

रोज़गार कौशल (Employability skills)

छात्र कार्यपुस्तिका
कुल : 60 घंटे



छात्र कार्यपुस्तिका अनुक्रम

आभार	02
स्वागत	04
अनुक्रमणिका	05
इस स्टूडेंट वर्कबुक का उपयोग कैसे करें	10
आपको रोजगार योग्यता कौशल की आवश्यकता क्यों है?	12
21वीं सदी के शिक्षार्थियों को शुभकामनाएँ	13



आभार

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

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

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

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

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

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

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

काँटेंट विकास टीम

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

काँटेंट सृजन व विकास टीम

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

काँटेंट अनुवाद व समीक्षा टीम

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

वर्कबुक डिज़ाइन / कवर डिज़ाइन / चित्रण

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

उपयोगकर्ता परीक्षण टीम

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

संकल्पना, पाठ्यचर्या व मूल्यांकन संरचना तथा समन्वय

प्रीति अरोड़ा, राष्ट्रीय कौशल विकास निगम (एन.एस.डी.सी.)

आर. पी. ढींगरा, राष्ट्रीय कौशल विकास निगम (एन.एस.डी.सी.)

डॉ. जयप्रकाशन, प्रशिक्षण महानिदेशालय (डी. जी. टी.)

भारती साहनी, प्रशिक्षण महानिदेशालय (डी. जी. टी.)

डॉ. पूनम सिन्हा, राष्ट्रीय उद्यमिता और लघु व्यवसाय विकास संस्थान (एन.आई.ई.एस.बी.यू.डी.)

कोटेश एच.बी., क्वेस्ट एलायंस

निकिता बेंगानी, क्वेस्ट एलायंस

सेंथिल कुमार, क्वेस्ट एलायंस

एन. नाथ, राष्ट्रीय अनुदेशात्मक माध्यम संस्थान (एन.आई.एम.आई.)

सहयोग

प्रयुचर राइट स्किल्स नेटवर्क - एक्सेंचर | सिस्को | जे.पी. मॉर्गन | क्वेस्ट एलायन्स



फीडबैक के लिए अनुरोध

आपको यह स्टूडेंट वर्कबुक कैसी लगी? इसे पढ़ने का आपका अनुभव कैसा रहा? हम इस स्टूडेंट वर्कबुक में और क्या सुधार कर सकते हैं?

आपके सुझाव और विचार हमारे लिए बहुत महत्वपूर्ण हैं। कृपया अपना कीमती फीडबैक शेयर करें। कृपया इस ईमेल पते के माध्यम से अपनी बात हम तक पहुँचाएँ : esfeedback@nimi.co.in

स्वागत

प्रिय शिक्षार्थी,

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

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

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

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

शुभकामनाएं।
हैप्पी लर्निंग!



अनुक्रमणिका

मॉड्यूल 1	एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स का परिचय 1.1 रोजगार कौशल का महत्व 1.2 ऑनलाइन रोजगार कौशल सीखना 1.3 भविष्य में कामकाज की दुनिया	घंटे 3 घंटे	पृष्ठ क्र 14-26
मॉड्यूल 2	संवैधानिक मूल्य - नागरिकता 2.1 हमारा संविधान - निर्देशक सिद्धांत 2.2 हमारे पर्यावरण की सुरक्षा	घंटे 2 घंटे	पृष्ठ क्र 27-33
मॉड्यूल 3	21वीं सदी के करियर स्किल्स 3.1 21वीं सदी के रोज़गार कौशल 3.2 स्वयं को जानें 3.3 आलोचनात्मक चिंतन और निर्णय लेना	घंटे 3 घंटे	पृष्ठ क्र 34-46
मॉड्यूल 4	बेसिक इंग्लिश कौशल 4.1 अंग्रेजी सीखने की प्रेरणा 4.2 शब्दों, वस्तुओं, परिवेश और प्रक्रियाओं का वर्णन करना 4.3 सुनना	घंटे 10 घंटे	पृष्ठ क्र 47-77

मॉड्यूल 4

- 4.4 सवाल पूछना और उनका जवाब देना
- 4.5 बोलना
- 4.6 वाक्यों के प्रकार - परिचय
- 4.7 विराम चिह्न का परिचय
- 4.8 साधारण वाक्य लिखना
- 4.9 नौकरी का विवरण पढ़ना और समझना
- 4.10 आवेदन पत्र और कवर पत्र लिखना

मॉड्यूल 5

संवाद कौशल

- 5.1 संवाद का महत्व
- 5.2 शाब्दिक संवाद - बोलना
- 5.3 अशाब्दिक संवाद
- 5.4 प्रभावी संवाद का अभ्यास
- 5.5 कार्यस्थल संवाद - परिचय

घंटे
5 घंटे

पृष्ठ क्र
78-94

मॉड्यूल 6

आवश्यक डिजिटल कौशल

- 6.1 डिजिटल कौशल का परिचय
- 6.2 कंप्यूटर से जुड़ी बुनियादी बातें
- 6.3 एमएस वर्ड की मूल बातें

घंटे
10 घंटे

पृष्ठ क्र
95-130

मॉड्यूल 6

- 6.4 सर्च इंजन का उपयोग करना
- 6.5 सोशल मीडिया
- 6.6 इंटरनेट सुरक्षा
- 6.7 ईमेल के माध्यम से संवाद
- 6.8 मोबाइल एप्लिकेशन का परिचय
- 6.9 इंटरव्यू के लिए ऑनलाइन मीटिंग के तरीके
- 6.10 सीखने और करियर के विकास के लिए लोकप्रिय वेबसाइटों का उपयोग

मॉड्यूल 7

विविधता व समावेशन

- 7.1 कार्यस्थल पर विविधता
- 7.2 कार्यस्थल पर समावेशन

घंटे
2 घंटे

पृष्ठ क्र
131-139

मॉड्यूल 8

वित्तीय व कानूनी साक्षरता

- 8.1 पैसे का प्रबंधन करने के तरीके
- 8.2 बैंकिंग की मूल बातें
- 8.3 ऑनलाइन भुगतान
- 8.4 बचत
- 8.5 कानूनी साक्षरता

घंटे
5 घंटे

पृष्ठ क्र
140-158

करियर डवलपमेंट व लक्ष्य निर्धारणघंटे
5 घंटेपृष्ठ क्र
159-178

- 9.1 कामकाजी दुनिया का परिचय
- 9.2 मेरी रुचियाँ और क्षमताएँ
- 9.3 करियर पाठ का निर्माण करना
- 9.4 जॉब मार्केट रिसर्च
- 9.5 करियर के लिए लक्ष्य निर्धारित करना

ग्राहक सेवाघंटे
5 घंटेपृष्ठ क्र
179-193

- 10.1 ग्राहक सेवा और रिश्ते बनाना
- 10.2 ग्राहकों के प्रकार
- 10.3 ग्राहक की जरूरतों की पहचान करना
- 10.4 ग्राहकों से संवाद करने की सरल तकनीकें
- 10.5 सेल पूरी करना और ग्राहक फ़ीडबैक

जॉब और अप्रेंटिसशिप के लिए तैयारी

घंटे
10 घंटे

पृष्ठ क्र
194-224

- 11.1 पर्सनल ग्रूमिंग और स्वच्छता
- 11.2 रेज़्यूमे बनाना
- 11.3 इंटरव्यू की तैयारी
- 11.4 इंटरव्यू को समझना
- 11.5 अस्वीकृति और असफलता का सामना करना
- 11.6 इंडस्ट्री विज़िट - 1
- 11.7 इंडस्ट्री विज़िट के बाद का चिंतन
- 11.8 प्लेटफॉर्म आधारित नौकरियों से परिचय
- 11.9 ऑनलाइन पोर्टल के माध्यम से नौकरियों के लिए आवेदन करना
- 11.10 अप्रेंटिसशिप के लिए नामांकन

इस स्टूडेंट वर्कबुक का उपयोग कैसे करें



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

- ए.पी.जे. अब्दुल कलाम

प्रिय शिक्षार्थी,

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

1. नए कौशल सीखना

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

2. अपनी समझ पर चिंतन करें

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

3. अपनी सीख साझा करें

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

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

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

Sample lesson:

Name of the Lesson

This is the name of the topic.
For example, 'Naming Words'.

In this lesson you will learn:

1. _____
2. _____

This explains the subtopics which needs to be covered in the classroom session.

Thinking Box

'Thinking Box' helps you reflect or recall what you already know about this topic.

Let's learn about _____

You will be introduced to a new concept/topic here. This is the first learning objective.

Let's learn _____

You will further learn about a new concept or another concept is introduced. This covers the second learning objective.

Activity Time!

This section has interesting classroom activities which will help you apply what you have learnt. Do these activities with your peers.



What I learnt today:

Put a ✓ if you know this topic well.

1. _____
2. _____
3. _____

This section helps you recall the key learnings from the lesson.

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

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

आपको रोजगार योग्यता कौशल की आवश्यकता क्यों है?

आइए, सबसे पहले कौशल का अर्थ समझते हैं।

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

	1. Decide what skills you wish to learn.
	2. Set a goal.
	3. Search ways that can help you in learning the skill.
	4. Practice regularly.

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

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

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

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

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

21वीं सदी के शिक्षार्थियों को शुभकामनाएँ

प्रिय शिक्षार्थी,

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

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

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

बहुत-बहुत शुभकामनाएँ!



1.1 रोजगार कौशल का महत्व

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स (Employability skill) क्या है?
2. एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स (Employability skill) का महत्व?
3. विकासशील मानसिकता (Growth mindset) के साथ सेल्फ-लर्नर (Self-learner) कैसे बनें?

आपने अपने आस-पास ऐसे कई लोगों को देखा होगा जो नौकरी या व्यवसाय में हैं, जैसे कि आपके माता-पिता, भाई-बहन, मित्र या आपके शिक्षक। उन गुणों पर ☒ लगाएँ जो आपको लगता है कि उन्हें उनकी वर्तमान नौकरी या व्यवसाय में मदद करता है।

**सोचें! समझें!
करके देखें!**

- ☐ अच्छी कम्युनिकेशन स्किल (Communication skill)
- ☐ अच्छा टाइपिंग कौशल (Typing skills) - उदाहरण 60 शब्द प्रति मिनट
- ☐ अच्छा खाना बनाने का कौशल
- ☐ अच्छी अंग्रेजी लिखने का कौशल
- ☐ समस्या समाधान करने का कौशल
- ☐ जल्दी सीखने की क्षमता
- ☐ लड़ाई करने का हुनर
- ☐ टीम वर्क (Teamwork)

आइए रोजगार कौशल या एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स (Employability skills) के बारे में जानें

रोजगार कौशल को अंग्रेजी में एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स (Employability skills) कहते हैं। Employability Skills तीन शब्दों को जोड़ कर बना है जिनका मतलब इस प्रकार है:



इसलिए, एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स (employability skills) कई स्किल्स का एक समूह है जिससे हमें सफलतापूर्वक अपना काम करने में मदद मिलती है। एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स न केवल हमारे काम के दौरान हमारी मदद करते हैं, बल्कि हमें बेहतर जीवन जीने में भी सहायता करते हैं। उदाहरण के लिए, फाइनेंशियल स्किल्स (Financial skills) सीखने से आपको अपनी ज़रूरतों के लिए भी अपने पैसे का प्रबंधन करने में मदद मिलती है।

इस पुस्तक में आप ऐसे कई कौशलों के बारे में जानेंगे जिनसे काम और व्यक्तिगत जीवन (personal life) में आपको मदद मिलेगी।

प्रश्न 1: आपने कार की मरम्मत का व्यवसाय शुरू किया है। अब आप अपनी सहायता के लिए एक फुल टाईम (full time) कर्मचारी लगाना चाहते/चाहती हैं। आपको इंटरव्यू (interview) के लिए कई रेज़्यूमे (resume) प्राप्त हुए हैं। आप कर्मचारी में कौन से स्किल सेट (skill-set) की तलाश करेंगे/करेंगी? बक्सों पर ☒ लगाएँ।



- ☐ कार में समस्याओं की पहचान करना आता हो
- ☐ अपने घर को व्यवस्थित रखते हों
- ☐ बिल बनाने के लिए कंप्यूटर (computer) का उपयोग करना आता हो
- ☐ कारों के खराब पुर्जों की मरम्मत करना और उन्हें बदलना आता हो
- ☐ अच्छा संवाद कौशल
- ☐ काम के प्रति ईमानदारी और समर्पण

प्रश्न 2: सकीना सेल्स में काम करती है। उसे नवीनतम उत्पादों के बारे में जानकारी देने के लिए ग्राहकों को कॉल करना होता है। उसे क्या कहना है इस बारे में उसे स्पष्ट होना चाहिए। सकीना को किन कौशलों से मदद मिलेगी?

- ☐ डिजिटल साक्षरता (Digital literacy)
- ☐ अच्छा संवाद कौशल
- ☐ धन प्रबंधन (Money management) कौशल
- ☐ समय प्रबंधन (Time management) कौशल

आइए एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स के महत्व के बारे में जानें

आज के तेज़ी से बदलते समय में, औरों से अलग होना ज़रूरी है। एक अच्छी नौकरी पाने और अपने करियर (career) में आगे बढ़ने के लिए हमें दो प्रकार के कौशल की आवश्यकता होती है:

1. तकनीकी कौशल (उदाहरण: सिलाई, बढईगीरी (carpentry), आईटी (IT), नलसाजी (plumbing) आदि)
2. रोजगार कौशल यानी की एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स (सॉफ्ट स्किल्स जो आपको अपने तकनीकी कौशल का अच्छी तरह से उपयोग करने और एक सफल करियर बनाने में मदद करेंगे)

एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स आपकी निम्न तरीकों से मदद करते हैं:

- ☐ प्रफ़ेशनल (professional) माहौल में व्यवहार करने के तरीके को जानने में
- ☐ टीम के साथ कैसे काम करें और सहयोग करें
- ☐ समस्याओं की पहचान और उनका समाधान करने में
- ☐ काम के दौरान अच्छी तरह से संवाद करने में
- ☐ डिजिटल साक्षरता (digital literacy) हासिल करने में
- ☐ आपके लिए सही करियर पाथ (Career Path) खोजने में
- ☐ नौकरी पाने में
- ☐ आसानी से डिजिटल उपकरणों (digital technology) का इस्तेमाल करने में
- ☐ आत्मविश्वास से अंग्रेजी बोलने में
- ☐ कॉन्फ़िडेंट (confident) रहने में
- ☐ कार्यस्थल पर खुद को अच्छे से पेश करने में

नौकरी खोजने वाले व्यक्ति के पास दोनों प्रकार के कौशल कितने अच्छे हैं, इसके आधार पर बहुत से एम्प्लॉयर या सुपरवाइजर (supervisor) अंतिम निर्णय लेते हैं!!



5 लोगों का ग्रुप बनाएँ। अब प्रत्येक समूह अपनी एक काल्पनिक कंपनी बनाएगा (यह कंपनियाँ किसी भी क्षेत्र की हो सकती हैं, जैसे कि रिटेल (Retail), सूचना प्रौद्योगिकी (IT), विनिर्माण (Manufacturing), फ़ाइनेंशियल सेवा (Financial Service), हॉस्पिटैलिटी (Hospitality) आदि)। 10 कौशल बताएँ जो आपकी कंपनी के कर्मचारियों में होने चाहिए।

आइए जानें कि विकासशील मानसिकता (Growth mindset) के साथ सेल्फ - लर्नर (self-learner) कैसे बनें

‘स्वयं सीखना’ हम जीवन भर करते रहे हैं! अपने आप से से कुछ सीखना सेल्फ-लर्निंग कहलाता है। हम सोचते हैं कि हमें कुछ नया सीखने के लिए शिक्षकों या बड़ों की जरूरत है, लेकिन हम खुद से भी सीख सकते हैं। हमें सीखने के लिए हमेशा स्कूल, कक्षा या शिक्षक की आवश्यकता नहीं होती है।

सेल्फ लर्निंग (Self Learning) तब होती है जब आप अपने सीखने की ज़िम्मेदारी खुद लेते/लेती हैं। यह एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें आप अपने तरीके से एक नई चीज़ सीखने का फैसला करते/करती हैं। उदाहरण के लिए, एक सेल्फ-लर्नर के रूप में आपको निम्नलिखित निर्णय लेने होते हैं:

- क्या सीखना है?
- क्यों सीखना है?
- कैसे सीखें?
- कब सीखना है?
- कितनी तेज़ी से सीखना है?
- खुद को कैसे टेस्ट (test) करना है??

एक सेल्फ-लर्नर (self-learner) वह होते हैं :

- जिन्हें विश्वास है कि वह सीख सकते हैं
- जो जिज्ञासु (क्युरियस/curious) हैं
- इनिशिएटिव (Initiative) लेते हैं
- स्वतंत्र रूप से जानकारी खोजते हैं
- ज़िम्मेदारी स्वीकार करते हैं
- टाइम-मैनेजमेंट करते हैं

एक सफल सेल्फ-लर्नर (self-learner) बनने के लिए आपको एक महत्वपूर्ण चीज़ की आवश्यकता है - एक विकासशील मानसिकता या ग्रोथ माइंडसेट (growth mindset)।

ग्रोथ माइंडसेट (Growth Mindset) क्या है?

एक विकासशील मानसिकता (Growth mindset) एक स्थिर मानसिकता (Fixed mindset) से विपरीत है। ग्रोथ माइंडसेट वाले व्यक्ति हमेशा बढ़ने, बदलने और सीखने के लिए तैयार रहते हैं। एक स्थिर मानसिकता (Fixed mindset) वाले व्यक्ति अड़ियल होते हैं - वे आसानी से नहीं बदल सकते हैं या नए विचारों को अपनाकर खुद को बेहतर नहीं होने दे सकते हैं।

विकासशील मानसिकता (Growth mindset)



- मैं यह कर सकता/सकती हूँ
- गलतियाँ होना आम बात है
- मैं मेरी गलतियों से सीखूँगा/सीखूँगी
- मैं फिर से कोशिश करूँगा/करूँगी
- मैं मेहनत करूँगा/करूँगी

स्थिर मानसिकता (Fixed mindset)



- मैं यह नहीं कर सकता/सकती
- गलतियाँ बदरश्त नहीं कर सकता/सकती
- गलती होने का मतलब है फ़ेल (fail) होना

- मैं नई चीज़ें सीख सकता/सकती हूँ
- मुझे खुद को बेहतर बनाने में खुशी मिलती है
- अगर मुझसे गलती हुई है, तो मैं यह मानने के लिए तैयार हूँ

- अगर मैं एक बार फ़ेल हुआ/हुई तो मैं हर बार फ़ेल होऊँगा/होऊँगी
- मैं मेहनत नहीं कर सकता/सकती
- मैं नयी चीज़ें नहीं सीख सकता/सकती
- मुझे बदलाव पसंद नहीं है
- मुझसे ग़लती नहीं हो सकती

सेल्फ लर्नर (Self Learner) बनने के लिए ग्रोथ माइंडसेट का होना ज़रूरी है। क्योंकि जब हम खुद कुछ सीखते हैं तो हमसे कई गलतियाँ होती हैं, हम कई बार असफल भी होते हैं। पर जब तक हम सफल नहीं हो जाते तब तक कोशिश करते रहना और हार न मानना ही वास्तव में हमें जीवन में आगे बढ़ने में मदद करता है।

आपको क्या लगता है कि आपका माइंडसेट कैसा है? पता लगाने के लिए नीचे दी गई गतिविधि करें।

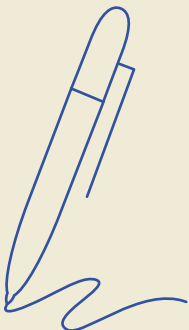
**गतिविधि
का समय!**

जिन वाक्यों से आप सहमत हैं, उन पर ☒ लगाएं

टेबल 1	टेबल 2
☐ मैं एक उत्सुक व्यक्ति हूँ। मैं जिन चीज़ों के बारे में जानना चाहता/चाहती हूँ उसके बारे में गूगल (Google) करता/करती हूँ। ☐ मेरा मानना है कि बार-बार अभ्यास से मैं खुद में सुधार कर सकता/सकती हूँ। ☐ मेरा मानना है कि असफलताएँ हमें सिखाती हैं। ☐ मैं चुनौतियों को स्वीकार करता/करती हूँ। ☐ जब मैं दूसरों को सफल होते देखता/देखती हूँ, तो यह मुझे प्रेरित या इन्स्पायर (inspire) करता है। ☐ मेरा मानना है कि फीडबैक (feedback) मिलना, सीखने का एक अवसर है।	☐ मुझे नई चीज़ें सीखने में समय बर्बाद नहीं करना चाहिए। ☐ मेरा मानना है कि कौशल ईश्वर की देन होते हैं और इसे समय के साथ नहीं सीखा जा सकता है। ☐ मुझे कुछ भी ऐसा नया करने की कोशिश नहीं करनी चाहिए जिससे मैं असफल हो जाऊँ। ☐ मैं दूसरों की सफलता से असुरक्षित अनुभव करता/करती हूँ। ☐ मुझे किसी से फीडबैक (feedback) नहीं लेना चाहिए।

यदि आपने तालिका 1 से ज़्यादातर गतिविधियाँ चुनी हैं, तो आप विकासशील मानसिकता (Growth mindset) वाले व्यक्ति हो सकते हैं।

यदि आपने तालिका 2 से ज़्यादातर गतिविधियाँ चुनी हैं, तो आप स्थिर मानसिकता (Fixed mindset) वाले व्यक्ति हो सकते हैं। इस गतिविधि के आधार पर अपने बारे में चिंतन (reflect) करें।



आज मैंने सीखा:

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

1. एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स, कई स्किल्स का एक समूह है जिससे हमें सफलतापूर्वक अपना काम करने में मदद मिलती है। ☐
2. बहुत से सुपरवाइजर (supervisor), नौकरी खोज रहे व्यक्ति के तकनीकी कौशल के अलावा अन्य कौशलों के आधार पर अंतिम निर्णय लेते हैं। ☐
3. सेल्फ - लर्निंग (Self-learning) कौशल और विकासशील मानसिकता (growth mindset) होने से आपको आजीवन सीखने और अपने करियर में आगे बढ़ने के अवसर प्राप्त करने में मदद मिलती है। ☐
4. सेल्फ-लर्नर (self-learner) बनने के लिए विकासशील मानसिकता (growth mindset) महत्वपूर्ण है। ☐

1.2 ऑनलाइन रोजगार कौशल सीखना

इस पाठ के अंत तक आप सीखेंगे:

1. ई-लर्निंग (e-learning) क्या है?
2. ई-लर्निंग के फ़ायदे क्या हैं?
3. रोजगार कौशल (employability skills) के लिए ई-लर्निंग पोर्टल में कैसे लॉग-इन करें

आप ऑनलाइन सीखने और इसके फ़ायदों के बारे में क्या जानते हैं?

**सोचें! समझें!
करके देखें!**

आइए समझते हैं कि ई-लर्निंग (e-learning) क्या है।

कोविड-19 (COVID-19) महामारी ने पूरी दुनिया में सीखने के तरीके को बदल दिया है। आप ही की तरह कई शिक्षार्थियों (लर्नर्स/ learners) ने ऑनलाइन कक्षाओं, यूट्यूब वीडियो (YouTube video) और अलग-अलग ऐप आदि के माध्यम से ऑनलाइन सीखना शुरू किया।

ऑनलाइन शिक्षण या ई-लर्निंग, ऑनलाइन प्राप्त की गई शिक्षा है जिसके लिए हम डिजिटल (digital) उपकरणों की मदद लेते हैं, जैसे:

- कंप्यूटर (computer)
- टैबलेट (tablet)
- स्मार्टफोन (smartphone)
- ऐसी कोई भी डिवाइस (device) जिसे इंटरनेट से जोड़ा जा सके

ई-लर्निंग (e-learning) की मदद से किसी भी समय और कहीं से भी पढ़ाई की जा सकती है! हम किताबों और कक्षाओं की सीमाओं से आगे जा कर अलग-अलग तरीकों से सीख सकते हैं। हम ई-किताबें (e-books), पीडीएफ़ (PDF), ऑडियो (audio), वीडियो (video), ऑनलाइन लेक्चर (online lectures) जैसी सुविधाओं का उपयोग कर सकते हैं। इसमें व्यापार कौशल (business skills) के साथ-साथ एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स भी सीख सकते हैं।



वह तीन प्रमुख कौशल क्या हैं जो आप ऑनलाइन (online) सीखना चाहते/चाहती हैं?

1. _____
2. _____
3. _____

आइए ई-लर्निंग के फायदों के बारे में जानें

ई-लर्निंग (e-learning) केवल आपके कॉलेज या पढ़ाई के दिनों के लिए नहीं है! ऑनलाइन शिक्षा से आप ऐसे कौशल सीख सकते/सकती हैं जो आपको अपना काम बेहतर तरीके से करने में मदद कर सकते हैं। यह आपके पूरे करियर (career) के दौरान चलने वाली प्रक्रिया हो सकती है। अपने कौशल में सुधार करते रहने से आपके करियर (career) का विकास बेहतर तरीके से होगा।

आइए एक नजर डालते हैं कि ई-लर्निंग (e-learning) से आपको 21वीं सदी में एम्प्लॉयबिलिटी हासिल करने में कैसे मदद मिलती है:

- डिजिटल कौशल (Digital Skills) सीखें और इनका अभ्यास करें
- ऐसे कौशल सीखें जिनकी माँग नौकरियों में सबसे ज्यादा है
- करियर (career) से जुड़े नए रास्ते (पाथवेज़/ pathways) खोजें
- कम पैसों में नए कौशल सीखें
- सबसे नयी जानकारी पाएँ
- वह सीखें जिसमें आपकी रुचि है
- करियर में विकास (career growth)



ई-लर्निंग (e-learning) से दुनिया भर के कर्मचारियों के सीखने के तरीके में बदलाव आ रहे हैं। अपने करियर (career) में आगे बढ़ने के लिए अब आपको लगातार नए कौशल सीखने होंगे। इसलिए, 21वीं सदी के शिक्षार्थी के रूप में, आपको ई-लर्निंग की दुनिया के बारे में ज्यादा से ज्यादा जानना चाहिए।



प्रश्न 1. आईटीआई कोर्स के बाद आपको किस तरह की नौकरी की तलाश है?

प्रश्न 2. यह नौकरी पाने में आपकी मदद करने के लिए कौन-से कौशल ऑनलाइन सीखे जा सकते हैं?

आइए जानें कि एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स (employability skills) के लिए ई-लर्निंग पोर्टल्स (e-learning portals) में लॉग-इन (log in) कैसे करें

ई-लर्निंग पोर्टल (e-learning portals) ऐसी वेबसाइट (websites) होती हैं जो आपको ऑनलाइन शिक्षण उपलब्ध करवाती हैं। ऑनलाइन एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स सीखने में आपकी मदद करने के लिए कई वेबसाइट उपलब्ध हैं। आप यहाँ दी गई कुछ वेबसाइट से शुरुआत कर सकते/सकती हैं:

रोजगार योग्यता स्किल्स पोर्टल	वेब अड्रेस	काम
भारत स्किल्स पोर्टल (Bharat Skills Portal)	https://bharatskills.gov.in/	व्यापार कौशल और एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स के लिए ऑनलाइन पाठ और अध्ययन सामग्री खोजें।
ई-स्किल इंडिया (e-skill India)	https://eskillindia.org/	मुफ्त, प्रमाणित ऑनलाइन पाठ्यक्रमों (online courses) का एक्सेस पाएँ।
असीम (ASEEM)	https://smis.nsdcindia.org/	रोजगार के अवसर खोजने में मदद प्राप्त करें।

एनएसडीसी (NSDC)	https://nsdcindia.org/	प्रशिक्षण और व्यावसायिक केंद्र स्थापित करने के लिए धन प्राप्त करने में आपकी सहायता करता है।
निमी पोर्टल (NIMI Portal)	https://nimi.gov.in/ver2_/	प्रशिक्षुओं के लिए अध्ययन सामग्री (study material), ई- कॉन्टेंट, प्रश्न-बैंक (Question Bank) के लिए।
एनएपीएस पोर्टल (NAPS Portal)	https://www.apprenticeshipindia.gov.in/	अपने ITI कोर्स के बाद सही अप्रेंटिसशिप (apprenticeship) अवसरों के लिए आवेदन करें
स्कीम पोर्टल (Schemes Portal)	https://www.india.gov.in/my-government/schemes	सरकार की कई कल्याणकारी योजनाओं (welfare schemes) के बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए।

गतिविधि का समय!

एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स सीखने के लिए कई तरह के ई-पोर्टल (e-portals) उपलब्ध हैं। इनमें से किसी एक में लॉग-इन कर के देखें। आइए, आईटीआई छात्रों के लिए सबसे उपयोगी पोर्टलों में से एक, भारत स्किल्स पोर्टल (Bharat Skills Portal) के बारे में जानें।

चरण 1: इंटरनेट कनेक्टिविटी (internet connection) की जाँच करें।



चरण 2: गूगल क्रोम, मोज़िला फ़ायरफ़ॉक्स खोलें या google.com लॉन्च करें।



चरण 3: वेब एड्रेस/पोर्टल एड्रेस 'bharatskills.gov.in' टाइप करें और फिर एंटर (enter) दबाएँ।



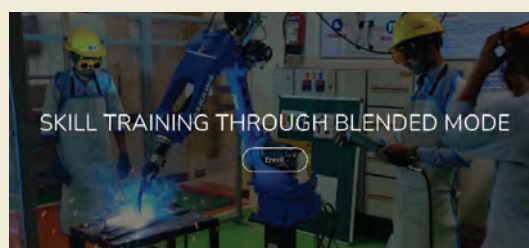
चरण 4: जैसा कि नीचे दर्शाया गया है, पोर्टल डैशबोर्ड पर पाठ्यक्रम (course), प्रशिक्षण (training) और सूचनाएँ (notification) दिखेंगी।



चरण 5: प्रशिक्षण (training) में शामिल होने के लिए आप अपनी पसंद के प्रशिक्षण पाठ्यक्रम (training course) पर क्लिक कर सकते/सकती हैं।



चरण 6: विभिन्न पेशों से जुड़े कौशल सीखने के लिए 'ITI Blended Learning' पर क्लिक करें.



चरण 7: खुद को रजिस्टर करने के लिए एनरोल बटन पर क्लिक करें।

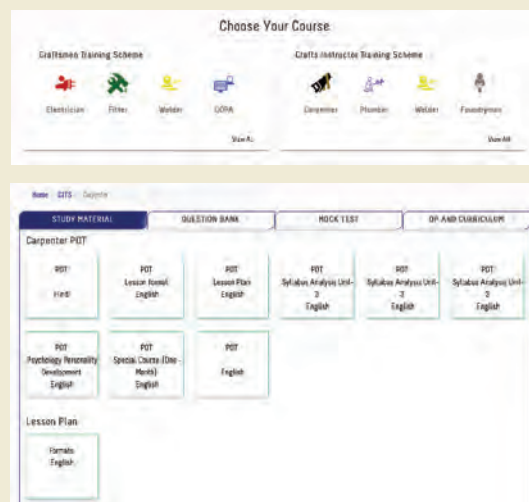
 The form is titled 'Choose your username and password'. It has fields for 'Username' and 'Password'. Below these, there's a section titled 'More details' with fields for 'Email address' and 'Email (again)'. At the bottom, there are two buttons: 'Create my new account' and 'Cancel'.

चरण 8: यूजरनेम (username) के सामने दिए गए खाली स्थान में अपना नाम लिखें, अपना ई-मेल पता (email address) और अपना पोर्टल पासवर्ड (password) दर्ज करें, 'Create my new account' चुनें।

चरण 9: ट्रेनिंग लॉगिन स्क्रीन (training login screen) नीचे दिखाई गई है, डिटेल्स डालें और आप ट्रेनिंग सामग्री का उपयोग कर पाएंगे।

 The form is titled 'Login to your account'. It has fields for 'Username' and 'Password'. Below these, there's a checkbox for 'Remember username' and a link for 'Lost password?'. At the bottom, there is a large blue button labeled 'Log in'.

चरण 10: अब विभिन्न पाठ्यक्रमों के लिए अध्ययन सामग्री का उपयोग करने के लिए, प्रदर्शित सूची में अपना पाठ्यक्रम चुनें। अब आप अध्ययन सामग्री, रोजगार योग्यता कौशल, मॉक टेस्ट और बहुत कुछ प्राप्त कर सकते हैं!



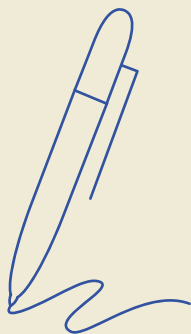
आपके लिए सुझाव:

अपना पासवर्ड बहुत आसान रखें ताकि आपको यह याद रहे।

अपना लॉग-इन आईडी (login id) और पासवर्ड यहाँ लिखें ताकि आप इसे न भूलें:

भारत कौशल लॉग-इन आईडी: _____

भारत कौशल पासवर्ड: _____



आज मैंने क्या सीखा:

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

1. ई-लर्निंग का मतलब है डिजिटल उपकरणों जैसे: कंप्यूटर, स्मार्टफोन, टैबलेट आदि की मदद से ऑनलाइन शिक्षण प्राप्त करना। ☐
2. ई-लर्निंग हमारे डिजिटल कौशल में सुधार करने के साथ-साथ नौकरी खोजने में हमारी मदद करता है। ☐
3. ई-लर्निंग से हमें 21वीं सदी में आगे बढ़ने में मदद मिलती है। ☐
4. ऑनलाइन एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स सीखने के लिए विभिन्न तरह के ई-लर्निंग पोर्टल मौजूद हैं जैसे भारत कौशल, एनएसडीसी, एनएपीएस, एनआईएमआई आदि। ☐

1.3 भविष्य में कामकाज की दुनिया

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. कोविड (COVID) के बाद जॉब मार्केट (job market) की खोज
2. भविष्य की नौकरियाँ और काम
3. भविष्य में काम के लिए आप में कौन से कौशल होने चाहिए?

मुझे काम के भविष्य के बारे में पहले से क्या पता है?

सही कथन चुनें:

1. कोविड-19 महामारी के बाद दुनिया कभी फिर पहले जैसी नहीं होगी।
2. हालात 2 साल में वापस सामान्य हो जाएँगे।
3. एक नई दुनिया, नई तरह की नौकरियाँ, काम करने की नई स्थितियाँ बनेंगी।

**सोचें! समझें!
करके देखें!**

आइए कोविड-19 महामारी के बाद के जॉब मार्केट के बारे में जानें

कोविड-19 महामारी ने पूरी दुनिया को जैसे रोक सा दिया था। स्कूल, ऑफिस, कॉलेज और दुकानें लंबे समय तक बंद रहे। कई लोगों की नौकरी चली गई और कुछ ने तो अपनों को भी खो दिया। लोगों ने पहले कभी ऐसी स्थिति नहीं देखी थी।

अब जैसे-जैसे दुनिया धीरे-धीरे पहले जैसी हो रही है, वैसे-वैसे नए बदलाव हो रहे हैं, और ये बदलाव भारत और दुनिया भर के जॉब मार्केट में भी देखने को मिल रहे हैं।

आइए कोविड-19 (COVID-19) के बाद के जॉब मार्केट पर करीब से नज़र डालें:

1. नौकरियों का डिजिटलीकरण (Digitisation)

या स्वचालन (Automation):

कई नौकरियाँ डिजिटल हो रही हैं। पहले जो काम इंसान करते थे अब वे मशीनों द्वारा हो रहे हैं। उदाहरण के लिए, मुंबई, बैंगलोर और अहमदाबाद के रेस्तरां में भोजन परोसने के लिए रोबोट का इस्तेमाल किया जा रहा है।



2. ऑफिस से दूर रहकर काम करना:

कई ऑफिस बंद हो गए हैं क्योंकि कर्मचारी घर से काम कर रहे हैं। बड़ी IT कंपनियाँ वर्क फ्रॉम होम (Work From Home) को काम करने की नई योजना बना रही हैं।



3. देशभर में कहीं से भी योग्य लोगों को नौकरी पर रखना:

क्योंकि कंपनियों की नई व्यवस्था में लोग कहीं से भी काम कर सकते हैं, कंपनियाँ पूरे देश से उम्मीदवारों को लेने के लिए तैयार हैं। उदाहरण के लिए, अगर कोई ऑफिस बैंगलोर में है, तो भी पूरे भारत से लोग नौकरी के लिए आवेदन कर सकते हैं और अपने घर से काम कर सकते हैं। इससे, अच्छी नौकरियों के लिए कॉम्पिटिशन भी बढ़ गया है।



4. डिजिटल कौशल की ज़रूरत:

डिजिटल कौशल के बारे में बेसिक जानकारी होना बहुत ज़रूरी है। बड़े सुपरमार्केट से लेकर छोटी दुकानों और सब्जी बेचने वाले तक सभी अब डिजिटली (Paytm, GPay, PhonePe आदि) पैसों का लेन-देन करते हैं।



5. प्लैटफॉर्म इकोनॉमी (Platform Economy) की शुरुआत:

उबर, ओला, ज़ोमैटो, बिग बास्केट, स्विगी (Uber, Ola, Zomato, Big Basket, Swiggy) जैसे डिजिटल अब घर-घर में जाने जाते हैं। दुकान की जगह अब ऐप या वेबसाइट पर सामान या सुविधा को देखा और खरीदा जा सकता है।



6. हरित नौकरियाँ (ग्रीन जॉब्स) :

यह 21वीं सदी में एक नया रोजगार क्षेत्र है। हरित नौकरियाँ (ग्रीन जॉब्स) ऐसी नौकरियाँ हैं जो प्रदूषण को कम करने और पर्यावरण तथा ग्रह को सुरक्षित करने में मदद करती हैं। ऐसी नौकरियों को सरकार से सब्सिडी (Subsidy) के माध्यम से ज़्यादा सहायता मिलती है।



प्रश्न 1: कोविड-19 (COVID-19) महामारी के दौरान और उसके बाद की काम की दुनिया में कई बदलाव आए हैं। ऐसे कौन-से बदलाव हैं जिन्हें आपने देखा या महसूस किया है?

आइए काम की दुनिया के भविष्य के बारे में जानें

पिछले कुछ सालों में, भारत में कुछ उद्योगों में भी तेजी से विकास हुआ है। नए और रोमांचक अवसरों के साथ अनेक प्रकार के नए-नए जॉब के क्षेत्र (sector) आ रहे हैं जो कि पहले नहीं थे।

पिछले 5 सालों में जो नौकरियाँ पुरानी हो गई हैं या जिनकी माँग में कमी आई है, वह नौकरियाँ हैं:

- एसटीडी बूथ (STD Booth)
- फोटो स्टूडियो (Photo Studio)
- ऑडियो कैसेट/सीडी रिकॉर्डिंग (Audio Cassette/CD Recording)
- कैंची में धार देना (Grinder)
- साइकिल की मरम्मत



ऐसी नौकरियाँ जो अभी मौजूद हैं और 5 साल पहले मौजूद नहीं थीं:

- ओला/उबर ड्राइवर (Ola/Uber Driver)
- स्विगी/ज़ोमैटो डिलीवरी (Swiggy/Zomato Delivery)
- मोबाइल रिपेयर (Mobile Repair)
- सोशल मीडिया के ज़रिए लोगों को प्रभावित करने वाला यूट्यूबर (Youtuber)



आने वाले वर्षों में निम्नलिखित क्षेत्रों में तेजी से बढ़ोत्तरी होने की संभावना है:

- ऑनलाइन रिटेल (Online Retail)
- हेल्थकेयर (Healthcare)
- फार्मास्युटिकल (Pharmaceutical)
- वित्तीय और बैंकिंग (Finances & Banking)
- कंप्यूटर और आईटी (Computer and IT)
- गिग वर्क सेक्टर (Gig work sector) जिसमें शामिल है ऑनलाइन शिक्षा, परिवहन सेवा और कैटरिंग आदि
- हरित नौकरियाँ (ग्रीन जॉब्स) जिसमें शामिल है पर्यावरण तकनीशियन, सोलर इंस्टालर (Solar Installer), रीसाइक्लिंग वर्कर आदि



प्रश्न 1: ऑनलाइन खोज करके अपने काम या रुचि से जुड़ी नए प्रकार की नौकरियों का पता लगाएँ। अलग-अलग तरह की कौन-कौन सी नौकरियाँ उपलब्ध हैं?

आइए 21वीं सदी के ऑफिस कौशल के बारे में जानें

2022 की व्हीबॉक्स (Wheebox) की इंडिया कौशल रिपोर्ट (India Skills Report) के अनुसार, भारत में केवल 48.7% युवा ही नौकरी पाने लायक हैं। इसका मतलब है कि 2 में से 1 भारतीय युवा में नौकरी करने के लिए आवश्यक कौशल नहीं है।

इस शोध (study) के अनुसार सर्वे में शामिल कंपनियों में से लगभग 75% ने कहा कि उम्मीदवारों के पास वह कौशल नहीं है जो उन्हें चाहिए।

इसके साथ ही, जॉब मार्केट लगातार बदलता रहेगा, जिस तरह कोविड-19 के दौरान बदलाव देखे गए। आज हमारे पास जो कौशल हैं, वे भविष्य में किसी काम के नहीं होंगे। नौकरी में बने रहने के लिए हमें नए-नए कौशल सीखते रहना पड़ेगा।

बदलते समय के साथ किस तरह युवा प्रफेशनल (professional) जॉब मार्केट में बने रह सकते हैं?

चाहे जॉब मार्केट लगातार बदलता रहे, 21वीं सदी के ये कौशल आपको रोज़गार पाने और एक सफल करियर बनाने में मदद करेंगे।

सलाह: यदि आप इनमें से किसी कौशल के बारे में नहीं जानतीं/ जानते तो इसे समझने के लिए गूगल सर्च (Google Search) का इस्तेमाल करें।



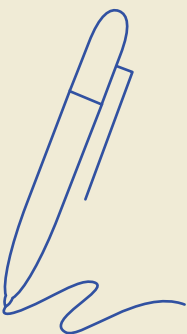


प्रश्न 1. आपके हिसाब से “21वीं सदी के कौशल” का क्या मतलब है?

प्रश्न 2. आप 21वीं सदी के इन कौशलों में से कौन-सा कौशल सीखना चाहते/चाहती हैं?

गतिविधि
का समय!

21वीं सदी के कौशल	स्वयं को अंक दें	आप अपना अंक बढ़ाने के लिए क्या कर सकते/सकती हैं?
संवाद (Communication)	___/10	
अंग्रेजी साक्षरता (English Literacy)	___/10	
डिजिटल साक्षरता (Digital Literacy)	___/10	
वित्तीय साक्षरता (Financial Literacy)	___/10	
समस्या-समाधान (Problem Solving)	___/10	
लचीलापन (Flexibility)	___/10	
रचनात्मकता (Creativity)	___/10	
उद्यमिता (Entrepreneurship)	___/10	
करियर मानसिकता (Career mindset)	___/10	



आज मैंने क्या सीखा:

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

1. कोविड-19 महामारी का भारत और दुनिया भर की नौकरियों पर बहुत प्रभाव पड़ा है। ☐
2. कुछ नौकरियाँ अप्रचलित (उपयोग से बाहर) हो गईं, जबकि बहुत-सी नई नौकरियाँ जॉब मार्केट में आ गयी हैं। ☐
3. 21वीं सदी के कौशल, अच्छा रोज़गार पाने और एक सफल करियर पथ (Career path) बनाने में सहायक होंगे। ☐

2.1 हमारा संविधान – निर्देशक सिद्धांत

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. भारत के संविधान (Indian Constitution) का परिचय
2. संविधान के निर्देशक सिद्धांत (guiding principles)
3. भारतीय नागरिकों के अधिकार और कर्तव्य (rights and duties)

1. 26 जनवरी को भारत का गणतंत्र दिवस (Republic day) मनाया जाता है। क्या आप जानते/जानती हैं कि ऐसा क्यों है? इंटरनेट पर खोजिए, या किसी से पूछिए और यहाँ लिखिए।

सोचें! समझें!
करके देखें!

आइए, हमारे संविधान (Constitution) के बारे में जानें

जैसे हर घर, स्कूल या खेल के अपने नियम होते हैं, वैसे ही हर देश के अपने नियम होते हैं, इन नियमों को हम कानून कहते हैं।

भारतीय संविधान नियमों की किताब की तरह है। इसमें देश के लिए नियम और कानून हैं। यह भारत के लोगों के अधिकारों (rights) और कर्तव्यों (duties) के बारे में भी बताता है। यह देश को अच्छे और सच्चे तरीके से चलाने में मदद करता है।

क्या आप जानते हैं?

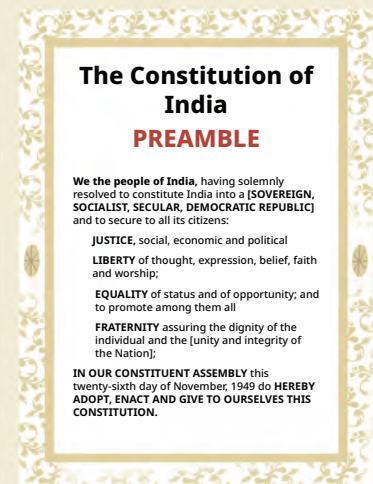
1. सभी देशों का अपना संविधान (constitution) होता है।
2. भारत का संविधान दुनिया का सबसे बड़ा संविधान है।
3. डॉ. भीमराव अंबेडकर संविधान लिखने वाली टीम के अध्यक्ष (President) थे।

भारतीय संविधान की उद्देशिका (Preamble)

भारत के संविधान की उद्देशिका (Preamble) में इसके उद्देश्य और सिद्धांतों (principles) के बारे में संक्षेप में बताया गया है।

हम, भारत के लोग, भारत को एक सम्पूर्ण प्रभुत्व-सम्पन्न (Sovereign), समाजवादी (Socialist), पंथनिरपेक्ष (Secular), लोकतन्त्रात्मक गणराज्य (Democratic Republic) बनाने और भारत के सभी लोगों को सुरक्षित करने का संकल्प लेते हैं।

यह एक घोषणा है जिसमें भारतीयों ने स्वयं को स्वतंत्र बताया है। इसमें यह भी बताया गया है कि इस राष्ट्र में सामाजिक और आर्थिक समानता होगी और जाति या लिंग के आधार पर कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा। सभी को नौकरी पाने और अपनी आजीविका कमाने के समान अधिकार और अवसर दिए जाएंगे।



प्रश्न 1: हमें संविधान (Constitution) की ज़रूरत क्यों है?

1. सभी लोगों के साथ समान व्यवहार के लिए
2. सभी लोगों को शिक्षित करने के लिए
3. सभी नागरिकों को समर्थ बनाने के लिए
4. उपरोक्त सभी

☐
☐
☐
☐

आइए, भारतीय संविधान के निर्देशक सिद्धांतों के बारे में जानें

प्रस्तावना (Preamble) में दिए गए निर्देशक सिद्धांत, देश की विशेषताओं के बारे में बताते हैं, जो कि इस प्रकार हैं:



भारत एक सम्पूर्ण प्रभुत्व-सम्पन्न (Sovereign) देश है: इसका मतलब यह है कि भारत अपने निर्णय खुद ले सकता है। अन्य देश न तो भारत के नियमों और निर्णयों को बनाते हैं और न ही उन्हें प्रभावित करते हैं।



भारत एक समाजवादी (Socialist) देश है: इसका मतलब है कि सरकार को सभी जाति, धर्म, लिंग और आर्थिक स्थिति से आने वाले लोगों को संसाधन और अवसर की समानता प्रदान करनी चाहिए। संसाधनों में भोजन, स्वास्थ्य देखभाल, स्वच्छ पर्यावरण और बेहतर शिक्षा शामिल है।



भारत एक धर्मनिरपेक्ष (Secular) देश है: इसका मतलब है कि हमारे देश में सभी धर्मों या किसी भी धर्म को ना मानने वाले लोगों के साथ एक समान व्यवहार किया जाता है।



भारत एक लोकतांत्रिक (Democratic) देश है: इसका मतलब है कि सभी लोगों को अलग-अलग राय रखने और अपने फैसले लेने की अनुमति है। यहाँ सभी की राय, विचारों और विश्वास का सम्मान किया जाता है।



भारत एक गणतंत्र (Republic) है: इसका मतलब है कि सभी लोगों को एक ऐसे नेता को वोट देने की आज़ादी है जो उनका प्रतिनिधित्व करेंगे/करेंगी। एक गणतंत्र में, किसी भी एक व्यक्ति के पास, राजा या रानी की तरह, सारी शक्ति नहीं होती।

प्रत्येक सिद्धांत के उदाहरणों के बारे में अपने समूह में चर्चा करें। इसमें अपने शिक्षक की मदद लें या ऑनलाइन खोजें।

**गतिविधि
का समय!**

सम्पूर्ण प्रभुत्व सम्पन्न

उदाहरण: भारत के प्रधानमंत्री या राष्ट्रपति का चयन। कोई दूसरा देश इस निर्णय को प्रभावित नहीं करता।

समाजवादी

धर्मनिरपेक्ष

लोकतांत्रिक

गणतंत्र

आइए एक भारतीय नागरिक के अधिकारों और कर्तव्यों के बारे में जानें

अधिकार (Rights): वे चीजें जो हमें नैतिक और कानूनी रूप से करने की अनुमति हैं।

1. समानता का अधिकार- जैसे :- देश में प्रत्येक नागरिक को, चाहे वे किसी भी धर्म, भाषा, उम्र, जाति, लिंग के हों, कानून के समक्ष समानता का अधिकार है।
2. स्वतंत्रता का अधिकार- जैसे :- सभी लोगों को कोई भी काम या धंधा, व्यापार या व्यवसाय करने की स्वतंत्रता है।
3. शोषण के खिलाफ अधिकार- जैसे :- बाल-श्रम पर रोक लगाना।
4. धर्म की स्वतंत्रता का अधिकार - जैसे :- कोई भी व्यक्ति किसी भी धर्म का पालन करने के लिए स्वतंत्र है।
5. सांस्कृतिक और शैक्षणिक अधिकार- जैसे:- सभी लोगों को अपनी संस्कृति, भाषा या लिपि के संरक्षण का अधिकार प्राप्त है।
6. संवैधानिक उपचार का अधिकार- जैसे : अपने मौलिक अधिकारों की रक्षा के लिए कोई भी व्यक्ति सर्वोच्च न्यायालय में जा सकता है।

कर्तव्य (Duties): कर्तव्य एक जिम्मेदारी है। अपने और दूसरों की सुविधा और सुरक्षा के लिए हमें इनका पालन करना चाहिए। यह हमें एक अच्छा नागरिक बनाते हैं।

उदाहरण: अपने वाहन को दिए गए स्थान पर पार्क करना। इसे किसी दूसरे की जगह पर पार्क नहीं करना चाहिए। दुपहिया वाहन चलाते समय हेलमेट ज़रूर पहनना चाहिए।



गतिविधि का समय!

बीच के कॉलम में लिखे गए कथन को पढ़ें। कोई कथन अधिकार है या कर्तव्य, बताने के लिए सही बॉक्स की तरफ़ तीर $\leftarrow \rightarrow$ का निशान लगाएँ।

अधिकार, वे हैं जिनकी हम अपने परिवार, समुदाय और अपने देश से अपेक्षा करते हैं।		गुणवत्तापूर्ण शिक्षा प्राप्त करना		कर्तव्य, वे हैं जिनकी अपेक्षा परिवार, समुदाय और देश, हम से करते हैं।
		टैक्स का भुगतान करना		
		स्वच्छ जल प्राप्त करना		
		अपनी पसंद से शादी करना		
		किसी भी धर्म का पालन करना		
		उचित जगह पर आन्दोलन करना		



आज मैंने सीखा:

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

- भारतीय संविधान हमारे देश के लिए कानूनों और नियमों का एक समूह है जो हमें नागरिकों के अधिकारों और कर्तव्यों के बारे में बताता है और देश को निष्पक्ष तरीके से चलाने में मदद करता है।
- 5 निर्देशक सिद्धांत हैं: सम्पूर्ण प्रभुता-सम्पन्न, समाजवादी, धर्मनिरपेक्ष, लोकतांत्रिक, और गणतंत्र
- भारत के नागरिकों के रूप में हमारे कुछ अधिकार और कर्तव्य हैं जिनके लिए हमें जिम्मेदार होना चाहिए।

2.2 हमारे पर्यावरण की सुरक्षा

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. पर्यावरण संकट (environmental crisis) क्या है?
2. पर्यावरण को स्थायी (sustainable) बनाए रखने की क्या आवश्यकता है?
3. हरी-भरी जीवन-शैली कैसे अपनाएँ?

आप जिस प्रकार के प्रदूषण (pollution) के बारे में जानते हैं उस पर गोला बनाएँ

जल प्रदूषण

वायु प्रदूषण

भूमि प्रदूषण

**सोचें! समझें!
करके देखें!**

आइए एक भारतीय नागरिक के अधिकारों और कर्तव्यों के बारे में जानें

क्या आपने कभी सोचा है:

1. कचरे के ट्रक में जो कूड़ा-कचड़ा इकट्ठा होता है उसका क्या किया जाता है?
2. वह कूड़ा-कचरा कहाँ जाता है जो मैं नदी में या समुद्र तट पर देखता/देखती हूँ?
3. क्या पेड़ काटने का कोई नकारात्मक प्रभाव (negative impact) है?

ऊपर बताई गई समस्याएँ ही प्रदूषण का कारण बनती हैं। प्रदूषण तब होता है जब बड़ी मात्रा में गैस, धुआँ और कैमिकल (chemical) वातावरण में जाते हैं और इसे पेड़-पौधों, जानवरों और मनुष्यों के लिए हानिकारक बनाते हैं।

हाल के दिनों में, पर्यावरण प्रदूषण की समस्या बहुत गंभीर हो गई है। वैज्ञानिकों अध्ययनों के अनुसार, इन नुकसानदायक प्रभावों को बदला नहीं जा सकता। इसी से पर्यावरण संकट (environmental crisis) पैदा हो रहा है।

आइए, कुछ ऐसी ही प्रमुख समस्याओं पर नज़र डालते हैं जिनके कारण यह पर्यावरण संकट पैदा हुआ है।



पर्यावरण की समस्या		कारण
भूमि प्रदूषण		पृथ्वी को प्रदूषित करने वाले सूखे और गीले कचरे तथा कैमिकल (chemical) कचरे को लैंडफ़िल (landfill) में डाल दिया जाता है।
वायु प्रदूषण		गाड़ियों और कारखानों से निकलने वाले धुएँ, लकड़ी जलाने आदि के कारण प्रदूषण होता है।
जल प्रदूषण		मानवीय गतिविधियों के कारण पेंट, प्लास्टिक और कैमिकल (chemical) से जल प्रदूषित होता है।

जंगलों की कटाई		खेती करने के लिए और घर बनाने के लिए, पेड़ों को काटा जाता है उसी से जंगल नष्ट हो जाते हैं।
मिट्टी का कटाव (soil erosion)		जब पानी, हवा और अन्य प्राकृतिक आपदाओं के कारण धूल या मिट्टी ऊपर की सतह से हट जाती है, तो इससे मिट्टी का कटाव होता है।



प्रश्न 1: आपके इलाके में पर्यावरण से जुड़ी समस्याएँ (environmental problems) क्या हैं?

