

# सेन्ट्रल मंथन

• खंड 7 • अंक - 3 • सितंबर, 2022

समय प्रबंधन



सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया  
Central Bank of India

1911 से आपके लिए "केंद्रित" "CENTRAL" TO YOU SINCE 1911





आजादी के अमृत महोत्सव पर विज्ञान भवन, नई दिल्ली में आयोजित कार्यक्रम में आदरणीय प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी श्री एम.वी राव एवं कार्यपालक निदेशक श्री राजीव पुरी के साथ लखनऊ अंचल के मुख्य प्रबंधक गण.



चेन्नई आंचलिक कार्यालय के स्वर्ण जयंती वर्ष समारोह पर आयोजित कार्यक्रम के दौरान माननीय ईडी श्री विवेक वाही के कर कमलों से राजभाषा पोस्टर का विमोचन.



## प्रधान संरक्षक

श्री एम. वी. राव

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी

## संरक्षक

श्री आलोक श्रीवास्तव

कार्यपालक निदेशक

श्री विवेक वाही

कार्यपालक निदेशक

श्री राजीव पुरी

कार्यपालक निदेशक

## उप संरक्षक

श्री स्मृति रंजन दाश

महाप्रबंधक (मासंवि / राजभाषा)

## संपादक

श्री राजीव वार्ष्णेय

सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)

## सहायक संपादक

सुश्री छाया पुराणिक

श्री अभय कुलकर्णी

श्री सन्नी कुमार

## विषय-सूची

▶ माननीय प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी महोदय का संदेश .....	2
▶ माननीय कार्यपालक निदेशक महोदय का संदेश.....	3
▶ माननीय महाप्रबंधक (राजभाषा) महोदय का संदेश .....	4
▶ संपादकीय .....	5
▶ व्यक्तित्व विकास .....	6
▶ समय प्रबंधन - एक कला.....	7
▶ बैंकिंग में ग्राहक सेवा का महत्व .....	9
▶ समय प्रबंधन - एक अनिवार्यता.....	15
▶ व्यक्तित्व विकास .....	17
▶ समय प्रबंधन के पहलू.....	19
▶ कलसुबाई शिखर का यात्रा वृत्तांत .....	21
▶ समय प्रबंधन का महत्व.....	23
▶ कविता : बचपन .....	25
▶ कविता : मेरे सपनों का भारत!.....	26
▶ समय प्रबंधन .....	27
▶ आओ अपना ज्ञान परखें! .....	31
▶ बैरन द्वीप.....	34
▶ राजभाषा समाचार .....	34
▶ हिंदी टाइपिंग .....	39
▶ राजभाषा वार्षिक कार्यक्रम 2022-23 .....	41





## माननीय प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी महोदय का संदेश

प्रिय सेन्ट्रलाइट साथियो,

सर्वप्रथम हिंदी दिवस एवं आगामी पर्वों की हार्दिक शुभकामनाएं,

आज की व्यस्ततम दिनचर्या के मध्य समय की उपयोगिता का प्रभाव सर्वविदित है. किसी भी कार्य को निर्धारित समय में पूरा कर लेने का महत्व भी सभी जानते हैं. प्रकृति द्वारा सभी को प्रतिदिन एक समान समय प्रदान किया जाता है, जो व्यक्ति इस समय का सदुपयोग करता है, निश्चित रूप से सफलता की ओर अग्रसर होता है. हम बैंकिंग व्यवसाय में हैं, हमें अपने व्यवसाय की वृद्धि के लिये और अधिकतम लाभ अर्जित करने के लिये बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करना आवश्यक है, हमें यह समझना चाहिये कि हमारे ग्राहक की बैंक से सबसे बड़ी अपेक्षा, उसका कार्य तत्परता से किया जाना होती है, ग्राहक के कार्य का तत्परता से निपटान, समय प्रबंधन का एक अच्छा उदाहरण होता है.

वर्तमान दौर की बैंकिंग में अत्याधिक प्रतिस्पर्धा हो रही है. सभी व्यवसायिक बैंक अपने ग्राहकों को अपने साथ बनाए रखने के लिये तथा निरंतर नये ग्राहक आकर्षित करने के लिये अपनी ग्राहक सेवा को सुधारने का प्रयास करते रहते हैं. एक बैंक कर्मियों के रूप में हमें यह ध्यान रखना चाहिये कि ग्राहकों से बैंक होता है और बेहतर ग्राहक सेवा से ग्राहक होते हैं. जबकि समय प्रबंधन ग्राहक सेवा का आधार होता है. हमारी बैंकिंग की हर प्रक्रिया को पूर्ण करने का समय निर्धारित होता है. हर बैंक कर्मियों को अपने प्रदत्त कार्य के

लिये निर्धारित समय सीमा का पालन करना चाहिये. इसके लिये प्रत्येक कर्मियों को अपने कार्यों में प्रवीणता हासिल करनी आवश्यक है. स्टाफ सदस्यों को बैंकिंग परिपत्रों को नियमित रूप से पढ़ना और समझना चाहिए. पद्धति और प्रक्रिया में होने वाले परिवर्तनों से स्वयं को अवगत रखना चाहिए, इससे न केवल ग्राहक का कार्य सहजता से सम्पन्न किया जा सकता है अपितु उनकी पूछताछ का उत्तर भी देना सरल हो जाएगा, जो ग्राहक सेवा को बेहतर बनाने की दिशा में एक प्रभावशाली उपाय होता है. कार्य को तत्परता से करने के लिये संत कबीर ने लिखा है -

“काल करे सो आज कर आज करे सो अब”

अर्थात काम को कभी टालना नहीं चाहिए स्वयं को समय सीमा के अनुपालन हेतु अभ्यस्त बनाना चाहिए जिससे हम बैंकिंग उद्योग में सर्वश्रेष्ठ ग्राहक सेवा प्रदान करने वाले बैंक के रूप में स्थापित हो सकते हैं.

हार्दिक शुभकामनाओं सहित,

(एम. वी. राव)

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी



## माननीय कार्यपालक निदेशक महोदय का संदेश

प्रिय सेन्ट्रलाइट साथियो,

हिंदी दिवस एवं आगामी पर्वों की हार्दिक शुभकामनाएं,

जीवन के सुचारू संचालन हेतु कार्यों का निर्धारित समय पर किया जाना सदैव बेहतर होता है। प्रकृति की हर क्रिया का समय निर्धारित है। समय पर सभी क्रियाओं का किया जाना स्वतः ही एक उदाहरण बन जाता है। अगर हम प्रकृति की किसी भी गतिविधि को ध्यान से देखेंगे तब उसका समय प्रबंधन हमें साफ-साफ प्रतीत हो जाता है। चाहे वह बीज से वृक्ष बनना हो अथवा दिन रात का होना अथवा चंद्र सूर्य का उदय और अस्त होना। यही प्रकृति के स्थायी रहने का कारण भी है।

अगर हम वर्तमान समाज के कार्यालयीन जीवन पर नजर डालें तो यहां भी समय प्रबंधन अत्यंत प्रभावशाली होता है। कोई भी कार्य करने के लिए समय निर्धारित किया जाता है। जिसके अनुसार काम करने वालों द्वारा कार्य करना अपेक्षित होता है। इसके लिए आवश्यक है कि पहले कार्य की प्रकृति और उसके लिए निर्धारित समय पर विचार किया जाए। इसके बाद उस कार्य को भली-भांति करने की योजना तैयार की जानी

चाहिए। यहां यह भी ध्यान रखा जाना चाहिए कि योजना बनाने में ही समय का बहुत बड़ा भाग व्यतीत ना हो जाए अर्थात कार्य की योजना को तत्परता से तैयार किया जाना चाहिए। योजना बनने के बाद तदनुसार कार्य को प्रारंभ करना बेहतर होता है, कार्य की प्रकृति, उसकी मात्रा इत्यादि पर ध्यान देते हुए कार्य को तदनुसार गति से किया जाना चाहिए।

कार्य के महत्व को भी समझा जाना चाहिए, कार्य का महत्व समझ में आने से कार्य के उचित ढंग से किये जाने की संभावना बढ़ जाती है। एक सफल व्यक्ति वही होता है जो कार्य मिलते ही उसके महत्व को समझे, उसे पूर्ण करने की योजना बनाए, कार्य के लिए निर्धारित समय पर उस कार्य को पूर्ण करें।

शुभकामनाओं सहित,

आलोक श्रीवास्तव  
कार्यपालक निदेशक



## माननीय महाप्रबंधक (राजभाषा) महोदय का संदेश

प्रिय साथियो,

सर्वप्रथम हिंदी दिवस एवं आगामी पर्वों की हार्दिक शुभकामनाएं,

हमारी दुनिया में जो व्यक्ति सफल हुए हैं, अगर उनके जीवन, उनकी कार्यशैली इत्यादि पर ध्यान दिया जाए तो एक तथ्य स्पष्ट रूप से सामने आता है कि वे अपने कार्य को सर्वोच्च प्राथमिकता प्रदान करते हैं. कई लोग तो कार्य ही पूजा (work is worship) है को, अपना सिद्धांत मानते हैं. व्यक्ति जिस प्रकार के व्यवसाय से सहबद्ध होता है, उसे उस कार्य का निरंतर अभ्यास करते रहना अपेक्षित होता है.

### करत करत अभ्यास के जड़मति होत सुजान PRACTICE MAKES A MAN PERFECT

स्पष्ट है कि यदि व्यक्ति अपने कार्य पर ध्यान देगा, उसका नियमित अभ्यास करेगा, तब वह उस कार्य में प्रवीण बन जाएगा तथा उस कार्य को निर्धारित समय से पूरा करने में वह सहज ही सक्षम हो जाएगा. कई अवसरों पर व्यक्ति को अलग प्रकार का कार्य भी करना होता है, ऐसी स्थिति में उसकी निष्ठा और लगन उसे इस कार्य को बेहतर तरीके से करवाने में सक्षम बना देती है. व्यक्ति कोई भी कार्य करे यदि वह उस कार्य को निर्धारित समय के अनुसार करना चाहता है, तब उसे समय प्रबंधन पर ध्यान केन्द्रित करना होगा.

समय प्रबंधन पर ध्यान देकर, व्यक्ति कार्य तो समय से पूरा करता ही है अपितु उसे तनाव से भी मुक्ति मिलती है. क्योंकि समय से कार्य न हो पाने पर तनाव सहज उत्पन्न हो जाता है. हडबडी में कार्य पूर्ण करने में गलतियां हो जाना स्वभाविक है. ऐसी स्थिति में अपेक्षित स्तर के परिणाम प्राप्त होने में भी संशय बना रहता है.

यदि ध्यान दिया जाए तो समय प्रबंधन से व्यक्ति का कार्य बेहतर होता है तथा व्यवस्थित भी होता है. ऐसे व्यक्ति का व्यक्तित्व तनावमुक्त बनता है. तनाव मुक्त व्यक्ति का व्यक्तित्व आकर्षक प्रतीत होता है. तनाव मुक्त रहने के अन्य लाभ तो होते ही हैं .

कार्यालयीन जीवन में समय प्रबंधन बहुत महत्वपूर्ण होता है. समय से कार्य करने वाले व्यक्ति की विशेष पहचान बन जाती है वह कार्यालय में सम्मान भी पाता है वास्तविकता यही है कि समय प्रबंधन से व्यक्तित्व का विकास होता है.

पुनः शुभकामनाओं सहित,

स्मृति रंजन दाश

महाप्रबंधक - राजभाषा



## संपादकीय

प्रिय साथियो,

हिंदी दिवस दिनांक 14 सितम्बर की हार्दिक शुभकामनाएं व्यक्ति की विश्वसनीयता उसके व्यक्तित्व को निखारने का एक महत्वपूर्ण कारक होती है. विश्वसनीयता व्यक्ति द्वारा समाज में उसके व्यवहार से उत्पन्न होती है. यदि व्यक्ति का आचार- विचार एवं व्यवहार अच्छा होता है, तो व्यक्ति की विश्वसनीयता स्वतः बढ़ जाती है. व्यक्ति का समय प्रबंधन उसकी विश्वसनीयता को और दृढ़ बना देता है.

अच्छे विचार, अच्छा आचरण, अच्छा व्यवहार तथा अच्छा समय प्रबंधन करने का अभ्यास व्यक्ति को स्वयं करना पड़ता है, क्योंकि ये दूसरों से सीखा तो जा सकता है, किन्तु अभ्यास व्यक्ति को स्वयं करना पड़ता है?. बिना अभ्यास के इनके अनुपालन का स्वभाव विकसित नहीं होता है.

व्यक्तित्व विकास के लिये व्यक्ति की कथनी और करनी भी एक समान होनी आवश्यक है. यदि व्यक्ति का कथन उसके आचरण के अनुरूप होगा तब व्यक्ति का व्यक्तित्व और बेहतर बनेगा तथा समाज में उसका सम्मान और

बढ़ेगा. बैंकिंग व्यवसाय में बैंक कर्मियों का सम्माननीय ग्राहकों से सीधा संपर्क होता है. बैंक परिसर में समाज के सभी वर्गों के नागरिक पधारते हैं. वे हमसे बेहतर व्यवहार की अपेक्षा करते हैं, बेहतर ग्राहक सेवा की अपेक्षा करते हैं. वैसे भी देखा जाए तो बेहतर व्यवहार सहित बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करना प्रत्येक बैंक कर्मि का कर्तव्य होता है. सही अर्थों में हमारे द्वारा कर्तव्य का पालन करना हमारे व्यक्तित्व को निखारता है.

शाखा परिसर में पधारने वाले व्यक्तियों से उत्कृष्ट व्यवहार करने वाले सदस्यों को शाखा परिसर के बाहर बहुत सम्मान प्राप्त होता है. इस प्रकार सम्मान प्राप्त करना ही तो अच्छे व्यक्तित्व की पहचान होती है. सदैव उत्कृष्ट व्यवहार करें. सम्मान प्राप्त करें.

हार्दिक शुभकामनाओं सहित,

**राजीव वार्षेय**

सहायक महाप्रबंधक - राजभाषा



# व्यक्तित्व विकास

- अशोक कुमार गुप्ता

मुख्य प्रबंधक

क्षेत्रीय कार्यालय, बरेली

आंचलिक कार्यालय, लखनऊ



मनुष्य एक सामाजिक प्राणी है जिस प्रकार जीवन को उन्नत बनाने के लिए मानवों के द्वारा तरह तरह की वैज्ञानिक खोजे की गयी जिनसे मानव जीवन सरल बना. विकास के साथ-साथ मनुष्य में यह चाहत रही कि वह लोगों को नेतृत्व भी प्रदान करें. लोगों के मध्य उसकी पहचान हो, वह अनुकरणीय बने, प्रिय बने यह कार्य बिना व्यक्तित्व विकास के पूर्ण होना असंभव रहता है.

व्यक्तित्व विकास के विविध आयाम होते हैं जैसे - जब हम स्वर कोकिला की बात करते हैं तो सामने वाला बिना मेरे द्वारा नाम लिए यह जान लेता है कि हम लता जी की बात कर रहे हैं,

जब हम कहानी सम्राट की बात करते हैं तो सामने का पक्ष यह जान लेता है कि हम प्रेमचंद जी की बात कर रहे हैं. शहीदे आजम का नाम लेते ही - भगत सिंह जी की तस्वीर उभर कर आती है. मिसाइल मैन का नाम लेते ही हम जान लेते हैं कि बात ए.पी.जे. अब्दुल कलाम जी की हो रही है और भी महान व्यक्ति हुए जिन्होंने अपने-अपने क्षेत्र में अपने जुनून एवं कार्य को साधना बना लिया और इस नश्वर संसार में अपने को अमर बना लिया.

परंतु हम अपने व्यक्तित्व का विकास करें कैसे ?

- व्यक्तित्व के विकास के साधन हैं :
- उत्कृष्ट विचार
- परिश्रमपूर्वक अपने कर्तव्य का निर्वहन
- असहाय के प्रति दयावान होना

उत्तम विचारों से शक्तिशाली कोई हथियार नहीं होता और जब यह विचार हम अपने जीवन में अपना लेते हैं तो इनके प्रवाह की शक्ति और तीव्र हो जाती है. अपने बाल्यकाल में मैंने एक कहानी पढ़ी थी कि एक महिला अपने बच्चे को लेकर एक बार महात्मा गांधी के पास गयी जो बहुत गुड़ खाता था और उसने बापू से अनुरोध किया कि बापू उसके बच्चे को गुड़ खाने को मना कर दें तो बापू ने उस महिला को तीन दिवस बाद बच्चे को लाना कहकर लौटा दिया.

जब तीन दिन बाद वह महिला पुनः अपने बच्चे को लेकर बापू के पास, पहुंची तो बापू ने उस बच्चे से कहा कि तुम गुड़ मत खाया करो यह सेहत के लिए ठीक नहीं है. बापू के ऐसा करने पर उस महिला को क्रोध आया और उसे बापू से कहा यदि तुम्हें इसी तरह मना करना था तो तुम्हारे द्वारा तीन दिवस पहले ही मना कर देना चाहिए था. इस पर बापू ने जवाब दिया कि तब मैं भी गुड़ खाता था, बच्चे को गुड़ न खाने की सलाह देने में हमारी बात में आचरण की सत्यता न होने के कारण वह प्रवाह नहीं आता जो आज कहने में आया है क्योंकि हमें भी गुड़ छोड़ने में 3 दिन लगे हैं.

व्यक्तित्व विकास के लिए - हमें अपने साथ काम करने वाले सहयोगियों की प्रशंसा करने का कोई भी अवसर चूकना नहीं चाहिए तथा उनके

प्रशंसनीय गुणों की पहचान कर सच्चे हृदय से उनकी प्रशंसा करनी चाहिए.

विभिन्न आयामों में सुधार करके हम व्यक्तित्व का विकास कर पाते हैं जैसे कि -

- आत्म विश्वास में वृद्धि  
हम होंगे कामयाब एक दिन
- पठन-पाठन की आदत अपना कर  
पठन-पाठन की आदत हमारी बौद्धिक उन्नति करती है.  
अच्छा साहित्य, प्रेरक प्रसंग, महान व्यक्तियों की जीवनी हमारे व्यक्ति में वृद्धि करती है.  
क्योंकि जिस चीज को हासिल करने में इन महान पुरुषों ने उम्र गुजार दी हम केवल उनके अनुभव पढ़कर पा लेते हैं.
- अच्छा श्रोता बनकर भी हम व्यक्तित्व विकास कर सकते हैं.  
कई बार हमने अपने ऑफिस में अनुभव किया है कि ग्राहक किसी स्टाफ की आलोचना करते हैं जबकि वह उसका सारा काम कर भी देता है बस काम की अधिकता के कारण उसकी बात सुनता नहीं. वहीं दूसरा अधिकारी उसकी बात सुनकर वही काम कर देता है वह उसके लिए श्रेष्ठ हो जाता है.
- जिस परिवेश में रहते हैं. उसमें भी अच्छी बातें ढूंढें और प्रशंसा करने का कोई भी अवसर मिले बिल्कुल न चूके सच्ची प्रशंसा करें आपके सहयोगी आपके मुरीद हो जायेंगे.
- सामने वाले व्यक्ति को महत्व दें. उसे यह समझाने का प्रयास करें कि वह उसके परिवार, ऑफिस के लिए कितना महत्वपूर्ण है.
- अपनी राय को जिनके मध्य आप दिन का अधिकांश समय बिताते हैं, अवश्य रखें, उनका उस पर क्या मानना है को भी जाने इससे परस्पर एक दूसरे को समझने का अवसर मिलता है और ऑफिस का कार्य मुखिया के अनुरूप होने लगता है.

