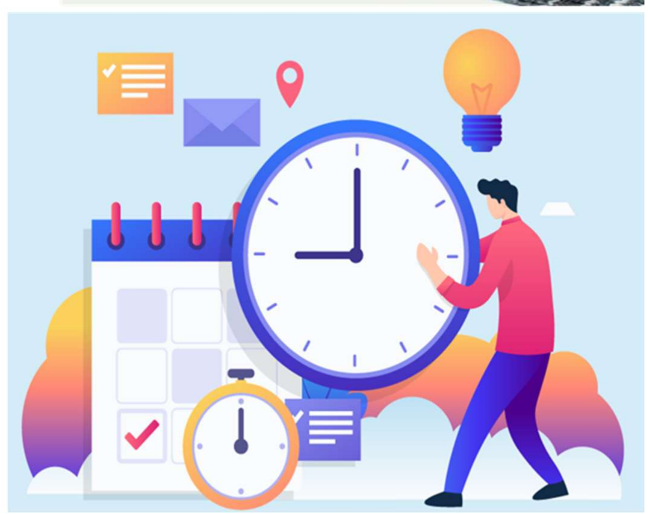
HSC(N)-301

पारिवार संसाधन प्रबन्धन

Family Resource Management



स्वास्थ्य विज्ञान विद्याशाखा

उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय, हल्द्वानी

पारिवार संसाधन प्रबन्धन

Family Resource Management

उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय

तीनपानी बाई पास रोड, ट्रांसपोर्ट नगर के पास, हल्द्वानी-263139

फोन नं. 05946- 261122, 261123

टोल फ्री नं. 18001804025

फैक्स नं. 05946-264232, ई-मेल: info@uou.ac.in

http://uou.ac.in

अध्ययन बोर्ड				
प्रोफेसर पी0 डी0 पंत निदेशक स्वास्थ्य विज्ञान विद्याशाखा उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय हल्द्वानी, उत्तराखण्ड	प्रोफेसर लता पाण्डे विभागाध्यक्ष, गृह विज्ञान विभाग डी0एस0बी0 कैम्पस कुमाऊँ विश्वविद्यालय नैनीताल, उत्तराखण्ड	प्रोफेसर दीक्षा कपूर प्राध्यापक, पोषण विज्ञान विभाग सतत् शिक्षा विद्यापीठ इंदिरा गाँधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय, नई दिल्ली	प्रोफेसर मनीषा गहलौत प्राध्यापक, वस्त्र एवं परिधान विभाग गृह विज्ञान महाविद्यालय गोविन्द बल्लभ पन्त कृषि एवं प्रौद्योगिकी विश्वविद्यालय पन्तनगर, उत्तराखण्ड	
डॉ0 दीपिका वर्मा सहायक प्राध्यापक गृह विज्ञान विभाग उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय हल्द्वानी, उत्तराखण्ड	डॉ0 प्रीति बोरा सहायक प्राध्यापक (ए0सी0) गृह विज्ञान विभाग उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय हल्द्वानी, उत्तराखण्ड	श्रीमती मोनिका द्विवेदी सहायक प्राध्यापक (ए0सी0) गृह विज्ञान विभाग उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय हल्द्वानी, उत्तराखण्ड	डॉ0 ज्योति जोशी सहायक प्राध्यापक (ए0सी0) गृह विज्ञान विभाग उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय हल्द्वानी, उत्तराखण्ड	डॉ0 पूजा भट्ट सहायक प्राध्यापक (ए0सी0) गृह विज्ञान विभाग उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय हल्द्वानी, उत्तराखण्ड
पाठ्यक्रम संयोजक	**पाठ्यक्रम संपादन**			
डॉ0 दीपिका वर्मा सहायक प्राध्यापक गृह विज्ञान विभाग उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय हल्द्वानी, उत्तराखण्ड	डॉ0 पूजा भट्ट सहायक प्राध्यापक (ए0सी0) गृह विज्ञान विभाग उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय हल्द्वानी, उत्तराखण्ड			
इकाई लेखन	इकाई संख्या	इकाई लेखन	इकाई संख्या	
बी0ए0 गृह विज्ञान HSC-101 से लिया गया।	1, 2, 3,, 5, 6,7,8, 9, 12, 13	बी0ए0 गृह विज्ञान HSC-101 की इकाई 4 एवं 14 का संशोधन एवं रूपांतरण	4, 14	

ISBN-

समस्त लेखों/पाठों से सम्बन्धित किसी भी विवाद के लिए लेखक जिम्मेदार होगा। किसी भी विवाद के लिए जूरिसडिक्शन हल्द्वानी (नैनीताल) होगा।

कॉपीराइट: उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय
प्रकाशन वर्ष: 2025
संस्करण: सीमित वितरण हेतु पूर्व प्रकाशन प्रति
प्रकाशक: एम0पी0डी0डी0, उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय, हल्द्वानी
उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय, हल्द्वानी- 263139 (नैनीताल)

उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय, हल्द्वानी

पारिवार संसाधन प्रबन्धन

Family Resource Management

HSC(N)-301

खण्ड	इकाई	पृष्ठ संख्या
1 गृह प्रबन्ध प्रक्रिया	इकाई 1: गृह प्रबन्ध	2 - 23
	इकाई 2: गृह व्यवस्था के उत्प्रेरक तत्त्व	24 - 41
	इकाई 3: साधन	42 – 56
	इकाई 4: समय एवं शक्ति संसाधन	57 – 91
	इकाई 5: निर्णय प्रक्रिया	92 – 113
2 मुद्रा प्रबन्धन	इकाई 6: वित्तीय प्रबन्धन	115 – 132
	इकाई 7: बजट	133 – 150
	इकाई 8: बचत	151 – 170
	इकाई 9: कराधान	171– 199
3 उपभोक्तावाद एवं उपभोक्ता संरक्षण	इकाई 10: उपभोक्ता	201 – 231
	इकाई 11: उपभोक्ता संरक्षण	232 – 251
4 गृह: सुरक्षा एवं उपयोग	इकाई 12: घर की देखभाल एवं सुरक्षा	253 – 272
	इकाई 13: घरेलू उपकरण: एक परिचय	273 – 290
	इकाई 14: घरेलू उपकरणों में प्रयुक्त सामग्री	291 – 321

खण्ड 1

गृह प्रबन्ध प्रक्रिया

इकाई1: गृह प्रबन्ध

1.1 प्रस्तावना
1.2 उद्देश्य
1.3 गृह प्रबन्ध
    1.3.1 गृह
    1.3.2 प्रबन्ध
    1.3.3 गृह प्रबन्ध की विभिन्न परिभाषाएँ
    1.3.4 गृह प्रबन्ध के उद्देश्य
    1.3.5 गृह प्रबन्ध में आने वाली बाधाएं
    1.3.6 गृह प्रबन्ध से संबंधित भ्रांतियाँ
1.4 गृह प्रबन्ध प्रक्रिया
    1.4.1 गृह प्रबन्ध की परिभाषाएँ
1.4.2 गृह प्रबन्ध के घटक /चरण
    1.4.2.1 नियोजन
    1.4.2.2 नियंत्रण
    1.4.2.3 मूल्यांकन
1.4.3 गृह प्रबन्ध का महत्व
1.5 गृह प्रबन्ध में निर्णय प्रक्रिया
1.6 सारांश
1.7 पारिभाषिक शब्दावली
1.8 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर
1.9 संदर्भ ग्रंथ सूची
1.10 निबन्धात्मक प्रश्न

1.1 प्रस्तावना

सुदृढ़ गृह व्यवस्था न केवल सफल पारिवारिक जीवन के लिए आवश्यक है अपितु किसी भी उन्नत समाज एवं राष्ट्र का आधार है। गृह प्रबन्ध का उद्देश्य उपलब्ध संसाधनों में प्रत्येक पारिवारिक सदस्य

की आवश्यकताओं की पूर्ति कर जीवन लक्ष्य को प्राप्त करना है। जीवन की विभिन्न अवस्थाओं में समय-समय पर आवश्यक लक्ष्यों की पूर्ति हमें सुख की अनुभूति प्रदान करती है, जिससे जीवन की गुणवत्ता उत्तम हो जाती है। यद्यपि व्यवस्थापन प्रक्रिया सदैव से चली आ रही है। परन्तु आज के तेजी से बदलते समय, परिस्थितयों, सोच, मूल्य और आर्थिक एवं तकनीकी परिवर्तनों से सामंजस्य बैठाने हेतु यह आवश्यक है कि स्वयं व्यवस्थापन प्रक्रिया में आवश्यक परिवर्तन किए जाएं।

गृह प्रबन्ध, गृह विज्ञान विषय का एक अत्यधिक महत्वपूर्ण भाग है। आधुनिक समय में जहाँ एक ओर विज्ञान एवं तकनीकी विकास के कारण सुख - सुविधाओं एवं जीवन स्तर में वृद्धि हुई है वहीं दूसरी ओर बढ़ती जनसंख्या के कारण संसाधन सीमित होते जा रहे हैं। सीमित संसाधनों के कुशलतम उपयोग एवं प्रबन्ध द्वारा ही प्रत्येक व्यक्ति अथवा परिवार अपने लक्ष्यों की प्राप्ति कर सकता है। आधुनिक समय में स्त्री के पास केवल घर का ही दायित्व नहीं है, अपितु घर के बाहर भी स्त्री कुशल डॉक्टर, शिक्षक, प्रशासक, प्रबन्धक एवं व्यवसायी /उद्यमी आदि भूमिकाएं निभाकर समाज के उत्थान में अपना योगदान दे रही हैं। इस प्रकार सीमित समय में दोहरे दायित्व के कारण परिस्थितियां जटिल एवं विषम हो गयी हैं। कुशल प्रबन्धन के अभाव में गृहस्थ एवं परिवारिक जीवन कभी-कभी अत्यधिक जटिल हो जाता है। इन जटिल परिस्थितियों का प्रभाव पारिवारिक सदस्यों के व्यक्तित्व एवं विकास पर पड़ता है। एक अव्यवस्थित घर, परिवार के सदस्यों के वांछित विकास में बाधक होता है। अतः परिवार के सुखी और समृद्ध जीवन के लिए गृहणी ही नहीं अपितु परिवार के प्रत्येक सदस्य को गृह व्यवस्था अथवा गृह प्रबन्ध का सैद्धान्तिक एवं व्यवहारिक ज्ञान होना परम आवश्यक है।

1.2 उद्देश्य

गृह प्रबन्ध अथवा गृह व्यवस्था गृह विज्ञान विषय का एक अति महत्वपूर्ण भाग है। प्रस्तुत इकाई के अध्ययन के पश्चात् आप:

- परिवारिक जीवन के सन्दर्भ में गृह व्यवस्था तथा गृह प्रबन्ध प्रक्रिया को समझ पाएंगे;
- गृह प्रबन्धन के घटकों/चरणों के बारे में जान पाएंगे तथा इसकी परिभाषाएँ, दर्शन इतिहास एवं महत्व को समझ कर वास्तविक जीवन में इसका प्रयोग कर सकेंगे; तथा
- गृह प्रबन्धन में आने वाली बाधाओं तथा निर्णय प्रक्रिया के महत्व के बारे में जानकारी प्राप्त करेंगे।

आइए इकाई की शुरुआत गृह प्रबंध की परिभाषाओं के अध्ययन से करें।

1.3 गृह प्रबन्ध

गृह अथवा घर मानव जीवन की तीन मूलभूत आवश्यकताओं; भोजन, वस्त्र तथा घर में से एक है। गृह प्रबन्ध, जिसे सामान्यता गृह व्यवस्था भी कहा जाता है, को भली-भांति समझने के लिए यह आवश्यक है कि पहले गृह एवं प्रबन्ध का अर्थ अलग-अलग समझा जाए।

1.3.1 गृह

गृह अथवा घर मानव की एक मूलभूत आवश्यकता है। यद्यपि घर एवं मकान दोनों शब्दों का अर्थ एक ही है परन्तु दोनों के भावानात्मक अर्थ भिन्न-भिन्न हैं, विशेषकर एक गृह अर्थशास्त्री अथवा गृहणी की दृष्टि से। घर (Home) से हमारा भावनात्मक संबंध होता है। मनुष्य अपने जन्म के बाद घर नामक स्थान पर ही सुरक्षित एवं समुचित परिवेश प्राप्त करता है। यही परिवेश/ वातावरण सुदृढ़ समाज की मजबूत इकाई बनता है। घर में परिवार के सदस्य आपस में मिल जुल कर प्रेम, स्नेह, सहानुभूति ,त्याग और अपनत्व के अटूट बंधन में बंधते हैं। घर से ही हमें पारिवारिक मूल्य मिलते हैं जो हमारे भविष्य एवं व्यक्तित्व का आधार बनते हैं।

इसके विपरीत मकान (House) का अर्थ भौतिक रूप से उपलब्ध या उपस्थित एक संपत्ति से लिया जाता है जिसकी आधुनिक संदर्भ में एक मुख्य प्रासंगिकता है, निवेश (Investment)। एक भव्य मकान में समस्त सुख सुविधाएं उपलब्ध हो सकती हैं परन्तु क्या आप वहाँ प्रेम, सहयोग, सौहार्द, चिन्तामुक्त, सुखी शान्तिमय जीवन की भी कल्पना कर सकते हैं? यह हम निश्चित रूप से नहीं कह सकते। उदाहरण के लिए एक पाँच सितारा होटल में आप समस्त सुख सुविधायें पा सकते हैं परन्तु क्या वहाँ उपरोक्त मानवीय मूल्यों के लिए कोई स्थान है, यह कहना बहुत कठिन है।

1.3.2 प्रबन्ध

सामान्य अर्थों में प्रबन्ध का आशय है "किसी भी इच्छित लक्ष्य की प्राप्ति हेतु सुनियोजित प्रकार से किया गया कार्य"। परन्तु प्रबन्ध एक व्यापक शब्द है जिसका उपयोग एवं अर्थ व्यवसायिक, औद्योगिक एवं घरेलू सन्दर्भ में भिन्न भिन्न हो सकता है। यह एक मानसिक प्रक्रिया है जो प्रायः सभी व्यक्तियों द्वारा अपने उपलब्ध संसाधनों के उपयोग से एक योजनाबद्ध प्रारूप में सम्पन्न की जाती है। परन्तु अन्तर यह है कि कुछ व्यक्ति प्रबन्ध प्रक्रिया में सफल होते हैं और कुछ नहीं। प्रबन्ध वास्तव में कला एवं विज्ञान का संगम है जिसके अन्तर्गत प्रबन्ध प्रक्रिया के विभिन्न घटकों जैसे नियोजन, संगठन, समन्वयन एवं प्रेरक तत्वों जैसे उत्प्रेरण, नियंत्रण आदि का वैज्ञानिक विश्लेषण किया जाता है। आने वाली इकाईयों में हम उपरोक्त घटकों के विषय में विस्तार पूर्वक समझेंगे।

भारत समेत विश्व के सभी अग्रणी शिक्षण संस्थानों में प्रबन्ध को एक विषय के रूप में मान्यता प्राप्त है। किसी भी समाज अथवा राष्ट्र की उन्नति पूर्णतया उपलब्ध संसाधनों के उचित प्रबन्धन पर निर्भर

करती है। भारत में नीति आयोग (Planning Commission) राष्ट्र में उपलब्ध समस्त संसाधनों (जिसमें समय, ऊर्जा, धन, भौतिक वस्तुओं के अतिरिक्त ज्ञान, रूचियाँ, अभिवृतियाँ, कौशल योग्यताएं और सामुदायिक सुविधाएं सम्मिलित हैं), के उचित प्रबन्धन से राष्ट्र के विकास हेतु नीतियों के निष्पादन एवं कार्यान्वयन हेतु समर्पित है। यह प्रबन्ध द्वारा विकास एवं उन्नति का सर्वोतम उदाहरण है।

1.3.3 गृह प्रबन्ध की विभिन्न परिभाषाएँ

गृह प्रबन्ध दैनिक जीवन में उपयोग किया जाने वाला सर्वाधिक प्रचलित शब्द है। हम सभी किसी न किसी रूप में गृह प्रबन्ध अथवा गृह व्यवस्था शब्द से परिचित हैं। गृह प्रबन्ध में भावनात्मक पहलुओं का विशेष ध्यान रखा जाता है। उदाहरण के लिए पारिवारिक उद्देश्य चाहे कुछ भी हो गृहणी अपनी पहली प्राथमिकता के रूप में सदैव परिवार के सदस्यों के साथ तथा सदस्यों के मध्य भावानात्मक संबंध मजबूत करने पर अपना ध्यान केन्द्रित करेगी। यही कारण है कि गृह प्रबन्ध को परिभाषित करना अपेक्षाकृत कठिन है।

विभिन्न विद्वानों ने गृह प्रबन्ध को विभिन्न प्रकार से परिभषित किया है। आइए इस पर चर्चा करें।

ग्रॉस एवं क्रेण्डल के अनुसार

“गृह व्यवस्था एक मानसिक प्रक्रिया है जिसमें आयोजन, नियंत्रण एवं मूल्यांकन के द्वारा तथा पारिवारिक संसाधनों के उचित उपयोग से परिवारिक लक्ष्यों की प्राप्ति की जा सकती है”।

निकिल एवं डार्सी के अनुसार

“गृह व्यवस्था परिवार के लक्ष्यों को प्राप्त करने के उद्देश्य से परिवार के स्रोतों या संसाधनों के प्रयोग हेतु किया गया आयोजन, नियंत्रण एवं मूल्यांकन है”।

राजामल पी0 देवदास के अनुसार

“गृह व्यवस्था में पारिवारिक लक्ष्यों को प्राप्त करने हेतु पारिवारिक संसाधनों के उपयोग से संबंधित निर्णयों को सम्मिलित किया जाता है”।

इरीन ओपनहीम के अनुसार

“गृह व्यवस्था संस्कृति की जड़ होती है। भिन्न-भिन्न संस्कृतियों में गृह उत्तरदायित्वों की व्यवस्था में भिन्नता होती है। स्वयं संस्कृति में भी पर्याप्त भिन्नता देखने को मिलती है”।

यद्यपि गृह प्रबन्ध को विभिन्न गृह अर्थशास्त्रियों ने विभिन्न प्रकार से परिभाषित किया है परन्तु समस्त परिभाषाओं में पारिवारिक लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए उपलब्ध संसाधनों के सुनियोजित उपयोग पर बल दिया गया है।

अगले भाग में हम गृह प्रबन्ध के उद्देश्यों पर चर्चा करेंगे।

1.3.4 गृह प्रबन्ध के उद्देश्य

गृह प्रबन्ध के उद्देश्य निम्नवत हैं:

1. परिवार के सभी सदस्यों की आवश्यकताओं की पूर्ति।
2. सीमित आय से अधिकतम आवश्यकताओं की पूर्ति।
3. गृह कार्यों का कुशलता पूर्वक निष्पादन।
4. पारिवारिक स्तर एवं सौहार्द बनाए रखना।

गृह व्यवस्था का मुख्य उद्देश्य है परिवर्तन जो कि जीवन में उन्नति के लिए अति आवश्यक है। परिवर्तन एक सतत् चलने वाली प्रक्रिया है। गृह व्यवस्था सदैव से चली आ रही है एवं इसका प्रमुख उद्देश्य है योजनाबद्ध प्रकार से इच्छित लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए परिवर्तन लाना। हमारी परम्पराएं, नैतिक मूल्य, सामाजिक ,आर्थिक, राजनैतिक एवं वैज्ञानिक परिस्थितयां इन परिवर्तनों का आधार है। गृह व्यवस्था प्रक्रिया स्वयं में तो परिवर्तित नहीं होती परन्तु संबंधित लक्ष्यों, स्थितियों और निर्णयों में स्थिति के अनुसार परिवर्तन लाया जाता है। एक कामकाजी महिला द्वारा समय एवं श्रम बचाने हेतु हाथ से कपड़े धोने के स्थान पर वॉशिंग मशीन का प्रयोग तथा उत्पादकता बढ़ाने एवं समय बचाने हेतु विभिन्न आधुनिक यंत्रों का उपयोग इन परिवर्तनों का उदाहरण है। समाज में महिलाओं द्वारा प्राप्त उपलब्धियाँ एवं अपनी योग्यता/कौशल का प्रदर्शन कर पाना, शिक्षा व्यवस्था में परिवर्तन एवं स्त्री शिक्षा को प्रोत्साहित करने का ही परिणाम है।

किसी भी काल (समय) अथवा परिस्थितियों में गृह व्यवस्था का परम उद्देश्य सीमित पारिवारिक संसाधनों में इच्छित लक्ष्य एवं परिवार कल्याण ही है। गृह व्यवस्था के परिप्रेक्ष्य में धन, समय और शक्ति प्रमुख संसाधन हैं और इनके अधिकतम एवं सुनियोजित उपयोग हेतु आयोजन, नियंत्रण एवं मूल्यांकन प्रक्रिया सतत् रूप से कार्यरत रहती है। गृह व्यवस्था का मुख्य उद्देश्य यह भी है कि परिवार की विभिन्न अवस्थाओं में समय-समय पर लक्ष्यों की प्राप्ति की जाए क्योंकि पारिवारिक जीवन चक्र के साथ-साथ लक्ष्य भी बदलते हैं और लक्ष्यों की प्राप्ति जीवन में संतुष्टि और सुख प्रदान करती है जो कि उन्नति एवं पारिवारिक कल्याण के लिए अति आवश्यक है। आइए अब हम गृह प्रबन्ध में आने वाली बाधाओं के विषय में जानें।

1.3.5 गृह प्रबन्ध में आने वाली बाधाएँ

शैक्षिक प्रोत्साहन, वैज्ञानिक उन्नति और औद्योगीकरण के कारण समाज में अत्यधिक परिवर्तन आ गया है। नारी प्रत्येक परिवार की धुरी है और आज समाज में नारी शिक्षा के कारण नारी के सामाजिक एवं पारिवारिक महत्व में बहुत अन्तर आ गया है। आज नारी के पास परिवार के साथ-साथ अन्य कई महत्वपूर्ण दायित्व भी हैं जिनका निर्वहन करना उतना ही आवश्यक है जितना पारिवारिक दायित्व का पालन करना। चूँकि सामाजिक ढांचे में परिवर्तन के फलस्वरूप संयुक्त परिवार समाप्त होकर एकाकी परिवारों का रूप ले रहे हैं जिससे पारिवारिक उत्तरदायित्वों के स्वरूप संबंधो एवं भावनात्मक दृष्टिकोण में परिवर्तन आ गया है। इनके कारण भी गृह व्यवस्थापक (गृहणी) के सामने प्रतिदिन नयी-नयी चुनौतियाँ खड़ी हो जाती हैं। ये चुनौतियाँ गृह व्यवस्था में सबसे बडी बाधाएँ उत्पन्न करती हैं। इन बाधाओं को दूर करने के लिए गृह व्यवस्थापक को कई निर्णय लेने पड़ते हैं। आइए जानें कि गृह व्यवस्था प्रक्रिया में कौन-कौन सी प्रमुख बाधाएँ आती हैं।

1. प्रबन्ध प्रक्रिया का ज्ञान न होना।
2. संबधित निर्णयों के लिए आवश्यक जानकारी न जुटा पाना।
3. प्रबन्ध और लक्ष्यों का सीधा संबंध न होना।
4. लक्ष्यों की प्राथमिकता स्पष्ट न होना।
5. उपलब्ध संसाधनों का सर्वोत्तम उपयोग न कर पाना।
6. प्रयत्नों का अभाव।
7. योजना अनुसार लक्ष्य निर्धारण न कर पाना।
8. दायित्वों के आवंटन का अभाव।

1.3.6 गृह प्रबन्ध से संबंधित भ्राँतियां

असफल गृह व्यवस्था का एक प्रमुख कारण भ्राँतियां भी हैं। समय रहते इन भ्राँतियों को दूर करना आवश्यक है। आइए समझें कि एक गृह प्रबन्धक के दृष्टिकोण से ये भ्रांतिया क्या हैं और इन्हें कैसे दूर किया जा सकता है।

- गृह व्यवस्था का उद्देश्य केवल योजना बनाकर कार्य समाप्त करना ही नहीं है। गृह प्रबन्ध का तात्पर्य कार्य के प्रत्येक पक्ष पर विचार के पश्चात् क्रियान्वयन और बाद में उसका मूल्यांकन करना भी है। अतः हम कह सकते हैं कि प्रबन्ध एक साधन (Mean) है, साध्य (End) नहीं।
- प्रबन्ध केवल परिवार के मुखिया का ही कार्य नहीं है। कहने का अर्थ है गृह व्यवस्था में प्रत्येक पारिवारिक सदस्यों का सकारात्मक योगदान अति आवश्यक है। परिवारिक सौहार्द बनाकर प्रत्येक सदस्य, व्यवस्था प्रक्रिया में अपना योगदान दे सकता है।
- सुप्रबन्ध एक जन्मजात गुण है। एक अच्छा व्यवस्थापक जन्म से उत्पन्न होता है परन्तु वास्तविकता यह है कि प्रबन्ध (चाहे किसी भी क्षेत्र में हो) ज्ञान, अभ्यास एवं अनुभव से बढ़ता

है। यदि किसी व्यक्ति में लगन है तो वह अन्य कार्यों की भांति व्यवस्था प्रक्रिया को समझकर तथा सीखकर व्यवहारिक जीवन में उसका बुद्धिमता पूर्वक अनुप्रयोग कर सकेगा।

- प्रबन्ध का उद्देश्य केवल लक्ष्य प्राप्ति ही नहीं है। यदि व्यवस्था का उद्देश्य किसी भी प्रकार से लक्ष्यों की प्राप्ति मात्र ही रह जाए तो समाज पर इसका नैतिक, शारीरिक, मानसिक और चारित्रिक रूप से दुष्प्रभाव पड़ेगा। गृह व्यवस्था में किसी भी परिस्थिति में प्रबन्धक लक्ष्य प्राप्ति हेतु अपने नैतिक मूल्यों और परम्पराओं से समझौता करने के लिए अनेक बार सोचेगा और किसी अन्य विकल्प का सहारा लेकर अपने लक्ष्यों की प्राप्ति करेगा। प्रबन्ध प्रक्रिया में निर्णय, समस्या के समस्त पहलुओं और उनका परिवार पर पड़ने वाले प्रभाव का अध्ययन और विश्लेषण के उपरान्त ही लिया जाता है।

आगे बढ़ने से पूर्व आइए कुछ प्रश्नों को हल करने का प्रयत्न करें।

अभ्यास प्रश्न 1

रिक्त स्थान भरिए।

1. भारत में .... राष्ट्र में उपलब्ध समस्त संसाधनों के उचित प्रबन्धन द्वारा नीतियों के निष्पादन एवं कार्यान्वयन हेतु समर्पित है।
2. .... द्वारा दी गई गृह प्रबन्ध की परिभाषा के अनुसार गृह व्यवस्था संस्कृति की जड़ होती है।
3. प्रबन्ध एक .... है, ... नहीं।

बोध प्रश्नों के पश्चात् आइए हम गृह प्रबन्ध प्रक्रिया के बारे में जानें।

1.4 गृह प्रबन्ध प्रक्रिया

गृह प्रबन्ध एक सतत् एवं परिवर्तनशील प्रक्रिया है जिसमें लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु निर्णय लेकर कार्यों को योजनाबद्ध तरीके से किया जाता है। गृह प्रबन्ध पारिवारिक जीवन का प्रशासनात्मक पक्ष है। इसमें परिवार के मूल्यों को समाहित करते हुए प्रत्येक पारिवारिक सदस्य का नैतिक, पारिवारिक एवं व्यक्तित्व का विकास करना सम्मिलित है जिससे पारिवारिक सदस्यों को जीवन की विपरीत परिस्थितियों में समस्या का निराकरण कर आगे बढ़ने की प्रेरणा मिलती है। गृह प्रबन्ध प्रक्रिया व्यक्ति को परिवार में उपलब्ध शारीरिक, बौद्धिक, सामाजिक, भौतिक, आर्थिक संसाधनों का सफल उपयोग करना सिखाती है। पारिवारिक जीवन में समयानुसार लक्ष्यों को प्राप्त कर सुख, शांति एवं सौहार्द का वातावरण बना रहे इसके लिए गृहणी का एक कुशल प्रबन्धक भी होना अति आवश्यक है।

जैसा कि आपने पूर्व में भी पढ़ा कि गृह व्यवस्था प्रक्रिया कोई नयी प्रक्रिया नहीं है। धरती पर मानव जीवन के आगमन पर संभवतः इसका उद्भव हो चुका होगा। हम सभी प्रबन्ध और इसके अर्थ से परिचित हैं। प्रतिदिन हम जाने अनजाने अपने इच्छित लक्ष्यों की पूर्ति के लिए इसका प्रयोग करते हैं। अभ्यास, ज्ञान, अनुभव एवं प्रयत्न के द्वारा भी कुछ व्यक्ति प्रबन्ध प्रक्रिया में सफल नहीं हो पाते परन्तु यदि वे चाहें तो विभिन्न सुख सुविधाओं के इस आधुनिक समय में प्रबन्ध प्रक्रिया सीखकर जीवन में सफल हो सकते हैं। विभिन्न गृह अर्थशास्त्रियों ने प्रबन्ध प्रक्रिया को विभिन्न प्रकार से परिभाषित किया है। अगले भाग में हम इन परिभाषाओं के बारे में जानेंगे।

1.4.1 गृह प्रबन्ध प्रक्रिया की परिभाषाएँ

गृह प्रबन्ध प्रक्रिया को विभिन्न विद्वानों द्वारा परिभाषित किया गया है।

निकिल एवं डार्सी के अनुसार

"पारिवारिक लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए पारिवारिक संसाधनों का उपयोग किया जाता है जिसमें नियोजन, नियंत्रण एवं मूल्यांकन तीन प्रमुख घटक हैं, यह प्रक्रिया प्रबन्ध प्रक्रिया कहलाती है"।

निकिल एवं डार्सी की एक अन्य परिभाषा के अनुसार

"उद्देश्य निर्देशित व्यवस्थापन की प्रक्रिया का निर्माण, प्रगति की परस्पर आाश्रित व्यवस्थापन की क्रियाओं की एक श्रृंखला है जिसमें से प्रत्येक में निर्णय लेने की आवश्यकता सम्मिलित है"।

यहां पर प्रक्रिया से तात्पर्य है कि क्रियाओं की ऐसी श्रृंखला जिसके प्रत्येक चरण पर निर्णय लेने की आवश्यकता होती है। "Management in Family Living" नामक पुस्तक में निकिल एवं डार्सी ने लिखा है कि व्यवस्थापन की धारणा यही है कि वह एक योजनाबद्ध प्रक्रिया है जो कि हमें इच्छित लक्ष्यों को प्राप्त करने हेतु निर्देशित करती है। इसके अन्तर्गत मूल्यों को महत्व दिया जाता है और फिर निर्णय लिया जाता है।

ग्रॉस एवं क्रेण्डल के अनुसार

गृह व्यवस्थापन प्रक्रिया गृह व्यवस्था के लिए एक क्रियाशील यन्त्र कहा जा सकता है।

इरीन ओपनहीम के अनुसार

"व्यवस्थापन प्रक्रिया वह तरीका है जिसमें निर्णयों को क्रिया में परिवर्तित किया जाता है"।

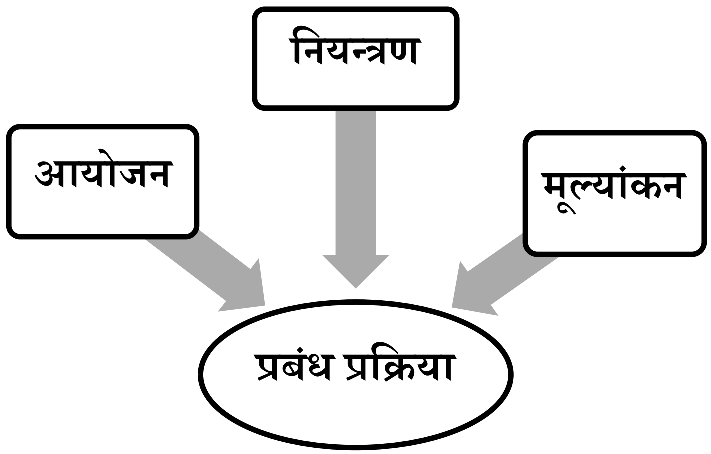
एक अन्य परिभाषा के अनुसार

गृह व्यवस्था एक व्यवहारिक विज्ञान है जिसे अन्य व्यवहारिक विज्ञान के समान नापा नहीं जा सकता। किन्तु यदि कोई व्यक्ति अपने लक्ष्यों द्वारा किसी सीमा तक सन्तुष्टि प्राप्त कर लेता है तो वह अच्छा व्यवस्थापक माना जा सकता है और उसका घर व्यवस्थित माना जा सकता है।

गृह प्रबन्ध प्रक्रिया के अध्ययन के उपरान्त हम प्रबन्ध की प्रकृति (Nature) और क्रिया (Action) को भली भांति समझकर यथास्थिति में संशोधन करने में सक्षम हो सकेंगे और व्यवहारिक जीवन में इच्छित लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए समय पर स्थिति को नियंत्रित कर सकेंगे।

अभी आपने विभिन्न विद्वानों द्वारा दी गई गृह प्रबन्ध प्रक्रिया की परिभाषाओं के बारे में जाना। आपने देखा कि प्रबन्ध प्रक्रिया कई चरणों में सम्पन्न की जाती है। ये प्रमुख चरण क्या हैं? आइए इनके विषय में विस्तार पूर्वक समझें।

1.4.2 गृह प्रबन्ध के घटक /चरण



विभिन्न विद्वानों ने गृह प्रबन्ध प्रक्रिया के विभिन्न चरण बताए हैं।

न्यूमैन के अनुसार:- प्रबन्ध प्रक्रिया के पाँच मुख्य चरण हैं।

1. आयोजन
2. संगठन
3. साधनों का एकीकरण
4. निर्देशन
5. नियन्त्रण

लिचफिल्ड के अनुसार:- प्रबन्ध प्रक्रिया क्रियाओं का चक्र है और इसके निम्न पाँच चरण हैं।

1. विचारों को ग्रहण करना तथा अवलोकन करना।
2. अवलोकन का निरीक्षण।
3. निर्णय प्रक्रिया।
4. क्रिया।

5. क्रिया हेतु उत्तरदायित्व स्वीकार करना।

कोटिजन के अनुसार: - कोटिजन के अनुसार प्रबन्ध प्रक्रिया के चार चरण निम्नवत हैं:-

1. उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु आयोजन।
2. संपादन हेतु संगठन।
3. योजना का क्रियान्वयन।
4. मूल्यांकन।

आपने देखा कि विभिन्न विद्वानों द्वारा सुझाये गए प्रबन्ध के चरणों का अपना महत्व है परन्तु अध्ययन की सुविधा एवं व्यवहारिकता की दृष्टि से गृह प्रबन्ध प्रक्रिया को मुख्यतया तीन चरणों में विभाजित किया गया है।

1. आयोजन /नियोजन /योजना बनाना (Planning)
2. नियंत्रण (Controlling)
3. मूल्यांकन (Evaluation)

आइए इन घटकों के विषय में विस्तार पूर्वक समझें।

1.4.2.1 नियोजन /आयोजन/ योजना बनाना

यह प्रबन्ध प्रक्रिया रूपी सीढ़ी का प्रथम चरण है। यह प्रबन्ध प्रक्रिया का एक महत्वपूर्ण घटक है। नियोजन के अभाव में प्रबन्ध आधारहीन है। नियोजन अथवा योजना बनाना वास्तव में क्या है? आइए इसे समझें।

नियोजन का शाब्दिक अर्थ है, "वांछित उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए पूर्व में ही कार्यक्रम की रूपरेखा तैयार करना"।

नियोजन को प्रबन्ध प्रक्रिया में सर्वाधिक महत्व दिए जाने का कारण यह है कि इसे कार्य के आरम्भ होने से पूर्व ही अवलोकित कर लिया जाता है जिससे कार्य एवं लक्ष्य सरल प्रतीत होते हैं। योजना बना लेने से कठिन से कठिन कार्य भी बोझिल प्रतीत नहीं होता है क्योंकि संबंधित कार्य की योजना बना लेने से प्रबन्ध प्रक्रिया में आने वाली समस्याओं का पूर्व निराकरण भी साथ-साथ कर दिया जाता है। किसी कार्य को संपादित करने में कौन -कौन सी सम्भावित समस्याएं या प्रश्न उठ खड़े होंगे, इसका उत्तर भी नियोजन के द्वारा ही खोजा जाता है।

कार्य किसी भी क्षेत्र में हो, चाहे व्यवसायिक अथवा घरेलू, बिना नियोजन सभी कार्य अस्त व्यस्त होते हैं। योजना बना लेने (या नियोजन करने) का एक यह अन्य लाभ यह भी है कि इसमें वास्तविक

स्थिति का पूर्वानुमान लगा लिया जाता है जिससे समय, धन, शक्ति एवं प्रयत्नों का अपव्यय नहीं होता है।

नियोजन की परिभाषा:- (निकिल एवं डार्सी के अनुसार)

नियोजन प्रबन्ध प्रक्रिया का पहला चरण है। इसके अन्तर्गत निर्णयों की एक विस्तृत श्रेणी होती है जो कि पारिवारिक क्रियाओं, साधनों और मांगों के सन्दर्भ में लिए जाते हैं।

नियोजन की विशेषताएँ

नियोजन की निम्न विशेषताएँ हैं:

1. नियोजन एक निरन्तर चलने वाली मानसिक प्रक्रिया है।
2. यह एक लोचमय (flexible) एवं परिवर्तनशील प्रक्रिया है।
3. नियोजन सदैव कार्य करने से पूर्व किया जाता है।
4. नियोजन एक वैज्ञानिक पद्वति है जो एक क्रमबद्व रूप से संपन्न की जाती है।
5. नियोजन का आधार लक्ष्यों एवं उद्देश्यों की पूर्ति करना है।
6. नियोजन प्रक्रिया में विभिन्न विकल्पों में से सर्वोतम विकल्प का चयन किया जाता है।
7. नियोजन की सफलता के लिए उसका व्यवहारिक होना अत्यंत आवश्यक है।
8. नियोजन पूर्वानुमानों पर आधारित एक प्रक्रिया है जिसमें कार्य को सुनियोजित तरीके से पूर्ण करने हेतु संसाधनों को संगठित किया जाता है।

आपने देखा कि नियोजन एक मानसिक प्रक्रिया है। इसमें निर्णयों और संसाधनों को संगठित अथवा एकीकृत कर निर्णय लेना एवं लक्ष्यों की प्राथमिकता तय करना सम्मिलित है जो कि नियोजन प्रक्रिया द्वारा ही संभव है। पारिवारिक संसाधनों एवं उनकी विशेषताओं का अध्ययन हम आने वाले अध्यायों में करेंगे। चूंकि संसाधन सीमित होते हैं और उनकी मांग पारिवारिक चक्र के साथ बदलती रहती है, इसलिए यह आवश्यक है कि साधनों को बदलती मांगों के अनुसार व्यवस्थित किया जाए।

नियोजन की आवश्यकता एवं महत्व

नियोजन वास्तव में एक पुल का कार्य करता है जो व्यक्ति के वर्तमान में उपलब्ध संसाधनों के आधार पर उसके भविष्य की अवश्यकताओं की पूर्ति को निर्धारित करता है।

आपने दैनिक जीवन में अनुभव किया होगा कि प्रत्येक व्यक्ति छोटे या बड़े लक्ष्यों को निर्धारित करता है। इन लक्ष्यों को कैसे प्राप्त किया जाए, यही नियोजन का कार्य है। आज प्रत्येक क्षेत्र में योजनाएं बनाई जाती हैं, बिना योजना के कार्य आधारहीन और हास्यास्पद प्रतीत होता है। आज के युग में कोई भी राष्ट्र योजना के अभाव में लक्ष्य प्राप्त नहीं कर सकता है। योजना बनाने में समय और प्रयत्न अवश्य लगते हैं परन्तु यही योजना आपको सरल, स्पष्ट एवं सुसंगत प्रकार से लक्ष्यों तक

पहुँचाने में सहायक होती है। योजना के अभाव में भी लक्ष्यों को प्राप्त किया जा सकता है परन्तु इस प्रकार से प्राप्त लक्ष्यों में गुणवत्ता और संसाधनों का अपव्यय न हो, यह निश्चित रूप से कहा नहीं जा सकता है। जब आप किसी कार्य के लिए योजना बनाते हैं तो आप उस कार्य की प्रगति को देखकर उसका विश्लेषण कर सकते हैं तथा आवश्यकता पड़ने पर उसमें आवश्यक परिवर्तन भी कर सकते हैं। योजना आपको मानसिक रूप से भी मजबूत बनाती है। योजना संबंधी अनुभवों से आप जीवन में आने वाली चुनौतियों का डटकर सामना कर सकते हैं।

नियोजन के प्रकार

नियोजन मुख्यतः दो प्रकार के होते हैं; दीर्घकालीन एवं अल्पकालीन। दीर्घकालीन नियोजन लम्बे समय के लिए बनाए जाते हैं। दीर्घकालीन नियोजन को पूर्ण करने के लिए अल्पकालीन नियोजन भी किए जाते हैं। भारत में सरकार द्वारा चलाई जा रही पंचवर्षीय योजनाएँ दीर्घाकालीन नियोजन का उदाहरण हैं। अल्पकालीन नियोजन कम समय के लिए किए जाते हैं तथा यह अधिक स्पष्ट होते हैं।

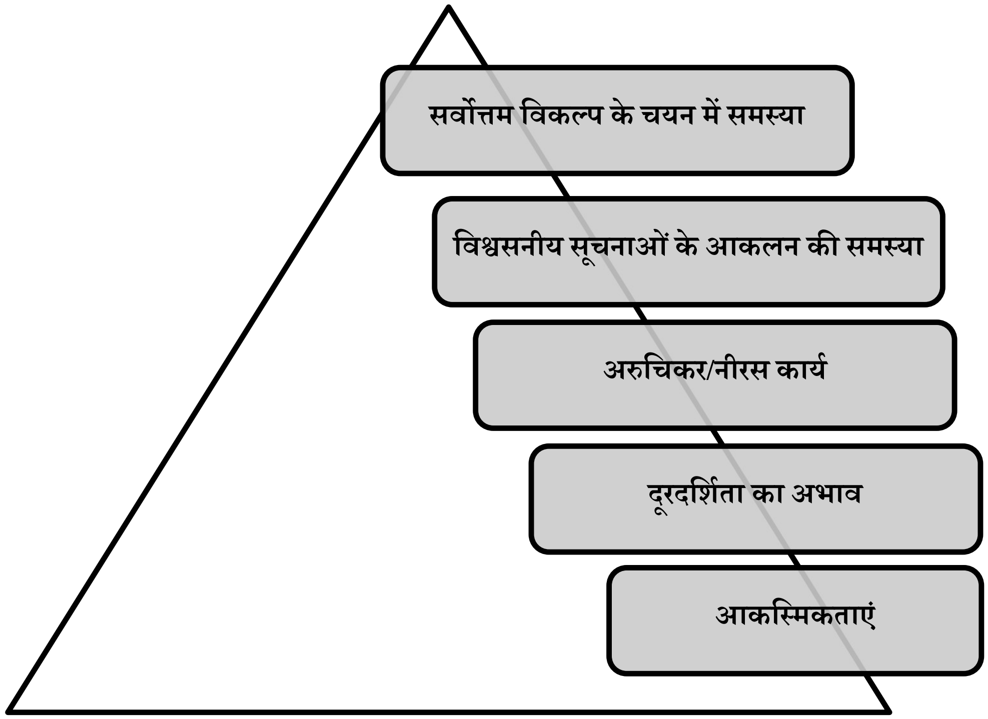
नियोजन के मुख्य चरण निम्नलिखित हैं:

1. भविष्यवाणी करना।
2. समस्या को परिभाषित करना।
3. विकल्पों को खोजना।
4. सर्वोत्तम विकल्प का चुनाव।
5. उत्तरदायित्व लेना।
6. कार्यक्रम की रूपरेखा बनाना।
7. समय अनूसूची।
8. बजट बनाना।
9. क्रियाविधि विकसित करना।
10. नीति का विकास करना।

नियोजन की सीमाएं

भविष्य में होने वाली घटनाएं अनिश्चित होती हैं। ऐसे में नियोजन या पूर्वानुमान लगा कर योजना बनाना कई व्यक्तियों को हास्यास्पद लगता है। परन्तु अनिश्चितता के परिप्रेक्ष्य में कार्य को क्रमबद्व तरीके से न कर भाग्य पर छोड़ देना मूर्खता पूर्ण होता है। अब तक आपने योजना बनाने से होने वाले लाभों के विषय में पढ़ा। आइए अब नियोजन की सीमाओं के विषय में जानें ताकि प्रबन्ध प्रक्रिया को सरलीकृत किया जा सके।

नियोजन की सीमाओं को निम्न चित्र द्वारा भली-भाँति समझा जा सकता है।



नियोजन करते समय ध्यान रखने योग्य बातें

किसी भी कार्य की योजना बनाने से पहले कुछ महत्वपूर्ण बिंदुओं को ध्यान में रखना चाहिए। ये बिंदु निम्नवत हैं:

1. योजना खण्डों/भागों में न हो।
2. योजना परिवार में उपलब्ध संसाधनों के अनुकूल हो।
3. योजना व्यवहारिक हो।
4. योजना बनाकर पूर्व अर्जित अनुभवों का लाभ उठाया जा सके।

अब हम गृह प्रबन्ध प्रक्रिया के अगले चरण, नियंत्रण के बारे में जानेंगे।

1.4.2.2 नियंत्रण

व्यवस्थापन प्रक्रिया के क्रियान्वयन में द्वितीय महत्वपूर्ण चरण "नियंत्रण" कहलाता है। नियंत्रण वह प्रक्रिया है जिसके द्वारा कार्यों को योजना के अनुरूप निष्पादित किया जाता है। विभिन्न परिवेशों में नियंत्रण का अर्थ भिन्न हो सकता है। परन्तु गृह प्रबन्ध में नियंत्रण का तात्पर्य है कि कार्य योजना के अनुरूप हो रहा है अथवा नहीं? यदि नहीं तो कहाँ पर परिवर्तन एवं सुधार की आवश्यकता है? योजना में परिवर्तन कर कार्य को सही समय पर पूर्ण करना ही नियंत्रण कहलाता है।

नियंत्रण की परिभाषाएँ

विभिन्न विद्वानों द्वारा नियंत्रण की परिभाषाएँ दी गई हैं।

कुण्टज एवं आडोनल के अनुसार

“नियंत्रण का व्यवस्थापन में कार्य होता है कि सहायकों के कार्यों को माप द्वारा ठीक करके सम्पादन किया जाए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि उद्देश्य प्राप्त करने के लिए बनाई गयी योजना के अनुसार कार्य हो रहा है”।

निकिल एवं डार्सी के अनुसार

“नियंत्रण एक ऐसे यन्त्र के समान है जो कि योजना को इच्छित परिणाम तक पहुंचने हेतु दिशा प्रदान करती है”।

नियंत्रण की विशेषताएँ : नियंत्रण प्रक्रिया की कुछ विशिष्ट विशेषताएँ होती हैं। आइए इन्हें जानें।

1. नियंत्रण एक प्रबन्धकीय प्रक्रिया है।
2. नियंत्रण एक सतत् रूप से चलने वाली प्रक्रिया है।
3. नियंत्रण तथ्यों पर आधरित है।
4. नियंत्रण एक संपूर्ण पद्वति है।
5. नियंत्रण सकारात्मक एवं नकारात्मक दोनों प्रकार का होता है।
6. नियंत्रण प्रबन्ध प्रक्रिया के सभी स्तरों पर लागू होता है।
7. नियंत्रण का क्षेत्र व्यापक होता है।

नियंत्रण की अवस्थाएँ

ग्रास एवं क्रेण्डल के अनुसार नियंत्रण की तीन अवस्थाएँ निम्नवत हैं:

1. बल देना /क्रियान्वयन को शक्ति प्रदान करना।

इस अवस्था से किसी भी कार्य को शुरु करने की बाद उसे सम्पन्न कराने पर बल दिया जाता है। यह अवस्था लक्ष्यों को तीव्र गति से प्राप्त करने तथा क्रियान्वयन की गति तेज करने हेतु उत्तरदायी है।

2. निरीक्षण

योजना के क्रियान्वयन के नियन्त्रण की दूसरी अवस्था योजना की प्रगति का निरीक्षण है। किसी भी कार्य के निरीक्षण द्वारा हम यह जान पाते हैं कि कार्य सुचारु रूप से तथा योजना के अनुसार हो रहा है या नहीं। वांछित लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु कार्य का निरीक्षण आवश्यक है।

3. समायोजन

नियंत्रण की तीसरी अवस्था का अर्थ है आवश्यकता पड़ने पर योजना को समायोजित करना अर्थात नए निर्णय लेना। समायोजन से कार्य की पूर्व निर्धारित योजना में आकस्मिक बदलावों के कारण लक्ष्य प्राप्ति पर पड़ने वाले प्रभावों को कम किया जा सकता है।

सफल /सकारात्मक नियंत्रण के कारक

कार्य की योजना के कार्यान्वयन का सफल नियंत्रण कई कारकों पर निर्भर करता है। आइए इनके बारे में जानें।

1. निरीक्षण में तत्परता होना आवश्यक है ताकि समायोजन करने में सरलता हो।
2. गृह प्रबन्ध के परिप्रेक्ष्य में भावनात्मक पहलुओं को ध्यान में रखकर नियंत्रण यथा संभव तटस्थ भाव से किया जाना चाहिए।
3. नियंत्रण करते समय संसाधनों की वस्तु स्थिति को सदैव ध्यान में रखना चाहिए।
4. व्यक्तिगत लक्ष्यों और इच्छाओं के स्थान पर सामूहिक/पारिवारिक हितों का ध्यान रखा जाना चाहिए।
5. सफल नियंत्रण हेतु लोचमयता भी आवश्यक है।
6. नियंत्रण को सफल बनाने हेतु आवश्यक सूचनायें भी अवश्य एकत्रित करनी चाहिए। संबधित योजना/प्रक्रिया की जानकारी इंटरनैट, मोबाइल ऐप्स, सामाचार पत्रों, पत्रिकाओं आदि से प्राप्त की जा सकती है।

आइए, अब व्यवस्थापन प्रक्रिया के क्रियान्वयन के तृतीय चरण, मूल्यांकन के बारे में चर्चा करें।

1.4.2.3 मूल्यांकन

अब तक आपने प्रबन्ध प्रक्रिया के दो महत्वपूर्ण चरणों, आयोजन एवं नियंत्रण के विषय में पढ़ा। इकाई के अन्त में हम प्रबन्ध प्रक्रिया के अन्तिम एवं अति महत्वपूर्ण चरण मूल्यांकन पर ध्यान केन्द्रित करेंगे।

मूल्यांकन द्वारा हमें यह ज्ञात होता है कि किए गए कार्य में हम सफल हुए हैं या नहीं, यदि नहीं तो कहाँ-कहाँ पर हमें सुधार करने की आवश्यकता है।

ग्रॉस एवं क्रेण्डल के अनुसार मूल्यांकन वह तकनीक है जो किसी व्यक्ति के पास उपलब्ध संसाधनों के परिणाम द्वारा अधिकतम सन्तोष प्राप्त कराने में सहायक है। मूल्यांकन से आप भली भांति परिचित हैं। एक विद्यार्थी के रूप में आपका परीक्षा, प्रयोगात्मक परीक्षा, मौखिक परीक्षा, सेमिनार इत्यादि के द्वारा समय-समय पर मूल्यांकन किया जाता है। मूल्यांकन द्वारा प्राप्त अंकों से पढ़ाए गए

विषय के प्रति आपकी समझ तथा जानकारी का पता चलता है। परन्तु व्यवहार में मूल्यांकन के क्या उद्देश्य हैं, आइए यह जानने का प्रयास करें।

मूल्यांकन के उददेश्य

1. मूल्यांकन द्वारा यह जाना जा सकता है कि योजना बना लेने के बाद उसके क्रियान्वयन द्वारा पूर्व निर्धारित लक्ष्यों की कहां तक प्राप्ति हुई है।
2. मूल्यांकन से प्राप्त अनुभवों से भावी जीवन में किसी कार्य को आरम्भ करने का आधार मिलता है।
3. मूल्यांकन द्वारा यह पता चलता है कि प्रबन्ध प्रक्रिया के किस स्तर पर गलती हुई है और भविष्य में इससे कैसे बचा जा सकता है।
4. मूल्यांकन द्वारा आत्म विश्लेषण के अवसर प्राप्त होते हैं। यदि मूल्यांकन के परिणामों को सकारात्मक दृष्टि से देखा जाए तो यह व्यक्तित्व विकास में मार्गदर्शक की भूमिका निभाते हैं।

मूल्यांकन के प्रकार

मूल्यांकन के निम्न प्रकार हैं:

1. औचक मूल्यांकन

यह मूल्यांकन आकस्मिक रूप से किया जाता है। यह वस्तुतिथि को सर्वाधिक उचित रूप में मूल्यांकनकर्ता के सम्मुख प्रस्तुत करता है। औचक मूल्यांकन से कम समय में अधिक सूचनायें पता चल जाती हैं। उदाहरण के लिए कक्षा में विद्यार्थियों की औचक परीक्षा, सरकारी विभागों में संबंधित उच्चाधिकारियों का औचक निरीक्षण आदि।

2. विस्तृत मूल्यांकन

विस्तृत मूल्यांकन में समय की बाधा नहीं होती। इसमें मूल्यांकनकर्ता प्रत्येक स्थिति और परिणाम का गहराई से अध्ययन करता है तथा समस्या होने पर उसके निराकरण के विषय में भी सोचता है।

औचक मूल्यांकन एवं विस्तृत मूल्यांकन, औपचारिक रूप से किए जाने वाले मूल्यांकनों की श्रेणी में आते हैं। व्यवहारिक जीवन और गृह प्रबन्ध के संबंध में जिस मूल्यांकन की सबसे ज्यादा बात की जाती है, वह है आत्म मूल्यांकन। आत्म मूल्यांकन क्या है, यह किस प्रकार किया जाता है तथा इसका क्या महत्व है, आइए जानें।

स्वयं के द्वारा किए गए कार्यों के निरीक्षण को आत्म मूल्यांकन कहते हैं। स्वयं द्वारा किए गए कार्यों की तुलना स्वयं से की गई अपेक्षा के साथ करने पर आत्म मूल्यांकन किया जा सकता है। चर्चा करके, डायरी में लिखकर, स्वयं से प्रश्न पूछकर इस प्रकार के मूल्यांकन किए जाते हैं। आत्म मूल्यांकन का महत्व यह है कि इससे व्यक्ति सुधारों की ओर बढ़ता है और अपनी कार्यशैली को

और अधिक प्रभावशाली बनाता है। मूल्यांकन का मौलिक आधार मूल्य, लक्ष्य एवं स्तर होते हैं जिनका विस्तार पूर्वक अध्ययन हम आगे आने वाली इकाईयों में करेंगे।

अगले भाग में हम गृह प्रबन्ध के महत्व के बारे में जानेंगे परन्तु उससे पूर्व आइए कुछ अभ्यास प्रश्नों को हल करने का प्रयास करें।

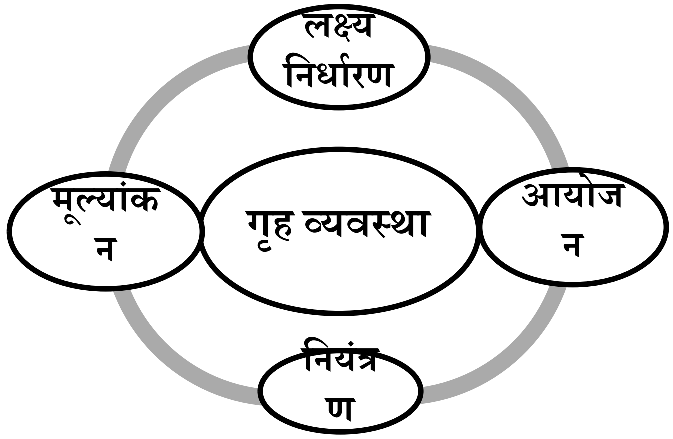
अभ्यास प्रश्न 2

1. सही/गलत बताइए।
   a. गृह प्रबन्ध एक सतत् एवं परिवर्तनशील प्रक्रिया है।
   b. मूल्यांकन प्रबंध प्रक्रिया का पहला चरण है।
   c. आकस्मिक रूप से किया गया मूल्यांकन औचक मूल्यांकन कहलाता है।
2. रिक्त स्थान भरिए।
   a. भारत में चल रही पंचवर्षीय योजनाएँ .... नियोजन का उदाहरण हैं।
   b. गृह प्रबंध प्रक्रिया के क्रियान्वयन का द्वितीय चरण .... कहलाता है।
   c. स्वयं द्वारा किए गए कार्यों की तुलना स्वयं से की गई अपेक्षा के साथ करने पर .... किया जाता है।

1.4.3 गृह प्रबन्ध का महत्व

आप जानते हैं कि परिवार समाज का अभिन्न अंग है। परिवार के विकास से समाज का और समाज के विकास से राष्ट्र का विकास होता है। कुशल और अच्छा प्रबंधक सुदृढ़ परिवार की आधार शिला है। बिना प्रबन्ध के उत्पादन के साधन केवल साधन मात्र ही रह जाते हैं।

एक परिवार में लक्ष्य निर्धारण के उपरान्त व्यवस्थापन प्रक्रिया के चरण आयोजन, नियंत्रण एवं मूल्यांकन सदैव गतिमान रहते हैं। एक समय में एक से अधिक लक्ष्यों की प्राप्ति भी कई बार परिवारों की आवश्यकता बन जाती है जिनके लिए व्यवस्थापन प्रक्रिया सदैव चलायमान रहती है। इस प्रक्रिया को आप निम्न चित्र द्वारा अच्छी तरह समझ सकते हैं।



आपने देखा कि गृह प्रबन्ध में यह चक्र निरन्तर चलता रहता है। जहां प्रबन्ध है वहां व्यवस्था, कुशलता, चातुर्य, दक्षता, अनुशासन, निर्माण कार्य एवं सौन्दर्य के दर्शन होते हैं। प्रबन्ध के अभाव में अव्यवस्था, कुशासन, अकुशलता, द्वेष, कलह, अशान्ति एवं अपव्यय ही दृष्टिगोचर होता है।

1.5 गृह प्रबन्ध में निर्णय प्रक्रिया

निर्णय प्रक्रिया तथा गृह व्यवस्था एक दूसरे से संबंधित हैं। पारिवारिक जीवन में निरन्तर चुनौतियाँ आती रहती हैं। इन समस्याओं के समाधान के लिए आवश्यक है कि यथा समय उचित निर्णय लेकर क्रियान्वयन किया जाए। प्रबन्धन एक प्रक्रिया है जिसके तीन मुख्य चरण आयोजन, नियन्त्रण एवं मूल्यांकन हैं। इन प्रत्येक चरणों में निर्णय लेने पड़ते हैं। भूतकाल में लिया गया निर्णय वर्तमान एवं भविष्य का आधार बनता है। गृह व्यवस्था में ही नहीं अपितु दैनिक जीवन के मूल्यों (जिनका अध्ययन आप आने वाली इकाईयों में करेंगे) के निर्माण में भी निर्णय महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। निर्णय के अभाव में किसी भी व्यवस्था का क्रियान्वयन हो पाना असंभव है। सामान्य शब्दों में निर्णय प्रक्रिया का अर्थ सर्वोत्तम का चयन करना है। समस्त उपलब्ध विकल्पों में से समस्या के अनुकूल सर्वोत्तम विकल्प का चयन ही निर्णय है। निर्णय लेना तभी संभव हो पाता है, जब आपके पास एक से अधिक विकल्प हों। यदि विकल्प उपलब्ध न हों तो निर्णय का कोई औचित्य नहीं रह जाता है।
निर्णय प्रक्रिया को विभिन्न विद्वानों ने भिन्न-भिन्न प्रकार से परिभाषित किया है।

ब्रेटन के अनुसार

"निर्णय प्रक्रिया गृह व्यवस्था की सबसे छोटी इकाई है तथा यह भौतिक विज्ञान के अणु के समान है"।

ग्रॉस एवं क्रेण्डल के अनुसार

“प्रबन्ध प्रक्रिया के विभिन्न चरण वस्तुतः निर्णयों की श्रृंखला मात्र हैं, जिसमें प्रत्येक निर्णय अन्तिम निर्णय पर आधारित होते हैं”।

निकिल एवं डार्सी के अनुसार

निर्णय प्रक्रिया की धारणा में समस्याओं को परिभाषित करना, खोज करना, तुलना करना और क्रिया विधि का चयन करना सम्मिलित है। इस प्रकार निर्णय प्रक्रिया में किसी समस्या के हल के लिए अनेक संभावित विकल्पों में से किसी एक का चयन सम्मिलित है।‘‘

निर्णय प्रक्रिया की विशेषताएँ

1. निर्णय प्रक्रिया एक सतत् चलने वाली प्रक्रिया है।
2. निर्णय प्रक्रिया एक मानसिक प्रक्रिया है।
3. निर्णय व्यक्तिगत एवं सामूहिक हो सकते हैं।
4. निर्णय प्रक्रिया में समय सीमा, वचनबद्धता और दृढ़ता का विशेष महत्व है।
5. निर्णय लेना लक्ष्य प्राप्ति के कई साधनों में से एक है।
6. निर्णय किसी न किसी उददेश्य की पूर्ति हेतु लिए जाते हैं।
7. निर्णय सदैव सकारात्मक नहीं होते हैं।
8. निर्णय प्रबन्धक की योग्यता का एक मापदण्ड है।

निर्णय प्रक्रिया के प्रमुख चरण

सामान्यतया निर्णय लेना एक जटिल मानसिक प्रक्रिया है। इसमें समस्या, परिस्थिति, समाधान एवं विकल्पों के प्रत्येक पहलू का विश्लेषण किया जाता है।

ग्रास एवं क्रेण्डल के अनुसार निर्णय प्रक्रिया के प्रमुख चरण निम्नवत हैं:

1. समस्या को चिन्हित करना ।
2. समस्या का विश्लेषण करना।
3. समस्त संभावित विकल्पों को खोजना ।
4. विकल्पों का विश्लेषण।
5. सर्वोत्तम विकल्प का चयन।
6. निर्णय का उत्तरदायित्व लेना।
7. निर्णयों का क्रियान्वयन।

निर्णय प्रक्रिया को प्रभावित करने वाले कारक

1. निर्णय की स्थिरताः एक बार अन्तिम निर्णय लेने एवं उसके क्रियान्वित हो जाने पर उसे परिवर्तित न किए जा सकने का आभास/ मनोवृति निर्णय प्रक्रिया को सर्वाधिक प्रभावित करती है।

2. समयः समय परिस्थितियों का सीधा प्रभाव निर्णय प्रक्रिया पर पड़ता है।
3. निर्णयों का अन्तर्सम्बन्ध: लिया गया कोई एक निर्णय दूसरे निर्णय को प्रभावित कर सकता है।
4. ज्ञानः किसी समस्या के समाधान के संबंध में निर्णयकर्ता को कितना ज्ञान है अथवा निर्णयकर्ता कितना जागरूक है, यह भी निर्णय प्रक्रिया को प्रभावित करता है।
5. मूल्य: निर्णय प्रक्रिया में मूल्य का अर्थ व्यक्ति की मान्यताओं, धारणाओं, विश्वास, आस्थाओं, परम्परा और संस्कृति से है। मूल्य को मानव जीवन का आधार कहा गया है। व्यक्ति के निर्णय मूल्यों द्वारा प्रत्यक्ष रूप से प्रभावित होते हैं।
6. संसाधनः संसाधनों की उपलब्धता एवं अनुपलब्धता निर्णयों को प्रभावित करती है। संबंधित संसाधन निर्णयों को कठिन एवं सरल बना सकते हैं।
7. पारिवारिक परिस्थितियाँ: परिवार के सदस्यों की इच्छाएं, आकांक्षाएं भी व्यक्तिगत तथा पारिवारिक निर्णयों को प्रभावित करती हैं।

इकाई के अंत में अब हम कुछ अभ्यास प्रश्नों को हल करेंगे।

अभ्यास प्रश्न 3

सही अथवा गलत बताइए।

1. निर्णय प्रक्रिया एवं गृह व्यवस्था एक दूसरे से संबंधित नहीं हैं।
2. एक से अधिक विकल्पों की उपलब्धता पर ही निर्णय प्रक्रिया निर्भर करती है।
3. निर्णयकर्ता का ज्ञान तथा जागरुकता उसकी निर्णय प्रक्रिया को प्रभावित करते हैं।
4. निर्णय लेने की क्षमता संसाधनों की उपलब्धता पर निर्भर नहीं करती है।

1.6 सारांश

सुदृढ़ गृह व्यवस्था न केवल पारिवारिक जीवन के लिए आवश्यक है अपितु यह किसी भी उन्नत समाज एवं राष्ट्र का आधार है। गृह व्यवस्था एक निरन्तर चलने वाली गतिशील प्रक्रिया है। उपलब्ध संसाधनों से निर्धारित लक्ष्यों को किस प्रकार प्राप्त किया जाता है यह कुशल व्यवस्थापक की निर्णय लेने की क्षमता पर निर्भर करता है। गृह प्रबन्ध का उद्देश्य सीमित संसाधनों के कुशलतम उपयोग द्वारा प्रत्येक पारिवारिक सदस्य की आवश्यकताओं की पूर्ति कर जीवन लक्ष्यों को प्राप्त करना है। प्रबन्ध प्रक्रिया के तीन मुख्य घटक आयोजन, नियंत्रण एवं मूल्यांकन हैं। किसी भी परिवार में लक्ष्य निर्धारण के उपरान्त व्यवस्थापन प्रक्रिया के ये तीनों चरण सदैव गतिमान रहते हैं। इन तीनों चरणों में गृह व्यवस्थापक को निर्णय लेने होते हैं। निर्णय प्रक्रिया तथा गृह व्यवस्था एक दूसरे से संबंधित हैं। पारिवारिक जीवन में निरन्तर आने वाली समस्याओं के समाधान के लिए आवश्यक है कि यथा समय उचित निर्णय लेकर प्रबंध प्रक्रिया को सरल तथा प्रभावी बनाया जाए।

1.7 पारिभाषिक शब्दावली

- **प्रबन्ध:** किसी भी इच्छित लक्ष्य की प्राप्ति हेतु सुनियोजित प्रकार से किया गया कार्य।
- **नियोजन:** वांछित उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए पूर्व में ही कार्यक्रम की रूपरेखा तैयार करना।
- **नियंत्रण:** वह प्रक्रिया जिसके द्वारा कार्यों को योजना के अनुरूप निष्पादित किया जाता है।
- **औचक मूल्यांकन:** आकस्मिक रूप से किया गया मूल्यांकन।
- **आत्म मूल्यांकन:** स्वयं द्वारा किए गए कार्यों की तुलना स्वयं से की गई अपेक्षा के साथ करने पर किया गया मूल्यांकन।

1.8 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

अभ्यास प्रश्न 1

रिक्त स्थान भरिए।

1. नीति आयोग (Planning Commission)
2. इरीन ओपनहीम
3. साधन (Mean), साध्य (End)

अभ्यास प्रश्न 2

सही/गलत बताइए।

a. सही
b. गलत
c. सही

रिक्त स्थान भरिए।

a. दीर्घकालीन नियोजन
b. नियंत्रण
c. आत्म मूल्यांकन

अभ्यास प्रश्न 3

सही अथवा गलत बताइए।

1. गलत
2. सही
3. सही
4. गलत

1.9 संदर्भ ग्रंथ सूची

1. डॉ0 वृन्दा सिंह, गृह प्रबन्ध एवं आन्तरिक सज्जा। ग्यारहवां संस्करण, पंचशील प्रकाशन, जयपुर।
2. डॉ0 मंजु पाटनी, गृह प्रबन्ध। स्टार पब्लिकेशन आगरा।
3. डॉ0 वृन्दा सिंह, घरेलू बजट एवं संसाधन व्यवस्था। पंचशील प्रकाशन, जयपुर।
4. बी0डी0 हरपालनी गृह प्रबन्ध। साहित्य प्रकाशन, आगरा।
5. पी0निकिल एवं जे0एम0 डार्सी विली, मैनेजमैंट इन फैमिली लिविंग। ईस्टरन लिमिटेड, नई दिल्ली।

1.10 निबन्धात्मक प्रश्न

1. गृह प्रबन्ध से संबंधित भ्रांतियों की विस्तृत चर्चा कीजिए।
2. गृह प्रबन्ध के घटकों/चरणों की व्याख्या कीजिए।
3. गृह प्रबन्ध में निर्णय प्रक्रिया की विशेषताओं तथा प्रमुख चरणों पर विस्तृत टिप्पणी कीजिए।

इकाई 2: प्रबंधन के लिए प्रेरक कारक

2.1 प्रस्तावना
2.2 उद्देश्य
2.3 जीवन दर्शन
2.4 प्रबंधन के लिए प्रेरक कारक
2.4.1 मूल्य
2.4.2 लक्ष्य
2.4.3 स्तर
2.5 मूल्य, लक्ष्य एवं स्तर में अन्तर्संबंध
2.6 पारिवारिक जीवन चक्र एवं संसाधनों की मांग
2.7 सारांश
2.8 पारिभाषिक शब्दावली
2.9 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर
2.10 संदर्भ ग्रंथ सूची
2.11 निबंधात्मक प्रश्न

2.1 प्रस्तावना

पिछली इकाई में आपने गृह प्रबन्ध, प्रबन्ध के मुख्य चरण (घटक) एवं प्रबंध प्रक्रिया का विस्तार पूर्वक अध्ययन किया। गृह व्यवस्था किन-किन कारकों से प्रेरित होती है, इसका अध्ययन हम प्रस्तुत इकाई में करेंगे। बचपन में आपने माता-पिता या शिक्षकों को कहानी, कविताओं, प्रेरक प्रसंगों अथवा महापुरूषों की जीवनी के माध्यम से बालकों को अच्छा कार्य करने को प्रेरित करते हुए देखा है। स्वयं आपने भी अनुभव किया होगा कि किस प्रकार गुरूजनों एवं बड़े बुजुर्गों के प्रेरणादयक शब्द आपका प्रत्येक क्षण उत्साह वर्धन करते हैं। जीवन में निराशा, असफलता या अवसाद के क्षणों में किस प्रकार प्रेरणादायक शब्द, उदाहरण, घटनायें आप में नवीन उत्साह और स्फूर्ति भर देती हैं। मनुष्य अपनी निराशा त्याग कर एक बार पुनः अपने लक्ष्य को प्राप्त करने की ठान लेता है। सामान्यतया किसी नवीन कार्य को आरम्भ करने में यदि कोई प्रेरक शक्ति / स्त्रोत होता है तो असंभव कार्य भी सरलता से संभव हो जाते हैं। यह प्रेरक तत्व क्या हैं और किस प्रकार व्यक्ति को अपनी

क्षमता से ऊपर कार्य करने को उत्साहित कर सुखद अनुभव कराते हैं? इस इकाई में हम यह जानने का प्रयास करेंगे।

2.2 उद्देश्य

एक सुखद एवं संतुष्ट जीवन प्रत्येक व्यक्ति की कामना होती है। गृह व्यवस्था भी इसी लक्ष्य की प्राप्ति के लिए की जाती है। गृह व्यवस्था को भली-भाँति बनाए रखने के लिए प्रायः कई निर्णय लेने पड़ते हैं। ये निर्णय प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से कुछ विशिष्ट तत्वों द्वारा निर्देशित होते हैं। ये विशिष्ट तत्व ही प्रेरक तत्व (Motivating Factor) कहलाते हैं। इस इकाई के अध्ययन के उपरांत आप:

- गृह व्यवस्था को प्रेरित करने वाले तत्वों के बारे में जान पाएंगे;
- विभिन्न प्रेरक तत्वों के अंतर्संबंध की जानकारी ले पाएंगे; तथा
- पारिवारिक जीवन चक्र में संसाधनों की माँग के बारे में जान पाएंगे।

आइए , प्रेरक तत्वों को व्यवहारिकता के परिप्रेक्ष्य में समझने का प्रयत्न करें।

2.3 जीवन दर्शन

गृह व्यवस्था में प्रेरक तत्व क्या हैं, इससे पूर्व यह जानना आवश्यक है कि इन प्रेरक तत्वों का मूल क्या है? ये तत्व जीवन में कहाँ से आते हैं? ये प्रेरक तत्व हमें जीवन दर्शन से प्राप्त होते हैं। आइए , अब जीवन दर्शन को समझें।

प्रत्येक व्यक्ति/परिवार की कुछ मान्यतायें, विश्वास, धारणायें, विचार एवं दृष्टिकोण होते हैं जो या तो वे स्वयं विकसित करते हैं अथवा ये उन्हें पीढ़ी दर पीढ़ी प्राप्त होते हैं। ये विचार, मान्यतायें आदि दैनिक जीवन में सही या गलत निर्णय लेने में सहायता करते हैं और दुविधा से बाहर निकालते हैं। ये मान्यतायें, विश्वास मनुष्य की सोच बन जाते हैं जिसे जीवन दर्शन कहा जाता है। जीवन दर्शन जन्मजात स्वभाव, अनुभव, संस्कृति, पारिवारिक पृष्ठभूमि, शिक्षा, समाज एवं परम्परा के प्रभाव में विकसित हो सकता है या इसे अपनाया भी जा सकता है। जीवन दर्शन को समझने के पश्चात् आइए अब देखें कि पारिवारिक जीवन में इसका क्या महत्व है। जीवन दर्शन के महत्व को संक्षेप में निम्न प्रकार से समझा जा सकता है।

- जीवन दर्शन व्यक्ति एवं पारिवारिक लक्ष्यों का निर्माण करते हैं।
- जीवन दर्शन पारिवारिक एकता, प्रेम और सौहार्द का द्योतक हैं।
- जीवन दर्शन व्यक्ति के चरित्र निर्माण में सहायक सिद्ध होते हैं।
- विकल्पों के सर्वोतम चयन अथवा दुविधा की स्थिति में जीवन दर्शन मार्गदर्शक का कार्य करते हैं।

2.4 प्रबंधन में प्रेरक तत्व

आपने देखा किस प्रकार जीवन दर्शन प्रेरक तत्वों से जुड़े हैं। गृह व्यवस्था के प्रेरक तत्व मूल्य, लक्ष्य एवं स्तर एक दूसरे के पूरक हैं। मूल्य, लक्ष्य एवं स्तर एक त्रिकोण के तीन बिन्दुओं की भाँति हैं जिसके केन्द्र में मूल्य निहित है। मूल्य से ही लक्ष्य एवं स्तरों का जन्म होता है परन्तु एक स्वतन्त्र इकाई के रूप में मूल्य, लक्ष्य एवं स्तर एक दूसरे को प्रभावित करते हैं। अब हम इन प्रेरक तत्वों का पृथक-पृथक अध्ययन करेंगे। शुरुआत मूल्य से करते हैं।

2.4.1 मूल्य

आपने दैनिक बोलचाल में मूल्य शब्द का बहुत बार प्रयोग किया होगा। उदाहरण के लिए किसी वस्तु का मूल्य पूछने पर आपको उस वस्तु का मूल्य पता चलता है जिसका भुगतान करने पर वह वस्तु आप की होती है। जैसे कि कॉपी का मूल्य 10 रुपये अर्थात दस रुपये देने पर वह कॉपी आपकी हो जाएगी। परन्तु जीवन मूल्य अथवा गृह व्यवस्था के उत्प्रेरक तत्व के रूप में मूल्य की बात करें तो यह पूर्णतया भिन्न है। यहाँ मूल्य अनिश्चित एवं अमूर्त रूप में विद्यमान होते हैं। मूल्य वास्तव में मानवीय व्यवहार को प्रेरणा देते हैं। मूल्य व्यक्तिगत, सामुदायिक एवं सामाजिक हो सकते हैं। मूल्य जीवन में रीढ़ की हड्डी के समान हैं जो जीवन को दिशा प्रदान करते हैं तथा जिनके अभाव में समाज का अस्तित्व नहीं है। मूल्यों के द्वारा हमारी मनोवृत्तियों एवं विचारों का निमाण होता है। मूल्य भौतिक और सामाजिक तथ्य हैं जो हमारे समाज में प्रत्येक व्यक्ति के लिए महत्व रखते हैं। ये मूल्य ही हैं जिसके अनुपालन में रामचन्द्र जी ने पिता की आज्ञापालन करने हेतु 14 वर्ष का वनवास लिया और उनके प्रिय भ्राता भरत ने उनके वनवास से वापस आने तक उनकी चरण पादुकाओं को राजा मानकर अयोध्या में प्रजा की सेवा की। जरा सोचिये यदि ये मूल्य न होते तो इतिहास में हमें प्रेरणा कहाँ से मिलती?

मूल्य का अर्थ

मूल्य को विभिन्न अर्थों में लिया जा सकता है। अर्थशास्त्र में किसी वस्तु की कीमत को मूल्य कहा जाता है। उदाहरण के लिए चीनी का मूल्य 40 रू0 प्रति किलो है। इसी प्रकार कुम्हार द्वारा एक मिट्टी का घड़ा बनाया गया, उसके लिए इस घड़े का एक आर्थिक मूल्य (Economic value) है। एक चित्रकार द्वारा इस घड़े पर सुन्दर चित्र बना कर रंग भर दिए गए , यह इसका सौन्दर्यात्मक मूल्य (Aesthetic value) है। इस घड़े में ठंडा पानी पीकर एक व्यक्ति अपनी प्यास बुझाता है, उसके लिए यह तृप्ति प्रदान करने वाला मूल्य (Satisfying value) है। मूल्य का अर्थ सभी के लिए भिन्न हो सकता है परन्तु इसकी महत्ता सभी के लिए समान और संतुष्टि प्रदान करने वाली होती है। मूल्य मानवीय व्यवहार, मनोवृत्तियों और सोच का आधार हैं।

मूल्यों की उत्पत्ति/उदगम् और विकास

मूल्य जीवन को सार्थकता प्रदान करते हैं। व्यक्ति स्वयं मूल्यों का निर्माण करता है। मूल्य मानवीय व्यवहार, रुचियों और अभिवृत्तियों को प्रेरित करते हैं। इनका औचित्य समाज की भलाई एवं कल्याण से है, यदि मूल्यों में कल्याण एवं सुख की भावना निहित नहीं है तो मूल्य प्राणहीन हैं। मूल्यों का निर्माण व्यक्ति की रुचि एवं अभिवृत्तियों से होता है। अभिवृत्तियां मानव के दृष्टिकोण को तय करती हैं। पारिवारिक, सामाजिक, आर्थिक, भौगोलिक, धार्मिक एवं सांस्कृतिक विषमताओं के कारण मूल्यों में भिन्नता होती है। प्रत्येक व्यक्ति का जीवन मूल्य भिन्न होता है। एक परिवार में पले-बढ़े भाई बहनों के जीवन मूल्यों में भी भिन्नता पायी जा सकती है। अतः मूल्यों को नितान्त निजी कहा जाना गलत नहीं होगा। व्यक्ति न केवल मूल्यों का निर्माणकर्ता है अपितु स्वयं के लिए मूल्यों का चयन करना भी पूर्णतः उसका स्वयं का अधिकार है।

मूल्य समाज और परिवार का आधार होते हैं। यद्यपि यह कथन सत्य है परन्तु प्रत्येक मूल्य समाज द्वारा स्वीकार किया जाए, यह आवश्यक नहीं। सभी मूल्यों को समान रूप से ग्राहयता प्राप्त हो यह भी आवश्यक नहीं है। प्रत्येक समाज, संस्कृति, समुदाय में भिन्नता होती है जो उनके मूल्यों में भी दृष्टिगत होती है। अतः जिन मूल्यों को समाज की स्वीकृति/संस्तुति प्राप्त हो जाती है, उन्हें स्वीकृत/सकारात्मक मूल्य कहते हैं एवं जो मूल्य समाज द्वारा अस्वीकृत कर दिए जाते हैं, वह अस्वीकृत या नकारात्मक मूल्य होते हैं जिससे टकराव की स्थिति उत्पन्न होती है। अन्तर्जातीय विवाह इसका एक उदाहारण है। ठीक इसी प्रकार गाय की पूजा करना, बड़ों के पांव छूना, तुलसी के पौधे की पूजा करना आदि भारतीय सांस्कृतिक मूल्य हैं जो अन्य संस्कृतियों में संभवतः अस्वीकृत या नकारात्मक मूल्य हो सकते हैं। अतः मूल्यों में भिन्नता होना स्वाभविक है।

मूल्य की परिभाषाएँ

विभिन्न विद्वानों द्वारा मूल्य की भिन्न-भिन्न परिभाषाएं दी गई हैं।

निकिल एवं डार्सी के अनुसार

"मूल्य मानवीय व्यवहार को प्रेरणा प्रदान करने वाले तत्व हैं। यह न्याय करने, व्याख्या करने और विश्लेषण करने हेतु आधार प्रदान करते हैं तथा विभिन्न विकल्पों के मध्य बुद्विमत्तापूर्ण चयन को संभव बनाते हैं"।

फ्रांसिस एम. मागरबी के अनुसार

"मूल्य वह आदर्श स्तर है जिससे मनुष्य किसी कार्य के दौरान विभिन्न विकल्पों के चुनाव की क्रिया में प्रभावित होता है"।

अर्थात मूल्य समाज द्वारा मान्यता प्राप्त इच्छाएं तथा लक्ष्य हैं, जिनका अन्तर्देशीयत्व सीखने अथवा सामाजीकरण की प्रक्रिया के माध्यम से होता है और जो प्रतीकात्मक अधिमान्यताएं, मान और महत्वकांक्षाएं बन जाते हैं।

मूल्यों की विशेषताएं

मूल्यों की विशेषताएं निम्नवत हैं।

- मूल्य सामान्य परिस्थितियों में उत्पन्न होते हैं तथा समय, स्थान और परिस्थितियों से विशेष रूप से प्रभावित होते हैं। एक कामकाजी स्त्री का पत्नी, मां तथा कर्मचारी के रूप में समाज में विभिन्न स्थानों में अलग-अलग मूल्य होता है। यही विभिन्न मूल्य उसके उत्तरदायित्वों का निर्धारण करते हैं।
- मूल्य भौतिक रूप से तो नहीं मापे जा सकते परन्तु गुणात्मक रूप में उनका मापन अवश्य किया जा सकता है, जैसे उत्तम, अति उत्तम, हीन इत्यादि।
- सामाजिक एवं वैचारिक मतभेद के चलते मूल्यों को स्पष्ट रूप से धनात्मक एवं ऋणात्मक रूप में बाँटा गया है जिसका उल्लेख पहले किया जा चुका है। यह कहना तार्किक होगा कि धनात्मक अथवा ऋणात्मक मूल्यों का चयन करने के लिए व्यक्ति स्वतन्त्र होता है।
- मूल्यों की सबसे बड़ी विशेषता है कि वह सामाजिक तथा पारिवारिक होने के साथ-साथ व्यक्तिगत भी होते हैं।
- मूल्य हमारी संस्कृति का प्रतिबिम्ब हैं। मूल्यों से किसी भी परिवार, इतिहास, समय काल आदि को पहचाना जा सकता है।
- मूल्य व्यक्तित्व निर्माण में योगदान देते हैं। मूल्य किसी कार्य को करने की प्रेरणा तो देते ही हैं, साथ ही साथ पथ प्रदर्शक और निर्देशक का भी कार्य करते हैं।
- मूल्य स्थायी एवं अस्थायी दोनों प्रकार के होते हैं। स्थायी मूल्यों में परिवर्तन नहीं होता है। यदि कोई परिवर्तन होता भी है तो वह स्पष्ट दिखाई पड़ता है, जैसे धन, संपत्ति और प्रतिष्ठा में परिवर्तन। अस्थायी मूल्यों में परिवर्तन धीमी गति से होता है और स्पष्ट नहीं दिखाई पड़ता है। जैसे खान-पान में, घर खर्च आदि की आदतों में परिवर्तन।
- समस्त मूल्यों का उद्देश्य सतुष्टि प्रदान करना होता है।
- मूल्य स्वयं विकसित किए जा सकते हैं।
- मूल्यों में तीव्रता भी पाई जाती है, जो प्रत्येक व्यक्ति के लिए अलग-अलग होती है।

मूल्यों का वर्गीकरण

जैसा कि पहले बताया जा चुका है मूल्य नितान्त व्यक्तिगत होते हैं। यह आवश्यक नहीं कि दो व्यक्तियों के मूल्यों में समानता पायी जाए। मूल्यों की ऐच्छिक प्रवृति के कारण व्यक्ति मूल्यों के समूह

में से कोई भी मूल्य चुन सकने के लिए स्वतन्त्र होता है। मूल्यों को वर्गीकृत करने कि लिए कई प्रणालियां बनायी गई हैं।

प्रभुत्व के आधार पर मूल्यों का वर्गीकरण

प्रभुत्व के आधार पर मूल्यों को दो वर्गों में बाँटा गया है।

आन्तरिक: व्यक्ति में पाये जाने वाले प्राकृतिक गृण आन्तरिक मूल्य कहलाते हैं। जैसे कला के प्रति रुचि, पारिवारिक सदस्यों के मध्य सौहार्द।

आदर्शात्मक मूल्यः ये आदर्शों पर आधारित होते हैं, जैसे सही-गलत, ईमानदारी, सत्य, निष्ठा आदि का पालन।

प्रसिद्ध समाजशात्री पार्कर के अनुसार मूल्य दो प्रकार के होते हैं।

क्रियात्मक मूल्य: ये मूल्य वातावरण के साथ क्रिया करना सिखाते हैं और अन्ततः समायोजन की ओर प्रेरित करते हैं।

कल्पनात्मक मूल्य: यह मूल्य सौंदर्य की अभिव्यक्ति से संतुष्टि पर आधारित होते हैं। इसमें रचनात्मकता, सौंदर्य बोध से प्राप्त संतोष निहित रहता है।

समाजशात्री प्रो0 पी एस0 नायडू के अनुसार

भारतीय संस्कृति एवं परिवेश को दृष्टिगत रखते हुए जीवन मूल्यों को निम्न छः भागों में बांटा गया है।

- शारीरिक मूल्य
- मनोवैज्ञानिक मूल्य
- आर्थिक मूल्य
- सामाजिक मूल्य
- दार्शनिक मूल्य
- आध्यात्मिक मूल्य

मूल्य अधिग्रहण

मूल्य के विषय में अब तक आप जान चुके हैं कि मूल्य, मानव जीवन के आधार हैं। जीवन में कई बार ऐसी स्थिति आती है जब हमें मूल्यों का चयन उन्हें भली-भाँति समझ कर करना पड़ता है। आइए जानें कि मूल्य अधिग्रहण के समय किन बातों को दृष्टिगत रखना चाहिए।

विकल्पों का चयन: सर्वोतम विकल्प का चयन करते समय सदैव उसकी दीर्घकालीन प्रासंगिकता को ध्यान में रखना चाहिए। अल्पावधि के लिए किया गया चयन संतुष्टि प्रदान करने में असमर्थ हो सकता है।

व्यक्तिगत स्वतन्त्रता: मूल्यों के चयन का सर्वाधिक प्रभाव उस व्यक्ति पर ही पड़ता है जिसने उस विशेष मूल्य को चुना है। इस तथ्य को ध्यान में रखकर कि व्यक्ति किसी भी मूल्य का चयन करने के लिए स्वतन्त्र है, बिना दवाब के मूल्य चयन किया जाना चाहिए।

मूल्यों का समर्थन: स्वयं द्वारा सोच समझकर चुने गए मूल्यों का समर्थन व्यक्ति को स्वयं करना होता है तभी व्यक्ति का स्वयं पर विश्वास बन पाता है।

मूल्यों का निष्पादन: मूल्यों का चयन मात्र ही सफलता की गारंटी नहीं है। मूल्यों का क्रियान्वयन भी अवश्य किया जाना चाहिए। व्यक्ति के कार्य एवं व्यवहार में मूल्य के दर्शन हो जाते हैं।

अगले भाग की ओर बढ़ने से पूर्व आइए कुछ अभ्यास प्रश्नों पर दृष्टि डालें।

अभ्यास प्रश्न 1

रिक्त स्थान भरें।

1. .... मूल्य पीढ़ी दर पीढ़ी हस्तांतरित होते हैं।
2. अंतर्जातीय विवाह .... मूल्य का एक उदाहरण है।
3. मूल्य भौतिक रूप में नहीं मापे जा सकते परंतु .... रूप में इन्हें मापा जा सकता है।
4. .... मूल्य व्यक्ति को समायोजन की ओर प्रेरित करते हैं।

2.4.2 लक्ष्य

पारिवारिक जीवन में सुख, संतोष एवं सफलता पाने के लिए लक्ष्यों को प्राप्त करना आवश्यक है। लक्ष्य चाहे छोटे हों अथवा बड़े, प्रत्येक परिवार उन्हें पाने की चेष्टा करता है। लक्ष्य मूल्यों की अपेक्षा अधिक निश्चित होते हैं क्योंकि इन्हें प्राप्त किया जा सकता है। लक्ष्य इच्छाओं, दार्शनिकताओं, अभिवृत्तियों और मूल्यों से उत्पन्न होते हैं। लक्ष्य प्राप्ति पर व्यक्ति प्रसन्नता का अनुभव करते हैं।

अर्थ

लक्ष्य एक उद्देश्य है जिसकी प्राप्ति के लिए हम तत्पर रहते हैं तथा नई सूचनाओं, तकनीकों का सहारा लेते हैं। सामान्य अर्थों में लक्ष्य जीवन के साध्य होते हैं जिन्हें प्राप्त करने के लिए प्रत्येक व्यक्ति प्रयत्नशील रहता है।

परिभाषाएँ

निकिल एवं डार्सी के अनुसार: "सामान्य अर्थों में लक्ष्य वह बिन्दु होता है जहाँ तक व्यक्ति या परिवारों द्वारा कार्य करने की इच्छा रखी जाती है"।

लक्ष्य निरन्तर चलने वाली प्रक्रिया है जो जीवनपर्यन्त चलती रहती है। यह मानव का स्वभाव है कि एक लक्ष्य की प्राप्ति होने पर वह दूसरा लक्ष्य बना लेता है। इच्छित लक्ष्य प्राप्त न हो पाने की स्थिति में वह अपने कार्यक्रम, इच्छाओं और रूचियों में परिवर्तन/सुधार करता है ताकि वह लक्ष्य प्राप्त कर सुख की अनुभूति प्राप्त कर सके।

लक्ष्यों की विशेषताएं

लक्ष्यों की निम्न विशेषताएं हैं।

- लक्ष्य सतत् चलने वाली एक स्वाभाविक प्रक्रिया है। जैसे ही एक लक्ष्य की पूर्ति होती है, मनुष्य द्वारा दूसरे लक्ष्य का निर्माण किया जाता है।
- लक्ष्य समय बाध्य होते हैं। कुछ लक्ष्य तात्कालिक एवं अल्पकालिक होते हैं जिन्हें समय पर पूरा करना आवश्यक होता है अन्यथा उनकी वैधता समाप्त हो जाती है। जबकि कुछ लक्ष्य जीवन पर्यन्त चलते रहते हैं।
- लक्ष्य सदैव एक समान नहीं होते अर्थात लक्ष्य बदलते रहते हैं।
- लक्ष्यों की उत्पत्ति मूल्यों से होती है।
- लक्ष्यों से व्यक्तित्व का विकास होता है।
- लक्ष्य व्यक्तिगत और सामूहिक दोनों प्रकार के होते हैं।
- लक्ष्य व्यवहारवादी एवं यर्थाथवादी होते हैं।
- लक्ष्य सामाजिक मूल्यों से प्रभावित होते हैं।
- लक्ष्य पारिवारिक जीवन चक्र को प्रभावित करते हैं।
- लक्ष्य मनुष्य की आशाओं का प्रतिबिम्ब हैं।

लक्ष्यों का वर्गीकरण

दीर्घकालीन लक्ष्य

जैसा कि नाम से स्पष्ट है यह एक बहुत लम्बी समयावधि तक चलने वाले लक्ष्य हैं। इन्हें प्राप्त करने के लिए बहुत अधिक प्रयास करना पड़ता है। दीर्घकालीन लक्ष्य परिवार को वास्तविक अर्थ प्रदान करते हैं और संपूर्ण परिवार इन्हें अनुभव करता है। दीर्घकालीन लक्ष्यों को प्राप्त करना अत्यधिक कठिन होता है। बहुत बार छोटे-छोटे अल्पकालीन लक्ष्य मिलकर दीर्घकालीन लक्ष्यों को प्राप्त करने

में सहायक सिद्ध हो सकते हैं। दीर्घकालीन लक्ष्यों को अन्तिम महत्व बिन्दु लक्ष्य भी कहा जाता है क्योंकि इन्हें प्राप्त करना मनुष्य का जीवन लक्ष्य भी कहा जाता है। उदाहरण के लिए अपना मकान बनाना, बच्चों की शिक्षा, विवाह आदि।

मध्यकालीन लक्ष्य

ये लक्ष्य अल्पकालीन लक्ष्यों की प्राप्ति का एक साधन होते हैं और कम प्रयत्न द्वारा प्राप्त किए जा सकते हैं। वास्तव में ये लक्ष्य निर्णय लेने वाले अथवा मध्यवर्ती लक्ष्य की प्राप्ति हेतु एक चरण के रूप में रहते हैं।

अल्पकालीन लक्ष्य

ये लक्ष्य कम समय हेतु निर्धारित किए जाते हैं। ये तुलनात्मक रूप से अधिक स्पष्ट होते हैं तथा इसके परिणाम कम समय में दृष्टिगोचर हो जाते हैं। कई बार अल्पकालीन लक्ष्य असंख्य होते हैं और कई अल्पकालीन लक्ष्य अधिक महत्व वाले नहीं होते। जैसे दैनिक जीवन के छोटे मोटे कार्य।

उपरोक्त सभी लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए व्यक्ति एवं परिवार को जीवन पर्यन्त संघर्षरत रहना पड़ता है, साधनों का एकीकरण करना पड़ता है एवं कठोर परिश्रम करना पड़ता है।

2.4.3 स्तर

स्तर गृह व्यवस्था के प्रेरक तत्वों के रूप में तीसरा प्रमुख तत्व है। स्तर, मूल्य एवं लक्ष्य की अपेक्षा अधिक स्पष्ट होते हैं। किसी व्यक्ति के मूल्य एवं लक्ष्य के विषय में केवल अनुमान लगाया जा सकता है जबकि स्तर को स्पष्ट रूप से निरीक्षित किया जा सकता है। व्यक्ति परम्परागत स्तर को ग्रहण करते हुए अधिक सोच विचार नहीं करता परंतु आवास, भोजन, रहन-सहन, शिक्षा आदि के स्तर निर्धारण में बहुत अधिक विचार करता है।

अर्थ

स्तर की व्याख्या उन मानकों के माध्यम से की जा सकती है जिनसे हमें संतुष्टि प्राप्त होती है। स्तर हमारे जीवन को रहने योग्य बनाते हैं। प्रायः व्यक्ति अपने मन मस्तिक में एक निश्चित स्तर की कल्पना करता है एवं यथार्थ में उस स्तर को पाने के लिए परिश्रम करता है। स्तर के उदारण हैं, रहन सहन का स्तर, शिक्षा का स्तर, खान -पान का स्तर आदि।

स्तर की परिभाषा

कूपर के अनुसार

“हम प्रत्येक कार्य के लिए स्तर को निर्धारित करते हैं। हम आन्तरिक रूप से सोचते हैं कि हमें इससे अधिकतम कितनी संतुष्टि मिलेगी तथा बाह्य रूप में इसके अधिकतम सहयोग द्वारा हम अपने जीवन की योजनाओं को समझते हैं”।

ग्रॉस एवं क्रेण्डल के शब्दों में

“गृह व्यवस्था से संबंधित अधिकतम स्तरों को जीवन के रहने योग्य बनाने हेतु आवश्यक समझी जाने वाले स्थितियों के मानसिक चित्र के रूप में परिभाषित किया जा सकता है”।

निकिल एवं डार्सी के अनुसार

“स्तर मूल्य के मापक होते हैं जिनकी उत्पत्ति हमारे मूल्यों से होती है। यह हमारी किसी वस्तु में रुचियों की मात्रा एवं उनके प्रकार को निर्धारित करती है।

विभिन्न विद्वानों द्वारा दी गयी परिभाषाओं से आप यह निष्कर्ष निकाल सकते हैं कि स्तर एक स्वतंत्र रूप से सोचा गया जीवन मानक है। व्यक्ति अपने स्तर को कितना उच्च या निम्न बना सकता है, यह व्यक्ति पर निर्भर करता है। व्यक्ति स्तर को चित्र कल्पनाओं या अदृश्य, अलिखित रूप में अपने मानस पटल पर अंकित करता है तथा यथार्थ में उस स्तर तक पहुँचने हेतु संसाधनों एवं प्रयत्नों द्वारा ध्यान केन्द्रित करता है। इच्छित स्तर को प्राप्त करने में प्रसन्नता, संतुष्टि एवं आत्म तृप्ति का अनुभव होता है। ऐसा न होने पर व्यक्ति को निराशा और कुंठा घेर लेती है।

स्तरों की विशेषताएं

स्तरों की निम्न विशेषताएं हैं:

- स्तर कार्य करने का ढंग स्पष्ट करते हैं तथा यह बताते हैं कि व्यक्ति किस प्रकार अपना जीवन व्यतीत करेगा।
- स्तर सदैव मूल्यों और लक्ष्यों से अधिक स्पष्ट होते हैं क्योंकि स्तरों को सदैव निरीक्षित किया जा सकता है ।
- स्तर व्यक्ति और समूहों के मध्य सदैव गतिशील रहते हैं।
- व्यक्ति स्तरों को मानने के लिए बाध्य नहीं होते हैं, वह स्तर का निर्धारण स्वयं करते हैं।

स्तरों का वर्गीकरण

स्तरों को दो भागों में वर्गीकृत किया गया है।

1. परम्परागत स्तर
2. परिवर्तनशील स्तर

परम्परागत स्तर: परम्परागत स्तर प्राचीन और स्थिर होते हैं। इन्हें समाज के बड़े समूह द्वारा मान्यता प्राप्त होती है तथा यह सर्व स्वीकार्य होते हैं। ये पीढ़ी दर पीढ़ी स्वतः ही हस्तान्तरित होते हैं। इस संबंध मे निकिल एवं डार्सी ने अपनी पुस्तक “Management in Family Living” में लिखा है

कि व्यक्ति समाज में रहता है। वह समाज द्वारा निर्धारित नियमों, मूल्यों एवं स्तरों का पालन न चाहते हुए भी करता है। उसे समाज द्वारा निर्धारित स्तर को प्राप्त करने के लिए आवश्यकतानुसार स्वयं को बदलना पड़ता है तथा समाज के साथ सामंजस्य बैठाना पड़ता है, भले ही इसके लिए उसे कुछ कष्ट उठाना पड़े। परम्परागत स्तर उच्च स्तर है जिनको बनाए रखने के लिए अधिक श्रम एवं प्रयास की आवश्यकता होती है।

परिवर्तनशील स्तर: यह स्तर अधिकांश व्यक्तियों द्वारा अस्वीकार्य होते हैं। ये स्थिति समय और व्यक्ति के अनुसार बदलते रहते हैं। इन स्तरों में धन, समय और प्रयत्नों को मूल्य के रूप में महत्व दिया जाता है। ये स्तर परम्परागत स्तरों के विपरीत होते हैं जिन्हें व्यक्ति अपनी इच्छा, रूचि, आवश्यकता एवं सुविधानुसार बदल देते हैं। यह आवश्यक नही हैं कि इन स्तरों को समाज द्वारा मान्यता प्राप्त हो क्योंकि इनका निर्धारण व्यक्तिगत स्तर पर होता है। वर्तमान के समय में कामकाजी लोगों के लिए ये स्तर सर्वाधिक उपयुक्त माने गए हैं। ये स्तर विशेषकर उन लोगों के लिए भी कारगर हैं जिनके पास धन, समय या श्रम का अभाव है। उदाहरण के लिए समय पर्याप्त होने पर खाने के लिए हम स्वयं विविध पकवान तैयार करते हैं परन्तु समय न होने पर हम भोजन में विविधता न देखकर मात्र पेट भर जाने पर जोर देते हैं।

स्तर चाहे परम्परागत हो या परिवर्तनशील, दोनों में आपसी संबंध होता है। परिवार में हंसी-खुशी बनाए रखने के लिए इन दोनों स्तरों के मध्य संतुलन बनाना अति आवश्यक है।

आइए निम्न तालिका के माध्यम से दोनों का तुलनात्मक अध्ययन करें।

क्र0 सं0	**परम्परागत स्तर**	**परिवर्तनशील स्तर**
1.	इसमें समाज द्वारा स्वीकृति को मान्यता दी जाती है।	इसमें व्यक्तिगत सुख, आनन्द, मित्रता, साधनों के मध्य संतुलन को महत्व दिया जाता है।
2.	इसमें समय, धन, प्रयत्नों को मूल्यों के रूप में कम मान्यता प्राप्त होती है।	इसमें समय, धन, मूल्यों को विशेष रूप से मान्यता दी जाती है।
3.	यह स्तर, समय एवं स्थान के अनुसार चलते हैं।	यह समय, स्थान, परिस्थितियों आदि के अनुसार बदलते रहते हैं।
4.	ये परम्परागत होते हैं तथा ये पीढ़ी दर पीढ़ी स्वीकार्य होते हैं।	इन्हें व्यक्ति अपनी सुविधा के अनुसार स्वीकार करते हैं। ये पीढ़ी दर पीढ़ी हस्तान्तरित हों, यह आवश्यक नहीं होता।
5.	इन स्तरों को अपनाने के लिए स्वयं के	यहां स्तरों में परिवर्तन किया जाता है, स्वयं

	भीतर परिवर्तन लाया जाता है।	व्यक्ति के भीतर नहीं।
6.	इन्हें बनाए रखने में अधिक प्रयत्न और समय लगता है।	इन्हें कम प्रयास के द्वारा ही प्राप्त कर लिया जाता है।

आपने जाना कि परम्परागत एवं परिवर्तनशील स्तरों की प्रकृति क्या है और किस प्रकार गृहस्थ जीवन में दोनों प्रकारों के स्तरों का अपना महत्व है। इन दोनों स्तरों को कौन-से कारक प्रभावित करते हैं, आइए इसका अध्ययन करें।

स्तरों को प्रभावित करने वाले कारक

परम्परागत स्तर को चुना जाए या बदलते समय के तौर तरीके अपना कर परिवर्तनशील स्तरों को अपनाया जाए। कौन-सा स्तर आप पर अपना अधिक प्रभाव छोड़ेगा, यह कुछ कारकों पर निर्भर करता है जिनके विषय में हम विस्तार पूर्वक पढ़ेंगे। परन्तु उससे पहले यह जानना आवश्यक है कि:

- इन स्तरों का समय, शक्ति, धन तथा प्रयत्नों की दृष्टि से कितना महत्व है?
- इन स्तरों का पारिवारिक मूल्यों से क्या संबध है?
- स्तरों का इतिहास, उद्भव और वर्तमान में इसकी क्या प्रासंगिकता है?
- क्या परिवर्तनशील स्तरों को अपनाए जाने की कोई सीमा है? यदि हाँ तो उसका निर्धारण कब और किन परिस्थितियों में किया जाता है?
- व्यक्ति के द्वारा उस विशेष स्तर का अपनाया जाना क्या परिवार, मित्रों या समाज में किसी अन्य व्यक्ति को प्रभावित करेगा?