आइए, हमारे पर्यावरण के सुरक्षा की आवश्यकताओं के बारे में जानें

प्रदूषण का पेड़-पौधों, जानवरों, मनुष्यों और यहाँ तक कि इस पृथ्वी के स्वास्थ्य पर भी कई प्रकार से बुरा प्रभाव पड़ता है। आइए, आज हम पर्यावरण समस्याओं (environmental problems) के मुख्य प्रभावों के बारे में और अधिक जानें:

ओज़ोन (Ozone) का घटना	सीएफ़.सी (CFCs) जैसी ज़हरीली गैसों के वातावरण में आने से ओज़ोन की परत पतली हो जाती है। इससे मनुष्य के स्वास्थ्य को बहुत नुकसान पहुँचता है।
ग्लोबल वॉर्मिंग (Global Warming)	ग्लोबल वॉर्मिंग तब होती है जब कार्बन डाइऑक्साइड (ग्रीनहाउस गैस/greenhouse gas) और हवा को प्रदूषित करने वाले दूसरे वायु-प्रदूषक वातावरण में जमा हो जाते हैं। इसके कारण पृथ्वी के तापमान में वृद्धि होती है।
जैव विविधता (Biodiversity) का नुकसान	जलवायु परिवर्तन, प्रदूषण, जानवरों का शिकार करना और उनके रहने की जगहों को बर्बाद करना, इन कारणों से पौधों और जानवरों की मृत्यु होती है।
मनुष्य के स्वास्थ्य पर लंबे समय तक पड़ने वाले प्रभाव	प्रदूषण के कारण मनुष्यों में कई बीमारियों का खतरा बढ़ जाता है, जैसे हृदय रोग, फेफड़े की क्षमता कम होना, कैंसर और औसत उम्र में गिरावट।

हमें इस पृथ्वी पर रहने वाले सभी जीवित प्राणियों और आने वाली पीढ़ियों के जीवन को सुरक्षित रखने के लिए अपने पर्यावरण को बचाना ज़रूरी है।



प्रश्न 1: आपके इलाके में सामान्य तौर पर प्रदूषण का क्या प्रभाव नज़र आता है?

आइए, जानें कि हरी-भरी जीवनशैली कैसे विकसित करें

पर्यावरण की रक्षा करना हमारी ज़िम्मेदारी है। रोज़ाना के जीवन में कैसे हम पर्यावरण अनुकूल जीवनशैली अपना सकते हैं?

यहाँ पर्यावरण के अनुकूल कुछ ऐसे काम दिए गए हैं जिन्हें आप पृथ्वी को बचाने के लिए अपना सकते हैं। हरा-भरा और स्वस्थ जीवन जीने के लिए, सरल बदलावों की आवश्यकता है, जिसके लिए हमें:

	साइकिल (cycle) और सार्वजनिक परिवहन (public transport) का उपयोग करना चाहिए।
	पेस्टिसाइड (Pesticide) और फ़र्टिलाइज़र (Fertiliser) का उपयोग नहीं करना चाहिए।
	जब ज़रूरत ना हो तब बिजली के उपकरणों (Appliance) और लाइटों (lights) को बंद करके बिजली की बचत करनी चाहिए।
	प्लास्टिक (plastic) की चीज़ों का उपयोग कम करना चाहिए।
	खरीदारी करते समय दोबारा उपयोग करने लायक कपड़े/पेपर बैग साथ रखना चाहिए।
	डिब्बे, बोतलें, कागज, किताबें और बर्तनों को भी रिसाइकल (recycle) करना चाहिए।
	पेड़ लगाना चाहिए और दूसरों को भी पेड़ लगाने के लिए प्रेरित करना चाहिए।



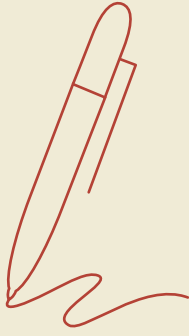
प्रश्न 1: हरी-भरी जीवनशैली को अपनाने के लिए आप किन-किन तरीकों का प्रयोग करेंगे?

प्रश्न 1:

गीता और नूर अच्छे दोस्त हैं। वे अपने-अपने घरों के पीछे सब्जियों का बगीचा बनाना चाहते हैं। उन्हें पता लगता है कि खाद डालने से पौधों का विकास बेहतर ढंग से होता है। गीता ने गाय का गोबर लिया। नूर, पास की दुकान से खाद खरीदने गई। दोनों ही अपने बगीचे में सब्जियों को देख कर खुश थे।

आपके अनुसार किसका अपनाया हुआ तरीका पर्यावरण के हिसाब से सही था? क्यों?

**गतिविधि
का समय!**



आज मैंने सीखा:

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

- प्रदूषण का पौधों, जानवरों, लोगों और ग्रह के स्वास्थ्य पर बुरा प्रभाव पड़ता है।
- सभी के लिए एक सुरक्षित जीवन बनाने के लिए हमें अपने पर्यावरण को साफ-सुथरा बनाना चाहिए।
- हम इन तरीकों से गैर-ज़रूरी कचरे को कम कर सकते हैं - कम करना (रीड्यूस/Reduce), पुनः उपयोग करें (री-यूज/Reuse) और पुनः चक्रित (रिसाइकल/Recycle) करें।
- हम रिसाइकल (recycle) करना, पेड़ लगाना, पानी बचाना आदि जैसी आदतें अपना कर धरती को बचा सकते हैं।



3.1 21वीं सदी के रोज़गार कौशल

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. 21वीं सदी से आपका परिचय।
2. अपने कौशल का आँकलन (assess) कैसे करें?
3. अपने कौशल का विकास करने के लिए योजना बनाना।

अब तक, आप 'एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स' शब्द को समझ चुके होंगे। आपको पता ही होगा कि क्रिकेट में जब एक बल्लेबाज 100 रन बनाता है, तो उसे 'शतक' कहते हैं। इसी तरह, सौ वर्ष के समय को भी 'एक सदी' या 'एक शताब्दी' कहा जाता है। 2000-2100 के बीच के समय को 21वीं सदी कहा जाता है।

**सोचें! समझें!
करके देखें!**

21 वीं सदी में, वे कौन-से 3 मुख्य तरीके हैं जिससे लोग कुछ नया सीखते हैं??

1. _____
2. _____
3. _____

आइए 21वीं सदी की एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स या रोज़गार कौशल के बारे में जानें

औद्योगिक क्रांति (Industrial Revolution) क्या है?

औद्योगिक क्रांति वह प्रक्रिया है जिससे निर्माण के तरीके में बड़े-बड़े बदलाव होते हैं। पिछले कई सालों में, तकनीकी (technology) और वैज्ञानिक विकास के कारण अलग-अलग वस्तुओं को बनाने की प्रक्रिया में कई तरह के बदलाव आए हैं। हो सकता है हम इसे एक छोटा सा बदलाव मानें, लेकिन ऐसा नहीं है। हमने देखा है कि जब भी एक औद्योगिक क्रांति (industrial revolution) होती है, लोगों की ज़िंदगी पूरी तरह बदल जाती है।



उदाहरण के लिए, हमारे दादा-दादी बचपन में हाथ से बने खिलौनों से खेलते थे। जैसे-जैसे समय बीतता गया, कुछ उद्योगों ने मशीनों की मदद से खिलौने बनाने शुरू कर दिए। मशीनों की मदद से बड़ी संख्या में खिलौनों का निर्माण किया जा सकता था।



बचपन में आपके या आपके दोस्तों के पास किस तरह के खिलौने थे?

- ☐ हाथ से बने हुए
- ☐ मशीन से बने हुए

आइए 4 प्रमुख औद्योगिक क्रांतियों को समझते हैं।

			
18वीं सदी में शुरुआत	19वीं सदी में शुरुआत	20वीं सदी में शुरुआत	21वीं सदी में शुरुआत
विकसित वस्तुएँ: कॉटन मिल, भाप के इंजन वाली ट्रेन	विकसित वस्तुएँ: बिजली, कपड़े, कार और दूसरी वस्तुओं का बड़ी मात्रा में उत्पादन	विकसित वस्तुएँ: कंप्यूटर, इंटरनेट, हमारे काम को आसान बनाने वाली कुछ मशीन जैसे ATM	विकसित वस्तुएँ: लोगों के काम करने के लिए रोबोट, इंटरनेट आधारित नौकरियाँ, पूरी दुनिया इंटरनेट और तकनीक के माध्यम से जुड़ गई
पहली औद्योगिक क्रांति	दूसरी औद्योगिक क्रांति	तीसरी औद्योगिक क्रांति	चौथी औद्योगिक क्रांति (इसे उद्योग 4.0 भी कहा जाता है)
			हम सब यहाँ हैं

ऐसे कार्य और कौशलों का चयन कीजिए ✓ जो 21वीं सदी में नौकरी पाने के लिए बेहद ज़रूरी हैं।

कार्य के लिए कौशल	कार्य के लिए कौशल
टाइपिंग कौशल (Typing) ☐	आलोचनात्मक चिंतन और समस्या-समाधान (Critical thinking and problem solving) ☐
हार्डवेयर कौशल (Hardware skills) ☐	कंप्यूटर प्रोग्रामिंग भाषाएँ (Computer programming languages) ☐
लकड़ी काटने की कौशल (Wood-cutting skills) ☐	शारीरिक ताक़त (Physical Strength) ☐
सुई का काम और बुनाई (Needle-work and weaving) ☐	तार्किक विचार (Logical Reasoning) ☐
डिजिटल फ्लुएन्सी (Digital Fluency) ☐	संवाद कौशल (Communication skills) ☐
बेसिक कंप्यूटर कौशल (Basic Computer skills) ☐	टीम वर्क और सहयोग (Teamwork and Collaboration) ☐
उद्यमिता कौशल (Entrepreneurial skills) ☐	समय प्रबंधी कौशल (Time Management) ☐
रचनात्मक सोच (Creativity) ☐	डेटा साइंस (Data Science) ☐
लोहे से सामान बनाने का कौशल (Blacksmithing) ☐	स्व-शिक्षण कौशल (Self learning) ☐

आइए जानें कि अपने कौशल का आकलन कैसे करें

अपने करियर के विकास के लिए अपने कौशलों की नियमित जाँच या मूल्यांकन ज़रूरी है। यहाँ कौशल को आँकने के अलग-अलग तरीके दिए गए हैं।

चरण 1: अपनी व्यावसायिक कौशल (hard skill) और व्यावहारिक कौशल (soft skill) की एक सूची बनाएँ।

उदाहरण:

व्यावसायिक कौशल (hard skill)	व्यावहारिक कौशल (soft skill)
एक मिनट में 60 शब्द टाइप करना	तेज़ी से सीखना

चरण 2: अपने कौशल की कमियों को पहचानें।

उदाहरण: मुझे एमएस एक्सेल (MS excel) सीखने की ज़रूरत है।

चरण 3: उस कौशल के बारे में रिसर्च (research) करें जिसकी आपके काम में बहुत ज़रूरत है। आप अपने काम से जुड़ी बड़ी कंपनियों पर रिसर्च करके ऐसा कर सकते/सकती हैं, और समझ सकते/सकती हैं कि आज कौन-सा ट्रेंड (trend) चलन में है।

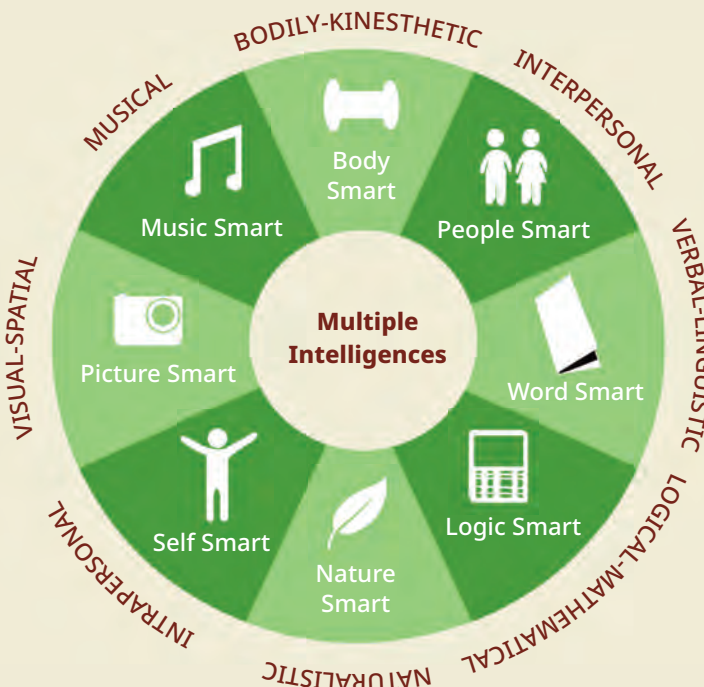
उदाहरण: आप ऑनलाइन सर्च इंजन (जैसे Google) का उपयोग “सिविल कामों से जुड़े नक्शे बनाने की नौकरियों के लिए आवश्यक कौशल” की खोज करने के लिए कर सकते हैं।

- अपना रेज़्यूमे (resume) बनाएँ और अपने कौशलों के बारे में सोचें (self-reflect)
- अन्य लोगों से अपने काम पर फीडबैक (feedback) लें
- ऑनलाइन व्यवहार परीक्षण (Online Behaviour Test) कर के देखें

आइए जानें कि अपने कौशल का आकलन कैसे करें

हम आमतौर पर यही सोचते हैं कि कोई व्यक्ति या तो बुद्धिमान होगा या नहीं होगा। हम इसे स्कूल या कॉलेज के अंकों के आधार पर तय करते हैं। लेकिन सोचने का यह तरीका ठीक नहीं है! बुद्धिमानी (intelligence) या स्मार्टनेस (smartness) को 8 श्रेणियों या कैटेगरी में बाँटा जाता है!

कोई गणित में कमज़ोर हो सकता है, लेकिन शारीरिक कौशल (खेलना, भारोत्तोलन (weightlifting), योग आदि) में मजबूत हो सकता है। कोई भाषा कौशल में कमज़ोर हो, पर संगीत कौशल में बहुत अच्छी हो सकती है। तो इसीलिए, आगे से जब कोई आपसे आपकी ताकत पूछे, तो आप उन्हें इन 8 प्रकार की स्मार्टनेस (smartness) के आधार पर जवाब दे सकते/सकती हैं!



नीचे दिए गए कथनों की सहायता से आप इस बात की जाँच कर सकते/सकती हैं कि आपके पास किस तरह की प्रतिभा या स्मार्टनेस है। सभी कॉलम में से उन विशेषताओं को चुनें ✓ जो आपको लगता है कि आपके पास हैं।

 पिक्चर स्मार्ट विशेषताएँ: □ अपनी खुशी के लिए पढ़ना-लिखना □ पहिलियाँ सुलझाने में महारत □ चित्र, ग्राफ़ और चार्ट को अच्छी तरह से समझना और समझाना □ ड्राइंग, पेंटिंग और कला का आनंद लेना □ आसानी से पैटर्न को पहचानना	 वर्ड स्मार्ट विशेषताएँ: □ लिखी और कही गयी जानकारी याद रखना □ अपनी खुशी के लिए पढ़ना-लिखना □ वाद-विवाद करना या भाषण देना □ चीजों को अच्छी तरह से समझाने में सक्षम होना □ कहानी सुनाते समय हँसी-मज़ाक़ करना	 लॉजिक स्मार्ट विशेषताएँ: □ बेहतरीन समस्या-समाधान कौशल □ ऐब्स्ट्रैक्ट (abstract) विचारों के बारे में सोचना और बात करना □ वैज्ञानिक प्रयोग (science experiments) करना □ मुश्किल गणनाओं को हल करना	 बॉडी स्मार्ट विशेषताएँ: □ नृत्य और खेलकूद में कुशल □ अपने हाथों से चीज़ें बनाने में खुशी महसूस करना □ बेहतरीन शारीरिक समन्वय □ सुनने या देखने के बजाय, करके याद रखना
 म्यूजिक स्मार्ट विशेषताएँ: □ गायन और वाद्ययंत्र (musical instrument) बजाने में खुशी महसूस करना □ संगीत पैटर्न और स्वर को आसानी से पहचानना □ गाने और धुन याद रखना □ संगीत संरचना, लय और नोट्स की अच्छी समझ	 पीपल स्मार्ट विशेषताएँ: □ अच्छी तरह से मौखिक संवाद करना □ गैर-मौखिक संवाद करना □ किसी स्थिति को अलग-अलग दृष्टिकोण से देखना □ दूसरों के साथ सकारात्मक रिश्ते बनाना □ अपने समूह में झगड़े सुलझाना	 सेल्फ स्मार्ट विशेषताएँ: □ अपनी ताकत और कमजोरियों का अच्छी तरह विश्लेषण करना □ सिद्धांतों और विचारों का विश्लेषण करना □ आत्म-जागरूकता की बेहतरीन समझ □ अपनी प्रेरणा (motivation) और भावनाओं के आधार को समझना	 नेचर स्मार्ट विशेषताएँ: □ वनस्पति विज्ञान, जीव विज्ञान और प्राणीशास्त्र जैसे विषयों में रुचि □ जानकारी को आसानी से कैटलॉग करना □ कैम्पिंग (Camping), गार्डनिंग (Gardening), हाइकिंग (Hiking) और बाहर घूमना □ ऐसे विषयों में कोई रुचि न लेना जिनका प्रकृति से कोई संबंध नहीं है

गतिविधि का समय!

तो आपकी स्मार्टनेस किस-किस क्षेत्र में हैं?

क्या आप ऐसे करियर के बारे में सोच सकते हैं जहाँ आप अपनी स्मार्टनेस का उपयोग कर सकते/सकती हैं?



आज मैंने सीखा:

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

21वीं सदी की एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स, उन विभिन्न कौशलों के बारे में है जो आज के समय में अपने रोज़गार या काम में सफल होने के लिए अत्यधिक आवश्यक हैं। उदाहरण: डिजिटल कौशल (Digital skills), पारस्परिक कौशल (Interpersonal skills), जीवन कौशल (Life skills) और करियर कौशल (Career skills)।

☐

अपने कौशल का नियमित मूल्यांकन, हमारे करियर को आगे बढ़ाने के लिए ज़रूरी है।

☐

हमने जिस काम को अपना करियर चुना है, उसके लिए अपने कौशल का विकास करने से, हमें अपनी नौकरी या कारोबार में आगे बढ़ने में अवश्य मदद मिलेगी।

☐

3.2 स्वयं को जानें

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. 'स्वयं को जानने' का क्या अर्थ है?
2. 'खूबियाँ' (strength) किसे कहते हैं?
3. अपने गुण, योग्यता और प्रतभा पर कैसे बात करें

5 मुख्य चीजें जो मैं बहुत अच्छी तरह से करता / करती हूँ...

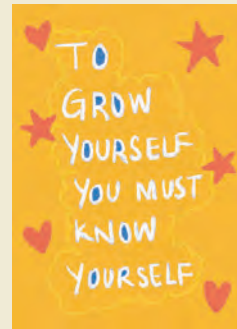
1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

सोचें! समझें!
करके देखें!

आइए समझते हैं कि 'स्वयं को जानें' से क्या आशय है

'स्वयं को जानने' (knowing yourself) का अर्थ है खुद के बारे में, अपने व्यक्तित्व (personality) के बारे में स्पष्ट रूप से जानना। इसमें ताकत, कमजोरियाँ, विचार, विश्वास, प्रेरणा, मूल्य और आकांक्षाएँ, यह सब शामिल हैं। यह हमारे व्यक्तिगत (personal) और भविष्य के प्रफ़ेशनल (professional) जीवन को आकार देता है। हम अपनी ताकतों (strengths) को और मज़बूत कर सकते हैं और उन क्षेत्रों की पहचान भी कर सकते हैं जिनमें हम सुधार करना चाहते हैं।

हम करियर (career) के सही अवसरों की पहचान तभी कर सकते हैं जब हमें पता हो कि हम किस क्षेत्र में अच्छे हैं। और, जब हम अपनी कमियाँ (weaknesses) को समझेंगे, तब हम हमेशा सीखते और बढ़ते रहेंगे!



स्वयं का विकास करने के लिए स्वयं को जानना होगा।



हर ज्ञान की शुरुआत स्वयं को जानने से होती है।

क्षमता (Ability)	रुचि (Interest)
• वह कार्य जो हम अच्छे से कर पाते/पाती हैं • वह कार्य जिन्हें दूसरे लोग हमारे गुण समझते हैं • ऐसे कार्य जिसके लिए लोग अक्सर हमसे मदद माँगते हैं	• वह गतिविधियाँ जो हमें करना पसंद है • वह चीजें/कार्य जो हमें खुशी देती हैं • कुछ ऐसा जो हम अपने खाली समय में करते हैं!

हम लगातार नई क्षमताएँ (abilities) और रुचियाँ (interests) विकसित कर सकते हैं। जैसे-जैसे हमारे जीवन का अनुभव बढ़ता है, हमारी क्षमताएँ और रुचियाँ भी बढ़ती हैं।



मेरी पहचान

अपने जीवन के बारे में सोचें और प्रश्नों के जवाब दें। आप लिखकर, चित्र बनाकर या फिर एक कविता आदि के द्वारा अपनी बात कह सकते/सकती हैं, अधिक से अधिक कल्पनाशील (creative) होने का प्रयास करें।

1. मेरा नाम है: _____
2. लिंग (Sex) _____
3. आयु (age) _____

4. मुझ में सबसे अच्छा गुण क्या है?

5. मुझे अपने खाली समय में क्या करना पसंद है?

आइए खूबियों के बारे में जानें

जितनी स्पष्टता से हम अपनी खूबियाँ (strengths) और कमज़ोरियों (weakness) को समझेंगे उतने ही अच्छे से हम अपने जीवन के लक्ष्य तय कर पाएँगे।

सकारात्मक गुण (positive qualities) और कौशल (skills), ताकत (strength) कहलाता है। यह हमें जीवन और करियर (career) दोनों स्थानों पर अच्छी तरह से आगे बढ़ने में मदद करता है। या तो हमने इसे स्वाभाविक रूप (naturally) से प्राप्त किया होता है, या यह हमारे अनुभवों (experiences) और गुज़रते समय के साथ विकसित होता है। उदाहरण के लिए, अच्छा संवाद करना, अच्छी गणितीय गणना (mathematical calculation) करना, दयालुता (kindness), विनम्रता (politeness), मित्रता (friendliness), यह सभी किसी व्यक्ति के लिए उनकी ताकत हो सकती हैं।

ताकत की कमी या कुछ अच्छा करने में असमर्थता, कमज़ोरियाँ (weaknesses) कहलाती हैं। कमज़ोरियाँ हर किसी में होती हैं। कड़ी मेहनत से आप अपनी कमज़ोरियों को दूर कर सकते हैं और इसे ताकत में बदल सकते हैं।



मेरी ताकत (strengths) और कमज़ोरियाँ (weaknesses)

स्वयं को अच्छी तरह से परखें और नीचे दिए गए चार्ट (chart) में अपनी व्यक्तिगत ताकत (personal strengths) और कमज़ोरियों (weaknesses) को पहचानें। साथ ही यह भी लिखें कि आप इन कमज़ोरियों को कैसे दूर करेंगे/करेंगी।

मेरी ताकत (My Strengths)	मेरी कमज़ोरियाँ (My Weaknesses)	मैं अपनी कमज़ोरियों को कैसे दूर करूँगा/करूँगी?

आइए सीखें कि अपने गुणों, योग्यताओं और प्रतिभाओं पर कैसे बात कर सकते हैं

जॉब इंटरव्यू (job interview) में, आपको अपने गुणों (values), क्षमताओं (qualities) और प्रतिभाओं (talents) के बारे में बताने के लिए कहा जाएगा। गुणों का वर्णन करने के लिए आप दिए गए सुझावों का पालन कर सकते /सकती हैं:

- इंटरव्यू (interview) से पहले अपना उत्तर तैयार करें
- अपनी 5-6 क्षमताओं (abilities) या कौशलों (skills) की एक सूची बनाएँ
- जॉब (job) के लिए सबसे महत्वपूर्ण कौशल को हाइलाइट (highlight) करें
- उन गुणों के बारे में बताएँ जो आपको खास बनाते हैं
- आपके द्वारा बताए गए कौशल के पक्ष में उदाहरण दें

गतिविधि का समय!

प्रश्न 1: अपनी ताकत (strengths) पहचानें।

उन गुणों (qualities), प्रतिभाओं (talents) या कौशल (skills) पर निशान लगाएँ/घेरा बनाएँ जो आप में हैं। यदि आप इस सूची में कोई कौशल जोड़ना चाहते/चाहती हैं, तो इसे नीचे दिए गए रिक्त स्थान में लिखें।

गुण (qualities)	प्रतिभा (talents)	कौशल (skills)
ईमानदार	एक अच्छा चित्रकार	एक अच्छा नेता
दूसरों का ध्यान रखने वाला/वाली	एक गायक	एक अच्छा बावर्ची (कुक)
मेहनती	जादूगर	कंप्यूटर का प्रयोग करना आता है
नए-नए सुधार करने वाला/करने वाली	एक अभिनेता	अंग्रेजी में बात कर सकता/सकती हूँ
करियर के प्रति सजग (career-focused)	एक निर्देशक	ड्राइविंग में अच्छा/अच्छी हूँ
वफ़ादार	एक कलाकार	_____ (खेल/sports) खेलता/खेलती हूँ

प्रश्न 2: पिछली गतिविधि में अपनी पहचानी गई गुणवत्ता/प्रतिभा/कौशल के साथ निम्नलिखित कथनों को पूरा करें।

1. मेरा नाम _____ है।
(अपना पहला नाम और अंतिम नाम लिखें।)

2. मैं _____ हूँ।
(उपरोक्त सूची में से या कुछ अन्य 2 से 3 ताकतों के बारे में लिखें)

3. मैं _____ हूँ।
(उपरोक्त सूची में से या कुछ अन्य 1 या 2 कमज़ोरियों के बारे में लिखें)

4. मैं _____ करूँगा/करूँगी।
(उपरोक्त सूची से या अन्य कमज़ोरियाँ दूर करने के 1 या 2 उपाय लिखिए)



आज मैंने सीखा:

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

1. स्वयं को जानने से आपको अपनी रुचियों (interests), ताकतों (strengths) और आपके लिए सही करियर (career) के बारे में पता चलेगा। ☐
2. वह सकारात्मक गुण (positive qualities) और कौशल ताकत (strength) कहलाते हैं जो आपको अपने जीवन और करियर (career) में आगे बढ़ने में मदद करेंगे। ☐
3. कड़ी मेहनत से आप अपनी कमज़ोरियों (weakness) को दूर कर सकते/सकती हैं। ☐
4. जॉब इंटरव्यू (job interview) के दौरान अपनी ताकत और कौशल का वर्णन करना ज़रूरी है। ☐

3.3 आलोचनात्मक चिंतन और निर्णय लेना

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. आलोचनात्मक चिंतन (Critical thinking) क्या है?
2. निर्णय कैसे लिए जाते हैं
3. निर्णय निर्धारण (Decision making) का अभ्यास करें

आपके बारे में इनमें से कौन-सी बातें सही हैं

कथन	हाँ / नहीं
मैं अपने जीवन की सभी समस्याओं को आसानी से हल कर सकता/सकती हूँ	
मुझे निर्णय लेने के लिए अपने परिवार/दोस्तों के साथ की ज़रूरत होती है	
मैं अपने आप निर्णय ले सकता/सकती हूँ	

सोचें! समझें!
करके देखें!

आइए जानें कि आलोचनात्मक चिंतन (critical thinking) किसे कहते हैं?

किसी समस्या को हल करने के लिए जो हमारा सोचने का एक तरीका होता है, वह आलोचनात्मक चिंतन (critical thinking) कहलाता है। इससे हमें यह पता लगाने में मदद मिलती है कि हमें बताई गई कोई बात सच है या नहीं। जैसे,

मान लीजिए कि आपके चाचा आपसे कहते हैं 'हम किताबों के बिना कभी नहीं सीख सकते'। आप इसके बारे में ये सवाल पूछकर आलोचनात्मक चिंतन कर सकते/सकती हैं,

- a) क्या यह सच है?
- b) हम और कैसे सीख सकते हैं?
- c) क्या होता है अगर हम बिना किताबों के सीखते हैं?

इस तरह, आप तथ्यों के आधार पर किसी भी समस्या को सुलझा सकते/सकती हैं। सबसे अच्छा तरीका यह है कि हम जो कुछ भी सुनते हैं या देखते हैं उस पर तुरंत विश्वास न करें, कई बातों को ध्यान में रखकर सोचें और सवाल करें।

आलोचनात्मक चिंतन के दौरान हम इन चरणों (steps) का पालन करते हैं।



आइए एक और उदाहरण देखें। मान लीजिए कि आप एक मैकेनिक (Mechanic) हैं, और एक ग्राहक ने सड़क के बीचों बीच खराब हुई उसकी कार को ठीक करने के लिए आपको बुलाया है। इस समस्या के समाधान के लिए आप इनमें से कौन-सी चीजें अपने साथ ले जाएँगे/जाएँगी:

उपलब्ध जानकारी को समझने, हल ढूँढने और किसी नतीजे पर पहुँचने की प्रक्रिया को आलोचनात्मक चिंतन (critical thinking) कहते हैं।



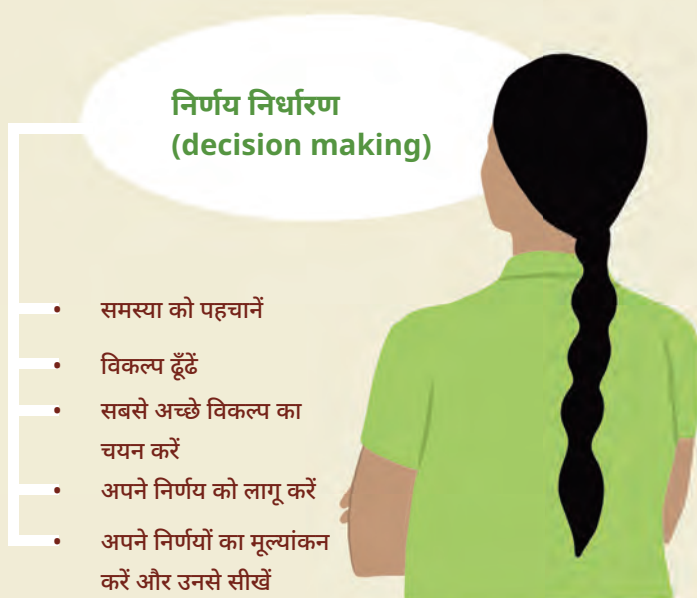


प्रश्न 1: आपके अनुसार आलोचनात्मक चिंतन (critical thinking) क्यों ज़रूरी है?

आइए निर्णय लेने (decision making) की प्रक्रिया के बारे में सीखें

आइए एक और उदाहरण देखें। मान लीजिए कि आप एक मैकेनिक (Mechanic) हैं, और एक ग्राहक ने सड़क के बीचों बीच खराब हुई उसकी कार को ठीक करने के लिए आपको बुलाया है। इस समस्या के समाधान के लिए आप इनमें से कौन-सी चीजें अपने साथ ले जाएँगे/जाएँगी:

उपलब्ध जानकारी को समझने, हल ढूँढ़ने और किसी नतीजे पर पहुँचने की प्रक्रिया को आलोचनात्मक चिंतन (critical thinking) कहते हैं।



आइए देखें कि प्रिया अपने करियर (career) के बारे में कैसे निर्णय लेती हैं।



मैं इस उलझन में हूँ कि कौन-सा आईटीआई (ITI) कोर्स करूँ। मुझे ड्राइंग (drawing) और पेंट करना पसंद है, मुझे यह करके बहुत खुशी होती है।



मेरे चाचा कहते हैं कि कंप्यूटर (computer) के क्षेत्र में काम करने में बहुत फ़ायदा है। मैं डेटा एंट्री (data entry) और प्रोग्रामिंग (programming) सीख सकती हूँ, ऑफिस असिस्टेंट (office assistant) बन सकती हूँ या डेस्कटॉप पब्लिशिंग (desktop publishing) सीख सकती हूँ।

मैंने ग्राफिक डिज़ाइनर (graphic designer) बनने के लिए डेस्कटॉप पब्लिशिंग (desktop publishing) सीखने का निर्णय लिया है। यह मेरे लिए सबसे अच्छा विकल्प है क्योंकि मैं डिजिटल आर्ट (digital art) सीख सकती हूँ। इससे मुझे अपनी पसंद का काम करने में भी मदद मिलती है।



प्रश्न 1: आपने अपने आईटीआई (ITI) में इस कोर्स को करने का निर्णय कैसे लिया?

आइए डिसिज़न मेकिंग (decision making) सीखें:

आपके आईटीआई (ITI) कोर्स के बाद, आपको एक अलग शहर में नौकरी मिल जाती है। आपका परिवार खुश है कि आपके पास नौकरी है लेकिन आप दूसरे शहर में नहीं जाना चाहते/चाहतीं। अब अपनी समस्या का समाधान करने के लिए डिसिज़न मेकिंग (decision making) के चरणों का उपयोग करें।



चरण 1: समस्या पहचानें

चरण 2: आपके पास क्या-क्या विकल्प हैं?

चरण 3: आपके लिए सबसे अच्छा विकल्प कौन-सा है?

चरण 4: आप इस विकल्प को अमल में कैसे लाएँगे/लाएँगीं?

चरण 5: आपने इस निर्णय से क्या सीखा?

गतिविधि का समय!

जोड़ों में बँट जाएँ और विभिन्न स्थितियों में निर्णय लेने का अभ्यास करें। निर्णय लेने के लिए आलोचनात्मक चिंतन (critical thinking) और तर्क (logic) का उपयोग करें।

समस्या 1: क्या आपको नौकरी करनी चाहिए या आईटीआई कोर्स (ITI course) के बाद पढ़ाई जारी रखनी चाहिए?

समस्या 2: आपके लिए कौन-सा करियर (career) सबसे सही है?

समस्या 3: आपने एक नई जॉब पर जाना शुरू किया है और पहले ही हफ़्ते में आपको लगता है कि आपको काम में मज़ा नहीं आ रहा। आप क्या करेंगे/करेंगी?



आज मैंने सीखा:

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

1. किसी बात को पूरी तरह समझने के लिए तर्क (logic) का उपयोग करने वाली प्रक्रिया को आलोचनात्मक चिंतन (critical thinking) कहते हैं। ☐
2. निर्णय निर्धारण (decision making), दो या दो से अधिक विकल्पों में से किसी एक को चुनने की प्रक्रिया है। ☐
3. निर्णय निर्धारण (decision making) के लिए पाँच तार्किक चरण (logical steps) ये हैं: ☐
 - समस्याओं की पहचान करना
 - विकल्प ढूँढना
 - सबसे सही विकल्प का चयन करना
 - अपना निर्णय लागू करना
 - अपने निर्णय से सीखना

4.1 Motivation to learn English

In this lesson you will learn :

1. The importance of English
2. Simple and fun ways to learn English

Name the top 3 reasons why you want to learn or improve your English

**Thinking
Box**

1. _____

2. _____

3. _____

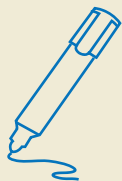
Let's learn the importance of the English Language

Here are 4 reasons how learning English can improve your life:

1. English is a common language
English is a global language used to communicate with people from different parts of the world. For example, at work, if you meet someone from Japan or Germany, or even a different state in India, English is a common language for communication.
2. English can help you get a better job
In an interview, if you can communicate in English, you will have an advantage over others. International companies prefer to hire people who know English.
3. Using internet and social media platforms effectively
These days all information and news is online, and all that is in English. Even Social Media platforms are in English. Of course, translation is available, but it does not always convey the message correctly. Knowledge of English can help you use the internet and social media platforms effectively.
4. English can make life fun
Knowledge of English gives you access to a wonderful world of entertainment! You can watch English films, shows, news, videos, etc. and enrich your life.

Learning English is necessary for all of us. Communicating clearly and correctly is important in the classroom and at the workplace.

It helps us participate in a wide range of activities. So let's set a goal to learn English successfully!



Goal - To communicate confidently in English

Every day is a chance to become better!

Make an attractive poster with this goal and keep it in your notebook or put it up at home.



If you become better at speaking English, how will your life improve?

1. _____
2. _____
3. _____

Let's learn some simple and fun ways of learning English

Learning English is an opportunity to learn and grow. It is something to be proud of!

Here are a few enjoyable ways to learn English.

1. Listen to the English language. Watch English films or shows, and listen to English songs, podcasts, news, etc.
2. Find a friend to practice speaking in English. Set an 'English Only' rule when you speak to each other.
3. Read everything you see. If you look around, you will find that there are many things to read - from magazines to pamphlets to movie subtitles.



Don't be afraid to make mistakes. If you are struggling with complicated words, or a difficult sentence, look up Google for the meaning and pronunciation.

Keep practicing and you will surely succeed!



Activity Time!

Building confidence means recognizing what you are good at. Give yourself three compliments!

(For example, if someone asks your best friend what they liked about you, what would they say? Write that down)

1. _____

2. _____

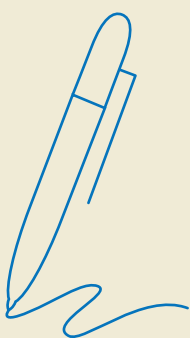
3. _____

Wow! You are truly awesome!

Write 2 specific things you will do in the next 30 days to improve your English.

1. _____

2. _____



What I learnt today:

Put a ✓ if you know this topic well.

1. English is a global language for communication
2. Knowledge of English is important to get a job
3. English allows us to use the internet and social media effectively
4. There are many fun ways of learning English
5. Every day is a chance to become better

☐
☐
☐
☐
☐

4.2 Describing Objects, Surroundings and Processes

In this lesson you will learn :

1. How describing words adds more information to naming words.
2. Use describing words related to size, shape, texture and color in sentences

Do you know how to describe the things around you?

**Thinking
Box**

Let's learn about Describing Words

Words that are used to **describe** things are called **adjectives**. We use them to give details about something or someone.

A red bus. A tall girl. In these sentences, red and tall are adjectives, because they describe the bus and the girl.

Adjectives add details to make sentences clearer or more interesting. Look closely at how adjectives are used in these sentences!

- A screwdriver is a **useful** tool
- Arjun is wearing a **yellow** shirt
- Radha lives in a **lovely** house





Read how Komal is describing her new sales office. Then, answer the questions!

The new sales office is in a tall green building. There is a small beautiful park next to it.



What adjectives did Komal use to describe the new office?

1. _____
2. _____

Let's learn about a few words that are the same, but have different meanings

Adjectives can be used to describe COLOUR	Adjectives can be used to describe SIZE	Adjectives can be used to describe QUALITY
 A blue uniform	 A long bridge	 A happy face
 An orange balloon	 A large pot	 A sharp tool

What is the importance of adjectives in our everyday life?

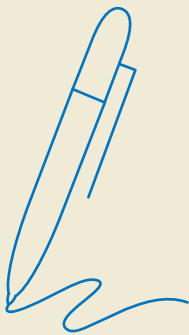
1. Adjectives help to describe the size, shape, colour and even quality of things.
2. Using them correctly helps us to communicate better with people.
3. It helps to understand what we read, speak and write about.

Activity Time!

Write 3 sentences to describe your home. You can use any of these adjectives. Share your writing with your friends in class.

1. Size - big, small, long, large
2. Colour - White, yellow, green, black
3. Quality - beautiful, quiet, clean, happy

1. _____
2. _____
3. _____



What I learnt today:

Put a ✓ if you know this topic well.

1. Words that are used to describe things are called Adjectives ☐
2. Describing words add details to make sentences clearer or more interesting ☐
3. Describing the size, shape, colour and quality of things help us communicate better ☐

4.3 Listening

In this lesson you will learn :

1. The purpose and importance of listening
2. How to practise listening to follow instructions correctly

**We listen to many things in our daily lives!
Tick the things that you listen to regularly.**

- ☐ Music
- ☐ YouTube videos
- ☐ Voice notes
- ☐ Teacher teaching in class
- ☐ News
- ☐ Speeches
- ☐ Audiobooks

**Thinking
Box**

Let's learn the purpose and importance of listening

Effective communication is being able to both speak well and listen well. When you are having a conversation with someone, it's important to listen carefully. This helps us understand the other person and contribute to the conversation.

Listening is an important skill to develop.
We listen for many purposes.

Listening for information

- Sometimes we listen to get information. When we listen to the news or listen to announcements in a train station- it is listening to get specific information.

Listening for instructions

- We must also learn to listen for **instructions**. In the classroom and in the workplace, many instructions are shared. If we don't listen carefully, it is hard to follow the instructions correctly. Listening for instructions and information are two of the most common purposes of listening.



Listening for relationships and entertainment

- Sometimes, our listening skills can also be useful in other ways. Listening to a friend helps us understand them and build a relationship. You can also listen to music, audiobooks and podcasts for entertainment and pleasure.



Think and recall everything that you did in the last 5 days. Write down 3 instances when you had to listen carefully for information or instruction.

- _____
- _____
- _____

Let's learn how to practise listening to follow instructions correctly

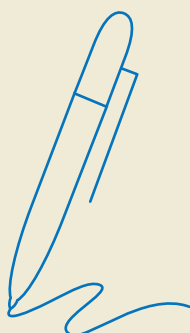
Listening is like any other skill - you must practice to become good at it. Here are 3 simple things you can do to practise and improve your listening skills.

- Spend 15 minutes every day listening to something like the news or a speech. Avoid distractions. Don't do anything else while listening.
- When you listen to someone speaking or listen to a recording, summarise what you have heard. Try to use 2 or 3 sentences to recollect what the person has said.
- While your teacher speaks and as you listen, try to write the words that you are hearing. This might seem difficult at first. But keep trying.

Activity Time!

Choose the correct answer to the question.

- What is effective communication?
 - To both listen well and speak well
 - To only know how to speak to someone
- Why is it important to listen carefully?
 - To forget all the information given by someone
 - To understand the information and instructions given by the speaker
- What does it mean to summarize what you've listened to?
 - To recollect everything you've heard in 2 or 3 sentences
 - To type everything in a document



What I learnt today:

Put a ✓ if you know this topic well.

- Listening is an important communication skill to get information and receive instructions from people. ☐
- When listening, it is important to focus on the person who is speaking, write down the information and recollect what you have heard. ☐

4.4 Asking and responding to questions

In this lesson you will learn :

1. The differences between questions and responses.
2. How to ask and respond to questions using the correct phrases and expressions.

Imagine that you are meeting the CEO of your dream company! What are 2 questions you would ask them?

Now they ask you these two questions. How would you respond? Write them below.

1. "What is a new skill you would like to learn?"

2. "If you could begin a company or a business, what would it be?"

**Thinking
Box**

Let's learn the differences between questions and responses

A question is when you ask someone something.

A question is a type of sentence that we ask or write to get further information. In written language, a question always ends with a question mark (?). In spoken language, we change the tone of our voice while asking a question.

Read these sentences out loud.

- I am going to the bank tomorrow.
- Are you going to the bank tomorrow?

While asking the question, the tone of your voice must become higher at the end of the sentence.

Often, but not always, question sentences begin with a few words that are used to ask questions, also called 'Question Words'.

For example:

How are you? Who is your class teacher? What is the time now?

Not all questions begin with these words though; there are many other alternatives that can be used to frame the structure of a sentence. For example:

Have you ever tried ice cream with dessert before? Do you have a pen?

Are you going to see the doctor tomorrow?

Questions usually require a response or an answer from the other person. A response or an answer is what another person says to address the question that is asked to them. Response sentences usually won't make sense on their own. You must know the question to fully understand the meaning of the response.

For example, see these responses. Do they make sense to you?

5 pm.

She will.

Not today.

But when we read it with a question, you will fully understand it.

Question	Response
What time is Reena coming?	<i>5 pm.</i>
Will Reena get my umbrella?	<i>She will.</i>
Are you taking Reena to watch the movie?	<i>Not today.</i>



Match the question to the response

Question	Response
Can we use this room?	Yes.
What time is the meeting?	Of course, you can!
Which fruit do you prefer?	I like grapes.
Are you going to class today?	It's at 4pm.

Let's learn how to ask and respond to questions using the correct phrases and expressions

There are many types of questions. Each type of question calls for a different type of response. Here we will look at two types of questions:

Wh- Questions

Wh- questions are questions that start with who, what, when, where, why and how. The question gives a clear indication of the information that the person wants to know.

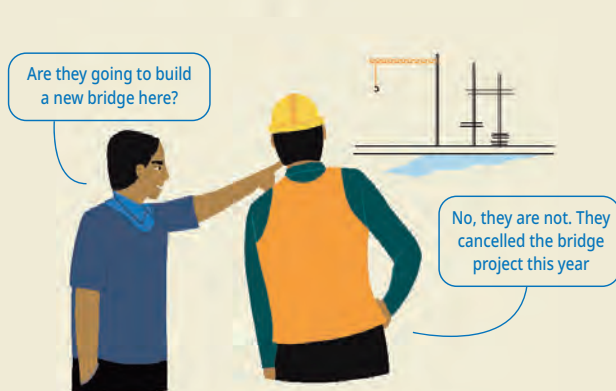
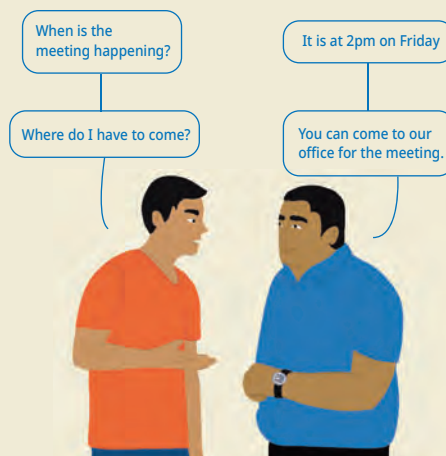
Yes or No Questions

These are questions for which the answer is usually either a yes or a no. When used in a formal setting, it is good to answer these questions in a full sentence. Avoid just saying "Yes." or "No." as a response.

When answering a yes or no question, you can also add some additional information that is useful.

Sometimes the answer to the question might not be a yes or a no. In that case, you can respond using some of the following phrases.

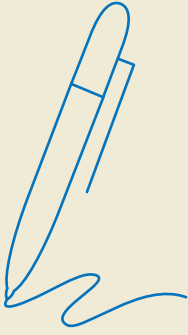
- I'm not sure.
- I don't mind.



Activity Time!

Mallika calls a restaurant to ask them about their timings, what food they have on the menu and if they have home delivery. The restaurant manager also asks for Mallika's contact details and her food order.

Write the conversation between the two of them. Make sure that each person asks at least one Wh- question and one yes-or-no question.



What I learnt today:

Put a ✓ if you know this topic well.

1. A question is when you ask someone something. ☐
2. A response or an answer is what another person says to address the question that is asked to them. ☐
3. There are two types of questions - Wh- questions and yes-or-no questions. The response depends on the type of question that is asked. ☐

4.5 Speaking

In this lesson you will learn :

1. The appropriate expressions to use while speaking.
2. How to clearly communicate your views to others.

If you could speak to any famous person in the world, who would you speak to? What would you ask them?

**Thinking
Box**

Let's learn the appropriate expressions to use while speaking

It is important to use words in a clear and correct way while communicating. But, good communication is more than just the right words. When we speak, people can hear the emotions in our voice and see our facial expressions.

The expressions of your voice

Can you remember a speech that you enjoyed listening to? Or a dialogue in a film by your favorite actor? What emotion was the person feeling during the speech? Were they angry or sad or happy?

The easiest way to convey emotion while speaking is through your voice. Avoid speaking in a single tone that does not share your emotions. Use a happy, excited voice to talk about things that excite you. Use a calm, lower voice to talk about topics that are serious or sad.

It's also important to be aware of the volume of your voice. When speaking to many people or in a crowded room, try to speak loudly and slowly so that everyone can hear you. Speak in a quieter voice when speaking to one or few people.

The expressions of your face

Why have video calls become so popular when we already have voice calls to speak to each other? It is because seeing each other's faces is an important part of communication for us. When you speak, people are usually using both their eyes and ears to focus on you. They can hear your voice and see your face.

Our faces naturally make expressions to show emotion. So while speaking, use your facial expressions to match what you are saying. Eye contact is the most important part of your facial expressions. It helps the people speaking feel connected. When speaking to a group of people, move your eye contact from one person to another. Speaking without eye contact shows that you are not confident about what you are saying.

Suitable facial expressions + Proper voice tone = Effective Communication

I am writing my exams tomorrow

I am writing my exams tomorrow



Pick a simple, popular story that you know from your childhood. Practice telling the entire story in front of a mirror.

Use voice expressions properly. When speaking in front of the mirror, do it by maintaining eye contact with yourself. It might feel strange at first. But it is great practice for speaking to other people.

Let's learn how to clearly communicate your views to others

"Apples contain Vitamin C."

This sentence is a fact. You can check if it is true or false. It does not change from one person to the other or from one place to another.

"Apples are better than bananas."

This sentence is not a fact. Suresh likes apples better than bananas. His sister Sangeetha likes bananas better than apples. This is an opinion.

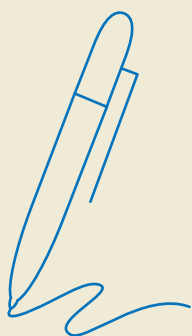
During conversations, we sometimes state facts. Other times we share our personal opinion on something. The person that we are speaking to might have a different opinion on the same topic. We can use certain words and phrases to communicate our opinions during conversations.

Tip: It is normal and acceptable for you to have a different opinion from others. We always need to communicate respectfully, even if we do not agree with others.

Opinion phrases	Examples
I feel that	I feel that these yellow lights are too bright.
In my opinion,	In my opinion, Mrs. Sharma is the best teacher in the school.
Personally, I think	Personally, I think this house is too small.
I respectfully disagree	I respectfully disagree with what you are saying. Eating meat is normal for some and not normal for others. It is upto people to decide.

Activity Time!

Write 4-5 sentences about the place where you live. Use the opinion phrases that we just learnt.



What I learnt today:

Put a ✓ if you know this topic well.

1. Facial expressions and voice expressions help us to communicate our thoughts clearly. ☐
2. Maintaining eye contact with the people we are speaking to helps us to communicate confidently. ☐
3. In a conversation, we can share our opinions with people by using phrases like "I feel that..." and "Personally, I think..." ☐

4.6 Kinds of Sentences - Introduction

In this lesson you will learn :

1. Different types of sentences
2. How to make sentences for different situations

Read these sentences out loud.

1. "Is this a mango tree?"
2. This is a big mango tree.
3. "Wow! This painting is so big!"

What are the differences you notice in sentence 1, 2 & 3?

**Thinking
Box**

Let's learn about the different types of sentences

Sentences are a group of words that convey a single idea. There are 4 different types of sentences based on what the sentence means.

Declarative Sentence

A declarative sentence tells us some information, a fact or an explanation. This is the most common type of sentence that we use. (All the sentences in this section are declarative sentences.) They always end with a full stop.

I love my cat.

My new car is Red.

My dress is blue.

I love my cat.
My new car is Red.
My dress is blue.



Exclamatory Sentence

An exclamatory sentence is a sentence which expresses a strong emotion - like anger, surprise, excitement or happiness. An exclamatory sentence always ends with an exclamation mark (!)

I'm so angry with her!

Oh no!

You did a great job!

Congratulations!

I'm so angry with her!



Imperative Sentence

An imperative sentence is a sentence which expresses a command or an instruction to someone. (Instruction manuals, recipe books, etc. are written like this)

Give me the keys.

Drive slowly, and take the next right.

Please bring me the jar from the kitchen.



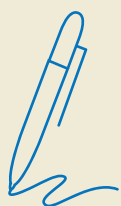
Interrogative Sentence

An interrogative sentence is a sentence which asks a question. Did you know that an interrogative sentence always ends with a particular punctuation symbol? Do you know what it is? It is a question mark.

Is it raining outside?

Where did you keep the water bottle?

Does this shop sell clothes?



Read these sentences carefully. Rewrite them in the correct box according to the type of sentence.

1. Come to my office later.
2. I have a gray dress.
3. How do I open this box?
4. The car broke down yesterday!

Declarative Sentence	Exclamatory Sentence	Imperative Sentence	Interrogative Sentence

Let's learn about how to make sentences for different situations

The different types of sentences are meant to be used in specific situations. They help you communicate efficiently depending on the situation.

For example, you've visited a beautiful park in your neighborhood. You're writing a text to your friend telling them about your day.

To share your emotion in the best way to your friend, would you use a declarative sentence or an exclamatory sentence?

- ☐ The flowers in the park were beautiful.
- ☐ Wow! The flowers in the park were beautiful!

The exclamatory sentence is the best way to express your joy to your friend.

Let's look at another example.

You are sitting in a classroom and studying. Another student comes in to take some books and leaves. He forgets to close the door. What is the correct sentence to use to ask him to close the door?

- ☐ Close the door.
- ☐ Please close the door.

Using the imperative sentence 'Close the door' is giving the person a direction or a command. However, it is not polite to use a commanding sentence while asking someone to do something for us. It is more polite to ask them the question.

Activity Time!

Megha and Mohan are walking on the road. They are having a conversation about their day at school. Write a short conversation between the two of them.

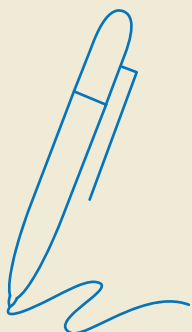
Make sure to include at least one sentence of each of the 4 kinds of sentences in the conversation.

Megha: What an exciting day at school today!

Mohan: Yes, it was. Did you see _____?

Megha: _____

Mohan: _____



What I learnt today:

Put a ✓ if you know this topic well.

1. There are 4 types of sentences - declarative, interrogative, exclamatory and imperative. ☐
2. A declarative sentence gives information or states a fact. ☐
3. An exclamatory sentence is used to express a strong emotion - like anger, surprise, excitement or happiness. ☐
4. An imperative sentence expresses a command or a request. ☐
5. An interrogative sentence asks a question. ☐

4.7 Introduction to Punctuation

In this lesson you will learn :

1. The importance of punctuation marks
2. How to use punctuation marks correctly

Do you know the names of these symbols? Match the words given below to the correct symbol.

Thinking Box

•

question mark

,

full stop

?

comma

!

exclamation mark

Let's learn the importance of punctuation marks

Let's look at an interesting sentence.

"I love cooking my family and my pets."

What does this sentence mean? Does it mean that this man loves to 'cook' his family and his pets?

No! What the person is actually trying to tell us is that he loves 3 things: cooking, his family, and his pets.

Now let's use punctuation marks and correct the sentence.

"I love cooking, my family, and my pets."

This is why punctuation is important. The punctuation in this sentence makes the meaning clear to understand.



Here's another example to understand the importance of punctuation. Please read both the paragraphs aloud.

1. Oh wow congratulations when do you have to leave I'll tell everyone and we will have a small party for you before you go. Hey, guess what Anil has got a job and he has to leave for the city next week we are planning a farewell party for him will you all come.

2. Oh wow! Congratulations! When do you have to leave? I'll tell everyone and we will have a small party for you before you go. Hey, guess what? Anil has got a job and he has to leave for the city next week. We are planning a farewell party for him. Will you all come?

Which paragraph was easier to understand?

- The first paragraph was difficult to read and understand, wasn't it? This is because there are no punctuation marks. The second paragraph has punctuation, so it is much easier to understand, and it sounds better.
- When we speak to each other, our voice adds a lot to our words. We stop and pause at the end of sentences. We also ask questions in a particular tone. We use another tone when we are surprised or excited, so it is easy to understand what we're saying.

But when we write, we cannot use our voice. That's why we use punctuation marks.

Punctuation marks are symbols that we use while writing, to make a sentence clear and interesting.



Circle the punctuation marks in these sentences.

- Finally, Diwali has arrived! Anita, Mukesh and Shana are extremely excited. They can't wait to go to their favourite event of all time - the fireworks exhibition! They run down the stairs to go to the ground early. Where are the children's parents? They will join them later.
- The three siblings climb a tree - a tall mango tree - to get the best view. Wow! Look at the colours! There's red, green, yellow and blue - every colour they could imagine!

Let's learn the importance of punctuation marks

Full stop (.)

A full stop is a dot that is always placed at the end of a sentence.

Turn to any other page in this book and look at the sentences. All sentences will end with a full stop.

Capital letter at the beginning of the sentence

The first letter of a sentence is always written as a capital letter.

Again, turn to another page in this book. Observe the sentences. All sentences will start with a capital letter.

The word 'I' is also always in a capital letter, no matter which part of the sentence it comes in.

- When can I go to school?

Comma (,)

This symbol is called a comma.

The comma is used in a sentence to show a break within the sentence. A comma is used in a few situations.

1. It is used while making a list of more than 2 things.
 - The Indian flag is saffron, white and green.
 - The boy shouted, screamed and cried when he saw the clown.
2. It is used in sentences which have two parts that talk about two different things.
 - After we eat, we will take a nap.
 - The clothes were beautiful, but they were too expensive.



Tip: When typing sentences on a computer using MS Word, it will automatically suggest corrections when you make a mistake with punctuation.

