2. ਮਾਲ ਦੀ ਚੁੱਕ-ਥੱਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਕੀ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰੀਆਂ ਸੌਂਪੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ?

....

....

....

3. ਮਾਲ ਦੀ ਦਸਤੀ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਅਤੇ ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਵਿਤ ਖਤਰਿਆਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਕਿਹੜੇ ਢੰਗ ਲਾਗੂ ਹਨ ?

....

....

....

ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਪ੍ਰਸ਼ਨ

1. ਮਾਲ ਦੀ ਆਵਾਜਾਈ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਪਕਰਨਾਂ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ ? ਜੇਕਰ ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਕਾਰਨ ਦੱਸੋ ?

....

....

2. ਤੁਸੀਂ ਮਾਲ ਦੀ ਢੋਆ-ਢੁਆਈ ਅਤੇ ਚੁੱਕ-ਥੱਲ ਲਈ ਕਿਹੜੇ ਉਪਕਰਨ ਵਰਤਦੇ ਹੋ ? ਕੀ ਤੁਹਾਡੇ ਮਾਲਕ ਨੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹਨਾਂ ਉਪਕਰਨਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਵਰਤੋਂ ਬਾਰੇ ਸਿੱਖਿਆ ਦਿੱਤੀ ਸੀ ?

....

....

....

....

3. ਕੀ ਮਾਲ ਦੇ ਰੱਖ-ਰਖਾਓ ਦੇ ਕੰਮ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਰੀਰਕ ਤਕਲੀਫ ਜਾਂ ਦਰਦ ਦਾ ਸਾਮ੍ਹਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ? ਜੇਕਰ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਕੀ ਕੀਤਾ ਹੈ ?

....

....

....

....

4. ਤੁਸੀਂ ਤਿੱਖੇ ਔਜ਼ਾਰਾ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਵਰਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੇ ਹੋ ? ਕੀ ਇੱਥੇ ਮੁੱਢਲੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦਾ ਯੋਗ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੈ ?

....

....

....

....

ਮੁੱਲਾਂਕਣ

ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦਿਓ।

(ੳ) ਖਾਲੀ ਸਥਾਨ ਭਰੋ

1. ਮਾਲ ਨੂੰ ਇੱਕ ਜਗ੍ਹਾ ਤੋਂ ਦੂਸਰੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਲੈ ਕੇ ਜਾਣਾ, ... ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰੀ ਹੈ। *(ਮਾਲਕ, ਮਾਲ-ਪ੍ਰਬੰਧਕ)*

2. ਮਾਲ ਨੂੰ ਸੁਚਾਰੂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ .... ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। *(ਸਫ਼ਾਈ, ਸਿਖਲਾਈ)*

3. ਮਾਲ ਦੀ .... ਸਾਂਭ ਸੰਭਾਲ ਵਿੱਚ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਚੋਟਾਂ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। *(ਦਸਤੀ, ਸਵੈ-ਚਾਲਿਤ)*

4. ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ .... ਬੋਝਾਂ ਨੂੰ .... ਬੋਝਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲ ਕਰ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। *(ਛੋਟੇ, ਵੱਡੇ)*

5. ਤਿੱਖੇ ਉਪਰਕਰਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵੇਲੇ ਚਾਲੂ ਪੁਰਜ਼ਿਆਂ ਉਪਰ .... ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। *(ਕੱਪੜਾ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਵਚ)*

(ਅ) ਬਹੁ-ਚੋਣਵੇਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ (ਸਹੀ ਚੋਣ ਕਰੋ)

1. ਮਾਲ ਦੀ ਸੁਚਾਰੂ ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ ਦੇ ਕੀ ਲਾਭ ਹਨ?

(i) ਪ੍ਰਤੀ ਇਕਾਈ ਲਾਗਤ ਘੱਟ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

(ii) ਲੋੜ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮਾਲ ਰੱਖਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ।

(iii) ਕੰਮ ਕਾਜ ਵਾਲੀਆਂ ਪਰਸਥਿੱਤੀਆਂ ਖ਼ਰਾਬ ਹੋ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

(iv) ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੇ

2. ਮਾਲ ਦੇ ਦਸਤੀ ਚਲਣ ਕਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਹੜੇ ਕੰਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ?

