्थल पर निर्देश, प्रक्रिया संबंधी जानकारी और संकेतों को पढ़ें तथा समझें और संगठनात्मक मानकों की पहचान करें।

आवश्यक सामग्री— नोटबुक, कागज, पेन, पेंसिल, रबर और प्रश्नावली।

प्रक्रिया—

1. भ्रमण के लिए 2–3 संगठनों की पहचान करें और उनसे अनुमति प्राप्त करें।
2. 5 विद्यार्थियों का एक समूह बनाएं।
3. शिक्षक और सहपाठियों के साथ संगठन तक पहुंचें।
4. संगठनों में विभिन्न निर्देशों, सूचनाओं और संकेतों का अवलोकन करें।
5. संगठन के संबंधित विभागों के व्यक्तियों से मिलें और निम्नलिखित प्रश्न पूछें
   क) संगठनात्मक मानक क्या हैं?
   ख) आप विभिन्न संगठनात्मक मानक गतिविधियों से किस प्रकार निपटते हैं?
   ग) इनमें से कौन-सी गतिविधि अधिक चुनौतीपूर्ण होती है?
6. उपरोक्त प्रश्नों के उत्तर लिख लें।
7. उनके सहयोग के लिए संबंधित व्यक्तियों को धन्यवाद दें।
8. एक संक्षिप्त प्रतिवेदन तैयार करें और उसे शिक्षक को प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. ______ मानक वे आधार हैं जिन पर उच्च प्रदर्शन करने वाले संगठन निर्मित होते हैं।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

2. _______ से संबंधित नीतियां यह दर्शाती हैं कि कोई व्यवसाय पर्यावरण पर अपने प्रभाव को कम करने और सतत प्रथाओं को सुधारने के लिए प्रतिबद्ध है।
3. बीआईएस का पूर्ण रूप _______ है।
4. बीआईएस अधिनियम _______ (वर्ष) के अंतर्गत स्थापित, बीआईएस भारत का राष्ट्रीय मानक निकाय है।
5. दूरस्थ कार्य (वर्क फ्रॉम होम) करते समय नियोक्ता और कर्मचारियों से अपेक्षाओं को निर्दिष्ट करने वाले दिशानिर्देशों का समूह _______ नीति कहलाता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. संगठन विभिन्न क्षेत्रों में अस्तित्व में होते हैं, जैसे —
   क) व्यवसाय
   ख) सरकारी एजेंसियां
   ग) गैर-लाभकारी संगठन और शैक्षिक संस्थान
   घ) उपर्युक्त सभी
2. संगठनात्मक मानक सफलता प्राप्त करने के लिए एक मार्गदर्शिका के रूप में कार्य करते हैं, क्योंकि वे सुनिश्चित करते हैं —
   क) एकरूपता
   ख) गुणवत्ता
   ग) संगठन के कार्य के सभी पक्षों में दक्षता
   घ) उपर्युक्त सभी
3. निधियों का प्रबंधन और वित्तीय विनियमों का पालन किसका भाग है —
   क) वित्तीय प्रबंधन
   ख) उत्पादन और संचालन
   ग) गुणवत्ता प्रबंधन
   घ) उपर्युक्त सभी
4. संगठन के मूल्य और मार्गदर्शक सिद्धांत, जो कर्मचारियों के आचरण और नियम-आधारित निर्णय लेने के लिए दिशा प्रदान करते हैं, कहलाते हैं —
   क) स्वास्थ्य और सुरक्षा नीति
   ख) आचार संहिता
   ग) डेटा गोपनीयता और सुरक्षा नीति
   घ) उपर्युक्त सभी
5. प्रदर्शन प्रबंधन प्रणालियां कर्मचारियों को किसके साथ संरेखित करने में सहायता करती हैं —
   क) कंपनी के लक्ष्यों के साथ तथा समूहों को प्रोत्साहित करती हैं
   ख) उत्तरदायित्व और निरंतर विकास की संस्कृति को प्रोत्साहित करती हैं

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ग) दोनों i और ii

घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. उपयुक्त कार्यस्थल नीतियों को लागू करने से एक सुव्यवस्थित और प्रभावी कार्य वातावरण सुनिश्चित होता है, विशेष रूप से वे नीतियां जो दूरस्थ कार्य से संबंधित होती हैं।
2. संगठनात्मक मानक यह सुनिश्चित करते हैं कि उत्पाद और सेवाएं कभी भी पूर्व-निर्धारित गुणवत्ता स्तरों को पूरा न करें, जिससे ग्राहक संतोष और ब्रांड निष्ठा बढ़ती है।
3. कर्मचारियों के प्रदर्शन का मूल्यांकन संगठनात्मक मानक मानदंडों के अनुसार किया जाएगा।
4. व्यापक मूल्यांकन के लिए 360-डिग्री मूल्यांकन का उपयोग प्रदर्शन अनुश्रवण में किया जाता है।
5. यदि संगठनात्मक मानकों के विकास और कार्यान्वयन चरणों के दौरान प्रतिपुष्टि और सुझावों को प्रोत्साहित किया जाए, तो कार्य प्रदर्शन में सुधार होगा।

घ. स्तंभों का मिलान करें

क्र.सं.	***स्तंभ 'क'***	***क्र.सं.***	***स्तंभ 'ख'***
1	360-डिग्री मूल्यांकन	क	अनुचित व्यवहार
2	पर्यावरण	ख	संस्कृति
3	भेदभाव	ग	स्थिरता
4	संगठनात्मक	घ	प्रदर्शन अनुश्रवण

ङ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. संगठनात्मक मानकों को परिभाषित कीजिए।
2. संगठनात्मक मानक निकाय का महत्व क्या है?
3. संप्रेषण शिष्टाचार को परिभाषित कीजिए।

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. संगठनात्मक मानकों के प्रकारों का विस्तार से वर्णन कीजिए।
2. संगठनात्मक मानकों के लाभों पर चर्चा कीजिए।
3. मानक विकसित करने वाले संगठनों पर एक विस्तृत टिप्पणी लिखिए।

छ. अपने प्रदर्शन की जाँच करें

1. कार्य प्रदर्शन में संगठनात्मक मानकों के कार्यान्वयन को दर्शाने वाला एक प्रवाह-रेखाचित्र (चार्ट) बनाइए।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

2. किसी दो मानक विकास संगठनों की भूमिका की पहचान कीजिए और उसका वर्णन कीजिए।

3. संगठनात्मक मानकों पर समूह चर्चा कीजिए।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 2— उद्योग मानक

उद्योग को उन व्यवसायों या संगठनों के समूह के रूप में परिभाषित किया जा सकता है जो समान वस्तुओं या सेवाओं का उत्पादन या विक्रय करते हैं। यह वह शक्ति है जो आर्थिक विकास को गति देती है, कार्य के अवसर उत्पन्न करती है, संपत्ति का निर्माण करती है और अनेक प्रकार से हमारे दैनिक जीवन को प्रभावित करती है।

उद्योग की निम्नलिखित विशेषताएं होती हैं —

1. ***केंद्रित क्षेत्र***— प्रत्येक उद्योग का एक विशिष्ट क्षेत्र या कार्यक्षेत्र होता है, जो विनिर्माण और प्रौद्योगिकी से लेकर कृषि और स्वास्थ्य सेवा तक हो सकता है।
2. ***मूल्य श्रृंखला***— किसी उद्योग में विभिन्न कंपनियां मिलकर अंतिम उत्पाद या सेवा के निर्माण और वितरण के लिए कार्य करती हैं, जिससे एक मूल्य श्रृंखला का निर्माण होता है।
3. ***प्रतिस्पर्धा***— उद्योगों की एक प्रमुख विशेषता विभिन्न कंपनियों के मध्य बाजार हिस्सेदारी और लाभ प्राप्त करने के लिए होने वाली प्रतिस्पर्धा होती है।
4. ***नवाचार***— प्रौद्योगिकी में प्रगति और नए विचार उद्योगों के विकास को गति देने और उन्हें पुनर्गठित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।
5. ***विनियमन***— सरकारें प्रायः उद्योगों को विनियमित करती हैं ताकि निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा, उपभोक्ता संरक्षण और पर्यावरणीय स्थिरता सुनिश्चित की जा सके।

उद्योग मानक

उद्योग मानक वे मार्गदर्शक सिद्धांत और तकनीकी विनिर्देश हैं जो किसी विशेष क्षेत्र या गतिविधि के लिए सर्वोत्तम कार्यप्रणालियों को निर्धारित करते हैं। वे एक सामान्य भाषा के रूप में कार्य करते हैं, जिससे किसी उद्योग के भीतर एकरूपता, गुणवत्ता, सुरक्षा और पारस्परिक अनुकूलता सुनिश्चित होती है। विभिन्न उद्योगों के उद्योग मानक अलग-अलग होते हैं। उद्योग मानक घरेलू तथा अंतरराष्ट्रीय प्रतिस्पर्धा दोनों का समर्थन करते हैं।

उद्योग मानकों को व्यस्त सड़क पर लगे यातायात संकेतों की तरह समझा जा सकता है। वे सभी संबंधित पक्षों के लिए स्पष्ट नियम और अपेक्षाएं निर्धारित करते हैं, जिससे बिना अव्यवस्था या भ्रम के कार्य सुचारु और प्रभावी रूप से संचालित होता है। ठीक यातायात संकेतों की तरह उद्योग मानक सभी के लिए लाभकारी होते हैं —

1. ***व्यवसाय***— मानक व्यवसायों को लागत कम करने, दक्षता बढ़ाने और प्रतिस्पर्धात्मक लाभ प्राप्त करने में सहायता करते हैं, क्योंकि वे यह सुनिश्चित करते हैं कि उनके उत्पाद और सेवाएं उद्योग की अपेक्षाओं को पूरा करें।
2. ***उपभोक्ता***— मानक यह सुनिश्चित करके उपभोक्ताओं की रक्षा करते हैं कि वे जो उत्पाद और सेवाएं खरीदते हैं वे सुरक्षित, विश्वसनीय और उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप हों।
3. ***नियामक***— मानक नियामक संस्थाओं को सुरक्षा और पर्यावरण संबंधी नियमों को लागू करने में सहायता करते हैं, जिससे व्यवसायों के लिए समान अवसर सुनिश्चित होते हैं और जनहित की रक्षा होती है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

उद्योग मानकों का महत्व

1. ***गुणवत्ता और सुरक्षा को बढ़ावा देना***

   क) ***उपभोक्ताओं और श्रमिकों की सुरक्षा***— मानक उत्पाद की गुणवत्ता, सुरक्षा और कार्यक्षमता के लिए न्यूनतम आवश्यकताएं निर्धारित करते हैं, जिससे जोखिम कम होते हैं और उपभोक्ता विश्वास सुनिश्चित होता है।

   ख) ***ब्रांड प्रतिष्ठा को सुदृढ़ करना***— मानकों का पालन घरेलू और अंतरराष्ट्रीय बाजारों में ब्रांड की छवि और प्रतिस्पर्धात्मकता को मजबूत करता है।

   ग) ***निर्यात को बढ़ावा देना***— अंतरराष्ट्रीय सर्वोत्तम प्रथाओं के अनुरूप मानक व्यापार को सुगम बनाते हैं और भारतीय निर्यात के लिए तकनीकी बाधाओं को कम करते हैं।

2. ***नवाचार और दक्षता को प्रोत्साहित करना***

   क) ***सहयोग के लिए एक सामान्य भाषा***— मानक नवाचार के लिए एक साझा ढांचा प्रदान करते हैं, जिससे उद्योगों के भीतर ज्ञान साझा करने और संयुक्त प्रयासों को प्रोत्साहन मिलता है।

   ख) ***संसाधनों का सर्वोत्तम उपयोग***— मानकीकृत प्रक्रियाएं अनावश्यक दोहराव और अपव्यय को कम करती हैं, जिससे व्यवसायों की दक्षता बढ़ती है और लागत घटती है।

   ग) ***प्रौद्योगिकी उन्नति को गति देना***— स्पष्ट दिशानिर्देश और मानक निरंतर सुधार तथा नई प्रौद्योगिकियों के विकास को प्रोत्साहित करते हैं।

3. ***समान अवसर सुनिश्चित करना*** —

   क) ***निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा सुनिश्चित करना***— मानक एक समान नियम और विनियम स्थापित करके सभी व्यवसायों के लिए समान अवसर प्रदान करते हैं।

   ख) ***पारदर्शिता और विश्वास को बढ़ावा देना***— स्पष्ट मानक उद्योगों के भीतर पारदर्शिता को बढ़ाते हैं और अनुचित प्रथाओं के जोखिम को कम करते हैं।

4. ***पर्यावरण और जनस्वास्थ्य की सुरक्षा*** —

   क) ***पर्यावरणीय प्रभाव को कम करना***— पर्यावरण संबंधी मानक उत्सर्जन, अपशिष्ट निपटान और संसाधन उपयोग को नियंत्रित करते हैं, जिससे स्थिरता को बढ़ावा मिलता है और पारिस्थितिकी तंत्र की रक्षा होती है।

   ख) ***जनस्वास्थ्य को सुदृढ़ करना***— खाद्य सुरक्षा, जल गुणवत्ता और चिकित्सा उपकरणों से संबंधित मानक जनस्वास्थ्य की रक्षा करते हैं और स्वास्थ्य जोखिमों को कम करते हैं।

   ग) ***जिम्मेदार अपशिष्ट प्रबंधन को बढ़ावा देना***— मानकीकृत प्रक्रियाएं उचित अपशिष्ट निपटान सुनिश्चित करती हैं और पर्यावरण प्रदूषण को कम करती हैं।

5. ***उद्योग मानक विभिन्न क्षेत्रों में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं, जिनमें सम्मिलित हैं*** —

   क) ***विनिर्माण***— उत्पाद की गुणवत्ता, सुरक्षा और अनुकूलता सुनिश्चित करना।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

ख) ***निर्माण***— भवनों की सुरक्षा और संरचनात्मक मजबूती सुनिश्चित करना।

ग) ***प्रौद्योगिकी***— विभिन्न उपकरणों और प्रणालियों के मध्य पारस्परिक अनुकूलता और डेटा विनिमय को संभव बनाना।

घ) ***स्वास्थ्य सेवा***— रोगियों की सुरक्षा और चिकित्सा सेवाओं की गुणवत्ता सुनिश्चित करना।

ङ) ***पर्यावरण***— पर्यावरण की रक्षा करना और औद्योगिक गतिविधियों के प्रभाव को कम करना।

उद्योग मानकों के प्रकार

क. प्रवर्तन के आधार पर मानक

1. ***स्वैच्छिक मानक***— इनका पालन प्रोत्साहित किया जाता है, परंतु यह विधिक रूप से अनिवार्य नहीं होता। इनका उपयोग प्रायः उद्योग की सर्वोत्तम प्रथाओं या बाजार मान्यता के लिए किया जाता है। उदाहरण— भारतीय कारों के लिए एनकैप रेटिंग।
2. ***अनिवार्य मानक***— ये कानून या विनियमों द्वारा लागू किए जाते हैं, जिससे सुरक्षा, पर्यावरण या जनस्वास्थ्य के कारण अनुपालन सुनिश्चित किया जाता है। उदाहरण के रूप में वाहन उत्सर्जन मानक या खाद्य सुरक्षा नियम सम्मिलित हैं।

ख. प्रकार के आधार पर मानक

1. ***तकनीकी मानक***— ये उत्पादों, सामग्रियों या प्रक्रियाओं के लिए विशिष्ट तकनीकी विशेषताओं, आयामों या प्रदर्शन आवश्यकताओं को निर्धारित करते हैं। उदाहरण— स्क्रू के आकार, विद्युत विनिर्देश और खाद्य सुरक्षा नियम।
2. ***प्रदर्शन मानक***— ये किसी उत्पाद या सेवा के लिए कार्यक्षमता, दक्षता या सुरक्षा के संदर्भ में न्यूनतम स्वीकार्य प्रदर्शन स्तर निर्धारित करते हैं। उदाहरण— ऊर्जा उपयोग रेटिंग, डेटा संचरण गति और क्रैश परीक्षण आवश्यकताएं।
3. ***प्रबंधन प्रणाली मानक***— ये किसी संगठन के विशिष्ट पहलुओं के प्रबंधन के लिए एक ढांचा प्रदान करते हैं, जैसे— गुणवत्ता, पर्यावरण, स्वास्थ्य और सुरक्षा या सूचना सुरक्षा। उदाहरण— गुणवत्ता प्रबंधन के लिए आईएसओ 9001, पर्यावरण प्रबंधन के लिए आईएसओ 14001 और व्यावसायिक स्वास्थ्य एवं सुरक्षा प्रबंधन के लिए ओएचएसएएस 18001।
4. ***आचार संहिता या नैतिकता मानक***— ये किसी उद्योग के भीतर व्यवसायों या पेशेवरों के लिए नैतिक सिद्धांतों और सर्वोत्तम प्रथाओं को निर्धारित करते हैं। उदाहरण— चिकित्सा नैतिकता, कॉर्पोरेट शासन सिद्धांत और पत्रकारिता आचार संहिता।

ग. किसी विशिष्ट उद्योग के मूलभूत मानक

ये मुख्य तकनीकी विनिर्देश और सर्वोत्तम प्रथाएं हैं जो किसी विशेष उद्योग के मूल संचालन को निर्धारित करती हैं। उदाहरण —

1. ***निर्माण उद्योग***— भवन निर्माण सामग्री, संरचनात्मक डिजाइन और निर्माण विधियों से संबंधित मानक।
2. ***विनिर्माण उद्योग***— उत्पाद आयाम, परीक्षण प्रक्रियाएं और गुणवत्ता नियंत्रण से संबंधित मानक।
3. ***स्वास्थ्य सेवा उद्योग***— चिकित्सा उपकरण, नसबंदी और रोगी देखभाल दिशानिर्देशों से संबंधित मानक।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

4. ***आईटी उद्योग***— डेटा प्रारूप, संचार शिष्टाचार और साइबर सुरक्षा प्रथाओं से संबंधित मानक।

उद्योग मानकों और संगठनात्मक मानकों के मध्य अंतर —

1. ***केंद्रित क्षेत्र***— उद्योग मानक न्यूनतम आवश्यकताओं पर केंद्रित होते हैं, जबकि संगठनात्मक मानक अपेक्षाओं से अधिक प्रदर्शन पर केंद्रित होते हैं।
2. ***विकास***— उद्योग मानक पूरे उद्योग के सामूहिक सहमति से विकसित किए जाते हैं, जबकि संगठनात्मक मानक किसी संगठन द्वारा आंतरिक रूप से विकसित किए जाते हैं।
3. ***अनुपालन***— कुछ मामलों में उद्योग मानकों का अनुपालन अनिवार्य हो सकता है, जबकि संगठनात्मक मानकों का पालन स्वैच्छिक होता है।
4. ***प्रयोज्यता***— उद्योग मानक के सभी संगठनों पर लागू होते हैं, जबकि संगठनात्मक मानक केवल उस संगठन पर लागू होते हैं जिसने उन्हें विकसित किया है।

आईएसओ 9000

गुणवत्ता आश्वासन और प्रबंधन के लिए वैश्विक दिशानिर्देशों का एक समूह, जिसे आईएसओ 9000 कहा जाता है । व्यवसायों को उनके गुणवत्ता तंत्र के उन घटकों का प्रभावी रूप से प्रलेखन करने में सहायता करने के लिए विकसित किया गया था जो रखरखाव के लिए आवश्यक होते हैं। यह सभी प्रकार के उद्यमों पर लागू होता है (चित्र 4.5)।

चित्र 4.5— आईएसओ 9000 का लोगो

आईएसओ 9000 किसी व्यवसाय को विधिक मानकों को पूरा करने, ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित करने और निरंतर विकास की दिशा में अग्रसर होने में सहायता कर सकता है। इसे गुणवत्ता प्रणाली के आधारभूत तत्व अथवा प्रथम चरण के रूप में देखा जाना चाहिए।

अंतरराष्ट्रीय मानकीकरण संगठन (आईएसओ), जो 160 से अधिक देशों के राष्ट्रीय मानक निकायों से मिलकर बना एक विशेष वैश्विक मानकीकरण संगठन है। इसने पहली बार वर्ष 1987 में आईएसओ 9000 जारी किया। इन मानकों में संशोधन वर्ष 2000 और 2008 में किए गए। सितंबर 2015 में मानक के नवीनतम संस्करण आईएसओ 9001:2015 और आईएसओ 9000:2015 जारी किए गए।

आईएसओ 9000 व्यवसाय संचालन के विभिन्न पक्षों के लिए एक रूपरेखा और दिशानिर्देश प्रदान करता है, जिनका उद्देश्य गुणवत्ता को प्राप्त करना और बनाए रखना है।

©PSSCIVE Draft Material Not be Published

इसमें निम्नलिखित सम्मिलित हैं —

1. ***ग्राहक केंद्रितता***— ग्राहकों की आवश्यकताओं और अपेक्षाओं को समझना तथा उन्हें पूरा करना।
2. ***नेतृत्व की प्रतिबद्धता***— नेतृत्व संगठन के भीतर गुणवत्ता को बढ़ावा देने में सक्रिय रूप से भाग लेता है।
3. ***प्रक्रिया दृष्टिकोण***— निरंतर परिणाम सुनिश्चित करने के लिए प्रमुख प्रक्रियाओं की पहचान करना, उनका प्रबंधन करना और उनमें सुधार करना।
4. ***निरंतर सुधार***— निरंतर सीखने और विकास की संस्कृति को अपनाना ताकि संगठन प्रगति की दिशा में आगे बना रहे।

आईएसओ 9000 जटिल प्रतीत हो सकता है, परंतु इसका मूल संदेश सरल है— गुणवत्ता महत्वपूर्ण है। निरंतर गुणवत्ता को प्रोत्साहित करके यह व्यवसायों, उपभोक्ताओं और पूरे समाज को लाभ पहुंचाता है।

आईएसओ 14000

आईएसओ 14000 अंतरराष्ट्रीय मानकों का एक समूह है जो विभिन्न आकार के संगठनों में पर्यावरण प्रबंधन के लिए दिशा-सूचक के रूप में कार्य करता है। यह एक मार्गदर्शिका की तरह है जो व्यवसायों को उनके पर्यावरणीय प्रभाव को कम करने और अधिक सतत तरीके से कार्य करने की दिशा में मार्गदर्शन प्रदान करती है। यह केवल औपचारिकताओं को पूरा करने के विषय में नहीं है, बल्कि पर्यावरण प्रबंधन प्रणाली के प्रति सक्रिय दृष्टिकोण अपनाने के विषय में है (चित्र 4.6)।

चित्र 4.6— आईएसओ 14000

अंतरराष्ट्रीय मानकीकरण संगठन की तकनीकी समिति (आईएसओ/टीसी 207) तथा इसकी संबंधित उपसमितियां आईएसओ 14000 मानक परिवार के विकास के लिए उत्तरदायी हैं।

आईएसओ 14000 तकनीकी प्रतीत हो सकता है, परंतु इसका मुख्य ध्यान पर्यावरणीय उत्तरदायित्व पर केंद्रित है। आईएसओ 14000 के दिशानिर्देश और प्रक्रियाएं सभी संगठनों पर लागू होती हैं, चाहे उनका आकार या क्षेत्र कोई भी हो। आईएसओ 14000 परिवार में सबसे व्यापक रूप से उपयोग किया जाने वाला मानक आईएसओ 14001:2015 है।

1. ***आईएसओ 14000 रूपरेखा निर्धारित करता है***— यह संगठन की गतिविधियों के भीतर पर्यावरणीय जोखिमों और अवसरों की पहचान, मूल्यांकन और प्रबंधन के लिए एक संरचित दृष्टिकोण प्रदान करता है।

2. ***यह निरंतर सुधार को प्रोत्साहित करता है***— यह संगठनों को मापनीय उद्देश्यों और लक्ष्यों को निर्धारित करके बेहतर पर्यावरणीय प्रदर्शन के लिए निरंतर प्रयास करने के लिए प्रेरित करता है।
3. ***अनुपालन को सुदृढ़ करता है***— यह संगठनों को प्रासंगिक पर्यावरणीय नियमों और विधानों का पालन करने में सहायता करता है।
4. ***दक्षता में सुधार करता है***— अपशिष्ट को कम करके और संसाधनों के उपयोग को अनुकूल बनाकर आईएसओ 14000 लागत बचत और अधिक लाभप्रदता में सहायता कर सकता है।

कानून के अंतर्गत उद्योग मानकों की प्रासंगिकता

जैसा कि पहले चर्चा की गई है, उद्योग मानक उन स्थापित मानदंडों को संदर्भित करते हैं जिनका उपयोग किसी विशेष क्षेत्र के पेशेवर अपनी कार्यप्रणालियों को संचालित करने के लिए करते हैं। उदाहरण के लिए, अनुबंध पर चर्चा के दौरान कोई उद्योग मानक किसी विशिष्ट सेवा या उत्पाद की सामान्य दर, कार्य की गुणवत्ता या अनुबंध के दायित्वों को पूरा करने में अपेक्षित व्यवहार को निर्दिष्ट कर सकता है।

कानूनी कार्यवाही के दौरान उद्योग द्वारा अपनाई गई सामान्य प्रथाओं का उपयोग यह निर्धारित करने के लिए किया जाता है कि कहीं लापरवाही हुई है या अनुबंध संबंधी दायित्वों का उल्लंघन हुआ है। यदि किसी व्यक्ति का कार्य उद्योग के स्थापित मानक से कम स्तर का पाया जाता है, तो वादी यह तर्क दे सकता है कि प्रतिवादी ने संबंधित मानक को पूरा नहीं किया और उसे उत्तरदायी ठहराया जाना चाहिए।

उद्योग मानक वे मूल मानदंड हैं जो किसी विशिष्ट व्यावसायिक क्षेत्र के सदस्यों द्वारा पालन की जाने वाली न्यूनतम स्वीकार्य आवश्यकताओं को निर्धारित करते हैं। इस प्रकार यह कानूनी संदर्भ में व्यक्तियों को यह निर्धारित करने के लिए अधिक स्पष्ट मानदंड प्रदान करता है कि क्या उचित है और क्या अनुचित है, भले ही यह मानदंड ऐसे क्षेत्र से संबंधित हो जो सामान्य व्यक्ति की समझ से परे हो।

उदाहरण के लिए, यद्यपि अनेक व्यक्तियों को हृदय शल्य चिकित्सा के लिए उद्योग में स्वीकृत देखभाल मानक का ज्ञान नहीं होता है, फिर भी इस मानक का उपयोग यह निर्धारित करने के लिए किया जा सकता है कि किसी चिकित्सक ने चिकित्सीय त्रुटि की है या नहीं।

किसी अनुबंध में यांत्रिक पुर्जों के लिए उद्योग मानकों का संदर्भ देकर न्यूनतम स्वीकार्य गुणवत्ता स्तर निर्धारित किया जा सकता है। इससे दोनों पक्ष बिना अत्यधिक तकनीकी विवरण सम्मिलित किए यह स्पष्ट कर सकते हैं कि समझौते में उन्हें क्या प्राप्त करना है और क्या प्रदान करना है।

सरकारें भी कानून बनाते समय उद्योग मानकों पर निर्भर करती हैं। अनेक कानूनों में विभिन्न उत्पादों और सेवाओं की सुरक्षा, विश्वसनीयता, योग्यता और अन्य विशेषताओं को विनियमित करने के लिए उद्योग मानकों का उल्लेख किया जाता है।

निस्संदेह, कानूनी संदर्भ में "उद्योग मानक" शब्द के उपयोग से कुछ चुनौतियां भी उत्पन्न होती हैं। इसमें स्वाभाविक रूप से कुछ अस्पष्टता होती है, जिससे यह अलग-अलग प्रकार से इसकी व्याख्या की जा सकती है कि किसी उद्योग में मानक क्या माना जाता हैं।

इसलिए उद्योग मानकों से संबंधित कानूनी मामलों को संभालते समय अनुभवी विधि विशेषज्ञ से मार्गदर्शन लेना उचित होता है। एक विधि विशेषज्ञ उद्योग मानक को स्थापित करने में सहायता कर सकता है और ऐसे उद्योग विशेषज्ञों की पहचान करने में भी सहयोग कर सकता है जो उस मानक के संबंध में प्रामाणिक साक्ष्य प्रस्तुत कर सकें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1**—** किसी संगठन में आईएसओ 9000 अनुपालन को दर्शाने के लिए एक प्रवाह चित्र तैयार करें।

आवश्यक सामग्री**—** ड्राइंग शीट, पेन, पेंसिल, रबर, नोटबुक, जांच सूची।

प्रक्रिया**—**

1. संगठन के भ्रमण के संगठन की लिए पहचान करें और अनुमति प्राप्त करें।
2. शिक्षक और सहपाठियों के साथ संगठन तक पहुंचें।
3. संगठन के कार्यालय सहायक तथा अन्य कर्मचारियों से मिलें और उनका अभिवादन करें।
4. संगठन का अवलोकन करें और कार्यालय सहायक तथा अन्य कर्मचारियों से आईएसओ 9000 अनुपालन के संबंध में जानकारी प्राप्त करें।
5. एक संक्षिप्त नोट तैयार करें और उसे कार्यालय सहायक को दिखाकर पुष्टि करें।
6. नोट के आधार पर एक प्रवाह चित्र तैयार करें और अपने साथियों के साथ चर्चा करें। अंतिम रूप देने के उपरांत इसे शिक्षक को दिखाएं।
7. अपने प्रवाह चित्र को कक्षा में प्रस्तुत करें और इसे शिक्षक के पास प्रस्तुत करें।