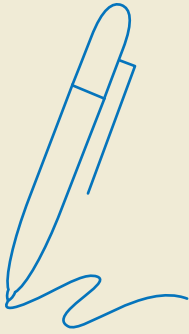
Look out for a red line under the sentence when you make a mistake.

Activity Time!

Rewrite the following sentences with a full stop at the end and a capital letter at the beginning.

1. the dog barked
2. i like to drive my car
3. my father will cook the rice

1. _____
2. _____
3. _____



What I learnt today:

Put a ✓ if you know this topic well.

1. Punctuation is important so sentences are clear and easy to understand. ☐
2. A full stop is always used at the end of a sentence. ☐
3. The first letter of a sentence is always written in a capital letter. ☐
4. A comma is used to show a break within a sentence. ☐

4.8 Writing Simple Sentences

In this lesson you will learn :

1. The importance of word order in making sentences
2. To rearrange words correctly to create meaningful sentences

Look around the room that you are sitting in. Observe for a few minutes. Write 5 sentences about what you see and what people are doing.

*Thinking
Box*

Let's learn the importance of word order in making sentences

The little boy is hiding under the table.

What is this sentence about? It is about **the little boy**. 'The little boy' is the subject of the sentence.

Brazil is popular for the game of football.

What is this sentence about? It is about **Brazil**. 'Brazil' is the subject of the sentence.

Justice is quick and fair.

What is this sentence about? It is about **justice**. 'Justice' is the subject of the sentence.

Every complete sentence has 3 parts:

1. **The Subject** is what or whom a sentence is about.
2. **The Verb** (action word).
3. **The Object** tells us something about the subject.

Subject	Predicate	Object
The little boy	is hiding	under the table.
Brazil	is	popular for the game of football.
Justice	is	quick and fair

In an English sentence, the subject always comes first in a sentence. This is followed by the verb (action word) and then the object.

It's important to use the correct word order while forming a sentence. When the correct word order is not used, it is confusing to understand the meaning of the sentence.

Listen to the teacher **the students**. ✗

This sentence is wrong because the word order is wrong. The subject 'the students' should come at the beginning of the sentence. Let's write the sentence in the correct order.

The students listen to the teacher. ✓



Combine the two parts and write a full sentence.

Remember to always write the subject first.

1.

Verb and Object	Subject
fell down and broke.	The red jar

2.

Subject	Verb and Object
Nicky's brother	is going to watch a movie.

Let's learn to rearrange words correctly to create meaningful sentences

We learnt that the subject always comes first in a sentence. The action word or the verb of the predicate comes next. This is followed by the rest of the predicate (also called the object of the sentence).

You can remember this pattern using these colors.

Subject	Verb (action word)	Object
The cat	runs	across the road.
The students	listen	to the teacher.

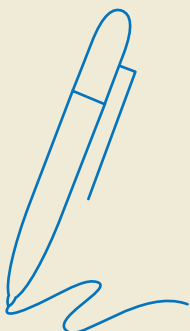
You must always use the words in this order to write a correct, meaningful sentence.

Activity Time!

Rearrange these words to write a correct sentence.
Use the colour pattern to help you.

Subject	Verb (action word)	Object
---------	-----------------------	--------

1. symbolizes / peace. / The colour white
2. the largest continent in the world. / Asia / is
3. walked / Neil Armstrong / on the moon.
4. in Australia. / Kangaroos / live



What I learnt today:

Put a ✓ if you know this topic well.

1. The words in a sentence must be written in the correct order. ☐
2. The subject of a sentence is what the sentence is about. ☐
3. The subject always comes first in a sentence. This is followed by the verb (action word) and then the object. ☐

4.9 Reading and understanding job descriptions

In this lesson you will learn :

1. What are job descriptions
2. How to relate your skills/education to a job description

You want to start a business where you prepare pickles and sell them. You want to hire one person to help you with the business. You want to find the best person for the job. Write down 2 skills that the person must have.

**Thinking
Box**

1. _____
2. _____

Let's learn about job descriptions

A job description is a simple document which has all the details about a job. When a company wants to hire a person for a particular job, they create a job description. The purpose of a job description is to clearly explain the responsibilities and required skills for that particular job. A job description ensures that the right people apply for the job.

Not all jobs are a good fit for our personal skills and interests. A job description can help us understand if the job suits our preferences.

Here is an example.

Job Title- Office Assistant
Location- Chennai

Our small but growing company is looking for an honest, organized Office Assistant to manage the day-to-day administration of the office.

The successful applicant must have a positive attitude, a desire to work efficiently, and excellent communication skills.

Responsibilities and duties

- Answer calls as required
- Maintain filing and storage systems in the office
- Schedule travel arrangements for senior executives
- Greet clients and vendors upon arrival and direct them to appropriate offices

	• Assist HR with sorting and collating documents • Handle all incoming mail
Qualifications and skills	• Bachelor's degree preferred • 2+ years experience in an administrative capacity compulsory • Typing speed: minimum 60 WPM with 90 percent accuracy • Familiarity with MS Office • Pleasant, friendly attitude • Strong interpersonal communication skills
How to apply? Send us an email at xyz.hr@gmail.com with your resume. Applications close on June 30th	



Beena and Vinod both applied for the same job. Beena re-read the job description carefully before her interview. Vinod did not read the job description carefully at all.

Who do you think got the job offer? Why?

Let's learn how to relate your skills/education to a job description

When we buy clothes or shoes, we make sure that we buy the correct size. This helps us to be comfortable while wearing them. So it's important to buy the right fit.

Similarly while applying for jobs, it's important to find the right fit. Job descriptions are an important tool that can help you to find the right fit.

A job description has different sections. Each part of the job description has information that can help you consider if it is a good fit for you. Read each part of a job description and ask the question **"Does this description fit me?"**

Job Title

The job title is the name of the role that you will be applying for. It conveys the purpose and scope of the job.

Summary

Some job descriptions have a short summary with details about the company and the job. This section can give you important information about the culture of the company.

Our small but growing company is looking for a reliable, organized Office Assistant to manage the day-to-day administrative aspects of running the business. The successful applicant must have a positive attitude, a desire to work efficiently, and excellent communication skills.

This summary tells you that it is a small company. So if you prefer to work in a large company, the summary helps you understand that this is not a good fit.

Responsibilities and duties

This section describes what the job will require you to do. It lists all the tasks and actions that you will be expected to complete in this role.

While reading the responsibilities and duties, ask yourself these questions.

Have I had similar responsibilities and duties before?

Would I enjoy working on these things?

Do I have some skills that can help me fulfill these duties well?

If you answered 'yes' to some of these questions, the job description helps you understand that it is a good fit.

Qualification and skills

This is a list of expectations that the employer has for the applicants. It sets the conditions for what is required of someone who is applying for the job.

Some qualifications are compulsory - if you do not fulfill that criteria, you cannot be considered for the job. However, sometimes the word 'preferred' is used. If you do not meet this condition, you can still apply for the job. If you have strengths in other required skills, the employer will consider you as a potential candidate.

Other details

A job description also includes other important details like job location and the steps to apply for the job.

Activity Time!

Read the above-mentioned examples of job descriptions carefully. Choose the correct answer to the questions.

1. **What is the location for the job?**
 - a. Chennai
 - b. Hyderabad
2. **What does 'Familiarity with MS Office' mean?**
 - a. Having a college degree
 - b. Knowing how to use MS Office application like MS Word or MS Excel
3. **A Bachelor's degree is compulsory for everyone applying for this job. True or false?**
 - a. True
 - b. False

4.10 Writing Applications & Cover Letters

In this lesson you will learn :

1. How to write job applications
2. The different types of cover letters

What details about yourself would you include in a job application?

**Thinking
Box**

Let's learn how to write job applications

A job application is usually the first step in applying for a job. Companies call for job applications to invite qualified people to be part of the hiring process.

There are different methods in which a job application can be submitted. It's important to check the job description document or the company website to know the type of job application they use.



In-person: In this type of job application candidates might have an in-person interview at the mentioned date and time in the advertisement.

Paper: Applicants might download and print the forms from an online source. They must fill in the mandatory areas in the document and post them to the mentioned address on the cover letter. Most of the government job calls will be in the paper format.



Online Job Application: Some companies have an online form that needs to be filled and submitted.

Here are a few common details required in an online job application.

- Name and contact details
- Education qualifications
- Your work experience - including full-time, part-time or volunteer work
- Your skills

Read the instructions carefully and ensure that all the details are correct.



Some job applications also include a question or a task that you have to respond with. The question is usually designed to test important skills that the job will require. Some examples of these are:

- How many years of MS Office experience do you have?
- Why are you a good fit for the role of training manager?

Take some time to work carefully on the task. Note any word limit or other conditions set for the example.

Email Job Application

Some companies ask you to send them an email to apply for a particular job. The email is read by a person who is in charge of choosing the best candidates for the job. The email is a chance for you to make a great first impression. So here's how you can write an effective application email.

1. Subject line: It's important to make it easy for them to find your email. Include your name and the job title you are applying for in the message's subject line.	Eg. Sruthi Roshan – Teaching Assistant Position
2. Greeting: If you know the name of the person, address your email to them specifically. If a name isn't available, you can open with	Eg. "Dear Sir/Madam".
3. First paragraph: Explain why the purpose of your email. Mention the specific job that you are applying for and where you saw the job posting.	Eg. Your job posting on Facebook for an Administrative Manager caught my interest. Your description of the work responsibilities matches my experience, and so I am excited to submit my resume to you for your consideration.
4. Second paragraph: Write a few sentences to explain to the person why you are a good candidate for the job. What can you offer the company? What skills do you have that can help you do the job well? What are your past achievements? Highlight your most relevant skills and accomplishments.	Eg. In my position as the student representative at ABC College, I managed student complaints and worked with the college administration to resolve them. I led a team of 5 other students to start a training programme for students.
5. Last paragraph: Thank the person for reading your email, and mention that your resume is attached. Thank them for considering your application. Ask about what the next steps are and offer to follow up.	Eg. My resume is attached. If I can provide you with any further information on my qualifications, please let me know.
6. Closing: Use a polite and formal closing like "Sincerely" or "Best" at the end of the email. Use your full name.	

Re-read and check your email mail for errors before sending it. Make sure to attach your resume to the email



If you could apply for any job in any company in the world right now, what would you apply for? Write an email application applying for the job. Remember to follow the 6 steps.

1. Subject Line
2. Greeting
3. First Paragraph
4. Second Paragraph
5. Last Paragraph
6. Closing

Let's learn the different types of cover letters

A cover letter is a letter or a special message written to a person while applying for a job. A cover letter is a document you send with your resume that provides additional information about skills and experiences related to the job you are applying to. A cover letter is usually the first thing someone sees or reads when you apply for a job. If the cover letter is clear and displays your strengths, the person is more likely to take a look at your resume.

If an employer requires a cover letter, it will be mentioned in the job posting. Even if the company doesn't ask for one, you may want to include one anyway. It will show that you have put some extra effort into your application.

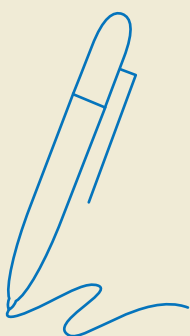
Here are the 3 most common types of cover letters you might write:

- 1. Application cover letters** - This is the most common type of cover letter and is used to apply for a job. Writing this is similar to the email application that we learnt about. You send this cover letter along with the job application.
- 2. Referral cover letter** - This is a letter that you write when a person refers you for a job or introduces you to the hiring manager. Seeing the name of the person that they are familiar with in the cover letter makes it more noticeable.
- 3. Prospecting cover letter/letter of interest** - If there is a company that you would like to work for, you can write a prospecting cover letter to them. This type of cover letter is used to ask them for more details about the company and information on job openings. This type of cover letter takes the initiative to let the hiring manager know your interest in working with them.

Choose the correct answer to the question.

- 1. What is a cover letter?**
 - a. A letter of introduction
 - b. A letter that tells someone why you are a good candidate for a job
- 2. What details must be included in the cover letter?**
 - a. Skills that will help you do the job well
 - b. Both personal and professional details
- 3. Roshan's cousin is friends with the hiring manager at Unlimited Inc. and gives him the contact details. What kind of cover letter will Roshan write?**
 - a. Referral cover letter
 - b. Envelope cover letter

Activity Time!



What I learnt today:

Put a ✓ if you know this topic well.

- A job application must be filled to provide correct and relevant information about your skills and work experience to the employer. ☐
- An email job application includes a cover letter in the body of the email. ☐
- A cover letter is a document sent with your resume. ☐
- Cover letter provides additional information about skills and experiences related to the job you are applying for. ☐

5.1 संवाद का महत्व

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. संवाद या कम्यूनिकेशन (communication) का महत्व
2. प्रभावी संवाद (effective communication) की विशेषताएँ
3. संवाद के प्रकार

हम अलग-अलग तरीकों से संवाद कर सकते हैं। क्या ये संवाद के तरीके हैं? (हर एक के आगे 'हाँ' या 'नहीं' लिखें)।

सोचें! समझें!
करके देखें!

1. बात करना
2. पत्र लिखना
3. खाना
4. सोना
5. व्हाट्सअप मैसेज भेजना

☐
☐
☐
☐
☐

आइए संवाद के महत्व के बारे में जानें

मनुष्य एक सामाजिक प्राणी है। हम समाज में लोगों के साथ रहते हैं। कार्यस्थल (workplace) में, हमारे पास सहकर्मी (coworkers) हैं। एक संस्थान में सहपाठी (classmates) होते हैं। घर में हमारा परिवार है। हम हमेशा दूसरे लोगों से घिरे रहते हैं। और हम हर दिन उनसे संवाद करते हैं। कभी-कभी हम यह महसूस किए बिना भी संवाद करते हैं कि हम संवाद कर रहे हैं!



संवाद तीन कारणों से ज़रूरी है:

1. यह हमें अपने विचार साझा करने में मदद करता है।

हम हर दिन हजारों चीज़ें सोचते हैं। कभी-कभी, हम इन विचारों को अपने आसपास के लोगों के साथ साझा करना चाहते हैं। एक ऑफिस (office) में, एक नई परियोजना के लिए विचारों पर चर्चा की जा सकती है। घर पर, रात के खाने के लिए क्या बनाया जाए, या कितना पैसा बचाया जाए, इन बातों पर संवाद हो सकते हैं। इनमें से हर एक स्थिति में, हमें संवाद करना होता है।

2. यह हमें अपनी भावनाओं का वर्णन करने में मदद करता है।

कभी-कभी, हम अपनी भावनाओं को अपने दोस्तों और परिवार के साथ साझा करना चाहते हैं। हम अपनी खुशी, गुस्सा और चिंता साझा कर सकते हैं - भावनाओं को साझा करने से हम हमेशा बेहतर महसूस करेंगे! अपनी भावनाओं को साझा करना संवाद का एक ज़रूरी हिस्सा है।



3. यह हमें नई चीज़ें सीखने में मदद करता है।

संवाद हमें बेहतर तरीके से सीखने में भी मदद करता है। जब हम सवाल या संदेह पूछते हैं, तो भी हम संवाद कर रहे होते हैं। यह कार्यस्थल (workplace) में बहुत ज़रूरी है। संदेह पूछने से हमें अपने काम को समझने और अपने काम में बेहतर होने में मदद मिलती है। मजबूत संवाद कौशल (communication skill) एक ज़रूरी पेशेवर कौशल (professional skill) है।





सही विकल्प से खाली स्थान भरें। कार्यस्थल (workplace) पर संवाद ज़रूरी है क्योंकि

1. यह विचारों पर चर्चा करने में मेरी मदद करता है।
2. यह मुझे अपनी भावनाओं को साझा करने में मदद करता है।
3. यह मुझे खरीदारी करने में मदद करता है।

आइए प्रभावी संवाद की विशेषताएँ जानें

21वीं सदी में प्रभावी संवाद (effective communication) एक महत्वपूर्ण स्किल है। अच्छी तरह से संवाद करने में सक्षम होने से हमें अपने करियर के साथ-साथ निजी जीवन में भी मदद मिलेगी। तो प्रभावी संवाद में क्या शामिल है?

स्पष्टता (Clarity)

प्रभावी ढंग से संवाद करने के सबसे ज़रूरी हिस्सों में से एक स्पष्ट (to be clear) होना है। हमें यह बात स्पष्ट होनी चाहिए कि हम क्या संवाद करना चाहते हैं। दूसरे व्यक्ति से संवाद करते समय सरल शब्दों का प्रयोग करें।

आइए एक उदाहरण देखें। अगर आप किसी कार्य के लिए ज़्यादा समय चाहते/चाहती हैं, तो आप क्या कहेंगे/कहेंगी?

“मुझे पछतावा खेद है, मैं असाइनमेंट (assignment) पूरा करने में असमर्थ रहा/रही हूँ। परियोजना को बेहतर ढंग से समझने के लिए मुझे ज़्यादा समय चाहिए। क्या मैं इसे अगले बुधवार को जमा कर सकता/सकती हूँ?”

“देखो, मैं बहुत व्यस्त था और मैं समस्या को समझ नहीं पा रहा था/रही थी। मुझे बहुत खेद है लेकिन क्योंकि मुझे यह समझ में नहीं आया तो मैंने काम नहीं किया। मैं इस पर काम कर रहा/रही हूँ लेकिन यह अभी तक पूरा नहीं हुआ है। अगर आपकी इजाज़त हो तो मैं इसे अगले सप्ताह तक आपको भेज दूँ?”

पहले उदाहरण में संदेश (अपूर्ण कार्य), कारण (परियोजना को बेहतर ढंग से समझना) और एक सुझाया गया समाधान (अगले बुधवार को सबमिट करना) है। यह स्पष्ट संवाद (clear communication) है।

पूर्णता (Completeness)

हम संवाद करते हैं क्योंकि हम कुछ जानकारी साझा करना चाहते हैं। तो अच्छी तरह से संवाद करने का एक ज़रूरी हिस्सा जानकारी को पूरी तरह से साझा करना है! पक्का करें कि उस संदेश में वे सभी विवरण हैं जो हम देना चाहते हैं। अगर हमारा संदेश पूरा है, तो यह सुनने वाले को हमें पूरी तरह और सही ढंग से समझने में मदद करता है।

नीचे दिए गए उदाहरणों को देखें। ऑफिस (office) में किसी के साथ मीटिंग (meeting) करने का बेहतर तरीका कौन सा है?

“क्या हम एक मीटिंग कर सकते हैं?”

“मैं कल आपको भेजे गए ईमेल (email) पर चर्चा करना चाहता/चाहती हूँ। क्या हम आज शाम 4 बजे 30 मिनट के लिए मीटिंग कर सकते हैं?”

पहले उदाहरण में, आप कोई और विवरण दिए बिना मीटिंग के लिए कह रहे/रही हैं। दूसरे उदाहरण में, आप बता रहे/रही हैं कि यह किस बारे में है, आप कितनी देर तक और किस समय बात करना चाहते/चाहती हैं। यह एक पूरा संदेश (complete communication) है और प्रभावी संवाद (effective communication) का एक उदाहरण है।

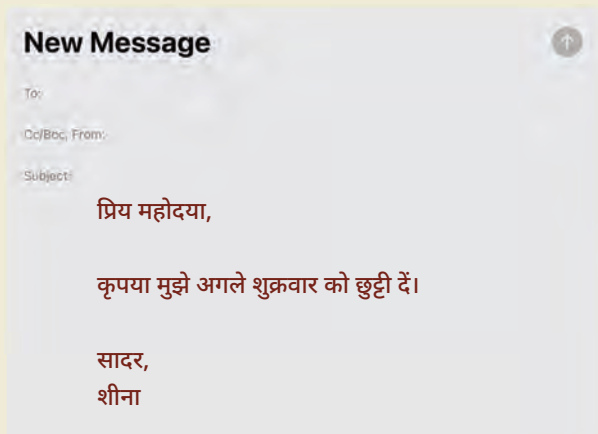
सुनना (Listening)

अच्छी तरह से संवाद करने का एक ज़रूरी हिस्सा सुनना है! केवल अपने विचार साझा करना काफी नहीं है। जब दूसरे लोग बोलते हैं तो हमें भी सुनना चाहिए। ध्यान से सुनने से बोलने वाले को पता चलता है कि हम उन्हें समझने के लिए उनकी बातों पर ध्यान दे रहे हैं।

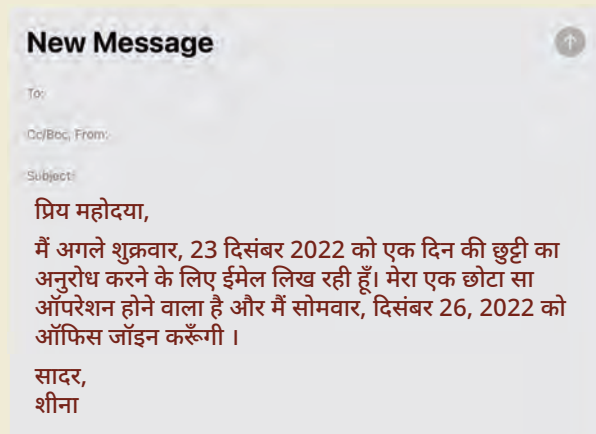


यहाँ दो ईमेल (email) हैं जिसमें एक कर्मचारी से अपने मैनेजर (manager) से छुट्टी माँगने के लिए लिख रही है। उन्हें पढ़ें और देखें कि कौन से उदाहरण में प्रभावी संवाद (effective communication) है।

ईमेल 1



ईमेल 2



अब, नीचे दी गई टेबल में 'हाँ' या 'नहीं' लिखें।

	ईमेल 1	ईमेल 2
मैनेजर (manager) को पता है कि शीना को किस दिन छुट्टी चाहिए।		
मैनेजर को पता है कि शीना को किस तारीख को छुट्टी चाहिए।		

	ईमेल 1	ईमेल 2
मैनेजर को पता है कि शीना को छुट्टी को छुट्टी क्यों चाहिए।		
मैनेजर को पता है कि शीना कब ऑफिस में वापस आएगी।		
'हाँ' की कुल संख्या		

सभी चार 'हाँ' वाला ईमेल प्रभावी संवाद का एक उदाहरण है।

आइए संवाद के प्रकार के बारे में जानें

संवाद के चार ज़रूरी प्रकार हैं। उन्हें जानना ज़रूरी है ताकि आप हर एक तरीके से प्रभावी संवाद (effective communication) कर सकें!

शाब्दिक संवाद या वर्बल कम्यूनिकेशन (verbal communication)

जब हम दूसरे लोगों से बोलकर बात करते हैं तो यह एक तरह का शाब्दिक संवाद या वर्बल कम्यूनिकेशन होता है। वर्बल कम्यूनिकेशन आमने-सामने, फोन पर या ऑनलाइन प्लेटफॉर्म (online platforms) जैसे जूम (Zoom) या गूगल मीट (Google Meet) के ज़रिए हो सकता है। यह औपचारिक सेटिंग जैसे कार्यालय मीटिंग या अनौपचारिक सेटिंग में हो सकता है जैसे जब आप किसी मित्र के साथ होते/होती हैं।

अशाब्दिक संवाद या नॉन-वर्बल कम्यूनिकेशन (non-verbal communication)

जब हम किसी के साथ आमने-सामने संवाद कर रहे हों, तो हमें अशाब्दिक संवाद या नॉन-वर्बल कम्यूनिकेशन पर भी ध्यान देना चाहिए। इसमें चेहरे और शरीर के हाव-भाव (body language), मुद्रा (posture) और आँखों का संपर्क (eye-contact) शामिल है। नॉन-वर्बल कम्यूनिकेशन के कुछ सामान्य उदाहरण यहाँ दिए गए हैं:

- घबराहट होने पर हिलना-डुलना, अपने पैरों को हिलाना या अपने नाखून चबाना
- नींद आने पर जम्हाई लेना
- जब आपका ध्यान केंद्रित हो तब सीधे बैठना

लिखित संवाद (written communication)

इसमें पत्र, ईमेल और लिंक्डइन (Linkedin) पोस्ट शामिल हैं। प्रभावी लिखित संवाद में छोटे वाक्य, ऐसे शब्दों का प्रयोग, जो समझने में आसान हो और एक स्पष्ट संदेश शामिल होता है।

दृश्य संवाद (विजुअल कम्यूनिकेशन/visual communication)

दृश्य संवाद, कोई संदेश देने के लिए चित्रों या छवियों का उपयोग है। पिछले कुछ वर्षों में एक बहुत ही लोकप्रिय प्रकार का संवाद बन गया है। पोस्टर, वीडियो, चित्र और फिल्मों, दृश्य संवाद के उदाहरण हैं।

**गतिविधि
का समय!**

चित्र का उस संवाद के प्रकार से मिलान करें जिसे वह दर्शाता है



लिखित संवाद



शाब्दिक संवाद



दृश्य संवाद



अशाब्दिक संवाद



आज मैंने सीखा:

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

1. हमारे विचारों और भावनाओं को साझा करने के लिए संवाद ज़रूरी है। ☐
2. प्रभावी संवाद (effective communication), स्पष्ट और पूर्ण होना चाहिए। ☐
3. 'सुनना' भी प्रभावी संवाद का एक ज़रूरी हिस्सा है। ☐
4. संवाद के विभिन्न प्रकार होते हैं- शाब्दिक, अशाब्दिक, दृश्य और लिखित। ☐

5.2 शाब्दिक संवाद - बोलना

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. शाब्दिक संवाद यानी वर्बल कम्युनिकेशन क्या है
2. मौखिक और लिखित संवाद के बीच अंतर
3. अच्छे शाब्दिक संवाद या वर्बल कम्युनिकेशन का महत्व

वर्बल कम्युनिकेशन से आप क्या समझते/समझती हैं?

सोचें! समझें!
करके देखें!

आइए सीखें कि वर्बल कम्युनिकेशन क्या होता है

जब हम दूसरों तक अपनी बात पहुँचाने के लिए शब्दों का उपयोग करते हैं तो इसे शाब्दिक संवाद या वर्बल कम्युनिकेशन (verbal communication) कहा जाता है। वर्बल कम्युनिकेशन के लिए हम किसी भी भाषा का उपयोग कर सकते हैं। उदाहरण के लिए हिंदी, तमिल, कश्मीरी, असमिया आदि में बोली गयी बात वर्बल कम्युनिकेशन हो सकती है। इसी तरह, हिंदी, तमिल, कश्मीरी या असमिया में लिखी गई कोई बात भी वर्बल कम्युनिकेशन है।



प्रभावी संवाद (effective communication) के लिए ज़रूरी है कि हम अपनी बात रखते समय सही शब्दों का इस्तेमाल करें। जिससे बात करनी है, उस आधार पर यह कई तरह से किया जा सकता है।

Communicating to yourself



One person to a group

Hi, how are you?

I am fine, thank you



Person to Person

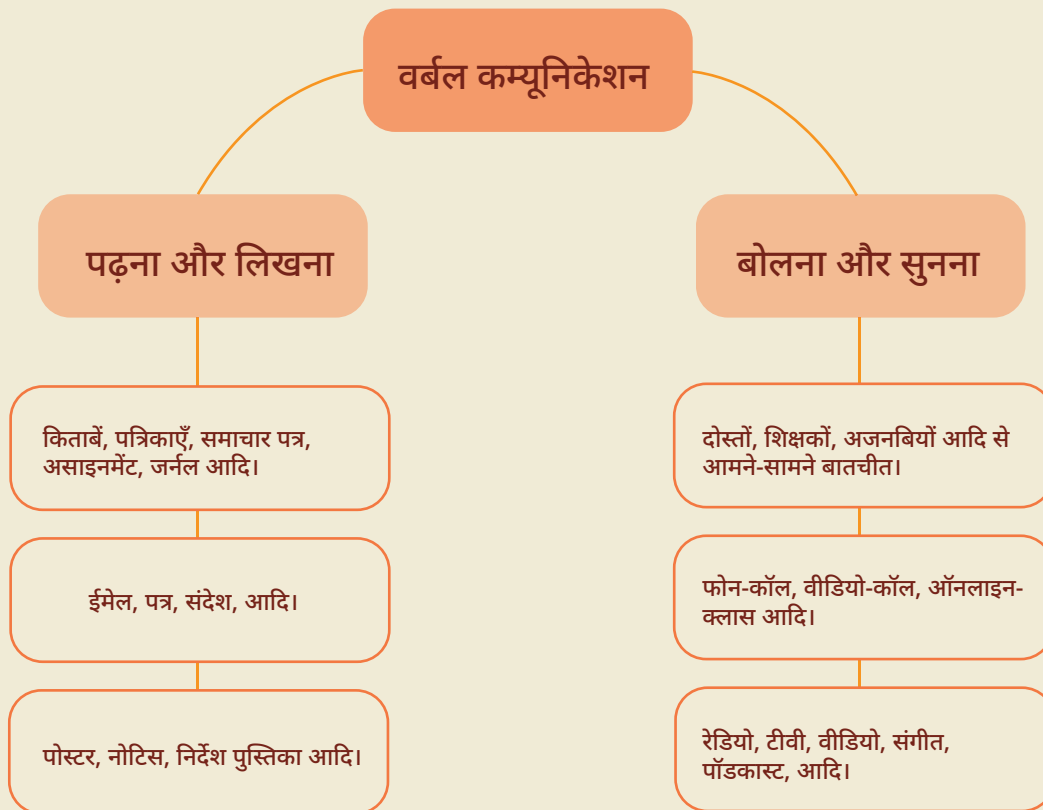


प्र.1. आप आमतौर पर अपने दोस्तों से कैसे बात करते/करती हैं? आप पर लागू होने वाला विकल्प चुनें:

- फ़ोन कॉल पर बात करना
- मैसेज लिखकर बात करना
- चिट्ठी लिखकर बात करना
- कोई अन्य तरीका (_____ - _____)

आइए लिखित और मौखिक संवाद के बीच के अंतर को समझें

अक्सर ऐसा माना जाता है कि वर्बल कम्युनिकेशन का संबंध केवल बोलने से है। असल में किसी भी संदेश को बोलकर या लिखकर पहुँचाना वर्बल कम्युनिकेशन कहलाता है। ज़्यादा जानने के लिए नीचे दिए गए टेबल को देखें।



संवाद को सफल बनाने के लिए हमेशा दो पक्षों की ज़रूरत होती है। बोलते समय, संदेश को बोलने के लिए एक वक्ता (speaker) और उसे समझने के लिए एक श्रोता (listener) होना चाहिए। लिखते समय, एक लेखक (writer) और पाठक (reader) की ज़रूरत होती है।

वर्बल कम्युनिकेशन की सफलता मुख्यतः तीन बातों पर निर्भर करती है:

1. संवाद करने के तरीके पर
2. संवाद के लिए उपयोग किए गए शब्दों पर
3. एक-दूसरे को समझने की प्रक्रिया पर



आप किस तरह का संवाद बेहतर तरीके से कर सकती/सकते हैं- लिखना या बोलना? आप किस तरह इसमें सुधार ला सकती/सकते हैं?

आइए अच्छे वर्बल कम्युनिकेशन के महत्व को समझें

अपनी बात किसी व्यक्ति तक पहुँचाने और उनकी बात समझने के लिए कम्युनिकेशन, चाहे वह बोल कर हो या फिर लिखकर, बहुत आवश्यक है। अच्छे वर्बल कम्युनिकेशन से लोगों के बीच के संबंध अच्छे होते हैं। इसका कार्य संस्कृति (work culture), कर्मचारियों की खुशी और काम की सफलता पर भी बहुत गहरा प्रभाव पड़ता है।

किसी भी कार्यस्थल (workplace) पर स्पष्ट संवाद से काम में तेज़ी आती है। यह काम को अच्छी तरह से करने में कर्मचारियों की मदद करता है। यह एम्प्लॉयर (employer) को अपने कर्मचारियों के साथ महत्वपूर्ण जानकारी साझा करने में भी मददगार होता है। सरल और स्पष्ट (clear) वर्बल कम्युनिकेशन से ग़लती की संभावना बहुत कम हो जाती है।

आइए, सरल और स्पष्ट संवाद के महत्व को समझने के लिए कुछ उदाहरण देखते हैं।

अगले हफ़्ते मैं छुट्टी पर रहूँगा।
कृपया मिस रीना के पास ये
पार्सल मंगलवार शाम 4 बजे से
पहले भिजवा देना।

ठीक है। मैं भिजवा दूँगा।



अपने मित्र को सरल और स्पष्ट संवाद करने के 3 तरीके बताएँ।

1. _____
2. _____
3. _____

**गतिविधि
का समय!**

आप अपने परिवार को अपनी ड्रीम जॉब (dream job) के बारे में बताना चाहते/चाहती हैं। लेकिन वे आपकी बात सुनने को तैयार नहीं हैं। आप इस विषय पर उनके साथ संवाद करने के लिए क्या तरीका अपनाएँगे/अपनाएँगी?



आज मैंने सीखा:

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

1. वर्बल कम्युनिकेशन, जानकारी साझा करने के लिए शब्दों का उपयोग है। ☐
2. वर्बल कम्युनिकेशन के दो प्रमुख रूप हैं जिनमें लिखित संवाद और बोलना शामिल है। ☐
3. जब वर्बल कम्युनिकेशन सरल और स्पष्ट होता है, तो ग़लती की संभावना बहुत कम हो जाती है। ☐

5.3 अशाब्दिक संवाद

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. अशाब्दिक संवाद या नॉन-वर्बल कम्यूनिकेशन (non-verbal communication) का अर्थ
2. औपचारिक (formal) और अनौपचारिक (informal) संवाद के दौरान व्यक्तियों के बीच उचित दूरी
3. उचित शारीरिक हावभाव (body language) का महत्व

पहचानें कि यह शाब्दिक संवाद (वर्बल कम्यूनिकेशन) है या अशाब्दिक संवाद (नॉन-वर्बल कम्यूनिकेशन) है।



सोचें! समझें!
करके देखें!

आइए सीखें कि नॉन-वर्बल कम्यूनिकेशन क्या होता है

अपनी बात किसी व्यक्ति तक पहुँचाने का वह तरीका जिसमें शब्दों को लिखा या बोला नहीं जाता, अशाब्दिक या नॉन-वर्बल कम्यूनिकेशन (non-verbal communication) कहलाता है। दो या दो से अधिक व्यक्तियों के बीच चेहरे के भाव (facial expressions), हाथ के इशारों, शारीरिक मुद्राओं (body posture) और हावभाव के माध्यम से किए गए किसी भी संवाद को नॉन-वर्बल संवाद कहा जाता है। ऐसा कहते हैं कि मनुष्य वर्बल से ज़्यादा नॉन-वर्बल संवाद का उपयोग करते हैं।

शब्दों का उपयोग करके कही गयी बात पर ज़ोर देने में नॉन-वर्बल कम्यूनिकेशन मदद करता है। उदाहरण के लिए, यदि किसी व्यक्ति को बताना है कि वह दुखी है, तो वह कहेगा/कहेगी “मैं दुःखी महसूस कर रहा/रही हूँ”। हो सकता है आप उन्हें रोते हुए या दुःख भरे भाव में देखें। यदि आप ध्यान से सोचें, तो हम शब्दों (मैं दुखी महसूस कर रहा/रही हूँ) की बजाय भावनाओं (रोने, दुःखी होने) पर ज़्यादा प्रतिक्रिया करते हैं। शब्दों को सुनने से अधिक, जब हम किसी को रोते हुए देखते हैं, तब हम उनकी भावनाओं को बेहतर रूप से समझ पाते हैं। इसलिए, नॉन-वर्बल कम्यूनिकेशन, किसी तक अपनी बात पहुँचाने का एक प्रभावी तरीका है। कभी-कभी यह शब्दों से भी अधिक प्रभावशाली होता है!



ऐसे छः तरीके हैं जिनसे नॉन-वर्बल कम्यूनिकेशन किया जाता है:



हमारे चेहरे के भाव (facial expressions): हमारा चेहरा भावों के माध्यम से दिखाता है कि हम कैसा महसूस करते हैं। यह संवाद करने का एक असरदार तरीका है!	शारीरिक मुद्रा (body posture): हम जिस तरह से खड़े होते हैं, बैठते हैं या अपने शरीर का उपयोग करते हैं, उससे पता चलता है कि हम अपने और दूसरों के बारे में कैसा महसूस करते हैं।
स्पर्श (छूना): हम स्पर्श के माध्यम से बहुत तरह के संवाद करते हैं। उदाहरण के लिए, मज़बूती से हाथ मिलाना, आत्मविश्वास दर्शाता है।	खाली जगह: खाली जगह, दो लोगों के बीच की भौतिक दूरी है। दो लोगों के आपसी संबंध के आधार पर दूरी या खाली जगह बनाकर रखी जाती है।
आँखों का संपर्क (eye contact): कोई व्यक्ति क्या कहना चाह रहा है, वह ठीक से समझने में आँखों का सम्पर्क मदद करता है। यह दूसरों के प्रति सम्मान दिखाने का एक तरीका है। बात करते समय आँखों का सम्पर्क, आत्मविश्वास दर्शाता है।	बोलने का स्वर (tone): बात करते समय हमारी आवाज़, स्वर और बोलने की गति से बहुत कुछ पता चलता है। उदाहरण के लिए, चिल्लाना यह दर्शाता है कि हम गुस्से में हैं। बहुत धीमी गति से बात करने का मतलब यह हो सकता है कि हम कुछ सोच रहे हैं, बीमार हैं या बहुत थके हुए हैं।



अपनी बात ठीक तरह से समझाने के लिए नॉन-वर्बल संवाद बहुत महत्वपूर्ण हैं, इस पर आपके क्या विचार हैं?

आइए, औपचारिक और अनौपचारिक संवाद के दौरान उचित दूरी के बारे में जानें

जब हम किसी दूसरे व्यक्ति से मिलते हैं, तब हम अपने और दूसरे व्यक्ति के बीच कुछ दूरी बना कर रखते हैं। इसे खाली जगह कहा जाता है।

जब हम अपने दोस्त से मिलते हैं, तो हम उनके पास बैठते हैं। यह स्वाभाविक है कि हम अपने भाई-बहन और परिवार के सदस्यों के साथ सहज महसूस करते हैं। ऐसा इसलिए क्योंकि इनसे हमारे करीबी, अनौपचारिक संबंध (informal relationship) हैं। जो लोग आपके करीबी हैं, उनके नज़दीक रहना अच्छा लगता है।



औपचारिक माहौल (formal environment) में होने पर, खड़े होते या बैठते समय लोगों से थोड़ी दूरी बना कर रखते हैं। उदाहरण के लिए, किसी ऑफिस (office) में, अपने मैनेजर या साथी के बहुत पास न तो खड़ा होना चाहिये और न ही बैठना चाहिए, क्योंकि यह पेशेवर व्यवहार नहीं है। ऐसे संबंधों को औपचारिक संबंध (formal relationship) कहा जाता है।



औपचारिक संबंध (formal relationship) में दूरी बना कर रखना अच्छा है, इस पर आपके क्या विचार हैं?

आइए, उचित शारीरिक हावभाव और प्रस्तुतीकरण के महत्व के बारे में सीखें

हमारी प्रस्तुति (appearance) पर ध्यान देना बहुत महत्वपूर्ण है, जिसमें शामिल है कि हम कैसे दिखते हैं, कैसे कपड़े पहनते हैं, कैसे बैठते हैं, कैसे खड़े होते हैं आदि। यह हमारी व्यावसायिक जिंदगी में बहुत मदद करता है। हमें बहुत महँगे कपड़े, जूते और परफ्यूम इस्तेमाल करने की ज़रूरत नहीं है। सफाई रखना और सही हावभाव हमें स्मार्ट, स्वच्छ और भरोसेमंद दर्शाने में मदद करते हैं। आइए, जानें कि हम यह कैसे कर सकते हैं!

उचित प्रस्तुतीकरण करना

- साफ कपड़े पहनें
- नहाएँ और अपने आप को स्वच्छ रखें
- अपने नाखून काटें और उन्हें साफ रखें
- अपने बालों में अच्छी तरह कंघी करें
- एक बैग में अपना सामान अच्छी तरह से रखें
- बहुत अधिक मेकअप या परफ्यूम न लगाएँ
- पुरुष, अच्छी तरह शेव करें



अच्छी तरह कैसे बैठे और खड़े हों, इसे समझने के लिए नीचे के चित्र देखें।



गतिविधि का समय!

कल्पना करें कि 1 हफ्ते बाद आपको एक इंटरव्यू में शामिल होना है। अब, एक पार्टनर ढूंढें और इंटरव्यू में अपनी अच्छी प्रस्तुति के लिए ज़रूरी तैयारियों की एक सूची बनाएँ।



आज मैंने सीखा:

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

1. अशाब्दिक संवाद (non-verbal communication) का मतलब है बिना लिखे और बिना शब्दों के प्रयोग के बातें करना। ☐
2. नॉन-वर्बल संवाद चेहरे के भाव, स्पर्श, आँखों के संपर्क और शरीर की भाषा के माध्यम से होता है। ☐
3. अनौपचारिक (informal) रूप से अपने करीबी लोगों के नज़दीक रहना अच्छा लगता है। ☐
4. साफ-सफाई बनाए रखना और सही शारीरिक-हावभाव बहुत ज़रूरी है। ☐

5.4 प्रभावी संवाद का अभ्यास

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. औपचारिक (formal) और अनौपचारिक (informal) संवाद की पहचान करना
2. प्रभावशाली तरीके से अपना परिचय देने की कला

आपने आखिरी बार किससे बातचीत की थी। आपको यह कैसे पता चला कि वे आपकी बात समझ गए हैं?

**सोचें! समझें!
करके देखें!**

आइए औपचारिक और अनौपचारिक संवाद की पहचान करना सीखें

प्रभावी संवाद (effective communication) का मतलब है कि आप जो कह रहे हैं, उस बात को सुनने वाला व्यक्ति उसे अच्छे ढंग से समझ जाए। आप उस व्यक्ति के सुनने के तरीके से, प्रतिक्रिया देने के तरीके से और संवाद को जारी रखने के तरीके से यह समझ सकते हैं कि उसे आपकी बात समझ आ रही है या नहीं।

प्रभावी संवाद के लिए औपचारिक और अनौपचारिक संवाद को पहचानना बहुत ज़रूरी है। इन दोनों प्रकार के संवादों का अंतर हमें सही शब्द चुनने में मदद करता है। इससे आप यह भी समझ सकते/ सकती हैं कि आपको मौखिक संवाद करना है या लिखित संवाद। नीचे दिए गए कुछ सवालों की मदद से आप औपचारिक और अनौपचारिक संवाद के अंतर को समझ सकते/सकती हैं:

सवाल	औपचारिक संवाद / Formal Communication	अनौपचारिक संवाद / Informal Communication
आप किससे बात कर रहे/रही हैं?	ऑफिस के साथियों, सरकारी कर्मचारी या किसी अजनबी से	दोस्तों या परिवार के सदस्यों से
आप कहाँ पर बात कर रहे/रही हैं?	किसी कार्यस्थल में या किसी ऑफिस में	घर पर या किसी अन्य निजी स्थान पर
क्या महत्वपूर्ण कारणों से इस संवाद को रिकॉर्ड या नोट किया जाएगा?	अक्सर, हाँ	आमतौर पर, नहीं

औपचारिक संवाद, ऑफिस जैसी जगहों में किया जाता है। अक्सर, मौखिक तरीके से किए गए औपचारिक संवाद के बाद लिखित संवाद किया जाता है। इससे किसी मीटिंग के दौरान की गई बातों का रिकार्ड रखने और फ़ैसले लेने में मदद मिलती है। अनौपचारिक संवाद साधारण तरह के होते हैं और इस तरह के संवाद को रिकॉर्ड नहीं किया जाता।
याद रखें: अनौपचारिक संवाद का मतलब किसी का अनादर करना या रूखे तरीके से बात करना नहीं है। इसका मतलब सिर्फ़ अपनी जान-पहचान के लोगों से साधारण संवाद करना है।



आप किससे औपचारिक और किससे अनौपचारिक ढंग से बात करेंगे? नीचे दिए गए प्रत्येक लोगों के सामने, बात करने के तरीके के अनुसार, औपचारिक के लिए "F" और अनौपचारिक के लिए "I" लिखें

- अपने अच्छे दोस्त के साथ _____
- किसी पंचायत कर्मचारी के साथ _____
- अपने ऑफिस के मैनेजर से _____
- अपने किसी रिश्तेदार से _____

आइए जानें कि प्रभावीशाली तरीके से अपना परिचय कैसे दें

जब हम किसी से पहली बार मिलते हैं तो अपना परिचय देते हैं। हमारे परिचय के आधार पर - वह व्यक्ति हमारे बारे में एक छवि या सोच बनाता है।

जब हम किसी नए दोस्त, शिक्षक या इंटरव्यू ले रहे व्यक्ति को हमारे बारे में बताते हैं तो वे दो बातों पर ज़्यादा ध्यान देते हैं।

हमारा वर्बल कम्यूनिकेशन (verbal communication) का तरीका- आप उन्हें शब्दों से अपने बारे में क्या बता रहे/रही हैं?

हमारा नॉन-वर्बल कम्यूनिकेशन (non-verbal communication) - शब्दों के बिना अन्य माध्यमों से जैसे हाव-भाव या बॉडी लैंग्वेज से, आप उन्हें अपने बारे में क्या बता पा रहे/रही हैं और कैसे?

इसलिए किसी को अपना परिचय देते हुए, हमें अपने दोनों पक्षों को मज़बूत रखना चाहिए- वर्बल कम्यूनिकेशन और नॉन-वर्बल कम्यूनिकेशन।

Formal Dress Code



वर्बल कम्यूनिकेशन

- परिस्थिति के अनुसार अभिवादन (greeting) के लिए सही शब्द का उपयोग करें। अगर औपचारिक माहौल हो तो “सुप्रभात!”, “गुड मॉर्निंग” या “हैलो! आप कैसे/कैसी हैं?” का उपयोग करें।
- अपना नाम बताएँ - कम शब्दों में अपना परिचय दें - जैसे आप क्या करते/करती हैं या अपने खाली समय में आप किस तरह का काम करते/करती हैं।
- स्पष्ट और आत्मविश्वास से भरी आवाज़ में बात करें, फुसफुसाएँ या ऊँची आवाज़ में बात नहीं करें।

अशाब्दिक संवाद

- जिस व्यक्ति से आप बात कर रहे हैं, उनसे नज़रें मिलाकर बात करें।
- अपने हाव-भाव (body language) पर ध्यान दें। अगर आप खड़े हैं, तो सीधे खड़े रहें। अगर आप बैठे हैं तो सही ढँग से, सीधे होकर बैठें। किसी सामान से छेड़छाड़ न करें और न ही हाथ या पैर हिलाएँ।
- जब भी आप किसी व्यक्ति का अभिवादन करें तो उनसे पूरी विश्वास से हाथ मिलाएँ।
- मीटिंग के अनुसार ड्रेस पहनें, अगर औपचारिक मीटिंग है तो फॉर्मल कपड़े और जूते पहनें।

**गतिविधि
का समय!**

मोमिन एक इंटरव्यू के लिए जा रही है। लिखें और बताएँ कि इंटरव्यू के दौरान उसे किन बातों का ध्यान रखना चाहिए।

इंटरव्यू ले रहे व्यक्ति का अभिवादन (greeting) कैसे करना है?

इंटरव्यू के दौरान कैसे बैठना है?

इंटरव्यू के दौरान कैसे बात करनी है?



आज मैंने सीखा:

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

- हम सभी दो तरह के वातावरण में संवाद करते हैं और समय बताते हैं - औपचारिक और अनौपचारिक। ☐
- कार्यस्थल में साथियों और सुपरवाइज़र के साथ हमारी बातचीत औपचारिक संवाद है। अनौपचारिक संवाद मित्रों और परिवार के साथ किया जाता है। ☐
- औपचारिक और अनौपचारिक सेटिंग्स में बात करने के तरीके और हाव-भाव अलग-अलग होते हैं। ☐
- जब हम किसी को अपना परिचय देते हैं, तो हम पहली बार में अच्छी छवि बना सकते हैं। हमें अपने वर्बल और नॉन-वर्बल कम्यूनिकेशन के प्रति सचेत रहना चाहिए। ☐

5.5 कार्यस्थल पर संवाद- परिचय

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. कार्यस्थल पर प्रभावी संवाद (effective communication) का महत्व
2. प्रभावी संवाद (effective communication) में आने वाली समस्याओं को कैसे दूर किया जाए
3. कार्यस्थल पर संवाद के लिए टेक्स्ट मैसेज (text message) का उपयोग करना

आप एक ट्रेवल एजेंसी में काम कर रहे/रही हैं। आपकी मैनेजर आपको टीम के 2 दूसरे सदस्यों के साथ बात करके गुरुवार को एक मीटिंग शेड्यूल (schedule) करने के लिए कहती हैं। आप यह कैसे करेंगे/करेंगी?

**सोचें! समझें!
करके देखें!**

आइए कार्यस्थल पर प्रभावी संवाद का महत्व जानें

कार्यस्थल पर संवाद के कई तरीके होते हैं। मीटिंग के दौरान, हम कमरे में लोगों से बात करते हैं और उनकी बातें सुनते हैं। हम सूचनाओं के आदान-प्रदान के लिए ईमेल और दस्तावेज पढ़ते और लिखते हैं। हम एक दूसरे से चर्चा करने के लिए फोन कॉल और वीडियो कॉल करते हैं। हम एक दूसरे को छोटे टेक्स्ट मैसेज और नोट्स भी भेजते हैं।

कार्यस्थल पर संवाद करते समय, हो सकता है कि आप किसी व्यक्ति से बात कर रहे/रही हों या उनके लिए संदेश लिख रहे/रही हों। अपने संवाद को प्रभावी बनाने के लिए, संवाद के 6Cs का पालन करें।



1. क्या यह स्पष्ट (Clear) है?

क्या आप जानकारी और अपने विचारों को इस तरह से बता रहे/रही हैं जो दूसरे व्यक्ति के लिए समझने में आसान हो?



2. क्या यह सही (Correct) है?

क्या आप जो जानकारी शेयर कर रहे/रही हैं वह हर तरह से सही है? इसमें व्याकरण (grammar) संबंधी गलतियाँ, वर्तनी (spelling) की गलतियाँ और तथ्यात्मक (factual) गलतियाँ तो नहीं हैं?



3. क्या यह पूरी (Complete) है?

क्या आपने वह सभी जानकारी शामिल की है जो दूसरे व्यक्ति को आपकी बात समझने के लिए चाहिए? क्या आपने दूसरे व्यक्ति के सभी सवालों के जवाब दिए हैं? उदाहरण के लिए, जब आप किसी सहकर्मी (colleague) को गुरुवार को एक मीटिंग के बारे में बताने के लिए एक टेक्स्ट मैसेज भेजते/भेजती हैं, तो आपको यह भी बताना होगा कि मीटिंग कहाँ होगी। ऐसा न करने पर, संवाद पूरा नहीं होगा।



4. क्या यह संक्षिप्त (Concise) है?

क्या आपने अपना मैसेज छोटे और सटीक तरीके से तैयार किया है? क्या आपने टू-द-पॉइंट (to-the-point) मैसेज लिखा है? क्या आपने गैर-ज़रूरी बातों को मैसेज से हटा दिया है?



5. क्या इसमें दूसरों का ध्यान रखा (Considerate) गया है?

क्या आपने मैसेज लिखते समय दूसरे व्यक्ति के सोचने के तरीके (mindset), समझने के तरीके (opinion) और बैकग्राउंड (background) को ध्यान में रखा है?



6. क्या यह विनम्र (Courteous) है?

क्या आपका संवाद विनम्रता भरा है? क्या आपने मदद माँगते समय 'कृपया' (Please) कहा है और क्या आपने मदद मिलने के बाद 'धन्यवाद' (Thank you) कहा है?



पाठ के शुरू में की गई ऐक्टिविटी को याद करें।

आप एक ट्रेवल एजेंसी में काम कर रहे/रही हैं। आपके बॉस ने आपको दो अन्य टीम सदस्यों के साथ मीटिंग करने के लिए कहा है। यह बात बताने के लिए टीम के सदस्यों को ईमेल लिखें। ध्यान दें कि आपका मैसेज 6C का पालन करता है या नहीं।

New Message

To

Subject

Send

आइए जानें कि प्रभावी संवाद की बाधाओं को कैसे दूर किया जाए

ऐसी कुछ बातें हैं जिनकी वजह से कार्यस्थल पर संवाद करने में मुश्किल हो सकती है। इन मुश्किलों को जानना ज़रूरी है ताकि इनसे बचा जा सके।

1. अलग-अलग भाषाएँ- आम तौर पर एक कार्यस्थल पर देश के अलग-अलग भागों से लोग आते हैं। 10 लोगों की एक टीम के बारे में सोचें- 7 लोग एक ही शहर से हैं और सब मराठी बोलते हैं। 3 अन्य लोग अलग-अलग जगहों से आते हैं और मराठी नहीं बोलते। मीटिंग के दौरान और चर्चा करते समय मराठी न बोलना सही रहेगा क्योंकि इससे 3 लोग बातचीत का हिस्सा नहीं बन पाएँगे।

पता करें कि आपके कार्यस्थल पर सब लोगों के लिए बात करने और समझने में कौन-सी भाषा आसान है और संवाद के लिए उसका ही उपयोग करें।

2. ऐसे शब्द जिन्हें सब लोग नहीं समझते- ऐसी कई शब्द हैं जिनका बहुत ज़्यादा उपयोग किया जाता है, पर ये केवल एक पेशे/उद्योग या किसी एक ऑफिस के लोगों को ही समझ आते हैं। आपने इन शब्दों को दूसरे लोगों से बातचीत के दौरान नहीं सुना होगा, लेकिन हो सकता है कि आपने अक्सर इसे अपने ऑफिस में सुना हो।

आपको अपने टीम के एक सदस्य का ईमेल मिला जिसमें लिखा है "इस परियोजना के लिए आवश्यक प्रक्रिया लंबित है। इसे अभी के लिए स्थगित करते हैं और जब यह हो जाएगा तो सर्कल बैक करेंगे।" इस ईमेल में कुछ ऐसे शब्द हैं जिनका उपयोग हम आम तौर पर नहीं करते लेकिन ऑफिसों में सामान्य रूप से इनका उपयोग किया जाता है।

अगर आप ऐसे शब्द सुनते हैं, तो आप इनका मतलब इंटरनेट पर ढूँढ सकते/सकती हैं, या आप अपने सहकर्मी से इसके बारे में पूछ सकते/सकती हैं।

3. संवाद करने के अलग-अलग स्टाइल- किस जगह कैसे संवाद किया जाए यह वहाँ के लोगों और कार्यस्थल के कल्चर पर यह निर्भर करता है। कुछ संगठन (organisations) मुख्यतः ईमेल पर संवाद करते हैं जबकि कुछ में आमने-सामने बैठ कर बात करना पसंद किया जाता है। कुछ संगठनों में सबको कार्य प्रगति (work progress) की सूचना या तो रोज़ाना या हर हफ़्ते देनी पड़ती है। जबकि अन्य संगठनों में आपको अपने बॉस को केवल तब सूचित करना होता है जब प्रोजेक्ट खत्म हो गया हो या आपको उसमें कोई दिक्कत आ रही हो।

किसी कंपनी को जॉइन करते समय इन अंतरों को देखें। पहले कुछ हफ़्तों में, अपने सहकर्मियों और टीम लीडर से सवाल पूछें। वे, यह जानने में आपकी मदद कर सकते हैं कि वहाँ किस तरह के संवाद को पसंद किया जाता है।



क्या आप किसी ऐसे समय के बारे में सोच सकते/सकती हैं जब आपने किसी को कुछ समझाने की कोशिश की लेकिन वे आपको बिल्कुल समझ नहीं पाए? आपको क्या लगता है कि उस समय संवाद करने में क्या मुश्किलें आईं?