(i) ਟਰਾਲੀਆਂ ਤੋਂ ਬਕਸੇ ਉਤਾਰਨੇ ਅਤੇ ਚੜ੍ਹਾਉਣੇ

(ii) ਚਾਲੂ ਰੈਕਾਂ ਅਤੇ ਟਰਾਲੀਆਂ ਨੂੰ ਰੇੜਣਾ

(iii) ਪੌੜੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਮਾਲ ਚੜ੍ਹਾਉਣਾ

(iv) ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੇ।

3. **ਮਾਲ ਦੀ ਦੋਹਰੀ ਸਾਂਭ ਸੰਭਾਲ ਤੋਂ ਬਚਣ ਦਾ ਕੀ ਮਤਲਬ ਹੈ।?**

(i) ਮਾਲ ਦੀ ਪੈਕਿੰਗ ਛੋਟੀ ਕਰਕੇ ਚੁੱਕਣ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣਾ

(ii) ਉਪਕਰਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਮਾਲ ਲੈ ਜਾਣਾ

(iii) ਕਿਸੇ ਵਸਤੂ ਨੂੰ ਕਿੰਨੀ ਵਾਰ ਚੁੱਕਣਾ-ਥੱਲਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਤੇ ਨਿਯੰਤਰਨ ਰੱਖਣਾ

(iv) ਮਾਲ ਦੀ ਗਤੀ ਨੂੰ ਸਵੈ-ਚਾਲਿਤ ਕਰ ਦੇਣਾ

4. **ਬਿਜਲੀ ਉਪਕਰਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਕਿਹੜੀ ਯੋਗ ਹਿਦਾਇਤ ਹੈ?**

(i) ਪਲੱਗ ਪੁੱਟਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਪਲਾਈ ਬੰਦ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

(ii) ਇੱਕੋ ਸਪਲਾਈ ਪੁਆਂਇਟ ਤੋਂ ਦੋ ਜਾਂ ਤਿੰਨ ਉਪਕਰਨ ਚਲਾਏ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

(iii) ਉਪਰੋਕਤ ਦੋਵੇਂ

(iv) ਇੰਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਨਹੀਂ।

5. **ਮਾਲ ਦੀ ਢੋਆ-ਢੁਆਈ ਵੇਲੇ ਕਿਹੜੇ ਜੁੱਤੇ ਪਹਿਨਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ?**

(i) ਉੱਚੀ ਅੱਡੀ ਵਾਲੇ।

(ii) ਨੀਵੀਂ ਅੱਡੀ ਵਾਲੇ।

(iii) ਪਲਾਸਟਿਕ ਦੇ।

(iv) ਚਮੜੇ ਦੇ।

(ੲ) ਸਹੀ ਜਾਂ ਗਲਤ-ਚੋਣ ਕਰੋ

(1) ਮਾਲ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਢੋਆ-ਢੁਆਈ ਅਤੇ ਚੁੱਕ ਥੱਲ ਦਾ ਇੰਤਜਾਮ ਕਰਨਾ ਮਾਲਕ ਦਾ ਮੁੱਖ ਕਰਤੱਵ ਹੈ। **(ਸਹੀ)**

(2) ਭਾਰੇ ਮਾਲ ਨੂੰ ਮੋਢੇ ਤੋਂ ਉਪਰ ਵਾਲੇ ਤਲ ਤੇ ਰੱਖਣਾ ਚੰਗੇ ਮਾਲ-ਸੰਭਾਲ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੀ ਨਿਸ਼ਾਨੀ ਹੈ। **(ਗਲਤ)**

(3) ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ ਮਾਲ ਨੂੰ ਫਰਸ਼ ਉੱਤੇ ਹੀ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕੇਵਲ ਤੁਰਨ ਲਈ ਹੀ ਜਗ੍ਹਾ ਛੱਡਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। **(ਸਹੀ)**

(4) ਆਵਾਜਾਈ ਦੇ ਰਸਤੇ ਨੂੰ ਗੰਦਗੀ ਅਤੇ ਖਲਾਰੇ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਰੱਖਣਾ ਮਾਲ-ਸੰਭਾਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਸੁਚੱਜਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਹੈ। **(ਸਹੀ)**

(5) ਦੁਕਾਨ ਬੰਦ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਅਜਨਬੀ ਅਤੇ ਸ਼ੱਕੀ ਲੋਕਾਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾ ਦਾ ਮੌਜੂਦ ਹੋਣਾ ਇੱਕ ਚੰਗਾ ਸੰਕੇਤ ਹੈ। **(ਗਲਤ)**

ਮੁੱਲਾਂਕਣ-ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਜਾਂਚ-ਸੂਚੀ

ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਸੂਚੀ ਨੂੰ ਵਰਤ ਕੇ ਜਾਂਚ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਦੇ ਸਾਰੇ ਟੀਚੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਲਏ ਹਨ?

ਭਾਗ (ੳ)

- ਮਾਲ ਦੀ ਦਸਤੀ ਅਤੇ ਮਸ਼ੀਨੀਕ੍ਰਿਤ ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਕੀਤਾ?
- ਮਾਲ ਦੀ ਦਸਤੀ ਸਾਂਭ ਸੰਭਾਲ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਵੀ ਖ਼ਤਰਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪੜ੍ਹਿਆ?

ਭਾਗ (ਅ)

ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਤੇ ਚਰਚਾ ਕੀਤੀ?