आइए, इन बिंदुओं पर विस्तृत चर्चा करें।

मूल्य: स्तर निर्धारित करते समय अपने पास उपलब्ध संसाधनों को अवश्य देख लेना चाहिए। किसी भी स्तर का व्यक्ति पर नकारात्मक प्रभाव कुंठा, निराशा, अवसाद और आत्मघात से परिपूर्ण होता है। उपलब्ध संसाधनों, मूल्यों की सीमा के भीतर ही स्तरों का निर्धारण होना चाहिए। जैसा कि इस कहावत से स्पष्ट है, "तेते पांव पसारिए, जेते लांबी सौर", अर्थात अपनी सामर्थ्य अनुसार ही अपनी आवश्यकताओं की सीमा तय करनी चाहिए।

सामाजिक स्वीकार्यता: आधुनिक समय में परिवर्तनशील स्तर परम्परागत स्तरों से अधिक महत्वपूर्ण सिद्ध हुए हैं क्योंकि व्यक्ति इसमें व्यक्तिगत स्वतन्त्रा, उदारता एवं लोचमयता का अनुभव करता है, परन्तु परिवर्तनशील स्तर भी कहीं न कहीं समाज की स्वीकृति की अपेक्षा करते हैं। समाज द्वारा स्वीकार्य होने पर अधिकांश संख्या में लोग इसे अपनाने लगते हैं, उदाहरण के लिए समाज में

प्रेम विवाह की स्वीकृति, स्त्रियों का उचित स्थान, उनकी शिक्षा, विभिन्न क्षेत्रों में स्त्रियों को काम करने की स्वतंत्रता आदि।

स्तरों का अन्य व्यक्तियों पर प्रभाव: यदि किसी व्यक्ति द्वारा अपनाया गया स्तर परिवार, समुदाय एवं समाज में किसी अन्य को नकारात्मक रूप से प्रभावित कर रहा हो, तो उस स्तर में तत्काल परिवर्तन किया जाना आवश्यक है।

स्तर की उत्पत्ति: स्तर की उत्पत्ति इस प्रश्न का उत्तर खोजने में सहायक है कि क्या कोई विशेष स्तर अब भी महत्वपूर्ण है। यदि नहीं तो इसमें किस सीमा तक परिवर्तन किया जा सकता है।

2.5 मूल्य, लक्ष्य और स्तर का अंन्तर्संबंध

जैसा कि इकाई के आरम्भ में बताया जा चुका है कि मूल्य, लक्ष्य और स्तर का आपस में घनिष्ठ संबंध है। मूल्य, लक्ष्य एवं स्तर हमारे ज्ञान, विचार, सोच, अभिवृत्तियों को सार्थकता प्रदान करते हैं। यह तीनों एक दूसरे से अन्तर्संबंधित होते हैं तथा परिवार के सदस्यों को अपने इच्छित लक्ष्य को प्राप्त करने हेतु निर्देशित करते हैं। मूल्य, लक्ष्य और स्तर से अधिक महत्वपूर्ण होते हैं, परन्तु देखा जाए तो मूल्य अधिक अस्पष्ट, अनिश्चित एवं आत्मगत होते हैं। मूल्य ही लक्ष्य एवं स्तर को जन्म देते हैं। मूल्य संख्या में अधिक होते हैं। भौतिक रूप से मूल्य नहीं मापे जा सकते परन्तु गुणात्मक रूप में इन्हें मापा जा सकता है।

लक्ष्यों की उत्पत्ति मूल्यों द्वारा होती है और यह मूल्यों से अधिक विशिष्ट और परिभाषित होते हैं। लक्ष्य प्राप्ति सदैव सुखद होती है और व्यक्ति के ही नहीं अपितु राष्ट्र विकास में भी सहायक होती है। लक्ष्यों का वर्गीकरण दीर्घकालीन, मध्यकालीन और अल्पकालीन रूप में किया गया है। लक्ष्य प्राप्ति की इच्छा हमें उत्तरदायित्व लेना और क्रियान्वयन करना सिखाती है। लक्ष्य, स्तर और मूल्य दोनों से संबंधित होते हैं। स्तर, मूल्य के दिखाई देने वाले भाग होते हैं। अतः जब परिवार स्तरों के प्रभाव में आ जाते हैं तो वह लक्ष्य प्राप्ति के लिए पूर्ण प्रयास करते हैं।

स्तर की उत्पत्ति भी मूल्यों से होती है, किन्तु इसके मध्य संबंध को खोजना सामान्यतः आसान नहीं होता है। स्तरों को सर्वाधिक स्पष्ट प्रेरक तत्व के रूप में जाना जाता है। जीवन दर्शन से हमारी अभिवृतियों, मूल्य एवं स्तर का जन्म होता है जो हमें लक्ष्य प्राप्त करने को प्रेरित करतें है। मूल्य पारिवारिक एकता का भी प्रतीक है। मूल्यों के अभाव में परिवार दिशाहीन हो जाता है। यह लक्ष्य प्राप्ति में सहायक सिद्ध होते हैं। मूल्य से लक्ष्यों एवं स्तरों की उत्पत्ति होती है। कोई गृह व्यवस्था कितनी सफल है, यह एक सीमा तक इन्हीं तीन प्रेरक शक्तियों पर निर्भर करता है।

2.6 पारिवारिक जीवन चक्र एवं संसाधनों की मांग

आपने देखा कि प्रस्तुत इकाई में पारिवारिक जीवन चक्र का कई बार उल्लेख हुआ है। पारिवारिक जीवन चक्र वास्तव में क्या है? आइए जानें।

मनुष्य एक सामाजिक प्राणी है। वह अपने सामाजिक, धार्मिक, शैक्षिक, नैतिक एवं चारित्रिक विकास के लिए परिवार में ही उचित परिवेश पाता है। पारिवारिक जीवन चक्र को ग्रॉस एवं क्रेण्डल ने परिभाषित किया है: "परिवार का आरम्भ दो संबंधित युवा व्यक्तियों से होता है, अपनी विस्तृत अवस्था में यह वृद्धि करता है जिसे उचित प्रबंधन हेतु समझना अति आवश्यक है"।

इसके अतिरिक्त पारिवारिक जीवन निम्न हेतु भी सहायक है:

- परिवार के सदस्यों की आवश्यकताओं को समझने में।
- पारिवारिक उत्तरदायित्वों के निर्वहन के परिप्रेक्ष्य में।
- संसाधनों के उचित प्रबन्धन हेतु।
- लक्ष्यों के निर्धारण हेतु।

आइए, अब निम्न दी गई तालिका 2.1 की सहायता से पारिवारिक जीवन चक्र की अवस्थाओं एवं उपअवस्थाओं के विषय में जानें।

क्र0सं0	**अवस्था**	**उपअवस्थाएं**
1.	प्रारम्भिक अवस्था	स्थापित होने की अवस्था
2.	विस्तृत अवस्था	• शिशु जन्म, पालन पोषण, प्ले/नर्सरी स्कूल • प्राथमिक शिक्षा • उच्च शिक्षा (महाविद्यालय)
3.	संकुचित अवस्था	• बच्चों का व्यवसायिक समायोजन • बच्चों का विवाह इत्यादि • आर्थिक स्थिरता का समय • सेवा निवृति

समय, शक्ति एवं धन, इन तीनों संसाधनों की आवश्यकता और उपलब्धता पर पारिवारिक जीवन चक्र का सीधा प्रभाव पड़ता है। तालिका 2.2 के माध्यम से हम पारिवारिक जीवन चक्र की विभिन्न अवस्थाओं में समय, शक्ति एवं धन की मांग को समझेंगे।

अवस्था	**उपअवस्था**	**समय की मांग**	**समय, शक्ति एवं धन**	**धन की मांग**
प्रारम्भिक	स्थापित होने की अवस्था	कम-अधिक	कम	कम
	संतानोत्पत्ति	बहुत-अधिक	सर्वाधिक (शारीरिक/मानसिक थकान)	अधिक
	प्राथमिक विद्यालय	अधिक	अधिक	अधिक
विस्तृत	उच्च महाविद्यालय	अधिक	मध्यम	मध्यम
	महाविद्यालय एवं व्यवसायिक समायोजन	कम	कम	सर्वाधिक
	बच्चों का विवाह/स्थापित होने का समय	मध्यम	मध्यम	अधिक
संकुचित	आर्थिक स्थिरता	कम	-	मध्यम से न्यूनतम
	सेवानिवृति	न्यूनतम	-	सामान्यतया न्यूनतम परन्तु) अधिक स्वास्थ्य (खर्च

आपने देखा कि पारिवारिक जीवन चक्र की विभिन्न अवस्थाओं में संसाधनों की कितनी मांग है। इस इकाई के अध्ययन के उपरान्त आप प्रब्रन्ध प्रक्रिया और संसाधनों को बेहतर रूप से समझ पाए होंगे।

अभ्यास प्रश्न 2

1. लक्ष्यों का वर्गीकरण कीजिये।

....

....

....

2. स्तर कितने प्रकार के होते हैं?

....

....

....

3. लक्ष्य को परिभाषित कीजिये।

....

....

....

4. रिक्त स्थान भरिए:
   a. मूल्य, लक्ष्य एवं ....एक दूसरे से जुड़े होते हैं।
   b. परम्परागत स्तर......................होते हैं तथा समाज द्वारा स्वीकार्य होते हैं।

2.7 सारांश

पारिवारिक सदस्यों के मध्य प्रेम, एकता, सौहार्द तथा पारिवारिक जीवन में सफलता पाने जैसे उद्देश्यों की पूर्ति हेतु गृह प्रबन्धन किया जाता है। सफल गृह प्रबन्ध के पीछे कुछ विशिष्ट शक्तियां जिन्हें हम प्रेरक तत्व कहते हैं, विद्यमान रहती हैं। इन प्रेरक शक्तियों को मूल्य, लक्ष्य एवं स्तर कहा गया है। ये तीनों प्रेरक तत्व आपस में संबंधित होते हैं। मूल्यों का क्या महत्व है, यह हमें अपने गौरवशाली इतिहास से ज्ञात होता है। मूल्य, लक्ष्य एवं स्तर को जन्म देते हैं। लक्ष्य, मूल्यों से अधिक स्पष्ट होते हैं। अध्ययन की सुविधा के लिए लक्ष्यों को दीर्घकालीन, मध्यकालीन एवं अल्पकालीन लक्ष्यों के रूप में विभक्त किया गया है। लक्ष्य उत्तरदायित्व लेने एवं कार्य योजना के वास्तविक क्रियान्वयन को सिखाते हैं। स्तर सर्वाधिक स्पष्ट प्रेरक तत्व हैं जिन्हें देखा एवं अवलोकित किया जा सकता है। स्तर व्यक्ति को सिखाते हैं कि कार्य किस प्रकार किया जाएगा । सामान्यतः व्यक्ति जिस स्तर को प्राप्त करना चाहता है, उसका चित्रण वह अपने मन मस्तिष्क में कर लेता है और यथार्थ में योजना बनाकर साधनों को एकत्र कर इन्हें पाने का प्रयास करता है। स्तर प्राप्त कर लेने पर व्यक्ति सुखद और सफल अनुभव करता है। परन्तु स्तर प्राप्त न कर पाने की स्थिति में निराशा, अवसाद एवं कुंठाग्रस्त हो जाता है। अतः स्तरों के निर्धारण/चयन करते समय विशेष सावधानी बरतने की

आवश्यकता होती है। स्तरों का वर्गीकरण परम्परागत एवं परिवर्तनशील स्तरों के रूप में किया गया है जिनका निर्धारण व्यक्ति स्वेच्छा से करता है।

2.8 पारिभाषिक शब्दावली

- **मूल्य:** मानवीय व्यवहार को प्रेरणा प्रदान करने वाले तत्व जो न्याय करने, व्याख्या करने और विश्लेषण करने हेतु आधार प्रदान करते हैं तथा विभिन्न विकल्पों के मध्य बुद्धिमत्तापूर्ण चयन को संभव बनाते हैं।
- **अल्पकालीन लक्ष्य:** ये लक्ष्य कम समय हेतु निर्धारित किए जाते हैं। ये तुलनात्मक रूप से अधिक स्पष्ट होते हैं तथा इसके परिणाम कम समय में दृष्टिगोचर हो जाते हैं।
- **स्तर:** ये मूल्यों के मापक होते हैं जिनकी उत्पत्ति हमारे मूल्यों से होती है। यह हमारी किसी वस्तु में रुचि की मात्रा एवं प्रकार को निर्धारित करते हैं।
- **अस्वीकृत या नकारात्मक मूल्य:** जो मूल्य समाज द्वारा अस्वीकृत कर दिए जाते हैं तथा जिनसे टकराव की स्थिति उत्पन्न होती है।

2.9 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

अभ्यास प्रश्न 1

रिक्त स्थान भरें।

1. सांस्कृतिक मूल्य
2. अस्वीकृत या नकारात्मक
3. गुणात्मक
4. क्रियात्मक

अभ्यास प्रश्न 2

1. लक्ष्य तीन प्रकार के होते है: दीर्घकालीन, मध्यकालीन, अल्पकालीन
2. परम्परागत स्तर, परिवर्तनशील स्तर
3. लक्ष्य जीवन के वे साध्य हैं जिन्हें पाने हेतु प्रत्येक व्यक्ति/परिवार प्रयासरत रहता है।
4. रिक्त स्थान भरिए:
   a. स्तर
   b. स्थिर

2.10 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

1. डॉ0 मंजू पाटनी, गृह प्रबन्ध। स्टार पब्लिकेशन्स आगरा।
2. P. Nickel & J.M. Dorsey, Management in Family Living. 4th Edition, Willy Eastern Limited, New Delhi.
3. डा0 वृन्दा सिंह, गृह प्रबन्ध एवं आन्तरिक सज्जा। पंचशील, जयपुर।
4. डा0 बी0डी0 हरपलानी, गृह प्रबन्ध। साहित्य प्रकाशन आगरा।
5. Gross & Crandall, Management for Modern Families: Values, Goals and Standard. 2nd edition. Appleton-Century-Crofts publishers.
6. P.S.Naidu, Core Value of Indian Culture.

2.11 निबन्धात्मक प्रश्न

1. मूल्य, लक्ष्य और स्तर का गृह प्रबन्ध के संदर्भ में क्या महत्व है? विस्तृत व्याख्या कीजिए।
2. स्तर का क्या अर्थ है? उदाहरण सहित स्तरों का वर्गीकरण कीजिए।
3. लक्ष्य को परिभाषित कर इसका वर्गीकरण बताइए। विस्तार पूर्वक वर्णन कीजिए।
4. एक विद्यार्थी के रूप में आप अपने दीर्घकालीन, मध्यकालीन एवं अल्पकालीन लक्ष्यों की सूची बनाइए। इन समस्त लक्ष्यों की पूर्ति हेतु मूल्यों एवं स्तरों को ध्यान में रखकर कार्य योजना बनाइए।

इकाई 3: संसाधन

3.1 प्रस्तावना
3.2 उद्देश्य
3.3 पारिवारिक संसाधन का अर्थ
3.3.1 संसाधन संसाधनों का वर्गीकरण
3.3.2 संसाधनों की विशेषताएं
3.4 संसाधनों के उपयोग के उद्देश्य
3.4.1 संसाधनों के उपयोग द्वारा प्राप्त संतुष्टि में वृद्धि करने हेतु सुझाव
3.4.2 संसाधनों के उपयोग के सिद्धान्त
3.5 पारिवारिक संसंसाधनों को प्रभावित करने वाले कारक
3.6 सारांश
3.7 पारिभाषिक शब्दावली
3.8 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर
3.9 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची
3.10 निबन्धात्मक प्रश्न

3.1 प्रस्तावना

प्रस्तुत इकाई में आप गृह प्रबन्धन में उपयोग संसाधनों के अर्थ एवं महत्व से परिचित होंगे। संसाधन गृह प्रबन्धन हेतु महत्वपूर्ण है एवं इनके सहयोग द्वारा ही लक्ष्यों की प्राप्ति संभव होती है। संसाधन चाहे मानवीय हो अथवा अमानवीय, सभी संसाधनों के लिए कुछ विशेषतायें समान होती हैं। मनुष्य संसाधनों का उपयोग अपने विभिन्न उद्देश्यों की पूर्ति हेतु करता है। यद्यपि संसाधन सीमित होते हैं परन्तु इनके कुशल प्रबन्धन एवं उपयोग द्वारा इनसे प्राप्त संतुष्टि में वृद्धि संभव है।

3.2 उद्देश्य

इस इकाई में आप संसाधनों के महत्व के विषय में पढ़ेंगे। इकाई के मुख्य उद्देश्य निम्नलिखित हैं:

- गृह प्रबन्ध में उपयोगी संसाधनों का अर्थ एवं वर्गीकरण को स्पष्ट करना।
- संसाधनों की मूल एवं समान विशेषताओं के विषय में जानना।

- शिक्षार्थियों को संसाधनों के उपयोग के विषय में तथा इनसे प्राप्त सन्तुष्टि में वृद्धि के उपायों से परिचित कराना।
- पारिवारिक संसाधनों को प्रभावित करने वाले कारकों के बारे में जानकारी प्राप्त करना।

आइए इकाई की शुरुआत हम पारिवारिक संसाधनों के अर्थ तथा वर्गीकरण के विषय में चर्चा के साथ करें।

3.3 पारिवारिक संसाधन का अर्थ

गृह प्रबन्ध में संसाधनों का महत्वपूर्ण योगदान है। संसाधन वह भौतिक वस्तुएं (मानवीय तथा अमानवीय) एवं गुण हैं जो हमारी आवश्यकताओं की पूर्ति करते हैं एवं जिनके उपयोग से हमें सन्तुष्टि प्राप्त होती है। मनुष्य संसाधनों के उपयोग द्वारा पारिवारिक लक्ष्यों की प्राप्ति करता है। गृह प्रबन्धन की प्रक्रिया में हम निरंतर संसाधनों के उचित एवं कुशल उपयोग के विषय में निर्णय लेते हैं। दैनिक जीवन में हम कई उपलब्ध संसाधनों का प्रयोग करते हैं। संसाधनों का उचित उपयोग एवं आवंटन आवश्यक एवं महत्वपूर्ण है। प्रबन्धन प्रक्रिया में हमें निरंतर यह प्रयास करना चाहिए कि उपलब्ध संसाधनों के प्रयोग द्वारा अधिकतम आवश्यकताओं एवं लक्ष्यों की पूर्ति हो।

संसाधनों को दो भागों में वर्गीकृत किया जा सकता है; मानवीय एवं अमानवीय। इनके माध्यम से विभिन्न लक्ष्यों एवं आवश्यकताओं की पूर्ति होती है। अलग-अलग व्यक्तियों, समुदायों एवं राष्ट्रों के पास उपलब्ध संसंसाधनों के प्रकारों तथा मात्रा में भिन्नता होती है। आइए संसाधनों के वर्गीकरण के बारे में जानें।

3.3.1 संसाधनों का वर्गीकरण

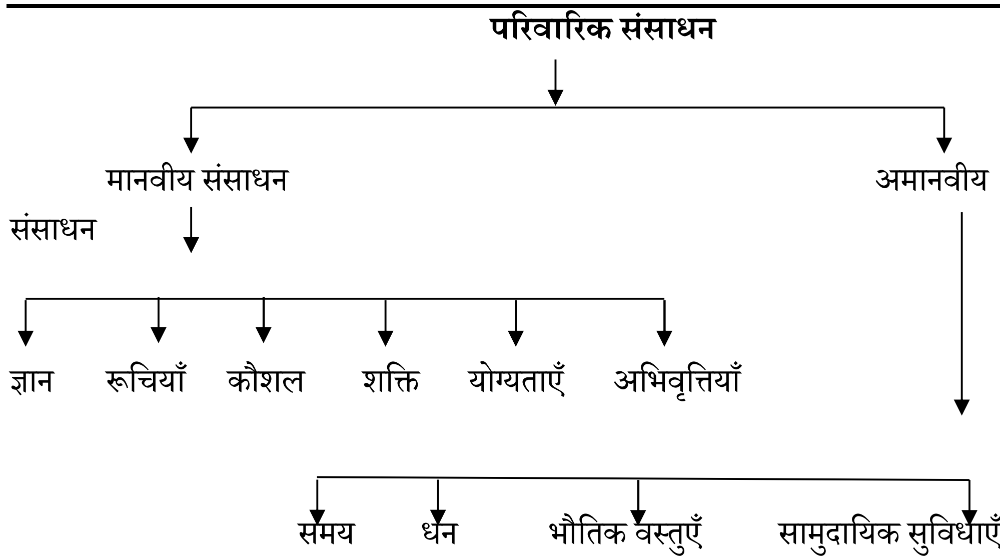
गृह प्रबन्ध में संसाधनों को मुख्य रूप से दो श्रेणियों में विभाजित किया गया है-

1) मानवीय संसाधन **2)** अमानवीय संसाधन

मानवीय संसाधनों के उदाहरण हैं, ज्ञान, रुचियाँ, योग्यता, कौशल, शक्ति एवं अभिवृत्तियां।

अमानवीय संसाधन के उदाहरण हैं, धन, समय, भौतिक वस्तुएँ एवं सामुदायिक सुविधाएँ।

निम्न चित्र संख्या 3.1 में संसाधनों के वर्गीकरण का विवरण दिया गया है।



चित्र संख्या 3.1: संसाधनों का वर्गीकरण

आइए अब इस वर्गीकरण के बारे में विस्तापूर्वक जानें।

मानवीय संसाधन

अमानवीय संसाधनों की तुलना में मानवीय संसाधनों में स्पर्शनीय का गुण नहीं पाया जाता है। यह संसाधन मानव में अन्तर्निहित गुण एवं विशेषताएं हैं। कई गुण व्यक्ति को जन्मजात प्राप्त होते हैं एवं कुछ गुणों एवं विशेषताओं को व्यक्ति अपने श्रम एवं प्रयास के द्वारा अर्जित करता है, जैसे शिक्षा, व्यवसाय, किसी कार्य में निपुणता आदि। व्यक्ति की योग्यता एवं रुचि महत्वपूर्ण मानवीय संसाधन हैं। इन संसाधनों का समुचित उपयोग कर किसी व्यक्ति अथवा परिवार की उत्पादकता में वृद्धि की जा सकती है। जैसे यदि परिवार के किसी सदस्य की रुचि बागवानी में है तो अपनी इस रुचि का उपयोग कर वह घर पर ही कुछ फल एवं सब्जियों का उत्पादन कर सकता है। यदि किसी महिला को सिलाई/बुनाई में रुचि है तो वह घर पर ही सस्ते दामों में विभिन्न वस्त्र एवं परिधान तैयार कर सकती है। गृहणी को यदि गृह सज्जा के कलात्मक पक्ष का ज्ञान एवं इसमें रुचि है तो इस गुण एवं अपने विचारों का प्रयोग कर वह अपने आवास को अद्भुत रूप से सजा सकती है। यदि किसी गृहणी को आहार नियोजन का उचित ज्ञान हो जो वह अपने परिवार को संतुलित एवं पोषक आहार प्रदान कर सकती है। आहार नियोजन हेतु वह विभिन्न खाद्य समूहों मे से सस्ते एवं पौष्टिक खाद्य पदार्थों का चुनाव कर सकती है जिससे आहार में विविधता उत्पन्न हो, परिवार का बजट नियंत्रित रहे एवं सम्पूर्ण परिवार की पोषण संबंधी आवश्यकताओं की पूर्ति हो। अभिवृत्ति को भी मानवीय संसाधनों के अन्तर्गत सम्मिलित किया गया है। कुछ व्यक्ति किसी कार्य के प्रति अधिक आशावादी होते हैं तो

कुछ अन्य व्यक्ति उसी कार्य के प्रति अधिक भाग्यवादी दृष्टिकोण रखते हैं। सामान्यतः आशावादी व्यक्ति अधिक लक्ष्यों एवं उपलब्धियों को प्राप्त करते हैं।

अमानवीय संसाधन

अमानवीय संसाधनों को भौतिक संसाधन के रूप में भी जाना जाता है। यह स्पर्शनीय होते हैं एवं इन्हें पहचानना आसान है। पारिवारिक लक्ष्यों की पूर्ति करने में अमानवीय संसाधनों की महत्वपूर्ण भूमिका है। अमानवीय संसाधनों के अन्तर्गत भौतिक वस्तुएँ, धन, समय एवं सामुदायिक सुविधाएं आती हैं।

धन जैसे अमानवीय संसाधनों का विनिमय मूल्य होता है। इसके उपयोग द्वारा सभी भौतिक वस्तुएँ एवं सेवाएँ प्राप्त की जा सकती हैं। सभी भौतिक वस्तुएँ जिनका स्वामित्व हमें प्राप्त है, अमानवीय संसाधन हैं। इनका उपयोग हम अपने दैनिक जीवन में समय-समय पर करते हैं। अमानवीय संसाधनों के अन्तर्गत समय को भी सम्मिलित किया गया है। समय एक सीमित संसाधन है, किसी भी कार्य को पूरा करने हेतु समय आवश्यक है।

सामुदायिक सुविधाएं जैसे उद्यान, पुस्तकालय, सड़क, सरकारी स्कूल एवं अस्पताल, डाक सेवा आदि के लिए व्यक्ति को प्रत्यक्ष रूप से कुछ भी भुगतान नहीं करना पड़ता है। इनके उपयोग हेतु व्यक्ति को सरकारी या अर्द्ध-सरकारी संस्थाओं को निर्धारित शुल्क चुकाना पड़ता है।

3.3.2 संसाधनों की विशेषताएँ

अब तक आप संसाधनों के वर्गीकरण से परिचित हो चुके हैं। सभी संसाधनों की कुछ मूल विशेषताएँ समान होती हैं। इस खण्ड में हम संसाधनों की विशेषताओं के विषय में पढ़ेंगे। संसाधनों के अन्तर्निहित गुणों की पहचान उनके उचित एवं प्रभावी उपयोग हेतु आवश्यक है। संसाधनों की विशेषताएँ निम्नलिखित हैं:

1. **सभी संसाधन उपयोगी होते हैं।**

समस्त संसाधनों में उपयोगिता का गुण निहित होता है। संसाधनों का उपयोग कर मनुष्य अपने लक्ष्यों एवं आवश्यकताओं की पूर्ति करता है। अतः संसाधनों में संतुष्टि प्रदान करने का गुण होता है। संसाधन की उपयोगिता लक्ष्य पर भी निर्भर करती है। जैसे चित्र को रुचिपूर्ण बनाने में व्यक्ति का चित्रकारी में कौशल महत्वपूर्ण है परंतु उसी वस्तु को क्रय करने में धन अधिक महत्वपूर्ण संसाधन है।

2. **संसाधन सीमित होते हैं।**

सभी संसाधनों की एक विशेषता यह है कि सभी संसाधन सीमित हैं। संसाधनों की सीमित उपलब्धता के कारण इनका कुशल प्रबन्धन आवश्यक है। संसाधनों के प्रबन्धन द्वारा प्रयास किया

जाता है कि इसके सीमित निवेश में अधिकतम लक्ष्यों और आवश्यकताओं की पूर्ति हो। संसाधनों की सीमितता गुणात्मक एवं मात्रात्मक दोनों रूपों में होती है।

मात्रात्मक रूप से सीमित संसाधन- मात्रात्मक रूप से सीमित संसाधनों का आंकलन अथवा गणना आसानी से की जा सकती है। हम इन संसाधनों की मात्रा ज्ञात कर सकते हैं। इन्हें तौल सकते हैं एवं इनकी संख्या ज्ञात कर सकते हैं। समय, शक्ति, धन, भौतिक वस्तुएँ एवं परिवार के सदस्यों की योग्यता सभी मात्रात्मक रूप से सीमित संसाधन हैं। समय भी एक सीमित संसाधन है। प्रत्येक व्यक्ति के पास प्रतिदिन केवल 24 घंटे होते हैं जिसका उपयोग विभिन्न व्यक्ति अपनी सुविधानुसार करते हैं। कुछ व्यक्ति उपलब्ध समय में अधिक कार्यो को पूर्ण कर लेते हैं तथा कुछ व्यक्ति उपलब्ध समय का पूर्ण सदुपयोग नहीं कर पाते हैं। समय के साथ-साथ ऊर्जा भी एक सीमित संसाधन है। प्रत्येक व्यक्ति में निहित ऊर्जा की मात्रा भिन्न होती है। ऊर्जा की मात्रा का बहुत सटीक आंकलन संभव नहीं है। परन्तु प्रत्येक व्यक्ति को अनुभव द्वारा यह ज्ञात होता है कि वह अपनी सीमित ऊर्जा से किसी कार्य को सम्पादित कर सकता है अथवा नहीं। धन जैसे संसाधन की सीमितता की गणना आसानी से की जा सकती है। विभिन्न व्यक्तियों के पास धन भिन्न मात्राओं में होता है। धन की आवश्यकता समय एवं परिस्थिति द्वारा प्रभावित होती है। धन कमाया जा सकता है, संचय किया जा सकता है तथा उधार भी लिया जा सकता है। धन का विनिमय मूल्य किसी भी अन्य संसंसाधन की तुलना में अधिक है। परिवार के सदस्यों की योग्यता की भी एक सीमा होती है। योग्यताओं के उपयोग की सीमा कुछ हद तक जन्मजात प्राप्त होती है परन्तु प्रशिक्षण के द्वारा योग्यताओं के उपयोग में अधिक दक्षता एवं कुशलता लायी जा सकती है। भौतिक संसाधन जैसे भूमि, जल, ईंधन, खनिज पदार्थ आदि सभी सीमित मात्रा में उपलब्ध संसाधन हैं।

गुणात्मक रूप से सीमित संसाधन- संसाधनों में गुणात्मक सीमितता भी पायी जाती है। गुणात्मक सीमितता को आसानी से मापा नहीं जा सकता है। यह सीमितता भौतिक वस्तुओं के गुणों में अन्तर से सम्बन्धित हो सकती है। विभिन्न समुदायों को उपलब्ध सेवाओं से भी गुणात्मक सीमितता पायी जाती है।

3. सभी संसाधन परस्पर रूप से सम्बन्धित होते हैं।

संसाधन उपयोगी होने के साथ-साथ पारस्परिक रूप से सम्बन्धित भी होते हैं। किसी कार्य या लक्ष्य को पूर्ण करने के लिए हम अकसर दो या दो से अधिक संसाधनों का प्रयोग करते हैं। जैसे किसी परीक्षा को उत्तीर्ण करने के लिए विषय का ज्ञान, समय एवं शक्ति आदि संसाधनों का उचित प्रयोग आवश्यक है। यदि कोई महिला सिलाई सीखना चाहती है तो उसे सिलाई उपयोगी विभिन्न वस्तुओं के साथ-साथ समय, शक्ति, सिलाई में कौशल जैसे विभिन्न संसाधनों के मिश्रित प्रयोग की

आवश्यकता पड़ेगी। केवल एक प्रकार के संसाधन का उपयोग कर किसी लक्ष्य को प्राप्त करना कठिन है। पारिवारिक लक्ष्य विभिन्न संसाधनों के उपयुक्त प्रयोग द्वारा प्राप्त किए जा सकते हैं।

4. प्रबन्धन प्रक्रिया सभी संसाधनों पर लागू होती है।

संसाधनों की सीमितता के कारण एवं उनके उचित उपयोग से अधिकतम आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु इनका योजनाबद्ध एवं व्यवस्थित प्रयोग आवश्यक है। गृह प्रबन्धक को परिवार के उपयोग हेतु उपलब्ध सभी संसाधनों के विषय में समुचित जानकारी होनी चाहिए ताकि सीमित संसाधनों को अन्य उपलब्ध संसाधनों द्वारा प्रतिस्थापित किया जा सके। धन जैसे सीमित संसाधन की बचत हेतु व्यक्ति इसके स्थान पर अपने श्रम, शक्ति एवं कौशल जैसे संसाधनों के उपयोग द्वारा इच्छित लक्ष्य को प्राप्त कर सकता है। प्रबन्धन प्रक्रिया के सभी चरणों जैसे नियोजन, व्यवस्थापन, नियंत्रण एवं मूल्यांकन का क्रियान्वयन संसाधनों के उत्तम उपयोग हेतु आवश्यक है। संसाधनों के प्रबन्धन द्वारा इनका सही मात्रा में उपयोग कर संसाधनों के अपव्यय को रोका जा सकता है। आवश्यकता पड़ने पर अधिक संसाधनों की व्यवस्था की जा सकती है एवं सस्ते संसाधनों को महंगे संसाधनों की अपेक्षा अधिक उपयोग किया जा सकता है।

5. संसंसाधनों के वैकल्पिक उपयोग होते हैं।

अधिकांश संसाधनों के वैकल्पिक उपयोग संभव हैं। एक संसाधन का प्रयोग कर कई लक्ष्य प्राप्त किए जा सकते हैं। यह निर्णय गृह प्रबन्धक को लेना होता है कि परिवार की प्राथमिकता क्या है और किसी विशेष संसाधन का प्रयोग किस लक्ष्य या वस्तु की प्राप्ति हेतु किया जाएगा । उदाहरण के लिए समान उपलब्ध समय के कई वैकल्पिक उपयोग हैं। उपलब्ध समय में व्यक्ति समाचार पत्र पढ़ सकता है, बाजार से सामान ला सकता है, बागवानी कर सकता है, आराम कर सकता है आदि।

परिवार की बचत का प्रयोग कई लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु किया जा सकता है जैसे उच्च शिक्षा, मकान क्रय करना, वस्तुएँ क्रय करना आदि। यह निर्णय गृह प्रबन्धक को लेना होता है कि परिवार के लिए क्या आवश्यक है। उस सीमित बचत से किस लक्ष्य या वस्तु की प्राप्ति की जाए। व्यय किया गया संसाधन तदुपरान्त अन्य किसी वस्तु या लक्ष्य प्राप्ति हेतु पुनः उपलब्ध नहीं होता है।

6. संसाधनों का प्रतिस्थापन संभव है।

एक ही लक्ष्य की प्राप्ति हेतु हम एक संसाधन के स्थान पर दूसरे संसाधन का प्रयोग कर सकते हैं। उदाहरण के लिए हम घर में बागवानी के द्वारा फल- सब्जियों का उत्पादन कर सकते हैं या धन का प्रयोग कर इन्हें बाजार से खरीद सकते हैं। संसाधनों के प्रतिस्थापन में यह प्रयास करना चहिये कि सीमित और अधिक उपयोगी संसाधनों की बचत की जाए एवं इनका प्रतिस्थापन कम उपयोगी

संसाधनों द्वारा किया जाए। जैसे घर पर व्यंजन बनाने की अपेक्षा हम बाजार में उपलब्ध तैयार खाद्य सामग्री क्रय कर सकते हैं। इस प्रकार समय एवं श्रम का प्रतिस्थापन धन के उपयोग द्वारा संभव है।

7. संसाधनों के उपयोग द्वारा जीवन की गुणवत्ता निर्धारित होती है।

संसाधनों के व्यवस्थित उपयोग द्वारा सीमित संसाधनों में भी अधिक वस्तुओं एवं सेवाओं की प्राप्ति की जा सकती है। संसाधनों के उपयोग में विवेकपूर्ण एवं सुनियोजित प्रबन्धन प्रक्रिया की पारिवारिक जीवन की गुणवत्ता निर्धारित करने में महत्वपूर्ण भूमिका है। संसाधनों के उचित उपयोग द्वारा जीवन स्तर ऊँचा उठाया जा सकता है। जो परिवार समय, धन, शक्ति आदि संसाधनों का समुचित उपयोग करते हैं उनके रहन-सहन का स्तर ऊँचा होता है। वे उपलब्ध सीमित संसाधनों का विवेकपूर्ण उपयोग कर आवश्यकताओं की पूर्ति करते हैं एवं सन्तुष्टि प्राप्त करते हैं। इसके विपरीत कई परिवार अधिक संसाधनों के व्यय में भी लक्ष्यों एवं आवश्यकताओं की प्राप्ति नहीं कर पाते हैं। अभाव के कारण उनके जीवन स्तर में कमी आती है।

आइए, अब कुछ अभ्यास प्रश्नों को हल करें।

अभ्यास प्रश्न 1

सत्य अथवा असत्य बताइए।

1. शक्ति मानवीय संसाधन नहीं है।
2. अमानवीय संसाधन स्पर्शनीय नहीं होते हैं।
3. समय मात्रात्मक रूप से सीमित संसाधन का उदाहरण है।
4. गुणात्मक सीमितता को आसानी से मापा जा सकता है।
5. एक संसाधन के स्थान पर दूसरे संसाधन का प्रयोग संभव है।

अब हम संसाधनों के उपयोग के उद्देश्यों की चर्चा करेंगे।

3.4 संसाधनों के उपयोग के उद्देश्य

पिछले खण्ड में हम संसाधनों के वर्गीकरण के विषय में पढ़ चुके हैं। प्रस्तुत खण्ड में हम संसाधनों के उपयोग के उद्देश्य के विषय में पढ़ेंगे। प्रत्येक संसाधन उपयोगी होता है। संसाधनों की उपयोगिता के कारण ही इनका प्रबन्धन आवश्यक है। परिवार उपलब्ध संसाधनों का उपयोग कर विभिन्न लक्ष्यों की प्राप्ति करते हैं। संसाधनों के उपयोग के निम्नलिखित उद्देश्य हैं:

1. **लक्ष्यों की प्राप्ति-** संसाधनों के उपयोग का एक महत्वपूर्ण उद्देश्य है, पारिवारिक या व्यक्तिगत लक्ष्यों की प्राप्ति। किसी भी लक्ष्य की प्राप्ति संसाधनों के निवेश के अभाव में संभव नहीं है।

प्रत्येक परिवार को यह प्रयास करना चाहिए कि संसाधनों का आवंटन महत्व के आधार पर लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु किया जाए । उदाहरण के लिए बच्चों की शिक्षा हेतु परिवार को समय, धन, परिश्रम एवं ज्ञान जैसे संसाधनों का उपयोग आवश्यक है।

2. **मितव्ययिता-** संसाधनों का उपयोग मितव्ययिता से करना चाहिए । इस बात का ध्यान रखा जाना चाहिए कि संसाधनों के कम उपयोग द्वारा अधिकतम संतुष्टि प्राप्त हो। अधिकांशतः संसाधन सीमित मात्रा में उपलब्ध होते हैं। प्रत्येक परिवार के पास संसाधन भिन्न-भिन्न मात्रा में उपलब्ध रहते हैं। यह आवश्यक है कि संसाधनों के उपयोग में मितव्ययी प्रबन्धन प्रक्रिया का अनुसरण किया जाए जिससे सीमित संसाधनों में अधिकतम लक्ष्यों की प्राप्ति हो।
3. **आवश्यकताओं को पूर्ण करने हेतु-** परिवार की शारीरिक, मानसिक, धार्मिक व शैक्षिक आवश्यकताओं को पूर्ण करने हेतु संसाधनों की आवश्यकता होती है। आवश्यकताओं को पूर्ण करने के लिए मानवीय एवं अमानवीय दोनों प्रकार के संसाधनों का उपयोग किया जाता है।
4. **परिवार के सदस्यों के विकास हेतु-** परिवार के सदस्य संसाधनों का प्रयोग अपने विकास हेतु करते हैं। परिवार के सदस्यों के समुचित विकास हेतु संसाधनों के उपयोग में व्यवस्थापन महत्वपूर्ण है। संसाधनों का उचित उपयोग एक व्यवस्थापन कौशल है। परिवार के सभी सदस्यों के मध्य संसाधनों का व्यवस्थापन, आवंटन एवं उपयोग इस प्रकार किया जाना चाहिए कि प्रत्येक सदस्य का विकास संभव हो सके।
5. **सन्तुष्टि की इच्छा-** संसाधनों का उपयोग कर व्यक्ति अपने लक्ष्यों एवं आवश्यकताओं की पूर्ति कर सन्तुष्टि प्राप्त करता है। अतः संसाधनों का उचित उपयोग व्यक्ति को सन्तुष्टि प्रदान करता है।

3.4.1 संसाधनों के उपयोग द्वारा प्राप्त सन्तुष्टि में वृद्धि करने हेतु सुझाव

अधिकांशतः संसाधन सीमित मात्रा में उपलब्ध होते हैं एवं इनके उचित उपयोग हेतु इन पर प्रबन्धन प्रक्रिया लागू होती है। संसाधनों के प्रबन्धन का मुख्य उद्देश्य है कि इनके उपयोग द्वारा प्राप्त सन्तुष्टि में वृद्धि की जा सके। **एलिजाबेथ हॉयट** ने संसाधनों से प्राप्त सन्तुष्टि में वृद्धि हेतु चार मार्गदर्शक सुझाव प्रस्तावित किए हैं जो निम्नलिखित हैं:

1. संसाधनों की पूर्ति में वृद्धि करना।
2. संसाधनों के वैकल्पिक उपयोग का ज्ञान।
3. संसाधनों की उपयोगिता में वृद्धि एवं उनके गुणों की प्रशंसा।
4. संसाधनों के चुनाव में संतुलन।

आइए इन विकल्पों पर विस्तार से चर्चा करें।

1. **संसाधनों की पूर्ति में वृद्धि करना-** संसाधनों की आपूर्ति में वृद्धि करने से पूर्व परिवार के लिए यह आवश्यक है कि वह यह ज्ञात करे कि उनके पास विभिन्न संसाधन कितनी मात्रा में

उपलब्ध हैं। कौन से ऐसे संसाधन हैं जिनकी सीमितता अधिक है एवं कौन से संसाधन बहुतायत में उपलब्ध हैं। किसी भी परिवार के सम्मुख समय-समय पर विभिन्न आवश्यकताएं प्रकट होती रहती हैं। इन आवश्यकताओं की पूर्ति करने हेतु परिवार को अधिक संसाधनों की आवश्यकता पड़ती है। परिवार के सम्मुख उपलब्ध समस्त संसाधनों एवं विकल्पों के ज्ञान द्वारा अतिरिक्त संसाधनों की पूर्ति संभव है। उदाहरण के लिए अतिरिक्त समय की मांग को पूर्ण करने के लिए गृहणी श्रम एवं शक्ति की बचत करने वाले उपकरणों का उपयोग कर सकती है। धन, ज्ञान एवं कौशल ऐसे संसाधन हैं जिनमें परिश्रम एवं प्रयास द्वारा वृद्धि की जा सकती है।

2. **संसाधनों के वैकल्पिक उपयोग का ज्ञान-** संसाधनों के प्रबन्धन में संसाधनों के वैकल्पिक उपयोग का ज्ञान होना आवश्यक है। समय और धन, जैसे संसाधनों के कई वैकल्पिक उपयोग संभव हैं। निर्धारित समय अवधि का मनुष्य विभिन्न प्रकार से उपयोग कर सकता है। जैसे गृह कार्यों में, मनोरंजन में, नया कौशल विकसित करने में, सामाजिक कार्यों में, आराम करने में आदि। उपलब्ध धन भी कई वस्तुओं एवं सेवाओं को क्रय करने में व्यय किया जा सकता है। एक बार व्यय किया गया संसाधन उपयोग के पश्चात् अन्य उद्देश्यों एवं लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु अनुपलब्ध हो जाता है। किसी भी संसाधन के कई वैकल्पिक उपयोग होने के कारण यह भी संभव है कि हम एक संसाधन जो सीमित मात्रा में उपलब्ध है, का प्रतिस्थापन दूसरे संसाधन जो कि बहुतायत में एवं आसानी से उपलब्ध है, के द्वारा कर पाएं। उदाहरण के लिए धन के अभाव में परिवार की फल एवं सब्जियों की आवश्यकता की पूर्ति कुछ हद तक अपने घर के छोटे उद्यान में किए गए श्रम द्वारा उत्पन्न ताजी सब्जियों एवं फलों के माध्यम से की जा सकती है। इस प्रकार धन के स्थान पर अन्य वैकल्पिक संसाधन (श्रम एवं समय) के प्रयोग द्वारा नियत उद्देश्य की पूर्ति संभव है।

   यदि कामकाजी महिला समय के अभाव के कारण बच्चों की पढ़ाई एवं स्कूल का गृह कार्य स्वयं नहीं करा सकती है तो इस कार्य हेतु वह बालक की शिक्षा हेतु निजी शिक्षक अथवा ट्यूशन की व्यवस्था कर सकती है। इस प्रकार समय के अभाव की पूर्ति धन के माध्यम से की जा सकती है या दूसरे शब्दों में समय का प्रतिस्थापन धन के द्वारा किया जा सकता है। यदि परिवार के सदस्यों को संसाधनों के प्रतिस्थापन गुण एवं संसाधनों के वैकल्पिक उपयोग के विषय में समुचित ज्ञान हो तो सीमित मात्रा में उपलब्ध महत्वपूर्ण संसाधनों की बचत की जा सकती है एवं उनके स्थान पर अन्य वैकल्पिक संसाधनों का प्रयोग किया जा सकता है। बचत किए गए संसाधनों के माध्यम से अन्य लक्ष्यों की पूर्ति की जा सकती है।

3. **संसाधनों की उपयोगिता में वृद्धि एवं उनके गुणों की प्रशंसा-** कुछ संसाधनों के वैकल्पिक उपयोग संभव हैं, साथ ही कुछ ऐसी वस्तुएँ होती हैं जिन्हें एक से अधिक कार्य के लिए उपयोग में लाया जा सकता है। ऐसी वस्तुओं का चुनाव कर परिवार उनसे प्राप्त उपयोगिता में वृद्धि कर सकता है। जैसे दीवान पलंग का उपयोग सोने, बैठने एवं सामान संग्रह

करने के लिए किया जा सकता है। फर्नीचर में वस्तुओं को संग्रहित करने की व्यवस्था हो तो बैठने के साथ-साथ घर को व्यवस्थित रखने में भी वह सहायक होता है। खाना बनाने अथवा खाना परोसने योग्य बर्तन के माध्यम से दो उद्देश्यों की पूर्ति होती है तथा उपयोगिता में वृद्धि होती है।

किसी वस्तु की स्वीकार्यता एवं उसकी प्रशंसा अधिक कठिन कार्य है। स्वीकार्यता एवं प्रशंसा से संसाधन या वस्तु को अधिक प्रभावशाली बनाया जा सकता है। जैसे यदि कोई व्यक्ति किसी कला प्रदर्शनी में जाता है तो वह कला के प्रकार एवं उसकी स्वीकार्यता एवं प्रशंसा पर अपना अधिक ध्यान केन्द्रित करता है। किसी वस्तु की स्वीकार्यता एवं प्रशंसा हेतु एक से अधिक संसाधनों की आवश्यकता होती है या संसाधनों के मिश्रित प्रयोग की आवश्यकता होती है। जैसे ज्ञान एवं अभिवृत्ति के साथ धन का प्रयोग।

4. **संसाधनों के उपयोग में संतुलन-** संतुलन का हमारे जीवन में विशेष महत्व है। एक सामाजिक प्राणी होने के कारण मनुष्य से यह अपेक्षित होता है कि वह अपने पारिवारिक जीवन के विभिन्न पक्षों में संतुलन स्थापित करे, संतुलित व्यवहार करे आदि। प्रकृति के विभिन्न तत्वों में भी संतुलन स्थापित है जिसके कारण पृथ्वी पर जीवन संभव है। इसी प्रकार संसाधनों के चुनाव के माध्यम में भी संतुलन आवश्यक है। प्रभावपूर्ण प्रबन्धन प्रक्रिया के लिए सभी उपयोगी संसाधनों की उचित मात्रा में उपस्थिति अनिवार्य है। साथ ही यह भी संभव है कि एक ही संसाधन के अत्यधिक उपयोग से बचने के लिए हम उसके स्थान पर किसी अन्य संसाधन को प्रतिस्थापित कर दें। प्रतिस्थापन इस प्रकार किया जाना चाहिए कि अन्य संसाधनों के उपयोग में कोई बाधा न उत्पन्न हो। उदाहरण के लिए समय जैसे संसाधन का संतुलित उपयोग किया जाना चाहिए। यदि एक ही कार्य को अत्यधिक समय दिया जाए तो जीवन के अन्य कार्यों के लिए कम समय उपलब्ध होता है। किसी कक्ष की उत्तम सजावट हेतु कला के सभी तत्वों का उचित अनुपात में उपयोग आवश्यक है। अतः यह कहा जा सकता है कि लक्ष्य प्राप्ति एवं अधिकतम संतोष हेतु सभी संसाधनों का उचित अनुपात में समावेश आवश्यक है।

3.4.2 संसाधनों के उपयोग के सिद्धान्त

परिवार उपलब्ध संसाधनों का प्रयोग लक्ष्य प्राप्ति हेतु करते हैं। इस खण्ड में आप संसाधनों के उपयोग के सिद्धान्तों के विषय में पढ़ेंगे। संसाधनों के उपयोग के निम्नलिखित सिद्धान्त हैं।

1. **लक्ष्य निर्धारित करना-** संसाधनों के उपयोग के लिए सर्वप्रथम लक्ष्य निर्धारित किए जाते हैं। निर्धारित लक्ष्य संसाधनों के उपयोग हेतु मार्गदर्शन प्रदान करते हैं। प्रत्येक परिवार अपने मूल्य, रुचि, आवश्यकता एवं प्राथमिकता के आधार पर स्वयं के लक्ष्य निर्धारित करता है।

2. **योजना बनाना-** निर्धारित लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु योजनाबद्ध रूप से कार्य करना महत्तवपूर्ण है। यह विचार करना आवश्यक है कि लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु कौन-कौन से संसाधनों का कितनी मात्रा में प्रयोग किया जाए, संसाधनों के उपयोग की कार्य प्रणाली कैसी होगी आदि। योजना बनाकर कार्य करने से संसाधनों की व्यर्थ बर्बादी को नियंत्रित किया जा सकता है।
3. **संसाधनों को एकत्रित करना-** योजना बनाने के उपरान्त योजना के क्रियान्वयन हेतु उपयोगी संसाधनों को एकत्रित किया जाता है। संसाधनों के अभाव में न ही योजना पर कार्य किया जा सकता है और न ही लक्ष्यों की प्राप्ति संभव है।
4. **संसाधनों को महत्व के क्रमानुसार स्थापित करना-** संसाधनों को एकत्रित करने के उपरान्त उन्हें महत्व के क्रम अनुसार व्यवस्थित किया जाता है। परिवार के समक्ष उपलब्ध संसाधनों की मात्रा में भिन्नता होती है। साथ ही कुछ संसाधन अधिक मात्रा में होते हैं तो कुछ संसाधन कम मात्रा में। संसाधनों की उपलब्धता, सीमितता, महत्व एवं लक्ष्य प्राप्ति में योगदान के अनुसार संसाधनों का क्रम स्थापित किया जाता है।
5. **क्रियान्वयन करना-** लक्ष्य प्राप्ति हेतु यह आवश्यक है कि निर्धारित योजना क्रियान्वित की जाए। योजना एवं संसाधनों का इस प्रकार क्रियान्वयन किया जा सके कि संसाधनों का उचित तथा पूर्ण उपयोग हो सके।
6. **निरीक्षण करना-** लक्ष्य प्राप्ति हेतु सभी कार्य भली प्रकार सम्पादित हो रहे हैं अथवा नहीं यह जानने के लिए योजना का निरीक्षण आवश्यक है। संसाधनों का उपयोग किस प्रकार किया जा रहा है अथवा उनके उपयोग मे कोई कठिनाई तो नहीं आ रही है, यह ज्ञात करने के लिए निरीक्षण किया जाता है। साथ ही यह भी ध्यान रखना आवश्यक है कि वास्तविकता में योजना में कोई त्रुटि तो नहीं रह गई अथवा लक्ष्य प्राप्ति हेतु योजना में कहाँ परिवर्तन की आवश्यकता है।
7. **समायोजन-** निरीक्षण के उपरान्त यदि यह ज्ञात होता है कि अमुक चरण योजना क्रियान्वयन में कठिनाई आ रही है तो इस चरण में समायोजन की आवश्यकता होती है। पूर्व योजना में थोड़ा परिवर्तन कर समायोजन किया जाता है जिससे लक्ष्यों की प्राप्ति संभव हो।
8. **मूल्यांकन-** संसाधनों के उपयोग का यह अंतिम सिद्धान्त है। इस चरण में यह समीक्षा की जाती है कि लक्ष्य प्राप्ति में कितनी सफलता प्राप्त हुई तथा संसाधनों के उपयोग द्वारा कितनी संतुष्टि प्राप्त की जा सकी।

3.5 पारिवारिक संसाधनों को प्रभावित करने वाले कारक

आप जानते हैं कि किसी भी कार्य के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए उपलब्ध संसाधनों का उचित उपयोग आवश्यक है। पारिवारिक संसाधनों की उपयोगिता तथा क्षमता को निम्नलिखित कारक प्रभावित करते हैं:

1. **पारिवारिक जीवन चक्र-** प्रत्येक परिवार पारिवारिक जीवन चक्र की विभिन्न अवस्थाओं से गुजरता है। पारिवारिक जीवन चक्र की अलग-अलग अवस्थाओं में परिवार का आकार एवं आवश्यकतायें भिन्न होने के कारण प्रत्येक चरण संसाधनों के उपयोग को प्रभावित करता है।
2. **परिवार का आकार-** छोटे तथा कम सदस्यों वाले परिवारों की अपेक्षा बड़े परिवारों को संसाधनों की अधिक आवश्यकता होती है। संयुक्त परिवार एकल परिवारों की तुलना में अधिक संसाधन व्यय करते हैं।
3. **जीवन के प्रति दृष्टिकोण-** प्रत्येक व्यक्ति का जीवन के प्रति दृष्टिकोण भिन्न होता है। व्यक्ति अथवा परिवार का दृष्टिकोण संसाधनों के उपयोग को प्रभावित करता है। संचयी व्यक्ति संसाधनों के उपयोग एवं वस्तुओं के संचय में विश्वास करता है जबकि नयी तकनीक से लगाव रखने वाला व्यक्ति उस तकनीक को शीघ्र अपनाना चाहता है चाहे उसे प्राप्त करने के लिए उसे अधिक धन अथवा संसाधन व्यय करने पड़े। व्यक्ति जीवन के प्रति अभिवृत्ति, धारणाओं एवं मूल्य के अनुसार ही उपलब्ध संसाधनों का उपयोग करता है।
4. **प्रबन्धन कुशलता-** यदि व्यक्ति या परिवार का मुखिया एक कुशल प्रबन्धक है तो वह यथा संभव उपलब्ध संसाधनों का अधिकतम प्रयोग करता है एवं संसाधनों के अपव्यय को या उनकी बर्बादी होने से बचाता है। कुशल प्रबन्धन के माध्यम से सीमित संसाधनों में भी अधिक सन्तुष्टि प्राप्त की जा सकती है। संसाधनों का सही समय पर उपयोग एवं उपयुक्त विधि का प्रयोग कुशल प्रबन्धन के अभिन्न अंग हैं।
5. **व्यवसाय एवं पारिवारिक आय-** परिवार का व्यवसाय एवं आय दोनों संसाधनों को प्रभावित करते हैं। उच्च आय वर्ग की श्रेणी में आने वाले परिवारों के पास अधिक संसाधन उपलब्ध होते हैं। वे निम्न आय वर्ग के परिवारों की अपेक्षा परिवार के सदस्यों की आवश्यकताओं को पूर्ण करने में कहीं अधिक सक्षम होते हैं तथा संसाधनों का भी अधिक प्रयोग करते हैं।

   व्यवसाय की दृष्टि से भी संसाधनों के उपयोग में भिन्नता होती है। नौकरी पेशा एवं निश्चित आय वाले व्यक्ति बजट के अनुसार धन व्यय करते हैं। व्यवसायी एवं अनिश्चित आय अर्जित करने वाले परिवारों के धन व्यय एवं संसाधनों के उपयोग के प्रकार में भिन्नता होती है।
6. **मकान एवं उसकी स्थिति-** मकान का आकार संसाधनों के उपयोग को प्रभावित करता है। उदाहरण के लिए बड़े मकान को रखरखाव एवं देखरेख की अधिक आवश्यकता होती है। साथ ही बड़े मकान के लिए अधिक फर्नीचर की आवश्यकता होती है। मकान की स्थिति भी संसाधनों के उपयोग को प्रभावित करती है। यदि मकान शहर के बीचों-बीच सभी सामुदायिक सुविधाओं के निकट स्थित है तो आवागमन में व्यय कम होता है एवं व्यक्ति कई सुविधाओं का समुचित लाभ उठा सकता है। यातायात की सुविधायें व्यक्ति को आसानी से प्राप्त हो जाती

हैं। इसी प्रकार ग्रामीण एवं शहरी समुदाय में रहने वाले परिवारों के संसाधनों के उपयोग में भिन्नता पायी जाती है क्योंकि उनके परिवेश एवं आवश्यकताएं भिन्न होती हैं।

7. **महिला की कार्य स्थिति-** एक कामकाजी महिला तथा एक गृहणी की दिनचर्या एवं आवश्यकताओं में भिन्नता होती है। साथ ही इनके द्वारा संसाधनों के उपयोग में भी भिन्नता पायी जाती है। कामकाजी महिला के समक्ष समय की सीमितता होती है। अतः वह श्रम एवं शक्ति की बचत करने वाले उपकरणों पर अधिक निर्भर रहती है। इसके विपरीत एक गृहणी को गृह कार्यों के लिए अपेक्षाकृत अधिक समय उपलब्ध होता है।

   साधारणतः कामकाजी महिलाओं के पास धन होता है जिसका प्रतिस्थापन वह समय या अन्य संसाधनों से करती है। इसके विपरीत एक गृहणी धन के लिए दूसरों पर आश्रित होती है तथा कभी-कभी धन अभाव की स्थिति में भी हो सकती है।

8. **उपलब्ध संसाधनों के विकल्पात्मक प्रयोग का ज्ञान-** यदि गृह प्रबन्धक को उपलब्ध संसाधनों के वैकल्पिक प्रयोगों का समुचित ज्ञान है तो वह सीमित संसाधनों में भी बचत कर सकता है एवं उपलब्ध संसाधनों के साथ आसानी से उनका प्रतिस्थापन कर सकता है। व्यक्ति अपने कौशल, समय आदि गुणों एवं संसाधनों के प्रयोग द्वारा घर के छोटे-छोटे कार्यों को स्वयं कर धन की बचत कर सकते हैं। अतः प्रबन्धक का संसाधनों के वैकल्पिक प्रयोग का ज्ञान संसाधनों के उपयोग को प्रभावित करता है।

इकाई के अंत में अब हम कुछ अभ्यास प्रश्नों को हल करने का प्रयास करेंगे।

अभ्यास प्रश्न 2

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिये:

1. संसाधनों का उपयोग .... से करना चाहिए।
2. समस्त संसाधनों एवं .... के ज्ञान द्वारा अतिरिक्त संसाधनों की पूर्ति सम्भव है।
3. .... बनाने से संसाधनों की बर्बादी रोकी जा सकती है।
4. जीवन के प्रति दृष्टिकोण .... के उपयोग को प्रभावित करता है।

3.6 सारांश

गृह प्रबन्धन प्रक्रिया में हम निरन्तर संसाधनों के कुशल उपयोग के विषय में निर्णय लेते हैं तथा यह प्रयास करते हैं कि उपलब्ध संसाधनों में अधिकतम आवश्यकताओं की पूर्ति हो। संसाधनों को मुख्य रूप से दो श्रेणियों में विभाजित किया जा सकता है; मानवीय संसाधन एवं अमानवीय संसाधन। सभी संसाधनों की मूल विशेषताएँ समान होती हैं जैसे सभी संसाधन उपयोगी, सीमित तथा परस्पर रूप से सम्बन्धित होते हैं। संसाधनों पर प्रबन्धन प्रक्रिया लागू होती है, इनके वैकल्पिक उपयोग होते हैं, इनका प्रतिस्थान संभव है तथा साथ ही इनके उपयोग से जीवन की गुणवत्ता भी निर्धारित होती है। संसाधनों के उपयोग का मुख्य उद्देश्य है लक्ष्यों एवं आवश्यकताओं की पूर्ति, विकास एवं इनके उपयोग द्वारा संतुष्टि प्राप्त करना। पारिवारिक संसाधनों को कई कारक प्रभावित करते हैं, विशेष रूप से पारिवारिक जीवन चक्र, दृष्टिकोण, प्रबन्धन कुशलता, पारिवारिक आय, महिलाओं की कार्य स्थिति एवं संसाधनों के उचित प्रयोग का ज्ञान।

3.7 पारिभाषिक शब्दावली

- **संसाधन:** वह भौतिक वस्तुएं एवं मानवीय गुण जो हमारी आवश्यकताओं की पूर्ति करते हैं।
- **मानवीय संसाधन:** मानव में अन्तर्निहित गुण जैसे ज्ञान, रूचियाँ, कौशल, शक्ति, योग्यताएँ, अभिवृत्तियाँ।
- **अमानवीय संसाधन:** वह भौतिक वस्तुएँ एवं संसाधन जो स्पर्शनीय होते हैं जैसे समय, धन, वस्तुएँ एवं सामुदायिक सुविधाएँ।
- **प्रतिस्थापना:** पुनः स्थापित करना, बदले में रखना अथवा उपयोग करना।
- **सीमित:** अल्प मात्रा में उपलब्ध।

3.8 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

अभ्यास प्रश्न 1

सही अथवा गलत बताइए।

1. असत्य
2. असत्य
3. सत्य
4. असत्य
5. सत्य

अभ्यास प्रश्न 2

रिक्त स्थान भरिए।

1. मितव्ययिता
2. विकल्पों
3. योजना
4. संसाधन

3.9 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

1. Elizabeth E. Hoyt, Consumption in our society. New York, Mc Graw Hill 1938.
2. Gross & Crandall, Management for Modern Families: Values, Goals and Standard. 2nd edition. Appleton-Century-Crofts publishers.
3. M.A. Varghese, N.N. Ogale and K. Srinivasan, Home Management**.** New age International (P) Ltd. Publisher New Delhi. pp 40-52.
4. मंजु पाटनी एवं ललिता शर्मा**,** गृह प्रबन्धन। अष्टम संस्करण**,** स्टार पब्लिकेशन्स आगरा, 82-91.

3.10 निबन्धात्मक प्रश्न

1. संसाधनों के अर्थ एवं वर्गीकरण के विषय में समझाइए।
2. संसाधनों के उपयोग के उद्देश्यों पर प्रकाश डालिए।
3. किन्हीं दो विधियों के विषय में लिखिए जिनसे संसाधनों के उपयोग द्वारा प्राप्त सन्तुष्टि में वृद्धि संभव है।

इकाई 4: समय एवं ऊर्जा संसाधन

4.1 प्रस्तावना
4.2 उद्देश्य
4.3 साधनों का वर्गीकरण
4.4 समय: एक संसाधन
4.4.1 समय: अर्थ एवं प्रकार
4.4.2 पारिवारिक जीवन चक्र की विभिन्न अवस्थाओं में समय की मांग
4.4.3 समय व्यवस्थापन प्रक्रिया
4.4.4 समय व्यवस्थापन के निर्धारक तत्व
4.5 ऊर्जा: एक संसाधन
4.5.1 व्यवस्थापन
4.5.2 पारिवारिक जीवन चक्र में ऊर्जा की मांग
4.5.3 थकान एवं थकान के प्रभाव
4.5.4 ड्राजरी रिडक्शन (कठिन परिश्रम में कमी)
4.5.5 ऊर्जा व्यवस्थापन प्रक्रिया
4.5.6 कार्य सरलीकरण
4.5.7 श्रमदक्षता अथवा एर्गोनोमिक्स
4.6 सारांश
4.7 पारिभाषिक शब्दावली
4.8 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर
4.9 सन्दर्भ ग्रंथ सूची
4.10 निबन्धात्मक प्रश्न

4.1 प्रस्तावना

भविष्य को सुनहरा बनाने, पारिवारिक आकस्मिकताओं की पूर्ति एवं दीर्घकालीन लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु संसाधनों का विवेकपूर्ण उपयोग किया जाना अति आवश्यक है। गृह व्यवस्था एवं सामान्य जीवन में हम सभी का प्रयास होता है कि हम उपलब्ध संसाधनों का अधिक से अधिक सदुपयोग

कर अपने लक्ष्यों को प्राप्त करें। संसाधनों को दैनिक बोलचाल में साधन भी कहा जाता है। किसी भी परिवार/व्यक्ति के पास तीन सर्वाधिक महत्वपूर्ण साधन होते हैं; धन, समय एवं ऊर्जा । इन तीनों साधनों में धन अर्जित किया जा सकता है। समय एवं ऊर्जा साधन सभी परिवारों में लगभग समान होते हैं। आपने सुना एवं अनुभव किया होगा कि सफल तथा असफल व्यक्ति दोनों के पास समय समान (24 घंटे) ही होता है। परन्तु अन्तर केवल इतना है कि सफल व्यक्ति समय को अमूल्य संसाधन मानकर उसका सदुपयोग करता है जबकि असफल व्यक्ति यह कर पाने में असमर्थ रहता है। सभी परिवारों के पास सदैव कुछ न कुछ साधन अवश्य होते हैं। किसी परिवार में धन अधिक होता है तो किसी के पास समय या शक्ति (ऊर्जा) अधिक होती है। यह व्यक्ति पर निर्भर करता है कि वह अपने उपलब्ध साधनों को किस तरह से उपयोग करे जिससे उसे अधिकतम संतुष्टि एवं लाभ मिल सके।

अब तक आप संसाधन शब्द से भली-भांति परिचित हो चुके हैं। पिछली इकाईयों में आपने संसाधनों के सीमित होने एवं गृह व्यवस्था में उनकी महत्ता के विषय में जाना। इस इकाई में हम पारिवारिक संसाधनों की अवधारणा, उनके उपयोग एवं लक्ष्यों को प्राप्त करने में इनकी भूमिका के विषय में विस्तार पूर्वक चर्चा करेंगे।

4.2 उद्देश्य

इस इकाई के अध्ययन के पश्चात् आप:

- साधनों के वर्गीकरण के बारे में जानेंगे; तथा
- प्रत्येक साधन के अर्थ, महत्व तथा उपयोगिता को समझ सकेंगे।

आइए इकाई की शुरुआत करें।

4.3 साधनों का वर्गीकरण

साधन/संसाधन शब्द का तात्पर्य उन माध्यमों से है जो किसी कार्य को सुचारू रूप से संचालित करने हेतु प्रयुक्त होते हैं। पारिवारिक जीवन में कुछ प्रमुख साधन हैं**;** समय**,** धन**,** शक्ति**,** ज्ञान एवं कौशल। विभिन्न विद्वानों/ शोधकर्ताओं द्वारा साधनों का वर्गीकरण विभिन्न प्रकार से किया गया है। आइए इसे विस्तारपूर्वक जानें।

निकिल एवं डार्सी के अनुसार

साधन निम्न प्रकार के होते हैं:

- मानवीय साधन (Human Resource): बुद्धि, ज्ञान, रूचि, कौशल, शक्ति एवं अभिवृत्तियां मानवीय साधनों के अन्तर्गत आते हैं।

- अमानवीय साधन (Non Human Resource): इसके अन्तर्गत सामुदायिक सुविधाएं, समय, धन, वस्तुएं आदि आते हैं।

होम इकॉनोमिक्स सेमिनार पर आधारित वर्गीकरण के अनुसार

1961 में इण्डियाना के फ्रेंचलिंक में होम इकॉनोमिक्स सेमिनार आयोजित हुआ था जिसके अनुसार साधनों का वर्गीकरण निम्न है:

- सामाजिक साधन: इसमें व्यवस्थापन के अतिरिक्त सभी वस्तुओं और व्यक्तियों को सामाजिक साधन माना जाता है।
- व्यक्तिगत साधन: इसके अन्तर्गत व्यक्ति की रुचियां, विश्वास, संवेग, भाव एवं अभिवृत्तियां आती हैं।
- तकनीकी साधन: इसके अन्तर्गत वे सभी वस्तुएं एवं उपकरण आते हैं जो प्राकृतिक या मानवीकृत रूप में उपलब्ध हों तथा जिन्हें प्रयोग में लाया जा सकता हो।

ग्रॉस एवं क्रेण्डल ने साधनों को मुख्यत दो वर्गों में बांटा है।

- मानवीय साधन: इसके अन्तर्गत रुचियां, कौशल, ज्ञान, योग्यताएं, समय, शक्ति, अभिवृत्तियां आदि सम्मिलित हैं।
- अमानवीय साधन: धन, भौतिक वस्तुएं, सामुदायिक सेवाएं व साधन आदि अमानवीय साधनों के अन्तर्गत आते हैं। सामुदायिक सेवाओं से तात्पर्य यातायात, अस्पताल, पुस्तकालय, पोस्ट ऑफिस, स्कूल, कॉलेज, बैंक इत्यादि है।

अध्ययन की सुविधा के लिए साधनों को विस्तृत रूप में दो भागों में बांटा गया है।

1. मानवीय साधन 2. अमानवीय साधन

आइए पहले मानवीय साधनों की चर्चा करें।

मानवीय साधन: मानव में अन्तर्निहित जन्मजात एवं अर्जित गुण मानवीय साधन कहलाते हैं। इसके अन्तर्गत समय, शक्ति, परिवार के सदस्यों की योग्यताएं, बुद्धि, रुचियां, ज्ञान, कौशल एवं अभिवृत्तियां सम्मिलित हैं। परिवार के सदस्यों की योग्यताएं परिवार के कार्यों को कुशलता पूर्वक सम्पन्न करने में सहायक सिद्ध होती हैं।

मानवीय साधन भौतिक या अमानवीय साधनों की तुलना में अधिक महत्व रखते हैं। साधनों की कमी होने के बावजूद यदि मनुष्य में योग्यता है तो भी वह अपने चातुर्य से अन्य संसाधनों का प्रबन्ध कर सकता है। योग्यता, कौशल आदि जैसे मानवीय संसाधनों के अभाव में कई बार भौतिक संसाधन प्रचुर मात्रा में उपलब्ध होने पर भी निष्क्रिय एवं निष्प्रयोज्य पड़े रहते हैं।

मानवीय साधन निम्न हैं:

- योग्यता: योग्यता का अर्थ किसी कार्य को कुशलतम प्रकार से करने की क्षमता रखना है। प्रत्येक व्यक्ति में कुछ न कुछ योग्यता अवश्य होती है। अभ्यास, परिश्रम, कर्तव्यनिष्ठा से व्यक्ति अपनी योग्यता में वृद्धि कर सकता है। योग्यता का गुण जन्मजात भी हो सकता है एवं परिश्रम द्वारा इसे विकसित भी किया जा सकता है। उदाहरणार्थ एक गृहणी सीमित साधनों में अपनी योग्यता एवं कौशल से अच्छा खाना बना सकती है। यदि गृहणी सिलाई, कढ़ाई एवं गृह कार्यों में निपुण है और परिवार के सदस्यों को हर प्रकार से प्रसन्न रखती है, यह उस परिवार के लिए एक महत्वपूर्ण संसाधन है।
- रुचि: रुचि एक महत्वपूर्ण मानवीय साधन है। रुचि का अर्थ है दिए गए कार्य को पूर्ण मनोयोग से करना।
- ज्ञान: ज्ञान सर्वोत्तम मानवीय साधन है। ज्ञान द्वारा ही उपलब्ध विकल्पों में से सर्वश्रेष्ठ विकल्प का चयन किया जा सकता है।
- शक्ति: परिवार के सदस्यों की शारीरिक एवं मानसिक ऊर्जा भी एक अत्यन्त महत्वपूर्ण पारिवारिक साधन है। सभी कार्यों में ऊर्जा खर्च होती है। कोई भी कार्य कब और कैसे संपन्न होगा यह मनुष्य में निहित शक्ति (ऊर्जा) पर निर्भर करता है।
- अभिवृत्तियां: जैसा कि हम पिछले इकाई में पढ़ चुके हैं मूल्य एवं लक्ष्यों के नियंत्रण में अभिवृत्तियों का भी योगदान है। मनुष्य की अभिवृत्तियां उसको लक्ष्य प्राप्त करने में सहायता प्रदान करती हैं।
- कौशल: यह भी एक महत्वपूर्ण मानवीय साधन है। कौशल जन्मजात भी हो सकता है अथवा मानव अपने प्रयत्नों से इसे अर्जित भी कर सकता है।

अमानवीय साधन: अमानवीय साधन भौतिक साधन कहलाते हैं। इन्हें आंखों से देखा एवं स्पर्श किया जा सकता है। घर, वाहन, घर में रखी वस्तुएं, सम्पत्ति, औजार एवं उपकरण आदि भौतिक संसाधन हैं।

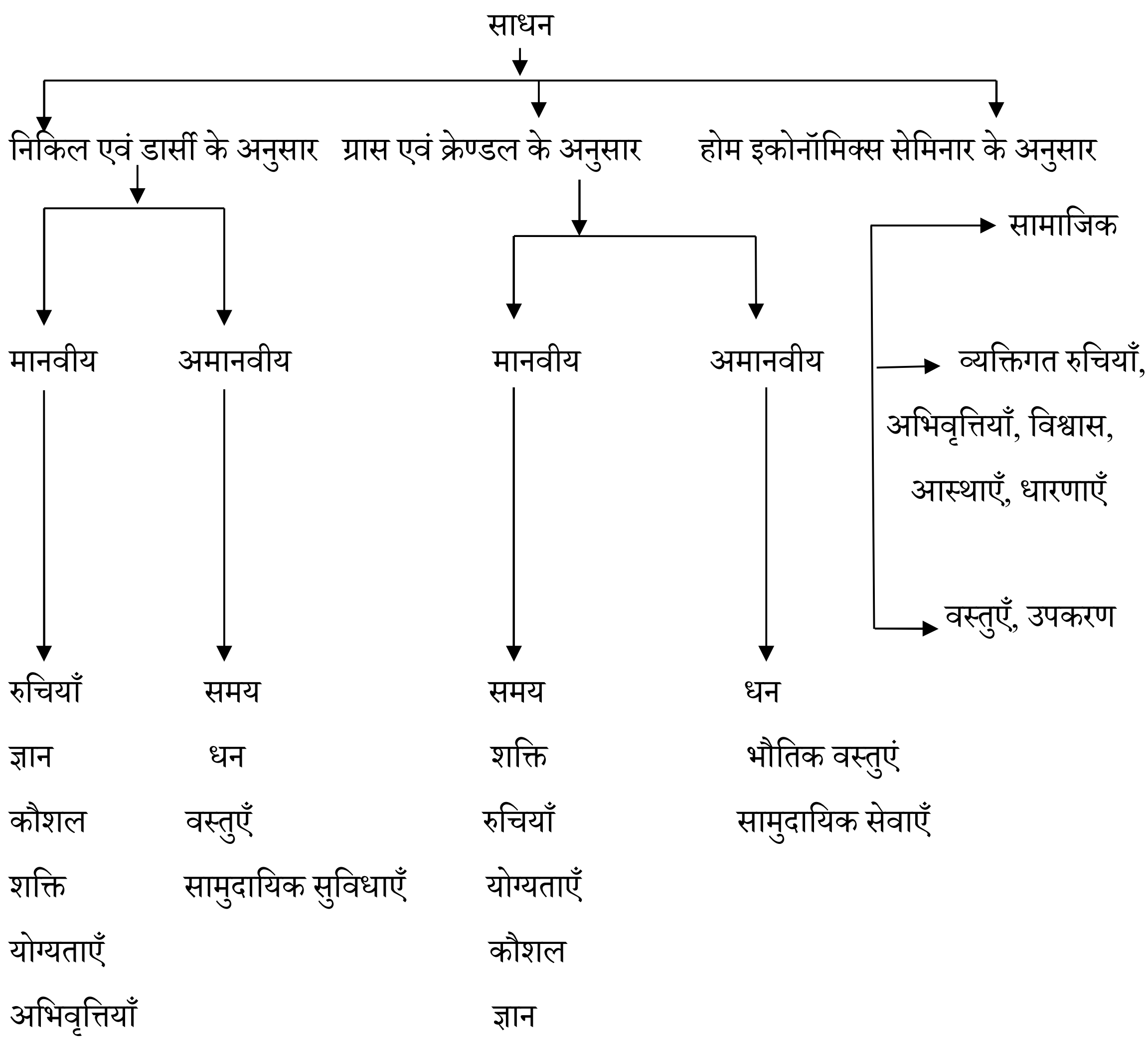
1. धन: धन एक महत्वपूर्ण भौतिक साधन है। धन से ही आवश्यकता की वस्तुओं, सेवाओं तथा यांत्रिक शक्ति को प्राप्त किया जा सकता है।
2. भौतिक वस्तुएं: आधुनिक समय में कतिपय भौतिक वस्तुओं के अभाव में जीवन अपूर्ण लगता है। ये वस्तुएं हमारे सुख, आराम में वृद्धि के साथ-साथ कार्यात्मक उपयोगिता भी प्रदान करती हैं। जैसे कम्पयूटर, टीवी, वॉशिंग मशीन, फर्नीचर एवं अन्य उपकरण आदि भौतिक संसाधनों में सम्मिलित हैं।
3. सामुदायिक सुविधाएं:- इन सुविधाओं के लिए व्यक्ति को प्रत्यक्ष रूप से धन व्यय नहीं करना पड़ता है। ये वस्तुयें जिस समाज, समुदाय में हम रहते हैं उसके अभिन्न सदस्य होने के नाते हमें निःशुल्क प्राप्त होती है। पार्क, पुस्तकालय, महाविद्यालय, सरकारी अस्पताल,

यातायात, डाक सेवा, बैंक आदि सभी सुविधाओं का अपना महत्व है। इनके अभाव में व्यक्ति को कई समस्याओं का सामना करना पड़ सकता है। कभी-कभी इन सुविधाओं के लिए कुछ धनराशि भी शुल्क के रूप में चुकानी पड़ सकती है।

4. समय एवं ऊर्जा:- कुछ विद्वानों ने समय एवं ऊर्जा को मानवीय साधन माना है और कुछ विद्वानों ने अमानवीय। समय एवं ऊर्जा इन दोनों ही साधनों को मापा जा सकता है। व्यक्ति के विकास और लक्ष्य की प्राप्ति हेतु इन दोनों साधनों का विवेकपूर्ण उपयोग अति आवश्यक है।

आपने संसाधनों के वर्गीकरण और संसाधनों की प्रकृति के रूप को जाना। चित्र 4.1 की सहायता से आप संसाधनों के वर्गीकरण को उचित प्रकार से समझ पायेंगे।

चित्र 4.1: साधनों का वर्गीकरण



आइए अब समय के बारे में चर्चा करते हैं, जो एक अत्यन्त महत्वपूर्ण संसाधन है।

4.4 समय: एक संसाधन

एक संसाधन के रूप में समय एक सर्वाधिक महत्वपूर्ण साधन है। समय की अवधि सबके लिए समान होती है। समय का उपयोग प्रत्येक व्यक्ति अपनी इच्छानुसार करता है। समय व्यवस्थापन सफलता का मूल मंत्र है। समय को धन की संज्ञा दी गई है परंतु खोया हुआ धन प्राप्त किया जा सकता है; पुनः कमाया जा सकता है लेकिन खोया हुआ समय किसी भी स्थिति में प्राप्त नहीं किया जा सकता। पारिवारिक लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए गृह व्यवस्थापक ही नहीं बल्कि प्रत्येक व्यक्ति को समय व्यवस्थापन का ज्ञान होना अनिवार्य है। समय की महत्ता सदैव से चली आ रही है। आनन्द एवं सुखमय जीवन के लिए यह आवश्यक है कि हम समय के साथ चलें और इसका अधिकतम उपयोग करें। समय से कार्य करने वाले मनुष्य थकान का अनुभव नहीं करते और स्वस्थ जीवन व्यतीत करते हैं। समय पर कार्य कर लेने से किए जाने वाले कार्य की गुणवत्ता श्रेष्ठ होती है और ऐसे व्यक्तियों की अपने कार्यक्षेत्र एवं समाज में प्रतिष्ठा बनी रहती है।

4.4.1 समय: अर्थ एवं प्रकार

समय एक अत्यधिक महत्वपूर्ण साधन है, इस तथ्य से हम सभी भली-भांति अवगत हैं। यदि आपसे समय का अर्थ पूछा जाए तो संभवतः आपके मन में घड़ी की सुइयों से चलने वाला समय ध्यान में आयेगा। समय का मापन सबसे आसान है परन्तु इसको समझना अत्यधिक कठिन। प्रायः देखा गया है कि व्यक्ति को समय का आभास उसके खो जाने पर होता है। समय के सदुपयोग से व्यक्ति पूर्व निर्धारित लक्ष्यों को बिना किसी बाधा के प्राप्त करता है। यह तथ्य प्रत्येक व्यवस्थापक को याद रखना चाहिए । समय के विभिन्न प्रकार भी हो सकते हैं, आइए जानें।

1. **गुणवत्ता समय:** आधुनिक परिप्रेक्ष्य में इस समय की सर्वाधिक मांग है। आजकल के व्यस्त जीवन में जहां स्त्री-पुरूष दोनों ही कामकाजी हैं, समय का दायरा सीमित होता जा रहा है। अब एक सीमित समय के भीतर बहुत से काम निपटाने होते हैं। ऐसे में घर, परिवार को समय देना मुश्किल होता जा रहा है। गुणवत्ता समय का तात्पर्य उस समय से है जो आप पूर्णतया अपने परिवार को देते हैं। उदाहरण के लिए सप्ताहंत में बच्चों को घुमाना, सिनेमा, पिकनिक आदि यह समय केवल मौज मस्ती का ही नहीं बल्कि भावनात्मक जुड़ाव एवं आपसी प्रेम एवं सौहार्द का भी प्रतीक है।
2. **मनोवैज्ञानिक समय:** इस समय को एक अनुभव की भांति लिया जाता है, जैसे यदि आप किसी परिणाम की प्रतीक्षा कर रहे होते हैं तो एक क्षण आपको एक घंटे के समान प्रतीत होता

है। परन्तु अवकाश के क्षणों में अपने परिवार के समय बिताने पर समय बहुत जल्दी गुजरता हुआ प्रतीत होता है।

3. **जैविक समय:** जैविक समय का तात्पर्य जीवों के भीतर एक निश्चित समय पर होने वाली गतिविधि से है। जैसे प्रातः होने पर स्वयं नीद खुल जाती है, रात्रि होने एवं समय आने पर हमें नींद का अनुभव होने लगता है, खाने का समय होने पर हमें भूख लगने लगती है। इसी प्रकार प्रत्येक व्यक्ति चाहता है कि वह समयानुसार परिणय सूत्र में बंधे एवं उसे संतान सुख की प्राप्ति हो। यह सब जैविक समय के कारण होता है।
4. **समय सीमा:** समय सीमा का अर्थ भिन्न-भिन्न प्रयोजनों के लिए किया जाता है जैसे परीक्षा भवन में प्रश्न पत्र हल करने की समय सीमा 3 घंटे है, प्रायः आप देखते हैं किसी भुगतान को हमें तय समय सीमा के भीतर करना होता है। परन्तु एक गृहणी/ व्यवस्थापक के पास सभी दैनिक कार्यों की समय सीमा 24 घंटे मात्र ही है। यदि गृहणी कामकाजी है तो यह और भी कठिन हो जाता है क्योंकि इन्हीं 24 घंटों के भीतर उसे घर, बच्चों और अपने व्यवसाय /कार्यक्षेत्र के उत्तरदायित्वों का निर्वाहन करना होता है।

आप सभी घर में सम्पन्न होने वाली क्रियाओं से भली-भांति अवगत हैं। आदर्श स्थितियों में गृहणी को अपने कार्यक्षेत्र के अतिरिक्त प्रतिदिन निम्न दायित्वों का निर्वाहन 24 घंटों की समय सीमा के भीतर ही करना पड़ता है।

- घर की स्वच्छता एवं सजावट।
- परिवार के लिए भोजन की व्यवस्था।
- परिवार के सदस्यों की देखभाल।
- शैक्षिक विकास पर ध्यान देना।
- पारिवारिक बजट / परिवार की आर्थिक स्थिति का ध्यान रखना।
- निवेश पर ध्यान देना।
- सामाजिक एवं धार्मिक कार्यां में प्रतिभागिता।
- परिवार के सदस्यों को मार्गदर्शन देना।
- पारिवारिक सदस्यों के स्वास्थ्य का ध्यान रखना।
- स्वयं की देखभाल।

अब हम कुछ अभ्यास प्रश्नों को हल करने का प्रयास करेंगे।

अभ्यास प्रश्न 1

सही विकल्प चुनिये।

1. .... एक मानवीय साधन है।

अ. बुद्धि ब. समय

स. धन द. भौतिक वस्तुएँ

2. एक अनुभव की भाँति लिए जाने वाले समय को................................ कहते हैं।

अ. गुणवत्ता समय ब. मनोवैज्ञानिक समय

स. जैविक समय द. समय सीमा

आइए अब अगले भाग की ओर चलें।

4.4.2 पारिवारिक जीवन चक्र की विभिन्न अवस्थाओं में समय की मांग

पिछली इकाईयों में आपने पढ़ा कि पारिवारिक जीवन चक्र में संसाधनों की मांग कभी भी एक समान नहीं रहती है, विशेषकर घरेलू संसाधनों जैसे समय और शक्ति की मांग। आप जान चुके हैं कि समय, पारिवारिक जीवन चक्र की विभिन्न अवस्थाओं से प्रभावित होने वाला कारक है। विभिन्न अध्ययनों से यह उजागर हुआ है कि समय व्यवस्थापन की कुछ समस्याएं पारिवारिक जीवन चक्र की संपूर्ण अवस्थाओं में प्रायः समान ही रहती हैं। ये समस्याएं निम्नवत हैं:

- कार्य– मनोरंजन के समय में उपयुक्त संतुलन के महत्व का निर्धारण।
- समय तथा गतिविधियों की योजना बनाते समय परिवार के सभी सदस्यों का ध्यान रखना।
- वस्तुओं के चयन और योजना के क्रियान्वयन हेतु समय मूल्य का ध्यान रखना।
- घरेलू क्रियाओं में समय मूल्य को कम करने का प्रयत्न करना।
- यदि स्त्री कामकाजी है तो यह तय करना कि अधिक आवश्यक क्या है। बढते बच्चों के साथ समय बिताना या कैरियर में आगे बढ़ने (प्रोन्नति) हेतु उस समय का उपयोग करना। यह कामकाजी स्त्री जो कि एक गृहणी भी है के लिए सर्वाधिक दुविधा का समय होता है क्योंकि एक ही समय के भीतर उसे उपयुक्त विकल्प का चयन करना होता है। यदि वह परिवार चुनती है तो कार्यक्षेत्र में उसकी उन्नति का मार्ग बन्द हो जाता है जो एक प्रकार से उसकी योग्यता तथा क्षमता का ह्रास है। यदि स्त्री उस विशेष समय को कैरियर हेतु समर्पित करना चाहती है तो उसे परिवार के साथ समय न बिता पाने का अपराध बोध सदैव सालता रहता है। यह एक ऐसी समस्या है जिनका स्थायी हल संभवतः बहुत कम कामकाजी महिलाओं के पास होता है। यहां पर पारिवारिक जीवन चक्र (जिसका अध्ययन हम आगे इस इकाई में करेंगे) की विभिन्न अवस्थाओं में गृहणी की समय की मांग को समझना इसलिए आवश्यक है क्योंकि पूरे दिन में समय की आपूर्ति निश्चित 24 घंटे ही है।

प्रथम अवस्था परिवार की आरम्भिक अवस्था होती है। आधुनिक परिप्रेक्ष्य में यदि परिवार को एकाकी और स्त्री को कामकाजी मान लिया जाए तो भी समय की खपत अधिक होती है। वे बहुत से

कार्य जो संयुक्त परिवार में मिल बांट कर सम्पन्न किए जाते हैं, एकाकी परिवार में स्वयं अकेले ही करने पड़ते हैं जिससे समय की खपत बढ़ती है।

द्वितीय अवस्था अर्थात शिशु आगमन की अवस्था में समय के उपयोग में अधिकतम उछाल आता है। विभिन्न अध्ययनों से यह तथ्य स्पष्ट होता है कि घर में बच्चों के आने से समय की मांग सर्वाधिक प्रभावित होती है। ये अध्ययन बताते हैं कि:

- एक वर्ष से छोटे बच्चे की देखभाल में प्रतिदिन औसतन 5 घण्टे 41 मिनट का समय लगता है। संदर्भ: Laura Brossard. “A Study of Time Spent in the Care of Babies” Jr. of Home Ec. p. 123-127.1920.
- धुलाई कार्यों के अतिरिक्त अन्य कार्यों में प्रतिदिन लगभग 2.8 घण्टे समय व्यतीत होता है। संदर्भ: Jean Warren, “Use of Time in Its Rellation to Home management” June 1940..p 82.
- दो वर्ष से छोटे बच्चे सहित परिवार के सदस्यों की देखभाल में प्रतिदिन 3.5 घण्टे खर्च होते हैं। संदर्भ: Marriane Muse “Time Expenditure on Home making Ativities)” June 1966 p. 62.
- अन्य अध्ययन से ज्ञात हुआ है कि दो वर्ष से छोटे बालक सहित परिवार के सदस्यों की देखभाल में प्रतिदिन 2-8 घण्टे व्यय होते हैं।

  संदर्भ: Elizabeth Wiegand “ Use of Time by Full Time & Part Time Home Makers in Relationtion to Home Mgt.

यहां पर यह बताना आवश्यक है कि उपरोक्त सभी आंकड़े पश्चिमी देशों पर हुए अध्ययनों पर आधारित हैं। संस्कृति और पालन पोषण के तौर तरीकों के कारण भारत जैसे देशों में बच्चों की देखभाल पर लगने वाले समय में वृद्वि हो सकती है। इस प्रकार समय की मांग, संकुचित परिवार की अवस्था (अर्थात आर्थिक स्थिरता एवं सेवानिवृति) आने तक उच्च से मध्यम रहती है। संकुचित अवस्था आने पर समय की मांग तुलनात्मक रूप से कम हो जाती है।

4.4.3 समय व्यवस्थापन प्रक्रिया

यह सर्वविदित है कि समय एक सीमित साधन है। समय अमूल्य है। एक अच्छे व्यवस्थापक को उचित समय प्रबन्ध का ज्ञान होना अति आवश्यक है। समय व्यवस्थापन से सभी कार्य समय पर समुचित तरीके से हो जाते हैं और इस उपलब्ध गुणवत्ता समय में परिवार के सभी सदस्य एक दूसरे से जुड़ते हैं, संवाद के माध्यम से एक दूसरे का सुख-दुख बांटते हैं और पारिवारिक लक्ष्यों को किस प्रकार प्राप्त किया जाए इस पर चर्चा करते हैं। यह सब तभी संभव हो सकेगा जब गृह व्यवस्थापक अपने समय को सुनियोजित प्रकार से विभाजित करता है। यही समय व्यवस्थापन प्रक्रिया है। समय व्यवस्थापन प्रक्रिया को निम्न प्रकार से परिभषित किया गया है:

"परिवार में होने वाली विभिन्न क्रियाओं तथा उपलब्ध समय के बीच अनुकूलतम समायोजन तथा इसके लिए जो प्रक्रिया प्रयोग में लायी जाती है, उसे ही समय प्रबन्ध प्रक्रिया कहते हैं"।

समय प्रबन्ध प्रक्रिया के तीन प्रमुख चरण निम्नवत हैं:

- समय आयोजन
- आयोजन प्रक्रिया का नियंत्रण
- मूल्यांकन

आइए अब प्रत्येक चरण के विषय में विस्तार पूर्वक समझें।

1. समय आयोजन

समय आयोजन के अन्तर्गत सभी गृहकार्यों को सुचारू रूप से करने के लिए समय योजना बनाई जाती है जिसका अर्थ है निश्चित समयावधि के भीतर किसी कार्य को पूर्ण करना। समय योजना बनाते समय निम्न बिन्दुओं पर ध्यान देना आवश्यक है:

- सभी महत्वपूर्ण कार्य एवं सामान्य कार्य प्राथमिकता के आधार पर किए जाने चाहिए। पहले सभी कार्यों की सूची बना लें और अति महत्वपूर्ण, महत्वपूर्ण एवं कम महत्वपूर्ण कार्यों को प्राथमिकता के आधार पर सूची में वरीयता दें।
- सूची में कार्यों को प्राथमिकता के आधार पर वरीयता देते समय परिवार के सदस्यों की कार्यक्षमता, रुचि, आवश्यकता, आदतें, विश्राम एवं स्वास्थ्य का भी ध्यान रखा जाना चाहिए।
- समय-प्रबन्धन योजना लचीली एवं व्यवहारिक होनी चाहिए ताकि परिस्थितियों के अनुसार उस कार्य में परिवर्तन कर उसे संपादित किया जा सके।
- समय योजना बनाते समय परिवार के अन्य सदस्यों की समय उपलब्धता का भी ध्यान रखा जाना चाहिए। परिवार के सदस्य यदि उस समय विशेष में उपलब्ध हैं तो ऐसी स्थिति में गृह कार्यों में उनका सहयोग लेकर कार्य को सरलता एवं शीघ्रता से किया जा सकता है।
- सभी संबंधित कार्यों को एक समूह में रखना चाहिए और यथासंभव यह प्रयास किया जाना चाहिए कि एक समय मे दो-तीन कार्य एक साथ संपन्न किए जाएं। अंग्रेजी में इसे Multitasking कहा जाता है। यह एक कौशल है। अभ्यास एवं अनुभव द्वारा इसे सीखा और बेहतर किया जा सकता है। आधुनिक समय में मल्टिटास्किंग सफल समय प्रबन्धन की धुरी है।
- समय प्रबन्ध का अर्थ यह कदापि नहीं है कि दिए गए कार्य को शीघ्रता से निपटा दिया जाए। ऐसा करने से कार्य की गुणवत्ता पर प्रभाव पड़ता है। अतः समय योजना में प्रत्येक कार्य के लिए पर्याप्त समय दिया जाना आवश्यक है।
- किए जाने वाले कार्य के स्वरूप और प्रकृति को जानना आवश्यक है। इससे उस कार्य में लगने वाले समय का आभास होता है और समय आयोजन में सहायता मिलती है।

- जहाँ तक संभव हो योजना लिखित रूप में तैयार कर लेनी चाहिए। योजना साप्ताहिक, मासिक, विशिष्ट अवसरों हेतु एवं वार्षिक कार्य सूची के रूप में उपलब्ध हो तो कार्य करने में सरलता होती है।

उपरोक्त तथ्यों को ध्यान में रखकर देखा जाए तो कोई भी कार्य बोझ नहीं लगता है। यथासंभव सभी कार्य समय पर पूरा करने का प्रयत्न करें। इससे आपके आत्म विश्वास में वृद्धि होगी और आप संतुष्टि का अनुभव करेंगे।

कार्य योजना निर्माण के विभिन्न प्रकार हैं:

- साधारण कार्य योजना: यह एक अत्यन्त सरल और साधारण कार्य योजना है। इसमें छोटे बड़े कार्यों की सूची बना ली जाती है। प्रायः इसे एक कागज पर लिखकर किसी ऐसी जगह चिपका दिया जाता है जहां से यह योजना आसानी से दिख सके और उस अनुसार इसे क्रियान्वित करने का प्रयास किया जाता है।
- विस्तृत योजना: विस्तृत योजना साधारण कार्य योजना की अपेक्षा सुनियोजित होती है एवं इसमें अधिक विवरण डाले जाते हैं। इस योजना में समय निर्धारण नहीं किया जाता है परन्तु योजना संबंधी सहायक तथ्यों को एकत्रित कर अंकित किया जाता है।
- समय अनुसूची: यह समय योजना उपरोक्त दोनों प्रकारों से अधिक स्पष्ट, विस्तृत एवं सुनियोजित होती है। इसमें समय का क्रम, कार्य की वरीयता और अनुमानित समय भी सम्मिलित किया जाता है।

<u>समय आयोजन के चरण</u>

• कार्य सूची बनाकर समूहों में बाँटना
• अनुमानित समय का निर्धारण करना
• समय क्रम निर्धारित करना
• व्यय समय का उपलब्ध समय के साथ समन्वय स्थापित करना
• योजना का लेखन
• योजना के समन्वय पर काम करना

आइए इस पर विस्तृत रूप से जानकारी लें।

समय आयोजन

- प्रथम चरण: समय योजना के प्रथम चरण में सभी कार्यों की सूची बनाई जाती है। वे कार्य जो एक साथ किए जा सकते हैं, उन्हें समूहीकृत किया जाता है। जटिल कार्यों को विभिन्न भागों में विभाजित करने से उन कार्यों को करने में आसानी होती है।

- द्वितीय चरण: द्वितीय चरण में व्यय होने वाले समय का अनुमान लगाया जाता है।
- तृतीय चरण: तृतीय चरण में समय संबंधी आवश्यकताओं को एकरूपता प्रदान की जाती है।
- चतुर्थ चरण: चतुर्थ चरण में समय क्रम का निर्धारण किया जाता है। क्रम के साथ-साथ अनुमानित समय भी लिख दिया जाता है। जहां तक संभव हो पहले भारी कार्यों को निपटायें तत्पश्चात हल्के कार्यों को। इससे मनोवैज्ञानिक रूप से आप मजबूत बनेंगे और जटिल कार्य पूर्ण कर लेने से आप उत्साहित अनुभव करेंगे। समय बचत संबंधी साधनों एवं उपकरणों का अवश्य प्रयोग किया जाना चाहिए । प्रत्येक कार्य को समय से पहले निपटने से पूर्व यह अवश्य देख लें कि ऐसा करने से कहीं कार्य की गुणवत्ता तो प्रभावित नहीं हो रही है। यदि हां, तो आपको एक बार पुनः नए सिरे से योजना बनाने की और कार्य के प्रत्येक चरण को पूर्ण करने के लिए पर्याप्त समय दिए जाने की आवश्यकता है।
- पंचम चरण: अन्तिम चरण में योजना को लिखा जाता है। एक दैनिक समय कार्य योजना नीचे दी गई तालिका में प्रस्तुत है। इसी प्रकार पाक्षिक, मासिक एवं वार्षिक कार्य योजना भी बनाई जा सकती है।

तालिका 4.1: दैनिक कार्य योजना

दिनांक:................................

समय	क्रियाएँ
सुबह 5.00-6.00	सुबह उठना, नित्यकर्म से निवृत होना, पूजा करना, नाश्ते की तैयारी करना।
6.00 - 7.00	सुबह का नाश्ता तैयार करना।
7.00 - 7.45	नाश्ता परोसना।
7.45 - 9.30	टेबल साफ करना, बर्तन धोना तथा अन्य रसोई कार्य, दोपहर के खाने की तैयारी, बिस्तर ठीक करना, घर के सभी कमरों को व्यवस्थित करना।
9.30 - 10.00	विश्राम।
10.00 - 11.00	साप्ताहिक कार्य (दिन)
	सोमवार- धुलाई
	मंगलवार- प्रेस करना
	बुधवार- सामान लाना (राशन एवं अन्य)
	गुरूवार- सिलाई /रचनात्मक

	शुक्रवार- साप्ताहिक सफाई
	शनिवार- बाजार
	रविवार- चर्च, मन्दिर, संबंधियों से मिलना जुलना आदि।
11.00 - 12.00	दोपहर का खाना तैयार करना।
दोपहर 12.00 -1.00	दोपहर का खाना परोसना, टेबल साफ करना, बर्तन धोना तथा अन्य रसोई कार्य आदि।
1.00 - 2.00	विश्राम करना।
2.00 - 3.00	बच्चों की स्कूल से वापसी।
3.00 - 5.00	चाय की तैयारी, साप्ताहिक कार्य निपटाना।
सायं 6.00 - 8.00	बच्चों का गृहकार्य, पढ़ाई कराना।
8.00 - 10.00	रात के खाने की तैयारी, खाना तैयार करना, परोसना, टेबल साफ करना, बर्तन आदि धोना, अगली सुबह के नाश्ते की तैयारी करना।
रात्रि 10.00	सोने की तैयारी।

2. समय आयोजन प्रक्रिया पर नियंत्रण

समय योजना बना लेने या लिखित रूप से सूची बना लेने मात्र से ही प्रबन्धन किया जाना संभव नहीं है। योजना की सफलता कार्य योजना के नियंत्रण पर निर्भर करती है। समय योजना में अनुमानित समय को अंकित करने का कारण यही है कि बाद में कार्य योजना पर नियंत्रण किया जा सके। यह पता लग सके कि कार्य अनुमानित समय में पूरा हुआ है या नहीं? नियंत्रण यहीं से आरम्भ होता है।

नियंत्रण के लिए यह आवश्यक है कि समय योजना स्पष्ट, व्यवहारिक, तर्कसंगत और लचीली हो। ऐसी योजनाओं का न केवल क्रियान्वयन, अपितु नियंत्रण भी सरल हो जाता है। योजना बनाते समय कार्य में आने वाली कठिनाईयों/बाधाओं के पूर्वानुमान एवं पूर्व समाधान पर विचार करने से जटिल से जटिल कार्य भी सरल हो जाते हैं। मानसिक रूप से बाधाओं एवं कठिनाईयों हेतु तैयार रहना चाहिए तथा अपना नियंत्रण नहीं खोना चाहिए, यही एक व्यवस्थापक का सबसे बड़ा गुण है।

योजना में अवरोध आने पर उन्हें निम्न प्रकार से दूर किया जा सकता है:
- अति महत्वपूर्ण कार्य को पहले समाप्त करके कार्य की गति बढ़ाना।
- परिवार के अन्य सदस्यों, मित्रों और सहायकों की मदद लेना।
- कार्य के पूर्ण न हो पाने की स्थिति में अपने विश्राम के खाली समय में उस कार्य को पूर्ण करना।

अब हम समय प्रबन्ध प्रक्रिया के तृतीय चरण के बारे में जानेंगे।

3. समय आयोजन का मूल्यांकन

प्रबन्ध प्रक्रिया का अन्तिम चरण मूल्यांकन है। मूल्यांकन से किसी योजना की सही वस्तु स्थिति पता चलती है। जैसे कार्य योजनानुसार सफल हुआ या नहीं, व्यक्ति के लक्ष्यों की पूर्ति हुई या नहीं। यदि नहीं, तो वे कौन-कौन से कारण हैं जिनके कारण योजना असफल रही। मूल्यांकन द्वारा इन अवरोधों का विश्लेषण किया जाता है।

कार्य का क्रियान्वयन करते समय निरीक्षण करते रहना आवश्यक है ताकि आवश्यकता पड़ने पर योजना में आवश्यक परिवर्तन किए जा सकें। मूल्यांकन के दौरान निम्न बिंदुओं पर ध्यान देने की आवश्यकता है:

- क्या योजना व्यवहारिक थी?
- क्या बनाई गई योजना से परिवार के प्रत्येक सदस्य संतुष्ट हैं?
- क्या कार्य योजना ने परिवार के सदस्यों की नींद, विश्राम और स्वास्थ्य को प्रभावित किया? यदि हाँ, तो कैसे?
- जो कार्य पूर्ण नहीं हो सके उनके लिए कौन-कौन से कारक उत्तरदायी हैं?
- समग्र रूप से योजना में क्या संतोष जनक बिन्दु तथ्य है?
- समग्र रूप से योजना यदि दोषपूर्ण तथ्य है तो उन्हें कैसे दूर किया जा सकता है?