आइए कार्यस्थान पर संवाद के लिए टेक्स्ट मैसेज का उपयोग करना सीखें

ज़्यादातर कार्यस्थलों में संवाद का सबसे आम तरीका ईमेल है। आजकल कार्यस्थल पर संवाद के लिए टेक्स्ट मैसेज का उपयोग भी किया जाता है। कार्यस्थलों में कोई एक ऐप (App) होता है जिसका उपयोग अक्सर चैटिंग (chatting) और टेक्स्टिंग (texting) के लिए किया जाता है। कार्यस्थलों पर टेक्स्टिंग (texting) के लिए उपयोग किए जाने वाले कुछ लोकप्रिय ऐप्स यहाँ दिए गए हैं:



किसी मुद्दे पर कोई अंतिम निर्णय बताने और औपचारिक अनुरोधों (formal requests) के लिए ईमेल का उपयोग किया जा सकता है। आप अपनी टीम के साथ नियमित बातचीत करने, सरल सवाल पूछने और तुरंत निर्णय लेने के लिए चैट ऐप का उपयोग कर सकते/सकती हैं।

यह याद रखना ज़रूरी है कि काम पर चैट का उपयोग करने के दौरान औपचारिक और पेशेवर तरीके से अपनी बात रखें। हम उस तरह मैसेज नहीं भेज सकते जैसे हम अपने दोस्तों और परिवार को भेजते हैं। कार्यस्थल संवाद के लिए टेक्स्ट मैसेज भेजते समय इन टिप्स को फॉलो करें।

1. सही वर्तनी (स्पेलिंग/spelling) वाले मैसेज भेजें। “ur” और “omg” जैसे छोटे रूपों का उपयोग न करें।
2. बहुत अधिक इमोजी का उपयोग न करें।
3. काम के समय के बाद टेक्स्ट मैसेज न भेजें।
4. उन बातों पर चर्चा करने के लिए चैट का उपयोग करें जिनके लिए तुरंत जवाब चाहिए। अगर आपको जवाब डीटेल में चाहिए या लंबी चर्चा की ज़रूरत है, तो फोन कॉल या मीटिंग में बात करना बेहतर है।
5. लोगों के मैसेज का तुरंत जवाब दें। अगर आपको जवाब देने के लिए और समय चाहिए, तो “मुझे आपके सवाल का जवाब ढूँढने के लिए कुछ समय चाहिए। क्या आप कृपया मुझे एक दिन दे सकते हैं?” या इस प्रकार का कोई अन्य मैसेज भेज कर उनसे समय लें।
6. चैट पर गोपनीय जानकारी और दस्तावेज़ भेजने में सावधान रहें। ज़्यादातर कार्यस्थलों में नियम होते हैं कि किस तरह की बात या फ़ाइल चैट पर शेयर नहीं की जानी चाहिए और केवल ईमेल पर शेयर करनी चाहिए। जब आप किसी कंपनी से जुड़ें तो इन नियमों के बारे में पता करें और उनका पालन करें।

गतिविधि का समय!

अज़ीम और प्रिया एक साथ एक प्रेज़न्टेशन पर काम कर रहे हैं। क्लाइंट बुधवार की मीटिंग का समय सुबह 10 बजे से बदल कर 11 बजे कर देता है। प्रिया को सूचित करने के लिए अज़ीम ने उसे मैसेज किया। अज़ीम और प्रिया के बीच हुई बातचीत को लिखें।



आज मैंने सीखा:

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

1. कार्यस्थल पर संवाद करना ज़रूरी है क्योंकि इसी तरह हम विचारों का आदान-प्रदान करते हैं और निर्णय लेते हैं। ☐
2. कार्यस्थलों पर संवाद के 6C का पालन करना चाहिए। यह स्पष्ट (Clear), सही (Correct), पूर्ण (Complete), संक्षिप्त (Concise), विचारशील (Considerate) और विनम्र (Courteous) होना चाहिए। ☐
3. अलग-अलग कंपनियों के संवाद का तरीका अलग-अलग होता है। जब हम इसे समझते हैं, तो हम संवाद को आसान बनाते हैं। ☐
4. कार्यस्थल पर संवाद के लिए अक्सर चैट और टेक्स्ट मैसेज का उपयोग होता है। काम के लिए टेक्स्ट मैसेज भेजते समय हमें औपचारिक भाषा में बात करनी चाहिए। ☐

6.1 डिजिटल कौशल का परिचय

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. डिजिटल साक्षरता यानी डिजिटल लिटरेसी क्या है?
2. दैनिक जीवन में डिजिटल तकनीक का उपयोग कैसे किया जाता है?
3. कार्य के क्षेत्र में ज़रूरी डिजिटल कौशल

आपको पहले से जो डिजिटल कौशल आता है उस पर गोला बनाएँ

सोच बॉक्स

कंप्यूटर पर टाइपिंग

ऑनलाइन जानकारी खोजना

ऐप डाउनलोड करना

दूसरों के साथ फोटो, वीडियो शेयर करना

मोबाइल पर संदेश भेजना

ईमेल का उपयोग करना

आइए डिजिटल साक्षरता यानी डिजिटल लिटरेसी के बारे में सीखें

जब हम किसी भाषा में अपने विचारों को व्यक्त करने और दूसरों के विचारों को समझने के योग्य होते हैं, तो इसे साक्षरता यानी लिटरेसी कहा जाता है। उदाहरण के लिए, यदि आप हिंदी पढ़, लिख और समझ सकते हैं, तो आपके पास हिंदी साक्षरता है। इसी तरह, यदि आप आराम से कंप्यूटर और इंटरनेट का उपयोग कर सकते हैं, तो आपके पास डिजिटल साक्षरता है।

आज इंटरनेट की मदद से हम कई तरह के काम करते हैं - खरीदारी, जानकारी जुटाना, टिकट बुक करना, संदेश भेजना, वीडियो देखना आदि। कोई भी व्यक्ति जो कंप्यूटर, लैपटॉप, टैबलेट या स्मार्टफोन पर इंटरनेट का उपयोग करके साधारण कार्य कर सकता है उसे डिजिटली साक्षर या डिजिटली लिटरेट कहा जाता है।





हम हर दिन कई तरह के काम करते हैं - कुछ में डिजिटल लिटरेसी की ज़रूरत होती है, कुछ में डिजिटल लिटरेसी की ज़रूरत नहीं होती है।

कार्यों की निम्नलिखित सूची पढ़ें। क्या इनमें डिजिटल साक्षरता की ज़रूरत है? यदि हाँ, तो नीचे दिए गए बॉक्स में ✓ लगाएं।

गतिविधियाँ	डिजिटल साक्षरता की ज़रूरत है
कार चलाना	☐
रेज़्यूमे बनाना	☐
कस्टमर केयर को कॉल करना	☐
पनीर बटर मसाला बनाना	☐
दीवार को रँगना	☐

आइए रोज़मर्रा के जीवन में डिजिटल तकनीक के उपयोग को समझें

कंप्यूटर, लैपटॉप, स्मार्टफोन और टैबलेट डिजिटल तकनीक पर काम करते हैं। इनमें से कुछ उपकरणों के उपयोग के लिए हमें विशेष ट्रेनिंग लेनी पड़ती है, लेकिन कुछ डिजिटल तकनीकों का उपयोग करना आसान है। ये हमारे दैनिक जीवन का भी हिस्सा हैं।

हम कई तरह के काम करने के लिए डिजिटल तकनीक का उपयोग करते हैं, जैसा कि नीचे दिखाया गया है।

1. दोस्तों से चैट करना
2. मित्रों और परिवार को तस्वीरें और वीडियो भेजना
3. मनोरंजन के लिए वीडियो देखना
4. संगीत सुनना
5. गूगल पर जानकारी खोजना
6. कैलेंडर और ऐड्रेस बुक (Address Book) का उपयोग करना
7. कैलकुलेटर का उपयोग करना
8. किसी सहकर्मी को ईमेल के माध्यम से जानकारी भेजना



उन कामों को याद करें जिनमें आपने डिजिटल तकनीक का उपयोग किया हो।
3 ऐसी चीज़ें / बातें लिखें जो आप डिजिटल तकनीक की मदद से करते/करती हैं

1. _____
2. _____
3. _____

आइए काम की दुनिया में ज़रूरी डिजिटल कौशलों के बारे में जानें

सभी प्रकार के कार्यों में डिजिटल तकनीकों का उपयोग होता है। आज कार्यस्थलों पर डिजिटल कौशल होना बहुत जरूरी है। डिजिटली कुशल व्यक्ति डिजिटल उपकरणों और इंटरनेट का उपयोग कर अपना काम आसानी से कर सकते हैं।

यदि आप नियमित रूप से डिजिटल तकनीकों का उपयोग करते/करती हैं, तो आपके पास कार्यस्थल के लिए आवश्यक कुछ डिजिटल कौशल पहले से ही मौजूद है।

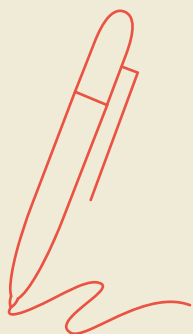
काम के लिए आवश्यक कुछ महत्वपूर्ण डिजिटल कौशल यहाँ दिए गए हैं।

1. ईमेल और चैट के माध्यम से संवाद करना
2. डॉक्यूमेंट (Document) और वर्कशीट (Worksheet) बनाना और एडिट करना
3. वर्कशीट (Worksheet) का उपयोग करना और समझना
4. ऑनलाइन जानकारी खोजना
5. ऑनलाइन वेबसाइटों और सुविधाओं का उपयोग करना
6. सुरक्षा और जिम्मेदारी के साथ इंटरनेट का उपयोग करना



**गतिविधि
का समय!**

आपकी ड्रीम जॉब क्या है? इस में सफल होने के लिए आप में कौन-कौन से डिजिटल कौशल होनी चाहिए?



आज मैंने सीखा:

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

1. डिजिटल साक्षरता, अलग-अलग डिजिटल उपकरणों और इंटरनेट का आसानी से उपयोग करने की क्षमता है ☐
2. आज दुनिया भर में डिजिटल साक्षरता को अपडेट करना ज़रूरी है। इससे कई काम जल्दी किए जा सकते हैं। ☐
3. रोजमर्रा की जिंदगी में आवश्यक कुछ सामान्य डिजिटल कौशल हैं संवाद, जानकारी खोजना, वेबसाइटों और सेवाओं का उपयोग करना और ऑनलाइन सुरक्षित और जिम्मेदार होना ☐

6.2 कंप्यूटर से जुड़ी बुनियादी बातें

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. कंप्यूटर के पार्ट्स (parts) को पहचानना और उनका प्रयोग समझना
2. कंप्यूटर के महत्वपूर्ण पार्ट्स के कार्य

कंप्यूटर या लैपटॉप में कई पार्ट्स होते हैं।
उन पार्ट्स का नाम लिखें जिनके बारे में आप जानते/जानती हैं।

सोच बॉक्स

आइए कंप्यूटर के पार्ट्स को पहचानें और इनके बारे में सीखें

कंप्यूटर दो प्रकार के होते हैं -
पहला डेस्कटॉप और दूसरा लैपटॉप।

A desktop

A desktop is a computer where all the different parts are separately connected to the power and placed together on a desk.



A laptop

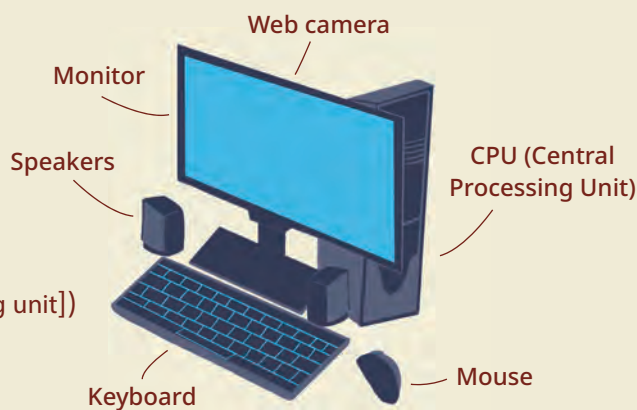
A laptop is a computer that can easily be carried around and can be used for a brief period of time without being connected to a power source.



डेस्कटॉप और लैपटॉप के कई पार्ट्स एक जैसे होते हैं, हालांकि वे दिखने में अलग होते हैं।

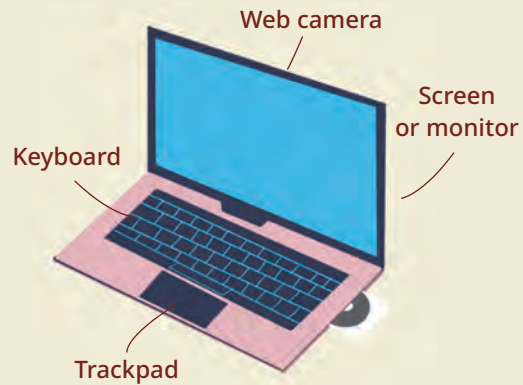
डेस्कटॉप कंप्यूटर के पार्ट्स

- मॉनिटर (monitor)
- कीबोर्ड (keyboard)
- माउस (mouse)
- सीपीयू (CPU [सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट/central processing unit])
- वेब कैमरा (web camera)
- स्पीकर्स (speakers)



लैपटॉप कंप्यूटर के पार्ट्स

- स्क्रीन (screen) या मॉनिटर (monitor)
- कीबोर्ड (keyboard)
- ट्रैकपैड (trackpad)
- वेब कैमरा (web camera)



नीचे दिए गए कंप्यूटर के सभी पार्ट्स के नाम बताइए:



आइए कंप्यूटर के महत्वपूर्ण पार्ट्स के कार्यों के बारे में सीखें

सभी कंप्यूटरों में 3 प्रकार के पार्ट्स होते हैं।

इनपुट यूनिट

सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट (सीपीयू)

आउटपुट यूनिट

1. **इनपुट यूनिट** : किसी भी कंप्यूटर की इनपुट यूनिट में वे सभी पार्ट्स शामिल होते हैं जिनका उपयोग आप कंप्यूटर को यह बताने के लिए कर सकते/सकती हैं कि क्या करना है। इनका उपयोग कंप्यूटर को जानकारी देने के लिए भी किया जाता है। इन पार्ट्स की मदद से आप कंप्यूटर को निर्देश या इन्स्ट्रक्शन (instruction) दे सकते/सकती हैं।

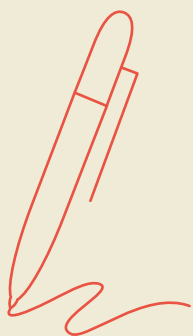
- **कीबोर्ड (keyboard)** - इसका उपयोग कंप्यूटर में टेक्स्ट (text) लिखने के लिए किया जाता है।
- **माउस (mouse)** - इसका उपयोग कंप्यूटर पर एरो/पॉइंटर (arrow/pointer) को एक जगह से दूसरी जगह ले जाने के लिए किया जाता है।
- **माइक्रोफ़ोन (microphone)** - इसका उपयोग कंप्यूटर में ध्वनि या साउंड भेजने के लिए किया जाता है।
- **वेब कैमरा (web camera)** - इसका उपयोग कंप्यूटर में वीडियो और चित्र भेजने के लिए किया जाता है।
- **ट्रैकपैड (trackpad)** - यह आमतौर पर लैपटॉप पर होता है और माउस (mouse) की तरह ही काम करता है। इसका उपयोग कंप्यूटर पर एरो/पॉइंटर (arrow/pointer) को एक जगह से दूसरी जगह ले जाने के लिए किया जाता है।

- 2. सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट** - सीपीयू (CPU) को कंप्यूटर का दिमाग कहा जाता है। सीपीयू आपके निर्देशों को सही ढंग से समझता है और उन कार्यों को पूरा करता है जो आप करना चाहते/चाहती हैं। सीपीयू वह जगह है जहाँ सभी डेटा और सूचनाएँ इकट्ठी की जाती हैं।
- डेस्कटॉप कंप्यूटर के लिए सीपीयू आमतौर पर एक आयताकार (रेक्टैंगुलर/rectangular) बॉक्स होता है जिसका उपयोग हम कंप्यूटर को चालू और बंद करने के लिए करते हैं। लैपटॉप कंप्यूटर में सीपीयू लैपटॉप यूनिट के अंदर होता है, आमतौर पर यह कीबोर्ड सेक्शन के नीचे होता है।
- 3. आउटपुट यूनिट** - किसी भी कंप्यूटर की आउटपुट यूनिट में वे सभी पार्ट्स शामिल होते हैं जिनकी मदद से कंप्यूटर हमें चीजों को प्रदर्शित करता है और दिखाता है।
- **मॉनिटर (monitor)** - जब आप कीबोर्ड पर कुछ टाइप करते/करती हैं, तो यह मॉनिटर पर दिखाई देता है। जब आप माउस से किसी वीडियो पर क्लिक करते/करती हैं, तो वह मॉनिटर पर दिखाई देती है।
 - **स्पीकर्स (speakers)** - स्पीकर आपके द्वारा कंप्यूटर पर खोली जाने वाली किसी भी मीडिया फ़ाइल (media file) की आवाज़ या ऑनलाइन मीटिंग (online meeting) की आवाज़ को प्ले (play) करते हैं।

गतिविधि का समय!

प्रश्न1: निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

1. शब्द टाइप करने के लिए कंप्यूटर के किस पार्ट का उपयोग किया जाता है?
I. कीबोर्ड (keyboard) II. मॉनिटर (monitor)
2. आवाज़ सुनने के लिए कंप्यूटर के किस पार्ट का उपयोग किया जाता है?
I. स्पीकर (speaker) II. वेब कैमरा (web camera)
3. कंप्यूटर का दिमाग किसे कहा जाता है?
I. प्रिंटर (printer) II. सीपीयू (CPU [सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट/central processing unit])



आज मैंने सीखा:

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

1. कंप्यूटर दो प्रकार के होते हैं -
डेस्कटॉप और लैपटॉप। ☐
2. डेस्कटॉप कंप्यूटर के पार्ट्स: मॉनिटर (monitor), कीबोर्ड (keyboard), माउस (mouse),
सीपीयू (CPU [सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट/central processing unit]),
वेब कैमरा (web camera), स्पीकर्स (speakers) ☐
3. लैपटॉप कंप्यूटर के पार्ट्स: स्क्रीन (Screen) या मॉनिटर (monitor), कीबोर्ड (keyboard),
ट्रैकपैड (trackpad), वेब कैमरा (web camera) ☐
4. कंप्यूटर का मुख्य काम: इनपुट यूनिट (Input unit) & सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट (सीपीयू/CPU)
आउटपुट यूनिट (Output unit) ☐

6.3 एमएस वर्ड की मूल बातें

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. एमएस वर्ड (MS Word) की मूल बातें
2. एमएस वर्ड (MS Word) फ़ाइल बनाना और उसे सेव (save) करना

आप एमएस वर्ड (MS Word) पर क्या-क्या काम कर सकते हैं?

सोच बॉक्स

आइए एमएस वर्ड की मूल बातें जानें

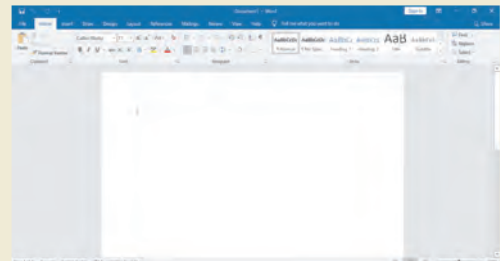
यह एक खाली कागज़ है। आप इस पर क्या-क्या कर सकते हैं उस पर  लगाएँ।

- ☐ चित्र बनाना
- ☐ कहानी लिखना
- ☐ एक सूची या लिस्ट बनाना
- ☐ पत्र लिखना
- ☐ होमवर्क पूरा करना
- ☐ अपना रेज़्यूमे बनाना



एमएस वर्ड, कंप्यूटर पर कागज़ के एक पन्ने (शीट/sheet) की तरह है। आप एमएस वर्ड का इस्तेमाल उस हर काम के लिए कर सकते/सकती हैं जिसके लिए हम कागज़ का उपयोग करते हैं।

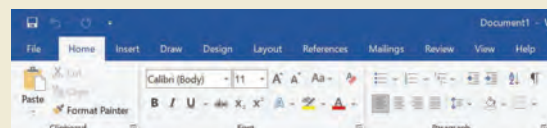
1. टेक्स्ट (text) टाइप करने के लिए एमएस वर्ड की स्क्रीन पर खाली सफ़ेद जगह का उपयोग करें
2. एमएस वर्ड पर यह सिम्बल (symbol) दिखेगा
इसे टेक्स्ट कर्सर (text cursor) कहा जाता है। 
इसकी मदद से हम यह चुन सकते हैं कि पेज पर कहाँ टाइप करना है।
कर्सर (cursor) को इधर-उधर ले जाने के लिए आप माउस (mouse) का उपयोग कर सकते/सकती हैं।



एमएस वर्ड की स्क्रीन के सबसे ऊपर, आपको एक पट्टी या बैंड (band) दिखाई देगा - इसे 'मेन्यू बार (Menu bar)' कहा जाता है। मेन्यू बार पर कई तरह के ऑप्शन (option) होते हैं। अपने टेक्स्ट (text) और पेज को अलग और आकर्षक दिखाने के लिए इन ऑप्शन का उपयोग किया जा सकता है।

आइए कुछ महत्वपूर्ण ऑप्शन्स पर नज़र डालें

'होम (Home)' टैब में हम फ़ॉन्ट स्टाइल (font style), फ़ॉन्ट का साइज़ (font size) और टेक्स्ट का रंग बदल सकते हैं।



बोल्ड (Bold) B

इस ऑप्शन से शब्दों को मोटा बनाया जा सकता है। इस तरह।

इटैलिक्स (Italics) I

इस ऑप्शन से शब्दों को टेढ़ा किया जा सकता है।

अंडरलाइन (underline) U

इस ऑप्शन से शब्दों के नीचे एक रेखा या लाइन (line) खींची जा सकती है। इस तरह।

आप संख्याओं या **बुलेट पॉइंट्स (bullet points)** के साथ एक सूची बनाने के लिए इन ऑप्शन्स का इस्तेमाल कर सकते हैं:

नम्बर लिस्ट (number list)

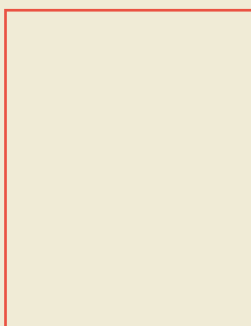
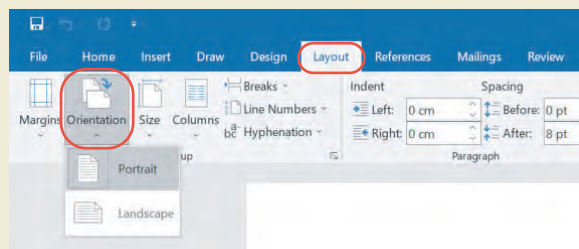
संख्याओं वाली सूची बनाने के लिए इस ऑप्शन का उपयोग करें।

बुलेट लिस्ट (bullet list)

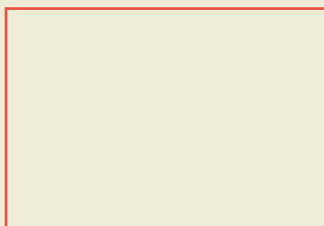
बुलेट पॉइंट्स (**Bullet points**) के साथ सूची बनाने के लिए इस ऑप्शन (**option**) का उपयोग करें। आप अलग - अलग तरह के 'बुलेट स्टाइल' भी चुन सकते/सकती हैं।

हम अगले पाठ में 'होम टैब' (**Home tab**) के कुछ और दिलचस्प ऑप्शन्स के बारे में जानेंगे।

यह 'पेज लेआउट (**Page Layout**)' टैब है। इसकी मुख्य विशेषता यह है कि जिस प्रकार के पेज का उपयोग करना है, उसे यहाँ चुना या बदला जा सकता है। 'ओरिएंटेशन (**orientation**)' पर क्लिक करने पर आपको पोर्ट्रेट (**Portrait**) या लैंडस्केप (**Landscape**) का ऑप्शन मिलेगा।



पोर्ट्रेट (Portrait)
मतलब लंबी शीट।



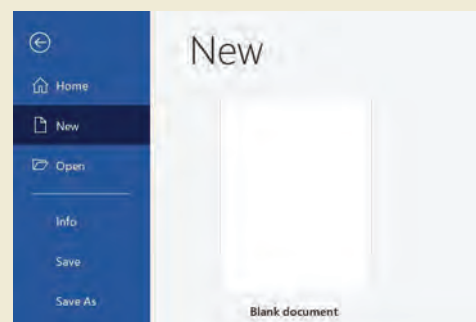
लैंडस्केप (Landscape)
मतलब चौड़ी शीट।

ध्यान दें: सभी आधिकारिक या अफिशियल दस्तावेजों के लिए पोर्ट्रेट फॉर्मेट का उपयोग किया जाता है।

आइए एमएस वर्ड (MS Word) में फ़ाइल बनाने और उसे सेव (save) करने के बारे में जानें

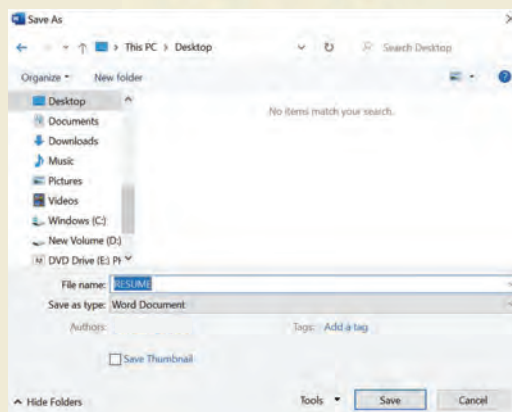
एमएस वर्ड (MS Word) फ़ाइल बनाना

1. अपने कंप्यूटर पर एमएस वर्ड एप्लिकेशन ढूँढ़ें। उस पर क्लिक करें।
2. बायीं तरफ़ दिए गए मेन्यू पर New चुनें।
3. 'Blank Document' पर डबल-क्लिक (double-click) करें।
4. अब आप कीबोर्ड की मदद से टाइप कर सकते/सकती हैं।



एमएस वर्ड (MS Word) फ़ाइल (file) सेव (Save) करना

1. स्क्रीन के ऊपर, बाईं ओर दिए गए सेव आइकन पर क्लिक करें या अपने कीबोर्ड पर कंट्रोल (Ctrl) बटन दबाकर रखें और S बटन को दबाएँ।
2. वह जगह चुनें जहाँ आपको कंप्यूटर पर फ़ाइल सेव (save) करनी है।
3. अपनी फ़ाइल का नाम टाइप करें। सुनिश्चित करें कि फ़ाइल का नाम ठीक है, ताकि बाद में आप इसे आसानी से ढूँढ़ सकें।
4. Save पर क्लिक करें।



सवालियों के सही जवाब दें।

1. यह ऐप्लीकेशन कौन सी है?

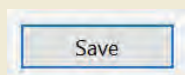


- a. एमएस वर्ड (MS Word)
- b. विंडोज़ (Windows)

2. आप एमएस वर्ड (MS Word) में क्या कर सकते/सकती हैं?

- a. कहानी लिखना
- b. पेंसिल खरीदना

3. अगर आप इस बटन पर क्लिक करते/करती हैं तो क्या होगा?



- a. फ़ाइल मटि जाएगी।
- b. फ़ाइल सेव (save) हो जाएगी।

गतिविधि
का समय!

आज मैंने सीखा:

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

1. एमएस वर्ड का उपयोग पत्र (लेटर्स/letters), दस्तावेज़ (डॉक्यूमेंट/document), नोट्स (notes) आदि लिखने के लिए किया जा सकता है।
2. फ़ाइल के फॉर्मेट (format) और टेक्स्ट को बदलने के लिए होम टैब (Home Tab) में अनेक ऑप्शन्स दिए गए हैं।
3. एमएस वर्ड (MS Word) फ़ाइल (file) सेव (save) करना- Ctrl + S
4. टेक्स्ट को बोल्ड (bold) बनाना- Ctrl + B
5. टेक्स्ट को अंडरलाइन (underline) करना - Ctrl + U
6. टेक्स्ट को इटैलिक (italics) में बदलना - Ctrl + I



6.4 जानकारी पाने के लिए सर्च इंजन का उपयोग

इस पाठ में हम सीखेंगे

1. सर्च इंजन क्या हैं
2. गूगल और दूसरे सर्च इंजन
3. सर्च इंजन का बेहतर ढंग से उपयोग करने के लिए कीवर्ड का उपयोग करना

क्या आपने कभी ऑनलाइन कुछ सर्च किया है? अगर हाँ, तो आपकी आखिरी 3 ऑनलाइन सर्च क्या थीं?

सोच बॉक्स

आइए सर्च इंजन के बारे में जानें

मान लें कि आप एक बहुत बड़ी लाइब्रेरी में चल रहे/रही हैं। लाइब्रेरी में हजारों किताबें हैं। हर विषय पर किताबें हैं - भौतिकी, भूगोल, इतिहास, विज्ञान, कला आदि। लोकप्रिय किताबें भी हैं और कुछ अज्ञात किताबें भी हैं।

अब, आप 'ग्रीस के इतिहास' के बारे में कुछ जानकारी चाहते/चाहती हैं। आप क्या करेंगे/करेंगी?

बिल्कुल सही! आप वहाँ के किसी इंचार्ज से पूछेंगे/पूछेंगी, जैसे लाइब्रेरियन। लाइब्रेरियन जानते हैं कि विभिन्न पुस्तकें कहाँ रखी गई हैं। अगर मदद के लिए कोई लाइब्रेरियन नहीं है, तो आपको कोई किताब ढूँढने में सालों लग सकते हैं!

आजकल, हमें जानकारी पाने के लिए इस तरह की बड़ी लाइब्रेरी में जाने की ज़रूरत नहीं है। हम सभी जानकारी ऑनलाइन पा सकते हैं। हमें बस कुछ शब्द टाइप करने हैं और हमें जानकारी मिल जाती है!



आइए समझते हैं यह कैसे काम करता है....

सभी जानकारी 'वेब पेजों' (web pages) पर स्टोर की गई है। ये वेब पेज आपस में जुड़े हुए हैं और वर्ल्ड वाइड वेब (www) पर संग्रहित (स्टोर/store) हैं। हमें 'वेब' पर स्टोर की गई जानकारी तक पहुँचने के लिए एक इंटरनेट कनेक्शन और एक सर्च इंजन की ज़रूरत होती है।

सर्च इंजन, इंटरनेट के लाइब्रेरियन की तरह है! आपको यह टाइप करना होगा कि आप कौन सी जानकारी खोज रहे/रही हैं, और सर्च इंजन हर जगह देखेगा,

और आपको वे सभी वेब पेज दिखाएगा जिनमें टाइप किए गए शब्द या ज़रूरी जानकारी शामिल है।



Q1. दुनिया के ऐसे 2 देश कौनसे हैं जिनके बारे में आप ज़्यादा जानना चाहेंगे/चाहेंगी?

1. _____
2. _____

Q2. कौन से 2 प्रसिद्ध लोग हैं जिनके बारे में आप ज़्यादा जानना चाहेंगे/चाहेंगी?

1. _____
2. _____

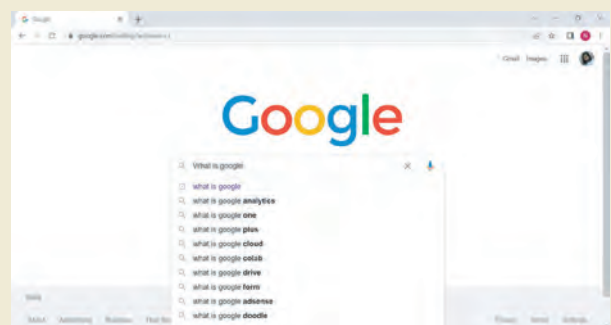
इन चीज़ों के बारे में जानकारी खोजने के लिए आप सर्च इंजन का उपयोग कर सकते हैं!

आइए कुछ लोकप्रिय सर्च इंजनों के बारे में जानें

ऐसे कई सर्च इंजन हैं जिनका उपयोग आप इंटरनेट पर जानकारी ढूँढने के लिए कर सकते/सकती हैं।
दुनिया में सबसे ज़्यादा इस्तेमाल किया जाने वाला सर्च इंजन गूगल (Google) है।



आप गूगल के सर्च बार (Search Bar) में शब्दों को टाइप करके बता सकते हैं कि आप क्या ढूँढ रहे/रही हैं।



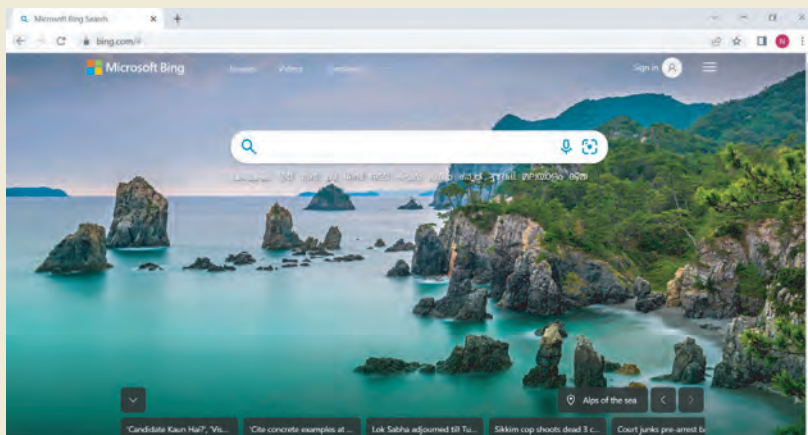
शब्दों को टाइप करने के बाद आपको कीबोर्ड पर एंटर (Enter) दबाना या स्क्रीन पर दिए गए बटन Google Search पर क्लिक करना होगा।



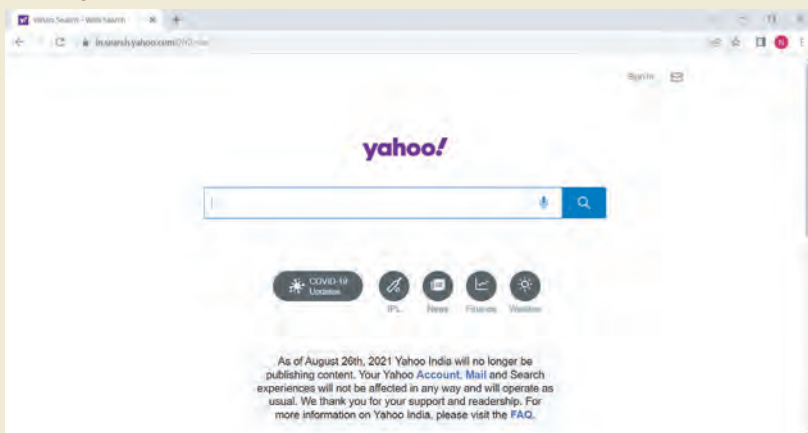
उदाहरण के लिए, अगर हमें फ्रांस की राजधानी के बारे में जानकारी चाहिए, तो हम सर्च बार में 'फ्रांस की राजधानी' टाइप करेंगे। इसके बाद 'एंटर' (Enter) दबाएँ। गूगल इंटरनेट पर इससे जुड़ी जानकारी ढूँढेगा और जवाब देगा।

कुछ अन्य लोकप्रिय सर्च इंजन जिनका उपयोग आप इंटरनेट पर जानकारी ढूँढने के लिए कर सकते/सकती हैं:

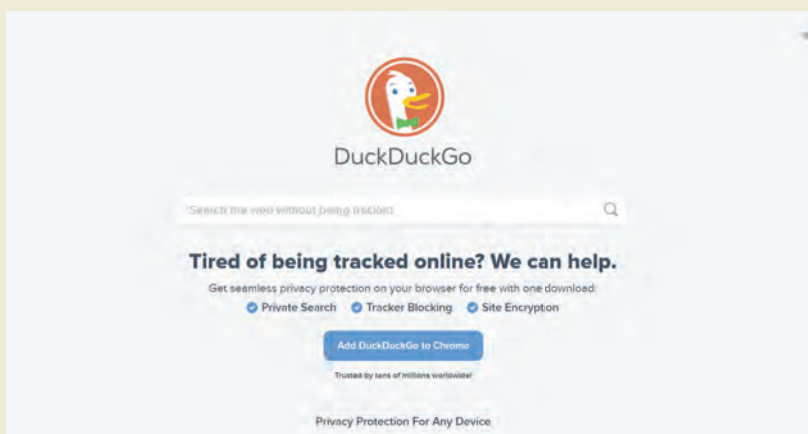
- **बिंग**



- **याहू**



- **डकडकगो**



इन सवालों के जवाब गूगल सर्च इंजन की मदद से खोजें।
कंप्यूटर या फोन पर www.google.com पर जाएं।

1. न्यूज़ीलैंड की राजधानी क्या है?

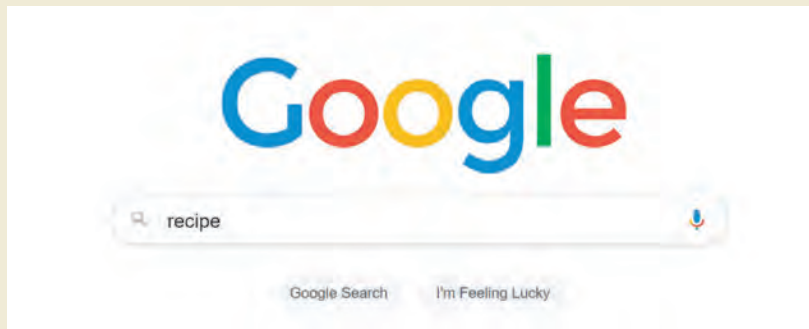
2. कनाडा का प्रधानमंत्री कौन है?

आइए जानें कि सर्च इंजन में कीवर्ड (Keyword) का बेहतर उपयोग कैसे करें

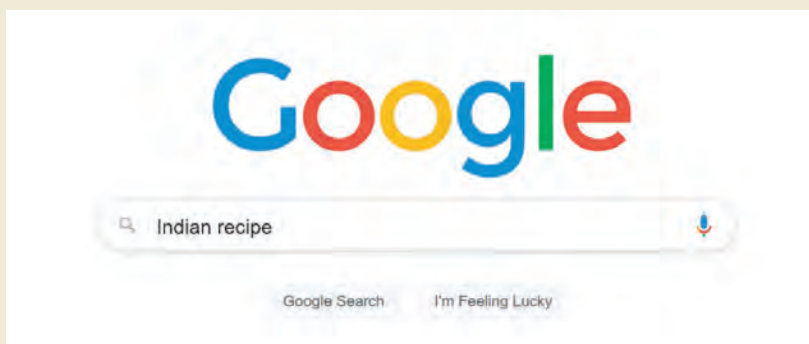
सर्च इंजन को क्या देखना है, यह बताने के लिए सही शब्दों का इस्तेमाल करना बहुत जरूरी है। इन्हें 'कीवर्ड' (Keyword) कहा जाता है।

उदाहरण के लिए,

हम 'बटर पनीर' बनाना चाहते हैं, और हम इसे भारतीय शैली में बनाना चाहते हैं



अगर हम 'रेसिपी' (Recipe) शब्द टाइप करते हैं, तो क्या हमें सही रेसिपी मिल जाएगी? नहीं! गूगल हमें वे सभी वेब पेज दिखाएगा जिनमें रेसिपी शामिल हैं। इसमें बटर पनीर की रेसिपी भी होगी, लेकिन एक रेसिपी ढूँढने के लिए हमें बहुत से पेजों पर जाना होगा!



तो चलिए अपनी सर्च को रिफाइन करते हैं, और 'पनीर रेसिपी' टाइप करते हैं। अब, गूगल हमें सभी प्रकार के पनीर व्यंजनों जैसे कढ़ाई पनीर, पनीर हांडी, पनीर मटर, पालक पनीर, आदि वाले वेब पेज भी दिखाएगा। इस सर्च में बटर पनीर की रेसिपी भी होगी, लेकिन बटर पनीर कैसे बनाया जाता है, यह जानने के लिए हमें सभी पनीर रेसिपी को देखना होगा!



आइए 'भारतीय बटर पनीर रेसिपी' टाइप करें - अब, क्या आपको लगता है कि हमें सही रेसिपी मिलेगी? हाँ! गूगल हमें उस रेसिपी वाले पेज दिखाएगा जिसे हम ढूँढ रहे हैं।

इसलिए जब हम जानकारी ढूँढते हैं तो हमें बहुत स्पष्ट होना चाहिए। हमें कुछ 'कीवर्ड' टाइप करने होंगे जो हमारी खोज को रिफाइन करने और आसानी से सही जानकारी तक पहुँचने में मदद करेंगे।

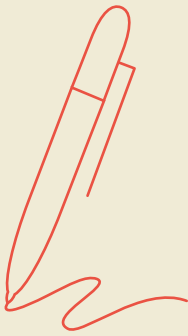
इस जानकारी को खोजने के लिए सही 'कीवर्ड' चुनें।

Q1. भारत के प्रधानमंत्री का जन्मदिन

- a. भारत के प्रधानमंत्री का जन्मदिन
- b. भारत के वर्तमान प्रधानमंत्री का जन्मदिन
- c. भारत के प्रधानमंत्री

Q2. आपके शहर में हुंडई फैक्ट्री का पता

- a. हुंडई पता
- b. हुंडई फैक्ट्री का पता
- c. हुंडई फैक्ट्री का पता, आपके शहर का नाम



आज मैंने सीखा:

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

- 1. सर्च इंजन आपको वर्ल्ड वाइड वेब (www) में स्टोर किए गए डेटा को खोजने में मदद करता है ☐
- 2. जब आप कीवर्ड टाइप करते हैं तो सर्च बार आपको वह ढूँढने में मदद करता है जिसकी आपको आवश्यकता होती है ☐
- 3. बिंग, याहू, बाईडु कुछ सर्च इंजन हैं ☐
- 4. दुनिया में सबसे ज्यादा इस्तेमाल किया जाने वाला सर्च इंजन गूगल है ☐

6.5 सोशल मीडिया

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. सोशल मीडिया क्या है?
2. व्हाट्सएप, टेलीग्राम, ट्विटर, फेसबुक, लिंकडइन आदि के बारे में जानकारी
3. सोशल मीडिया पर अपनी सुरक्षा का ध्यान रखना

आप इनमें से किस सोशल मीडिया साइट का उपयोग करते/करती हैं?
इसके आगे ✓ लगाएँ।

सोच बॉक्स



☐ WhatsApp



☐ Instagram



☐ Telegram



☐ Twitter



☐ Facebook



☐ LinkedIn

आइए सोशल मीडिया के बारे में जानें

इंटरनेट पर ऐसी कोई भी ऐप या वेबसाइट जहाँ हम अपने विचारों को दूसरे लोगों के साथ शेयर कर सकते हैं, सोशल मीडिया कहलाती है। इससे दुनिया भर के लोग जुड़े होते हैं। सोशल मीडिया पर हम संदेश, चित्र, वीडियो और लिंक शेयर कर सकते हैं। कोई भी व्यक्ति जिनके पास मोबाइल या कंप्यूटर और इंटरनेट कनेक्शन है, सोशल मीडिया का उपयोग कर सकते हैं।

अलग-अलग सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म के अलग-अलग उपयोग हैं। कुछ सोशल मीडिया ऐप का इस्तेमाल दोस्तों से सीधे बात करने के लिए किया जाता है। कुछ का उपयोग दुनिया के अलग-अलग हिस्सों के लोगों से बात करने के लिए किया जाता है। कुछ ऐप्स का उपयोग फोटो, वीडियो साझा करने, अपनी कहानियाँ लिखने आदि के लिए किया जाता है। कुछ ऐप्स का उपयोग विशेष रूप से नौकरी ढूँढ़ने के लिए किया जाता है।



सोशल मीडिया ऐप के नाम के साथ
उनके आइकन को मिलाएँ।

टेलीग्राम (Telegram)

इंस्टाग्राम (Instagram)

फेसबुक (Facebook)

ट्विटर (Twitter)

लिंकडइन (LinkedIn)

व्हाट्सएप (Whatsapp)



आइए व्हाट्सएप, टेलीग्राम, ट्विटर, फेसबुक, लिंकडइन आदि पर सोशल मीडिया प्रोफाइल के बारे में जानें

प्रोफाइल एक ऐसा पेज होता है जिसमें आपके बारे में जानकारी होती है। सोशल मीडिया ऐप्स में आप अपनी प्रोफाइल बना सकते/सकती हैं।

व्हाट्सएप में आप अपना फोटो, अपना नाम और अपने बारे में 2 या 3 लाइन जोड़कर अपनी प्रोफाइल बना सकते/सकती हैं।

उदाहरण के लिए-

प्रोफाइल चित्र: (एक अवतार चित्र जोड़ा जा सकता है)

नाम: राजेश्वरी

अबाउट (About) : आईटीआई में छात्र

सुनीता, दिनेश और दीपिका के बीच की यह बातचीत पढ़िए।

सुनीता: हेलो दीपिका! क्या कल के क्रिकेट मैच में मज़ा आया?

दिनेश: तुम्हें कैसे पता चला कि दीपिका क्रिकेट मैच देखने गई थी?

दीपिका: मैंने मैच की कुछ तस्वीरें और वीडियो इंस्टाग्राम पर पोस्ट किए थे।

दिनेश: इंस्टाग्राम क्या है?

सुनीता: इंस्टाग्राम एक सोशल मीडिया ऐप है जहाँ हम तस्वीरें और वीडियो पोस्ट कर सकते हैं और दूसरे लोगों के पोस्ट किए हुए वीडियो भी देख सकते हैं।

दीपिका: हाँ! मैंने अपनी तस्वीर के साथ एक प्रोफाइल बनाया है और अपने बारे में कुछ पंक्तियाँ लिखी हैं। अब मैं अपने दोस्तों को 'फॉलो' करती हूँ और वे भी मुझे 'फॉलो' करते हैं।

सुनीता: दीपिका के कई फॉलोअर्स हैं। लेकिन क्या आप जानते हैं कि विराट कोहली के इंस्टाग्राम पर करीब 20 करोड़ फॉलोअर्स हैं।

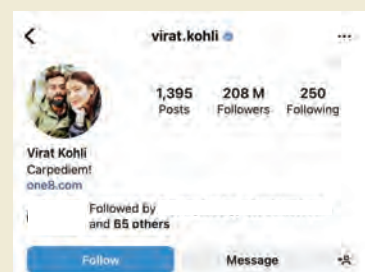
दिनेश: वाह! ये तो बहुत सारे लोग हैं। क्या ये वही ऐप है जहाँ लोग अपनी रील पोस्ट करते हैं?

सुनीता: हाँ, ये वही ऐप है! रील छोटे मनोरंजक वीडियो हैं जिन्हें लोग इंस्टाग्राम पर पोस्ट करते हैं।

दिनेश: तुम्हें तो पता ही होगा कि विराट कोहली ट्विटर पर भी काफी पॉपुलर है। उनके ट्वीट को काफी लाइक्स मिलते हैं।

दीपिका: ट्वीट? ये ट्वीट क्या होता है?

दिनेश: तुम इंस्टाग्राम पर तस्वीरें और वीडियो शेयर करती हो न? ट्विटर एक सोशल मीडिया ऐप है जहाँ लोग अपने फॉलोअर्स के साथ शॉर्ट टेक्स्ट या संदेश शेयर कर सकते हैं।



सुनीता: मैंने तुम्हारे कुछ ट्वीट पढ़े हैं दिनेश! मुझे तो वो बहुत बढ़िया लगे।

दिनेश: धन्यवाद सुनीता! हाँ, कुछ लोग चुटकुले शेयर करते हैं। दूसरे लोग जानकारी और समाचार शेयर करते हैं। इसका उपयोग आजकल कुछ सरकारी अधिकारियों और मशहूर हस्तियों द्वारा लोगों से सीधे बातचीत करने के लिए भी किया जाता है।

सुनीता: लोग दूसरे लोगों के ट्वीट को लाइक और शेयर भी कर सकते हैं?

दीपिका: ठीक उसी तरह जैसे हम फेसबुक पर लोगों की पोस्ट को लाइक, शेयर और उन पर रिएक्ट कर सकते हैं?

दिनेश: हाँ, बिल्कुल वैसे ही। बेशक, फेसबुक दुनिया के सबसे बड़े और ज़्यादा लोकप्रिय सोशल मीडिया ऐप में से एक है। क्या तुम्हें पता है कि आज दुनिया के लगभग 37.0% लोग फेसबुक का उपयोग करते हैं?

सुनीता: वाह! मैं दुनिया भर में रह रहे अपने स्कूल के दोस्तों से बात करने के लिए फेसबुक का उपयोग करती हूँ। मैं उनकी ऑनलाइन गतिविधि देख सकती हूँ और जान सकती हूँ कि आजकल उनके जीवन में क्या चल रहा है।

दिनेश: मैं अपने दोस्तों के साथ चैट करने के लिए फेसबुक मैसेंजर का भी इस्तेमाल करता हूँ।



सुनीता: मैं तो मैसेज भेजने के लिए व्हाट्सएप ऐप का इस्तेमाल करती हूँ। इसका उपयोग करना इतना आसान है।

दीपिका: हाँ, इससे हम किसी ऐसे व्यक्ति को टेक्स्ट मैसेज, इमेज और फाइल भेज सकते हैं, जिसके पास व्हाट्सएप है।

दिनेश: नहीं, मैं तो नहीं करती।

सुनीता: कॉल, वीडियो कॉल और ग्रुप कॉल के लिए भी व्हाट्सएप बेहतरीन है। मेरा परिवार ग्रुप कॉल करने और अक्सर एक-दूसरे से बात करने के लिए व्हाट्सएप का इस्तेमाल करता है।

दीपिका: टेलीग्राम क्या है?

दिनेश: टेलीग्राम भी व्हाट्सएप की तरह एक मैसेजिंग ऐप है। हम टेलीग्राम पर लोगों को टेक्स्ट, फोटो, वीडियो आदि के साथ मैसेज भेज सकते हैं। हम उन ग्रुप में भी शामिल हो सकते हैं जहाँ लोग अलग-अलग विषयों पर जानकारी शेयर करते हैं।

दीपिका: यह तो बहुत मददगार है!

सुनीता: ढेर सारी जानकारी हासिल करने के लिए मैं लिंकडइन ऐप इस्तेमाल करती हूँ।

दिनेश: हाँ।

दीपिका: हाँ, मैं भी। लिंकडइन एक ऐसा ऐप है जहाँ प्रफेशनल और काम से संबंधित इंटरैक्शन पर ध्यान दिया जाता है। यह नौकरी के अवसरों के बारे में जानने और कार्य कौशल सीखने के लिए उपयोगी है। दिनेश, क्या तुमने लिंकडइन पर प्रोफाइल बनाया है?

दिनेश: नहीं। क्या मुझे बनाना चाहिए?

सुनीता: हाँ, यह तुम्हारे काम आएगा। हमारा लिंकडइन प्रोफाइल हमारी शैक्षिक योग्यता, हमारे कौशल और हमारे कार्य अनुभव को दिखा सकता है।

दीपिका: आजकल, कई कम्पनियाँ नौकरी के लिए हमारे बारे में विचार करते समय लिंकडइन प्रोफाइल भी देखती हैं।

दिनेश: लगता है लिंकडइन बहुत ज़रूरी है! मैं आज ही अपनी प्रोफाइल बनाऊँगा।



**आपकी पसंदीदा सोशल मीडिया ऐप कौन-सी है?
क्यों?**

आइए सोशल मीडिया पर अपनी सुरक्षा के उपाय जानें

सड़क पार करते समय या घर से बाहर निकलते समय हम सुरक्षित रहने के उपाय करते हैं। ठीक उसी तरह, कुछ चीजें हैं जो हमें सोशल मीडिया का उपयोग करते समय सुरक्षित रहने के लिए करनी चाहिए।

सोशल मीडिया पर सुरक्षित रहना ज़रूरी है, क्योंकि बहुत से लोग मानव तस्करी, धोखा देने, लोगों को परेशान करने के लिए इन प्लेटफॉर्म का गलत इस्तेमाल करते हैं।

यहाँ कुछ सुरक्षा टिप्स दी गई हैं:

1. उन लोगों के साथ जानकारी शेयर न करें जिन्हें आप नहीं जानते/जानतीं।
2. सोशल मीडिया पर मिले अजनबियों से न तो मिलें और ना ही अपना पता शेयर करें।
3. सोशल मीडिया पर व्यक्तिगत जानकारी जैसे घर का पता, बैंक खाता संख्या और पासवर्ड शेयर न करें।
4. अनजान लोगों द्वारा शेयर की गई किसी भी लिंक या फाइल को न खोलें।
5. सोशल मीडिया पर कोई भी अशिष्ट या दुःख पहुँचाने वाली बात न करें।
6. फेक न्यूज शेयर न करें।

सबसे ज़रूरी बात यह है कि लगातार सोशल मीडिया पर एक्टिव न रहें। शराब या सिगरेट की तरह इसकी भी लत लग सकती है। कई लोग लाइक या कमेंट पाने के लिए सोशल मीडिया पर बने रहते हैं, लेकिन यह हानिकारक हो सकता है। कभी-कभी लोग वास्तविकता और अपने परिवार से दूर होते जाते हैं।

अगर आपके पास स्मार्टफोन है, तो आप सोशल मीडिया का इस्तेमाल करने से खुद को रोकने के लिए अलार्म सेट कर सकते/सकती हैं। “डिजिटल वेलबीइंग” (Digital Wellbeing) ऐप खोजें या अपनी फ़ोन सेटिंग में देखें। सोशल मीडिया के लिए दिन में 30 मिनट सेट करें। बाकी समय का उपयोग ज़्यादा ज़रूरी चीजों के लिए किया जाना चाहिए।

गतिविधि का समय!

सही उत्तर चुनें।

Q1. नौकरी ढूँढने के लिए किस सोशल मीडिया ऐप का उपयोग किया जाता है?

- a. लिंक्डइन (LinkedIn)
- b. गूगल सर्च (Google search)

Q2. सोशल मीडिया पर सुरक्षित रहने के लिए क्या करना चाहिए?

- a. पासवर्ड किसी के भी साथ शेयर नहीं करें
- b. फेसबुक पर किसी अजनबी को घर का पता भेजें



आज मैंने सीखा:

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

1. सोशल मीडिया ऐसी ऐप या वेबसाइट हैं जहाँ हम अपने विचारों को दूसरे लोगों के साथ शेयर कर सकते हैं। ☐
2. सोशल मीडिया का उपयोग ऐसा कोई भी व्यक्ति कर सकता है जिसके पास मोबाइल या कंप्यूटर और इंटरनेट कनेक्शन है। ☐
3. अलग-अलग उपयोगों के लिए अलग-अलग तरह के सोशल मीडिया ऐप हैं। ☐
4. सोशल मीडिया पर सुरक्षित रहना ज़रूरी है, क्योंकि बहुत से लोग मानव तस्करी, धोखा देने, लोगों को परेशान करने के लिए इन प्लेटफॉर्म का गलत इस्तेमाल करते हैं। ☐

6.6 इंटरनेट सुरक्षा

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. इंटरनेट सुरक्षा से जुड़ी बेसिक (basic) बातें
2. सेफ सर्च (Safe Search) का उपयोग और इसकी अहमियत
3. साइबरक्राइम का परिचय

ऐसे तीन तरीकों का उल्लेख करें जिनसे हम इंटरनेट पर सुरक्षित रह सकते हैं।

1. _____
2. _____
3. _____

सोच बॉक्स

आइए इंटरनेट सुरक्षा की मूल बातें जानें

इंटरनेट पर सुरक्षित रहने के लिए, हम इन स्मार्ट (SMART) सुझावों का उपयोग कर सकते हैं।

S: सुरक्षित रहें (Stay Safe)	उन लोगों को व्यक्तिगत जानकारी न दें जिन्हें आप नहीं जानते/जानती हैं। सोशल मीडिया पर पर्सनल जानकारी जैसे घर का पता, आईडी नंबर (ID Number), बैंक डिटेल्स (Bank Details) आदि शेयर न करें। अपने पासवर्ड (password) किसी के साथ शेयर न करें।
M: मीट अप न करें (Don't Meet Up)	कभी-कभी हम सोशल मीडिया ऐप पर अजनबियों के साथ बातचीत करते हैं। कुछ समय बाद, हो सकता है कि आप उनसे मिलना चाहें या उनके साथ अपनी कॉन्टेक्ट डिटेल्स शेयर करना चाहें, क्योंकि आपको ऐसा लगता है कि वे आपके दोस्त हैं। ऑनलाइन दोस्त अजनबी ही होते हैं और हो सकता है कि वे जो कह रहे हैं, वह न हों। किसी ऑनलाइन दोस्त से व्यक्तिगत रूप से न मिलें, भले ही आपको यह लगता हो कि आप उस व्यक्ति को अच्छी तरह से जानते/जानती हैं।
A: फ़ाइल (file) स्वीकार करना (Accepting Files)	उन लोगों से कोई भी फ़ाइल या तस्वीरें स्वीकार न करें जिन्हें आप नहीं जानते/जानती हैं। पैसे, क्रिप्टोकूरन्सी (cryptocurrency) आदि का वादा करने वाले लिंक पर क्लिक करने से बचें। ये लिंक आपके कंप्यूटर या फोन में समस्या पैदा कर सकते हैं और इसका इस्तेमाल आपकी व्यक्तिगत जानकारी चुराने के लिए किया जा सकता है।
R: भरोसेमंद? (Reliable?)	भरोसा करने से पहले हमेशा जानकारी की जाँच करें। आपको इंटरनेट आर्टिकल और व्हाट्सऐप (WhatsApp) फॉरवर्ड मैसेज से मिली खबर की जाँच करनी चाहिए। जाँच के बिंदु: ☐ क्या यह जानकारी सच है? ☐ क्या इसे शेयर करने वाले व्यक्ति या वेबसाइट पर सही जानकारी देने के लिए भरोसा किया जा सकता है? ☐ क्या इंटरनेट पर दूसरे सोर्स हैं जो पुष्टि कर सकते हैं कि यह सूचना/जानकारी सच है?

