कार्यालय सहायक

(OFFICE ASSISTANT)

(कार्य भूमिका)

कार्य क्षेत्र— प्रबंधन एवं उद्यमिता तथा व्यावसायिक कौशल

योग्यता पैक— संदर्भ संख्या MEP/Q0202

(कक्षा 10 के लिए मॉड्यूल)

विद्यया ऽमृतमश्नुते

एन सी ई आर टी
NCERT

पंडित सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान
(भारत सरकार के शिक्षा मंत्रालय के अधीन रा.शै.अ.प्र.प. की घटक इकाई)
श्यामला हिल्स, भोपाल— 462002, मध्य प्रदेश, भारत
http//www.psscive.ac.in

© PSSCIVE Draft St ot be Published

प्रारूप अध्ययन सामग्री

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

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

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

आमुख

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

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

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

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

भोपाल

अगस्त 2025

दीपक पालीवाल
संयुक्त निदेशक
पं.सुं.श. केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान (पी.एस.एस.सी.आई.वी.ई.)
राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद्

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

माड्यूल विकास दल

सदस्य

इंदिरा शर्मा, सहायक प्राध्यापक, प्रेस्टीज इंस्टीट्यूट ऑफ मैनेजमेंट एंड रिसर्च, ग्वालियर

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

मनोज गौर, क्षेत्रीय प्रबंधक, सैनोफी इंडिया लिमिटेड, भोपाल

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

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

सदस्य–समन्वयक

पुन्नम वीरैय्या, प्राध्यापक एवं विभागाध्यक्ष, व्यवसाय एवं वाणिज्य विभाग, पं. सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, राशैअप्रप, भोपाल— 462 002, मध्य प्रदेश।

अनुवाद, संपादन, समीक्षा

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

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

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

कार्यक्रम समन्वयक

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

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

राज्य समन्वयक

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

कार्यक्रम निदेशक

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

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

विषय-सूची

आमुख	III
माड्यूल विकास दल	IV
मॉड्यूल 1— संगणक (कंप्यूटर) अनुप्रयोग	1
सत्र 1— संगणक की मूल बातें	2
सत्र 2— प्रचालन तंत्र (ऑपरेटिंग सिस्टम)	11
सत्र 3— वर्ड प्रोसेसिंग और स्प्रेडशीट्स	19
सत्र 4— डेटा प्रबंधन	36
मॉड्यूल 2— कार्यालय उपकरणों का प्रबंधन	46
सत्र 1— कार्यालय उपकरणों का संचालन एवं प्रबंधन	47
सत्र 2— कार्यालय उपकरणों का उपयोग	60
सत्र 3— कार्यालय उपकरणों की मरम्मत और अनुरक्षण	70
सत्र 4— कार्यालय संसाधनों का संरक्षण	78
मॉड्यूल 3— कार्यालय सहायक के लिए व्यवहारिक कौशल (सॉफ्ट स्किल)	87
सत्र 1— समन्वय कौशल	88
सत्र 2— कार्यस्थल पर भावनात्मक संतुलन	98
सत्र 3— तनाव प्रबंधन	108
सत्र 4— कार्यस्थल पर सामाजिक कौशल	127
मॉड्यूल 4— स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा	136

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 1— कार्यसंस्कृति में स्वास्थ्य सेवाएँ	137
सत्र 2— कार्यस्थल पर स्वच्छता संस्कृति	148
सत्र 3— सुरक्षा और सुरक्षा प्रबंधन के निर्देश	158
सत्र 4— दुर्घटनाएँ और आपात स्थितियाँ	166
उत्तर कुंजी	175
संगणक शब्दावली	181

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

मॉड्यूल 1— संगणक अनुप्रयोग

शिक्षा, चिकित्सा, मनोरंजन, अभियांत्रिकी एवं सैन्य सेवा, व्यवसाय, परिवहन आदि सभी क्षेत्रों में संगणक (कम्प्यूटर) का ज्ञान एक आवश्यक और अनिवार्य कौशल है। आज के समय में कार्यालयों में लगभग सभी कार्य डिजिटल तथा स्वचालित हो चुके हैं।

पिछले कुछ वर्षों में संगणक कंपनियों के लिए अत्यंत महत्त्वपूर्ण हिस्सा बन गए हैं चाहे, वह कोई छोटा स्टार्ट-अप हो, सरकारी कार्यालय हो अथवा बहुराष्ट्रीय संगठन।

कम्प्यूटर के उपयोग से कार्य और गतिविधियाँ सरल हो गई हैं। एक कार्यालय सहायक को संगणक का संचालन करना आना चाहिए तथा उसे संगणक की मूलभूत जानकारी, डेटाबेस और फाइल प्रबंधन का ज्ञान होना चाहिए, जिससे कार्यकुशलता बढ़ती है।

कंपनी के आँकड़ों (डेटा) का प्रबंधन एक विशाल कार्य है, जिसके कारण डेटा प्रबंधन तकनीकें एक महत्त्वपूर्ण साधन बन जाती हैं। ये तकनीकें और टूल समय की बचत करते हैं तथा जानकारी के संग्रहण के लिए एक सूची (कैटलॉग) का कार्य करते हैं। एक कार्यालय सहायक को ऑपरेटिंग सिस्टम, कमांड प्रबंधन में प्रयुक्त सॉफ्टवेयर और विभिन्न स्रोतों से प्राप्त आँकड़ों के समाकलन का ज्ञान होना चाहिए।

यह मॉड्यूल चार सत्रों में विभाजित है। इसका उद्देश्य भावी कार्यालय सहायकों को तैयार करना, उन्हें शिक्षित करना और तकनीकी कौशल प्रदान करना है।

सत्र 1 — संगणक के प्रकार एवं उसके अंग, सॉफ्टवेयर तथा हार्डवेयर और संगणक अनुप्रयोग का परिचय।

सत्र 2 — परिचालन तंत्र का ज्ञान, बूटिंग प्रक्रिया, डायरेक्टरी एवं सब-डायरेक्टरी तथा परिचालन तंत्र के प्रकार और उनके कार्य।

सत्र 3 — शब्द संसाधन, उपयोग किए जाने वाले सॉफ्टवेयर, संक्षिप्त कमांड और उनकी कार्यप्रणाली।

सत्र 4 — डेटा प्रबंधन कौशल, डेटा प्रबंधन सॉफ्टवेयर तथा आँकड़ों की सुरक्षा की मूलभूत बातें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 1— संगणक की मूल बातें

संगणक का अर्थ

संगणक (चित्र 1.1) एक प्रकार का वैद्युत उपकरण है, जिसका उपयोग आँकड़ों को संग्रहीत करने और दिए गए निर्देशों के अनुसार उन्हें संसाधित (प्रोसेस) करने के लिए किया जाता है। यह आँकड़े (डेटा) लेता है जिसे इनपुट कहते हैं, उसे संसाधित करता है और परिणाम प्रदान करता है जिसे आउटपुट कहा जाता है।

चित्र 1.1— संगणक

संगणकों का उपयोग दस्तावेज तैयार करने, अनुप्रयोग निर्माण/उपयोग करने, वेबसाइट्सको देखने, प्रस्तुतीकरण/वीडियो बनाने आदि के लिए किया जाता है।

संगणक के प्रकार

संगणकों के प्रकार उनकी क्षमता, लागत, आकार और गति जैसे गुणों के आधार पर भिन्न-भिन्न होते हैं।

ये प्रकार हैं— मेनफ्रेम संगणक, सुपर संगणक, वर्क स्टेशन संगणक, व्यक्तिगत संगणक, लैपटॉप संगणक, स्मार्ट फोन और टैबलेट (चित्र 1.2)।

उनकी मुख्य विशेषताएँ इस प्रकार हैं—

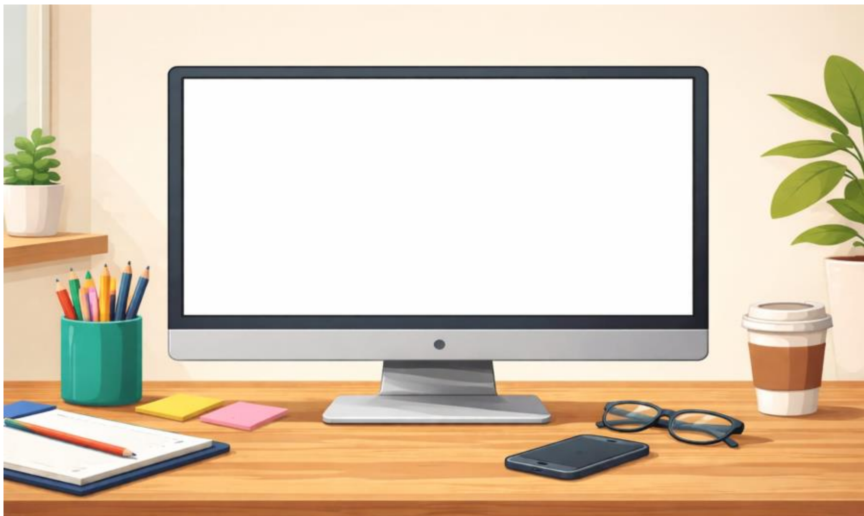
चित्र 1.2— संगणकों के प्रकार

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

संगणक के अंग

संगणक के मूलभूत अंग इस प्रकार हैं—

1. **मॉनिटर**— यह संगणक की स्क्रीन (चित्र 1.3) है, जो संगणक द्वारा दिए गए परिणाम अथवा आउटपुट को टेक्स्ट, वीडियो, इमेज आदि के रूप में प्रदर्शित करती है।



चित्र 1.3— संगणक का मॉनिटर

2. **कुंजीपटल**— यह एक उपकरण (चित्र 1.4) है, जिसका उपयोग संगणक को संदेश अथवा आँकड़े भेजने के लिए किया जाता है।

चित्र 1.4— संगणक का कुंजीपटल (की-बोर्ड)

© PS E Draft Study M ublished

इसमें वर्णमाला, संख्यात्मक कुंजी (न्यूमेरिक की), विशेष वर्ण (स्पेशल करेक्टर), नेविगेशन, फंक्शन तथा नियंत्रण (कंट्रोल) कुंजियाँ सम्मिलित हैं (चित्र 1.5)—

वर्णमाला कुंजियाँ (A, B, C, D … आदि)	संख्या कुंजियाँ (1, 2, 3, 4 … आदि)	विशेष चिन्ह (*, +, -, /, =, >, <, {, })
फंक्शन कुंजियाँ (F1, F2, F3 … आदि)	नियंत्रण (कंट्रोल)कुंजियाँ (Ctrl, Alt, Esc)	नेविगेशन कुंजियाँ (Home, End, Page Up, Page Down आदि)

चित्र 1.5— की बोर्ड के भाग

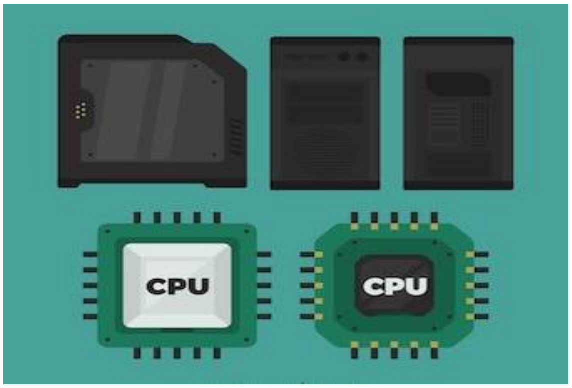
यह वह माध्यम है जिसके द्वारा संचालक अथवा उपयोगकर्ता संगणक से संवाद करता है।

3. **माउस**— यह एक*इनपुट/पॉइंटिंग उपकरण*है (चित्र 1.6)। इसका उपयोग मॉनिटर की स्क्रीन पर फोल्डर, अनुप्रयोग अथवा फाइलों को खोलने/बंद करने के लिए किया जाता है।

चित्र 1.6— संगणक का माउस

© PSSCIVE Draft Study Mat

4. **केन्द्रीय संसाधन इकाई (सी.पी.यू.)**— इसे संगणक का 'मस्तिष्क' कहा जाता है। इसका उपयोग दिए गए इनपुट अथवा निर्देशों के निष्पादन के लिए किया जाता है (चित्र 1.7)।



चित्र 1.7— संगणक का सीपीयू

इसके तीन मुख्य भाग हैं—

क) **गणितीय एवं तर्क इकाई (ए.एल.यू.)**— यह गणितीय एवं/या तार्किक क्रियाएँ करता है।

ख) **नियंत्रण इकाई (कंट्रोल यूनिट)**— यह सी.पी.यू. की सभी क्रियाओं को नियंत्रित करती है।

ग) **रजिस्टर**— ये स्मृति संग्रह के लिए प्रयुक्त इकाइयों की श्रृंखला होती हैं।

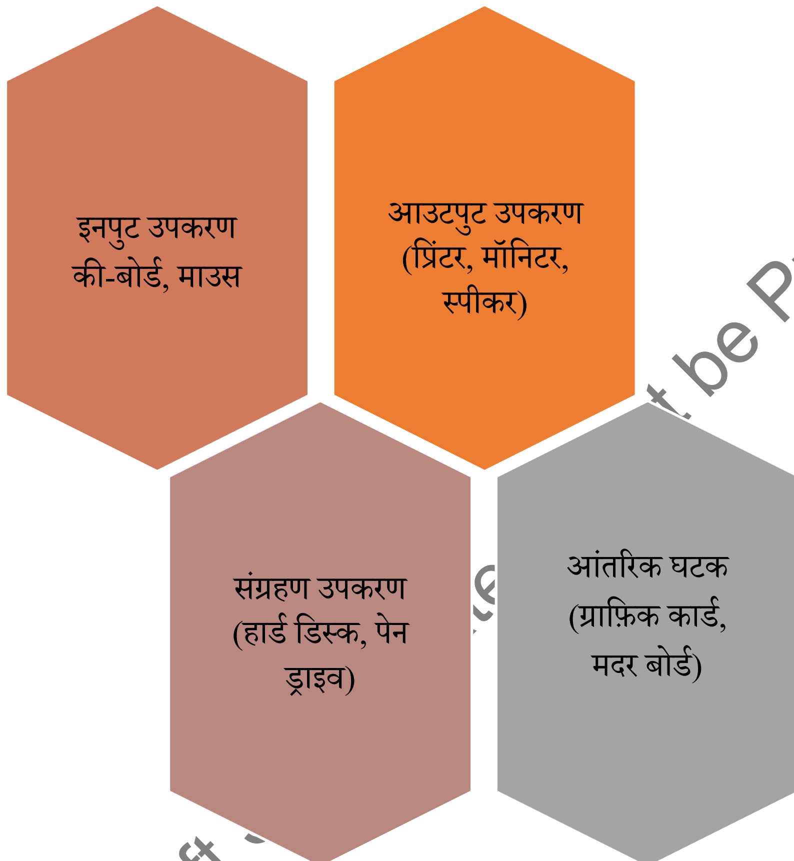
5. **निर्बाध विद्युत आपूर्ति (यू.पी.एस.)**— यह एक बैटरी की तरह कार्य करता है। विद्युत आपूर्ति न होने पर भी यह फाइलों और जानकारी को सुरक्षित रखता है और संगणक को अचानक बंद होने से रोकता है

चित्र 1.8— संगणक का यूपीएस

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर

हार्डवेयर में संगणक के भौतिक अंग/घटक सम्मिलित होते हैं जिन्हें देखा अथवा छुआ जा सकता है (चित्र 1.9)।



चित्र 1.9— हार्डवेयर के घटक

सॉफ्टवेयर में वे डेटा, निर्देश अथवा कार्यक्रम आते हैं जिनके माध्यम से संगणक किसी वांछित परिणाम अथवा विशेष कार्य को पूरा करता है। सामान्यतः उपयोग होने वाले सॉफ्टवेयर हैं—

ऑपरेटिंग सिस्टम— विंडोज, लिनक्स आदि।

सहायक प्रोग्राम— वायरस स्कैनर आदि।

वेब ब्राउजर— गूगल क्रोम, माइक्रोसॉफ्ट एज आदि।

मीडिया प्लेयर— वीएलसी मीडिया प्लेयर, विंडोज मीडिया प्लेयर आदि।

संगणक अनुप्रयोग का अर्थ

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

संगणक अनुप्रयोग ऐसे सॉफ्टवेयर अथवा कार्यक्रम हैं जिन्हें विशेष कार्यों के लिए बनाया गया है— जैसे ई-मेल भेजना, संगीत सुनना, कार्य के लिए स्प्रेडशीट बनाना, वर्ड प्रोसेसिंग करना इत्यादि।

कुछ अनुप्रयोग पहले से ही संगणक में अंतर्निहित (इनबिल्ट) होते हैं, जबकि उपयोगकर्ता आवश्यकता अनुसार इन्हें खरीद कर स्थापित (इंस्टॉल) कर सकते हैं।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— संगणक प्रयोगशाला का भ्रमण और संगणक के भागों की पहचान करें।

आवश्यक सामग्री— कॉपी, पैड, पेन और पेंसिल।

प्रक्रिया—

1. संगणक प्रयोगशाला का भ्रमण कीजिए।
2. संगणक के विभिन्न भागों का अवलोकन कीजिए और नोट कीजिए।
3. प्रशिक्षक से पूछिए कि संगणक में कौन-कौन से सॉफ्टवेयर प्रयुक्त हो रहे हैं।
4. प्रयोगशाला में उपलब्ध हार्डवेयर घटकों की सूची बनाइए, जैसे—
   - क. की-बोर्ड
   - ख. माउस
   - ग. प्रिंटर
   - घ. मॉनिटर
   - ङ. स्पीकर
   - च. हार्ड डिस्क
   - छ. पेन ड्राइव
5. अपने अवलोकनों के आधार पर नोट्स तैयार कीजिए।
6. कक्षा में सीख को साझा कीजिए।
7. गतिविधि का निष्कर्ष दीजिए और यह उल्लेख कीजिए कि इस अभ्यास से क्या सीखा।
8. अंतिम नोट तैयार करके विषय शिक्षक को दीजिए।

गतिविधि 2— संगणक के प्रकारों पर रेखाचित्र (चार्ट) बनाना

आवश्यक सामग्री— रंगीन शीट, स्केल, रंगीन पेंसिल/स्केच पेन।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

प्रक्रिया—

1. कक्षा को तीन समूहों में विभाजित कीजिए।
2. प्रत्येक समूह को रंगीन शीट और रंगीन पेंसिल/स्केच पेन दीजिए।
3. प्रत्येक समूह को एक-एक विषय आवंटित कीजिए।
4. कक्षा में संगणक के प्रकार समझाइए—
    - मेनफ्रेम संगणक
    - सुपर संगणक
    - वर्क स्टेशन संगणक
    - व्यक्तिगत संगणक
    - लैपटॉप संगणक
    - स्मार्टफोन और टैबलेट
5. आवंटित विषय पर चार्ट तैयार कीजिए।
6. अन्य समूहों द्वारा प्रस्तुतियों के आधार पर नोट्स बनाइए।
7. समूह के भीतर वार्तालाप कीजिए।
8. गतिविधि का निष्कर्ष दीजिए और उल्लेख कीजिए कि क्या सीखा।
9. सारांश अंपिम नोट तैयार करके विषय शिक्षक को दीजिए।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरिए

1. __________ वे सॉफ्टवेयर अथवा कार्यक्रम हैं जो विशेष कार्यों को पूरा करने के लिए बनाए जाते हैं।
2. हार्डवेयर में संगणक के __________ अंग/घटक सम्मिलित होते हैं।
3. यू.पी.एस. एक बैटरी का कार्य करता है और विद्युत न होने पर __________ की रक्षा करता है।
4. __________ संगणक का 'मस्तिष्क' कहलाता है।
5. __________ एक इलेक्ट्रॉनिक उपकरण है जिसका उपयोग डेटा के संग्रहण और प्रसंस्करण के लिए होता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. संगणक का उपयोग किया जाता है—

   (क) दस्तावेज तैयार करने में
   (ख) अनुप्रयोग बनाने/उपयोग करने में
   (ग) प्रस्तुतीकरण/वीडियो बनाने में
   (घ) उपर्युक्त सभी में

2. इनमें से कौन-सा संगणक का प्रकार नहीं है?

   (क) सुपर कंप्यूटर
   (ख) मेन स्क्रीन संगणक
   (ग) व्यक्तिगत कंप्यूटर
   (घ) टैबलेट

3. संगणक का 'मस्तिष्क' है—

   (क) माउस
   (ख) सी.पी.यू.
   (ग) की-बोर्ड
   (घ) मॉनिटर

4. सी.पी.यू. के सभी कार्यों को नियंत्रित करता है—

   (क) ए.एल.यू.
   (ख) सी.यू.
   (ग) रजिस्टर्स
   (घ) एन.यू.

5. संगणक का भौतिक भाग कहलाता है—

   (क) हार्डवेयर
   (ख) सॉफ्टवेयर
   (ग) फर्मवेयर
   (घ) क्लासवेयर

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ग. सत्य अथवा असत्य बताएँ

1. संगणक का उपयोग दस्तावेज तैयार करने में किया जाता है।
2. संगणक की स्क्रीन को की-बोर्ड कहा जाता है।

3. ए.एल.यू. गणितीय या तार्किक कार्य करता है।
4. संगणक अनुप्रयोग वे सॉफ्टवेयर अथवा कार्यक्रम हैं जो विशेष कार्यों के लिए बनाए जाते हैं।
5. हार्डवेयर में संगणक के भौतिक अंग/घटक सम्मिलित होते हैं।

घ. मिलान कीजिए

स्तंभ ‘क’	**स्तंभ ‘ब’**
1. की-बोर्ड	क. स्पीकर
2. आउटपुट उपकरण	ख. स्क्रीन
3. मॉनिटर	ग. सुगम कंप्यूटर
4. लैपटॉप	घ. इनपुट उपकरण

ङ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. संगणक का क्या अर्थ है?
2. हार्डवेयर की परिभाषा दीजिए।
3. सॉफ्टवेयर की परिभाषा दीजिए।
4. संगणक अनुप्रयोग की परिभाषा दीजिए।

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. संगणक के प्रकारों की विस्तृत व्याख्या कीजिए।
2. संगणक के भागों की व्याख्या कीजिए।

छ. अपना प्रदर्शन जाँचें

1. संगणक के विभिन्न भागों का प्रदर्शन कीजिए।
2. संगणक के प्रकारों पर एक तुलनात्मक विवरण तैयार कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 2— प्रचालन तंत्र (ऑपरेटिंग सिस्टम)

ऑपरेटिंग सिस्टम का अर्थ

संगणक को चलाने के लिए प्रयोक्ता और संगणक के मध्य एक प्रोग्रामिंग अंतरफलक (इंटरफेस) की आवश्यकता होती है। यही अंतरफलक ऑपरेटिंग सिस्टम (ओ.एस.) कहलाता है। संगणक की सभी प्रक्रियाएँ इस सॉफ्टवेयर द्वारा नियंत्रित और संचालित की जाती हैं (चित्र 1.10)।

चित्र 1.10— ऑपरेटिंग सिस्टम

स्रोत— https://www.freepik.com/free-vector/operating-system-concept-illustration

ऑपरेटिंग सिस्टम—

क) डेटा के इनपुट/आउटपुट को निर्देशित करता है।
ख) सभी फाइलों का लेखा-जोखा रखता है।
ग) संगणक प्रोग्राम की सभी प्रक्रियाओं को नियंत्रित करता है।
घ) किसी प्रोग्राम को चलाने के लिए आवश्यक विभिन्न कार्यों को संसाधन आवंटित करता है।

ऑपरेटिंग सिस्टम के प्रकार

अधिकांश ऑपरेटिंग सिस्टम उपयोगकर्ता की उपयोगिता अथवा आवश्यकता के अनुसार अंतर्निर्मित (इनबिल्ट) होते हैं, परंतु इन्हें कभी भी बदला अथवा नए संस्करण में अद्यतन किया जा सकता है।

सबसे अधिक प्रचलित ऑपरेटिंग सिस्टम हैं—माइक्रोसाफ्ट विंडोज, एप्पल ऑईओएस, गूगल एंड्रोइड, एप्पल मेक ओएस आदि।

ऑपरेटिंग सिस्टम के प्रकार (चित्र 1.11) हैं— बैच ऑपरेटिंग सिस्टम, टाइम शेयरिंग ऑपरेटिंग सिस्टम, डिस्ट्रिब्यूटेड ऑपरेटिंग सिस्टम, नेटवर्क ऑपरेटिंग सिस्टम और रीयल टाइम ऑपरेटिंग सिस्टम।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

चित्र 1.11— ऑपरेटिंग सिस्टम के प्रकार

ऑपरेटिंग सिस्टम ग्राफिकल यूजर इंटरफेस (जीयूआई) का उपयोग करते हैं, ताकि ग्राफिक्स और/अथवा पाठ का आकर्षक अनुभव मिल सके।

ऑपरेटिंग सिस्टम के कार्य

ऑपरेटिंग सिस्टम के मुख्य कार्य हैं—

क) बूटिंग— संगणक को प्रारंभ करने की प्रक्रिया।

ख) स्मृति प्रबंधन— विभिन्न अनुप्रयोगों के समन्वय द्वारा प्रोग्राम को विशेष स्थान आवंटित करना।

ग) डेटा सुरक्षा— डेटा को किसी साइबर हमले से सुरक्षित रखना।

घ) लोडिंग और निष्पादन— प्रोग्राम का प्रारंभ और उसका निष्पादन।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

ङ) ड्राइव/डिस्क प्रबंधन— ड्राइव और डिस्क का प्रबंधन करना।

च) उपकरण नियंत्रण— उपकरणों को अनुमति देना अथवा रोकना।

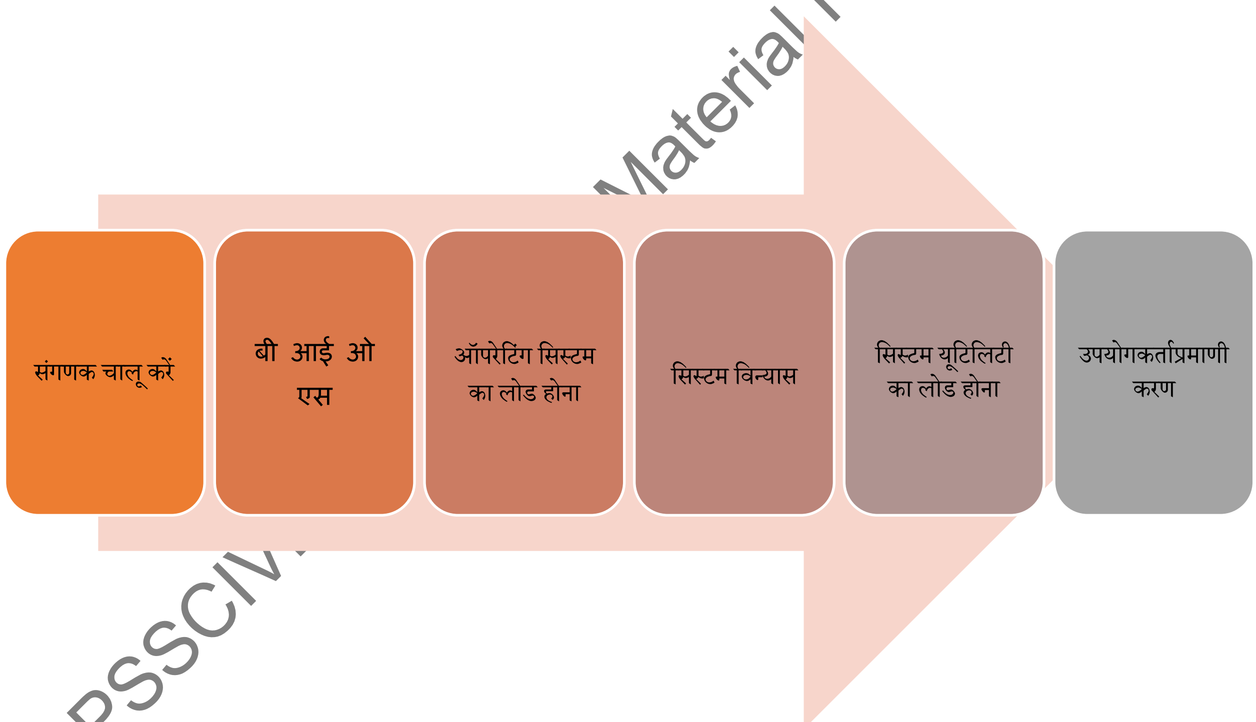
छ) उपयोगकर्ता अंतरफलक (यूआई)— उपयोगकर्ताओं को जानकारी प्रवेश/प्राप्त करने की अनुमति देना।

ज) प्रक्रिया प्रबंधन— संगणक की विभिन्न प्रक्रियाओं को स्थान आवंटित करना।

बूटिंग प्रक्रिया

यह संगणक को प्रारंभ करने की प्रक्रिया है। जब संगणक को चालू किया जाता है अथवा पुनः प्रारंभ रिस्टार्ट किया जाता है, तो बूटिंग प्रक्रिया आरंभ होती है। **बेसिक इनपुट आउटपुट सिस्टम (बी आई ओ एस)** उपकरणों को सक्रिय करता है और ऑपरेटिंग सिस्टम को मुख्य स्मृति में लोड करता है।

सिस्टम के विन्यास (कॉन्फ़िगरेशन) के बाद, ड्राइवर (प्रोग्राम) की सहायता से सिस्टम यूटिलिटी जैसे एंटी-वायरस, वॉल्यूम नियंत्रण आदि लोड होते हैं। अंत में, यदि संगणक पासवर्ड संरक्षित है, तो उपयोगकर्ता प्रमाणीकरण होता है (चित्र 1.12)।



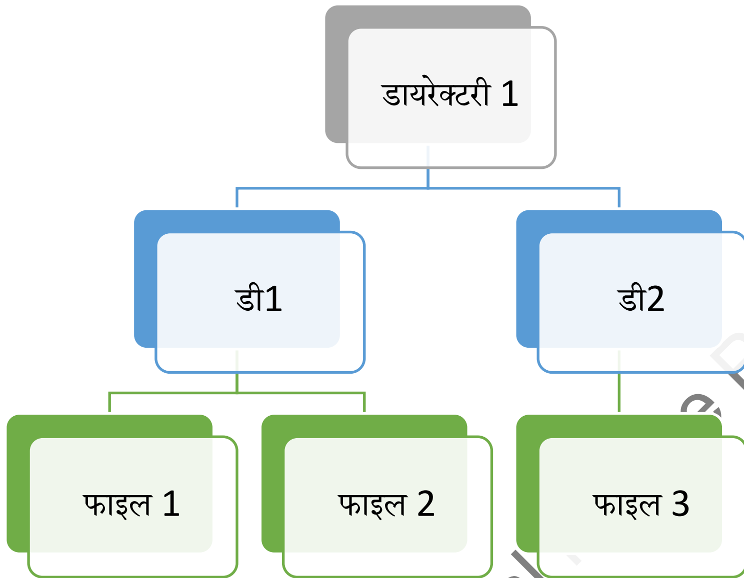
चित्र 1.12— बूटिंग प्रक्रिया

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

डायरेक्टरी और सब-डायरेक्टरी

फाइलें डेटा का संग्रह होती हैं। यह कोई प्रोग्राम, पाठ, डेटा अथवा उपकरण हो सकती हैं।

फ़ोल्डरों अथवा फाइलों के समूह कोडायरेक्टरी कहते हैं (चित्र 1.13)। डायरेक्टरी के भीतर और फोल्डर हो सकते हैं जिन्हेंसब-डायरेक्टरी कहा जाता है।



चित्र 1.13— डायरेक्टरी और सब-डायरेक्टरी

डेटा संग्रहण प्रणाली में सब-डायरेक्टरी एक-दूसरे के नीचे व्यवस्थित होती हैं। उदाहरणार्थ, जब हम किसी वेबसाइट पर जाते हैं तो एक वेब पृष्ठ से अन्य वेब पृष्ठ पर पहुँचते हैं (चित्र 1.14)।

चित्र 1.14— किसी वेबसाइट में सब-डायरेक्टरी

स्रोत— https://www.freepik.com/premium-photo/website-scheme

किसी वेबसाइट में सब-डायरेक्टरी जैसे— Contact Us, Gallery, Frequently Asked Questions (FAQ), Home आदि होती हैं।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— ऑपरेटिंग सिस्टम की मूल बातें

आवश्यक सामग्री— कॉपी, पैड, पेन, पेंसिल।

प्रक्रिया—

1. किसी ऐसे कार्यालय का भ्रमण करें जो सॉफ्टवेयर से संबंधित हो।
2. अधिकारियों का अभिवादन करें।
3. उनसे निम्नलिखित प्रश्न पूछें—
   क. वे कौन-कौन से ऑपरेटिंग सिस्टम का उपयोग करते हैं?
   ख. उन्होंने वह ऑपरेटिंग सिस्टम क्यों चुना?
   ग. वे स्मृति का आवंटन कैसे करते हैं?
   घ. वे डिस्क/ड्राइव का प्रबंधन कैसे करते हैं?
   ङ. वे डायरेक्टरी और सब-डायरेक्टरी का प्रबंधन कैसे करते हैं?
4. विवरण नोट करें।
5. अपने अवलोकन के आधार पर एक प्रतिवेदन तैयार करें।
6. कक्षा में सीख को साझा करें।
7. सीख पर एक टिप्पणी तैयार करें।
8. टिप्पणी विषय-शिक्षक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 2— ऑपरेटिंग सिस्टम के कार्यों का प्रदर्शन

आवश्यक सामग्री— नोट पैड, पेंसिल और पेन।

प्रक्रिया—

1. संगणक प्रयोगशाला का भ्रमण करें।
2. ऑपरेटिंग सिस्टम के कार्यों का प्रदर्शन करें जैसे—

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

क. बूटिंग

ख. स्मृति प्रबंधन

ग. डेटा सुरक्षा

घ. लोडिंग और निष्पादन

ङ. ड्राइव/डिस्क प्रबंधन

च. उपयोगकर्ता अंतरफलक (यूआई)

छ. प्रक्रिया प्रबंधन

3. बूटिंग प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।
4. डायरेक्टरी और सब-डायरेक्टरी पहचानें।
5. नोट्स तैयार करें।
6. कक्षा में सीख को साझा करें।
7. तैयार नोट्स पर प्रस्तुति दें।
8. अभ्यास से प्राप्त शिक्षण को उल्लेखित करते हुए गतिविधि समाप्त करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. किसी प्रोग्राम को विशेष स्थान आवंटित करना कहलाता है ______।
2. ऑपरेटिंग सिस्टम अनुभव देने के लिए ______ का उपयोग करते हैं।
3. संगणक की सभी प्रक्रियाएँ जिस सॉफ्टवेयर द्वारा नियंत्रित और संचालित की जाती हैं, उसे ______ कहते हैं।
4. ______ संगणक को प्रारंभ करने की प्रक्रिया है।
5. फोल्डरों अथवा फाइलों के समूह को ______ कहते हैं, जिसके भीतर और फोल्डर होते हैं जिन्हें ______ कहते हैं।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. बूटिंग प्रक्रिया का एक भाग है—

   (क) उपयोगकर्ता प्रमाणीकरण

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

(ख) ऑपरेटिंग सिस्टम का लोड होना

(ग) सिस्टम विन्यास

(घ) उपरोक्त सभी

2. इनमें से कौन-सा ऑपरेटिंग सिस्टम का कार्य नहीं है?

(क) डेटा सुरक्षा
(ख) अनलोडिंग
(ग) ड्राइव/डिस्क प्रबंधन
(घ) टूल नियंत्रण

3. कौन-सा ऑपरेटिंग सिस्टम समान कार्यों को विभाजित और आवंटित करता है?

(क) बैच ऑपरेटिंग सिस्टम
(ख) नेटवर्क ऑपरेटिंग सिस्टम
(ग) डिस्ट्रिब्यूटेड ऑपरेटिंग सिस्टम
(घ) टाइम-शेयरिंग ऑपरेटिंग सिस्टम

4. उपकरणों को अनुमति देना अथवा रोकना कहलाता है—

(क) ड्राइव प्रबंधन
(ख) डिवाइस कंट्रोल (टूल नियंत्रण)
(ग) स्मृति प्रबंधन
(घ) प्रक्रिया प्रबंधन

5. माइक्रोसॉफ्टविंडोज़ है—

(क) ऑपरेटिंग सिस्टम

(ख) प्रक्रिया सिस्टम

(ग) टूल

(घ) हार्डवेयर

ग. सत्य/असत्य बताएँ

1. ऑपरेटिंग सिस्टम को नए संस्करण में बदला अथवा अद्यतन नहीं किया जा सकता।

2. ऑपरेटिंग सिस्टम संगणक प्रोग्राम की सभी प्रक्रियाओं को नियंत्रित करता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

3. यूआई उपयोगकर्ताओं को जानकारी प्रवेश/प्राप्त करने की अनुमति देता है।
4. डिस्ट्रिब्यूटेड ऑपरेटिंग सिस्टम अनेक उपयोगकर्ताओं की अनुमति नहीं देता।
5. जब संगणक चालू अथवा पुनः चालू किया जाता है तो बूटिंग प्रक्रिया आरंभ होती है।

घ. स्तम्भ मिलाएँ

स्तम्भ 'क'	**स्तम्भ 'ख'**
1. संगणक का प्रारंभ	क. ग्राफ़िकल यूज़र इंटरफ़ेस
2. जीयूआई	ख. स्मृति प्रबंधन
3. स्थान आवंटित करना	ग. फ़ाइलें
4. डेटा का संग्रह	घ. बूटिंग

ङ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. ऑपरेटिंग सिस्टम का अर्थ क्या है?
2. बूटिंग को परिभाषित कीजिए।
3. डायरेक्टरी और सब-डायरेक्टरी को परिभाषित कीजिए।

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. ऑपरेटिंग सिस्टम के प्रकारों का विस्तार से वर्णन कीजिए।
2. ऑपरेटिंग सिस्टम के कार्य क्या हैं?
3. चित्र सहित बूटिंग प्रक्रिया का वर्णन कीजिए।

छ. अपनी उपलब्धि जाँचें

1. वास्तविक जीवन के उदाहरणों सहित डायरेक्टरी और सब-डायरेक्टरी समझाइए।
2. बूटिंग प्रक्रिया पर वार्तालाप कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 3 — वर्ड प्रोसेसिंग और स्प्रेडशीट्स

संगणक का उपयोग कर किसी दस्तावेज को तैयार करना, संपादित करना, मुद्रित करना अथवा सुरक्षित रखना वर्ड प्रोसेसिंग कहलाता है। वर्ड प्रोसेसिंग के लिए एक विशेष प्रकार का सॉफ्टवेयर आवश्यक होता है जिसे वर्ड प्रोसेसर कहते हैं।

वर्ड प्रोसेसिंग का अर्थ

माइक्रोसॉफ्ट वर्ड सर्वाधिक प्रचलित वर्ड प्रोसेसर है (चित्र 1.15)। इसके अतिरिक्त ओपन ऑफिस राइटर, गूगल ड्राइव डॉक्यूमेंट और वर्ड परफेक्ट भी उपयोग किए जाते हैं। उदाहरण स्वरूप — माइक्रोसॉफ्ट वर्क्स वर्ड प्रोसेसर, ओपन ऑफिस राइटर, वर्ड परफेक्ट और गूगल ड्राइव डॉक्यूमेंट।

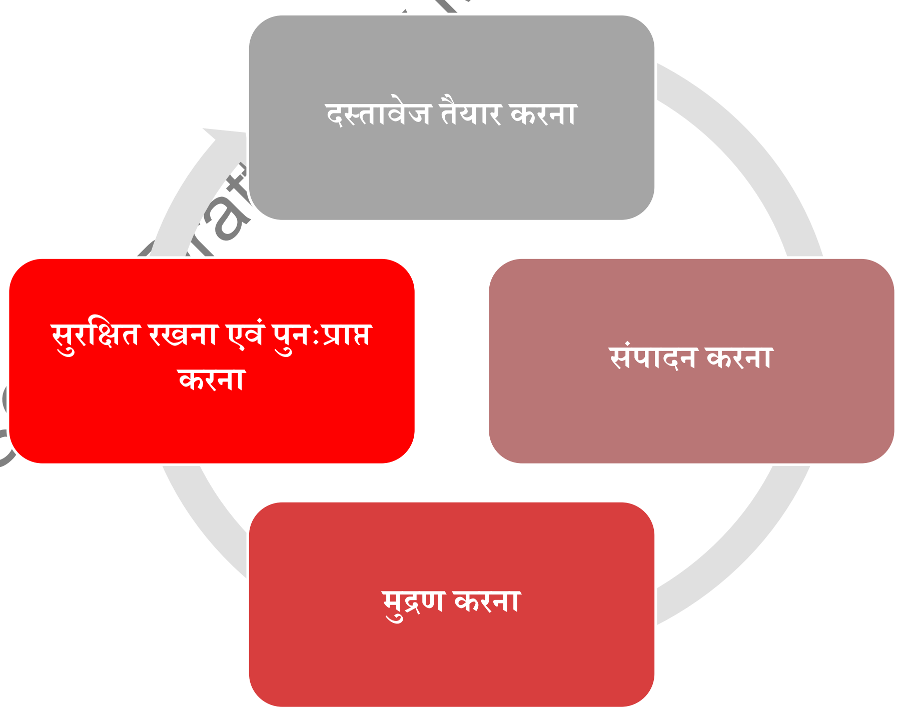
वर्ड प्रोसेसर के कार्य—

क) दस्तावेज तैयार करना।

ख) उन्हें संपादित करना।

ग) उन्हें सुरक्षित रखना।

घ) उन्हें मुद्रित करना।

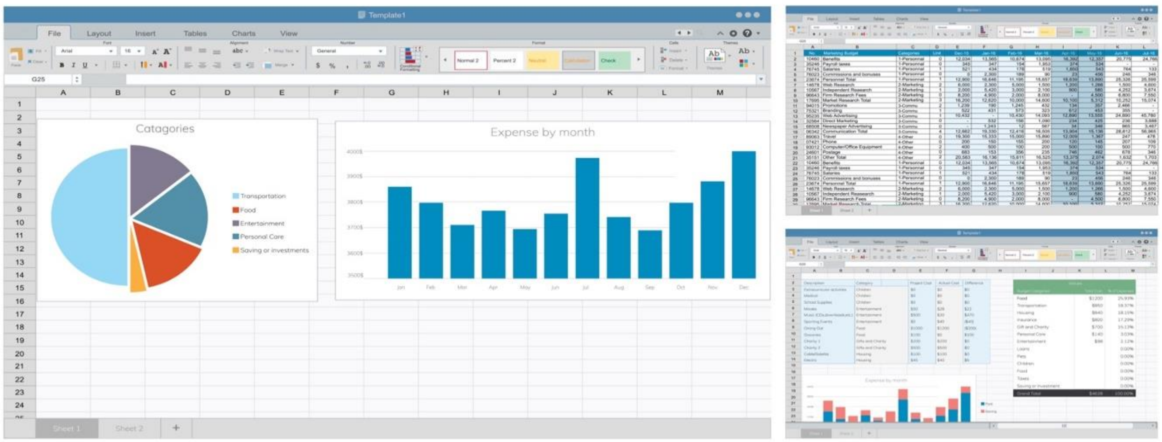


चित्र 1.15— वर्ड प्रोसेसिंग

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

स्प्रेडशीट का अर्थ

स्प्रेडशीट्स ऐसे संगणक अनुप्रयोग हैं जिनका उपयोग किसी भी आँकड़े का विश्लेषण, गणना, भंडारण और तालिकाबद्ध रूप में संगठन करने के लिए किया जाता है।



चित्र 1.16— स्प्रेडशीट्स

एमएस ऑफिस वर्ड प्रोसेसिंग और स्प्रेडशीट्स का महत्व

1. किसी भी आँकड़े का विश्लेषण, संगठन और गणना करना सरल होता है।
2. यह समय बचाता है क्योंकि टाइप करना अथवा गणना करना स्प्रेडशीट द्वारा शीघ्र होता है।
3. सभी फोल्डर इच्छित स्थान पर सुरक्षित किए जा सकते हैं और पुनः प्राप्त किए जा सकते हैं।
4. दस्तावेज को अधिक उपयुक्त बनाने के लिए सीमाएँ और पाठ की रूपरेखा बनाने जैसी सुविधाएँ उपलब्ध होती हैं।
5. व्याकरण परीक्षक, वर्तनी परीक्षक जैसे टूल्स से कार्य/परियोजना की गुणवत्ता सुधरती है और त्रुटियाँ कम होती हैं।
6. आँकड़ों की प्रस्तुति करना और पूर्वानुमान लगाना आसान होता है।
7. ऑनलाइन टेम्पलेट्स से त्वरित सहायता प्राप्त की जा सकती है।
8. डेटा बैंक अथवा डेटाबेस से आँकड़े प्राप्त किए जा सकते हैं।
9. जानकारी की प्रतिलिपि (कॉपी) बनाकर उसे स्थानांतरित किया जा सकता है।
10. कागजी प्रलेखों का स्थान ई-कॉपी/डिजिटल कॉपी ले लेती है। इससे क्षति, गुम होने अथवा नष्ट होने की संभावना कम हो जाती है।

© PSSCIVE Draft Study Material

11. स्वतः सुधार सुविधाओं के कारण कर्मचारियों की कार्यक्षमता और गुणवत्ता बढ़ती है।
12. पेन, स्टेपलर, पेंसिल, बाइंडर और पेपर क्लिप जैसी सामग्रियों पर खर्च कम होता है।
13. प्रतिवेदन, पोस्टर, बजट, तालिका, समाचार-पत्रिका, सारांश और पत्रिका जैसे असाइनमेंट बेहतर ढंग से प्रस्तुत किए जा सकते हैं जिससे अभिव्यक्ति सरल हो जाती है।
14. कार्य का संपादन कट, अन डू, कॉपी, पेस्ट आदि फाइंड/रिप्लेस जैसे टूल्स से संभव है।
15. शीर्षक, पृष्ठ संख्या, विषय-सूची आदि जैसे टूल्स से सामग्री को व्यवस्थित करना आसान है। अक्षर, रिक्ति, सूची और सूत्रों द्वारा पाठ/तालिका का स्वरूप बेहतर बनाकर पठनीयता बढ़ाई जा सकती है।
16. कला, भाषा, विज्ञान, भूगोल, गणित, सामाजिक विज्ञान, इतिहास आदि में कार्य पूर्ण करने, वीडियो संपादन, ब्लॉगिंग अथवा विद्यालयीय कार्यक्रम प्रचार जैसे क्षेत्रों में वर्ड प्रोसेसिंग और स्प्रेडशीट्स की व्यापक जानकारी आवश्यक है।
17. साझा करने के विकल्पों (शेयरिंग ऑप्शन्स) द्वारा समूह वर्क संभव हो पाता है।

वर्ड प्रोसेसिंग लिखित प्रलेखों के निर्माण और संपादन को सरल तथा त्रुटिरहित बनाता है। स्प्रेडशीट्स आँकड़ों का कुशलतापूर्वक प्रबंधन और विश्लेषण करती हैं, जिससे बेहतर निर्णय-निर्माण में सहायता मिलती है। दोनों ही आधुनिक कार्यालय प्रबंधन के लिए अनिवार्य टूल हैं।

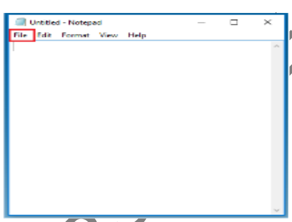
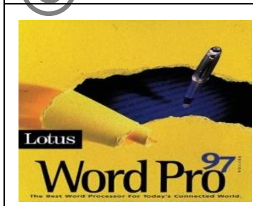
वर्ड प्रोसेसिंग और स्प्रेडशीट्स में प्रयुक्त सॉफ्टवेयर

वर्ड प्रोसेसिंग में शब्दों को अनुच्छेद और पृष्ठ के रूप में रूपांतरित किया जाता है। स्प्रेडशीट्स दैनिक जीवन में डेटा प्रबंधन उपकरण के रूप में उपयोग की जाती हैं। इन सॉफ्टवेयर की सहायता से आँकड़े/दस्तावेज आसानी से बनाए, गणना किए, सुरक्षित किए, संपादित किए, विश्लेषित किए और मुद्रित किए जा सकते हैं। इनका उपयोग प्रतिवेदन, पत्र, प्रपत्र, ज्ञापन, प्रस्ताव, सर्वेक्षण, सामान्य जाँच सूची, प्रेस विज्ञप्ति, लेख, पुस्तकें और भाषण तैयार करने में किया जाता है।

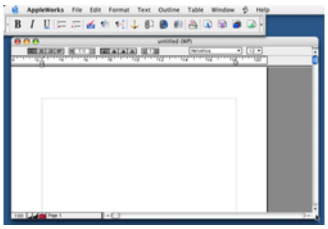
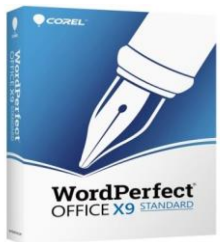
यह ऐसे अनुप्रयोग हैं जो अनेक क्षेत्रों में प्रयुक्त होते हैं।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सामान्यतः प्रयुक्त वर्ड प्रोसेसिंग सॉफ्टवेयर—

प्रतीक चिह्न	**सॉफ्टवेयर**	**विवरण**
	वर्ड पैड	यह मूलभूत अनुप्रयोग सॉफ्टवेयर है जिसका उपयोग पाठ संपादन के लिए किया जाता है। इसमें फाइल बनाने/संपादित करने के साथ चित्र, फॉन्ट और रंग सम्मिलित करने तथा अन्य फाइलों से जोड़ने की सुविधा होती है।
	माइक्रोसॉफ्ट वर्ड	यह माइक्रोसॉफ्ट द्वारा विकसित सॉफ्टवेयर है। इसमें— • माइक्रोसॉफ्ट एडिटर से वर्तनी, कैपिटलाइजेशन, व्याकरण और विराम चिह्नों की जाँच होती है। • उपयोगकर्ता दस्तावेज साझा कर सकते हैं और उन पर सामूहिक संपादन कर सकते हैं। • दस्तावेज को ड्राइव में सुरक्षित किया जा सकता है और किसी भी उपकरण से पहुँचाया जा सकता है। यह डिजिटल अटैक अथवा वायरस (रैनसमवेयर) से सुरक्षित रहता है। • टेम्पलेट्स का उपयोग कर प्रलेखों का रूपांकन किया जा सकता है।
	**नोट पैड**	यह विंडोज का पाठ संपादन सॉफ्टवेयर है जिसका उपयोग साधारण पाठ दस्तावेज बनाने और संपादित करने के लिए किया जाता है। इसे वर्ष 1983 में एमएस डॉस में संगणक माउस को व्यावसायिक बनाने के लिए प्रारंभ किया गया था।
	**लोटस वर्ड प्रो**	यह डेस्कटॉप वर्ड-प्रोसेसिंग सॉफ्टवेयर है जो एमएस विंडोज जैसे कंप्यूटरों पर चलता है।

