

पार्टिसिपेंट हैंडबुक

क्षेत्र

आईटी-आईटीईएस

उपक्षेत्र

बिजनेस प्रोसेस मैनेजमेंट

व्यवसाय

कस्टमर रिलेशनशिप मैनेजमेंट

रेफरेंस आईडी: **SSC/Q2213, Version 1.0**

NSQF Level: 4



डोमेस्टिक बायोमेट्रिक

डेटा ऑपरेटर

प्रकाशक

सभी अधिकार सुरक्षित
प्रथम संस्करण – अक्टूबर 2016

भारतीय प्रकाशक

कॉपीराइट © 2016

आईटी – आईटीईएस सेक्टर स्किल काउंसिल नैसकॉम
सेक्टर स्किल काउंसिल संपन्न विवरण:

पता: प्लॉट नं – 7,8,9 और 10 सेक्टर – 126, नोएडा, उत्तर प्रदेश – 201303

वेबसाइट: www.sscnasscom.com

फोन: 0120 4990111 – 0120 4990172

डिस्क्लेमर

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





श्री नरेन्द्र मोदी
प्रधानमंत्री भारत

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



Certificate

COMPLIANCE TO QUALIFICATION PACK – NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARDS

is hereby issued by the

IT-ITeS Sector Skills Council NASSCOM
for

SKILLING CONTENT : PARTICIPANT HANDBOOK

Complying to National Occupational Standards of

Job Role/ Qualification Pack: Domestic Biometric Data Operator QP No SSC/Q2213 NSQF Level 4

Date of Issuance: October 3rd, 2018
Valid up to*: October 3rd, 2019

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

Authorised Signatory
(IT-ITeS Sector Skills Council NASSCOM)

आभार

वैश्विक परिदृश्य में विभिन्न अवकलकों पर भारतीय आईटी बीपीएम उद्योग ने अपनी प्रतिष्ठा बनयी है। उनमें से एक है गुणवत्तापूर्ण जनशक्ति की उपलब्धता। दुनिया भर के संगठन उस महत्व को पहचानते हैं जो भारत आईटी प्रोफेशनलों के अपने विशाल और आसानी से उपलब्ध पूल द्वारा प्रत्येक काम में देता है। प्रतिस्पर्धा में बढ़त हासिल करने के लिए इस महत्वपूर्ण संसाधन का फायदा लेने हेतु वैश्विक संस्थाओं ने इसे बेहद कारगर पाया है।

इसका लाभ उठाने के लिए, ऐसी कुशल प्रतिभाओं के पूल को विकसित करना और इसके साथ तैयार रहना महत्वपूर्ण है, जो वैश्विक मानकों से श्रेष्ठ हों। यह इस सीमा तक है कि आईटी – बीपीएम उद्योग के लिए रोजगार से संबंधित मानकों के निर्माण के साथ साथ प्रतिभा की मांग के बदलते परि-श्य पर नजर रखने और उद्योग में आपूर्ति के लिए आईटी – आईटीईएस क्षेत्र कौशल परिषद नैसकॉम (एसएससी नैसकॉम) के लिए इस तरह के कार्यबल के सृजन को सुविधाजनक बनाने के उद्देश्य के साथ अनिवार्य कर दिया गया है।

किए जा रहे कई प्रयासों में से एक है कोर्सवेयर का विकास जिसके द्वारा एसएससी नैसकॉम आईटी बीपीएम उद्योग रेडी – टू – डिप्लॉय प्रतिभाओं को विकसित करना चाहता है। यह विद्यार्थी हैण्डबुक उन विद्यार्थियों की सहायता करने के लिए तैयार की गई है जो आंतरिक बायोमेट्रिक डेटा ऑपरेटर के कार्य के लिए प्रशिक्षण प्राप्त कर रहे हैं। इसका उद्देश्य सीखने वालों को, उद्योग के बीपीएम सब – सेक्टर में ग्राहक संबंध प्रबंधन के वृहद व्यवसाय में प्रारंभिक स्तर की आवश्यक योग्यता से सुसज्जित करना है। यह हैण्डबुक कार्य – भूमिका से संबंधित मूल ज्ञान और कौशल के अलावा, पेशेवर और रोजगार कौशल के लिए मार्गदर्शक की भूमिका निभाती है। हम इस पाठ्यक्रम प्रकाशन को तैयार करने के लिए विप्रो लिमिटेड के प्रति धन्यवाद व्यक्त करते हैं।

डॉ० संध्या चिंताला

कार्यकारी निदेशक-सैक्टर स्किल काउंसिल NASSCOM

उपाध्यक्ष-NASSCOM

अक्टूबर-2016

इस पुस्तक के विषय में

सूचना प्रौद्योगिकी उद्योग के लिए दुनिया का सबसे बड़ा स्रोत गंतव्य भारत है। इस स्थिति से भारतीय अर्थव्यवस्था में प्रमुख परिवर्तन हो पाए हैं। जिससे भारत की जगह वैश्विक बाजार में बदल गई है। भारत कई वैश्विक आईटी कंपनियों के इन्वोवेशन सेंटर्स का हब होने के अलावा, दुनिया के लिए सबसे किफायती आईटी समाधान भी प्रदान करता है। इन परिवर्तनों ने शिक्षा के क्षेत्र में इंजीनियरिंग और कंप्यूटर विज्ञान के पाठ्यक्रम शुरू करने की जरूरत पैदा की है।

स्कूल स्तर पर आईटी से संबंधित मॉड्यूल और पाठ्यक्रम शुरू करने के अलावा, इस क्षेत्र में विभिन्न कार्य-भूमिकाओं के लिए व्यक्तियों को प्रशिक्षित करने हेतु विशेष पाठ्यक्रमों और प्रशिक्षण कार्यक्रमों के लिए बढ़ती हुई मांग है। यह प्रतिभागी हैंडबुक उस दिशा में एक पहल है। इसमें विस्तृत विविधता के विषय और डोमेन ज्ञान से लेकर व्यावसायिकों के कौशल तक की ईकाइयाँ शामिल हैं। इस पुस्तक का उद्देश्य, प्रतिभागी का समग्र विकास सुनिश्चित करते हुए यह है कि वे अपने काम को कुशलता से करने के लिए अपेक्षित डोमेन का ज्ञान प्राप्त करें।

यह प्रतिभागी हैंडबुक एसएससी आईटी – आईटीईएस नैसकॉम द्वारा आंतरिक बायोमेट्रिक डेटा ऑपरेटर के लिए जारी क्यूपी – एनओएस का उपयोग करके विकसित की गई है। इसमें निम्नलिखित मुख्य विषय शामिल किए गए हैं

- बायोमेट्रिक डेटा प्रविष्टि और संसाधन करना
- एक स्वस्थ, सुरक्षित और संरक्षित काम का माहौल बनाए रखना

हमें उम्मीद है कि यह पुस्तक आपके स्वपन साकार करने में और भारत और दुनिया में एक सबसे तेजी से बढ़ते सेक्टरों में से एक का हिस्सा बनने में आपकी सहायता करेगी।

यह पुस्तक कामगारों की निम्न शैक्षिक पृष्ठभूमि पर विचार करते हुए बनायी गयी है। इसलिए, काम के लिए आवश्यक अवधारणा फोटो और चित्र के माध्यम से समझाने के लिए विशेष प्रयास किए गए हैं।

इस किताब में इस्तेमाल किए गए प्रतीक नीचे वर्णित हैं:

Symbols Used



Key Learning Outcomes



Steps



Time



Tips



Notes



Unit Objectives



Exercise



Skills Practical



OJT

विषय सूची

क्र. सं	मॉड्यूल और यूनिट	पृष्ठ संख्या
1.	परिचय	1
	यूनिट 1.1 – आईटी-आईटीईएस सेक्टर का परिचय	3
2.	प्रमुख/मौलिक कौशल	11
	यूनिट 2.1 – बॉयोमेट्रिक्स का परिचय	13
3.	बायोमेट्रिक डेटा एंट्री और प्रसंस्करण प्रारंभ करना (SSC/N3023)	55
	यूनिट 3.1 – बॉयोमेट्रिक तकनीक की बुनियादी बातें	57
4.	स्वयं और कार्य का प्रबंधन (SSC/N9001)	99
	यूनिट 4.1 – अपने कार्य की आवश्यकताओं को जानना	101
5.	स्वच्छ, विश्वसनीय एवं सुरक्षित वातावरण (SSC/N9003)	107
	यूनिट 5.1 – संगठन की स्वास्थ्य, सुरक्षा एवं विश्वसनीयता नीतियाँ	109
6.	नियोजनीयता एवं उद्यमशीलता कौशल	117
	यूनिट 6.1 – व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य	120
	यूनिट 6.2 – डिजिटल साक्षरता: पुनरावृत्ति	138
	यूनिट 6.3 – धन संबंधी मामले	143
	यूनिट 6.4 – रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना	152
	यूनिट 6.5 – उद्यमशीलता को समझना	161
	यूनिट 6.6 – उद्यमी बनने की तैयारी करना	184







IT - ITeS SSC
NASSCOM

1. परिचय

यूनिट 1.1 – आईटी – आईटीईएस सेक्टर का परिचय



अध्ययन के मुख्य परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में आप जानेंगे:

1. सहायक व्यावसायिक परिचालनों में बायोमैट्रिक ऑपरेटर की भूमिका और महत्व को स्पष्ट करना
2. बायोमैट्रिक डेटा को ग्रहण करने और एन्कोडिंग के संबंध में अपनी भूमिका और दायित्वों की सीमाओं को बताना
3. अपने संगठन की नीतियाँ, प्रक्रियाएं व काम के आपके क्षेत्र की प्राथमिकताएं और अपना काम करने में आपकी भूमिका और दायित्व
4. निर्देश, दिशा –निर्देश, प्रक्रियाओं, नियमों और सेवा स्तर के समझौतों को पढ़ना
5. अपनी कार्य – भूमिका के दायरे में काम करना
6. अपनी कार्य – भूमिका में प्रक्रियाओं और प्रथाओं में परिवर्तनोंके साथ अद्यतन बने रहना
7. अपनी विशेषज्ञता के क्षेत्र में प्रक्रियाओं और प्रथाओं में परिवर्तनोंके साथ अद्यतन बने रहना

यूनिट 1.1: आईटी – आईटीईएस सेक्टर का परिचय

यूनिट उद्देश्य

यूनिट के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. सहायक व्यावसायिक परिचालनों में बायोमेट्रिक ऑपरेटर की भूमिका और महत्व को स्पष्ट करना
2. बायोमेट्रिक डेटा को ग्रहण करने और एन्कोडिंग के संबंध में अपनी भूमिका और दायित्वों की सीमाओं को बताना
3. अपने संगठन की नीतियाँ, प्रक्रियाएँ व काम के आपके क्षेत्र की प्राथमिकताएँ और अपना काम करने में आपकी भूमिका और दायित्व
4. निर्देश, दिशा – निर्देश, प्रक्रियाओं, नियमों और सेवा स्तर के समझौतों को पढ़ना
5. अपनी कार्य – भूमिका के दायरे में काम करना
6. अपनी कार्य – भूमिका में प्रक्रियाओं और प्रथाओं में परिवर्तनों के साथ अद्यतन बने रहना
7. अपनी विशेषज्ञता के क्षेत्र में प्रक्रियाओं और प्रथाओं में परिवर्तनों के साथ अद्यतन बने रहना

1.1.1 आईटी आईटीईएस सेक्टर का परिचय

अक्सर एक व्यवसाय या अन्य उद्यम के संदर्भ में डेटा का संग्रहण करने, इसे पुनः प्राप्त करने, संचारित करने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) कंप्यूटर और दूरसंचार उपकरणों का अनुप्रयोग होता है। इस शब्द का आमतौर पर कंप्यूटर और कंप्यूटर नेटवर्क के एक पर्याय के रूप में प्रयोग किया जाता है (लेकिन इसमें अन्य सूचना वितरण तकनीक भी शामिल होती है जैसे कि टेलीविजन और टेलीफोन)।

आज, वैश्विक प्रतिस्पर्धा, स्वस्थ सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) और ऊर्जा व पर्यावरण संबंधी चुनौतियों का सामना करने की दिशा में किसी देश की आईटी संभावनाएं सर्वोपरि हैं।

भारत दुनिया में सबसे तेजी से बढ़ रहे आईटी सेवा बाजारों में से एक है। वैश्विक आउट – सोर्सिंग बाजार में आईटी सेवाएं प्रदान करने में देश की प्रतिस्पर्धात्मक लागत निरंतर रूप से इसकी खासियत बनी हुई है।

भारतीय सॉफ्टवेयर उत्पाद उद्योग राउण्ड टेबल (आईएसपीआईआरटीके) अनुसार, भारत में 2025 तक अमेरिकी डॉलर +100 अरब का सॉफ्टवेयर उत्पाद उद्योग तैयार करने की संभावनाएं हैं। भारत में सॉफ्टवेयर उत्पादों

का बाजार, जिसमें लेखांकन सॉफ्टवेयर और क्लाउड कंप्यूटिंग आधारित टेलीफोनी सेवाएं शामिल हैं, 2014 में 14 फीसदी की दर से बढ़ने की उम्मीद है।

आईटी सेक्टर क्यों बढ़ रहा है:

- तेजी से औद्योगिकीकरण
- दूरसंचार के आंशिक निजीकरण
- देश में आईटी पार्कों का विकास
- एसईजेड का विकास जो कंपनियों को कर लाभ में मदद देता है
- देश में संसाधनों का बड़ी संख्या में आसानी से उपलब्ध होना
- कम परिचालन लागत
- सरकार द्वारा की पेशकश की गई 'कर नहीं देने की' अवधि और सहकारी नीतियाँ

भारत में प्रमुख कंपनियाँ

1. टाटा कंसल्टेंसी सर्विसेज
2. इंफोसिस

3. विप्रो
4. टेक महिंद्रा
5. एचसीएल टेक्नोलॉजीज
6. एमफैसिस
7. ओरेकल फाइनेंशियल सर्विसेज
8. मन पेड
9. पोलारिस प्रौद्योगिकी
10. रोल्टा इंडिया

आईटी उद्योग को मोटे तौर पर तीन क्षेत्रों में बांटा जा सकता है:

- सॉफ्टवेयर
- आईटी सेवाएं
- आईटी समर्थित सेवाएं (आईटीईएस) – बीपीओ और कॉल सेंटर

आईटीईएस उद्योग का परिचय

सीआरएम नॉन – वॉयस आईटीईएस क्षेत्र का एक हिस्सा है। इस क्षेत्र का उद्देश्य ग्राहकों के प्रश्नों, अनुरोधों और शिकायतों का समाधान करने के लिए या उन्हें कंपनी के उत्पादों और सेवाओं से अवगत करने के लिए उनके साथ संवाद स्थापित करना है। भारतीय आईटी समर्थित सेवाएं उद्योग सबसे सफल उद्योगों में से एक का प्रतिनिधित्व करता है, जो पिछले कुछ वर्षों से लगातार तीव्र वृद्धि दिखा रहा है।

आईटीईएस (भारतीय आईटी समर्थित सेवाएं):

भारतीय आईटी समर्थित सेवाएं आउटसोर्स की गई सेवा का एकरूप है जो विभिन्न क्षेत्रों में आईटी की भागीदारी के कारण उभरा है इनमें से कुछ हैं दूरसंचार, बैंकिंग, वित्त, दूरसंचार, बीमा। आईटीईएस के कुछ उदाहरण हैं चौट आधारित बातचीत, चिकित्सीय लिप्यंतरण, बैंक ऑफिस लेखा, बीमा दावे और क्रेडिट कार्ड संसाधन।

भारतीय आईटी और सूचना प्रौद्योगिकी समर्थित सेवा (आईटीईएस) सेक्टर हर पहलू से साथ साथ हैं। उद्योग ने न केवल वैश्विक मंच पर भारत की छवि को बदला है बल्कि उच्च शिक्षा के क्षेत्र को स्फूर्ति देकर आर्थिक विकास को भी बढ़ावा दिया है (विशेषरूप से इंजीनियरिंग

और कंप्यूटर विज्ञान के क्षेत्र में)। इन उद्योगों को 10 लाख भारतीयों को रोजगार मिला है और इस प्रकार, हमारे देश में आर्थिक विकास और सामाजिक परिवर्तन में काफी योगदान दिया है।

भारत में आईटीईएस बारे में

- कॉल सेंटर ग्राहक संपर्क और संचार सेवाएं उपलब्ध कराते हैं
- बीपीओ में विभिन्न बड़ी कंपनियों के बैंक ऑफिस परिचालन करते हैं जैसे – ब्रिटिश एयरवेज अपनी आरक्षण प्रणाली भारत के बाहर से चलती है।
- शीर्ष अंतरराष्ट्रीय बैंक भारत में अपनी इकाइयों के लिए अधिकांशतः अपन डेटा – चर्निंग आवश्यकताएं पूरी करते हैं
- आईटीईएस सेक्टर में ये सेवाएं भी शामिल हैं
 - » कॉल सेंटर
 - » दावा प्रसंस्करण— उदाहरण के लिए बीमा
 - » कार्यालय परिचालन जैसे कि लेखा, डेटा प्रोसेसिंग, डेटा माइनिंग
 - » बिलिंग और संग्रहण— उदाहरण के लिए टेलीफोन के बिल
 - » आंतरिक लेखा परीक्षा और पे रोल उदाहरण के लिए मासिक आधार पर वेतन बिल
 - » नकद और निवेश प्रबंधन
 - » तृतीय पक्ष दी गई नियमित नौकरियाँ और मूल व्यवसाय को महत्व देना

आंतरिक बायोमीट्रिक डेटा ऑपरेटर

रोजगार रुझान

आईटी और आईटीईएस सेक्टर ने अतीत में बड़े रोजगार उत्पन्न किए हैं और हर वर्ष बड़ी संख्या में नौकरियाँ पैदा करना जारी है। ऑनलाइन शॉपिंग, सामाजिक मीडिया और क्लाउड कंप्यूटिंग के साथ पहले से कहीं अधिक पनप रहे हैं, ई-कॉमर्स में आईटी पेशेवरों और उपभोक्ता कंपनियों के व्यवसाय की काफी मांग है। इस क्षेत्र द्वारा अपार अवसरों की पेशकश के साथ, भारतीय और बहुराष्ट्रीय कंपनियों की बड़ी संख्या भारत में आईटी और

आईटीईएस कारोबार का विस्तार और इन्हें स्थापित करने में निवेश कर रहे हैं।

भारत में प्रमुख आईटीईएस कंपनियाँ

- एचसीएल टेक्नोलॉजीज
- कॉग्निजेंट टेक्नोलॉजी सॉल्यूशंस
- टाटा कंसल्टेंसी सर्विसेज एक्सचेंजर

- कैपजेमिनी
- अमेजन
- डेलॉयट कंसल्टेंसी
- माइक्रोसॉफ्ट कॉरपोरेशन
- विप्रो टेक्नोलॉजीज

1.1.2 प्रशिक्षण कार्यक्रम का परिचय

प्रशिक्षण कार्यक्रम का उद्देश्य

यह प्रशिक्षण कार्यक्रम उन लोगों में विशिष्ट कौशल प्रदान करने के लिए विकसित किया गया है जो आंतरिक बायोमेट्रिक डेटा ऑपरेटर के रूप में काम करना चाहते हैं। यह प्रशिक्षण कार्यक्रम बुनियादी कौशल और ज्ञान प्रदान करने के लिए बनाया गया है। यह राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों पर आधारित है। राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों का वर्णन इस अध्याय के निम्नलिखित उपखण्ड में किया गया है।

आईटी-आईटीईएस उद्योग में आंतरिक बायोमेट्रिक डेटा ऑपरेटर को बायोमेट्रिक तकनीशियन और बायोमेट्रिक कोऑर्डिनेटर के नाम से भी जाना जाता है।

प्रशिक्षण के सफल समापन और मूल्यांकन उत्तीर्ण करने के बाद आपको एक प्रमाण पत्र जारी किया जाएगा। यह आपको आईटी – आईटीआईएस कंपनियों में आंतरिक बायोमेट्रिक डेटा ऑपरेटर के रूप में काम करने करने के लिए तैयार करेगा। इस काम में लोगों को ग्राहकों के

बायोमेट्रिक डेटा को समुचित रूप से ग्रहण करने और नामांकन विवरण का प्रबंधन करने का और बायोमेट्रिक उपकरण के अनुरक्षण का काम दिया जाएगा। उनका दायित्व सौंपी गई भूमिका में महत्वपूर्ण गतिविधियों और कार्यों के निष्पादन में सहायता देना होगा।

यह कार्यक्रम योग्यता पैक पर आधारित है जिसे आंतरिक बायोमेट्रिक डेटा ऑपरेटर कहा जाता है। आंतरिक बायोमेट्रिक डेटा ऑपरेटर के लिए योग्यता पैक कोड SSC/Q2213 है। इसे क्यूपी भी कहा जाता है। एक क्यूपी में राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों (एनओएस) का एक सेट शामिल होता है। एनओएस उस मानक योग्यता को निर्दिष्ट करता है जो कार्य स्थल पर काम करते समय एक व्यक्ति को हासिल करनी चाहिए। आंतरिक बायोमेट्रिक डेटा ऑपरेटर क्यूपी के अंतर्गत, एनओएस के तीन नंबर होते हैं जो उन कार्यों का विवरण देते हैं जो आंतरिक बायोमेट्रिक डेटा ऑपरेटर द्वारा किए जाने चाहिए। पाठ्यक्रम की कुल अवधि (सिद्धांत और प्रयोग सहित) 400 घंटे है।

एनओएस कोड	प्रमुख कार्य / कर्तव्य
SSC/N3023	(बायोमेट्रिक डेटा प्रविष्टि और संसाधन करना)
SSC/N9001	(आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अपने काम का प्रबंधन)
SSC/N9003	स्वस्थ, सुरक्षित और संरक्षित कार्य का माहौल बनाए रखना

1.1.2 आंतरिक बायोमेट्रिक डेटा ऑपरेटर की भूमिका और दायित्व

व्यवसाय परिचालन में सहयोग करने में बायोमेट्रिक ऑपरेटर की भूमिका और दायित्व

पहचान प्रबंधन की प्रक्रिया में बायोमेट्रिक ऑपरेटर एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। वह अंततः सही डेटा ग्रहण

करने के लिए जिम्मेदार होता है जिसे पहचान के सत्यापन और प्रमाणन के लिए इस्तेमाल किया जाएगा। व्यवसाय में इसका क्या मतलब है। वे सभी संगठन जो सेवाओं से संबंध हैं अपनी सेवाओं के लिए बायोमेट्रिक प्रौद्योगिकी

का उपयोग करते हैं। वे अंततः सही ढंग से ग्रहण किए गए ग्राहक डेटा पर निर्भर होते हैं। गलत तरीके से ग्रहण किया गया डेटा दूरगामी प्रभाव डाल सकता है। ग्राहक संप्रक्र को और लेन-देन की सुरक्षा को प्रभावित कर सकता है, जो प्रमाणीकृत पहचानों पर निर्भर होती है।

इस प्रकार ऑपरेटर को अपना कर्तव्य अत्यंत परिश्रम के साथ करना चाहिए। एक बायोमेट्रिक ऑपरेटर की सेवाओं का उपयोग करने वाले संगठन को यह सुनिश्चित करने की जरूरत है कि ऑपरेटर को, उसके सभी कार्यात्मक और प्रबंधकीय क्षेत्रों में सही और बार बार प्रशिक्षण दिया जाता है। यह प्रशिक्षण एक लंबी अवधि का निवेश होगा जो संगठन अंततः प्रणाली को और अधिक मजबूत और स्थिर बनाने की दिशा में करेगा।

बायोमेट्रिक ऑपरेटर के कर्तव्य

एक बायोमेट्रिक ऑपरेटर कई भूमिकाएं निभाता है। वह प्रतिदिन कई मुद्दों का निपटान करता है और कार्रवाइयाँ करता है। कार्य पर होते हुए बायोमेट्रिक ऑपरेटर निम्नलिखित कर्तव्य निभाता है

- जनसांख्यिकीय (जैसे व्यक्तिगत विवरण, संप्रक्र विवरण आदि के रूप में) और बायोमेट्रिक डेटा (जैसे चेहरे की छवि, आईआरआईएस, फिंगरप्रिंट विवरण) ग्रहण करना
- डेटा ग्रहण करने के दौरान अपवाद मामलों को संभालना (अर्थात् आंखों, उंगलियों आदि न होना)
- सहमति पत्र प्राप्त करना और यदि आवश्यक हो, तो डेटा में सुधार करना
- नामांकित व्यक्तियों को पावती प्रदान करना। यह पावती भविष्य के संदर्भ के लिए आवश्यक होगी जैसे कि स्थिति पर नजर रखना, बायोमेट्रिक पहचान संख्या प्राप्त न होना
- नामांकन स्टेशन लैपटॉप पर पूर्व नामांकन निवासी डेटालोड करना, जहां लागू हो
- नामांकित व्यक्ति की 'अपना निवास जानें' / नामांकित फार्म भरने में मदद करें, जहां आवश्यक हो
- नामांकित व्यक्तियों के मामलों और चिंताओं का निपटान करना



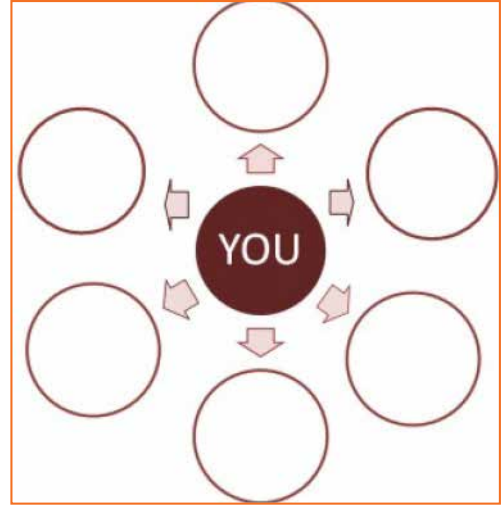
चित्र.1.1.1: बायोमेट्रिक ऑपरेटर के कर्तव्य

- यदि नामांकित नहीं पढ़ सकता है या नेत्रहीन है तो ग्रहण किए हुए डेटा का प्रमाणन करते समय उसे पढ़ कर सुनना
- मेमोरी स्टिक के लिए डेटा का निर्यात और अपने पर्यवेक्षक के हवाले करना
- बायोमेट्रिक डेटा कैप्चरिंग सॉफ्टवेयर क्लाइंट का स्थापन और कन्फिगरेशन
- नामांकन स्टेशन का स्थापन
- अपेक्षित केन्द्रीकृत प्राधिकरण के साथ लेपटॉप, नामांकन एजेंसी ऑपरेटरों और सुपरवाइजरों को पंजीकृत करना
- समस्या निवारण
- सरकार संचालित नामांकन के मामले में जैसे कि आधार, दस्तावेजी सबूत के बिना निवासियों के मामले में पहचान का सत्यापन करने के लिए उसका आधार और उंगलियों के निशान देकर नामांकित व्यक्ति की पहचान की पुष्टि करना
- जनसांख्यिकीय और बायोमेट्रिक जानकारी प्रदान करना
- प्रामाणिक दस्तावेज उपलब्ध कराना (जैसे पीओई, पीओए और जन्म तिथि के रूप में) या एक परिचयकर्ता द्वारा पेश किए जाने के लिए।

बायोमेट्रिक डेटा को ग्रहण करने और एन्कोडिंग के संबंध में एक ऑपरेटर की भूमिका और दायित्वों की सीमाएं

ऑपरेटरों की जिम्मेदारी उसी पल से शुरू हो जाती है जब नामांकित व्यक्ति केंद्र में प्रवेश करता है। यह ग्रहण किए गए डेटा की पुष्टि और ऑपरेटर द्वारा इसे बंद करने और नामांकन के लिए नामांकित व्यक्ति को पावती देने के साथ समाप्त होता है। नामांकित साथ बातचीत का एक और दौर हो सकता है जब डेटा को ठीक करने की आवश्यकता पड़ती है।

मेरा परिवार, मेरा दायित्व



भूमिका	उस व्यक्ति या व्यक्तियों को लिखें जिनकी आप इस भूमिका में सेवा कर रहे हैं।	आप इस भूमिका को किस हद तक निभा रहे हैं

आप इस भूमिका को किस हद तक प्रभावीरूप से निभा रहे हैं:

1. प्रभावी
2. बहुत प्रभावी नहीं
3. कुछ अधिक करना चाहते हैं

अपने कार्य क्षेत्र को परिभाषित करें

आपके कार्य क्षेत्र के लिए संगठन की नीतियाँ, प्रक्रियाएं व प्राथमिकताएं और अपना कार्य करने में आपकी भूमिका और दायित्व

ऑपरेटर संगठनों की उन नीतियों और प्रक्रिया की पूरी तरह से जानकारी होनी चाहिए जिनका पालन उसके कार्य – क्षेत्र में किया जाना आवश्यक है। अपनी नौकरी की शुरुआत में, यह महत्वपूर्ण रहता है कि उसे उनकी जानकारी हो जाए ताकि वह बायोमेट्रिक ऑपरेटर के रूप

में अपनी नौकरी शुरू करने के पहले ही दिन से उन्हें लागू कर सकें। संगठन और प्राधिकरण (यूआईडीएआई) के दिशा निर्देशों का गहराई से प्राप्त ज्ञान काम के परिणाम के लिए अनिवार्य है क्योंकि यह डेटा को ग्रहण करने और अंततः बायोमेट्रिक प्रणाली के कामकाज को प्रभावित करेगा।

निर्देश, दिशा – निर्देश, प्रक्रियाओं, नियमों और सेवा स्तर के समझौतों की जानकारी

ऑपरेटर को सभी कार्यात्मक दिशा निर्देशों और अपने काम से संबंधित सेवा स्तर के समझौतों के बारे में पता होना चाहिए। ये संबंधित प्राधिकारियों द्वारा सुस्थित किया जाएगा और इसका अनुरक्षण हर समय किया जाना चाहिए।

अपनी नौकरी भूमिका की सीमाओं को समझें

ऑपरेटर को संगठन और अपने पर्यवेक्षक द्वारा यथा स्थापितपरिभाषित क्षेत्र में काम करना चाहिए। यह महत्वपूर्ण है कि वह डिलिवरेबल्स को बहुत स्पष्टरूप से समझे और इससे विचलित न हो। एक पूर्व परिभाषित काम का परिणाम ऑपरेटर के लिए एक सबसे महत्वपूर्ण प्राथमिकता है – उच्च गुणवत्ता बायोमेट्रिक डेटा ग्रहण करना। ऑपरेटर को इन दोनों क्षेत्रों पर नजर रखनी चाहिए और मन में सेंटर की उन सभी गतिविधियों को रखना चाहिए जो उसके काम के परिणाम को प्रभावित कर सकती हैं।

ऑपरेटर को भी दैनिक आधार पर लगातार पता लगाते रहना चाहिए कि क्या कोई अतिरिक्त दायित्व भी लिए जाने आवश्यक हैं जैसे फोन कॉल का जवाब देना, प्रशासनिक कर्तव्य। ये विशेष दायित्व हैं जो कि हो सकता है कि समयबद्ध हों।

निम्नलिखित को पूरा करें:

1. आप कहाँ काम करते हैं?

.....

2. आप कहाँ और किसके साथ काम करता हूँ?

.....

3. आप क्या काम करते हैं?

.....

4. मैं किस पद पर काम करता हूँ?

.....

नवीनतम कार्य – प्रथाओं के साथ अद्यतन रहना

अपनी भूमिका और विशेषज्ञता में परिवर्तन, प्रक्रियाओं और कार्य – प्रथाओं के साथ अद्यतन रहना।

ऑपरेटर को अपनी दिनचर्या के केरूप में, अपनी भूमिका और विशेषज्ञता के संदर्भ में संगठनों की नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ अद्यतन रहना चाहिए। उसे नियमितरूप से उन सभी प्रशिक्षण कार्यक्रम में शामिल होना चाहिए जिनमें उसे अपने कर्तव्यों के भाग केरूप में, अनिवार्यरूप से जाने की जरूरत है। कुछ क्षेत्र जहां वह प्रशिक्षण ले सकता है

- कंप्यूटर प्रबंधन
- बायोमेट्रिक उपकरणों की समझ
- ग्राहक सेवा के बारे में सीखना
- व्यक्तित्व विकास के पाठ्यक्रमों में भागीदारी
- ग्रूमिंग क्लासेज में जाना

अभ्यास



1. भारत में आईटी क्षेत्र के 5 प्लेयर्स के नाम बताइए।

.....

.....

.....

.....

2. भारत में आईटीईएस क्षेत्र के 5 प्लेयर्स के नाम बताइए।

.....

.....

.....

.....

3. भारतीय उद्योग मोटे तौर पर कौन से 3 क्षेत्रों में बांटा जा सकता है?

.....

.....

.....

.....

4. आईटीईएस सेक्टर द्वारा की पेशकश की कुछ प्रमुख सेवाओं को सूचीबद्ध कीजिए?

.....

.....

.....

.....

5. आंतरिक बॉयोमेट्रिक डेटा ऑपरेटर के क्यूपी में शामिल एनओएस के नाम सूचीबद्ध कीजिए?

.....

.....

.....

.....



IT - ITeS SSC
NASSCOM

2. प्रमुख / मौलिक कौशल

यूनिट 2.1 – बायोमेट्रिक्स का परिचय



अध्ययन के मुख्य परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में आप जानेंगे:

- बायोमीट्रिक्स के आधारभूत तथ्यों की व्याख्या।
- बायोमीट्रिक्स को इतना महत्त्व क्यों दिया जा रहा है।
- बायोमीट्रिक्स की वास्तविक दुनिया में उपयोग का वर्णन।

यूनिट 2.1: बायोमेट्रिक्स का परिचय

यूनिट उद्देश्य



यूनिट के अंत में, आप सक्षम होंगे:

- बायोमेट्रिक्स के आधारभूत तथ्यों की व्याख्या।
- बायोमेट्रिक्स को इतना महत्त्व क्यों दिया जा रहा है।
- बायोमेट्रिक्स की वास्तविक दुनिया में उपयोग का वर्णन।

2.1.1 बायोमेट्रिक्स का परिचय

बायोमेट्रिक्स के आधारभूत तथ्य

इस विश्व में हमारे जैसे अनेक लोग हैं! निम्नलिखित चीजें आपको अन्य से अलग करती हैं—नाम, जन्म स्थान, जन्मतिथि, लिंग, पिता/पति/माता/पत्नी/अभिभावक का नाम, विद्यालय/कॉलेज का नाम, पता, आपका चेहरा।

अनेक स्थितियों में आपको अन्य व्यक्ति अथवा एजेन्सी से अपनी पहचान स्थापित करना कठिन हो जाता है। आज की तकनीक कुछ ऐसी भौतिक विशेषताओं का अभिलेख तैयार करने में हमारी सहायता करती है जो हमें अन्य लोगों से भिन्न कर सके।

इसके अन्तर्गत आते हैं: हमारे चेहरे का फोटोग्राफ एक माध्यम है जो हमारी पहचान बताने में सर्वाधिक प्रयोग किया जाता है। आपकी अंगुलियों की छाप (फिंगर प्रिंट) अद्वितीय हैं। हमारी अंगुलियों के शीर्ष भाग की रेखाएँ अद्वितीय हैं और भविष्य के सन्दर्भ के लिए फोटो खींचकर भण्डारित

की जा सकती हैं। हमारी आँखों की पुतलियाँ अद्वितीय हैं। प्रत्येक व्यक्ति के आँखों का एक भाग अद्वितीय संरचना वाला होता है जैसे कि फिंगर प्रिंट। जब पहचान प्रमाणित की जानी होती है तो तीन चीजों को प्रमाणित और अधिप्रमाणित करने की आवश्यकता होती है—पहचान के विषय में सूचना, पते के विषय में सूचना तथा बायोमेट्रिक विवरण के विषय में सूचना। जनसांख्यिकी सूचना व्यक्ति से सम्बन्धित होती है जिसे आधिकारिक अभिलेखों से प्राप्त किया जा सकता है जैसे नाम, पता, जन्मतिथि आदि को "जनसांख्यिकी" सूचना कहा जाता है। यह सूचना राष्ट्रीयता, आयु, शिक्षा, धर्म, रोजगार की स्थिति आदि से सम्बन्धित होती है। बायोमेट्रिक सूचना हमारे शरीर तथा इसके अंगों से सम्बन्धित होती है। भौतिक लक्षणों से सम्बन्धित सूचना जैसे पुतली, फिंगर प्रिंट, चेहरे आदि को "बायोमेट्रिक" सूचना कहा जाता है।



चित्र 2.1.1 फिंगर प्रिंट



चित्र 2.1.2 पुतली

स्थिति अध्ययन-पहचान प्रमाण के अभाव का प्रभाव

- एक मोटर मैकेनिक सुनील कुमार जो अन्य राज्य से प्रवासित होकर आया है।
- वह किसी राष्ट्रीयकृत बैंक में एक बचत खाता खोलना चाहता है।
- बैंक उससे उसका पहचान प्रमाण तथा पते का प्रमाण माँगता है।
- सुनील कुमार के पास कोई पहचान प्रमाण-पत्र नहीं है।
- बैंक खाता खोलने से मना कर देता है।
- अब सुनील कुमार ने जो धन अर्जित किया है अथवा अपने घर में रखा है वह अपने पास रखता है।
- उसे इस धन के खो जाने का भय सदैव बना रहता है।
- वह सरकारी योजनाओं के अधीन ऋण नहीं प्राप्त कर सकता है।
- उसे सड़क के किनारे अस्थायी आवास बनाकर मोटर साइकिल की मरम्मत का कार्य प्रारम्भ करना था।

आपके पास यूनिक आइडेंटिटी (अद्वितीय पहचान) होना प्रमाणित करने के लाभ

यदि हम सभी पूर्णतः एक जैसे दिखाई दें और एक ही नाम हों तो आपके विचार से क्या होगा? यदि आप अपनी पहचान प्रमाणित करने में समर्थ हों तो आपको क्या लाभ प्राप्त हो सकते हैं?

- आपके पास एक बैंक खाता हो सकता है जिसे कोई अन्य नहीं संचालित कर सकता है। इसका अर्थ है कि आपके बैंक खाते का धन आपके अतिरिक्त किसी के द्वारा नहीं निकाला जा सकता है।
- आप फोन कनेक्शन, लैण्ड लाइन अथवा मोबाइल प्राप्त कर सकते हैं।
- आप एक घर, एक दुकान अथवा व्यापार तैयार कर सकते हैं और कोई भी आपको उससे दूर नहीं कर सकता है।
- यदि आप सीमान्त तथा वंचित हैं तो सरकार सब्सिडाइज (आर्थिक सहायता प्राप्त) खाद्य राशन



चित्र 2.1.3 पहचान उपलब्ध कराना

तथा ऐसे अन्य लाभ प्रदान करके आपकी सहायता कर सकती है आप जिसके योग्य हैं।

बायोमीट्रिक तकनीक

बायोमीट्रिक तकनीक में व्यवहार तथा जैविक (शरीर रचना एवं शारीरिक रचना) विशेषताओं पर आधारित किसी व्यक्ति की पहचान करने के लिए आटोमेटेड (स्वतःचालित) तन्त्र का उपयोग किया जाता है। व्यक्तियों की पहचान के लिए प्रयुक्त परम्परागत डाटा कैप्चरिंग प्रणाली में अनेक त्रुटियाँ तथा डाटा की द्विरावृत्तियाँ होती हैं। इन कमियों को दूर करने के लिए बायोमीट्रिक तकनीक व्यक्ति की अद्वितीय बायोमीट्रिक पहचान (आइडेंटिटी) के लिए उसकी पहचान का उपयोग करती है। बायोमीट्रिक डाटा बायोमीट्रिक लक्षणों को इमेज डाटा, व्यवहारजन्य डाटा अथवा सेंसर डाटा के रूप में प्रदर्शित करते हैं। इस डाटा को कैमरा, स्कैनर तथा सेंसर द्वारा कैप्चर किया जाता है और विशिष्ट उपकरणों के उपयोग द्वारा भण्डारित किया जाता है तथा उचित वैयक्तिक दस्तावेजों को सृजित किया जाता है।

बायोमीट्रिक्स के महत्वपूर्ण होने के कारण

बायोमीट्रिक तकनीक की वृद्धि से अत्यन्त सुरक्षित पहचान तथा व्यक्तिगत प्रमाणीकरण समाधानों के लिए एक आधार तैयार हो रहा है। बायोमीट्रिक तकनीक का क्रियान्वयन निम्नलिखित कारणों से किया गया है:

- व्यक्ति की अद्वितीयता: प्रायः प्रत्येक व्यक्ति में एक विशिष्ट लक्षण होता है। यह अद्वितीयता पहचान का आधार है।
- स्थायित्व: व्यक्ति का अद्वितीय लक्षण समय बीतने पर भी अपरिवर्तित रहते हैं।

- निष्पादन: तकनीक विभिन्न परिवेशों में एक समान तथा विशुद्ध परिणाम देने वाली होनी चाहिए।
- धोखा देना: तकनीक को धोखा देना सरल नहीं है।

इसके अतिरिक्त व्यक्तिगत प्रमाणीकरण के लिए बायोमेट्रिक तकनीक का उपयोग वर्तमान विधियों जैसे पासवर्ड या पिन का उपयोग करने की अपेक्षा अधिक सुविधाजनक, द्रुत एवं अपेक्षाकृत अधिक विशुद्ध है क्योंकि बायोमेट्रिक किसी लेन-देन के लिए व्यक्तिगत पहचानों का उपयोग करता है।

अब डिजिटल परिवेश तेजी से बढ़ रहा है और लोगों को ई-मेल खातों, कम्प्यूटर लॉगिन, एटीएम, फोन, सुरक्षित साइटों आदि के लिए अनेक पासवर्ड तथा पिन याद करने पड़ते हैं। बायोमेट्रिक इन झंझटों से लोगों को मुक्त कर सकता है। पासवर्ड अथवा पिन भूल सकते हैं अथवा किसी अन्य के द्वारा उनका दुरुपयोग हो सकता है। किन्तु बायोमेट्रिक तकनीक सुविधाजनक है क्योंकि इसमें कुछ भी ढोने अथवा याद करने की आवश्यकता नहीं है। यह तकनीक विभिन्न अनुप्रयोगों हेतु सकारात्मक, विश्वसनीय एवं कम लागत की प्रमाणीकरण विधि है। यह सरलता से लेखापरीक्षा चिह्न निर्मित कर सकता है और इसे व्यापक स्तर पर सामाजिक स्वीकृति प्राप्त हो रही है।

बायोमेट्रिक्स के वास्तविक उपयोग

बायोमेट्रिक तकनीक में उपयोग किये जाने वाले प्रमाणीकरण अनुप्रयोगों में निम्नलिखित चीजें शामिल हो सकती हैं:

- वक्रस्टेशन (कार्य स्थल), कम्प्यूटर नेटवर्क तथा डोमेन एक्सेस।
- व्यक्ति प्रमाणीकरण, एकल साइन-ऑन, एप्लीकेशन लॉगऑन
- डाटा प्रोटेक्शन (सुरक्षा)

2.1.2 कम्प्यूटर प्रबन्धन

कम्प्यूटर प्रबन्धन तथा रखरखाव

बेसिक एवं प्रगत (एडवान्स) पीसी वक्रस्टेशन संरचना, रखरखाव, नेटवर्किंग एवं ट्रबल शूटिंग (कठिनाइयों का निराकरण)

- संसाधनों का रिमोट एक्सेस (दूरस्थ अभिगम)
- गोपनीय वित्तीय लेन-देन सुरक्षा
- वेब सुरक्षा
- कार्यालयों, भवनों के लिए प्रवेश उपकरण
- कानून का प्रवर्तन
- व्यक्तिगत डाटा निजता
- भारत में अनेक सरकारी पहलों यूआईडीएआई (आधार) में बायोमेट्रिक्स का उपयोग किया जाता है।
- एनपीआर (नेशनल पॉपुलेशन रजिस्टर-राष्ट्रीय जनसंख्या पंजिका)
- ई-पासपोर्ट
- पीडीएस (पब्लिक डिस्ट्रीब्यूशन सिस्टम-सार्वजनिक वितरण प्रणाली)
- आरएसबीआई (राष्ट्रीय स्वास्थ्य बीमा योजना)
- ड्राइविंग लाइसेंस के निर्गमन अथवा नवीकरण हेतु परिवहन विभाग आदि।

जब से बायोमेट्रिक तकनीकियाँ परिपक्व हुई हैं और उनका उद्भव हुआ है तबसे वे अधिक वाणिज्यिक स्वीकार्यता प्राप्त कर रही हैं और इनका उपयोग बढ़ा है, उपयोगकर्ता इसे प्रमाणीकरण के विभिन्न स्तरों अथवा क्षणों पर इसके उपयोग को सरल पायेंगे। यह बायोमेट्रिक गतिविधियों के लिए भविष्य का एक सकारात्मक तथा दृढ़ संकेत है।

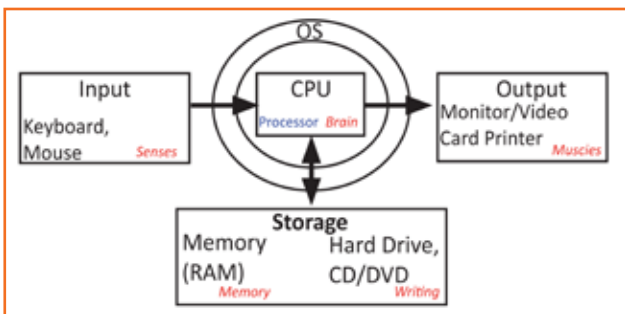
डिजिटल अर्थव्यवस्था का विकास हमारे इलेक्ट्रॉनिक लेन-देनों पर विश्वसनीयता की मात्रा पर निर्भर करता है। चाहे इसे स्वतन्त्ररूप से अथवा अन्य तकनीकियों जैसे स्मार्ट कार्ड, एन्क्रिप्शन बटनों तथा डिजिटल हस्ताक्षरों के सहयोग से उपयोग किया जाये, बायोमेट्रिक शीघ्र ही अर्थव्यवस्था तथा हमारे व्यक्तिगत दैनिक जीवन का एक अंग बन जायेगा।

जैसा कि ऊपर बताया जा चुका है कि बायोमेट्रिक तन्त्र बायोमेट्रिक उपकरणों तथा गैर-बायोमेट्रिक उपकरणों से मिलकर बनता है। वक्रस्टेशन इन दोनों घटकों से मिलकर बनता है।

जनसांख्यिकीय तथा बायोमीट्रिक डाटा संग्रहण के लिए बायोमीट्रिक सॉफ्टवेयर को कम्प्यूटर में संस्थापित किया जाता है। फिंगर प्रिंट स्कैनर, आइरिस (पुतली) कैप्चरिंग उपकरण तथा डिजिटल कैमरा जैसे बायोमीट्रिक उपकरणों को यूएसबी पोर्ट के माध्यम से कम्प्यूटर से जोड़ दिया जाता है। बायोमीट्रिक उपकरण के उपयोग द्वारा कैप्चर किया गया डाटा कम्प्यूटर में भण्डारित होता है। इस डाटा को नामांकन केन्द्र से समस्त डाटा रखने वाले केन्द्रीकृत सर्वर को स्थानान्तरित किया जा सकता है।

गैर-बायोमीट्रिक उपकरणों का उपयोग डाटा की प्रविष्टि, अध्ययन, भण्डारण, प्रिंट, स्कैन तथा फोटोग्राफी के लिए किया जाता है। ये उपकरण कम्प्यूटर, प्रिंटर, भण्डारण उपकरण (सीडी/डीवीडी/पेन ड्राइव/पोर्टेबल हार्ड डिस्क, डीपीएस डोंगल, स्कैनर, फोटोकॉपियर, यूनिवर्सल सीरियल बस (यूएसबी) हब, विद्युत सम्बन्धी सुविधाओं के लिए यूपीएस/विद्युत जेनरेटर हैं।

ऑपरेटर जिस सिस्टम (कम्प्यूटर) पर कार्य करता है उसे उसका ज्ञान होना चाहिए। उसे कम्प्यूटर प्रबन्धन का प्रशिक्षण प्राप्त करना चाहिए जिसे केन्द्र द्वारा उपलब्ध कराया जाता है ताकि वह इसके रखरखाव एवं आवश्यकता पड़ने पर इसमें आने वाली छोटी-मोटी खराबियों को दूर करने में पूर्णतः सक्षम हो सके। आकस्मिक समस्याओं के लिए ऑपरेटर को इसकी सूचना अपने सुपरवाइजर अथवा



चित्र 2.1.4 चार प्रमुख घटक

कीबोर्ड अथवा माउस द्वारा डाटा के लिए अन्य कम्प्यूटर अथवा उपकरण से आप जो कमाण्ड (आदेश) प्रविष्टि करते हैं उसके अनुसार कम्प्यूटर में इनपुट के अनेक प्रारूप हो सकते हैं।

तकनीकी टीम को देनी चाहिए जो कि केन्द्र में ही उपलब्ध हो सकते हैं अथवा किसी सुदूरवर्ती स्टेशन पर।

कम्प्यूटर

कम्प्यूटर एक इलेक्ट्रॉनिक मशीन है जो इनपुट (डाटा) ग्रहण करता है, इसे प्रसंस्कृत (प्रोसेस) करता है और परिणाम (सूचना) प्रदान करता है। इसका उपयोग जनसांख्यिकीय तथा बायोमीट्रिक डाटा को तब तक अस्थायी तौर पर भण्डारित करने में किया जाता है जब तक कि इसे समस्त डाटा रखने वाले प्रमुख सर्वर तक स्थानान्तरित न कर दिया जाये।

कम्प्यूटर हार्डवेयर तथा सॉफ्टवेयर से मिलकर बनता है। कम्प्यूटर पर अथवा इसके भीतर आप जिन वस्तुओं को देख सकते हैं और स्पर्श कर सकते हैं उन्हें हार्डवेयर कहा जाता है। इसके उदाहरण हैं—कीबोर्ड (कुंजी पटल), मॉनीटर, माउस तथा प्रोसेसिंग यूनिट (प्रसंस्करण इकाई)।

सामान्यतः कम्प्यूटर चार प्रमुख घटकों से मिलकर बनता है:

1. इनपुट
2. सीपीयू (सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट)
3. आउटपुट
4. मेमोरी



चित्र 2.1.5. इनपुट—कीबोर्ड एवं माउस

प्रोसेसिंग की क्रिया कम्प्यूटर के भीतर एक क्षेत्र में होती है जिसे सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट (सीपीयू) कहा जाता है। प्रोसेसर कम्प्यूटर का मस्तिष्क होता है। प्रोसेसिंग इनपुट से आउटपुट में परिवर्तन की क्रिया है।

जो भी चीज कम्प्यूटर से बाहर आती है और जिसे कम्प्यूटर प्रोसेस करता है उसे मॉनीटर स्क्रीन पर देखा जा सकता है, स्पीकर के माध्यम से सुना जा सकता है, प्रिंटर के माध्यम से मुद्रित किया जा सकता है।

प्रोसेस किये गये समस्त डाटा कहीं अन्य स्थान पर भण्डारित होते हैं। कम्प्यूटर डाटा भण्डारण को स्टोरेज अथवा मेमोरी (स्मृति) कहा जाता है। इसके उदाहरण हैं—रैम, हार्ड डिस्क अथवा रिमूवेबल मेमोरी स्टिक।

सॉफ्टवेयर

सॉफ्टवेयर वह प्रोग्राम (निर्देश) है जो यह बताता है कि कम्प्यूटर को क्या कार्य करना है। इसका कोई भौतिक स्वरूप नहीं होता है। सॉफ्टवेयर दो प्रकार के होते हैं, सिस्टम सॉफ्टवेयर तथा एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर। सिस्टम सॉफ्टवेयर समस्त प्रोसेसिंग क्रियाकलापों का नियन्त्रण करता है। इसके अन्तर्गत ऑपरेटिंग सिस्टम तथा अन्य यूटिलिटीज जैसे लैंग्वेज प्रोसेसर आते हैं जो कम्प्यूटर को कार्य करने में समर्थ बनाते हैं।



चित्र 2.1.6. सिस्टम यूनिट

प्रायः कम्प्यूटर में निम्नलिखित सॉफ्टवेयर संस्थापित होते हैं।

ऑपरेटिंग सिस्टम (ओएस)—ऑपरेटिंग सिस्टम वह सर्वाधिक महत्वपूर्ण प्रोग्राम है जो कम्प्यूटर पर संचालित होता है। प्रत्येक सामान्य उद्देश्यीय कम्प्यूटर में अन्य प्रोग्रामों को रन करने (चलाने) के लिए एक ऑपरेटिंग सिस्टम होना अनिवार्य है।



चित्र 2.1.7. ऑपरेटिंग सिस्टम

यह हार्डवेयर का प्रबन्धन करता है तथा उपयोक्ता को मशीनी जटिलता से बचाता है। इसके अन्तर्गत निम्नलिखित नियन्त्रक कार्य सम्मिलित हैं:

- हार्डवेयर तथा एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर का समन्वयन
- भण्डारण सुविधाओं का नियतन (एलोकेशन),
- इनपुट तथा आउटपुट उपकरणों का नियन्त्रण

उपयोक्ता कम्प्यूटर से सीधे अथवा बायोमेट्रिक एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर अथवा एनरोलमेंट सॉफ्टवेयर के माध्यम से अन्तर्क्रिया करता है जो बाद में ओएस द्वारा प्रावधानित सेवाओं का उपयोग करते हैं। उदाहरण—विंडोज एक्सपी, विंडोज विस्ता, यूनिक्स, मैक ओएस, डॉस तथा लाइनक्स पर्सनल कम्प्यूटर ऑपरेटिंग सिस्टम के कुछ उदाहरण हैं।

एंटीवायरस—वायरस किसी कम्प्यूटर के सामान्य प्रचालनों तथा कार्यों को बाधित करते हैं। वे किसी कम्प्यूटर के प्रचालन को धीमा कर सकते हैं, डाटा विकृत कर सकते हैं, कम्प्यूटर पर भण्डारित डाटा नष्ट कर सकते हैं, और सम्पूर्ण सिस्टम को "क्रैश" (अनुपयोगी) कर सकते हैं। ऐसे "वायरस" द्वारा सिस्टम को संक्रमित होने से रोकने के लिए एंटीवायरस सॉफ्टवेयर का उपयोग किया जाता है। उदाहरण—मैकेफी, साइमनटेक, विवक हील।

एंटी-स्पैम-स्पैम अवांछित सन्देश हैं जो कम्प्यूटर के इंटरनेट से जुड़ने पर प्राप्त होते हैं। स्पैम एनरोलमेंट प्रचालनों को धीमा कर सकते हैं। उदाहरण—मैकेफी एंटी-स्पैम, कोमोडो।

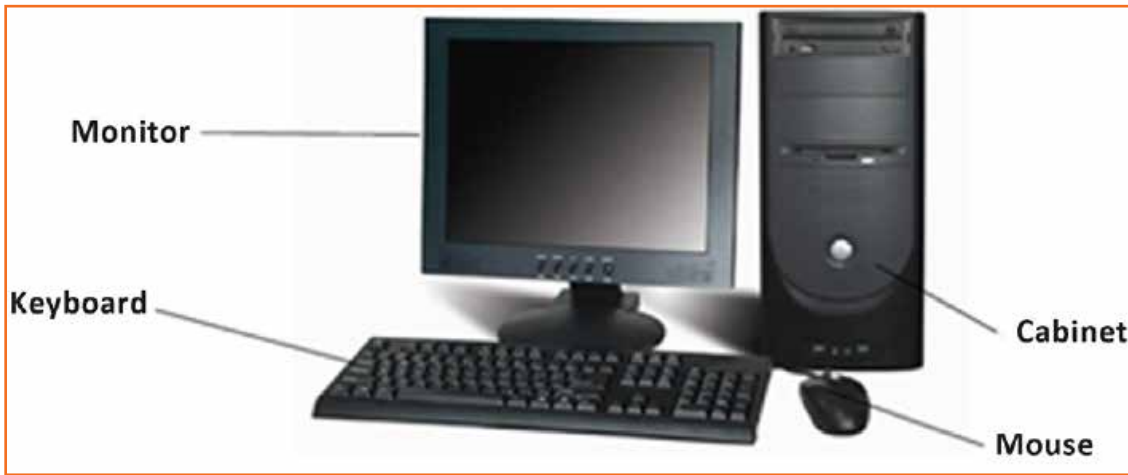
एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर—कम्प्यूटर हमारी भाषा नहीं समझता है, इसकी अपनी भाषा होती है। एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर कम्प्यूटर तथा उपयोक्ता के मध्य सेतु का कार्य करता है। इसे विशिष्ट कार्य करने के लिए डिजाइन किया जाता है। इसके अन्तर्गत वे प्रोग्राम आते हैं जिन्हें उपयोक्ता कार्य करने के लिए एक्सेस करते हैं। इनके अन्तर्गत वर्ड प्रोसेसिंग, स्प्रेड शीट, प्रेजेंटेशन पैकेज तथा ग्राफिक के एप्लीकेशन आते हैं—एमएस वर्ड, एमएस पॉवर प्वाइंट,

बायोमीट्रिक सॉफ्टवेयर। कम्प्युनिकेशन (संचार) एप्लीकेशनों में प्रायः लोगों द्वारा फैक्स तथा ईमेल भेजने एवं अन्य कम्प्यूटरों से सम्पर्क साधने में समर्थ करने वाले सॉफ्टवेयर सम्मिलित होते हैं।

एनरोलमेंट सेंटर में डेस्कटॉप अथवा लैपटॉप, दोनों में से कोई भी हो सकता है।

डेस्कटॉप

ऐसे स्थायी कार्य के लिए डेस्कटॉप कम्प्यूटर उपयुक्त होते हैं जहाँ मशीन को प्रायः इधर-उधर ले जाने की आवश्यकता नहीं होती है। यह विभिन्न इकाइयों से निर्मित होता है जिसमें निम्नलिखित भाग होते हैं:



चित्र 2.1.8. डेस्कटॉप कम्प्यूटर

- पावर सप्लाई यूनिट, मदरबोर्ड तथा स्टोरेज डिवाइस से युक्त कैबिनेट।
- वीडियो डिस्प्ले यूनिट अथवा मॉनीटर
- कीबोर्ड
- माउस

लैपटॉप

लैपटॉप डेस्कटॉप की भाँति ही कार्य करता है किन्तु यह छोटे आकार का, हल्के भार वाला तथा परिवहन के लिए उपयुक्त होता है। लैपटॉप को ऊर्जा उसके अन्दर स्थित रीचार्जबल बैटरी से प्राप्त होती है। अतः लैपटॉप का उपयोग बाह्य विद्युत स्रोत के अभाव में भी किया जा सकता है।



चित्र 2.1.9. लैपटॉप

प्रिंटर

प्रिंटर एक पेरीफेरल उपकरण है जो कम्प्यूटर से जुड़ा होता है और इसका उपयोग हार्ड कॉपी (कागजीरूप) सृजित करने के लिए किया जाता है। यह कम्प्यूटर से यूएसबी केबल द्वारा जुड़ा होता है और इसे बाह्य ऊर्जा स्रोत से ऊर्जा प्रदान की जाती है।



चित्र 2.1.10. प्रिंटर

प्रिंटर का उपयोग समस्त एनरोलमेंट (नामांकन) प्रक्रिया की सफल पूर्णता के बाद पावती स्लिप (एनरोली की प्रति-नामांकन किये जाने वाले व्यक्ति की प्रति) तथा एनरोलमेंट स्लिप (कार्यालयी प्रति) प्रिंट करने के लिए किया जाता है।

जीपीएस डोंगल

जीपीएस अथवा ग्लोबल पोजिशनिंग सिस्टम का उपयोग जीपीएस उपकरण से सुसज्जित किसी व्यक्ति अथवा वस्तु की स्थिति का निर्धारण करने के लिए किया जाता है। जीपीएस डोंगल को कम्प्यूटर के यूएसबी पोर्ट से जोड़ा जा सकता है और एक बार सक्रिय हो जाने पर अक्षांश, देशांतर तथा ऊँचाई के सन्दर्भ में उस कम्प्यूटर की स्थिति का सटीक निर्धारण किया जा सकता है।



चित्र 2.1.11. जीपीएस डोंगल

एनरोलमेंट एप्लीकेशन वाले कम्प्यूटर पर जीपीएस डोंगल का उपयोग निम्नलिखित है:

- जीपीएस डोंगल "स्टार्ट जीपीएस" तथा "स्टॉप जीपीएस" बटन का उपयोग करते हुए जीपीएस ऑपरेशन प्रारम्भ करने से पूर्व सिस्टम से अवश्य जुड़ा होना चाहिए।
- जीपीएस निर्देशांकों को प्रत्येक 24 घण्टे पर एक बार और विशेषरूप से प्रत्येक दिन के प्रारम्भ में कैचर कर लेना चाहिए।

भण्डारण उपकरण (स्टोरेज डिवाइस) (सीडी / डीवीडी / पेन ड्राइव / पोर्टेबल हार्ड डिस्क)

स्टोरेज डिवाइस डाटा को कम्प्यूटर से किस बाह्य डिवाइस (उपकरण) पर भण्डारित करता है। डाटा भण्डारण क्षमता, डाटा एक्सेस टाइम तथा भौतिक संरचना के अनुसार स्टोरेज डिवाइस भिन्न-भिन्न होते हैं—सीडी, डीवीडी, पेन ड्राइव। इन स्टोरेज डिवाइस का उपयोग एनरोलमेंट सेंटर से केन्द्रीय डाटा सर्वर तक डाटा स्थानान्तरित करने में किया जा सकता है।



चित्र 2.1.12. DVD



चित्र 2.1.13. CD

सीडी: सीडी का पूर्ण नाम कॉम्पैक्ट डिस्क है और इसका उपयोग डाटा के दीर्घकालीन भण्डारण में किया जाता है और यह 700 एमबी डाटा भण्डारित कर सकती है। यह सीडीआर अथवा रीड ओनली तथा सीडी-आरडब्ल्यू अथवा री-राइटैबल (पुनः लेखन योग्य)रूप में उपलब्ध है। सीडीआर पर केवल एक बार लिखा जा सकता है और इसके पश्चात इसे केवल पढ़ा जा सकता है। इस प्रारूप में डाटा को डिलीट (समाप्त) अथवा संशोधित नहीं किया जा सकता है। सीडी-आरडब्ल्यू में डाटा लिखा और पढ़ा जा सकता है, आवश्यकतानुसार डिलीट अथवा संशोधित किया जा सकता है। सीडी ड्राइव से डाटा एक्सेस करने की गति हार्ड ड्राइव से कम होती है।

डीवीडी: डीवीडी का पूर्ण नाम डिजिटल वीडियो डिस्क अथवा डिजिटल वर्सेटाइल डिस्क है और इस पर 4.7 जीबी डाटा भण्डारित किया जा सकता है।

डीवीडी के प्रकार तथा भण्डारण क्षमता

डीवीडी का प्रकार	प्रारूप का नाम	भण्डारण क्षमता (जीबी में)
सिंगल-साइडेड, सिंगल-लेयर्ड	डीवीडी-5	4.7
सिंगल-साइडेड, डुअल-लेयर्ड	डीवीडी-9	8.5
डबल-साइडेड, सिंगल-लेयर्ड	डीवीडी-10	9.4
डबल-साइडेड, डुअल-लेयर्ड	डीवीडी-18	17

पेन ड्राइव

पेन ड्राइव एक छोटी तथा हल्के भार वाली भण्डारण डिवाइस है जो यूएसबी (यूनिवर्सल सीरियल बस) पोर्ट के साथ संयोजित होती है। पेन ड्राइव में 256 जीबी तक डाटा भण्डारित हो सकता है। जब पेन ड्राइव को कम्प्यूटर के पोर्ट में लगाया जाता है तो यह एक अन्य हार्ड ड्राइव की भाँति कार्य करती है। आप इस पर फाइलें कॉपी कर सकते हैं और इससे अपने कम्प्यूटर पर फाइलें वापस कॉपी कर सकते हैं।



चित्र 2.1.14. पेन ड्राइव

स्कैनर

स्कैनर वह डिवाइस है जो फोटोग्राफ, पोस्टर, पत्रिका के पृष्ठों तथा इसी प्रकार के स्रोतों से इमेज (छायाप्रति) कैप्चर करता है। कैप्चर की गयी इमेज को प्रदर्शित तथा एडिट (संशोधित) किया जा सकता है। स्कैनरों का उपयोग श्वेत-श्याम (ब्लैक एण्ड व्हाइट) तथा रंगीन दस्तावेजों को स्कैन करने में किया जा सकता है।

पोर्टेबल हार्ड डिस्क

पोर्टेबल हार्ड डिस्क यूएसबी (यूनिवर्सल सीरियल बस) पोर्ट से संयोजित होने वाली एक स्टोरेज डिवाइस है। इनका आकार तथा भार कम होता है और इन पर 1 टेराबाइट तक डाटा भण्डारित किया जा सकता है। एक बार पीसी से संयोजित करने पर यह ड्राइवर आपकी मशीन पर एक अन्य ड्राइव की भाँति कार्य करती है। आप पोर्टेबल हार्ड डिस्क से अपने कम्प्यूटर और कम्प्यूटर से पोर्टेबल हार्ड डिस्क पर फाइलें कॉपी कर सकते हैं।



चित्र 2.1.15. पोर्टेबल हार्ड डिस्क



चित्र 2.1.16. स्कैनर

स्कैनर के प्रकार:

1. ड्रम स्कैनर
2. प्लैटबेड स्कैनर
3. फिल्म स्कैनर
4. हैण्ड स्कैनर
5. डाक्यूमेंट (दस्तावेज) स्कैनर

फोटोकॉपियर

फोटोकॉपियर अथवा जेरोक्स मशीन दस्तावेजों तथा अन्य दृश्य इमेजों की शीघ्रता से तथा सस्ते दर पर प्रतियाँ निर्मित करती है।



चित्र 2.1.17. फोटोकॉपियर

यूपीएस

बिजली चले जाने की स्थिति में अनइंटरप्टेड पॉवर सप्लाई (यूपीएस) तुरन्त ही बैकअप ऊर्जा स्रोत उपलब्ध कराता है। यूपीएस बिजली चले जाने के पश्चात कुछ मिनटों तक कम्प्यूटर को बन्द नहीं होने देता, इस प्रकार आप डाटा सेव (सुरक्षित) करने तथा कम्प्यूटर को सामान्य रीति से बन्द करने में सक्षम हो जाते हैं।



चित्र 2.1.18. यूपीएस

यूपीएस दो प्रकार के होते हैं:

1. स्टैण्डबाई पॉवर सिस्टम (एसपीएस)—जो कि पावर सप्लाई की निगरानी करता है और ज्यों ही कोई समस्या उत्पन्न होती है त्योंही उसकी पहचान करके बैटरी पॉवर का उपयोग प्रारम्भ कर देता है। स्विच होने के लिए कुछ मिलीसेकण्ड का समय लगता है जिसके दौरान कम्प्यूटर को कोई भी ऊर्जा (बिजली) नहीं प्राप्त होती है।
2. ऑन-लाइन यूपीएस सिस्टम—जो कि अपनी बैटरियों द्वारा बिजली की निरन्तर आपूर्ति करके बिजली के छोटे-मोटे व्यवधान के प्रभाव को समाप्त करता है। सामान्य विद्युत आपूर्ति होने पर भी यह कार्य करता रहता है। एसपीएस की अपेक्षा यह सिस्टम अधिक महँगा है।

यूनिवर्सल सीरियल बस (यूएसबी) हब

यूएसबी हब वह उपकरण (डिवाइस) है जो एक ही यूएसबी पोर्ट को अनेक पोर्ट में विस्तारित करता है ताकि सिस्टम से अनेक डिवाइस जोड़े जा सकें। जब अनेक डिवाइस यूएसबी पोर्ट का उपयोग कर रहे हों तो यूएसबी हब की आवश्यकता होती है क्योंकि लैपटॉप तथा कम्प्यूटर में सीमित यूएसबी पोर्ट होते हैं।



चित्र 2.1.19. यूएसबी हब

विद्युत जेनरेटर

विद्युत जेनरेटर एक मोटर से विद्युत उत्पन्न करता है जो कि पेट्रोल अथवा डीजल चालित होता है। विद्युत की अनुपस्थिति में जेनरेटर का उपयोग विद्युत का बैकअप प्राप्त करने के लिए किया जा सकता है। कुछ सुदूरवर्ती क्षेत्रों के एनरोलमेंट सेंटर में विद्युत नहीं उपलब्ध हो सकती है। अतः एनरोलमेंट प्रक्रिया जारी रखने के लिए विद्युत के प्रावधान हेतु जेनरेटरों का उपयोग किया जा सकता है।



चित्र 2.1.20. विद्युत जेनरेटर

कम्प्यूटर को स्वच्छ एवं व्यवस्थित रखना सुनिश्चित करने के लिए विभिन्न कार्य

- कार्यस्थल पर कुछ खायें-पियें नहीं। दोपहर का भोजन करने के पश्चात सुनिश्चित कर लें कि आपने अपने हाथ ठीक ढंग से साफ कर लिये हैं।
- अपने कार्य स्थल के आसपास के क्षेत्र को कूड़ा-करकट, शोरगुल, अनुपयोगी वस्तुओं, कागजों आदि से मुक्त रखें। या तो इन्हें व्यवस्थित करें अथवा इन्हें बाहर फेंक दें।
- विभिन्न डिवाइसों को एक-दूसरे से जोड़ने वाली विभिन्न केबलों को उचित ढंग से व्यवस्थित करें। बाँधने वाली छोटी केबल टाई से केबलों के बण्डल को एक साथ सावधानीपूर्वक बाँध दें। पीसी द्वारा वायु ग्रहण करने (प्रायः केस के सम्मुख) की स्थिति तथा आउटलेट (पीछे की ओर) के आधार पर केबलों को मार्ग से हटा दें। साथ ही यह भी सुनिश्चित करें कि सीपीयू तथा जीपीयू पंखों के प्रचालन में कोई बाधा न पहुँचे।
- सप्ताह में एक बार अपने कीबोर्ड को साफ करें-अपने डेस्क एरिया को रोगाणु-मुक्त करने के लिए अपने कीबोर्ड को सप्ताह में कम-से-कम एक बार अवश्य

2.1.3 भाषा दक्षता

भाषा दक्षता का मूल्यांकन कीजिए

अभिवादन के महत्त्वपूर्ण शब्द: बायोमीट्रिक ऑपरेटर के कार्य में ग्राहकों का अधिकतम सामना अथवा ग्राहकों से अत्यधिक अन्तर्क्रिया करनी पड़ती है। अतः यह अत्यन्त

साफ करें। कीबोर्ड के ऊपरी हिस्से को नीचे की ओर करके धीरे-धीरे हिलायें ताकि कोई खाद्य पदार्थ फंसा हो तो निकल जाये क्योंकि इससे बटनें निष्क्रिय हो सकती हैं। पुनः, संपीडित वायु वाली एक कैन (डिब्बा) लें और बटनों के बीच में फुंकनी के नोजल की भाँति फुंककर उन्हें धूल से मुक्त करें। इससे आपके कीबोर्ड का जीवनकाल बढ़ जायेगा और यह हमेशा नया प्रतीत होगा।

- महीने में एक बार पंखों को साफ करें-धूल आपके पीसी के भीतर जाती रहती है। चैसिस के भीतर का वायु प्रवाह पीसी में अनुकूलतम प्रचालन तापमान बनाये रखने में महत्त्वपूर्ण होता है। विभिन्न पंखों में धूल जमा हो सकती है और उनकी गति धीमी कर सकती है अथवा उन्हें एकदम बन्द कर सकती है। इस कारण गर्मी बढ़ जाती है और कम्प्यूटर की गति स्वतः ही कम हो जाती है। अन्त में, विभिन्न घटक एक साथ ही कार्य करना बन्द कर सकते हैं। अतः महीने में एक बार पीसी के स्विच को बन्द कर दें। केस को पलट दें और वायु जाने के मार्ग के चारों ओर की धूल को साफ कर दें।

कम्प्यूटर को स्वच्छ तथा व्यवस्थित रखना

ऑपरेटर (प्रचालक) को अपना कार्यस्थल को स्वच्छ तथा व्यवस्थित रखना चाहिए। आसपास का क्षेत्र प्रतिदिन गन्दगी तथा धूल से मुक्त रखना चाहिए। केबलों को स्वच्छतापूर्वक बाँधना चाहिए ताकि किसी प्रकार का प्रचालन बाधित न हो। मेज पर कोई कूड़ा-करकट अथवा शोरगुल न हो। केवल एनरोलमेंट प्रक्रिया के लिए आवश्यक वस्तुएं ही मेज पर होनी चाहिए। कम्प्यूटर वक्रस्टेशन (कार्य स्थल) बायोमीट्रिक डिवाइस सहित इस प्रकार व्यवस्थित होना चाहिए कि प्रचालक इसे आसानी से एक्सेस कर सके और यह उपयोग में भी सुविधाजनक हो।

महत्त्वपूर्ण है कि वह कैप्चर किये जाने वाले बायोमीट्रिक डाटा के ग्राहक को आरामदेह अवस्था में रखे। अभिवादन के सामान्य शब्द ग्राहकों को प्रसन्नचित्त बनाते हैं और वह सम्पूर्ण डाटा कैप्चरिंग प्रक्रिया में स्वयं को अधिक सुविधाजनक स्थिति में अनुभव करते हैं। अभिवादन के ये शब्द ऑपरेटर द्वारा उपयोग की जाने वाली भाषा अंग्रेजी अथवा उसकी मातृभाषा में हो सकते हैं।

अभिवादन के कुछ सामान्य शब्द

- हाय, हेलो
- मेरा नाम है। और आपका क्या नाम है?
- सुप्रभात, शुभ दोपहर अथवा शुभ संध्या

- आप कैसे हैं?
- क्या आप सुविधाजनक स्थिति में हैं?
- क्या आपको पानी चाहिए?

निम्नलिखित का उचित मिलान कीजिए।

अवसर	स्थितिजन्य अभिवादन
अपनी परीक्षा में जब कोई उत्तम निष्पादन करता है	मुबारक हो!
जब कोई परीक्षा की तैयारी करता है	बहुत अच्छा!
किसी को नववर्ष की शुभकामनाएँ देना	आप परीक्षा में सफल हों!
जब कोई पुरस्कार प्राप्त करता है	स्वागत है!
जब कोई किसी अन्य दूरस्थ स्थान से आता है	नववर्ष मंगलमय हो!

2.1.4 संवाद कौशल

सूचना तथा विचारों का उचित सम्प्रेषण

ऑपरेटर को लिखित में संचार (संवाद) के मौलिक कौशल को सीखना अत्यन्त महत्वपूर्ण है। आज के विश्व में मौखिक की अपेक्षा लिखित संवाद को अधिक विश्वसनीय एवं भरोसेमन्द माना जाता है। शब्दों का इतना महत्व क्यों है?

- यदि अनुचित ढंग से प्रयोग किया गया तो इससे लोग दूर भागेंगे
- नकारात्मक शब्दों से लोग क्रोधित हो सकते हैं
- जो शब्द भारी-भरकर होते हैं उससे लोग कार्य करवाना पसन्द नहीं करते हैं
- अत्यधिक शब्द लोगों में ऊबन पैदा कर सकते हैं और लोग झुंझला सकते हैं।
- अस्पष्ट शब्दों से भ्रम फैल सकता है

लिखित संचार का बहुप्रचलित साधन ई-मेल है। लिखितरूप में और विशेषरूप से ई-मेल के माध्यम से संचार के समय कुछ सामान्य नियमों का अनुपालन करें।

- इस प्रकार से प्राकृतिक लेखन करें जैसे आप किसी व्यक्ति से बात कर रहे हों।

- जब आप अपने वरिष्ठ तथा वरिष्ठ साथी का सन्दर्भ दे रहे हों तो औपचारिक स्वर का प्रयोग करें। आप अपने संगठन के प्रोटोकॉल के अनुसार ई-मेल प्रारम्भ कर सकते हैं—प्रिय श्रीमान अथवा श्रीमान अथवा प्रिय सुनील। यदि आप अपने सहकर्मी जैसे परिचित से बात करें तो अर्द्ध-औपचारिक स्वर का प्रयोग करें—हाय सुनील, ई-मेल लिखना प्रारम्भ करने का एक उचित तरीका है।
- सदैव उचित भाषा का प्रयोग करें। एसएमएस की भाषा का प्रयोग न करके पूर्ण शब्द लिखें।
- ई-मेल भेजने से पूर्व सदैव अपने व्याकरण तथा वर्तनी की जाँच कर लें।
- अनावश्यक वाक्यांशों के प्रयोग से बचें जैसे—तथ्य यह है कि, किसी निकटवर्ती तिथि पर, ठीक इसी समय। इसके स्थान पर “क्योंकि, शीघ्र, अभी” जैसे शब्दों का प्रयोग करें।
- छोटे-छोटे वाक्यों का प्रयोग करें और अनावश्यक शब्दों का प्रयोग न करें। यह कहने के स्थान पर कि “..... के लिए आपको धन्यवाद देने का यह अवसर प्राप्त करना चाहता हूँ”, “..... के लिए धन्यवाद” का प्रयोग करें।
- लोगों को सन्दर्भित करने में अत्यन्त विशिष्ट बनें। उन्हें उनके प्रथम नाम अथवा उपनाम से पुकारें।

- नकारात्मक स्थितियों को सन्दर्भित करने में सकारात्मक शब्दों का प्रयोग करें। "आपकी शिकायत दर्ज कर ली गयी है" कहने के स्थान पर "आपकी टिप्पणी को लिख लिया गया है" कहें।

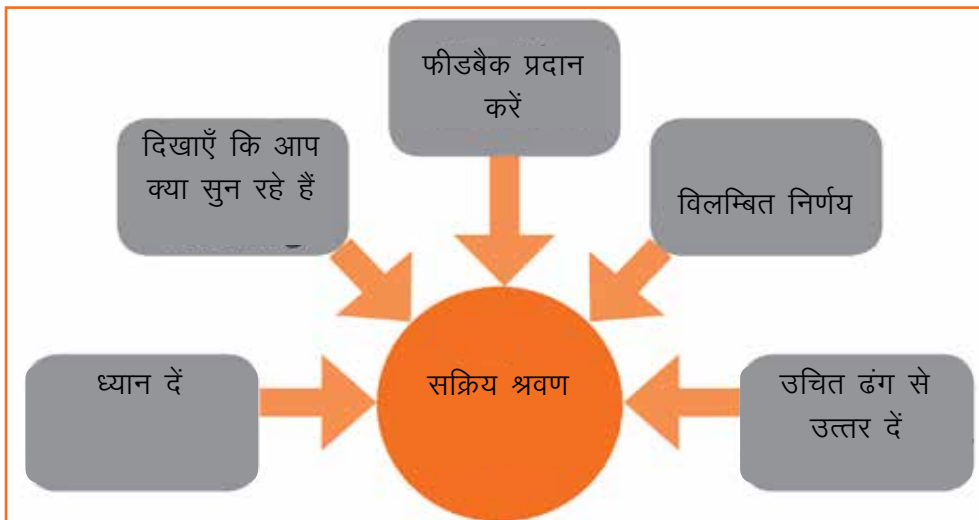
संवाद बाधाएँ

संचार के विफल होने के अनेक कारण हैं, जैसे:

- शोर
- अनुमान/गलत धारणा
- भावनाएँ
- भाषा में भिन्नता
- सांस्कृतिक भिन्नता
- कम सुनाई देना
- व्याकुलता
- अस्पष्ट सन्देश
- नकारात्मक शब्दों का प्रयोग

इनमें से कुछ बाधाएँ हमारे नियन्त्रण के बाहर हैं किन्तु प्रभावी ढंग से सुनना प्रभावी एवं उत्तम संचार की कुंजी है।

सक्रिय श्रोता बनने के घटक



चित्र 2.1.21: संचार की विधि

प्रभावी श्रवण एवं मौखिक संचार

सक्रिय श्रवण प्रभावी श्रवण का एक महत्वपूर्ण भाग है। हमें दो कान प्राप्त हैं किन्तु मुँह केवल एक ही प्राप्त है क्योंकि सुनने की क्रिया बोलने से दो गुनी कठिन है। एनरोली (नामांकन किये जाने वाले व्यक्ति) की बात को सुनना निम्नलिखित कारणों से महत्वपूर्ण है

- इससे सौम्यता एवं ढंग प्रदर्शित होता है
- आपको प्रभावी ढंग से कार्य करने में मदद मिलती है
- एनरोली की शिकायतों का निस्तारण हो जाता है

ऑपरेटर तथा एनरोली के बीच संवाद प्रक्रिया

- स्रोत: ऑपरेटर
- सन्देश: वह निर्देश/सूचना जो ऑपरेटर एनरोली को देता है
- एनकोडिंग: इस ढंग से सूचना प्रदान करना कि इसे एनरोली सरलता से समझ सके
- डीकोडिंग: एनरोली द्वारा प्राप्त सूचना की व्याख्या
- प्राप्तकर्ता: एनरोली
- फीडबैक: वे प्रत्युत्तर जिससे आपको ज्ञात हो कि एनरोली ने क्या समझा। यदि एनरोली भ्रमित दिखाई देता है तो पुनः इस ढंग से तब तक व्याख्या करें जब तक एनरोली ठीक ढंग से समझ न जाये।

अन्य लोगों से सलाह लेना

ऑपरेटर द्वारा आवश्यकतानुसार उत्पन्न सन्देशों का निराकरण करना महत्वपूर्ण है। जनांकिकीय तथा बायोमेट्रिक डाटा कैप्चर करते समय किसी सन्देश की स्थिति में उसे डाटा के विषय में एनरोली के प्रश्नों के स्पष्टीकरण हेतु उससे विनम्रतापूर्वक पूछना चाहिए। जब एनरोली प्रत्युत्तर दे तो उस समय उसे अत्यन्त धैर्य से काम लेना चाहिए।

यदि ऑपरेटर को एनरोलमेंट प्रक्रिया, कार्य की दशाओं, अपनी भूमिका तथा कर्तव्यों आदि से सम्बन्धित कोई सन्देश है तो उसे तुरन्त अपने वरिष्ठ से स्पष्टीकरण प्राप्त करना चाहिए। डाटा कैप्चर तथा एनरोलमेंट से सम्बन्धित सन्देश तत्काल दूर कर लेने चाहिए।

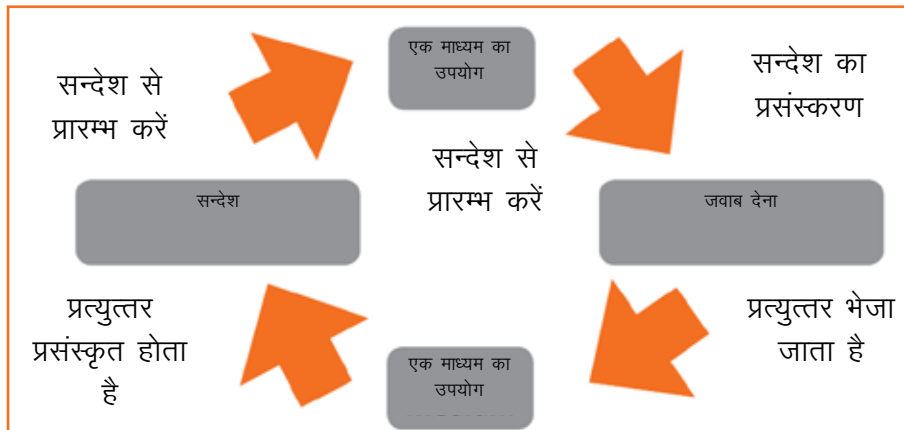
संचार की विधियां

संचार करने की अनेक विधियाँ हैं—पढ़ना, लिखना, बोलना, सुनना।



चित्र 2.1.22: संचार की विधि

संचार के चरण

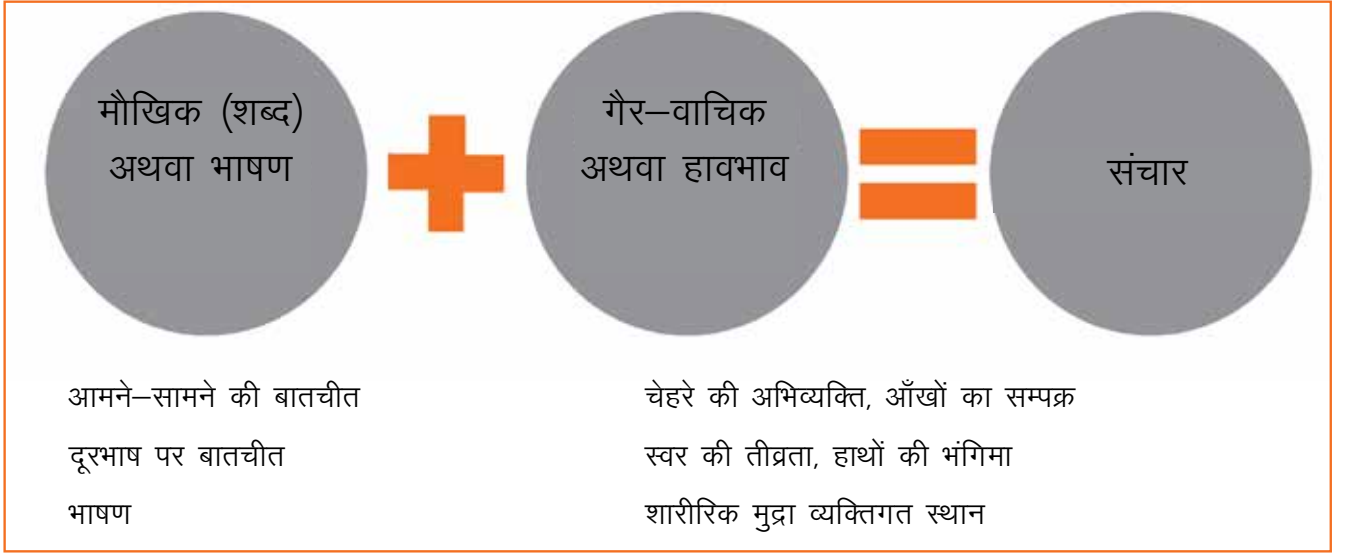


चित्र 2.1.23: संचार के चरण

अपनी क्रियात्मक भूमिका से सम्बद्ध सन्देशों को अपने वरिष्ठ से उचित समय लेकर निस्तारित कर लेना चाहिए। किसी भी स्थिति में जब अन्य लोगों से सलाह लेनी हो तो ऑपरेटर को विनम्र तथा आदर का व्यवहार करना चाहिए। संचार क्या है?