गतिविधि 2**—** उद्योग मानकों और उनके महत्व पर भूमिका-अभिनय।

आवश्यक सामग्री**—** नोटबुक, पेन या पेंसिल और जांच सूची।

प्रक्रिया**—**

1. भूमिका-अभिनय के लिए पांच विद्यार्थियों का चयन करें जो कार्यालय कर्मचारी की भूमिका निभा सकें।
2. विचार-विमर्श करें और प्रत्येक व्यक्ति की भूमिका निर्धारित करें।
3. विद्यार्थी निम्नलिखित में से किसी भी भूमिका का चयन कर सकते हैं —

   क) वरिष्ठ प्रबंधक

   ख) प्रबंधक

   ग) वरिष्ठ कार्यकारी

   घ) कार्यालय सहायक— 1

   ङ) कार्यालय सहायक— 2
4. निम्नलिखित बिंदु संवाद का भाग होने चाहिए —

   लागत में कमी, दक्षता में सुधार और प्रतिस्पर्धात्मक लाभ प्राप्त करने जैसे लाभ।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

5. भूमिका-अभिनय की रूपरेखा तैयार की जानी चाहिए और इसे सहपाठियों तथा शिक्षक के साथ वार्तालाप करनी चाहिए।
6. कक्षा के सामने विद्यार्थी भूमिका-अभिनय प्रस्तुत करें।
7. इस अभ्यास से आपने क्या सीखा, इस पर आपस में विमर्श करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. ______ को ऐसे व्यवसायों या संगठनों के समूह के रूप में परिभाषित किया जा सकता है जो समान वस्तुएं या सेवाएं उत्पन्न करते हैं या बेचते हैं।
2. ______ मानकों में अनुपालन को प्रोत्साहित किया जाता है, परंतु इसे कानूनी रूप से अनिवार्य नहीं बनाया जाता, और प्रायः उद्योग की सर्वोत्तम कार्यप्रणालियों या बाजार में मान्यता के लिए इन पर निर्भर किया जाता है।
3. आईएसओ का पूर्ण रूप ______ है।
4. आईएसओ 9000 को पहली बार ______ (वर्ष) में जारी किया गया था।
5. आईएसओ ______ अंतरराष्ट्रीय मानकों का एक समूह है जो सभी आकार के संगठनों में पर्यावरण प्रबंधन के लिए मार्गदर्शक के रूप में कार्य करता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. उद्योग वह इंजन है जो मुख्य रूप से संचालित करता है
   क) आर्थिक विकास
   ख) संपत्ति का सृजन
   ग) रोजगार के अवसरों का निर्माण
   घ) उपरोक्त सभी
2. उद्योग मानक होते हैं
   क) मार्गदर्शक सिद्धांत
   ख) तकनीकी विनिर्देश
   ग) किसी विशेष क्षेत्र या गतिविधि के लिए सर्वोत्तम कार्यप्रणालियां
   घ) उपरोक्त सभी
3. यह किसी व्यवसाय को कानूनी मानकों को पूरा करने, ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित करने और सतत विकास का अनुसरण करने में सहायता कर सकता है
   क) आईएसओ 9000
   ख) आईएसओ 14000
   ग) आईएसओ 14001
   घ) उपरोक्त सभी

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

4. यह तकनीकी प्रतीत हो सकता है, परंतु इसका मूल संदेश सरल है— पर्यावरणीय उत्तरदायित्व महत्वपूर्ण है। सतत कार्यप्रणालियों को बढ़ावा देकर यह सभी के लिए लाभकारी है— व्यवसाय, पर्यावरण और समाज के लिए
   क) आईएसओ 9000
   ख) आईएसओ 14000
   ग) आईएसओ 9001:2015
   घ) उपरोक्त सभी
5. आईएसओ 9000 किसी व्यवसाय के संचालन के विभिन्न पक्षों के लिए एक रूपरेखा और दिशानिर्देश प्रदान करता है, जिसका उद्देश्य गुणवत्ता प्राप्त करना और उसे बनाए रखना है। इसमें सम्मिलित हैं —
   क) ग्राहक केंद्रितता
   ख) नेतृत्व की प्रतिबद्धता
   ग) सतत सुधार
   घ) उपरोक्त सभी

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. आईएसओ 9000 किसी व्यवसाय को कानूनी मानकों को पूरा करने, ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित करने और सतत विकास का अनुसरण करने में सहायता कर सकता है।
2. आईएसओ 14000 परिवार में सबसे व्यापक रूप से उपयोग किया जाने वाला मानक आईएसओ 14001:2015 है।
3. उद्योग मानक वे मूलभूत मानदंड हैं जो किसी विशिष्ट व्यवसाय क्षेत्र के सदस्यों द्वारा अपनाई जाने वाली न्यूनतम स्वीकार्य आवश्यकताओं को परिभाषित करते हैं।
4. उद्योग मानक अधिकतम आवश्यकताओं पर केंद्रित होते हैं, जबकि संगठनात्मक मानक न्यूनतम अपेक्षाओं पर केंद्रित होते हैं।
5. किसी उद्योग में विभिन्न कंपनियां मिलकर अंतिम उत्पाद या सेवा का निर्माण और वितरण करती हैं, जिससे एक मूल्य श्रृंखला बनती है।

घ. स्तंभों का मिलान करें

क्र.सं.	*स्तंभ 'क'*	*क्र.सं.*	*स्तंभ 'ख'*
1	आईएसओ	क	संगठन का समूह
2	आईएसओ 14001	ख	मूलभूत मानदंड
3	उद्योग	ग	प्रबंधन प्रणाली मानक
4	उद्योग मानक	घ	9000

ङ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. उद्योग मानकों को परिभाषित कीजिए।
2. उद्योग मानकों के लाभ क्या हैं?

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

3. उद्योग मानकों में नैतिक मानकों को परिभाषित कीजिए।

च. *दीर्घ उत्तरीय प्रश्न*

1. उद्योग मानकों के प्रकारों का विस्तृत वर्णन कीजिए।
2. उद्योग मानकों के महत्व पर चर्चा कीजिए।
3. कानून के अंतर्गत उद्योग मानकों की प्रासंगिकता पर विस्तृत टिप्पणी लिखिए।

छ. *अपने प्रदर्शन की जाँच करें*

1. उद्योग मानकों के प्रकारों को दर्शाते हुए एक आरेख बनाइए।
2. उद्योग मानकों और संगठनात्मक मानकों के मध्य अंतर पर चर्चा कीजिए।
3. कानून के अंतर्गत उद्योग मानकों की प्रासंगिकता पर समूह चर्चा कीजिए।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 3— संगठनात्मक मानव संसाधन प्रबंधन

व्यक्तियों को उनकी आवश्यकताओं और कौशलों के साथ मानव संसाधन माना जाता है। अन्य संसाधनों की भांति मानव संसाधनों का वितरण विश्व भर में समान नहीं है। उनके अंतर कई जनसांख्यिकीय मानकों जैसे— शैक्षणिक योग्यता, आयु और लिंग से उत्पन्न होते हैं। उनकी संख्या और विशेषताएं निरंतर परिवर्तनशील रहती हैं (चित्र 4.7)।

चित्र— 4.7 मानव संसाधन के कार्य

सरल भाषा में कहा जाए मानव संसाधन यह किसी भी संगठन की जीवनरेखा है, उसकी कार्य संस्कृति का निर्माता है, उसके विकास का प्रेरक है और वह दिशा सूचक है जो संगठन को सफलता की ओर मार्गदर्शन करता है।

किसी भी संगठन में, उसके आकार की परवाह किए बिना, मानव संसाधनों का प्रबंधन अत्यंत महत्वपूर्ण होता है और इसके लिए एक समर्पित मानव संसाधन विभाग होता है। मानव संसाधन प्रबंधन एक सुनियोजित और उद्देश्यपूर्ण प्रक्रिया है जिसके माध्यम से कर्मचारियों का विकास और सहयोग सुनिश्चित किया जाता है तथा अनुकूल कार्य वातावरण बनाए रखा जाता है। मानव संसाधन प्रबंधक के कार्य संगठन और उद्योग के अनुसार भिन्न हो सकते हैं, परंतु सामान्यतः इनमें भर्ती, वेतन और लाभ, प्रशिक्षण और विकास तथा कर्मचारी संबंध सम्मिलित होते हैं।

मानव संसाधन प्रबंधन कर्मचारियों से संबंधित नीतियों और प्रक्रियाओं का विकास है जो व्यवसायिक उद्देश्यों और रणनीतिक योजनाओं के अनुरूप होती हैं। मानव संसाधनएम के प्रमुख घटक निम्नलिखित हैं —

1. ***प्रतिभा अधिग्रहण***— उचित कौशल और उत्साह वाले उपयुक्त व्यक्तियों को खोजना तथा यह सुनिश्चित करना कि व्यक्ति और संगठन दोनों के लिए सही सामंजस्य स्थापित हो।
2. ***कार्य आरंभ अभिविन्यास और प्रशिक्षण***— संगठन में सुगम प्रवेश सुनिश्चित करना तथा व्यक्तियों को उत्कृष्ट कार्य के लिए आवश्यक ज्ञान और कौशल प्रदान करना।
3. ***प्रदर्शन प्रबंधन***— लक्ष्य निर्धारित करना, प्रतिपुष्टि प्रदान करना और उपलब्धियों को मान्यता देना, जिससे निरंतर सुधार और प्रेरणा को बढ़ावा मिलता है।
4. ***वेतन और लाभ***— ऐसे न्यायसंगत और प्रतिस्पर्धात्मक पैकेज तैयार करना जो उत्कृष्ट प्रतिभा को आकर्षित और बनाए रखें तथा कर्मचारियों की आवश्यकताओं का सम्मान करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

5. ***कर्मचारी संबंध***— सकारात्मक और उत्पादक कार्य वातावरण का निर्माण करना, चिंताओं का रचनात्मक समाधान करना और संघर्षों का प्रभावी समाधान करना।
6. ***अनुपालन***— यह सुनिश्चित करना कि संगठन सभी प्रासंगिक श्रम कानूनों और विनियमों का पालन करे, जिससे संगठन और उसके कर्मचारियों दोनों की सुरक्षा सुनिश्चित हो।

कार्य वातावरण

कार्य वातावरण उन सभी भौतिक, सामाजिक और मनोवैज्ञानिक कारकों को समाहित करता है जो कर्मचारी अनुभव और प्रदर्शन को प्रभावित करते हैं। यही वह मंच है जहां मानव संसाधन की प्रक्रियाएं लागू होती हैं, जो कर्मचारी सहभागिता, कर्मचारी बनाए रखने और संगठन की समग्र सफलता को प्रभावित करती हैं।

कार्य वातावरण के प्रकार निम्नलिखित हैं —

1. ***राजनीतिक कार्य वातावरण***— यह एक ऐसा कार्यस्थल दर्शाता है जहां शक्ति संतुलन, व्यक्तिगत हित और प्रतिस्पर्धा निर्णय लेने, संप्रेषण और कर्मचारी अनुभव में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। यह औपचारिक राजनीतिक संबद्धताओं के विषय में नहीं बल्कि संगठन के भीतर होने वाली अनौपचारिक शक्ति संरचना और रणनीतियों के विषय में होता है।
2. ***आर्थिक कार्य वातावरण***— आर्थिक वातावरण मानव संसाधन प्रबंधन को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित करता है क्योंकि यह संगठन के कार्यबल और मानव संसाधन प्रक्रियाओं के विभिन्न पहलुओं को प्रभावित करता है। आर्थिक परिस्थितियों में उतार-चढ़ाव के कारण श्रम बाजार में वृद्धि या कमी हो सकती है।
3. ***भौगोलिक कार्य वातावरण***— भौगोलिक कार्य वातावरण किसी विशिष्ट भौतिक स्थान और उसकी विशेषताओं को दर्शाता है जो संगठन के कार्यबल और मानव संसाधन प्रक्रियाओं के विभिन्न पहलुओं को प्रभावित कर सकते हैं। भौगोलिक कार्य वातावरण केवल स्थान तक सीमित नहीं है, बल्कि उन विशिष्ट परिस्थितियों और चुनौतियों को समझना भी है जो विभिन्न स्थान प्रस्तुत करते हैं। इन कारकों को समझकर मानव संसाधन विभाग प्रभावी रणनीतियां विकसित कर सकता है ताकि प्रतिभा को आकर्षित और बनाए रखा जा सके, कार्य जीवन संतुलन को बढ़ावा दिया जा सके और कर्मचारियों के लिए सकारात्मक तथा उत्पादक कार्य वातावरण विकसित किया जा सके।
4. ***सामाजिक कार्य वातावरण***— सामाजिक कार्य वातावरण एक गतिशील और चुनौतीपूर्ण क्षेत्र है जिसमें दृढ़ता, अनुकूलनशीलता और सामाजिक न्याय के प्रति गहरी प्रतिबद्धता की आवश्यकता होती है। इस सामाजिक वातावरण की विशेषताओं को समझकर कर्मचारी इसकी चुनौतियों का प्रभावी रूप से सामना कर सकते हैं और व्यक्तियों तथा समाज के जीवन में सकारात्मक परिवर्तन ला सकते हैं।

अभिलेखों और प्रतिवेदनों के प्रकार

मानव संसाधन विभागों को अनुपालन सुनिश्चित करने, प्रदर्शन का अनुकरण करने और विभिन्न मानव संसाधन कार्यों को समर्थन देने के लिए अनेक प्रकार के अभिलेख और प्रतिवेदन बनाए रखने की आवश्यकता होती है। जैसे—

1. ***कर्मचारी अभिलेख***

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

क) ***व्यक्तिगत जानकारी***— नाम, पता, संपर्क विवरण, आपातकालीन संपर्क, आधार संख्या, स्थायी खाता संख्या, जन्म तिथि, राष्ट्रीयता आदि।

ख) ***कार्य संबंधी जानकारी***— नियुक्ति तिथि, पदनाम, विभाग, पर्यवेक्षक, वेतन और पारिश्रमिक इतिहास, लाभ चयन, प्रदर्शन मूल्यांकन, अनुशासनात्मक कार्यवाही, प्रशिक्षण अभिलेख आदि।

ग) ***वेतन अभिलेख***— सकल वेतन, कटौतियां, कर, शुद्ध वेतन, वेतन पर्चियां, समय पंजी, उपस्थिति अभिलेख, अवकाश अभिलेख आदि।

घ) ***आप्रवासन और वीजा अभिलेख***— विदेशी कर्मचारियों के लिए कार्य अनुमति प्रलेख, वीजा स्थिति आदि।

2. ***लाभ अभिलेख***

क) ***स्वास्थ्य बीमा योजनाएं***— नामांकन जानकारी, कवरेज विवरण, दावे का इतिहास आदि।

ख) ***सेवानिवृत्ति योजनाएं***— कर्मचारी भविष्य निधि योगदान, खाता शेष आदि।

ग) ***अवकाश अभिलेख***— अर्जित अवकाश शेष, अवकाश उपयोग, चिकित्सकीय अवकाश आदि।

3. ***भर्ती और कार्य आरंभ अभिलेख***

क) ***नौकरी आवेदक जानकारी***— जीवन वृत्त, आवेदन पत्र, साक्षात्कार टिप्पणियां, संदर्भ जांच आदि।

ख) ***नए कर्मचारियों के कार्य आरंभ प्रलेख***— नियुक्ति पत्र, अनुबंध, कंपनी नीतियां, प्रशिक्षण सामग्री आदि।

4. ***प्रदर्शन प्रबंधन अभिलेख***

क) ***लक्ष्य निर्धारण प्रलेख***— व्यक्तिगत और समूह लक्ष्य, प्रदर्शन उद्देश्यों आदि।

ख) ***प्रदर्शन मूल्यांकन***— प्रदर्शन पर प्रतिपुष्टि, शक्तियां और कमजोरियां, विकास योजनाएं आदि।

ग) ***मूल्यांकन और वेतन निर्णय***— प्रदर्शन मूल्यांकन चर्चा और वेतन समायोजन का प्रलेखन।

5. ***अनुपालन और विधिक अभिलेख***

क) ***भेदभाव विरोधी और उत्पीड़न विरोधी नीतियां***— प्रशिक्षण अभिलेख, शिकायतें, जांच और समाधान आदि।

ख) ***कार्यस्थल सुरक्षा अभिलेख***— दुर्घटना प्रतिवेदन, चोट अभिलेख, सुरक्षा प्रशिक्षण प्रलेख आदि।

ग) ***अवकाश अभिलेख***— चिकित्सकीय प्रलेख आदि।

घ) ***अनुशासनात्मक अभिलेख***— चेतावनी, निलंबन, सेवा समाप्ति और संबंधित प्रलेख।

6. ***प्रतिवेदन और विश्लेषण***

क) ***कर्मचारी संख्या प्रतिवेदन***— विभाग, स्थान आदि के अनुसार कर्मचारियों की संख्या।

ख) ***कर्मचारी त्याग प्रतिवेदन***— कर्मचारियों के संगठन छोड़ने के कारण, प्रवृत्तियां आदि।

ग) ***अनुपस्थिति प्रतिवेदन***— विभाग अनुसार अनुपस्थिति दर, अनुपस्थिति के कारण आदि।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

घ) ***लाभ उपयोग प्रतिवेदन***— स्वास्थ्य सेवा व्यय का विश्लेषण, लाभ योजनाओं में कर्मचारी सहभागिता आदि।

ङ) ***भर्ती और चयन प्रतिवेदन***— नियुक्ति में लगने वाला समय, प्रति नियुक्ति लागत, भर्ती माध्यमों की प्रभावशीलता आदि।

च) ***प्रशिक्षण और विकास प्रतिवेदन***— प्रशिक्षण पूर्णता दर, कर्मचारी प्रतिपुष्टि, प्रदर्शन पर प्रभाव आदि।

यह सूची पूर्ण नहीं है, और मानव संसाधन विभागों द्वारा बनाए जाने वाले अभिलेख और प्रतिवेदन संगठन के आकार, जटिलता, उद्योग और स्थानीय नियमों के अनुसार भिन्न हो सकते हैं। इसके अतिरिक्त इन अभिलेखों का प्रारूप और संग्रहण डिजिटल, भौतिक या दोनों का संयोजन हो सकता है।

मानव संसाधन विभागों के लिए एक सुव्यवस्थित अभिलेख प्रबंधन प्रणाली होना अत्यंत आवश्यक है, जो सटीकता, गोपनीयता और उपलब्धता सुनिश्चित करे तथा डेटा गोपनीयता से संबंधित नियमों का पालन भी करे। संवेदनशील जानकारी की सुरक्षा और डेटा की अखंडता सुनिश्चित करने के लिए नियमित लेखा परीक्षण और बैकअप आवश्यक होते हैं।

सटीक और व्यापक अभिलेख तथा प्रतिवेदन बनाए रखने के माध्यम से मानव संसाधन विभाग अपने कार्यबल का प्रभावी प्रबंधन कर सकते हैं, निर्णय ले सकते हैं और विधिक तथा नियामकीय आवश्यकताओं के अनुपालन को प्रदर्शित कर सकते हैं।

कर्मचारियों के प्रकार

किसी संगठन के भीतर विभिन्न प्रकार के कर्मचारी हो सकते हैं। इनके प्रकार रोजगार की प्रकृति तथा उसकी शर्तों और नियमों पर निर्भर करते हैं।

कर्मचारियों के कुछ प्रकार निम्नलिखित हैं (चित्र 4.8) —

कर्मचारियों के प्रकार

- पूर्णकालिक कर्मचारी
- अंशकालिक कर्मचारी
- संविदात्मक कर्मचारी
- दैनिक वेतनभोगी कर्मचारी
- इंटर्नशिप
- परिवीक्षा
- पूर्णकालिक कर्मचारी

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

चित्र 4.8— कर्मचारियों के प्रकार

1. ***पूर्णकालिक कर्मचारी***— पूर्णकालिक कर्मचारियों की नियुक्ति कुछ प्रमुख विशेषताओं के साथ की जाती है, जैसे— न्यूनतम कार्य घंटे, लाभ और पारिश्रमिक, पूर्णकालिक कार्य उत्तरदायित्व, कार्य अनुबंध (नियुक्ति पत्र और स्वीकृति पत्र) तथा अन्य लाभों के लिए विधिक प्रावधान। सामान्यतः सभी पूर्णकालिक कर्मचारी वे होते हैं जिन्होंने संगठन में अपनी परिवीक्षा अवधि पूर्ण कर ली होती है।

2. ***अंशकालिक कर्मचारी***— अंशकालिक कर्मचारियों की नियुक्ति प्रायः किसी विशिष्ट कार्य या कार्यों के लिए की जाती है। इनके कार्य घंटों की संख्या लचीली या निश्चित हो सकती है। लाभ और पारिश्रमिक आदि पूर्णकालिक कर्मचारियों की तुलना में कम होते हैं। इनकी नियुक्ति संगठन की अल्पकालिक आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए की जाती है।

3. ***संविदात्मक कर्मचारी***— संविदात्मक कर्मचारियों की नियुक्ति एक निश्चित अवधि के लिए की जाती है, जो सामान्यतः एक वर्ष से कम होती है। इसके लिए उनके साथ एक संविदात्मक समझौता किया जाता है। यह समझौता प्रदर्शन के आधार पर नवीनीकरण के अधीन होता है। इनके कार्य घंटे लचीले या निश्चित हो सकते हैं तथा लाभ और पारिश्रमिक पूर्णकालिक कर्मचारियों की तुलना में कम होते हैं और यह समेकित प्रकृति का होता है। इनकी नियुक्ति संगठन की आवश्यकताओं में उत्पन्न अंतर को पूरा करने के लिए की जाती है।

4. ***दैनिक वेतनभोगी कर्मचारी***— दैनिक वेतनभोगी कर्मचारी, जिन्हें प्रायः आकस्मिक कर्मचारी, दैनिक श्रमिक या अशंकालिक भी कहा जाता है, ऐसे व्यक्ति होते हैं जिन्हें अल्प अवधि के लिए, सामान्यतः दैनिक आधार पर नियोजित किया जाता है। उन्हें उनके कार्य के लिए मजदूरी, जैसा कि नाम से स्पष्ट है, प्रत्येक कार्य दिवस के अंत में दी जाती है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

5. ***परिवीक्षा***— यह पूर्णकालिक कार्य का एक भाग होता है। अनेक संगठनों में नए नियुक्त कर्मचारी एक परिवीक्षा अवधि से गुजरते हैं, जो सामान्यतः कुछ महीनों (अक्सर 3–6 महीने) की होती है, ताकि उस पद और संपूर्ण संगठन के लिए उनकी उपयुक्तता का मूल्यांकन किया जा सके।
6. ***इंटर्नशिप***— (इंटर्नशिप) प्रशिक्षुता नवीन स्नातकों या स्नातकोत्तर विद्यार्थियों को प्रदान की जाती है। कभी-कभी इंटर्नशिप उन विद्यार्थियों को भी दी जाती है जो अभी अपनी शिक्षा प्राप्त कर रहे होते हैं। इसका मुख्य उद्देश्य उस संगठन का अनुभव प्रदान करना होता है जहां अभ्यर्थी अपना कैरियर बनाना चाहते हैं। यदि पारिश्रमिक दिया जाता है तो उसे छात्रवृत्ति कहा जाता है।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— कार्य वातावरण पर एक चार्ट तैयार करें।

आवश्यक सामग्री— ड्राइंग शीट, पेन, पेंसिल, रबर, नोटबुक, जांच सूची।

प्रक्रिया—

1. पाँच विद्यार्थियों का एक समूह बनाइए।
2. किसी संगठन के कार्य वातावरण के विषय में इंटरनेट पर खोज कीजिए।
3. कागज और पेन की सहायता से संक्षिप्त टिप्पणी तैयार कीजिए।
4. निम्नलिखित बिंदुओं की सूची तैयार कीजिए —
   क) कार्य वातावरण और उसके प्रकार।
   ख) कार्य वातावरण का संगठन पर प्रमुख प्रभाव।
5. उपर्युक्त सूची के आधार पर एक रेखाचित्र (चार्ट) तैयार कीजिए।
6. रेखाचित्र (चार्ट) शिक्षक को प्रस्तुत कीजिए।

गतिविधि 2— अभिलेख संधारण और कर्मचारी जानकारी से सूचना प्राप्त करने पर भूमिका-अभिनय।

आवश्यक सामग्री— नोटबुक, पेन या पेंसिल, जांच सूची।

प्रक्रिया—

1. भूमिका-अभिनय के लिए पाँच विद्यार्थियों का चयन कीजिए जो कार्यालय कर्मचारियों की भूमिका निभा सकें।
2. विचार-विमर्श करके प्रत्येक की भूमिका निर्धारित कीजिए।
3. विद्यार्थी निम्नलिखित में से कोई भी भूमिका चुन सकते हैं —
   क) वरिष्ठ प्रबंधक
   ख) प्रबंधक

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ग) वरिष्ठ कार्यकारी

घ) कार्यालय सहायक – 1

ङ) कार्यालय सहायक – 2

4. निम्नलिखित बिंदु पटकथा का भाग होने चाहिए —

   क) कर्मचारियों के अभिलेख कैसे रखे जाएं?

   ख) शैक्षणिक योग्यता, अनुभव और लाभ आदि से संबंधित जानकारी कैसे प्राप्त की जाए?