© PSSCIVE_Draft Study Material Not be Published

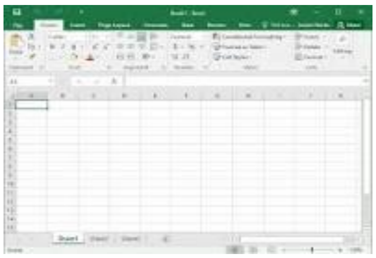
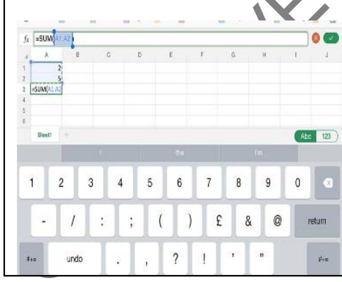
	**एप्पल वर्क्स**	यह एक समेकित (इंटीग्रेटेड) सुइट है जिसमें वर्ड प्रोसेसर, स्प्रेडशीट और डेटाबेस सम्मिलित हैं। इसे एप्पल कंप्यूटरों के लिए विकसित किया गया था और बाद में मैकिन्टॉश प्लेटफॉर्म के लिए संशोधित किया गया।
	**वर्ड परफेक्ट**	यह सॉफ्टवेयर अब कोरेल के स्वामित्व में है। यह अपने सरल स्क्रिप्टिंग भाषा परफेक्ट स्क्रिप्ट के लिए प्रसिद्ध है।
	ओपन ऑफिस राइटर	यह वर्ड प्रोसेसिंग और प्रकाशन का टूल है जिसका उपयोग प्रायः बड़े दस्तावेजों, पुस्तकों और प्रतिवेदनों को तैयार करने, देखने और संपादित करने के लिए किया जाता है।
	गूगल डॉक्स	यह गूगल द्वारा उपलब्ध कराया गया वेब-आधारित वर्ड प्रोसेसिंग अनुप्रयोग है। यह निःशुल्क है और इंटरनेट से जुड़े किसी भी उपकरण से सुलभ है।
	एप्पल पेजेज	यह एप्पल का वर्ड प्रोसेसिंग सॉफ्टवेयर है जोमैक ओएस और आईओएस टूल के लिए है। यह आईवर्क सुइट का भाग है।
	लिब्रे ऑफिस राइटर	यह मुक्त एवं मुक्त-स्रोत (ओपन सोर्स) वर्ड प्रोसेसिंग प्रोग्राम है जो माइक्रोसॉफ्ट वर्ड प्रारूपों के संगत है। यह विंडोज, मैक ओएस और लिनक्स पर उपलब्ध है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

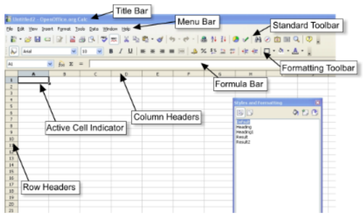
स्प्रेडशीट का अर्थ

स्प्रेडशीट आँकड़ों के संगठन और विश्लेषण के लिए उपयोग किया जाने वाला एक डिजिटल टूल है। यह पंक्तियों (रो) और स्तंभों (कॉलम) से बनी एक ग्रिड होती है जिसमें उपयोगकर्ता जानकारी प्रविष्ट, संचालित और दृश्यांकित (विजुअलाइज) कर सकते हैं।

स्प्रेडशीट सॉफ्टवेयर काआमतौर पर निम्नलिखित उपयोग किया जाता है—

	**माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल**	यह माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस सुइट का हिस्सा है। विंडोज और मैक ओ एस के लिए सर्वाधिक प्रयुक्त स्प्रेडशीट अनुप्रयोग है। यह शक्तिशाली डेटा विश्लेषण सुविधाओं के लिए प्रसिद्ध है।
	गूगल स्प्रेडशीट	यह गूगल द्वारा उपलब्ध कराया गया वेब-आधारित स्प्रेडशीट अनुप्रयोग है। यह निःशुल्क है और इंटरनेट से जुड़े किसी भी उपकरण से सुलभ है। इसमें वास्तविक समय (रियल टाइम) सहयोग की सुविधा भी है।
	**एप्पल नम्बर्स**	यह एप्पल का स्प्रेडशीट सॉफ्टवेयर है जो मैक ओएस और आईओएस उपकरणों के लिए है। यह आईवर्क सुइट का हिस्सा है और अपने सरल तथा उपयोगकर्ता-अनुकूलित कार्यक्षमता के लिए जाना जाता है।

E Draft Study Material Not be Published

	**लिब्रे ऑफिस कैल्क**	यह लिब्रे ऑफिस सुइट का स्प्रेडशीट घटक है। यह मुक्त और मुक्त-स्रोत विकल्प है जो विंडोज, मैक ओएस और लिनक्स पर चलता है।
	जोहो शीट	यह जोहो कॉर्पोरेशन द्वारा उपलब्ध कराया गया ऑनलाइन स्प्रेडशीट सॉफ्टवेयर है। इसमें सहयोग सुविधाएँ उपलब्ध हैं और इसे वेब ब्राउज़र से ही चलाया जा सकता है।

इन सॉफ़्टवेयरों का उपयोग विभिन्न आवश्यकताओं और पसंद के अनुसार किया जाता है। ये व्यावसायिक वातावरण में दस्तावेज बनाने और डेटा प्रबंधन दोनों में उपयोगी हैं। किसी सॉफ्टवेयर का चयन सहयोग की आवश्यकता, पैमाने, प्लेटफॉर्म, सुविधाओं की अनुकूलता और लागत जैसे कारकों पर निर्भर करता है।

वर्ड प्रोसेसिंग और स्प्रेडशीट्स में प्रयुक्त महत्त्वपूर्ण शॉर्टकट्स/कमांड्स (CTRL+C, CTRL+V, आदि)

शॉर्टकट कमांड्स वे कुंजियाँ अथवा कुंजियों के संयोजन हैं जो माउस के स्थान पर त्वरित कार्य करने का विकल्प प्रदान करते हैं।

वर्ड प्रोसेसिंग और स्प्रेडशीट्स में शॉर्टकट्स के अनेक लाभ हैं— उपयोगकर्ता कम समय में अधिक कुशलता से कार्य पूर्ण कर सकता है। एक साथ अनेक कार्य संभव हो पाते हैं। अनुप्रयोगों, विंडोज और लॉक स्क्रीन के मध्य आसानी से स्विच किया जा सकता है।

वर्ड प्रोसेसिंग में उपयोग किए जाने वाले शॉर्टकट्स

कुंजी	**कमांड**
Ctrl + A	सभी सामग्री का चयन
Ctrl + B	चुने गए पाठ को बोल्ड करना

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

Ctrl + C	चयनित पाठ की प्रतिलिपि (कॉपी) बनाना
Ctrl + X	चयनित पाठ को काटना (कट)
Ctrl + N	नया/रिक्त दस्तावेज खोलना
Ctrl + O	खोलना (ओपन) विकल्प
Ctrl + P	प्रिंट विंडो खोलना
Ctrl + F	खोज बॉक्स (फाइंड बॉक्स) खोलना
Ctrl + Z	पूर्ववत् करना (अन डू)
Ctrl + I	अक्षरों को इटेलिक करना
Ctrl + Right Arrow	अगले शब्द की शुरुआत पर कर्सर ले जाना
Ctrl + Left Arrow	पिछले शब्द की शुरुआत पर कर्सर ले जाना
Ctrl + Down Arrow	अगले अनुच्छेद की शुरुआत पर कर्सर ले जाना
Ctrl + Up Arrow	पिछले अनुच्छेद की शुरुआत पर कर्सर ले जाना

कुंजी	**कमांड**
Ctrl + 1	सेल स्वरूपित करना
Ctrl + ;	वर्तमान तिथि प्रविष्ट करना

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

Ctrl + Shift + —	वर्तमान समय प्रविष्ट करना
Ctrl + C	प्रतिलिपि (कॉपी)
Ctrl + Shift + $	मुद्रा (करंसी) स्वरूप में बदलना
Ctrl + V	पेस्ट करना
Ctrl + X	काटना
Ctrl + Z	पूर्ववत् करना
Ctrl + Y	पुनः करना (री-डू)
Ctrl + A	सब चुनना
Ctrl + F	खोज करना
Ctrl + H	प्रतिस्थापित करना
Ctrl + S	सुरक्षित करना (सेव)
Ctrl + N	नया कार्यपुस्तिका (न्यू वर्कबुक)
Ctrl + O	कार्यपुस्तिका खोलना
Ctrl + P	मुद्रण (प्रिंट)
Ctrl + B	बोल्ड
Ctrl + I	इटेलिक
Ctrl + Shift + %	प्रतिशत स्वरूप में बदलना

वर्ड प्रोसेसिंग और एमएस एक्सेल में दक्ष बनने के लिए इन कमांड्स का नियमित अभ्यास करना आवश्यक है। ये मूलभूत कौशल हैं और शैक्षणिक व व्यावसायिक दोनों वातावरणों में उपयोगी हैं।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

फंक्शन कुंजी

फंक्शनकुंजी कीबोर्ड के ऊपर F1 से F12 तक क्रमांकित होती हैं।

ये शॉर्टकट्स प्रदान करती हैं और अत्यन्त प्रभावी उपकरण हैं।

इन्हें Ctrl, Shift और Alt कुंजियों के साथ भी उपयोग किया जाता है।

फंक्शन की	**उपयोग**
F1	सहायता (हेल्प) स्क्रीन प्रदर्शित करना
F2	किसी फोल्डर का शीर्षक/नाम बदलने की सुविधा
F3	खोज (सर्च) फंक्शन प्रारंभ करना
F4	सक्रिय विंडो को बंद करना (Alt+F4 के साथ)
F5	पृष्ठ/दस्तावेज को पुनः लोड करना (रिफ्रेश/रीलोड)
F6	कर्सर को एड्रेस बार पर ले जाना
F7	माइक्रोसॉफ्ट अनुप्रयोगों में वर्तनी और व्याकरण की जाँच
F8	विंडोज में बूट मेन्यू से जुड़ना
F9	दस्तावेज को रीफ़्रेश करना, आउटलुक में ईमेल भेजना/प्राप्त करना
F10	मेन्यू बार खोलना, Shift+F10 = दायाँ क्लिक
F11	इंटरनेट ब्राउजर में पूर्ण स्क्रीन मोड में प्रवेश/निकास
F12	माइक्रोसॉफ्ट वर्ड में 'ओपन/सेव ऐज' संवाद बॉक्स खोलना

उपस्थिति रिपोर्टिंग और कार्य-अवधि ट्रैकिंग

वर्ड प्रोसेसिंग

- माइक्रोसॉफ्ट वर्ड खोलें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- एक नया दस्तावेज बनाएँ।
- शीर्षक लिखें— "Attendance Tracker"।
- एक तालिका बनाएँ जिसमें स्तंभ हों— तिथि, विद्यार्थी का नाम, उपस्थित/अनुपस्थित।
- प्रत्येक तिथि और विद्यार्थी का नाम दर्ज करें।
- उपस्थित के लिए "P" और अनुपस्थित के लिए "A" का उपयोग करें।
- दस्तावेज सुरक्षित करें।
- इसे प्रतिदिन अथवा आवश्यकता अनुसार अद्यतन करें।

माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल

- माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल खोलें।
- एक नई कार्यपुस्तिका बनाएँ।
- शीर्षक लिखें— "Hour Tracker"
- स्तंभ बनाएँ— तिथि, गतिविधि, आरम्भ समय, समापन समय, कुल घंटे।
- प्रत्येक गतिविधि और तिथि दर्ज करें।
- समय दर्ज करते समय 24-घंटे का प्रारूप अपनाएँ (उदाहरणार्थ 9:00 पूर्वाह्न के लिए 9.00)।
- कुल समयावधि निकालने के लिए सूत्र (फार्मूला) का उपयोग करें, जैसे— = End Time – Start Time।
- प्रत्येक गतिविधि के कुल समयावधि जोड़ें।
- कार्यपुस्तिका सुरक्षित करें।
- इसे कार्य-समयावधि की प्रविष्टियों के अनुसार नियमित रूप से अद्यतन करें।

उपस्थिति प्रतिवेदन और कार्य-समयावधि ट्रैकिंग दोनों कार्यवर्ड प्रोसेसिंग और स्प्रेडशीट सॉफ्टवेयर से प्रभावी रूप से किए जा सकते हैं। साथ ही यह अत्यंत आवश्यक है कि दस्तावेज को नियमित रूप से सुरक्षित (सेव) किया जाए ताकि कोई डेटा नष्ट न हो।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— शॉर्ट कमांड्स और फंक्शन कुंजी पर प्रश्नोत्तरी।

आवश्यक सामग्री— नोटबुक/पैड, पेन/पेंसिल

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

प्रक्रिया —

1. कक्षा को 4 समूहों में बाँटें।
2. प्रत्येक समूह को वर्ड प्रोसेसिंग से संबंधित एक शब्द के आधार पर नाम दें।
3. शॉर्टकट कमांड्स पर प्रश्न पूछें, जैसे—
   क. Ctrl + A— सभी सामग्री का चयन के लिए
   ख. Ctrl + B— चयनित सामग्री को बोल्ड करने के लिए
   ग. Ctrl + C— कॉपी करना
   घ. Ctrl + X— कट
   ङ. Ctrl + N— नया प्रलेख , फाइल या विंडो बनाने के लिए
4. प्रत्येक सही उत्तर पर 10 अंक दें।
5. यदि कोई समूह उत्तर नहीं देता है, तो प्रश्न अगले समूह को दिया जा सकता है।
6. किसी भी ग़लत उत्तर पर 10 अंक घटा दिए जाएँ।
7. कुल अंकों के आधार पर विजेता घोषित करें।
8. कक्षा में सीख को साझा करें।
9. अभ्यास से प्राप्त सीख का उल्लेख करते हुए गतिविधि का समापन करें।

गतिविधि 2— संगणक में वर्ड प्रोसेसिंग का प्रदर्शन

आवश्यक सामग्री— नोट पैड, पेंसिल/पेन

प्रक्रिया —

1. संगणक प्रयोगशाला का दौरा करें।
2. वर्ड प्रोसेसिंग में प्रयुक्त प्रमुख सॉफ्टवेयर के लोगो (प्रतीक चिन्ह) पहचानें।
3. वर्ड प्रोसेसिंग सॉफ्टवेयर का प्रदर्शन करें, जैसे—
   क. वर्ड पैड
   ख. माइक्रोसॉफ्ट वर्ड
   ग. नोट पैड

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

घ. लोटस वर्ड प्रो

ङ. एप्पल वर्क्स

च. वर्ड परफेक्ट आदि।

4. नोट्स तैयार करें।
5. तैयार किए गए नोट्स पर प्रस्तुति दें।
6. कक्षा में गतिविधि से निकले परिणाम पर वार्तालाप करें।
7. अभ्यास से प्राप्त सीख का उल्लेख करते हुए गतिविधि का समापन करें।

गतिविधि 3— कर्मचारियों की उपस्थिति और कार्य समय का रिकॉर्ड रखना

आवश्यक सामग्री— नोट पैड, पेंसिल/पेन

प्रक्रिया —

1. किसी कार्यालय का भ्रमण करें।
2. प्राधिकरण से अनुमति लें और उपस्थिति तथा कार्य- समयावधि का विवरण नोट करें।
3. प्रश्न पूछें।
4. नोट्स तैयार करें।
5. तैयार किए गए नोट्स पर प्रस्तुति दें, जिसमें निम्नलिखित बिंदुओं पर विशेष ध्यान दें—

क. वर्ड प्रोसेसिंग—

- कर्मचारियों के नाम, तिथियाँ और कार्य- समयावधि के लिए कॉलम सहित एक टेम्पलेट दस्तावेज बनाएँ।
- प्रतिदिन अथवा साप्ताहिक रूप से उपस्थिति डेटा को अद्यतन करते हुए मैनुअली दर्ज करें।
- तिथियों और प्रत्येक कर्मचारी की पंक्तियों के साथ जानकारी को सुव्यवस्थित करने के लिए तालिका का उपयोग करें।
- प्रतिदिन, सप्ताह अथवा माह के कुल कार्य- समयावधि की गणना के लिए सूत्र सम्मिलित करें।
- सटीक रिकॉर्ड बनाए रखने के लिए दस्तावेज को नियमित रूप से सुरक्षित और अद्यतन करें।

ख. एमएस एक्सेल—

- कर्मचारियों के नाम, तिथियाँ, प्रारंभ समय, समाप्ति समय और कुल कार्य- समयावधि के लिए कॉलम सहित एक स्प्रेडशीट तैयार करें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- उपस्थिति डेटा, चाहे मैनुअली अथवा अन्य प्रणालियों से सीधे कक्षों में दर्ज करें।
- कुल कार्य-समयावधि की स्वचालित गणना के लिए SUM जैसे एक्सेल के अंतर्निहित फंक्शन्स का उपयोग करें।
- विलंबित उपस्थिति अथवा छूटे हुए शिफ्ट को दर्शाने के लिए सशर्त स्वरूपण (कंडीशनल फॉर्मेटिंग) लागू करें।
- उपस्थिति के पैटर्न का समय के साथ विश्लेषण करने के लिए पिवट टेबल जैसी उन्नत सुविधाओं का उपयोग करें।

6. कक्षा में गतिविधि से सीख पर वार्तालाप करें।
7. अभ्यास से प्राप्त सीख का उल्लेख करते हुए गतिविधि का समापन करें।
8. नोट्स में आवश्यक सुधार जोड़ें और विषय शिक्षक को जमा करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. संगणक का उपयोग कर दस्तावेज बनाना, संपादन करना, छपाई करना अथवा सुरक्षित करना____________ कहलाता है।
2. कार्य/परियोजना की गुणवत्ता को सुधारने के लिए व्याकरण ____________जैसे उपकरण सहायक होते हैं।
3. ____________विंडोज के लिए टेक्स्ट एडिटर सॉफ्टवेयर है।
4. वर्ड परफेक्ट सॉफ्टवेयर अब____________के स्वामित्व में है।
5. ____________ऐसी कुंजियाँ हैं अथवा कुंजियों का संयोजन है जो माउस के उपयोग का विकल्प प्रदान करती हैं।
6. स्प्रेडशीट डेटा का प्रबंधन और____________करने में सहायक होती हैं।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. वर्ड प्रोसेसर—

   (क) दस्तावेज बनाता है

   (ख) उन्हें संपादित करता है

   (ग) उन्हें संग्रहीत करता है

   (घ) उपर्युक्त सभी

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

2. बड़े दस्तावेजों, पुस्तकों और प्रतिवेदन के लिए हम उपयोग करते हैं—

   (क) ओपन ऑफिस राइटर
   (ख) वर्ड परफेक्ट
   (ग) एप्पल वर्क्स
   (घ) लोटस प्रो

3. चयनित पाठ को काटने (कट करने) के लिए हम उपयोग करते हैं—

   (क) Ctrl+V
   (ख) Ctrl+X
   (ग) Ctrl+A
   (घ) Ctrl+G

4. स्प्रेडशीट में Ctrl + 1 कमांड का उपयोग होता है—

   (क) कोशिकाओं को स्वरूपित करना
   (ख) वर्तमान तिथि सम्मिलित करना
   (ग) वर्तमान समय सम्मिलित करना
   (घ) डेटा कॉपी करना

5. विंडोज में बूट मेन्यू से जुड़ने के लिए उपयोग होता है—

   (क) F8
   (ख) F9
   (ग) F2
   (घ) F10

6. इनमें से वर्ड प्रोसेसिंग का कार्य है—

   (क) ऑनलाइन टेम्पलेट्स के माध्यम से आसान सहायता उपलब्ध होना
   (ख) डेटा बैंक अथवा डेटाबेस से जानकारी प्राप्त करना
   (ग) जानकारी की प्रतिलिपि बनाना और/या स्थानांतरित करना
   (घ) उपर्युक्त सभी

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. वर्ड प्रोसेसिंग समय बचाती है क्योंकि टाइपिंग तीव्र होती है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

2. वर्ड प्रोसेसिंग सॉफ्टवेयर एक प्रकार का अनुप्रयोग है जिसका उपयोग विभिन्न क्षेत्रों में होता है।
3. माइक्रोसॉफ्ट वर्ड वर्ड प्रोसेसर नहीं है।
4. Ctrl+V का उपयोग पाठ को काटने के लिए होता है।
5. स्वचालित सुधार सुविधाओं की सहायता से कर्मचारियों की कार्यक्षमता और सटीकता में सुधार होता है।

घ. मिलान करें

स्तंभ 'क'	स्तंभ 'ख'
1. वर्ड प्रोसेसर	क.एमएस वर्ड
2.	ख. इटैलिक करना
3. Ctrl-I	ग. ओपन ऑफिस राइटर
4.	घ. गूगल ड्राइव डॉक्यूमेंट

ङ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. वर्ड प्रोसेसिंग की परिभाषा दें।
2. शॉर्टकट कमांड्स (Shortcut Commands) क्या है ?
3. फंक्शन कुंजी (Function Keys) क्या है ?

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. शॉर्टकट कमांड्स और फंक्शन कुंजी का विस्तार से वर्णन कीजिए।
2. वर्ड प्रोसेसिंग का महत्व स्पष्ट कीजिए।
3. वर्ड प्रोसेसिंग और एमएस एक्सेल का उपयोग करके उपस्थिति रिपोर्टिंग और कार्य- समयावधि का रिकॉर्ड रखने की प्रक्रिया का विस्तार से वर्णन कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

छ. अपना प्रदर्शन जाँचें

1. संगणक में वर्ड प्रोसेसिंग और स्प्रेडशीट्स का संचालन करके दिखाइए।
2. विभिन्न शॉर्टकट कमांड्स का उपयोग करके उनकी विशेषताएँ प्रदर्शित कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 4 — डेटा प्रबंधन

डेटा प्रबंधन की मूल बातें

डेटा प्रबंधन का तात्पर्य आँकड़ों को सुरक्षित, प्रभावी, लागत–सक्षम और दक्ष तरीके से संजोने, एकत्रित करने तथा उपयोग करने की प्रक्रिया से है। डेटा प्रबंधन तकनीकों का उद्देश्य उपयोगकर्ताओं को आँकड़ों के अधिकतम और सुचारु उपयोग में सहायक बनाना है (चित्र 1.17)।

चित्र 1.17— डेटा प्रबंधन

https://www.freepik.com/

डेटा प्रबंधन निम्नलिखित के भंडारण, विश्लेषण और वितरण में सहायता करता है—

- ग्राहक डेटा-संग्रह
- उत्पाद संबंधी सूचना
- बहुसंचार (मल्टीमीडिया) फाइलें और अन्य आँकड़े
- प्रशासनिक एवं वित्तीय संसाधन

डेटा प्रबंधन प्रणाली का सबसे महत्त्वपूर्ण पक्ष स्वचालन (ऑटोमेशन) है।

© PSSCIVE Draft Stud ... hed

डेटा प्रबंधन एक बहु–मंच प्रक्रिया है जिसमें विविध उद्देश्यों के अनेक उपकरण प्रयुक्त होते हैं। किसी भी कंपनी के दैनिक संचालन के लिए डेटा प्रबंधन अनिवार्य है। कार्यालय में यह अनेक कार्यों, प्रक्रियाओं, नीतियों और व्यवहारों का समावेश करता है। इसका विस्तार व्यापक है और कार्यालयों के लिए यह अत्यंत महत्त्वपूर्ण है।

तालिका— डेटा प्रबंधन का महत्त्व

क्र.	**महत्त्व**
1	समय और लागत की बचत करना
2	डेटा-संग्रह में त्रुटियों और पुनरावृत्ति को समाप्त करता है
3	अन्य माध्यमों और कंपनियों तक सूचना पहुँचाने का साधन
4	आँकड़ों का अभिगम, निर्माण और अद्यतन करना
5	आँकड़ों को अनेक फ़ोल्डरों/क्लाउड में संग्रहीत करना
6	आँकड़ों के पुनःप्राप्ति का साधन उपलब्ध कराना
7	आँकड़ों की गोपनीयता और सुरक्षा सुनिश्चित करना
8	कार्यालय की अनुपालना आवश्यकताओं को पूरा करना
9	उपयोगी सॉफ्टवेयर से आँकड़ों का एकीकरण करना
10	आँकड़ों का सटीक विश्लेषण करना
11	फोल्डर/फाइलों के उपयोग की निगरानी करना
12	सभी प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करना
13	संसाधनों का सर्वोत्तम उपयोग करना
14	असीमित आँकड़े/क्षेत्रों का प्रबंधन करना

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

15	वैश्विक स्तर पर कार्य को सरल बनाना क्योंकि स्थान अथवा उपकरण की बाधा नहीं रहती
16	कहीं भी, कभी भी आँकड़ों का बैकअप उपलब्ध कराना
17	आँकड़ों का इतिहास प्रदान करना
18	क्लाउड प्रणाली अथवा बाहरी संग्रह खाते की सदस्यता के माध्यम से भंडारण की बचत करना।

डेटा प्रबंधन सॉफ्टवेयर

डेटा प्रबंधन सॉफ्टवेयर यह सुनिश्चित करता है कि अद्यतन, आवश्यक और विश्वसनीय आँकड़े उपलब्ध हों। यह सॉफ्टवेयरडेटा तैयारी, अनुसंधान, सूचीकरण और शासन आदि सभी चरणों में सहायता करता है, जिससे उपयोगकर्ता त्वरित रूप से वांछित जानकारी तक पहुँच सके।

डेटा प्रबंधन में कुशल सॉफ्टवेयर में सहायता मिलती है—

तालिका— डेटा प्रबंधन सॉफ्टवेयर के उपयोग

क्र.	**महत्त्व**
1	प्रक्रिया में सम्मिलित जोखिमों की पहचान करना
2	आँकड़ों को सुरक्षा प्रदान करना
3	आँकड़ों से संबंधित प्रश्नों को संभालना
4	विभिन्न स्रोतों से आँकड़ों का एकीकृत करना
5	मानवीय व्यवहार की पहचान करना

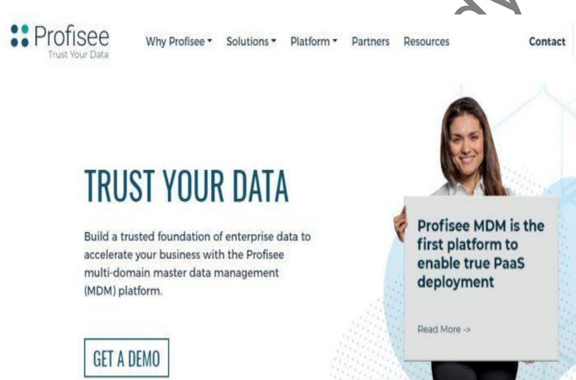
कार्यालयों में डेटा प्रबंधन सॉफ्टवेयर का उपयोग बड़े पैमाने पर आँकड़ों को प्रबंधित करने के लिए किया जाता है। इसके मुख्य गुण हैं—

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

© PSS

चित्र 1.18— डेटा प्रबंधन सॉफ्टवेयर के गुण

क्र.	**सॉफ्टवेयर**	**विवरण**
1	**कार्य**	• कार्य सौंपना और समय–सीमा निर्धारित करना • आँकड़ों को सुरक्षित रखना

<table>
<tr><td></td><td>
</td><td>• iOS और Android पर उपलब्ध</td></tr>
<tr><td>2</td><td>माइक्रोसॉफ्ट एसक्यूएलसर्वर
</td><td>• न्यूनतम जोखिम वाला डेटा
• अन्य अनुप्रयोगों से एकीकृत करने की सुविधा</td></tr>
<tr><td>3</td><td>प्रोफिसी

</td><td>• किफायती
• विविध प्रकार के आँकड़े तैयार करना
• प्रतिलिपि आँकड़ों को तार्किक रूप से संयोजित करना</td></tr>
</table>

© PSS ...dy Material Not be Published

डेटा सुरक्षा उपाय

डेटा प्रबंधन का आशय महत्त्वपूर्ण आँकड़ों और सूचनाओं का प्रबंधन है। इन सभी को सुरक्षित रखना और केवल उपयुक्त व्यक्तियों तक सीमित रखना आवश्यक है।

डेटा सुरक्षा का प्राथमिक उद्देश्य गोपनीयता, उपलब्धता और अखंडता की रक्षा करना है। यह नीतियों के उचित क्रियान्वयन पर आधारित है जिससे उत्पादकता सुनिश्चित होती है।

निम्नलिखित कुछ चरण हैं जिनका उपयोग डेटा (चित्र 1.19) की सुरक्षा के लिए किया जा सकता है—

चित्र 1.19— डेटा सुरक्षा उपाय

डेटा सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए कार्यालय में निजी साइटों/ब्राउजिंग को रोकना चाहिए, पासवर्ड का प्रबंधन कर समय–समय पर बदलना चाहिए और डेटा का प्रमाणीकरण दो स्तरों पर होना चाहिए।

संदिग्ध ईमेल के लिए अलग फोल्डर होना चाहिए तथा एंटीवायरस सक्रिय रहना चाहिए। आँकड़ों के बैकअप के लिए एक सुनिश्चित प्रोटोकॉल आवश्यक है।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— डेटा प्रबंधन की जाँच के लिए क्षेत्र भ्रमण

आवश्यक सामग्री— कॉपी, पैड, पेन, पेंसिल

प्रक्रिया—

1. पास के किसी ऐसे कार्यालय का भ्रमण करें जहाँ संगणक पर कार्य होता हो।
2. संबंधित अधिकारी से प्रश्न करें—

    क. वे अपने आँकड़ों का प्रबंधन कैसे करते हैं?

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

ख. वे कौन–सा डेटा प्रबंधन सॉफ्टवेयर उपयोग कर रहे हैं?

ग. उन्होंने वही सॉफ्टवेयर क्यों चुना?

घ. डेटा सुरक्षा के लिए वे कौन–से उपाय अपना रहे हैं?

ङ. वे कौन–सा एंटीवायरस उपयोग कर रहे हैं?

3. टिप्पणियाँ नोट करें।
4. अपने संवाद पर आधारित एक प्रतिवेदन तैयार करें।
5. कक्षा में प्रतिवेदन प्रस्तुत करें।
6. कक्षा में इस गतिविधि से हुई सीख पर वार्तालाप करें।
7. गतिविधि से प्राप्त निष्कर्ष लिखें।
8. अंतिम प्रतिवेदन विषय अध्यापक को सौंपें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. डेटा प्रबंधन यह सुनिश्चित करता है कि अद्यतन, आवश्यक और ________ आँकड़े उपलब्ध हों।
2. अनधिकृत पहुँच से आँकड़ों की रक्षा को ________ कहते हैं।
3. डेटा सुरक्षा का प्राथमिक उद्देश्य ________ की रक्षा करना है।
4. माइक्रोसॉफ्टएसक्यूएल सर्वर न्यूनतम ________ आँकड़े प्रदान करता है।
5. डेटा प्रबंधन सॉफ्टवेयर कार्यालयों में ________ आँकड़ों का प्रबंधन करता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. प्रभावी डेटा प्रबंधन सॉफ्टवेयर सहायता करता है—

   (क) प्रक्रिया में जोखिमों की पहचान
   (ख) आँकड़ों से संबंधित प्रश्नों का समाधान
   (ग) विभिन्न स्रोतों से आँकड़ों का एकीकरण
   (घ) उपर्युक्त सभी

2. बड़े आँकड़ों के प्रबंधन को कहते हैं—

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

(क) विस्तार क्षमता

(ख) डेटा गवर्नेंस

(ग) डेटा एकीकरण

(घ) डेटा भंडारण

3. डेटा प्रबंधन—

   (क) समय और लागत बचाता है

   (ख) त्रुटियों को समाप्त करता है

   (ग) अन्य माध्यमों को सूचना हस्तांतरित करता है

   (घ) उपर्युक्त सभी

4. सूचना का भंडार कहलाता है—

   (क) डेटा भंडारण

   (ख) डेटा सुरक्षा

   (ग) डेटा गवर्नेंस

   (घ) डेटा एकीकरण

5. आँकड़े सुरक्षित किए जा सकते हैं—

   (क)उचित पासवर्ड प्रबंधन से

   (ख)सॉफ्टवेयर को अद्यतन रखने से

   (ग) फिशिंग से बचकर

   (घ) उपर्युक्त सभी

ग. सत्य/असत्य बताइए

1. डेटा प्रबंधन महत्त्वपूर्ण आँकड़ों और सूचनाओं का प्रबंधन है।
2. एन टास्क एक फोटोग्राफी सॉफ्टवेयर है।
3. डेटा प्रबंधन सॉफ्टवेयर का मुख्य गुण विस्तार क्षमता है।
4. डेटा सुरक्षा सूचना का भंडार उपलब्ध कराती है।
5. कार्यालय में निजी साइटों/ब्राउजिंग को रोककर डेटा सुरक्षा सुनिश्चित की जा सकती है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

घ. मिलान कीजिए

स्तंभ ‘क’	स्तंभ ‘ख’
1. डेटा सुरक्षा	क. विस्तार क्षमता
2. अनुमापकता	ख. एन टास्क
3.	(ग) माइक्रोसॉफ्ट एसक्यूएल सर्वर
4.	(घ) द्विस्तरीय प्रमाणीकरण

ङ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. डेटा प्रबंधन की परिभाषा दीजिए।
2. डेटा प्रबंधन सॉफ्टवेयर का उपयोग क्या है?
3. डेटा सुरक्षा की परिभाषा लिखिए।

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. डेटा प्रबंधन के महत्त्व का विस्तार से वर्णन कीजिए।
2. डेटा प्रबंधन सॉफ्टवेयर के महत्त्वपूर्ण गुणों की सूची बनाइए और समझाइए।
3. आँकड़ों की सुरक्षा के उपायों को समझाइए।

© PSSCIVE Draft Material Not be Published

छ. अपनी प्रदर्शन जाँचें

1. संगणक पर डेटा प्रबंधन की प्रक्रिया का प्रदर्शन कीजिए।
2. डेटा प्रबंधन के लिए उपयुक्त सॉफ्टवेयर पर वार्तालाप कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

मॉड्यूल 2— कार्यालय उपकरणों का प्रबंधन

कार्यालय सहायक लगभग सभी व्यावसायिक वातावरणों में एक महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। वे संगठन में नेतृत्व पदों पर कार्यरत व्यक्तियों के लिए नियमित कार्यों को पूरा करने के लिए विभिन्न प्रकार की प्रशासनिक तथा पारस्परिक कौशलों का उपयोग करते हैं। कार्यालय सहायक की प्रमुख भूमिका संगठन के नियमित कार्यों का प्रबंधन करना और प्रत्येक गतिविधि का अभिलेख रखना है। इन कार्यों को शीघ्रता, गुणवत्तापूर्ण तथा त्रुटिरहित बनाने के लिए कार्यालय उपकरणों का अधिकाधिक उपयोग आवश्यक है। चूँकि वे उपकरणों के उपयोग में सीधे जुड़े रहते हैं, इसलिए उनके लिए यह अनिवार्य है कि वे कार्यालय उपकरणों के संचालन तथा उपयोग की जानकारी रखें। इस मॉड्यूल में कार्यालय सहायक द्वारा किए जाने वाले उपकरणों के संचालन और उपयोग का विवरण दिया गया है।

इस मॉड्यूल में चार सत्र हैं। प्रथम सत्र में कार्यालय उपकरण का संचालन और प्रबंधन, उपकरणों का उपयोग, उपकरणों की मरम्मत एवं रखरखाव की प्रक्रिया का प्रदर्शन तथा कार्यालय संसाधनों के संरक्षण का अभ्यास सम्मिलित है। इन सभी विषयों का विस्तार से वर्णन किया गया है। प्रत्येक सत्र का अपना महत्व है और वे एक-दूसरे से जुड़े हुए हैं। कार्यालय सहायक के लिए यह आवश्यक है कि वह इन आवश्यकताओं की पहचान करे। पहला भाग यंत्रों के संचालन को समझने पर केंद्रित है, जिसमें उपकरणों के प्रकार और उनकी देखभाल का विवरण दिया गया है। इसमें यह भी बताया गया है कि उपकरणों की खरीद करते समय किन विषयों का ध्यान रखना चाहिए और उपकरणों की सूची किस प्रकार रखी जानी चाहिए। द्वितीय सत्र में उपकरणों के उपयोग, कार्यालय उपकरणों में आने वाली संभावित समस्याओं, उन समस्याओं को दूर करने के उपायों और किसी बड़े अवरोध की स्थिति में कार्य संपन्न करने के वैकल्पिक समाधानों का वर्णन है। तृतीय सत्र में विभिन्न इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों की मरम्मत और रखरखाव पर वार्तालाप की गई है, क्योंकि मरम्मत और रखरखाव अपरिहार्य है। अतः कार्यालय सहायक को यह जानकारी होना आवश्यक है कि किसी समस्या का निवारण कैसे किया जाए, समस्या को हल करने के लिए किससे संपर्क किया जाए, किस प्रकार सरल तरीके से समस्या का समाधान किया जाए और उपकरणों का वार्षिक रखरखाव किस प्रकार कराया जाए। समस्याओं की योजना बनाना और उनका समाधान करना पहले तीनों सत्रों में ही उल्लेखित किया जा चुका है। चतुर्थ सत्रऊर्जा संरक्षण और विद्युत उपभोग पर केंद्रित है। कार्यालय का कार्य मुख्यतः विभिन्न उपकरणों पर निर्भर करता है, जो किसी संगठन की कुल विद्युत खपत का लगभग 30 से 50 प्रतिशत तक उपयोग करते हैं। इसलिए विद्युत खपत की जाँच करना और संसाधनों का प्रभावी उपयोग करना अनिवार्य है।

इसी प्रकार इस मॉड्यूल का अंतिम भाग ऊर्जा उपभोग और संसाधन संरक्षण का विवरण प्रस्तुत करता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 1— कार्यालय उपकरणों का संचालन एवं प्रबंधन

किसी भी संगठन में कार्यालय उपकरण अत्यंत महत्त्वपूर्ण होते हैं। यही उपकरण संगठन के प्रभावी और दक्ष संचालन को सुनिश्चित करते हैं। प्रिंटर, फोटोकॉपीयर, स्कैनर, बाइंडर, लैमिनेटर, टेलीफोन, फैक्स आदि उपकरण किसी भी संगठन के अभिन्न अंग हैं। एक कार्यालय सहायक के लिए इन उपकरणों के संचालन, रख-रखाव तथा समस्या निवारण की जानकारी होना अनिवार्य है। इस सत्र में विभिन्न कार्यालय उपकरणों को संभालने और उपयोग करने का संक्षिप्त परिचय दिया गया है।

कार्यालय उपकरणों के प्रकार

किसी संगठन के प्रभावी एवं दक्ष संचालन के लिए विभिन्न कार्यालय उपकरण आवश्यक होते हैं। कार्यालय उपकरण शब्द एक व्यापक शब्द है, जिसमें उन सभी यंत्रों, यंत्रों और सामग्री को सम्मिलित किया जाता है जिनकी सहायता से कार्यालय में विभिन्न कार्य किए जाते हैं। पारंपरिक संगठन और प्रबंधन प्रणाली में अधिकांश कार्य मैनुअल रूप से मानव श्रम द्वारा किए जाते थे। परंतु डिजिटल युग और तकनीकी उन्नयन ने मानव श्रम को यंत्रों से प्रतिस्थापित कर दिया है। वही कार्य अब यंत्रों द्वारा अधिक दक्षता के साथ संपन्न होते हैं। आधुनिक कार्यस्थल में संगणक, टेलीफोन, प्रिंटर, श्रेडर और फर्नीचर आदि का उपयोग कार्य को सुचारु ढंग से करने के लिए किया जाता है।

संगणक— यह एक विद्युत उपकरण है, जो संग्रहित किए गए टेक्स्ट और चित्रात्मक सूचना को ग्रहण करता है, संसाधित करता है, सुरक्षित रखता है तथा पुनः प्राप्त करता है। संगणक ने पुराने और टाइपराइटर और कैलकुलेटर का स्थान ले लिया है। पूर्व में कार्यालयों में दस्तावेज तैयार करने के लिए टाइपराइटर का उपयोग किया जाता था, परंतु आज संगणक ने उसका स्थान के लिए है और कई चुनौतियों, जैसे— तीव्र ध्वनि, कागज का अत्यधिक उपयोग और फाइलों से भरे कैबिनेट की समस्या को समाप्त कर दिया है। संगणक का उपयोग महत्त्वपूर्ण कॉर्पोरेट आँकड़ों को संकलित करने, गणना करने और सुरक्षित रखने के लिए किया जाता है। संग्रहीत आँकड़ों तक पहुँचना सरल है। साथ ही इंटरनेट की सुविधा से संगणक आंतरिक और बाह्य संचार का व्यावहारिक साधन भी उपलब्ध कराते हैं।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

चित्र 2.1— संगणक

टेलीफोन— आधुनिक कार्यस्थलों में इंटरनेट ने टेलीफोन की आवश्यकता कम कर दिया है। फिर भी टेलीफोन (चित्र 2.2) का उपयोग पूरी तरह समाप्त नहीं हुआ है, क्योंकि कुछ लोग पत्र लिखने की तुलना में फोन पर चर्चा करना सुविधाजनक समझते हैं। यह एक सस्ता संचार माध्यम है और इससे त्वरित प्रतिक्रिया प्राप्त होती है।

चित्र 2.2— टेलीफोन

प्रिंटर— इसका उपयोग संगणक से जुड़कर पाठ्य अथवा चित्र मुद्रित करने के लिए किया जाता है। अक्सर अभिलेख के लिए दस्तावेज की हार्डकॉपी की आवश्यकता होती है। प्रिंटर (चित्र 2.3) वे उपकरण हैं जो इलेक्ट्रॉनिक प्रतिलिपि को हार्डकॉपी में बदलने में सहायक होते हैं।

चित्र 2.3— प्रिंटर

दस्तावेज स्कैनर— यह मशीन किसी दस्तावेज की हार्डकॉपी को स्कैन करके उसे इलेक्ट्रॉनिक/डिजिटल रूप में संग्रहीत करने में सहायक है। यह मशीनें चित्र, छवियाँ, हस्तलिखित अथवा मुद्रित प्रलेखों को प्रायः पीडीएफ प्रारूप में परिवर्तित करती हैं।

चित्र 2.4— दस्तावेज स्कैनर

फोटोकॉपी मशीन— यह उपकरण किसी दस्तावेज की एक समान प्रतिलिपि तैयार करता है। इससे एक ही दस्तावेज की अनेक प्रतियाँ बनाना संभव होता है। नवीनतम मशीनें प्रिंटिंग, स्कैनिंग और कॉपी तीनों कार्य करती हैं।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

चित्र 2.5— फोटोकॉपी मशीन

छिद्रक— फाइल तैयार करने के लिए कागजों में छेद करना आवश्यक होता है। छिद्रक (चित्र 2.6) का उपयोग कागजों में सटीक छेद करने के लिए किया जाता है।

चित्र 2.6— छिद्रक

बाइंडिंग मशीन— यह एक स्वचालित मशीन है, जिसका उपयोग प्रलेखों को बाँधने के लिए किया जाता है।

चित्र 2.7— बाइंडिंग मशीन

कैलकुलेटर— यह एक उपकरण है जो संख्याओं पर अंकगणितीय क्रियाएँ करता है। कैलकुलेटर का उपयोग जोड़, घटाना, गुणा, भाग आदि कार्यों के लिए किया जाता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

चित्र 2.8— कैलकुलेटर

राउटर— यह एक नेटवर्किंग उपकरण है, जो संगणक नेटवर्कों के मध्य डेटा पैक प्राप्त करने, विश्लेषण करने और अग्रेषित करने के लिए डिजाइन किया गया है।

चित्र 2.9— राउटर

फैक्स मशीन— यह उपकरण किसी दस्तावेज (पाठ्य और चित्र) की स्कैन की हुई प्रति को टेलीफोन नंबर के माध्यम से किसी अन्य आउटपुट डिवाइस जैसे - प्रिंटर पर भेजता है। यह मशीन प्राप्त फैक्स को अपनी स्मृति में सुरक्षित रखती है।

चित्र 2.10— फैक्स मशीन

प्रोजेक्टर और ऑडियो-वीडियो (श्रव्य-दृश्य) उपकरण— प्रोजेक्टर चित्रों को स्क्रीन पर बड़े आकार में प्रदर्शित करता है। यह उपकरण एक आउटपुट डिवाइस है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

चित्र 2.11— प्रोजेक्टर और ऑडियो-वीडियो उपकरण

कार्यालय उपकरण चुनने के कारक

प्रत्येक संस्था की अपनी विशिष्ट आवश्यकताएँ होती हैं। अतः संस्था को मशीनें और उपकरण अपनी आवश्यकता के अनुसार ही खरीदने चाहिए। इसके अतिरिक्त, यंत्रों को कुछ अन्य कारकों को ध्यान में रखकर भी खरीदा जाना चाहिए, जो नीचे दिए गए हैं—

1. **संचालन में सरलता**— मशीन का उपयोग करना आसान होना चाहिए क्योंकि मशीनें मानवीय श्रम का स्थान ले रही हैं। इसलिए मशीनें मैनुअल कम और अधिक स्वचालित होनी चाहिए एवं परिणाम अच्छे मिलने चाहिए।
2. **अनुकूलनशीलता**— अधिक विकल्प और अनुकूलनशीलता प्रदान करने वाली मशीन का चयन करना चाहिए जैसे— अब एक ही मशीन में स्कैन, कॉपी और प्रिंट करने की सुविधा उपलब्ध है। पहले इन कार्यों के लिए अलग-अलग मशीनें होती थीं।
3. **टिकाऊपन**— मशीन की टिकाऊ क्षमता महत्वपूर्ण है क्योंकि उसे अनेक लोग उपयोग करेंगे। मशीन के खराब होने पर अधिक धन खर्च करना पड़ता है।
4. **वहन योग्यता**— आधुनिक समय में यंत्रों का आकार बहुत घट गया है। छोटी और हाथ में आसानी से पकड़ी जाने वाली मशीनें अधिक माँग में हैं क्योंकि उन्हें संभालना और इधर-उधर ले जाना सुविधाजनक होता है।
5. **गुणवत्तापूर्ण कार्य**— ऐसी मशीनें वांछनीय हैं जो अधिक सक्षम और परिपूर्णता के साथ कार्य करें। चूँकि यंत्रों ने मानवीय श्रम का स्थान ले लिया है, इसलिए त्रुटि की संभावना न्यूनतम होनी चाहिए।
6. **सेवा एवं अनुरक्षण**— यंत्रों का अनुरक्षण और शीघ्र मरम्मत उनकी कार्यक्षमता के लिए अनिवार्य है।
7. **संचालन लागत**— ऐसी मशीनें बेहतर हैं जिनकी संचालन लागत कम हो। यंत्रों तथा उनकी सामग्री की लागत न्यूनतम होनी चाहिए।
8. **आपूर्तिकर्ता**— मशीन का ब्रांड और निर्माता की प्रतिष्ठा उसकी खरीद में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।
9. **शैली**— मशीन का संचालन सुगम होने के साथ-साथ आकर्षक होना भी आवश्यक है।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

10. **लागत**— मशीन की लागत उसके परिणाम और मानवीय श्रम में होने वाली बचत के साथ-साथ मरम्मत एवं अनुरक्षण की लागत से न्यायसंगत होनी चाहिए।

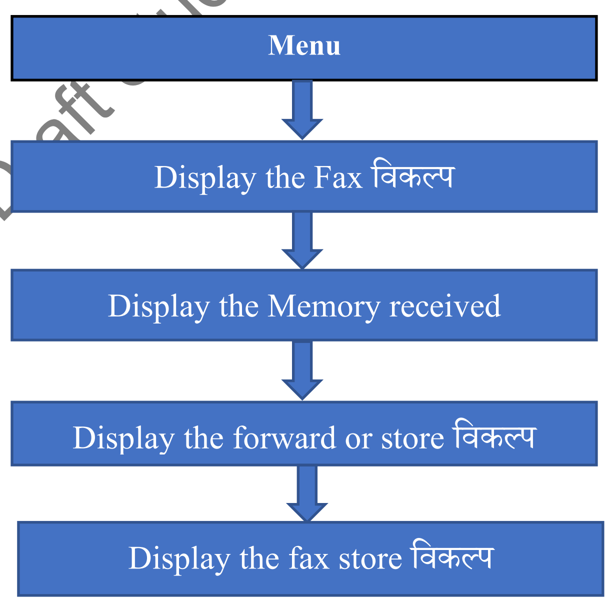
कार्यालय उपकरण संभालने की प्रक्रिया

कार्यालय उपकरण उपयोगी होते हैं, किंतु इन्हें सावधानी से संभालना आवश्यक है। यदि मशीन खराब हो जाए तो उसकी मरम्मत कठिन और महँगी होती है, जिससे कार्य में रुकावट और विलंब होता है। इसलिए समस्या उत्पन्न होने से पहले ही यंत्रों का समुचित प्रबंधन आवश्यक है। यंत्रों को संभालने के लिए निम्न बिंदुओं पर ध्यान देना चाहिए—

- मशीन को साफ-सुथरा रखना चाहिए।
- यंत्रों को उचित स्थान पर स्थापित करना चाहिए।
- सभी दोषों और मरम्मत का समय पर ध्यान रखना चाहिए।
- प्रयोग के लिए निर्देश पुस्तिका का पालन करना चाहिए।
- जाँच एवं अनुरक्षण के लिए निर्धारित निर्देश (एसओपी) का पालन करना चाहिए।

फैक्स मशीन से सूचना/संदेश संग्रहीत एवं प्राप्त करना

स्कैन की गई हार्ड कॉपी (पाठ और चित्र) का दूरभाषीय प्रसारण, जिसे किसी आउटपुट उपकरण जैसे- प्रिंटर से जोड़े गए दूरभाष नंबर पर भेजा जाता है, फैक्स कहलाता है। यह मशीन संदेशों को सुरक्षित करती है तथा संग्रहीत संदेशों को पुनः प्राप्त करने की सुविधा देती है। नीचे दिए गए फ्लो चार्ट में फैक्स मशीन से संदेश प्राप्त करने की प्रक्रिया दर्शाई गई है (चित्र 2.12)।



चित्र 2.12— फैक्स मशीन से सूचना/संदेश संग्रहीत और प्राप्त करना

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

आवश्यक सामग्रियों का भंडार (इन्वेंट्री) प्रबंधन

भंडार प्रबंधन का अर्थ है— सामान का आदेश देना, संग्रह करना, उपयोग करना और बेचना। कार्यालय सहायक को विभिन्न उपकरणों के भंडार और आपूर्ति का ध्यान रखना पड़ता है। मशीनें अत्यधिक अप्रत्याशित होती हैं; किसी भी समय तकनीकी दोष के कारण वे बंद हो सकती हैं। इसलिए कार्य में विलंब से बचने के लिए सभी आपूर्तियों और मशीन के पुर्जों का बैकअप तथा भंडार बनाए रखना आवश्यक है।

भंडार प्रबंधन के चार प्रमुख प्रकार इस प्रकार हैं—

1. **जस्ट-इन-टाइम प्रबंधन (जे.आई.टी.)**— यह विनिर्माण मॉडल 1960–1970 के दशक में जापान में विकसित हुआ। टोयोटा मोटर ने इसके विकास में महत्वपूर्ण योगदान दिया। इस पद्धति में भंडार केवल तत्कालीन आवश्यकता के लिए रखा जाता है। आपूर्तियाँ संग्रहित नहीं की जातीं, जिससे धन एवं स्थान की बचत होती है , किंतु आकस्मिक माँग होने पर परेशानी हो सकती है और मशीन की मरम्मत में विलंब होगा जिससे कार्य बाधित होगा।
2. **सामग्री आवश्यकता नियोजन (एम.आर.पी.)**— यह पद्धति भंडार की आवश्यकता का सुविधाजनक नियोजन करने और उन आवश्यकताओं को समय पर सामग्री आपूर्तिकर्ताओं तक पहुँचाने पर आधारित है।
3. **आर्थिक आदेश मात्रा (ई.ओ.क्यू.)**— यह मॉडल उपभोक्ता की स्थिर माँग को मानकर चलता है। इसमें प्रत्येक खेप के आदेश के साथ भंडार की संख्या बढ़ाई जाती है ताकि कुल लागत न्यूनतम रहे।
4. **भंडार विक्रय दिवस (डी.एस.आई.)**— यह अवधारणा इस आधार पर है कि संस्था का वर्तमान भंडार कितने दिनों तक चलेगा।

भंडार प्रारूप

कार्यालय उपकरण	**मूल्य सीमा**	**मात्रा**	**अनुमानित प्रतिस्थापन लागत**
कैलकुलेटर	300 – 500	–	–
फैक्स मशीन	5500 – 7600	–	–
संगणक	55000 – 80000	–	–
स्कैनिंग मशीन	5500 – 95000	–	–
फोटोकॉपी मशीन	60000 – 200000	–	–

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

प्रिंटर	60000 – 150000	–	–

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— कार्यालय उपकरणों के प्रकार एवं कार्यों को दर्शाने वाला रेखाचित्र (चार्ट) तैयार कीजिए।

आवश्यक सामग्री— ड्रॉइंग शीट, पेन/पेंसिल, जाँच सूची एवं रबर।

प्रक्रिया —

1. शिक्षक और सहपाठियों के साथ किसी कार्यालय का भ्रमण कीजिए।
2. कार्यालय सहायक तथा अन्य कर्मचारियों से मिलकर उनका अभिवादन कीजिए।
3. कार्यालय का भ्रमण कीजिए और कार्यालय सहायक से निम्नलिखित विषयों पर जानकारी लीजिए—

   (क) विभिन्न उपकरण एवं उनके स्थान।

   (ख) यंत्रों के कार्य।

   (ग) प्रत्येक मशीन एवं उपकरण के उपयोग की आवृत्ति। प्रत्येक मशीन की उपयोगिता के अनुसार प्राथमिकता निर्धारित कीजिए।
4. अन्य कार्यालय सहायकों से उपकरणों एवं उनके कार्यों के विषय में वार्तालाप कीजिए।
5. अपने नोट्स कार्यालय सहायकों को दिखाइए और उनकी पुष्टि कराइए।
6. एक फ्लो चार्ट तैयार कीजिए, सहपाठियों से वार्तालाप कीजिए और शिक्षक को दिखाइए।
7. कक्षा में अपनी प्रतिवेदन (फीडबैक) पर वार्तालाप कीजिए।
8. प्राप्त प्रतिपुष्टि नोट कीजिए।
9. आवश्यक संशोधन सम्मिलित कर प्रतिवेदन विषय से संबंधित शिक्षक को प्रस्तुत कीजिए।

गतिविधि 2— भूमिका-अभिनय (रोल प्ले) के माध्यम से कार्यालय उपकरणों के महत्व एवं उपयोगिता को प्रदर्शित कीजिए।

आवश्यक सामग्री— कॉपी, पेन/पेंसिल, जाँच सूची, वास्तविक/नकली उपकरण अथवा उपकरणों के मॉडल अथवा चित्र।

प्रक्रिया —

1. विद्यार्थियों के समूह बनाकर उपकरणों पर विचार-विमर्श कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

2. प्रत्येक विद्यार्थी की भूमिका निश्चित कीजिए।
3. विद्यार्थी निम्नलिखित में से कोई भी भूमिका चुन सकते हैं—
   क. प्रबंधक
   ख. वरिष्ठ कार्यपालक
   ग. कार्यालय सहायक
   घ. आपूर्तिकर्ता
   ङ. कार्यालय परिचर (ऑफिस बॉय)
4. भूमिका-अभिनय की रूपरेखा तय कीजिए तथा सहायक सामग्री का उपयोग कीजिए।
5. रूपरेखा और विचार पर सहपाठियों एवं शिक्षक से वार्तालाप कीजिए।
6. कक्षा के समक्ष अभिनय प्रस्तुत कीजिए।
7. विद्यार्थियों ने गतिविधि को कितना समक्षा, यह मूल्यांकन का आधार होगा।
8. प्रदर्शन पर विस्तृत प्रतिवेदन तैयार कीजिए।
9. प्रतिवेदन विषय-शिक्षक को प्रस्तुत कीजिए।

गतिविधि 3— वीडियो के माध्यम से फोटोकॉपी मशीन के उपयोग का प्रदर्शन कीजिए।

आवश्यक सामग्री— वीडियो लिंक, प्रोजेक्टर, स्पीकर, स्क्रीन, लैपटॉप/संगणक।

लिंक— https://www.youtube.com/watch?v=_TBqq5htvYI

प्रक्रिया —

1. लैपटॉप/संगणक पर फोटोकॉपी मशीन के उपयोग संबंधी वीडियो चलाइए।
2. प्रोजेक्टर की सहायता से स्क्रीन पर वीडियो प्रदर्शित कीजिए।
3. स्पीकर से ध्वनि सुनिश्चित कीजिए।
4. आवश्यकता अनुसार वीडियो को रोककर विद्यार्थियों को समझाइए।
5. अंत में वीडियो पर आधारित कुछ प्रश्न विद्यार्थियों से पूछिए।
6. गतिविधि को कॉपी में नोट कीजिए।
7. गतिविधि के आधार पर एक प्रतिवेदन तैयार कीजिए।
8. प्रतिवेदन विषय-शिक्षक को प्रस्तुत कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

गतिविधि 4— वीडियो के माध्यम से फैक्स, स्कैन और कॉपी के उपयोग का प्रदर्शन कीजिए।

आवश्यक सामग्री— वीडियो लिंक, प्रोजेक्टर, स्पीकर, स्क्रीन, लैपटॉप/संगणक।

लिंक— https://www.youtube.com/watch?v=h7cthCHYtYM

प्रक्रिया —

1. लैपटॉप/संगणक पर फैक्स, स्कैन एवं कॉपी के उपयोग संबंधी वीडियो चलाइए।
2. प्रोजेक्टर की सहायता से स्क्रीन पर वीडियो प्रदर्शित कीजिए।
3. स्पीकर से ध्वनि सुनिश्चित कीजिए।
4. आवश्यकता अनुसार वीडियो को रोककर विद्यार्थियों को समझाइए।
5. अंत में वीडियो पर आधारित कुछ प्रश्न विद्यार्थियों से पूछिए।
6. विद्यार्थियों द्वारा दिए गए उत्तर लिखिए।
7. गतिविधि के आधार पर एक प्रतिवेदन तैयार कीजिए।
8. प्रतिवेदन विषय-शिक्षक को प्रस्तुत कीजिए।

गतिविधि 5— भंडार प्रबंधन का (रेखाचित्र) चार्ट तैयार कीजिए।

आवश्यक सामग्री— जाँच सूची, नोटपैड, पेन/पेंसिल, ड्रॉइंग शीट, रंगीन पेंसिल।

प्रक्रिया —

1. भंडार प्रबंधन दर्शाने वाला (रेखाचित्र) चार्ट बनाइए और उसे किसी संस्था से जोड़कर समझाइए।
2. पाठ्यपुस्तक तथा शिक्षक द्वारा पढ़ाए गए प्रकारों की जाँच कीजिए, जैसे—
   - क. जस्ट-इन-टाइम प्रबंधन (जेआईटी)
   - ख. सामग्री आवश्यकताएँ नियोजन (एमआरपी)
   - ग. आर्थिक आदेश मात्रा (ईओक्यू)
   - घ. विक्रय-दिवस भंडार (डीएसआई)
3. भंडार का प्रारूप एवं विवरण तैयार कीजिए।
4. कक्षा में सहपाठियों व शिक्षक के समक्ष वार्तालाप कीजिए।
5. कक्षा एवं शिक्षक से प्राप्त प्रतिपुष्टि लीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

6. आवश्यक संशोधन जोड़ते हुए निष्कर्ष लिखिए।
7. निष्कर्ष विषय-शिक्षक को प्रस्तुत कीजिए।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरिए

1. कार्यालय उपकरण संगठन के _______ और _______ कार्यन्वयन को सुनिश्चित करते हैं।
2. _______ विभिन्न यंत्रों, यंत्रों एवं सामग्रियों के लिए प्रयुक्त एक व्यापक शब्द है, जिनसे कार्यालय के अनेक कार्य संपन्न होते हैं।
3. _______ यंत्रों ने मानव श्रम का स्थान ले लिया है।
4. _______ एक विद्युत उपकरण है जो पाठ्य सूचना को ग्रहण करता है, संसाधित करता है, संग्रहीत करता है तथा पुनः प्राप्त करता है।
5. संगणक ने असुविधाजनक एवं पुराने _______ और कैलकुलेटर को प्रतिस्थापित कर दिया है।
6. टेलीफोन के फायदे_______ हैं और इससे तत्काल प्रतिपुष्टि प्राप्त होती है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. फैक्स मशीन के उपयोग में "प्राप्त स्मृति प्रदर्शित करना" कौन-सा चरण है?