- ਕੀ ਮਾਲ ਦੀ ਦਸਤੀ ਸੰਭਾਲ ਕੀਤੀ ਹੈ?
- ਮਾਲ-ਸੰਭਾਲ ਵਿੱਚ ਖ਼ਤਰਿਆਂ ਤੋਂ ਬਚਨ ਲਈ ਕਿਹੜੇ ਉਪਰਾਲੇ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ?
- ਬਿਜਲੀ ਉਪਕਰਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਕਿਹੜੀਆਂ ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ ਵਰਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ?
- ਤਿੱਖੇ ਔਜ਼ਾਰ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਵਰਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈਂ?
- ਨਕਦੀ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਦਾ ਕੀ ਢੰਗ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?

ਭਾਗ (ੲ)

ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਪ-ਦੰਡਾਂ ਤੇ ਪਰਖੋ।

ਮਾਪਦੰਡ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
• ਕੀ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਮਾਲ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਢੋਆ-ਢੁਆਈ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਨੂੰ ਬਿਆਨ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?		

—0—

ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ

ਐਨ.ਵੀ.ਈ.ਕਿਉ.ਐਫ. ਪੱਧਰ-1 — (ਜਮਾਤ ਨੌਵੀਂ)

ਆਰ.ਐਸ. 104-ਐਨ.ਕਿਉ. 2012 : ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ

ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਕਾਰਜ ਪੁਸਤਕ

ਪੰਡਤ ਸੁੰਦਰਲਾਲ ਸ਼ਰਮਾ ਕੇਂਦਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ (ਵੋਕੇਸ਼ਨਲ) ਸਿੱਖਿਆ ਸੰਸਥਾ, ਭੋਪਾਲ, (ਮੱਧ ਪ੍ਰਦੇਸ਼)
PSS Central Institute of Vocational Education, N.C.E.R.T., Bhopal (M.P.)

©PSS Central Institute of Vocational Education, 2012

ਇਹ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਕਾਪੀਰਾਈਟ ਅਧੀਨ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੈ। ਲਿਖਤੀ ਆਗਿਆ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਦਾ ਪੁਨਰ-ਨਿਰਮਾਣ, ਅਨੁਕੂਲਣ, ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਸਟੋਰੇਜ਼ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਵਰਜਿਤ ਹੈ।

ਮੁੱਖ ਬੰਧ

ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਢਾਂਚਾ, 2005 ਇਹ ਸਿਫ਼ਾਰਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਕੂਲ ਵਿੱਚ ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਜੀਵਨ ਦਾ ਸੰਬੰਧ ਸਕੂਲ ਦੇ ਬਾਹਰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਜੀਵਨ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਿਧਾਂਤ ਕਿਤਾਬੀ ਸਿੱਖਿਆ ਦੀ ਪੁਰਾਣੀ ਵਿਰਾਸਤ ਨੂੰ ਪਿੱਛੇ ਛੱਡਦਾ ਹੈ, ਜਿਸਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਅੱਜ ਵੀ ਸਾਡਾ ਵਿੱਦਿਅਕ ਢਾਂਚਾ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਸਿੱਟੇ ਵਜੋਂ ਸਾਡੇ ਸਕੂਲਾਂ, ਘਰਾਂ, ਭਾਈਚਾਰਿਆਂ ਅਤੇ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦੇ ਮਾਹੌਲ ਵਿੱਚ ਕਾਫ਼ੀ ਫ਼ਰਕ ਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਹੱਥ ਵਿੱਚਲੀ ਕਾਰਜ ਪੁਸਤਕ **"ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ"** ਉਸ 'ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ' ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ ਕਿ ਮਨੁੱਖੀ ਸਾਧਨ ਵਿਕਾਸ ਮੰਤਰਾਲੇ (MHRD) ਦੇ ਉੱਦਮ ਅਧੀਨ ਕੌਮੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਸਿੱਖਿਆ ਯੋਗਤਾ ਢਾਂਚੇ (NVEQF) ਨੂੰ ਅਮਲੀ ਜਾਮਾ ਪਹਿਨਾਉਣ ਲਈ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸਦਾ ਮੰਤਵ ਸਕੂਲਾਂ, ਕਾਲਜਾਂ, ਵਿਵਸਾਇਕ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਸੰਸਥਾਵਾਂ, ਤਕਨੀਕੀ ਸਿੱਖਿਆ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਵਵਿਦਿਆਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪੱਧਰ ਦੀ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਾਸਤੇ ਸਾਂਝੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸੇਧਾਂ ਦਾ ਗਠਨ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇਹ ਅਨੁਮਾਨ ਲਾਇਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਕਿ NVEQF ਰਾਹੀਂ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ, ਅੰਤਰ-ਖੇਤਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਵਿਦਿਆਰਥੀ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਸਿੱਖਿਆ ਨੂੰ ਵਾਧਾ ਮਿਲੇਗਾ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਅਕ ਦੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਵਿਚਾਲੇ ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ ਨੂੰ ਸੁਖਾਲਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆਰੀਆਂ ਨੂੰ ਜੀਵਨ ਭਰ ਵਾਸਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਮਿਲੇਗੀ।

ਇਹ ਕਾਰਜ ਪੁਸਤਕ, ਜੋ ਕਿ ਅੱਠਵੀਂ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਬਰਾਬਰ ਦੀ ਜਮਾਤ ਪਾਸ ਕਰ ਚੁੱਕੇ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਵਾਸਤੇ ਬਣਾਏ ਗਏ ਵਿਵਸਾਇਕ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਹੈ, ਇੱਕ ਮਾਹਿਰ ਸਮੂਹ ਵੱਲੋਂ ਲਿਖੀ ਗਈ ਹੈ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕੌਸ਼ਲ ਵਿਕਾਸ ਨਿਗਮ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਭਾਰਤੀ ਕੌਸ਼ਲ ਪ੍ਰੀਸ਼ਦ ਦੀ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਸਭਾ (RASCI) ਅਤੇ ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਉਦਯੋਗਾਂ ਨੇ ਆਪਸੀ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਮਾਪਦੰਡ (NOS) ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਇਹ ਮਾਪਦੰਡ ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਖੇਤਰ ਦੇ ਨੁਮਾਂਦਿਆਂ ਵਲੋਂ ਸੁਝਾਏ ਗਏ ਸਮਰੱਥਤਾ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਸਮੂਹ ਹਨ ਅਤੇ ਕੰਮਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਚੰਗੀ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਉਮੀਦਵਾਰਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਨੂੰ ਪਰਖਣ ਵਾਸਤੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ।

ਪੰਡਤ ਸੁੰਦਰ ਲਾਲ ਸ਼ਰਮਾ ਕੇਂਦਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਸਿੱਖਿਆ ਸੰਸਥਾ (PSSCIVE), ਜੋ ਕਿ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿਦਿਅਕ ਖੋਜ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੀਸ਼ਦ (NCERT) ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਹੈ, ਨੇ SKSDC ਦੇ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਵਿਵਸਾਇਕ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਲਈ ਛੋਟੇ-ਛੋਟੇ ਹਿੱਸਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਇਹ NVEQ ਦੇ ਪਹਿਲੇ ਤੋਂ ਚੌਥੇ ਤਲ ਵਾਸਤੇ ਹਨ; ਪਹਿਲਾ ਤਲ (Level 1) ਨੌਂਵੀਂ ਜਮਾਤ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਗਿਣਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਇਕਾਈਆਂ (Units) ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਲਈ NOS ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਵਿਵਸਾਏ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਮੁੱਖ ਸਮਰੱਥਤਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਗਿਆਨ, ਕੁਸ਼ਲਤਾ, ਯੋਗਤਾ ਆਦਿ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕੀਤੀ ਗਈ।

ਇਹ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਨੂੰ ਰੱਟਾ ਲਾਉਣ ਤੋਂ ਵਰਜਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਨੂੰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਲਚਕੀਲਾ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਵੱਖਰੇ ਵੱਖਰੇ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਵਿਚਾਲੇ ਸੀਮਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤੋੜਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਇਸ ਪੁਸਤਕ ਵਿੱਚ ਸੋਚ ਵਿਚਾਰ ਅਤੇ ਛੋਟੇ-ਸਮੂਹਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਦ-ਸੰਵਾਦ, ਚਰਚਾ ਅਤੇ ਤਜਰਬੇ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਮਹੱਤਵ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਆਸ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਸਾਰੇ ਕਦਮ 1986 ਦੀ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿੱਦਿਅਕ ਨੀਤੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਸਿੱਖਿਆਰਥੀ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਵਿੱਦਿਅਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਅਗੇ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਦਿਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਹਤਵਪੂਰਣ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਗੇ।

ਇਸ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਦੀ ਕਾਮਯਾਬੀ ਇਸ ਗੱਲ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਸਕੂਲਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਅਤੇ ਅਧਿਆਪਕ ਬੱਚਿਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਤੌਰ ਤੇ ਸਿੱਖਣ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਕਲਪਨਾ ਅਤੇ ਕਾਰਜ਼ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛਣ ਲਈ ਕਿੰਨੀ ਕੁ ਪ੍ਰੇਰਨਾ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਵਿਕਾਸ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਆਰਥੀ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਅਤੇ ਗੁਣਾਂ ਅਤੇ ਰਚਨਾਤਮਿਕਤਾ ਨੂੰ ਗ੍ਰਹਣ ਕਰਨਾ ਤਾਂ ਹੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਨੂੰ ਸਰੋਤੇ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਬਲਕਿ ਸਿੱਖਿਆ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਾਂਗੇ। ਇਹਨਾਂ ਟੀਚਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਸਕੂਲਾਂ ਦੇ ਨਿੱਤਨੇਮ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਵਿਧੀ ਵਿੱਚ ਕਾਫ਼ੀ ਤਰਮੀਮ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ। ਦੱਸੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਅਤੇ ਉਤਸਾਹ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਵਾਸਤੇ ਸਕੂਲ ਦੇ ਟਾਈਮ ਟੇਬਲ ਵਿੱਚ ਲਚਕੀਲਾਪਨ ਲਿਆਉਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਵਾਸਤੇ ਅਧਿਆਪਨ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ।