   ग) सकल कर्मचारियों की संख्या

5. भूमिका-अभिनय की पटकथा निर्धारित की जानी चाहिए और उसे सहपाठियों तथा शिक्षक के साथ चर्चा करके अंतिम रूप दिया जाना चाहिए।

6. कक्षा के सामने अभिनय प्रस्तुत कीजिए।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. व्यक्तियों को उनकी आवश्यकताओं और कौशलों सहित _______ संसाधन माना जाता है।
2. सही कौशल और उत्साह वाले उपयुक्त व्यक्तियों को खोजकर उन्हें संगठन और व्यक्ति दोनों के लिए उपयुक्त बनाना _______ कहलाता है।
3. _______ में वे सभी भौतिक, सामाजिक और मनोवैज्ञानिक कारक सम्मिलित होते हैं जो कर्मचारी अनुभव और प्रदर्शन को प्रभावित करते हैं।
4. ईपीएफ का पूर्ण रूप _______ है।
5. _______ नवीन स्नातकों या स्नातकोत्तर विद्यार्थियों को प्रदान की जाती हैं।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. जनसांख्यिकीय मानकों में सम्मिलित हैं
   क) शैक्षणिक योग्यता
   ख) आयु
   ग) लिंग
   घ) उपर्युक्त सभी

2. मानव संसाधन प्रबंधन के घटक हैं
   क) प्रतिभा अधिग्रहण
   ख) परिचय और प्रशिक्षण

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ग) प्रदर्शन प्रबंधन

घ) उपर्युक्त सभी

3. कार्य वातावरण में सम्मिलित हैं

   क) राजनीतिक और आर्थिक

   ख) भौगोलिक और सामाजिक

   ग) उपर्युक्त सभी

   घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

4. पूर्णकालिक कर्मचारियों की प्रमुख विशेषताएं हैं

   क) पूर्णकालिक कार्य उत्तरदायित्व

   ख) न्यूनतम कार्य घंटे

   ग) दोनों क और ख

   घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

5. दैनिक वेतन कर्मचारियों को यह भी कहा जाता है

   क) आकस्मिक कर्मचारी

   ख) दैनिक श्रमिक

   ग) अंशकालिक कार्य करने वाले श्रमिक

   घ) उपर्युक्त सभी

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. संविदात्मक कर्मचारियों की नियुक्ति सामान्यतः एक वर्ष से कम अवधि के लिए की जाती है।
2. मानव संसाधन विभागों के लिए एक सुव्यवस्थित अभिलेख संधारण प्रणाली होना आवश्यक नहीं है।
3. अनुपालन और विधिक अभिलेखों में भेदभाव विरोधी और उत्पीड़न विरोधी नीतियां सम्मिलित होनी चाहिए।
4. भौगोलिक कार्य वातावरण एक गतिशील और चुनौतीपूर्ण क्षेत्र है जिसमें लचीलापन और सामाजिक न्याय के प्रति प्रतिबद्धता आवश्यक होती है।
5. मानव संसाधन प्रबंधन वह प्रक्रिया है जिसमें व्यवसायिक उद्देश्यों और रणनीतिक योजनाओं के अनुरूप कार्मिक नीतियों और प्रक्रियाओं का विकास किया जाता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

घ. स्तंभों का मिलान करें

क्र.सं.	*स्तंभ 'क'*	*क्र.सं.*	*स्तंभ 'ख'*
1	कौशल	क	शक्ति गतिशीलता
2	प्रदर्शन प्रबंधन	ख	एक वर्ष से कम अवधि के लिए नियुक्त

3	राजनीतिक कार्य वातावरण	ग	लक्ष्य निर्धारण और समीक्षा
4	संविदात्मक कर्मचारी	घ	मानव संसाधन

ङ. *लघु उत्तरीय प्रश्न*

1. मानव संसाधन की परिभाषा दीजिए।
2. मानव संसाधन प्रबंधन के महत्वपूर्ण घटक कौन-कौन से हैं?
3. कार्य वातावरण को परिभाषित कीजिए।

च. *दीर्घ उत्तरीय प्रश्न*

1. कार्य वातावरण के प्रकारों का विस्तार से वर्णन कीजिए।
2. मानव संसाधन द्वारा संधारित किए जाने वाले अभिलेखों पर चर्चा कीजिए।
3. कानून के अंतर्गत उद्योग मानकों की प्रासंगिकता पर विस्तृत टिप्पणी लिखिए।

छ. *अपने प्रदर्शन की जाँच करें*

1. कर्मचारियों के प्रकार प्रदर्शित करते हुए एक रेखाचित्र (चार्ट) बनाइए।
2. संगठन पर अच्छे मानव संसाधनों के संभावित प्रभाव पर समूह चर्चा कीजिए।
3. संगठन में कार्य वातावरण की भूमिका का प्रदर्शन कीजिए।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 4— संगठनात्मक डेटा प्रबंधन

डेटा एक व्यापक अवधारणा है, परंतु मूल रूप से यह किसी भी प्रकार की सूचना के संग्रह को संदर्भित करता है जिसका उपयोग किसी वस्तु या विषय का वर्णन करने या उसे समझने के लिए किया जा सकता है। यह कच्चे तथ्य और आंकड़े, मापन, अवलोकन, या वास्तविक संसार की वस्तुओं के प्रतीक और निरूपण भी हो सकते हैं। किसी भी संगठन में बड़ी मात्रा में डेटा का प्रबंधन करना आवश्यक होता है। डेटा संरचित या असंरचित हो सकता है। संरचित डेटा इस प्रकार व्यवस्थित होता है कि उसे आसानी से प्राप्त और विश्लेषित किया जा सके, जैसे— स्प्रेडशीट या डेटाबेस में। असंरचित डेटा, जैसे— पाठ प्रलेख या चित्र, उपयोगी बनने के लिए अधिक प्रसंस्करण की आवश्यकता रखते हैं।

चित्र 4.9— डेटा

डेटा प्रबंधन

डेटा प्रबंधन वह प्रक्रिया है जिसमें डेटा का संग्रह, भंडारण, संगठन, संरक्षण और उपयोग इस प्रकार किया जाता है कि प्रभावी एवं परिणाममूलक निर्णय लिए जा सकें। वर्तमान समय में व्यवसाय के संचालन के लिए डेटा पर अत्यधिक निर्भरता के कारण डेटा प्रबंधन का महत्व बढ़ता जा रहा है। इसमें विभिन्न गतिविधियां और प्रौद्योगिकियां सम्मिलित होती हैं, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि डेटा —

क) ***सुलभ और विश्वसनीय हो***— आवश्यकता होने पर अधिकृत उपयोगकर्ताओं द्वारा आसानी से प्राप्त किया जा सके। निर्णय डेटा के आधार पर लिए जाते हैं, इसलिए डेटा सुसंगत और 24×7 उपलब्ध होना चाहिए।

ख) ***सटीक हो***— त्रुटियों और असंगतियों से मुक्त हो, क्योंकि इसमें संगठन के बड़े वित्तीय संसाधन और साधन सम्मिलित होते हैं।

ग) ***सुरक्षित हो***— अनधिकृत पहुंच, संशोधन या हटाए जाने से सुरक्षित हो। ऑनलाइन डेटा भंडारण के बढ़ने के साथ डेटा हैकिंग की घटनाएं भी बढ़ रही हैं। इससे साइबर आर्थिक मांग या साइबर उत्पीड़न की घटनाएं भी बढ़ी हैं। अनेक प्रकार के रैनसमवेयर या अन्य सॉफ्टवेयर होते हैं जिनसे संगठनों को स्वयं को सुरक्षित रखना आवश्यक होता है।

©PSSCIVE Draft Study - Published

घ) ***उपयोग योग्य हो***— डेटा का आसानी से विश्लेषण और व्याख्या की जा सके ताकि उससे महत्वपूर्ण जानकारी प्राप्त की जा सके और सही निर्णय लिए जा सकें।

प्रभावी डेटा प्रबंधन विभिन्न उद्योगों में सभी प्रकार के संगठनों के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है। इससे अनेक लाभ प्राप्त हो सकते हैं, जैसे—

क) ***निर्णय लेने में सुधार***— डेटा से प्राप्त जानकारी बेहतर व्यावसायिक निर्णय लेने में सहायता करती है, जिससे दक्षता, उत्पादकता और लाभप्रदता में वृद्धि होती है।

ख) ***ग्राहक अनुभव में सुधार***— डेटा विश्लेषण से ग्राहकों की आवश्यकताओं और प्राथमिकताओं को समझने में सहायता मिलती है, जिससे व्यवसाय अपने उत्पाद और सेवाएं ग्राहकों के अनुरूप प्रस्तुत कर सकते हैं और ग्राहक संतुष्टि बढ़ा सकते हैं।

ग) ***प्रतिस्पर्धात्मक लाभ***— डेटा का प्रभावी उपयोग संगठनों को नए अवसरों की पहचान करने, संचालन को बेहतर बनाने और जोखिम का प्रबंधन करने में सहायता करता है, जिससे प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त प्राप्त होती है।

घ) ***नियमों का अनुपालन***— डेटा प्रबंधन की प्रक्रियाएं प्रासंगिक डेटा गोपनीयता और सुरक्षा नियमों के अनुपालन को सुनिश्चित करती हैं।

लागत और मूल्य लाभ

डेटा प्रबंधन को अक्सर एक व्यय के रूप में देखा जाता है, परंतु वास्तव में यह विभिन्न उद्योगों में सभी प्रकार के संगठनों के लिए महत्वपूर्ण लागत और मूल्य लाभ प्रदान कर सकता है। उद्योग का प्रकार, संगठन का आकार, क्रियान्वयन और रखरखाव, डेटा गवर्नेंस तथा संगठनात्मक संस्कृति ऐसे कुछ कारक हैं जिन पर विचार किया जाता है।

डेटा प्रबंधन की लागत और उसका मूल्य संगठन के उद्योग और आकार के अनुसार भिन्न हो सकता है। जटिल डेटा आवश्यकताओं वाले बड़े संगठनों को अधिक उन्नत और महंगे समाधानों की आवश्यकता हो सकती है। सही उपकरणों का चयन और उनका प्रभावी क्रियान्वयन अधिकतम मूल्य प्राप्त करने के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण होता है। निरंतर रखरखाव और अद्यतन भी आवश्यक होते हैं ताकि निरंतर सफलता सुनिश्चित की जा सके। संगठन के भीतर एक सुदृढ़ डेटा गवर्नेंस ढांचा और डेटा-आधारित संस्कृति सफल डेटा प्रबंधन और उसके पूर्ण लाभ प्राप्त करने के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण होते हैं।

डेटा प्रबंधन की लागत

क) ***प्रौद्योगिकी और अवसंरचना***— डेटाबेस, डेटा लेक और विश्लेषण उपकरण, जैसे डेटा प्रबंधन समाधानों के क्रियान्वयन के लिए सॉफ्टवेयर, हार्डवेयर और रखरखाव में निवेश की आवश्यकता होती है।

ख) ***मानव संसाधन***— डेटा विश्लेषक, अभियंता और सुरक्षा विशेषज्ञों की नियुक्ति या प्रशिक्षण पर वेतन और प्रशिक्षण की लागत आती है।

ग) ***डेटा भंडारण***— बड़ी मात्रा में डेटा के भंडारण के लिए सुरक्षित और विस्तार योग्य भंडारण समाधान आवश्यक होते हैं, जिन पर नियमित लागत आती है।

घ) ***डेटा गुणवत्ता प्रबंधन***— डेटा की सटीकता और पूर्णता सुनिश्चित करने के लिए निरंतर प्रक्रियाएं, उपकरण और कभी-कभी तृतीय-पक्ष सेवाओं की आवश्यकता होती है जिससे व्यय बढ़ता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

ङ) ***अनुपालन***— डेटा गोपनीयता और सुरक्षा नियमों का पालन करने के लिए अतिरिक्त प्रौद्योगिकी, प्रशिक्षण और विधिक सहयोग की आवश्यकता हो सकती है, जिससे लागत बढ़ती है।

डेटा प्रबंधन के मूल्य लाभ

क) ***निर्णय लेने में सुधार***— डेटा का विश्लेषण करके संगठन ग्राहक व्यवहार, बाजार प्रवृत्तियों, संचालन दक्षता और संभावित जोखिमों के विषय में जानकारी प्राप्त कर सकते हैं। इससे बेहतर और सूचित निर्णय लिए जा सकते हैं, जिससे व्यय कम होता है और लाभ अधिक होता है।

ख) ***दक्षता और उत्पादकता में वृद्धि***— डेटा आधारित जानकारी प्रक्रियाओं को सरल बनाने, कार्य को बेहतर बनाने और स्वचालित करने में सहायता करती है, जिससे समय और संसाधनों की बचत होती है।

ग) ***ग्राहक अनुभव में सुधार***— ग्राहक डेटा का विश्लेषण व्यक्तिगत सेवाएं प्रदान करने, लक्षित विपणन करने और सक्रिय सहयोग देने में सहायता करता है, जिससे ग्राहक संतुष्टि और निष्ठा बढ़ती है तथा आय में वृद्धि हो सकती है।

घ) ***जोखिम और धोखाधड़ी में कमी***— डेटा विश्लेषण संभावित जोखिमों और धोखाधड़ी गतिविधियों की प्रारंभिक पहचान करने में सहायता करता है, जिससे वित्तीय हानि और प्रतिष्ठा को होने वाले हानि को कम किया जा सकता है।

ङ) ***प्रतिस्पर्धात्मक लाभ***— डेटा आधारित संगठन नवाचार, लक्षित विपणन और बेहतर संचालन दक्षता के माध्यम से प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त प्राप्त कर सकते हैं, जिससे बाजार हिस्सेदारी और आय में वृद्धि होती है।

च) ***अनुपालन और विधिक संरक्षण***— प्रभावी डेटा प्रबंधन नियमों के अनुपालन को सुनिश्चित करता है, जिससे जुर्माने, दंड और विधिक विवादों के जोखिम को कम किया जा सकता है।

छ) ***दीर्घकालिक लागत बचत***— प्रारंभ में डेटा प्रबंधन में निवेश महंगा प्रतीत हो सकता है, परंतु दीर्घकाल में इससे प्राप्त लागत बचत और मूल्य लाभ प्रारंभिक निवेश से अधिक हो सकते हैं।

डेटा प्रबंधन की लागत और संभावित मूल्य लाभों पर सावधानीपूर्वक विचार करके संगठन ऐसे समाधानों के क्रियान्वयन के विषय में निर्णय ले सकते हैं जो उनकी विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करते हैं और उनके दीर्घकालिक सफलता में योगदान देते हैं। समग्र रूप से डेटा प्रबंधन का लागत-से-मूल्य अनुपात अत्यंत सकारात्मक हो सकता है। प्रारंभिक लागतें अपरिहार्य होती हैं, परंतु बेहतर निर्णय, अधिक दक्षता, कम जोखिम और प्रतिस्पर्धात्मक लाभ के रूप में प्राप्त मूल्य लाभ इन लागतों से कहीं अधिक हो सकते हैं।

ग्राहक प्रोफाइलिंग और डेटा प्रबंधन

ग्राहक वह व्यक्ति होता है जो किसी विक्रेता या सेवा प्रदाता से कोई वस्तु या सेवा क्रय करता है या प्राप्त करता है। इसमें ग्राहकों के जनसांख्यिकीय, मनोवैज्ञानिक और व्यवहारिक विशेषताओं के आधार पर आदर्श ग्राहक का विस्तृत विवरण तैयार करना सम्मिलित होता है। यह इस बात का चित्र तैयार करने जैसा है कि आदर्श ग्राहक कौन है, उसकी आवश्यकताएं और इच्छाएं क्या हैं तथा वह निर्णय किस प्रकार लेता है। इस जानकारी का उपयोग ग्राहकों को बेहतर ढंग से लक्षित करने और उन्हें बेहतर सेवाएं प्रदान करने के लिए किया जाता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ग्राहक प्रोफाइलिंग की प्रक्रिया

1. **डेटा संग्रह**— विभिन्न माध्यमों के माध्यम से वर्तमान ग्राहकों और संभावित लक्षित समूह के विषय में जानकारी एकत्र करें, जैसे—
   - क) ***ग्राहक सर्वेक्षण और प्रश्नावली***— उनकी जनसांख्यिकीय विशेषताओं, प्राथमिकताओं और क्रय क्षमता को समझना।
   - ख) ***वेबसाइट विश्लेषण***— उनके ऑनलाइन व्यवहार को ट्रैक करना, जैसे— देखे गए पृष्ठ, देखे गए उत्पाद और की गई खरीद।
   - ग) ***सोशल मीडिया सहभागिता***— उनके सोशल मीडिया अंतःक्रियाओं, रुचियों और जिन समुदायों से वे जुड़े हैं, उनका विश्लेषण करना।
   - घ) ***ग्राहक निष्ठा कार्यक्रम***— क्रय इतिहास, उपयोग पैटर्न और सहभागिता स्तर से अंतर्दृष्टि प्राप्त करना।
   - ङ) ***बाजार अनुसंधान***— लक्षित बाजार के भीतर व्यापक प्रवृत्तियों और जनसांख्यिकीय जानकारी से संबंधित डेटा एकत्र करना।
2. ***डेटा विश्लेषण***— जब डेटा एकत्र हो जाए, तब उसमें प्रतिरूपों और प्रवृत्तियों की पहचान करने के लिए उसका विश्लेषण करें। इससे निम्न बातों को समझने में सहायता मिलती है —
   - क) ***ग्राहक वर्ग***— समान विशेषताओं और व्यवहारों के आधार पर ग्राहकों को समूहों में विभाजित करना।
   - ख) ***ग्राहक प्रेरणाएं***— उनके खरीद निर्णयों को कौन-सी बातें प्रभावित करती हैं?
   - ग) ***चुनौतियां***— वे उत्पाद या सेवा से संबंधित किन समस्याओं का सामना कर रहे हैं? क्या उन्हें हल किया जा सकता है?
   - घ) ***माध्यम उपयोग और प्राथमिकताएं***— ग्राहक जानकारी कैसे प्राप्त करते हैं और ब्रांड के साथ कैसे जुड़ते हैं?
3. ***ग्राहक प्रोफाइलिंग का निर्माण***— विश्लेषण के आधार पर प्रत्येक ग्राहक वर्ग के लिए विस्तृत प्रोफाइलिंग विकसित किए जा सकते हैं।

   इन प्रोफाइलिंग में निम्न बातें सम्मिलित होनी चाहिए —
   - क) ***जनसांख्यिकीय विशेषताएं***— आयु, लिंग, स्थान, आय आदि।
   - ख) ***मनोसांख्यिकीय विशेषताएं***— मूल्य, रुचियां, जीवन शैली, व्यक्तित्व गुण आदि।
   - ग) ***व्यवहार***— क्रय इतिहास, ऑनलाइन गतिविधि, ब्रांड निष्ठा आदि।
   - घ) ***माध्यम उपयोग***— सूचना और संप्रेषण के लिए पसंदीदा माध्यम।

डेटा प्रबंधन ग्राहक प्रोफाइलिंग के लिए आधार प्रदान करता है

1. ***डेटा संग्रह***— डेटा प्रबंधन के उपकरण और प्रक्रियाएं ग्राहक अंतःक्रियाओं, वेबसाइट विश्लेषण, सोशल मीडिया और निष्ठा कार्यक्रमों जैसे— विभिन्न स्रोतों से डेटा संग्रह को सुगम बनाती हैं। यही डेटा सटीक और उपयोगी ग्राहक (प्रोफाइल) विवरण बनाने के लिए मूल आधार प्रदान करता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

2. ***डेटा शुद्धिकरण और संवर्धन***— डेटा प्रबंधन यह सुनिश्चित करता है कि प्रोफाइलिंग के लिए उपयोग किए जाने से पहले डेटा सटीक, पूर्ण और एकरूप हो। इसमें त्रुटियों की पहचान और सुधार, अतिरिक्त जानकारी जैसे— जनसांख्यिकीय विवरण या क्रय इतिहास जोड़ना तथा प्रारूपों का मानकीकरण करना सम्मिलित है।
3. ***डेटा संग्रहण और पहुंच***— डेटा प्रबंधन समाधान बड़ी मात्रा में ग्राहक डेटा के लिए सुरक्षित और सुलभ संग्रहण प्रदान करते हैं, जिससे प्रोफाइलिंग के लिए डेटा को आसानी से प्राप्त और विश्लेषित किया जा सके।
4. ***डेटा शासन***— डेटा शासन नीतियां और प्रक्रियाएं जिम्मेदार और नैतिक तरीके से डेटा संग्रह, संग्रहण और उपयोग सुनिश्चित करती हैं। इस प्रक्रिया में ग्राहक की गोपनीयता सुरक्षित रहती है और संबंधित नियमों का पालन किया जाता है।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— डेटा प्रबंधन की प्रभावशीलता पर भूमिका-अभिनय।

आवश्यक सामग्री— नोटबुक, पेन या पेंसिल, जांच सूची।

प्रक्रिया—

1. भूमिका-अभिनय के लिए 5 विद्यार्थियों का चयन करें जो कार्यालय कर्मचारियों की भूमिका निभा सकें।
2. विचार-विमर्श करें और प्रत्येक व्यक्ति की भूमिका निर्धारित करें।
3. विद्यार्थी निम्नलिखित भूमिकाओं में से कोई भी चुन सकते हैं —
   क) वरिष्ठ प्रबंधक
   ख) प्रबंधक
   ग) वरिष्ठ कार्यकारी
   घ) कार्यालय सहायक – 1
   ङ) कार्यालय सहायक – 2
4. निम्नलिखित बिंदु भूमिका-अभिनय की पटकथा का भाग होने चाहिए —
   क) डेटा और डेटा प्रबंधन
   ख) डेटा प्रबंधन का महत्व और लाभ
5. भूमिका-अभिनय की पटकथा निर्धारित करें और उसे सहपाठियों तथा शिक्षक के साथ वार्तालाप करें।
6. कक्षा के सामने विद्यार्थी अभिनय प्रस्तुत करें।

गतिविधि 2— डेटा प्रबंधन की लागत और मूल्य लाभ पर वाद-विवाद।

आवश्यक सामग्री— श्वेत पट्ट, मार्कर, विद्यार्थी समूह, जांच सूची।

प्रक्रिया—

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

1. वाद-विवाद के लिए 4 विद्यार्थियों का चयन करें। 2 विद्यार्थी पक्ष में और 2 विद्यार्थी प्रस्ताव के विपक्ष में होंगे।
2. तैयारी के लिए 5 मिनट दें।
3. वाद-विवाद प्रारंभ करें।
4. प्रदर्शन का मूल्यांकन करें और प्रत्येक समूह के बिंदुओं को नोट करें।
5. शिक्षक और विपक्ष समूह द्वारा एक या दो प्रश्न पूछे जा सकते हैं।
6. विजेता समूह को पुरस्कृत करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. _______ किसी भी प्रकार की जानकारी के उस संग्रह को संदर्भित करता है जिसका उपयोग किसी वस्तु को वर्णित या समझने के लिए किया जा सकता है।
2. _______ वह व्यक्ति है जो किसी विक्रेता या प्रदाता से कोई वस्तु या सेवा क्रय करता या प्राप्त करता है।
3. _______ वह प्रक्रिया है जिसमें डेटा को एकत्र करना, संग्रहित करना, व्यवस्थित करना, सुरक्षित रखना और इस प्रकार उपयोग करना सम्मिलित है कि प्रभावी और कुशल निर्णय लिए जा सकें।
4. ऑनलाइन डेटा संग्रहण में वृद्धि के साथ-साथ डेटा _______ में भी वृद्धि होती है।
5. डेटा प्रबंधन का _______ अनुपात अत्यंत सकारात्मक हो सकता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. डेटा हो सकता है
   क) संरचित
   ख) असंरचित
   ग) उपरोक्त में से कोई नहीं
   घ) क तथा ख दोनों
2. प्रभावी डेटा प्रबंधन अनेक लाभ प्रदान करता है
   क) निर्णय लेने में सुधार
   ख) बेहतर ग्राहक अनुभव
   ग) नियमों का पालन
   घ) उपरोक्त सभी
3. डेटा प्रबंधन की लागत निर्भर करती है
   क) उद्योग और संगठन के आकार पर
   ख) रखरखाव लागत, डेटा शासन और संगठनात्मक संस्कृति पर

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ग) उपरोक्त सभी

घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

4. ग्राहक प्रोफाइलिंग में ग्राहकों की विशेषताओं के आधार पर आदर्श ग्राहक का विस्तृत विवरण तैयार करना सम्मिलित होता है

क) जनसांख्यिकीय

ख) मनोसांख्यिकीय

ग) व्यवहार संबंधी

घ) उपरोक्त सभी

5. ग्राहक प्रोफाइलिंग की प्रक्रिया में सम्मिलित हैं

क) डेटा संग्रह और विश्लेषण

ख) ग्राहक प्रोफाइलिंग का निर्माण

ग) क तथा ख दोनों

घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. संरचित डेटा इस प्रकार व्यवस्थित होता है कि उसे आसानी से प्राप्त और विश्लेषित किया जा सके, जैसे— स्प्रेडशीट या डेटाबेस में।
2. प्रभावी डेटा प्रबंधन विभिन्न उद्योगों के सभी आकार के संगठनों के लिए महत्वपूर्ण नहीं है।
3. ग्राहक (प्रोफाइलिंग) विवरण आदर्श ग्राहक की पहचान करने की प्रक्रिया है, जिसमें उनकी आवश्यकताएं, इच्छाएं और निर्णय लेने की प्रक्रिया को समझा जाता है।
4. डेटा प्रबंधन यह सुनिश्चित करता है कि ग्राहक प्रोफाइलिंग से पहले डेटा सटीक, पूर्ण और एकरूप हो।
5. डेटा शासन नीतियां और प्रक्रियाएं जिम्मेदार और नैतिक डेटा संग्रह, संग्रहण और उपयोग सुनिश्चित करती हैं तथा ग्राहक गोपनीयता की रक्षा करती हैं।

घ. स्तंभों का मिलान करें

क्र.सं.	*स्तंभ 'क'*	*क्र.सं.*	*स्तंभ 'ख'*
1	ग्राहक	क	आयु, लिंग, आय आदि
2	डेटा	ख	मूल्य, रुचियां, जीवन शैली आदि
3	जनसांख्यिकीय	ग	प्रबंधन
4	मनोसांख्यिकीय	घ	प्रोफाइलिंग

ङ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. डेटा की परिभाषा दीजिए।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

2. डेटा प्रबंधन का महत्व क्या है?

3. ग्राहक प्रोफाइलिंग की परिभाषा दीजिए।

च. *दीर्घ उत्तरीय प्रश्न*

1. डेटा प्रबंधन के लाभों का विस्तार से वर्णन कीजिए।

2. ग्राहक प्रोफाइलिंग और डेटा प्रबंधन के मध्य संबंध पर चर्चा कीजिए।

3. डेटा प्रबंधन की लागत और मूल्य लाभ पर विस्तृत टिप्पणी लिखिए।

छ. *अपने प्रदर्शन की जाँच करें*

1. ग्राहक प्रोफाइलिंग की प्रक्रिया को दर्शाते हुए एक चार्ट बनाइए।

2. डेटा प्रबंधन की लागत और मूल्य लाभ पर समूह चर्चा कीजिए।

3. ग्राहकों की प्रोफाइलिंग का प्रदर्शन कीजिए।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

मॉड्यूल 5— कार्यस्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा व्यवहार

कार्यस्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा संबंधी व्यवहार एक जिम्मेदार और नैतिक संगठनात्मक संस्कृति के महत्वपूर्ण घटक हैं, जो कर्मचारियों के कल्याण को प्राथमिकता देते हैं और सुरक्षित कार्य वातावरण का निर्माण करते हैं। इन व्यवहारों में दिशानिर्देशों और प्रक्रियाओं का एक व्यापक संग्रह होता है, जिनका उद्देश्य दुर्घटनाओं को रोकना, व्यावसायिक खतरों को कम करना और कर्मचारियों के समग्र स्वास्थ्य को बढ़ावा देना है। इसका एक महत्वपूर्ण पहलू नियमित जोखिम आकलन करना है, जिससे संभावित खतरों की पहचान की जा सके और इन जोखिमों को प्रभावी रूप से कम करने के लिए उपाय किए जा सकें।

प्रभावी स्वास्थ्य और सुरक्षा व्यवहारों में स्पष्ट नीतियों और प्रक्रियाओं की स्थापना सम्मिलित होती है, जिनमें प्रबंधन तथा कर्मचारियों दोनों की भूमिकाएं और दायित्व निर्धारित की जाती हैं। इसमें उपयुक्त प्रशिक्षण प्रदान करना भी सम्मिलित है, जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि सभी कर्मचारी संभावित खतरों, आपातकालीन प्रक्रियाओं और सुरक्षा उपकरणों के सही उपयोग के विषय में अवगत हों। नियमित अभ्यास और प्रशिक्षण गतिविधियां आग, चिकित्सीय आपात स्थिति या प्राकृतिक आपदा जैसी गंभीर परिस्थितियों के दौरान तैयारी और तत्परता को और अधिक सुदृढ़ करती हैं।

कार्यस्थल सुरक्षा व्यवहारों में कार्य की विशिष्ट आवश्यकताओं के अनुसार व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) की उपलब्धता और उनका उचित उपयोग सम्मिलित होता है। इसमें हेलमेट, दस्ताने, सुरक्षा चश्मे या श्वसन सुरक्षा उपकरण जैसे साधन सम्मिलित हो सकते हैं।

यह मॉड्यूल कार्यस्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा व्यवहारों पर केंद्रित है। पहला सत्र कार्य सुरक्षा और स्वास्थ्य मानकों को सम्मिलित करता है, दूसरा सत्र संगठनात्मक नीति के अनुसार सुरक्षा मानकों से संबंधित है, तीसरा सत्र जोखिमपूर्ण स्थिति में सुरक्षा नियमों और प्रक्रियाओं के विषय में बताता है तथा चौथा सत्र सुरक्षा संकेतों पर चर्चा करता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 1— कार्य सुरक्षा और स्वास्थ्य मानक

व्यवसाय, उद्योग और वाणिज्य के सभी क्षेत्र जिनमें पारंपरिक उद्योग, आईटी संस्थान, राष्ट्रीय स्वास्थ्य सेवा, सहायक देखभाल संस्थान, शैक्षिक संस्थान, मनोरंजन केंद्र और कार्यालय सम्मिलित हैं, इनको कार्य सुरक्षा और स्वास्थ्य मानकों के प्रति सजग होना चाहिए।

इस सत्र का उद्देश्य उन रूपरेखाओं को प्रस्तुत करना है जिनके आधार पर उपयुक्त स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रणालियों का निर्माण किया जा सकता है। कार्यस्थल की सुरक्षा और स्वास्थ्य कार्य के प्रत्येक पहलू को प्रभावित करते हैं। कम जोखिम वाले संगठन में स्वास्थ्य और सुरक्षा का दायित्व एक सक्षम प्रबंधक के पास होती है। उच्च जोखिम वाले विनिर्माण संस्थान में संगठन में पर्याप्त स्वास्थ्य और सुरक्षा मानकों को सुनिश्चित करने के लिए व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा विशेषज्ञ की सहायता हेतु अनेक विशेषज्ञों की आवश्यकता होती है, जिनमें विद्युत, यांत्रिक और सिविल अभियंता, विधि विशेषज्ञ, चिकित्सक, परिचारक, प्रशिक्षक, कार्य योजनाकार और पर्यवेक्षक सम्मिलित होते हैं।

परिभाषाएं

स्वास्थ्य— कार्य में उपयोग किए जाने वाले पदार्थों, विधियों या तकनीकों के कारण उत्पन्न होने वाले रोगों से लोगों के शरीर और मन की सुरक्षा करना।

सुरक्षा— व्यक्तियों को शारीरिक हानि से सुरक्षित रखना।

स्वास्थ्य और सुरक्षा के मध्य स्पष्ट अंतर करना कभी-कभी कठिन हो सकता है, परंतु सामान्यतः इन दोनों शब्दों का उपयोग कार्यस्थल पर कर्मचारी के शारीरिक और मानसिक कल्याण से संबंधित चिंताओं के संदर्भ में किया जाता है।

कल्याण— कार्यस्थल पर ऐसी सुविधाओं की उपलब्धता जो लोगों के स्वास्थ्य और कल्याण को बनाए रखने में सहायता करती हैं। स्वास्थ्य सुविधाओं में हाथ धोने और स्वच्छता की व्यवस्था, पेयजल, ताप व्यवस्था, प्रकाश, वस्त्र रखने का स्थान, बैठने की व्यवस्था (जब कार्य गतिविधियों के लिए आवश्यक हो), भोजन की व्यवस्था और शौचालय सम्मिलित होते हैं। कभी-कभी प्राथमिक उपचार पेटी (फर्स्ट एड बॉक्स) को भी कल्याण सुविधा माना जाता है।

स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रक्रियाओं का महत्व

कार्यस्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा नीति को लागू करना और बनाए रखना अनेक कारणों से महत्वपूर्ण है, जो सभी मिलकर सुरक्षित और अधिक उत्पादक कार्यस्थल के निर्माण में योगदान देते हैं। स्वास्थ्य और सुरक्षा नीति के महत्व के कुछ प्रमुख कारण निम्नलिखित हैं —