मूल्यांकन के लिए चार्ट की भी सहायता ली जा सकती है। इसे गैन्ट चार्ट (Gainth Chart) भी कहते हैं। उदाहरण के लिए एक गैन्ट चार्ट निम्नवत है। इस चार्ट के पहले दो कॉलम में योजना को विस्तार पूर्वक लिखा जाता है। तीसरे कॉलम में मूल्यांकन किया जाता है तथा अन्तिम कॉलम में अनियोजित परन्तु अपेक्षित कार्य को अंकित कर लिया जाता है।

तालिका 4.2: समय आयोजन के मूल्यांकन का गैंट चार्ट

क्र0 सं0	समय	कार्य योजना का विस्तृत विवरण	समय अनुसूची के पूर्ण किए गए कार्य			अनियोजित /अपेक्षित कार्य
			पूर्ण	आंशिक	अपूर्ण	
1.	6.00-7.00	स्वयं उठना, ब्रश करना,चाय पीना, मॉर्निंग वॉक पर जाना।	✓	✓		

2.	7.00-7.30	बच्चों को जगाना, हाथ मुंह धुलाना, ब्रश कराना, दूध पिलाना आदि।				
3.	7.30-8.00	नाश्ता तैयार करना।	✓		✓	बिस्तर
4.	8.00-8.30	परिवार को नाश्ता कराना।	✓		✓	समेटना।
5.	8.30-9.00	नाश्ते के बर्तन साफ करना।	✓			पोंछा,
6.	9.00-9.30	बच्चों को विद्यालय हेतु तैयार करना		✓		सफाई आदि
7.	9.30-10.00	स्कूल, ऑफिस आदि के लिए टिफिन तैयार करना।			✓	करना।
8.	10.00-10.30	स्वयं तैयार होना।				
9.	10.30-11.00	पूर्व निर्धारित कार्यों को निपटाना।	✓			
10.	11.00-1.30	दोपहर के खाने की तैयारी तथा खाना तैयार करना। यदि गृहणी बाहर कार्यरत है तो कार्यालय में महत्वपूर्ण कार्य सम्पादित करना।	✓ ✓	✓		
11.	1.30-2.00	लंच करना।	✓			
12.	2.00-4.30	कार्यालय के कार्य सम्पादित करना।		✓		
13.	4.30-5.00	कार्यालय से घर आना,अल्पावधि विश्राम।		✓		सामान खरीदने हेतु
14.	5.00-6.00	शाम का नाश्ता तैयार	✓			बाजार

		करना, चाय आदि बनाना।				जाना।
15.	6.00-6.30	बच्चों के साथ समय व्यतीत करना।	✓		✓	
16.	6.30-7.00	रात्रि भोजन की तैयारी करना।				फोन पर बातें करना, इंटरनेट आदि पर समय बिताना।
17.	7.00-9.30	भोजन तैयार करना, भोजन परोसना, रसोई साफ करना।				
18.	9.30-10.00	अगले दिन के नाश्ते की तैयारी करना।				
19.	10.00	सोने की तैयारी।				

4.4.4 समय व्यवस्थापन के निर्धारक तत्व

अब तक आपने एक महत्वपूर्ण संसाधन के रूप में समय का अर्थ, प्रकार एवं उसके प्रबन्धन के विषय में समझा। समय संबंधी हमारी योजना तय कार्यक्रमानुसार चले, यह सदैव संभव नहीं हो पाता है। हमारी समय व्यवस्था निम्न तत्वों द्वारा निर्धारित होती है:

- **समय मूल्य**

जैसा कि हम जानते हैं कि सबके पास एक दिन में केवल 24 घंटे का समय ही होता है। इसी सीमित अवधि में सबको अपने कार्य निपटाने होते हैं। परन्तु रोजमर्रा के जीवन में हमें किसी कार्य के लिए समय मूल्य को पहचानना आवश्यक है। यह समय मूल्य विभिन्न गतिविधियों के लिए भिन्न होता है परन्तु इसका प्रभाव पूर्णत: समय प्रबन्धन प्रक्रिया पर पड़ता है। उदाहरण के लिए यदि आप अपने कार्यस्थल बस से जाते हैं और बस के स्टॉप पर आने का समय निश्चित है। यदि आप इस समय मूल्य को नहीं पहचानते हैं तो आपकी बस छूट जाएगी और आप कार्य स्थल पर देरी से पहुँचेंगे या यह भी संभव है कि आप उस दिन कार्यस्थल पर जा ही ना पाएँ जिससे आपकी पूरी समय योजना प्रभावित होगी। इसके विपरीत यदि आप समय मूल्य पहचानते हैं तो आप समय पर बस स्टॉप जाकर बस पकड़ पाएंगे और इस एक कार्य को समय पर पूर्ण कर पाने से आप सूची में अंकित अन्य दूसरे कार्यों को करने के लिए प्रेरित होंगे। कोई भी कार्य यदि समय पर पूर्ण हो तो ही उसका समय मूल्य मिल पाता है और यह आपके समय प्रबन्धन को सकारात्मक या नकारात्मक रूप से निर्धारित करते हैं।

- **समय मानक**

'समय मानक' अथवा 'मानक समय' का अर्थ किसी कार्य को कुशलतापूर्वक सम्पादित करने में लगने वाले समय से है। घरेलू कार्यों के लिए गृहणी को मानक स्वयं स्थापित करने होते हैं। ज्ञान, अभ्यास, संवाद और आदान-प्रदान द्वारा मानकों में निरन्तर सुधार किया जा सकता है। मानकों के बेहतर होने का सीधा प्रभाव आपकी समय प्रबन्धन प्रक्रिया पर पड़ता है।

समय मानक से अभिप्राय उस समय से है जो कि एक क्रिया को पूरा करने में लगता है अर्थात एक कार्य को पूर्ण करने में कितना समय व्यय होगा, यह निश्चित करना ही समय मानक है।

- **समय-क्रम**

एक दिन में किए जाने वाले समस्त कार्यों की समय के परिप्रेक्ष्य में क्रम व्यवस्था ही समय क्रम कहलाती है। यदि व्यवस्थापक द्वारा क्रम निर्धारित किया गया है तो इससे कार्य सरलता एवं कुशलतापूर्वक संपन्न हो जाता है। इस प्रकार शारीरिक और मानसिक थकान नहीं होती है। समय क्रम का अर्थ है दैनिक कार्यों (घरेलू कार्यों) को क्रम से सम्पादित करना अर्थात कार्यों को ऐसा क्रम देना ताकि सभी कार्य निर्धारित समय पर बिना थके संपन्न हो जाएँ। समय क्रम निम्न बिन्दुओं पर निर्भर करता है।

1. घरेलू क्रियाओं का आपसी संबंध
2. व्यक्ति की कार्यों के प्रति रुचि

समय क्रम निर्धारित करते समय ध्यान रखने योग्य बातें निम्नलिखित हैं। आइए इन पर दृष्टि डालें।

क. कार्य के प्रारूप और प्रकृति को समझें। एक प्रकार के कार्यों को समूहीकृत करें। देखें कि किन दो-तीन कार्यों को एक क्रम से करने पर भागदौड़ कम होती है। इस प्रकार इन कार्यों को करने में समय और शक्ति दोनों ही कम खर्च होगी।

ख. क्रियाओं के क्रम निर्धारण में रुचि लें। नवीन प्रयोग करें, दूसरों के अनुभव से सीखें, संबंधित साहित्य पढ़ें।

ग. घर के जिन कार्यों को उपकरण की सहायता से किया जा सकता है, उन उपकरणों पर अपनी सामर्थ्यनुसार निवेश करें। जैसे वॉशिंग मशीन, माइक्रोवेव, वैक्यूम क्लीनर, इलैक्ट्रॉनिक मॉप इत्यादि।

घ. अपनी रुचि अनुसार क्रम को बदल दें जैसे पहले भारी कार्य फिर हल्का कार्य या पहले नीरस कार्य फिर रुचिकर कार्य। यह देखें कि किन स्थितियों में आप उत्तम प्रकार से काम कर पा रही हैं, उसमें अभ्यस्त होने का प्रयास करें।

- **कार्य भार**

प्रत्येक दिन एक समय ऐसा आता है जब गृहणी पर सर्वाधिक कार्यभार आ पड़ता है। अधिकतम कार्यभार वाले समय को 'शिखर समय' (Peak Time) भी कहते हैं। इस समय पर एक के बाद एक

क्रम से अनेकों कार्य निपटाने पड़ते हैं। यह कार्यभार परिवार के सदस्यों की संख्या, आयु, रहन-सहन स्तर, व्यवसाय एवं जीवन शैली पर निर्भर करता है।

एक अध्यापक के लिए मार्च-अप्रैल माह का समय अत्यधिक कार्यभार वाला है। इसी प्रकार एक कामकाजी स्त्री के लिए सुबह का समय 'शिखर समय' है।

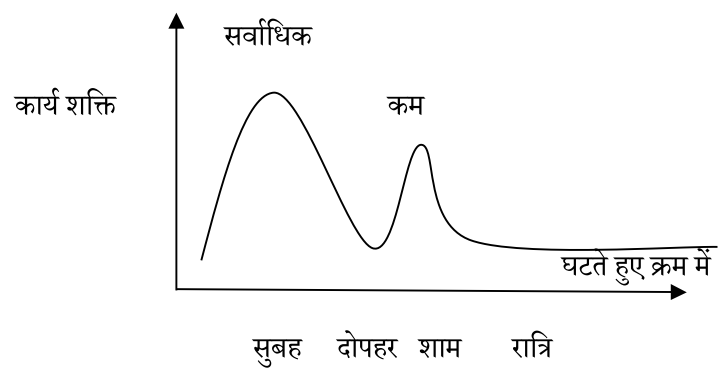
अधिकतम कार्यभार से पूर्णतया बचा तो नहीं जा सकता परन्तु कुछ उपायों द्वारा इसे अपेक्षाकृत कम किया जा सकता है। जैसे, सरल काम को थोड़ा-थोड़ा निपटा कर, उपकरणों की सहायता लेकर, पूर्व तैयारी कर तथा परिवार के सदस्यों के सहयोग द्वारा आदि।

- **कार्य वक्र**

कार्य वक्र एक प्रकार का यंत्र है जो मूलतः उद्योगों में उपयोग में लाया जाता है। कार्य का वक्र एक निर्धारित समय में कार्य के उत्पादन में परिवर्तन को दर्शाता है। कार्यकर्ता द्वारा किए गए कार्य की इकाई की मात्रा दिए हुए समय में गिनी जाती है और इस प्राप्ति की संख्या को वक्र के रूप में दर्शाया जाता है। उत्पादन कब-कब प्रभावित होता है, इसका निरीक्षण किया जाता है।

कई अध्ययनों से यह ज्ञात होता है कि सुबह के समय कार्यक्षमता अधिक होती है क्योंकि शरीर में नई स्फूर्ति और ताजगी भरी रहती है। सुबह समस्त कार्य तीव्र गति से होते हैं, दोपहर तक कार्य करने की गति मन्द होती जाती है। एक समय ऐसा आता है जब विश्राम की आवश्यकता अनुभव होने पर कई व्यक्ति अल्प विश्राम करते हैं और विश्राम उपरान्त उनकी कार्यक्षमता बढ़ जाती है। इसके विपरीत कई व्यक्ति सुबह से सायंकाल तक बिना थके कार्य करते हैं और फिर शाम के समय थकान महसूस करते हैं।

चित्र 4.2: एक गृहणी का दिन में कार्य वक्र

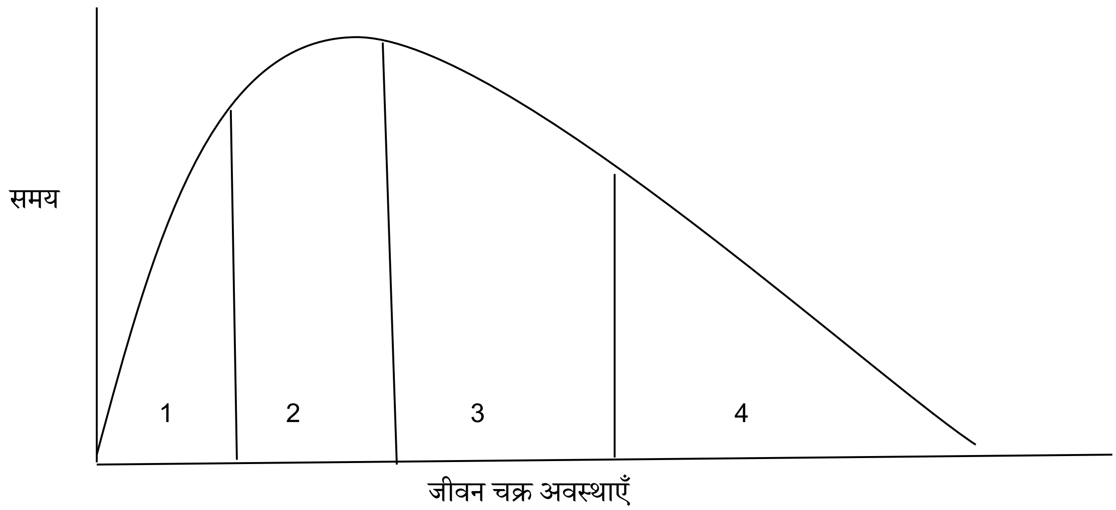


कार्य वक्र किस प्रकार समय प्रबन्धन में सहायक है यह जानना आवश्यक है। इस वक्र की सहायता से व्यक्ति की शारीरिक और मानसिक क्षमता तथा कार्य सम्पादन एवं समय के मध्य संबंध का पता चलता है। इस प्रकार कार्य का उचित प्रकार से विभाजन करके गृहणी निश्चित समय में अधिकतम कार्य कर सकती है।

- **जीवन चक्र**

परिवारिक जीवन चक्र की विभिन्न अवस्थाओं में भी कार्य वक्र भिन्न-भिन्न होता है। इस संबंध में हम पिछली इकाई में पढ़ चुके हैं। आइए इसको वक्र के माध्यम से समझने का प्रयास करें।

चित्र 4.3: पारिवारिक जीवन चक्र की विभिन्न अवस्थाओं में समय चक्र



1. प्रारम्भिक अवस्था
2. विस्तार अवस्था
3. संकुचित अवस्था
4. सेवानिवृति अवस्था

विश्राम काल: निरन्तर कार्य करने के बाद शारीरिक और मानसिक थकान होना स्वाभाविक है। थकान दूर करने के बाद पुनः नई स्फूर्ति से कार्य करने के लिए यह आवश्यक है कि शरीर को थोड़ा विश्राम दिया जाए। विश्राम काल का हमारी कार्यक्षमता पर सकारात्मक प्रभाव पडता है। आपने समय को एक संसाधन के रूप में जाना तथा उससे संबंधित उन सभी विषयों की जानकारी प्राप्त की जिनकी सहायता से इसे और भी उपयोगी बनाया जा सकता है। अगले भाग में हम एक और महत्वपूर्ण घरेलू संसाधन शक्ति के विषय में जानेंगे।

अभ्यास प्रश्न 2

1. सही या गलत बताइए।
    a. समय अनुसूची एक सधारण कार्य योजना है जिसमें सभी छोटे-बड़े कार्यों की सूची बना ली जाती है।
    b. समय आयोजन का मूल्यांकन गैन्ट चार्ट की मदद से किया जाता है।

c. समय योजना के पाँच चरण होते हैं।

2. समय व्यवस्थापन की परिभाषा दीजिये।

3. समय के प्रकार बताइए।

आइए अब अन्य संसाधन शक्ति के विषय में जानें।

4.5 ऊर्जा: एक संसाधन

ऊर्जा एक अत्यन्त महत्वपूर्ण संसाधन है। यह विदित है कि प्रत्येक कार्य चाहे छोटा हो अथवा बड़ा उसमें ऊर्जा या शक्ति की आवश्यकता होती है। ऊर्जा को केवल अनुभव किया जा सकता है। इसकी गणना बेहद कठिन है। यही कारण है कि शक्ति व्यवस्थापन समय व्यवस्थापन की तुलना में कठिन कार्य है। यह व्यक्ति के शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य पर निर्भर करता है। आइए इस पर चर्चा करें।

4.5.1 व्यवस्थापन

ऊर्जा व्यवस्थापन का आशय अपनी शारीरिक एवं मानसिक क्षमता के अनुसार गृह कार्य एवं अन्य संबंधित कार्यों को संपादित करना है ताकि थकान का अनुभव कम से कम हो। शक्ति व्यवस्थापन में शक्ति उपयोग तथा अवशेष शक्ति पर बल दिया जाता है। अवशेष शक्ति का तात्पर्य उस ऊर्जा से है जो कार्य करने के बाद बच जाती है और जिसका उपयोग व्यवस्थापक मनोरंजन, विश्राम या परिवार के सदस्यों के साथ अन्य क्रियाकलापों मे करना चाहता है।

घरेलू क्रियाओं के सम्पादन में कम से कम ऊर्जा व्यय हो इसके लिए आवश्यक है कि गृह व्यवस्थापक निम्न बातों पर ध्यान दे।

- पारिवारिक जीवन चक्र की विभिन्न अवस्थाओं एवं शक्ति उपयोग आवश्यकता का आपस में संबध।
- घरेलू कार्य जिनमें सर्वाधिक शक्ति की आवश्यकता होती है।
- शारीरिक एवं मानसिक थकान का पृथक-पृथक अनुभव।
- शक्ति व्यवस्थापन किस प्रकार किया जाए।

4.5.2 पारिवारिक जीवन चक्र में शक्ति की मांग

पिछले भाग में आपने देखा कि किस प्रकार समय की मांग पारिवारिक जीवन की अवस्थाओं के साथ-साथ बदलती रहती है। पारिवारिक जीवन चक्र की जिस अवस्था में समय की मांग अधिक रहती है उसी अवस्था में शक्ति की मांग भी अधिक रहती है।

आइए, पारिवारिक जीवन चक्र की विभिन्न अवस्थाओं में ऊर्जा की मांग पर संक्षिप्त रूप से चर्चा करें।

प्रथम अवस्था (प्रारम्भिक अवस्था/Beginning stage)

परिवार दो लोगों के मध्य वैवाहिक संबंध से आरम्भ होता है। इस समय परिवार में केवल नवदम्पति ही होते हैं। अतः इस अवस्था में समय की मांग अधिक नहीं रहती है। यदि दोनों कामकाजी हैं तो ऊर्जा की मांग कम अथवा मध्यम रहती है।

द्वितीय अवस्था (विस्तार अवस्था/Expanding stage)

इस अवस्था में परिवार में शिशु आगमन हो जाता है। परिवार में सदस्यों की संख्या बढ़ जाती है। शिशु लालन-पालन एवं देखभाल के लिए सर्वाधिक शक्ति की आवश्यकता होती है क्योंकि शिशु पूर्णतया अपने माता-पिता विशेषकर, माता पर निर्भर होता है। इसलिए इस अवस्था में ऊर्जा की मांग सर्वाधिक होती है।

तृतीय अवस्था (संकुचित अवस्था/Contracting stage)

यह अवस्था पारिवारिक जीवन चक्र में संकुचन का प्रतीक है। इस अवस्था में बच्चे आत्मनिर्भर हो जाते हैं तथा परिवार की जिम्मेदारियों को समझने लगते हैं। बच्चों का विवाह हो जाता है अथवा वह व्यवसायिक रूप से स्वयं को स्थापित कर लेते हैं।

चतुर्थ अवस्था (वृद्धावस्था/Retirement stage)

इस अवस्था में माता-पिता के सभी उत्तरदायित्व पूर्ण हो जाते हैं। अब परिवार में पुनः वो ही व्यक्ति ही रह जाते हैं जिनसे परिवार का आरम्भ हुआ था। यदि बच्चे अपने माता-पिता के साथ भी रहते हैं तो भी माता-पिता की शक्ति की मांग, घरेलू कार्यों/गृह प्रबन्ध की दृष्टि से नगण्य होती है। इस अवस्था में गृहणी की शारीरिक क्षमता दिन प्रतिदिन क्षीण होती जाती है।

तालिका 4.3 पारिवारिक जीवन चक्र में शक्ति की मांग

अवस्था	शक्ति की मांग		
	बहुत कम	मध्यम	बहुत अधिक
प्रथम अवस्था	✓		
द्वितीय अवस्था			✓
तृतीय अवस्था		✓	
चतुर्थ अवस्था	✓		

4.5.3 थकान

ऊर्जा व्यवस्थापन में थकान का विशेष महत्व है। एक लंबी समयावधि तक लगातार कार्य करते रहने से थकान उत्पन्न होती है। लगातार काम करते रहने पर व्यक्ति द्वारा शारीरिक एवं मानसिक कारणों से कार्य कर पाने में असमर्थता/असक्षमता को सरल भाषा में थकान कह सकते हैं। थकान का एक मुख्य कारण शारीरिक दुर्बलता भी है। प्रायः देखा जाता है जो कार्य रुचिकर होते हैं, उन्हें करने में थकान का अनुभव कम होता है। ऊर्जा व्यवस्थापन के लिए थकान दूर करना अति आवश्यक है। थकान दूर होने पर व्यक्ति पुनः तनाव मुक्त, एकाग्रचित्त और नए उत्साह से कार्य करता है। शारीरिक थकान में कार्य सम्पादित करने पर मनुष्य के शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य पर कुप्रभाव पड़ता है।

आइए थकान के विषय में कुछ रोचक तथ्यों को जानें।

थकान के कारण

थकान मुख्यतः दो कारणों से हो सकती है।

बाह्य या भौतिक कारक

अधिक कार्यभार, कम समय में अधिक काम निपटाना, अनुपयुक्त कार्य क्षेत्र, अनुचित शारीरिक स्थिति, अपूर्ण प्रकाश, उचित खान-पान न मिलना आदि के कारण थकान हो सकती है। ये थकान उत्पन्न करने वाले भौतिक कारक हैं। इन कारकों को एक सीमा तक नियंत्रित किया जा सकता है।

आन्तरिक या मानसिक कारक

रोग ग्रस्त शरीर, मानसिक आघात, अल्प अथवा उच्च रक्तचाप, मधुमेह, मोटापा, हृदय रोग, काम में रूचि या ज्ञान-कौशल का अभाव तथा व्यक्ति का नकारात्मक दृष्टिकोण थकान के मानसिक कारण हैं। इन कारकों पर व्यक्ति को स्वयं नियंत्रण रखना होता है।

थकान के लक्षण

- शारीरिक एवं मानसिक रूप से कार्य में रूचि न लेना।
- एकाग्रता में कमी।
- उबासी, नींद, जम्हाई आना।
- व्यक्ति देखने में शिथिल और रसहीन दिखाई पड़ता है।
- काम करने में अधिक समय लेना।
- काम में बहुत गलतियां होना।

थकान के प्रकार

थकान दो प्रकार की होती है।

- शारीरिक थकान
- मनोवैज्ञानिक थकान

शारीरिक थकान

लगातार काम करने के कारण शरीर और अधिक कार्य न कर पाने की स्थिति में होता है। शरीर में ऊर्जा भोजन से प्राप्त होती है। शरीर में भोजन उपापचय के दौरान कार्बोहाईड्रेट से ग्लूकोज में बदल जाता है। यह ग्लूकोज रक्त में मिलकर पेशियों में पहुँचता है। पेशियां ग्लूकोज का संचय कर लेती हैं। रक्त में उपस्थित हीमोग्लोबिन नामक तत्व ऑक्सीजन का संवहन करता है। ऑक्सीजन पेशियों में उपस्थित ग्लूकोज से क्रिया करके पाइरुविक अम्ल तथा बाद में लैक्टिक अम्ल बनाता है। यह लैक्टिक अम्ल पुनः ऑक्सीजन के साथ क्रिया कर कार्बन डाई ऑक्साइड तथा जल बनाता है। इस प्रकार पेशियां निरन्तर ग्लूकोज का ऑक्सीकरण करती रहती हैं तथा शरीर को ऊष्मा एवं ऊर्जा मिलती रहती है।

कार्य करने की दशा में पेशियां निरन्तर संकुचित और प्रसारित होती रहती हैं। इस प्रकार पेशियों में संचित ऊर्जा समाप्त हो जाती है और उस स्थान पर लैक्टिक अम्ल का निर्माण हो जाता है जिसका पुनः ऑक्सीकरण होना आवश्यक है।

विश्राम की अवस्था में पेशियों में संग्रहित लैक्टिक अम्ल का ऑक्सीकरण हो जाता है जिसके फलस्वरूप कार्बन डाई आक्साइड, जल एवं ऊष्मा की उत्पत्ति होती है तथा थकान दूर हो जाती है। विश्राम करने से व्यक्ति की कार्यक्षमता पूर्ववत हो जाती है। पेशियों की थकान को अरगोमीटर (Ergometer) नामक यंत्र से नापा जाता है।

मनोवैज्ञानिक थकान

इस प्रकार की थकान का कारण शारीरिक न होकर मानसिक होता है। मनोवैज्ञानिक थकान कई बार शारीरिक थकान से अधिक तीव्र होती है। इसके कारण व्यक्ति की कार्यक्षमता पर नकारात्मक प्रभाव पड़ता है। नीरस थकान एवं कुण्ठाजन्य थकान इसके उदाहरण हैं।

थकान के प्रभाव

थकान के प्रभाव में शारीरिक और मानसिक दोनों तरह के लक्षण शामिल होते हैं, जैसे कि कमज़ोरी, ध्यान केंद्रित करने में परेशानी, चिड़चिड़ापन, और प्रेरणा की कमी.

1. शारीरिक प्रभाव:

- थकान से शरीर में ऊर्जा की कमी होती है, जिससे काम करने में कठिनाई होती है.
- लगातार थकान से मांसपेशियों में दर्द और ऐंठन हो सकती है.

- थकान से नींद न आने या नींद में खलल होने की समस्या हो सकती है.
- थकान से पाचन क्रिया प्रभावित हो सकती है, जिससे पेट दर्द, गैस, या कब्ज जैसी समस्याएं हो सकती हैं.
- थकान से शरीर की रोग प्रतिरोधक क्षमता कम हो जाती है, जिससे बीमारियाँ जल्दी लग सकती हैं.

2. मानसिक प्रभाव:

- थकान से ध्यान केंद्रित करने, सोचने और याद रखने में कठिनाई हो सकती है.
- थकान से व्यक्ति चिड़चिड़ा, तनावग्रस्त और उदास हो सकता है.
- थकान से काम करने या कुछ भी करने की इच्छा कम हो जाती है.
- गंभीर थकान से उदासी और अवसाद के लक्षण भी दिखाई दे सकते हैं.
- थकान से व्यक्ति गलत निर्णय ले सकता है.

3. अन्य प्रभाव:

- थकान से काम की गुणवत्ता और उत्पादकता कम हो सकती है.
- थकान से व्यक्ति सामाजिक गतिविधियों से दूर रहने लगता है.
- थकान से व्यक्ति की प्रतिक्रिया क्षमता कम हो जाती है, जिससे दुर्घटना का खतरा बढ़ जाता है.

लगातार थकान कुछ बीमारियों जैसे कि हृदय रोग, मधुमेह और अवसाद का खतरा बढ़ा सकती है.

थकान दूर करने के उपाय

- उचित विश्राम लेकर थकान को दूर किया जा सकता है।
- कार्य में किसी प्रेरक स्रोत की उपस्थिति से थकान का अनुभव कम होता है।
- कार्य में परिवर्तन करते रहने से कार्य नीरस नहीं लगता जिससे थकान कम लगती है।
- उचित खानपान एवं शारीरिक मुद्रा से थकान को दूर किया जा सकता है।
- आधुनिक उपकरणों तथा तकनीक की सहायता ।

4.5.4 ड्राजरी रिडक्शन

ड्राजरी का अर्थ है कठिन परिश्रम। यदि हम ड्राजरी रिडक्शन की बात करे तो इसका शाब्दिक अर्थ कठिन परिश्रम को कम करना होता है। इसे मुख्य रूप से कृषि कार्य में होने वाले कठिन परिश्रम में कमी लाने के सन्दर्भ में प्रयोग किया जाता है। ड्राजरी रिडक्शन का उद्देश्य कृषि श्रमिकों, विशेषकर

महिलाओं, के कल्याण में सुधार लाना है, क्योंकि इससे शारीरिक रूप से किये जाने वाले कठिन कार्यों में कमी आती है तथा बेहतर स्वास्थ्य और उत्पादकता को बढ़ावा मिलता है।

ड्राजरी रिडक्शन का महत्व

ड्राजरी रिडक्शन के महत्व को शिक्षार्थी निम्नलिखित बिन्दुओं से समझ सकते हैं।

1. **बेहतर स्वास्थ्य और कल्याण:** कई कृषि कार्य दोहरावदार हैं और उन्हें अतिरिक्त शारीरिक प्रयासों की आवश्यकता होती है, जो चोटों, थकान और दीर्घकालिक स्वास्थ्य समस्याओं का कारण बनते हैं। ड्राजरी रिडक्शन प्रौद्योगिकियां इन मुद्दों को कम करने में मदद कर सकती हैं।
2. **उत्पादकता में वृद्धि:** श्रम के भौतिक तनाव को कम करके, फार्मवर्कर्स अधिक कुशलता से और प्रभावी ढंग से काम कर सकते हैं, जिससे उत्पादकता और उत्पादन में वृद्धि हो सकती है।
3. **महिलाओं का सशक्तिकरण:** महिलाएं अक्सर कृषि श्रम का एक अनुपातहीन बोझ उठाती हैं, और ड्राजरी रिडक्शन उनके काम को आसान और अधिक प्रबंधनीय बनाकर उन्हें सशक्त बना सकती है।
4. **आर्थिक लाभ:** इसके द्वारा स्वास्थ्य देखभाल की लागत कम हो सकती है, श्रम उपलब्धता में वृद्धि हो सकती है, और ग्रामीण समुदायों के लिए समग्र आर्थिक परिणामों में सुधार हो सकता है।
5. **सतत विकास:** अत्यधिक श्रम की आवश्यकता को कम करके और कुशल संसाधन उपयोग को बढ़ावा देकर **ड्राजरी रिडक्शन** भी अधिक टिकाऊ कृषि प्रथाओं में योगदान कर सकती है।

ड्राजरी (कठिन परिश्रम) को कम करने के उपाय :

1. **बेहतर उपकरण और उपकरण:** बेहतर उपकरणों और उपकरणों के उपयोग को विकसित करके एवं उसे बढ़ावा दे कर , जैसे कि यांत्रिक खरपतवार, बीज और हार्वेस्टर, कृषि कार्यों के भौतिक तनाव को काफी कम किया जा सकता है।
2. **कृषि मशीनीकरण:** ट्रैक्टरों और अन्य बिजली-चालित उपकरणों की तरह उपयुक्त फार्म मशीनरी का परिचय, कई श्रम-गहन कार्यों को स्वचालित कर सकता है और अन्य गतिविधियों के लिए श्रमिकों को मुक्त कर सकता है।
3. **डिजिटल प्रौद्योगिकियां:** डिजिटल प्लेटफार्मों, मोबाइल एप्लिकेशन और अन्य प्रौद्योगिकियों का उपयोग करने से किसानों के लिए निर्णय लेने, सूचना तक पहुंच और बाजार पहुंच में सुधार हो सकता है।

4. **प्रशिक्षण और विस्तार सेवाएं:** किसानों को प्रशिक्षण और विस्तार सेवाओं तक पहुंच प्रदान करने से उन्हें नशे को कम करने वाली प्रौद्योगिकियों और प्रथाओं के बारे में जानने और अपनाने में मदद मिल सकती है।
5. **नीति और बुनियादी ढांचा समर्थन:** सरकार द्वारा वित्तीय प्रोत्साहन प्रदान करने, अनुसंधान और विकास को बढ़ावा देने और बुनियादी ढांचे में निवेश करने से को बढ़ावा मिल सकता है।

4.5.4 ऊर्जा व्यवस्थापन प्रक्रिया

समय व्यवस्थापन की भांति ही शक्ति के उपयोग की योजना भी बनाई जाती है। समय के मापन के लिए घंटे, मिनट, सेकेण्ड या दिन, महीने, साल आदि इकाईयों का प्रयोग होता है। जबकि शक्ति व्यवस्थापन में शक्ति को मापने हेतु विभिन्न क्रियाओं में व्यय शक्ति मूल्य को मापा जाता है, जिसका मात्रक कैलोरी/किलो कैलोरी/जूल है। (1 जूल=4.18 किलो कैलोरी) गृहणी के कार्य करने की क्षमता, कुशलता, योग्यता तथा इच्छाशक्ति आकलन को आधार माना जाता है।

ऊर्जा व्यवस्थापन हेतु ध्यान देने योग्य बातें

- प्रातः काल का समय सभी कार्यो के लिए प्रत्येक दृष्टि से उत्तम माना गया है। अतः प्रयास किया जाना चाहिए कि प्रातः काल में अधिकाधिक कार्य संपन्न हो सकें।
- कार्य योजना में विश्राम को विशेष रूप से समय देना चाहिए।
- अपनी रुचि या प्रकृति के अनुसार देखना चाहिए कि कार्य करने के किस तरीके को अपनाने पर आपको सबसे कम थकान लगती है। यह अभ्यास, अनुभव तथा प्रयोग करते रहने से पता चल पायेगा।
- विश्राम के साथ-साथ मनोरंजन पर भी ध्यान देना आवश्यक है।
- पारिवारिक लक्ष्यों से परिवार के सभी सदस्यों को अवगत कराना चाहिए ताकि गृहणी को उनका योगदान भी प्राप्त हो सके।

कार्य योजना के क्रियान्वयन का नियंत्रण

ऊर्जा व्यवस्थापन हेतु बनायी गई कार्य योजना का उचित क्रियान्वयन किया जाना आवश्यक है और नियंत्रण करने पर यह पता चलता है कि कार्य किस सीमा तक योजना के अनुसार चल रहा है। कार्य के उचित विभाजन तथा समय पर व्यवस्थित तरीके से काम करने पर कम से कम शारीरिक एवं मानसिक ऊर्जा व्यय होती है।

ऊर्जा व्यवस्थापन का मूल्यांकन

समय व्यवस्थापन की भांति ऊर्जा व्यवस्थापन का मूल्यांकन किया जाना भी अनिवार्य है। अब तक आप मूल्यांकन एवं मूल्यांकन विधि से भली-भांति परिचित हो चुके हैं। मूल्यांकन द्वारा ज्ञात होता है

कि ऊर्जा व्यवस्थापन में कहां-कहां तथा किन स्तरों पर कमी रही है और उन कमियों के क्या कारण रहे हैं। उन कारणों को ज्ञात करना आवश्यक है ताकि भविष्य में इसकी पुनरावृत्ति न हो।

ऊर्जा व्यवस्थापन में आत्म मूल्यांकन कर गृहणी स्वयं से पूछ सकती है, जैसे:

- क्या मैंने लक्ष्य प्राप्ति हेतु उचित शक्ति संसाधनों का प्रयोग किया है?
- कौन-कौन से कार्य मुझे अरुचिकर प्रतीत होते हैं? क्या इन कार्यों के प्रति मैंने अपना दृष्टिकोण बदला है?
- मैं थकान को किस प्रकार दूर कर सकती हूँ?
- क्या मैं कार्य को और सरल बनाने के उपाय खोज सकती हूँ?
- क्या मैं आराम एवं विश्राम करने के तरीकों को भली प्रकार जानती हूँ? क्या मैं इन तरीकों का उपयोग थकान मिटाने के लिए कर सकती हूँ?

इकाई के अंत में आइए कुछ बोध प्रश्नों को हल करें।

अभ्यास प्रश्न 3

1. पारिवारिक जीवन चक्र की किस अवस्था में शक्ति की सर्वाधिक मांग रहती है?

…………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………

2. थकान के प्रकार बताइए।

…………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………

3. थकान होने के मानसिक कारणों को सूचीबद्ध कीजिये।

…………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………

4. थकान को किन तरीकों से दूर किया जा सकता है?

…………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………

4.5.6 कार्य सरलीकरण

कार्य सरलीकरण का अर्थ है काम को आसान बनाना। निकेल और डोरसी (1959) के अनुसार , "यह काम करने का सबसे सरल, सबसे आसान और सबसे तेज़ तरीका खोजने की सचेत कोशिश है।" इसका उद्देश्य सीमित समय और ऊर्जा के साथ अधिक काम पूरा करना है।

कार्य सरलीकरण के लाभ

1. **काम का निर्विघ्न प्रवाह:** कार्य सरलीकरण से अनावश्यक रूपों, बेकार गति और काम में रुकावट के उपयोग को समाप्त करने की उम्मीद है।
2. **ऑपरेशन की कम लागत:** सामग्री, उपकरण, मशीनों, ऊर्जा और स्थान में कचरे का उन्मूलन अंततः खर्चों में महत्वपूर्ण बचत का कारण बनता है।
3. **बेहतर प्रदर्शन:** कार्य सरलीकरण का उद्देश्य कार्य उत्पादन के स्तर में सुधार करना है। जब काम करने की एक निर्धारित विधि होती है, तो कार्यकर्ता जल्दी कार्य को सीखते हैं और बेहतर प्रदर्शन करते हैं।
4. **बेहतर संचार:** कार्य सरलीकरण भी कार्यस्थल में संचार को बेहतर बनाता है। नतीजतन, विभिन्न स्तरों पर काम करने वाले कर्मचारियों के बीच संचार में सुधार होता है।
5. **दक्षता-चेतना:** काम सरलीकरण कर्मचारियों की दक्षता-सचेत 'बनाता है। वे चीजों को सही तरीके से करने के महत्व का एहसास करते हैं और बेहतर परिणाम दिखाते हैं।

मुंडेल (1985) ने पाँच कारक (परिवर्तन के वर्ग) बताए हैं जो काम के चरित्र को प्रभावित करते हैं। वे हैं:

1. हाथ और शरीर की गति में परिवर्तन

शरीर के प्रत्येक अंग का उचित एवं किफायती उपयोग करके काम को सरल बनाया जा सकता है। इसे इस प्रकार प्राप्त किया जा सकता है,

1. शरीर के अंगों को संरेखित रखना
2. मांसपेशियों का प्रभावी ढंग से उपयोग करना
3. लयबद्ध गति से कार्य करना
4. कार्य में कौशल विकसित करना।

3. **उपकरण और कार्य व्यवस्था में परिवर्तन**

   श्रम बचाने वाले उपकरणों का उपयोग, उचित उपकरणों के साथ उचित ऊंचाई, गहराई और चौड़ाई पर कार्य सतहों की योजना बनाना तथा पर्याप्त भंडारण स्थान और प्रकाश व्यवस्था से कार्य की दक्षता में सुधार होगा।

3. उत्पादन क्रम में परिवर्तन

जब घर में बहुत सारे कार्य पूरे करने हों, तो कार्यों को संयोजित करके तथा अनावश्यक चरणों को समाप्त करके कार्य को सरल बनाकर समय और ऊर्जा की बचत की जा सकती है।

4. तैयार उत्पाद में परिवर्तन

तैयार उत्पाद के मानकों या अपेक्षाओं को बदलकर काम को सरल बनाया जा सकता है। औपचारिक तरीके से खाने की मेज बिछाने के बजाय, खासकर जब माँ घर से बाहर काम कर रही हो, तो वह सिर्फ खाने की चीजें मेज पर रख सकती है और परिवार के सदस्य खुद ही खाना बना सकते हैं।

5. सामग्री में परिवर्तन

इसका मतलब है कि कच्चे माल में बदलाव करके समान अंतिम उत्पाद प्राप्त किया जा सकता है। उदाहरण के लिए, एक ही अंतिम उत्पाद तैयार करने के लिए इंस्टेंट वड़ा मिक्स या डोसा मिक्स का इस्तेमाल किया जा सकता है, साथ ही कच्चे माल से वड़ा या डोसा की पूर्व तैयारी की आवश्यकता को कम किया जा सकता है।

कार्य सरलीकरण की तकनीकें

a. **औपचारिक तकनीक**
b. **अनौपचारिक तकनीक**

a. **औपचारिक तकनीक:** औपचारिक तकनीकों के लिए विशिष्ट उपकरण और उपकरणों की आवश्यकता होती है। ये तकनीक गतियों का अध्ययन करने के अधिक सटीक, प्रभावी और वैज्ञानिक हैं। इन तकनीकों में माइक्रो मोशन और मेमो मोशन फिल्म एनालिसिस, साइकिल-ग्राफ और स्टॉप वॉच शामिल हैं।

1. **माइक्रो मोशन और मेमो मोशन फिल्म विश्लेषण:** ये दो तकनीकें मुख्य रूप से कार्य के विस्तार और सटीक विश्लेषण के लिए उपयोग की जाती हैं। जिन कार्यों को आसानी से फिल्माया जा सकता है, उनका विश्लेषण इन तकनीकों द्वारा किया जाता है। इसमें, गति चित्र या कार्य की वीडियो फिल्म सामान्य कामकाजी स्थिति के तहत तैयार की जाती है। काम की इस रिकॉर्डिंग का एक विशेषज्ञ व्यक्ति द्वारा आगे विश्लेषण किया जाता है। ये तकनीकें हाथ या शरीर के अन्य भागों की गतियों का विश्लेषण करने में उपयोगी हैं। ये

तकनीक बहुत महंगी हैं और आमतौर पर घरेलू कार्य का अध्ययन करने के लिए उपयोग नहीं की जाती हैं।

2. **साइकिल-ग्राफ:** यह एक फोटोग्राफिक डिवाइस है। चक्र ग्राफ का उपयोग शरीर के कुछ हिस्से से जुड़े एक छोटे से इलेक्ट्रिक बल्ब द्वारा अनुमानित प्रकाश के मार्ग को पंजीकृत करने के लिए किया जाता है। डिवाइस द्वारा प्लॉट किए गए कार्य का ग्राफ आंदोलनों के पैटर्न को दिखाता है, जैसे चिकनी और लयबद्ध या गैर-कठोरता की गति। उदाहरण के लिए; इस्त्री करते समय, गतिविधि के मार्ग को पंजीकृत करने के लिए छोटे इलेक्ट्रिक बल्ब को हाथ से संलग्न किया जाता है। यह तकनीक काम में कमी और काम में सुधार की विधि में कमी के तरीकों का अध्ययन करने में प्रभावी है।
3. **स्टॉप वॉच:** स्टॉप वॉच का उपयोग विशिष्ट कार्य को पूरा करने के लिए आवश्यक समय को रिकॉर्ड करने के लिए किया जाता है। इसका उपयोग अन्य तकनीकों के साथ भी किया जा सकता है। यह तकनीक कार्यकर्ता के बीच समय जागरूकता पैदा करने में प्रभावी है।

b. **अनौपचारिक तकनीक:** कार्य सरलीकरण की इन सरल तकनीकों को पेपर पेंसिल तकनीकों के रूप में जाना जाता है। इनका उपयोग आमतौर पर विभिन्न घरेलू कार्यों का अध्ययन करने के लिए किया जाता है। इनमें से कुछ तकनीकें पाथवे चार्ट, प्रोसेस चार्ट और ऑपरेशन चार्ट हैं।

1. **पाथवे चार्ट:** इसे पिन और थ्रेड/स्ट्रिंग विधि के रूप में भी जाना जाता है। पैमाने और अनुपात में तैयार किए गए कार्य स्थान की फर्श की योजना, सॉफ्ट बोर्ड, पिन और थ्रेड को एक मार्ग चार्ट तैयार करने के लिए आवश्यक है। प्रारंभ में, फ़्लोर प्लान को सॉफ्ट बोर्ड पर रखा जाता है और पिन को गतिविधि केंद्रों पर रखा जाता है जहां कार्यकर्ता काम करते मुड़ता है। काम के दौरान तय की जाने वाली दूरी या पथ को विशिष्ट पिन के चारों ओर धागे को घुमा कर के मापा जाता है। कार्य पूरा होने के बाद, थ्रेड को फर्श से हटा दिया जाता है और कार्यकर्ता द्वारा यात्रा की गई दूरी को उपयोग में आये धागे से मापा जाता है। इसके अलावा, इस प्रक्रिया का विश्लेषण किया जाता है, सुझावों को अपनाने से संशोधित फ़्लोर प्लान तैयार किया जाता है और बेहतर मार्ग चार्ट तैयार किया जाता है। धागे की लंबाई की तुलना द्वारा अध्ययन का निष्कर्ष निकला जाता है।
2. **प्रक्रिया चार्ट:** यह कार्यकर्ता द्वारा उपयोग की जाने वाली कार्य पद्धति का चरणबद्ध विवरण है। यह कार्यकर्ता की गतिविधियों, सामान्य रूप से गतिविधि का व्यापक विश्लेषण करता है और अनावश्यक गतिविधियों की पहचान करने में उपयोगी है।

प्रतीक	अर्थ	प्रतीक का विवरण
○	छोटा वृत्त	एक स्थान से दूसरे स्थान तक आवागमन
◯	बड़ा वृत्त	संचालन
□	वर्ग	आँखों से गुणवत्ता निरीक्षण
△	त्रिभुज	देरी
◎	वृत्त में वृत्त	एक साथ गति और संचालन

3. **ऑपरेशन चार्ट:** ऑपरेशन चार्ट का उपयोग केवल हाथ की गतिविधियों का अध्ययन करने के लिए किया जाता है। इस चार्ट के उपयोग से दाएं और बाएं हाथ की गतिविधियों का अधिक विस्तृत अध्ययन संभव है।

प्रतीक	अर्थ	प्रतीक का विवरण
○	छोटा वृत्त	हाथ की हरकतें
◯	बड़ा वृत्त	उंगलियों और हाथ की हरकतें
△	त्रिभुज	उंगलियों और हाथ दोनों की निष्क्रियता

4.5.7 श्रमदक्षता अथवा एर्गोनोमिक्स

श्रमदक्षता शब्द का शाब्दिक अर्थ हमारे दैनिक जीवन की कार्यप्रणाली को बेहतर एवं आसान बनाना है। हम जिस स्थान पर निवास करते हैं अथवा कार्य करते हैं उस स्थान पर हमें कोई भी कार्य

करते समय सुविधा होनी चाहिए तथा हमें अधिक कार्य करने से भी थकावट महसूस न हो हमारी कार्यप्रणाली आरामदायक हो जिससे हमारी शारीरिक बनावट के अनुसार कार्य करने पर कोई अड़चन या रोकावट न हो यही एर्गोनोमिक्स अथवा श्रमदक्षताशास्त्र का मूल उद्देश्य है।

कार्यस्थल एर्गोनॉमिक्स के लाभ

एक प्रभावी एर्गोनॉमिक्स प्रक्रिया आपके संगठन को विभिन्न तरीकों से लाभान्वित कर सकती है। ये निम्नवत हैं:

1. एर्गोनॉमिक्स लागत को कम करता है

एर्गोनोमिक जोखिम कारकों को व्यवस्थित रूप से कम करके, आप महंगे एमएसडी को रोक सकते हैं।

2. एर्गोनॉमिक्स उत्पादकता में सुधार करता है

सबसे अच्छा एर्गोनोमिक समाधान अक्सर उत्पादकता में सुधार करेगा। अच्छी मुद्रा, कम परिश्रम, कम गति और बेहतर ऊंचाइयों और पहुंच के लिए अनुमति देने के लिए नौकरी डिजाइन करके, कार्य केंद्र अधिक कुशल हो जाता है।

3. एर्गोनॉमिक्स गुणवत्ता में सुधार करता है

गरीब एर्गोनॉमिक्स निराश और थके हुए श्रमिकों की ओर जाता है जो अपना सर्वश्रेष्ठ काम नहीं करते हैं। जब नौकरी का काम बहुत अधिक शारीरिक रूप से कर लगाने वाला होता है, तो वे अपनी नौकरी का प्रदर्शन नहीं कर सकते हैं जैसे कि वे प्रशिक्षित थे। उदाहरण के लिए, एक कर्मचारी एक उच्च बल की आवश्यकता के कारण एक स्क्रू को काफी तेज नहीं कर सकता है जो उत्पाद की गुणवत्ता का मुद्दा बना सकता है।

4. एर्गोनॉमिक्स कर्मचारी की व्यस्तता में सुधार करता है

कर्मचारी तब ध्यान देते हैं जब कंपनी उनके स्वास्थ्य और सुरक्षा को सुनिश्चित करने के लिए अपने सर्वोत्तम प्रयास कर रही होती है। यदि कोई कर्मचारी अपने कार्यदिवस के दौरान थकान और असुविधा का अनुभव नहीं करता है, तो यह टर्नओवर को कम कर सकता है, अनुपस्थिति को कम कर सकता है, मनोबल में सुधार कर सकता है और भागीदारी को बढ़ा सकता है।

5. एर्गोनॉमिक्स एक बेहतर सुरक्षा संस्कृति बनाता है

एर्गोनॉमिक्स एक मुख्य मूल्य के रूप में आपकी कंपनी की सुरक्षा और स्वास्थ्य के प्रति प्रतिबद्धता को दर्शाता है। एर्गोनॉमिक्स के पिछले चार लाभों का संचयी प्रभाव आपकी कंपनी के लिए एक मजबूत सुरक्षा संस्कृति है। स्वस्थ कर्मचारी आपकी सबसे मूल्यवान संपत्ति हैं; आपकी कंपनी में सुरक्षा और स्वास्थ्य संस्कृति को बनाने और बढ़ावा देने से आपके संगठन के लिए बेहतर मानव प्रदर्शन होगा।

श्रमदक्षताशास्त्र का महत्व

हमारा शरीर अगर स्वस्थ रहेगा तभी हम अन्य काम कर सकेगें। अरस्तु एक महान विचारक थे। उनके अनुसार एक स्वस्थ शरीर में एक स्वस्थ दिमाग रहता है।

- अगर हमारी ऊँचाई व हमारा वनज एक सामान्यतः औसत है तो हमें अपनी शारीरिक बनावट के अनुसार एक सार्वभौम फर्नीचर डिजायनिंग की नाप पर निर्भर रहना चाहिये क्योंकि हमारी शारीरिक बनावट के अनुरूप ही वास्तुविदों एवं फर्नीचर डिजायनरों ने नाप बनाई है, जो हमारे लिये अत्यन्त उपयोगी है। परन्तु अगर हमारी ऊँचाई एक औसत ऊँचाई 5‘-10” या 5‘-11” से अधिक है। 6‘-1” से 6‘-6” तक है तथा यदि हमारा वनज हमारी औसत ऊँचाई के अनुरूप नहीं है तो हमें श्रमदक्षता के अनुरूप ही किसी फर्नीचर एवं किसी स्थान के कार्यक्षेत्र को अभिकल्प करना चाहिये तभी वह स्थान या फर्नीचर हमारे लिये उपयोगी एवं सुविधाजनक रहेगा।
- इसी प्रकार हमें सोते समय कठोर चारपाई पर लेटना चाहिये तथा मनुष्य की शारीरिक बनावट में उसकी रीढ़ की हड्डी मुख्य भाग है। क्योंकि सभी नसों का तन्त्र उसकी रीढ़ की हड्डी से है तथा चारपाई के गद्दे की बनावट भी हमारे रीढ़ की हड्डी के अनुरूप होनी चाहिये। आजकल कुछ कम्पनियाँ हमारे स्वास्थ्य को ध्यान में रखकरके तथा श्रमदक्षता के अनुरूप गद्दों का निर्माण कर रही है ताकि हमें सोने के समय भी हमारी रीढ़ की हड्डी को आराम मिले, तथा हमें कोई भी रीढ़ की हड्डी सम्बन्धित रोग न हो जैसे ‘स्लिप’ डिस्क व ‘स्पोनडिलाटिस’ आदि
- हमारी शारीरिक बनावट भिन्न-भिन्न होती है वैसे तो औसत ऊँचाई एक सार्वभौम नियम है। परन्तु अपने दैनिक उपयोग हेतु कोई फर्नीचर एवं कार्यक्षेत्र को हमें अपने शारीरिक बनावट एवं अभिकल्प करना चाहिये ताकि हमारी सभी आवश्यक ताओं पूर्ण हो सके तथा हम स्वस्थ रह करके कार्य कर सकें तथा हमारी कार्यक्षेत्र सही ढ़ंग से अभिकल्प हो सके।
- श्रमदक्षताषास्त्र में हम मनुष्य के शारीरिक आवश्यक ताओं का अध्ययन कर उसके अनुरूप कोई फर्नीचर जैसे कुर्सी, टेबल एवं चारपाई को डिजायन/अभिकल्प कर सकते हैं। ताकि उस मनुष्य को आराम मिल सके। आजकल हाई-टैक इन्टीरियर डिजायनिंग में अति आधुनिक तकनीकी का प्रयोग कर तथा नये तरीके के बनी मशीन एवं पुर्जें से तथा नये पदार्थों द्वारा मनुष्य की आवश्यक ताओं के अनुरूप फर्नीचरों का निर्माण कर रहे हैं तथा श्रमदक्षता के अनुसार किसी भी कार्य हेतु हाई-टैक फर्नीचरों का निर्माण किया जा रहा है जिससे हमारा जीवन अत्यन्त सुविधाजनक बन गया है। श्रमदक्षता आजकल के युग में एक अनिवार्य उपलब्धि है।

4.6 सारांश

इस अध्ययाय में आपने गृह प्रबन्ध में महत्वपूर्ण भूमिका निभाने वाले संसाधनों/साधनों के विषय में पढ़ा। आपने समझा कि प्रत्येक व्यक्ति एवं परिवार के पास कुछ न कुछ संसाधन अवश्य होते हैं। ये संसाधन पारिवारिक लक्ष्यों की प्राप्ति में सहायता करते हैं। चूंकि समस्त संसाधन सीमित होते हैं अतः उनका बुद्विमत्ता पूर्ण उपयोग करना आवश्यक है। मानवीय संसाधनों में समय और शक्ति दो ऐसे

संसाधन हैं जो निश्चित मात्रा में ही उपलब्ध होते हैं। कई व्यक्ति समय का सही उपयोग कर जीवन में सफल हुए हैं। आपने पारिवारिक जीवन चक्र की विभिन्न अवस्थाओं में सामंजस्य बैठाने के लिए समय और शक्ति व्यवस्थापन के महत्व एवं प्रक्रिया का अध्ययन किया। इन दोनों संसाधनों के व्यवस्थापन एवं अधिकतम उपयोग को कौन-से तत्व निर्धारित करते हैं, इसके विषय में भी आपने इस इकाई में जाना।

4.7 पारिभाषिक शब्दावली

- **मानवीय साधन:** मानव में अन्तर्निहित जन्मजात एवं अर्जित गुण।
- **अमानवीय साधन:** वह भौतिक साधन जिन्हें आंखों से देखा एवं स्पर्श किया जा सकता है।
- **जैविक समय:** जीवों के भीतर एक निश्चित समय पर होने वाली गतिविधि।
- **मानक समय:** किसी कार्य को कुशलतापूर्वक सम्पादित करने में लगने वाला समय।
- **शक्ति व्यवस्थापन:** अपनी शारीरिक एवं मानसिक क्षमता के अनुसार गृह कार्य एवं अन्य संबंधित कार्यों को संपादित करना ताकि थकान का अनुभव कम से कम हो।

4.8 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

अभ्यास प्रश्न 1

सही विकल्प चुनिये।

1. बुद्धि
2. मनोवैज्ञानिक समय

अभ्यास प्रश्न 2

1. सही या गलत बताइए।
   a. गलत
   b. सही
   c. सही
2. परिवार में होने वाली विभिन्न क्रियाओं में तथा उपलब्ध समय के बीच अनूकूलतम समायोजन को समय व्यवस्थापन कहा जाता है।
3. गुणवत्ता समय, मनोवैज्ञानिक समय, जैविक समय, समय-सीमा

अभ्यास प्रश्न 3

1. द्वितीय एवं तृतीय अवस्था में
2. शारीरिक थकान एवं मनोवैज्ञानिक थकान

3. रोग ग्रस्त शरीर, मानसिक आघात, अल्प अथवा उच्च रक्तचाप, मधुमेह, मोटापा, हृदय रोग, काम में रुचि या ज्ञान-कौशल का अभाव तथा व्यक्ति का नकारात्मक दृष्टिकोण
4. थकान दूर करने के उपाय:
- उचित विश्राम लेकर थकान को दूर किया जा सकता है।
- कार्य में किसी प्रेरक स्रोत की उपस्थिति से थकान का अनुभव कम होता है।
- कार्य में परिवर्तन करते रहने से कार्य नीरस नहीं लगता जिससे थकान कम लगती है।
- उचित खानपान एवं शारीरिक मुद्रा से थकान को दूर किया जा सकता है।
- आधुनिक उपकरणों तथा तकनीक की सहायता ।

4.9 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

1. डॉ0 वृन्दा सिंह, घरेलू बजट एवं संसाधन व्यवस्था, 2005। पंचशील प्रकाशन, जयपुर।
2. डॉ0 मंजू पाटनी, गृह प्रबन्ध। स्टार पब्लिकेशनस आगरा।
3. P. Nickel and J.M. Dorsey, Management in family living. Willey Eastern Limited. New Delhi.

4.10 निबन्धात्मक प्रश्न

1. पारिवारिक जीवन चक्र की विभिन्न अवस्थाओं में समय और शक्ति की मांग की सचित्र व्याख्या कीजिये।
2. समय अनुसूची से आपका क्या तात्पर्य है?
3. प्रयोगात्मक प्रश्न: एक कामकाजी स्त्री हेतु, जिसके दो विद्यालय जाने वाले बालक हैं और जो एकल परिवार में रहती है, दैनिक एवं साप्ताहिक कार्य योजना बनाइये तथा उन सहायक उपकरणों तथा बिन्दुओं के विषय मे लिखिये जिसकी सहायता से वह अपने घरेलू कार्यों में लगने वाले समय एवं शक्ति की बचत कर सके।

इकाई 5: निर्णय प्रक्रिया

5.1 प्रस्तावना
5.2 उद्देश्य
5.3 निर्णय प्रक्रिया का अभिप्राय
    5.3.1 निर्णय प्रक्रिया की परिभाषाएँ
    5.3.2 निर्णय प्रक्रिया का महत्व एवं भूमिका
5.4 निर्णय प्रक्रिया को प्रभावित करने वाले कारक
5.5 निर्णय प्रक्रिया के चरण
5.6 निर्णयों के प्रकार
5.7 निर्णय शैलियाँ
5.8 निर्णय तथा विवाद
5.9 सारांश
5.10 पारिभाषिक शब्दावली
5.11 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर
5.12 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची
5.13 निबंधात्मक प्रश्न

5.1 प्रस्तावना

इस इकाई में आप निर्णय प्रक्रिया के अभिप्राय, परिभाषा एवं महत्व से परिचित होंगे। इस पाठ को पढ़ने के उपरान्त आप निर्णय प्रक्रिया को प्रभावित करने वाले विभिन्न कारकों एवं निर्णय प्रक्रिया के चरणों के विषय में विस्तारपूर्वक समझ पाएंगे। निर्णय चुनाव की स्थिति है तथा गृह प्रबन्धक/निर्णयकर्ता को समय-समय पर अनेक प्रकार के निर्णय लेने पड़ते हैं। इस इकाई में आप निर्णय लेने की चार प्रमुख शैलियों के विषय में भी परिचित होंगे।

5.2 उद्देश्य

प्रस्तुत इकाई का उद्देश्य आपको निर्णय प्रक्रिया का अर्थ, महत्व एवं परिभाषा से परिचित करना है। इस इकाई के अध्ययन के उपरान्त आप;

- निर्णय प्रक्रिया को प्रभावित करने वाले कारकों के विषय में जान पाएंगे;
- निर्णय प्रक्रिया के चरणों के क्रम से परिचित होंगे;
- विभिन्न प्रकार के निर्णयों के विषय में जान पाएंगे; तथा
- निर्णय शैलियों के प्रकार तथा निर्णय एवं विवाद से परिचित होंगे।

आइए सर्वप्रथम यह जानें कि निर्णय प्रक्रिया का क्या अभिप्राय है।

5.3 निर्णय प्रक्रिया का अभिप्राय

निर्णय प्रक्रिया गृह प्रबन्धन का आवश्यक अंग है। अपने दैनिक जीवन में विभिन्न लक्ष्यों एवं उद्देश्यों की पूर्ति तथा कार्यों के सम्पादन हेतु मनुष्य को कई निर्णय लेने पड़ते हैं। प्रबन्धन के क्षेत्र में निर्णय प्रक्रिया का महत्व बहुत अधिक है। वास्तव में प्रबन्धन से निर्णय प्रक्रिया को पृथक नहीं किया जा सकता है। गृह प्रबन्धन की गुणवत्ता गृह प्रबन्धक द्वारा लिए गए निर्णयों पर निर्भर करती है। जब कभी व्यक्ति के समक्ष चुनाव की स्थिति उत्पन्न होती है तो किसी एक विकल्प के संदर्भ में निर्णय लेना आवश्यक हो जाता है। निर्णय लेना एक मानसिक प्रक्रिया है जिसमें व्यक्ति किसी समस्या के समाधान हेतु विभिन्न उपलब्ध विकल्पों में से सर्वाधिक उत्तम विकल्प का चुनाव करता है। किसी भी उद्देश्य अथवा लक्ष्य की प्राप्ति हेतु व्यक्ति को कई निर्णय लेने पड़ते हैं। कुछ समस्याओं के निर्णय छोटे होते हैं तथा इन्हें व्यक्ति लघु समय अन्तरालों पर लेते रहते हैं। परन्तु कुछ निर्णय बड़े होते हैं। निर्णय लेने से पूर्व समस्या के निदान हेतु उपलब्ध विभिन्न विकल्पों के संदर्भ में जानकारी एकत्रित करनी पड़ती है। इसके उपरान्त प्रबन्धक विभिन्न विकल्पों के लाभ एवं हानि पक्ष पर विचार करता है तथा अंत में सबसे उत्तम प्रतीत होने वाले विकल्प का चुनाव कर लेता है। निर्णयों के परिणामों का उत्तरदायित्व भी प्रबन्धन पर ही होता है। एक निर्णय ले लेने से परिवार दुविधा की स्थिति से निकल जाता है तथा लिए गए निर्णय की दिशा में कार्य करना आरम्भ कर देता है। कभी- कभी पूर्व में उत्तम समझे गए निर्णय को जब क्रियान्वित किया जाता है तो उसके परिणाम संतोषजनक प्राप्त नहीं होते हैं। ऐसी स्थिति में नए विकल्पों पर विचार एवं नवीन समाधान का चुनाव एवं क्रियान्वयन आवश्यक होता है।

ग्रॉस एवं क्रेण्डल के अनुसार- "प्रबन्धन प्रक्रिया के विभिन्न चरण यथार्थ में निर्णयों की एक श्रृंखला मात्र हैं, जिसमें प्रत्येक निर्णय अन्ततः लिए गए निर्णय पर आधारित होता है। लिए गए निर्णय के पूर्ण परिणामों को प्राप्त करने में समय लगता है"।

आइए, अब इस प्रक्रिया के महत्व एवं इसकी भूमिका के विषय में जानें।

5.3.1 निर्णय प्रक्रिया की परिभाषाएँ

निर्णय प्रक्रिया के संदर्भ में कुछ महत्वपूर्ण परिभाषाएँ निम्नलिखित हैं:

ग्रॉस एवं क्रेण्डल के अनुसार- "निर्णय लेना अथवा विकल्प चुनाव कार्य के विभिन्न विकल्पों में से किसी एक विकल्प को चुनना या किसी भी विकल्प को न चुनने की प्रक्रिया है"।

निकिल एवं डार्सी के अनुसार- "समस्या को परिभाषित करना, खोजना, तुलना करना एवं एक कार्य विधि का चुनाव करना निर्णय प्रक्रिया के तथ्यों से सम्बन्धित है"।

रार्बट टेनिनबम के अनुसार- "मानव व्यवहार अचेतन अथवा चेतन प्रक्रियाओं का परिणाम है। जब प्रक्रियाएँ चेतन होती हैं, तब निर्णय लेने की प्रक्रिया सम्पन्न होती है"।

वेबस्टर शब्दकोष के अनुसार- "एक निर्णय विचार करने के उपरान्त किया गया निश्चय अथवा प्राप्त परिणाम है"।

5.3.2 निर्णय प्रक्रिया का महत्व एवं भूमिका

प्रबन्धन प्रक्रिया को सुचारू रूप से चलाने के लिए निर्णय प्रक्रिया अनिवार्य है। निर्णय लेने को प्रबन्धन प्रक्रिया के हृदय के रूप में माना गया है। गृह प्रबन्धक द्वारा लिए गए निर्णय पारिवारिक जीवन की दिशा निर्धारित करते हैं, साथ ही परिवारिक जीवन की गुणवत्ता को भी प्रभावित करते हैं। निर्णयों के आधार पर परिवार वर्तमान समस्या का समाधान प्राप्त करते हैं। परिवार द्वारा लिए गए निर्णय उसके भविष्य को प्रभावित करते हैं। अधिकांशतः निर्णयकर्ता यह प्रयास एवं अपेक्षा करता है कि उसके द्वारा लिए गए निर्णय परिवार के हित में हों एवं उनसे उत्तम परिणाम प्राप्त हों।

प्रबन्धन में निर्णय प्रक्रिया कि यह भूमिका है कि इस चरण में समस्या के समाधान हेतु आवश्यक ज्ञान एवं सूचना का प्रयोग वास्तविक समस्या को हल करने के लिए किया जाता है। निर्णयकर्ता में स्थिति को समझने की योग्यता, समस्या के समाधान हेतु आवश्यक व्यवहारिक ज्ञान एवं विभिन्न परिस्थितियों में उचित सामंजस्य स्थापित करने की योग्यता होनी चाहिए। जीवन के बड़े लक्ष्यों से सम्बन्धित निर्णय जैसे स्थाई आवास एवं व्यवसाय, विवाह आदि से सम्बन्धित निर्णयों के परिणाम दूरगामी होते हैं। एक बार यदि इन विषयों के संदर्भ में निर्णय ले लिए जाते हैं तो उन्हें आसानी से बदला नहीं जा सकता है। यद्यपि कुछ निर्णय जो जीवन के बड़े लक्ष्यों से सम्म्बन्धित नहीं होते हैं उनमें आसानी से परिवर्तन संभव है। स्थिति के अनुरूप एवं उचित निर्णयों के माध्यम से व्यक्ति शीघ्र इच्छित लक्ष्यों एवं परिणामों को प्राप्त कर सकता है। वहीं गलत निर्णय के कारण व्यक्ति अथवा परिवार को समस्याओं का सामना करना पड़ सकता है। अतः यह कहा जा सकता है कि हमारे द्वारा लिए गए निर्णय हमारे जीवन के स्तर एवं लक्ष्यों को प्रभावित करते हैं।

आइए अब निर्णय प्रक्रिया को प्रभावित करने वाले कारकों के बारे में चर्चा करें।

5.4 निर्णय प्रक्रिया को प्रभावित करने वाले कारक

व्यक्ति अपने जीवन में कई प्रकार के निर्णय लेते हैं। कुछ निर्णय व्यक्तिगत होते हैं तथा कुछ निर्णय पारिवारिक होते हैं। व्यक्ति को समय-समय पर आर्थिक एवं व्यवसाय सम्बन्धी निर्णय भी लेने पड़ते हैं। कई बार स्थिति अनुसार निर्णय स्पष्ट एवं सरल होते हैं। व्यक्ति अपनी आदतों के कारण भी इन निर्णयों को शीघ्र ले लेते हैं। यद्यपि कुछ निर्णय जटिल होते हैं एवं इन्हें पूर्ण करने के लिए कई चरणों की आवश्यकता होती है। व्यक्ति के निर्णयों को कई कारक प्रभावित करते हैं।

कुछ महत्वपूर्ण कारक जो निर्णय प्रक्रिया को प्रभावित करते हैं, निम्नलिखित हैं:

पूर्व अनुभव

पूर्व में अथवा भूतकाल में हमारे द्वारा लिए गए निर्णय भविष्य में लिए जाने वाले निर्णयों को प्रभावित करते हैं। प्रायः यह देखा गया है कि अमुक स्थिति में यदि किसी निर्णय प्रक्रिया के उपरान्त सकारात्मक तथा अच्छे परिणाम प्राप्त हुए हों तो व्यक्ति /प्रबन्धक उसी स्थिति विशेष में पुनः वही निर्णय प्रक्रिया को दोहराता है। यह भी सत्य है कि व्यक्ति अपनी गलतियों से सीखते हैं। वे प्रायः उन निर्णयों को नहीं दोहराते जिन के कारण उन्हें भूतकाल में हानि हुई थी। परन्तु यह आवश्यक नहीं की पूर्व अनुभवों पर आधारित निर्णय ही सर्वोतम निर्णय हो।

पूर्व धारणायें अथवा पूर्वाग्रह

हम जो प्रत्यक्ष रूप से देखते हैं उसे हम शीघ्र स्वीकार कर लेते हैं। हमारे पूर्व ज्ञान, अवलोकन एवं अनुभवों के कारण हमारी पूर्वधारणायें निर्मित हो जाती हैं। यह पूर्व धारणायें हमारे निर्णयों को प्रभावित करती हैं। जो निर्णय पूर्व धारणाओं से प्रभावित होकर लिए जाते हैं वे अधिकतर त्रुटिपूर्ण अथवा अप्रभावशाली सिद्ध होते हैं। पूर्व धारणाओं के कारण व्यक्ति की संज्ञानात्मक प्रक्रिया तथा सोच प्रभावित होती है। पूर्वाग्रहों से प्रभावित होकर हम केवल उन्हीं तथ्यों को स्वीकार करते हैं जो हमारी मान्यताओं, अभिवृत्तियों एवं मूल्यों पर आधारित होते हैं। जिन निर्णयों में व्यक्ति को अधिक जोखिम नजर आता है, प्रायः व्यक्ति उन्हें नहीं लेते एवं अपनी पूर्व धारणाओं तथा अवलोकनों के आधार पर इस प्रकार के निर्णय को सही सिद्ध करने का प्रयास करते हैं। ऐसे व्यक्ति स्वयं द्वारा पूर्व में अर्जित ज्ञान पर अत्यधिक विश्वास करते हैं। नए अवलोकनों एवं सूचनाओं को जिनके बारे में वे आश्वस्त न हों, वे शीघ्र ही अस्वीकार कर देते हैं। वे स्थिति को उसके सम्पूर्ण परिपेक्ष्य में नहीं देख

पाते हैं। अतः उनके द्वारा लिए गए निर्णय दोषपूर्ण होते हैं। ऐसे निर्णयों के परिणाम अधिक लाभकारी नहीं होते हैं।

निर्णयकर्ता की आयु

शोध द्वारा यह सिद्ध हो चुका है कि व्यक्ति की आयु उसके द्वारा लिए गए निर्णयों को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित करती है। विभिन्न आयु वर्गों द्वारा लिए जाने वाले निर्णयों के प्रकार में भी अन्तर देखा गया है। उदाहरण के लिए प्रौढ़ व्यक्ति अपनी निर्णय लेने की क्षमता पर अधिक विश्वास करते हैं। वे स्वयं द्वारा लिए गए निर्णयों को ही उचित मानते हैं। उनका स्वयं के निर्णयों पर अति आत्मविश्वास कई बार उन्हें समस्या के निराकरण हेतु नवीन तकनीकों को उपयोग में लाने से रोकता है।

निर्णयकर्ता की बौद्धिक क्षमताएं

मानव की बुद्धि उसके विचारों, सोच, सृजनात्मकता एवं लिए गए निर्णयों का स्त्रोत है। प्रत्येक मनुष्य की बौद्धिक क्षमता दूसरे व्यक्ति से भिन्न होती है। सामान्य मानव बुद्धि की अपनी सीमाएं होती हैं। समस्या के समाधान हेतु उपलब्ध सभी विकल्पों का तुलनात्मक अध्ययन करना मानव मस्तिष्क के लिए कठिन कार्य है। मनोवैज्ञानिक रूप से भी निर्णय लेने की स्थिति में व्यक्ति दुविधा का अनुभव करता है।

प्रायः यह देखा गया है कि उच्च बौद्धिक क्षमताओं वाले व्यक्ति अधिक रूढ़िवादी निर्णय लेते हैं। यद्यपी ऐसे व्यक्ति भी होते हैं जो अपनी मानसिक क्षमताओं के आधार पर लिए जाने वाले निर्णय में अतर्निहित जोखिम की गणना करते हैं। यदि उन्हें प्रतीत होता है कि किसी योजना में सफलता एवं लाभ की अच्छी सम्भावना है तो वह उस योजना के पक्ष में निर्णय ले लेते हैं। निम्न बौद्धिक क्षमता वाले व्यक्ति से नवीन, उत्तम एवं योजनाबद्ध निर्णयों की अपेक्षा कम होती है।

मूल्य

प्रत्येक व्यक्ति द्वारा लिए गए निर्णय उसके व्यक्तिगत अथवा पारिवारिक मूल्यों से प्रभावित होते हैं। मूल्य निर्णय प्रक्रिया को प्रभावित करने वाला एक महत्वपूर्ण कारक है। ग्रॉस एवं क्रेण्डल के अनुसार ‘‘मूल्य निर्णय हेतु अभिप्रेरक की भाँति कार्य करते हैं’’। व्यक्ति के जीवन मूल्य प्रत्येक चरण में उसके द्वारा लिए गए निर्णयों को प्रभावित करते हैं। उदाहरण के लिए मेहनती व्यक्ति अपने कार्यों एवं निर्णयों में स्वयं के श्रम पर अधिक निर्भर रहता है। एक समर्पित माता अपने बच्चों का पालन-पोषण उत्तम प्रकार से करती है। वहीं एक उद्यमी व्यक्ति नौकरी करने की अपेक्षा स्वयं का उद्यम स्थापित करने अथवा कारोबार करने में अधिक रुचि लेता है।

समस्या के संदर्भ में ज्ञान एवं विदित सूचनाएँ

एक उत्तम निर्णय तभी लिया जा सकता है जब समस्या अथवा स्थिति विशेष के संदर्भ में समुचित ज्ञान एवं सूचनाएँ उपलब्ध हों। स्थिति/समस्या के विभिन्न आयामों का ज्ञान एवं उपलब्ध विकल्पों के संदर्भ में महत्वपूर्ण सूचनाओं की जानकारी उत्तम निर्णय लेने में सहायक सिद्ध होती है। ज्ञान एवं सूचनाओं के अभाव में लिए गए निर्णयों के परिणाम अपेक्षाओं से न्यून अथवा विपरीत हो सकते हैं। पारिवारिक जीवन में बच्चों के भविष्य को दृष्टिगत रखते हुए शिक्षा क्षेत्र के चुनाव में अभिभावक सम्बन्धित क्षेत्र के विषय में ज्ञान एवं सूचनाएं एकत्रित करते हैं ताकि उनके द्वारा लिए गए निर्णयों के परिणाम बच्चे के भविष्य हेतु उपयोगी हों।

बाजार में आज श्रम एवं शक्ति की बचत करने वाले विभिन्न ब्रांड, कीमतों एवं गुणवत्ता वाले उपकरण उपलब्ध हैं। कुशल गृह प्रबन्धक उनके क्रय से सम्बन्धित निर्णय लेने से पूर्व बाजार में उपलब्ध विकल्पों, उपकरणों की विशेषताओं तथा गुणवत्ता सम्बन्धी ज्ञान प्राप्त करते हैं। इन सूचनाओं एवं ज्ञान के अभाव में परिवार के बजट एवं आवश्यकता के अनुरूप उपकरण क्रय सम्बन्धी निर्णय उत्तम नहीं हो सकता है।

समय का प्रभाव

समय का प्रभाव प्रत्येक काल में लिए गए निर्णय पर दृष्टिगत होता है। प्रौढ़ व्यक्तियों के निर्णय उनके भूतकाल की स्थितियों एवं निर्णयों से स्पष्ट रूप से प्रभावित होते हैं। व्यक्ति भविष्य के संदर्भ में निर्णय लेते समय वर्तमान की स्थितियों को अनदेखा नहीं कर सकता है। यदि आज परिवार की आर्थिक स्थिति अच्छी नहीं है तो व्यक्ति परिवार के भविष्य के लिए बड़े भवन, महंगी शिक्षा, अथवा उच्च जीवन स्तर की दिशा में कार्य नहीं कर सकता है।

साथ ही यह भी सत्य है कि भविष्य भी वर्तमान निर्णयों को प्रभावित करता है। जैसे यदि गृह प्रबन्धक को यह आशा है कि उस के बच्चे व्यवसाय, नौकरी, शिक्षा आदि की दृष्टि से पैतृक स्थान छोड़कर अन्य शहरों में बसने की इच्छा रखते हैं तो वह अपने घर के कक्षों की संख्या में और विस्तार नहीं करेगा। भविष्य का प्रभाव वर्तमान निर्णयों पर इस प्रकार भी देखा जा सकता है कि व्यक्ति भविष्य में इच्छित वस्तुओं एवं लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए बचत करते हैं। भूतकाल में यदि किसी चयनित कार्य विधि के कारण गृह प्रबन्धक को हानि हुई हो तो भविष्य में पुनः उस कार्यविधि का चुनाव नहीं किया जाएगा। वर्तमान स्थितियां लिए गए निर्णयों को सर्वाधिक प्रभावित करती हैं, जैसे मनुष्य वर्तमान आवश्यकताओं जैसे वस्त्रों का चुनाव फैशन के अनुरूप ही करता है।

निर्णय लेने में समय की महत्वपूर्ण भूमिका है। सही समय पर यदि सही निर्णय लिया जाए तो उस निर्णय से अधिकतम संतोष एवं लाभ प्राप्त होता है। कुछ समस्याओं को शीघ्रता से हल करने की आवश्यकता होती है तथा कुछ के विषय में निर्णय करना एक दीर्घकालीन प्रक्रिया है। समय रहते यदि किसी समस्या पर निर्णय न लिया जाए तो कई नयी समस्याएं उत्पन्न हो सकती हैं अथवा स्थितियों में परिवर्तन किया जा सकता है। निर्णय समय एवं आवश्यकता के अनुरूप परिवर्तित हो जाते हैं। जो विकल्प भूतकाल में बहुत प्रभावी सिद्ध हुए, यह संभव है कि वे वर्तमान परिस्थितियों के अनुकूल न हों।

पारिवारिक साधन

निर्णय प्रक्रिया को उपलब्ध पारिवारिक साधन प्रभावित करते हैं। प्रत्येक परिवार में साधनों की मात्रा भिन्न होती है। कुछ परिवारों में अधिक कुशाग्र एवं शिक्षित व्यक्ति होते हैं तथा कुछ परिवारों में अधिक हृष्ट-पुष्ट एवं स्वस्थ व्यक्ति होते हैं। जो परिवार साधन समृद्ध होते हैं उन्हें निर्णय लेने में आसानी होती है। साधनहीन परिवारों को निर्णय लेने में अधिक कठिनाईयां आती हैं तथा लिए गए निर्णयों के जोखिम भी अधिक होते हैं। निम्न आय वाले परिवारों का अधिकांश बजट खाद्य पदार्थों पर ही व्यय होता है। मध्यम आय वर्ग के परिवार मकान, महंगी उच्च शिक्षा जैसे लक्ष्यों पर होने वाले व्यय को बहुत कठिनाईयों से वहन कर पाते हैं। जबकि उच्च आय वर्ग वाले व्यक्तियों के लिए इच्छित लक्ष्य को प्राप्त करना आसान होता है।

व्यक्ति अथवा परिवार के पास कितने साधन उपलब्ध हैं, यह तथ्य निर्णय को प्रभावित करता है। जैसे यदि गृह प्रबन्धक को समय का अभाव है तो वह आराम, मनोरंजन आदि में समय कम व्यतीत करेगा। धन के अभाव में परिवार कई कार्यों को स्वयं के श्रम द्वारा पूर्ण करते हैं जिससे धन की बचत हो सके। साधनों की सीमितता के कारण प्रबन्धक का यह उद्देश्य सदैव रहता है कि कम साधनों के उपयोग द्वारा अधिकतम संतोष प्राप्त हो सके। स्पष्ट रूप से साधनों की उपलब्धता चयनित विकल्प/निर्णय को प्रभावित करती है।

पारिवारिक विशेषताएं

पारिवारिक विशेषताएँ जैसे परिवार का आकार, पारिवारिक जीवन चक्र की अवस्था, परिवार का सामाजिक-आर्थिक स्तर, धर्म एवं संस्कृति, ग्रामीण अथवा शहरी परिवेश जैसी पारिवारिक विशेषताएँ निर्णयों को प्रभावित करती हैं। परिवार का आकार यदि बड़ा है तो उस परिवार के साधनों के व्यय सम्बन्धी निर्णय छोटे परिवारों की अपेक्षा भिन्न होंगे। पारिवारिक जीवन चक्र के प्रथम चरण वाले परिवारों की जीवन शैली तथा निर्णय विस्तृत एवं किशोरावस्था वाले बच्चों के परिवार से

पृथक होंगे। प्रतिष्ठित एवं आर्थिक रूप से सम्पन्न परिवारों की जीवन शैली, व्यवसाय, परिवार के सदस्यों की रुचियाँ, साधन एवं इनके विषय में लिए जाने वाले निर्णय निम्न सामाजिक आर्थिक स्तर वाले परिवारों से भिन्न होते हैं। ग्रामीण एवं शहरी परिवेश में निवास करने वाले परिवारों की स्थितियों अन्तर होने के कारण उनके द्वारा लिए जाने वाले निर्णयों में भी पर्याप्त भिन्नता होती है। संस्कृतियों में भिन्नता होने के कारण भी परिस्थिति विशेष में निर्णयकर्ताओं के निर्णयों में अन्तर होता है।

परिवारिक लक्ष्य

कोई भी निर्णय परिवार द्वारा इच्छित लक्ष्यों एवं उद्देश्यों पर निर्भर करता है। जैसे यदि परिवार में बच्चों की उत्तम शिक्षा को महत्वपूर्ण लक्ष्य माना गया है तो परिवारजन अन्य कार्यों की अपेक्षा बच्चों की शिक्षा पर अधिक ध्यान देंगे एवं इस दिशा में समय एवं अन्य साधनों को व्यय करेंगे।

पारिवारिक स्तर

किसी भी कार्य की गुणवत्ता हेतु स्तर निर्धारित होते हैं। इसी प्रकार परिवार भी स्वयं के लिए स्तर निर्धारित करता है। यदि चयनित विकल्प के कारण परिवार के स्तर प्रभावित होते हैं अथवा निर्धारित स्तर से परिणाम निम्न गुणवत्ता के प्राप्त होते हैं तो यह स्थिति परिवार के लिए असंतोषजनक होगी। निर्धारित स्तर से निम्न परिणाम देने वाले विकल्प परिवार आसानी से स्वीकार नहीं करते, अतः यह स्पष्ट है कि स्तर विकल्प चयन को प्रभावित करते हैं।

जोखिम

प्रत्येक निर्णय के साथ कुछ जोखिम सम्बद्ध होता है। प्रायः व्यक्ति अधिक जोखिम भरे निर्णय नहीं लेते हैं। निर्णय लेने से पूर्व सम्बद्ध जोखिम के विषय में विचार या निर्णय के हानि पक्ष पर विचार करना आवश्यक है।

सरल एवं कम प्रयत्नपूर्ण विकल्प

यदि चयनित विकल्प सरल पद्धति वाला है एवं उसे पूर्ण करने के लिए कम प्रयत्न आवश्यक है तो निर्णयकर्ता द्वारा उस विकल्प के चुनाव की सम्भावना अधिक होती है।

अभ्यास प्रश्न 1

1. सत्य अथवा असत्य बताइए।
   a. निर्णय लेना एक मानसिक प्रक्रिया है।

b. पूर्व अनुभवों पर आधारित निर्णय सर्वोत्तम होते हैं।
c. आयु लिए गए निर्णय को प्रभावित नहीं करती है।
d. मूल्य निर्णय हेतु अभिप्रेरक की भाँति है।

2. रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिये।
   a. .... के विभिन्न चरण निर्णयों की श्रृंखला मात्र है।
   b. यदि .... के सन्दर्भ में समुचित ज्ञान हो तो उत्तम निर्णय लिया जा सकता है।

अब हम निर्णय प्रक्रिया के चरणों के विषय में जानेंगे।

5.5 निर्णय प्रक्रिया के चरण

किसी भी परिवार की दैनिक आवश्यकताओं अथवा विशिष्ट उद्देश्य की पूर्ति हेतु गृह प्रबन्धक को समय-समय पर निर्णय लेने पड़ते हैं। जब कभी परिवार के सम्मुख कोई समस्या उत्पन्न होती है अथवा चुनाव की स्थिति होती है, तब एक विकल्प या मार्ग के संदर्भ में निर्णय लेना पड़ता है। परिस्थितियों में परिवर्तन होने पर भी निर्णय लेने की आवश्यकता उत्पन्न होती है। निर्णय लेना एक मानसिक क्रिया है जिसके अन्तर्गत व्यक्ति समस्या के निदान हेतु उपलब्ध विभिन्न विकल्पों के विषय में जानकारी प्राप्त करता है, उपलब्ध विकल्पों की तुलना करता है एवं अंततः सर्वाधिक उत्तम विकल्प का चुनाव करता है। ग्रॉस एवं क्रैण्डल के अनुसार निर्णय प्रक्रिया के निम्नलिखित चरण हैं:

1. समस्या को पारिभाषित करना।
2. वैकल्पिक हलों की खोज करना।
3. विकल्पों के संदर्भ में विचार करना।
4. एक विकल्प का चयन करना।
5. एक निर्णय के उत्तरदायित्व को स्वीकार करना।

आइए, हम प्रत्येक चरण के बारे में विस्तृत चर्चा करें।

1. समस्या को परिभाषित करना

कोई भी निर्णय लेने से पूर्व वास्तविक समस्या के स्वरूप को भली प्रकार समझ लेना आवश्यक है। इस तथ्य को उसी प्रकार समझा जा सकता है जैसे कोई मैकेनिक गाड़ी ठीक करने से पूर्व यह जाँच ले कि गाड़ी के किस कल-पुर्जे या भाग में समस्या है। जब वह गाड़ी में आई खराबी के विषय में निरीक्षण कर जान जाता है कि समस्या क्या एवं कहाँ है तो गाड़ी शीघ्र ठीक करना संभव हो जाता है। इसी प्रकार कोई चिकित्सक रोग का इलाज करने से पूर्व विभिन्न प्रकार के शारीरिक परीक्षणों के

माध्यम से रोग के लक्षणों के संदर्भ में भली प्रकार जाँच करता है। जाँच एवं निरीक्षण के परिणाम के आधार पर ही चिकित्सक आगे किए जाने वाले इलाज की दिशा निर्धारित करता है।

गृह प्रबन्धक के लिए भी समस्या का पूर्व विश्लेषण महत्वपूर्ण है। जैसे यदि घर के सदस्य बार-बार बीमार पड़ते हों, तो वास्तविक समस्या घर के गंदे पानी के कारण हो सकती है, न कि उचित देख-रेख के अभाव में। अथवा यदि बार-बार घर का बजट बिगड़ जाता है तो यह आवश्यक है कि गृह प्रबन्धक यह पता करे कि किन वस्तुओं पर व्यय अधिक अथवा व्यर्थ हो रहा है तथा कहाँ पर व्यय नियंत्रण की आवश्यकता है।

समस्या को उसके सम्पूर्ण परिप्रेक्ष्य में समझना आवश्यक है। वर्तमान परिस्थितियों से समस्या को पृथक नहीं किया जा सकता है। साथ ही समस्या को समझने के लिए उपलब्ध साधनों की मात्रा, गुणवत्ता, सीमितता आदि के विषय में जानकारी होना आवश्यक है। समस्या का केवल मोटे तौर पर निरीक्षण कर उत्तम निर्णय संभव नहीं है। यह भी संभव है कि समस्या को वास्तविक रूप मे समझे बिना लिए गए निर्णय द्वारा समस्या हल ही न हो।

अतः यह अत्यन्त आवश्यक है कि समस्या को उसके सम्पूर्ण परिप्रेक्ष्य में स्पष्ट रूप से समझा जाए तथा समस्या के निदान हेतु अनुरूप सूचना/विकल्प को अन्य कम महत्वपूर्ण सूचनाओं से पृथक किया जाए। निर्णय प्रक्रिया के अग्रिम चरण इस प्रथम चरण पर निर्भर करते हैं।

2. वैकल्पिक हलों की खोज करना

समस्या को स्पष्ट रूप से समझने के उपरान्त यह आवश्यक है कि समस्या के निदान हेतु उपलब्ध विभिन्न विकल्पों की खोज की जाए। किसी समस्या अथवा चुनाव के विषय में यदि सभी विकल्पों की जानकारी होगी तो उन विकल्पों के लाभ-हानि की तुलना करके उत्तम निर्णय करना संभव है। विकल्पों के अभाव में लिए गए निर्णयों के परिणाम उत्तम नहीं होते हैं। विभिन्न विकल्पों की खोज के लिए सूचना के विभिन्न माध्यमों, विज्ञापनों, बाजार सर्वेक्षणों आदि का प्रयोग किया जा सकता है। समस्या के समाधान हेतु उपलब्ध विकल्पों की जानकारी अनुभवी व्यक्तियों से वार्तालाप करके भी प्राप्त की जा सकती है। विकल्पों के खोज की क्षमता व्यक्ति विशेष की जागरुकता, बुद्धि, योग्यता, श्रम एवं साधन पूर्णता पर निर्भर करती है। सामान्य एवं दैनिक परिस्थितियों मे लिए जाने वाले निर्णयों के लिए विकल्पों की खोज बहुत महत्वपूर्ण नहीं है। परन्तु नई अथवा विशेष समस्याओं का निराकरण करने हेतु विभिन्न विकल्पों की खोज आवश्यक है। जैसे फूड-प्रोसेसर खरीदते समय प्रायः गृहणी बाजार में उपलब्ध विभिन्न कम्पनियों के उत्पादों के संदर्भ में जानकारी प्राप्त करती है। उनकी विशेषताओं, गुणवत्ता, गारन्टी, कीमत आदि के विषय में जानकारी एकत्रित करती है। साथ ही वह इस विषय पर अन्य गृहणियों से सुझाव लेती है। ऐसा करते समय वह विकल्पों की खोज करती है।

विकल्पों की खोज के संदर्भ में यह आवश्यक है कि स्वयं की परिस्थितियों एवं उपलब्ध साधनों के विषय में सदैव ध्यान रहे। कई बार विकल्पों के सन्दर्भ में अत्यधिक जानकारी भ्रमित कर देती है। ऐसी स्थिति से बचाव हेतु अपनी समस्या एवं उसके उपयुक्त उपायों पर अधिक ध्यान देना चाहिए।

3. विकल्पों के संदर्भ में विचार करना

किसी भी समस्या के निदान हेतु उपलब्ध विकल्पों की खोज करने के उपरान्त उनके संदर्भ में विवेकपूर्ण रूप से विचार करना आवश्यक है। इस चरण में गृह प्रबन्धक विभिन्न विकल्पों की तुलना करता है। प्रत्येक विकल्प के लाभ-हानि पक्ष की विवेचना करता है। वह काल्पनिक तौर पर प्रत्येक विकल्प के संभव परिणामों के विषय में विचार करता है। जॉन डयूटी ने इस चरण को ''नाटकीय पूर्वाभास'' कहा है। विकल्पों के संदर्भ में विचार करना एक मानसिक प्रक्रिया है। इस चरण में निर्णयकर्ता विकल्पों के लघु अवधि एवं दूरगामी परिणामों पर भी विचार करता है।

विकल्पों की तुलना करने के लिए निश्चित मापदण्ड होने चाहिए। यह मापदण्ड प्रायः हमारे लक्ष्यों, मूल्यों, साधनों एवं परिस्थितियों द्वारा निधारित किए जाते हैं। उदाहरण के लिए यदि परिवार में कोई बीमार हो तथा यह समस्या उत्पन्न हो हई हो कि रोगी की देख-रेख हेतु परिवार का कौन सा सदस्य उसके साथ रात्रि में अस्पताल में रुकेगा। ऐसी स्थिति में परिवार के किसी वृद्ध व्यक्ति का रात में अस्पताल में रुकना संभव नहीं है क्योंकि उसे स्वयं स्वास्थ्य सम्बन्धी समस्या हो सकती है। बच्चों को सुरक्षा की दृष्टि से वहाँ नहीं छोड़ा जा सकता। अतः परिवार के व्यस्क पुरूष का रोगी की देख-रेख हेतु रात्रि में अस्पताल में रुकना उत्तम निर्णय होगा।

समय एवं परिस्थितियों में परिवर्तन होने के साथ ही विकल्प भी परिवर्तित हो जाते हैं या अन्य विकल्प सामने आ जाते हैं। कई बार व्यक्ति अपनी सीमाओं के कारण किसी विकल्प के सभी दूरगामी परिणामों को देख नहीं पाता है। विकल्पों की तुलना एवं उनसे जुड़े परिणामों की विवेचना एवं आंकलन एक कठिन तथा अधिक समय लेने वाली प्रक्रिया है। परन्तु यदि एक बार व्यक्ति उपलब्ध विकल्पों पर विचार कर ले तो इस प्रक्रिया से निर्णय लेने में आसानी होती है। साथ ही निर्णय से जुड़े जोखिम कम किए जा सकते हैं अथवा पूर्व में ही ज्ञात किए जा सकते हैं।

4. एक विकल्प का चयन करना

सभी विकल्पों पर विचार करने के उपरान्त निर्णयकर्ता सबसे उत्तम विकल्प का चुनाव करता है। एक विकल्प का अन्तिम चुनाव ही निर्णय कहलाता है। चयनित विकल्प के संभावित परिणामों का पूर्व मे आंकलन भी महत्वपूर्ण है। चयनित विकल्प के परिणाम प्रभावपूर्ण हों एवं लक्ष्य प्रप्ति संभव हो, इसके लिए यह आवश्यक है कि निर्णय भली प्रकार सोच विचार कर लिया जाए। भविष्य की अनिश्चितता के कारण विवेकशील निर्णय का महत्व और अधिक बढ़ जाता है।

5. अपने निर्णय के उत्तरदायित्व को स्वीकारना

निर्णय प्रक्रिया का यह एक अत्यन्त महत्वपूर्ण चरण है। प्रत्येक निर्णयकर्ता के लिए यह आवश्यक है कि किसी भी दशा में वह स्वयं के द्वारा लिए गए निर्णयों के परिणामों के उत्तरदायित्व को स्वीकार करे। लिए गए निर्णयों द्वारा सफलता अथवा असफलता दोनों ही प्राप्त हो सकती है। स्वयं के निर्णय के उत्तरदायित्व को स्वीकार करने से प्रबन्धक में परिपक्वता विकसित होती है जो भविष्य में उपयोगी सिद्ध होती है। समय के साथ निर्णयकर्ता इस कार्य में और प्रखरता विकसित करता है तथा उसमें शीघ्र प्रभावपूर्ण निर्णय करने का गुण विकसित होता है।

अब तक आप निर्णय प्रक्रिया के विभिन्न चरणों से परिचित हो चुके हैं। इस इकाई के अग्रलिखित खण्ड 5.6 में हम विभिन्न प्रकार के निर्णयों के विषय में पढ़ेंगे।

5.6 निर्णयों के प्रकार

प्रबन्धन एक मानसिक प्रक्रिया है जिसके प्रत्येक चरण में निर्णय लेने की आवश्यकता होती है। प्रबन्धन प्रक्रिया में समय-समय पर नवीन परिस्थितियां एवं समस्याएँ उत्पन्न होती हैं जो प्रबन्धक को समय अनुकूल निर्णय लेने के लिए बाध्य करती हैं। परिवार को भी समय-समय पर निर्णय लेने की आवश्यकता होती है। निर्णय विभिन्न प्रकार के होते हैं। इस खण्ड में हम निर्णयों के प्रकारों के विषय में जानेंगे।

- **व्यक्तिगत निर्णय**

व्यक्तिगत निर्णय व्यक्ति विशेष पर निर्भर करते हैं। इस प्रकार के निर्णय केवल एक ही व्यक्ति द्वारा लिए जाते हैं। निर्णय के परिणामों का उत्तरदायित्व भी एक ही व्यक्ति का होता है। व्यक्ति कोई भी विकल्प चुनने के लिए स्वतंत्र होता है। यह आवश्यक नहीं की इस प्रकार का निर्णय लेने में व्यक्ति अन्य व्यक्तियों के सुझाव अथवा मत को ध्यान में रखें। उदाहरण हेतु व्यस्क व्यक्ति को अपना व्यवसाय चुनने की पूर्ण स्वतंत्रता होती है। वे अपनी योग्यता के आधार पर अपने व्यवसाय का चुनाव कर सकते हैं। वर्तमान समय में युवा अपनी रुचि के अनुरूप उच्च शिक्षा हेतु अध्ययन क्षेत्र का चुनाव करते हैं। गृहणी भी परिवार में बच्चों की आवश्यकता एवं देख-रेख को ध्यान में रखते हुए कई छोटे-छोटे व्यक्तिगत निर्णय लेती है। जब कोई लघु उद्योग एक ही उद्यमी द्वारा चलाया जाता है तो उद्योग सम्बन्धी महत्वपूर्ण निर्णय लेने के लिए वह उद्यमी स्वतंत्र होता है। व्यक्तिगत निर्णय प्रायः अच्छे सिद्व होते हैं क्योंकि व्यक्ति विकल्पों के चुनाव हेतु स्वतंत्र होता है, साथ ही वह नए विकल्पों का भी चुनाव कर सकता है। व्यक्तिगत निर्णय शीघ्र लिए जा सकते हैं क्योंकि ये केवल एक ही व्यक्ति पर निर्भर करते हैं। प्रायः व्यक्तिगत निर्णय निजी समस्याओं के सन्दर्भ में अधिक लिए जाते हैं।

जैसे शहर में नौकरी हेतु अकेले रह रहे व्यक्ति द्वारा निवास स्थान के चुनाव के सन्दर्भ में अथवा व्यक्ति द्वारा दैनिक कार्यों एवं खान-पान से सम्बन्धित निर्णय आदि।

- **सामूहिक निर्णय**

जब किसी समूह के विभिन्न सदस्य मिल कर कोई निर्णय लेते हैं तो उसे सामूहिक निर्णय कहते हैं। समूह के विभिन्न सदस्य साथ मिलकर विचार विमर्श करने के उपरान्त यह निर्णय लेते हैं। इस प्रकार के निर्णय व्यक्तिगत निर्णय की अपेक्षा अधिक जटिल होते हैं तथा इन्हें लेने में समय भी अधिक लगता है। सामूहिक निर्णय लेने में अनुभवी व्यक्तियों के सुझावों के द्वारा व्यर्थ के विकल्पों को पहले ही हटाया जा सकता है। विभिन्न व्यक्तियों के सुझाव एक उत्तम निर्णय लेने में सहायता करते हैं। यद्यपि यह भी सत्य है कि इस प्रकार का निर्णय लेने में संगठन के विभिन्न सदस्यों के विचारों में विरोध भी हो सकता है। समूह के प्रमुख सदस्य अपने मत को अधिक महत्व देते हैं, जो विरोध का कारण बन सकता है। सामूहिक निर्णय प्रायः किसी संस्था अथवा संगठन के प्रमुख सदस्यों द्वारा लिए जाते हैं। परिवार में भी कई विषयों पर परिवार के बड़े सदस्य मिलकर निर्णय लेते हैं जो सामूहिक निर्णय का उदाहरण है।

- **नियमित रूप से लिए जाने वाले निर्णय (नैत्यिक निर्णय)**

दैनिक रूप से उत्पन्न होने वाली समस्याओं हेतु व्यक्ति नियमित निर्णय लेते रहते हैं। नियमित निर्णय लेने के लिए व्यक्ति को किसी विशेष कार्य प्रणाली अथवा योजना पर कार्य करने की आवश्यकता नहीं होती है। इस प्रकार के निर्णय दैनिक कार्यों के समाधान हेतु पुनः लिए जाते हैं। व्यक्ति को एक नियमित कार्य प्रणाली के अन्तर्गत इस प्रकार के निर्णय लेने की आदत होती है तथा इनके लिए विशेष बौद्धिक कौशल अथवा परामर्श की आवश्यकता नहीं होती है। परिवार के सदस्य रोज कई प्रकार के निर्णय लेते हैं, जैसे दैनिक उपभोग की वस्तुएँ कौन क्रय करेगा, आज ऑफिस क्या पहन कर जाएंगे, दफ्तर जाने के लिए किस माध्यम का प्रयोग करेंगे, परिवार का कौन व्यक्ति स्कूल से बच्चों को घर लायेगा आदि, इन सभी विषयों पर निर्णय लेने का व्यक्ति अभ्यस्त हो जाता है तथा यह उसकी दैनिक दिनचर्या का अंग होते हैं।

- **आधार भूत अथवा केन्द्रीय निर्णय**

आधारभूत निर्णय महत्वपूर्ण गम्भीर विषयों के संदर्भ में लिए जाते हैं। इस प्रकार के निर्णय जटिल समस्याओं पर आधारित होते हैं एवं इनके विषय में निर्णय करने के लिए काफी सोच विचार की आवश्यकता होती है। एक बार अन्तिम निर्णय हो जाने पर बार-बार उसमें परिवर्तन संभव नहीं होता है। आधारभूत निर्णय को पूर्ण करने के लिए अन्य छोटे-छोटे निर्णय सहायक होते हैं। यह भी कहा जा

सकता है कि आधारभूत निर्णय केन्द्रीय निर्णय के समान होते हैं तथा अन्य छोटे सहायक निर्णय इसकी सफलता की दिशा में किए गए प्रयास हैं। जैसे यदि परिवार का मुखिया कोई नया व्यवसाय स्थापित करता है तो परिवार में तदुपरान्त अन्य निर्णय उद्यम की सफलता की दिशा में लिए जाते हैं। उदाहरण के लिए परिवार अपनी दिनचर्या में परिवर्तन करता है, जैसे गृहणी द्वारा सुबह जल्दी उठकर नित्य कार्यों एवं नाश्ते की तैयारी, कार्य स्थल तक पहुँचने के लिए उचित यातायात के माध्यमों का प्रयोग करना, परिवार के अन्य सदस्यों का उद्यम को सफल बनाने में योगदान आदि। आधारभूत निर्णय के अन्य उदाहरण हैं, परिवार द्वारा स्थाई आवास क्रय करना, विवाह का निर्णय, युवाओं द्वारा शिक्षा क्षेत्र एवं व्यवसाय का चुनाव आदि।