   क) प्रथम
   ख) द्वितीय
   ग) तृतीय
   घ) चतुर्थ

2. निम्नलिखित में से कौन-सा कार्यालय उपकरण चुनने का कारक नहीं है?

   क) संचालन में सरलता
   ख) अनुकूलनशीलता
   ग) स्थायित्व
   घ) रंग

3. प्रिन्टर एक ऐसी मशीन है जिसका उपयोग होता है—

   क) पाठ अथवा चित्र मुद्रित करने के लिए
   ख) पाठ अथवा चित्र रंगने के लिए

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ग) दोनों

घ) कोई नहीं

4. दस्तावेज स्कैनर का कार्य है—

क) दस्तावेज की हार्ड कॉपी स्कैन करना

ख) दस्तावेज को इलेक्ट्रॉनिक रूप में संग्रहीत करना

ग) (क) एवं (ख) दोनों

घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

ग. सत्य/असत्य लिखिए

1. इंटरनेट ने टेलीफोन की आवश्यकता को कम कर दिया है।
2. फोटोकॉपी मशीन मूल दस्तावेज की सटीक प्रतिकृति बना सकता है।
3. राउटर का उपयोग संख्याओं पर अंकगणितीय क्रियाएँ करने के लिए होता है।
4. फोटोकॉपी मशीन अनेक प्रतियाँ बना सकता है।
5. यंत्रों का रख-रखाव एवं त्वरित मरम्मत, बेहतर कार्यान्वयन के लिए आवश्यक है।
6. मशीन का आकर्षक होना, उसके खरीदने का महत्त्वपूर्ण कारक नहीं है।
7. सामग्री आवश्यकताएँ नियोजन भंडार प्रबंधन प्रणाली का एक प्रकार है।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. कार्यालय उपकरण की परिभाषा दीजिए।
2. राउटर क्या है?
3. संगणक की परिभाषा कीजिए।
4. प्रोजेक्टर के उपयोगों को गिनाइए।

ङ. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. कार्यालय उपकरण चयन करने में किन कारकों को ध्यान में रखा जाता है, वर्णन कीजिए।
2. भंडार प्रबंधन प्रणाली की संकल्पना एवं प्रकारों की संक्षिप्त व्याख्या कीजिए।
3. फैक्स मशीन से सूचना अथवा संदेशों को संग्रहीत एवं पुनः प्राप्त करने की प्रक्रियाओं का वर्णन कीजिए।
4. कार्यालय उपकरणों के संचालन की प्रक्रिया का विस्तार से वर्णन कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

च. अपनी क्षमता जाँचें

1. संगठन में कार्यालय उपकरणों की भूमिका का प्रवाह चित्र (फ्लो चार्ट) बनाइए।
2. कार्यालय उपकरणों के कार्यों का प्रदर्शन कीजिए।
3. अध्ययन के दौरान देखे गए कार्यालय के लिए भंडार सूची तैयार कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 2— कार्यालय उपकरणों का उपयोग

एक कार्यालय सहायक का दैनिक कार्य से संबधित ग्राहकों से फोन पर वार्तालाप करना, विभिन्न आंतरिक तथा बाहरी हितधारकों तक संदेश पहुँचाना, फाइलें संधारित करना, महत्त्वपूर्ण प्रलेखों का अभिलेख रखना, यात्रा की व्यवस्थाएँ करना, आवश्यक वस्तुओं का भंडार प्रबंधित करना तथा डेटा प्रविष्टि करना है। इन सभी कार्यों को सम्पन्न करने के लिए एक कार्यालय सहायक विभिन्न कार्यालय उपकरणों, जैसे फैक्स, स्कैनर, प्रिंटर, फोटोकॉपी मशीन, संगणक, टेलीफोन आदि का उपयोग करता है। यह सत्र कार्यालय उपकरणों के महत्त्व, आवश्यकता, कुशल उपयोग तथा उनसे संबंधित प्रमुख समस्याओं का विस्तृत विवेचन प्रस्तुत करता है।

कार्यालय उपकरणों का महत्त्व

कार्यालय उपकरण मानव श्रम का विकल्प होते हैं और श्रम बचाने वाले उपकरण कहलाते हैं। इनका दोहरा उद्देश्य है— समय की बचत करना और कार्यकुशलता सुनिश्चित करना। मशीनें कम समय में, त्रुटिरहित कार्य सम्पन्न करने में सहायक होती हैं। इनका महत्त्व और उपयोगिता निम्नलिखित है—

- **लागत में बचत**— श्रमिक की अपेक्षा यंत्रों की संचालन-लागत कम होती है। ये कार्य को कम समय में अधिक दक्षता के साथ पूर्ण कर देती हैं।
- **उत्तम गुणवत्ता**— यंत्रों की निश्चित विशेषताएँ होती हैं। वे कार्य को व्यवस्थित और नियत ढंग से करती हैं। इस प्रकार स्वचालन से कार्य की गुणवत्ता में सुधार होता है।
- **सटीकता**— मशीनें अधिक दोषरहित परिणाम प्रदान करती हैं। त्रुटियाँ न्यूनतम रह जाती हैं जिससे कार्य प्रभावी और कुशल बनता है और विलम्ब से बचाव होता है।
- **एकरसता में कमी**— दोहराए जाने वाले कार्यों से कर्मचारियों में ऊब और नीरसता आती है। मशीनें ऐसे कार्य शीघ्रता और सुगमता से पूर्ण कर देती हैं।
- **मानकीकरण**— यंत्रों से कार्य में एकरूपता आती है क्योंकि निर्देश एक बार निर्धारित हो जाते हैं और समान रूप से चलते रहते हैं। इससे कार्य की गुणवत्ता में वृद्धि होती है।
- **कार्यकुशलता**— मशीनें अपने निर्धारित मानकों और समय के अनुसार त्वरित कार्य कर देती हैं। इस प्रकार कार्य समयबद्ध और अधिक दक्षता के साथ सम्पन्न होता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

कार्यालय उपकरणों की आवश्यकता

कार्यालय उपकरणों का अत्यधिक महत्त्व है। ये किसी संगठन के सुचारु संचालन में प्रमुख भूमिका निभाते हैं। कार्य की मात्रा बढ़ाने और उत्पादकता बढ़ाने में इनकी भूमिका अत्यधिक महत्त्वपूर्ण है। यदि कार्य मैनुअल से किया जाए तो उत्पादन कम होता है, जबकि वही कार्य यंत्रों द्वारा अधिक दक्षता और तीव्रता से सम्पन्न हो जाता है।

1. कार्य की दक्षता और प्रभावशीलता कई गुना बढ़ जाती है, क्योंकि यंत्रों के मानक विनिर्देश (स्पेशिफिकेशन) मानव श्रम से संभव नहीं हैं।
2. मशीनें अधिक दक्ष और विशिष्ट होती हैं। वे दिए गए निर्देशों पर कार्य करती हैं और व्यक्तिगत दृष्टिकोण अथवा धारणा का कोई हस्तक्षेप नहीं होता, जो मैनुअल कार्य में टाला नहीं जा सकता।
3. मानव-शक्ति का प्रभावी एवं दक्ष उपयोग होता है। मशीनें मानव-शक्ति के अति-उपयोग को घटाती हैं। अधिकांश नियमित और तकनीकी कार्य यंत्रों द्वारा हो जाते हैं, जिससे जनशक्ति अन्य महत्त्वपूर्ण कार्यों में लगाई जा सकती है।
4. यंत्रों ने मानव-विशिष्ट और समस्याओं को दूर कर दिया है। उदाहरण के लिए— हस्तलिपि व्यक्ति-विशेष पर निर्भर होती है, जिसे हर कोई समान रूप से नहीं पढ़ सकता। यंत्रों द्वारा यह समस्या समाप्त हो जाती है, क्योंकि परिणाम मानकीकृत और अधिक स्पष्ट होते हैं।

कार्यालय उपकरणों का कुशल उपयोग

कुशलता का अर्थ है— न्यूनतम अपव्यय, व्यय अथवा परिश्रम के साथ अधिकतम उत्पादन प्राप्त करना। किसी मशीन अथवा उपकरण की स्थापना का उद्देश्य उत्पादकता और दक्षता बढ़ाना होता है (चित्र 2.13)। कार्य सुव्यवस्थित और सक्षम ढंग से पूरा होना चाहिए।

यंत्रों के दुरुपयोग से उनकी दक्षता घट जाती है। अतः यंत्रों का उपयोग करते समय अत्यधिक सावधानी बरतनी चाहिए। यंत्रों के गलत उपयोग से अप्रिय परिस्थितियाँ उत्पन्न हो सकती हैं, जैसे— मशीन का खराब हो जाना। यहाँ तक कि समय का नुकसान भी उत्पादन पर गंभीर प्रभाव डाल सकता है।

चित्र 2.13— कार्यालय उपकरणों का कुशल उपयोग

कार्यालय सहायक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि यंत्रों का प्रभावी उपयोग हो। साथ ही, विद्युत ऊर्जा की बचत पर भी ध्यान दिया जाना चाहिए। कार्यालय की अधिकांश मशीनें ऊर्जा-उपभोग पर आधारित होती हैं। यदि इनका उचित एवं समयबद्ध रख-रखाव नहीं किया जाए, तो ऊर्जा-उपभोग बढ़ सकता है, जिससे लागत बढ़ेगी और मशीन स्थापित

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

करने का उद्देश्य विफल हो जाएगा। इसलिए ऊर्जा-उपभोग कम करने के लिए प्रभावी उपाय आवश्यक हैं। कंप्यूटर, मॉनिटर और सभी विद्युत उपकरणों को कार्य न होने पर अथवा उपयोगकर्ता के दस मिनट से अधिक समय तक डेस्क से अनुपस्थित रहने पर बंद कर देना चाहिए।

ऊर्जा-उपभोग घटाने का एक वैकल्पिक उपाय है— पावर-सेविंग सेटिंग्स का उपयोग करना। यह अथवा तो डिफॉल्ट सेटिंग द्वारा अथवा आवश्यकता अनुसार मैन्युअली किया जा सकता है। इसकी प्रभावशीलता सुनिश्चित करने के लिए ध्यान देने योग्य बिंदु निम्नलिखत हैं—

1. उपकरणों की खरीद प्रत्येक विभाग के लिए समेकित रूप से होनी चाहिए।
2. उपकरणों का भंडारण केंद्रीकृत रूप से प्रबंधित होना चाहिए। प्रबंधक को भंडार पर निगरानी रखनी चाहिए और स्टॉक का अभिलेख रखना चाहिए।
3. आदेश की तिथियों का लेखा रखा जाना चाहिए और संभावित आदेश-तिथि का पूर्वानुमान लगाकर अग्रिम आदेश दिया जाना चाहिए।
4. उपकरणों के लिए उत्तम रख-रखाव योजना और व्यवस्था होनी चाहिए, ताकि इनका लंबे समय तक उपयोग किया जा सके।

प्राथमिक समस्याओं के समाधान के उपाय

उपकरण संचालन में बाधा अप्रत्याशित होते हैं; यह आवश्यक नहीं कि सब कुछ योजनानुसार सुचारु रूप से चले। समस्याएँ आना स्वाभाविक है, जो कार्य में विलम्ब और निराशा का कारण बन सकती हैं। नीचे प्रिंटर, फोटोकॉपी मशीन और फैक्स मशीन से जुड़ी कुछ सामान्य समस्याएँ तथा उनके समाधान दिए गए हैं—

- **समस्या**— टोनर कार्ट्रिज समाप्त हो जाना, जिससे हल्की प्रिंट निकलती है।

  समाधान— टोनर कार्ट्रिज को कोई भी उपयोगकर्ता आसानी से बदल सकता है। प्रत्येक उपकरण के साथ उपयोग पुस्तिका दी जाती है, जिसमें टोनर बदलने की विधि होती है। यह स्क्रीन पर भी प्रदर्शित होती है। साथ ही, कार्यालय में कार्ट्रिज का भंडार अवश्य होना चाहिए।
- **समस्या**— प्रतिलिपि पर धुंधली अथवा हल्की छवि आना।

  समाधान— फोटोकॉपी मशीन के भीतर का काँच धुंधला हो जाने से यह समस्या आती है। काँच को साफ रखना आवश्यक है और नियमित अंतराल पर सफाई करनी चाहिए।
- **समस्या**— कागज फँसना अथवा मुड़ा हुआ कागज निकलना।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

समाधान— गीले कागज फँसने का कारण होते हैं। कागज हवा से नमी सोख लेते हैं। अतः नया पैकेट खोलने के बाद कागज को वायुरोधी डिब्बे में रखना चाहिए। साथ ही, फोटोकॉपी मशीन में कम मात्रा में ही कागज डालना चाहिए।

- **समस्या**— कागज को गलत स्थिति में रखने से छवि अधूरी आती है।

  समाधान— इससे कागज की भारी बर्बादी होती है। इसलिए निर्देश देने से पहले मशीन को ठीक से सेट करना और जाँचना आवश्यक है।

कार्य में बड़े अवरोध की स्थिति में कार्य पूर्ण करने के वैकल्पिक उपाय

योजना बनाना कभी भी पूरी तरह सरल नहीं होता। कई बार, अवरोध आने की आशंका बनी रहती है। सबसे पहला और मुख्य कदम यह है कि यह पहचानना कि समस्या ठीक हो सकती है अथवा नहीं। उसी के अनुसार आगे निर्णय लिया जा सकता है। बड़े अवरोध की स्थिति में अपनाए जाने वाले कुछ वैकल्पिक उपाय इस प्रकार हैं—

1. **उपकरण की व्यवस्था**— यदि उपकरण मरम्मत योग्य है, तो वैकल्पिक उपकरणों की व्यवस्था की जा सकती है।
2. **विक्रेताओं की सूची**— कार्यालय सहायक के पास उन विक्रेताओं की सूची होनी चाहिए जो उपकरण किराए पर अथवा नए उपकरण उपलब्ध कराते हैं। आवश्यकता अनुसार इनसे संपर्क किया जा सकता है।
3. **सेवा अभियंता**— कार्यालय सहायक के पास सेवा अभियंताओं की सूची और उनके संपर्क विवरण सदैव उपलब्ध होने चाहिए ताकि समय पर समस्या का समाधान हो सके।
4. **आउटसोर्स**— यदि पर्याप्त विशेषज्ञता उपलब्ध न हो, तो उपकरण का कार्य विशेषज्ञों को आउटसोर्स करना चाहिए ताकि किसी भी अप्रत्याशित स्थिति से बचा जा सके।
5. **पुनः ऑर्डर**— यदि समस्या ठीक होने योग्य नहीं है, तो उत्पाद का विस्तृत विश्लेषण और बाज़ार अनुसंधान करने के बाद उपकरण पुनः ऑर्डर किया जाना चाहिए।
6. **गारंटी और वारंटी**— यह जानना आवश्यक है कि उपकरण गारंटी और वारंटी में है अथवा नहीं। गारंटी और वारंटी की शर्तों को जानकर ही विक्रेता से संपर्क किया जाना चाहिए।
7. **डेटा फाइल**— कार्यालय सहायक के पास एक तैयार डेटा फाइल होनी चाहिए जिसमें उत्पाद का मॉडल नंबर, क्रय तिथि, मूल्य, गारंटी और वारंटी समाप्ति तिथि, विक्रेताओं और अभियंताओं की सूची, संपर्क नंबर आदि का विवरण दर्ज हो।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

प्रत्येक कार्यालय उपकरण के उपयोग का अभिलेख

कार्यालय उपकरण किसी भी संगठन के कार्य संचालन को सहयोग देते हैं और संगठन के कार्य का अभिन्न हिस्सा होते हैं। प्रत्येक उपकरण का अभिलेख रखना आवश्यक है ताकि समय पर समस्या का समाधान किया जा सके। अभिलेख सुव्यवस्थित होना चाहिए। मरम्मत, रख-रखाव, पुनः ऑर्डर आदि के संदर्भ में उपयोग के लिए एक सुव्यवस्थित चार्ट तैयार किया जाना चाहिए। उपकरण के अभिलेख के लिए निम्नलिखित सूचियाँ तैयार रखनी चाहिए—

1. संगठन में उपलब्ध उत्पादों/उपकरणों/यंत्रों की सूची।
2. प्रत्येक मशीन को एक विशिष्ट क्रमांक दिया जाना चाहिए और उसका उल्लेख अनुक्रमणिका में होना चाहिए।
3. रख-रखाव की तिथि/माह/वर्ष का अभिलेख रखा जाना चाहिए ताकि अगली सर्विसिंग की तिथि ज्ञात की जा सके।
4. उपकरण के पुनः ऑर्डर और रख-रखाव कार्य को आउटसोर्स करने के लिए विक्रेताओं की सूची।
5. उपकरण का मॉडल नंबर, क्रय तिथि, मूल्य, गारंटी और वारंटी समाप्ति तिथि आदि संबंधी विवरण वाली फाइल।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— कार्यालय उपकरणों के उपयोग को प्रदर्शित करने के लिए फ्लो चार्ट तैयार करना

आवश्यक सामग्री— ड्रॉइंग शीट, पेन/पेंसिल, चेकलिस्ट और रबड़।

प्रक्रिया—

1. अध्यापकों और सहपाठियों के साथ किसी कार्यालय का भ्रमण करें।
2. कार्यालय सहायक तथा अन्य कर्मचारियों से मिलें और अभिवादन करें।
3. कार्यालय का भ्रमण कर विभिन्न उपकरणों और उनके उपयोग के विषय में जानकारी लें, जैसे—

उपकरण	उपयोग
संगणक	वर्ड प्रोसेसिंग, स्प्रेडशीट प्रबंधन और ई-मेल पत्राचार जैसे कार्यों के लिए आवश्यक।
प्रिंटर	दस्तावेज, प्रतिवेदन और अन्य आवश्यक प्रिंट निकालने के लिए।
स्कैनर	भौतिक प्रलेखों को डिजिटल प्रारूप में परिवर्तित करना, जिससे इलेक्ट्रॉनिक संग्रहण और साझा करना संभव हो।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

टेलीफोन प्रणाली	कार्यालय के भीतर और बाहर संचार की सुविधा— वॉइस कॉल, कॉन्फ्रेंस कॉल और वॉइसमेल।
फैक्स मशीन	कुछ कार्यालयों में अब भी दस्तावेज भेजने और प्राप्त करने के लिए प्रयुक्त।

4. अन्य कार्यालय सहायकों से उपकरणों और उनके उपयोग के विषय में वार्तालाप करें।
5. अपने नोट्स उन्हें दिखाकर पुष्टि करें।
6. एक फ्लो चार्ट तैयार करें और अध्यापक को दिखाएँ।
7. कक्षा में अपनी प्रतिवेदन पर वार्तालाप करें।
8. अंतिम प्रतिवेदन तैयार कर विषय अध्यापक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 2— कार्यालय उपकरणों के कुशल उपयोग का भूमिका-निभाव

आवश्यक सामग्री— कॉपी, पेन/पेंसिल, चेकलिस्ट, वास्तविक/डमी उपकरण अथवा उपकरण के मॉडल/चित्र।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों का समूह बनाकर उपकरणों पर विचार-विमर्श करें।
2. प्रत्येक विद्यार्थी की भूमिका तय करें।
3. विद्यार्थी निम्नलिखित भूमिकाओं में से कोई एक चुन सकते हैं—

   (क) प्रबंधक

   (ख) वरिष्ठ कार्यपालक

   (ग) कार्यालय सहायक

   (घ) विक्रेता

   (ङ) कार्यालय परिचर
4. भूमिका- निर्वाह का स्क्रिप्ट तैयार करें और उसमें बताए गए उपकरणों का उपयोग सम्मिलित करें।
5. स्क्रिप्ट पर सहपाठियों और अध्यापक से वार्तालाप करें।
6. कक्षा के सामने नाट्य-प्रस्तुति करें।
7. गतिविधि से कितनी समझ स्पष्ट हुई, यह मूल्यांकन का आधार होगा।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

8. मूल्यांकन पर आधारित प्रतिवेदन तैयार करें और कक्षा में प्रस्तुत करें।

गतिविधि 3— उपकरण उपयोग में न होने पर ऊर्जा बचत पर समूह वार्तालाप

आवश्यक सामग्री— श्वेत पट्ट (बोर्ड), मार्कर, कैलकुलेटर, विद्यार्थी समूह।

प्रक्रिया—

1. यंत्रों के उपयोग में न होने पर ऊर्जा बचत की भूमिका और महत्त्व पर वार्तालाप करें।
2. विद्यार्थियों को समूहों में बाँटें।
3. तैयारी के लिए 5 मिनट दें।
4. समूह वार्तालाप प्रारंभ करें।
5. प्रत्येक समूह के बिंदुओं का मूल्यांकन और अभिलेखन करें।
6. विजयी समूह को पुरस्कृत करें।
7. नोट्स तैयार करें।
8. नोट्स विषय अध्यापक को प्रस्तुत करें।

गतिविधि 4— अवरोध की स्थिति में कार्य पूर्ण करने के वैकल्पिक उपायों का प्रवाह चित्र तैयार करना

आवश्यक सामग्री— चेकलिस्ट, नोटपैड, पेन/पेंसिल, ड्रॉइंग शीट, रंगीन पेंसिल।

प्रक्रिया—

1. प्रवाह चित्र तैयार करने के लिए सामग्री एकत्र करें।
2. भ्रमण किए गए कार्यालय में आए अवरोधों और उनके समाधान पर कार्यालय सहायक से वार्तालाप करें।
3. एक चार्ट बनाइए जिसमें निम्न विकल्प सम्मिलित हों—
   - उपकरणों की व्यवस्था
   - उपकरण उपलब्ध कराने वाले विक्रेताओं की सूची
   - सेवा अभियंता
   - आउटसोर्स
   - पुनः ऑर्डर

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- गारंटी/वारंटी
- डेटा फाइल

4. समस्या और वैकल्पिक समाधान का आपस में संबंध दिखाएँ।
5. कार्य पूर्णता सुनिश्चित करें।
6. सहपाठियों के साथ शिक्षक के सामने वार्तालाप करें।
7. निष्कर्ष लिखें।
8. निष्कर्ष विषय अध्यापक को प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. कार्यालय उपकरण ____________________ का विकल्प हैं।
2. कार्यालय उपकरण का उद्देश्य____________________ और दक्षता है।
3. ____________________ यंत्रों का परिचालन व्यय श्रम की तुलना में कम होता है।
4. स्वचालन कार्य की____________________ को सुधारता है।
5. मशीनें कार्य में____________________ लाती हैं।
6. मशीनें अधिक____________________ और ____________________ होती हैं।
7. मशीनें मानव श्रम के शोषण और ____________________ को कम करती हैं।
8. मशीनें ____________________ दक्षता प्रदान करती हैं।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. मशीन की उपयोगिता है—

   क) लागत बचत

   ख) दक्षता

   ग) दोनों

   घ) कोई नहीं

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

2. कार्यालय उपकरण—

   क) उत्पादकता बढ़ाते हैं

   ख) सटीक और विशिष्ट होते हैं

   ग) समय बचाते हैं

   घ) उपर्युक्त सभी

3. मशीनें मैनुअल श्रम को प्रतिस्थापित करती हैं और—

   क) दक्ष होती हैं

   ख) मानवीय पक्षपात कम करती हैं

   ग) दोनों (क) और (ख)

   घ) कोई नहीं

4. यंत्रों का पुनः ऑर्डर केवल तभी किया जाना चाहिए जब—

   क) मशीनें मरम्मत के योग्य ना हों

   ख) मरम्मत लागत प्रतिस्थापन लागत से अधिक हो

   ग) दोनों (क) और (ख)

   घ) कोई नहीं

ग. सत्य/असत्य लिखिए

1. दक्षता का अर्थ है न्यूनतम अपव्यय, व्यय अथवा प्रयास से अधिकतम उत्पादन प्राप्त करना।
2. यंत्रों के दुरुपयोग से उपकरण की दक्षता घटती है।
3. योजना हमेशा चुनौतियों का सामना करती है।
4. बिजली की खपत पावर सेविंग सेटिंग्स से कम की जा सकती है।
5. यदि पहले से योजना बना ली जाए तो अवरोध से टाले जा सकते हैं।
6. मरम्मत और रख-रखाव में ऑर्डर तिथियों का कोई उपयोग नहीं होता।
7. नम कागज से पेपर जाम होता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. कार्यालय उपकरण के उपयोग लिखिए।
2. कार्यालय उपकरण का महत्त्व क्या है?
3. मानकीकरण को परिभाषित कीजिए।
4. शारीरिक श्रम की कमियाँ लिखिए।
5. कार्य पूर्ण करने के वैकल्पिक उपायों से आप क्या समझते हैं?

ङ. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. यंत्रों के महत्त्व और उपयोगिता का विस्तार से वर्णन कीजिए।
2. कार्यालय उपकरणों की आवश्यकता का वर्णन कीजिए।
3. कार्यालय उपकरणों की प्रभावशीलता बढ़ाने के बिंदुओं को संक्षेप में समझाइए।
4. कार्यालय उपकरणों से संबंधित समस्याओं और उनके संभावित समाधान का विवेचन कीजिए।
5. बड़े अवरोध की स्थिति में कार्य पूर्ण करने के वैकल्पिक उपायों का विस्तार से वर्णन कीजिए।

च. अपनी प्रदर्शन जाँचें

1. कार्यालय उपकरणों के कुशल उपयोग को प्रदर्शित करने वाला एक फ्लो चार्ट बनाइए।
2. संगठन में यंत्रों की भूमिका का प्रदर्शन कीजिए।
3. संगठन में विभिन्न यंत्रों के उपयोग का अभिलेख तैयार कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 3— कार्यालय उपकरणों की मरम्मत और अनुरक्षण

मरम्मत और अनुरक्षण उपकरणों की खरीद और उपलब्धि से कहीं अधिक महत्त्वपूर्ण है। एक बार जब किसी उपकरण को क्रय कर उसमें निवेश कर दिया जाता है, तो उसे सुव्यवस्थित रूप से सुरक्षित और अनुरक्षित रखना आवश्यक हो जाता है। इससे अनावश्यक मरम्मत खर्च से बचा जा सके। अतः अनुरक्षण एकसक्रिय दृष्टिकोण है। नीचे मरम्मत और अनुरक्षण से जुड़े कुछ बिंदु दिए जा रहे हैं—

- सभी कार्यालय उपकरणों को सावधानीपूर्वक संचालित किया जाना चाहिए।
- यंत्रों का उपयोग करने के बाद उन्हें उचित और सुरक्षित स्थान पर रखा जाए।
- कंप्यूटर, टाइपराइटर आदि यंत्रों को उपयोग के पश्चात ढककर रखना चाहिए।
- यंत्रों की प्रतिदिन सफाई की जानी चाहिए।
- समय-समय पर यंत्रों की सर्विसिंग करवाना आवश्यक है।

कार्यालय उपकरण में आने वाली कठिनाइयों का परिचय

उपकरणों में कठिनाइयाँ और चुनौतियाँ अपरिहार्य हैं। उपकरणों के साथ कार्य करते समय कई बार समस्याएँ और ब्रेकडाउन सामने आते हैं, जैसे— बिजली कट जाना, प्रिंटर में कार्ट्रिज समाप्त हो जाना, धुंधला प्रिंट आना, कागज का फँस जाना, कागज का मुड़ जाना, पुरानी यंत्रों में परिचालन संबंधी दिक्कतें अथवा खराब गुणवत्ता वाले सामग्री से उत्पन्न समस्याएँ। चूँकि ब्रेकडाउन अपरिहार्य हैं, इसलिए इनके प्रति हमें पहले से सक्रिय और तैयार रहना चाहिए। इस प्रकार की समस्याओं को उचित रूप से मरम्मत अथवा प्रतिस्थापन द्वारा निपटाया जा सकता है। यही आगे के विषयों में समझाया गया है।

नए और पुराने कार्यालय उपकरण की मरम्मत और प्रतिस्थापन की प्रक्रिया

किसी भी उपकरण में खराबी आने पर उसकी मरम्मत अथवा प्रतिस्थापन आवश्यक हो जाता है। यदि किसी मशीन की मरम्मत का खर्च नई मशीन की लागत के 50% से अधिक हो, तभी प्रतिस्थापन की अनुमति दी जानी चाहिए। उपकरण को मरम्मत अथवा प्रतिस्थापित करने से पहले निम्नलिखित बिंदुओं पर विचार किया जाना चाहिए—

लागत का विश्लेषण— मरम्मत और प्रतिस्थापन की लागत का तुलनात्मक विश्लेषण करें। यह विचार करना आवश्यक है कि मशीन अथवा उसके हिस्से की मरम्मत करना कम खर्चीला है अथवा पूरी मशीन बदलना। इस निर्णय में उपकरण की क्रय लागत, सेवा- अनुबंध, अवशिष्ट मूल्य, परिचालन लागत और उसके द्वारा होने वाला मूल्य संवर्धन जैसे कारकों पर ध्यान दिया जाना चाहिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

उपकरण की आयु— यंत्रों पर मूल्यह्रास लगाया जाता है। मशीन जितनी पुरानी होगी, मूल्यह्रास उतना ही अधिक होगा। समय बीतने के साथ मूल्यह्रास की राशि बढ़ती जाती है और मशीन पर भारी मरम्मत खर्च भी आ सकता है, जिससे रख-रखाव महँगा हो जाता है।

मरम्मत की लागत— मरम्मत और प्रतिस्थापन की लागत की तुलना की जानी चाहिए। यदि बार-बार मरम्मत कराने का खर्च अधिक हो रहा है, तो एकमुश्त समाधान चुनना अधिक उपयुक्त होगा।

डाउन टाइम— मशीन के ठप रहने अथवा अउत्पादक समय का आकलन आवश्यक है। यदि बार-बार खराबी आ रही है और समस्या को ठीक करने में कई दिन लग जाते हैं, तो उत्पादकता पर बुरा प्रभाव पड़ता है। ऐसे समय में मशीन को बदलने का विचार करना उचित होगा।

सुरक्षा— सुरक्षा एक प्रमुख चिंता है। पुरानी मशीनें त्रुटियों और विफलताओं के लिए अधिक संवेदनशील होती हैं, जिनसे दुर्घटनाएँ अथवा चोटें हो सकती हैं। इस दृष्टिकोण से भी यह तय करना चाहिए कि उपकरण को मरम्मत करना है अथवा प्रतिस्थापित।

दक्षता— मशीन की दक्षता की जाँच आवश्यक है। यह देखना आवश्यक है कि मरम्मत के बाद भी वही दक्षता बनी रहती है अथवा नहीं। यदि दक्षता घट जाती है और कार्य प्रभावित होता है, तो उपकरण को बदलना ही बेहतर होगा।

उपकरण की समस्या निवारण के लिए संबंधित व्यक्ति से संपर्क करने की प्रक्रिया

जैसा कि पहले वार्तालाप की गई है, समस्या निदान (ट्रबल शूटिंग), कार्यालय सहायक की नौकरी का एक अभिन्न हिस्सा है। कार्यालय सहायक का कार्य समस्या का समाधान करना और मरम्मत अथवा प्रतिस्थापन को समय पर सुनिश्चित करना है ताकि डाउन टाइम कम से कम हो। इसके लिए निम्नलिखित चरण अपनाए जाने चाहिए—

1. **जानकारी एकत्र करना**— उपकरण से संबंधित विवरण जैसे खरीद तिथि, गारंटी, वारंटी आदि पहले से एकत्रित कर लें।
2. **समस्या का वर्णन करना**— वर्तमान समस्या की पहचान करें और उसे स्पष्ट रूप से समस्या निवारण करने वाले व्यक्ति को बताएं।
3. **संभावित कारण पहचानना**— समस्या के संभावित कारण की पहचान करें।
4. **कार्ययोजना और समाधान तैयार करना**— समस्या के समाधान के लिए एक कार्ययोजना बनाएं।
5. **समाधान लागू करना**— जैसे ही समस्या सामने आए, पहले से बनाई गई योजना को लागू करें।
6. **परिणाम का विश्लेषण करना**— समाधान लागू करने के बाद परिणामों का विश्लेषण करें।
7. **प्रक्रिया का अभिलेखीकरण करना**— पूरी समस्या और उसके समाधान की प्रक्रिया का अभिलेखीकरण करना अनिवार्य है, जिससे आगे के लिए अभिलेख सुरक्षित रहे।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

उपकरण के वार्षिक अनुरक्षण अनुबंध (एएमसी) की प्रक्रिया और नीतियाँ

वार्षिक अनुरक्षण अनुबंध/सेवाएँ (एएमसी) किसी भी कार्यालय उपकरण के लिए आवश्यक हैं। उपकरणों की अनावश्यक मरम्मत एवं प्रतिस्थापन व्यय से बचने के लिए एएमसी करवाना अनुशंसित है। यदि उपकरण एएमसी के अंतर्गत है, तो सभी आवश्यक व्यय एएमसी विक्रेता द्वारा किए जाते हैं। इससे मरम्मत एवं प्रतिस्थापन में गुणवत्तापूर्ण उत्पादों का उपयोग और बेहतर सेवा गुणवत्ता सुनिश्चित होती है, क्योंकि विक्रेता भी एक ही मशीन पर बार-बार निवेश से बचना चाहता है। कार्यालय सहायक को एएमसी की सेवाओं के लिए निम्नलिखित सामान्य नीति और प्रक्रिया का पालन करना चाहिए—

- तकनीकी और वाणिज्यिक तुलना के लिए प्रस्ताव मँगवाए जाएँ।
- रखरखाव का समय तय किया जाए।
- प्राप्त प्रस्तावों की तुलना की जाए।
- विक्रेता की विश्वसनीयता की जांच की जाए।
- सर्वोत्तम प्रस्ताव का चयन किया जाए।
- वार्षिक शुल्क निर्धारित किया जाए।
- नवीनीकरण पर विचार किया जाए।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— कार्यालय उपकरणों में आने वाली संभावित समस्याओं को दर्शाने वाला एक प्रवाह-चित्र तैयार करें।

आवश्यक सामग्री— ड्राइंग शीट, पेन/पेंसिल, चेक लिस्ट, रबर।

प्रक्रिया—

1. शिक्षक और सहपाठियों के साथ किसी कार्यालय का भ्रमण करें।
2. कार्यालय सहायक एवं अन्य कर्मचारियों से मिलें और उनका अभिवादन करें।
3. कार्यालय का निरीक्षण करें और कार्यालय सहायक से विभिन्न उपकरणों तथा उनमें आने वाली समस्याओं के विषय में जानकारी प्राप्त करें, जैसे—

    क. हार्डवेयर की खराबी
    ख. सॉफ्टवेयर संबंधी त्रुटियाँ
    ग. नेटवर्क कनेक्टिविटी समस्याएँ

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

घ. पेपर जाम

ङ. इंक अथवा टोनर संबंधी समस्या

च. हार्डवेयर कम्पैटिबिलिटी

छ. स्कैनर कैलिब्रेशन त्रुटि (एरर)

4. अन्य कार्यालय सहायकों से भी उपकरणों के उपयोग और समस्याओं पर वार्तालाप करें।
5. अपने नोट्स कार्यालय सहायक को दिखाएँ और पुष्टि करें।
6. प्रवाह-चित्र तैयार करें और शिक्षक को दिखाएँ।
7. अपनी प्रतिवेदन कक्षा में प्रस्तुत करें।

गतिविधि 2— किसी पुराने कार्यालय उपकरण की मरम्मत एवं प्रतिस्थापन की नीतियों और प्रक्रियाओं का प्रदर्शन करें।

आवश्यक सामग्री— ड्राइंग शीट, पेन/पेंसिल, चेक लिस्ट, रबर।

प्रक्रिया—

1. शिक्षक और सहपाठियों के साथ किसी कार्यालय का भ्रमण करें।
2. कार्यालय सहायक एवं अन्य कर्मचारियों से मिलें और उनका अभिवादन करें।
3. कार्यालय का निरीक्षण करें और उपकरणों, उनमें आई समस्याओं तथा उनके समाधान के उपायों के विषय में जानकारी प्राप्त करें।
4. समस्याओं के समाधान की नीतियों और प्रक्रियाओं का प्रदर्शन करें, जैसे—

क. लागत का विश्लेषण

ख. उपकरण की सेवा अवधि

ग. मरम्मत की लागत

घ. डाउन टाइम

ङ. सुरक्षा

च. दक्षता

5. अपने नोट्स कार्यालय सहायक को दिखाएँ और पुष्टि करें।
6. प्रवाह-चित्र तैयार करें और शिक्षक को दिखाएँ।
7. अपनी प्रतिवेदन कक्षा में प्रस्तुत करें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

गतिविधि 3— किसी विक्रेता की सहायता से कार्यालय उपकरणों की समस्या निवारण और मरम्मत पर आधारित भूमिका-अभिनय (रोल प्ले) करें।

आवश्यक सामग्री— नोटबुक, पेन/पेंसिल, चेकलिस्ट, वास्तविक/डमी उपकरण अथवा उपकरण का मॉडल अथवा चित्र।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों का समूह बनाकर उपकरणों पर विचार-विमर्श करें।
2. उपकरणों से संबंधित सामान्य समस्याओं और उनके समाधान पर वार्तालाप करें।
3. संभावित विक्रेताओं की सूची तैयार करें।
4. प्रत्येक विद्यार्थी अपनी भूमिका चुने—
   - क. प्रबंधक
   - ख. वरिष्ठ कार्यपालक
   - ग. कार्यालय सहायक
   - घ. विक्रेता
   - ङ. चपरासी
5. भूमिका-अभिनय की रूपरेखा (स्क्रिप्ट) तैयार करें तथा आवश्यक सामग्रियों का उपयोग करें।
6. सहपाठियों और शिक्षक के साथ स्क्रिप्ट व विचार पर वार्तालाप करें।
7. कक्षा के समक्ष भूमिका-अभिनय प्रस्तुत करें।
8. कक्षा में गतिविधियों को कितना स्पष्ट समझाया गया है, वही मूल्यांकन का आधार होगा।
9. मूल्यांकन पर एक प्रतिवेदन तैयार करें और शिक्षक को सौंपें।

गतिविधि 4— उपकरणों की एएमसी प्रक्रिया पर प्रस्तुति तैयार करें।

आवश्यक सामग्री— संगणक लैपटॉप, श्वेत-बोर्ड, मार्कर, विद्यार्थी दल।

प्रक्रिया—

1. उपकरणों की एएमसी प्रक्रिया पर वार्तालाप करें।
2. विद्यार्थियों को समूहों में विभाजित करें।
3. गतिविधि संबंधी कार्य एक दिन पूर्व बाँट दें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

4. प्रत्येक समूह को प्रस्तुति के लिए पाँच मिनट दें।
5. प्रश्न पूछने के लिए खुला मंच रखें।
6. प्रत्येक समूह के बिंदुओं का मूल्यांकन का अंकन करें।
7. विजेता दल को पुरस्कृत करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें—

1. मरम्मत और _________ खरीद से कहीं अधिक महत्वपूर्ण है।
2. यदि उचित और समय पर रखरखाव किया जाए तो मशीन की _________ अवश्य टल जाती है।
3. रखरखाव एक _________ दृष्टिकोण है।
4. सभी कार्यालय उपकरणों का संचालन _________ किया जाना चाहिए।
5. उपकरणों में कठिनाइयाँ और चुनौतियाँ _________ हैं।
6. मशीन को तभी बदला जाना चाहिए जब मरम्मत लागत उसकी 50 प्रतिशत _________ से अधिक हो।
7. डाउन टाइम अथवा _________ का विवेकपूर्ण आकलन किया जाना चाहिए।
8. पुराने उपकरण _________ और _________ के प्रति अधिक संवेदनशील होते हैं।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न—

1. मशीन को बदलने अथवा मरम्मत करने में विचार करना चाहिए—

   क. लागत बचत
   ख. उपकरण की सेवा अवधि
   ग. (क) और (ख) दोनों
   घ. इनमें से कोई नहीं

2. मशीन का रखरखाव है—

   क. सक्रिय
   ख. सटीक और विशिष्ट
   ग. समय बचाने वाला
   घ. उपर्युक्त सभी

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

3. मशीनें श्रम को प्रतिस्थापित करती हैं और—

   क. दक्ष होती हैं
   ख. मानवीय पक्ष को कम करती हैं
   ग. (क) और (ख) दोनों
   घ. इनमें से कोई नहीं

4. यंत्रों का पुनः आदेश तभी दिया जाना चाहिए जब—

   क. मशीनें मरम्मत के योग्य ना हों।
   ख. मरम्मत की लागत प्रतिस्थापन लागत से अधिक हो।
   ग. (क) और (ख) दोनों
   घ. इनमें से कोई नहीं

ग. सत्य/असत्य लिखें—

1. समय पर रखरखाव करने से मशीन की मरम्मत से बचा जा सकता है।
2. कंप्यूटर, टाइपराइटर जैसे उपकरणों को उपयोग के बाद ढककर रखना चाहिए।
3. मशीन की प्रतिदिन सफाई आवश्यक नहीं है।
4. उपकरणों में कठिनाइयाँ और चुनौतियाँ अनिवार्य हैं।
5. मूल्यह्रास यंत्रों पर नहीं लिया जाता।
6. मरम्मत और प्रतिस्थापन की लागत को कभी नहीं तौला जाना चाहिए।
7. पुराने उपकरण त्रुटियों और विफलताओं के प्रति अधिक संवेदनशील होते हैं।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न—

1. कार्यालय उपकरणों की मरम्मत और रखरखाव को परिभाषित कीजिए।
2. समस्या समाधान (ट्रबल शूटिंग) क्या है?
3. प्रतिस्थापन को परिभाषित कीजिए।
4. एएमसी क्या है?
5. डाउन टाइम क्या है?