कर्मचारी कल्याण— स्वास्थ्य और सुरक्षा को प्राथमिकता देना कर्मचारियों को दुर्घटनाओं, चोटों और बीमारियों से सुरक्षित रखने में सहायता करता है। यह उनके कल्याण के प्रति प्रतिबद्धता को दर्शाता है और सकारात्मक कार्य संस्कृति को बढ़ावा देता है।

नियमों का अनुपालन— अनेक देशों में व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा से संबंधित कठोर कानून और मानक होते हैं। इन कानूनों का पालन करने से संगठन कानूनी दंड से सुरक्षित रह सकते हैं।

दुर्घटनाओं और घटनाओं में कमी— उचित स्वास्थ्य और सुरक्षा उपाय दुर्घटनाओं और घटनाओं को रोक सकते हैं तथा चोटों और बीमारियों की संख्या को कम कर सकते हैं। इससे अनुपस्थिति कम होती है और कार्यबल अधिक सशक्त बनता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

उत्पादन में वृद्धि— सुरक्षित और स्वस्थ कार्य वातावरण उत्पादकता में योगदान देता है। जब कर्मचारी अपने कार्यस्थल पर सुरक्षित महसूस करते हैं, तो वे अपने कार्य पर अधिक ध्यान केंद्रित कर पाते हैं और अधिक उत्पादक होते हैं।

आर्थिक प्रभाव— कार्यस्थल दुर्घटनाएं और बीमारियां संगठन के लिए अतिरिक्त व्यय उत्पन्न कर सकती हैं, जिनमें चिकित्सीय व्यय, वेतन दावे और संभावित कानूनी शुल्क सम्मिलित होते हैं। स्वास्थ्य और सुरक्षा नीतियां इन लागतों को नियंत्रित करने और संगठन के आर्थिक हितों की रक्षा करने में सहायता करती हैं।

कर्मचारी मनोबल और संतुष्टि— जब कर्मचारियों को यह ज्ञात होता है कि उनका नियोक्ता उनकी सुरक्षा और कल्याण को महत्व देता है, तो उनका मनोबल और कार्य संतुष्टि बढ़ती है। इससे कर्मचारी बने रहने की दर में भी वृद्धि हो सकती है।

प्रतिष्ठा में वृद्धि— स्वास्थ्य और सुरक्षा के प्रति प्रतिबद्धता किसी संगठन की प्रतिष्ठा को प्रभावित कर सकती है। अनेक ग्राहक, हितधारक और सहयोगी उन संगठनों पर अधिक विश्वास करते हैं जिनकी स्वास्थ्य और सुरक्षा नीतियां सुव्यवस्थित होती हैं।

जोखिम प्रबंधन— कार्यस्थल में संभावित खतरों की पहचान करना और उन्हें कम करना स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रक्रियाओं का मूल तत्व है। यह सक्रिय दृष्टिकोण दुर्घटनाओं को होने से पहले रोकने में सहायता करता है और अप्रत्याशित घटनाओं के प्रभाव को कम करता है।

कानूनी सुरक्षा— स्वास्थ्य और सुरक्षा नियमों का पालन दुर्घटनाओं या विवादों की स्थिति में संगठन को कानूनी सुरक्षा प्रदान करता है। यह उचित सावधानी और विधि दायित्वों को पूरा करने की प्रतिबद्धता को दर्शाता है।

दीर्घकालिक स्थिरता— स्वास्थ्य और सुरक्षा में निवेश करना संगठन की दीर्घकालिक स्थिरता में निवेश करना है। इससे एक सुरक्षित और सुदृढ़ कार्यस्थल का निर्माण होता है, जो संगठन को भविष्य की सफलता के लिए सक्षम बनाता है।

सुरक्षा और स्वास्थ्य संबंधी मुद्दों की पहचान

स्वास्थ्य और सुरक्षा से संबंधित मुद्दों की पहचान करने के लिए निम्नलिखित कुछ संभावित तकनीकें हैं —

- ***अपने कार्यस्थल पर ध्यान देना*** —
    - किए जा रहे कार्य या कार्यों के समग्र उद्देश्य की जांच करें।
    - कार्य किस प्रकार व्यवस्थित किया गया है?
    - क्या सभी छोटे कार्यों को ऊपर से नीचे की पद्धति में पूरा करके मुख्य उद्देश्य प्राप्त किया जा रहा है?
    - क्या कार्य का विभाजन नियंत्रण उपायों की पहचान में सहायता करता है?
    - किए जा रहे कार्य पर ध्यान रखें ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि सभी सुरक्षा सावधानियां अपनाई जा रही हैं और कोई भी ऐसी क्रिया नहीं हो रही है जिससे हानि हो सकती है।
- कर्मचारियों की शिकायतों का अभिलेखन करना।
- दुर्घटनाओं और ("नियर मिस") संभावित दुर्घटना प्रतिवेदनों की समीक्षा करना।
- बीमारी से संबंधित आंकड़ों का विश्लेषण करना।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

- पर्यवेक्षकों और कर्मचारियों से प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए सरल सर्वेक्षणों का उपयोग करना।
- जांच सूची का उपयोग करना।
- सामान्य या विशिष्ट निरीक्षण करना, और
- अपने कार्यस्थल से संबंधित किसी भी प्रतिवेदन, सूचना आदि को पढ़ना।

जोखिम नियंत्रण योजना

जो नियंत्रण उपाय चुने गए हैं उन्हें किस प्रकार लागू किया जाएगा, इसका विवरण जोखिम नियंत्रण योजना में दिया जाता है। एक सुविचारित योजना प्रमुख जोखिमों को प्राथमिकता देते हुए उन्हें संबोधित करती है। यद्यपि अस्थायी उपायों की आवश्यकता हो सकती है, परंतु मुख्य उद्देश्य दीर्घकालिक और प्रभावी जोखिम नियंत्रण सुनिश्चित करना होता है। नियंत्रण योजना की प्रगति की निगरानी करना और नियमित रूप से (कम से कम वर्ष में एक बार तथा जब भी परिस्थितियों, प्रक्रियाओं या उपकरणों में परिवर्तन हो) यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि नियंत्रण उपाय अभी भी प्रभावी रूप से लागू हैं।

प्रक्रिया—

- जिन जोखिमों के लिए नियंत्रण उपाय आवश्यक हैं उन्हें महत्व के क्रम में व्यवस्थित करें।
- नियंत्रण उपायों को स्थापित करने या संचालित करने का अधिकार रखने वाले व्यक्ति या व्यक्तियों को इसकी जिम्मेदारी सौंपें।
- कार्य पूर्ण करने की समय सीमा निर्धारित करें।
- कार्य पूर्ण होने की प्रगति की निगरानी करने की रणनीति निर्धारित करें।
- नियंत्रण उपायों को लागू करने के उपरांत उनकी प्रभावशीलता की जांच करने की योजना बनाएं।

जोखिमों की रोकथाम और नियंत्रण

उचित नियंत्रण उपाय कर्मचारियों की सुरक्षा और स्वास्थ्य के लिए खतरों को कम या समाप्त करते हैं, उन्हें कार्यस्थल पर मौजूद जोखिमों से सुरक्षित रखते हैं और नियोक्ताओं को अपने कर्मचारियों के लिए सुरक्षित और स्वस्थ कार्य वातावरण प्रदान करने में सहायता करते हैं।

जोखिमों का प्रभावी प्रबंधन और रोकथाम करने के लिए नियोक्ताओं को निम्नलिखित कार्य करने चाहिए —

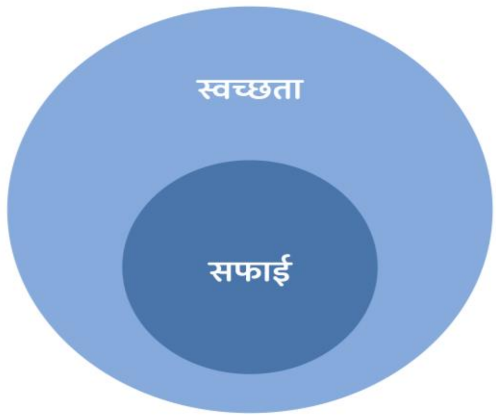
- जोखिम रोकथाम की प्रक्रिया— कर्मचारियों को सम्मिलित करें, क्योंकि अक्सर वही उन परिस्थितियों के विषय में सबसे अधिक जानते हैं जो जोखिम उत्पन्न करती हैं और उन्हें कम करने के उपाय भी जानते हैं।
- "नियंत्रण श्रेणीक्रम" को लागू करते हुए जोखिम नियंत्रण रणनीतियों का निर्धारण और मूल्यांकन करें।
- योजना के अनुसार नियंत्रण उपायों को लागू करें और नियंत्रण उपायों के चयन तथा क्रियान्वयन के लिए जोखिम नियंत्रण योजना का उपयोग करें।
- आपातकालीन स्थितियों या असामान्य कार्यों के दौरान कर्मचारियों के लिए सुरक्षा सावधानियों के साथ रणनीतियां तैयार करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- वर्तमान उपायों की प्रभावशीलता का मूल्यांकन करें ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि वे अभी भी सुरक्षा प्रदान कर रहे हैं या अन्य नियंत्रण उपाय अधिक प्रभावी हो सकते हैं। यह भी जांचें कि नई प्रौद्योगिकियां कम लागत वाली, अधिक विश्वसनीय या अधिक सुरक्षित हो सकती हैं या नहीं।

कार्यस्थल को स्वच्छ बनाए रखना

साफ-सुथरा और व्यावसायिक कार्य वातावरण बनाए रखने के लिए नियमित रूप से कार्यस्थल की सफाई आवश्यक है। बड़े संगठन प्रायः अपने कार्यस्थलों के रखरखाव पर पर्याप्त धन व्यय करते हैं ताकि कर्मचारी एक सुव्यवस्थित और आकर्षक वातावरण में कार्य कर सकें। छोटे या मध्यम आकार के व्यवसाय या एस एम बी (स्माल या मिडियम साइज बिजनेस) भी बिना अत्यधिक व्यय किए अपने कार्यस्थल को स्वच्छ बनाए रखने के लिए किफायती उपाय अपना सकते हैं (चित्र 5.1)।



चित्र 5.1— स्वच्छता और सफाई

कार्यस्थल को स्वच्छ बनाए रखने के कुछ तरीके निम्नलिखित हैं —

प्रत्येक वस्तु को उसके उचित स्थान पर रखना— अव्यवस्था तब उत्पन्न होती है जब फाइलों, पेन, कैलकुलेटर आदि जैसी वस्तुओं के लिए कोई निश्चित स्थान नहीं होता। दराजों वाली मेज एक अच्छा विकल्प हो सकता है, लेकिन आप फाइलिंग कैबिनेट, शेल्फ और भंडारण अलमारियों का उपयोग करके भी अपने कार्य के लिए आवश्यक छोटी-छोटी वस्तुओं को सुव्यवस्थित रूप से रख सकते हैं।

अनावश्यक वस्तुओं को हटाना— सामान्यतः अव्यवस्थित मेज समय के साथ भर जाती है। मेज पर अव्यवस्था कम करने के लिए इस रणनीति का प्रयोग करें— अपनी मेज पर या उसके आसपास रखी जाने वाली सभी वस्तुओं, जैसे— कागज आदि, को एक डिब्बे में रखें। आवश्यकता होने पर वस्तुओं को डिब्बे से निकालकर पुनः मेज पर रखें। यदि एक सप्ताह उपरांत भी कुछ वस्तुएं डिब्बे में रहती हैं, तो उन्हें हटा दें या किसी अन्य भंडारण स्थान पर रख दें। यदि किसी वस्तु का एक सप्ताह तक उपयोग नहीं हुआ है तो वह कार्यस्थल पर दिखाई नहीं देनी चाहिए।

कागजरहित कार्यस्थल की ओर बढ़ना— कार्यालय में अव्यवस्था प्रायः ई-मेल, प्रलेख, रसीदें और अन्य कागजी लेन-देन को मुद्रित करने के कारण बढ़ जाती है। अनेक अनुप्रयोग और सेवाएं उपलब्ध हैं जो जानकारी को ऑनलाइन सुरक्षित रखने की सुविधा देती हैं। इसके उपरांत उसे दूसरों के साथ साझा कर सकते हैं, व्यवस्थित कर सकते हैं और सुरक्षित रख सकते हैं। यह पर्यावरण के लिए भी बेहतर है और कागज की हानि को भी कम करता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

तारों को व्यवस्थित करना— प्रौद्योगिकी के विकास के साथ तारों और केबलों की संख्या बढ़ती जाती है। ये असुंदर तार धूल उत्पन्न करने के साथ सुरक्षा जोखिम भी बन जाते हैं। हार्डवेयर की दुकान से खरीदी गई नालियों (पाइप) को मेज के पीछे लगाया जा सकता है और उनमें केबलों को इस प्रकार व्यवस्थित किया जा सकता है कि वे दिखाई न दें।

कार्यस्थल पर भोजन करने से बचें— हममें से कई लोगों के लिए अपनी मेज पर भोजन करना सुविधाजनक किंतु अस्वस्थ आदत है। इससे कार्यस्थल पर अस्वच्छता और भोजन के कण रह सकते हैं। भोजन के लिए एक अलग स्थान निर्धारित करने से मेज की गंदगी कम होती है और कर्मचारियों को एकत्र होने और विश्राम करने का अवसर मिलता है। इसके अतिरिक्त, एक अलग भोजन क्षेत्र कर्मचारियों के स्वास्थ्य और कार्यालय संस्कृति को भी प्रोत्साहित करता है।

सफाई के कार्यों का क्रमिक विभाजन— सभी को यह स्मरण दिलाएं कि सहयोग करना सभी के हित में है और एक सुव्यवस्थित कार्यालय अधिक उत्पादक कार्य वातावरण प्रदान करता है। सफाई के कार्य को एक चुनौती के रूप में भी सिखाया जा सकता है। सप्ताह के अंत में जिस व्यक्ति या समूह का कार्यस्थल सबसे स्वच्छ होगा, उसे पुरस्कार या सोमवार को विशेष अल्पाहार दिया जा सकता है।

असुरक्षित कार्य परिस्थितियां

असुरक्षित कार्य परिस्थितियां वे होती हैं जो उन सभी व्यक्तियों के लिए जोखिम उत्पन्न करती हैं जिन्हें उनके कार्यस्थल परिसर में रहने की अपेक्षा या अनुमति होती है। ये परिस्थितियां कर्मचारियों के स्वास्थ्य और सुरक्षा को जोखिम उत्पन्न करती है। उन्हें अपने कार्यों को सही तरीके से करने से भी रोक सकती हैं (चित्र 5.2)।

चित्र 5.2— रासायनिक पदार्थ

नियोक्ताओं से अपेक्षा की जाती है कि वे यह सुनिश्चित करें कि उनके कर्मचारियों के लिए कार्यस्थल पर कोई ज्ञात जोखिम उपस्थित न हो।

असुरक्षित कार्य परिस्थितियों के उदाहरण —

- अपर्याप्त या दोषपूर्ण चेतावनी प्रणालियां।
- फर्श पर पानी, कचरा या फिसलन भरी सामग्री जो जोखिम उत्पन्न करती है तथा सुरक्षा के लिए अवरुद्ध निकास।
- अनुपालित या गलत ढंग से कार्य करने वाले उपकरण।
- सुरक्षा रक्षकों की अनुपस्थिति।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- अस्वच्छ कार्य वातावरण, जैसे— लाइट रूम, जो रोग या मृत्यु के जोखिम को बढ़ा सकता है।
- जोखिमपूर्ण पदार्थ जो कर्मचारियों के स्वास्थ्य या सुरक्षा के लिए जोखिम उत्पन्न करते हैं, जैसे— रासायनिक और जैविक जोखिम।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— सुरक्षा निरीक्षण और जोखिम पहचान।

आवश्यक सामग्री— सुरक्षा जांच सूची, सामान्य कार्यस्थल जोखिमों पर मुद्रित हैंडआउट, अनुसंधान के लिए इंटरनेट की उपलब्धता, खाली कागज या नोटबुक, पेन, पेंसिल और हाइलाइटर, समूह प्रस्तुति के लिए श्वेत पट्ट या फ्लिप चार्ट की उपलब्धता।

प्रक्रिया—

1. कार्यस्थल सुरक्षा और स्वास्थ्य मानकों के महत्व का संक्षिप्त परिचय प्रदान करें।
2. जोखिम पहचान, जोखिम आकलन और सुरक्षा निरीक्षण जैसे प्रमुख घटकों को समझाएं।
3. कक्षा को 4–5 विद्यार्थियों के छोटे समूहों में विभाजित करें।
4. प्रत्येक समूह को एक अलग प्रकार का कार्यस्थल सौंपें (जैसे— कार्यालय, कारखाना, निर्माण स्थल, स्वास्थ्य सेवा सुविधा)।
5. प्रत्येक समूह के उनके निर्धारित कार्यस्थल प्रकार से संबंधित सुरक्षा जांच सूची और हैंडआउट प्रदान करें।
6. प्रत्येक समूह को निर्देश दें कि वे इंटरनेट और अन्य स्रोतों का उपयोग करके अपने कार्यस्थल के प्रकार से संबंधित सामान्य जोखिमों का अध्ययन करें।
7. प्रत्येक समूह अपने निष्कर्षों का प्रलेखन करे तथा प्रदान की गई जांच सूची में आवश्यक संशोधनों या अतिरिक्त बिंदुओं को नोट करें।
8. प्रत्येक समूह अपने काल्पनिक कार्यस्थल के लिए निम्नलिखित की पहचान और प्रलेखन करे

   क) सामान्य जोखिम और उनके स्रोत।
9. एक विस्तृत सुरक्षा निरीक्षण योजना तैयार करें, जिसमें निरीक्षण की आवृत्ति और जोखिमों की सूचना देने की विधियां सम्मिलित हों।
10. अपने निष्कर्षों का सार प्रस्तुत करते हुए एक लघु प्रस्तुति तैयार करें, जिसमें प्रमुख जोखिमों और प्रस्तावित नियंत्रण उपायों को रेखांकित किया जाए।
11. प्रत्येक समूह अपनी सुरक्षा निरीक्षण योजना को कक्षा के समक्ष प्रस्तुत करें।
12. प्रत्येक प्रस्तुति के उपरांत प्रश्न और चर्चा के लिए समय दें।
13. प्रत्येक समूह को रचनात्मक प्रतिपुष्टि प्रदान करें, उनकी शक्तियों को रेखांकित करें तथा सुधार के क्षेत्रों का सुझाव दें।
14. प्रत्येक समूह द्वारा अपनाई गई विभिन्न विधियों पर कक्षा में चर्चा को प्रोत्साहित दें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

गतिविधि 2— आपातकालीन प्रतिक्रिया योजना।

आवश्यक सामग्री— खाली कागज या नोटबुक, पेन और पेंसिल, हाइलाइटर, आपातकालीन प्रतिक्रिया योजना प्रारूप, आपातकालीन प्रक्रियाओं और प्राथमिक उपचार पर मुद्रित हैंडआउट, इंटरनेट, श्वेत पट्ट या फ्लिप चार्ट।

प्रक्रिया—

1. कार्यस्थल में आपातकालीन प्रतिक्रिया योजना के महत्व का संक्षिप्त परिचय प्रदान करें।
2. आपातकालीन प्रक्रियाएं, प्राथमिक उपचार, निकासी योजनाएं और संचार रणनीतियां जैसे प्रमुख घटकों को समझाएं।
3. कक्षा को 4–5 विद्यार्थियों के छोटे समूहों में विभाजित करें।
4. प्रत्येक समूह को एक अलग प्रकार की आपातकालीन स्थिति का परिदृश्य सौंपें (जैसे— आग, रासायनिक रिसाव, चिकित्सीय आपातकाल, प्राकृतिक आपदा)।
5. प्रत्येक समूह को उनके निर्धारित आपातकालीन परिदृश्य से संबंधित आपातकालीन प्रतिक्रिया योजना प्रारूप और हैंडआउट प्रदान करें।
6. प्रत्येक समूह को निर्देश दें कि वे इंटरनेट और अन्य स्रोतों का उपयोग करके एक व्यापक आपातकालीन प्रतिक्रिया योजना तैयार करने के लिए आवश्यक अतिरिक्त जानकारी एकत्र करें।
7. प्रत्येक समूह अपने निष्कर्षों का प्रलेखन करे तथा प्रदान किए गए प्रारूप में आवश्यक संशोधनों या अतिरिक्त बिंदुओं को नोट करे।
8. प्रत्येक समूह अपनी आपातकालीन प्रतिक्रिया योजना की पहचान और प्रलेखन करे, जिसमें भूमिकाएं और जिम्मेदारियां सम्मिलित हों।
9. अपनी आपातकालीन प्रतिक्रिया योजना का सार प्रस्तुत करते हुए एक लघु प्रस्तुति तैयार करें, जिसमें प्रमुख घटकों और उसकी प्रभावशीलता सुनिश्चित करने के उपायों को रेखांकित किया जाए।
10. प्रत्येक समूह अपनी आपातकालीन प्रतिक्रिया योजना को कक्षा के समक्ष प्रस्तुत करें।
11. प्रत्येक प्रस्तुति के उपरांत प्रश्न और चर्चा के लिए समय दें।
12. प्रत्येक समूह को रचनात्मक प्रतिपुष्टि प्रदान करें, उनकी शक्तियों को रेखांकित करें तथा सुधार के क्षेत्रों का सुझाव दें।
13. प्रत्येक समूह द्वारा अपनाई गई विभिन्न विधियों पर कक्षा चर्चा को प्रोत्साहित करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. कार्य में प्रयुक्त पदार्थों, विधियों या तकनीकों से उत्पन्न रोगों से लोगों के शरीर और मन की सुरक्षा को ______ कहा जाता है।
2. व्यक्तियों को शारीरिक हानि से सुरक्षित रखना ______ कहलाता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

3. व्यावसायिक सुरक्षा और स्वास्थ्य का प्रमुख उद्देश्य ______ को रोकना और श्रमिकों के कल्याण को बढ़ावा देना है।

4. नियोक्ताओं के लिए आवश्यक है कि वे श्रमिकों को एक सुरक्षित और ______ कार्यस्थल प्रदान करें।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. व्यावसायिक सुरक्षा और स्वास्थ्य का प्रमुख उद्देश्य क्या है?
   - क) लाभ को अधिकतम करना
   - ख) दुर्घटनाओं को रोकना और श्रमिकों के कल्याण को बढ़ावा देना
   - ग) विश्राम अवधि को कम करना
   - घ) उत्पादन दर को बढ़ाना

2. जोखिम नियंत्रण योजना में सम्मिलित है —
   - क) नियंत्रण की आवश्यकता वाले जोखिमों को प्राथमिकता के क्रम में रखना
   - ख) कार्य पूर्ण करने के लिए समय सीमा निर्धारित करना
   - ग) प्रगति की निगरानी के लिए रणनीति तय करना
   - घ) उपर्युक्त सभी

3. एसएमबी का अर्थ है —
   - क) सिक्योरिटी मार्केट बिजनेस
   - ख) स्मॉल या मीडियम साइज्ड बिजनेस
   - ग) स्मॉल मार्केटिंग बिजनेस
   - घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. कार्यस्थल पर लोगों के स्वास्थ्य और कल्याण को बनाए रखने के लिए सुविधाओं की आपूर्ति को कल्याण कहा जाता है।

2. नियंत्रण उपायों के लागू होने के उपरांत उनकी प्रभावशीलता की जांच करने की योजना बनानी चाहिए।

3. अस्वच्छ कार्य वातावरण, जैसे— लाइट रूम, रोग या मृत्यु के जोखिम को बढ़ा सकता है।

4. स्वास्थ्य और सुरक्षा को प्राथमिकता देने से श्रमिकों को दुर्घटनाओं, चोटों और बीमारियों से सुरक्षा मिलती है।

घ. स्तंभों का मिलान करें

क्र.सं.	*स्तंभ 'क'*	*क्र.सं.*	*स्तंभ 'ख'*
1	सुरक्षा	क	कार्य में प्रयुक्त पदार्थों, विधियों या तकनीकों से उत्पन्न रोगों से लोगों के शरीर और मन की सुरक्षा
2	स्वास्थ्य	ख	अनेक देशों में व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा से संबंधित कठोर कानून और मानक हैं
3	कल्याण	ग	व्यक्तियों को शारीरिक हानि से सुरक्षित रखना

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

4	अनुपालन के नियम	घ	स्वास्थ्य और सुरक्षा नियमों का पालन
5	विधिक संरक्षण	ङ	कार्यस्थल पर लोगों के स्वास्थ्य और कल्याण को बनाए रखने के लिए सुविधाओं की आपूर्ति

ङ. *लघु उत्तरीय प्रश्न*

1. सुरक्षा और स्वास्थ्य से संबंधित समस्याओं की पहचान कैसे की जा सकती है?
2. एएमबी से आप क्या समझते हैं?
3. असुरक्षित कार्य परिस्थितियों के दो उदाहरण दीजिए।

च. *दीर्घ उत्तरीय प्रश्न*

1. स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रक्रियाओं के महत्व का वर्णन कीजिए।
2. असुरक्षित कार्य परिस्थितियों पर एक टिप्पणी लिखिए।
3. जोखिम नियंत्रण योजना की प्रक्रिया का उल्लेख कीजिए।

छ. *अपने प्रदर्शन की जाँच करें*

1. चित्रों सहित सुव्यवस्थित कार्यस्थल दर्शाने वाला एक चार्ट (रेखाचित्र) तैयार कीजिए।
2. कार्यस्थल को स्वच्छ कैसे बनाए रखा जा सकता है?