ਆਭਾਰ ਅਤੇ ਧੰਨਵਾਦ

ਸਹਿਯੋਗੀ ਅਤੇ ਸਹਾਇਕ ਸੱਜਣ

ਸਲਾਹਕਾਰ

1. ਪ੍ਰੋ. ਆਰ.ਬੀ. ਸ਼ਿਵਾਗੁੰਡੇ, ਸੰਯੁਕਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ।
2. ਪ੍ਰੋ. ਆਰ.ਕੇ. ਸ਼ੁਕਲਾ, ਮੁਖੀ, ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ।
3. ਡਾ. ਵੀ.ਐੱਸ. ਮਹਿਰੋਤਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁਖੀ, ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੇਂਦਰ (CDEC) PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ

ਸਮੱਗਰੀ ਉਤਪਾਦਕ ਸਮੂਹ

(ੳ) NCERT ਕੈਂਪਸ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਵਿੱਚ ਕੇਂਦਰੀ ਵਿੱਦਿਅਕ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਸੰਸਥਾ (CIET) ਵਿਖੇ NVEQF ਦੇ Level-1 ਵਾਸਤੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਮੰਡੀਕਰਣ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸਮੂਹ ਸੰਮੇਲਨ (WGM) – ਮਿਤੀ 28 ਮਈ ਤੋਂ 15 ਜੂਨ, 2012 :

1. ਡਾ. ਕੇ. ਸੰਭਾਸ਼ਿਵ ਰਾਓ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸਿੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ, ਆਂਧਰਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਿਸ਼ਾਖਾਪਟਨਮ – 530003 (ਏ.ਪੀ.)
2. ਡਾ. ਆਰ. ਸਾਈਬਾਬਾ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਬਿਜਨੈਸ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ, ਲਾਲ ਬਹਾਦਰ ਪੀ.ਜੀ.ਕਾਲਜ, ਵਾਰੰਗਲ–506007 (ਏ.ਪੀ.)
3. ਡਾ. ਟੀ. ਸਿਰੀਨਿਵਾਸ ਰਾਓ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ MBA ਵਿਭਾਗ, ਸਕੂਲ ਆਫ਼ ਡਿਸਟੈਂਸ ਲਰਨਿੰਗ ਅਤੇ ਕੌਂਟੀਨਿਊਇੰਗ ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ, ਕਕਾਟੀਆ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਾਰੰਗਲ–506009, (ਏ.ਪੀ.)
4. ਪ੍ਰੋ. ਐਸ.ਐਨ. ਬੋਰਹੜੇ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਵਿੱਦਿਆਪੀਠ ਡੀਮਡ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਯਸ਼ਵੰਤ ਰਾਉ ਮੋਹਿਤੇ ਕਾਲਜ, ਪੂਨਾ–411038
5. ਸ੍ਰੀ ਸੁਨੀਲ ਐਸ. ਦੇਸਾਈ, ਵਿਵਸਾਇਕ ਅਧਿਆਪਕ, ਜਾਗਰੂਤੀ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਗਾਂਧੀਗਿਆਜ, ਜ਼ਿਲਾ ਕੋਹਲਾਪੁਰ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।
6. ਸ਼੍ਰੀ ਰਾਜੀਵ ਖਾਰੇ, ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਤਾਲ–ਮੇਲਕ (ਸੰਗਠਿਤ ਪ੍ਰਚੂਨ), ਭਾਰਤੀ ਏਅਰਟੈੱਲ ਦਫ਼ਤਰ, ਮਾਲਵੀਆ ਨਗਰ, ਭੋਪਾਲ–462001 (ਐਮ.ਪੀ.)
7. ਡਾ. ਦਲਬੀਰ ਸਿੰਘ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਹਰਿਆਣਾ ਸਕੂਲ ਆਫ਼ ਬਿਜ਼ਨੈਸ, ਗੁਰੂ ਜੰਬੇਸ਼ਵਰ ਵਿਗਿਆਨ ਅਤੇ ਤਕਨੀਕੀ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਹਿਸਾਰ–125001 (ਹਰਿਆਣਾ)
8. ਡਾ. ਸ਼ਿਪਰਾ ਵੈਦਿਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਸੈਕੰਡਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ CIET, NCERT, ਸ਼੍ਰੀ ਅਰੋਬਿੰਦੋ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ–110 016
9. ਡਾ. ਬਿਸਵਾਜੀਤ ਸ਼ਾਹ, CBSE ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ।
10. ਸ੍ਰੀਮਤੀ ਦੀਪਾ ਸਿੰਘ, ਸਲਾਹਕਾਰ, NSDC, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ।
11. ਡਾ. ਵੀ.ਐੱਸ. ਮਹਿਰੋਤਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਰੀਸੋਰਸ ਪਰਸਨ, ਖੇਤੀਬਾੜੀ ਅਤੇ ਜੀਵ–ਸੰਭਾਲ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, ਭੋਪਾਲ।
12. ਡਾ.ਪੀ. ਵੀਰੱਈਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਕੋਆਰਡੀਨੇਟਰ, ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, ਭੋਪਾਲ।
13. ਡਾ. ਅਮਾਰੇਂਦਰ ਪੀ. ਬੇਹੇਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਔਨਰੇਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ CIET, NCERT, ਸ਼੍ਰੀ ਅਰੋਬਿੰਦੋ ਮਾਰਗ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ–110016