ङ. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न—

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

1. कार्यालय उपकरणों में आने वाली समस्याओं का विस्तार से वर्णन कीजिए।
2. कार्यालय उपकरणों की मरम्मत और प्रतिस्थापन की प्रक्रिया स्पष्ट कीजिए।
3. उपकरणों की समस्या समाधान (ट्रबल शूटिंग) के लिए व्यक्ति से संपर्क करने के चरणों को संक्षेप में लिखिए।
4. उपकरणों की एएमसी की प्रक्रिया और नीतियों को स्पष्ट कीजिए।
5. कार्यालय उपकरणों के रखरखाव के लाभ और हानियाँ लिखिए।

च. अपनी प्रदर्शन क्षमता जाँचें—

1. कार्यालय उपकरणों में आने वाली संभावित समस्याओं को दर्शाने वाला प्रवाह-चार्ट बनाइए।
2. किसी संगठन में एएमसी की भूमिका का प्रदर्शन कीजिए।
3. किसी संगठन में विभिन्न यंत्रों के उपयोग और उनके एएमसी का अभिलेख तैयार कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 4— कार्यालय संसाधनों का संरक्षण

संरक्षण का महत्व

कार्यालय संसाधनों का संरक्षण प्रत्येक कर्मचारी का एक आवश्यक कार्य है। उत्पाद की बर्बादी का प्रत्यक्ष आर्थिक प्रभाव पड़ता है। संगणक तथा प्रिंटर और फोटोकॉपी मशीन जैसे कार्यालय उपकरण बिजली पर निर्भर होते हैं और इनका लगभग 30 से 55 प्रतिशत तक कार्यालय की कुल ऊर्जा खपत होती हैं। उपकरणों की क्रय मूल्य के साथ-साथ इनके परिचालन लागत का भी मूल्यांकन आवश्यक है। तकनीकी प्रगति के कारण अब ऐसे उपकरण उपलब्ध है जो उच्च दक्षता के साथ कम ऊर्जा का उपयोग करते हैं। ऐसे उपकरणों पर सितारे अंकित किए जाते हैं। अतः अधिक सितारा-रेटिंग वाले और कम बिजली खपत करने वाले उपकरणों को खरीदना चाहिए जिससे प्रतिदिन की परिचालन लागत में कमी लाई जा सके। साथ ही यंत्रों को हमेशा ऊर्जा बचत मोड में रखना चाहिए।

कार्यालय संसाधनों के संरक्षण के उपाय

कुशल और प्रभावी उपकरण उत्पादकता बढ़ाते हैं, लेकिन बिजली की खपत का सीधा आर्थिक प्रभाव पड़ता है, इसलिए ऊर्जा संरक्षण को हमेशा ध्यान में रखना और व्यवहार में लाना चाहिए। नीचे बताए गए उपायों को अपनाकर कार्यालय संसाधनों का संरक्षण किया जा सकता है—

अनावश्यक विद्युत प्रवाह बंद करें— संगठन के भीतर अतिरिक्त और आवश्यक न होने वाले लाइट तथा विद्युत उपकरण बंद कर दिए जाने चाहिए।

कागज का कम उपयोग करें— कार्यालय को कागज के उपयोग और अनावश्यक रूप से प्रलेखों को प्रिंट करने को कम करना चाहिए। यदि किसी दस्तावेज़ की हार्ड कॉपी आवश्यक हो तभी प्रिंट लिया जाए।

ऊर्जा-संरक्षण वाले उपकरणों का उपयोग करें— ऐसे उपकरण चुने जाने चाहिए जो कम विद्युत का उपयोग करें ताकि ऊर्जा का संरक्षण हो सके।

अपरंपरागत और नवीकरणीय ऊर्जा स्रोतों का उपयोग करें— अपरंपरागत अथवा नवीकरणीय ऊर्जा प्राकृतिक स्रोतों से उत्पन्न होती है, जैसे— सौर ऊर्जा, जैव ऊर्जा और पवन ऊर्जा। ये स्रोत अनंत समय तक ऊर्जा उत्पन्न कर सकते हैं और यह ऊर्जा क्षय नहीं होती है।

ऊर्जा संरक्षण के प्रति प्रोत्साहित करें— संगठन के कर्मचारियों को ऊर्जा संरक्षण के लिए जागरूक और प्रोत्साहित किया जाना चाहिए।

ऊर्जा का समझदारी से उपयोग करें— किसी भी प्रकार के संसाधन अथवा ऊर्जा की बर्बादी सख्ती से वर्जित होनी चाहिए और यह तभी संभव है जब कर्मचारियों को जागरूक किया जाए और उन्हें ऊर्जा के अत्यधिक उपयोग के परिणाम समझाए जाएँ।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

पुस्तिका/पर्चे/स्टिकर का उपयोग करें— ऊर्जा और संसाधनों के संरक्षण के लिए ब्रोशर, हैंडआउट्स और स्टिक-ऑन तैयार कर उन्हें संगठन के उपयुक्त स्थानों पर चिपकाया जाए। उदाहरण के लिए— नल के पास पानी बचाने का संदेश चिपकाया जा सकता है।

कर्मचारियों को प्रेरित करना— ऊर्जा संरक्षण पर कर्मचारियों को प्रेरित करने के लिए नियमित सत्र और बैठकें आयोजित की जानी चाहिए।

पुरस्कार योजना लागू करें— इससे विभागों में स्वस्थ प्रतिस्पर्धा उत्पन्न होगी और पुरस्कार प्राप्त करने के लिए लोग अपनी ऊर्जा खपत को कम करेंगे।

संसाधनों की ऊर्जा बचत जब उपयोग में न हों

कार्यालय के अधिकांश उपकरण भारी मात्रा में बिजली खर्च करते हैं। ऊर्जा की खपत को नियंत्रित करना आवश्यक है। अन्यथा यह संगठन की अर्थव्यवस्था और परिचालन लागत पर प्रतिकूल प्रभाव डालेगा। निम्नलिखित उपाय अपनाने चाहिए—

- उपकरणों का समय-समय पर ऑडिट किया जाए ताकि उनकी ऊर्जा-दक्षता और बिजली खपत का आकलन हो सके।
- कार्यालय सहायक को सभी उपकरणों की सेटिंग संबंधी जानकारी होनी चाहिए ताकि ऊर्जा की खपत को कम किया जा सके।
- यदि पुराने उपकरण अधिक परिचालन लागत उत्पन्न कर रहे हों, तो परीक्षण कर उनके प्रतिस्थापन की योजना बनाई जाए।
- लाइट और उपकरणों पर टाइमर अथवा मानव संवेदक (सेंसर) लगाए जाएँ ताकि अनुपयोगी होने पर वे स्वतः बंद हो जाएँ।
- जिन उपकरणों पर टाइमर लगाए जा सकते हैं, उनकी पहचान कर समय तालिका तैयार की जाए।
- कार्यालय के सभी कर्मचारियों से परामर्श कर शेड्यूल्ड टाइमर सेट किए जाएँ।
- संगणक, लैपटॉप और प्रिंटर को ऊर्जा बचत मोड में चलाना चाहिए।
- आधुनिक उपकरणों में ऊर्जा मीटर लगे होते हैं जो विभिन्न मोड (जैसे स्टैंडबाय बनाम चालू) में खपत को मापते हैं। इस आधार पर ऊर्जा बचत का आकलन कर उसे अन्य सहयोगियों से साझा करना चाहिए।
- कार्यालय में स्वचालित प्रणाली स्थापित की जाए और कर्मचारियों को इसका प्रशिक्षण दिया जाए।
- संगणकों में ऊर्जा बचत सॉफ्टवेयर स्थापित किया जाए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- वेंडिंग यंत्रों को ऊर्जा बचत युक्त उपकरणों से बदलें अथवा विक्रेताओं से अधिक दक्ष मशीनें उपलब्ध कराने का निर्देश दें।
- ऊर्जा-स्टार प्रमाणित प्रिंटर, कॉपियर और मॉनिटर खरीदे जाएँ।

कार्यालय संसाधनों का संतुलित उपयोग

संसाधनों का उपयोग संयमपूर्वक और सावधानी से करना चाहिए। संसाधनों की लागत संगठन को वहन करनी होती है और यही लागत अंततः संगठन के उत्पादन पर जोड़ दी जाती है, जिससे लाभ और अर्थव्यवस्था प्रभावित होती है। इसलिए संसाधनों की अनावश्यक खपत से बचना चाहिए।

संगठन की मानक नीतियाँ एवं प्रक्रियाएँ

किसी भी संगठन में कार्य निष्पादन के लिए चरणबद्ध मार्गदर्शन उपलब्ध होता है। सभी नियमित कार्यों की एक लिखित प्रक्रिया होती है जिसे मानक कार्यविधि कहा जाता है। संगठन में एकरूपता और अनुपालन तभी संभव है जब एसओपी का पालन लगातार किया जाए।

एसओपी त्रुटियों को कम करते हैं, दक्षता और लाभप्रदता बढ़ाते हैं तथा सुरक्षित कार्यस्थल सुनिश्चित करते हैं। ये नियमित कार्यों और संगठनात्मक लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए नीतियाँ, प्रक्रियाएँ और मानक उपलब्ध कराते हैं। एसओपी संगठनों को प्रक्रियाओं की बेहतर समझ प्रदान करते हैं और सुधार के क्षेत्र पहचानने में सहायक होते हैं।

एसओपी अपनाने के उद्देश्य हैं—

- निर्धारित समय-तालिका का पालन करना।
- कर्मचारियों का प्रशिक्षण।
- मानकों का अनुपालन करना और संगठनात्मक लक्ष्यों के अनुरूप रहना।
- प्रक्रिया का सकारात्मक प्रभाव सुनिश्चित करना।
- सभी कर्मचारियों की सुरक्षा सुनिश्चित करना।
- परिचालन विफलताओं से बचना।

प्रबंधक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कर्मचारी एसओपी का कड़ाई से पालन करें। यदि कर्मचारी परिभाषित प्रक्रिया का पालन नहीं करेंगे तो विफलता की आंशका बढ़ेगी जिससे अनावश्यक परिचालन और रख-रखाव की लागत बढ़ सकती है। एसओपी कार्य और आवश्यकता के अनुसार तैयार किए जाते हैं।

कार्यालय सहायक को जिन एसओपी की जानकारी होनी चाहिए, वे हैं—

- कार्यालय उपकरण की खरीद

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- ऊर्जा संरक्षण
- कार्यालय उपकरण का रख-रखाव
- समस्या-समाधान

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— भूमिका-अभिनय द्वारा कार्यालय संसाधनों के संरक्षण के लाभों का प्रदर्शन।

आवश्यक सामग्री— नोटबुक, पेन/पेंसिल, चेकलिस्ट, वास्तविक/कृत्रिम उपकरण अथवा उपकरण का मॉडल अथवा चित्र।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों का एक समूह बैठकर कागज, स्याही, विद्युत शक्ति और उपकरण जैसे कार्यालय संसाधनों के संरक्षण की आवश्यकता पर विचार-विमर्श करे।
2. कार्यालय संसाधनों को सुरक्षित रखने के संभावित उपायों पर वार्तालाप करें।
3. भूमिका-अभिनय की पटकथा (स्क्रिप्ट) पर वार्तालाप करें।
4. प्रत्येक विद्यार्थी की भूमिका निश्चित करें। विद्यार्थी निम्नलिखित में से कोई भूमिका चुन सकते हैं—

   क. प्रबंधक
   ख. वरिष्ठ कार्यपालक
   ग. कार्यालय सहायक
   घ. विक्रेता
   ङ. कार्यालय परिचर

5. भूमिका-अभिनय की पटकथा तैयार करें तथा उपर्युक्त सहायक सामग्री का उपयोग भी तय करें।
6. पटकथा एवं विचार को सहपाठियों और शिक्षक से साझा करें।
7. कक्षा में भूमिका-अभिनय प्रस्तुत करें।
8. एक प्रतिवेदन तैयार करें— जिससे यह स्पष्ट हो कि कक्षा तक विचार किस सीमा तक संप्रेषित हुआ। यही मूल्यांकन का आधार होगा।
9. प्रतिवेदन विषय-शिक्षक को प्रस्तुत करें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

गतिविधि 2 — उपकरण के उपयोग में न होने पर विद्युत बचत को प्रोत्साहित करने के लिए ब्रोशर, हैंडआउट्स, स्टिकर तैयार करें।

आवश्यक सामग्री— ड्रॉइंग शीट, पेन/पेंसिल, चेकलिस्ट, रबर, संगणक, प्रिंटर।

प्रक्रिया—

1. शिक्षक एवं सहपाठियों के साथ किसी कार्यालय का भ्रमण करें।
2. कार्यालय सहायक और अन्य कर्मचारियों से मिलें तथा उनका अभिवादन करें।
3. कार्यालय का अवलोकन कर विभिन्न उपकरण तथा वे परिस्थितियाँ नोट करें जहाँ विद्युत बचत आवश्यक है।
4. कार्यालय सहायक से अपनी टिप्पणियाँ एवं विचार साझा करें और वार्तालाप करें कि किस प्रकार ब्रोशर, हैंडआउट्स और स्टिकर विद्युत बचत को प्रोत्साहित कर सकते हैं। उदाहरण के लिए—

   क. पुस्तिका— "ऊर्जा बचाओ, लागत घटाओ"
   ख. हैंडआउट— "ऊर्जा संरक्षण के त्वरित सुझाव"
   ग. स्टिकर— "उपयोग में न होने पर विद्युत उपकरण बंद करें" अथवा "ऊर्जा बचाओ, धन बचाओ"

5. ब्रोशर, हैंडआउट्स और स्टिकर तैयार करें तथा मित्रों व शिक्षक को दिखाएँ।
6. अपने विचार कक्षा में साझा करें तथा तैयार की गई सामग्री प्रदर्शित करें।

गतिविधि 3— कार्यालय संसाधनों के उपयोग के समय सुरक्षा सावधानियों को दर्शाने के लिए प्रवाह चित्र बनाइए।

आवश्यक सामग्री— ड्रॉइंग शीट, पेन/पेंसिल, चेकलिस्ट, रबर।

प्रक्रिया—

1. शिक्षक एवं सहपाठियों के साथ किसी कार्यालय का भ्रमण करें।
2. कार्यालय सहायक और अन्य कर्मचारियों से मिलें तथा उनका अभिवादन करें।
3. कार्यालय का अवलोकन कर यह पूछें कि संसाधनों के उपयोग के समय कौन-कौन सी सुरक्षा सावधानियाँ अपनाई जाती हैं।
4. अन्य कार्यालय सहायकों से भी वार्तालाप करें तथा संभावित समस्याओं पर विचार करें।
5. टिप्पणियाँ तैयार करें और उन्हें कार्यालय सहायकों से मिलाकर पुष्टि करें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

6. प्रवाह-चित्र तैयार करें जिसमें सुरक्षा सावधानियाँ सम्मिलित हों और मित्रों तथा शिक्षक को दिखाएँ। इसमें निम्न बिंदुओं को विशेष रूप से रेखांकित करें—

   क. अनावश्यक प्रकाश उपकरण बंद कर देना चाहिए।
   ख. कागज रहित कार्य संस्कृति अपनाएँ।
   ग. ऊर्जा-संरक्षण उपकरणों का उपयोग करें।
   घ. अपरंपरागत और अक्षय ऊर्जा स्रोतों का उपयोग करें।
   ङ. ऊर्जा संसाधनों के संरक्षण को बढ़ावा दें।
   च. ऊर्जा संसाधनों का विवेकपूर्ण उपयोग करें।
   छ. ब्रोशर/हैंडआउट/स्टिकर द्वारा ऊर्जा संरक्षण को प्रोत्साहित करें।
   ज. कम ऊर्जा खपत पर प्रोत्साहन दें।

7. अपनी प्रतिवेदन कक्षा में प्रस्तुत करें।

गतिविधि 4— किसी संगठन की मानक नीतियों एवं प्रक्रियाओं को प्रदर्शित करने के लिए प्रस्तुति तैयार करें।

आवश्यक सामग्री— कंप्यूटर/लैपटॉप, श्वेत-पट्ट, मार्कर, विद्यार्थी समूह।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों के समूह बनाएँ।
2. संगठन की मानक नीतियों एवं प्रक्रियाओं पर वार्तालाप करें।
3. प्रस्तुति तैयार करने के लिए निम्न संभावित एसओपीपर विषय बाँटें—

   क. कार्यालय उपकरण की क्रय प्रक्रिया
   ख. विद्युत बचत
   ग. कार्यालय उपकरणों का रख-रखाव
   घ. समस्या निवारण

4. कार्य का आवंटन एक दिन पूर्व कर दें।
5. विद्यार्थियों को प्रस्तुति तैयार करने के लिए पर्याप्त समय दें।
6. प्रस्तुति कक्षा में प्रस्तुत करें और प्रतिक्रिया लें।
7. प्रश्न पूछने के लिए इसे खुला मंच रखें।
8. प्रत्येक समूह के बिंदुओं का मूल्यांकन करें और अंक दर्ज करें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

9. सभी सुझावों को सम्मिलित कर अंतिम प्रतिवेदन तैयार करें।

10. प्रतिवेदन विषय-शिक्षक को प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. कार्यालय संसाधनों का ____________________ कर्मचारी का एक आवश्यक कार्य है।
2. उत्पाद की खपत का ____________________ प्रभाव पड़ता है।
3. कार्यालय उपकरण कुल ऊर्जा खपत में ____________________ प्रतिशत का योगदान करते हैं।
4. मशीनें ____________________ पर निर्भर रहती हैं।
5. उच्च दक्षता और कम ऊर्जा खपत वाली यंत्रों को ____________________ के साथ अंकित किया जाता है।
6. कम ऊर्जा खपत वाली मशीन को ____________________ सितारों से अंकित किया जाता है।
7. उपकरण का समय पर ____________________ उसकी ऊर्जा दक्षता और विद्युत खपत निर्धारित करता है।
8. ऊर्जा खपत को नियंत्रित करने के लिए____________________ लगाया जाना चाहिए।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. उच्च दक्षता और कम ऊर्जा खपत वाली मशीनें किससे अंकित की जाती हैं—

   (क) सितारे

   (ख) त्रिकोण

   (ग) (क) और (ख) दोनों

   (घ) इनमें से कोई नहीं

2. ऊर्जा-संरक्षण उपकरण—

   (क) विद्युत खपत बढ़ाते हैं

   (ख) विद्युत खपत घटाते हैं

   (ग) समय बचाते हैं

   (घ) उपर्युक्त सभी

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

3. विद्युत खपत का—

   (क) आर्थिक प्रभाव पड़ता है
   (ख) कोई प्रभाव नहीं पड़ता
   (ग) (क) और (ख) दोनों
   (घ) इनमें से कोई नहीं

4. स्वचालन ने प्रस्तुत किया है—

   (क) टाइमर
   (ख) निर्धारित स्टैंडबाई मोड
   (ग) (क) और (ख) दोनों
   (घ) इनमें से कोई नहीं

ग. सत्य/असत्य लिखिए

1. कम ऊर्जा खपत वाली मशीन अधिक सितारों से अंकित की जाती है।
2. निर्धारित टाइमर लगाने के लिए कार्यालय कर्मचारियों से परामर्श आवश्यक नहीं है।
3. ऊर्जा खपत घटाने का सर्वोत्तम उपाय टाइमर है।
4. कार्यालय सहायक उन उपकरणों से अनभिज्ञ है जिनमें टाइमर लग सकता है।
5. कार्यालय कर्मचारियों को विद्युत बचत के प्रति शिक्षित किया जाना चाहिए।
6. ऊर्जा-स्टार प्रमाणित प्रिंटर, कॉपियर और मॉनिटर खरीदे जाने चाहिए।
7. ऊर्जा का विवेकपूर्ण उपयोग आवश्यक नहीं है।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. अपरंपरागत ऊर्जा स्रोत को परिभाषित कीजिए।
2. प्रोग्राम्ड टाइमर क्या है?
3. एसओपी की परिभाषा दीजिए।
4. स्टैंडबाई मोड क्या है?
5. ऊर्जा-संरक्षण उपकरण क्या है?

ङ. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

1. कार्यालय संसाधनों के संरक्षण के महत्व को विस्तार से समझाइए।
2. ऊर्जा संरक्षण के उपायों और साधनों का वर्णन कीजिए।
3. किसी भी कार्यालय उपकरण में पावर सेविंग मोड के लाभ को संक्षेप में समझाइए।
4. कार्यालय संसाधनों के संतुलित उपयोग से आप क्या समझते हैं?
5. संगठन की मानक कार्यप्रणाली पर विस्तार से वार्तालाप कीजिए।

च. अपनी कार्यकुशलता जाँचें

1. एक प्रवाह-चित्र बनाइए जिसमें कार्यालय संसाधनों के संरक्षण के महत्व को दर्शाइए।
2. संगठन में विद्युत बचत की भूमिका का प्रदर्शन कीजिए।
3. किसी संगठन में प्रचलित स्टैण्डर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर्स की सूची प्रस्तुत कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

मॉड्यूल 3— कार्यालय सहायक के लिए सामाजिक एवं व्यवहारिक कौशल

सामाजिक एवं व्यवहारिक कौशल, जिन्हें व्यक्तिगत विशेषताएँ अथवा गुण कहा जाता है, आज की जरूरत के अनुरूप आजीविका (कैरियर) के लिए अत्यंत महत्त्वपूर्ण हैं। सामाजिक एवं व्यवहारिक कौशल प्रायः कैरियर की प्रगति के लिए विशेषज्ञता आधारित कौशल की तुलना में अधिक महत्त्वपूर्ण होते हैं। विशेषज्ञता आधारित कौशल किसी विशेष क्षेत्र अथवा कार्य से संबंधित तकनीकी विशेषज्ञता और दक्षताएँ होती हैं। सामाजिक एवं व्यवहारिक कौशल विभिन्न परिस्थितियों और वातावरणों में उपयोग किए जा सकते हैं क्योंकि ये उद्योगों और कार्य भूमिकाओं के मध्य अनुकूल होते हैं। यह प्रभावित करता हैं कि आप कार्यस्थल पर कठिनाइयों से कैसे निपटते हैं और दूसरों से कैसे संवाद करते हैं। उदाहरणार्थ, प्रभावी संप्रेषण कौशल आपको ग्राहकों और सहकर्मियों के साथ अपने विचार और सोच साझा करने एवं संवाद करने में सहायता करते हैं, जिससे समूह कार्य और दक्षता में सुधार होता है। आप मजबूत नेतृत्व कौशल की सहायता से नेतृत्व की भूमिकाएँ निभा सकते हैं और परियोजनाओं को आगे बढ़ा सकते हैं। इसके अतिरिक्त, रचनात्मक समस्या-समाधान कौशल कार्यस्थल पर उत्पन्न होने वाली बाधाओं को पार करने में सहायता कर सकते हैं। जैसा कि पहले ही कहा गया है, कार्यालय सहायक के कार्य निष्पादन और कार्य में सफलता पर सामाजिक एवं व्यवहारिक कौशल का गहरा प्रभाव पड़ता है। इससे समूह कार्य और उत्पादकता में सुधार होता है। सामाजिक एवं व्यवहारिक कौशल कार्यालय सहायक की अनुकूल क्षमता और विभिन्न परिस्थितियों में सफलता की संभावना को भी प्रभावित कर सकते हैं। उदाहरणार्थ, आपके उद्योग अथवा कार्यस्थल पर स्थिति चाहे जो भी हो, मजबूत समूह कार्य कौशल आपको दूसरों के साथ सफलतापूर्वक सहयोग करने में सहायता कर सकते हैं। सहकर्मियों के साथ सौहाद्रपूर्ण संबंध बनाने और चुनौती से सुलझने में सहायक हो सकता है। सहकर्मियों के साथ विभिन्न कार्यों में स्पष्ट और प्रभावी संवाद करना आवश्यक है।

यह मॉड्यूल चार सत्रों से मिलकर बनी है। सत्र एक समन्वय कौशल पर आधारित है। सत्र दो में कार्यस्थल पर भावनात्मक संतुलन के विषय में बताया गया है। सत्र तीन में तनाव प्रबंधन पर वार्तालाप की गई है और सत्र चार में कार्यस्थल पर सामाजिक कौशल द्वारा संबंध निर्माण के विषय में पढ़ाया गया है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 1— समन्वय कौशल

प्रभावी ग्राहक संप्रेषण

उपयोगकर्ता अथवा प्रभारी व्यक्ति को आगंतुकों से समय-समय पर मिलना-जुलना चाहिए, उन्हें सम्मानपूर्वक व्यवहार करना चाहिए और उन्हें स्वागतयोग्य अनुभव कराना चाहिए। उन्हें आगंतुकों से उनके विषय में तथा उनकी आवश्यकताओं को पहचानने के लिए सुविधाजनक प्रश्न पूछने में भी सक्षम होना चाहिए। संगठन की मार्गदर्शिका और गोपनीयता से संबंधित दिशा-निर्देशों के अनुरूप आगंतुकों को सही जानकारी प्रदान करनी चाहिए। आगंतुकों के साथ वार्तालाप करते समय ध्यानपूर्वक सुनते हुए, शिष्ट, पेशेवर और आत्मीय तरीके से जुड़ाव करना चाहिए। सामाजिक, सांस्कृतिक और लैंगिक विविधताओं के अंतर का ध्यान रखना चाहिए (चित्र 3.1)।

चित्र 3.1— समन्वय कौशल

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

कार्यस्थल पर प्रभावी संप्रेषण

हमें दूसरों तक पहुँचना चाहिए, उनसे जुड़ना चाहिए और भावानात्मक जुड़ाव स्थापित करना चाहिए ताकि हम अपना कार्य पूरा कर सकें। प्रभावी कार्यस्थल संप्रेषण का अर्थ है— अपने संगठन में दूसरों के साथ उस जुड़ाव को बनाना और ऐसा वातावरण तैयार करना जहाँ हर कोई अपनापन अनुभव करे और उनकी चर्चा सुनी जाए। इसका अर्थ है इस प्रकार से संवाद करना कि आपका समूह अपने उद्देश्यों को प्राप्त कर सके और प्रगति कर सके। कार्यस्थल पर किसी कर्मचारी को संप्रेषण की सात "तत्वों" का पालन करना चाहिए।

1. **सुस्पष्ट**— जब श्रोताओं को संदेश दिया जाए, चाहे वह समूह हो अथवा ग्राहक, तो यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि संदेश सुस्पष्ट हो और उपयुक्त आँकड़ें हों। संदेशों में अस्पष्टता अथवा गलत व्याख्या नहीं होना चाहिए। तथ्य और आँकड़े संप्रेषण को अधिक प्रभावशाली और विश्वसनीय बनता है।

2. **सुसंगत**—इसके बिना संदेश का उद्देश्य ही निष्फल हो जाएगा। संप्रेषण प्रक्रिया के हर पहलू के संदर्भ और समय की पूरी समझ आवश्यक है। सुसंगत संप्रेषण तार्किक, सुव्यवस्थित और क्रमबद्ध होता है।
3. **स्पष्टता**— संदेश का उद्देश्य बिलकुल स्पष्ट होना चाहिए, ताकि उसे समझाने में कोई कठिनाई न हो। लक्ष्य अथवा उद्देश्य को स्पष्ट रूप से व्यक्त करने के लिए एक विशेष प्रारूप का उपयोग आवश्यक है। छोटे वाक्यों का प्रयोग, उचित शब्दों का उपयोग तथा सामग्री को बुलेट बिंदुओं में विभाजित करना समझ और पठनीयता को बढ़ाता है।
4. **प्रतिबद्धता**— कार्यस्थल पर संप्रेषण में अत्यधिक प्रतिबद्धता आवश्यक है। यह संभावित ग्राहकों को प्रभावित करता है। एक सुस्पष्ट संदेश अधिक प्रभाव डालेगा और मनोबल को सुधार देगा।
5. **संगति**— कार्यस्थल पर बोलते समय शब्दों का चयन महत्त्वपूर्ण है। समूह को शब्दों से भ्रमित नहीं होना चाहिए। समय बचाने के लिए सभी को यथासंभव कम शब्दों में संदेश देना चाहिए और ध्वनि, शैली तथा सामग्री में समन्वय बनाए रखनी चाहिए। पुनरावृत्ति न हो तथा छोटे वाक्यों और शब्दों का उपयोग करें।
6. **पूर्णता**— कभी भी किसी कथन को अधूरा न छोड़ें। हर संवाद का अर्थ समक्ष में आने वाला होना चाहिए। सुनिश्चित करें कि संदेश स्पष्ट हों और इनमें लोगों को शिक्षित करने और कार्य करने की प्रेरणा मिले।
7. **विनम्रता**— हमें सकारात्मक बने रहना चाहिए। तर्क इस प्रकार होना चाहिए कि दूसरा व्यक्ति सम्मानित अनुभव करे। हमें अपने सभी संवादों में खुले, शिष्ट, आदरपूर्ण और ईमानदार बने रहना चाहिए। आपत्तिजनक शब्दों का उपयोग नहीं करना चाहिए। ध्यान रखें कि कार्यस्थल पर संप्रेषण को बेहतर बनाने से नए अभ्यासों को विकसित करने की शुरुआत होती है। प्रभावी वार्तालाप के लिए, संप्रेषण कौशल विकसित करें।
8. **सतर्क श्रवण तकनीकों का उपयोग करें**— इसका अर्थ है यह सुनिश्चित करने के लिए ध्यानपूर्वक सुनना कि सामने वाले व्यक्ति ने क्या कहा।
   - **शब्दों को स्पष्ट और संक्षिप्त रखें**— ऐसे तकनीकी अथवा जटिल शब्दों का उपयोग न करें, जिन्हें समझा ना जा सकें।
   - **अशाब्दिक संकेतों का ध्यान रखें**— चेहरे के भाव और देह-भाषा अक्सर आपके शब्दों जितना ही, यदि उससे अधिक नहीं, कहते हैं। देह-भाषा पर ध्यान रखें और सुनिश्चित करें कि यह संदेश का समर्थन कर रही है।
   - **क्षेत्रीय भिन्नताओं का ध्यान रखें**— संस्कृतियों में संप्रेषण मानदंड और शैलियाँ भिन्न हो सकती हैं। इन भिन्नताओं के प्रति सजग रहें और आवश्यकता अनुसार संप्रेषण में संशोधन करें।
   - **प्रभावी संप्रेषण करें**— विचारों और लक्ष्यों को समूह तक स्पष्ट, संक्षिप्त रूप से पहुँचाएँ और उनकी टिप्पणियों पर ध्यान दें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- **दूसरों के साथ समूह बनाएँ**— विभिन्न विचारों से समझें और साझा लक्ष्यों की पूर्ति के लिए समूह के साथ सहयोग करें।
- **कर्तव्यों का कुशल विभाजन करें**— समूह के सदस्यों पर विश्वास रखें कि वे कार्य और जिम्मेदारियों को संभाल लेंगे और आवश्यकता पड़ने पर मार्गदर्शन और सहयोग के लिए उपलब्ध रहें।
- **सीखते और समझते रहें**— रचनात्मक आलोचना और सीखने के नए अवसरों के प्रति सकारात्मक रहें ताकि अपनी क्षमता को प्रभावी बना सकें।
- **परिवर्तन को स्वीकारें और लचीले बनें**— नई सोच के प्रति अनुकूल और ग्रहणशील बनें तथा समूह को भी इसी दृष्टिकोण को अपनाने के लिए प्रेरित करें।
- **सहानुभूति और भावनात्मक समझ प्रदर्शित करें**— दूसरों की आवश्यकताओं और भावनाओं को समझ कर सकारात्मक वातावरण तैयार करें।

कार्यस्थल पर संपर्क एवं प्रभावी संवाद

1. अटूट ध्यान दीजिए

कभी-कभी हम किसी व्यक्ति से वार्तालाप करने का प्रयास करते हैं, लेकिन वह हमारी ओर ध्यान देने के स्थान पर अपने मोबाइल फोन में व्यस्त रहता है। यह अप्रिय संवाद का संकेत है, इसलिए संवाद शैली पर ध्यान देना आवश्यक है। वार्तालाप और बैठकों के दौरान नेत्र-संपर्क संवाद को प्रभावी बनाने में सहायक होता है। यह अनुभव कराने के लिए हम वर्तालाप पर ध्यान दे रहे हैं, सिर हिलाना आवश्यक है।

2. **जानकारी दें और प्रोत्साहित करें**

प्रभावी संवाद के लिए विचारों और मतों को स्पष्ट करना और समझाना आवश्यक है। सूचना संप्रेषण के साथ जानकारी एक समाधान है। पहले से तैयारी करें कि श्रोता वार्तालाप से क्या ग्रहण करना चाहते हैं। सर्वोत्तम संवाद समूह को कार्य करने के लिए प्रेरित करेगा।

3. सबसे प्रभावी संवाद विधि चुनें

समझा जाना और प्रभावी संवाद एक-दूसरे से जुड़े हुए हैं। प्रभावी संवाद कौशल आवश्यक हैं, परंतु यह जानना भी उतना ही महत्वपूर्ण है कि किस माध्यम का उपयोग किया जाए।

- दृश्य संवाद— ग्राफ, नक्शे, रेखाचित्र (चार्ट) और अन्य दृश्य माध्यमों से।
- मौखिक संवाद— फोन पर, आमने-सामने अथवा अन्य माध्यमों से।
- अशाब्दिक संवाद— हावभाव, नेत्र-संपर्क और शारीरिक भाषा द्वारा।
- लिखित संवाद— पत्र, ईमेल, पुस्तकें, पत्रिकाएँ, इंटरनेट और अन्य लिखित माध्यमों द्वारा।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

4. स्पष्ट एवं संक्षिप्त चर्चा करें

संवाद का अगला महत्वपूर्ण पहलू है छोटा और सीधा संवाद, जिसे कार्यस्थल पर ध्यान में रखना आवश्यक है। चाहे मौखिक हो अथवा अशाब्दिक संवाद, किसी बिंदु को समझाने के लिए लंबा वक्तव्य देने से बचें। संक्षेप, स्पष्ट और मानवीय स्पर्श के साथ संवाद करना यह दर्शाता है कि सभी के समय का सम्मान किया जा रहा है।

5. कॉफी ब्रेक का महत्व

कॉफी ब्रेक समूह-निर्माण की भावना बनाए रखने और सभी को एक-दूसरे को बेहतर ढंग से जानने का अवसर प्रदान करने में कॉफी ब्रेक सहायक होते हैं। संवाद प्रकिया को बेहतर बनाने की रणनीति समूह-निर्माण है। कॉफी ब्रेक अनौपचारिक वार्तालाप और बैठकों का उपयुक्त समय है। यह विचारों के आदान-प्रदान और सहकर्मियों के मध्य स्वस्थ अंतर-व्यक्तिगत संवाद को बढ़ावा देता है। एक ही समय पर कॉफी ब्रेक लेने दें, ताकि सहज वातावरण बने जहाँ वे वार्तालाप कर सकें। इसके अतिरिक्त, यह संवाद कौशल अक्सर समूह को कार्य-संबंधी विषयों पर भी वार्तालाप करने के लिए प्रेरित करेगा।

6. आभार व्यक्त करें

अपने कर्मचारियों, सहकर्मियों और सहयोगियों को यह बताना आवश्यक है कि आप उनकी परवाह और सम्मान करते हैं। अपनी कृतज्ञता प्रकट करके आप समूह के सदस्यों को महत्त्वपूर्ण अनुभव करा सकते हैं और कर्मचारियों का मनोबल भी बढ़ा सकते हैं।

7. द्विपक्षीय संवाद को प्रोत्साहित करें

उत्पादक कार्यस्थल बनाए रखने के लिए द्विपक्षीय संवाद अत्यंत आवश्यक है। कार्यस्थल पर मुख्य उद्देश्य संगठनात्मक लक्ष्यों की ओर प्रगति करना है और इसके लिए प्रतिपुष्टि परिणाम देने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। प्रतिपुष्टि देते समय प्रायः समूह नेतृत्वकर्ता इसे एकतरफा संवाद बना देते हैं। कर्मचारियों को अपनी राय व्यक्त करने का अवसर नहीं दिया जाता, इसलिए द्विपक्षीय प्रतिपुष्टि को प्रोत्साहित करना आवश्यक है।

8. समूह-निर्माण अभ्यासों में सम्मिलित हों

समूह-निर्माण अभ्यास समूह की कार्यकुशलता और सामूहिक सहयोग पर महत्वपूर्ण प्रभाव डालते हैं। यह आपसी संबंधों और संवाद को बेहतर बनाने में सहायक होते हैं। समूह, भोजन, बैठकों में परिचयात्मक खेल, समूह बैठकें, गतिविधि सत्र, खेल कार्यक्रम अथवा किसी भी बाहरी गतिविधि के माध्यम से कर्मचारियों को सहयोग करने के अवसर प्रदान कर सकते हैं।

महत्त्वपूर्ण पत्रों का प्रबंधन और भंडारण

कार्यालय सहायक के रूप में पत्रों का प्रबंधन एक महत्वपूर्ण कार्य है, जिसका कार्यस्थल की दक्षता और उत्पादकता पर गहरा प्रभाव पड़ता है। जब पत्र सुव्यवस्थित रूप से संग्रहीत किए जाते हैं, तो महत्त्वपूर्ण दस्तावेज आसानी से उपलब्ध हो जाते हैं और शीघ्रता से ढूँढ़े जा सकते हैं। इसके अतिरिक्त, यह बाहरी हितधारकों के साथ बेहतर संपर्क स्थापित करता

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

है, विधिक एवं नियामक आवश्यकताओं का पालन सुनिश्चित करता है और उच्च स्तर की व्यावसायिक प्रदर्शित करता है।

पत्रों का प्रभावी संगठन करने के लिए कार्यालय सहायक को एक ऐसी प्रणाली अपनानी चाहिए जो उपयुक्त हो। इसमें पत्रों का वर्गीकरण करना, फाइलिंग प्रणाली स्थापित करना, नामकरण पद्धति तय करना, प्रलेखों को स्कैन और डिजिटाइज करना, फाइलिंग प्रणाली को बनाए रखना और संवेदनशील जानकारी को सुरक्षित रूप से संग्रहित करना है। इन चरणों के माध्यम से कार्यालय सहायक महत्त्वपूर्ण पत्रों और प्रलेखों को कुशलतापूर्वक व्यवस्थित कर सकता है ताकि आवश्यकता पड़ने पर वे सरलता से मिल सकें और कोई भी महत्त्वपूर्ण वस्तु खो न जाए। इस प्रकार पत्रों का संगठन एक ऐसा कार्य है जिसमें सूक्ष्मता, संगठनात्मक कौशल और प्रभावी एवं दक्ष कार्यालय बनाए रखने की प्रतिबद्धता आवश्यक है।

महत्त्वपूर्ण पत्रों का संगठन और भंडारण

1. कागजों को प्रकार के अनुसार छाँटें— प्रलेखों को प्रकार के आधार पर समूहों में बाँटें, जैसे—प्रतिवेदन , ग्राहक फाइलें अथवा भुगतान चालान। प्रत्येक श्रेणी को आगे उप-प्रकारों में विभाजित किया जा सकता है। उदाहरणार्थ, ग्राहक प्रलेखों को प्रतिवेदन , पत्राचार और अन्य श्रेणियों में विभाजित किया जा सकता है। इस वर्गीकृत छँटाई पद्धति से यह तय करना आसान हो जाता है कि किन प्रलेखों को सुरक्षित रखना है और किन्हें सहज पहुँच के लिए व्यवस्थित करना है।

2. विविध प्रलेखों को श्रेणियों में बाँटना— यदि हमें कुछ ऐसे दस्तावेज मिलते हैं जो किसी विशेष श्रेणी में नहीं आते, तो उन्हें नष्ट अथवा पुनर्चक्रण के लिए अलग रखें। उन प्रलेखों को डिजिटल फाइलों में परिवर्तित करना भी एक अच्छा विचार है। त्वरित जाँच के बाद प्रलेखों को श्रेणियों में बाँटना कार्य को व्यवस्थित बनाने में सहायक होगा।

3. सूचनाओं को समयावधि अनुरूप एवं वर्णक्रमानुसार व्यवस्थित करें— कुछ प्रलेखों पर समय और तिथि अंकित होते हैं, जिससे संगठनात्मक क्रियाओं और निर्णयों का रिकॉर्ड रखा जा सकता है। प्रलेखों को श्रेणी और उप-श्रेणी में बाँटने के बाद, यदि संभव हो तो उन्हें समयावधि अनुरूप व्यवस्थित करें। दिनांकित प्रलेखों को नवीनतम से प्राचीनतम क्रम में रखना उपयोगी है ताकि हाल के दस्तावेज सबसे आगे हों।

4. भंडारण क्षेत्र तैयार करें— भंडारण कक्ष को फाइलिंग कैबिनेट और पेटिकाओं में व्यवस्थित किया जाता है। प्रलेखों को श्रेणी और उप-श्रेणी के आधार पर फाइल-फोल्डरों में संगठित करें। इन फोल्डरों को कालानुक्रमिक अथवा वर्णक्रमानुसार व्यवस्थित करके कैबिनेट अथवा पेटिकाओं में रखा जा सकता है।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— सभी आवश्यक कौशलों की पूर्णता की जाँच करना।

आवश्यक सामग्री— कॉपी, पेन/पेंसिल

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

प्रक्रिया—

1. कक्षा के सभी विद्यार्थियों को एक स्थान पर एकत्रित करें ताकि समूह सदस्यों और नेत्तत्व के मध्य वार्तालाप हो सके।
2. विद्यार्थियों को उनके क्रमांक के अनुसार चार/पाँच के समूहों में बाँट दें।
   क) वार्तालाप के अवसर प्रदान करें।
   ख) समूह नेतृत्वकर्ता से कहें कि वे अपने सदस्यों के विषय में कुछ जानकारी लें, जैसे— उनका प्रिय शौक, व्यायाम, पालतू पशु-पक्षी का नाम आदि।
3. शिक्षक बोलने, सुनने और लिखने के कौशल का मूल्यांकन करेंगे।
4. यहाँ शिक्षक विद्यार्थियों को प्रतिपुष्टि देंगे।
5. विद्यार्थी प्रतिपुष्टि को सम्मिलित करते हुए कौशलों की पूर्णता पर एक प्रतिवेदन तैयार करेंगे।
6. अंतिम प्रतिवेदन विषय शिक्षक को सौंपी जाएगी।
7. शिक्षक से अपेक्षा की जाती है कि वे विद्यार्थियों के अधूरे कौशल में सुधार कराएँ।

गतिविधि 2— प्रतिवेदन और बैठक की कार्यवाही तैयार करने की प्रक्रियाओं का प्रदर्शन करना।

आवश्यक सामग्री— कॉपी, पेन/पेंसिल

प्रक्रिया —

1. विद्यार्थियों को उनकी पंक्तियों के अनुसार पाँच-पाँच के समूहों में बाँट दें।
2. एक समूह बैठक आयोजित करें।
3. विद्यार्थी बैठक की कार्यवाही लिखेंगे।
4. विद्यार्थियों से कहें कि वे बैठक की कार्यवाही की स्वच्छ प्रति नीचे दिए गए चरणों का पालन करते हुए तैयार करें—

   क. बैठक से पहले आवश्यक सामग्री एकत्रित करें और कार्यवाही लिखने का प्रारूप तैयार करें।

   ख. बैठक के दौरान वार्तालाप ओं, निर्णयों और कार्य बिंदुओं को उपयुक्त स्वरूप में करें।

   ग. बैठक के बाद नोट्स को एक संगठित सारांश में बदलें।

   घ. प्रारभिक कार्यवाही साझा करें और उस पर प्रतिपुष्टि प्राप्त करें।
5. विद्यार्थियों से कहें कि वे कक्षा में बैठक की कार्यवाही प्रस्तुत करें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

6. शेष विद्यार्थी भी उनकी श्रवण कौशल का मूल्यांकन करेंगे।
7. शिक्षक विद्यार्थियों को प्रतिपुष्टि देंगे।
8. बैठक की कार्यवाही की अंतिम प्रति तैयार करके विषय शिक्षक को सौंप दी जाएगी।

गतिविधि 3— ज्ञान, कौशल और दक्षता विकसित करने के लिए उचित लोगों से परामर्श और मार्गदर्शन प्राप्त करना।

आवश्यक सामग्री— कॉपी, पेन/पेंसिल

प्रक्रिया —

1. विद्यार्थी समूह के साथ किसी कार्यालय का भ्रमण करें।
2. मानव संसाधन प्रबंधक से मिलें और कार्यालय के वरिष्ठों से वार्तालाप की अनुमति लें।
3. वरिष्ठों और विद्यार्थियों का एक संयुक्त समूह बनाएँ।
4. विद्यार्थियों को उनकी आपसी अनुकूलता के अनुसार चार/पाँच के समूहों में विभाजित करें।
5. समूह सदस्यों और वरिष्ठों के मध्य वार्तालाप प्रारंभ करें।
6. विद्यार्थियों से कहें कि वे भूमिका-अभिनय के लिए एक पटकथा तैयार करें और अपनी समूह के साथ निम्नलिखित भूमिकाओं को निभाएँ—

   क. वरिष्ठ प्रबंधक

   ख. मानव संसाधन प्रबंधक

   ग. श्रोता
7. इस वार्तालाप के दौरान विशेषज्ञों से मार्गदर्शन प्राप्त करें।
8. अब विद्यार्थियों को विभिन्न कौशलों के सुधार के लिए शिक्षक का मार्गदर्शन लेना होगा।
9. शिक्षक समूहों का मार्गदर्शन करेंगे और उन्हें पुरस्कृत करेंगे, इससे दक्षता की भावना विकसित होगी।
10. गतिविधि पर एक विस्तृत प्रतिवेदन तैयार करके प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. ________________कौशल आपको ग्राहकों और सहकर्मियों से संवाद करने में सहायक हो सकते हैं।
2. दृश्य संवाद के उदाहरण ___________ और ___________ हैं।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

3. संवाद के __________ तत्व होते हैं, जिनका प्रत्येक कर्मचारी को अपने कार्यस्थल पर पालन करना चाहिए।
4. __________, __________ और __________ का उपयोग करके अशाब्दिक रूप से संवाद करें।
5. फोल्डर अब भी __________अथवा __________ क्रम में व्यवस्थित किए जा सकते हैं और कैबिनेट अथवा पेटिकाओं में रखे जा सकते हैं।
6. त्वरित जाँच के बाद अपने कागजों को __________ में संगठित करना आपके करियर में सहायक हो सकता है।
7. किसी कथन को कभी __________ पर समाप्त न करें।
8. कार्यस्थल पर संवाद के लिए बहुत अधिक __________ की आवश्यकता होती है।
9. विभिन्न कार्यों से सहकर्मियों के साथ __________ और __________ सभी मुद्दों पर संवाद करें ताकि समूह का कार्य पूरा हो सके।
10. अपने समूह सदस्यों को शानदार विचारों पर कार्य पूरा करने पर __________ और छोटे-से-छोटे कार्यों पर भी आभार व्यक्त करें।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. एक दृढ़ संकल्पित संदेश प्रभाव डालेगा और आपके मनोबल को __________ करेगा।

   क. कम
   ख. अधिक
   ग. नहीं
   घ. उपर्युक्त में से कोई नहीं
2. आपके कार्य प्रबंधन प्रणाली में आप __________ प्रतिपुष्टि का रिकॉर्ड रख सकते हैं, जो सामान्य उत्पादकता और संवाद में सुधार कर सकता है।
   क. मौखिक
   ख. लिखित
   ग. कुछ
   घ. अधिक
3. द्विपक्षीय प्रतिपुष्टि का __________ प्रभावी समूह कार्य की पहचान है, जो आपकी समूह को आत्म-मूल्यांकन करने की अनुमति देगा।
   क. प्रोत्साहन

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ख. हतोत्साहन

ग. उन्नयन

घ. उपर्युक्त में से कोई नहीं

4. सक्रिय श्रवण क्या है?

क. बिना प्रतिक्रिया दिए सुनना

ख. सुनना और प्रतिपुष्टि देना

ग. वक्ता को बाधित करना

घ. सुनने का दिखावा करना

5. इनमें से कौन-सा सकारात्मक चेहरे के भाव को दर्शाता है?

क. ध्यान केंद्रित करते समय भौं सिकोड़ना

ख. नेत्र-संपर्क बनाए रखना

ग. लगातार मुस्कुराते रहना

घ. आँखें घुमाना

ग. सत्य अथवा असत्य बताइए

1. संवाद में प्रतिपुष्टि अत्यंत आवश्यक है।
2. अपने कार्यस्थल पर अपनी मेज को साफ रखकर तीव्र गति से कार्य कर सकते हैं।
3. सामाजिक एवं व्यवहारिक कौशल प्रदर्शन और करियर उन्नति के लिए हार्ड स्किल्स से अधिक महत्त्वपूर्ण नहीं हैं।
4. कार्यस्थल पर संवाद के लिए प्रतिबद्धता की आवश्यकता होती है।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. सामाजिक एवं व्यवहारिक कौशल को परिभाषित कीजिए।
2. संवाद के 7 तत्व क्या हैं?
3. आप द्विपक्षीय संवाद को कैसे प्रोत्साहित कर सकते हैं?
4. समय प्रबंधन को परिभाषित कीजिए।
5. मौखिक और अशाब्दिक संवाद के उदाहरण दीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

6. समूह-निर्माण अभ्यासों के कुछ उदाहरण लिखिए।

ङ. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. मौखिक संवाद को उदाहरणों सहित परिभाषित कीजिए।
2. संवाद के 7 तत्व (C’s) का संक्षिप्त वर्णन कीजिए।
3. संवाद की उचित प्रक्रिया में कृतज्ञता के महत्त्व की व्याख्या कीजिए।
4. दृश्य सहायक से आप क्या समझते हैं? उदाहरण सहित समझाइए।
5. अच्छे संवाद के सबसे बड़े अवरोध क्या हैं?