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 2— संगठनात्मक नीति के अनुसार सुरक्षा मानक

सुरक्षा से तात्पर्य उस स्थिति से है जिसमें व्यक्ति हानि, खतरे, जोखिम या चोट से मुक्त होता है। सुरक्षा में प्रायः ऐसे उपायों और प्रक्रियाओं का कार्यान्वयन सम्मिलित होता है जिनका उद्देश्य कर्मचारियों के मध्य दुर्घटनाओं, चोटों या बीमारियों को रोकना होता है। इसमें सुरक्षा उपकरणों का उपयोग, निर्धारित प्रक्रियाओं का पालन तथा सुरक्षित और स्वस्थ कार्य वातावरण का निर्माण सम्मिलित हो सकता है। सुरक्षा उपायों का मार्गदर्शन नियमों, मानकों और श्रेष्ठ कार्यप्रणालियों द्वारा किया जाता है ताकि संभावित जोखिमों की पहचान की जा सके और उनका प्रभावी रूप से प्रबंधन किया जा सके।

सुरक्षा मानकों से तात्पर्य ऐसे दिशानिर्देशों, नियमों, विनिर्देशों या मापदंडों के समूह से है जिन्हें लोगों, संपत्ति और पर्यावरण को संभावित खतरों या जोखिमों से सुरक्षित रखने के लिए स्थापित किया जाता है। इन मानकों का विकास और कार्यान्वयन विभिन्न उद्योगों, क्षेत्रों और गतिविधियों में किया जाता है ताकि सुरक्षित और संरक्षित वातावरण बनाए रखने के लिए एक रूपरेखा तैयार की जा सके (चित्र 5.3)।

चित्र 5.3— सुरक्षा मानक

सुरक्षा मानकों का महत्व

सुरक्षा मानकों का महत्व कर्मचारियों के समग्र कल्याण की रक्षा, संपत्तियों को सुरक्षित और संगठन के समग्र स्वास्थ्य को बनाए रखने में निहित है। सुरक्षा मानकों के कुछ प्रमुख महत्व निम्नलिखित हैं—

1. ***कर्मचारी कल्याण***— सुरक्षा मानकों का सबसे महत्वपूर्ण और प्रमुख कारण कर्मचारियों की सुरक्षा है। सुरक्षा मानकों को लागू करने और उनका पालन करने से कार्यस्थल पर होने वाली दुर्घटनाओं, चोटों और बीमारियों के जोखिम में कमी आती है, जिससे कार्यक्षमता के शारीरिक और मानसिक कल्याण में योगदान मिलता है।
2. ***उत्पादकता में वृद्धि***— सुरक्षित कार्य वातावरण कर्मचारियों में सुरक्षा की भावना उत्पन्न करता है, जिससे उनका मनोबल, कार्य संतुष्टि और उत्पादकता बढ़ती है। जब कर्मचारी स्वयं को सुरक्षित महसूस करते हैं, तब वे संभावित खतरों की चिंता मुक्त होकर अपने कार्यों पर अधिक ध्यान केंद्रित कर सकते हैं।

3. ***लागत में बचत***— सुरक्षा मानक कार्यस्थल दुर्घटनाओं की संख्या और उनसे संबंधित खर्चों, जैसे— चिकित्सकीय व्यय, कर्मचारियों के क्षतिपूर्ति दावों तथा संभावित विधिक शुल्क को कम करके लागत में बचत करने में सहायता करते हैं। प्रायः दुर्घटनाओं के उपरांत की स्थिति से निपटने की अपेक्षा उनकी रोकथाम अधिक मितव्ययी होती है।
4. ***प्रतिष्ठा और ब्रांड छवि***— जो संगठन सुरक्षा मानकों को प्राथमिकता देते हैं वे नैतिक व्यावसायिक आवश्यकता और कर्मचारी कल्याण के प्रति अपनी प्रतिबद्धता प्रदर्शित करते हैं। यह प्रतिबद्धता संगठन की प्रतिष्ठा और ब्रांड छवि को आंतरिक तथा बाह्य दोनों स्तरों पर सुदृढ़ बनाती है।
5. ***कर्मचारी सहभागिता और स्थायित्व***— सुरक्षित कार्य वातावरण सकारात्मक संगठनात्मक संस्कृति को प्रोत्साहित करता है और कर्मचारियों की सहभागिता को बढ़ावा देता है। यह कर्मचारी स्थायित्व में भी योगदान देता है, क्योंकि कर्मचारी प्रायः उन संगठनों के साथ बने रहना पसंद करते हैं जो उनकी सुरक्षा और कल्याण को महत्व देते हैं।
6. ***प्रतिस्पर्धात्मक लाभ***— जिन संगठनों का सुरक्षा रिकॉर्ड मजबूत होता है वे इसे प्रतिस्पर्धात्मक लाभ के रूप में उपयोग कर सकते हैं। ग्राहक और सहयोगी प्रायः उन कंपनियों के साथ कार्य करना पसंद करते हैं जो सुरक्षा को प्राथमिकता देती हैं, जिससे व्यावसायिक अवसरों में वृद्धि होती है।
7. ***जोखिम में कमी***— सुरक्षा मानक कार्यस्थल पर संभावित जोखिमों और खतरों की पहचान, मूल्यांकन और नियंत्रण के लिए एक व्यवस्थित दृष्टिकोण प्रदान करते हैं। यह सक्रिय जोखिम प्रबंधन दुर्घटनाओं को रोकने में सहायता करता है और घटनाओं की संभावना को कम करता है।

सुरक्षा मानकों का वर्गीकरण

कार्यालय वातावरण में सुरक्षा मानकों का वर्गीकरण दिशानिर्देशों और प्रक्रियाओं का एक व्यवस्थित संगठन है जिसका उद्देश्य कर्मचारियों की सुरक्षा, स्वास्थ्य और कल्याण सुनिश्चित करना है, जब वे अपने कार्यों का निर्वहन करते हैं। इसका उद्देश्य कार्यालय वातावरण में उत्पन्न होने वाले संभावित खतरों की पहचान करना और उन्हें कम करना है। कार्यालय में सुरक्षा मानकों के विभिन्न वर्गीकरण निम्नलिखित हैं —

1. ***भौतिक सुरक्षा मानक***— इसमें कार्यालय के फर्नीचर और उपकरणों के डिजाइन और व्यवस्था पर ध्यान दिया जाता है ताकि वे उपयोग में सरल हों और कर्मचारियों को आराम दे सकें। इसमें कुर्सी की उचित ऊंचाई, मेज की व्यवस्था और उपकरणों की सही स्थिति सम्मिलित होती है ताकि मांसपेशीय और अस्थि संबंधी विकारों को रोका जा सके।
2. ***कार्यस्थान व्यवस्था और उपयोग मानक***— इसमें संगणक कार्यस्थानों की व्यवस्था के लिए दिशानिर्देश प्रदान किए जाते हैं, जिनमें कुर्सी की उचित ऊंचाई, मॉनिटर की स्थिति और कुंजीपटल (की-बोर्ड) के उपयोग से संबंधित निर्देश सम्मिलित होते हैं।
3. ***कार्यस्थल पर प्रकाश व्यवस्था***— इसमें कार्यालय वातावरण में आंखों पर पड़ने वाले तनाव को कम करने और दृश्यता को बेहतर बनाने के लिए उपयुक्त प्रकाश स्तर सुनिश्चित करने पर ध्यान दिया जाता है।
4. ***अग्नि सुरक्षा मानक***— इसमें अग्नि या अन्य आपात स्थितियों में सुरक्षित निकासी सुनिश्चित करने के लिए निकासी मार्ग, एकत्रण स्थल और आपातकालीन निकास प्रक्रियाओं का उल्लेख किया जाता है। इसके साथ ही कार्यालय परिसर में अग्निशामक यंत्रों की उचित स्थापना, रखरखाव और उपयोग से संबंधित निर्देश भी निर्धारित किए जाते हैं।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

5. ***स्वास्थ्य और स्वच्छता मानक***— इसमें कार्यालय परिसर की स्वच्छता बनाए रखने के लिए मानक निर्धारित किए जाते हैं, जिनमें शौचालय, रसोई और सामान्य क्षेत्रों की स्वच्छता सम्मिलित होती है। इसके अतिरिक्त कार्यालय के भीतर उचित वायु गुणवत्ता और वेंटिलेशन सुनिश्चित किया जाता है ताकि स्वस्थ कार्य वातावरण को बढ़ावा मिल सके।
6. ***संरक्षा नियंत्रण मानक***— इसमें कार्यालय परिसर में प्रवेश को नियंत्रित करने के लिए उपाय निर्धारित किए जाते हैं, जैसे— कुंजी कार्ड (की-कार्ड), सुरक्षा पहचान पत्र और निगरानी प्रणाली का उपयोग। इसके साथ ही कार्यालय में आने वाले आगंतुकों के पंजीकरण और निगरानी की प्रक्रियाएं भी निर्धारित की जाती हैं।
7. ***प्राथमिक उपचार और चिकित्सकीय आपातकालीन मानक***— इसमें प्राथमिक उपचार पेटी के स्थान और सामग्री का निर्धारण किया जाता है, साथ ही कर्मचारियों को प्राथमिक उपचार का मूल प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है। इसके अतिरिक्त चिकित्सा आपात स्थितियों में प्रतिक्रिया देने के लिए नामित कर्मियों के प्रशिक्षण और व्यवस्था के लिए भी मानक स्थापित किए जाते हैं।

सुरक्षा मानकों की प्रक्रिया

किसी संगठन में सुरक्षा मानकों को लागू करने की प्रक्रिया में संभावित जोखिमों की पहचान, मूल्यांकन और उन्हें कम करने के लिए एक व्यवस्थित तथा व्यापक दृष्टिकोण अपनाया जाता है। यह प्रक्रिया एक सुरक्षित और संरक्षित कार्य वातावरण के निर्माण के लिए अत्यंत आवश्यक है। सुरक्षा मानकों को निर्धारित करने की प्रक्रिया में विचार किए जाने वाले विभिन्न प्रमुख तत्व निम्नलिखित हैं (चित्र 5.4)।

सुरक्षा मानकों की प्रक्रिया

पहनें

1. गॉगल्स और मास्क
2. ऊष्मा प्रतिरोधी दस्ताने
3. बालों को बांध लें
4. आपातकालीन संपर्क लिखित रूप में रखें
5. परतदार वस्त्र
6. आरामदायक जूते

साथ लाएं

- पानी और हल्का नाश्ता
- पहचान पत्र
- प्राथमिक उपचार सामग्री

बचें

- आभूषण या संपर्क लेंस

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- ऐसी कोई भी वस्तु जिसे लेकर आपको अभिरक्षा में लिया जा सकता है

चित्र 5.4— सुरक्षा मानकों की प्रक्रिया

1. ***नीति विकास (पॉलिसी डेवलपमेंट)***— यह प्रक्रिया सुरक्षा पॉलिसी की शुरुआत से आरंभ होती है, जिसमें संगठन की सुरक्षा के प्रति प्रतिबद्धता और सुरक्षा मानकों की स्थापना को स्पष्ट किया जाता है। पॉलिसी वक्तव्य संगठन की सुरक्षित कार्य वातावरण प्रदान करने की प्रतिबद्धता को संप्रेषित करता है, सुरक्षा कार्यक्रम के उद्देश्यों को निर्धारित करता है और जिम्मेदारियां निर्धारित करता है।
2. ***जोखिम का आंकलन (रिस्क इवैलुएशन)***— कार्यस्थल में संभावित खतरों की पहचान करने के लिए विस्तृत आकलन करना। इसमें भौतिक, रासायनिक, जैविक, एर्गोनोमिक और मनोसामाजिक कारकों का परीक्षण करना तथा प्रत्येक पहचाने गए खतरे की संभावना और गंभीरता का आकलन करना सम्मिलित होता है, ताकि प्रत्येक खतरे से जुड़े जोखिम के स्तर को निर्धारित किया जा सके।
3. ***नियामक अनुपालन (रेगुलेटरी कम्प्लायंस)***— यह सुनिश्चित करना कि सुरक्षा मानक स्थानीय, राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय विनियमों तथा मानकों के अनुरूप हों। बदले हुए कानूनों और विनियमों के साथ निरंतर अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए सुरक्षा मानकों की नियमित समीक्षा और अद्यतन करना।
4. ***सुरक्षा उपाय (सेफ्टी प्रोसीजर) का विकास***— सुरक्षा प्रक्रियाओं का विकास कार्यस्थल में संभावित जोखिमों की पहचान और उन्हें कम करने के लिए एक व्यवस्थित प्रक्रिया है। यह विस्तृत जोखिम आकलन से आरंभ होता है, जिसमें विभिन्न खतरों का विचार किया जाता है और संबंधित विनियमों का पालन किया जाता है। संगठन की सुरक्षा पॉलिसी के साथ समन्वय तथा हितधारकों की सहभागिता व्यापक सुझाव सुनिश्चित करती है।
5. ***संप्रेषण (कम्युनिकेशन)***— सभी कर्मचारियों, ठेकेदारों और संबंधित हितधारकों तक सुरक्षा प्रक्रियाओं का प्रसार करना ताकि उनकी जानकारी और समझ सुनिश्चित की जा सके।

©PSSCIVE Draft Study Material Not

6. ***प्रशिक्षण (ट्रेनिंग)***— कर्मचारियों की भूमिकाओं तथा उनके कार्यों से संबंधित विशिष्ट सुरक्षा जोखिमों के आधार पर उनकी प्रशिक्षण आवश्यकताओं की पहचान करना तथा ऐसे प्रशिक्षण कार्यक्रमों का विकास और क्रियान्वयन करना जिनमें सुरक्षा शिष्टाचार, आपातकालीन प्रतिक्रिया प्रक्रियाएं, उपकरणों का सही उपयोग और खतरों की पहचान सम्मिलित हो।
7. ***सुरक्षा यंत्र एवं उपकरण (सेफ्टी इक्विपमेंट और टूल्स)***— कार्य के स्वरूप और संभावित खतरों के आधार पर उपयुक्त सुरक्षा उपकरणों और यंत्रों की पहचान और चयन करना तथा उनकी कार्यक्षमता और अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए नियमित रखरखाव और निरीक्षण के लिए शिष्टाचार स्थापित करना।
8. ***देखरेख एवं अंकेक्षण (मॉनिटरिंग और ऑडिटिंग)***— सुरक्षा मानकों के अनुपालन का आकलन करने और सुधार के क्षेत्रों की पहचान करने के लिए नियमित आंतरिक अंकेक्षण (इंटरनल ऑडिट) और बाह्य अंकेक्षण (एक्सटर्नल ऑडिट) करना।

दुर्घटना के दौरान बचाव गतिविधि

कार्यस्थल पर होने वाली दुर्घटनाओं के दौरान बचाव गतिविधियां आपात स्थिति का सामना कर रहे कर्मचारियों की सुरक्षा और कल्याण सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक होती हैं। प्रशिक्षित उत्तरदाता त्वरित और प्रभावी बचाव कार्यों के संचालन में सहायता करते हैं। तत्काल प्रतिक्रिया में दुर्घटना स्थल का आकलन करना, चोटों की गंभीरता के आधार पर व्यक्तियों को प्राथमिकता देना और आवश्यक होने पर निकासी (डिस्चार्ज) प्रक्रियाएं आरंभ करना सम्मिलित होता है (चित्र 5.5)।

चित्र 5.5— दुर्घटना के दौरान बचाव गतिविधि

आपातकालीन सेवाओं के साथ स्पष्ट संप्रेषण और समन्वय आवश्यक होता है, जिससे स्थल पर किए जा रहे बचाव प्रयासों से व्यावसायिक चिकित्सीय देखभाल तक सहज संक्रमण संभव हो सके। प्राथमिक उपचार और चिकित्सीय देखभाल तुरंत प्रदान की जाती है ताकि व्यावसायिक सहायता के पहुंचने तक प्रभावित व्यक्तियों की स्थिति स्थिर रखी जा सके और चाटिल व्यक्तियों के लिए सर्वोत्तम परिणाम सुनिश्चित किए जा सकें।

संरचनात्मक ध्वंस या सीमित स्थान से संबंधित परिस्थितियों में चुनौतीपूर्ण वातावरण में कार्य करने के लिए विशेष खोज और बचाव दलों को तैनात किया जा सकता है।

प्रभावित कर्मचारियों के भावनात्मक स्वास्थ्य को ध्यान में रखते हुए मनोवैज्ञानिक सहयोग भी प्रदान किया जाता है।

हानिकारक पदार्थों से संबंधित परिस्थितियों में शुद्धिकरण प्रक्रियाएं लागू की जाती हैं और बचाव गतिविधियों का विस्तृत प्रलेखन घटना के पश्चात विश्लेषण तथा निरंतर सुधार में सहायता करता है। बचाव के पश्चात देखभाल, जिसमें पुनर्वास और अनुवर्ती (फॉलोअप) देखभाल सम्मिलित है, प्रभावित व्यक्तियों की पूर्ण पुनर्प्राप्ति सुनिश्चित करती है।

नियमित प्रशिक्षण और आपातकालीन अभ्यास कर्मचारियों तथा उत्तरदाताओं की तैयारी को सुदृढ़ करते हैं, जिससे कार्यस्थल में सक्रिय सुरक्षा संस्कृति को बढ़ावा मिलता है।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— सुरक्षा नीति का विकास।

आवश्यक सामग्री— सुरक्षा मानकों और दिशानिर्देशों पर मुद्रित हैंडआउट, अतिरिक्त अनुसंधान के लिए इंटरनेट की सुविधा, खाली कागज या नोटबुक, पेन, पेंसिल और हाइलाइटर, समूह प्रस्तुति के लिए श्वेत पट्ट या फ्लिप चार्ट की सुविधा।

प्रक्रिया—

1. कार्यस्थल में सुरक्षा मानकों और नीतियों के महत्व का संक्षिप्त परिचय दें।
2. एक समग्र सुरक्षा नीति तैयार करने में सम्मिलित प्रमुख घटकों को समझाएं, जैसे— खतरे की पहचान, जोखिम आकलन, विनियमों का पालन तथा कर्मचारियों का प्रशिक्षण।
3. कक्षा को 4–5 विद्यार्थियों के छोटे समूहों में विभाजित करें।
4. प्रत्येक समूह को सुरक्षा मानकों का एक अलग पक्ष सौंपें (जैसे— भौतिक सुरक्षा मानक, अग्नि सुरक्षा मानक, स्वास्थ्य और स्वच्छता मानक, प्राथमिक उपचार मानक)।
5. प्रत्येक समूह को मुद्रित हैंडआउट प्रदान करें जिनमें उनके सौंपे गए पक्ष से संबंधित सुरक्षा नीतियों के दिशानिर्देश और उदाहरण सम्मिलित हों।
6. प्रत्येक समूह को निर्देश दें कि वे एक समग्र सुरक्षा नीति विकसित करने के लिए इंटरनेट और अन्य संसाधनों का उपयोग करके अतिरिक्त जानकारी एकत्र करें।
7. प्रत्येक समूह को अपने निष्कर्षों का प्रलेखन करना चाहिए और दिए गए दिशानिर्देशों में आवश्यक संशोधन या अतिरिक्त बिंदुओं को नोट करना चाहिए।
8. प्रत्येक समूह अपनी सुरक्षा नीति के लिए निम्नलिखित बिंदुओं की पहचान कर उनका प्रलेखन करें —
   क) विस्तृत सुरक्षा प्रक्रियाएं और शिष्टाचार।
   ख) जोखिम आकलन और जोखिम नियंत्रण रणनीतियां।
   ग) कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण और संप्रेषण योजनाएं।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

9. समूह अपने निष्कर्षों को कागज पर व्यवस्थित करें और अपनी प्रस्तुति को प्रभावी बनाने के लिए पोस्टर, स्लाइड या चार्ट जैसे दृश्य साधन तैयार करें।

10. अपनी सुरक्षा नीति का सार प्रस्तुत करते हुए एक संक्षिप्त प्रस्तुति तैयार करें, जिसमें प्रमुख घटकों तथा उनके क्रियान्वयन और निगरानी की प्रक्रिया को रेखांकित किया जाए।

11. प्रत्येक समूह अपनी सुरक्षा नीति को कक्षा के सामने प्रस्तुत करें।

12. प्रत्येक प्रस्तुति के उपरांत प्रश्नों और चर्चा के लिए समय प्रदान करें।

13. प्रत्येक समूह को रचनात्मक प्रतिपुष्टि दें और उनकी विशेषताओं को रेखांकित करें तथा सुधार के लिए सुझाव दें।

14. प्रत्येक समूह द्वारा अपनाए गए विभिन्न दृष्टिकोणों पर कक्षा में चर्चा को प्रोत्साहित करें।

गतिविधि 2— सुरक्षा अंकेक्षण का संचालन।

आवश्यक सामग्री— सुरक्षा अंकेक्षण जांचसूची, सामान्य कार्यस्थल खतरों और सुरक्षा मानकों पर मुद्रित हैंडआउट, खाली कागज या नोटबुक, पेन, पेंसिल और हाइलाइटर, श्वेत पट्ट या फ्लिप चार्ट।

प्रक्रिया—

1. सुरक्षा अंकेक्षण के महत्व और सुरक्षित कार्यस्थल बनाए रखने में उनकी भूमिका का संक्षिप्त परिचय दें।
2. खतरे की पहचान, जोखिम आकलन तथा सुरक्षा मानकों के अनुपालन जैसे प्रमुख घटकों को समझाएं।
3. कक्षा को 4–5 विद्यार्थियों के छोटे समूहों में विभाजित करें।
4. प्रत्येक समूह को अंकेक्षण के लिए एक अलग क्षेत्र सौंपें (जैसे— कार्यालय वातावरण, विनिर्माण क्षेत्र, निर्माण स्थल, स्वास्थ्य सेवा सुविधा)।
5. प्रत्येक समूह को उनके निर्धारित अंकेक्षण क्षेत्र से संबंधित सुरक्षा अंकेक्षण जांचसूची और हैंडआउट प्रदान करें।
6. प्रत्येक समूह को निर्देश दें कि वे अपने अंकेक्षण क्षेत्र से संबंधित सामान्य खतरों का अध्ययन करने के लिए इंटरनेट और अन्य संसाधनों का उपयोग करें।
7. प्रत्येक समूह एक अभ्यासात्मक सुरक्षा अंकेक्षण, संभावित खतरों की पहचान और अपने निष्कर्षों का प्रलेखन करें।
8. प्रत्येक समूह अपने अभ्यासात्मक अंकेक्षण के लिए निम्नलिखित बिंदुओं की पहचान कर उनका प्रलेखन करें:

   क) संभावित खतरे और उनके स्रोत।

   ख) पहचाने गए खतरों को कम करने के लिए सुझाए गए नियंत्रण उपाय।

   ग) संबंधित सुरक्षा मानकों और विनियमों का अनुपालन।

9. समूह अपने निष्कर्षों को कागज पर व्यवस्थित करें और अपनी प्रस्तुति को प्रभावी बनाने के लिए —

   क) पोस्टर, स्लाइड या चार्ट जैसे दृश्य साधन तैयार करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ख) अपने सुरक्षा अंकेक्षण निष्कर्षों का सार प्रस्तुत करते हुए एक संक्षिप्त प्रस्तुति तैयार करें।

ग) प्रमुख खतरों और प्रस्तावित नियंत्रण उपायों को रेखांकित करें।

घ) प्रत्येक समूह अपनी सुरक्षा अंकेक्षण रिपोर्ट कक्षा के सामने प्रस्तुत करें।

ङ) प्रत्येक प्रस्तुति के उपरांत प्रश्नों और चर्चा के लिए समय प्रदान करें।

10. प्रत्येक समूह को रचनात्मक प्रतिपुष्टि दें, उनकी विशेषताओं को रेखांकित करें और सुधार के लिए सुझाव दें।

11. प्रत्येक समूह द्वारा अपनाए गए विभिन्न दृष्टिकोणों पर कक्षा चर्चा को प्रोत्साहित करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. _______ उस स्थिति को संदर्भित करता है जिसमें व्यक्ति हानि, खतरे, जोखिम या चोट से मुक्त होता है।
2. सुरक्षित कार्य वातावरण कर्मचारियों में सुरक्षा की भावना उत्पन्न करता है, जिससे मनोबल, कार्य संतोष और _______ में वृद्धि होती है।
3. _______ कार्यालय फर्नीचर और उपकरणों की रूपरेखा तथा व्यवस्था पर केंद्रित होता है।
4. _______ निकासी मार्गों, एकत्रीकरण स्थलों और आपातकालीन निकास शिष्टाचार को निर्धारित करता है।
5. प्रभावित कर्मचारियों के भावनात्मक कल्याण के लिए _______ सहायता भी प्रदान की जाती है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. संगठनात्मक नीति के अनुसार कार्यालय में सुरक्षा मानकों का मुख्य उद्देश्य क्या है?
   क) कार्यालय की सौंदर्यता को बढ़ाना
   ख) कर्मचारियों के कल्याण को प्रोत्साहित करना और दुर्घटनाओं को रोकना
   ग) उत्पादकता को अधिकतम करना
   घ) कर्मचारियों के विश्राम समय को कम करना

2. कार्यालय में आपातकालीन निकासी योजना का उद्देश्य क्या है?
   क) समूह निर्माण गतिविधियों का आयोजन करना
   ख) विश्राम समय की रूपरेखा बनाना
   ग) आपातकालीन स्थितियों में कार्यालय को सुरक्षित रूप से खाली करने के लिए दिशानिर्देश प्रदान करना
   घ) कार्यस्थल संप्रेषण को बेहतर बनाना

3. सुरक्षा मानकों के अनुसार कार्यालय में संभावित खतरों की सूचना देने की जिम्मेदारी किसकी होती है?
   क) कार्यालय सफाई कर्मचारी
   ख) केवल पर्यवेक्षक
   ग) सभी कर्मचारी

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

घ) मानव संसाधन विभाग

4. सुरक्षा मानकों में सम्मिलित हैं —
   क) भौतिक सुरक्षा
   ख) अग्नि सुरक्षा
   ग) सुरक्षा मानक
   घ) उपरोक्त सभी

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सुरक्षा मानक दिशानिर्देशों, नियमों, विनिर्देशों या मानदंडों का एक समूह होते हैं जो लोगों, संपत्ति और पर्यावरण को संभावित खतरों या जोखिमों से सुरक्षित रखने के लिए स्थापित किए जाते हैं।
2. संगणक कार्यस्थलों की व्यवस्था के लिए दिशानिर्देश प्रदान करना, जैसे— उचित कुर्सी की ऊंचाई, मॉनिटर की स्थिति और कुंजीपटल का उपयोग आवश्यक नहीं है।
3. सुरक्षा मानकों की प्रक्रिया सुरक्षा नीति के आरंभ से प्रारंभ होती है, जिसमें संगठन की सुरक्षा के प्रति प्रतिबद्धता और सुरक्षा मानकों की स्थापना को दर्शाया जाता है।
4. बचाव के उपरांत की देखभाल, जिसमें पुनर्वास और अनुवर्ती कार्य सम्मिलित हैं, प्रभावित व्यक्तियों के पूर्ण स्वस्थ होने के लिए आवश्यक नहीं है।

घ. स्तंभों का मिलान करें

क्र.सं.	*स्तंभ 'क'*	*क्र.सं.*	*स्तंभ 'ख'*
1	सुरक्षा मानक	क	आंखों पर तनाव कम करने के लिए उचित प्रकाश स्तर निर्धारित करना
2	चिकित्सकीय आपातकालीन मानक	ख	कार्यालय स्थानों में स्वच्छता बनाए रखने के लिए मानक निर्धारित करना
3	स्वास्थ्य और स्वच्छता मानक	ग	कार्यालय परिसर में प्रवेश को नियंत्रित करना
4	भौतिक सुरक्षा मानक	घ	प्राथमिक उपचार किट की स्थिति और सामग्री
5	कार्यस्थल पर प्रकाश व्यवस्था	ङ	कार्यालय फर्नीचर और उपकरणों की रूपरेखा तथा व्यवस्था पर केंद्रित

ङ. लघु उत्तरीय प्रश्न

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

1. सुरक्षा मानकों की प्रक्रिया में सम्मिलित विभिन्न चरणों को बताइए।
2. सुरक्षा मानक क्या है?
3. भौतिक सुरक्षा मानक क्या है?

च. *दीर्घ उत्तरीय प्रश्न*

1. कार्यस्थल पर सुरक्षा मानक क्यों महत्वपूर्ण हैं? वे कर्मचारियों को सुरक्षित महसूस कराने, कार्य गुणवत्ता सुधारने, धन की बचत करने और कंपनी की छवि को बेहतर बनाने में कैसे सहायता करते हैं?
2. कार्यालय वातावरण में सुरक्षा मानकों के विभिन्न वर्गीकरणों का वर्णन कीजिए। ये मानक कार्यस्थल सुरक्षा के विभिन्न पक्षों को किस प्रकार संबोधित करते हैं?
3. कार्यालय में सुरक्षा मानकों के विभिन्न प्रकार क्या हैं? वे कार्यस्थल को सुरक्षित बनाए रखने में कैसे सहायता करते हैं?
4. कोई कंपनी सुरक्षा मानकों को व्यवहार में कैसे लागू कर सकती है? कार्यस्थल को सुरक्षित बनाने के लिए कौन-कौन से महत्वपूर्ण चरण आवश्यक हैं?
5. कार्यस्थल दुर्घटना के दौरान लोगों को बचाने के लिए क्या किया जाना चाहिए? प्रशिक्षित बचावकर्ता किस प्रकार सहायता कर सकते हैं और सफल बचाव के लिए कौन-कौन से कदम उठाए जाने चाहिए?

छ. *अपने प्रदर्शन की जाँच करें*

1. चित्रों सहित विभिन्न सुरक्षा मानकों को दर्शाते हुए एक चार्ट (रेखाचित्र) तैयार कीजिए।
2. सुरक्षा मानकों का वर्गीकरण कीजिए।
3. दुर्घटना के दौरान बचाव कार्य किस प्रकार किया जाता है?