(ਅ) ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, SNDT ਜਨਾਨਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਮੁੰਬਈ ਵਿਖੇ ਦੇ NVEQF ਦੇ Level-1 (ਫੇਜ਼-II) ਵਾਸਤੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਮੰਡੀਕਰਣ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸਮੂਹ ਸੰਮੇਲਣ (WGM) – ਮਿਤੀ 9 ਤੋਂ 13 ਜੁਲਾਈ, 2012 ਨੂੰ ਹੋਇਆ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਹਿਰਾਂ ਨੇ ਭਾਗ ਲਿਆ :

1. ਡਾ. ਦਲਬੀਰ ਸਿੰਘ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਹਰਿਆਣਾ ਸਕੂਲ ਆਫ਼ ਬਿਜ਼ਨੈੱਸ, GJV, ਹਿਸਾਰ। (ਹਰਿਆਣਾ)
2. ਪ੍ਰੋ. ਟੀ.ਸਿਰੀਨਿਵਾਸ ਰਾਓ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਬਿਜ਼ਨੈੱਸ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ, SDLCE, ਕਕਾਟੀਆ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਾਰੰਗਲ–506009 (ਏ.ਪੀ.)
3. ਸ਼੍ਰੀ ਸੁਨੀਲ ਐਸ. ਦੇਸਾਈ, ਲੈਕਚਰਾਰ (ਵਿਵਸਾਇਕ), ਜਾਗਰੂਤੀ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਗਾਂਧੀਗਿਆਜ, ਜ਼ਿਲਾ ਕੋਹਲਾਪੁਰ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।
4. ਸ਼੍ਰੀ ਅਸ਼ੋਕ ਐਮ.ਐਸ., ਲੈਕਚਰਾਰ ਸਿੱਖਿਅਕ, ਓਪਨ ਮਾਂਈਡਸ ਸੰਸਥਾ, ਬੰਗਲੌਰ, ਕਰਨਾਟਕ।
5. ਡਾ. ਜੀ. ਦਿਨਾਕਰ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖੀ, ਰਾਜਾਰਾਜੇਸ਼ਵਰੀ ਕਾਲਜ ਆਫ਼ ਇੰਜੀਨੀਅਰਿੰਗ, ਕੁੰਬਲਾਗੋਡੁ, ਮਸੂਰ ਰੋਡ, ਬੰਗਲੌਰ–560074
6. ਸ੍ਰੀਮਤੀ ਕੇ.ਪੀ. ਯਾਦਵ, ਲੈਕਚਰਾਰ (ਵਿਵਸਾਇਕ), ਕੈਂਪ ਸਿੱਖਿਆ ਸਭਾ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਪੂਨਾ–411001
7. ਪ੍ਰੋ. ਕੇ.ਐੱਸ.ਰਾਓ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁੱਖੀ, ਕਾਮਰਸ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਵਿਭਾਗ, ਆਂਧਰਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਵਿਸ਼ਾਖਾਪਟਨਮ (ਏ.ਪੀ.)
8. ਸ੍ਰੀ ਪ੍ਰਦੀਪ ਡੀ. ਪਾਵਾਰ, ਲੈਕਚਰਾਰ (ਵਿਵਸਾਇਕ), ਜਨਤਾ ਵਿਦਿਆਲਾ ਅਤੇ ਜੂਨੀਅਰ ਕਾਲਜ, ਸਤਪੁਰ, ਨਾਸਿਕ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।
9. ਡਾ. ਐਸ.ਐਨ. ਬੋਰਹੜੇ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਵਿੱਦਿਆਪੀਠ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਯਸ਼ਵੰਤ ਰਾਓ ਮੋਹਿਤੇ ਕਾਲਜ, ਪੂਨਾ–411038
10. ਸ੍ਰੀਮਤੀ ਕੇ.ਐਸ. ਫੁੱਲਮਲੀ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਐਮ.ਐਲ. ਧਾਨੂਕਰ ਕਾਲਜ, ਵਿੱਲੇ ਪਾਰਲੇ, ਮੁੰਬਈ–400029
11. ਸ਼੍ਰੀ ਐਮ.ਐੱਸ. ਧੰਨਾਵਡੇ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਸਿੰਘਦ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸੰਸਥਾ, ਪੂਨੇ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ
12. ਡਾ. ਕਿਨੇਰੀ ਵੀ. ਠੱਕਰ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, ਮੁੰਬਈ, ਯਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਮੁੰਬਈ।
13. ਸ੍ਰੀ ਸੁਗਮ ਚੌਬਲ, ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਸਲਾਹਕਾਰ, ਮੁੰਬਈ।
14. ਸ਼੍ਰੀ ਰਵਿੰਦਰ ਐਮ. ਚਿਪਲੂਨਕਰ, ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ, ਪ੍ਰਚੂਨ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਸਲਾਹਕਾਰ, ਮੁੰਬਈ।
15. ਡਾ. ਜੀ.ਵਾਈ. ਸ਼ਿਟੋਲ, ਔਨਰੇਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁਖੀ, ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, SNDT ਜਨਾਨਾ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ, ਨਿਊ ਮੈਰੀਨ ਲਾਈਨ, ਮੁੰਬਈ।
16. ਡਾ. ਪੀ. ਵੀਰਾਈਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਕੋਆਰਡੀਨੇਟਰ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ–462013
17. ਸ਼੍ਰੀ ਅਸ਼ੋਲ ਕੁਮਾਰ, ਸਹਾਇਕ ਲਾਇਬ੍ਰੇਰਿਅਨ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ–462013
18. ਸ਼੍ਰੀ ਦੁਰਗੇਸ਼ ਕੇ. ਸਤਾਨਕਰ, ਕੰਪਿਊਟਰ ਅਪਰੇਟਰ, ਗਰੇਡ–II, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ–462013