श्री रामचरित मानस में तुलसी दास जी ने इस विषय में दो पंक्तियां इस प्रकार दी है :

मुखिया मुख सो चाहिए - खान पान को एक ।

पालै पोहौ सकल अंग - तुलसी सहित विवेक ।।

व्यक्तित्व विकास कोई एक दिन का कार्य नहीं, उम्र गुजर जाती है. सतत होने वाले गुणों के विकास के साथ हमें दिन प्रतिदिन अपने व्यक्तित्व विकास के लिए निरन्तर प्रयास करने चाहिए.



# समय प्रबंधन - एक कला

- श्री वीरेंद्र कुमार  
मुख्य प्रबंधक

मुंबई उपनगरीय क्षेत्रीय कार्यालय



समय प्रबंधन एक कला है जो कहीं सिखाई नहीं जाती बल्कि हमें स्वयं करनी होती है. समय प्रबंधन का मतलब है कि समय का कुशलतापूर्वक उपयोग करना. समय प्रबंधन में यह बात मायने नहीं रखती कि आप कौन हैं? आप किस जगह काम कर रहे हैं? सभी के लिए समय तो एक ही है, लेकिन उसका सही उपयोग करना ही समय प्रबंधन कहलाता है. अगर आप ने समय का प्रबंधन करना सीख लिया तो आपको जीवन में सबकुछ हासिल हो सकता है. ऐसा माना जाता है कि कुशल समय प्रबंधन यानि आपकी सफलता की दिशा में यह पहला कदम है. इस जगत में बहुत सारे लोग हैं जो समय के साथ चलते हैं, कुछ लोग समय के पीछे भागते हैं. सभी का अपना निर्णय होता है कि हम समय का सदुपयोग करें या दुरुपयोग करें. यह बात तो सभी जानते हैं कि समय किसी के लिए रुकता नहीं है और बीता हुआ समय लौट कर नहीं आता है. इसलिए समय रहते समय का प्रबंधन करना चाहिए. जो व्यक्ति समय का प्रबंधन नहीं करता वह अपने जीवन में विफल रहता है. समय का प्रबंधन करना आसान नहीं है उसके लिए भी आपको मुश्किलें आएंगी.

## समय प्रबंधन की कुछ युक्तियाँ -

1. सुबह जल्दी उठें
2. समय का पालन करें.
3. अपने कार्य को सुनियोजित करें.
4. जो कार्य करने हैं उसकी सूची बना लें.
5. प्रत्येक कार्य को करने हेतु समय निर्धारित करें.



**समय का महत्व !**

## 6. कार्य पूरा होने पर अपनी सूची से मिलान करें.

यह अपनी जिदगी से जुड़ी कुछ आवश्यक बातें हैं. जिसे आप समय प्रबंधन द्वारा कर सकते हैं. हमारी बैंकिंग क्षेत्र में भी समय का महत्व है. समय से काम करने से हमारे उत्पादकता में गति आयेगी और हमारी उत्पादकता बढ़ेगी. यदि हम समय की उपेक्षा करेंगे तो समय भी हमारी उपेक्षा करेगा. आज के इस प्रतिस्पर्धात्मक वातावरण में समय का सफलतापूर्वक प्रबंधन करना प्रत्येक बैंकर का कर्तव्य है. हमारे पास प्रतिदिन विभिन्न प्रकार की गतिविधियाँ रहती हैं. अगर हम उन गतिविधियों की सूची बनाकर समय के साथ कार्य करेंगे तो हमारा कार्य सफलतापूर्वक संपन्न होगा. अगर हम समय प्रबंधन की तकनीक नहीं अपनायेंगे और सोचेंगे कि यह काम कल करेंगे तो इस कल में हमारे पास का काम ढेर के रूप में परिवर्तित हो जायेगा और हम वह कार्य सुचारू रूप से नहीं कर पायेंगे और हमारे पास कार्य को पूरा करने के लिए समय ही नहीं बचेगा. हमें पहले अपने कार्य को जानना होगा कि हमारे पास का कौन सा कार्य ज्यादा महत्वपूर्ण और कौन सा कम महत्वपूर्ण है. अगर हम यह नहीं समझ पाये तो हमें कार्य संपादित करने में समय लगेगा. जिससे हम अपने कार्य की प्राथमिकता तय नहीं कर पायेंगे. प्रत्येक व्यक्ति को चाहिए कि वह अपना कार्य पूर्व नियोजनपूर्वक करें. नियोजन पूर्वक कार्य करने से व्यक्ति अपने कार्य में बेहतर निष्पादन कर सकता है. दबाव में किया गया कार्य बेहतर नहीं हो सकता.

**अच्छा समय प्रबंधन  
होशियारी से काम करने  
और कठिन काम करने के  
बीच का अंतर है।**



# समय ही सबसे बड़ा धन है।

- “समय धन से अधिक मूल्यवान है, आप अधिक धन तो पा सकते हैं, लेकिन अधिक समय कभी नहीं पा सकते.” - जिन रॉन

## कार्ययोजना बनाएँ :-

जब आप समय प्रबंधन कर रहे हैं तो अपनी कार्ययोजना बनाएँ। इससे समय की बचत भी होगी। समय की बचत के लिए हमें जरूरी है कि हम कार्य योजना बनाने की आदत विकसित कर लें। कार्ययोजना से हम कार्यों की प्राथमिकता तय कर सकेंगे। कार्ययोजना के जरिए हम अपने कार्य को स्पष्ट कर सकेंगे और उसका मूल्यांकन कर सकेंगे।

## बेहतर निर्णय :-

समय प्रबंधन से कार्य करने से आप अपने कार्य का अच्छा बुरा मूल्यांकन कर सकते हैं। समय प्रबंधन से समय की सही योजना बना सकते हैं, जिससे आप बेहतर निर्णय ले सकते हैं।

## लक्ष्य निर्धारित करें :-

आप अपने छोटे छोटे कार्यों का उद्देश्य बनाएं। उसकी सूची तैयार करें, यह आपको निर्धारित लक्ष्यों तक सफलतापूर्वक पहुँचने में मदद करेगा। आप अपने उद्देश्य में सफल हो जायेंगे। जिससे आपके आत्मविश्वास तथा कार्यक्षमता में वृद्धि होगी।

## कार्य में गुणवत्ता :-

आपकी कार्ययोजना से आप जान सकते हैं कि कौन से कार्य को प्राथमिकता देनी है, कौनसा कार्य करना है। जिससे आप के कार्य की गुणवत्ता में वृद्धि होगी।

## टीम वर्क :-

टीम वर्क का मतलब साथ में मिलकर काम करना। बैंक में हम एक टीम के रूप में काम करते हैं। जिसमें लक्ष्य स्पष्ट होता है।

सभी लोग समान लक्ष्य की ओर अग्रसर होते हैं। जिससे हमें सफलता मिलती है। टीम वर्क में कार्य करते समय भी यदि समय का सदुपयोग करें तो भी हम अपना कार्य निष्पादन बेहतर ढंग से कर सकते हैं।

## उत्पादकता में वृद्धि :-

जब हम समय प्रबंधन के साथ कार्य योजना बनाकर उसे कार्यान्वित करते हैं, तो आप समय बर्बाद न कर के अपना कार्य सही तरीके से करते हैं। जिससे आपकी उत्पादकता का स्तर भी बढ़ता है।

## नम्रता अपनाइए :-

प्रतिदिन नये विचारों को अपनाइए, जिससे आपकी कार्यप्रणाली में बढ़ोत्तरी हो। अपने दिनचर्या में सभी परिवर्तन को आत्मसात करने हेतु विनम्र रहें। ग्राहकों के साथ विनम्रता से पेश आयें। जिससे हमारी ग्राहक सेवा अच्छी हो सकती है।

## प्रेरणा :-

जब आप अपना कोई लक्ष्य निर्धारित करते हैं तो आपके प्रेरणा के स्तर में वृद्धि होती है। आप अपने लक्ष्य को पाने हेतु कड़ी मेहनत करते हैं। जिससे आप सफल होते हैं।

## दूरगामी लक्ष्य :-

अपने दूरगामी लक्ष्यों को निर्धारित करें। यह देखा गया है कि व्यक्ति अपनी उपलब्धियों से संतुष्ट होकर रह जाता है। वह अपने आगे के लक्ष्य का निर्धारण नहीं करता। आप देखें कि आप कहाँ पहुँचे हैं और आप को और कितनी दूर जाना है। दूरगामी लक्ष्य के साथ अपनी कार्ययोजना बनाएँ, जिससे आप उन्नति की ओर अग्रसर हो सकें।

## कम तनाव :-

समय प्रबंधन आपको कम समय में कम प्रयास से अपने कार्यों को पूर्ण करने में मदद करता है। जिससे आपका तनाव कम हो जाता है।

“हर समय की तरह ये समय भी अच्छा है, बशर्ते हम जानते हों कि इसका क्या करें”

- रेलफ वाल्डो एमर्सन

समय प्रबंधन एक कला है। अपने कार्य के बेहतर निष्पादन हेतु आपको यह सीखनी होगी। समय प्रबंधन के विभिन्न तरीके हैं। आप इसका अध्ययन कर निर्णय ले सकते हैं कि कौन सा तरीका सर्वोत्तम है।

# बैंकिंग में ग्राहक सेवा का महत्व



- सुश्री. डिम्पल  
वरिष्ठ प्रबंधक, एमएमझेडओ

बिना ग्राहक के हम बैंक या बैंकिंग की कल्पना भी नहीं कर सकते. ग्राहक है तो हम हैं. यदि हमारे ग्राहक संतुष्ट हैं, तभी हमारे बैंक की समृद्धि संभव है. ग्राहक जागरूकता के विषय में 'उपभोक्ता संरक्षण कानून, 1986 की पंचलाइन है:

**'ग्राहक तू रहेगा मौन, तो तेरी सुनेगा कौन'**

केंद्र एवं राज्य सरकारें ग्राहक जागरूकता के विषय में कई वर्षों से प्रयासरत हैं.

**'जागो ग्राहक जागो'**

जैसे विज्ञापन समाज में एक नयी लहर लेकर आये है. आज देश की अर्थव्यवस्था में ग्राहक का महत्वपूर्ण स्थान है. ग्राहक ही राजा है. जब पूरा बाजार ही ग्राहकों पर निर्भर है, तो भला बैंक इस से कैसे अछूता रह सकता है.

'ग्राहक सेवा' शब्द का उपयोग किसी सामान को खरीदने के बाद उसके उपयोग करने या उससे जुड़ी किसी भी परेशानी हेतु सहायता करने हेतु होता है. यह किसी भी प्रकार के सामान या सेवा से जुड़ी समस्या या प्रश्न हेतु होता है, जिसमें कोई भी व्यक्ति जो उस सामान को खरीदना चाहता है या खरीद चुका है, वह इस सेवा का उपयोग कर सामान से जुड़ा कोई प्रश्न पूछ सकता है या उससे जुड़ी समस्या बता कर सहायता प्राप्त कर सकता है. ग्राहक सहायता को मुख्यतः ग्राहक सेवा के नाम से जाना जाता है. इसमें ग्राहक सेवा प्रतिनिधि किसी ग्राहक को उनके लिए सही उत्पाद का सही तरह से उपयोग करने आदि के बारे में बताते हैं. इसमें उसकी योजना, स्थापित करना, प्रशिक्षण, परेशानी के बारे में और उसे ठीक करना आदि के बारे में जानकारी प्रदान करते हैं. कई बार इसमें ग्राहक के पास जा कर भी उसकी सहायता की जाती है. बैंकिंग सेवाएं भी मुख्यतः ग्राहक सेवा पर आधारित हैं.



**'ग्राहक की संतुष्टि ही दुनिया का सबसे बड़ा विज्ञापन है'**

बैंक किसी भी अर्थव्यवस्था की जीवन रेखा है तथा आर्थिक विकास को सक्रिय बनाने और उसे कायम रखने में उत्प्रेरक की भूमिका निभाते हैं, विशेष रूप से विकासशील देशों में, और भारत भी इसका अपवाद नहीं है. हालांकि हमारी बैंकिंग प्रणाली इस समय कई तरह की चुनौतियों का सामना कर रही है लेकिन इन चुनौतियों पर यदि तत्काल पर्याप्त ध्यान नहीं दिया गया तो आर्थिक विकास के गति पकड़ने पर मौका हाथ से निकल जाएगा. इसका बैंकों तथा अर्थव्यवस्था दोनों पर ही प्रभाव पड़ेगा क्योंकि विकास के लिए सशक्त बैंकिंग प्रणाली एक अत्यावश्यक घटक है.

वर्तमान में प्रत्येक व्यक्ति, चाहे उनका आर्थिक-सामाजिक स्तर अलग-अलग हो, किसी न किसी प्रकार से बैंक का ग्राहक अवश्य है. आज खुली अर्थव्यवस्था के युग में सार्वजनिक बैंकों के साथ ही प्राइवेट बैंकों का तीव्र गति से विस्तार हो रहा है. प्रत्येक बैंकिंग संस्थान, दूसरे बैंकिंग संस्थान के साथ प्रतिस्पर्धा कर रहा है. ऐसे में ग्राहकों को अपनी और आकर्षित करने के लिए ग्राहक सेवा का स्तर कैसा है, ये सबसे महत्वपूर्ण तथ्य है. कोई ग्राहक पिछले कितने वर्षों से हमारे बैंकिंग संस्थान से



जुड़ा है और आने वाले कितने वर्षों तक जुड़ा रहना चाहता है। उसकी आने वाली पीढ़ियाँ, युवा सदस्य, हमारे बैंक से जुड़ना चाहते हैं या नहीं, अगर नहीं तो ऐसी कौन सी कमियाँ हैं हमारे बैंकिंग संस्थान में, जिनकी वजह से हम पिछड़ रहे हैं। आज ग्राहकों के पास विकल्प ही विकल्प है। यदि हमने अच्छी और समय पर सेवा प्रदान नहीं की, ग्राहक तुरंत बेहतर विकल्प की तलाश करेगा।

**‘आपके सबसे नाखुश ग्राहक आपके सीखने का सबसे बड़ा स्रोत हैं। विल गेट्स’**

बैंकिंग उद्योग भारतीय अर्थव्यवस्था के सबसे महत्वपूर्ण स्तंभों में से एक है। बैंकिंग उद्योग मुख्य रूप से एक सेवा क्षेत्र है, जिसमें ग्राहक राजा है। किसी भी सेवा क्षेत्र की तरह, बैंकिंग उद्योग भी मुख्य रूप से अपने ग्राहकों पर निर्भर करता है, चाहे वह ग्राहक कोई कॉर्पोरेट यूनिट हो या ग्रामीण क्षेत्र का कोई व्यक्ति, किसी भी अन्य ग्राहक-केंद्रित व्यवसाय मॉडल की तरह, बैंकों को भी अपने ग्राहकों को बनाए रखने के लिए उन्हें गुणवत्तापूर्ण सेवाएं प्रदान करनी होती हैं। बैंकिंग सेवाओं और संपूर्ण बैंकिंग उद्योग के महत्व को ध्यान में रखते हुए, बैंक कर्मचारियों द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली सेवाएं भारतीय अर्थव्यवस्था के लिए बड़े मायने में और भी महत्वपूर्ण हो जाती हैं।

**‘अगर आप एक ग्राहक है, तो आप देश के विकास में योगदान दे रहे हैं’**

यदि हम ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली बैंकिंग सेवाओं की बात करें तो बैंक के कर्मचारी इस मामले में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। उन्हें ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवाएँ तो प्रदान करनी ही होती हैं बल्कि यह भी सुनिश्चित करना होता है कि वे अपने ग्राहकों की अपेक्षाओं/आवश्यकताओं को पूरा करें। ऐसा करने के लिए, बैंक कर्मचारियों को प्रमुख ग्राहक सेवा कौशल विकसित करने की आवश्यकता होती है।

**‘एक संतुष्ट ग्राहक आपको धनवान बनाता है, आपके व्यवसाय को बढ़ाता है। जिस प्रकार हम अपने जीवन में भगवान को प्राथमिकता देते हैं और उन्हें प्रसन्न रखने**

**का संभव प्रयास करते हैं, ठीक उसी प्रकार ग्राहक को भी प्राथमिकता देनी चाहिए और उन्हें खुश रखने का हर संभव प्रयास करना चाहिए’**

प्रौद्योगिकी पर आधारित वर्तमान युग में सभी बैंकों के पास एक समान उत्पाद उपलब्ध हैं। संभवतः अच्छे बैंक की पहचान केवल उत्कृष्ट ग्राहक सेवा से ही की जा सकती है। ग्राहकों को अपने बैंक में लाना और उन्हें निष्ठावान बनाना बहुत मुश्किल है लेकिन एक छोटीसी गलती या सेवा में हुई देरी से इन्हे खोना बहुत आसान है। अपने मौजूदा ग्राहकों को बनाये रखने के साथ-साथ ग्राहकों की संख्या में वृद्धि भी बहुत महत्वपूर्ण है और वो संभव है, हमारे मौजूदा ग्राहकों के मुख प्रचार से। हमारे बैंक का मजबूत आधार ग्राहकों से ही संभव है। ग्राहक बैंक के बुनियादी निर्माण खंडों में से एक महत्वपूर्ण खंड है। ग्राहक निष्ठा बनाने का तरीका मुख्य रूप से ग्राहक को संतुष्ट करना और ग्राहकों की संतुष्टि की निरंतरता सुनिश्चित करना है। जो बैंक ऐसा नहीं कर पाते उनके पिछड़ने में वक़्त नहीं लगता है।

**‘अगर आप ग्राहक की सुनेंगे तो ग्राहक आपको ही चुनेंगे’**

किसी व्यवसाय को बड़ा बनाना है तो अपने ग्राहक को अच्छी तरह समझने का प्रयास करें, अगर आप ग्राहक के मनोभावों को समझ सकेंगे, तो आप उन्हें संतुष्ट कर सकेंगे। एक संतुष्ट ग्राहक व्यवसाय का सबसे महत्वपूर्ण हिस्सा होता है। अगर आप उदाहरण के तौर पर बड़े-से-बड़ा बिज़नेस देखेंगे तो उसकी सफलता के पीछे ग्राहकों की अहम भूमिका को पायेंगे। ग्राहकों की संतुष्टि का महत्व यह है कि यह असाधारण ग्राहक सेवा के माध्यम से ग्राहक अपनी निष्ठा बनाए रखता है, जो बदले में, बाजार हिस्सेदारी और लाभप्रदता में वृद्धि का कारण बन सकता है। ग्राहकों की संतुष्टि एक सकारात्मक कंपनी की छवि भी बनाती है। सकारात्मक कर्मचारी दृष्टिकोण और प्रयासों से प्रसन्न होने वाले ग्राहक वापस आते रहेंगे और संभावना है कि वे अपने सकारात्मक अनुभवों से दूसरों को अवगत कराएंगे।