यह वह प्रक्रिया है जिसके द्वारा मौखिक तथा गैर-मौखिक सन्देशों को विनिमय के माध्यम से सूचना तथा भावनाओं को लोगों द्वारा साझा किया जाता है। 93% संचार गैर-मौखिक अथवा शब्दहीन होते हैं। गैर-मौखिक संचार हमारे संचार को भारी-भरकम बनाते हैं। यह मौखिक संचार से तीव्र ढंग से सम्बद्ध है। बात को रोक देना सम्भव है किन्तु गैर-मौखिक बातों को रोकना कठिन है। मौखिक संचार अथवा शाब्दिक संचार केवल 7% है।

सामान्यतः प्रस्तुत करें



चित्र 2.1.24: संचार कैसे करें

किसी ऑपरेटर के उत्तम संचारकर्ता होने के लिए आवश्यक तथ्य

- कुछ भी बोलने से पहले सोचें।
- ऐसे सरल शब्दों तथा वाक्यांशों का प्रयोग करें जिसे एनरोली समझ सके।
- स्पष्ट एवं सुनने योग्य बोलें।
- दो बार जाँच कर सुनिश्चित कर लें कि उसने आपकी बात समझ ली है।
- किसी व्यवधान की स्थिति में सदैव पहले कही हुई बात को दुहराने का प्रयत्न करें।
- सुनते समय एनरोली की बात पूर्णरूप से ध्यानपूर्वक सुनें।
- यदि आप एनरोली के दृष्टिकोण को नहीं समझ पाये हैं तो उसका स्पष्टीकरण करने के लिए कहें।
- अपनी समझ की जाँच करने के लिए एनरोली द्वारा कही गयी बात को दुहरायें।
- क्रोध में न कोई प्रतिक्रिया दें और न कुछ कहें।
- ऐसे तकनीकी शब्दों का प्रयोग न करें जिन्हें अनेक एनरोली समझ नहीं पाते हैं।
- बहुत तेजी से अथवा बहुत धीरे-धीरे न बोलें।

- ऐसे परिवेश में न बोलें जिससे आपकी बात सुनाई न दे।
- ऐसा न मानें कि प्रत्येक व्यक्ति आपकी बात समझ जाता है।
- एनरोली की बात बीच में न काटें।
- तुरन्त निष्कर्ष पर न पहुँचें।

स्वास्थ्य नीतियों का प्रभावपूर्ण संचार करें

विवरण पर ध्यान दें: ऑपरेटर को केन्द्र में क्रियान्वित किये जा रहे सुरक्षा मानकों पर ध्यान देना चाहिए। उसे सम्भावित उल्लंघनों के प्रति गम्भीरतापूर्वक सजग रहना चाहिए ताकि कार्यस्थल पर ऐसी घटना को वह चिह्नित कर सके। नियमों के उल्लंघन को जानना, उसे सुधारना तथा उसे रोकना महत्त्वपूर्ण है। अतः ऑपरेटर को समस्त सम्भावित उल्लंघनों के क्षेत्र की दैनिक जाँच करनी चाहिए तथा सुरक्षित अथवा असुरक्षित होने के लिए उनके अभिलेख रखने चाहिए। उल्लंघन की किसी स्थिति के उत्पन्न होने पर उनकी उचित रिपोर्टिंग की जानी चाहिए तथा सम्बद्ध प्राधिकरण के प्रति कार्यवाही करनी चाहिए।

निर्देश, दिशा-निर्देश, प्रक्रिया, नियम तथा सेवा स्तरीय समझौते

ऑपरेटर को सुरक्षा सम्बन्धी दिशा-निर्देशों एवं प्रक्रियाओं का गहन ज्ञान होना चाहिए तथा गम्भीरतापूर्वक उनका

अनुपालन करना चाहिए। जैसा कि पूर्व के मॉड्यूल में बताया गया है कि ऑपरेटर को अपने दैनिक कार्यों में सुरक्षा मानकों का क्रियान्वयन करना चाहिए, उदाहरण के लिए:

- केबल की सभी तारों को साफ करके बाँधना चाहिए
- सुनिश्चित करना चाहिए कि एनरोलमेंट केन्द्र में जेनरेटर नहीं है
- बच्चों तथा वरिष्ठ नागरिकों की सुविधा के लिए प्राथमिक चिकित्सा किट वहनीय है।
- केन्द्र में प्रवेश के समय रास्ते में पानी न फैला हो।

प्रभावी श्रवण तथा मौखिकरूप से सूचना का विशुद्ध संचार सुरक्षा नीतियों के प्रभावी क्रियान्वयन के लिए संगठन के प्रत्येक व्यक्ति से उचित संवाद होना आवश्यक है। लिखित दिशा-निर्देशों के साथ-साथ नीतियों को मौखिकरूप से व्यापक ढंग से समझाने की आवश्यकता होती है ताकि किसी प्रकार का भ्रम न रह जाये।

सभी के लिए विशेष प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करना चाहिए ताकि समय-समय पर नीतियों का पुनर्विलोकन किया जा सके और उसे उन्नत बनाया जा सके।

संचार तथा निर्णय निर्माण

लाइन प्रबन्धकों से स्पष्टीकरण तथा सलाह माँगें: जैसा कि पिछले सत्र में चर्चा की जा चुकी है कि किसी संगठनात्मक व्यवस्था में ऑपरेटर को अपने सुपरवाइजर से फीडबैक तथा सलाह अवश्य लेनी चाहिए। यह ऑपरेटर के दैनिक कार्य का महत्वपूर्ण अंग है। अपने सुपरवाइजर से सूचना साझा करना तथा अपनी फीडबैक लेना ऑपरेटर को उसके कार्य की समयबद्ध पूर्णता तथा किये गये कार्य की गुणवत्ता को उन्नत करने में सहायक होगा।

सहकर्मियों से मौखिक संचार करें

मौखिक संचार कौशल कार्य निष्पादन के सर्वाधिक महत्वपूर्ण घटकों में से एक है। कोई ऑपरेटर अपने सहकर्मियों से किस प्रकार संवाद करता है वह ढंग सुनिश्चित करता है कि ऑपरेटर अपने कार्य को कितनी सरलता से कर सकेगा। अपने सहकर्मियों से वार्तालाप करते समय ध्यान रखने योग्य बातें:

- विनम्रतापूर्वक तथा आदरभाव से बोलें

- भले ही आप प्रतिभावान कर्मचारी हों किन्तु घमण्ड प्रदर्शित न करें
- अपने सहकर्मियों के दृष्टिकोण को समझें
- किसी बात को सिद्ध करने के लिए अनावश्यक बहस न करें
- अपने सहकर्मियों से जो आप कहना चाहते हैं उसे स्पष्टरूप से कहें
- उसके कार्य तथा उसकी प्रक्रिया को समझने का प्रयास करें
- वह जिन उत्तम विचारों को आपसे साझा करता है उसकी प्रशंसा करें
- नये विचारों तथा भावों के लिए मस्तिष्क को खुला रखें
- कृपया, धन्यवाद, मैं वास्तव में इसकी प्रशंसा करता हूँ, मैं इसमें आपकी सहायता कर सकता हूँ आदि शब्दों का प्रयोग करें।

असंगतियों के विषय में लाइन प्रबन्धक को बतायें

बायोमेट्रिक अपवाद की स्थिति में उसे सुपरवाइजर को दिखायें, जनसांख्यिकीय डाटा सम्बन्धी विसंगति, यदि कोई हो, को प्रमाणकर्ता को बतायें। जहाँ से विसंगति उत्पन्न हो रही हो अथवा जहाँ से इसका निस्तारण तथा अनुमोदन हो उसे स्पष्ट कर लें।

अन्य लोगों की समस्याओं पर स्पष्टीकरण प्राप्त करें

यदि ऑपरेटर को अपने कार्य से सम्बन्धित समस्याएँ हैं तो उसे अन्य लोगों से सहायता लेने में संकोच नहीं करना चाहिए। सहायता लेना टीमप्लेयर होने का सूचक है। जब आप सहायता माँगें तो अत्यन्त विनम्र रहें न कि स्वामी की भाँति सहायता माँगें। समस्या और यदि आप सही कार्य कर रहे हैं तो भी अन्य लोगों के दृष्टिकोण लेना उसके समाधान में सहायक होगा।

अन्य लोगों को प्रासंगिक सूचना उपलब्ध कराना

अपने कार्य के विषय में अपनी टीम के अन्य लोगों से प्रासंगिक सूचना साझा करें ताकि वे निर्धारित समय में अपने कार्यभार, प्रक्रियाओं आदि का उचित निर्धारण कर सकें। किसी संगठन में प्रत्येक वस्तु एक-दूसरे पर निर्भर होती है। समग्र कारपोरेट लक्ष्य को प्राप्त करने में लोगों

को टीम के रूप में कार्य करना होता है। डाटा, प्रक्रियाओं तथा प्रक्रिया प्रतिफल पर अत्यधिक सह-निर्भरता होती है। टीम के साथ सूचनाओं को साझा करने से कारपोरेट के लक्ष्य को प्राप्त करने में सरलता होती है।

ऑपरेटर को अपने कार्य की प्रगति, अपने सम्मुख आने वाली समस्याओं तथा उसके समाधान की विधि का रिकार्ड रखना चाहिए। इसके पश्चात जिन लोगों को इस सूचना की आवश्यकता हो तो वह सम्बद्ध डाटा को सरलता से साझा कर सकता है।

उपयुक्त विषयों पर निर्णय लेना

परियोजना के प्रारम्भिक चरणों में ऑपरेटर को अपने सहकर्मियों तथा सुपरवाइजर से विभिन्न मुद्दों पर निर्णय लेने में सहायता लेनी चाहिए। जैसे-जैसे परियोजना आगे बढ़ती है वैसे-वैसे निर्णय निर्माण ऑपरेटर को स्वयं निर्णय

2.1.5 ग्राहक प्रबन्धन

ग्राहक प्रबन्धन

ग्राहक-विशिष्ट दिशा-निर्देश/प्रक्रियाएँ/नियमों तथा सेवा स्तरीय अनुबन्धों के अनुरूप बायोमीट्रिक डाटा कैप्चर करना तथा संग्रह करना

जैसा कि पूर्व के मॉड्यूल में बताया जा चुका है, प्रत्येक संगठन में बायोमीट्रिक डाटा कैप्चर करने के अपने निजी दिशा-निर्देश होते हैं। आधार के मामले में दिशा-निर्देशों का निर्धारण प्रशासकीय प्राधिकरण यूआईडीएआई द्वारा निर्धारित किये जाते हैं। इनका निष्ठापूर्वक अनुपालन करना चाहिए ताकि कैप्चर किये गये डाटा को प्राधिकरण निरस्त न कर दे। और इस निरस्तीकरण के कारण एनरोली को अपने बायोमीट्रिक आइडेंटिफिकेशन (पहचान-पत्र) प्राप्त करने में अनावश्यक विलम्ब होता है।

प्रभावी ग्राहक प्रबन्धन

ऑपरेटर को अपने दैनिक कार्य के दौरान विभिन्न प्रकार के व्यक्तियों का सामना करना पड़ता है। सुपरवाइजर, तकनीकी स्टाफ, प्रशासनिक स्टाफ उसके कार्य के दौरान अनेक कार्य सौंप देते हैं। उसे इन सभी का प्रबन्धन पेशेवर ढंग से करने में समर्थ होना चाहिए।

लेने में समर्थ और सक्षम बनायेगा। एनरोलमेंट सॉफ्टवेयर में त्रुटियों से सम्बन्धित एक पूर्वनिर्मित (इन-बिल्ट) तकनीकी निर्देशिका होती है और ऑपरेटर को उनके निराकरण की विधि के विषय में प्रशिक्षित किया जाता है। अपवादों जैसे अनिवार्य मामलों में ऑपरेटर को अपने सुपरवाइजर से अनुमोदन प्राप्त करना होता है।

विभिन्न स्थितियों में निर्णय प्रयुक्त करना

ऑपरेटर को निर्णय प्रयुक्त करने से पूर्व निष्पक्षरूप से किसी स्थिति में निर्णय निर्माण सीखना चाहिए। उसे केवल मुद्दे से सम्बन्धित तथ्यों पर आधारित निर्णय लेना चाहिए अन्य किसी पर नहीं। समस्या के समाधान के लिए प्रत्येक समय ध्यान केन्द्रित रखना चाहिए।

ग्राहक प्रबन्धन के कुछ सिद्धान्त जिन्हें ऑपरेटर अपने दैनिक कार्य में उपयोग में ला सकता है, निम्नलिखित हैं:

- अपने कार्य-प्रक्रिया की निरन्तर प्रगति पर ध्यान रखें ताकि सभी साझीदारों की आवश्यकताओं की पूर्ति की जा सके।
- ग्राहकों से संव्यवहार करते समय केवल ज्ञान के क्षेत्र पर ही ध्यान न दे बल्कि अन्तर्वैयक्तिक कौशल पर भी ध्यान दें।
- सुनिश्चित करें कि वर्तमान प्रक्रिया तथा पद्धति उचित ढंग से निर्मित की गयी है ताकि आप ग्राहक की अपेक्षाओं को शीघ्रता और गुणवत्तापूर्ण ढंग से पूरा कर सकें।
- ग्राहक के फीडबैक सक्रियता से लें ताकि आप अपनी सेवा अदायगी को उन्नत कर सकें।
- ग्राहकों की जिज्ञासाओं तथा समस्याओं को सहानुभूतिपूर्वक, क्षमा याचना तथा समाधान के मिश्रण सहित शान्त करें।
- सुनिश्चित करें कि आप केवल लक्षणों के आधार पर नहीं बल्कि वास्तविक समस्याओं पर ध्यान केन्द्रित कर रहे हैं और उनका समाधान कर रहे हैं।
- समस्याओं को दबाने के स्थान पर समस्याओं की रोकथाम पर ध्यान केन्द्रित करें। यदि समस्या बार-बार

आ रही है तो इसे नियन्त्रित करने से पूर्व समस्या को दबाकर स्थानान्तरित कर देना चाहिए।

- ग्राहक प्रबन्धन नीति स्पष्टरूप से जानने में अपने सुपरवाइजर तथा टीम को भी सम्मिलित करें।
- नियमित आधार पर अपनी टीम के साथ अपने ग्राहक प्रबन्धन अनुभव को साझा करें, फीडबैक लें तथा अपनी प्रक्रिया में शामिल करें।

दूरभाष पर बात करने की शैली

रिसेप्शन डेस्क (स्वागत कक्ष) तथा फोन (दूरभाष) सुनना ऑपरेटर के कर्तव्य का एक महत्वपूर्ण अंग है। यहाँ यह महत्वपूर्ण हो जाता है कि उसे ग्राहकों/एनरोली के फोन सुनने तथा बात करने के कौशल में स्वयं को प्रशिक्षित कर ले।

ऑपरेटर को वार्तालाप की शैली का उचित ज्ञान होना चाहिए क्योंकि वह अपने विभाग तथा कम्पनी का प्रतिनिधित्व करता/करती है। उसे फोन पर बात करने की उचित शैली का प्रयोग करना चाहिए चाहे वह किसी फोन-कॉल का उत्तर दे रहा हो अथवा वह किसी को फोन कर रहा हो। फोन पर दर्शायी गयी शैली फोन करने वाले पर ऑपरेटर तथा उसकी कम्पनी के विषय में उत्तम प्रभाव डालती है।

कुछ बातें जो फोन पर किये जाने वाले वार्तालाप को अधिक प्रभावी बनाती हैं।

- बात करते समय "धन्यवाद" तथा "कृपया" जैसे शब्दों का प्रयोग करें।
- जब कोई आपसे बात कर रहा हो तो अन्य लोगों को व्यवधान पहुँचाये बिना उसकी बात सक्रियता से सुनें।
- स्वयं की एक सकारात्मक छवि निर्मित करें ताकि लोग आपसे भयभीत न हों व्यक्तिगतरूप से अथवा फोन पर बात करने में भय का अनुभव न करें।

फोन-कॉल ग्रहण करने की शिष्टता

- कॉल की तीन घंटियाँ बजते-बजते फोन उठा लेना चाहिए। कॉल करने वाले को अधिक देर तक प्रतीक्षा करने से कॉल करने वाला झुंझला उठेगा और उसकी मानसिकता खराब हो जायेगी।
- स्पष्ट एवं स्वाभाविक ढंग से बोलें।

- सदैव सुनिश्चित करें कि आपके स्वर में प्रसन्नता और मधुरता है अथवा आपकी आवाज में मुस्कराहट है।
- बात करते समय विनम्र रहें। "मैं आपकी क्या सेवा कर सकता हूँ?", "मैं आपके लिए क्या कर सकता हूँ?" जैसे वाक्यों का प्रयोग करें।
- कॉल करने वाले से उसका नाम पूछें और भावी सन्दर्भ के लिए इसे लिख लें।
- कॉल का उत्तर देते समय कुछ खाते न रहें।
- कॉल करने वाले को औपचारिक ढंग से सम्बोधित करें न कि अशिष्ट ढंग से। "मिस्टर एक्स, मिसेज वार्ड, बहनजी, श्रीमान" जैसे शीर्षकों का प्रयोग करें।
- जब कॉल करने वाला बोल रहा हो तो उसकी बात ध्यान से सुनें और बीच में तब तक न बोलें जब तक वह अपनी बात समाप्त न कर ले।

क्रोधित कॉल करने वालों से संव्यवहार

- जब आप फोन पर कोई अभद्र बात सुनें तो शान्त बने रहें। आप क्रोधित अथवा अधीर न बनें।
- कॉल करने वाले से विनम्रतापूर्वक और दृढ़ता से बात करें और उसे शान्त करने का प्रयास करें।
- उसकी पूछताछ/शिकायत को नोट करें। यदि आप उसके प्रश्नों का उत्तर दे सकें तो दे दें। यदि नहीं दे सकते हैं तो अपने सुपरवाइजर को बुलाकर उससे बात करने के लिए कहें।
- स्वयं को कॉल करने वाले के स्थान पर रखकर सोचें और उसकी चिन्ताओं में शामिल हों।

ग्राहकों से संव्यवहार

ग्राहक/एनरोली से संव्यवहार: ऑपरेटर को एनरोली को सूचना देनी होती है और उससे सूचना प्राप्त भी करनी होती है। यह अत्यन्त महत्वपूर्ण है कि दी गयी सूचना एनरोली द्वारा ग्रहण की जाये और उसे समझ में आ जाये। यदि ऑपरेटर एनरोली से प्रभावी ढंग से संवाद करने में समर्थ है तो बायोमेट्रिक आइडेंटिफिकेशन के लिए इसका परिणाम सकारात्मक होगा, ऑपरेटर/एनरोलमेंट केन्द्र हेतु गुणवत्तापरक जनसांख्यिकी तथा बायोमेट्रिक डाटा कैप्चर करने में सकारात्मक शब्द उत्तम परिणाम प्रदान करेगा।

वे स्थितियाँ जिनके लिए प्रभावी शाब्दिक संवाद की आवश्यकता होती है



चित्र 2.1.25: शाब्दिक संवाद की स्थिति

एनरोली से संव्यवहार करते समय याद रखने योग्य बातें

- सर्वप्रथम एनरोली का स्वागत करें—जब आप एनरोली को देखें तो मुस्करायें। हाय/सुप्रभात/शुभ दोपहर/नमस्ते आदि शब्दों से उसका स्वागत करें। एनरोली को सम्बोधित करते समय उचित शब्दों का प्रयोग करें: दीदी/अम्मा/श्रीमानजी/भाई साहब/बहन जी आदि।
- नामांकन प्रपत्र (एनरोलमेंट फॉर्म) भरते समय शाब्दिक संवाद। यदि नामांकन प्रपत्र ठीक से नहीं भरा गया है:
 - » एनरोली से पूछें कि क्या वह फॉर्म भरने में सुविधाजनक महसूस कर रहा है।
 - » यदि हाँ, तो कृपया उसे फॉर्म दे दें।
 - » स्पष्ट, विशिष्ट निर्देश दें।
 - » कक्रश शब्दों का प्रयोग करने से बचें।
 - » यदि एनरोली को कठिनाई हो तो स्वयं उससे

आवश्यक सूचना पूछकर फॉर्म भरने में उसकी सहायता करें और कम्प्यूटर में उसे भण्डारित करें।

- » कम्प्यूटर में सूचना भरते समय उसके नाम की वर्तनी उसके निर्देशानुसार ठीक से जाँच लें।
- स्क्रीन पर कैप्चर किये गये डाटा को सुनने लायक स्वर में एनरोली को सुनायें और वैलिडेशन (वैधता) प्राप्त करें।
- डाटा कैप्चर करते समय एनरोली को उचित निर्देश दें। बायोमीट्रिक विशुद्धता कैप्चर किये गये डाटा की गुणवत्ता पर निर्भर करती है। डाटा कैप्चर करते समय ऑपरेटर एनरोली को कितना स्पष्ट निर्देश देता है इसका विशुद्धता से प्रत्यक्ष सम्बन्ध होता है। निर्देश स्थानीय भाषा में दिये जाने चाहिए। प्रत्येक कैप्चर की निगरानी की जाती है। गुणवत्तापरक डाटा कैप्चर करना ऑपरेटर के लिए आवश्यक होता है।
 - » कैप्चर करने से पूर्व एनरोली को स्पष्ट एवं विस्तृत

निर्देश दिये जाने चाहिए

- » जाँच: सर्वप्रथम अपवादों, यदि कोई हो, की पहचान के लिए एनरोली के हाथों की जाँच करें।
- » निर्देश: अनुपालन की जाने वाली प्रक्रिया के विषय में कुछ सेकण्ड तक एनरोली को निर्देश दें।
- » निर्देश कैप्चर प्रक्रिया से पूर्व दिये जाने चाहिए।
- » बायोमेट्रिक कैप्चर के प्रत्येक चरण में एनरोली को स्पष्ट निर्देश देने के लिए कुछ समय दें।
- फेशियल (चेहरे के अंग) इमेज कैप्चर करने से पूर्व एनरोली को दिये जाने वाले निर्देश
 - » कृपया मुस्करायें नहीं
 - » अपने दाँत बन्द रखें
 - » अपनी दोनों आँखें खुली रखिए
- पुतली का इमेज कैप्चर करने से पूर्व एनरोली को दिये जाने वाले निर्देश
 - » अपने आँखे पूरी तरह से खोलिए
 - » ठीक कैमरे के सामने देखिए
 - » कृपया 10 सेकण्ड तक पलकें न गिरायें
- फिंगरप्रिंट (अंगुली की छाप) इमेज कैप्चर करने से पूर्व एनरोली को दिये जाने वाले निर्देश
 - » आपकी अंगुलियाँ अधिक शुष्क अथवा अधिक गीली नहीं होनी चाहिए
 - » यदि आवश्यकता हो तो कृपया अपने हाथ धो लें अथवा गीले स्पंज/तौलिये से पोंछ लें
 - » कृपया बायें हाथ की 4 अंगुलियाँ स्कैनर के प्लेटेन पर रखें
 - » कृपया दाहिने हाथ की 4 अंगुलियाँ स्कैनर के प्लेटेन पर रखें
 - » कृपया अपने हाथ के दोनों अंगूठे स्कैनर के प्लेटेन पर रखें
 - » एनरोली द्वारा पूछे जा सकने वाले कुछ प्रश्न जिनके उत्तर ऑपरेटर को देने पड़ सकते हैं
 - » मुझे मेरा बायोमेट्रिक आईडी/आधार नम्बर कब तक मिलेगा?
 - » यदि यह मेरे घर पर भेजा जाता है और मैं घर पर न रहूँ तो क्या होगा?
 - » क्या यह आईडी किसी बैंक खाते से लिंक (जुड़ी) होगी?
 - » यदि मुझसे यह नम्बर खो जाता है या मैं भूल जाता हूँ तो क्या होगा?
 - » क्या मेरा बेटा बायोमेट्रिक आईडी/आधार के लिए नामांकन कर सकता है?
 - » मुझे कौन-सा पता देना चाहिए?
 - » पूछताछ तथा/अथवा शिकायतों के लिए मुझे किससे सम्पर्क करना चाहिए?
- याद रखें
 - » एनरोली के साथ तकनीकी शब्दावली का प्रयोग न करें।
 - » उदाहरण के लिए यह कहने की आवश्यकता नहीं है: "अब मैं आपकी आइरिस की इमेज लूंगा।"
 - » एनरोली (माना कि किसी गाँव में) आइरिस का अर्थ नहीं समझ पायेगा।
 - » धैर्य रखें और विनम्र रहें क्योंकि एनरोली विभिन्न आयु समूहों वाले होंगे।
 - » बुजुर्ग व्यक्तियों के नामांकन में अधिक समय लगेगा।
- शारीरिक हाव-भाव संवाद का महत्वपूर्ण अंग है। अनुपालन योग्य कुछ महत्वपूर्ण नियम
 - » मुस्कान-इससे एनरोली को यह प्रतीत होगा कि आपकी अभिवृत्ति सकारात्मक है।
 - » आँखों का सम्पर्क बनाये रखें-विश्वास अर्जित करने में आँखों का सम्पर्क महत्वपूर्ण है। 5 सेकण्ड से अधिक आँखों से आँखों का सम्पर्क न रखें। किन्तु एनरोली को घूरकर न देखें।
 - » स्पष्ट एवं विश्वासपूर्वक बोलें। जब आप एनरोली

से कोई प्रश्न करें तो स्पष्टता बनाये रखें।

- » नामांकन के समय अप्रसन्न अथवा तनावग्रस्त न दिखाई दें।
- » बात करते समय आधे-अधूरे शब्द अथवा अस्पष्ट न बोलें।

ऑपरेटर में निम्नलिखित गुण होने चाहिए:

- सांस्कृतिक एवं धार्मिक भिन्नताओं के प्रति संवेदनशील
- आवश्यकता पड़ने पर एनरोली की सहायता करने के लिए उद्यत
- डाटा कैंचर करते समय एनरोली को स्पष्ट निर्देश देना
- एनरोली के प्रति सभ्य एवं विनम्र
- विभिन्न प्रकार के एनरोली के साथ धैर्यपूर्वक व्यवहार
- एनरोली की निजता/व्यक्तिगत बातों का पूर्णतः आदर करना

सकारात्मक अभिवृत्ति की आवश्यकता।

हम सभी चित्तवृत्तियों का एक मिश्रण हैं। हमारे भीतर ऐसी चित्तवृत्तियाँ होती हैं जो कभी सुख प्रदान करती हैं और कभी दुःख प्रदान करती हैं। चूँकि ये दोनों चित्तवृत्तियाँ स्वाभाविकरूप से हमारे भीतर होती हैं अतः उत्तम अथवा दुःखी करने वाली चित्तवृत्तियों पर ध्यान देना हमारे ऊपर निर्भर करता है। किन्तु यदि हम अच्छी चीजों और चित्तवृत्तियों पर विवेकपूर्ण और ताकिक ढंग से नियन्त्रण प्राप्त कर सकें तो हमारी अभिवृत्ति उत्तम हो जाती है। हमारा उपागम सकारात्मक बन जाता है।

कुछ सकारात्मक चित्तवृत्तियाँ

आशा	क्रोध	अपराध
लगाव		अपमान
	शक्ति	स्वप्न
आत्मविश्वास		चिन्ता
प्रसन्नता	मृणा	दुर्बलता

आशा	धैर्य	सृजनात्मकता
		सहयोगी
	विनम्र	साहसी
		मुक्त नस्तिष्क
सहानुभूतिपूर्ण		दयावान

स्थिति अध्ययन-समस्याओं का सामना किसे नहीं करना पड़ता है? महत्त्वपूर्ण यह है कि आप इन स्थितियों के प्रति कैसी प्रतिक्रिया व्यक्त करते हैं।

राजू एक फैक्ट्री में सुपरवाइजर के पद पर कार्यरत है। वह अपने कार्य से प्रसन्न नहीं है। एक उसने अपने एक मित्र से अपनी निराशा के विषय में कहा, प्रशान्त, फैक्ट्री में काम करने वालों के लिए छोटी कैंटीन कौन चलाता है।

“प्रशान्त मैं अपने कार्य से सन्तुष्ट नहीं हूँ। फैक्ट्री में अनेक प्रकार की समस्याएँ हैं। यदि मैं एक समस्या हल करता हूँ तो दूसरी समस्या खड़ी हो जाती है। समस्याएँ खत्म होने का नाम नहीं ले रही हैं। मैं बहुत ऊब गया हूँ और नौकरी छोड़ना चाहता हूँ।”



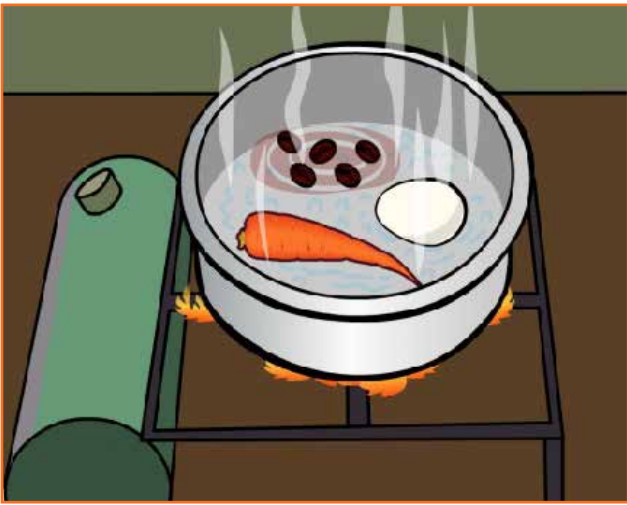
चित्र 2.1.26: स्थिति अध्ययन

प्रशान्त ने कुछ नहीं कहा। उसने स्टोव पर पानी से भरे तीन बर्तन रख दिये। उसने एक बर्तन में कुछ गाजर और काफी के बीज डाल दिये, दूसरे बर्तन में कुछ अण्डे डाल दिए तथा तीसरे बर्तन में काफी के बीज डाल दिए। बर्तनों के पानी उबलने लगे।

राजू को आश्चर्य हो रहा था कि यह क्या हो रहा है! "ओह, मैं अपनी समस्याओं से परेशान हूँ, और यह अनपढ़ रसोइया अपना कार्य कर रहा है!"

कुछ समय पश्चात प्रशान्त ने स्टोव बन्द कर दिया और गाजर, अण्डे तथा बीज अलग बर्तन में रख दिये।

इसके पश्चात उसने कहा, "मेरे मित्र, तुमने यहाँ क्या देखा?" "गाजर, अण्डे तथा कॉफी", राजू ने झुंझलाकर कहा। "सचमुच! अब आओ और एक-एक करके उनका अनुभव करो", प्रशान्त ने कहा।



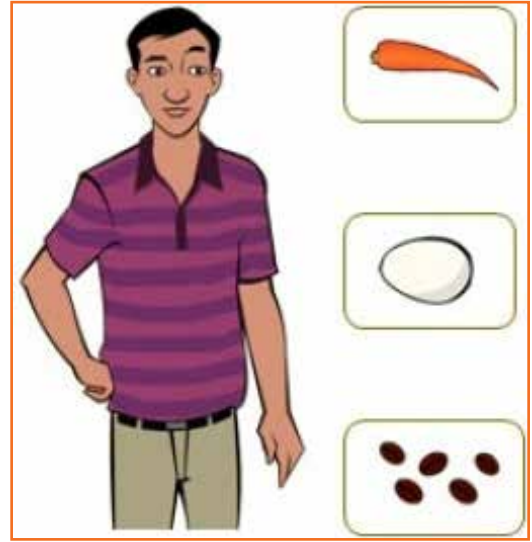
चित्र 2.1.27: प्रतिक्रिया

"हे भगवान! तुम क्या सिद्ध करना चाहते हो?" राजू ने अपने क्रोध पर नियन्त्रण करते हुए पूछा। "गाजर मुलायम हो गयी है। अण्डा अपने कवच के नीचे कठोर हो गया और कॉफी की सुगन्ध बढ़ गयी।"

"बिल्कुल सही" प्रशान्त ने कहा। गाजर, अण्डे तथा बीजों को एक ही तापमान पर रखा गया। फिर भी इनकी प्रतिक्रियाएँ अलग-अलग थीं। जो गाजर पहले अत्यन्त कठोर थी वह बाद में मुलायम और कमजोर हो गयी। अण्डा अपने कवच के भीतर भंगुर था किन्तु उबालने के बाद वह कठोर हो गया और इसके अन्दर का तरल भाग कठोर हो गया। किन्तु कॉफी के बीज अद्भुत हैं। पानी में उबालने के बाद वे तेज सुगन्ध वाले और समृद्ध हो गये।

अतः राजू, मुझे बताओ कि क्या गाजर, अण्डे अथवा कॉफी के बीज में से क्या हो? तुम अपनी कठिन स्थितियों में कैसी प्रतिक्रिया व्यक्त करते हो? क्या तुम गाजर के समान हो जो देखने में कठोर है किन्तु थोड़ी सी कठिनाई

आने पर दुर्बल और मुलायम हो जाती है? क्या तुम कोमल हृदय वाले अण्डे हो जो विपरीत परिस्थितियों में कठोर हो जाते हैं अथवा तुम कॉफी के बीज के समान हो जो प्रत्येक विपरीत परिस्थिति में तीव्रतर और समृद्धतर हो जाते हैं? जब स्थितियाँ विपरीत हों तो तुम्हें अच्छे परिणाम मिलते हैं।



चित्र 2.1.28: परिस्थितियों को संभालना

"धन्यवाद प्रशान्त। तुमने मेरी आँखें खोल दीं। मैं संघर्ष करूँगा और अपना सर्वोत्तम प्रदान करूँगा।"

सकारात्मक अभिवृत्ति क्या है?

स्थितियों तथा अन्य लोगों के प्रति यह आपका सकारात्मक उपागम अथवा बाह्य-प्रदर्शन है। नकारात्मक दृष्टिकोण वाला व्यक्ति एक ही गिलास को देखकर कहता है कि यह आधा खाली है। सकारात्मक दृष्टिकोण वाला व्यक्ति अनुभव करेगा कि गिलास आधा भरा है। उसका दृष्टिकोण आशावादी है।



चित्र 2.1.29: परिस्थितियों के प्रति व्यवहार

कोई व्यक्ति किस प्रकार सकारात्मक अभिवृत्ति विकसित कर सकता है?

- अपने व्यवहार को अन्तर्मुखी से बहिर्मुखी बना कर।
- अपने कार्यों का उत्तरदायित्व स्वीकार करके।
- लक्ष्यों की स्थापना करके तथा उद्देश्यपूर्ण जीवन बनाकर।
- सफलता का एक मानसिक चित्र बनाकर।
- सकारात्मक बोलकर।
- दूसरों का सहायक बनकर।
- अग्रसक्रिय बनकर

सकारात्मक अभिवृत्ति के क्या लाभ हैं?

- उन्नत सम्बन्ध
- कार्य के दौरान उत्तम व्यवहार
- अधिक आत्मविश्वास
- योगदान करने की इच्छा में वृद्धि
- सफलता के भावी अवसर
- दक्षता में उन्नति

2.1.6 अन्तर्वैयक्तिक कौशल

अन्तर्वैयक्तिक कौशल

कार्यस्थल वह स्थान है जहाँ बहुत कुछ निर्भर करता है कि एक व्यक्ति दूसरे से कैसा व्यवहार करता है। उत्तम अन्तर्वैयक्तिक कौशल वाले व्यक्ति की सदैव अधिक प्रशंसा की जाती है।

एक कहानी

बलिया तथा बस्ती नाम के दो गाँव थे। बलिया का शासन एक मुखिया चलाता था जबकि बस्ती की शासन व्यवस्था जनता के हाथों में थी।

एक बार दोनों के बीच युद्ध प्रारम्भ हो गया। बस्ती का मुखिया थोड़ा घबराया हुआ था और उसने सोचा, "हमारी संख्या कम है। किन्तु मैं अपनी यह चिन्ता अपने योद्धा

खिन्न ग्राहक से संव्यवहार

खिन्न एवं धैर्यहीन ग्राहक से संव्यवहार: ऑपरेटरों को प्रायः ऐसे एनरोली का सामना करना पड़ता है जो खिन्न, धैर्यहीन अथवा क्रोध में रहते हैं। जब ऑपरेटर को ऐसे व्यक्तियों के साथ संव्यवहार करना हो तो उन्हें कुछ चीजों का ध्यान रखना चाहिए।

- मौखिक अथवा शारीरिक वाद-विवाद की स्थिति में ऑपरेटर को अपनी शान्त मनोवृत्ति का त्याग नहीं करना चाहिए।
- प्रतिक्रियात्मक व्यवहार से प्रत्येक स्थिति में बचना चाहिए।
- नम्र और मददगार बनें।
- पीछे से न बोलें।
- बातों को व्यक्तिगत अपने ऊपर नहीं लेना चाहिए।
- उन्हें महत्त्वपूर्ण मानें।
- अपने स्वर की तीव्रता के प्रति चैतन्य रहें।
- शारीरिक हाव-भाव सकारात्मक रखें।
- मित्रवत व्यवहार करें।
- ध्यानपूर्वक सुनने का अभ्यास करें।
- अपना अहंकार न प्रदर्शित करें।

"ओं को नहीं बताऊँगा।" उसने अपने आदमियों को बुलाया और उन्हें सम्बोधित करते हुए बोला, "मेरे बहादुर योद्धाओं! पिछली रात को मैंने एक स्वप्न देखा। देवी माँ मेरे स्वप्न में आई और कहा—"संख्या बल पर मत जाओ। अपनी ताकत पर ध्यान दो।" मुखिया के इस भाषण ने उसके आदमियों पर बिजली जैसा प्रभाव डाला। वे आपस में बात करने लगे, "वह स्वयं एक महान योद्धा है। किन्तु उसे लगता है कि हम लोग ही उसकी वास्तविक शक्ति हैं। हमें उसका सिर नहीं झुकने देना है।"

उसी समय बलिया के मुखिया ने भी अपने योद्धाओं को बुलाया और उन्हें सम्बोधित किया, "हमारी संख्या कम है। किन्तु आप इससे चिन्तित न हों। मैंने अनेक युद्ध जीते हैं। जब तक मैं आप लोगों का नेतृत्व करता रहूँगा आपको चिन्तित होने की आवश्यकता नहीं है।" उसके बहादुर योद्धा पहले से ही घबराये हुए थे किन्तु अब इस भाषण ने

उन्हें और भी हताश कर दिया। वे निराशापूर्वक युद्ध की तैयारी करने लगे।

अब आपने अनुमान लगा लिया होगा कि युद्ध किसने जीता होगा!

- सावधानीपूर्वक अपने शब्दों का चयन करें—अप्रिय सन्देश अथवा शब्द लोगों को आहत करते हैं। इनसे सम्बन्ध खराब हो सकते हैं। अप्रिय सन्देशों को कूटनीतिक ढंग से प्रस्तुत करें। यदि आवश्यकता हो तो कड़वी दवा पर चीनी का आवरण लगायें।
- ध्यान रखें कि निकले हुए शब्द वापस नहीं आते—अधिक बोलना संवाद नहीं है। पुरानी कहावत याद करें—“थोथा चना बाजे घना।” अतः बोलें कम, कहें अधिक।
- बिना बारी के न बोलें...इससे आप कठिनाई में पड़ सकते हैं—कभी—कभी हम आलोचना करते हैं और आलोचना के शिकार हो जाते हैं। व्यवहार तथा कृत्य की आलोचना करें न कि व्यक्ति की।
- आलोचना करना—व्यक्ति को उसे नीचा दिखाने की बजाय उसकी गलती का अनुभव कराने के लिए आलोचना करें। व्यक्ति को यह अहसास करायें कि आप असावधानी के कारण आलोचना का शिकार हो रहे हैं। अधिक कठोर न बनें। जब व्यक्ति को अपनी गलती का अहसास हो जाता है तो सकारात्मक टिप्पणी के द्वारा बात समाप्त करें।
- आलोचना सुनना—आलोचना को सकारात्मक भाव से स्वीकार करें। आलोचना करने वाले व्यक्ति के सम्मुख रक्षात्मक मुद्रा न अपनायें और न ही उससे द्वेष रखें। याद रखें कि यह आपके लिए लाभदायक है। इसे स्वीकार करें और क्रियान्वित करें।

स्थिति अध्ययन



चित्र 2.1.30: स्थिति अध्ययन

परिदृश्य

एक सुपरवाइजर हेड क्लक तथा दो अन्य क्लर्कों वाली अपनी टीम से बात कर रहा है। सुनिए।

सुपरवाइजर: हमें यह कार्य अगले महीने के अन्त तक समाप्त करना है। इसके लिए हमें कुछ अतिरिक्त घण्टे कार्य करने पड़ेंगे.....

प्रशान्त हेड क्लक (बीच में टोकते हुए): नहीं, अतिरिक्त घण्टों में कार्य करना सम्भव नहीं है। हम पहले से ही तनावग्रस्त हैं और अनेक कार्य कर रहे हैं। हम अब इससे अधिक कुछ नहीं कर सकते।

मिहिर पहला क्लक (सोचता है): आश्चर्य है कि इस दोपहर को भोजन के लिए क्या है? आशा है कि इसमें पुनः बैंगन नहीं होगा!

सुपरवाइजर: मैं कहने जा रहा था कि हम कार्य को शिफ्ट (पाली) में करना प्रारम्भ कर सकते हैं ताकि

प्रशान्त: मुख्य क्लक (पुनः बीच में बोलता है): शिफ्ट? किन्तु हम इसके बजाय अतिरिक्त लोगों की भर्ती क्यों नहीं कर लेते हैं?

प्रभु दूसरा क्लक (सोचता है): यह जिद्दी बूढ़ा आदमी! उसके जबड़े की ओर देखो, इसे देखकर मुझे मेढक की याद आती है।

सुपरवाइजर: कृपया मुझे अपनी बात पूरी करने दें। मैं कह रहा था कि हम शिफ्टों में कार्य कर सकते हैं और जो लोग अतिरिक्त घण्टों में अथवा ओवरटाइम करने के इच्छुक हों उन्हें कुछ अधिक बोनस अथवा भत्ते दिये जाने की व्यवस्था की जा सकती है। उनके लिए यह एक अतिरिक्त लाभ होगा। हाँ, आप क्या कहते हैं, प्रभु?

प्रभु: उंह...व...क्या? हैं...हैं...हाँ बोनस? बिल्कुल! क्यों नहीं? परिचर्चा के बिन्दु

क्या मुख्य क्लक प्रशान्त एक अच्छा श्रोता है? क्यों/क्यों नहीं?

- वक्ता को बीच में रोकता है
- प्रत्येक बार पहले ही असहमति प्रदर्शित करता है
- पूरा सन्देश सुनने से पहले ही प्रतिक्रिया व्यक्त करता है।

- मिहिर के विषय में आपकी क्या धारणा है?
- शारीरिकरूप से उपस्थित मानसिकरूप से अनुपस्थित प्रभु के विषय में आपकी क्या धारणा है?
- उसने सुना किन्तु ध्यानपूर्वक नहीं सुना।
- उसने आंशिक बातें सुनीं।
- उसने बातें ध्यानपूर्वक सुनीं किन्तु उसे समझने के उद्देश्य से नहीं।
- अपने विषय में वक्ता का आकलन कर रहा था।

2.1.7 निर्णय लेना

सुरक्षा सम्बन्धी मुद्दों पर निर्णय लेना

सुरक्षा सम्बन्धी मुद्दों पर उचित निर्णय तथा निष्कर्ष लेने के लिए ऑपरेटर को ऐतिहासिक आंकड़ों, इस क्षेत्र के कौशल तथा सुरक्षा सम्बन्धी दिशा-निर्देशों का उपयोग करना चाहिए। किसी भी समाधान के लिए प्रयुक्त उपागम समस्या के समाधान के लिए होना चाहिए और एक दूसरे को दोषी ठहराने के लिए नहीं होना चाहिए।

सुरक्षा तथा संरक्षा सम्बन्धी खामियों की विषम स्थिति में उसे प्राथमिकता के तौर पर सुनिश्चित करना चाहिए कि समस्त कर्मचारियों की सुरक्षा प्रथम कर्तव्य है, इसके पश्चात इसका समान और तत्पश्चात उल्लंघनों का मूल्यांकन तथा इसके पश्चात उल्लंघनों की रोकथाम। क्रम यही होना चाहिए।

उल्लंघन की गम्भीरता के आधार पर ऑपरेटर सुरक्षा प्रोटोकॉल के अनुसार निर्णय ले सकता है अथवा समस्या के समाधान के लिए सुपरवाइजरों की सलाह ले सकता है। समस्या जितनी अधिक गम्भीर होगी, सम्बद्ध प्राधिकरणों को उसकी रिपोर्ट करने की उतनी ही अधिक आवश्यकता होगी।

विभिन्न प्रकार के सुरक्षा उल्लंघनों की स्थिति में अनुपालन की जाने वाली प्रक्रिया को भौतिक प्रलेखन, प्रशिक्षण कार्यक्रमों आदि द्वारा साझा किया जाता है। सुरक्षा सम्बन्धी मुद्दों से सम्बन्धित निर्णय लेते समय तथा समस्याओं का समाधान करने में इनका अनुपालन निष्ठापूर्वक किया जाना चाहिए।

हमने क्या सीखा

- प्रतिक्रिया देने से पूर्व ध्यानपूर्वक सुनिए।
- जब कोई दूसरा बोल रहा हो तो बीच में मत रोकिए।
- समझने के इरादे से सुनिए।
- भावनाओं को समझते हुए सुनिए, केवल शब्दों पर मत जाइए।

निर्णय निर्माण तथा संगठनात्मक कौशल

नियम-आधारित निर्णय-निर्माण प्रक्रियाओं का अनुपालन कीजिए

प्रत्येक संगठन का एक प्रोटोकॉल होता है जिसका अनुपालन अपने कार्य के सम्बन्ध में निर्णय लेते समय करना चाहिए। ऑपरेटर को इन सबका पूर्ण ज्ञान होना चाहिए और इन्हें अपने दैनिक कार्यों के दौरान प्रयोग में लाना चाहिए। छोटे-मोटे निर्णय उसे स्वयं लेने चाहिए। किसी बड़े निर्णय के लिए उसे अपने सुपरवाइजरों से अवश्य सलाह लेनी चाहिए।

लक्ष्यों को प्राप्त करने तथा निर्धारित समय-सीमा में कार्य पूर्ण करने की योजना एवं व्यवस्था बनाइए

ऑपरेटर को अपने कार्यों के अनुरक्षण तथा दैनिक लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए योजना एवं व्यवस्था निर्मित करनी चाहिए। अपने कार्य की योजना को प्रभावी बनाने के लिए उसे दैनिकरूप से अपने टीम के अन्य सदस्यों तथा अपने सुपरवाइजर के साथ संलिप्त होना चाहिए। ऑपरेटर को अपनी टीम तथा केन्द्र के प्रति देयताओं को समझना चाहिए ताकि वह उसके अनुसार अपने कार्यभार को क्रियान्वित कर सके। इसके सम्बन्ध में विस्तृत विवरण "समय प्रबन्धन" में दिया गया है।

2.1.8 कार्य के प्रति सावधानी

कार्य के प्रति उचित सावधानी बरतें

डाटा कैप्चर करने की गुणवत्ता आपरेटर द्वारा डाटा कैप्चर करते समय उस कार्य में उसकी सावधानी और एकाग्रता पर निर्भर करती है। बिना सुधार किये छोटी सी गलती यूआईडीएआई जैसे आइडेंटिफिकेशन प्राधिकरण द्वारा निरस्त किये जाने के सन्दर्भ में नकारात्मक प्रभाव डाल सकती है, एनरोली को एनरोलमेंट के लिए पुनः बुलाना पड़ सकता है, और इस प्रकार समय की हानि होती है और समय की हानि से ऊर्जा की हानि होती है। ऑपरेटर को अपने प्रथम प्रयास में ही उचित ढंग से डाटा कैप्चर करना चाहिए।

2.1.9 समस्या समाधान

समस्याओं का समाधान करना

विभिन्न स्थितियों में समस्या-समाधान उपागमों का प्रयोग करें।

समस्या समाधान किसी विशिष्ट समस्या की विशिष्टियों का प्रयोग करने के विषय में है। इसे अनेक प्रकार से वर्गीकृत किया जा सकता है:

- समस्या के बाह्य समाधान के विषय में सोचना
- यदि परियोजना में कोई पूर्व निर्मित हो तो सम्भाव्य समय का प्रयोग करना
- समस्या के समाधान के लिए अधिक संसाधनों का उपयोग करना
- निर्धारित समय सीमा में विलम्ब करना
- सुनिश्चित करना कि यह पुनः घटित न हो

समस्याएं उपस्थित होती रहती हैं। यह चिह्नित करना महत्वपूर्ण है कि समस्या प्रथम स्थान पर क्यों उत्पन्न हुई ताकि यह पुनः उपस्थित न होने पाये। यह सम्भव है कि किसी विशेष समस्या के समाधान में लागत, प्रयुक्त संसाधनों, समय-सीमा आदि से समझौता करने की आवश्यकता पड़े। ऐसी स्थितियों में सुपरवाइजर सहित सभी साझीदारों को निर्णय लेते समय इस क्रिया में साथ ले लेना चाहिए।

जाँच लें कि आपका कार्य पूर्ण है और त्रुटिहीन है

एनरोली के साथ प्रविष्ट कराये गये जनसांख्यिकी डाटा का पुनर्विलोकन कर लें और सुनिश्चित करें कि कैप्चर किया गया डाटा शुद्ध है। जब एनरोली डाटा को उचित ठहरा देता है तो माना जाता है कि डाटा शुद्ध है। साथ ही डाटा कैप्चर करने के दौरान एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर डाटा की अस्वीकार्य गुणवत्ता की सूचना दे देता है। ऑपरेटर को तब तक डाटा कैप्चर करते रहना चाहिए जब तक कि कैप्चर किया गया डाटा उत्तम न हो और सॉफ्टवेयर द्वारा स्वीकार न कर लिया जाये। आपत्तियों तथा किसी अन्य विसंगतियों की स्थिति में ऑपरेटर को सुपरवाइजर द्वारा इसकी पुनः पुष्टि कर लेनी चाहिए और उस पर सुपरवाइजर के फिंगरप्रिंट लेने के पश्चात विदा कर देना चाहिए।

अन्य लोगों द्वारा उपस्थित की गयी समस्याओं का स्पष्टीकरण लेना

जिन लोगों के कारण समस्या प्रभावित हुई है अथवा जो लोग समस्या का समाधान कर सकते हैं उनसे सदैव स्पष्टीकरण लेते हुए समस्याओं के समाधान का प्रयास कीजिए। अप्रत्याशित तथा जटिल समस्याओं को विशेषज्ञों के पास भेजना चाहिए—तकनीकी उपकरण की स्थिति में तकनीकी सहायता स्टाफ को बुलायें और डाटा सम्बन्धी त्रुटि तथा विवाद के लिए सुपरवाइजर से परामर्श करें।

भविष्य के सन्दर्भ के लिए समस्याओं तथा उनके समाधान की विधियों को रिकार्ड करें। भविष्य में आप बार-बार होने वाली त्रुटियों अथवा आपत्तियों का समाधान स्वयं करने में सक्षम हो जायेंगे। किन्तु ऑपरेटर को समस्या के मूल और उसके स्थायी समाधान को अवश्य चिह्नित कर लेना चाहिए।

असंगतियों के लिए सुपरवाइजर के पास भेजें

जनसांख्यिकीय तथा बायोमेट्रिक डाटा में त्रुटि अथवा आपत्ति की स्थिति में आपरेटर को इसे सुपरवाइजर के पास भेजना चाहिए। केवल अपने फिंगरप्रिंट के साथ सुपरवाइजर द्वारा इसे हस्ताक्षरित करने के पश्चात ही ऑपरेटर को इस पर हस्ताक्षर करना चाहिए।

2.1.10 टीम वक्र (टीम के रूप में कार्य करना)

टीम के साथ कार्य करना

टीम परिवेश में प्रभावी ढंग से कार्य करना: संगठन के प्रत्येक व्यक्ति में भिन्नता होती है। किन्तु हम अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए टीम के रूप में कार्य करते हैं। टीम में प्रत्येक व्यक्ति आयु, धारणाओं, विचारों, व्यक्तित्व, पृष्ठभूमि आदि के आधार पर एक-दूसरे से भिन्न होता है। किन्तु फिर भी एक वस्तु ऐसी है जो टीम के अंग के रूप में हम सबको एकजुट करती है, और वह है जीतने की भावना।

टीम के रूप में निर्माण तथा कार्य करने का प्रथम चरण

- एक-दूसरे के विचारों के प्रति सहिष्णुता
- सहयोग की भावना
- पृष्ठभूमि, भाषा अथवा धर्म के आधार पर भेदभाव न करना
- व्यक्ति के रूप में एक-दूसरे की स्वीकार्यता
- एक-दूसरे के कौशल, अखण्डता तथा कार्य के उपागम पर विश्वास करना

टीम तभी सफल होती है जब:

- यह प्रत्येक सदस्य की शक्ति का स्पष्ट अभिज्ञान करती है।
- यह एक-दूसरे के प्रति तथा एक-दूसरे द्वारा कार्य के प्रति एक-दूसरे के उत्तरदायित्व का निर्धारण करती है।
- प्रत्येक व्यक्ति व्यक्तिगत लक्ष्यों के बजाय टीम के लक्ष्य हासिल करने पर ध्यान केन्द्रित करते हैं।
- प्रत्येक सदस्य दूसरों पर यह विश्वास करता हो कि वे सर्वोत्तम कर सकते हैं।
- प्रत्येक व्यक्ति टीम को अपने से बड़ा समझे।

टीम वक्र की आवश्यकता क्यों है?

- अकेला व्यक्ति किसी बड़े कार्य को अकेला नहीं कर सकता है।
- बड़े तथा कठिन कार्य केवल सामूहिक प्रयास से ही

सम्पन्न किये जा सकते हैं।

- टीम में टीम के सदस्य अच्छे तथा बुरे समय में समानरूप से एक-साथ रहते हैं।

स्वतन्त्ररूप से तथा सहयोग की भावना से कार्य करें

वह महत्वपूर्ण कौशल जिसे नियोक्ता किसी नये प्रशिक्षु में देखता है, वह यह है कि प्रशिक्षु किसी दिये गये दायित्व को स्वतन्त्ररूप से निभाने में सक्षम है या नहीं। क्या वह न्यूनतम व्यवधान के बिना अपने कार्य को सफलतापूर्वक कर सकता है? जो कर्मचारी अपने कार्य को सम्पादित करने तथा सरलता एवं कौशल के साथ कार्य की अपेक्षाओं को पूरा करने में समर्थ होता है उसकी प्रशंसा की जाती है। स्वतन्त्ररूप से कार्य करने में सक्षम होने के लिए ऑपरेटर को अपनी क्षमताओं पर विश्वास होना चाहिए, सीखने और जिज्ञासु रहने की जिज्ञासा बनी रहनी चाहिए तथा अपने वरिष्ठों की आशा के अनुरूप कार्य को सम्पादित करना चाहिए। अपने वरिष्ठों में विश्वास जगाने का यही मार्ग है जो इसके पश्चात उसे अतिरिक्त उत्तरदायित्व देते हैं। स्वतन्त्ररूप से कार्य करने में समर्थ होने के लिए आवश्यक है कि ऑपरेटर को अपनी शक्तियों तथा दुर्बलताओं का ज्ञान होना चाहिए।

किसी संगठन में सभी प्रतिफल अन्ततः टीम वक्र द्वारा तथा सहयोग के माध्यम से ही प्राप्त होते हैं।

कोई भी कार्य अकेले कर पाना सम्भव नहीं है। ऐसे परिदृश्य में ऑपरेटर को स्वयं को पीछे रखना चाहिए और आवश्यकता पड़ने पर टीम का साथ देना चाहिए। इसका अर्थ यह है कि उसे अपनी टीम की भलाई के लिए कार्य करने में सक्षम होना चाहिए। सहयोगपरक परिवेश में कार्य करते समय किये जाने वाले आवश्यक कार्य

- फीडबैक तथा विचारों का आदान-प्रदान करें
- निवेदन के अनुसार प्रासंगिक सूचना को शीघ्रातिशीघ्र प्रदान करें
- अपने कार्य तथा उसकी प्रगति के विषय में अपनी टीम को सूचित करें
- अपनी समस्याओं तथा उसके लिए की गयी समाधान की विधि को साझा करें
- मददगार बनें और जब भी आवश्यकता हो सहयोग

के लिए तैयार रहें

- यदि कोई अपनी सलाह दे तो उसका आदर करें
- अपनी कमियाँ पूछने के तत्पर रहें और उसे प्रसन्नतापूर्वक स्वीकार करें।

साझाकृत लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए सहयोगपूर्ण ढंग से कार्य करने की क्षमता, कूटनीति का प्रदर्शन तथा विरोधाभासी विचारों के मध्य लचीलापन, सर्वोत्तम सम्भावित परिणाम प्राप्त करने के लिए अन्य लोगों के निष्पादन का समर्थन करना।

फीडबैक लें

व्यापक तथा निर्माणात्मकरूप में कार्य के समय विचार उपलब्ध करायें।

अपने विचार साझा करना तथा फीडबैक देना कार्य प्रक्रिया का एक महत्वपूर्ण अंग हैं। ऑपरेटर के प्रशिक्षण कार्यक्रम के अंग के रूप में और संगठन की टीम के अंग के रूप में ऑपरेटर को अपने अनुभव, नामांकन के दौरान उसके सम्मुख उपस्थित समस्याओं और उनके समाधान की विधियों को साझा करने के लिए बुलाया जायेगा।

उसे दिन भर के कार्य की अद्यतन जानकारी के लिए सायंकालीन बैठकों में भाग लेने के लिए भी बुलाया जायेगा। प्रायः यह कार्य उसके वरिष्ठों द्वारा संचालित किया जाता है। प्रक्रियाओं, सिस्टम, लोगों के नामांकन में उत्पन्न होने वाली कठिनाइयों अथवा समस्याओं से सम्बन्धित मुद्दों, यदि कोई हो, तो इनके बिन्दुओं तथा फीडबैक को साझा करने के लिए यह उचित समय है।

समस्त फीडबैक अभियोगात्मक ढंग न करके विनम्र ढंग से साझा किये जाने चाहिए। सहकर्मियों तथा वरिष्ठों पर जानबूझकर कोई अभियोग लगाने का प्रयास नहीं करना चाहिए। उद्देश्य विचारों को साझा करने का होना चाहिए ताकि कार्य को शीघ्रता से सम्पन्न किया जा सके।

ऑपरेटर को प्रशिक्षण के लिए सामूहिक परिचर्चा हेतु अथवा सामान्य फीडबैक सत्र में समस्या के समाधानों, प्रक्रियाओं के उन्नयन आदि पर अपने दृष्टिकोण को साझा करने के लिए बुलाये जाने पर प्राप्त अवसर का पूरा-पूरा उपयोग करना चाहिए। इससे उसका कौशल अधिक स्पष्टरूप से सामने आयेगा और उसके उत्तरदायित्वों, वेतन अथवा उत्तम भूमिका में वृद्धि के अवसर बढ़ेंगे।

वे क्षेत्र जहाँ ऑपरेटर फीडबैक उपलब्ध करा सकता है:

- सिस्टम निष्पादन तथा उन्नयन
- नामांकन प्रक्रिया तथा उन्नयन
- पूर्व में उपस्थित समस्याओं का चिह्नीकरण तथा उसके समाधान की विधि
- किसी अन्य के सम्मुख उपस्थित कठिनाई के विषय में उचित परामर्श तथा दिशा-निर्देश देना
- सिस्टम, एनरोली अथवा सहकर्मी आदि के साथ वर्तमान स्थिति में दिलचस्पी लेना।

फीडबैक देते समय ध्यान रखें

- किसी को दोष देने अथवा उसका आकलन करने के बजाय मुद्दे अथवा समस्या क्षेत्र का वर्णन करें।
- अपनी सम्मति देते समय शब्दों को प्रेक्षण अथवा सुझाव के रूप में प्रस्तुत करें। विचार व्यवधान के रूप में नहीं प्रतीत होने चाहिए।
- व्यक्ति के बजाय व्यक्ति द्वारा किये गये कार्य पर ध्यान केन्द्रित करें। फीडबैक देते समय व्यक्तिगत आक्षेप न करें।
- सन्तुलित दृष्टिकोण प्रस्तुत करें। अत्यधिक आलोचना अथवा अत्यधिक सकारात्मक न बनें।
- फीडबैक देते समय 2-3 उन महत्वपूर्ण बिन्दुओं पर ध्यान केन्द्रित करें जो प्रमुख और महत्वपूर्ण हों। गौण भागों को नजरअन्दाज करें।

विभिन्न स्थितियों में सन्तुलित निर्णय का प्रयोग करें

फीडबैक देते समय उपस्थित मुद्दों पर निष्पक्ष ढंग से बिना किसी पूर्वाग्रह के विलोकन करना महत्वपूर्ण है। फीडबैक ग्रहण करने वाले के लिए यह अत्यन्त महत्वपूर्ण है ताकि वह आपके फीडबैक को उचित ढंग से ग्रहण कर सके और यदि यह कारगर है तो उसे अपने कार्य में प्रयोग में ला सके।

किस स्थिति के लिए सन्तुलित दृष्टिकोण अथवा उपागम का प्रयोग फीडबैक का एक आवश्यक घटक है। निष्पक्ष फीडबैक सीखने की प्रक्रिया का एक महत्वपूर्ण अंग है। यदि ऑपरेटर व्यक्तिगत विचार की अपेक्षा तथ्यों पर आधारित फीडबैक को साझा करने में समर्थ है तो उसके

फीडबैक को अधिक महत्त्व दिया जायेगा।

सन्तुलित निर्णय देने के महत्त्वपूर्ण घटक

- सक्रिय श्रवण कौशल का अभ्यास करें ताकि आप विचाराधीन मुद्दे को समझ सकें और इससे सम्बन्धित सभी तथ्य प्राप्त कर सकें।
- उठाये जाने वाले मामलों के प्रति सहानुभूति रखें। अन्य व्यक्ति के दृष्टिकोण से समस्या को समझना महत्त्वपूर्ण है।
- अपने विचारों को साझा करते समय डांटें नहीं बल्कि स्वीकारात्मक बनें। आप यह प्रदर्शित करें कि यह आप अपने अनुभव तथा कार्य की समझ और उसकी समस्या के आधार पर बता रहे हैं।
- समस्या बताने वाले व्यक्ति से मित्रवत व्यवहार करें। उसके साथ प्रतिस्पर्द्धी के बजाय मित्रता का व्यवहार करें ताकि वह आपके विचारों पर विश्वास कर सकें।
- अपने विचार देते समय अत्यन्त विनम्र रहें।

अपने कार्य की जाँच अन्य किसी से करवायें

फीडबैक ग्रहण करने का एक महत्त्वपूर्ण घटक अपने निष्पादन की विधि पर अन्य लोगों के विचार प्राप्त करना है। समय-समय पर सुनिश्चित करें कि आप अपने कार्य को अपने सहकर्मियों एवं वरिष्ठों से साझा करते हैं और उनके सुझाव लेते हैं। सुझाव निम्न बिन्दुओं पर हो सकते हैं

- किये गये कार्य
- कार्य करने में अनुपालित प्रक्रिया
- कार्य करते समय उत्पन्न समस्याएँ
- समस्याओं का समाधान किस प्रकार किया जाये

सुरक्षा बनाये रखने के लिए टीम वक्र

अपने सहकर्मियों तथा ग्राहकों के साथ सकारात्मक एवं प्रभावी सम्बन्ध निर्मित करें और अनुरक्षित करें

उत्तम कार्यालयी सम्बन्ध बनाये रखना सफल कामगार के लिए एक आधार है। ऑपरेटर का कार्य अपने-अपने कार्य करने वाले अनेक लोगों पर निर्भर करता है—तकनीकी व्यक्ति सभी उपकरणों को उचितरूप में रखता है, प्रशानिक व्यक्ति भीड़ का प्रबन्धन करता है, सत्यापनकर्ता

जनसांख्यिकीय डाटा का उचितरूप से सत्यापन करता है, सुपरवाइजर विवादों का निपटारा करता है।

लोग उन्हीं व्यक्तियों से उत्तम व्यवहार करते हैं जिन्हें वे पसन्द करते हैं। ऐसी कुछ बातें जिसे ऑपरेटर अपने सहकर्मियों से उत्तम सम्बन्ध बनाने में कर सकता है:

- शालीन बनें—जब आप कार्यस्थल पर पहुँचे तों लोगों से मुस्कुराते हुए हाय, हैलो, नमस्ते कहें। गम्भीर चेहरा मत बनायें और लोगों को भयभीत न करें।
- प्रभावी ढंग से संवाद करना सीखें—जब भी बोलें स्पष्टरूप से संक्षेप में और सटीक बात बोलें। सुनिश्चित करें कि आप साधारण भाषा का प्रयोग कर रहे हैं और अन्य लोगों को भी सुनिश्चित करें कि आप जो कहना चाहते हैं उसे लोग समझ रहे हैं।
- अन्य लोगों के समय का आदर करें—अन्य लोगों के कार्य करने के समय व्यवधान न उत्पन्न करें और जब लोग अपना आधा कार्य सम्पन्न कर चुके हों तो उन्हें परेशान न करें।
- आत्म-सहायता करना सीखें—जब आप लोगों से सहायता लें तो यह भली प्रकार जान लें कि आपको किस प्रकार की सहायता की आवश्यकता है ताकि अन्य व्यक्ति यह स्पष्टरूप से समझ ले कि आप क्या पूछ रहे हैं।
- आदर करें—सबके साथ आदरपूर्वक समानरूप से व्यवहार करें।
- शिकायत न करें—हर समय शिकायतें लेकर न तैयार रहें। कुछ अच्छी चीजों के विषय में बोलें ताकि लोग आपकी अभिवृत्ति से उत्साहित हों।
- अपने उत्तरदायित्व को समझें—यदि आप किसी चीज के लिए उत्तरदायी हैं तो उसे स्वीकार करें। इस प्रकार आप अन्य सहकर्मियों से अधिक आदर प्राप्त करेंगे।

टीम परिवेश में प्रभावी ढंग से कार्य करें

टीम में प्रभावी ढंग से कार्य करना सीखें ताकि सम्पूर्ण केन्द्र में सुरक्षा नीतियों निर्बाधरूप से क्रियान्वित हो सकें। संगठनात्मक सुरक्षा मानक सुनिश्चित करने के लिए कार्यस्थल को सुरक्षित रखने में समस्त कर्मचारियों का समन्वित प्रयास महत्त्वपूर्ण है।

टीम के किसी एक व्यक्ति द्वारा भी सुरक्षा नियमों का उल्लंघन तथा इसके अभिज्ञान की असफलता पूरी टीम को खतरे में डाल सकती है। एक ऑपरेटर के रूप में टीम परिवेश बनाये रखना आवश्यक है ताकि विचारों और सुझावों का मुक्त संवाद स्थापित हो सके।

वे कुछ चीजें जो टीम में किसी ऑपरेटर को प्रभावी ढंग से कार्य करने में सहायक हो सकती हैं

- सुरक्षा प्रक्रियाओं के उन्नयन की विधि के विषय में सम्पूर्ण टीम से विचारों को साझा करना
- सुरक्षा नियमों के उल्लंघन के नियन्त्रण और उसके समाधान की विधि के अनुभव को साझा करना
- सम्भावित खतरों और सुरक्षा नियमों के उल्लंघनों की सूचना पर टीम के सदस्यों को आगे आने के लिए उत्साहित करना
- टीम के साथ समय-समय पर सुरक्षा नीतियों और नियमों का पुनर्विलोकन करते रहें और फीडबैक प्रदान

2.1.11 क्रोध प्रबन्धन

क्रुद्ध प्रबन्धन

अपने क्रोध पर नियन्त्रण करें और धैर्य धारण करें।

क्रोध स्वयं में विनाशकारी है। जब कोई कुंठित होता है तो इससे झुंझलाहट बढ़ती है और इससे वह व्यक्ति क्रोधित हो जाता है। यहाँ तक कि एक सामान्य मुद्दा भी पहाड़ जैसी समस्या बन जाता है क्योंकि कोई व्यक्ति धैर्यहीन हो गया है और क्रोध के वशीभूत हो गया है। क्रोध का आवेश कुछ ही मिनटों में व्यक्ति की प्रतिष्ठा तथा साख को नष्ट कर देता है। क्रोध केवल क्रोधित होने वाले व्यक्ति पर ही नकारात्मक प्रभाव नहीं डालता है बल्कि आसपास बैठे उन लोगों को भी प्रभावित करता है जो दुःखी और संतप्त हो गये हैं। सहकर्मियों को भय के कारण आघात पहुँच सकता है और इस व्यवहार पर वे अविश्वासी हो सकते हैं। क्रोध जीवन तथा सम्बन्धों को नष्ट कर डालता है। क्रोध आपको नियन्त्रित करे इससे पूर्व आप क्रोध पर नियन्त्रण कर लें।

करें।

- टीम के किसी सदस्य द्वारा किये गये अच्छे कार्य को प्रकाश में लायें।

सहकर्मियों को समझौते का विवरण बताने में सहायता करें सतत नीति क्रियान्वयन के लिए आवश्यक है कि इसके क्रियान्वयन पर आपसी सहमति हो। उचित व्यवहार तथा भाषा के प्रयोग द्वारा कार्यस्थल पर सम्मानजनक परिवेश बनाये रखना महत्वपूर्ण होता है। सम्मानजनक परिवेश लोगों को अपने विचारों को साझा करने तथा अन्य के विचारों को सुनने के लिए उत्साहित करता है। कार्य सम्बन्धी मामलों पर सहमति बनाना उस समय अत्यधिक सरल और उपयोगी हो जाता है जब एक-दूसरे के सुझावों के लिए पारस्परिक आदरभाव हो।

कोई किस प्रकार अपने क्रोध पर नियन्त्रण करे:

- स्वयं को उस व्यक्ति के स्थान पर रख कर देखें और अनुभव करें
- तुरन्त प्रतिक्रिया न व्यक्त करें
- आप जो कुछ चाहते हैं अथवा करना चाहते हैं उसे कुछ सेकण्ड के लिए स्थगित कर दें
- गहरी साँस लें
- जब आप शान्त हो जायें तभी बोलें

परिचर्चा

- एक घटना जब आप कुंठित हो गये हों
- आपकी प्रतिक्रिया कैसी थी?
- अन्य लोगों की प्रतिक्रिया कैसी थी?
- उसका प्रतिफल क्या था?

2.1.12 लोगों के साथ संव्यवहार

वरिष्ठ नागरिकों तथा महिलाओं के साथ अन्तर्क्रिया

60 वर्ष से अधिक आयु के बुजुर्ग व्यक्ति को वरिष्ठ नागरिक कहा जाता है। वह सेवानिवृत्त होता है और आयु के कारण होने वाली स्वास्थ्य समस्याओं से ग्रस्त हो सकता है। अतः ऑपरेटर को सम्पूर्ण नामांकन प्रक्रिया के दौरान उन्हें आरामदेह स्थिति में रखने का प्रयास करना चाहिए। वरिष्ठ नागरिकों के साथ अत्यधिक सावधानीपूर्वक व्यवहार करना चाहिए। उन्हें उनके लिए विशेषरूप से आरक्षित नामांकन केन्द्र के लिए निर्देशित करना चाहिए।

वरिष्ठ नागरिकों के साथ प्रभावी संवाद के लाभ

वरिष्ठ नागरिक के साथ उचित संवाद सुनिश्चित करेगा कि नामांकन प्रक्रिया बिना झुंझलाहट और क्रुद्ध वातावरण के सुविधाजनक और सुचारुरूप से चल रही है। साथ ही उनसे बात करने से वरिष्ठ नागरिकों की जिज्ञासाओं को सरलता और प्रभावपूर्ण ढंग से हल करने में सहायक होगी।

आप वरिष्ठ नागरिक से किस प्रकार संव्यवहार करेंगे?

- वरिष्ठ नागरिक का आदरपूर्वक मुस्कुराहट के साथ अभिवादन कीजिए और उन्हें हैलो या नमस्ते कहिए।
- शालीन और विनम्र बनिए।
- उनकी बात ध्यानपूर्वक सुनिए।
- वरिष्ठ नागरिकों के साथ सहानुभूतिपूर्ण व्यवहार महत्त्वपूर्ण है।

2.1.13 योजना एवं व्यवस्था

समय प्रबन्धन

अपने समय का उचित उपयोग करें: किसी विशेष दिन हम प्रत्येक प्रकार के क्रियाकलाप करते हैं। हम आवश्यक कार्य की बजाय अनेक छोटे-छोटे महत्त्वहीन कार्य करते हैं जैसे मित्रों से मिलना, टीवी देखना, समाचारपत्र पढ़ना, चाय पीने के लिए जाना आदि। ये बहुत साधारण कार्य हैं। अनेक कार्य बाद में भी किये जा सकते हैं और कुछ महत्त्वपूर्ण कार्यों को प्राथमिकता देने की आवश्यकता होती

- सुनिश्चित करें वह कुर्सी पर आरामदेह स्थिति में बैठ गये हैं। सुनिश्चित करें कि उन्हें इधर-उधर अधिक घूमना न पड़े।
- वरिष्ठ नागरिकों से आदरपूर्वक बात करें।
- शारीरिक हाव-भाव सकारात्मक तथा ध्यानावस्थित हो।
- नामांकन सम्बन्धी प्रश्न पूछते समय ऑपरेटर को धैर्यवान होना चाहिए।
- स्पष्ट एवं विनम्रतापूर्वक बात करें तथा उनके द्वारा प्राप्त समस्त विवरणों को स्पष्ट स्वर से सुनाकर सुनिश्चित कर लें।
- यदि वह आपका प्रश्न नहीं समझ पाते हैं तो क्रोधित तथा अधीर न हों।
- समस्त नामांकन प्रक्रिया के दौरान जब-जब जहाँ-जहाँ आवश्यकता हो तब-तब अग्रसक्रिय होकर उनकी सहायता करें।
- फिंगरप्रिंट कैचर करते समय उनकी सहायता करें क्योंकि एनरोली स्वयं सक्षम नहीं हो सकता है।
- स्लैप स्कैनर पर पर्याप्त दबाव दें।
- यदि बायोमीट्रिक स्कैन उचित ढंग से रिकार्ड नहीं हुआ है तो उनसे क्षमा माँगते हुए पुनः स्कैन करें।
- जब वह नामांकन प्रक्रिया पूर्ण कर लें तो उनसे समस्त प्रासंगिक सूचना साझा करें, कुर्सी से उठने में उनकी सहायता करें और उनकी बायोमीट्रिक आईडी पूर्ण करवाने के लिए आने हेतु उनका धन्यवाद करें।

है। इन कार्यों को बड़े और मध्यम कार्यों के बीच सम्पन्न कर सकते हैं।

इसके पश्चात कुछ सामान्य मध्यम प्रकार के कार्य होते हैं जिन्हें आप पूरे दिन करते हैं—जैसे खाना, सोना, ई-मेल करना, कार्य सम्बन्धी मुद्दों पर सहकर्मियों से बातचीत करना, परिवार तथा स्वयं के छोटे-मोटे कार्य करना आदि। ये महत्त्वपूर्ण नहीं बल्कि मध्यम-आकार के कार्य हैं जिन्हें हम दिन में करते हैं। इनमें से अनेक महत्त्वपूर्ण होते

हैं और इन्हें दिन में ही पूरा करना महत्वपूर्ण होता है। इसमें परेशान होने की आवश्यकता नहीं है।

इसके पश्चात आपके जीवन के कुछ आवश्यक एवं महत्वपूर्ण क्रियाकलाप होते हैं जिन्हें आप दिन में करते हैं—जैसे पारिवारिक कार्य, आपका स्वास्थ्य आदि। ये अत्यन्त महत्वपूर्ण, समय—साध्य और पूर्णतः महत्वपूर्ण क्रियाकलाप हैं जिन्हें हम दिन में करते हैं। अतिरिक्त कार्य यहाँ खतरनाक हो सकते हैं।

समय के प्रभावी प्रबन्धन हेतु दिन को बड़े, मध्यम और छोटे कार्यों के लिए विभाजित कर लेना चाहिए। बड़े कार्यों को पहले सम्पन्न करना अत्यन्त महत्वपूर्ण होता है क्योंकि ये अत्यन्त महत्वपूर्ण होते हैं और इन्हें न करने से अधिकतम हानि हो सकती है।

क्रियाकलाप

जिन कार्यों को आप दिन में करते हैं उनकी सूची बनाइए। उन्हें बड़े, मध्यम, छोटे कार्यों में वर्गीकृत कीजिए। उन्हें आगे आकर श्रोताओं के सम्मुख प्रस्तुत करें।

- जिन कार्यों को आपने सूचीबद्ध किया है क्या वे सभी सम्पन्न हो गये हैं?
- क्या आपने ऐसे अप्रत्याशित कार्य के लिए समय दिया है जो अचानक उपस्थित हो गये?
- क्या आपके पास स्वयं के लिए समय बचा?
- परिवार के साथ समय बिताने का कितना अवसर मिला?

डीआईबीएडी सिद्धान्त

- डी—डेलीगेट: जो कार्य महत्वपूर्ण न हों उन्हें अन्य के सुपुर्द (डेलीगेट) करें।
- आई—आइडेंटिफाइ: बार—बार खरीददारी करने जैसे समय नष्ट करने वाले कार्यों की पहचान करें।
- बी—बड़े कार्यों को यथासम्भव छोटे—छोटे कार्यों में विभाजित कर लें।
- ए—एकम्पलिश: इन छोटे—छोटे कार्यों को एक—एक करके सम्पन्न करें।
- टी—टाइम: अपने क्रियाकलापों के उचित समय पर

प्रभावी समय प्रबन्धन

समय प्रबन्धन	
<ul style="list-style-type: none"> • तुरन्त करें • इसे स्वयं करें • महत्वपूर्ण 	<ul style="list-style-type: none"> • स्थगित करें • महत्वहीन
<ul style="list-style-type: none"> • अत्यावश्यक • इसे स्वयं करें • तुरन्त करें 	<ul style="list-style-type: none"> • अत्यावश्यक नहीं • स्थगित करें
<p>नोट : अपने व्यक्तिगत दैनिक क्रियाकलापों को सूचीबद्ध न करें</p>	

चित्र 2.1.31: प्रभावी समय प्रबन्धन

ध्यान दें।

परिवर्तन प्रदर्शित करने के लिए लचीला होने तथा कार्य योजना स्वीकार करने का उद्देश्य तथा मूल्य

योजनाएँ परिवर्तित होती रहती हैं। इसका कारण प्रिन्टर खराब होना अथवा नामांकन सॉफ्टवेयर कार्य न कर रहा हो बाहर भारी भीड़ की लाइन लगी हो अथवा कुछ ऐसे कार्य जो पूर्णतः अप्रत्याशित अथवा अनियोजित हों।

जब ऐसी वस्तुएँ घटित होती हैं तो ऑपरेटर को अपनी प्राथमिकताओं पर पुनः कार्य करने तथा इस परिवर्तित कार्यक्रम के अनुरूप कार्य करने के प्रति लचीला होना चाहिए। इसका अर्थ है कि प्राथमिकताओं में परिवर्तन करना, कार्याधिक्य कम करने के लिए परियोजना के अन्य अंगों में कम समय में कार्य पूरा करना अथवा सिस्टम में खराबी आने के बाद भी निर्धारित समय—सीमा के भीतर कार्य करते रहना सम्मिलित है।

कार्य को परिशुद्धता से करने का महत्त्व तथा इसे किस प्रकार करना चाहिए।

ऑपरेटर को नामांकन प्रक्रिया में अपनी भूमिका के प्रति जागरूक रहना चाहिए और इसे पूर्ण करने में पर्याप्त परिश्रम करना चाहिए।

अपने कार्य को पूरा करने में उचित समय—सीमा तथा आपके और संगठन के लिए इनको पूरा न कर पाने के निहितार्थ।

ऑपरेटर को अपने सुपरवाइजर के साथ लिये जाने वाले कार्य तथा उन्हें समय पर पूरा करने के लिए विचार-विमर्श करना चाहिए। कुछ समय पश्चात ऑपरेटर को छोटे से छोटे कार्य को भी पूरा करने में अपने कार्य द्वारा लिये जाने वाले समय का अनुमान हो जाता है। समय-सीमा की योजना बनाते समय उन अप्रत्याशित क्रियाकलापों के लिए समय की गुंजाइश रखें जिन्हें किया जाना आवश्यक हो जाता है। निर्धारित समय-सीमा की त्रुटियों पर भी परिचर्चा करनी चाहिए।

लक्ष्य तथा समय-सीमाओं की प्राप्ति के लिए योजना और व्यवस्था बनायें।

ऑपरेटर को अपने कार्य की योजना एवं व्यवस्था बनाते समय अपने सुपरवाइजर से परामर्श करना चाहिए। इसमें कार्य के अनेक पक्ष सम्मिलित हो सकते हैं। कार्य की योजना बनाना महत्वपूर्ण है ताकि ऑपरेटर जिस सीमा में कार्य करना चाहता है उसकीरूपरेखा बना सके। उचितरूप से कार्य की योजना बनाने से ऑपरेटर को कार्य सम्पन्न करने तथा कार्य के क्षेत्र और उत्तरदायित्वों पर ध्यान केन्द्रित करने में सहायता मिलती है।

वह जाँच सूची जिस पर ऑपरेटर को समस्त भ्रम दूर कर लेने चाहिए:

- किये जाने वाले कार्य का अन्तिम प्राधिकार
- किये गये गये के उद्देश्य
- वे संसाधन जो उच्च निष्पादन को प्रभावित कर सकते हैं
- देयताएँ—दैनिक, पाक्षिक अथवा मासिक
- समय-सीमा
- भूमिकाएँ तथा उत्तरदायित्व

सुरक्षा अपेक्षाओं की योजना

स्वास्थ्य, सुरक्षा तथा संरक्षा अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए अपने कार्य की योजना तथा व्यवस्था निर्मित करें।

ऑपरेटर को दैनिक आधार पर अपनी कार्य प्रक्रिया में संगठन की सुरक्षा नीति सुनिश्चित करनी चाहिए। यह

उसकी दैनन्दिन का अंग होना चाहिए। दैनिक आधार पर उसे समस्त सुरक्षा सम्बन्धी उल्लंघनों को चिह्नित करना चाहिए और उचित प्राधिकरण के पास उसका प्रतिवेदन भेजना चाहिए।

ऑपरेटर जिन कार्यों को करता है उनमें से अधिकतर कार्यों के लिए सुरक्षा नियमों का संज्ञान तथा अनुपालन करने की आवश्यकता होती है। कुछ उदाहरण निम्नलिखित हैं:

- केबल की तारों को स्वच्छ रखना ताकि कोई इस पर ट्रिप न कर सके।
- सुनिश्चित करें कि एनरोली जिस कुर्सी पर बैठेगा वह उचित एवं मजबूत हो।
- बायोमीट्रिक उपकरण द्वारा प्रयोग में लाये जाने वाले सभी विद्युतीय उपकरण विद्युतरोधी हों ताकि कोई स्पाकिंग न हो।
- उसके कार्य स्थल के समस्त इलेक्ट्रॉनिक उपकरण रिसाव वाली दीवारों के निकट न हों।

यदि ऑपरेटर को ऐसा प्रतीत होता है कि उसका कोई कार्य संसाधन बाधित हो रहा है तो उसे उसका निदान कर लेना चाहिए। यदि उसे प्रतीत होता है कि कुर्सी ढीली है तो उसे अपने प्रशासनिक विभाग को तुरन्त इसे प्रतिस्थापित करने के लिए कहना चाहिए और इसके पूरी तरह टूट जाने की प्रतीक्षा नहीं करनी चाहिए और विशेषरूप से उस समय जबकि एनरोली उस पर बैठा हो।

अतः ऑपरेटर को नियमितरूप से अपने कार्य के दौरान समस्त सुरक्षा मानकों की योजना बनानी चाहिए तथा उसे कार्य में सम्मिलित करना चाहिए ताकि सुरक्षा उल्लंघन के कारण उसके कार्य की प्रक्रिया किसी भीरूप में बाधित न हो।

अपनी भूमिका सम्बन्धी परिवर्तनों, प्रक्रियाओं तथा संक्रियाओं के विषय में अद्यतन रहना चाहिए।

जैसा कि पूर्व के मॉड्यूल में बताया जा चुका है, ऑपरेटर को अपने केन्द्र तथा संगठन की सुरक्षा नीतियों और संक्रियाओं के सम्बन्ध में नवीनतम जानकारी रखनी चाहिए।

2.1.14 लक्ष्य निर्धारण

लक्ष्य कौन निर्धारित करता है?