च. अपनी क्षमता जाँचें

1. अपने शिक्षक और सहपाठियों की सहायता से भूमिका-अभिनयके रूप में संवाद कौशल का प्रदर्शन कीजिए।
2. कक्षा के सामने अपनी दैनिक दिनचर्या सुनाइए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 2— कार्यस्थल पर भावनात्मक संतुलन

भूमिका

दूसरों के साथ संवाद करते समय भावनाओं को पहचानने, समझने, प्रदर्शित करने, नियंत्रित करने, मूल्यांकन करने और सकारात्मक तथा प्रभावी ढंग से उपयोग करने की क्षमता को भावनात्मक बुद्धिमत्ता (ई आई) कहा जाता है। जीवन में सफलता के लिए कुछ विशेषज्ञों का मत है कि भावनात्मक बुद्धिमत्ता (आईक्यू) से भी अधिक महत्त्वपूर्ण है। (चित्र 3.2)

चित्र 3.2— भावनात्मक संतुलन

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

भावनात्मक बुद्धिमत्ता के संकेतक

निम्नलिखित कुछ महत्त्वपूर्ण संकेतक और उदाहरण हैं—

- दूसरों की भावनाओं को पहचानने और व्यक्त करने की क्षमता।
- अपनी क्षमताओं और सीमाओं का ज्ञान।
- आत्मविश्वास और आत्म-स्वीकृति।
- त्रुटियों को क्षमा करने की क्षमता।
- परिवर्तन को स्वीकार करने की प्रवृत्ति और जिज्ञासा की प्रबल भावना, विशेषकर दूसरों के प्रति।
- दूसरों के प्रति करुणा और देखभाल।
- दूसरों की भावनाओं के प्रति संवेदनशीलता बनाए रखना।

- त्रुटियों की जिम्मेदारी लेना।
- कठिन परिस्थितियों में अपनी भावनाओं को नियंत्रित करने की क्षमता।

प्रभावी पारस्परिक संवाद के लिए भावनात्मक बुद्धिमत्ता आवश्यक है। कुछ विशेषज्ञों के अनुसार, यह प्रतिभा जीवन की सफलता निर्धारित करने में आईक्यू से अधिक बड़ी भूमिका निभाती है। आप अपनी सामाजिक और भावनात्मक बुद्धिमत्ता को बढ़ाने के लिए कदम उठा सकते हैं। कार्यस्थल पर अपनी और दूसरों की भावनाओं को पहचानना, उनसे संवाद करना, समझना और नियंत्रित करना अत्यंत महत्त्वपूर्ण है। भावनाओं को नियंत्रित करने में सक्षम होने से आप दूसरों का नेतृत्व और सहयोग कर सकते हैं, जिससे आप अधिक प्रसन्न और सफल बन सकते हैं। विशेषकर तनावपूर्ण परिस्थितियों जैसे विवाद, परिवर्तन और बाधाओं से निपटने में भावनात्मक बुद्धिमत्ता अत्यंत आवश्यक है। दयालुता का अभ्यास करना और अपनी भावनाओं से जुड़ाव बनाए रखना अत्यंत महत्त्वपूर्ण है।

कार्यस्थल पर भावनात्मक बुद्धिमत्ता

अक्सर यह प्रश्न उठता है—"कार्यस्थल पर भावनात्मक बुद्धिमत्ता और बौद्धिक बुद्धिमत्ता में से कौन अधिक महत्त्वपूर्ण है?" हमारे जीवन की सफलता पर भावनात्मक बुद्धिमत्ता का गहरा प्रभाव पड़ता है, इसलिए इसका विकास अत्यधिक आवश्यक है। कहा जाता है कि उच्च आईक्यू आपको नौकरी दिला सकता है, लेकिन निम्न ईक्यू आपकी नौकरी छीन सकता है। जीवन की सफलता का केवल 20% हिस्सा आईक्यू से निर्धारित होता है। आपकी भावनात्मक और सामाजिक बुद्धिमत्ता इस चर्चा के कहीं बड़े कारक हैं कि आप जीवन में कितने सफल होंगे।

अमेरिकन जर्नल ऑफ फार्मास्यूटिकल एजुकेशन में प्रकाशित शोध के अनुसार, भावनात्मक बुद्धिमत्ता की मजबूत प्रवृत्ति व्यक्ति की समझदारी से निर्णय लेने, सहयोगात्मक संबंध बनाए रखने, तनाव प्रबंधन करने और निरंतर परिवर्तन से सुलझने की क्षमता को बढ़ाती है। अर्थात् यह व्यक्ति को कार्यालय में अच्छे कार्य के साथ-साथ जीवन में विभिन्न लक्ष्यों और आकांक्षाओं को प्राप्त करने में सक्षम बनाती है। इसमें अपनी भावनाओं के विभिन्न पहलुओं को समझना और आत्म-जागरूकता, आत्म-नियमन, प्रेरणा, सहानुभूति और सामाजिक कौशल विकसित करना सम्मिलित है।

भावनात्मक बुद्धिमत्ता की विभिन्न उपश्रेणियाँ होती हैं और प्रत्येक उपश्रेणी कार्यस्थल पर विशेष लाभ प्रदान करती है—

1. आत्म-जागरूकता— यह हमें यह समझने में सहायता करती है कि हम कौन हैं ? आत्म-जागरूक कर्मचारी अपनी शक्तियों, कमजोरियों, प्रेरणाओं, मूल्यों और सहकर्मियों पर अपने प्रभाव को स्पष्ट रूप से समझता है। वह किसी भी परियोजना अथवा कार्य में अपनी भूमिका को अच्छी तरह जानता है। ऐसे लोग अपने प्रदर्शन को बेहतर बनाने के लिए प्रेरित होते हैं और शेष कार्यबल पर सकारात्मक प्रभाव डालते हैं। वे रचनात्मक प्रतिपुष्टि को महत्व देते हैं।

2. आत्म-प्रबंधन— यह हमें नकरात्मक विचारों को इस प्रकार अनुभव करने देता है कि वे विघटनकारी प्रभाव न डालें। आत्म-नियंत्रण रखने वाला कर्मचारी कभी नाराजगी अथवा क्रोध को अपने सर्वोत्तम कार्य में बाधा नहीं बनने देता। वह

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

प्रबंधन से मुद्दों को उचित और पेशेवर ढंग से उठाने में सहज अनुभव करता है। एक नेता के रूप में, वह समूह को असफलताओं से उबारते हुए उत्साह और समूह भावना बनाए रखता है।

3. सामाजिक जागरूकता— यह हमें उत्कृष्ट समूह खिलाड़ी बनाती है। सामाजिक जागरूकता रखने वाला कर्मचारी पहचान सकता है कि अन्य लोग असहज, उदासीन हैं अथवा जो कहना चाहते हैं, उसे नहीं कह पा रहे हैं। वे व्यक्तिगत सफलता के बजाय समूह के कल्याण को प्राथमिकता देते हैं और सामूहिक विचार के लिए सहयोगात्मक वातावरण बनाते हैं। वे जनसंपर्क वाली भूमिकाओं में सफल होते हैं क्योंकि वे ग्राहक-केन्द्रित और अच्छे श्रोता होते हैं।

4. संबंध प्रबंधन— संबंध प्रबंधन में निपुण व्यक्ति विवादों को सुलझाने में सक्षम होता है। दूसरे के कष्ट का सामना करते समय वह धैर्य बनाए रखता है और हास्य और सहानुभूतिपूर्ण ढंग से परिस्थिति को शांत करता है। ऐसे लोग प्रबंधन भूमिकाओं के लिए उत्कृष्ट होते हैं और कार्यस्थल पर प्रभावशाली होते हैं।

5. प्रेरणा— अधिक प्रयास करने और सफलता का आनंद लेने का भाव। भावनात्मक रूप से बुद्धिमान और प्रेरित व्यक्ति की पहचान उसके कार्य के प्रति उत्साह, आशा और निरंतर बेहतर बनने की प्रेरणा से होती है।

6. सहानुभूति— दूसरों की भावनात्मक प्रकृति को पहचानना। इसमें लोगों को ध्यान में रखना सम्मिलित है, विशेषकर निर्णय लेते समय। श्रेष्ठ कर्मचारियों की भर्ती और उन्हें बनाए रखने की क्षमता, दूसरों का विकास करने की योग्यता और सांस्कृतिक भिन्नताओं के प्रति संवेदनशीलता होती है।

कार्यस्थल पर भावनात्मक बुद्धिमत्ता का महत्त्व

कार्यस्थल पर भावनात्मक बुद्धिमत्ता का उपयोग करने की कुछ रणनीतियाँ

1. नेतृत्व करना— यदि आप अपने संगठन में नेता हैं, तो संभवतः आपका ईक्यू उच्च है। इसलिए नेतृत्व कार्यस्थल पर लगातार भावनात्मक बुद्धिमत्ता का उपयोग करते हैं। सीईओ और समूह प्रबंधकों को समूह के शेष सदस्यों के लिए प्रारंभिक व्यवहारिक उदाहरण प्रस्तुत करना चाहिए। जिस प्रकार आप चाहते हैं कि कर्मचारी एक-दूसरे और आपके साथ संवाद करें, उसी प्रकार आप उनसे संवाद करें। दूसरों की भावनाओं के प्रति सचेत रहना भी आवश्यक है। सम्मान प्राप्त करने का सबसे अच्छा तरीका है अपने कर्मचारियों के साथ सम्मानजनक व्यवहार करना।

2. कार्य-प्रदर्शन मूल्यांकन— यदि रचनात्मक आलोचना शिष्टाचार और सामाजिक जागरूकता के साथ न दी जाए तो वह निरर्थक है। सर्वोत्तम तरीका यह है कि कर्मचारियों की आवश्यकताओं और उनके कार्य के प्रति उनकी भावनाओं पर विचार किया जाए। यदि कर्मचारी नाराज हो जाएँ तो सहानुभूति का अभ्यास करें और आत्म-नियंत्रण का उपयोग करें। इससे उन्हें अपना सर्वश्रेष्ठ देने और सफलता जारी रखने के लिए प्रोत्साहित किया जा सकता है।

3. प्रतिपुष्टि प्राप्त करना— नकारात्मक आलोचना को संभालना कठिन हो सकता है, विशेषकर जब आपको लगता है कि आपने अच्छा कार्य किया है। जब कोई आपको बताता है कि आप कहाँ असफल हुए, तो स्वाभाविक प्रतिक्रिया आ सकती है (जैसा कि हम सबके साथ कभी-कभी होता है)। लेकिन आत्म-जागरूकता और आत्म-नियंत्रण के साथ

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

आप उचित प्रतिक्रिया दे सकते हैं और आलोचना का उपयोग स्वयं को बेहतर बनाने तथा समूह के मूल्यवान सदस्य बनने में कर सकते हैं।

4. भर्ती प्रबंधक के रूप में— वास्तविक चुनौती उम्मीदवार की ईक्यू क्षमताओं का मूल्यांकन करना है। यद्यपि भावनात्मक बुद्धिमत्ता विकसित की जा सकती है, परंतु प्रारंभ से ही भावनात्मक रूप से बुद्धिमान उम्मीदवारों को नियुक्त करना अधिक उपयोगी होता है। इससे समय, धन और प्रयास की बचत होती है। साक्षात्कार में ईक्यू का मूल्यांकन करने के लिए जेन शिर्कानी निम्नलिखित प्रश्न पूछने का सुझाव देती है— क्या आपने कभी अनजाने में किसी को ठेस पहुँचाई अथवा अपमानित किया है? कृपया विस्तार से बताएँ।

इस प्रश्न का उत्तर उम्मीदवार की आत्म-जागरूकता, विवाद समाधान कौशल और सहानुभूति के स्तर को प्रकट करता है। यदि उत्तर देने में कठिनाई हो तो संभवतः उनका ईक्यू कमजोर है। परंतु यदि वे अपनी त्रुटियों को स्वीकारते हुए विस्तार से बताते हैं कि क्या हुआ और उन्होंने सुधार के लिए क्या किया, तो आप एक संभावित नेतृत्व की पहचान कर सकते हैं।

सिर्फ विशेषज्ञता आधारित और अत्यधिक औपचारिक पेशेवरता का युग अब समाप्त हो चुका है। नियोक्ताओं को नए प्रतिभाशाली लोगों की भर्ती करते समय भावनात्मक बुद्धिमत्ता को ध्यान में रखना चाहिए, क्योंकि यह कर्मचारी के स्वास्थ्य और कल्याण के लिए महत्त्वपूर्ण है।

भावनात्मक बुद्धिमत्ता में सुधार के उपाय

कुछ लोगों में ईक्यू स्वाभाविक रूप से होता है, जबकि अन्य इसे एक कौशल मानते हैं जिसे सीखना पड़ता है। अभ्यास के माध्यम से इसे सुधारा अथवा मजबूत किया जा सकता है (चित्र 3.3)।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

चित्र 3.3—भावनात्मक बुद्धिमत्ता

1. **स्व-जागरूकता**— किसी निश्चित दिन अथवा समय पर डायरी लिखने का समय तय करें। यह आपको वार्तालाप में अपने व्यवहार पर विचार करने और आने वाली कठिनाइयों को लिखने का अवसर देता है। समय-समय पर आप उन्हें पुनः पढ़ सकते हैं ताकि स्वयं से सीख सकें। अपने विचारों पर दृष्टि रखते हुए आप मनन कर सकते हैं।
2. **स्व-नियमन**— नियमित रूप से गहरी श्वास का अभ्यास करना, विशेषकर मतभेद होने पर, लाभदायक हो सकता है। चुनौतियों और "असफलताओं" को सीखने के अवसर के रूप में देखें। अपने भावों को व्यक्त करने का प्रयास करें और उत्पन्न होने वाली सभी भावनाओं को स्वीकारने का अभ्यास करें।
3. **प्रेरणा**— हर उपलब्धि को मान्यता देने और विराम लेने पूर्व विचार करें। जब आप कुछ नया करने का निर्णय लें, तो यह जानना आवश्यक है कि "क्यों" कर रहे हैं। किसी उत्तरदायित्व साझेदार अथवा प्रशिक्षक के साथ कार्य करना और कार्यों की सूची को छोटे-छोटे कार्यों में विभाजित करना भी सहायक हो सकता है।
4. **सहानुभूति**— सहानुभूति विकसित करने के लिए अपने परिवेश के प्रति अधिक संवेदनशील बनने का प्रयास करें। देखें कि क्या आप अपने आस-पास की "ऊर्जा" को अनुभव कर सकते हैं। नए मित्र बनाने अथवा किसी ऐसे उद्देश्य में सहयोग करने का प्रयास करें जो आपके लिए महत्त्वपूर्ण हो।
5. **सामाजिक कौशल**— अपरिचित परिस्थितियों में रुचि लेने का प्रयास करें। इस दौरान अपने शारीरिक हावभाव और नेत्र-संपर्क पर ध्यान दें। सक्रिय सुनने का अभ्यास भी सहायक हो सकता है। गांधीजी ने कहा था— "केवल तभी बोलो जब वह मौन से बेहतर हो।" इसे ध्यान में रखें।

भावनात्मक बुद्धिमत्ता और बुद्धिलब्धि (आई क्यू) का संबंध

गोलमैन की पुस्तक में प्रसिद्ध उद्धरण है— "भावनात्मक बुद्धिमत्ता शायद आईक्यू (बुद्धिलब्धि) से कम से कम उतनी ही प्रभावशाली है, बल्कि उससे भी अधिक।" उनका कहना था कि भावनात्मक जीवन का शैक्षणिक बुद्धिमत्ता से बहुत कम संबंध है। उच्च बुद्धिमत्ता वाले व्यक्ति भी सामाजिक रूप से असहज हो सकते हैं और तर्कहीन भावनाओं तथा इच्छाओं के शिकार हो सकते हैं। उन्होंने कहा कि जीवन की उपलब्धियों का 80% हिस्सा भावनात्मक बुद्धिमत्ता (ईआई) पर निर्भर करता है, जबकि आईक्यूकेवल 20% योगदान देता है। व्यवसाय के सबसे उत्कृष्ट प्रबंधकों के उनके विश्लेषण में यह पाया गया कि ईआई तकनीकी विशेषज्ञता और आईक्यू से दोगुना महत्त्वपूर्ण है।

अनुसंधानों के अनुसार ईआई एक अनूठी प्रतिभा है, जिसका व्यक्तित्व अथवा आईक्यू से कोई प्रत्यक्ष संबंध नहीं है। किसी व्यक्ति की भावनात्मक बुद्धिमत्ता उसके व्यक्तित्व लक्षणों पर निर्भर नहीं करती (चित्र 3.4)।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

चित्र 3.4— भावनात्मक बुद्धिमत्ता

उदाहरणार्थ, केवल इसलिए कि अंतर्मुखी लोग एकांत पसंद करते हैं और बहिर्मुखी लोग सामाजिक मेल-जोल पसंद करते हैं, इसका अर्थ यह नहीं है कि बहिर्मुखी लोग अंतर्मुखियों से अधिक भावनात्मक रूप से जानकार हैं। आइए ईक्यू और आईक्यू के मध्य का अंतर स्पष्ट करें—

- आईक्यूजन्म के समय निश्चित सीमा में होता है, जबकि ईआई सीखी जा सकती है और ईक्यू को सुधारा जा सकता है।
- उच्च ईक्यू होने का अर्थ प्रायः कम-से-कम औसत अथवा उच्च आईक्यू होना होता है और यह केवल आईक्यू की तुलना में कार्यस्थल पर सफलता का अधिक सटीक पूर्वानुमान करता है। परंतु उच्च आईक्यू होना हमेशा उच्च ईक्यू होने का संकेत नहीं है।
- ईक्यू जीवन में सफलता और प्रभावी व्यवहार को निर्धारित करता है। जबकि आईक्यू केवल शैक्षणिक उपलब्धि की बता करता है और जीवन के अन्य क्षेत्रों में सफलता का संकेत नहीं देता।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1 — कठिन परिस्थिति में भावनात्मक बुद्धिमत्ता का उपयोग

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेन/पेंसिल

प्रक्रिया—

1. कक्षा में विद्यार्थियों का एक समूह बनाएँ।
2. विद्यार्थियों से कहें कि वे स्वयं से आत्मनिरीक्षण करें और अपनी भावनाओं को पहचानें।

   क. खुश अथवा दुखी भावनाओं की पहचान करें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

ख. सोचें और लिखें कि वे उस समय क्या अनुभव कर रहे हैं।

3. पहचानी गई सकारात्मक भावनाओं को कक्षा की डायरी में लिखें।
4. विद्यार्थियों को प्रोत्साहित करें कि वे उन कारणों को पहचानें जो उन्हें अच्छा अथवा गलत अनुभव कराते हैं।
5. सूचीबद्ध विषयों का उपयोग करते हुए "फीलिंग गुड" नामक कक्षा डायरी में चित्र अथवा लेखन करें।
6. इस गतिविधि पर एक विस्तृत प्रतिवेदन तैयार करें। इसमें भावनात्मक बुद्धिमत्ता से संबंधित निम्न बिंदु सम्मिलित हों—

   क. उद्देश्य

   ख. आँकड़ों का संकलन

   ग. भावनात्मक बुद्धिमत्ता का विश्लेषण

   घ. प्रतिवेदन का ढाँचा तैयार करना

   ङ. अंतर्दृष्टियों का संप्रेषण
7. कक्षा में अपनी प्रतिवेदन पढ़कर प्रस्तुत करें।
8. शिक्षक और सहपाठियों से प्रतिपुष्टि प्राप्त करें।
9. प्राप्त सुझावों को सम्मिलित कर संशोधित प्रतिवेदन तैयार करें।
10. अंतिम प्रतिवेदन विषय-शिक्षक को जमा करें।

गतिविधि 2— कार्यस्थल पर भावनात्मक संतुलन का प्रदर्शन

आवश्यक सामग्री— नोटबुक, पेन/पेंसिल।

प्रक्रिया—

1. कक्षा को छोटे-छोटे समूहों में बाँटें।
2. विद्यार्थियों से कहें कि वे निम्न प्रश्नों की सहायता से अपनी भावनाओं का निरीक्षण करें—

   क. भावना का नाम बताइए [मैं अनुभव कर रहा हूँ ______________ / मैंने अनुभव किया ______________ (कुछ शब्दों में वर्णन करें)]।

   ख. कारण पहचानिए [मैं ______________ था (कहाँ) /मैंने ध्यान दिया______________]।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ग. जब मैंने अनुभव किया____________________ तब मैंने ____________________ (व्यवहार, क्रिया) जो करना चाहता था____________________ ।

घ. भावनाओं को समझने का प्रयास कीजिए। क्या मेरी भावना परिस्थिति के अनुसार उचित थी? / क्या यह समस्या ऐसी है जिसे मैं नियंत्रित कर सकता हूँ? यदि यह मेरे नियंत्रण से बाहर है, तो क्या यह समस्या ऐसी है जिसे मुझे स्वीकारना और सहन करना होगा?]।

3. विद्यार्थी स्वयं अपनी भावनाओं का परीक्षण कर पाएँगे और भविष्य में सुधार कर सकेंगे।
4. विद्यार्थी गतिविधि का परिणाम लिखेंगे।
5. परिणाम संकलित कर अंतिम प्रतिवेदन तैयार करेंगे।
6. प्रतिवेदन विषय-शिक्षक को दिखाएँगे और प्रतिपुष्टि प्राप्त करेंगे।
7. प्रतिवेदन विषय-शिक्षक को जमा करेंगे।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. ____________________ और____________________ ऐसे तरीके हैं जिनसे हम विभिन्न तनावों से निपटना सीखते हैं।
2. समस्या के वैकल्पिक समाधान ढूँढ़ना ____________________ कौशल से संबंधित है।
3. ____________________ वह तरीका है जिसमें व्यक्ति अपने विषय में सोचता है और मानता है कि अन्य लोग उसके विषय में क्या सोचते हैं।
4. किसी अन्य व्यक्ति के जीवन की कल्पना करने की क्षमता को ____________________ कहते हैं।
5. ____________________ क्रोध का संकेत नहीं है।
6. भावनात्मक बुद्धिमत्ता में ____________________ सम्मिलित है।
7. आलोचना को संभालना चुनौतीपूर्ण हो सकता है।
8. भावनात्मक बुद्धिमत्ता की विशेषता ____________________ है।
9. क्रोध-प्रबंधन कौशल ____________________ का उदाहरण है।
10. दो अथवा अधिक कार्यों में से चयन करने की क्रिया को ____________________ कहते हैं।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. यदि आप अपने संगठन में नेतृत्वकर्ता हैं, तो आपका ईक्यू संभवतः—

   क. निम्न

   ख. मध्यम

   ग. उच्च

   घ. उपरोक्त सभी

2. गहरी श्वास का नियमित अभ्यास, विशेषकर मतभेद के समय कैसा होगा?

   क. लाभकारी

   ख. लाभकारी नहीं

   ग. सामान्य व्यायाम

   घ. इनमें से कोई नहीं

3. एक भावनात्मक रूप से बुद्धिमान और प्रेरित व्यक्ति कार्य में किससे पहचाना जाता है?

   क. नीरसता

   ख. उत्साह

   ग. कोई भावनाएँ नहीं

   घ. उपरोक्त सभी

4. ईक्यू जीवन में ____________________ और प्रभावशीलता की भविष्यवाणी करता है।

   क. असफलता

   ख. सफलता

   ग. कोई निर्णय नहीं

   घ. इनमें से कोई नहीं

ग. सत्य अथवा असत्य बताइए

1. ईआई सीखी जा सकती है और ईक्यू को सुधारा जा सकता है।
2. विद्यार्थियों को उन विषयों की पहचान करने के लिए प्रोत्साहित करें जो उन्हें अच्छा अनुभव कराती हैं।
3. भावनात्मक बुद्धिमत्ता सीखी और सिखाई जा सकती है।
4. सक्रिय सुनने का अभ्यास सामाजिक कौशल सुधारने में सहायक नहीं होता।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

5. प्रभावी अंतर-व्यक्तिगत संवाद के लिए भावनात्मक बुद्धिमत्ता आवश्यक है।

घ . लघु उत्तरीय प्रश्न

1. भावनात्मक बुद्धिमत्ता को परिभाषित कीजिए।
2. कौन अधिक महत्त्वपूर्ण है—भावनात्मक बुद्धिमत्ता अथवा बुद्धिलब्धि?
3. भावनात्मक बुद्धिमत्ता के संकेतक कौन-कौन से हैं?
4. कोई नेतृत्व कार्यस्थल पर भावनात्मक बुद्धिमत्ता का कौशल कैसे उपयोग कर सकता है?

ङ. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. भावनात्मक बुद्धिमत्ता के महत्त्व को विस्तार से समझाइए।
2. हम अपनी भावनात्मक बुद्धिमत्ता के कौशलों को कैसे सुधार सकते हैं?
3. भावनात्मक बुद्धिमत्ता के कौन-से कौशल कार्यस्थल पर विशेष लाभ प्रदान करते हैं?

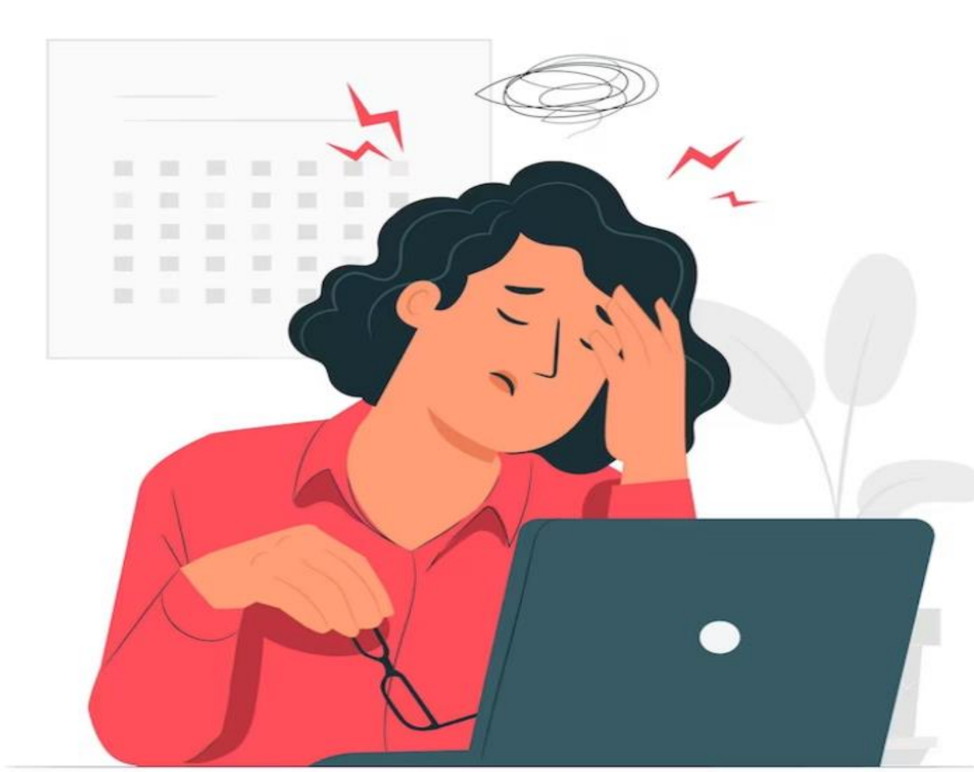
च. अपने प्रदर्शन की जाँच करें

1. समूह गतिविधि करें और वे क्षण बताएँ जब आप प्रसन्न अथवा दुखी मनःस्थिति में हों।
2. एक कागज पर लिखें कि कब आपने स्वयं को अपनी उपलब्धि के लिए प्रेरित किया।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 3— तनाव प्रबंधन

तनाव शारीरिक कष्ट के साथ-साथ मानसिक समस्याएँ भी उत्पन्न करता है। तनाव एक सामान्य स्थिति है। हर व्यक्ति कभी न कभी तनाव का अनुभव करता है। लक्ष्यों को प्राप्त करने और लंबे समय तक कार्य करने की प्रक्रिया में कर्मचारी तनाव से गुजरते हैं। (चित्र 3.5)



चित्र 3.5— तनाव प्रबंधन

तनाव असुविधा की वह अवस्था है जिसका अनुभव व्यक्ति करता है। तनाव का सबसे सामान्य लक्षण है— भावनात्मक अस्थिरता का खो जाना। जब किसी व्यक्ति में जैविक स्थिति उत्पन्न होती है तो यह सामान्यतः स्पष्ट दिखाई देता है। उम्र, जीवनशैली, समय की सीमाएँ और कार्य का प्रकार, सभी का तनाव से गहरा संबंध होता है। कुछ व्यवसायों में दूसरों की तुलना में अधिक तनाव होता है। उदाहरण के लिए सामान्यतः वाहन चालकों, चिकित्सकों, वकीलों और प्रबंधकों में शिक्षकों, बैंकरों और तकनीकी कर्मचारियों में अधिक तनाव पाया जाता है। जब इच्छाएँ अथवा आकांक्षाएँ पारंपरिक, अपेक्षित तरीकों से पूरी नहीं होती तो लोग तनावग्रस्त हो जाते हैं। इसका कारण व्यक्ति पर प्रकृति द्वारा लगाए गए प्रतिबंध होते हैं। उपलब्धि की आवश्यकता और माँग से भी तनाव उत्पन्न हो सकता है। चिंता का यह उप-उत्पाद अंततः कार्य-थकान का कारण बनता है। वास्तव में, प्रायः व्यक्ति स्वयं अपने तनाव के लिए ज़िम्मेदार होता है।

तनाव प्रबंधन— तनाव को शरीर की शारीरिक और मानसिक प्रतिक्रिया के रूप में परिभाषित किया जाता है, जो कठिन अथवा चुनौतीपूर्ण परिस्थितियों में होता है। तनाव को जीवन की माँगों के परिणामस्वरूप व्यक्ति द्वारा अनुभव किए गए

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

दबाव के रूप में भी वर्णित किया गया है। सेलिये (1956) के अनुसार— तनाव की प्रतिक्रिया मूलतः एक जटिल और उन्नत चेतावनी प्रणाली की तरह कार्य करती है। इसके पश्चात शरीर विभिन्न तनाव हार्मोन उत्पन्न करना शुरू करता है ताकि 'लड़ो अथवा भागो' प्रतिक्रिया के लिए तैयार हो सके।

अमेरिकन साइकोलॉजिकल एसोसिएशन (एपीए) के अनुसार, प्रमुख तनाव हार्मोनकॉर्टिसोल है, जो रक्त प्रवाह में ग्लूकोज (शर्करा) की मात्रा बढ़ाता है ताकि मस्तिष्क और मांसपेशियों की मरम्मत संबंधी कार्य बेहतर हो सकें। यह हार्मोन प्रजनन और पाचन जैसी शारीरिक क्रियाओं को धीमा करके शरीर को अधिक दक्ष बनाता है।

अन्य प्रमुख तनाव हार्मोन में से एक एड्रेनालिन है, जो कॉर्टिसोल द्वारा उत्पन्न उच्च रक्त शर्करा स्तर का उपयोग मांसपेशियों के माध्यम से करने में सहायक होता है। ये दोनों हार्मोन मिलकर तनाव को कम करने में प्रभावी होते हैं। परंतु यदि ये हार्मोन अत्यधिक मात्रा में उत्पन्न हों तो यह स्वास्थ्य के लिए हानिकारक हो सकता है। इसलिए, चाहे यह किसी छोटे से व्यवधान जैसे ट्रैफ़िक से उत्पन्न तनाव हो अथवा किसी रिश्ते के टूटने से उत्पन्न भावनात्मक तनाव तथा तनाव प्रबंधन करना स्वास्थ्य के लिए अत्यंत आवश्यक है।

हर कोई अपने जीवन में कभी न कभी तनाव का सामना करता है और इसके सकारात्मक तथा नकारात्मक दोनों प्रकार के प्रभाव हो सकते हैं। तनाव की स्थिति में 'लड़ो अथवा भागो' प्रतिक्रिया सक्रिय हो जाती है, जो व्यक्ति को चुनौतियों से बचने में सहायक होती है। लेकिन दीर्घकालिक अथवा स्थायी तनाव शरीर और मन, दोनों के लिए हानिकारक है। तनाव प्रबंधन का अर्थ है— ऐसी परिस्थितियों में नियंत्रण बनाए रखना, जहाँ लोग, घटनाएँ और परिस्थितियाँ आप पर अत्यधिक दबाव डाल रही हों। चूँकि हर व्यक्ति तनाव का सामना अलग तरह से करता है, इसलिए तनाव प्रबंधन का अर्थ भी अलग-अलग लोगों के लिए भिन्न हो सकता है।

तनाव तीव्र अथवा दीर्घकालिक हो सकता है। यह कार्य, वित्तीय स्थिति, रिश्तों और अनेक अन्य स्रोतों से आ सकता है। इसके अतिरिक्त तनाव शरीर के भीतर से भी आ सकता है, जैसे रोगों के कारण।

ये तनावपूर्ण घटनाएँ हाइपोथैलेमिक पिट्यूटरी अधिवृक्क (एचपीए) अक्ष को सक्रिय करती हैं। जितना अधिक तनाव होगा, एचपीए अक्ष की सक्रियता भी उतनी ही बढ़ेगी। हालाँकि, हाल के वर्षों में वैश्विक स्तर पर तनाव बढ़ा है, लेकिन इसके विषय में वार्तालाप हो रही है। जैसे-जैसे वार्तालाप बढ़ती है, हमें तनाव के कारक और उसके अलग-अलग प्रभावों की बेहतर समझ मिलती है। सामान्य परिस्थितियों में जब कोई तनावपूर्ण घटना समाप्त हो जाती है, तो मानसिक, भावनात्मक और शारीरिक स्थिति सामान्य अवस्था में लौट आनी चाहिए। यही मानसिक स्वास्थ्य का महत्व है, जो हमें तनाव के मध्य भी स्वस्थ बनाए रखने में सहायक होती है।

छोटी-छोटी मात्रा में सकारात्मक तनाव हमारे प्रदर्शन को बेहतर बना सकता है, परंतु यह अस्थायी होना चाहिए। तीव्र और लगातार चिंता मौजूदा रोगों को बढ़ा सकती है और दीर्घकालिक स्वास्थ्य समस्याएँ उत्पन्न कर सकती है।

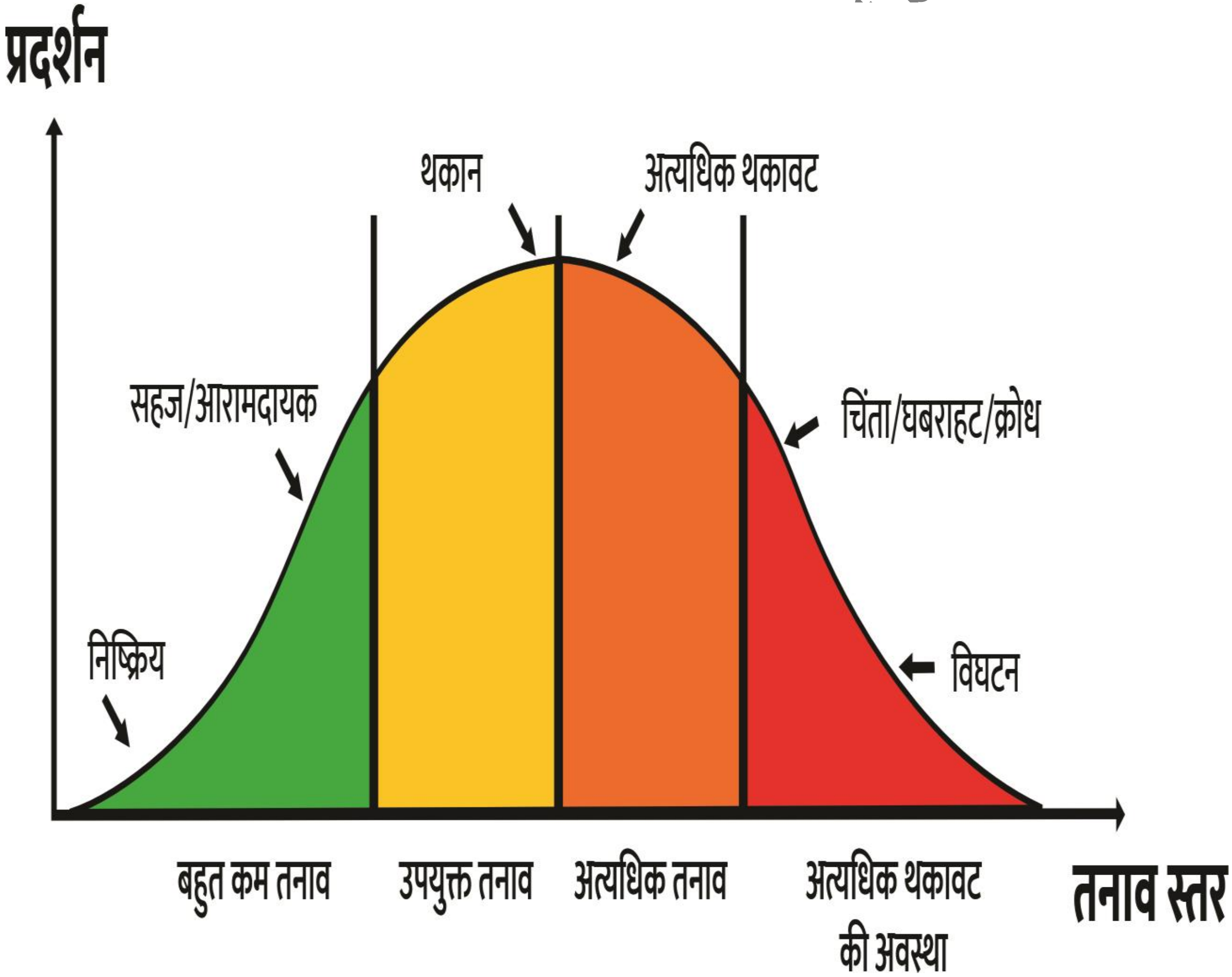
© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

तनाव किन कारणों से उत्पन्न होता है? तनाव का स्रोत खोज लेना, हमें उसे नियंत्रित करने और यहाँ तक कि उससे पार पाने में सहायता कर सकता है। नीचे कुछ सबसे सामान्य कारण दिए गए हैं, जिनसे हमें तनाव का अनुभव होता है—

1. परिवर्तन के अस्थिर करने वाले प्रभाव।
2. यह अनुभव कि कोई बाहरी शक्ति आपको चुनौती दे रही है अथवा डरा रही है।
3. यह अनुभव कि आपने व्यक्तिगत नियंत्रण खो दिया है।

तनाव के सबसे सामान्य कारक जीवन की बड़ी घटनाएँ होती हैं, जैसे— नौकरी में बदलाव, तलाक अथवा किसी प्रियजन का निधन। जीवन-घातक परिस्थितियाँ कभी-कभी सबसे गंभीर शारीरिक और मानसिक पीड़ा का कारण बनती हैं। ये प्रायः उन व्यवसायों से जुड़ी होती हैं जहाँ लोग निरंतर अनिश्चितता और चुनौतियों के वातावरण में कार्य करते हैं। (चित्र 3.6)

be Published



चित्र 3.6—तनाव वक्र

भले ही आप उच्च तनाव वाले क्षेत्र में कार्य नहीं करना चाहते हों, फिर भी कॉलेज जीवन की कठिनाइयाँ आपको तनावपूर्ण परिस्थितियों में डाल सकती हैं। नेशनल इंस्टीट्यूट ऑफ़ मेंटल हेल्थ (एनआईएमएच) कुछ ऐसे सामान्य तनाव कारकों की सूची देता है, जिनका सामना विद्यार्थी अक्सर करते हैं—

- शैक्षणिक माँगों में वृद्धि।
- नए वातावरण में अकेले रहना।
- पारिवारिक संबंधों में बदलाव।
- वित्तीय ज़िम्मेदारियाँ।
- सामाजिक जीवन में परिवर्तन।
- नए लोगों, विचारों और प्रलोभनों से सामना।
- अपनी यौन पहचान और अभिविन्यास के प्रति जागरूकता।
- स्नातक होने के पश्चात रोजगार की चिंता।

किशोरावस्था में तनाव के कारण

- गृहकार्य और विद्यालय (विशेषकर परीक्षाएँ)।
- माता-पिता और शिक्षकों की परिणाम संबंधित अपेक्षाएँ और दबाव।
- मित्रों और सामाजिक संबंध तथा लैंगिकता से जुड़े प्रश्न।
- सह-पाठ्यचर्या प्रतिबद्धताएँ।
- जीवन की चुनौतियाँ, जैसे विद्यालय छोड़ना अथवा उच्च शिक्षा अथवा रोज़गार में प्रवेश करना।
- समय की कमी— बहुत अधिक कार्य होना, अप्रस्तुत अथवा अभिभूत अनुभव करना।
- नींद की कमी।

तनाव का वर्गीकरण— मूलतः तनाव के चार प्रकार होते हैं—

1. तीव्र तनाव— तीव्र तनाव उस प्रकार की चिंता है जो अस्थायी रूप से आपको असंतुलित कर देती है। यह ऐसा तनाव है जो तेजी से आता है, प्रायः अप्रत्याशित रूप से आता है, बहुत अधिक समय तक नहीं रहता, लेकिन आपको कमजोर बना देता है और प्रतिक्रिया की आवश्यकता उत्पन्न करता है, जैसे किसी घनिष्ठ मित्र से विवाद अथवा ऐसी परीक्षा जिसके लिए आप पर्याप्त रूप से तैयार अनुभव नहीं करते। तीव्र तनाव आपके शरीर की तनाव प्रतिक्रिया को सक्रिय करता है, लेकिन आप इसे शीघ्र सकारात्मक सोच से रोक सकते हैं और कम तनाव अनुभव करते हुए अपने दैनिक

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

जीवन में लौट सकते हैं। इन तनाव-निवारकों की सहायता से आप तीव्र तनाव से शीघ्र ही आराम और पुनर्प्राप्ति कर सकते हैं—

क. श्वसन अभ्यास—इनका प्रभाव तीव्र गति से होता है, इसलिए श्वसन अभ्यास तीव्र तनाव कम करने के लिए उत्कृष्ट हैं।

ख. संज्ञानात्मक पुनःसंरचना— यह तकनीक आपको यह सिखाती है कि तनाव को कम करने के लिए आप परिस्थिति को देखने के अपने दृष्टिकोण को कैसे बदल सकते हैं।

ग. लघु-ध्यान— पाँच मिनट का त्वरित ध्यान आपको वर्तमान में आराम दिलाने में सहायक हो सकता है।

2. दीर्घकालिक तनाव— वह तनाव जो बार-बार होता है, उसे दीर्घकालिक तनाव अथवा दीर्घकालिक (क्रॉनिक) तनाव कहा जाता है। यह अकेलेपन, चुनौतीपूर्ण कार्य अथवा किसी पूर्व आघात से उत्पन्न हो सकता है। यदि इस प्रकार के तनाव को उचित रूप से नियंत्रित नहीं किया गया तो यह मानसिक रोग का कारण बन सकता है। यदि तनाव प्रतिक्रिया लगातार सक्रिय रहती है और अगले तनाव के आने से पहले शरीर का प्रबंधन किया जाता है तो शरीर हमेशा सक्रिय अवस्था में रह सकता है। दीर्घकालिक तनाव अनेक स्वास्थ्य समस्याओं का कारण बन सकता है, जिनमें हृदय संबंधी रोग, पाचन संबंधी समस्याएँ, चिंता, अवसाद और अनेक अन्य स्थितियाँ सम्मिलित हैं। यही कारण है कि दीर्घकालिक तनाव का प्रभावी प्रबंधन आवश्यक है।

इस प्रकार के तनाव का प्रबंधन अक्सर एक संयोजनात्मक दृष्टिकोण की माँग करता है, जिसमें कुछ अल्पकालिक तनाव निवारक (जैसे तीव्र तनाव के लिए बताए गए) और कुछ दीर्घकालिक तनाव-निवारण आदतें सम्मिलित होती हैं जो समग्र तनाव को कम करती हैं। विभिन्न भावनात्मक-केन्द्रित तकनीकें और समाधान-केन्द्रित निपटान तकनीकें भी दीर्घकालिक तनाव के लिए महत्त्वपूर्ण हैं। आप अपने जीवन में बार-बार आने वाले तनाव कारकों से सामान्य तनाव का अनुभव कर सकते हैं। निम्न दीर्घकालिक आदतें आपको इसे बेहतर ढंग से संभालने में सहायता कर सकती हैं—

क. **सहयोगी नेटवर्क बनाना**— एक मजबूत सहयोगी नेटवर्क होना एक महत्त्वपूर्ण निपटान रणनीति है। उन्हीं कठिनाइयों से गुजर रहे लोगों से जुड़ने के लिए ऑनलाइन सहायता समूहों में सम्मिलित होना सहायक हो सकता है।

ख. **नियमित व्यायाम**— शोध ने यह दिखाया है कि नियमित व्यायाम तनाव और अप्रिय भावनाओं को कम कर सकता है, लेकिन तनाव से निपटने के दौरान लोग प्रायः कम व्यायाम करते हैं। नियमित शारीरिक व्यायाम तनाव प्रबंधन और समग्र कल्याण में सहायक हो सकता है।

ग. **संगीत**— संगीत दैनिक गतिविधियों के लिए तनाव कम करने वाला पृष्ठभूमि साधन हो सकता है। एक शोध के अनुसार, संगीत सुनना लोगों के तनाव को उल्लेखनीय रूप से कम करता है।

घ. **संतुलित आहार**— यदि आपका शरीर उचित रूप से पोषित है तो वह बेहतर कार्य करेगा, जिससे समग्र तनाव स्तर कम हो सकता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ङ. **नियमित ध्यान**— नियमित ध्यान आपको समग्र रूप से तनाव के विपरीत अधिक मजबूत बनाएगा, यद्यपि त्वरित ध्यान तत्कालीन तनाव का नियंत्रण करने प्रभावी होता है।

3.भावनात्मक तनाव— यह तनाव अन्य प्रकार के तनाव की तुलना में अधिक गहरा आघात पहुँचा सकता है। उदाहरणार्थ, किसी तनावपूर्ण संबंध से उत्पन्न तनाव कार्यस्थल पर व्यस्त कार्यक्रम से उत्पन्न तनाव की तुलना में अधिक कमजोर शारीरिक प्रतिक्रिया और पीड़ा उत्पन्न करता है। इसलिए मानसिक तनाव को प्रबंधित करने के लिए प्रभावी विधियाँ होना अत्यावश्यक है। विभिन्न परिस्थितियों में भिन्न-भिन्न विधियाँ प्रभावी हो सकती हैं, जब तक वे आपको प्रक्रिया करने और मानसिक अनुकूलनशीलता विकसित करने में सहायता करती हैं। निम्न विधियाँ अपनाएं—

क. संगीत को अपना साधन बनाएँ— संगीत आपके शरीर और मन को आराम दिला सकता है। यदि आप तनावग्रस्त अनुभव कर रहे हैं तो कुछ मनचाहा संगीत सुनने का प्रयास करें। प्रमाण है कि यह आपकी तनाव मुक्त पुनर्प्राप्ति को तीव्र कर सकता है।

ख. ध्यान का अभ्यास करें— ध्यान अभ्यास आपको वर्तमान में स्थिर रहने में सहायक है।

ग. मित्र से चर्चा करें— मित्र विभिन्न प्रकार का सामाजिक सहयोग प्रदान कर सकते हैं। मित्र आपकी उन जिम्मेदारियों में सहायता कर सकते हैं जिनसे आप संघर्ष करते हैं और भावनात्मक सहयोग के अतिरिक्त वे व्यावहारिक सहयोग और परामर्श भी दे सकते हैं।

घ. परामर्शदाता से चर्चा करें— परामर्शदाता आपकी मानसिक तनाव के कारण की पहचान करने और आपके लिए सर्वोत्तम निपटान रणनीतियों को निर्धारित करने में सहायता कर सकता है।

ङ. अपने विचार लिखें— अध्ययनों से सिद्ध हुआ है कि डायरी लेखन तनाव के स्तर को कम करने में सहायक हो सकता है।

च. अभिव्यक्तिपूर्ण लेखन— तनावपूर्ण घटनाओं को संसाधित करने का एक तरीका है। विशेष रूप से आभार लेखन सहायक होता है, जिसमें उन वस्तुओं पर ध्यान केंद्रित करना सम्मिलित हैं जिनके लिए आप आभारी हैं।

4. थकावट— यह दीर्घकालिक, लगातार बने रहने वाले तनाव का परिणाम है, जो ऐसी परिस्थितियों में होता है जहाँ लोगों को लगता है कि उनके जीवन पर उनका कोई नियंत्रण नहीं है। थकावट विशेषकर उन कार्य परिस्थितियों में अधिक होने की आशंका होती है, जहाँ माँगें अधिक हों, अपेक्षाएँ अस्पष्ट हों, उपलब्धियों कम हो और त्रुटियों के लिए प्रतिकूल परिणामों की आशंका अधिक हो। थकावट कार्यों को पूरा करने के लिए स्थिति कठिन बना देती है। निम्न तकनीकें आपको थकावट से उबरने अथवा पूरी तरह से इससे बचने में सहायता कर सकती हैं—

- **अपने वर्तमान पद में आनंद बढ़ाएँ**— यदि आपको ऐसा पद मिला है जो आपको पसंद नहीं है तो भी आशा समाप्त नहीं हुई है। जानें कि अपने कार्य में अधिक अर्थ कैसे जोड़ा जाए। उदाहरणार्थ, आप अपने वर्तमान रोजगार को देखने के तरीके को बदलने का प्रयास कर सकते हैं। इसे कुछ नया करने और ज्ञान एवं अनुभव प्राप्त

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

करने के अवसर के रूप में मानें, जो भविष्य में आपको वास्तव में पसंद आने वाला पद प्राप्त करने में सहायक हो सकता है।

- **हास्य बनाए रखें**— हँसी का उपयोग अपने दिन को प्रसन्न बनाने और अपने स्वास्थ्य को समग्र रूप से सुधारने के लिए करें। हँसी न केवल आपको तत्काल आराम देती है, बल्कि यह कुछ समय के लिए आपके तनाव के प्रतिरोध को भी मजबूत करती है— दैनिक जीवन के दबावों से एक लघु विश्राम।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

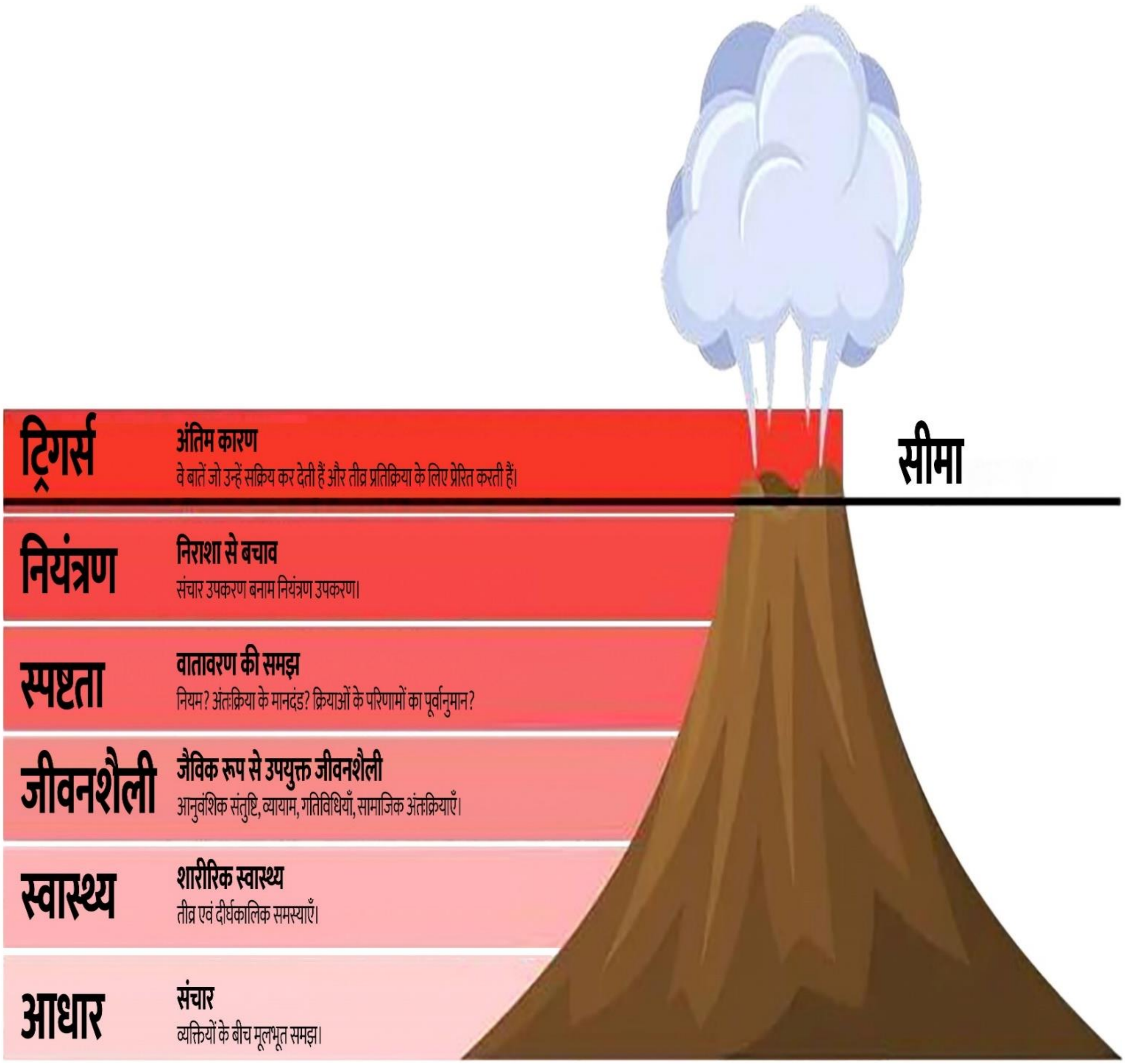
तनाव के लक्षण

तनाव के लक्षण तीन सामान्य परंतु परस्पर जुड़े वर्गों में आते हैं— शारीरिक, मानसिक और भावनात्मक। इस सूची को ध्यानपूर्वक पढ़ें। यदि आपको बार-बार निम्न लक्षण दिखाई दें तो इसका अर्थ है कि आप तनाव में हैं (चित्र 3.7)।

- सिरदर्द।
- थकान।
- पाचन संबंधी समस्याएँ।
- उच्च रक्तचाप।
- हृदय संबंधी समस्याएँ, जैसे धड़कन बढ़ना।
- ध्यान केंद्रित करने में असमर्थता/एकाग्रता की कमी।
- हथेलियों में पसीना/हाथ काँपना।
- चिंता।
- नींद में गड़बड़ी—चाहे बहुत अधिक सोना हो अथवा बिल्कुल नींद न आना।

तनाव के समय अनेक पूर्व-स्थित चिकित्सीय समस्याओं के लक्षण भी बिगड़ सकते हैं। अतिरिक्त तनाव के साथ आने वाले भावनात्मक और व्यवहारिक लक्षणों में सम्मिलित हैं—

- घबराहट।
- चिंता।
- खाने की आदतों में बदलाव, जैसे बहुत अधिक खाना अथवा बहुत कम खाना (जिससे वजन बढ़ सकता है अथवा घट सकता है)।
- उत्साह अथवा ऊर्जा की कमी।



चित्र 3.7— तनाव की सीमा

© PSS

तनाव कम करने की तकनीकें

तनाव से निपटने की अपनी क्षमता को अधिकतम करने के लिए निम्न उपाय अपनाए—

1. नियमित व्यायाम करें— प्रति सप्ताह 3-5 सत्र मध्यम तीव्रता के व्यायाम करें, जिससे आपकी प्रतिरक्षा प्रणाली मजबूत हो और चिंता तथा मनोविकारों के विकसित होने का जोखिम कम हो। हालाँकि, यदि आप नियमित रूप से

व्यायाम नहीं कर सकते, तो भी यह याद रखें कि व्यायाम का एक ही सत्र भी तनाव कम करने और मनोदशा सुधारने का एक उत्कृष्ट तरीका हो सकता है।

2. स्वस्थ आहार लें— पर्याप्त मात्रा में फल, सब्जियाँ, साबुत अनाज और वसायुक्त मछली खाएँ, जिससे आपका शारीरिक स्वास्थ्य अच्छा रहे और आपका शरीर तनाव को नियंत्रित करने में सक्षम हो।

3. नींद—प्रति रात 7-8 घंटे निर्बाध नींद लें, जिससे आपका मनोभाव सुधरे और प्रतिरक्षा प्रणाली मजबूत हो।

4. विश्राम का अभ्यास करें— नियमित रूप से अथवा मध्यम से उच्च स्तर के तनाव की अवधि में विश्राम अभ्यास करें। प्रगतिशील स्नायु शिथिलीकरण (पीएमआर), निर्देशित कल्पना और ध्यान तनाव कम करने के उत्कृष्ट उपाय हैं। या, व्यायाम को ध्यान अथवा प्रफुल्लित होने के साथ जोड़ें और प्रति सप्ताह दो से तीन बार योग करें।

5. स्वयं को व्यक्त करें— तनावपूर्ण परिस्थितियों में हास्य खोजें और लेखन, कला अथवा मित्रों और परिवार से वार्तालाप के माध्यम से अपनी भावनाएँ व्यक्त करने के तरीके ढूँढ़ें।

6. पुनःसंरचना करें— इस चर्चा पर ध्यान दें कि आप तनावपूर्ण परिस्थितियों के विषय में कैसे सोचते और उनकी व्याख्या करते हैं और उन्हें अधिक तार्किक अथवा सकारात्मक दृष्टिकोण से पुनः देखने के अवसर खोजें।

7. अपनी अपेक्षाओं की जाँच करें— यथार्थवादी लक्ष्य निर्धारित करने का प्रयास करें। अपने आप को उपलब्धि के लिए प्रेरित करना अच्छा है, लेकिन सुनिश्चित करें कि आपकी अपेक्षाएँ व्यावहारिक हों। पूर्णतावाद से सावधान रहें। जो सर्वोत्तम आप कर सकते हैं, उससे संतुष्ट रहें। कोई भी पूर्ण नहीं है— न आप, न आपके सहपाठी, कोई भी नहीं। लोगों को गलती करने की स्वतंत्रता दें और याद रखें कि गलतियाँ भी अच्छे शिक्षक हो सकती हैं।

8. स्वस्थ जीवनशैली अपनाएँ— पर्याप्त व्यायाम करें, स्वस्थ भोजन खाएँ और विश्राम व आराम के लिए समय निकालें। वह विश्राम तकनीक खोजें जो आपके लिए उपयुक्त हो— प्रार्थना, योग, ध्यान अथवा श्वसन अभ्यास। जीवन में हास्य ढूँढ़ें और आनंद लें।

9. परिवर्तन को जीवन का हिस्सा मानना सीखें— कुछ भी स्थायी नहीं है। मित्रों और रिश्तेदारों का एक सहयोग तंत्र विकसित करें, जिनसे आप आवश्यकता पड़ने पर चर्चा कर सकें। अपने आप पर और अपनी क्षमता पर विश्वास रखें। याद रखें कि कई वंचित पृष्ठभूमि वाले लोग भी जीवन में बड़ी सफलता प्राप्त कर चुके हैं।

10. तनावपूर्ण क्षणों का सामना करने का अभ्यास करें— उस घटना अथवा स्थिति के विषय में सोचें जिसका सामना आपको करना है और अपनी प्रतिक्रियाओं का अभ्यास करें। चुनौती का सामना करने के उपाय खोजें। यदि आपको समूह के सामने बोलने से डर लगता है, तो इसका अभ्यास करें। संभव है कि तनाव प्रबंधन का परिचय शैक्षिक सफलता की कुंजी हो।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

अपने प्रति दयालु बनें

हमारी संस्कृति, जीन, पालन-पोषण, शिक्षा, लिंग, लैंगिकता, विश्वास और जीवन के अनुभव हमें वही बनाते हैं जो हम हैं। हम सभी के बुरे दिन भी आते हैं।

अपने प्रति दयालु बनें। स्वयं को प्रोत्साहित करें, न कि अपनी आलोचना करें। अपने साथ वैसा ही व्यवहार करें जैसा आप इसी परिस्थिति में किसी मित्र के साथ करेंगे।

नियमित व्यायाम करें

सक्रिय रहने से आपका मनोभाव बेहतर होता है, तनाव और चिंता कम होती है, शारीरिक स्वास्थ्य में सुधार होता है और आपको अधिक ऊर्जा मिलती है।

बाहर निकलें, संभव हो तो हरित क्षेत्र या पानी के आसपास।

कोई ऐसी गतिविधि खोजें जिसका आप आनंद लेते हों और उसे करें।

कोई रुचि विकसित करें/अथवा नया कौशल सीखें

यह आपके आत्मविश्वास और रुचि को बढ़ाता है, दूसरों से मिलने में सहायता करता है या कार्य के लिए तैयारी करता है।

आनंद लें और/अथवा रचनात्मक बनें

आनंद लेना या रचनात्मक होना हमें बेहतर अनुभव करने में सहायता करता है और हमारे आत्मविश्वास को बढ़ाता है।

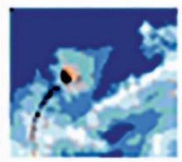
आनंद लें!