**‘ग्राहक तभी अपनी दुकान बदलता है, जब वह सामान**

## की गुणवत्ता से असंतुष्ट होता है'

'मुनाफे को हर कोई चुनता है, मगर ग्राहक की कोई नहीं सुनता है'

ग्राहक की बात सुनना सबसे महत्वपूर्ण है। यदि हम सुनेंगे नहीं तो समाधान कैसे करेंगे। ग्राहकों के साथ संवाद स्थापित करना, विशेषकर व्यक्तिगत संवाद की ग्राहकों के साथ संबंधों के विकास में महत्वपूर्ण भूमिका होती है। ग्राहकों के मतों एवं सुझावों का हमें खुले दिल से स्वागत करना चाहिए और यदि सुझाव अच्छे हैं, तो उन्हें कार्यान्वित भी करना चाहिए। ग्राहकों के प्रश्नों एवं शिकायतों के उत्तर में स्पष्ट और सटीक सूचना प्रदान करना आवश्यक है। ग्राहकों की प्रत्येक समस्या के समाधान में पारदर्शिता होनी चाहिए। ग्राहकों की कठिनाईयों का पूर्वानुमान लगाकर उनका मार्गदर्शन करना प्रदर्शित करता है कि बैंक को उनका ख्याल है, बैंक भी उनके बारे में उतना ही फिक्रमंद है।

## 'तुम्हारे पास आने वाला जो ग्राहक होता है, उसका सम्मान करो, वही लक्ष्मी का वाहक होता है'

काम करने के साथ-साथ समय पर काम करना भी जरूरी है। ग्राहकों की आवश्यकता की पूर्ति यथाशीघ्र की जानी चाहिए। अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान करने में सबसे बड़ी बाधा ग्राहक के अनुरोध पर कार्रवाई करने में देरी होना है। समय पर काउंटर सेवाओं का खुलना और बैंकिंग कारोबार की शुरुआत तथा कारोबार समय के दौरान अबाधित सेवा प्रदान करना ही अच्छी ग्राहक सेवा का आंतरिक पक्ष है। बैंक के कर्मचारियों का शिष्ट व्यवहार, शाखा में आए अभ्यागत की न्यूनतम अपेक्षा होती है। अतः सबसे पहले प्रत्येक ग्राहक से शिष्ट व्यवहार किया जाना चाहिए, चाहे बैंक उसकी आवश्यकताओं को पूरा करने की स्थिति में हो या न हो। विषम परिस्थिति में, जहां ग्राहक के बर्ताव में उसी प्रकार की शिष्टता न दिखाई दे, तब भी कर्मचारियों की भाषा, चाल-ढाल एवं व्यवहार में सदैव विनम्रता होनी चाहिए। हमारी एक उत्कृष्ट सेवा बैंक के लिए कई व्यवसायों के दरवाजे खोल सकती है। आज के प्रतिस्पर्धा के युग में अगर हमें अपना अस्तित्व बचाए रखना है तो आगे बढ़ कर ग्राहकों को सेवा प्रदान करनी होगी।

## 'अच्छा व्यवहार और आपकी ईमानदारी ग्राहक को आपसे प्रेम करने के लिए मजबूर कर देगी'

बैंक कर्मचारियों में आत्मविश्वास का होना बहुत जरूरी है और ये आत्मविश्वास आता है, कार्य में हमारी दक्षता और निपुणता से। अगर हमें अपने कार्य क्षेत्र की पूर्ण जानकारी है, तो ग्राहक हम पर और हमारे बैंक पर भरोसा कर पाएंगे। किसी भी ग्राहक के सभी प्रश्नों का यथोचित उत्तर देना, उन्हें बैंक के नए उत्पादों की जानकारी देना और समस्या को सुलझाना, इसमें बैंक कर्मचारियों को कुशल होना चाहिये। अपने ग्राहक की समस्याओं को कम से कम समय में अच्छे तरीके से सुलझाना, हमारे और ग्राहकों के साथ अच्छे संबंध के साथ साथ बैंक की भी एक अच्छी छवि बनाएगा। एक अच्छे बैंक कर्मचारी को ग्राहक के अनुसार अपनी संचार कौशल को बदलने में सक्षम होना चाहिये।

बैंक में संवेदनहीन बनकर हम कदापि काम नहीं कर सकते। ग्राहकों की समस्याएं कभी कभी निजी दर्द से भी जुड़ी होती हैं। ऐसे में उनकी समस्याओं को तकनीकी एवं अन्य पहलुओं को भी समझना है। संवेदना किसी भी उद्योग में अच्छे ग्राहक सेवा सम्बन्धों का आधार है। हम बैंक में रह कर रोजाना एक-जैसे ग्राहकों से ही डील करेंगे ऐसा संभव नहीं है। सब तरह के ग्राहक हमारी बैंक की सेवा का उपभोग करते हैं। कुछ ग्राहक अशिक्षित होते हैं जो हमसे उम्मीद करते हैं की हम फॉर्म भर दें। पूरी डिटेल् में छोटी-छोटी बात हम किसी बच्चे की तरह उन्हें समझाएं। कुछ बुजुर्ग ग्राहक सिर्फ पेंशन लेने नहीं आते, बल्कि वो नयी-पुरानी बतियाने भी आते हैं। वो चाहते हैं, हम उन्हें धैर्य के साथ सुनें। ग्राहक गरम स्वभाव का होने पर भी हमें अपने स्वभाव में नरमी बरतनी होती है। एक बैंक कर्मचारी के रूप में हमें अपने ग्राहकों को उनके स्वभाव, शैक्षणिक या वित्तीय पृष्ठभूमि का विचार किये बिना खुशी-खुशी सहायता और सेवा करने में सक्षम होना चाहिए। भारतीय बैंकिंग क्षेत्र की सबसे बड़ी ताकत इसकी भेदभाव-हीन प्रकृति रही है, जो अपने सभी ग्राहकों को समान मानती है।

'जो ग्राहक के दिल को जीत लेता है, व्यवसाय में उसे कोई मात नहीं दे पाता है'

बैंक के उत्पादों एवं सेवाओं के संबंध में, उन पर लागू शर्तों तथा ब्याजदरों और सेवा प्रभागों के संबंध में ग्राहकों को स्पष्ट सूचना दी जानी चाहिए. ग्राहकों को कैसे लाभ हो सकता है, उसके वित्तीय निहितार्थ क्या हैं, आदि बातों की जानकारी देना तथा किसी प्रकार की समस्या होने पर ग्राहक किससे संपर्क करें, इन सब बातों की जानकारी दी जानी चाहिए. ग्राहकों के खाते तथा सेवा के उपयोग के बारे में नवीनतम जानकारी उपलब्ध कराना बैंकों का कर्तव्य है. कुछ गलत हो जाने पर शीघ्र तथा सहानुभूतिपूर्वक कार्रवाई करना. गलती को तुरंत सुधारना तथा बैंक की गलती के कारण लगाए गए बैंक प्रभागों को रद्द करना, ग्राहकों की शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई करना, तकनीकी असफलता के कारण उत्पन्न हुई किसी समस्या को दूर करने के लिए वैकल्पिक उपाय उपलब्ध कराना, ब्याज दरों, प्रभागों या शर्तों में समय-समय पर होने वाले परिवर्तनों से ग्राहकों को अवगत कराना, ग्राहकों की व्यक्तिगत सूचना को गोपनीय रखना इत्यादि महत्वपूर्ण कार्य हैं जो ग्राहक सेवा को समृद्ध बनाते हैं.

एक बैंक कर्मचारी को अपने ग्राहकों की श्रेणी, उनके शैक्षणिक या वित्तीय पृष्ठभूमि का विचार किए बिना खुशी से सहायता और सेवा करने में सक्षम होना चाहिए. आजकल बैंकिंग मुख्यतः तकनीक आधारित हो गई है. सभी ग्राहक तकनीक के जानकार नहीं होते हैं, ऐसे ग्राहकों को धैर्यपूर्वक समझाना चाहिए. यही स्थिति वरिष्ठ नागरिकों की है, अधिकांश वरिष्ठ नागरिक तकनीकी बातों को समझने में थोड़ा अधिक समय लेते हैं. ऐसे ग्राहकों के साथ भी धैर्यपूर्वक व्यवहार करना चाहिए. बैंक कर्मचारियों को उत्कृष्ट रूप से आत्म-नियंत्रित और संयमित होना चाहिए और अपने ग्राहकों को महत्वपूर्ण नियमों और जटिल बैंकिंग नीतियों को धैर्यपूर्वक समझाना चाहिए. इस प्रकार बैंक कर्मचारियों में धैर्य का होना अत्यंत आवश्यक है. ग्राहक की समस्या और मांग में हमेशा बदलाव होता है, इसलिए बाजार में हमेशा एक नये व्यवसाय की संभावना रहती है. बैंक के कर्मचारियों को हर रोज़ कई प्रकार के ग्राहकों से डील करना होता है. जिसमे से कुछ शिक्षित होते हैं और बैंक की नीतियों से अवगत हो सकते हैं. वहीं कुछ अशिक्षित होते हैं और बैंकिंग नियमों से परिचित नहीं होते हैं.

आत्मविश्वास एक ऐसा महत्वपूर्ण ग्राहक सेवा कौशल है, जिसे सभी बैंक कर्मचारियों को विकसित करने का प्रयास करना चाहिए. सभी बैंक कर्मचारियों को आत्मविश्वासी और उनके क्षेत्र का पूर्ण जानकार होना चाहिए. कुछ बुजुर्ग ग्राहक सिर्फ पेंशन लेने नहीं आते, बल्कि कई बार वे अपने दिल की बात किसी से कहने के लिए भी आते हैं. संवेदना दिखाकर आप ग्राहकों के साथ एक मजबूत निजी रिश्ता बना सकते हैं, जो कि बैंक द्वारा लागू की गयी नीतियों और योजनाओं में ग्राहक का विश्वास बनाये रखने के लिए बहुत आवश्यक है.

ग्राहक सिर्फ और सिर्फ अच्छी सेवाएं चाहता है, जहां उसे सम्मान और उचित दाम पर सही सामान या सेवा मिलता है, वो वहीं पर जाता है. ग्राहक की बातें हमेशा ध्यान से सुने, उसकी समस्याओं का निवारण करें.

**‘सफल होने के लिए आपको अपना दिल अपने व्यवसाय में और अपने व्यवसाय को अपने दिल में रखना होगा’**

कर्मचारियों को सामान्यतः ग्राहक के पसन्द के स्थान पर और यदि कोई विशेष स्थान नहीं है तो ग्राहक के आवास पर और यदि वह वहाँ उपलब्ध नहीं है तो कारोबार के स्थान पर संपर्क करना चाहिए. पहचान व प्रतिनिधित्व करने के अधिकार के बारे में ग्राहक को तुरंत बताए. ग्राहक की निजता का आदर करें. ग्राहक से वार्तालाप करते समय शिष्टाचार के नियमों का पालन करें. सामान्यतः बैंक के प्रतिनिधि को सुबह 7 बजे से सायं 7 बजे के बीच ग्राहक से संपर्क करना चाहिए, जब तक की ग्राहक के कारोबार की विशेष परिस्थितियों के कारण कोई अन्य समय की जरूरत न हो. एक विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल्स न करने के ग्राहक के अनुरोध का भरसक आदर करना चाहिए. देय राशि संबंधी विवाद या मतभेदों को आपस में स्वीकार्य तथा विधिवत रूप से निपटाने की पूरी कोशिश की जानी चाहिए. अनुचित अवसरों जैसे परिवार में शोक या अन्य किसी विपदा के समय कॉल करने तथा ग्राहक के पास जाने से बचा जाना चाहिए. क्योंकि:

**‘ग्राहक बनाने में महीनों लग जाते, मगर उन्हें खोने में मिनट नहीं लगते हैं’**

बैंक के ग्राहकों के साथ बेहतर बर्ताव जरूरी है. अब तक



अनुभव यही है कि ग्राहकों के पक्ष को पूरी गंभीरता से नहीं रखा जाता. बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहकों की सेवा का मसला बेहद महत्वपूर्ण बन रहा है क्योंकि यह सार्वजनिक हितों को पूरा करने वाला एक महत्वपूर्ण संस्थान है.

### ● ग्राहक सेवा के लिए आर बी आई तथा अन्य बैंको की पहल:

बैंक ग्राहकों को जिस तरह की सेवाएं मुहैया कराना चाहते हैं, वे इसे अपनी पसंद के हिसाब से चुन सकते हैं. आरबीआई का कहना है कि ग्राहकों की शिकायतों के मद्देनजर एक प्रभावी और विश्वसनीय व्यवस्था बनाने की जरूरत है. यह समिति ग्राहकों की सेवा से जुड़े आरबीआई के दिशानिर्देशों पर अमल करने के लिए इस व्यवस्था को मजबूत करने की कोशिश करेगी.

ग्राहक सेवा के महत्व के अंतर्गत आर बी आई ने ग्राहक सेवा सम्बंधित कई सारी सुविधाएँ प्रदान की हैं, जिसमें एक समय सीमा के अंतर्गत ग्राहक की शिकायतों का निवारण करना होता है. बैंकों को यह कहा गया है कि वे हर 6 महीने में एक बार बोर्ड की बैठक में अपना समय दें और ग्राहक सेवा की समीक्षा करें. केंद्रीय बैंक, आरबीआई ने बैंकों को कहा है कि वे अपने आंतरिक संरचना को बढ़ाने की कोशिश करें ताकि पेंशनरों और छोटे कर्जदारों जिनमें किसान शामिल हैं, उनकी विशेष जरूरतों को पूरा किया जा सके.

आरबीआई ने पिछले कुछ सालों में कई तरह की पहल की है, मसलन रिकवरी एजेंट पर नियंत्रण करना, डिस्प्ले बोर्ड लगाना, दिव्यांगों के लिए बैंकिंग सुविधाएं मुहैया कराना, बाहर के चेकों के कलेक्शन में तार्किक सेवा शुल्क लगाना और एटीएम का मुफ्त इस्तेमाल सुनिश्चित कराना ताकि ग्राहकों में कोई भेदभाव न किया जाए.

### ‘अगर आपके ग्राहक संतुष्ट है, तो आपका व्यवसाय बेहतरीन है’

‘ऐसा मान कर चलें कि आप जिस भी व्यक्ति से मिलते हैं उसकी गर्दन के चारों ओर एक संकेत लिखा है. जो कहता है कि ‘मुझे महत्वपूर्ण महसूस कराओ’ इससे आप न केवल व्यापार में सफल होंगे, बल्कि जीवन में भी सफल होंगे’.

ग्राहकों की संतुष्टि का महत्व यह है कि, असाधारण ग्राहक सेवा के माध्यम से ग्राहक वफादारी बनाए रखता है. श्रेष्ठ ग्राहक सेवा के बदले में, बाजार हिस्सेदारी और लाभप्रदता में वृद्धि हासिल होती है. ग्राहकों की संतुष्टि एक सकारात्मक कंपनी की छवि भी बनाती है. सकारात्मक कर्मचारी दृष्टिकोण और प्रयासों से प्रसन्न होने वाले ग्राहक वापस आते रहेंगे और संभावना है कि वे अपने सकारात्मक अनुभवों से दूसरों को अवगत कराएंगे. कुल मिलाकर, ग्राहकों की संतुष्टि का सबसे बड़ा महत्व यह है कि यह बैंक और बैंक के माध्यम से अर्थव्यवस्था के विकास में मुख्य कारण बन सकता है.

### ‘ग्राहक का रिश्ता तब तक खास होता है, जब तक उसको दुकानदार पर विश्वास होता है’

ग्राहक की वफादारी व्यापार के विकास के लिए आवश्यक है, लेकिन यह ग्राहक की संतुष्टि के बिना संभव नहीं है. जब ग्राहक जानते हैं कि वे किसी कंपनी के उत्पादों या सेवाओं के लिए अपना समय और पैसे खर्च कर कर कुछ हासिल कर पा रहे हैं, तो वे वापस आने की संभावना रखते हैं, खासकर अगर उन्हें कंपनी के कर्मचारियों के साथ अच्छा अनुभव रहा हो. वफादार ग्राहकों को अधिक पैसा खर्च करने की संभावना है, जिससे कंपनी की बाजार हिस्सेदारी और लाभप्रदता बढ़ सकती है, इसलिए ग्राहक वफादारी बनाए रखना ग्राहकों की संतुष्टि के महत्व का एक उदाहरण है.

एक सकारात्मक कंपनी की छवि ग्राहक संतुष्टि के महत्व का एक और उदाहरण है. संतुष्ट ग्राहक अपने दोस्तों और परिवार के सदस्यों को उन व्यवसायों के लिए संदर्भित करेंगे जहां उन्हें असाधारण ग्राहक सेवा मिली है. जैसे-जैसे व्यवसाय लोकप्रियता में बढ़ता है, वह अपने बाजार में प्रतिस्पर्धा करने में बेहतर होगा. प्रतिस्पर्धात्मक लाभ अधिक व्यापार की गारंटी देता है और बदले में अधिक लाभ देता है. लाभ केवल कर्मचारी लाभ के लिए नहीं है. यह व्यापार स्थिरता और विकास के लिए आवश्यक है, इसलिए ग्राहक अधिक के लिए वापस आने में सक्षम होंगे. इसलिए ग्राहकों की संतुष्टि बहुत महत्वपूर्ण है क्योंकि यह व्यवसाय में वृद्धि कर सकती है. असाधारण ग्राहक सेवा के माध्यम से ग्राहकों की संतुष्टि में

वृद्धि करना आसान हो सकता है . कर्मचारियों को हर व्यवसाय लेनदेन या ग्राहक सम्मिलन के साथ मुस्कुराने के लिए भी प्रोत्साहित किया जाता है, क्योंकि एक सकारात्मक आचरण एक सकारात्मक दृष्टिकोण का प्रतीक है, और कई मामलों में सकारात्मक दृष्टिकोण का मतलब उत्कृष्ट ग्राहक सेवा है और इसके परिणामस्वरूप ग्राहकों की संतुष्टि हो सकती है. जो लोग ग्राहक संतुष्टि के महत्व के बारे में बहुत गंभीर हैं, वे अतिरिक्त प्रयास करेंगे और स्मार्ट ग्राहक सेवा व्यवसाय रणनीतियों को नियोजित करेंगे, जैसे कि ग्राहकों को विशेष सौदों के बारे में बताना या उन्हें समझाना कि उनकी विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उनके आदेश को कैसे अनुकूलित किया जा सकता है. पर्यवेक्षक और प्रबंधक अक्सर ग्राहकों की संतुष्टि को बढ़ाने के लिए अनूठे तरीकों के साथ तैयार होंगे, और यह महत्वपूर्ण है कि वे अपनी टीम को ग्राहक की वफादारी सुनिश्चित करने और व्यवसाय को बढ़ने में मदद करने के लिए असाधारण ग्राहक सेवा को प्रोत्साहित करें.