- एथलीट
- सफल व्यापारी
- विद्यार्थी
- वह कोई भी व्यक्ति जो सफल होना चाहता है

वे लक्ष्य क्यों निर्धारित करते हैं?

- उपलब्धि के स्तर चिह्नित करने में सहायता मिलती है
- हम योजना बनाने के लिए बाध्य होते हैं
- समय, ऊर्जा तथा धन व्यर्थ करने वाली वस्तुओं से बचने में सहायता मिलती है
- उपलब्धि के पश्चात हमें सफलता का एहसास देती है

लक्ष्य अनेक प्रकार के हो सकते हैं

1. आजीवन—मैं ऐसे खिलाड़ी के रूप में याद रखा जाना चाहता हूँ जो देश में विलक्षण बन गया हो।
2. दीर्घकालीन—मैं अगले 20 वर्षों में सर्वोत्तम बल्लेबाज बनना चाहता हूँ।
3. अल्पकालीन—मैं एकदिवसीय क्रिकेट प्रतियोगिता में दोहरा शतक बनाना चाहता हूँ।
4. नियमित लक्ष्य—मैं नित्य तीन घण्टे अभ्यास करूँगा और एक स्वस्थ जीवनयापन करूँगा।

2.1.15 कठोर परिश्रम

परिश्रमपूर्वक कठोर श्रम करें

धीरू भाई अम्बानी, डॉ. अबुल कलाम आजा तथा रजनीकान्त में क्या समानता है— कठिन परिश्रम।

- धीरूभाई अम्बाली एक अध्यापक के पुत्र थे जो दो कमरों वाली एक चाल में रहते थे। उन्होंने रिलायंस की स्थापना की।
- डॉ. कलाम एक मध्यमवर्गीय परिवार से थे, उनके पिता स्थानीय लोगों को नाव की यात्रा करवाकर धन अर्जित करते थे। डॉ. कलाम ने समाचार-पत्र विक्रेता

हमें अपने लिए चुस्त (SMART) लक्ष्य स्थापित करने चाहिए

- एस—स्पेसिफिक (विशिष्ट)
- एम—मेजरेबल (मापनीय)
- ए—अचीवेबल (प्राप्त करने योग्य)
- आर—रियलिस्टिक (वास्तविक)
- टी—टाइम बाउण्ड (समयबद्ध)

लक्ष्य निर्धारण की प्रक्रिया

- एक लक्ष्य निर्मित कीजिए—यह क्या यह प्राप्त करने योग्य तथा वास्तविक है?
- बाधाओं का निर्धारण कीजिए—लक्ष्य प्राप्त करने से आपको क्या चीज रोकेगी?
- अपने विकल्पों को देखें—इस लक्ष्य को प्राप्त करने का क्या कोई अन्य उपाय है?
- कार्य योजना (कार्य सूची)—आप पहले क्या करेंगे, उसके बाद क्या करेंगे और उसके बाद क्या करेंगे...?
- प्रगति का पुनर्विलोकन—जिन लक्ष्यों को प्राप्त करते जायें उनकी एक सूची बनायें।
- सफलता का आनन्द लें—बीच में आराम करें, कुछ खायें, चाय आदि पियें और उपलब्धि का उत्सव मनायें।

के रूप में अपना कैरियर प्रारम्भ किया। वह भारत के 11वें एनरोली बने।

- गरीबी में पले-बढ़े रजनीकान्त ने अत्यन्त संघर्ष किया। उन्होंने बस कण्डक्टर की नौकरी की, बस में यात्रियों का मनोरंजन करते थे। वह भारत के सुपर हीरो बन गये।

सफलता प्राप्त करने के लिए क्या आवश्यक है?

- कुछ करने का स्वप्न देखना
- उस स्वप्न को साकार करने की दृढ़ता तथा समर्पण
- प्रत्येक कीमत पर दृढ़ रहने का आत्मविश्वास

- कार्य को अधूरा न छोड़ने का उच्च स्तरीय आत्म-प्रेरण
- कार्य को सम्पादित करने की इच्छाशक्ति।

कठोर परिश्रम के बिना कुछ हासिल नहीं किया जा सकता है। सफलता प्राप्त करने के लिए 99% कठोर परिश्रम तथा 1% प्रेरणा का योगदान होता है। भाग्य भी कठिन

परिश्रमी का साथ देता है। अपने हृदय तथा आत्मा को शत-प्रतिशत कार्य में लगाये बिना कुछ भी प्राप्त नहीं हो सकता है। कठिन परिश्रम, समर्पण तथा आगे बढ़ने की इच्छा ही कार्य को उचित ढंग से करने तथा कैरियर संवारने में सहायक होता है।

2.1.16 कार्य परिवेश

उचित कार्य परिवेश बनाये रखें

अपने कार्य की सफलता के लिए उचित कार्य परिवेश बनाये रखना महत्त्वपूर्ण है। कार्य की उचित शिष्टता में निम्नलिखित चीजें सम्मिलित होती हैं:

- अनुशासित होना, समय पर कार्यस्थल पर पहुँचना
- समय का उचित प्रबन्धन, धूम्रपान अथवा गुटखा खाने या प्रायः चाय पीने जाने में समय व्यर्थ न करना

- कार्य करते समय उचित परिधान पहनना, व्यक्तिगत तथा पेशेवर स्वच्छता बनाये रखना, इधर-उधर न थूकना
- कार्य पर ध्यान केन्द्रित करना, शोर न करना तथा सहकर्मी का ध्यान न भंग करना
- अपने कार्य के प्रति समर्पण, अपने कार्यों की जिम्मेदारी लेना
- उत्कृष्टता के प्रति पिपासा



चित्र 2.1.32: उचित कार्य परिवेश

2.1.17 उचित स्वच्छता

व्यक्तिगत स्वच्छता तथा उत्तम परिधान

बायोमीट्रिक ऑपरेटर को दिन में अनेक लोगों से मिलना-जुलना पड़ता है। उसे एनरोली, सुपरवाइजर, तकनीकी स्टाफ, सहकर्मियों, वरिष्ठों आदि से बातचीत तथा व्यवहार करना पड़ता है और किसी न किसी सन्दर्भ में नित्य उनके सम्पर्क में आना पड़ता है।



चित्र 2.1.33: व्यक्तिगत स्वच्छता

अपने कर्तव्यों के निर्वहन में समर्थ होना सुनिश्चित करने के लिए यह महत्वपूर्ण है कि वह उचित परिधान पहने तथा पूरे समय उचित दिखावा तथा व्यक्तिगत स्वच्छता बनाये रखे। बुरा दिखावा अथवा स्वयं को अनुचित ढंग से

अलंकृत रखना प्रत्येक के लिए अत्यधिक ऊब का कारण बन जाता है। इससे उसकी कार्य क्षमता पर नकारात्मक प्रभाव पड़ता है।

स्थिति अध्ययन



चित्र 2.1.34: स्थिति अध्ययन

किशोर तथा गोपाल पड़ोसी हैं। वे एक ही कम्पनी में ऑपरेटर के पद पर कार्यरत हैं और उनके वेतन भी समान हैं। किन्तु वे कैसे दिखाई देते हैं? किशोर अस्त-व्यस्त

तथा मैले-कुचैले वस्त्र पहने है। गोपाल ने उत्तम वस्त्र पहने हैं और स्वस्थ दिखाई देता है।

आइए गोपाल की स्वच्छता का अवलोकन करें



चित्र 2.1.35: व्यक्तिगत स्वच्छता



चित्र 2.1.36: व्यक्तिगत अस्वच्छता

उत्तम स्वच्छता कैसे रखें

- अपने दाँतों को उचितरूप से तथा नियमित ब्रश करें। जब आप कुछ खाते हैं तो कुछ खाद्यकण दाँतों के बीच में फँस जाते हैं। इन पर कीटाणु उत्पन्न हो जाते हैं और दन्तक्षय तथा कैविटी बन जाती है। जब आप अपने दाँतों को ब्रश करते हैं तो ये खाद्यकण निकल जाते हैं। दाँत तथा मसूड़े मजबूत बनते हैं। आपकी साँस तरोताजा रहती है।
- बिना स्नान किये घर से न निकलें। शरीर की दुर्गन्ध, त्वचा की खुजली, संक्रमण से बचने के लिए साबुन तथा शैम्पू का नित्य प्रयोग करें।
- साफ और इस्त्री किये हुए वस्त्र पहनें ताकि आप तरोताजा तथा सुन्दर दिखाई दें।
- अपने नाखून काटते रहें इससे इनमें गन्दगी नहीं जमेगी और साफ दिखाई देंगे।
- प्रत्येक बार भोजन के पहले और बाद में साबुन से हाथ धोएँ ताकि आपके कार्यस्थल पर खाद्यकण न पहुँच पायें।
- टॉयलेट जाने के पश्चात अपने हाथों को साबुन से धोएँ ताकि आप अपने कार्यस्थल पर रोगाणुओं को न पहुँचायें।
- पैरों से निकलने वाली बदबू तथा संक्रमण से बचाव के लिए अपने पैरों को भली प्रकार साफ करें।
- अपने घर तथा आस-पड़ोस को स्वच्छ रखें।
- नियमित अन्तराल पर बालों में कंघी करें ताकि आप थके हुए और परेशान न दिखाई दें।
- बालों को कटवायें और स्वच्छ रखें।
- छीक अथवा खाँसी के समय अपने चेहरे को रुमाल से ढक लें।

2.1.18 सुखद व्यक्तित्व बनाये रखें

विनम्र तथा आदरभाव वाला होने का महत्त्व

शालीनता का अर्थ है लोगों से विनम्रतापूर्वक बात करना और असभ्यता का आचरण न करना। जब बात करें तो नमस्ते, धन्यवाद, कृपया, मुझे क्षमा करें, मुझे दुःख है आदि शब्दों का प्रयोग करें। अपने सहकर्मियों तथा एनरोली से बातचीत करते समय ऑपरेटर को सदैव विनम्र रहना चाहिए। स्थिति चाहे कैसी भी हो उसे अन्य लोगों से शालीनता तथा आदरपूर्वक व्यवहार करना चाहिए।

इन चित्रों को देखिए।



चित्र 2.1.37: दृश्य 1



चित्र 2.1.38: दृश्य 2



चित्र 2.1.39: दृश्य 3



चित्र 2.1.40: दृश्य 4



चित्र 2.1.41: दृश्य 5

अब इन चित्रों को देखिए

निम्नलिखित चित्रों से ज्ञात हो जाता है कि कैसे कोई व्यक्ति अनादर करता है:



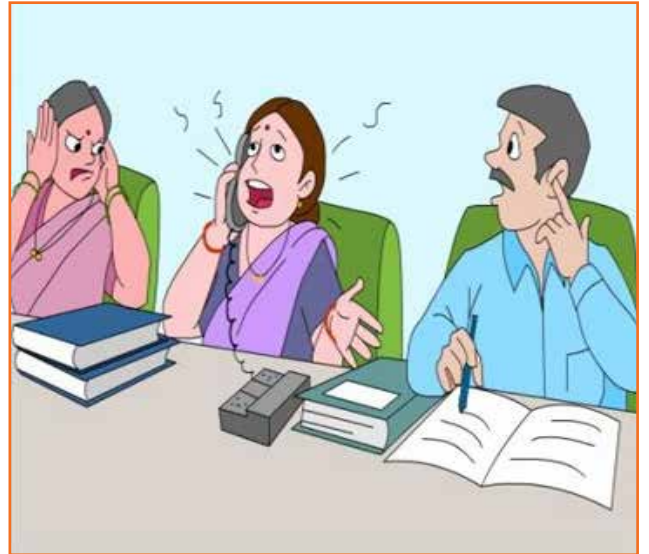
चित्र 2.1.42. प्रथम दृश्य



चित्र 2.1.43. दूसरा दृश्य



चित्र 2.1.44. तीसरा दृश्य



चित्र 2.1.45. चौथा दृश्य

शिष्टाचार तथा विनम्रता

स्वीकार्य तथा अस्वीकार्य के रूप में कार्यों पर बॉक्स में सही का चिह्न लगाइए

कार्य	स्वीकार्य	अस्वीकार्य
अजीब ढंग से किसी व्यक्ति को घूरना		
अन्य लोगों की गलतियों पर हँसना		

कार्यस्थल पर समय से पहुंचना		
दीवारों पर थूकना		
जब कोई आपका अभिवादन करे तो प्रसन्नमुद्रा में उत्तर देना		
किसी के सामने दरवाजा जोर से बन्द करना		
किसी की ओर इशारा करना		
सामूहिकरूप से बैठे होने पर किसी के कान में फुसफुसाना		
अन्य लोगों की उपस्थिति में सेलफोन पर तेज आवाज में बात करना		
टॉयलेट को गन्दा छोड़ देना		
कार्य करने के लिए अस्त-व्यस्त एवं अनमने वस्त्र पहनना		
बिना पूछे दूसरों की चीजें ले-लेना		
जब कोई आपकी सहायता करे तो धन्यवाद देना		
छींकने अथवा खाँसने के बाद दुःख न व्यक्त करना		
बस में बुजुर्ग अथवा दिव्यांग व्यक्ति को अपनी सीट देना		
अपने वरिष्ठों तथा सहकर्मियों का आदर करना		
खाते समय मुँह से भोजन छलकाना		
अत्यधिक जोर से हँसकर दूसरों को व्यवधान पहुँचाना		
किसी अन्य के पहनावे अथवा दिखावे पर टिप्पणी करना		
बिना मुँह ढके छींकना		

अभ्यास

1. निम्नलिखित का उचित मिलान कीजिए।

अवसर	स्थितिजन्य अभिवादन
जब कोई अपनी परीक्षा में उत्तम निष्पादन करता है	बधाई हो!
जब कोई किसी परीक्षा की तैयारी करता है	बहुत अच्छा!
नववर्ष पर किसी को बधाई देना	परीक्षा में सफलता प्राप्त हो!
जब कोई पुरस्कार जीतता है	स्वागत है!
किसी अन्य स्थान से किसी के आने पर	नववर्ष शुभ हो!

2. भाषा में दक्षता का मूल्यांकन करने हेतु किसी एक विषय पर एक निबन्ध लिखिए।

- व्यक्तिगत स्वच्छता रखने में उन आदतों की सूची बनाइए जो आपमें पहले से हों।
- अपने उत्तम स्वास्थ्य के लिए आप किस आदत को उन्नत करना चाहते हैं?

3. दूरभाष पर बातचीत का कौशल उन्नत करने के लिए भूमिका निर्वहन कीजिए।
 - a) टीम वक्र कौशल उन्नत करने के लिए भूमिका निर्वहन कीजिए
 - b) टीम वक्र को ध्यान में रखते हुए भूमिका निर्वहन कीजिए
4. एक दीर्घकालिक लक्ष्य को चिह्नित कीजिए और आपको इसे हासिल करने में कितना समय लगेगा?
5. दो ऐसे अल्पकालीन लक्ष्यों को चिह्नित कीजिए जो उपर्युक्त दीर्घकालीन लक्ष्य की प्राप्ति में वांछित हों।
6. निम्नलिखित का मिलान कीजिए

भण्डारण	डाटा ग्रहण करता है
प्रसंस्करण	आउटपुट (परिणाम) देता है
आउटपुट (प्रतिफल)	परिणामों को भण्डारित करता है
इनपुट	डाटा को प्रसंस्कृत करता है

7. हार्डवेयर उपकरण का मौलिक ज्ञान
8. अभ्यास: निम्नलिखित चित्रों को बायोमीट्रिक अथवा गैर-बायोमीट्रिक उपकरणों के लिए लेबल लगायें और वर्गीकृत करें।



1



2



3



4



5



6



7



8



9



10



11



12





IT - ITeS SSC
NASSCOM

3. बायोमेट्रिक डेटा एंट्री और प्रसंस्करण प्रारंभ करना

यूनिट 3.1 – बायोमेट्रिक तकनीक की मूलभूत बातें



अध्ययन के मुख्य परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में आप जानेंगे:

1. बायोमेट्रिक्स की मौलिक बातों की व्याख्या करना
2. चर्चा करना कि बायोमेट्रिक्स महत्व क्यों प्राप्त कर रहा है
3. बायोमेट्रिक्स के वास्तविक अनुप्रयोगों की व्याख्या करना।

इकाई 3.1: बायोमेट्रिक तकनीक की मूलभूत बातें

यूनिट उद्देश्य



यूनिट के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. बायोमेट्रिक्स की मौलिक बातों की व्याख्या करना
2. चर्चा करना कि बायोमेट्रिक्स महत्व क्यों प्राप्त कर रहा है
3. बायोमेट्रिक्स के वास्तविक अनुप्रयोगों की व्याख्या करना।

3.1.1 बायोमेट्रिक तकनीक की मौलिक बातें

बायोमेट्रिक की मौलिक बातें बायोमेट्रिक तकनीक की मूलभूत बातें

बायोमेट्रिक तकनीक किसी व्यक्ति के भौतिक और रासायनिक गुणों को पकड़ती है और व्यक्ति की पहचान को इन गुणों से लिंक करती है। एक बायोमेट्रिक प्रणाली को निम्नलिखित कार्य करने में सक्षम होना चाहिए

- किसी एंड यूजर से एक बायोमेट्रिक नमूना लेना
- उस नमूने से बायोमेट्रिक डेटा निकालना
- एक अथवा अधिक संदर्भ टेप्लेटों में धारित बायोमेट्रिक डेटा से तुलना करना
- निर्णय करना कि वे कितना मेल खाते हैं
- इंगित करना कि क्या परिचय की पहचान अथवा सत्यापन प्राप्त हुआ है या नहीं।

बायोमेट्रिक प्रमाणन – यह कैसे कार्य करता है

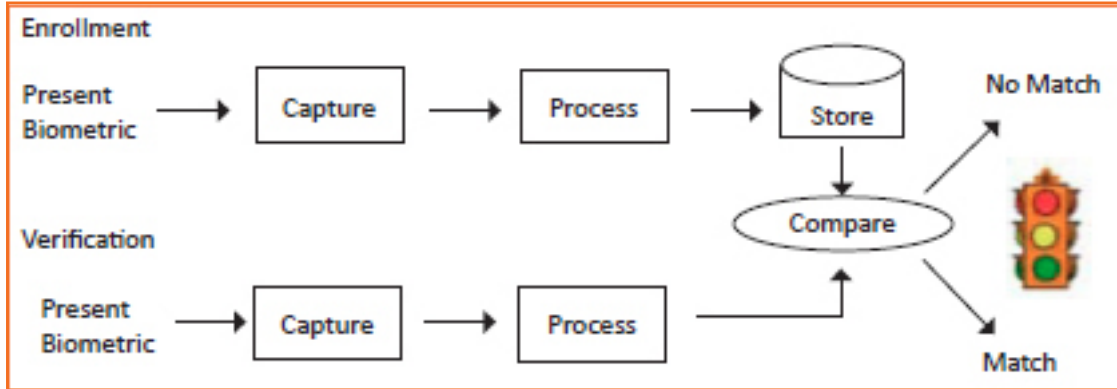
एक बायोमेट्रिक प्रमाणन प्रक्रिया किसी पहले से दर्ज बायोमेट्रिक नमूना डेटा जैसे चेहरा अथवा अँगुली के निशान अथवा आईरिस प्रतिमान की नए लिए गए बायोमेट्रिक डेटा उदाहरण के लिए जब कोई व्यक्ति कार्यालय में

प्रवेश करता है तो लिए गए अँगुली के निशान से तुलना करती है।

नमूना बायोमेट्रिक डेटा को नामांकन प्रक्रिया के दौरान बाद की तुलना के लिए कैचर, संसाधित और संग्रहित किया गया होगा।

बायोमेट्रिक तकनीक का उपयोग पहचान में किया जा सकता है, जहाँ सिस्टम केवल कैचर किए गए बायोमेट्रिक डेटा पर आधारित किसी मिलान के लिए एक डेटाबेस को खोजकर संपूर्ण दर्ज की गई जनसंख्या से एक व्यक्ति की पहचान करता है। इसका उपयोग सत्यापन में भी किया जा सकता है, जहाँ सिस्टम किसी व्यक्ति के पूर्व में दर्ज किए गए प्रतिमान के साथ बायोमेट्रिक डेटा की तुलना करके उसकी पहचान करता है। अधिकांश तकनीकी नेटवर्क पर्यावरणों पर पहुँच प्राप्त करते हैं, सत्यापन का उपयोग करते हैं।

किसी व्यक्ति के खाते का नाम अथवा यूजर आईडी अथवा पासवर्ड दर्ज करने अथवा किसी स्मार्ट कार्ड इत्यादि को डालने के बजाय, उपयोगकर्ता केवल स्कैनर पर अँगुली को स्पर्श करके अथवा कैमरा में देखकर स्वयं को प्रमाणित कर सकता है।



चित्र. 3.1.1. बायोमेट्रिक प्रमाणन – यह कैसे कार्य करता है

बायोमेट्रिक सिस्टम में दो भाग होते हैं –

1. बायोमेट्रिक डिवाइसेस जो बायोमेट्रिक विवरणों को कैचर करती हैं जैसे अँगुली के निशान, चेहरे की पहचान और आईरिस प्रतिमान। ये हैं
 - डिजिटल कैमरा जो चेहरे के प्रतिमानों को कैचर करता है
 - फिंगरप्रिंट स्कैनर जो फिंगरप्रिंट्स को कैचर करता है
 - आईरिस कैचर करने वाली डिवाइस जो आईरिस प्रतिमानों को कैचर करती है
2. गैर बायोमेट्रिक डिवाइस जिनका उपयोग डेटा जैसे दृ प्रवेश करना, पढ़ना, संग्रहण, मुद्रण, स्कैन और फोटोकॉपी कार्य संसाधित करने के लिए किया जाता है जैसे कंप्यूटर, प्रिंटर, एक फोटोकॉपी करने की मशीन, इत्यादि। इसकी व्याख्या बाद के सत्र में की जाती है।

किसी बायोमेट्रिक प्रणाली का चयन करना

कुछ विशेषताएँ जो किसी बायोमेट्रिक प्रणाली को उपयोग करने योग्य बनाने के लिए आवश्यक होती हैं

1. प्रणाली एक विशिष्ट गुण जैसे अँगुली के निशान पर आधारित होना चाहिए। इसका उपयोग दशकों से विधि प्रवर्तन में किया गया है। हालाँकि, नई तकनीकें जैसे चेहरा अथवा आईरिस पहचान का अब सामान्य रूप से उपयोग किया जा रहा है। नई तकनीकें विकसित होती जा रही हैं एवं यहाँ तक कि और भी शुद्ध हो सकती हैं किंतु उनकी विश्वसनीयता को

स्थापित करने के लिए अधिक शोध की आवश्यकता हो सकती है।

2. प्रणाली को 'उपयोग करने में आसान' होना चाहिए। बायोमेट्रिक डेटा को कैचर करने का कार्य तीव्र और आसान प्रक्रिया होनी चाहिए। किसी कैमरे द्वारा ली गई पिक्चर अथवा केवल किसी माइक्रोफोन में बोलने के समान, अथवा किसी फिंगरप्रिंट स्कैनर पर अपनी अँगुली स्पर्श करने के समान।
3. कीमतों को देखते समय, न केवल सेंसर और सॉफ्टवेयर का प्रारंभिक मूल्य देखना चाहिए बल्कि सेवा सहायता, प्रणाली प्रबंधन और ऑपरेटर की कीमत भी पर विचार किया जाना चाहिए।

चेहरा पहचान पर ध्यान वाली बायोमेट्रिक और सेंसर तकनीकें

पहचान की एक बहुत सामान्य विधि चेहरे के फोटोग्राफ हैं। चेहरे के फोटोग्राफ को व्यापक रूप से बायोमेट्रिक डेटा के स्रोत के रूप में भी स्वीकार किया जाता है। किसी डिजिटल कैमरे का उपयोग चेहरे के फोटोग्राफ को एक डिजिटल स्वरूप में कैचर करने के लिए किया जाता है। इसका उपयोग किसी फिल्म को संग्रहित करने के लिए नहीं किया जाता है। इसके बजाय इसमें चित्र को संग्रहित करने के लिए एक मेमोरी डिवाइस होती है। डिजिटल कैमरे की दूसरी विशेषता है दृश्य इमेजों को कैचर करने के तुरंत बाद उन्हें प्रदर्शित कर सकता है।

डिजिटल कैमरा किसी लैपटॉप/पड्डेस्कटॉप से एक यूनिवर्सल सीरियल बस (नूट)पोर्ट के माध्यम से जुड़ा होता है। डिजिटल

कैमरा में एक ऑटो-फोकस लेंस और माउंटिंग बेस होता है। लेंस व्यक्ति का चेहरा स्वतंत्र फोकस करने में सक्षम होता है। माउंटिंग बेस कैमरा को लैपटॉप/डेस्कटॉप पर स्थिर करने के लिए सहायता करता है। यह इमेजों को कैप्चर करने के तुरंत बाद उन्हें प्रदर्शित करता है।

ऑटो-फोकस लेंस



चित्र. 3.1.2. बायोमेट्रिक तकनीक

कैमरा बायोमेट्रिक प्रणाली में न्यूनतम हस्तक्षेप करता है जिसे विषय के साथ संपर्क करने की आवश्यकता नहीं होती है। चेहरे के बायोमेट्रिक डेटा को इमेज स्रोत जैसे फोटोग्राफ्स और वीडियो अथवा अन्य इमेज स्रोतों से निकाला जा सकता है।



चित्र. 3.1.3. डिजिटल फोटोग्राफ

बायोमेट्रिक चेहरा प्रणालियों को कार्य करने के लिए एक महत्वपूर्ण घटक यह है कि चेहरे के गुणों को उचित रूप से कैप्चर किया जाता है। चेहरा को उचित रूप से एक नियंत्रित वातावरण में प्रकाशित किया जाना चाहिए। अन्य घटक भाव की उदासीनता है। चेहरे पर एक मुस्कान बायोमेट्रिक डेटा को प्रभावित कर सकती है। सत्यापन प्रक्रिया को उचित रूप से कार्य करने के विषय में, चेहरे के भाव को उदासीन होना चाहिए।

तिरछी मुद्रा चेहरा प्रमाणन के लिए एक डिजिटल कैमरे का उपयोग करके डिजिटल फोटोग्राफ को कैप्चर करने का सही तरीका प्रदर्शित करती है।

कुछ चुनौतियाँ जिनका चेहरा पहचान प्रणालियों को सामना करना पड़ता है वे परिवर्तनशील प्रकाश का नकारात्मक प्रभाव, एक मास्क अथवा फोटोग्राफ का पता लगाना

है। कुछ चेहरा पहचान प्रणालियों में एनरॉली को स्थिर अथवा मुद्रायुक्त होने की आवश्यकता होती है जिससे एक सही इमेज कैप्चर हो, तथापि, ऐसी प्रणालियाँ हैं जो स्वतंत्र किसी व्यक्ति के सिर का पता करने और चेहरे को खोजने के लिए एक रीयल-टाइम प्रक्रिया का उपयोग करता है। चेहरा पहचान प्रणालियों के महत्वपूर्ण लाभ हैं कि यह हस्तक्षेपरहित, हस्तमुक्त, प्रमाणित है और सामान्यतरु अधिकांश उपयोगकर्ताओं द्वारा स्वीकृत है।

मानकीकृत चेहरा छवियों को कैप्चर करने की विधि

1. ऑपरेटर को एनरॉली से 90 अंश पर बैठना चाहिए
2. एनरॉली को सीधे ही कैमरे का सामना करना चाहिए। गर्दन और चेहरा सीधा होना चाहिए।
3. यदि पिक्चर उचित रूप से कैप्चर नहीं हो रही है, तो सही मुद्रा और दूरी प्राप्त करने के लिए, ऑपरेटर को माउंट किए गए कैमरे की स्थिति समायोजित करना चाहिए न कि एनरॉली की।
4. एनरॉली को अपने चेहरे पर बहुत ही उदासीन भाव रखना चाहिए। उसे अपने चेहरे पर मुस्कान अथवा कोई भिन्न भाव नहीं रखना चाहिए।



चित्र. 3.1.4. मानकीकृत चेहरा छवि को कैप्चर करना

एनरॉली की आँखें इतनी चौड़ी खुली होना चाहिए जैसे वह कैमरे में घूरता हो और उसके होंठ बंद होना चाहिए।

5. वह कक्ष जहाँ डिजिटल इमेज ली जा रही है वह अच्छा प्रकाशित होना चाहिए। एनरॉली के चेहरे और आँखों पर कोई परछाईं अथवा रिफ्लेक्शन नहीं होना चाहिए। अतिरिक्त प्रकाश स्रोत को एनरॉली के सामने रखा जा सकता है जिससे आँख के नीचे कोई परछाईं न हो।

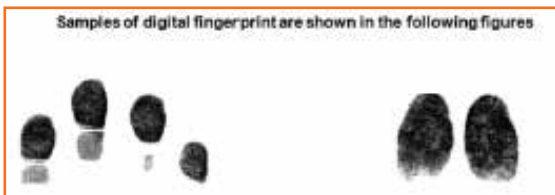
- यदि एनरॉली चश्मा पहनता है, तो डिजिटल फोटोग्राफ चश्मा पहनकर लिया जाना चाहिए। हालाँकि, ऑपरेटर को सुनिश्चित करना चाहिए कि आईरिस और पुतली चश्मों से स्पष्ट रूप से दिखाई दें। इसके अतिरिक्त, एनरॉली कोई काला अथवा रंगीन चश्मा नहीं पहन सकता है।
- एनरॉली की स्थिति स्थिर और प्रत्येक चीज स्पष्ट होने के बाद, ऑपरेटर को डिजिटल पिक्चर लेना चाहिए।

प्रश्नोत्तरी

- चित्रग्लमें, एनरॉली ऑपरेटर की ओरकोण पर बैठता है।
- एनरॉली के ऊपर कोई अतिरिक्त प्रकाश बल्ब क्यों लटकता है?
- एनरॉली के पास एक मॉनिटर भी क्यों होना चाहिए?
- यदि किसी व्यक्ति में उसकी आँख पर कोई धब्बा है, तो क्या ऑपरेटर को पिक्चर लेना चाहिए?

अँगुली के निशान की पहचान पर ध्यान के साथ बायोमेट्रिक और सेंसर तकनीकियाँ

प्रत्येक व्यक्ति की अँगुली के शीर्ष में घर्षण श्रृंगों अथवा गर्तों का प्रतिमान होता है जो उसके लिए अद्वितीय होते हैं। अँगुली का निशान घर्षण श्रृंगों की छाप है जो किसी अँगुली अथवा किसी अँगूठे की आंतरिक सतह पर पाई जाती है। अँगुली के निशान जुड़वाँ व्यक्ति सहित किसी व्यक्ति की प्रत्येक अँगुली के लिए अद्वितीय होते हैं।



चित्र.3.1.5. दाएँ हाथ पर चार अँगुलियों के साधारण निशान
चित्र. 3.1.6. दोनों अँगूठों के साधारण निशान

अँगुली के निशान की पहचान के विज्ञान में मनुष्यों को ज्ञात सकारात्मक पहचान के साधन होते हैं। अँगुली के निशान की पहचान तकनीक सर्वाधिक वाणिज्यिक रूप से उपलब्ध बायोमेट्रिक तकनीकों में से एक है। डेस्कटॉप और लैपटॉप एक्सेस के लिए फिंगरप्रिंट पहचान डिवाइसेस व्यापक रूप से निम्न मूल्य पर उपलब्ध हैं। अँगुली के निशान

की पहचान तकनीक के साथ, लोगों को अपने पासवर्ड्स लिखने की आवश्यकता नहीं होती है बल्कि इसके बजाय, केवल किसी अँगुली का एक स्पर्श त्वरित पहचान प्रदान करता है। फिंगरप्रिंट प्रणालियाँ पहचान प्रबंधन के लिए सामान्य रूप से उपयोग की जाती हैं और पहचान को सत्यापित कर रही हैं जैसा बायोमेट्रिक उपस्थिति समाधानों में।

हालाँकि, यह बायोमेट्रिक डेटा निम्न के लिए अतिसंवेदनशील होती है

- जैसे-जैसे किसी व्यक्ति की उम्र बढ़ती जाती है उसके अँगुली के निशान बदल सकते हैं।
- यदि अँगुली पर कोई बाहरी तत्व जैसे तेल, धूल, कीचड़, गंदगी अथवा कट और घाव हैं, तो एकत्रित डेटा संभवतः शुद्ध नहीं हो।
- एक फिंगरप्रिंट प्रतिमान व्यक्ति के व्यवसाय अथवा जीवनशैली के आधार पर अधिक महत्वपूर्ण बन सकता है।

फिंगरप्रिंट स्कैनर

एक फिंगरप्रिंट स्कैनर एक डिजिटल फिंगरप्रिंट कैप्चर करने वाली डिवाइस है जो फिंगरप्रिंटों को आसानी के साथ स्कैन और कैप्चर करती है। किसी स्कैनर को उपयोग करना एक निम्न लागत और प्रभावी विधि है। फिंगरप्रिंट स्कैनर नेट पोर्ट के माध्यम से कंप्यूटर से जुड़ा होता है। अँगुली के निशान स्कैन होते हैं और इमेज एक पारदर्शी सपाट काँच की प्लेट के माध्यम से कैप्चर होती हैं। इस प्लेट को प्लैटन कहा जाता है, जिस पर एनरॉली अपनी अँगुलियों को रखता है। इंडिकेटर्स उपयोगकर्ता को अँगुलियाँ सही स्थान पर रखने के लिए मार्गदर्शन देता है। स्कैन द्वारा इसप्रकार बनी हुई इमेज को कंप्यूटर में संग्रहित किया जाता है। स्लैप फिंगरप्रिंट स्कैनर की स्थिति में, हाथ की सभी चारों अँगुलियाँ कैप्चर एक ही समय में, कैप्चर होती हैं। फिर, दोनों अँगूठों के निशान साथ-साथ कैप्चर होते हैं।

फिंगर प्रिंट्स कैप्चर करने के लिए प्लैटन खोलिए

लाइव स्कैन सेंसर और इंकैपड्स पर 10-प्रिंट्स कैप्चर करने की विधि

फिंगरप्रिंट इमेज को कैप्चर करते समय, दोनों हाथों की



चित्र. 3.1.7. फिंगरप्रिंट स्कैनर

सभी दसों अँगुलियों के फिंगरप्रिंट को कैप्चर किए जाने की आवश्यकता होती है। फिंगरप्रिंट्स को बाएँ हाथ, दाएँ हाथ की हथेलियों के बाद दोनों अँगूठों के क्रम में कैप्चर किया जाना चाहिए।

ऑपरेटर को एनरॉली की फिंगरप्रिंट इमेज को कैप्चर करने के लिए नीचे दिए गए चरणों का पालन करना चाहिए।

1. बाएँ हाथ का फिंगरप्रिंट कैप्चर करना: सबसे पहले, बाएँ हाथ की चारों अँगुलियों के निशान अँगूठे को छोड़कर एक साथ कैप्चर कीजिएजैसा चित्र 3.1.8में दिया गया है



चित्र. 3.1.8. बाएँ हाथ की अँगुलियों के निशान को कैप्चर करना

एनरॉली को प्लेटन पर बाएँ हाथ की चारों अँगुलियों को रखना चाहिए और दाएँ हाथ से थोड़ा सा दबाव डालिए जिससे

अँगुलियों का ग्लास सतह से अच्छा संपर्क हो।

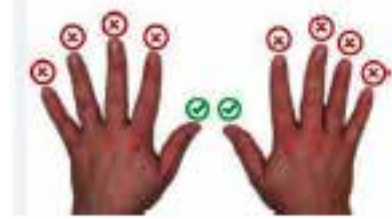
2. दाएँ हाथ की अँगुलियों को कैप्चर करना : सबसे पहले, सबसे पहले, दाएँ हाथ की चारों अँगुलियों के निशान अँगूठे को छोड़कर एक साथ कैप्चर कीजिएजैसा चित्र 3.1.9.में दिया गया है



चित्र. 3.1.9. दाएँ हाथ की अँगुलियों के निशान को कैप्चर करना

एनरॉली को प्लेटन पर दाएँ हाथ की चारों अँगुलियों को रखना चाहिए और दाएँ हाथ से थोड़ा सा दबाव डालिए जिससे अँगुलियों का ग्लास सतह से अच्छा संपर्क हो।

3. दोनों अँगूठों के निशान कैप्चर करना: दोनों हाथों के अँगूठों के निशान को एकसाथ स्कैन और कैप्चर किया जाता है जैसा चित्र 3.1.10में दिखाया गया है



चित्र. 3.1.10. अँगूठे का निशान कैप्चर करना

एनरॉली प्लेटन पर दोनों अँगूठे रखता है और थोड़ा सा दबाव डालता है जिससे अँगूठे ग्लास सतह से अच्छे संपर्क में हों। यदि एनरॉली को दबाव डालने में कठिनाई होती है, तो ऑपरेटर को एनरॉली से खड़ा होने और अँगूठों को दबाने के लिए कहना चाहिए अथवा एनरॉली से अनुमति लेना चाहिए एवं उसके अँगूठों पर दबाव डालना चाहिए।

4. अँगुलियों और अँगूठों को स्कैन करते समय,



चित्र. 3.1.11. दोनों अँगूठों के निशान को कैप्चर करना

एनरॉली को अँगुली के निशान की एक सटीक स्कैन छवि प्राप्त करने के लिए ग्लास पर अधिकतम क्षेत्र का उपयोग करना चाहिए। इसके अलावा संपूर्ण अँगुली को ग्लास के विरुद्ध दबाया जाना चाहिए, न कि उसकी अँगुली के सिरे को। अँगूठे के निशान लेते समय, सुनिश्चित कीजिए कि अँगूठे एक-दूसरे से एक इंच की दूरी पर हों।

5. ऑपरेटर को अँगुली के निशान स्कैन करने के लिए किसी माउस अथवा किसी बटन को दबाने की आवश्यकता नहीं होती है। फिंगरप्रिंट स्कैनर अँगुलियों को प्लेटन पर रखते ही अँगुली के निशानों को स्वतः

कैप्चर करता है। यदि फिंगरप्रिंट इमेज सफलतापूर्वक कैप्चर हो जाती है, तो स्कैनर इमेज की सफल पकड़ को इंगित करता है, और स्कैनर सॉफ्टवेयर अँगुली के निशानों को कैप्चर करता है। जिम स्कैनर प्रत्येक अँगुली के लिए एक सफल संकेत प्रदर्शित करेगा और केवल तभी फिंगर प्रिंट इमेज सॉफ्टवेयर द्वारा कैप्चर की जाएगी। यदि अँगुली का निशान स्वतः कैप्चर नहीं होता है तो ऑपरेटर को फॉर्स कैप्चर बटन क्लिक करके मैन्युअल रूप से अँगुली के निशान कैप्चर करने पड़ते हैं, जब फॉर्स कैप्चर टैब एनरॉलमेंट सॉफ्टवेयर में सक्षम होता है।

6. अंत में, ऑपरेटर को गुणवत्ता और सामान्य समस्याओं के लिए एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर में फिंगरप्रिंट्स की इमेजों को दृश्यात्मक रूप से जाँचना चाहिए। यदि कुछ समस्याएँ हैं, तो उसे ऊपर दिए गए चरणों को दोहराना चाहिए।

प्रश्नोत्तरी

1. प्रत्येक व्यक्ति की अँगुली के ऊपरी भाग में एक प्रतिमान होता है जो उसके लिए है।
2. बायोमेट्रिक के लिए फिंगरप्रिंट डेटा की सीमाएँ क्या हैं
3. स्कैनर पर सपाट ग्लास सतह को कहा जाता है
4. स्कैनर पर अँगुलियाँ रखते समय, यदि अँगुलियाँ मुड़ती हैं तो यह ठीक है/दूसरी अथवा गलत
5. यदि एनरॉली एक है, तो ऑपरेटर को उससे पूछना चाहिए कि क्या वह किसी महिला स्वयंसेवी को चाहेगी।
6. यदि एनरॉली की 12 अँगुलियाँ हैं, तो ऑपरेटर को कितनी अँगुलियाँ स्कैन करना चाहिए?
 - a) 5 अँगुलियाँ
 - b) 10 मुख्य अँगुलियाँ
 - c) सभी 12 अँगुलियाँ
7. अँगुलियों के निशानों को निम्न क्रम में कैप्चर किया जाता है:
 - a) पहला—
 - b) दूसरा—

c) तीसरा—

आईरिस पर ध्यान के साथ बायोमेट्रिक और सेंसर तकनीकियाँ

आईरिस आँख के अंदर एक मॉसपेशी है जो आँख के अंदर प्रवेश करने वाली प्रकाश की मात्रा को नियंत्रित करके पुतली के आकार को नियंत्रित करती है। यह श्वेतपटल और पुतली के बीच रंगीन क्षेत्र है और पुतली को घेरता है।

आईरिस की एक विशिष्ट संरचना होती है जो एक ऐसे प्रतिमान का निर्माण करती है जिसका फोटो खींचा जा सकता है। प्रतिमान स्वैच्छिक रूप से निर्मित होते हैं और अत्यधिक जटिल होते हैं। प्रत्येक व्यक्ति के आईरिस की बनावट और प्रतिमान अँगुलियों के निशान के समान अद्वितीय होते हैं। आईरिस पहचान विधि आँख की आईरिस का उपयोग करता है

आईरिस पहचान प्रणालियों की प्रमुख विशेषताएँ निम्नलिखित हैं :

1. आईरिस हमारी आँख का आंतरिक भाग है। इसलिए आईरिस क्षतिग्रस्त होने के बहुत कम अवसरों का सामना करता है। सामान्य रूप से आईरिस प्रतिमान समय के साथ नहीं बदलते हैं सिवाय चोटों के कारण बदल सकते हैं। इसलिए इसका उपयोग अधिकांश लोगों के लिए संपूर्ण जीवनभर 'सदैव उपलब्ध' प्रमाण के रूप में किया जा सकता है।



चित्र. 3.1.12. आँख के पार्स

2. आईरिस को व्यापक रूप से सर्वाधिक शुद्ध बायोमेट्रिक डेटा के रूप में मान्यता दी जाती है क्योंकि किन्हीं भी दो लोगों के आईरिस प्रतिमान समान नहीं होते हैं। चूँकि प्रत्येक आँख का आईरिस प्रतिमान भी सहसंबद्ध नहीं होता है और एक-दूसरे से अलग होता है, इसलिए यह दो स्वतंत्र बायोमेट्रिक गुण समूहों को प्रदान करता है।
3. चश्मे और कॉन्टैक्ट लेंस बड़ी मुश्किल से इमेज कैप्चर की गुणवत्ता को प्रभावित करते हैं।
4. यह विधि अन्य बायोमेट्रिक तकनीकों की तुलना में अनेक लोगों को समाहित करती है।
5. मौजूदा प्रतिमानों के साथ प्रतिमानों की तुलना सबसे तेज है
6. तकनीक हस्तक्षेपकारी नहीं है और आईरिस नमूने को लेने के लिए स्कैनर के साथ किसी शारीरिक संपर्क की आवश्यकता नहीं होती है और कैप्चर आसानी और तीव्रता से एवं वह व्यक्ति जिसकी आईरिस इमेज ली जा रही है उसे असुविधा पहुँचाए बिना हो जाता है।

आईरिस प्रतिमान एक वीडियो आधारित इमेज एक्विजिशन सिस्टम के माध्यम से प्राप्त किए जाते हैं। आईरिस इमेज की कैप्चर एक नियमित फोटोग्राम लेने के समान ही है, सिवाय इसके कि यह इन्फ्रारेड प्रकाश का उपयोग करके कार्य करता है, जो लगभग हमारी आँखों के लिए अदृश्य है। आईरिस कैप्चर करने वाली डिवाइस आईरिस की इमेज को कैप्चर करती है और यह एक इमेज को किसी कंप्यूटर में संग्रहित करती है।

आईरिस स्कैनिंग डिवाइसों को कई वर्ष तक व्यक्तिगत पहचान अनुप्रयोगों में उपयोग किया गया है। आईरिस

पहचान प्रणालियाँ कुछ वर्षों में सतत रूप से सस्ती हो गई हैं और इस रुझान जारी रहने की आशा की जाती है। तकनीक सत्यापन और पहचान दोनों प्रकारों में अच्छी तरह कार्य करती है।

आईरिस कैप्चर करने वाली डिवाइसें

आईरिस कैप्चर करने वाली डिवाइस आईरिस में जटिल प्रतिमानों को स्कैन करती है और एक डिजिटल इमेज प्रदान करती है। अधिकांश आईरिस कैप्चर करने वाली आधुनिक डिवाइसें नेत्रों को कोई भी नुकसान पहुँचाए बिना आईरिस को प्रकाशित करने के लिए इन्फ्रारेड प्रकाश का उपयोग करती हैं, जो मानव नेत्र को दृश्यमान नहीं है।

दो प्रकार की आईरिस कैप्चर करने वाली डिवाइसें हैं

1. सिंगल आईरिस कैप्चरिंग डिवाइस – यह डिवाइस एक बार में केवल एक आँख को स्कैन और कैप्चर कर सकती है। स्कैनर एक डिजिटल कैमरे के समान दिखता है। ऑपरेटर स्कैनर को पकड़ता है और एकबार में एक आँख की इमेज को कैप्चर करता है।
2. डबल आईरिस कैप्चरिंग डिवाइस – यह डिवाइस एक बार में दोनों आँखोंकी इमेज को स्कैन और कैप्चर कर सकती है।



चित्र. 3.1.13. सिंगल आईरिस कैप्चरिंग डिवाइस

3. डबल आईरिस स्कैनर का एक अन्य प्रकार है, जिसे जब आँखों के पास पकड़ा जाता है, तो एक आईरिस के बाद दूसरा स्कैन करता है। किंतु स्कैनर को चलाने की आवश्यकता नहीं होती है। ऑपरेटर स्कैनर

को पकड़ता है और धीरे-धीरे एनरॉली की आँखों की ओर ले जाता है। जब स्कैनर पर्याप्त रूप से आँखों के पास होता है, तो आईरिस स्वतः स्कैन हो जाता है।



चित्र.3.1.14. डबल कैचरिंग डिवाइस



चित्र. 3.1.15. नैट कनेक्टर केबल

4. मेक और मॉडल के आधार पर, ये डिवाइस हैंड-हेल्ड अथवा ट्राइपॉड-हेल्ड हो सकती हैं।

आईरिस कैचरिंग डिवाइस एक हल्की डिवाइस होती है। जब डिवाइस को उचित रूप से रखा जाता है, तो यह स्वतरु आईरिस पर केंद्रित होती है और विभिन्न प्रकाश स्थितियों पर समायोजित होती है।



चित्र. 3.1.16. आईरिस को कैचर करना



इसमें एक नैट कनेक्टर केबल होती है जो डिवाइस को कंप्यूटर से जोड़ती है। इस डिवाइस को चलाने के लिए किसी अलग पॉवर सप्लाय की आवश्यकता नहीं होती है। डिवाइस उसी नैट कनेक्टर के माध्यम से कंप्यूटर से अपनी पॉवर सप्लाय प्राप्त करती है।

आईरिस कैचरिंग डिवाइस तेज और शुद्ध है। यह किसी उपयोगकर्ता व्यवधान के बिना पिक्चर को स्वतरु कैचर कर सकती है। किंतु, इसकी शुद्धता को आँख अस्पष्ट करके वस्तुओं द्वारा प्रभावित किया जा सकता है। इसके अतिरिक्त, यह कैटारैक्ट वाले व्यक्तियों के लिए भी उचित न हो।

हैंडहेल्ड डिवाइसों का उपयोग करके आईरिस नमूनों को कैचर करने की विधि

ऑपरेटर को एनरॉली की आईरिस बायोमेट्रिक कैप्चर करने के लिए नीचे दिए गए चरणों का पालन करना चाहिए।

ऑपरेटर को सुनिश्चित करना चाहिए कि एनरॉली की मुद्रा सीधी हो। आँखें स्थिर होना चाहिए और मटकती हुई अथवा झपकती हुई अथवा हिलती हुई न हों।

1. स्कैनर डिवाइस को स्थिर रूप से पकड़ना चाहिए और धीरे-धीरे एनरॉली की आँखों पर लक्ष्य बनाना चाहिए। यदि एनरॉली को डिवाइस पकड़ना है, तो ऑपरेटर इसे स्थिर पकड़ने में उसकी सहायता कर सकता है।
2. एकबार डिवाइस नाक के सेतु पर रख जाए, एनरॉली की आँखों के निकट, तो एक छोटा प्रकाश बाईं आँख के सामने चमकता हुआ शुरु होगा। एनरॉली को इस प्रकाश पर देखना चाहिए। कुछ सेकंड के बाद, यह प्रकाश गायब हो जाएगा, और अन्य प्रकाश दाईं आँख के सामने चमकता हुआ शुरु होगा। कुछ सेकंड के बाद, प्रकाश गायब हो जाएगा। जैसे ही गायब होता है, कैप्चर पूर्ण होता है।
3. आईरिस कैप्चर प्रक्रिया कक्ष में उपस्थित प्रकाश स्थिति के लिए संवेदनशील होती है। ऑपरेटर को सुनिश्चित करना चाहिए कि एनरॉली की आँखों पर कोई प्रत्यक्ष अथवा कृत्रिम प्रकाश सीधे ही न पड़े। फेसियल इमेज कैप्चर के लिए उपयोग किए प्रकाश स्रोत को आईरिस कैप्चर के दौरान बंद कर देना चाहिए।
4. आईरिस इमेज के कैप्चर के दौरान, डिवाइस सॉफ्टवेयर इमेज की गुणवत्ता पर ऑपरेटर को प्रतिक्रिया प्रदान

करेगा, यदि यह खराब है। यदि गुणवत्ता खराब है, तो ऑपरेटर को आईरिस इमेज कैप्चर करने की प्रक्रिया को दोहराना चाहिए।

5. आईरिस इमेज को कैप्चर करने के बाद, सिस्टम सॉफ्टवेयर आईरिस इमेज गुणवत्ता को मापता है। यदि यह अच्छी है, तो कैप्चर पूर्ण होता है। यदि खराब है, तो प्रक्रिया को दोहराए जाने की आवश्यकता होती है।

प्रश्नोत्तरी

6. आईरिस प्रतिमान को उचित रूप से कैप्चर करने के लिए, ऑपरेटर को एनरॉली की आँखों पर चमकीला प्रकाश फेंकना चाहिए। सही अथवा गलत। (गलत)

1. क्या आईरिस प्रतिमान को किसी नेत्रहीन आँख में कैप्चर किया जा सकता है?
 - a) हाँ
 - b) कभी-कभी, यह संभव है
 - c) कभी नहीं
2. आईरिस प्रतिमान किसी व्यक्ति के संपूर्ण जीवनभर रहता है
3. आईरिस के चारों ओर रंगीन वलय है?

विभिन्न बायोमेट्रिक तकनीक और बायोमेट्रिक डेटा गुणों के बीच तुलना

कोई भी प्सटीक बायोमेट्रिक नहीं है जो सभी आवश्यकताओं के लिए उचित हो। सभी बायोमेट्रिक प्रणालियों में उनके स्वयं के लाभ और हानियाँ हैं।

विभिन्न बायोमेट्रिक तकनीक के बीच अंतर

चेहरा पहचान दृलाभ	चेहरा पहचानदृचुनौतियाँ
संभवतः उपयोगकर्ता अनुपालन की आवश्यकता न हो	वन-टू-वन और वन-टू-मैनी अनुप्रयोगों में उच्च गलत मिलान
पहले से ही स्थापित, विश्वसनीय तकनीक	अनुचित प्रकाश और अशुद्ध कैमरा कोण मिलान शुद्धता को घटाते हैं
मौजूदा इमेज डेटाबेसों को प्रभावित कर सकते हैं	चेहरा संबंधी शारीरिक गुणों में बदलाव मिलान शुद्धता को घटा सकते हैं
एकमात्र तकनीक जो एक दूरी से और पहचान कर सकती है और निगरानी की तकनीक है	

अँगुली के निशान की पहचान – लाभ	अँगुली के निशान की पहचान – चुनौतियाँ
सर्वाधिक व्यापक और सामान्य रूप से उपयोग की जाने वाली तकनीक	विधि प्रवर्तन और फॉरेंसिक मामलों में उपयोग किए जाने की उपयोगकर्ता मान्यता
तकनीक को उच्च शुद्धता दरों के साथ प्रमाणित किया जाता है	क्षीण अथवा क्षतिग्रस्त अँगुलियों की अँगुलियों के निशान का निर्माण करने की अक्षमता
एकाधिक अँगुलियों को एक समय में एनरॉल किया जा सकता है	अतिरिक्त हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर की आवश्यकता हो सकती है
कई क्षेत्रों में अनुप्रयोग है	परस्पर परिचालन योग्यता मानक की आवश्यकता होती है

आईरिस पहचान – लाभ	आईरिस पहचान – चुनौतियाँ
जटिल बायोमेट्रिक डेटा के समृद्ध स्रोत में आईरिस	आईरिस डेटा को कैप्चर करने में अधिक प्रशिक्षण की आवश्यकता होती है
उच्च रूप से विश्वसनीय और हस्तमुक्त प्रचालन	हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर लाइसेंसिंग लागतें
किसी व्यक्ति के संपूर्ण जीवन में बायोमेट्रिक गुण की उच्च स्थिरता	मजबूत लेंसों वाले ग्लास डेटा कैप्चर करने की प्रक्रिया को प्रभावित कर सकते हैं
	गलत गैरमिलान के लिए संभावित

विभिन्न बायोमेट्रिक डेटा गुणों के बीच तुलना

तकनीक गुण	फिंगरप्रिंट	आईरिस	फेसियल
यह कैसे कार्य करता है	फिंगरट्रिप प्रतिमानों को कैप्चर करता है और तुलना करता है	आईरिस प्रतिमानों को कैप्चर करता है और तुलना करता है	फेसियल प्रतिमानों को कैप्चर करता है और तुलना करता है
डिवाइस की लागत	कम	उच्च	मध्यम
नामांकन समय	लगभग 3 मिनट, 30	सेकंड 2 मिनट, 15 सेकंड	लगभग 3 मिनट
लेन-देन समय	9 से 19 सेकंड	12 सेकंड	10 सेकंड
फाल्स नॉनमैच दर	-2% – 36%	1-9% – 6%	3-3 % – 70%
फाल्स मैच दर (FMR)ब	0% – 8%	1%से कम	0-3% – 5%
उपयोगकर्ता स्वीकृति समस्याएँ	विधि प्रवर्तन, स्वच्छता मामलों से संबद्ध	उपयोगकर्ता प्रतिरोध, उपयोग कठिनाई	गोपनीय दुरुपयोग के लिए संभावना

प्रदर्शन को प्रभावित करने वाले घटक	गंदे, सूखे, अथवा खुरदुरे अँगुली के ऊपरी भाग	खराब नजर, चमचमाना, अथवा परावर्तन लाइटिंग	चेहरे का विन्यास और धूप के चश्मे
प्रदर्शित छेद्यता	कृत्रिम अँगुलियाँ, फिर से सक्रिय गुप्त प्रिंट	आईरिस का उच्च रिजॉल्यूशन चित्र	डिजिटल फोटोग्राफों वाला नोटबुक कंप्यूटर
डिजिटल फोटोग्राफों वाला नोटबुक कंप्यूटर	स्थिर	स्थिर	आयु बढ़ने के साथ प्रभावित
वाणिज्यिक उपलब्धता कब से	1970s	1997	1990s

- मशीन द्वारा पढ़े गए बायोमेट्रिक विरुद्ध संग्रहित बायोमेट्रिक को सत्यापित करने में लिए गए समय की मात्रा।
- इस बात की प्रायिकता कि वे व्यक्ति जिनका मिलान किया जाना चाहिए उनका बायोमेट्रिक प्रणालीसे मिलान नहीं होता है।
- किसी एकल टेम्पलेट तुलना में किसी त्रुटिपूर्ण मिलान की प्रायिकता।
- कमानवीय गुण अथवा मापन स्थिति परिस्थितियाँ जो बुरी तरह से बायोमेट्रिक प्रणालियों की शुद्धता को प्रभावित कर सकती हैं।
- मबायोमेट्रिक प्रणालियों को हराने की प्रदर्शित विधियाँ जिन्हें परीक्षणों में लगाया गया है।
- व्यक्ति के बायोमेट्रिक आइडेंटिफायर्स पर उसकी आयु का प्रभाव, यदि कोई हो।

बायोमेट्रिक प्रसंस्करण मानक

प्रचलित मानक, नीतियाँ, प्रक्रियाएँ और दिशानिर्देश जो मूलभूत बायोमेट्रिक डेटा कैप्चर और एनकोडिंग के साथ व्यवहार करते समय लागू होते हैं

बायोमेट्रिक मानकों को विकसित करना महत्वपूर्ण है जिससे बायोमेट्रिक डिवाइसें और एल्गोरिथ्म परस्पर कार्य करें। परस्पर कार्य करने की योग्यता वेंडर लॉक-इन को टालने और तकनीक स्वतंत्रता के साथ दीर्घावधि डेटा संग्रहण को सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक होती है। प्रत्येक संगठन में बायोमेट्रिक डेटा को कैप्चर करने के लिए अपनी स्वयं के दिशानिर्देश होते हैं। आधार की स्थिति में, दिशानिर्देश सरकारी प्राधिकरण द्वारा निर्धारित किए जाते हैं। इनका अनिवार्य रूप से पालन करना

पड़ता है जिससे कैप्चर किया गया डेटा प्राधिकरण द्वारा अस्वीकृत न हो। और यह अस्वीकरण एनरॉली को अपनी बायोमेट्रिक पहचान प्राप्त करने में अनावश्यक विलंब करते हुए समाप्त होता है।

संगठन के बायोमेट्रिक प्रसंस्करण मानकों के अनुरूप स्वीकार और अस्वीकायोग्य बायोमेट्रिक्स

अपवादों को संभालना

ऑपरेटर को कैप्चर गुणवत्ता की सावधानीपूर्वक निगरानी करनी चाहिए। अपवाद निम्न के कारण घटित होते हैं: रू चोट, अँगुलियों का विच्छेदन, हाथों का विच्छेदन, आँखों के साथ समस्याएँ, आँख न होना, मेंहदी, खराब अँगुलियाँ, कठोर हाथ।

अपवादों से बहुत ही सावधानी से निपटना पड़ता है। संपूर्ण प्रक्रिया में उन्हें सहज बनाने के लिए विशेष सावधानी रखना पड़ती है। अपवादों से निपटने के लिए नीचे तरीके दिए गए हैं।

अपवादों के बारे में तथ्य—भारत में कई लोग हैं जिनकी शारीरिक श्रम के कारण कटी-फटी अँगुलियाँ हैं। मुख्य बात यह सुनिश्चित करना है कि कैप्चर गुणवत्ता पर ऑपरेटर द्वारा सावधानीपूर्वक निगरानी रखी जाए।

एनरॉलमेंट क्लायंट में बायोमेट्रिक अपवादों को कैप्चर करने की प्रक्रिया

बायोमेट्रिक अपवादों को निर्दिष्ट करना

- सभी अपवाद बायोमेट्रिक एक्सेप्शंस कैप्चर बटन पर क्लिक करके एक बार में ही कैप्चर किए जाते हैं
- इमेज के विशिष्ट भाग पर क्लिक करके एनरॉली के बायोमेट्रिक अपवाद को निर्दिष्ट कीजिए

- यदि किसी बायोमेट्रिक अपवाद को जनसांख्यिकी डेटा में निर्दिष्ट किया गया है, तो उसे फेसियल बायोमेट्रिक डेटा को कैप्चर करते समय फोटोग्राफों के रूप में कैप्चर किया जाना चाहिए
- यदि एनरॉली की अतिरिक्त अँगुली-अँगुलियाँ हैं, तो ऑपरेटर को अतिरिक्त अँगुली की उपेक्षा करने की आवश्यकता होती है। अतिरिक्त अँगुली को एक बायोमेट्रिक अपवाद के रूप में कैप्चर नहीं किया जाएगा। ऐसी किसी स्थिति में, ऑपरेटर अतिरिक्त

अँगुली-अँगुलियों के कैप्चर को टालने के लिए रहवासी की फिंगरप्रिंट कैप्चर में सहायता करेगा।

- अपवाद के फोटोग्राफ को कैप्चर करते समय हथेलियाँ कैमरे के सामने होनी चाहिए, चेहरा और दोनों हाथ फ्रेम में होना चाहिए
- यदि सहायक वस्तुएँ जैसे हेड गियर, स्कार्फ इत्यादि धार्मिक कारणों से पहने हैं, तो इमेज कैप्चर करने के लिए मैन्युअल कैप्चर विकल्प चुनिए

जनसांख्यिकी स्क्रीन पर बायोमेट्रिक एक्सेप्शन कैप्चर बटन पर क्लिक करके बायोमेट्रिक अपवादों को निर्दिष्ट कीजिए बायोमेट्रिक अपवादों के लिए सुपरवाइजर सत्यापन बायोमेट्रिक अपवादों को सत्यापित करने के लिए ऑपरेटर को सुपरवाइजर प्राप्त करना चाहिए। इसके लिए, सुपरवाइजर को अपना पहचानपत्र और एक अँगुली का निशान देने की आवश्यकता होती है।

अपवादों को संभालना "एनरॉली का विश्वास अर्जित

3.1.2 बायोमेट्रिक प्रणालियों में प्रक्रियाएँ और मानक

पर्यवेक्षित बायोमेट्रिक प्रणालियों की नामांकन प्रक्रियाएँ

1. ऑपरेटर को अपनी स्वयं की बायोमेट्रिक पहचान स्थान में रखना चाहिए। आधार की स्थिति में, उसे अपनी आधार संख्या उत्पन्न कर लेनी चाहिए थी।
2. ऑपरेटर को

करना"के बारे में है!

एनरॉलीकेप्रतिनम्रहोना

- शारीरिक अक्षमताओं के प्रति संवेदी होना
- जहाँ आवश्यक हो सहायता प्रदान करना
- एनरॉली को सुनिश्चित करना कि अपवाद डेटा कैप्चर में किसी समस्या का कारण नहीं होंगे
- किसी संबंधित जानकारी की व्याख्या करना जिसे एनरॉली जानना चाहेगा

नामांकन प्रक्रिया का कार्य प्रारंभ करने के पूर्व, ऑपरेटर को निम्नलिखित कार्य करना चाहिए

3. ऑपरेटर को यह प्रमाणपत्र प्राप्त कर लेना चाहिए था कि वह नामांकन प्रक्रिया को संभालने के लिए सक्षम है। आधार की स्थिति में, उसका UIDAI द्वारा अधिकृत किसी एजेंसी द्वारा परीक्षण और उसे प्रमाणित किया जाना चाहिए।

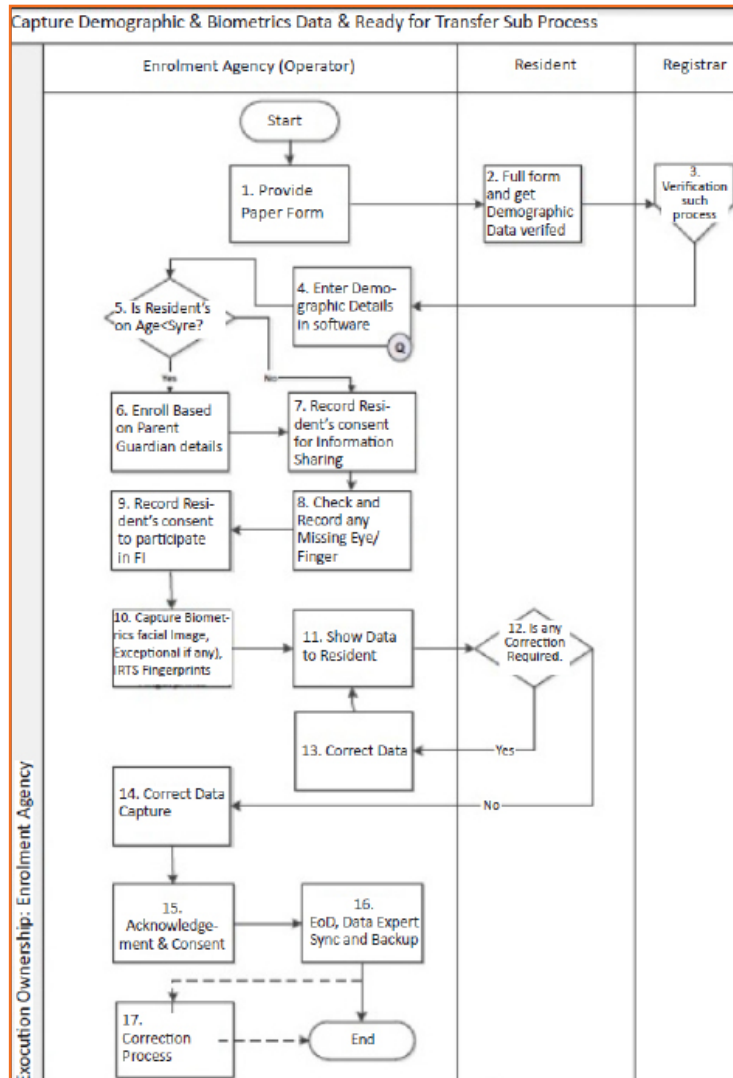
4. प्रमाणन के लिए, ऑपरेटर को किसी उपयुक्त समय और परीक्षा केंद्र स्थान पर परीक्षा देने के लिए संगत अथवा न्व।प द्वारा नियुक्त प्रमाणन एजेंसी के साथ पंजीकरण करने की आवश्यकता होती है
5. ऑपरेटर को सुनिश्चित करना चाहिए कि परीक्षा के लिए पंजीकरण के दौरान प्रदान किया गया नाम वैसा ही है जैसा उसके बायोमेट्रिक अथवा आधार नामांकन

के दौरान दर्ज किया गया

6. ऑपरेटर को दूसरों के लिए नामांकनों को प्रारंभ करने के पूर्व, आधार के लिए संगत संगठनात्मक अथवा न्व।प के अनुसार सक्रिय किया जाना चाहिए था।
7. प्रत्येक ऑपरेटर के पास अपना स्वयं का अद्वितीय पहचानपत्र होना चाहिए।

नामांकन प्रक्रियाएँ

निम्नलिखित चित्र 3.1.18 एक मानक नामांकन प्रक्रिया है जिसका पालन एक आधार वातावरण में कार्य करने वाले किसी बायोमेट्रिक ऑपरेटर द्वारा किया जाता है। यह किसी वातावरण में बायोमेट्रिक डेटा कैप्चर के लिए दिशानिर्देश होंगे।



चित्र. 3.1.18. मानक नामांकन प्रक्रियाएँ

नामांकन के पूर्व

- ऑपरेटर को सबसे पहले एनरॉलमेंट क्लायंट अथवा आधार क्लायंट सॉफ्टवेयर में अपने स्वयं के बायोमेट्रिक्स प्रदान करके पंजीबद्ध अथवा नामांकन करना चाहिए। जब एक ऑपरेटर का बायोमेट्रिक विवरण सत्यापन सफलतापूर्वक पूर्ण हो जाता है और नामांकन स्थल में स्थानीय डेटाबेस में संग्रहित हो जाता है तो वह उचित रूप से पंजीबद्ध हो जाता है।
- ऑपरेटर को नामांकनों का उत्तरदायित्व लेने के लिए, अपने स्वयं के ऑपरेटर आईडी के साथ लॉगिन करना, और सीट से दूर जाते समय लॉग ऑफ करना सुनिश्चित करना चाहिए जिससे कोई और नामांकनों के लिए आपकी लॉगिन विंडो का उपयोग न कर सके।
- ऑपरेटर को सुनिश्चित करना चाहिए कि कंप्यूटर पर दिनांक और समय सेटिंग वर्तमान हो, जब भी वह मशीन में लॉग इन करे।
- लॉगिन के बाद, उसे फुटर क्षेत्र अर्थात बाएँ हाथ के कोने के चिह्न की जाँच करना चाहिए जिससे बायोमेट्रिक डिवाइसों, प्रिंटर इत्यादि के उचित कनेक्शंस सुनिश्चित किए जाएँ।
- उस पॉप अप संदेश की जाँच कीजिए जो पिछले सिंक एक्सपोर्ट के लिए बचे समय को सूचित करने में हर समय लॉग इन करने पर दिखाई देता है। तदनुसार सुपरवाइजर को सूचित कीजिए
- उसे 24 घंटों में कम से कम एक बार केंद्र के ळै निर्देशांकों को कैप्चर करना चाहिए।
- नामांकन वर्क स्टेशन ऑपरेटर के साथ-साथ एनरॉली के लिए भी सुविधाजनक होना चाहिए।

नामांकन के दौरान

- नामांकन प्रक्रिया प्रारंभ करने के पूर्व, ऑपरेटर को एनरॉली को सहज बनाना चाहिए जिससे डेटा कैप्चर को आसानी से सरल और सुविधाजनक बनाया जाए।
- जब एनरॉली नामांकन के लिए आए, तो सबसे पहले दस्तावेजों पर लगे फोटो से यह सुनिश्चित कीजिए कि वे वही व्यक्ति हैं जिसकी बायोमेट्रिक पहचान कैप्चर की जाना है। आधार की स्थिति में, सुनिश्चित

कीजिए कि प्रपत्र और दस्तावेज उसी एनरॉली से संबंधित हैं जिसका नामांकन किया जा रहा है।

- सुनिश्चित कीजिए कि प्रस्तुत किए गए दस्तावेज की स्पष्टता और गुणवत्ता अच्छी है
- सुनिश्चित कीजिए कि PoI, PoA, DoB-PoR के विरुद्ध सही दस्तावेज एकत्रित किए जाते हैं
- जाँच कीजिए कि एनरॉली का नामांकन प्रपत्र सत्यापित किया जाता है और उसे पर सत्यापनकर्ता के हस्ताक्षर/अंगूठा का निशान और स्टांप/हस्ताक्षर हों। प्रपत्र पर एनरॉली के भी हस्ताक्षर/अंगूठे का निशान हो। ऑपरेटर को केवल सत्यापित नामांकन प्रपत्रों से अथवा, यदि एनरॉली पहले से ही नामांकित है, तो पूर्व नामांकन पहचान से नामांकन डेटा दर्ज करना चाहिए।
- इंद्रोड्यूसर/HoF आधारित नामांकन की स्थिति में, जाँच कीजिए कि इंद्रोड्यूसर/HoF के हस्ताक्षर – अंगूठे का निशान उनके विवरणों के साथ प्रपत्र में उपलब्ध है
- एनरॉली के जनसांख्यिकी और बायोमेट्रिक डेटा को नामांकन अथवा आधार क्लायंट सॉफ्टवेयर में, मैन्युअल रूप से अथवा प्री-एनरॉलमेंट आईडी, जो एनरॉलियों के जनसांख्यिकी डेटा को प्रदर्शित करेगा, को दर्ज करके कैप्चर कीजिए। ऑपरेटर को सॉफ्टवेयर क्लायंट पर प्रदान की गई स्क्रीनों के अनुसार डेटा कैप्चर के अनुक्रम का पालन करना सुनिश्चित करना चाहिए।
- नामांकन के दौरान, सुनिश्चित कीजिए कि एनरॉली की स्क्रीन सदैव चालू हो और उससे दर्ज किए जा रहे डेटा को देखने के लिए एवं इसे जाँचने तथा पुष्टि करने के लिए कहिए। इसके अतिरिक्त जनसांख्यिकी डेटा की एनरॉली के साथ समीक्षा कीजिए और हस्ताक्षर क्रिया के लिए आगे बढ़िए।
- हस्ताक्षर करने के पूर्व, ऑपरेटर को एनरॉली का चालू बैंक खाता उसकी आधार संख्या से जोड़ने के लिए उसकी स्वीकृति रिकॉर्ड करना चाहिए अथवा उसकी सहमति देकर कि उसे UIDAI सुविधा के उद्देश्य के लिए अपनी आधार संख्या से जुड़े किसी नए बैंक पोस्ट ऑफिस खाता को खोलकर अपनी जानकारी साझा करने में कोई आपत्ति नहीं है, एनरॉली की

स्वीकृति रिकॉर्ड करना चाहिए।

- अंत में ऑपरेटर को स्वीकृति प्रिंट, हस्ताक्षर करके एनरॉली को प्रदान करना चाहिए और नामांकन के अंत में स्वीकृति प्रपत्र पर उसके हस्ताक्षर लेना चाहिए।
- सॉफ्टवेयर क्लायंट पर प्रदान की गई स्क्रीनों के अनुसार डेटा कैप्चर के अनुक्रम का पालन कीजिए।

जनसांख्यिकी डेटा के कैप्चर के दौरान

- सुनिश्चित कीजिए कि सभी जनसांख्यिकी डेटा सत्यापित नामांकन प्रपत्र से क्लायंट सॉफ्टवेयर के अंदर सही रूप से दर्ज हो
- ऑपरेटर को वर्तनी, रिक्तियाँ, विराम चिह्न, छोटे और बड़े अक्षरों इत्यादि की जाँच करना चाहिए।
- इसके अतिरिक्त लिप्यंतरित त्रुटियों, जैसे वर्तनी गलती इत्यादि, यदि कोई हो, की भी जाँच करना चाहिए और सुधारना चाहिए
- यदि ऑपरेटर के पास पहले से ही नामांकन डेटा उपलब्ध है, तो नामांकन प्रपत्र विवरणों के विरुद्ध परस्पर जाँच करके सुनिश्चित कीजिए कि पूर्वनामांकन पहचान का उपयोग करके प्राप्त किया गया डेटा, एनरॉली से संबंधित हो
- जाँच कीजिए और सत्यापित नामांकन प्रपत्र विवरणों के अनुसार पूर्वनामांकन डेटा में सुधार कीजिए
- यदि कोई अपवाद हो, तो रिकॉर्ड कीजिए। यदि अँगुलियों अथवा आँखों में कोई अस्थायी क्षति हो, इसे एक अपवाद के रूप में रिकॉर्ड कीजिए। एनरॉली से अपने बायोमेट्रिक को बाद में अद्यतन करवाने के लिए कहिए
- बायोमेट्रिक अपवाद की जाँच विनम्र और सौम्य किंतु दृढ़ हो।
- दस्तावेज आधारित सत्यापन की स्थिति में सदैव संबंधित दस्तावेज नामों का चयन करें
- सदैव एनरॉली द्वारा प्रस्तुत किए गए दस्तावेजों की कुल संख्या दर्ज कीजिए।

बायोमेट्रिक डेटा कैप्चर के दौरान

- बायोमेट्रिक जानकारी कैप्चर करने के दौरान एनरॉली

की सहायता कीजिए और प्रोत्साहित कीजिए

- फोटो कैप्चर के दौरान
- सुनिश्चित कीजिए कि फोटो की पृष्ठभूमि सफेद हो।
- सुनिश्चित कीजिए कि कैमरा ऑटो फोकस और ऑटो-कैप्चर फंक्शनों का उपयोग करता हो
- एनरॉली का चेहरा उदासीन (मुस्कराहट रहित) मुद्रा, दाँत बंद, और दोनों आँखें खुलीएवं कैमरे के अंदर देखते हुए कैप्चर कीजिए
- यदि कैप्चर विफल होता है, तो गुणवत्ता विवरण चिह्न का उपयोग करते हुए क्रियायोग्य प्रतिक्रिया की जाँच कीजिए
- फेसियल इमेज पूर्ण होने के बाद टेबल लाइट बंद कीजिए
- अँगुली के निशान कैप्चर करने के दौरान
- यदि एनरॉली की आयु 5 वर्ष से अधिक है, तो अँगुली के निशान कैप्चर करना आवश्यक है।
- समय-समय पर स्कैनर की प्लेटन को धूलमुक्त कपड़े से साफ कीजिए।
- यदि कैप्चर विफल होता है, तो गुणवत्ता विवरण चिह्न का उपयोग करते हुए क्रियायोग्य प्रतिक्रिया की जाँच कीजिए
- एनरॉली को अँगुली के निशानों के लिए एक सर्वश्रेष्ठ कैप्चर प्राप्त करने हेतु खड़ा होना चाहिए
- यदि 10 से अधिक अँगुलियाँ हों, तो मुख्य पाँच अँगुलियाँ कैप्चर कीजिए
- यदि हाथों पर मेहँदी लगी हो, तो सामान्य रूप से कैप्चर कीजिए अथवा एनरॉली से इसे निकालने के लिए कहिए।
- घिसी हुई लकीरों की स्थिति में, सामान्य रूप से कैप्चर कीजिए। एनरॉली से अपने हाथों को रगड़ने के लिए कहा जा सकता है
- आईरिस कैप्चर के दौरान
- 5 वर्ष से अधिक आयु वाले सभी एनरॉली के लिए, आईरिस कैप्चर आवश्यक है।

- सामान्यतः, ऑपरेटर को आईरिस डिवाइस स्वयं पकड़ना चाहिए।
- यदि एनरॉली एक बच्चा है अथवा डरा हुआ है, तो उन्हें बताइए कि यह एक साधारण और सुरक्षित प्रक्रिया है।
- एनरॉली की आँखों पर कोई सीधा अथवा कृत्रिम प्रकाश नहीं होना चाहिए
- डिवाइस को स्थिर रूप से पकड़िए।
- यदि एनरॉली आईरिस स्कैन के दौरान कठिनाई का अनुभव कर रहा है, तो फिर से कैप्चर आवश्यक है।
- ऑपरेटर को धैर्यवान होना चाहिए और स्क्रीन पर कुछ करने के बजाय डिवाइस के प्रतिसाद की प्रतीक्षा करना चाहिए
- यदि कैप्चर विफल होता है, गुणवत्ता विवरण चिह्न का उपयोग करते हुए क्रियायोग्य प्रतिक्रिया की जाँच कीजिए

समीक्षा, पुष्टि और प्रिंट के दौरान

- स्क्रीन नामों के आगे रंगों (लाल/हरा/नारंगी) की जाँच करके डेटा की संपूर्णता को सत्यापित कीजिए।
- एनरॉली से उसके सामने लगे मॉनीटर से रिकॉर्ड किए गए डेटा का अवलोकन और सत्यापित करने के लिए कहिए। यदि एनरॉली नेत्रहीन है अथवा पढ़ने में अक्षम है, तो आवश्यक होने पर स्क्रीन के पाठ्य को पढ़िए
- यदि त्रुटियाँ हैं, तो रिकॉर्ड किए गए डेटा को सुधारिए और एनरॉली के साथ पुनरु समीक्षा कीजिए
- सभी बायोमेट्रिक अपवादों पर सुपरवाइजर के हस्ताक्षर उसकी अँगुलियों के निशानों के साथ सुनिश्चित कीजिए।
- इंट्रोड्यूसर/HOF आधारित सत्यापन की स्थिति में, इंट्रोड्यूसर/HOF के हस्ताक्षर प्राप्त कीजिए
- एनरॉली के हस्ताक्षर अथवा अँगूठे का निशान नामांकन के लिए स्वीकृति पर प्राप्त कीजिए
- यदि एनरॉली 5 वर्ष से कम आयु का बच्चा है, ऐसे किसी बच्चे का पिताधकी मॉड्युलिभावक है जिसकी

पहचान सॉफ्टवेयर में रिकॉर्ड की गई वह स्वीकृति पर हस्ताक्षर/अँगूठे का निशान प्रदान करेगा

- इंट्रोड्यूसर आधारित सत्यापन की स्थिति में, इंट्रोड्यूसर को एनरॉली को प्रमाणित करने वाले नामांकन पर हस्ताक्षर/अँगूठे का निशान प्रदान करना चाहिए
- स्वीकृति पर हस्ताक्षर कीजिए और सील लगाइए। स्वीकृति (एनरॉली की प्रतिलिपि) एनरॉली को दीजिए

एनरॉली को स्वीकृति सौंपते समय, एनरॉली को सूचित कीजिए कि:

- स्वीकृति पर मुद्रित नामांकन संख्या आधार संख्या नहीं है और एनरॉली की आधार संख्या बाद में एक पत्र के माध्यम से सूचित की जाएगी। यह संदेश स्वीकृति पर भी मुद्रित किया जाता है।
- एनरॉली को अपना और बच्चों की नामांकन स्वीकृति भविष्य के संदर्भ के लिए संरक्षित रखना चाहिए।
- 96 घंटों की अवधि है जिसके दौरान एनरॉली का डेटा सुधारा जा सकता है, इसलिए किसी त्रुटि की स्थिति में उन्हें इस सुविधा का लाभ उठाना चाहिए
- आधार उत्पत्ति स्थिति जानने के लिए वे कॉल सेंटर में कॉल कर सकते हैं अथवा ई-आधार पोर्टल/आधार पोर्टल/वेबसाइट में लॉग ऑन कर सकते हैं
- आधार नंबर को नामांकन के समय प्रदान किए गए पते पर स्थानीय डाकघर/अथवा अन्य निर्दिष्ट एजेंसी द्वारा प्रेषित किया जाएगा

सरकारी तंत्रों में उपयोग किए बायोमेट्रिक मानक

बायोमेट्रिक डेटा को कैप्चर करने के लिए सरकारी तंत्रों के पास नीतियाँ हैं। उपरोक्तानुसार विस्तृत नियमों को बायोमेट्रिक डेटा कैप्चर करने के लिए मॉड्यूल में साझा किया गया है। ये मानक धार्मिक रूप से जुड़े होते हैं। किसी भी मानक के उल्लंघन का परिणाम बायोमेट्रिक डेटा का अस्वीकरण होगा।

नियोजित प्रणालियों की प्रचालनात्मक चुनौतियाँ और समाधान

बायोमेट्रिक प्रणाली के विफल होने के कारण कौन से घटक हैं?