ਸੰਪਾਦਨਾ ਅਤੇ ਤਾਲ-ਮੇਲ

1. ਡਾ. ਪੀ.ਵੀਰਾਈਆ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਕੋਆਰਡੀਨੇਟਰ, ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ–462013
2. ਡਾ. ਵੀ.ਐਸ. ਮਹਿਰੋਤਰਾ, ਇੰਚਾਰਜ, ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਕੇਂਦਰ (CDEC), PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ–462013
3. ਡਾ. ਨਿਧੀ ਗੁਪਤਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ (ਕੰਟਰੈਕਟ), ਬਿਜ਼ਨੈਸ ਅਤੇ ਕਾਮਰਸ ਵਿਭਾਗ, PSSCIVE, NCERT, ਭੋਪਾਲ–462013

ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਬਾਰੇ

ਇਹ ਅਭਿਆਸ ਪੁਸਤਕ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਮੱਰਥਤਾ ਇਕਾਈ **RS104-NQ2012 : ''ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ''** ਨੂੰ ਮੁਕੰਮਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇਵੇਗੀ। ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਕਿਤਾਬ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਅਕ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਧੀਨ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ, ਘਰ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕੰਮ-ਕਾਜ਼ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾਂ ਤੇ ਆਪਣੇਂ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਪੜ੍ਹ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਸ ਕਿਤਾਬ ਵਿੱਚ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਭਾਗ ਹਨ, ਜਿੰਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਸਮੱਰਥਤਾ ਇਕਾਈ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ (ਆਸਾਨ ਅਤੇ ਮੁਸ਼ਕਲ) ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਹਾਸਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਹਰ ਭਾਗ ਛੋਟਾ-ਛੋਟਾ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪੜ ਕੇ ਸਮਝ ਸਕੋ। ਲਿਖਤ ਨੂੰ ਸੁੰਦਰ, ਪ੍ਰਸਪਰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲ ਅਤੇ ਦਰਸ਼ਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਤਸਵੀਰਾਂ ਅਤੇ ਜੀਵੰਤ ਚਿੱਤਰਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਯੋਗ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਕਲਪਨਾ ਨਾਲ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਦੇ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟਾਂਤ ਅਤੇ ਮਿਸਾਲਾਂ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਹਰੇਕ ਪਾਠ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਗਿਆ ਹੈ :

ਸੈਸ਼ਨ 1. ਭੂਮਿਕਾ/ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਸ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇ ਬਾਰੇ ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵੱਖਰੇ-ਵੱਖਰੇ ਹਿੱਸਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੀ ਸਿੱਖੋਗੇ।

ਸੈਸ਼ਨ 2. ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਿਆਨ

ਇਸ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿਸਤਾਰ ਨਾਲ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇੱਥੋਂ ਹਾਸਿਲ ਕੀਤੇ ਗਿਆਨ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਕੁੱਝ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਕਰ ਸਕੋਗੇ। ਅਭਿਆਸ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਰੇ ਗਿਆਨ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਸਮਝਣਾ ਹੋਵੇਗਾ।