- **तकनीकी निर्णय**

किसी भी समस्या के समाधान हेतु कार्य प्रणाली क्या होगी, इस विषय में तकनीकी निर्णय लिए जाते हैं। यह निर्णय विशिष्ट होते हैं एवं लक्ष्य प्राप्ति हेतु अपनायी जाने वाली कार्य-विधि के संदर्भ में जानकारी देते हैं। यह निर्णय इस प्रश्न का उत्तर देते हैं कि कार्य कैसे किया जाए । इस प्रकार के निर्णय द्वारा प्रायः एक समय पर एक उद्देश्य की पूर्ति संभव है। किसी फैक्ट्री में कोई वस्तु के निर्माण की क्या प्रक्रिया होगी अथवा किसी कुटीर उद्योग में छोटी वस्तुओं जैसे, काँच के बर्तन, पर्स, खिलौने आदि बनाने में कौन-सी तकनीक एवं कार्य विधि का प्रयोग किया जाएगा, इस बात का निश्चय करना तकनीकी निर्णय के अन्तर्गत आता है। तकनीकी निर्णय लेते समय निर्णयकर्ता के समक्ष यह चुनौती होती है कि वह साधनों की सीमितता को ध्यान में रखते हुए उनका उचित संयोजन करे जिससे उत्तम परिणाम संभव हो।

- **आर्थिक निर्णय**

आर्थिक निर्णय साधनों के उपयोग के संदर्भ में लिए जाते हैं। साधनों का आवंटन तथा एक साधन का अन्य साधनों द्वारा प्रतिस्थापन सम्बन्धी निर्णय आर्थिक निर्णय के अन्तर्गत आते हैं। परिवार के विभिन्न लक्ष्यों एवं आवश्यकताओं के मध्य साधनों की सीमितता सदैव बनी रहती है। विभिन्न आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु साधनों को किस मात्रा में एवं कैसे आवंटित किया जाए, यह निश्चय करना आर्थिक निर्णय के अन्तर्गत आता है। आर्थिक निर्णय दो महत्वपूर्ण तथ्यों में विभाजित होता है; कई लक्ष्यों की पूर्ति तथा सीमित मात्रा में उपलब्ध साधन। आर्थिक निर्णयों में यह निश्चित किया जाता है कि लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए कौन-से साधनों की आवश्यकता होगी तथा इनका उपयोग किस मात्रा अथवा अनुपात में होगा। धन की आवश्यकता की पूर्ति हेतु उचित आवंटन आर्थिक निर्णयों का उदाहरण है। परिवार में आवश्यकताएं सदैव बनी रहती हैं परन्तु साधन सीमित होते हैं। निर्णयकर्ता अथवा परिवार महत्व के आधार पर अपनी प्राथमिकताएं निर्धारित करते हैं तथा साधनों का आवंटन करते हैं। आर्थिक निर्णय केवल धन के आवंटन के संदर्भ में नहीं लिए जाते अपितु यह

निर्णय अन्य साधन जैसे समय, शक्ति, कौशल आदि के उचित आवंटन एवं प्रयोग सम्बन्धी होते हैं। साथ ही यह भी सत्य है कि एक साधन का अन्य साधनों द्वारा प्रतिस्थापन संभव है। इस विषय में लिए गए निर्णय भी आर्थिक निर्णयों के अन्तर्गत आते हैं।

- **सामाजिक निर्णय**

मनुष्य जिस समाज में रहता है वह उसके निर्णयों को अप्रत्यक्ष रूप से प्रभावित करता है। सामाजिक निर्णय व्यक्ति के मूल्य, लक्ष्य एवं स्तर को ध्यान में रखकर लिए जाते हैं। व्यक्ति के शिक्षा क्षेत्र का चुनाव, विवाह, परिवार में बच्चों की संख्या, तलाक आदि सम्बन्धित निर्णय सामाजिक निर्णयों के अन्तर्गत आते हैं। यह निर्णय लेते समय व्यक्ति अपने परिवार, मित्र, रिश्तेदारों आदि के साथ विचार विमर्श करता है। सामाजिक निर्णय में इनके विचार एवं सुझाव निर्णयकर्ता के लिए महत्वपूर्ण होते हैं। सामाजिक एवं आर्थिक निर्णयों में पर्याप्त अन्तर होता है। एक सामाजिक निर्णय के कुछ सामाजिक परिणाम होते हैं। सामाजिक निर्णयों के कारण व्यक्ति समाज में उच्च अथवा निम्न स्थान प्राप्त करता है। सामाजिक स्वीकृति या अस्वीकृति भी सामाजिक निर्णयों पर निर्भर करती है। आर्थिक निर्णयों के सामाजिक परिणाम नहीं होते हैं। जैसे व्यक्ति के द्वारा क्रय की गई दैनिक उपभोग की वस्तुओं से उसके मित्रगण एवं रिश्तेदार विशेष प्रभावित नही होंगे और न ही इसके कोई सामाजिक परिणाम होंगे। व्यक्ति द्वारा लिए गए सामाजिक निर्णय उसके रिश्तेदारों तथा मित्रों को भी प्रभावित करते हैं। जैसे व्यक्ति की महत्वाकांक्षा, मनोवृत्ति एवं उसके द्वारा अपनायी गई प्रथाएं, किसी समुदाय विशेष के प्रति दृष्टिकोण एवं भेद-भाव आदि निर्णयों के सामाजिक परिणाम होते हैं। साथ ही यह निर्णय व्यक्ति की एक सामाजिक पहचान भी बनाते हैं।

- **कानूनी निर्णय**

यह निर्णय नियमानुसार लिए जाते हैं। प्रत्येक राष्ट्र द्वारा उसके नागरिकों के लिए कुछ नियम बनाए गए हैं। समाज में कई कार्य एवं गतिविधियां प्रतिबन्धित अथवा गैरकानूनी होती हैं। समाज में रहते हुए व्यक्ति का नियमानुसार कार्य करना अपेक्षित है। नियमानुसार कार्य न करने पर व्यक्ति को दण्ड भोगना पड़ता है। सरकारी अथवा गैर-सरकारी संस्थान में कार्य करने के भी अपने नियम होते हैं जिनका पालन न करने पर व्यक्ति को नौकरी से निकाला जा सकता है। परिवार सम्बन्धी कई कार्यों के भी कानूनी पक्ष होते हैं, जैसे स्वीकृत मापदण्डों के अनुसार भवन निर्माण, परिवार में वसीयत सम्बन्धी निर्णय आदि। सरकार द्वारा परिवारों के हितों को ध्यान मे रखते हुए विवाह, दहेज उत्पीड़न आदि के संदर्भ में भी कई नियम एवं कानून बनाए गए हैं। साथ ही समाज द्वारा यह अपेक्षा की जाती है कि परिवार इन नियमों का पालन करें।

- **राजनैतिक निर्णय**

राजनैतिक निर्णय संस्था के प्रभावशाली सदस्यों द्वारा लिए जाते हैं। नेतृत्व की क्षमता रखने वाले यह व्यक्ति एक साथ मिलजुलकर यह निर्णय लेते हैं। राजनैतिक निर्णयों में निर्णय लेने की प्रक्रिया का

तथ्य अधिक महत्वपूर्ण होता है। विभिन्न पृष्ठभूमि के व्यक्तियों के समूह संगठित होकर इस प्रकार के निर्णय लेते हैं।

- **कार्यक्रमानुसार लिए गए निर्णय**

कार्यक्रमानुसार निर्णय परिचित अथवा ज्ञात परिस्थितियों में लिए जाते हैं। इस प्रकार के निर्णयों द्वारा निर्णयकर्ता के विचार, समस्या एवं उनके हल के संदर्भ में स्पष्ट होते हैं। इस परिस्थिति में प्रबन्धक क्या निर्णय लेगा इसकी घोषणा पूर्व में ही की जा सकती है। स्थिति विशेष के लिए किस प्रकार निर्णय लिए जाएं, इस संदर्भ में पूर्व में ही नियम व प्रक्रिया स्पष्ट होते हैं। यह वे निर्णय होते हैं जो संगठन द्वारा बार-बार दोहराये जाते हैं। निर्णयकर्ता एक सुनियोजित, स्थापित कार्य विधि के अनुरूप ही समस्या समाधान के लिए निर्णय लेता है। परिवार में भी प्रत्येक वर्ष होने वाले पर्व अथवा बच्चों के नामकरण संस्कार, विवाह आदि के विषय में रीति रिवाज पूर्व में ही निर्धारित होते हैं। प्रत्येक परिवार अपने धर्म के अनुरूप इनका पालन करता है।

- **अकार्यक्रमानुसार निर्णय**

अकार्यक्रमानुसार निर्णय नई परिस्थितियों में लिए जाते हैं। कभी-कभी निर्णयकर्ता को नवीन परिस्थितियों के संदर्भ में कुछ भी ज्ञात नहीं होता है। समस्या का पूर्ण स्वरूप स्पष्ट नहीं होता है। लिए गए निर्णय के परिणामों के विषय में भी निर्णयकर्ता को पूर्व में अधिक जानकारी नहीं होती है। समस्या के संदर्भ में निर्णय लेने के लिए प्रबन्धन को काफी सोच विचार करना पड़ता है तथा एक नई योजना बनानी पड़ती है। अकार्यक्रमानुसार निर्णय नवीन स्थितियों में लिए जाने वाले महत्वपूर्ण निर्णय होते हैं। कई बार परिस्थितियाँ जटिल होती हैं तथा निर्णयकर्ता को उचित समाधान के लिए काफी खोजबीन एवं विचार विमर्श की आवश्यकता होती है। परिवार में इस प्रकार के निर्णय लेने की स्थिति तब आती है जब परिवार कोई नया उद्यम शुरु करता है अथवा एक परिचित शहर को छोड़कर नए स्थान पर बसने का निर्णय लेता है।

अब तक आप निर्णयों के वर्गीकरण एवं विभिन्न प्रकार के निर्णयों से परिचित हो चुके हैं। अब हम मुख्य निर्णय शैलियों के विषय में जानेंगे।

5.7 निर्णय शैलियाँ

प्रत्येक प्रबन्धक की अपनी एक विशिष्ट निर्णय शैली होती है। वास्तव में निर्णय शैली प्रबन्धक की अभिवृत्ति पर निर्भर करती है। कुछ प्रबन्धक अथवा निर्णयकर्ता अन्य व्यक्तियों के सुझावों को सुनने एवं उन पर विचार करने को तैयार होते हैं। इसके विपरीत कुछ व्यक्ति दूसरे के मतों एवं सुझावों को अधिक महत्व नहीं देते हैं। कई व्यक्ति अधिक सोच विचार एवं सूचना के अभाव में भी निर्णय ले लेते हैं। निर्णयकर्ता की प्रवृतियाँ एवं अभिवृत्ति निर्णय शैली को प्रभावित करती है। मुख्य निर्णय शैलियाँ निम्नलिखित हैं:

निर्णय शैलियाँ

निर्देशात्मक | विश्लेषणात्मक | तथ्यात्मक | व्यवहारिक

आइए इनके बारे में विस्तारपूर्वक चर्चा करें।

- **निर्देशात्मक शैली**

निर्देशात्मक शैली में एक निर्णयकर्ता द्वारा ही निर्णय लिया जाता है। निर्णयकर्ता विभिन्न निर्णय केवल स्वयं के ज्ञान एवं अनुभव के आधार पर लेता है। यह मान लिया जाता है कि संस्था अथवा परिवार में निर्णयकर्ता इतना सक्षम है कि वह सभी निर्णय सफलतापूर्वक ले सकता है। इस शैली के अन्तर्गत निर्णयकर्ता अन्य व्यक्तियों के सुझावों अथवा मत के आधार पर कार्य नहीं करता। ऐसे व्यक्ति प्रायः सीमित सूचना एवं सीमित विकल्पों के आधार पर निर्णय ले लेते हैं। निर्देशात्मक निर्णयकर्ता प्रायः शीघ्र प्रभावशाली निर्णय लेने में सक्षम होते हैं। निर्णय लेने में वह अपनी तर्क शक्ति पर अधिक निर्भर रहते हैं।

- **विश्लेषणात्मक शैली**

विश्लेषणात्मक निर्णयकर्ता अन्य व्यक्तियों के सुझाव आमंत्रित करते हैं एवं उनसे प्राप्त सुझावों पर विचार करते हैं। इस प्रकार के निर्णयकर्ता निर्णय लेने से पूर्व समस्या के संदर्भ में अधिक से अधिक सूचना प्राप्त करते हैं तथा साथ ही कई विकल्पों के विषय में तार्किक विचार करते हैं। यह निर्णयकर्ता सावधानी पूर्वक निर्णय लेते हैं तथा वास्तविक सूचना के आधार पर कार्य करते हैं। प्रायः नवीन परिस्थितियों अथवा समस्याओं का समाधान इस प्रकार के निर्णयकर्ता उत्तम विधि से करते हैं।

- **तथ्यात्मक निर्णय**

तथ्यात्मक शैली का प्रयोग करने वाले निर्णयकर्ता समूह/संगठन के सभी व्यक्तियों को समस्या से अवगत करा देते हैं। वे संगठन के सभी व्यक्तियों के सुझावों पर ध्यान देते हैं तथा उन पर विचार करते हैं। तथ्यात्मक निर्णयकर्ता निर्णय के दूरगामी परिणामों के परिप्रेक्ष्य में विचार करते हैं। वे सुझावों को महत्व देते हैं तथा जटिल समस्याओं के लिए रचनात्मक निर्णय लेने में सक्षम सिद्ध होते हैं। प्रायः तथ्यात्मक निर्णयों द्वारा दीर्घकाल में संगठन को लाभ प्राप्त होता है।

- **व्यवहारिक निर्णय**

व्यवहारिक निर्णय लेने से पूर्व संगठन/परिवार का नेता स्थिति को अन्य सदस्यों अथवा सहयोगियों के समक्ष स्पष्ट कर देता है। कई बार स्थिति परिवार/संगठन में दो पक्षों के संदर्भ में होती है। संगठन के नेता एवं सहयोगी साथ मिलकर विचार विमर्श के उपरान्त समस्या को हल करने का प्रयत्न करते हैं। वे वार्तालाप के उपरान्त ऐसे समाधान अथवा निर्णय का चुनाव करते हैं जो सभी पक्षों को मान्य हो।

इस प्रकार के निर्णयकर्ता विवादपूर्ण निर्णय से बचना चाहते हैं। इस निर्णय शैली के अंतर्गत सम्बन्धित सभी पक्षों को मान्य निर्णय ही अन्तिम निर्णय माना जाता है।

अब तक आप मुख्य चार प्रकार की निर्णय शैलियों से परिचित हो चुके हैं। निर्णय एक चुनाव की स्थिति है। परिवार में कई बार लिए गए निर्णय से मतभेद की स्थिति उत्पन्न हो जाती है। ऐसे में यह आवश्यक है कि उचित समय में विवाद का निदान किया जाए। इस इकाई के अन्तिम खण्ड में हम निर्णय तथा विवाद स्थिति के निदान के विषय में पढ़ेंगे।

5.8 निर्णय तथा विवाद

परिवार अथवा संगठन में कई बार किसी निर्णय के संदर्भ में विवाद/मतभेद उत्पन्न हो सकते हैं। विवाद को जन्म देने में कई कारक उत्तरदायी हो सकते हैं। यह आवश्यक है कि समय रहते विवाद/मतभेद के मुख्य कारणों की पहचान की जाए तथा विवाद को दूर किया जाए। गृह प्रबन्धक के लिए यह आश्वयक है कि वह विवाद/मतभेद के निदान में उपयोगी सिद्ध होने वाली विधियों से परिचित हो।

परिवार में मतभेद की स्थिति प्रायः निम्नलिखित कारणों से उत्पन्न होती है:

- व्यक्ति की प्रतिष्ठा अथवा भूमिका पर ठेस के कारण।
- मूल्यों अथवा अभिवृत्तियों में मतभेद के कारण।
- स्वयं की निर्णय प्रक्रिया के कारण।
- पूर्व अनसुलझे विवादों के कारण।
- संचार की कमी अथवा भ्रामक संचार के कारण।
- व्यक्तियों की महत्वाकांक्षा/आवश्यकता न पूर्ण होने की दशा में।

"मैरी पारकर फॉलेट" ने अपने लेख (Constructive Conflict, 1925) में मतभेद/विवाद के संदर्भ में अपने विचार प्रस्तुत किए। उनका मत है कि "विवाद को किसी नैतिक पूर्वाग्रह अथवा अच्छे या बुरे द्वारा परिभाषित करके न देखा जाए। विवाद को एक युद्ध के रूप में न देखकर केवल विचारों तथा रुचियों के मतभेद के रूप मे देखा जाना चाहिए "। उनके अनुसार विवाद एक स्थिति है जिसका त्याग हम नहीं कर सकते हैं। हमें इसकी निन्दा करने की अपेक्षा इसका उपयोग करना चाहिए । विवाद अथवा मतभेद को सकारात्मक बदलाव के अवसर के रूप में देखा जाना चाहिए। इनके अनुसार मतभेद के प्रति प्रतिक्रिया करने की तीन प्रमुख विधियाँ हैं:

1. प्रभुत्व
2. समझौता
3. एकीकरण/युग्मन

1. प्रभुत्व

प्रभुत्व का अर्थ है एक पक्ष की दूसरे पक्ष पर विजय। यह विवाद का सरलतम हल है परन्तु दीर्घकाल के लिए यह एक अनुपयोगी विधि है। परिवार में भी बड़ों के प्रभाव के कारण कई विवाद कुछ समय के लिए टल जाते हैं। जैसे सम्पत्ति से जुड़े विवाद, परन्तु भविष्य में पुनः ऐसे विवादों के प्रारम्भ हो जाने की प्रबल संभावना होती है।

2. समझौता

समझौता दो पक्षों के मध्य होता है। इसमें प्रत्येक पक्ष को कुछ त्याग करना पड़ता है। दोनों पक्षों द्वारा त्याग किए जाने के कारण उनमें असंतोष की भावना बनी रहती है। समझौते से भी समस्या के पुनः उठने की संभावना रहती है।

3. एकीकरण/युग्मन

मैरी पारकर फॉलेट एकीकरण के मत की पक्षधर हैं। उनका मत है कि इसके द्वारा मतभेद को सफलता पूर्वक सुलझाया जा सकता है। एकीकरण में दोनों पक्षों की इच्छाओं एवं रुचियों का समायोजन किया जाता है। किसी भी पक्ष को त्याग नहीं करना पड़ता है। उदाहरण के लिए यदि दो बहनें एक ही कक्ष में रह रही हैं और दोनों ही कक्ष की सफाई नहीं करना चाहती हैं (जो कि विवाद का कारण है), तो अन्य किसी व्यक्ति द्वारा कक्ष की सफाई कराने से विवाद टल सकता है।

अभ्यास प्रश्न 2

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए।

a. निर्णय प्रक्रिया का प्रथम चरण .... है।
b. समस्या के निदान हेतु विकल्पों की खोज के लिए .... का प्रयोग किया जा सकता है।
c. निर्णय लेने से पूर्व सम्बद्ध .... के विषय में विचार आवश्यक है।
d. .... प्रकार के निर्णय में अनुभवी व्यक्तियों के सुझाव निर्णय लेने में महत्वपूर्ण होते हैं।
e. .... प्रकार के निर्णय कार्य प्रणाली के सन्दर्भ में लिए जाते हैं।
f. अधिकांशतः साधनों के आवंटन सम्बन्धी निर्णय .... होते हैं।

g. अकार्यक्रमानुसार निर्णय .... परिस्थितियों में लिए जाते हैं।

5.9 सारांश

गृह प्रबंधन में निर्णय प्रक्रिया बहुत महत्वपूर्ण है। निर्णय प्रक्रिया में विभिन्न विकल्पों में से किसी एक विकल्प का चुनाव करना पड़ता है। गृह प्रबन्धक द्वारा लिए गए निर्णय पारिवारिक जीवन की दिशा निर्धारित करते हैं। निर्णय प्रक्रिया को कई कारक प्रभावित करते हैं, जैसे पूर्व अनुभव, पूर्वाग्रह, निर्णयकर्ता की बौद्धिक क्षमताएं, आयु, मूल्य, समस्या के सन्दर्भ में विदित सूचनाएँ आदि। निर्णय प्रक्रिया के पाँच महत्वपूर्ण चरण होते हैं; समस्या को पारिभाषित करना, वैकल्पिक हलों की खोज, विकल्पों पर विचार, एक विकल्प का चयन तथा निर्णय का उत्तरदायित्व स्वीकार करना। निर्णयों के प्रकार भी भिन्न होते हैं। इस इकाई में हमने निर्णयों के विभिन्न प्रकारों के विषय में चर्चा की। प्रत्येक प्रबन्धक की अपनी निर्णय शैली होती है जो उसकी अभिवृत्ति पर निर्भर करती है। निर्णय की चार प्रमुख शैलियाँ हैं; निर्देशात्मक, विश्लेषणात्मक, तथ्यात्मक एवं व्यवहारिक। कई बार लिया गया निर्णय विवाद का कारण बन सकता है। विवाद की स्थिति के निदान के लिए मैरी पारकर फॉलेट ने तीन प्रमुख विधियाँ; प्रभुत्व, समझौता एवं एकीकरण बतायी हैं।

5.10 पारिभाषिक शब्दावली

- **निर्णय:** समस्या के निदान हेतु उपलब्ध विभिन्न विकल्पों में से किसी एक विकल्प का चुनाव।
- **विकल्प:** समस्या के दो या दो से अधिक उपलब्ध समाधान।
- **उत्तरदायित्व:** निर्णय लेने की विशेष विधि जो निर्णयकर्त्ता की अभिवृत्ति पर निर्भर करती है।
- **विवाद:** विरोध करना।

5.11 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

अभ्यास प्रश्न 1

1. सत्य अथवा असत्य बताइए।

   a. सत्य
   b. असत्य
   c. असत्य
   d. सत्य

2. रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए।

a. प्रबन्धन
b. समस्या

अभ्यास प्रश्न 2

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए।

a. समस्या को परिभाषित करना
b. सूचना माध्यम
c. जोखिम
d. सामूहिक
e. तकनीकी
f. आर्थिक
g. नवीन

5.12 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

1. I. Gross and E.Crandall. Management for Mordern Families. New York. Appleton Century crofts, 1963.
2. M.A.Varghese, N.N. Ogale and K. Srinivasan. Home Management (1997). New age International (p) Ltd. New Delhi, Pp 27-40.
3. M.P. Follet, Constructive Conflict, Paper presented at Bureau of Personal Administration Conference, Junuary 1925.
4. Marlene S. Sturn. Long term care and family decision making: Identifying and addressing source of conflict. March 2003.
5. P. Nickell and J.M. Dorsey. Management in family Living, New Delhi. Wiley Eastern Ltd. 1970.
6. Robbert Tannenbaum, Managerial Decision Making, Journal of Business, 1950.
7. Webster's New International Dictionary. 2nd ed. 1954, p 680.
8. मंजु पाटनी एवं ललिता शर्मा, गृह प्रबन्ध, अष्टम संस्करण, स्टार पब्लिकेशन आगरा।

5.13 निबन्धात्मक प्रश्न

1. निर्णय प्रक्रिया को परिभाषित कीजिए तथा इसके महत्व पर प्रकाश डालिए।
2. निर्णय प्रक्रिया को प्रभावित करने वाले कारकों के विषय में समझाइये।
3. निर्णय प्रक्रिया के कौन-कौन से चरण हैं, विस्तृत रूप से समझाइये।
4. विभिन्न प्रकार के निर्णयों का विस्तारपूर्वक उल्लेख कीजिए।
5. किन्हीं दो प्रकार की निर्णय शैलियों पर टिप्पणी कीजिए।

खण्ड II

मुद्रा प्रबन्धन

इकाई 6: वित्तीय प्रबन्धन

6.1 प्रस्तावना
6.2 उद्देश्य
6.3 वित्तीय प्रबंधन का अभिप्राय
6.3.1 पारिवारिक वित्तीय प्रबंधन का महत्व
6.4 पारिवारिक आय एवं आय के प्रकार
    6.4.1 आय के स्रोत
    6.4.2 पारिवारिक आय को प्रभावित करने वाले कारक
6.5 पारिवारिक जीवन चक्र की अवस्थाएं और धन का उपयोग
6.6 धन के उपयोग की विधियाँ
6.7 पारिवारिक व्यय
6.8 पारिवारिक वित्त प्रबंधन में हिसाब किताब का महत्व
6.9 लेखा पालन
    6.9.1 लेखांकन प्रणाली का मूल्यांकन
    6.9.2 वर्तमान समय में प्रयोग होने वाली लेखांकन प्रणालियाँ
6.10 सारांश
6.11 पारिभाषिक शब्दावली
6.12 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर
6.13 संदर्भ ग्रन्थ सूची
6.14 निबंधात्मक प्रश्न

6.1 प्रस्तावना

प्रस्तुत इकाई में आप पारिवारिक वित्तीय प्रबंधन के अभिप्राय एवं महत्व से परिचित होंगे। पारिवारिक वित्तीय प्रबंधन मुख्यतः पारिवारिक आय और व्यय से संबंधित है। प्रस्तुत इकाई में पारिवारिक आय और व्यय के प्रकार तथा उनको प्रभावित करने वाले कारकों से भी आप परिचित होंगे। इस इकाई के अध्ययन के उपरान्त आप परिवार में धन के उपयोग की विभिन्न विधियों को भी विस्तारपूर्वक समझ पाएंगे। आप प्रस्तुत इकाई में पारिवारिक वित्तीय प्रबंधन में हिसाब-किताब के महत्व एवं लेखा प्रणालियों के बारे में भी जानेंगे।

6.2 उद्देश्य

इस इकाई में आप पारिवारिक वित्तीय प्रबंधन के विषय में पढ़ेंगे। इकाई के मुख्य उद्देश्य निम्नलिखित हैं:

- वित्तीय प्रबंधन की परिभाषा एवं महत्व को समझना;
- पारिवारिक आय, व्यय एवं उनके प्रकारों को समझना;
- पारिवारिक आय को प्रभावित करने वाले कारकों के बारे में जानकारी प्राप्त करना;
- पारिवारिक जीवन चक्र की अवस्थाओं में धन के उपयोग को समझना;
- धन के उपयोग की विभिन्न विधियों से परिचित होना; तथा
- लेखा पालन एवं प्रबंधन में हिसाब-किताब के महत्व को समझना।

आइए , इकाई की शुरुआत में हम परिवार में वितीय प्रबंधन के बारे में जानें।

6.3 वित्तीय प्रबंधन का अभिप्राय

परिवारिक वित्तीय प्रबंधन गृह प्रबंधन के अंतर्गत आने वाली एक महत्वपूर्ण प्रक्रिया है। पारिवारिक वित्तीय प्रबंधन का अर्थ है पारिवारिक धन का कुशल एवं प्रभावी प्रबंधन करना जिससे परिवार एवं परिवार के सदस्यों की आवश्यकताओं एवं उद्देश्यों की पूर्ति हो सके। पारिवारिक वित्तीय प्रबंधन मुख्यतः पारिवारिक आय और व्यय से संबंधित रहता है।

वर्तमान में सभी साधनों में धन सर्वाधिक महत्वपूर्ण साधन है। धन द्वारा ही सभी वस्तुएं जैसे भोजन, वस्त्र, मकान आदि खरीदे जा सकते हैं अर्थात हम कह सकते हैं कि धन हमारी सभी आवश्यकताओं की पूर्ति करता है। इसलिए धन का उचित प्रबंधन करना अनिवार्य है ताकि पारिवारिक आय और व्यय में एक संतुलन बना रहे।

प्रबंधन प्रक्रिया के द्वारा परिवार के सदस्य विभिन्न साधनों के प्रयोग से अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति करते हैं। परन्तु आज के समय में परिवार को साधनों की कमी का सामना करना पड़ता है। इसलिए प्रबंधन प्रक्रिया का महत्व और भी अधिक बढ़ गया है। प्रबंधन प्रक्रिया की सहायता से हम सीमित साधनों के सही उपयोग से अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति कर सकते हैं।

6.3.1 पारिवारिक वित्तीय प्रबंधन का महत्व

पारिवारिक वित्तीय प्रबंधन एक महत्वपूर्ण प्रक्रिया है जिसके निम्नलिखित महत्व हैं:

- **पारिवारिक आय और व्यय में संतुलन स्थापित करना**

पारिवारिक वित्तीय प्रबंधन का उद्देश्य पारिवारिक आय और व्यय में संतुलन स्थापित करना होता है। यदि खर्च आय से अधिक होता है तो परिवार के सदस्यों में आर्थिक असुरक्षा की भावना उत्पन्न होती है। उचित आयोजन, नियंत्रण और मूल्यांकन द्वारा पारिवारिक आय और व्यय में संतुलन स्थापित किया जा सकता है।

- **परिवार के सदस्यों की आवश्यकताओं की पूर्ति**

उपलब्ध पारिवारिक आय से परिवार के सदस्यों की आवश्यकताओं की पूर्ति करना वित्तीय प्रबंधन का मुख्य उद्देश्य होता है। उपलब्ध आय से आवश्यकताओं की पूर्ति होने पर परिवार के सदस्यों को संतोष प्राप्त होता है।

- **बचत**

जिस परिवार में वित्तीय प्रबंधन अच्छे ढंग से किया जाता है, उस परिवार में बचत भी होती है। बचत से जो धनराशि जमा की जाती है, उसका प्रयोग परिवार के सदस्यों द्वारा भविष्य में किया जाता है। परिवार में बचत तभी होती है, जब पारिवारिक व्यय पारिवारिक आय से कम हो। बचत द्वारा परिवार के सदस्यों में आर्थिक सुरक्षा की भावना भी उत्पन्न होती है।

अब हम पारिवारिक आय एवं उसके प्रकारों की चर्चा करेंगे।

6.4 पारिवारिक आय एवं आय के प्रकार

प्रस्तुत इकाई में अब तक आप पारिवारिक वित्तीय प्रबन्धन के अभिप्राय एवं महत्व से परिचित हो चुके हैं। अब पारिवारिक वित्तीय प्रबंधन को भली प्रकार समझने के लिए हम प्रस्तुत खण्ड में पारिवारिक आय, उसके प्रकारों तथा पारिवारिक आय को प्रभावित करने वाले कारकों के बारे में जानेंगे। ग्रॉस एवं क्रेण्डल के अनुसार पारिवारिक आय मुद्रा, वस्तुओं, सेवाओं तथा संतोष का प्रवाह है जो परिवार की आवश्यताओं व इच्छाओं को पूर्ण करने एवं उत्तरदायित्वों के निर्वाह हेतु परिवार द्वारा व्यय किया जाता है। पारिवारिक आय के द्वारा हम अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति करते हैं।
पारिवारिक आय के मुख्य रूप से तीन प्रकार होते हैं, जो निम्नलिखित हैं:

1. मौद्रिक आय (Money Income)

मौद्रिक आय का प्रवाह परिवार में मुद्रा, रुपए, पैसों आदि के रुप में होता है। परिवार को मौद्रिक आय वेतन, मजदूरी, ब्याज के लाभ आदि से प्राप्त होती है। मुद्रा एक महत्वपूर्ण अमानवीय संसाधन है।

मुद्रा परिवार एवं परिवार के सदस्यों के लिए मूल्यवान होती है, क्योंकि इससे उनके पास क्रय शक्ति आ जाती है जिससे वह वस्तुओं एवं सेवाओं जैसे, भोजन, वस्त्र, आवास आदि का क्रय कर सकते हैं जो हर परिवार की आवश्यकता होती है।

2. वास्तविक आय (Real Income)

ग्रॉस एवं क्रेण्डल के अनुसार वास्तविक आय वस्तुओं व सेवाओं के उस प्रवाह को कहते हैं जो किसी परिवार को एक निश्चित समय में उपभोग के लिए प्राप्त होती हैं। वास्तविक आय वस्तुओं और सेवाओं से प्राप्त होती है जो मौद्रिक आय को व्यय करने से मिलते हैं। वास्तविक आय के दो प्रकार होते हैं- प्रत्यक्ष आय तथा अप्रत्यक्ष आय।

प्रत्यक्ष आयः प्रत्यक्ष आय से अर्थ उन समस्त वस्तुओं और सेवाओं से है जो परिवार के सदस्यों को बिना धन के उपयोग से प्राप्त होती है। उदाहरण कि लिए एक कम्पनी में काम करने वाले कर्मचारी को यदि रहने के लिए मकान मुफ्त में मिला हो तो वह प्रत्यक्ष आय के अन्तर्गत आएगा।

अप्रत्यक्ष आयः अप्रत्यक्ष आय से अर्थ उन समस्त वस्तुओं और सेवाओं से है जो कि परिवार के सदस्यों को किसी वस्तु के बदले में, साधारणतः मुद्रा के बदले में प्राप्त होती है। जैसे एक व्यक्ति अपनी मौद्रिक आय से भोजन की सामग्री, कपड़े, वाहन आदि खरीदता है तो यह सब वस्तुएं अप्रत्यक्ष वास्तविक आय कहलाती हैं।

3. मानसिक आय (Psychic Income)

मानसिक आय के अन्तर्गत व्यक्ति द्वारा उसकी वास्तविक आय से प्राप्त संतोष को सम्मिलित किया जाता है। परिवार के सदस्यों को संतोष की अनुभूति तब होती है, जब प्राप्त आय का उपभोग सभी सदस्यों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखकर किया जाता है। मानसिक आय की प्रकृति व्यक्तिगत होती है। परिवार के प्रत्येक सदस्य की रुचियाँ और आवश्यकताएं भिन्न होती हैं और उन्हीं के अनुसार ही उन्हें संतोष की प्राप्ति होती है। इसलिए यह देखा जाता है कि व्यक्तियों की समान वास्तविक आय होते हुए भी मानसिक आय अलग-अलग होती है। उदाहरण के लिए कुछ व्यक्तियों को टेलीविजन देखना, चाय पीने से अधिक संतोष मिलता है, दूसरी तरफ कुछ को बहुत कम।

6.4.1 आय के स्त्रोत

पारिवारिक आय के प्रकारों से परिचित होने के बाद आइए हम आपको आय के स्त्रोतों से अवगत कराते हैं। आय प्राप्त करने के अनेक स्त्रोत हैं, कुछ प्रमुख स्त्रोत निम्नलिखित हैं:

1. मजदूरीः वह आय जो श्रमिक या मजदूर को आर्थिक प्रयत्नों के फलस्वरुप प्राप्त होती है, उसे मजदूरी कहते हैं।

मजदूरी दो प्रकार से दी जाती है:

(क) कार्यानुसार मजदूरी (ख) समयानुसार मजदूरी

जब श्रमिक के द्वारा किए गए कार्य के अनुसार उसे मजदूरी दी जाती है, उसे कार्यानुसार मजदूरी कहते हैं और जब कार्य के समय के अनुसार मजदूरी दी जाती है, उसे समयानुसार मजदूरी कहते हैं। श्रमिक को मजदूरी में दैनिक, साप्ताहिक, अर्द्ध मासिक या मासिक रुप में भुगतान किया जाता है। मजदूरी में मुद्रा के साथ कभी- कभी अन्य सुविधाएं जैसे भोजन, निशुल्क शिक्षा आदि भी दी जाती है।

2. वेतन: जिन कार्यों में शारीरिक श्रम की तुलना में मानसिक श्रम अधिक लगता है, उनके प्रतिफल में मिलने वाली आय को वेतन कहते हैं। वेतन मनुष्य की योग्यता, कुशलता, शिक्षा, अनुभव आदि के अनुसार कम या अधिक होता है। वेतन प्रायः मासिक प्राप्त होता है। वेतन में वृद्धि भी होती रहती है। वेतन में कई प्रकार की सुविधाएं भी दी जाती हैं, जैसे - बोनस, मकान, यात्रा भत्ता आदि।
3. किराया/लगान: भूमि, मकान, खेत आदि की सेवायें प्रदान करने के बदले में मिलने वाली आय को किराया/लगान कहते हैं।
4. ब्याजः पूँजी के विनियोग के बदले मिलने वाली आय को ब्याज कहते हैं। परिवार के सदस्यों की आवश्यकताओं की पूर्ति के बाद जो भी धन - राशि बचती है यदि उसे किसी बैंक, पोस्टऑफिस या किसी उद्योग में विनियोग कर दिया जाए तो उसके मूलधन के अतिरिक्त कुछ प्रतिदान मिलता है जिसको मासिक, अर्द्धवार्षिक या वार्षिक के समयानुसार एक साथ दिया जाता है।
5. बोनस: यह कर्मचारियों को मिलने वाली अतिरिक्त आय है। बहुत सी सरकारी और गैर-सरकारी संस्थाओं में कर्मचारियों को वेतन के अतिरिक्त वर्ष में एक या एक से अधिक बार संस्था के कुल लाभ में से कुछ धनराशि दी जाती है, उसे बोनस कहते हैं। बोनस की आय संस्था के लाभ पर निर्भर करती है।
6. भत्ता: बहुत सारी संस्थाओं में कर्मचारियों को वेतन के अतिरिक्त कई प्रकार के भत्तों से लाभान्वित किया जाता है। जैसे यात्रा भत्ता, महँगाई भत्ता आदि।
7. पेंशन और ग्रेच्युटीः सेवानिवृति के बाद कर्मचारियों को जो आय प्राप्त होती है उसे पेंशन कहा जाता है। यह कर्मचारियों को जीवनभर प्राप्त होती है तथा उसकी मृत्यु के बाद उसकी पत्नी को पेंशन मिलती है। यह आय कर्मचारी के वेतन पर निर्भर करती है। पेंशन मुख्यतः सरकारी कर्मचारियों को प्राप्त होती है। पेंशन वेतन के समान ही हर माह मिलती है। ग्रेच्युटी को अनुग्रह

राशि भी कहा जाता है। सेवानिवृति के पश्चात् कर्मचारियों को जो एकमुश्त धनराशि दी जाती है, उसे ग्रेच्युटी कहा जाता है।

8. बीमारी व दुर्घटना में प्राप्त राशि: बहुत सारी संस्थाओं में कर्मचारियों को आकस्मिक दुर्घटनाओं और बीमारी के लिए आर्थिक सुरक्षा प्रदान की जाती है। यह सुरक्षा कर्मचारियों को या उसके परिवार के सदस्यों को प्रदान की जाती है। यदि व्यक्ति बीमार है तो उसकी दवाईयों और डॉक्टर का खर्चा संस्था उठाती है। कर्मचारी की यदि कार्य करते समय मृत्यु हो जाती है तो उसकी पत्नी और बच्चों को आर्थिक सहायता दी जाती है।

9. उपहार: उपहार किसी विशेष दिन या उत्सव जैसे जन्मदिन, विवाह आदि विभिन्न अवसरों पर वस्तुओं या मुद्रा के रुप में प्राप्त होते हैं। उपहारों से होने वाली आय नियमित नहीं होती है।

6.4.2 पारिवारिक आय को प्रभावित करने वाले कारक

आइए, अब हम आपको उन कारकों से अवगत कराते हैं जो पारिवारिक आय को प्रभावित करते हैं।

1. वास्तविक आय की मात्रा

प्रस्तुत इकाई में हमें यह ज्ञात हुआ है कि वास्तविक आय वस्तुओं व सेवाओं से प्राप्त होती है जो मौद्रिक आय को व्यय करने से प्राप्त होती है। वास्तविक आय एक महत्वपूर्ण कारक है जो पारिवारिक आय को प्रभावित करता है। उदाहरण के लिए राम और श्याम की मौद्रिक आय समान है, परन्तु राम को दफ्तर की तरफ से रहने की सुविधा निशुल्क उपलब्ध है, उसके पास खेती के लिए जमीन है और उसकी पत्नी भी पढ़ी लिखी है जो अपने बच्चों को स्वयं पढ़ाती है, जबकि श्याम को किराये के मकान में रहना पड़ता है, अनाज और सब्जियाँ भी स्वयं खरीदनी पड़ती हैं और बच्चों को भी ट्यूशन पढ़ने के लिए भेजना पड़ता है। राम और श्याम की समान मौद्रिक आय होने के बाद भी दोनों के जीवन स्तर में काफी अंतर है क्योंकि राम की वास्तविक आय श्याम की तुलना में अधिक है।

2. मुद्रा की क्रय शक्ति

किसी भी देश की मुद्रा शक्ति उसके देशवासियों के रहन -सहन को निर्धारित करती है। जिस देश की मुद्रा शक्ति अधिक होती है उस देश के देशवासियों के रहन-सहन का स्तर ऊँचा होता है। जैसे अमेरिका एक विकसित देश है, वहाँ की मुद्रा की क्रय शक्ति भारत की मुद्रा की क्रय शक्ति की अपेक्षा अधिक है जिसके फलस्वरुप यह देखा गया है कि अमेरिका के परिवारों के रहन -सहन का स्तर भारत के परिवारों से अच्छा होता है।

3. परिवार की कुल आय

परिवार की कुल आय परिवार के मुखिया एवं अन्य सभी सदस्यों पर निर्भर करती है। जिस परिवार में अधिक सदस्य कमाते हैं, उस परिवार की कुल आय अधिक होती है और उनके रहन-सहन का स्तर भी ऊँचा होता है।

4. सामुदायिक सेवाओं का प्रयोग

सामुदायिक सेवाएं जैसे पुस्तकालय, अस्पताल, पोस्ट ऑफिस, विद्यालय ,महाविद्यालय आदि का उपयोग कर व्यक्ति पारिवारिक आय में वृद्धि कर सकता है। इन सेवाओं का उपयोग कर व्यक्ति अपनी मौद्रिक आय की बचत कर सकता है। व्यक्ति अपने बच्चों को सरकारी विद्यालय, महाविद्यालय में पढ़ाकर, बीमारी का इलाज सरकारी अस्पताल में कराकर मौद्रिक आय में बचत कर सकता है।

5. कुशल गृह प्रबंध

किसी भी परिवार की व्यवस्था गृहणी के द्वारा की जाती है। एक कुशल गृहणी कम आय में भी परिवार के सदस्यों की अधिकतम आवश्यकताओं को संतुष्ट करती है। एक कुशल गृहणी वह होती है जो श्रम और समय के महत्व को समझे। यदि गृहणी पढ़ी-लिखी है तो वह नौकरी करके मौद्रिक आय अर्जित कर सकती है या फिर घर में ट्यूशन पढ़ाकर, सिलाई करके पारिवारिक आय को बढ़ा सकती है।

6.5 पारिवारिक जीवन चक्र की अवस्थाएं और धन का उपयोग

पूर्व खण्डों में पारिवारिक आय के बारे में विस्तारपूर्वक पढ़ने के बाद आइए यह जानें कि पारिवारिक जीवन चक्र की प्रत्येक अवस्था में आय की मांग किस प्रकार परिवर्तित होती है।

परिवार समाज की प्राथमिक बुनियादी तथा सार्वभौमिक इकाई है। परिवार सम्मिलित रुप से निवास करने वाले रक्त संबंधियों का वह समूह है जिसमें विवाह और गोद लेने द्वारा परिवार की स्वीकृति प्राप्त व्यक्ति भी सम्मिलित होते हैं। परिवार में रहकर ही व्यक्ति अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति करता है। पारिवारिक जीवन चक्र में मुख्यतः निम्नलिखित तीन अवस्थाएं होती हैं जिनके बारे में आप पूर्व की इकाईयों में पढ़ चुके हैं।

1. प्रारम्भिक अवस्था
2. विस्तृत अवस्था
3. संकुचित अवस्था

आइए इन अवस्थाओं पर संक्षिप्त चर्चा करें।

1. प्रारम्भिक अवस्था

यह अवस्था विवाह के बाद आरम्भ होती है। नवविवाहित दम्पति अपने परिवार की शुरुआत करते हैं। इस अवस्था में आय की माँग कम से अधिक हो जाती है।

2. विस्तृत अवस्था

यह पारिवारिक जीवन चक्र की दूसरी अवस्था है। यह अवस्था परिवार के प्रथम शिशु के जन्म पर आरम्भ होती है। इस अवस्था की अनेकों उप-अवस्थाएं होती हैं**;** शिशुपालन, पूर्व स्कूल, प्राथमिक विद्यालय, उच्च माध्यमिक विद्यालय, महाविद्यालय। इस अवस्था में आय की माँग काफी बढ़ जाती है।

3. संकुचित अवस्था

इस अवस्था में बच्चों का व्यवसायिक समायोजन हो जाता है और माता-पिता की सेवानिवृति भी हो जाती है। इस अवस्था में माता-पिता पुन: घर में अकेले रह जाते हैं क्योंकि बच्चे आजीविका हेतु अथवा विवाह हो जाने के पश्चात् घर से बाहर चले जाते हैं। इस अवस्था में आय की माँग कम हो जाती है।

अगले खण्ड में जाने से पूर्व आइए कुछ अभ्यास प्रश्नों को हल करें।

अभ्यास प्रश्न 1

सत्य अथवा असत्य बताइए।

1. वास्तविक आय के दो प्रकार होते हैं: प्रत्यक्ष आय एवं अप्रत्यक्ष आय।
2. मौद्रिक आय का प्रवाह परिवार में मुद्रा के रुप में होता है।
3. पारिवारिक जीवन चक्र की तीन अवस्थाएं होती हैं।
4. स्थापत्य काल में आय की माँग कम से अधिक होती है।
5. कर्मचारियों को मिलने वाली अतिरिक्त आय को वेतन कहते हैं।

6.6 धन के उपयोग की विधियाँ

पिछले खण्ड में पारिवारिक जीवन चक्र की अवस्थाएं और उन अवस्थाओं में धन के उपयोग से परिचित होने के बाद आइए धन के उपयोग की विधियों के बारे में जानें।

धन के उपयोग की विधि का चयन करना परिवार के सदस्यों के लिए एक चुनौतीपूर्ण कार्य होता है। धन के उपयोग की विधि का चयन करते समय परिवार के सदस्यों को इस बात का ध्यान रखना चाहिए कि सभी सदस्यों की आवश्यकताओं की पूर्ति हो और सभी सदस्यों को संतोष प्राप्त हो।

धन के उपयोग की मुख्य रुप से पाँच विधियाँ हैं:-

1. पारिवारिक आर्थिक योजना या बजट।
2. अनुमोदित या उचित भाग की योजना।
3. समान वेतन विधि।
4. बराबर-बराबर विधि।
5. हस्तमुक्त विधि।

अब इन पर विस्तृत चर्चा करें।

1. पारिवारिक आर्थिक योजना या बजट (The Family Finance Plan or Budget)

यह एक विधि है जिसमें परिवार के सदस्य आय को एक योजना और साझा परिवार परियोजनाओं के रुप में उपयोग करते हैं। इस प्रणाली का निर्देशन पति और पत्नी/माता और पिता द्वारा किया जाता है। यह दोनों की आपसी समझ पर आधारित होता है। इस विधि में माँग को पूर्ण करने के लिए आवश्यकताओं और साधनों का विश्लेषण किया जाता है और इस विश्लेषण के अनुसार धन के उपयोग की योजना बनाई जाती है। यह विधि सभी विधियों में सर्वश्रेष्ठ मानी जाती है।

A	B	C	D	E	F

ऊपर दिया गया चित्र 1 पारिवारिक आर्थिक योजना को दर्शाता है। आयात (rectangle) कुल पारिवारिक आय को दर्शाता है। A से F तक के भाग व्यय के विभिन्न समूहों को दर्शाते हैं जैसे भोजन, वस्त्र, यातायात व्यय, आवास, शिक्षा और मनोरंजन।

2. अनुमोदित या उचित भाग की योजना (The Allowance or Apportionment Plan)

इस विधि में पति द्वारा पत्नी को धन का कुछ भाग पारिवारिक व्यय/खर्च के लिए दिया जाता है। बची हुई आय से पति अपने अन्य उत्तरदायित्व जैसे घर के अन्य भुगतान, बीमा, कर आदि चुकाता है। यह विधि मुख्यतः व्यवसायियों द्वारा उपयोग में लाई जाती है जिनकी आय अनियमित होती है।

A	B

ऊपर दिया गया चित्र 2, अनुमोदित या उचित भाग की योजना को दर्शाता है जिसमें A+B= कुल आय होता है।

A= आय का वह भाग जो एक व्यक्ति के पास है।

B= बची हुई आय के भाग को दर्शाता है।

3. समान वेतन विधि (The Equal Salary Method)

इस विधि में परिवार के सारे व्यय पारिवारिक कुल आय से किए जाते हैं और जो धन बचता है वह पति और पत्नी में बराबर विभाजित कर दिया जाता है, जिससे वह अपनी व्यक्तिगत आवश्यकताओं की पूर्ति करते हैं। यह विधि उन परिवारों में उपयोग में लायी जाती है जहाँ पत्नी स्वयं द्वारा किए गए व्यय में स्वतंत्रता चाहती हो।

<table>
<tr><td rowspan="2">A</td><td>B</td></tr>
<tr><td>C</td></tr>
</table>

ऊपर दिया गया चित्र 3 समान वेतन विधि को दर्शाता है जिसमें A+B+C= कुल आय को दर्शाते हैं। A आय का वह भाग है जो पारिवारिक उपयोग में आता है, B और C के दो बराबर भाग आय की वह बचत है जो पति और पत्नी को बराबर मात्रा में दी जाती है।

4. बराबर-बराबर विधि (The Fifty Fifty System)

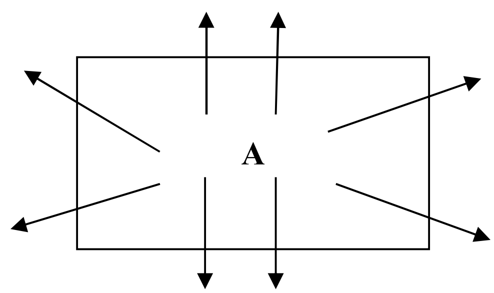
इस विधि में कुल आय और व्यय को दो बराबर हिस्सों में विभाजित कर दिया जाता है। इस प्रकार की प्रणाली उन परिवारों में उपयोग में लाई जाती है जहाँ आय ज्ञात और नियमित हो तथा व्यय निर्धारित हो। यह विधि भी उन परिवारों द्वारा उपयोग में लाई जाती है जहाँ पत्नी स्वयं कमाती हो और बराबर की स्वतंत्रता चाहती हो।

A	B

चित्र 4 बराबर-बराबर विधि को दर्शाता है जिसमें A और B कुल आय को दिखाते हैं। A= एक व्यक्ति द्वारा व्यय किया जाने वाला भाग और B= दूसरे व्यक्ति द्वारा व्यय किया जाने वाला भाग।

5. हस्त मुक्त विधि (The Hand-out Method)

यह विधि धन के उपयोग की सबसे खराब विधि है। इस विधि में पति या घर के बुजर्ग आय पर अपना पूरा नियंत्रण रखते हैं। वह अपने तरीके से धन को व्यय करते हैं। जैसे-जैसे परिवार को आवश्यकता पड़ती रहती है, वैसे-वैसे उस पर व्यय किया जाता है। यह विधि उन परिवारों के लिए उपयुक्त होती है जिन्हें आय का ठीक अनुमान नहीं होता।



चित्र 5 हस्त मुक्त विधि को दर्शाता है जिसमें वृत्त A आय के बहाव को दर्शाता है और बाहर निकले सभी तीर व्यय की छोटी और बड़ी मात्रा को दर्शाते हैं।

परिवार के सदस्यों को धन के उपयोग की उपर्युक्त विधियों पर विचार करने के पश्चात् ही उनका चयन करना चाहिए। चयन करने से पहले परिवार के सदस्यों को अपनी जरुरतों और धन व्यय करने की विधि को ध्यान में रखना चाहिए। वास्तविक योजना को सफल बनाने के लिए पारिवार के सभी सदस्यों को साथ मिलकर काम करना चाहिए। घर के मुखिया पर यह जिम्मेदारी होती है कि वह परिवार के सदस्यों को योजना के अनुसार साथ कार्य करने के लिए प्रोत्साहित करे। यह परिवार के सदस्यों के आपसी रिश्तों पर, विशेषकर पति-पत्नी, माता-पिता और बच्चों के रिश्तों पर निर्भर करता है कि योजना सफल होगी या आपसी मदभेद के कारण असफल होगी।

6.7 पारिवारिक व्यय

परिवार के विभिन्न साधनों से जो आय प्राप्त होती है उसे कितना और किस प्रकार खर्च किया जाता है, वह पारिवारिक व्यय कहलाता है। पारिवारिक व्यय को मुख्य रुप से निम्नलिखित 3 भागों में बाँटा गया है:

1. निश्चित व्यय
2. अर्द्धनिश्चित व्यय
3. अन्य व्यय

निश्चित व्यय

प्रत्येक माह एक निश्चित धनराशि मकान के किराये, बीमा शुल्क, भविष्य निधि के रुप में अनिवार्य रुप से व्यय होती है। इस प्रकार के व्यय को निश्चित व्यय कहते हैं।

अर्द्धनिश्चित व्यय

इस व्यय के अन्तर्गत वह व्यय आते हैं जिनका किया जाना अनिवार्य होता है, परन्तु धनराशि की सीमा में आवश्यकता के अनुसार कमी या वृद्धि की जा सकती है। इस व्यय में आराम व विलासिता की वस्तुएं आती हैं। जैसे अतिथियों पर व्यय, शादी पर व्यय आदि।

अन्य व्यय

यह व्यय परिवार की आय पर निर्भर करते हैं। धन की कमी होने पर इन व्ययों को समाप्त किया जा सकता है। जैसे मनोरंजन, यात्रा, उपहार, आभूषण आदि पर व्यय।

एक कुशल गृह प्रबन्धक वह होता है जो पारिवारिक आय के अनुसार व्यय करता है और सीमित आय के साधनों के अन्तर्गत व्यय करके परिवार के सदस्यों की सभी आवश्यकताओं को पूरा करता है।

निम्नलिखित अभ्यास प्रश्नों के माध्यम से आइए देखते हैं कि आपके ज्ञान में कितनी वृद्धि हुई है।

अभ्यास प्रश्न 2

सही अथवा गलत बताइए।

1. धन के उपयोग की मुख्य रूप से सात विधियाँ हैं।
2. हस्त मुक्त विधि धन के उपयोग की सबसे अच्छी विधि है।
3. पारिवारिक व्यय मुख्य रुप से तीन प्रकार के होते हैं।
4. यदि प्रत्येक माह परिवार द्वारा किसी विशेष कार्य हेतु एक निश्चित धनराशि व्यय होती है, तो उसे निश्चित व्यय कहते हैं।
5. अनिश्चित व्यय परिवार की आय पर निर्भर करते हैं।

आइए अब जानें कि पारिवारिक वित्त प्रबन्धन में हिसाब-किताब रखने का क्या महत्व है।

6.8 पारिवारिक वित्त प्रबन्धन में हिसाब किताब का महत्व

धन का हिसाब किताब धन के वितरण को दर्शाता है। एक व्यक्ति अपने व्यय को नियमित करने के लिए हिसाब किताब रखता है। सम्पूर्ण हिसाब किताब दो प्रकार का होता है**;** गणितीय और

अगणितीय। आज के समय की अर्थव्यवस्था में पारिवारिक वित्त का हिसाब किताब रखना एक महत्वपूर्ण प्रक्रिया है, जिसमें परिवार के सदस्यों का भाग लेना अनिवार्य होता है। आज के समय में सभी सुख सुविधाओं को प्राप्त करने के लिए धन व्यय करना पड़ता है। इन परिस्थितियों में पारिवारिक वित्त का हिसाब किताब रखना अनिवार्य हो गया है। पारिवारिक वित्त का हिसाब किताब रखने से अल्प और दीर्घकालीन वित्तीय प्रयोग की बुनियादी जानकारी रहती है, परन्तु फिर भी परिवार के सदस्य हिसाब किताब रखना पसंद नहीं करते क्योंकि यह प्रक्रिया बार-बार दोहराने से व्यक्ति ऊब जाता है। परिवार के सदस्यों द्वारा पारिवारिक वित्त का हिसाब किताब ना रखने का एक कारण यह भी है कि उस प्रक्रिया के लिए कोई मजबूत प्रेरणा नहीं होती है। पारिवारिक वित्त का रिकॉर्ड बनाते समय हमें इस बात का ध्यान देना चाहिए कि हर परिवार का वित्तीय रिकॉर्ड अलग होता है। एक वित्तीय रिकॉर्ड जो एक परिवार के लिए संतोषजनक हो, यह जरूरी नहीं कि वो दूसरे परिवार के लिए भी संतोषजनक सिद्ध हो।

6.9 लेखा पालन (Account Keeping)

लेखा पालन पूरी जानकारी के साथ एवं पारिवारिक जीवन चक्र के चरणों को ध्यान में रखते हुए करना चाहिए। पारिवारिक जीवन में ऐसा समय भी आता है जब व्यय की जानकारी बहुत महत्वपूर्ण होती है, क्योंकि कभी-कभी आय पर माँग भारी हो जाती है या समूह के बदलते हालातों के कारण माँग बढ़ जाती है। अनिश्चित स्थिति के समय सही आँकड़ों की आवश्यकता अधिक होती है।

6.9.1 लेखांकन प्रणाली का मूल्यांकन

परिवार के लिए लेखांकन की प्रणाली (Account Keeping Sysytem) का मूल्यांकन निम्न चार मापदण्डों के आधार पर किया जा सकता है:

1. सरलता (Simplicity)
2. पर्याप्तता (Adequacy)
3. लचीलापन (Flexibility)
4. सुविधा (Convenience)

सरलता

घरेलू खाते सरल होने चाहिए। घरेलू खातों की शुरुआत करते समय ज्यादातर लोग उत्तेजना में आकर जटिल रुप से खातों का निर्माण करते हैं, जो बाद में सफल नहीं हो पाते।

पर्याप्तता

प्रणाली की पर्याप्तता यह निर्धारित करती है कि वह प्रणाली उस समूह के सदस्यों की आवश्यकता के अनुसार उपयुक्त है या नहीं। पर्याप्तता को पारिवारिक जरुरतों और व्यय करने के तरीकों में सामंजस्य द्वारा प्राप्त किया जा सकता है। एक प्रणाली को तब तक पर्याप्त नहीं माना जाता जब तक वह संपूर्ण जानकारी ना दे जो एक व्यक्ति जानना चाहता है।

लचीलापन

लचीलापन किसी भी लेखांकन प्रणाली का एक महत्वपूर्ण तत्व है। एक अच्छी प्रणाली में बदलती परिस्थितियों और जरुरतों के अनुसार बदलाव करने की संभावना होनी चाहिए।

सुविधा

एक अच्छी लेखांकन प्रणाली में अभिलेख रखने, उसे समझने और उस प्रणाली का ध्यान रखने की सुविधा होनी चाहिए। सुविधाजनक रूप से रखी गई लेखांकन प्रणाली प्रभावकारी होती है।

6.9.2 वर्तमान समय में प्रयोग होने वाली लेखांकन प्रणालियाँ

वर्तमान समय में चार प्रकार की लेखांकन प्रणालियों का प्रयोग किया जाता है:-

1. शीट प्रणाली (Sheet method)
2. लिफ़ाफ़ा प्रणाली (Envelope method)
3. स्मरण पुस्तक (Note Book)
4. कार्ड-फाईल प्रणाली (Card File System)

शीट प्रणाली: यह तरीका सरल एवं लचीला है। इस प्रणाली में हिसाब किताब को एक, दो या कई पन्नों में लिख सकते हैं। इन पन्नों को हम अलमारी पर या दरवाजे के पीछे एक पेंसिल/पेन के साथ टाँग सकते हैं और इस पर समय-समय पर हिसाब किताब लिख सकते हैं। यह तरीका सुविधाजनक होता है। एक शीट की अपेक्षा दो या दो से ज्यादा शीटों का प्रयोग करना ज्यादा उपयोगी तथा प्रभावी होता है।

लिफाफा प्रणाली: यह तरीका सरल, लचीला एवं सुविधाजनक है। इस प्रणाली में पूर्व निर्धारित खर्चों के हिसाब से अलग-अलग लिफाफों में रुपये रख दिए जाते हैं। आवश्यकता पड़ने पर लिफाफों में से रुपये निकालकर खर्च कर उस आवश्यकता को पूरा किया जा सकता है।

स्मरण पुस्तक: घरेलू लेखों की जानकारी रखने के लिए ढीले पन्नों वाली या बाध्य स्मरण पुस्तिका का प्रयोग किया जाता है। ढीले पन्नों वाली स्मरण पुस्तक बाध्य पुस्तक से अधिक लचीली होती है। स्मरण पुस्तक लेखांकन प्रणाली के लिए अधिक सुविधाजनक होती है।

कार्ड-फाइल प्रणाली: कार्ड फाइल प्रणाली को अनिश्चित काल के लिए विस्तारित किया जा सकता है, इसलिए यह सर्वाधिक लचीली प्रणाली है। यह प्रणाली सिर्फ अत्यधिक संगठित व्यक्ति के लिए सरल एवं सुविधाजनक हो सकती है। अगर परिवार के बच्चे लेखांकन में सहायता कर रहे हैं तो यह प्रणाली उचित नहीं हैं क्योंकि बच्चों के द्वारा कार्डों को आपस में मिलाया जा सकता है जिससे इस प्रणाली के क्रियान्वयन में गलती हो सकती है। कार्ड-फाइल एक व्यक्ति के द्वारा संचालित होने वाली प्रणाली है।

लेखांकन प्रणाली के लिए दिशा निर्देश

- सरल तरीके से शुरुआत करें।
- व्यक्तिगत और पारिवारिक जरूरतों के अनुरूप प्रणाली को चुनें।
- लेखांकन प्रणाली का उपयोग तब तक करें जब तक वह आदत ना बन जाए।
- खातों पर नियंत्रण रखें।

आइए अब कुछ अभ्यास प्रश्नों पर दृष्टि डालें।

अभ्यास प्रश्न 3

1. परिवार के लिए लेखांकन प्रणाली का मूल्यांकन किन चार मापदण्डों के आधार पर किया जाता है?

……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………

2. घरेलू खातों को सरल होना चाहिए। सत्य / असत्य
3. वर्तमान समय में किन चार लेखांकन प्रणालियों का प्रयोग किया जाता है?

……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………

4. .... और .... जरूरतों के अनुररूप लेखांकन प्रणाली का चुनाव करना चाहिए।
5. एक प्रभावी लेखा पालन हेतु खातों पर .... रखना चाहिए।

6.10 सारांश

धन मनुष्य के जीवन का सबसे अधिक महत्वपूर्ण साधन है। धन का उचित व्यवस्थापन करने से ही परिवार के सदस्य सीमित पारिवारिक आय के उपयोग से अपने परिवार की आवश्यकताओं की पूर्ति करते है। वित्तीय प्रबंधन द्वारा पारिवारिक धन का कुशल एवं प्रभावी प्रबंधन किया जाता है जिसमें परिवार के सदस्यों की आवश्यकताओं की पूर्ति हो सके। वित्तीय प्रबंधन मुख्यतः पारिवारिक आय और व्यय से संबंधित है। वित्तीय प्रबंधन द्वारा पारिवारिक आय और व्यय में उचित संतुलन बनाया जाता है, परिवार के सदस्यों की आवश्यकताओं की पूर्ति की जाती है और बचत भी की जाती है। पारिवारिक आय मुख्यतः तीन प्रकार की होती है: मौद्रिक आय, वास्तविक आय एवं मानसिक आय। आय को प्राप्त करने के अनेक साधन होते हैं, जैसे वेतन, मजदूरी, लगान, ब्याज, बोनस आदि। पारिवारिक आय को कई कारक जैसे वास्तविक आय की मात्रा, मुद्रा की क्रय शक्ति, सामुदायिक सेवा का प्रयोग आदि प्रभावित करते हैं।

पारिवारिक जीवन चक्र की विभिन्न अवस्थाओं में भी पारिवारिक आय की माँग भिन्न-भिन्न होती है। पारिवारिक आय के अनुसार व्यय करना एक चुनौतिपूर्ण कार्य होता है। पारिवारिक धन का प्रबंधन करते समय इस बात का ध्यान रखना चाहिए कि आय से अधिक व्यय ना हो और परिवार के सदस्यों की आवश्यकताओं की पूर्ति भी हो। धन के उपयोग की मुख्य रुप से पाँच विधियाँ दी गई हैं जिनमें से पारिवारिक आर्थिक योजना या बजट को सर्वश्रेष्ठ विधि माना गया है। धन का प्रयोग करते समय धन कहाँ और कितना व्यय हो रहा है, इस बात का हिसाब किताब रखना भी बहुत जरुरी होता है। पारिवारिक वित्त का हिसाब किताब रखना एक जटिल प्रक्रिया है परन्तु यह परिवार के लिए अत्यधिक महत्वपूर्ण होती है। परिवार के लिए लेखांकन प्रणाली भी महत्वपूर्ण है जिसकी शुरुआत परिवार के सदस्यों को सरल तरीके से करनी चाहिए। लेखांकन प्रणाली का चुनाव व्यक्तिगत और पारिवारिक जरूरतों के अनुरूप होना चाहिए।

6.11 पारिभाषिक शब्दावली

- **साधन:** वह भौतिक वस्तुएं एवं मानवीय गुण जो हमारी आवश्यकताओं की पूर्ति करते हैं।
- **बजट:** बजट भूतकाल के व्यय, भविष्य के अनुमानित व्यय और वर्तमान समय के मदों पर निश्चित व्यय का लेखा-जोखा होता है।
- **परिवार:** समाज की सबसे छोटी इकाई।

6.12 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

अभ्यास प्रश्न 1

सही/गलत बताइए।

1. सत्य
2. सत्य
3. सत्य
4. सत्य
5. असत्य

अभ्यास प्रश्न 2

सही/गलत बताइए।

1. असत्य
2. असत्य
3. सत्य
4. सत्य
5. असत्य

अभ्यास प्रश्न 3

4. सरलता, पर्याप्तता, लचीलापन, सुविधा
5. सत्य
6. शीट प्रणाली, लिफाफा प्रणाली, स्मरण पुस्तिका और कार्ड फाईल प्रणाली
7. व्यक्तिगत, पारिवारिक
8. नियंत्रण।

6.13 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

1. रीना खनूजा, गृह व्यवस्था एवं गृह सज्जा। द्वितीय संस्करण, अग्रवाल पब्लिकेशन, आगरा।
2. मंजु पाटनी तथा ललिता शर्मा, गृह-प्रबंध। अष्टम संस्करण, स्टार पब्लिकेशन आगरा।
3. रीना खनूजा, गृह प्रबंध, साधन व्यवस्था एवं आन्तरिक सज्जा। नवीनतम संस्करण, विनोद पुस्तक मन्दिर प्रकाशन।

4. M.A.Varghese, N.N. Ogale and K. Srinivasan, Home Management. New age International Pvt. Ltd Publisher, New Delhi.
5. J.M. Dorsey and P.Nickell, Management in family living. CBS Publishers and distributors Pvt. Ltd.

6.14 निबन्धात्मक प्रश्न

1. वित्तीय प्रबंधन से क्या अभिप्राय है? पारिवारिक वित्तीय प्रबंधन के महत्व पर प्रकाश डालिए।
2. पारिवारिक आय को परिभाषित कीजिए। पारिवारिक आय के प्रकारों को विस्तारपूर्वक समझाइये।
3. पारिवारिक धन के उपयोग की विधियों को विस्तारपूर्वक समझाइए।
4. लेखांकन प्रणालियों को विस्तारपूर्वक समझाइए।
5. पारिवारिक वित्तीय प्रबंधन में हिसाब किताब के महत्व पर प्रकाश डालें।

इकाई 7: बजट

7.1 प्रस्तावना
7.2 उद्देश्य
7.3 पारिवारिक बजट: अर्थ एवं परिभाषाएँ
7.4 पारिवारिक बजट के सिद्धान्त
7.5 पारिवारिक बजट के प्रकार
7.6 पारिवारिक बजट के लाभ
7.7 पारिवारिक बजट में व्यय की मुख्य मदें
7.8 बजट निर्माण के चरण
7.9 एंजिल का उपभोग नियम
7.10 सारांश
7.11 पारिभाषिक शब्दावली
7.12 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर
7.13 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची
7.14 निबन्धात्मक प्रश्न

7.1 प्रस्तावना

प्रस्तुत इकाई में आप बजट के अर्थ, परिभाषा, प्रकार, बजट निर्माण के चरण आदि से परिचित होंगे। बजट पारिवारिक आय-व्यय में संतुलन स्थापित करने में प्रमुख भूमिका निभाता है। परिवार के सदस्यों की कई आवश्यकताएं होती हैं परन्तु पारिवारिक आय सीमित होती है और उस सीमित आय से परिवार के सदस्यों की आवश्यकताओं की पूर्ति करने के लिए एक अच्छे बजट के निर्माण की आवश्यकता होती है। परिवार के सदस्य अपनी सीमित आय से अधिकतम संतोष पाने के लिए बजट का निर्माण करते हैं। पारिवारिक आय के अनुसार विभिन्न मदों पर व्यय किया जाता है। बजट निर्माण का मुख्य उद्देश्य परिवार के सदस्यों की आवश्यकताओं की पूर्ति करना एवं परिवार के सुख तथा संतोष में वृद्धि करना होता है। बजट में कुछ आय बचत के लिए भी रखी जाती है ताकि आकस्मिक आवश्यकता की स्थिति होने पर उस आय को व्यय किया जा सके।

7.2 उद्देश्य

इस इकाई के अध्ययन के पश्चात् आप:

- पारिवारिक बजट की परिभाषा तथा अर्थ को समझ पाएंगे;
- पारिवारिक बजट के सिद्धान्तों को जान पाएंगे;
- पारिवारिक बजट के प्रकार एवं लाभों से परिचित होंगे;
- पारिवारिक बजट की मुख्य मदों को समझ पाएंगे; तथा
- बजट निर्माण के चरणों को जानेंगे।

7.3 पारिवारिक बजट: अर्थ एवं परिभाषाएँ

बजट एक निश्चित अवधि के पूर्व अनुमानित आय-व्यय के विस्तृत ब्यौरे को कहते हैं। निश्चित आय से परिवार के सदस्यों की आवश्यकताओं की पूर्ति करना ही बजट का मुख्य उद्देश्य होता है। परिवार के सदस्य अपनी आय के अनुसार विभिन्न मदों पर व्यय करते हैं और अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति करते हैं। बजट पारिवारिक आय-व्यय में संतुलन बनाए रखता है। एक अच्छा बजट वह होता है जिसमें कुछ आय बचत के लिए भी रखी जाती है ताकि आकस्मिक खर्चों पर व्यय किया जा सके।

पारिवारिक बजट के सन्दर्भ कुछ महत्वपूर्ण परिभाषाएँ निम्नलिखित हैं:

बेवर के अनुसार "पारिवारिक बजट पारिवारिक आय को व्यवस्थित रुप से व्यय करने का एक तरीका है जिससे परिवार के सदस्यों के सुख व कल्याण में वृद्धि हो सके"।

केग एवं रश के अनुसार "बजट भूतकाल के व्यय, भविष्य के अनुमानित व्यय और वर्तमान समय के मदों पर निश्चित व्यय का लेखा-जोखा है"।

तोमर, गोयल व दर्शन के अनुसार "बजट सुनियोजित भविष्य की एक परिकल्पना है जो आय-व्यय का एक निश्चित अवधि के लिए लेखा-जोखा प्रस्तुत करता है।

महेन्द्र के. मान के अनुसार "पारिवारिक बजट भूतकाल के खर्चों का एक विवरण है जिसमें भविष्य के खर्चों और वितरण का ब्यौरा रहता है, जो अलग-अलग समय में विभिन्न कार्यों पर खर्च किया जाता है"।

7.4 पारिवारिक बजट के सिद्धान्त

पूर्व खण्ड में हमने बजट के अर्थ एवं परिभाषाओं के बारे में पढ़ा। अब हम बजट के सिद्धान्तों के बारे में जानेंगे जिन्हें ध्यान में रखते हुए पारिवारिक बजट का निर्माण किया जाता है।

राजमल पी. देवदास के अनुसार बजट आयोजन निम्नलिखित कारकों पर आधारित है:

पारिवारिक आय

ग्रॉस व क्रेण्डल के अनुसार "पारिवारिक आय मुद्रा, वस्तुओं, सेवाओं तथा संतोष का वह प्रवाह है जो आवश्यकताओं व इच्छाओं को पूर्ण करने एवं उत्तरदायित्वों के निर्वाह हेतु परिवार के अधिकार में आता है"। यह आवश्यक नहीं है की हर माह पारिवारिक आय समान रहे परन्तु हमें आय के अनुसार ही पारिवारिक बजट का निर्माण करना चाहिए। किसी भी परिवार की आय उसके जीवन स्तर को निर्धारित करती है। वेतन, मजदूरी, ब्याज, किराया, पेंशन, बोनस आदि परिवारिक आय के साधन हैं।

परिवार के निर्धारित लक्ष्य

प्रत्येक परिवार के स्वयं के कुछ निर्धारित लक्ष्य होते हैं जिनको प्राप्त करने की वह पूर्ण चेष्टा करता है। लक्ष्यों की प्राप्ति के पश्चात् ही परिवार के सदस्यों में संतुष्टि की भावना उत्पन्न होती है। प्रत्येक परिवार में मुख्य रूप से तीन प्रकार के लक्ष्य होते हैं; दीर्घकालीन लक्ष्य, अल्पकालीन लक्ष्य और साधन समाप्ति लक्ष्य। दीर्घकालीन लक्ष्यों के उदाहरण हैं, बच्चों की शादी कराना, अपना घर खरीदना आदि। बच्चों की शादी के लिए की जाने वाली मासिक बचत करके परिवार के सदस्य अल्पकालीन लक्ष्य की प्राप्ति करते हैं। साधन समाप्ति लक्ष्यों के उदाहरण हैं, पुष्प सज्जा के लिए फूल तोड़ना, सब्जी बनाने के लिए सब्जियाँ काटना, बैंक से पैसे निकालने के लिए चैक काटना आदि।

परिवार की वर्तमान एवं भविष्य की आवश्यकताएं

पैन्सन के अनुसार प्रत्येक व्यक्ति को आवश्यक वस्तुओं की प्राप्ति हेतु एक प्रभावपूर्ण इच्छा होती है जो उन्हें प्राप्त करने के लिए आवश्यक प्रयत्नों अथवा त्याग के रूप में व्यक्त होती है। परिवार के सदस्यों की आवश्यकताएं असीमित होती हैं। कई भौतिक, नैतिक, सामाजिक, आर्थिक तत्व व्यक्ति की आवश्यकताओं का निर्धारण करते हैं। प्रत्येक परिवार में कुछ वर्तमान की आवश्यकताएं होती हैं तथा कुछ भविष्य की। वर्तमान की आवश्यकताओं के उदाहरण हैं; भोजन, पानी, स्कूल की फीस, मकान का किराया आदि और भविष्य की आवश्यकताओं के उदाहरण हैं; बच्चों का विवाह, विश्वविद्यालय/प्रोफेशनल कोर्स की फीस आदि। बजट का निर्माण परिवार के सदस्यों की वर्तमान

आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए करना चाहिए और पारिवारिक बजट में बचत के लिए भी प्रमुख स्थान होना चाहिए ताकि भविष्य की आवश्यकताओं की पूर्ति हो सके।

एन्जीला क्रीज के अनुसार बजट के निम्नलिखित सिद्धान्त हैं:

1. आय से अधिक व्यय नहीं होना चाहिए।

बजट का निर्माण करते समय परिवार के सदस्यों को यह ध्यान रखना चाहिए कि आय से अधिक व्यय ना हो। यदि आय से अधिक खर्च होगा तो परिवार के सदस्यों में आर्थिक असुरक्षा की भावना उत्पन्न होगी और अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए परिवार के सदस्यों को उधार लेना पड़ सकता है।

2. ज्यादा आवश्यक वस्तुओं पर सर्वप्रथम व्यय करना चाहिए।

बजट के इस सिद्धान्त के अनुसार बजट निर्माण करते समय परिवार के सदस्यों को सबसे पहले सर्वाधिक जरूरी वस्तुओं पर व्यय करना चाहिए जैसे भोजन, वस्त्र, आवास, शिक्षा, चिकित्सा आदि।

3. इस बात का सावधानीपूर्वक ध्यान रखना चाहिए कि व्यय कम हो।

बजट बनाते समय हम कम व्यय करें, इस बात पर ध्यान देना चाहिए। विलासितापूर्ण वस्तुओं का कम प्रयोग कर हम पारिवारिक व्यय को कम कर सकते हैं।

4. नियमित रुप से एक निश्चित मात्रा में बचत करनी चाहिए।

एक अच्छा बजट वह होता है जिसमें बचत के लिए भी स्थान हो। बचत से जो राशि जमा की जाती है उसका प्रयोग परिवार के सदस्य अपनी भविष्य की आवश्यकताओं को पूरा करने में या आकस्मिक आवश्यकताओं में करते हैं।

5. धन को सदैव उपयोगी बनाने की कोशिश करनी चाहिए।

बजट निर्माण करते समय यह कोशिश करनी चाहिए कि हम धन को अधिक से अधिक उपयोगी बनाएं। धन को उपयोग की वस्तुओं पर व्यय करना चाहिए जिससे परिवार के सदस्यों की आवश्यकताओं की पूर्ति हो।

7.5 पारिवारिक बजट के प्रकार

परिवारिक बजट के अर्थ, विभिन्न परिभाषाओं और सिद्धान्तों से परिचय के पश्चात् अब हम परिवारिक बजट के प्रकारों से परिचित होंगे। परिवारिक बजट के प्रकार निम्नलिखित हैं:

(1) संतुलित बजट (Balanced Budget)

संतुलित बजट से अभिप्राय ऐसे बजट से है जिसमें आय और व्यय समान हों अर्थात जिसमें अनुमानित आय और प्रस्तावित व्यय बिल्कुल समान होते हैं। संतुलित बजट को एक अच्छा बजट माना जाता है, क्योंकि इसमें ना तो बचत का स्थान होता है और ना ही उधार लेने की आवश्यकता।

(2) बचत का बजट (Surplus Budget)

इस प्रकार के बजट में अनुमानित आय अधिक और प्रस्तावित व्यय कम होता है। इस प्रकार के बजट द्वारा परिवार में बचत होती है और परिवार के सदस्यों में आर्थिक सुरक्षा की भावना उत्पन्न होती है।

(3) घाटे का बजट (Deficit Budget)

घाटे का बजट बचत के बजट से बिल्कुल विपरीत होता है। घाटे के बजट में अनुमानित आय कम और प्रस्तावित व्यय अधिक होता है। इस प्रकार का बजट परिवार के लिए नुकसानदायक होता है। इस बजट में व्यय करने के लिए परिवार के सदस्यों को उधार लेना पड़ता है। इस प्रकार के बजट से परिवार के सदस्यों में आर्थिक असुरक्षा की भावना उत्पन्न होती है।

(4) वास्तविक और सैद्धान्तिक बजट (Actual and Theoretical Budget)

वास्तविक बजट से अभिप्राय ऐसे बजट से है जिसमें किसी एक परिवार की आय-व्यय का वास्तविक ब्यौरा होता है। इसके द्वारा हम परिवार की आर्थिक स्थिति अर्थात परिवार की आय और व्यय की वर्तमान स्थिति का सही अनुमान लगा सकते हैं। यह हर परिवार के लिए समान नहीं होता और एक ही परिवार के लिए हर माह में भी समान नहीं होता, क्योंकि परिवारों की आवश्यकताएं परिवर्तित होती रहती हैं। सैद्वान्तिक बजट से तात्पर्य किसी विशेष वर्ग के परिवारों की वांछित व्यय की रुपरेखा से है।

(5) औसत बजट (Average Budget)

औसत बजट से अभिप्राय ऐसे बजट से है जो किसी वर्ग विशेष के समस्त परिवारों की औसत आय और व्यय को बताता है। इस बजट से इस वर्ग की विभिन्न वस्तुओं और सेवाओं पर व्यय की एक सामान्य प्रवृत्ति का ज्ञान होता है।

(6) मानक या आदर्श बजट (Standard or Ideal Budget)

यह बजट औसत परिवारों के लिए आदर्श व्यय की रुपरेखा को बताते हैं। इनमें से कुछ को आदर्श मान लिया जाता है और इन्हीं के आधार पर परिवारों के बजट बनाए जाते हैं।

(7) मात्रा तथा मूल्य बजट (Quantity and Cost Budget)

मात्रा तथा मूल्य बजट से अभिप्राय ऐसे बजट से है जिसमें किसी परिवार की एक निश्चित समय में क्रय की गयी वस्तुओं और सेवाओं की मात्रा तथा उनके मूल्यों का विवरण रहता है। इसमें जीवन निर्वाह व्यय का और उसमें होने वाले परिवर्तनों का सही-सही अनुमान लगाया जा सकता है।

(8) पूर्ण अथवा आंशिक बजट (**Complete or Partial Budget**)

जब व्यक्ति सम्पूर्ण व्यय अर्थात छोटे-बड़े सभी व्ययों की योजना बनाते हैं, तब उन्हें पूर्ण बजट कहते हैं। कभी-कभी व्यक्ति छोटे-छोटे दैनिक व्ययों के लिए कोई योजना नहीं बनाता, केवल प्रमुख मदों पर व्यय की योजना बनाता है, ऐसे बजट को आंशिक बजट कहते हैं।

पारिवारिक बजट के अर्थ, परिभाषा और प्रकार से परिचित होने के बाद आइए देखते हैं कि आपके ज्ञान में कितनी वृद्धि हुई है। अपनी उन्नति जानने के लिए आइए निम्नलिखित प्रश्नों को हल करें।

अभ्यास प्रश्न 1

1. "बजट भूतकाल के साथ भविष्य के अनुमानित व्यय और वर्तमान समय के मदों पर निश्चित व्यय का लेखा-जोखा है"। यह परिभाषा किस व्यक्ति के द्वारा दी गई है?

……………………………………………………………………………………

2. राजमल पी. देवदास के अनुसार बजट आयोजन किन बिन्दुओं पर आधारित है?

……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………

3. .... के बजट में अनुमानित आय अधिक और प्रस्तावित व्यय कम होता है।
4. "पारिवारिक बजट पारिवारिक आय को व्यवस्थित रुप से व्यय करने का एक तरीका है जिससे परिवार के सदस्यों के सुख व कल्याण में वृद्धि हो सके"। यह कथन………………… के द्वारा दिया गया है:

अ. बेवर ब. केग एवं रश स. तोमर, गोयल व दर्शन द. महेन्द्र के. मान।

5. संतुलित बजट में अनुमानित आय कम और प्रस्तावित व्यय अधिक होता है। सत्य/असत्य

अभ्यास प्रश्नों के पश्चात् आइए अब हम पारिवारिक बजट के लाभों पर चर्चा करें।

7.6 पारिवारिक बजट के लाभ

पारिवारिक व्यय हेतु पारिवारिक बजट निर्माण के कई लाभ होते हैं। प्रस्तुत खण्ड में हम पारिवारिक बजट के लाभों के विषय में पढ़ेंगे जो निम्नलिखित हैं:

बजट से पारिवारिक आय का उचित वितरण होता है।

प्रत्येक परिवार में धन एक सीमित संसाधन होता है, परन्तु आवश्यकताएं असीमित होती हैं। सीमित पारिवारिक आय से परिवार के सदस्यों की आवश्यकताओं की पूर्ति करना ही बजट का मुख्य उद्देश्य होता है। बजट की सहायता से हम अपनी पारिवारिक आय का प्राथमिकता के अनुसार विभिन्न मदों में उचित वितरण करते हैं और व्यय करने के उपरान्त कुछ बचत भी करते हैं, जिसका प्रयोग भविष्य में आकस्मिक आव्श्यकताओं हेतु किया जा सकता है।

बजट अनावश्यक व्यय को पहचानने और उसे कम करने में सहायक होता है।

बजट की सहायता से हम यह पता लगा सकते हैं कि किन मदों पर अनावश्यक व्यय हो रहा है। जब अनावश्यक मदों की पहचान हो जाती है तो उन मदों को हटाया या रोका जा सकता है।

एक अच्छा बजट दीर्घकालीन लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायक होता है।

परिवार के सदस्यों की आवश्यकताओं की पूर्ति के पश्चात् कुछ धनराशि बच जाती है। उस बचत राशि का प्रयोग भविष्य में दीर्घकालीन लक्ष्यों जैसे मकान का निर्माण, पिछले ऋणों का भुगतान करना आदि के लिए हो सकता है। अत: एक अच्छे बजट द्वारा हम दीर्घकालीन व्ययों हेतु धनराशि संग्रह कर सकते हैं।

बजट परिवार के लिए वित्तीय मार्गदर्शक के रुप में कार्य करता है।

बजट परिवार के लिए वित्तीय मार्गदर्शक का कार्य करता है। बजट से हमें यह पता चलता है कि हमारी आय कितनी है और हमने कितना व्यय किया। बजट से हमें अनावश्यक वस्तुओं पर किए गए व्यय के बारे में भी पता चलता है। पुराने बजट से यह भी देखा जा सकता है कि हमने कुछ

विशिष्ट वस्तुओं पर कितना व्यय किया। बजट से यह पता चलता है कि हम अपनी आय को अच्छी तरह से उपयोग कर रहे हैं या नहीं। यह हमें भविष्य में बचत करने हेतु भी सहायता करता है।

बजट जीवन में अति आवश्यक वस्तुओं के निर्धारण में मदद करता है।

अच्छा बजट हमें यह निर्धारित करने में मदद करता है कि हमें अपने जीवन में किस वस्तु की सर्वाधिक आवश्यकता है। बजट से हमें अपनी वास्तविक आय का पता चलता है और अपनी आय के अनुसार ही हम यह निश्चित करते हैं कि हमें किन मदों पर व्यय करना है। हम बजट द्वारा यह निश्चित करते हैं कि वास्तव में हमें अपनी आय के अनुसार किन मदों को प्राथमिकता देनी है।

इसके अतिरिक्त बजट के अन्य लाभ भी हैं, जो निम्न प्रकार हैं:

- बजट के नियोजन में परिवार के सभी सदस्य मिलकर कार्य करते हैं, जिससे आपस में सहयोग की भावना उत्पन्न होती है।
- यह सचेत निर्णय लेने के लिए प्रोत्साहित करता है।
- बजट भविष्य के लिए बचत करने में मदद करता है।
- बजट से मनुष्य वित्तीय परेशानियों और चिंताओं से मुक्त रहता है।
- बजट द्वारा परिवार के संगठन की जानकारी प्राप्त हो सकती है, जैसे परिवार में सदस्यों की संख्या, आयु, लिंग आदि।

7.7 पारिवारिक बजट में व्यय की मुख्य मदें

प्रत्येक परिवार की आय, आवश्यकताएं, पारिवारिक स्तर और स्थितियाँ भिन्न होती हैं, परन्तु कुछ मदें प्रत्येक परिवार में समान होती हैं। आइए इन मदों के विषय में जानें।
पारिवारिक बजट की मुख्य मदें निम्नलिखित हैं:

भोजन

भोजन, पारिवारिक बजट का एक महत्वपूर्ण मद है। इस मद के अंतर्गत अनाज, फल, तेल, दूध, घी, मसाले इत्यादि पर किया जाने वाला व्यय सम्मिलित होता है। परिवार के सदस्य घर से बाहर होटल, कैन्टीन आदि में जो भी भोजन करते हैं, वह व्यय भी इस मद में सम्मिलित होता है। इस मद में होने वाला व्यय परिवार की आर्थिक स्थिति पर भी निर्भर करता है। प्रत्येक परिवार की आय का एक बड़ा भाग इस मद पर व्यय होता है, इसलिए गृह प्रबंधक को ऐसा बजट बनाना चाहिए जिससे सीमित आय में भी परिवार के हर सदस्य को पौष्टिक भोजन प्राप्त हो सके।

वस्त्र

इस मद के अन्तर्गत परिवार के सदस्यों के पहनने के वस्त्र, जूते, चप्पल, पर्दे, चादर, तौलिया इत्यादि पर व्यय किया जाता है। वस्त्रों की सिलाई का खर्च भी इसमें सम्मिलित किया जाता है।

आवास

प्रत्येक परिवार अपनी आर्थिक स्थिति के अनुसार आवास की व्यवस्था करता है। व्यक्ति या तो स्वयं के आवास में रहते हैं या किराये के मकान में। इस मद में मकान का किराया, मरम्मत व्यय, रंग-रोगन, बिजली के खर्च आदि के व्यय सम्मिलित होते हैं। यदि मकान ऋण लेकर या किश्तों में लिया गया है तो उस राशि की व्यवस्था भी इस मद के अन्तर्गत आती है।

शिक्षा

इस मद में विद्यालय और विश्वविद्यालय की पढ़ाई के सभी खर्चे सम्मिलित होते हैं। विद्यालय की फीस, किताबों, स्टेशनरी, कम्प्यूटर, शैक्षिक यात्राओं, छात्रावास, ट्यूशन आदि पर किया गया व्यय इसके अन्तर्गत आता है।

स्वास्थ्य

इस मद के अन्तर्गत परिवार के सदस्यों के स्वास्थ्य से संबंधित व्यय जैसे डॉक्टर की फीस, दवाई, अस्पताल शुल्क आदि सम्मिलित किए जाते हैं।

मनोरंजन

मनोरंजन पर किया जाने वाला व्यय परिवार की आर्थिक स्थिति, परिवार के सदस्यों की उम्र, लिंग और शिक्षा पर निर्भर करता है। इसके अन्तर्गत पिकनिक, टी.वी., सिनेमा, नाटक, रेडियो, मनोरंजनात्मक भ्रमण आदि पर किया जाने वाला व्यय सम्मिलित होता है।

यातायात

इसके अन्तर्गत प्रत्येक सदस्य की यात्राओं का व्यय सम्मिलित किया जाता है। इसमें निजी और व्यक्तिगत वाहन का ईंधन, मरम्मत, वाहन के रख -रखाव का व्यय भी सम्मिलित किया जाता है।

अन्य घरेलू व्यय

परिवार को समय-समय पर अनेक प्रकार के व्यय करने पड़ते हैं, जैसे घर का रख-रखाव, फर्नीचर का खर्चा, घर की सजावट आदि में किए गए व्यय इस मद में सम्मिलित किए जाते हैं।

बचत

परिवार में आकस्मिक तथा आवश्यक व्यय जैसे विवाह, बीमारी, उच्च शिक्षा आदि के लिए बचत करना आवश्यक है। परिवार के समस्त सदस्यों की सभी प्रकार की आवश्यकताओं की पूर्ति के पश्चात् पारिवारिक आय में से जो धनराशि बचती है, उसे बचत कहते हैं। आय का एक निश्चित भाग अनिवार्य रुप से इस मद में डाला जाता है।

अगले खण्ड में जाने से पूर्व आइए कुछ अभ्यास प्रश्नों को हल करें।

अभ्यास प्रश्न 2

1. पारिवारिक बजट की मुख्य मदों के नाम लिखिए।

……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………

2. सत्य/असत्य बताइए।
   a. बजट के निर्माण से पारिवारिक आय का उचित वितरण होता है।
   b. बजट अनावश्यक व्यय को पहचानने और उसे कम करने में सहायक होता है।
   c. बजट हमें सचेत निर्णय लेने के लिए प्रोत्साहित करता है।
   d. बजट परिवार के लिए वित्तीय मार्गदर्शक के रूप में कार्य करता है।

7.8 बजट निर्माण के चरण

आइए अब प्रस्तुत खण्ड में हम बजट निर्माण के चरणों के बारे में जानें।

पारिवारिक बजट का मुख्य उद्देश्य व्यय के विभिन्न मदों पर पैसों के आवंटन की योजना बनाना है जिससे पारिवारिक लक्ष्यों की प्राप्ति हो सके। बजट निर्माण के निम्नलिखित नौ चरण हैं:

1. बजट की समयावधि का निर्धारण करना।

बजट निर्माण के पहले चरण में बजट की समयावधि को निर्धारित किया जाता है। सामान्यतः यह अवधि एक माह की होती है, क्योंकि कई प्रकार के पारिवारिक/घरेलू मदों का भुगतान अनिवार्य रुप से मासिक करना पड़ता है। जैसे, स्कूल की फीस, बिजली और पानी का बिल इत्यादि।

2. पारिवारिक बजट की निर्धारित समयावधि में विभिन्न सदस्यों की आवश्यक वस्तुओं व सेवाओं की सूची बनाना।

परिवार के सदस्यों की आवश्यक वस्तुओं व सेवाओं की सूची बनाते समय यह आवश्यक है कि इनका वर्गीकरण किया जाए। परिवार के सदस्य कुछ निश्चित मदों पर व्यय करते हैं जैसे भोजन, कपड़ा, शिक्षा आदि। बजट बनाते समय इन मदों के अनुरुप सूची बना लेनी चाहिए। सभी आवश्यक वस्तुओं को इन शीर्षकों में व्यवस्थित कर लेना चाहिए। इन शीर्षकों के अन्तर्गत उपशीर्षकों का भी उपयोग किया जा सकता है। सूची बनाते समय वस्तुओं की मात्रा भी निर्धारित कर लेनी चाहिए। इन शीर्षकों के उपयोग से बजट बनाने में सुविधा होती है।

निम्नलिखित उदाहरण द्वारा आप इस सूची को बेहतर तरीके से समझ सकते हैं।

शीर्षक	**उपशीर्षक**	**मात्रा**
भोजन	गेहूँ/आटा	
	चावल	
	दाल	
	दूध	
	चीनी	
वस्त्र	परिधान (प्रत्येक व्यक्ति के)	
	परिसज्जा हेतु वस्त्र	
	जूते, मोजे आदि	
आवास	किराया	
	मरम्मत व्यय	
	सम्पत्ति कर	
	रंग-रोगन	
शिक्षा	स्कूल फीस	
	स्टेशनरी	
चिकित्सा	डॉक्टर की फीस	
	दवाईयाँ	
मनोरंजन	घर के अंदर मनोरंजन	
	घर के बाहर के मनोरंजन	
परिवार के सदस्यों का जेब खर्च	पति	
	पत्नी	
	पुत्र	
	पुत्री	

भविष्य के लिए	बचत	
	बीमा	
	विनियोग	

यह सूची परिवार के सदस्यों के आपसी विचार-विमर्श से बनाई जानी चाहिए। इस सूची को बनाते समय परिवार का आकार, परिवार के सदस्यों की आयु, बच्चों की शिक्षा, परिवार के मुखिया का व्यवसाय, परिवार का समाज में स्थान आदि का ध्यान रखा जाना चाहिए।

3. विभिन्न मदों पर होने वाले व्यय का योग कर बजट पर व्यय होने वाली पूर्ण राशि का अनुमान लगाना।

बजट निर्माण के इस चरण में प्रत्येक शीर्षक के अंतर्गत आने वाले मद पर व्यय की जाने वाली राशि का अनुमान लगाया जाता है। अंत में सब शीर्षकों के व्ययों का योग कर पूर्ण बजट पर होने वाले कुल व्यय का प्रतिशत निकाला जाता है। प्रत्येक शीर्षक के व्यय के योग से यह ज्ञात हो जाता है कि परिवार इन मदों पर कुल कितना व्यय कर रहा है। जैसे भोजन पर, आवास पर आदि। मदों की राशि की जानकारी नियमित खरीददारी अथवा अनुभव द्वारा प्राप्त की जा सकती है।

4. आश्वस्त आय (Assured income) और सम्भावित आय (Probable income) का अनुमान लगाना।

बजट की समायावधि का निर्धारण करने के बाद उस समय प्राप्त होने वाली आय का अनुमान लगाना चाहिए। निश्चित आय और सम्भावित आय दोनों का अनुमान लगाना चाहिए और उन्हें जोड़ लेना चाहिए। निश्चित आय के उदाहरण हैं वेतन। सम्भावित आय के उदाहरण हैं ब्याज, बोनस, कमीशन आदि।

5. अनुमानित आय (Expected income) और प्रस्तावित व्यय (Proposed expenditure) में संतुलन स्थापित करना।

यह बजट निर्माण का सबसे महत्वपूर्ण चरण है, क्योंकि अनुमानित आय और प्रस्तावित व्यय में संतुलन के बिना कोई भी बजट पूर्ण व सफल नहीं हो सकता। व्यय की राशि यदि अधिक हो तो प्रत्येक शीर्षक से उन कुछ वस्तुओं को हटाया जा सकता है जो अति अनिवार्य नहीं हैं।

बजट में निम्नलिखित दो विधियों द्वारा संतुलन प्राप्त किया जा सकता है:

(क) उपलब्ध आय में वृद्धि करके

आय में वृद्धि द्वारा अतिरिक्त व्ययों को पूरा किया जा सकता है। आय में वृद्धि हेतु विभिन्न तरीके अपनाये जा सकते हैं, जैसे अतिरिक्त रोजगार (ट्यूशन आदि) करके आय में वृद्धि हो सकती है। आय में थोड़ी सी वृद्धि से सुखद परिणाम देखे जा सकते हैं।

(ख) व्यय में कटौती करके

निम्नलिखित तरीकों द्वारा व्यय में कटौती की जा सकती है:

- कम महँगे ब्रांडों का प्रयोग करें, महँगी वस्तुओं की अपेक्षा सस्ती पर उचित गुणवत्ता वाली वस्तुएं खरीदनी चाहिए।
- वस्तुएं की थोक में खरीददारी करने से लागत मूल्य कम लगती है।
- रेस्तरां और कैफेटरिया पर कम व्यय करना चाहिए, घर पर भोजन करना अधिक किफायती होता है।
- घर में प्रयोग होने वाले प्रमुख उपकरणों, फर्नीचर आदि पर बजट के अनुसार ही व्यय करना चाहिए।
- घर में कार्य करने के लिए नौकरों पर निर्भर ना रहते हुए घर के कार्य स्वयं कर गृह प्रबन्धक बचत कर सकता है। यह करके गृहणी बचत कर सकती है। सामुदायिक सुविधाओं का लाभ लेकर भी व्यय में कमी की जा सकती है।

9. बजट का परीक्षण करना

बजट का परीक्षण करना उसकी सफलता के लिए एक महत्वपूर्ण चरण है। इस चरण में यह सुनिश्चित किया जाता है कि बजट को प्रभावी ढंग से किस प्रकार लागू किया जाए। बजट का परीक्षण निम्नलिखित दृष्टिकोणों से करना चाहिए:

- बजट द्वारा परिवार के प्रत्येक सदस्य की आवश्यकताओं की पूर्ति होनी चाहिए।
- आकस्मिक आवश्यकताओं जैसे घर में शादी, मकान खरीदना आदि के लिए बचत होनी चाहिए।
- बजट व्यवहारिक होना चाहिए।
- पारिवारिक बजट का लक्ष्य दीर्घकालीन लक्ष्यों को प्राप्त करना होना चाहिए।

10. बजट का नियंत्रण

बजट का परीक्षण करने के पश्चात् उसे क्रियान्वित किया जाता है। बजट के क्रियान्वयन में नियंत्रण की आवश्यकता होती है। इस चरण में यह सुनिश्चित किया जाता है कि वास्तविक रुप में व्यय बजट की रुपरेखा के अनुसार ही किया जा रहा है या नहीं। व्यय करने से पूर्व ही बजट की रुपरेखा को ध्यान में रखना चाहिए जिससे व्यय अधिक ना हो।

11. समायोजन

आय-व्यय का गलत अनुमान लगने, आकस्मिक घटना तथा परिवार की आवश्यकताओं और रुचियों में परिवर्तन होने के कारण बजट में समायोजन करना आवश्यक हो जाता है। समायोजन की क्रिया उस समय आवश्यक हो जाती है जब व्यय पर नियंत्रण नहीं रखा जाता है। बजट में समायोजन की परिस्थिति में अतिरिक्त राशि को विनियोजित किया जा सकता है।

12. व्यय का मूल्यांकन

परिवारिक बजट का मुख्य उद्देश्य परिवार के लक्ष्यों की प्राप्ति करने के साथ परिवार के सुख-संतोष में वृद्धि करना भी होता है। मूल्यांकन के चरण में यह ज्ञात होता है कि प्रस्तावित बजट के द्वारा वांछित सन्तोष प्राप्त हुआ या नहीं तथा परिवार के समस्त सदस्यों की आवश्यकताएं पूरी हुई या नहीं। मूल्यांकन से यह भी निश्चित करना चाहिए कि लक्ष्यों की प्राप्ति सन्तोषजनक है या नहीं।

7.9 एंजिल का उपभोग नियम

सन् 1857 में जर्मन अर्थशास्त्री अर्नेस्ट एंजिल ने एक आर्थिक सिद्धान्त की स्थापना की जिसे एंजिल के उपभोग नियम (Engel's law of consumption) के नाम से जाना जाता है। उन्होंने जर्मनी में रहने वाले परिवारों के पारिवारिक बजट का अध्ययन एवं विश्लेषण किया और उन पर नवीन अनुसंधान किए। उन्होंने विभिन्न परिवारों को तीन वर्गों; निम्न, मध्यम और धनिक वर्ग में विभाजित किया। परिवार में व्यय होने वाली वस्तुओं जैसे वस्त्र, मकान, ईंधन, शिक्षा, स्वास्थ्य आदि के बजट के अध्ययन के उपरान्त एंजिल ने कुछ निष्कर्ष निकाले, जिन्हें हम एंजिल के उपभोग के नियमों के नाम से जानते हैं। यह नियम निम्न हैं:

- जब पारिवारिक आय में वृद्धि होती है तब भोजन पर प्रतिशत व्यय कम होता जाता है और आय कम होने पर बढ़ता जाता है।
- आय में उतार-चढ़ाव होने पर भी वस्त्रों पर होने वाला प्रतिशत व्यय लगभग समान रहता है।
- आय जितनी भी हो, प्रकाश, ईंधन एवं मकान पर प्रतिशत व्यय समान रहता है।
- आय में वृद्धि होने पर शिक्षा, स्वास्थ्य एवं विलासितापूर्ण वस्तुओं पर प्रतिशत व्यय बढ़ता है तथा आय कम होने पर प्रतिशत व्यय कम हो जाता है।

उपर्युक्त नियम से यह स्पष्ट होता है कि आय के बढ़ने पर मूल आवश्यकताओं पर व्यय का प्रतिशत बढ़ता नहीं है वरन् भोजन पर व्यय की प्रतिशत की मात्रा कम होने लगती है, परन्तु विलासितापूर्ण आवश्यकताओं पर व्यय का प्रतिशत आय के बढ़ने के साथ-साथ बढ़ता जाता है।

एंजिल का व्यय सिद्धान्त

क्र0 सं0	व्यय की मदें	व्यय (आय के प्रतिशत के रुप में)			निष्कर्ष
		निम्न वर्ग	मध्यम वर्ग	धनिक वर्ग	
1.	भोजन	60%	55%	50%	प्रतिशत व्यय घट रहा है।
2.	वस्त्र	18%	18%	18%	प्रतिशत व्यय स्थिर है।
3.	मकान	12%	12%	12%	प्रतिशत व्यय स्थिर है।
4.	ईंधन	5%	5%	5%	प्रतिशत व्यय स्थिर है।
5.	शिक्षा, स्वास्थ्य, मनोरंजन इत्यादि	5%	10%	15%	प्रतिशत व्यय बढ़ रहा है।

उपर्युक्त तालिका में बताए गए नियम में पहले और पाँचवे मदों में होने वाली राशि का प्रतिशत आज के संदर्भ में भी उतना ही सही है जितना पूर्व में था। आय में वृद्धि के साथ-साथ भोजन पर व्यय की गई कुल राशि घटती है और शिक्षा, स्वास्थ्य, मनोरंजन आदि पर किया जाने वाला व्यय बढ़ता जाता है। परन्तु आज के समय में वस्त्र, मकान, ईंधन पर किया जाने वाला व्यय सभी वर्गों में एक समान नहीं होता। आय में वृद्धि के साथ-साथ इन मदों पर व्यय का प्रतिशत भी बढ़ता जाता है।

एंजिल के उपर्युक्त बजट में बचत के लिए कोई स्थान नहीं है, परन्तु आज के समय में बचत प्रत्येक परिवार के लिए अनिवार्य है। एक आदर्श बजट वह होता है जिसमें बचत को भी स्थान दिया जाता है।

अभ्यास प्रश्न 3

1. बजट निर्माण में कितने चरण होते हैं?