T: किसी को बताना (Tell Someone)

अगर किसी चीज़ से या किसी व्यक्ति से आपको डर लग रहा है, तो आपको किसी न किसी को ज़रूर बताना चाहिए। किसी शिक्षक या परिवार में किसी वयस्क से बात करें जो आपकी मदद कर सकते हों। अगर सोशल मीडिया पर कोई व्यक्ति खतरनाक लगता है या आपको असहज महसूस कराता है, तो उसके साथ बातचीत करना तुरंत बंद कर दें। आप उन्हें बातचीत करने से रोकने के लिए उन्हें ब्लॉक कर सकते/सकती हैं।



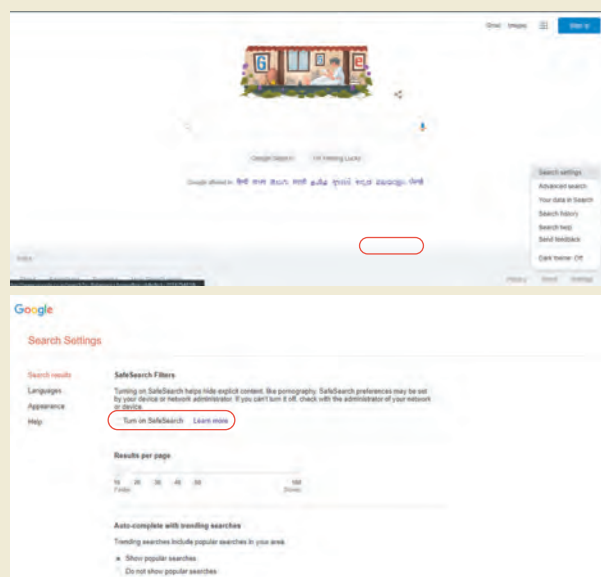
खाली स्थान भरें। आपको इंटरनेट पर सुरक्षित रहने के लिए क्या करना चाहिए?

- S: इंटरनेट पर व्यक्तिगत जानकारी शेयर न करके _____ रहें
- M: ऑनलाइन मिले हुए लोगों के साथ _____ न करें
- A: अजनबियों से फ़ाइल _____ न करें
- R: क्या जानकारी _____ है?
- T: अगर आप असहज हैं तो किसी को _____ करें

आइए सेफ़ सर्च (safe search) के बारे में जानें

गूगल (Google) जैसे सर्च इंजन हमें इंटरनेट पर मज़ेदार और मददगार पेज खोजने में मदद करते हैं। लेकिन इंटरनेट पर कुछ ऐसे पेज हैं जो खतरनाक और उपयोग करने के लिए गलत हैं।

सेफ़ सर्च (Safe Search) एक ऐसा टूल है जो किसी सर्च इंजन का उपयोग करते समय असुरक्षित पेजों को ब्लॉक कर देता है। सेटिंग्स में बदलाव कर किसी भी सर्च इंजन के लिए सेफ़ सर्च को चालू और बंद किया जा सकता है।



इंटरनेट पर जानकारी सर्च करते समय सुरक्षित रहना क्यों महत्वपूर्ण है? विस्तार में बताएँ।

आइए साइबरक्राइम के बारे में जानें

सरकार द्वारा ऐसे कानून बनाए गए हैं जिनका हम सभी को पालन करना चाहिए। जब कोई कानून तोड़ता है तो उसे अपराध माना जाता है। पैसे चोरी करना, किसी व्यक्ति पर हमला करना या नकली दस्तावेज़ (document) बनाना अपराध है क्योंकि ये सब सरकार के बनाए कानूनों को तोड़ते हैं। जब कोई अपराध होता है, तो पुलिस विभाग में शिकायत की जाती है। पुलिस उस व्यक्ति को ढूँढती है जिसने अपराध किया था। अपराधी को उसके कार्यों के लिए दंडित किया जाता है। उन्हें जुर्माना भरने या जेल जाने के लिए कहा जाता है।



इसी तरह इंटरनेट के इस्तेमाल को लेकर भी कानून बने हुए हैं। इन्हें साइबर कानून (साइबर-लॉ/Cyber Law) कहा जाता है। जब किसी साइबर कानून को तोड़ा जाता है तो उसे साइबर अपराध (साइबर रक्राइम/ Cyber Crime) कहते हैं।

साइबर अपराधों के उदाहरण:

1. दूसरे लोगों की व्यक्तिगत जानकारी चुराना और उसका दुरुपयोग करना।
2. किसी व्यक्ति के कार्ड से भुगतान (पेमेंट/Payment) करना और वित्तीय जानकारी चोरी करना।
3. लोगों को ऑनलाइन धमकाना।
4. दूसरे लोगों के कंप्यूटर पर वायरस भेजना।
5. अवैध वस्तुएँ बेचना और मीडिया में गलत जानकारी फैलाना।



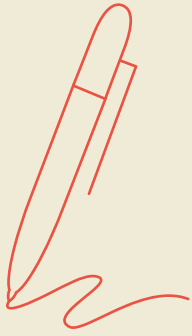
अगर कोई ऑनलाइन आपकी जानकारी चुराता है या आपको ऑनलाइन प्लेटफॉर्म पर असुरक्षित महसूस करवाता है, तो आप इस घटना को साइबर अपराध के रूप में रिपोर्ट कर सकते हैं। आप ऐसा करने के लिए राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल (National Cyber Crime Reporting Portal) का उपयोग कर सकते/सकती हैं।

1. ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने के लिए www.cybercrime.gov.in पर लॉग-इन करें
2. साइबरक्राइम शिकायत नंबर 155260 पर कॉल करें

गतिविधि का
समय!

शिल्पा को अपने बैंक खाते में संदिग्ध गतिविधि का पता चलता है। एक ऑनलाइन शॉपिंग वेबसाइट पर बड़ी मात्रा में पैसा खर्च किया गया है, जिसके बारे में शिल्पा को कोई जानकारी नहीं है। किसी ने शिल्पा के बैंक डिटेल्स ऑनलाइन चुरा लिए हैं।

शिल्पा को क्या करना चाहिए? बताइए कि उसे क्या कदम उठाने चाहिए।



आज मैंने सीखा:

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

1. इंटरनेट पर सुरक्षित रहने का स्मार्ट तरीका- सुरक्षित रहें, मीट अप न करें, अनजान लोगों की फाइलें या लिंक स्वीकार न करें, विश्वसनीयता की जाँच करें और असहज होने पर किसी को बताएँ। ☐
2. सेफ़ सर्च (Safe Search) एक ऐसा टूल है जो किसी सर्च इंजन का उपयोग करते समय असुरक्षित पेजों को ब्लॉक कर देता है। ☐
3. जब किसी साइबर कानून को तोड़ा जाता है तो उसे साइबर अपराध कहते हैं। साइबर अपराध की रिपोर्ट करने के लिए 155260 पर कॉल या www.cybercrime.gov.in पर ईमेल (Email) कर सकते हैं। ☐



6.7 ईमेल (email) के माध्यम से संवाद

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. ईमेल की परिभाषा और विशेषताएँ
2. ईमेल एकाउंट बनाने और उसके उपयोग के चरण
3. ईमेल भेजते समय फ़ाइल कैसे अटैच (attach) करें, सीसी (cc) और बीसीसी (bcc) का उपयोग कैसे करें

ईमेल का सबसे ज़्यादा इस्तेमाल किस लिए किया जाता है?

सोच बॉक्स

आइए ईमेल के फीचर्स (features) के बारे में जानें

किसी व्यक्ति को इंटरनेट से भेजे जाने वाला संदेश ईमेल कहलाता है। इसका मतलब होता है इलेक्ट्रॉनिक मेल - यह किसी को भौतिक रूप से भेजे जाने वाले पत्र या पैकेज के समान ही है। ईमेल का उपयोग पत्र, संदेश, फाइलें, चित्र, लिंक आदि भेजने के लिए किया जा सकता है।

ईमेल भेजने और प्राप्त करने के लिए हमें एक व्यक्तिगत ईमेल आईडी (email ID) की जरूरत होती है।

ईमेल आईडी आमतौर पर ऐसी दिखती है:

1. uniqueID@gmail.com or uniqueID@outlook.com
उदाहरण के लिए johndoe@gmail.com
2. आपको एक इनबॉक्स (Inbox) मिलेगा जहाँ आप आने वाले ईमेल को देख सकते/सकती हैं। इनबॉक्स (inbox) एक ऐसा डिजिटल स्पेस है जहाँ आपको भेजे गए सभी ईमेल ढूँढे और देखे जा सकते हैं।
3. जब आपको कोई ईमेल प्राप्त हो, आप उसका जवाब दे सकते/सकती हैं।



I got an email from my team leader asking me to attend a meeting on Tuesday.



I replied to her email and informed her that I'm on leave on Tuesday.



आप निम्न में से कौन सा कार्य करना जानते/जानती हैं?

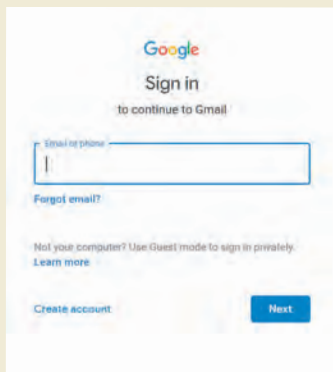
- ☐ ईमेल भेजना
- ☐ अपना ईमेल इनबॉक्स देखना
- ☐ किसी मित्र के साथ अपनी ईमेल आईडी साझा करना
- ☐ ईमेल का जवाब देना

आइए ईमेल एकाउंट बनाने और उसके उपयोग के चरणों के बारे में जानें

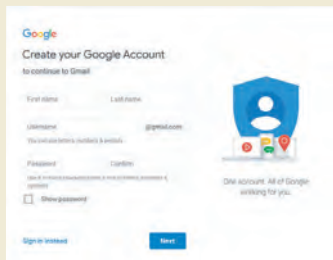
ईमेल अकाउंट बनाना

गूगल मेल या जीमेल (Gmail) सबसे अधिक इस्तेमाल की जाने वाली ईमेल आईडी (email ID) है। आइए जीमेल आईडी (Gmail ID) बनाने के चरणों को देखें।

1. जीमेल अकाउंट क्रिएशन पेज accounts.google.com पर जाएँ
2. 'खाता बनाएँ' (Create account) पर क्लिक करें। अपना व्यक्तिगत खाता (account) बनाने के लिए 'मेरे लिए' ऑप्शन का चयन करें।



3. साइन-अप (sign-up) फॉर्म दिखाई देगा। इसमें अपना विवरण दर्ज करें।

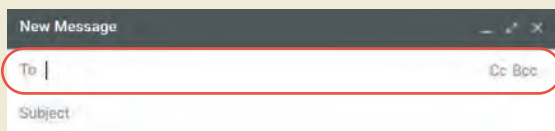


4. अपने अकाउंट के लिए एक ऐसा उपयोगकर्ता (Username) नाम चुनें जो किसी अन्य के पास न हो। यह नाम याद रखने में आसान होना चाहिए। प्रोफेशनल ईमेल आईडी के लिए, उपयोगकर्ता नाम के रूप में आपका पूरा नाम होना सबसे अच्छा है।
5. उपयोगकर्ता नाम चुनने के बाद, पासवर्ड दर्ज करें। पुष्टि करने के लिए फिर से पासवर्ड टाइप करें। 'आगे बढ़ें' (Next) पर क्लिक करें।
6. अपने बारे में जानकारी जैसे आपका मोबाइल नम्बर (वैकल्पिक), खाता वापस पाने के लिए ईमेल पता (वैकल्पिक), जन्म की तारीख और लिंग दर्ज करें। 'आगे बढ़ें' (Next) पर क्लिक करें।
7. इसके बाद आपको 'निजता व शर्तें' का पेज दिखायी देगा। इन्हें पढ़ने के बाद खाता बनाने के लिए 'मैं सहमत हूँ' पर क्लिक करें।

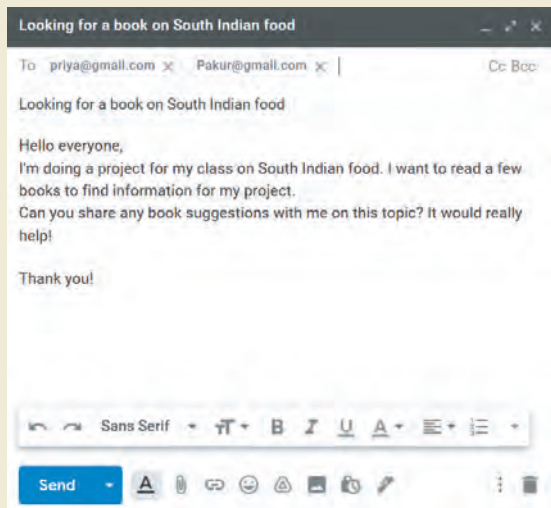
अपने कंप्यूटर से ईमेल भेजना

1. अपने कंप्यूटर पर www.gmail.com पर जाएँ।
2. ऊपर बाईं ओर, 'कंपोज़ (Compose)' पर क्लिक करें। 

3. "टू (To)" बॉक्स में उस व्यक्ति की ईमेल आईडी (email ID) लिखें जिसे आप ईमेल भेजना चाहते/चाहती हैं।



4. ईमेल के लिए विषय लिखें। विषय में आप कुछ शब्दों के माध्यम से ईमेल प्राप्त करने वाले व्यक्ति को तुरंत बता सकते/सकती हैं कि यह ईमेल किस बारे में है।
5. अपना संदेश लिखें।



Q1. आपकी ईमेल आईडी क्या है? यदि आपके पास पहले से कोई आईडी नहीं है तो एक नई आईडी बनाएँ।

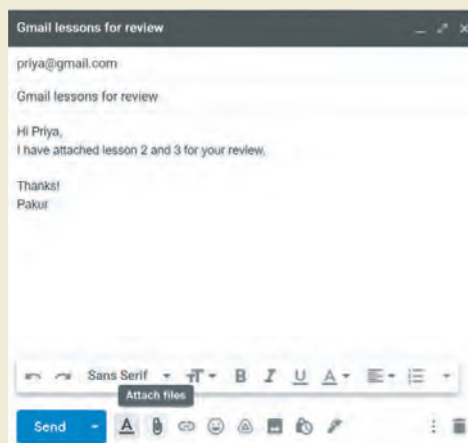
Q2. अपने/अपनी सहपाठी को एक ईमेल भेजें, जो कुछ आपने इस सप्ताह सीखा, उनमें से कुछ मजेदार बातें उन्हें बताएँ।

आइए फ़ाइल अटैच (file attach) करना और ईमेल भेजते समय सीसी (CC) और बीसीसी (BCC) का उपयोग करना सीखें

ईमेल में फ़ाइल अटैच करना

हम कोई संदेश टाइप कर सकते हैं और उसे ईमेल में भेज सकते हैं। इसी तरह हम अपने कंप्यूटर से ईमेल में कोई फ़ाइल जोड़ या अटैच कर सकते हैं और उसे किसी और को भेज सकते हैं।

1. अपने कंप्यूटर में 'www.gmail.com' पर जाएँ और साइन-इन (Sign-in) करें।
2. 'कंपोज़ (Compose)' पर क्लिक करें। 
3. सबसे नीचे, पर क्लिक करें. यह एक पेपर क्लिप आइकन  है जो फाइलों को अटैच करने में मदद करता है।



- वे फ़ाइलें चुनें जिन्हें आप अपलोड (upload) करना चाहते हैं।
- 'ओपन' (Open) पर क्लिक करें।
- विषय और संदेश के साथ ईमेल को पूरा करें।

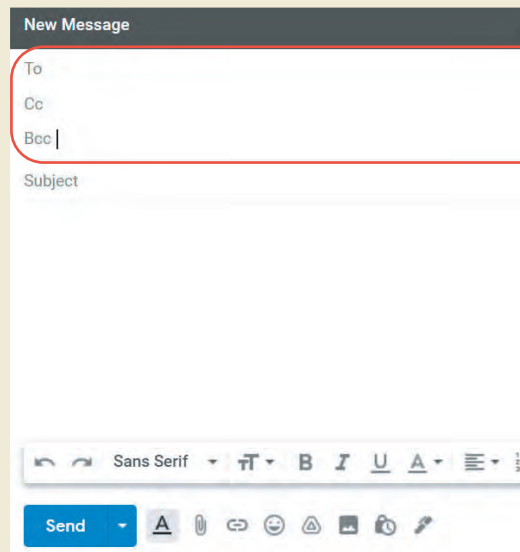
ईमेल भेजते समय सीसी (CC) और बीसीसी (BCC) विकल्पों का उपयोग करना

जब आप 'टू (To)' बॉक्स में ईमेल आईडी दर्ज करते हैं, तो ईमेल उनके इनबॉक्स (Inbox) में चला जाता है। 'टू' (To) बॉक्स में एक से अधिक ईमेल आईडी दर्ज करने पर ईमेल, लिखी गई सभी ईमेल आईडी पर चला जाता है।

यहाँ आपको दो अन्य विकल्प मिलेंगे- 'सीसी' (CC) और 'बीसीसी' (BCC)। जीमेल में 'सीसी' (CC) का मतलब कार्बन कॉपी (Carbon Copy) और 'बीसीसी' (BCC) का मतलब ब्लाइंड कार्बन कॉपी (Blind Carbon Copy) होता है।

सीसी (CC) का उपयोग तब किया जाता है जब हम एक ही समय में एक से अधिक लोगों को ईमेल भेजते हैं। जब भी आपका ईमेल एक व्यक्ति के लिए लिखा जाता है और आप चाहते/चाहती हैं कि कोई अन्य व्यक्ति भी इसे देखे, तो आप आमतौर पर इसका उपयोग करते हैं। उदाहरण के लिए, आप अपने शिक्षक को ईमेल कर रहे/रही हैं, लेकिन आप चाहते/चाहती हैं कि आपके प्रोजेक्ट पार्टनर भी यह ईमेल देखें।

बीसीसी (BCC) का उपयोग किसी अन्य व्यक्ति को ईमेल की एक प्रति भेजने के लिए किया जाता है, बिना मूल प्राप्तकर्ता (receiver) को यह पता चले कि यह ईमेल अन्य किस व्यक्ति को भेजा गया है। आप बीसीसी (BCC) का उपयोग कई लोगों को एकसाथ ईमेल भेजने के लिए भी कर सकते हैं। ऐसा करने से ईमेल प्राप्त करने वाले किसी भी व्यक्ति को अन्य व्यक्तियों के ईमेल विवरण पता नहीं चलते हैं।



गतिविधि
का समय!

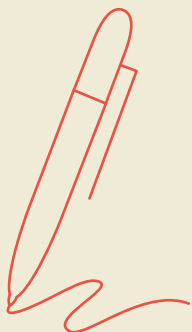
प्रश्न का सही उत्तर चुनें।

Q1. ईमेल में फ़ाइल कैसे भेजी जा सकती है?

- फ़ाइल को ईमेल में अटैच करके
- ईमेल में धन्यवाद संदेश लिखकर

Q2. सीसी (CC) का पूर्ण रूप क्या है?

- ब्लाइंड कार्बन कॉपी
- कार्बन कॉपी



आज मैंने सीखा:

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

- ईमेल इंटरनेट के माध्यम से किसी व्यक्ति को भेजे जाने वाला एक संदेश है। ☐
- ईमेल के फीचर हैं: ईमेल आईडी, इनबॉक्स में मेल प्राप्त करना और ईमेल भेजना आदि। ☐
- ईमेल अकाउंट बनाना और ईमेल भेजना। ☐
- पेपर क्लिप आइकन (icon) पर क्लिक करके फाइलों को ईमेल में अटैच करना। ☐
- सीसी (CC) का अर्थ है कार्बन कॉपी और बीसीसी (BCC) का अर्थ है ब्लाइंड कार्बन कॉपी, और ईमेल भेजने में उनका उपयोग करने का तरीका। ☐

6.8 मोबाइल एप्लिकेशन का परिचय

इस पाठ में हम सीखेंगे

1. मोबाइल एप्लिकेशन (applications) के लाभ
2. सीखने में मोबाइल फोन का उपयोग करने के तरीके

आप नियमित रूप से कौन से मोबाइल ऐप्स (apps) का उपयोग करते/करती हैं?

**Thinking
Box**

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

आइए मोबाइल एप्लिकेशन के बारे में जाने

मोबाइल एप्लिकेशन या ऐप एक ऐसा सॉफ्टवेयर (software) है जिसे स्मार्टफोन (smart phone) या टैबलेट जैसे मोबाइल डिवाइस के लिए बनाया गया है। हमारे विभिन्न कार्यों और गतिविधियों के लिए कई मोबाइल ऐप उपलब्ध हैं।

मोबाइल उपकरणों (devices) का उपयोग आसान है और ये आसानी से मिल जाते हैं। मोबाइल ऐप की मदद से बहुत से काम आसानी से किए जा सकते हैं। ईमेल (email) भेजने या लिंक्डइन प्रोफाइल (linkedin profile) बनाने जैसे कार्यों के लिए आपको कंप्यूटर की आवश्यकता नहीं है। आप उन्हें मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से फोन पर कर सकते/सकती हैं।



ऐसी 5 चीजों/कामों के बारे में बताएँ जिन्हें आप स्मार्टफोन पर मोबाइल ऐप से कर सकते / सकती हैं।

1. _____

2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

आइए जानें कि सीखने के लिए मोबाइल फोन का उपयोग कैसे हो सकता है

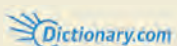
इन 4 तरीकों से आप एक विद्यार्थी के रूप में सीखने और और अपनी समझ विकसित करने के लिए मोबाइल फोन का उपयोग कर सकते/सकती हैं।

1.



दिलचस्प और शिक्षाप्रद वीडियो देखें

नए कौशल सीखने और नए विचारों के लिए इंटरनेट एक ज़बरदस्त माध्यम है। विशेषज्ञों द्वारा बनाए गए वीडियो से सीखना काफी रोमांचक होता है। आप अपनी पसंद के विषय के बारे में वीडियो खोजने के लिए यूट्यूब (YouTube) का उपयोग कर सकते/सकती हैं। इस तरह आप मनोरंजन और सीखने, दोनों के लिए यूट्यूब (YouTube) का उपयोग कर सकते/सकती हैं।



2. शब्दकोश ऐप का उपयोग करें

एक विद्यार्थी के रूप में, आपको बहुत सी ऐसी चीज़ें मिलेंगी जो आपके लिए नई होंगी और जिन्हें आप समझ नहीं पाएंगे/पाएंगी। इनसे परेशान या निराश न हों। आपका मोबाइल फोन इन नई चीज़ों/जानकारियों को समझने में आपकी मदद कर सकता है। अपरिचित शब्दों को जानने के लिए किसी भी शब्दकोश (dictionary) ऐप का उपयोग करें।



3. नियमित रूप से 'गूगल सर्च (Google search)' का प्रयोग करें

अपरिचित विषयों को खोजने और उनके बारे में अधिक जानने के लिए गूगल सर्च (Google search) का उपयोग करें।



4. सोशल मीडिया पर शैक्षिक समूहों का हिस्सा बनें

लिंकडइन और फेसबुक जैसे सोशल मीडिया ऐप पर ऐसे समूह या ग्रुप (group) होते हैं जहाँ एक समान कौशल वाले व्यक्ति और उद्योग विशेषज्ञ अपने विचार साझा करते हैं। ये समूह आपको नया सीखने और एक विद्यार्थी के रूप में विकसित होने में मदद कर सकते हैं। इन समूहों की चर्चा में भाग लेते समय इंटरनेट सुरक्षा के बारे में कभी न भूलें।

गतिविधि
का समय!

आप किन विषयों के बारे में और अधिक जानना चाहते/चाहती हैं?

यूट्यूब (YouTube) पर अपनी पसंद के किसी विषय का वीडियो खोजें।
उन 2 नई चीज़ों के बारे में लिखें जो आपने वीडियो से सीखी हैं।



1. _____
2. _____

आज मैंने सीखा:

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

1. मोबाइल ऐप एक ऐसा सॉफ्टवेयर है जिसका उपयोग स्मार्टफोन या टैबलेट जैसी मोबाइल डिवाइस पर किया जाता है। ☐
2. आप कई तरीकों से सीखने के लिए मोबाइल ऐप का उपयोग कर सकते/सकती हैं - उदाहरण के लिए: शैक्षिक वीडियो देखने के लिए यूट्यूब (YouTube) का उपयोग, अर्थ या शब्द खोजने के लिए डिक्शनरी ऐप (dictionary app) का उपयोग, नए विषयों के बारे में जानने के लिए गूगल सर्च (Google search) का उपयोग और सोशल मीडिया पर शैक्षिक समूहों का हिस्सा बनना। ☐
3. मोबाइल ऐप का उपयोग करते समय इंटरनेट सुरक्षा का ध्यान रखना ज़रूरी है। ☐

6.9 इंटरव्यू के लिए ऑनलाइन मीटिंग के तरीके

इस पाठ में हम सीखेंगे

1. ऑनलाइन मीटिंग (Online meeting) करने के तरीके
2. ज़ूम (Zoom) का उपयोग
3. गूगल मीट (Google Meet) का उपयोग

ऑनलाइन वीडियो मीटिंग कैसे की जाती है?
इसके अलग-अलग तरीकों के बारे में बताएँ।

सोच बॉक्स

आइए ऑनलाइन मीटिंग के बारे में जानें

एक मीटिंग आमतौर पर तब होती है जब लोग एक कमरे में एक साथ आते हैं, विचारों पर चर्चा करते हैं और एक समूह के रूप में कार्यों को पूरा करते हैं।

इंटरनेट के माध्यम से मीटिंग ऑनलाइन भी की जा सकती हैं। हम ऑनलाइन मीटिंग करने के लिए विशेष डिजिटल मीटिंग ऐप (digital meeting app) का उपयोग करते हैं। आसानी से उपलब्ध और लोकप्रिय ऑनलाइन मीटिंग टूल्स के इस्तेमाल से आप निम्न चीज़ें कर सकेंगे/सकेंगी:

1. लोगों को मीटिंग में शामिल करने के लिए आप अपनी मीटिंग का लिंक (link) या एक आईडी (ID) साझा (शेयर/share) करना।
2. मीटिंग में भाग ले रहे व्यक्तियों से बात करना और एक दूसरे को सुनना।
3. मीटिंग में भाग ले रहे लोगों को देखना और अपने डिवाइस पर कैमरा चालू करना।
4. मीटिंग के बाद, ऑनलाइन मीटिंग को बंद और समाप्त करना।



प्रश्न का सही उत्तर चुनें।

Q1. यह किस प्रकार की मीटिंग है?

- a. ऑनलाइन मीटिंग (online meeting)
- b. कार्यस्थल मीटिंग (office meeting)

Q2. ऑनलाइन मीटिंग में शामिल होने के लिए लोगों को क्या चाहिए?

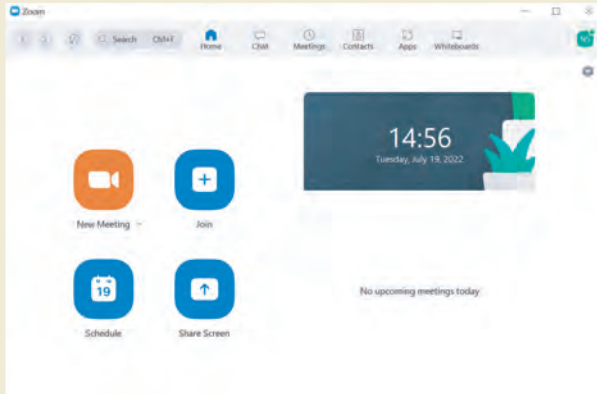
- a. सर्टिफिकेशन (certification)
- b. मीटिंग आईडी (Meeting ID) या मीटिंग लिंक (Meeting Link)

आइए जूम (Zoom) का उपयोग करना सीखें

जूम (Zoom) दुनिया में सबसे लोकप्रिय ऑनलाइन मीटिंग ऐप (app) में से एक है। जूम से आप वीडियो मीटिंग कर सकते/सकती हैं और उसमें शामिल हो सकते/सकती

मीटिंग शुरू करें और शेयर (share) करें

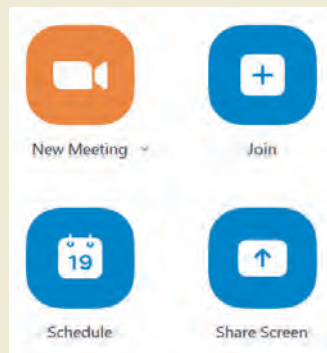
1. जूम ऐप खोलें और अपने अकाउंट (account) में लॉग-इन (Login) करें।
2. स्क्रीन पर दिखाई देने वाले नारंगी रंग के 'New Meeting' आइकन (icon) पर क्लिक करें। इससे ऑनलाइन मीटिंग शुरू हो जाएगी।



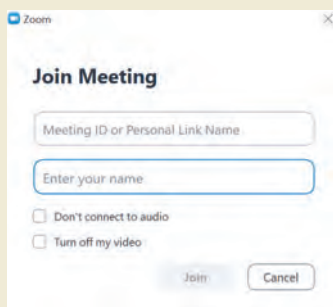
3. स्क्रीन के निचले भाग में दिए 'मीटिंग कंट्रोल' (Meeting Control) में Participants  पर क्लिक करें।
4. पार्टिसिपेंट पैनेल (Participant panel) में नीचे की ओर दिए 'Invite' बटन पर क्लिक करें। वह ऑप्शन चुनें जिसके माध्यम से आप अन्य लोगों के साथ मीटिंग लिंक (meeting link) शेयर करना चाहते/चाहती हैं। अन्य लोग अब आपके द्वारा शेयर किए गये इन्वाइट (Invite) के द्वारा मीटिंग से जुड़ सकते हैं।

जूम मीटिंग (Zoom meeting) में शामिल हों

1. मीटिंग होस्ट (Meeting Host) करने वाले व्यक्ति से मीटिंग लिंक (meeting link) या मीटिंग डिटेल्स (meeting details) आपके साथ शेयर करने के लिए कहें।
or the meeting details with you.
2. मीटिंग में शामिल होने के लिए लिंक पर क्लिक करें या
Join ऑप्शन का इस्तेमाल करें।



3. मीटिंग में शामिल होने के लिए मीटिंग आईडी (meeting ID) टाइप करें और Join पर क्लिक करें।



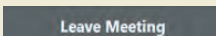


प्रश्न का सही उत्तर चुनें।

Q1. जूम मीटिंग (Zoom meeting) में शामिल होने के लिए आपको किस ऑप्शन का उपयोग करना चाहिए?

- a.  Join
- b.  Share Screen

Q2. जूम मीटिंग (Zoom meeting) छोड़ने के लिए आपको किस ऑप्शन का उपयोग करना चाहिए?

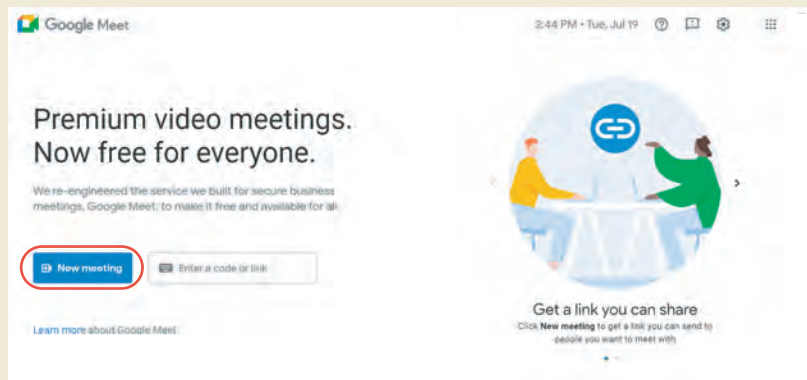
- a.  Schedule
- b.  Leave Meeting

आइए गूगल मीट (Google Meet) का उपयोग करना सीखें

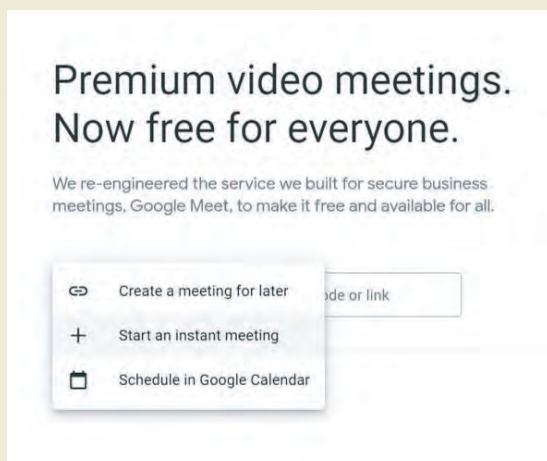
गूगल मीट (Google Meet) एक अन्य लोकप्रिय ऑनलाइन मीटिंग ऐप है। Google Meet के लिए, आप अपने जीमेल अकाउंट (Gmail account) का उपयोग कर सकते/सकती हैं।

मीटिंग शुरू करें और शेयर (share) करें

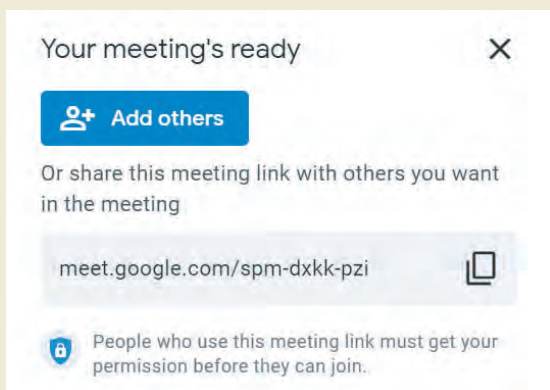
1. www.meet.google.com पर जाएँ
2. नई मीटिंग (New meeting) पर क्लिक करें



3. "Start an instant meeting" (अभी मीटिंग शुरू करें) ऑप्शन को क्लिक करें। इससे एक नई मीटिंग शुरू होगी।



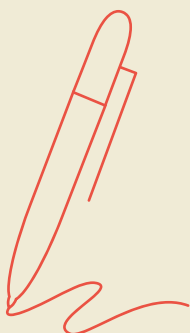
- सबसे नीचे दाईं ओर, 'मीटिंग विवरण' (मीटिंग डिटेल्स/Meeting Details)  क्लिक करें.
- "Copy joining info" (शामिल होने की जानकारी कॉपी करें) पर क्लिक करें.



- ईमेल, या किसी अन्य ऐप में मीटिंग विवरण को पेस्ट (paste) करें। इसे उन लोगों को भेजें जिन्हें मीटिंग में शामिल होना है।

अपने कुछ दोस्तों के साथ गूगल मीट (Google Meet) में मीटिंग प्लान करें। गूगल मीट (Google Meet) में मीटिंग शुरू करें और उन्हें शामिल होने के लिए कहें।

**गतिविधि
का समय!**



आज मैंने सीखा:

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

- इंटरनेट (Internet) पर ऑनलाइन होने वाली मीटिंग्स को ऑनलाइन मीटिंग्स (online meetings) कहा जाता है। ☐
- ऑनलाइन/वर्चुअल मीटिंग करने के लिए हम ज़ूम (Zoom) या गूगल मीट (Google Meet) का उपयोग कर सकते हैं। ☐
- अन्य लोगों को अपनी मीटिंग में शामिल करने के लिए हम ज़ूम (Zoom) या गूगल मीट (Google Meet) लिंक (link) बना सकते हैं। ☐

6.10 सीखने और करियर के विकास के लिए लोकप्रिय वेबसाइटों का उपयोग

इस पाठ में हम सीखेंगे

1. सीखने और करियर (career) के विकास के लिए लोकप्रिय वेबसाइटें (websites)
2. सतत् (continuous) व्यावसायिक विकास के लिए इंटरनेट के उपयोग के तरीके

सीखने और करियर के विकास के लिए इंटरनेट के उपयोग के कुछ तरीके क्या हैं?

सोच बॉक्स

आइए सीखने और करियर के विकास के लिए लोकप्रिय साइटों (sites) के बारे में जानें।

इंटरनेट ने आज हमारे सीखने के तरीके को बदल दिया है। हमारी पसंद के किसी भी विषय पर अनेक तरह के संसाधन और सीखने की सामग्री आज बहुतायत में मौजूद है। हम नए कौशल सीखने और विभिन्न अवसरों से जुड़ने के लिए लोगों के समूहों (groups) का हिस्सा भी बन सकते हैं। इंटरनेट पर ऐसी कई वेबसाइटें हैं जो सीखने और करियर को आगे बढ़ाने में हमारी मदद कर सकती हैं।



1. खान एकेडमी (Khan Academy) - www.khanacademy.org

इस साइट पर अर्थशास्त्र (economics), भौतिकी (physics), बीजगणित (algebra) आदि स्कूली विषयों पर मुफ्त ऑनलाइन (online) सामग्री उपलब्ध है।



2. कोर्सेरा (Coursera) - www.coursera.org

इस साइट पर दुनिया भर के कुछ बेहतरीन विश्वविद्यालयों के पाठ्यक्रम और सर्टिफिकेशन कोर्स (certification courses) उपलब्ध हैं।



ऐसी अन्य साइटें:

- a. एडएक्स (edX): www.edx.org
- b. यूडेमी (Udemy): www.udemy.com



3. एमआईटी का ओपनकोर्सवेयर (MIT OpenCourseWare) - www.ocw.mit.edu

इस वेबसाइट पर दुनिया के शीर्ष विश्वविद्यालयों की मुफ्त शिक्षण और कक्षा सामग्री है।



4. एनपीटीईएल (NPTEL) - www.nptel.ac.in

यह एक ऑनलाइन लर्निंग पोर्टल (learning portal) है जहाँ भारत में आईआईटी (IIT) और आईआईएससी (IISC) द्वारा पाठ्यक्रम तैयार किए जाते हैं। इसमें पूरे भारत के प्रोफेसरों द्वारा पढ़ाए जाने वाले सभी विषयों पर पाठ्यक्रम हैं।



5. कोड एकेडमी (Codecademy) - www.codecademy.com

विशिष्ट कंप्यूटर कोडिंग (coding) कौशल सीखने के लिए आप इस वेबसाइट का निशुल्क उपयोग कर सकते/सकती हैं।



6. डुओलिंगो (Duolingo) www.duolingo.com

आप इस वेबसाइट का उपयोग करके निःशुल्क नई भाषाएँ सीख सकते/सकती हैं। यहाँ 100 से अधिक भाषाओं पर पाठ्यक्रम उपलब्ध है। आप स्मार्टफोन में मोबाइल ऐप डाउनलोड कर सकते/सकती हैं और हर दिन सिर्फ 15 या 20 मिनट खर्च करके नई भाषाएँ सीख सकते/सकती हैं।

**सुझाई गई सभी वेबसाइटों में से सबसे दिलचस्प वेबसाइट चुनें।
वेबसाइट को देखने और यह किस तरह आपकी मदद कर सकती है,
जानने में 5-10 मिनट का समय दें।**



2 चीजें लिखें जो आप अपनी पसंद की वेबसाइट से सीखना चाहते/चाहती हैं।

1. _____
2. _____

आइए सतत् व्यावसायिक विकास (Continuous professional development) के लिए इंटरनेट का उपयोग करने के तरीके के बारे में जानें

अपने प्रोफेशनल जीवन में सफल होने के लिए, हमेशा सीखने और आगे बढ़ने के लिए तैयार रहना चाहिए। आपके पढ़ने और सीखने के अवसर पढ़ाई खत्म होने के साथ समाप्त नहीं होते हैं। पढ़ाई खत्म करने और नौकरी में जाने पर भी आपको विषय-विशेषज्ञों से सीखते रहना चाहिए। आजीवन सीखने वाले लोगों के लिए इंटरनेट सबसे अच्छी जगह है।

यहाँ दिए गए 4 तरीकों से आप सतत् व्यावसायिक विकास (Continuous professional development) के लिए इंटरनेट का उपयोग कर सकते हैं।

1. नियमित रूप से पढ़ें।

अपनी पसंद के क्षेत्र से संबंधित वेबसाइट और ब्लॉग (blog) खोजें। इंटरनेट पर नियमित रूप से समाचार लेख और ब्लॉग पढ़ें।

2. विभिन्न तरह के कोर्स करें।

हर साल एक या दो बार ऐसे छोटे ऑनलाइन कोर्स पूरा करने के लिए समय निकालें जहाँ आप नए कौशल सीख सकते/सकती हैं।

3. विविध रुचियों को विकसित करें।

उन विषयों के बारे में जानने की कोशिश करें जो आपके लिए नए और अपरिचित हैं। अगर आपको फैशन डिजाइन पसंद है, तो आप कोडिंग और लेखन कौशल के बारे में भी जानने का प्रयास कर सकते/सकती हैं। अगर आपको भौतिकी पसंद है, तो आप कला (art) और इतिहास (history) के बारे में भी जानने के लिए समय निकालें।

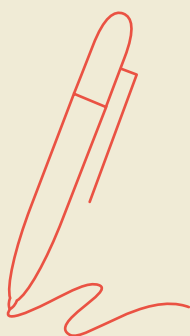
4. सतत् विकास के लिए स्पष्ट, विशिष्ट लक्ष्य बनाएँ

अपने लिए विशिष्ट लक्ष्य तय करें ताकि अपने लक्ष्यों तक पहुँचने के लिए आप प्रतिबद्ध होकर आवश्यक मेहनत कर सकें।

गतिविधि
का समय!

आइए, आपके सतत् व्यावसायिक विकास के लिए कुछ स्पष्ट लक्ष्य निर्धारित करें। इस तालिका में अपने लक्ष्य लिखें।

क्र. सं.	मैं क्या सीखना चाहता / चाहती हूँ	मुझे यह सीखने में कितना समय लगेगा
	उदाहरण- फोटोग्राफी	उदाहरण- 8 सप्ताह
1.		
2.		
3.		



आज मैंने सीखा:

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

- सीखने के लिए बहुत सारी लोकप्रिय वेबसाइटें हैं जैसे - खान एकेडमी (Khan Academy), कोर्सेरा (Coursera), एनपीटीईएल (NPTEL) आदि। ☐
- पढ़ाई खत्म करने और नौकरी पाने के बाद भी हमें विशेषज्ञों से सीखते रहना चाहिए। ☐
- प्रोफेशनल विकास के लिए इंटरनेट का उपयोग करने के 4 तरीके; नियमित आधार पर पढ़ें, विभिन्न तरह के कोर्स करें, विविध रुचियों को विकसित करें, स्पष्ट और विशिष्ट लक्ष्य निर्धारित करें। ☐

7.1 कार्यस्थल पर विविधता

इस पाठ में हम सीखेंगे:

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

नीचे दिए गए प्रश्नों को पढ़ें और अपने विकल्प चुनें:

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

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

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

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

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

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

**सोचें! समझें!
करके देखें!**

आइए विविधता का अर्थ समझें

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

कार्यस्थल पर विविधता से मतलब एक ऐसी जगह से है जहाँ विभिन्न लिंग, जेंडर, जाति, वर्ग, आयु, शारीरिक बनावट, शिक्षा, योग्यता आदि के लोग एक साथ काम करते हैं। विविधता-पूर्ण कार्यस्थल (diverse workplace) एक ऐसा स्थान है जहाँ विभिन्न पृष्ठभूमि के कर्मचारियों को नौकरी दी जाती है और वे सभी एक सुरक्षित और सम्मानजनक वातावरण में काम करते हैं। अपनी कक्षा में चारों ओर अपने सहपाठियों और शिक्षकों को देखें। आपकी कक्षा में किस तरह के लोग हैं? लड़के और लड़कियाँ? लम्बे लोग और छोटे लोग? ये साफ़ तौर पर दिखने वाले अंतर हैं।

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



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

आइए कार्यस्थल पर विविधता का महत्व जानें

शाहीन और अरुण एक ट्रेवल कंपनी चलाते हैं। वे एक मीटिंग कर रहे हैं कि किस तरह के यात्रा पैकेज तैयार किए जाएँ।



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

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

2. कार्यस्थल पर डायवर्सिटी न केवल ग्राहकों की संख्या को बढ़ाती है बल्कि ग्राहकों की संतुष्टि की संभावना भी बढ़ाती है। जब कोई टीम डायवर्स होती है तो हम बहुत तरह के लोगों से जुड़ और सीख पाते हैं।

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

आपका स्वागत है, रयान। जब हम स्थानीय भाषा में बात करते हैं, तो हम ग्राहक को बेहतर तरीके से समझ पाते हैं।



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



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

आइए जानें कि विविधता की राह में विभिन्न मुश्किलें क्या हैं

यदि डायवर्स एम्प्लॉईज़ होने के इतने सारे फायदे हैं, तो सभी संगठनों में ऐसा क्यों नहीं होता है? डायवर्स एम्प्लॉईज़ रखने की राह में कई तरह की समस्याएँ आती हैं। कई लोग खुद से अलग लोगों के साथ आसानी से सहज नहीं हो पाते हैं। इसमें मन-मुटाव होने की सम्भावना रहती है जो अंततः सबके काम पर असर डालता है।

कार्यस्थल पर डायवर्सिटी की राह में आने वाली मुश्किलों का कारण दूसरों के प्रति समझ और सम्मान की कमी है। इसके निम्न कारण हैं:

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

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

1. कम्पनी की पॉलिसी में डायवर्सिटी को शामिल करें

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

2. प्रशिक्षण दें

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

3. कार्यस्थल पर डायवर्सिटी के बारे में मुखर रहें

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

4. प्रमुख लोगों द्वारा विविधता का नेतृत्व

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

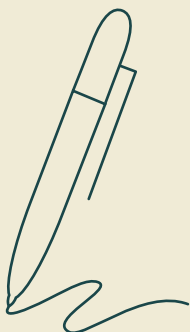
गतिविधि का समय!

गतिविधि का समय!

अपने संस्थान का ध्यानपूर्वक अवलोकन करें। क्या आपको लगता है कि यह एक डायवर्स जगह है?

☐ हाँ ☐ नहीं

ऐसी बातों को नोट करें जो डायवर्सिटी को बढ़ावा देती हैं और ऐसी बातें जो डायवर्सिटी को लेकर मुश्किलें खड़ी करती हैं। इन्हें एक जगह लिखें।



आज मैंने सीखा:

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

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

7.2 कार्यस्थल पर इंकलूज़न (inclusion)

इस पाठ में हम सीखेंगे:

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

समावेश/इंकलूज़न" और "कार्यस्थल/वर्कस्पेस" शब्दों से आप क्या समझते/समझती हैं? अपने शब्दों में बताएँ।

**सोचें! समझें!
करके देखें!**

आइए कार्यस्थल में इंकलूज़न के बारे में जानें

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

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

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

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

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

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

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



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

☐ ए ☐ बी ☐ दोनों

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

☐ ए ☐ बी ☐ दोनों

कंपनी A और B दोनों ही डायवर्स हैं, परंतु केवल B ही इंकलूसिव है।

कंपनी A ने डायवर्सिटी के लिए महिलाओं को नौकरी दी, लेकिन उनका व्यवहार और पॉलिसी इंकलूसिव नहीं थी।

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

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

इंकलूजन के उदाहरण:

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



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

(संकेत : अवकाश ; प्रार्थना विराम ; ब्रेल लिपि)

आइए कार्यस्थल में इंकलूजन के महत्व को जानें

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

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

उस दिन बाद में

अरे, आपको लीला की मदद लेनी चाहिए थी। वह तेलुगु जानती है



आज मेरे पास एक बहुत मुश्किल क्लाइंट था जो बिल्कुल भी अंग्रेजी नहीं बोल पा रहा था। ऐसा लगता है कि वह केवल तेलुगु जानता था।

मुझे नहीं लगता कि लीला मेरी मदद कर सकती थी। उसे सिर्फ कम्पनी की महिलाओं के बीच डायवर्सिटी बनाए रखने के लिए काम पर रखा गया है। वैसे भी उस आदमी को अंग्रेजी बोलनी तो आनी चाहिए थी!

जो कम्पनी इंकलूसिव नहीं है, वहाँ आपसी सम्मान का माहौल नहीं होगा। कर्मचारी एक दूसरे के प्रति भेदभाव कर सकते हैं। लोगों को अपने आइडिया साझा करने और अपनी बात रखने में हिचकिचाहट हो सकती है।

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

हर कर्मचारी की खुशी और सीखने-सिखाने के माहौल के लिए एक इंकलूसिव कार्यस्थल ज़रूरी है।



आइए जानें कि कार्यस्थल को इंकलूसिव कैसे बनाएँ

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

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

**गतिविधि
का समय!**

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



आज मैंने सीखा:

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

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

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

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



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

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



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



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



- मूवी देखने जाना
- रेस्टोरेंट में खाना
- ब्रांड के सामान खरीदना
- घूमना-फिरना

3. विलासिता (luxury) - विलासिता (luxury) उन चीज़ों की होती है, जो सबसे आकर्षक और सबसे महँगी हैं। विलासिता में वह चीज़ें शामिल हैं, जो बहुत महँगी चीज़ें हैं और जो जीने के लिए जरूरी नहीं हैं। ये महँगी चीज़ें होती हैं या इन्हें खरीदना मुश्किल होता है। बजट बनाते समय, विलासिता की चीज़ें अंतिम खर्च होती हैं। जरूरत और चाहत के बाद बचा हुआ पैसा विलासिता के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है।



- डिज़ाइनर कपड़े
- महँगे फोन और गैजट
- कार
- बड़ा घर, ज़मीन



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

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

ज़रूरतें	चाहते	विलासिता (luxury)

आइए आय और मासिक खर्च की गणना करना सीखें

आइए सुनीता की जिंदगी पर एक नज़र डालते हैं।

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

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

आइए सुनीता की आय की गणना करें।

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

आइए अब सुनीता का खर्च देखें।

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

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

**गतिविधि
का समय!**

तारिक की आय और खर्च की गणना करें।

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



आज मैंने सीखा:

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

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

8.2 बैंकिंग से जुड़ी बेसिक जानकारीयाँ

इस पाठ में हम सीखेंगे:

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

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

आपने निम्न में से जो-जो बैंकिंग गतिविधियाँ की हैं उन पर टिक करें।

- ☐ बैंक का दौरा किया है
- ☐ बैंक में खाता (अकाउंट/account) खोला है
- ☐ बैंक में पैसा जमा किया है
- ☐ किसी दुकान में डेबिट कार्ड का इस्तेमाल किया है
- ☐ एटीएम (ATM) से पैसे निकालने के लिए डेबिट कार्ड का इस्तेमाल किया है
- ☐ चेक भरा है

**सोचें! समझें!
करके देखें!**

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

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

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

बैंक के खाते से हम क्या कर सकते हैं?

- हमारे पैसे सुरक्षित रहते हैं
- पैसे निकाल सकते हैं
- लोगों को आसानी से पैसे भेज सकते हैं
- उधार (loan) ले सकते हैं
- डेबिट/क्रेडिट कार्ड का प्रयोग कर सकते हैं

1. बचत खाता (Savings Account)

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

2. चालू खाता (Current Account) व्यवसाय (Business) के मालिक और उद्यमी (entrepreneurs) चालू खाते का उपयोग करते हैं। उन्हें एक औसत व्यक्ति की तुलना में अधिक भुगतान करने और प्राप्त करने की ज़रूरत पड़ती है।

3. वेतन खाता (Salary Account) वेतन खाता एक नियोक्ता (employer) द्वारा खोला जाता है जिसके माध्यम से वे अपने कर्मचारियों के वेतन आदि का भुगतान करते हैं। कर्मचारियों का वेतन उनके वेतन खाते में जमा किया जाता है।

4. फिक्स्ड डिपॉजिट खाता (Fixed Deposit Account) इस प्रकार का खाता तब खोला जाता है जब कोई व्यक्ति ब्याज़ कमाने के लिए खाते में कुछ समय पैसा जमा करना चाहता है। फिक्स्ड डिपॉजिट खाता में राशि को निश्चित अवधि के लिए रखा जाता है। फिक्स्ड डिपॉजिट खाता को आमतौर पर एफडी (FD) खाता भी कहा जाता है।

5. आवर्ती डिपॉजिट खाता (Recurring Deposit Account) आवर्ती जमा खाता को आमतौर पर आरडी (RD) खाता कहा जाता है।

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



प्रश्न का सही उत्तर चुनें।

आरडी (RD) खाता _____ का संक्षिप्त रूप है

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

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

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

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

1. बैंक शाखा में जाएँ या ऑनलाइन आवेदन करें

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

What you need to open a bank account:



1. Bank opening form



2. Aadhaar Card and PAN Card

2. सही दस्तावेज़ जमा करें।

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



3. Two recent passport-size photos



4. Money to deposit

3. बैंक द्वारा दस्तावेज़ों की जाँच होने तक प्रतीक्षा करें

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

4. अपने खाते का (अकाउंट/account) विवरण, डेबिट कार्ड और इंटरनेट बैंकिंग विवरण प्राप्त करें

बैंक द्वारा आवेदन को मंजूरी होने के साथ ही आपके बैंक का खाता खुल जाता है। बैंक आपको ऑनलाइन बैंकिंग के लिए बैंक खाता नंबर और एक ग्राहक आईडी देता है। बैंक खाते में पैसे के उपयोग के लिए आपको एक डेबिट कार्ड भी दिया जाएगा।



बैंक में खाता खोलने के चार चरण कौन-कौन से हैं?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

बैंक खाता शुरू करने के लिए आपको कौन-कौन से दस्तावेज़ों की जरूरत है?