ਸੈਸ਼ਨ 3. ਅਭਿਆਸ ਕਿਰਿਆ

ਹਰੇਕ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਅਭਿਆਸ ਕਿਰਿਆਵਾਂ/ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਵਲੀਆਂ ਹਨ, ਜਿੰਨਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਮਿੱਥੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਖ਼ਤਮ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇੰਨ੍ਹਾਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ, ਘਰ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਤੇ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹਨਾਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦਾ ਗਿਆਨ, ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਅਤੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਨ ਮਿਲੇਗਾ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਕੰਮ-ਕਾਜ ਨੂੰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਨਿਪੁੰਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋਗੇ। ਇੰਨਾਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ/ ਸਿੱਖਿਅਕ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਹੇਠ ਕਰੋਗੇ, ਜਿਹੜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਵੀ ਕਰਣਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਸੁਧਾਰਣ ਵਾਸਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਤੀ-ਪੁਸ਼ਟੀ ਸੂਚਨਾ (feedback) ਵੀ ਦੇਣਗੇ। ਇਹ ਸਾਰਾ ਕੰਮ ਕਰਣ ਵਾਸਤੇ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਅਕ ਦੀ ਸਲਾਹ ਨਾਲ ਇੱਕ ਸਮਾਂ ਸਾਰਨੀ ਬਣਾਓ ਅਤੇ ਮਿੱਥੇ ਹੋਏ ਮਾਪ-ਦੰਡਾਂ ਦੀ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਚੀਜ਼ ਦੀ ਸਮਝ ਨਹੀਂ ਆ ਰਹੀ ਤਾਂ ਬਿਨਾਂ ਝਿਜਕ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਅਕ ਤੋਂ ਸਮਝੋ।

ਸੈਸ਼ਨ 4. ਮੁੱਲਾਂਕਣ

ਇਸ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਪੜਚੋਲੀਆ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਹਨ, ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਉੱਨਤੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋਗੇ। ਅਗਲੇਰੇ ਪਾਠ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦੇਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣਾ ਪਵੇਗਾ।

ਭੂਮਿਕਾ

ਇੱਕ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਜਾਂ ਦੁਕਾਨਦਾਰ ਸਫਲ ਹੋਣ ਵਾਸਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਮੁੱਲ ਅਤੇ ਮਹੱਤਵ ਸਮਝਣਾ ਬਹੁਤ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਪ੍ਰਚੂਨ ਵਿਕਰੀ ਦੀ ਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਤਾਂ ਹੀ ਸੰਪੂਰਨ ਅਤੇ ਕਾਮਯਾਬ ਹੋਇਆ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਗਾਹਕ ਪੂਰਨ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋਵੇ। ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋਣਗੇ ਤਾਂ ਦੁਕਾਨਦਾਰ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸਦੀ ਚੰਗੀ ਛਾਪ (image) ਬਣੇਗੀ। ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਵੇਚੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਮਾਰਕੇ ਵੀ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਹੋ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਮੁਨਾਫੇ ਵਿੱਚ ਵੀ ਵਾਧਾ ਹੋਵੇਗਾ।

ਗਾਹਕ ਹਰੇਕ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਕੋਲੋਂ ਕੁੱਝ ਬੁਨਿਆਦੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਆਸ ਰੱਖਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਚੰਗਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ, ਗਾਹਕ ਲਗਾਉਣ ਵਾਸਤੇ ਚੰਗੀ ਪਾਰਕਿੰਗ ਸੁਵਿਧਾ, ਯੋਗ ਸਮੇਂ ਤੇ ਦੁਕਾਨ ਦਾ ਖੁੱਲਣਾ ਅਤੇ ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਰਾਹੀਂ ਭੁਗਤਾਨ ਲੈਣਾ ਆਦਿ। ਮੂਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ "ਉਹਨਾਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਤੱਤਾਂ ਦਾ ਸੁਮੇਲ ਹੈ, ਜਿੰਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਤੋਂ ਆਪਣੀ ਲੋੜ ਅਤੇ ਇੱਛਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ"। ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਪ੍ਰਚੂਨਕਾਰ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਵਿਕਰੀ ਸਹਾਇਕ ਵਾਸਤੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਹਰ ਸੰਭਵ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦਾ ਸੁਆਗਤ ਕਰੇ, ਉਸਨੂੰ ਮਹੱਤਵ ਦੇਵੇ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਕਾਨ ਵਿੱਚੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ ਕੇ ਪਰਤੇ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਅਤੇ ਏਕਾਗਰ ਧਿਆਨ ਦੇਣ ਅਤੇ ਉਸਦੀ ਲੋੜ ਦੀ ਵਸਤੂ ਨੂੰ ਲੱਭਣ ਵਿੱਚ ਉਸਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਹੋਵੇਗਾ।

ਇਸ ਇਕਾਈ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਖ਼ਪਤਕਾਰ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਸਮਝਾਂਗੇ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਸਿੱਖਾਂਗੇ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਰਵੱਈਏ ਨੂੰ ਸਮਝਦੇ ਹੋਏ ਕਿਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਉਸਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

—0—