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 3— जोखिमपूर्ण स्थिति में सुरक्षा विनियम और प्रक्रियाएं

"जिओपार्डी" (जोखिम) सामान्यतः उस स्थिति को संदर्भित करता है जब कोई व्यक्ति खतरे में हो या हानि, नुकसान या चोट के जोखिम में हो। यह किसी मूल्यवान वस्तु के क्षतिग्रस्त या नष्ट होने की संभावना के संपर्क में आने को भी दर्शा सकता है। इसके अतिरिक्त, "जिओपार्डी" एक लोकप्रिय अमेरिकी टेलीविजन गेम शो का नाम भी है, जिसमें प्रतिभागी सामान्य ज्ञान के प्रश्नों के उत्तर देकर पुरस्कार जीतते हैं।

सुरक्षा और दुर्घटनाओं के संबंध में संगठनात्मक प्रक्रियाएं

सुरक्षा और दुर्घटनाओं से संबंधित संगठनात्मक प्रक्रियाएं सुरक्षित और स्वस्थ कार्य वातावरण बनाए रखने के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण होती हैं। इन प्रक्रियाओं का उद्देश्य दुर्घटनाओं को रोकना, घटनाएं होने पर प्रभावी ढंग से प्रतिक्रिया देना और सुरक्षा प्रथाओं में निरंतर सुधार करना है। संगठन की प्रकृति और उद्योग के अनुसार इन प्रक्रियाओं में भिन्नता हो सकती है। निम्नलिखित कुछ प्रमुख घटक हैं —

1. ***सुरक्षा नीतियां***— सुरक्षा नीतियां मूलभूत प्रलेख होते हैं जो सुरक्षित कार्यस्थल बनाए रखने के प्रति संगठन की प्रतिबद्धता को स्पष्ट करते हैं। ये संगठन के भीतर सुरक्षा संस्कृति स्थापित करने और उसे बढ़ावा देने के लिए एक स्पष्ट रूपरेखा प्रदान करते हैं। सुरक्षा नीतियां कर्मचारियों, प्रबंधन और अन्य हितधारकों की सुरक्षा संबंधी अपेक्षाओं और जिम्मेदारियों को स्पष्ट करती हैं।

2. ***जोखिम आकलन***— कार्यस्थल में संभावित जोखिमों और खतरों का नियमित आकलन किया जाता है। दुर्घटनाओं और चोटों को रोकने के लिए जोखिमों की पहचान, मूल्यांकन और प्राथमिकता निर्धारण किया जाता है। जोखिम आकलन में कार्य प्रक्रियाओं, उपकरणों और पर्यावरणीय कारकों का विश्लेषण किया जाता है ताकि संभावित खतरों का निर्धारण किया जा सके। इसके उपरांत इन जोखिमों को कम करने या समाप्त करने के लिए निवारक रणनीतियां विकसित की जाती हैं।

3. ***प्रशिक्षण कार्यक्रम***— कर्मचारियों के लिए व्यापक सुरक्षा प्रशिक्षण का आयोजन किया जाता है। यह सुनिश्चित किया जाता है कि कर्मचारी सुरक्षा प्रक्रियाओं, उपकरणों के उपयोग और आपातकालीन प्रतिक्रिया के विषय में पर्याप्त जानकारी रखते हों। नए कर्मचारियों को प्रारंभिक दिशानिर्देश का (अभिमुखीकरण) प्रशिक्षण दिया जाता है और विशेष सुरक्षा चिंताओं के समाधान के लिए नियमित प्रशिक्षण सत्र आयोजित किए जाते हैं। इसमें अग्नि अभ्यास, प्राथमिक उपचार प्रशिक्षण तथा सुरक्षा उपकरणों के उचित उपयोग के निर्देश सम्मिलित हो सकते हैं।

4. ***आपातकालीन प्रतिक्रिया योजनाएं***— संगठन को दुर्घटनाओं, घटनाओं या आपात स्थितियों से निपटने के लिए स्पष्ट रूप से परिभाषित योजनाएं स्थापित करनी चाहिए। आपातकालीन प्रतिक्रिया योजनाओं में विभिन्न प्रकार की आपात स्थितियों (अग्नि, रासायनिक रिसाव, प्राकृतिक आपदा) के लिए प्रक्रियाएं सम्मिलित होती हैं और इसमें आपातकालीन प्रतिक्रिया दलों का निर्धारण, निकासी मार्ग और संप्रेषण शिष्टाचार भी सम्मिलित हो सकते हैं।

5. ***सुरक्षा निरीक्षण***— कार्यस्थल का नियमित निरीक्षण किया जाना चाहिए ताकि संभावित सुरक्षा खतरों की पहचान और समाधान किया जा सके। प्रशिक्षित कर्मचारी नियमित निरीक्षण करते हैं, अपने अवलोकनों का दस्तावेजीकरण करते हैं और सुधारात्मक कार्यवाही की अनुशंसा करते हैं। इन निरीक्षणों में भौतिक सुविधाएं, उपकरण और कार्य प्रक्रियाएं सम्मिलित हो सकती हैं।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

6. ***व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण***— व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरणों के उपयोग और रखरखाव से संबंधित नीतियां प्रदान की जाती हैं ताकि कर्मचारियों को कार्यस्थल के खतरों से पर्याप्त सुरक्षा मिल सके। संगठन विभिन्न कार्यों के लिए आवश्यक व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरणों के प्रकार निर्धारित करते हैं, उनके उचित उपयोग का प्रशिक्षण प्रदान करते हैं और उनके रखरखाव तथा प्रतिस्थापन की प्रक्रियाएं स्थापित करते हैं।
7. ***स्वास्थ्य और कल्याण कार्यक्रम***— कर्मचारियों के शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य को बढ़ावा देने के लिए पहल की जाती है। संगठन स्वास्थ्य कार्यक्रम, स्वास्थ्य जांच और मानसिक स्वास्थ्य सहायता के लिए संसाधन प्रदान कर सकते हैं। ये पहल सुरक्षित और अधिक उत्पादक कार्य वातावरण में योगदान देती हैं।
8. ***नियमों का अनुपालन***— संगठनों को स्थानीय, राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय सुरक्षा विनियमों तथा मानकों का पालन करना आवश्यक होता है। संगठन विनियमों में होने वाले परिवर्तनों की निगरानी करते हैं, अनुपालन का आकलन करने के लिए लेखा परीक्षण करते हैं और आवश्यकतानुसार अपनी प्रक्रियाओं को अद्यतन करते हैं ताकि वर्तमान विधिक आवश्यकताओं के अनुरूप बने रह सकें।

सांकेतिक अभ्यास (मॉक ड्रिल)

मॉक ड्रिल, जिसे अभ्यास ड्रिल या आपातकालीन ड्रिल भी कहा जाता है, एक अनुकरणात्मक अभ्यास है जिसे आपातकालीन प्रतिक्रिया प्रक्रियाओं और तैयारी की प्रभावशीलता का परीक्षण और मूल्यांकन करने के लिए आयोजित किया जाता है। ये अभ्यास यह सुनिश्चित करने के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण होते हैं कि व्यक्ति और संगठन विभिन्न आपात स्थितियों या आपदाओं से निपटने के लिए अच्छी तरह तैयार हों। मॉक ड्रिल सामान्यतः कार्यस्थलों, विद्यालयों, अस्पतालों और अन्य सार्वजनिक स्थानों पर आयोजित की जाती हैं ताकि लोगों को वास्तविक आपात स्थितियों के दौरान उचित प्रतिक्रिया देने का प्रशिक्षण दिया जा सके (चित्र 5.6)।

चित्र 5.6— मॉक ड्रिल

मॉक ड्रिल का महत्व

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

मॉक ड्रिल अनेक कारणों से अत्यंत महत्वपूर्ण होती हैं और यह व्यक्तियों तथा संगठनों की समग्र सुरक्षा और तैयारी में महत्वपूर्ण योगदान देती हैं। मॉक ड्रिल के कुछ महत्वपूर्ण पक्ष निम्नलिखित हैं —

1. ***आपातकालीन तैयारी***— मॉक ड्रिल व्यक्तियों और संगठनों को विभिन्न आपात स्थितियों में प्रभावी प्रतिक्रिया देने के लिए तैयार करती हैं। अनुकरणात्मक अभ्यासों के माध्यम से विद्यार्थी आवश्यक क्रियाओं और प्रक्रियाओं का अभ्यास करते हैं, जिससे वे वास्तविक आपात स्थितियों में अधिक संयम और दक्षता के साथ कार्य करने में सक्षम होते हैं।
2. ***कमियों की पहचान***— मॉक ड्रिल आपातकालीन प्रतिक्रिया योजनाओं और प्रक्रियाओं में उपस्थित कमियों की पहचान करने में सहायता करती हैं। संभावित आपात स्थितियों का अनुकरण करके संगठन उन क्षेत्रों की पहचान कर सकते हैं जिनमें सुधार की आवश्यकता है, जैसे— संप्रेषण, निकासी मार्ग, उपकरणों का उपयोग या समन्वय।
3. ***प्रतिक्रिया योजना का मूल्यांकन***— यह संगठनों को अपनी आपातकालीन प्रतिक्रिया योजनाओं की प्रभावशीलता का मूल्यांकन करने की अनुमति देता है। नियंत्रित वातावरण में योजनाओं का परीक्षण उनकी व्यावहारिकता और दक्षता का आकलन करने में सहायता करता है, जिससे आवश्यक संशोधन और सुधार किए जा सकते हैं।
4. ***बेहतर समन्वय***— यह विभिन्न प्रतिक्रिया दलों के मध्य समन्वय और समूह कार्य को बढ़ावा देता है। अनुकरणात्मक आपात स्थिति में प्राथमिक उपचार, निकासी और आपातकालीन प्रतिक्रिया समूह एक साथ कार्य करते हैं। इससे वास्तविक आपात स्थितियों के दौरान संप्रेषण, सहयोग और समन्वय उत्कृष्ट होता है।
5. ***प्रक्रियाओं से परिचित होना***— यह आपातकालीन प्रक्रियाओं और शिष्टाचार से परिचित कराता है। नियमित अभ्यास यह सुनिश्चित करता है कि व्यक्ति जानते हों कि उन्हें क्या करना है, कहां जाना है और आपातकालीन उपकरणों का उपयोग कैसे करना है। यह पहल वास्तविक आपात स्थिति के दौरान भ्रम और तनाव को कम करती है।
6. ***उपकरण परीक्षण और रखरखाव***— यह आपातकालीन उपकरणों के परीक्षण और रखरखाव को संभव बनाता है। अभ्यास के दौरान विद्यार्थी अग्निशामक यंत्र और प्राथमिक उपचार पेटी (किट) जैसे सुरक्षा उपकरणों का उपयोग करते हैं, जिससे यह सुनिश्चित होता है कि उपकरण कार्यशील स्थिति में हैं और आवश्यकता पड़ने पर उपयोग के लिए तैयार हैं।
7. ***कर्मचारी प्रशिक्षण और आत्मविश्वास***— यह कर्मचारियों को व्यावहारिक प्रशिक्षण प्रदान करता है और उनमें आत्मविश्वास विकसित करता है। नियमित अभ्यास कर्मचारियों को आपातकालीन प्रक्रियाओं का बेहतर ज्ञान प्रदान करता है, जिससे वे उचित प्रतिक्रिया देने में आत्मविश्वास महसूस करते हैं। यह आत्मविश्वास शांत और प्रभावी प्रतिक्रिया बनाए रखने के लिए आवश्यक होता है।
8. ***नियामक अनुपालन***— अनेक नियामक संस्थाएं यह सुनिश्चित करने के लिए नियमित आपातकालीन अभ्यास अनिवार्य करती हैं कि संगठन आपात स्थितियों के लिए पर्याप्त रूप से तैयार हों। इनका अनुपालन सुरक्षित कार्य वातावरण में योगदान देता है और कई बार यह विधिक आवश्यकता भी होता है।
9. ***कर्मचारी सहभागिता और जागरूकता***— यह कर्मचारियों में सुरक्षा उपायों के प्रति जागरूकता और सहभागिता को बढ़ाता है। अभ्यास में सक्रिय भागीदारी कर्मचारियों को सुरक्षा शिष्टाचार के महत्व को समझने में सहायता करती है और उनकी अपनी तथा अपने सहकर्मियों की सुरक्षा के प्रति जिम्मेदारी की भावना विकसित करती है।

आपातकालीन प्रक्रियाओं का वर्गीकरण

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

कार्यालय के वातावरण में आपातकालीन प्रक्रियाएं कर्मचारियों की सुरक्षा और कल्याण सुनिश्चित करने के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण होती हैं। नियमित प्रशिक्षण, संप्रेषण और अभ्यास अत्यंत आवश्यक होते हैं ताकि कर्मचारी इन प्रक्रियाओं से परिचित हों और वास्तविक आपात स्थितियों के दौरान उन्हें प्रभावी रूप से लागू कर सकें। कार्यालय में आपातकालीन प्रक्रियाओं का वर्गीकरण निम्नलिखित है—

1. ***अग्नि आपातस्थिति***— कार्यालय में अग्नि आपातस्थिति से संबंधित प्रक्रियाएं कर्मचारियों की सुरक्षा सुनिश्चित करने और संभावित क्षति को न्यूनतम करने के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण होती हैं। इन प्रक्रियाओं में आग की स्थिति से निपटने के लिए एक समग्र दृष्टिकोण सम्मिलित होता है, जिसमें स्पष्ट निकासी रणनीतियां, अग्निशामक यंत्रों का उचित उपयोग, अलार्म सक्रिय करना तथा तैयारी को सुदृढ़ करने के लिए नियमित अभ्यास सम्मिलित होते हैं। निकासी मार्ग और एकत्र होने के स्थान स्पष्ट रूप से चिह्नित किए जाते हैं तथा कर्मचारियों को अग्नि आपातस्थिति के दौरान इन मार्गों का शीघ्र और शांतिपूर्वक अनुसरण करने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है। ये प्रक्रियाएं प्रारंभिक पहचान, त्वरित प्रतिक्रिया और प्रभावी संप्रेषण के महत्व पर बल देती हैं ताकि कार्यालय में सभी व्यक्तियों का कल्याण सुनिश्चित किया जा सके। नियमित अग्नि अभ्यास कर्मचारियों को इन प्रक्रियाओं से परिचित कराते हैं, जिससे जोखिम कम होते हैं और सतर्कता तथा तैयारी की संस्कृति को बढ़ावा देकर सुरक्षित कार्य वातावरण स्थापित होता है।
2. ***निकासी***— कार्यालय में निकासी प्रक्रियाएं आग के अतिरिक्त अन्य आपात स्थितियों के दौरान भी कर्मचारियों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए अत्यंत आवश्यक होती हैं और इनमें विभिन्न परिस्थितियां सम्मिलित होती हैं। इन प्रक्रियाओं में स्पष्ट रूप से चिह्नित निकासी मार्ग, उपस्थिति सुनिश्चित करने के लिए निर्धारित एकत्रण स्थल तथा चलने-फिरने में कठिनाई वाले व्यक्तियों की सहायता के लिए निर्धारित शिष्टाचार सम्मिलित होते हैं। कर्मचारियों को निकासी प्रक्रिया से परिचित कराने के लिए नियमित अभ्यास आयोजित किए जाते हैं, जिनमें भवन से शीघ्र और व्यवस्थित रूप से बाहर निकलने पर बल दिया जाता है। चाहे यह प्रक्रिया आग, भीषण मौसम या अन्य आपात स्थितियों के कारण आरंभ हो, इन प्रक्रियाओं का उद्देश्य सभी व्यक्तियों की सुरक्षा को प्राथमिकता देना तथा कार्यालय वातावरण में सुरक्षा और तैयारी की संस्कृति को बढ़ावा देना है।
3. ***चिकित्सीय आपातस्थिति***— कार्यालय में चिकित्सीय आपातस्थिति से संबंधित प्रक्रियाएं अचानक उत्पन्न होने वाली स्वास्थ्य समस्याओं से निपटने के लिए तैयार की जाती हैं और इनमें त्वरित तथा प्रभावी प्रतिक्रिया पर बल दिया जाता है। इन प्रक्रियाओं में प्राथमिक उपचार किट तथा स्वचालित बाह्य हृदय आघात यंत्र (ऑटोमेटेड एक्सटर्नल डिफिब्रिलेटर) की उपलब्धता सुनिश्चित करना, आपात संपर्क जानकारी प्रदान करना तथा कर्मचारियों को प्राथमिक उपचार के मूल उपायों का प्रशिक्षण देना सम्मिलित होता है। आपातकालीन चिकित्सीय सेवाओं के साथ समन्वय भी अत्यंत आवश्यक होता है ताकि समय पर और उचित चिकित्सीय सहायता सुनिश्चित की जा सके। चिकित्सीय आपातस्थितियों से निपटने की तैयारी को प्राथमिकता देकर कार्यालय सुरक्षित वातावरण स्थापित करने का प्रयास करते हैं, जहां कर्मचारी स्वास्थ्य संबंधी घटनाओं के दौरान त्वरित प्रतिक्रिया देने और विशेषज्ञ सहायता आने तक प्रारंभिक देखभाल प्रदान करने के लिए सक्षम हों।
4. ***प्रतिकुल मौसम प्रक्रियाएं***— ये प्रक्रियाएं प्रतिकूल मौसम परिस्थितियों के दौरान कर्मचारियों की सुरक्षा सुनिश्चित करती हैं। इन शिष्टाचार में कार्यालय के भीतर सुरक्षित आश्रय स्थलों की पहचान करना, अत्यधिक मौसम घटनाओं के लिए निकासी योजनाएं तैयार करना तथा कर्मचारियों को जानकारी प्रदान करने के लिए संप्रेषण शिष्टाचार स्थापित करना सम्मिलित होता है। चाहे स्थिति तूफान, बाढ़ या अन्य भीषण मौसम से संबंधित हो, इन प्रक्रियाओं का उद्देश्य जोखिम को कम करना और कार्यालय वातावरण में उपस्थित व्यक्तियों की सुरक्षा करना होता है। मौसम से संबंधित अद्यतन सूचनाओं की नियमित

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

निगरानी और निर्धारित शिष्टाचार का पालन एक सुरक्षित और तैयार कार्यस्थल सुनिश्चित करने में सहायता करता है, जिससे अनिश्चित मौसम परिस्थितियों का सामना करने में संगठन की क्षमता सुदृढ़ होती है।

5. ***भूकंप से बचाव***— यह प्रक्रियाएं भूकंपीय घटनाओं के दौरान कार्यालय में उपस्थित व्यक्तियों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए तैयार की जाती हैं। इन शिष्टाचार में सामान्यतः कर्मचारियों को "ड्रॉप, कवर और होल्ड ऑन" दिशानिर्देशों के विषय में शिक्षित करना, संरचनात्मक सुरक्षा को ध्यान में रखते हुए निकासी मार्ग निर्धारित करना तथा कार्यालय के भीतर सुरक्षित क्षेत्रों की पहचान करना सम्मिलित होता है। नियमित अभ्यास और स्पष्ट संप्रेषण जैसे सक्रिय उपायों पर बल देकर भूकंप तैयारी का उद्देश्य चोटों और क्षति के जोखिम को कम करना है। इसका लक्ष्य ऐसा कार्य वातावरण स्थापित करना है जहां कर्मचारी भूकंप की स्थिति में त्वरित और सुरक्षित प्रतिक्रिया देने के लिए प्रशिक्षित और जागरूक हों, जिससे भूकंपीय जोखिमों के प्रति समग्र तैयारी सुदृढ़ होती है।

6. ***जोखिमपूर्ण पदार्थ***— कार्यालय में जोखिमपूर्ण पदार्थों से संबंधित प्रक्रियाएं उन स्थितियों से निपटने के लिए तैयार की जाती हैं जिनमें हानिकारक पदार्थों का रिसाव या फैलाव हो जाता है। इन शिष्टाचार में निकासी योजनाएं, व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) का उपयोग, नियंत्रण उपाय तथा प्रतिवेदन प्रक्रियाएं सम्मिलित होती हैं। चाहे रसायनों, विषैले पदार्थों या अन्य जोखिमपूर्ण सामग्रियों से संबंधित स्थिति हो, इन प्रक्रियाओं का उद्देश्य संपर्क को न्यूनतम करना, कर्मचारियों की सुरक्षा सुनिश्चित करना तथा पर्यावरणीय क्षति को रोकना है। त्वरित और प्रभावी प्रतिक्रिया पर बल देते हुए ये शिष्टाचार सुरक्षित कार्यस्थल स्थापित करने में सहायता करते हैं, क्योंकि इससे यह सुनिश्चित होता है कि कर्मचारी स्थापित सुरक्षा दिशानिर्देशों के अनुसार जोखिमपूर्ण पदार्थों से संबंधित घटनाओं को संभालने और नियंत्रित करने के लिए तैयार हों।

पट्टी बांधने (बैंडेजिंग) के प्रकार

पट्टी बांधने घाव या चोट वाले स्थान पर बैंडेज की परतें लगाने की प्रक्रिया है, जिससे सहारा प्रदान किया जा सके, संक्रमण से सुरक्षा मिल सके और उपचार को बढ़ावा मिल सके। सही बैंडेजिंग रक्तस्राव को नियंत्रित करने, सूजन को कम करने और आगे होने वाले नुकसान को रोकने में सहायता करती है। बैंडेजिंग के विभिन्न प्रकार निम्नलिखित हैं—

1. ***त्रिकोणीय बैंडेज***— त्रिकोणीय बैंडेज एक बहुउपयोगी और महत्वपूर्ण प्राथमिक उपचार उपकरण है जिसका उपयोग विभिन्न प्रकार की चोटों के उपचार में किया जाता है। यह त्रिकोण आकार के कपड़े या एक बार उपयोग होने वाली सामग्री से बना होता है। इसका मुख्य उद्देश्य सहारा प्रदान करना, अंगों को स्थिर करना या फ्रैक्चर, मोच या जोड़ की चोटों के लिए स्लिंग के रूप में उपयोग करना होता है। इस बैंडेज को मोड़कर और बांधकर घायल स्थान को प्रभावी रूप से सुरक्षित किया जा सकता है। इसकी अनुकूलता इसे आपात स्थितियों में एक महत्वपूर्ण साधन बनाती है, जिससे चोटों को स्थिर रखने तथा उचित देखभाल के लिए त्वरित और अस्थायी समाधान प्रदान किए जा सकते हैं।

2. ***खिंचाव योग्य कपड़ा (इलास्टिक बैंडेज)***— इलास्टिक बैंडेज एक खिंचाव योग्य कपड़ा होता है जिसे घायल भाग को सहारा, दबाव और स्थिरता प्रदान करने के लिए बनाया जाता है। यह लोचदार सामग्री से बना होता है और सामान्यतः प्राथमिक उपचार में मोच, मांसपेशी खिंचाव तथा जोड़ की चोटों के प्रबंधन के लिए उपयोग किया जाता है। इस बैंडेज को चोट वाली जगह के चारों ओर कसकर लपेटा जाता है, जिससे नियंत्रित दबाव मिलता है और सूजन कम करने में सहायता मिलती है। इसकी लचीली प्रकृति इसे सुरक्षित रूप से बांधने योग्य बनाती है, जिससे घायल अंगों को सहारा देने और उपचार की प्रक्रिया के दौरान आराम बढ़ाने में सहायता मिलती है। इलास्टिक बैंडेज कुछ हद तक गति की अनुमति देते हुए स्थिरता

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

बनाए रखने में सहायक होते हैं, जिससे विभिन्न स्वास्थ्य सेवाओं और प्राथमिक उपचार परिस्थितियों में चोट प्रबंधन प्रभावी बनता है।

3. ***शोषक पट्टी (गॉज बैंडेज)***— गॉज बैंडेज एक स्वच्छ और शोषक सामग्री है जिसका उपयोग सामान्यतः प्राथमिक उपचार में ड्रेसिंग को सुरक्षित रखने और घावों की रक्षा करने के लिए किया जाता है। यह गॉज की पट्टी या रोल के रूप में होता है और इसे ड्रेसिंग या घाव के स्थान के चारों ओर लपेटकर लगाया जाता है। इसका मुख्य उद्देश्य ड्रेसिंग को अपनी जगह पर बनाए रखना होता है, जिससे एक सुरक्षात्मक परत बनती है जो संक्रमण को रोकने और उपचार प्रक्रिया को बढ़ावा देने में सहायता करती है। गॉज बैंडेज बहुउपयोगी होते हैं और स्वास्थ्य सेवाओं में व्यापक रूप से उपयोग किए जाते हैं, क्योंकि वे स्वच्छता बनाए रखते हुए विभिन्न प्रकार की चोटों के लिए सुरक्षित आवरण प्रदान करते हैं।
4. ***नलिकाकार (ट्यूबुलर बैंडेज)***— ट्यूबुलर बैंडेज एक लचीला, बेलनाकार कपड़े का टुकड़ा होता है जिसे शरीर के विशेष अंगों, विशेषकर उंगलियों या पैरों की उंगलियों को सहारा और सुरक्षा प्रदान करने के लिए बनाया जाता है। यह एक खिंचाव योग्य नली के रूप में निर्मित होता है और सामान्यतः प्राथमिक उपचार में चोट या शल्य चिकित्सा के उपरांत उंगलियों की सुरक्षा के लिए उपयोग किया जाता है। इस बैंडेज को घायल उंगली या पैर की उंगली पर चढ़ाया जाता है, जिससे यह सुरक्षित और कसावयुक्त रूप से फिट हो जाता है। इसकी लोचदार प्रकृति के कारण ट्यूबुलर बैंडेज सुविधाजनक और अनुकूलनीय होते हैं, जिससे आरामदायक और मजबूत आवरण सुनिश्चित होता है। यह संवेदनशील अंगों को आगे होने वाले नुकसान से बचाने के लिए एक महत्वपूर्ण साधन है।
5. ***संपीड़न पट्टी (कंप्रेशन बैंडेज)***— कंप्रेशन बैंडेज एक महत्वपूर्ण चिकित्सीय उपकरण है जिसे शरीर के किसी विशेष भाग पर नियंत्रित दबाव लगाने के लिए बनाया जाता है, सामान्यतः सूजन, मोच या शिरा संबंधी स्थितियों के प्रबंधन के लिए। यह लोचदार या कंप्रेशन सामग्री से बना होता है और प्रभावित स्थान के चारों ओर कसकर लपेटा जाता है, जिससे सहारा मिलता है और सूजन कम होती है। इसका मुख्य उद्देश्य रक्त परिसंचरण को सुधारना, सूजन को कम करना और उपचार को बढ़ावा देना है। कंप्रेशन बैंडेज स्वास्थ्य सेवाओं में व्यापक रूप से उपयोग किए जाते हैं, जैसे— वैरिकोज शिराएं, चोटें या शल्य चिकित्सा के उपरांत की स्थिति में। यह सूजनयुक्त या घायल ऊतकों के प्रबंधन का एक प्रभावी और बिना शल्य चिकित्सा वाला उपाय प्रदान करता है।
6. ***प्लास्टर या बैंड एड***— प्लास्टर या बैंड एड एक छोटा चिपकने वाला चिकित्सीय ड्रेसिंग होता है जिसमें एक स्वच्छ पैड लगा होता है और जिसका उपयोग छोटे कट, खरोंच या छिद्र घावों को ढकने के लिए किया जाता है। यह एक स्वच्छ पैड और चिपकने वाली पट्टी से मिलकर बना होता है और इसे सीधे घाव पर लगाया जाता है ताकि संक्रमण से सुरक्षा मिल सके और उपचार को बढ़ावा मिले। प्लास्टर बाहरी अशुद्धियों से सुरक्षा प्रदान करते हुए हल्का दबाव भी देते हैं। सामान्यतः प्राथमिक उपचार किट में पाए जाने वाले प्लास्टर अपनी सरलता और प्रभावशीलता के कारण दैनिक जीवन की विभिन्न स्थितियों में चोटों की तुरंत सुरक्षा के लिए उपयोग किए जाते हैं।

अग्निशामक यंत्र

अग्निशामक यंत्र का मुख्य उद्देश्य प्रारंभिक अवस्था में लगी आग पर तुरंत प्रतिक्रिया करना, उसके फैलाव को रोकना और संभावित क्षति को कम करना होता है। इसमें प्रयुक्त बुझाने वाला पदार्थ अलग-अलग प्रकार का हो सकता है, जैसे— पानी, फोम, सूखा रासायनिक पाउडर, कार्बन डाइऑक्साइड या अन्य विशेष पदार्थ जो विशेष प्रकार की आग को बुझाने के लिए तैयार किए जाते हैं।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

अग्निशामक यंत्रों को उस प्रकार की आग के आधार पर वर्गीकृत किया जाता है जिसे वे प्रभावी रूप से नियंत्रित कर सकते हैं। सामान्य वर्गीकरण निम्नलिखित है —

1. ***क्लास ए***— क्लास ए अग्निशामक यंत्र सामान्य ज्वलनशील पदार्थों जैसे— लकड़ी, कागज और कपड़े से लगी आग को बुझाने के लिए बनाया गया है। इसमें सामान्यतः पानी, फोम या सूखे रासायनिक पदार्थ का उपयोग किया जाता है। ये अग्निशामक यंत्र आग को ठंडा करने, उसे ढककर बुझाने या रासायनिक प्रतिक्रिया को बाधित करने में प्रभावी होते हैं। क्लास ए अग्निशामक यंत्र सामान्यतः घरों, कार्यालयों और विद्यालयों में पाए जाते हैं और दैनिक उपयोग की वस्तुओं से लगी आग को शीघ्र नियंत्रित करने में सहायक होते हैं।
2. ***क्लास बी***— क्लास बी अग्निशामक यंत्र विशेष रूप से ज्वलनशील तरल और गैसों से लगी आग को बुझाने के लिए बनाया गया है, जैसे— पेट्रोल, तेल, चिकनाई और प्रोपेन। इसमें सूखा रासायनिक पदार्थ, फोम या कार्बन डाइऑक्साइड जैसे माध्यमों का उपयोग किया जाता है। ये अग्निशामक यंत्र ज्वलनशील वाष्पों को ढकने वाली परत बनाकर या दहन प्रक्रिया को बाधित करके आग को नियंत्रित करते हैं। ज्वलनशील तरल पदार्थों वाले स्थानों जैसे— प्रयोगशालाओं या औद्योगिक इकाइयों में इनका व्यापक उपयोग किया जाता है।
3. ***क्लास सी***— क्लास सी अग्निशामक यंत्र जीवित विद्युत उपकरणों से लगी आग को बुझाने के लिए बनाया गया है। इसमें कार्बन डाइऑक्साइड या सूखे रासायनिक पदार्थ का उपयोग किया जाता है। ये अग्निशामक यंत्र ऑक्सीजन को हटाकर या आग की रासायनिक प्रतिक्रिया को बाधित करके आग को नियंत्रित करते हैं। ऐसे अग्निशामक यंत्र कार्यालयों, सर्वर कक्षों या किसी भी ऐसे स्थान पर आवश्यक होते हैं जहां सक्रिय विद्युत उपकरण मौजूद हों।
4. ***क्लास डी***— क्लास डी अग्निशामक यंत्र ज्वलनशील धातुओं जैसे— मैग्नीशियम, टाइटेनियम, पोटैशियम और सोडियम से लगी आग को बुझाने के लिए बनाया गया है। इसमें विशेष प्रकार का सूखा पाउडर उपयोग किया जाता है जो धातु की आग को ढककर दहन को रोकता है। ऐसे अग्निशामक यंत्र सामान्यतः औद्योगिक स्थानों पर पाए जाते हैं जहां ज्वलनशील धातुएं मौजूद होती हैं।
5. ***क्लास के***— क्लास के अग्निशामक यंत्र वाणिज्यिक रसोईघरों में खाना पकाने के तेल और वसा से लगी आग को बुझाने के लिए बनाया गया है। इसमें विशेष प्रकार का तरल रासायनिक पदार्थ उपयोग किया जाता है जो एक साबुन जैसे पदार्थ का निर्माण करता है, जिससे आग दब जाती है और गर्म तेल ठंडा हो जाता है।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— अग्नि आपातकालीन अभ्यास का संचालन।