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

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

पासबुक

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

दिनांक	विवरण	देबिट	क्रेडिट	बैलेंस	
08/06/12	CO	1,000.00	1,000.00	4058A	
25/06/12	IN		0.37	0000A	
30/06/12	P1	2,999.44	3,999.81	COND	
25/12/12	P1	3,380.68	7,390.48	COND	
25/12/12	IN		1.73	0000A	
08/03/13	X1	1,257.53	8,659.75	5001C	
08/03/13	X1	1,257.53	9,917.28	5001C	
08/03/13	X1	1,257.53	11,174.81	5001C	
08/03/13	X1	1,257.53	12,432.34	5001C	
08/06/13	X1	1,713.97	14,146.31	5001C	
08/06/13	X1	1,713.97	15,860.28	5001C	
08/06/13	X1	1,713.97	17,574.25	5001C	
08/06/13	X1	1,713.97	19,288.22	5001C	
25/06/13	IN		1.59	0000A	
25/06/13	IN		6,116.44	21,146.25	5001C



चेकबुक

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

सभी शाखाओं पर देय PAYABLE AT ALL BRANCHES

दिनांक DATE 1

PAY 2

रुपये RUPEES 3

या धारक को OR BEARER

₹.Rs. 4

अदा करें

खाता सं. A/c. No. 5

पंजाब नेशनल बैंक Punjab national bank

6

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

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

डेबिट कार्ड

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



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

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

- **एटीएम (ATM) से पैसे निकालना,**

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

- **बिलिंग काउंटर पर भुगतान करना,**

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

- **वेबसाइटों पर ऑनलाइन भुगतान करना,**

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

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

क्रेडिट कार्ड

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

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

डेबिट या क्रेडिट कार्ड का सुरक्षित रूप से उपयोग कैसे करें

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

**गतिविधि
का समय!**

प्रश्न का सही उत्तर चुनें।

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

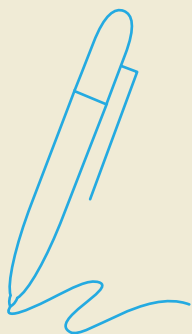
- डेबिट कार्ड
- पासबुक

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

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

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

- केवल दो हजार
- दो हजार रुपये



आज मैंने सीखा:

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

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

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

इस पाठ में हम सीखेंगे:

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

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

**सोचें! समझें!
करके देखें!**

नेट बैंकिंग (Net Banking)

लॉग-इन आईडी (Login ID)

इलेक्ट्रॉनिक भुगतान (Electronic Payment)

वन टाइम पासवर्ड (One Time Password)

ऑनलाइन ट्रांसफर (Online Transfer)

आइए जानें कि ऑनलाइन बैंकिंग (Online Banking) क्या है

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

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

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

ऑनलाइन बैंकिंग के लाभ



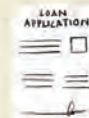
फोन या कंप्यूटर पर बैंक से जुड़े हर काम की आसानी से जाँच की जा सकती है।



भुगतान आसानी से किया जा सकता है।



पैसा आसानी से ट्रांसफर किया जा सकता है।



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



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

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

- आपके बैंक खाते में किए गए सभी लेन-देन को दिखाता है
- एटीएम (ATM) से नकद (Cash) देता है

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

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

खाता विवरण



भुगतान / ट्रॉसफर

आइए डिजिटल लेनदेन कैसे करते हैं, उसके बारे में सीखें

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



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



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



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



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



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

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

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

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

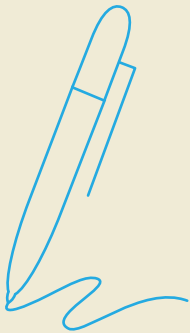
1. क्रेडिट कार्ड (Credit card)
2. डेबिट कार्ड (Debit card)
3. ऑनलाइन बैंकिंग (Online Banking)
4. डिजिटल वॉलेट (Digital Wallet)
5. यूपीआई भुगतान (UPI Payment)

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

**गतिविधि
का समय!**

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

1. दिव्या को बस टिकट बुक करने की ज़रूरत है। लेकिन उसके पास टिकट काउंटर पर जाकर इसे खरीदने का समय नहीं है। इसलिए वह अपने क्रेडिट कार्ड के द्वारा अपने मोबाइल ऐप से टिकट खरीदती है।
क्या यह नकद लेनदेन (Cash Transaction) है या डिजिटल लेनदेन (Digital Transaction) है?
2. रेखा ने 500 रुपये के नोट से रेस्टोरेंट के बिल का भुगतान किया। वह वापिस मिलने वाले पैसों का इंतजार कर रही है।
क्या यह नकद लेनदेन (Cash Transaction) है या डिजिटल लेनदेन (Digital Transaction) है?
3. आकाश प्याज खरीदने बाजार जाता है। वह अपना बटुआ (Purse) ले जाना भूल जाता है, इसलिए उसके पास कोई नकदी (Cash) नहीं है। लेकिन दूकानदार (Vendor) के पास डिजिटल वॉलेट (Digital Wallet) है। तो आकाश अपने फोन से भुगतान कर देता है।
क्या यह नकद लेनदेन (Cash Transaction) है या डिजिटल लेनदेन (Digital Transaction) है?



आज मैंने सीखा:

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

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

8.4 बचत

इस पाठ में हम सीखेंगे:

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

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

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

**सोचें! समझें!
करके देखें!**

आइए जानें कि बचत क्या है

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

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

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

विकल्प 1: शना अपने खर्चें बढ़ा सकती है

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

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

शना अपने लिए ज्यादा आरामदायक बिस्तर खरीदना चाहती है। जो बिस्तर उसे पसंद है उसकी कीमत रु.50,000 है। उसे हर महीने इतने पैसे नहीं मिलते। शना अपने रिटायरमेंट के लिए भी हर महीने थोड़ा-थोड़ा पैसा बचाना चाहती है।

तो शना के लिए 16000 रुपए से क्या करना सही होगा?

वह इसे बचा सकती है।

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

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



पांडी और साशा के खर्च और बचत की गणना कीजिए।

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

पांडी का वेतन	
पांडी का कुल खर्च	
पांडी की बचत	

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

साशा का वेतन	
साशा का कुल खर्च	
साशा की बचत	

आइए बचत विकल्पों के प्रकार के बारे में जानें

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

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



लंबे समय की बचत

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

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

आपात स्थिति की बचत

आपात स्थिति की ऐसी समस्याएँ होती हैं जो बिना किसी उम्मीद के अचानक पैदा हो सकती हैं। कुछ आपात स्थितियों में बहुत खर्च हो सकता है। एक मेडिकल इमरजेंसी (medical emergency) में अचानक आपको बड़ी रकम खर्च करनी पड़ सकती है। आपातकालीन फंड वह पैसा है जिसे किसी आपात स्थिति के लिए बचाया जाता है और इस्तेमाल में लाया जाता है। इससे आपात स्थिति से निपटने में आसानी हो सकती है।

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

1. एजुकेशन लोन (शिक्षा ऋण)

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

2. ऑटो लोन

- यह लोन कार या मोटरसाइकल खरीदने के लिए दिया जाता है।



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

1.



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

2.



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

3.



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

आइए जानें कि बीमा क्या है

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

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

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

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

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

गतिविधि
का समय!

मेडिकल इंश्योरेंस कितना लाभदायक और ज़रूरी है? अपने दोस्तों से चर्चा करें और अपने सुझाव नीचे लिखें।



आज मैंने सीखा:

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

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

8.5 कानूनी साक्षरता

इस पाठ में हम सीखेंगे:

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

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

कानूनी | न्याय | अनुबंध | न्यायालय | कानून | संविधान | जुर्माना | गैरकानूनी | अधिकार

**सोचें! समझें!
करके देखें!**

कानूनी साक्षरता के लिए भारत सरकार की कुछ नीतियों को समझें

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

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

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

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

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



प्रश्न का सही उत्तर चुनें।

कानूनी साक्षरता क्या है?

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

आरटीआई का पूर्ण रूप क्या है?

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

आइए कर्मचारी अधिकार के बारे में जानें

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

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



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

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

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



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

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



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

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



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

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

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



प्रश्न का सही उत्तर चुनें।

1. रोजगार पत्र की जाँच करना क्यों जरूरी है?

- क्योंकि यह कानूनी रूप से एक बाध्यकारी दस्तावेज़ है
- क्योंकि इसमें स्पेलिंग यानी वर्तनी संबंधी गलतियाँ न हो

2. गलत रूप से सेवा की समाप्ति क्या है?

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

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

- सत्य
- असत्य

आइए न्यूनतम मजदूरी के बारे में जानें

न्यूनतम मजदूरी क्या है?

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

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



Minimum Wages Act, 1948

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

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

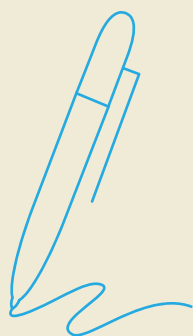
राष्ट्रीय कानूनी सेवा प्राधिकरण (NALSA) समाज के कमज़ोर वर्गों के लोगों को मुफ्त कानूनी सेवाएँ प्रदान करता है। नालसा लोगों के लिए कई उपयोगी कानूनी सेवाएँ प्रदान करता है। लोग नालसा के माध्यम से कानूनी सहायता या कानूनी शुल्क के लिए वित्तीय मदद का आवेदन कर सकते हैं। नालसा वैकल्पिक मंच भी स्थापित करता है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

निशुल्क यानी मुफ्त कानूनी सेवाओं के लिए कौन पात्र है?

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

गतिविधि का समय!

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



आज मैंने सीखा:

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

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

9.1 कामकाजी दुनिया का परिचय

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. नौकरी और करियर (career) में अंतर
2. निजी (personal) और पेशेवर (professional) जीवन के बीच का अंतर
3. काम करने की दुनिया के लिए अपने आप को किस प्रकार तैयार करें

निजी (personal) और पेशेवर (professional) जीवन में हमारे व्यवहार में किस तरह के अंतर देखने को मिलते हैं? उनमें से 3 के बारे में बताएँ।

**सोचें! समझें!
करके देखें!**

आइए नौकरी और करियर के बीच के अंतर को जानें

क्या आपसे कभी किसी ने पूछा है कि आप बड़े होकर क्या करना चाहते/चाहती हैं? वे आपके करियर (career) के बारे में जानना चाह रहे हैं न कि आपकी नौकरी के बारे में! क्या आपको यह समझ नहीं आया? इसे समझने के लिए आगे पढ़ें।

करियर (career) का मतलब उन कामों से है जो कोई व्यक्ति अपने पूरे पोटेंशियल (potential) को प्राप्त करने के लिए करता है। एक व्यक्ति का करियर उनकी ताकत, लक्ष्य (goals) और आकांक्षाओं (aspirations), उनके विश्वास (beliefs) और योग्यताओं पर निर्भर करता है। हम जीवन में जो भी निर्णय (decisions) लेते हैं उसका प्रभाव हमारे करियर पर भी पड़ता है।

करियर और नौकरी अलग हैं। नौकरी और करियर के बीच में ये अंतर है:

क्र. सं.	नौकरी	करियर
1.	एक नौकरी की एक निश्चित शुरुआत और अंत होता है। उदाहरण के लिए: आपकी नौकरी एक स्कूल में शिक्षक की हो सकती है।	हमारा करियर, हमारे पेशेवर जीवन में की गयी प्रगति है। इसमें अनेक सालों में की गई कई अलग-अलग नौकरियाँ शामिल हो सकती हैं। उदाहरण के लिए: अपने शिक्षण करियर में आप एक ट्यूशन शिक्षक, स्कूल शिक्षक, प्रिंसिपल, अन्य शिक्षकों के ट्रेनर आदि हो सकते हैं।
2.	नौकरियों में किसी व्यक्ति का काम निर्धारित होता है, उनका एक पद (job title) और वेतन होता है।	करियर किसी व्यक्ति की शैक्षणिक योग्यता (qualifications), रुचियाँ (interest), क्षमताएँ, स्किल्स (skills), सर्टिफिकेशन (certification) और डिप्लोमा (diploma) शामिल होते हैं।
3.	करियर इन कई नौकरियों के बीच का संबंध है।	एक व्यक्ति के करियर में कई नौकरियाँ शामिल हो सकती हैं।

उदाहरण के लिए, आइए हम आपके आईटीआई (ITI) के प्रिंसिपल (Principal) का करियर देखें। उनके करियर में, प्रिंसिपल ने ट्रेनर (trainer), प्लेसमेंट ऑफिसर (placement officer) या डिप्टी प्रिंसिपल (deputy principal) की नौकरी भी की होगी। प्रिंसिपल बनने से पहले, उन्होंने कई ट्रेनिंग सेशन (training session) अटेंड किए होंगे और आईटीआई (ITI) में कई अलग-अलग काम किए होंगे।



प्रश्न 1: नौकरी और करियर के बीच क्या अंतर है?

आइए निजी (personal) और पेशेवर (professional) जीवन के बीच के अंतर को समझें

निजी जीवन में वह सब कुछ शामिल है जो हम अपने काम के बाहर करते हैं। जैसे, लोगों के साथ हमारे रिश्ते, आराम करने का समय, मनोरंजन, हमारे शौक, परिवार के साथ बिताया समय, स्वास्थ्य और फिटनेस (fitness) आदि। निजी जीवन बहुत ज़रूरी है क्योंकि इस दौरान हमें आराम करने का समय मिलता है और यह हमारे जीवन को पूरा करता है।

पेशेवर जीवन हमारे कामकाजी जीवन को संदर्भित करता है। यह हमारा करियर, हमारा व्यवसाय या हमारा काम हो सकता है।

अपने निजी और पेशेवर जीवन को अलग रखना ज़रूरी है। इससे यह पक्का करने में मदद मिलेगी कि हम अपने परिवार, दोस्तों, आदि के लिए समय दे सकें। यह आपको पेशेवर जीवन में बेहतर काम करने में भी मदद करेगा।



यहाँ आपके पर्सनल और प्रोफेशनल जीवन को अलग रखने के लिए कुछ सुझाव दिए गए हैं:

1. काम के लिए एक विशिष्ट समय रखें जिस दौरान आप केवल अपने काम करते/करती हैं। परिवार के सदस्यों से बात करने, सोशल मीडिया आदि से अपना ध्यान न भटकाएँ।
2. अपने आप को रीचार्ज करने के लिए आराम करें और कुछ छोटे विराम लें। पूरे दिन अपने कंप्यूटर डेस्क (Computer desk) के सामने बैठने से आपकी प्रोडक्टिविटी (productivity) कम हो जाएगी।
3. समय-समय पर अपने स्किल्स में सुधार लाएँ, किताबें पढ़ें, और सेमिनारों (seminars) और कार्यशालाओं में भाग लें, जिससे आपके स्किल्स में सुधार होगा।
4. अपने काम को इस आधार पर प्राथमिकता दें कि वे कितने ज़रूरी हैं।



प्रश्न 1: निजी और पेशेवर जीवन को बैलेंस करना क्यों ज़रूरी है?

आईए जानें कि कामकाजी दुनिया (World of work) के लिए खुद को कैसे तैयार करें

कोई काम या नौकरी से जुड़ी गतिविधियाँ, कामकाजी दुनिया (world of work) का हिस्सा हैं। इसमें नौकरी ढूँढना, नौकरी में आगे बढ़ना, नई नौकरी ढूँढना, नौकरी में बेहतर होना आदि शामिल हो सकते हैं। नौकरी में आगे बढ़ने के लिए, हमें इससे जुड़े नए कौशल और नई तकनीकों के बारे में अपडेट (update) रहना चाहिए।

कामकाजी दुनिया (world of work) की तैयारी के लिए, आपको कुछ ज़रूरी स्किल्स (skills) पर ध्यान देना होगा। आप अभी इन स्किल्स के बारे में सीख सकते/सकती हैं, और जैसे-जैसे आप अपने करियर में आगे बढ़ें, उन्हें विकसित (develop) करते रहें।

ये स्किल्स हैं:

- संवाद कौशल (communication skills)
- नमनीयता/अनुकूलता
- आलोचनात्मक सोच (critical thinking)
- निर्णय लेना
- समस्या समाधान (problem solving)
- डिजिटल स्किल्स (digital skills)
- सॉफ्ट स्किल्स (soft skills)
- स्वयं सीखना (self-learning)

सलाह: अगर आप ऊपर बताए गए कौशलों का मतलब जानना चाहते/चाहती हैं, तो इसके बारे में गूगल (Google) पर खोजें।

गतिविधि का समय!

काम में सफल होने के लिए कई स्किल्स और गुणों की ज़रूरत होती है। कुछ महत्वपूर्ण स्किल्स नीचे दिए गए हैं।

अगर आपने यह पहले से किया हुआ है तो अगले कॉलम में एक सही का निशान ✓ लगाएँ।

	मैंने यह पहले से किया हुआ है	मैं यह जल्दी ही करूँगा/ करूँगी (यह भी लिखें कि कब तक)
मैं अपनी रुचियों (interests) और क्षमताओं (skills) को जानता/ जानती हूँ।		
मैं दूसरों को अपना परिचय दे सकता/सकती हूँ।		
मेरे पास एक करियर योजना (career plan) है।		

मैंने अपने परिवार के सदस्यों के साथ अपनी करियर योजना (career plan) पर चर्चा की है।		
मेरे पास एक पेन कार्ड (PAN card) और एक सक्रिय बैंक खाता (Bank Account) है।		
मेरे पास एक ईमेल पता (email id) है।		
मैं ऑनलाइन नौकरी (online jobs) खोज सकता/सकती हूँ।		
मेरे पास एक बायोडाटा है।		
मैंने एक मॉक इंटरव्यू (mock interview) में भाग लिया है।		
मैंने एक मार्केट स्कैन (Market scan) किया है।		
मेरे पास अपने पैसे को मैनेज करने और बचाने की योजना है।		

यह गतिविधि आपको खुद करनी है। हालाँकि, यदि आपको किसी सहायता की ज़रूरत हो तो आप अपने किसी दोस्त के साथ इस पर चर्चा कर सकते/सकती हैं।



आज मैंने सीखा:

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

1. करियर और नौकरी अलग हैं। नौकरी का एक तय समय होता है। करियर अलग-अलग नौकरियों, योग्यताओं और भूमिकाओं को जोड़ता है जो किसी व्यक्ति की पेशेवर यात्रा (professional journey) में होती हैं।
2. निजी जीवन वह है जो हम काम के बाहर करते हैं। कार्यस्थल में हमारा जीवन, पेशेवर जीवन है।
3. स्वस्थ और सुखी जीवन के लिए संतुलन बहुत ज़रूरी है।
4. कोई काम या नौकरी से जुड़ी गतिविधियाँ, कामकाजी दुनिया (world of work) का हिस्सा हैं। काम में प्रासंगिक (relevant) रहने के लिए हमें अपनी स्किल्स को अपडेट करते रहना चाहिए।



9.2 मेरी रुचियाँ और क्षमताएँ

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. रुचियों (interests) और क्षमताओं (abilities) के बीच अंतर।
2. अपनी रुचियों और क्षमताओं की पहचान करना।

ऐसी कौन-सी 3 चीजें हैं जो आप करना पसंद करते/करती हैं?

1. _____
2. _____
3. _____

**सोचें! समझें!
करके देखें!**

ऐसी कौन-सी 3 चीजें हैं जो आप बहुत अच्छे से करते/करती हैं?

1. _____
2. _____
3. _____

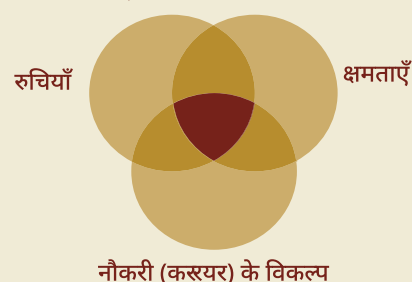
आइए, रुचियों और क्षमताओं के बीच के अंतर को समझते हैं

क्र. सं.	रुचियाँ	क्षमताएँ
1.	रुचियाँ, वे काम हैं जो किसी व्यक्ति को करना पसंद है	क्षमताएँ, ऐसे काम हैं जिनमें कोई व्यक्ति अच्छा है और इन्हें अच्छे से कर सकता है।
2.	रुचियाँ, ऐसे काम हैं जिन्हें करना हम बहुत पसंद करते हैं, लेकिन हो सकता है कि हम उनमें अच्छे न हों।	क्षमताएँ, ऐसे काम हैं जो हमें अच्छे से करना आता हो, लेकिन ऐसा ज़रूरी नहीं है कि इन्हें करके हम खुश होते हों।

अपनी रुचि के कामों में अपनी क्षमताओं का विकास करने के तरीके खोजना एक मज़ेदार चुनौती हो सकता है।

हम में ऐसी क्षमताएँ (abilities) हो सकती हैं जिनके बारे में हम पूरी तरह से नहीं जानते हैं। कभी-कभी हमें अपनी क्षमताओं के बारे में तब पता चलता है जब दूसरे लोग हमें बताते हैं कि हम किसी काम में बहुत अच्छे से करते हैं। यह भी संभव है कि हम किसी विशेष क्षेत्र में अपनी रुचि (interests) के अनुसार अपनी क्षमताओं का विकास करें। हो सकता है कि हमारी रुचियाँ और क्षमताएँ एक ही क्षेत्र में न हों। हमारे ज्ञान के वृद्धाव से हमारी रुचियाँ बदल सकती हैं।

करियर चुनते समय रुचि और क्षमताओं का आकलन





प्रश्न 1: जुबिया को चित्र बनाना बहुत पसंद है। लेकिन वह गाना बहुत अच्छा गाती है। निम्नलिखित में से जुबिया की क्षमता क्या है?

- 1) चित्रकारी
- 2) गाने गाना



प्रश्न 1: पाकुर खाना अच्छे से पकाता है, लेकिन उसे डांस (dance) करना पसंद है।

निम्नलिखित में से पाकुर की क्षमता क्या है?

- 1) खाना बनाना
- 2) डांस (dance)



आइए, अपनी रुचियों और क्षमताओं को पहचानें

करियर की योजना (career plan) बनाते समय अपनी रुचियों की पहचान करना ज़रूरी है। अपनी रुचि से जुड़े काम करने से हमें संतुष्टि और खुशी मिलती है। यह भी बहुत ज़रूरी है कि हम करियर चुनते समय अपनी क्षमताओं का ध्यान रखें। किसी काम में सफल होने के लिए उस काम से जुड़ी क्षमताएँ एक ज़रूरी हिस्सा हैं। किसी विशेष काम को करने की क्षमता होने से हमें उस काम को करने की प्रेरणा मिलती है। इससे हम अपने काम करने की जगह पर बेहतर परिणाम भी दे पाते हैं।



आइए, अब हम अपनी रुचियों और क्षमताओं की पहचान करें। अपने बारे में सोचें और दिए गए सवालों के जवाब दें।

रुचियाँ (interests)

a. अगर आपके पास 48 घंटे का खाली समय हो, तो इस समय में आप क्या करेंगे/करेंगी?

b. जब लोग आपसे पूछते हैं कि "आपकी रुचि क्या है?" तो आप क्या जवाब देते/देती हैं?

क्षमताएँ (abilities)

a. आपके मित्र और परिवार वाले आपकी किस प्रतिभा (talent) की तारीफ़ करते हैं?

b. वह कौन-सा कौशल (skill) है जिसके लिए लोग आपकी मदद चाहते हैं?



प्रश्न 1: हमारे लिए अपनी रुचि और क्षमताओं की पहचान करना क्यों ज़रूरी है?

गतिविधि का समय!

दिए गए पैराग्राफ को पढ़ें और सवालों के जवाब दें।

बिश्रोई मुंबई में एक कामयाब फैशन डिज़ाइनर (fashion designer) है। जब वह 15 साल का था, तब उसे गाना बहुत पसंद था। बिश्रोई ने बहुत से सिंगिंग कॉम्पिटिशन (singing competition) में हिस्सा भी लिया। वह एक टैलेंट हंट ऑडिशन (talent hunt audition) के लिए भी गया था, लेकिन वहाँ उसका चयन नहीं हुआ। वह बहुत दुखी हुआ और उसने तय किया कि वह अब गाना नहीं गाएगा। स्कूल की पढ़ाई पूरी करने के बाद बिश्रोई ने फैशन डिज़ाइन के डिप्लोमा कोर्स (diploma course) में प्रवेश लिया, जहाँ उसने थ्योरी और प्रैक्टिकल में बहुत अच्छा प्रदर्शन किया। उसे पता चला कि वह ड्रेस बनाने और एम्ब्रॉइरी (embroidery) करने में बहुत अच्छा है। उसे क्लास में सबसे ज़्यादा अंक मिले।

a. बिश्रोई की रुचि क्या है?

b. बिश्रोई की क्षमताएँ क्या हैं?

c. क्या बिश्रोई को उसकी क्षमताओं का पता था?

d. बिश्रोई को अपनी क्षमताओं के बारे में कैसे पता चला?





आज मैंने सीखा:

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

1. रुचियाँ वे काम या कला हैं जो किसी व्यक्ति का शौक होते हैं। क्षमताएँ ऐसे काम हैं जिनमें कोई व्यक्ति अच्छा है और उस काम को अच्छी तरह से करना जानता है।
2. मुझे अपनी रुचियों और क्षमताओं की पहचान करना आता है।
3. मुझे अपनी रुचियों और क्षमताओं के बारे में पता है।



9.3 करियर पथ का निर्माण करना

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. करियर पथ (career path) का महत्व
2. करियर पथ (Career Pathways) को अलग-अलग उद्योगों (industries) में कैसे चुनें

अपना ट्रेड (Trade) पूरा करने के बाद आपके लिए करियर के कौन से अलग-अलग पथ खुले हैं?

**सोचें! समझें!
करके देखें!**

1. _____
2. _____
3. _____

आइए करियर पथ का महत्व समझते हैं

आज हमारे पास अपना करियर बनाने के लिए बहुत से रास्ते हैं, जो हमसे पिछली पीढ़ी के लोगों के पास नहीं हुआ करते थे। एक तरफ, इतनी सारी संभावनाओं का होना उम्मीद देता है। लेकिन अगर हमें उद्देश्य या दिशा की कोई समझ नहीं है, तो इससे तनावपूर्ण (stressful) और भ्रमित (Confusing) भी महसूस हो सकता है। हम कम वेतन वाली, असंतोषजनक नौकरियों में अपना कीमती समय बर्बाद कर सकते हैं। करियर पथ को सही समय पर चुन लेने से हमें एक उज्ज्वल भविष्य मिल सकता है। करियर पथ, नौकरियों की एक ऐसी श्रृंखला (Series) है जो आपको अपने लक्ष्यों और उद्देश्यों की ओर बढ़ने में मदद करती है। उदाहरण के लिए, यदि आपका लक्ष्य प्रिंसिपल (Principal) बनना है, तो आप आमतौर पर एक शिक्षक के रूप में शुरुआत करेंगे। आप पदोन्नति (promotion) के लिए आवेदन कर सकते हैं और अपने लक्ष्य तक पहुँचने के लिए नेतृत्व कौशल (Leadership skill) भी सीख सकते हैं।



पढ़ाई पूरी करने के बाद आपके पास अपना करियर बनाने के कई रास्ते उपलब्ध हैं। आप अपनी रुचियों और क्षमताओं के आधार पर कोई भी पथ चुन सकते हैं। आपका करियर आपका निर्णय है, दूसरे आपको केवल प्रभावित या सूचित कर सकते हैं।

सुझाव (Tip): 21वीं सदी में, हर 5 साल में नए रोज़गार और करियर पथ बन रहे हैं। इसलिए अगर आज आप अपना करियर पथ तय करते हैं, तो 5 से 10 साल बाद भी उसी को लेकर चलने की ज़रूरत नहीं है। यदि आपको कोई बेहतर करियर पथ मिलता है, तो आप उसकी ओर भी बढ़ सकते हैं। करियर पथ चुनने में सबसे ज़रूरी है, दो चीज़ों के बीच संतुलन बनाना:

- A. आपकी रुचियाँ, प्रतिभा और क्षमता
- B. बाज़ार की माँग, उसका ट्रेंड (trend) और वहाँ उपलब्ध नौकरियाँ

करियर पथ की जानकारी से आप:

- अपने भविष्य के बारे में स्पष्ट रहेंगे: आपके लक्ष्य आपके लिए स्पष्ट हो सकते हैं, जो आपको सही नौकरी चुनने में मदद करेंगे
- सही कौशल सीखेंगे: आप कैसे आगे बढ़ना चाहते हैं, इसके आधार पर आप उन कौशलों को चुन सकते हैं जिन्हें आप सीखना चाहते हैं
- फ़्लेक्सिबल (Flexible) बनेंगे: बाज़ार की माँग किस प्रकार बदल रही है, इसके आधार पर आप अपने करियर का पथ चुन सकते हैं।



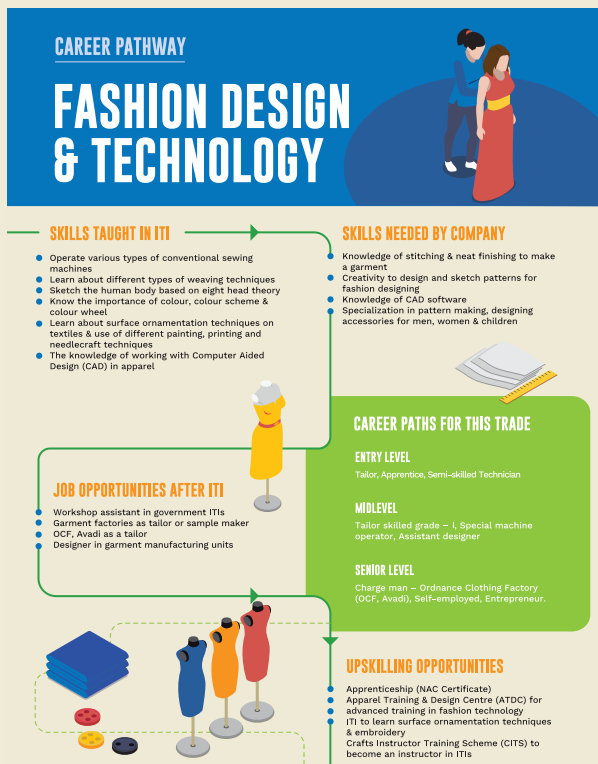
प्रश्न 1: अपने करियर पथ की योजना बनाना क्यों ज़रूरी है?

आइए समझते हैं कि अलग-अलग उद्योगों में करियर के पथ कैसे खोजें

3 लोगों का एक ग्रुप बनाएँ। दिए गए सभी पोस्टर (Poster) को देखें। ये निम्नलिखित करियर के लिए करियर पथ के पोस्टर हैं:

- फैशन डिज़ाइनिंग (Fashion Designing),
- कंप्यूटर ऑपरेटर (Computer Operator) और प्रोग्रामिंग असिस्टेंट (Programming Assistant) (COPA),
- कॉस्मेटोलॉजी (Cosmetology) और
- स्टेनोग्राफर (Stenographer)।

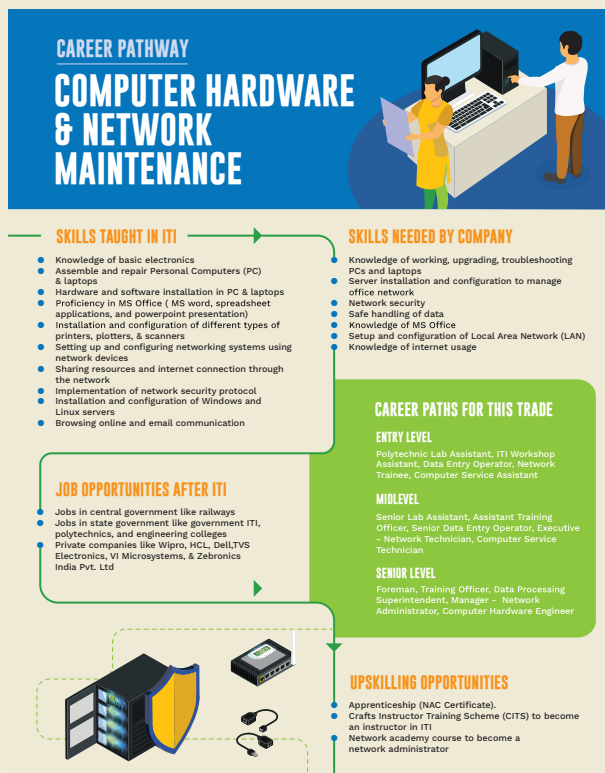
एक ग्रुप, हर पोस्टर को देखेगा। सभी पोस्टर को देखने के बाद, हर पोस्टर के अंत में दिए गए प्रश्नों के उत्तर दीजिए।



1. इस करियर को अपनाने के लिए कुछ आवश्यक कौशल क्या हैं?

2. इस करियर में शुरुआती वेतन कितना हो सकता है?

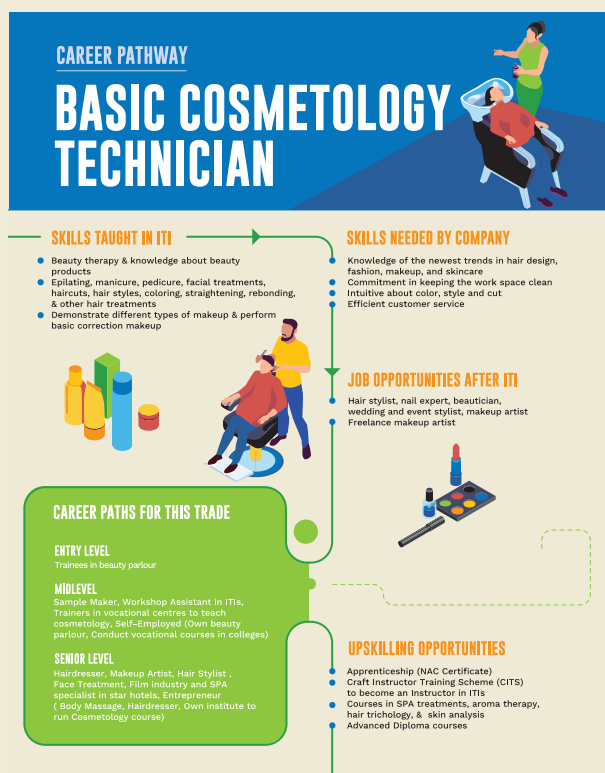
3. इस पोस्टर की मदद से आपने इस करियर के बारे में कौन-से नए पहलू सीखे?



1. इस करियर को अपनाने के लिए कुछ आवश्यक कौशल क्या हैं?

2. इस करियर में शुरुआती वेतन कितना हो सकता है?

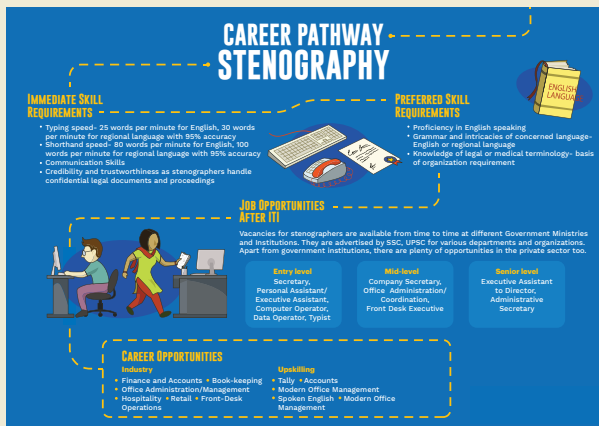
3. इस पोस्टर की मदद से आपने इस करियर के बारे में कौन-से नए पहलू सीखे?



1. इस करियर को अपनाने के लिए कुछ आवश्यक कौशल क्या हैं?

2. इस करियर में शुरुआती वेतन कितना हो सकता है?

3. इस पोस्टर की मदद से आपने इस करियर के बारे में कौन-से नए पहलू सीखे?



1. इस करियर को अपनाने के लिए कुछ आवश्यक कौशल क्या हैं?

2. इस करियर में शुरुआती वेतन कितना हो सकता है?

3. इस पोस्टर की मदद से आपने इस करियर के बारे में कौन-से नए पहलू सीखें?

गतिविधि का समय!

इस एक्टिविटी के लिए उन्हीं 3 गुण का उपयोग करें। एक गुण, किसी एक करियर पथ पर निर्णय लेगा, जिसके बारे में वह पता लगाना चाहता है (आखिरी एक्टिविटी में दिए गए चार करियर के अलावा)। अपने द्वारा चुने गए करियर पथ पर रिसर्च करें। पिछले सभी पोस्टर में दिए गए शीर्षकों के आधार पर जानकारी इकट्ठा करने की कोशिश करें। जानकारी इकट्ठा करने के बाद, उसे दिए गए स्थान पर लिखें।

एक्टिविटी के अंत में कक्षा के साथ जानकारी साझा (share) करें।



आज मैंने सीखा:

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

1. करियर की ओर ले जाने वाला पथ, नौकरियों की एक श्रृंखला (Series) है जो आपको अपने लक्ष्यों और उद्देश्यों की ओर बढ़ने में मदद करती है ☐
2. 21वीं सदी में हर 5 साल में नए रोज़गार और करियर के रास्ते बन रहे हैं ☐
3. करियर का चयन करना - रुचियों, प्रतिभाओं और योग्यताओं + माँगों, प्रवृत्तियों और बाज़ारों में उपलब्ध नौकरियों के बीच संतुलन बनाना है ☐
4. करियर तक पहुँचने वाले रास्तों के पोस्टर बनाने से उस करियर के बारे में बहुत कुछ स्पष्ट हो सकता है ☐

9.4 जॉब मार्केट रिसर्च (Job Market Research)

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. काम करने की दुनिया के बारे में ज़्यादा कैसे जानें
2. मार्केट स्कैन (Market Scan) कैसे करें

आप “जॉब मार्केट” (job market) से क्या समझते/समझती हैं?

आप “जॉब मार्केट” (job market) के बारे में जानकारी कैसे पा सकते/सकती हैं?

**सोचें! समझें!
करके देखें!**

Let's learn how to explore the world of work

हम पिछले पाठों में काम करने की दुनिया और इसके महत्व के बारे में पहले ही जान चुके हैं। आइए इस पाठ में जानें कि इसे अपने करियर (career) के विकास के लिए क्या कर सकते हैं।



1992



2002



2022

पिछले 30 सालों में, भारत में काम करने की स्थितियों में काफ़ी बदलाव आया है। टाइप-राइटर (type-writer) की जगह कंप्यूटर (computer) और लैपटॉप (laptop) आ गए हैं। लैंडलाइन फ़ोन (landline phone) अब, मोबाइल फ़ोन (mobile phone) बन गए हैं। हमने अपने घरों और स्कूलों में भी इनमें से कुछ बदलाव होते हुए देखे हैं। लेकिन क्या आपने कभी उन नौकरियों के बारे में सोचा है जो इन बदलावों के साथ गायब हो गई हैं? क्या आप उन नई नौकरियों के बारे में जानते/जानती हैं जो इन बदलावों की वजह से हमें अपने आसपास देखने को मिलती हैं?



ऊपर के चित्र के उदाहरण के साथ, सोचें और उन नौकरियों की सूची बनाएँ जो गायब हो गई हैं और जो नौकरियाँ पिछले 30 वर्षों में नई आयी हैं।

क्र. सं.	नौकरियाँ जो गायब हो गई हैं या कम हो गई हैं	नई नौकरियाँ
1.	टाइपराइटर (typewriter) मरम्मत करने वाला व्यक्ति	कंप्यूटर टेक्नीशियन (computer technician)
2.	डाकिया	यूट्यूब वीडियो-मेकर (youtube video-maker)
3.		
4.		
5.		

काम करने की दुनिया हमेशा बदलती रहती है। हमें इन बदलावों से पूरी तरह से अवगत होना चाहिए। तभी हम अपने करियर की योजना (career plan) बना सकते हैं।

मार्केट स्कैन (Market Scan)

मार्केट स्कैन एक ऐसी प्रक्रिया है जिससे हम काम करने की इस बदलती दुनिया को समझ सकते हैं। यह हमारी मदद करता है:

- हमारी रुचियों (interests) और क्षमताओं (abilities) के लिए उपलब्ध विभिन्न करियर पाथ (career path) की पहचान करके
- हमारे चुने हुए करियर (career) के बारे में ज़्यादा जानकारी देकर
- हमारे करियर में सफल होने का तरीका जानकर
- हमारे चुने हुए करियर को पाने के लिए एक योजना (plan) विकसित करके
- हमारे क्षेत्र में दूसरों से प्रेरणा लेकर



मार्केट स्कैन कैसे करें?

1. **करियर के उन रास्तों की पहचान करें जिनमें आप रुचि (interest) रखते/रखती हैं-** आप पहले से ही नौकरी और करियर के बीच अंतर जानते/जानती हैं। मार्केट स्कैन (market scan) करते समय, करियर पर ध्यान दें, न कि केवल नौकरी पर। जैसे: सुपरमार्केट (supermarket) में नौकरी के बजाय रिटेल सेल्स (retail sales)।
2. **सूचना के स्रोतों (information sources) की पहचान करें -** विभिन्न स्रोतों की पहचान करें जहाँ आप अपने चुने हुए करियर के बारे में जानकारी पा सकते/सकती हैं। जैसे: इंटरनेट (internet), इंडस्ट्री विज़िट, पूर्व छात्र, आपके शिक्षक आदि।
3. **विभिन्न प्रकार की ज़रूरी सूचनाओं की एक सूची बनाएँ-** अपने करियर (career) के बारे में जानने के लिए आपको किन अलग-अलग सूचनाओं की ज़रूरत है? जैसे: ज़रूरी शैक्षिक, तकनीकी कौशल (technical skills), आदि।
4. **लक्ष्य और समय-सीमा निर्धारित करें -** अपने लिए एक समय निर्धारित करें कि आप ज़रूरी जानकारी इकट्ठा करने में कितना समय लेंगे/लेंगी।
5. **एक करियर कार्ड (career card) तैयार करें-** किसी खास करियर के बारे में आपके द्वारा इकट्ठी की गई सभी जानकारी एक साथ एक जगह पर लिखें।
6. **अपना ज्ञान साझा करें -** अपना करियर कार्ड (career card) और अपना ज्ञान अपने दोस्तों के साथ साझा करें। एक दूसरे से सीखें और एक-दूसरे को सपोर्ट (support) करें ताकि हम सब एक साथ आगे बढ़ सकें।



क्या आप इस बारे में स्पष्ट हैं कि मार्केट स्कैन (market scan) कैसे किया जाता है? आइए करियर के बारे में डेटा (data) इकट्ठा करने के अलग-अलग तरीकों के बारे में जानें।

1. **इंटरनेट (internet) -** आप पहले से ही जानते हैं कि ऑनलाइन में सब कुछ सही नहीं होता। तो आप कैसे पता कर सकते/सकती हैं कि आपको सही जानकारी मिल रही है?
 1. **सरकारी वेबसाइट्स (government websites)-** श्रम मंत्रालय, मानव संसाधन मंत्रालय आदि की सरकारी वेबसाइट्स पर देश के अलग-अलग उद्योगों (industries) के बारे में जानकारी होती है। वे उद्योगों (industries) से संबंधित पॉलिसी (policy) को समझने में भी मदद कर सकती हैं।
 2. **जॉब पोर्टल -** विश्वसनीय वेबसाइट्स जैसे करियर सर्च वेबसाइट (career search website) (Naukri, TimesJobs, Monster आदि), और सोशल नेटवर्किंग (Social networking) वेबसाइट (जैसे LinkedIn) करियर विकल्पों को समझने के लिए अच्छे स्रोत हैं। ये आपको करियर विकल्प की ज़रूरतों को समझने और उस करियर में पहले से मौजूद लोगों से बात करने में भी मदद कर सकते हैं।
2. **समाचार पत्र -** कई समाचार पत्र-पत्रिकाएँ करियर से संबंधित जानकारी पर लेख पब्लिश (publish) करती हैं। उनमें मौजूदा या नए करियर मार्ग, विशेषज्ञों के साथ इंटरव्यू (interview) और आने वाले जॉब फ़ेयर (job fair) के बारे में भी जानकारी शामिल होती है।
3. **करियर मार्गदर्शन एजेंसियाँ (Career guidance agencies) -** ये ऐसी एजेंसियाँ हैं जो आपकी रुचियों (interests) और इससे जुड़े संभावित करियर-पथ को समझने में आपकी मदद करती हैं। ये आमने-सामने बैठकर या ऑनलाइन और शुल्क-सहित या मुफ्त हो सकती हैं।
4. **प्रफ़ेशनल्स के साथ चर्चा -** करियर के बारे में ज़्यादा जानने के सबसे अच्छे तरीकों में से एक है किसी ऐसे व्यक्ति से बात करना जो पहले से ही काम से जुड़ा हो। आप उनसे पूछ सकते हैं कि उन्होंने अपनी यात्रा कैसे शुरू की, उनके लक्ष्य क्या हैं, उनका काम करने का एक आम दिन कैसा होता है आदि। आप उनसे यह भी पूछ सकते हैं कि उन्हें अपने करियर के बारे में सबसे ज्यादा क्या पसंद है और सबसे चुनौतीपूर्ण क्या लगता है।

गतिविधि का समय!

मार्केट स्कैन करें

ऊपर दिए गए चरणों (स्टेप्स) के अनुसार, अपने लिए सबसे अच्छे करियर-पाथ (career path) को पहचानने और चुनने में आपकी मदद करने के लिए एक योजना बनाएँ। जानकारी इकट्ठा करने के लिए उपरोक्त सभी विधियों का उपयोग करें। अपने करियर कार्ड एक दूसरे के साथ साझा करें और कक्षा में उन पर चर्चा करें। आपका मार्गदर्शन करने के लिए नीचे एक सैम्पल (sample) टेबल है।

प्रश्न	जानकारी
उन कंपनियों (companies) के नाम बताएँ जहाँ आपको इस प्रकार का काम मिल सकता है?	
इसके लिए किस तरह की स्किल्स जरूरी हैं?	
इस करियर में किन दूसरी स्किल्स की ज़रूरत है?	
कामकाजी जीवन में एक दिन कैसा दिखता है?	
काम का सबसे मज़ेदार हिस्सा क्या है?	
करियर में किन चुनौतियों का सामना करना पड़ता है?	
विकास के अवसर क्या हैं?	
एक फ्रेशर (fresher) के लिए अपेक्षित वेतन क्या है?	
कोई अन्य ज़रूरी जानकारी	



आज मैंने सीखा:

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

1. मार्केट स्कैन, कामकाज की बदलती दुनिया को समझने में सहायता करता है।
2. मार्केट स्कैन में करियर-पाथ, सूचना के स्रोत, लक्ष्य और समय-सीमा की पहचान करना बहुत ज़रूरी है।
3. हमें इंटरनेट, समाचार पत्रों, करियर मार्गदर्शन एजेंसियों और कामकाजी पेशेवरों की मदद से करियर के बारे में अलग-अलग डेटा (data) इकट्ठा करना चाहिए।



9.5 प्रभावी संवाद का अभ्यास

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. लंबे समय और छोटे समय के लक्ष्य तय करना
2. नौकरी या करियर (career) के लिए योजना तैयार करने हेतु स्मार्ट लक्ष्य बनाना

वे 3 चीज़ें लिखें जिन्हें आप अगले 1 वर्ष में हासिल/ पूरा करना चाहते/चाहती हैं

1. _____
2. _____
3. _____

वे 5 चीज़ें लिखें जिन्हें आप अगले 5 वर्ष में हासिल/ पूरा करना चाहते हैं

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

**सोचें! समझें!
करके देखें!**

आइए सीखें कि लंबे समय और छोटे समय के लक्ष्य कैसे तय करें

आपने लक्ष्य शब्द अक्सर सुना होगा। आपके शिक्षक, माता-पिता और बड़ों ने आपसे पूछा होगा कि “आपका लक्ष्य क्या है?”। ‘लक्ष्य’ से उनका क्या मतलब है? लक्ष्य वह है जो आप अपने जीवन में हासिल करना चाहते/चाहती हैं। यह ऐसी चीज़ है जिसे हम कई विकल्पों में से चुनते हैं, इसे हासिल करने के लिए एक योजना बनाते हैं और इसे हासिल करने के लिए सही कदम उठाते हैं।

लक्ष्य = इच्छा + योजना + कार्य

लंबे समय का लक्ष्य वह होता है जिसे आप आने वाले कुछ सालों में हासिल करना चाहते/चाहती हैं। जैसे: अपनी खुद की कंपनी शुरू करना।

छोटे समय का लक्ष्य वह है जिसे आप एक वर्ष के भीतर हासिल करने की योजना बनाते/बनाती हैं। आमतौर पर यह आपके लंबे समय के लक्ष्यों को हासिल करने की दिशा में एक कदम होता है। कभी-कभी उन्हें मील के पत्थर या माइलस्टोन/Milestone भी कहा जाता है। जैसे: अपने स्टार्टअप (startup) के लिए 3 निवेशकों (investors) की पहचान करना।



छोटे समय का लक्ष्य	लंबे समय का लक्ष्य
छोटे और हासिल करने में आसान	जटिल (complex) और हासिल करने में कठिन
हफ्तों और महीनों की समय-सीमा	वर्षों की समय-सीमा
संख्या में ज़्यादा	संख्या में कम
आपकी वर्तमान स्थिति से आगे के कदम	अनिश्चित और छोटे समय के लक्ष्यों को हासिल करने पर निर्भर

छोटे समय के लक्ष्य

करियर लक्ष्य से आपके करियर मार्ग (career path) के बारे में आपके दृष्टिकोण के बारे में पता चलता है। उदाहरण: आप एक निर्माण कंपनी में सीईओ (CEO) बनना चाहते/चाहती हैं या आप 100 लोगों को नौकरी देने वाले/वाली एक उद्यमी (entrepreneur) बनना चाहते/चाहती हैं। करियर के लक्ष्य भी लंबे समय के और छोटे समय के होते हैं।

लंबे समय के लक्ष्य - एक कंपनी का सीईओ (CEO) बनना



और इस तरह के कई अन्य कदम जब तक हम अपने लंबे समय के लक्ष्य को हासिल नहीं कर लेते।



आपका करियर लक्ष्य क्या है? ऐसे कौन से छोटे समय के लक्ष्य हैं जो आपके करियर लक्ष्य को प्राप्त करने में आपकी सहायता करेंगे?

करियर लक्ष्य	छोटे समय के लक्ष्य

आप अपने निजी लक्ष्यों के लिए भी यही अभ्यास कर सकते हैं।

स्मार्ट लक्ष्य (SMART Goals)

राहुल का लक्ष्य दसवीं की परीक्षा में अच्छे अंक लाना है। वह अपने लक्ष्य को पाने के लिए और ज़्यादा पढ़ाई करने का निर्णय लेता है। जब नतीजे आए, तो राहुल को 60 प्रतिशत अंक ही मिले। राहुल को पहले कभी भी इतने अधिक अंक नहीं मिले थे लेकिन फिर भी राहुल और उसका परिवार दुःखी था। आपको क्या लगता है की क्या गलत हुआ?

जब हम अपने लक्ष्य सेट कर रहे होते हैं, तो हमें इस बारे में स्पष्ट होना चाहिए कि हम क्या चाहते हैं। ऊपर दिए गए उदाहरण में, 'अच्छे अंक' एक अस्पष्ट शब्द है। इसका अलग-अलग लोगों के लिए अलग-अलग मतलब हो सकता है। इसी तरह, ज़्यादा पढ़ाई का क्या मतलब है?

अगर हमें अपना लक्ष्य पाना है, तो हमें इसके बारे में बहुत विशिष्ट और स्पष्ट होना चाहिए। स्मार्ट गोल्स (SMART goals) हमें यह करने में मदद करते हैं।

स्मार्ट (SMART) का मतलब है:

S	स्पष्ट (Specific)	आप वास्तव में क्या हासिल करना चाहते/चाहती हैं? जैसे: मैं अपनी 10वीं की परीक्षा में कम से कम 80% लाना चाहता/चाहती हूँ।
M	मापने योग्य (Measurable)	यह मापना संभव होना चाहिए कि क्या आपने अपना लक्ष्य हासिल कर लिया है और यह भी कि क्या आप अपने लक्ष्य को हासिल करने के रास्ते पर हैं। उदाहरण: मैं प्रतिदिन 4 घंटे पढ़ाई करूँगा/करूँगी; मैं मॉक टेस्ट हल करूँगा/करूँगी और देखूँगा/देखूँगी कि क्या मैं अपने लक्ष्य के करीब हूँ।
A	हासिल करने योग्य (Achievable)	ऐसे लक्ष्य सेट करें जिन्हें हासिल किया जा सकता है। उदाहरण: अगर आप अभी 50% से कम अंक प्राप्त कर रहे हैं, तो सीधे 80% से ज़्यादा अंक पाने में शायद आप सफल न हो।
R	उपयुक्त (Relevant)	लक्ष्य हासिल करने में समय और प्रयास लगता है। आपके लक्ष्य आपके निजी और/या प्रोफेशनल जीवन के लिए उपयोगी होने चाहिए। एक सूची बनाएँ कि इस लक्ष्य को हासिल करना क्यों ज़रूरी है। उदाहरण: दसवीं कक्षा में ज़्यादा अंक प्राप्त करने से मुझे बारहवीं कक्षा या आईटीआई (ITI) के लिए अपनी पसंद का विषय चुनने में मदद मिलेगी।
T	समय-सीमा (Timed)	अपने लक्ष्य के लिए एक निश्चित समय-सीमा रखें। जैसे: इस साल की दसवीं की परीक्षा।

जब हम अपने लक्ष्य को स्मार्ट (SMART) बना रहे होते हैं, तब हम अपने लक्ष्य को प्राप्त करने की योजना भी बना रहे होते हैं। स्मार्ट (SMART) से हमें लक्ष्य तय करने में, उन्हें प्राप्त करने की योजना बनाने में और उन्हें हासिल किया है या नहीं, यह जानने में मदद मिलती है।

गतिविधि का समय!

गतिविधि – आपका करियर लक्ष्य क्या है? स्मार्ट विधि (SMART method) का उपयोग करें, और अपने लक्ष्य को SMART बनाएँ।

Goal:

S SPECIFIC

M MEASURABLE

A ACHIEVABLE

R RELEVANT

T TIMED



आज मैंने सीखा:

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

1. 'लक्ष्य' हमारे जीवन या करियर से जुड़ा एक ऐसा पड़ाव है जिसे हम उद्देश्यपूर्ण ढंग से चुनते हैं, इसके लिए योजना बनाते हैं और इसे प्राप्त करने के लिए प्रयास करते हैं। ☐
2. लंबे समय का लक्ष्य वह है जिसे हम आने वाले कुछ सालों में प्राप्त करना चाहते हैं और इसमें ज़्यादा समय लग सकता है। ☐
3. छोटे समय का लक्ष्य एक ऐसी चीज़ है जिसे हम कम समय सीमा के भीतर हासिल कर सकते हो। ☐
4. माइलस्टोनस/Milestones लंबे समय के लक्ष्यों को प्राप्त करने की दिशा में कदम हैं। ☐
5. स्मार्ट (SMART) से हमें स्पष्ट (Specific), मापने योग्य (Measurable), हासिल करने योग्य (Achievable), उपयुक्त (Relevant), और समय सीमा में (Time-bound) हासिल होने वाले लक्ष्य तय करने में मदद मिलती है। ☐

10.1 ग्राहक सेवा और रिश्ते बनाना

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. ग्राहक सेवा (customer service) और बातचीत का महत्व
2. ग्राहकों से अच्छे रिश्ते बनाने की ज़रूरत
3. ग्राहकों के साथ अच्छे रिश्ते कैसे बनाएँ

आपके अनुसार ग्राहक सेवा या कस्टमर सर्विस का क्या मतलब है? दो उदाहरण दीजिए।

**सोचें! समझें!
करके देखें!**

आइए ग्राहक सेवा और बातचीत के महत्व के बारे में जानें

ग्राहक वह व्यक्ति होते हैं जो कोई वस्तु खरीदते या सेवा लेते हैं। ग्राहक सेवा (customer service), वह सेवा है जो हम ग्राहक को खरीदारी से पहले, उसके दौरान या बाद में देते हैं।

जैसे, जब आप एक दुकान में जाते हैं, तो दुकानदार सामान ढूँढने में आपकी मदद करता है। जब आप मोबाइल फ़ोन खरीदते हैं, तो दुकानदार आपकी ज़रूरत और पसंद को ध्यान में रखते हुए आपको बहुत से फ़ोन दिखाते हैं। ये सभी कस्टमर सर्विस के कुछ उदाहरण हैं।



कस्टमर सर्विस क्यों ज़रूरी है?