दूसरों की सहायता करें

किसी सामुदायिक परियोजना, चैरिटी कार्य में शामिल हों अथवा अपने परिचित किसी व्यक्ति की सहायता करें।

जैसे-जैसे आप दूसरों की सहायता करेंगे, आप कुछ सार्थक कार्य करेंगे, जिससे आपको अपने बारे में बेहतर महसूस होगा।

विश्राम करें



अपने लिए समय निकालें। स्वयं को शांत होने और आराम करने का अवसर दें।

ऐसी गतिविधि खोजें जो आपको उपयुक्त लगे। अलग-अलग लोगों के लिए अलग-अलग चीजें काम करती हैं।

श्वास अभ्यास करें। (कल्पना करें कि आपके पेट में एक गुब्बारा है, जो श्वास लेने पर फैलता है और छोड़ने पर सिकुड़ता है)।

स्वस्थ भोजन करें

नियमित रूप से भोजन करें, नाश्ता करें, संतुलित आहार लें, फल और सब्जियाँ खाएँ तथा पानी पिएँ।

पर्याप्त नींद लें

स्वस्थ नींद की दिनचर्या अपनाएँ। नियमित समय पर सोना और जागना।

दूसरों से जुड़े रहें

परिवार और मित्रों के संपर्क में रहें, उनसे नियमित और निरंतर संवाद बनाए रखें।

मद्यपान और नशीले पदार्थों से सावधान रहें

तनाव से निपटने के लिए शराब (या बिना चिकित्सकीय परामर्श के दवाओं) का उपयोग न करें। इससे समस्याएँ और बढ़ सकती हैं।

व्यापक दृष्टिकोण रखें

हम सभी परिस्थितियों को अपने दृष्टिकोण से अलग-अलग अर्थ देते हैं। अपने दृष्टिकोण को विस्तृत करें और व्यापक परिप्रेक्ष्य से सोचें।

इसका क्या अर्थ है? मैं यह क्यों सोच रहा हूँ?

क्या यह तथ्य है या राय? अन्य लोग इसे कैसे देखेंगे?

क्या यह महत्त्वपूर्ण है या भविष्य में रहेगा?

क्या यह एक वर्ष बाद भी उतना ही महत्त्वपूर्ण होगा?

अभी मैं ऐसा क्या कर सकता हूँ जो सबसे अधिक सहायक हो?

स्वीकार करें— "जैसा है वैसा"

हम कष्टदायक विचारों और भावनाओं से लड़ने की आवश्यकता नहीं रखते, बल्कि उन्हें सीख सकते हैं और उनके साथ रह सकते हैं।

कुछ परिस्थितियाँ ऐसी होती हैं जिन्हें हम बदल नहीं सकते। हम उन्हें रोकने के स्थान पर उनके साथ आगे बढ़ सकते हैं।

इन विचारों और अनुभूतियों को केवल रहने दें वे समय के साथ गुजर जाएँगे।

अंतर्वैयक्तिक कौशल का महत्त्व

अंतर्वैयक्तिक कौशल वे कौशल हैं जिनका उपयोग हम प्रतिदिन दूसरों के साथ संवाद और पारस्परिक क्रियाओं के समय करते हैं, चाहे व्यक्तिगत रूप से अथवा समूह में। मजबूत अंतर्वैयक्तिक कौशल वाले लोग प्रायः अपने पेशेवर और व्यक्तिगत जीवन में अधिक सफल होते हैं। अंतर्वैयक्तिक कौशलों में कई प्रकार की क्षमताएँ सम्मिलित हैं, जिनमें से कई संवाद से जुड़ी होती हैं, जैसे— सुनना, प्रश्न करना और शारीरिक भाषा को समझना। इसमें भावनात्मक बुद्धिमत्ता से जुड़े कौशल और विशेषताएँ भी आती हैं, अर्थात अपनी और दूसरों की भावनाओं को समझने और नियंत्रित करने की क्षमता।

अच्छे अंतर्वैयक्तिक कौशल वाले लोग आमतौर पर किसी समूह में दूसरों के साथ अच्छा कार्य करते हैं। वे परिवार, मित्रों, सहकर्मियों, ग्राहकों के साथ प्रभावी संवाद करने में सक्षम होते हैं। इसलिए अंतर्वैयक्तिक कौशल जीवन के सभी क्षेत्रों— कार्यस्थल, शिक्षा और सामाजिक जीवन में अत्यंत आवश्यक हैं। यह इस चर्चा के प्रति जागरूकता के माध्यम से कि आप दूसरों के साथ कैसे संवाद करते हैं और अभ्यास द्वारा सुधारे जा सकते हैं।

आपके व्यक्तिगत और पेशेवर जीवन दोनों में, अंतर्वैयक्तिक कौशल दूसरों से निपटने और व्यक्तियों व समूहों के साथ संवाद करने के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण हैं। उत्कृष्ट अंतर्वैयक्तिक कौशल वाले लोग लंबे समय तक संबंध स्थापित करने और दूसरों के साथ अच्छे संबंध बनाने में अधिक सक्षम होते हैं। वे मित्रों, परिवार, सहकर्मियों और ग्राहक की गहरी समझ रखते हैं। अंतर्वैयक्तिक संवाद विचारों और भावनाओं को मौखिक और अशाब्दिक तरीक़े से दूसरे व्यक्ति तक पहुँचाने की प्रक्रिया है। व्यक्तिगत और व्यावसायिक जीवन दोनों में यह हमें दूसरों से संवाद करने और उन्हें समझने में सक्षम बनाता है।

भर्ती प्रबंधक अक्सर ऐसे उम्मीदवार खोजते हैं जिनके पास मजबूत अंतर्वैयक्तिक कौशल हों, जो अपने सहकर्मियों के साथ अच्छा कार्य कर सकें और प्रभावी संवाद कर सकें।

अंतर्वैयक्तिक कौशलों में सामान्यतः सम्मिलित होते हैं—

- **संवाद कौशल में सम्मिलित हैं—**

  मौखिक संवाद— हम क्या कहते हैं और कैसे कहते हैं।

  अशाब्दिक संवाद— बिना शब्दों के संवाद, जैसे शारीरिक भाषा अथवा स्वर के द्वारा।

  सुनने के कौशल— दूसरों द्वारा भेजे गए मौखिक और अशाब्दिक संदेशों की व्याख्या कैसे की जाए।
- **भावनात्मक बुद्धिमत्ता**— अपनी और दूसरों की भावनाओं को समझने और नियंत्रित करने की क्षमता।
- **समूह में कार्य करना**— औपचारिक और अनौपचारिक दोनों प्रकार की समूहों और समूहों में दूसरों के साथ कार्य करने की क्षमता।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- **वार्ता, मनाना और प्रभाव डालने के कौशल**— दूसरों के साथ कार्य करके परस्पर सहमत परिणाम तक पहुँचना। इसे संवाद का उप-समुच्चय माना जा सकता है, लेकिन प्रायः इसे अलग से देखा जाता है।
- **विवाद समाधान और मध्यस्थता**— दूसरों के साथ मिलकर पारस्परिक विवाद और असहमति को सकारात्मक ढंग से हल करना। इसे भी संवाद का उप-समुच्चय माना जा सकता है।
- **समस्या-समाधान और निर्णय-निर्धारण**— दूसरों के साथ मिलकर समस्याओं की पहचान, परिभाषा और समाधान करना, जिसमें सबसे उपयुक्त कार्यवाही का निर्णय लेना सम्मिलित है।

संबंध कौशल क्यों महत्त्वपूर्ण हैं

लोगों और समूहों के साथ प्रभावी संवाद और सहयोग के लिए आपके व्यक्तिगत और पेशेवर जीवन दोनों में अंतर्वैयक्तिक कौशल महत्त्वपूर्ण हैं। उत्कृष्ट अंतर्वैयक्तिक कौशल वाले लोग लंबे समय तक संबंध स्थापित करने और दूसरों के साथ अच्छे संबंध बनाने में अधिक सक्षम होते हैं। वे मित्रों, परिवार, सहकर्मियों और ग्राहक की गहरी समझ रखते हैं। सहकर्मियों के साथ कार्य करना, जिनके पास मजबूत संबंध कौशल हों, अक्सर आनंददायक होता है।

अंतर्वैयक्तिक कौशल होना समस्याओं को हल करने और समझदारी से निर्णय लेने को भी आसान बना देता है। आप अंतर्वैयक्तिक संवाद कौशल और दूसरों को समझने की अपनी क्षमता का उपयोग करके सभी संबंधित लोगों के लिए सर्वोत्तम उत्तर खोज सकते हैं अथवा सर्वोत्तम निर्णय ले सकते हैं।

कार्यस्थल के लिए महत्त्वपूर्ण अंतर्वैयक्तिक क्षमताएँ (इंटरपर्सनल स्किलस)

यद्यपि सभी अंतर्वैयक्तिक कौशल कार्यस्थल में उपयोगी हो सकते हैं, फिर भी समूह के रूप में कार्य करने और साझा उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए अंतर्वैयक्तिक संवाद अत्यंत आवश्यक है। कार्यस्थल पर निम्नलिखित छह अंतर्वैयक्तिक संवाद क्षमताएँ विशेष रूप से उपयोगी होंगी—

क. स्पष्ट संवाद— आप दूसरों के साथ सफलतापूर्वक संवाद कर सकते हैं यदि आप स्पष्ट, आत्मविश्वासपूर्ण और परिस्थिति के अनुसार बोलते हैं। अपने श्रोताओं के लिए उपयुक्त शब्दावली और स्वर चुनें। उदाहरणार्थ, बैठकों और प्रस्तुतियों में औपचारिक और व्यावसायिक ढंग से संवाद करें। जब किसी को कुछ समझाने का प्रयास करें अथवा ग्राहकों से चर्चा करें तो जटिल अथवा तकनीकी भाषा का उपयोग न करें। जब जानकारी को स्पष्ट करने की आवश्यकता हो तो प्रश्न पूछें।

ख. सक्रिय श्रवण— यह क्षमता है कि आप पूरी तरह से किसी अन्य व्यक्ति के भाषण पर ध्यान केंद्रित करें और जो कहा जा रहा है उसे पूरी तरह समझें। नेत्र-संपर्क, सिर हिलाने और मुस्कान जैसे मौखिक और अशाब्दिक प्रतिक्रियाओं के माध्यम से आप यह दर्शाते हैं कि आप वक्ता की चर्चा में रुचि ले रहे हैं। सक्रिय रूप से सुनने के लिए वक्ताओं द्वारा प्रयुक्त अशाब्दिक संकेतों पर भी ध्यान देना आवश्यक है। यह दिखाने के लिए कि आप ध्यानपूर्वक सुन रहे हैं, प्रश्न पूछें और उत्तर दें।

©PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

ग. प्रभावी संवाद और कार्यस्थल पर गलतफहमियों से बचाव— सक्रिय ध्यान पर निर्भर करता है। यह आपको आपके प्रबंधक अथवा सहकर्मियों द्वारा दी गई जानकारी अथवा दिशा निर्देशों को समझने में सक्षम बनाता है। इसके परिणामस्वरूप सहकर्मी सहयोग करने और विचार साझा करने के लिए प्रेरित हो सकते हैं।

घ. अशाब्दिक संवाद— जैसे आपके शब्द, वैसे ही आपका आसन, भाव और हावभाव भी संदेश दे सकते हैं। सहकर्मियों और प्रबंधकों से चर्चा करते समय अपने मौखिक और अशाब्दिक दोनों संकेतों के प्रति सचेत रहें। सिर हिलाना, मुस्कुराना और सहज बने रहना इस चर्चा के संकेत हैं कि आप ध्यानपूर्वक हैं और वार्तालाप में भाग ले रहे हैं। इसके विपरीत, बाँहें क्रॉस करना, इधर-उधर हिलना-डुलना और आँखें चुराना जैसे अन्य आसन, गतिविधियाँ और भाव-भंगिमाएँ उपयोग से बचें।

पारस्परिक कौशलों के विकास का महत्त्व

1. प्रभावी संवाद को बढ़ावा देना
2. प्रतिपुष्टि चक्र को खुला रखना
3. अपने अवसरों का विस्तार करना
4. स्वंय दूसरों से जुड़ने योग्य बनाना
5. सामाजिक सजगता प्रदर्शित करना
6. ग्राहक संतोष बढ़ाना
7. विश्वास का निर्माण करना
8. व्यक्तिगत संबंधों को प्रोत्साहित करना और बनाए रखना
9. आपको एक प्रभावी नेता बनाना
10. सहानुभूति को प्रोत्साहित करना

(क) पारस्परिक कौशलों को कैसे सशक्त बनाएँ

सुधार के लिए उद्देश्यों को निर्धारित करना और प्रभावी संवाद में संलग्न होना, आपके पारस्परिक कौशलों को बेहतर बनाने के दो तरीके हैं। अपने संबंध कौशलों को उन्नत करने के लिए निम्नलिखित सुझावों पर विचार करें—

- **यह निर्धारित करें कि किन विषयों में सुधार आवश्यक है**— सहकर्मियों, प्रबंधकों, परिवार के सदस्यों अथवा सहपाठियों से प्रतिपुष्टि माँगकर आप पारस्परिक संवाद की कमजोरियों को पहचान सकते हैं और उन्हें मजबूत कर सकते हैं।
- **दूसरों का अवलोकन करें**— सहकर्मियों, व्यवसायिक लोगों पर ध्यान देकर जिन्हें आप सम्मान और प्रशंसा करते हैं, आप मजबूत पारस्परिक कौशल विकसित कर सकते हैं। उनके अशाब्दिक संकेतों को ध्यान से देखें

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

और इस पर ध्यान दें कि वे कैसे बोलते हैं। उनकी बोलने की गति, स्वर और पारस्परिक संबंधों जैसी बारीकियों पर ध्यान दें। इन गुणों को अपनी वार्तालाप और संबंधों में उपयोग करें।

- **भावनात्मक संयम विकसित करें**— सहकर्मियों से वार्तालाप करने से पहले तब तक प्रतीक्षा करें जब तक आप शांत न हो जाएँ। यदि आपका दृष्टिकोण सकारात्मक है और आप तनावग्रस्त अथवा परेशान नहीं हैं, तो आप अधिक साहसपूर्वक और प्रभावी ढंग से संवाद करने के इच्छुक होंगे।
- **अपनी भेंट पर पुनर्विचार करें**— स्थितियों को संभालने अथवा संवाद करने में सुधार के लिए, कार्यस्थल पर वार्तालाप और वार्तालाप ओं के विषय में नोट्स अथवा रिकॉर्ड रखें। विचार करें कि क्या आप कुछ शब्दों, भिन्न मुद्रा अथवा अलग चेहरे के भाव का उपयोग करके अलग प्रतिक्रिया दे सकते थे। अच्छे संवादों का भी ध्यान रखें ताकि आप समझ सकें कि वे क्यों प्रभावी थे।
- **दूसरों को मान्यता दें**— अपने साथियों और सहकर्मियों पर ध्यान दें और उन्हें वार्तालाप में सम्मिलित करने का प्रयास करें। सहकर्मियों के प्रयासों अथवा अच्छे सुझावों की प्रशंसा करें। अपनी समूह के सदस्यों को बेहतर जानने के लिए उनसे उनके रुचि के विषय में पूछें। किसी ऐसे व्यक्ति को सहायता दें जो कठिन समय से गुजर रहा हो अथवा जिसका दिन अच्छा व्यतित हुआ। इन तरीकों का पालन करके आप और मजबूत एवं उत्पादक कार्य संबंध विकसित कर सकते हैं।
- **एक मार्गदर्शक बनाएँ**— किसी ऐसे व्यक्ति से सलाह माँगें जिसे आप सम्मान देते हैं अथवा प्रशंसा करते हैं, कि पारस्परिक कौशलों को कैसे मजबूत किया जाए। आपका मार्गदर्शक एक सम्मानित सहकर्मी, नियोक्ता अथवा प्राध्यापक (वर्तमान अथवा पूर्व), रिश्तेदार अथवा कोई अन्य व्यक्ति हो सकता है जिसे आप सराहते हैं। आप एक प्रमाणित संवाद अथवा करियर कोच के साथ भी कार्य कर सकते हैं।
- **अपनी रिकॉर्डिंग करें**— यदि आप जानना चाहते हैं कि संवाद कौशल में आप कहाँ सुधार कर सकते हैं, तो स्वयं को वीडियो अथवा वॉइस रिकॉर्डर पर बोलते हुए रिकॉर्ड करें। फिर उस रिकॉर्डिंग को देखें अथवा सुनें। उन विषयों की सूची बनाएँ जिन्हें आप सुधारना अथवा बदलना चाहते हैं, जैसे बोलने की गति, चेहरे के भाव, शब्द चयन अथवा हावभाव का प्रयोग। समय-समय पर स्वयं को रिकॉर्ड करें ताकि आप अपनी प्रगति की समीक्षा कर सकते हैं।

मजबूत और सकारात्मक संबंध बनाना, कार्यस्थल पर उत्पादक रहना और समूहों में सफलतापूर्वक कार्य करना। ये सभी पारस्परिक संवाद कौशलों के कारण संभव हैं। मजबूत पारस्परिक कौशलों के लाभ आपकी समूह अथवा विभाग के मनोबल और दक्षता पर प्रभाव डाल सकते हैं।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

विद्यार्थियों के लिए समूह में कार्य करते समय दस 'क्या करें' और 'क्या न करें'

क्या करें—

1. विचार प्रस्तुत करके और वार्तालाप में सम्मिलित होकर समूह में योगदान करें।
2. समूह के अन्य सदस्यों के साथ सहयोग करें।
3. प्रत्येक समूह सदस्य के लिए विशिष्ट भूमिकाएँ चुनें (जैसे—प्रवक्ता, नेता, समय-प्रबंधक, लेखक इत्यादि)।
4. समूह के लिए अपनी निर्धारित भूमिका निभाएँ।
5. बैठक का समय तय करें और उनका पालन करें।
6. कार्यभार समान रूप से बाँटें।
7. दूसरों के मूल्यों और विचारों का सम्मान करें।
8. एक-दूसरे के साथ संवाद करें और विचार साझा करें।
9. दूसरों को बोलने के लिए प्रोत्साहित करें।
10. विविधता का सम्मान करें।

क्या न करें—

1. निष्क्रिय न बैठें और कुछ न करें।
2. यह न सोचें कि अन्य लोग कार्य करेंगे।
3. नेतृत्व करें और दूसरों को अनदेखा करें।
4. बोलने से न डरें।
5. यह अपेक्षा न करें कि केवल आपके विचार ही उपयोग में लिए जाएँगे।
6. लोगों को वार्तालाप से बाहर न रखें।
7. विषय से भटकें नहीं।
8. आक्रामक न बनें, मध्य में बाधा न डालें अथवा अनावश्यक आलोचना न करें।
9. समूह के अन्य सदस्यों को अनदेखा न करें।
10. किसी एक व्यक्ति को हावी न होने दें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— अंतर्वैयक्तिक कौशल के लिए समूह गतिविधि

आवश्यक सामग्री— पेन/पेंसिल, कॉपी

प्रक्रिया—

1. कक्षा के विद्यार्थियों को समूह में बाँटें।
2. तीन-तीन के समूह बनाएँ।
3. प्रत्येक परिस्थिति को पढ़ें और उन संभावित भावनाओं की सूची बनाएँ जो अशाब्दिक अभिव्यक्ति के पीछे हो सकती हैं, जैसे—
   - क. प्रसन्नता
   - ख. उदासी
   - ग. क्रोध
   - घ. भय
   - ङ. आत्मविश्वास
   - च. आश्चर्य आदि।
4. गतिविधि का वर्णन—रेडियो पृष्ठभूमि में चल रहा है और दो सहपाठी पढ़ाई कर रहे हैं। उनमें से एक गहरी साँस लेता है, अपनी किताबें इकट्ठा करता है और अपने कमरे में चला जाता है। वह क्या अनुभव कर रही होगी?
5. ट्यूटोरियल समूह में जीवंत वार्तालाप हो रही है, तभी एक सदस्य बिना किसी भाव के अचानक विषय बदल देता है। वह क्या अनुभव कर रहा होगा?
6. कुछ मित्र वार्तालाप कर रहे हैं। जैसे-जैसे चर्चा आगे बढ़ती है, उनमें से एक मित्र अपने पैर थपथपाने, उँगलियाँ मेज़ पर बजाने और कुर्सी पर इधर-उधर हिलने लगती है। वह क्या अनुभव कर रही होगी?

गतिविधि 2— कर्तव्यों का प्रभावी निर्वहन

आवश्यक सामग्री— पेन, कागज और लेखन पटल

प्रक्रिया—

1. कक्षा के विद्यार्थियों को पंक्ति में बैठाएँ।
2. किसी विद्यार्थी से समूह को एक छोटा अनुच्छेद पढ़ने को कहें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

क. जब वह पढ़ना समाप्त कर ले, तो वह समूह के एक सदस्य को बुलाए, जो फिर अपनी स्मृति के अनुसार सब कुछ बताए।

ख. जब वह विद्यार्थी अपनी पुनर्कथन समाप्त कर ले, तो अन्य समूह सदस्य विनम्रता से वे विवरण जोड़ें जो छूट गए हों।

ग. खेल तब समाप्त होता है जब सभी समूह सदस्यों ने अनुच्छेद का एक-एक बार पुनर्कथन कर लिया हो।

3. एक समूह इस गतिविधि को नोट करेगा।
4. एक प्रतिवेदन तैयार कर शिक्षक को दिखाएँ।
5. यहाँ शिक्षक आगे सुधार के लिए प्रतिपुष्टि देंगे।
6. सभी प्रतिपुष्टियों को सम्मिलित करें और अंतिम प्रतिवेदन बनाएँ।
7. प्रतिवेदन विषय शिक्षक को जमा करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरिए—

1. संचार __________ और __________ हो सकता है।
2. अशाब्दिक संचार में __________ और __________ सम्मिलित है।
3. __________ सूचना अथवा दिशा-निर्देशों को समझते हैं जो प्रबंधक अथवा सहकर्मी आपको प्रदान करते हैं।
4. __________ कौशल दैनिक संवाद में भी उपयोगी हैं।
5. प्रतिक्रियाएँ __________ और __________ के रूप में हो सकती हैं।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न—

1. निम्नलिखित में से कौन-सा सकारात्मक तनाव की विशेषता है?

   क. यह प्रदर्शन में सुधार करता है।
   ख. यह रोमांचक लगता है।
   ग. यह प्रेरित करता है।
   घ. उपरोक्त सभी।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

2. निम्नलिखित में से कौन-सा कथन सत्य है?

   क. कम मात्रा में तनाव अच्छा है।

   ख. अत्यधिक तनाव हानिकारक है।

   ग. सभी तनाव बुरे हैं।

   घ. केवल (क) और (ख) सही हैं।

3. कोई भी ऐसी वस्तु जो संदेश की समझ में बाधा उत्पन्न करती है, कहलाती है—

   क. अवरोध

   ख. शोर

   ग. तनाव

   घ. जटिलता

4. अंतर्वैयक्तिक कौशल को निम्नलिखित में से किसके द्वारा प्रोत्साहित किया जाता है?

   क. निजी स्थान

   ख. प्रोक्सेमिक्स

   ग. प्रतिस्पर्धा

   घ. समानता

ग. निम्नलिखित कथनों को सत्य अथवा असत्य लिखिए—

1. तनाव और चिंता एक ही हैं।
2. तनाव के कारण सभी के लिए मूलतः समान होते हैं।
3. आसानी से चिड़चिड़ा होना और असामान्य रूप से उत्तेजित होना अत्यधिक तनाव का भावनात्मक चेतावनी संकेत हो सकता है।
4. वजन घटना अत्यधिक तनाव का संकेत हो सकता है।
5. दीर्घकालिक तनाव अवसाद में योगदान कर सकता है।
6. अपनी अपेक्षाओं पर पुनर्विचार करना आपको तनाव से निपटने में सहायता कर सकता है।
7. चिंता हमेशा एक नकारात्मक, हानिकारक भावना है।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न—

1. अपने दैनिक जीवन में देखे गए तनाव के मूल स्रोतों का उल्लेख कीजिए ताकि तनाव को कम किया जा सके।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

2. किसी व्यक्ति की तनाव प्रबंधन तकनीकों का विवरण दीजिए।
3. कुछ सकारात्मक तरीक़े बताएँ जिनसे लोग तनाव का सामना करते हैं।
4. तनाव के मनोवैज्ञानिक लक्षण क्या हैं?
5. तनाव के शारीरिक लक्षण क्या हैं?

ङ. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न—

1. तनाव की परिभाषा विस्तार से दीजिए।
2. तनाव का वर्गीकरण कीजिए और प्रत्येक की व्याख्या कीजिए।
3. अंतर्वैयक्तिक कौशल के महत्त्व को बताएँ।
4. संबंध निर्माण में अंतर्वैयक्तिक कौशल क्यों महत्त्वपूर्ण हैं?

च. अपनी कार्यक्षमता जानें—

1. अपनी शक्तियों, दुर्बलताओं, संभावनाओं और चुनौतियों का विश्लेषण करके स्वयं को परखें
2. वह स्थिति प्रस्तुत करें जब आपको दृढ़तापूर्वक होना पड़ा।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र4— कार्यस्थल पर सामाजिक कौशल

सामाजिक कौशल वे हैं जो अंतर-व्यक्तिगत संवाद को सफलतापूर्वक प्रोत्साहित करते हैं। दैनिक संवाद में अनेक क्षमताएँ और संवाद तकनीक सम्मिलित होती हैं। लिखित, मौखिक, अशाब्दिक और दृश्य संवाद— ये सभी सामाजिक क्षमताओं के अंग हैं जिनका उपयोग दूसरों के साथ संवाद करने में किया जाता है। आपके सामाजिक कौशल सामान्यतः निम्नलिखित स्थितियों में प्रयुक्त होते हैं— आपके द्वारा प्रयुक्त शब्द, आपकी ध्वनि की ऊँचाई, तेजी और स्वर, शारीरिक गतिविधियाँ, अभिव्यक्ति, आपका शारीरिक व्यवहार, नेत्र-संपर्क बनाकर दूसरों से जुड़ना। ये सभी सामाजिक एवं व्यवहारिक कौशल के अंतर्गत आते हैं। सामाजिक कौशल सामाजिक एवं व्यवहारिक कौशल का वह भाग हैं जिनका उपयोग ग्राहकों, उपभोक्ताओं और सहकर्मियों के साथ संपर्क स्थापित करने के लिए करते हैं। जब किसी व्यक्ति की क्षमताओं और दक्षताओं की चर्चा की जाती है तो सामाजिक कौशल का उपयोग उन विविध सामाजिक परिस्थितियों का वर्णन करने के लिए किया जाता है जिनमें वे सफलतापूर्वक दूसरों के साथ संवाद और सहभागिता कर सकते हैं। संबंधों का निर्माण और उन्हें बनाए रखना तथा सफल होना। सक्रिय श्रवण, प्रभावी संवाद, सहानुभूति, आत्मविश्वास, विवाद समाधान, वार्ता, समूह कार्य और नेतृत्व सामाजिक कौशल के कुछ सामान्य उदाहरण हैं। प्रशिक्षण और शिक्षा, साथ ही अभ्यास और अनुभव, इन क्षमताओं को विकसित करने में सहायक हो सकते हैं। सभी आयु और सामाजिक-आर्थिक समूहों को सामाजिक कौशल का महत्त्व देना चाहिए क्योंकि ये आत्मविश्वास को बढ़ा सकते हैं, भीतर की घबराहट को कम कर सकते हैं और सामान्यतः जीवन की गुणवत्ता में सुधार कर सकते हैं। सामाजिक और हकलाहट की चुनौतियों से जूझ रहे व्यक्तियों, जैसे ऑटिज़्म स्पेक्ट्रम विकार अथवा सामाजिक विकार वाले लोगों को विशेष रूप से सामाजिक कौशल प्रशिक्षण से सहायता मिलती है (चित्र 3.8)।

चित्र 3.8—सामाजिक कौशल

© PSS Central Institute of Vocational Education, Draft Study Material Not be Published

सामान्यतः, सामाजिक कौशल दूसरों से जुड़ने, उनके साथ स्थायी संबंध बनाने और व्यक्तिगत तथा व्यावसायिक दोनों वातावरणों में उन्नति करने की क्षमता के लिए आवश्यक हैं।

किसी व्यक्ति के में सफल होने के लिए उसके पास सामाजिक कौशल होना आवश्यक है। इसके कुछ स्पष्टीकरण इस प्रकार हैं—

क. संबंध निर्माण और उनका निर्वाह। अच्छे सामाजिक कौशल वाले लोग सहकर्मियों, ग्राहकों और उपभोक्ताओं के साथ अच्छे संबंध बनाने और उन्हें बनाए रखने में अधिक सक्षम होते हैं।

ख. सहयोग, समूह कार्य और कार्य संतोष सभी इससे लाभान्वित हो सकते हैं।

ग. संवाद मजबूत सामाजिक कौशल वाले लोग अपने विचारों और मतों को मौखिक और अशाब्दिक दोनों रूपों में स्पष्ट और प्रभावी ढंग से व्यक्त कर सकते हैं। यह सूचना के प्रसार और प्रतिपुष्टि के लिए आवश्यक है।

कार्यस्थल पर सामाजिक कौशल का महत्त्व

सामाजिक कौशल आज के कार्यस्थल में सफलता के लिए आवश्यक हैं, जहाँ सहयोग, समूह कार्य और प्रभावी संवाद अत्यधिक महत्त्वपूर्ण होते जा रहे हैं। नियोक्ता मजबूत सामाजिक कौशल वाले व्यक्तियों को महत्त्व देते हैं और भर्ती प्रक्रिया में ऐसे आवेदकों को प्राथमिकता देते हैं। परिणामस्वरूप, किसी व्यक्ति के सामाजिक कौशल में सुधार करना करियर के अधिक अवसर बना सकता है और बेहतर कार्य प्रदर्शन का कारण बनता है। कार्यस्थल पर स्वस्थ संबंध बनाने के लिए अंतर-व्यक्तिगत क्षमताओं, संवाद क्षमताओं और भावनात्मक बुद्धिमत्ता का संयोजन आवश्यक होता है। यहाँ कुछ सुझाव दिए जा रहे हैं कि कार्यस्थल पर सामाजिक कौशल का उपयोग करके कैसे संबंध विकसित किए जा सकते हैं—

1. संवाद— संवाद को परिभाषित किया जा सकता है— अपने विचारों, भावनाओं, ज्ञान और संवेदनाओं को एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति तक पहुँचाना। यदि प्रत्येक व्यक्ति के पास मजबूत लिखित, मौखिक और अशाब्दिक संवाद क्षमता हो तो आपकी समूह की प्रभावशीलता और कार्यकुशलता बढ़ जाएगी। मजबूत संवाद कौशल वाले लोग अपने विचारों को स्पष्ट और संक्षिप्त रूप में व्यक्त कर सकते हैं और दिशा-निर्देश दे सकते हैं— चाहे वे एक ईमेल लिख रहे हों अथवा समूह की बैठक में बोल रहे हों। सजग श्रोता (एक्टिव लिसनर) भी मजबूत संवाद क्षमता का हिस्सा हैं। वे उपयोगी प्रतिपुष्टि दे सकते हैं, कही गई विषयों को याद रख सकते हैं और दूसरों के विचारों पर आगे बढ़ सकते हैं। वे प्रतिशत भी पूछ सकते हैं। अशाब्दिक संवाद जैसे शारीरिक भाषा, हावभाव, मुद्राएँ और चेहरे के भाव भी कार्यस्थल पर उनकी रुचि और प्रतिपुष्टि को प्रदर्शित करते हैं। सामाजिक कौशल समस्या-समाधान के लिए महत्वपूर्ण हैं क्योंकि वे लोगों को साझा उद्देश्य प्राप्त करने के लिए सहयोग करने और विभिन्न दृष्टिकोणों तथा समाधानों पर विचार करने की अनुमति देते हैं। ये सभी तरीके अच्छे संवाद कौशल विकसित करना जैसे सक्रिय रूप से सुनना, स्पष्ट और साफ बोलना और वार्तालाप के दौरान नेत्र-संपर्क बनाए रखना, संबंधों को बनाने के लिए आवश्यक है। करियर उन्नति, सहकर्मियों के साथ अच्छे कार्य

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

संबंध विकसित करना, नेटवर्किंग करना और अपनी क्षमताओं तथा उपलब्धियों को प्रभावी ढंग से प्रस्तुत करना है, जिनसे मजबूत सामाजिक कौशल वाले लोग अपने करियर में उन्नति कर सकते हैं।

2. सहयोग— जब कर्मचारी मिलकर कार्य करते हैं, तो वे विचार साझा करते हैं, परामर्श देते हैं और जब किसी सहकर्मी को आवश्यकता होती है तो उसकी सहायता करते हैं। यदि सहकर्मी समूह के रूप में कार्य करते हैं तो आपका कार्य अधिक प्रभावी होगा। जो कर्मचारी अपने सहकर्मियों की सराहना करते हैं, बधाई देते हैं और परियोजनाओं अथवा किसी समस्या में सहायता करने के लिए आगे आते हैं, वे एक सकारात्मक और स्वस्थ वातावरण तैयार करते हैं। साक्षात्कार प्रक्रिया के दौरान संभावित कर्मचारियों से यह पूछें कि वे उस समय का उदाहरण दें जब उन्होंने एक छोटे समूह के साथ निकटता से सहयोग किया और यह बताएँ कि उन्हें एक प्रभावी " समूह खिलाड़ी" क्या बनाता है।

3. नेतृत्व— किसी व्यक्ति की निर्णय लेने, कार्य सौंपने, समूह कार्य और आत्मविश्वास की क्षमता उन सामाजिक कौशल में सम्मिलित हैं जो उनके नेतृत्व क्षमता का संकेत देते हैं। यह समझना महत्त्वपूर्ण है कि सफल नेतृत्व का अर्थ हमेशा सबसे अधिक आत्मविश्वासी कर्मचारी होना नहीं है।

4. सहानुभूति— जो कर्मचारी सहानुभूति प्रदर्शित करते हैं, वे सहकर्मियों, ग्राहकों और उपभोक्ताओं के साथ अधिक अच्छे से जुड़ने की संभावना रखते हैं। सहानुभूति रखने वाले कर्मचारी दूसरों की भावनाओं से अवगत होने के कारण उनके साथ स्थायी और परिमाणदायी संबंध बनाने में अधिक सक्षम होते हैं।

कार्यस्थल पर संबंध विकसित करना

कार्यस्थल पर संबंध विकसित करना एक सकारात्मक और प्रभावी कार्य वातावरण के लिए अत्यावश्यक है। यहाँ कुछ सुझाव दिए जा रहे हैं कि सामाजिक कौशल का उपयोग करके सहकर्मियों के साथ अच्छे संबंध स्थापित किए जा सकते हैं—

अच्छे संवाद कौशल विकसित करें— सक्रिय रूप से सुनना, स्पष्ट और साफ बोलना और वार्तालाप के दौरान नेत्र-संपर्क बनाए रखना संबंध बनाने के लिए आवश्यक है। अपने सहकर्मियों के व्यावसायिक और व्यक्तिगत जीवन के विषय में जानें। उनके शौक, रुचियों और अनुभवों को जानने में संवेदनशीलता और समझ दिखाएँ। विचारशील बनें। सहकर्मियों के प्रति सम्मान और शिष्टाचार प्रदर्शित करें। दूसरों की निंदा, फटकार अथवा अपमान जैसी बुरी आदतों से बचें। प्रभावी सहयोग गंभीरता से सुनने को प्रोत्साहित करता है। ध्यान दें कि आपके सहकर्मी क्या कह रहे हैं और विचारशील उत्तर दें। यह दर्शाता है कि आप उनकी राय का सम्मान करते हैं और उनके विचारों में आपकी रुचि है। सहकर्मियों के मध्य संबंधों और विश्वास का विकास करें। अपने विचार साझा करें, कमियों पर ध्यान दें और साझा लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए सहयोग करें। गंभीरता से सुनने की एक क्षमता है जिसे विकसित किया जा सकता है। ध्यान दें कि आपके सहकर्मी क्या कह रहे हैं और उपयुक्त उत्तर दें। यह दर्शाता है कि आप उनकी राय का सम्मान करते हैं और उनके विचारों में आपकी रुचि है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

नौकरी साक्षात्कार प्रक्रिया सामाजिक कौशल के महत्त्व का उत्कृष्ट उदाहरण प्रस्तुत करती है। भर्ती प्रक्रिया के दौरान भर्तीकर्ता और मानव संसाधन कर्मचारी इस पर ध्यान केंद्रित करते हैं कि आप साक्षात्कार में कैसे व्यवहार करते हैं। वे आपका संक्षिप्त परिचय और संलग्न आवेदन पत्र पढ़ते हैं ताकि आपके लक्ष्यों और उपलब्धियों के विषय में जान सकें। वे आपकी शारीरिक भाषा देखते हैं, ध्यान देते हैं कि आप अपने विषय में कैसे वार्तालाप करते हैं, आप किस भाषा का उपयोग करते हैं और क्या आप नेत्र-संपर्क बनाते हैं, ताकि आपके व्यक्तित्व को समझ सकें।

एक कर्मचारी के रूप में आपके पास जो कई महत्वपूर्ण सामाजिक योग्यताएँ होनी चाहिए, उनमें निम्नलिखित सम्मिलित हैं—

- अवलोकन
- सक्रिय श्रवण
- विवाद समाधान
- सहानुभूति
- मौखिक और लिखित संवाद
- प्रतिबिंबन
- सहयोग
- संबंध प्रबंधन (रिलेशशिप मैनेजमेंट)

कार्यस्थल पर सामाजिक कौशल सुधारने के सुझाव

1. **प्रतिपुष्टि माँगें**— किन सामाजिक कौशलों पर आपको कार्य करने की आवश्यकता है, यह आपके सहकर्मी और मित्र आपको जानकारी दे सकते हैं। आप इस प्रतिपुष्टि का उपयोग इन कौशलों को विकसित करने के लिए अपने उद्देश्य निर्धारित करने में कर सकते हैं।
2. **मानसिक विकास पर पुस्तक प्राप्त करें**— संदर्भ साम्रगी पढ़ें जो सामाजिक कौशल विकास पर बल देते हों। अनेक निःशुल्क ऑनलाइन साधन, जिनमें ई-पुस्तकें और मार्गदर्शिकाएँ सम्मिलित हैं, जो आपको जानकारी को समृद्ध करते हैं।
3. **केवल एक सामाजिक कौशल चुनें**— एक समय में केवल एक सामाजिक कौशल को सुधारने पर कार्य करें और तभी आगे बढ़ें जब आप को उस कौशल का सफलतापूर्वक उपयोग करने में आत्मविश्वास आ जाए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

साक्षात्कार में सामाजिक कौशल प्रदर्शित करके सफलता प्राप्त करना

साक्षात्कार में, अपने जन-संबन्ध कौशल (पीपुल्स स्कील) प्रदर्शित करना संभावित नियोक्ताओं पर बेहतर प्रथम प्रभाव डालने में सहायता कर सकता है। साक्षात्कार में अपने संबंध कौशल को प्रदर्शित करने के लिए निम्नलिखित रणनीतियों का उपयोग करें—

- ध्यानपूर्वक सुनें— जब नियोक्ता चर्चा करें, तो गहन ध्यान दें और सुविचारित प्रश्नों के साथ उत्तर दें।
- पूरे साक्षात्कार में उत्कृष्ट नेत्र-संपर्क बनाए रखें।
- सुनिश्चित करें कि आपके हावभाव और शारीरिक भाषा सकारात्मक संदेश व्यक्त कर रहे हों।
- अपने कार्य अनुभव का वर्णन करते समय और यह बताते समय कि आपने कार्यस्थल पर चुनौतियों को कैसे पार किया, "STAR तकनीक" (Situation, Task, Action, Result) का उपयोग करें।
- दूसरों के साथ व्यवहार करते समय अपनी क्षमताओं पर विचार करें और उन्हें साक्षात्कार के दौरान रेखांकित करें।

अपने संक्षिप्त परिचय (रिज्यूमे) में सामाजिक कौशल को कैसे प्रमुख बनाएँ

अपने संक्षिप्त परिचय में आप विभिन्न स्थानों पर सामाजिक कौशल की ओर ध्यान आकर्षित कर सकते हैं, जैसे कौशल खंड और अपनी पूर्व नौकरियों के विवरण में। अपने संक्षिप्त परिचय के कौशल खंड में सामाजिक कौशल को उजागर करते समय उस पद से संबंधित विशिष्ट अंतर-व्यक्तिगत कौशलों की सूची बनाइए जिसके लिए आप आवेदन कर रहे हैं। उदाहरणार्थ, यदि आप ग्राहक सेवा में किसी पद की तलाश कर रहे हैं, तो ग्राहकों के साथ संबंध बनाए रखने और विवाद समाधान के माध्यम से ग्राहक समस्याओं को हल करने की आपकी क्षमता का उल्लेख करें। आप अपने कार्य पूर्व विवरणों में भी अपने सामाजिक कौशलों को उजागर कर सकते हैं। ऐसे विशिष्ट उदाहरणों का उपयोग करें जब आपके सामाजिक कौशल ने आपको कार्यस्थल पर उत्कृष्ट प्रदर्शन करने में सक्षम बनाया।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि—1

सभी समूह सदस्यों और सहकर्मियों के साथ समन्वय स्थापित करें

आवश्यक सामग्री— पहेली सेट, प्रत्येक समूह के लिए मेज अथवा समतल सतह, टाइमर अथवा स्टॉपवॉच, प्रत्येक प्रतिभागी के लिए पेन और कागज।

प्रक्रिया—

1. सभी विद्यार्थियों को एक निर्दिष्ट क्षेत्र में एकत्र करें और गतिविधि के उद्देश्य की व्याख्या करें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

2. विद्यार्थियों को समान आकार की समूहों में बाँटें, आदर्श रूप से प्रत्येक समूह में 4–6 सदस्य हों।
3. यह सुनिश्चित करें कि प्रत्येक समूह में व्यक्तित्व और कौशल सेट का मिश्रण हो ताकि समस्या-समाधान के सुझाव में विविधता को प्रोत्साहित किया जा सके।
4. प्रत्येक समूह को एक पहेली संग्रह वितरित करें।
5. समूहों को निर्देश दें कि वे अपने मेजों पर टुकड़ों को व्यवस्थित करें और यह सुनिश्चित करें कि सभी टुकड़े रखें हों।

   क. गतिविधि के नियमों को संक्षेप में समझाएँ—

   ख. लक्ष्य निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर पहेली को पूरा करना है।

   ग. प्रत्येक समूह को पहेली के टुकड़ों को जोड़ने के लिए मिलकर कार्य करना होगा।

   घ. संवाद और सहयोग प्रमुख हैं; सभी समूह सदस्यों से सक्रिय भागीदारी को प्रोत्साहित करें।

   ङ. समूहों को अन्य समूहों की पहेलियों में हस्तक्षेप करने की अनुमति नहीं है।
6. टाइमर चालू करें और सभी समूह को अपनी पहेलियाँ जोड़ना शुरू करने दें। 15 मिनट के बाद गतिविधि को रोकें और मध्य-बिंदु जाँच की घोषणा करें।
7. सामान्य लक्ष्य प्राप्त करने में समन्वय और समूह कार्य के महत्त्व पर बल दें।
8. निर्धारित समय समाप्त होने पर टाइमर रोक दें।
9. सभी समूहों को एक साथ एकत्र करें और उनकी पूर्ण की गई पहेलियों की तुलना करें।
10. समूह कार्य की गतिशीलता, चुनौतियों का सामना और सीखे गए पाठों पर एक संक्षिप्त वार्तालाप का संचालन करें। मुख्य निष्कर्षों पर प्रकाश डालें, जैसे— स्पष्ट संवाद, कार्यों का विभाजन और परस्पर सहयोग का महत्त्व।
11. विद्यार्थी गतिविधि पर एक संक्षिप्त प्रतिवेदन तैयार करेंगे और उसे कक्षा अध्यापक को सौंपेंगे।

गतिविधि— 2

सामाजिक कौशलों के विभिन्न प्रकारों पर भूमिका-निभाना

आवश्यक सामग्री— भूमिका-निभाने की स्थितियों की सूची, पात्र कार्ड, टाइमर अथवा स्टॉपवॉच, पेन और कागज।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों को एक निर्दिष्ट क्षेत्र में एकत्र करें और गतिविधि के उद्देश्य की व्याख्या करें।
2. प्रतिभागियों को छोटे समूहों में बाँटें (प्रत्येक समूह में 3–5 सदस्य)।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

3. संबंध निर्माण, संवाद और सामाजिक अंतःक्रियाओं को प्रभावी ढंग से प्रस्तुत (नेविगेट) करने में सामाजिक कौशलों के महत्त्व पर बल दें।
4. संक्षेप में उन विभिन्न प्रकार के सामाजिक कौशलों का परिचय दें जिनकी भूमिका-निभाई जाएगी, जैसे सक्रिय श्रवण, सहानुभूति, आत्मविश्वास, विवाद समाधान आदि।
5. उदाहरण दें और प्रत्येक कौशल के विभिन्न सामाजिक परिस्थितियों में महत्त्व की व्याख्या करें।
6. प्रत्येक समूह को एक विशिष्ट सामाजिक कौशल सौंपें जिस पर वे अपनी भूमिका-निर्वाह के दौरान ध्यान केंद्रित करेंगे।
7. समूहों को उनकी सौंपे गए सामाजिक कौशल से संबंधित भूमिका-निभाने की स्थितियों की सूची प्रदान करें अथवा उन्हें अपनी स्वयं की स्थितियाँ बनाने दें।
   क. प्रत्येक समूह को परिदृश्य के लिए भूमिकाएँ चुनने का निर्देश दें (जैसे—वक्ता, श्रोता, मध्यस्थ आदि)।
   ख. प्रत्येक समूह को अपनी भूमिका-निभाने की स्थितियों का प्रदर्शन करने दें।
   ग. प्रत्येक समूह की अंतःक्रियाओं और गतिशीलता का निरीक्षण करें।
8. बाद में समीक्षा और प्रतिपुष्टि के लिए भूमिका निर्वाह को रिकॉर्ड करें।
9. लक्षित सामाजिक कौशल के प्रदर्शन पर प्रतिभागियों और पर्यवेक्षकों दोनों से प्रतिपुष्टि को प्रोत्साहित करें।
10. रचनात्मक प्रतिपुष्टि और सुधार के सुझाव प्रदान करें।
11. प्रतिभागियों को पिछली सत्र से प्राप्त प्रतिपुष्टि को लागू करने और अपने सामाजिक कौशलों को परिष्कृत करने पर ध्यान केंद्रित करने के लिए प्रोत्साहित करें।
12. एक संक्षिप्त विचार-मंथन सत्र प्रदान करें जहाँ प्रतिभागी उन विशिष्ट सामाजिक कौशलों की पहचान करें जिन पर वे आगे सुधार करना चाहेंगे।
13. विद्यार्थी गतिविधि पर संक्षिप्त विवरण तैयार करेंगे और विषय अध्यापक को प्रतिवेदन सौंपेंगे।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरिए

1. यदि प्रत्येक व्यक्ति के पास प्रभावी ______________ और ______________ संचार हो तो आपकी समूह की प्रभावशीलता और कार्यकुशलता बढ़ेगी।
2. अपने ______________ पर, आप सामाजिक कौशल की ओर ध्यान आकर्षित कर सकते हैं।

©PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

3. कार्यस्थल पर संबंध विकसित करना _____________ और _____________ कार्य वातावरण के लिए अत्यावश्यक है।

4. संबंध बनाने के लिए सक्रिय रूप से सुनना, _____________ और साफ _____________ और वार्ताओं के दौरान _____________ बनाए रखना आवश्यक हैं।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. यदि प्रत्येक व्यक्ति के पास प्रभावी लिखित, मौखिक और अशाब्दिक संचार हो तो आपकी समूह की प्रभावशीलता और कार्यकुशलता _____________।

   क. बढ़ेगी

   ख. घटेगी

   ग. कोई परिवर्तन नहीं होगा

   घ. उपरोक्त में से कोई नहीं

2. संवाद हो सकता है —

   क. मौखिक

   ख. अशाब्दिक

   ग. दोनों

   घ. उपरोक्त में से कोई नहीं

3. बिना _____________ संवाद अधूरा है

   क. प्रतिपुष्टि

   ख. अभिव्यक्तियाँ

   ग. नेत्र-संपर्क

   घ. उपरोक्त सभी

4. साक्षात्कार आपकी _____________ बनाते हैं

   क. कोई छाप नहीं

   ख. प्रथम छाप

   ग. अंतिम छाप

   घ. उपरोक्त सभी

ग. सत्य अथवा असत्य बताइए

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

1. संचार में सात तत्व होते हैं।
2. सामाजिक कौशल हमें संपर्क बनाने में सहायता करते हैं।
3. व्यक्ति को अपने संक्षिप्त परिचय में अपने सामाजिक कौशल को प्रमुखता से दिखाना चाहिए।
4. निर्णय लेना एक सामाजिक कौशल का हिस्सा है।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. आप 'सामाजिक कौशल' शब्द से क्या समझते हैं?
2. सामाजिक कौशल कार्यस्थल पर किस प्रकार प्रमुख भूमिका निभाते हैं?
3. यदि कोई अपनी नौकरी में सफल होना चाहता है, तो उसे कौन-से सामाजिक कौशल होने चाहिए?
4. सामाजिक कौशल का एक सामान्य उदाहरण दीजिए।

घ. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. सामाजिक कौशल के महत्व की व्याख्या कीजिए।
2. कार्यस्थल पर संबंध विकसित करना एक सकारात्मक और प्रभावी कार्य वातावरण के लिए अत्यावश्यक है। विस्तार से समझाइए।
3. जब आप नई नौकरी शुरू करते हैं तो आप किस प्रकार संपर्क बनाते हैं?
4. अपने समूह को प्रेरित करने के लिए आप किन तरीकों का उपयोग करते हैं?