**‘आपकी अंतिम सफलता इस प्रकार आंकी जा सकती है; आपके ग्राहक आपके ब्रांड और उत्पादों को इतना पसंद कर रहे हैं, कि वे उन्हें अपने परिवार और दोस्तों के लिए सिफारिश करना शुरू कर देते हैं, जैसी कि वे आपके ब्रांड के राजदूत बनें हैं’**

पगड़ी (2002) के अनुसार, ग्राहक सेवा ग्राहकों की संतुष्टि के स्तर को बढ़ाने के लिए डिज़ाइन की गई गतिविधियों की एक श्रृंखला है - अर्थात्, यह महसूस करना कि किसी उत्पाद या सेवा ने ग्राहक की अपेक्षा को पूरा किया है.

बैंकिंग संस्थान ग्राहकों की आवश्यकताओं एवं उपलब्धता के आधार पर अपनी सेवाएँ प्रदान करते हैं. वर्तमान में लगभग प्रत्येक व्यक्ति प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से बैंक की सेवाएँ लेता है. चाहे किसान हों या व्यापारी, नौकरीपेशा हों या सेवानिवृत्त कर्मचारी, विद्यार्थी हों या फिर अध्यापक किसी न किसी रूप में सभी बैंक की सेवाएँ प्राप्त करते हैं. ग्राहकों की संतुष्टि और समर्थन का महत्व तेजी से एक महत्वपूर्ण व्यवसाय मुद्दा बन रहा है, क्योंकि संगठन प्रभावी ग्राहक सेवा प्रदान करने

के लिए ग्राहक संबंध प्रबंधन के लाभों का एहसास करता है. संतुष्ट ग्राहक अधिक समय तक फर्म के साथ बने रहने की संभावना रखते हैं, जो समय के साथ बिक्री राजस्व और लाभप्रदता में काफी वृद्धि कर सकता है. मौजूदा ग्राहकों को प्रतिस्पर्धी ऑफ़र में कम दिलचस्पी होगी. बैंककर्मियों को कोर कस्टमर सर्विस स्किल्स विकसित करने कि आवश्यकता है, जो उन्हें अपने ग्राहकों को सर्वोत्तम संभव तरीके से बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने में मदद करती है.

**‘पैसा तो हर कोई कमा लेता है, क्यों न बैंक में काम करते हुए थोड़ी दुआएँ कमाई जाएँ’**

उपभोक्ताओं को अक्सर एक संतुष्ट ग्राहक ही नहीं, बल्कि एक वफादार ग्राहक होना चाहिए. ग्राहक सेवा उस अनुभव का एक हिस्सा है. शीर्ष पायदान सेवा वफादारी और एक वापसी ग्राहक बनाएगी, जो कि हम सभी को इसके लिए प्रयास करना चाहिए. उत्कृष्ट ग्राहक सेवा आज व्यवसायों के लिए महत्वपूर्ण है. यह एक घटक है जो दुर्भाग्य से अक्सर गायब होता है. आप महान ग्राहक सेवा कैसे प्रदान करते हैं? हमेशा ग्राहक को प्राथमिकता दें, उन्हें एक दोस्ताना तरीके से नमस्कार करें, चाहे वह टेलीफोन, ईमेल या व्यक्ति के माध्यम से हो. ये बहुत छोटी बातें हैं, पर बहुत गहरा असर कर जाती हैं. अपने ग्राहकों को सम्मान देना सबसे पहले जरूरी है. अगर ग्राहक हमें छोड़ के दूसरे संस्थान की तरफ रुख करता है, तो हम आगे का व्यापार खो देंगे. सिर्फ मुनाफे को ध्यान में रख कर हमें उचित ग्राहक सेवा नहीं देनी है, ग्राहकों कि संतुष्टि हमारा पहला कर्तव्य है, और हमें अपने कर्तव्यों का उचित निर्वहन करना चाहिए.

गौरतलब बात यह है कि, आज पूरे विश्व में ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए कॉर्पोरेट जगत तरह-तरह के विज्ञापन, जागरूकता अभियान, सुलभता, कई सुविधाएँ एवं नीतियां ला रहा है. क्योंकि उन्हें पता है कि, ग्राहक के बिना हमारा अस्तित्व नगण्य है.

**‘मुनाफे और स्वार्थ के लिए करते हो तो मत कीजिए, ग्राहक की सेवा करनी है तो निस्वार्थ मन से कीजिए’**

# समय प्रबंधन - एक अनिवार्यता



- आशीष पटेल  
एकल खिडकी परिचालक  
आंचलिक कार्यालय लखनऊ

आज के दौर में लोग अपने जीवन में इतने व्यस्त हैं कि उन्हें अपने लिए समय ही नहीं मिल पाता है. जिससे समय प्रबंधन समय की मांग बन गया है. समय प्रबंधन मानव जाति में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है. समय प्रबंधन अनुशासन बनाता है. अगर आप जीवन में सफल होना चाहते हैं तो आपको अपने समय का प्रबंधन करना होगा.

## समय प्रबंधन का अर्थ-

हमारे दैनिक जीवन में हमें एक दिन में चौबीस घंटे ही मिलते हैं. इसलिए हम सब कुछ एक दिन में नहीं कर सकते हैं. यह हमारे रोजमर्रा के काम में सीमाएं बनाता है. काम, सामाजिक जीवन और नींद के प्रबंधन के लिए समय का विभाजन महत्वपूर्ण है.

एक खास तरह से समय का बंटवारा जरूरी है. इससे व्यक्ति को अपने सभी कार्यों को पूरा करने में मदद मिलेगी. इसके लिये अपने कार्यों को एक शेड्यूल में लिखना चाहिए.

कार्य योजना इस तरह से होनी चाहिए कि प्रत्येक कार्य को पर्याप्त समय मिले. अपने काम को सर्वोच्च प्राथमिकता देनी चाहिए अपने सामाजिक जीवन में परिवार और मित्र शामिल हैं.

अपने समय का सदुपयोग करना बहुत कठिन है यदि हम यह देखने का प्रयास नहीं करते हैं कि हमारी समय प्रबंधन क्षमता कहाँ कम है तो समय का सही तरह से प्रबंधन करना हमारे लिए सरल भी हो सकता है.

जब हम दैनिक डायरी का इस्तेमाल करेंगे साथ ही साथ में कल क्या करना है इसके लिए पहले से ही एक सूची बना लेनी चाहिये हमें यह समझना होगा कि समय को किस तरह से हम प्रबंधित तरीके से अपने उपयोग में ला सकते हैं.

एक सुखी और शांतिपूर्ण जीवन जीने के लिए सामाजिकता महत्वपूर्ण है. अत्यधिक काम का बोझ व्यक्ति को बीमार कर सकता है. इसलिए अपने दिमाग को थोड़ा आराम दें. परिवार के साथ समय बिताने से हमें मदद मिल सकती है. इसके अलावा, काम करने का मुख्य उद्देश्य परिवार की जरूरतों को पूरा करना है.

चूंकि जरूरतों की पूर्ति महत्वपूर्ण है, जो व्यक्ति को प्रसन्न करता है.

## समय प्रबंधन के विषय

अपनी सेटिंग्स को प्राथमिकता दें  
प्राथमिकताओं के इर्द-गिर्द अपनी गतिविधियों को अंजाम दें  
उचित कार्य करने के लिए प्रभावी वातावरण बनाया जाना चाहिए  
गैर-प्राथमिकता वाले कार्यों पर आपके द्वारा खर्च किया गया समय कम किया जाना चाहिए.

समय प्रबंधन का यह मतलब नहीं है कि आप गलतियां नहीं करेंगे. यदि आपसे गलती हो जाती है तो उसे तत्काल सुधार कर आगे बढ़ें. लेकिन इसका यह मतलब नहीं है कि आप गलतियों भरा काम करें वरन इसका आशय है कि आप काम समय पर करें और सही काम करें. काम करने के दौरान अपने कार्य का आंकलन करने से आप में किसी भी कार्य को सही तरीके से और सही समय में करने का पूर्वानुमान करने की दक्षता बढ़ेगी और अगली बार जब भी आप दूसरा काम करेंगे आपका आत्मविश्वास और बेहतर होता जाएगा. यहां याद रखें कि आलस्य समय प्रबंधन का घोर दुश्मन है. यदि काम के दौरान आप आलस्य करते हैं या थोड़ा लापरवाह हो जाते हैं तो आपकी बनी बनाई योजना धराशायी हो सकती है. इसलिए किसी भी कार्य को पूरा मन लगाकर और सतर्कतापूर्वक करें. एक भी गलती आपके कार्य में बाधा बन सकती है या उसे विपरीत दिशा में ले जा सकती है.

## कैसे करें समय का सदुपयोग?

### 1. समय सारणी (Time Table) बनाने का महत्व

अपने समय को सही ढंग से उपयोग करने के लिए एक पक्की समय सारिणी यानी टाइम टेबल बना लें. जैसे स्कूल में विभिन्न विषयों के लिए निर्धारित समय दिया जाता है. यदि हमें अपने मन में याद नहीं रहता तो बेशक उसे किसी कागज़ या अपने मोबाइल में लिख के रख सकते हैं.

### 2. खाली समय का प्रयोग करना

जरूरी नहीं है कि हम हर समय काम में ही जुटे हों. यदि काम से छुट्टी हो या कई दिन ऐसे होते हैं जब हमारे पास कुछ



ज़रूरी काम नहीं होता. उन दिनों को और खाली समय का सदुपयोग करना भी बहुत ज़रूरी होता है. टीवी देख कर या कोई खेल खेलकर भी मनोरंजन करना ज़रूरी है परन्तु ध्यान रखें कि हम उस सारे खाली समय को मनोरंजन में ही न निकाल दें.

### 3. रात को जल्दी सो कर सुबह जल्दी उठने का महत्व

रात की अच्छी नींद पूरे दिन के ऊर्जा का स्रोत होती है. अच्छी नींद का होना बहुत ही ज़रूरी है. अगर हम अच्छे से सोएंगे तभी अगले दिन ताज़ा दिमाग के साथ अपने समय का अच्छे से उपयोग कर पाएंगे. इसलिए यह कभी नहीं सोचना चाहिए कि सोने में समय व्यर्थ होता है, बल्कि सात से आठ घंटे सोने से शरीर और दिमाग दोनों तंदरुस्त रहते हैं और हम बाकी जागते हुए समय का सदुपयोग कर सकते हैं.

### 4. सोशल मीडिया पर समय की बर्बादी न करें

देखा जाए तो विद्यार्थियों के लिए सोशल मीडिया का अत्यधिक प्रयोग उनकी पढ़ाई और करियर पर प्रभाव डाल सकता है. इसलिए जितना हो सके हमें कम से कम सोशल मीडिया एप्स का प्रयोग करना चाहिए. साथ ही अक्सर देखा गया है कि कुछ लोग दिन भर मोबाइल के साथ चिपके रहते हैं. इससे न केवल आपका समय बर्बाद होता है बल्कि यह आपकी आंखों और स्वास्थ्य पर भी विपरीत प्रभाव डालता है. इसलिए सोशल मीडिया का निर्धारित प्रयोग करके भी आप अपने समय का सदुपयोग कर सकते हैं.

इसलिए हर स्तर पर समय का प्रबंधन करें. यह जीवन के हर कदम

पर बहुत महत्वपूर्ण है. इसे हमेशा अपने जीवन में लागू करें. बहुत प्रयास की आवश्यकता नहीं है लेकिन एक अनुशासित जीवन शैली आवश्यक है.

“आप अपना भविष्य नहीं बदल सकते लेकिन अपनी आदतें बदल सकते हैं और निश्चित रूप से आपकी आदतें आपका भविष्य बदल देंगी” - अब्दुल कलाम आजाद

“जिंदगी और समय विश्व के 2 सबसे बड़े अध्यापक हैं जिंदगी हमें समय का सही उपयोग करना सिखाती है और समय हमें जिंदगी की उपयोगिता बताता है” - अब्दुल कलाम आजाद

“तुम्हारा समय पर उठाया गया छोटा कदम भविष्य की बड़ी समस्याओं से बचाता है” - स्वामी विवेकानंद

“तुम्हारा समय सीमित है इसलिए इसे किसी और की जिंदगी जीकर व्यर्थ मत करो” - स्टीव जॉब्स

“जो व्यक्ति जीवन में समय का ध्यान नहीं रखता है उसके हाथ सफलता और पछतावा ही लगता है” - चाणक्य

“हमें समय का बुद्धिमानी से उपयोग करना चाहिए और हमेशा यह महसूस करना चाहिए कि सही करने के लिए समय हमेशा परिपक्व होता है” - नेल्सन मंडेला

## राजभाषा नियम, 1976

### नियम 5. हिन्दी में प्राप्त पत्रादि के उत्तर :

नियम 3 और नियम 4 में किसी बात के होते हुए भी, हिन्दी में प्राप्त पत्रादि के उत्तर केन्द्रीय सरकार के कार्यालय से हिन्दी में दिए जाएंगे.

# व्यक्तित्व विकास

- सुश्री प्रियंका शर्मा  
शाखा प्रबंधक  
हसारी शाखा



‘‘एक अच्छा व्यक्तित्व, एक अच्छे दिखने वाले चेहरे से बेहतर है’’ किसी व्यक्ति के व्यक्तित्व से तात्पर्य है, जो उसकी सारी खूबियां सारे अच्छे, बुरे सभी गुणों को व्यक्त करें. संक्षेप में कहें तो व्यक्तित्व उन सभी गुणों का एकीकृत रूप है जो किसी व्यक्ति की समाज के परिवेश में भूमिकाओं एवं स्थिति को अभिव्यक्त करता है.

व्यक्तित्व एक व्यापक शब्द है, यह अपने आप में उन विशेषताओं और गुणों को जोड़ता है जो व्यक्ति को एक अलग पहचान देती हैं. यही व्यक्तित्व में शामिल विशेषां उसे दूसरों से अलग करती हैं.

इस प्रकार व्यक्तित्व विकास कोई रातों रात का काम नहीं है. व्यक्तित्व को निखारने और आकार देने के लिए इसमें बहुत समय और प्रयास की आवश्यकता होती है. हालांकि व्यक्तित्व विकास कई कारकों का परिणाम है. जैसे - इच्छाशक्ति, आत्मविश्वास, एकाग्रता, स्मृति, मुस्कान और हास्य.

व्यक्तित्व विकास एक ऐसी प्रक्रिया है जो किसी व्यक्ति के जन्म के साथ ही प्रारंभ हो जाती है और जीवन की विभिन्न अवस्थाओं में इनमें वृद्धि होती जाती है और यही व्यक्ति का व्यक्तित्व उसे सब में श्रेष्ठ बना देता है.

‘‘एक दिन में आप कुछ नहीं बदल सकते कुछ बदलने के लिए हर रोज कुछ न कुछ करना पड़ता है.’’

उपयुक्त पंक्तियाँ स्पष्ट करती है कि किसी भी व्यक्ति का व्यक्तित्व यह प्रदर्शित करता है कि उसे सुंदर बनाने के लिए व्यक्ति ने स्वयं प्रयास किया है और यह व्यक्तित्व उसकी लगातार सीखने वाली प्रक्रिया से ही संभव हो सका है.

किसी व्यक्ति के व्यक्तित्व का विकास उसके जन्म से ही होना प्रारंभ हो जाता है और किसी व्यक्ति के व्यक्तित्व के विकास में सर्वप्रमुख भूमिका उसके परिवार की होती है जैसे यदि उसके माता - पिता हमेशा सच बोलते हैं तो वह स्वयं सीख जाता है कि सच्चाई का कितना महत्व है और अपने जीवन में उस गुण को अपना लेता है.

इसी क्रम में बच्चा थोड़ा बड़ा होकर विद्यालय जाता है तब विद्यालय उसके व्यक्तित्व विकास में भूमिका निभाता है, जैसे विद्यालय में सिखाया जाता है विद्यालय जाता है तब सबका सम्मान करना चाहिए, बड़ों का आदर और छोटों से प्रेम करना चाहिए तो यह गुण व्यक्ति में स्वयं समावेशित हो जाते हैं.

विद्यालय से आगे बढ़ा जाए तो व्यक्ति के व्यक्तित्व विकास में उसके पड़ोसियों की भी भूमिका होती है जब वह अपने आस पास लोगों एक - दूसरे की मदद करते हुए देखता है तो उसमें यह गुण विकसित होता है इसके साथ ही व्यावहारिक ज्ञान में भी वृद्धि होती है.

अपने परिवार, विद्यालय, पड़ोसियों इन सबके द्वारा व्यक्ति के व्यक्तित्व का विकास होता है इसके अलावा सर्वप्रमुख भूमिका उस व्यक्ति के मित्र की होती है, यदि व्यक्ति का मित्र सभ्य और संस्कारी है तो ये सभी बातें उस व्यक्ति में स्वयं प्रविष्ट हो जाती है और यदि वही मित्र असभ्य है तो इसके विपरीत स्थिति दिखाई देती है, तभी कहा भी गया है ‘‘संगति का ज्वर तीव्र होता है.’’

व्यक्तित्व विकास की संपूर्ण प्रक्रिया में व्यक्ति के भीतर आत्मविश्वास, धैर्यशीलता, सकारात्मक सोच, सच्चाई, ईमानदारी, संस्कार आदि गुणों का समावेश हो जाता है किंतु यदि उसके चारों ओर उपस्थित व्यक्ति में इन सभी गुणों का अभाव है तो इन सभी गुणों का उस व्यक्ति में होना एक कल्पना मात्र है.

किंतु कई विपरीत परिस्थितियों में देखा गया है कि बुरी संगति में रहते हुए भी व्यक्ति में वो गुण विकसित ही नहीं हुए, परंतु यह अपवाद मात्र है जैसे उग्रसेन धर्मात्मा थे फिर भी उनके पुत्र कंस जैसा राक्षसी प्रवृत्ति का उत्पन्न हुआ. इसी तरह हिरण्यकश्यप के प्रह्लाद उत्पन्न हुए.

अगर आप अपने व्यक्तित्व को बनाना चाहते हैं,  
तो कुछ करने की जरूरत नहीं है,  
बस इंसान बने रहे.

किसी भी व्यक्ति के व्यक्तित्व विकास में इंसानियत का समावेश होना अत्यंत आवश्यक है क्योंकि इसके बिना व्यक्ति में कितने भी गुण क्यों न हो वे तुच्छ ही प्रतीत होंगे. इसके साथ ही व्यक्ति में कोमलता भी होना चाहिए. कहा गया है " अपने व्यक्तित्व में कोमलता रखे, अकड़कर चलने वाले अक्सर ठोकर खाकर गिर जाया करते हैं."

बुरा व्यक्तित्व खूबसूरत चेहरे को भी

बदसूरत बना ही देता है.

अर्थात् व्यक्ति का व्यक्तित्व यदि सुंदर नहीं है और वह दिखने में कितना भी सुंदर क्यों न हो सब सुंदरता बेकार है. क्योंकि किसी

व्यक्ति का व्यक्तित्व वैसा ही है जैसे फूलों में खुशबू. अर्थात् यदि फूल में खूशबू नहीं है तो कोई उसे पसंद नहीं करेगा, न उसका कोई मूल्य होगा और यदि खुशबू अच्छी है अर्थात् व्यक्ति अच्छा है तो उस फूल और व्यक्ति की कीमत हर स्थान पर होगी.