आवश्यक सामग्री— मुद्रित आपातकालीन निकासी योजनाएं, अग्नि अलार्म प्रणाली या अनुकरणात्मक अलार्म ध्वनि, प्राथमिक उपचार किट, अग्निशामक यंत्र (प्रदर्शन के उद्देश्य से), समूह नेतृत्वओं के लिए उच्च दृश्यता जैकेट, चर्चा के लिए श्वेत पट्ट या फ्लिप चार्ट की सुविधा।

प्रक्रिया—

1. अग्नि सुरक्षा विनियमों और तैयारी के महत्व का संक्षिप्त परिचय दें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

2. अग्नि आपातकालीन प्रक्रियाओं के प्रमुख घटकों की व्याख्या करें, जिनमें अग्निशामक यंत्रों का उपयोग, निकासी मार्ग और एकत्रीकरण स्थल सम्मिलित हैं।
3. विभिन्न प्रकार के अग्निशामक यंत्रों (क्लास ए, क्लास बी, क्लास सी, क्लास डी, क्लास के) को दिखाएं और उनके विशिष्ट उपयोगों की व्याख्या करें।
4. अग्निशामक यंत्र के उपयोग के लिए स्वीकृत तकनीक (पुल, एम, स्क्वीज, स्वीप)।
    क) कक्षा को 4–5 विद्यार्थियों के छोटे समूहों में विभाजित करें।
    ख) प्रत्येक समूह को एक विशिष्ट भूमिका सौंपें (जैसे— फ्लोर वार्डन, प्राथमिक उपचार प्रत्युत्तरकर्ता, अग्निशामक यंत्र संचालक)।
    ग) समूह नेतृत्वओं को उच्च दृश्यता जैकेट वितरित करें।
    घ) अग्नि अलार्म प्रणाली सक्रिय करें या अनुकरणात्मक अलार्म ध्वनि चलाएं।
    ङ) विद्यार्थियों को मुद्रित आपातकालीन योजनाओं में बताए गए निकासी मार्गों का पालन करने के लिए निर्देश दें।
5. सुनिश्चित करें कि समूह नेतृत्व अपने समूहों को भवन के बाहर निर्धारित एकत्रीकरण स्थलों तक मार्गदर्शन करें।
6. सभी विद्यार्थियों को एकत्रीकरण स्थल पर एकत्र करें और यह सुनिश्चित करने के लिए गणना करें कि सभी उपस्थित हैं।
7. निकासी की प्रभावशीलता पर चर्चा करें तथा किसी भी देरी या उत्पन्न समस्याओं को नोट करें।
8. शीघ्र और व्यवस्थित निकासी, अग्निशामक यंत्रों के उचित उपयोग और सुरक्षा शिष्टाचार के पालन के महत्व को रेखांकित करें।
    क) प्रत्येक समूह अभ्यास के दौरान अपने अवलोकन और अनुभव प्रस्तुत करेगा।
    ख) विभिन्न परिस्थितियों (जैसे— अवरुद्ध निकास, दिव्यांग व्यक्तियों की उपस्थिति) के लिए संभावित सुधार और वैकल्पिक योजनाओं पर चर्चा करें।
9. प्रत्येक समूह को रचनात्मक प्रतिपुष्टि प्रदान करें और उनकी शक्तियों तथा सुधार के क्षेत्रों को रेखांकित करें।
10. प्रत्येक समूह द्वारा अपनाए गए विभिन्न दृष्टिकोणों और निरंतर अभ्यास तथा तैयारी के महत्व पर कक्षा चर्चा को प्रोत्साहित करें।

गतिविधि 2— कार्यस्थल में चिकित्सकीय आपातस्थिति का प्रबंधन।

आवश्यक सामग्री— प्राथमिक उपचार किट, आपातकालीन संपर्क जानकारी और प्रक्रियाओं से संबंधित हैंडआउट, श्वेत पट्ट या फ्लिप चार्ट।

प्रक्रिया—

1. कार्यस्थल में होने वाली सामान्य चिकित्सकीय आपातस्थितियों (जैसे— कट, जलन, हृदयाघात) का संक्षिप्त परिचय दें।
2. त्वरित प्रतिक्रिया, प्राथमिक उपचार और आपातकालीन संपर्क जानकारी को जानने के महत्व की व्याख्या करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

3. प्राथमिक उपचार की मूल तकनीकों का प्रदर्शन करें, जिनमें विभिन्न प्रकार की पट्टियां (त्रिकोणीय, इलास्टिक, गॉज, ट्यूबुलर, कंप्रेशन, प्लास्टर) लगाने की विधि सम्मिलित है।
4. स्वचालित बाह्य डिफिब्रिलेटर (एईडी) का उपयोग कैसे किया जाता है तथा सीपीआर कैसे किया जाता है प्रदर्शित करें।
5. कक्षा को 4–5 विद्यार्थियों के छोटे समूहों में विभाजित करें।
6. प्रत्येक समूह को एक अलग चिकित्सकीय आपातस्थिति सौंपें।
   क) प्रत्येक समूह को अपने निर्धारित चिकित्सकीय आपातस्थिति के विषय में जानकारी एकत्र करने के लिए इंटरनेट और अन्य संसाधनों का उपयोग करने के लिए निर्देश दें।
   ख) संदर्भ के लिए आपातकालीन प्रक्रियाओं और संपर्क जानकारी के साथ मुद्रित हैंडआउट प्रदान करें।
   ग) प्रत्येक समूह अपने निष्कर्षों का प्रलेखन करे और अपने परिदृश्य के लिए चरणबद्ध प्रतिक्रिया योजना तैयार करें।
   घ) समूह बारी-बारी से अपने परिदृश्यों का भूमिका-अभिनय करेंगे, जिसमें पुतलों या स्वैच्छिक विद्यार्थियों को सम्मिलित करें।
   ङ) प्रत्येक समूह अपनी प्रतिक्रिया का प्रदर्शन करेगा, जिसमें प्राथमिक उपचार देना, प्राथमिक उपचार किट का उपयोग करना और आपातकालीन सेवाओं से संपर्क करना सम्मिलित होगा।
7. भूमिका-अभिनय अभ्यास के उपरांत प्रत्येक समूह अपनी आपातकालीन प्रतिक्रिया योजना प्रस्तुत करेगा तथा प्रमुख चरणों और श्रेष्ठ पद्धतियों को रेखांकित करेगा।
8. संभावित चुनौतियों पर चर्चा करें और उन्हें कैसे संबोधित किया जा सकता है इस पर विचार करें।
9. प्रत्येक समूह को रचनात्मक प्रतिपुष्टि प्रदान करें तथा उनकी प्रतिक्रिया योजनाओं की शक्तियों और सुधार के क्षेत्रों को रेखांकित करें।
10. प्राथमिक उपचार प्रशिक्षण के महत्व, त्वरित प्रतिक्रिया और आपातस्थितियों के दौरान शांत व्यवहार बनाए रखने पर कक्षा चर्चा को प्रोत्साहित करें।
11. भूमिका-अभिनय अभ्यास की प्रभावशीलता का मूल्यांकन करें और ज्ञान या कौशल में किसी भी प्रकार की कमी की पहचान करें।
12. कार्यस्थल में चिकित्सकीय आपातस्थितियों के लिए तैयारी में सुधार हेतु अतिरिक्त प्रशिक्षण या संसाधनों का सुझाव दें।
13. एक प्रतिवेदन तैयार करें और इसे विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. ______ उस स्थिति को संदर्भित करता है जिसमें व्यक्ति खतरे में हो या हानि, नुकसान अथवा चोट का जोखिम हो।
2. ______ आपातकालीन प्रक्रियाएं आग से निपटने के लिए एक व्यापक दृष्टिकोण को सम्मिलित करती हैं।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

3. ______ कार्यालय में आपातकालीन प्रक्रियाएं अचानक उत्पन्न होने वाले स्वास्थ्य संकटों से निपटने के लिए तैयार की जाती हैं।

4. किसी घाव या चोट के स्थान पर सामग्री (पट्टियों) की परतें लगाने की प्रक्रिया, जिससे सहारा मिले, संक्रमण से सुरक्षा हो और उपचार को बढ़ावा मिले, उसे ______ कहा जाता है।

5. ______ पट्टी कपड़े का एक लचीला बेलनाकार टुकड़ा होती है जिसे शरीर के विशिष्ट भागों को सहारा और सुरक्षा प्रदान करने के लिए बनाया जाता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. किसी संकटपूर्ण स्थिति में सुरक्षा विनियमों के अनुसार पहली प्राथमिकता क्या होती है?
   क) घटना का प्रलेखन करना
   ख) क्षेत्र को खाली कराना
   ग) प्राधिकरणों को सूचित करना
   घ) संपत्ति की क्षति का आकलन करना

2. खतरनाक पदार्थों से संबंधित संकटपूर्ण स्थिति में सुरक्षा विनियमों के अनुसार उचित कार्य क्या है?
   क) पदार्थों के पास जाकर उनका निरीक्षण करना
   ख) पदार्थों के फैलाव को नियंत्रित करने के लिए पानी का उपयोग करना
   ग) क्षेत्र को खाली कराना और प्राधिकरणों को सूचित करना
   घ) सुरक्षात्मक उपकरणों के बिना पदार्थों को नियंत्रित करने का प्रयास करना

3. संकटपूर्ण स्थिति में सुरक्षा विनियमों का मुख्य उद्देश्य क्या है?
   क) संपत्ति की क्षति को कम करना
   ख) घटना का शीघ्र समाधान सुनिश्चित करना
   ग) जीवन की रक्षा करना और चोटों को रोकना
   घ) कानूनी उद्देश्यों के लिए घटना का प्रलेखन करना

4. संक्षेपाक्षर पीपीई का क्या अर्थ है?
   क) सार्वजनिक सुरक्षा उपकरण
   ख) व्यक्तिगत सुरक्षात्मक उपकरण
   ग) आपातकालीन तैयारी योजना
   घ) सुरक्षात्मक संपत्ति आवरण

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. एक मॉक ड्रिल को अभ्यास ड्रिल या आपातकालीन ड्रिल के नाम से भी जाना जाता है।

2. यदि कर्मचारियों को व्यक्तिगत सुरक्षात्मक उपकरण असुविधाजनक लगते हैं तो उनका उपयोग वैकल्पिक होता है।

3. आपातकालीन निकासी योजना केवल उच्च जोखिम वाले उद्योगों में ही आवश्यक होती है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

4. संगठनात्मक नीति के अनुसार सुरक्षा मानक केवल कार्य समय के दौरान ही लागू होते हैं।

घ. स्तंभों का मिलान करें

क्र.सं.	***स्तंभ 'क'***	***क्र.सं.***	***स्तंभ 'ख'***
1	क्लास ए	क	अग्निशामक यंत्र ज्वलनशील तरल और गैसों से उत्पन्न आग से निपटने के लिए बनाया गया है
2	क्लास बी	ख	अग्निशामक यंत्र दहनशील धातुओं से संबंधित आग को बुझाने के लिए बनाया गया है
3	क्लास सी	ग	वाणिज्यिक रसोई में खाना पकाने के तेल और वसा से संबंधित आग
4	क्लास डी	घ	अग्निशामक यंत्र लकड़ी, कागज और कपड़े जैसे— सामान्य ज्वलनशील पदार्थों से उत्पन्न आग से निपटने के लिए बनाया गया है
5	क्लास के	ङ	अग्निशामक यंत्र विद्युत उपकरणों से संबंधित विद्युत आग से निपटने के लिए बनाया गया है

ङ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. जियोपार्डी क्या है?
2. मॉक ड्रिल क्या है?
3. बैंडेजिंग क्या है?
4. क्लास ए अग्निशामक यंत्र क्या है?
5. क्लास के अग्निशामक यंत्र क्या है?

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. सुरक्षा और दुर्घटनाओं से संबंधित संगठनात्मक प्रक्रियाओं पर टिप्पणी लिखिए।
2. मॉक ड्रिल के महत्व को सूचीबद्ध कीजिए।
3. विभिन्न प्रकार की आपातस्थितियों की व्याख्या कीजिए।
4. बैंडेजिंग के प्रकारों का वर्णन कीजिए।

छ. अपने प्रदर्शन की जाँच करें

1. विभिन्न प्रकार की बैंडेजिंग पर चित्रों और उदाहरणों सहित एक चार्ट (रेखाचित्र) तैयार कीजिए।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 4— सुरक्षा संकेत

सुरक्षा और संरक्षा के लिए संगठनात्मक प्रक्रियाएं किसी भी कार्यस्थल में कर्मचारियों के कल्याण की रक्षा करने, परिसंपत्तियों की सुरक्षा सुनिश्चित करने और संभावित जोखिमों को कम करने के उद्देश्य से बनाई गई एक व्यापक रणनीति के महत्वपूर्ण घटक होती हैं। ये प्रक्रियाएं सावधानीपूर्वक तैयार की गई ऐसी रूपरेखाएं होती हैं जो सुरक्षा शिष्टाचार की स्थापना, क्रियान्वयन और निरंतर बनाए रखने का मार्गदर्शन करती हैं तथा एक सुरक्षित और सुदृढ़ कार्य वातावरण को प्रोत्साहित करती हैं। इसका एक महत्वपूर्ण पहलू संभावित हानि और कमजोरियों की पहचान करने के लिए विस्तृत जोखिम मूल्यांकन करना है। इसमें भौतिक स्थानों, संचालन प्रक्रियाओं और बाहरी कारकों का आकलन करना सम्मिलित होता है जो संगठन के लिए जोखिम उत्पन्न कर सकते हैं।

आपातकालीन प्रतिक्रिया योजनाएं इन प्रक्रियाओं का एक प्रमुख आधार होती हैं, जिनमें आग, प्राकृतिक आपदाओं या सुरक्षा हानियों जैसी विभिन्न आपात स्थितियों के दौरान उठाए जाने वाले विशिष्ट कदमों का उल्लेख किया जाता है। इन योजनाओं में निकासी मार्ग, संप्रेषण रणनीतियां तथा आपातकालीन संसाधनों की तैनाती सम्मिलित होती है। आग से सुरक्षा के शिष्टाचार आग की घटनाओं को रोकने और उनका सामना करने के लिए स्थापित किए जाते हैं, जिनमें अग्नि अभ्यास, अग्निशमन उपकरणों के उपयोग के दिशानिर्देश तथा निकासी प्रक्रियाएं सम्मिलित होती हैं।

संरक्षा उपायों, जिनमें प्रवेश नियंत्रण प्रणाली, निगरानी प्रौद्योगिकियां और सुरक्षा कर्मी सम्मिलित होते हैं, को भौतिक परिसंपत्तियों की सुरक्षा तथा कर्मचारियों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए लागू किया जाता है। स्वास्थ्य और सुरक्षा शिष्टाचार, आपातकालीन प्रक्रियाओं तथा सुरक्षा उपकरणों के सही उपयोग पर नियमित प्रशिक्षण सत्र कर्मचारियों को अपने तथा अपने सहकर्मियों के कल्याण में सक्रिय रूप से योगदान देने के लिए सक्षम बनाते हैं।

स्पष्ट प्रतिवेदन तंत्र की स्थापना सतर्कता की संस्कृति को प्रोत्साहित करती है, जिससे कर्मचारी सुरक्षा संबंधी चिंताओं या संदिग्ध गतिविधियों की तुरंत सूचना दे सकें। संगठन स्थानीय, राज्य और राष्ट्रीय सुरक्षा विनियमों के अनुपालन को भी प्राथमिकता देते हैं ताकि उद्योग मानकों का पालन सुनिश्चित किया जा सके। व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरणों की आवश्यकताएं निर्धारित की जाती हैं और उनका पालन सुनिश्चित किया जाता है, तथा दुर्घटनाओं या सुरक्षा उल्लंघनों के मूल कारणों को निर्धारित करने के लिए घटनाओं की विस्तृत जांच की जाती है, जिसके परिणामस्वरूप निवारक उपायों को लागू किया जाता है।

संप्रेषण योजनाएं आपात स्थितियों के दौरान महत्वपूर्ण जानकारी के समय पर प्रसार को सुगम बनाती हैं, जिनमें सूचना प्रणाली, संपर्क सूचियां और स्पष्ट संप्रेषण शिष्टाचार जैसे विभिन्न माध्यमों का उपयोग किया जाता है। नियमित सुरक्षा अभ्यास और प्रशिक्षण आयोजित किए जाते हैं ताकि कर्मचारी आपातकालीन प्रक्रियाओं से परिचित हो सकें और समग्र तैयारी को मजबूत किया जा सके।

निरंतर सुधार एक मार्गदर्शक सिद्धांत के रूप में कार्य करता है, जिसके अंतर्गत संगठन घटनाओं से प्राप्त अनुभवों और संगठनात्मक वातावरण में होने वाले परिवर्तनों के आधार पर सुरक्षा शिष्टाचार की नियमित समीक्षा और अद्यतन करते हैं। बाहरी प्राधिकरणों, जैसे अग्निशमन विभाग, विधि प्रवर्तन एजेंसियों और आपातकालीन चिकित्सीय सेवाओं के साथ समन्वय स्थापित किया जाता है ताकि जटिल या बड़े पैमाने की आपात स्थितियों में सुचारु प्रतिक्रिया सुनिश्चित की जा सके।

सुरक्षा संकेत किसी विशिष्ट वातावरण में व्यक्तियों तक महत्वपूर्ण जानकारी पहुंचाने में सहायता करते हैं, जिससे जागरूकता बढ़ती है और सुरक्षा शिष्टाचार के पालन को प्रोत्साहन मिलता है। इन संकेतों को मानकीकृत प्रतीकों, रंगों और पाठ के साथ तैयार किया जाता है ताकि संभावित खतरों, आपातकालीन प्रक्रियाओं और सुरक्षा सावधानियों के विषय में स्पष्ट संदेश दिए जा सकें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सुरक्षा संकेतों के प्रकार

निम्नलिखित विभिन्न सुरक्षा संकेत कार्यालय परिसर में उपयोग किए जाते हैं —

1. ***आपातकालीन निकास संकेत***— यह आपातकालीन निकास के स्थान को दर्शाता है, जिससे आग या बिजली बाधित होने जैसी आपात स्थितियों के दौरान व्यक्तियों को सुरक्षित रूप से बाहर निकलने का मार्ग मिलता है। इसका प्रतीक सामान्यतः दौड़ते हुए व्यक्ति या तीर के साथ एक द्वार होता है।
2. ***अग्निशामक संकेत***— यह अग्निशामक यंत्रों के स्थान को दर्शाता है, जो प्रारंभिक आग की स्थिति में त्वरित प्रतिक्रिया के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण होता है।
3. ***प्राथमिक उपचार संकेत***— यह प्राथमिक उपचार किट और सुविधाओं के स्थान को दर्शाता है, जिससे चोट लगने की स्थिति में चिकित्सीय सामग्री तक शीघ्र पहुंच सुनिश्चित होती है।
4. ***धूम्रपान निषेध संकेत***— यह उन क्षेत्रों को चिह्नित करता है जहां धूम्रपान निषिद्ध होता है, जिससे अग्नि सुरक्षा सुनिश्चित होती है और स्वस्थ आंतरिक वातावरण बनाए रखने में सहायता मिलती है।
5. ***सावधानी संकेत***— यह संभावित खतरों या असुरक्षित परिस्थितियों, जैसे— गीली फर्श या असमान सतहों के विषय में चेतावनी देता है और व्यक्तियों को सावधानी बरतने के लिए प्रेरित करता है। इसका प्रतीक सामान्यतः काले विस्मयादिबोधक चिह्न के साथ पीला त्रिभुज होता है।
6. ***अनिवार्य संकेत***— यह व्यक्तियों को विशिष्ट कार्य करने के निर्देश देता है, जैसे— व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण पहनना या निर्धारित प्रक्रियाओं का पालन करना।
7. ***निषेध संकेत***— यह उन कार्यों या व्यवहारों को दर्शाता है जिनकी अनुमति नहीं होती, जैसे— प्रवेश निषेध या अनधिकृत प्रवेश निषेध। सामान्यतः इसका प्रतीक काले चिन्ह के ऊपर तिरछी रेखा सहित लाल वृत्त होता है।
8. ***सामान्य सूचना संकेत***— यह सामान्य जानकारी प्रदान करता है, जैसे— शौचालय, बैठक कक्ष या लिफ्ट जैसी सुविधाओं का स्थान।

सुरक्षित उठाने और वहन करने की पद्धतियां

सुरक्षित रूप से उठाने और वहन करने की पद्धतियां चोटों को रोकने और मांसपेशी तथा अस्थि तंत्र के स्वास्थ्य को बढ़ावा देने में सहायक होती हैं, विशेष रूप से उन कार्यस्थलों में जहां हाथों से भार उठाने का कार्य किया जाता है। सुरक्षित उठाने और वहन करने की पद्धतियों के सिद्धांत निम्नलिखित हैं —

1. भार उठाने की तैयारी करते समय पीठ को सीधा रखते हुए घुटनों को मोड़ें। कमर से झुकने से बचें। पीठ को उसकी स्वाभाविक वक्रता में रखें, जिससे रीढ़ को सहारा मिलता है और दबाव कम होता है।
2. भार को दोनों हाथों से मजबूती से पकड़ें और उसे शरीर के निकट रखें ताकि पीठ पर पड़ने वाला दबाव कम हो सके।
3. भार उठाने से पहले उसके वजन का आकलन करें। यदि भार अधिक हो, तो सहायता लें या यांत्रिक साधनों का उपयोग करें।
4. भार उठाने से पहले उसके मार्ग और गंतव्य पर विचार करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

5. भार उठाते समय केवल पीठ की मांसपेशियों पर निर्भर रहने के बजाय पैरों की शक्ति का उपयोग करें।

6. दिशा बसमूहते समय कमर को मोड़ने के बजाय पूरे शरीर को घुमाएं।

7. भार को उठाते और ले जाते समय इसे नियंत्रित और संतुलित तरीके से संभालें तथा अचानक झटकेदार गति से बचें, क्योंकि इससे मांसपेशियों पर दबाव पड़ सकता है।

8. भारी या बड़े आकार की वस्तुओं को उठाते समय सामूहिक रूप से उठाने की पद्धति अपनाएं।

9. मार्ग को अवरोधों और ठोकर लगने वाले खतरों से मुक्त रखें ताकि सुरक्षित रूप से भार ले जा सके।

अग्नि जोखिम के दौरान अपनाई जाने वाली बचाव तकनीकें

अग्नि जोखिम के समय अपनाई जाने वाली बचाव तकनीकें निम्नलिखित हैं —

1. ***निकासी प्रक्रियाएं***— अग्नि की स्थिति में भवन में उपस्थित व्यक्तियों को निर्धारित निकासी मार्गों का पालन करना आवश्यक होता है, जो सामान्यतः प्रकाशित निकास संकेतों और आपात प्रकाश व्यवस्था द्वारा चिन्हित होते हैं। निकासी का अर्थ है भवन से दूर निर्धारित एकत्रण स्थलों की ओर शांतिपूर्वक जाना, लिफ्ट का उपयोग करने से बचना और सुरक्षित निकास के लिए सीढ़ियों का उपयोग करना। सुव्यवस्थित और अभ्यास की गई प्रक्रियाएं संगठित और प्रभावी निकासी सुनिश्चित करती हैं, जिसमें प्रशिक्षित कर्मचारी दिव्यांग या घायल व्यक्तियों की सहायता करते हैं। अग्नि चेतावनी संकेतों और निर्धारित कर्मियों के माध्यम से प्रभावी संप्रेषण भवन में उपस्थित व्यक्तियों का मार्गदर्शन करता है और नियमित अभ्यास निकासी मार्गों की परिचितता बढ़ाते हैं, जिससे अग्नि आपात स्थितियों में त्वरित और समन्वित प्रतिक्रिया संभव होती है।

2. ***अग्निशामक यंत्र का उपयोग***— अग्निशामक यंत्र का उपयोग करते समय व्यक्तियों को पास तकनीक का पालन करना चाहिए— पिन खींचें, नलिका को आग के आधार की ओर लक्षित करें, बुझाने वाले पदार्थ को छोड़ने के लिए हैंडल दबाएं, और नलिका को दाएं-बाएं घुमाएं। आग के ईंधन स्रोत के आधार पर उपयुक्त प्रकार के अग्निशामक यंत्र का चयन करना आवश्यक है, जैसे— सामान्य ज्वलनशील पदार्थों के लिए वर्ग ए, ज्वलनशील तरल पदार्थों के लिए वर्ग बी, और विद्युत आग के लिए वर्ग सी। अग्निशामक यंत्र का प्रभावी उपयोग आग को नियंत्रित करने में सहायता कर सकता है, जिससे निकासी के लिए सुरक्षित वातावरण बनता है और आग को आगे फैलने से रोका जा सकता है।

3. ***आपात संप्रेषण***— अग्नि चेतावनी प्रणाली के माध्यम से त्वरित संकेत भवन में उपस्थित व्यक्तियों को सूचित करते हैं और उन्हें निकासी प्रक्रिया आरंभ करने के लिए प्रेरित करते हैं। स्पष्ट और संक्षिप्त संप्रेषण व्यक्तियों को निर्धारित एकत्रण स्थलों तक निर्देशित करने, स्थिति के विषय में जानकारी प्रदान करने और आपात सेवाओं के साथ समन्वय करने के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण होता है।

4. ***आपात निकास का उपयोग***— अग्नि की स्थिति में व्यक्तियों को लिफ्ट के स्थान पर सीढ़ियों का उपयोग प्राथमिकता से करना चाहिए और निर्धारित निकासी मार्गों का पालन करते हुए भवन के बाहर स्थित एकत्रण स्थलों तक पहुंचना चाहिए।

5. ***एकत्रण स्थल***— ये भवन के बाहर निर्धारित स्थान होते हैं जहां अग्नि जोखिम की स्थिति में व्यक्ति एकत्र होते हैं, जिससे उपस्थिति सुनिश्चित करने और संप्रेषण को सुव्यवस्थित करने में सहायता मिलती है। अग्नि की स्थिति में भवन में उपस्थित व्यक्ति इन पूर्वनिर्धारित स्थानों पर पहुंचते हैं ताकि उपस्थित व्यक्तियों की गणना की जा सके, समग्र सुरक्षा का आकलन किया जा सके और आपात कर्मियों से आगे के निर्देश प्राप्त किए जा सकें। स्पष्ट रूप से चिन्हित और रणनीतिक रूप से स्थित

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

एकत्रण स्थल संगठित प्रतिक्रिया में योगदान देते हैं, जिससे आपात प्रतिक्रिया समूह यह शीघ्रता से पहचान सकते हैं कि कौन से क्षेत्र खाली हो चुके हैं और किन क्षेत्रों को अतिरिक्त सहायता की आवश्यकता हो सकती है।

6. ***आपात प्रतिक्रिया समूह के साथ समन्वय***— जब अग्नि की घटना होती है, तब आपात सेवाओं से संपर्क करना और उन्हें आवश्यक जानकारी प्रदान करना अत्यंत आवश्यक होता है। आपात प्रतिक्रिया समूह, जिनमें अग्निशमन विभाग और चिकित्सकीय कर्मचारी सम्मिलित होते हैं, स्थिति, व्यक्तियों के स्थान और संभावित जोखिमों के विषय में सही जानकारी पर निर्भर करते हैं। सहयोग में जानकारी साझा करना, निर्धारित प्रक्रियाओं का पालन करना और उनके आगमन पर उनके साथ समन्वय करना सम्मिलित होता है, जिससे आपात प्रतिक्रिया की समग्र प्रभावशीलता और दक्षता बढ़ती है।
7. ***सीपीआर और प्राथमिक उपचार***— अग्नि जोखिम की स्थिति में सीपीआर और प्राथमिक उपचार प्रतिक्रिया रणनीतियों के महत्वपूर्ण घटक होते हैं, क्योंकि ऐसी परिस्थितियों में चोट या चिकित्सकीय आपात स्थिति उत्पन्न हो सकती है। प्रशिक्षित व्यक्ति हृदय या श्वसन संबंधी समस्या से प्रभावित व्यक्तियों को हृदय-फेफड़ा पुनर्जीवन प्रदान करके जीवन रक्षक सहायता दे सकते हैं। प्राथमिक उपचार की प्रक्रियाएं, जैसे— जलन, कटाव या धुएं के प्रभाव का उपचार करना, तत्काल स्वास्थ्य जोखिमों को कम करने में अत्यंत महत्वपूर्ण हो जाती हैं।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— स्वास्थ्य जोखिमों के रखरखाव की पहचान के लिए समूह गतिविधि।