1. जब कस्टमर सर्विस अच्छी होगी तो ग्राहक बार-बार सामान खरीदने या सेवा लेने आएँगे। इससे कारोबार में बढ़ोतरी होगी।
2. संतुष्ट ग्राहक, दूसरे लोगों को आपके सामान और सेवा के बारे में बताएँगे। इस तरह हम नए ग्राहकों से जुड़ पाएँगे।

पाँच आसान तरीके जिनसे अच्छी कस्टमर सर्विस दी जा सकती है:

1. मुस्कान के साथ ग्राहकों का स्वागत करना,
2. धैर्य से ग्राहकों की मदद करना,
3. कहीं भी ग्राहकों को संदेह हो तो उसे दूर करना,
4. ग्राहकों से बात करना, उनकी ज़रूरत जानना और उनकी मदद करना,
5. आप ग्राहकों को ऑफ़र, छूट और नए सामान के बारे में बता सकते/सकती हैं। इससे उनकी रुचि और बढ़ जाएगी।

इस सूची में कस्टमर सर्विस के अलग-अलग तरीके बताए गए हैं। इन्हें अच्छे और ख़राब तरीकों में बाँटिए।

	अच्छी	ख़राब		अच्छी	ख़राब
1. धैर्य	☐	☐	7. शिकायतों पर ध्यान न देना	☐	☐
2. मुस्कुराना	☐	☐	8. फॉलो अप करना	☐	☐
3. उत्पाद के बारे में ज्ञान	☐	☐	9. सर्विस में देरी करना	☐	☐
4. बदतमीजी	☐	☐	10. बेईमानी करना	☐	☐
5. ग्राहक पर ध्यान न देना	☐	☐	11. अपने ग्राहक को नहीं जानना	☐	☐
6. सामान खरीदने के लिए दबाव डालना	☐	☐	12. उनका अनादर करना	☐	☐

आइए ग्राहकों से अच्छे रिश्ते बनाने की आवश्यकता के बारे में जानें

ग्राहकों के साथ अच्छे रिश्तों का मतलब उनके चेहरे पर मुस्कान लाने से कहीं ज़्यादा है। इसमें शामिल है-

- **सकारात्मक रिश्ते बनाना** – ग्राहक की ज़रूरतों को समझने और हल करने से रिश्तों में सकारात्मकता आती है।
- **ग्राहक बनाए रखना** – इतनी अच्छी सेवा और सुविधा दें कि ग्राहक उत्पाद/सेवा लेने के लिए बार-बार वापस आएँ।
- **ग्राहक की संतुष्टि (customer satisfaction) पक्का करना** – पूरी तरह संतुष्ट ग्राहक कारोबार के एम्बेसडर (ambassador) बन जाते हैं। इसलिए ग्राहकों की संतुष्टि पर ध्यान देना चाहिए।



अगर ग्राहकों के साथ हमारे रिश्ते अच्छे नहीं हैं, तो इससे क्या होगा?

आइए ग्राहकों के साथ अच्छे रिश्ते बनाने के बारे में जानें

ग्राहकों के साथ अच्छे रिश्ते समय, कोशिश और विश्वास के साथ बनाए जा सकते हैं।

ग्राहकों से अच्छे रिश्ते बनाने के लिए 4C का पालन करें



कनेक्ट (Connect)

अपने ग्राहक को पहचानें। अपने ग्राहकों को आपकी सेवा या उत्पाद को समझने का मौका दें। अपने ग्राहकों से सोशल मीडिया, विज्ञापन आदि के ज़रिए जुड़े रहें।



क्रीएट (Create)

लोग यह कभी नहीं भूलेगें कि आपने उन्हें कैसा महसूस करवाया था, इसलिए यह प्रयास करें कि आपके ग्राहकों के लिए खरीदारी का उनका अनुभव अनोखा हो।



कन्फर्म (Confirm)

आपके द्वारा दी जा रही सुविधाओं में क्या सुधार की ज़रूरत है, यह समझने का सबसे अच्छा स्रोत होते हैं आपके असन्तुष्ट ग्राहक। नियमित रूप से फ़ीडबैक लें और अपनी सेवाओं में सुधार करें।

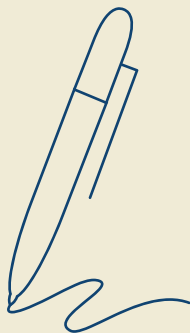


कमिट (Commit)

ग्राहकों से किए गए वादे निभाएँ और उनके समय का सम्मान करें।

**गतिविधि
का समय!**

अपने दोस्तों के साथ या अकेले कुछ दुकानों पर जाएँ। उनकी कस्टमर सर्विस को ध्यानपूर्वक देखें और ऊपर बताई गई सूची के आधार पर उनका मूल्यांकन करें। वापस आकर अपना अनुभव एक-दूसरे के साथ शेयर करें।



आज मैंने सीखा:

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

1. ग्राहक सेवा या कस्टमर सर्विस वह सेवा है जो हम ग्राहक को खरीदारी से पहले, उसके दौरान और बाद में देते हैं। ☐
2. एक व्यवसाय की तरक्की इस बात पर टिकी होती है कि हम अपने ग्राहकों के साथ कैसा व्यवहार करते हैं और उनके साथ कैसे संवाद करते हैं। ☐
3. ग्राहकों के साथ अच्छे रिश्ते बनाएँ और निश्चित करें कि ग्राहक आपकी सेवा से संतुष्ट हों। ☐
4. हमें ग्राहकों के साथ अच्छे रिश्ते बनाने के लिए 4C का पालन करना चाहिए। ☐

10.2 ग्राहकों के प्रकार

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. ग्राहक कौन होता है?
2. ग्राहकों के अलग-अलग प्रकार
3. अलग-अलग प्रकार के ग्राहकों से कैसे बात करनी चाहिए

मैं ग्राहकों के बारे में यह पहले से जानता/जानती हूँ

किसी व्यवसाय को बढ़ाने में, ग्राहक कैसे मदद कर सकते हैं?

**सोचें! समझें!
करके देखें!**

आइए जानें कि ग्राहक कौन होते हैं

जो व्यक्ति पैसे के आदान-प्रदान के ज़रिए दुकानदार/विक्रेता (वेंडर/vendor) से वस्तु या सेवा प्राप्त करता है, वह ग्राहक कहलाता है।

ग्राहक, व्यवसाय के लिए राजस्व (रेवेन्यू/revenue) उत्पन्न करते हैं। इसलिए वे छोटे व्यवसायों के साथ-साथ बड़े व्यवसायों के लिए भी ज़रूरी हैं।

ग्राहकों के पास अपने मनपसंद वस्तुओं/ब्रांड/सेवाओं को चुनने का अवसर होता है। सभी व्यवसाय अपनी नई-नई योजनाओं और सुझावों से ग्राहकों को आकर्षित करने की प्रतियोगिता करते रहते हैं।





एक ग्राहक के रूप में, अपनी पसंदीदा वस्तुएँ (products) और सेवाएँ (services) लिखिए

वस्तुएँ	सेवाएँ

आइए अलग-अलग तरह के ग्राहकों के बारे में जानें

अलग-अलग प्रकार के ग्राहकों के बारे में जानने से, उनके साथ मिलना और काम करना आसान हो जाता है।

ग्राहक पाँच प्रकार के होते हैं:

1. **नए ग्राहक** – ऐसे ग्राहक जो वस्तु/सेवा को पहली बार खरीदते हैं।
2. **वफादार ग्राहक** – ऐसे ग्राहक जो वस्तु या सेवा को बार-बार खरीदते हैं।
3. **असन्तुष्ट ग्राहक** – ऐसे ग्राहक जो वस्तु या सेवा से खुश नहीं हैं और उन्हें इससे शिकायत है।
4. **शोध करने वाले ग्राहक** – ऐसे ग्राहक जो किसी भी वस्तु या सेवा को खरीदने या उसका उपयोग करने से पहले उसकी जाँच, उसकी तुलना और उसका मूल्यांकन करते हैं। हो सकता है आपको ऐसे ग्राहकों से कई बार मिलना पड़े।
5. **मोलभाव करने वाले ग्राहक** – ऐसे ग्राहक जो अपनी खरीदारी में ऑफ़र/सबसे अच्छी डील (Deal)/छूट या दूसरे फ़ायदों की तलाश करते हैं और उसके लिए दुकानदार या विक्रेता (वेंडर/vendor) से बहस भी कर लेते हैं।



नए ग्राहक



असन्तुष्ट ग्राहक



वफादार ग्राहक



शोध करने वाले ग्राहक



मोलभाव करने वाले ग्राहक



कोई ऐसी घटना याद करें जब आप 'गुस्सैल ग्राहक' बन गए थे। ऐसा क्या किया जा सकता है जिससे ग्राहकों को बुरा भी ना लगे और ग्राहक सेवा भी बेहतर हो सके?

आइए सीखें कि अलग-अलग प्रकार के ग्राहकों के साथ कैसे बातचीत करें

अलग-अलग प्रकार के ग्राहकों को सम्भालने का बेहतर तरीका

1. नए ग्राहक

- ऐसे ग्राहकों के बारे में अच्छी बात यह है कि उन्होंने पहले ही अपनी खोज (रिसर्च/research) पूरी की होती है और वस्तु/सेवा खरीदना चाहते हैं।
- ग्राहकों को अन्य विकल्पों के बारे में बताएँ।
- ग्राहकों को वस्तु या सेवा के बारे में अच्छी तरह से पूरी जानकारी दें।
- संक्षेप में, उनके सभी सवालों के जवाब देने के लिए तैयार रहें।

2. वफादार ग्राहक

- ऐसे ग्राहकों की कद्र करें।
- उन्हें अलग से फायदेमंद और खास ऑफ़र दें।
- कुछ छूट या अच्छी तरह से लिखा गया धन्यवाद नोट भी उन्हें खुश कर सकता है।

3. असन्तुष्ट ग्राहक

- सबसे पहले उनके साथ नम्रता से पेश आएँ।
- उन्हें समझाएँ कि आप उनकी समस्या का हल करने के लिए हमेशा तैयार हैं।
- बहुत जल्दी कार्रवाई करें।
- माफी माँगने में शर्म महसूस न करें।

4. शोध करने वाले ग्राहक

- इस बात का ध्यान रखें कि उन्हें अधिकतम जानकारी दी जा रही है।
- प्रशंसा पत्र (टेस्टीमोनियल/testimonial) और प्रतिक्रिया (फीडबैक/feedback) के बारे में बात करें।
- उन्हें आपके प्रतियोगियों से होने वाली तुलनाओं के बारे में बताएँ।
- उन्हें नमूनों का उपयोग करने दें साथ ही उन्हें अपनी वस्तुएँ या सेवाएँ दिखाएँ।

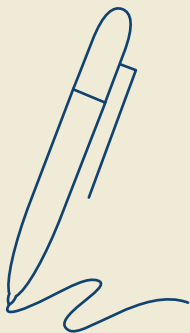
5. मोलभाव करने वाले ग्राहक

- उन्हें ग्राहक सेवा से मिलने वाले मूल्यों के बारे में समझाएँ। उनके साथ अलग तरीके से पेश आएँ।
- वे बड़े सौदों (डील/deal) और बिक्रियों (सेल/sale) की ओर आकर्षित होते हैं।
- सही कीमत तय करें।

एक ग्राहक के रूप में, आपकी 3 सबसे महत्वपूर्ण उम्मीदें क्या होंगी?

1. _____
2. _____
3. _____

**गतिविधि
का समय!**



आज मैंने सीखा:

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

1. ग्राहक वह व्यक्ति होता है जो किसी दुकानदार या विक्रेता (वेंडर/vendor) से वस्तु या सेवा खरीदता है। ☐
2. ग्राहकों के पास अपनी वस्तुओं/ब्रांड/सेवाओं को चुनने का विकल्प होता है। ☐
3. अलग-अलग प्रकार के ग्राहकों की पहचान करने से हमें उनसे आसानी से बातचीत करने में मदद मिलती है। ☐
4. ग्राहकों को वस्तुओं के बारे में अच्छी तरह बताने से, समस्याओं को हल करने से, उन्हें बड़े सौदे (डील/deal) और बिक्री (सेल/sale) देने से व्यवसाय में बढ़ोत्तरी होती है। ☐

10.3 ग्राहक की ज़रूरतों की पहचान करना

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. ग्राहक की ज़रूरतों और अपेक्षाओं के महत्व को पहचानना
2. ग्राहक की ज़रूरतों की पहचान कैसे करें
3. ग्राहक के साथ उनकी ज़रूरतों के बारे में बात करना

ग्राहक की ज़रूरतों को समझने के लिए आप कौन-से सवाल पूछ सकते/सकती हैं?

सोचें! समझें!
करके देखें!

आइए जानें कि ग्राहक की ज़रूरतों और अपेक्षाओं का क्या महत्व है



बार-बार होने वाली बिक्री



हमेशा अपडेट रहना



ग्राहकों का भरोसा



दूसरे कारोबारों से मुकाबला

ग्राहक की ज़रूरतों को समझने का सबसे बड़ा कारण ग्राहक को लंबे समय तक हमारे कारोबार से जोड़ कर रखना और उन्हें अपना एम्बेसडर (ambassador) बनाना है।

वह कारोबार जो अपने ग्राहक की ज़रूरतों और अपेक्षाओं को समझ सकता है, केवल वही नीचे बताए फ़ायदे पा सकता है:



मान लीजिए कि आप एक ग्राहक हैं। आपकी सबसे बेसिक (basic) उम्मीदें क्या होंगी?

आइए ग्राहक की ज़रूरतों की पहचान करने के बारे में जानें

ऐसा कोई भी कारोबार, जो ग्राहक की ज़रूरतों को जानने की कोशिश करता है, उसे इस बात की जाँच कर लेनी चाहिए कि क्या निम्नलिखित पाँच बिन्दुओं (क्राइटेरिया/criteria) का ध्यान रखा गया है या नहीं:



अपने अनुभव से सोचें और लिखें कि कोई वस्तु या सेवा लेते समय आपकी ज़रूरतों को कैसे पहचाना और पूरा किया गया।

आइए यह सीखें कि ग्राहकों की ज़रूरतों को हम कैसे जान सकते हैं

सही सवाल पूछकर ग्राहक की ज़रूरतों और भावनाओं को समझने और बेहतर सेवा प्रदान करने के लिए हम पड़ताल (प्रोबिंग/probing) करते हैं। ग्राहकों के साथ प्रभावी प्रोबिंग करने के लिए हम फ़नल (Funnel) तकनीक का पालन कर सकते हैं।

1. खुले प्रश्न

ऐसे सवाल पूछें जो ग्राहक की भावनाओं, विचारों और उनकी राय को समझने और जानने में सहायता करें। इससे बातचीत को आगे बढ़ाने में मदद मिलेगी।

उदाहरण: आपको क्या समस्या आ रही है?

2. करने वाले प्रश्न

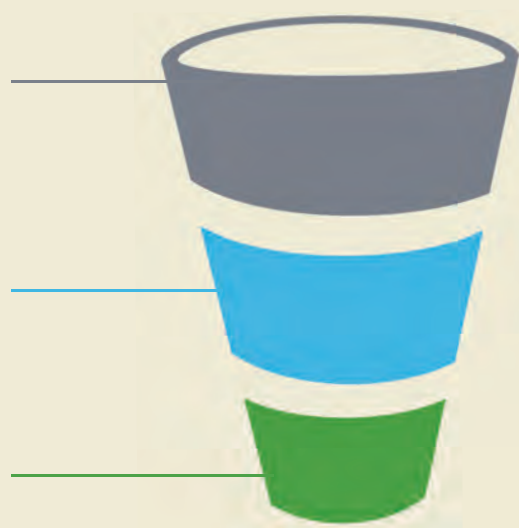
ये सवाल हमें बातचीत के दौरान ग्राहकों की ज़रूरतों और अपेक्षाओं को गहराई से जानने और स्पष्ट रूप से समझने में मदद करते हैं।

उदाहरण: यह समस्या आपको कब से आ रही है?

3. बंधे प्रश्न

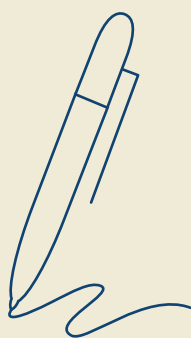
ये सवाल, कोई विशेष जानकारी या डिटेल पाने के लिए पूछे जाते हैं।

उदाहरण: क्या आपकी समस्या का समाधान हो गया?



गतिविधि का समय!

मान लीजिए कि आप ग्राहक हैं और आपका/आपकी दोस्त एक सेल्सपर्सन (Salesperson) है। प्रोबिंग से जुड़े प्रश्नों का अभ्यास करें। अपनी कक्षा के सामने इस चर्चा का रोल-प्ले कर के दिखाएँ।
रोल-प्ले के दौरान हुई बातचीत में प्रयोग होने वाले अलग-अलग प्रश्न लिखें।



आज मैंने सीखा:

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

1. एक सफल व्यवसाय के लिए यह ज़रूरी है कि वे अपने ग्राहकों की ज़रूरतों को समझें। ☐
2. ग्राहकों की ज़रूरतों को समझने से बिक्री करने, उनका विश्वास जीतने और बाजार के बदलते ट्रेंड को समझने में मदद मिलेगी। ☐
3. कीमत, गुणवत्ता, पसंद, सुविधा, अनुभव के बारे में जाँच करके ग्राहकों की ज़रूरतों को पहचानें। ☐
4. ग्राहकों की ज़रूरतों की जाँच करने के लिए प्रोबिंग एक शानदार तरीका है। ☐
5. जाँच: खुले प्रश्न > जाँच करने वाले प्रश्न > बंधे प्रश्न ☐

10.4 ग्राहकों से संवाद करने की सरल तकनीकें

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. एफ.ए.बी (FAB) का परिचय और महत्व
2. एफ.ए.बी (FAB) का अभ्यास
3. क्रॉस सेलिंग (cross selling) को समझें

आपके अनुसार सही जवाब पर ✓ का निशान लगाएँ। सेल करने की तकनीक निर्भर होनी चाहिए:

- ☐ ग्राहक की ज़रूरतों पर
- ☐ हमारी पसंद पर

**सोचें! समझें!
करके देखें!**

आइए, सेल तकनीकों के इस्तेमाल की आवश्यकता को जानें

हर तरह के बिज़नेस में किसी ना किसी तरह की सेल या बिक्री करने की आवश्यकता होती है। अगर सेल्सपर्सन (salesperson) ग़लत जानकारी दे रहे हैं या उनमें सामग्री को लेकर विश्वास नहीं है, ग्राहक इस बात को समझ सकते हैं। इसकिए यह बहुत ज़रूरी है कि हम उनका विश्वास जीतें और उनसे अच्छे रिश्ते बनाएँ।

आपको अपने बात करने के तरीके, बॉडी लैंग्वेज, आँखों का सम्पर्क बनाने और सेल पूरी करने की तकनीक का बार-बार अभ्यास करना चाहिए। सेल तकनीकों की मदद से हम ग्राहकों के साथ अच्छे रिश्ते बना सकते हैं और यह पक्का कर सकते हैं कि वे हमारे यहाँ से सामान या सुविधा की खरीद करें।



सेल करने में सफलता के लिए हमें कुछ बातों का बार-बार अभ्यास करना चाहिए। नीचे दिए ऑप्शन्स में से अभ्यास के लिए ज़रूरी बातों पर सही का निशान लगाएँ।

- ☐ बात करने का तरीका
- ☐ खाना बनाना
- ☐ आँखों का सम्पर्क
- ☐ बॉडी लैंग्वेज
- ☐ दोस्तों से चैट करना

आसान सेल तकनीकों का प्रयोग करना

यहाँ दो आसान सेल तकनीकों के बारे में बताया गया है जिसका अभ्यास और उपयोग हर सेल्सपर्सन को करना चाहिए।

एफ.ए.बी (FAB)

क्रॉस सेलिंग

एफ.ए.बी (FAB) : यह ग्राहकों को किसी वस्तु (product) या सेवा के बारे में समझाने वाली एक आसान तकनीक है।

विशेषताएँ (Features) क्या?	लाभ (Advantages) कैसे?	फ़ायदे (Benefits) क्यों?
इससे प्रॉडक्ट या सर्विस की विभिन्न विशेषताओं के बारे में पता चलता है। यह तकनीक पहलू हो सकता है कि उत्पाद कैसा दिखता है या उत्पाद क्या काम आता है।	प्रॉडक्ट या सर्विस से जुड़ी विशेषताएँ जो उपभोक्ता या ग्राहक के काम आ सकती हैं।	प्रॉडक्ट या सर्विस से ग्राहक को मिलने वाला लाभ और उनके जीवन में आने वाले सुधार
- यह वस्तु (product) या सेवा (service) से ग्राहक को होने वाले लाभ को स्पष्ट रूप से पेश करता है। - ग्राहकों को बेहतर विकल्प प्रदान करता है। - व्यापार की बिक्री और लाभ को बढ़ाता है।		

आइए एफ.ए.बी (FAB) का उपयोग करना सीखें

किसी वस्तु या सेवा के एफ.ए.बी (FAB) की पहचान कर, हम बिक्री के लिए एफ.ए.बी (FAB) विवरण लिख सकते हैं। इसके 3 आसान चरण हैं।

किसी वस्तु या सेवा की सभी विशेषताओं की सूची बनाएँ।
प्रत्येक विशेषता के एक या दो लाभ लिखिए।
ग्राहकों की जगह स्वयं को रखकर लाभ विवरण लिखें।

प्रॉडक्ट का नाम : स्मार्ट फ़ोन

विशेषताएँ / Features	फ़ायदे/ Benefits	लाभ/ Advantages
4000 एमएएच (mAh) की बैटरी - फिंगरप्रिंट सेंसर (fingerprint sensor) 120 मेगापिक्सल (mega pixel) कैमरा - वायरलेस चार्जिंग (wireless charging) 64 जीबी रैम (GB RAM) और 2.0 गीगाहर्ट्ज़ प्रोसेसर (GHz processor)	- लंबे समय तक चलने वाली बैटरी - सुरक्षा - अच्छी तस्वीरें - आसान चार्जिंग - तेज़ प्रोसेसिंग (processing)	- ज़्यादा पावर स्टोरेज (power storage) - सुरक्षित डेटा - अधिक फ़ोटो कैप्चर करना - केबल और प्लग के बिना बैटरी चार्ज करें - फ़ास्ट प्रोसेसिंग से बिना रुके ऐप चलाएँ

उपरोक्त स्मार्टफ़ोन के लिए एफ.ए.बी (FAB) स्टेटमेंट।

फोन में 4000 एमएएच (mAh) की लम्बे समय तक चलने वाली बैटरी है। केवल एक बार वायरलेस चार्जिंग करने के बाद आप पूरा दिन मोबाइल फ़ोन का इस्तेमाल कर सकती हैं। इसका तेज़ प्रोसेसर आपको एक ही समय में कई एप्लिकेशन चलाने की सुविधा देता है। 120 मेगा पिक्सल कैमरे के साथ हाई-रेज़ॉल्यूशन तस्वीरें लें। 64 जीबी रैम (GB RAM) आपको ज़बरदस्त स्टोरेज क्षमता प्रदान करता है।

अपने आसपास की कोई भी वस्तु या सेवा चुनें और उसका FAB विवरण लिखें।

वस्तु या सेवा का नाम

वशिषताएँ (Features)	लाभ (Advantages)	फ़ायदे (Benefits)

आपका एफ.ए.बी सेल्स स्टेटमेंट (FAB sales statement)

आइए क्रॉस सेलिंग (Cross Selling) के बारे में जानें

क्रॉस सेलिंग (cross selling) एक सेल्स तकनीक है जिस से ग्राहक को एक ही समय में एक से अधिक वस्तुएँ बेची जाती हैं।

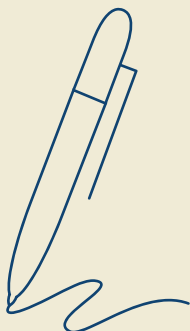
क्रॉस सेलिंग (Cross Selling) क्यों की जाती है?

1. ग्राहक को अतिरिक्त लाभ देने के लिए
2. कुल रेवेन्यू में वृद्धि के लिए
3. ग्राहकों से जुड़ाव के लिए



**गतिविधि
का समय!**

अपने घर के पास की दुकानों पर जाएँ। क्रॉस सेलिंग में एक साथ बेचे जा सकने वाले प्रॉडक्ट्स या सर्विसेज़ की सूची बनाएँ।



आज मैंने सीखा:

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

1. सेल करने में सफलता के लिए आपको अपने बात करने के तरीके, बॉडी लैंग्वेज और सेल पूरी करने की तकनीक का अभ्यास करना चाहिए। ☐
2. सेल-तकनीकों से हमें ग्राहक को सामान या सुविधा बेचने और उनसे अच्छे रिश्ते बनाने में मदद मिलती है। ☐
3. एफ.ए.बी (FAB) विवरण से हमें ग्राहकों को किसी भी उत्पाद की विशेषताएँ (Features), फ़ायदे (Benefits) और लाभ (Advantage) समझाने में मदद मिलती है। ☐
4. क्रॉस सेलिंग (cross selling) एक सेल्स तकनीक है जिस से ग्राहक को एक ही समय में एक से अधिक वस्तुओं के बारे में जानकारी दी जाती है। ☐

10.5 सेल पूरी करना और ग्राहक फीडबैक

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. सेल या सेवा पूरी करने या क्लोज़ करने (closing) का महत्व
2. सेल या सेवा कैसे पूरी करें या क्लोज़ (close) करें
3. ग्राहक का फीडबैक (feedback) और उनकी संतुष्टि

आपके विचार से “सेल्स पूरी होने” (closing sales) का क्या अर्थ है? गूगल (Google) द्वारा और अधिक जानकारी प्राप्त करें!

सोचें! समझें! करके देखें!

आइए जानें कि किसी सेल्स (sales) या सेवा को कैसे पूरा करते हैं

सेल्स (sales) को क्लोज़ (close) करने का अर्थ है सेल्स प्रक्रिया (sales process) को पूरा करना। ‘सेल्स पूरी करना’ वह चरण है जहाँ खरीदार वस्तु या सेवा खरीदने के लिए तैयार हो जाता है। एक बेहतर सेल्सपर्सन बनने के लिए सेल्स क्लोज़ करना एक आवश्यक कौशल है।

2 खास तरीकों से सेल्स को क्लोज़ माना जा सकता है। वे हैं:

ग्राहक से स्वीकृति के संकेत

“इसकी बैटरी लाइफ मेरे पिछले फ़ोन से ज्यादा लंबी है”

ग्राहक को एक बड़े लाभ के बारे में बताने के बाद

“आप अपने पुराने फोन की वापसी पर 5% की छूट भी पा सकती हैं”



उन वाक्यों को चुनें जो यह दर्शाते हैं कि सेल्स (sales) पूरी या क्लोज़ (close) हो गयी है। :

- ☐ इस सामान (product) में और क्या खासियतें हैं?
- ☐ मैं यह फ़ोन खरीदूँगी, यह अच्छा लग रहा है।



आइए जानें कि किसी सेल्स या सेवा को कैसे क्लोज़ किया जाता है

सेल्स क्लोज़ करने की कई तकनीकें हैं। सेल्स क्लोज़ करने के लिए 3 तकनीक सबसे महत्वपूर्ण हैं:

‘अभी नहीं तो कभी नहीं’ वाला सेल (sale) :

सेल्सपर्सन एक विशेष फ़ायदा बताते हैं और ऐसा माहौल बनाते हैं जिससे ग्राहक को उस वस्तु की ज़रूरत तुरंत महसूस होने लगती है और ग्राहक उस वस्तु को खरीदने के लिए तैयार हो जाते हैं।

उदाहरण: “यह ऑफ़र (offer) केवल आज के लिए ही है”

सभी फ़ायदे बताकर सेल्स (sales) पूरी करना :

सेल्स क्लोज़ करने के लिए सेल्सपर्सन वस्तु (product) या सेवा के मूल्य और लाभों को याद दिलाते रहते हैं। ग्राहक को सभी महत्वपूर्ण बातें एक साथ बताकर उन्हें वह प्रॉडक्ट या सर्विस लेने के लिए तैयार करते हैं।

उदाहरण: “इस बड़ी स्क्रीन वाले स्मार्ट टीवी (Smart TV) पर 5 साल की वारंटी है और कोई भी दिक्कत होने पर इसके सर्विस सेंटर आसपास ही हैं। आपके पास डिलीवर करवाने के लिए कौन सा समय ठीक रहेगा?”

प्रश्न पूछ कर सेल्स क्लोज़ करना:

सेल्सपर्सन कुछ प्रश्न पूछ कर सेल्स क्लोज़ करते हैं। प्रश्न का उद्देश्य या तो सेल को पूरा करना है सेल पूरी न करने के कारण को समझना है।

उदाहरण:

क्या यह ऑफ़र आपकी उम्मीदों के मुताबिक़ है?

क्या आपकी कोई ऐसी ख़ास अपेक्षा है जो इस ऑफ़र के साथ पूरी नहीं हो पा रही है?



सेल्स क्लोज़ करने की तकनीकों को जानने के लिए Google सर्च करें और नीचे लिखें।

सेल्स पूरी करने की तकनीक / Closing sales techniques

आइए ग्राहकों के फ़ीडबैक और संतुष्टि के बारे में जानें

ग्राहकों की ख़ुशी और उनके संतोष को जानने का सबसे आसान तरीका किसी वस्तु या सेवा के बारे में उनकी राय प्राप्त करना है।

ग्राहक द्वारा किसी वस्तु (product) या सेवा के बारे में अपने अनुभव और राय साझा करना ग्राहक फ़ीडबैक (feedback) कहलाता है।

किसी भी काम की तरक्की सीधे ग्राहकों की संतुष्टि (customer satisfaction) से जुड़ी होती है। इसलिए ग्राहक को दी जा रही वस्तुओं (product) या सेवाओं के उपयोग से ग्राहक को ख़ुशी मिलनी ज़रूरी है।

ग्राहकों का फ़ीडबैक जानने के मुख्य कारण इस प्रकार हैं:



फ़ीडबैक से व्यवसाय में आगे बढ़ने के लिए दिशा मिलती है।



वस्तुओं और सेवाओं में सुधार होता है



ग्राहक को पता चलता है कि वो आपके काम/व्यवसाय के लिए महत्व रखते हैं

ग्राहकों की प्रतिक्रिया (feedback) इकट्ठा करने के सरल और प्रभावी तरीके।

1. सोशल मीडिया पर ग्राहक से उनका फ़ीडबैक लें



2. ग्राहक फ़ीडबैक सर्वे

ग्राहक संतुष्टि सर्वे

* आवश्यक प्रश्न।

आपके लिए (ऑनबोर्डिंग/वस्तु/सर्विस/आदि) का अनुभव कैसा रहा?

☐ अच्छा
☐ बुरा

आपके चुने हुए विकल्प की मुख्य वजह क्या है?*

कृपया यहाँ लिखें...

क्या आप इसमें कुछ और जोड़ना चाहते/चाहती हैं? हमें फ़ीडबैक पसंद है।*

कृपया यहाँ लिखें...

सबमिट करें।

3. ग्राहक प्रशंसा-पत्र (customer testimonial):

समीक्षक

★★★★★

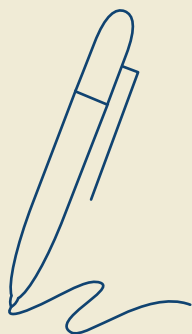
ब्राण्ड X के साथ मेरा अनुभव शानदार रहा। मुझे उनकी वेबसाइट पर वह कार मिली जिसकी मुझे तलाश थी। उन्होंने तुरंत ही यह कन्फ़र्म किया कि वह कार उपलब्ध है और साथ ही एक टेस्ट ड्राइव का अपॉइंटमेंट (appointment) भी बुक कर दिया। मैंने जोसेफ़ के साथ बात की। जोसेफ़ बहुत ही प्रफ़ेशनल, मददगार और कार्य करने में सहज व्यक्ति थे। पिकअप के समय ही कार की डिटेलिंग (detailing) और रजिस्ट्रेशन किया गया था। प्रक्रिया आसान और सुचारू थी।

कम्पनी का जवाब

जोसेफ़ के साथ काम करने का अपना सकारात्मक अनुभव साझा करने के लिए बहुत-बहुत धन्यवाद! समय पर संवाद, प्रफ़ेशनलिज़्म, और पिकअप के लिए डिटेल्ड और रजिस्टर्ड वाहन उपलब्ध करवाना हमारी विशेषता है। ब्रांड X चुनने के लिए धन्यवाद और हम उम्मीद करते हैं कि जब आप सर्विसिंग के लिए आएँगे तो हम दोबारा ज़रूर मिलेंगे!

**गतिविधि
का समय!**

क्या आपने कभी ऑनलाइन शॉपिंग की है? किसी भी ऑनलाइन शॉपिंग पोर्टल (अमेज़न/ मित्रा/फ्लिपकार्ट) पर जाएँ और कोई भी प्रॉडक्ट चुनें। समीक्षा (review) सेक्शन में ग्राहकों के फ़ीडबैक देखें और ग्राहकों द्वारा साझा किए गए प्रमुख अनुभवों को नोट करें।



आज मैंने सीखा:

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

1. सेल्सपर्सन के लिए सेल्स क्लोज़ (closing sales) करने की तकनीक, एक आवश्यक कौशल है। ☐
2. सेल्स क्लोज़ करने की 3 महत्वपूर्ण तकनीकें - अभी नहीं तो कभी नहीं सेल, सभी फ़ायदे बताकर सेल्स क्लोज़ करना, प्रश्न पूछ कर सेल्स क्लोज़ करना। ☐
3. ग्राहकों की संतुष्टि (customer satisfaction) किसी भी काम में विकास की कुंजी है। ☐
4. फ़ीडबैक से हमें ग्राहक की अपेक्षाओं को समझने में मदद मिलती है। ☐
5. फ़ीडबैक प्राप्त करने के सरल और प्रभावी तरीके - सोशल मीडिया, ग्राहक सर्वे और ग्राहक प्रशंसा-पत्र (customer testimonial) के माध्यम से समीक्षा (review) करें। ☐

11.1 पर्सनल गूमिंग और स्वच्छता

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. पर्सनल गूमिंग (Personal grooming) का महत्व
2. स्वच्छता बनाए रखना
3. खुद को कैसे गूम करें

व्यक्तिगत स्वच्छता (personal hygiene) बनाए रखने के लिए आप क्या करते/करती हैं?

सोचें! समझें!
करके देखें!

आइए पर्सनल गूमिंग (Personal grooming) के महत्व के बारे में जानें

जब हम स्कूल में थे, हमें हर दिन यूनिफार्म पहननी होती थी। आपके शिक्षक आपको साफ, प्रेस की गई यूनिफार्म और जूते पहनने के लिए कहा करते थे। उन्होंने आपको अपने बालों को अच्छी तरह से बांधने या बनाने और अपने नाखूनों को नियमित रूप से काटने के लिए भी कहा होगा। इसे ही गूमिंग (grooming), अर्थात् अपने आप को सँवारना या तैयार होना कहते हैं।

साफ़-सुथरा और प्रेसेंटबल (presentable) दिखने के लिए जो प्रक्रिया की जाती है उसे गूमिंग (grooming) कहते हैं। इसमें हम अपना और अपने रूप का ख्याल रखते हैं। विशेष रूप से यह तब ज़रूरी होता है जब हम किसी इंटरव्यू (interview) के लिए जाते हैं या कोई जॉब जॉइन करते हैं।



पर्सनल गूमिंग नीचे दी गयी चीज़ों को प्रभावित करती है:

1. आप अपने बारे में कैसा महसूस करते/करती हैं
2. दूसरे लोग आपको कैसे देखते हैं

गूमिंग (Grooming) क्यों ज़रूरी है?

1. इससे फर्स्ट इम्प्रेसन (first impression) सकारात्मक बनता है
2. आपको आत्मविश्वास या कॉन्फिडेंस मिलता है
3. दर्शाता है की आप प्रोफेशनल हैं
4. आत्म-अनुशासन (self-discipline) प्रदर्शित करता है
5. आपके बारे में लोगों की राय बदलती है



आपको अपनी नई जॉब में फर्स्ट इम्प्रेसन अच्छा बनाने की ज़रूरत है। आप खुद को कैसे पेश करेंगे/करेंगी? प्रमुख 5 बिंदु लिखें।

आइए व्यक्तिगत स्वच्छता (पर्सनल हाइजीन/personal hygiene) बनाए रखने के बारे में जानें

अच्छे पर्सनल हाइजीन (personal hygiene) का अर्थ है अपने शरीर के सभी अंगों को साफ़ और स्वस्थ रखना। इसमें शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य दोनों का ख़्याल रखना ज़रूरी होता है। खराब पर्सनल हाइजीन वाले लोग आसानी से बीमार पड़ सकते हैं।

आइए पर्सनल हाइजीन बनाए रखने के लिए कुछ अच्छी आदतों पर एक नज़र डालें:

	खाने से पहले, शौचालय के बाद, सार्वजनिक स्थानों से घर लौटने आदि के बाद नियमित रूप से अपने हाथ साबुन और पानी से धोएँ।
	अपने दांतों को दिन में दो बार ब्रश करें।
	रोज़ाना नहाएँ और हफ़्ते में कम से कम एक बार अपने बालों को धोएँ।
	व्यक्तिगत सामान जैसे इयरफ़ोन, टूथब्रश, कंघी आदि दूसरों से कभी साझा न करें।
	अपनी उंगलियों और पैरों के नाखूनों को हर समय साफ़ रखें।
	माहवारी के समय स्वच्छता बनाए रखें। जब भी आप अपना पैड बदलें अपने आप को अच्छी तरह साफ़ करें।
	अपने आस-पास की जगहों जैसे अपने घर और कार्य डेस्क को हर समय साफ़ और व्यवस्थित रखें।



नीचे दिए गए सवालों का जवाब दें

प्रश्न 1. आपके परिवार वालों और शिक्षकों ने आपको छोटी उम्र से ही अच्छी पर्सनल हाइजीन की आदतें सिखाई हैं। पाँच अच्छी आदतों को नीचे लिखें जिनका आप नियमित रूप से पालन करते/करती हैं।

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

आइए खुद को गूम (groom) करने के तरीकों के बारे में जानें

इंटरव्यू या इंडस्ट्रियल विज़िट के लिए जाते समय, आपको अच्छे तरीके से फ़ॉर्मल कपड़े पहनने चाहिए। आइए एक नजर डालते हैं कि इसका क्या मतलब है।



पुरुषों के लिए:

- फ़ॉर्मल जूतों के साथ शर्ट और पैंट पहनें।
- सफेद या हल्के रंग की शर्ट्स सबसे अच्छी रहती हैं।
- आपके कपड़े अच्छी तरह से प्रेस होने चाहिए।
- एक जैसे मोड़े पहनें।
- शेव करें और यदि बाल लंबे हैं तो बाल कटवाएँ।
- तेज़ गंध वाले इत्र और डिओडरेंट (deodorant) न लगाएँ।
- अपना रेज़्यूमे और डाक्यूमेंट्स एक फ़ोल्डर या बैग में रखें।



महिलाओं के लिए:

- शर्ट-पैंट या कुर्ती-सलवार पहनें।
- आपके कपड़े अच्छी तरह से प्रेस होने चाहिए।
- अगर आप हील्स (heels) पहन रही हैं तो ऊँची हील्स न पहनें।
- अपने मेकअप को हल्का और नेचुरल रखें।
- बालों को अच्छे तरीके से बनाया जाना चाहिए या पीछे बाँधा जाना चाहिए।
- तेज़ गंध वाले इत्र और डिओडरेंट (deodorant) न लगाएँ।
- अपना रेज़्यूमे और डाक्यूमेंट्स एक फ़ोल्डर या बैग में रखें।

आपका आईटीआई (I.T.I) आपको इंडस्ट्रियल विज़िट पर ले जा रहा है। आपके ट्रेनर ने आपको यूनिफ़ॉर्म पहनने और अच्छी तरह से अपने आप को गूम (groom) करने के लिए कहा है। आप जिन चरणों का पालन करेंगे/करेंगी उन्हें चुनें:

- ☐ यूनिफ़ॉर्म साफ़ और प्रेस की हुई होनी चाहिए
- ☐ ऊँची हील्स (heels) पहने
- ☐ सुबह ही स्नान कर लें
- ☐ अलग-अलग मोड़े पहनें
- ☐ बैग और पहचान पत्र साथ न रखें
- ☐ अपने बालों में कंघी न करें

गतिविधि
का समय!

आज मैंने सीखा:

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

1. गूमिंग (grooming) खुद को साफ़ और प्रेसेंटबल (presentable) दिखाने की प्रक्रिया है। ☐
2. अच्छे स्वास्थ्य के लिए स्वच्छता बनाए रखना ज़रूरी है। ☐
3. इंटरव्यू या इंडस्ट्रियल विज़िट पर जाते समय फ़ॉर्मल कपड़े पहनने चाहिए। ☐



11.2 रेज़्यूमे बनाना

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. रेज़्यूमे (resume) के प्रमुख भाग (components)
2. अपना रेज़्यूमे लिखने का अभ्यास
3. रेज़्यूमे में सामान्य गलतियों को ठीक करने का तरीका

क्या आपने पहले कभी रेज़्यूमे बनाया है?

☐ हाँ ☐ नहीं

रेज़्यूमे में किन-किन बातों का विवरण (details) होना चाहिए?

**सोचें! समझें!
करके देखें!**

आइए, रेज़्यूमे के प्रमुख तत्वों को पहचानें

आई.टी.आई (ITI) कोर्स पूरा होने के बाद जॉब्स के लिए आवेदन करते समय आपसे रेज़्यूमे (resume) माँगा जाएगा।

अपने भावी एम्प्लॉयर (employer) से आपका पहला परिचय आपके रेज़्यूमे से होता है। कई मामलों में, एम्प्लॉयर (employer) आपके जॉब आवेदन (application) की समीक्षा करते समय सबसे पहले आपका रेज़्यूमे देखेंगे। इस तरह से आपका रेज़्यूमे एम्प्लॉयर के सामने आपका प्रथम परिचय (first impression) है।

जॉब तलाश करते समय एक अपडेटेड (updated) रेज़्यूमे बनाने में समय और मेहनत, दोनों लगते हैं।

रेज़्यूमे के प्रमुख तत्व:

- व्यक्तिगत जानकारी
- कैरियर का उद्देश्य
- शैक्षणिक योग्यता
- कार्य / इंटरनशिप
- अनुभव
- उपलब्धियाँ / पढ़ाई के अतिरिक्त (एक्स्ट्रा-करीकुलर/extra-curricular)
- गतिविधियाँ
- रुचियाँ
- कौशल

आइए, रेज़्यूमे लिखने का अभ्यास करें

संपर्क जानकारी पूरा नाम _____ वर्तमान पता: _____ _____ मोबाइल नंबर: _____ ईमेल पता: _____	कैरियर का उद्देश्य एक या दो छोटे वाक्यों में अपनी जॉब तलाशने के लक्ष्य (goal) को संक्षेप में प्रस्तुत करें। लक्ष्य का विवरण उस पद और कौशल से संबंधित होना चाहिए जिसके लिए आप आवेदन कर रहे/रही हैं। उदाहरण 1: मैं सर्किट, वायरिंग और कंप्यूटर से संबंधित मेरे ज्ञान और कौशल का प्रयोग कर, इलेक्ट्रीशियन के रूप में इस कम्पनी को आगे ले जाने में अपना योगदान देना चाहता/चाहती हूँ। उदाहरण 2: एक टाइपिस्ट के तौर पर मैं अपने कौशल से कंपनी के दस्तावेज तैयार और व्यवस्थित करूँगा/करूँगी। _____ _____ _____
रुचियाँ आपको अपने खाली-समय में क्या करना पसंद है उदाहरण: किताबें पढ़ना/गीत सुनना/पेंटिंग/खेल खेलना 1. _____ 2. _____ 3. _____	शैक्षणिक योग्यता (उच्चतम योग्यता से प्रारंभ करते हुए न्यूनतम योग्यता तक जाएँ) वर्ष _____ में _____ से डिप्लोमा किया। कुल प्रतिशत: _____ वर्ष _____ में _____ से एचएससी किया। कुल प्रतिशत: _____ वर्ष _____ में _____ से एसएससी किया। कुल प्रतिशत: _____
कौशल व्यावहारिक कौशल (soft skills) उदाहरण: आपकी ताकत जैसे- ज़िम्मेदारी लेना, मेहनती, समय का पाबंद होना आदि। 1. _____ 2. _____ 3. _____ व्यावसायिक कौशल उदाहरण: तकनीकी कौशल जैसे - कंप्यूटर कौशल और अन्य कौशल 1. _____ 2. _____ 3. _____	कार्य और इंटरनशिप अनुभव (Career and Internship Experience) पार्ट-टाइम (part-time) नौकरियाँ, इंटरनशिप (internship), स्वयंसेवी कार्य (volunteer work) _____ कंपनी में इंटरनशिप (_____ माह - _____ माह 2019) मुख्य ज़िम्मेदारियाँ: 1. _____ 2. _____ 3. _____
व्यक्तिगत जानकारी पिता या माता का नाम: _____ जन्म की तारीख: _____ ज्ञात भाषाएँ: _____	उपलब्धियाँ / पाठ्येतर (पढ़ाई के अतिरिक्त) गतिविधियाँ एथलेटिक (athletic) या अन्य उपलब्धियाँ (extra-curricular)। (पुरस्कार/सम्मान का नाम , इसे किसने प्रदान किया और कब प्रदान किया गया आदि के बारे में बताएँ।) 1. _____ 2. _____ 3. _____

अंत में दिनांक, स्थान लिख कर हस्ताक्षर करें

आइए, रेज़्यूमे में होने वाली सामान्य त्रुटियाँ (mistakes) और इनके समाधान का तरीका देखें

✓ रेज़्यूमे बनाते समय क्या करें:	✗ रेज़्यूमे बनाते समय क्या न करें:
- रेज़्यूमे एक या दो पेज का होना चाहिए। - अपने रेज़्यूमे में कोई भी ग़लती नहीं होनी चाहिए। प्रूफरीड (proofread) करने के लिए किसी की सहायता लें। - एक सरल, पढ़ने में आसान फ़ॉन्ट स्टाइल (font style) और 10-14 फॉन्ट साइज़ (font size) का उपयोग करें। - इसे एक साफ-सुथरे फोल्डर में रखें। - रेज़्यूमे के विभिन्न फ़ॉर्मेट (format) ऑनलाइन मिल सकते हैं, सादा-सरल और सबसे अच्छा लगने वाला प्रारूप चुनें। - काम से संबंधित और तकनीकी कौशलों का विस्तार से उल्लेख करें - अपने पिछले कार्य अनुभव (work experience) और अपनी भूमिका (role) के बारे में जानकारी दें	- अपने रेज़्यूमे में गलत फोन नंबर या ईमेल आईडी देना - अपने रेज़्यूमे में कोई झूठी जानकारी देना - गैर-पेशेवर (अनप्रफ़ेशनल/unprofessional) ईमेल आईडी का उपयोग करना - अपने रेज़्यूमे में कुछ भी नकारात्मक बातें लिखना - अपने रेज़्यूमे में वेतन संबंधी बातें लिखना

गतिविधि का समय!

1. उपरोक्त दी गयी जानकारी का उपयोग करके वर्ड डॉक्युमेंट में अपना रेज़्यूमे तैयार करें और एक प्रिंट आउट लें।

2. आइए समीक्षा करें।

चरण 1	चरण 2	चरण 3
अपनी कक्षा में एक सहपाठी के साथ टीम बनाएँ।	एक-दूसरे के रेज़्यूमे को दी गई चेकलिस्ट (checklist) / उदाहरण के आधार पर जाँचें।	अपने साथी के साथ फीडबैक (feedback) साझा करें!



आज मैंने सीखा:

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

1. रेज़्यूमे में दी जाने वाली महत्वपूर्ण जानकारी ☐
2. रेज़्यूमे से जुड़ी ध्यान रखने वाली महत्वपूर्ण बातें - क्या करें और क्या न करें ☐
3. एक फ़ेशर के रूप में रेज़्यूमे तैयार करने का तरीका ☐

11.3 इंटरव्यू की तैयारी

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. इंटरव्यू कौशल (Interview skills) क्या हैं?
2. इंटरव्यू (Interview) की तैयारी कैसे करें
3. इंटरव्यू के बाद फॉलो अप (Follow-up) कैसे करें

आप किसी भी इंटरव्यू की तैयारी कैसे करते/करती हैं? 3 टिप्स (tips) साझा करें।

1. _____
2. _____
3. _____

सोचें! समझें!
करके देखें!

आइए इंटरव्यू कौशल के बारे में जानें

इंटरव्यू, दो या दो से अधिक लोगों (इंटरव्यू देने वाले व्यक्ति (Interviewee) और इंटरव्यू लेने वाले व्यक्ति (Interviewer) के बीच की बातचीत है। कोई उम्मीदवार किसी पद या पोज़िशन (position) के लिए उपयुक्त है या नहीं, यह जाँचने के लिए एम्प्लॉयर द्वारा इंटरव्यू किए जाते हैं। अंतिम उम्मीदवार के चयन से पहले कई उम्मीदवारों का इंटरव्यू लिया जाता है।

इंटरव्यू ले रहे व्यक्ति या व्यक्तियों को यह समझाने की क्षमता कि आप किसी नौकरी के लिए उपयुक्त हैं, इंटरव्यू कौशल (interview skill) कहलाती है।

महत्वपूर्ण इंटरव्यू कौशल हैं:

- स्पष्ट संवाद
- सकारात्मक शारीरिक-हावभाव या बॉडी लैंग्वेज (body language)
- सक्रिय होकर सुनना
- आत्मविश्वास
- इंटरव्यू के सवालों की तैयारी





सही या गलत?

एम्प्लॉयर किसी नौकरी के लिए केवल एक व्यक्ति का इंटरव्यू लेते हैं।

☐ सही ☐ गलत

मानव संसाधन मैनेजर (HR Manager) इंटरव्यू आयोजित करते हैं।

☐ सही ☐ गलत

इंटरव्यू दो लोगों के बीच एक अनौपचारिक (informal) बातचीत है।

☐ सही ☐ गलत

आइए जानें इंटरव्यू की तैयारी कैसे करें

इंटरव्यू प्रक्रिया के 3 चरण हैं: पहले, दौरान और बाद में

पहले	दौरान	बाद में
- रेज़्यूमे (resume) से संबंधित प्रश्नों की तैयारी करें - अच्छे से खाना खाएँ और आराम करें - इंटरव्यू केंद्र पर समय पर पहुँचें	- धीरे और स्पष्ट शब्दों में बात करें - बोलते समय आंखों का संपर्क (eye-contact) बनाए रखें - साक्षात्कारकर्ता की बात सुनें - साक्षात्कारकर्ता द्वारा पूछे गए प्रश्न का उत्तर स्पष्ट रूप से दें - अनावश्यक बहस और चर्चा में न पड़ें - साक्षात्कारकर्ता से प्रश्न पूछें - साक्षात्कारकर्ता को धन्यवाद दें	- इंटरव्यू लेने वाले की ई-मेल आईडी (e-mail id) और फोन नंबर लें - जवाब आने तक धैर्य रखें - एक सप्ताह के बाद कॉलबैक करें और फॉलो अप (follow up) करें - साक्षात्कारकर्ता से पूछें कि आप इससे बेहतर प्रदर्शन कैसे कर सकते हैं

इंटरव्यू में अपने साथ क्या लेकर जाना है?

- ☐ अपने रेज़्यूमे की कई प्रतियाँ (copies)
- ☐ शैक्षिक योग्यता प्रमाणपत्रों (educational certificates) की मूल और फोटोकॉपी
- ☐ फोटोग्राफ (photograph)
- ☐ पहचान प्रमाण
- ☐ पिछले संगठनों के अनुभव प्रमाण पत्र, यदि कोई हो

इंटरव्यू में क्या पहनकर जाएँ?

- अच्छी तरह से इस्त्री किए हुए फ़ॉर्मल (formal) कपड़े
- साफ दिखें और व्यक्तिगत स्वच्छता (personal hygiene) बनाए रखें
- अपने बालों को अच्छी तरह से कंघी करें और बालों को अपने चेहरे से दूर रखें
- पुरुषों के लिए: अच्छी तरह से पॉलिश किए गए जूतों के साथ शर्ट और ट्राउजर
- महिलाओं के लिए: सलवार-कमीज, साड़ी या शर्ट और ट्राउजर



इंटरव्यू के लिए कुछ महत्वपूर्ण बातें यहाँ दी गई हैं। लिखें कि इंटरव्यू के पहले, इंटरव्यू के दौरान और इंटरव्यू के बाद में क्या किया जाना चाहिए।

करने योग्य बातें	कब करें?—पहले, दौरान या बाद में
कंपनी के बारे में जानकारी प्राप्त करें	
इंटरव्यू लेने वाले व्यक्ति की ओर देखते हुए बात करें	
अपना इंटरव्यू लेने के लिए साक्षात्कारकर्ता को धन्यवाद कहें	
पूछे गए प्रश्नों का उत्तर दें	
अपने रेज़्यूमे की कुछ प्रतियाँ (copies) बनाएँ	

इंटरव्यू लेने वाले से हाथ मिलाएँ	
अपनी प्रगति की जाँच करने के लिए फोन कॉल या ईमेल (email) के माध्यम से कंपनी/इंटरव्यू लेने वाले व्यक्ति से फॉलो-अप करें	
आपसे पूछे जाने वाले प्रश्नों की तैयारी और अभ्यास करें	
अपने लक्ष्य निर्धारित करें और उनके बारे में स्पष्ट रहें	
उत्तर देते समय आत्म-विश्वास दिखाएँ, सकारात्मक रहें और हिम्मत के साथ जवाब दें	

आइए जानें कि इंटरव्यू के बाद फॉलो-अप कैसे करें

इंटरव्यू छोड़ने से पहले, विनम्रतापूर्वक एम्प्लॉयर से अगले चरणों के बारे में पूछें।

यदि परिणाम घोषित नहीं किया गया और इंटरव्यू देने वाले ने आपसे संपर्क में रहने के लिए कहा है, तो कुछ दिनों तक प्रतीक्षा करें। कुछ दिनों तक प्रतीक्षा करने के बाद, यदि कोई जवाब नहीं आता है, तो आप एम्प्लॉयर से संपर्क कर सकते/सकती हैं।

फॉलो अप कैसे करें?

आप टेलीफोन कॉल (यदि आपके पास नंबर है) या ईमेल (यदि आपके पास ईमेल पता है) के माध्यम से फॉलो-अप (follow up) कर सकते/सकती हैं।

फ़ोन कॉल से फ़ॉलो-अप



- चरण 1: उनका अभिवादन करें
- चरण 2: उनके समय के लिए धन्यवाद दें
- चरण 3: नौकरी की भूमिका पर अपनी रुचि (interest) व्यक्त करें
- चरण 4: विनम्रता से उन्हें बताएँ कि आप परिणाम जानने के/की इच्छुक हैं
- चरण 5: धन्यवाद नोट के साथ समापन करें और उनके निर्देशों का पालन करें।

ई-मेल द्वारा फॉलो-अप करना



- चरण 1: सरल भाषा में विषय लिखें
- चरण 2: उचित अभिवादन के साथ प्रारंभ करें
- चरण 3: इंटरव्यू का अवसर देने के लिए धन्यवाद कहें
- चरण 4: इंटरव्यू परिणाम के लिए विनम्रता से अनुरोध करें
- चरण 5: धन्यवाद नोट के साथ समाप्त करें

गतिविधि का समय!

इस बात पर चिंतन करें कि आप इंटरव्यू के लिए कितनी अच्छी तरह तैयार हैं। नीचे दिए गए बिंदुओं में से जिन पर आप की तैयारी है, वहाँ एक टिक (सही का निशान) लगाएँ अन्यथा, यदि आपको उस बिंदु के लिए तैयारी करने की आवश्यकता है तो दूसरे कॉलम में एक स्टार लगाएँ।
इंटरव्यू की तैयारी के लिए और बिंदु जोड़ें!