जीवन में कुछ वक्त के लिए ही व्यक्ति

की सुंदरता रहती है,

पर व्यक्तित्व जीवन में हमेशा

के लिए रहता है.

## राजभाषा नियम, 1976

### नियम 6. हिन्दी और अंग्रेजी दोनों का प्रयोग-

अधिनियम की धारा 3 की उपधारा (3) में निर्दिष्ट सभी दस्तावेजों के लिए हिन्दी और अंग्रेजी दोनों का प्रयोग किया जाएगा और ऐसे दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करने वाले व्यक्तियों का यह उत्तरदायित्व होगा कि वे यह सुनिश्चित कर लें कि ऐसी दस्तावेजें हिन्दी और अंग्रेजी दोनों ही में तैयार की जाती हैं, निष्पादित की जाती हैं और जारी की जाती हैं.

### नियम 7. आवेदन, अभ्यावेदन आदि-

1. कोई कर्मचारी आवेदन, अपील या अभ्यावेदन हिन्दी या अंग्रेजी में कर सकता है.
2. जब उपनियम (1) में विनिर्दिष्ट कोई आवेदन, अपील या अभ्यावेदन हिन्दी में किया गया हो या उस पर हिन्दी में हस्ताक्षर किए गए हों, तब उसका उत्तर हिन्दी में दिया जाएगा.
3. यदि कोई कर्मचारी यह चाहता है कि सेवा संबंधी विषयों (जिनके अन्तर्गत अनुशासनिक कार्यवाहियां भी हैं) से संबंधित कोई आदेश या सूचना, जिसका कर्मचारी पर तामील किया जाना अपेक्षित है, यथास्थिति, हिन्दी या अंग्रेजी में होनी चाहिए तो वह उसे असम्यक विलम्ब के बिना उसी भाषा में दी जाएगी.



## समय प्रबंधन

- प्रशांत खरे  
प्रबंधक



ज्ञानार्जन एवं विकास केंद्र, लखनऊ

समय प्रबंधन हमारे जीवन में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। समय का प्रबंधन सफलता की ओर पहला कदम है। समय को प्रबंधित करने का मतलब है अपने जीवन के हर पल का प्रबंध करना। उचित समय प्रबंधन से तात्पर्य आपके काम की अग्रिम तैयारी से है ताकि आप भविष्य में और अधिक लाभ कमाने में सक्षम हो सकें। समय प्रबंधन सभी जीवित प्राणियों के लिए आवश्यक है चाहे वे युवा हों, बड़े हों या वरिष्ठ नागरिक हों। समय प्रबंधन एक तरह से इसका अधिकतम उपयोग करने के लिए समय की योजना और प्रबंधन की तकनीक है। किसी भी क्षेत्र में सफलता पाने के लिए अपने समय का सही प्रबंधन करना आवश्यक है।

कहा जाता है कि समय उन्हें महत्व देता है जो समय को महत्व देते हैं। अच्छे काम के लिए समय का सदुपयोग करना आपको अच्छे परिणाम देगा और अगर आप इसे बुरे काम में प्रयोग करेंगे तो यह आपको निश्चित रूप से बुरा परिणाम देगा। बहुत से लोग समय को महत्व नहीं देते हैं, वे सोचते हैं कि पैसा ही सब कुछ है जो उन्हें सफल और खुश रखता है। लेकिन बाद में जब उन्होंने समय गंवाया तो उन्हें पता चला कि समय के सामने पैसा कुछ भी नहीं है। हालाँकि, खोया हुआ पैसा बाद में कमाया जा सकता है लेकिन एक बार समय बीत जाने के बाद, यह फिर कभी पहले जैसा नहीं रहेगा।

अपने समय का सदुपयोग करना बहुत कठिन है यदि आप यह देखने का प्रयास नहीं करते हैं कि आपकी समय प्रबंधन क्षमता कहाँ कम है। समय का सही तरह से प्रबंधन करना हमारे लिए सरल भी हो सकता है। जब हम दैनिक डायरी का इस्तेमाल करेंगे साथ ही साथ में कल क्या करना है इसके लिए पहले से ही एक सूची बना लेंगे। अगर हम रोज़ एक चेकलिस्ट बनाएं जिसमें हम अपने रोज़ के ज़रूरी कार्यों को लिख सकें ताकि हम यह जान सकें की आज हमें कौन कौन से कार्यों को पूरा करना है इससे हम कार्य समय से पहले और बेहतर तरह से कर सकेंगे।

सभी व्यक्तियों के जीवन में ज़िम्मेदारियाँ होती हैं लेकिन उन्हें सही से निभाने पर कुछ इनाम भी ज़रूर मिलता है। एक युवक जो कार्यालय में कार्य कर रहा है तो वह व्यक्ति भी जब हर कार्य को समय से पूर्ण कर सकेगा तो वह भी पदोन्नति के हकदार बन सकते

हैं यह समय प्रबंधन का एक अत्यधिक मूल्यवान लाभ है। अगर आप समय प्रबंधन सही से कर रहे हैं तो आप दिन भर उन कार्यों में ज्यादा व्यस्त रहेंगे जिन्हें पूरा करके आपको अपने भविष्य के लक्ष्यों की प्राप्ति हो। इस से लाभ यह होगा की आप अपने लक्ष्य को स्पष्टता से समझ पाएंगे और उस लक्ष्य को प्राप्त करने हेतु उन विषयों पर कार्य कर पाएंगे जो आपको एक बेहतर लक्ष्य प्राप्ति की ओर ले जाएगा।

समय प्रबंधन समय का कुशलतापूर्वक उपयोग करने की एक तकनीक है ताकि इसका अधिकतम लाभ उठाया जा सके। जो समय का प्रबंधन करना सीखता है वह जीवन में लगभग कुछ भी हासिल कर सकता है। यह कहा जाता है कि सफलता की दिशा में पहला कदम कुशल समय प्रबंधन है। जो अपने समय का ठीक से सदुपयोग नहीं कर सकता, वह अपने द्वारा की जाने वाली लगभग हर चीज में असफल होने की संभावना रखता है। कुशल समय प्रबंधन आपकी उत्पादकता को बढ़ाता है, आपके काम की गुणवत्ता में सुधार करता है और तनाव को कम करने में भी मदद करता है। समय प्रबंधन एक समय के कुशलता से उपयोग करने की क्षमता है ताकि अधिक उत्पादक और संगठित हो सके। यह कहा जाता है कि यदि आप इस तकनीक में महारत हासिल करते हैं तो आप जीवन में किसी भी चीज को पूरा कर सकते हैं।

हालाँकि, जितना सरल लगता है, कुशल समय प्रबंधन कुछ ऐसा नहीं है जो हर किसी के लिए अच्छा है। इसे प्राप्त करने के लिए बहुत अधिक प्रयास करना पड़ता है। आत्म अनुशासन आपके समय को अच्छी तरह से प्रबंधित करने की कुंजी है। समय पर एक टैब रखने और इसे कुशलता से प्रबंधित करने से निम्नलिखित तरीके से मदद मिलती है:

- यह आपको कड़ी मेहनत करने के लिए प्रेरित करता है।
- इससे उत्पादकता बढ़ती है।
- यह आपको कम प्रयासों के साथ अधिक प्राप्त करने में मदद करता है।
- इससे संतुष्टि का अहसास होता है।



# कलसुबाई शिखर का यात्रा वृत्तांत

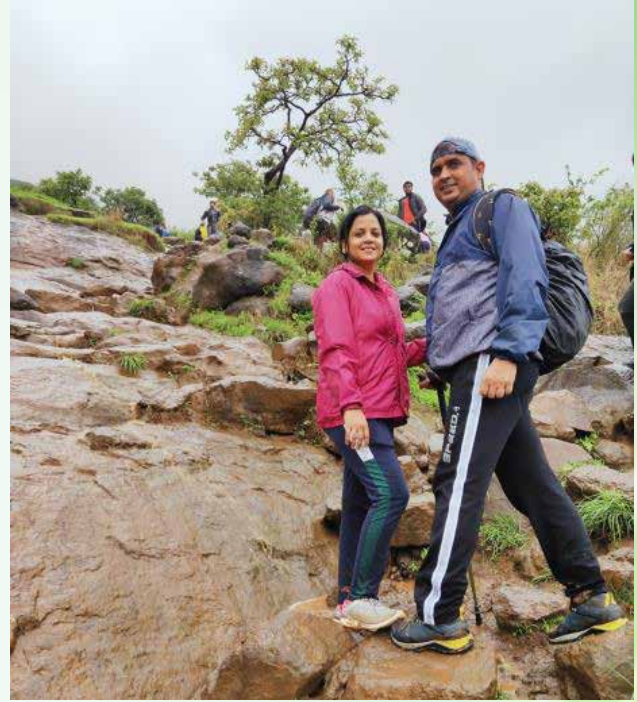


- राकेश कुमार सैनी  
वरिष्ठ प्रबंधक/संकाय सदस्य  
सर एसपीबीटी महाविद्यालय, मुंबई

पिछले दिनों मुझे 'कलसुबाई ट्रेक' पर जाने का मौका मिला। जब मैंने 2016 में ट्रेकिंग करना शुरू किया था तो मैं चाहता था कि कम से कम अ-हिमालय क्षेत्रों के सर्वोच्च शिखर तक ट्रेक करूं। इसी को जाग्रत रखते हुए मैंने 10 जुलाई 2022 को कलसुबाई ट्रेक पर जाने का कार्यक्रम बनाया जो कि मेरा जन्म दिन भी है। कलसुबाई जिसे महाराष्ट्र का एवरेस्ट भी कहा जाता है समुद्रतल से 5400 फिट की ऊंचाई पर है। इस ट्रेक के लिये मैंने ट्रेक एण्ड ट्रेल को अपना ट्रेक ऑपरेटर चुना।

9 जुलाई को हमने अपना सामान बांधा एवं ट्रेक के लिए निकले। ट्रेक ऑपरेटर ने बस के द्वारा यात्रा का प्रबंध किया था। बस राजीव गांधी नेशनल पार्क से शुरू हुई और मुंबई के विभिन्न स्थानों से होते हुए ट्रेक के लिए गईं। हम बस में पश्चिम द्रुतगती मार्ग अंधेरी से यात्रा के लिए बैठें। वेस्टर्न घाट का यह मेरा पहला ट्रेक था। मेरे साथ मेरी पत्नी सरोज व दो अन्य सेन्ट्रलाइट साथी निखिल एवं पूजा भी थे। 9 जुलाई को हमने रातभर यात्रा की। यात्रा के दौरान बारिश लगातार हो रही थी। बारिश के मौसम में समूह में यात्रा करने का अलग ही आनंद है। हालांकि हमारी बस यात्रा रात बारह बजे शुरू हुई थी फिर भी समूह के सदस्यों ने सोना छोड़कर अन्ताक्षरी व गानों का आनंद लिया। बाहर का सुहावना मौसम व अंदर सुहाने गानों का संगम यात्रा की थकान को कम करने का बेहतर जरिया था। कलसुबाई ट्रेक अहमदनगर जिले की अकोले तालुका के बारी गांव के पास है जो कि मुंबई से 150 कि.मी.दूर है।

इसी तरह सफर का आनंद लेते हुए हम सुबह सात बजे बेस कैंप 'बारी गांव' पहुंचे। वहां भी लगातार बारिश हो रही थी। जल्दी से फ्रेश होकर 'चाय पोहा' का पारम्परिक मराठी नाश्ता करके हम ट्रेक स्टार्ट करने के लिए एकत्रित हुए। ट्रेक गार्ड ने 'ब्रिफिंग' करने के बाद सबका परिचय लिया। समूह में लगभग चालीस ट्रेकर थे जिनमें से आधे लोगों का यह पहला ट्रेक था। पहला ट्रेक वो भी सर्वोच्च शिखर का इससे अच्छा एक उभरते ट्रेकर के लिये क्या हो सकता है। सभी ट्रेक सदस्यों ने एक दूसरे की हौसला अफजाइ की और कारवां ट्रेक के लिए निकल पड़ा। हमने 10 जुलाई को सुबह आठ बजे अपना ट्रेक स्टार्ट किया। स्टार्ट करने से पहले हमने एक ग्रुप फोटो भी लिया। कलसुबाई शिखर का नाम देवी



कलसुबाई के नाम पर पडा है। यह मंदिर एक कन्या के नाम पर बनाया गया है जिसका नाम कलसु कोली था। ऐसा माना जाता है कि कलसुबाई नाम की गांव की एक युवा लड़की पहाड़ों में रहती थी। इस दौरान उन्होंने ग्रामीणों और जानवरों को ठीक किया और गांव की गतिविधियों में भी मदद की। एक दिन वह शिखर के लिए निकली और कभी वापस नहीं लौटी तो उनकी याद में पहाड़ पर उनके घर पर एक छोटा सा मंदिर और शिखर पर मुख्य कलसुबाई मंदिर का निर्माण कराया गया। स्थानीय लोग कलसुदेवी को अपनी कुलदेवी के रूप में पूजते हैं। प्रत्येक मंगलवार को देवी कलसुबाई की पूजा की जाती है।

बेस कैंप से कलसुबाई शिखर तक का ट्रेक 5-6 घंटे का है जिसे हमने पांच घंटे में पूरा किया। ट्रेक की शुरूवात में व्यापक खेतों और खेती की भूमि के माध्यम से चलना पडा जो कि एक आसान सुखद सैर था। शुरूवात में हमने एक छोटी धारा को पार किया। नाले को पार करने के लिए कुछ ट्रेकर ने मानव श्रृंखला बनाकर पार किया। खेतों में वहां इंद्रायनी, कोलम, टुकडा जैसे विभिन्न प्रकार के चावल उगाए गये थे। कुछ दूर हम पगडंडी पर चले,



पगडंडी एक या दो ग्रामीण घरों और ढाबों से होकर गुजरी. इस खंड पर कुछ खड़ी चढ़ाई थी.

थोड़ा दूर चलने पर रास्ता पथरीला हो गया. यह रास्ता पेड़ों द्वारा अच्छी तरह से छायांकित था. पहली छोटी चढ़ाई करके हम माता के मंदिर जो कि नीचे बना हुआ था, पहुँचे. यह कुछ त्वरित विश्राम के लिए एक आदर्श स्थान था.

दो घंटों की ट्रेकिंग के बाद हम लोहे की सीढ़ियों के पहले सेट पर पहुँचे बारिश के कारण सीढ़ियाँ फिसलन भरी थी. ऐसी चार सीढ़ियाँ हमें शिखर तक पहुँचने के लिए पार करनी थी. सभी ने सावधानीपूर्वक सीढ़ियाँ पार की और प्राकृतिक सौंदर्य का आनंद लेते हुए हम आगे बढ़े. इसी दौरान हमने विभिन्न झरनों का आनंद लिया और प्राकृतिक सौंदर्य की पृष्ठभूमि में फोटोग्राफी की. जैसे-जैसे हम आगे बढ़े हवाओं की रफ्तार तेज होती गई, सभी ट्रेकर थक गये थे लेकिन ट्रेक को खूबसूरती, नम हवाओं ने और दोस्तों की कंपनी ने सबको आगे बढ़ने के लिए प्रेरित किया. लगभग चार घंटे की चढ़ाई के बाद हम अंतिम लोहे की सीढ़ी पर पहुँचे. यहां हवाओं की रफ्तार काफी ज्यादा थी

और हवाओं के विपरीत सीढ़ियों पर चढ़ना चुनौतिपूर्ण था लेकिन सभी ट्रेकर इन्ही चुनौतियों से रूबरू होने के लिए ही तो ट्रेक करते हैं. यह सेक्शन हमें यह बताने के लिए पर्याप्त था कि क्यों इस शिखर को महाराष्ट्र का एवरेस्ट कहा जाता है. सभी चुनौतियों को पार करके हम कलसुबाई शिखर पहुँचे. वहां पर माता का आर्शीवाद लिया, एक दूसरे को शिखर फतेह की बधाइयाँ दी और इस तरह एक रोमांच भरे ट्रेक को पूरा किया. हसीन वादियों से शुरू ट्रेक यहां पर तेज रफ्तार वाली बहुत ठंडी हवाएं चल रही थी और थोड़ी देर में ही वहां पर ज्यादा समय बिताना किसी के लिए भी मुश्किल था. कुछ देर तक प्राकृतिक सौंदर्य का आनंद लेने के बाद शिखर पर खड़े होकर अपने आप को शाबासी देने के बाद हमने शिखर से उतरना शुरू किया. उतरना चढ़ने से आसान था लेकिन हमें अपने सेंटर ऑफ ग्रेविटी को मेंटेन करना था जो काफी ट्रेकर के लिए मुश्किल बना, इस तरह उन्ही वादियों से होते हुए हम बारी गांव पहुँचे वहां लंच करने के बाद हम फिर से बस में बैठ कर अपने घर के लिए रवाना हुए.

सभी ट्रेकर थके हुए थे लेकिन सभी खुश थे कुछ अविस्मरणीय सुखद पलों के साथ जो हम घर आ रहे थे.



# समय प्रबंधन के पहलू

- सुश्री.एस.तुलसी  
मुख्य प्रबंधक/संकाय सदस्य  
सर एसपीबीटी महाविद्यालय, मुंबई



एक प्रसिद्ध व्यवसाय सिद्धांतकार पीटर ड्रुकर ने कहा है कि 'आप केवल वही प्रबंधन कर सकते हैं जिसे आप माप सकते हैं'. यदि आप अपना समय प्रबंधन करना चाहते हैं तो निम्न पथ पर चलना -

1. पहले - अपने समय को ट्रेक करना.
2. उसके बाद - अपना समय कैसे व्यतीत कर रहे हैं इसका विश्लेषण करना.
3. और अंत में समय का सर्वश्रेष्ठ प्रयोग करने का प्रयास करना.

कहा जाता है कि जब तक आप खुद को महत्व नहीं देंगे, आप अपने समय की कद्र नहीं कर पाएंगे और जब तक आप समय की कद्र नहीं करेंगे तो आप कुछ नहीं कर पाएंगे.

अमेरिका के राष्ट्रपति अब्राहम लिंकन ने समय के सदुपयोग के बारे में बताते हुए कहा है कि, अगर आप एक पेड काटने के लिए मुझे 6 घंटे देते हैं तो मैं उसमें 4 घंटे मेरी कुल्हाड़ी पर धार धरने में लगा दूंगा.

स्टीफन कोर्व जो एक मशहूर लेखक हैं वो कुल्हाड़ी को धार करने के बारे में अपने "The Seven Habits of Effective People" यानि "प्रभावशाली लोगों की सात आदतें" पुस्तक में लिखा है कि मनुष्य को इन चार तत्वों की वृद्धि में अपना समय और अपनी ऊर्जा लगाना अत्यंत आवश्यक है -

1. शारीरिक आयाम
2. मानसिक आयाम
3. भावनात्मक आयाम
4. आध्यात्मिक आयाम

समय प्रबंधन न केवल समय को निपुणता से इस्तेमाल करना होता है, पर प्रभावपूर्ण ढंग से उपयोग करवाना भी होता है.