सामान्य इलेक्ट्रॉनिक्सधकंप्यूटर और हार्डवेयर विफलताओं के अतिरिक्त, सामान्य समस्याओं में खराब गुणवत्ता

3.1.3 डेटा संग्रहण और कैचर

जनसांख्यिकी डेटा कैचर करना

जनसांख्यिकी डेटा कैचरके लिए दिशानिर्देश:

1. सत्यापित नामांकन प्रपत्र से एनरॉली के जनसांख्यिकी विवरण को प्रविष्ट कीजिए।
2. नामांकन प्रपत्र में प्रदान किए अनुसार सभी डेटा को आधार सॉफ्टवेयर में प्रविष्ट कीजिए। अनावश्यक फील्ड्स जैसे मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी भी महत्वपूर्ण है। यदि आवश्यक हो, तो न्व 10 इन विवरणों का उपयोग करके एनरॉली से संपर्क कर सकता है, जैसे वापसी पत्रों की स्थिति में। इसप्रकार इन फील्डों को खाली मत छोड़िए जहाँ एनरॉली ने इस जानकारी को प्रदान किया है। इसीप्रकार जानकारी साझाकरण और बैंकिंग स्वीकृतियाँ सॉफ्टवेयर क्लायंट में नामांकन प्रपत्र के अनुसार सावधानीपूर्वक भरी जाना चाहिए।
3. नामांकन पूर्व डेटा का उपयोग करके, ऑपरेटर नामांकन पूर्व पहचान का उपयोग करके एनरॉली के जनसांख्यिकी विवरणों को पुनर्प्राप्त करेगा। नामांकन प्रपत्र विवरणों के सापेक्ष पुष्टि करते हुए, सुनिश्चित कीजिए कि नामांकन पूर्व पहचान का उपयोग करके प्राप्त किया गया डेटा नामांकित किए जा रहे एनरॉली से संबंधित होता है। केवल नाम तक ही जाँच सीमित मत कीजिए और सुनिश्चित करने के लिए अन्य विवरण जैसे लिंग, आयु इत्यादि की भी शीघ्र ही पुष्टि कीजिए।
4. सत्यापित नामांकन प्रपत्र विवरणों के अनुसार नामांकन पूर्व डेटा की जाँच कीजिए और सुधारिए। नामांकन पूर्व डेटा की वर्तनी, लिप्यंतरण और पूर्णता में त्रुटि हो सकती है जिसे सुधार की आवश्यकता होती है।
5. जनसांख्यिकी डेटा कैचर के दौरान डेटा सौंदर्य पर ध्यान दीजिए। डेटा कैचर के दौरान रिक्तियों, विराम चिह्नों, बड़े और छोटे अक्षरों के अनुचित उपयोग को टालिए।

बायोमेट्रिक नमूने, उपयोगकर्ता भ्रम, दूर भागना अथवा असहयोग, ध्वनि, अपर्याप्त अथवा अत्यधिक प्रकाश, खराब सेंसर अथवा विषय दिव्यांग सम्मिलित होते हैं।

6. उन अनावश्यक फील्डों को खाली छोड़िए जहाँ एनरॉली द्वारा कोई डेटा प्रदान नहीं किया जाता है। उन फील्डों में छ, छ।, छ। इत्यादि मत प्रविष्ट कीजिए जहाँ एनरॉली ने कोई भी डेटा प्रदान नहीं किया है।
7. 5 वर्ष से अधिक आयु के एनरॉलियों के लिए पिताध माताधपतिधधत्नीधअभिभावक फील्ड को भरना आवश्यक नहीं है यदि व्यस्क प्रकट करने की स्थिति में नहीं है अथवा प्रकट करना नहीं चाहता है। फिर "एनरॉली से संबंध" में चेकबॉक्स "नहीं दिया गया" का चयन कीजिए।
8. 5 वर्ष से कम आयु के बच्चों की स्थिति में माता अथवा पिता अथवा अभिभावक के नाम को रिकॉर्ड किया जाएगा और न्व अथवा नामांकन पहचान (दोनों संख्याओं में से कोई एक) रिकॉर्ड किया जाएगा। यह आवश्यक है।
9. 'माता-पिता का नाम' के सामने केवल पिता का नाम रिकॉर्ड किया जाना आवश्यक नहीं है। 'माता-पिता का अभिभावक का' नाम के लिए केवल माता का नाम रिकॉर्ड किया जा सकता है यदि ऐसा माता-पिता द्वारा वांछित है।
10. माता-पिता का नामांकन बच्चे के पूर्व आवश्यक है। यदि बच्चे के पिताधमाताधअभिभावक ने नामांकन नहीं किया है अथवा नामांकन के समय न्व नहीं रखता है, तो उस बच्चे का नामांकन नहीं किया जा सकता है।
11. परिवार का मुखिया (भ्वथ) आधारित सत्यापन के लिए भ्वथका म्वधन्व और भ्वथ से पारिवारिक सदस्य का संबंध विवरण प्रविष्ट किए जाने के लिए आवश्यक विवरण है।
12. जनसांख्यिकी डेटा के प्रविष्ट होने पर, ऑपरेटर एनरॉली का बायोमेट्रिक डेटा कैचर करेगा।

व्यक्तियों का मान्य जनसांख्यिकी डेटा पता प्रमाण, पहचान प्रमाण, इत्यादि सहित एकत्रित कीजिए और प्रविष्ट कीजिए

जैसा पूर्व में उल्लेख किया गया है, केवल सत्यापित नामांकन प्रपत्रों से पहचान प्रमाण, पता प्रमाण, संबंध प्रमाण, जन्म प्रमाण इत्यादि सहित सभी जनसांख्यिकी डेटा कैप्चर कीजिए। यदि डेटा एक नामांकन पहचान से प्राप्त किया जाता है, तो एनरॉली से फिर से पुष्टि करके सुनिश्चित कीजिए कि डेटा एनरॉली से संबंधित है।

बायोमेट्रिक डेटा कैप्चर करना

बायोमेट्रिक डेटा कैप्चर करने के दिशानिर्देश

1. अनुकूलता के लिए रहवासी की आँखें और अँगुलियों की जाँच कीजिए (गुमधविच्छेदित)। यदि रहवासी में कोई विकृति है जिसके कारण अँगुली के निशानध आईरिस को लेना संभव नहीं है, तो इसे भी बायोमेट्रिक अपवाद के रूप में लेना पड़ता है।
2. बायोमेट्रिक अपवादों की सॉफ्टवेयर में जाँच कीजिए और इंगित कीजिए, केवल जहाँ लागू हो। उस स्थान पर बायोमेट्रिक अपवादों को चिह्नित मत कीजिए जहाँ बायोमेट्रिकों को कैप्चर किया जा सकता है। इसे 'छल' के रूप में माना जाएगा और कठोर दंड लगाया जाएगा।
3. बायोमेट्रिक अपवाद की स्थिति में, अपवाद के प्रकार की परवाह किए बिना, सदैव रहवासी के चेहरे और दोनों हाथों को प्रदर्शित करने वाला रहवासी का अपवाद फोटोग्राफ लीजिए।
4. एनरॉली संभवतरु इस स्थिति में नहीं हो कि बायोमेट्रिक उपकरणों तक पहुँचने के लिए अथवा वृद्ध अवस्था या बीमारी के कारण फोटोग्राफ के लिए वह स्वयं को सही मुद्रा में रखे। ऐसे प्रकरणों में ऑपरेटर को उपकरण एनरॉली के निकट ले जाकर बायोमेट्रिक डेटा लेने की व्यवस्था करना चाहिए।
5. यदि रहवासी की अँगुलीधआईरिस में कोई अस्थायी क्षति है और बायोमेट्रिक को कैप्चर करना संभव नहीं है, तो ऑपरेटर इसे अपवादों में रिकॉर्ड करेगा। रहवासी को अपना बायोमेट्रिक बाद में कैप्चर करवाना चाहिए।

फेसियल इमेज कैप्चर करने के लिए दिशानिर्देश

1. इमेज कैप्चर करने के लिए ऑपरेटर को कोई फोकस समायोजन की आवश्यकता नहीं होती है क्योंकि कैमरा पहले ही ऑटो फोकस तकनीक के साथ सक्षम है।

2. ऑपरेटर को सुनिश्चित करना चाहिए कि कैमरा स्थिर है ताकि कैप्चर की गई इमेज धुंधली न हो अथवा में लाल आँखें हैं। इसके अतिरिक्त इमेज न तो बहुत काली हो न ही बहुत चमकीली। इमेज कैप्चर करने के लिए ऑपरेटर को फ्लश का उपयोग नहीं करना चाहिए।
3. पिक्चर की पृष्ठभूमि सदैव सफेद होनी चाहिए। इसलिए एक सफेद बैकड्रॉपधबोर्ड रखिए।
4. यदि एनरॉली ने कोई पगड़ी अथवा गुलबंद अथवा कोई अन्य हेड गियर पहना है, तो पिक्चर में वह होना चाहिए। हालाँकि, चेहरा स्पष्ट रूप से दृश्यमान होना चाहिए और कैप्चर किया जाना चाहिए। कभी कभार सिर ढँका हो सकता है, किंतु चेहरे का कोई भी भाग ढँका नहीं होना चाहिए। यदि एनरॉली बुरखा पहने है, तो एक महिला ऑपरेटर को प्रक्रिया निष्पादित करने के लिए बुलाया जाना चाहिए।
5. यदि एनरॉली एक बच्चा है, तो वह माता-पिता की गोद में बैठ सकता है। हालाँकि, ऑपरेटर को सुनिश्चित करना चाहिए कि बच्चा स्थिर रहे और केवल बच्चे की इमेज करता हो। बच्चों की स्थिति में पृष्ठभूमि रंग कोई महत्व नहीं रखता है किंतु दो चेहरों को एक पिक्चर में कैप्चर नहीं किया जाना चाहिए।
6. इमेज में किसी प्रकार की त्रिज्य विकृति अर्थात सरल रेखा की विकृति नहीं होना चाहिए।
7. जो कैप्चर विफल हो जाते हैं उनकी जाँच करने के लिए क्रियायोग्य प्रतिक्रिया की आवश्यकता होती है। सॉफ्टवेयर में कुछ क्रियायोग्य प्रतिक्रियाएँ निम्नलिखित हैं:
 - a. कोई चेहरा नहीं पाया गया
 - b. एनरॉली बहुत दूर है (इनपुट इमेज में आँख दूरी 90 से कम है)
 - c. एनरॉली बहुत निकट है (इनपुट इमेज में आँख दूरी एक तिहाई इमेज चौड़ाई से अधिक है)
 - d. मुद्रा (सीधा देखिए)
 - e. अपर्याप्त प्रकाश
 - f. बहुत कम आत्मविश्वास (चेहरारहित, ऑब्जेक्ट

को मानवीय चेहरे के रूप में नहीं पहचाना गया)

- g. मुद्रा (आउटपुट इमेज में विचलना कोण 11.5 अंश से अधिक हो)
 - h. असमान प्रकाश (आउटपुट इमेज में चेहरे का)
 - i. गलत पृष्ठभूमि (आउटपुट इमेज में)
 - j. अपर्याप्त प्रकाश (आउटपुट इमेज के चेहरा क्षेत्र में बुरा धूसर मान)
8. यदि कोई बायोमेट्रिक अपवाद जनसांख्यिकी स्क्रीन पर निर्दिष्ट किया जाता है, तो इन्हें फोटोग्राफ स्क्रीन पर फोटोग्राफों के रूप में कैप्चर किया जाना चाहिए।
 9. 5 वर्ष से कम आयु के बच्चों के लिए केवल फेसियल इमेज कैप्चर की जाती है। 5 वर्ष से कम आयु के बच्चों के लिए आईरिस और फिंगरप्रिंट स्क्रीन सक्रिय नहीं होगी।
 10. यदि एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर गुणवत्ता ध्वज को हरा प्रदर्शित करती है, किंतु ऑपरेटर यह अनुमान लगाने में सक्षम है कि एक बेहतर पिक्चर ली जा सकती है, तो एनरॉली को परेशानी का अनुभव करवाए बिना, उसका प्रयास किया जाना चाहिए।
 11. त्रुटियों वाले फोटोग्राफों के उदाहरणदृष्टिक्रम, जब जबरदस्ती कैप्चर की जाती है अथवा इमेज कैप्चर करते समय एनरॉली हिलता-डुलता है, तो परिणाम गलत इमेज में, 2 चेहरों के साथ, कोई चेहरा नहीं, धुंधला चेहरा, चेहरे का गलत कोण इत्यादि में प्राप्त होता है। ऐसे डेटा को ऑपरेटर द्वारा अस्वीकृत कर दिया जाता है। ऑपरेटर को सुनिश्चित करना चाहिए कि इमेज स्वीकार करने के पूर्व सभी मापदंड ठीक हों।



चित्र. 3.1.19. गलत कैप्चर किए गए फोटो के उदाहरण

अँगुली के निशान स्कैन करने के लिए दिशानिर्देश

1. फिंगरप्रिंटों का कटना, गीले-धब्बेदार फिंगरप्रिंट, अपर्याप्त दबाव के कारण बहुत हल्के प्रिंट का परिणाम

फिंगरप्रिंट की खराब गुणवत्ता होगा। रहवासी के हाथ साफ होना चाहिए। हाथों पर कोई कीचड़, तेल इत्यादि नहीं होना चाहिए। यदि आवश्यक हो, तो ऑपरेटर को एनरॉली से अपने हाथ धोने के लिए कहना चाहिए।

2. अँगुलियाँ अत्यधिक रूप से सूखी अथवा गीली नहीं होना चाहिए। एनरॉली को अँगुली को एक गीले कपड़े से गीला अथवा सूखे कपड़े से सुखाना चाहिए
3. यदि बार-बार प्रयासों के बाद भी फिंगरप्रिंट की छवि उचित नहीं आती है, ऑपरेटर को एनरॉली से अपने हाथों को धोने के लिए कहना चाहिए। ऑपरेटर को एक गीला स्पंज अथवा तौलिया अथवा टिशू पेपर, जो उपलब्ध हो, एनरॉली को प्रदान करना चाहिए।
4. ऑपरेटर को प्लेटन पर अँगुलियाँ रखने का तरीका प्रदर्शित करना चाहिए किंतु उसे प्रक्रिया का प्रदर्शन करते समय एनरॉली को स्पर्श नहीं करना चाहिए। चित्र 3.1.22 एनरॉली की सहायता करने के लिए एक गलत तरीका प्रदर्शित करता है।



चित्र. 3.1.20. फिंगरप्रिंट स्कैन करने के लिए दिशानिर्देश

प्लेटन पर अँगुलियाँ रखने का उचित तरीका चित्र 3.1.21 में प्रदर्शित किया गया है।

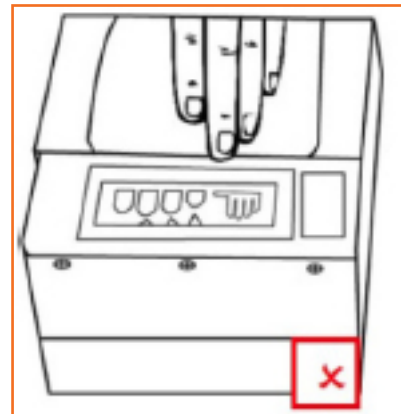


चित्र 3.1.21. अँगुलियाँ रखने का सही तरीका



चित्र 3.1.22. अँगुलियाँ रखने का गलत तरीका

- ऑपरेटर को सुनिश्चित करना चाहिए कि अँगुलियाँ प्लेटन (फिंगरप्रिंट स्कैनिंग डिवाइस की काँच की सतह) के किनारे के स्पर्श न करें। फिंगरप्रिंट इमेज को उचित रूप से कैचर करने के लिए अँगुलियों के बीच में स्थान होना चाहिए। अँगुलियों के किसी भी भाग को प्लेटन के किनारे को स्पर्श नहीं करना चाहिए जैसा चित्र 3.1.23 में दिखाया गया है



चित्र. 3.1.23. गलत विधि

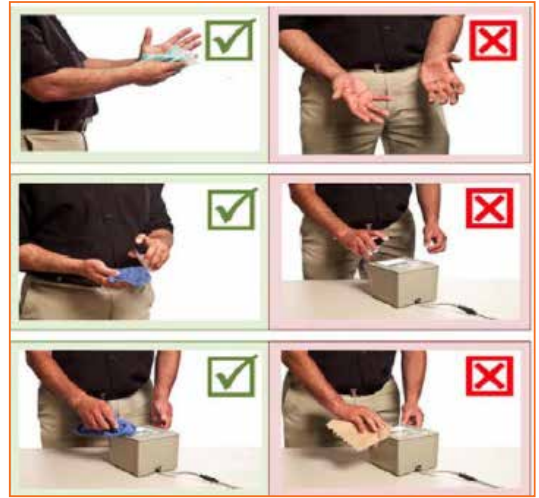


चित्र.3.1.24. गलत विधि

6. जब एनरॉली अपनी अँगुलियाँ और अँगूठे को प्लेटन पर रखता है, तो ऑपरेटर को उससे प्लेटन पर थोड़ा सा दबाव डालने का अथवा अँगुलियों को प्लेटन के विरुद्ध थोड़ा जोर से दबाने के लिए अनुरोध करना चाहिए, जिससे संपर्क क्षेत्र को बढ़ाया जाए और इसप्रकार बेहतर गुणवत्ता के साथ अधिक शुद्ध इमेज प्राप्त की जाए।
7. यदि एनरॉली को दबाव डालने में कठिनाई होती है अथवा अपनी अँगुलियों को सपाट करने में अक्षम है तो ऑपरेटर को उसकी अनुमति के साथ उसकी सहायता करनी चाहिए। ऑपरेटर को यथासंभव दूरी पर अँगुलियाँ सपाट करनी चाहिए। अँगुलियाँ यथासंभव सपाट होना चाहिए, अँगुली का ऊपरी जोड़ स्कैनर पर अच्छी तरह रखा होने तक। फिर अगले हाथ और अँगूठों की ओर बढ़िए। यदि एनरॉली महिला है, तो ऑपरेटर को किसी महिला स्वयंसेवी अथवा ऑपरेटर से उसकी सहायता करने हेतु उपस्थित होने के लिए कहना चाहिए।
8. यदि एनरॉली के हाथ में मेंहदी अथवा टैटू लगे हैं, तो अँगुली के निशान कैप्चर करने की सामान्य प्रक्रिया का पालन करना चाहिए। एनरॉली के हाथ में घिसी हुई लकीरों की स्थिति में, ऑपरेटर फिंगरप्रिंट की उचित इमेज प्राप्त करने के लिए उसके हाथों को रगड़ने के लिए कह सकता है।
9. कैप्चर सक्षम करने के लिए अँगुलियों को प्लेटन पर सही रूप से रखवाना पड़ता है। प्लेटन पर प्रकाश की कोई सीधी चमक नहीं होना चाहिए। ऑपरेटर

को अँगुलियों की स्थिति का निर्धारण करने के लिए एनरॉली से फिंगरप्रिंट डिवाइस पर इंडिकेटर्स का उपयोग करने के लिए कहना चाहिए। अँगुलियों को डिवाइस पर सही दिशा में रखा जाना चाहिए।

10. ऑपरेटर को समय-समय पर प्लेटन साफ करने के लिए धूलमुक्त कपड़े का उपयोग करना चाहिए। डिवाइस साफ करने की प्रक्रिया चित्र 3.1.25 में प्रदर्शित की जाती है



चित्र 3.1.25. फिंगरप्रिंट्स स्कैनिंग के लिए क्या करें चित्र 3.1.26. फिंगरप्रिंट्स स्कैनिंग के लिए क्या न करें

11. ऑपरेटर को समय-समय पर प्लेटन पर खरोंचों के लिए डिवाइसों की जाँच करना चाहिए। नामांकन के समय के दौरान ऑपरेटर को कैप्चर किए जा रहे फिंगरप्रिंट्स के फोकस से बाहर होने अथवा आंशिक इमेजों की जाँच करना चाहिए। यदि ऐसी कोई समस्या देखी जाती है, तो ऑपरेटर को इसे अपने सुपरवाइजर को बताना चाहिए और उपकरण बदलने का अनुरोध करना चाहिए।
12. अँगुलियों के निशान खड़े होने की स्थिति में सर्वश्रेष्ठ कैप्चर किए जाते हैं।
13. यदि एनरॉली में अतिरिक्त अँगुली अथवा अँगुलियाँ हैं, तो ऑपरेटर को उनकी उपेक्षा करना चाहिए और फिंगरप्रिंट इमेज कैप्चर के समय के दौरान प्रत्येक हाथ की मुख्य पाँच अँगुलियों को कैप्चर करना चाहिए।

14. कैप्चर विफल होने पर ऑपरेटर को क्रियायोग्य प्रतिक्रिया की जाँच करना चाहिए। सॉफ्टवेयर द्वारा प्रदान की गई कुछ क्रियायोग्य प्रक्रियाएँ निम्नलिखित हैं:
 - a. उपस्थित अँगुलियों की संख्या अपेक्षित अँगुलियों की संख्या से मेल नहीं खाती है
 - b. अँगुली सही रूप से स्थित नहीं है
 - c. बहुत अधिक दबाव (ड्यूटी साइकिल)
 - d. बहुत कम दबाव
 - e. केंद्रीय क्षेत्र गुम
 - f. अत्यधिक नमी(गीलापन)
 - g. अत्यधिक शुष्कता
 15. ऑपरेटर को गुणवत्ता और सामान्य समस्याओं के लिए इमेज की दृश्यात्मक रूप से जाँच करना चाहिए। यदि समस्याएँ हैं तो कैप्चर का पुनरु प्रयास करने के लिए उपरोक्त चरणों के लिए वापस जाएँ।
 16. जब इमेज गुणवत्ता पास हो जाए अथवा कैप्चरों की अधिकतम संख्या प्राप्त हो जाए, तो ऑपरेटर को अगले चरण पर जाना चाहिए।
 17. ऑपरेटर को सुनिश्चित करना चाहिए कि उसकी अँगुलियों के निशान एनरॉली की अँगुलियों के निशान के साथ मिश्रित न हों। ऑपरेटर अँगुलियों के निशान कैप्चर करने के लिए एनरॉली की अँगुलियों पर सावधानीपूर्वक थोड़ा सा दबाव डाल सकते हैं किंतु सदैव सुनिश्चित करें कि उसकी अँगुलियों के निशान मिश्रित न हों
- आईरिस स्कैनिंग के लिए दिशानिर्देश
1. सामान्य रूप से, ऑपरेटर आईरिस डिवाइस को हैंडल करता है, न कि एनरॉली को।
 2. यदि बच्चे भयभीत हों, तो उन्हें कहा जा सकता है कि यह एक फोटो लेने के समान है।
 3. यदि एनरॉली तिरछी आँखों वाला है और दोनों आँखों का कैप्चर एक ही समय में संभव नहीं है, तो ऑपरेटर को एक बार में एक आँख पुनरु कैप्चर करने का प्रयास करना चाहिए।
 4. यदि एनरॉली की एक अथवा दोनों आँखें गुम हैं अथवा एक अथवा दोनों आँखों पर पट्टी अथवा आई पैच लगा है अथवा आँखों में कोई विकृति अथवा बीमारी है, तो उसे सिस्टम में रिकॉर्ड किया जाना चाहिए।
 5. कुछ स्थितियों में किसी नेत्रहीन व्यक्ति के लिए आईरिस प्रतिमानों को कैप्चर करना संभव है। आईरिस पहचान तकनीक आईरिस प्रतिमानों को कैप्चर करती है। जहाँ तक आईरिस प्रतिमान किसी नेत्रहीन में दृश्यमान है, तो प्रतिमान को कैप्चर किया जा सकता है।
 6. यदि एनरॉली आईरिस स्कैन के लिए आँखों को उचित रूप से खोलने में अक्षम है, तो आँखों को खोलने के लिए हँसी-मजाकधर अभिनय का उपयोग करके उसका सहज रूप से मार्गदर्शन कीजिए। यदि वह कार्य नहीं करता है, तो रीकैप्चर का उपयोग करके वह सर्वश्रेष्ठ कीजिए जिसे आप एक अच्छी गुणवत्ता इमेज कैप्चर करने के लिए कर सकते हैं।
 7. आईरिस कैप्चर डिवाइस ऑटोफोकस और ऑटो-कैप्चर फंक्शनों का उपयोग करता है। इसलिए ऑपरेटर द्वारा किसी फोकस और कैप्चर करने वाले समायोजन की आवश्यकता नहीं है।
 8. सॉफ्टवेयर ऑपरेटर को क्रियायोग्य प्रतिक्रिया के साथ चेतावनी देता है, यदि कैप्चर की गई आईरिस इमेज पर्याप्त गुणवत्ता की है। सॉफ्टवेयर द्वारा प्रदान की गई क्रियायोग्य प्रतिक्रियाएँ निम्नलिखित हैं:
 - a. अवरोधन(आईरिस का महत्वपूर्ण भाग दृश्यमान नहीं है)
 - b. आईरिस फोकस में नहीं
 - c. टकटकी अशुद्ध(रहवासी दूर देख रहा है)
 - d. पुतली विस्तार
 9. यदि रहवासी अपने आईरिस स्कैन के दौरान कठिनाई का अनुभव कर रहा/रही है और रीकैप्चर की आवश्यकता है, तो ऑपरेटर अन्य विवरणों को कैप्चर करने के लिए अगली स्क्रीन पर जा सकता है और फिर आईरिस कैप्चर पर लौट सकता है। यह रहवासी को आईरिस कैप्चर के दौरान आँखें खुली रखने के सतत दबाव से मुक्त रखेगा।

10. ऑपरेटर कैप्चर करने की प्रक्रिया के दौरान धैर्यवान होना चाहिए और स्कॉल करने, वापस और अगली ऑनस्क्रीन को नेविगेट करने के बजाय डिवाइस के प्रतिसाद देने की प्रतीक्षा करना चाहिए।

एनरॉली के जनसांख्यिकी और बायोमेट्रिक डेटा कैप्चर करने के बाद प्रक्रिया।

यह वही है जिसका अनुसरण आधार वातावरण में किया जाता है। एक कॉर्पोरेट वातावरण में, प्रक्रिया को बहुत हद तक संगठनात्मक आवश्यकताओं के अनुसार बनाने के लिए अनुकूलित किया जाएगा, किंतु प्रक्रिया दक्षता के लिए एक आजमाई और जाँची गई विधि का पालन किए जाने की आवश्यकता होती है।

1. एनरॉली का जनसांख्यिकी और बायोमेट्रिक डेटा कैप्चर करने के बाद, ऑपरेटर अपनी स्वयं की अँगुलियों के निशान प्रदान करके कैप्चर किए गए डेटा पर हस्ताक्षर करेगा।
2. ऑपरेटर को उसके द्वारा किए गए किसी नामांकन पर किसी और को हस्ताक्षर करने की अनुमति नहीं देना चाहिए। उसे दूसरों के द्वारा किए गए नामांकनों के लिए भी हस्ताक्षर नहीं करना चाहिए।
3. यदि अपवाद हों, तो ऑपरेटर को सुपरवाइजर की अँगुलियों के निशान लेकर उसके हस्ताक्षर प्राप्त करना चाहिए।
4. यदि सत्यापन प्रकार का चयन इंद्रोड्यूसर/HOF के रूप में किया जाता है, तो ऑपरेटर को समीक्षा स्क्रीन पर हस्ताक्षर करने के लिए इंद्रोड्यूसर ध्वज को प्राप्त करना चाहिए।
5. यदि नामांकन के दौरान इंद्रोड्यूसर शारीरिक रूप से उपस्थित नहीं है, ऑपरेटर को चेक बॉक्स प्वाद में अनुलग्न करें का चयन करना चाहिए जिससे इंद्रोड्यूसर दिन के अंत में नामांकन को सत्यापित कर सके।
6. ऑपरेटर को उस भाषा का चयन करना चाहिए जिसमें प्रिंट रसीद पर विधिधोषणा पाठ्य को स्वीकृति पर प्रिंट किया जाएगा।
7. ऑपरेटर को एनरॉली से पूछने के बाद उस भाषा का चयन करना चाहिए जिसमें वह रसीद को प्रिंट

करवाना चाहेगा/चाहेगी। भाषा का चयन करने पर, ऑपरेटर को रसीद चयनित भाषा में प्रिंट करना चाहिए अर्थात् अंग्रेजी अथवा कोई अन्य स्थानीय भाषा जिसे कॉन्फिगरेशन स्क्रीन पर सेट किया गया।

8. फिर ऑपरेटर को स्वीकृति पर एनरॉली के हस्ताक्षर लेना चाहिए और एनरॉली के अन्य दस्तावेजों के साथ उसे फाइल करना चाहिए।
9. फिर उसे स्वीकृति पर हस्ताक्षर करके एनरॉली को प्रदान करना चाहिए। स्वीकृति एनरॉली के नामांकित होने का एक लिखित पुष्टिकरण है।
10. एनरॉली को स्वीकृति सौंपते समय, ऑपरेटर को नीचे दी गई बातें एनरॉली को सूचित करना चाहिए:
 - a. स्वीकृति पर मुद्रित नामांकन संख्या आधार संख्या नहीं है। एनरॉली की आधार संख्या बाद में एक पत्र के माध्यम से सूचित की जाएगी। यह संदेश भी स्वीकृति में प्रिंट किया जाएगा।
 - b. एनरॉली को अपने और बच्चों की नामांकन स्वीकृति पर्ची को भावी संदर्भ के लिए संरक्षित रखना चाहिए।
 - c. इंद्रोड्यूसर आधारित वातावरण की स्थिति में, इंद्रोड्यूसर को निर्दिष्ट अवधि के अंदर उचित रूप से हस्ताक्षर करना पड़ेगा और एनरॉली का आधार एक वैध इंद्रोड्यूसर द्वारा सत्यापन के अधीन है।
 - d. 96 घंटे की अवधि है जिस दौरान एनरॉली का डेटा सुधारा जा सकता है, इसलिए किसी गलती की स्थिति में उन्हें इस सुविधा का लाभ उठाना चाहिए।
 - e. आधार उत्पत्ति की स्थिति जानने के लिए वे कॉल सेंटर में कॉल कर सकते हैं अथवा ई-आधार पोर्टल/वेबसाइट में लॉग ऑन कर सकते हैं।
 - f. आधार संख्या को नामांकन के समय प्रदान किए गए पते में स्थानीय डाकघर/अथवा अन्य निर्दिष्ट एजेंसी द्वारा प्रेषित किया जाएगा।

ऑपरेटर को क्या नहीं करना चाहिए

- नामांकन के लिए एनरॉली से कोई भुगतान नहीं माँगना
- किसी एनरॉली को प्रतिस्थापित करने के लिए किसी व्यक्ति को अनुमति न देना
- जनसांख्यिकी खंड में नाम प्रविष्ट करते समय संबोधन अथवा शीर्षक जैसे श्री, कु., श्रीमती, मेजर, रिटा. इत्यादि को सम्मिलित नहीं करना
- प्रक्रिया के बाद के चरणों में डेटा कैप्चर के दौरान अनावश्यक रिक्तियों, विश्राम चिह्नों और बड़े अक्षरों का उपयोग नहीं करना
- N/A, NA इत्यादि उन फील्ड्स में प्रविष्ट नहीं करना जहाँ एनरॉली ने कोई डेटा प्रदान नहीं किया है। उन अनावश्यक फील्ड्स को रिक्त छोड़िए।
- बायोमेट्रिक अपवादों को उन स्थानों पर चिह्नित नहीं करना जहाँ बायोमेट्रिक कैप्चर किए जा सकते हैं। इसे 'छल' के रूप में माना जाएगा और कठोर दंड लगाया जाएगा
- एनरॉली की फेसियल इमेज को कैप्चर करते समय सिर घुमाने अथवा सिर के झुकाव की अनुमति नहीं देना
- फेसियल फोटोग्राफ लेते समय एनरॉली को चबाने और बात करने की अनुमति नहीं देना
- ऐसी किसी फेसियल इमेज को स्वीकार अथवा रिकॉर्ड नहीं करना जो हिलने-डुलने, ऊपरी अथवा निचले उद्भासन, अप्राकृतिक रंगीन प्रकाश अथवा विकृति से प्रभावित होती है
- ऐसी किसी फेसियल इमेज को स्वीकार अथवा रिकॉर्ड नहीं करना जो गैरउदासीन (मुस्कराते हुए) भाव के साथ, दिखते हुए दाँतों के साथ, एक अथवा दोनों आँखे बंद होने के साथ अथवा एनरॉली कैमरा में नहीं देख रहा हो, इसके साथ कैप्चर की जाती है
- किसी भी प्रकाश को एनरॉली के ठीक ऊपर उपयोग नहीं करना क्योंकि यह परछाइयों का कारण हो सकता है
- फेसियल फोटोग्राफ लेते समय गहरे चश्मे/चमकदार चश्मे आँखों पर नहीं पहनना
- टोपियाँ अथवा सिर/चेहरा आवरण की अनुमति नहीं देना यदि धार्मिक कारण से नहीं पहना गया हो। सुनिश्चित कीजिए कि पूरा चेहरा स्पष्ट रूप से दृश्यमान हो
- फेसियल इमेज कैप्चर करते समय ऐसे किसी भी सहायक उपकरण की अनुमति नहीं देना जो चेहरे के किसी भी क्षेत्र को ढँकता हो
- आपके द्वारा किए गए किसी भी नामांकन के लिए किसी और के हस्ताक्षर लेने की अनुमति नहीं देना
- ऐसे किसी नामांकन के लिए हस्ताक्षर नहीं करना जिसे अन्य ऑपरेटर द्वारा किया जाता है
- एनरॉली के दस्तावेजों पर नहीं लिखना
- दस्तावेजों को सीधे ही रस्सी अथवा पैकिंग टैपों से नहीं बांधना, क्योंकि यह दस्तावेजों को स्थायी रूप से क्षतिग्रस्त कर सकता है
- एनरॉलियों से एकत्रित किए गए दस्तावेजों से स्टैपल नहीं निकालना, फिर से स्टैपल नहीं लगाना अथवा उन्हें फोल्ड नहीं करना
- दस्तावेजों को सीधे सूर्य प्रकाश में, ज्वलनशील सामग्री, धूल अथवा जल के निकट नहीं रखना
- एनरॉली के डेटा को एक से अधिक बार सुधारने की अनुमति नहीं देना
- तुरंत प्रतिक्रिया नहीं देना और क्रोध में कुछ नहीं बड़बड़ाना
- ऐसे तकनीकी पदों का उपयोग नहीं करना जो अधिकांश लोगों द्वारा आसानी से समझे नहीं जाते हों।
- बहुत तेज अथवा बहुत धीरे नहीं बोलना

3.1.4 डेटा सत्यापन

डेटा की तुलना करना और सुधारना

प्रत्येक व्यक्ति के लिए प्रसंस्करण समय का हिसाब रखना किसी ऑपरेटर के लिए मुख्य परिणामी क्षेत्रों में से एक यह है कि किसी एनरॉलीधनरॉली को नामांकित करने के लिए कितना समय लगता है। ऑपरेटर को डेटा दर्ज करने की गति और सिस्टम में डाली जाने वाली जानकारी की गुणवत्ता के साथ संतुलन बनाने की आवश्यकता होती है। किसी क्षण क्या गति गुणवत्ता से अधिक महत्वपूर्ण हो सकती है।

हालाँकि, ऑपरेटर ऐसे कुछ कार्य कर सकता है जो प्रत्येक व्यक्ति के लिए प्रसंस्करण समय को कम कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, ऑपरेटर्स काम के बाद की अवधि के दौरान जनसांख्यिकी विवरण प्रविष्ट कर सकता है। वे आमतौर पर जनसांख्यिकी विवरण कैप्चर करते हैं जब बायोमेट्रिक डिवाइसों नामांकन स्टेशन से जुड़ी होती हैं। यह बायोमेट्रिक डिवाइसों के जीवन को घटाता है। काम के बाद के समय में डेटा दर्ज करने का प्रभाव यह है कि यह नामांकन प्रक्रिया को तेज करता है, डिवाइस का प्रतीक्षा समय कम करता है और एनरॉलियों के लिए प्रतीक्षा समय को कम करता है, इस प्रकार भीड़ प्रबंधन को प्रभावशाली बनाता है।

अन्य तरीका सुपरवाइजर को पूर्व-नामांकित डेटा को अपने लैपटॉप/डेस्कटॉप पर लोड करने के लिए कहना है। केंद्र में नामांकन के लिए चक्र समय को घटाने में पूर्व नामांकन डेटा महत्वपूर्ण रूप से सहायता करता है।

किसी विज्युअल स्क्रीन पर प्रदर्शित, ट्रांसक्राइब डेटा की स्रोत दस्तावेज के साथ तुलना और किसी त्रुटि को सुधारना

ऑपरेटर एनरॉली के साथ डेटा की समीक्षा करता है

सभी आवश्यक ध्वज रूरी डेटा (अर्थात् स्क्रीन नामों के पास वाले सभी रंग हरे हैं) को कैप्चर करने के बाद, ऑपरेटर को एनरॉली से रिकॉर्ड किए गए डेटा का अवलोकन और सत्यापित करने और इस बात की पुष्टि करने के लिए कहना चाहिए कि कैप्चर किए गए सभी डेटा सही हैं। एनरॉली के सामने मुख किया हुआ और एनरॉली के

डेटा के साथ समीक्षा स्क्रीन को प्रदर्शित करने वाला एक मॉनीटर होना चाहिए। यह पुष्टि करने के लिए कि डेटा सही है, ऑपरेटर को स्क्रीन पर दिया गया पाठ्य पढ़ना चाहिए।

1. ऑपरेटर को निम्नलिखित फील्ड्स की पुनरु पुष्टि करना चाहिए:
 - » एनरॉली के नाम की वर्तनियाँ
 - » सही लिंग
 - » सही आयुधजन्म दिनांक
 - » पता दृ पिन कोडय भवनय गाँवधकस्बाधशहरय जिलाय राज्य
 - » संबंध विवरणदृमाता—पिताधदंपतिध अभिभावकयरिश्तेदार संबंधी का नाम
 - » एनरॉली के फोटोग्राफ की शुद्धता और स्पष्टता
2. किसी त्रुटि की स्थिति में, ऑपरेटर को रिकॉर्ड किए गए डेटा को सुधारना चाहिए और एनरॉली के साथ पुनः समीक्षा करना चाहिए। यदि किसी सुधार की आवश्यकता नहीं है, तो रहवासी डेटा को अनुमोदित करेगा।

एनरॉली के डेटा में सुधार प्रक्रिया

एनरॉली के किसी डेटा में सुधार के लिए, ऑपरेटर को सॉफ्टवेयर क्लायंट पर सुधार मेनू का उपयोग करना चाहिए। आधार की स्थिति में एनरॉली डेटा को एनरॉली के नामांकन के 96 घंटों के अंदर और एनरॉली की उपस्थिति में सुधारा जा सकता है।

- किसी एनरॉली के डेटा में सभी सुधार केवल एकबार ही किए जा सकते हैं।
- बदलावों के लिए निम्नलिखित अनुरोधों को सुधार प्रक्रिया के क्षेत्र में सम्मिलित किया जाता हैरू
- सभी जनसांख्यिकी फील्ड्स अर्थात्, नाम, पता, लिंग, जन्मदिनांक/आयु
- जानकारी साझाकरण स्वीकृति

- एनरॉलियों से संबंध
 - मोबाइल
 - ईमेल पता
 - छक् रसीद संख्या
 - संबंध विवरण
 - इंट्रोड्यूसर का नाम
 - यदि मूलरूप से रहवासी का नामांकन 5 वर्ष से कम आयु के बच्चे के रूप में किया गया, तो रहवासी की आयु को 5 वर्ष से अधिक में सुधारना अमान्य है क्योंकि 5 वर्ष से अधिक के लिए हमें बायोमेट्रिक डेटा की भी आवश्यकता होती है जिसे नामांकन के दौरान कैप्चर नहीं किया गया होगा।
 - रहवासी के पिछले नामांकन पहचान को रहवासी के पुराने डेटा का सुधार करने के लिए प्रविष्ट किए जाने की आवश्यकता होती है। सुधार के लिए नामांकन संख्या, नामांकन की दिनांक और समय लेने के लिए रहवासी के स्वीकृति पत्र की जाँच कीजिए।
 - सुधार के प्रकार के आधार पर सुधार प्रक्रिया के समय चप्, च्वस। और माता-पिता/अभिभावक के स्वीकृति पत्र की भी आवश्यकता होगी।
 - नाम में किसी बदलाव के लिए या तो सत्यापित नामांकन प्रपत्र और च्व दस्तावेज अथवा किसी इंट्रोड्यूसर के नाम और UID की आवश्यकता होगी। पते में किसी बदलाव के लिए या तो सत्यापित नामांकन प्रपत्र और च्व। दस्तावेज अथवा किसी इंट्रोड्यूसर के नाम और न्क की आवश्यकता होगी। सत्यापित क्वठमें किसी बदलाव के लिए या तो सत्यापित नामांकन प्रपत्र और DoB प्रमाणपत्र की आवश्यकता होगी। यदि 5 वर्ष से कम आयु के बच्चे के लिए डेटा में सुधार की आवश्यकता है, तो संबंध प्रकार का माता-पिता विवरण, रिश्तेदार का नाम और माता-पिता/अभिभावक का म्क्धन्क् भी आवश्यक है।
 - केवल वही फील्ड्स जिन्हें सुधार की आवश्यकता है उन्हें सॉफ्टवेयर के सुधार मेनू में प्रविष्ट किया जाता है। वे फील्ड्स जो मूल नामांकन में अच्छी हैं उन्हें सुधार के दौरान फिर से नहीं लिखा जाता है।
 - रहवासी की फोटो सुधार प्रक्रिया के दौरान भी कैप्चर की जाती है।
 - डेटा में सुधार की समीक्षा रहवासी के साथ की जाएगी और रहवासी के किसी भी बायोमेट्रिक (क्लायंट पर ड्रॉपडाउन मेनू में प्रदान किया गया) को इस बात की पुष्टि करने के लिए भी लिया जाएगा कि रहवासी सुधारों के साथ संतुष्ट है।
 - यदि रहवासी 5 वर्ष से कम आयु का बच्चा है, तो माता-पिता/अभिभावक के बायोमेट्रिक जिनके विवरण संबंध फील्ड्स में प्रविष्ट किए जाते हैं, लिए जाएँगे। ऑपरेटर नामांकन पर हस्ताक्षर करेगा और सुपरवाइजर, इंट्रोड्यूसर के हस्ताक्षर की क्रमशः बायोमेट्रिक अपवादों एवं इंट्रोड्यूसर आधारित सत्यापन में आवश्यकता होगी।
 - सुधार की पावती और स्वीकृति को सुधार प्रक्रिया के अंत में एनरॉली की फोटो के साथ प्रिंट किया जाएगा। सुधार की पावती पर ऑपरेटर के द्वारा हस्ताक्षर किया जाएगा और एनरॉली को सौंपा जाएगा। स्वीकृति पर एनरॉली के द्वारा हस्ताक्षर किए जाएँगे और ऑपरेटर द्वारा एनरॉली के अन्य दस्तावेजों के साथ फाइल किया जाएगा।
- डेटा दर्ज करते समय त्रुटि संदेश के कारण को निर्धारित कीजिए और उचित सुधार कीजिए
- कभी-कभी कैप्चर किया गया डेटा विभिन्न कारणों से अपेक्षित गुणवत्ता को पूरा नहीं कर पाता है। आधार सॉफ्टवेयर क्लायंट पर देखे गए सामान्य कारण नीचे सूचीबद्ध हैं।

क्रमांक	समस्याएँ	समाधान
1	यदि एप्लिकेशन अँग्रेजी में प्रविष्ट किए गए डेटा को जनसांख्यिकी टैब में स्थानीय भाषा में उचित रूप से परिवर्तित नहीं करती है।	यदि एप्लिकेशन अँग्रेजी में प्रविष्ट किए गए डेटा को जनसांख्यिकी टैब में स्थानीय भाषा में उचित रूप से परिवर्तित नहीं करती है।
2	यदि ऑपरेटर अँगुलियों के निशान कैचर करते समय गलत हाथ कैचर करता है और एप्लिकेशन स्क्रीन पर 'गलत हाथ' संदेश पॉप होने पर 'नहीं' पर क्लिक करता है,	ऑपरेटर को किसी अन्य टैब पर जाना चाहिए जैसे "आईरिस" अथवा 'समीक्षा' और फिंगरप्रिंट टैब पर वापस आना चाहिए और कैचर के साथ जारी रखना चाहिए।
3	यदि ऑपरेटर डिवाइस के साथ कार्य करते समय एक संदेश "त्रुटि उत्पन्न हुई प्राप्त करता है। कृपया डिवाइस सर्विस की जाँच कीजिए"	ऑपरेटर को सिस्टम पुनरु प्रारंभ करना चाहिए।
4	यदि एप्लिकेशन तीनों बायोमेट्रिक्स अर्थात् चेहरा, आईरिस, अँगुली के निशान में से किसी एक में क्वालिटी बार को प्रदर्शित नहीं करती है और केवल लेबल को प्रदर्शित करती है।	ऑपरेटर से बायोमेट्रिक को फिर से कैचर करने की आशा की जाती है। यदि फिर से कैचर के बाद भी क्वालिटी बार प्रदर्शित नहीं होता है, तो वर्तमान नामांकन को रद्द कीजिए और नए नामांकन के साथ प्रारंभ कीजिए।
5	यदि एप्लिकेशन आईरिस टैब में आँख का पूर्वावलोकन प्रदर्शित नहीं करती है।	ऑपरेटर से क्लायंट को पुनरु प्रारंभ करने की अपेक्षा की जाती है।
6	यदि एप्लिकेशन नामांकन कैचर प्रक्रिया के दौरान किसी भी समय कोई त्रुटि प्रदर्शित करती है जैसे 'नामांकन क्लायंट ने कार्य करना रोक दिया है',	ऑपरेटर से आधार वातावरण एप्लिकेशन को बंद करने और मशीन को फिर से प्रारंभ करने की अपेक्षा की जाती है।
7	यदि आईरिस कैचर के दौरान एप्लिकेशन विफल हो जाती है, तो ऑपरेटर को कोई प्रतिक्रिया प्रदान नहीं की जाती है भले ही गुणवत्ता मापदंड "ठीक" हैं।	ऑपरेटर से आईरिस को फिर से कैचर करने की आशा की जाती है। यदि वह सभी कैचरों के लिए अभी भी समान समस्या प्राप्त करता है, तो एप्लिकेशन स्वतः सर्वश्रेष्ठ कैचर प्राप्त करेगी।
8	यदि एप्लिकेशन कोई त्रुटि संदेश जैसे 'ऑपरेशन के दौरान एक अपवाद घटित हुआ' प्रदर्शित करती है जब ऑपरेटर एप्लिकेशन में लॉग इन करता है।	ऑपरेटर सही आईडी और पासवर्ड प्रविष्ट कर सकता है जैसा ऑपरेटर क्रेडेंशियल फाइल में प्रविष्ट किया गया और 'स्वहृद' बटन पर क्लिक कर सकता है और 'मछज्' कुंजी को नहीं दबाना चाहिए।
9	यदि एप्लिकेशन उतनी अँगुलियों से अधिक अँगुलियाँ स्वीकार करती है जितनी 'फिंगरप्रिंट' टैब में डिवाइस द्वारा अपेक्षा की जाती है।	ऑपरेटर से डिवाइस द्वारा अपेक्षित अँगुलियों/अँगूठों की सही संख्या रखने की अपेक्षा की जाती है।

10	यदि ऑपरेटर को लगता है कि एप्लिकेशन अपेक्षानुसार कार्य नहीं कर रही है विशेष रूप से आईरिस और फिंगरप्रिंट में जहाँ ऑपरेटर कैप्चर किए गए खराब डेटा का अनुभव करता है।	ऑपरेटर से एप्लिकेशन को बंद करने और पुनरु प्रारंभ करने की अपेक्षा की जाती है। यह कैप्चर किए गए मौजूदा डेटा को नहीं सहेजा और ऑपरेटर से डेटा को फिर से कैप्चर करने की आशा की जाती है।
11	यदि एप्लिकेशन आईरिस में 'विफल' प्रदर्शित करता है भले ही एनरॉली ने एप्लिकेशन में अपना आईरिस नहीं दिया है।	ऑपरेटर को आईरिस टैब में आईरिस कैप्चर करना चाहिए। ऑपरेटर को सिस्टम कुछ समय के लिए माना कुछ सेकंड के लिए खाली नहीं रखना चाहिए अथवा डिवाइस को आईरिस के अलावा इमेजों को कैप्चर करने की अनुमति नहीं देना चाहिए क्योंकि इस समय तक डिवाइस कुछ पहचानरहित इमेज कैप्चर करती है और 'विफल' प्रदर्शित करती है।
12	यदि एप्लिकेशन कैप्चर किए गए दोनों आईरिस के लिए 'विफल' प्रदर्शित करती है और 'आईरिस' टैब धूसर चिह्न प्रदर्शित करता है,	ऑपरेटर से एनरॉली के बाएँ और दाएँ आईरिस को फिर से कैप्चर करने की अपेक्षा की जाती है जिससे दोनों आईरिस के लिए एक पास इमेज सुनिश्चित की जाए।
13	यदि एप्लिकेशन एक त्रुटि संदेश प्रदर्शित करती है जैसे "आह्वान का लक्ष्य".	ऑपरेटर से मशीन को फिर से प्रारंभ करने की अपेक्षा की जाती है।
14	यदि एप्लिकेशन आईरिस में दाईं ओर एक रिक्त स्क्रीन को प्रदर्शित करती है भले ही एनरॉली ने एप्लिकेशन में अपना आईरिस दिया हो।	ऑपरेटर को किसी अन्य टैब जैसे "फिंगरप्रिंट्स" अथवा 'समीक्षा' पर जाना चाहिए और आईरिस टैब पर वापस जाना चाहिए एवं कैप्चर के साथ जारी रखना चाहिए।
15	यदि आईरिस कैप्चर करते समय एप्लिकेशन आईरिस टैब पर प्रतिसाद नहीं देती है।	ऑपरेटर से आधार नामांकन एप्लिकेशन को बंद करने और मशीन को फिर से प्रारंभ करने की अपेक्षा की जाती है।

नामांकन क्लायंट द्वारा प्रदान की गई विभिन्न प्रकार की क्रियायोग्य प्रतिक्रिया को संबोधित करना।

वे फेसियल कैप्चर जो विफल हो जाते हैं उनके लिए क्रियायोग्य प्रतिक्रिया की जाँच की जाना। सॉफ्टवेयर में कुछ क्रियायोग्य प्रतिक्रियाएँ निम्नलिखित हैं:

- कोई चेहरा नहीं पाया गया
- एनरॉली बहुत दूर है (इनपुट इमेज में आँख दूरी 90 से कम है)
- एनरॉली बहुत निकट है (इनपुट इमेज में आँख दूरी एक तिहाई इमेज चौड़ाई से अधिक है)

- मुद्रा (सीधा देखिए)
- अपर्याप्त प्रकाश
- बहुत कम आत्मविश्वास (चेहरारहित, ऑब्जेक्ट को मानवीय चेहरे के रूप में नहीं पहचाना गया)
- मुद्रा (आउटपुट इमेज में विचलना कोण 11.5 अंश से अधिक हो)
- असमान प्रकाश (आउटपुट इमेज में चेहरे का)
- गलत पृष्ठभूमि (आउटपुट इमेज में)

- अपर्याप्त प्रकाश (आउटपुट इमेज के चेहरा क्षेत्र में बुरा धूसर मान)

जब फिंगरप्रिंट कैप्चर विफल हो तो क्रियायोग्य प्रतिक्रिया की जाँच की जाना। सॉफ्टवेयर द्वारा प्रदान की गई कुछ क्रियायोग्य प्रतिक्रिया निम्नलिखित हैं:

- उपस्थित अँगुलियों की संख्या अपेक्षित अँगुलियों की संख्या से मेल नहीं खाती है
- अँगुली सही रूप से स्थित नहीं है
- बहुत अधिक दबाव (ड्यूटी साइकिल)
- बहुत कम दबाव

- केंद्रीय क्षेत्र गुम
- अत्यधिक नमी (गीलापन)
- अत्यधिक शुष्कता

सॉफ्टवेयर द्वारा प्रदान की गई क्रियायोग्य प्रतिक्रियाएँ निम्नलिखित हैं जब आईरिस कैप्चर विफल होता है/रू अवरोधन (आईरिस का महत्वपूर्ण भाग दृश्यमान नहीं है)

- आईरिस फोकस में नहीं
- टकटकी अशुद्ध (रहवासी दूर देख रहा है)
- पुतली विस्तार

अपवादों के कारण घटित हुई त्रुटियों से निपटना और ठीक करना

अपवादों की समस्या	सुझाव
खराब प्रकाश के कारण इमेज कैप्चर करने में अक्षम। यह क्रियायोग्य प्रतिक्रिया है	फ्लैश का उपयोग न करें। आसपास का प्रकाश सुधारने के लिए स्थानीय अधिकारियों से संपर्क करें। कम वॉल्टेज के कारण अपर्याप्त प्रकाश की स्थिति में, प्रकाश को सुधारने के लिए जनरेटर बैकअप का उपयोग कीजिए। बेहतर प्रकाश वाले कमरे में किसी स्थान पर जाने का विचार कीजिए। बैकड्रॉप के पीछे चमकीले प्रकाश के कारण नॉन-कैप्चर हो सकता है। बैकड्रॉप प्रमुख रूप से अपारदर्शी दीवाल/विभाजन के विरुद्ध रखा जाना चाहिए।
पगड़ी अथवा सिर के गुलबंद के कारण इमेज को क्रॉप करने में अक्षमता	यदि धार्मिक कारणों से सहायक वस्तुएँ पहनी जाती हैं, तो मैन्युअल कैप्चर विकल्प को चुनिए। ऑपरेटर एनरॉली से हेडगियर निकालने के लिए नम्रतापूर्वक अनुरोध कर सकता है। महिला एनरॉलियों की स्थिति में, एक महिला ऑपरेटर अथवा स्वयंसेवी को इस प्रक्रिया को संभालना चाहिए।
एनरॉली सिर – धड़ को स्थिर और सीधा रखने में अक्षम है	यदि आवश्यक हो तो एनरॉली की सहायता कीजिए। महिला एनरॉलियों की स्थिति में, महिला ऑपरेटरों अथवा स्वयंसेवियों द्वारा सहायता प्रदान की जानी चाहिए।
गुमधविच्छेदित – पट्टी लगी अँगुलियाँ	उसे सॉफ्टवेयर में प्रदान किए गए डेटा में नोट किया जाना चाहिए। ऑपरेटर को शेष अँगुलियों के फिंगरप्रिंट्स कैप्चर करना चाहिए।

<p>अतिरिक्त अँगुलियाँ</p>	<p>नामांकन क्लायंट में बायोमेट्रिक अपवाद को कैप्चर कीजिए। यदि एनरॉली में अतिरिक्त अँगुलीध्वंअँगुलियाँ हैं तो ऑपरेटर को अतिरिक्त अँगुली की उपेक्षा करने की आवश्यकता होती है और इसे एक बायोमेट्रिक अपवाद के रूप में कैप्चर नहीं किया जाना चाहिए। अतिरिक्त अँगुलीध्वंअँगुलियों को छोड़ने के लिए उसे फिंगरप्रिंट कैप्चर में एनरॉली की सहायता करनी चाहिए।</p>
<p>कैप्चर किए गए फिंगरप्रिंट वांछित गुणवत्ता के नहीं हैं</p>	<p>ऑपरेटर को क्रियायोग्य प्रतिक्रिया की जाँच करना चाहिए। यदि बार-बार प्रयासों के बाद भी मान इमेज प्राप्त नहीं होती हैं तो, एनरॉली से नम्रतापूर्वक उसके हाथ धोने के लिए कहिए। ऑपरेटर केंद्र में उपलब्ध एक गीला स्पंज अथवा तौलिया भी प्रदान कर सकता है। ऑपरेटर संपर्क क्षेत्र को बढ़ाने के लिए प्लेटन पर दबाव डालने के लिए एनरॉली से अनुरोध कर सकता है जिससे बेहतर गुणवत्ता की इमेज प्राप्त की जाए। ऑपरेटर को सबसे पहले दबाव डालने के लिए एनरॉली के प्रयासों पर विश्वास करना चाहिए। यदि सफल नहीं, तो ऑपरेटर इमेज कैप्चर करने के लिए दबाव डालने में एनरॉली की अनुमति ले सकता है और उसकी सहायता कर सकता है। यह सुनिश्चित किया जाए कि महिलाओं को सहायता महिला ऑपरेटरोंध्वयंसेवियों द्वारा प्रदान की जाए। सुनिश्चित कीजिए कि महिला एनरॉलियों की सहायता महिला ऑपरेटरोंध्वयंसेवियों द्वारा की जाती है। महिला के हाथ पर फोम का टुकड़ा (नामांकन केंद्र पर उपलब्ध) रखिए और फिर दबाव डालिए। एनरॉली के बायोमेट्रिक्स कैप्चर करने के लिए उचित संख्या में प्रयास कीजिए। किए जा सकने वाले प्रयासों की संख्या सॉफ्टवेयर में डाली जाती है।</p>
<p>अँगुलियों को फैलाने में अक्षम</p>	<p>एनरॉली की अनुमति लीजिए। फिर फिंगरप्रिंट्स कैप्चर करने में उसकी सहायता कीजिए। यदि यह सफल नहीं है, तो ऑपरेटर उस सीमा तक अँगुली के निशान प्राप्त करने का प्रयास कर सकता है जहाँ तक एनरॉली अपनी अँगुलियाँ प्लेटन पर फैलाने और रखने में सक्षम है। फिर एनरॉली दूसरे हाथ अथवा दोनों अँगूठों के फिंगरप्रिंट्स के अगले समूह पर जा सकता है।</p>
<p>मेंहदी अथवा किसी अन्य पदार्थ से घिसी हुई लकीरें अथवा काले हाथ</p>	<p>किसी मैन्युअल कैप्चर का प्रयास कीजिए। उन अँगुलियों के फिंगरप्रिंट्स कैप्चर करने के लिए बढ़िए जो काली नहीं है अथवा बिना घिसी हैं। यदि किसी एनरॉली के हाथों में मेंहदी लगी है, तो फिंगरप्रिंट्स कैप्चर के पूर्व उससे हाथ धोने का अनुरोध कीजिए।</p>

टेढ़ी / तिरछी आँख	यदि एक ही समय में दोनों आँखों का कैप्चर संभव नहीं है, तो सिंगल आई आईरिस स्कैन डिवाइस उपयोग की जा सकती है। यदि सिंगल आई आईरिस डिवाइस उपलब्ध नहीं है, तो ऑपरेटर किसी एक आईरिस को सही रूप से कैप्चर करने के लिए ड्यूल आई डिवाइस का उपयोग कर सकता है।
आँखों को उचित रूप से खोलने में अक्षम	आँखे फैलाकर खोलने के लिए एनरॉली का मार्गदर्शन कीजिए। आपके स्वयं के हाथों की सहायता से आँखें खोलने में एनरॉली की सहायता कीजिए। महिला एनरॉली की स्थिति में किसी महिला स्वयंसेवी की सहायता लीजिए। एक अच्छी गुणवत्ता वाली इमेज कैप्चर करने के लिए आप जितना सर्वश्रेष्ठ कर सकते हैं, कीजिए।
जेनेरिक	एनरॉली वृद्धावस्था अथवा बीमारी के कारण सही मुद्रा वाली फोटोग्राफ में स्वयं को रखने में सक्षम न हो। ऐसी स्थितियों में ऑपरेटर को एनरॉली के निकट उपकरण ले जाकर बायोमेट्रिक डेटा कैप्चर करने की व्यवस्था करनी चाहिए। बायोमेट्रिक प्रणाली त्रुटि दरों के मूलभूत सिद्धांत जिनमें सम्मिलित हैं गलत स्वीकरण, गलत अस्वीकरण, गलत मिलान, गलत गैरमिलान, बराबर त्रुटि दर, जाँच त्रुटि ट्रेड ऑफ वक्र

उच्च गुणवत्ता पहचान प्रेषित करने पर कोई बायोमेट्रिक प्रणाली कैसे कार्य करती है बायोमेट्रिक में यह एक बड़े शोध और विकास का विषय है। एक बायोमेट्रिक प्रणाली अनेक त्रुटियों की ओर प्रवृत्त होती है जैसे गलत स्वीकार दर (FAR), और गलत अस्वीकार दर (FRR)।

गलत स्वीकार दर एक "गलत स्वीकरण" घटित होना तब कहा जाता है जब प्रस्तुत किया गया कोई नमूना अन्य उपयोगकर्ता द्वारा नामांकित किसी टेम्पलेट से गलत रूप से मेल खाता है। पहचान (एक सकारात्मक पहचान प्रणाली में) अथवा गैरपहचान (एक नकारात्मक पहचान प्रणाली में) के गलत दावों के साथ विनियमों का अपेक्षित अनुपात जिनकी गलत रूप से पुष्टि की जाती है। किसी विनियम में निर्णय नीति पर आधारित एक अथवा अधिक गलत प्रयास हो सकते हैं। किसी गलत स्वीकृति को आमतौर पर गणितीय साहित्य में "टाइप ए" त्रुटि के रूप में जाना जाता है। ध्यान दीजिए कि "स्वीकृति" हमेशा

उपयोगकर्ता के दावे को बताती है।

गलत अस्वीकार – एक "गलत अस्वीकरण" तब घटित होता है जब प्रस्तुत किया गया कोई नमूना अन्य उपयोगकर्ता द्वारा नामांकित किसी टेम्पलेट से गलत रूप से मेल खाता है। पहचान (एक सकारात्मक पहचान प्रणाली में) अथवा गैरपहचान (एक नकारात्मक पहचान प्रणाली में) के सच्चे दावों के साथ विनियमों का अपेक्षित अनुपात जिन्हें गलत रूप से अस्वीकार किया जाता है। किसी विनियम में निर्णय नीति पर आधारित एक अथवा अधिक सच्चे प्रयास हो सकते हैं। किसी गलत अस्वीकृति को आमतौर पर गणितीय साहित्य में "टाइप ए" त्रुटि के रूप में जाना जाता है। ध्यान दीजिए कि "अस्वीकृति" हमेशा उपयोगकर्ता के दावे को बताती है।

अन्य समस्या जिसका पता लगाया गया वह विनियम समय अथवा थ्रोपुट है। किसी बायोमेट्रिक प्रणाली का शुद्ध

प्रदर्शन डेटा आधारित है और कई घटकों द्वारा प्रभावित होता है:

- बायोमेट्रिक डेटा की गुणवत्ता
- आयु, लिंग, व्यवसाय इत्यादि के आधार पर लक्ष्य उपयोगकर्ता जनसंख्या संघटन
- प्रणाली में एनरॉलियों की संख्या
- नामांकन और डेटा के सत्यापन के बीच समयांतराल
- तापमान, आद्रता और प्रकाश सहित प्रचालनात्मक वातावरण में परिवर्तनशीलता
- बायोमेट्रिक रूपात्मकता विशिष्टता
- लघुगणकीय सुदृढ़ता

एक बायोमेट्रिक प्रमाणन दो प्रकार की त्रुटियाँ कर सकता है: एक गलत मिलान और एक गलत गैर-मिलान। किसी प्रणाली की गलत मिलान दर (FMR) और गलत गैर-मिलान दर (FNMR) प्रचालनकारी सीमा पर निर्भर करती है। एक बड़ी सीमा एक उच्च थ्रुट के खर्च पर छोटे थ्रुट की ओर ले जाती है। किसी दी गई बायोमेट्रिक प्रणाली के लिए, इन दोनों त्रुटियों को साथ-साथ घटाना संभव नहीं है।

गलत मिलान: जिसमें मिलानकर्ता दो विभिन्न अँगुलियों से इमेजों के बीच एक मिलान की घोषणा करता है। गलत मिलान दर इस बात की अपेक्षित प्रायिकता है कि नमूने को किसी एकल यादृच्छिक रूप से चयनित "नॉन-सेल्फ" टेम्पलेट से मिलान करने के लिए गलत रूप से घोषित किया जाएगा। किसी गलत मिलान को कभी-कभी "गलत सकारात्मक" कहा जाता है।

गलत गैरमिलान: जिसमें यह समान अँगुली की इमेजों की पहचान किसी मिलान के रूप में नहीं करता है। गलत

3.1.5 समस्या समाधान और संवृद्धि

कार्यों को करने के लिए सहायता लेना

दैनिक प्रश्नों के साथ लोगों की सहायता करना। सुपरवाइजर को कम दैनिक प्रश्न और समस्याएँ बताना। ऑपरेटर को नामांकन प्रक्रिया से भलीभाँति परिचित होना चाहिए। प्रक्रिया, सॉफ्टवेयर और कैप्चर किए जाने वाले

गैरमिलान दर इस बात की अपेक्षित प्रायिकता है कि नमूने की आपूर्ति करने वाले उपयोगकर्ता से नमूने को समान मापदंड के टेम्पलेट से मिलान न करने के लिए गलत रूप से घोषित किया जाएगा। किसी गलत गैरमिलान को साहित्य में कभी-कभी "गलत नकारात्मक" कहा जाता है।

बराबर त्रुटि दर: त्रुटि दर तब घटित होती है जब किसी प्रणाली की निर्णय सीमा इसलिए निर्धारित की जाती है जिससे गलत अस्वीकरणों का अनुपात लगभग गलत स्वीकरणों के अनुपात के बराबर होगा।

जाँच त्रुटि ट्रेडऑफ (DET) वक्र: एक DET वक्र दोनों प्रकार की त्रुटियों के साथ समान व्यवहार करते हुए, त्रुटि दरों को दोनों अक्षों पर रेखांकित करता है। फिर ग्राफ को लघुगणकीय अक्षों का उपयोग करते हुए खींचा जा सकता है। यह प्लॉट को खींचता है और विभिन्न अच्छी तरह से कार्य करने वाली प्रणालियों को अधिक स्पष्टता से पृथक करता है।

डेटा की समीक्षा करना और उसका सत्यापन करना

सुपरवाइजर के साथ संवाद करते हुए कैप्चर किए गए लोगों के बायोमेट्रिक डेटा की समीक्षा करना और उसका सत्यापन करना

एकबार बायोमेट्रिक डेटा कैप्चर हो गया है, और यदि प्रत्येक चीज सही रूप से कैप्चर की गई है, तो ऑपरेटर उसके लिए एनरॉली को एक पावती देगा। यदि, डेटा में अपवाद हैं, तो ऐसे डेटा को सुपरवाइजर द्वारा प्रमाणित और सत्यापित किया जाएगा। ऐसी स्थिति में सुपरवाइजर को अपनी बायोमेट्रिक पहचान संख्या और फिंगरप्रिंट नमूना भी साझा करने की आवश्यकता होती है। एकबार यह होने के बाद, डेटा लॉक हो जाता है।

डेटा की गहन जानकारी उसको एनरॉलियों के प्रश्नों का उत्तर देने में सक्षम करेगी। सामान्य प्रश्न जो एक व्यक्ति किसी ऑपरेटर से पूछ सकता है जिन्हें वह आसानी से संभाल सकता है।

- क्या मेरी जानकारी अन्य व्यक्ति / अन्य सरकारी विभाग के साथ साझा की जाएगी?

- क्या हो यदि मैं अपना आधार पहचान खो दूँ?
- यदि मुझे अपना पता बदलने की आवश्यकता है तो मैं यह कैसे करूँ?
- मैं अपनी आयु कैसे बदलूँ क्योंकि मैंने यह गलत दी डेटा कैप्चर के दौरान, ऑपरेटर व्यक्ति की प्रक्रिया के साथ सहायता कर सकता है। कुछ एनरॉली आईरिस स्कैनरों से भयभीत होंगे, अथवा कुछ लोग एक उचित प्रिंट देने में सक्षम नहीं होंगे क्योंकि उनकी अँगुली की गाँठें कठोर होंगी और वे अपनी अँगुलियों को मोड़ने में सक्षम नहीं होंगे। इसप्रकार की समस्याएँ ऑपरेटर स्वयं ही संभाल सकता है। बशर्ते उसे प्रशिक्षण दिया गया हो।

3.1.6 दस्तावेजीकरण प्रबंधन

प्रिंट, इलेक्ट्रॉनिक फोटोग्राफ, इलेक्ट्रॉनिक हस्ताक्षर और प्रेस प्रिंट सम्मिलित करने के लिए बायोमेट्रिक प्रसंस्करण कीजिए।

नामांकन एजेंसियों से आशा की जाती है कि वे एनरॉलियों से हार्ड कॉपियाँ/स्कैन दस्तावेज, स्वीकृति और नामांकन प्रपत्र एकत्रित करें। अभिलेखों को इसप्रकार सूचीबद्ध और संग्रहित किया जाना चाहिए कि वे रजिस्ट्रार/UIDAI को प्रस्तुत करने तक पुनर्प्राप्ति योग्य, पहुँच योग्य और वातावरण क्षति के विरुद्ध सुरक्षित हों। नामांकन एजेंसी को समन्वयन और भावी संदर्भ के उद्देश्य के लिए, एकत्रित और प्रस्तुत किए गए दस्तावेजों की एक सूची का रखरखाव करना चाहिए। दस्तावेज प्रबंधन प्रणाली से संबंधित दिशानिर्देश UIDAI द्वारा प्रकाशित किए गए हैं। जब कभी स्कैनिंग नीति प्रभावी होगी, एजेंसी को दस्तावेजों की हार्डकॉपी का रखरखाव करने से स्कैन किए गए प्रपत्र में दस्तावेजों को प्रबंधित करने में परिवर्तित होना होगा।

स्कैन किए गए दस्तावेजों का रखरखाव करना (जब स्कैनिंग प्रक्रिया प्रारंभ होती है)

- ऑपरेटर नामांकन प्रकार के आधार पर नीचे दिए गए प्रत्येक प्रकार के दस्तावेजों की मूलप्रतियों को स्कैन करेगारू
- प्रत्येक एनरॉली का नामांकन प्रपत्र

हालाँकि, गंभीर समस्याएँ जैसे डेटा अपवादों को ऑपरेटर द्वारा सुपरवाइजर के साथ पारस्परिक परामर्श में संभालने की आवश्यकता होती है। मूल दस्तावेज, परिचय की कमी इत्यादि जैसी समस्याओं का भी सुपरवाइजर के साथ परामर्श किया जाना चाहिए।

यदि समस्या उसकी सक्षमता के क्षेत्र अथवा अनुभव के बाहर की है तो उचित लोगोबंधवशेषज्ञों से सहायता अथवा सलाह प्राप्त कीजिए।

आदर्श रूप से, ऑपरेटर को वे सभी प्रश्न संभालने के लिए सक्षम होना चाहिए जो उसके कार्य क्षेत्र में उठते हैं। किंतु यदि उसके कार्यक्षेत्र के बाहर के प्रश्न अथवा समस्याएँ हैं, तो उसे उन लोगों से परामर्श करना चाहिए जो उससे अथवा उसके सुपरवाइजर से वरिष्ठ हैं।

- दस्तावेज आधारित नामांकन के लिए पहचान का प्रमाण और पते का प्रमाण
- जन्मदिनांक को सत्यापित करने के लिए जन्मदिनांक दस्तावेज
- संबंध का प्रमाण जहाँ नामांकन परिवार के मुखिया पर आधारित हो
- पावती सह स्वीकृति, ऑपरेटर और एनरॉली के हस्ताक्षर के बाद प्रत्येक नामांकन के लिए
- यदि मूल दस्तावेज उपलब्ध नहीं है, तो प्रतियों को किसी पब्लिक नोटरीधराजपत्रित अधिकारी द्वारा सत्यापितध्रमाणित किया जाना चाहिए।
- दस्तावेजों को एक क्रम स्कैन किया जाता है और सभी दस्तावेज स्कैन मानक 14आकार होते हैं।
- सुनिश्चित कीजिए कि आधार नामांकन के दौरान प्रविष्ट किया गया डेटा, दस्तावेज पर डेटा स्कैन में स्पष्ट रूप से दृश्यमान हो
- सुनिश्चित कीजिए कि दस्तावेज पृष्ठ परस्पर ढँकें नहीं।
- प्रत्येक स्कैन किया पृष्ठ पठनीय होना चाहिए। धूल और खरोंच के कारण स्कैन पर कोई चिह्न नहीं होना चाहिए।

- पिछले स्कैन को निकालिए और जहाँ आवश्यक हो दस्तावेज को फिर से स्कैन कीजिए।
- एकबार दस्तावेज के सभी पृष्ठ स्कैन होने के बाद, ऑपरेटर को स्कैन किए गए पृष्ठों की कुल संख्या जाँचना चाहिए और पुष्टि करना चाहिए कि सभी पृष्ठ स्कैन किए जाते हैं।
- सभी मूल दस्तावेज और नामांकन प्रपत्र एनरॉली को लौटाइए। इसके अतिरिक्त पावती सह स्वीकृति भी एनरॉली को सौंपिए।

दस्तावेजों को कैसे सुरक्षित करें?

- नामांकन के दौरान दस्तावेजों को ट्रे में रखिए और उन्हें मोड़िए मत अथवा अत्यधिक ढेर मत लगाइए
- नामांकन के पूर्ण होने पर, दस्तावेजों के सेट को तुरंत मिलाइए और ऊपरी बाएँ कोने पर इसे स्टैपल कीजिए।
- सुनिश्चित कीजिए कि किसी एनरॉली के लिए दस्तावेज शीर्ष पर नामांकन के साथ-साथ टैग किए जाते हैं। सुनिश्चित कीजिए कि एक सेट में सभी दस्तावेज एक एनरॉली से संबंधित हों।
- दस्तावेजों को उचित बॉक्स में संग्रहित कीजिए और मोड़ने और अत्यधिक ढेर लगाने से बचिए
- दस्तावेजों की सीधे सूर्य के प्रकाश, ज्वलनशील सामग्री, धूल और जल से सुरक्षा कीजिए।
- वातावरण जोखिम से सुरक्षा करने के लिए दस्तावेजों के सेट को संग्रहित करने के लिए प्लास्टिक आवरणों का उपयोग कीजिए।
- दस्तावेजों को सीधे ही रस्सी अथवा पैकिंग टैपों से बाँधने से बचिए, क्योंकि यह दस्तावेजों को स्थायी रूप से क्षतिग्रस्त कर सकता है, यदि बाँधना जरूरी हो तो एज प्रोटेक्टरों वाले PET फीतों का उपयोग कीजिए
- दस्तावेजों को नामांकन के क्रम में फाइल कीजिए
- नामांकन दस्तावेजों को सावधानी से संभालिए और उनकी क्षति और चोरी से सुरक्षा कीजिए।

- दस्तावेजों को सीलबंध डिब्बों में उचित रूप से ले जाइए जो उचित सूचना और पैकिंग सूची के साथ टैग किए गए हों।
- EOD पर सभी दस्तावेजों को सुपरवाइजर/अन्य प्राधिकृत अधिकारी को सौंपिए

स्रोत दस्तावेजों की फाइलों का संग्रहण अथवा प्रविष्ट किए गए डेटा से संबंधित अन्य जानकारी

दस्तावेजों की हार्डकॉपियों का रखरखाव करना

जहाँ दस्तावेजों की हार्डकॉपियाँ संग्रहित की जाती हैं, वहाँ ऑपरेटर एनरॉली से निम्नलिखित दस्तावेजों को एकत्रित करेगा:

- भरा हुआ और सत्यापित नामांकन प्रपत्र: प्रत्येक नामांकन के लिए
- पहचान पत्र प्रमाण (PoI) की प्रतिलिपि: दस्तावेज आधारित नामांकन के लिए
- पता पहचान प्रमाण (PoA) की प्रतिलिपि: दस्तावेज आधारित नामांकन के लिए
- जन्मदिनांक (DoB) की प्रतिलिपि केवल सत्यापित जन्मदिनांक की स्थिति में
- संबंध प्रमाण (PoR) की प्रतिलिपि परिवार के मुखिया (HoF) आधारित नामांकन की स्थिति में
- स्वीकृति: नामांकन के लिए
- प्रस्तुत किए गए दस्तावेजों की प्रतियों की स्पष्टता और गुणवत्ता सुनिश्चित कीजिए।
- सुनिश्चित कीजिए कि PoI, PoA, DoB और PoR के विरुद्ध सही दस्तावेज एकत्रित किए जाएँ
- दस्तावेजों पर लिखने से बचिए, यह दूसरों के लिए भ्रम पैदा कर सकता है

उचित क्रम में सभी बायोमेट्रिक दस्तावेजीकरण की समाप्ति ऑपरेटर को सुनिश्चित करना चाहिए कि दस्तावेजीकरण पूर्ण हो और सही क्रम में दस्तावेजीकृत हो क्योंकि वे उपरोक्त मॉड्यूल में उल्लेख किए अनुसार स्कैन किए जाते हैं

ऑपरेटर के प्रमुख कार्य के अतिरिक्त सहसंयोजित कार्यों में हो सकते हैं। आवश्यकतानुसार केन्द्र में सुचारु रूप से कार्य प्रचालन के लिए उसे कुछ अन्य कार्य भी करने पड़ सकते हैं। ऑपरेटर को ऐसे कर्तव्यों के निर्वहन तथा स्वयं को ऐसे कार्यों के प्रबन्धन में सक्षम होना चाहिए।

विशेषाधिकार का प्रयोग करते हुए तथा दूरभाष पर उत्तर देते हुए, फोनकर्ताओं को उचित मार्ग दिखाते हुए, सन्देश ग्रहण करते हुए तथा ग्राहकों को सूचना उपलब्ध कराते हुए सामान्य प्रशासनिक कार्यों को सम्पादित करें।

फोन पर ग्राहकों से संव्यवहार करना ऑपरेटर का एक प्रमुख कर्तव्य होगा। उसे विभिन्न प्रकार के कॉल्स (फोन) का संव्यवहार करना होगा। दूरभाष पर उत्तर देते समय ऑपरेटर को समस्त कॉल विनम्रतापूर्वक सुननी चाहिए। उसे नामांकन प्रक्रिया का ज्ञान होना चाहिए तथा

- पूछताछ – फोनकर्ता यूआईडी से सम्बन्धित सूचना प्राप्त करना, यूआईडी संख्या प्राप्त करने की प्रक्रिया जानना या नामांकन के किसी चरण आदि के विषय में जानना चाह रहा हो।
- शिकायत – ग्राहक किसी भी भागीदार के विषय में शिकायत दर्ज कराता है अथवा नामांकन प्रक्रिया या बायोमेट्रिक आईडी प्राप्त करने की प्रक्रिया अथवा इससे सम्बन्धित प्रमाणीकरण के विषय में असन्तुष्ट है।
- फीडबैक – फोनकर्ता ने आइडेंटिफिकेशन सृजन प्रक्रिया के किसी भाग से सम्बन्धित फीडबैक साझा करने के लिए फोन किया है।
- स्थिति सम्बन्धी पूछताछ—जब फोनकर्ता पूर्व में किये गये फोन द्वारा किसी वर्तमान मामले के विषय में पूछताछ कर रहा है।

उन प्रश्नों के उदाहरण जिनका सामना ऑपरेटर को करना पड़ सकता है

- बायोमेट्रिक आइडेंटिफिकेशन लेने से क्या लाभ है?
- नामांकन के लिए किन दस्तावेजों की आवश्यकता पड़ेगी?

- सत्यापन प्रक्रिया की व्याख्या कीजिए।
- बायोमेट्रिक्स तथा जनसांख्यिकीय (डेमोग्राफिक्स) क्या है?
- क्या त्रुटि होने के मामले में अद्यतनीकरण की कोई विधि है?
- क्या मेरी सूचना किसी अन्य/किसी अन्य सरकारी विभाग से साझा की जायेगी?
- शिकायत करने के लिए मुझे क्या करना होगा?
- बायोमेट्रिक आईडी में मेरा नाम, आयु गलत है। मैं इसे कैसे ठीक कर सकता हूँ?
- मुझे अभी तक मेरा आइडेंटिफिकेशन नहीं प्राप्त हुआ है?