....
....
....

2. सत्य/असत्य बताइए।
   a. बजट निर्माण का पहला चरण आश्वस्त आय और सम्भावित आय का अनुमान लगाना है।
   b. एंजिल के उपभोग नियम के अनुसार आय में वृद्धि होने के साथ भोजन पर प्रतिशत व्यय बढ़ता जाता है।
   c. एंजिल के उपभोग नियम के अनुसार आय बढ़ने पर शिक्षा, मनोरंजन, व्यक्तिगत सेवाओं पर प्रतिशत व्यय में वृद्धि होती है।
   d. व्यय का मूल्यांकन करना बजट निर्माण का अन्तिम चरण है।

3. निम्न में से किस वर्ष में एंजिल ने उपभोग नियम दिया था:
   अ. 1844 ब. 1857 स. 1855 द. 1867

7.10 सारांश

"बजट" हमारे दैनिक जीवन में एक परिचित शब्द है। बजट के द्वारा हम एक निश्चित समय के लिए अपनी पारिवारिक आय का अनुमान लगाते हैं और यह निर्णय लेते हैं कि उसे किन मदों में और किस प्रकार व्यय किया जाए जिसके फलस्वरूप परिवार के सदस्यों की आवश्यकताओं की पूर्ति हो सके। हमें बजट का निर्माण करते समय इस बात का ध्यान रखना चाहिए कि हम आय से अधिक व्यय ना करें तथा सर्वप्रथम आवश्यक वस्तुओं पर व्यय करें। बजट में बचत के लिए भी स्थान होना चाहिए क्योंकि बचत से ही दीर्घकालीन लक्ष्यों की प्राप्ति की जा सकती है। पारिवारिक बजट बनाने के कई लाभ हैं जैसे, बजट से पारिवारिक आय का उचित वितरण होता है, यह हमें अनावश्यक व्यय को पहचानने और उसे घटाने में सहायक होता है, बजट के द्वारा हम अपने परिवार के सदस्यों के लक्ष्यों एवं आवश्यकताओं की प्राप्ति कर सकते हैं आदि। बजट निर्माण को परिवार की आय, परिवार का आकार और संरचना, परिवार के सदस्यों का व्यवसाय, पारिवारिक जीवन चक्र के चरण जैसे कारक प्रभावित करते हैं। हर चरण में अपना महत्व होता है। हमें पारिवारिक बजट का निर्माण अपनी प्राथमिकता निर्धारित करते हुए ध्यानपूर्वक बुद्धिमत्ता से करना चाहिए। इस इकाई में एंजिल के उपभोग नियम का भी वर्णन किया गया है जिसके अनुसार पारिवारिक आय में वृद्धि होने के साथ भोजन पर प्रतिशत व्यय कम होता जाता है। आय में परिवर्तन होने पर वस्त्र पर होने वाला प्रतिशत व्यय समान रहता है, आय के घटने-बढ़ने पर भी मकान, प्रकाश तथा ईंधन पर प्रतिशत व्यय स्थिर रहता है और आय बढ़ने पर शिक्षा, स्वास्थ्य, मनोरंजन, व्यक्तिगत सेवाओं पर प्रतिशत व्यय में वृद्धि नहीं होती परन्तु एंजिल के इस नियम में बचत के लिए कोई स्थान नहीं है। परन्तु वर्तमान में एक सफल बजट वह होता है जिसमें बचत को भी स्थान दिया जाता है।

7.11 पारिभाषिक शब्दावली

- **पारिवारिक आय:** पारिवारिक आय मुद्रा, वस्तुओं, सेवाओं तथा संतोष का प्रवाह है जो आवश्यकताओं व इच्छाओं को पूर्ण करने एवं उत्तरदायित्वों के निर्वाह हेतु परिवार के अधिकार में आता है।
- **पारिवारिक व्यय:** विभिन्न साधनों से परिवार को जो आय प्राप्त होती है, उस आय को किन वस्तुओं पर कैसे, कब व कितना व्यय किया जाए, यही पारिवारिक व्यय कहलाता है।
- **वेतन:** जिन कार्यों में शारीरिक श्रम की अपेक्षा मानसिक श्रम लगता है, उसके प्रतिफल में मिलने वाली आय को आमतौर पर वेतन कहा जाता है।

- **ब्याज:** पूँजी के विनियोग के बदले में जो धन प्राप्त होता है, उसे ब्याज कहते हैं।

7.12 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

अभ्यास प्रश्न 1

1. केग एवं रश
2. पारिवारिक आय, परिवार के निर्धारित लक्ष्य, परिवार की आवश्कताएँ (वर्तमान एवं भविष्य)
3. बचत
4. बेवर
5. असत्य

अभ्यास प्रश्न 2

1. भोजन, वस्त्र, आवास, शिक्षा, स्वास्थ्य, मनोरंजन, यातायात, अन्य घरेलू व्यय, बचत
2. सत्य/असत्य बताइए।
   a. सत्य
   b. सत्य
   c. सत्य
   d. सत्य

अभ्यास प्रश्न 3

1. नौ
2. सही/गलत बताइए।
   a. असत्य
   b. असत्य
   c. सत्य
   d. सत्य
3. 1857

7.13 सन्दर्भ ग्रंथ सूची

1. रीना खनूजा, गृह व्यवस्था एवं गृह सज्जा। द्वितीय संस्करण, अग्रवाल पब्लिकेशन आगरा।
2. मंजु पाटनी एवं ललिता शर्मा, गृह-प्रबंध। अष्टम संस्करण, स्टार पब्लिकेशन आगरा।

3. रीना खनूजा, गृह प्रबंध, साधन व्यवस्था एवं आन्तरिक सज्जा। नवीनतम् संस्करण, विनोद पुस्तक मन्दिर प्रकाशन।
4. M.A. Verghese, N.N. Ogale and K. Srinivasan, Home Management. New Age International Pvt. Limited publisher, New Delhi.

7.14 निबन्धात्मक प्रश्न

1. बजट को परिभाषित कीजिए। पारिवारिक बजट के प्रकारों को विस्तारपूर्वक समझाइए।
2. पारिवारिक बजट के लाभ समझाइए। पारिवारिक बजट में व्यय की गई मुख्य मदों का वर्णन कीजिए।
3. बजट निर्माण की प्रक्रिया के विभिन्न चरणों को समझाइए।
4. पारिवारिक बजट सम्बन्धी एंजिल के नियमों की विस्तारपूर्वक चर्चा कीजिए।
5. बजट के सिद्धान्तों तथा पारिवारिक बजट को प्रभावित करने वाले कारकों पर टिप्पणी कीजिए।

इकाई 8: बचत

8.1 प्रस्तावना
8.2 उद्देश्य
8.3 बचत का अर्थ
8.3.1 बचत की परिभाषा
8.3.2 बचत एवं संचय में अंतर
8.4 बचत का महत्व
8.5 बचत निर्धारण करने वाले कारक
8.5.1 बचत करने की क्षमता
8.5.2 बचत करने की इच्छा
8.5.3 बचत करने के लिए उपलब्ध सुविधाएँ
8.6 बचत एवं विनियोग में अंतर
8.7 परिवार कितनी बचत करें
8.8 बचत हेतु उपयोगी सुझाव
8.9 बचत एवं विनियोग के साधन
8.10 सारांश
8.11 पारिभाषिक शब्दावली
8.12 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर
8.13 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची
8.14 निबन्धात्मक प्रश्न

8.1 प्रस्तावना

मनुष्य बहुत परिश्रम से धनोपार्जन करता है एवं कई इच्छाओं का त्याग कर स्वयं परिवार के भविष्य के दृष्टिगत बचत करता है। बचत आय का वह अंश है जिसका उपयोग व्यक्ति वर्तमान में नहीं करता बल्कि उस आय को भविष्य की आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु पृथक रख देता है। बचत प्रत्येक परिवार के लिए महत्वपूर्ण है क्योंकि बचत द्वारा परिवार आर्थिक सुरक्षा एवं अन्य पारिवारिक लक्ष्यों को प्राप्त करता है। छोटी-छोटी बचत न केवल परिवार अपितु देश के आर्थिक विकास के लिए भी महत्वपूर्ण है। बचत का निर्धारण बचत क्षमता, इच्छा एवं सुविधा से होता है। राष्ट्रीय अर्थव्यवस्था

बचत को सीधे तौर पर प्रभावित करती है। बचत के उचित व्यवस्थापन हेतु नियोजन आवश्यक है। बचत धनराशि में वृद्धि हेतु बचत की शीघ्र शुरुआत एवं उचित विनियोग आवश्यक है। वर्तमान में बचत के कई साधन उपलब्ध हैं जो हर आय वर्ग के लिए उपयोगी हैं।

8.2 उद्देश्य

इस इकाई के अध्ययन के पश्चात् आप:

- बचत के अर्थ, परिभाषा एवं महत्व को जान पाएंगे;
- बचत का निर्धारण करने वाले कारकों को समझ पाएंगे;
- बचत के संदर्भ में उपयोगी सुझाव से परिचित हो पाएंगे; तथा
- प्रमुख बचत एवं विनियोग के साधनों के सम्बन्ध में मूल जानकारी प्राप्त कर पाएंगे।

8.3 बचत का अर्थ

पारिवारिक जीवन की आवश्यकताओं, दायित्वों एवं लक्ष्यों के निर्वहन हेतु मनुष्य को धन की आवश्यकता होती है। व्यक्ति इन आवश्यक्ताओं की पूर्ति हेतु अपनी आय का कुछ अंश वर्तमान में व्यय न कर उसे भविष्य की आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु शेष रख लेते हैं। यह शेष धनराशि उस व्यक्ति की बचत होती है। किसी भी व्यक्ति अथवा परिवार के लिए बचत का विशेष महत्व है। स्वयं द्वारा की गई बचत के कारण व्यक्ति परिवार की विभिन्न आकस्मिक आवश्यकताओं एवं खर्चों की पूर्ति करने मे सक्षम रहता है। यदि व्यक्ति के पास पर्याप्त धनराशि बचत के रूप में उपलब्ध न हो तो उसे अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु ऋण लेना पड़ता है। बचत व्यक्ति को आर्थिक सुरक्षा प्रदान करती है। पारिवारिक जीवन चक्र के प्रत्येक चरण हेतु बचत महत्वपूर्ण है। आर्थिक रूप से सुरक्षित मनुष्य ऋण चुकाने की चिंता से मुक्त रहता है। वह भविष्य में आने वाली आवश्यकताओं पर होने वाले व्यय के लिए पूर्व से ही तैयार रहता है। बचत आय का वह अंश है जिसका व्यय वर्तमान में नहीं किया जाता अपितु उत्पादक के रूप में भविष्य में उपयोग हेतु शेष रख लिया जाता है।

8.3.1 बचत की परिभाषा

बचत को विभिन्न शोधकर्ताओं द्वारा विभिन्न तरीकों से परिभाषित किया गया है।

वर्मा एवं देशपाण्डे के अनुसार “बचत मनुष्य की आय का वह भाग है जो वर्तमान आवश्यकताओं की पूर्ति में उपयोग नहीं किया जाता वरन् भविष्य के उपयोग के लिए समझ बूझकर उत्पादक के रूप में अलग रख दिया जाता है और संपत्ति को पूँजी का स्वरूप दिया जाता है”।

जे0 एम0 केंज ने बचत को परिभाषित करते हुए कहा है कि "वर्तमान आय के वर्तमान उपभोग/व्यय पर आधिक्य को बचत कहा जाता है"।

8.3.2 बचत एवं संचय मे अंतर

अर्थशास्त्रियों के अनुसार बचत तथा संचय में अंतर होता है। बचत आय का वह भाग है जो उत्पादक रूप में सुरक्षित रखा जाता है। उदाहरण के लिए बैंक, डाकघर, मयूच्वल फंड आदि में निवेश किया गया धन उत्पादक रूप में बचत है। समय के साथ इस धनराशि में ब्याज स्वरूप वृद्धि होती है तथा यह पूँजी देश में पूँजी निर्माण हेतु प्रयोग में लाई जा सकती है। इस प्रकार बचत व्यक्ति एवं राष्ट्र दोनों के लिए हितकारी एवं उपयोगी है।

बचत के विपरीत सन्दूक अथवा लॉकर में बंद धन संचय की श्रेणी में आता है, जिसे एक जगह इकट्ठा कर रख दिया जाता है। इस धन में किसी प्रकार की वृद्धि नहीं होती है। यह पूँजी राष्ट्र निर्माण एवं अन्य उत्पादक कार्यों में भी नहीं लगाई जा सकती है। यह धन वर्तमान अर्थव्यवस्था से पृथक अनुत्पादक रूप में संग्रहित रहता है।

व्यक्ति अथवा परिवार के लिए यह महत्त्वपूर्ण है कि वह आय का कुछ अंश बचत स्वरूप रखे। परिवार को बजट बनाकर योजनाबद्ध तरीके से व्यय करना चाहिए तथा आय का कुछ अंश भविष्य में उपयोग हेतु बचत स्वरूप रखना चाहिए । वर्तमान समय में बढ़ती महंगाई के दौर में परिवारों के लिए बचत करना कठिन होता जा रहा है। यद्यपि बचत हेतु उपलब्ध उपक्रमों में वृद्धि हुई है।

8.4 बचत का महत्व

इस इकाई में अब तक आप बचत के अर्थ एवं बचत तथा संचय में अंतर से परिचित हो चुके हैं। इकाई के इस भाग में हम बचत के महत्व से परिचित होंगे। प्रत्येक परिवार के लिए बचत का विशेष महत्व है। आइए बचत के महत्व सम्बन्धी कुछ बिंदुओं पर चर्चा करें।

बचत व्यक्ति अथवा परिवार को आर्थिक सुरक्षा प्रदान करती है।

बचत व्यक्ति को भविष्य की अनिश्चिताओं के दृष्टिगत आर्थिक सुरक्षा प्रदान करती है। भविष्य में कई कारणों जैसे दुर्घटना,व्यवसाय में घाटा, नौकरी छूट जाना आदि कारणों से परिवार को विषम आर्थिक स्थितियों का सामना करना पड़ सकता है। ऐसी परिस्थितियों में व्यक्ति द्वारा की गई बचत ही उसके तथा उसके परिवारजनों के काम आती है। कोई भी बचत न होने पर परिवार को भारी ब्याज दरों पर ऋण लेना पड़ सकता है अथवा कोई प्रिय वस्तु बेचनी पड़ सकती है। कभी-कभी ऋण भी आसानी से उपलब्ध नहीं होता है। नियमित बचत से परिवार पूर्व से ही भविष्य में आने वाली आकस्मिकताओं के लिए कुछ हद तक आर्थिक रूप से तैयार रहते हैं। परिवार के लिए आर्थिक

सुरक्षा अत्यन्त महत्वपूर्ण है। आर्थिक रूप से असुरक्षित परिवार के सदस्य सदैव तनावग्रस्त रहते हैं। आर्थिक असुरक्षा कई विपत्तियों का कारण बन सकती है। बचत आर्थिक असुरक्षा को कम कर परिवार को विषम परिस्थितियों में सहारा देती है। इसके अतिरिक्त व्यक्ति द्वारा की गई बचत उसके परिवार को जीवन के बाद के पड़ावों/वृद्धावस्था में भी आर्थिक सुरक्षा प्रदान करती है। वृद्धावस्था में सेवानिवृति के उपरांत सतत् आय में कमी आ जाती है। इस अवस्था में व्यक्ति की बचत उसके लिए बहुत उपयोगी सिद्ध होती है। इसके द्वारा व्यक्ति स्वयं के चिकित्सा व्यय को वहन कर सकता है तथा उसे आर्थिक रूप से किसी पर आश्रित नहीं होना पड़ता है। बचत के कारण वृद्ध व्यक्ति आर्थिक रूप से आत्म निर्भर रहते हैं। वर्तमान में स्वास्थ्य सुविधाओं एवं तकनीकी क्षेत्र में प्रगति के कारण मनुष्य के जीवन अवधि काल में वृद्धि हुई है। दीर्घ आयु में व्यक्ति की बचत उसके बहुत उपयोगी होती है।

बचत अनावश्यक व्यय पर प्रतिबंध लगाने में सहायक है।

व्यक्ति यदि अपनी आय का एक भाग बचत के रूप में पृथक रख लेता है तो उसके पास वर्तमान व्यय हेतु उपलब्ध कुल धनराशि में कमी आ जाती है। ऐसी स्थिति में व्यक्ति स्वयं के पास उपलब्ध धनराशि को सोच विचार कर व्यय करता है। वह सिर्फ आवश्यक वस्तुओं एवं सेवाओं पर व्यय करता है। व्यक्ति अथवा परिवार उपलब्ध धन को बजट बना कर सूझ-बूझ से व्यय करते हैं। ऐसी स्थिति में अनावश्यक व्यय एवं फिजूलखर्ची पर प्रतिबंध लग जाता है।

बचत आय में वृद्धि का साधन है।

बचतकर्त्ता स्वयं द्वारा की गई बचत को डाकघर, बैंक आदि उपक्रमों में सुरक्षित रख देते हैं जिस पर उन्हें ब्याज अथवा लाभांश प्राप्त होता है। यह लाभांश भी आय का एक स्वरूप है जो व्यक्ति को बचत किए गए मूलधन पर प्राप्त होता है। बचत उपक्रम में मूलधन यथावत् सुरक्षित रहता है। बचत उपक्रमों में व्यक्ति विशेष द्वारा की गई छोटी-छोटी बचत के कारण बड़ी पूँजी का निर्माण होता है। इस पूँजी को बैंक उद्योगपतियों को ऋण के रूप में प्रदान करता है जिससे पुनः पूँजी निर्माण का कार्य संभव होता है।

बचत द्वारा आय-व्यय की असमानता को समाप्त करना संभव है।

कई परिवारों की आय सतत् रूप से प्रतिमाह अथवा प्रतिवर्ष समान नहीं होती है। उदाहरण के लिए व्यवसायी अथवा उद्योगपतियों को कभी अधिक आय प्राप्त होती है तथा कभी अर्जित आय में कमी आ जाती है। ऐसी स्थिति में बचत का आय-व्यय की असमानता को समाप्त करने में विशेष महत्व है। कम आय अवधि काल के खर्चों का वहन व्यक्ति अपनी बचत से कर सकता है। आय-व्यय असमानता पारिवारिक जीवन च्रक की विभिन्न अवस्थाओं में भी देखी जा सकती है। सामान्यतः पारिवारिक जीवन च्रक की प्रथम अवस्था में व्यय कम होता है एवं बचत करना संभव होता है। पारिवारिक जीवन में बच्चों के बड़े होने पर उनकी उच्च शिक्षा, विवाह आदि पर अधिक व्यय करना पड़ता है। यह भी संभव है कि इस अवस्था में परिवार की आय में विशेष वृद्धि न हुई हो। इस

अवस्था में अपेक्षित बड़े व्यय का वहन व्यक्ति, परिवार पूर्व में स्वयं के द्वारा की गई बचत के माध्यम से संभव कर पाते हैं। उपरोक्त दोनों उदाहरणों से स्पष्ट होता है कि बचत के द्वारा आय-व्यय की असमानता को समाप्त करना संभव है।

दीर्घकालीन उद्देश्यों की पूर्ति हेतु बचत।

प्रत्येक परिवार के कुछ दीर्घकालीन उद्देश्य एवं लक्ष्य होते हैं, जैसे बच्चों की उच्च शिक्षा, आवासीय भूमि क्रय करके आवास का निर्माण करवाना, बच्चों का विवाह आदि। ऐसे दीर्घकालीन लक्ष्य बड़े एवं स्थाई होते हैं। इनकी पूर्ति हेतु अधिक धन की आवश्यकता होती है। परिवार इस प्रकार की धनराशि की व्यवस्था बचत के माध्यम से ही कर पाते हैं। निम्न एवं मध्यम आय वाले परिवारों को इन लक्ष्यों को पूर्ण करने के लिए लगातार छोटी-छोटी बचत करनी पड़ती है। कालांतर में पर्याप्त बचत हो जाने पर ही वे इन लक्ष्यों की पूर्ति हेतु आर्थिक रूप से सुनिश्चित हो सकते हैं।

किसी विशेष वस्तु को क्रय करने हेतु की गई बचत।

व्यक्ति अथवा परिवार विलासिता एवं सुविधा प्रदान करने वाली वस्तुओं को क्रय करने की इच्छा रखते हैं। जैसे, कार, कूलर, ए0सी0, कम्प्यूटर, संचार के आधुनिक माध्यम जैसे मोबाइल, टैबलेट, एवं आधुनिक टीवी। घरेलू श्रम एवं समय की बचत करने वाले उपकरण जैसे फ्रिज, वैक्यूम क्लीनर, माइक्रोवेव अवन, वॉशिंग मशीन आदि। इनके उपयोग से परिवार कई कार्य अपनी सुविधानुसार सम्पन्न कर सकते हैं एवं स्वयं का मनोरंजन कर सकते हैं। आधुनिक यंत्रों का प्रयोग परिवार के रहन-सहन के उच्च स्तर को दर्शाता है। इन्हें क्रय करने के लिए भी व्यक्ति को बचत करनी पड़ती है।

आइए कुछ अभ्यास प्रश्नों को हल करें।

अभ्यास प्रश्न 1

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए।

1. बचत व्यक्ति को.. प्रदान करती है।
2. संचय के विपरीत बचत में धन को .... के रूप में रख दिया जाता है।
3. बचत... पर प्रतिबंध लगाने में सहायक है।
4. बचत की राशि पर व्यक्ति को .... प्राप्त होता है।
5. बचत द्वारा .... की असमानता को समाप्त करना संभव है।

आइए, अगले खण्ड में हम बचत को निर्धारित करने वाले कारकों पर जानकारी लें।

8.5 बचत का निर्धारण करने वाले कारक

बचत की मात्रा तीन प्रमुख कारकों द्वारा निर्धारित होती है। यह कारक निम्नलिखित हैं।

(1) बचत करने की क्षमता

(2) बचत करने की इच्छा

(3) बचत करने के लिए उपलब्ध सुविधाएँ

प्रत्येक के बारे में विस्तारपूर्वक चर्चा करें।

8.5.1 बचत करने की क्षमता

किसी व्यक्ति अथवा परिवार द्वारा की गई बचत को सुनिश्चित करने के लिए यह जानना आवश्यक है कि उनमें बचत करने की कितनी क्षमता है। परिवार द्वारा अर्जित आय सीधे तौर पर बचत क्षमता को प्रभावित करती है। यदि परिवार की आय बहुत कम है एवं यदि वे स्वयं की आय द्वारा मात्र अपनी मूल आवश्यकताओं की ही पूर्ति कर पाते हैं, तो ऐसी स्थिति में परिवार द्वारा किसी भी प्रकार की बचत कर पाना संभव नहीं है। परिवार द्वारा अर्जित समस्त आय उनकी मूल आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु ही व्यय हो जाती है और बचत के लिए कोई धनराशि शेष नहीं रहती। अन्य परिस्थितियों जैसे परिवार का अपनी आमदनी से अधिक व्यय करना, ऐसी स्थिति होने पर भी बचत संभव नहीं हो पाती है। अधिक आय अर्जित करने वाले धनी व्यक्तियों के पास कुछ अनिवार्य आवश्यकताओं एवं सेवाओं का उपयोग करने के उपरांत भी काफी धन शेष रहता है, जिसे वह बचत के रूप में रख सकते हैं। निर्धन व्यक्ति के लिए बचत करना कठिन होता है क्योंकि उनकी अधिकांश आय केवल मूल आवश्यकताओं की पूर्ति में ही व्यय हो जाती है। स्वाभाविक है कि निर्धन व्यक्ति कि अपेक्षा धनी व्यक्ति की बचत करने की क्षमता अधिक होती है।

किसी राष्ट्र के नागरिकों की बचत करने की क्षमता राष्ट्र के आर्थिक वातावरण पर निर्भर करती है। यदि देश की अर्थव्यवस्था प्रगति की ओर अग्रसर है एवं प्रति व्यक्ति आय में वृद्धि हो रही है तो वहाँ के नागरिकों की बचत करने की क्षमता में वृद्धि होती है। इसके अतिरिक्त यदि देश में धन का अत्यधिक असमान वितरण है तो केवल धनी व्यक्ति ही बचत क्षमता योग्य होंगे एवं निर्धन व्यक्ति की बचत क्षमता न्यूनतम होगी। विकसित देशों में उन्नत तकनीक के प्रयोग के कारण प्रायः देश की अर्थव्यवस्था अच्छी स्थिति में होती है। इस कारण वहाँ के नागरिकों की आय अधिक होती है तथा बचत करने की क्षमता भी अधिक होती है। देश की कर प्रणाली भी व्यक्ति की बचत क्षमता को प्रभावित करती है। यदि देश की जनता को भारी कर देना पड़ता है तो उनके पास बचत करने योग्य

उपलब्ध धनराशि कम होगी एवं देशवासियों की बचत करने की क्षमता विपरीत रूप से प्रभावित होगी।

यदि कोई देश विकास कार्यों हेतु अपने प्राकृतिक संसाधनों का उचित प्रकार से दोहन एवं उपयोग करता है तो वहाँ के नागरिकों के आर्थिक विकास में, उपलब्ध सुविधाओं में एवं प्रति व्यक्ति आय में वृद्धि होती है जिससे स्वतः ही नागरिकों की बचत करने की क्षमता में वृद्धि होती है।

संक्षेप में हम कह सकते हैं कि बचत करने की क्षमता निम्नलिखित कारकों पर निर्भर करती है।

- परिवार द्वारा अर्जित आय
- राष्ट्र का आर्थिक वातावरण
- राष्ट्र की कर प्रणाली
- राष्ट्र के प्राकृतिक संसाधनों का उचित उपयोग

8.5.2 बचत की इच्छा

किसी भी कार्य अथवा लक्ष्य की पूर्ति हेतु उसके प्रति इच्छा होना आवश्यक है। इसी प्रकार व्यक्ति तभी बचत करेगा जब उसमें बचत करने की इच्छा हो। व्यक्ति में बचत की इच्छा कई कारणों से हो सकती है जैसे, आर्थिक सुरक्षा, पारिवारिक प्रेम, संचयी स्वभाव, भावी आवश्यकताएं, सामाजिक प्रतिष्ठा प्राप्त करने हेतु आदि कारणों से व्यक्ति में बचत करने की इच्छा जागृत होती है।

आर्थिक सुरक्षा: आर्थिक सुरक्षा की इच्छा सभी परिवारों में होती है। आर्थिक रूप से सुरक्षित परिवारों के लिए कई लक्ष्यों एवं आवश्यकताओं की पूर्ति करना संभव होता है। वे आर्थिक रूप से तनावग्रस्त नहीं रहते हैं। आर्थिक सुरक्षा प्राप्त करना व्यक्ति में बचत की इच्छा जागृत करता है।

पारिवारिक प्रेम: व्यक्ति अपने पारिवारिक सदस्यों से प्रेम के कारण उनकी आवश्यकताओं एवं इच्छाओं की पूर्ति करने लिए बचत करता है।

संचयी स्वभाव: कई व्यक्ति अपने स्वभाव के कारण ही संचयी अथवा कंजूस होते हैं जिस कारण वे धन की बचत करते हैं। ऐसे व्यक्ति कई बार अपनी आवश्यकताओं को अनदेखा करके भी बचत करते हैं। अपने संचयी स्वभाव के कारण उनकी बचत करने की इच्छा एवं प्रवृत्ति प्रबल होती है।

भावी आवश्यकताएँ: भविष्य में आने वाली आवश्यकताओं की पूर्ति करने हेतु मनुष्य बचत करता है। भविष्य में कई आवश्यकताएँ अचानक ही उत्पन्न हो सकती हैं अथवा कुछ आवश्यकताओं का मनुष्य को पूर्वाभास रहता है। भावी आवश्यकताओं की पूर्ति मनुष्य में बचत करने की इच्छा उत्पन्न करती है।

सामाजिक प्रतिष्ठा प्राप्त करने हेतु: समाज में धनी वर्ग के व्यक्तियों को उच्च सामाजिक प्रतिष्ठा प्राप्त होती है। समाज में प्रतिष्ठा पाने की इच्छा से भी मनुष्य बचत करते हैं।

संक्षेप में बचत की इच्छा के कारक निम्न सूचीबद्ध हैं:

- आर्थिक सुरक्षा
- पारिवारिक प्रेम
- संचयी स्वभाव
- भावी आवश्यकताएँ
- सामाजिक प्रतिष्ठा प्राप्त करना

8.5.3 बचत करने के लिए उपलब्ध सुविधाएँ

देश के नागरिक बचत करें इसके लिए यह आवश्यक है कि देश में बचत करने के लिए सुविधाएँ उपलब्ध हों। यदि देश में बचत करने के लिए उपयुक्त पर्याप्त सुविधाएँ, योजनाएँ उपलब्ध न हों तो देश के नागरिक पर्याप्त बचत नहीं कर पाएंगे। वे बचत करने के लिए प्रेरित नहीं होंगे। वे जो भी धन एकत्रित करेंगे वह अनुत्पादक रूप में शेष रह जाएगा। इसका प्रभाव देश की प्रगति एवं विकास पर भी पड़ेगा। देश के उद्योगों को ऋण स्वरूप पर्याप्त पूँजी उपलब्ध नहीं होगी। देश के नागरिकों में बचत की प्रवृत्ति हो, इसके लिए देश में निम्नलिखित सुविधाओं एवं परिस्थितियों का होना आवश्यक है।

देश में सुरक्षित एवं शांतिपूर्ण वातावरण: बचत करने के लिए देश का वातावरण सुरक्षित एवं शांत होना चाहिए। यदि देश में युद्ध, आतंकवाद, आपातकाल, प्राकृतिक आपदाएँ, लूट, चोरी, डकैती आदि घटनाएं आम हों एवं देश में अशांति व अस्थिरता का वातावरण हो, तो वहाँ के नागरिक अपने धन के प्रति असुरक्षित महसूस करेंगे। वे बचत की अपेक्षा वर्तमान में धन के उपयोग को अधिक उपयोगी समझेंगे।

सुदृढ़ अर्थव्यवस्था: देश के नागरिकों में बचत को प्रेरित करने के लिए यह आवश्यक है कि देश की अर्थव्यवस्था सुदृढ़ हो। राष्ट्रीय मुद्रा मूल्य में बहुत अधिक उतार-चढ़ाव नहीं होना चाहिए तथा उसमें स्थिरता होनी चाहिए अन्यथा नागरिक राष्ट्रीय मुद्रा प्रणाली में विश्वास नहीं रखेंगे। बचत के लिए यह आवश्यक है कि अर्थव्यवस्था सुदृढ़ हो, बाजार सुव्यवस्थित हो एवं वहाँ घोटाले न हों। ऐसी घटनाएँ विनियोगकर्ता में असुरक्षा की भावना उत्पन्न करती हैं।

महँगाई दर मे कमी: यदि देश में महँगाई बहुत अधिक हो तो देश के नागरिकों की अधिकांश आय अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति में व्यय हो जाएगी। उनके पास बचत योग्य कोई धन शेष नहीं रहेगा। देश में वस्तुओं एवं सेवाओं का अधिक महंगा होने के कारण देश के नागरिक चाह कर भी बचत नहीं कर पाएंगे। इसलिए बचत के लिए यह आवश्यक है की महँगाई दर बहुत अधिक न हो।

बचत हेतु उपलब्ध साधन: देश की जनता बचत कर सके इसके लिए यह आवश्यक है की उन्हें बचत के लिए पर्याप्त सुरक्षित साधन एवं बचत योजनाएं उपलब्ध हों जैसे बैंक, डाकघर, बीमा, विश्वसनीय औद्योगिक इकाइयों के अंश पत्र आदि। ग्रामीण क्षेत्रों में कई बार बचत योग्य साधन उपलब्ध नहीं होते हैं जिसके कारण ग्रामीण व्यक्ति घरेलू बचत नहीं कर पाते हैं व अपनी बचत पर लाभ प्राप्ति से वंचित रह जाते हैं। बचत हेतु विनियोग के उचित साधनों का उपलब्ध होना अति अनिवार्य है।

योग्य एवं सफल उद्यमी: समुचित बचत एवं विनियोग को प्रोत्साहित करने के लिए यह आवश्यक है कि देश में योग्य एवं सफल उद्यमी पर्याप्त पूँजी निर्माण का कार्य करें। उद्यमियों की भरोसेमंद कम्पनियों के अंश पत्रों में विनियोग करने में जनता रुचि लेगी एवं बचत प्रोत्साहित होगी। प्रायः कम विकसित देशों में उद्यमी बड़े जोखिम उठाने से डरते हैं। इस कारण राष्ट्रीय पूँजी निर्माण एवं बचत प्रभावित होती है।

जनता पर अत्यधिक कर भार न हो: यदि देश की जनता अत्यधिक कर चुका रही हो तो उनकी बचत क्षमता प्रभावित होगी। अत्यधिक कर चुकाने के कारण व्यक्तियों के पास बचत योग्य कम धन राशि शेष रह जाएगी। भारत में जनता कई प्रकार के प्रत्यक्ष एवं अप्रत्यक्ष कर चुकाती है। इन करों को वहन करने मे जनता की आय का एक बड़ा भाग व्यय हो जाता है एवं उनकी बचत क्षमता कम हो जाती है।

ग्रामीण बचत हेतु विशेष प्रयास: ग्रामीण क्षेत्र के व्यक्तियों में बचत को प्रोत्साहित करने के लिए यह आवश्यक है कि ग्रामीण क्षेत्रों में बैंक, डाकघर आदि की सुविधाएँ प्रदान की जाएँ। ग्रामीणों में अच्छी बचत क्षमता होती है। इस तथ्य को ध्यान में रख कर ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकों की नई शाखाएँ खोली जानी चाहिए। ऐसा करने से ग्रामीणों में बचत को प्रोत्साहन मिलेगा।

बचत उपक्रम का अच्छा लाभांश प्रदान करना: यदि बचत से अच्छा लाभांश (ब्याज) प्राप्त होगा तो व्यक्ति बचत करने में रुचि लेंगे। लाभांश प्राप्त करने के लिए वे अधिक मात्रा में बचत करेंगे। बचत पर उच्च ब्याज दर होने से बचत को प्रोत्साहन मिलता है।

संक्षेप में हम कह सकते हैं कि बचत को प्रोत्साहित करने के लिए निम्न सुविधाओं/योजनाओं की उपलब्धता जरूरी है:

- देश में सुरक्षित एवं शांतिपूर्ण वातावरण
- सुदृढ़ अर्थव्यवस्था
- महँगाई दर में कमी
- बचत हेतु उपलब्ध साधन

- योग्य एवं सफल उद्यमी
- जनता पर न्यूनतम कर भार
- ग्रामीण बचत हेतु विशेष प्रयास
- बचत उपक्रम का अच्छा लाभांश प्रदान करना

आइए अब जानें कि बचत एवं विनियोग में क्या अंतर है।

8.6 बचत एवं विनियोग में अन्तर

बचत

जब हम अपने धन को सुरक्षित रखने के लिए किसी सुरक्षित योजना अथवा उपक्रम का चुनाव करते हैं, तो यह धन की बचत कहलाता है। यह बचत की प्रचलित अवधारणा है। बचत के लिए हम जमा खाता, निश्चित अवधि खाता, आवर्ती जमा खाता या किसी अन्य प्रमाणपत्र प्रदान करने वाली बचत योजनाओं का चुनाव कर सकते हैं। इस प्रकार की गई बचत में मूल धन राशि सुरक्षित रहती है। परन्तु लम्बी अवधि में इस बचत पर ब्याज कम प्राप्त होता है। स्वयं की बचत पर अधिक लाभांश प्राप्ति के लिए यह आवश्यक है की सारा धन एक ही बचत उपक्रम में न निवेश किया जाए। हमें धन निवेश करने के लिए अन्य उपयुक्त योजनाओं एवं सुविधाओं पर भी विचार करना चाहिए। वह बचत जिसमें जोखिम कम होता है वह आकस्मिक खर्चों को वहन करने में बहुत उपयोगी सिद्ध होती है। उदाहरण के लिए यदि परिवार मे अचानक किसी को उपचार की आवश्यकता हो अथवा किसी महंगे उपकरण की मरम्मत करवानी हो आदि।

विनियोग

जब हम धन के निवेश के लिए अधिक जोखिम भरे बचत उपक्रमों जैसे अंश पत्रों, म्यूच्वल फंड आदि का चुनाव करते हैं, ऐसी स्थिति में साधारणतया हम धन का विनियोग करते हैं। इस प्रकार के निवेश में जोखिम अधिक होने के कारण यह संभावना भी सदैव रहती है कि व्यक्ति को लाभ की अपेक्षा मूल धन की हानि भी हो सकती है। इसके साथ ही यह संभावना भी होती है कि व्यक्ति को अधिक लाभांश प्राप्त हो।

बचत एवं विनियोग हेतु उपलब्ध उपक्रम

बचत के उपक्रम	**विनियोग के उपक्रम**
• बचत खाते • प्रमाण पत्र प्रदान करने वाली अन्य बचत योजनाएँ	• अंश पत्र • बॉन्ड्स • म्यूच्वल फंड

	• अचल सम्पत्तिसोना -, चाँदी आदि

8.7 परिवार कितनी बचत करें

यह प्रश्न प्रत्येक परिवार के लिए महत्वपूर्ण है। कितनी बचत की जानी चाहिए यह इस बात पर निर्भर करता है कि परिवार के लक्ष्य क्या हैं। परिवार के समक्ष सदैव कुछ लघु अवधि एवं कुछ दीर्घ अवधि, स्थायी लक्ष्य होते हैं। जैसे वॉशिंग मशीन क्रय करना एक लघु अवधि लक्ष्य है एवं अपनी वृद्धावस्था या सेवा निवृत्ति हेतु बचत करना एक दीर्घकालीन लक्ष्य है। परिवार के समक्ष समय-समय पर कुछ आकस्मिक व्यय भी आते रहते हैं जिनकी पूर्ति के लिए भी कुछ बचत अवश्य होनी चाहिए।

परिवार अपने लक्ष्यों को सूचीबद्ध कर पूर्व से ही उन पर होने वाले अनुमानित व्यय की गणना कर सकते हैं। इस प्रकार पूर्व में ही लक्ष्य प्राप्ति पर होने वाले व्यय का आकलन किया जा सकता है। तदुपरान्त व्यक्ति को यह अनुमान लगाना चाहिए कि इस अनुमानित राशि को एकत्रित करने के लिए उसे प्रतिमाह कितनी बचत करनी चाहिए। प्रतिमाह छोटी-छोटी बचत कर व्यक्ति लक्षित धनराशि जमा कर सकता है। परिवार को स्वयं के लिए एक बचत राशि का लक्ष्य निर्धारित करना आवश्यक है। कई बार इस प्रक्रिया में परिवार को यह अनुभव होता है कि वे पर्याप्त बचत नहीं कर पा रहे हैं। तब यह आवश्यक हो जाता है कि परिवार पुनः अपनी स्थिति का अवलोकन करे। वे निम्नलिखित में से किसी एक विकल्प को चुन सकते हैं।

- लक्ष्यो का पुनः अवलोकन करें।
- व्यय कम करें।
- बचत अवधि में वृद्धि करें।
- अपनी आय में वृद्धि करें।

बचत हेतु उपरोक्त विकल्पों में से दो अथवा तीन विकल्पों का एक साथ प्रयोग किया जा सकता है। प्रत्येक परिवार के आकार लक्ष्यों एवं व्यय करने की प्रवृति में अन्तर होता है। इस कारणवश एक परिवार कितनी बचत करे यह एक व्यक्तिगत प्रश्न है। परिवार के लक्ष्यों की पूर्ति हेतु कितनी बचत की आवश्यकता होगी यह उस परिवार के सदस्यों को स्वयं निर्धारित करना पड़ता है। कुछ विशेषज्ञों के अनुसार व्यक्ति को अपनी आय का कम से कम 20 प्रतिशत भाग बचत के रूप में सुरक्षित रखना चाहिए । इसी आय के शेष 50 प्रतिशत भाग से मूल आवश्यकतों की पूर्ति एवं 30 प्रतिशत से अन्य ऐच्छिक व्ययों की पूर्ति की जानी चाहिए ।

एक अच्छी बचत हेतु क्या-क्या उपयोगी सुझाव हो सकते हैं, आइए जानें।

8.8 बचत हेतु उपयोगी सुझाव

निम्न दिए गए सुझाव बचत के लिए उपयोगी सिद्ध हो सकते हैं।

बचत की शुरुआत शीघ्र करें: बचत करने के लिए किसी विशेष दिन का इंतजार करने की आवश्यकता नहीं होती है और न ही यह आवश्यक है कि आप बचत एवं निवेश के क्षेत्र में विशेषज्ञ हों। बचत की शुरुआत शीघ्र करें। प्रत्येक माह कुछ न कुछ बचत अवश्य करें। छोटी-छोटी बचत से एक बड़े लक्ष्य को प्राप्त किया जा सकता है। व्यक्तियों को अपने बच्चों में भी बचत करने की आदत डालनी चाहिए। आर्थिक सुरक्षा प्राप्त करने का उपाय है कि लम्बी अवधि के लिए सतत् बचत की जाए तथा इसकी शुरुआत शीघ्र की जाए।

व्यय करने से पूर्व बचत करें: सफल निवेशक वारेन बुफे (Warren Buffet) के अनुसार व्यय करने से पूर्व बचत के विषय में अवश्य सोचें। बचत के उपरान्त आय में से जो धन शेष रहे केवल उसे व्यय करें। इस उद्देश्य की पूर्ति हेतु हम बैंक में प्रत्येक माह आवश्यक रूप से एक निश्चित धनराशि चयनित उपक्रम जैसे आवर्ती जमा खाता, सिस्टमैटिक इनवेस्टमेंट प्लान आदि मे निवेश कर दें। निवेश इस प्रकार का होना चाहिए जहाँ से धन पुनः प्राप्त करने की प्रक्रिया आसान न हो।

मासिक व्यय के लिए एक बजट बनाएं: अपने मासिक व्यय को नियंत्रित करने के लिए एवं बचत योग्य धन जुटाने के लिए अपना मासिक बजट बनाएं एवं उसके अनुरूप व्यय करें। जहाँ तक संभव हो निर्धारित बजट का पालन करें।

अनावश्यक व्यय करने से बचें: बचत करने के लिए यह आवश्यक है कि हम अनावश्यक व्यय पर प्रतिबंध लगाएं। वर्तमान में भारतीय शहरी परिवेश में बहुत परिवर्तन आया है। बाजार में उपभोक्ता को लुभाने के लिए कई प्रकार की वस्तुएँ उपलब्ध हैं। कई बार उपभोक्ता लालच अथवा तात्कालिक प्रलोभन के कारण कुछ ऐसी वस्तुओं को क्रय कर लेते हैं जिनकी उन्हें आवश्यकता नहीं होती है। इस प्रकार धन की व्यर्थ बर्बादी होती है, साथ ही उपभोक्ता की बचत भी प्रभावित होती है। बचत में वृद्धि करने के लिए यह आवश्यक है कि हम अनावश्यक व्यय करने की प्रवृत्ति से बचें।

क्रेडिट कार्ड का प्रयोग कम करें: वर्तमान समय में कई प्रकार के बिलों आदि के भुगतान इंटरनेट के माध्यम से ऑनलाइन करने पड़ते हैं जिसके लिए क्रेडिट कार्ड की आवश्यकता होती है। नगद भुगदान के विपरीत क्रेडिट कार्ड से भुगतान करते समय वास्तविक व्यय का पता नहीं चलता है। क्रेडिट कार्ड से किए गए व्यय पर ब्याज का भुगतान भी अधिक किया जाता है। इसलिए यह आवश्यक है कि क्रेडिट कार्ड का प्रयोग सोच विचार कर किया जाए।

अत्यधिक ब्याज लेने वाले ऋण का भुगदान शीघ्र करें: यदि आपने किसी कारणवश कोई ऐसा ऋण लिया हो जिसके लिए आपको अत्यधिक ब्याज चुकाना पड़ रहा हो तो ऐसे ऋण को प्राथमिकता दें तथा शीघ्र चुकाने का प्रयास करें। अत्यधिक ब्याज के कारण आय का एक बड़ा भाग इस प्रकार के ऋण चुकाने में व्यय हो जाता है एवं बचत के लिए कुछ भी शेष नहीं रहता है। यदि दीर्घ अवधि तक ऋण यथावत रहे तो आर्थिक परेशानी का कारण बन सकता है। बचत करने के लिए यह आवश्यक है कि ऋण के बोझ से शीघ्र छुटकारा पा लिया जाए।

बचत एवं विनियोग के साधनों में विविधता रखें: विनियोग के विशेषज्ञों का यह मत है कि बचत एवं विनियोग के साधनों के चुनाव में विविधता होनी चाहिए। इसका अर्थ यह है कि सारा धन एक ही प्रकार की योजना अथवा बचत उपक्रम में निवेश न किया जाए। सभी प्रकार के निवेश में किसी न किसी प्रकार का जोखिम अवश्य रहता है। यदि निवेशक द्वारा बचत उपक्रम, जहाँ निवेशक की बचत का सारा धन एकत्रित है, में घाटा हो तो निवेश किए गए मूल धन की भी हानि हो सकती है। लाभ की स्थिति के विपरीत वह स्वयं को आर्थिक संकट की स्थिति में पायेगा। ऐसी स्थिति से बचने के लिए आर्थिक विशेषज्ञों का सुझाव है कि सम्पूर्ण धनराशि एक स्थान पर न लगाई जाए। बचत एवं विनियोग के साधनों के चुनाव में विविधता का ध्यान अवश्य रखना चाहिए।

मूलधन की सुरक्षा सुनिश्चित करें: बचत अथवा विनियोग के साधनों के चुनाव में सावधानी रखें। किसी भी योजना में निवेश करने से पूर्व इस प्रश्न पर अवश्य विचार करें कि क्या इस योजना में निवेश सुरक्षित है? कुछ साधनों में लाभ का प्रतिशत अधिक होता है परन्तु इस प्रकार के साधनों में जोखिम भी अधिक होता है। व्यवसायिक इकाईयों के अंश, प्रतिभूतियों, म्यूचुअल फंड आदि खरीदने में जोखिम अधिक रहता है। इनमें निवेश करने से पूर्व यह आवश्यक है कि इन अंशों एवं प्रतिभूतियों की साख, प्रकृति, आर्थिक स्थिति पर सम्पूर्ण जानकारी प्राप्त की जाए। इनके सम्बन्ध में प्राप्त जानकारी एवं सम्बन्धित जोखिम पर विचार करने के उपरान्त ही निर्णय लें। व्यक्ति धन अर्जित करने में बहुत मेहनत करता है। कई इच्छाओं का त्याग कर वह बचत कर पाता है। इसलिए यह आवश्यक है कि व्यक्ति अपनी मेहनत की कमाई को सुरक्षित रखें एवं कहीं भी निवेश करने से पूर्व यह भली प्रकार सुनिश्चित करें कि इस निवेश में उनका मूलधन सुरक्षित रहेगा। जिन निजी व्यवसायिक इकाईयों की साख अच्छी नहीं होती है उनमें निवेश करने में जोखिम अधिक रहता है और पैसा डूब जाने का भय सदैव बना रहता है। इनकी अपेक्षा सरकारी बचत योजनाओं, प्रतिभूतियों में धन की सुरक्षा का भाव अधिक होता है।

साधन की व्यवस्था में सुविधा: बचत एवं विनियोग के साधनों का चुनाव करते समय यह देख लें कि निवेश प्रक्रिया एवं व्यवस्था अत्यधिक जटिल न हो। कई बार निवेश व्यवस्था की जटिलता के कारण निवेशक का उस साधन में बने रहना कठिन हो जाता है। वे साधन जिनकी व्यवस्था प्रक्रिया

अपेक्षाकृत सरल होती है, को अपनाना निवेशक के लिए आसान होता है। इसमें समय, श्रम एवं धन की भी बचत होती है।
आइए इन सुझावों पर संक्षेप में दृष्टि डालें।

- बचत की शुरुआत शीघ्र करें।
- व्यय करने से पूर्व बचत करें।
- मासिक व्यय के लिए बजट बनाएं।
- अनावश्यक व्यय से बचें।
- क्रेडिट कार्ड का प्रयोग कम करें।
- अत्यधिक ब्याज लेने वाले ऋण का भुगदान शीघ्र करें।
- मूलधन की सुरक्षा सुनिश्चित करें।
- बैंक एवं विनियोग के साधनों में विविधता रखें।
- साधन की व्यवस्था में सुविधा सुनिश्चित करें।

अब हम बचत एवं विनियोग के साधनों के बारे में जानेंगे।

8.9 बचत एवं विनियोग के साधन

बचत एवं विनियोग हेतु कई साधन उपलब्ध हैं। कुछ साधन सरकारी क्षेत्र के अन्तर्गत आते हैं तथा कुछ साधन निजी व्यवसायिक प्रतिष्ठानों द्वारा उपलब्ध कराये जाते हैं। सभी प्रकार के साधनों में धन को उत्पादक रूप में रखा जाता है। सरकारी बचत साधनों में कुछ साधन ऐसे भी हैं जो ग्रामीण एवं निम्न आय वर्ग की बचत को प्रोत्साहित करने के लिए विशेष रूप से उपलब्ध कराए जाते हैं। बचत विनियोग के प्रमुख साधन निम्नलिखित हैं:

1. बैंक
2. डाकघर
3. बीमा
4. यूनिट्स
5. अंश/शेयर
6. ऋण पत्र

आइए इन पर विस्तारपूर्वक चर्चा करें।

1. **बैंक:** बचत के साधनों में सर्वाधिक प्रचलित साधन बैंक है। बचत के लिए बैंक की सुविधाओं का प्रयोग अपेक्षाकृत सरल होता है। राष्ट्रीय बैंक में बचत करने से मूलधन सुरक्षित रहता है, यद्यपि

ब्याज अधिक प्राप्त नहीं होता है। भारत सरकार द्वारा आजादी के बाद 14 बैंकों को राष्ट्रीयकृत किया गया। वर्तमान में इन्हें पब्लिक सेक्टर बैंकों के नाम से जाना जाता है। भारत में 27 पब्लिक सेक्टर बैंक एवं 21 निजी बैंक कार्यरत हैं। व्यक्ति धन की बचत हेतु अन्य योजनाओं की अपेक्षा बैंक का चुनाव अधिक करते हैं। इसका मुख्य कारण यह है कि बैंक में धन की सुरक्षा, तरलता एवं व्यवस्था में सुविधा अधिक प्राप्त होती है। बैंक में धन जमा करने के लिए प्रमुख रूप से तीन प्रकार के खाते होते हैं:

- चालू खाता
- बचत खाता
- निश्चित अवधि खाता

इसके अतिरिक्त व्यक्ति बैंक से ऋण भी ले सकते हैं। आजकल बैंक अपने उपभोक्ताओं को ए. टी. एम., क्रेडिट कार्ड आदि जैसी नवीन सुविधाएँ भी प्रदान करने लगे हैं। उच्च तकनीकों के इस युग में मोबाइल एवं इंटरनेट बैंकिंग की सुविधाएँ भी उपलब्ध हैं। बैंक ग्रामीण एवं निम्न आय वर्ग की बचत हेतु भी प्रयासरत रहते हैं। ग्रामीण बचत को प्रोत्साहित करने के लिए बैंक ग्रामीण क्षेत्रों में भी शाखाएँ खोलते हैं। भारत में प्रधान मंत्री श्री नरेंद्र मोदी जी के विशेष आवाह्न के कारण बैंकों ने राष्ट्रीय जन धन योजना चलाई है। इस योजना का मुख्य उद्देश्य यह है कि भारत में प्रत्येक व्यक्ति का बैंक खाता हो। बैंक सुविधाओं का प्रयोग कर सभी आय वर्ग के लोग बचत कर सकते हैं।

2. डाकघर: भारतीय डाक विभाग भारत सरकार के सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय के अधीन है। यह देश की सबसे पुरानी सरकारी संस्थाओं मे से एक है। यह डाक पहुँचाने के अतिरिक्त बैंकों के समान वित्तीय एवं बचत सम्बन्धी कार्य भी करता है। डाकघर ग्रामीण क्षेत्रों में जहाँ पर बैंक की सुविधा उपलब्ध नहीं है, वहाँ पर बचत साधन के रूप में काफी उपयोगी एवं प्रचलित है। ग्रामीण क्षेत्रों एवं निम्न आय वर्ग द्वारा छोटी-छोटी बचत के लिए डाकघर में सुविधाएँ उपलब्ध हैं। डाकघर में बचत के लिए निम्नलिखित योजनाएं चलाई जा रही हैं:

- डाकघर बचत खाता (Post Office Saving Account)
- डाकघर आवर्ती जमा खाता (Post Office Recurring Deposit Account)
- मासिक आय योजना (Monthly Income Scheme)
- सामान्य भविष्य निधि (Public Provident Fund Account)
- किसान विकास पत्र (Kisan Vikas Patra)
- सावधि जमा योजना (Fixed Deposit Scheme)
- राष्ट्रीय बचत पत्र (National Saving Scheme)
- वृद्ध नागरिक बचत योजना (Senior Citizen Saving Scheme)

- सुकन्या समृद्धि खाता (Sukanya Samridhi Yojana)

डाकघर बचत खाता डाक विभाग की सबसे पुरानी बचत सुविधा है। वर्तमान में डाकघर में लगभग 20.50 करोड़ से अधिक बचत खाते है। यह बचत खाते 1,54,000 डाकघरों द्वारा चलाये जा रहे हैं। डाकघर में बचतकर्ता का परिचय प्राप्त करने के बाद बचत खाता खोला जा सकता है। मात्र 20 रुपये की धनराशि से खाता खोला जा सकता है। दो अथवा तीन व्यक्ति संयुक्त रूप से भी खाता खोल सकते हैं। खाते की संचालन प्रक्रिया एवं अन्य शर्तें बैंकों के समान ही हैं। डाकघर द्वारा संचालित सामान्य भविष्य निधि योजना एवं राष्ट्रीय बचत पत्र योजना बचत साधन के रूप में लोगों में काफी प्रचलित है। सामान्य भविष्य निधि खाता डाकघर में खोला जा सकता है। वर्ष 2014 से इस खाते में 8.70 प्रतिशत की दर से ब्याज प्राप्त होता है। यह खाता मात्र 100 रुपये की धनराशि से खोला जा सकता है परन्तु वर्ष भर के भीतर बचतकर्ता को न्यूनतम 500 रुपये जमा करना अनिवार्य है। सामान्य भविष्य निधि खाते में जमा धन को आयकर से छूट प्राप्त है। यह खाता अधिकतम 15 वर्ष के लिए खोला जाता है। इस अवधि को पुनः 5 वर्ष तक विस्तारित किया जा सकता है। खाते को 15 वर्ष से पहले बन्द नहीं किया जा सकता है। यह खाता भारतीय स्टेट बैंक एवं कुछ अन्य बैंकों में भी खोला जा सकता है।

डाकघर द्वारा बेचे जाने वाले राष्ट्रीय बचत पत्र भी काफी उपयोगी बचत साधन हैं। यह योजना विशेष रूप से सरकारी कर्मचारियों, व्यापारियों एवं अन्य वेतन भोगियों के लिए उपयोगी है। इन बचत पत्रों में निवेश करने की कोई सीमा नहीं होती है। वर्तमान में इन पर 8.50 प्रतिशत की दर से ब्याज प्राप्त होता है। ये पत्र एक निश्चित अवधि के लिए होते हैं। अवधि के पूर्ण हो जाने पर धनराशि क्रम मूल्य एवं ब्याज सहित वापस प्राप्त होती है।

3. बीमा: यह बीमा करवाने वाले व्यक्ति एवं बीमा करने वाली संस्था के मध्य एक समझौते के समान होता है। बीमा एक ऐसा साधन है जो दुर्घटना के जोखिम को कम करता है एवं परिवार को ऐसे आकस्मिक आवश्यकताओं के समय में आर्थिक सुरक्षा प्रदान करता है। यद्यपि बीमा कराने का प्राथमिक उद्देश्य बचत नहीं होता है, परन्तु इसमें निवेश करने के कारण व्यक्ति को सुरक्षा प्राप्त होती है। बीमा करवाने से व्यक्ति के भविष्य की अनिश्चिता के जोखिम का दायित्व बीमा कम्पनी स्वयं पर ले लेती है। भारत में बीमा कराने का कार्य मुख्य रूप से भारतीय जीवन बीमा निगम (Life Insurance Corporation of India) द्वारा किया जाता है। वर्तमान में कई निजी कम्पनियाँ भी बीमा क्षेत्र में कार्यरत हैं। व्यक्ति स्वयं का अथवा किसी मूल्यवान वस्तु का बीमा करवा सकता है। भारतीय जीवन बीमा निगम की जीवन बीमा योजना में बीमेदार एक निश्चित अवधि तक बचत करता है। अवधि पूर्ण हो जाने पर बीमेदार जमा की गई राशि एवं उस राशि पर प्राप्त ब्याज स्वयं प्राप्त कर सकता है।

बीमा करवाने से व्यक्ति के परिवार को आर्थिक सुरक्षा प्राप्त होती है। प्रीमियम राशि भरने की एक निश्चित अवधि होने के कारण व्यक्ति अनिवार्य रूप से बचत करने के लिए बाध्य हो जाता है। बीमा में जमा राशि को आयकर से भी छूट प्राप्त होती है। वर्तमान में बीमा के कई प्रकार अस्तित्व में हैं।

बीमा को मुख्य रूप से दो श्रेणियों में विभाजित किया जा सकता है:

a. जीवन बीमा (Life Insurance)
b. सामान्य बीमा (General Insurance)

जीवन बीमा के निम्नलिखित प्रकार हैं:

a. पूर्ण जीवन बीमा (Whole life insurance)
b. सीमित भुगतान आजीवन बीमा (Limited payment whole life insurance)
c. बंदोबस्ती बीमा (Endowment insurance)

सामान्य बीमा के निम्नलिखित प्रकार हैं:

a. वाहन बीमा
b. घर एवं संपत्ति का बीमा
c. दुर्घटना बीमा
d. स्वास्थ बीमा
e. यात्रा बीमा

बचत के साथ-साथ विनियोग के भी साधन उपलब्ध हैं जैसे, यूनिट ट्रस्ट ऑफ इंडिया के यूनिट्स, अंश एवं ऋण पत्र। इसमें निवेश कर व्यक्ति बचत के साथ-साथ अच्छा लाभांश भी प्राप्त कर सकते हैं। इसके अतिरिक्त वे राष्ट्रीय औद्योगिक विकास में भी भागीदारी प्राप्त कर सकते हैं।

4. यूनिटस: वर्ष 1963 में यूनिट ट्रस्ट ऑफ इंडिया की स्थापना की गई। इसका प्रमुख उद्देश्य था कि देश में निम्न एवं मध्यम आय वर्ग के व्यक्तियों की बचत एवं निवेश को बढ़ावा मिले, साथ ही आम आदमी की राष्ट्रीय औद्योगिक विकास में हिस्सेदारी हो। यूनिट ट्रस्ट द्वारा यूनिट्स विक्रय किए जाते हैं। एक यूनिट का मूल्य 10 रु0 होता है। एक व्यक्ति को कम से कम 10 यूनिट क्रय करने होते हैं। यूनिट्स में निवेश की कोई अधिकतम सीमा नहीं होती है। ट्रस्ट निवेशकों के धन का विनियोग पूँजी बाजार में करता है। आम आदमी को अक्सर अच्छी साख प्राप्त कम्पनियों के विषय में अधिक जानकारी नहीं होती है। यूनिट ट्रस्ट बाजार में निवेश करने का अपेक्षाकृत सुरक्षित माध्यम है क्योंकि धन का विनियोग कई प्रतिभूतियों के मध्य किया जाता है। निवेशक को सतत् आय भी प्राप्त होती है।

इसके अतिरिक्त निवेशक कभी भी यूनिट्स विक्रय कर सकता है। यूनिट्स के अलावा यूनिट ट्रस्ट ऑफ इंडिया की कई अन्य योजनाएँ भी हैं जिनमें निवेश किया जा सकता है।

5. अंश/शेयर: विनियोग करने के लिए अंश भी एक विकल्प है। अंश किसी कम्पनी के स्वामित्व में व्यक्ति की भागीदारी को दर्शाते हैं। बड़े उद्योगों को चलाने के लिए एक बड़ी धनराशि की आवश्यकता होती है। कम्पनी यह धनराशि मिश्रित पूँजी के माध्यम से एकत्रित करती है। कम्पनी अपनी पूँजी के छोटे-छोटे हिस्से, अंश अथवा शेयर जनता में बेचती है। कम्पनी द्वारा प्राप्त लाभ में से हिस्सेदारों को लाभांश प्राप्त होता है। अंश में निवेश करने में जोखिम भी अवश्य रहता है। इसलिए निवेश में सावधानी महत्वपूर्ण है।

6. ऋण पत्र: जनता से पूँजी एकत्रित करने एवं निवेश करने का एक माध्यम ऋण पत्र भी होते हैं। ऋण पत्र द्वारा कम्पनी जनता से ऋण प्राप्त करती है। ऋण पत्रों की ब्याज दर निश्चित होती है। किसी भी दशा में, चाहे कम्पनी को लाभ हो अथवा हानि, ऋण पत्र क्रय करने वालों को मूलधन एवं ब्याज अवश्य प्राप्त होता है।

आइए, कुछ अभ्यास प्रश्नों पर दृष्टि डालें।

अभ्यास प्रश्न 2

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए।

1. देश के नागरिकों की बचत क्षमता देश के .... पर निर्भर करती है
2. पारिवारिक प्रेम के कारण व्यक्ति की .... होती है।
3. बचत हेतु देश का वातावरण .... होना चाहिए।
4. .... बचत के साधन का एक उदाहरण है।
5. .... विनियोग के साधन का उदाहरण है।

8.10 सारांश

आय का वह अंश जिसे वर्तमान में व्यय न कर भविष्य की आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु उत्पादक रूप में रख दिया जाता है, बचत कहलाता है। बचत एवं संचय में अंतर होता है। जब धन को उत्पादक रूप में रखा जाता है, तो वह बचत कहलाती है। यह धन राष्ट्र निर्माण एवं पूँजी निर्माण हेतु प्रयोग में लाया जाता है। अनुत्पादक रूप में एकत्रित धन केवल संचय होता है। बचत का परिवार के लिए विशेष महत्व है। बचत परिवार को आर्थिक सुरक्षा प्रदान करती है, अनावश्यक व्यय पर प्रतिबंध लगाने में सहायक होती है, आय में वृद्धि का साधन है, आय-व्यय की असमानता को समाप्त करती है एवं लक्ष्यों की पूर्ति संभव करती है। बचत का निर्धारण तीन प्रमुख कारकों द्वारा होता है;

बचत क्षमता, इच्छा एवं उपलब्ध सुविधाएं। बचत एवं विनयोग के साधनों में कुछ अंतर पाया जाता है। परिवार कितनी बचत करे यह परिवार के लक्ष्यों पर निर्भर करता है। परिवार को स्वयं के लिए बचत राशि लक्ष्य का निर्धारण करना आवश्यक है। परिवार को अपनी आय का कम से कम 20 प्रतिशत भाग बचत के रूप में सुरक्षित रखना चाहिए । बचत हेतु कुछ महत्वपूर्ण सुझाव हैं जैसे, बचत की शुरुआत शीघ्र करना, व्यय करने से पूर्व बचत करना, बजट बनाना, अनावश्यक व्यय पर प्रतिबंध लगाना, अधिक ब्याज वाले ऋण का प्राथमिकता के आधार पर शीघ्र भगतान आदि। बचत एवं विनियोग के प्रमुख साधन बैंक, डाकघर, बीमा, यूनिट्स, अंश एवं ऋण पत्र हैं। इन साधनों का उपयोग कर व्यक्ति अपनी सामर्थ्य अनुसार बचत कर सकता है।

8.11 परिभाषिक शब्दावली

- **बचत:** आय का वह भाग जो वर्तमान आवश्यकताओं की पूर्ति में उपयोग नहीं किया जाता वरन् भविष्य में उपयोग हेतु उत्पादक रूप में सुरक्षित रखा जाता है।
- **आर्थिक सुरक्षा:** यह वह स्थिति है जब व्यक्ति के पास पर्याप्त बचत राशि हो एवं वह भविष्य की आर्थिक परेशानियों से ग्रसित न हो।
- **दीर्घकालीन उद्देश्य:** वे लक्ष्य जिनकी पूर्ति में अधिक समय लगता है। ये लक्ष्य स्थायी प्रकृति के होते हैं जैसे भवन निर्माण, उच्च शिक्षा आदि।
- **बैंक:** वह संस्था जो ग्राहकों के धन की रक्षा करती है, ऋण एवं विनियोग हेतु जनता से धन प्राप्त करती है। बैंक रुपये के लेन-देन से सम्बन्धित अन्य सुविधाएँ भी प्रदान करता है।
- **बीमा:** यह बीमा करवाने वाले व्यक्ति एवं बीमा कम्पनी के मध्य एक समझौता होता है। बीमा दुर्घटना जोखिम को कम करता है एवं परिवार को आर्थिक सुरक्षा प्रदान करता है।

8.12 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

अभ्यास प्रश्न 1

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए।

1. आर्थिक सुरक्षा
2. उत्पादक
3. अनावश्यक व्यय
4. ब्याज
5. आय-व्यय

अभ्यास प्रश्न 2

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए।

1. आर्थिक वातावरण
2. बचत की इच्छा
3. शांतिपूर्ण एवं सुरक्षित
4. बैंक/डाकघर/बीमा
5. अंश, ऋण पत्र

8.13 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

1. बी0डी0 हरपालनी, गृह प्रबन्ध। साहित्य प्रकाशन, आगरा।
2. M.A. Verghese, N.N. Ogale and K. Srinivasan, Home Management. New Age International Pvt. Limited publisher, New Delhi.
3. India post, Ministry of Communication, RTI Manual-1, General profile of the Organization, Functions and Duties, 2016.

8.14 निबन्धात्मक प्रश्न

1. बचत को परिभाषित कीजिए एवं उसके महत्व को समझाइए।
2. बचत का निर्धारण करने वाले कारकों का विस्तारपूर्वक वर्णन कीजिए।
3. निम्नलिखित में अंतर स्पष्ट कीजिए:
   - बचत एवं संचय
   - बचत एवं विनियोग
4. बचत के किन्हीं तीन साधनों पर प्रकाश डालिए।

इकाई 9: कराधान

9.1 प्रस्तावना
9.2 उददेश्य
9.3 कर: अर्थ एवं परिभाषाएं
    9.3.1 कर प्रणाली की विशेषताएं
    9.3.2 करारोपण के उद्देश्य
    9.3.3 उत्तम कर व्यवस्था हेतु आवश्यक तत्व
9.4 करों का वर्गीकरण
    9.4.1 प्रत्यक्ष कर
    9.4.2 अप्रत्यक्ष कर
    9.4.3 भारत में विभिन्न प्रकार के कर
    9.4.4 विकासशील अर्थव्यवस्था में प्रत्यक्ष एवं अप्रत्यक्ष करों का महत्व
9.5 करारोपण के प्रकार
9.6 करारोपण का प्रभाव
9.7 कर चोरी
9.8 मूल्य वर्धित कर
9.9 आयकर
    9.9.1 आयकर स्लैब
    9.9.2 पैन कार्ड
    9.9.3 आयकर के संबंध में कुछ महत्वपूर्ण तथ्य
    9.9.4 आयकर छूट
    9.9.5 आयकर की धाराएं
9.10 सारांश
9.11 पारिभाषिक शब्दावली
9.12 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर
9.13 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची
9.14 निबन्धात्मक प्रश्न

9.1 प्रस्तावना

आधुनिक समय में किसी भी सरकार के लिए कराधान या Taxation आय का सबसे बड़ा स्रोत है। राजस्व के विभिन्न साधनों में करों का प्रमुख स्थान है। लोकतन्त्र में कराधान सरकार की आर्थिक/सामाजिक नीतियों को मूल रूप प्रदान करने में एक अति महत्वपूर्ण सहायक तत्व है। कर सरकार की आय का प्रमुख स्रोत है। देश के प्रत्येक नागरिक का यह कर्तव्य है कि वह विधिवत अपने करों का भुगतान अवश्य करें। यदि कोई व्यक्ति कर का भुगतान नहीं करता है तो उसे कानून द्वारा दंडित भी किया जा सकता है। यह एक अनिवार्य भुगतान समझा जाता है जिसका आशय समाज कल्याण से है। सरकार जनता के कर से उत्पन्न आय को विभिन्न विकास कार्यों जैसे सड़क, परिवहन, शिक्षा आदि में लगाती है।

9.2 उद्देश्य

प्रस्तुत इकाई का प्रमुख उद्देश्य छात्रों को भारतीय अर्थव्यवस्था में राजस्व के प्रमुख स्रोत, कर एवं कराधान प्रणाली को सरलतम रूप में समझाना है। कर प्रणाली एवं कर व्यवस्था को समझने के बाद आप एक विकासशील अर्थव्यवस्था को विकसित बनाने में अपने योगदान को समझ सकेंगे। साथ ही आप यह जान सकेंगे कि:

- कर क्या हैं;
- कर क्यों लगाए जाते हैं;
- कर कितने प्रकार के होते हैं;
- करों के गुण एवं अवगुण क्या हैं;
- भारत में प्रचलित प्रमुख कर कौन-कौन से हैं;
- कर भुगतान क्यों आवश्यक है;
- आयकर एवं आयकर सम्बन्धी कुछ महत्वपूर्ण तथ्य क्या हैं, तथा
- पैन कार्ड का क्या महत्व है।

आइए, इकाई की शुरुआत कर की परिभाषा से करें।

9.3 कर: अर्थ एवं परिभाषाएँ

साधारण शब्दों में कर का अर्थ करदाता द्वारा किया जाने वाला भुगतान है। यह एक अनिवार्य भुगतान है जिसका विधिवत भुगतान न करने पर व्यक्ति को कानून द्वारा दंडित किया जा सकता है। कर चोरी एक अपराध है।

विभिन्न अर्थशास्त्रियों ने कर की विभिन्न परिभाषाएँ दी हैं।

एडम के शब्दों में: "कर नागरिक द्वारा राज्य की सहायता के लिए दिया जाने वाला अंशदान है"।

सालिगमैन के अनुसार: "कर किसी व्यक्ति द्वारा सरकार को दिया जाने वाला वह अनिवार्य भुगतान है जो बिना किसी लाभ की अपेक्षा किए, जन साधारण के हितों के लिए किए गए व्यय को वहन करने के लिए किया जाता है"।

डी. मारको के अनुसार: "कर नागरिकों की आय का वह भाग है जिसे राज्य अपने लिए लेता है, जो सामान्य जन सेवाओं के उत्पादन के लिए आवश्यक है"।

9.3.1 कर प्रणाली की विशेषताएँ

राष्ट्रीय अर्थव्यवस्था के विकास में कर का एक महत्वपूर्ण साधन है। इससे संपूर्ण अर्थव्यवस्था प्रभावित होती है। जैसा कि पहले बताया गया है कि यह एक अनिवार्य भुगतान है, ना कि स्वैच्छिक। सरकार द्वारा लगाए गए कर का किसी न किसी रूप में विरोध अवश्य होता है। कर प्रणाली में सभी को संतुष्ट कर पाना लगभग असंभव है। परन्तु जहाँ तक संभव हो यह प्रयास किया जाना चाहिए कि इसमें न्यूनतम त्रुटियां हों।

उत्तम कर प्रणाली की विशेषताएँ:

- कर एक अनिवार्य भुगतान है।
- कर देने में त्याग का तत्व निहित है।
- कर आय से दिए जाते हैं।
- कर विभिन्न प्रकार के होते हैं।
- कर वैध होते हैं।
- कर राष्ट्रीय विकास एवं जन कल्याण की भावना से एकत्रित किए जाते हैं।

9.3.2 करारोपण के उद्देश्य

अब हम जानेंगे कि करारोपण के मुख्य उद्देश्य क्या हैं। कर क्यों लगाए जाते हैं तथा किसी भी प्रकार की अर्थव्यवस्था में इनका क्या महत्व है। आइए, जानने का प्रयास करें।

- **सार्वजनिक राजस्व का निर्माण:** आपने पढ़ा कि करारोपण का प्रमुख उद्देश्य राजस्व प्राप्ति या सरकार के राजस्व कोष में धन एकत्र करना है परन्तु इसके अतिरिक्त सरकार कुछ विशेष शिक्षा कार्यक्रम, महिला एवं बाल विकास योजनाएं, आर्थिक विकास, चिकित्सा सुविधाएँ, जन स्वास्थ्य

संवर्धन आदि की प्राप्ति हेतु भी करारोपण कर सकती है। करारोपण का प्रमुख उद्देश्य सार्वजनिक व्यय को पूरा करने के लिए सार्वजनिक राजस्व निर्माण करना है जो कि कराधान द्वारा ही संभव है।

- **पूंजी निर्माण:** करों के द्वारा जो भी राजस्व प्राप्त होता है वह पूंजी निर्माण में सहायक होता है। करारोपण का मुख्य उद्देश्य बचत को प्रेरित करना एवं पूंजी निर्माण प्रकिया को संवर्धित करना है। सरकार द्वारा इस बचत को उत्पादन कार्यों में लगाया जाता है।
- **अनावश्यक उपभोग पर नियन्त्रण:** मनुष्य की तीन मूलभूत आवश्यकताओं; भोजन, वस्त्र तथा आवास एवं आधुनिक सन्दर्भ में अन्य आवश्यकीय मद जैसे शिक्षा, चिकित्सा, आहार एवं पोषण, महिला एवं शिशु कल्याण, सड़क परिवहन एवं तकनीक संवर्धन, ज्ञान-विज्ञान उन्नयन आदि मदों पर अधिक धन खर्च किए जाने की आवश्यकता होती है। सरकार द्वारा आवश्यक अथवा कम आवश्यक भोग विलास, ऐश्वर्य, मौज-मस्ती आदि वस्तुओं पर कर लगाने से या तो इनका उपयोग कम हो जाएगा अथवा सक्षम व्यक्ति ही इस कर का भुगतान कर पाएंगे। इस प्रकार एकत्र किया गया धन समाज के निम्न जरूरतमंद वर्ग के कल्याण हेतु प्रयुक्त होता है। इस प्रकार समाज की आर्थिक असमानताओं को भी दूर किया जा सकता है।
- **आर्थिक असमानताओं/विसंगतियों को दूर करना:** करारोपण का एक प्रमुख उद्देश्य आर्थिक असमानताओं को दूर करना है। विकासशील देशों में उच्च वर्ग और निम्न वर्ग की आय में एक व्यापक अन्तर होता है। आर्थिक रूप से समृद्व लोगों पर भारी कर लगा कर तथा निर्धन लोगों पर न्यूनतम कर लगा कर इस अन्तर को दूर किया जा सकता है। यही प्रजातांन्त्रिक मूल्यों का आधार है। आर्थिक रूप से समृद्ध वर्ग पर अधिक कर लगा देने से उनकी आय पर कोई विशेष प्रभाव नहीं पड़ता है परन्तु उनके द्वारा दिए गए कर से निम्न वर्ग निश्चित रूप से लाभान्वित होता है।
- **राष्ट्रीय आय में वृद्धि:** करों से प्राप्त आय उत्पादक कार्यों में प्रयुक्त की जाती है जिससे राष्ट्र की अर्थव्यवस्था मजबूत होती है। राष्ट्र के आर्थिक रूप से समृद्ध होने पर राष्ट्रीय आय तथा प्रति व्यक्ति आय में वृद्धि होती है जो राष्ट्रीय समृद्धि का एक सूचक है।
- **बेरोजगारी दूर करने में सहायक:** कराधान बेरोजगारी दूर करने में भी सहायक है।
- **नियमन और नियन्त्रण:** हानिकारक और प्रतिबन्धित वस्तुओं जैसे तम्बाकू, गुटका, सिगरेट, बीड़ी, मदिरा आदि पर कर एवं आयात शुल्क, कराधान द्वारा राष्ट्रीय आय के नियमन और नियंत्रण के स्पष्ट उदाहरण हैं। यहाँ पर यह स्पष्ट करना आवश्यक है कि आयात शुल्क उन वस्तुओं के आयात पर रोक लगाने के लिए लगाए जाते हैं जो देश के नए उद्योगों के लिए हानिकारक हो सकते हैं। इसी प्रकार निर्यात शुल्क देश के भीतर आवश्यक वस्तुओं के निर्यात को रोकने के लिए लगाए जाते हैं। इन उदाहरणों के माध्यम से आपने समझा कि किस प्रकार कराधान राष्ट्रीय आय के नियमन और नियंत्रण के लिए आवश्यक है।

9.3.3 उत्तम कर व्यवस्था हेतु आवश्यक तत्व

उत्तम कर व्यवस्था वह है जो करारोपण के अधिकांश नियमों को संतुष्ट करती हो, राजकोष में घाटे अथवा व्यय से उत्पन्न स्थिति से निपटने में सहायक हो और साथ ही करदाता पर भी भार स्वरूप न हो। एक उत्तम कर प्रणाली के निम्न आवश्यक गुण हैं:

1. कर अनुपात: यद्यपि कर अनुपात निर्धारण आवश्यक है परन्तु पूर्ण प्रयास किया जाना चाहिए कि कर अनुपात में धीरे-धीरे वृद्धि हो।
2. कर प्रणाली के नियमों की भाषा जटिल न हो कर सरल एवं सुस्पष्ट होनी चाहिए। कर जमा करने की प्रक्रिया एवं समय यथासंभव करदाता की सुविधानुसार होना चाहिए।
3. कर प्रणाली सन्तुलित होनी आवश्यक है। कर प्रणाली में किसी एक विशेष कर की बहुलता अथवा न्यूनता नहीं होनी चाहिए। कर प्रणाली में प्रत्यक्ष एवं परोक्ष, दोनों करों का उचित सन्तुलन होना आवश्यक है।
4. कर प्रणाली उत्पादन को प्रेरित करने वाली होनी चाहिए। उत्तम कर प्रणाली का उत्पादन एवं वितरण पर सकारात्मक प्रभाव पड़ता है।

9.4 करों का वर्गीकरण

करों को उनके स्वरूप के आधार पर निम्नवत् वर्गीकृत किया गया है:

- प्रत्यक्ष कर
- अप्रत्यक्ष कर

प्रत्यक्ष कर ऐसे कर होते हैं जो विधिवत रूप से जिस पर लगाए जाते हैं उसे ही प्रत्यक्ष रूप से उनका भुगतान करना पड़ता है, जैसे आयकर (Income tax)। जबकि अप्रत्यक्ष कर किसी व्यक्ति पर आंशिक या पूर्ण रूप से लगाए जाते हैं परंतु किसी वस्तु या सेवा के रूप में। प्रत्यक्ष कर स्थानान्तरित नहीं किए जा सकते, जैसे आयकर का भुगतान व्यक्ति को स्वयं करना होता है। जबकि अप्रत्यक्ष कर जैसे सीमा शुल्क और उत्पादन शुल्क व्यापारी से उपभोक्ता को स्थानान्तरित किए जा सकते हैं। प्रत्यक्ष कर करदाता की आय को प्रभावित करते हैं जब वह इस आय को प्राप्त करता है। अप्रत्यक्ष कर व्यक्तिगत उपभोग औए सम्पत्ति स्थानान्तरण पर प्रभाव डालते हैं। यह कर उपभोक्ता की आय को वस्तुओं के क्रय के समय प्रभावित करते हैं।

आइए अब प्रत्येक पर चर्चा करें।

9.4.1 प्रत्यक्ष कर

जैसे कि हमने चर्चा की कि प्रत्यक्ष कर वस्तुओं या सेवाओं की बजाय उस आय या मुनाफे पर लगाए जाते हैं जो व्यक्ति को प्राप्त होती है। हम प्रत्यक्ष करों के गुणों तथा अवगुणों की चर्चा करेंगे।

प्रत्यक्ष करों के गुण

प्रत्यक्ष करों के निम्नलिखित गुण हैं:

1. मितव्ययिता: इन करों को एक निश्चित स्रोत पर एकत्र किया जाता है और संपूर्ण कर राशि सरकारी कोष में जमा होती है। करदाता द्वारा इन करों का सीधा भुगतान सरकार को होता है। इन्हें एकत्र करने में सरकार का व्यय कम होता है। अतः इन करों को मितव्ययी कहा जा सकता है।

2. समानता: प्रत्यक्ष करों को तर्कपूर्ण और व्यय संगत कर कहा जाए तो अतिशयोक्ति नहीं होगी। यह प्रत्येक व्यक्ति के सामर्थ्य, आय तथा कर देने की क्षमता के अनुपात में निर्धारित किए गए हैं। इस कर से व्यक्ति पर किसी प्रकार का बोझ नहीं पड़ता है। इन करों को लगाए जाने के पीछे सामाजिक और आर्थिक उन्नति की भावना होती है।

3. निश्चितता: प्रत्यक्ष कर की प्रवृति निश्चित होती है। करदाता इसके भुगतान हेतु मानसिक रूप से तैयार रहता है और इसका भुगतान किस प्रकार किया जाना है इसका निर्धारण एवं प्रावधान पहले से ही तैयार कर लेता है। प्रत्यक्ष करों से सरकार को एक निश्चित धनराशि प्राप्त होती है जिससे इस धनराशि के उपयोग हेतु सरकार पूर्व योजनाएं बना सकती है।

4. लोच: प्रत्यक्ष करों में लोच पाई जाती है। लोगों की आय बढ़ने पर कर की दरों में वृद्धि होती है।

5. शैक्षिक मूल्य: आम जनता प्रत्यक्ष करों के महत्व को जानती है और व्यर्थ एवं अनुपयोगी सामाजिक व्ययों को रोक सकती है। अतः प्रत्यक्ष करों का एक विशेष शैक्षिक मूल्य भी है।

6. समझने में सरल: प्रत्यक्ष करों का एक निश्चित प्रारूप होता है जिसे समझने के लिए नियम बनाए गए हैं जिससे एक शिक्षित समाज के आम आदमी को भी प्रत्यक्ष करों यथा आयकर की जानकारी होती है।

प्रत्यक्ष करों के अवगुण

प्रत्यक्ष करों के अवगुण निम्नवत हैं:

1. असुविधा: कई बार करदाता को अपनी आय में से एकमुश्त धनराशि कर के रूप में देनी पड़ती है जो उसके लिए असुविधाजनक या उसके बजट से बाहर होती है। यह एक कष्टप्रद स्थिति हो सकती है। यद्यपि प्रत्यक्ष कर एक निश्चित प्रारूप/नियमों का अनुपालन करते हैं परन्तु यथार्थ में यह नियम अत्यधिक जटिल होते हैं। बहुधा व्यक्ति इसे समझ नहीं पाता है और टैक्स कन्सलटैन्सी या कर विचार-विमर्श की सहायता लेता है। इस सेवा के लिए उसे भुगतान भी करना होता है।

2. अलोकप्रिय: चूंकि यह कर व्यक्ति पर प्रत्यक्ष रूप से लगाए जाते हैं, अतः व्यक्ति इसका भुगतान करने में असहजता का अनुभव करता है जिस कारण यह कर आम व्यक्ति में लोकप्रिय नहीं होते।

3. सीमितता: प्रायः प्रत्यक्ष कर समाज के कुछ वर्गों जैसे वेतन भोगियों पर लगाए जाते हैं तथा कुछ वर्गों जैसे लघु उद्यमियों पर नहीं लगाए जाते। इससे असमानता का भाव उत्पन्न होता है। प्रत्यक्ष करों की इस सीमितता के कारण लोगों में कर चोरी का भावना उत्पन्न होती है।

4. कर चोरी की संभावना: प्रत्यक्ष कर करदाता के विवेक और ईमानदारी पर निर्भर करते हैं। प्रायः लोग इस प्रकार के कर से बचने के लिए अपनी संपूर्ण आय नहीं बताते हैं और आय कर से बचने के लिए तरीके खोज निकालते हैं। यह सर्वथा अनुचित मनोवृति है।

9.4.2 अप्रत्यक्ष कर

अप्रत्यक्ष कर जैसे बिक्री कर, मूल्य संवर्धन कर, वस्तु एवं सेवा कर आदि वह कर हैं जो एक मध्यस्थ (जैसे एक खुदरा स्टोर) द्वारा उपभोक्ता से एकत्रित किए जाते हैं जो कर का अंतिम आर्थिक बोझ वहन करता है।

अप्रत्यक्ष करों के गुण

इस प्रकार के करों के निम्न गुण हैं:

1. सुविधा: यदि प्रत्यक्ष करों की तुलना अप्रत्यक्ष करों से की जाए तो आप पाएंगे कि अप्रत्यक्ष कर अधिक सुविधाजनक हैं क्योंकि इनका भुगतान एकमुश्त न होकर छोटी-छोटी किश्तों मे होता है। इसके भुगतान हेतु किसी भी औपचारिकता को पूर्ण नहीं करना पड़ता है। प्रायः यह वस्तुओं/सेवाओं के मूल्य में निहित होता है। अपनी आवश्यकतानुसार करदाता इनका भुगतान करते हैं। यदि आवश्यक न हो तो करदाता उस वस्तु/सेवा का उपभोग न करके इस प्रकार के कर से बच सकते हैं। यह प्रत्यक्ष रूप से व्यक्ति पर न लगकर उत्पादन पर लगता है।

2. लोचमय: अप्रत्यक्ष कर लोचमय होते हैं। इन करों से निश्चित रूप से राजस्व को बढ़ाया जा सकता है। यह प्रायः आवश्यक उत्पादों जैसे चीनी, नमक, तेल आदि में लगाए जाते हैं।

3. कर चोरी की संभावना विहीन: व्यक्ति के लिए इन करों से बचना लगभग असंभव होता है। जैसा कि पहले बताया गया है, यह कर उत्पाद या वस्तुओं के मूल्य में निहित होते हैं। यदि व्यक्ति इन उत्पादों का उपभोग न करें तो इन करों से बचा जा सकता है। परन्तु दैनिक आवश्यकताओं की वस्तुओं के परिप्रेक्ष्य में यह लगभग असंभव होता है।

4. समानता: इन करों में समानता की भावना होती है। व्यक्ति द्वारा उपभोग की गई वस्तुओं/सेवाओं पर ही यह कर देय होता है। स्पष्ट है जो व्यक्ति वस्तुओं/सेवाओं का उपयोग करने में सक्षम हैं वही कर भुगतान कर पाएंगे, ना कि आर्थिक रूप से अक्षम व्यक्ति या वर्ग।

5. जन कल्याण: मदिरा, धूम्रपान तथा स्वास्थ्य के लिए हानिकारक अन्य वस्तुओं पर भारी कर लगाकर इन प्रवृतियों पर नियंत्रण पाया जा सकता है।

6. व्यापक स्वरूप: अप्रत्यक्ष करों का स्वरूप व्यापक होने के कारण समाज के प्रत्येक व्यक्ति पर इसका प्रभाव पड़ता है, फलस्वरूप प्रत्येक व्यक्ति इन करों के माध्यम से राष्ट्र के विकास में अपना योगदान दे सकता है।

7. विकासशील राष्ट्रों की आवश्यकताओं के लिए उपयोगी: जैसा कि आप पढ़ चुके हैं कि अप्रत्यक्ष करों में औपचारिकताएं कम होती हैं जिसके कारण भारत जैसे विशाल जनसंख्या वाले राष्ट्र में जहाँ साक्षरता दर तुलनात्मक रूप से कम है, के लोगों को लिए विशेष रूप से उपयोगी हैं। समस्त करदाता आवश्यक वस्तुओं/सेवाओं के क्रय मात्र से ही इन करों का भुगतान करते हैं।

8. एकत्रित करने में आसान: इस प्रकार के कर वस्तुओं/सेवाओं या सुविधाओं के मूल्य में निहित होते हैं। अतः इन्हें एकत्र करने हेतु सरकार द्वारा कोई समय सीमा, प्रारूप, निर्धारित दर आदि पर प्रयास नहीं करना पड़ता है।

अप्रत्यक्ष करों के अवगुण

1. प्रगतिगामी स्वभाव: अप्रत्यक्ष करों का स्वभाव प्रगतिगामी होता है। यह सभी व्यक्तियों पर समान रूप से लगाए जाते हैं तथा समाज के प्रत्येक वर्ग पर इसका प्रभाव पड़ता है। समाज के कम आय वाले वर्ग पर इन करों का परिकूल प्रभाव पड़ता है।

2. अनिश्चितता: अप्रत्यक्ष करारोपण से अनिश्चितता होना तय है। यदि किसी वस्तु पर भारी कर लगाया जाता है तो संभव है कि उस वस्तु का उपभोग कम हो। इस कारण उस वस्तु की मांग घट जाएगी जिसका पूर्व निर्धारण करना कठिन होता है।

3. नागरिक चेतना का अभाव: यद्यपि अप्रत्यक्ष कर स्वरूप में व्यापक एवं विस्तृत होते हैं परन्तु कई बार नागरिकों, जो शिक्षित तथा जागरूक नहीं हैं, को इस प्रकार के कर भाव का अनुभव नहीं होता है तथा वे करों द्वारा राष्ट्रीय विकास में अपनी भूमिका का संज्ञान नहीं ले पाते हैं।

4. बचत हतोत्साहन: आवश्यक वस्तुओं पर अप्रत्यक्ष कर लगने पर उपभोक्ता को मजबूरीवश वस्तु की खरीद पर अधिक धन खर्च करना पड़ता है जिसका प्रतिकूल प्रभाव उसके द्वारा की जाने वाली बचत पर पड़ता है। इसके विपरीत सरकार की बचत आय में वृद्धि होती है।

5. मूल्य वृद्धि में सक्षम: अप्रत्यक्ष कर वस्तु के मूल्यों में वृद्धि करने में सक्षम होते हैं। इससे उच्च मूल्य उच्च लागत और पुनः उच्च मूल्य के चक्र का उद्भव होता है।

6. खर्चीले: अप्रत्यक्ष कर खर्चीले होते हैं क्योंकि व्यापारी सरकार द्वारा लगाए गए करों की तुलना में अधिक कर वसूलते हैं।

7. असमानता: आवश्यक वस्तुओं पर अप्रत्यक्ष कर लगा देने से निर्धन वर्ग को धनी वर्ग की अपेक्षा (आय के अनुपात में) अधिक कर देना पड़ता है, जो न्यायोचित नहीं है।

8. सरकार के साथ प्रत्यक्ष संपर्क नहीं: अप्रत्यक्ष करों के भुगतान में सरकार और करदाता के मध्य कोई सीधा संबंध या संवाद नहीं रहता है।

किसी भी अर्थव्यवस्था एवं उसके विकास में प्रत्यक्ष एवं अप्रत्यक्ष कर एक दूसरे के पूरक हैं। प्रत्यक्ष कर लगाने से पहले करदाताओं की आय का अनुमान लगाना अति आवश्यक है। अप्रत्यक्ष करों के लिए आय का आकलन आवश्यक नहीं होता, अतः कहा जा सकता है कि प्रत्यक्ष एवं अप्रत्यक्ष दोनों प्रकार के कर एक दूसरे की कमी को पूर्ण करके, कर के भार को समान रूप से वितरित करते हैं। विभिन्न परिस्थितियों एवं समय में करदाताओं की आय बदलती रहती है। इस प्रकार आय का सही अनुमान लगाना संभव नहीं हो पाता है। व्यक्ति की आय के साथ उसका उपभोग स्तर बदलता रहता है। अप्रत्यक्ष करों से उपयोग स्तर तथा बदलती आय का अनुमान लगाया जा सकता है। विशिष्ट परिस्थितियों एवं उपयोगिता में एक आदर्श कर प्रणाली में दोनों प्रकार के करों का उचित सामंजस्य होना अति आवश्यक है।

आइए अब कुछ अभ्यास प्रश्नों को हल करें।

अभ्यास प्रश्न 1

रिक्त स्थान भरिए।

1. सरकार द्वारा लगाया गया प्रत्यक्ष कर एक .... भुगतान है।
2. .... कर विधिवत रूप से सीधे करदाता पर लगाए जाते हैं।
3. मूल्य वर्धित कर (VAT) .... का उदाहरण है।

4. प्रत्यक्ष करों के विपरीत अप्रत्यक्ष कर सभी व्यक्तियों पर .... लगाए जाते हैं।

9.4.3 भारत में विभिन्न प्रकार के कर

आपने अभी करों के गुणों-अवगुणों, करों के स्वरूप, कराधान के उद्देश्य के विषय में पढ़ा। इसके अतिरिक्त भारतीय अर्थव्यवस्था में कुछ अन्य कर निम्नवत हैं जिनकी आपको जानकारी होना आवश्यक है। भारत में विभिन्न प्रकार के कर लागू हैं। कर का प्रकार मुख्यतया इस बात पर निर्भर करता है कि वह सरकार द्वारा किस विशेष प्रावधान के अन्तर्गत लगाया गया है।

प्रत्यक्ष कर: इसके विषय में आप जान चुके हैं कि इन करों का भुगतान प्रत्यक्ष रूप से सरकार को किया जाता है। भारतीय अर्थव्यवस्था में करदाताओं द्वारा इस प्रकार के कर भुगतान में निरन्तर वृद्धि देखी गयी है जो कि एक प्रगतिशील अर्थव्यवस्था का संकेत है। कुछ प्रमुख प्रत्यक्ष कर निम्नलिखित हैं:

1. बैंकिंग कैश ट्रान्जैक्शन कर

2. कॉरपोरेट कर

3. पूँजी लाभ कर

4. डबल टैक्सेशन एवौइडेन्स एग्रीमैंट/दोहरा कर वंचन संधि

5. फ्रिंज बेनिफिट कर/अनुषंगी लाभ कर

6. सिक्योरिटीज ट्रान्जैक्शन कर

7. व्यक्ति आय कर

8. टैक्स इनसैन्टिव्स

अप्रत्यक्ष कर: अप्रत्यक्ष कर कुछ विशेष वस्तुओं/उत्पादों या सेवाओं पर लागू होते हैं। अप्रत्यक्ष कर किसी व्यक्ति विशेष या संस्था पर लागू नहीं होते हैं। इन करों की परिधि में उपभोक्ता उत्पादों से लेकर सेवाओं का वितरण निहित है। इसके अतिरिक्त अर्थव्यवस्था में अन्य गतिविधियां/सेवाएं जिनका सन्दर्भ आयात निर्यात व्यापार से है, को भी अप्रत्यक्ष करों में सम्मिलित किया गया है। अप्रत्यक्ष करों में विभिन्न प्रकार के कर सम्मिलित हैं, जिनमें से मुख्य हैं:

1. सीमा शुल्क

2. उत्पाद शुल्क

3. एंटी डम्पिंग ड्यूटी

4. बिक्री कर

5. सेवा कर

6. मूल्य वर्धित/संवर्धन कर

इनके अतिरिक्त कुछ अन्य कर भी भारत सरकार द्वारा लगाए जाते हैं, जैसे;

म्यूनिसिपल अथवा स्थानीय कर: यह सर्वाधिक प्रचलित कर है जो स्थानीय निकायों द्वारा किसी वस्तु/उत्पाद के प्रवेश पर निर्धारित किया जाता है। इसे प्रवेश कर भी कहा जाता है।

उपभोग कर: किसी प्रकार की वस्तु/उत्पाद/सेवाओं/सुविधाओं के उपयोग पर इस प्रकार का कर लगाया जाता है। इस प्रकार का कर उपभोग पर लागू होता है, ना कि आय अथवा श्रम पर। इस प्रकार के कर को बिक्री कर भी कहा जाता है। यह एक प्रतिगामी प्रकार का कर है।

लाभांश कर: किसी कम्पनी के शेयर धारकों को लाभांश के रूप में जो धन राशि प्राप्त होती है, उस पर लागू कर को लाभांश कर कहा जाता है।

दान कर: किसी कम्पनी द्वारा फंड के रूप में संस्थानों (विशेषकर शैक्षिक संस्थानों) को दी जाने वाली सहायता राशि पर इस प्रकार का कर लगाया जाता है।

सम्पत्ति कर: सम्पत्ति कर को मृत्यु कर या विरासत में मिली सम्पत्ति पर निर्धारित कर भी कहा जाता है। सामान्य अर्थों में सम्पत्ति कर किसी मृत व्यक्ति की संपूर्ण संम्पत्ति, बचत तथा चल एवं अचल संपत्ति के आर्थिक मूल्य पर लगाया जाता है। इस प्रकार के कर निर्धारण के पीछे सामाजिक कल्याण की भावना निहित होती है।

ईंधन कर: पैट्रोल, गैस, गैसोलीन जैसे ईंधनों पर लगने वाले कर को ईंधन कर कहा जाता है। यह एक प्रकार का बिक्री कर है जो ईंधनों की बिक्री पर लगाया जाता है।

बिक्री कर: किसी वस्तु की देश में बिक्री पर लगने वाला कर बिक्री कर कहा जाता है।

स्वरोजगार कर: ऐसे व्यक्ति जो नियमित सेवा में अथवा वेतनभोगी नहीं हैं, अर्थात जो किसी प्रकार के व्यापार अथवा सरकार द्वारा वैधानिक रूप से मान्य किसी प्रकार की व्यापारिक गतिविधियों में

सम्मिलित हैं तथा यही उनकी जीविका का साधन है, उन पर यह कर लागू होता है। उनके द्वारा प्रतिमाह अर्जित आय से इस प्रकार के कर निर्धारण का आकलन किया जाता है।

सामाजिक सुरक्षा कर: सेवानिवृति के उपरान्त कर्मचारियों के लिए इस प्रकार की कर योजना लाभदायक होती है। भारत में यह कर अवधारणा प्रोविडैन्ट फंड अथवा भविष्य निधि के नाम से प्रचलित है। यह कई प्रकार के होते हैं, जैसे जन भविष्य निधि, सामान्य भविष्य निधि, कर्मचारी भविष्य निधि।

स्थानान्तरण कर: सम्पत्ति के स्थानान्तरण (एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति को) होने पर इस प्रकार का कर लगाया जाता है। सम्पत्ति के स्थानान्तरण एवं पंजीकरण पर यदि कानूनी कार्यवाही सम्मिलित है तो वहां पर इस प्रकार का कर लगाया जाता है। सम्पत्ति (चल सम्पत्ति), अंश/बॉन्ड्स आदि के स्थानान्तरण इस कर के मुख्य उदाहरण हैं। यहां पर यह ध्यान देने योग्य तथ्य है कि कानूनी प्रकिया के दौरान नोटरी आदि को दी जाने वाली फीस स्थानान्तरण कर नहीं है।

पेरोल कर: यह कर दो प्रकार का होता है। पैरोल टैक्स या तो निश्चित दर का अनुपालन करता है या कर्मचारी की आय के अनुपात के अनुसार निर्धारित होता है।

पोल कर: यह भारत में वाहनों पर लगने वाले सड़क कर की ही भांति है। यद्यपि भारत में यह कर अधिक प्रचलित नहीं है परन्तु वर्ष 2002 में परिवहन मंत्रालय द्वारा भारत के समस्त पर्यटक वाहनों के जम्मू कश्मीर में प्रवेश पर इस प्रकार के कर का निर्धारण किया गया।

सम्पत्ति कर: मूल्यवान एवं कर योग्य वस्तुओं के वार्षिक मूल्य पर इस प्रकार के कर का निर्धारण किया जाता है। यदि सम्पत्ति का उपयोग व्यापार या व्यवसायिक उद्देश्य हेतु किया जा रहा है तो उससे प्राप्त लाभ पर भी नियमानुसार कर देय होगा।

9.4.4 विकासशील अर्थव्यवस्था में प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष करों का महत्व

विकासशील राष्ट्रों में प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष, दोनों प्रकार के करों का वांछित क्षेत्रों में मूल संसाधनों को जुटाने, उत्पादन एवं निवेश को बढ़ावा देने के लिए उपयोग किया जाता है। आइए, अब विकासशील अर्थव्यवस्था में प्रत्यक्ष एवं अप्रत्यक्ष करों की भूमिका के विषय में जानें।

प्रत्यक्ष करों की भूमिकाएं निम्न प्रकार हैं:

1. सट्टेबाजी/पूर्वानुमान आदि पर होने वाले निवेश को रोकना

2. मुद्रास्फीति पर नियंत्रण लगाने में सहायक

3. कृषि क्षेत्र को प्रोत्साहन

4. उपभोग पर प्रतिबन्ध

5. आय असमानता पर नियंत्रण

6. समानता का भाव

विकासशील अर्थव्यवस्था में अप्रत्यक्ष करों की भूमिकाएं:

1. सुविधाजनक

2. विलासिता वाली वस्तुओं के नियंत्रण में सहायक

3. अधिक परिवर्तनगामी

4. प्रेरणादायक

9.5 करारोपण के प्रकार

कराधान के कई प्रकार हैं जिनकी अब हम चर्चा करेंगे।

1. **एकल कर:** यह वह कर प्रणाली है जिसमें कर केवल एक मद पर लगाया जाता है। इसमें एक वस्तु पर कर लगता है। यह कर सार्वजनिक राजस्व का प्रमुख स्रोत है। इस प्रकार का कर साधारणतया केवल एक बार नहीं अपितु एक निश्चित अन्तराल पर लगाया जाता है जैसे यह कर प्रत्येक माह अथवा वर्ष के अन्त में एकत्रित किए जाते हैं।

एकल कर के गुण

- एकल कर करारोपण का सरल रूप है जिससे सरकारी कार्य सरल होता है।
- यह एक मितव्ययी कर है क्योंकि इसमें राजस्व को एकत्र करने में कम राशि व्यय होती है।
- यह भेदभाव रहित है।
- इसके पीछे सामाजिक न्याय की भावना निहित है।

एकल कर के अवगुण

- यह करभार का सर्वाधिक अनुचित एवं असन्तोषपूर्ण वितरण है।
- यह कर दाता की योग्यता के नियम को संतुष्ट नहीं करता।
- यह सरकारी कोष हेतु पर्याप्त साधन नहीं जुटा पाता है।

- यह संकटकालीन स्थिति में अधिक उपयोगी नहीं है।
- यह लोचमय नहीं है।
- इसमें कर चोरी की अधिक संभावनाएं होती हैं।

2. **बहुकर**: इसका तात्पर्य है कि कर प्रणाली में सभी प्रकार के करों को सम्मिलित किया जाना चाहिए ताकि प्रत्येक नागरिक आर्थिक विकास में अपना योगदान सुनिश्चित कर सके। आधुनिक प्रकार की अर्थव्यवस्था में इस प्रकार की कर प्रणाली को प्राथमिकता दी जाती है। बहुकर प्रणाली से अर्थव्यवस्था की आवश्यकताओं को पूरा किया जा सकता है।

बहुकर कर प्रणाली के लाभ

बहुकर प्रणाली के माध्यम से आय और सम्पत्ति की असमानताओं और विषमताओं को कम किया जा सकता है। इसके अतिरिक्त**:**

- ये कर सरकार की आय में वृद्धि करते हैं।
- कर चोरी को रोकने में इस प्रकार के कर सक्षम हैं।
- यह कर प्रणाली समानता के सिद्धांत पर आधारित है।
- यह कर प्रणाली लोचमय है।

बहुकर प्रणाली की हानियाँ

- यह कर प्रणाली तुलनात्मक रूप से जटिल है।
- यह उत्पादक क्रिया पर रोक लगाती है।
- यह भुगतान करने की क्षमता के सिद्धान्त पर आधरित नहीं है।

3. **विशिष्ट कर:** वस्तुओं के किन्हीं विशिष्ट गुणों के आधार पर लगाए जाने वाले करों को विशिष्ट कर कहा जाता है। ये कर वस्तु के भार, आकार अथवा मात्रा आदि के अनुसार लगाए जाते हैं। जैसे, चीनी पर उसके वजनानुसार, कपड़े की लम्बाई के अनुसार, टेलीविजन की पिक्चर ट्यूब पर उसके आकारनुसार कर लगता है। विशिष्ट कर गणनात्मक एवं प्रशासनात्मक रूप में सरल होते हैं और इन्हें एकत्र करना आसान होता है। इनका भार आर्थिक रूप से कमजोर व्यक्तियों पर अधिक पड़ता है। इस कर का भार उत्पाद की सस्ती किस्मों जिन्हें निम्न आय वर्ग के लोग प्रयोग करते हैं, उन पर अधिक पड़ता है।
4. **मूल्यानुसार कर**: इस प्रकार के कर वस्तु के मूल्य के आधार पर लगाए जाते हैं। इस प्रकार के कर निर्धारण से पूर्व कर योग्य वस्तुओं का मूल्यांकन किया जाता है। यह प्रायः आयातित एवं निर्यातित वस्तुओं पर लगाया जाता है। उदाहरण के लिए निर्यात आयात शुल्क 5 पैसे प्रति रुपये

वस्तु मूल्य या 10% की दर पर लगाया जाता है। मूल्यानुसार कर समानता के सिद्धान्त पर आधारित है। यह वस्तुओं के मूल्य पर लगाए जाते हैं। आर्थिक रूप से सम्पन्न वर्ग पर इसका भार अधिक पड़ता है। अतः इस प्रकार के करों को तर्कसंगत एवं न्यायोचित कहा जा सकता है। मूल्यानुसार कर प्रशासनात्मक रूप से कठिन होते हैं तथा इन्हें लगाना और एकत्र करना कठिन होता है। इसमें कर चोरी की संभावनाएं अधिक होती हैं क्योंकि कर भुगतान से बचने के लिए प्रायः वस्तुओं का मूल्य कम दिखाया जाता है। कर प्रणाली में स्थिरता तथा लोच की दृष्टि से मूल्यानुसार करों को विशिष्ट करों की तुलना में श्रेष्ठ माना गया है।

5. दोहरा कर

किसी व्यक्ति द्वारा किसी एक सेवा पर यदि दो बार कर दिया जाए तो उसे दोहरा कर कहते हैं। यदि एक व्यक्ति विदेश में आय अर्जित करता है तो उसे विदेश में तथा भारत में, एक ही आय पर दो बार कर देना होता है, यह दोहरे कर का उदाहारण है। दोहरे कर का आधार एवं समय एक ही रहता है, अतः इससे कर दाता अतिरिक्त औपचारिकताओं एवं समय से बच जाता है। दोहरे कर के कारण एक राज्य से दूसरे राज्य में पूँजी के स्थानान्तरण पर प्रभाव पड़ता है जो अर्थव्यवस्था के विकास में बाधक सिद्ध हो सकता है। साथ ही एक ही कर दो बार लगने के कारण यह न्याय संगत नहीं है। यही कारण है कि इस प्रकार के कर में कर चोरी की संभावना अधिक होती है।

9.6 करारोपण का प्रभाव

आपने विभिन्न प्रकार के करों एवं उनके गुण/दोषों के विषय में पढ़ा। आइए, अब जानें कि करारोपण का अर्थव्यवस्था पर क्या प्रभाव पड़ता है। करारोपण से सरकार की आय होती है। यह राजस्व का प्रमुख स्रोत है। करारोपण के माध्यम से सरकार आर्थिक उन्नति के विभिन्न लक्ष्यों को भी पूर्ण करती है। करारोपण किसी भी अर्थव्यवस्था के सभी स्तरों को प्रभावित करता है। इसका उत्पादन, उपभोग, बचत, निवेश एवं रोजगार सभी क्षेत्रों पर प्रभाव पड़ता है।

प्रो0 डाल्टन के अनुसार आर्थिक दृष्टिकोण से करारोपण की सर्वोतम प्रणाली वह है जिसके आर्थिक प्रभाव सर्वोतम हों तथा बुरे प्रभाव न्यूनतम हों।

करारोपण का प्रभाव		
उत्पादन पर	**वितरण पर**	**अन्य प्रभाव**
• बचत एवं निवेश की क्षमता और इच्छा पर • उद्योगों और स्थानों में साधनों के स्थानान्तरण पर	• प्रत्यक्ष करों पर • अप्रत्यक्ष करों पर	• मुद्रास्फीति पर • आर्थिक मंदी पर • उपयोग, आर्थिक वृद्धि तथा साधनों की पूर्ति पर

9.7 कर चोरी

कर चोरी का अभिप्राय उन स्थितियों से है जिनके माध्यम से व्यक्ति सरकार द्वारा लगाए गए करों से बचने के विभिन्न प्रयास करते हैं और कर भुगतान करने से बचते हैं। प्रायः व्यक्ति अपनी आय कम दिखाकर अथवा किसी अन्य के नाम पर सम्पत्ति खरीदकर कर चोरी करते हैं जो कि सर्वथा अनुचित एवं गैर कानूनी है। कर चोरी जैसी स्थिति न आ पाए, इस परिप्रेक्ष्य में करदान क्षमता को समझना आवश्यक है। आधुनिक समय में प्रत्येक अर्थव्यवस्था राष्ट्र के सामाजिक एवं आर्थिक उत्थान हेतु कटिबद्ध है। इस कटिबद्धता में करदान क्षमता का विशेष महत्व है। समाज के विभिन्न वर्गों से उनकी क्षमता के अनुसार कर भुगतान की राशि को सामाजिक वृद्धि हेतु खर्च किया जाता है। राजस्व का सबसे बड़ा स्रोत करदान ही है। अतः प्रत्येक सरकार लोगों की करदान क्षमता का निर्धारण करने के लिए प्रयत्नशील रहती है।

करदान क्षमता को निम्न प्रकार से परिभाषित किया गया है:

"करदान क्षमता के द्वारा व्यक्तिगत हितों को बिना किसी प्रकार की हानि पहुँचाकर उस सीमा का निर्धारण किया जाता है, जहाँ तक व्यक्ति कर दे सकता है। करदान क्षमता का अभिप्राय समुदाय की अधिकतम कर भुगतान कर पाने की योग्यता से है"।

जैसा कि आपने जाना कि कर सार्वजनिक आय/राजस्व का प्रमुख स्रोत हैं। यद्यपि उच्च करारोपण सार्वजनिक आय में वृद्धि करते हैं परन्तु दूसरी तरफ ये लोगों की क्रय शक्ति, कार्य करने की क्षमता, बचत तथा निवेश की इच्छा को हतोत्साहित भी करते हैं। इसके मध्य संतुलन होना आवश्यक है। करदान क्षमता का निर्धारण इसी समस्या का समाधान है। किसी अर्थव्यवस्था की करदान क्षमता कई तत्वों पर निर्भर करती है। कुछ प्रमुख तत्व निम्नवत् हैं:

- राष्टीय आय का स्वरूप
- जनसंख्या का आकार तथा वृद्धि दर
- करारोपण का प्रकार
- करारोपण का उद्देश्य
- करदाताओं की मनोवृति
- आय में स्थायित्व
- प्रशासनिक दक्षता
- रहन-सहन का स्तर
- राजनैतिक परिस्थितियां
- बचत, निवेश और आर्थिक वृद्धि

- सरकार का स्वरूप
- देशभक्ति और संकटकालीन स्थितियां
- मौद्रिक एवं राजकोषीय नीति

आइए, कुछ प्रश्नों का अभ्यास करें।

अभ्यास प्रश्न 2

1. निम्न को परिभाषित कीजिए।
   a. सामाजिक सुरक्षा कर
   ....
   ....
   ....
   b. पोल कर
   ....
   ....
   ....
   c. बहुकर कराधान
   ....
   ....
   ....
   d. विशिष्ट कर
   ....
   ....
   ....
2. सही/गलत बताइए।
   a. करारोपण राजस्व का प्रमुख स्रोत है।
   b. उच्च करारोपण का व्यक्ति की क्रय शक्ति तथा बचत क्षमता पर कोई विशेष प्रभाव नहीं पड़ता।
   c. एकल कर एक मित्व्ययी कर प्रणाली है।

9.8 मूल्य वर्धित कर (Value Added Tax)

प्रायः आपने खरीददारी करते समय या रैस्टोरेन्ट में खाने के बिल पर VAT अवश्य देखा होगा। इस कर का प्रादुर्भाव हाल में ही हुआ है।

मूल्य वर्धित कर (VAT) एक वस्तु अथवा सेवा के (निर्यात और सरकारी सेवाओं को छोड़कर) मूल्य मे जोड़ा गया कर है। यह कर उस मूल्य पर लगाया जाता है जो व्यापारिक फर्म उन वस्तुओं और सेवाओं में जोड़ती है जिन्हें वह अन्य शक्ति, योग्यता, मशीनरी, भवन तथा अन्य संसाधन लगाकर मूल्य वर्धन करती है। व्यापारिक प्रक्रिया में यह एक ही स्तर पर लगाया जाता है। मूल्य वर्धित कर वस्तु के कुल विक्रय मूल्य पर कहीं नहीं होता बल्कि अन्तिम व्यापारी द्वारा इसमें जोड़े गए मूल्य पर होता है। अतः व्यापारी कुल मूल्य पर कर देने के लिए नहीं बल्कि शुद्ध मूल्य पर कर देने के लिए जिम्मेदार होता है। उत्पादन प्रक्रिया के कई चरण होते हैं जो वस्तु को अन्तिम उपभोक्ता तक पहुँचाने के मार्ग में आते हैं, अतः यह एक बहुस्तरीय बिक्री करारोपण है।

9.9 आयकर

भारत में आयकर सभी स्रोतों से प्राप्त आयों (कृषि को छोड़कर) पर निर्धारित किया जाता है। भारत में आयकर वर्ष 1860 से लागू किया गया। इसमें विविध प्रकार के परिवर्तनों एवं सुधारों के पश्चात् भारतीय आयकर अधिनियम, 1922 पारित किया गया जिसमें ऑल इंडिया टैक्स समिति के द्वारा कुछ अति महत्वपूर्ण परिवर्तन किए गए। इसके पश्चात् आयकर के प्रशासनात्मक पक्ष का नियंत्रण प्रत्यक्ष रूप से केन्द्र सरकार द्वारा किया जाने लगा। इस अधिनियम में पुनः सुधार/परिवर्तन कर 1961 में पारित किया गया। वर्तमान में भारत में लागू आयकर कराधान अभी भी इसी संशोधित अधिनियम का पालन करता है। 1961 के आयकर अधिनियम के अनुसार करदाता जिनका कुल आय स्तर अधिनियम छूट की सीमा से अधिक है, कर योग्य सीमाके अंतर्गत आते हैं। करदाता को वित्त अधिनियम में वर्णित विभिन्न मदों के अनुसार कर भुगतान करना पड़ता है। आयकर भुगतान का आकलन पिछले वर्ष की कुल आय को संगत वित्त वर्ष के लिए आधार मान कर किया जाता है। प्रत्येक कर दाता अपने कर का भुगतान वर्तमान नियमों के अन्तर्गत ही कर सकता है।

9.9.1 आयकर स्लैब

यह वह स्लैब होता है जिसके द्वारा लिंग, आय, आयु तथा व्यवसाय के आधार पर व्यक्ति के आयकर का निर्धारण किया जाता है।

आयकर स्लैब

1. **पुरुष तथा महिला (60 वर्ष से कम)**

क्र0सं0	**आयकर स्लैब(वार्षिक आय पर)**	**आयकर दर**
1.	ढाई लाख से कम आय पर	शून्य कर
2.	ढाई लाख से अधिक, पाँच लाख से कम आय पर	ढाई लाख से अधिक आय का 10 प्रतिशत
3.	पाँच लाख से अधिक, दस लाख से कम आय पर	पाँच लाख से अधिक आय का 20 प्रतिशत
4.	दस लाख से अधिक आय पर	दस लाख से अधिक आय का 30 प्रतिशत

2. वरिष्ठ नागरिक (60 वर्ष से अधिक 80 वर्ष से कम)

क्र0सं0	**आयकर स्लैब(वार्षिक आय पर)**	**आयकर दर**
1.	तीन लाख से कम आय पर	शून्य कर
2.	तीन लाख से अधिक, पाँच लाख से कम आय पर	तीन लाख से अधिक आय का 10 प्रतिशत
3.	पाँच लाख से अधिक, दस लाख से कम आय पर	पाँच लाख से अधिक आय का 20 प्रतिशत
4.	दस लाख से अधिक आय पर	दस लाख से अधिक आय का 30 प्रतिशत

3. अति वरिष्ठ नागरिक (80 वर्ष से अधिक)

क्र0सं0	**आयकर स्लैब(वार्षिक आय पर)**	**आयकर दर**
1.	पाँच लाख से कम आय पर	शून्य कर
2.	पाँच लाख से अधिक, दस लाख से कम आय पर	पाँच लाख से अधिक आय का 20 प्रतिशत
3.	दस लाख से अधिक आय पर	दस लाख से अधिक आय का 30 प्रतिशत

4. सहकारी समिति हेतु आय कर स्लैब

क्र0सं0	**आयकर स्लैब(वार्षिक आय पर)**	**आयकर दर**
1.	दस हजार से कम आय पर	आय का 10 प्रतिशत
2.	दस हजार से अधिक, बीस हजार से कम आय पर	दस हजार से अधिक आय का 20 प्रतिशत

3.	बीस हजार से अधिक आय पर	बीस हजार से अधिक आय का 30 प्रतिशत

9.9.2 पैन कार्ड (PAN Card)

आपने पैन कार्ड के विषय में अवश्य सुना होगा| संभव है कि आपके पास स्वयं का पैन कार्ड उपलब्ध हो। आइए, पैन कार्ड के विषय में कुछ महत्वपूर्ण एवं रोचक तथ्यों को समझने का प्रयास करें।

पैन कार्ड क्या है?