ङ. अपना प्रदर्शन जाँचें

1. एक समूह गतिविधि करें और एक चिंताजनक स्थिति प्रस्तुत करें तथा उन विभिन्न सामाजिक कौशलों की जाँच करें जिन्हें उस स्थिति में लागू किया जाना चाहिए।
2. एक समूह गतिविधि में अपने समूह नेतृत्व को सुनकर अपनी सुनने की क्षमता जाँचें और उसे कागज पर लिखें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

मॉड्यूल 4— स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा

स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा मानव कल्याण एवं समृद्धि के आधार स्तम्भ हैं। समुचित स्वास्थ्य सुनिश्चित करना केवल रोग का निदान नहीं है, बल्कि शारीरिक, मानसिक एवं भावनात्मक सक्रियता को बढ़ावा देना भी है। इसी प्रकार, स्वच्छता रखना रोगों के संक्रमण को नियंत्रित करने और उन वातावरणों में स्वच्छता बनाए रखने में निर्णायक होती हैं जहाँ लोग रहते, कार्य करते और परस्पर संवाद करते हैं। वहीं, सुरक्षा उपाय कार्यस्थलों, सार्वजनिक स्थानों अथवा दैनिक गतिविधियों में विपत्ति और संकट को कम करते हैं, जिससे व्यक्ति सुरक्षित और हानिरहित अनुभव कर सकें।

सामूहिक रूप से, स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा सिद्धांतों का एकीकरण टिकाऊ और अनुकूल परिस्थिति का आधार बनाता है। इन पहलुओं को प्राथमिकता देकर, समाज ऐसे वातावरण बना सकता है जो मानव की सर्वोत्तम कार्यशीलता का समर्थन करें और बचाव योग्य स्वास्थ्य-संबंधी समस्याओं व दुर्घटनाओं को कम करें। इसके अतिरिक्त, स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा पर जोर देना सामाजिक जिम्मेदारी के प्रति प्रतिबद्धता दर्शाता है, तथा समानता और समावेशन को प्रोत्साहित करता है— यह सुनिश्चित करते हुए कि प्रत्येक व्यक्ति के पास अपने कल्याण के लिए आवश्यक परिस्थितियाँ उपलब्ध हों। सारांशतः, स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा का महत्व व्यक्तिगत कल्याण से आगे बढ़कर समृद्ध और खुशहाल समाज का आधार बनता है।

यह मॉड्यूल चार सत्रों से मिलकर बनी है। पहला सत्र कार्यस्थल में स्वास्थ्य सेवाओं की व्यवस्था पर है। दूसरा सत्र कार्यस्थल में स्वच्छता संस्कृति बनाए रखने के विषय में है। तीसरा सत्र कार्यालय में सुरक्षा और सुरक्षा निर्देशों के प्रदर्शन का विस्तृत वर्णन करता है और चौथा सत्र दुर्घटनाओं और आपात स्थितियों को नियंत्रित करने के विषय में बताता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 1— कार्य-संस्कृति में स्वास्थ्य सेवाएँ

आरोग्य स्वास्थ्य जीवन के लिए सदैव एक वरदान है। सुखी और परिपूर्ण जीवन जीने के लिए आरोग्य स्वास्थ्य अत्यंत आवश्यक है। किसी व्यक्ति का स्वास्थ्य संपूर्ण शारीरिक, मानसिक, सामाजिक और आध्यात्मिक कल्याण की एक स्थिति को समाहित करता है।

स्वास्थ्य में शरीर का संरक्षण और विभिन्न रोगों, दुर्घटनाओं व घाव के विकसित होने की आशंका को कम करने के लिए निवारक कदम उठाना सम्मिलित है। स्वस्थ जीवन जीने के लिए व्यक्ति को संतुलित आहार लेना चाहिए, नियमित व्यायाम करना चाहिए, स्वस्थ्य दिनचर्या का पालन करना चाहिए, मनोरंजक गतिविधियाँ करनी चाहिए, 7–8 घंटे की नींद लेनी चाहिए और स्वच्छता बनाए रखनी चाहिए। हममें से सभी को अपने स्वास्थ्य का ध्यान रखना चाहिए चाहे हमारा कार्य कैसा भी हो, हमारी आर्थिक स्थिति कुछ भी हो और हमारा सामाजिक स्तर जो भी हो।

स्वस्थ होना हमें कठिन समय में जीवित रहने की शक्ति देता है और जीवन के अच्छे क्षणों का हर स्तर पर आनंद उठाने के अवसर प्रदान करता है। जब कोई व्यक्ति स्वस्थ जीवनशैली अपनाता है तो शरीर स्वस्थ रहता है और मन नया सीखने व बेहतर तरीके से कार्य करने के लिए सक्रिय रूप से तैयार रहता है। यह कर्मचारियों के बेहतर प्रदर्शन में भी सहायता करता है, कर्मचारी का मनोबल बढ़ाता है, कार्य-गुणवत्ता में वृद्धि करता है, रोग, चिंता अथवा अनुपस्थिति के कारण खोए हुए कार्यावधि को नियंत्रित करना है। इस स्थिति में कर्मचारियों के कार्य छोड़कर जाने की संख्या कम करने में सहायता मिलती है और समग्रतः यह कर्मचारियों एवं नियोक्ताओं दोनों के लिए लाभकारी होता है। अतः अच्छा स्वास्थ्य होने से व्यक्ति अपने दैनिक कार्यों को सहजता से परिणाम दे पाता है।

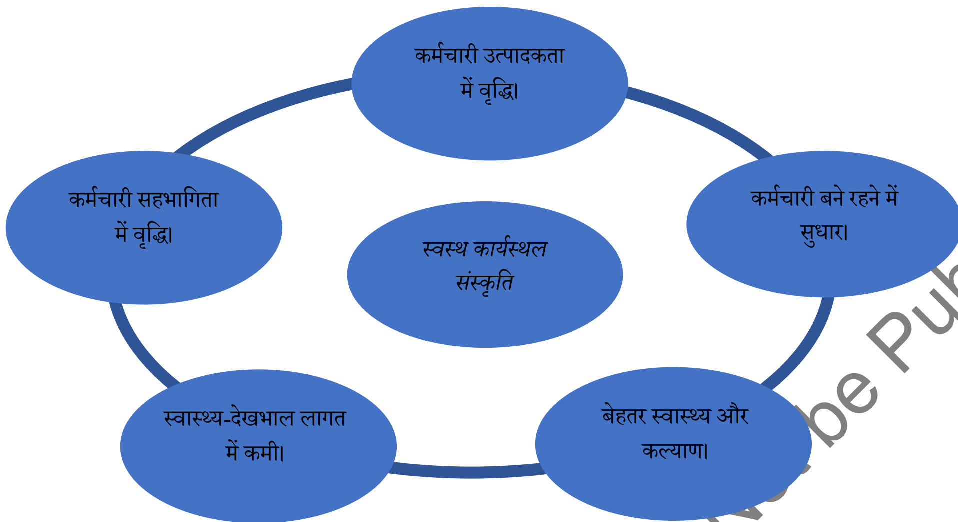
एक संगठन में कार्यालय सहायक की भूमिका बहुत महत्वपूर्ण होती है। कार्यालय सहायक का कार्य है एक संगठित और कुशल कार्यालय वातावरण बनाए रखने में सहायता करना। कार्यालय सहायक कार्यालय के दैनिक कार्यों को पूरा करता है। साथ ही कार्य-दिवस के दौरान उत्पन्न होने वाली विशिष्ट कार्यालय आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अनुकूल स्थिति होती है। वे कर्मठ अथवा क्रियाशील व्यक्ति होते हैं और इसे सभी सदस्यों द्वारा दिए गए निर्देशों का पालन करना होता है। उन्हें सदस्यों और कंपनी नेतृत्व के लिए कई कार्य पूरे करने के लिए श्रृंखला प्रबंधन कौशलों की आवश्यकता होती है तथा विभिन्न स्रोतों से प्राप्त ई-मेल/स्मरण-पत्र/कार्यालयीन आदेश/परिपत्र/पत्र और कार्यालय निर्देशों को पढ़ना, समझना और उसकी व्याख्या की जानकारी भी होनी चाहिए।

एक स्वस्थ कार्यस्थल वह व्यवस्था है जहाँ कर्मचारी, प्रबंधक और नीति-निर्माता संवाद करते हैं तथा संगठनात्मक लक्ष्यों की प्राप्ति के साझा विचार पर सहयोग करते हुए सभी सदस्यों के स्वास्थ्य, सुरक्षा और कल्याण का ध्यान रखते हैं। विश्व स्वास्थ्य संगठन (डब्ल्यूएचओ) के अनुसार, एक स्वस्थ कार्यस्थल वे शारीरिक, मनोवैज्ञानिक, सामाजिक और संगठनात्मक परिस्थितियाँ प्रदान करता है जो किसी कंपनी के सभी कर्मचारियों के स्वास्थ्य और सुरक्षा की रक्षा और संवर्धन करती हैं। एक स्वस्थ कार्यस्थल कार्य करने के लिए आदर्श स्थान है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

कार्यस्थल पर अच्छे स्वास्थ्य का महत्त्व

निम्नलिखित कुछ कारण हैं जिनसे कार्यस्थल में स्वस्थ संस्कृति बनाए रखना अत्यंत आवश्यक है (चित्र 4.1)—



चित्र 4.1—स्वस्थ्य कार्यस्थल संस्कृति

कार्यस्थल में स्वास्थ्य संबंधी जोखिम

कार्यस्थल पर स्वस्थ बने रहना, कार्य में बेहतर प्रदर्शन करना, पदोन्नति और परिवार का साथ देना व देखभाल प्रदान अत्यंत महत्त्वपूर्ण है और इस चुनौतीपूर्ण तथा बदलते वातावरण में कार्य का सार्थकता सिद्ध करने के लिए भी आवश्यक है।

निम्नलिखित स्वास्थ्य जोखिम कारक हैं—

1. **फिसलना, ठोकर लगना, नुकीले किनारों अथवा वस्तुओं पर गिरना**— सभी कार्यस्थलों में सबसे सामान्य खतरा फिसलना, ठोकर लगना और गिरना हैं। खुली तारें, गीला फर्श, अव्यवस्थित क्षेत्रों, मेज और फर्नीचर के नुकीले किनारे ये सब ठोकर अथवा गिरने का कारण बन सकते हैं। इसके अतिरिक्त, खुले विद्युत तार और स्विच इलेक्ट्रिक शॉक का कारण बन सकते हैं।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

सुधार करना— ऐसे किसी भी स्थान अथवा वस्तु पर कड़ी दृष्टि रखें जो इन परिस्थितियों को उत्पन्न कर सकती हो, उपयुक्त चेतावनी चिन्हों से उन्हें चिह्नित करें, इन्हें सीमित प्रवेश क्षेत्र बनायें और यथाशीघ्र मरम्मत कराएं। इन परिस्थितियों में आपकी सतर्कता संगठन का समय और धन बचा सकती है और जीवन की रक्षा कर सकती है (चित्र 4.2)।

चित्र 4.2— कार्यस्थल पर स्वास्थ्य जोखिम

2. **अग्नि**— अग्नि सुरक्षा किसी भी कार्यस्थल का अनिवार्य भाग है। और यद्यपि अग्नि दुर्घटना बहुत सामान्य नहीं होतीं, पर अग्नि सुरक्षा एक गंभीर चिंता का विषय है (चित्र 4.3)।

   निवारक कदम— अग्नि सुरक्षा उपकरणों की नियमित जांच करते रहें और सुनिश्चित करें कि वे ठीक से कार्यरत हैं, आपातकालीन निकास द्वार सभी के लिए स्पष्ट रूप से दिखाई दें और किसी भी कुप्रबंध से मुक्त रहें।

चित्र 4.3— अग्नि सुरक्षा

3. **रासायनिक पदार्थ**— कार्यालय परिवेशों में कई रासायनिक पदार्थ उपयोग में हो सकते हैं और किसी दुर्घटना से हानि हो सकती है। ये जोखिम स्वास्थ्य तथा शारीरिक दुष्प्रभाव उत्पन्न कर सकते हैं जैसे त्वचा में जलन, श्वसन प्रणाली में जलन, अंधत्व और विस्फोट (चित्र 4.4)।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

निवारक कदम— इन रसायनों को सबकी पहुँच से दूर अत्यधिक सुरक्षित स्थान पर रखें, भ्रम से बचने के लिए उचित संकेतक का प्रदर्शन (लेबलिंग) करें, उनके खतरे की क्षमता के अनुसार वर्गीकृत करें और अतिरिक्त मात्रा में भण्डारित न करें।

चित्र 4.4— रासायनिक पदार्थ

4. **एर्गोनोमिक चोटें**—लंबे समय तक बैठना कई लोगों को जोखिम भरा नहीं लगता है, पर इस दिशा में जागरूकता बढ़ रही है कि यदि सही मुद्रा में न बैठे अथवा उपकरण उचित प्रशिक्षण के बिना उपयोग करें तो यह गंभीर चिता व अन्य चोटें उत्पन्न कर सकता है।

   निवारक कदम— कार्यालय फर्नीचर का आवधिक रख-रखाव सुनिश्चित करें और उस प्रकार के फर्नीचर को हटा दें, जो शरीर के लोच (पोस्टर) संबंधित समस्याएँ उत्पन्न करते हैं।

5. **आँखों पर तनाव**— लैपटॉप अथवा संगणक जैसी डिस्प्ले स्क्रीन उपकरणों (डीएसई) के साथ लंबे समय तक कार्य करने से कर्मचारियों को आँखों में तनाव अथवा संगणक विजन सिंड्रोम (सीवीएस) जैसी समस्याएँ हो सकती हैं। यह दृष्टि संबंधी समस्याऐं हो सकती है; जिसमें सिरदर्द, धुंधली दृष्टि और गर्दन/कंधे में दर्द सम्मिलित हैं।

   निवारक कदम— सुनिश्चित करें कि संगणक डिस्प्ले की सुरक्षा के लिए कवर्स/प्रोटेक्टिव शीट्स हों और प्रत्येक मॉनिटर के आसपास ऐसी संकेतक (पोस्टर) लगाएँ जो आँखों की सुरक्षा की अच्छी आदतों के विषय में मार्गदर्शन दें।

6. **शारीरिक जोखिम**— शारीरिक जोखिम वे पर्यावरणीय कारक हैं जो स्पर्श किए बिना भी कर्मचारी को हानि पहुँचा सकते हैं, जैसे— ऊँचाई, शोर, विकिरण आदि।

   निवारक कदम— कम ऊँचाई वाली दीवारों पर कुशन/फोम लगाएँ साथ ही चेतावनी चिन्ह लगाएँ जिससे सिर की चोट से सुरक्षा हो सके। शोर और विकिरण रहित खिड़कियाँ/विंडो का उपयोग करें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

7. **तनाव**— मानव शरीर तनाव अनुभव करने और उस पर प्रतिक्रिया देने के लिए डिज़ाइन किया गया है। कार्यस्थल पर चिंता असली जोखिम हो सकता है। कार्यस्थल का चिंता सामान्य है क्योंकि कर्मचारी पर कार्य की अधिकता होती हैं और बदलते समय में दबाव सहन नहीं कर पाते।

निवारक कदम— कॉफी शॉप, वाटर कूलर और शौचालयों जैसे सामान्य क्षेत्रों में कुछ हास्य पोस्टर और प्रेरक उद्धरण प्रदर्शित करें जो ब्रेक के दौरान कर्मचारियों को कार्य से अलग होने में सहायता कर सकते हैं।

कार्यालय में जोखिम कम करने में कार्यालय सहायक की भूमिकाएँ और जिम्मेदारियाँ

- अस्वस्थ कर्मचारियों पर निगरानी रखना।
- फिसलने और ठोकर से बचने के लिए पर्याप्त प्रकाश व्यवस्था व फर्श को स्वच्छ बनाए रखना।
- अग्निशमन प्रणाली की नियमित जाँच सुनिश्चित करना।
- रसायनों को सुरक्षित व प्रतिबंधित स्थान पर संग्रह सुनिश्चित करना।
- बार-बार के दोहराव से उत्पन्न तनाव अथवा कार्यसुविधा संबंधी चोटों से बचने के लिए फर्नीचर की उपयुक्तता और रखरखाव पर ध्यान देना चाहिए।
- कार्य की अधिकता का तनाव कम करने के लिए कभी-कभी सामाजिक समागम आयोजित करना।
- तनाव कम करने के लिए योग और ध्यान सत्रों की व्यवस्था करना।

कार्यस्थल पर विपत्ति से बचने के लिए तात्कालिक कदम

विपत्ति से बचने के लिए सक्रिय उपाय किए जाने चाहिए, जो बेहतर उत्पादकता सुनिश्चित करेंगे तथा कुछ प्रतिकूल स्थितियों के कारण होने वाली वित्तीय जिम्मेदारियों को कम करेंगे।

1. अपने परिवेश के प्रति जागरूक रहें।
2. सुनिश्चित करें कि कार्य क्षेत्र साफ-सुथरा और व्यवस्थित हो।
3. सुनिश्चित करें कि आपातकालीन निकास साफ और दूर तक दिखाई देने वाला हों।
4. अपने परिधि और क्षमताओं के भीतर खतरों से निपटने के तरीकों और निर्देशों का पालन करें।
5. विभिन्न संकेत को (साइनबोर्डों) और कोडों की लेबलिंग को समझें और उन्हें उपयुक्त स्थानों पर लगाएँ।
6. दुर्घटनाओं और आपात स्थितियों के दौरान आपात निर्देशों का पालन करें।
7. विभिन्न प्रकार की अग्नि दुर्घटना पर उपयुक्त अग्नि-शमन यंत्रों का संचालन करना सीखें।
8. विभिन्न परिस्थितियों (गिरना, दिल का दौरा, बिजली का झटका इत्यादि) में पीड़ित को उचित प्राथमिक चिकित्सा प्रदान करना सीखें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

9. आपातकालीन स्थिति में निर्देशों का पालन करके उचित निर्णय लें।

10. नियमित रूप से स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रशिक्षण में भाग लें और आयोजन करें।

कर्मचारियों के लिए कार्यस्थल बीमा (स्वास्थ्य बीमा, ईएसआईसी आदि)

संगठनों के लिए आवश्यक है कि वे अपने सभी कर्मचारियों के लिए समूह चिकित्सा कवरेज अथवा समूह आकस्मिक बीमा रखें। चाहे उनका स्तर (रैंक) अथवा संगठन में कार्यकाल कुछ भी हो। यह सुनिश्चित करता है कि किसी अप्रत्याशित घटना के समय कर्मचारी की वित्तीय रक्षा हो जो कर्तव्यों को निभाते समय घटित होती हैं। नियमानुसार कार्यस्थल पर हुए किसी दुर्घटना के कारण शारीरिक चोट अथवा मृत्यु के मामले में कर्मचारियों को सहायता राशि प्रदान करने की पात्रता होती है। साथ ही, सामान्य बीमा के साथ अन्य बीमा लाभ जैसे अस्पताल में भर्ती, चिकित्सा व्यय, परिवहन लागत आदि भी कवर किए जाने चाहिए। इसमें अनुभवी कर्मचारी, अंशकालिक कर्मचारी, स्वयंसेवक और प्रशिक्षु आदि सम्मिलित होते हैं। कार्यालय सहायक को चाहिए कि—

- सुरक्षा अभिलेख को स्पष्ट तथा व्यवस्थित रखें।
- सुनिश्चित करें कि संगठनात्मक अनुपालन, सुरक्षा नीतियों एवं प्रक्रियाओं का सख्ती से पालन किया जा रहा हैं।
- वर्तमान और सक्रिय बीमा नीतियों की वैधता का ध्यान रखें और निर्दिष्ट संबंधित प्राधिकारी को सूचित करें।
- संगठनात्मक शिष्टाचार (प्रोटोकॉल) के अनुसार सभी खतरों, दुर्घटनाओं और नजदीकी (अपघटन) का प्रलेखन करें और संबंधित प्राधिकारी को प्रतिवेदन करें।

बेहतर कर्मचारी स्वास्थ्य को प्रोत्साहित करने के उपाय

आज के चुनौतीपूर्ण कार्य वातावरण में जहाँ संगठन से दबाव हो अथवा न हो, कर्मचारी स्व-प्रेरित और लक्ष्य-केंद्रित बनते जा रहे हैं। इस प्रकार की मनोवृत्ति स्वास्थ्य को कम प्राथमिकता देने का कारण बन सकती है। यद्यपि, कई उपाय और साधन हैं जिनसे संगठन कार्यस्थल के अंदर और बाहर भी बेहतर कर्मचारी स्वास्थ्य को बढ़ावा दे सकते हैं।

यहाँ कुछ बहुत ही महत्वपूर्ण कदम दिए जा रहे हैं जिन्हें अपनाया जाना चाहिए—

- तनाव व रोग के सामान्य रोकथाम पर ध्यान दें।
- कर्मचारियों को कार्य की सुविधा दें कि वे कैसे कार्य करें।
- लंबे समय तक कुर्सी पर बैठे रहने से बचें।
- नियमित प्रतिपुष्टि स्वीकार करें।
- कार्य अनुसूची की स्थिरता बढ़ाएँ।
- कर्मचारियों को कार्यस्थल की समस्याएँ स्वयं हल करने दें।
- कार्य के अत्याधिक दबाव से बचें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि— 1

प्राथमिक उपचार पेटी का उपयोग करते हुए भूमिका-अभिनय तैयार करें

आवश्यक सामग्री— प्राथमिक उपचार पेटी जिसमें मूलभूत औषधीय सामग्री हो—पट्टियाँ, एंटीसेप्टिक वाइप्स, चिपकने वाला टेप, कैंची, दस्ताने आदि और विभिन्न चोट परिदृश्यों का अभिनय करने के लिए आवश्यक उपकरण।

प्रक्रिया—

1. दृश्य इस प्रकार प्रस्तुत करें कि दो मित्र जंगल में भ्रमण कर रहे हैं तभी उनमें से एक को चोट लग जाती है। दूसरे मित्र को प्राथमिक उपचार पेटी का उपयोग करके सहायता करनी है।
2. स्थान को एक वन पथ के रूप में स्थापित करें, जिसमें एक विद्यार्थी घायल यात्री और दूसरा उसका मित्र बनेगा।
3. घायल यात्री गिरने का अभिनय करेगा और दर्द से अपना टखना पकड़ लेगा।
4. मित्र उसकी ओर दौड़कर स्थिति का आकलन करेगा।
5. पहला विद्यार्थी दूसरे विद्यार्थी से दर्द की गंभीरता के विषय में पूछेगा और घायल टखने की सूजन, नीलेपन अथवा घाव की जाँच करेगा।
6. विद्यार्थी प्राथमिक उपचार प्रदान करने के लिए प्राथमिक उपचार पेटी खोलेगा और उचित सामग्री चुनेगा, जैसे पट्टी और एंटीसेप्टिक वाइप्स।
7. दूसरा विद्यार्थी सावधानीपूर्वक घाव को एंटीसेप्टिक वाइप्स से साफ करेगा ताकि संक्रमण न हो।
8. फिर वे घायल टखने को पट्टी से बाँध देंगे ताकि सहारा और दबाव मिल सके।
9. विद्यार्थियों से यह वार्तालाप करने के लिए कहा जाए कि आपातकालीन परिस्थितियों में प्राथमिक उपचार पेटी को साथ रखना और उसके सामान का उपयोग करना क्यों महत्त्वपूर्ण है।
10. एक विस्तृत प्रतिवेदन तैयार करें और विषय शिक्षक को सौंपें।

गतिविधि— 2

कार्यस्थल पर जोखिम से बचने के लिए कदमों की पहचान करें

आवश्यक सामग्री— फिल्पचार्ट कागज अथवा श्वेतपट, मार्कर, स्टिकी नोट्स, कार्यस्थल से संबंधित सुरक्षा दिशा-निर्देश अथवा नियम।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

प्रक्रिया—

1. किसी भी उद्योग अथवा ऐसे संगठन, जहां खतरा आशंकित हो का भ्रमण करें।
2. विद्यार्थियों के छोटे-छोटे समूह बनाएँ।
3. मानव संसाधन प्रबंधक से संगठत/ उद्योग के आंतरिक बनावट को देखने की अनुमति लें।
4. संभावित कार्यस्थल विपत्ति की पहचान करें।
5. विपत्ति को उनकी गंभीरता और संभावना के आधार पर प्राथमिकता दें।
6. उच्च-प्राथमिकता वाली विपत्तियों से बचने अथवा उन्हें कम करने के व्यावहारिक कदम सोचें।
7. प्रस्तावित विपत्ति निवारण उपायों को समूह के सामने प्रस्तुत करें।
8. प्रतिक्रिया संकलित करें और कार्ययोजना में सुधार करें।
9. सभी सुझावों को सम्मिलित करते हुए एक प्रतिवेदन तैयार करें और विषय शिक्षक को सौंपें।
10. यहाँ शिक्षक विद्यार्थियों के समूह को विपत्ति के निवारण कदमों के कार्यान्वयन और निगरानी की जिम्मेदारी सौंपेंगे।

गतिविधि— 3

कर्मचारियों को बीमा नीतियाँ लेने के लिए मार्गदर्शन करें और उन्हें स्वास्थ्य संबंधी सुझावों को बनाए रखने के लिए प्रोत्साहित करें

आवश्यक सामग्री— पेन, पेंसिल, नोटबुक और कंप्यूटर।

प्रक्रिया—

1. एक पॉवरपॉइंट प्रस्तुति तैयार करें ताकि कर्मचारियों को बीमा नीतियाँ लेने के लिए मार्गदर्शन किया जा सके।
2. किसी संगठन का समूह सहित भ्रमण करें।
3. मानव संसाधन (एचआर) प्रबंधक से अनुरोध करें कि वे सभी कर्मचारियों को एक सभागार में एकत्र करें।
4. उन्हें पीपीटी दिखाएँ और समझाएँ—

   क. बीमा क्यों महत्त्वपूर्ण है?

   ख. अप्रत्याशित घटनाओं से वित्तीय सुरक्षा प्रदान करने में बीमा का महत्त्व समझाएँ।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ग. वार्तालाप करें कि बीमा कैसे जोखिमों को कम करने में सहायता कर सकता है और आपको तथा आपके परिवार को मानसिक शांति प्रदान कर सकता है।

घ. विभिन्न प्रकार की बीमा नीतियों का संक्षिप्त परिचय दें, जैसे—

- स्वास्थ्य बीमा
- जीवन बीमा
- वाहन बीमा
- गृह बीमा
- दिव्यांग बीमा

5. कर्मचारियों को उनकी व्यक्तिगत अथवा पारिवारिक आवश्यकताओं का आकलन करने के लिए प्रोत्साहित करें—

   क. आपकी वर्तमान वित्तीय जिम्मेदारियाँ क्या हैं?

   ख. क्या आपके आश्रित हैं जो आपकी आय पर निर्भर हैं?

   ग. आपको किन संपत्तियों की सुरक्षा करनी है?

   घ. किन विपत्तियों को लेकर आप सबसे अधिक चिंतित हैं?

6. विद्यार्थी उन्हें बीमा की आवश्यकता समझाने का प्रयास करेंगे।
7. कर्मचारियों की प्रतिक्रिया लें और एक प्रतिवेदन तैयार करें।
8. प्रतिवेदन को विषय शिक्षक को सौंपें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरिए

1. शरीर की विभिन्न रोगों की संभावना को कम करने के लिए __________ उपाय अपनाना आवश्यक है।
2. एक कार्यालय सहायक की कार्य भूमिका एक __________ वातावरण बनाने में सहायता करना है।
3. विश्व स्वास्थ्य संगठन (डब्ल्यूएचओ) के अनुसार, एक स्वस्थ कार्यस्थल शारीरिक, मनोवैज्ञानिक, सामाजिक और संगठनात्मक परिस्थितियाँ प्रदान करता है, जो किसी कंपनी __________ की रक्षा करती है।
4. सभी कार्यस्थलों पर सबसे सामान्य जोखिम __________, और __________ हैं, जो सभी श्रमिकों से संबंधित हैं।
5. विभिन्न प्रकार की अग्नि पर उपयुक्त __________ चलाना सीखें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. आपातकालीन निकास द्वारों के सामने की जगह को कैसे रखा जाना चाहिए?

   क. कॉफी मशीन रखने के लिए

   ख. पानी कूलर रखने के लिए

   ग. अतिरिक्त सामान रखने के लिए

   घ. खुला रखा जाना चाहिए

2. एर्गोनॉमिक चोटें किस कारण से होती हैं?

   क. खराब डिस्प्ले क्वॉलिटी मॉनिटर से

   ख. खतरनाक रसायनों से

   ग. फर्नीचर की दोषपूर्ण डिजाइन से

   घ. खराब अग्नि सुरक्षा उपकरण से

3. कार्यालय में चिंता-मुक्त वातावरण कैसे बनाया जा सकता है?

   क. ध्यान और योग सत्र आयोजित करके

   ख. प्रेरक पोस्टर लगाकर

   ग. पर्याप्त वेंटिलेशन और प्रकाश व्यवस्था करके

   घ. उपरोक्त सभी

4. कौन-सी सरकारी संस्था कर्मचारियों को स्वास्थ्य बीमा प्रदान करती है?

   क. आईआरडीए

   ख. ईएसआईसी

   ग. ईपीएफओ

   घ. एफसीआई

ग.निम्नलिखित कथनों को सत्य अथवा असत्य बताएँ

1. निरोगी स्वास्थ्य केवल शारीरिक तंदुरुस्ती तक ही सीमित है।

2. संतुलित आहार, नियमित व्यायाम और गहरी नींद अच्छे स्वास्थ्य के स्तंभ हैं।

3. कार्यालय सहायक एक क्रियाशील व्यक्ति होता है।

4. एक स्वस्थ कार्यस्थल संगठन की उत्पादकता को बढ़ाता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

5. कर्मचारी स्वास्थ्य ईएसआईसी के माध्यम से कवर किया जाता है।
6. हम आपातकालीन निकास क्षेत्रों में अतिरिक्त और अनुपयोगी वस्तुएँ रख सकते हैं।

घ. स्तंभ मिलाइए

स्तंभ 'क'	स्तंभ 'ख'
1. स्वस्थ कार्यस्थल संस्कृति	क. कार्यस्थल पर स्वास्थ्य जोखिम
2. फिसलन, ठोकरें लगना, गिरना	ख. दोहरावजन्य तनाव-चोटें
3. एर्गोनॉमिक चोटें	ग. उत्पादकता बढ़ाता है
4. स्वास्थ्य बीमा	घ. ऊँचाई, शोर, विकिरण
5. शारीरिक जोखिम	ङ. ईएसआईसी

ङ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. कार्यस्थल पर निरोगी स्वास्थ्य का क्या महत्त्व है?
2. कर्मचारियों के निरोगी स्वास्थ्य को बनाए रखने में कार्यालय सहायक की क्या भूमिका है?
3. स्वस्थ कार्यस्थल क्यों आवश्यक है? व्याख्या कीजिए।
4. कार्यस्थल पर स्वास्थ्य विपत्तियों के विभिन्न प्रकार कौन-कौन से हैं?

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. कार्यालय में विपत्तियों को कम करने में कार्यालय सहायक की भूमिकाएँ और जिम्मेदारियाँ लिखिए।
2. कार्यस्थल पर विपत्तियों से बचने के लिए कौन-कौन से कदम उठाए जा सकते हैं?
3. बीमा आँकड़ों के रख-रखाव में कार्यालय सहायक की क्या भूमिका है?
4. कर्मचारियों के बेहतर स्वास्थ्य को प्रोत्साहित करने के कुछ उपाय लिखिए।

छ. अपना प्रदर्शन जाँचें

1. कार्यालय में अग्नि सुरक्षा पर एक मॉक ड्रिल करें।
2. ध्यान अभ्यास के अपने अनुभव साझा करें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र—2 कार्यस्थल पर स्वच्छता संस्कृति

कार्यस्थल पर स्वच्छता का अर्थ है स्वच्छता के वे मानक जिनका पालन नियोक्ताओं से अपेक्षित है ताकि वे कर्मचारियों और आगंतुकों के लिए एक स्वस्थ, स्वच्छ और सुरक्षित वातावरण प्रदान कर सकें। जिस उद्योग अथवा कार्यालय व्यवस्था में हम कार्य कर रहे हों, वहां स्वच्छता और सफाई को सर्वोच्च प्राथमिकता दी जानी चाहिए। स्वच्छता और साफ-सफाई के संबंध में एक व्यवस्थित शिष्टाचार (प्रोटोकॉल) का ईमानदारी से पालन किया जाना चाहिए।

स्वच्छता और स्वास्थ्य का अर्थ एवं परिभाषा

स्वच्छता और स्वास्थ्य का अक्सर एक-दूसरे के स्थान पर उपयोग किया जाता है और ये एक-दूसरे से परस्पर संबंधित हैं।

स्वच्छता का अर्थ है हमारे परिवेश को ताजगीपूर्ण बनाना। उदाहरणस्वरूप— फर्श को पोंछे से साफ करना स्वच्छता बनाए रखने के चरणों में से एक है, लेकिन उसे स्वास्थ्यजन्य बनाने के लिए उसमें कुछ डिटर्जेंट अथवा रसायन मिलाना आवश्यक है, अन्यथा केवल साफ होने के बावजूद उसे स्वास्थ्यजन्य नहीं कहा जा सकता।

स्वच्छता उन क्रियाकलापों का अनुक्रम है जिन्हें स्वास्थ्य बनाए रखने और रोगों के प्रसार को रोकने के लिए किया जाता है। हम देख सकते हैं कि स्वास्थ्य केवल एक स्थिति अथवा अवस्था तक सीमित नहीं है जिसे एक बार प्राप्त कर लिया जाए और फिर छोड़ दिया जाए। यह अधिकतर एक दिनचर्या अथवा शिष्टाचार (प्रोटोकॉल) बनाए रखने के विषय में है, जिसे नियमित अंतराल और बार-बार दोहराया जाना चाहिए ताकि कार्यस्थल स्वच्छ और स्वास्थ्यजन्य बना रहे।

स्वच्छता स्वास्थ्य बनाए रखने के लिए किए जाने वाले कार्यों में से एक है। इसका अर्थ है कि स्वच्छता स्वास्थ्य शिष्टाचार का एक भाग है जैसा कि नीचे दिए गए चित्र में दर्शाया गया है।

चित्र 4.5— स्वास्थ्य और स्वच्छता

फिर भी, कार्यस्थल पर स्वच्छता और स्वास्थ्य बनाए रखना हमारे व्यावसायिक और व्यक्तिगत स्वास्थ्य दोनों के लिए अत्यधिक महत्त्वपूर्ण है। कार्यस्थल पर अस्वच्छ आचरण प्रदूषण और रोगों के फेलने का कारण बन सकता है और अंततः रोग का कारण बन सकता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

इसे बेहतर ढंग से समझने के लिए आइए स्वच्छता और स्वास्थ्य में अंतर करें।

स्वच्छता	**स्वास्थ्य (हाइजीन)**
एक नियमित क्रिया	एक विशेषीकृत क्रिया
रसायन आवश्यक नहीं	रसायन आवश्यक
स्थान का समग्र रूप सुधारता है	रोगों को रोकता है
मूलभूत तकनीकें और प्रोटोकॉल आवश्यक	विशेष तकनीकें और प्रोटोकॉल आवश्यक
लागत-प्रभावी प्रक्रिया	महँगी प्रक्रिया

कार्यस्थल पर स्वच्छता और स्वास्थ्य का महत्त्व

कर्मचारियों का यह अधिकार है कि वे अपना कार्य इस प्रकार कर सकें कि उन्हें अनावश्यक रूप से गंदगी अथवा रोगों के शिकार न बनें। खराब स्वच्छता कर्मचारियों को रोगी बनने और कार्य से अवकाश लेने के लिए बाध्य कर सकती हैं और इससे उनके व्यक्तिगत और व्यावसायिक जीवन पर प्रभाव डालने वाली अन्य स्वास्थ्य समस्याएँ भी उत्पन्न हो सकती हैं। एक अस्वच्छ कार्यस्थल कम कर्मचारियों की उपलब्धता, घटती उत्पादकता और मनोबल का कारण बन सकता है और कुछ मामलों में आपके व्यवसाय के विरुद्ध स्वास्थ्य और सुरक्षा दावे किए जाने की आशंका भी उत्पन्न कर सकता है। अतः एक संगठन के रूप में कार्यस्थल पर स्वच्छता और निरोगी स्वास्थ्य बनाए रखें।

1. एक स्वस्थ कार्य वातावरण तैयार करता है।
2. कर्मचारियों और नियोक्ताओं की उत्पादकता बढ़ाता है।
3. यदि कोई संक्रामक रोग है तो उसके प्रसार को रोकता है।
4. कार्य से अनुपस्थिति को कम करने में सहायक होता है।
5. आगंतुकों और ग्राहकों के मन में एक अच्छा सकारात्मक प्रभाव छोड़ता है।

चित्र 4.6— कार्यस्थल पर स्वच्छता और स्वास्थ्य का महत्त्व

कार्यस्थल पर स्वास्थ्य बनाए रखने के चरण और कार्यालय सहायक की भूमिका

कार्यस्थल, कर्मचारियों और आगंतुकों के लिए सहभागिता स्थल होते हैं, जो अस्वच्छ बने रहने पर संक्रमण और संक्रामक रोगों के प्रसार के संभावित केंद्र बन सकते हैं। इसलिए कार्यस्थल पर स्वच्छता बनाए रखना बहुत महत्त्वपूर्ण है।

© Study Material Not be Published

कार्यालय सहायक की भूमिका यह जाँचना है कि कार्यस्थल पर स्वास्थ्य बनाए रखने के मूलभूत चरणों का पालन कर्मचारी और आगंतुक करते हैं।

उसे यह सुनिश्चित करना होता है कि—

1. स्वास्थ्य नीति का सभी द्वारा पालन किया जा रहा हो।
2. डेस्क और कीबोर्ड पर स्वच्छता बनाए रखी जाए।
3. कार्यालय के रसोईघर में स्वास्थ्य बनी रहे।
4. शौचालय/विश्रामगृह में स्वच्छता का कठोरता से पालन किया जाए।
5. कर्मचारियों और आगंतुकों को स्वच्छ वाइप्स, सैनिटाइजर और टिश्यू उपलब्ध कराए जाएँ।

कार्यस्थल और व्यक्तिगत स्वच्छता (पोशाक, डेस्क, दराज)

यह कहने की आवश्यकता नहीं कि व्यक्तिगत स्वच्छता कार्यस्थल पर स्वास्थ्य की वार्तालाप करते समय देखने योग्य पहली चर्चा है। कार्यस्थल की व्यक्तिगत स्वच्छता सफाई, कीटाणुशोधन और एक स्वच्छ कार्य वातावरण बनाए रखने से प्रारंभ होती है (चित्र 4.7)।

चित्र 4.7— कार्यस्थल स्वास्थ्य

कुछ आदतें जिन्हें व्यक्तिगत स्वच्छता देखते समय विकसित किया जाना चाहिए—

1. डेस्क की नियमित सफाई ताकि संक्रमण फैलने और धूल जमने से रोका जा सके।
2. शौचालय का उपयोग करने के बाद हाथों को अच्छी तरह धोना।
3. पेन अथवा पेंसिल चबाने से बचना।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

4. अपनी डेस्क पर टिश्यू पेपर का डिब्बा रखना।
5. यह सुनिश्चित करना कि प्रत्येक कार्यस्थल पर कागज और टिश्यू फेंकने के लिए एक अपशिष्ट पात्र हो।
6. रचनात्मक अथवा सोचते समय नाखून चबाने से बचना।
7. अपने कप, मग, प्लेट और बर्तनों को नियमित रूप से धोना।
8. कार्य डेस्क पर खाने अथवा चाय/कॉफी पीने से बचना।

अपशिष्ट कागज की टोकरियाँ

कार्यालय को स्वच्छ, व्यवस्थित और स्वास्थ्यकर बनाए रखना अत्यधिक महत्त्वपूर्ण है। एक व्यवस्थित और स्वच्छ कार्यालय एक अधिक कुशल वातावरण तैयार करता है इससे कर्मचारी अपने कार्यालय में आरामदायक वातावरण अनुभव करते हैं। पर्याप्त संख्या में अपशिष्ट पात्र होना कार्यालय को व्यवस्थित बनाए रखने में सहायक होता है और इसका अर्थ है कि कोई भी अपशिष्ट पदार्थ अथवा खाद्य पैकेट डेस्क पर न छोड़े। इसके परिणामस्वरूप यह स्वास्थ्य को अच्छा बनाए रखने और रोग को कम करने में सहायक होता है (चित्र 4.8)।

हम मानते हैं कि प्रत्येक कार्यालय स्वच्छता का हकदार है, इसी कारण हमारे पास शीर्ष गुणवत्ता वाले पात्रों की श्रृंखला है जो आपके कार्यालय को स्वच्छ और व्यवस्थित बनाए रखने में सहायता करेगी। हम अपशिष्ट पात्रों की एक बड़ी श्रृंखला प्रस्तुत करते हैं, जिनमें जालीदार अपशिष्ट पात्र, पॉलीप्रोपाइलीन पात्र, प्रो ग्लॉस अपशिष्ट पात्र और सफेद कागज अपशिष्ट पात्र सम्मिलित हैं, जो विभिन्न आकारों, क्षमताओं और रंगों की विविधता में उपलब्ध हैं।

चित्र 4.8— अपशिष्ट पात्र

भोजन क्षेत्र निर्धारित करें

आमतौर पर कर्मचारी कार्य करते समय अपनी मेज पर ही भोजन करते हैं, इससे न केवल कार्यालय में अव्यावसायिक वातावरण बनता है, बल्कि यह अस्वच्छ तरीकों का भी कारण बनता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

दोपहर के भोजन आदि के लिए अलग भोजन क्षेत्र बनाना इस समस्या का समाधान करता है। इससे मेज़ के आसपास कचरे की समस्या समाप्त होती है और स्वच्छ वातावरण सुनिश्चित होता है। साथ ही यह कर्मचारियों को आरामदायक अवकाश भी प्रदान करता है और वे बेहतर ढंग से भोजन का आनंद ले सकते हैं (चित्र 4.9)।

चित्र 4.9— भोजन क्षेत्र

© PSSCIVE Draft

व्यवस्थित गतिविधियों के लिए प्रोटोकॉल स्थापित करें

हमने देखा है कि अनेक संस्थागत गतिविधियाँ बहुत सुनियोजित तरीके से प्रारंभ होती हैं लेकिन कुछ दिनों अथवा महीनों के बाद वे निरंतरता नहीं रख पाती हैं। यह प्रायः इसलिए होता है क्योंकि नियमित शिष्टाचार का अभाव होता है, जो सामान्यतः मार्गदर्शक सिद्धांतों के रूप में कार्य करते हैं।

इसलिए, नियमित गतिविधियों के लिए शिष्टाचार स्थापित करना अत्यंत महत्त्वपूर्ण है। नियमित शिष्टाचार निम्नलिखित के लिए स्थापित किए जाने चाहिए—

1. कार्यालय समय।
2. कॉफी ब्रेक।
3. मध्याह्न भोजन अवकाश।

4. अपनी मेज की सफाई (प्रतिदिन 10 मिनट का सत्र)।
5. अपने जूठे बर्तन को कार्यालय में निर्धारित स्थान पर रखना।
6. अपनी वस्तुएँ जैसे छतरी, रेनकोट, अन्य व्यक्तिगत सामान निर्धारित स्थान पर रखना और मेज के आसपास न रखना।
7. कार्यालय में स्वच्छ और आरामदायक वातावरण बनाए रखने के लिए सहयोग करना।

कड़े शिष्टाचार का पालन करना न केवल वस्तुओं की व्यवस्थित रखना सुनिश्चित करेगा बल्कि विभिन्न संक्रामक रोगों से सुरक्षा भी सुनिश्चित करेगा।

हमने देखा है कि कोविड के प्रकोप के दौरान डॉक्टर अस्पतालों में ही रहते थे और अपने परिवार को कोरोना वायरस से बचाने के लिए घर जाने से बचते थे। यह हाल का और उपयुक्त उदाहरण है कि स्वच्छता कितना महत्त्वपूर्ण है।

स्वच्छता से जुड़े मुद्दों को रेखांकित करें

एक कार्यालय सहायक के रूप में आपकी भूमिका केवल शिष्टाचार का पालन करना ही नहीं है जब स्थिति उत्पन्न हो, बल्कि संक्रमण और रोगों के प्रसार से बचने के लिए सक्रिय कदम उठाना भी है।

उदाहरणस्वरूप— यदि आप देखें कि कोई व्यक्ति अस्वच्छ है तो उसे सचेत करने लिए प्रेरित किया जाना चाहिए। यदि कर्मचारी अस्वस्थ हैं तो आपको उन्हें स्वास्थ्य अवकाश लेने की सलाह देनी चाहिए।

अब हमने देखा है कि कार्यस्थल पर स्वच्छता बनाए रखने में कार्यालय सहायक की भूमिका कितनी महत्त्वपूर्ण है। आपको यह समझना होगा कि आपकी भूमिका अधिकारपूर्ण प्रकृति की नहीं है और इसलिए कठोर निर्देश देना हमेशा उपयुक्त नहीं होगा।

आपके पास कुछ संवाद और अंतर-व्यक्तिगत कौशल होने चाहिए जो सहायक साधन के रूप में कार्य करेंगे और लोगों से आसानी से कार्य करने में सहायता करेंगे।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— एक रेखाचित्र (चार्ट) में व्यक्तिगत स्वच्छता और संगठनात्मक स्वच्छता के अंतर को प्रदर्शित करें।

आवश्यक सामग्री— पेन, पेंसिल, स्केच पेन, चार्ट पेपर, थर्माकोल और कुछ सजावटी टेप।

प्रक्रिया—

1. समूह के साथ किसी संगठन का भ्रमण करें।
2. मानव संसाधन प्रबंधक से मिलें और संगठन के क्रियान्वयन (अनुपालन) मानकों के विषय में पूछें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

3. संगठनात्मक स्वास्थ्य और सुरक्षा मानकों को नोट करें।
4. प्रारंभिक समझ के अनुसार एक प्रारूप रेखाचित्र बनाएँ।
5. अब कक्षा में लौटकर विद्यार्थियों से कहें कि वे एक रेखाचित्र तैयार करें जिसमें निम्नलिखित सम्मिलित हों—

   क. क्रियान्वयन मानक

   ख. प्रशिक्षण और शिक्षा

   ग. प्रवर्तन

   घ. दीर्घकालिक लाभ
6. रेखाचित्र में व्यक्तिगत और संगठनात्मक स्वच्छता का अंतर दिखाएँ।
7. इस रेखाचित्र को कक्षा में प्रदर्शनी के रूप में प्रस्तुत करें।
8. यहाँ शिक्षक विद्यार्थियों को प्रतिपुष्टि देंगे।
9. प्रदर्शनी पर एक प्रतिवेदन बनाने का प्रयास करें और इसे शिक्षक को सौंपें।

गतिविधि 2— कार्यालय की स्वच्छता बनाए रखने के चरणों को अपनाएँ।

आवश्यक सामग्री— हैंड सैनिटाइजर, कीटाणुनाशक, वाइप्स, लाइनर वाले कूड़ेदान, हैंड सोप, पेपर, तौलिए।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों के समूह के साथ किसी उद्योग का भ्रमण करें।
2. प्रबंधक से मिलें और गतिविधि आयोजित करने की अनुमति लें।
3. सभी कर्मचारियों को कार्यालय की स्वच्छता बनाए रखने के महत्त्व के विषय में शिक्षित करना प्रारंभ करें।
4. समझाएँ कि यह उनकी सेहत में कैसे योगदान देता है, रोगों के फैलाव को कैसे कम करता है और समग्र उत्पादकता को कैसे बढ़ाता है।

   क. सुनिश्चित करें कि कार्यालय में आवश्यक स्वच्छता सामग्री जैसे हैंड सैनिटाइजर, कीटाणुनाशक वाइप्स, हैंड सोप और पेपर तौलिए उपलब्ध हों। इन्हें सामान्य क्षेत्रों और कार्यस्थलों पर यथास्थान रखें।

   ख. कार्यालय क्षेत्र के लिए नियमित सफाई कार्यक्रम लागू करें। कर्मचारियों को विशिष्ट कार्य सौंपें अथवा सफाईकर्मियों को नियुक्त करें ताकि सतहों, मेजों, दरवाजों के हैंडल और सामुदायिक क्षेत्रों को नियमित रूप से कीटाणुरहित किया जा सके।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ग. कर्मचारियों में व्यक्तिगत स्वच्छता प्रथाओं के महत्त्व पर ज़ोर दें। विशेष रूप से, खाँसने, छींकने अथवा शौचालय का उपयोग करने के बाद कम से कम 20 सेकंड तक साबुन और पानी से नियमित रूप से हाथ धोने के लिए प्रोत्साहित करें।

घ. कर्मचारियों को खाँसते अथवा छींकते समय रूमाल अथवा कोहनी से मुँह और नाक को ढकना सिखाये। टिशू बॉक्स उपलब्ध कराएँ और प्रयुक्त टिशू के उचित निपटान के लिए प्रेरित करें।

ङ. कर्मचारियों को अपने कार्यस्थलों को स्वच्छ और व्यवस्थित रखने के लिए प्रेरित करें। मेज, की-बोर्ड, संगणक माउस और अन्य बार-बार छुई जाने वाली सतहों को नियमित रूप से साफ करने के लिए कीटाणुनाशक वाइप्स उपलब्ध कराएँ।

च. सुनिश्चित करें कि कार्यालय भर में कूड़ेदान आसानी से उपलब्ध हों और उन्हें नियमित रूप से खाली किया जाए। प्रयुक्त टिशू और भोजन के रैपर सहित अपशिष्ट के उचित निपटान पर स्पष्ट दिशा-निर्देश प्रदान करें।

छ. साझा स्थानों जैसे रसोई और विश्राम कक्ष की स्वच्छता बनाए रखें, बर्तनों को तुरंत धोएँ और भोजन का अपशिष्ट उचित तरीके से निपटाएँ।

ज. जब संभव हो तो खिड़कियाँ खोलें अथवा वायु शोधक में निवेश करने पर विचार करें ताकि हवा से प्रदूषक हटाए जा सकें।

5. कार्यालय स्वच्छता प्रथाओं के महत्त्व को सुदृढ़ करने के लिए नियमित प्रशिक्षण सत्र अथवा पूर्व पाठ दोहराएं।

6. पोस्टर, ईमेल स्मरण अथवा समूह बैठकों का उपयोग करें ताकि सभी कर्मचारियों के मन में स्वच्छता प्रथाएँ बनी रहें।

7. गतिविधि पर एक प्रतिवेदन तैयार करें और इसे शिक्षक को सौंपें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. स्वच्छता और __________________ अक्सर एक-दूसरे के स्थान पर होते हैं, यद्यपि वे एक-दूसरे से परस्पर संबंधित होते हैं।
2. स्वच्छता स्वास्थ्य बनाए रखने और रोगों के प्रसार को रोकने के लिए की जाने वाली ________है।
3. कई संस्थागत गतिविधियाँ नियमित __________________ के अभाव में गति खो देती हैं।
4. यदि कर्मचारी अस्वस्थ हैं तो आपको उन्हें __________________ लेने की सलाह देनी चाहिए।
5. अलग भोजन क्षेत्र और जोन बनाने से मेज़ के आसपास __________________ की समस्या समाप्त होती है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. स्वच्छता स्वास्थ्य बनाए रखने और रोगों के प्रसार को रोकने के लिए किए जाने वाले ____________________ है।

   क. बोझ

   ख. ढेर

   ग. अनुक्रम

   घ. मानक

2. स्वच्छता, कार्य से ____________________ को कम करने में सहायता करती है।

   क. लागत

   ख. सुविधा

   ग. अनुपस्थिति

   घ. प्रयास

3. स्वच्छता____________________रोगों के प्रसार को रोकती है।

   क. संक्रामक

   ख. जीर्ण

   ग. खेल-संबंधी

   घ. स्व-प्रतिरक्षी

4. मेज पर भोजन करने से बचना____________________ बनाए रखने में सहायता करता है।

   क. प्रतिरोधक क्षमता

   ख. संक्रामक

   ग. संचालन की लागत

   घ. स्वच्छता

5. एक कार्यालय सहायक के रूप में कार्यस्थल पर ____________________ सुगमता से कार्य संपन्न कराने में आपकी सहायता करता है।

   क. संवाद कौशल

   ख. व्याकरण ज्ञान

   ग. एमएस ऑफिस ज्ञान

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

घ. अनुशासन

ग. कॉलम मिलाइए

स्तंभ 'क'	स्तंभ 'ख'
1. मेज पर भोजन करना	क. गीला फर्श
2. शौचालय	ख. कार्य संपन्न करना
3. संवाद कौशल	ग. अस्वच्छ अभ्यास
4. स्वच्छता और हाइजीन	घ. सामुदायिक प्रसार
5. संक्रामक रोग	ङ. प्रतिष्ठा

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. स्वच्छता को परिभाषित कीजिए।
2. स्वच्छता और स्वास्थ्य का क्या महत्त्व है?
3. यदि कार्यालय में कोई सर्दी अथवा फ्लू से पीड़ित है तो आपका क्या कदम होगा?
4. कार्यस्थल पर स्वच्छता बनाए रखने में कार्यालय सहायक की क्या जिम्मेदारियाँ हैं?