प्रलेखन, वर्गीकरण, सेवा निवेदनों का प्राथमिकता का निर्धारण, भीड़ प्रबन्धन तथा अन्य कार्यों का महत्त्व

दस्तावेज प्रबन्धन ऑपरेटर की भूमिका का एक महत्त्वपूर्ण अंग है। उसे केन्द्र, संगठन तथा उन सभी प्राधिकरणों के प्रलेखन तथा वर्गीकरण सम्बन्धी दिशा-निर्देशों का अनुपालन करना चाहिए जो बायोमेट्रिक आइडेंटिफिकेशन को नियन्त्रित करती हैं।

ऑपरेटर प्रक्रिया के प्रबन्धन के लिए भी उत्तरदायी होता है जिसके द्वारा लोगों की नामांकन प्रक्रिया प्रचालित की जाती है। प्रचालनात्मक व्यक्ति के रूप में वह अति आवश्यकता के आधार पर सेवाओं की प्राथमिकता का निर्धारण करने के लिए उत्तरदायी है—इसे कितनी शीघ्रता से समाप्त करने की आवश्यकता है, महत्त्व-वस्तुओं की योजना में यह किस प्रकार महत्त्वपूर्ण है, निर्भरता—किसी एक कार्य पर किस प्रकार कोई दूसरी प्रक्रिया निर्भर है। निवेदनों की प्राथमिकता निर्धारित करने के लिए नामांकन प्रक्रिया तथा विभिन्न क्रियाकलाप किस प्रकार एक-दूसरे से अर्न्तसंयोजित हैं, इसका गहन ज्ञान आवश्यक है।

3.1.7 प्रशासनिक कार्य

आवश्यकतानुसार विभिन्न बैक-अप अथवा लिपिकीय ड्यूटी में सहायता कार्य कर सकता है (जैसे, स्विचबोर्ड, रिसेप्शनिस्ट, फिंगर प्रिंटिंग आदि)

ऑपरेटर के कर्तव्यों में फोन लाइनों की मैनिंग, आने वाले एनरोली के लिए रिसेप्शन डेक्स पर बैठना अथवा फोन पर उत्तर देना, डाटा कैंपचर करते समय एनरोली की भौतिक रूप से सहायता करना आदि लिपिकीय कार्य सम्मिलित हो सकते हैं। ये छोटे-मोटे कार्य उसके बायोमीट्रिक

भीड़ प्रबन्धन

उचित कार्य परिवेश बनाये रखने का एक महत्वपूर्ण अंग है नामांकन के लिए आने वाले व्यक्तियों के प्रभावी प्रबन्धन की क्षमता। ऑपरेटर के सम्मुख ऐसी स्थिति उत्पन्न हो सकती है जब अनेक लोग एक साथ प्रतीक्षा कर रहे हों।

भीड़ में शामिल व्यक्ति के लिए बैठने की व्यवस्था नहीं होती है और उसके लिए उसका समय धीरे-धीरे बीतता हुआ प्रतीत होता है। नामांकन से पूर्व प्रतीक्षा करना उसके

लिए नामांकन प्रक्रिया के दौरान लगने वाले समय की अपेक्षा अधिक प्रतीत होता है। और इससे उसमें चिन्ता व्याप्त हो जाती है। एक ऑपरेटर भीड़ में शामिल व्यक्तियों पर यदि थोड़ा सा भी ध्यान दे तो इससे उनकी चिन्ताएँ कम हो सकती हैं।

भीड़ का प्रभावी नियन्त्रण

भीड़ प्रबन्धन एनरोली से इस प्रकार संव्यवहार करने के विषय में है जिससे उनका कष्ट कुछ कम किया जा सके। भीड़ का प्रभावी नियन्त्रण है

- कतार प्रबन्धन हेतु स्टाफ की योजना बनाने सहित नामांकन प्रक्रिया की सुव्यवस्थित योजना।
- उन स्थानिकों का पर्यवेक्षण जो नामांकन के लिए आते हैं। सहायता प्रदान करने की मुद्रा में उनका स्वागत करना।
- स्थानिकों को क्रमबद्ध प्रचलन की व्यवस्थित योजना बनाना।



जब भीड़ का सरलतापूर्वक नियन्त्रण हो जाता है तो इसके परिणामस्वरूप केन्द्र के प्रति सकारात्मक भाव उत्पन्न होते हैं। और एनरोली की प्रत्याशा के सकारात्मक होने के कारण उसे सुखद अनुभूति होती है।

भीड़ प्रबन्धन के घटक

- कतारों का प्रबन्धन करना
- असन्तुष्ट एनरोली के साथ संव्यवहार
- अशान्तिकारक तत्वों से सौहार्द निर्मित करना
- स्थानीय प्रशासन का सहयोग लेना

कतारों का प्रबन्धन करना

- एनरोली का स्वागत सहायता करने की मुद्रा के साथ करें।
- कतारों की प्रकृति का प्रेक्षण करें।
- कतार बनाये जाने की आवश्यकता को समझते हुए स्टाफ नियुक्त करने की योजना बनाई जा सकती है।
- चरम समय के पूर्व एवं पश्चात थोड़ा विश्राम करें
- प्रति एनरोली चक्रण समय कम करें।

- नामांकन केन्द्र तक पहुंचने, कतार में प्रतीक्षा करने तथा नामांकित होने में एनरोली को कितना समय लगता है?
- ऑपरेटर के पास पहुँच जाने के पश्चात एक एनरोली को नामांकित करने में कितना समय लगता है?
- एनरोली से थोड़ा आराम करने के लिए कहिए और बाद में पुनः आने के लिए कहिए।
- भीड़ के लिए प्राधिकरण का कोई सदस्य घोषणा (एनाउंसमेंट) कर सकता है।
- जमीन पर चाक के द्वारा रेखाएँ बनाई जा सकती हैं। इससे कतारों को अनुशासित करने में सहायता मिलेगी।

भीड़ को प्रबन्धित करने में किये जा सकने वाले कार्य

- पहले ही नामांकन पत्र वितरित करके भरवा लें, इससे केन्द्र पर नामांकन प्रक्रिया तेज करने में सहायता मिलेगी। नामांकन प्रपत्रों के नियन्त्रित वितरण के द्वारा इसे भीड़ प्रबन्धन के एक उपकरण के रूप में प्रयोग में लाया जा सकता है।
- केन्द्र पर स्टेशनों की संख्या के आधार पर एक दिन में नामांकित किये जाने वाले लोगों की अनुमानित संख्या के लिए पहले ही योजना निर्मित की जा सकती है।

3.1.8. व्यापारिक प्रक्रिया का ज्ञान

नीतियाँ तथा प्रक्रियाएँ

संगठन के सन्दर्भ में बायोमेट्रिक सॉफ्टवेयर तथा दस्तावेजों, उत्पादों एवं सेवाओं का ज्ञान

बायोमेट्रिक डाटा कैप्चर करना एक अत्यन्त तकनीकी कार्य है। ऑपरेटर दैनिक रूप से जिस बायोमेट्रिक सॉफ्टवेयर का प्रयोग करने वाला है उसके विषय में उसे पर्याप्त जानकारी होनी चाहिए। नियम के अनुसार, उसे समस्त प्रलेखन, प्रशिक्षण मैनुअल एवं निर्देशिका, प्रोटोकॉल की सूची आदि एक साथ ऐसे स्थान पर रखनी चाहिए जहाँ से वह आवश्यकतानुसार कोई चीज सन्दर्भित

- नामांकन केन्द्र पर भीड़ को प्रबन्धित करने तथा एनरोलियों को लम्बी प्रतीक्षा से बचाने के लिए टोकन सिस्टम जैसी विधियों का प्रयोग कीजिए।
- नामांकन केन्द्र के कर्मचारियों को वर्दी अथवा कोई विशिष्ट पोशाक पहननी चाहिए ताकि जिन एनरोलियों को सहायता की आवश्यकता हो वे उनके पहनावे को देखकर सरलता से उन्हें पहचान सकें।
- पूर्व-नामांकन डाटा एकत्रित करने के लिए नियुक्त सभी फील्ड ऑपरेटरों को अपने पहचान-पत्र साथ रखने चाहिए।
- नामांकन केन्द्र पर सुपरवाइजर का नाम, कोड तथा सम्पर्क नम्बर प्रदर्शित करना चाहिए।
- टोकन आधारित सिस्टम के साथ-साथ ऑनलाइन एप्वाइंटमेंट सिस्टम (मिलने की प्रणाली) की व्यवस्था होनी चाहिए।
- केन्द्र को सुनिश्चित करना चाहिए कि ऑपरेटरों तथा सुपरवाइजरों का व्यवहार एनरोलियों के प्रति विनम्रता एवं शालीनता का है।
- भीड़ को प्रबन्धित करने के लिए स्थानीय नेताओं का सहयोग लेना चाहिए।

करने के लिए उन्हें सरलता से प्राप्त कर सके। उसे सॉफ्टवेयर की क्रियाविधि का पूर्ण ज्ञान प्राप्त कर लेना चाहिए। इसके अतिरिक्त उसे यह भी सीख लेना चाहिए कि एनरोलमेंट सॉफ्टवेयर तथा बायोमेट्रिक एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर में आने वाली छोटी-मोटी समस्याओं को किस प्रकार दूर किया जा सकता है। उचित प्रशिक्षण कार्यक्रम में शामिल होने से संगठन द्वारा प्रयोग में लाये जाने वाले उत्पादों तथा सेवाओं की अधिक जानकारी प्राप्त हो जाती है। ऑपरेटर को संगठन द्वारा आयोजित ऐसे किसी भी प्रशिक्षण कार्यक्रम में अनुपस्थित नहीं रहना चाहिए।

बायोमीट्रिक डाटा प्रक्रिया तथा आईटी सेवा निवेदन/घटनाओं से संव्यवहार में कम्पनी में अनुसरित विधान, मानकों, नीतियों तथा प्रक्रियाओं का ज्ञान

बायोमीट्रिक डाटा कैचर करने के दिशा-निर्देश संगठन/यूआईडीएआई द्वारा निर्गत किये जाते हैं। इसके अतिरिक्त स्थानीय रजिस्ट्रार के पास भी डाटा कैचर के लिए विशिष्ट दिशा-निर्देश होते हैं। ऑपरेटर को इन दिशा-निर्देशों का उचित रूप से अनुपालन किया जाना चाहिए।

सेवा निवेदनों, घटनाओं, निवेदन में परिवर्तनों आदि के संव्यवहार के लिए सभी संगठनों के अपने प्रोटोकॉल होते हैं। मूलतः कोई भी निवेदन पूर्व-अधिकृत, न्यूनतम जोखिम वाला, एक विशिष्ट प्रक्रिया का पालन करने वाला तथा सर्वप्रचलित होना चाहिए। विशिष्ट निवेदनों के लिए विशिष्ट दिशा-निर्देश हो सकते हैं और इन निवेदनों का निपटान करने की प्रक्रिया भिन्न-भिन्न हो सकती है। कार्य प्रक्रिया के दौरान किसी घटना/समस्या की स्थिति में ऑपरेटर को घटना का प्रतिवेदन तैयार करना चाहिए तथा इसके लिए उचित प्रोटोकॉल का अनुपालन करना चाहिए।

ऑपरेटर को अपने कार्य क्षेत्र से सम्बन्धित समस्त प्रोटोकॉल से स्वयं को परिचित कराना चाहिए। किसी घटना के उपस्थित होने अथवा निवेदन प्राप्त होने पर उसे उचित कौशल तथा ज्ञान के माध्यम से उस निवेदन को क्रियान्वित करने में सक्षम होना चाहिए। किसी भी स्थिति में ऑपरेटर को रियल टाइम आधार पर समस्त मामलों के विषय में अपने सुपरवाइजर को अवगत कराते रहना चाहिए। जटिलता के स्तर के आधार पर ऑपरेटर को संचार के लिखित एवं मौखिक साधनों का प्रयोग करना चाहिए। जटिल निवेदन की स्थिति में ऑपरेटर को व्यक्ति रूप से अपने सुपरवाइजर को मौखिक रूप से सूचित करना चाहिए, उसका परामर्श लेना चाहिए तथा निवेदन का निपटान करना चाहिए।

बायोमीट्रिक डाटा प्रविष्टि की प्रक्रिया, उपकरण तथा तकनीकें

बायोमीट्रिक डाटा प्रविष्टि की प्रक्रिया एवं तकनीकों का विवरण पहले के मॉड्यूल में किया जा चुका है।

ग्राहक सेवा का प्रबन्धन

घटना प्रबन्धन तथा ग्राहक सेवा हेतु संगठन के उपकरण तथा प्रक्रियाएँ एवं उनके उपयोग का ज्ञान

जब घटनाएँ स्थिर एवं पूर्वानुमान योग्य हों तो नेटवर्क का निष्पादन स्थिर होता है। स्थिरता सुनिश्चित करने में नेटवर्क के सम्मुख आने वाली महत्वपूर्ण चुनौती इसके साथ उत्पन्न होने वाली समस्याओं एवं घटनाओं की पहचान करने, निदान करने तथा उनका निराकरण करने की क्षमता है। घटना प्रबन्धन के लिए उचित प्रकार के लोगों, प्रक्रिया तथा उपकरणों का मिश्रित प्रयोग सुनिश्चित करेगा कि नेटवर्क सदैव एक स्थिर दशा में बना रहेगा। संगठन संस्थागत प्रोटोकॉल एवं दिशा-निर्देश निर्मित करते हैं जिनका अनुपालन प्रत्येक कर्मचारी द्वारा किये जाने की आवश्यकता होती है। घटनाओं के समाधान के लिए ऑपरेटर को इन प्रोटोकॉल का उचित ढंग से अनुपालन अवश्य करना चाहिए। उसे निम्नलिखित कार्य करने चाहिए

- सुनिश्चित करना कि वह समस्या के लिए उचित संसाधन का प्रयोग करता है।
- सुनिश्चित करना कि वह समस्या के समाधान के लिए उचित कौशल धारण करता है और उसका उपयोग करता है।
- समस्या के समाधान के लिए पर्याप्त समय देना चाहिए।
- समझें और सुनिश्चित करें कि वर्तमान एवं सम्भावित समस्याओं की पहचान, वर्गीकरण, निदान तथा नियन्त्रण के लिए उचित प्रक्रियाओं का प्रयोग किया गया है।
- सुनिश्चित करना कि वह घटना के सम्बन्ध में उचित डाटा कैचर करता है उससे सम्बन्धित उचित प्रतिवेदन तैयार करता है।
- सुनिश्चित करना कि भविष्य में ऐसी घटनाओं की पुनरावृत्ति न होने देने के लिए सूचनाओं को उचित व्यक्ति से साझा किया गया है।

इसी प्रकार के प्रोटोकॉल ग्राहक सेवा तथा ग्राहकों से संव्यवहार करने की विधि के लिए भी निर्धारित किये गये हैं।

ऑपरेटर के लिए ग्राहक के रूप में एनरोली, सुपरवाइजर, तकनीकी टीम, अन्य लाइन प्रबन्धक, प्रशासनिक प्रबन्धक आदि हो सकते हैं।

ग्राहक सेवा के लिए प्रमुख प्रोटोकॉल निम्नलिखित हैं :

- ग्राहक की वांछनीयताओं को ध्यानपूर्वक सुनें और उस पर ध्यान दें।
- समस्या का सटीक प्रत्युत्तर उपलब्ध करायें।
- यदि आपको ज्ञात न हो तो आप कहें कि आप निश्चित नहीं हैं और परामर्श दें कि किसी ऐसे व्यक्ति से पूछें जो इसे कर सकता है।
- यदि आप प्रतिबद्धता के लिए उत्तरदायी हैं तो उत्तरदायी बने रहें।
- सेवा के साथ दृढ़ता से लगे रहें।
- गोपनीयता का आदर करें और उचित समय पर विचारशील बनें।
- सुनिश्चित करें कि ग्राहक को उनके निवेदन की प्रगति के विषय में सूचित किया जा रहा है।
- यदि किसी अनियत पूछताछ में विलम्ब होता है तो किसी अपाइंटमेंट के लिए सुझाव दें।
- किसी भी प्रकार की ग्राहक पूछताछ से संव्यवहार के लिए अथवा मामले को किसी उचित व्यक्ति के पास ले जाने के लिए विशेषज्ञता अर्जित करें।

सम्भावित हेल्पडेस्क ग्राहक तथा उनकी प्रमुख वांछनीयताएँ ऑपरेटर को अपने दैनिक कार्य के दौरान अनेक व्यक्तियों से संव्यवहार करना पड़ता है।

- सुपरवाइजर-ऑपरेटर दैनिक नामांकन लक्ष्यों की पूर्ति के लिए सुपरवाइजर की सहायता करने के लिए उत्तरदायी होता है। उसे यह सुनिश्चित करने में सुपरवाइजर की सहायता करनी चाहिए कि वैयक्तिक नामांकन डाटा उचित रूप से प्रलेखित एवं पैकेटबद्ध है तथा प्राधिकरणों के पास भेज दिया गया है। ऑपरेटर एनरोली के उचित रिकार्ड, स्वीकृत डाटा, अस्वीकृत डाटा, आपत्तियों आदि को अनुरक्षित करने के लिए भी उत्तरदायी होता है जिसे उसे अपने सुपरवाइजर को साथ साझा करना पड़ता है।

- एनरोली-जो व्यक्ति नामांकित होने के लिए जाते हैं वे ऑपरेटर के लिए प्राथमिक ग्राहक होते हैं। एनरोली को विभिन्न प्रकार की सहायता की आवश्यकता होती है-नामांकन तथा आइडेंटिफिकेशन प्रक्रिया से सम्बन्धित प्रश्नों के उत्तर, बायोमेट्रिक डाटा कैप्चर करते समय उनकी सहायता, अन्य दैनिक प्रश्नों के उत्तर देना।

ऑपरेटर को समस्त प्रश्नों तथा वांछनीयताओं का संव्यवहार धैर्यपूर्वक करना चाहिए। जहाँ त्वरित समाधान सम्भव है उसे तुरन्त समाधान उपलब्ध कराना चाहिए। यदि अधिक समय लग रहा हो तो उसे इसके विषय में ग्राहक को सूचित करना चाहिए और निर्धारित समय-सीमा में किसी भी समस्या अथवा वांछनीयता का समाधान करने के लिए प्रतिबद्ध रहना चाहिए।

ग्राहकों की शिकायतों का संव्यवहार करने के कुछ पहलू ग्राहक केन्द्रित होकर ऑपरेटर को ग्राहक की सन्तुष्टि का विस्तार करना चाहिए।

- उसे फीडबैक लेने (शिकायतों सहित), प्राप्त किसी भी शिकायत का समाधान करने तथा ग्राहक सेवा प्रणाली उन्नत करने के लिए संगठन की क्षमता बढ़ाने हेतु मुक्त होना चाहिए।
- उसे ग्राहकों की आवश्यकताओं तथा प्रत्याशाओं को पहचानना तथा उनका निदान करना चाहिए।
- उसे ग्राहकों से मुक्त एवं सरल अन्तर्क्रिया करने की प्रक्रिया उपलब्ध करानी चाहिए।
- अपनी सेवा क्षमता में वृद्धि के लिए उसे समस्त अन्तर्क्रियाओं एवं शिकायतों का विश्लेषण एवं मूल्यांकन करना चाहिए।
- समय-समय पर उसे पूर्व में किये गये ग्राहकों के निवेदनों तथा शिकायतों की विधि का विश्लेषण करना चाहिए। उसे यह कार्य अपनी सेवा नियन्त्रण प्रक्रिया उन्नत करने तथा उसे सम्पन्न करने में प्रभावी एवं कुशल विधि का ज्ञान प्राप्त करने के लिए करना चाहिए।

3.1.9 डाटा प्रबन्धन

डाटा निष्कर्षण एवं प्रतिवेदन

इनपुट करने तथा/अथवा डाटा की सटीकता के लिए सूचना प्रौद्योगिकी का प्रभावी उपयोग कीजिए

ऑपरेटर को कम्प्यूटर तथा एनरोलमेंट एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर का पूर्ण ज्ञान होना चाहिए। जब भी आवश्यकता हो उसे एनरोलियों की संख्या जैसा डाटा, आपत्तिजनक डाटा अर्थात अधूरे डाटा जिनकी जाँच और सत्यापन करने की आवश्यकता हो, आदि को निष्कर्षित करने में समर्थ होना चाहिए।

सूचनाओं का भण्डार तथा पुनः प्राप्तिकरण

ऑपरेटर को संगठन अथवा यूआईडीएआई द्वारा स्थापित दिशा-निर्देशों के अनुसार डाटा का भण्डारण करना चाहिए। डाटा को उचित प्रारूप में संग्रहीत करना महत्वपूर्ण है ताकि इसका रिट्रीवल (पुनः प्राप्तिकरण) सरल रहे।

व्यापार हेतु वांछित प्रतिवेदन सृजित करने के लिए वर्तमान डाटा का उपयोग

डाटा जिस उद्देश्य के लिए कैप्चर किया जाना है उसके समस्त जनसांख्यिकीय एवं बायोमीट्रिक्स वैरिबल (चरों) के महत्त्व तथा गुणवत्ता के प्रति सचेत रहना चाहिए। डाटा वैरिबलों जैसे आइडेंटिटी के प्रमाण, पते के प्रमाण, जन्मतिथि आदि के प्रमाण से सम्बद्ध समस्त डाटा बिन्दु

3.1.10 समस्या-समाधान निर्देशिका

कार्य करते समय यदि बायोमीट्रिक उपकरण कार्य करना बन्द कर दे तो ऑपरेटर को निम्नलिखित कार्य करना चाहिए :

चरण :

1. जाँच करें कि जब ड्राइव को प्लग में लगाया जाता है तो विंडो उसकी पहचान करता है या नहीं।
2. बायोमीट्रिक उपकरण को अपने कम्प्यूटर के साथ संयोजित करें।
3. यदि विंडो उस बायोमीट्रिक उपकरण की पहचान नहीं कर पाता है जिसे आपने अपने कम्प्यूटर से संयोजित किया है, तो इसके निम्नलिखित कारण हो सकते हैं :

का ज्ञान तथा सॉफ्टवेयर एप्लीकेशन का ज्ञान सरलता एवं शीघ्रता से प्रतिवेदन निष्कर्षित करने में ऑपरेटर की सहायता करेंगे।

प्रविष्ट डाटा तथा से सामान्य प्रतिवेदन कम्पाइल करने तथा विभिन्न प्रबन्धन सॉफ्टवेयर के माध्यम से उनकी तुलना करने की विधि

ऑपरेटर को क्लाइंट का नामांकन करने में निपुण होना चाहिए ताकि वह प्रविष्ट डाटा, सॉफ्टवेयर की कार्यप्रणाली तथा सृजित आउटपुट को विस्तारपूर्वक समझ सके। इससे उसे डाटा तथा प्रतिफल की वांछनीयता के आधार पर उचित प्रतिवेदन निर्मित करने में सहायता मिलेगी। कुछ प्रतिवेदन जिनकी नियमित आवश्यकता पड़ सकती है :

- दिन का अन्तिम (ईओडी) प्रतिवेदन गत 10 दिनों में किये गये नामांकनों तथा यदि कोई पैकेट गायब हो गया है तो उसके विषय में नामांकनकर्ता एजेन्सी को सूचना प्रदान करती है।
- होल्ड/रिजेक्ट (लम्बित/अस्वीकृत) प्रतिवेदन नामांकन डाटा जैसे लम्बित/अस्वीकृत करने का कारण, पुनर्विलोकनकर्ता का नाम, वर्तमान स्थिति, नामांकन संख्या तथा तिथि आदि को प्रदर्शित करता है।

- कम्प्यूटर के यूएसबी पोर्ट से सम्बन्धित कोई समस्या है,
- विंडोज कम्प्यूटर के साथ ड्राइवर सम्बन्धी कोई समस्या है,
- उपकरण निष्क्रिय है।

ऐसी स्थिति में निम्नलिखित कार्य करें :

- i. ड्राइव को अपने यूएसबी पोर्ट से अनप्लग (निकाल) कर दें। इसे कम्प्यूटर के किसी अन्य यूएसबी पोर्ट में संयोजित करने का प्रयास करें।
- ii. यदि ड्राइव उस यूएसबी पोर्ट पर कार्य कर रही है किन्तु किसी अन्य पर नहीं तो यह निष्क्रिय

यूएसबी पोर्ट के कारण हो सकता है।

iii. यदि आपने ड्राइव को किसी यूएसबी हब के साथ संयोजित किया है तो ड्राइव को किसी अन्य कम्प्यूटर के साथ संयोजित करें।

iv. यदि कोई अन्य कम्प्यूटर इसे डिटेक्ट (पहचान) लेता है तो इसे उस कम्प्यूटर के साथ संयोजित करने का प्रयास करें। यदि यह कार्य नहीं करता है तो उपकरण को प्रतिस्थापित कर दें क्योंकि हो सकता है कि यह उपकरण कार्य करने की स्थिति में न हो अथवा निष्क्रिय हो चुका हो।

अभ्यास



1. चित्र XY में, एनरोली ऑपरेटर से का कोण बनाते हुए बैठता है।
2. एनरोली के ऊपर अतिरिक्त लाइट बल्ब क्यों लगाये जाते हैं?
3. एनरोली के पास भी मॉनीटर क्यों होना चाहिए?
4. यदि किसी व्यक्ति की आँख पर कोई धब्बा है तो क्या ऑपरेटर को उसका चित्र लेना चाहिए?
5. प्रत्येक व्यक्ति की अंगुलियों की छाप का एक निश्चित विन्यास होता है जो उसका है।
6. बायोमेट्रिक के लिए फिंगरप्रिंट डाटा की सीमाएँ कौन-कौन सी हैं?
7. स्कैनर के सपाट शीशे की सतह को कहा जाता है।
8. जब स्कैनर पर अंगुलियाँ रखी जाती हैं तो यदि अंगुलियाँ मुड़ी हों तो भी ठीक है—सत्य अथवा असत्य।
9. यदि एनरोली है, तो ऑपरेटर को उससे पूछना चाहिए कि क्या उसे महिला स्वयंसेविका के सहायता की आवश्यकता है।
10. यदि एनरोली के पास 12 अंगुलियाँ हैं तो ऑपरेटर को कितनी अंगुलियों को स्कैन करना चाहिए?
 - a. 5 अंगुलियाँ
 - b. 10 प्रमुख अंगुलियाँ
 - c. सभी 12 अंगुलियाँ
11. फिंगर प्रिंट को निम्नलिखित क्रम में कैप्चर किया जाता है :
 12. प्रथम—
 13. पुतली का विन्यास उचित रूप से कैप्चर करने के लिए ऑपरेटर को एनरोली की आँखों पर तीव्र प्रकाश डालना चाहिए। सत्य अथवा असत्य। (असत्य)
 14. क्या अन्धे नेत्रों की पुतली का विन्यास कैप्चर किया जा सकता है?
 - a. हाँ
 - b. कभी-कभी, यह सम्भव है
 - c. कभी नहीं

15. पुतली का विन्यास व्यक्ति के जीवन काल तक पर बना रहता है।

16. पुतली के चारों ओर एक रंगीन घेरा है?

17. कैप्चर किया जाने वाला बायोमीट्रिक डाटा?

18. फिंगर प्रिंट को निम्नलिखित क्रम में कैप्चर किया जाता है :

प्रथम—

द्वितीय—

तृतीय—

1. एनरोली के बायोमीट्रिक्स को कैप्चर करने के लिए निम्नलिखित बायोमीट्रिक उपकरण का प्रयोग किया जायेगा।
 - इसका उपयोग चेहरे की इमेज कैप्चर करने के लिए किया जाता है।
 - इसका उपयोग पुतली कैप्चर करने में किया जाता है।
 - इसका उपयोग सभी दस अंगुलियों के फिंगर प्रिंट कैप्चर करने में किया जाता है।
2. एनरोली के बायोमीट्रिक्स कैप्चर करने में निम्नलिखित बायोमीट्रिक उपकरण का प्रयोग किया जायेगा।
 - a. इसका उपयोग चेहरे की इमेज कैप्चर करने के लिए किया जाता है।
 - b. इसका उपयोग पुतली कैप्चर करने में किया जाता है।
 - c. इसका उपयोग सभी दस अंगुलियों के फिंगर प्रिंट कैप्चर करने में किया जाता है।
3. व्यक्ति के हस्तलिखित आवेदनों से कस्टमाइज कम्प्यूटर प्रोग्राम में डाटा संग्रहीत एवं प्रविष्ट करें।
4. पते के प्रमाण, पहचान के प्रमाण आदि सहित व्यक्ति के वैध जनसांख्यिकीय डाटा एकत्र करें और प्रविष्ट करें।
5. जैसा कि पहले बताया जा चुका है, केवल सत्यापित नामांकन प्रपत्रों से पहचान के प्रमाण, पते के प्रमाण, सम्बन्धों के प्रमाण, जन्म के प्रमाण आदि सहित समस्त जनसांख्यिकीय डाटा कैप्चर करें। यदि डाटा किसी नामांकन आईडी से लिया गया है तो एनरोली से पुनः सुनिश्चित करके सुनिश्चित कर लें कि डाटा उस एनरोली से ही सम्बन्धित है।



IT - ITeS SSC
NASSCOM

4. स्वयं एवं कार्य-प्रबन्धन

यूनिट 4.1 – अपने कार्य की आवश्यकताओं को जानना



अध्ययन के मुख्य परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में आप जानेंगे:

1. उद्देश्यों से सहमत होना और कार्य की आवश्यकताओं को जानना
2. प्रतिस्थापित होना और अपने कार्य की आवश्यकताओं हेतु उपयुक्त लोगों के साथ सहमत होना
3. आपके नियत कार्य हेतु आवश्यकताओं को तथा उनसे सहमत होने वालों को जान पाएंगे

यूनिट 4.1: अपने कार्य की आवश्यकताओं को जानना

यूनिट उद्देश्य

यूनिट के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. उद्देश्यों से सहमत होना और कार्य की आवश्यकताओं को जानना
2. प्रतिस्थापित होना और अपने कार्य की आवश्यकताओं हेतु उपयुक्त लोगों के साथ सहमत होना
3. आपके नियत कार्य हेतु आवश्यकताओं को तथा उनसे सहमत होने वालों को जान पाएंगे

4.1.1 अपने कार्य की आवश्यकताओं को जानें

कार्य की आवश्यकताओं को व्यवस्थित करें

उपयुक्त लोगों के साथ अपने कार्य की आवश्यकताओं को व्याख्यायित करें: यह सुनिश्चित करना बहुत जरूरी है कि आपका मुख्य परिणामक्षेत्र या के.आर.के. या आपका उत्पाद बहुत स्पष्टरूप से व्याख्यायित हो। कार्य आरम्भ करने के दिन, सप्ताह, पूर्वसन्ध्या या महीना में, संस्था के नियमानुसार, अपने उत्पाद की जाँच अपने वरिष्ठ अधिकारी के साथ कर लें ताकि यह स्पष्ट रहे कि आपको क्या काम करना है और उसे आपको कैसे पूर्ण करना है।

आपको यह जानने का प्रयास करना चाहिए कि:

- प्रतिदिन नामांकित लोगों की औसत संख्या कितनी अनुमानित है।
- नामांकित लोगों में कौन कौन शामिल हैं – वयस्क, बच्चे, वरिष्ठ नागरिक, भाषा-भाषी।
- क्या पूर्व नामांकित डेटा उपलब्ध है।
- नामांकन के लिए क्या-क्या दिशानिर्देश उपलब्ध है और क्या इसमें कोई परिवर्तन हुआ है या कुछ जोड़ा गया है।
- नामांकित व्यक्तियों का लिङ्गानुमान क्या है ताकि महिला कार्यकर्ताओं को तैयार रखा जा सके।
- टिस्सू पेपर, टॉवेल, पानी आदि जिसकी माँग कार्यक्रम में नामांकित व्यक्ति कर सकते हैं, की क्या स्थिति है।
- कितनी तेजी से तथा प्रभावी तरीके से आप तकनीकी सहयोग प्राप्त कर सकते हैं।

कार्य हेतु आवश्यकताओं को पूर्ण करना

निश्चित करें कि कार्य के लिए तय की गई आपकी जरूरतें पूरी हों। एक संचालक ऑपरेटर के कार्य का प्राथमिक परिणाम बायोमेट्रिक डेटा को सही तरीके से संग्रहित करना है।

उच्चस्तरीय तस्वीर प्राप्त करने के लिए अपनाए जाने वाली प्रक्रिया और पद्धति की उसे विस्तृत जानकारी जरूर होनी चाहिए।

एक संचालक/ऑपरेटर को नीतियों, प्रक्रियाओं, एवं दिशानिर्देशों की भी जानकारी अवश्य होनी चाहिए जो डेटा संग्रहण की गुणवत्ता को प्रभावित करती है।

उत्पादन, तकनीक एवं प्रौद्योगिकी की सम्पूर्ण जानकारी केन्द्र की जरूरतों के अनुरूप कार्य के निष्पादन में उसकी सहायता करेगी।

आपके कार्य हेतु आवश्यकताओं की पूर्ति में विश्लेषण की आवश्यकता, जरूरतें एवं निर्भरताएँ

केन्द्र में अन्य लोगों की जरूरतों तथा उसके कार्य से अन्य लोगों के कार्य पर पड़ने वाले प्रभाव भी संचालक/ऑपरेटर को पता होनी चाहिए। पूरी नामांकन प्रक्रिया, उससे जुड़े लोगों, उनकी भूमिकाओं एवं जिम्मेदारियों एवं उनके द्वारा निष्पादित किए जाने वाले कार्यों की सम्पूर्ण जानकारी संचालक को स्वयं की जिम्मेदारी को बेहतर तरीके से समझने में मदद करेगी। संचालक ऑपरेटर के लिए अपनी निकटतम टीम से निरन्तर सम्वाद बनाए रखना तथा सूचना एवं बेहतर कार्यशैली को साझा करना महत्वपूर्ण

ई है। पूरी प्रक्रिया के बारे में अधिक से अधिक जागरूक होना लक्ष्य होना चाहिए।

आवश्यकता, महत्त्व एवं फायदे के अनुसार अपने कार्यभार की प्राथमिकता कैसे तय करें

संचालक/ऑपरेटर को चाहिए कि पूरी कार्य – प्रक्रियाओं को छोटे छोटे प्रक्रियाओं में बाँटे और उन्हें प्राथमिकता और आवश्यकता के अनुसार वर्गीकृत कर ले। उदाहरण के लिए – नामांकन दस्तावेज का संयोजन खाली समय में करना चाहिए न कि नामांकन करवाने वालों की कतार सामने खड़ी रहने पर। संचालक/ऑपरेटर को अपने काम की प्राथमिकता काम के महत्त्व के अनुसार तय करनी चाहिए। उत्पादकता में सुधार करने के लिए संचालक/ऑपरेटर को कार्यों को महत्त्वपूर्ण, मध्यम महत्त्वपूर्ण और कम महत्त्वपूर्ण कार्य में बाँट लेना चाहिए। महत्त्वपूर्ण कार्यों को प्राथमिकता देनी चाहिए। किसी भी दिन नामांकित व्यक्ति का काम महत्त्वपूर्ण होगा और किसी भी अन्य कार्य से पहले किया जाएगा।

एक संचालक को अपनी प्राथमिकता सूची स्पष्टरूप से बतानी चाहिए ताकि दल (टीम) को भी इसकी जानकारी रहे। किए जाने वाले कार्यों की सूची उसको पूर्ण करने की समयसीमा के साथ एक बोर्ड या व्हाइट बोर्ड पर लिखकर रखना एक अच्छा विचार है।

यह समझना बहुत आवश्यक है कि किसी व्यक्ति कार्यभार का निष्पादन दल (टीम) के अन्य लोगों के प्रदर्शन पर निर्भर करता है। उदाहरण के लिए— एक नामांकन रसीद का प्रिंटआउट निकालने के लिए प्रिंटर को ठीक करना संचालक/ऑपरेटर की प्राथमिकता है लेकिन तकनीकी दल (टीम) किसी अन्य समस्या से जूझ रही हो जो उनके एवं केन्द्र के लिए गम्भीर हो। सक्रियता के आधार पर अन्य लोगों की प्राथमिकताओं की जानकारी रखना और उनके प्रति जागरूक रहना महत्त्वपूर्ण है ताकि उन्हें ध्यान में रखकर व्यक्ति अपने कार्यों की योजना बनाए।

ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करना

ग्राहकों को सतत एवं विश्वसनीय सेवा प्रदान करें: एक संगठन में संचालक/ऑपरेटर को बहुत से ग्राहक मिलेंगे – पर्यवेक्षक, जिसे नामांकन कराने की जरूरत है, सत्यापनकर्ता जिसे बायोमैट्रिक डेटा संकलन प्रक्रिया की स्थिति को पता करने की आवश्यकता होगी,

व्यवस्थापक—प्रबन्धक जिसे एक्स—संख्या के नामांकन में लगने वाले समय को जानने की आवश्यकता होगी।

संचालक/ऑपरेटर को यह सारे निवेदनों के प्रति सामयिक और सुव्यवस्थित तरीके से सेवाएँ देनी होंगी। जैसा कि ऊपर उल्लिखित है कि कई प्रकार की सह –निर्भरताएँ होती हैं। अर्थात् आपके कार्य का परिणाम किसी और के कार्य के परिणाम को प्रभावित करेगा। इस परिस्थिति में व्यवस्था में बहुत से लोग ऐसे हैं जो आप पर निर्भर रहते हैं कि आप अपने कार्य को सर्वश्रेष्ठ तरीके से कर रहे हैं। तय करें कि आपका कार्य ग्राहक की जरूरतों को पूर्ण करता हो।

सुनिश्चित करें कि आप अपने कार्य को निश्चित समयसीमा में करें। अगर ऐसा कोई कारण है जो आपको कार्य करने से रोकता है तो अपने पर्यवेक्षक से बात करें और उनसे सलाह लें। सुनिश्चित करें कि आपका काम संगठन या आधार के मामलों में यू आई डी ए आई के मानकों से मेल खाता हो।

तय करें कि आपका काम पूर्ण और त्रुटिरहित हो

सुनिश्चित करें कि आपका काम त्रुटियों से मुक्त और अशतप्रतिशत स्वीकार्य हो। छोटी त्रुटि, जिसे आपने अनदेखा किया, की वजह से होने वाली अस्वीकार्यता दर को कम करना लक्ष्य होना चाहिए। इसका परिणाम पूरे प्रबन्धन के समय, धन और प्रयासों की बर्बादी होगी।

साथियों द्वारा अपने कार्य की जाँच करवाएँ।

जैसा कि पूर्व में वर्णित किया गया है, अपने कार्यों को समय—समय पर साथियों द्वारा जाँच करवाएँ। अन्य संचालक/ऑपरेटर भी हैं जो आपके साथ काम करते हैं, डेटा संकलन से सम्बन्धित अपने फैसलों पर उनकी सलाह लें। अपने काम को ज्यादा अनुभवी संचालकों/ऑपरेटरों से साझा करें और देखें कि कैसे आप बेहतर काम करने हेतु कुछ तरकीब सीख सकते हैं।

दल (टीम) के वातावरण में प्रभावी ढंग से काम करें

दल (टीम) का हिस्सा बनना सीखें। संगठन का काम दलों (टीमों) से चलता है। जैसा कि ऊपर कहा गया है, विचारों, डेटा और अनुभवों को दल (टीम) के बैठक में साझा करें। दूसरों के लिए मददगार बनें। उनके समस्याओं पर अपनी सलाह साझा करें और जिन मुद्दों पर आप यह समझते हैं

कि आपको अनुभव है, उनपर अपना सुझाव दें। अपनी साख एक पेशेवर व्यक्ति की तरह बनाएँ जो कि खुले विचारों वाला हो और अन्य लोगों के प्रति सम्मानजनक हो।

4.1.2 उचित लोगों के साथ काम करें

अन्य लोगों को अपने कार्य में शामिल करना

आपके जिम्मेदारियों की सीमा एवं कब अन्य लोगों को शामिल किया जाए: संचालक/ऑपरेटर को अपने संगठनात्मक वरीयता और अपने पर्यवेक्षक द्वारा बताए हुए खास देय क्षेत्रों की स्पष्ट जानकारी होनी चाहिए। जैसा कि ऊपर उल्लेख किया गया है, उसे महत्वपूर्ण परिणामों – बयोमैट्रिक डेटा संग्रहण एवं द्वितीयक सहायक परिणामों – की प्रक्रियाओं से जुड़ी अपनी जिम्मेदारियों की स्पष्ट समझ होनी चाहिए जो कि डेटा संकलन एवं संरक्षण को प्रभावित करती हैं।

जहाँ जरूरी हो, उचित लोगों से मार्गदर्शन लें

किसी भी तरह की समस्या या विषय पर संचालक/ऑपरेटर को उचित लोगों से मार्गदर्शन लेना चाहिए।

- बायोमैट्रिक अपवाद के मामले में संचालक/ऑपरेटर को पर्यवेक्षक द्वारा डेटा की समीक्षा करनी चाहिए।
- नामंकन के आवेदनपत्र में गड़बड़ी के मामलों में उसे सत्यापनकर्ता या नामांकन करवाने वाले व्यक्ति से बात करनी चाहिए।
- नामंकन पूर्व डेटा प्राप्त होने पर उसे कुलसचिव (रजिस्ट्रार) से बात करनी चाहिए यदि वह केन्द्र का प्रबन्धन कर रहा हो।
- परिचयकर्ता या परिवारके अध्यक्ष को आधार बनाकर होने वाले नामांकन के मामलों में नामांकन के आवेदनपत्र से जुड़ी कोई भी स्पष्टीकरण उनसे पूछनी चाहिए।

4.1.3 संसाधन की उपलब्धता पर प्रभाव डालनेवाले कारक

गोपनीयता बनाए रखें

गोपनीय सूचनाओं का सही तरीके से अनुपालन: संचालक/ऑपरेटर को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि लिया गया डेटा अत्यन्त सुरक्षित और गोपनीय तरीके से रखा गया हो। जमा किया गया डेटा उस संगठन के इस्तेमाल

आपके कार्य की प्रगति की जानकारी दूसरों को देने का उद्देश्य

संचालक/ऑपरेटर को कार्य की विस्तृत जानकारी की संचिका रखनी चाहिए। संचिका रखने से पर्यवेक्षक को कार्य का वास्तविक आकलन करने में और सामने आने वाले मुद्दों को समझने में सहायता मिलेगी। समुचित संचिका को रखने से, प्रासंगिक लोगों और टीम से जानकारी साझा करने में मदद मिलेगी। संचिका में आपके काम से जुड़े लोगों को सम्मिलित किया जाना चाहिए, उनके कार्य से जुड़े मुद्दे जिनका आप सामना करते हैं, संसाधनों से जुड़े मुद्दे, समयसीमा और वास्तविक कार्य-निष्पादन तिथि होनी चाहिए।

विस्तृत संचिका (रिकॉर्ड) बनाकर रखने से संचालक/ऑपरेटर को पर्यवेक्षक एवं अन्य सम्बन्धित कर्मियों से कार्य की प्रगति पर सही जानकारी साझा करने में मदद मिलेगी ताकि सभी सम्बद्ध लोगों के द्वारा समिचित नियोजन किया जा सके।

यह जरूरी है कि प्रगति रिपोर्ट समय-समय पर साझा किया जाए ताकि अन्य लोग अपने कार्य के भार का अनुमापन (मैपिंग) संचालक/ऑपरेटर के द्वारा किए गए कार्य से कर सकें और फिर अपने आपूर्त्य और समयसीमा को आरम्भ किए गए कार्य के भार के अनुसार तय कर सकें।

सूचना कोर टीम से साझा करनी चाहिए जो कि कार्यभार पर प्रभाव डालती है और कार्य के परिणामों पर असर डालती है। संगठनात्मक नियमों का ध्यान रखते हुए सम्बद्ध जानकारी को सम्बद्ध लोगों से साझा करनी चाहिए।

के लिए है जिसके लिए डेटा जमा किया गया है। किसी भी परिस्थिति में आधार सम्बन्धी कार्यक्रम के रजिस्ट्रार या यूआईडीएआई के अलावा संचालक/ऑपरेटर या नामंकन केन्द्र डेटा का खुद प्रयोग या किसी अन्य एजेन्सी को नहीं दे सके। जमा किए गए डेटा की गोपनीयता को बनाए रखने

के लिए संचालक/ऑपरेटर को प्रक्रियाओं का पालन करना चाहिए। यह प्रक्रिया संगठन/यूआईडीएआई/ इसके प्रतिनिधि द्वारा समय-समय पर जाँच का विषय होगा।

अपने संगठन की नीतियों एवं प्रक्रियाओं की जानकारी: संचालकों को डेटा सुरक्षा के लिए उस संगठन द्वारा जारी किए गए डेटा-सुरक्षा निर्देशों को अच्छी तरह समझ लेनी चाहिए एवं सख्ती से पालन करनी चाहिए जिसके लिए बायोमैट्रिक डेटा संकलित किया जा रहा है और जो अपने कर्मचारियों का बायोमैट्रिक पहचानपत्र बनवा रही है। आधार के सम्बन्ध में संचालकों को यूआईडीएआई द्वारा दिए गए सुरक्षा निर्देशों का पालन करना चाहिए। साथ ही आधार के सम्बन्ध में यदि रजिस्ट्रार ने कोई सुरक्षा एवं गोपनीयता नीति जारी किया हो तो यूआईडीएआई के सुरक्षा निर्देशों के साथ उसका भी पालन किया जाना चाहिए।

गोपनीयता से जुड़ी नीतियों के अनुपालन का महत्व: संचालक/ऑपरेटर को संगठन की गोपनीयता नीति का शतप्रतिशत पालन करना चाहिए। अगर संचालक/ऑपरेटर द्वारा नामांकित व्यक्ति की गोपनीयता में किसी भी तरह का उल्लंघन होता है तो इसे करार भंग करना माना जाएगा। संगठन को यह पूरा अधिकार होगा कि संचालक/ऑपरेटर और उसके मालिक या नामांकन एजेन्सी पर कानूनी कार्यवाही करे। आधार के मामले में वह कृत्य दण्डनीय कार्यवाही को आकर्षित करेगी जोकि यूआईडीएआई अधिकारियों के कार्यप्रणाली को संचालित करेगी।

प्रक्रिया और कार्यप्रणाली

तकनीकी जानकारी का प्रभावपूर्ण तरीके से प्रयोग करें जिससे डेटा को सटीक तरीके से डाला और निकाला जा सके। जैसा कि ऊपर के भागों में उल्लिखित है, संचालक/ऑपरेटर को कार्यस्थल की कार्यप्रणाली की विस्तृत जानकारी होनी चाहिए कैसे इनरॉलमेण्ट क्लाइन्ट

कार्य करता है और कैसे अन्य एप्लीकेशन एवं सॉफ्टवेयर काम करता है ताकि आसानी से समस्या का समाधान कर सके। सॉफ्टवेयर और नामांकन प्रक्रिया की जानकारी भी संचालक को सूचना को सही तरीके से डालने और एमआईएस रिपोर्ट्स को सही तरीके से हटाने में सहयोग करेगी।

डेटा में अनियमितता की पहचान करना एवं अग्रसारित करना

संचालक को क्लाइन्ट सॉफ्टवेयर पर गम्भीरता से ध्यान देना चाहिए जो कि संकलित किए गए तस्वीरों में त्रुटियों की ओर ध्यान दिलाती है। त्रुटियों को तुरन्त ठीक करनी चाहिए। जनसांख्यिकी सम्बन्धी डेटा में किसी तरह के अपवाद की न सिर्फ पहचान की जानी चाहिए बल्कि बायोमैट्रिक डेटा में भी उसे लिया जाना चाहिए। अपवादों के मामलों में संचालक/ऑपरेटर को उसे पर्यवेक्षक के पास भेजना चाहिए।

जानकारी संग्रहित करना एवं वापस निकालना

संचालक/ऑपरेटर को यूआईडीएआई द्वारा तय किए गए दिशानिर्देशों के हिसाब से डेटा संग्रह करनी चाहिए। डेटा को सही प्रारूप में संकलित करना जरूरी होता है ताकि वापस निकालना आसान हो जाए।

आपकी भूमिका में परिवर्तन, प्रक्रियाओं एवं अभ्यास में अद्यतन रहें

जैसा कि पूर्ववर्ती इकाईयों में उल्लेख किया गया है, एक संचालक/ऑपरेटर को अपने कार्य में प्रयुक्त प्रक्रियाओं एवं कार्यप्रणाली से अवगत रहना चाहिए। उसे अपने संगठन के सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में अवश्य उपस्थित होना चाहिए और स्वयं को अद्यतन रखने के लिए स्वतः सीखना भी चाहिए। संचालक अपने कार्य के विषय में एवं इस विषय में कि किस तरह यह संगठन को प्रभावित करता है, जितना ज्यादा सीखता है, उतना ही बेहतर वह कार्य का निष्पादन कर सकता है।

4.1.4 कार्यपूर्ति हेतु संसाधनों (समय, सामग्री एवं लोगों) का प्रबन्धन

कार्यप्रदर्शन को बेहतर करने के लिए संसाधनों का उपयोग आपके पास उपलब्ध संसाधन आपको दिए गए कार्य के सम्पादन की कुँजी है। संसाधन की उत्कृष्टता- ज्यादा

रैम वाला कम्प्यूटर (संगणक), अच्छी तरह से कार्य करने वाला प्रिंटर, खाली नामांकन-फॉर्म, , नामांकित व्यक्तियों के लिए अच्छी कुर्सी इत्यादि। अगर इन सब चीजों को

ठीक से उपलब्ध नहीं करवाया जाए तो उत्पादकता में गिरावट आएगी।

कार्य की उत्पादकता सुनिश्चित करने हेतु संचालक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उसके पास नामांकन प्रक्रिया को पूरी करने के लिए सारे सही संसाधन हैं। संसाधनों की कार्यप्रणाली पर दैनिक स्थिति का लेखाजोखा रखना चाहिए। यह जानकारी समय समय पर निरीक्षक के साथ साझा करनी चाहिए। यह लेखाजोखा संचालक को यह भी ध्यान दिलाएगा कि कौन-सा आगे खराब होकर बाधा उत्पन्न कर सकता है। इस विषय में अपने वरिष्ठ एवं तकनीकी कर्मचारी को सूचित करके उचित कार्यवाही करनी चाहिए। किसी भी खराबी को पहले ही रोक देना लक्ष्य होना चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि खराबी होने से पहले ही विकल्प मौजूद रहे।

एक ऑपरेटर की सफलता का महत्वपूर्ण कारक उपलब्ध संसाधनों के साथ काम करना और उसकी गुणवत्ता से प्रभावित न होकर बेहतर प्रदर्शन करना होता है। यहाँ संचालक को प्रत्युत्पन्नमत्तित्व से काम लेना होगा और यह सुनिश्चित करना होगा कि संसाधनों की सीमितता या कमी कार्य को प्रभावित न करे।

यह संचालक का कर्तव्य है कि संसाधनों का प्रयोग केवल सरकारी कार्य के लिए ही किया जाए। एक संचालक की भूमिका अहम् होती है। अपने टीम में अन्य लोगों के लिए उदाहरण स्थापित करना चाहिए कि केन्द्रीय संसाधनों का दुरुपयोग नहीं होना चाहिए। उसे आगे आकर यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सभी केन्द्रीय उपकरणों का उचित प्रबन्धन हो, समय से सर्विसिंग करवाई जाए। वारंटियों को सही तरह से लॉग-इन करना, कार्यालय के सामान्य चीजों जैसे स्टेप्लर्स, टेप्स डब्बे, पीन इत्यादि का दुरुपयोग या व्यक्तिगत लाभ के लिए उपयोग न हो। संसाधन की उपलब्धता पर प्रभाव डालनेवाले कारक

- उपयोग एवं रखरखाव हेतु संगठनात्मक नीति।
- केन्द्र में कार्य का भार, संसाधन से हमेशा अत्यधिक काम लेना, संसाधन के जीवन को कम करेगा।
- योजना की कमी सही समय पर संसाधनों की उपलब्धता पर प्रभाव डालेगी।
- अनुचित तरीके से रखरखाव से खराबी में बढ़ोतरी

होगी।

- कर्मचारियों को प्रदान किया प्रशिक्षण संसाधन के उपयोग को प्रभावित करेगी।
- संसाधन के प्रबन्धन और रखरखाव के प्रति समझ की कमी से संसाधनों के जीवन पर नकारात्मक प्रभाव पड़ता है।

केन्द्र पर संसाधनों का उचित प्रबन्धन न सिर्फ संचालक के कार्य को प्रभावित करती है बल्कि संगठन के पूँजी प्रबन्धन के पहल के प्रति भी योगदान करती है। चूंकि संसाधनों की क्षमता वास्तविक समय में तय की जाती है। कम्पनी के पास जरूरत के अनुसार संसाधनों को उपलब्ध कराने का पर्याप्त समय होता है।

संचालक/ऑपरेटर के लिए यह जरूरी है कि वह रोजाना कुछ समय न सिर्फ उपकरणों की स्थिति का पता लगाने लोगों के द्वारा सहायता प्राप्त करने पर भी लगाए। कार्यात्मक सहायता— तकनीकी, प्रशासनिक एवं पर्यवेक्षकीय सहायता—, प्रदर्शन के सहायक सामग्री हैं। यदि यह सही समय पर उपलब्ध न हो तो कार्य की उत्पादकता में गिरावट आती है।

- एक तकनीकी कर्मचारी को असामान्य उपकरणों से जुड़ी खराबियों को ठीक करने की जरूरत पड़ती है।
- एक व्यवस्थापक व्यक्ति या सहयोगी की जरूरत अप्रत्याशित लम्बी कतारों या भीड़ का प्रबन्धन करने हेतु होता है।
- बायोमेट्रिक अपवादों पर साइनऑफ करने के लिए बुलावे पर एक पर्यवेक्षक का होना आवश्यक है।

संसाधनोम् या उसके कमी के मामलों को प्राथमिक बनाना जरूरी है क्योंकि यह नामांकन पर सीधा असर डालता है। संसाधनों पर चर्चा नियमित अन्तराल पर होते रहनी चाहिए ताकि कोई अचानक चौंकाने वाली बात न हो।

कार्यस्थल में सफाई बनाए रखें

अपने आस-पास कार्यस्थल को साफ सुथरा रखने का महत्व: साफसुथरे जगह पर कार्य करना प्रभावी प्रदर्शन का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। आपका कार्यस्थल जीवाणुओं से मुक्त रहना चाहिए।

अपने कार्यस्थल को साफ रखने के कुछ तरीके:

- अपने डेस्क पर खाने से बचें। व्यक्ति डेस्क पर खा लेता है और हाथ नहीं धोता। फिर उसी गन्दे हाथ से कार्यक्षेत्र, कीबोर्ड आदि को हाथ लगाता है। सभी चीजों को गन्दा करता है।
- यह सुनिश्चित करें कि केन्द्र का फर्श हमेशा स्वच्छ रहे। जब नामांकन करवाने वाले व्यक्ति अन्दर आते हैं तो वे गन्दे जूतों के साथ अन्दर आते हैं। इसलिए फर्श को निरन्तर साफ करने की जरूरत होती है जिससे केन्द्र स्वच्छ दिखे और नामांकन के लिए आने वालों को आराम का अनुभव हो।
- अपने कार्यक्षेत्र पर चारों ओर भण्डारण-क्षेत्र बनाएं ताकि प्रयोग न की हुई सभी चीजें— कागज, इलैक्ट्रॉनिक वस्तुओं एवं उपकरणों को उसमें रखा जा सके। भण्डार-क्षेत्र संचालक के पहुँच में होनी चाहिए ताकि वहाँ उन्हें किसी चीज की जरूरत पड़ने पर कार्य प्रभावित न हो। सही से चीजों को रखने पर

कार्यस्थल पर सामान जमा नहीं होगा और आपकी कार्य प्रक्रियामुक्त और आसान हो जाएगी।

- यह सुनिश्चित करें कि गलियाँ, कार्यक्षेत्र का मार्ग बाधारहित हो। नामांकनकेन्द्र में प्रवेश खुला और जमावड़ारहित होना चाहिए ताकि नामांकन हेतु आने वाले व्यक्ति किसी चीज से ठोकर खाकर चोटिल न हों।
- यदि आप अपने कार्यस्थल को उचित तरीके से सुव्यवस्थित रखेंगे तो आप चीजों को आसानी से खोज पाएँगे। इससे आपके कार्य की उत्पादकता और गुणवत्ता में सुधार आएगा।

एक अच्छा और साफ कार्यस्थल हर किसी को यह संदेश देता है कि आप अपने काम में प्रति गम्भीर हैं। इससे नामांकन के लिए आए व्यक्ति को भी नामांकन प्रक्रिया और बायोमैट्रिक पहचान प्राप्त करने की महत्त्व का पता चलेगा।

अभ्यास



1. कार्यस्थल संसाधनों के प्रति सम्मान दर्शाने हेतु कुछ मापक लिखें।

.....

.....

2. एक दिन की अपनी गतिविधियों की सूची बनाएँ फिर उनकी प्राथमिकता के आधार पर उन्हें व्यवस्थित करें कि क्या जरूरी है और क्या ज्यादा जरूरी नहीं है, इसे पहचानें

.....

.....

3. चार लोगों की एक टीम बनाएँ। आप एक बीमा कम्पनी के कर्मचारी हैं और एक हफ्ते में आपको सौ पॉलिसी बेचनी है। आपके पास कम्पनी के ग्राहकों का डेटा है। आपस में कार्यभार को बाँटें और यह तय करें कि लक्ष्य प्राप्त करने के लिए कौन क्या करेगा।

.....

.....



**IT - ITeS SSC
NASSCOM**

5. स्वच्छ, विश्वसनीय एवं सुरक्षित वातावरण

यूनिट 5.1 – संगठन की स्वास्थ्य, सुरक्षा एवं विश्वसनीयता नीतियाँ



अध्ययन के मुख्य परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में आप जानेंगे:

1. इस इकाई के अन्त तक आप निम्नलिखित कार्य में सक्षम होंगे स्वास्थ्य, सुरक्षा और विश्वसनीयता के लिए संगठन की वैधानिक जरूरतों और प्रक्रियाओं का वर्णन करना।
2. इससे जुड़ी आपकी भूमिका एवं जिम्मेदारियों को समझना।
3. अलग-अलग आपात कालीन स्थितियों में आपातकालीन प्रक्रियाओं को लागू करना।
4. स्वास्थ्य, सुरक्षा और विश्वसनीयता के लिए उच्च मापदण्ड बनाना।

यूनिट 5.1: संगठन की स्वास्थ्य, सुरक्षा एवं विश्वसनीयता नीतियाँ

यूनिट उद्देश्य

यूनिट के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. इस इकाई के अन्त तक आप निम्नलिखित कार्य में सक्षम होंगे स्वास्थ्य, सुरक्षा और विश्वसनीयता के लिए संगठन की वैधानिक जरूरतों और प्रक्रियाओं का वर्णन करना।
2. इससे जुड़ी आपकी भूमिका एवं जिम्मेदारियों को समझना।
3. अलग-अलग आपात कालीन स्थितियों में आपातकालीन प्रक्रियाओं को लागू करना।
4. स्वास्थ्य, सुरक्षा और विश्वसनीयता के लिए उच्च मापदण्ड बनाना।

5.1.1 संगठन की स्वास्थ्य, सुरक्षा एवं विश्वसनीयता नीतियाँ

प्रक्रियाओं और नीतियों की जानकारी

स्वास्थ्य सुरक्षा और विश्वसनीयता के लिए संगठन की वैधानिक जरूरतें और प्रक्रियाएँ, और एक संचालक की इस सबसे जुड़ी हुई भूमिका:

- एक स्वास्थ्य बीमा ऐसा विवरण है जिसे रोजगार देने वाला अपने कर्मचारियों को उनके स्वास्थ्य और सुरक्षा की जिम्मेदारी के तौर पर देता है। एक संगठन का स्वास्थ्य एवं सुरक्षा-प्रबन्धन प्रणाली के निम्नलिखित पहलू होते हैं-
- कार्य स्थल पर स्वास्थ्य एवं सुरक्षा से सम्बन्धित खतरों का प्रबन्धन करके काम से सम्बन्धित खराब स्वास्थ्य के मामलों और दुर्घटनाओं से बचें।
- यह सुनिश्चित करने के लिए कि कर्मचारी अपना काम करने में सक्षम हो, स्पष्ट निर्देश, जानकारी और उचित प्रशिक्षण प्रदान करें।
- कर्मचारियों से घुलें-मिलें और दैनिक स्वास्थ्य एवं सुरक्षा की अस्थितियों पर सलाह का आदान प्रदान करें।
- आपातकालीन प्रक्रियाएँ लागू करें- आग या किसी अन्य बड़ी घटना के मामलों में केन्द्र को खाली करें। कार्य हेतु सुरक्षित एवं स्वस्थ परिस्थितियाँ बनाएँ। संयन्त्र ,

उपकरण एवं मशीन उपब्ध करावें एवं रखरखाव करें। और चीजों का सुरक्षित संग्रह सुनिश्चित करें।

एक संचालक को अपने संगठन के स्वास्थ्य एवं सुरक्षा के नियम-कानूनों से अवगत होना चाहिए। स्वास्थ्य और सुरक्षा कार्यक्रम को लागू करने हेतु उसे अपनी भूमिका और जिम्मेदारियों की स्पष्ट जानकारी से जुड़े दस्तावेज मिलानी चाहिए। विशिष्टरूप से नीति को लागू करने के लिए निम्नलिखित व्यवस्था बनाने की जरूरत होती है-

- केन्द्र पर उपकरणों का समय समय पर आकलन करना। आकलन से सामने आने वाले नतीजों का और जरूरी कार्यवाही का प्रतिचित्रण (मैपिंग) करना जरूरी होता है। उदाहरण के लिए- किसी प्रक्रिया या सहकर्मी के आदत को बदलने की जरूरत पड़ सकती हो।
- स्वास्थ्य , सुरक्षा और विश्वसनीयता के मामलों में टीम के सदस्यों से समय-समय पर सलाह लेना जरूरी होता है । उदाहरण के लिए- भीड़ प्रबन्धन हेतु अतिरिक्त सुरक्षा की जरूरत।
- स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रक्रिया की समीक्षा हेतु टीम के सदस्यों को सम्मिलित करना और उन्हें सुधारने हेतु व्यवस्था बनाने की जरूरत होती है।

- निकासमार्ग बनाना और हमेशा उन्हें साफ रखना जरूरी होता है—
- मानक रिक्तीकरण का परिक्षण समय समय पर करना और आवश्यकतानुसार उनका नवीनीकरण करना जरूरी होता है ।
- यह सुनिश्चित करें कि शौचालय, सफाई की सुविधा और पीने का पानी कर्मचारियों और नामांकन हेतु आए व्यक्तियों सभी के लिए उपलब्ध हो।

विभिन्न आपातकालीन स्थितियों के लिए विभिन्न आपातकालीन प्रक्रियाएँ

- इलैक्ट्रीकल स्पार्किंग एवं आग: अग्निसुरक्षा के उपकरण हमेशा पहुँच में होनी चाहिए।
- चोट की घटना: एक प्राथमिक—उपचार बॉक्स को कार्यस्थल पर होना चाहिए। छोटी चोट को केन्द्र में ही सम्भाला जा सकता है। लेकिन चोट लगे हुए व्यक्ति को चिकित्सक की सलाह लेनी चाहिए। हृदयाघात जैसी स्थिति में स्थानीय चिकित्सक या एम्बुलेंस सेवा को तुरन्त बुलाना चाहिए। यदि सीपीआर प्रशिक्षण दिया गया हो तो उसका प्रयोग किया जाना चाहिए।
- आग और विस्फोट: अग्निशामक को हमेशा काम करने की स्थिति में होना चाहिए। केन्द्र का रिक्तीकरण तुरन्त होनी चाहिए।
- नामांकन हेतु आए क्रुद्ध एवं क्रोधित व्यक्ति: ज्यादा भीड़ होने पर अतिरिक्त कार्यकर्ताओं की मदद ली जानी चाहिए। ज्यादा गम्भीर बहस होने पर वरिष्ठ कर्मचारी को व्यक्ति को शान्त कराने की कोशिश करनी चाहिए।
- बिजली जाने पर— बैकअप पावर जेनरेटर को शुरू करना चाहिए जिसे केन्द्र से दूर रखना चाहिए।

संरचनात्मक पतन: अगर केन्द्र का एक भाग ढह जाए, तुरन्त केन्द्र को खाली करें। कार्य आरम्भ करने के पहले किसी स्थानीय अधिकारी द्वारा केन्द्र की बनावट का मूल्यांकन करवाएँ। सुरक्षित नहीं होने पर केन्द्र की जगह बदलें या अगली सूचना तक कार्य बन्द कर दें।

स्वास्थ्य, सुरक्षा एवं विश्वसनीयता के मानकों की सूची बनाएँ।

संचालक/केन्द्र को निम्नलिखित सुरक्षा जरूरतों को सुनिश्चित करना चाहिए और नियमित तौर पर यह सुनिश्चित करने के लिए जाँच करना चाहिए।

केन्द्र पर स्वास्थ्य एवं सुरक्षा जरूरतें

- सारे विद्युत—उपकरण उचित तरीके से अर्थिंग से जुड़े हों।
- फर्श और दीवार पर सारे तार विद्युतरोधित (एक—दूसरे से पृथक—पृथक) हों।
- जेंरेटर बैकअप के लिए जरूरी वायरिंग और नामांकन में प्रयुक्त होने वाले विभिन्न उपकरणों को जोड़ने के लिए वायरिंग स्पष्टता से सुनियोजित हो।
- जेंरेटर का तेल याअन्य कोई भी ज्वलनशील पदार्थ नामांकन स्थल से दूर रखा जाए।
- अग्निशामक उपकरण पहुँच में हो।
- पावर जेंरेटर को नामांकन स्थल से काफी दूर रखा जाए।
- स्थानीय आपातकालीन सहायता नम्बर केन्द्र पर उपलब्ध हो और संचालक को इसकी जानकारी हो।

नीति अनुपालन

संगठन के वर्तमान स्वास्थ्य और सुरक्षा और विश्वसनीयता नीति और प्रक्रियाओं का अनुपालन: संगठन के सुरक्षा नीति का अनुपालन करना प्रत्येक कर्मचारी का कर्तव्य है। आमतौर पर संचालक कम्पनी द्वारा नियुक्त विशेष जानकार या उसके पर्यवेक्षक द्वारा अनुपालन सम्बन्धी मामलों पर प्रशिक्षित करते हैं।

एक संचालक को सुरक्षा नीति यों को समझकर अपनी दैनिक दिनचर्या में अच्छी तरह मन में बैठाना पड़ता है। एक सुरक्षित माहौल का हिस्सा होने के कारण संचालक का सामना कई तरह के सुरक्षात्मक चूक से होगी। जैसे कि तारों का चारों ओर बिखरा होना दस्तावेज, भण्डारण स्थल में जल निकास, अग्निकाण्ड के समय निकास का गलत जगह होना इत्यादि। उसे तुरन्त इसकी रिपोर्टिंग सुरक्षा नियमानुसार सम्बद्ध अधिकारी को देनी चाहिए ।

संचालक को कार्य सुरक्षा नियमों के अनुपालन में उदाहरण प्रस्तुत करना चाहिए। अनुपालन न करने पर न सिर्फ लोगों को गम्भीर नुकसान होता है बल्कि संगठन को भी आर्थिक नुकसान होता है। सुरक्षा में गम्भीर चूक पूरे संगठन को कानूनीरूप से खतरे में डाल सकती है।

अनुपालन प्रबन्धन

मनोनित किए गए व्यक्ति के स्वास्थ्य, सुरक्षा एवं विश्वसनीयता को सुधारने हेतु विचार

संगठन की सुरक्षानीति के प्रभावों को सबसे पहले सक्रीय भूमिका वाले कर्मचारी अनुभव करते हैं। वे सबसे बेहतर लोग होते हैं जो नीति को प्रक्रिया में देख सकते हैं। वे सबसे बेहतर लोग होते हैं जो नीति की प्रक्रिया में देख सकते हैं कि क्या वह काम कर रहा है। एक ऑपरेटर / संचालक क्रियाशील भूमिका में होता है और केन्द्र के सारे भागों के संपन्न में आता है। प्रेक्षण योग्यता के इस्तेमाल से वह उन विचारों को सोच सकता है जिससे सुरक्षा प्रक्रिया और केन्द्र के मानकों में सुधार आ सकता है। अगर उसके पास सुरक्षा नीति को और कारगर और प्रभावी बनाने संबंधी विचार हो तो उसे यह बात मनोनित अधिकारी के साथ साझा करनी चाहिए।

स्वास्थ्य, सुरक्षा और विश्वसनीयता नीतियों में उल्लंघन की जानकारी

ऑपरेटर/संचालक को सुरक्षा से संबंधित संभावित उल्लंघन या त्रुटियों की पूर्ण जानकारी होनी चाहिए। उदाहरण के लिए:

- फर्स पर केबल तारों का पड़ा होना।
- विद्युत तार जो कि ढीले ढाले होकर स्वीच से झूल रहे हों।

5.1.2 जोखिम / खतरे

खतरा का मतलब

कार्यस्थल में पाए जाने वाले विभिन्न स्वास्थ्य और सुरक्षा संबंधी खतरा: खतरा किसी भी संभावित क्षति का श्रोत है, किसी चीज का नुकसान या खराब स्वास्थ्य असर या किसी कार्य का एक निश्चित स्थिति में होना। मूलरूप से हैजार्ड नुकसान पहुँचा सकता है या खराब असर छोड़ता है (व्यक्तियों को स्वास्थ्य में हानि और संगठनों को संपत्ति या उपकरण में घाटा के तौर पर)।

- विद्युत उपकरण के निकट जल निकास।
- नामांकण केंद्र में पावर जेनरेटर।

किसी भी तरह के उल्लंघन को तुरंत प्रोटोकॉल के हिसाब से ठीक करनी चाहिए और उचित अधिकारी को सूचित करनी चाहिए।

संगठन के आपातकालीन प्रक्रियाएँ

हर संगठन की आपातकालीन योजना होती है। इनमें निम्नलिखित बातें होनी चाहिए:

- कौन सा आपातकाल किस तरह रिपोर्टिंग और प्रबंधन चाहता है।
- विस्तृत रिक्तीकरण योजना।
- स्पष्ट आपातकाल निकास योजना, निर्देश
- सामरिक जगहों पर दृश्य संकेत और नक्शों को लगाना चाहिए
- एक पूर्व परिभाषित षरणस्थल जहाँ व्यक्ति को जाना चाहिए
- किसी खतरे के होने पर संगठन के अंदर और बाहर के लोगों के संपन्न विवरणी
- हर व्यक्ति विशेष को निश्चित कार्य दिया जाए और यह पूरे टीम को बताया जाय
- लोगों को चिकित्सीय कार्य दिया जाय
- एक वैकल्पिक संचार तंत्र
- स्थल से अलग कोई सुरक्षित जगह जहाँ सारे दस्तावेजों एवं महत्वपूर्ण अभिलेखों को रखा जा सके।

कार्यस्थल में हैजार्ड में कई चीजें हो सकती हैं, जैसे कि मशीनरी या खतरनाक केमिकल्स कार्य से जुड़े और हैजार्ड किए जाते हैं। उदाहरण के लिए – उत्पादन में हैजार्ड, हस्तचलित प्रबंधन, अत्यधिक घोर और काम से होने वाली थकान हो सकती है।

जब खतरे से वास्तविकता में नुकसान होने की संभावना होती है, तो खतरा उत्पन्न होता है। खतरे का स्तर इन कारणों पर निर्भर करता है कि कार्य करने की नियमितता क्या है?

संबद्ध कारीगरों की संख्या और परिणामस्वरूप लगने वाले चोट की गंभीरता

हैजार्ड को पहचानें, रिपोर्ट करें और सुधारें: कार्यस्थल पर सुरक्षा बनाए रखने के लिए हैजार्ड और खतरा को खोजने और ठीक करने की एक प्रणाली की जरूरत होती है। यह दृष्टिकोण केन्द्र या कार्यालय में काम कर रहे लोगों में सबसे ऊँचे स्तर की सुरक्षा स्थापित करने में मददगार होती है। विषिष्टरूप से इस दृष्टिकोण में सामिल है

- कार्यस्थल में हैजार्ड की पहचान करना जिससे लोगों को नुकसान पहुँच सकता हो।
- यह आकलन करना कि हैजार्ड कैसे लोगों को नुकसान पहुँचा सकता है और लोगों को हैजार्ड से नुकसान पहुँचने की संभावना कितनी है।
- हैजार्ड/समस्या के जड़ को ठीक करना। यह खतरे

को नियंत्रण में करने में उपायों को लगाकर किया जा सकता है जिनका इस्तेमाल इन परिस्थितियों में किया जा सकता है

- खतरे के प्रति प्रबंधन प्रक्रिया का मूल्यांकन और जाँच करना कि क्या वे सही से काम करते हैं या नहीं।

कुछ हैजार्ड को आसानी से ठीक किया जा सकता है, जैसे ढीला विद्युत तार, या फर्स पर गिरे पानी पर झाड़ू लगाना। कुछ खास हैजार्ड जैसे कि संरचनात्मक विकार, आग या विस्फोट पर ऑपरेटर को कुछ प्रोटोकॉल्स का पालन करना होगा। ऑपरेटर को हैजार्ड प्रबंधन के लिए सुव्यवस्थित दृष्टिकोण अपनाना चाहिए।

यह बहुत जरूरी हो जाता है कि वह हैजार्ड के बारे में विस्तृत जानकारी और खास परिस्थितियों में खतरे को नियंत्रित करना जानता हो।

5.1.3 स्वास्थ्य व सुरक्षा नियमों के उल्लंघन के समय की प्रक्रिया

सुरक्षा बनाए रखना

स्वास्थ्य, सुरक्षा और विष्वसनीयता में विभिन्न प्रकार के उल्लंघन और उन्हें कब और कैसे रिपोर्ट किया जाये। ऑपरेटर को सुरक्षा से संबंधित संभावित उल्लंघन या त्रुटियों की पूर्ण जानकारी होनी चाहिए। उदाहरण के लिए

- केबल तारों का फर्स पर पड़ा होना
- विद्युत तार जो कि ढीले-ढाले होकर स्वीच से झूल रहे हों
- विद्युत उपकरणों के निकट जल निकास
- नामांकन केन्द्र में पावर जेनरेटर

किसी भी तरह के उल्लंघन को तुरंत प्रोटोकॉल के अनुसार ठीक करना चाहिए और उचित अधिकारी को रिपोर्ट करनी चाहिए।

कामगारों और मेहमानों के लिए रिक्तीकरण प्रक्रिया

एक अनियोजित रिक्तीकरण से अव्यस्तता, चोट और संपत्ति नुकसान हो सकती है। एक आपातकालीन रिक्तीकरण में सम्मिलित है:

- परिस्थिति जिसके अंदर केन्द्र को रिक्तीकरण करने की जरूरत होगी

- परिस्थिति जिसके अंदर आश्रय में जगह लेना बेहतर होगा

- रिक्तीकरण करानेवाले व्यक्ति का अधिकार तय करना और एक स्पष्ट आदेश मानने की श्रृंखला स्थापित करना

- स्पष्ट रिक्तीकरण प्रक्रिया को परिभाषित करें जिसमें मार्ग और निकास भी हो

- केन्द्र पर नामांकन के लिए आए व्यक्तियों एवं मेहमानों के लिए स्पष्ट रिक्तीकरण प्रक्रियात बतावें खासतौर पर निःशक्त या उनके लिए जो मूलभाषा नहीं बोल पाते हों।

- विशेष व्यक्ति या कर्मचारी जो कि रिक्तीकरण के बाद पूरे गतिविधि पर रोक लगाएगा

- रिक्तीकरण के बाद कर्मचारियों की गिनती की प्रक्रिया जरूरत होने पर किस तरह से चिकित्सीय सहायता और आपातकालीन सेवा मंगाई जाय

सारे सुरक्षा मानकों को लागू करने के बावजूद कार्यस्थल पर दुर्घटना देखी जा सकती है। कुछ छोटे घाव जैसे मामूली हो सकते हैं जिसमें सिर्फ सामान्य प्राथमिक उपचार की जरूरत होती है। कुछ कर्मचारी के बेहोश होने जैसी

होती है जिसे पेशेवर चिकित्सीय सहायता की जरूरत होती है। किसी भी तरह के मामलों में कार्यस्थल में कर्मचारियों को स्वास्थ्य या सुरक्षा से जुड़ी उल्लंघन होने पर पालन किए जाने वाले प्रोटोकॉल्स की जानकारी होनी चाहिए।

- कार्यस्थल पर मामूली दुर्घटना हो सकती है जिसे घर में मौजूद टीम संभाल सकती है। हालांकि घटना का उचित अभिलेख तैयार कर उपयुक्त अधिकारी को रिपोर्ट करनी चाहिए। विद्युत सॉर्ट सर्किट जैसे मामलों में स्थल पर विद्युतकर्मियों का होना जरूरी है। अगर वर स्थल पर मौजूद न हो तो किसी करारबद्ध व्यक्ति को समस्या समाधान करने के लिए बुलानी चाहिए। दुर्घटना या घटना के होने की वजह और क्या उसे फिर से होने से रोका जा सकता है, जानना जरूरी होता है।
- बड़ी दुर्घटना या घटना होने पर विशेषांशों या जानकारों या आपातकालीन सेवाओं जैसे फायर ब्रिगेड या

एम्बुलेंस जैसे बाहरी मदद की जरूरत होती है। ऐसी स्थिति में कर्मचारी को प्रोटोकॉल सूचि में अंकित लोगों की मदद लेनी चाहिए और फिर उस व्यक्ति को कॉल करना चाहिए और संगठन में अन्य लोगों को जिन्हें हो रही घटना को बताने की जरूरत हो, बतानी चाहिए।

- हरेक संगठन में आपातकालीन नम्बरों की सूचि होनी चाहिए जिन्हें ऐसी विशेष परिस्थिति में कॉल किया जा सके। इन्हें यथावत अनुसरण करना चाहिए। एक बार समस्या सुलझा लेने के बाद उचित अधिकारी को उचित रिपोर्ट देना चाहिए।

स्वास्थ्य, सुरक्षा और दुर्घटना रिपोर्टिंग प्रक्रिया और उनका महत्व

ऑपरेटर/संचालक को किसी भी स्वास्थ्य या सुरक्षा उल्लंघन और दुर्घटनाओं की रिपोर्टिंग में संगठन की प्रक्रिया का पालन करना चाहिए।

अभ्यास



1. व्यावसायिक जोखिम से जूझने के कुछ उपायों की सूचि बनाएं।
.....
.....
2. आपातकालीन रिक्तीकरण क्या होती है?
.....
.....
3. अग्नि आपातकाल में पालन किए जाने वाले कुछ कदमों की सूचि बनाएं।
.....
.....
4. दुर्भाग्य से आपकी कंपनी में आग लग गई और हर कोई सुरक्षित स्थान की ओर भाग रहा है। आप भवन के बाहर थे। अब:
 - a) आप बिना किसी को बताए भाग जाएंगे
 - b) आप भी सुरक्षित स्थान की ओर जायेंगे
 - c) आप इंतजार करेंगे कि कोई आपको कॉल करे और इस बारे में कोई आपको कॉल करे और इस बारे में बताए
 - d) आप वहाँ खड़े होकर देखेंगे क्योंकि यह आपको प्रभावित नहीं कर रहा है

5. सुरक्षित स्थान पर आपका टीएल नामों को पुकार रहा है। आपको यह पता चलता है कि आपका कोई एक मित्र जो किसी अन्य टीम में से है, अब भी भवन/बिल्डिंग में है, लेकिन आपका टीएल यह नहीं जानता क्योंकि वह आपके टीम से नहीं है। अब:

- a) आप अपने टीएल को जानकारी देंगे
- b) आप हीरो की तरह उस बिल्डिंग में दौड़ जाएंगे
- c) आप अपने मित्र को आवाज लगाकर उसे बाहर बुलाएंगे
- d) आप इंतजार करेंगे

6. आपको अपने कार्य में किन मेडिकल आपातकालों का सामना करना पड़ सकता है?

.....
.....

7. अस्थमा के लिए प्रारंभिक उपचार क्या है?

.....
.....



IT - ITeS SSC
NASSCOM

6. नियोजनीयता एवं उद्यमशीलताकौशल

यूनिट 6.1 – व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य

यूनिट 6.2 – डिजिटल साक्षरता: पुनरावृत्ति

यूनिट 6.3 – धन संबंधी मामले

यूनिट 6.4 – रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना

यूनिट 6.5 – उद्यमशीलता को समझना

यूनिट 6.6 – उद्यमी बनने की तैयारी करना



सीखने के प्रमुख परिणाम

इस मोड्यूल की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. स्वास्थ्य का अर्थ समझाने में
2. आम स्वास्थ्य समस्याओं को सूचीबद्ध करने में
3. आम स्वास्थ्य समस्याओं की रोकथाम हेतु सुझावों पर चर्चा करने में
4. स्वच्छता का अर्थ समझाने में
5. स्वच्छ भारत अभियान का उद्देश्य समझने में
6. आदत का अर्थ समझाने में
7. एक सुरक्षा कार्य परिवेश की स्थापना के तरीकों की चर्चा करने में
8. कर्मचारियों द्वारा पालन की जाने वाली महत्वपूर्ण सुरक्षा की आदतों की चर्चा करने में
9. आत्मविश्लेषण के महत्व को समझाने में
10. मैस्लो के आवश्यकताओं के पदक्रम की सहायता से प्रेरणा की चर्चा करने में
11. उपलब्धि प्रेरणा के अर्थ की चर्चा करने में
12. उपलब्धि प्रेरणा के साथ उद्यमियों की विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
13. आपको प्रेरित करने वाले विभिन्न कारकों को सूचीबद्ध करने में
14. आत्मविश्लेषण में प्रवृत्ति की भूमिका की चर्चा करने में
15. सकारात्मक प्रवृत्ति बनाए रखने के तरीके की चर्चा करने में
16. अपनी ताकतों एवं कमजोरियों को सूचीबद्ध करने में
17. ईमानदार लोगों के गुणों की चर्चा करने में
18. उद्यमियों में ईमानदारी के महत्व की व्याख्या करने में
19. एक दृढ़ कार्य नैतिकता के तत्वों की चर्चा करने में
20. एक कार्य नैतिकता को बढ़ावा कैसे दिया जाए, इसकी चर्चा करने में
21. अत्यधिक रचनात्मक लोगों की विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
22. अत्यधिक परिवर्तनात्मक लोगों की विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
23. समय प्रबंधन के लाभों की चर्चा करने में
24. प्रभावी समय प्रबंधकों के लक्षणों को सूचीबद्ध करने में
25. प्रभावी समय प्रबंधन तकनीकों की व्याख्या करने में
26. क्रोध प्रबंधन के महत्व की चर्चा करने में
27. क्रोध प्रबंधन कार्यनीतियों की व्याख्या करने में
28. क्रोध प्रबंधन के लिए सुझावों की चर्चा करने में

29. तनाव के कारणों की चर्चा करने में
30. तनाव के लक्षणों की चर्चा करने में
31. तनाव प्रबंधन के लिए सुझावों की चर्चा करना
32. कंप्यूटर के मूलभूत भागों की पहचान करने में
33. कीबोर्ड के मूलभूत भागों की पहचान करने में
34. मूलभूत कंप्यूटर शब्दावलियों को याद करने में
35. मूलभूत कंप्यूटर शब्दावलियों को याद करने में
36. एमएस ऑफिस (डै वीपीबम) के प्रमुख ऐप्लीकेशन की चर्चा करने में
37. माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक (डपबतवेवजि ल्जसववा) के लाभों की चर्चा करने में
38. विभिन्न प्रकार के ई-कॉमर्स की चर्चा करने में
39. रिटेलर और ग्राहकों के लिए ई-कॉमर्स के लाभों को सूचीबद्ध करने में
40. डिजिटल इंडिया अभियान किस प्रकार भारत में ई-कॉमर्स को बढ़ावा देने में सहायक होगा, इस पर चर्चा करने में
41. किसी ई-कॉमर्स प्लेटफार्म पर आप किस प्रकार एक उत्पाद या सेवा की बिक्री करेंगे, इसकी व्याख्या करने में
42. धन की बचत के महत्व की चर्चा करने में
43. धन की बचत के लाभों की चर्चा करने में
44. प्रमुख प्रकार के बैंक खातों की चर्चा करने में
45. बैंक खाता खोलने की प्रक्रिया की व्याख्या करने में
46. स्थिर और परिवर्तनीय लागतों के बीच अंतर करने में
47. प्रमुख प्रकार के निवेश विकल्पों की व्याख्या करने में
48. विभिन्न प्रकार के बीमा उत्पादों की व्याख्या करने में
49. विभिन्न प्रकार के करों की व्याख्या करने में
50. ऑनलाइन बैंकिंग के उपयोगों की चर्चा करने में
51. प्रमुख प्रकार के इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रान्सफर्स की चर्चा करने में
52. साक्षात्कार की तैयारी करने के चरणों की चर्चा करने में
53. एक प्रभावी रिज्यूमे में बनाने के चरणों की चर्चा करने में
54. अक्सर पूछे जाने वाले शिक्षाका प्रश्नों की चर्चा करने में
55. अक्सर पूछे जाने वाले साक्षात्कार प्रश्नों का उत्तर देने के ढंग पर चर्चा करने में
56. मूलभूत कार्यक्षेत्र शब्दावली की चर्चा करने में
57. उद्यमवृत्ति की धारणा पर चर्चा
58. उद्यमवृत्ति के महत्व पर चर्चा

59. किसी उद्यमी की विशेषताओं का वर्णन करना
60. विभिन्न प्रकार के उद्यमों का वर्णन
61. किसी प्रभावी नेतृत्व के गुणों की सूची
62. प्रभावी नेतृत्व के लाभों पर चर्चा
63. प्रभावी दल की विशेषताओं की सूची
64. प्रभावी श्रवण के महत्त्व पर चर्चा
65. प्रभावी ढंग से कैसे सुनें, इस पर चर्चा
66. प्रभावी ढंग से बोलने के महत्त्व पर चर्चा
67. प्रभावी ढंग से कैसे बोलें इस बारे में चर्चा
68. समस्याएँ कैसे हल करें, इस बारे में चर्चा
69. समस्या सुलझाने के महत्वपूर्ण विशेषकों की सूची
70. समस्या सुलझाने के कौशल्य के मूल्यांकन पर चर्चा
71. समझौते के महत्त्व पर चर्चा
72. समझौता बातचीत कैसे करें, इस पर चर्चा
73. नए व्यवसायिक अवसरों को कैसे पहचानें, इस बारे में चर्चा
74. आपके ही व्यवसाय में व्यवसायिक अवसरों को कैसे पहचानें, इस बारे में चर्चा
75. उद्यमी का अर्थ समझना
76. विभिन्न प्रकार के उद्यमियों का वर्णन करें
77. उद्यमियों की विशेषताओं की सूची
78. उद्यमी की सफलता की कहानियों को याद करना में
79. उद्यमता की प्रक्रिया पर चर्चा में
80. उद्यमवृत्ति के पारिस्थितिक तंत्र का वर्णन
81. मेक इन इंडिया अभियान के उद्देश्य को समझना
82. उद्यमियों को प्रोत्साहित करने के उद्देश्य हेतु मुख्य योजनाओं की चर्चा
83. उद्यमवृत्ति व जोखिम की चाह के बीच के संबंध पर चर्चा
84. उद्यमवृत्ति व लचीलेपन के बीच के संबंध पर चर्चा
85. लचीले उद्यमी की विशेषताओं पर वर्णन
86. असफलता से कैसे निपटें, उस पर चर्चा
87. बाजार अनुसंधान कैसे किया जाता है पर चर्चा करने में
88. विपणन के 4 पी का वर्णन करने के लिए

89. विचार उत्पन्न करने के महत्व पर चर्चा
90. बुनियादी व्यापार शब्दावली याद करने में
91. सीआरएम की आवश्यकता पर चर्चा
92. सीआरएम के लाभों पर चर्चा
93. नेटवर्किंग के लिए आवश्यकता पर चर्चा
94. नेटवर्किंग के लाभों पर चर्चा
95. लक्ष्य तय करने के महत्व को समझें
96. अल्पकालिक, मध्यम अवधि और लंबी अवधि के लक्ष्यों के बीच अंतर करें
97. एक व्यवसाय योजना कैसे लिखना चाहिए पर चर्चा करें
98. वित्तीय नियोजन प्रक्रिया की व्याख्या करें
99. जोखिम का प्रबंधन करने के तरीकों पर चर्चा करें
100. बैंक वित्त के लिए आवेदन करने की प्रक्रिया और औपचारिकताओं का वर्णन करें
101. अपने स्वयं के उद्यम का प्रबंधन कैसे करना चाहिए पर चर्चा करें
102. हर उद्यमी द्वारा एक उद्यम शुरू करने से पहले पूछे जानेवाले सवालों को सूचीबद्ध करें

यूनिट 6.1: व्यक्तिगत क्षमताएं एवं मूल्य

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. स्वास्थ्य का अर्थ समझाने में
2. आम स्वास्थ्य समस्याओं को सूचीबद्ध करने में
3. आम स्वास्थ्य समस्याओं की रोकथाम हेतु सुझावों पर चर्चा करने में
4. स्वच्छता का अर्थ समझाने में
5. स्वच्छ भारत अभियान का उद्देश्य समझने में
6. आदत का अर्थ समझाने में
7. एक सुरक्षा कार्य परिवेश की स्थापना के तरीकों की चर्चा करने में
8. कर्मचारियों द्वारा पालन की जाने वाली महत्वपूर्ण सुरक्षा की आदतों की चर्चा करने में
9. आत्मविश्लेषण के महत्व को समझाने में
10. मैसलो के आवश्यकताओं के पदक्रम की सहायता से प्रेरणा की चर्चा करने में
11. उपलब्धि प्रेरणा के अर्थ की चर्चा करने में
12. उपलब्धि प्रेरणा के साथ उद्यमियों की विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
13. आपको प्रेरित करने वाले विभिन्न कारकों को सूचीबद्ध करने में
14. आत्मविश्लेषण में प्रवृत्ति की भूमिका की चर्चा करने में
15. सकारात्मक प्रवृत्ति बनाए रखने के तरीके की चर्चा करने में
16. अपनी ताकतों एवं कमजोरियों को सूचीबद्ध करने में
17. ईमानदार लोगों के गुणों की चर्चा करने में
18. उद्यमियों में ईमानदारी के महत्व की व्याख्या करने में
19. एक दृढ़ कार्य नैतिकता के तत्वों की चर्चा करने में
20. एक कार्य नैतिकता को बढ़ावा कैसे दिया जाए, इसकी चर्चा करने में
21. अत्यधिक रचनात्मक लोगों की विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
22. अत्यधिक परिवर्तनात्मक लोगों की विशेषताओं को सूचीबद्ध करने में
23. समय प्रबंधन के लाभों की चर्चा करने में
24. प्रभावी समय प्रबंधकों के लक्षणों को सूचीबद्ध करने में
25. प्रभावी समय प्रबंधन तकनीकों की व्याख्या करने में

26. क्रोध प्रबंधन के महत्व की चर्चा करने में
27. क्रोध प्रबंधन कार्यनीतियों की व्याख्या करने में
28. क्रोध प्रबंधन के लिए सुझावों की चर्चा करने में
29. तनाव के कारणों की चर्चा करने में
30. तनाव के लक्षणों की चर्चा करने में
31. तनाव प्रबंधन के लिए सुझावों की चर्चा करना

6.1.1 स्वास्थ्य, आदतें, स्वच्छता: स्वास्थ्य क्या है?