PAN का विस्तृत रूप है; Permanent Account Number. इसे स्थायी लेखा संख्या भी कहा जाता है। व्यक्ति के आवेदन करने पर अथवा स्वयं आयकर विभाग द्वारा यह संख्या आंवटित की जाती है। यह दस संख्या वाला अल्फान्यूमैरिक अर्थात A-Z तथा 1-9 तक की संख्या वाला एक कार्ड है। पैन कार्ड आयकर विभाग तथा संबंधित व्यक्ति के मध्य एक कड़ी है जो विभाग को व्यक्ति के विभिन्न व्यवहारों जैसे कर भुगतान, टी0डी0एस0 (स्रोत पर कर कटौती), पत्राचार आदि से जोड़ती है। इस प्रकार व्यक्ति और विभाग के मध्य पैन कार्ड एक पहचान है।

पैन कार्ड (नमूना)

पैन कार्ड का उद्भव विभिन्न गतिविधियों के सरलीकरण के उद्देश्य से किया गया है। यहां पर गतिविधियों से तात्पर्य विभिन्न दस्तावेजों को आपस में जोड़ना, कर भुगतान, कर बकाया आदि है तथा व्यक्ति से संबंधित वे सभी गतिविधियाँ जिनमें धन सम्मिलित है। इस प्रकार पैन कार्ड कर चोरी की पहचान और उसे रोकने में भी सहायता प्रदान करता है। यहाँ एक आदर्श PAN संख्या AFZPK7190K के माध्यम से आइए जानें कि PAN कार्ड में दी गई इस संख्या का क्या अर्थ है।

- इसमें पहले तीन अक्षर AFZ वर्णमाला के अनुक्रम को दर्शाते हैं।
- पैन कार्ड में अंकित चौथे अक्षर P से तात्पर्य व्यक्ति (Individual) से है। यदि यहां पर P के स्थान पर F होता तो इसका अर्थ संस्था (Firm) से होता। **C** होने पर इसका अर्थ कम्पनी से होता। इसी प्रकार;
  - A- Association of Persons (AOP)/ व्यक्तियों के संघ
  - B- Body of Individuals/व्यक्तियों के निकाय
  - G- Government/सरकार
  - H- Hindu Undivided Family/हिंदु अविभाजित परिवार
  - L- Local Authority/स्थानीय प्राधिकरण
  - T- Trust/ट्रस्ट
- पैन कार्ड में अंकित पाँचवा अक्षर K का संबंध व्यक्ति के सरनेम से है। जैसे अखिल गुप्ता (Akhil Gupta) नामक व्यक्ति के पैन कार्ड पर यह अक्षर G होगा।
- अगले चार अंक उस श्रृंखला को प्रदर्शित करते हैं जिसके अन्तर्गत यह पैन कार्ड निर्गत किया जाता है। उदाहरण के लिए 0001-9999.
- अंतिम अक्षर वर्णमाला का निरीक्षण अंक (check digit) होता है।

आपने पैन कार्ड में अंकित विवरणों को भली प्रकार से समझ लिया है। आइए, अब जानें हमें पैन कार्ड की आवश्यकता क्यों होती है।

1 जनवरी 2005 से आयकर विभाग से संबधित समस्त व्यवहार एवं गतिविधियाँ जिसमें वित्त अंतर्निहित है, में पैन कार्ड का उल्लेख करना अनिवार्य है। ये गतिविधियाँ निम्न प्रकार की हो सकती हैं:

- पाँच लाख या इससे अधिक कीमत की अचल सम्पत्ति खरीदे जाने पर।
- चार पहिया वाहन की खरीद और बिक्री पर।
- पचास हजार रुपये के समय-बधिन्त बैंक जमा पर।
- डाकघर में पचास हजार रुपये से अधिक की बचत पर।
- बैंक में खाता खोलने पर।

- टेलिफोन कनैक्शन लिए जाने पर।
- होटल/रेस्टोरेन्ट में एक समय में पच्चीस हजार रुपये से अधिक के बिल पर।
- बैंक में पचास हजार रुपये से अधिक धनराशि जमा करते समय तथा इसी धनराशि के ड्राफ्ट, चैक-पे-ऑडर संबंधी समस्त व्यवहारों पर।
- विदेशों में यात्रा करते समय एक समय में पच्चीस हजार रुपये से अधिक के व्यवहार पर।

आइए, अब जानें कि किन-किन व्यक्तियों के पास पैन कार्ड होना अनिवार्य है।

- समस्त करदाता या वे सभी व्यक्ति जो स्वयं या किसी अन्य की तरफ से आयकर रिटर्न प्रस्तुत कर रहे हों।
- ऐसे व्यक्ति जो अपना व्यवसाय करते हों तथा जिनकी बिक्री या वार्षिक टर्न ओवर (विगत वर्ष में) पाँच लाख रुपये से अधिक हो।
- किसी भी प्रकार के वित्तीय व्यवहार हेतु।
- वित्तीय मामलों का मूल्यांकन करने वाला अधिकारी आवश्यकता पड़ने पर करदाता को पैन कार्ड निर्गत कर सकता है।

किसी भी व्यक्ति को इस बात की जानकारी होना जरूरी है कि वह पैन कार्ड हेतु आवेदन किस प्रकार करे। आइये, इसकी जानकारी लें।

पैन कार्ड हेतु आयकर विभाग का 49A फॉर्म निर्धारित है। इसे आप आयकर विभाग की अधिकृत वैबसाइट से डाउनलोड कर मुद्रित कर सकते हैं अथवा IT PAN सर्विस सेन्टर से भी यह फॉर्म प्राप्त किया जा सकता है। इसके अतिरिक्त पैन कार्ड के लिए आयकर विभाग के अधिकृत वैब पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन आवेदन भी किया जा सकता है और संबंधित दस्तावेज जैसे पहचान पत्र, पता (आवसीय पते का प्रमाण) डाक/कूरियर द्वारा भेजे जा सकते हैं। व्यक्ति फीस का भुगतान क्रेडिट-डेबिट कार्ड अथवा नैट बैंकिंग के माध्यम से कर सकता है। यदि आपके पास पहले से ही पैन कार्ड उपलब्ध है और उसमें कोई त्रुटि है, ऐसी स्थिति में कार्ड में संशोधन हेतु ऑनलाइन आवेदन भी किया जा सकता है। आवेदन करने और संबंधित दस्तावेज विभाग को प्राप्त करने के 15 दिनों के भीतर पैन कार्ड प्राप्त किया जा सकता है। पैन कार्ड के लिए तत्काल सुविधा उपलब्ध नहीं है। सरकार द्वारा मान्य दस्तावेज जैसे आधार कार्ड, राशन कार्ड, ड्राइविंग लाइसेंस, मतदाता पहचान पत्र, हाईस्कूल प्रमाण पत्र (जन्मतिथि सत्यापन हेतु), टेलीफोन/बिजली का बिल इत्यादि को पैन कार्ड बनवाने में प्रयुक्त किया जा सकता है। यदि व्यक्ति स्वयं के लिए पैन कार्ड आवेदन कर रहा है तो दस्तावेजों के साथ-साथ अपना नवीनतम फोटो लगाना भी अनिवार्य है।

व्यक्ति के अप्रवासी करदाता के रूप में यह प्रावधान सैक्शन 160 (आयकर अधिनियम, 1961) के अन्तर्गत उपलब्ध है। जैसा कि नाम से ही स्पष्ट है, स्थायी लेखा संख्या एक स्थायी संख्या है जो कार्ड धारक के लिए आजीवन समान तथा वैध रहती है।

9.9.3 आयकर के संबंध में कुछ महत्वपूर्ण तथ्य

आयकर व्यक्ति, कम्पनी, फर्म इत्यादि की कुल वित्तीय आय पर सरकार के वित्तीय नियमों/अधिनियमों के अंतर्गत लगने वाला कर है। आयकर के सम्बन्ध में कुछ महत्वपूर्ण तथ्य हैं जिनके बारे में हमें जानना आवश्यक है।

- विगत वर्ष एवं मूल्यांकन वर्ष

विगत वर्ष वह वित्तीय वर्ष है जो प्रत्येक वर्ष की 31 मार्च को समाप्त हो जाता है। मूल्यांकन वर्ष 12 महीने का वह समय है जो विगत वर्ष के समाप्त होने (31 मार्च) के तुरन्त बाद अर्थात 1 अप्रैल से आरम्भ हो जाता है। उदाहरण के लिए विगत वित्तीय वर्ष जो कि 31.03.2016 में समाप्त हुआ, के लिए मूल्यांकन वर्ष 1.04.2016 से 31.03.2017 तक होगा।

- आयकर नियमानुसार भुगतान न कर पाने की स्थिति

हमारे देश में आयकर चोरी कानूनन अपराध है। किसी भी व्यक्ति को आयकर चोरी करने का दोषी पाए जाने पर आयकर अधिनियम 1961 की धारा 276 c (2) के अन्तर्गत मुकदमा दायर किया जा सकता है एवं नियमानुसार व्यक्ति को दंडित किया जा सकता है।

- व्यक्ति द्वारा अधिक आयकर जमा कर देने की स्थिति

अतिरिक्त आयकर का पुनः भुगतान कर दिया जाता है। यह पुनर्भुगतान आयकर रिटर्न पूर्ण होने के पश्चात् किया जाता है। आयकर सीमा की अधिकतम छूट से अधिक आय होने पर व्यक्ति को आयकर भुगतान करना होता है। ऐसे व्यक्ति करदाता कहे जाते हैं।

आयकर रिटर्न भरने हेतु निम्न प्रपत्र निर्धारित हैं।

करदाता	**फॉर्म संख्या**
ऐसे व्यक्ति जिनकी आय का स्रोत वेतन/पैंशन या पारिवारिक पैंशन है।	ITR- 1
ऐसे व्यक्ति अविभाजित हिन्दू परिवार/जिनकी आय का स्रोत व्यापार अथवा व्यवसाय है।	ITR- 2
ऐसे व्यक्तिअविभाजित हिन्दू परिवार जो किसी फर्म में साझेदार/ हैं और किसी	ITR- 3

साझेदारी के अन्तर्गत व्यवसाय चलाते हैं।	
ऐसे व्यक्ति/अविभाजित हिन्दू परिवार जिनकी आय का स्रोत प्रोप्राइटरी व्यापार व्यवसाय है।	ITR- 4
फर्म हेतु।	ITR- 5
कम्पनी, उनके अतिरिक्त जिन्हें सैक्शन 11 के अन्तर्गत छूट प्राप्त है।	ITR- 6
ऐसे व्यक्ति तथा कम्पनी जिन्हें सैक्शन 11 के अन्तर्गत रिटर्न भरने की आवश्यकता है।	ITR- 7

आयकर किस प्रकार भरें?

वेतनभोगी व्यक्ति प्रपत्र-16 (Form-16) के आधार पर आयकर का भुगतान करते हैं। यह नियोक्ता के द्वारा कार्यरत कर्मचारी को निर्गत किया जाता है एवं इसमें वेतन का संपूर्ण विवरण अंकित रहता है। प्रत्येक माह मिलने वाले वेतन के आधार पर स्रोत अंकित होता है। ऐसे व्यक्ति जो वेतन के अतिरिक्त किसी भी अन्य प्रकार की आय प्राप्त करते हों, उनकी संबंधित सूचना प्रपत्र-16 में अंकित होती है। आयकर का भुगतान ऑनलाइन भी किया जा सकता है।

निम्न प्रकार की आय पर आयकर भरना आवश्यक है:

- वेतन से प्राप्त आय।
- घर/सम्पत्ति से प्राप्त आय।
- व्यवसाय मे होने वाले लाभ से प्राप्त आय।
- पूंजी से प्राप्त लाभ।
- अन्य स्रोतों से प्राप्त आय।

9.9.4 आयकर छूट

निम्न स्थितियों में आयकर छूट का प्रावधान है।

- कृषि आय।
- लीव ट्रैवल कन्सेशन।
- आनुतोषिक पर (Gratuity)।
- स्वैच्छिक सेवानिवृति पर (अधिकतम 5 लाख के भुगतान पर)।
- भविष्य निधि के भुगतान (भविष्य निधि अधिनियम, 1925 तथा जन भविष्य निधि, 1968) के अन्तर्गत।
- सेवानिवृति होने पर अवकाश के नगदीकरण कराने की स्थिति पर (अधिकतम सीमा 3 लाख)।
- आवसीय भत्ते पर।

- 1/3 पेंशन के विनिमय पर।

किन परिस्थितियों में कर राहत दी जाती है?

आयकर की धारा 80 c के अन्तर्गत कुछ निवेश तथा अन्य संबंधित गतिविधियाँ अनुमन्य हैं तथा ये कर मुक्त हैं। इनमें निवेश की अधिकतम सीमा एक लाख पचास हजार रुपये है। निम्न निवेश इसके उदाहरण हैं:

- भविष्य निधि और सामान्य भविष्य निधि।
- पैंशन योजना में निवेश।
- सरकार द्वारा अधिकृत संचय योजना में निवेश।
- इक्विटि संबंधित संचय योजना में निवेश।
- सरकार द्वारा अधिकृत इन्फ्रास्ट्रकचर बॉन्ड।
- राष्टीय बचत पत्र में निवेश।
- आवसीय ऋण पर।
- शिक्षण संस्था में ट्यूशन फीस पर।
- डाकघर संबंधी किसी निवेश पर।
- किसी विशेष सावधि जमा पर।

9.9.5 आयकर की धाराएं

आइए, अब आयकर की धाराओं के विषय में समझें। आयकर की धारा 80C के अन्तर्गत निवेश अनुमन्य है। 80C तथा 80CCC की अधिकतम सीमा डेढ़ लाख रुपये है। आइए 80C तथा इसी से संबंधित अन्य धाराओं के विषय में जानें।

आयकर धारा	**विवरण**
80CCC	एलसी.आई. की निवेश योजना जिसके अन्तर्गत अधिनियम अनुमन्य छूट डेढ़ लाख रू हो सकती है।
80D	मेडिकल बीमा प्रीमियम।
80DDB	चिकित्सकीय देखभाल एवं उपचार।
80E	शिक्षा ऋण।
80U	विकलांगता होने पर।
80G	चैरिटि में दान पर।

टी0डी0एस0 स्रोत पर कटौती से क्या तात्पर्य है?

करदाता द्वारा किसी वित्तीय वर्ष में अपनी अनुमानित आय तथा उसके अनुसार कर भुगतान का आकलन कर प्रायः प्रतिमाह वेतन से कर भुगतान स्रोत पर कटौती अथवा टी0डी0एस0 का उदाहरण है।

टी0डी0एस0 प्रमाण पत्र क्या है?

आयकर रिटर्न भरते समय टी0डी0एस0 प्रमाण पत्र आवश्यकता पड़ती है और यह इस बात का प्रमाण है कि करदाता द्वारा नियमों का पालन किया गया है। वेतन भोगी कर्मचारियों हेतु प्रपत्र 16 पर यह विवरण अंकित होता है। प्रपत्र 16 में वेतन के अतिरिक्त आय पर टी0डी0एस0 या स्रोत पर कटौती का प्रमाण पत्र होता है।

अभ्यास प्रश्न 3

रिक्त स्थान भरिए।

1. निर्यात तथा सरकारी सेवाओं को छोड़कर किसी वस्तु अथवा सेवा पर लगाया गया कर .... कहलाता है।
2. 60 वर्ष तक के पुरुषों के लिए .... तक की वार्षिक आय पर आयकर दर शून्य है।
3. स्थाई लेखा संख्या कार्ड को आम बोलचाल भाषा में .... कहा जाता है।
4. PAN कार्ड में अंकित पाँचवे अक्षर का संबंध .... से है।
5. ऐसे व्यक्ति जिनकी आय का स्रोत वेतन या पैंशन है, उनके लिए आयकर रिटर्न भरने हेतु .... प्रपत्र निर्धारित है।
6. आयकर की धारा .... के अंतर्गत पूँजी निवेश अनुमन्य है जो आयकर मुक्त है।

9.10 सारांश

इस इकाई के अध्ययन के पश्चात् आपने जाना कि राज्य अथवा केन्द्र सरकार द्वारा करदाता पर अनिवार्य वित्तीय भार को कर कहते हैं। कर सदैव नियम/कानून के अन्तर्गत निर्धारित किए जाते हैं। कर राजस्व के प्रमुख स्रोत हैं। भारत में मुख्यतया दो प्रकार के कर प्रचलित हैं, प्रत्यक्ष कर तथा अप्रत्यक्ष कर। वे कर जिनका सीधा प्रभाव करदाता पर पड़ता है, उन्हें प्रत्यक्ष कर कहते हैं। जैसे आय कर, सम्पत्ति कर इत्यादि। ऐसे कर जिनका अप्रत्यक्ष रूप से व्यक्ति पर प्रभाव पड़ता है, उन्हें अप्रत्यक्ष कर कहते हैं। ये वस्तुओं और सेवाओं के उपयोग पर देय होते हैं, किसी व्यक्ति विशेष पर नहीं। सेवा

कर, वैट (मूल्य वर्धित कर) इसके उदाहरण हैं। आपने भारत में विभिन्न प्रकार के कर, कराधान व्यवस्था, आयकर की दर, छूट के प्रावधान, प्रपत्रों, पैन कार्ड के विवरण, महत्व, आवश्यकता संबंधित महत्वपूर्ण तथ्यों एवं स्रोत पर कटौती जैसे महत्वपूर्ण विषयों को समझा। करों और कराधान व्यवस्था के विषय को भली-भाँति प्रकार समझने पर अब आपके लिए यह विषय कठिन नहीं होगा तथा आप अपने दैनिक जीवन में इस ज्ञान से अवश्य लाभान्वित होंगे।

9.11 पारिभाषिक शब्दावली

- **कर:** नागरिकों की आय का वह भाग जिसे राज्य अपने लिए लेता है तथा जो सामान्य जन सेवाओं के उत्पादन के लिए आवश्यक है।
- **प्रत्यक्ष कर:** ऐसे कर जो विधिवत रूप से जिस पर लगाए जाते हैं उसे ही प्रत्यक्ष रूप से उनका भुगतान करना पड़ता है, जैसे आयकर।
- **अप्रत्यक्ष कर:** ऐसे कर जो किसी व्यक्ति पर आंशिक या पूर्ण रूप से लगाए जाते हैं परंतु किसी वस्तु या सेवा के रूप में, जैसे उत्पादन शुल्क।
- **लाभांश कर:** किसी कम्पनी के शेयर धारकों को लाभांश के रूप में जो धन राशि प्राप्त होती है, उस पर लागू कर को लाभांश कर कहा जाता है।
- **एकल कर:** वह कर प्रणाली जिसमें कर केवल एक मद पर लगाया जाता है।
- **दोहरा कर:** किसी व्यक्ति द्वारा किसी एक सेवा पर दो बार दिया गया कर।
- **आयकर स्लैब:** वह स्लैब जिसके द्वारा लिंग, आय, आयु तथा व्यवसाय के आधार पर व्यक्ति के आयकर का निर्धारण किया जाता है।

9.12 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

अभ्यास प्रश्न 1

रिक्त स्थान भरिए।

1. अनिवार्य
2. प्रत्यक्ष कर
3. अप्रत्यक्ष कर
4. समान रूप से

अभ्यास प्रश्न 2

1. निम्न को परिभाषित कीजिए।

a. **सामाजिक सुरक्षा कर:** सेवानिवृति के उपरान्त कर्मचारियों के लिए इस प्रकार की कर योजना लाभदायक होती है। भारत में यह कर अवधारणा प्रोविडैन्ट फंड अथवा भविष्य निधि के नाम से प्रचलित है।
b. **पोल कर:** यह भारत में वाहनों पर लगने वाले सड़क कर की ही भांति है। यद्यपि भारत में यह कर अधिक प्रचलित नहीं है परन्तु वर्ष 2002 में परिवहन मंत्रालय द्वारा भारत के समस्त पर्यटक वाहनों के जम्मू कश्मीर में प्रवेश पर इस प्रकार के कर का निर्धारण किया गया।
c. **बहुकर**: इसका तात्पर्य है कि कर प्रणाली में सभी प्रकार के करों को सम्मिलित किया जाना चाहिए ताकि प्रत्येक नागरिक आर्थिक विकास में अपना योगदान सुनिश्चित कर सके। बहुकर प्रणाली से अर्थव्यवस्था की आवश्यकताओं को पूरा किया जा सकता है।
d. **विशिष्ट कर:** वस्तुओं के किन्हीं विशिष्ट गुणों के आधार पर लगाए जाने वाले करों को विशिष्ट कर कहा जाता है। ये कर वस्तु के भार, आकार अथवा मात्रा आदि के अनुसार लगाए जाते हैं। जैसे, चीनी पर उसके वजनानुसार, कपड़े की लम्बाई के अनुसार, टेलीविजन की पिक्चर ट्यूब पर उसके आकारनुसार कर लगता है।

2. सही/गलत बताइए।
   a. सही
   b. गलत
   c. सही

अभ्यास प्रश्न 3

रिक्त स्थान भरिए।

1. मूल्य वर्धित कर
2. दो लाख पचास हजार
3. PAN कार्ड
4. व्यक्ति के सरनेम
5. ITR-1
6. 80C

9.13 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

1. आर0के0 लेखी, लोक वित्त। कल्याणी पब्लिशर्स, लुधियाना। पंचम संस्करण, 2011.
2. मिश्र एवं पुरी, भारतीय अर्थव्यवस्था। हिमालया पब्लिशिंग हाउस, तेइसवां संस्करण, 2011.
3. डा0 मोहन सिंह, व्यष्टि अर्थशास्त्र। साहित्य भवन, आगरा, 2005.

4. www.indiatax.org

9.14 निबन्धात्मक प्रश्न

1. कराधान की व्याख्या करें। अच्छी कर व्यवस्था की प्रमुख विशेषताएं बताइए।
2. उत्पादन एवं वितरण पर कर के प्रभावों का वर्णन कीजिए।
3. कर चोरी क्या है? इसे अपराध क्यों माना गया है?
4. आयकर एवं इससे संबंधित समस्त महत्वपूर्ण तथ्यों को विस्तारपूर्वक समझाइए।
5. टी०डी०एस० (स्रोत पर कटौती) किसे कहते हैं। विस्तृत व्याख्या कीजिए।
6. किन-किन प्रावधानों के अन्तर्गत आयकर पर छूट दी जाती है?

खण्ड III

उपभोक्तावाद

एवं

उपभोक्ता संरक्षण

इकाई 10: उपभोक्ता

10.1 प्रस्तावना
10.2 उद्देश्य
10.3 उपभोक्ता की परिभाषा
  10.3.1 ग्रामीण बनाम शहरी उपभोक्ता
  10.3.2 उपभोक्ता की विशेषताएं
  10.3.3 उपभोक्ता की समस्याएं
  10.3.4 वर्तमान युग में उपभोक्ता के अधिकार
  10.3.5 उपभोक्ता के उत्तरदायित्व
  10.3.6 उपभोक्ता का सूचना पर्यावरण और जनसंपर्क माध्यम
10.4 विक्रय संवर्द्धन
  10.4.1 विक्रय संवर्द्धन के उद्देश्य
  10.4.2 विक्रय संवर्द्धन की विभिन्न तकनीकें
  10.4.3 विक्रय संवर्द्धन से लाभ और हानि
10.5 विज्ञापन के माध्यम
10.6 सारांश
10.7 पारिभाषिक शब्दावली
10.8 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर
10.9 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची
10.10 निबन्धात्मक प्रश्न

10.1 प्रस्तावना

आधुनिक बाजार का मुख्य आधार उपभोक्ता है जिसके चारों तरफ व्यापारिक गतिविधियाँ घूमती हैं। किसी भी व्यापारिक संस्था में उपभोक्ता को सर्वोपरि माना जाता है तथा व्यापारिक क्रियाओं के नियोजन में उपभोक्ता की माँग व आवश्यकताएं मुख्य केन्द्र बिन्दु होते हैं। अब आपके मस्तिष्क में प्रश्न उठेगा कि उपभोक्ता कौन है? मनुष्य अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए विभिन्न वस्तुओं का प्रयोग करता है, यह क्रिया उपभोग कहलाती है तथा वस्तु का प्रयोग करने वाला उपभोक्ता कहलाता है। उपभोक्ता कई प्रकार के होते हैं, जैसे घरेलू, व्यापारिक, वर्तमान, भावी, ग्रामीण, शहरी,

धनी, निर्धन, मध्यवर्गीय, बाल, युवा, प्रौढ़, वृद्ध, पुरूष, स्त्री आदि। वर्तमान समय का उपभोक्ता कहीं भी, कभी भी अपने उपभोग की वस्तु खरीद सकता है। उपभोक्ता को पता है कि वे क्या खरीद रहे हैं तथा क्यों खरीद रहे हैं। आप कह सकते हैं कि आज का उपभोक्ता अधिक जागरुक है। परन्तु भोगवादी प्रवृति तथा नित्य प्रति बढ़ रही आवश्यकताओं की पूर्ति के कारण उपभोक्ता का शोषण भी हो रहा है। विक्रेता द्वारा अधिक धन कमाने का लालच तथा बढ़ती स्पर्धा के कारण उपभोक्ता को अनेक समस्याओं जैसे मिलावट, कम नाप तोल, मिथ्या छाप (लेबल) आदि का सामना करना पड़ता है। उपभोक्ता इन समस्याओं से तभी बच सकते हैं जब वे शिक्षित और जागृत हों। इसके लिए उन्हें अपने दायित्वों और अधिकारों से परिचित होना आवश्यक है।

विगत कुछ वर्षों से उपभोक्ता को विभिन्न उत्पादों के बारे में जानकारी प्राप्त हो रही है, जिसका मुख्य कारण उपभोक्ता का सूचना पर्यावरण है। उपभोक्ता को जनसंपर्क माध्यमों और विज्ञापनों के द्वारा भी जानकारी प्राप्त होती है। एक तरफ जहाँ उपभोक्ता बिना किसी नुकसान के अच्छी प्रकार से सोच समझकर उत्पाद खरीदता है तो दूसरी तरफ व्यापारी विक्रय सम्वर्द्धन जैसी क्रियाओं को अपनाता है जिससे उत्पाद के विक्रय में वृद्धि हो।

10.2 उद्देश्य

इस इकाई के अध्ययन के बाद आप जान पाएंगे कि:-

- उपभोक्ता की क्या विशेषताएं हैं तथा ग्रामीण और शहरी उपभोक्ता में क्या अंतर है;
- उपभोक्ता को किन-किन समस्याओं का सामना करना पड़ता है;
- वर्तमान में उपभोक्ता के क्या अधिकार और उत्तरदायित्व हैं;
- उपभोक्ता का सूचना पर्यावरण और जनसंपर्क माध्यम क्या है;
- विक्रेता द्वारा अपनायी जा रही विभिन्न विक्रय संवर्द्धन तकनीकें कौन-कौन सी हैं; तथा
- विज्ञापन के कौन-कौन से माध्यम हैं।

10.3 उपभोक्ता

इकाई के आरंभ में हम उपभोक्ता की परिभाषा जानेंगे। साधारण शब्दों में उपभोक्ता वह व्यक्ति है जो अपनी आवश्यकताओं की संतुष्टि हेतु वस्तुओं एवं सेवाओं का उपयोग करता है। वस्तुएं उपभोगीय वस्तु जैसे आटा, नमक, दाल, फल आदि या टिकाऊ वस्तु जैसे टी0वी0, फ्रिज, साइकिल, मिक्सी आदि होती है। जबकि सेवाओं से तात्पर्य बिजली, टेलीफोन, परिवहन साधन, सिनेमा आदि से है। कानून की दृष्टि में दोनों प्रकार के व्यक्ति, जो मूल्य देकर वस्तु या सेवाएं खरीदते हैं तथा वह व्यक्ति जो विक्रेता की सहमति से वस्तु या सेवा का प्रयोग करते हैं, उपभोक्ता कहलाते हैं। जैसे जब आप

स्वयं तथा अपने परिवार के लिए फल खरीदते हैं तो आप और आपके परिवारजन उपभोक्ता कहलाते हैं। परंतु वह व्यक्ति जो वस्तुओं को खरीदकर पुनः बेचता है या उसका व्यवसायिक उपयोग करता है, वह उपभोक्ता नहीं कहलाता है क्योंकि वह व्यक्ति उस वस्तु का वास्तविक उपयोग नहीं कर रहा है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की परिभाषा के अनुसार "कोई भी व्यक्ति जो मूल्य देकर किसी वस्तु या सेवा को प्राप्त कर उसका उपभोग करता है, वह उपभोक्ता की श्रेणी में आता है"।

10.3.1 ग्रामीण बनाम शहरी उपभोक्ता

प्रत्येक व्यक्ति उपभोक्ता होता है परंतु उनकी प्रकृति में अंतर होता है। स्थान के आधार पर उपभोक्ता दो प्रकार के होते हैं, ग्रामीण उपभोक्ता और शहरी उपभोक्ता। दोनों उपभोक्ताओं में अंतर निम्नलिखित हैं:

ग्रामीण उपभोक्ता	**शहरी उपभोक्ता**
उपभोक्ता गाँव में रहता है जहाँ औद्योगिकीकरण नहीं है।	उपभोक्ता शहर में रहता है जहाँ शहरीकरण और औद्योगिकीकरण है।
उपभोक्ता कम शिक्षित या अशिक्षित होते हैं तथा उनमें तकनीकी बदलाव के बारे में जागरुकता और ज्ञान विकसित करने में कठिनाई होती है।	उपभोक्ता शिक्षित या कम शिक्षित होते हैं तथा तकनीकी बदलाव के प्रति सजग रहते हैं।
उपभोक्ता का मुख्य व्यवसाय कृषि है। अतः इनकी आय मौसमी रहती है।	उपभोक्ता का मुख्य व्यवसाय औद्योगिकी, प्रबंधन और व्यवसाय होता है।
संचार माध्यमों से संपर्क कम रहता है। अतः नए उत्पादों के बारे में जानकारी कम रहती है।	संचार माध्यमों से संपर्क अधिक रहता है। अतः नए उत्पादों की प्रथम सूचना मिल जाती है।
गैर-भोज्य पदार्थों पर कम खर्च करते हैं।	गैर-भोज्य पदार्थों पर अधिक खर्च करते हैं।
उपभोक्ता की क्रय क्षमता, रहन सहन का स्तर, प्रति व्यक्ति आय, आर्थिक और सामाजिक स्थिति निम्न होती है।	उपभोक्ता की क्रय क्षमता, रहन सहन का स्तर, प्रति व्यक्ति आय, आर्थिक और सामाजिक स्थिति अपेक्षाकृत उच्च होती है।
उपभोक्ता अपने रीति-रिवाजों और परम्पराओं का अधिक सम्मान करते हैं तथा उनको बदलना या तोड़ना पसंद नहीं करते।	उपभोक्ता परिस्थिति अनुसार रीति-रिवाजों और परम्पराओं में परिवर्तन कर लेते हैं। इनमें सामाजिक एवं सांस्कृतिक बदलाव तीव्रता से आते हैं।

उपभोक्ता अपने परिवेश व आस-पास के लोगों का अनुकरण कर वस्तु क्रय करता है।	उपभोक्ता अपनी आवश्यकता के अनुसार वस्तु क्रय करता है।
उपभोक्ता टिकाऊ वस्तु जैसे टी0वी0, फ्रिज, गाड़ी आदि की खरीददारी का नियोजन काफी पहले से करते हैं।	उपभोक्ता वस्तु क्रय करने से पूर्व अधिक नियोजन नहीं करता।
वस्तुओं को क्रय करने का निर्णय सामूहिक होता है जिसमें खरीददार, व्यस्क पुत्र, गाँव का सफल व्यक्ति और मैकेनिक आदि होते हैं।	उपभोक्ता का वस्तु क्रय करने का निर्णय एकल होता है। परिवारजन वस्तु के रंग व आकार चुनने में मदद करते हैं।
उपभोक्ता सरपंच, कॉलेज में पढ़ने वाले युवा या शहरी क्षेत्रों में काम करने वाले लोगों से विचार विमर्श व सलाह लेता है।	उपभोक्ता सिनेमा के कलाकारों, खिलाड़ियों या अधिक ख्याति प्राप्त लोगों से प्रभावित होकर क्रय करता है।

10.3.2 उपभोक्ता की विशेषताएँ

उपभोक्ता अपनी समस्त क्रियाएं स्वयं की आवश्यकताएं पूरा करने हेतु और अपना जीवन स्तर ऊँचा करने हेतु करता है। व्यक्ति के पास अपनी अनन्त आवश्यकताओं की पूर्ति करने हेतु सीमित धन होता है। व्यक्ति को आवश्यकताओं की पूर्ति में संतुष्टि तभी प्राप्त हो सकती है जब वह विवेकपूर्ण व्यय करें। इसके लिए उपभोक्ता में कुछ विशेषताएं होनी चाहिए, जो निम्नलिखित हैं:

कोई भी व्यक्ति उपभोक्ता हो सकता है।

उपभोक्ता का सम्बन्ध व्यक्ति के अमीर-गरीब, स्त्री-पुरुष, ग्रामीण-शहरी होने से नहीं होता। प्रत्येक व्यक्ति की कुछ आवश्यकताएं होती हैं जिन्हें पूरा करने के लिए वह वस्तु नकद या उधार क्रय करता है। अतः हर व्यक्ति उपभोक्ता है।

उपभोक्ता वस्तुओं और सेवाओं के लिए मूल्य देता है।

एक भिखारी यदि भीख माँगकर बिना मूल्य दिए भोजन ले रहा है तो वह उपभोक्ता नहीं है परन्तु उसकी आवश्यकताओं की पूर्ति हो जाती है। उपभोक्ता वह है जो वस्तुओं और सेवाओं की कीमत चुका कर उन्हें क्रय करता है।

उपभोक्ता वस्तुओं और सेवाओं दोनों का उपयोग करता है।

उपभोक्ता अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु वस्तुएं क्रय करता है तथा धन देकर सेवाएं जैसे डॉक्टर की सेवाएं प्राप्त करता है। अतः वस्तु और सेवा दोनों उपभोक्ता के उपभोग क्षेत्र में आते हैं।

उपभोक्ता और क्रेता में अंतर होता है।

कोई व्यक्ति उपभोग हेतु वस्तु का क्रय करता है, तो वह उपभोक्ता है। यदि व्यक्ति वस्तु का क्रय करता है पर उपभोग नहीं करता तो वह उपभोक्ता नहीं क्रेता कहलाता है। उदाहरण के लिए यदि हमने अपने मित्र को जन्मदिन में देने के लिए उपहार खरीदा तो हम क्रेता कहलाएंगे, उपभोक्ता नहीं। अतः यह आवश्यक नहीं कि हर क्रेता उपभोक्ता हो।

उपभोक्ता द्वारा अंतिम उपभोग अनवार्य है।

क्रय की गई वस्तु का प्रयोग करना उपभोक्ता के लिए अनिवार्य है, अन्यथा वह क्रेता कहलाएगा।

उपभोक्ता क्रय से पूर्व वस्तुओं और सेवाओं की पूछताछ करता है।

एक समझदार उपभोक्ता किसी भी वस्तु या सेवा का क्रय करने से पूर्व उसकी जाँच-पड़ताल करता है। इसके लिए वह उनके बारे में पढ़ता है, दोस्तों और परिवार के विचार प्राप्त करता है, अलग-अलग स्टोरों/दुकानों में पूछताछ करता है तथा इंटरनेट में देखता है।

उपभोक्ता कभी भी खरीददारी कर सकता है।

आधुनिक उपभोक्ता की विशेषता यह है कि वह दिन के किसी भी समय वस्तुओं और सेवाओं का उपभोग कर सकता है और विक्रेता पूरे दिन उन उपभोक्ताओं की विभिन्न आवश्यकताओं की पूर्ति करने हेतु तत्पर रहते हैं। यह इंटरनेट और ऑनलाइन खरीददारी से संभव हुआ है।

उपभोक्ता नियंत्रण में रहते हैं।

आज के युग का उपभोक्ता अपनी खरीददारी के अनुभवों के नियंत्रण में है और वह जानता है कि वह अपनी खरीददारी के अनुभवों को दूसरे उपभोक्ताओं के साथ साझा कर सकता है। उपभोक्ताओं के पास प्रत्येक क्रय निर्णयों के बारे में खोजने, अनुसंधान करने और बाँटने के माध्यम हैं। इसलिए विक्रेता को उनकी जिज्ञासाओं का तुरंत उत्तर देना चाहिए।

उपभोक्ता इच्छुक होते हैं।

उपभोक्ता इच्छुक प्रवृत्ति के होते हैं। उनमें कुछ ही समय में किसी वस्तु या सेवा के बारे में जानकारी इकट्ठा करने की वृहद क्षमता होती है। उनके मस्तिक में यह स्पष्ट रहता है कि वे क्या और क्यों खरीद रहे हैं।

उपभोक्ता वस्तु और सेवा से हमेशा जुड़े रहते हैं।

फेसबुक, ट्विटर जैसी सामाजिक नेटवर्किंग साइट्स के कारण उपभोक्ता के जीवन में दिन-प्रतिदिन नए बदलाव आ रहे हैं। मोबाइल फोन व इंटरनेट के माध्यम से उपभोक्ता कहीं भी, कभी भी तथा कोई भी सूचना ऑनलाइन प्राप्त कर उस पर कार्यवाही कर सकता है। उपभोक्ता द्वारा किसी भी वस्तु

या सेवा के बारे में कही गई अच्छी या बुरी बात उस वस्तु को बाजार में सफल या असफल बना सकती है। उपभोक्ता एक ही वस्तु के विभिन्न ब्रांडों के बारे में भी जानकारी प्राप्त कर सकता है।

अगले भाग में हम उपभोक्ताओं की समस्याओं पर चर्चा करेंगे।

10.3.3 उपभोक्ता की समस्याएं

आज के युग में व्यक्ति की भोगवादी प्रवृत्ति जैसे-जैसे बढ़ रही है वैसे-वैसे उपभोग की वस्तुओं एवं सेवाओं की सूची में निरन्तर वृद्धि हो रही है। सीमित साधनों में असीमित आवश्यकताओं की पूर्ति करना मुश्किल कार्य है। उत्पादनकर्ता और विक्रेता द्वारा कम समय में अधिक लाभ कमाने की लालसा के कारण उपभोक्ता का शोषण होता है। उसका पारिवारिक बजट असंतुलित हो जाता है। सामान्यतः उपभोक्ता को निम्नलिखित समस्याओं का सामना करना पड़ता हैः

1. मिलावट
2. दोषयुक्त माप एवं भार
3. बाजार में व्याप्त भ्रष्टाचार के प्रकार:
    - भ्रामक विज्ञापन
    - निम्न स्तरीय वस्तुएं
    - वस्तुओं की अपर्याप्त पूर्ति
    - करों में हेरा फेरी
    - गलत चिन्ह तथा लेबल का प्रयोग
    - अशिष्ट व्यवहार
4. मूल्य वृद्धि
5. प्रत्याभूति तथा आश्वस्ति
6. किश्तों में खरीददारी

आइये, प्रत्येक पर चर्चा करें।

1. मिलावट

आज के दौर में बाजार में शुद्ध वस्तुओं का मिलना एक चुनौती बन गया है। वस्तुओं में मिलावट करना आम बात हो गई है। सरसों के तेल में धतूरे या अलसी का तेल, मसालों में घास-फूस, अनाज में कंकड़-पत्थर, काली मिर्च में पपीते के बीज, ताजी चाय पत्ती में प्रयोग की गयी चायपत्ती को सुखाकर पुनः मिलाना, रंगीन मिठाइयों में न खाने वाले रंग, हल्दी में गेरू, दूध में पानी, अरारोट, सोडा, यूरिया आदि की मिलावट की जाती है। इन मिलावटों से भोज्य पदार्थों की पौष्टिकता खत्म हो जाती है। कभी-कभी मिलावट से विषाक्तता भी हो जाती है। इन मिलावटी खाद्य पदार्थों के सेवन से

व्यक्ति बीमार और कमजोर हो जाते हैं। कभी-कभी व्यक्ति की मृत्यु भी हो जाती है। मिलावट से उपभोक्ता को आर्थिक नुकसान के साथ-साथ शारीरिक और मानसिक नुकसान भी पहुँचता है।

2. दोषयुक्त माप एवं भार

स्टैंडर्ड ऑफ वेट एक्ट बनने के बाद माप व भार हेतु मानकीकृत इकाईयों जैसे किलो-ग्राम, लीटर-मिलि लीटर, मीटर-सेंटीमीटर का प्रयोग होने लगा है, परन्तु व्यापारी वर्ग बड़ी चालाकी से उपभोक्ता को ठग लेते हैं। जैसे वस्तु को तोलते समय हाथ से तराजू का माप झुकाना जिससे वस्तु का वजन कम आता है, कपड़ा खींचकर नापने से 1-2 से0मी0 कम हो जाता है, तराजू के नीचे चुम्बक लगाना, कम भार का बाट न होने पर पत्थर इस्तेमाल करना, आकर्षक पैक में कम मात्रा में वस्तु डालकर अधिक मात्रा का लेबल लगाना आदि। इस प्रकार उपभोक्ता द्वारा पूरा पैसा देने पर भी सही वजन की वस्तु नहीं मिलती है।

3. बाजार में व्याप्त भ्रष्टाचार के प्रकार

आजकल बाजार में विभिन्न प्रकार की वस्तुएं उपलब्ध हैं। इन वस्तुओं को विक्रेता जल्द से जल्द बेचना चाहता है, जिसके लिए वह गलत तरीकों का प्रयोग कर उपभोक्ता का शोषण करता है। विक्रेता निम्न तरीकों से उपभोक्ता का शोषण कर सकता है:

- **भ्रामक विज्ञापन:** उत्पादनकर्ता अपनी वस्तुओं की सही जानकारी उपभोक्ता तक पहुंचाने के लिए विज्ञापन की सहायता लेते हैं। परन्तु विज्ञापनों को ऐसे मनोवैज्ञानिक तरीके से प्रस्तुत किया जाता है कि उपभोक्ता वस्तु के गुण-दोष न देखकर विज्ञापन के आकर्षण में उलझकर वस्तु क्रय करता है। विज्ञापन कई उत्पादों के बारे में भ्रामक जानकारी भी देते हैं। कम उम्र, अपरिपक्व व दिखावा करने वाले उपभोक्ता इन विज्ञापनों से अधिक प्रभावित होते हैं। विज्ञापन के द्वारा वस्तुओं के गुणों को बढ़ा-चढ़ाकर आकर्षक ढंग से जनता के सामने प्रस्तुत किया जाता है। निम्न एवं घटिया वस्तुओं को आकर्षक रूप से पैक करके जनता को दिखाया जाता है और इस तरह उपभोक्ता आसानी से ठगे जाते हैं।
- **निम्न स्तरीय वस्तुएं:** बाजार में जब कोई नई वस्तु प्रचलित हो जाती है तो उस वस्तु की जैसी दिखने वाली अनेक वस्तुएं बाजार में आ जाती हैं जो दिखने में उनसे अच्छी होती हैं मगर स्तर में काफी निम्न होती हैं। इन वास्तविक एवं निम्न स्तरीय वस्तुओं के मूल्य में कोई अंतर नही होता। दुकानदार अज्ञान व सीधे-साधे उपभोक्ताओं को घटिया वस्तु देकर लाभ कमाते हैं।
- **वस्तुओं की अपर्याप्त पूर्ति:** पूँजीपतियों द्वारा जमाखोरी, दोषपूर्ण उत्पादन एवं वितरण प्रणाली, परिवहन समस्या, प्राकृतिक आपदा, शासन की आयात-निर्यात नीति एवं कर प्रणाली के कारण बाजार में कभी-कभी कुछ वस्तुओं की पूर्ति अपर्याप्त हो जाती है जिससे उपभोक्ता को निर्धारित मूल्य से अधिक मूल्य देकर वस्तु को क्रय करना पड़ता है।

- **करों में हेरा फेरी:** सरकार द्वारा उत्पादित वस्तु पर प्रत्यक्ष तथा अप्रयक्ष रूप से कर लगाया जाता है। प्रत्यक्ष कर उत्पादनकर्ता को स्वयं देना पड़ता है तथा अप्रत्यक्ष कर उपभोक्ता द्वारा दिए जाते हैं। परन्तु उत्पादनकर्ता अपना लाभ कम नहीं करना चाहता अतः वह अपने हिस्से का प्रत्यक्ष कर भी उपभोक्ता से लेता है। यह आर्थिक भार उपभोक्ता पर आता है।
- **गलत चिह्न तथा लेबल का प्रयोग:** कुछ उत्पादनकर्ता एवं निर्माता असली वस्तुओं के चिह्नों एवं लेबलों में थोड़ा सा परिवर्तन कर उन्हें अपने नकली या घटिया वस्तुओं पर लगाकर उपभोक्ताओं को भ्रमित कर ठगते हैं। इन चिह्नों में मामूली सा अंतर होता है जिसे उपभोक्ता पहचान नहीं पाता तथा भ्रमित हो जाता है।
- **अशिष्ट व्यवहार:** विक्रेताओं का उपभोक्ता के साथ अशिष्ट व्यवहार भी उपभोक्ता की एक समस्या है क्योंकि उपभोक्ता असंगठित रहते हैं और विक्रेता संगठित। उपभोक्ता द्वारा वस्तु की गुणवत्ता, मूल्य आदि के विषय में जानकारी माँगे जाने पर विक्रेता उन्हें गलत जानकारी देते हैं या उनके साथ अशिष्ट व्यवहार करते हैं।

4. मूल्य वृद्धि

जनसंख्या वृद्धि, वस्तुओं का कम उत्पादन, जमाखोरी, दोषपूर्ण निर्यात नीति एवं वितरण प्रणाली, फैशन-विज्ञापन का प्रभाव, क्रेता-विक्रेता के बीच दलाल आदि कारणों से वस्तुओं की कीमत में बढ़ोतरी होती है। मूल्य वृद्धि के कारण उपभोक्ता को अपनी सीमित आय का अधिकतर भाग दैनिक आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु व्यय करना पड़ता है। वह बच्चों का पालन-पोषण और शिक्षा का प्रबंध भी नहीं कर पाता। मूल्य वृद्धि के कारण उपभोक्ता का जीवन का स्तर गिरता जाता है।

5. प्रत्याभूति तथा आश्वस्ति

प्रत्याभूति तथा आश्वस्ति का अर्थ है गारंटी तथा वारंटी। यदि एक निश्चित समय अवधि में क्रय किए सामान में खराबी आती है तो उपभोक्ता को उसका पूरा पैसा वापस मिलता है। इस प्रत्याभूति या गारंटी कहते हैं। परंतु यदि पैसों से स्थान पर सामान की दूसरी इकाई या निःशुल्क मरम्मत होती है तो इसे आश्वस्ति या वारंटी कहते हैं। शिक्षा तथा जागरुकता के अभाव में उपभोक्ता इन सुविधाओं का समय पर लाभ नहीं उठा पाता है।

6. किश्तों में खरीददारी

उपभोक्ता की मानसिकता, उदासीनता, सोचने का ढंग, विज्ञापनों का प्रभाव, मानसिक तनाव तथा सामाजिक प्रतिष्ठा के कारण उपभोक्ता शून्य प्रतिशत ब्याज पर किश्तों में खरीददारी करने लगे हैं। उपभोक्ता नहीं जानता कि किश्तों पर खरीदी हुई वस्तु की वह डेढ़ गुनी कीमत देता है और किश्तों के पूरा होने के पश्चात् ही वह उस वस्तु का मालिक कहलाएगा। इस तरह उपभोक्ता शोषित होता है।

10.3.4 वर्तमान युग में उपभोक्ता के अधिकार

अब तक आपने जाना कि बाजार में प्रतिस्पर्धा, भ्रामक विज्ञापन, निम्न स्तर की वस्तुओं की उपलब्धता आदि के कारण उपभोक्ताओं को अनेक समस्याओं का सामना करना पड़ रहा है। अतः उपभोक्ताओं का संरक्षण सरकार और प्राइवेट संस्थाओं के लिए एक गंभीर विषय बना हुआ है। उपभोक्ताओं के हितों को ध्यान में रखते हुए सरकार ने उपभोक्ताओं के अधिकारों को मान्यता प्रदान की है। अन्य शब्दों में कह सकते हैं कि यदि उपभोक्ता को धोखाधड़ी और शोषित होने से बचाना है तो उन्हें कुछ अधिकार देने होंगे ताकि वह इस स्थिति में हो कि वह विक्रेता से मोल-भाव कर सके। भारत में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के तहत उपभोक्ताओं को कुछ अधिकार दिए गए हैं जो निम्नलिखित हैं:

1. सुरक्षित सामग्री का अधिकार: उपभोक्ता को यह अधिकार है कि बाजार में बिकने वाली उन सामग्रियों से स्वयं को सुरक्षित रखें जो स्वास्थ्य और जीवन के लिए हानिकारक हैं। उपभोक्ता होने के नाते यदि आप यह अधिकार जानते हैं तो दुर्घटना को रोकने हेतु आप उचित सावधानियाँ लेंगे या सावधानी अपनाने के बावजूद यदि दुर्घटना हो जाती है तो आपका यह अधिकार है कि आप विक्रेता के खिलाफ शिकायत कर मुआवजा भी ले सकते हैं। उदाहरण कि लिए हाल ही में कोल्ड ड्रिंस में हानिकारक कीटनाशक की मात्रा, मैगी नूडल्स में सीसा व MSG की मात्रा मानक से अधिक होने पर इनका सामूहिक बहिष्कार किया गया।

2. उत्पादित वस्तु के बारे में सूचना प्राप्त करने का अधिकार: उपभोक्ता को यह अधिकार है कि वह वस्तुओं की मात्रा, गुणवत्ता, शुद्धता, मानकता और मूल्य के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकता है ताकि वह किसी वस्तु या सेवा को क्रय करने से पहले भली-भाँति चुन सके। साथ ही साथ, जहाँ आवश्यक हो उपभोक्ता सुरक्षा सावधानियों के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकता है ताकि उत्पाद का उपभोग करते समय नुकसान या दुर्घटना से बचा जा सके। जैसे गैस वितरक को उपभोक्ता को सूचित करना चाहिए कि जब खाना पकाने का कार्य न हो रहा हो तो गैस का रेग्यूलेटर बंद कर देना चाहिए।

3. विभिन्न मूल्यों और गुणवत्ता की वस्तुओं के चयन का अधिकार: इस अधिकार के अंतर्गत उपभोक्ता इस बात से आश्वासित रहता है कि प्रतिस्पर्धा के इस युग में वह विभिन्न मूल्यों एवं गुणवत्ता की वस्तुओं में से उपयुक्त मूल्य व सही गुणवत्ता की वस्तु का चुनाव करके क्रय कर सकता है। कभी-कभी व्यापारी और विक्रेता अपनी बातों से उपभोक्ता पर दबाव डालकर घटिया गुणवत्ता वाली वस्तुओं को बेचते हैं। कभी उपभोक्ता टेलीविजन में दिखाए गए विज्ञापनों के बहकावे में आ जाते हैं। यदि उपभोक्ता अपने इस अधिकार के प्रति सजग हैं तो इस तरह की सम्भावनाओं से बचा जा सकता है।

4. उपभोक्ता को शिकायत करने तथा उनकी सुनवाई का अधिकार: इस अधिकार के तीन स्पष्टीकरण हैं। मोटे तौर पर इस अधिकार का अर्थ है कि जब ऐसे निर्णय और नीतियाँ बनायी जाती हैं जो उपभोक्ता की रुचि को प्रभावित करती हैं तो उपभोक्ता को यह अधिकार है कि सरकार और जनप्रतिनिधियों द्वारा विचार-विमर्श किया जाए या उनकी राय ली जाए। उपभोक्ता को उत्पादन और विपणन के निर्णयों में निर्माणकर्ता, व्यापारी और विज्ञापनकर्ता द्वारा सुनने का अधिकार है। साथ ही उपभोक्ता की शिकायतों से संबंधित कचहरी में उपभोक्ता को कानूनी कार्यवाही की सुनवाई का भी अधिकार है।

5. हर्जाना या मुवाअजा माँगने का अधिकार: यदि खराब या मिलावटी उत्पाद के कारण उपभोक्ता को नुकसान या हानि पहुंचती है या अनुचित व्यापार कार्य प्रणालियों जैसे अधिक मूल्य लेना, घटिया या असुरक्षित सामान बेचना, सेवा प्रदान करने में अनियमितता आदि के कारण उपभोक्ता को यदि कष्ट होता है तो इसके लिए उसे उपाय या निवारण माँगने का अधिकार है। उपभोक्ता को यह अधिकार है कि उसे खराब वस्तु के बदले सही वस्तु मिले या उसकी उचित मरम्मत हो या उसका धन पुनः वापस मिले। इस अधिकार के अंतर्गत उपभोक्ता की वास्तविक हानि का उचित निपटारा होता है। इस समस्या के निवारण हेतु जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर उचित तंत्र की व्यवस्था है।

6. उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार: बाजार में अनुचित कार्य और उपभोक्ता को शोषित होने से बचाने के लिए उपभोक्ता को जागरुक और शिक्षित करना आवश्यक है। इस दिशा में उपभोक्ता संगठन, शिक्षण संस्थान और सरकारी नीति बनाने वाले संगठन उपभोक्ता को सूचित और शिक्षित करने का कार्य करते हैं। ये संगठन निम्न विषयों पर उपभोक्ता को जागरुक करते हैं:

- उन उचित नियमों, जो अनुचित व्यापार कार्य प्रणालियों को रोकते हैं, की जानकारी देते हैं।
- ऐसे तरीकों और साधनों की जानकारी देते हैं जो बेईमान व्यापारी और उत्पादनकर्ता उपभोक्ता को ठगने और धोखा देने के लिए अपनाते हैं।
- क्रय के समय बिल या रसीद की माँग पर जोर देना।
- शिकायत करते समय उपभोक्ता द्वारा अपनायी जाने वाली विधियों की जानकारी देना।

प्रभावशाली उपभोक्ता शिक्षा से उपभोक्ता की जागरुकता बढ़ती है जिससे उनके अधिकारों को प्रभावी ढंग से लागू करने में मदद मिलती है और उपभोक्ता स्वयं को धोखाधड़ी, बेईमानी और बहकाने वाले विज्ञापन, लेबल आदि से बचा सकते हैं।

10.3.5 उपभोक्ता के उत्तरदायित्व

उपभोक्ता के अधिकार जानने के बाद यह जानना भी जरूरी है कि जो अधिकार उपभोक्ताओं को दिए गए हैं, उन्हें प्राप्त करने के लिए उपभोक्ताओं के क्या उत्तरदायित्व होने चाहिए। उदाहरण के लिए यदि उपभोक्ता हर्जाना माँगने का अधिकार रखता है तो उसका यह दायित्व है कि वह अच्छी गुणवत्ता वाले सही मूल्य के सामान को खरीदे और इस्तेमाल करते समय सावधानी रखे ताकि दुर्घटना होने से बचा जा सके। उपभोक्ताओं के उत्तरदायित्व निम्नलिखित हैं:

1. स्वयं को जागरुक रखना: उपभोक्ता से यह उम्मीद की जाती है कि वह उत्पादों की जानकारी व उनके चुनाव के बारे में विक्रेता पर निर्भर न रहे। उपभोक्ता को इस बात का ध्यान रखना चाहिए कि जो वस्तु वह क्रय कर रहा है उसका उचित मूल्य लिया जा रहा है या नहीं। विश्वसनीय विक्रेता कौन है और कौन-सी वस्तु किस स्थान पर उचित मूल्य पर उपलब्ध है।

2. विक्रेता से क्रय की रसीद माँगना: उपभोक्ता का यह दायित्व है कि वह क्रय से संबंधित वैध लिखित प्रमाण जैसे रसीद, बिल आदि विक्रेता से माँगे और उसे संभाल कर रखे। यह प्रमाण शिकायत दर्ज करने के समय काम आता है। टिकाऊ वस्तु जैसे टेलीविजन, फ्रिज आदि की खरीद के समय निर्माणकर्ता द्वारा गारंटी व वांरटी कार्ड दिये जाते हैं। उपभोक्ता का दायित्व है कि वह यह सुनिश्चित करे कि इन कार्डों पर विक्रेता के हस्ताक्षर, मोहर एवं क्रय की दिनांक हो। उपभोक्ता इन्हें अपने पास तब तक रखे जब तक गारंटी/वारंटी की अवधि समाप्त न हो जाए।

3. वास्तविक मुआवजे की माँग करना: उपभोक्ता होने के नाते यदि आप किसी वस्तु या सेवा से असंतुष्ट हैं तो आप अपने नुकसान का मुआवजा माँग सकते हैं। इसके लिए आप निर्माणकर्ता या कम्पनी से दावा कर सकते हैं। उनके द्वारा उत्तर न देने पर आप उपभोक्ता मंच जा सकते हैं। ध्यान रखने योग्य बात यह है कि आप जो दावा करें वह वास्तविक नुकसान को दर्शाए और मुआवजे का दावा भी उचित हो। छोटे-से नुकसान के लिए बड़ी रकम की माँग नहीं करनी चाहिए। उपभोक्ता द्वारा काल्पनिक शिकायत करने पर वह स्वयं दंडित हो सकता है।

4. उत्पादों की गुणवत्ता के प्रति सजग रहना: उत्पादनकर्ताओं और व्यापारियों द्वारा की जा रही मिलावट और भ्रष्ट क्रियाओं को रोकने के लिए उपभोक्ताओं का यह दायित्व है कि वे सजग होकर अच्छी गुणवत्ता वाली वस्तुओं या सेवाओं का क्रय करें। उन्हें क्रय करते समय वस्तु पर आई.एस.आई., एगमार्क, एफ.पी.ओ., ईकोमार्क, हॉलमार्क आदि गुणवत्ता प्रमाण वाले मानक चिह्नों को देखना चाहिए।

5. उत्पादों का उचित उपयोग करना: कुछ उपभोक्ता गारंटी अवधि में वस्तुओं का उपयोग लापरवाही से करते हैं। वह सोचते हैं कि इस अवधि में खराब हुई वस्तु को बदल कर नई वस्तु मिल सकती है, जो सही नहीं है और इस तरह के व्यवहार को रोका जाना चाहिए।

6. भ्रमित करने वाले विज्ञापनों से सावधान रहना: विज्ञापन किसी भी उत्पाद के बारे में बढ़ा-चढ़ाकर बताते हैं। अतः उपभोक्ता को इन पर पूर्ण भरोसा नहीं करना चाहिए। यदि कोई भिन्नता नजर आती है तो उसे उसके प्रायोजक और उचित अधिकारी के संज्ञान में लाना चाहिए।

7. अपने अधिकार के प्रति सचेत रहना: उपभोक्ताओं को अपने अधिकारों के प्रति सचेत रहना चाहिए और खरीददारी करते समय उन अधिकारों का ध्यान रखना चाहिए। उदाहरण के लिए यह उपभोक्ता का दायित्व है कि वह किसी वस्तु की गुणवत्ता के बारे में पूर्ण जानकारी प्राप्त करने हेतु जोर डाले और स्वयं को इस बात से सुनिश्चित करे कि यह किसी भी प्रकार के दोष से मुक्त है।

8. खरीदने से पूर्व विभिन्न प्रकार की वस्तुओं का निरीक्षण करना: उपभोक्ता का यह उत्तरदायित्व है कि किसी भी वस्तु या सेवा को क्रय करने से पहले विभिन्न प्रकार की वस्तुओं का निरीक्षण करें। इसके लिए उसे वस्तुओं की गुणवत्ता, मूल्य, टिकाऊपन, क्रय के बाद सेवा आदि की तुलना करनी चाहिए। इस तरह से उपभोक्ता अपने सीमित साधनों में सबसे अच्छी वस्तु का चयन कर सकता है।

9. अन्य उत्तरदायित्व: ऊपर बताए गए उत्तरदायित्वों के अलावा उपभोक्ताओं का यह उत्तदायित्व भी है कि वह निर्माणकर्ता, व्यापारी और सेवा प्रदान करने वालों के साथ हुए क्रय समझौते को मानें, उधार पर लिए सामान का जल्द-जल्द से भुगतान करें, शिकायतों के निराकरण में सक्रिय सहयोग दें, उपभोक्ता संगठनों एवं परिषदों के गठन में सहयोग करें, महँगाई, कालाबाजारी एवं ठगी के विरुद्ध एकजुट होकर आवाज उठाएं आदि।

अब हम कुछ प्रश्नों का अभ्यास करेंगे।

अभ्यास प्रश्न 1

रिक्त स्थान भरिए।

1. ग्रामीण उपभोक्ता का मुख्य व्यवसाय ....है।
2. उपभोक्ता वस्तुओं और सेवाओं के लिए .... देता है।
3. मिलावट उपभोक्ता का ...., ... और .... नुकसान करती है।
4. एक निश्चित समयावधि में यदि क्रय किए गए सामान में खराबी आती है तो उपभोक्ता को उसका पूरा पैसा वापस मिलता है, इसे.. कहते हैं।

5. उपभोक्ता को विभिन्न .... और............................. की वस्तुओं के चयन का अधिकार है।

6. प्रभावशाली .... से उपभोक्ता जागरुक होता है।

आइए, अब आगे बढ़ें तथा उपभोक्ता के सूचना पर्यावरण पर चर्चा करें।

10.3.6 उपभोक्ता का सूचना पर्यावरण और जनसंपर्क माध्यम

किसी उत्पाद के विज्ञापन की प्रभावशीलता इस बात पर निर्भर करती है कि उपभोक्ता के पास उस उत्पाद की कितनी और किस प्रकार की जानकारी उपलब्ध है। उपभोक्ता के सूचना के क्षेत्र में विज्ञापन का कितना महत्वपूर्ण स्थान है? उत्पाद 'क' के लिए विज्ञापन की तुलना उत्पाद 'ख' के लिए कैसी है और कैसे दोनों उत्पादों की सूचना की किसी अन्य क्षेत्र से तुलना हो सकती है। इनमें से कुछ गैर-व्यवसायिक होते हैं जो उपभोक्ता के क्रय निर्णय को प्रभावित करते हैं। ज्यादातर उपभोक्ता विज्ञापनों, उत्पादों पर खर्च करने के अनुभवों की पृष्ठभूमि के कारण विज्ञापनों के संपर्क में आते हैं। एक सामान्य व्यस्क उपभोक्ता के पास जीवनपर्यन्त सूचनाओं का संसाधन रहता है। उपभोक्ता एक सूचना के पर्यावरण में प्रचालन करता है जिसमें निम्नलिखित संसाधन होते हैं:

- उपभोक्ता की स्वयं की जानकारी जो उसे उत्पादों या संबंधित उत्पादों के बारे में स्वयं के अनुभवों से प्राप्त होती है।
- परिवार, दोस्तों और जान-पहचान के लोगों द्वारा उत्पाद या संबंधित उत्पादों के बारे में दी गई मौखिक जानकारियाँ।
- उपभोक्ता को उत्पाद से संबंधित सभी जानकारियाँ नहीं दी जाती हैं। ऐसी सूचनाएँ व्यवसायिक स्रोतों द्वारा ना तो खुल के दी जाती हैं और ना ही इन स्रोतों द्वारा उत्पन्न होती हैं। इनमें से कुछ सूचनाएं व्यापारिक कंपनियों के जनसंपर्क विभाग द्वारा बाजार में फैला दी जाती हैं। कुछ सूचनाएं सरकारी रिपोर्ट, उपभोक्ता समूह, पत्रकारों और अन्य गैर व्यवसायिक संस्थानों द्वारा स्वतंत्र रूप से उत्पन्न हो जाती हैं। जब कोई उत्पाद राजनीतिक टकराव या सामाजिक मुद्दा बन जाता है तो समाचार मीडिया उत्पाद के बारे में ढेरों जानकारियां प्रदान करता है। उत्पाद छापने योग्य बन जाता है। जब सामाचार मीडिया किसी वस्तु की आलोचना करता है तो उपभोक्ता को उस वस्तु के बारे में जानकारियां प्राप्त होती हैं। कुछ उपभोक्ता समाचार पत्रों और टेलीविजन में बताई गई आलोचनात्मक टिप्पणियों पर ध्यान नहीं देते जबकि कुछ उपभोक्ताओं के लिए यह जानकारियों का महत्वपूर्ण स्त्रोत होते हैं।
- उपभोक्ता शिक्षा के औपचारिक माध्यमों द्वारा सूचनाएं एवं जानकारियां प्राप्त होती हैं। कुछ विद्यालयों में उपभोक्ता शिक्षा शैक्षिक पाठ्यक्रम का हिस्सा होती है। विद्यार्थी पाठ्यक्रमों में यह

जानकारी प्राप्त कर लेते हैं कि किस देश या राज्य में कौन-सी वस्तु प्रचुर मात्रा में होती है। कुछ कक्षाओं में विद्यार्थियों को उपभोक्ता कौशल प्रत्यक्ष रूप से बताया जाता है। विद्यार्थी गृह विज्ञान या शारीरिक शिक्षा की कक्षा में पोषण, विटामिन और संतुलित आहार के बारे में जानकारियां प्राप्त करते हैं और जान पाते हैं कि बाजार में मौजूद कौन-सा भोज्य पदार्थ उनके लिए स्वास्थ्यकर है। विद्यालयों में लगाये गए उत्पाद जैसे कम्प्यूटर, पंखे, वाटरकूलर आदि के द्वारा भी विद्यार्थी उन उत्पादों के बारे में प्रत्यक्ष जानकारियां प्राप्त करता है। इसके अलावा विद्यार्थियों को मीडिया में दिखाए जा रहे विज्ञापनों को कैसे समझना है, यह भी पढ़ाया जाता है।

विद्यालयी तंत्र के बाहर कुछ संस्थाएं जो उपभोक्ताओं की जानकारियों के लिए पत्रिकाएं बनाती हैं, विशेष तौर पर किसान जैसे विशिष्ट उपभोक्ताओं के कल्याण से जुड़ी सामाजिक संस्थाएं भी औपचारिक रूप से उपभोक्ता शिक्षा प्रदान करती हैं। इसके अलावा कुछ पुस्तकें जैसे व्यवहारिक ज्ञान की पुस्तकें, आर्थिक नियोजन, स्वयं करें व सीखें गाइड, महिला मैग्जीन और समाचारपत्रों में छपे उपयोगी घरेलू सुझाव/लेख आदि के द्वारा भी उपभोक्ता को जानकारियां प्राप्त होती हैं।

- विज्ञापन के लिए सूचना पर्यावरण का भाग अन्य उत्पादों के विज्ञापनों के चारों तरफ रहता है। उत्पादों की प्रचुरता के कारण किसी एक उत्पाद या ब्रांड की विशेषता को स्थापित करना मुश्किल होता है। बाजार में अनेक उत्पाद हैं और उनसे संबंधित अनेक संदेश भी हैं। इससे विज्ञापनों में अव्यवस्था हो जाती है। परिणामस्वरूप उपभोक्ता के लिए भी एक ही विज्ञापन पर ध्यान केन्द्रित करना मुश्किल हो जाता है। ऐसे में उपभोक्ता हर विज्ञापन की विश्वसनीयता को संशय की दृष्टि से देखता है।
- विज्ञापन के माध्यम के बारे में संशयवाद उपभोक्ता को सूचनाएं प्रदान करता है। विभिन्न जनसंपर्क माध्यम उपभोक्ताओं में विभिन्न स्तर का आत्मविश्वास जगाते हैं। विज्ञापन इस बात को अच्छे से पहचानते हैं कि उनकी विश्वसनीयता का बढ़ना या घटना कुछ हद तक इस बात पर निर्भर करता है कि विज्ञापन किस सन्दर्भ में है। ज्यादातर उपभोक्ता मानते हैं कि टी0वी0 पर दिखाए गए विज्ञापन ज्यादा भ्रामक होते हैं जबकि पत्रिकाओं में दिखाए गए विज्ञापनों पर ज्यादा विश्वसनीय। विश्वसनीयता का स्तर अलग-अलग माध्यमों में ही नहीं बल्कि एक ही माध्यम के बीच में भी होता है। कुछ विज्ञापनदाता मानते हैं कि समाचार पत्र, पत्रिकाओं आदि में अच्छे स्थान पर विज्ञापन देना लाभकारी होता है, जबकि कुछ जनसंपर्क माध्यम इस बात पर बल देते हैं कि वह विज्ञापन कितने लोगों तक पहुँचा या उस विज्ञापन के मूल्य की प्रभावशीलता कितनी रही। सूचना पर्यावरण को समझना केवल उपभोक्ता को प्रस्तुत की जाने वाली सूचनाओं के स्रोत को वगीकृत करना नहीं है अपितु उन रास्तों को भी पहचानना है जिनके द्वारा विज्ञापन में दी गई गुणवत्तापूर्ण जानकारी परिस्थिति अनुसार बदल जाती है। कहने का अभिप्राय यह है कि एक विज्ञापन ध्यानाकर्षण के लिए सूचना के अन्य स्रोत से प्रतिस्पर्धा करता है और ठीक उसी समय अपनी स्थिति के अनुसार स्वयं सूचना की एक इकाई के रूप में बदल जाता है।

• विज्ञापन के बारे में संशयवाद भी उपभोक्ता को सूचनाएं प्रदान करता है। उपभोक्ता का सूचना या जानकारियों का पर्यावरण केवल विभिन्न प्रकार की सूचनाओं से निर्मित नहीं है बल्कि उस बल से है जो उपभोक्ता सूचना के विभिन्न स्रोतों पर डालता है। उदाहरण के लिए किसी उत्पाद के बारे में व्यक्तिगत अनुभव या मित्रों या पड़ोसियों द्वारा प्रदान की गई सूचनाओं का महत्व सबसे अधिक होता है। इससे विज्ञापन प्रणाली कम हो सकती है क्योंकि लोग दोस्तों की सलाह और विज्ञापनकर्ताओं की मंशाओं में अंतर पहचानते हैं। मनोवैज्ञानिक तौर जब उपभोक्ता परेशान हो जाता है तो वह वस्तु की नकारात्मक जानकारियों/सूचनाओं पर अधिक बल देता है। कुछ उपभोक्ता विज्ञापन की सच्चाई से चिंताशील रहते हैं जबकि कुछ उपभोक्ताओं का मानना है कि विज्ञापन उन्हें उन वस्तुओं को खरीदने के लिए प्रेरित करते हैं जिनकी उन्हें वास्तविक जीवन में कोई विशेष आवश्यकता नहीं होती। दूसरी तरफ कुछ लोग मानते हैं कि विज्ञापन आवश्यक होते हैं और सामान्यतः ये उत्पाद का सही चित्रण प्रस्तुत करते हैं। व्यस्कों की तुलना में बच्चे विज्ञापनों पर ज्यादा भरोसा करते हैं।

• विज्ञापन का महत्व एक उत्पाद से दूसरे उत्पाद तक परिवर्तित होता रहता है। कुछ गैर-विज्ञापन रणनीतियां विज्ञापनकर्ता के हाथ में होती हैं, जैसे प्रोन्नति। जबकि अन्य फुटकर दुकानों और विक्रेता के हाथ में होती हैं। उपभोक्ता के लिए यह जानना महत्वपूर्ण है कि न केवल वस्तुओं की बल्कि दुकानों और विक्रेता की भी अपनी प्रतिष्ठा है जिसे वे बनाए रखना चाहते हैं तथा इसलिए वह उपभोक्ता पर भरोसा करते हैं। उपभोक्ता इस साधारण तथ्य से बहुत सारी जानकारियां प्राप्त कर लेता है कि उनका भरोसेमंद स्थानीय विक्रेता एक विशिष्ट ब्रांड के उत्पाद रखता है या नहीं। दुकानों में विक्रेता उत्पादों की तुलनात्मक सूचना से विमुक्त रहते हैं। दुकानदार अपने ग्राहकों के साथ दीर्घ अवधि संबंधों द्वारा लाभ प्राप्त करता है। फुटकर व्यापारी अपने ग्राहक को उत्पादकर्ता के विज्ञापनों की अपेक्षा अधिक जानकारियां प्रदान करता है।

• उपभोक्ता किसी भी उत्पाद के बारे में जो सबसे महत्वपूर्ण बात जानता है, वह है उस उत्पाद का मूल्य। मूल्य उत्पाद का आंतरिक गुण नहीं है। यह माँग और पूर्ति के संबंध का सूचक है। वस्तु के मूल्य को कैसे भी निर्धारित किया जाए, उपभोक्ता वस्तु को क्रय करने या न क्रय करने के अपने निर्णय में मूल्य को एक महत्वपूर्ण जानकारी मानता है। ऐसा दो कारणों से होता है; पहला उपभोक्ता के पास सीमित मात्रा में धन होता है। यदि किसी वस्तु का मूल्य उसके बजट बहुत अधिक होता है तो उसे खरीदने के लिए वह किसी विज्ञापन या सूचना के किसी अन्य स्रोत द्वारा प्रभावित नहीं होगा। ऐसे में विक्रेता उत्पाद को उधार या किश्तों में खरीदने पर जोर देते हैं परंतु उपभोक्ता के मस्तिष्क में उस वस्तु की अधिकतम मूल्य सीमा तय होती है। उपभोक्ता की जानकारियों के स्रोत में वस्तुओं के मूल्य की प्राथमिकता सबसे अधिक है। इसके प्रभाव से निर्णय प्रक्रिया के अन्य संभावित स्रोतों की उपेक्षा की जा सकती है। इससे यह संकेत मिलता है कि उपभोक्ता के सूचना पर्यावरण में उपलब्ध

उत्पाद के बारे में जानकारी सर्वाधिक महत्वपूर्ण नहीं है अपितु उपभोक्ता स्वयं की क्रय करने की क्षमता के बारे में कितना जागरुक है, वह महत्वपूर्ण है।

दूसरा कारण यह है कि मूल्य वस्तु की गुणवत्ता का संकेत भी है। लोगों का अनुमान होता है कि जिस वस्तु की कीमत जितनी अधिक हो, उसकी गुणवत्ता भी उतनी अधिक होगी। मगर यह अनुमान हमेशा उपयुक्त नहीं होता है। कभी-कभी मूल्य और गुणवत्ता में नकारात्मक संबंध पाए जाते हैं, विशेष तौर पर टिकाऊ रहित उत्पादों पर, जैसे उपहार में दी जाने वाली वस्तुएं अधिक मूल्य पर बिकती हैं। यदि ब्रांडों की गुणवत्ता में अधिक अंतर होगा तो उपभोक्ता अधिक दाम के उत्पाद खरीदेंगे। विज्ञापन के अनुसार यदि उत्पाद उच्च गुणवत्ता का है मगर उसकी कीमत कम है तो उपभोक्ता को उसकी गुणवत्ता में संशय होगा परंतु उपभोक्ता उसे फिर भी क्रय करना चाहेगा क्योंकि वह विज्ञापन से नहीं बल्कि उस उत्पाद की कीमत से आकर्षित होता है।

इस तरह आपने देखा कि उपभोक्ता के सूचना पर्यावरण में आंकड़ों और तथ्यों के साथ-साथ दोस्तों या पड़ोसियों की भावानात्मक या सामाजिक सहमति भी निहित होती है।

10.4 विक्रय संवर्द्धन

विक्रय संवर्द्धन दो शब्दों से बना है; विक्रय जिसका अर्थ बिक्री से है और संवर्द्धन जिसका अर्थ बढ़ाना है। इस तरह विक्रय संवर्द्धन का अर्थ बिक्री बढ़ाने से लिया जाता है। बिक्री बढ़ाने वाली अथवा उसकी वृद्धि में सहायता करने वाली प्रत्येक क्रिया अथवा निर्णय विक्रय संवर्द्धन कहलाता है। उदाहरण के लिए जब आप साबुन खरीदने जाते हैं तो दुकानदार आपसे कहता है कि दो साबुन खरीदने पर एक अतिरिक्त साबुन मुफ्त मिलेगा। आप इस बात से आकर्षित होते हैं क्योंकि ऐसा करने से आप एक साबुन की कीमत बचा पाते हैं। यह बिक्री बढ़ाने का एक तरीका है। इसी तरह आपने सुना होगा साबुन के अंदर सोना पाओ, लखपति बनो, विदेश यात्रा का मौका जीतो, एक किलो के पैकेट पर तीस प्रतिशत अतिरिक्त, कार्ड खुरचो और इनाम पाओ आदि। इसके अलावा आपने यह भी देखा होगा कि किसी उत्पाद के साथ लंच बॉक्स, पैन्सिल बॉक्स, शैम्पू पाउच, चायपत्ती के साथ कप मुफ्त आदि दिए जाते हैं। यह सब उत्पाद की बिक्री बढ़ाने व लाभ प्राप्त करने के तरीके होते हैं। चार्ल्स. एम. एडवर्ड्स एवं विलियम एच. हॉवर्ड के अनुसार "प्रत्येक वह क्रिया जो प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से बिक्री को बढ़ाने में लाभकारी सहयोग करती है, विक्रय संवर्द्धन में सम्मिलित की जाती है"।

10.4.1 विक्रय संवर्द्धन के उद्देश्य

आधुनिक समय में विक्रय संवर्द्धन का महत्व अत्यधिक बढ़ गया है। उपभोक्ता को आकर्षित करने के लिए विक्रय संवर्द्धन को अत्यधिक महत्व दिया जाता है। विक्रय संवर्द्धन का प्रमुख लक्ष्य हर

सम्भव लाभार्जन करना होता है चाहे वह दीर्घ अवधि में हो या अल्प अवधि में। विक्रय संवर्द्धन के निम्नलिखित उद्देश्य हैं:

- नए उत्पाद या सेवा का बाजार में परिचय करने में सहायता पहुँचाना: इस कार्य हेतु कम्पनियां नए उत्पाद के मुफ्त नमूने बाँटती हैं। इनको प्रयोग करने के पश्चात् उपभोक्ता में इनके प्रति रुचि जागती है और फिर वे उपयोग हेतु उत्पाद को खरीदते हैं। इसके अलावा नए उत्पाद की गुणवत्ता, विभिन्न उपयोग, मूल्य आदि के बारे में जानकारी भी विक्रय संवर्द्धन के द्वारा दी जाती है।
- पुराने उत्पादों को नए कलेवर या आकार में प्रस्तुत करना।
- किसी कम्पनी द्वारा नए क्षेत्रों में प्रवेश करने हेतु विक्रय संवर्द्धन का सहारा लिया जाता है। किसी साबुन बनाने वाली कम्पनी द्वारा शैम्पू के क्षेत्र में प्रवेश करने के लिए कूपन एवं मुफ्त नमूने जैसे विक्रय संवर्द्धन के तरीकों का प्रयोग किया जाता है।
- नए उपभोक्ताओं को आकर्षित करना और पुराने उपभोक्ताओं को बनाए रखना: विक्रय संवर्द्धन किसी नए उत्पाद के लिए नए ग्राहक बनाने में सहायता करता है। बाजार जाने पर उपभोक्ता इन उत्पादों की तरफ आकर्षित होते हैं जो छूट, उपहार, इनाम आदि प्रदान करते हैं। इनसे प्रभावित होकर उपभोक्ता वस्तुएं खरीदता है। इस तरह यह पुराने उपभोक्ताओं को बनाए रखता है और साथ ही नए उपभोक्ताओं को वस्तुएं खरीदने के लिए प्रेरित करता है।
- मौसमी उत्पादों की बिक्री को बनाए रखना: कुछ ऐसे उत्पाद जैसे फ्रिज, पंखे, कूलर, ए.सी., रूम हीटर, सनस्क्रीन, ग्लिसरीन साबुन आदि उत्पाद जिनका उपयोग एक विशिष्ट मौसम में ही होता है, की बिक्री बनाए रखने हेतु उत्पादककर्ता और डीलर बेमौसमी छूट देते हैं, जैसे सर्दी के मौसम में फ्रिज के दाम अपेक्षाकृत कम होते हैं।
- प्रतियोगी चुनौतियों का सामना करना: वर्तमान समय में व्यापार को प्रतियोगिताओं का सामना करना पड़ता है। बाजार में निरंतर नए उत्पाद आ रहे हैं और पुराने उत्पादों में सुधार हो रहे हैं। अतः बाजार में विक्रेता और उत्पादनकर्ता की हिस्सेदारी बनाये रखने हेतु विक्रय संवर्द्धन आवश्यक है।
- उपभोक्ता में उत्पाद की स्मृति बनाए रखना: विक्रय संवर्द्धन का एक प्रमुख उद्देश्य होता है कि उपभोक्ता के मस्तिष्क में उत्पाद की स्मृति को बनाए रखना। हालांकि यह कार्य विज्ञापन के द्वारा भी होता है परंतु संवर्द्धन गतिविधियों के द्वारा इस उद्देश्य की प्राप्ति में सहायता होती है।
- थोक विक्रेता और फुटकर विक्रेता को अधिक सुविधाएं जैसे उधार पर क्रय करना, नकद छूट, मुफ्त उपहार इत्यादि प्रदान कर उत्पाद को अधिक खरीदने हेतु प्ररित करने के लिए विक्रय संवर्द्धन का सहारा लिया जाता है।
- इसके अलावा विक्रय संवर्द्धन के अन्य उद्देश्य हैं जैसे ब्रांड चेतना में वृद्धि एवं निष्ठा बनाना, उत्पाद के क्रय की निरंतरता बनाए रखना, विशिष्ट उपभोक्ता समूह का ध्यान आकर्षित करना, ब्रांड के उपयोग को आगे बढ़ाना तथा शोध हेतु नाम एवं पते प्राप्त करना।

10.4.2 विक्रय संवर्द्धन की विभिन्न तकनीकें

विक्रय संवर्द्धन के लिए जिन तरीकों को अपनाया जाता है, उन्हें विक्रय संवर्द्धन तकनीक कहते हैं। विक्रय संवर्द्धन तकनीक को दो श्रेणियों में बाँटा गया है:

1. उपभोक्ता संवर्द्धन तकनीक
2. व्यापार संवर्द्धन तकनीक

उपभोक्ता संवर्द्धन तकनीक

इसके अंतर्गत उन उपायों को अपनाया जाता है जिससे उपभोक्ता उन वस्तुओं को क्रय करने के लिए दुकानदार तक पहुँचने के लिए प्रेरित होता है। उपभोक्ता संवर्द्धन के अंतर्गत निम्नलिखित तरीकों को परिस्थिति एवं सुविधा के अनुसार अपनाया जाता है:

- **मुफ्त नमूने:** आपने बाजार से सामान खरीदते समय विभिन्न वस्तुएं जैसे शैम्पू, कॉफी, डिटरजेंट के पाउच आदि के नमूने मुफ्त में पाए होंगे। कभी-कभी सामान खरीदे बिना भी दुकानदार उपभोक्ताओं को मुफ्त नमूने बाँटता है। उपभोक्ता नमूनों का उपभोग कर स्वतः ही वस्तु के गुण से प्रभावित होकर उस वस्तु का स्थायी ग्राहक बन जाता है। नए उत्पादों के प्रचार हेतु भी इस विधि का प्रयोग किया जाता है। मुफ्त नमूनों का वितरण घर-घर जाकर, सड़क पर या विशिष्ट व्यक्तियों को डाक द्वारा भी किया जाता है।
- **कूपन:** कूपन एक तरह का प्रमाण पत्र होता है जिसके द्वारा उपभोक्ता को विशिष्ट वस्तु क्रय करने में उसके मूल्य में कुछ छूट दी जाती है या कुछ वस्तु का प्रलोभन दिया जाता है। यह कूपन अखबार में छपे होते हैं जिन्हें फुटकर विक्रेता के पास ले जाने पर मूल्य में छूट मिलती है या यह कूपन किसी अन्य वस्तु के अंदर रख दिए जाते हैं और एक निश्चित संख्या में एकत्रित होने पर कुछ नकद छूट मिल जाती है। फुटकर विक्रेता को कूपन के मूल्य का भुगतान उत्पादकर्ता द्वारा होता है।
- **प्रीमियम अथवा अधिमूल्य:** जब किसी उत्पाद के क्रय के साथ कम मूल्य का अन्य उत्पाद मुफ्त में मिलता है तो वह प्रीमियम कहलाता है। उदाहरण के लिए बॉर्नविटा के साथ लंच बॉक्स, टूथपेस्ट के साथ ब्रश आदि। विक्रय संवर्द्धन का यह उपाय आजकल काफी प्रचलित है। इसका उद्देश्य पुराने उपभोक्ताओं को क्रय हेतु प्रोत्साहित करना है। प्रीमियम में दी जाने वाली वस्तु प्रायः काफी कम मूल्य की होती है। यह या तो पैकेट के अंदर रखी जाती है या पैकेट के बाहर वस्तु की सूचना मात्र छपी होती है।
- **धन वापसी प्रस्ताव:** इस विधि के अंतर्गत उत्पादनकर्ता यह प्रस्ताव रखता है कि यदि कही गई समयावधि में उपभोक्ता को लाभ नहीं होगा तो उत्पादनकर्ता उपभोक्ता का धन वापस कर देगा।

यह विधि बाजार में नए उत्पाद के परिचय हेतु लाभकारी है और इससे उपभोक्ता में उक्त उत्पाद हेतु विश्वास उत्पन्न होता है।

- **अस्थाई मूल्य छूट:** इस विधि के अन्तर्गत वस्तु को उसके वास्तविक मूल्य से भी कम मूल्य में बेचा जाता है। जैसे साबुन खरीदने पर दो रूपये की छूट, चाय की खरीद पर 20 रूपये की छूट आदि। यह विधि एक ही उत्पाद के अन्य ब्रांडों के प्रति उपभोक्ताओं को आकर्षित करने के लिए अपनाई जाती है।
- **आदान-प्रदान योजना:** इस योजना में पुराने उत्पाद के बदले नया उत्पाद कम कीमत में दिया जाता है। यह उन्नत उत्पाद की तरफ ध्यान आकर्षित करवाने का सबसे अच्छा तरीका है। जैसे आपने सुना होगा पुराने प्रेशर कुकर के बदले नए प्रेशर कुकर की खरीद पर पाँच सौ रुपये की छूट।
- **मेले और प्रदर्शनियां:** विक्रय संवर्द्धन के लिए कई बार मेले एवं प्रदर्शनियों का उपयोग किया जाता है। इनका संचालन स्थानीय, प्रादेशिक, राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर किया जाता है। वस्तुओं का प्रत्यक्ष प्रदर्शन कर उनके बारे में बताया जाता है और उचित छूट के साथ बेचा जाता है। जैसे दिल्ली के प्रगति मैदान में हर साल लगाया जाने वाला अंतर्राष्ट्रीय व्यापार मेला।
- **ट्रेडिंग स्टाम्प:** इस विधि के अंतर्गत जब भी उपभोक्ता कोई विशिष्ट उत्पाद खरीदता है तो विक्रेता उसे एक टिकट देता है जिसे क्रेता सुरक्षित रखता है। एक निश्चित समयावधि में टिकट की एक निश्चित संख्या जमा हो जाने पर उन्हें विक्रेता को लौटाकर कोई निश्चित मूल्य की वस्तु मुफ्त में ली जा सकती है।
- **खुरचें और उपहार जीतें:** इस योजना के अन्तर्गत उपभोक्ता उत्पाद पर बने एक विशिष्ट निशान को खरोचता है और इस निशान के नीचे बने संदेश के अनुसार उसे उपहार का लाभ मिलता है। इस तरह निर्माणर्ता द्वारा उपभोक्ता को मुफ्त में उपहार, मूल्य में छूट या कहीं भ्रमण का अवसर दिया जाता है।
- **प्रतियोगिताएं:** यह वस्तु से अप्रत्यक्ष रूप से परिचय कराने का एक तरीका है। इसके अंतर्गत उपभोक्ताओं को पैकिंग का ढक्कन, खाली डिब्बा, अंदर रखे गए कूपन आदि को संलग्न करने को कहा जाता है तथा उस वस्तु के संबंध में एक वाक्य भी लिखने को कहा जाता है, जैसे मुझे 'क' नामक चाय पसंद है क्योंकि ....।
- **निःशुल्क प्रशिक्षण:** इसके विधि के अंतर्गत उत्पादक या वितरक उपभोक्ताओं को खरीदी गई वस्तु के उपयोग, देख-रेख, मरम्मत आदि के बारे में प्रशिक्षण देते हैं या प्रशिक्षण की व्यवस्था कराते हैं। ऐसा करने से उपभोक्ताओं को वस्तु क्रय करने हेतु प्रोत्साहन मिलता है। उदाहरण के लिए सिलाई-कढ़ाई के निशुल्क प्रशिक्षण की व्यवस्था।