यदि आप अपने संसाधनों का उपयोग किसी ऐसी चीज के लिए करते हैं जिसकी आवश्यकता नहीं है तो वो संसाधन आपके अपने आवश्यक काम के लिए उपलब्ध नहीं होगा. यह सिद्धांत समय के लिए लागू है. यदि समय अपने पंख लिए उड़ जाता है तो उसको फिर पकड़ नहीं पाएंगे. कार्यस्थल में हो या पारिवारिक मामलों में हो, बहुत कम समय में बहुत कुछ करने का दबाव, तनाव का सबसे व्यापक स्रोत होता है.

समय प्रबंधन की कई धारणाएं हैं जैसे कि 4 - D धारणा

Do - करो

Defer - स्थगित करो

Delegate - दूसरों को सौंपें

Drop - छोड़ें

इससे हम समझ पाएंगे कि हम अधिक समय ऐसे काम पर व्यतीत करते हैं जिन्हें हम दूसरों के जिम्मे छोड़ सकते हैं या छोड़ दे सकते हैं क्योंकि यह काम ऐसे है जो फलदायक या लाभदायक नहीं हैं और हमारे बहुमूल्य समय को निगल जाते हैं.

इसलिए हम केवल वहीं काम करें जो हमारे जीवन की अहमियत बढ़ाते हैं.

समय प्रबंधन पर अमेरिका के राष्ट्रपति ड्वाइट डी. आइसनहावर का भी एक सिद्धांत है जो बहुत प्रचलित है. उनके सिद्धांत के अनुसार कार्यो को उनकी महत्वपूर्णता एवं आवश्यकता के अनुसार हमें बांटना है.

महत्वपूर्ण काम वे होते हैं जो हमें अपनी निजी और पेशेवर मंजिलों तक पहुँचाएं. आवश्यक काम वे हैं जो तुरंत करने पड़ते हैं, जो जादातर किसी अन्य व्यक्ति के लक्ष्य हासिल करने के लिए किए जाते हैं.

मानव जीवन का अधिकांश समय आवश्यक कार्य करने में खर्च



किया जाता है जिनके फल हमें तुरंत मिल जाते हैं और नतीजा यह निकलता है कि जीवन के महत्वपूर्ण काम को हम उचित समय नहीं दे पाते.

यदि हम अपनी दिनचर्या का विश्लेषण करें तो हमें ज्ञात होगा कि कौन से काम आवश्यक है और कौन से महत्वपूर्ण. इससे हम आवश्यक काम को वरीयता देने की हमारी प्रवृत्ति से बच पाएंगे और अपने लक्ष्य तक पहुँच पाएंगे.

आइसनहावर यह सलाह देते हैं कि हमें हमारे सारे काम इन श्रेणियों में बांटने हैं -

1. महत्वपूर्ण और अति आवश्यक.
2. महत्वपूर्ण पर अति आवश्यक नहीं.
3. महत्वपूर्ण नहीं पर अति आवश्यक.
4. महत्वपूर्ण नहीं और अति आवश्यक भी नहीं.

पहली और दूसरी श्रेणी के काम आपको अपनी मंजिल तक ले जाएंगे इसलिए इन्हें आपको अपना अधिक समय देना चाहिए. तीसरी श्रेणी के कार्यों को आप पुनर्निर्धारित करें या इन्हें दूसरों को सौंपे और उन्हें मार्गदर्शन दें. जहां तक चौथी श्रेणी के काम हैं इनसे हमें बचकर रहना चाहिए. यदि हम लोगों को अपनी सीमा का एहसास दिलाएं तो लोग हमसे भविष्य में अनुचित एहसान मांगना बंद करेंगे.

दुनिया के सभी महान पुरुष, सफल व्यक्ति और हमें एक ही चीज समान रूप से उपलब्ध है वो है समय. एक दिन में सभी के पास चौबीस घंटे समान रूप से उपलब्ध है. हम प्रत्येक क्षण का कितनी अच्छी तरह से उपयोग करते हैं यह बहुत मायना रखता है. प्रत्येक दिन का हमें इस तरह कार्यक्रम बनाना चाहिए जिससे हमारा हर पल फलदायक बन सके.

फोर्ब्स 2022 की सूची के अनुसार दुनिया के अमीर लोगों में पहला स्थान, टेस्ला कंपनी के सीईओ श्री एलन मस्क ने प्राप्त किया है. इन्होंने समय प्रबंधन का एक अद्भुत उपाय अपनाया है जिसे "टाईम बॉक्सिंग" कहते हैं. इस क्रियाविधि के अनुसार अपने दिन के चौबीस घंटों को पांच मिनट के बक्सों में बांटकर हमें दिन के हर काम के लिए उचित मात्रा में बॉक्सों में आबंटित करना है. इस तरीके से हमें व्यक्तिगत समय भी मिलता है साथ में आराम के लिए

भी. यहीं नहीं इससे हमें दिन में कई बार अगला काम चुनने के लिए जो समय हम व्यतीत करते थे वो भी बचता है.

टाईम बॉक्सिंग कार्यवाही के बिंदु कुछ ऐसे हैं -

पहला कदम - अपने कार्यों की कार्यसूची बनाना.

दूसरा कदम - हर कार्य को उचित मात्रा में पांच मिनट का बक्सा (डिब्बा) आबंटित करना.

तीसरा कदम - दो चार डिब्बे संभावित देरी के लिए बचाएं रखना.

चौथा कदम - सारे कार्यों को उचित क्रम में व्यवस्थित करना.

पांचवा कदम - अपनी योजना पर अडे रहना.

यदि हम वास्तव में समय प्रबंधन को लेकर गंभीर है तो हम इन दो तरकीबों को अपना सकते हैं.

आचार्य चाणाक्य कहते हैं -

वही आदमी सफलता प्राप्त कर सकता है जो कोई भी काम करने के उचित समय की समझ रखता है. समय प्रबंधन समय का प्रभावी एवं किफायती उपयोग ही नहीं बल्कि उपयुक्त क्षण का उपयोग करना भी होता है. दुनिया के सर्वश्रेष्ठ अमीर व्यक्ति वॉरेन बफेट ने एक इंटरव्यू के समय जो इंटरव्यू ले रही थी उस मेज़बान को एक कोरा चेक दिया और कहा - आप इसपर अपनी मन मुताबिक राशि लिख सकते हैं. वो जो मेज़बान लडकी थी उसने सोचा वॉरेन बफेट उसके साथ मजाक कर रहे हैं और उसने उनसे चेक लिया ही नहीं. इंटरव्यू के अंत में वॉरेन बफेट ने उसे कहा - "आपने अमीर बनने का एक बड़ा मौका गंवा दिया है. मैंने अपने जीवन में कभी भी छोटे से छोटे अवसर को भी नहीं गंवाया."

इन सभी बिंदुओं को संक्षेप में समझने के लिए हमें जीवन में इन मूल्यवान बातों का ध्यान रखना चाहिए -

1. समय को प्रभावी और किफायती काम में लगाएं.
2. जीवन की प्राथमिकताओं को ठीक से समझें और उन चीजों पर समय बर्बाद न करें जो जीवन में कोई मूल्य नहीं जोड़ते.
3. सही समय पर प्रत्येक मौके का लाभ उठाएं.



## बचपन

बड़ी गरीबी में पलता है  
बेचारे गरीबों का बचपन  
खुले आकाश के तले  
दो जून रोटी चाहे मिले  
या न भी मिले .....  
हँसता खेलता वह बचपन  
तन पर न हो कपड़ा  
तो भी शर्म का नहीं लफड़ा  
नंगे पैर दौड़ता वो बचपन  
आँखों में नहीं कोई आस  
नहीं कराता गरीबी का आभास  
अपने हाल में मस्त रहता  
देख अमीरी कभी न पस्त होता  
“पार्थ” काश! उसे भी कोई  
महल नसीब होता।

- डॉ. ललित फरक्या 'पार्थ'  
शाखा प्रमुख - शिरजगांव बंड शाखा  
क्षेत्र - अमरावती (महाराष्ट्र)



# मेरे सपनों का भारत!

भूतपूर्व और अभूतपूर्व राष्ट्रपति  
डॉ ए पी जे अब्दुल कलाम जी की,  
अद्भुत और कमाल की पंक्ति,  
जो देती है,  
मेरे सपनों के भारत को पंख  
और उन पंखों को,  
उड़ान की शक्ति।  
कलाम कहते हैं कि  
सपने वे नहीं होते  
जो सोने के बाद आते हैं,  
सपने वे होते हैं,  
जो सोने नहीं देते।  
महात्मा गांधी की प्रेरणा  
और डॉ कलाम की पंक्ति  
से मैंने गढ़ी है एक सूक्ति,  
कि अपने वे नहीं होते,

जो रोने के बाद  
आते हैं,  
अपने वे होते हैं  
जो रोने नहीं देते।  
मैं उस भारत की पक्षधर हूँ,  
जो मार्ग न्याय का दिखलाता है,  
भय, भूख, भ्रष्टाचार मिटाकर,  
शिक्षा का अभिप्राय सिखलाता है।  
मेरे सपनों का भारत है जो  
नारी का सम्मान करता है  
तरक्की के अवसर की समानता से,  
नया इतिहास वो रचता है।  
मेरे सपनों के भारत में सब,  
सद्भाव से मिलते हैं,  
रंग बिरंगी संस्कृतियों के  
इंद्रधनुष जहां खिलते हैं।

- ईशा पाटिल'  
सुपुत्री श्री प्रदीप पाटिल,  
सहायक महाप्रबंधक, चेन्नई।



# समय प्रबंधन का महत्व



- तरुण कुमार गोयल  
प्रबन्धक, मा.सं.वि.  
क्षेत्रीय कार्यालय, हैदराबाद

समय प्रबंधन का तात्पर्य समय के कुशलतापूर्वक प्रयोग से है ताकि इसका सबसे ज्यादा फायदा हो सके। समय प्रबंधन अलग-अलग गतिविधियों पर खर्च किए जाने वाले समय की मात्रा का निर्णय करने और नियंत्रित करने की कला है। यह जितना आसान लगता है उतना ही इस तकनीक का पालन करने में मुश्किलों का सामना करना पड़ता है। जो समय का प्रबंधन कैसे किया जाता है यह सीख गया तो वह जीवन में लगभग सब कुछ हासिल कर सकता है। ऐसा कहा जाता है कि सफलता की दिशा में पहला कदम कुशल समय प्रबंधन है। जो अपने समय की ठीक से व्यवस्था नहीं कर सकता है वह हर चीज में विफल हो जाता है। कुशल समय प्रबंधन आपकी उत्पादकता बढ़ाता है, काम की गुणवत्ता सुधारता है और तनाव कम करने में भी मदद करता है।

समय वह है जो कभी भी किसी की प्रतीक्षा नहीं करता है और निरंतर अपनी गति से चलता रहता है। एक बार जो समय चला गया वह दोबारा कभी नहीं आता है। इसलिए हमें चाहिए कि हम समय के साथ कदम से कदम मिलाकर चलें और सभी कार्य निर्धारित समय पर करें। इतने कीमती समय को नष्ट करने की बजाय उसका सदुपयोग करें। अपने खाली समय में कोई न कोई कार्य करें क्योंकि उससे हमें लाभ ही होगा। हमें समय का पाबंद होना चाहिए और आज का काम आज ही खत्म करने की आदत डालनी चाहिए। जो व्यक्ति समय का सदुपयोग करते हैं वह जिंदगी में हमेशा सफलता प्राप्त करते हैं।

हमें समय का सदुपयोग करना प्रकृति से सीखना चाहिए क्योंकि वह अपने सभी कार्य नियमित रूप से करती है। अगर हम कोई भी कार्य समय पर नहीं करते हैं तो हमारा नुकसान ही होता है और हम विफल हो जाते हैं। व्यक्ति चाहे जितनी भी मेहनत क्यों न कर ले लेकिन अगर वह सही समय पर न की जाए तो

व्यर्थ है। अगर फसल सही समय पर न काटी जाए तो वह नष्ट हो जाती है और सारी मेहनत बेकार जाती है।

सूर्य का उदय व अस्त निर्धारित समय पर होता है। ऋतुओं का आना व जाना सब समय से होता है और अगर प्रकृति समय पर कार्य करना छोड़ दे तो परिणाम विनाशकारी होगा। जो समय को खाली बैठकर व्यर्थ में नष्ट करता है समय उसको नष्ट कर देता है। समय का दुरुपयोग करने वाले जीवन की दौड़ में पिछड़ जाते हैं और जो समय का सदुपयोग करते हैं वे उन्नति के शिखर पर पहुँच जाते हैं। सफलता, यश, धन और वैभव उनके कदम चूमते हैं। इसलिए संत कबीर ने मानव को सचेत करते हुये कहा है-

**काल करे सो आज कर, आज करे सो अब।  
पल मे परलय होएगी, बहुरि करेगा कब।।**

विधाता की ओर से प्रत्येक प्राणी के जीवन के क्षण निश्चित हैं। इस निश्चित समय में ही हमें अपने कार्यों को पूरा करना पड़ता है। वास्तव में जीवन में विभिन्न कार्यों का बोझ इतना अधिक होता है कि उसे थोड़े से समय में पूरा कर पाना कठिन हो जाता है। समय का चक्र निरंतर घूमता रहता है वह किसी की कभी भी प्रतीक्षा नहीं करता है। समय केवल उसका साथ देता है जो उसके मूल्य की पहचान कर उसका उचित उपयोग करता है, समय के अनुरूप निर्णय लेता है और उस निर्णय को कार्यरूप प्रदान करता है। अवसर चूक जाने पर समय कभी माफ नहीं करता है। अवसर चूकने का दण्ड मनुष्य को भोगना पड़ता है।

महाभारत में भीष्म पितामह ने भरी सभा में द्रोपदी को अपमानित होते देखकर भी दुर्योधन आदि का विरोध नहीं किया। वे अवसर चूक गए। उन्हें अवसर चूकने का दण्ड भुगतना पड़ा। उन्हें अवतार नहीं माना गया। बीते हुये समय को संसार की कोई शक्ति नहीं लौटा सकती है। अतः उचित समय पर किया



गया कार्य ही फलदायक होता है। रोगी को दवाई लेने में एक क्षण की भी देरी घातक हो जाती है। कुछ पल देरी से स्टेशन पहुँचने से गाड़ी छूट जाती है और व्यक्ति हाथ मलता हुआ स्टेशन पर खड़ा रह जाता है। वह अपने गंतव्य स्थान पर उचित समय पर नहीं पहुँच पाता।

### समय प्रबंधन का महत्त्व-

बहुत से महान व्यक्तियों ने भी समय प्रबंधन के महत्त्व को बखूबी दर्शाया है जैसे गांधीजी, विवेकानन्द, सुभाष चन्द्र इत्यादि। बहुत से ऐसे व्यक्तित्व थे जिन्होंने अपने समय को महत्त्व देकर जीवन की ऊंचाइयों को छू लिया।

### समय प्रबंधन के महत्त्व के ऊपर प्रसिद्ध लोगों के वचन -

आप अपना भविष्य नहीं बदल सकते लेकिन अपनी आदतें बदल सकते हैं और निश्चित रूप से आपकी आदतें आपका भविष्य बदल देंगी। -डॉ. अब्दुल कलाम आजाद

जिंदगी और समय विश्व के 2 सबसे बड़े अध्यापक हैं। जिंदगी हमें समय का सही उपयोग करना सिखाती है और समय हमें जिंदगी की उपयोगिता बताता है। -डॉ. अब्दुल कलाम आजाद

सही समय पर उठाया गया छोटा कदम भविष्य की बड़ी समस्याओं से बचाता है। -स्वामी विवेकानंद

जो व्यक्ति जीवन में समय का ध्यान नहीं रखता है उसके हाथों में असफलता और पछतावा ही लगता है। -चाणक्य

समय सब कुछ बदल देता है सिवाय इसके कि हमारे भीतर कुछ ऐसा है जो हमेशा बदलाव से हैरान होता है। -थॉमस हार्डी

हमें समय का बुद्धिमानी से उपयोग करना चाहिए और हमेशा यह महसूस करना चाहिए कि सही करने के लिए समय हमेशा परिपक्व होता है। -नेल्सन मंडेला

तुम्हारा समय सीमित है इसलिए इसे व्यर्थ मत करो। -स्टीव जॉब्स

### समय प्रबंधन की युक्तियाँ -

1. **अच्छी उत्पादकता-** जब आपके पास कोई योजना हो तो आपको बस इसे सही तरीके से लागू करना है। इसके

लिए समय बर्बाद करने की आवश्यकता नहीं है बल्कि आगे क्या किया जाए ताकि उत्पादकता का स्तर बढ़े, यह सोचने की आवश्यकता है।

2. **प्रेरणा स्तर को बढ़ाएँ-** जब आप कोई लक्ष्य निर्धारित करते हैं तो आपके प्रेरणा स्तर में स्वाभाविक रूप से वृद्धि होना लाजमी है। अपने लक्ष्य को पाने के लिए कड़ी मेहनत करें ताकि आप अपने आप को साबित कर सकें।

3. **बेहतर फैसला करें-** समय प्रबंधन समय की सही योजना बनाने के बारे में है। आप अपने काम की योजना बनाते समय सभी तरह की अच्छाई और बुराई का मूल्यांकन करें जिससे आपको बेहतर निर्णय लेने में मदद मिले।

4. **काम की गुणवत्ता में वृद्धि-** अगर आप यह देखेंगे कि अपने दिन के दौरान आपको क्या करना है और क्या करने की जरूरत है तो योजना बनाने का भाग अपने आप ही पूरा हो जाएगा। आपको केवल अपने काम पर ध्यान देने की जरूरत है जिससे आपके परिणाम की गुणवत्ता में वृद्धि हो।

5. **कम तनाव-** समय प्रबंधन आपको कम समय में और कम प्रयासों के साथ अपने कार्यों को पूरा करने में मदद करता है। इस प्रकार यह तनाव से निपटने का भी एक शानदार तरीका है।

### कुशल समय प्रबंधन के लिए सुझाव-

यहाँ कुछ सुझाव दिये गए हैं जो समय को कुशलता से प्रबंधन करने में सहायक हो सकते हैं।

1. **एक सूची बनाएँ -** कलम और कागज उठाकर हर दिन सुबह आप पूरा करने वाले सभी आवश्यक कार्यों को लिख लें।

2. **अपने कार्यों को प्राथमिकता दें -** अगर आप अपने सभी कार्य कागज पर लिख लिए हैं तो तुरंत ही उन्हें प्राथमिकता दें। अपने कार्यों को सही क्रम में पूरा करने के महत्त्व की अनदेखी न करें।

3. **निर्धारित समय-** अपने समय को कुशलता पूर्वक प्रबंधन

करने के लिए आपको अपने द्वारा लिखित प्रत्येक कार्य को पूरा करने के लिए समय निर्धारित करना होगा और सुनिश्चित करना होगा कि आप उन्हें उसी निश्चित समय अवधि में पूरा कर लेंगे।