विश्व स्वास्थ्य संगठन (WHO) के अनुसार, स्वास्थ्य "सम्पूर्ण शारीरिक, मानसिक, एवं सामाजिक भलाई की एक स्थिति है, और यह केवल बीमारी या अशक्तता की अनुपस्थिति ही नहीं है।" इसका अर्थ है कि स्वस्थ होने का अर्थ अस्वस्थ न होना ही नहीं है – इसका अर्थ यह भी है कि आपको भावनात्मकरूप से शांत अवस्था में हैं, और शारीरिकरूप से तंदरुस्त महसूस करते हैं। उदाहरण के लिए, आप खुद को मात्र इस कारण से स्वस्थ नहीं कह सकते क्योंकि आप किसी शारीरिक बीमारी जैसे कि सर्दी या खाँसी से पीड़ित नहीं हैं। आपको इस विषय पर भी गौर करना होगा कि क्या आप शांत, तनावमुक्त और खुश हैं या नहीं।

आम स्वास्थ्य समस्याएँ

कुछ आम स्वास्थ्य समस्याएँ निम्नलिखित हैं::

- एलर्जियाँ
- दमा
- त्वचा संबंधी विकार
- अवसाद एवं घबराहट
- मधुमेह
- खाँसी, सर्दी, गले में खराश
- नींद में कठिनाई

6.1.1.1 स्वास्थ्य समस्याओं की रोकथाम हेतु सुझाव



अस्वस्थता की रोकथाम के लिए उपाय करना किसी बीमारी या अस्वस्थता का उपचार करने से हमेशा बेहतर होता है। निम्नलिखित कार्यों का पालन कर आप स्वस्थ रह सकते हैं:

- स्वस्थ भोज्य पदार्थों का सेवन कर जैसे कि फल, सब्जियाँ और बादाम, अखरोट गिरियाँ आदि
- अस्वास्थ्यकर एवं मीठे भोज्य पदार्थों में कटौती कर
- प्रतिदिन पर्याप्त मात्रा में पानी पीकर
- धूम्रपान एवं मद्यपान से दूर रहकर

- प्रतिदिन 30 मिनट के लिए, सप्ताह में 4–5 बार व्यायाम कर
- आवश्यकतानुसार छुट्टियाँ लगवाकर
- योग क्रियाओं एवं ध्यान लागने का अभ्यास कर

आप इनमें से कितने स्वास्थ्य मानकों का पालन करते हैं? आप पर लागू होने वालों पर सही का निशान लगाएँ।

1. हर रात कम से कम 7–8 घंटे की नींद लें
2. सुबह उठते ही सबसे पहले और रात को सोने से ठीक पहले ईमेल देखने की आदत से बचें

3. भोजन करने से न चूकें – नियमितरूप से भोजन करने के सही समय पर भोजन करें।
4. प्रतिदिन कुछ न कुछ अवश्य पढ़ें।
5. बाहर बने भोजन (जंक फूड) के बजाय घर के बने भोजन का सेवन अधिक करें।
6. बैठने के बजाय अधिक समय तक खड़े रहें।
7. सुबह उठते ही सबसे पहले पानी पीएँ और दिनभर में कम से कम 8 ग्लास पानी अवश्य पीएँ।
8. नियमित जाँच के लिए लिए डॉक्टर और दान चिकित्सक के पास जाएँ।
9. प्रतिदिन 30 मिनट के लिए सप्ताह में कम से कम 5 बार व्यायाम करें।
10. एयरटेड (गैस से भरे) पेय पदार्थों के अत्यधिक सेवन से बचें।

6.1.1.2 स्वच्छता क्या है?

विश्व स्वास्थ्य संगठन (WHO) के अनुसार, “स्वच्छता का संबंध उन स्थितियों एवं अभ्यासों से है जो स्वास्थ्य बनाए रखते हैं और बीमारियों को फैलने से रोकते हैं।” अन्य शब्दों में, स्वच्छता का अर्थ है यह सुनिश्चित करना कि आप वह सबकुछ करें जो आपके परिवेश को साफ रखने के लिए आवश्यक है ताकि आप कीटाणुओं और बीमारियों के फैलने की संभावना को कम कर सकें।

उदाहरण के लिए, अपने घर में रसोईघर के बारे में सोचें। अच्छे स्तर की स्वच्छता का अर्थ है यह सुनिश्चित करना कि रसोईघर हमेशा साफ-सुथरा है, भोजन सही स्थान पर रखा गया है, बर्तन धुले हुए हैं, और कूड़ेदान कूड़े से लबालब भरा हुआ नहीं है। इन सबको सुनिश्चित करने से आप चूहों और कॉकरोच जैसे नुकसान पहुँचाने वाले कीटों को आकर्षित करने की संभावना में कमी कर सकेंगे, और साथ ही, फफूँद एवं जीवाणुओं के विकास को भी रोक सकेंगे जिनमें बीमारी फैलाने की क्षमता होती है।

आप इनमें से कितने स्वास्थ्य मानकों का पालन करते हैं? आप पर लागू होने वालों पर सही का निशान लगाएँ।

- प्रतिदिन साबुन से नहायें या शावर लें – और अपने बालों को सप्ताह में 2–3 बार धोएँ।
- प्रतिदिन साफ अंदरूनी कपड़े पहनें।
- सुबह उठकर और रात को सोने से पहले आने दाँत ब्रश करें।
- अपने हाथों एवं पैरों के नाखूनों को नियमितरूप से काटें।
- शौचालय के उपयोग के बाद अपने हाथों को साबुन से धोएँ।

- यदि आपको अत्यधिक पसीना आता है, तो अपने बगलों में पसीनारोधक दुर्गंधनाशक (डिओडोरेंट) का उपयोग करें।
- भोजन पकाने और करने से पहले अपने हाथों को साबुन से धोएँ।
- बीमार होने पर घर पर ही रहें ताकि दूसरे लोगों को संक्रमण न हो सके।
- गंदे कपड़ों को दोबारा पहनने से पहले उन्हें लाँड्री साबुन से धोएँ।
- खाँसते या छींकते समय अपनी नाक को टिश्यू/अपने हाथ से ढक लें।

सही का निशान लगाए गए कथन के लिए खुद को 1 पॉइंट देकर देखें कि आप कितने स्वस्थ और स्वच्छ हैं! फिर आपके स्कोर के अर्थ पर एक नज़र डालें।

आपका स्कोर:

- 0–7/20: आपको तंदरुस्त और भला-चंगा रहने के लिए अत्यधिक परिश्रम करने की आवश्यकता है! अच्छी आदतों के अभ्यास को महत्व दें और फिर आप देखेंगे कि आप कितना बेहतर महसूस करते हैं!
- 7–14/20: बुरा नहीं है, लेकिन इसमें सुधार की गुंजाइश है! अपने दिनचर्या में और कई अच्छी आदतों को जोड़ने का प्रयास करें।
- 14–20/20: शानदार प्रदर्शन है! ऐसा ही प्रदर्शन देते रहें! आपका शरीर और दिमाग आपको धन्यवाद देते हैं!

6.1.1.3 स्वच्छ भारत अभियान

हम अच्छे स्तर की स्वच्छता और स्वास्थ्य संबंधी अभ्यासों का पालन करने के महत्व के बारे में पहले ही चर्चा कर चुके हैं। लेकिन, हमारे लिए मात्र स्वस्थ या स्वच्छ होना ही पर्याप्त नहीं है। हमें इस मानक को हमारे घरों, सबसे नज़दीकी परिवेश और पूर्णरूपेण हमारे देश तक विस्तारित करने की आवश्यकता है।

प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी द्वारा 2 अक्टूबर 2014 को आरंभ किए गए "स्वच्छ भारत अभियान" (क्लीन इंडिया मिशन) भी यही कार्य संपन्न करने का उद्देश्य रखता है। इस अभियान का लक्ष्य है भारत की गलियों और सड़कों को साफ करना एवं सफ़ाई के समग्र स्तर को उन्नत करना। वर्तमान में, यह मिशन देशभर में 4,041 शहरों और नगरों को शामिल किए हुए है। हमारे देश के करोड़ों लोगों ने स्वच्छ भारत के लिए संकल्प लिया है। आपको भी यह संकल्प लेना चाहिए, और हमारे अपने देश को साफ रखने के लिए यथासंभव प्रयास करने चाहिए!

6.1.1.4 आदतें क्या हैं?

आदत का अर्थ है एक ऐसा व्यवहार जिसे अक्सर दोहराया जाता है। हम सभी की अच्छी और बुरी दोनों प्रकार की आदतें होती हैं। जॉन ड्राईडेन के इस वाक्यांश को याद रखें: "हम पहले अपनी आदतें विकसित करते हैं, और उसके बाद हमारी आदतें हमें विकसित करती हैं।" इसलिए यह इतना महत्वपूर्ण है कि आप अच्छी आदतों को अपने जीवन जीने का एक तरीका बनाएँ, और जानबूझकर बुरी आदतों का पालन करने से बचें।

नीचे ऐसी कुछ अच्छी आदतें जिन्हें आपको अपनी दिनचर्या में अवश्य शामिल करना चाहिए निम्नांकित हैं:

- हमेशा सकारात्मक प्रवृत्ति बनाए रखना
- व्यायाम करने को अपनी दिनचर्या का एक भाग बनाना
- प्रेरक और प्रेरणादायक कहानियाँ पढ़ना
- मुस्कुराना! यथासंभव बार-बार मुस्कुराने की आदत विकसित करना

- परिवार और मित्रों के लिए समय निकालना
- रात को शीघ्र सोने जाना और सुबह शीघ्र उठाना
- ऐसी कुछ बुरी आदतें जिन्हें आपको तुरंत छोड़ देना चाहिए निम्नांकित हैं:
- सुबह नाश्ता न करना
- भूख न लगने पर भी बार-बार नाश्ता करना
- मोटापा बढ़ाने वाले और मीठे भोज्य पदार्थों का अत्यधिक सेवन करना
- धूम्रपान एवं मद्यपान करना और नशीले पदार्थों का सेवन करना
- अपने सामर्थ्य से ज़्यादा धन खर्च करना
- अनावश्यक मामलों के बारे में चिंता करना
- रात को देर तक जागना और सुबह देर से उठना

6.1.1.4 टिप्स

- प्रतिदिन स्वास्थ्यकर और स्वच्छ अभ्यासों का पालन करने से आप मानसिक एवं शारीरिकरूप से अच्छा महसूस करेंगे।
- स्वच्छता स्वास्थ्य का दो-तिहाई भाग है – इसलिए अच्छी स्वच्छता आपको ताकतवर और स्वस्थ दोनों रहने में सहायता करेगी!

6.1.2 सुरक्षा: एक सुरक्षित कार्यक्षेत्र को तैयार करने के लिए सुझाव

यह प्रत्येक नियोक्ता का उत्तरदायित्व है कि वह सुनिश्चित करे कि उसका कार्यक्षेत्र संभव उच्चतम सुरक्षा प्रोटोकॉल का पालन करता है। किसी व्यवसाय को स्थापित करते समय, उसके मालिकों को निम्नान्कितों को महत्व देना चाहिए:

- झुकने और मुड़ने से बचने के लिए श्रम दक्षता की दृष्टि से बनाए गए फर्नीचर और उपकरण का उपयोग करना
- भारी वस्तुओं को उठाने और उठाने से बचने के लिए मशीनी साधन प्रदान करना
- खतरनाक कार्यों के लिए सुरक्षात्मक उपकरण को आसानी से उपलब्ध रखना
- आपतकालीन प्रस्थान द्वारों को निर्दिष्ट करना और साथ ही, यह भी सुनिश्चित करना कि वे आसानी से सुलभ हैं
- स्वास्थ्य कूटों को निर्धारित करना और यह सुनिश्चित करना कि उन्हें लागू किया जा रहा है
- कार्यक्षेत्र के भीतर और उसके आसपास नियमित सुरक्षा निरीक्षणों के अभ्यास का पालन करना
- सुनिश्चित करना कि नियमित भवन निरीक्षणों का संचालन किया जा रहा है
- कार्यक्षेत्र निरापदता पर विशेषज्ञ परामर्श प्राप्त करना और उसका पालन करना

6.1.2.1 गैर बातचीत योग्य कर्मचारी निरापदता आदतें

प्रत्येक कर्मचारी का यह उत्तरदायित्व है कि वह नियोक्ता द्वारा स्थापित सभी निरापदता प्रोटोकॉल का पालन करे। सभी कर्मचारियों को निम्नांकित कार्यों को करने की आदत डालनी होगी:

- असुरक्षित स्थितियों की सूचना सुपरवाइज़र को तुरंत देना
- ऐसे निरापदता संबंधी खतरों को पहचानना और उनकी सूचना देना जो फिसलने, ठोकर खाने और गिरने का कारण बन सकते हैं
- सुपरवाइज़र को सभी चोटों और दुर्घटनाओं की सूचना देना
- आवश्यकतानुसार सही सुरक्षात्मक उपकरण पहनना
- सीखना कि निरापदता उद्देश्यों के लिए प्रदान किए गए उपकरणों का उपयोग सही ढंग से कैसे करना है
- अन्य लोगों को जोखिम में डालने की संभावना रखने वाले कार्यों के बारे में जागरूक होना और उनसे बचना
- दिनभर में विश्राम के लिए छोटे-छोटे अवकाश लेना और सप्ताहभर में कार्य से थोड़े समय अवकाश लेना

6.1.2.2 टिप्स

- यह जानकारी रखना की कार्यक्षेत्र आपातकाल के समय किस आपातकालीन नंबर को कॉल करना है
- अव्यवस्थित रिक्तिकरणों से बचने के लिए रिक्तिकरण प्रशिक्षणों का नियमितरूप से अभ्यास करना

6.1.3 आत्मविश्लेषण – प्रवृत्ति, उपलब्धता प्रेरणा आत्मविश्लेषण: क्या है?

अपने सम्पूर्ण सामर्थ्य को वास्तव में प्राप्त करने के लिए आपको अपने अंतर्मन में गहराई से झांकना होगा और यह खोजना होगा कि आप वास्तव में किस प्रकार के व्यक्ति हैं। अपने व्यक्तित्व को समझने के इस प्रयास को ही आत्मविश्लेषण कहते हैं। इस प्रकार खुद का मूल्यांकन करने से आपके विकास में सहायता मिलेगी, और साथ ही,

आप अपने भीतर उन पहलुओं को पहचान पाएँगे जिनमें और भी विकास या बदलाव की आवश्यकता है या फिर जिन्हें हटाया जाना चाहिए।

अपने आप को और बेहतर समझने के लिए गौर करें कि आपको क्या अभिप्रेरित करता है, आपकी प्रवृत्ति कैसी है, और आपकी ताकतें एवं कमजोरियाँ क्या-क्या हैं।

6.1.3.1 प्रेरणा क्या है?

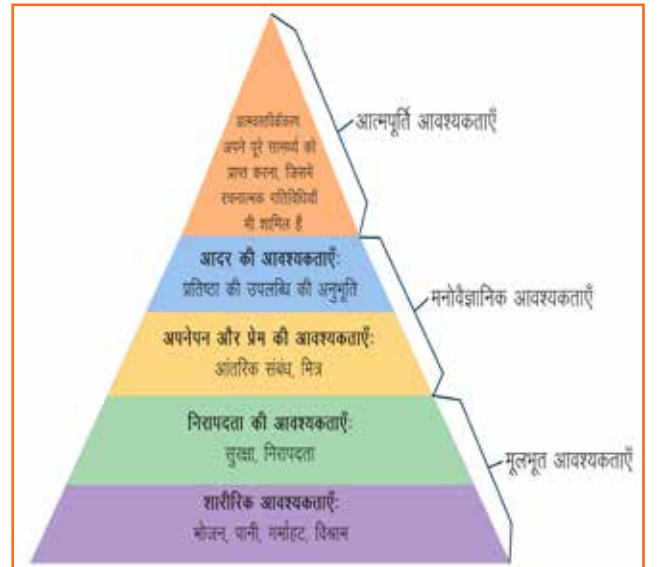
सरल शब्दों में कहा जाए तो प्रेरणा ही आपके एक विशिष्ट ढंग से कार्य करने या व्यवहार करने का कारण है। यह समझना महत्वपूर्ण है कि हरेक व्यक्ति एक जैसी इच्छाओं

के द्वारा प्रेरणा नहीं होता – लोग असंख्य, विभिन्न प्रकार की वस्तुओं से प्रेरणा होते हैं। मैस्लो के आवश्यकताओं के पदक्रम पर विचार कर हम इस तथ्य को बेहतर समझ सकते हैं।

6.1.3.2 मैस्लो का आवश्यकताओं का पदक्रम

प्रसिद्ध अमेरिकी मनोवैज्ञानिक अब्राहम मैस्लो यह जानने के इच्छुक थे कि लोगों को क्या प्रेरणा करता है। उनका विश्वास था कि लोगों की पाँच प्रकार की आवश्यकताएँ होती हैं, जो अत्यधिक मूलभूत आवश्यकताओं (जिन्हें शारीरिक आवश्यकताएँ कहते हैं) से लेकर उन और अधिक महत्वपूर्ण आवश्यकताओं तक फैली रहती हैं जो आत्मविकास के लिए आवश्यक हैं (जिन्हें आत्मवास्तविकीकरण आवश्यकताएँ कहते हैं)। शारीरिक और आत्मवास्तविकीकरण आवश्यकताओं के बीच तीन अन्य आवश्यकताएँ भी होती हैं – न रिपदता की आवश्यकताएँ, अपनेपन और प्रेम की आवश्यकताएँ, एवं आदर की आवश्यकताएँ। इन आवश्यकताओं को सामान्यतः पाँच स्तरों सहित एक पिरामिड के रूप में दर्शाया जाता है और इस पिरामिड को मैस्लो का आवश्यकताओं का पदक्रम कहा जाता है।

जैसा कि आप पिरामिड से देख सकते हैं, निम्नतम स्तर सर्वाधिक मूलभूत आवश्यकताओं का वर्णन करता है। मैस्लो का विश्वास था कि हमारा व्यवहार हमारी मूलभूत आवश्यकताओं के द्वारा तब तक प्रेरित होता है, जब तक कि वे आवश्यकताएँ पूरी नहीं हो जातीं। ये आवश्यकताएँ जैसे ही पूरी हो जाती हैं, हम अगले स्तर पर चले जाते हैं और फिर अगले स्तर की आवश्यकताओं के द्वारा प्रेरित होते हैं। चलिए इस विचार को एक उदाहरण के साथ बेहतर ढंग से समझते हैं।



चित्र.6.1.1: मैस्लो का आवश्यकताओं का पदक्रम

रूपा बहुत ही गरीब परिवार से है। उसे कभी भी पर्याप्त भोजन, पानी, गर्माहट और विश्राम प्राप्त नहीं होता। मैस्लो के अनुसार, जब तक रूपा को यह विश्वास नहीं हो जाता कि उसे ये मूलभूत आवश्यकताएँ प्राप्त होती रहेंगी, वह अपने अगले स्तर की आवश्यकताओं – उसकी निरापदता की आवश्यकताएँ – के बारे में सोचेगी भी नहीं लेकिन जैसे ही रूपा को यह दृढ़ विश्वास हो जाएगा कि उसकी मूलभूत आवश्यकताएँ पूरी हो जाएँगी, वह अगले स्तर की

उपलब्धि प्रेरणा सहित व्यवसायियों की विशेषताएँ

- उपलब्धि प्रेरणा सहित व्यवसायियों की विशेषताओं की व्याख्या निम्नांकितरूप से की जा सकती है:
- व्यक्तिगत उपलब्धि के लिए जोखिम उठाने से न डरना
- लक्ष्य प्राप्ति के विषय में अत्यधिक दृढ़
- चुनौती दिया जाना पसंद है
- अत्यधिक साहसी
- भविष्य-उन्मुख
- अत्यधिक रचनात्मक एवं परिवर्तनात्मक

- लचीला एवं अनुकूलनीय
- नकारात्मक फीडबैक की तुलना में सकारात्मक फीडबैक को अधिक महत्व देना
- इसके बारे में विचार करें:
- आप में इनमें से कितनी विशेषताएँ मौजूद हैं?
- लगातार इच्छा रखना
- अधीर – और अधिक उपलब्धि करने की
- समस्याओं को सुलझाने के लिए खुद को व्यक्तिगतरूप से उत्तरदायी समझना
- क्या आप ऐसे कुछ व्यवसायियों के बारे में सोच सकते हैं जिनमें ये विशेषताएँ प्रदर्शित होती हैं?

6.1.3.4 प्रवृत्ति क्या है?

अब जब हम यह समझ चुके हैं कि आत्मविश्लेषण के लिए अभिप्रेरण इतना महत्वपूर्ण क्यों है, चलिए ये देखें कि हमारी प्रवृत्ति हमें अपने आप को बेहतर ढंग से समझने में क्या भूमिका निभाती है।

प्रवृत्ति की व्याख्या किसी व्यक्ति या किसी वस्तु के विषय में आपके सोचने और महसूस करने के झुकाव (सकारात्मक या नकारात्मक) के रूप में की जा सकती है। प्रवृत्ति जीवन के प्रत्येक पहलू में सफलता की नींव है। हमारी प्रवृत्ति हमारी सबसे अच्छी मित्र या सबसे बदतर शत्रु हो सकती है।

अन्य शब्दों में:

“जीवन में केवल एक ही विकलांगता है, एवं वह है बुरी प्रवृत्ति।”

6.1.3.5 सकारात्मक प्रवृत्ति कैसे विकसित करें

यहाँ अच्छी खबर यह है कि प्रवृत्ति एक चुनाव है। इसलिए, यदि हम निर्धारित कर लें कि हम चाहते हैं, तो हमारे लिए अपनी प्रवृत्ति को सुधारना, नियंत्रित करना और परिवर्तित करना संभव है।

निम्नांकित सुझाव एक सकारात्मक मनोभाव विकसित करने में सहायता करते हैं:

- याद रखें कि आप अपनी प्रवृत्ति को नियंत्रित करते हैं, आपकी प्रवृत्ति आपको नियंत्रित नहीं करती।

जब आप कोई व्यवसाय आरंभ करते हैं, तो यह सुनिश्चित रहता है कि आप व्यपक्ररूप से विविध भावनाओं का सामना करेंगे, और ये कठिन दौर एवं असफलताओं से लेकर सुखद दौर एवं सफलताओं तक व्याप्त होंगे।

आपकी प्रवृत्ति ही आपको कठिन दौर से गुज़रने में सहायता करेगी और आपको सफलता की ओर मार्गदर्शन प्रदान करेगी। प्रवृत्ति संक्रामक भी होती है। यह आपके आसपास सभी को प्रभावित करता है, आपके ग्राहकों से लेकर आपके कर्मचारियों को और यहाँ तक कि आपके निवेशकों को भी। सकारात्मक प्रवृत्ति आपको कार्यक्षेत्र में आत्मविश्वास विकसित करने में सहायता करती है जबकि नकारात्मक प्रवृत्ति आपके लोगों को हतोत्साहित करने का कारण बन सकती है।

- प्रतिदिन कम से कम 15 मिनट कुछ सकारात्मक सामग्री पढ़ने, देखने या सुनने में व्यतीत करें।
- ऐसे नकारात्मक लोगों से बचें जो केवल शिकायत करते हैं और खुद भी शिकायत करना बंद करें।
- अपनी शब्दावली में सकारात्मक शब्द जोड़कर उसे विस्तारित करें और नकारात्मक वाक्यांशों को अपने दिमाग से हटा दें।

- प्रशंसक बनें और खुद में, आपके जीवन में और एनी लोगों में क्या अच्छा है, इस पर अपना ध्यान केन्द्रित करें।
- खुद को एक पीड़ित के रूप में सोचना बंद करें और अग्रसक्रिय बनने की शुरुआत करें।
- खुद को सफल होते हुए और अपने लक्ष्यों को प्राप्त करते हुए दृश्य की कल्पना करें।

6.1.3.6 आपकी ताकतें एवं कमजोरियों क्या-क्या हैं?

आत्मविश्लेषण का एक अन्य तरीका है अपनी ताकतों और कमजोरियों को ईमानदारी से पहचानना। यह आपको अपनी ताकतों का उपयोग अपने लाभ के लिए करने और अपनी कमजोरियों को कम करने में सहायता करेगा।

नीचे दिए गए दोनों स्तंभों में अपनी सारी ताकतों और कमजोरियों को लिखें। याद रखें, आपको आपने साथ ईमानदार रहना है!

ताकतें	कमजोरियाँ

6.1.3.6 टिप्स

- उपलब्धि प्रेरणा को सीखा जा सकता है।
- आरंभ किए हुए कार्य को पूरा करने के लिए खुद को प्रशिक्षित करें।
- गलतियाँ करने से डरें नहीं।
- बड़े सपने देखें।

6.1.4 ईमानदारी एवं कार्य नैतिकता: ईमानदारी क्या है?

ईमानदारी वह गुण है जिसके कारण व्यक्ति न्यायपूर्ण और सच्चा होता है। इसका अर्थ है ऐसे ढंग से बोलना और कार्य करना जिससे विश्वास उत्पन्न होता है। ईमानदार के रूप में वर्णित किए जाने वाले व्यक्ति को एक सच्चे और निष्कपट व्यक्ति के रूप में और साथ ही, एक ऐसे व्यक्ति के रूप में देखा जाता है जो धूर्त या चालाक नहीं है और न ही चोरी या धोखेबाजी करता है। ईमानदारी के दो

आयाम होते हैं – एक है संचार में ईमानदारी और दूसरा है व्यवहार में ईमानदारी।

ईमानदारी एक अत्यधिक महत्वपूर्ण विशेषता है क्योंकि इसके कारण मन की शांति प्राप्त होती है और यह विश्वास के आधार पर संबंधों का विकास करता है। दूसरी ओर, बेईमान होने से चिंता उत्पन्न होती है।

6.1.4.1 ईमानदार लोगों के गुण

ईमानदार व्यक्तियों में कुछ विशिष्ट विशेषताएँ होती हैं। ईमानदार व्यक्तियों में मौजूद कुछ सामान्य गुण निम्नांकित हैं:

1. वे इस बात की चिंता नहीं करते कि अन्य व्यक्ति उनके बारे में क्या सोचते हैं। वे वास्तव में जो हैं, खुद को वैसे ही प्रदर्शित करने में विश्वास रखते हैं – वे इस बात पर ध्यान नहीं देते कि उनके व्यक्तित्व के कारण उन्हें पसंद किया जा रहा है या नहीं।
2. वे अपने विश्वासों की रक्षा के लिए तैयार रहते हैं। वे अपनी ईमानदार राय पेश करने से बिल्कुल भी नहीं हिचकिचाते, भले ही उन्हें इस बात की जानकारी हो कि उनका दृष्टिकोण अल्पसंख्यकों के दृष्टिकोण से मेल खाता है।
3. वे मानअपमानबोध से परे होते हैं। इसका अर्थ है कि वे अपने ईमानदार विचारों के कारण अन्य व्यक्तियों द्वारा आलोचना किए जाने से प्रभावित नहीं होते।
4. वे विश्वासपूर्ण, अर्थपूर्ण और स्वस्थ मित्रता गढ़ते हैं। सामान्यतः, ईमानदार व्यक्ति अपने आप को ईमानदार मित्रों से घेरे रखते हैं। उन्हें यह दृढ़ विश्वास होता है कि उनके मित्र उनके साथ हमेशा सच्चे और निष्कपट बने रहेंगे।
5. उनके साथी उन पर विश्वास करते हैं। उन्हें ऐसे व्यक्तियों के रूप में देखा जाता है जिन पर सच्चे और निष्पक्ष प्रतिपुष्टि एवं परामर्श के लिए विश्वास किया जा सकता है।

6.1.4.2 व्यवसायियों में ईमानदारी का महत्व

व्यवसायियों में सबसे महत्वपूर्ण विशेषताओं में से एक है ईमानदारी। जब व्यवसायी अपने ग्राहकों, कर्मचारियों और निवेशकों के साथ ईमानदार रहते हैं, तो इससे यह प्रदर्शित होता है कि वे जिन व्यक्तियों के साथ कार्य करते हैं उनका वे सम्मान करते हैं। यह भी महत्वपूर्ण है कि व्यवसायी अपने खुद के साथ भी ईमानदार बने रहें। आइए देखें कि किस प्रकार से ईमानदार बने रहना व्यवसायियों के लिए बहुत बड़े लाभों का कारण बनता है।

- ग्राहकों के साथ ईमानदारी: जब व्यवसायी अपने ग्राहकों के साथ ईमानदार रहते हैं, तो यह अधिक मज़बूत संबंधों का कारण बनता है, जो परिणामस्वरूप व्यावसायिक विकास और अधिक मज़बूत ग्राहक नेटवर्क का निर्माण करते हैं।
- ईमानदारी और कर्मचारी: जब व्यवसायी अपने कर्मचारियों के साथ ईमानदार संबंध बनाते हैं, तो परिणामस्वरूप, कार्यक्षेत्र में अधिक पारदर्शिता आती है, जो कि उच्चतर कार्य प्रदर्शन और बेहतर परिणाम में परिणत होते हैं।
- ईमानदारी और निवेशक: व्यवसायियों के लिए, निवेशकों के साथ ईमानदार बने रहने का अर्थ केवल ताकतों को साझा करने ही नहीं बल्कि वर्तमान और संभावित कमज़ोरियों, समस्या क्षेत्रों एवं समाधान नीतियों को खुलकर प्रकट करना भी है। इस बात को ध्यान में रखें कि निवेशकों के पास स्टार्टअप के विषय में ढेर सारा अनुभव होता है और वे इस बात से अवगत होते हैं कि सभी नाइ कंपनियों में समस्याएँ होती हैं। यह दावा करना कि सबकुछ सम्पूर्णरूप से बढ़िया है और निर्बाधरूप से चल रहा है, अधिकांश निवेशकों के लिए ख़तरे का चिह्न प्रतीत होता है।
- अपने खुद के साथ ईमानदारी: अपने खुद के साथ बेईमान होने से भयानक परिणाम हो सकते हैं, और विशेषकर जब ऐसा व्यवसायियों के मामले में हो। व्यवसायियों को सफल होने के लिए, यह महत्वपूर्ण है कि वे अपनी परिस्थिति के विषय में हमेशा वास्तविक बने रहें, और अपने उद्यम के प्रत्येक पहलू को सटीकरूप से उसके वास्तविक स्वरूप के लिए आँक सकें।

6.1.4.3 कार्य नैतिकता क्या है?

कार्यक्षेत्र में नैतिक बने रहने का अर्थ है अपने सभी निर्णयों और संचारों में ईमानदारी, सत्यनिष्ठा एवं सम्मान जैसे मूल्यों को प्रदर्शित करना। इसका अर्थ है कि झूठ बोलने, धोखा देने और चोरी करने जैसे नकारात्मक गुणों को प्रदर्शित न करना।

कार्यक्षेत्र नैतिकता किसी भी कंपनी की लाभकारिता में एक बड़ी भूमिका निभाती है। यह किसी उद्यम के लिए उतना ही महत्वपूर्ण है जितना कि उच्च मनोबल और सामूहिक कार्य। इसलिए अधिकांश कंपनियाँ विशिष्ट कार्यक्षेत्र नैतिकता दिशानिर्देश स्थापित करती हैं जिनका उनके कर्मचारियों द्वारा पालन किया जाना अनिवार्य होता है। इन दिशानिर्देशों का वर्णन कंपनी की कर्मचारी पुस्तिका में विशिष्टरूप से किया गया होता है।

6.1.4.4 दृढ़ कार्य नैतिकता के तत्व

रुयवसायी के लिए यह अनिवार्य है कि वह दृढ़ कार्य नैतिकता का प्रदर्शन तो करे ही, साथ ही, केवल उन्हीं व्यक्तियों को नियुक्त करे जो कार्यक्षेत्र में समान स्तर के नैतिक व्यवहार में विश्वास रखते हैं और उसका प्रदर्शन भी करते हैं। दृढ़ कार्य नैतिकता के कुछ तत्व निम्नांकित हैं:

- व्यावसायिकता: इसमें आप खुद को किस प्रकार एक कॉर्पोरेट व्यवस्था में प्रस्तुत करते हैं से लेकर आप कार्यक्षेत्र में अन्य व्यक्तियों से किस प्रकार व्यवहार करते हैं, शामिल है।
- सम्मान: इसका अर्थ है बिना इसकी परवाह किए कि परिस्थित कितनी तनावपूर्ण या अस्थिर है, संतुलित और व्यवहारकुशल बने रहना।
- निर्भरशीलता: इसका अर्थ है अपने वायदों को हमेशा पूरा करना, भले ही वह किसी मीटिंग के लिए समय

पर आने या किसी कार्य को समय पर प्रतिपादित करने से संबंधित हो।

- निष्ठा: इसका अर्थ है निर्दिष्ट कार्य पूरा न हो जाने तक हार न मानना, और कार्य को उत्कृष्टता के संभव उच्चतर स्तर पर पूरा करना।
- दृढ़ता: इसका अर्थ है बाधाओं को खुद को रोकने की अनुमति न देकर उन्हें चुनौतियों को रूप में स्वीकार करना, और वांछित परिणामों की प्राप्ति के लिए उद्देश्य एवं लचीलेपन के साथ आगे कदम बढ़ाते जाना।
- जवाबदेही: इसका अर्थ है अपने कार्यों और उनके परिणामों के लिए दायित्व लेना और अपनी गलतियों के लिए बहाने न बनाना।
- विनम्रता: इसका अर्थ है सभी के प्रयासों और कठिन परिश्रम को मान्यता देना, एवं उपलब्धियों के लिए श्रेय को साझा करना।

6.1.4.5 कार्य नैतिकता को बढ़ावा कैसे दें

एक व्यवसायी के रूप में, आपके लिए यह महत्वपूर्ण है कि आप स्पष्टरूप से उस व्यवहार के प्रकार को परिभाषित करें जिसकी अपेक्षा आप कार्यक्षेत्र में प्रत्येक टीम सदस्य से करते हैं। आपको यह स्पष्ट कर देना चाहिए कि आप कर्मचारियों से सकारात्मक कार्य नीतिशास्त्र के प्रदर्शन की अपेक्षा रखते हैं, जैसे कि:

- ईमानदारी: किसी व्यक्ति को निर्दिष्ट किया गया समस्त कार्य पूर्ण ईमानदारी के साथ, धोखे और झूठ के बिना पूरा किया जाना चाहिए।

- अच्छी प्रवृत्ति: समस्त टीम सदस्यों को आशावादी, जोशपूर्ण, और सकारात्मक होना चाहिए।
- विश्वसनीयता: कर्मचारियों से जहाँ, जब उपस्थित होना अपेक्षित है, उन्हें वहाँ, तब उपस्थित रहना चाहिए।
- अच्छी कार्य आदतें: कर्मचारियों को हमेशा रुचिपूर् ि ढंग से तैयार होना चाहिए, कभी भी अनुचित भाषा का उपयोग नहीं करना चाहिए, हमेशा व्यावसायिक आचरण करना चाहिए, आदि।

- पहल: केवल न्यूनतम दायित्व पूरे करना ही पर्याप्त नहीं है। प्रत्येक टीम सदस्य को अग्रसक्रिय होना होगा और पहल करने की इच्छा का प्रदर्शन करना होगा।
- विश्वसनीयता: विश्वास पर समझौता नहीं किया जा सकता। यदि किसी कर्मचारी पर विश्वास करना संभव नहीं है, तो उस कर्मचारी को छोड़कर जाने के लिए कहना ही उचित है।
- सम्मान: कर्मचारियों को कंपनी, क़ानून, अपने कार्य, अपने सहकर्मियों और खुद का सम्मान करना होगा।
- सत्यनिष्ठ: प्रत्येक टीम सदस्य को पूर्णरूप से नीतिपरक होना चाहिए और उसे अपना व्यवहार हमेशा निष्कपट रखना होगा।
- कुशलता: कुशल कर्मचारी कंपनी के विकास में सहायक होते हैं जबकि अकुशल कर्मचारियों के कारण समय और संसाधन की बर्बादी होती है।

6.1.4.6 टिप्स

- जब कोई व्यक्ति आपसे सच बात कहे और जो भी आप सुनें वह आपको अच्छा न लगे, तो गुस्सा न कर।
- अपनी गलतियों का दायित्व स्वीकार करने के लिए हमेशा तत्पर रह।

6.1.5 रचनात्मकता एवं नवप्रवर्तन: रचनात्मकता क्या है?

रचनात्मकता

रचनात्मकता का अर्थ है लीक से हटकर सोचना। इसका अर्थ है चीज़ों को नए तरीकों से या फिर भिन्न-भिन्न दृष्टिकोणों से देखना, और फिर उन विचारों को वास्तविकता में रूपांतरित करना। रचनात्मकता में दो भाग शामिल हैं: सोचना और उत्पादन करना। आपके पास केवल विचार होने से आप कल्पनाशील बनते हैं, रचनात्मक नहीं। हालाँकि, आपके पास कोई विचार हो और आप उस पर अमल करें, तो आप रचनात्मक कहलायेंगे।

अत्यधिक रचनात्मक लोगों की विशेषताएँ

अत्यधिक रचनात्मक लोगों की कुछ विशेषताएँ निम्नांकित हैं:

- वे कल्पनाशील और चंचल होते हैं
- उन्हें नियम और नियमित कार्यक्रम पसंद नहीं होते
- वे समस्याओं को दूसरे दृष्टिकोणों से देखते हैं।
- वे दिन में सपने देखना बहुत पसंद करते हैं।
- वे छोटी-छोटी बातों का भी ध्यान रखते हैं
- वे अत्यंत जिज्ञासु होते हैं
- उनमें बोरियत के प्रति बहुत कम सहनशक्ति होती है

नवप्रवर्तन क्या है?

नवप्रवर्तन के लिए बहुत सारी विभिन्न परिभाषाएँ हैं। सरल शब्दों में, नवप्रवर्तन का अर्थ है किसी विचार को एक ऐसे समाधान में परिवर्तित करना जो मूल्यवर्धन करे। इसका अर्थ यह भी हो सकता है कि किसी नए उत्पाद, सेवा या प्रक्रिया को लागू कर या किसी वर्तमान उत्पाद, सेवा या प्रक्रिया में उल्लेखनीय ढंग से सुधार कर मूल्यवृद्धि करना।

अत्यधिक परिवर्तनात्मक लोगों की विशेषताएँ

अत्यधिक परिवर्तनात्मक लोगों की कुछ विशेषताएँ निम्नांकित हैं:

- वे कार्यों को भिन्न तरीकों से करना पसंद करते हैं
- वे शार्टकट लेने में विश्वास नहीं रखते
- वे अपरंपरागत होने से नहीं डरते
- वे अत्यधिक अग्रसक्रिय और हठी होते हैं
- वे सुव्यवस्थित, सतक्र और जोखिम-विरुद्ध होते हैं

6.1.5.1 टिप्स

- अपने रचनात्मक कार्य से नियमित अवकाश लें ताकि आप खुद को फिर से तरोताजा कर सकें और एक नया दृष्टिकोण प्राप्त कर सकें।
- अक्सर आदर्श बनाएँ, उनकी जाँच करें, उनके लिए प्रतिपुष्टि प्राप्त करें, और उनमें आवश्यक परिवर्तन करें।

6.1.6 समय प्रबंधन: समय प्रबंधन क्या है?

समय प्रबंधन आपके अपने समय को व्यवस्थित करने और यह निश्चित करने की प्रक्रिया है कि आप विभिन्न गतिविधियों के बीच अपने समय को किस प्रकार से निर्दिष्ट कर सकते हैं। अच्छा समय प्रबंधन होशियारी से कार्य करने (कम समय में अधिक कार्य करवाना) और कठिन परिश्रम करना (अधिक कार्य करवाने के लिए अधिक समय तक कार्य करना) के बीच का अंतर है।

कुशल समय प्रबंधन से कुशल कार्य उत्पादन का परिणाम प्राप्त होता है, तब भी जब आपको कठिन समयसीमाओं और उच्च दबाव युक्त परिस्थितियों का सामना करना हो। दूसरे ओर, अपने समय को कुशलतापूर्वक प्रबंधित न कर पाने का परिणाम अकुशल उत्पादन के रूप में सामने आता है और तनाव एवं चिंता में वृद्धि करता है।

समय प्रबंधन के लाभ

समय प्रबंधन से विशाल लाभ प्राप्त हो सकते हैं, जैसे कि:

- अधिक उत्पादकता

- उच्चतर कुशलता
- बेहतर व्यावसायिक प्रतिष्ठा
- तनाव में कमी
- करियर में उन्नति की उच्चतर संभावनाएँ

लक्ष्य प्राप्ति के लिए अधिक अवसर समय प्रबंधन कुशलतापूर्वक न करने से अवांछित परिणाम हो सकते हैं, जैसे कि:

- समयसीमाओं को चूक जाना
- अकुशल कार्य उत्पादन
- बेकार गुणवत्ता युक्त कार्य
- बेकार व्यावसायिक प्रतिष्ठा
- टप हो चुका करियर
- तनाव और चिंता में वृद्धि

6.1.6.1 प्रभावी समय प्रबंधकों की विशेषताएँ

प्रभावी समय प्रबंधकों की कुछ विशेषताएँ निम्नांकित हैं:

- वे परियोजनाओं को शीघ्र आरंभ करते हैं
- वे कार्यों को विशिष्ट समयसीमाओं के साथ चरणों में विभाजित करते हैं
- वे दैनिक लक्ष्यों की स्थापना करते हैं
- वे लगातार लंबे समय के लक्ष्यों की समीक्षा करते हैं
- बेहतर परिणाम प्राप्त करने के लिए वे योजनाओं में आवश्यकतानुसार संशोधन करते हैं
- आवश्यकता होने पर वे वैकल्पिक समाधानों के बारे में विचार करते हैं
- वे लचीले और खुले विचारों के होते हैं
- आवश्यकतानुसार वे सहायता की माँग करते हैं
- यदि उन्हें किसी से सहायता की आवश्यकता होने वाली हो, तो वे इसकी सूचना पहले ही दे देते हैं
- उन्हें "नहीं" कहने के तरीके की जानकारी होती है
- वे बैकअप प्लान बनाते हैं

6.1.6.2 प्रभावी समय प्रबंधन तकनीकें

कुछ समय प्रबंधन तकनीकों का पालन कर आप अपने समय को बेहतर ढंग से प्रबंधित कर सकते हैं।

कुछ उपयोगी सुझाव निम्नांकित हैं:

- अपने दिन को नियोजित करें और साथ ही, रुकावटों के लिए भी योजना बनाएँ। अपनी समय योजना को तैयार करने के लिए खुद को कम से कम 30 मिनट का समय दें। अपनी योजना में रुकावटों के लिए कुछ समय अलग से रखें।
- जब आपको एक विशिष्ट मात्रा का कार्य पूरा करना हो, तो एक "तंग न करें" का संकेत लगाएँ।
- अपने दिमाग को सभी प्रकार की ध्यान भटकाने वाली बातों से दूर ले जाएँ। बजते हुए फ़ोन को अनसुना करने के लिए खुद को प्रशिक्षित करें, चैट संदेशों का उत्तर न दें और सोशल मीडिया साइट से डिस्कनेक्ट कर दें।
- अपने कार्य को अन्य व्यक्तियों को सौंपें। यह न केवल आपके कार्य को शीघ्र पूरा करने में सहायक होगा बल्कि आपको अपने आसपास के लोगों के अद्वितीय कौशल एवं क्षमताओं को भी दिखाएगा।

- टालना बंद करें। खुद को याद दिलाते रहें कि टालने की इच्छा केवल असफलता के भय के कारण या इस विश्वास के कारण उत्पन्न होती है कि आप कार्यों को उतनी अच्छे ढंग से नहीं कर पाएँगे जितनी अच्छे ढंग से आप करना चाहते हैं।
- प्राथमिकता निर्धारित करें। पूरा करने वाले प्रत्येक कार्य को उसकी तात्कालिकता या महत्व के स्तर के क्रम में सूचीबद्ध करें। उसके बाद, प्रत्येक कार्य को बारी-बारी से पूरा करते जाएँ।
- अपनी कार्य गतिविधियों के लिए एक लॉग बनाएँ। इस लॉग का विश्लेषण करें ताकि आपको यह समझने में सहायता प्राप्त हो सके कि आप कितने कुशल हैं, और प्रतिदिन कितना समय बर्बाद हो रहा है।
- समय की बर्बादी को कम करने के लिए समय प्रबंधन लक्ष्य बनाएँ

6.1.6.3 टिप्स

- हमेशा सबसे महत्वपूर्ण कार्यों को पहले पूरा करें।
- हर रात कम से कम 7-8 घंटे की नींद लें।
- अपने दिन की शुरुआत शीघ्र करें।
- छोटी-छोटी अनावश्यक बातों पर अत्यधिक समय बर्बाद न करें।

- आप जो भी कार्य करने का दायित्व लें, उस प्रत्येक कार्य के लिए एक समय सीमा निर्धारित करें।
- कार्यों के बीच-बीच में विश्राम करने के लिए कुछ समय निकालें।

6.1.7 क्रोध प्रबंधन: क्रोध प्रबंधन क्या है?

क्रोध प्रबंधन वह प्रक्रिया है जिसमें निम्नांकित शामिल हैं:

- आपको या किसी और व्यक्ति को गुस्सा आ रहा है, इन लक्षणों की पहचान करना सीखना
- परिस्थिति को सकारात्मक ढंग से शांत करने के लिए कार्यवाही का सर्वोत्तम तरीका अपनाना। क्रोध प्रबंधन का अर्थ यह नहीं है कि आप गुस्से को दबा दें।

क्रोध प्रबंधन का महत्व

गुस्सा सम्पूर्णरूप से एक सामान्य मानव भावना है। वास्तव में, यदि गुस्से को ठीक ढंग से प्रबंधित किया जाए, तो इसे एक स्वस्थ भावना माना जा सकता है। हालाँकि, यदि इसे नियंत्रण में न रखा जाए, तो गुस्सा हमें अनुचितरूप से कार्य करने के लिए बाध्य करता है और हमें कुछ ऐसा

कहने या करने के लिए विवश कर सकता है जिसके विषय में बाद में हम संभवतः पछताएँ।

अत्यधिक गुस्सा:

- आपको शारीरिकरूप से चोट पहुँचा सकता है: इससे हृदय रोग, डायबिटीज़, दुर्बल प्रतिरक्षा प्रणाली, अनिद्रा और उच्च रक्तचाप होता है।
- आपको मानसिकरूप से चोट पहुँचा सकता है: यह आपकी विचारशक्ति को उलझन में डाल सकता है और तनाव, अवसाद और मानसिक स्वास्थ्य समस्याओं का कारण बन सकता है।

6.1.7.1 क्रोध प्रबंधन कार्यनीतियाँ

ये रहीं कुछ कार्यनीतियाँ जो आपको अपना गुस्सा नियंत्रित करने में सहायता कर सकती हैं:

कार्यनीति 1: विश्राम करना

गुस्से से भरी भावनाओं को शांत करने में गहरी साँस लेने और तनावमुक्त करने वाले चित्रों को देखने जैसी सरल गतिविधियाँ उत्कृष्ट परिणाम देती हैं।

इस सरल साँस लेने के व्यायाम को आजमाकर देखें:

- अपने डायफ्राम से गहरी साँस लें (अपनी छाती से साँस न लें)
- अपनी साँस को अपने पेट से आते हुए की कल्पना करें
- कोई शांत करने वाला शब्द दोहराते रहें जैसे कि "रिलैक्स" या "आराम से" (शब्द को दोहराते समय गहरी साँस लेते रहना याद रखें)
- अपने मन में किसी तनावमुक्त करने वाले क्षण की विचारते रहें (यह क्षण आपकी याददाश्त से या कल्पना से हो सकता है)

इस विश्राम की तकनीक का दैनिकरूप से पालन करें, विशेषकर उस समय जब आप यह महसूस करें कि आपको गुस्सा आना आरंभ हो रहा है।

- आपके करियर को नुकसान पहुँचा सकता है: यह आपके सहकर्मियों, वरिष्ठों, ग्राहकों को आपसे दूर कर सकता है आयर आपकी आदर में कमी का कारण बन सकता है।
- आपके संबंधों को नुकसान पहुँचा सकता है: इसके कारण आपके परिवार और मित्रों के लिए आप पर विश्वास करना, आपके साथ ईमानदार रहना और आपके आसपास सहज महसूस करना कठिन हो जाता है।

इसलिए क्रोध प्रबंधन या गुस्से को उचितरूप से प्रबंधित करना इतना महत्वपूर्ण है।

कार्यनीति 2: संज्ञानात्मक पुनर्गठन

संज्ञानात्मक पुनर्गठन का अर्थ है आपके विचार करने के तरीके में परिवर्तन लाना।

गुस्सा आपको गाली देने, अपशब्द बोलने, बढ़ाचढ़ाकर बोलने और नाटकीय ढंग से व्यवहार करने के लिए विवश कर सकता है। ऐसा होने पर, खुद को अपने गुस्सेभरे विचारों को अधिक तक्रसंगत विचारों से बदलने के लिए बाध्य करें। उदाहरण के लिए, यह सोचने के बजाय कि "सबकुछ बर्बाद हो गया",

अपने मनोभाव को परिवर्तित करें और खुद से कहें कि "अभी सबकुछ समाप्त नहीं हुआ है और गुस्सा करने से इस समस्या का समाधान नहीं निकलेगा"।

कार्यनीति 3: समस्या का समाधान करना

ऐसी किसी समस्या पर गुस्सा होना जिसे आप नियंत्रित नहीं कर सकते, एक पूर्णरूप से स्वाभाविक प्रतिक्रिया है। कभी-कभी, ऐसा हो सकता है कि भले ही आप कितना भी प्रयास कर लें, आप जिस समस्या का सामना कर रहे हैं उसका कोई समाधान ही न हो।

ऐसे मामलों में, उस समस्या का समाधान करने पर ध्यान केन्द्रित करना बंद करें, और इसके बजाय उससे निपटने और उसका सामना करने पर अपना पूरा ध्यान लगाएँ।

खुद को याद दिलाएं कि आप इस परिस्थिति से निपटने के लिए अपने सर्वश्रेष्ठ प्रयास करेंगे, लेकिन यदि आप वांछित समाधान प्राप्त करने में सफल न हुए तो आप खुद को इसके लिए उत्तरदायी नहीं ठहराएंगे।

कार्यनीति 4: बेहतर संचार

जब आप गुस्से में होते हैं, तो ग़लत निष्कर्षों पर शीघ्र पहुँचना बहुत आसान होता है।

ऐसे मामले में, आपको खुद को प्रतिक्रिया देने से रोकना होगा, और कुछ भी कहने से पहले ध्यान से यह विचार करना होगा कि आप क्या कहना चाहते हैं। आपके मन में जो भी बात आये, उसे झट कहने से बचें। खुद को बाध्य

करें यह ध्यान से सुनने के लिए कि दूसरा व्यक्ति क्या कह रहा है। बाद, अपनी प्रतिक्रिया देने से पहले बातचीत पर गौर करें।

कार्यनीति 5: अपने परिवेश को बदलना

उसके यदि आप पाएँ कि आपके गुस्से का कारण आपके परिवेश में निहित है, तो अपने परिवेश से खुद को थोड़े समय के लिए अलग करने का प्रयास करें। अपने लिए कुछ व्यक्तिगत समय सुरक्षित करने का एक सक्रिय निर्णय लें, विशेषरूप से व्यस्त और तनावपूर्ण दिनों में।

यहाँ तक कि थोड़ा सा शांत या एकाकी समय भी आपको शांत करने के लिए अवश्य सहायक सिद्ध होगा।

6.1.7.2 क्रोध प्रबंधन के लिए टिप्स

निम्नांकित सुझाव आपको अपने गुस्से को नियंत्रण में रखने के लिए सहायक होंगे:

- गुस्से में कुछ भी बोलने से पहले अपने विचारों को एकजुट करने के लिए थोड़ा समय लें।
- जब आप शांत हो जाएँ, तब अपने गुस्से के कारण को निश्चयात्मक लेकिन गैर झगड़ालू ढंग से व्यक्त करें।
- जब आपको महसूस हो कि आपको गुस्सा आ रहा है, तो दोड़ने या तेज़ गति से चलकदमी करने जैसे किसी प्रकार का शारीरिक व्यायाम करें।
- छोटे-छोटे अवकाशों को अपनी दिनचर्या का भाग बनाएँ, विशेषरूप से तनावपूर्ण दिनों में।

- अपना ध्यान इस बात पर केन्द्रित करने की बजाय कि समस्या के कारण आपको गुस्सा आ रहा है, इस बात पर अपना ध्यान लगाएँ कि आपको गुस्सा दिलाने वाली समस्या का कैसे समाधान किया जाए।
- जो व्यक्ति आपको गुस्सा दिलाते हैं उनके विरुद्ध द्वेष की भावना रखने के बजाय उन्हें क्षमा करने का प्रयास करें।
- तानों और अपमानजनक भाषा के उपयोग से बचें। इसके स्थान पर, अपनी निराशा के कारण को विनम्र और परिपक्व ढंग से समझाने का प्रयास करें।

6.1.8 तनाव प्रबंधन: तनाव क्या है?

हम "तनाव में हैं", ऐसा हम तब कहते हैं जब हम खुद को काम के बोझ टेल दबा हुआ महसूस करते हैं और इस विषय में अनिश्चित होते हैं कि हमें जो दायित्व सौंपे गए हैं, इन्हें संभालने के लिए हम सक्षम हैं भी या नहीं। ऐसा कुछ भी जो हमारे हित को चुनौती दे या उकसे लिए खतरा बने, तनाव के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। यहाँ यह ध्यान देना आवश्यक है कि तनाव अच्छा और बुरा दोनों हो सकता है। एक ओर जहाँ अच्छा तनाव हमें आगे बढ़ने के लिए प्रेरित करता है, दूसरी ओर

नकारात्मक तनाव हमारे मानसिक और शारीरिक स्वास्थ्य दोनों को नुकसान पहुँचाता है। इसलिए नकारात्मक तनाव को कुशलतापूर्वक प्रबंधित करना इतना महत्वपूर्ण है।

तनाव के कारण

तनाव, आंतरिक और बाहरी दोनों कारणों से हो सकता है।

तनाव के आंतरिक कारण:

- लगातार चिंता करना

- निराशावाद
- कठोर मानसिकता
- नकारात्मक आत्मवार्ता
- अवास्तविक अपेक्षाएँ
- पूर्णरूप से शामिल या पूर्णरूप से बाहर प्रवृत्ति

तनाव के बाहरी कारण:

- जीवन में प्रमुख परिवर्तन
- कार्य या स्कूल में कठिनाइयाँ

- संबंधों में कठिनाइयाँ
 - वित्तीय कठिनाइयाँ
 - अत्यधिक कार्य की मात्रा
 - अपने बच्चों और/या परिवार के विषय में चिंता करना
- तनाव के लक्षण

तनाव की उपस्थिति कई तरीकों से व्यक्त हो सकती है। शारीरिक और स्वभाव संबंधी लक्षणों पर एक नज़र डालें।

संज्ञात्मक (मानसिक) लक्षण	भावात्मक लक्षण
<ul style="list-style-type: none"> • याददाश्त की समस्याएँ • एकाग्रता की समस्याएँ • निर्णय लेने की क्षमता का अभाव • निराशावाद • चिंता • लगातार चिंता करना 	<ul style="list-style-type: none"> • अवसाद • व्याकुलता • चिड़चिड़ापन • अकेलापन • चिंता • गुस्सा

शारीरिक लक्षण	स्वभाविक लक्षण
<ul style="list-style-type: none"> • लगातार दर्द और कष्ट • दस्त या कब्ज़ • उबकाई • चक्कर आना • छाती में दर्द और/या तेज़ हृदयगति • अक्सर सर्दी या बुखार जैसे अहसास 	<ul style="list-style-type: none"> • भूख लगने में बढ़ोतरी या कमी • अत्यधिक सोना या अपर्याप्त सोना • सामाजिकरूप से अलग हो जाना • उत्तरदायित्वों को अनदेखा करना • शराब या सिगरेट का सेवन • नाखून चबाना, व्यग्रता से चलते-फिरते रहना, आदि जैसे परेशान आदतें

चित्र.6.1.2: तनाव के लक्षण

6.1.9.1 क्रोध प्रबंधन के लिए टिप्स

निम्नांकित सुझाव आपके तनाव प्रबंधन के लिए सहायक सिद्ध होंगे:

- उन विभिन्न तरीकों को लिख लें जिनके माध्यम से आप अपने तनाव के विभिन्न स्रोतों को सँभाल सकते हैं।

- याद रखें कि आप सबकुछ नियंत्रित तो नहीं कर सकते, लेकिन आप अपनी प्रतिक्रिया को अवश्य नियंत्रित कर सकते हैं।

- गुस्से से, रक्षात्मक ढंग से या निष्क्रिय होकर प्रतिक्रिया देने के बजाय अपनी भावनाओं, विचारों और विश्वासों की चर्चा करें।

- जैसे ही आप तनावग्रस्त होने लगें, ध्यान लगाने, योग या टाई ची जैसी तनावमुक्त करने की तकनीकों का अभ्यास करें।
- अपने दिन के कुछ भाग को व्यायाम करने के लिए लगाएँ।
- स्वस्थ भोज्य पदार्थों का सेवन कर जैसे कि फल और सब्जियाँ। अस्वास्थ्यकर भोज्य पदार्थों से बचें, विशेषरूप से जिनमें अत्यधिक मात्रा में चीनी शामिल होती है।
- अपने दिन को नियोजित करें ताकि आप अपने समय को कम तनाव के साथ बेहतर ढंग से प्रबंधित कर सकें।
- आवश्यकतानुसार, लोगों और वस्तुओं को “नहीं” कहें।
- अपने शौक और रुचियों को पूरा करने के लिए समय निर्धारित करें।
- सुनिश्चित करें कि आप हर रात कम से कम 7–8 घंटे की नींद लें।
- अपने कैफीन सेवन की मात्रा में कमी लाएँ।
- परिवार और मित्रों के साथ व्यती करने वाले समय में वृद्धि करें।
- भले ही आप तनावग्रस्त हों, खुद को मुस्कुराने के लिए बाध्य करें। मुस्कुराने से हम तनावमुक्त और खुश महसूस करते हैं।
- खुद को पीड़ित के रूप में महसूस करना और सोचना बंद करें। अपनी प्रवृत्ति में परिवर्तन लाएँ और अग्रसक्रिय होने पर ध्यान केन्द्रित करें।

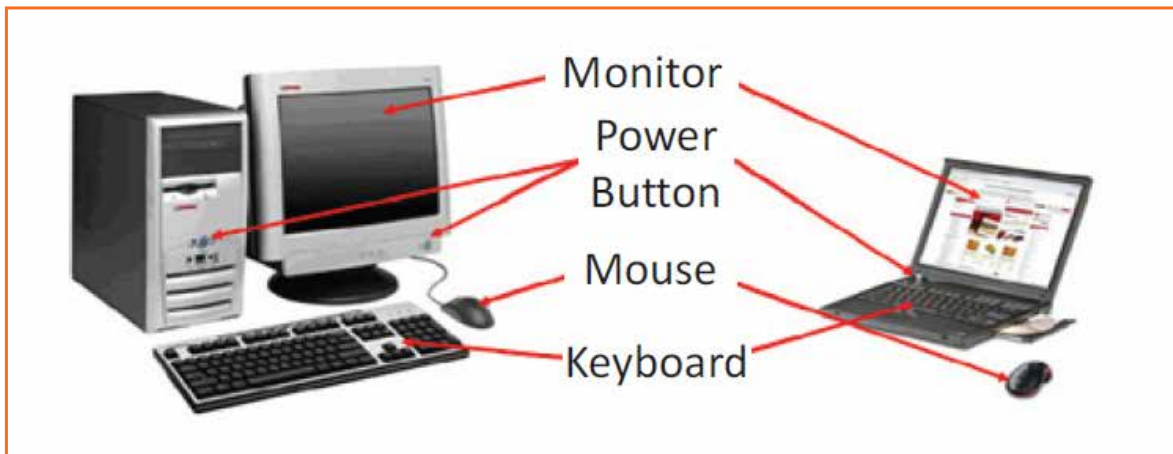
यूनिट 6.2: डिजिटल साक्षरता: पुनरावृत्ति

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. कंप्यूटर के मूलभूत भागों की पहचान करने में
2. कीबोर्ड के मूलभूत भागों की पहचान करने में
3. मूलभूत कंप्यूटर शब्दावलियों को याद करने में
4. मूलभूत कंप्यूटर शब्दावलियों को याद करने में
5. एमएस ऑफिस (डै वीपीबम) के प्रमुख ऐप्लिकेशन की चर्चा करने में
6. माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक (Microsoft Outlook) के लाभों की चर्चा करने में
7. विभिन्न प्रकार के ई-कॉमर्स की चर्चा करने में
8. रिटेलर और ग्राहकों के लिए ई-कॉमर्स के लाभों को सूचीबद्ध करने में
9. डिजिटल इंडिया अभियान किस प्रकार भारत में ई-कॉमर्स को बढ़ावा देने में सहायक होगा, इस पर चर्चा करने में
10. किसी ई-कॉमर्स प्लेटफार्म पर आप किस प्रकार एक उत्पाद या सेवा की बिक्री करेंगे, इसकी व्याख्या करने में

6.2.1 कंप्यूटर एवं इंटरनेट के मूल तत्व: कंप्यूटर के मूलभूत भाग



चित्र.6.2.1: कंप्यूटर के मूलभूत भाग

- सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट (सीपेयू): कंप्यूटर का मस्तिष्क। यह प्रोग्राम के निर्देशों की व्याख्या करता है और उन्हें पूरा करता है।
- हार्ड ड्राइव: एक ऐसा उपकरण जो विशाल मात्रा में डेटा भंडारित करता है।
- मॉनिटर: एक ऐसा उपकरण जो कंप्यूटर स्क्रीन को शामिल करता है जहाँ जानकारी को दृष्टिगतरूप से प्रदर्शित किया जाता है।
- माउस: एक हाथ में पकड़ा जाने वाला उपकरण जिसका उपयोग मॉनिटर पर आइटम की और संकेत करने के लिए होता है।
- स्पीकर: वे उपकरण जो आपको कंप्यूटर से ध्वनियाँ सुनने में सक्षम करते हैं।
- प्रिंटर: ऐसा उपकरण जो कंप्यूटर से आउटपुट को छपाई किए गए कागज़ के डॉक्यूमेंट में परिवर्तित करता है।

कीबोर्ड के मूलभूत भाग

- तीर के निशान वाले (ऐरो) कीज़: अपने कर्सर को चलाने के लिए इन कीज़ को दबाएँ।
- स्पेस बार: एक रिक्त स्थान जोड़ता है।
- एंटर/रिटर्न: आपके कर्सर को नई पंक्ति पर ले जाता है।
- शिफ्ट: यदि आप कोई बड़ा अक्षर या किसी की (ज़मल) पर ऊपर के प्रतीक को टाइप करना चाहते हैं तो इस की को दबाएँ।
- कैप्स लॉक: यदि आप चाहते हैं कि आपके द्वारा टाइप किए जाने वाले सभी अक्षर बड़े अक्षर हों, तो इस की को दबाएँ। छोटे अक्षर टाइप करने पर वापस लौटने के लिए इसे फिर से दबाएँ।
- बैकस्पेस: आपके कर्सर के बाईं ओर की सारी सामग्री को हटा देता है।

6.2.1.1 इंटरनेट संबंधी मूलभूत शब्द

इंटरनेट: कंप्यूटर नेटवर्क का एक विशाल अंतर्राष्ट्रीय संग्रह जो जानकारी को स्थानांतरित करता है।

- वर्ल्ड वाइड वेब: एक ऐसी प्रणाली जो आपको इंटरनेट पर जानकारी का उपयोग करने देती है।
- वेबसाइट: वर्ल्ड वाइड वेब (और इंटरनेट) पर एक स्थान जिसमें एक विशिष्ट विषय के बारे में जानकारी शामिल होती है।
- होमपेज: किसी वेबसाइट के विषय में जानकारी देता है और आपको उस वेबसाइट पर अन्य पृष्ठों के लिए राह दिखाता है।

- लिंक/हाइपरलिंक: एक चिह्नांकित या रेखांकित किया गया आइकॉन, ग्राफिक, या टेक्स्ट जो आपको किस अन्य फाइल या वस्तु तक ले जाता है।
- वेब पता/यूआरएल (URL): किसी वेबसाइट के लिए पता
- पता बॉक्स: ब्राउज़र विंडो में एक बॉक्स जिसमें आप वेब पता टाइप कर सकते हैं।

6.2.1.2 टिप्स

- किसी .com पते पर जाते समय, http:// या यहाँ तक कि भी टाइप करने की आवश्यकता नहीं है। बस वेबसाइट का नाम टाइप करें और फिर Ctrl+Enter दबाएँ। (उदाहरण: www.apple.com पर जाने के लिए 'apple' टाइप करें और फिर ब्रजतस Enter दबाएँ)।

- टेक्स्ट का आकार बढ़ाने या घटाने के लिए Ctrl की दबाएँ और फिर क्रमशः + या - दबाएँ।
- किस वेब पृष्ठ को रीफ्रेश (ताज़ा करन) या रीलोड (फिर से लोड करना) के लिए F5 या Ctrl + R दबाएँ।

6.2.2 एमएस ऑफिस (MS Office) एवं ईमेल

एमएस ऑफिस या माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस माइक्रोसॉफ्ट द्वारा बनाए गए कंप्यूटर प्रोग्राम का एक समूह है। वैसे तो यह सभी उपयोगकर्ताओं के लिए बनाया गया है, यह विशिष्ट रूप से विद्यार्थियों, घरेलू उपयोगकर्ताओं और व्यावसायिक उपयोगकर्ताओं की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए विभिन्न संस्करण पेश करता है। सभी प्रोग्राम Windows और Macintosh, दोनों के साथ संगत हैं।

सर्वाधिक लोकप्रिय ऑफिस उत्पाद

सर्वाधिक लोकप्रिय और सार्वभौमिक रूप से उपयोग होने वाले कुछ डे ऑफिस ऐप्लिकेशन निम्नांकित हैं:

- माइक्रोसॉफ्ट वर्ड: उपयोगकर्ताओं को डॉक्यूमेंट में टेक्स्ट टाइप करने और चित्र जोड़ने की अनुमति देता है।
- माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल: उपयोगकर्ताओं को स्प्रेडशीट में डेटा डालने और गणना और ग्राफ बनाने की अनुमति देता है।
- माइक्रोसॉफ्ट पावरपॉइंट: उपयोगकर्ताओं को टेक्स्ट, चित्र और मीडिया जोड़ने और स्लाइडशो और प्रेजेंटेशन बनाने की अनुमति देता है।
- माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक: उपयोगकर्ताओं को ईमेल भेजने और प्राप्त करने की अनुमति देता है।

- माइक्रोसॉफ्ट वननोट: उपयोगकर्ताओं को कागज़ पर पेन चलाने की अनुमति देते हुए चित्र और नोट बनाने की अनुमति देता है।
- माइक्रोसॉफ्ट एक्सेस: उपयोगकर्ताओं को कई तालिकाओं में डेटा भंडारित करने देता है।

माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक चुनें

माइक्रोसॉफ्ट आउटलुक जो कि एक लोकप्रिय ईमेल प्रबंधन विकल्प है, विशेष रूप से कार्यक्षेत्र में, एड्रेस बुक, नोटबुक, वेब ब्राउज़र और कैलेंडर को भी शामिल करता है। इस प्रोग्राम के कुछ प्रमुख लाभ निम्नांकित हैं:

- एकीकृत खोज प्रकार्य: आप सभी आउटलुक प्रोग्राम से डेटा की खोज करने के लिए कीवर्ड का उपयोग कर सकते हैं।
- बढ़ी हुई सुरक्षा: आपका ईमेल हैकर, जंक मेल और फिशिंग वेबसाइट ईमेल से सुरक्षित है।
- ईमेल सिंक करना (समकालीन करना): अपने मेल को अपने कैलेंडर, संपर्क सूची, वननोट में नोट और आपके फोन की साथ सिंक करें!
- ईमेल के लिए ऑफलाइन पहुँच: इंटरनेट नहीं है? कोई बात नहीं! ऑफलाइन ईमेल लिखें और जब आप दोबारा कनेक्ट हो जाएँ, तब उन्हें भेजें।

6.2.2.1 टिप्स

किसी ईमेल का उत्तर देने के लिए एक शार्टकट रारीके के रूप में Ctrl + R दबाएँ।

- अत्यधिक महत्वपूर्ण ईमेल के लिए अपने डेस्कटॉप नोटीफिकेशन सेट करें।
- संदेशों को चुनकर इन्सर्ट की दबाएँ और संदेशों को शीघ्र पलैग करें।

- अक्सर भेजे जाने वाले ईमेल को टेम्पलेट के रूप में सेव करें (सहेजें) ताकि आप उनका उपयोग बार-बार कर सकें।
- महत्वपूर्ण ईमेल को फाइल के रूप में सुविधाजनक रूप से सेव करें।

6.2.3 ई-कॉमर्स: ई-कॉमर्स क्या है?

ई-कॉमर्स का संबंध वस्तुओं और सेवाओं की खरीदारी और बिक्री से है, या फिर इंटरनेट पर धन या डेटा को इलेक्ट्रॉनिकरूप से संचारित करने से है। ई-कॉमर्स, "इलेक्ट्रॉनिक कॉमर्स" को संक्षिप्तरूप में लिखने का एक तरीका है।

ई-कॉमर्स के उदाहरण

ई-कॉमर्स के कुछ उदाहरण निम्नांकित हैं:

- ऑनलाइन शॉपिंग
- इलेक्ट्रॉनिक भुगतान
- ऑनलाइन नीलामियाँ
- इंटरनेट बैंकिंग
- ऑनलाइन टिकटिंग

ई-कॉमर्स के प्रकार

ई-कॉमर्स को लेन-देन में सहभागियों के प्रकारों के आधार पर वर्गीकृत किया जा सकता है। प्रमुख प्रकार के ई-कॉमर्स निम्नांकित हैं:

- बिज़नेस टू बिज़नेस (बी2बी): लेन-देन करने वाले दोनों पक्ष व्यवसाय हैं।
- बिज़नेस टू कंज्यूमर (बी2सी): व्यवसाय अंतिम-ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक ढंग से बिक्री करते हैं।
- कंज्यूमर टू कंज्यूमर (सी2सी): ग्राहक एकजुट होकर अन्य ग्राहकों के साथ वस्तुओं की खरीदारी, बिक्री या उनका आदान-प्रदान करते हैं।
- कंज्यूमर टू कंज्यूमर (सी2सी): ग्राहक उन कंपनियों को वही सेवाएँ या उत्पाद उपलब्ध कराते हैं जिन सेवाओं या उत्पादों की उन्हें तलाश रहती है।
- बिज़नेस टू एडमिनिस्ट्रेशन (बी2ए): कंपनियों और सार्वजनिक प्रशासन के बीच संचालित किए गए ऑनलाइन लेन-देन।
- कंज्यूमर टू एडमिनिस्ट्रेशन (सी2ए): व्यक्तियों और सार्वजनिक प्रशासन के बीच संचालित किए गए ऑनलाइन लेन-देन।

6.2.3.1 ई-कॉमर्स के लाभ

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

रिटेलर के लिए लाभ:

- ऑनलाइन उपस्थिति स्थापित करता है।
- ऊपरी लागतों को हटाकर परिचालन लागतों में कमी लाता है।
- अच्छे कीवर्ड के उपयोग के माध्यम से ब्रांड जागरूकता में वृद्धि करता है।
- भूगोलीय और समय की बाध्यताओं को हटाकर बिक्री में वृद्धि करता है।

ग्राहकों के लिए लाभ:

- किसी भी भौतिक स्टोर से कहीं बड़ी श्रेणी के विकल्प पेश करता है।
- दूरस्थ स्थानों से वस्तुओं और सेवाओं की खरीदारी सक्षम करता है।
- ग्राहकों को दाम की तुलना करने में सक्षम करता है।

6.2.3.2 डिजिटल इंडिया अभियान

प्रधानमंत्री नरेंद्र मोदी ने 2015 में डिजिटल इंडिया अभियान की शुरुआत की जिसका उद्देश्य भारत के प्रत्येक नागरिक को डिजिटल सेवाओं, ज्ञान और जानकारी की पहुँच प्रदान करना है। यह अभियान देश की ऑनलाइन अवसंरचना में सुधार लाना है और इन्टरनेट कनेक्टिविटी को बढ़ाना है जिसके परिणामस्वरूप ई-कॉमर्स उद्योग को बढ़ावा मिलेगा।

वर्तमान में, अधिकांश ऑनलाइन लेन-देन टियर 2 और टियर 3 शहरों से आते हैं। एक बार डिजिटल इंडिया अभियान पूर्णरूप से व्यवस्थित हो जाए, तो सरकार मोबाइल कनेक्टिविटी के माध्यम से सेवाएँ प्रतिपादित करेगी, जो कि देश के दूरस्थ भागों में इंटरनेट प्रतिपादित करने में सहायता करेगी। यह ई-कॉमर्स मार्केट को भारत के टियर 4 नगरों और ग्रामीण क्षेत्रों में प्रवेश करने में सहायक सिद्ध होगा।

6.2.3.3 ई-कॉमर्स गतिविधि

कोई ऐसा उत्पाद या सेवा चुनें जिसे आप ऑनलाइन बेचना चाहते हैं। आप मौजूदा ई-कॉमर्स प्लेटफार्म का

उपयोग कैसे करेंगे, या अपना उत्पाद या सेवा बेचने के लिए एक नया ई-कॉमर्स प्लेटफार्म कैसे बनाएँगे, यह समझाते हुए एक छोटी टिप्पणी लिखें।

6.2.2.1 टिप्स

- अपना ई-कॉमर्स प्लेटफार्म आरंभ करने से पहले, सबकुछ जाँच लें।
- अपने सोशल मीडिया पर करीब से अपना व्यक्तिगत ध्यान दें।

यूनिट 6.3: धन संबंधी मामले

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. धन की बचत के महत्व की चर्चा करने में
2. धन की बचत के लाभों की चर्चा करने में
3. प्रमुख प्रकार के बैंक खातों की चर्चा करने में
4. बैंक खाता खोलने की प्रक्रिया की व्याख्या करने में
5. स्थिर और परिवर्तनीय लागतों के बीच अंतर करने में
6. प्रमुख प्रकार के निवेश विकल्पों की व्याख्या करने में
7. विभिन्न प्रकार के बीमा उत्पादों की व्याख्या करने में
8. विभिन्न प्रकार के करों की व्याख्या करने में
9. ऑनलाइन बैंकिंग के उपयोगों की व्याख्या करने में
10. प्रमुख प्रकार के इलेक्ट्रॉनिक फंड
11. ट्रान्सफर्स की चर्चा करने में

6.3.1 व्यक्तिगत वित्त – बचत क्यों करें बचत का महत्व

हम सभी जानते हैं कि भविष्य अप्रत्याशित है। आपको यह नहीं मालूम कि कल, अगले सप्ताह या अगले वर्ष क्या होगा। इसलिए वर्षों से व्यवस्थितरूप से धन की बचत करना इतना महत्वपूर्ण है।

धन की बचत आपको समय के साथ-साथ अपनी वित्तीय स्थिति में सुधार लाने में सहायता करेगी। लेकिन उससे भी महत्वपूर्ण बात यह है कि आपके पास इस बात की जानकारी कि आपातकाल के लिए आपका धन किसी स्थान पर सुरक्षित रखा हुआ है, मन की शांति प्रदान करेगी। धन की बचत कई अधिक विकल्प और संभावनाओं के अवसर खोल देती है।

बचत के लाभ

बचत की आदत को बढ़ावा देने से आपके लिए असंख्य

लाभों के मार्ग खुल जाते हैं। बचत आपको निम्नांकित में सहायता करती है:

- वित्तीयरूप से स्वतन्त्र होना: जब आपके पास सुरक्षित महसूस करने के लिए पर्याप्त धन की बचत हो जाए, तो आप मनपसंद चुनाव कर सकते हैं, जहाँ चाहें वहाँ छुट्टियाँ मनाने के लिए जा सकते हैं, अपना करियर परिवर्तित कर सकते हैं या फिर अपना खुद का व्यवसाय भी आरंभ कर सकते हैं।
- शिक्षा के माध्यम से अपने आप में निवेश करें: बचत के माध्यम से आप उन कोर्स के लिए भुगतान कर सकते हैं जो आपके व्यावसायिक अनुभव में मूल्यवृद्धि करेंगे और अंत में, आपको और अधिक वेतन देने वाली नौकरियाँ उपलब्ध कराएँगे।

- ऋण मुक्त हो जाएँ: एक बार आप सुरक्षित निधि के रूप में पर्याप्त बचत करने में समर्थ हो गए, तो आप अपने बचत का उपयोग ऋण जैसे कि उधारों या बिल, आदि चुकाने के लिए कर सकते हैं, जो समय के साथ जमा हो चुके हैं।
- अप्रत्याशित खर्चों के लिए तैयार रहें: धन की बचत करने से आप अप्रत्याशित खर्चों जैसे कि अचानक गाड़ी या घर की मरम्मत करना, आदि को बिना वित्तीयरूप से तनावग्रस्त महसूस किए हुए पूरा कर सकते हैं।
- आपातकाल के लिए भुगतान करें: बचत आपको बिना वित्तीयरूप से बोझिल महसूस किए आपातकाल का

सामना करने में भी सहायता करती है जैसे कि अचानक होने वाली स्वास्थ्य समस्याएँ या आपातकालीन यात्रा, आदि।

- बड़ी-बड़ी खरीदारियाँ करें और प्रमुख लक्ष्य प्राप्त करें: तत्परतापूर्वक बचत करने से बड़ी-बड़ी खरीदारियों और लक्ष्यों के लिए अग्र मि भुगतान करना संभव हो जाता है, जैसे कि घर या गाड़ी खरीदना, आदि,
- सेवानिवृत्त हो जाएँ आपने वर्षों से जो धन बचा कर रखा है, वह आपको उस समय एक आरामदायक जीवन प्रदान करेगा जब आपके पास अपनी नौकरी से मिलने वाली आय और उपलब्ध नहीं होगी।

6.3.1.1 टिप्स

- अपनी खर्च करने वाली आदत को छोड़ें. प्रति सप्ताह एक महँगी वस्तु पर खर्च न करने का प्रयास करें, और जिस धन को आप खर्च करने वाले थे, उसे अपने बचत में डाल दें।

- यह निश्चित कर लें कि आप कुछ विशिष्ट दिनों या सप्ताहों में कोई खरीदारी नहीं करेंगे और फिर इस निर्णय पर दृढ़ता से टिके रहें।

6.3.2 बैंक खातों के प्रकार

भारत में चार प्रकार के प्रमुख बैंक खाते प्रदान किए जाते हैं. वे निम्नांकित हैं:

1. चालू खाते
2. बचत खाते
3. रेकरिंग डिपाजिट खाते
4. फिक्स्ड डिपाजिट खाते

चालू खाते

चालू खाते सर्वाधिक नकदी डिपाजिट प्रदान करते हैं, और इसलिए व्यवसायियों और कंपनियों के लिए सबसे अधिक उपयुक्त होते हैं. चूँकि ये खाते निवेशों और बचत के लिए नहीं बने होते, इसलिए इन पर किसी भी दिन किए जाने वाले लेन-देनों की संख्या या राशि पर कोई सीमा लागू नहीं की जाती। चालू खाता धारकों को उनके खातों में राखी गई राशियों के लिए कोई ब्याज नहीं दिया जाता।

उनसे इन खातों पर दिए गए कुछ सेवाओं के लिए शुल्क लिया जाता है।

बचत खाते

बचत खातों का उद्देश्य बचत को बढ़ावा देना है, और इसलिए यह वेतनभोगी व्यक्तियों, पेंशनधारकों और विद्यार्थियों के पहली पसंद है। एक ओर जहाँ डिपाजिट की संख्या और राशि पर कोई प्रतिबंध नहीं है, वहीं धन निकालने की संख्या और राशि पर अक्सर प्रतिबंध होते हैं। बचत खाता धारकों को उनकी बचतों पर ब्याज दिया जाता है।

रेकरिंग डिपाजिट खाते

रेकरिंग डिपाजिट खाते, जिन्हें आरडी खाते भी कहा जाता है, उन व्यक्तियों की पसंद होते हैं जो प्रत्येक माह एक निश्चित राशि बचाना चाहते हैं, लेकिन एक समय में एक

बड़ी राशि निवेश करने में अक्षम होते हैं। ऐसे खाता धारक एक पूर्व-निर्धारित अवधि के लिए (कम से कम 6 महीने) एक छोटी, स्थिर राशि प्रत्येक माह जमा करते हैं। मासिक भुगतान से चूकने पर खाता धारक से एक पेनल्टी राशि का भुगतान लिया जाता है। निर्दिष्ट अवधि की समाप्ति पर कुल राशि को ब्याज सहित फिर से भुगतान कर दिया जाता है।

फिक्स्ड डिपोजिट खाते

फिक्स्ड डिपोजिट खाते, जिन्हें एफडी खाते भी कहते हैं, उन व्यक्तियों के लिए आदर्श हैं जो अपनी बचत को एक उच्च ब्याज दर के बदले लंबे समय के लिए जमा करने

की इच्छा रखते हैं। प्रदान किया गया ब्याज दर जमा की गई राशि और समयावधि पर निर्भर करता है, और साथ ही यह प्रत्येक बैंक में अलग-अलग होता है। एफडी के मामले में, खाता धारक द्वारा एक स्थिर समयावधि के लिए एक विशिष्ट राशि जमा की जाती है। अवधि समाप्त होने पर धन को विथड्रॉ यानि निकाल लिया जा सकता है। यदि आवश्यक हो, तो जमाकर्ता फिक्स्ड डिपोजिट को परिपक्वता समय पूर्व तुड़वा भी सकता है। हालाँकि, इसके लिए एक पेनल्टी राशि लगाई जाती है जो खुद भी प्रत्येक बैंक में अलग-अलग होती है।

6.3.2.1 बैंक खाता खोलना

बैंक खाता खोलने की प्रक्रिया बहुत ही सरल है। अपना खाता खुलवाने के लिए निम्नांकित चरणों पर एक नज़र डालें:

चरण 1: खाता खोलने के फॉर्म को भरें

इस फॉर्म में आपको निम्नांकित आवश्यक जानकारी प्रदान करनी होगी:

- व्यक्तिगत विवरण (नाम, पता, फोन नंबर, जन्म तिथि, लिंग, व्यवसाय, पता)
- अपनी खाता विवरणी प्राप्त करने का तरीका (हार्ड कॉपी/ईमेल)
- आपके शुरुआती जमा के विवरण (नकद/चेक)
- अपने खाते को परिचालित करने का ढंग (ऑनलाइन/मोबाइल बैंकिंग/चेक, स्लिप बुक्स के माध्यम से पारंपरिकरूप से), सुनिश्चित करें कि आप फॉर्म पर उन सभी स्थानों पर अपने हस्ताक्षर अवश्य करें जहाँ आवश्यकता है।

चरण 2: अपने फोटो चिपकाएँ

फॉर्म पर प्रदान किए गए स्थान पर अपना नवीनतम फोटो चिपकाएँ।

चरण 3: अपना अपने ग्राहक को जानें (नो योर कस्टमर) (केव्वाईसी) विवरण प्रदान करें

केव्वाईसी एक प्रक्रिया है जो बैंकों को अपने ग्राहकों की पहचान और पता सत्यापित करने में सहायता करते हैं। एक खाता खोलने के लिए, फोटो पहचान (आईडी) और पता प्रमाण के संदर्भ में प्रत्येक व्यक्ति को कुछ अनुमोदित दस्तावेज़ प्रस्तुत करने होते हैं। कुछ आधिकारिक वैध दस्तावेज़ (ओवीडी) निम्नांकित हैं:

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

चरण 4: अपने सभी दस्तावेज़ प्रस्तुत करें

पूरी तरह से भरे फॉर्म और केव्वाईसी दस्तावेज़ों को प्रस्तुत करें। इसके बाद फॉर्म के प्रोसेस किए जाने और आपके खाता खोले जाने तक प्रतीक्षा करें!