साक्षात्कार की तैयारी के लिए पॉइंट्स	तैयार है	अभी तक तैयार नहीं है या तैयार करना है
रेज़्यूमे की प्रतियाँ (resume copies)	☐	☐
उन कम्पनियों की जानकारी जहाँ आप आवेदन करना चाहते/चाहती हैं	☐	☐
इंटरव्यू के लिए फ़ॉर्मल पोशाक (formal clothing)	☐	☐
एच.आर मैनेजर (HR Manager) की ईमेल आईडी, फ़ोन नम्बर	☐	☐
इंटरव्यू की जगह की जानकारी	☐	☐
	☐	☐
	☐	☐
	☐	☐



आज मैंने सीखा:

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

- उम्मीदवार नौकरी के लिए उपयुक्त है या नहीं, यह जाँचने के लिए एम्प्लॉयर द्वारा इंटरव्यू लिए जाते हैं ☐
- साक्षात्कारकर्ता को यह समझाने की आपकी क्षमता कि आप नौकरी की भूमिका के लिए उपयुक्त हैं, इंटरव्यू कौशल कहलाती है। ☐
- इंटरव्यू की तैयारी - बेहद ज़रूरी। ☐
- इंटरव्यू के बाद विनम्र तरीके से साक्षात्कारकर्ता के साथ फ़ॉलो-अप करें। ☐

11.4 इंटरव्यू को समझना

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. इंटरव्यू के दौरान क्या करना चाहिए और क्या नहीं करना चाहिए
2. इंटरव्यू में पूछे जाने वाले सामान्य प्रश्न

उन कौशलों पर ✓ का निशान लगाएँ जो आपके अनुसार इंटरव्यू में काम आ सकते हैं:

- ☐ अच्छे से बात करने का कौशल
- ☐ ड्राइव करने का कौशल
- ☐ समय पर पहुँचना
- ☐ सामने वाले व्यक्ति की बात सुनना
- ☐ किसी भी गाने पर नाच पाना
- ☐ अच्छी तरह तैयार होना

**सोचें! समझें!
करके देखें!**

आइए जानें इंटरव्यू के लिए क्या करना चाहिए और क्या नहीं करना चाहिए

चलिए, एक इंटरव्यू लेने वाले व्यक्ति की अपेक्षाओं को समझते हैं।

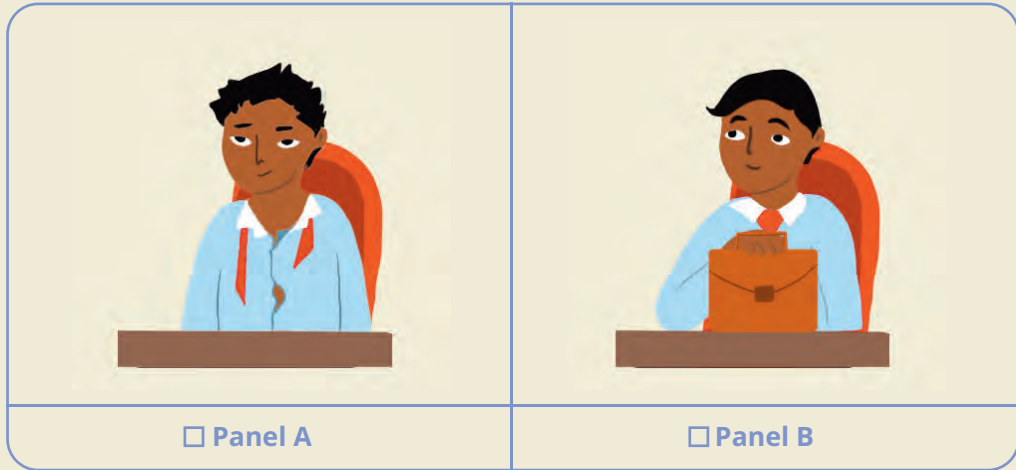
इंटरव्यू लेने वाले व्यक्ति, उम्मीदवारों में निम्नलिखित की तलाश करेंगे:

- उपयुक्त टेक्निकल स्किल्स (Suitable technical skills)
- अच्छी सॉफ्ट स्किल्स (Good soft skills)
- अन्य लोगों के साथ काम करने की क्षमता (Ability to work with others)
- फ्लेक्सिबिलिटी (Flexibility)
- करियर में सीखने और बढ़ने की महत्वाकांक्षा (Ambition)
- कड़ी मेहनत और लगन (Dedication)

✓ इंटरव्यू के लिए ये करें	✗ इंटरव्यू के लिए निम्नलिखित चीज़ें न करें
• अच्छी तरह से तैयारी करें - कंपनी के बारे में रिसर्च करें • अच्छा प्रभाव डालें - समय पर पहुँचें, साफ़-सुथरे कपड़े पहनें • अपने रेज़्यूमे की एक प्रति (copy) साथ लेकर जाएँ • ध्यान से सुनें और जवाब दें • अपने कौशल और स्ट्रेंथ्स (strength) के बारे में बात करें • इंटरव्यू लेने वाले व्यक्ति से पूछने के लिए प्रश्न तैयार रखें	• गलत जानकारी न दें • इंटरव्यू ले रहे व्यक्ति की बात न काटें • अपनी पिछली कंपनी (company) के बारे में नकारात्मक बातें न बोलें • अगले चरण के बारे में पूछे बिना इंटरव्यू खत्म नहीं करें • जब तक कि आवश्यक न हो, "हाँ" या "नहीं" जैसे एक शब्द में उत्तर न दें • इंटरव्यू के दौरान अपने मोबाइल का प्रयोग न करें और उसे साइलेंट मोड में रखें



निम्नलिखित में से कौन सा अच्छे इंटरव्यू का उदाहरण है?



आइए इंटरव्यू में पूछे जाने वाले सामान्य सवालों के बारे में जानें

इंटरव्यू एम्प्लॉयर और एम्प्लॉयी के बीच एक चर्चा की तरह है जिसमें यह समझने का प्रयास किया जाता है कि कैसे दोनों पक्ष, इंटरव्यू दे रहे व्यक्ति और कम्पनी को एक-दूसरे से लाभ हो सकता है।

इस चर्चा में निम्नलिखित प्रश्न हो सकते हैं | इनके उत्तर देने के लिए तैयार रहें।

1. अपने बारे में कुछ बताएँ।
2. आपकी स्ट्रेंथ्स क्या हैं?
3. आपकी सबसे बड़ी कमी क्या है?
4. आप इस कंपनी में काम क्यों करना चाहते/चाहती हैं?
5. आप इस कंपनी के बारे में क्या जानते/जानती हैं?
6. हम आपको इस नौकरी पर क्यों नियुक्त किया जाए?
7. क्या आप नई जगह पर रहने या यात्रा करने के/की इच्छुक हैं?
8. आपकी सैलरी एक्सपेक्टेडेशन (salary expectation) क्या है?
9. आज से पाँच वर्ष बाद आप खुद को कहाँ देखते/देखती हैं?
10. क्या आप मुझसे कुछ पूछना चाहते/चाहती हैं ?



ऊपर दी गई सूची में से 3 प्रश्न चुनें, अपने उत्तर तैयार करें और उन्हें नीचे लिखें।

**गतिविधि
का समय!**



आज मैंने सीखा:

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

1. इंटरव्यू में कई ऐसी चीज़ें हैं जो करनी चाहिए और कई ऐसी बातें हैं जो नहीं करनी चाहिए। ☐
2. साफ़-सुथरे कपड़े पहनना और समय पर पहुँचना, इंटरव्यू में अच्छा प्रभाव डालता है। ☐
3. हमें इंटरव्यू से पहले कुछ सामान्य रूप से पूछे जाने वाले प्रश्नों की तैयारी करनी चाहिए। ☐

11.5 अस्वीकृति और असफलता का सामना करना

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. यह समझना कि सफलता का रास्ता, असफलताओं के बीच से होकर जाता है
2. नामंजूरी और असफलता के सकारात्मक पहलुओं को समझना

किसी भी काम में असफल होने पर आप क्या करते/करती हैं?

- हार मान लेते/लेती हैं
- मेहनत जारी रखते/रखती हैं
- दूसरों से शिकायत करते/करती हैं
- बहुत बुरा महसूस करते/करती हैं
- अपनी गलतियों से सीखते/सीखती हैं

**सोचें! समझें!
करके देखें!**

आइए जानें कि असफलता को सफलता की सीढ़ी कैसे बनाएँ

असफलता (failure) का मतलब है किसी लक्ष्य को पाने में या कोई काम करने में सफलता ना मिलना। जब हम कोई लक्ष्य तय करते हैं, लेकिन उसे हासिल नहीं कर पाते, तो इसे असफलता या विफलता कहा जाता है।

किसी के द्वारा किसी चीज को स्वीकार नहीं करना, अस्वीकृति (rejection) कहलाता है।

हम सभी अपने जीवन में कई बार असफलता और नामंजूरी के दौर से गुजरते हैं। भविष्य में ज़्यादा से ज़्यादा सफल होने के लिए, हमें सकारात्मक (positive behaviour) के साथ असफलता और नामंजूरी का सामना करना सीखना होगा।

असफलता और नामंजूरी हमें दुःखी या निराश कर सकते हैं। लेकिन वास्तव में ये हमारे लिए कुछ नया सीखने के सबसे अच्छे अवसर भी हो सकते हैं। असफलता से सीखकर हम अपनी कमियों का पता लगा सकते हैं और खुद में सुधार कर सकते हैं।



नीला 1 सप्ताह से एक इंटरव्यू (interview) की तैयारी कर रही थी। उसे पूरा भरोसा था कि उसे वह नौकरी मिल जाएगी। इंटरव्यू के दिन वह घबरा गई और कुछ सवालों के जवाब सही तरीके से नहीं दे पाई। उसे नामंजूरी अस्वीकार यानी रिजेक्ट (reject) कर दिया गया।

नीला को क्या करना चाहिए? सही जवाब चुनें:

- ☐ अपनी असफलता के बारे में सोचती रहे
- ☐ अपने इंटरव्यू कौशल (interview skills) का और अधिक अभ्यास करे

अमाला ने अपने टू व्हीलर लाइसेंस (two wheeler license) के लिए टेस्ट देने गयी, लेकिन वह ठीक से स्कूटी नहीं चला पाई और टेस्ट में फेल हो गई।

अमाला को क्या करना चाहिए? सही जवाब चुनें:

- ☐ स्कूटी चलाना बंद कर दे
- ☐ स्कूटी ठीक से चलाने का अभ्यास करे और फिर से टेस्ट दे

आइए जानें कि नामंजूरी और असफलता का सामना सकारात्मक तरीके से कैसे करें

थॉमस अल्वा एडिसन को सही तरह से काम करने वाले बिजली के बल्ब का आविष्कार करने से पहले 10,000 बार असफलता का सामना करना पड़ा था। जब उनसे पूछा गया कि इतनी असफलताओं के बाद भी उन्होंने यह कैसे कर दिखाया, तो उन्होंने जवाब दिया “मैं असफल नहीं हुआ। अब मुझे वो 10,000 तरीके पता हैं जिनसे बल्ब नहीं बनाया जा सकता”।

दूसरा उदाहरण डॉ. एपीजे अब्दुल कलाम का है। वे भारत के पहले सैटेलाइट लॉन्च व्हीकल (Satellite launch vehicle) के प्रोजेक्ट मैनेजर थे। पहला प्रयास विफल रहा और रॉकेट समुद्र में गिर गया। उन्होंने काम करना बंद नहीं किया। ठीक एक साल बाद लॉन्च का दूसरा प्रयास सफल रहा।

ऊपर दिए गए दो उदाहरणों से आसानी से यह समझा जा सकता है कि:

- असफल (fail) होना या नामंजूर (reject) होना आम बात है
- हम सभी को असफलता और नामंजूरी का सकारात्मक तरीके से सामना करना चाहिए
- जब असफलता और नामंजूरी का सामना सकारात्मक रूप से किया जाता है तो हमारी सफलता की संभावना बढ़ जाती है।

असफलता या नामंजूरी का मतलब यह नहीं है कि हम दोबारा कोशिश नहीं कर सकते।

हम असफलता से कैसे सीख सकते हैं और सफलता कैसे प्राप्त कर सकते हैं?

1. **इसके बारे में सोचें** - आपके द्वारा उठाए गए सभी कदमों को नोट कर लें। पता करें कि आप इसके अलावा और क्या कर सकते थे/सकती थीं
2. **केंद्रित रहें** - अपने लक्ष्यों से ध्यान न भटकने दें
3. **एक ब्रेक लें** - अपने अगले कदम के बारे में सोचने के लिए एक छोटा ब्रेक लें
4. **हार न मानें** - अगर पहली बार में सफलता नहीं मिली तो भी रुकें नहीं। अपने लिए एक लक्ष्य निर्धारित करें।
5. **मदद लें** - अपने आस-पास के लोगों से प्रेरणा और उनकी मदद लें
6. **अपने आप पर विश्वास करें** - भले ही चीजें आपके मुताबिक न जा रही हों, तब भी अपनी क्षमताओं पर विश्वास रखें

गतिविधि का समय!

किसी ऐसे व्यक्ति से बात करें जो आपको प्रेरित (inspired) करते हों (यह कोई मित्र, परिवार का सदस्य या कोई प्रफेशनल व्यक्ति भी हो सकते हैं)। यह समझने के लिए कि उन्होंने असफलता या अस्वीकृति का सामना कैसे किया, उनसे नीचे दिए गए सवाल पूछें।

उनके जवाब नीचे लिखें।

सवाल 1: क्या आपको कभी असफलता या नामंजूरी मिली है?

सवाल 2: आप अपनी असफलता या नामंजूरी की भावना से कैसे बाहर आए/आयीं?

सवाल 3: सफल होने के लिए आपने क्या बदलाव किए?

सवाल 4: इस अनुभव से आपने कौन सी 3 चीजें सीखीं?

1.

2.

3.



आज मैंने सीखा:

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

1. असफलता का मतलब है किसी लक्ष्य या काम में सफलता न मिलना। ☐
2. हमें असफलता और नामंजूरी का सामना सकारात्मक रवैये से करना चाहिए। ☐
3. अपनी असफलताओं से सीखकर हम अपनी कमियों को जान सकते हैं और खुद में सुधार कर सकते हैं। ☐
4. अगर हम ध्यान से सोचें, हार न मानें, मदद लें और खुद पर विश्वास रखें तो हम अपनी असफलता से बहुत कुछ सीख सकते हैं। ☐

11.6 इंडस्ट्री विज़िट - 1

**गतिविधि
का समय!**

इंडस्ट्री विज़िट या एक्स्पोज़र विज़िट से असल दुनिया में हो रहे कामों की देखने-समझने और विशेषज्ञों से बात करने का मौक़ा मिलता है। अपने इंस्टीट्यूट या संस्थान से अनुरोध करें कि वे किसी आसपास की कम्पनी में आपकी विज़िट करवाएँ।



इस तरह की विज़िट में कुछ प्रश्नों के साथ जाना हमेशा फ़ायदेमंद रहता है। ऐसे 5 प्रश्न लिखें जो आप अपनी विज़िट के दौरान विशेषज्ञों/एक्स्पर्ट से पूछेंगी/पूछेंगे।

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

11.7 इंडस्ट्री विज़िट के बाद का चिंतन

**गतिविधि
का समय!**

अपनी इंडस्ट्री विज़िट के दौरान आप निम्न में से जो कर पाए/पायीं, उन पर सही का निशान लगायें।

- ☐ मैंने प्रफ़ेशनल्स और एक्स्पर्ट्स से बात की
- ☐ मैंने सीखा कि कार्यस्थल पर किस तरह से काम होता है
- ☐ इस विज़िट से मुझे मेरे करियर के बारे में निर्णय लेने में मदद मिली
- ☐ मैं ये समझ पाया/पाई कि कार्यसटहल पर मुझे किस तरह का रवैया/एटिट्यूड रखना चाहिए
- ☐ मैंने अपने लिए इंटर्नशिप का मौका खोजा



अपनी विज़िट का अनुभव अपने परिवार के लोगों के साथ शेयर कीजिए।

11.8 प्लेटफ़ॉर्म-आधारित नौकरियों से परिचय

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. प्लेटफ़ॉर्म-आधारित काम क्या है?
2. अर्बन कंपनी, हेल्पर जैसे पोर्टल का पता लगाना
3. पोर्टल पर रजिस्ट्रेशन करना

आप इनमें से किस ऐप से परिचित हैं? सही का निशान लगाएँ।



☐ Urban Company



☐ Helpr



☐ Dunzo



☐ Ola



☐ Uber

सोचें! समझें!
करके देखें!

आइए प्लेटफ़ॉर्म-आधारित काम के बारे में जानें

इंटरनेट के इस दौर में हमें नौकरी के लिए किसी एक कंपनी के साथ काम करने की ज़रूरत नहीं है। प्लेटफ़ॉर्म-आधारित नौकरियाँ स्व-रोज़गार (self-employment) का एक शानदार तरीका हैं। प्लेटफ़ॉर्म-आधारित नौकरियाँ हमें अच्छे पैसे कमाने में भी मदद कर सकती हैं।

प्लेटफ़ॉर्म-आधारित नौकरियाँ ऐसे काम हैं जो आपको किसी विशेष ऑनलाइन प्लेटफ़ॉर्म या ऐप से जुड़कर मिलती हैं। उदाहरण के लिए, ड्राइवर के तौर पर काम करने वाले व्यक्ति बड़े शहरों में ओला या उबर ऐप का उपयोग करके अपने लिए अनेक ग्राहक ढूँढ सकते हैं।

ऐसी वेबसाइटों और ऐप्स के माध्यम से आसानी से अवसर और काम पाया जा सकता है। प्लेटफ़ॉर्म-आधारित काम वर्कर और कस्टमर को दो मुख्य तरीकों से जोड़ते हैं:

1. वर्कर टू कस्टमर (Worker to customer)
2. वर्कर टू कंपनी (Worker to company)

1. **वर्कर टू कस्टमर:** प्लंबर, इलेक्ट्रीशियन, डिलीवरी करने वाले लोगों के लिए अर्बन कंपनी, हेल्पर, डंजो, स्विगी जैसे ऐप के जरिए काम मिल सकता है।
2. **वर्कर टू कंपनी:** कुछ ऐप आपको सीधे कंपनियों के साथ काम ढूँढने में मदद करते हैं। ये जॉब्स लेखन, संपादन, डिजाइनिंग आदि से संबंधित होती हैं।



अगर आप प्लेटफ़ॉर्म-आधारित काम के लिए साइन-अप (sign-up) करते/करती हैं, तो आप महीने में कितने दिन काम करना चाहते/चाहती हैं, हफ़्ते में कितने घंटे काम करना चाहते/चाहती हैं और काम के घंटे चुनने की सुविधा मिलती है।

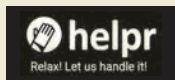
- मैं एक प्लेटफ़ॉर्म आधारित नौकरी में _____ के रूप में काम करना चाहता/चाहती हूँ।
- मैं हर हफ़्ते _____ घंटे काम करना चाहता/चाहती हूँ।
- मैं _____ बजे सुबह/शाम से _____ बजे सुबह/शाम तक काम करना चाहूँगा/चाहूँगी।

आइए अर्बन कंपनी, हेल्पर जैसे पोर्टल को एक्सप्लोर करना सीखें

भारत में प्लेटफॉर्म-आधारित काम के लिए कुछ बहुत ज़्यादा लोकप्रिय वेबसाइटें यहाँ दी गई हैं।



Urban Company



Helpr



Dunzo



Ola



Uber



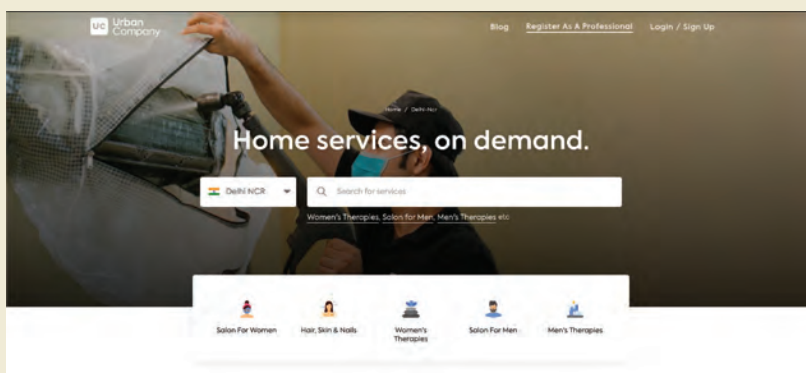
Zimmer



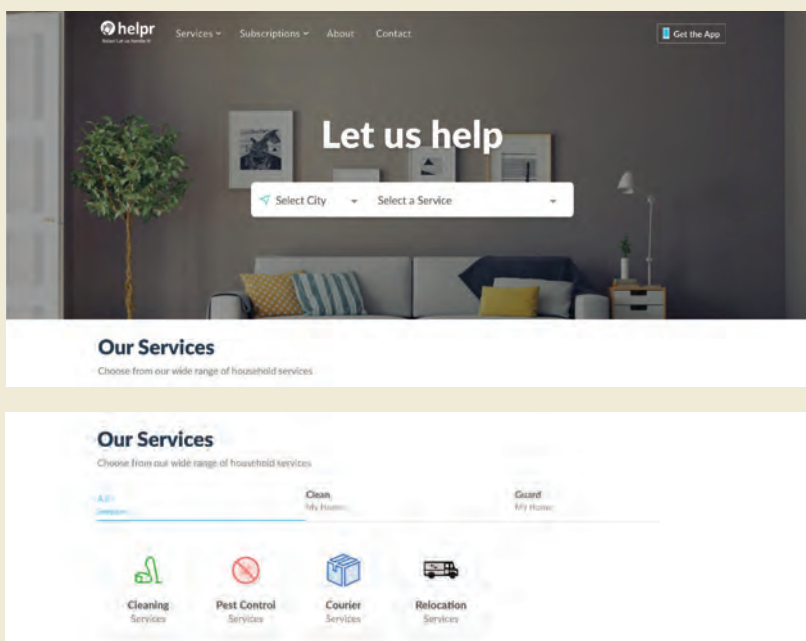
Swiggy

आमतौर पर इन प्लेटफॉर्म की वेबसाइटों में दो भाग होते हैं - एक भाग ग्राहकों के उपयोग के लिए और दूसरा भाग काम ढूँढने वाले लोगों के लिए होता है। ये इच्छुक लोगों को उनके साथ पार्टनर बनने या प्रफ़ेशनल के रूप में साइन-अप करने के लिए न्योता देते हैं।

अर्बन कंपनी एक ऐसा प्लेटफॉर्म है जहाँ लोग इलेक्ट्रीशियन, प्लंबर, ब्यूटीशियन आदि सेवाओं की तलाश करते हैं। अगर आप अर्बन कंपनी के द्वारा दी जाने वाली कोई भी सेवा देते/देती हैं या काम करते/करती हैं, तो आप इस पोर्टल पर काम ढूँढ सकते/सकती हैं।

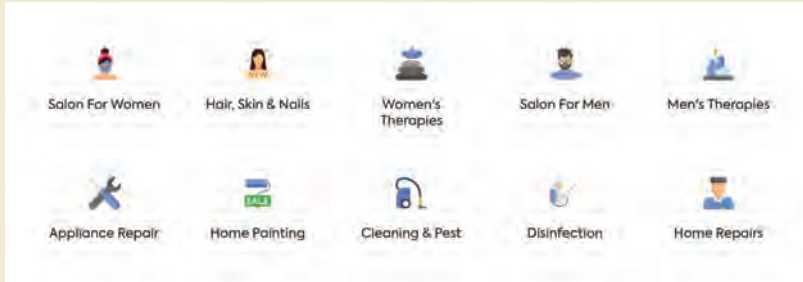


सभी तरह के घरेलू कार्यों के लिए एक और लोकप्रिय पोर्टल है - 'हेल्पर' (Helpr)। यह पोर्टल कीट नियंत्रण, सफाई सेवाएँ, विद्युत सेवाएँ, नलसाजी और रीलोकेशन (स्थान परिवर्तन संबंधी) सेवाएँ देता है।





अर्बन कंपनी पर उपलब्ध नौकरियों के इस चित्र पर एक नज़र डालें। उन नौकरियों या प्रफ़ेशनल लोगों की सूची बनाएँ जिनकी ज़रूरत इस पोर्टल को हो सकती है।



1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

आइए जानें कि पोर्टल पर पंजीकरण (रजिस्टर) कैसे करें

प्लेटफ़ॉर्म-आधारित काम देने वाले पोर्टल आपको काम करने के नए अवसर देते हैं। अगर आप इन पोर्टल के बारे में और जानकारी चाहते/चाहती हैं, तो इंटरनेट की मदद लें, दूसरे लोगों के अनुभवों के वीडियो देखें और उनकी समीक्षा (review) पढ़ें। पोर्टल पर दी गई जानकारी को ध्यान से पढ़ें।

1. वेबसाइट पर 'साइन अप' (Sign-up) या 'रजिस्टर विद अस' (Register with us) का ऑप्शन ढूँढ़ें।

तुरंत कमाई करना शुरू करें। अपना विवरण शेयर करें और हम अगले चरणों के साथ संपर्क करेंगे।

नाम _____	आपका फोन नंबर _____	ईमेल _____	आप क्या काम जानते/जानती हैं? _____
संपर्क करें			

2. अपना बारे में जानकारी जैसे आपका नाम, फोन नंबर और ईमेल पता शेयर करें।
3. काम पाने के लिए आपको प्लेटफ़ॉर्म के साथ कुछ दस्तावेज़ शेयर करने पड़ सकते हैं - जैसे ड्राइविंग लाइसेंस, आधार कार्ड, आपकी डिग्री या आईटीआई प्रमाणपत्र। आवश्यक दस्तावेज़ों को स्कैन और शेयर करें।
4. ध्यान से सोचें और प्लेटफ़ॉर्म चलाने वाली कंपनी द्वारा निर्धारित शर्तों के बारे में अपने सवालों की एक सूची बनाएँ। किसी सपोर्ट स्टाफ या प्रतिनिधि (assigned representative) से संपर्क करें और अपने सवाल पूछें।
5. अपने आवेदन के मंजूर होने के बाद, अंतिम अनुबंध (contract) को स्वीकार करने से पहले नियम और शर्तों को बहुत ध्यान से पढ़ें।

**गतिविधि
का समय!**

अर्बन कंपनी और हेल्पर की वेबसाइट को एक्सप्लोर (explore) करें।
काम ढूँढने के लिए इन वेबसाइट के उपयोग से होने वाले दो फ़ायदे लिखें।

1. _____
2. _____



आज मैंने सीखा:

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

1. ऐसे कई ऑनलाइन ऐप हैं जो हमें सीधे उन लोगों से जोड़ते हैं जिनके पास हमारे लिए नौकरी या काम हैं। इस तरह के काम को प्लेटफॉर्म-आधारित काम कहा जाता है। ☐
2. इन नौकरियों के लिए अर्बन कंपनी (Urban Company) और हेल्पर (Helpr) दो सबसे ज़्यादा उपयोग किए जाने वाले प्लेटफॉर्म हैं। ☐
3. हम इन प्लेटफॉर्म पर पार्टनर या प्रफ़ेशनल बनने के लिए आवेदन कर सकते हैं। ☐

11.9 ऑनलाइन पोर्टल के माध्यम से नौकरियों के लिए आवेदन करना

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. जॉब सर्च इंजन (Job search engine) क्या है
2. ऑनलाइन नौकरियों को कैसे खोजें और आवेदन करें
3. तकनीशियनों (Technician) के लिए उपलब्ध अलग-अलग नौकरी कैसे खोजें

ऑनलाइन जॉब पोर्टल्स पर नौकरी के लिए आवेदन करने हेतु आपको क्या चाहिए?

- ☐ शैक्षणिक सर्टिफिकेट
- ☐ मान्य ईमेल आईडी और फ़ोन नंबर
- ☐ बैंक खाता और डेबिट कार्ड
- ☐ रेज़्यूमे (Resume)

सोचें! समझें!
करके देखें!

आइए जॉब सर्च इंजन के बारे में जानें

जॉब सर्च इंजन को जॉब पोर्टल (job portal) भी कहा जाता है। ये वह वेबसाइट हैं, जहाँ कंपनियाँ उपलब्ध नौकरियों का विवरण साझा करती हैं। यहाँ लोग अपने कौशल और रुचि के हिसाब से नौकरी ढूँढ सकते हैं।

कंपनियाँ नौकरी का विवरण साझा करती हैं जो आपको यह समझने में मदद करती हैं कि क्या आप नौकरी के लिए उपयुक्त हैं। इसमें नौकरी के बारे में जानकारी, नौकरी के स्थान, योग्यता का विवरण दिया रहता है। इस तरह, जॉब सर्च इंजन हमारे लिए ऐसे काम को ढूँढना आसान बनाते हैं जो हमारे प्रशिक्षण और कौशल के अनुकूल हो।

यहाँ भारत में कुछ लोकप्रिय जॉब पोर्टल के बारे में बताया गया है:



नौकरी (Naukri) और इन्डीड (Indeed) जैसे पोर्टल में हर तरह की नौकरियाँ हैं। कुछ विशिष्ट या स्पेशल पोर्टल बहुत खास तरह की नौकरियाँ खोजने के लिए डिज़ाइन किए गए हैं।

उदाहरण के लिए,

1. फ्रेशर्सवर्ल्ड (Freshersworld), विशेष रूप से फ्रेशर्स के लिए एक पोर्टल है - वे लोग जिन्होंने अभी-अभी पढ़ाई पूरी की है।
2. जॉब्स फ़ॉर हर (Jobs For Her), विशेष रूप से महिलाओं के लिए नौकरी खोजने के लिए पोर्टल है।



किन्हीं 3 लोकप्रिय जॉब सर्च इंजनों के नाम लिखिए जिनके बारे में आपने सुना है।

1. _____
2. _____
3. _____

आइए जानें कि ऑनलाइन नौकरी कैसे खोजें और आवेदन करें

आप जॉब सर्च इंजन का उपयोग करके ऑनलाइन जॉब ढूँढ सकते/सकती हैं। ज़्यादा जानकारी प्राप्त करने के लिए आप कई पोर्टल पर अपनी प्रोफ़ाइल (Profile) बना सकते/सकती हैं।



चरण 1: प्रोफ़ाइल बनाना

वेबसाइट पर प्रोफ़ाइल बनाएँ। अपने बारे में बेसिक जानकारी, अपनी शिक्षा, ट्रेनिंग और किसी अन्य कार्य अनुभव का विवरण शेयर करें।



चरण 2: रेज़्यूमे अपलोड करना

अपने रेज़्यूमे की पूरी, अपडेटेड पीडीएफ को अपनी प्रोफ़ाइल पर अपलोड करें। आपकी प्रोफ़ाइल अब पूरी हो गई है।



चरण 3: जॉब सर्च

आप नौकरी ढूँढने के लिए तैयार हैं। उसे खोजने के लिए विशिष्ट कीवर्ड (key word) का इस्तेमाल करें। नौकरी के लिए अपनी पसंद के शहर आदि प्राथमिकतायें तय करने के लिए फ़िल्टर का उपयोग करें। सर्च परिणामों को ध्यान से पढ़ें।



चरण 4: नौकरियों के लिए आवेदन करें

नौकरी का विवरण पढ़ें और कंपनी के बारे में कुछ जानकारी प्राप्त करें। एक बार जब आप अप्लाई बटन पर क्लिक करते/करती हैं, तो आपका रेज़्यूमे कम्पनी के साथ साझा किया जाएगा या आवेदन करने के लिए आपके सामने कंपनी की वेबसाइट खुल जाएगी।



चरण 5: आवेदन की स्थिति

नई नौकरी से जुड़े पोस्ट देखने के लिए और अपने आवेदनों पर अपडेट के लिए नियमित रूप से जॉब पोर्टल देखें।

कभी-कभी, जॉब पोर्टल्स में ऐसी जॉब पोस्ट की जाती है जो नकली/फ़र्जी होती है या आपको गुमराह करने की कोशिश करती है। इन पोस्ट या उन कंपनियों के किसी व्यक्ति के साथ बातचीत करने से बचें।

नकली/फ़र्जी नौकरियों की पहचान कैसे करें?

1. कंपनियाँ आमतौर पर नौकरियों के लिए आवेदन हेतु पैसे नहीं माँगती
2. व्यक्तिगत वित्तीय जानकारी शेयर न करें - जैसे बैंक खाता सँख्या, डेबिट कार्ड नंबर, पिन नंबर
3. अगर वे बहुत कम काम के लिए बहुत सारा पैसा देने की पेशकश करते हैं, तो यह संदेहास्पद है
4. अगर वे आपके कौशल की जाँच या इंटरव्यू लिए बिना आपको नौकरी की पेशकश करते हैं

BEWARE OF
FAKE!
JOB OFFERS

5. इंटरव्यू से पहले कंपनी के बारे में ऑनलाइन जाँच-पड़ताल करें और ग्लासडोर (Glassdoor) जैसी वेबसाइटों पर देखें



प्रश्न का सही उत्तर चुनें।

1. ऑनलाइन जॉब पोर्टल पर प्रोफाइल बनाते समय क्या शामिल किया जा सकता है?

- आपका रेज़्यूमे
- आपका डेबिट कार्ड नंबर

2. ऑनलाइन मिलने वाली नौकरी के लिए आप कैसे आवेदन कर सकते/सकती हैं?

- कस्टमर केयर पर कॉल करें
- नौकरी से जुड़ी जानकारी में दिए गए निर्देशों का पालन करें

3. हैदराबाद में चिकित्सा तकनीशियन के रूप में नौकरी ढूँढने के लिए सबसे अच्छा खोज शब्द key-word कौन-सा है?

- 'हॉस्पिटल तकनीशियन हैदराबाद'
- 'तकनीशियन जॉब इंडिया'

आइए तकनीशियनों के लिए उपलब्ध नौकरी ढूँढना सीखें

कभी-कभी जॉब पोर्टल के माध्यम से तकनीकी नौकरियाँ ढूँढने में मुश्किलें आती हैं। ऐसे मामलों में कोई दूसरा तरीका भी अपनाया जा सकता है। तकनीक या ट्रेड विशिष्ट नौकरियों की खोज के लिए आप नीचे दिए गए चरणों का पालन कर सकते/सकती हैं:

1. कंपनियों की सूची बनाएँ।

उन कंपनियों की तलाश करें जिनके लिए आप काम करना चाहते/चाहती हैं। आप इस सूची को अपने कौशल के आधार पर और समान क्षेत्र के लोगों से मार्केट स्कैन/बातचीत के आधार पर तैयार कर सकते/सकती हैं।

2. उपयुक्त की-वर्ड का उपयोग करके खोजें।

नौकरी खोजने के लिए सही की-वर्ड का प्रयोग बहुत ज़रूरी है। एक ही नौकरी के लिए कंपनियों के पास अलग-अलग पद या जॉब-टाइटल होते हैं। आप नौकरियों की तलाश के लिए इससे जुड़े प्रमुख कौशल के नाम का उपयोग भी कर सकते/सकती हैं। उदाहरण के लिए, 'तकनीशियन' शब्द की जगह 'कंप्यूटर तकनीशियन' शब्द का प्रयोग करने से आपको बेहतर परिणाम मिलेंगे।

3. सही पोर्टल में खोजें।

आप नौकरी पोर्टल जैसे Naukri.com या उस कंपनी की वेबसाइट पर खोज सकते हैं जिसमें आप रुचि रखते/रखती हैं। उनकी वेबसाइट पर 'करियर' पृष्ठ खोजें और नौकरियों की खोज करें।

4. अलग-अलग फिल्टर का प्रयोग करें।

नौकरी की तलाश करते समय, आप अपने वर्षों के अनुभव, तकनीकी कौशल, पसंदीदा स्थान के अनुसार फिल्टर सेट कर सकते/सकती हैं।

5. सीधे कंपनियों से संपर्क करें

करियर पेज या ऑनलाइन जॉब लिस्टिंग नहीं ढूँढ पा रहे हैं, तो ऑनलाइन ईमेल आईडी या संपर्क नंबर देखें और अपने रेज़्यूमे के साथ मेल लिखें या दिए गए नंबर पर कॉल करें और पूछें कि क्या वे आपकी रुचि के पदों के लिए भर्ती कर रहे हैं।

इंटरनेट पर

अगर आप

गतिविधि का समय!

आपके क्षेत्र में काम करने वाले 2 या 3 लोगों की सूची बनाएँ। आप एल्युमनाई (Alumni) या दोस्त और परिवार के लोगों का नाम लिख सकते/सकती हैं।

1. _____
2. _____
3. _____

इन लोगों के साथ बातचीत करें कि आपके कार्यक्षेत्र में नौकरी के अवसर खोजने का सबसे अच्छे तरीके क्या हैं।



आज मैंने सीखा:

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

1. जॉब सर्च इंजन (Job search engine) एक ऐसी जगह है जहाँ अलग-अलग कंपनियाँ अपने यहाँ उपलब्ध नौकरियों के बारे में पोस्ट करती हैं। ☐
2. हम रेज़्यूमे का उपयोग करके और निर्देशों का पालन करते हुए जॉब सर्च इंजन पर नौकरियों के लिए आवेदन कर सकते हैं। ☐
3. आप सही की-वर्ड का उपयोग करके और एक अच्छे ऑनलाइन जॉब सर्च इंजन का उपयोग करके सही नौकरी पा सकते/सकती हैं। ☐

11.10 अप्रेंटिसशिप के लिए नामांकन

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. एनएपीएस पोर्टल (NAPS portal) के बारे में
2. एनएपीएस पोर्टल पर रजिस्ट्रेशन करना
3. एनएपीएस पोर्टल पर नौकरी के लिए अप्लाई करना

प्रशिक्षुता या अप्रेंटिसशिप (apprenticeship) प्रशिक्षण का क्या अर्थ है? अपने शब्दों में समझाएँ।

सुझाव: अगर आप अप्रेंटिसशिप के बारे में नहीं जानते/जानतीं, तो अपने संस्थान के प्लेसमेंट अधिकारी या ईएस (ES) ट्रेनर से इसके बारे में पूछें।

**सोचें! समझें!
करके देखें!**

आइए NAPS पोर्टल के बारे में जानें

राष्ट्रीय प्रशिक्षुता प्रोत्साहन योजना यानी नेशनल अप्रेंटिसशिप प्रमोशन स्कीम (National Apprenticeship Promotion Scheme/ NAPS) भारत सरकार द्वारा सुपरवाइज़र या एम्प्लॉयर के माध्यम से अप्रेंटिसशिप प्रशिक्षण देने की एक योजना है। अप्रेंटिसशिप, आईटीआई (ITI) के छात्रों के लिए एक विशिष्ट इंडस्ट्री में एक साल का प्रशिक्षण कार्यक्रम है। कोई भी व्यक्ति जिसकी उम्र 14 साल या उससे ज़्यादा है, वह शारीरिक रूप से स्वस्थ है और यदि उसके पास प्रशिक्षण के लिए आवश्यक न्यूनतम योग्यता है, वह अप्रेंटिसशिप प्रशिक्षण के लिए आवेदन कर सकते हैं। इस दौरान कार्यस्थल/ ऑफिस में काम आने वाले बुनियादी और व्यावहारिक कौशलों का परिचय और प्रशिक्षण दिया जाता है। मासिक स्टाइपेंड (stipend) राशि भी दी जाती है।

अप्रेंटिसशिप प्रशिक्षण के फ़ायदे

- नौकरी का प्रशिक्षण या ट्रेनिंग
- पढ़ाई के दौरान कमाई
- एडवांस मशीनरी ऑपरेट करना
- इंडस्ट्री से जुड़ी महत्वपूर्ण बातों को जानना
- पूरा होने पर प्रमाण पत्र या सर्टिफ़िकेट

NAPS पोर्टल एक ऑनलाइन पोर्टल है जहाँ आप अप्रेंटिसशिप प्रशिक्षण के बारे में सभी ज़रूरी जानकारी पा सकते/सकती हैं। इसमें देश भर में अलग-अलग कंपनियों द्वारा प्रदान किए जा रहे सभी अप्रेंटिसशिप अवसरों की एक सूची है। इसकी वेबसाइट www.apprenticeshipindia.gov.in है।

www.apprenticeshipindia.gov.in वेबसाइट पर जाएँ। स्क्रीन पर निम्नलिखित विकल्पों को एक्सप्लोर (explore) करें।

- रजिस्टर (Register)
- अप्रेंटिसशिप के अवसर (Apprenticeship Opportunities)
- शुरुआत करें > उम्मीदवार मैनुअल (Get Started > Candidate User Manual)

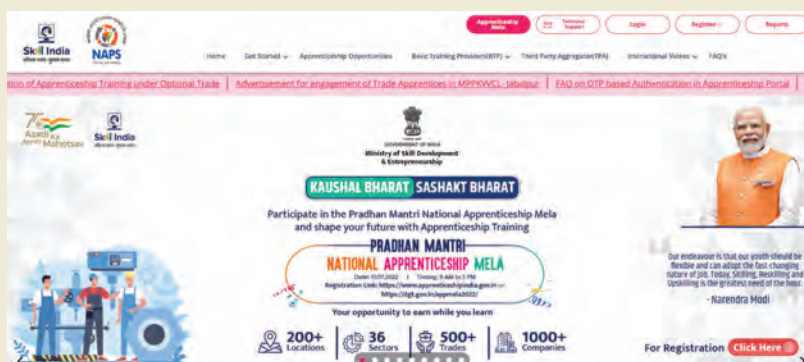
आइए जानें कि NAPS पोर्टल पर रजिस्ट्रेशन कैसे करें

क्या आपके पास NAPS पोर्टल पर रजिस्ट्रेशन करने के लिए सभी ज़रूरी चीज़ें उपलब्ध हैं?

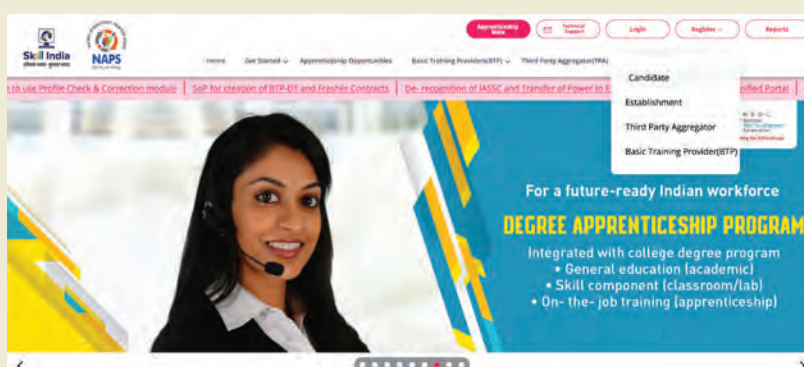
- कोई भी आईटीआई प्रमाणपत्र की मूल प्रति
- 14 से 60 साल की आयु
- मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी (email ID)
- आधार कार्ड, फ़ोटो, डिजिटल हस्ताक्षर और ITI प्रमाण-पत्र (जेपीईजी (jpeg) या पीएनजी (png) फॉर्मेट में)

NAPS पोर्टल पर रजिस्ट्रेशन कैसे करें

1. www.apprenticeshipindia.gov.in लिंक पर जाएँ



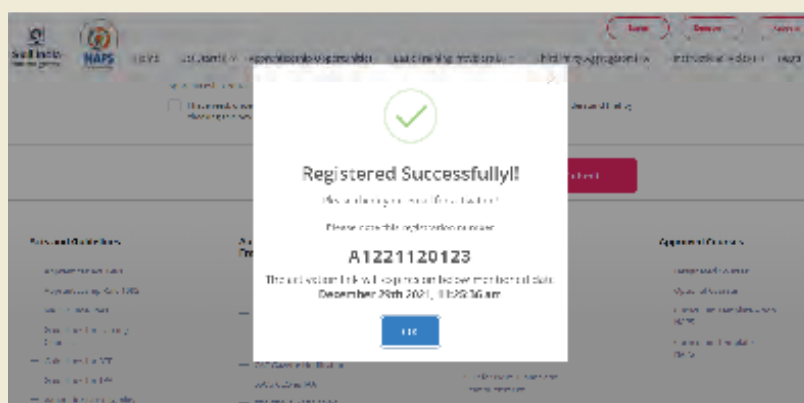
2. स्क्रीन के ऊपरी दाएँ भाग पर 'Register' पर क्लिक करें। 'Candidate' चुनें।



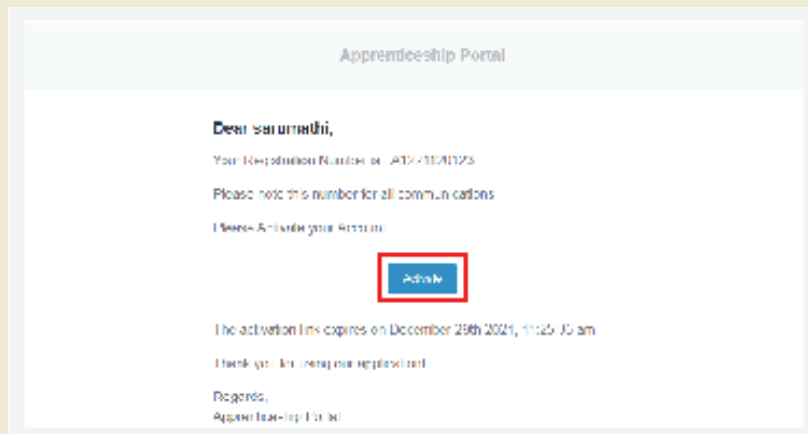
3. अपना व्यक्तिगत विवरण भरें और Submit बटन पर क्लिक करें।

- यहाँ दर्ज किया गया नाम आपके आधार कार्ड में लिखे नाम से मेल खाना चाहिए।
- सही 10 अंकों का मोबाइल नंबर और मान्य ईमेल आईडी दर्ज करें क्योंकि रजिस्ट्रेशन इनके माध्यम से पूरा होगा।
- ध्यान रहे कि आपका पासवर्ड ऐसा हो कि आप आसानी से याद रख पाएँ। आप इसे नोट भी कर सकते/सकती हैं।

4. भविष्य के लिए अपना रजिस्ट्रेशन नंबर कहीं नोट करके रखें। आपको अप्रेंटिसशिप इंडिया (Apprenticeship India) की ओर से अपनी ईमेल आईडी को सत्यापित या वेरिफाई करने और अपने खाते को एक्टिवेट करने के लिए एक ईमेल मिलेगा।

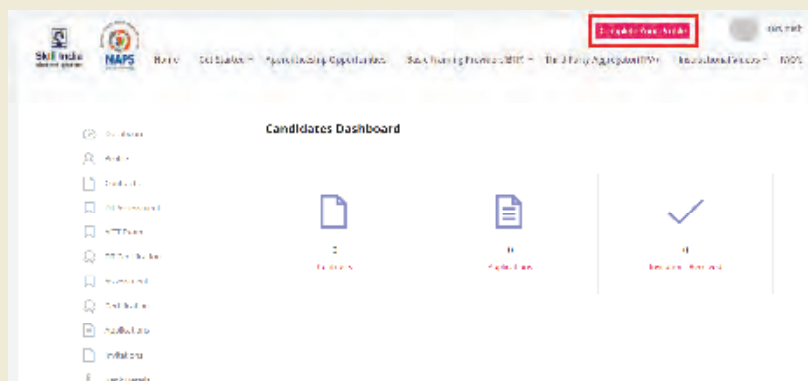


5. अपनी ईमेल पर जाएँ। वेरिफिकेशन मेल खोलें और Activate बटन पर क्लिक करें।



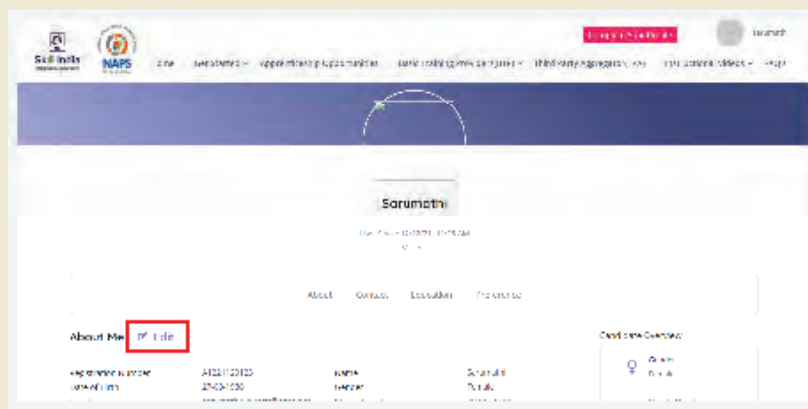
अपनी प्रोफाइल (profile) कैसे पूरी करें

1. लॉग-इन करने के बाद, आपको 'Complete your profile' ('कंप्लीट योर प्रोफाइल) बटन पर क्लिक करना होगा। जब तक आप अपना प्रोफाइल पूरा नहीं करते/करतीं तब तक आप अप्रेंटिसशिप अवसर पर आवेदन नहीं कर पाएँगे/पाएँगी।



2. अपने 'About me (मेरे बारे में) सेक्शन और Contact details (संपर्क विवरण) को पूरा करने के लिए 'Edit' बटन पर क्लिक करें।

(नोट: आपको अपनी जन्मतिथि, आईडी प्रूफ (ID Proof) और डिजिटल हस्ताक्षर (digital signature) अपलोड करने होंगे। 'About me' सेक्शन को अपडेट करने से पहले इनकी सॉफ्ट कॉपी (soft copy) तैयार रखें।)



3. 'Add Education' बटन पर क्लिक करें और अपनी योग्यता (qualification) के बारे में जानकारी भरें।



4. 'Qualification Type' पर क्लिक करें और इसके बाद Education Qualification पर क्लिक करें।

- 'Qualification' ड्रॉप डाउन से ITI (आईटीआई) चुनें।
- 'Category/sector' के अंतर्गत NCVT या SCVT चुनें
- Specialization के अंतर्गत अपने ट्रेड (trade) का नाम भरें।
- Institute सेक्शन में अपनी ITI का नाम दर्ज करें। ITI का नाम दर्ज करते समय -, . * जैसे किसी भी निशान का प्रयोग न करें।

5. ITI सर्टिफिकेट अपलोड करने के लिए Choose File पर क्लिक करें और इसके बाद Update पर क्लिक करें।

6. Preferences (वरीयता) एडिट करें और अपना पसंदीदा ट्रेड (trade) चुनें।

7. 'Aadhaar Verification' पर क्लिक करें और अपना आधार नंबर डालें।

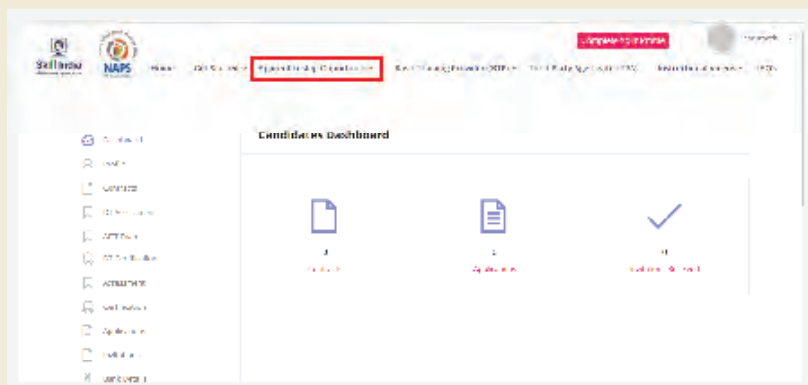
NAPS पोर्टल पर ज़रूरत के हिसाब से इस फ़ॉर्म (form) को भरें।

आइए जानें कि NAPS पोर्टल पर नौकरियों के लिए अप्लाई कैसे करें

Candidates Dashboard (उम्मीदवार डैशबोर्ड)

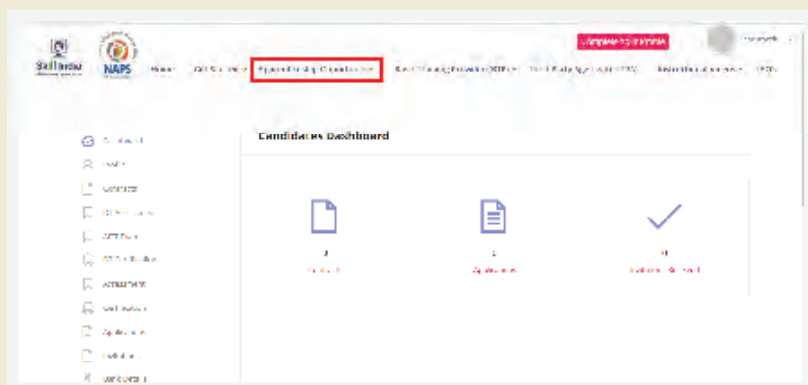
डैशबोर्ड पर 3 सेक्शन हैं।

- अनुबंध (कॉन्ट्रैक्ट/Contracts) - यह आपके द्वारा किसी कंपनी के साथ किए गए अनुबंध को दर्शाता है। कई कंपनियाँ आपको एक अनुबंध भेज सकती हैं लेकिन यह आपकी मर्जी है कि आप किस एक अनुबंध पर हस्ताक्षर करते हैं।
- एप्लिकेशन (Applications) - यह आपके द्वारा पूर्ण किए गए सभी आवेदन को दिखाता है।
- प्राप्त हुए निमंत्रण (Invitations Received) - कभी-कभी, कोई कंपनी आपका प्रोफाइल देख सकती है और आपको उनकी कंपनी में आवेदन करने के लिए कह सकती है। ये निमंत्रण यहाँ देखे जा सकते हैं।

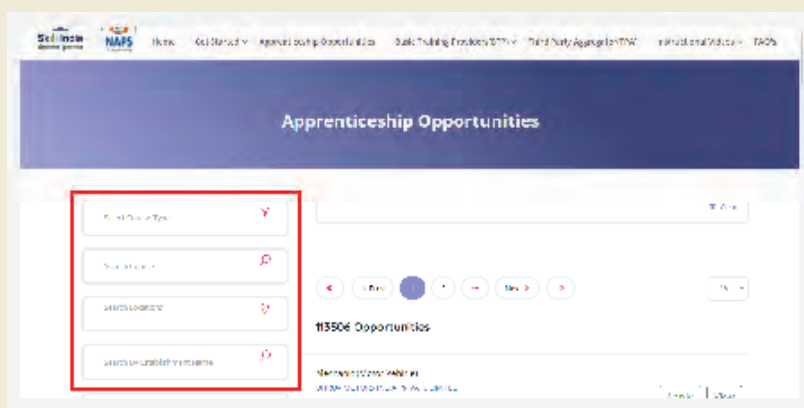


उपलब्ध अवसरों के लिए आवेदन कैसे करें

- सभी उपलब्ध अवसरों को देखने के लिए टॉप मेन्यू (top menu) पर 'Apprenticeship Opportunities' पर क्लिक करें।
- फ़िल्टर के द्वारा पसंदीदा स्थान, पाठ्यक्रम, इंडस्ट्री और योग्यता का चयन करें।
- ऐसे प्रासंगिक या रिलेवेंट की-वर्ड का उपयोग करें जो आपकी ज़रूरतों के हिसाब से हो।
- उपयुक्त अवसर मिलने पर 'Apply' बटन पर क्लिक करें।



आपके आवेदन करने के बाद, कंपनी आपकी प्रोफाइल को रिव्यू (Review) करेगी और आपको इंटरव्यू के लिए बुलाएगी। अगर कंपनी आपको चुनती है, तो वे एक अनुबंध जारी करेंगे।



गतिविधि का समय!

इन प्रश्नों का सही उत्तर चुनें।

1. आप NAPS पोर्टल पर क्या कर सकते/सकती हैं?

- एनएपीएस अप्रेंटिसशिप (NAPS apprenticeship) अवसरों के लिए आवेदन (अप्लाई/Apply)
- किसी भी कंपनी में नौकरी के लिए आवेदन

2. आप NAPS पोर्टल पर आपकी ज़रूरत के मुताबिक अवसर कैसे पा सकते/सकती हैं?

- अपना ईमेल चेक करके
- सही कीवर्ड का इस्तेमाल करके

3. NAPS पोर्टल पर आप एक बार में कितने अनुबंधों पर हस्ताक्षर कर सकते/सकती हैं?

- एक
- पाँच

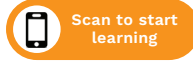


आज मैंने सीखा:

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

1. राष्ट्रीय प्रशिक्षुता प्रोत्साहन योजना यानी नेशनल अप्रेंटिसशिप प्रमोशन स्कीम (National Apprenticeship Promotion Scheme/NAPS) हमें अलग-अलग कंपनियों में अप्रेंटिसशिप प्रशिक्षण के लिए आवेदन करने की सुविधा देती है। ☐
2. एनएपीएस (NAPS) वेबसाइट में सभी रिलेवेंट जानकारी उपलब्ध है। ☐
3. NAPS पोर्टल पर हम प्रोफाइल बना सकते हैं और अप्रेंटिसशिप प्रशिक्षण के अवसरों के लिए आवेदन कर सकते हैं। ☐

ऑनलाइन एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स सीखें



Visit: www.employabilityskills.net

Supported by:



J.P.Morgan