4. **मिलान करना-** अपनी सूची पर नजर रखें और कार्यों को पूरा करने के बाद सूची से मिलान करें कि और क्या कार्य बाकी है।
5. **विश्राम करें-** लगातार एक के बाद एक कार्य न करें। इससे आप निराशा महसूस कर सकते हैं जिससे आपकी उत्पादकता में बाधा आ सकती है। इसलिए अक्सर कार्यों के बीच में विश्राम लेने का सुझाव दिया जाता है।
6. **अच्छी तरह से सोएँ और स्वस्थ खाएं-** यदि आप हर रात अपनी 7-8 घंटे की नींद पूरी नहीं करते हैं तो आप काम पर ध्यान केन्द्रित नहीं कर पाएंगे जिससे समय प्रबंधन प्रभावित होगा। संतुलित आहार समय प्रबंधन में बहुत बड़ा किरदार अदा करता है।
7. **व्यायाम/कसरत-** छुपा हुआ रुस्तम माने जाने वाली कसरत समय प्रबंधन के लिए बहुत उपयोगी है। यह न केवल आपको फिट रखती है बल्कि तनाव के स्तर को कम करती है तथा ध्यान केन्द्रित करने के लिए आपकी शक्ति को बढ़ाती है।

### समय प्रबंधन का महत्त्व-

जीवन के विभिन्न क्षेत्रों से संबंधित लोगों के लिए समय प्रबंधन आवश्यक है चाहे वह छात्र हों या गृहिणी, काम कर रहे पेशेवर, फ्रीलान्सर या व्यावसायिक पेशेवर ही क्यों न हों। हर किसी को अपने कार्यों को सफलतापूर्वक अंजाम देने के लिए समय का प्रबंधन करना चाहिए। यहाँ इन सभी समूहों में से प्रत्येक समूह के लिए समय प्रबंधन के महत्त्व पर विस्तृत जानकारी दी जा रही है।

1. **छात्रों के लिए समय प्रबंधन का महत्त्व-** छात्र पूरे दिन में कई अलग-अलग गतिविधियों के बीच व्यस्त रहते हैं। पढ़ने के लिए स्कूल/कॉलेज जाने से लेकर खेल गतिविधियों में भाग लेने तक और स्व-अध्ययन में भाग लेकर फिट रहने

तक ऐसी कई गतिविधियां इस सूची में शामिल हैं। ऐसी स्थिति में यदि आप अपने समय की ठीक से व्यवस्था नहीं करते हैं तो आप किसी भी काम को कुशलता से नहीं कर पाएंगे।

2. **व्यापार कार्मिक के लिए समय प्रबंधन का महत्त्व-** अगर आप किसी व्यवसाय को शुरू करने की योजना बना रहे हैं तो अनुशासन पहली बात है जिसे ध्यान में रखने की जरूरत है और अनुशासन का पहला कदम समय का सम्मान करना है। अपने व्यवसाय में आप खुद मालिक होते हैं इसलिए आपके ऊपर ज्यादा जिम्मेदारियों का भार होता है बजाय किसी और के लिए काम करने के। सबकुछ कुशलतापूर्वक संभालने के लिए आपको अपने समय के संसाधनों को व्यवस्थित करके सब कुछ शुरू करना होगा।
3. **गृहिणियों के लिए समय प्रबंधन का महत्त्व-** गृहिणियां पूरा दिन परिश्रम करती हैं। उनके कार्य की सूची अंतहीन है और यदि उन्होंने अपने कार्यों का ठीक से प्रबंधन नहीं किया तो उन्हें काम खत्म करने में काफी समय लग सकता है। चूंकि उन्हें प्रतिदिन विभिन्न प्रकार के कार्य करने होते हैं इसलिए उन्हें सुबह ही एक सूची तैयार करने की जरूरत है। अपनी सूची में वे कार्यों को प्राथमिकता दे सकती हैं और उन्हें एक के बाद एक कर सकती हैं। इससे न केवल गृहिणियाँ अपने समय का कुशलतापूर्वक प्रबंध कर सकेंगी बल्कि उनको अपने कार्यों में संतुष्टि की भावना भी महसूस होगी।
4. **फ्रीलान्सरों के लिए समय प्रबंधन का महत्त्व-** फ्रीलान्सरों जो विशेष रूप से घर से काम करते हैं उन्हें यह सुनिश्चित करना चाहिए के वे रोज की दिनचर्या की समय सारिणी बना लें और पूरी ईमानदारी से उसका पालन करें। अधिकांश व्यक्ति जो घर से काम करते हैं वे इसलिए इस विकल्प का चयन करते हैं क्योंकि उन्हें घर में कुछ और काम भी पूरे करने होते हैं। अपने व्यक्तिगत कर्तव्यों को और अपने व्यावसायिक कार्यों को एक साथ पूरा करना काफी चुनौतीपूर्ण है। दोनों कार्यों को

साथ निपटाने की कुंजी अपने समय का कुशलतापूर्वक प्रबंधन है। दिन में उन घंटों की पहचान करें, जब आप सबसे ज्यादा ध्यान केन्द्रित कर सकते हैं ताकि अपने व्यावसायिक कार्यों को लगन से पूरा कर सकें।

5. **पेशेवरों के लिए समय प्रबंधन का महत्त्व-** बढ़ती प्रतिस्पर्धा के साथ काम करने वाले पेशेवरों को भी अपने क्षेत्र में अच्छा प्रदर्शन करने की जरूरत है। उनसे उम्मीद की जाती है कि वे कुछ अलग करें ताकि अपने साथी कार्मिकों को पछाड़ सकें और उनकी छवि अपने वरिष्ठों की नजर में अच्छी बनी रहे। पेशेवरों को अपने समय को निर्धारित करना अति आवश्यक है ताकि वे न केवल अपने सामान्य काम के लिए समय निकाल लें बल्कि कुछ अलग करने के लिए भी उनके पास पर्याप्त समय हो।

**निष्कर्ष-** इतिहास ने सदैव समय को महत्त्वपूर्ण समझकर कार्य करने वालों को महत्त्व दिया है। जेम्स वाट ने पच्चीस साल तक निरंतर परिश्रम करने के बाद रेल इंजन बनाया, मैडम क्यूरी ने रेडियम का आविष्कार किया। पश्चिम के लोगों ने समय का महत्त्व पहचानकर, समयानुसार निर्णय लेकर कार्य किया तभी तो संसार के अधिकांश भाग पर शासन किया।

सत्य कहा है कि “**का वर्षा जब कृषि सुखाने, समय चूकि पुनि का पछताने**” कुछ लोग अपना समय व्यर्थ की बातों में गंवा देते हैं। कुछ भोग विलास या खेलकूद में समय गँवाते हैं। ऐसे लोग निश्चय ही राष्ट्र, समाज परिवार और स्वयं अपने लिए भी हितकर नहीं होते हैं। समय ही अपने सदुपयोगकर्ता को महान बना देता है और दुरुपयोग करने वालों को खाक में मिला देता है।

आज जितने भी देश धन, सम्पदा, ज्ञान, विज्ञान आदि के क्षेत्र में उन्नति के सर्वोच्च शिखर पर हैं, वे सब वहाँ के लोगों द्वारा समय के सदुपयोग करने के कारण ही हैं। इसलिए माखन लाल चतुर्वेदी ने कहा है कि-

**समय जगाता है हम सबको, झटपट जग जाना ही होगा।  
देख विश्व-सिद्धांत कार्य में, निर्भय लग जाना ही होगा।।**

अतः प्रत्येक मानव का कर्तव्य है कि वह समय का सदुपयोग कर राष्ट्र, समाज, परिवार और स्वयं की उन्नति का मार्ग प्रशस्त करे। यदि आप अपने समय को कुशलतापूर्वक प्रबंधित करने में सक्षम हैं तो आप अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने से पीछे नहीं रहेंगे।

## राजभाषा नियम, 1976

### नियम 9. हिन्दी में प्रवीणता-

यदि किसी कर्मचारी ने-

- मैट्रिक परीक्षा या उसकी समतुल्य या उससे उच्चतर कोई परीक्षा हिन्दी के माध्यम से उत्तीर्ण कर ली है; या.
- स्नातक परीक्षा में अथवा स्नातक परीक्षा की समतुल्य या उससे उच्चतर किसी अन्य परीक्षा में हिन्दी को एक वैकल्पिक विषय के रूप में लिया हो; या.
- यदि वह इन नियमों से उपाबद्ध प्ररूप में यह घोषणा करता है कि उसे हिन्दी में प्रवीणता प्राप्त है; तो उसके बारे में यह समझा जाएगा कि उसने हिन्दी में प्रवीणता प्राप्त कर ली है.





# आओ अपना ज्ञान परखें.....

उत्तर पेज नं. 40



1. भारत किस दिन हर साल राष्ट्रीय ध्वज दिवस मनाता है ?  
(ए) 23 जुलाई  
(बी) 22 जुलाई  
(सी) 21 जुलाई  
(डी) 20 जुलाई
2. निम्न में से किस राज्य के लोगों ने 'साओ जोआओ' त्योहार मनाया है ?  
(ए) आंध्र प्रदेश  
(बी) तेलंगाना  
(सी) कर्नाटक  
(डी) गोवा
3. अंतर्राष्ट्रीय मातृभाषा दिवस किस दिन मनाया जाता है ?  
(ए) 20 फरवरी  
(बी) 21 फरवरी  
(सी) 24 फरवरी  
(डी) 23 फरवरी
4. किस अनुच्छेद के अंतर्गत हिंदी को राजभाषा के रूप में दर्जा प्रदान किया गया है ?  
(ए) अनुच्छेद 345 (i)  
(बी) अनुच्छेद 348 (i)  
(सी) अनुच्छेद 346 (i)  
(डी) अनुच्छेद 343 (i)
5. संविधान सभा ने हिन्दी को राजभाषा के रूप में कब स्वीकार किया ?  
(ए) 14.09.1949  
(बी) 14.09.1950  
(सी) 14.09.1952  
(डी) 14.09.1947
6. हिन्दी दिवस कब मनाया जाता है?  
(ए) 15 अगस्त  
(बी) 26 जनवरी  
(सी) 14 सितंबर  
(डी) 08 मार्च
7. राजभाषा नीति के अनुसार रबड़ की मोहरें किन भाषाओं में जारी होनी चाहिए?  
(ए) केवल अंग्रेजी में  
(बी) केवल हिन्दी में  
(सी) द्विभाषी/त्रिभाषी  
(डी) इनमें से कोई नहीं
8. राजभाषा अधिनियम किस वर्ष में बना था?  
(ए) 1975  
(बी) 1963  
(सी) 1971  
(डी) 1961
9. राजभाषा नियमों के अनुसार महाराष्ट्र किस भाषायी क्षेत्र में आता है?  
(ए) ग क्षेत्र  
(बी) क क्षेत्र  
(सी) इनमें से कोई नहीं  
(डी) ख क्षेत्र
10. निम्न में से किस भाषा को संविधान की आठवीं अनुसूची में शामिल नहीं किया गया है?  
(ए) अंग्रेजी  
(बी) संस्कृत  
(सी) उर्दू  
(डी) सिंधी
11. राजभाषा नियमों के अनुसार भारत को कितने भाषायी क्षेत्रों में बांटा गया है?  
(ए) 04  
(बी) 02  
(सी) 01  
(डी) 03
12. 'गंगा नहाना' मुहावरे का अर्थ क्या है ?  
(ए) कठिन कार्य पूरा होना  
(बी) सदाचार का पालन करना  
(सी) पवित्र होना  
(डी) कार्य को अधूरा छोड़ना

13. 'अन्धा होना' मुहावरे का सही अर्थ क्या है ?  
 (ए) आंखों से दिखाई न देना  
 (बी) विवेक भ्रष्ट होना  
 (सी) जहां धांधली का बोलबाला हो  
 (डी) आंख से काना
14. 'घाट-घाट का पानी पीना' मुहावरे का सही अर्थ क्या है ?  
 (ए) रोजगार के नए-नए अवसर तलाशना  
 (बी) अत्यन्त लज्जित होना  
 (सी) तरह-तरह का अनुभव प्राप्त करना  
 (डी) अनेक लोगों से मित्रता करना
15. 'भीगी बिल्ली होना' मुहावरे का सही अर्थ क्या है ?  
 (ए) सर्दी लग जाना  
 (बी) चौकन्स रहना  
 (सी) डर जाना  
 (डी) बिल्ली की आवाज निकलना
16. 'बाल की खाल निकालना' मुहावरे का सही अर्थ क्या है ?  
 (ए) बालों को नौचना  
 (बी) रहस्य जानने की कोशिश करना  
 (सी) अनावश्यक बारीकी में जाना  
 (डी) गंवार व्यक्ति
17. झेलम का युद्ध किसने लड़ा था ?  
 (ए) अमीर और सिंदरी  
 (बी) योधे और सिंकंदरी  
 (सी) घनानंद और सिंकंदर  
 (डी) पोरस और सिंकंदर
18. 'पृथ्वीराजरासौ' के लेखक हैं.  
 (ए) जयदेव  
 (बी) कल्हण  
 (सी) चन्दवरदाई  
 (डी) बाणभट्ट
19. पंचतंत्र के रचनाकार कौन हैं ?  
 (ए) भारतेंदू हरिश्चन्द्र  
 (बी) विष्णु शर्मा  
 (सी) कालिदास  
 (डी) चाणक्य
20. 'श्रीमद्भागवत' की रचना किसने की ?  
 (ए) तुलसीदास  
 (बी) कालिदास  
 (सी) वेदव्यास  
 (डी) वाल्मीकी
21. भारतीय रिज़र्व बैंक कब स्थापित हुआ ?  
 (ए) 1 अप्रैल 1935  
 (बी) 25 मार्च 1947  
 (सी) 17 दिसम्बर 1937  
 (डी) अन्य
22. भारत का सबसे पहला बैंक है ?  
 (ए) भारतीय रिज़र्व बैंक  
 (बी) बैंक ऑफ़ हिन्दुस्तानी  
 (सी) भारतीय स्टेट बैंक  
 (डी) आन्ध्रा बैंक
23. सरकार द्वारा पुरानी मुद्रा को समाप्त कर नई मुद्रा चलाना कहलाता है -  
 (ए) अवमूल्यन  
 (बी) विमुद्रीकरण  
 (सी) मुद्रा संकुचन  
 (डी) मुद्रा स्फीति
24. मुद्रा स्फीति को स्थायी रूप से किस प्रकार नियंत्रित किया जा सकता है ?  
 (ए) कर में वृद्धि कर  
 (बी) मूल्यों में कर कमी  
 (सी) मुद्रा आपूर्ति की वृद्धि कर नियन्त्रण कर  
 (डी) निर्यात में वृद्धि कर

# बैरन द्वीप



- सत्री कुमार  
सहायक प्रबंधक (राभा)

**बैरन द्वीप** भारत ही नहीं वरण यह दक्षिण एशिया में एकमात्र सक्रिय ज्वालामुखी है। अंडमान निकोबार द्वीप समूह भारत के दक्षिण-पूर्व में बंगाल की खाड़ी में स्थित है। यह हमारे देश के 8 केन्द्रशासित प्रदेशों में से एक है। इसकी राजधानी पोर्टब्लेयर है। अंडमान निकोबार 550 से ज्यादा द्वीपों का समूह है। उन्ही द्वीपों में से एक बैरन द्वीप है। यह राजधानी पोर्ट-ब्लेयर से लगभग 138 किलोमीटर उत्तर-पूर्व बंगाल की खाड़ी में स्थित है। इसकी ऊंचाई लगभग 1161 फीट है। यह द्वीप लगभग 3 वर्ग किलोमीटर के क्षेत्र में फैला है। जैसा कि इसके नाम से ही स्पष्ट है बैरन द्वीप यानी बंजर द्वीप जहां ज्वालामुखी से निकलने वाली लावा व राख के कारण हरियाली ना मात्र की है। यहां कुछ पक्षी जैसे कबूतर, चमगादड़ आदि एवं चूहे व जंगली बकरियां कभी-कभी देखे गए हैं। बैरन द्वीप लगभग ढाई सौ वर्ष पुराना है। इस द्वीप में सबसे पहला ज्वालामुखी विस्फोट 1787 ई. में हुआ था और अब तक यहाँ लगभग 10 से अधिक बार ज्वालामुखी विस्फोट हो चुके हैं। 1991 से पहले लगभग डेढ़ सौ वर्षों तक इसे सक्रिय ज्वालामुखी नहीं माना जाता था। 150 वर्षों के लम्बे अंतराल के बाद यहाँ

वर्ष 1991 में ज्वालामुखी विस्फोट हुआ था। उसके बाद इसमें लगातार सक्रियता बनी हुई है। जब यह सक्रिय होता है तब दिन में इससे धुएं के साथ-साथ राख निकलते देखा जा सकता है, वही रात में आग के लाल-लाल लपटे देखे जा सकते हैं। यह द्वीप एकमात्र सक्रिय ज्वालामुखी होने के कारण पर्यटकों के आकर्षण का मुख्य केंद्र है। शाम के समय प्रकृति की गोद में समुद्र के बीचो-बीच ज्वालामुखी के लाल-लाल लपटों को देखना बहुत ही रोचक होता है।

इस द्वीप के आसपास का पानी स्कूबा डाइविंग के लिए बहुत अच्छा माना जाता है। स्कूबा डाइविंग के दौरान विभिन्न प्रकार की मछलियां, कोरल एवं लावा से बने चट्टानों को देखा जा सकता है। पोर्ट-ब्लेयर से बैरन द्वीप पहुंचने के दो विकल्प हैं। पहला सीप्लेन के द्वारा एवं दूसरा पानी के जहाज के द्वारा। पानी के जहाज से जाने का अपना अलग ही आनंद है। पानी की जहाज से यात्रा करने पर बैरन द्वीप को काफी नजदीक से देखा जा सकता है।





## राजभाषा समाचार



दिल्ली आंचलिक कार्यालय में राजभाषा कार्यान्वयन समिति की तिमाही बैठक में वित्तीय सेवायें विभाग, भारत सरकार के उपनिदेशक श्री भीम सिंह की उपस्थिति.



आंचलिक कार्यालय लखनऊ द्वारा नराकास बैंक लखनऊ के तत्वाधान में हिंदी वाक्य एवं वर्तनी शोधन प्रतियोगिता का आयोजन.



क्षेत्रीय कार्यालय इटावा द्वारा हिंदी पुस्तक प्रदर्शनी का आयोजन.



क्षेत्रीय कार्यालय, मदुरै में पुस्तक प्रदर्शनी का आयोजन.



क्षेत्रीय कार्यालय अकोला द्वारा पुस्तक प्रदर्शनी का आयोजन



वित्तीय वर्ष 2021-22 में राजभाषा हिन्दी के कार्यान्वयन के लिए नराकास, बैंक कानपुर से क्षेत्रीय कार्यालय कानपुर को द्वितीय पुरस्कार (शील्ड) प्राप्त हुआ.



## राजभाषा समाचार



आं. का. हैदराबाद द्वारा लगाई गई हिंदी पुस्तक प्रदर्शनी एवं हिंदी कार्य प्रदर्शनी का अवलोकन करते हुए फील्ड महाप्रबंधक श्री के एस एन वी सुब्बाराव, सहायक महाप्रबंधक श्री सतीश एन तलरेजा एवं अन्य स्टाफ



क्षेत्रीय कार्यालय, जबलपुर द्वारा व्यवसाय वृद्धि बैठक के दौरान हिंदी पोस्टर का विमोचन.