6.3.2.2 टिप्स

सही प्रकार के खाते का चुनाव करें।

- नामिति विवरण को पूरी तरह से भरें।
- शुल्क के बारे में पूछें।

- नियमों को समझें।
- ऑनलाइन बैंकिंग के बारे में पता लगाएँ – यह सुविधाजनक है!
- अपने बैंक बैलेंस पर नज़र रखें

6.3.3 लागत: स्थिर बनाम परिवर्तनीय: स्थिर और परिवर्तनीय लागत क्या हैं?

स्थिर और परिवर्तनीय लागत एक साथ मिलकर कंपनी की कुल लागत बनाते हैं। ये दो प्रकार के लागत हैं जिन्हें वहन करना कंपनियों के लिए अनिवार्य होता है जब वे वस्तुएँ और सेवाएँ उत्पादित करती हैं।

स्थिर लागत में कंपनी द्वारा उत्पादित वस्तुओं या सेवाओं के परिमाण के साथ कोई परिवर्तन नहीं आता। यह हमेशा एक जैसी रहती है। दूसरी ओर, परिवर्तनीय लागत उत्पादित वस्तुओं और सेवाओं के परिमाण पर निर्भर करते हुए बढ़ती और घटती रहती है। दूसरे शब्दों में, इसमें उत्पादित मात्रा के साथ-साथ भिन्नता आती है।

स्थिर और परिवर्तनीय लागतों के बीच अंतर

आइए, स्थिर और परिवर्तनीय लागतों के बीच कुछ प्रमुख अंतरों पर एक नज़र डालें:

मापदंड	स्थिर लागत	परिवर्तनीय लागत
अर्थ	एक ऐसी लागत जो उत्पादित आउटपुट की परवाह किए बिना एक जैसी रहती है।	एक ऐसी लागत जो आउटपुट में परिवर्तन के साथ-साथ परिवर्तित होती रहती है।
स्वभाव	समय से संबंधित।	परिमाण से संबंधित।
व्यय किया हुआ	उत्पादित यूनिट की परवाह किए बिना व्यय किया हुआ।	यूनिट उत्पादित किए जाने पर ही व्यय किया हुआ।
यूनिट लागत	उत्पादित यूनिट की संख्या के व्युत्क्रमानुपाती।	प्रति यूनिट एक समान रहता है।
उदाहरण:	मूल्यहास, किराया, वेतन, बीमा, कर, आदि।	उपयोग की गई सामग्री, मजदूरी, बिक्री पर कमीशन, पैकिंग के खर्चे, आदि।

चित्र.6.3.1: स्थिर और परिवर्तनीय लागतों के बीच अंतर

6.3.3.1 टिप्स

जब यह निश्चित किए जाने का प्रयास किया जा रहा हो कि लागत स्थिर है या परिवर्तनीय, बस यह निम्नांकित प्रश्न पूछें: क्या कंपनी द्वारा अपनी उत्पादन गतिविधियाँ

बंद कर देने पर यह विशिष्ट लागत परिवर्तित हो जायेगी? यदि इसका उत्तर "नहीं" हैं, तो यह एक स्थिर लागत है। यदि इसका उत्तर "हाँ" है, तो संभवतः यह एक परिवर्तनीय लागत है।

6.3.4 निवेश, बीमा और कर

निवेश का अर्थ है भविष्य में किसी समय पर वित्तीय लाभ प्राप्त करने के उद्देश्य से आज धन खर्च करना। प्रमुख प्रकार के निवेश विकल्प निम्नांकित हैं:

- बांड: बांड वे साधन हैं जिनका उपयोग सरकारी और निजी कंपनियां बहुत सारा धन संग्रह करने के लिए करती हैं – इतनी बड़ी राशि जिसे बैंक से ऋण के रूप में लिया जाना असंभव होता है। इन बांड को फिर सार्वजनिक बाजार में जारी किया जाता है और ये ऋणदाताओं द्वारा खरीदे जाते हैं।
- स्टॉक: स्टॉक या इक्विटी ऐसे शेयर होते हैं जिन्हें कंपनियों द्वारा जारी किया जाता है और साधारण जनता द्वारा खरीदा जाता है।
- छोटी बचत योजनाएँ: छोटी बचत योजनाएँ वे साधन होते हैं जिनका उद्देश्य छोटी-छोटी राशियों में धन की बचत करना होता है। कुछ लोकप्रिय योजनाओं में कर्मचारी प्रोविडेंट फंड, सुकन्या समृद्धि स्कीम, राष्ट्रीय पेंशन स्कीम शामिल है।
- म्यूच्युअल फंड्स: म्यूच्युअल फंड्स व्यावसायिक रूप से प्रबंधित साधन होते हैं जो निवेशकों की ओर से विभिन्न सिक््योरिटीज़ में धन निवेशित करते हैं।
- फिक्स्ड डिपॉजिट: एक स्थिर समयावधि के लिए धन की एक स्थिर राशि को किसी वित्तीय संस्था के पास धन पर ब्याज के बदले सुरक्षित रखा जाता है। रियल एस्टेट बैंकों से रियल एस्टेट खरीदने के लिए ऋण लिया जाता है, जिसे फिर लीज़ पर दिया जाता है या फिर बेचा जाता है ताकि बढ़े हुए संपत्ति दाम पर लाभ अर्जित किया जा सकें।
- हेज फंड्स: हेज फंड्स वित्तीय डेरीवेटिव और/सार्वजनिक रूप से कारोबार किए गए सिक््योरिटीज़ दोनों में निवेश करते हैं।
- निजी इक्विटी: निजी इक्विटी में किसी ऐसी वर्तमान कंपनी के शेयर का कारोबार किया जाता है जो सार्वजनिक रूप से सूचीबद्ध नहीं है और जिसके शेयर स्टॉक बाजार में उपलब्ध नहीं हैं।
- उद्यम पूँजी: उद्यम पूँजी में किसी उभरती हुई कंपनी

में एक बड़ी पूँजी लगाना शामिल होता है जिसके बदले में उस कंपनी के स्टॉक प्राप्त होते हैं।

बीमा

बीमा दो प्रकार की होती है – जीवन बीमा और गैर जीवन या सामान्य बीमा।

जीवन बीमा

जीवन बीमा मानव जीवन को शामिल करने वाली सारी बीमा से संबंध रहती है।

जीवन बीमा उत्पाद

प्रमुख जीवन बीमा उत्पाद निम्नांकित हैं:

- अवधि बीमा: यह सरलतम और सबसे सस्ते प्रकार की बीमा है। यह एक निर्दिष्ट अवधि, जैसे कि 15 से 20 वर्ष के लिए वित्तीय सुरक्षा प्रदान करती है। आपकी मृत्यु की स्थिति में आपके परिवार को बीमाकृत राशि का भुगतान किया जाएगा। यदि आप अवधि तक जीवित रहते हैं, तो बीमाकर्ता कुछ भी भुगतान नहीं करता।
- एंडोमेंट पॉलिसी: यह बीमा एवं निवेश दोनों के लाभ प्रदान करती है। प्रीमियम का कुछ भाग बीमाकृत राशि के लिए निर्धारित होता है, जबकि शेष प्रीमियम को इक्विटी और डेट दोनों में निवेशित किया जाता है। यह एक उल्लेखित अवधि के बाद या पॉलिसी धारक की मृत्यु पर, जो भी पहले हो, एक मुश्त रकम का भुगतान करती है।
- यूनिट-लिंक्ड इन्श्युरन्स प्लान (युएलआईपी): इसमें प्रीमियम का कुछ भाग जीवन व्याप्ति में खर्च किया जाता है, जबकि शेष राशि को इक्विटी और डेट में निवेशित कर दिया जाता है। यह एक नियमित बचत की आदत विकसित करने में सहायता करता है।
- मनी बैक जीवन बीमा: पॉलिसी धारक के जीवित रहने के दौरान, पॉलिसी अवधि के दौरान, आंशिक उत्तरजीविता लाभों के आवधिक भुगतान किए जाते हैं। बीमाकृत व्यक्ति की मृत्यु होने पर, बीमा कंपनी उत्तरजीविता लाभों के साथ पूरी बीमाकृत राशि का भुगतान करती है।

सामान्य बीमा

सामान्य बीमा संपत्ति जैसे कि पशु, कृषि-संबंधी फसल, माल, कारखाने, गाड़ियाँ, आदि को शामिल करती हुई सारी बीमा प्रदान करती है।

सामान्य बीमा उत्पाद

प्रमुख सामान्य बीमा उत्पाद निम्नांकित हैं:

- मोटर बीमा: इसे फोर व्हीलर बीमा और टू व्हीलर बीमा के रूप में विभाजित किया जा सकता है।
- स्वास्थ्य बीमा: प्रमुख प्रकार के स्वास्थ्य बीमा में व्यक्ति स्वास्थ्य बीमा, फॅमिली प्लोटर स्वास्थ्य बीमा, व्यापक स्वास्थ्य बीमा, और क्रिटिकल इलनेस बीमा शामिल हैं।
- यात्रा बीमा: इसे इंडिविजुअल ट्रेवल पॉलिसी, फॅमिली ट्रेवल पॉलिसी, स्टूडेंट ट्रेवल इन्श्युरन्स और सीनियर सिटीजन हेल्थ इन्श्युरन्स में वर्गीकृत किया जा सकता है।
- घर का बीमा: यह घर को और उसमें निहित सामग्री को जोखिम से बचाता है।
- मरीन बीमा: यह बीमा रेल, सड़क, समुद्र और/या वायु द्वारा परिवहन के दौरान माल, फ्रेट, कार्गो, आदि के विरुद्ध हानि या नुकसान से सुरक्षा देता है।

कर

कर दो प्रकार के होते हैं – प्रत्यक्ष कर और अप्रत्यक्ष कर।

प्रत्यक्ष कर

प्रत्यक्ष करों को किसी संस्था या व्यक्ति अपर सीधा लगाया जाता है और यह गैर – हस्तांतरणीय होते हैं। प्रत्यक्ष करों के कुछ उदाहरण निम्नांकित हैं:

- आयकर: यह कर एक वित्तीय वर्ष में आपकी आय पर लगाया जाता है। यह व्यक्तियों और कंपनियों दोनों पर लागू होता है।

- पूंजीगत लाभ कर: यह कर तब देय होता है जब आप किसी से एक बड़ी राशि प्राप्त करते हैं। यह सामान्यतः दो प्रकार का होता है – 36 महीनों से कम समय तक धारण किए गए छोटी अवधि के पूंजीगत लाभ और 36 महीनों से अधिक समय के लिए धारण किए गए दीर्घ समय के पूंजीगत लाभ।
- सिक्वोरिटीज़ लेन-देन कर: यह कर शेयर के दाम के साथ जोड़ा जाता है। जब भी आप शेयर बेचते या खरीदते हैं, इस कर को लगाया जाता है।
- दस्तूरी कर: यह कर उन पर्स पर लगाया जाता है जिन्हें किसी कंपनी द्वारा प्राप्त किया गया हो या किस कर्मचारी द्वारा उपयोग किया गया हो।
- कॉर्पोरेट कर: कॉर्पोरेट कर कंपनियों द्वारा उनके द्वारा अर्जित लाभ से अदा किया जाता है।

अप्रत्यक्ष कर

अप्रत्यक्ष करों को वस्तुओं या सेवाओं पर लगाया जाता है। अप्रत्यक्ष करों के कुछ उदाहरण निम्नांकित हैं:

- बिक्री कर: बिक्री कर किसी उत्पाद की बिक्री पर लगाया जाता है।
- सेवा कर: भारत में सेवा कर को सेवाओं के साथ जोड़ा जाता है।
- मूल्य वर्धित कर: मूल्य वर्धित कर को राज्य सरकार के निर्णय के आधार पर लगाया जाता है। इस कर को राज्य में बेचे गए माल पर लगाया जाता है। कर राशि को राज्य द्वारा निर्धारित किया जाता है।
- कस्टम्स ड्यूटी या ओक्ट्रॉई: कस्टम्स ड्यूटी वह शुल्क है जिसे अन्य देशों से आयात की गई खरीदारियों पर लागू किया जाता है। ओक्ट्रॉई को भारत के भीतर उन वस्तुओं पर लगाया जाता है जो राज्य सीमाओं को पार करती है।
- एक्साइज ड्यूटी: एक्साइज ड्यूटी को भारत में निर्मित या उत्पादित प्रत्येक वस्तु पर लगाया जाता है।

6.3.4.1 टिप्स

- विचार करें कि आपको अपना धन कितन शीघ्र वपस चाहिए और उसके अनुसार अपना निवेश विकल्प चुनें।
- सुनिश्चित करें कि आप अपने लिए सही प्रकार की बीमा पॉलिसी खरीद रहे हैं।
- याद रखें, करों का भुगतान न करने पर आपको जुर्माना भरने से लेकर जेल की सजा तक भुगतानी पड़ सकती है।

6.3.5 ऑनलाइन बैंकिंग, एनईएफटी (NEFT) आदि

आरटीजीएस ऑनलाइन बैंकिंग क्या है?

इन्टरनेट या ऑनलाइन बैंकिंग खाता धारकों को लैपटॉप या किसी भी स्थान से अपने खातों का उपयोग करने देती है। इस प्रकार, निर्देश जारी किए जा सकते हैं. किस खाते तक पहुँचने के लिए, खाताधारकों को केवल अपने विशिष्ट कस्टमर आईडी नंबर और पासवर्ड का उपयोग करना होता है।

इन्टरनेट बैंकिंग का उपयोग निम्नलिखित के लिए किया जा सकता है:

- खाते के बैलेंस का पता लगाने के लिए
- एक खाते से दूसरे खाते में राशि स्थानांतरित करने के लिए
- चेक जारी करने की व्यवस्था करने के लिए
- भुगतान किए जाने के लिए निर्देश देने के लिए
- चेक बुक का अनुरोध करने के लिए
- खातों की विवरणी का अनुरोध करने के लिए
- फिक्स्ड डिपॉजिट करने के लिए

इलेक्ट्रॉनिक फंड्स हस्तांतरण

इलेक्ट्रॉनिक फंड्स हस्तांतरण, एकीकृत बैंकिंग साधनों के उपयोग, जैसे कि इन्टरनेट और मोबाइल बैंकिंग, से घर बैठकर आराम से धन हस्तांतरण का एक सुविधाजनक तरीका है।

इलेक्ट्रॉनिक गेटवे के माध्यम से फंड्स हस्तांतरण करना अत्यधिक सुविधाजनक है। ऑनलाइन बैंकिंग की सहायता से आप निम्नलिखित कार्य कर सकते हैं:

- एक ही बैंक में अपने खातों में फंड्स हस्तांतरित करना।
- एक ही बैंक में विभिन्न खातों के बीच फंड्स हस्तांतरित करना।
- NEFT के उपयोग से विभिन्न बैंकों में खातों में फंड्स हस्तांतरित करना।
- RTGS के उपयोग से अन्य बैंक खातों में फंड्स हस्तांतरित करना।
- IMPS के उपयोग से विभिन्न खातों में फंड्स हस्तांतरित करना।

एनईएफटी (NEFT)

एनईएफटी (NEFT) का अर्थ है नेशनल इलेक्ट्रॉनिक्स फंड्स ट्रान्सफर. यह धन हस्तांतरण प्रणाली आपको आपके संबंधित बैंक खातों से किसी भी दूसरे खाते में इलेक्ट्रॉनिक ढंग से फंड्स हस्तांतरित करने की अनुमति देती है, या तो उसी बैंक में या फिर किसी अन्य बैंक के खाते में। छद्म का उपयोग खातों के बीच फंड्स हस्तांतरित करने के लिए व्यक्तियों, फर्म और कॉर्पोरेट संगठनों के द्वारा किया जा सकता है।

NEFT के माध्यम से फंड्स हस्तांतरित करने के लिए दो चीजों की आवश्यकता होती है:

1. हस्तांतरण करने वाला बैंक
2. गंतव्य बैंक

इससे पहले कि आप NEFT के माध्यम से फंड्स हस्तांतरित कर सकें, आपको एक बनेफिसिअरी को रजिस्टर करना होगा, जो कि फंड्स प्राप्त करने वाला है। इस रजिस्ट्रेशन

को पूरा करने के लिए आपको निम्नांकित जानकारी की आवश्यकता होगी:

- प्राप्तकर्ता का नाम
- प्राप्तकर्ता के बैंक का नाम
- प्राप्तकर्ता की खाता संख्या
- प्राप्तकर्ता के बैंक का IFSC कोड

RTGS

RTGS का अर्थ है रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट यह वास्तविक समय फंड्स हस्तांतरण प्रणाली है जो आपको एक बैंक से दूसरे बैंक में, वास्तविक समय पर या ग्रॉस आधार पर, फंड्स हस्तांतरित करने देती है। हस्तांतरित राशि को एक बैंक के खाते से तुरंत घटाया जाता है, और दूसरे बैंक के खाते में तुरंत डाल दिया जाता है। RTGS भुगतान गेटवे को भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा बनाए रखा जाता है। बैंकों के बीच का हस्तांतरण इलेक्ट्रॉनिक रूप से किया जाता है।

RTGS को बहुत बड़ी राशि हस्तांतरित करने के लिए व्यक्तियों, कंपनियों और फर्म द्वारा उपयोग किया जा सकता है। त्ज्जै के माध्यम से फंड्स भेजने से पहले आपको अपने ऑनलाइन बैंकिंग खाते के माध्यम से एक बनेफिसिअरी और उसके बैंक विवरण जोड़ने होंगे। इस रजिस्ट्रेशन को पूरा करने के लिए आपको निम्नांकित जानकारी की आवश्यकता होगी:

- बनेफिसिअरी का नाम
- बनेफिसिअरी की खाता संख्या
- बनेफिसिअरी के बैंक का पता
- बनेफिसिअरी के बैंक का प्लैटफॉर्म कोड

IMPS

IMPS का अर्थ है इमीडियेट पेमेंट सर्विस। यह एक वास्तविक समय, इन्टर-बैंक, इलेक्ट्रॉनिक फंड्स हस्तांतरण प्रणाली है जिसका उपयोग भारत भर में बैंकों के बीच तुरंत धन हस्तांतरित करने के लिए किया जाता है। प्लैटफॉर्म अपने उपयोगकर्ताओं को मोबाइल बैंकिंग और एसएमएस दोनों के द्वारा मोबाइल फोन के उपयोग से तुरंत इलेक्ट्रॉनिक

ट्रान्सफर भुगतान करने में सक्षम करता है। इसका उपयोग ATM और ऑनलाइन बैंकिंग के माध्यम से भी किया जा सकता है। IMPS दिन के 24 घंटे और सप्ताह के 7 दिन उपलब्ध है। यह प्रणाली एक सुरक्षित हस्तांतरण गेटवे प्रदान करता है और पूरे किए गए आदेशों की तुरंत पुष्टि करता है।

IMPS द्वारा धन हस्तांतरित करने के लिए आपको निम्नांकित जानकारी की आवश्यकता होगी:

- अपने बैंक के साथ प्लैटफॉर्म के लिए रजिस्टर करें
- बैंक से एक मोबाइल मनी आइडेंटिफायर (MMID) प्राप्त करें
- बैंक से एक डेबिट प्राप्त करें

जब आपके पास ये दोनों उपलब्ध हों, तब आप लॉग इन कर सकते हैं या एसएमएस द्वारा बनेफिसिअरी को एक विशिष्ट राशि हस्तांतरित करने का अनुरोध कर सकते हैं। बनेफिसिअरी को हस्तांतरित धन को प्राप्त करने योग्य होने के लिए निम्नांकित जानकारी की आवश्यकता होगी:

- उसे अपने मोबाइल नंबर को संबंधित खाते के साथ जोड़ना होगा
- बैंक से डेबिट प्राप्त करना होगा

IMPS के द्वारा धन हस्तांतरण आरंभ करने के लिए आपको निम्नांकित जानकारी की आवश्यकता होगी:

- बनेफिसिअरी का मोबाइल नंबर
- बनेफिसिअरी का MMID
- हस्तांतरित करने की राशि
- आपका डेबिट

जैसे की आपके खाते से धन घटाया जाता है और बनेफिसिअरी के खाते में डाला जाता है, आपको भविष्य के संदर्भ के लिए लेन-देन संदर्भ नंबर के साथ एक पुष्टिकरण एसएमएस भेजा जाएगा।

6.3.5.1 NEFT, RTGS & IMPS के बीच अंतर

मापदंड	NEFT	RTGS	IMPS
सेटलमेंट	बैच में किया जाता है	वास्तविक समय	वास्तविक समय
पूरा स्वरूप	नेशनल इलेक्ट्रॉनिक्स फंड्स ट्रान्सफर	रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट	इमीडियेट पेमेंट सर्विस
सोमवार – शुक्रवार को समय	प्रातः 8:00 बजे – शाम 6:30 बजे	प्रातः 9:00 बजे – शाम 4:30 बजे	24x7
शनिवार को समय	प्रातः 8:00 बजे – दोपहर 1:00 बजे	प्रातः 9:00 बजे – दोपहर 1:30 बजे	24x7
धन हस्तांतरण सीमा की न्यूनतम राशि	1 लाख	2 लाख	₹1
धन हस्तांतरण सीमा की अधिकतम राशि	10 लाख	10 लाख प्रति दिन	2 लाख
RBI के अनुसार अधिकतम शुल्क	10,000 – 2.5 तक 10,000 से अधिक – 1 लाख तक – 5 1 लाख से अधिक – 2 लाख – 15 2 लाख से अधिक – 5 लाख –	2 लाख से अधिक – 5 लाख – 25 5 लाख से अधिक – 10 लाख – 50	10,000 तक – 5 10,000 से ऊपर – 1 लाख – 5 1 लाख से अधिक – 2 लाख – 15

चित्र.6.3.2: NEFT, RTGS & IMPS के बीच अंतर

6.3.4.1 टिप्स

- अपने ऑनलाइन बैंकिंग वेबसाइट तक पहुँचने के लिए किसी भी ई-मेल सन्देश में किस भी लिंक को क्लिक न करें।
- ऑनलाइन बैंकिंग का उपयोग करते समय आपसे कभी भी आपके क्रेडिट या डेबिट कार्ड की विवरण नहीं पूछें जाएँगे।
- अपने ऑनलाइन बैंकिंग पासवर्ड को नियमितरूप से परिवर्तित करते रहें।

यूनिट 6.4: रोजगार व स्वरोजगार के लिए तैयारी करना

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. साक्षात्कार की तैयारी करने के चरणों की चर्चा करने में
2. एक प्रभावी रिज्यूमे में बनाने के लिए चरणों की चर्चा करने में
3. अक्सर पूछे जाने वाले शिक्षाका प्रश्नों की चर्चा करने में
4. अक्सर पूछे जाने वाले साक्षात्कार प्रश्नों का उत्तर देने के ढंग पर चर्चा करने में
5. मूलभूत कार्यक्षेत्र शब्दावली की चर्चा करने में

6.4.1 साक्षात्कार की तैयारी: साक्षात्कार की तैयारी कैसे करें

नौकरी प्राप्त करने की आपकी सफलता मुख्यतः इस बात पर निर्भर करती है कि उस नौकरी के लिए आपका साक्षात्कार कितना अच्छा रहता है। इसलिए यह आपके लिए महत्वपूर्ण है कि आप जब अपने साक्षात्कार के लिए जाएँ, तब उसके लिए पूरी तरह से शोध व योजना बनाई गई हो। किसी साक्षात्कार हेतु अच्छी तैयारी के लिए जिन चरणों का अनुसरण करना है, उन पर एक नजर डाल लीजिए:

1. उस संस्थान के बारे में शोध करें, जिसके लिए आपको साक्षात्कार देना है।

- » कंपनी के बारे में पहले ही अध्ययन कर लेने से, साक्षात्कार के समय आपको उसकी अधिकांश तैयारी में मदद मिलेगी। संस्थान के बारे में आपकी जानकारी से साक्षात्कार के समय सवालों के जवाब देने में आपको सहायता मिलेगी, जिससे आप अधिक आत्म-विश्वासी लगेंगे व महसूस करेंगे। इससे आप निश्चित ही दूसरों की तुलना में श्रेष्ठ सूचना रखनेवाले उम्मीदवारों में माने जाएँगे।
- » कंपनी की पृष्ठभूमि से संबंधित जानकारी हासिल करें। कंपनी का समग्र -दृष्टि से अवलोकन करें और उसकी औद्योगिक प्रोफाइल प्राप्त करने की कोशिश करें।

- » यह ठीक से मालूम करने के लिए की कंपनी क्या करती है, उसकी वेबसाइट देखें। किसी कंपनी की वेबसाइट महत्वपूर्ण जानकारियों का खजाना होती है। कंपनी के मिशन विवरण को पढ़ें व समझें। कंपनी के उत्पादों सेवाओं व ग्राहकों की सूची पर ध्यान दें। कंपनी के विकास व स्थायित्व की परिकल्पना के बारे में जानने के लिए उसकी कोई भी प्रेस विज्ञप्ति पढ़ें।

- » आपका जब शोध पूरा हो जाएँ, उसके बाद यदि कोई सवाल हों, तो उन्हें लिख लें

2. यह सोचें कि क्या आपका कौशल्य व योग्यताएँ, नौकरी की जरूरतों से मेल खाती हैं।

- » नौकरी का वर्णन ध्यान से पढ़ें व उसका विश्लेषण करें।

- » नौकरी की जरूरतों को पूरा करने के लिए आवश्यक ज्ञान व कौशल्य को नोट करें।

- » संस्थान के पदक्रम पर एक नजर डालें। यह समझें कि आप जिस स्थिति के लिए आवेदन कर रहे हैं, वह क्या उस पदक्रम में फिट है।

3. 3⁰ साक्षात्कार के जिन विशिष्ट सवालों को पूछा गया है, उन पर गौर करें तथा अपने जवाबों को तैयार करें।

- » याद रखें कि अधिकांश साक्षात्कार में जो पूछे जाते हैं, वे आपके संक्षिप्त विवरण, आचरण व प्रकरण के अध्ययन पर आधारित सवालों के मिश्रण होते हैं।
 - » जवाबों के उन प्रकारों के बारे में सोचें, जो आप इन तीनों क्षेत्रों पर पूछे जानेवाले विशिष्ट प्रश्नों के लिए देना चाहेंगे।
 - » इन जवाबों का अभ्यास करें, जब तक कि आप उन्हें विश्वास के साथ स्पष्टरूप से व्यक्त न कर सकें।
4. साक्षात्कार हेतु आपके परिधान की योजना बनाएँ
- » औपचारिक व्यवसायिक परिधान का चयन सदैव सुरक्षित रहता है, जब तक की स्पष्टरूप से अनौपचारिक व्यवसायिक परिधान के लिए सूचित न किया गया हो (ऐसे मामले में आप श्रेष्ठ निर्णय लें)।
 - » यह सुनिश्चित करें कि आपके कपड़े स्वच्छ व ठीक से इस्त्री किए हुए हैं। उदासीन रंग लें— जो अधिक चमकीले या भड़कीले न हों।
 - » जूतें आप जो पहनें वे आपके कपड़ों से मेल खाते हुए होने चाहिए और वे स्वच्छ व साक्षात्कार के लिए उपयुक्त होना चाहिए।
 - » याद रहे कि आपका लक्ष्य है कि आप जिनसे भी मिलें, उन पर यह प्रभाव छोड़ें कि आप व्यवसायिक व उच्च स्तर के कुशल व्यक्ति हैं।
5. यह सुनिश्चित करें कि आपने वे प्रत्येक वस्तुएँ पैक कर ली हैं, जिन्हें आपको साक्षात्कार के दौरान जरूरत पड़ सकती है।
- » अपने संक्षिप्त विवरण की कुछ प्रतियाँ साथ में रख लें। अपने संक्षिप्त विवरण के मुद्रण हेतु उच्च गुणवत्ता के कागज का इस्तेमाल करें।
 - » साथ में एक नोटपैड व पेन रखें।
 - » आपको आवेदन पत्र भरने के लिए, जिसकी जरूरत महसूस हो सकती हो, वैसी जो भी जानकारी हो, साथ में रखें।
- » जो प्रासंगिक हों, वैसे आपके कार्यों के कुछ नमूने साथ में लें।
6. गैर-मौखिक संचार के महत्व को याद रखें।
- » अपने आत्म-विश्वास को व्यक्त करने का अभ्यास करें। मुस्कराने व आँखों से संपर्क बनाने के लिए स्वयं को याद दिलाते रहें। सु-ढता से हाथ मिलाने का अभ्यास करें।
 - » भंगिमा का महत्व दिमाग में रखें। सीधे बैठने का अभ्यास करें। बेचौनी या पैरों को थपथपाने जैसी निराशा की भंगिमाओं को रोकने हेतु स्वयं को प्रशिक्षित करें।
 - » अपनी प्रतिक्रियाओं को जाँच के दायरे में रखने का अभ्यास करें। यह याद रखें कि आपके चेहरे की अभिव्यक्ति आपकी वास्तविक भावनाओं की उत्तम अंत-रूपि उपलब्ध कराती है। सकारात्मक छवि को प्रस्तुत करने का अभ्यास करें।
7. साक्षात्कार जहाँ समाप्त करना हो, उन सवालों की सूची तैयार करें।
- » अधिकांश साक्षात्कारकर्ता यह पूछकर साक्षात्कार समाप्त करते हैं कि क्या आपका कोई सवाल है। यह आपको मौका है कि आप यह प्रदर्शित करें कि आपने अपनी शोध की है और कंपनी के बारे में आप और अधिक जानने के इच्छुक हैं।
 - » यदि साक्षात्कारकर्ता यह सवाल नहीं पूछता है, तो आप उन्हें सूचित कर सकते हैं कि आपके पास कुछ सवाल हैं, जिनके बारे में आप उनसे चर्चा करना चाहेंगे। आपके लिए यह वह वक्त है, जब आप उन नोट्स को देख सकते हैं, जो आपने कंपनी के बारे में अध्ययन करते समय तैयार किए थे। इस मौके पर पूछने के लिए कुछ अच्छे सवाल:
 - » इस नौकरी में सफलता के लिए आप सर्वाधिक महत्वपूर्ण मापदंड कौनसा मानते हैं?
 - » मेरे कार्य-निष्पादन का मूल्यांकन किस प्रकार किया जाएगा?
 - » तरक्की के कौनसे अवसर हैं?

» पदक्रम प्रक्रिया में अगले चरण कौनसे हैं?

» यह याद रखें कि ऐसी जानकारियाँ कभी न पृछें, जो कंपनी की वेबसाईट पर आसानी से उपलब्ध हैं।

6.4.1.1 टिप्स

- अंत-रूँष्टि व जाँच-पड़ताल वाले सवाल पृछें।
- संचार के समय शरीर की भाषा के प्रभावीरूप का उपयोग करें, जैसे कि मुस्कराना, आँखों से संप्रक

बनाना, सक्रियता से सुनना व सिर हिलाना. भद्दे ढंग से न चलें और न ही पास रखी वस्तु से खेलें या बेचौन रहें या गम चबाएँ या बुदबुदाएँ।

6.4.2 संक्षिप्त विवरण बनाना: प्रभावी संक्षिप्त विवरण कैसे बनाएँ

संक्षिप्त विवरण वह औपचारिक दस्तावेज है, जो उम्मीदवार के कार्य-अनुभव, शिक्षा व कौशल्य को सूचीबद्ध करता है। अच्छा संक्षिप्त विवरण वह है, जो संभवित नियोक्ता को पर्याप्त जानकारियाँ देता है कि आवेदक साक्षात्कार के योग्य है. इसलिए यह महत्वपूर्ण है कि संक्षिप्त विवरण ऐसा तैयार किया जाए, जो प्रभावी हो। संक्षिप्त विवरण तैयार करने हेतु जो चरण हैं, उनका अवलोकन कर लें:

चरण 1: पते का खंड लिखें

पते का खंड आपके संक्षिप्त विवरण के शीर्ष पर होता है। इसमें आपका नाम, पता, फोन नंबर व ई-मेल पते जैसी जानकारियाँ शामिल होती हैं। आपके संक्षिप्त विवरण के शेष भाग से इसे पृथक करने के लिए खंड के बाद एक गहरी रेखा डाल दें।

उदाहरण:

ख्याति मेहता,

ब्रीच केंडी, मुंबई-भारत

संप्रक: +91 2223678270

ई-मेल: khyati.mehta@gmail.com

चरण 2: प्रोफाईल सारांश खंड को जोड़ें

संक्षिप्त विवरण के इस भाग में आपके कुल अनुभव, उपलब्धियाँ, पुरस्कार, प्रमाणीकरण व आपकी

शक्तियाँ सूचीबद्ध होना चाहिए। आप अपने सारांश को छोटा करते हुए 2-3 बुलेट पाइंट्स तक व विस्तृत करते हुए 8-10 बुलेट पाइंट्स तक जा सकते हैं।

उदाहरण:

प्रोफाईल सारांश

- एक फ्लोर पर्यवेक्षक है, जो दिल्ली विश्वविद्यालय से स्नातक है और उसे एक खुदरा आउटलेट के प्रबंधन का 6 वर्ष का अनुभव है।
- मूल विशेषज्ञता खुदरा स्टाफ के प्रबंधन में है, जिसमें खजांची व फ्लोर पर काम करनेवाले लोग शामिल हैं।

चरण 3: आपकी शैक्षणिक योग्यताएँ शामिल करें

आपके शैक्षणिक रिकार्ड्स को सूचीबद्ध करते समय, सर्वप्रथम आपकी उच्चतम पदवी को सूची में रखें। उसके बाद सर्वाधिक में उससे कम उच्चतर योग्यता और आगे इसी प्रकार जोड़ते जाएँ। आपकी शैक्षणिक पृष्ठभूमि का स्पष्ट व सही चित्र प्रस्तुत करने के लिए, यह बहुत नाजुक है कि आपने जो प्रत्येक पदवी या प्रमाण दिया है, उसमें आपकी स्थिति, श्रेणी, प्रतिशत या सीपीआई की जानकारी सम्मिलित की जाए। यदि आपने कोई प्रमाणीकरण या प्रशिक्षण किया है, तो उसे आप आपके शैक्षणिक योग्यता खंड के अंतर्गत जोड़ सकते हैं।

उदाहरण:

शैक्षणिक योग्यताएँ

- (योग्यता दर्ज करें) (योग्यता का दिनांक दर्ज करें) से (संस्था का नाम दर्ज करें) साथ में (प्रतिशत या अन्य कोई अंक बनाने की संबंधित प्रणाली दर्ज करें)

चरण 4: आपकी तकनीकी कुशलताओं की सूची बनाएँ

जब आप अपनी तकनीकी कुशलताओं की सूची बनाएँ, तब उन कुशलताओं से आरम्भ करें, जिन पर आपको सर्वाधिक विश्वास है। फिर उनमें वे कुशलताएँ जोड़ें, जिन पर आप उतने सिद्धहस्त नहीं हैं। यह पूर्ण तरह स्वीकार्य है कि उस एक कौशल्य को भी जोड़ना चाहिए, जिसके लिए आपको ऐसा लगता है कि वह विशेष कौशल आपके संक्षिप्त विवरण को अत्यधिक मूल्यवान बना देगा। यदि आपके पास कोई तकनीकी कौशल नहीं है, तो उस चरण को आप छोड़ सकते हैं।

उदाहरण:

तकनीकी कुशलता

- (यदि लागू हो तो अपना तकनीकी कौशल यहाँ दर्ज करें)

चरण 5: अपना परियोजना का शैक्षणिक अनुभव डालें

उन सभी महत्वपूर्ण परियोजनाओं की सूची बनाएँ, जिनमें आपने काम किया है। इस खंड में निम्न जानकारियाँ सम्मिलित करें:

- परियोजना शीर्षक
- संघटन
- मंच जो इस्तेमाल किया गया
- योगदान
- वर्णन

उदाहरण:

शैक्षणिक परियोजनाएँ

- परियोजना शीर्षक: (परियोजना शीर्षक डालें)
- संघटन: (आपने जिस संघटन के लिए काम किया, उसका नाम डालें)
- मंच जो इस्तेमाल किया गया: (यदि कोई मंच उपयोग में लिया हो तो उसे डालें)
- योगदान: (इस परियोजना के लिए आपका योगदान डालें)

- वर्णन: (एक पंक्ति में परियोजना का वर्णन करें)

चरण 6: आपकी शक्तियों की सूची बनाएँ

यहाँ आप अपनी सभी मुख्य शक्तियों की सूची बनाते हैं। यह खंड बुलेटेड सूची के रूप में होना चाहिए।

उदाहरण:

शक्तियाँ

- मौखिक, लिखित व प्रस्तुतिकरण की उत्कृष्ट कुशलता
- सक्रियता उन्मुख एवं परिणाम केन्द्रित
- समय प्रबंधन में भव्य कुशलता

चरण 7: अपनी पाठ्य-विषयेतर गतिविधियों की सूची**बनाएँ**

यह प्रदर्शित करना बहुत महत्वपूर्ण है कि आपको विविध आयामों में रुचि है तथा आपके जीवन में शिक्षण के अलावा भी बहुत कुछ है। पाठ्य-विषयेतर गतिविधियों को सम्मिलित करना, आपको उन अन्य उम्मीदवारों की तुलना में अधिक तरजीह दे सकता है, जिनकी समान शैक्षणिक योग्यताएँ व परियोजनाओं का अनुभव है। यह खंड बुलेटेड सूची के रूप में होना चाहिए।

उदाहरण:

पाठ्य-विषयेतर गतिविधियाँ

- अपनी पाठ्य-विषयेतर गतिविधियाँ यहाँ डालें, उदाहरणार्थ, के सदस्य (खेल का नाम) खेले, स्तर पर और के लिए जीता (पुरस्कार/इनाम का नाम)

चरण 8: आपके निजी विवरण लिखें

आपके संक्षिप्त विवरण के अंतिम खंड में निम्न व्यक्तिगत जानकारियाँ सम्मिलित होना ही चाहिए:

- जन्म-दिनांक
- लिंग व वैवाहिक स्थिति
- राष्ट्रियता
- भाषाएँ जो जानते हैं

उदाहरण:

व्यक्तिगत विवरण

- जन्म-दिनांक: 25 मई 1981

6.4.2.1 टिप्स

- आपके संक्षिप्त विवरण की फाईल का नाम छोटा, आसान व जानकारीवाला रखें।

6.4.3 साक्षात्कार व अक्सर पूछे जानेवाले सवाल

साक्षात्कार में सर्वाधिकरूप से बारंबार पूछे जानेवाले सवालों पर तथा कुछ मददगार युक्तियों पर नजर करें कि उनके जवाब कैसे दिए जाएँ।

प्र.1. क्या आप अपने बारे में कुछ बताएंगे?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- अपनी पूर्ण नियुक्ति व निजी इतिहास पूरा उपलब्ध न कराएँ।
- 2-3 विशिष्ट अनुभव बताएँ, जिनके लिए आपको लगता है कि वे मूल्यवान व प्रासंगिक हैं।
- समापन कर यह बताएँ कि इस विशिष्ट भूमिका के लिए उन अनुभवों ने आपको कैसे दक्ष बना दिया।

प्र.2. इस पद के बारे में आपने कैसे सुना?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- साक्षात्कारकर्ता को आप बताएँ कि नौकरी के बारे में आपने कैसे सुना— क्या यह किसी मित्र के द्वारा (मित्र का नाम बताएँ), कोई कार्यक्रम या लेख (उनके नाम दें), या कोई जॉब पोर्टल (बताएँ वह कौनसा है) के द्वारा।
- समझाएँ कि इस नौकरी में आपको क्या रोमांचक लगता है और इस भूमिका के संबंध में आपकी नजर में विशेषरूप से क्या समाया है?

- लिंग व वैवाहिक स्थिति: महिला, अकेली
- राष्ट्रियता: भारतीय
- भाषाएँ जो जानती हैं: अंग्रेजी, हिंदी, तमिल. फ्रेंच।

- यह सुनिश्चित करें कि संक्षिप्त विवरण स्वच्छ है व वह टाइपिंग की गलतियों से मुक्त है।
- संक्षिप्त विवरण सदैव सादे सफेद कागज पर बनाएँ।

प्र.3. कंपनी के बारे में आप क्या जानते हैं?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- कंपनी के यूएस पेज का वर्णन न करें।
- यह प्रदर्शित करें कि आप कंपनी के लक्ष्य को समझते हैं व उसकी संभाल करते हैं।
- यह स्पष्ट करें कि आप कंपनी के मिशन व उसके मूल्यों में विश्वास रखते हैं।

प्र.4. आप यह नौकरी क्यों चाहते हैं?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- यह बताएँ कि इस नौकरी के प्रति आप में उत्साह है।
- यह पहचान दें कि क्यों यह भूमिका आपके लिए अधिक फिट है।
- यह बताएँ कि आप कंपनी से क्यों प्रेम करते हैं।

प्र.5. हमें आपको क्यों नियुक्त करना चाहिए?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- अपने शब्दों के द्वारा यह सिद्ध करें कि आप न केवल काम कर सकते हैं, बल्कि निश्चित ही उत्कृष्ट परिणाम भी दे सकते हैं।
- यह स्पष्ट करें कि आप क्यों दल व कार्य-संस्कृति के लिए अधिक फिट रहेंगे।
- यह स्पष्ट करें कि अन्य किसी उम्मीदवार के बजाय आपको क्यों पसंद किया जाए।

प्र.6. आपकी सबसे बड़ी व्यवसायिक शक्तियाँ कौनसी हैं?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- ईमानदार रहें— आपकी कुछ वास्तविक शक्तियों को साझा करें, जवाब दें, जिसे आप अच्छा समझते हैं। बजाय इसके कि आप वह
- आप जिस पद के लिए आवेदन कर रहे हैं, उनसे संबंधित विशिष्ट शक्तियों के उदाहरण दें।
- उदाहरण दें कि आपने इन शक्तियों को कैसे प्रदर्शित किया।

प्र.7. आप किन्हें अपनी कमजोरियाँ समझते हैं?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- इस प्रश्न का उद्देश्य है आपकी स्व-जागरूकता व ईमानदारी का आकलन करना।
- किसी विशेषण का उदाहरण दीजिए, जिसके साथ आप संघर्ष कर रहे हैं और उसमें सुधार के लिए कार्य कर रहे हैं।

प्र.8. आपकी वेतन की जरूरत कितनी है?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- इसके लिए पहले से ही शोध कर मालूम कर लें कि आप जिस नौकरी के लिए आवेदन कर रहे हैं, उसके लिए प्रारूपी वेतन-श्रेणी क्या है।
- वेतन पैमाने पर आपके अनुभव, शिक्षा व कौशल्य के आधार पर आप कहाँ हैं, यह मालूम करें।
- लचीले रहें। साक्षात्कारकर्ता को बताएँ कि आप जानते हैं कि आपका कौशल्य मूल्यवान है, लेकिन आप यह नौकरी चाहते हैं, इसलिए इस पर मोल-तौल के लिए तैयार हैं।

प्र.9. आप काम के अलावा बाहर क्या करना पसंद करते हैं?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- इस प्रश्न का उद्देश्य यह मालूम करना है कि क्या आप कंपनी की संस्कृति में फिट रहेंगे।
- ईमानदार रहें— कुछ खुल कर उन गतिविधियों व

शौक को साझा करें, जिसमें आपकी दिलचस्पी है और जो आपको आवेशित कर देते हैं।

प्र.10. यदि आप जानवर होते, तब आप क्या होना चाहते?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- इस प्रश्न का उद्देश्य है, यह जानना कि क्या आप अत्यधिक दबाव में भी शांत व आत्म-विश्वास से पूर्ण रह सकते हैं।
- कोई गलत जवाब नहीं है— लेकिन अधिक प्रभाव जताने के लिए अपने जवाब के द्वारा अपनी शक्तियों व व्यक्तिगत गुणों को लाने की कोशिश करें।

प्र.11. हम बेहतर या अलग कर सकते थे, इस पर आपका क्या विचार है?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- इस प्रश्न का उद्देश्य है, यह मालूम करना कि क्या आपने इस कंपनी के बारे में कुछ शोध की है और यह जाँचना कि क्या आप आलोचनात्मक ढंग से सोच सकते हैं और नए विचार दे सकते हैं।
- नए विचारों के बारे में सुझाव दें। यह प्रदर्शित करें कि किस प्रकार आपकी दिलचस्पी व विशेषज्ञता इन विचारों के निष्पादन में आपके लिए मादगार हो सकते हैं।

प्र.12. क्या हमारे लिए आपके पास कोई सवाल हैं?

जवाब के लिए युक्तियाँ:

- ऐसे सवाल न करें, जिनके जवाब आसानी से कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध रहते हैं या जो शीघ्र ऑनलाईन शोध से मालूम किए जा सकते हैं।
- बुद्धिमत्ता पूर्ण सवाल करें, जो आलोचनात्मक ढंग से आपकी सोचने की योग्यता को प्रदर्शित करते हों।

6.4.3.1 टिप्स

- जवाब देते वक्त निष्ठावान व आत्म-विश्वास से युक्त रहें।
- आपके जवाब अधिक प्रभावी रहें, इसलिए जहाँ संभव हो, वहाँ अपने पिछले अनुभवों का इस्तेमाल करें।

6.4.4 काम की तैयारी –शब्द व शब्दावली: कार्यस्थल की मूल शब्दावली

प्रत्येक कर्मचारी को निम्न शब्दों के बारे में ठीक से परिचित होना चाहिए:

- वार्षिक छुट्टी: नियोक्ता द्वारा कर्मचारियों को भुगतान सहित की छुट्टी दी जाती है।
- पृष्ठभूमि की जाँच: संभवित उम्मीदवारों के द्वारा दी गई जानकारी की सत्यता की जाँच के लिए नियोक्ताओं के द्वारा एक तरीके का इस्तेमाल किया जाता है।
- लाभ: कर्मचारी के क्षतिपूर्ति पॅकेज का एक भाग।
- अंतराल: काम के घंटों के दौरान कर्मचारियों द्वारा आराम के लिए, ली जाने वाली छोटी अवधियाँ।
- क्षतिपूर्ति पॅकेज: वेतन व लाभ का संयोग, जो नियोक्ता उसके कर्मचारियों को प्रदान करता है।
- क्षतिपूर्ति समय (कंप टाइम): वेतन के बदले काम से छुट्टी।
- संविदा कर्मचारी: कोई कर्मचारी जो किसी एक संगठन के लिए काम करता है और वह उस कर्मचारी की सेवाएँ दूसरी कंपनी को, परियोजना या समय के आधार पर बेचता है।
- रोजगार की संविदा: जब किसी कर्मचारी को पारिश्रमिक या वेतन के स्थान पर काम दिया जाता है और वह नियोक्ता के प्रस्ताव को स्वीकार कर लेता है, वह रोजगार की संविदा है।
- कार्पोरेट संस्कृति: कंपनी के सभी सदस्यों के द्वारा साझा किए वे विश्वास व मूल्य जो कर्मचारियों की एक पीढ़ी से दूसरी में जाते हैं।
- जवाबी प्रस्ताव ध्वजावली सुझाव: संभवित उम्मीदवारों द्वारा उपयोग में लाई जानेवाली मोल-तौल की तकनीक, जिससे कंपनी के द्वारा प्रस्तावित वेतन को बढ़ाया जा सक।
- आवरण पत्र: वह पत्र जो उम्मीदवार के संक्षिप्त विवरण के साथ रहता है। इसमें जोर उम्मीदवार के संक्षिप्त विवरण के मुख्य बिन्दुओं पर रहता है और उसमें वास्तविक उदाहरण होते हैं, जो काम की प्रत्याशित भूमिका के निष्पादन हेतु उम्मीदवार की योग्यता को सिद्ध करते हैं।
- शैक्षिक अभिलेख व कार्य-अनुभव (सीवी) ध्वंसंक्षिप्त विवरण: उम्मीदवार की उपलब्धियों, शैक्षणिक पृष्ठभूमि, कार्य-अनुभव, कौशल्य व शक्तियों का सारांश।
- अस्वीकरण पत्र: किसी कर्मचारी के द्वारा किसी नियोक्ता को भेजा गया पत्र, जिसमें नियोक्ता के द्वारा प्रस्तावित काम को कर्मचारी द्वारा टुकराया गया हो।
- कटौतियाँ: किसी कर्मचारी के वेतन में से कम की गई रकम, जिसे कर्मचारी की वेतन-पर्ची में सूचीबद्ध किया गया हो।
- भेदभाव: किसी व्यक्ति से उस तरह का अनुग्रह-पूर्वक व्यवहार नहीं किया जाता है, जैसा कि दूसरे के साथ होता है।
- कर्मचारी: वह व्यक्ति जो भुगतान के बदले, किसी दूसरे व्यक्ति के लिए कार्य करता है।
- कर्मचारी प्रशिक्षण: कोई कार्यशाला या गृह-प्रशिक्षण, जिसमें मौजूद रहने के लिए कर्मचारी या उसके वरिष्ठ को, नियोक्ता के लाभ के लिए कहा जाता है।
- रोजगार अंतराल: कार्यों के बीच की बेरोजगारी की अवधियाँ।
- स्थायी-अवधि संविदा: रोजगार की संविदा, जो सम्मत दिनांक को समाप्त हो जाती है।
- अनुवर्तती कार्रवाई: जब उम्मीदवार ने अपना संक्षिप्त विवरण प्रस्तुत कर दिया हो, उसके बाद संभवित नियोक्ता से संपर्क करने की उसकी कार्रवाई।

- प्रीलांसर/सलाहकार/स्वतंत्र ठेकेदार: वह व्यक्ति जो स्वयं के लिए काम करे और विभिन्न नियोक्ताओं के साथ अस्थायी कामों व परियोजनाओं हेतु चला जाए।
- अवकाश: भुगतान के साथ काम पर छुट्टी।
- घंटों की दर: वेतन या पारिश्रमिक की वह रकम, जिसका भुगतान काम के 60 मिनटों के लिए किया जाए।
- अनिवार्य निवासी-सेवा: किसी नियोक्ता के द्वारा स्थायी व सीमित समयावधि के लिए नियोक्ता की कंपनी में किसी संभावित कर्मचारी को, जिसे प्रशिक्षु कहते हैं, को दिया गया काम का अवसर।
- साक्षात्कार: किसी संभावित कर्मचारी व किसी नियोक्ता के प्रतिनिधि के बीच वह वार्तालाप, जिसके द्वारा यह मालूम किया जा सके कि संभावित कर्मचारी को क्या काम पर लेना चाहिए।
- काम के लिए आवेदन: एक प्रपत्र जिसमें किसी उम्मीदवार की जानकारी पूछी जाती है, जैसे कि उम्मीदवार का नाम, पता, संपर्क के विवरण व काम का अनुभव। काम हेतु आवेदन प्रस्तुत करने का उद्देश्य यह प्रदर्शित करना होता है कि उस कंपनी में काम करने की उम्मीदवार में कितनी दिलचस्पी है।
- काम का प्रस्ताव: किसी नियोक्ता के द्वारा किसी संभावित कर्मचारी को नियुक्ति का प्रस्ताव
- काम की शोध का एजेंट: वह प्रोग्राम, जिसके द्वारा काम की रिक्तियों के लिए, प्रोग्राम में सूचीबद्ध मानदंड का चयन कर उम्मीदवार रोजगार के अवसर की तलाश करते हैं।
- कामबंदी: कामबंदी तब होती है, जब नियोक्ता के पास किसी कर्मचारी के लिए कोई काम नहीं होता है तब अस्थायीरूप से वह काम से चला जाता है या जाती है।
- छुट्टी: किसी कर्मचारी को उसके नियोक्ता के द्वारा वह औपचारिक मंजूरी, जिसमें वह काम से अनुपस्थित रह कर छुट्टी लेता है या लेती है।
- स्वीकृति का पत्र: किसी नियोक्ता को किसी कर्मचारी को दिया गया वह पत्र, जिसमें नियोक्ता के द्वारा दिए गए नियुक्ति के प्रस्ताव की पुष्टि होती है व साथ ही प्रस्ताव की शर्तें भी उसमें होती हैं।
- करार पत्र: वह पत्र जिसमें नियुक्ति की शर्तों की रूपरेखा होती है।
- अनुशंसा-पत्र: किसी व्यक्ति के काम के कौशल्य को समर्थन देनेवाला पत्र।
- प्रसूति अवकाश: उन महिलाओं द्वारा लिया गया अवकाश, जो या तो गर्भवती हैं या जिन्होंने हाल ही में जन्म दिया है।
- परामर्शदाता: वह व्यक्ति जो आपसे उँचे स्तर पर नियुक्त किया गया है और जो आपको आपके कैरियर के लिए सलाह और मार्गदर्शन देता है।
- न्यूनतम पारिश्रमिक: न्यूनतम पारिश्रमिक राशि, जिसका भुगतान प्रति घंटे के आधार पर किया गया हो।
- सूचना: किसी कर्मचारी या किसी नियोक्ता द्वारा की गई घोषणा, जिसमें यह बताया गया हो कि किसी विशेष दिनांक को नियुक्ति संविदा समाप्त हो जाएगी।
- नियुक्ति का प्रस्ताव: किसी नियोक्ता द्वारा किसी प्रत्याशित कर्मचारी को दिया गया प्रस्ताव, जिसमें प्रस्तावित कार्य के संबंध में महत्वपूर्ण जानकारियाँ दी गई हों, जैसे कि आरम्भ करने का दिनांक, वेतन, कार्य करने की स्थितियाँ आदि।
- निष्प्रयोजन संविदा: नियुक्ति की वह संविदा, जो तब तक जारी रहती है, जब तक की नियोक्ता या कर्मचारी उसे समाप्त नहीं कर देते हैं।
- अधिक योग्यता: कोई व्यक्ति जो किसी विशेष काम के लिए उपयुक्त न हो, क्योंकि उसके पास कई वर्षों के काम का अनुभव है या उसके पास शिक्षा का स्तर काम की जरूरत के अनुसार बहुत अधिक है, या वर्तमान में अथवा पहले बहुत अधिक भुगतान मिलता रहा है।
- अंशकालिक कामगार: कोई कर्मचारी जो सामान्यतः किए जानेवाले नियत संख्या के घंटों की तुलना में कुछ घंटे ही काम करता है।
- पितृत्व अवकाश: किसी पुरुष को दिया गया अवकाश जो हाल ही में पिता बना है।

- भर्ती करनेवाला धअच्छी सुविधाएँ देकर, योग्य नियुक्तियाँ देनेवाला/कार्यकारी शोध प्रतिष्ठान: किन्हीं विशिष्ट ओहदे को भरने के लिए लोगों की शोध करनेवाले वे व्यवसायिक जिन्हें नियोक्ताओं के द्वारा भुगतान किया जाता है।
- त्यागपत्र देना/त्यागपत्र: जब कोई कर्मचारी औपचारिकरूप से उसके नियोक्ता को उसकी नौकरी छोड़ने के लिए सूचित करता है या करती है।
- स्व-नियोजित: वह व्यक्ति जिसका अपना स्वयं का व्यवसाय है और जो किसी के यहाँ बतौर कर्मचारी केरूप में काम नहीं करता है या करती है।
- समय-शीट: वह प्रपत्र जो किसी कर्मचारी द्वारा किसी नियोक्ता को प्रस्तुत किया जाता है, जिसमें कर्मचारी द्वारा प्रत्येक दिन किए गए काम के घंटों की संख्या दर्ज रहती है।

यूनिट 6.5. उद्यमशीलता को समझना

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. उद्यमवृत्ति की धारणा पर चर्चा
2. उद्यमवृत्ति के महत्व पर चर्चा
3. किसी उद्यमी की विशेषताओं का वर्णन करना
4. विभिन्न प्रकार के उद्यमों का वर्णन
5. किसी प्रभावी नेतृत्व के गुणों की सूची
6. प्रभावी नेतृत्व के लाभों पर चर्चा
7. प्रभावी दल की विशेषताओं की सूची
8. प्रभावी श्रवण के महत्व पर चर्चा
9. प्रभावी ढंग से कैसे सुनें, इस पर चर्चा
10. प्रभावी ढंग से बोलने के महत्व पर चर्चा
11. प्रभावी ढंग से कैसे बोलें इस बारे में चर्चा
12. समस्याएँ कैसे हल करें, इस बारे में चर्चा
13. समस्या सुलझाने के महत्वपूर्ण विशेषकों की सूची
14. समस्या सुलझाने के कौशल्य के मूल्यांकन पर चर्चा
15. समझौते के महत्व पर चर्चा
16. समझौता बातचीत कैसे करें, इस पर चर्चा
17. नए व्यावसायिक अवसरों को कैसे पहचानें, इस बारे में चर्चा
18. आपके ही व्यवसाय में व्यावसायिक अवसरों को कैसे पहचानें, इस बारे में चर्चा
19. उद्यमी का अर्थ समझना
20. विभिन्न प्रकार के उद्यमियों का वर्णन करें
21. उद्यमियों की विशेषताओं की सूची
22. उद्यमियों की सफलता की कहानियों को याद करना में
23. उद्यमता की प्रक्रिया पर चर्चा
24. उद्यमवृत्ति के पारिस्थितिक तंत्र का वर्णन
25. मेक इन इंडिया अभियान के उद्देश्य को समझना

26. उद्यमियों को प्रोत्साहित करने के उद्देश्य हेतु मुख्य योजनाओं की चर्चा
27. उद्यमवृत्ति व जोखिम की चाह के बीच के संबंध पर चर्चा
28. उद्यमवृत्ति व लचीलेपन के बीच के संबंध पर चर्चा
29. लचीले उद्यमी की विशेषताओं पर वर्णन
30. असफलता से कैसे निपटें, उस पर चर्चा

6.5.1 धारणा का परिचय, उद्यमियों की विशेषताएँ

वह जो कोई व्यवसाय शुरू करने के लिए प्रतिबद्ध है, वह एक उद्यमी है, फिर चाहे उसमें कौसी भी जोखिम हो। उद्यमी अपना स्वयं का स्टार्ट-अप चलाते हैं और सफलता के लिए वित्तीय जोखिमों की जवाबदारी लेते हैं तथा सृजनात्मकता, नवोत्पाद व स्व-प्रेरणा के असीम भण्डार का इस्तेमाल करते हैं। वे बड़े ख़्वाब देखते हैं और अपने

विचार को जीवन-क्षमता की भेंट करके मंरूपांतरित करने हेतु, जो भी आवश्यक हो, वह सब करने के लिए प्रतिबद्ध रहते हैं। उद्यमी का लक्ष्य होता है, उपक्रम का सृजन करना। उपक्रम के सृजन की इस प्रक्रिया को उद्यमवृत्ति कहते हैं।

6.5.1.1 उद्यमवृत्ति का महत्व

निम्न कारणों से उद्यमवृत्ति बहुत महत्वपूर्ण है।

- इसके फलस्वरूप नए संगठनों का सृजन होता है
- यह बाजार-स्थलों पर सृजनात्मकता लाती है

- इससे जीवन स्तर में सुधार आता है
- देश की अर्थव्यवस्था को विकसित करने में इससे मदद मिलती है

6.5.1.2 उद्यमियों की विशेषताएँ

सभी सफल उद्यमियों में कुछ विशेषताएँ साझा रहती ही हैं। वे सभी होते हैं:

- काम के प्रति अत्यंत उत्साही
- स्वयं में विश्वास
- अनुशासित व समर्पित
- प्रेरित व संचालित
- उच्च स्तर के सृजनात्मक
- दूरदर्शी
- खुला मस्तिष्क
- निश्चयात्मक

उद्यमियों में यह प्रवृत्ति भी होती है:

- जोखिम सहन करने की अधिक क्षमता होती है
- प्रत्येक की विस्तृत योजना बनाते हैं
- अपनी राशि का प्रबंधन बुद्धिमत्ता से करते हैं
- अपने ग्राहकों को अपनी प्राथमिकता बनाते हैं
- वे जो दे रहे हैं, उसे व बाजार को विस्तृतरूप से समझते हैं
- जरूरत होने पर विशेषज्ञों से सलाह लेते हैं
- वे जानते हैं कि उनके नुकसान को कब रोकना है

6.5.1.3 प्रसिद्ध उद्यमियों के उदाहरण

कुछ प्रसिद्ध उद्यमी हैं:

- बिल गेट्स (माइक्रोसॉफ्ट के संस्थापक)
- स्टीव जॉब्स (एपल के सह-संस्थापक)

- माक्र झुकरबर्ग (फेसबुक के संस्थापक)
- पिएरे ओमिड्यार (ईबे के संस्थापक)

6.5.1.4 उपक्रमों के प्रकार

भारत के एक उद्यमी के रूप में आपके पास निम्न प्रकार के उपक्रमों में से कोई भी उपक्रम हो सकते हैं और उन्हें संचालित कर सकते हैं:

एकल स्वामित्व

केवल निजी स्वामित्व में केवल एक ही व्यक्ति पूरे उपक्रम का स्वामी होता है और वह उसे प्रबंधित व नियंत्रित करता है। कानूनी औपचारिकताओं के संदर्भ में इस प्रकार के व्यवसाय को निर्मित करना सबसे आसान होता है। व्यवसाय व उसके स्वामी का कोई पृथक कानूनी अस्तित्व नहीं होता है। समस्त लाभ व उसी प्रकार नुकसान मालिक के ही होते हैं और मालिक का उत्तरदायित्व अमर्यादित होता है।

भागीदारी

किसी भागीदारी प्रतिष्ठान का निर्माण दो या अधिक व्यक्तियों द्वारा किया जाता है। उपक्रम के मालिक भागीदार कहलाते हैं। भागीदारी विलेख सभी भागीदारों के द्वारा

हस्ताक्षरित होना ही चाहिए। प्रतिष्ठान व उसके भागीदार का कोई स्वतंत्र कानूनी अस्तित्व नहीं होता है। लाभ में भागीदारों की साझेदारी रहती है। नुकसान के संबंध में, भागीदारों का उत्तरदायित्व अमर्यादित होता है। किसी प्रतिष्ठान का जीवन विस्तार सीमित होता है और यदि किसी भागीदार की मृत्यु हो जाए, वह निवृत्त हो जाए, दिवालिया होने का दावा करे या वह पागल हो जाए, तब उसका विसर्जन हो जाता है।

मर्यादित उत्तरदायित्व भागीदारी (एलएलपी)

मर्यादित उत्तरदायित्व भागीदारी या एलएलपी में प्रतिष्ठान का निरंतर अस्तित्व का व साथ ही मर्यादित उत्तरदायित्व का लाभ मिलता है। प्रत्येक भागीदार का उत्तरदायित्व एलएलपी में उनके सम्मत योगदान तक मर्यादित रहता है। भागीदारी प्रतिष्ठान व उसके भागीदारों का पृथक कानूनी अस्तित्व रहता है।

6.5.1.5 टिप्स

- दूसरों की निष्फलताओं से सीखें।
- यह निश्चित करें कि यह वही है, जो आप चाहते हैं।

- समस्या की शोध उसे हल करने के लिए करें, करने के लिए समस्या की तलाश करें।

6.5.2 नेतृत्व व सामूहिक कार्य: नेतृत्व व नेतागण

नेतृत्व का अर्थ है दूसरों के समक्ष उनके अनुसरण के लिए उदाहरण प्रस्तुत करना। उत्तम उदाहरण स्थापित करने का यह अर्थ नहीं है कि किसी को वह काम करने के लिए कहना, जो आप स्वयं करना नहीं चाहेंगे। नेतृत्व में यह मालूम करते हैं कि किसी दल या कंपनी के रूप में जीतने हेतु क्या करना चाहिए।

नेतागण सही काम करने में विश्वास रखते हैं। सही काम करने हेतु वे दूसरों की मदद करने में भी विश्वास रखते हैं। प्रभावी नेता वह होता है जो:

- जो भविष्य की प्रेरणाप्रद झाँकी तैयार करे।
- उस झाँकी की प्राप्ति के लिए अपने दल को प्रेरित व प्रोत्साहित करे।

6.5.2.1 नेतृत्व के वे गुण, जिनकी सभी उद्यमियों को जरूरत है

सफल उपक्रम का निर्माण तब ही संभव है, जब प्रभारी उद्यमी में नेतृत्व के उत्कृष्ट गुण हों। नेतृत्व के कुछ नाजुक कौशल्य, जो प्रत्येक उद्यमी में होना चाहिए, वे हैं:

- तथ्यात्मकता: इसका अर्थ है कि मुद्दों को हल करने व जोखिम को कम करने के लिए वह सभी रुकावटों व चुनौतियों पर रोशनी डाल सके।
- अपमान: इसका अर्थ है कि गलतियों को अक्सर व जल्दी स्वीकार कर लेना और आपके कार्यों के लिए तुरंत जावाबदारी लेना। गलतियों को वश में की जानेवाली चुनौतियों के रूप में देखा जाना चाहिए न कि आक्षेप लगाने के अवसरों के रूप में।
- लचीलापन: किसी अच्छे नेता के लिए यह बहुत नाजुक होता है कि वह बहुत लचीला रहे और परिवर्तन को तुरंत स्वीकार करे। उतना ही नाजुक यह भी है कि उसे कब स्वीकार किया जाए और कब नहीं।

- प्रामाणिकता: इसका अर्थ है कि आपकी शक्तियों व आपकी कमजोरियों, दोनों को ही प्रदर्शित करना। इसका अर्थ है कि मानवीय होना व दूसरों को यह प्रदर्शित करना कि आप मानवीय हैं।
- पुनः उपलब्धि: इसका अर्थ है ताजा होना या जरूरत होने पर अपनी नेतृत्व की शैली में बदलाव लाना। ऐसा करने के लिए, यह महत्वपूर्ण है कि यह मालूम किया जाए कि आपके नेतृत्व में अंतराल कहाँ हैं और यह पता लगाया जाए कि उन्हें बंद करने के लिए किन स्त्रोतों की जरूरत होगी।
- जागरूकता: इसका अर्थ है कि आपको अन्य कैसा देखते हैं और इसे मान्य करने के लिए वक्त लेना। इसका मतलब है कि वह समझ होना कि आपकी मौजूदगी आपके आसपास के लोगों को किस तरह प्रभावित करती है।

6.5.2.2 प्रभावी नेतृत्व के लाभ

प्रभावी नेतृत्व के बहुत फायदे हैं। महान नेतृत्व से नेता को सफलता मिलती है:

- दल के सदस्यों से निष्ठा व प्रतिबद्धता प्राप्त होती है
- दल को उस काम के लिए प्रोत्साहित करना, जिससे कंपनी के उद्देश्यों व लक्ष्यों की प्राप्ति हो

- दल के सदस्यों में साहस निर्मित करना व विश्वास स्थापित करना
- दल के सदस्यों में आपसी समझ व दल-भावना को पोषित करना
- बदलाव की आवश्यकता के प्रति दल के सदस्यों को राजी करना, जब स्थिति स्वीकार्यता की हो

6.5.2.3 सामूहिक कार्य व दल

सामूहिक कार्य तब होते हैं, जब साझा लक्ष्य के लिए कार्यस्थल पर लोग अपने व्यक्तिगत कौशल्य को संयुक्त कर देते हैं। व्यक्तियों से प्रभावी दल बनते हैं और वे इस

साझे लक्ष्य की प्राप्ति के लिए साथ काम करते हैं। महान दल वह है, जो अंतिम परिणाम के लिए स्वयं को जवाबदेह मानता है।

6.5.2.4 उद्यमीय सफलता के लिए सामूहिक कार्य का महत्व

जोखिम में सफलता के लिए, किसी उद्यमीय नेता के लिए प्रभावी दल बनाना, एक नाजुक काम होता है। उद्यमी को यह सुनिश्चित कर लेना चाहिए कि वह जो दल निर्मित कर रहा है, उसमें कुछ संकटकालीन गुण, विशेषण व विशेषताएँ हैं। प्रभावी दल वह है, जिसमें है:

- उद्देश्य हेतु एकता: दल के सभी सदस्यों को स्पष्टरूप से समझ लेना चाहिए व दल के उद्देश्य, दृष्टि व लक्ष्यों के प्रति समानरूप से प्रतिबद्ध रहना चाहिए।
- सशक्त संचार कौशल्य: दल के सदस्यों में यह योग्यता होना चाहिए कि वे अपनी चिंताएँ अभिव्यक्त कर सकें, सवाल पूछ सकें और रेखाचित्रों व चार्ट्स

का इस्तेमाल कर जटिल जानकारियाँ प्रेषित कर सकें।

- साथ कार्य करने की योग्यता: प्रत्येक सदस्य को यह महसूस होना चाहिए कि वह नियमित प्रतिक्रियाएँ व नए विचार उपलब्ध कराने के लिए पात्र है।
- पहल: दल में अग्रणीरूप से सक्रिय व्यक्ति होना चाहिए। सदस्यों में उत्साह होना चाहिए कि वे नए विचार लेकर आएँ और वर्तमान के विचारों में सुधार करें और अपना स्वयं का शोध संचालित करें।
- दूरदर्शी सदस्य: दल में यह योग्यता होना चाहिए कि वह समस्याओं को पहले से जान लें और ये संभावित समस्याएँ, वास्तविक समस्याओं में तब्दील हों, उसके

पहले ही उनके लिए कार्रवाई करना चाहिए।

- महान अनुकूलनशीलता कौशल्य: दल को यह मानना ही चाहिए कि बदलाव एक सकारात्मक बल है। परिवर्तन को सुधार के अवसर तथा नई वस्तुओं के प्रयोग के अवसर के रूप में देखना चाहिए।
- उत्कृष्ट संघटनीय कौशल: दल में यह योग्यता होना चाहिए कि वह मानक कार्य प्रक्रियाओं को विकसित कर सके, जवाबदारियों को संतुलित कर सके, परियोजनाओं की उचित योजना

बना सके तथा प्रगति व आरओआई के माप के लिए प्रणालियों को स्थापित कर सके।

6.5.2.5 टिप्स

- अपने मूल विचार से बहुत अधिक जुड़े हुए नहीं रहें। उसे विकसित व परिवर्तित होने दें।
- अपनी कमजोरियों के प्रति जागरूक रहें और दल ऐसा बनाएँ जो आपकी कमियों के लिए पूरक बन जाए।
- सही व्यक्तियों को नियुक्त करना ही पर्याप्त नहीं है। आपको चाहिए कि आप आपके सर्वाधिक प्रखर व्यक्तियों को पदोन्नत करें या उन्हें प्रोत्साहित करें।
- अपने दल से सम्मान प्राप्त करें।

6.5.3 संचार कौशल: सुनना व बोलना: प्रभावी ढंग से सुनने का महत्व

सुनना वह योग्यता है, जिसके द्वारा संचार की प्रक्रिया के दौरान संदेशों को सही ढंग से प्राप्त किया व सुना जाता है। प्रभावी संचार के लिए सुनना बहुत नाजुक होता है। बिना प्रभावी श्रवण की कुशलता के, संदेशों का आसानी से गलत अर्थ लगाया जा सकता है। इसके फलस्वरूप संदेश टूट सकते हैं, जिससे संदेश को भेजनेवाले व प्राप्त करने वाले हताश व चिड़चिड़े हो सकते हैं।

यहाँ यह नोट करना बहुत महत्वपूर्ण है कि सुनना वैसा ही नहीं है, जैसे कि श्रवण करना। श्रवण करने में केवल आवाज का संदर्भ है, जो आप सुनते हैं। लेकिन सुनने

में बहुत कुछ है। सुनने में एक केन्द्रीय बिंदु की जरूरत रहती है। इसका अर्थ है कि न केवल कहानी पर ध्यान देना है, बल्कि इस पर भी ध्यान देना है कि वह कहानी कैसे प्रसारित की गई एवं भाषा व ध्वनि का प्रयोग कैसे किया गया तथा वक्ता ने किस तरह अपने शरीर की भाषा का उपयोग किया। सुनने की योग्यता इस पर निर्भर करती है कि कोई किस तरह प्रभावी ढंग से दोनों मौखिक व गैर-मौखिक संकेत शब्दों को महसूस कर सकता है व उन्हें समझ सकता है।

6.5.3.1 प्रभावी ढंग से कैसे सुनें

प्रभावी ढंग से सुनने के लिए आपको चाहिए कि:

- बोलना बंद करें
- रुकावट डालना बंद करें
- पूरा ध्यान केवल इस पर रहे कि क्या कहा जा रहा है

- खुले दिमाग के रहें
- वक्ता के संदर्भ में सोचें
- बहुत, बहुत धैर्य रखें
- जिस टोन का इस्तेमाल किया जा रहा है, उस पर ध्यान दें

6.5.3.2 प्रभावी ढंग से कैसे सुनें

कोई संदेश किस तरह सफलतापूर्वक प्रसारित होता है, यह उस पर निर्भर होता है कि कितने प्रभावी ढंग से आप उसे समझ पते हैं। प्रभावी वक्ता वह होता है, जो ठीक से बोल पाता है, शब्दों का सही उच्चारण करता है, सही शब्दों का चयन करता है और उतनी गति से बोलता है, कि उसे आसानी से समझा जा सके। इसके अलावा बोले गए शब्दों का मेल, इस्तेमाल में आई भंगिमा, टोन को शरीर की भाषा के साथ होना चाहिए।

6.5.3.3 प्रभावी ढंग से कैसे बोलें

प्रभावी ढंग से बोलने हेतु आपको चाहिए कि:

- आँखों से संपर्क, मुस्कराहट, सिर हिलाना, भंगिमाएँ आदि की तरह आप अपने भाषण में शरीर की भाषा को शामिल करें।
- अपना भाषण वास्तव में दें, उसके पहले भाषण का मसौदा तैयार करें।
- यह सुनिश्चित करें कि आपकी समस्त भावनाएँ व संवेदनाएँ नियंत्रण में हैं।
- अपने शब्दों का उच्चारण सही अंतराल व तीव्रता के साथ स्पष्टरूप से करें। आपका भाषण सदैव स्पष्ट होना चाहिए।
- बोलते समय प्रसन्न व नैसर्गिक टोन का उपयोग करें। आपके प्रेक्षकों को ऐसा अनुभव नहीं होना चाहिए कि आप कोई स्वराघात कर रहे हैं या किसी तरह की कृत्रिमता ला रहे हैं।
- आपके संदेश को गृह तक लाने के लिए यथार्थ व विशिष्ट शब्दों का उपयोग करें। अस्पष्टता को हर हाल में टालें।

- वक्ता की भंगिमा, उसके चेहरे के भाव व आँखों के संचलन पर ध्यान दें
- न कोशिश करें और व्यक्ति पर झपटें
- वक्ता के आचरण वैशिष्ट्य या आदतों से आप चिड़चिड़े या विचलित न हों

आप क्या कहते हैं और आप किस टोन में कहते हैं, उसके फलस्वरूप उससे कई प्रकार के बोध निर्मित हो जाते हैं। कोई व्यक्ति जब हिचकिचाहट के साथ बोलता है, तब उसके लिए ऐसा लग सकता है कि उसमें विश्वास कम है या जिस विषय पर चर्चा है, उसके बारे में उसे जानकारी कम है। वे जो शांत आवाज में बोलते हैं, उन पर शर्मिले होने का लेबल लग जाता है। और वे जो उच्च स्तरीय स्पष्टता के साथ आदेशात्मक टोन में बात करते हैं, उनके लिए सामान्यतः माना जाता है कि उनमें बहुत आत्म विश्वास है। इससे संचार हेतु बोलना एक बहुत बड़ा कौशल है।

- यह सुनिश्चित करें कि आपके भाषण में एक तार्किक प्रवाह है।
- संक्षिप्त रहे। अनावश्यक जानकारियाँ उसमें न जोड़ें।
- बेचैनी, घबराहट जैसे चिड़चिड़ापन के व्यवहार टालें जा सकें, उसके लिए जागरूकता के साथ प्रयास करें।
- अपने शब्दों का चयन सावधानी के साथ करें और आसान शब्दों का उपयोग करें, जिससे अधिकांश श्रोताओं को समझने में कोई दिक्कत न हो।
- दृष्टि में सहायक साधन जैसे कि स्लाईड्स या व्हाइटबोर्ड का उपयोग करें।
- धीरे बोलें, जिससे कि आपके श्रोता यह आसानी से समझ सकें कि आप क्या कह रहे हैं। फिर भी यह सावधानी रखें कि आप बहुत धीरे न बोलें, अन्यथा वह कठोर, बिना तैयारी का व कृपामय लगेगा।
- सही समय पर ठहराव देना याद रखें।

6.5.3.4 टिप्स

- कोई कुछ कह रहा है, इस पर ध्यान केन्द्रित करने में यदि आप कठिनाई महसूस कर रहे हैं, तो आप उन शब्दों को दिमाग में दोहराने की कोशिश करें।
- जिस व्यक्ति के साथ संचार कर रहे हैं, अर्थात् उसे कह रहे हैं या सुन रहे हैं तब उस के साथ सदैव आँखों से संपर्क बनाए रखें। यह बातचीत में दिलचस्पी लाती है व प्रोत्साहित करती है।

6.5.4 समस्या को हल करने व मोलभाव करने का कौशल

कान्सयिस ऑक्सफोर्ड डिक्शनरी (1995) के अनुसार समस्या है, "वह संदेहास्पद व कठिन मामला, जिसमें समाधान चाहिए"। सभी समस्याओं में दो तत्व होते हैं:

1. लक्ष्य
2. रूकावटें

समस्या को हल करने का उद्देश्य है कि उन रूकावटों को पहचाना जाए और लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए उन्हें दूर किया जाए।

6.5.4.1 समस्याएँ कैसे हल करें

- **चरण 1:** समस्या को पहचानें
- **चरण 2:** समस्या का विस्तार से अध्ययन करें
- **चरण 3:** सभी संभावित हलों की सूची बनाएँ
- **चरण 4:** श्रेष्ठ हल का चयन करें
- **चरण 5:** चयन किए गए हल का अमल करें
- **चरण 6:** जांचें कि समस्या वास्तव में हल हुई है

6.5.4.2 समस्या के समाधान के लिए महत्वपूर्ण लक्षण

अत्यधिक विकसित समस्याओं को हल करने के कौशल, व्यवसाय के मालिकों व उनके कर्मचारियों दोनों के लिए ही जटिल होते हैं। समस्याओं का समाधान किस तरह प्रभावी ढंग से हो, उसके लिए व्यक्तित्व के निम्न लक्षण महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

- खुले दिमाग का होना
- सही सवाल पूछना
- अग्रिमरूप से सक्रिय होना
- घबराहट नहीं होना
- सकारात्मक रुझान रखना
- सही समस्या पर ध्यान देना

6.5.4.3 समस्या के समाधान के कौशल का मूल्यांकन कैसे करें

एक उद्यमी के तौर पर, यह एक अच्छा विचार होता है कि क्षमतावान उम्मीदवारों को नियुक्त करने के पूर्व, समस्या के समाधान के उनके कौशल्य के स्तर का मूल्यांकन किया जाए:

- **सायकोमेट्रिक परीक्षण:** क्षमतावान उम्मीदवारों से तक्रयुक्त कारणों व विचार के जटिल परीक्षण लिए जाएँ और देखें कि वे कैसा करते हैं।
- **साक्षात्कार:** समस्या—युक्त काल्पनिक स्थितियाँ निर्मित करें या नीति युक्त प्रश्न उठाएँ और देखें कि उम्मीदवार किस प्रकार प्रतिक्रिया देते हैं।

- तकनीकी प्रश्न: उम्मीदवारों को वास्तविक जीवन की समस्याओं के उदाहरण दें और उनकी विचार प्रक्रिया का मूल्यांकन करें।

6.5.4.4 समझौता क्या है?

समझौते करना वह प्रणाली है, जिसके द्वारा मतभेद दूर किए जाते हैं। समझौते करने का उद्देश्य होता है कि मतभेदों को दूर करने हेतु विवादों को सुलह व करार के द्वारा टाला जाए। समझौते के बगैर संघर्ष उत्पन्न हो सकते हैं, जिससे लोगों के बीच असंतोष फैल सकता है। समझौते का अच्छा कौशल्य दोनों पक्षों को संतुष्ट करने में सहायक रहता है और जिससे बाद में सशक्त संबंध विकसित होते हैं।

समझौता क्यों करें

किसी व्यवसाय को शुरू करते समय कई प्रकार के समझौते करना पड़ते हैं। कुछ समझौते छोटे होते हैं, जबकि कुछ बहुत जटिल होते हैं, जो किसी शुरुआत को निर्मित कर सकते हैं या उसे समाप्त कर सकते हैं। कार्यस्थल में समझौते अहम भूमिका निभाते हैं। बतौर उद्यमी आपको केवल यही नहीं जानना चाहिए कि आप समझौते कैसे करें, बल्कि यह भी कि कर्मचारियों को समझौते की कला में कैसे प्रशिक्षित करना चाहिए।

6.5.4.5 टिप्स

- आप जिसे पाने के लिए काम करें, उसके पूर्व यह ठीक से जान लें कि आप क्या चाहते हैं।
- बोलने की अपेक्षा सुनने व सोचने को अधिक महत्व दें।
- जीतने की अपेक्षा संबंधों के निर्माण पर ध्यान केन्द्रित करें।

समझौते कैसे करें

कुछ उन चरणों पर नजर करें, जो समझौतों में आपके लिए मददगार होते हैं:

चरण 1: समझौते के पूर्व की तैयारी: तय करें कि समस्या पर चर्चा के लिए कहाँ मिलना है और कौन मौजूद रहेंगे व चर्चा के लिए समय सीमा निर्धारित करें।

चरण 2: समस्या की चर्चा करें: इसमें सवाल पूछना, दूसरे पक्ष को सुनना, आपके –ष्टिकोण की प्रस्तुति व संदेहों का निराकरण करना शामिल रहेगा।

चरण 3: विषय को स्पष्ट करें: यह सुनिश्चित करें कि दोनों पक्ष उसी समस्या को हल कर, लक्ष्य तक पहुँचना चाहते हैं।

चरण 4: लक्ष्य रहे कि प्रतिफल में दोनों ओर विजय रहे: अपनी पूरी कोशिश जब बातचीत खुले दिमाग होने के लिए। समझौता और वैकल्पिक समाधान की पेशकश एक परिणाम तक जहाँ दोनों पहुँचने के लिए दलों जीत

चरण 5: करार को स्पष्टरूपसे व्याख्यायित करें:

जब कोई करार हो गया हो, वहाँ करार के विवरण दोनों पक्षों को पूरी तरह स्पष्ट हो जाना चाहिए। और उसमें गलतफहमी की कोई गुँजाइश नहीं होना चाहिए।

चरण 6: जिस समाधान पर सहमति है, उस पर अमल करें: समाधान सक्रिय रहे, इस हेतु की जाने वाली कार्रवाई पर सहमति रहे।

- याद रखें कि आपके लोगों का कौशल्य परिणाम को प्रभावित करेगा।
- यह जान लें कि कब पीछे छोड़ देना है— कभी किसी करार पर पहुँचना संभव नहीं भी हो सकता है।

6.5.5 व्यवसायिक अवसरों की पहचान

“उद्यमी सदैव बदलाव की तलाश में रहता है, उस पर प्रतिक्रिया देता है और फिर एक अवसर की तरह उसका दोहन करता है।

‘पीटर ड्रकर’

व्यवसायिक अवसरों की पहचान करने की योग्यता, उद्यमी होने का आवश्यक गुण होता है।

अवसर क्या है?

शब्द अवसर किसी अच्छे मौके या अनुकूल स्थिति को बताता है, जिसमें परिस्थितियों द्वारा प्रस्तुत वातावरण में कुछ करना है।

किसी व्यवसायिक अवसर से अर्थ है कि कोई अच्छा या अनुकूल वह परिवर्तन, जो उपलब्ध है, जिसमें किसी दिए गए समय पर, दिए गए वातावरण में कोई विशिष्ट व्यवसाय चलाया जाए। सामान्य सवाल जिनका उद्यमी सामना करते हैं। कोई जटिल सवाल, जिसका सभी उद्यमी सामना करते हैं, वह है उस व्यवसायिक अवसर की तलाश करना, जो उनके लिए उपयुक्त है। कुछ सामान्य सवाल, जिनके बारे में उद्यमी निरंतर विचार करते हैं, वे हैं:

- क्या नए उद्यम को वे नए उत्पाद या सेवा प्रस्तुत करना चाहिए, जो अपूर्ण जरूरत पर आधारित हों?
- क्या नए उद्यम को किसी एक बाजार में उन उपलब्ध उत्पाद या सेवा का चयन कर दूसरे बाजार में प्रस्तुत करना चाहिए, जहाँ वे शायद अनुपलब्ध हो?
- क्या उद्यम, कोशिश के साथ परखे गए उस सूत्र पर आधारित होना चाहिए, जो अन्य कहीं कारगर हुआ हो।

इसलिए यह बहुत महत्वपूर्ण है कि उद्यमी यह सीखें कि वे कैसे नए व मौजूद व्यवसायिक अवसरों को पहचान सकते हैं और उनकी सफलता के मौकों की गणना करें।

कोई विचार कब अवसर होता है?