व्यापार संवर्द्धन तकनीक

उपभोक्ताओं को ध्यान में रखकर अपनायी गयी संवर्द्धन विधियाँ तभी सफल हो सकती हैं जब उनमें थोक एवं फुटकर विक्रेताओं जैसे मध्यस्थ व्यापारियों को सम्मिलित किया जाए। मध्यस्थों के लिए अपनाए जाने वाले संवर्द्धन उपाय व्यापार संवर्द्धन कहलाते हैं। इसके अंतर्गत निम्नलिखित विधियाँ आती हैं:

- **क्रय भत्ता छूट:** इस विधि में एक निश्चित मात्रा अथवा मूल्य तक के उत्पाद को एक निश्चित समयावधि में क्रय करने वाले व्यापारी को क्रय भत्ता दिया जाता है। यह भत्ता नकद अथवा बिल में कटौती के रूप में दे दिया जाता है। इससे वस्तु की लागत कम हो जाती है और व्यापारी अधिक लाभ कमा सकते हैं।
- **पुनः क्रय भत्ता:** यह भत्ता तब दिया जाता है जब व्यापारी कोई वस्तु पहली बार खरीदता है। इस विधि से विक्रय कम नहीं होता क्योंकि एक व्यापारी द्वारा खरीद करने पर वह इस भत्ते का अधिकारी हो जाता है।
- **गणना एवं पुनः गणना:** इस विधि में व्यापारी के स्टॉक की गणना योजना में सम्मिलित होने पर तथा बंद होने पर की जाती है। इन दोनों गणनाओं के बीच जितना माल बिकता है उसकी मात्रा या मूल्य पर कुछ रकम भत्ते के रूप में दी जाती है।
- **विक्रय प्रतियोगिताएं:** यह विधि वितरकों, व्यापारियों और उनके कर्मचारियों को प्रोत्साहित करने के लिए प्रयोग में लायी जाती है। इसके अंतर्गत जो भी विक्रेता कम्पनी के उत्पादों की बिक्री सर्वाधिक करता है, उसे नकद इनाम दिया जाता है।
- **प्रदर्शन और विज्ञापन भत्ता:** इसके अंतर्गत व्यापारी को निमार्णकर्ता के उत्पादों की प्रदर्शनी लगाने हेतु भत्ता दिया जाता है। यह भत्ता दुकान में प्रदर्शनी लगाने हेतु दी गई जगह पर निर्भर करता है।
- **व्यापारिक प्रीमियम:** यह एक तरह का पुरस्कार है जो मध्यस्थों तथा विक्रेताओं को उनके द्वारा किए गए विक्रय में वृद्धि के अतिरिक्त प्रयासों के लिए दिया जाता है। प्रीमियम में दीवार घड़ियाँ, कुर्सियाँ, मेज, तश्तरी आदि दी जाती हैं।
- **अन्य उपाय:** उत्पादक संस्थाएं विक्रय संवर्धन के कई अन्य उपाय भी अपनाती हैं, जैसे मध्यस्थों के विक्रय स्थलों का आधुनिकरण एवं मरम्मत, विक्रय स्थलों पर फैशन शो, दुकानों के लिए बोर्ड, ताख्तियाँ, कैलेंडर, पोस्टर, विक्रय साहित्य उपलब्ध कराना आदि।

10.4.3 विक्रय संवर्द्धन के लाभ और हानि

विक्रय संवर्द्धन विपणन का ऐसा भाग है जिसे यदि सही प्रकार से लागू किया गया तो वह कम फायदे वाली वस्तु से अधिक लाभ दिलवा सकती है या अधिक फायदे वाली वस्तु से हानि कर सकती है। इस भाग में आप विक्रय संवर्द्धन से होने वाले फायदे एवं नुकसान के बारे में जानकारी प्राप्त करेंगे।

विक्रय संवर्द्धन से लाभ

आज के प्रतिस्पर्धात्मक युग में विक्रय संवर्द्धन विपणन का एक मुख्य अंग बन गया है। विक्रय संवर्द्धन से निम्नलिखित लाभ हैं:

- विक्रय संवर्द्धन तकनीकों द्वारा उपभोक्ता को बाजार में उपलब्ध विभिन्न कम्पनियों के उत्पादों की विशेषताओं, अंतर और उनके बहु उपयोग के बारे में जानकारी प्राप्त होती है। उपभोक्ता इन्हीं जानकारियों के आधार पर उत्पाद खरीदता है जिससे वस्तु के क्रय में सफलता मिलती है।
- विक्रय संवर्द्धन तकनीक कुछ नया या अलग करने के लिए प्रेरित करती है जिससे उपभोक्ता को महत्व मिले।
- विक्रय संवर्द्धन द्वारा नए विचार और संचार के अवसर प्राप्त होते हैं। उपभोक्ताओं को उत्पादों के बारे में जानकारियां प्रदान करने हेतु विभिन्न संचार माध्यमों का प्रयोग होता है। उदाहरण के लिए आजकल किसी भी नए उत्पाद की जानकारी इंटरनेट या मोबाइल द्वारा प्रदान की जाती है।
- विक्रय संवर्द्धन के द्वारा किसी एक वस्तु की नहीं अपितु उस वस्तु से संबंधित अन्य कई वस्तुओं की बिक्री बढ़ जाती है। जैसे किसी विशेष ब्रांड के टूथपेस्ट की बिक्री बढ़ने से उस ब्रांड के टूथब्रश की बिक्री का बढ़ना।
- विक्रय संवर्द्धन द्वारा मौखिक प्रचार होता है। किसी वस्तु या विक्रेता के नियमित ग्राहक जब उस उत्पाद की विक्रय संवर्द्धन तकनीक से प्रभावित होते हैं तो वह स्वतः उसका मौखिक प्रचार करने लगते हैं।
- विक्रय की एक जैसी दिनचर्या होने से फुटकर व्यापारी अपना उत्साह खोने लगते हैं। संवर्द्धन विधियों से वे सक्रिय रहते हैं तथा व्यापार में होने वाली नई गतिविधियों के बारे में उन्हें प्रशिक्षित, तैयार और पुनः व्यवस्थित किया जा सकता है। साथ ही साथ विक्रय संवर्द्धन द्वारा रोजगार के अवसर प्राप्त होते हैं और लोगों का जीवन स्तर सुधरता है।
- विक्रय संवर्द्धन तकनीक द्वारा कम समय में उपभोक्ता के व्यवहार में प्रभावशाली परिवर्तन लाया जा सकता है।
- विक्रय संवर्द्धन द्वारा सफलता और योगदान को आसानी से मापा जा सकता है।
- विक्रय संवर्द्धन द्वारा किसी नए विचार या नए उत्पाद को सीमित समय में जाँचने का अवसर मिल जाता है। इससे यह पता चल जाता है कि उस वस्तु को स्थायी उपयोग की वस्तु बनाने के लिए अतिरिक्त धन और समय की आवश्यकता तो नहीं।
- विक्रय संवर्द्धन एक लचीली प्रक्रिया है। यदि एक विधि से सफलता नहीं मिलती तो दूसरी विधि को तुरन्त अपना लिया जाता है।

विक्रय संवर्द्धन से हानि

विक्रय संवर्द्धन से जहाँ एक ओर उपभोक्ता और मध्यस्थों को फायदा होता है, वहीं दूसरी तरफ इससे कुछ हानियां भी हैं। विक्रय संवर्द्धन की कुछ सीमाएं हैं जो निम्नलिखित हैं:

- उपभोक्ताओं में सामान्यतः यह धारणा रहती है कि मौसमी विक्रय संवर्द्धन गतिविधियों का ध्येय निम्न स्तर की वस्तुओं को बेचना है।
- उत्पादों पर दी गयी छूट वास्तविक नहीं होती है क्योंकि उत्पादों का मूल्य पहले से ही बढ़ा हुआ होता है।
- यह गतिविधियाँ कम अंतराल की होती हैं तो नतीजा भी कम अवधि का होता है। जैसे ही मुफ्त उपहार, कूपन आदि प्रस्ताव हटा दिए जाते हैं, उत्पादों की माँग भी जल्दी कम पड़ जाती है।
- व्यापारियों द्वारा दिया गया व्यापारिक सहयोग संदेहास्पद रहता है। विक्रेता इसलिए सहयोग नहीं करता क्योंकि उसके पास उत्पाद के संग्रह हेतु पर्याप्त जगह नहीं होती या उसकी दुकान में उत्पाद ज्यादा नहीं बिकता या उसे लगता है कि उसे उसके परिश्रम अनुसार लाभ नहीं होगा।
- विक्रय संवर्द्धन से बाजार में विभिन्न ब्रांडों के उत्पादों में एक तरह की संवर्द्धन स्पर्धा हो सकती है जिससे ब्रांड की छवि को नुकसान पहुँच सकता है।

आइए, अब विज्ञापनों के विभिन्न माध्यमों के बारे में जानें।

10.5 विज्ञापन के माध्यम

विज्ञापन माध्यम एक ऐसा भौतिक साधन है जिसके द्वारा एक निश्चित संदेश या सूचना को संबंधित ग्राहक, पाठक, दर्शक, श्रोता या राहगीरों तक पहुँचाया जाता है। यह उनके क्रय व्यवहार को प्रभावित करता है। विज्ञापन के माध्यम निम्मनलिखित हैं:

1. प्रेस विज्ञापन

प्रेस विज्ञापन का अर्थ विभिन्न वस्तुओं एवं सेवाओं के बारे में समाचार पत्र, पत्रिकाओं या जर्नल्स आदि में जानकारी प्रकाशित करवाने से है जिसे कई व्यक्तियों द्वारा पढ़ा व सुना जाता है। प्रेस विज्ञापन के अंतर्गत निम्नलिखित माध्यम आते हैं:

- **समाचार पत्र:** समाचार पत्रों को उनके समाचार मूल्य के कारण खरीदा जाता है। सामाचार पत्र राष्ट्रीय/स्थानीय/दैनिक/साप्ताहिक हो सकते हैं। यह किसी नए उत्पाद तथा वस्तु के मूल्य में छूट के बारे में सूचना देने का अच्छा साधन है। इनका प्रयोग स्थानीय, क्षेत्रीय और राष्ट्रीय स्तर के बाजारों के लिए होता है। समाचार पत्रों में विज्ञापन दो प्रकार से दिया जाता है, पहला वर्गीकृत विज्ञापन जिसमें विज्ञापनों को कुछ वर्गों में बाँट दिया जाता है, जैसे वैवाहिक, टैंडर, नीलामी, आदि। इस

प्रकार के विज्ञापनों में शब्दों या पंक्तियों के अनुसार पैसा लिया जाता है। दूसरा साज सज्जा विज्ञापन है जिसे समाचार पत्र के किसी भी पृष्ठ पर दिया जा सकता है तथा इन्हें आकर्षक रंगों, चित्रों, मोटे अक्षरों आदि द्वारा सजाया जाता है। इनका शुल्क पृष्ठ संख्या व विज्ञापन हेतु प्रयुक्त स्थान के अनुसार लिया जाता है।

- **पत्रिकाएं:** पत्रिकाओं का एक पूरे देश में निश्चित बजट सीमा के मूल्य पर चुनिंदा प्रकाशन होता है। इनका प्रकाशन निश्चित अवधि जैसे साप्ताहिक, पाक्षिक, मासिक, त्रैमासिक, अर्द्धवार्षिक अथवा वार्षिक होता है। पत्रिकाएं सामान्य एवं विशिष्ट होती हैं। सामान्य पत्रिकाएं परिवार के सभी सदस्यों हेतु होती हैं तथा इनके विषय मिश्रित होते हैं, जैसे साहित्यिक, राजनैतिक, धार्मिक, स्वास्थ्यवर्धक आदि। जबकि विशिष्ट पत्रिकाएं विशिष्ट व्यक्तियों के लिए होती हैं, जैसे व्यवसायिक पत्रिकाएं। इन्हें आराम के वक्त पढ़ा जाता है और पाठक को इनमें जो विज्ञापन दिखते हैं उनका प्रभाव लम्बे समय तक रहता है।
- **जर्नल्स एवं निर्देशिकाएँ:** इनका प्रकाशन विभिन्न क्षेत्रों में कार्य करने वाले व्यक्तियों की सहायता हेतु किया जाता है। इनमें मुख्य रूप से साइन्स जर्नल्स, मेडिकल जर्नल्स, बैंकिंग, ट्रेड डायरेक्ट्रीज, टेलीफोन डायरेक्ट्रीज आदि आते हैं। यह विस्तृत क्षेत्र, मितव्ययी तथा निश्चित परिणाम देने वाले माध्यम हैं।

2. बाह्य विज्ञापन

यह विज्ञापन का सबसे पुराना तरीका है जिसका प्रयोग वर्तमान समय में भी होता है। बाह्य विज्ञापन का अर्थ घर के बाहर विज्ञापन प्रदर्शन से है। इन्हें दीवार विज्ञापन भी कहा जाता है क्योंकि चित्र युक्त पोस्टरों को बड़ी-बड़ी दीवारों पर लगाया जाता है या दीवार पर सीधे पेंट कर दिया जाता है या बड़े चित्रों को दीवार पर सीधे चिपका दिया जाता है। ट्राम, बस, रेलगाड़ियों के डिब्बों, ऑटो, रिक्शा आदि के अंदर या बाहर छोटे-छोटे पोस्टर स्टिकर के रूप में लगाए जाते हैं। बाह्य विज्ञापन सुझावात्मक होते हैं और जन सामान्य के उपयोग हेतु वस्तुओं जैसे साबुन, शैम्पू, घरेलू सामान के लिए इनका प्रयोग होता है। इनका उद्देश्य राह चलते व्यक्तियों का ध्यान आकृष्ट करना होता है और इनका त्वरित प्रत्युत्तर भी मिलता है। इस प्रकार के विज्ञापन की प्रभावशीलता इस बात पर निर्भर करती है कि उसे कहाँ लगाया गया है। इन विज्ञापनों को भीड़-भाड़ वाली जगहों जैसे सार्वजनिक चौराहे, बस स्टैंड, मंदिर व धर्मशालाओं के समीप, भीड़ वाली सड़क के किनारे लगाया जाना चाहिए। इन विज्ञापनों में उपयुक्त शीर्षकों तथा नारों का प्रयोग करना चाहिए। इसके अलावा विज्ञापन को प्रभावशाली बनाने हेतु सुंदर लिखावट, रंगों व चित्रों का प्रयोग होना चाहिए। बाह्य विज्ञापन निम्नलिखित प्रकार के होते हैं:

- **पोस्टर्स:** पोस्टर्स के अंतर्गत उन लिखित, मुद्रित या चित्रित विज्ञापनों को सम्मिलित किया जाता है जिन्हें कागजों, कार्डबोर्ड, धातु की प्लेट या लकड़ी की तख्तियों के माध्यम से दीवारों,

चौराहों, सड़कों के किनारों, रेलवे स्टेशनों, कार्यालयों, मीनारों, दुकानों, बसों एवं ट्रेनों के भीतर व बाहर आदि स्थानों पर चिपकाया या लगाया जाता है ताकि राहगीरों का ध्यान स्वतः ही उनकी ओर आकर्षित हो जाए। पोस्टर्स इस तरह के होने चाहिए कि उनको भौतिक रूप से समझाने की आवश्यकता न पड़े। इन्हें भीड़-भाड़ वाले स्थानों पर लगाना चाहिए तथा इन पर हवा, पानी, प्रकाश आदि बाह्रय घटकों का प्रभाव नहीं पड़ना चाहिए।

- **विज्ञापन बोर्ड:** विज्ञापन बोर्ड भी पोस्टर्स की भाँति सार्वजनिक स्थानों जैसे चौराहे, रेलवे स्टेशनों, बस स्टैंड, सड़क के किनारे, कार्यालयों, दुकानों आदि पर लगाए जाते हैं। पोस्टर्स की तुलना में यह बड़ी संख्या में नहीं बनवाए जाते तथा यह स्थायी एवं टिकाऊ होते हैं। सामान्यतः यह धातु की चादरों के बने होते हैं जिनके चारों तरफ लकड़ी का फ्रेम लगा होता है। इन्हें मुख्य स्थानों पर एक निश्चित ऊँचाई पर खूँटों की सहायता से लगाया जाता है। कभी-कभी इनमें विद्युत प्रकाश भी लगाया जाता है।
- **यातायात विज्ञापन:** इसे गतिमान विज्ञापन भी कहते हैं क्योंकि इन विज्ञापनों में पोस्टरों को यातायात के साधनों जैसे बस, रेल, ऑटो, ट्राम आदि के अंदर या बाहर लगाया जाता है। इनका लाभ यह है कि छोटे से स्थान पर लगे होने के बावजूद यह आकर्षित लगते हैं और आसानी से पढ़े भी जा सकते हैं। इन विज्ञापनों को इस्तेमाल करने का मुख्य उद्देश्य यह है कि प्रतिदिन लाखों की संख्या में लोग यात्रा हेतु विभिन्न यातायात साधनों का प्रयोग करते हैं और यात्रा के समय उनके पास पर्याप्त समय होता है जिसमें वे इस विज्ञापनों को देखते व पढ़ते हैं।
- **सैंडविच विज्ञापन:** इस विज्ञापन के अंतर्गत एक या एक से अधिक व्यक्तियों को विशिष्ट वेशभूषा में सजाया जाता है तथा उनके हाथ में पोस्टर, बोर्ड आदि पर लिखे विज्ञापन होते हैं या उनके शरीर पर विज्ञापन चिपकाये जाते हैं। यह व्यक्ति गाँवों व शहरों की गलियों और सड़कों पर घूमते हैं। ये देखने में सर्कस के जोकर जैसे लगते हैं जिससे लोगों का ध्यान इनकी तरफ आकर्षित हो जाता है।
- **आकाश लेखन:** इस विज्ञापन में हवाई जहाज की सहायता से धुएँ द्वारा आकाश में विज्ञापन लिखा जाता है, अतः इसे धुँआ लेखन भी कहते हैं। कभी-कभी बहुत बड़े आकार के रंग-बिरंगे व विज्ञापन से परिपूर्ण गुब्बारों को आकाश में छोड़ा जाता है जिन्हें लोग देखते हैं और इस तरह संदेश प्रसारित होता है। यह विधि अत्यधिक व्ययपूर्ण मानी जाती है और बहुत कम प्रयोग में लाई जाती है।
- **विद्युत सजावट:** इस विज्ञापन के अंतर्गत विज्ञापन बोर्डों को विद्युत या बिजली के रंगीन बल्बों, ट्यूब लाइटों, जलते-बुझते बल्बों आदि से सजाकर राहगीरों का ध्यान आकर्षित किया जाता है। इनका प्रयोग प्रायः दीवारों पर किया जाता है। इनमें कम शब्दों का प्रयोग होता है।
- **स्टीकर विज्ञापन:** इस विज्ञापन के अंतर्गत खिलाड़ी अपनी कमीज, टोपी, खेल सामग्री आदि पर उत्पाद के नाम का स्टीकर लगाकर खेलते हैं। इन खिलाड़ियों के खेल को करोड़ों लोग टेलीविजन पर देखते हैं और वस्तु का विज्ञापन भी हो जाता है।

3. डाक द्वारा प्रत्यक्ष विज्ञापन

इस विधि द्वारा विज्ञापनकर्ता डाक द्वारा ग्राहकों से प्रत्यक्ष संपर्क स्थापित करता है। ग्राहकों को डाक द्वारा विभिन्न विक्रय साहित्य उपलब्ध कराया जाता है। इस विधि में कुछ लोगों को ही प्रत्यक्ष रूप से प्रभावित किया जाता है। इस विधि के अंतर्गत ग्राहकों की सूची बनायी जाती है और उन्हें उत्पाद से संबंधित विभिन्न साहित्य डाक द्वारा भेजे जाते हैं। जो ग्राहक बार-बार पत्र भेजने पर भी उत्तर नहीं देते, उनका नाम सूची से हटा दिया जाता है और नए संभावित नाम जोड़ दिए जाते हैं। ग्राहक को डाक द्वारा वस्तु की जानकारी प्राप्त हो जाती है और साथ ही यह विश्वास दिलाया जाता है कि वस्तु पसंद नहीं आने की स्थितु में उसे एक निश्चित अवधि में वापस किया जा सकता है। डाक द्वारा विज्ञापन में निम्नलिखित साधनों का प्रयोग किया जाता है:

- **विक्रय पत्र:** यह प्रत्येक ग्राहक के पास छपवाकर भेजे जाते हैं जिसमें वस्तुओं के विषय में जानकारी दी जाती है। यह एक व्यवसायिक पत्र की भाँति होता है जिसकी भाषा एवं शैली पृथक होती है।
- **परिपत्र:** ये विक्रय पत्र की भाँति होते हैं परंतु इनकी भाषा एवं विषय सामग्री सामान्य होती है। इन्हें कई ग्राहकों को भेजा जाता है और नई वस्तु के आवागमन, मूल्य परिवर्तन, डिस्काउंट आदि के बारे में जानकारी दी जाती है।
- **सूची पत्र:** सूची पत्र में वस्तुओं के आकार, प्रकार, गुण, किस्म, प्रयोग विधि, मूल्य आदि का संक्षिप्त विवरण दिया जाता है। साथ ही साथ क्रय संबंधी नियम भी दिए जाते हैं।
- **पुस्तिकाएँ:** पुस्तिकाओं के द्वारा संदेशों को प्रभावपूर्ण एवं विस्तृत रूप से भेजा जाता है। पुस्तिकाओं में विज्ञापित वस्तुओं की किस्म, श्रेणी, डिजाइन, मूल्य, उपयोग एवं प्रयोग विधि के बारे में सचित्रात्मक विस्तृत वर्णन होता है जो कि ग्राहक को वस्तु क्रय करने हेतु निर्णय लेने में सहायता प्रदान करता है।
- **फोल्डर्स एवं पत्रक:** यह हैंड बिल्स की तरह होते हैं जिनमें वस्तुओं के बारे में संक्षिप्त जानकारी प्रदान की जाती है। जब इन पत्रकों को मोड़ दिया जाता है तो ये फोल्डर्स कहलाते हैं। यह रंग-बिरंगे होते हैं तथा उच्च श्रेणी के कागजों पर छापे जाते हैं। समाचार पत्र के आकार के फोल्डर्स को ब्रॉड साइड्स कहते हैं।
- **अभिनव भेंट:** इसके अंतर्गत व्यापारी दैनिक प्रयोग की वस्तुएं जैसे कैलेंडर, डायरी, राइटिंग पैड, पैन्सिल व पेन सेट आदि को डाक द्वारा निःशुल्क भेजते हैं। इन पर भेजने वाले का नाम व पता लिखा रहता है जिससे इन वस्तुओं का विज्ञापन हो जाता है।
- **गृह पत्रिका:** बहुत-सी व्यवसायिक कम्पनियाँ अपनी गतिविधियों एवं क्रिया-कलापों को पत्रिकाओं में प्रकाशित कर ग्राहकों को विभिन्न जानकारियाँ प्रदान करती हैं। इन्हें डाक द्वारा ग्राहकों को उपलब्ध कराया जाता है।

4. मनोरंजन विज्ञापन

इस विधि में मनोरंजन कार्यक्रमों के साथ वस्तुओं एवं सेवाओं का विज्ञापन बहुत प्रभावशाली तरीके से किया जाता है। विज्ञापन की यह प्रक्रिया लोचपूर्ण एवं मितव्ययी है जिसमें एक समय में एक साथ अनेक व्यक्तियों को जानकारी प्रदान की जा सकती है। यह शिक्षात्मक, सूचनात्मक एवं मनोरंजन पूर्ण माध्यम है परंतु यह तरीका ग्राहकों में अधिक विश्वास उत्पन्न नहीं कर पाता क्योंकि एक ही समय में उन्हें अनेक निर्माताओं की वस्तुओं की गुणवत्ता के संबंध में विज्ञापन देखने व सुनने को मिलते हैं जिससे वे भ्रमित हो जाते हैं। मनोरंजन विज्ञापन के अंतर्गत निम्नलिखित साधनों का प्रयोग किया जाता है:

- **रेडियो:** अधिकांश ग्रामीण एवं शहरी जनता के पास रेडियो या ट्रान्जिस्टर पाया जाता है। रेडियो के द्वारा लोगों को देश-विदेश के समाचार, संगीत एवं अन्य शिक्षाप्रद कार्यक्रम प्रस्तुत किए जाते हैं। इन कार्यक्रमों के बीच में विज्ञापन संदेश भी प्रसारित किए जाते हैं जो काफी लोकप्रिय और प्रभावी होते हैं। विज्ञापन बहुत ही रोचक, संगीत कथाओं व वार्ताओं से युक्त होते हैं। विज्ञापन का यह माध्यम शहरी एवं ग्रामीण जनता के साथ-साथ अशिक्षित एवं दृष्टिहीन व्यक्तियों के लिए भी उपयुक्त रहता है।
- **टेलीविजन:** आज के युग में टेलीविजन को विज्ञापन प्रसारित करने का सर्वोत्तम माध्यम माना जाता है। टेलीविजन के माध्यम से दर्शकों के सम्मुख शब्दों एवं चित्रों को एक साथ प्रस्तुत किया जाता है। यह संदेशों को अधिक आकर्षक एवं प्रभावशाली बनाते हैं। टेलीविजन के द्वारा उत्पादों एवं सेवाओं को प्रदर्शन द्वारा दिखाया जा सकता है। टेलीविजन विस्तृत क्षेत्र में विज्ञापन संदेश को जन सामान्य तक पहुँचाता है। परंतु टेलीविजन विज्ञापन का एक महँगा साधन है तथा इसमें विज्ञापन बहुत संक्षिप्त होते हैं।
- **सिनेमा:** सिनेमा मनोरंजन का सर्वाधिक लोकप्रिय एवं सस्ता साधन है। सिनेमा में विज्ञापन फिल्म प्रारंभ होने से पहले या मध्यान्तर में दिखाए जाते हैं। विज्ञापन का यह माध्यम काफी आकर्षक एवं प्रभावशाली होता है क्योंकि संदेश शब्दों एवं चित्रों द्वारा बहुत बड़े पर्दे पर प्रदर्शित किए जाते हैं। इस तरह संदेश काफी लंबे समय तक याद रहते हैं और विज्ञापन को स्मरणकारी बनाते हैं।
- **मेले एवं प्रदर्शनियाँ:** प्राचीनकाल से ही प्रायः तीर्थ स्थानों या बड़े-बड़े नगरों में विशेष तिथि एवं पर्वों पर मेले लगाए जाते हैं जहाँ पर हजारों लोग एकत्रित होते हैं जैसे कुंभ मेला, पुष्कर मेला आदि। मेलों के साथ प्रदर्शनियाँ भी हमारी सांस्कृतिक परम्परा का अभिन्न अंग हैं। इन मेलों एवं प्रदर्शनियों में दैनिक जीवन में काम आने वाली नवीन एवं श्रेष्ठ वस्तुओं का विज्ञापन किया जाता है तथा उनका प्रदर्शन भी किया जाता है। चूंकि मेलों एवं प्रदर्शनियों को देखने के लिए व्यक्ति दूर-दूर से आते हैं इसलिए इनमें वस्तु का विज्ञापन बड़ी आसानी से हो जाता है।

• **नाटक एवं संगीत कार्यक्रम:** ग्रामीण क्षेत्रों में नाटक एवं संगीत कार्यक्रमों द्वारा विज्ञापन प्रस्तुत किया जाता है। निर्माता ग्रामीण क्षेत्रों में नाटक एवं संगीत कार्यक्रमों का आयोजन कर लोगों का मनोरंजन करवाते हैं। इन कार्यक्रमों के मध्य या अंत में वस्तु का विज्ञापन ढोल बजाकर फिल्मी गानों या लोक गीत की तर्ज पर गीत गाकर किया जाता है। कठपुतली कार्यक्रम द्वारा भी वस्तुओं का विज्ञापन किया जाता है। मगर यह माध्यम अधिक लोकप्रिय नहीं है क्योंकि यह आधुनिक युग में सिनेमा एवं रेडियो का स्थान नहीं ले पाया।

5. क्रय केन्द्र विज्ञापन

विज्ञापन का यह तरीका फुटकर व्यापारियों द्वारा अपनाया जाता है। इसके अंतर्गत फुटकर विक्रेता अपनी दुकान को सजाते हैं और दुकान के चारों ओर विज्ञापनों के बोर्ड लगा देते हैं। क्रय केन्द्र विज्ञापन दो प्रकार के होते हैं:

• **काउंटर सजावट:** इसके अंतर्गत फुटकर व्यापारी दैनिक उपभोग की वस्तुओं को काउंटर पर इस प्रकार सजाकर रखते हैं कि ग्राहकों का ध्यान सहज रूप से उस ओर चला जाता है और उन्हें उनकी आवश्यकताओं का स्मरण हो जाता है। इसके परिणामस्वरूप वे उन वस्तुओं को क्रय करने हेतु प्रेरित होते हैं।

• **वातायन सजावट:** इस माध्यम के अंतर्गत फुटकर विक्रेता राह चलते व्यक्तियों का ध्यान आकृष्ट करके उन्हें दुकान पर आने के लिए प्रेरित करते हैं। इस हेतु वे छोटे-छोटे मॉडल्स को तरह-तरह के वस्त्र पहनाकर या दुकान के छोटे से हिस्से में प्रदर्शनी लगाकर अथवा वस्तुओं के निकट मूल्य कार्डों को रखकर ग्राहकों को क्रय करने के लिए प्रेरित करते हैं। समय-समय पर वह इन तरीकों में परिवर्तन भी करते हैं।

6. अन्य साधन

विज्ञापन के अन्य माध्यम निम्नलिखित हैं:

• **लाउड स्पीकर:** इस माध्यम द्वारा व्यापारी साइकिल रिक्शा, तांगा अथवा मोटरगाड़ी में लाउडस्पीकर लगा कर गाँव एवं शहरों के विभिन्न स्थानों में घूमकर-घूमकर अपनी वस्तुओं का प्रचार करते हैं। जनता को आकर्षित करने का यह बहुत सस्ता एवं सरल तरीका है मगर यह माध्यम जनता की शांति भी भंग करता है।

• **अभिनव विज्ञापन:** इस माध्यम के अंतर्गत निर्माता चाबियों के छल्ले, पर्स, बॉलपेन, डायरी, कैलेंडर, पुस्तकें, पेपरवेट, पैन-पैन्सिल स्टैंड आदि पर अपनी वस्तुओं का विज्ञापन अंकित करवाते हैं और उन्हें विशिष्ट अवसरों जैसे दीपावली, दशहरा, क्रिसमस, नव वर्ष आदि पर ग्राहकों को उपहार स्वरूप भेंट करते हैं।

• **प्रदर्शन:** प्रदर्शन द्वारा विज्ञापन करने का उद्देश्य यह है कि यदि किसी वस्तु की प्रयोग विधि बता दी जाए तो दर्शकों पर उसका अच्छा प्रभाव पड़ता है और वो वस्तु क्रय करने हेतु प्रेरित होते हैं। उदाहरण के लिए रंगोली बनाने, चिप्स बनाने, सब्जी छिलने व काटने का विज्ञापन प्रदर्शन द्वारा किया जा सकता है।

• **डाक तार विभाग:** कुछ निर्माता एवं विक्रेता डाक तार विभाग द्वारा विक्रय किए जाने वाले पोस्टकार्डो, अंतर्देशी पत्रों एवं मनीआर्डर पर विज्ञापन अंकित कर अपनी वस्तुओं एवं सेवाओं का प्रचार करते हैं।

• **कार्यक्रम विज्ञापन:** यह विज्ञापन विभिन्न अवसरों जैसे स्वतंत्रता दिवस, गणतंत्र दिवस, होली, दीपावली, वर्षगाँठ, शाखा के शुभारंभ आदि पर किए जाते हैं।

• **इंटरनेट सेवाएँ:** इसे नेट एडवरटाइजिंग भी कहा जाता है। विज्ञान का यह माध्यम सूचना प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में हुए क्रांतिकारी परिवर्तनों का परिणाम है। यह माध्यम ग्राहक से सीधे संपर्क करता है। साथ ही यह विज्ञापन माध्यम ग्राहकों को ब्रांड्स के प्रति जागरुक करता है तथा विभिन्न ब्रांडों की तुलना करने में सहायता करता है।

अभ्यास प्रश्न 2

1. रिक्त स्थान भरिए।

a. उपभोक्ता को परिवार और दोस्तों द्वारा उत्पाद के बारे में..................................जानकारियाँ प्राप्त होती हैं।

b. विज्ञापन तथा विज्ञापन के माध्यम के बारे में... भी उपभोक्ता को सूचनाएँ प्रदान करता है।

c. .... नए उत्पाद या सेवा का बाजार में परिचय करने में सहायक होता है।

d. यातायात विज्ञापन को .... भी कहते हैं।

e. उपभोक्ताओं के अनुसार.......................विक्रय संवर्द्धन का ध्येय निम्न स्तर की वस्तुओं को बेचना है।

2. सही मिलान करें।

a. प्रेस विज्ञापन	क. रेडियो
b. बाहय विज्ञापन	ख. वातायन सजावट
c. डाक विज्ञापन	ग. समाचार पत्र
d. मनोरंजन विज्ञापन	घ. सैंडविच विज्ञापन
e. क्रय केन्द्र विज्ञापन	ड़. विक्रय पत्र

10.6 सारांश

इस इकाई में अब तक आपने जिन तथ्यों के बारे में जाना, आइए उन्हें संक्षिप्त में जानें। इस इकाई में आपने उपभोक्ता के प्रकारों के बारे में जाना और यह भी जाना कि ग्रामीण उपभोक्ता शहरी उपभोक्ता से किस प्रकार भिन्न होता है। वैसे उपभोक्ता कोई भी हो उनकी कुछ विशेषताएं होती हैं और उन्हें वस्तुओं तथा सेवाओं के क्रय और उपयोग से संबंधित समस्याओं का सामना करना पड़ता है। इसके लिए सरकार ने उपभोक्ताओं को कुछ अधिकार दिए हैं परंतु अधिकारों का उपयोग करने के साथ-साथ उपभोक्ताओं के कुछ दायित्व भी होते हैं जो उन्हें निभाने चाहिए। उपभोक्ता को उत्पाद और सेवा के बारे में जानकारियाँ उसके सूचना पर्यावरण और जनसंपर्क माध्यमों द्वारा प्राप्त होती हैं। दूसरी तरफ विक्रेता है जो अपना व्यापार बढ़ाने के लिए विभिन्न विक्रय संवर्द्धन तकनीकों का प्रयोग करता है। उपभोक्ता विज्ञापन के विभिन्न माध्यमों द्वारा भी जानकारियाँ प्राप्त करता है। उपभोक्ता विज्ञापन के विभिन्न माध्यमों का प्रयोग करते हैं।

10.7 पारिभाषिक शब्दावली

- **उपभोक्ता:** वह व्यक्ति जो मूल्य देकर किसी वस्तु या सेवा को प्राप्त कर उसका उपयोग करता है।
- **उपभोक्ता का सूचना पर्यावरण:** वह वातावरण जिसमें उपभोक्ता विभिन्न स्रोतों से उत्पाद या सेवा के बारे में सकारात्मक और नकारात्मक जानकारियाँ प्राप्त करता है।
- **विक्रय संवर्द्धन:** कुछ क्रियाओं या निर्णयों द्वारा वस्तु या सेवाओं के विक्रय में वृद्धि होती है, इसे विक्रय संवर्धन कहते हैं।
- **विज्ञापन:** वह भौतिक साधन जिसके द्वारा उत्पाद या सेवा से संबंधित एक निश्चित संदेश या सूचना या जानकारी को संबंधित ग्राहक, पाठक, दर्शक या श्रोता तक पहुँचाया जाता है।

10.8 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

अभ्यास प्रश्न 1

रिक्त स्थान भरिए।

1. कृषि
2. मूल्य
3. आर्थिक, शारीरिक, मानसिक
4. प्रत्याभूति/गारंटी
5. मूल्यों और गुणवत्ता
6. उपभोक्ता शिक्षा

अभ्यास प्रश्न 2

1. रिक्त स्थान भरिए।

   a. मौखिक
   b. संशयवाद
   c. विक्रय-संवर्द्धन
   d. गतिमान विज्ञापन
   e. मौसमी

2. सही मिलान करें।

   a. ग
   b. घ
   c. ड़
   d. क
   e. ख

10.9 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

1. डॉ बी0 एस0 भदादा तथा प्रो0 बी0 एल0 पोरवाल, विपणन के सिद्धान्त।
2. वी.के.बख्शी, गृह प्रबन्ध।
3. डॉ0 जी0 पी0 शैरी, गृह व्यवस्था एवं गृह कला।
4. Milind Kothari, Principles of Marketing.
5. Michael Schudson, Advertising, the Uneasy Persuation.

इंटरनेट स्रोत

1. http//www.garyasanchez.com/9-benefits-of-sales-promotion.
2. http//www.managementparadise.com/forums/introduction-advertising/204689-disadvamtages-sales-promotion.html.
3. http//jobs.silicomindia.com/career-forum/what-are-the-various-characteristics-of-ruralmarket-qid-785-cated-28.html.

10.10 निबन्धात्मक प्रश्न

1. उपभोक्ता की परिभाषा दीजिए। उपभोक्ता की विशेषताओं पर विस्तारपूर्वक प्रकाश डालिए।

2. उपभोक्ताओं की समस्याओं एवं अधिकारों का वर्णन कीजिए।
3. व्यापारियों और उत्पादनकर्ता द्वारा अपनायी जा रही विभिन्न विक्रय संवर्द्धन तकनीकों का विस्तृत उल्लेख करें।
4. विज्ञापन के विभिन्न माध्यमों का विस्तृत वर्णन कीजिए।

इकाई 11: उपभोक्ता संरक्षण

11.1 प्रस्तावना
11.2 उद्देश्य
11.3 उपभोक्ता आन्दोलन का इतिहास
    11.3.1 विश्व स्तर पर उपभोक्ता आन्दोलन का इतिहास
    11.3.2 उपभोक्ता इतिहास में उपभोक्ता सहकारी समितियाँ
    11.3.3 भारत में उपभोक्ता आन्दोलन का इतिहास
11.4 भारत में उपभोक्ता आन्दोलन को प्रोत्साहन देने वाले कारक
11.5 उपभोक्ता संरक्षण
    11.5.1 उपभोक्ता संरक्षण की दिशा में सरकारी प्रयास
    11.5.2 उपभोक्ता संरक्षण में गैर-सरकारी प्रयत्न
11.6 सारांश
11.7 पारिभाषिक शब्दावली
11.8 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर
11.9 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची
11.10 निबन्धात्मक प्रश्न

11.1 प्रस्तावना

आधुनिक परिवेश में विश्व स्तर पर उत्पादकों द्वारा प्रतिदिन कई उत्पाद निर्मित किए जाते हैं। बाजार में नित्य नई-नई उपभोग की वस्तुएँ प्रवेश कर रही हैं। कई वस्तुएँ विदेशों से भी भारत के बाजारों में प्रवेश कर रही हैं। उपभोग वस्तुओं की निर्माण प्रक्रियाएँ पहले से काफी जटिल हो चुकी हैं। वस्तुओं के निर्माण में यन्त्रों, मशीनों, प्रक्रियाओं तथा रासायनों का अधिकाधिक प्रयोग किया जा रहा है। ऐसे में उपभोक्ता के समक्ष यद्यपि कई विकल्प उपलब्ध हैं परन्तु उन्हें बाजार में उपलब्ध वस्तुओं के विषय में अल्प जानकारी होती है। इसके साथ उपभोक्ता को इस तथ्य का भी सीमित ज्ञान होता है कि वस्तुओं के उत्पादन में प्रयुक्त कच्चे माल से उसे कोई हानि हो सकती है। उत्पादक वर्ग संगठित होकर कार्य करते हैं तथा सरकार पर स्वयं के हित की नीतियों का अस्तित्व बनाए रखने अथवा उन्हें क्रियान्वित करने का दबाव बनाते हैं। उत्पादक/विक्रेता सदैव इस प्रयास में लगे रहते हैं कि उनके लाभांश में वृद्धि हो। अधिक लाभांश कमाने की दौड़ में वे उपभोक्ता के हितों की भी अनदेखी कर देते हैं। बाजार में उपभोक्ता कभी-कभी स्वयं को असहाय एवं ठगा हुआ अनुभव करते हैं। इन

परिस्थितियों के कारण यह आवश्यक है कि उपभोक्ता के हितों की रक्षा की जाए। राष्ट्र की कानून व्यवस्था, सूचना अधिकार, विश्वसनीय परीक्षण प्रयोगशालाएं तथा सरकारी तन्त्र एकजुट हो, उपभोक्ता को सबल बनाए एवं उसके हितों की यथा सम्भव रक्षा करें।

11.2 उद्देश्य

इस इकाई के अध्ययन के उपरान्त आप;

- विश्व स्तर पर एवं भारत में उपभोक्ता आन्दोलन के इतिहास से परिचित होंगे;
- सरकारी समितियों एवं भारत में उपभोक्ता आन्दोलन की दिशा में कार्यरत संस्थाओं के विषय में पढ़ेंगे;
- भारत में उपभोक्ता आन्दोलन के लिए उत्तरदायी कारकों के विषय में जान पाएंगे;
- उपभोक्ता संरक्षण की आवश्यकता, इस दिशा में किए गए सरकारी प्रयास एवं उपभोक्ता संरक्षण हेतु सरकार द्वारा पारित विभिन्न अधिनियमों के विषय में जान पाएंगे; तथा
- उपभोक्ता संरक्षण की दिशा में किए गए गैर-सरकारी प्रयत्नों से परिचित होंगे।

आइए, उपभोक्ता आंदोलन के इतिहास पर चर्चा से इकाई की शुरुआत करें।

11.3 उपभोक्ता आन्दोलन का इतिहास

उपभोक्ता आन्दोलन उपभोक्ताओं द्वारा किए गए संगठित एवं नियोजित प्रयास हैं। उपभोक्ता आन्दोलनों का मुख्य लक्ष्य उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करना है। साथ ही यह विक्रेता एवं क्रेता की स्थितियों एवं सम्बन्धों में समानता लाने के उद्देश्य से भी कार्य करते हैं। उपभोक्ता आन्दोलन सामान्यतः हिंसक, अधिक उग्र अथवा उपद्रवी नहीं होते हैं परन्तु यह समाज तथा उपभोक्ताओं की गम्भीर समस्याओं के निवारण के लिए कार्य करते हैं। जैसे दोषयुक्त मिलावटी खाद्य पदार्थ अथवा दवाओं को प्रतिबन्धित करना, हानिकारक उपकरणों, रंगों एवं रासायनिक पदार्थों के उपयोग पर अंकुश लगाना आदि। उपभोक्ता आन्दोलन विक्रेताओं के द्वारा सामान्य व्यक्तियों के व्यापक उत्पीड़न के उपरान्त उनके विरुद्ध संगठित प्रयासों के रूप में प्रारम्भ होते हैं। यह आन्दोलन प्रचलित प्रथाओं तथा दोषपूर्ण सरकारी नीतियों को परिवर्तित करने का प्रयास करते हैं।

11.3.1 विश्व स्तर पर उपभोक्ता आन्दोलन का इतिहास

उपभोक्ता के संरक्षण की आवश्यकता सदैव ही महसूस की गई है। विश्व में उपभोक्ता संरक्षण पूर्व से ही किसी न किसी रूप में विद्यमान है। इसका उदाहरण इंग्लैण्ड से प्राप्त होता है जहाँ सन् 1226 में ऊन की प्रामाणिक माप तथा ब्रेड के प्रामाणिक आकार के सन्दर्भ में नियम बनाए गए। चौदहवीं शताब्दी में इंग्लैण्ड में मिलावटी खाद्य एवं पेय पदार्थ बेचना अपराधिक एवं दण्डनीय माना जाता

था। वहाँ प्रथम बार सन् 1878 में भार एवं माप अधिनियम तथा सन् 1893 में सेल्स ऑफ गुड्स अधिनियम पारित किया गया।

आज जिस रूप में हम उपभोक्तावाद एवं उपभोक्ता संरक्षण को देखते हैं उसका उदय उन्नीसवीं शताब्दी के अन्त तथा बीसवीं शताब्दी के प्रारम्भ में हुआ। संयुक्त राष्ट्र कांग्रेस ने सन् 1872 में पहला उपभोक्ता संरक्षण नियम शासन द्वारा पारित किया। बीसवीं शताब्दी के प्रारम्भ में अपटोन सिनक्लैर द्वारा "दी जंगल" नामक पुस्तक प्रकाशित की गई। इस पुस्तक में लेखक ने शिकागो में माँस पैकिंग उद्योग में प्रचलित प्रक्रियाओं के सन्दर्भ में अपनी घृणा व्यक्त की थी। राष्ट्रपति रूसोवेल्ट ने पुस्तक में लगाए गए अभियोगों की स्वतंत्र जाँच करायी तथा सभी अभियोग सत्य पाए गए। इसके उपरान्त संयुक्त राष्ट्र कांग्रेस द्वारा शुद्ध खाद्य एवं औषधी अधिनियम 1906 पारित किया गया। अमेरिका में सन् 1890 में शरमन एन्टी ट्रस्ट एक्ट पारित किया गया। इस एक्ट का उद्देश्य बाजार में एकाधिकार का अन्त करना था। इसी क्रम में सन् 1914 में फेडेरल ट्रेड कमीशन तथा सन् 1931 में फूड एण्ड ड्रग एडमिनिस्ट्रेशन अधिनियम स्थापित किए गए। उपभोक्ता आन्दोलनों की दिशा में कुछ प्रकाशन भी किए गए जैसे स्ट्राट चेस एवं एफ0 जे0 शिलिंग द्वारा रचित पुस्तक "योर मनीज वर्थ" (Your Money's Worth) एवं सन् 1929 में प्रकाशित "कनज्यूमर रीसर्च" (Consumer Reasearch) नामक बुलेटिन।

बीसवीं शताब्दी के मध्य में अमेरीकी उपभोक्ता आन्दोल में कुछ अन्य महत्वपूर्ण व्यक्ति जुड़े, जिनमें प्रमुख थे रॉल्फ नाडर तथा राष्ट्रपति जॉन0 एफ0 केनेडी। रॉल्फ नाडर ने अमेरिकी उपभोक्ताओं को कई उपभोग वस्तुओं के सन्दर्भ में चेतावनी दी जैसे सॉफ्ट ड्रिंकस में अत्यधिक शर्करा के प्रयोग के हानिकारक प्रभाव के सन्दर्भ में, खाद्य रंजकों के हानिकारक प्रभाव के सम्बन्ध में, लाल रंजक के स्वास्थ्य पर पड़ने वाले हानिकारक प्रभाव के सन्दर्भ में आदि। वे खाद्य पदार्थों में नाइट्रेट परिरक्षक (Nitrate preservative) के उपयोग एवं महिलाओं द्वारा ऊँची एड़ी के जूतों के प्रयोग के भी विरुद्ध थे। अमेरीकी उपभोक्ता आन्दोलन के क्षेत्र में वे एक अग्रणी व्यक्ति के रूप में उभर कर आए। उनके द्वारा किए गए प्रयासों के फलस्वरूप अमेरिका में कई उपभोक्ता संरक्षण नियम पारित किए गए। केवल उपभोक्ता संरक्षण ही रॉल्फ नाडर का मुख्य उद्देश्य नहीं था वरन् वे जमीन से जुड़े व्यक्तियों एवं आन्दोलनों के माध्यम से प्रजातंत्र को मजबूती एवं प्रोत्साहन प्रदान करना चाहते थे।

अमेरीकी राष्ट्रपति जॉन0 एफ0 केनेडी ने भी उपभोक्ता संरक्षण की दिशा में महत्वपूर्ण कार्य किए। उन्होंने 15 मार्च, 1962 के अपने ऐतिहासिक भाषण में उपभोक्ता को परिभाषित किया। राष्ट्रपति केनेडी के अनुसार "उपभोक्ता की परिभाषा के अन्तर्गत हम सभी सम्मिलित हैं"। उनके अनुसार उपभोक्ता वर्ग सबसे बड़ा समूह है जो हर सरकारी एवं निजी आर्थिक निर्णय द्वारा प्रभावित होता है परन्तु फिर भी इस वर्ग के विचारों को महत्व नहीं दिया जाता है। उनके द्वारा चार आधारभूत उपभोक्ता अधिकारों की स्थापना की गई जो कालान्तर में "कन्ज्यूमर बिल ऑफ राइट्स" के नाम से

जाने गए। कन्जयूमर बिल ऑफ राइट्स का प्रारम्भिक प्रारूप हेलिन ई0 नेलसन द्वारा तैयार किया गया। प्रारम्भ में इसमें केवल चार उपभोक्ता अधिकार दिए गए थे, जो निम्नलिखित हैं:

- सुरक्षा का अधिकार
- सूचना का अधिकार
- चुनाव का अधिकार
- सुने जाने का अधिकार

संयुक्त राष्ट्र के उपभोक्ता सम्बन्धी निर्देशों द्वारा उपभोक्ता अधिकारों की संख्या को बढ़ा कर बाद में आठ कर दिया गया।

आइये, जानें कि सरकारी समितियों द्वारा उपभोक्ता संरक्षण हेतु क्या प्रयास किए गए।

11.3.2 उपभोक्ता इतिहास में उपभोक्ता सहकारी समितियाँ

उपभोक्ता आन्दोलनों की दिशा में कुछ प्रयास सहकारी समितियों की स्थापना के माध्यम से भी किए गए। सहकारी समितियां स्वायित्य, प्रजातान्त्रिक संस्थाएं होती हैं। यह उन व्यक्तियों के समूह द्वारा नियंत्रित की जाती हैं जो समान आर्थिक, सामाजिक एवं सांस्कृतिक आवश्यकताओं को पूर्ण करने के लिए एकजुट होकर इनकी स्थापना करते हैं। सहकारी समितियों की सेवाओं का उपयोग इसके सदस्यों द्वारा किया जाता है। सहकारी समितियों के कुछ उदाहरण हैं जैसे आवासीय सहकारी समितियां, उपभोक्ता सांस्कृतिक संघ, खुदरा सहकारी समितियां आदि। सहकारी समितियों का उद्देश्य लाभ कमाना नहीं वरन् सामूहिक रूप से अपनी वित्तीय स्थिति सुधारना होता है। डॉ0 के0 एन0 काटजू के शब्दों में सहकारिता स्वयं के द्वारा स्वयं की भलाई या मदद करना है या परस्पर एक-दूसरे की भलाई और मदद के लिए कार्य करना है। यह उन लोगों का एक संयुक्त संगठन है जो आर्थिक दृष्टि से सुदृढ़ नहीं हैं। ऐसे व्यक्ति एक संयुक्त संगठन बनाकर अपनी आर्थिक समस्याओं को हल करते हैं।

सहकारी समितियों का प्रारम्भ सर्वप्रथम इंग्लैण्ड तथा फ्रांस में हुआ। औद्योगिक क्रान्ति के फलस्वरूप यूरोपीय देशों के ग्रामीण क्षेत्रों के निवासियों का बड़ी संख्या में औद्योगिक क्षेत्रों की ओर पलायन हुआ। इन शहरों में वे दैनिक उपभोग की वस्तुओं के लिए पूर्णतः विक्रेताओं पर निर्भर थे जो कि उनका शोषण करते थे। सम्पन्न व्यक्तियों तथा गरीबों की आर्थिक स्थिति का अन्तर बहुत बड़ा था। बढ़ते औद्योगीकरण के कारण कई मजदूर बेरोजगार हो गए। ऐसी परिस्थितियों में आम नागरिकों द्वारा कई सहकारी समितियां स्थापित की गईं, परन्तु सभी सहकारी समितियों में ‘‘रोचडेल सोसायटी ऑफ इक्वीटेबल पायनीयर्स’’ (Rochdale Society of Equitable Pioneers) समिति अग्रणी थी। इस समिति की स्थापना सन् 1849 में की गई। प्रारम्भ में रोचडेल समिति में इंग्लैण्ड के बुनकर तथा अन्य बेरोजगार युवक सम्मिलित थे। यह समिति उस समय अस्तित्व में आई जब औद्योगिक क्रान्ति के कारण कई कुशल कारीगर बेरोजगारी एवं गरीबी से ग्रस्त हो गए थे। ऐसे समय

में रोचडेल स्टोर को प्रारम्भ करने के लिए सभी सदस्यों से काफी कठिनाई के उपरान्त बहुत छोटी (अट्ठाइस पौंड) धनराशि एकत्रित की गई। रोचडेल समिति के स्टोर पर केवल आवश्यक खाद्य वस्तुएं एवं मोमबत्तियाँ बेची जाती थीं। समिति ने पूर्व में विफल हुई सहकारी समितियों के अनुभवों से सबक लिया एवं ईमानदारी से अपनी संस्था का संचालन किया। परिणामस्वरूप केवल तीन माह के उपरान्त समिति में उपलब्ध सामग्री की सूची में वृद्धि की गई। रोचडेल समिति अपनी उच्च गुणवत्ता वाली वस्तुओं के लिए शीघ्र प्रसिद्व हो गई। इंग्लैण्ड में यह समिति अन्य सहकारी समितियों के मध्य एक आदर्श समिति के रूप में स्थापित हुई। रोचडेल सहकारी समिति की विचारधारा पूरे विश्व में फैल गई और वर्तमान समय में दुनिया भर के 100 देशों में लगभग 700 मिलियन सहकारी समितियां हैं।

संयुक्त राष्ट्र अमेरिका में सहकारी समितियों की स्थापना वर्ष 1752 से प्रारम्भ हुई। प्रारम्भ में अमेरिका में यह सहकारी समितियां किसानों के हित एवं लाभ हेतु स्थापित की गईं। धीरे-धीरे फ्रांस, जर्मनी, स्वीडन, अफ्रीका के देशों, भारत तथा एशिया के अन्य देशों में भी उपभोक्ता सहकारी संगठन स्थापित हुए।

11.3.3 भारत में उपभोक्ता आन्दोलन का इतिहास

भारत एक समृद्ध ऐतिहासिक पृष्ठभूमि का राष्ट्र है। भारत के कई कुशल प्रशासकों के शासन काल में प्रजा के हितों की रक्षा शासकों का प्रमुख उत्तरदायित्व था। कुशल प्रशासक अपनी प्रजा की भलाई हेतु उनकी सामाजिक एवं आर्थिक गतिविधियों पर नियंत्रण रखते थे। उस काल के बाजारों, मंडियों पर भी भारतीय शासकों का नियंत्रण रहता था। व्यापार पर कई नियम तथा प्रतिबन्ध थे जिनके माध्यम से उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा की जाती थी। भारत के कई प्राचीन अभिलेखों में यह वर्णित है कि राजा द्वारा राज्य एवं प्रजा पर किस विधि से शासन किया जाए। इन अभिलेखों में उपभोक्ता संरक्षण को काफी महत्व दिया गया है। मनु स्मिृतियों में भी नीति संगत व्यापारिक प्रथाओं का उल्लेख किया गया है। मनु ने व्यापारियों की आचरण संहिता एवं दोषी व्यापारियों को दिए जाने वाले दण्डों के विषय में भी उल्लेख किया है। मनु ने मिलावट के सन्दर्भ में कहा है कि एक वस्तु जिस में किसी अन्य वस्तु की मिलावट की गई हो, को शुद्ध वस्तु के रूप में नहीं बेचा जाना चाहिए। किसी खराब वस्तु को उच्च गुणवत्ता वाली वस्तु के रूप में नहीं बेचा जाना चाहिए। प्राचीन काल में सभी वस्तुओं का मूल्य राजा द्वारा निर्धारित किया जाता था। मनु स्मृति में उपभोक्ता सम्बन्धी सभी विषयों का प्रभावशाली हल उपलब्ध है। इनमें से कुछ विषयों के कानूनी पक्ष आज भी प्रासंगिक हैं।

उपभोक्ता संरक्षण के उदाहरण कौटिल्य अर्थशास्त्र में भी दिए गए हैं। कौटिल्य राजा चन्द्रगुप्त मौर्य के गुरु एवं मार्गदर्शक थे। चन्द्रगुप्त के शासन काल में उत्तम व्यापारिक प्रथाओं का अनुसरण किया जाता था, जैसे वस्तुओं को केवल बाजार में (पनिंया शाला) में ही बेचा जा सकता था, न की उनके उद्गम स्थल पर। बाजार में व्यापारी को विक्रय हेतु लायी गई वस्तु की गुणवत्ता, मात्रा तथा मूल्य के विषय

में सम्बन्धित अधिकारी को सूचित करना पड़ता था तथा इस सूचना का लेखा-जोखा रखा जाता था। सभी व्यापारियों के लिए वस्तु विक्रय करने हेतु आज्ञापत्र अनिवार्य था। बाहरी व्यापारियों के लिए राज्य में व्यापार करने से पूर्व अनुमति प्राप्त करना अनिवार्य था। इस काल में एक वाणिज्य निरीक्षक सभी वस्तुओं का थोक मूल्य निर्धारित करता था। खाद्य पदार्थ में मिलावट करने वालों के लिए दण्ड का प्रावधान था तथा जन स्वास्थ्य की यथा संभव सुरक्षा की जाती थी। शासक का उत्तरदायित्व था कि वह प्रजा को दोषपूर्ण प्रथाओं एवं मिलावटी पदार्थों से सुरक्षा प्रदान करें, साथ ही वस्तुओं को उचित मूल्य पर उपलब्ध कराएं।

दक्षिण भारत के केरल राज्य में मनाया जाने वाला त्यौहार ओनम इस तथ्य को दर्शाता है कि राजा महाबलि के शासन काल में प्रजा का हित सर्वोपरि था एवं प्रजा का किसी भी रूप में शोषण नहीं किया जाता था।

भारत के मध्यकालीन इतिहास में भी उपभोक्ता संरक्षण शासकों के लिए कम महत्वपूर्ण नहीं था। अल्लाउद्दीन खिलजी के शासनकाल में बाजार पर शासक का कठोर नियंत्रण था। अनाज जैसी दैनिक उपभोग की आवश्यक वस्तु का मूल्य सुलतान स्वयं निर्धारित करते थे।

भारत में अंग्रेजों के शासन काल में भी उपभोक्ता आन्दोलन एवं उपभोक्ता संरक्षण की दिशा में कुछ प्रयास किए गए। ब्रिटिश काल में भारत के कानून तंत्र में अभूतपूर्व परिवर्तन आए। इस काल में प्रथम बार भारत, जो कि कई छोट-छोटे राष्ट्रों में बँटा था, ब्रिटिश शासन के अधीन एक बड़े राष्ट्र के रूप में उभरा। ब्रिटिश कालीन भारत का कानून सम्पूर्ण राष्ट्र पर लागू था। ब्रिटिश सरकार ने उपभोक्ताओं के हितों की दिशा में कुछ महत्वपूर्ण नियम पारित किए, जैसे;

- दी इन्डियन कान्ट्रैक्ट एक्ट, 1930
- दी इन्डियन पीनल कोड, 1860
- ड्रग एवं कास्मेटिक एक्ट, 1940

यह नियम उपभोक्ता को संरक्षण प्रदान करने के लिए पारित किए गए। इन नियमों के अंतर्गत सबसे महत्वपूर्ण सेल्स ऑफ गुड्स एक्ट लगभग पचास साल तक उपभोक्ताओं को संरक्षण प्रदान करने वाला एकमात्र विधेयक था। राष्ट्रपिता महात्मा गाँधी एवं अन्य नेताओं ने भी उपभोक्ताओं के हितों के लिए कार्य किए। गाँधी जी एवं उनके सहयोगियों ने नमक जैसी आवश्यक वस्तु पर कर लगाने का विरोध किया। डांडी मार्च के द्वारा आम जनता को यह संदेश दिया गया कि नमक जैसी आवश्यक वस्तु का निर्माण स्वयं घर पर भी किया जा सकता है। खादी एवं स्वदेशी आन्दोलन भी वस्त्र उत्पादन में देशवासियों को आत्मनिर्भर बनाने की दिशा में किया गया एक प्रयास था। इन प्रयासों से गाँधीजी आम जनता में यह जागरुकता लाना चाहते थे कि भारत में ब्रिटिश शासन भारतीयों के साथ व्यापार पर दिए जाने वाले कर पर निर्भर करता है। यह विचार कि उद्योग उपभोक्ता, मजदूर, अंशधारक तथा समाज के प्रति उत्तरदायी है, सर्वप्रथम गाँधी जी द्वारा दिया गया। गाँधी जी कहते थे कि "एक उपभोक्ता सबसे महत्वपूर्ण आगंतुक है। वह हम पर निर्भर नहीं करता अपितु हम उस पर निर्भर करते

हैं। वह हमें अपनी सेवा करने का अवसर देकर हम पर उपकार करता है”। अमेरिका उपभोक्ता समर्थक रॉल्फ नाडर ने गाँधी जी को उनके इन विचारों के लिए कि “व्यापारिक औद्योगिक उपक्रमों को उपभोक्ता की सेवा करनी चाहिए” तथा “उपभोक्ता को उद्योगों से इस सेवा की अपेक्षा रखनी चाहिए ”, के लिए उपभोक्ताओं का सबसे बड़ा पक्षधर कहा है। विनोबा भावे एवं जयप्रकाश नारायण गाँधी जी के विचारों के प्रबल समर्थक थे।

भारत में उपभोक्ता आन्दोलन की दिशा में 1960 का दशक बहुत महत्वपूर्ण है। उपभोक्ताओं के द्वारा प्रतिरोध का एक उदाहरण 1960 के दशक में पश्चिम बंगाल क्षेत्र से है। बंगाल में उस समय मछली जैसी दैनिक उपभोग की वस्तु के दामों में अत्यधिक वृद्धि हुई। सरकारी प्रयासों से भी स्थिति में कोई परिवर्तन नहीं आया। ऐसी स्थिति में उपभोक्ताओं ने संगठित होकर स्वयं प्रयास किए तथा मछली क्रय करना बन्द कर दिया। उनके इस संगठित प्रयास का व्यापक असर हुआ तथा मजबूर होकर विक्रेताओं को मछली के दाम कम करने पड़े।

उपभोक्ता आन्दोलनों की दिशा में 1960 के दशक में कुछ संस्थाओं की भी स्थापना की गई, जैसे गायत्री चैरीटेबल ट्रस्ट, थन्नावल्लि गुजरात। यह संस्था 1960 में अस्तित्व में आई तथा आज भी उपभोक्ता हितों के लिए कार्यरत है।

बम्बई सिविल ट्रस्ट (बी0 सी0 टी0) संस्था 1963 में बम्बई के कुछ अग्रणी नागरिकों द्वारा प्रारम्भ की गई जिनमें प्रमुख थे समाजशास्त्री श्री जे0 बुबारा, श्री जे0 आर0 डी0 टाटा, श्री जे0 जे0 भाभा, श्री एन0 वाडिया आदि। फेयर ट्रेड प्रैक्टिसिस ऐसोसिएशन (1966) संस्था बाद में काउन्सल फॉर फेयर बिजनेस प्रैक्टिसिस के नाम से जानी गई। इन सभी संस्थाओं को अपेक्षाकृत अधिक सफलता प्राप्त नहीं हो पाई।

वह संस्था जिसने उपभोक्ता आन्दोलन के क्षेत्र में सराहनीय प्रयास किए एवं सफलता प्राप्त की, नौ गृहणियों द्वारा प्रारम्भ की गई थी। यह संस्था “कन्ज्यूमर गाइडैन्स सोसायटी ऑफ इन्डिया (सी0 जी0 एस0 आई0)” के नाम से वर्ष 1966 में अस्तित्व में आई। श्रीमती लीला जोग इस संस्था की प्रथम संस्थापक अधिकारी थीं। यह संस्था उस समय अस्तित्व में आई जब देश में सूखे व युद्ध के कारण आवश्यक वस्तुओं की भारी कमी हो गई थी। ऐसी स्थिति में व्यापारी बड़े पैमाने पर जमाखोरी, कालाबाजारी तथा मिलावट कर रहे थे। संस्था की नौ महिलाओं ने जनता को अपने हितों की रक्षा के लिए जागरुक, शिक्षित एवं संगठित करने का कार्य किया। इन महिलाओं ने बैठकों एवं गोष्ठियों के स्थान पर उत्पादों की गुणवत्ता की जाँच की जाने की मांग की। महिलाओं ने मांग की कि खाद्य पदार्थ जैसे दूध, तेल, चाय, मसाले आदि का गुणवत्ता स्तर जानने हेतु प्रयोगशाला में जाँच एवं परीक्षण किया जाए। वस्तुओं के परीक्षणों के परिणामों से व्यापारी, नागरिक तथा सरकार सभी प्रभावित हुए। संस्था के प्रयासों के फलस्वरूप वस्तुओं को आई0 एस0 आई0 मानकों के अनुरूप होना तथा उत्पादों हेतु आई0 एस0 आई0 सर्टीफिकेशन प्राप्त करना अनिवार्य किया गया। अगले चरण में संस्था ने उपभोक्ताओं की व्यक्तिगत शिकायतों का निस्तारण करने की दिशा में कार्य किए। संस्था के

उत्कृष्ट कार्यों के कारण काउन्सिल ऑफ फेयर बिजनेस प्रैक्टिसिस ने इन्हें अपने परामर्श बोर्ड का स्थाई सदस्य नियुक्त किया।

कन्ज्यूमर ऐजूकेशन एण्ड रिसर्च सेन्टर (सी0 ई0 आर0 सी0)**:** इस संस्था की स्थापना वर्ष 1978 में अहमदाबाद में की गई। मनुभाई शाह इसके प्रबन्धक ट्रस्टी थे। यह संस्था एक सामाजिक आन्दोलन एवं कानूनी विवाद के उपरान्त अस्तित्व में आई। यही वह समय था जब अदालतें सामाजिक कार्यकर्ताओं तथा सामाजिक संगठनों के मुद्दों एवं विचारों पर भी ध्यान देने लगी थीं। प्रायः सामाजिक कार्यकर्ता उन कमजोर व्यक्तियों के मुद्दे अदालतों तक पहुंचाते थे जो स्वयं अपने हितों की रक्षा करने में अक्षम थे। इस संस्था ने आरम्भ से ही उपभोक्ता अधिकारों की रक्षा हेतु अदालतों एवं कानूनी तंत्र की सहायता ली। संस्था के पास स्वयं का पुस्तकालय, कम्प्यूटर केन्द्र तथा परीक्षण प्रयोगशालाएं हैं। संस्था के द्वारा खाद्य पदार्थ, औषधियों तथा घरेलू उपकरणों का परीक्षण भी किया जाता है। वस्तु परीक्षणों के परिणाम प्रकाशित किए जाने की दिशा में भी इस संस्था द्वारा प्रयास किए गए हैं। भारत में यह सबसे प्रबल उपभोक्ता संगठन है। उपभोक्ता संरक्षण की दिशा में इस संस्था ने सराहनीय प्रयास किए हैं।

आइए, कुछ अभ्यास प्रश्नों को हल करने का प्रयास करें।

अभ्यास प्रश्न 1

सत्य अथवा असत्य बताइए।

1. उपभोक्ता आन्दोलन गम्भीर उपभोक्ता समस्याओं का निवारण नहीं करते।
2. अपटोन सिनक्लैर ने अपनी पुस्तक "दी जंगल" में माँस पैकिंग उद्योग की कमियों को उजागर किया।
3. बम्बई सिविल ट्रस्ट संस्था की स्थापना सन् 1963 में की गई।

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए।

1. सहकारी समितियों का प्रारम्भ सर्वप्रथम .... में हुआ।
2. दक्षिण भारत के केरल राज्य का .... त्यौहार प्रशासक के उत्तम एवं शोषण मुक्त शासन को दर्शाता है।
3. .... संस्था के अनुसार उत्पादों हेतु आई0 एस0 आई0 सर्टीफिकेशन प्राप्त करना अनिवार्य किया गया।

11.4 भारत में उपभोक्ता आन्दोलन को प्रोत्साहन देने वाले कारक

उपभोक्ता आन्दोलन उपभोक्ता के हितों की रक्षा हेतु चलाए जाते हैं। उपभोक्ता वर्ग एक असंगठित समूह है। उपभोक्ता आन्दोलनों का यह उद्देश्य होता है कि बाजार में प्रचलित दोषपूर्ण प्रथाओं का विरोध किया जाए तथा उपभोक्ता के अधिकारों एवं हितों की रक्षा हो। भारत में उपभोक्ता आन्दोलन को प्रोत्साहित करने वाले कारक निम्नलिखित हैं:

- वस्तुओं की बढ़ी हुई कीमतें/महँगाई
- बाजार में उपभोक्ता उत्पादों की कमी
- आवश्यक वस्तुओं की कमी
- कालाबाजारी
- जमाखोरी
- मिलावट
- निम्न गुणवत्ता वाली वस्तुएं
- दोषपूर्ण भार एवं माप
- भ्रामक विज्ञापन
- उपभोक्ता समूह में बढ़ती जागरुकता
- जागरुकता एवं शिक्षा के कारण उपभोक्ता की अपेक्षाओं में वृद्धि
- उपभोक्ता संगठनों के नियोजित प्रयास

11.5 उपभोक्ता संरक्षण

बढ़ते औद्योगीकरण, व्यापार एवं वाणिज्य के कारण वैश्विक स्तर पर बाजार के आकार तथा उपभोग वस्तुओं में संख्या तथा प्रकार की बहुत अधिक वृद्धि हुई है। उत्पादक वस्तुओं के उत्पादन में नवीन तकनीकों एवं पदार्थों का उपयोग कर रहे हैं। वे अपने उद्योग द्वारा निर्मित उत्पादों की बिक्री को बढ़ाने हेतु बड़े स्तर पर विज्ञापनों को प्रचार माध्यम बनाते हैं जिसके बारे में आप पूर्व की इकाइयों में जानकारी ले चुके हैं। कई बार यह विज्ञापन उपभोक्ता को पूर्ण सत्य से अवगत नहीं कराते तथा भ्रामक होते हैं। उत्पादक वर्ग स्वयं के उत्पाद को सर्वश्रेष्ठ सिद्ध करने का हर संभव प्रयास करता है। वर्तमान युग में वस्तुओं की उत्पादन तकनीक में क्रांतिकारी परिवर्तन आए हैं। उत्पादन उपक्रम का प्रत्येक चरण सफल प्रबन्धन का उदाहरण है। वर्तमान में उत्पादक अधिक जागरुक एवं संगठित हैं। इसके विपरीत उपभोक्ता वर्ग असंगठित है। वे एक समय में बहुत कम मात्रा में वस्तु क्रय करते हैं। उपभोक्ता को जटिल उत्पादन प्रक्रिया के विषय में अति अल्प जानकारी होती है। कई बार उपभोक्ता

के लिए सूचना का एकमात्र माध्यम विज्ञापन होते हैं। जो भी सूचना उन्हें विज्ञापनों के माध्यम से प्राप्त होती है वे उसे ही सम्पूर्ण सत्य मान लेते हैं और विक्रेता से उसी वस्तु की मांग करते हैं। विक्रेता कभी भी अपने उत्पादों के दोषों को उजागर नहीं करते हैं। बाजार में एक ही वस्तु के कई ब्रांड बहुत अधिक संख्या में उपलब्ध हैं। ऐसे में उपभोक्ता भ्रमित हो जाता है कि कौन-से ब्रांड की वस्तु सर्वश्रेष्ठ है जो वह क्रय कर सकता है। उपभोक्ताओं को वस्तुओं के सही मूल्य तथा गुणवत्ता के विषय में भी अल्प जानकारी होती है। ऐसे में संभव होता है कि वस्तु के उत्पादन में घटिया एवं हानिकारक पदार्थों का प्रयोग किया गया हो। आर्थिक रूप से कमजोर उपभोक्ता वर्ग के लिए यह स्थिति अधिक सोचनीय है। इन परिस्थितियों में उपभोक्ता के अधिकारों की रक्षा करना अत्यन्त महत्वपूर्ण है। उपभोक्ता संरक्षण से उपभोक्ताओं को बाजार की दोषपूर्ण प्रथाओं, दोषयुक्त उत्पादन, ठगी, भ्रामक प्रचार आदि का विरोध करने का एक माध्यम मिलता है।

उपभोक्ता संरक्षण के अन्तर्गत वे सभी अधिनियम एवं संस्थाएं आते हैं जो अपभोक्ता के अधिकारों की रक्षा करते हैं, साथ ही न्यायपूर्ण व्यापारिक व्यवस्थाओं एवं प्रतिस्पर्धा को भी बढ़ावा देते हैं। उपभोक्ता संरक्षण हेतु नियम/कानून इस प्रकार बनाए जाते हैं कि उद्योग एवं बाजार में धोखाधड़ी एवं अन्यायपूर्ण व्यवस्थाओं पर रोक लगायी जा सके। इसके माध्यम से समाज में कमजोर एवं शोषित वर्ग को बाजार में व्याप्त धोखाधड़ी के खिलाफ अतिरिक्त सुरक्षा प्रदान की जा सकती है। उपभोक्ता संरक्षण कानून के माध्यम से उपभोक्ता बाजार में ठगी एवं धोखाधड़ी के विरुद्ध कानूनी लड़ाई लड़ सकता है। उपभोक्ता संरक्षण कानून सरकार द्वारा बनाए गए वह अधिनियम अथवा मानक हैं जिनका उद्देश्य उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा करना है। उदाहरण के लिए सरकार उद्योगपतियों को बाध्य कर सकती है कि वह अपने उत्पाद के निर्माण में प्रयुक्त सभी कच्ची सामग्री एवं वस्तुओं की विस्तृत जानकारी सार्वजनिक करें। यह कदम सरकार द्वारा उपभोक्ता के स्वास्थ्य एवं सुरक्षा को ध्यान में रखते हुए लिया जाता है। उपभोक्ता संरक्षण के लिए कई सरकारी, गैर-सरकारी संस्थाएं एवं स्वयंसेवी संस्थाएं कार्यरत हैं। बाजार में विभिन्न कम्पनियों के मध्य प्रतिस्पर्धा भी उपभोक्ता हितों की प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप में रक्षा करती है। फर्मों के मध्य प्रतिस्पर्धा के कारण वस्तुओं की गुणवत्ता में प्रायः सुधार आता है।

11.5.1 उपभोक्ता संरक्षण की दिशा में सरकारी प्रयास

उपभोक्ता संरक्षण हेतु सरकार द्वारा कई प्रयास किए जाते हैं, जैसे:

- स्पर्धा निर्माण करवाना
- बाजार में वस्तुओं की कीमत निर्धारित करना
- वस्तुओं का बाजार में वितरण नियन्त्रित करना
- उपभोक्ता के हित के लिए वस्तुओं का परीक्षण करवाना
- उपभोक्ता हित हेतु शोध कार्य

- उपभोक्ता हितार्थ महत्वपूर्ण सूचनाएं जन संचार माध्यमों द्वारा प्रसारित करवाना
- आपातकाल में राशनिंग और मूल्य नियंत्रण
- स्वास्थ्य और नैतिकता की दृष्टि से हानिकारक वस्तुओं के विक्रय पर प्रतिबन्ध
- वस्तुओं का श्रेणीकरण एवं प्रमाणीकरण
- उपभोक्ता का शोषण करने वालों के लिए दण्ड का प्रावधान
- वस्तुओं को बनाने में प्रयुक्त सामग्री एवं उपयोग के विषय में वस्तुओं पर लेबल लगाना

अब हम उपभोक्ता संरक्षण हेतु सरकार द्वारा बनाए गए कुछ अधिनियमों की चर्चा करेंगे।

उपभोक्ता संरक्षण हेतु सरकार द्वारा बनाए गए कुछ महत्वपूर्ण अधिनियम

- **कृषि उत्पाद श्रेणीकरण व बाजार अधिनियम, 1937 (Agricultural Product Marketing Act, 1937)**

यह अधिनियम वर्ष 1937 में पारित हुआ। इस अधिनियम को वर्ष 1986 में पुनः संशोधित किया गया। इस अधिनियम के द्वारा कृषि एवं अन्य उत्पादों को श्रेणीकरण एवं अंक प्रदान किए जाते हैं। यह अधिनियम सम्पूर्ण भारत में समान रूप से लागू है। कृषि उत्पादों के अन्तर्गत निम्नलिखित उत्पादों को सम्मिलित किया गया है:

- सभी कृषि एवं उद्यान उत्पाद
- सभी खाद्य पदार्थ
- सभी पेय पदार्थ
- ऊन तथा जानवरों की खाल द्वारा निर्मित उत्पाद

इस अधिनियम के अन्तर्गत वस्तुओं को उनकी गुणवत्ता के लिए श्रेणियां प्रदान की जाती हैं, जो **एगमार्क** के नाम से भी प्रचलित है। कृषि मंत्रालय के ग्राम्य विकास विभाग का बाजार एवं निरीक्षण निदेशालय कृषि उत्पाद (श्रेणीकरण एवं बाजार अधिनियम) 1937 को क्रियान्वित करने के लिए उत्तरदायी है। एगमार्क लेबल के अन्तर्गत वस्तु का नाम, श्रेणी एवं अधिकार चिह्न सम्मिलित है। एगमार्क का चिह्न यह दर्शाता है कि वस्तु की गुणवत्ता भारत सरकार के बाजार एवं निरीक्षण निदेशालय के स्तर के अनुरूप है। अब तक 205 विभिन्न वस्तुओं हेतु एगमार्क स्तर उपलब्ध है।

- **भार एवं माप अधिनियम (Standards of Weights and Measures)**

स्वतंत्रता से पूर्व भारत के विभिन्न राज्यों में वस्तुओं के भार एवं माप की कई प्रणालियां प्रचलित थीं। पूरे देश में भार एवं माप प्रणाली में एकरूपता लाने की दृष्टि से वर्ष 1939 में भार स्तरीकरण अधिनियम पारित किया गया। परंतु द्वितीय महायुद्ध प्रारम्भ हो जाने के कारण इस विधेयक पर विशेष ध्यान नहीं दिया जा सका। यह विधेयक पहली बार सन् 1942 में प्रभाव में आया। इस विधेयक के अन्तर्गत भार एवं माप की दोनों ही प्रणालियाँ जैसे,

भारतीय तोल प्रणाली: तोला, सेर एवं मन तथा अंग्रेजी तोल प्रणाली: पौंड, कुन्टल एवं टन का प्रचलन पूरे देश में था। इस अधिनियम के अन्तर्गत टकसाल अधिकारी द्वारा वजन तैयार किए गए तथा सभी राज्यों में वितरित कराए गए। आरम्भ में यह प्रयोग भारत के कुछ बड़े-बड़े शहरों में ही किया गया। इसी तरह भारतीय मानक संस्थान (Indian Standard Institute, ISI) का उदय हुआ।

स्तरीकृत भार एवं माप विधेयक 1956 के प्रावधानों के अनुरूप भार एवं माप की मैट्रिक प्रणाली से राष्ट्र प्रथम बार अक्टूबर 1958 में परिचित हुआ। इसके साथ ही पुरानी भार माप प्रणाली सम्पूर्ण राष्ट्र से पूर्णतः हटाने से पूर्व और दो वर्षों के लिए अग्रसारित की गई। अक्टूबर 1960 से मैट्रिक प्रणाली देश में प्रचलन में आयी। अप्रैल 1962 से मैट्रिक प्रणाली को सम्पूर्ण देश में अनिवार्य कर दिया गया। इस प्रणाली के अन्तर्गत वजन क्विन्टल, किलो और ग्राम में किया जाता है। तोल मिलीलीटर और लीटर और माप सेन्टी मीटर और मीटर में होती है।

- **औषधि एवं कौस्मैटिक्स अधिनियम, 1940 (Drug and Cosmetics Act, 1940)**

यह अधिनियम सम्पूर्ण राष्ट्र में लागू है। इस अधिनियम के अन्तर्गत सभी आयुर्वेदिक, सिदृधा एवं यूनानी औषधियां सम्मिलित हैं। वह औषधियाँ जिनका उपयोग रोग के परीक्षण, उपचार एवं उन्मूलन में किया जाता है अथवा जिन औषधियों का उपयोग मानव तथा पशुओं द्वारा किया जाता है, के लिए यह अनिवार्य है कि वह स्थापित मानकों तथा स्तरीकृत फार्मूलों के अनुरूप हों। इस अधिनियम में कौस्मैटिक्स के अन्तर्गत वे सभी पदार्थ आते हैं जो मानव शरीर पर लगाए, छिड़के अथवा स्प्रे किए जाते हैं। इन पदार्थों का उपयोग स्वच्छता एवं सौन्दर्यवर्धन हेतु किया जाता है। इस अधिनियम को कई बार संशोधित किया गया है। यह अधिनियम वर्ष 1955, 1960, 1962, 1964, 1972, 1995 एवं 2008 में संशोधित किया गया है। इस अधिनियम का उद्देश्य है;

- सभी औषधियों एवं कौस्मैटिक्स का आयात, उत्पादन एवं विक्रय लाईसेन्स के माध्यम से नियंत्रित किया जाए।
- औषधियों एवं कौस्मैटिक्स की बिक्री केवल योग्य व्यक्तियों द्वारा की जाए।
- निम्न गुणवत्ता वाली औषधियों की बिक्री प्रतिबन्धित की जाए।
- ऐलोपैथिक (Allopathic) एवं अन्य प्रकार की औषधियों के लिए "ड्रग टैक्निकल ऐडवाईजरी बोर्ड" (Drug Technical Advisory Board, DTAB) एवं "ड्रग कन्सलटेटिव कमिटीज" (Drug Consultative Committees, DCC) स्थापित करना।

इस अधिनियम के अनुसार बाजार में बिकने वाली औषधियों एवं कौस्मैटिक्स पर लेबल लगाना अनिवार्य है। लेबल पर निम्न समस्त सूचनाओं का होना आवश्यक है, जैसे;

- औषधी में मिलाए गए सभी रसायन
- उपयोग विधि
- मात्रा

- निर्माण तिथि
- औषधी/कौस्मैटिक कब तक उपयोग में लाया जा सकता है, की जानकारी।

• **खाद्यान्न मिलावट प्रतिबन्ध अधिनियम, 1954 (Prevention of Food Adulteration Act, 1954)**

यह अधिनियम वर्ष 1954 में खाद्य पदार्थों में मिलावट की रोकथाम हेतु पारित किया गया। वर्तमान में यह अधिनियम पूरे भारत में प्रभावशाली है। यह अधिनियम 1 जून, 1955 से लागू किया गया। इस अधिनियम द्वारा सभी प्रकार के भोज्य पदार्थों हेतु न्यूनतम स्तर निर्धारित किया जाता है। वर्ष 1968 और 1973 में इस अधिनियम में संशोधन किया गया। इस अधिनियम के मुख्य उद्देश्य हैं:

- विषैले एवं दोषयुक्त खाद्य पदार्थों से उपभोक्ता की रक्षा करना।
- निम्न गुणवत्ता वाली खाद्य वस्तुओं की बिक्री प्रतिबन्धित करना।
- बाजार में प्रचलित दोषपूर्ण प्रथाओं से उपभोक्ता हितों की रक्षा करना।

इस अधिनियम में खाद्य पदार्थ की परिभाषा के अन्तर्गत सभी खाद्य पदार्थ, पेय पदार्थ एवं जल को सम्मिलित किया गया। सभी प्रकार के पदार्थ जिन्हें भोज्य वस्तुओं में मिलाया जाता है तथा सभी प्रकार के फ्लेवरिंग पदार्थ एवं मसाले इस अधिनियम की परिधि में आते हैं।

अडल्ट्रेन्ट (Adulterant) वह पद्धार्थ होता है जिसका उपयोग खाद्य पदार्थों में मिलावट हेतु किया जाता है। इस अधिनियम के अन्तर्गत किसी भी भोज्य पदार्थ को निम्नलिखित परिस्थितियों में मिलावटी माना जा सकता है।

- यदि विक्रेता क्रेता द्वारा मांगी गई वस्तु के स्थान पर कोई अन्य वस्तु विक्रय करता है।
- यदि शुद्ध वस्तु में किसी अन्य वस्तु की मिलावट की गई है, जो कि शुद्ध वस्तु की गुणवत्ता को प्रभावित करती है।
- यदि शुद्ध वस्तु में पूर्ण अथवा आंशिक रूप से सस्ती अथवा घटिया वस्तु की मिलावट की गई हो।
- यदि शुद्ध वस्तु में से कोई पदार्थ पूर्णतः अथवा आंशिक रूप से हटा दिया गया हो तथा इससे वस्तु की गुणवत्ता प्रभावित होती हो।
- यदि वस्तु की पैकिंग या रख-रखाव अस्वच्छकर परिस्थितियों में किया गया हो जिसके कारण शुद्ध वस्तु स्वास्थ्य के लिए हानिकारक सिद्ध हो।
- यदि खाद्य पदार्थ स्वयं सड़ा गला हो।
- यदि पदार्थ बीमार जानवर से प्राप्त किया गया हो।
- यदि वस्तु की पैकिंग हानिकारक/जहरीले पैकेट में की गई हो।
- यदि खाद्य वस्तु में किसी प्रतिबन्धित परिरक्षक (Preservative) का उपयोग किया गया हो अथवा अनुमोदित परिरक्षक का प्रयोग मानकों से अधिक मात्रा में किया गया हो।

केन्द्रीय सरकार ने खाद्यान्न स्तरों को प्रमाणित करने के लिए केन्द्रीय खाद्य स्तरीकरण समिति (Central Committee for Food Standards), केन्द्रीय खाद्यान्न प्रयोगशाला (Central Food Laboratory) आदि की स्थापना की है। केन्द्र सरकार अथवा राज्य सरकार द्वारा सार्वजनिक विश्लेषक (Public Analyst) एवं फूड इंस्पेटर की नियुक्ति भी विज्ञप्ति के माध्यम से की जाती है। फूड इंस्पेक्टर खाद्य पदार्थ से सम्बन्धित किसी भी प्रतिष्ठान से खाद्य पदार्थों के नमूने ले सकता है तथा उन्हें प्रयोगशाला में परीक्षण हेतु सार्वजनिक विश्लेषक के पास भेज सकता है। फूड इंस्पेक्टर खाद्य पदार्थ के उत्पादन में संलग्न किसी भी स्थान का निरीक्षण कर सकता है जैसे भोजनालय, खाद्य पदार्थों के गोदाम आदि। इस अधिनियम के अन्तर्गत दोषियों के लिए सजा का भी प्रावधान है।

- **एकाधिकार और नियंत्रित व्यापार अधिनियम, 1969 (Monopolistic and Restrictive Trade Practices Act, 1969)**

यह अधिनियम 1969 में लागू किया गया। अधिनियम का मुख्य उद्देश्य है कि अर्थव्यवस्था का संचालन केवल आर्थिक रूप से सक्षम कुछ व्यक्तियों तक ही सीमित होकर न रह जाए। इस अधिनियम द्वारा एकाधिकार एवं नियंत्रित व्यापार प्रणाली को हटाया जाता है। यह अधिनियम जम्मू-कश्मीर राज्य को छोड़कर पूरे देश में लागू है। यह अधिनियम केवल केन्द्र सरकार के दिशा निर्देशों पर ही सरकारी कम्पनियों, सरकारी उपक्रमों, निगमों, व्यापार संघ, कर्मचारी संघ, पंजीकृत सहकारी समिति तथा किसी आर्थिक संस्थान पर क्रियान्वित किया जा सकता है।

- **आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 (Essential Commodities Act, 1955)**

यह अधिनियम 1955 में पारित किया गया तथा यह अधिनियम सम्पूर्ण भारत में लागू है। इस अधिनियम के अन्तर्गत प्रावधान है कि सरकार सामान्य जनता के हित को ध्यान में रखते हुए कुछ आवश्यक वस्तुओं के उत्पादन, आपूर्ति एवं वितरण को नियंत्रित कर सकती है। इस अधिनियम का उद्देश्य है कि वस्तुओं कि आपूर्ति यथावत बनी रहे, साथ ही उपभोक्ता को उचित मूल्य पर वस्तुओं का उचित वितरण संभव हो। इस अधिनियम की शक्ति का प्रयोग करते हुए मंत्रालय केन्द्रीय सरकार के विभिन्न विभागों को आदेश पारित करते हैं जिससे आवश्यक वस्तुओं के उत्पादन, वितरण, गुणवत्ता एवं आवाजाही को नियंत्रित किया जा सके। इस अधिनियम की शक्ति द्वारा राज्य सरकार कई आवश्यक वस्तुओं जैसे अनाज, खाद्य तेल, दाल, शक्कर आदि के व्यापार पर नियंत्रण रखती है। समय-समय पर केन्द्र सरकार राज्य सरकार द्वारा लिए गए निर्णयों एवं प्रयासों पर नजर रखती है। आवश्यक वस्तुओं की सूची में उल्लेखित वस्तुओं का भी समय-समय पर पुनर्निरीक्षण किया जाता है।

- **उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (Consumer Protection Act, 1986)**

यह अधिनियम 15 अप्रैल, 1987 को लागू किया गया। यह अधिनियम जम्मू-कश्मीर राज्य को छोड़ कर पूरे देश में लागू है। यद्यपि इस अधिनियम से पूर्व भी भारत में कई अन्य अधिनियम बने थे जिनके

माध्यम से उपभोक्ता के हितों की रक्षा की जा सकती थी परन्तु फिर भी उपभोक्ता के हित में इस अधिनियम की आवश्यकता महसूस की गई। यह आवश्यक था कि मिलावटी एवं निम्न गुणवत्ता वाली वस्तुओं तथा सेवाओं का विरोध करने में उपभोक्ता सक्षम हो एवं उनके हितों की रक्षा हो। यह बिल 5 दिसम्बर, 1986 में लोक सभा में प्रस्तुत किया गया। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम का मुख्य उद्देश्य है कि उपभोक्ता हितों एवं अधिकारों को और अधिक सुरक्षित किया जा सके। उक्त उद्देश्य हेतु उपभोक्ता काउन्सल एवं अन्य प्रभावशाली संस्थाओं की स्थापना की जाए जो उपभोक्ता विवादों का निस्तारण करे। यह अधिनियम निम्नलिखित प्रकार से उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा करता है:

- उपभोक्ता को जीवन एवं सम्पति के लिए हानिकारक वस्तुओं के विरुद्ध सुरक्षा प्राप्त हो।
- उपभोक्ता को अन्याय पूर्ण व्यापारिक प्रथाओं के विरुद्ध सुरक्षा प्राप्त हो, साथ ही वस्तु की गुणवत्त, मात्रा, शुद्धता स्तर एवं मूल्य के विषय में पूर्ण जानकारी प्राप्त करने का अधिकार हो।
- यह सुनिश्चित करने का अधिकार हो कि उसे वस्तु उचित मूल्य पर प्राप्त हो रही है।
- अपनी बात, मुद्दों की सुनवाई का अधिकार तथा यह सुनिश्चित करने का अधिकार कि विभिन्न फोरम में उपभोक्ता हितों को उचित महत्व दिया जाएगा।
- अन्यायपूर्ण व्यापारिक प्रथाओं एवं शोषण की दशा से मुक्ति एवं मुआवजा प्राप्त करने का अधिकार हो।
- उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार हो।

इस अधिनियम के अन्तर्गत प्रावधान है कि उपभोक्ता विवादों का निस्तारण शीघ्र किया जाए। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम को वर्ष 1991, 1993 एवं 2002 में संशोधित किया गया है।

- **भारतीय मानक संस्थान,आई0 एस0 आई0 (Indian Standard Institute, ISI)**

ब्रिटिश शासन काल के अन्तिम दिनों में राष्ट्र के सामने राष्ट्र नव निर्माण का महत्वपूर्ण उत्तरदायित्व था। ऐसे समय में इन्स्टिट्यूशन ऑफ इन्जीनियर्स, भारत ने एक ऐसी संस्था के संविधान का निर्माण किया जो राष्ट्रीय स्तरों का निर्माण कर सके। इसके उपरान्त उद्योग एवं आपूर्ति विभाग (Department of Industries and Supplies) द्वारा 3 सितम्बर, 1946 को एक ज्ञापन निर्गत किया गया जिसके माध्यम से भारतीय मानक संस्थान (आई0 एस0 आई0) की स्थापना हुई। यह संस्थान 6 जनवरी, 1947 में अस्तित्व में आया।

प्रारम्भिक वर्षों में आई0 एस0 आई0 ने अपना ध्यान केवल वस्तुओं के स्तरीकरण सम्बन्धी गतिविधियों पर केन्द्रित किया। संस्था का मुख्य उद्देश्य यह था कि आम जनता को अच्छी गुणवत्ता वाली स्तरीकृत वस्तुओं का लाभ प्राप्त हो। आई0 एस0 आई0 सर्टीफिकेशन मार्क स्कीम एक्ट, 1952 के अन्तर्गत आई0 एस0 आई0 वस्तुओं पर सर्टीफिकेशन मार्क प्रदान करने का कार्य प्रारम्भ कर दिया गया। वर्ष 1955-56 से आई0 एस0 आई0 ने उत्पादकों द्वारा निर्मित उत्पादों को भारतीय मानकों के अनुरूप होने पर उन्हें लाइसेंस प्रदान करने का कार्य प्रारम्भ किया। यह संस्था औद्योगिक

उत्पादों हेतु गुणवत्ता सम्बन्धी मानक निर्धारित करती है। किसी भी वस्तु पर आई0 एस0 आई0 चिह्न यह दर्शाता है कि वस्तु स्थापित भारतीय मानकों के अनुरूप है। आई0 एस0 आई0 चिह्न भोज्य पदार्थों, कृषि, इलैक्ट्रॉनिक तथा संवाद की वस्तुओं पर अंकित किया जाता है। प्रमाणित वस्तुएँ निम्न में से किसी एक श्रेणी की होती हैं:

- ऐसी वस्तुएं जो अधिकांश उपभोक्ताओं द्वारा प्रत्यक्ष रूप से खरीदी जाती हैं।
- ऐसी वस्तुएं जो सुरक्षित तथा स्वस्थ वातावरण की दृष्टि से महत्तवपूर्ण हैं।

आई0 एस0 आई0 सर्टीफिकेशन मार्क की आवश्यकताओं को पूर्ण करने के लिए वर्ष 1963 में एक केन्द्रीय प्रयोगशाला की स्थापना की गई।

आई0 एस0 आई0 द्वारा स्तर निर्धारण का कार्य किसी भी सरकारी अध्यादेश द्वारा नियंत्रित न होने के कारण 26 नवम्बर, 1986 को इस आशय से संसद में एक बिल प्रस्तुत किया गया। इस बिल के कारणवश 1 अप्रैल, 1987 में भारतीय मानक ब्यूरो, बी0 आई0 एस0 (Bureau of Indian Standards, BIS) अस्तित्व में आया। उस समय तेजी से परिवर्तित होते हुए सामाजिक-आर्थिक परिवेश में राष्ट्रीय मानक संस्थान का सशक्तिकरण आवश्यक एवं महत्वपूर्ण प्रतीत होने लगा था। इस उद्देश्य की पूर्ति हेतु ही भारतीय मानक ब्यूरो की स्थापना की गई। बी0 आई0 एस0 ने पूर्वनिर्मित संस्था आई0 एस0 आई0 के सभी उत्तरदायित्व, कार्य, कर्मचारी एवं सम्पत्ति का अधिग्रहण किया। यह परिवर्तन इस आशय से किया गया कि उपभोक्ता को उचित स्तर एवं गुणवत्ता की वस्तु का लाभ प्राप्त हो सके। साथ ही उपभोक्ताओं का राष्ट्रीय स्तर निर्माण एवं क्रियान्वयन में अधिकाधिक योगदान हो।

भारतीय मानक ब्यूरो के उद्देश्य निम्नलिखित हैं:

- प्रमाणिकता का विकास, चिह्निकरण एवं गुणवत्ता सर्टिफिकेशन
- स्तरीकरण एवं गुणवत्ता नियंत्रण को नवीन ऊर्जा पदान करना।
- राष्ट्रीय वृद्धि, विकास, उत्पादन एवं निर्यात के अनुरूप राष्ट्रीय नीति निर्माण तथा स्तरों को पहचान दिलाना।

बी0 आई0 एस0 के मुख्य कार्य हैं:

- वस्तुओं के लिए स्तरों का निर्माण
- सर्टीफिकेशन
- प्रयोगशाला सेवाएं
- अन्तर्राष्ट्रीय गतिविधियाँ
- उपभोक्ता सम्बन्धी गतिविधियाँ
- प्रशिक्षण गतिविधियाँ
- सूचना उपलब्ध करना
- स्तरों का विक्रय एवं प्रकाशन

स्तर निर्माण

बी0 आई0 एस0 द्वारा 14 प्रमुख क्षेत्रों हेतु स्तर निर्धारित किए जाते हैं। जैसे रसायन, खाद्य एवं कृषि, सिविल, विद्युत, इलैक्ट्रॉनिक्स, पेट्रोल, कोयला एवं सम्बन्धित उत्पाद, स्वास्थ्य एवं अस्पताल आयोजन, वस्त्र उद्योग, जनसंचार, अभियांत्रिकी एवं उत्पादन तथा जल। 31 मार्च, 208 तक बी0 आई0 एस0 द्वारा 18,424 स्तर प्रदान किए जा चुके हैं। बी0 आई0 एस0 राष्ट्रीय प्राथमिकता एवं आवश्यकता के आधार पर स्तर निमार्ण करती है। बी0 आई0 एस0 उत्पाद सर्टीफिकेशन योजना ऐच्छिक है, परन्तु उपभोक्ता के स्वास्थ्य एवं सुरक्षा को ध्यान में रखते हुए उपभोग की 68 वस्तुओं हेतु इसे अनिवार्य कर दिया गया है। अपने उत्पाद हेतु बी0 आई0 एस0 सर्टीफिकेशन प्राप्त करना उन विदेशी उत्पाद निर्माताओं के लिए अनिवार्य है जो भारत के साथ व्यापार करना चाहते हैं। सर्टीफिकेशन कार्य हेतु बी0 आई0 एस0 की कुल 8 प्रयोगशालाएं हैं। इन प्रयोगशालाओं में विभिन्न वस्तुओं के परीक्षण की सुविधा उपलब्ध है।

11.5.2 उपभोक्ता संरक्षण में गैर-सरकारी प्रयत्न

उपभोक्ता संरक्षण की दिशा में सरकारी संस्थाओं एवं प्रयत्नों के साथ-साथ कई गैर-सरकारी संस्थाएं भी कार्यरत हैं। यह संस्थाएं उपभोक्ता के हितों एवं अधिकारों की रक्षा करने के लिए कार्य करती हैं। यह गैर-सरकारी संस्थाएं जनता के कल्याण हेतु कार्य करती हैं एवं इनमें से अधिकांश संस्थाएं किसी लाभ की इच्छा से कार्य नहीं करतीं। इन्हें उपभोक्ता संगठन (Consumer Organisation) के नाम से भी जाना जाता है। यह संस्थाएं मुख्य रूप से उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के प्रति जागरुक करने का कार्य करती हैं। इसके लिए यह निम्न कार्यों पर विशेष बल देते हैं:

- मासिक पत्रिकाओं एवं अन्य पुस्तकों का प्रकाशन करते हैं।
- यह संगोष्ठियों एवं कार्यशालाओं का आयोजन करते हैं।
- उपभोक्ताओं को शिक्षित करते हैं जिससे वे स्वयं की सहायता करने में सक्षम हों।
- महिलाओं को उपभोक्तावाद के विषय में विशेष रूप से जागरुक करते हैं।

भारत में कई गैर-सरकारी उपभोक्ता संगठन स्थापित हो चुके हैं। इनमें कुछ प्रमुख निम्न हैं:

- वॉइस, नई दिल्ली
- कॉमन कॉज, नई दिल्ली
- कन्ज्यूमर गाइडेन्स सोसायटी ऑफ इंडिया, सी0 जी0 एस0 आई0, मुम्बई
- अखिल भारतीय ग्राहक पंचायत, मुम्बई
- कर्नाटक कन्ज्यूमर सर्विसेज सोसायटी, बंगलौर
- कन्ज्यूमर ऐसोसिएशन, कोलकाता

अभ्यास प्रश्न 2

सत्य अथवा असत्य बताइए।

1. उत्पादक वर्ग संगठित एवं जागरुक है।
2. उपभोक्ता संरक्षण हेतु सरकार स्पर्धा का निर्माण करवाती है।
3. एगमार्क चिह्न सभी कृषि उत्पादों पर नहीं लगाया जाता है।
4. मैट्रिक प्रणाली से राष्ट्र सर्वप्रथम वर्ष 1942 में परिचित हुआ।
5. औषधि एवं कौस्मैटिक्स अधिनियम के अन्तर्गत केवल आयुर्वेदिक औषधियां सम्मिलित हैं।

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए।

1. .... अधिनियम वर्ष 1954 में खाद्य पदार्थों में मिलावट की रोकथाम हेतु पारित किया गया।
2. .... अधिनियम भारत में व्यापार क्षेत्र में एकाधिकार पर नियंत्रण हेतु पारित किया गया।
3. राष्ट्रीय स्तरों के निर्माण हेतु .... की स्थापना वर्ष 1949 में हुई।

11.6 सारांश

इस इकाई के अध्ययन के उपरान्त आप यह जान गए होंगे कि उपभोक्ताओं को बाजार में शोषण से बचाने के लिए एवं उनके हितों की रक्षा के लिए उपभोक्ता संरक्षण आवश्यक है। इस दिशा में उपभोक्ता आन्दोलन उपभोक्ताओं द्वारा किए गए संगठित एवं सुनियोजित प्रयास हैं। यह आन्दोलन उपभोक्ताओं की गम्भीर समस्याओं के निवारण हेतु किए जाते हैं। पश्चिमी विकसित देशों में उपभोक्ता आन्दोलन मुख्य रूप से औद्योगिक क्रान्ति के परिणामों के फलस्वरूप प्रारम्भ हुए। विश्व उपभोक्ता आन्दोलन में बीसवीं शताब्दी में दो प्रमुख व्यक्तियों, रॉल्फ नाडर एवं पूर्व अमेरिकी राष्ट्रपति जॉन0 एफ0 केनेडी ने अपना महत्वपूर्ण योगदान दिया। राष्ट्रपति केनेडी ने उपभोक्ता को परिभाषित किया तथा कन्ज्यूमर बिल ऑफ राइट्स प्रस्तुत किए। उपभोक्ता इतिहास में सहकारी समितियों का भी महत्वपूर्ण योगदान है। सभी सहकारी समितियों में रोचडेल सोसायटी फॉर इक्वीटेबल पाइनीयर्स एक अग्रणी पथ प्रदर्शक सहकारी समिति थी।

प्राचीन भारत का इतिहास यह सिद्ध करता है कि उपभोक्ता हितों की रक्षा करना शासन का महत्वपूर्ण उत्तरदायित्व था। ब्रिटिश शासन काल में भारत एक बड़े राष्ट्र के रूप में उभरा तथा सम्पूर्ण भारत में एक कानून व्यवस्था लागू की गई। ब्रिटिश सरकार ने उपभोक्ताओं के हितों एवं व्यापार की दृष्टि से कई महत्वपूर्ण नियम पारित किए। भारतीय उपभोक्ता आन्दोलन में राष्ट्रपिता महात्मा गाँधी का मार्गदर्शन एवं योगदान बहुत महत्वपूर्ण है। वर्ष 1966 में "कन्ज्यूमर गाइडैन्स सोसायटी ऑफ इन्डिया" संस्था अस्तित्व में आयी तथा इस संस्था ने उपभोक्ता संरक्षण हेतु कई उत्कृष्ट कार्य किए। वर्तमान परिवेश में भी अधिकांश उपभोक्ता असंगठित हैं तथा उन्हें प्रभावशाली उपभोक्ता संरक्षण

नियमों की आवश्यकता है। उपभोक्ता संरक्षण की दिशा में वर्तमान में कई महत्वपूर्ण अधिनियम पारित किए गए हैं। कुछ गैर-सरकारी संस्थाएं भी उपभोक्ताओं को जागरुक करने के कार्य में निरंतर प्रयासरत हैं।

11.6 पारिभाषिक शब्दावली

- **उपभोक्ता:** वह व्यक्ति जो वस्तुओं एवं सेवाओं का उपभोग करता है।
- **उपभोक्ता संरक्षण:** उपभोक्ता के हितों एवं अधिकारों की रक्षा करना।
- **उपभोक्ता आन्दोलन:** उपभोक्ता के हितों की रक्षा हेतु उनके द्वारा किए संगठित एवं सुनियोजित प्रयास
- **सहकारी समितियाँ:** स्वायित्व प्रजातान्त्रिक संस्थाएं जिनकी कुछ लोग एकजुट हो कर समान आर्थिक, सामाजिक एवं सांस्कृतिक आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु स्थापना करते हैं।
- **औद्योगीकरण:** उद्योग या व्यवसाय में विस्तार।
- **मिलावट:** शुद्ध वस्तु में किसी अन्य निम्न गुणवत्ता वाली वस्तु को मिलाना।

11.7 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

अभ्यास प्रश्न 1

सत्य अथवा असत्य बताइए।

1. असत्य
2. सत्य
3. सत्य

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए।

1. इंग्लैण्ड
2. ओनम
3. कन्ज्यूमर गाइडेन्स सोसायटी ऑफ इंडिया

अभ्यास प्रश्न 2

सत्य अथवा असत्य बताइए।

1. सत्य
2. सत्य
3. असत्य
4. असत्य

5. असत्य

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए।

1. खाद्यान्न मिलावट प्रतिबन्ध अधिनियम (पी0 एफ0 ए0)
2. एकाधिकार एवं नियंत्रण व्यापार अधिनियम
3. आई0 एस0 आई0 (ISI)

11.9 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

1. Bureau of Indian Standards, The National Standard Body of India. www.bis.org.in/bis_origin.asp
2. Bureau of Indian Standards, Purpose and objectives of BIS. www. bis.org.in/org/obj.btm
3. The Consumer Protection Act, 1986 & Rule 1987.
4. Robert N. Mayer, Consumer movement, Blackwell Encyclopedia of sociology.
5. A. Rajndra Prasad, Historical evolution of consumer protection and law in India, Birds eye view, Journal of Texas Consumer law, 132-136.
6. Bettadalli C. Neelakanta, An assessment of the need for effective consumer organization in India & Japan within the wider concept of globalization. VRF series No. 408, 2006.
7. Sanjay Kaptan, Consumer movement in India: Issues and Problems, fight for rights. Sarup and sons.
8. सरस्वती वर्मा एवं आशा देशपाण्डे, पारिवारक वित्त। मध्य प्रदेश हिन्दी ग्रन्थ अकादमी, 1987.