आवश्यक सामग्री— फ्लिप चार्ट या श्वेत पट्ट, मार्कर, जोखिम श्रेणियों वाली कार्यपत्रिकाएं (भौतिक, रासायनिक, जैविक, एर्गोनोमिक), सुरक्षा डेटा पत्रक (वैकल्पिक), कार्यस्थल विन्यास के नमूने (वैकल्पिक)।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों को प्रयोगशाला में एकत्र करें।
2. विद्यार्थियों को 3–5 सदस्यों के छोटे समूहों में विभाजित करें।
   - क) संक्षेप में समझाएं कि स्वास्थ्य जोखिम क्या होते हैं, जिसमें उनके प्रकार (भौतिक, रासायनिक, जैविक, एर्गोनोमिक) सम्मिलित हैं।
   - ख) चर्चा करें कि उचित रखरखाव कार्यस्थल में स्वास्थ्य जोखिमों को कैसे कम कर सकता है।
3. शिक्षक विद्यार्थियों को सामान्य रूप से स्वास्थ्य जोखिमों के विषय में बताएंगे।
   - क) प्रत्येक समूह दिए गए कार्यस्थल परिदृश्य (जैसे— कार्यालय, कारखाना, अस्पताल) में संभावित स्वास्थ्य जोखिमों पर विचार करे और उन्हें सूचीबद्ध करे।
   - ख) जोखिमों को भौतिक, रासायनिक, जैविक या एर्गोनोमिक श्रेणियों में वर्गीकृत के लिए है।
4. समूह इस बात पर चर्चा करेंगे कि पहचाने गए जोखिमों को नियमित उपकरण जांच, उचित अपशिष्ट निपटान, वायु संचार व्यवस्था, एर्गोनोमिक मूल्यांकन या सुरक्षात्मक उपकरणों के उपयोग जैसे— उपायों के माध्यम से कैसे नियंत्रित या कम किया जाता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

5. प्रत्येक समूह अपने द्वारा पहचाने गए जोखिमों और अनुशंसित रखरखाव उपायों को कक्षा के सामने प्रस्तुत करेगा।
6. अन्य समूहों से प्रश्न और प्रतिपुष्टि को प्रोत्साहित करें ताकि चर्चा को बढ़ावा मिल सके।
7. अंत में विभिन्न वातावरणों में सामान्य स्वास्थ्य जोखिमों और दुर्घटनाओं या स्वास्थ्य समस्याओं को रोकने के लिए सक्रिय रखरखाव के महत्व पर चर्चा करें।
8. विद्यार्थियों के समूह से गतिविधि पर एक प्रतिवेदन तैयार करने के लिए कहें।
9. शिक्षक विद्यार्थियों को प्रतिपुष्टि प्रदान करें।
10. विद्यार्थी प्रतिपुष्टि को प्रतिवेदन में सम्मिलित करेंगे और अंतिम प्रतिवेदन तैयार करके विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 2— आपात स्थिति के दौरान घायल व्यक्तियों को स्थानांतरित करने की सही विधि का प्रदर्शन।

आवश्यक सामग्री— प्राथमिक उपचार पुतले या स्वेच्छिक "घायल व्यक्ति", कंबल (घसीट तकनीक के लिए), स्ट्रेचर, पट्टियां या स्प्लिंट।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों को मैदान में एकत्र करें।
2. प्रदर्शन के लिए कुछ विद्यार्थियों का एक समूह बनाएं।
3. समझाएं कि घायल व्यक्ति को तब तक नहीं हिलाना चाहिए जब तक कि अत्यंत आवश्यक न हो, जैसी जीवन के लिए खतरा उत्पन्न करने वाली स्थितियों में जैसे— आग, भवन ध्वंस, रासायनिक रिसाव।
4. घायल व्यक्तियों को स्थानांतरित करने की मूल तकनीकों का परिचय दें, जिनमें कंबल घसीट तकनीक, दो व्यक्ति द्वारा उठाकर ले जाना और स्ट्रेचर का उपयोग सम्मिलित है।
5. शेष विद्यार्थी गतिविधि को देखें और प्रक्रिया को लिखें।
6. विद्यार्थियों को पुनः 4–6 सदस्यों के छोटे समूहों में विभाजित करें। भूमिकाएं निर्धारित करें, जिसमें एक विद्यार्थी घायल व्यक्ति की भूमिका निभाएगा और अन्य बचाव तकनीकों का प्रदर्शन करेंगे।
7. सुरक्षा प्रशिक्षक विद्यार्थियों को गतिविधि का प्रदर्शन करेंगे।

   क) पूरी कक्षा के सामने निम्नलिखित तकनीकों का प्रदर्शन करें —

   ख) घायल व्यक्ति को कंबल पर रखें, उसके सिर के नीचे सहारा सुनिश्चित करें और शरीर को यथासंभव स्थिर रखते हुए उसे सुरक्षित स्थान तक घसीटें।

   ग) दो बचावकर्ता घायल व्यक्ति के कंधों और घुटनों के नीचे अपने हाथों को जोड़कर उसे एक साथ उठाएं।

   घ) यदि स्ट्रेचर उपलब्ध हो, तो यह दिखाएं कि घायल व्यक्ति को सावधानीपूर्वक उस पर सुरक्षित स्थानांतरित किया जाता है, साथ ही उसकी रीढ़ को सीधी स्थिति में रखा जाता है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

8. प्रत्येक समूह प्रदर्शित तकनीकों का अभ्यास "घायल" स्वयंसेवक के साथ करेगा। समूह के भीतर भूमिकाओं का परिवर्तन करें ताकि प्रत्येक विद्यार्थी को अभ्यास करने का अवसर मिले।
9. घायल व्यक्ति और बचावकर्ताओं दोनों को अतिरिक्त चोट से बचाने के लिए सही शारीरिक तकनीक पर बल दें।
10. प्रत्येक समूह अभ्यास के उपरांत कक्षा के सामने अपनी सीखी हुई तकनीकों का प्रदर्शन करेंगे।
11. रचनात्मक प्रतिपुष्टि प्रदान करें, जिसमें रीढ़ की सही स्थिति बनाए रखने, उचित बल का उपयोग करने और बचावकर्ताओं के मध्य स्पष्ट संप्रेषण बनाए रखने पर ध्यान दिया जाए।
12. विषय शिक्षक और प्रशिक्षक —
    क) उन परिस्थितियों पर चर्चा करेंगे जिनमें प्रत्येक विधि का उपयोग किया जाएगा (जैसे— एकल बचावकर्ता के लिए कंबल घसीट तकनीक, त्वरित निकासी के लिए दो व्यक्ति द्वारा उठाकर ले जाना)।
    ख) आपात बचाव में संप्रेषण और समूह समन्वय के महत्व पर प्रकाश डालेंगे।
13. विद्यार्थियों के समूह से गतिविधि पर प्रतिवेदन तैयार करने के लिए कहें।
14. शिक्षक विद्यार्थियों को प्रतिपुष्टि प्रदान करें।
15. विद्यार्थी प्रतिपुष्टि को प्रतिवेदन में सम्मिलित करें और अंतिम प्रतिवेदन तैयार करके विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 3— स्वास्थ्य, अनुपालन और सुरक्षा प्रतिवेदन लिखना।

आवश्यक सामग्री— कार्यस्थल के नमूना परिदृश्य (जैसे— कार्यालय, कारखाना, निर्माण स्थल), स्वास्थ्य और सुरक्षा दिशानिर्देश (ओएसएचए या उद्योग-विशिष्ट मानक), प्रतिवेदन प्रारूप, शोध के लिए डिजिटल उपकरणों की उपलब्धता।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों को मैदान में एकत्रित करें।
2. प्रदर्शन के लिए कुछ विद्यार्थियों के समूह बनाएं।
    क) कार्यस्थलों में स्वास्थ्य, अनुपालन और सुरक्षा प्रतिवेदनों के उद्देश्य और महत्व को स्पष्ट करें। चर्चा करें कि ऐसे प्रतिवेदन सुरक्षा प्रक्रियाओं का अभिलेखन करने, संभावित जोखिमों की पहचान करने और स्वास्थ्य तथा सुरक्षा नियमों के पालन को सुनिश्चित करने में कैसे सहायता करते हैं।
    ख) प्रतिवेदन के प्रमुख भागों को रेखांकित करें— परिचय, जोखिम की पहचान, अनुपालन की स्थिति, अनुशंसाएं तथा निष्कर्ष।
3. प्रत्येक विद्यार्थी (या जोड़ी) को एक विशिष्ट कार्यस्थल परिदृश्य सौंपें। इन परिदृश्यों में संभावित जोखिम जैसे— दोषपूर्ण उपकरण, खराब एर्गोनोमिक व्यवस्था, अपर्याप्त वायु संचार या व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) की कमी सम्मिलित हो सकती है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

4. प्रत्येक परिदृश्य में विशिष्ट जोखिम और सुरक्षा अनुपालन से संबंधित चुनौतियां होंगी जिन्हें प्रतिवेदन में संबोधित करना आवश्यक होगा।

5. विद्यार्थी अपने निर्धारित कार्यस्थल परिदृश्य का विश्लेषण करेंगे, संभावित स्वास्थ्य और सुरक्षा जोखिमों की पहचान करेंगे तथा यह मूल्यांकन करेंगे कि कार्यस्थल लागू नियमों के अनुरूप है या नहीं।

6. वे दिए गए सुरक्षा दिशानिर्देशों का उपयोग कर सकते हैं या अपने परिदृश्य के लिए आवश्यक अनुपालन मानकों को निर्धारित करने हेतु त्वरित शोध कर सकते हैं।

7. कार्यस्थल परिदृश्य का संक्षिप्त परिचय दें और इस वातावरण में स्वास्थ्य तथा सुरक्षा बनाए रखने के महत्व को स्पष्ट करें।

8. परिदृश्य में देखे गए संभावित जोखिमों का वर्णन करें जैसे— असुरक्षित मशीनरी, खराब वायु गुणवत्ता या सुरक्षा प्रशिक्षण का अभाव।

9. यह मूल्यांकन करें कि कार्यस्थल स्वास्थ्य और सुरक्षा मानकों का पालन करता है या नहीं और विशिष्ट नियमों या दिशानिर्देशों का उल्लेख करें।

10. सुरक्षा में सुधार के लिए व्यावहारिक समाधान प्रस्तावित करें, जैसे— नियमित उपकरण रखरखाव, कर्मचारियों के लिए सुरक्षा प्रशिक्षण या सुरक्षात्मक उपकरणों की व्यवस्था।

11. निष्कर्षों का सार प्रस्तुत करें और पहचाने गए जोखिमों को संबोधित करने के महत्व को पुनः स्पष्ट करें।

12. विद्यार्थियों से कहें कि वे अपने प्रतिवेदन को किसी सहपाठी के साथ अदला-बदली करें और प्रतिवेदन की स्पष्टता, पूर्णता तथा प्रभावशीलता पर रचनात्मक प्रतिपुष्टि प्रदान करें।

13. इस बात पर ध्यान केंद्रित करें कि क्या प्रतिवेदन जोखिमों की स्पष्ट पहचान करता है, अनुपालन का उचित मूल्यांकन करता है और व्यावहारिक अनुशंसाएं प्रदान करता है।

14. विद्यार्थी प्रतिवेदनों में पाए गए सामान्य बिंदुओं पर चर्चा करेंगे, जैसे— अक्सर देखे जाने वाले जोखिम या अनुपालन से संबंधित समस्याएं।

गतिविधि 4— कर्मचारियों को सामान्य सुरक्षा दिशानिर्देशों का संप्रेषण।

आवश्यक सामग्री— नमूना सुरक्षा दिशानिर्देश (जैसे— पीपीई का उपयोग, अग्नि सुरक्षा, आपातकालीन प्रक्रियाएं), सुरक्षा पोस्टर और हैंडआउट, श्वेत पट्ट या फ्लिप चार्ट, मार्कर, डिजिटल उपकरण।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों को उद्योग या उद्योग में ले जाएं।
2. समूह बनाएं।
3. मानव संसाधन (एचआर) प्रबंधक से मिलें और उद्योग का भ्रमण करने की अनुमति लें।
4. कार्यस्थल में सुरक्षा दिशानिर्देशों को प्रभावी रूप से संप्रेषित करने के महत्व पर चर्चा करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

5. यह स्पष्ट करें कि उचित संप्रेषण सुनिश्चित करता है कि कर्मचारी सुरक्षा शिष्टाचार को समझें और उनका पालन करें, जिससे दुर्घटनाओं और चोटों का जोखिम कम होता है।
6. विभिन्न संप्रेषण विधियों को रेखांकित करें जैसे— मौखिक निर्देश, लिखित दिशानिर्देश, पोस्टर, प्रस्तुतियां और प्रदर्शन।
7. कक्षा को जोड़ों या छोटे समूहों में विभाजित करें। प्रत्येक समूह सुरक्षा अधिकारियों की भूमिका निभाएगा जो एक अनुकरणीय कार्य वातावरण में कर्मचारियों को सुरक्षा निर्देश प्रदान करने के लिए उत्तरदायी होंगे।
8. प्रत्येक समूह को कर्मचारियों (सहपाठियों) को समझाने के लिए सामान्य सुरक्षा दिशानिर्देशों का एक विशिष्ट समूह प्रदान करें। उदाहरण के रूप में —
   क) अग्नि निकासी प्रक्रिया
   ख) व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) का उचित उपयोग
   ग) खतरनाक पदार्थों का सुरक्षित प्रबंधन
   घ) कार्यस्थल के जोखिमों की रिपोर्ट करना
9. समूह दिशानिर्देशों का विश्लेषण करेंगे और यह सुनिश्चित करेंगे कि वे प्रभावी संप्रेषण के लिए मुख्य बिंदुओं को समझते हैं।
10. समूह योजना बनाएंगे कि वे कर्मचारियों को सुरक्षा दिशानिर्देश किस प्रकार समझाएंगे, निम्नलिखित बिंदुओं को ध्यान में रखते हुए —
    क) ***श्रोता***— क्या कर्मचारी इन दिशानिर्देशों से परिचित हैं? कौन-सी भाषा या शैली अधिक प्रभावी होगी?
    ख) ***माध्यम***— वे संदेश कैसे प्रस्तुत करेंगे? विकल्पों में मौखिक निर्देश, सुरक्षा पोस्टर, हैंडआउट या संक्षिप्त प्रस्तुति सम्मिलित हो सकते हैं।
    ग) ***स्पष्टता***— यह सुनिश्चित करें कि सुरक्षा संबंधी जानकारी स्पष्ट, सरल और समझने में आसान हो।
11. विद्यार्थियों से समूह प्रस्तुतियां और संप्रेषण करने के लिए कहें।
    क) प्रत्येक समूह बारी-बारी से सुरक्षा अधिकारियों की भूमिका निभाएगा और अपने सुरक्षा दिशानिर्देश कक्षा के अन्य विद्यार्थियों (जो कर्मचारियों की भूमिका निभाएंगे) को प्रस्तुत करेगा।
    ख) संप्रेषण में मौखिक निर्देशों के साथ पोस्टर या हैंडआउट जैसे सहायक साधनों का उपयोग किया जाएगा ताकि दिशानिर्देश स्पष्ट और याद रखने योग्य बनें।
    ग) सहपाठी प्रश्न पूछेंगे या प्रतिपुष्टि देंगे, जिससे वास्तविक कार्यस्थल की अंतःक्रिया का अनुकरण होगा।
    घ) प्रत्येक प्रस्तुति के उपरांत संप्रेषण की स्पष्टता, प्रस्तुति शैली और प्रभावशीलता पर प्रतिपुष्टि दें। क्या संदेश स्पष्ट था? क्या सुरक्षा दिशानिर्देश समझने में सरल थे?
    ङ) चर्चा करें कि कौन-सी संप्रेषण विधियां सबसे प्रभावी रहीं और क्यों।
12. विद्यार्थियों को सुरक्षा दिशानिर्देशों का संप्रेषण करते समय सामने आई चुनौतियों पर चर्चा में सम्मिलित करें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

13. कार्यस्थल सुरक्षा को बढ़ावा देने और दुर्घटनाओं को रोकने में स्पष्ट और संक्षिप्त संप्रेषण के महत्व को रेखांकित करें।

14. सभी गतिविधियों की प्रतिपुष्टि को सम्मिलित करते हुए एक प्रतिवेदन तैयार करें और इसे विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. पीले त्रिकोण में काले विस्मयादिबोधक चिह्न वाला संकेत _______ संकेत को दर्शाता है।
2. हरे रंग का सुरक्षा संकेत जिसमें सफेद रंग का दौड़ते हुए व्यक्ति का चित्र होता है, प्रायः कार्यस्थल में _______ के स्थान को दर्शाता है।
3. उठाने की तैयारी करते समय घुटनों को मोड़ें और पीठ को _______ रखें।
4. भार उठाते समय केवल _______ पर निर्भर होने के बजाय पैरों की शक्ति का उपयोग करें।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. पीला सुरक्षा संकेत सामान्यतः क्या दर्शाता है?
   क) रुकें
   ख) सावधानी या चेतावनी
   ग) अनिवार्य कार्यवाही
   घ) जानकारी
2. सुरक्षा संकेत में त्रिकोण के भीतर विस्मयादिबोधक चिह्न किसका संकेत देता है?
   क) सावधानी या चेतावनी
   ख) प्रवेश निषिद्ध
   ग) निषेध
   घ) अनिवार्य कार्यवाही
3. सफेद रंग के दौड़ते हुए व्यक्ति के चित्र वाला हरा सुरक्षा संकेत क्या दर्शाता है?
   क) प्राथमिक उपचार केंद्र
   ख) आपातकालीन निकास
   ग) अग्निशामक यंत्र का स्थान
   घ) अधिक शोर वाला क्षेत्र
4. भारी वस्तुओं को उठाने की अनुशंसित तकनीक क्या है?
   क) कमर से झुकें और पीठ सीधी रखें
   ख) घुटनों को मोड़ें, पीठ सीधी रखें और पैरों की मांसपेशियों से उठाएं
   ग) लचीलापन बनाए रखने के लिए शरीर को मोड़ते हुए उठाएं
   घ) पीठ की मांसपेशियों से उठाएं

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सुरक्षा संकेत किसी विशिष्ट वातावरण में व्यक्तियों को महत्वपूर्ण जानकारी प्रदान करते हैं, जिससे जागरूकता बढ़ती है और सुरक्षा शिष्टाचार के पालन को प्रोत्साहन मिलता है।
2. विश्राम कक्ष, सम्मेलन कक्ष या लिफ्ट जैसी सुविधाओं के स्थान की जानकारी अनिवार्य संकेतों द्वारा दी जाती है।
3. अग्नि अभ्यास केवल बड़े कार्यस्थलों में ही आवश्यक होते हैं।
4. भार उठाते समय केवल पीठ की मांसपेशियों पर निर्भर होने के बजाय पैरों की शक्ति का उपयोग करना चाहिए।
5. भारी या बड़े आकार की वस्तुओं को उठाते समय सामूहिक उठान पद्धति का उपयोग करना चाहिए।

घ. स्तंभों का मिलान करें

क्र.सं.	स्तंभ 'क'	क्र.सं.	स्तंभ 'ख'
1	प्राथमिक उपचार संकेत	क	अग्निशामक यंत्र का स्थान
2	सावधानी संकेत	ख	व्यक्तियों को सुरक्षित निकासी के लिए मार्गदर्शन
3	अग्निशामक संकेत	ग	संभावित जोखिमों के विषय में चेतावनी
4	निषेध संकेत	घ	ऐसे कार्य या व्यवहार जो अनुमत नहीं हैं
5	आपातकालीन निकास संकेत	ङ	चिकित्सकीय सामग्री की उपलब्धता

ङ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. सुरक्षा संकेतों के उपयोग का मुख्य उद्देश्य क्या है?
2. सीपीआर क्या है?
3. सुरक्षा संकेतों के विभिन्न प्रकारों की सूची बनाइए।
4. कार्यस्थल पर सावधानी संकेतों का उपयोग कब किया जाता है?

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. सुरक्षा और संरक्षा से संबंधित संगठनात्मक प्रक्रियाओं पर एक टिप्पणी लिखिए।
2. सुरक्षित उठान और वहन के विभिन्न सिद्धांतों का उल्लेख कीजिए।
3. अग्नि जोखिम की स्थिति में प्रयुक्त बचाव तकनीकों का वर्णन कीजिए।

छ. अपने प्रदर्शन की जाँच करें

1. विभिन्न सुरक्षा संकेतों के चित्रों सहित एक चार्ट (रेखाचित्र) तैयार कीजिए।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

2. कक्षा में सुरक्षित उठान और वहन के सिद्धांतों का प्रदर्शन कीजिए।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

उत्तर कुंजी

मॉड्यूल 1— कार्यालय के अभिलेख और प्रलेखन

सत्र 1— अभिलेख और फाइलें

क. रिक्त स्थान भरें

1. कार्यपालक सचिव और प्रशासक
2. संरचना
3. गोपनीयता
4. नीतियां
5. स्पष्ट प्रतिवेदन

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. ख
2. क
3. ग
4. ख

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सत्य
2. असत्य
3. सत्य
4. असत्य

घ. स्तंभों का मिलान करें

1. ग
2. ख
3. क
4. घ
5. ङ

सत्र 2— प्रलेखों के प्रकार

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

क. रिक्त स्थान भरें

1. प्रतिवेदन
2. रणनीतिक
3. प्रलेख
4. विधिक

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. ग
2. ग
3. घ
4. क

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सत्य
2. सत्य
3. सत्य
4. असत्य

घ. स्तंभों का मिलान करें

1. क
2. ख
3. ग
4. ङ
5. घ

सत्र 3— सामग्री और ऊर्जा

क. रिक्त स्थान भरें

1. संसाधन
2. ऊर्जा

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

3. ऊर्जा विश्लेषण सॉफ्टवेयर

4. धन

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. ख

2. घ

3. ख

4. ग

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सत्य

2. सत्य

3. असत्य

4. सत्य

घ. स्तंभों का मिलान करें

1. ख

2. क

3. घ

4. ग

सत्र 4— ऊर्जा संरक्षण अभ्यास

क. रिक्त स्थान भरें

1. सतत विकास

2. विद्युत

3. पर्यावरणीय

4. क्लाउड

ख. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सत्य

2. सत्य

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

3. सत्य
4. असत्य

ग. स्तंभों का मिलान करें

1. ख
2. क
3. ग
4. घ

मॉड्यूल 2— ग्राहकों और सहकर्मियों के साथ संप्रेषण

सत्र 1— सचिवीय संप्रेषण

क. रिक्त स्थान भरें

1. दृष्टिकोण
2. माध्यम
3. संक्षिप्त
4. सहयोग
5. स्वाभाविक

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. ख
2. क
3. ख
4. ग

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सत्य
2. असत्य
3. असत्य
4. सत्य
5. असत्य

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

घ. स्तंभों का मिलान करें

1. ग
2. ङ
3. च
4. ख
5. क
6. घ

सत्र 2— प्रभावी संप्रेषण

क. रिक्त स्थान भरें

1. दक्षता
2. प्रसारित करना
3. उद्देश्यपूर्ण
4. समय सीमाएं
5. विभाग

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. ख
2. ग
3. ख
4. ग

ग. स्तंभों का मिलान करें

1. ख
2. क
3. घ
4. ग
5. ङ

सत्र 3— मानव संसाधन के साथ डेटा प्रबंधन

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

क. रिक्त स्थान भरें

1. डेटा
2. वेतन
3. क्षमता
4. प्रमाणपत्र
5. समीक्षा

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. घ
2. ख
3. घ
4. घ

ग. स्तंभों का मिलान करें

1. क
2. ङ
3. घ
4. ग
5. ख

सत्र 4— सहकर्मियों और वरिष्ठ अधिकारियों के साथ अंत:क्रिया

क. रिक्त स्थान भरें

1. सहयोगात्मक
2. खुला
3. संक्षिप्त
4. रचनात्मक
5. स्वाभाविक

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. ख

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

2. क

3. ख

4. ग

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. असत्य
2. सत्य
3. असत्य
4. सत्य

घ. स्तंभों का मिलान करें

1. ख
2. ङ
3. ग
4. च
5. क
6. घ

मॉड्यूल 3— कार्यस्थल पर सिद्धांत और व्यावसायिक आचरण

सत्र 1— कार्यस्थल पर उपयुक्त व्यावसायिक प्रस्तुति

क. रिक्त स्थान भरें

1. परिधान संहिता
2. भली प्रकार
3. व्यावसायिक रूप से, सम्मानजनक
4. विराम-चिह्न
5. नेत्र

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. ख
2. ग

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

3. क

4. घ

5. ग

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सत्य

2. असत्य

3. सत्य

4. असत्य

5. सत्य

घ. स्तंभों का मिलान करें

1. घ

2. ग

3. ख

4. क

सत्र 2— व्यावसायिक दक्षता बनाए रखना और उसे सुदृढ़ करना

क. रिक्त स्थान भरें

1. प्रौद्योगिकियां

2. श्रम बाजार

3. स्मार्ट

4. सफल

5. व्यावहारिक

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. ख

2. ग

3. ग

4. घ

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. असत्य
2. सत्य
3. सत्य
4. असत्य
5. सत्य

घ. स्तंभों का मिलान करें

1. ग
2. घ
3. क
4. ख

सत्र 3— अनुशासन और नैतिक ढंग से कार्य करना

क. रिक्त स्थान भरें

1. व्यावसायिकता
2. उत्पादकता
3. संरचित
4. विश्वास
5. अनुपालन

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. ख
2. क
3. ख
4. ख

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. असत्य

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

2. सत्य

3. असत्य

4. असत्य

5. सत्य

घ. स्तंभों का मिलान करें

1. क

2. घ

3. ख

4. ग

सत्र 4— सभी हितधारकों के साथ प्रभावी ढंग से कार्य करना

क. रिक्त स्थान भरें

1. नीतियां

2. दक्षताएं

3. आलेख

4. उन्नयन (एस्केलेशन)

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. ग

2. ख

3. ख

4. ख

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. असत्य

2. असत्य

3. सत्य

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

4. सत्य

घ. स्तंभों का मिलान करें

1. घ
2. ग
3. क
4. ख

मॉड्यूल 4— प्रलेखन और संगठनात्मक मानक

सत्र 1— संगठनात्मक मानकों की अवधारणा

क. रिक्त स्थान भरें

1. संगठन
2. पर्यावरणीय स्थिरता
3. भारतीय मानक ब्यूरो
4. 2016
5. दूरस्थ कार्य नीति

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. घ
2. घ
3. क
4. ख
5. ग

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सत्य
2. असत्य
3. सत्य
4. सत्य
5. सत्य

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

घ. स्तंभों का मिलान करें

1. घ
2. ग
3. क
4. ख

सत्र 2— उद्योग मानक

क. रिक्त स्थान भरें

1. उद्योग
2. स्वैच्छिक
3. अंतरराष्ट्रीय मानकीकरण संगठन
4. 1987
5. 14000

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. घ
2. घ
3. क
4. ख
5. घ

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सत्य
2. सत्य
3. सत्य
4. असत्य
5. सत्य

घ. स्तंभों का मिलान करें

1. घ

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

2. ग

3. क

4. ख

सत्र 3— संगठनात्मक मानव संसाधन प्रबंधन

क. रिक्त स्थान भरें

1. मानव

2. प्रतिभा अधिग्रहण

3. कार्य परिवेश

4. कर्मचारी भविष्य निधि

5. प्रशिक्षुता (इंटर्नशिप)

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. घ

2. घ

3. ग

4. ग

5. घ

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सत्य

2. असत्य

3. सत्य

4. असत्य

5. सत्य

घ. स्तंभों का मिलान करें

1. घ

2. ग

3. क

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

4. ख

सत्र 4— संगठनात्मक डेटा प्रबंधन

क. रिक्त स्थान भरें

1. आंकड़े
2. ग्राहक
3. आंकड़ा प्रबंधन
4. अनधिकृत प्रवेश
5. लागत-से-मूल्य

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. घ
2. घ
3. ग
4. घ
5. ग

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सत्य
2. असत्य
3. सत्य
4. सत्य
5. सत्य

घ. स्तंभों का मिलान करें

1. घ
2. ग
3. क
4. ख

मॉड्यूल 5— कार्यस्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा व्यवहार

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 1— कार्य सुरक्षा और स्वास्थ्य मानक

क. रिक्त स्थान भरें

1. स्वास्थ्य
2. सुरक्षा
3. कार्यस्थल पर चोटें और बीमारियां
4. स्वास्थ्यकर

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. ख
2. घ
3. ख

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सत्य
2. सत्य
3. सत्य
4. सत्य

घ. स्तंभों का मिलान करें

1. ग
2. क
3. ङ
4. घ
5. ख

सत्र 2— संगठनात्मक नीति के अनुसार सुरक्षा मानक

क. रिक्त स्थान भरें

1. सुरक्षा
2. उत्पादकता
3. कार्य-सुविधा विज्ञान (एर्गोनॉमिक्स)

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

4. आपातकालीन योजना

5. मनोवैज्ञानिक

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. ख

2. ग

3. ग

4. घ

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सत्य

2. असत्य

3. सत्य

4. असत्य

घ. स्तंभों का मिलान करें

1. ग

2. घ

3. ख

4. ङ

5. क

सत्र 3— जोखिमपूर्ण स्थिति में सुरक्षा विनियम और प्रक्रियाएं

क. रिक्त स्थान भरें

1. संकट

2. आग

3. चिकित्सकीय

4. पट्टी बांधना

5. नलिकाकार (ट्युबुलर बैंडेज)

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

1. ख
2. ग
3. ग
4. ख

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सत्य
2. असत्य
3. असत्य
4. असत्य

घ. स्तंभों का मिलान करें

1. घ
2. क
3. ङ
4. ख
5. ग

सत्र 4— सुरक्षा संकेत

क. रिक्त स्थान भरें

1. सावधानी
2. आपातकालीन निकास
3. सीधा
4. पीठ की मांसपेशियां

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. ख
2. क
3. ख
4. ख

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सत्य
2. सत्य
3. असत्य
4. सत्य
5. सत्य

घ. स्तंभों का मिलान करें

1. ङ
2. ग
3. क
4. घ
5. ख

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published