कोई विचार तब अवसर होता है, जब:

- जब वह किसी ग्राहक के मूल्य में वृद्धि निर्मित करता है
- वह कोई उल्लेखनीय समस्या हल करता है, तकलीफ

के बिन्दु को हटाता है या कोई माँग पूरी करता है

- उसका सशक्त बाजार है और लाभ का मार्जिन है
- यह संस्थापक व प्रबंधन दल के साथ अच्छी तरह से फिट है और सही समय व स्थान पर है

अवसरों की तलाश के समय विचार—योग्य कारक

व्यवसायिक अवसरों की तलाश के समय निम्न पर विचार करें:

- आर्थिक रुझान
- बाजार के रुझान
- निधिकरण में बदलाव
- राजनैतिक समर्थन में बदलाव
- विक्रेताओं, भागीदारों व आपूर्तिकर्ताओं के संबंधों में परिवर्तन
- लक्ष्य-प्रेक्षकों में बदली

नए व्यवसायिक अवसरों की पहचान के तरीके

- बाजार की अक्षमताओं को पहचानें: जब बाजार पर नजर करें, तब उस समय बाजार में मौजूद अक्षमताओं को भी ध्यान में लें। उन अक्षमताओं को दूर करने के मार्गों पर विचार करें।
- मुख्य तकलीफें दूर करें: बजाय इसके कि नए उत्पाद या सेवा का सृजन करें, आप उत्पाद या सेवा या प्रक्रिया में अभिनव ढंग से सुधार कर सकते हैं।
- कुछ नया सृजित करें: मौजूदा व्यवसायिक मॉडल के आधार पर, ग्राहकों के लिए, आप नए अनुभव के सृजन पर विचार करें।
- उभरते नए खंड/उद्योग को लें: शोध कर यह पता लगाएँ कि कौनसे खंड या उद्योग विकसित हो रहे हैं और उन अवसरों के बारे में विचार करें, जो आप इनके द्वारा प्राप्त कर सकते हैं।
- उत्पाद भिन्नता के बारे में विचार करें: यदि आपके दिमाग में पहले ही कोई उत्पाद है, तो उन तरीकों के बारे में विचार करें कि कैसे उसे जो वर्तमान में हैं, उनसे पृथक कर सकते हैं।

आपके व्यवसाय में ही व्यवसायिक अवसरों की पहचान के तरीके

एसडब्ल्यूओटी विश्लेषण: आपके व्यवसाय में ही व्यवसायिक अवसरों की पहचान का एक उत्कृष्ट तरीका है, एसडब्ल्यूओटी विश्लेषण तैयार करना। आदिवर्णिक एसडब्ल्यूओटी शब्द शक्ति, कमजोरी, अवसर व धमकियाँ के लिए है। जब व्यवसायिक अवसरों की ओर रुख करें, तब निम्न पर विचार करें:

एसडब्ल्यूओटी विश्लेषण के ढांचे का इस्तेमाल करते हुए, आप स्वयं को व अपने प्रतिस्पर्धियों का अवलोकन कर आप उन अवसरों को उजागर कर सकते हैं, जिनका आप दोहन कर सकते हैं व साथ ही उन धमकियों का प्रबंधन कर उन्हें दूर कर सकते हैं, जो सफलता की पटरी से आपको नीचे गिरा दे।

अपना यूएसपी संस्थापित करें: अपना यूएसपी संस्थापित करते हुए आप अपने प्रतिस्पर्धियों से भिन्न स्थिति निर्मित करें। यह मालूम करें कि क्यों ग्राहक आपके पास से खरीदते हैं और फिर उस कारण को प्रोत्साहित करें।



चित्र.6.5.1: SWOT

अवसर विश्लेषण

एक बार आपने अवसर की पहचान कर ली, फिर आपको उसका विश्लेषण करना है। किसी अवसर के विश्लेषण के लिए आप:

- उस विचार पर केन्द्रित हों

- उस विचार के बाजार पर केन्द्रित हों
- उद्योग के मुखियाओं से बात करें, उतने ही अंतराल पर, जो विचार के लिए हैं
- खिलाड़ियों से बात करें, उतने ही अंतराल पर, जो विचार के लिए हैं

6.5.5.1 टिप्स

- याद रखें कि अवसर स्थिति के अनुसार होते हैं
- प्रमाणित मार्ग के रिकार्ड की ओर देखें
- आधुनिकतम जुनून से बचें।
- अपने विचार से प्रेम करें

6.5.6 उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र को सहारा देती है

उद्यमी क्या है?

उद्यमी वह व्यक्ति है जो:

- जो किसी कर्मचारी के लिए काम नहीं करता है
- छोटा उपक्रम चलाता है
- उपक्रम, विचार, वस्तु या सेवा की सभी जोखिमों को व पुरस्कारों को ग्रहण करता है

उद्यमियों के प्रकार

उद्यमियों के मुख्यतः चार प्रकार हैं:

1. पारंपरिक उद्यमी: इस प्रकार के उद्यमी के पास किसी प्रकार का कौशल होता है— वे बढ़ई, मेकेनिक, रसोईया आदि हो सकते हैं। उनके व्यवसाय कई वर्षों से होते हैं, जैसे कि जलपान गृह, दुकानें व बढ़ई। वे अपना व्यवसाय शुरू करें, उसके पहले ही वे प्रतीकात्मक ढंग से उसी व्यवसाय में अत्यधिक अनुभव प्राप्त कर चुके होते हैं।
2. पारंपरिक उद्यमी: इस प्रकार के उद्यमी के पास किसी प्रकार का कौशल होता है— वे बढ़ई, मेकेनिक, रसोईया आदि हो सकते हैं। उनके व्यवसाय कई वर्षों से होते हैं, जैसे कि जलपान गृह, दुकानें व बढ़ई। वे अपना व्यवसाय शुरू करें, उसके पहले ही वे प्रतीकात्मक ढंग से उसी व्यवसाय में अत्यधिक अनुभव प्राप्त कर चुके होते हैं।
3. परियोजना—उन्मुख उद्यमी: इस प्रकार के उद्यमियों की पृष्ठभूमि सामान्यरूप से कला या मनोविज्ञान क्षेत्र की होती है। उनके उपक्रमों का रुझान उस ओर होता है, जिसके लिए वे अधिक भावप्रवण होते हैं।

4. जीवनशैली उद्यमी: इस प्रकार के उद्यमी ने सामान्यतः अध्यापक या सचिव के रूप में काम किया हुआ होता है। वे उन बिक्री में अधिक इच्छुक रहते हैं, जिसमें लोगों को आनंद मिले, बजाय इसके कि वे बहुत अधिक रकम बनाएँ।

उद्यमी की विशेषताएँ

सफल उद्यमियों की निम्न विशेषताएँ होती हैं:

- वे बहुत अधिक प्रेरित होते हैं
- वे सृजनशील व प्रभावी होते हैं
- वे मानसिकरूप से प्रत्येक व हर प्रकार के काम को संभालने के लिए तैयार रहते हैं
- उनके पास उत्कृष्ट व्यवसायिक कौशल होता है—वे जानते हैं कि उन्हें उनके नगद प्रवाह, बिक्री व आय का मूल्यांकन कैसे करना है
- वे अधिक जोखिम उठाने के लिए इच्छुक रहते हैं
- वे अत्यधिक अग्रसक्रिय रहते हैं—इसका अर्थ है कि वे स्वयं काम करने के लिए इच्छुक रहते हैं, प्रेरित इसके कि उसे करने के लिए, किसी दूसरे की प्रतीक्षा करें
- उनमें दूरदर्शिता होती है—वे बड़ा चित्र देखने में सक्षम होते हैं
- वे लचीले व खुले मन के होते हैं
- निर्णय लेने में अच्छे होते हैं

6.5.6.1 उद्यमियों की सफलता की कहानियाँ

धीरूभाई अंबानी

धीरूभाई अंबानी ने उद्यमी के रूप में कैरियर की शुरुआत सप्ताहांत में गिरनार पहाड़ पर तीर्थ यात्रियों को “भजिए” बेचने से की थी। वे 16 वर्ष की उम्र में यमन गए थे, जहाँ उन्होंने एक तेल कंपनी में उनके गैस-स्टेशन के सहायक व एक लिपिक के रूप में काम किया। वे भारत रु. 50,000 के साथ लौटे और एक टेक्स्टाईल ट्रेडिंग कंपनी शुरू की। रिलायंस पहली भारतीय कंपनी बनी जो वैश्विक बाजार से रकम प्राप्त कर सकी व फोर्ब्स 500 की सूची में आने वाली भी वह पहली भारतीय कंपनी बनीं।

6.5.6.2 उद्यमशीलता प्रक्रिया

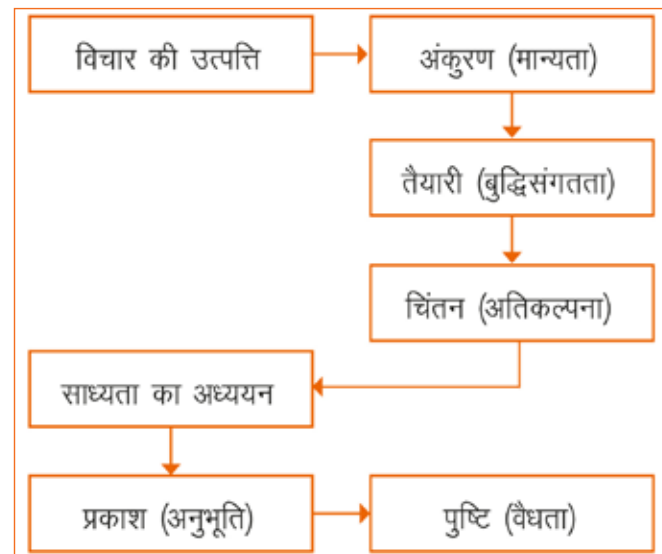
चलिए उद्यमशीलता प्रक्रिया का चरणों में अवलोकन करते हैं।

- **चरण 1:** विचार की उत्पत्ति उद्यमशीलता प्रक्रिया उस विचार से शुरू होती है, जो उद्यमी ने सोचा वह विचार एक समस्या है और उसमें हल किए जाने की संभावना निहित है।
- **चरण 2:** अंकुरण या मान्यता इस चरण में पहचानी गई समस्या के संभावित हल के बारे में विचार किया जाता है।
- **चरण 3:** तैयारी या बुद्धिसंगतता। समस्या का आगे और अध्ययन किया जाता है और यह मालूम करने के लिए शोध किया जाता है कि इसी समस्या का हल मालूम करने के लिए अन्य ने किस तरह के प्रयास किए।
- **चरण 4:** चिंतन या अतिकल्पना। इस चरण में और विचार लाने के उद्देश्य से सृजनात्मक चिंतन होता है। समस्या के क्षेत्रों पर कम विचार किया जाता है।
- **चरण 5:** साध्यता का अध्ययन अगला चरण है, साध्यता के अध्ययन को शुरू करना, जो यह मालूम करने के लिए है कि यदि इसे समझा जाए तो यह विचार लाभ अर्जित करेगा।

डॉ. करसनभाई पटेल

करसनभाई पटेल ने अपने घर के पीछे के अहाते में डिटरजेंट पावडर बनाया वह उन्होंने घर-घर अपना उत्पाद बेचा और बेचे गए प्रत्येक पैकेट पर उन्होंने रकम लौटाने के गारंटी भी प्रदान की। उन्होंने प्रति किग्रा। रु. 3 लिए, जबकि उस समय सबसे सस्ता डिटरजेंट रु. 13 प्रति किग्रा. पर मिलता था। अंततः डॉ. पटेल ने निरमा की शुरुआत की, जिससे भारतीय घरेलू डिटरजेंट बाजार में पूरा एक नया खंड निर्मित हुआ।

- **चरण 6:** प्रकाश या अनुभूति। यह तब है जब सभी अनिश्चित क्षेत्र अचानक स्पष्ट हो जाते हैं। उद्यमी को आत्म-विश्वास के साथ यह महसूस होता है कि उसके विचार में विशेषता है।
- **चरण 7:** पुष्टि या वैधता। इस अंतिम चरण में विचार की पुष्टि की जाती है, यह देखने के लिए कि क्या यह काम करता है और क्या यह उपयोगी है। एक नजर नीचे के रेखाचित्र पर करें, जिससे इस प्रक्रिया के बारे में बेहतर विचार मिल सके।



चित्र.6.5.2: उद्यमशीलता प्रक्रिया

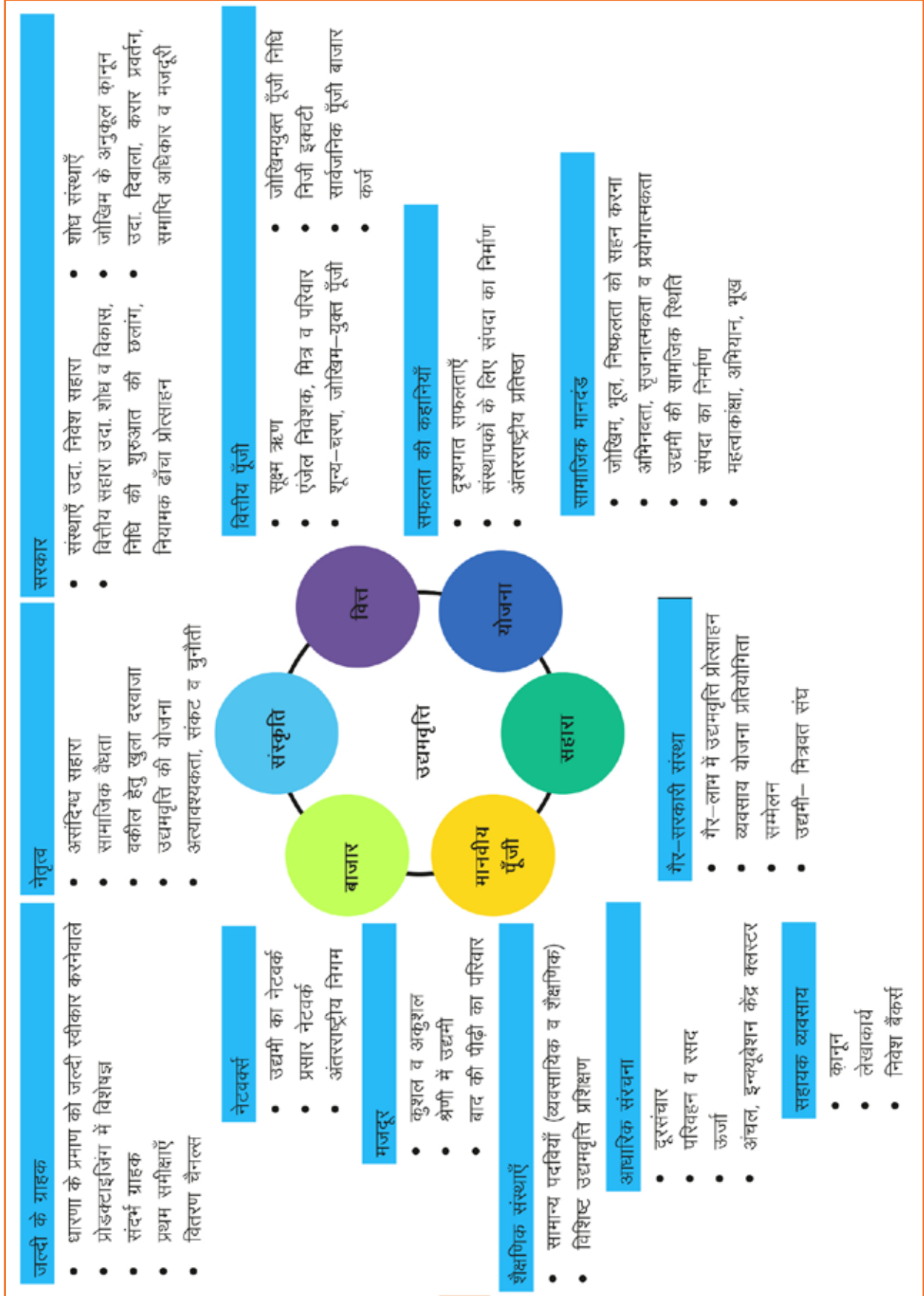
6.5.6.3 उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र का परिचय

उद्यमवृत्ति के सहारे पारिस्थितिक तंत्र, उद्यमवृत्ति की सामूहिक व पूर्ण प्रकृति बताता है। नई कंपनियों का उद्भव होता है और वे फलती-फूलती हैं, मात्र इसलिए नहीं कि जिन उद्यमियों ने उसे शुरू किया, वे दूरदर्शी या साहसी हैं, बल्कि वे इसलिए पनपती हैं, क्योंकि वे उस वातावरण या 'पारिस्थितिक तंत्र' में हैं, जिसके सृजन में निजी व सार्वजनिक सहभागिता है। ये खिलाड़ी नए उपक्रमों को पोषित करते हैं व उन्हें बनाए रखते हैं और इस प्रकार उद्यमी के प्रयासों को आसान बना देते हैं। उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र में निम्न छह अनुक्षेत्र होते हैं:

- अनुकूल संस्कृति: इसमें ऐसे तत्व सम्मिलित हैं, जैसे कि जोखिम व भूलों को सहन करना, मूल्यवान नेटवर्किंग तथा उद्यमी का सकारात्मक व सामाजिक स्थायित्व।
- योजनाओं व नेतृत्व को सरल बनाना: इसमें सम्मिलित हैं, नियामक ढांचा प्रोत्साहन व सार्वजनिक शोध संस्थाओं का अस्तित्व।

- वित्त-व्यवस्था विकल्प: एंजेल फायनांसिंग, जोखिम पूंजीपति व सूक्ष्म ऋण, इसके अच्छे उदाहरण रहेंगे।
- मानव पूँजी: इससे अर्थ है प्रशिक्षित व अप्रशिक्षित मजदूर, उद्यमी व उद्यमवृत्ति प्रशिक्षण कार्यक्रम आदि।
- उत्पादों व सेवाओं के लिए संचालित बाजार: यह बताता है कि उत्पाद/सेवा के लिए बाजार का अस्तित्व है या उनके अस्तित्व की गुंजाईश है।
- संस्थागत व आधारिक संरचना सहायता: इसमें सम्मिलित हैं कानूनी व वित्तीय सलाहकार, दूरसंचार, डिजिटल व परिवहन आधारिक संरचना तथा उद्यमवृत्ति नेटवर्किंग कार्यक्रम।

ये अनुक्षेत्र बताते हैं कि जहाँ भी उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र सशक्त है, वहाँ सरकार ने जो कार्रवाई की होती, उससे पारिस्थितिक तंत्र को और प्रोत्साहन मिलता। छह अनुक्षेत्र व उनके विभिन्न तत्वों को ग्राफिक के द्वारा दर्शाया है।



चित्र.6.5.3: उद्यमशीलता के अनुकूल वातावरण

प्रत्येक उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र अनूठा है और पारिस्थितिक तंत्र के सभी तत्व परस्पर निर्भर हैं यद्यपि प्रत्येक क्षेत्र के उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र को विस्तृतरूप से उपरोक्त विशिष्टताओं के द्वारा व्याख्यायित किया जा सकता है और प्रत्येक पारिस्थितिक तंत्र उन सौ तत्वों का परिणाम है जो बहुत ही जटिल व विशेष तरीके से परस्पर क्रियाएँ करते हैं।

अंततः उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र स्व-संपोषित (मोटे तौर पर) बन जाता है जब छह अनुक्षेत्र पर्याप्त लचीले हैं, तब वे आपस में लाभदायक हैं। इस बिंदु पर सरकार की भागीदारी उल्लेखनीयरूप से न्यूनतम हो सकती है और होना चाहिए. पारिस्थितिक तंत्र को बनाए रखने के लिए जन-नेताओं को स्थायित्व के लिए बहुत अधिक निवेश करने की जरूरत नहीं है। यह आदेशात्मक है कि उद्यमवृत्ति पारिस्थितिक तंत्र प्रोत्साहन को फार्मुलेट कर स्व-तरलता का किया जाए, इसलिए वातावरण को बनाए रखने पर ध्यान केन्द्रित होना चाहिए।

6.5.6.4 भारत में बनाओ अभियान

प्रत्येक उद्यमी की कुछ जरूरतें होती हैं। उनमें से कुछ महत्वपूर्ण जरूरतें हैं:

- आसानी से ऋण मिलना
- आसानी से निवेशकों का मिलना
- करों में छूट मिलना
- स्रोतों तक आसान पहुँच और अच्छी आधारिक संरचना
- उस क्रियाविधि का आनंद मिले, जो परेशानियों से मुक्त हो और शीघ्र हो
- आसानी से अन्य कंपनियों के साथ भागीदार के लिए सक्षम होने के लिए

भारत में बनाओ अभियान की शुरुआत प्रधान मंत्री मोदी के द्वारा की गई और इसमें उद्देश्य है कि यह युवा, आकांक्षी उद्यमियों की इन सभी जरूरतों को संतुष्ट करेगा इसका लक्ष्य है कि:

- निवेश आसान बनाया जाए
- नए विचारों को समर्थन मिले
- कौशल्य विकास में वृद्धि हो
- उद्यमियों के विचारों की सुरक्षा हो
- सामान के उत्पादन हेतु अद्यतन सुविधाएँ उपलब्ध हों

6.5.6.5 उद्यमियों को प्रोत्साहित करने हेतु मुख्य योजनाएँ

उद्यमियों की सहायता के लिए सरकार कई योजनाएँ प्रस्तुत करती हैं। ये योजनाएँ भारत सरकार के विभिन्न मंत्रालयों/विभागों द्वारा चलाई जाती हैं, जिससे उद्यमियों की पहली पीढ़ी को सहायता पहुँचाई जा सके। उद्यमवृत्ति को प्रोत्साहित करने वाली कुछ मुख्य योजनाओं पर एक नजर करते हैं:

1. प्रधानमंत्री मुद्रा योजना— माइक्रो यूनिट्स डेवलपमेंट एंड रिफायनांस एजेंसी (एमयूडीआरए)
2. स्टैंड अप इंडिया
3. प्रधानमंत्री रोजगार उत्पन्न कार्यक्रम (पीएमईजीपी)

4. अंतरराष्ट्रीय सहयोग
5. निष्पादन व साख का वर्गीकरण
6. विपणन सहायता योजना
7. बार कोडिंग हेतु पंजीकरण शुल्क की प्रतिपूर्ति
8. राज्य/जिला स्तरीय व्यापार मेलों में एमएसएमई—एस की समर्थ सहभागिता तथा वित्तीय सहायता की उपलब्धता
- तकनीक को उन्नत करने के लिए ऋण पर पूँजी सहायता का अवलंबन

- सूक्ष्म व लघु उपक्रम हेतु साख गारंटी निधि (सीजीएफएमएसई)
- आईएसओ मानक उपलब्ध करने हेतु प्रमाणीकरण शुल्क की प्रतिपूर्ति
- कृषि विपणन
- लघु कृषि विपणन
- मेगा फूड पाक्र
- आदिवासी महिला सशक्तिकरण योजना

प्रधानमंत्री मुद्रा योजना – माइक्रो यूनिट्स डेवलपमेंट एंड रिफायनांस एजेंसी (एमयूडीआरए)

प्रधानमंत्री एमयूडीआरए योजना की संरक्षण सहायता के अंतर्गत, एमयूडीआरए ने अपने आरंभिक उत्पाद/योजनाएँ आरम्भ कर दी हैं। इसकी मध्यवर्तियों को 'शिशु', 'किशोर' व 'तरुण' नाम दिए गए हैं, जो वृद्धि/विकास के चरण को इंगित करते हैं तथा लाभार्थी सूक्ष्म इकाई/ उद्यमी की निधिकरण की जरूरतों को बताते हैं तथा स्नाताकता/ वृद्धि के अगले चरण हेतु संदर्भ बिंदु उपलब्ध कराता है, जिससे आगे के लिए उत्सुकता रहे:

- शिशु: रु.50,000/- तक के ऋण समाहित
- किशोर: रु.50,000/- से अधिक व रु. 5 लाख तक के ऋण समाहित सी. तरुण: रु. 5 लाख से अधिक व रु. 10 लाख तक के ऋण समाहित कौन आवेदन कर सकता है?

कोई भी भारतीय नागरिक जिसकी गैर कृषि खंड में व्यवसाय की योजना है, जैसे कि उत्पादन, संसाधन, व्यापार या सेवा खंड तथा जिसकी कर्ज की जरूरत रु.10 लाख से कम है, वह बैंक, एमएफआई या एनबीएफसी पहुँच सकता है, जिससे वह प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाय) के अंतर्गत एमयूडीआरए ऋण प्राप्त कर सके:

स्टैंड अप इंडिया

स्टैंड अप इंडिया योजना का लक्ष्य है कि प्रत्येक बैंक की शाखा को न्यूनतम एन अनुसूचित जाति (अजा) या एक अनुसूचित जनजाति (अज) व न्यूनतम एक महिला कर्जदार को रु. 10 लाख से रु. 1 करोड़ तक के बैंक ऋण की सुविधा उपलब्ध कराई जाए, जिससे कोई हरित-क्षेत्र का उपक्रम स्थापित किया जा सके. यह उपक्रम उत्पादन, सेवा या व्यापार खंड में से हो सकता है। गैर-व्यक्तिगत उपक्रमों के मामलों में किसी अजा/ अज या महिला उद्यमी के पास न्यूनतम 51: हिस्सेदारी व नियंत्रण भाग होना चाहिए।

कौन आवेदन कर सकता है – अजा/अज या महिला

प्रधानमंत्री रोजगार उत्पन्न कार्यक्रम (पीएमईजीपी)

यह योजना खादी व ग्रामीण उद्योग आयोग (केवीआईसी) के द्वारा कार्यान्वित की गई है, जो राष्ट्रीय स्तर पर इसकी नोडल एजेंसी है। राज्य स्तर पर योजना का कार्यान्वयन राज्य केवीआईसी निदेशालयों, राज्य खादी व ग्रामीण उद्योग आयोग (केवीआईबी-एस) व जिला उद्योग केंद्र (डीआईसी-एस) व बैंकों के द्वारा है। इस योजना के अंतर्गत सब्सिडी केवीआईसी के द्वारा चिन्हित बैंकों के माध्यम से है, जिससे अंततः लाभार्थियों/उद्यमियों को उनके बैंक खातों में राशि मिल सके।

सहयोग की प्रकृति

उत्पादन खंड के अंतर्गत परियोजना/इकाई की अधिकतम कीमत रु. 25 लाख है और व्यवसाय/ सेवा खंड में यह रु. 10 लाख है। परियोजना की कुल कीमत की शेष राशि बैंकों द्वारा सावधि ऋण व साथ ही कार्यरत पूँजी के रूप में उपलब्ध कराई जाएगी।

पीएमईजीपी के अंतर्गत निधिकरण के स्तर

पीएमईजीपी के अंतर्गत लाभार्थियों की श्रेणियाँ	लाभार्थी का योगदान	सब्सिडी (परियोजना की कीमत का)
कृषि क्षेत्र (परियोजना/इकाई का स्थल)		शहरी ग्रामीण
सामान्य श्रेणी	10%	15%
विशेष (शामिल हैं अजा/अज/ओबीसी/अल्पसंख्यक/महिलाएँ, भूतपूर्व सैनिक, शारीरिकरूप से विकलांग, एनईआर, पहाड़ी व सीमा क्षेत्र आदि)	05%	25% 35%

चित्र 6.5.4: पीएमईजीपी के अंतर्गत निधिकरण के स्तर

परियोजना की कुल कीमत की शेष राशि बैंकों द्वारा सावधि ऋण व साथ ही कार्यरत पूँजी के रूप में उपलब्ध कराई जाएगी।

कौन आवेदन कर सकता है?

कोई भी व्यक्ति जो 18 वर्ष से अधिक की उम्र का है, उत्पादन खंड में रु. 10 लाख से अधिक तथा व्यवसाय/सेवा खंड में रु. 5 लाख से अधिक की परियोजनाओं की कीमत के लिए उसने न्यूनतम टप्प कक्षा उत्तीर्ण की हो। पीएमईजीपी के अंतर्गत मंजूरी हेतु केवल नई परियोजनाओं पर ही विचार किया जाता है। स्वयं सहायता समूह (वे भी सम्मिलित हैं जो बीपीएल के अंतर्गत हैं, बशर्ते उन्होंने अन्य किसी योजना के अंतर्गत कोई भी लाभ प्राप्त न किया हो) की संस्थाएँ जो सोसाइटीज रजिस्ट्रेशन एक्ट-1860, प्रोडक्शन को-ऑपरेटिव्स व चेरिटेबल ट्रस्ट के अंतर्गत जो संस्थाएँ पंजीकृत हैं, वे भी इसके लिए पात्र हैं। ट्रस्ट भी पात्र हैं। मौजूदा इकाइयाँ (पीएमआरवाय, आरईजीपी के अंतर्गत या भारत सरकार या राज्य सरकार की किसी भी योजना के अंतर्गत) व वे इकाइयाँ जिन्होंने भारत सरकार या राज्य सरकार की किसी भी योजना के अंतर्गत सरकारी सब्सिडी प्राप्त की हैं वे इसके लिए पात्र नहीं हैं।

अंतरराष्ट्रीय सहयोग

योजना में निम्न गतिविधियाँ समाहित रहेंगी:

- एमएसएमई व्यवसायिक प्रतिनिधिमंडलों का अन्य देशों में शिष्टमंडल, जिससे तकनीकी अनुप्रेरण/उन्नयन के नए क्षेत्रों का पता लगाया जा सके, संयुक्त

जोखिमों को आसान बनाया जा सके, एमएसएमई उत्पादों व विदेशी सहयोगों के बाजार में सुधार लाया जा सके आदि।

- विदेशों व साथ ही भारत की अंतरराष्ट्रीय प्रदर्शनियों, व्यापार मेलों व खरीदने-बेचने वालों की बैठकों में भारतीय एमएसएमई-एस की वहाँ सहभागिता, जहाँ अंतरराष्ट्रीय सहभागिता है।
- एमएसएमई की रुचि के विषयों व विचारों पर अंतरराष्ट्रीय सम्मेलनों व शिविरों को आयोजित करना।

सहयोग की प्रकृति

उद्यमियों की हवाई यात्रा व स्पेस भाड़े के लिए वित्तीय सहायता आईसी योजना उपलब्ध कराती है। उपक्रम के आकार व प्रकार के आधार पर सहयोग उपलब्ध कराया जाता है।

कौन आवेदन कर सकता है?

- राज्य/केन्द्रीय सरकार के संघटन
- उद्योग/उपक्रम संघ व
- पंजीकृत सोसायटीजध्रस्ट्स व वे संघटन जो एमएसएमई-एस के विकास को प्रोत्साहित करने से संबद्ध हैं।

व्यापार मेलों में सहभागिता हेतु मुफ्त पंजीकरण

सूचना: सहभागियों का चयन आवेदन के बाद एमएसएमई-डीआई-एस के द्वारा किया जाएगा। इस योजना का उद्देश्य है, सूक्ष्म व लघु उपक्रमों में, उनके संचालन में व उनकी साख की योग्यता में उनकी शक्तियों व कमियों के बारे में जागरूकता उत्पन्न करना।

सहायता की प्रकृति

कारोबार	शुल्क की प्रतिपूर्ति एमएसएमई मंत्रालय द्वारा की जाएगी
रु. 50 लाख तक	शुल्क का 75% वर्गीकरण एजंसी द्वारा वसूला जाता है, जो रु. 15,000 /-
रु.50 लाख से अधिक और रु. 200 लाख तक	शुल्क का 75% वर्गीकरण एजंसी द्वारा वसूला जाता है, जो रु. 30,000 /- की उच्चतम सीमा के अधीन है।
रु.200 लाख से अधिक	शुल्क का 75% वर्गीकरण एजंसी द्वारा वसूला जाता है, जो रु. 40,000 /-

कौन आवेदन कर सकता है?

भारत में सूक्ष्म या लघु उपक्रम के रूप में पंजीकृत कोई भी उपक्रम इस हेतु आवेदन के लिए पात्र है।

विपणन सहायता योजना वर्णन

निम्न गतिविधियों के लिए सहायता उपलब्ध कराई जाती है:

- विदेशों में प्रदर्शनियों का आयोजन और अंतरराष्ट्रीय प्रदर्शनियों/व्यापार मेलों में सहभागिता
- अन्य संघटनों/ उद्योग संघों/एजंसीजद्वारा संचालित प्रदर्शनियों में सह-प्रायोजन
- बेचनेवाले-खरीदनेवाले की बैठकें, सघन अभियान व विपणन प्रोत्साहन के कार्यक्रमों का संचालन सहायता की प्रकृति उद्यमियों के हवाई-भाड़े व स्पेस किराए में 95: तक की सहायता उपक्रम के आकार व प्रकार के आधार पर सहायता उपलब्ध कराई जाती है। सह-प्रायोजन के लिए वित्तीय सहायता कुल खर्च के 40: तक सीमित है, जो अधिकतम राशि रु. 5 लाख के अधीन है।

कौन आवेदन कर सकता है?

एमएसएमई खंड से संबंधित एमएसएमई-एस, उद्योग संघ व अन्य संघटन।

बार कोडिंग के लिए पंजीकरण

बार कोडिंग के इस्तेमाल के लिए एमएसई-एस के द्वारा GS1 भारत को चुकाई जानेवाली वार्षिक आवर्ती शुल्क के पहले तीन वर्षों की 75: की प्रतिपूर्ति एवं केवल एक बार के पंजीकरण शुल्क के समक्ष 75% वित्तीय सहायता की प्रतिपूर्ति उपलब्ध कराई जाती है।

सहायता की प्रकृति

एक बार की 75% व आवर्ती बार कोड पंजीकरण शुल्क की प्रतिपूर्ति निधि का सहारा।

कौन आवेदन कर सकता है?

सभी एमएसएमई-एस अपने ईएम पंजीकरण के साथ एमएसएमई-एस को राज्य/जिला स्तरीय व्यापार मेलों में सहभागिता कराना व निधि सहारा उपलब्ध कराना

उत्पादन एमएसएमई-एस को राज्य/जिला प्राधिकारियों/संघों द्वारा आयोजित, राज्य/जिला स्तरीय प्रदर्शनियों में सहभागिता के माध्यम से विपणन मंच उपलब्ध कराना।

सहायता की प्रकृति

व्यापार मेलों में भाग लेने के लिए निःशुल्क पंजीकरण। नजदीक के रेलवे स्टेशन धबस से प्रदर्शनी के स्थल तक की न्यूनतम दूरी/सीधे ट्रेन (ऐसी II टायर श्रेणी तक सीमित) से आने व जाने के वास्तविक किराए के 50% एवं एमएसएमई-एस (सामान्य श्रेणी उद्यमी) के लिए स्पेस भाड़ा प्रभार में 50% की प्रतिपूर्ति।

महिलाएँ/जा/अज/उद्यमी व उत्तर पूर्व क्षेत्र के उद्यमियों को भारत सरकार ऊपर बिंदु (2) में सूचीबद्ध वस्तुओं में 80% की प्रतिपूर्ति करेगी।

सूचना: अजा धअजधमहिलाएँ/धारीरिररूप से विकलांग उद्यमियों के लिए कुल प्रतिपूर्ति प्रति यूनिट अधिकतम रु. 30,000 - है जबकि अन्य इकाइयों के लिए यह प्रति एमएसएमई यूनिट के प्रति व्यक्ति के लिए अधिकतम सीमा रु. 20,000 - होगी।

सूचना: प्रतिपूर्ति के दावे के लिए कार्यक्रम की समाप्ति के

बाद सहभागी को अनुवर्ती का प्रमाण प्रस्तुत करना होगा। प्रमाण "मेरे आवेदन" खंड में ऑनलाईन लागिंग के द्वारा या सीधे डीआई कार्यालय से संपर्क कर प्रस्तुत किए जा सकते हैं।

कौन आवेदन कर सकता है?

सभी एमएसएमई-एस अपने ईएम पंजीकरण के साथ तकनीक उन्नयन के ऋण के लिए पूँजी सब्सिडी सहायता तकनीक उन्नयन के लिए लिए गए कर्ज पर एमएसएमई-एस (15%) की पूँजी सब्सिडी प्राप्त कर सकते हैं।

सहायता की प्रकृति

ऋण व कर्ज लेने के लिए वित्तीय सहायता

कौन आवेदन कर सकता है?

- सहायता प्राप्त करने के लिए बैंक व वित्तीय संस्थाएँ डीसी- एमएसएमई को आवेदन कर सकते हैं।
- कर्ज व पूँजी सब्सिडी के लिए एमएसएमई-एस को चाहिए कि वे सीधे संबंधित बैंकों से संपर्क करें।

किस प्रकार आवेदन करें?

यदि आप वित्तीय संस्था है, तो "अभी आवेदन करें" बटन पर क्लिक करें अन्यथा आप सीधे डीसी-एमएसएमई कार्यालय को आवेदन कर सकते हैं। डीसी- एमएसएमई कार्यालय के संपर्क विवरण आप देख सकते हैं। यदि आप एक एमएसएमई हैं, तब आप योजना की मार्गदर्शिका में सूचीबद्ध हैं।

एमएसएमई के लिए आनुषंगिक मुक्त कर्ज का प्रावधान

इस योजना के अंतर्गत बैंकों व वित्तीय संस्थानों को निधि सहायता उपलब्ध कराई जाती है, जिससे उसके बदले वे एमएसएमई को आनुषंगिक मुक्त कर्ज दे सकें।

सहायता की प्रकृति

एमएसएमई को आनुषंगिक मुक्त कर्ज देने हेतु बैंकों व वित्तीय संस्थानों को निधि सहायता।

कौन आवेदन कर सकता है?

सहायता पाने के लिए बैंक व वित्तीय संस्थाएँ डीसी- एमएसएमई एमएसएमई-डीआई-एस को आवेदन कर

सकते हैं। कर्ज प्राप्त करने के लिए एमएसएमई -एस को सीधे संबंधित बैंकों से संपर्क करना चाहिए।

आईएसओ मानक प्राप्त करने के लिए प्रमाणीकरण शुल्क की प्रतिपूर्ति

आईएसओ 9000/आईएसओ 14001 प्रमाणीकरण प्रतिपूर्ति आईएसओ: इस प्रकार की एमएसएमई उत्पादन इकाइयाँ जो आईएसओ 18000/ आईएसओ 22000/ आईएसओ/27000 प्रमाणीकरण प्राप्त करती हैं, उन्हें खर्च हेतु भारत सरकार से एक वक्त की प्रतिपूर्ति की सहायता उपलब्ध कराई जाएगी।

सहायता की प्रकृति

आईएसओ मानक प्राप्त करने के लिए होने वाले खर्च की प्रतिपूर्ति।

कौन आवेदन कर सकता है?

एमएसएमई-एस अपने ईएम पंजीकरण के साथ

कृषि विपणन वर्णन

ग्रामीण गोदामों के निर्माण धनवीकरण के लिए पूँजी निवेश सब्सिडी। वैज्ञानिक भंडारण क्षमता का निर्माण व विपत्ति-बिक्री की रोकथाम।

सहायता की प्रकृति

किसानों को/25% सब्सिडी व परियोजना कीमत का 15% कंपनीज को।

कौन आवेदन कर सकता है?

एनजीओ-एस, एसएचजी-एस, कंपनीज, को-आपरेटिव्स।

लघु कृषि विपणन वर्णन

व्यवसाय के विकास का वर्णन, इक्वटी के रूप में जोखिम हेतु पूँजी सहायता उपलब्ध कराता है, प्रशिक्षण तथा एग्री-प्रिनियर्स की भेंट की व्यवस्था करता है।

किसानों का कृषि व्यवसाय सहायता-संघ

व्यवसाय के विकास का वर्णन इक्वटी के रूप में जोखिम हेतु पूँजी सहायता उपलब्ध कराता है, प्रशिक्षण तथा एग्री-प्रिनियर्स की भेंट की व्यवस्था करता है।

सहायता की प्रकृति

वित्तीय सहायता, जिसकी अधिकतम सीमा है रु. 5 लाख।

कौन आवेदन कर सकता है?

व्यक्ति, किसान, उत्पादक समूह, भागीदारी/मर्यादा फर्मस/एसएचजी-एस, एग्री-प्रिनियर्स आदि।

महा फूड पाक्र

कृषि उत्पादन व बाजार को संबद्ध करने वाला तंत्र, जिससे मूल्य में वृद्धि हो, किसान की आय में इजाफा हो और ग्रामीण रोजगार का सृजन हो।

सहायता की प्रकृति

परियोजना कीमत की 50% की एक बार का पूँजी अनुदान, जिसमें रु.50 करोड़ की सीमा है।

कौन आवेदन कर सकता है?

किसान, किसान के समूह, एसएचजी-एस

6.5.6.6 टिप्स

- मौजूदा बाजार, अन्य उद्यमियों के साथ नेटवर्क, जोखिम पूंजीपति, एंजेल निवेशकों पर शोध करें और आपकी उद्यमवृत्ति की योग्यता के लिए योजनाओं की समीक्षा विस्तृतरूप से करें।
- निष्फलता सड़क का अंत नहीं बल्कि पैर रखने का पत्थर है। स्वयं की व अपने समकक्षों की गलतियों

6.5.7 जोखिम क्षमता और लचीलापन

उद्यमी स्वाभाविकरूप से जोखिम लेनेवाले होते हैं। वे पथ निर्माता होते हैं न की पथ का अनुसरण करने वाले। एक सामान्य, सतक्र व्यक्ति के विपरीत, एक उद्यमी व्यक्ति अपनी नौकरी (अपनी एकमात्र आय) छोड़ने और खुद पर और अपने विचार पर जोखिम लेने के बारे में दो बार नहीं सोचता है।

एक उद्यमी अपने सपनों का पीछा करते हुए यह जनता है कि मान्यताओं को गलत सिद्ध किया जा सकता है और अप्रत्याशित घटनाएँ कभीभी उत्पन्न हो सकती हैं। वह जानता है कि कई समस्याओं से निपटने के बाद भी सफलता हात आयेगी इसकी कोई गारंटी नहीं है। उद्यमिता जोखिम लेने की क्षमता पर आधारित होती है।

आदिवासी महिला सशक्तिकरण योजना

एसटी महिलाओं के आर्थिक विकास हेतु रियायत की योजना

सहायता की प्रकृति

योजना की कीमत का 90% तक का सावधि ऋण रियायती दर पर।

कौन आवेदन कर सकता है?

अनुसूचित जनजाति महिलाएँ

की समीक्षा करें और भविष्य के साहस हेतु उनमें सुधार कर।

- अपने पारिस्थितिक तंत्र के लिए अग्ररूप से सक्रिय रहे। आपके पारिस्थितिक तंत्र की मुख्य विशिष्टताओं को पहचानें और उन्हें समृद्ध करें, यह सुनिश्चित करते हुए कि आपकी उद्यमवृत्ति का सहारा पारिस्थितिक तंत्र का स्वयं में स्थायित्व है।

इस क्षमता, जिसे जोखिम लेने की भूख कहा जाता है, एक उद्यमी विशेषता है जो आंशिकरूप से आनुवंशिक और आंशिकरूप से प्राप्त की जा सकती है।

जोखिम लेने की क्षमता क्या है?

जोखिम लेने की क्षमता यानी एक कंपनी अपने उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए जितने हद तक जोखिम लेने के लिए तैयार होती है उसे कहते हैं। मूलतः, यह पर्यावरण में परिवर्तन की वजह से कंपनी के संभव लाभ और (आर्थिक पारिस्थितिकी तंत्र, नीतियाँ, आदि) खतरों के बीच संतुलन को संदर्भित करता है। अधिक जोखिम लेने से जादा लाभ हो सकते हैं लेकिन घाटे की उच्च संभावना भी हो सकती है। हालांकि, बहुतरुढ़िवादी होना कंपनी के खिलाफ जा

सकता है क्यों की इस कारण कंपनी अपने उद्देश्यों तक पहुँचने के लिए अच्छे अवसर खो सकती हैं।

जोखिम लेने की क्षमता के स्तर को मोटे तौर पर "कम", "मध्यम" और "उच्च" रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है। कंपनी के उद्यमियों को सभी संभावित विकल्पों का मूल्यांकन करना होता है और सबसे सफल होने की संभावना वाले विकल्प का चयन करना होता है। कंपनियों के विभिन्न उद्देश्यों के लिए जोखिम लेने की क्षमता का स्तर अलग अलग होता है।

स्तर इन पर निर्भर करते हैं:

- उद्योग के प्रकार
- बाजार के दबाव
- कंपनी के उद्देश्य

उदाहरण के लिए, एक क्रांतिकारी अवधारणा के साथ सुरु किये स्टार्टअप की बहुत ही उच्च जोखिम लेने की क्षमता होगी। स्टार्टअप लंबी अवधि के सफलता प्राप्त करने से पहले अल्पावधि विफलताओं को बर्दाश्त कर सकता हैं। इस प्रकार की क्षमता स्थिर नहीं रहेगी और कंपनी की वर्तमान परिस्थितियों से समायोजित की जाएगी।

जोखिम लेने की क्षमता का विवरण

कंपनियों को अपने उद्देश्यों और अवसरों के बारे में किए गए फैसले के साथ अपने जोखिम उठाने की क्षमता को परिभाषित और मुखर करना होता है। एक जोखिम लेने की क्षमता का विवरण स्पष्टरूप से व्यापार में स्वीकृति और जोखिम के प्रबंधन किरू प्रदान करती है। यह कंपनी के भीतर जोखिम लेने सीमा निर्धारित करती ह। जोखिम लेने की क्षमता के विवरण में निम्नांकित व्यक्त होना चाहिए:

- व्यापार को कीस प्रकार के जोखिम का सामना करना पडता ह।
- कंपनी कौनसी जोखिम आरामसे ले सकती है और उसे कौनसी जोखिम अस्वीकार्य ह।
- सभी जोखिम श्रेणियों में कितनी जोखीम स्वीकार कर।
- जोखिम और इनाम के बीच वांछित लेनदेन।
- जोखिम के उपाय और जोखिम की जांच और उसको

विनियमित करने के तरीक।

उद्यमिता और लचीलापन

ऐसा माना जाता है कि उद्यमियों में लचीलापन जैसे गुणों की विशेषता होती है। ये गुण उद्यम के विकास के प्रारंभिक दौर में विशेषरूप से बड़ी भूमिका निभाते हैं। जोखिम लचीलापन एक बहुत ही मूल्यवान विशेषता है। यह चुनौतियों और कारोबारी माहौल में परिवर्तन के खतरे के खिलाफ उद्यमियों की रक्षा करता है

उद्यमी लचीलापन क्या है?

लचीलापन व्यक्तियों को अपने जीवन और कैरियर आकांक्षाओं से संबंधित असफलताओं से उबरने की क्षमता का वर्णन करने के लिए प्रयोग किया जाता है। एक लचीला व्यक्ति वह होता है जो आसानी से और जल्दी से असफलताओं से उबरने में सक्षम है। उद्यमी के लिए, लचीलापन एक महत्वपूर्ण विशेषता है। उद्यमी लचीलापन निम्न तरीकों में बढ़ाया जा सकता है:

- कोच और आकाओं के एक पेशेवर नेटवक्र को विकसित करके
- बदलाव जीवन का एक हिस्सा है को स्वीकार करके
- बाधाओं को दूर किया जा सकता है ऐसा नजरिया अपनाकर

एक लचीले उद्यमी के लक्षण

एक उद्यमी को अपने व्यापार उद्यम में पूरी तरह से काफी लचीला बनाने के लिए आवश्यक विशेषताएं हैं:

- नियंत्रण की मजबूत आंतरिक भावना
- विविधता और विस्तार करने की क्षमता
- मजबूत सामाजिक कनेक्शन
- उत्तरजीवी मनोभाव
- असफलताओं से सिखने का कौशल
- नगदी प्रवाह की चेतना
- बड़ी तस्वीर को देखने की योग्यता
- हर बारकाई पर ध्यान देना

6.5.7.1 टिप्स

- ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं, साथियों, मित्रों और परिवार का एक बड़ा नेटवर्क विकसित करें। इससे न केवल आपको अपने व्यापार को बढ़ाने में मदद मिलेगी, बल्कि आपको जानने, नए अवसरों की पहचान करने और बाजार में होनेवाले परिवर्तन देखने में भी मदद मिलेगी।
- असफलताओं पर ध्यान केन्द्रित मत करें। आप फिर से आगे बढ़ने के लिए आपका अगला कदम क्या होना चाहिए उस पर ध्यान दें।

6.5.8 सफलता और असफलताएं

उद्यमिता में सफलताओं और असफलताओं को समझना श्याम एक प्रसिद्ध उद्यमी है जिन्हें उनकी सफलता की कहानी के लिए जाना जाता है। लेकिन ज्यादातर लोगों को पता नहीं है कि श्याम को अपने उद्यम में सफलता पाने के पहले कई बार असफलता प्राप्त हुई। उद्यमशीलता क्या है यह जानने के लिए सीधे एक उद्यमी जो अपने उद्यम में विफल और सफल रहे है से एक विचार प्राप्त करने के लिए साक्षात्कार पढ़ें।

साक्षात्कारकर्ता: श्याम, मैंने सुना है कि उद्यमी बहुत बड़े जोखिम लेने वाले होते हैं जो नाकामी से डरते नहीं। क्या ये सच है?

श्याम: हा हा, यह बिलकुल सच नहीं है! ज्यादातर लोगों का मानना है कि उद्यमियों को बेधड़क उत्साहित होने की जरूरत है। लेकिन सच्चाई यह है कि डर एक बहुत ही सामान्य और वैध मानव प्रतिक्रिया है, खासकर जब आप अपना व्यापार शुरू करने की योजना बना रहे हैं! वास्तव में, मेरा सबसे बड़ा डर असफल होने के डर था। वास्तविकता यह है कि उद्यमी सफल और असफल दोनों होता है। चालाकी इस में है कि विफलता के डर को आपकी योजना के क्रियान्वयन को रोकने की अनुमति न दें। याद रखें, विफलता भविष्य की सफलता के लिए सबक होती है!

साक्षात्कारकर्ता: आप के अनुसार, वे कौनसे कारण हैं कि जिसकी वजह से उद्यमी विफल होते हैं?

श्याम: ठीक है, उद्यमी विफल क्यों होते हैं उसका कोई स्पष्ट कारण नहीं है। एक उद्यमी कई कारणों से असफल हो सकता है। क्योंकि आपने आपको हराने के लिए

विफलता को अनुमति दी है इसके कारण आप असफल हो सकते हैं। क्योंकि आप काम सौंपने (वितरित करने) को तैयार नहीं हैं इसलिए आप असफल हो सकते हैं। एक कहावत है, "आप कुछ भी कर सकते हैं, लेकिन सब कुछ नहीं कर सकते हैं!" आप असफल हो सकते हैं क्योंकि आपने बहुत आसानी से हार मान ली— शायद आप में पर्याप्त दृढ़ता नहीं थी। आप असफल हो सकते हैं क्योंकि आपने छोटे, तुच्छ कार्यों पर अपनी ऊर्जा केंद्रित किया और सबसे महत्वपूर्ण काम की अनदेखी की। असफल रहने के अन्य कारणों में गलत लोगों के साथ साझेदारी करना, अपना उत्पाद सही ग्राहकों को सही कीमत पर बेचने में सक्षम नहीं होना....ऐसे अन्य कई कारण हैं!

साक्षात्कारकर्ता: एक उद्यमी के रूप में, विफलता की ओर कैसे देखा जाना चाहिए?

श्याम: मेरा मानना है हम सबने विफलता की ओर नकारात्मकरूप से देखने के बजाय परिसंपत्ति के रूप में ध्यान देना चाहिए। जिस तरह से मैं इसे देखता हूँ, अगर आपके पास एक विचार है, तो आपको इसे काम करने लायक बनाना चाहिए, भले ही आप असफल हो जाओ लेकिन आपने कोशिश करनी चाहिए। ऐसा इसलिए है क्योंकि कोशिश न करना तो वैसे भी विफलता ही है! और विफलता सबसे बुरी बात नहीं है। मुझे लगता है कि कोशिश न करने से पछतावा होना और सोचना की 'काश ऐसा होता' वास्तव में कोशिश करके नाकाम होने से भी बदतर है।

साक्षात्कारकर्ता: जब आप पहली बार में विफल रहे तब आपने कैसा महसूस किया?

श्याम: मेरा पूरी तरह से दिल टूट गया था! यह एक बहुत ही दर्दनाक अनुभव था। लेकिन अच्छी खबर यह आप असफलता से उबरने लगते हैं। और हर बाद के विफलता के साथ, इससे उबरने की प्रक्रिया बहुत आसान हो जाती है। ऐसा इसलिए है क्योंकि आप प्रत्येक विफलता को एक बाधा के रूप में न देखते हुए इसे सबक के रूप में देखना शुरू करते हैं जो आपको आगे सफलता हासिल करने में मदद करेगी। आप महसूस करना शुरू करोगे कि असफलता के कई फायदे हैं।

साक्षात्कारकर्ता: क्या आप हमें असफल रहने के लाभ में से कुछ के बारे में बता सकते हैं?

श्याम: मैंने व्यक्तिगतरूप से असफल रहने के जो लाभ अनुभव किया है उस में से एक है कि असफलता ने मुझे चीजों को एक नई रोशनी में देखने के लिए समर्थ किया है। इसने मुझे वे जवाब दिए हैं जो मेरे पास पहले नहीं थे। विफलता आप एक बहुत मजबूत बना सकती हैं। यह अपने अहंकार को नियंत्रण में रखने में मदद करता है।

साक्षात्कारकर्ता: जो उद्यमी अपना स्वयं का उद्यम शुरू करना चाहते हैं उन्हें आप क्या सलाह देना चाहोगे?

श्याम: मैं उन्हें बताना चाहूँगा की वे अपने अनुसंधान करें और यह सुनिश्चित करें कि उनके उत्पाद वास्तव में ग्राहकों द्वारा वांछित हैं। मैं उन्हें बताना चाहूँगा की वे अपने साथियों और कर्मचारियों का बहुत समझदारी और सावधानी से चयन करें। मैं उनसे कहूँगा कि आक्रामक होना बहुत महत्वपूर्ण है – अपने उत्पाद हर संभव प्रयास से और आक्रामक तरीके से बाजार में लायें। मैं उन्हें चेतावनी देना चाहूँगा कि एक उद्यम शुरू करना बहुत ही महंगा होता है और वे एक ऐसी स्थिति के लिए तैयार करना चाहिए जब उनके पुरे पैसे खत्म हो गए हो। मैं उन्हें लंबी अवधि के लक्ष्यों को बनाने की और लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए योजना के कार्यान्वयन की सलाह दूँगा। मैं उन्हें ऐसे एक उत्पाद निर्माण करने की सलाह दूँगा जो कि सही मायने में अनूठा है। बहुत सावधान रहें और यह सुनिश्चित करें कि आप किसी और स्टार्टअप की नकल नहीं कर रहे हैं। अन्त में, मैं उन्हें बताना चाहूँगा कि यह बहुत महत्वपूर्ण है कि वे सही निवेशकों को खोजें।

साक्षात्कारकर्ता: यही वास्तव में बहुत उपयोगी सलाह है, श्याम! मुझे यकीन है कि इस साक्षात्कार से उद्यमियों को अपनी यात्रा शुरू करने से पहले और अधिक तैयार होने में मदद मिलेगी! अपने सभी अंतर्दृष्टि के लिए धन्यवाद!

6.5.9.1 टिप्स

- याद रखें कि कुछ भी असंभव नहीं है.
- आप शुरू करने से पहले अपने मिशन और उद्देश्य को पहचानें.
- अपने अगले कदम की योजना बनायें— जल्दबाजी में निर्णय नहीं लेना चाहिए.

यूनिट 6.6: उद्यमी बनने की तैयारी करना

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट की समाप्ति पर आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे:

1. बाजार अनुसंधान कैसे किया जाता है पर चर्चा करने में
2. विपणन के 4 पी का वर्णन करने के लिए
3. विचार उत्पन्न करने के महत्व पर चर्चा
4. बुनियादी व्यापार शब्दावली याद करने में
5. सीआरएम की आवश्यकता पर चर्चा
6. सीआरएम के लाभों पर चर्चा
7. नेटवर्किंग के लिए आवश्यकता पर चर्चा
8. नेटवर्किंग के लाभों पर चर्चा
9. लक्ष्य तय करने के महत्व को समझें
10. अल्पकालिक, मध्यम अवधि और लंबी अवधि के लक्ष्यों के बीच अंतर करें
11. एक व्यवसाय योजना कैसे लिखना चाहिए पर चर्चा करें
12. वित्तीय नियोजन प्रक्रिया की व्याख्या करें
13. अपने जोखिम का प्रबंधन करने के तरीकों पर चर्चा करें
14. बैंक वित्त के लिए आवेदन करने की प्रक्रिया और औपचारिकताओं का वर्णन करें
15. अपने स्वयं के उद्यम का प्रबंधन कैसे करना चाहिए पर चर्चा करें
16. हर उद्यमी द्वारा एक उद्यम शुरू करने से पहले पूछे जानेवाले सवालों को सूचीबद्ध करें

6.6.1 बाजार अध्ययन/विपणन के 4 पी/विचार का महत्व: बाजार अनुसंधान की समझ

बाजार विपणन

- एक उत्पाद या सेवा जो बाजार में बेचा जा रहा है उसकी जानकारी इकट्ठा करने, विश्लेषण करने और व्याख्या करने की प्रक्रिया है। इसमें यह भी जानकारी शामिल है:
 - अतीत, वर्तमान और भावी ग्राहक
 - ग्राहक विशेषताएँ और खर्च करने की आदतें

- बाजार की जरूरतों के स्थान और लक्ष्य
- समग्र उद्योग
- उचित प्रतियोगी

विपणन अनुसंधान डेटा के दो प्रकार होते हैं:

- प्राथमिक जानकारी: यह अपने आपके या किसी और के द्वारा एकत्र अनुसंधान है।

- माध्यमिक जानकारी: यह शोध पहले से ही मौजूद है और आप पता लगाकर उपयोग कर सकते हैं।

प्राथमिक अनुसंधान

प्राथमिक अनुसंधान दो प्रकार के हो सकते हैं:

- खोजपूर्ण: इसकी कोई सीमा नहीं होती और इसमें आमतौर पर विस्तृत, असंरचित साक्षात्कार शामिल होते हैं।
- विशिष्ट: यह सटीक होते हैं और इसमें संरचित, औपचारिक साक्षात्कार शामिल होते हैं। विशिष्ट अनुसंधान का आयोजन अधिक खोजपूर्ण शोध कार्यों की तुलना में अधिक महंगा है।

माध्यमिक अनुसंधान

माध्यमिक अनुसंधान बाहरी जानकारी का उपयोग करते हैं। कुछ आम माध्यमिक स्रोत यह हैं:

- सार्वजनिक स्रोत: ये आम तौर पर स्वतंत्र होते हैं और इनमें बहुत कुछ अच्छी जानकारी होती है। उदाहरण के लिए सरकारी विभाग, सार्वजनिक पुस्तकालय आदि के व्यापार विभाग
- वाणिज्यिक स्रोत: ये बहुमूल्य जानकारी प्रदान करते हैं लेकिन इसके लिए शुल्क का भुगतान करना पड़ता है। उदाहरण के लिए, अनुसंधान और व्यापार संघ, बैंकों और अन्य वित्तीय संस्थान आदि
- शैक्षिक संस्थान: ये जानकारी का खजाना प्रदान करते हैं। उदाहरण के लिए, महाविद्यालय, विश्वविद्यालय, तकनीकी संस्थान आदि।

6.6.1.1 विपणन के 4 पी

विपणन के 4 पी उत्पाद, मूल्य, प्रचार और स्थान हैं। अब हम इन 4 पी की ओर विस्तार से एक नजर डालते हैं।

उत्पाद (Product)

उत्पाद यह हो सकता है:

1. एक मूर्त उत्पाद
2. एक अमूर्त सेवा

आपका कोई भी उत्पाद हो, उसकी विपणन प्रक्रिया शुरू करने से पहले यह महत्वपूर्ण है की आपको उसकी और उसके अद्वितीय विशेषताओं के बारे में एक स्पष्ट समझ होनी चाहिए। यहाँ कुछ सवाल दिए हैं जिन्हें आपको खुद से पूछना है:

- ग्राहक उत्पाद/सेवा से क्या चाहता है?
- यह कौनसे आवश्यकताएं संतुष्ट करता है?
- क्या और अधिक विशेषताएं जोड़े जा सकते हैं?
- क्या इसके कोई महंगे और अनावश्यक विशेषताएं हैं?
- ग्राहक इसका कैसे उपयोग करेंगे?
- इसे क्या कहा जाना चाहिए?

- इस तरह के उत्पादों से यह कैसे अलग है?
- इसका उत्पादन करने के लिए कितना खर्च होगा?
- क्या इसे लाभ में बेचा जा सकता है?

कीमत (Price)

एक बार सभी उत्पाद के तत्वों को स्थापित करने के बाद, कीमत पर विचार करने की जरूरत होती है। एक उत्पाद की कीमत इस तरह के लाभ मार्जिन, आपूर्ति, मांग और विपणन रणनीति जैसे कई कारकों पर निर्भर करेगी।

कुछ सवाल जिन्हें आप खुद से पूछना चाहिए:

- उत्पाद/सेवा का ग्राहकों के लिए क्या मूल्य है?
- क्या स्थानीय उत्पाद/सेवाओं की स्थापना कीमत अंक हैं?
- क्या ग्राहक मूल्य संवेदनशील है?
- क्या छूट देनी चाहिए?
- आपके प्रतियोगियों की तुलना में आपकी किंमत क्या है?

प्रचार (Promotion)

एक बार आप अपने उत्पाद और अपनी कीमत के बारे में निश्चित हैं, तो अगला कदम इसे बढ़ावा देने के लिए है। प्रचार के कुछ प्रमुख तत्वों में जनसंपर्क, सामाजिक मीडिया विपणन, ईमेल विपणन, खोज इंजन विपणन, वीडियो विपणन और अधिक शामिल हैं।

आपने आप से पूछने के कुछ सवाल यह हैं:

- अपने उत्पाद या सेवा को आपने कहाँ बढ़ावा देना चाहिए?
- अपने लक्षित दर्शकों तक पहुँचने के लिए सबसे अच्छा माध्यम क्या है?
- अपने उत्पाद को बढ़ावा देने के लिए जब सबसे अच्छा समय क्या हो सकता है?
- आपके प्रतिद्वंद्वी उनके उत्पादों को कैसे बढ़ावा दे रहे हैं?

स्थान (Place)

विपणक के अनुसार, विपणन का आधार सही उत्पाद की पेशकश, सही समय पर सही जगह पर सही कीमत पर होता है। इस कारण से, सबसे अच्छा संभव स्थान का चयन संभावित ग्राहकों को वास्तविक ग्राहकों में परिवर्तित करने के लिए महत्वपूर्ण है।

खुद से पूछने के लिए कुछ सवाल यह हैं:

- क्या आपके उत्पाद या सेवा दुकान, ऑनलाइन या दोनों में देखे जा सकेंगे ?
- सबसे उचित वितरण चैनलों का उपयोग करने के लिए आपने क्या करना चाहिए ?
- क्या आपको एक बिक्री बल की आवश्यकता होगी?

6.6.1.1 टिप्स

- ध्यान रखें कि अच्छे विचारों को हमेशा अद्वितीय होने की जरूरत नहीं है।
- याद रखें कि समय अपने विचार की सफलता का निर्धारण करने में एक बड़ी भूमिका निभाता है।

- आपके प्रतियोगी अपने उत्पादों या सेवाओं की कहाँ पेशकश कर रहे हैं?
- आपने अपने प्रतिद्वन्द्वियों के नक्शेकदम पर चलना चाहिए?
- आपने अपने प्रतिस्पर्धियों से कुछ अलग करना चाहिए?

विचार का महत्त्व

विचार प्रगति की नींव होती है। एक विचार छोटे या नाविन्यपूर्ण, पूरा करने के लिए आसान या अत्यंत जटिल हो सकता है। जो भी मामला हो, तथ्य यह है कि एक विचार ही योग्यता देता है। विचारों के बिना, कुछ भी संभव नहीं है। अधिकांश लोग अपने विचारों को व्यक्त करने से घबराते हैं क्योंकि उन्हें डर होता है कि उनका मजाक उड़ाया जाएगा। हालांकि, अगर एक उद्यमी हैं और प्रतिस्पर्धी और अभिनव रहना चाहते हैं, तो आपको आपके विचार प्रकाश में लाने की जरूरत है।

यह करने के कुछ तरीकों में शामिल हैं:

- बुद्धिशीलता की संस्कृति स्थापित करें जहाँ आप सभी इच्छुक पार्टियों को योगदान करने के लिए आमंत्रित कर सकते हैं
- विचारों पर चर्चा करें जिससे की लोग उनको अपने विचार, अंतर्दृष्टि और राय जोड़ सकते हैं
- अपना दिमाग खुला रखना और अपने विचारों को सीमित नहीं करना, भले ही विचार हास्यास्पद लगता हो
- जिन विचार पर आप तुरंत पर काम नहीं करते उन्हें ठुकराना नहीं, बल्कि उनको लिखकर रखें और उन्हें कुछ समय के लिए ठंडे बस्ते में डालें ताकि उनपर एक बाद की तारीख में दोबारा गौर किया जा सके।

- स्थितियाँ और परिस्थितियाँ हमेशा बदलेगी, इसलिए लचीला रहें और उसके अनुसार अपने विचार अनुकूलन करें।

6.6.2 व्यापार इकाई अवधारणा: मौलिक व्यापार शब्दावली

अगर आपका उद्देश्य एक व्यवसाय शुरू और चलाना है, तो आपको मौलिक व्यापार शब्दों की अच्छी समझ होनी चाहिए। हर उद्यमी निम्नलिखित शब्दों में अच्छी तरह से निपुण होना चाहिए:

- लेखा: वित्तीय लेनदेन की रिकॉर्डिंग और रिपोर्टिंग का एक व्यवस्थित तरीका।
- लेखा देय: अपने लेनदारों के लिए एक कंपनी द्वारा बकाया पैसा।
- लेखा प्राप्य: अपने ग्राहकों के द्वारा कंपनी की बकाया राशी।
- परिसंपत्तियाँ: अपने व्यापार का संचालन करने के लिए कंपनी जिन संपत्ति का उपयोग करती है उन सबका का मूल्य।
- बैलेंस शीट: किसी निश्चित क्षण में कंपनी की संपत्ति, देनदारियाँ और मालिक की इक्विटी का एक स्नैपशॉट।
- बॉटम लाइन: महीने के अंत में व्यवसाय द्वारा अर्जित या खोई हुयी कुल राशी।
- व्यापार: एक संगठन जो लाभ कमाने के उद्देश्य से चलता है।
- व्यवसाय से व्यवसाय (बी 2 बी): एक व्यवसाय जो दूसरे व्यवसाय को वस्तुएं या सेवाएं बेचता है।
- व्यवसाय से उपभोक्ता (बी 2 सी): एक व्यवसाय जो वस्तुओं और सेवाओं को अंत उपयोगकर्ता को सीधे बेचता है।
- पूंजी: पैसे जो एक व्यवसाय अपने खातों, संपत्ति और निवेश में रखता है। पूंजी के दो मुख्य प्रकार ऋण और इक्विटी हैं।
- कैश फ्लो: व्यवसाय में हर महीने निधि की हलचल जिसमें आय और व्यय भी शामिल है।
- कैश फ्लो स्टेटमेंट: एक विशेष अवधि के दौरान एक व्यापार में आनेवाला और जानेवाला पैसा दिखाते वाला एक विवरण।
- अनुबंध: पैसे के बदले में काम करने के लिए एक औपचारिक अनुबंध।
- मूल्यदास: समय के साथ परिसंपत्ति के मूल्य में आनेवाली कमी।
- व्यय: व्यापार के अपने परिचालन के माध्यम से होनेवाली लागत।
- वित्त: पैसे और अन्य परिसंपत्तियों का प्रबंधन और आवंटन।
- वित्तीय रिपोर्ट: एक श्रव्यापार के लेनदेन और व्यय का व्यापक खाता।
- स्थिर लागत: एक बार का खर्च।
- आय विवरण (लाभ और हानि विवरण): एक समय की अवधि के दौरान व्यापार के लाभ दिखाता है।
- देनदारियाँ: एक व्यवसाय का किसी और को बकाया मूल्य।
- विपणन: एक उत्पाद या सेवा के प्रचार, बिक्री और वितरण की प्रक्रिया।
- शुद्ध आय/लाभ: राजस्व शून्य खर्च।
- नेट वर्थ: एक व्यवसाय का कुल मूल्य।
- ऋण वापसी की अवधि: एक व्यवसाय के प्रारंभिक निवेश की राशी को वसूल करने के लिए लगने वाला समय।
- लाभ मार्जिन: लाभ का अनुपात, राजस्व से विभाजित, एक प्रतिशत के रूप में दिखाया गया है।
- निवेश पर वापसी (आरओआई): एक व्यापार जो निवेश से वापसी के रूप में पैसे की राशि प्राप्त करता है।
- राजस्वरु खर्चों को घटाने से पहले आय की कुल राशि।
- बिक्री संभावना: एक संभावित ग्राहक।
- आपूर्तिकर्ता: व्यवसाय को आपूर्ति करनेवाला प्रदाता।
- लक्षित बाजार: ग्राहकों का एक विशिष्ट समूह, जिस की ओर कंपनी के उत्पादों और सेवाएं लक्षित किये गए हैं।

- मूल्यांकन: व्यापार के समग्र मूल्य का अनुमान।
- परिवर्तनीय लागत: खर्च जो कि एक व्यापार की गतिविधि के अनुपात में बदलते जाते हैं।
- कार्यशील पूंजी: मौजूदा परिसंपत्तियों शून्य से मौजूदा देनदारियों के रूप में गणना की जाती है।
- व्यापार लेनदेन: व्यापार लेनदेन के तीन प्रकार के होते हैं. ये हैं:
- सरल लेनदेन – आम तौर पर एक विक्रेता और एक ग्राहक के बीचका सौदा. उदाहरण के लिए एक कप कॉफी खरीदना।
- जटिल लेनदेन – ये लेनदेन पूरा करने से पहले कई घटनाओं के माध्यम से गुजरते हैं. उदाहरण के लिए एक एक घर खरीदना।
- चालु लेनदेन – इन लेनदेन को आमतौर पर एक अनुबंध की आवश्यकता होती है. उदाहरण के लिए एक विक्रेता के साथ अनुबंध।

मौलिक लेखांकन सूत्र

कुछ महत्वपूर्ण लेखा फार्मूले जिनकी ओर हर उद्यमी को नजर मारने की जरूरत है।

- लेखांकन समीकरण: यह कंपनी की संपत्ति जो वह अपने व्यापार का संचालन करने के लिए उपयोग करती है का मूल्य है।

सूत्र: परिसंपत्ति त्र दायित्व + मालिक की इक्विटी

- शुद्ध आय: कंपनी का लाभ है।

सूत्र: शुद्ध आय त्र राजस्व – व्यय

- ब्रेक इवन बिंदु: यह वह बिंदु है जब कंपनी को लाभ या हानि नहीं होगी। कुल लागत और कुल राजस्व के बराबर हैं।

सूत्र: ब्रेक इवन त्र निर्धारित लागत/बिक्री मूल्य – प्रति इकाई परिवर्तनीय लागत

- नकद अनुपात: यह एक कंपनी की तरलता स्पष्ट करता है।

सूत्र: नकद अनुपात त्र कैश/मौजूदा देनदारियाँ

- लाभ मार्जिन: इसे एक प्रतिशत के रूप में दिखाया जाता है। इससे पता चलता है की सभी खर्चों का व्यापार से भुगतान करने के बाद बिक्री का कितना प्रतिशत बच जाता है।

सूत्र: लाभ मार्जिन त्र शुद्ध आय/बिक्री

- ऋण-इक्विटी अनुपात: इस अनुपात से पता चलता है कि कंपनी अपनी परिसंपत्तियों के वित्तपोषण के लिए कितने इक्विटी और ऋण उपयोग कर रही है, और अगर व्यापार को नुकसान होता है तो क्या शेयरधारक इक्विटी लेनदारों का दायित्व पूरा कर सकते हैं।

सूत्र: ऋण-इक्विटी अनुपात त्र कुल देनदारियाँ/कुल इक्विटी

- बेचे हुए माल की लागत: यह बेचे जाने वाले उत्पाद या सेवा निर्माण के लागत का कुल योग है।

सूत्र: बेचे गए माल की लागत त्र सामग्री की लागत/इनवेंटरी – आउटपुट की लागत

- निवेश पर रिटर्न (आरओआई): यह आमतौर पर एक प्रतिशत के रूप में दिखाया जाता है। यह निवेश के मुनाफे की गणना मूल लागत का एक प्रतिशत समझ कर करता है।

सूत्र: आरओआई त्र शुद्ध लाभ/कुल निवेश * 100

- साधारण ब्याज: यह वह पैसा है जो आप शुरू में कुछ पैसे (प्रिंसिपल) निवेश करके कमा सकते हैं।

सूत्र: A = पी (1 + आर टी); आर = आर * 100 कहा पे%

A = कुल जमा राशि (मूलधन + ब्याज) पी = मूल राशि आई = ब्याज की राशि, R = दशमलव में प्रति वर्ष ब्याज की दर (R*R/100 T महीनों या वर्षों में शामिल समय अवधि

- वार्षिक चक्रवृद्धि ब्याज: यह एक ऋण या जमा की मूलधन पर ब्याज की राशी की गणना करता है।

सूत्र: A=P (1 + R/N) ^NT%

जहाँ: A = निवेश/ऋण के भविष्य के मूल्य, ब्याज सहित P = मूलधन निवेश राशि (प्रारंभिक जमा या ऋण राशि) R=वार्षिक ब्याज दर (दशमलव), N=प्रति वर्ष कितने बार ब्याज बढ़ता है

6.6.3 सीआरएम और नेटवर्किंग सीआरएम क्या है?

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

सीआरएम की आवश्यकता

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

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

सीआरएम के फायदे

सीआरएम के बहुत महत्वपूर्ण लाभ हैं:

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

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

नेटवर्किंग क्या है?

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

नेटवर्किंग की आवश्यकता

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

नेटवर्किंग के लाभ

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

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

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

6.6.3.1 टिप्स

- जरूरतों की पहचान और प्रतिक्रिया पाने के लिए सामाजिक मीडिया बातचीत का प्रयोग करें।
- नेटवर्किंग करते समय हां/ना प्रकार के प्रश्न पूछने के बजाय विस्तृत उत्तरवाले सवाल पूछो।

6.6.4 व्यवसाय योजना: लक्ष्यों का निर्धारण क्यों

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

अल्पकालिक लक्ष्य

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

मध्यम अवधि लक्ष्य

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

दीर्घकालिक लक्ष्य

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

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

व्यवसाय योजना क्यों बनाएं

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

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

6.6.4.1 व्यवसाय योजना के तत्व

1. कार्यकारी सारांश

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

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

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

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

2. व्यवसाय निर्णय

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

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

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

3. बाजार विश्लेषण

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

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

4. संगठन और प्रबंधन

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

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

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

5. सेवा या उत्पाद लाइन

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

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

6. विपणन और बिक्री

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

- बाजार में प्रवेश की रणनीतिरू इस रणनीति में अपनी बाजार हिस्सेदारी बढ़ाने के लिए, मौजूदा
- बाजार में अपने मौजूदा उत्पादों या सेवाओं की बिक्री पर लक्ष केंद्रित होता है।
- वृद्धि की रणनीतिरू यह रणनीति बाजार में हिस्सेदारी की मात्रा बढ़ाने पर ध्यान केंद्रित करती है, भले ही यह अल्पावधि में कमाई कम कर देती है।
- वितरण रणनीति के चैनलरू ये थोक व्यापारी, खुदरा विक्रेता, वितरक और यहां तक कि इंटरनेट भी हो सकते है।
- संचार रणनीतिरू इन रणनीतियों को लिखा जा सकता है (ई-मेल, टेक्स्ट, चौट), मौखिक रणनीतियाँ (फोन

कॉल, वीडियो चौट, आमने सामने बातचीत), गैर मौखिक रणनीतियाँ (शरीर की भाषा, चेहरे का भाव, आवाज की टोन) और –श्य रणनीतियाँ (चिह्न, वेबपेज, चित्र)।

अपनी बिक्री अनुभाग में निम्न जानकारी शामिल होना चाहिए:

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

7. पूंजी अनुरोध

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

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

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

8. वित्तीय योजना

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

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

6.6.4.2 टिप्स

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

- **चरण 6:** अपना बीमा निकालें। बीमा लंबी अवधि के लिए वित्तीय सुरक्षा प्रदान करता है और जोखिम के खिलाफ रक्षा करता है।

जोखिम प्रबंधन

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

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

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

6.6.5 बैंक वित्त के लिए प्रक्रियाएं और औपचारिकताएं: इकाई के उद्देश

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

उद्यमियों ने वित्त लिए बैंकों को कौनसी जानकारी देनी चाहिए?

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

सामान्य साख

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

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

6.6.5.1 बैंकों के उधार मानदंड

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

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

आर्थिक स्थिति

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

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

गारंटी या कोलैटरल

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

- अच्छा नकदी प्रवाह
- पर्याप्त शेयरधारकों का धन

- पर्याप्त सुरक्षा
- कारोबार में अनुभव
- अच्छी साख

प्रक्रिया

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

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

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

6.6.5.2 टिप्स

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

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

6.6.6 उद्यम प्रबंधन – एक अवलोकन

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

चरण 1: अपने नेतृत्व कौशल का प्रयोग करें और जरूरत पड़ने पर सलाह लें।

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

रूपसे अपने उद्यम के प्रबंधन में मदद करते हैं। लेकिन, कभी कभी रामू के सामने ऐसी स्थितियां आती हैं की वह संभ्रम में होता है की उन्हें कैसे संभाले। ऐसे मामले में रामू ने क्या करना चाहिए?

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

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

चरण 2: अपने काम को अन्य लोगों के बीच विभाजित करें – आपको यह मालूम होना चाहिए की आप अकेले सब कुछ संभाल नहीं सकते।

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

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

चरण 3: काम करने के लिए सही लोगों की भर्ती कीजिये।

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

चरण 4: अपने कर्मचारियों को प्रेरित करके उन्हें अच्छी तरह से प्रशिक्षित करें।

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

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

अपने लोगों को प्रेरित करने के अलावा, अपने कर्मचारियों को लगातार नए तरीकों और प्रौद्योगिकियों

में प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। याद रखें, प्रशिक्षण एक बार का प्रयास नहीं होता है। यह एक निरंतर प्रयास होता है जिसे नियमितरूप से करने की जरूरत होती है।

चरण 5: अपने लोगों को अपने ग्राहकों को अच्छी तरह से संभालने में प्रशिक्षित करें।

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

चरण 6: अपने उद्यम का प्रभावी ढंग से विपणन करें।

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

6.6.6.1 टिप्स

- अनुभव बैंकरो से वित्त पोषण विकल्पों पर सलाह प्राप्त करें।
- सतक्र रहें और आप की जरूरत से जादा, आवश्यकता से ज्यादा लम्बे समय के लिए और जरूरत से ज्यादा ब्याज की दर पर उधार लेने से बचें।

6.6.7 उद्यमिता का विचार करने से पहले अपने आपसे 20 प्रश्न पूछें

1. मैं व्यवसाय क्यों शुरू कर रहा हूँ?
2. मैं कौनसी समस्या का हल कर रहा हूँ?
3. क्या दूसरों ने इससे पहले इस समस्या को हल करने का प्रयास किया है? क्या वे सफल हुए थे या असफल?
4. क्या मेरे पास कोई ऐसा संरक्षक है या उद्योग विशेषज्ञ है जिसपर मैं निर्भर रह सकता हूँ?
5. मेरे आदर्श ग्राहक कौन है?
6. मेरे प्रतिद्वंदी कौन हैं।
7. मेरे व्यापार विचार अन्य व्यापार के विचारों से कैसे अलग है?
8. अपने उत्पाद या सेवा की मुख्य विशेषताएं क्या हैं?
9. क्या मैंने स्वोट विश्लेषण किया है?
10. जो बाजार मेरे उत्पाद या सेवा को खरीदने जाएगा उसका आकार क्या है?
11. बाजार का परीक्षण करने के लिए एक न्यूनतम व्यवहार्य उत्पाद निर्माण के लिए किन चीजों की जरूरत होगी?
12. आरंभ करने के लिए मुझे कितने पैसे की जरूरत होगी ?
13. क्या मुझे ऋण लेने की आवश्यकता होगी?
14. मेरे उत्पाद या सेवाएं कितने जल्द उपलब्ध होगी ?
15. मेरे उद्यम में लाभ और लागत कब बराबर होगी या में कब लाभ कमा सकूँगा ?
16. मेरे विचार में निवेश करने वालों को कैसे लाभ मिलेगा?
17. मैंने मेरे व्यवसाय का कानूनी ढांचा कैसे स्थापित करना चाहिए?
18. मुझे कौनसे करों का भुगतान करने की आवश्यकता होगी?
19. मुझे किस तरह के बीमा की आवश्यकता होगी?
20. क्या मैं प्रतिक्रिया के लिए संभावित ग्राहकों तक पहुँच गया हूँ?

6.6.7.1 टिप्स

- अपना समय, धन और संसाधनों का निवेश करने से पहले अपने व्यापार के विचारों को सत्यापित करना बहुत महत्वपूर्ण है।
 - जितने अधिक सवाल आप खुद से पूछोगे, और उतने अधिक आप उद्यम के चढ़ाव और उतार को संभालने के लिए तैयार होगे।
- फुटनोट
- एक गुरु एक विश्वसनीय और अनुभवी व्यक्ति हैं, जो आपको कोच और मार्गदर्शन करने के लिए तैयार होता है।
 - एक ग्राहक वह होता है जो माल और/या सेवाएं खरीदता है।
 - एक प्रतियोगी एक व्यक्ति या कंपनी होती है जो आपके तरह उत्पाद और/या सेवाओं को बेचता है।

- स्वोट में ताकत, कमजोरी, अवसर और खतरे शामिल होते हैं. अपनी कंपनी का स्वोट विश्लेषण करने के लिए, अपनी कंपनी की सभी शक्ति और कमजोरी, अवसर को सूचीबद्ध करना है, आपकी कंपनी के लिए मौजूद अवसर और आपकी कंपनी द्वारा जिन खतरों का सामना करने की जरूरत है।
- एक न्यूनतम व्यवहार्य उत्पाद वह उत्पाद होता है जिसके कमसे कम संभव विशेषताएं होती हैं जिसे ग्राहकों से प्रतिक्रिया पाने के लिए ग्राहकों को बेचा जा सकता है।
- एक कंपनी 'ब्रेक इवन' मानी जाती है जब कंपनी का मुनाफे लागत के बराबर होता है।
- कानूनी संरचना एक एकल स्वामित्व, साझेदारी या सीमित देयता भागीदारी हो सकती है.
- करों के दो प्रकार के होते हैं—व्यक्ति या अप्रत्यक्ष कर जो माल और/या सेवाओं पर लगाये जाते हैं।
- बीमा के दो प्रकार के होते हैं— जीवन बीमा और सामान्य बीमा. जीवन बीमा में मानव जीवन शामिल किया गया है, जबकि सामान्य बीमा में जानवर, माल, कारों आदि जैसी परिसंपत्तियों को शामिल किया जाता है।



Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N·S·D·C
National
Skill Development
Corporation
Transforming the skill landscape



IT - ITes SSC
NASSCOM

आईटी - आईटीईएस सेक्टर स्किल काउंसिल नैसकॉम
सेक्टर स्किल काउंसिल संपन्न विवरण:

पता: प्लॉट नं - 7,8,9 और 10 सेक्टर - 126, नोएडा, उत्तर प्रदेश - 201303

वेबसाइट: www.sscnasscom.com

फोन: 0120 4990111 - 0120 4990172

Price: ₹