ङ. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. स्वच्छता और स्वास्थ्य की व्याख्या कीजिए। वे एक-दूसरे से कैसे भिन्न हैं?
2. व्यक्तिगत स्वच्छता सुनिश्चित करने के कुछ बिंदु लिखिए।
3. कार्यस्थल की स्वच्छता बनाए रखने के चरण और उसमें कार्यालय सहायक की भूमिका की व्याख्या कीजिए।
4. कार्यस्थल से संबंधित व्यक्तिगत स्वच्छता पर एक टिप्पणी लिखिए।

च. अपने प्रदर्शन की जाँच करें

1. कार्यालय में स्वच्छता और स्वास्थ्य पर एक प्रस्तुति तैयार करें।
2. विभिन्न विभागों में स्वच्छता और स्वास्थ्य की स्थिति के परिणामों का मूल्यांकन करें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 3— सुरक्षा प्रबंधन के निर्देश

जब संगठनात्मक स्तर का विषय आता है तो सुरक्षा और संरक्षा और भी महत्त्वपूर्ण हो जाती है, क्योंकि संगठन एक वित्तीय इकाई है और किसी भी प्रकार की दुर्घटना के वित्तीय परिणाम हो सकते हैं। एक संगठन अनेक परिवारों और संस्कृतियों का संपर्क बिंदु है, यदि यहाँ दुर्घटना होती है तो यह एक साथ अनेक लोगों को प्रभावित कर सकता है। हालाँकि, संगठनात्मक स्तर पर सुरक्षा और संरक्षा नियमों को लागू करना परिवार अथवा व्यक्तिगत स्तर की तुलना में कहीं अधिक आसान होता है, क्योंकि वहाँ अनुभवी व्यक्तियों की उपस्थिति होती है।

नीतियों और प्रक्रियाओं को स्पष्ट रूप से निर्धारित किया जाना आवश्यक है ताकि कार्य सुचारु रूप से चलते रहें।

संस्था में सुरक्षा और संरक्षा प्रबंधन का अर्थ

कार्यस्थल सुरक्षा उन उपायों को संदर्भित करती है जो लोगों की रक्षा करने, बेहतर स्वास्थ्य को बढ़ावा देने, संपत्तियों और सूचनाओं को भौतिक और डिजिटल खतरों से बचाने के लिए किए जाते हैं।

सही उपायों को लागू करना स्वास्थ्य सुरक्षा, भौतिक और डिजिटल सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए अत्यधिक आवश्यक है।

कार्यस्थल पर स्वास्थ्य सुरक्षा क्यों महत्त्वपूर्ण है

- कर्मचारियों और आगंतुकों को सुरक्षित रखती है।
- अनुकूल और आरामदायक वातावरण प्रदान करती है।
- ग्राहकों के साथ संबंध सुधारने में सहायता करती है।
- उत्पादकता में समग्र सुधार करती है।

© PSS Draft Study Material Not be Published

हमें क्या करना चाहिए

1. गीली फर्श, खुले तार, खराब फर्नीचर, खराब उपकरण, खतरनाक रसायन और अग्नि-संवेदनशील पदार्थों के लिए चेतावनी संकेत लगाएँ।
2. संक्रामक रोगों के लिए जागरूकता पोस्टर लगाएँ और उनसे निपटने के लिए सावधानियों की जानकारी दें।
3. विभिन्न चेतावनी संकेतों के विषय में जागरूकता उत्पन्न करें और उन्हें प्रभावी ढंग से उपयोग करना सिखाएँ।

नियम पुस्तिका के नियम क्यों कार्य नहीं करते

नियम पुस्तिका में बहुत सारे नियम लिखना सहायक नहीं होगा। दृश्य संकेत और प्रतीक सूचित निर्णय लेने के लिए कहीं अधिक उपयोगी होते हैं। इसलिए कार्यालय स्थानों में ऐसे संकेत और प्रतीक लगाने पर अधिक बल दिया जाना चाहिए जो आसानी से समझा जा सके या अपनाया जा सकें।

कार्यस्थल की सुरक्षा सुनिश्चित करने के उपकरण और तकनीकें

उपकरण और तकनीकें—तकनीक दृष्टि से कार्यस्थलों की सुरक्षा करना। उपाय सुरक्षा को मजबूत करते हैं और संरक्षा को सुनिश्चित करते हैं (चित्र 4.10)।

terial Not be Published

प्रवेश पर प्रतिबंध

अलार्म और चेतावनियाँ

स्वास्थ्य सुरक्षा

आगंतुकों की सुरक्षा

चित्र 4.10— कार्यस्थल की सुरक्षा सुनिश्चित करने के उपकरण और तकनीकें

संगठन में स्वास्थ्य सुरक्षा नियम, नीतियाँ और प्रक्रियाएँ

निर्माण इकाइयाँ—

1. हेलमेट और सुरक्षा उपकरण, जैसे- दस्ताने, जूते और नेत्र सुरक्षा उपकरण अनिवार्य।
2. अग्नि, भूकंप, गैस रिसाव आदि जैसी आपातकालीन स्थितियों के लिए नियमित मॉक ड्रिल
3. लॉग-इन और लॉग-आउट समय का रख-रखाव।
4. तनाव प्रबंधन।
5. उच्च-जोखिम क्षेत्रों में प्रवेश पर प्रतिबंध।
6. यंत्रों और उपकरणों का उचित रख-रखाव।
7. सभी कर्मचारियों के नियमित स्वास्थ्य परीक्षण ताकि रोगों का प्रारंभिक चरण में पता लगाया जा सके।

कार्यालय और सेवा उद्योग—

1. रात में गाड़ी चलाने/यात्रा से बचने के लिए सुविधाजनक कार्यालय समय।
2. दोपहिया वाहन पर आने वाले कर्मचारियों के लिए हेलमेट अनिवार्य।
3. सभी कर्मचारियों के नियमित स्वास्थ्य परीक्षण किया जाना ताकि रोगों का प्रारंभिक चरण में पता लगाया जा सके।
4. अग्निशामक और आपातकालीन मॉक ड्रिल।
5. आपातकालीन स्थिति में कैसे कार्य करना है यह सीखें।
6. सतर्क और चौकस रहें।
7. निकास बिंदुओं को साफ रखें।
8. हेल्पलाइन नंबर अपने पास रखें।
9. चेतावनी संकेतों को समझें।

क्या प्रदर्शित किया जाना आवश्यक है

- स्वास्थ्य और सुरक्षा कानून का पोस्टर।
- स्वास्थ्य और सुरक्षा नीति।
- नियोक्ता दायित्व बीमा।
- प्राथमिक चिकित्सा सहायक।
- अग्नि निकासी व्यवस्थाएँ।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— सुरक्षा जाँच के लिए अनुसरण किए जाने वाले मूलभूत चरणों को दर्शाने वाला एक रेखाचित्र (चार्ट) तैयार कीजिए।

आवश्यक सामग्री— बड़ा रेखाचित्र (चार्ट) पेपर अथवा श्वेत-पट्ट, मार्कर अथवा रंगीन पेन, स्टिकी नोट्स अथवा इंडेक्स कार्ड, सुरक्षा जाँच सूची।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों को समूह बनाने के लिए कहें और निम्नलिखित संकेतों के साथ एक रेखाचित्र (चार्ट) तैयार करना शुरू करें।

   क. चरण 1— जोखिम भरे क्षेत्रों की पहचान करें।

   ख. चार्ट के शीर्ष पर "जोखिम भरे क्षेत्रों की पहचान" लिखें।

2. मार्करों का उपयोग करके कार्यस्थल पर सामान्य खतरनाक क्षेत्रों का प्रतिनिधित्व करने वाले चित्र बनाएँ, जैसे मशीनरी, विद्युत पैनल अथवा रसायन भंडारण क्षेत्र।

   क. चरण 2— संभावित जोखिमों का आकलन करें।

   ख. पहले चरण के नीचे "संभावित जोखिमों की पहचान" करें।

3. रेखाचित्र (चार्ट) पर विभिन्न प्रकार के जोखिमों के लिए कॉलम बनाएँ, जैसे- शारीरिक, रासायनिक अथवा एर्गोनॉमिक।

4. प्रत्येक श्रेणी के अंतर्गत विशेष जोखिमों की सूची बनाने के लिए स्टिकी नोट्स अथवा इंडेक्स कार्ड का उपयोग करें, जैसे फिसलने का जोखिम, हानिकारक रसायनों का संपर्क अथवा बार-बार होने वाले तनावजन्य घाव।

   क. चरण 3— सुरक्षा प्रक्रियाएँ स्थापित करें।

   ख. दूसरे चरण के नीचे "सुरक्षा प्रक्रिया स्थापित करें" लिखें।

5. पहचाने गए जोखिमों को कम करने के लिए अपनाई जाने वाली सुरक्षा प्रक्रियाओं अथवा शिष्टाचार की सूची बनाएँ।

6. प्रत्येक प्रक्रिया को स्पष्ट रूप से रेखांकित करने के लिए क्रमानुसार अथवा क्रमांकित सूची का उपयोग करें।

   क. चरण 4— प्रशिक्षण प्रदान करें।

   ख. तीसरे चरण के नीचे "प्रशिक्षण प्रदान करना" लिखें।

7. कर्मचारियों के लिए विभिन्न प्रकार के आवश्यक सुरक्षा प्रशिक्षण की सूची बनाने के लिए एक खंड तैयार करें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

8. विभिन्न प्रशिक्षण विषयों के लिए प्रतीकों अथवा चित्रों का उपयोग करें, जैसे— अग्नि सुरक्षा, प्राथमिक उपचार अथवा उपकरण संचालन।

9. प्रशिक्षण कार्यक्रमों के विषय में अतिरिक्त टिप्पणियों अथवा विवरणों के लिए स्थान सम्मिलित करें।

   क. चरण 5— सुरक्षा उपकरण लागू करें।
   ख. चौथे चरण के नीचे "सुरक्षा उपकरण के विषय में" लिखें।

10. कार्यस्थल पर आवश्यक विभिन्न प्रकार के सुरक्षा उपकरणों को चिह्नित करने वाले चित्र अथवा आइकन बनाएँ, जैसे व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई), अग्निशामक यंत्र अथवा आपातकालीन निकास।

11. प्रत्येक सुरक्षा उपकरण का लेबल लगाएँ और उसके उपयोग का संक्षिप्त विवरण प्रदान करें।

    क. चरण 6— नियमित निरीक्षण और रख-रखाव।
    ख. पाँचवें चरण के नीचे "नियमित जांच एवं रखरखाव के विषय में" लिखें।

12. नियमित सुरक्षा निरीक्षण और रख-रखाव कार्यों के लिए चेकबॉक्स के साथ जांच सूची प्रारूप तैयार करें।

13. निरीक्षण की तिथि, जाँचे गए क्षेत्र और आवश्यक कार्यों के लिए कॉलम सम्मिलित करें।

    क. चरण 7— प्रतिवेदन और संवाद।
    ख. छठें चरण के नीचे "प्रतिवेदन तैयार कर संवाद" करें।

14. सुरक्षा संबंधी अथवा घटनाओं की रिपोर्टिंग के लिए संपर्क एवं प्रक्रियाओं की सूची बनाने के लिए स्थान प्रदान करें।

15. आपात स्थितियों में किसे सूचित करना है और सभी कर्मचारियों तक महत्वपूर्ण सुरक्षा जानकारी कैसे पहुँचानी है, इसका विवरण सम्मिलित करें।

    क. चरण 8— समीक्षा और अद्यतन।
    ख. सातवें चरण के नीचे "समीक्षा एवं अद्यतन" लिखें।

16. सुरक्षा प्रक्रियाओं और प्रोटोकॉल की समय-समय पर समीक्षा और अद्यतन करने के लिए एक खंड बनाएँ।

17. समीक्षा की तिथि, किए गए परिवर्तनों और उत्तरदायी व्यक्ति अथवा समूह को दर्ज करने के लिए स्थान सम्मिलित करें।

18. इसे विषय अध्यापक को जमा करें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. फिसलन, ठोकर और____________कार्यस्थलों पर चोटों के सबसे सामान्य कारण हैं।
2. किसी भी प्रकार का ____________जो खुला हो, जीवन के लिए खतरनाक हो सकता है और गंभीर क्षति पहुँचा सकता है।
3. ____________ संभवतः कार्यालय परिवेश के लिए सबसे बड़ा खतरा है।
4. जिन कर्मचारियों की चिकित्सीय स्थिति ठीक नहीं है, उन्हें ____________ से कार्य करने से रोका जाना चाहिए।
5. दोषपूर्ण सीटों और फर्नीचर पर लगातार बैठना चोट पहुँचा सकता है और इन खतरों को ____________ कहा जाता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. कार्यस्थल सुरक्षा का मुख्य अर्थ क्या है?

   क. केवल भौतिक संपत्तियों की सुरक्षा करना।
   ख. केवल डिजिटल सुरक्षा सुनिश्चित करना।
   ग. लोगों की रक्षा करना, स्वास्थ्य को बढ़ावा देना और संपत्तियों व जानकारी को सुरक्षित रखना।
   घ. कर्मचारियों को वित्तीय लाभ प्रदान करना।

2. कार्यस्थल पर स्वास्थ्य सुरक्षा क्यों महत्वपूर्ण है?

   क. यह आगंतुकों की संख्या बढ़ाता है।
   ख. यह छुट्टियों की संख्या कम करने में सहायता करता है।
   ग. यह कर्मचारियों और आगंतुकों को सुरक्षित रखता है, अनुकूल वातावरण प्रदान करता है, ग्राहक संबंधों को सुधारता है और उत्पादकता को बढ़ाता है।
   घ. यह कर्मचारियों के कार्यभार को कम करता है।

3. विनिर्माण संयंत्रों के लिए अनुशंसित सुरक्षा उपायों में से एक क्या है?

   क. सभी क्षेत्रों में असीमित प्रवेश की अनुमति देना।
   ख. हेलमेट अनिवार्य और सुरक्षा परिधान।
   ग. लॉगिन और लॉगआउट समय की अनुमति देने में अनुकूलनीय।
   घ. स्वास्थ्य परीक्षणों की संख्या कम करना।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

4. कर्मचारियों के लिए नियमित स्वास्थ्य परीक्षण का उद्देश्य क्या है?

   क. बीमा प्रीमियम कम करना।
   ख. रोगों का प्रारंभिक चरण में पता लगाना।
   ग. कर्मचारी उत्पादकता की निगरानी करना।
   घ. सरकारी नियमों का पालन करना।

5. कार्यालयों और सेवा उद्योगों में सुरक्षा बढ़ाने के लिए क्या उपलब्ध होना चाहिए?

   क. कार्यालय की चाबियाँ।
   ख. हेल्पलाइन नंबर।
   ग. कर्मचारियों की समय-तालिका।
   घ. विपणन सामग्री।

ग. सत्य अथवा असत्य बताएँ

1. उपकरण सुरक्षा डिजिटल सुरक्षा के अंतर्गत आती है।
2. संकेत और प्रतीक लगाना नियम पुस्तिका लगाने से अधिक महत्वपूर्ण है।
3. हेलमेट पहनना शारीरिक सुरक्षा का एक महत्वपूर्ण भाग है।
4. कार्यालय कर्मचारियों को अग्नि लगने की घटनाओं को प्रबंधित करने के लिए उचित प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए।

घ. लघु उत्तर प्रश्न

1. भौतिक और डिजिटल सुरक्षा के घटक क्या हैं?
2. विनिर्माण संयंत्रों के लिए सुरक्षा नियम, नीतियाँ और प्रक्रियाएँ क्या हैं?
3. सेवा उद्योगों के लिए सुरक्षा नियम, नीतियाँ और प्रक्रियाएँ क्या हैं?
4. कार्यालय उपकरणों का रख-रखाव करते समय किन चरणों का पालन किया जाना चाहिए?
5. कार्यस्थल पर सामान्य चुनौतियों क्या हैं?

ङ. दीर्घ उत्तर प्रश्न

1. संगठन की सुरक्षा और संरक्षा के महत्त्व को प्रतीकों और संकेतों के प्रदर्शन पर विशेष बल देते हुए समझाइए।
2. भौतिक और डिजिटल सुरक्षा का महत्त्व समझाइए। इनके मध्य क्या अंतर है?

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

3. विस्तार से वार्तालाप कीजिए कि कार्यस्थल सुरक्षा क्यों महत्वपूर्ण है।
4. कार्यस्थल सुरक्षा सुनिश्चित करने के उपकरण और तकनीकें क्या हैं?
5. संगठनों में सुरक्षा नियम, नीतियाँ और प्रक्रियाएँ क्या हैं?

च. अपना प्रदर्शन जानें

1. सुरक्षा का एक मॉडल प्रदर्शित कीजिए।
2. कार्यालय में सुरक्षा पर एक प्रस्तुति तैयार कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र4— दुर्घटनाएँ और आपात स्थितियाँ

जीवन में हमेशा दुर्घटनाओं और आपात स्थितियों की आशंका बनी रहती है क्योंकि अत्यधिक सावधानी और एहतियात बरतने पर भी मानवीय त्रुटि को समाप्त नहीं किया जा सकता। यह चर्चा किसी भी कार्यस्थल अथवा कार्यालय व्यवस्था के संदर्भ में समान रूप से सत्य है। इसलिए यह आवश्यक है कि हम निर्धारित सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन करें ताकि ऐसी घटनाओं से बचा जा सके और आपात स्थिति आने पर उससे निपटने के लिए तैयार रहें। यह तभी संभव होगा जब हम सुरक्षा उपकरणों, प्राथमिक उपचार पेटी, आपात दवाओं से अच्छी तरह सुसज्जित हों और उनका उपयोग करने के लिए प्रशिक्षित हों।

कार्यालय में स्वास्थ्य और सुरक्षा की आवश्यकताएँ

कार्यालय में स्वास्थ्य और सुरक्षा सुनिश्चित करने का पहला कदम सामान्य जोखिम कारकों की पहचान करना है। कार्यस्थल पर कई सामान्य जोखिम होते हैं जो कार्यालय, कर्मचारी और श्रमिकों के स्वास्थ्य और सुरक्षा के लिए संभावित खतरा सिद्ध हो सकते हैं और आपात स्थिति का कारण बन सकते हैं (चित्र 4.11)।

कार्यस्थल पर सामान्य जोखिमों में सम्मिलित हैं—

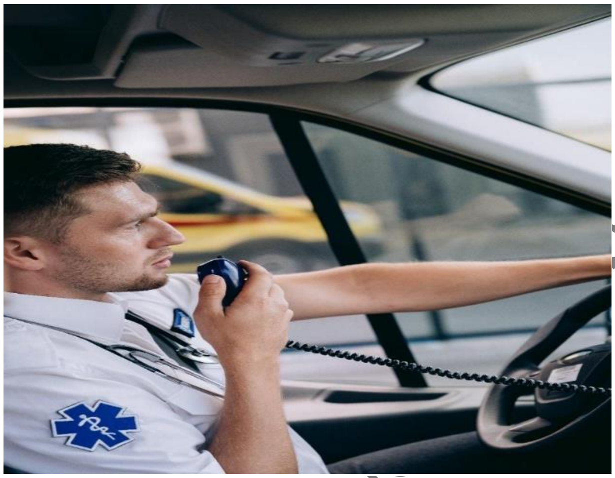
चित्र 4.11— कार्यस्थल पर सामान्य जोखिम

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

कार्यालय सहायक की भूमिका इन खतरों और उनसे जुड़े जोखिमों को समझना, पहचानना तथा दुर्घटनाओं और आपात स्थितियों को रोकने और उनसे निपटने के उपाय ढूँढ़ना है।

आपात स्थितियों से निपटने के लिए उपकरण और सामग्री

आपातकालीन संचार उपकरण— आपात स्थिति में जीवन रेखा के समान होते हैं, जो अव्यवस्था के मध्य आशा को जोड़ते हैं। ये दीपस्तंभ की तरह कार्य करते हैं, जो संकट की धुंध में बचाव का मार्ग दिखाते हैं (चित्र 4.12)।



चित्र 4.12— आपात संवाद उपकरण

कार्यालय सहायक को आपातकालीन हेल्पलाइन नंबर की जानकारी अवश्य होनी चाहिए ताकि आवश्यकता पड़ने सहायता मिल सके। संवाद उपकरणों और उन्हें उपयोग करने की विधियों के विषय में जानकारी होना भी अत्यंत उपयोगी है।

1. अग्नि सुरक्षा उपकरण— कार्यालय में अग्नि की घटना से निपटने के समय यह सबसे पहला और महत्त्वपूर्ण साधन है। इसलिए आपको यह जानना चाहिए कि अग्निशामक यंत्र और स्प्रिंकलर को कैसे चलाया जाता है। यह सुनिश्चित करें कि कार्यालय के कर्मचारी इसके विषय में जागरूक हों और ठीक से प्रशिक्षित हों (चित्र 4.13)।

चित्र 4.13— अग्निशामक यंत्र

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

3. **व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण**— व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) ऐसे उपकरण हैं जिनका उपयोग खतरों से बचने अथवा उनसे न्यूनतम संपर्क रखने के लिए किया जाता है। इनमें जैविक खतरों, रासायनिक खतरों, विकिरणीय खतरों, विद्युत खतरों, यांत्रिक खतरों आदि से बचाव सम्मिलित है। पीपीई के बिना इनसे संपर्क होने पर चोटें और बीमारियाँ हो सकती हैं (चित्र 4.14)।

4.14— व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण

प्राथमिक उपचार पेटी, एक जीवनरक्षक उपकरण, जिसमें दुर्घटनाओं के लिए उपचार सुरक्षित रहते हैं। गंभीर आपात स्थिति में इसके अंदर की सामग्री घावों को भरने और राहत देने में सहायक होती है (चित्र 4.15)।

चित्र 4.15— प्राथमिक उपचार पेटी

हमें प्राथमिक उपचार पेटी और उसके उपयोग की मूलभूत समझ होनी चाहिए। इसके साथ-साथ हमें सामान्य दवाओं के उपयोग, सीपीआर प्रक्रिया, बीपी मॉनिटर के प्रयोग, थर्मामीटर और ग्लूकोमीटर के उपयोग के विषय में भी जानकारी होनी चाहिए।

दुर्घटनाओं और आपात स्थितियों से निपटना

कार्यस्थल पर दुर्घटनाओं और आपात स्थितियों से निपटने में सजग और प्रशिक्षित होना अत्यंत आवश्यक है ताकि नुकसानों और दुर्घटनाओं से बचा जा सके।

1. **अपने उपकरणों को अच्छी तरह जानें**— सभी कर्मचारियों और श्रमिकों को सुरक्षा उपकरण जैसे अग्निशामक यंत्र, पीपीई, आपात निकास, प्राथमिक उपचार पेटी आदि का उपयोग करने का प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए।
2. **उपकरणों के उपयोग का अभ्यास करें**— उपकरणों के विषय में जानने के बाद अगला कदम है यह अभ्यास करना कि वे उन्हें कितनी जल्दी और प्रभावी ढंग से उपयोग कर सकते हैं। नियमित मॉक ड्रिल आयोजित करें, ताकि कर्मचारी आपात स्थितियों से निपटने में सहज और आत्मविश्वासी हों।
3. **प्रश्नोत्तर सत्र**— ऐसी परिस्थितियों की आपात प्रतिक्रिया से संबंधित प्रश्नोत्तर सत्र नियमित रूप से आयोजित करें, ताकि शंकाएँ दूर हों और आत्मविश्वास बढ़े।
4. **आपात निकासी प्रक्रिया**— आपात स्थिति होने पर तुरंत निकटतम द्वार से परिसर खाली करें और आगे के निर्देशों और सुरक्षा जाँच के लिए निर्धारित सभा स्थल पर जाएँ। निर्धारित निकासी मार्गों का पालन करें, लिफ्ट का उपयोग न करें, यदि जरूरत हो तो दूसरों की सहायता करें और अधिकृत कर्मियों द्वारा सुरक्षित घोषित किए जाने तक भवन में पुनः प्रवेश न करें (चित्र 4.16)।

चित्र 4.16— आपात निकासी प्रक्रिया

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

दुर्घटनाओं और आपात स्थितियों की रिपोर्टिंग

यहाँ तक कि एक छोटी सी घटना भी, जिससे किसी को कोई हानि नहीं हुई है, उसकी भी प्रतिवेदन करना आवश्यक है ताकि उस घटना के मूल कारण का पता लगाया जा सके और शीघ्र ही उसका समाधान किया जा सके। ऐसा करने से भविष्य की सुरक्षा सुनिश्चित होगी और ऐसी घटनाएँ भविष्य में घटित नहीं होंगी।

ऐसी घटनाओं की रिपोर्टिंग और उनका दस्तावेजीकरण संगठन को भविष्य में बेहतर सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए नीतियाँ बनाने में भी सहायता करता है।

दुर्घटनाओं और आपात स्थितियों की रिपोर्टिंग करते समय निम्नलिखित कदम उठाए जाने चाहिए—

1. तुरंत संबंधित प्राधिकरण जैसे अग्निशमन विभाग, पुलिस एवं संबंधित को सूचित करें।
2. कार्यालय प्रबंधन को सूचित करें।
3. घटना का सही विवरण दर्ज करें जैसे तिथि, स्थान, विभाग, समय आदि।
4. दुर्घटना से हुए नुकसानों का विवरण दर्ज करें।
5. यदि किसी कर्मचारी की मृत्यु हुई हो अथवा घायल हुए हों तो उसका भी रिकॉर्ड बनाएँ।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1— भारी उपकरण को सँभालने पर एक मॉक ड्रिल आयोजित करें

आवश्यक सामग्री— हेल्पलाइन नंबर, संवाद उपकरण जैसे टेलीफोन, प्राथमिक उपचार पेटी आदि।

प्रक्रिया—

1. सहपाठी समूह के साथ किसी संगठन का भ्रमण करें।
2. सुनिश्चित करें कि ड्रिल करते समय उत्तरदायी अधिकारी और विशेषज्ञ वहाँ उपस्थित हों।
3. ड्रिल की योजना बनाएँ— ड्रिल शुरू करने से पहले आपको इसकी योजना बनानी होगी। उन क्षेत्रों की पहचान करें जिन्हें पहचानना (कवर) करना है और उन की पहचान करें जिन्हें इसमें सम्मिलित किया जाना है। इसमें कर्मचारी और अन्य प्रमुख कर्मी सम्मिलित हो सकते हैं।
4. कारखाने के कर्मचारी से पूछें कि वह भारी उपकरण को कैसे सँभालता है।
5. अब प्राप्त जानकारी का विवरण विद्यार्थियों द्वारा अंकित किया जाएगा।
6. मॉक ड्रिल कैसे की जाए, इस पर एक विस्तृत प्रतिवेदन तैयार करें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

7. ड्रिल के पश्चात सभी प्रतिभागियों के साथ एक विस्तृत वार्तालाप (डिब्रीफिंग) सत्र के माध्यम से इसकी सफलता का मूल्यांकन करें।
8. साझा की गई प्रतिपुष्टि लें और किसी भी समस्या अथवा संदेह का समाधान करें।
9. विद्यार्थी परिवर्तनों को सम्मिलित करने के पश्चात गतिविधि पर एक विस्तृत प्रतिवेदन तैयार करेंगे।
10. प्रतिवेदन विषय शिक्षक को प्रस्तुत करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. कार्यालय में स्वास्थ्य और सुरक्षा सुनिश्चित करने का पहला कदम है ________ की पहचान करना।
2. कार्यालय सहायक को ________ के विषय में जानकारी होनी चाहिए ताकि जब भी आवश्यकता हो सहायता न्यूनतम समय में पहुँच सके।
3. व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण अथवा पीपीई वह उपकरण है जिसका उपयोग ________ को रोकने अथवा न्यूनतम करने के लिए किया जाता है।
4. आपातकालीन स्थिति में कार्यालय सहायक को तुरंत संबंधित प्राधिकरण जैसे ________ और ________ को सूचित करना चाहिए।
5. यदि किसी भी कर्मचारी को कोई ________ अथवा घायल होते हैं तो कार्यालय सहायक को उसका अभिलेख अवश्य बनाना चाहिए।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. कार्यालय में स्वास्थ्य और सुरक्षा सुनिश्चित करने का पहला कदम क्या है?

   क. सामान्य जोखिम कारकों की पहचान करना।
   ख. नवीनतम उपकरण खरीदना।
   ग. मासिक बैठकें आयोजित करना।
   घ. सुरक्षा सलाहकार नियुक्त करना।

2. आपात स्थिति को प्रभावी ढंग से सँभालने के लिए कार्यालय सहायक को किसकी जानकारी होनी चाहिए?

   क. कार्यालय में कर्मचारियों की संख्या।
   ख. आपातकालीन हेल्पलाइन नंबर और संवाद उपकरण।
   ग. कार्यालय का वार्षिक बजट।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

घ. कार्यालय की सामग्री सूची।

3. कार्यालय में अग्नि सुरक्षा उपकरण का प्राथमिक कार्य क्या है?

   क. आपातकालीन सेवाओं के अग्निमन का संकेत देना।
   ख. वायु गुणवत्ता की निगरानी करना।
   ग. अग्नि की घटनाओं को सँभालना।
   घ. यह सुनिश्चित करना कि सभी निकास बंद हैं।

4. व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) क्यों महत्त्वपूर्ण है?

   क. यह आकर्षक होता है और कार्यालय के वातावरण को सुंदर बनाता है।
   ख. यह विभिन्न खतरों के संपर्क को रोकता अथवा न्यूनतम करता है।
   ग. यह उत्पादकता सुधारने में सहायता करता है।
   घ. यह प्रत्येक कर्मचारी के लिए अनिवार्य है, चाहे उसका कार्य कुछ भी हो।

5. प्राथमिक उपचार पेटी में क्या सम्मिलित होना चाहिए?

   क. कार्यालय स्टेशनरी।
   ख. सामान्य दवाएँ, सीपीआर उपकरण, बीपी मॉनिटर, थर्मामीटर और ग्लूकोमीटर।
   ग. कार्यालय की चाबियाँ।
   घ. कंपनी के ब्रोशर।

ग. सत्य अथवा असत्य बताइए

1. जीवन में हमेशा दुर्घटनाओं और आपात स्थितियों की आशंका होती है क्योंकि अत्यधिक सावधानी और सतर्कता रखने पर भी मानवीय त्रुटि को समाप्त नहीं किया जा सकता।
2. कार्यालय में स्वास्थ्य और सुरक्षा सुनिश्चित करने का पहला कदम सामान्य जोखिम कारकों की पहचान करना है।
3. किसी भी आपात स्थिति अथवा दुर्घटना में कार्यालय सहायक को सबसे पहले मानव संसाधन प्रबंधक को सूचित करना चाहिए।
4. छोटे हादसे जहाँ कोई बड़ा घाव अथवा भौतिक क्षति नहीं हुई है, तो वरिष्ठ अधिकारियों को सूचित करने की आवश्यकता नहीं है।
5. कार्यालय सहायक को दुर्घटना से हुए नुक़सान का विवरण दर्ज करना चाहिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

घ. कॉलम मिलाइए

स्तंभ 'क'	स्तंभ 'ख'
1. कार्यस्थल जोखिम	क.अग्निशामक यंत्र
2. उपकरण	ख.फिसलन, ठोकरे लगना और गिरना
3. पीपीई	ग.संदेह निवारण
4. प्राथमिक उपचार पेटी	घ. खतरों को कम करें
5. प्रश्नोत्तर सत्र	ङ. बैंडेज

ङ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. कार्यालय में अग्नि दुर्घटनाओं को नियंत्रित करने के विषय में संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।
2. कार्यालय में अग्नि सुरक्षा उपकरणों का महत्त्व क्या है?
3. पीपीई किट्स क्या हैं और वे दुर्घटनाओं को रोकने में किस प्रकार सहायक हो सकती हैं?
4. प्राथमिक उपचार पेटी में क्या-क्या सुरक्षा उपकरण होते हैं?
5. कार्यस्थल पर दुर्घटनाओं और आपात स्थितियों से निपटने में प्रश्नोत्तर सत्र क्यों महत्त्वपूर्ण होते हैं?

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. कार्यालय में दुर्घटनाओं और आपात स्थितियों को नियंत्रित करने का क्या महत्त्व है?
2. कार्यालय में स्वास्थ्य और सुरक्षा आवश्यकताओं के मूलभूत उद्देश्य क्या हैं?
3. दुर्घटनाओं और आपात स्थितियों से निपटने के लिए विभिन्न उपकरणों और सामग्रियों का विवरण दीजिए।
4. दुर्घटनाओं और आपात स्थितियों से निपटने के मूलभूत चरण क्या हैं?
5. कार्यस्थल पर दुर्घटनाओं और आपात स्थितियों की प्रतिवेदन बनाने की प्रक्रिया की व्याख्या कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

छ. अपनी प्रदर्शन क्षमता जाँचें

1. कर्मचारियों के लिए दुर्घटनाओं और आपात स्थितियों की रिपोर्टिंग पर एक प्रस्तुति तैयार कीजिए।
2. कार्यालय में आपात स्थितियों से निपटने के उपायों का प्रदर्शन कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

उत्तर कुंजी

मॉड्यूल 1— संगणक अनुप्रयोग

सत्र 1— संगणक की मूल बातें

क) रिक्त स्थान भरें

1.संगणक अनुप्रयोग, 2.भौतिक, 3.बिजली, 4.सीपीयू, 5- संगणक

ख) बहुविकल्पीय प्रश्न

1.घ, 2.ख, 3.ख, 4.ख, 5.क

ग) निम्नलिखित सत्य अथवा असत्य बताइए

1.सत्य, 2.असत्य, 3.सत्य, 4.सत्य, 5.सत्य

घ) स्तम्भ मिलाइए

1.घ, 2.क, 3.ख, 4.ग

सत्र 2— प्रचालन तंत्र (ऑपरेटिंग सिस्टम)

क) रिक्त स्थान भरें

1.मेमोरी प्रबंधन, 2.जीयूआई, 3.ऑपरेटिंग सिस्टम, 4.बूटिंग प्रक्रिया, 5.डिरेक्टरी, सब-डिरेक्टरी

ख) बहुविकल्पीय प्रश्न

1.घ, 2.ख, 3.क, 4.ख, 5.क

ग) निम्नलिखित सत्य अथवा असत्य बताइए

1.असत्य, 2.सत्य, 3.सत्य, 4.असत्य, 5.सत्य

घ) स्तम्भ मिलाइए

1.घ, 2.क, 3.ख, 4.ग

सत्र 3— वर्ड प्रोसेसिंग और स्प्रेडशीट्स

क) रिक्त स्थान भरें

1.वर्ड प्रोसेसिंग, 2.चेकर, 3.नोटपैड, 4.वर्ड प्रोसेसिंग, 5.शॉर्टकट कमांड, 6.विश्लेषण

ख) बहुविकल्पीय प्रश्न

1.घ, 2.क, 3.ख, 4.क, 5.क, 6.घ

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ग) निम्नलिखित सत्य अथवा असत्य बताइए

1.सत्य, 2.सत्य, 3.असत्य, 4.असत्य, 5.सत्य

घ) स्तम्भ मिलाइए

1.घ, 2.क, 3.ख, 4.ग

सत्र 4— डेटा प्रबंधन

क) रिक्त स्थान भरें

1.सॉफ्टवेयर, 2.डेटा सुरक्षा, 3.डेटा सुरक्षा, 4.संवेदनशील/असुरक्षित, 5.बड़ी मात्रा

ख) बहुविकल्पीय प्रश्न

1.घ, 2.क, 3.घ, 4.क, 5.घ

ग) निम्नलिखित सत्य अथवा असत्य बताइए

1.सत्य, 2.असत्य, 3.सत्य, 4.असत्य, 5.सत्य

घ) स्तम्भ मिलाइए

1.घ, 2.क, 3.ग, 4.ख

मॉड्यूल2— कार्यालय उपकरणों का संचालन

सत्र 1— कार्यालय उपकरणों का संचालन एवं प्रबंधन

क) रिक्त स्थान भरें

1. प्रभावी और कुशल, 2.कार्यालय उपकरण/यंत्र, 3.डिजिटल विश्व और तकनीकी उन्नयन, 4.संगणक, 5.टाइपराइटर, 6.संचार

ख) बहुविकल्पीय प्रश्न

1.ग, 2.घ, 3.क, 4.ग

ग) निम्नलिखित सत्य अथवा असत्य बताइए

1.सत्य, 2.सत्य, 3.असत्य, 4.सत्य, 5.सत्य, 6.असत्य, 7.सत्य

सत्र 2— कार्यालय उपकरणों का उपयोग

क) रिक्त स्थान भरें

1.मैनुअल श्रम,2.समय की बचत, 3.संचालन, 4.गुणवत्ता, 5.मानकीकरण, 6.निर्दिष्ट और विशेष, 7.अति-उपयोग, 8.अधिक

ख) बहुविकल्पीय प्रश्न

1.ग, 2.घ, 3.ग, 4.ग

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ग) निम्नलिखित सत्य अथवा असत्य बताइए

1.सत्य, 2.सत्य, 3.असत्य, 4.सत्य, 5.असत्य, 6.असत्य, 7.सत्य

सत्र 3— कार्यालय उपकरणों की मरम्मत और अनुरक्षण

क) रिक्त स्थान भरें

1.रखरखाव, 2.मरम्मत, 3.सक्रिय, 4.सावधानी से, 5.अपरिहार्य, 6. नई मशीन, 7.निष्पादक समय, 8.त्रुटि और विफलताएँ

ख) बहुविकल्पीय प्रश्न

1.ग, 2.क, 3.ग, 4.ग

ग) निम्नलिखित सत्य अथवा असत्य बताइए

1.सत्य, 2.सत्य, 3.असत्य, 4.सत्य, 5.असत्य, 6.असत्य, 7.सत्य

सत्र 4— कार्यालय संसाधनों का संरक्षण

क) रिक्त स्थान भरें

1.संरक्षण, 2.आर्थिक, 3.तीस से पचास, 4.बिजली, 5.स्टार्स, 6.अधिक, 7.ऑडिट, 8.टाइमर,

ख) बहुविकल्पीय प्रश्न

1.क, 2.ख, 3.क, 4.ग

ग) निम्नलिखित सत्य अथवा असत्य बताइए

1. सत्य, 2.असत्य, 3.सत्य, 4.असत्य, 5.सत्य, 6.सत्य, 7.असत्य

मॉड्यूल 3— कार्यालय सहायक के लिए सामाजिक एवं व्यवहारिक कौशल

सत्र 1— समन्वय कौशल

क) रिक्त स्थान भरें

1.प्रभावी संवाद, 2.ग्राफ और चार्ट, 3.सात, 4.हावभाव, नेत्र-संपर्क और शरीरिक भाषा, 5.कालानुक्रमिक, वर्णानुक्रमिक, 6.श्रेणियाँ, 7.अधूरे, 8.प्रतिबद्धता, 9.स्पष्ट और प्रभावी, 10.बधाई दें

ख) बहुविकल्पीय प्रश्न

1.ख, 2.ख, 3.क, 4.ख, 5.ख

ग) निम्नलिखित सत्य अथवा असत्य बताइए

1.सत्य, 2.सत्य, 3.असत्य, 4.सत्य

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 2— कार्यस्थल पर भावनात्मक संतुलन

क) रिक्त स्थान भरें

1. नियमित व्यायाम, गहरी साँस, 2. समस्या-समाधान कौशल, 3. आत्म-सम्मान, 4. सहानुभूति 5. धीमी साँस लेना, 6. सामाजिक कौशल, 7. नकारात्मक, 8. इच्छाशक्ति, 9. अपने क्रोध को नियंत्रित करना सीखने, 10. निर्णय लेना

ख) बहुविकल्पीय प्रश्न

1. ग, 2. क, 3. ख, 4. ख

ग) निम्नलिखित सत्य अथवा असत्य बताइए

1.सत्य, 2.सत्य, 3.सत्य, 4.असत्य, 5.सत्य

सत्र 3— तनाव प्रबंधन

क) **रिक्त स्थान भरें**

1. मौखिक, लिखित, 2. हावभाव और नेत्र-संपर्क, 3. प्रभावी संवाद, 4. अंतर-व्यक्तिगत, 5 सिर हिलाना, हाथ उठाना

ख) बहुविकल्पीय प्रश्न

1.घ, 2.घ, 3.क, 4.ख

ग) निम्नलिखित सत्य अथवा असत्य बताइए

1.असत्य, 2.असत्य, 3.सत्य, 4.सत्य, 5.सत्य, 6.सत्य, 7.सत्य

सत्र 4— कार्यस्थल पर सामाजिक कौशल द्वारा रिश्ते बनाना

क) रिक्त स्थान भरें

1. मौखिक और अशाब्दिक, 2. संक्षिप्त परिचय, 3.सकारात्मक और प्रभावी 4. स्पष्ट, बोलना और नेत्र-संपर्क

ख) बहुविकल्पीय प्रश्न

1.क, 2.ग, 3.क, 4.ख

ग) निम्नलिखित सत्य अथवा असत्य बताइए

1.असत्य, 2.सत्य, 3.सत्य, 4.सत्य

मॉड्यूल 4— स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा

सत्र 1— कार्य-संस्कृति में स्वास्थ्य देखभाल

क) रिक्त स्थान भरें

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

1. निवारक, 2.कुशल कार्यलयीन, 3.स्वास्थ्य और सुरक्षा, 4.फिसलन, ठोकरें, गिरना, 5.अग्निशामक यंत्र

ख) बहुविकल्पीय प्रश्न

1.घ, 2.घ, 3.ग, 4.ख

ग) निम्नलिखित सत्य अथवा असत्य बताइए

1.असत्य, 2.सत्य, 3.सत्य, 4.सत्य, 5.सत्य, 6.असत्य

घ) स्तम्भ मिलाइए

1. ग ,
2. क,
3. ख ,
4. ड,
5. घ

सत्र 2— कार्यस्थल पर स्वच्छता संस्कृति

क) रिक्त स्थान भरें

1. स्वास्थ, 2. दिनचर्या, 3. शिष्टाचार, 4. चिकित्सकीय अवकाश, 5. अपशिष्ट

ख) बहुविकल्पीय प्रश्न

1.ग, 2.ग, 3.क, 4.क, 5.घ

ग) स्तम्भ मिलाइए

1. ग,
2. क,
3. ख,
4. ड,
5. घ

सत्र 3— सुरक्षा और सुरक्षा निर्देश

क) रिक्त स्थान भरें

1.गिरना, 2. जीवित/लाइव तार, 3. अग्नि, 4. संकुचित स्थान, 5. एर्गोनॉमिक जोखिम

ख) बहुविकल्पीय प्रश्न

1.ग, 2.ग, 3.ख, 4.ख, 5.ख

ग) निम्नलिखित सत्य अथवा असत्य बताइए

1.असत्य, 2.सत्य, 3.सत्य, 4.सत्य

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 4— दुर्घटनाएँ और आपातस्थितियाँ

क) रिक्त स्थान भरें

1.खतरों, 2.आपातकालीन प्रक्रियाएँ, 3.खतरों के संपर्क, 4.आपातकालीन सेवाओं और प्रबंधन, 5.घटना

ख) बहुविकल्पीय प्रश्न

1.क, 2.ख, 3.ग, 4.ख, 5.ख

ग) निम्नलिखित सत्य अथवा असत्य बताइए

1.सत्य, 2.सत्य, 3.सत्य, 4.असत्य, 5.सत्य

घ) स्तम्भ मिलाइए

1. ख, 2. क, 3. घ, 4. ङ, 5. ग

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

संगणक शब्दावली

एलएमएस (लर्निंग मैनेजमेंट सिस्टम)— यह एक सॉफ्टवेयर अनुप्रयोग अथवा प्लेटफार्म है जिसका उपयोग शैक्षणिक पाठ्यक्रमों अथवा प्रशिक्षण कार्यक्रमों का प्रशासन, दस्तावेजीकरण, अनुश्रवण, प्रतिवेदन और वितरण करने के लिए किया जाता है। एलएमएस का व्यापक उपयोग शैक्षणिक संस्थानों, व्यवसायों और संगठनों में ई-लर्निंग को सुगम बनाने और अधिगम सामग्री को प्रबंधित करने एवं उपलब्ध कराने के लिए एक केंद्रीकृत प्रणाली उपलब्ध कराने के लिए किया जाता है।

1. **हार्डवेयर**— संगणक प्रणाली के भौतिक घटक जैसे— मदरबोर्ड, सीपीयू, मेमोरी (रैम), हार्ड ड्राइव और सहायक उपकरण जैसे की-बोर्ड, माउस और मॉनिटर।
2. **सॉफ्टवेयर**— प्रोग्राम और निर्देश जो संगणक को बताते हैं कि क्या करना है, जिनमें ऑपरेटिंग सिस्टम (जैसे Windows, macOS, Linux), अनुप्रयोग (जैसे Microsoft Office, Adobe Photoshop) और उपयोगिताएँ (जैसे एंटीवायरस सॉफ्टवेयर, डिस्क क्लीनअप टूल) सम्मिलित हैं।
3. **ऑपरेटिंग सिस्टम (ओएस)**— सॉफ्टवेयर जो संगणक हार्डवेयर को नियंत्रित करता है और अनुप्रयोग चलाने के लिए मंच प्रदान करता है। उदाहरण— Microsoft Windows, macOS, Linux (Ubuntu आदि), मोबाइल OS जैसे iOS और Android।
4. **सीपीयू (सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट)**— संगणक का मुख्य घटक जो गणनाएँ करता है और निर्देशों को निष्पादित करता है। सामान्य सीपीयू निर्माता— Intel और AMD।
5. **रैम (रैंडम एक्सेस मेमरी)**— अस्थायी स्मृति जिसका उपयोग संगणक द्वारा सक्रिय रूप से प्रयुक्त अथवा संसाधित हो रहे डेटा और निर्देशों को संग्रहीत करने के लिए होता है। रैम अस्थिर स्मृति है, अर्थात संगणक बंद होने पर इसकी सामग्री नष्ट हो जाती है।
6. **हार्ड ड्राइव (एचडीडी)/सॉलिड स्टेट ड्राइव (एसएसडी)**— स्थायी संग्रहण उपकरण जिनका उपयोग संगणक में डेटा संग्रहीत करने के लिए किया जाता है। एचडीडी चुंबकीय डिस्कों का उपयोग करते हैं जबकि एसएसडीतीव्र पहुँच के लिए फ़्लैश मेमोरी चिप्स का।
7. **सहायक उपकरण (पेरिफेरल)**— बाहरी उपकरण जो संगणक से जुड़े होते हैं जैसे की-बोर्ड, माउस, प्रिंटर, स्कैनर, मॉनिटर और बाहरी हार्ड ड्राइव।
8. **नेटवर्क**— परस्पर जुड़े कंप्यूटरों और उपकरणों का समूह जो संसाधन साझा कर सकते हैं और आपस में संवाद कर सकते हैं, चाहे स्थानीय स्तर पर (लेन) अथवा लंबी दूरी पर (वेन/इंटरनेट)।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

9. **इंटरनेट**— वैश्विक संजाल जो कंप्यूटरों और सर्वरों को जोड़ता है और विभिन्न प्रोटोकॉल (एचटीटीपी, एफटीपी, टीसीपी/आईपी आदि) के माध्यम से डेटा और संचार का आदान-प्रदान संभव बनाता है।

10. **ब्राउजर**— सॉफ्टवेयर जो इंटरनेट पर सूचना तक पहुँचने और उसे देखने के लिए प्रयुक्त होता है। लोकप्रिय ब्राउज़र— गूगल क्रोम, मोज़िला फ़ायरफ़ॉक्स, माइक्रोसॉफ़्ट एज, सफ़ारी।

11. **फायरवॉल**— सुरक्षा प्रणाली जो आने-जाने वाले नेटवर्क ट्रैफ़िक की निगरानी और नियंत्रण करती है ताकि अनधिकृत पहुँच, मॉलवेयर और अन्य खतरों से सुरक्षा हो सके।

12. **एन्क्रिप्शन**— डेटा को एन्कोड करने की प्रक्रिया जिससे वह अनधिकृत उपयोगकर्ताओं के लिए अपठनीय हो जाता है। एन्क्रिप्शन का उपयोग संवेदनशील जानकारी को संप्रेषण (जैसे एचटीटीपी) और संग्रहण (जैसे एन्क्रिप्टेड हार्ड ड्राइव) में सुरक्षित रखने के लिए किया जाता है।

13. **मैलवेयर**— हानिकारक सॉफ्टवेयर जो संगणक प्रणाली को बाधित, क्षतिग्रस्त अथवा अनधिकृत पहुँच प्राप्त करने के लिए बनाया जाता है। सामान्य प्रकार— वायरस, वॉर्म, ट्रोजन, रैनसमवेयर, स्पायवेयर, ऐडवेयर।

14. **क्लाउड कंप्यूटिंग**— इंटरनेट के माध्यम से कंप्यूटिंग सेवाओं (जैसे संग्रहण, प्रसंस्करण शक्ति, अनुप्रयोग) की आपूर्ति, जिससे उपयोगकर्ता स्थानीय हार्डवेयर के बजाय दूरस्थ सर्वरों से ऑन-डिमांड संसाधनों तक पहुँच सकते हैं।

15. **कलन विधि**— चरण-दर-चरण निर्देशों का समूह जो किसी समस्या को हल करने अथवा कार्य को संपन्न करने के लिए प्रयुक्त होता है, विशेषकर प्रोग्रामिंग और संगणकीय कार्यों में।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published