क्षेत्रीय कार्यालय नागपुर में शाखा प्रबंधकों की समीक्षा बैठक के दौरान राजभाषा कार्य एवं पुस्तक प्रदर्शनी का आयोजन.



भारत सरकार, गृहमंत्रालय, राजभाषा विभाग के सहायक निदेशक श्री नरेन्द्र मेहरा जी द्वारा आंचलिक कार्यालय, हैदराबाद का सफल निरीक्षण.



क्षेत्रीय कार्यालय बरेली को नराकास बरेली द्वारा हिन्दी में उत्कृष्ट कार्यान्वयन हेतु प्रथम शील्ड से सम्मानित किया गया। शील्ड ग्रहण करते हुए श्री डी.के.डिग्गा, क्षेत्रीय प्रमुख साथ में हैं विधि अधिकारी श्री वर्मा जी।



## राजभाषा समाचार



आंचलिक कार्यालय पुणे द्वारा ई-राजभाषा सम्मेलन के दौरान हिंदी पोस्टर का विमोचन



क्षेत्रीय कार्यालय दुर्गापुर द्वारा हिंदी संदेश प्रदर्शनी, हिंदी अनुवाद प्रदर्शनी तथा हिंदी पत्रिका प्रदर्शनी का आयोजन.



क्षेत्रीय कार्यालय गोरखपुर द्वारा शाखा प्रबंधकों की समीक्षा बैठक के दौरान हिंदी पोस्टर का विमोचन.



क्षेत्रीय कार्यालय आगरा द्वारा हिंदी पुस्तक प्रदर्शनी एवं वाट्सएप सन्देश प्रदर्शनी का आयोजन.



क्षेत्रीय कार्यालय, धनबाद द्वारा राजभाषा से संबंधित नोटिंग सामग्री का विमोचन करते हुए नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति धनबाद के सदस्य सचिव श्री दिलीप कुमार सिंह एवं क्षेत्रीय प्रमुख श्री भगवती प्रसाद गौड तथा अन्य



क्षेत्रीय कार्यालय देवरिया की ई पत्रिका, 'सेंट देव वाणी' के द्वितीय अंक का विमोचन.



## राजभाषा समाचार



फील्ड महाप्रबंधक श्री एस.डी माहुरकर, आं. का. भोपाल द्वारा राजभाषा हिंदी की सूक्तियों का विमोचन.



दिनांक 30-05-2022 को आंचलिक कार्यालय हैदराबाद द्वारा नवनियुक्त लिपिक स्टाफ सदस्यों हेतु 'बैंकिंग में हिंदी की उपयोगिता' विषय में राजभाषा संगोष्ठी एवं राजभाषा सत्र का आयोजन किया गया



क्षेत्रीय कार्यालय रांची में शाखा प्रबंधकों की समीक्षा बैठक के दौरान राजभाषा संबंधी पोस्टर का विमोचन श्री वाई अनिल कुमार, महाप्रबंधक, केन्द्रीय कार्यालय के करकमलों द्वारा किया गया.



क्षेत्रीय कार्यालय मेरठ द्वारा शाखा प्रबंधकों की समीक्षा बैठक में प्रेरणात्मक हिंदी कोटेशन के पोस्टर का विमोचन.



क्षेत्रीय कार्यालय मदुरै द्वारा शाखा प्रबंधकों की समीक्षा बैठक में उप आंचलिक प्रबंधक श्री वी. लक्ष्मण राव जी के कर-कमलों द्वारा राजभाषा संबंधी हिंदी पोस्टर का विमोचन.



क्षेत्रीय कार्यालय चेन्नई द्वारा नवनियुक्त लिपिक स्टाफ सदस्यों हेतु राजभाषा संगोष्ठी का आयोजन.



## राजभाषा समाचार



क्षेत्रीय कार्यालय, बड़ौदा द्वारा अहमदाबाद अंचल के निर्देशन में आयोजित अखिल भारतीय राजभाषा ई सम्मेलन के दौरान पुस्तक प्रदर्शनी का आयोजन.



क्षेत्रीय कार्यालय चांदनी चौक द्वारा डॉ. बाबासाहेब आम्बेडकर के विचार पर आधारित हिंदी पोस्टर का विमोचन.



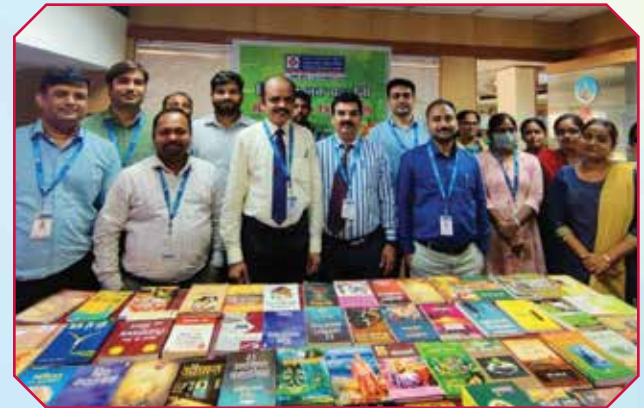
क्षेत्रीय कार्यालय कोटा द्वारा राजभाषा कार्यान्वयन समिति की तिमाही बैठक में हिंदी पोस्टर का विमोचन.



भारत सरकार गृह मंत्रालय राजभाषा विभाग के सहायक निदेशक (कार्यान्वयन) श्री निर्मल कुमार दुबे द्वारा गाजियाबाद शाखा के राजभाषाई निरीक्षण के दौरान हिंदी पोस्टर का विमोचन.



क्षेत्रीय कार्यालय आगरा द्वारा आजादी के अमृत महोत्सव पर माननीय प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी जी के दिए गए संदेश पर आधारित पोस्टर का विमोचन.



क्षेत्रीय कार्यालय चैन्नई द्वारा पुस्तक प्रदर्शनी का आयोजन.

# हिंदी टाइपिंग

आईए इस लेख में हम जानते हैं कि

- जितन ठाकुर  
सहायक प्रबंधक (राभा)  
क्षेत्रीय कार्यालय हैदराबाद



- फॉण्ट क्या है?
- कृति देव फॉण्ट क्या है?
- मंगल फॉण्ट क्या है?
- हिंदी में टाइप करने के लिए कितने प्रकार के कीबोर्ड है?
- भारत भाषी लिपियों का मानक कीबोर्ड क्या है?
- क्या अंग्रेजी कीबोर्ड से हिंदी में टाइप किया जा सकता है?

हिंदी लिखावट दिखेगा यद्यपि कृतिदेव फॉण्ट को. सॉफ्टवेयर की मदद से यूनिकोड में बदला जा सकता है. इस फॉण्ट में टाइप करने के लिए इसके लेआउट की जानकारी होना आवश्यक है.



- फॉण्ट क्या है?  
फॉण्ट शब्द एक विशिष्ट शैली और आकार में प्रिंट करने योग्य या प्रदर्शित करने योग्य टाइपोग्राफी या टेक्स्ट वर्णों के एक सेट को संदर्भित करता है. अर्थात् कंप्यूटर और मोबाइल पर दिखने वाली लिखावट चाहे वह किसी भी भाषा की हो फॉण्ट कहलाती है.

इस लेख में हम हिंदी में लिखने के लिए प्रयोग होने वाले फॉण्ट के बारे में चर्चा करेंगे.

- कृति देव फॉण्ट  
कृतिदेव एक नॉन-यूनिकोड भारतीय भाषायी फॉण्ट है. आसान शब्दों में कहा जाए तो नॉन-यूनिकोड कहने का तात्पर्य है कि इसकी लिखावट किसी भी कंप्यूटर पर तब तक नहीं दिखेगी जब तक उनमें यह विशिष्ट फॉण्ट इंस्टाल हो. अगर हिंदी में टाइप करना चाहते हैं तो हिंदी की कृतिदेव फॉण्ट डाउनलोड कर इंस्टाल करनी होगी. इस फॉण्ट में टाइप करने के लिए एमएस वर्ड में फॉण्ट टाइप krutidev 10 चुने फिर हिंदी में टाइप किया जा सकता है लेकिन जैसे ही इसे दूसरे फॉण्ट में बदलेंगे या दूसरे कंप्यूटर पर भेजेंगे तो जो भी लिखावट है वह हिंदी में नहीं दिखेगा या अगर लिखावट को कहीं कॉपी पेस्ट करेंगे तो लिखावट हिंदी में नहीं दिखेगा क्योंकि यह यूनिकोड नहीं है अर्थात् सिर्फ कृतिदेव फॉण्ट स्टाईल में ही

## • मंगल फॉण्ट

यह फॉण्ट यूनिकोड का ही एक प्रकार है. इस फॉण्ट को समझने के पहले यूनिकोड को समझना बहुत जरूरी है. यूनिकोड को अगर आसान भाषा में कहा जाए तो यह ऐसा फॉण्ट है जिसकी लिखावट किसी भी प्रकार के डिस्प्लेय यंत्र (मोबाइल व कंप्यूटर) में देखने पर दिख जाएगी किसी भी यंत्र में कॉपी पेस्ट करने पर इसकी लिखावट में कोई बदलाव नहीं होगा. क्योंकि सभी मशीनों में यह पहले से ही इंस्टाल रहता है. यह फॉण्ट एक तरह से अंतर्राष्ट्रीय मानक के अंतर्गत आता है. जितने भी तरह के तकनीकी यंत्र तैयार होते हैं यह मानक फॉण्ट पहले से ही उसमें इंस्टाल कर दी जाती है.

मतलब हम कह सकते हैं कि जो भी समस्याएं हमें कृतिदेव में देखने को मिलती थी वह समस्याएं इस फॉण्ट में नहीं मिलती.

## मंगल में टाइप करने के लिए कीबोर्ड

मंगल फॉण्ट में टाइप करने के लिए निम्नलिखित कीबोर्ड का उपयोग किया जा सकता है.

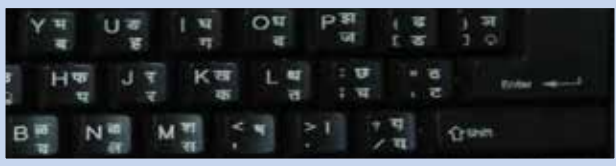
- इनस्क्रिप्ट
- रेमिंगटन गैल (टाइपराइटर)
- गूगल इनपुट
- माइक्रोसॉफ्ट इनपुट



- हिंदी इंडिक इनपुट (ट्रांसलिट्रेशन)
- इनस्क्रिप्ट

यह कीबोर्ड भारतीय भाषी लिपियों का मानक कीबोर्ड है। इनस्क्रिप्ट कीबोर्ड का मानकीकरण “डिपार्टमेंट ऑफ़ इन्फॉर्मेशन टेक्नोलॉजी (डीआईटी) द्वारा किया गया तथा “ब्यूरो ऑफ़ इण्डियन स्टैण्डर्ड्स” द्वारा इसे राष्ट्रीय मानक घोषित किया गया। इस कीबोर्ड की विशेषता यह है कि इसे आप बहुत ही सहज तरीके से देवनागरी व भारत के अन्य लिपियों (8वीं अनुसूची में सम्मिलित 22 भाषाएं) में लिख सकते हैं और लिखावट भी यूनिकोड होगा अर्थात् इस लिखावट को किसी भी कंप्यूटर व मोबाइल में देखने के लिए कोई परेशानी नहीं होगी और न ही कोई अन्य सॉफ्टवेयर चाहिए इस लिखावट को देखने के लिए।

इस कीबोर्ड में सारे अक्षर टच टाइपिंग के अनुसार बाईं हाथ की अंगुलियों से स्वर और उसकी मात्राएं टाइप की जाती है, दूसरी ओर दाईं हाथ की अंगुलियों से सारे व्यंजन टाइप किये जाते हैं।



- रेमिंगटन गैल (टाइपराइटर)

इसका लेआउट कृतिदेव फॉण्ट के जैसा ही है। इस कीबोर्ड का लक्ष्य यही था की अगर किसी व्यक्ति को टाइपराइटर में या कंप्यूटर में कृतिदेव फॉण्ट आती है तो इस कीबोर्ड की मदद से वह सीधे मंगल फॉण्ट में टाइप करने के लिए सक्षम होगा।



- क्या अंग्रेजी कीबोर्ड से हिंदी में टाइप किया जा सकता है? हां, अंग्रेजी कीबोर्ड लेआउट से भी हिंदी में टाइप किया जा सकता है। कुछ सॉफ्टवेयर की मदद से ऐसा संभव है। उसके लिए कंप्यूटर में अलग से गूगल इनपुट टूल या माइक्रोसॉफ्ट इनपुट टूल या फिर हिंदी इंडिक टूल इंस्टाल करना होगा फिर अपने कंप्यूटर के सेटिंग्स में जाकर फ्लौटिंग कीबोर्ड का विकल्प ऑन करके हिंदी में टाइप किया जा सकता है।

हिंदी से संबंधित सॉफ्टवेयर डाउनलोड करने के महत्वपूर्ण वेबसाइट

1. Bhashaindia.com

## आओ अपना ज्ञान परखें.....

पेज नं. 31-32 उत्तर

1. (बी) 22 जुलाई
2. (डी) गोवा
3. (बी) 21 फरवरी
4. (डी) अनुच्छेद 343 (i)
5. (ए) 14.09.1949
6. (सी) 14 सितंबर
7. (सी) द्विभाषी/त्रिभाषी
8. (बी) 1963
9. (डी) ख क्षेत्र
10. (ए) अंग्रेजी
11. (डी) 03
12. (ए) कठिन कार्य पूरा होना
13. (बी) विवेक भ्रष्ट होना
14. (सी) तरह-तरह का अनुभव प्राप्त करना
15. (सी) डर जाना
16. (सी) अनावश्यक बारीकी में जाना
17. (डी) पोरस और सिकंदर
18. (सी) चन्द्रवरदाई
19. (बी) विष्णु शर्मा
20. (सी) वेदव्यास
21. (ए) 1 अप्रैल 1935
22. (बी) बैंक ऑफ़ हिन्दुस्तानी
23. (बी) विमुद्रीकरण
24. (सी) मुद्रा आपूर्ति की वृद्धि कर नियन्त्रण कर

## राजभाषा हिंदी के प्रयोग के लिए वर्ष 2022-23 का वार्षिक कार्यक्रम

क्र. सं.	कार्य विवरण	“क” क्षेत्र	“ख” क्षेत्र	“ग” क्षेत्र
1.	हिंदी में मूल पत्राचार (ई-मेल सहित)	1. 'क' क्षेत्र से 'क' क्षेत्र को 100% 2. 'क' क्षेत्र से 'ख' क्षेत्र को 100% 3. 'क' क्षेत्र से 'ग' क्षेत्र को 65% 4. 'क' क्षेत्र से 'क' व 'ख' क्षेत्र के राज्य / संघ राज्य क्षेत्र के कार्यालय / व्यक्ति 100%	1. 'ख' क्षेत्र से 'क' क्षेत्र को 90% 2. 'ख' क्षेत्र से 'ख' क्षेत्र को 90% 3. 'ख' क्षेत्र से 'ग' क्षेत्र को 55% 4. 'ख' क्षेत्र से 'क' व 'ख' क्षेत्र के राज्य / संघ राज्य क्षेत्र के कार्यालय / व्यक्ति 90%	1. 'ग' क्षेत्र से 'क' क्षेत्र को 55% 2. 'ग' क्षेत्र से 'ख' क्षेत्र को 55% 3. 'ग' क्षेत्र से 'ग' क्षेत्र को 55% 4. 'ग' क्षेत्र से 'क' व 'ख' क्षेत्र के राज्य / संघ राज्य क्षेत्र के कार्यालय / व्यक्ति 55%
2.	हिंदी में प्राप्त पत्रों का उत्तर हिंदी में दिया जाना	100%	100%	100%
3.	हिंदी में टिप्पण	75%	50%	50%
4.	हिंदी माध्यम से प्रशिक्षण कार्यक्रम	70%	60%	30%
5.	हिंदी टंकण करने वाले कर्मचारी एवं आशुलिपिक की भर्ती	80%	70%	40%
6.	हिंदी में डिक्टेशन/की बोर्ड पर सीधे टंकण (स्वयं तथा सहायक द्वारा)	65%	55%	30%
7.	हिंदी प्रशिक्षण (भाषा, टंकण, आशुलिपि)	100%	100%	100%
8.	द्विभाषी प्रशिक्षण सामग्री तैयार करना	100%	100%	100%
9.	जर्नल और मानक संदर्भ पुस्तकों को छोड़कर पुस्तकालय के कुल अनुदान में से डिजिटल सामग्री अर्थात् हिंदी ई-पुस्तक, सीडी/ डीवीडी, पेनड्राइव तथा अंग्रेजी और क्षेत्रीय भाषाओं से हिंदी में अनुवाद पर व्यय की गई राशि सहित हिंदी पुस्तकों की खरीद पर किया गया व्यय	50%	50%	50%
10.	कंप्यूटर सहित सभी प्रकार के इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों की द्विभाषी रूप में खरीद	100%	100%	100%
11.	वेबसाइट द्विभाषी हो	100%	100%	100%
12.	नागरिक चार्टर तथा जन सूचना बोर्डों आदि का प्रदर्शन द्विभाषी हो	100%	100%	100%
13.	(i) मंत्रालयों/विभागों और कार्यालयों तथा राजभाषा विभाग के अधिकारियों (उ.स./निदे./सं.स.) द्वारा अपने मुख्यालय से बाहर स्थित कार्यालयों का निरीक्षण (कार्यालयों का प्रतिशत)	25% (न्यूनतम)	25% (न्यूनतम)	25% (न्यूनतम)
	(ii) मुख्यालय में स्थित अनुभागों का निरीक्षण	25% (न्यूनतम)	25% (न्यूनतम)	25% (न्यूनतम)
	(iii) विदेश में स्थित केंद्र सरकार के स्वामित्व एवं नियंत्रण के अधीन कार्यालयों/उपक्रमों का संबंधित अधिकारियों तथा राजभाषा विभाग के अधिकारियों द्वारा संयुक्त निरीक्षण	वर्ष में कम से कम एक निरीक्षण		
14.	राजभाषा संबंधी बैठकें (क) हिंदी सलाहकार समिति (ख) नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति (ग) राजभाषा कार्यान्वयन समिति	वर्ष में 2 बैठकें वर्ष में 2 बैठकें (प्रति छमाही एक बैठक) वर्ष में 4 बैठकें (प्रति तिमाही एक बैठक)		
15.	कोड, मैनुअल, फॉर्म, प्रक्रिया साहित्य का हिंदी अनुवाद	100%	100%	100%
16.	मंत्रालयों/विभागों/कार्यालयों/बैंकों/ उपक्रमों के ऐसे अनुभाग जहां संपूर्ण कार्य हिंदी में हों	40%	30%	20%
		(न्यूनतम अनुभाग) सार्वजनिक क्षेत्र के उन उपक्रमों/निगमों आदि, जहां अनुभाग जैसी कोई अवधारणा नहीं है, “क” क्षेत्र में कुल कार्य का 40%, “ख” क्षेत्र में 25% और “ग” क्षेत्र में 15% कार्य हिंदी में किया जाए		