11.10 निबन्धात्मक प्रश्न

1. विश्व स्तर पर उपभोक्ता आन्दोलन के इतिहास के विषय में समझाइए।
2. उपभोक्ता इतिहास में सहकारी समितियां के योगदान के विषय में लिखिये।
3. गाँधी जी द्वारा उपभोक्ता के हितों के कौन-कौन से कार्य किए गए?
4. कन्ज्यूमर गाइडैन्स सोसायटी ऑफ इन्डिया पर टिप्पणी लिखिए।
5. उपभोक्ता संरक्षण हेतु भारत सरकार द्वारा निर्धारित किन्हीं दो अधिनियमों के विषय में लिखिए।

खण्ड IV
घरेलू देखभाल

इकाई 12: घर की देखभाल

12.1 प्रस्तावना
12.2 उद्देश्य
12.3 घर की स्वच्छता
    12.3.1 धूल
    12.3.2 गर्त
    12.3.3 बाह्य कारक
12.4 घर में अस्वच्छता के कारण
12.5 घर की स्वच्छता समय अनुसूची
12.6 सफाई के लिए आवश्यक साधन
12.7 स्वच्छक अभिकर्मक
    12.7.1 गृह स्वच्छता में उपयोगी पॉलिश/क्रीम बनाने की विधि
    12.7.2 विभिन्न धातुओं को साफ करने की विधि
12.8 घरेलू कीट एवं कीट नियन्त्रण
12.9 सारांश
12.10 पारिभाषिक शब्दावली
12.11 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर
12.12 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची
12.13 निबन्धात्मक प्रश्न

12.1 प्रस्तावना

एक प्रचलित कहावत है कि सफाई सबसे बड़ा धर्म है। यह वास्तविक अर्थों में सत्य है कि घर चाहे कितना भी आलीशान हो तथा घर के भीतर यदि महंगी तथा आधुनिक सुख-सुविधा की वस्तुएं एवं मनोरंजन के सामान इत्यादि उपस्थित हों परन्तु यदि घर में स्वच्छता नहीं है, तो यह वैभव एवं साज-सज्जा व्यर्थ है। इसके विपरीत एक सामान्य घर जिसमें भले ही महंगा सामान न हो, यदि स्वच्छ है तो यह गृह प्रबन्धक के संस्कारी एवं सुव्यवस्थित होने का प्रमाण है। किसी भी घर की सुन्दरता घर को

स्वच्छ रखने में ही निहित है। स्वच्छ घर व्यक्ति के चित्त को स्फूर्ति, आनन्द एवं उत्साह से भर देता है। स्वच्छ घर में रहने वाले सदस्य प्रायः बीमारीयों से दूर रहते हैं। स्वच्छता केवल सुन्दरता अथवा उत्तम स्वास्थ्य से ही नहीं जुड़ी है अपितु स्वच्छता रखने से घर की चीजों को भी नुकसान नहीं पहुँचता है। एक सुसज्जित एवं सुव्यवस्थित घर इसमें रहने वाले सदस्यों की सुविधाओं और आराम में वृद्धि करता है। घर को साफ, सुथरा एवं सभी प्रकार के दोषों से मुक्त रखना गृह प्रबन्धक मात्र का ही कार्य नहीं है बल्कि यह सभी परिवारजनों की एक साझा जिम्मेदारी है जिसका निर्वहन उत्तम प्रकार से किया जाना चाहिए। घर की समुचित देखभाल एवं संगठित करने का एक सीधा सिद्धान्त है कि प्रत्येक सदस्य अपने कार्यों को समझे, वस्तुओं को उपयोग के बाद उसे यथावत स्थान पर रख दें एवं घर की स्वच्छता में गृह प्रबन्धक को अपना योगदान दें। इस प्रकार से गृह प्रबन्धक बिना किसी तनाव के घर की देखभाल सुव्यवस्थित रूप से कर पाएगा और घर सजीव हो उठेगा।

12.2 उद्देश्य

स्वच्छता हमारी सभ्यता का आधार है। किसी भी राष्ट्र की सामाजिक एवं आर्थिक उन्नति स्वच्छता पर निर्भर करती है। स्वच्छ घर से स्वच्छ समाज का निर्माण होता है। प्रस्तुत इकाई के अध्ययन से आप;

- स्वच्छता और मानसिक एवं शारीरिक स्वास्थ्य के अन्तर्संबंध को जान पाएंगे;
- घर एवं आस पास के वातावरण को स्वच्छ रखने के महत्व को जानेंगे;
- अस्वच्छता एवं आर्थिक हानि में अन्तर्संबंध को समझेंगे;
- हानिकारक घरेलू कीट एवं कीट नियंत्रण की जानकारी लेंगे; तथा
- स्वच्छता में सहायक उपकरणों के बारे में जान पाएंगे।

आइए, इकाई का आरम्भ करें।

12.3 घर की स्वच्छता

घर की सफाई करना एक अति आवश्यक परन्तु नीरस कार्य है। यदि स्वच्छता कार्यक्रम के माध्यम से सफाई कार्य को बांट दिया जाए और आधुनिक प्रकार के स्वच्छता उपकरणों और विधियों को अपनाया जाए तो यह कार्य रुचिकर प्रतीत होता है। किसी भी प्रकार की स्वच्छता क्यों आवश्यक है तथा स्वच्छता न रखने से क्या हानि संभव है, यदि हम इस पर विचार करेंगे तो पाएंगे कि स्वच्छता स्वास्थ्य एवं सुन्दरता दोनों के लिए ही अनिवार्य है। हमारे स्वास्थ्य का प्रत्यक्ष संबंध हमारे आसपास तथा घर की स्वच्छता से है। ये गन्दगी हमारे घरों में किस रूप एवं प्रकार में होती है, आइए जानें।

12.3.1 धूल

धूल हवा में उपस्थित कण होते हैं जो वस्तुओं की सतह पर एकत्रित हो जाते हैं। धूल के कण मिट्टी, रेत, त्वचा, बाल, मल-मूत्र एवं अन्य प्रदूषक के बने हुए हो सकते हैं। ये कण भार में हल्के होते हैं और वायुमण्डल में तैरते हुए किसी सतह पर बैठ जाते हैं जिसके कारण आपने सफाई करते समय यह अनुभव किया होगा कि झाड़ते समय धूल उड़कर प्रायः एक वस्तु से दूसरी वस्तु के ऊपर आसानी से बैठ जाती है। धूल को झाड़कर, हिलाकर ब्रश, कपड़े अथवा झाड़न की सहायता से साफ किया जा सकता है। इसके अतिरिक्त आप वैक्यूम क्लीनर मशीन का प्रयोग भी कर सकते हैं। धूल वैक्यूम क्लीनर के भीतर आकर जमा हो जाती है। जमा हुई धूल को साफ करते समय यह प्रयास किया जाना चाहिए कि यह बिखरे नहीं और एक सतह से दूसरी सतह पर जमा न होने पाए। धूल झाड़ने/साफ करने का कार्य एक स्वच्छ एवं कोमल कपड़े से किया जाना चाहिए।

12.3.2 गर्त

यदि नमी, चिकनाई इत्यादि के कारण धूल की एक मोटी परत बन गई हो तो इस धूल की परत को गर्त कहा जाता है। आपने अनुभव किया होगा कि यह धूल की अपेक्षा भारी होती है और वायु में उड़ नहीं सकती। इसे साफ करने में अपेक्षाकृत अधिक समय लगता है। इसे निम्न में से किसी भी एक प्रकार से साफ किया जा सकता है:

- गर्म/गुनगुने पानी में साबुन मिलाकर बनाए गए घोल से सतह को साफ किया जा सकता है।
- कुछ विशेष प्रकार के अभिकर्मक जैसे सोडा, अमोनिया अथवा साबुन या बाजार में उपलब्ध अभिकर्मकों की सहायता से भी गर्त को साफ किया जा सकता है।
- गर्त के ऊपर या साथ में कोई बाह्य कारक हो तो उसे बाजार में उपलब्ध पॉलिश या स्वच्छक आदि से साफ किया जा सकता है।

12.3.3 बाह्य कारक

उपरोक्त के अतिरिक्त अन्य बाह्य कारक जैसे खाद्य कण, जंक इत्यादि भी गन्दगी का रूप हैं। इस प्रकार की गंदगी स्वास्थ्य के लिए अत्यन्त हानिकारक है।

सफाई की आवश्यकता: घर के स्वच्छ होने का प्रत्यक्ष संबंध निम्न कारकों से है:

- शारीरिक एवं मानसिक स्वास्थ्य
- उत्पादकता
- रोगों से सुरक्षा
- प्रसन्नचित्त पारिवारिक वातावरण

स्वच्छता व्यक्ति की अच्छी आदतों एवं अनुशासन का प्रतिबिम्ब है। धूल, गर्त तथा अन्य बाह्य कारकों से घर को स्वच्छ रखा जाना अति आवश्यक है। यह केवल घर के अच्छा दिखाई देने तक

ही सीमित नहीं है अपितु हमारा स्वास्थ्य भी हमारी स्वच्छता की आदतों पर निर्भर करता है। गर्त के कण स्वयं में कई प्रकार की बीमारीयाँ फैलाने वाले कीटाणुओं को समाहित किए हुए होते हैं। धूल कई प्रकार की बीमारियों की वाहक है। यह विशेष रूप से आँख, नाक, कान, गला और फेफड़ों के स्वास्थ्य के लिए हानिकारक है। धूल, गर्त जिस वस्तु पर बैठी हो उस वस्तु के खराब होने की आशंका भी बढ़ जाती है।

आइए, अब घर में अस्वच्छता के कारणों पर चर्चा करें।

12.4 घर में अस्वच्छता के कारण

घर में अस्वच्छता के निम्न कारण हो सकते हैं:

प्राकृतिक कारण

- धूल कण एवं वायु में उपस्थित कारक।
- वर्षा के जल में उपस्थित अस्वच्छ कारक।
- घर में उपस्थित जीव-जन्तु जैसे चूहे, कॉकरोच, छिपकली, मक्खियाँ, चींटी, खटमल, मच्छर आदि के कारण उपस्थित गन्दगी।

मानवकृत कारक

मल, मूत्र, बाल, कफ, थूक इत्यादि। आधुनिक सन्दर्भ में इसमें ई-वेस्ट (E-waste) को भी सम्मिलित किया गया है।

ई-वेस्ट (E-waste): इलैक्ट्रॉनिक वेस्ट अर्थात बेकार/पुराने हो चुके इलैक्ट्रॉनिक उपकरण। इलैक्ट्रॉनिक वेस्ट को इलैक्ट्रॉनिक कचरा भी कहा जाता है। इसका तात्पर्य ऐसे सभी विद्युत चालित उपकरणों से है, जिनका बेकार, टूटा-फूटा, पुराना, निष्प्रयोज्य होने के कारण परित्याग कर दिया गया हो। यदि इन्हें पुनर्चक्रित (Recycle) न करके ऐसे ही फेंक दिया जाए तो यह पर्यावरण और मानव स्वास्थ्य के लिए अत्यन्त हानिकारक सिद्ध हो सकते हैं। ई-वेस्ट की प्रकृति "जैविक रूप से अपघटित न हो सकने वाले (Non-biodegradable) उत्पाद के रूप में होती है। ई-वेस्ट को सामान्य कूड़े की भाँति निस्तारित नहीं किया जाना चाहिए, यह कई देशों में प्रतिबन्धित भी है। इसका निस्तारण पुनर्चक्रण द्वारा ही संभव है।

बाह्य कारक

- खाने की जूठन।
- कपड़े धोने, नहाने आदि कार्यों के द्वारा।
- लकड़ी के चूल्हे, लकड़ी, ईंधन आदि जलाने से।
- रद्दी कागज, कपड़े की कतरन, विद्युत उपकरण आदि के कारण।
- साफ-सफाई जैसे सब्जियों की छीलन, अनाज साफ करने से उत्पन्न।

आगे बढ़ने से पूर्व आइए कुछ अभ्यास प्रश्नों पर दृष्टि डालें।

अभ्यास प्रश्न 1

रिक्त स्थान भरिए।

1. .... हवा में उपस्थित कण होते हैं जो वस्तुओं की सतह पर एकत्रित हो जाते हैं।
2. इलैक्ट्रॉनिक वेस्ट (ई-वेस्ट) अस्वच्छता का एक .... कारक है।
3. ई-वेस्ट का निस्तारण .... द्वारा ही संभव है।

12.5 घर की स्वच्छता समय अनूसूची

घर की साफ-सफाई का उत्तरदायित्व एकमात्र गृहणी का नहीं है, यह घर के प्रत्येक सदस्य का कर्तव्य है कि वह घर को स्वच्छ रखने में यथा संभव योगदान दें। सफाई करते समय यदि निम्न बिन्दुओं पर ध्यान दिया जाए तो सफाई का कार्य आसान हो जाता है।

- घर में यथासंभव कम से कम गन्दगी फैलानी चाहिए । इसके लिए यह आवश्यक है कि जिस स्थान से सामान उठाया गया है उसे यथावत् रख दिया जाए। कूड़ा हमेशा कूड़ादान में ही डालना चाहिए।
- सफाई की आदत घर के प्रत्येक सदस्य में होनी चाहिए।
- स्वच्छता बनाए रखने के लिए परम्परागत साधनों के साथ-साथ आधुनिक साधनों का भी प्रयोग करना चाहिए। ये सुविधाजनक होने के साथ-साथ प्रभावशाली भी होते हैं। उदाहरण के लिए राख के स्थान पर बाजार में मिलने वाले बर्तन धोने के साबुन इत्यादि से बर्तन धोना या फर्श को विसंक्रमित करने के लिए फलोर क्लीनर का प्रयोग करना।
- कूड़ा जैविक एवं अजैविक दो भागों में बांट देना चाहिए। जैविक का तात्पर्य खाने की जूठन, सब्जियों के छिलके इत्यादि ऐसे पदार्थों से है जो स्वयं अपघटित हो जाते हैं। इन्हें यथा संभव अलग-अलग एकत्र किया जाना चाहिए। यह पर्यावरण संरक्षण की ओर एक अच्छा प्रयास है।
- सफाई करने में काम आने वाले समस्त साधनों एवं उपकरणों को भी कार्य सम्पूर्ण हो जाने के बाद स्वच्छ किया जाना आवश्यक है।
- सफाई बनाए रखने के लिए यह आवश्यक है कि आलस्य बिल्कुल न किया जाए। जिस स्थान पर गंदगी दिखे उसका तत्काल निवारण कर देना चाहिए। इस प्रकार गंदगी को और फैलने से बचाया जा सकता है।
- हमें यह ध्यान रखना चाहिए कि आज के समय में मलेरिया, हैजा, डेंगू जैसी बीमारियों को यदि समय पर नियंत्रित न किया जाए तो ये महामारी का रूप ले लेती हैं और अधिक समय बीतने पर

इनका नियंत्रण कर पाना एक दुष्कर कार्य हो जाता है। इससे बहुत अधिक जनहानि की संभावना रहती है। ये बीमारियां कूड़े-करकट, गन्दगी में पनपे मच्छरों के कारण जन्म लेती हैं। अतः घर के बाहर एवं भीतर स्वच्छता बनाए रखना प्रत्येक नागरिक का कर्तव्य होना चाहिए।

- आधुनिक समय में ई-वेस्ट एक ज्वलन्त समस्या है। इसका सरल समाधान पुनर्चक्रण में निहित है। अतः विद्युत उपकरणों के पुराने एवं निष्प्रयोज्य हो जाने पर उन्हें ऐसे ही इधर-उधर न फेंक कर, संबधित कम्पनी/एजेन्सी को पुनर्चक्रण हेतु अवश्य दे देना चाहिए।

घर की उचित देखभाल, सफाई, स्वच्छता एवं सुरक्षा एक बहुत जटिल कार्य है। इसमें विविध प्रकार के कार्य अन्तर्निहित होते हैं। इन विविध कार्यों के उचित सम्पादन के लिए कौशल, योग्यताएं और अभिवृतियां तथा घर के स्वच्छता क्रम का वितरण सम्मिलित है। आपने अनुभव किया होगा कि कुछ कार्य आपको दैनिक रूप से करने पड़ते हैं जैसे धूल साफ करना, झाड़ू लगाना, पोछा लगाना। इसके अतिरिक्त कुछ कार्य हम दैनिक रूप से नहीं करते हैं या नहीं कर पाते हैं जैसे जाले हटाना, पर्दे/चादर बदलना, घर के सामान, किताबें, जूते, कपड़े, बर्तन आदि व्यवस्थित करना, बाथरूम आदि की सफाई करना आदि। यह कार्य तब किए जाते हैं जब गृह प्रबन्धक के पास समय हो या साप्ताहिक अवकाश के दिन या माह में एक बार। प्रत्येक दिन घर के प्रत्येक भाग की सफाई कर पाना संभव नहीं है।

घर की स्वच्छता की समय अनुसूची निम्न रूप में होनी चाहिए:

- दैनिक
- साप्ताहिक
- मासिक
- वार्षिक
- सामयिक

इन पर विस्तृत चर्चा करें।

दैनिक स्वच्छता

वैसे तो घर के अलग-अलग कमरों जैसे बैठक, शयन कक्ष, रसोई, लॉबी, स्नानघर, शौचालय, आंगन इत्यादि की सफाई प्रतिदिन की जानी चाहिए, परन्तु यह व्यवहार में संभव नहीं है। इसके स्थान पर झाड़ू लगाना, धूल पोछना, पोछा लगाना और घर की चीजों को व्यवस्थित कर यथावत रख देना दैनिक स्वच्छता कार्यक्रम है। दैनिक सफाई के उदाहरण हैं, बिस्तर झाड़कर साफ करना, समेटना, रसोई की सफाई, जूठे बर्तन धोना, झाड़ू लगाना, पोछा लगाना इत्यादि।

साप्ताहिक सफाई

समयाभाव के कारण जो सफाई रोज नहीं की जा सकती है वह सप्ताह के अंत में अथवा अवकाश के दिन की जा सकती है। दीवार में लगे मकड़ी के जाले, खिड़की, दरवाजों, रैक, अलमारी में जमी धूल, गन्दगी की सफाई, फर्नीचर/कारपेट खिसकाकर साफ करना, कपड़े/बिस्तर/वस्तुओं को धूप दिखाना, बल्ब, पंखे, कूलर, फ्रिज, ए0सी0, माइक्रोवेव तथा रसोईघर के अन्य उपकरणों आदि की साफ-सफाई साप्ताहिक स्वच्छता कार्यक्रम के अन्तर्गत आते हैं।

मासिक सफाई

घर की ऐसी सभी वस्तुएं और स्थान जो दैनिक अथवा साप्ताहिक स्वच्छता कार्यक्रम से वंचित रह जाते हैं, उनकी सफाई माह में एक बार अवश्य की जानी चाहिए। पूजा घर, भंडार गृह, बरामदे, छत, रजाई-गद्दे के कवर, पर्दे, दरी, कारपेट, वाटर फिल्टर, पानी की टंकी की वृहद सफाई आदि इसके अन्तर्गत आते हैं।

वार्षिक सफाई

वर्ष में एक बार पूरे घर की सफाई होना अति आवश्यक है। इससे घर के अन्दर उपस्थित प्रत्येक प्रकार की गन्दगी, अस्वच्छ कारक और बीमारी फैलाने वाले कीटाणु/जीवाणु नष्ट हो जाते हैं। इससे घर न केवल आकर्षक दिखाई देता है बल्कि रोग मुक्त भी बन जाता है। प्रायः हमारे देश में त्यौहारों जैसे दीपावली, ईद, होली, गणेश उत्सव, ओनम आदि पर पूरे घर की सफाई की जाती है। सफाई के साथ-साथ फर्नीचर तथा अन्य संबंधित सामानों में पेंट, वार्निश, रंग-रोगन इत्यादि भी कराया जाता है। साथ ही घर में कीट नियंत्रण भी किया जाता है जिससे घर किसी भी प्रकार के हानिकारक कीट, जीव-जन्तुओं से मुक्त हो जाता है।

सामयिक स्वच्छता

हम अपनी आवश्यकता एवं समय उपलब्धता के अनुसार दैनिक, साप्ताहिक, मासिक एवं वार्षिक स्वच्छता समय अनुसूची का अनुसरण करते रहते हैं परन्तु दैनिक जीवन में कभी-कभी विशेष अवसर जैसे बच्चे का जन्म, नामकरण, विवाह, मुंडन, जन्मदिन, वर्षगांठ इत्यादि ऐसे सुअवसर आ जाते हैं जब सफाई एवं सुव्यवस्था अति आवश्यक हो जाती है। इसके अतिरिक्त घर में किसी व्यक्ति की गंभीर अस्वस्थता, संक्रामक रोग तथा मृत्यु होने की स्थिति में भी सफाई आवश्यक हो जाती है। इस प्रकार की स्वच्छता को आकस्मिक या सामयिक स्वच्छता कहा जाता है।

12.6 सफाई के लिए आवश्यक साधन

ऐसी सतह जो सामान्य से अधिक अस्वच्छ हो या जिस पर प्रायः दाग-धब्बे लगते रहते हों, को केवल पानी की सहायता से या झाड़-पोछ कर साफ नहीं किया जा सकता है। इसकी सफाई हेतु कभी-कभी बेन्जीन, सान्द्र अम्लों, ग्लिसरीन, बोरिक ऐसिड, एल्कोहॉल, नींबू, सोडा या कुछ विशेष

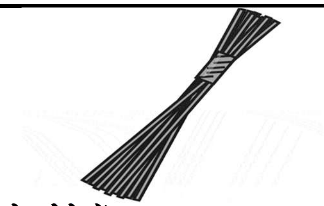
प्रकार के रसायनों के सम्मिश्रण का प्रयोग किया जा सकता है। रसोईघर, शौचालय तथा अन्य नियमित रूप से प्रयोग में आने वाले स्थानों की स्वच्छता इसके अन्तर्गत आती है। सफाई के लिए आजकल बाजार में कई प्रकार के उपकरण उपलब्ध हैं, जिनमें से कुछ मुख्य उपकरणों के बारे में आगे चर्चा की गई है:

ब्रश: यह कई प्रकार होते हैं:

- कारपेट/दरी ब्रश
- जूता ब्रश
- बॉटल ब्रश
- कपड़े साफ करने हेतु ब्रश
- फर्श साफ करने हेतु ब्रश
- स्नानगृह/शौचालय साफ करने हेतु ब्रश

स्पंज: स्पंज प्राकृतिक अथवा कृत्रिम हो सकते हैं। कृत्रिम रूप से बनाए गए स्पंज रबर, सैल्यूलोज अथवा विनायल के होते हैं। स्पंज सफाई करने का एक बेहतरीन साधन है। इसमें असंख्य छिद्र बने होते हैं जिससे सफाई करना आसान होता है। सफाई हो जाने के बाद स्पंज को साफ करना एवं सुखाना भी आसान होता है।

झाड़ू: यह सफाई करने का सर्वाधिक लोकप्रिय साधन है। यह मूल्य में कम परन्तु अत्यधिक उपयोगी साधन है। झाड़ू कई प्रकार के हो सकते हैं। झाड़ू के बाल जिन्हें रेशों के नाम से जाना जाता है, कई प्रकार की सामग्री से निर्मित हो सकते हैं। झाड़ू को सुविधाजनक तरीके से पकड़ने के लिए इसमें एक हैन्डल लगा होता है। हैन्डल की लम्बाई उपयुक्त होनी चाहिए ताकि सफाई करने वाले व्यक्ति को अधिक झुकना न पड़े।



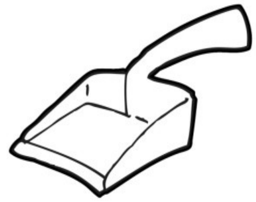
झाड़न: झाड़न कई प्रकार के होते हैं:
- फर्श झाड़ने हेतु।
- घर में रखे फर्नीचर, सामान इत्यादि की सतह साफ करने हेतु।
- इसके अतिरिक्त महंगे एवं नाजुक विद्युत उपकरणों जैसे टी0वी0, कम्प्यूटर, लैपटॉप, मोबाइल, कैमरा इत्यादि की सतह पर जमी धूल एवं गन्दगी को साफ करने के लिए अति कोमल रेशे वाली झाड़न भी बाजार में उपलब्ध है।

स्टील का कोया: इसे सामान्य भाषा में जूना भी कहा जाता है। स्टील का कोया सतह पर जमी कड़ी धूल, चिकनाई, गन्दगी को साफ करने में विशेष रूप से सहायक होती है। यह अलग-अलग मोटाई में उपलब्ध है जिसे आवश्यकतानुसार उपयोग में लाया जा सकता है। इसका उपयोग अधिकतर पतीले, कढ़ाई, तवा इत्यादि पर जमी चिकनाई एवं खाद्य कणों को साफ करने के लिए किया जाता है।

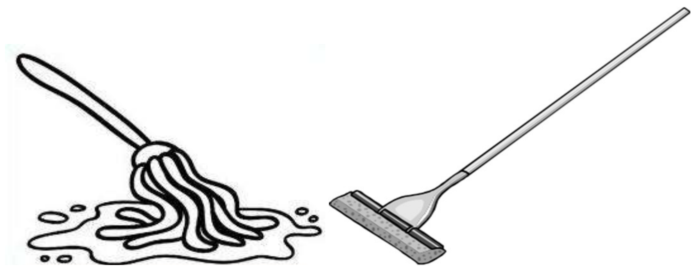
बाल्टी/मग: सफाई करने वाले स्थान पर पानी ले जाने एवं सतह पर पानी डालते हेतु बाल्टी एवं मग का प्रयोग किया जाता है।

पाइप: आँगन, बरामदे अथवा वाहन की स्वच्छता हेतु अधिक मात्रा में पानी की आवश्यकता पड़ती है, जिसे बाल्टी की सहायता से ले जाना असुविधाजनक होता है। अतः पाइप को पानी के नल से जोड़ देने पर कम पानी में भी सुविधाजनक तरीके से सफाई की जा सकती है।

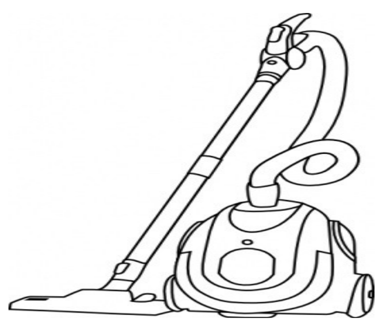
डस्ट पैन: सफाई करते समय सतह/फर्श पर पड़े कूड़े, धूल, कचरे आदि को उठाने के लिए इसका प्रयोग किया जाता है। यह प्लास्टिक अथवा धातु का बना होता है, जिसमें हैण्डल लगा होता है।



मौप (पोछा): फर्श की साफ-सफाई में ये विशेष रूप से लाभकारी होते हैं। आधुनिक समय में कई प्रकार के पोछे उपलब्ध हैं जो विद्युत चालित अथवा हस्त चालित दोनों प्रकार के हो सकते हैं। सफाई हो जाने के बाद इन्हें सुविधाजनक तरीके से साफ किया जा सकता है।



वैक्यूम क्लीनर: यह आधुनिक समय में सफाई हेतु उपयोग किया जाने वाला सर्वाधिक लोकप्रिय उपकरण है। यह विद्युत मोटर चालित होता है। इसकी सहायता से फर्श, फर्नीचर, गद्दों, कारपेट, पर्दे एवं अन्य प्रकार की सतहों पर जमी धूल को साफ किया जा सकता है। वैक्यूम क्लीनर द्वारा भीतर खींची गयी धूल एक थैली में एकत्र होती रहती है। वैक्यूम क्लीनर का उपयोग करते समय इस बात का विशेष ध्यान रखा जाना चाहिए कि कोई बड़ी एवं कठोर वस्तु जैसे पत्थर, बड़े कागज, धातु आदि इसके भीतर न जाए अन्यथा इस उपकरण के खराब होने का भय रहता है।



12.7 स्वच्छक अभिकर्मक

यदि आप अपने घर पर रखी अलग-अलग वस्तुओं को देखें तो पाएंगे कि घर में रखी हर वस्तु जैसे किताबें, पेन्टिंग, फर्नीचर, गुलदस्ता, बर्तन, कारपेट सभी की सतहों को साफ किए जाने के तरीके

भिन्न-भिन्न हैं और सभी को अलग-अलग प्रकार से साफ किए जाने की आवश्यकता है। बाजार में अनेक प्रकार के अभिकर्मक उपलब्ध हैं जो निम्नवत हैं:

- साबुन एवं वाशिंग पाउडर
- राख
- शिकाकाई
- सिरका
- नींबू
- सोडा
- कैरोसीन
- मिथाइलेटेड स्प्रिट
- अलसी का तेल
- अमोनिया
- बेन्जीन या बेंजोल
- हाइड्रोक्लोरिक एसिड
- ऑक्जैलिक एसिड
- ब्लीच

उपरोक्त के अतिरिक्त कई बार गन्दगी भरी सतह को साफ करने के लिए पॉलिश का भी प्रयोग किया जाता है। पॉलिश का प्रमुख कार्य गन्दगी हटाकर सतह को स्वच्छ, चमकीला और आकर्षक बनाना है। बाजार में कई प्रकार की क्रीम/पॉलिश उपलब्ध हैं परन्तु इन्हें घर में भी आसानी से बनाया जा सकता है।

अभ्यास प्रश्न 2

निम्न को संक्षिप्त में परिभाषित कीजिए।

1. स्पंज

....
....
....

2. वैक्यूम क्लीनर

....
....
....

3. स्वच्छक अभिकर्मक

…………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………

12.7.1 गृह स्वच्छता में उपयोगी पॉलिश/क्रीम बनाने की विधि

धातु को स्वच्छ करने की क्रीम: इसे दो तरीकों से बनाया जा सकता है।

- पहली विधि निम्नवत् है:

  वॉशिंग पाउडर- 1 भाग

  मारबल डस्ट- 2 भाग

दोनों को मिलाकर किसी सूखे टिन के डिब्बे में संग्रहित किया जा सकता है।

- दूसरी विधि निम्न प्रकार है:

  वॉशिंग पाउडर- 1 भाग

  सफेदा- 1 भाग

  ईंट का चूरा या राख- 1 भाग

उपरोक्त सभी सामग्री को अच्छी प्रकार मिलाकर सूखे डिब्बे में डालकर संग्रहित करें।

चांदी की वस्तुओं को साफ करने हेतु क्रीम

- डाईएटोमाइट- 48 भाग
- डाईग्लाइकॉल स्टीऐरेट्स- 7 भाग
- सोडा ऐश- 1 भाग
- ट्राई सोडियम फॉस्फेट- 1 भाग
- पानी- 7 भाग
- लौंग का तेल- 0.5 भाग

विधि: डाईग्लाइकॉल स्टीऐरेट और पानी को 65 डिग्री सेल्सियस पर गर्म किया जाता है जब तक एक समान मिश्रण प्राप्त न हो जाए। शेष सभी सामग्री को इसमें मिलाकर एक पेस्ट बनाकर क्रीम की तरह प्रयोग किया जा सकता है।

फर्नीचर पॉलिश

- अलसी का तेल- 2 भाग
- टरपैन्टाईन- 1 भाग
- मिथाइलेटेड स्प्रिट- 1 भाग
- विनेगर/सिरका- 1 भाग

विधि: उपरोक्त सभी सामग्री को एक साथ मिलाकर किसी बोतल में डालें और भली प्रकार से मिलाएं।

फर्नीचर क्रीम

- साबुन कतरा हुआ- 1 टेबलस्पून
- पानी- 1 कप
- बी-वैक्स (मोम कतरा हुआ)- 2 टेबलस्पून
- सफेद मोम (कतरा हुआ)- 1 टेबलस्पून
- टरपैन्टाइन- 1 कप

मोम को एक कटोरे में डालें और इसे टरपैन्टाइन से भली-भाँति ढक दें। इस कटोरे को पानी से भरे बर्तन में रखकर गर्म करें। साबुन को पानी में घोलकर मोम वाले बर्तन में डालें। इस मिश्रण को क्रीम का रूप लेने तक फेंटें। इस क्रीम की सहायता से फर्नीचर अथवा चमड़े की सतह को साफ करके चमकाया जा सकता है।

12.7.2 विभिन्न धातुओं को साफ करने की विधि

स्वच्छता की दृष्टि से धातुओं को दो भागों में बांटा गया है।

- कोमल सतह जैसे एल्युमिनियम, चांदी, इनैमल एवं टिन।
- कठोर सतह जैसे लोहा, स्टील, ब्रास, स्टेनलैस स्टील।

सतह किसी भी प्रकार की हो उसे साफ करने के लिए निम्न चरणों का पालन करें:

1. पानी एवं कपड़े की सहायता से धूल पोछें।
2. गर्म पानी और साबुन की सहायता से सतह पर लगी चिकनाई साफ करें।
3. धातु पर लगी जंक इत्यादि को उपयुक्त स्वच्छक से साफ करें।
4. पानी से भली-भाँति धोएं और सुखा दें।
5. क्रीम अथवा पॉलिश को सतह पर लगाकर किसी कोमल कपड़े की सहायता से धीरे-धीरे रगड़ें।

सफाई करने से पहले सभी साधनों को एक स्थान पर एकत्र कर लें और सफाई हो जाने के बाद उस स्थान को अच्छी प्रकार से साफ करें तथा अपने हाथों को भी भली-भाँति धोकर विसंक्रमित कर लें। आपने विभिन्न प्रकार की क्रीम, पॉलिश एवं सफाई संबंधित अभिकर्मकों के विषय में पढ़ा। अब इनके उपयोग से दैनिक जीवन में काम आने वाली धातुओं को कैसे साफ किया जा सकता है, इसके विषय में आइये जानें।

1. **कांसा:** कांसा, तांबा तथा जिंक धातुओं के मिश्रण से बनता है। इसका उपयोग रसोईघर में खाना बनाने वाले बर्तनों तथा साज-सज्जा के उपसाधन जैसे मूर्तियों, गुलदान या सजावट की सामग्री के रूप में होता है। कांसे के बर्तन अम्ल से क्रिया करके तांबे के लवण का निर्माण करते हैं जो

स्वास्थ्य के लिए हानिकारक है। इस प्रकार कांसे के बर्तन बदरंग व भद्दे दिखाई पडते हैं। इस प्रकार से निर्मित लवण को नींबू के रस, सिरके या इमली के रस से रगड़कर साफ किया जा सकता है। इसे साफ करने के बाद पानी से धोकर इसमें क्रीम लगाई जा सकती है। बाजार में ब्रासो क्रीम उपलब्ध है। यहाँ पर ध्यान देना अनिवार्य है कि क्रीम का उपयोग साज-सज्जा संबंधी वस्तुओं को चमकाने के लिए प्रयोग किया जाना चाहिए। रसोईघर के जिन बर्तनों का उपयोग खाना बनाने के लिए किया जा रहा हो, उन पर क्रीम का उपयोग लाभकारी नहीं है। तांबे से बनी सभी वस्तुओं की सफाई भी इसी प्रकार से की जा सकती है।

2. **चांदी:** चांदी एक कोमल धातु है। चांदी की सतह को साफ रखने के लिए यह आवश्यक है कि उसे नियमित रूप से साफ किया जाए। चांदी को साफ करने के लिए एल्युमिनियम के एक बड़े बर्तन में पानी, नमक और बेंकिंग सोडा 1 चम्मच प्रति लीटर डालकर उबालें। सतह साफ हो जाने पर इसे साबुन मिश्रित गर्म पानी से धोकर साफ कर लें और सावधानी पूर्वक सूखा लें।
3. **एल्युमिनियम:** इसे सामान्यतया स्टील के कोये अथवा नींबू, सिरका या इमली के पानी आदि की सहायता से साफ किया जा सकता है।
4. **लोहा:** लोहे को गर्म पानी तथा साबुन के मिश्रण से साफ किया जा सकता है। लोहे से बनी वस्तुओं पर जंक लगने की संभावना होती है। इससे बचने के लिए इन पर पेंट, तेल आदि की परत चढ़ा दी जाती है और यह प्रयास किया जाता है कि काम हो जाने के बाद इसे नमी से बचाया जा सके।
5. **स्टील:** स्टील को साफ करना बेहद सरल है। इसे गर्म पानी एवं साबुन के घोल मात्र से ही साफ किया जा सकता है।
6. **बोन चाइना:** बोन चाइना के बर्तन पानी एवं हल्के साबुन के घोल से बहुत सरलता से साफ किए जा सकते हैं।
7. **प्लास्टिक:** प्लास्टिक बहुउपयोगी एवं बहुआयामी है। हमारे दैनिक जीवन में टूथब्रश से लेकर पैन, कम्प्यूटर आदि में इसका प्रयोग होता है। माइक्रोवेव अवन के बढ़ते प्रचलन के कारण प्लास्टिक की उपयोगिता रसोईघर में भी काफी बढ़ गई है। प्लास्टिक की चीजें साफ करने में आसान होती हैं परन्तु मसालों, तेल के दाग आदि लग जाने पर इनकी सफाई करना कठिन हो जाता है। इन दाग धब्बों को वॉशिंग सोडा या सिरके की सहायता से साफ किया जा सकता है। सामान्यतया इन्हें गर्म पानी एवं साबुन के घोल की सहायता से ही साफ किया जाता है।
8. **शीशा:** शीशे अथवा कांच के बर्तनों को सामान्यतया गर्म पानी और हल्के साबुन के घोल द्वारा ही साफ किया जा सकता है। परन्तु शीशे जैसे घर एवं कार की खिड़कियों इत्यादि को हल्के नम अखबार, अमोनिया, मिथाइलेटेड स्प्रिट, मसलीन के कपड़े इत्यादि की सहायता से साफ किया जा सकता है।

9. लकड़ी: लकड़ी से सर्वप्रथम धूल आदि को साफ किया जाना चाहिए। कठिन दागों को गर्म पानी तथा साबुन के घोल की सहायता से साफ किया जा सकता है। यदि दाग/धब्बे पुराने और जमे हुए हों तो सैन्ड पेपर से रगड़ कर साफ किए जा सकते हैं, तत्पश्चात इसमें क्रीम/पॉलिश लगाकर साफ किया जाता है।

12.8 घरेलू कीट एवं कीट नियंत्रण

घर में उपस्थित सभी जीव-जन्तु, जिनकी उपस्थिति घर के माहौल को असुविधाजनक, प्रदूषित, अनाकर्षक तथा रोग संभावित बना सकती है, इस श्रेणी में आते हैं। इनके कुछ उदाहारण हैं जैसे मक्खी, मच्छर, चूहे, छिपकली, कॉकरोच, फंगस या काई/सीलन आदि। जैसा कि पहले भी बताया जा चुका है कि अस्वच्छ या गंदगी भरे वातावरण में ये कीट/जीव-जन्तु बहुत तेजी से बढ़ते हैं। ये हमारे घरेलू सामान को नुकसान तो पहुँचाते ही हैं, साथ ही हमारे स्वास्थ्य के लिए भी हानिकारक होते हैं। कुछ प्रमुख कीट जिन पर नियंत्रण पाना अति आवश्यक है, निम्नवत हैं:

- **मक्खी:** मक्खी दिखने में बहुत छोटी परन्तु एक हानिकारक जीव है। मक्खी टॉयफाइड, हैजा, टी0बी0, दस्त आदि बीमारियाँ फैलाती है। यह रोगी व्यक्ति के मल, मूत्र, थूक इत्यादि पर बैठकर बीमारी के कीटाणुओं को एक स्थान से दूसरे स्थान पर पहुँचाती है।

इन पर निम्नवत् रूप से नियंत्रण पाया जा सकता है:

  - कूड़े/कूड़ेदान को हमेशा ढककर रखें तथा किसी भी प्रकार की गन्दगी को खुला न छोड़ें।
  - खाने-पीने का हर सामान ढक कर रखें।
  - बाजार में उपस्थित इलैक्ट्रिक फ्लाई किलर या कैरोसीन के तेल के छिड़काव द्वारा इन पर नियंत्रण पाया जा सकता है।

- **मच्छर:** भारत में पाई जाने वाली मच्छर की प्रजातियों में मुख्य हैं, ऐनॉफिलिस जो मुख्यतया मलेरिया फैलाती है तथा क्यूलैकस। मलेरिया के अतिरिक्त डेंगू, रक्ताल्पता, प्लीहा संबंधी रोग भी मच्छरों से फैलते हैं। मच्छर अपने अंडे पानी में देते हैं। इनके जीवन चक्र की आरम्भिक अवस्था का अधिकांश भाग पानी में व्यतीत होता है। अतः यह आवश्यक है कि मच्छरों को उनकी जीवन चक्र की प्रारम्भिक अवस्था में ही समाप्त किया जाए। मच्छरों से बचाव के लिए निम्न बातों का ध्यान रखें:
  - घर अथवा आस-पास कहीं भी किसी भी रूप में गन्दगी एकत्र न होने पाए।
  - खुली नालियों में कैरोसीन तेल, डी0डी0टी0 अथवा फिनायल के घोल का छिडकाव किया जाना चाहिए।
  - मच्छरों से बचने के लिए मच्छर दानी, क्रीम अथवा मॉस्किटो रैपलैंट का प्रयोग किया जाना चाहिए।

- ➢ मच्छरों पर नियंत्रण के लिए आधुनिक विद्युत उपकरणों का प्रयोग भी किया जा सकता है। इसमें इलैक्ट्रिक रैकेट प्रमुख हैं।
- ➢ खिड़कियों तथा दरवाजों पर महीन जाली अवश्य लगी होनी चाहिए जिससे मच्छर घर के अन्दर प्रवेश न कर सकें।
- ➢ घर एवं घर के आस-पास स्वच्छता का विशेष ध्यान रखा जाना चाहिए।

- **कॉकरोच:** ये छोटे कीट हैं जो गन्दगी और नमी युक्त अंधेरे स्थानों पर रहते हैं तथा खाने की तलाश में घर अथवा रसोई में प्रवेश करते हैं। कॉकरोच से घर का वातावरण प्रदूषित होता है और यह कई बीमारियों के कारण हैं। कॉकरोच पर नियंत्रण हेतु निम्न बातों का ध्यान रखें:
  - ➢ घर में स्वच्छता का विशेष ध्यान रखें।
  - ➢ खाने की सामग्री को ढककर रखें।
  - ➢ ऐसे स्थान जहां पर कॉकरोच छुप सकते हैं जैसे छेद, दरारें, अलमारी, पाइप, वस्तुओं की भीतरी सतह, उनमें बोरेक्स पाउडर का छिड़काव करें।
  - ➢ कॉकरोच पर नियंत्रण के लिए बाजार में उपलब्ध विभिन्न कीटनाशकों का प्रयोग कर सकते हैं।
- **खटमल:** यह एक खून चूसने वाला कीट है जो बिस्तर, चारपाई, दीवारों के भीतर, छेद, पाइप और लकड़ी के भीतर लंबे समय तक बिना भोजन के रह सकता है।

नियंत्रण: बिस्तर, अलमारी, दीवारों तथा प्रत्येक ऐसे स्थान पर जहां खटमलों की उपस्थिति हो, वहाँ पर पाइरेथ्रम के घोल के नियमित छिड़काव से खटमलों पर नियंत्रण पाया जा सकता है।

- **अनाज पर लगने वाले कीड़े:** इस प्रकार के कीड़े विभिन्न अनाजों जैसे चावल, दाल, आटे इत्यादि पर लगकर उन्हें खराब कर देते हैं।

नियंत्रण: अनाज को साफ कर उन्हें यथा संभव धूप में सुखाकर हवा बंद डिब्बों में रखना चाहिए। आजकल बाजार में नीम अथवा प्राकृतिक तत्वों से बनी ऐसी गोलियां उपलब्ध हैं जो खाद्यान्न को नुकसान पहुँचाए बिना उन पर कीड़े लगने से बचाती हैं। इस प्रकार की गोलियों का प्रयोग किया जा सकता है।

- **झींगुर/पेपर फिश तथा वुली बियर:** ये कीट मुख्यतः वस्त्रों और कागजों को हानि पहुँचाते हैं। वुली बियर जैसा कि नाम से ही स्पष्ट है, ऊनी वस्त्रों को हानि पहुँचाता है।

आइये, कुछ सामान्य विधियों के विषय में समझें जिससे इन कीटों के दुष्प्रभाव से वस्त्रों/कागजों को बचाया जा सके।

- ➢ वस्त्रों का संग्रहण करने से पूर्व उन्हें अच्छी तरह धोएं जिससे उन पर लगे दाग, धब्बे तथा गंदगी हट जाए। जिस स्थान पर वस्त्र रखे जाने हों, वो बिल्कुल सूखा होना चाहिए। वहाँ पर नीम की पत्तियाँ, कपूर/नैफथलीन की गोलियाँ आदि रख सकते हैं।

- ➢ पुस्तकों, कागजों को अलमारी में रखने से पूर्व अच्छी प्रकार से देख लें कि इनमें कोई नमी/सीलन ना हो। किसी भी प्रकार के कीट पाए जाने पर कीट नियन्त्रक का छिड़काव भी किया जा सकता है।

- **दीमक:** दीमक का समूह प्रायः मिट्टी, लकड़ी या लकड़ी से बने सामानों, फर्नीचर, भवन इत्यादि में स्थित होता है। दीमक एक बहुत हानिकारक कीट है। यह लकड़ी के बने दरवाजों, खिड़कियों, फर्नीचर आदि के भीतर प्रवेश कर उन्हें खोखला बना देता है और समूचे सामान को पूर्णतया नष्ट कर देता है।

नियंत्रण: दीमक के समूह पर कार्बन डाई-सल्फाइड या 1 भाग क्रेओसेट तेल को 3 भाग मिट्टी के तेल में मिलाकर छिड़काव किया जाना चाहिए।

- **चूहे:** खाद्यान्न एवं आवश्यक घरेलू वस्तुओं को नुकसान पहुँचाने वाले घरेलू कीटों में इनका स्थान सर्वोपरि है। यह न केवल बीमारी फैलाते हैं बल्कि बड़े गोदामों, होटलों या ऐसे सभी स्थान जहाँ पर खाद्यान्न, फल, सब्जियाँ, वस्त्र, कागज आदि से बनी सामग्री स्थित होती है, उनको पूर्णतया क्षतिग्रस्त कर व्यर्थ बना देते हैं।

चूहों के नियंत्रण हेतु निम्न बिंदुओं पर ध्यान देना चाहिए:

- ➢ चूहों को मारने के लिए बाजार में अनेक प्रकार के साधन जैसे चूहेदानी, चूहे मारने का जहर इत्यादि उपलब्ध है। इनका प्रयोग कर चूहों पर नियंत्रण पाया जा सकता है।
- ➢ घर के बाहर और भीतर स्वच्छता का विशेष ध्यान रखें। घर का आंगन, अहाता इत्यादि गन्दगी मुक्त होना चाहिए। घर के भीतर विशेषकर रसोईघर की स्वच्छता का विशेष ध्यान रखा जाना आवश्यक है। रसोईघर में कूड़ेदान को सदैव ढक कर रखना चाहिए। रसोईघर में खाने-पीने का सामान, सब्जी-फलों के छिलके, पैकेट इत्यादि पूरी तरह बंद तथा ढके होने चाहिए। बच्चों के सामान की चूहों से विशेष सुरक्षा की जानी चाहिए।

- **फफूंद:** बरसात के मौसम में आपने देखा होगा कि खाद्यान्नों, वस्त्रों एवं अन्य वस्तुओं पर एक सफेद, काले अथवा नीले रंग की पतली परत चढ़ जाती है। यह फफूंद होती है। फफूंद एक प्रकार की वनस्पति है परन्तु इसमें क्लोरोफिल, जड़, तना, पत्तियों का अभाव होता है। क्लोरोफिल के कारण पौधों का रंग हरा होता है। फफूंद खाद्यान्नों, वस्त्रों एवं अन्य सामग्री को तो क्षति पहुँचाती ही है, साथ ही त्वचा रोग भी फैलाती है। शरीर पर चकत्ते, खुजली आदि फफूंद द्वारा होने वाले त्वचा रोगों के उदाहरण हैं। फफूंद ग्रस्त खाद्यान्न को ग्रहण करना स्वास्थ्य के लिए हानिकारक होता है।

नियंत्रण: घरेलू उपयोग में आने वाली समस्त सामग्री को सूखा, नमी रहित संग्रहित किया जाना चाहिए। जिन चीजों की आवश्यकता न हो उन्हें भली-भाँति पैक करके रख देना चाहिए। खाद्यान्नों, वस्त्रों इत्यादि को यथा संभव धूप में सुखाना चाहिए। बरसात के समय में खाद्य पदार्थ बहुत जल्दी खराब हो जाते हैं। इसका कारण जीवाणुओं की वृद्धि के लिए उपयुक्त जलवायु, तापमान, नमी

इत्यादि का होना है। अतः प्रयास किया जाना चाहिए कि खाद्यान्न, फल-सब्जियों को आवश्यकता से अधिक न खरीदा जाए।

इसके अतिरिक्त फफूंद से बचने के लि निम्न बातों का ध्यान भी रखना चाहिए:

- घर की स्वच्छता का विशेष ध्यान रखें।
- खुले स्थानों, गढ्ढों, दरारों तथा नालियों को ढकने का उचित प्रबन्ध करें।
- टैंकों, बर्तनों में अनावश्यक नमी का जमाव रोकें।

कीट नियन्त्रण करते समय ध्यान रखने योग्य बातें

कीट नियन्त्रण करने के लिए जब भी रासायनिक पदार्थों का प्रयोग करें, यह ध्यान रखें कि स्वयं भी आप इनके प्रभाव से बचें। रसायनों का आपके शरीर से किसी भी प्रकार का संपर्क हानिकारक हो सकता है। रसायनों का प्रयोग करते समय छोटे शिशुओं, बुजुर्गों का ध्यान रखना भी आवश्यक है। कीट नियन्त्रण हेतु कभी भी बहुत अधिक तीव्र सान्द्र रसायनों का प्रयोग नहीं किया जाना चाहिए।

अभ्यास प्रश्न 3

सही अथवा गलत बताइए।

1. कांसा धातु तांबा तथा चाँदी धातुओं के मिश्रण से बनती है।
2. चाँदी को नमक तथा बेकिंग सोडे के मिश्रण की मदद से साफ किया जा सकता है।
3. वुली बियर कीट ऊनी वस्त्रों को हानि पहुँचाता है।
4. फफूंद एक प्रकार की वनस्पति है।
5. कैरोसीन के तेल के छिड़काव द्वारा खटमलों पर नियन्त्रण पाया जा सकता है।

12.9 सारांश

एक स्वच्छ सुव्यवस्थित घर अच्छे स्वास्थ्य और समृद्धि का द्योतक है। स्वच्छ घर का वातावरण आनन्दमय एवं रोगमुक्त रहता है जो परिवार के सदस्यों के संपूर्ण विकास के लिए अति आवश्यक है। इस इकाई में आपने घर के विभिन्न स्थानों, सतहों पर जमा धूल, गन्दगी इत्यादि को स्वच्छ करने एवं घर में उपस्थित हानिकारक कीटों, जीव-जन्तुओं पर किस प्रकार नियंत्रण किया जा सकता है, इस विषय में समझा। आधुनिक समय में घर की स्वच्छता हेतु कई प्रकार के साधन एवं उपकरण उपलब्ध हैं जिनका उपयोग बहुत सरल है। इन उपकरणों की सहायता से कम मेहनत और समय में घर को स्वच्छ बनाया जा सकता है। एक गृह प्रबंधक को इन साधनों एवं उपकरणों का ज्ञान अवश्य होना चाहिए। स्वच्छता के महत्व का आकलन इस बात से भी लगाया जा सकता है कि वर्तमान में भारत के प्रधानमंत्री व्यक्तिगत रूप से रुचि लेकर देशवासियों को स्वच्छता के लिए प्रेरित कर रहे हैं। देश तब स्वच्छ होगा जब हमारा घर, आस-पड़ोस, मोहल्ला, गली, गांव, जिला, राज्य स्वच्छ होगा।

कहने का अर्थ यह है कि स्वच्छता केवल एक व्यक्ति की जिम्मेदारी नहीं है। इस हेतु प्रत्येक व्यक्ति की भागीदारी एवं योगदान आवश्यक है। रोगजन्य वातावरण एवं संबंधित आर्थिक हानि बहुत हद तक अस्वच्छ घर का ही परिणाम होते हैं। प्रस्तुत इकाई में आपने विभिन्न घरेलू कीट/जन्तुओं एवं इनके हानिकारक प्रभाव से बचने के लिए इनके नियंत्रण के विषय में समझा। इस इकाई के अध्ययन के पश्चात् आप घर में स्वच्छता के महत्व को समझ कर उसे वृहद रूप में अपनाकर सुनिश्चित कर सकेंगे।

12.10 पारिभाषिक शब्दावली

- **गर्त:** नमी, चिकनाई इत्यादि के कारण बनी धूल की मोटी परत।
- **ई-वेस्ट:** इलैक्ट्रॉनिक वेस्ट अर्थात बेकार/पुराने हो चुके इलैक्ट्रॉनिक उपकरण।
- **वैक्यूम क्लीनर:** आधुनिक समय में सफाई हेतु उपयोग किया जाने वाला विद्युत मोटर चालित उपकरण।
- **कांसा:** तांबा तथा जिंक धातुओं के मिश्रण से बनी धातु।

12.11 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

अभ्यास प्रश्न 1

रिक्त स्थान भरिए।

1. धूल
2. मानवकृत
3. पुनर्चक्रण

अभ्यास प्रश्न 2

निम्न को परिभाषित कीजिए।

1. स्पंज सफाई करने का एक बेहतरीन साधन है जो प्राकृतिक अथवा कृत्रिम हो सकता है। इसमें असंख्य छिद्र बने होते हैं जिससे सफाई करना आसान होता है।
2. वैक्यूम क्लीनर आधुनिक समय में सफाई हेतु उपयोग किया जाने वाला सर्वाधिक लोकप्रिय उपकरण है जो विद्युत मोटर चालित होता है। इसकी सहायता से फर्श, फर्नीचर, गद्दों, कारपेट, पर्दे आदि की सतहों पर जमी धूल को आसानी से साफ किया जा सकता है।
3. घर पर रखी अलग-अलग वस्तुओं की सतहों को साफ किए जाने के लिए अलग-अलग उत्पादों की प्रयोग किया जाता है, जो स्वच्छक अभिकर्मक कहलाते हैं।जैसे साबुन, राख, सिरका, सोडा, मिथाइलेटेड स्प्रिट आदि।

अभ्यास प्रश्न 3

सही अथवा गलत बताइए।

1. गलत
2. सही
3. सही
4. सही
5. गलत

12.12 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

1. J.S. Mehta, 2011. Textbook of home science, Avishkar Publisher, Distributers, Jaipur.
2. Ruth Binnie, J.E. Boxall and B.S. Briggs, Housecraft principles and practices. Sir Issac Pitman & Sons Ltd. London.
3. गृह प्रबन्ध एवं आन्तरिक सज्जा, डा0 वृन्दा सिंह। ग्यारहवाँ संस्करण, पंचशील प्रकाशन, जयपुर।
4. इंटरनेट स्रोत: www.circleofmoms.com

12.13 निबन्धात्मक प्रश्न

1. घर की स्वच्छता हेतु समय अनुसूची के विषय में विस्तार पूर्वक समझाइए।
2. घर में कीट नियंत्रण का महत्व समझाइए। सामान्यतया घरों में उपस्थित कीट, जीव-जन्तुओं का नियंत्रण किस प्रकार किया जा सकता है, विस्तार पूर्वक बताइए।
3. घर की स्वच्छता हेतु उपलब्ध साधनों एवं इनके कार्यों की विस्तृत चर्चा कीजिए।

इकाई 13: घरेलू उपकरणों का परिचय

13.1 प्रस्तावना
13.2 उद्देश्य
13.3 घरेलू उपकरण: परिभाषा एवं उपयोगिता
13.4 घरेलू उपकरणों का वर्गीकरण
13.5 घरेलू उपकरणों के चुनाव में ध्यान रखने योग्य बातें
13.5.1 आवश्यकता
13.5.2 समय, धन और ऊर्जा बचाने में सहायक
13.5.3 सफाई करने में आसान
13.5.4 सुरक्षा
13.5.5 मूल्य
13.5.6 उपकरण खरीदने के बाद उत्पादक द्वारा दी जाने वाली सेवाएं
13.6 घरेलू उपकरणों के सही उपयोग की विधि
13.7 घरेलू उपकरणों की सुरक्षा एवं समुचित रख-रखाव
13.8 ईंधन, बिजली और जल संरक्षण
13.9 सुरक्षा तथा मानकीकरण से संबंधित आवश्यक तकनीकी शब्दावली
13.10 सारांश
13.11 पारिभाषिक शब्दावली
13.12 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर
13.13 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची
13.14 निबन्धात्मक प्रश्न

13.1 प्रस्तावना

वर्तमान समय में घरों में ऐसे कई उपकरण होते हैं जिनकी सहायता से कम समय एवं मेहनत में अधिक कार्य किया जा सकता है। ये उपकरण घरेलू कार्यों को आसान करने हेतु ही बनाए गए हैं। इन उपकरणों में मुख्य हैं, प्रैस (इस्त्री), मिक्सर ग्राइंडर, माइक्रोवेव अवन, फ्रिज, वॉशिंग मशीन, एअर फ्रायर, इंडक्शन कुकर, स्नैक मेकर आदि।

आज के वैश्वीकरण के युग में आप बाजार में कोई भी उपकरण खरीदने जाते हैं तो आप के पास अनेक विकल्प उपलब्ध होते हैं। आपको अपने बजट एवं आवश्यकता के अनुसार किसी भी मूल्य, गुणवत्ता, डिजाइन एवं निर्माण सामग्री आदि के अपार विकल्प मिल जाते हैं। कहने का अर्थ यह है कि आपको अपनी आवश्यकतानुसार किसी भी प्रकार का उपकरण प्राप्त हो सकता है। घरेलू उपकरण ठीक प्रकार से कार्य करें तथा आपके दैनिक जीवन को सरल, सुगम बनाएं इसके लिए यह आवश्यक है कि आपको इन उपकरणों की मूलभूत जानकारी, इन्हें खरीदते समय ध्यान देने योग्य बातें, इनके उपयोग एवं रख-रखाव के विषय में अवश्य ज्ञान होना चाहिए। प्रस्तुत इकाई में आपको घरेलू उपकरणों से संबंधित कई आवश्यक एवं महत्वपूर्ण जानकारी दी जाएगी।

13.2 उद्देश्य

इस इकाई के अध्ययन के पश्चात् आप;

- उपकरण शब्द को परिभाषित कर पाएंगे;
- उपकरणों का वर्गीकरण कर पाएंगे;
- उपकरणों के रख-रखाव और उनकी सुरक्षा के विषय में जानकारी प्राप्त कर सकेंगे; तथा
- उपकरणों को उपयोग करते समय अधिक धन, शक्ति और समय बचा पाएंगे।

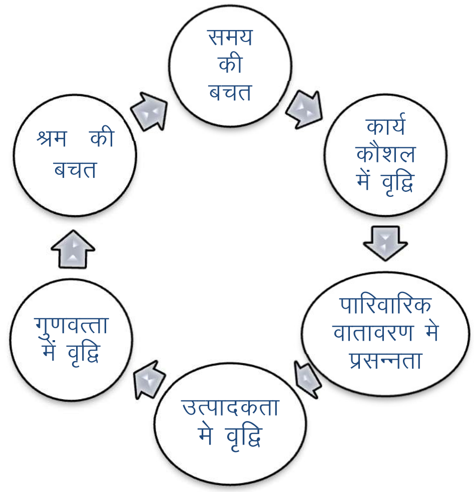
13.3 घरेलू उपकरण: परिभाषा एवं उपयोगिता

प्रत्येक दिन सुबह उठने से लेकर रात्रि सोने तक हम बहुत सारे काम करते हैं। अधिकतर काम हम अपने हाथों से करते हैं, फिर भी हमें किसी न किसी उपकरण की सहायता लेनी ही पड़ती है जिससे हमारा कार्य आसान और बेहतर हो जाता है।

घरेलू उपकरण: हमारे दैनिक जीवन में सहायक वो वस्तुएं जो हमारे काम को आसान और बेहतर बनाते हैं, घरेलू उपकरण कहलाते हैं। उपकरण समय और श्रम बचाते हैं और व्यक्ति की कार्यक्षमता एवं उत्पादकता को भी बढ़ाते हैं।

उपकरणों की उपयोगिता

घरेलू उपकरणों की उपयोगिता को आप निम्न चित्र द्वारा समझ सकते हैं।



13.4 घरेलू उपकरणों का वर्गीकरण

घरेलू उपकरणों को उनकी कार्य करने की प्रणाली के आधार पर बाँटा जाता है। कार्य करने की प्रणाली से यहां पर तात्पर्य उनके कार्य करने के प्रकार से है। आपने देखा होगा कि कुछ उपकरणों को प्रयोग करने के लिए बिजली की आवश्यकता पड़ती है और कुछ उपकरण बिना बिजली के चलते हैं अर्थात हस्त चालित होते हैं। इन उपकरणों को दो भागों में वर्गीकृत किया जा सकता है। आइए इस वर्गीकरण के विषय में समझें।

विद्युत चालित उपकरण: आप अपने घर में उपलब्ध कुछ चीजों पर नजर डालिए जैसे प्रेस, मिक्सर-ग्राइंडर, वॉशिंग मशीन, रेफ्रिजरेटर, गीजर, माइक्रोवेव अवन, इंडक्शन कम्प्यूटर, वैक्यूम क्लीनर, टी0 वी0, टोस्टर आदि।

हस्त चालित उपकरण: अब आइए घर की कुछ अन्य चीजों पर नजर डालें। रसोई गैस, सिलाई मशीन, प्रेशर कुकर, विहस्कर, वाटर फिल्टर, फ्लोर मौप आदि को हाथ से चलाया जाता है तथा इन्हें चलाने में विद्युत की आवश्यकता नहीं पड़ती है।

13.5 घरेलू उपकरणों के चुनाव में ध्यान रखने योग्य बातें

आपने देखा है कि आजकल बाजार में हर प्रकार के उत्पाद उपलब्ध हैं। आपके पास किसी भी उपकरण को खरीदने के अपार विकल्प उपलब्ध होते हैं। इतने सारे विकल्पों के मध्य अपनी आवश्यकतानुसार किसी एक उपकरण को चुनना एक कठिन एवं चुनौतीपूर्ण कार्य है। अतः आप जब भी बाजार में कोई उपकरण खरीदने जाएं तो आपको कुछ बातों का विशेष ध्यान रखना चाहिए। आइए, देखें वो कौन-से मुख्य बिन्दु हैं।

13.5.1 आवश्यकता

किसी भी उपकरण को खरीदने से पूर्व यह जान लें कि जिस उपकरण को आप खरीद रहे हैं वो आपकी आवश्यकता पूरी कर रहा है या नहीं। यदि कोई उपकरण आप सिर्फ दिखावे या प्रचलन में होने के कारण खरीदेंगे तो वह उपकरण बाद में व्यर्थ ही साबित होगा और इससे आपके धन, समय और स्थान का भी दुरुपयोग होगा। उदाहरण के लिए आपके बच्चे और परिवार के अन्य सदस्य रोज जूस पीना चाहते हैं और आप उन्हें घर का बना ताजा एवं स्वच्छ फलों का रस देना चाहते हैं। इसी बीच आपकी मिक्सी भी पुरानी पड़ चुकी है और आप उसे भी बदलना चाहते हैं। इसलिए अब आप एक अलग जूसर खरीदने की अपेक्षा एक उच्च गुणवत्ता वाले मिक्सर ग्राइंडर जूसर में अपना धन निवेश करें। इससे आपके धन, समय और स्थान की बचत होगी, आपको अपने धन का उचित मूल्य भी प्राप्त होगा एवं आपकी दोनों आवश्यकताएं भी पूरी होंगी।

आइए एक दूसरे उदाहरण से इसे और बेहतर तरीके से समझने का प्रयास करें। आजकल एअर फ्रायर नामक उपकरण बहुत प्रचलन में है। यह एक छोटा और अत्यधिक कारगर उपकरण है जिसकी सहायता से आप कम तेल मसालों में स्वादिष्ट और पौष्टिक आहार बना सकते हैं। परन्तु यदि आपके घर में माइक्रोवेव अवन पहले से ही है तो आप दोनों के काम करने के तरीके और परिणामों को देखें तथा समझें। आप यह जानेंगे कि दोनों के परिणामों में अधिक अन्तर नहीं है और एयर फ्रायर में यदि आप भोजन कभी-कभी बनाना चाहते हैं तो इसे खरीदने का आपका निर्णय बुद्धिमत्ता पूर्ण नहीं कहा जा सकेगा। आप इस प्रकार का कोई भी उपकरण खरीदने से पहले यह अवश्य सोचें कि आप उसका उपयोग प्रतिदिन, सप्ताह या माह में कितनी बार कर सकेंगे अर्थात इसकी कितनी उपयोगिता रहेगी। अब आप एअर फ्रायर के समतुल्य अन्य विकल्पों के विषय में सोचना आरम्भ करें। आप निश्चित रूप से पाएंगे कि आप उसी धनराशि में घर की लिए उपयोगी कुछ अन्य आवश्यक सामग्री खरीद सकते हैं।

यदि आपका परिवार छोटा है तो आप फल, सब्जी एवं सूखे मेवे काटने वाले इलैक्ट्रॉनिक चौपर के स्थान पर हाथ से चलने वाले स्लाइसर, जिसमें विभिन्न कार्यों के लिए अलग-अलग ब्लेड लगे होते हैं, खरीद सकते हैं। परन्तु यदि आप कामकाजी महिला हैं और आपके बच्चे छोटे हैं जिनके लिए आप स्नैक्स बनाना चाहती हैं या आपका बड़ा परिवार है तो इलैक्ट्रॉनिक चॉपर वास्तव में आपके धन, समय और शक्ति की बचत करेगा।

13.5.2 समय, धन और ऊर्जा बचाने में सक्षम

यदि कोई घरेलू उपकरण आपका समय, पैसा और ऊर्जा बचाने में सक्षम नहीं है, तो उपयुक्त यही होगा कि उस उपकरण को न खरीदा जाए। उन उपकरणों मे धन खर्च किया जाए जिससे आपको संतुष्टि हो। ऐसे उपकरणों के उदाहरण निम्नवत हैं:

- मिक्सर से आप एक साथ बहुत से कार्य कर सकते हैं, जैसे सूखी पिसाई, गीली पिसाई, मिल्क शेक, लस्सी बनाना, सब्जियों की तरी बनाने के लिए मसाला तैयार करना, केक, डोसे, पकौड़े आदि के लिए घोल (बैटर) तैयार करना आदि। इस प्रकार मिक्सी न केवल आपका समय बचाती है बल्कि इसकी सहायता से खाना स्वादिष्ट एवं कम समय में भी बनता है। जैसे बड़े/डोसे आदि बनाने के लिए यदि आप दाल मिक्सी के बजाय सिल बट्टे में पीसते हैं तो यह कार्य आपको थका देगा और आपका समय भी बहुत लगेगा जबकि मिक्सी का उपयोग करने पर यह कार्य आसान एवं कम समय में हो जाता है।
- प्रेशर कुकर की सहायता से खाना जल्दी पकता है जिससे धन, समय और ईंधन की बचत होती है और यह प्रयोग करने में भी आसान है। यह बेहद सरल और प्रभावी उपकरण है।
- एक तेज चाकू या छिलनी (पीलर) द्वारा बहुत कम समय में सुविधाजनक तरीके से सब्जियां, फल और सलाद बहुत अच्छी प्रकार से छीला या काटा जा सकता है। इसके विपरीत यदि चाकू में धार नहीं है तो संभवतः सब्जी ठीक प्रकार से नहीं कट पाएगी और आपको असुविधा भी होगी।
- वॉशिंग मशीन: हाथ से कपड़े धोने के स्थान पर वॉशिंग मशीन का उपयोग कपड़े धोने के कार्य को अधिक सरल बना देता है। वॉशिंग मशीन खरीदते समय मशीन के प्रकार जैसे सेमी या फुली ऑटोमैटिक, मशीन के कार्यो जैसे प्री-वाश सैटिंग, स्पिन साइकल, तापमान नियंत्रण, समय विस्तारण, प्री-सोक, उत्तम धुलाई परिस्थितियाँ इत्यादि के सापेक्ष अपनी आवश्यकताओं का आकलन कर लेना चाहिए।

अपनी सुविधा, आवश्यकता, बजट और परिस्थिति के अनुसार आप इस प्रकार सभी उपकरणों का चुनाव कर सकते हैं। कई बार कुछ उपकरण मूल्यवान प्रतीत होते हैं परन्तु यदि आप अपनी आवश्यकता और आराम को ध्यान में रखकर देखें तो यह केवल एक बार का निवेश ही प्रतीत होगा। उत्तम गुणवत्ता वाला उपकरण लंबे समय तक बिना किसी समस्या के कार्य करता है।

13.5.3 सफाई करने में आसान

जब आप कोई घरेलू उपकरण खरीदते हैं, उसे उपयोग करने के बाद उसकी स्वच्छता का विशेष ध्यान रखना पड़ता है, विशेषकर रसोईघर में काम आने वाले सभी यंत्रों की सफाई आवश्यक है। बहुत अधिक जटिल उपकरण साफ-सफाई की दृष्टि से संभाल पाने कठिन होते हैं। उदाहरण के लिए यदि मिल्क शेक बनाने में मिक्सर ग्राइंडर या फूड प्रोसेसर की जगह ब्लैंडर का उपयोग किया जाता है तो उसकी सफाई आसान होगी। ब्लैंडर को सीधा पानी के नीचे रखकर साफ किया जा सकता है जबकि मिक्सी की सफाई अपेक्षाकृत कठिन होती है। इसी प्रकार सैंडविच मेकर की सफाई टोस्टर की तुलना में आसान है।

13.5.4 सुरक्षा

उपकरण का चुनाव करते समय यह पता करना अत्यंत आवश्यक है कि वह उपकरण आपके एवं आपके परिवार के लिए कितना सुरक्षित है? समस्त घरेलू उपकरणों का उपयोग करते समय सुरक्षा के बिन्दु को अनदेखा नहीं किया जा सकता है। घरेलू उपकरण उपयोग में आसान होने के साथ-साथ सुरक्षित भी हों, इसके लिए यह आवश्यक है कि आप मानकीकृत उत्पादों को ही खरीदें। परन्तु कभी आपने सोचा है कि ये मानकीकृत उत्पाद या मानकीकरण वास्तव में क्या है? आइए, इसके विषय में समझें।

"वे उत्पाद जो सुरक्षा, मजबूती और कार्यक्षमता के न्यूनतम मानकों को पूरा करते हों, मानकीकृत उत्पाद कहलाते हैं"।

आपने कभी न कभी मानकीकरण (Standardization) के विषय में अवश्य सुना होगा। इस संबंध में जो नाम सर्वप्रथम आपके सम्मुख आता है, वह है आई0 एस0 आई0 मार्क। आई0 एस0 आई0 चिह्न वाले उपकरण उपयोग हेतु सुरक्षित होते हैं, इनकी गुणवत्ता उत्तम होती है और बाजार में बेचे जाने से पूर्व प्रयोगशाला अथवा कार्यक्षेत्र में इनका भली-भाँति परीक्षण किया जाता है तथा समस्त मानकों को परखा जाता है। उपकरण विशेषकर विद्युत चालित उपकरणों को खरीदने से पूर्व यह आवश्यक रूप से जान लें कि इन पर आई0 एस0 आई0 मार्क अवश्य अंकित हो। कई बार हम पैसों की बचत के लालच में आकर ऐसे उपकरण खरीद लेते हैं जो मूल्य में सस्ते होते हैं और जिन पर आई0 एस0 आई0 का चिह्न नहीं लगा होता है। ऐसे उपकरण उपयोग के लिए सुरक्षित नहीं होते हैं। समस्त विद्युत चालित उपकरणों में उचित तीन पिन होनी चाहिए और इनके तार भली-भाँति इन्सुलेटेड होने चाहिए। ऐसे विद्युत चालित उपकरण जिसमें तार खुले हों या इसका कोई भाग खुला हो, उनसे बिजली का झटका लगने की आशंका बढ़ जाती है जो कभी-कभी जानलेवा भी सिद्ध हो सकती है।

ऐसे उपकरण जो बिजली से न चलते हों, उन्हें खरीदते समय यह ध्यान रखना चाहिए कि उनके धार वाले हिस्से पर एक सुरक्षात्मक आवरण अवश्य हो, ढक्कन, नट-बोल्ट या बटन ढीले, टूटे और निम्न श्रेणी के प्लास्टिक या अन्य धातु के ना बने हों। जिन घरों में छोटी आयु के बच्चे रहते हों वहाँ उपरोक्त बिन्दुओं का ध्यान रखा जाना अति आवश्यक है।

मानकीकरण और मानकीकृत उत्पादों के विषय में जानने के बाद सुरक्षा से सम्बन्धित एक अन्य अति महत्वपूर्ण बिन्दु गारंटी के विषय में जानने का प्रयास करें।

गारंटी: किसी उपकरण द्वारा उपभोक्ता को दिया गया सक्षम कार्यक्षमता एवं गुणवत्ता का आश्वासन गारंटी कहलाता है।

कहने का तात्पर्य है कि कोई भी उपकरण खरीदते समय गारंटी आपको यह आश्वासन देती है कि यह उपकरण एक निश्चित समय तक सही कार्य करेगा एवं आपको अपनी कार्यक्षमता संबंधी किसी भी प्रकार की समस्या नहीं देगा। निश्चित समय से यहां पर अर्थ है कि उत्पाद के साथ गारंटी के रूप में

दिया जाने वाला समय। यह प्रत्येक उपकरण के लिए भिन्न-भिन्न होता है। जैसे रेफ्रिजरेटर (5 साल), मिक्सर ग्राइंडर जूसर (2 साल), प्रेशर कुकर (1 साल)। यह समय निर्माणकर्ता द्वारा निर्धारित किया जाता है।

यदि गारंटी की अवधि के दौरान उपकरण में किसी भी प्रकार की समस्या आती है तो उत्पादक इस समस्या का निराकरण अपने स्तर से विभिन्न माध्यमों (सर्विस सेन्टर, कॉल सेन्टर आदि) के द्वारा निःशुल्क करना सुनिश्चित करते हैं। आपने देखा कि गारंटी वाले उपकरण हमारे लिए कितने लाभदायक हैं। इसलिए कोई भी घरेलू उपकरण खरीदते समय उपकरण या इसके विभिन्न भागों पर उत्पादक द्वारा दी जाने वाली गारंटी के विषय में अवश्य पूछें और उपकरण के साथ दिए जाने वाले गारंटी कार्ड को भली-भाँति भरकर विक्रेता के हस्ताक्षर, मुहर और खरीदी जाने वाली तिथि को स्पष्ट रूप से अंकित करा लें, जिससे आप इसका लाभ ले सकें।

13.5.5 मूल्य

जब भी आप किसी वस्तु को खरीदने का निर्णय लेते हैं तो सबसे पहले आपके मन में क्या विचार आता है? आपका बजट या उस वस्तु की कीमत। वास्तव में मूल्य या कीमत उस वस्तु को खरीद पाने अथवा न खरीद पाने के आपके सामर्थ्य को दर्शाती है। वर्तमान समय में बाजारों के उदारीकरण के कारण प्रत्येक व्यक्ति का क्रय सामर्थ्य बढ़ गया है। कोई भी वस्तु या उपकरण किसी भी मूल्य पर अथवा आसान किस्तों में उपलब्ध है। यदि आपके पास उस वस्तु को खरीदने के लिए एक निश्चित बजट उपलब्ध है तो आप यह आकलन करने का प्रयास करें कि किस ब्रांड अथवा कम्पनी का उपकरण आपको आपके बजट में अधिकतम कार्य तथा उत्पादकता देगा। आजकल इंटरनेट के माध्यम से आप विभिन्न ब्रांडों के लगभग एक समान मूल्य वाले उपकरणों का तुलनात्मक अध्ययन कर सकते हैं। यदि आप इंटरनैट का प्रयोग नहीं करते हैं तो आप संबंधित सूचना फोन पर (उत्पाद के कस्टमर केयर विभाग द्वारा) या उस उपकरण के शो रूम में जाकर भी प्राप्त कर सकते हैं। सभी बिन्दुओं के विश्लेषण के पश्चात् आप तुलना करके अपने बजट के भीतर एक बेहतरीन उत्पाद चुन सकते हैं। यदि आपके पास किसी वस्तु को खरीदने हेतु पर्याप्त धन है, ऐसी स्थिति में भी इतने अधिक विकल्पों के मध्य आप सोचेंगे कि कौन-सा विकल्प आपके लिए सर्वोतम है।

एक सिलाई मशीन के उदाहरण के माध्यम से आइए जानें कि ऐसी स्थिति में आपको क्या करना चाहिये।

सर्वप्रथम उपकरण को भली-भाँति जानें, जैसे आप सिलाई मशीन को लेकर दुविधा में हैं तो मन में विचार करें कि:

- साधारण सिलाई मशीन की कीमत कम है, वह चलाने में आसान है एवं केवल कपड़ों की सिलाई का ही कार्य कर सकती है। उसमें अधिक सुविधाएं उपलब्ध नहीं होंगी।
- महंगी सिलाई मशीन चलने में थोड़ा कठिन होगी। इसे उचित प्रशिक्षण के अभाव में संभवतः आप चला ना पाएं क्योंकि उससे कई अन्य कार्य जैसे कढ़ाई, बटन, जिप, तुरपाई, पीको, काज, बटन, मोती, सीसा लगाने एवं पेंटिंग आदि भी किए जा सकते हैं।
- साधारण सिलाई मशीन में कोई खराबी आने की स्थिति में इसे आसानी से ठीक कराया जा सकता है। इसे ठीक कराने का खर्चा सामान्य होता है।
- महंगी सिलाई मशीन कम्प्यूटरीकृत होने एवं जटिल संरचना के कारण विशेष तकनीकी केन्द्रों में ही ठीक कराई जा सकती है एवं इसे ठीक कराने पर व्यय साधारण सिलाई मशीन की तुलना में कई गुना अधिक हो सकता है। यदि स्थानीय रूप से विशेष तकनीकी केन्द्र उपलब्ध नहीं है तो यह भी संभव है कि आपकी मशीन अनुपयोगी ही पड़ी रहे।

उपकरण को समझने के बाद अब उस उपकरण संबंधी अपनी आवश्यकता को जानें। क्या आप मशीन से केवल कपड़ा सिलना चाहते हैं या सिलाई के अलावा आप काज-बटन, झालर, कढ़ाई, पीको आदि भी करना चाहेंगे। यदि हाँ, तो प्रतिदिन, सप्ताह या माह में कितनी बार या अधिकतम कितने समय आप कम्प्यूटरीकृत मशीन चुन सकते हैं जो आपकी सृजनात्मकता तथा धनोपार्जन क्षमता को तो प्रोत्साहित करेगी ही, साथ ही साथ आपके समय एवं धन की भी बचत करेगी। यदि उपरोक्त का उपयोग अधिक नहीं है तो आप के लिए साधारण मशीन ही पर्याप्त है।

आपने सिलाई मशीन एवं इसकी आवश्यकता तथा इसके कीमत संबंधी विभिन्न पहलुओं को देखा और समझा। यही सिद्धान्त समस्त घरेलू उपकरणों पर भी लागू होता है। आप अपनी आवश्यकता एवं बजट को ध्यान में रखकर उपकरण चुन सकते हैं।

13.5.6 उपकरण खरीदने के बाद उत्पादक द्वारा दी जाने वाली सेवाएं

किसी भी उपकरण को यदि लम्बी अवधि तक उपयोग किया जाता है तो उसके कल पुर्जों में खराबी आना स्वाभाविक है। यह बात विद्युत चालित एवं हस्त चालित दोनों ही प्रकार के उपकरणों में लागू होती है। कई बार उपकरणों की नियमित सर्विसिंग करानी या उसके किसी भाग को बदला जाना अति आवश्यक हो जाता है। यह आवश्यक नहीं है कि उपकरण के किसी एक भाग के खराब होने की स्थिति में उसे बेकार मान कर फेंक दिया जाए। नियमित सर्विसिंग और पुर्जों को बदलकर उपकरण को लम्बे समय तक चलाया जा सकता है।

आफटर सेल सर्विस अर्थात विक्रय के पश्चात् दी जाने वाली सेवाओं के संबंध में आपको निम्न बातें ध्यान में रखना आवश्यक है:

- सर्विस सेन्टर स्थानीय रूप से उपलब्ध हो। उदाहरण के लिए यदि आप अल्मोड़ा में रहते हैं और उत्पाद की आफटर सेल सर्विस अल्मोड़ा में उपलब्ध न होकर देहरादून में है। ऐसी स्थिति में आप इस सुविधा का लाभ नहीं उठा पाएंगे।
- सर्विस सेन्टर में उपकरण की कम्पनी के वास्तविक कल पुर्जे तथा अधिकृत सेवाएं उपलब्ध हों।
- गारंटी अवधि समाप्त होने की स्थिति में इन पुर्जों और सेवाओं का मूल्य उत्पादक द्वारा निर्धारित मूल्यों से अधिक न हो।
- सर्विसिंग सन्तोषजनक होनी चाहिए।

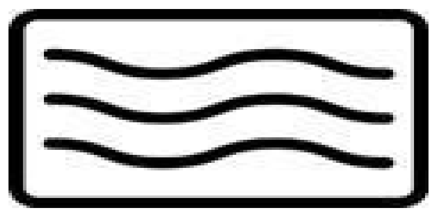
13.6 घरेलू उपकरणों के सही उपयोग की विधि

किसी भी घरेलू उपकरण की सेवाओं का लाभ आप लम्बे समय तक चिन्तामुक्त होकर उठा सकें, यह इस पर निर्भर करता है कि उसका उपयोग ठीक प्रकार से किया गया है अथवा नहीं। यदि आप निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखेंगे तो प्रत्येक उपकरण लम्बे समय तक बिना किसी समस्या के कार्य करेगा और आप बार-बार बाजार जाकर उपकरण की मरम्मत कराने की स्थिति से मुक्ति पा सकते हैं। घरेलू उपकरणों का सही उपयोग आपके एवं आपके परिवार को संभावित दुर्घटनाओं से बचाने में सहायक सिद्ध हो सकता है। आइए जानें वे कौन-कौन से तथ्य हैं जिन्हें ध्यान में रखना आवश्यक है।

- प्रत्येक उपकरण के साथ एक निर्देश पुस्तिका (Instruction manual) भी दी जाती है। उपकरण के सही उपयोग के लिए उन निर्देशों को पढ़कर उनका अनुपालन करना अति आवश्यक है।
- विद्युत चालित उपकरणों की सफाई प्रयोग के उपरान्त मेन स्विच बन्द करके उपकरण के ठण्डे होने के पश्चात् ही करें। ध्यान रखें विद्युत आपूर्ति पूरी तरह से बन्द होने पर ही उपकरण की साफ-सफाई करें अन्यथा बिजली का झटका लगने का खतरा रहता है।
- बिजली से चलने वाले उपकरणों को गीले हाथ/गीले शरीर से कभी भी उपयोग न करें। सभी विद्युत चालित उपकरण पानी से दूर रहने चाहिए।
- मिक्सर ग्राइंडर उपयोग करते समय जार को किसी भी स्थिति में तीन चौथाई से अधिक न भरें।
- चलते हुए मिक्सर ग्राइंडर में कभी भी हाथ न डालें। ऐसा करने से पूर्व विद्युत आपूर्ति पूर्णतया बन्द कर दें।
- प्रेस (इस्त्री) का प्रयोग करते समय उसके तापमान और कपड़े के तन्तु के प्रकार के मध्य सामंजस्य बैठाएं। यदि प्रेस ऑटोमैटिक है तो प्रेस की नॉब को सही तन्तु प्रकार (जैसे टेरीकॉट,

कॉटन, लिनन या ऊन) पर घुमाएं। इससे प्रेस किए जाने वाले कपड़े को उचित तापमान मिलेगा और वस्त्र जलने से बचेगा।

- माइक्रोवेव अवन का प्रयोग करते समय निर्देश पुस्तिका में दिए गए निर्देशों का पालन करें। सामान्यतया बाजार में आने वाले सभी प्रकार के प्लास्टिक के बर्तनों को माइक्रोवेव उपयोग हेतु योग्य माना जाता है। यदि आप सस्ते और अच्छे ब्रांड के बर्तन उपयोग नहीं करते हैं तो दुर्घटना घटित हो सकती है। प्लास्टिक के बर्तनों में माइक्रोवेव उपयोग का चिह्न देखकर ही उन्हें खरीदें। प्लास्टिक के बर्तनों मे लगे लेबल देखकर यह सुनिश्चित कर लें कि इनका उपयोग क्या है, जैसे कि खाना बनाने के लिए या मात्र खाना गर्म करने के लिए।
- यदि बर्तन का उपयोग केवल खाना गर्म करने के लिए है तो कितनी अवधि तक?
- माइक्रोवेव अवन के किस मोड पर लकड़ी, धातु या चीनी मिट्टी के बने बर्तनों का उपयोग किया जा सकता है, यह निश्चित करने पर ही यथानुसार खाना पकाएं।



<u>माइक्रोवेव अवन उपयुक्त बर्तनों हेतु प्रतीक चिह्न</u>

- रेफ्रिजरेटर का तापमान मौसम के अनुसार समायोजित करें। बार-बार खोलने तथा बन्द करने से खाद्य पदार्थों को ठंडा एवं ताजा बनाए रखने की फ्रिज की कार्यक्षमता पर प्रभाव पड़ता है।
- यदि फ्रिज में ऑटोमैटिक डी-फ्रॉस्ट प्रणाली नहीं है तो उसे समय-समय पर डी-फ्रॉस्ट करते रहें।
- फ्रिज के भीतर कभी भी खौलता हुआ अथवा अत्यधिक गर्म खाद्य पदार्थ ना रखें।
- वाटर फिल्टर का उपयोग करते समय फिल्टर में पानी भर जाने पर उसे मेन स्विच से बंद कर दें अन्यथा बिजली/वोल्टेज के उतार चढ़ाव का फिल्टर पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकता है।
- टी0वी0, कम्प्यूटर, म्यूजिक सिस्टम, लैपटॉप आदि को उपयोग के बाद बन्द कर दें। इससे न केवल ऊर्जा की बचत होगी, साथ ही साथ उपकरणों का जीवन भी लम्बा होगा।
- यदि आप घर में इन्वर्टर का प्रयोग कर रही हैं तो उसकी बैटरी को एक निश्चित समयावधि के पश्चात् किसी अधिकृत उत्पादक की बैटरी के साथ बदल दें।

यहां पर यह बताना अति आवश्यक है कि सभी उपकरण अलग-अलग प्रकार से कार्य करते हैं और हर उपकरण के उपयोग का तरीका भिन्न है। उपकरण के साथ मिलने वाली निर्देश पुस्तिका के अतिरिक्त विभिन्न माध्यमों जैसे इन्टरनैट, कंपनी के प्रतिनिधि, कस्टमर केयर, सर्विस सेन्टर, रेडियो,

समाचार पत्रों, कार्यशालाओं, कम्पनी द्वारा प्रायोजित गोष्ठियों के द्वारा भी सही जानकारी प्राप्त कर इसका लाभ उठाया जा सकता है।

आइए, कुछ अभ्यास प्रश्नों पर दृष्टि डालें।

अभ्यास प्रश्न 1

रिक्त स्थान भरिए।

1. घरेलू उपकरणों को दो भागों में वर्गीकृत किया गया है, विद्युत चालित तथा ....।
2. घरेलू उपकरणों की जानकारी हमारा समय, श्रम एवं .... बचाने के लिए आवश्यक है।
3. प्रेशर कुकर में स्टीम वैंट .... एवं .... को बनाए रखने में सहायक है।
4. किसी भी उपकरण का प्रयोग करने से पूर्व .... में दिए गए निर्देशों का पालन करना अति आवश्यक है।

13.7 घरेलू उपकरणों की सुरक्षा एवं समुचित रख रखाव

हम घर, कार्यालय, होटल और संस्थानों में उपयोग होने वाले समस्त उपकरण प्रयोग में लाते हैं ताकि हम अपने कार्य को पूर्ण दक्षता के साथ कम समय में कर सकें। उपकरण न केवल हमारा कार्य आसान करते हैं अपितु हमारी मेहनत भी बचाते हैं। कई बार उपकरणों के खराब होने पर हम स्वयं को असहाय महसूस करते हैं। आवश्यकता के अनुरूप उपकरणों को खरीद लेना ही पर्याप्त नहीं है, उनकी उचित देखभाल, रख-रखाव भी उतना ही आवश्यक है। ऐसा करने से उपकरण आपको एक लंबे समय तक समस्या मुक्त सेवाएं प्रदान करते रहेंगे। घरेलू उपकरणों के संबंध में सुरक्षा मानकों का अनुपालन भी नितान्त अनिवार्य है। आइए इन छोटे परन्तु अति आवश्यक सुरक्षा मानकों के विषय में जानें।

- जैसा कि पूर्व में भी बताया गया है कि प्रत्येक उपकरण चाहे वह छोटा हो अथवा बड़ा, उसके साथ एक निर्देश पुस्तिका भी दी जाती है जिसका पालन करना अत्यन्त अनिवार्य है। घरेलू उपकरणों के उपयोग का यह पहला सुरक्षित चरण है।
- आजकल अधिकतर उपकरण विद्युत चालित होते हैं, अतः इनके उपयोग से पहले जाँच लें कि उपकरण का कोई भाग खुला या छूटा न हो। उपकरण को प्रथम दृष्टतया देखने पर यदि उपकरण आपको अधूरा या अव्यवस्थित दिखाई दे रहा हो तो पहले उसे ठीक करवाएं, तभी उस उपकरण का प्रयोग करें।

- यदि कार्य करते समय कोई विद्युत उपकरण आपको किसी प्रकार का झटका (करंट) दे रहा हो या आपको असामान्य महसूस हो रहा हो तो आप तुरन्त उस उपकरण का प्रयोग बन्द कर दें और पुनः इसका उपयोग तभी करें जब तक किसी विशेषज्ञ द्वारा इसकी मरम्मत न कर दी गई हो।
- विद्युत उपकरणों हेतु तार व्यवस्था उचित प्रकार की गई हो।
- उपकरणों में फ्यूज स्थिति जाँच लें। इस प्रकार विद्युत शॉट सर्किट से बचा जा सकता है।
- रसोईघर में अत्यधिक ढीले कपड़े न पहनें। इस प्रकार आप दुर्घटना से बच सकते हैं।
- गैस सिलेन्डर की पाइप में दरारें अथवा कटे-फटे होने की स्थिति में इसे तुरन्त बदल दें। समय-समय पर इसे निरीक्षित कराते रहें एवं इसके कल पुर्जो को किसी अधिकृत विक्रेता/सर्विस सैन्टर से ही खरीदें।

13.8 ईंधन, बिजली और जल संरक्षण

पूर्व इकाइयों में आपने संसाधनों के संरक्षण एवं उनके सुनियोजित उपयोग के विषय मे पढ़ा। अब तक आप समस्त मानवीय एवं प्राकृतिक संसाधनों से भली-भाँति परिचित हो चुके हैं। ईंधन, जल, विद्युत अति महत्वपूर्ण संसाधन हैं। हमें इनके उपयोग हेतु अपनी आय का एक महत्वपूर्ण भाग खर्च करना पड़ता है। अतः यदि कोई उपकरण इन तीन महत्वपूर्ण संसाधनों की कम खपत करता है तो यह प्रत्यक्ष रूप से धन की बचत भी है। सीमित संसाधनों का निरन्तर दोहन इनके आर्थिक मूल्य में वृद्धि और उपलब्धता में कमी का कारण बनता जा रहा है। ईंधन, बिजली एवं जल के बढ़ते दामों का प्रत्यक्ष प्रभाव समाज के प्रत्येक वर्ग पर पड़ता है। अतः इनका संरक्षण जनहित की दृष्टि से भी अति आवश्यक है। संसाधनों का उचित उपयोग पर्यावरण संरक्षण और भविष्य की पीढ़ियों के लिए भी फलदायक सिद्ध होगा। ईंधन का तात्पर्य गैस, कैरोसीन, पैट्रोल, डीजल, लकड़ी, कोयले इत्यादि से है। ईंधन संरक्षण पर समय-समय पर जोर दिया जाता रहा है। यदि प्रत्येक व्यक्ति अपने स्तर से ईंधन संरक्षित करने का प्रयास करे तो यह एक सार्थक कदम सिद्ध होगा। इस दिशा में निम्नलिखित बिन्दुओं पर ध्यान दिया जाना चाहिए:

- सौर चालित उत्पादों का प्रयोग करें। जैसे सोलर बैटरी चार्जर, लैम्प, गीजर, पंखे इत्यादि।
- अनावश्यक बिजली का उपयोग न करें। कार्य हो जाने के बाद पंखे, टी0वी0, कम्प्यूटर, बल्ब आदि बन्द कर दें।
- प्रेशर कुकर, इंडक्शन कुकर आदि का प्रयोग ईंधन बचाने में सहायक है।
- रेफ्रिजरेटर का दरवाजा अनावश्यक बार-बार न खोलें। प्रयास करें कि रेफ्रिजरेटर से संबंधित कार्य न्यूनतम समय में संपन्न हो जाए।
- घर के जिन स्थानों में प्रकाश की आवश्यकता कम पड़ती है, जैसे शौचालय, स्टोर, बगीचा आदि, वहाँ पर कम वोल्टेज के बल्ब, सी0एफ0एल0 का प्रयोग करें।

- दाल, चावल एवं अन्य खाद्य पदार्थों को खाना बनाने से पूर्व पानी में भिगो देने से न केवल ईंधन की बचत होती है बल्कि खाना भी स्वादिष्ट बनता है।
- गीजर, वॉशिंग मशीन, मिक्सर ग्राइंडर, कूलर, ए0 सी0 आदि किसी भी उपकरण का प्रयोग आवश्यकता से अधिक न करें।
- घरेलू तथा औद्योगिक दोनों ही स्तरों पर जल संरक्षण अति महत्वपूर्ण है। गृह प्रबन्धक को जल संरक्षण का ध्यान रखना चाहिए तथा अपने परिवारजनों को भी इसके लिए प्रेरित करना चाहिए।

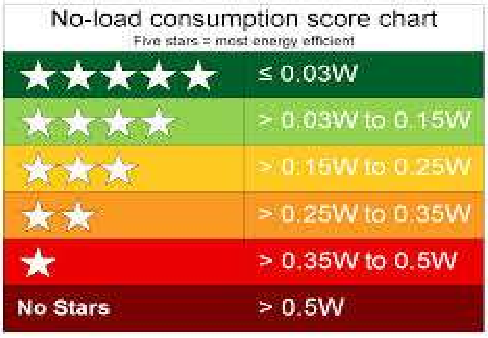
13.9 सुरक्षा तथा मानकीकरण से संबंधित आवश्यक तकनीकी शब्दावली

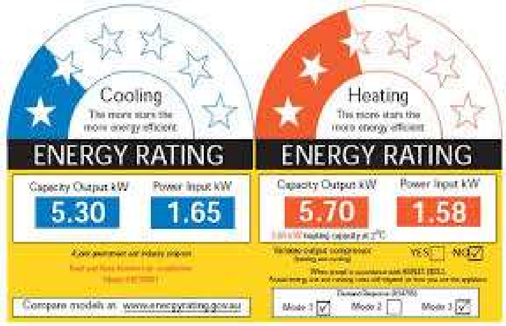
आई0 एस0 आई0 चिह्न: भारत में औद्यौगिककृत उत्पादों के प्रमाणीकरण के लिए आई0 एस0 आई0 चिह्न निर्धारित है। इसका अर्थ है कि प्रमाणीकृत उत्पाद “ब्यूरो ऑफ इंडियन स्टैंडर्ड्स” के सभी मानकों को पूरा करता है। यह भारत में सर्वाधिक लोकप्रिय चिह्न है और यह मानकीकृत उत्पादों की बिक्री के लिए आवश्यक है। इन उत्पादों में मुख्यत: हैं, विद्युत उपकरण जैसे स्विच, विद्युत मोटर, केबल, हीटर, रसोईघर के उपकरण एवं कुछ अन्य उत्पाद जैसे सीमेंट, टायर, एल0पी0जी0 इत्यादि। आई0 एस0 आई0 चिह्न उपभोक्ता को सुरक्षा एवं गुणवत्ता की दृष्टि से आश्वासन प्रदान करते हैं। परन्तु दुर्भाग्यवश कई बार बाजार में आप ऐसे उत्पाद भी पाएंगे जिन पर आई0 एस0 आई0 चिह्न अंकित तो होता है परन्तु वह नकली होता है। अवैध रूप से अंकित आई0 एस0 आई0 चिह्न को देखने पर प्रतीत होता है कि;

- इन अप्रमाणीकृत उत्पादों पर आवश्यक 7 अंकों का लाइसेंस चिह्न (जिसे इस प्रकार लिखा जाता है CM/L-XXXXXXX) उपस्थित नहीं होता है।
- किसी विशिष्ट उत्पाद को दिया जाने वाला IS नम्बर जो आई0 एस0 आई0 चिह्न के उपर अंकित होता है, उपस्थित नहीं होता है। (देखें चित्र)
- बिना प्रमाणीकरण के आई0 एस0 आई0 चिह्न का प्रयोग भारतीय कानून के अन्तर्गत अपराध की श्रेणी में आता है।

स्टार रेटिंगः एनर्जी स्टार (Energy Star) "ऊर्जा सक्षम उपभोक्ता उत्पाद" (Energy Efficient Consumer Product) हेतु एक अन्तर्राष्ट्रीय मानक है जो 1992 में मूलतः संयुक्त राष्ट्र अमेरिका में "इन्वायरमैंटल प्रोटेक्शन एजेन्सी" तथा "डिर्पाटमैन्ट ऑफ एनर्जी" द्वारा निर्मित किया गया था। इसके पश्चात् ऑस्ट्रेलिया, कनाडा, जापान, न्यूजीलैण्ड, ताइवान और यूरोपियन संघ के राष्ट्रों द्वारा इसे अपनाया गया। वे सभी उपकरण एवं यन्त्र जिसमें Energy Star चिह्नित होता है अथवा इसकी रेटिंग होती है जैसे कम्प्यूटर, टी0वी0, फ्रिज, कूलर, ए0सी0, डिश वॉशर इत्यादि, 20 से 30 प्रतिशत तक कम ऊर्जा की खपत करते हैं जो न केवल धन की बचत है अपितु यह सतत् विकास के लिए भी आवश्यक है। आइए स्टार रेटिंग के विषय में थोड़ा और जानने का प्रयास करें।

- ऊर्जा सक्षमता (Energy efficiency): एक यूनिट ऊर्जा की खपत पर ऊर्जा द्वारा दी गयी सेवा को ऊर्जा सक्षमता कहा जाता है।
- एनर्जी स्टार लेबलिंग: ऊर्जा सक्षमता के आधार पर विद्युत उपकरणों की रेटिंग को एनर्जी स्टार लेबलिंग के रूप में जाना जाता है।
- एनर्जी स्टार लेबलिंग के अन्तर्गत किसी विद्युत उपकरण को मानक परीक्षण परिस्थितियों (Standard Testing Conditions) में एक वर्ष में औसतन विद्युत खपत के आधार पर 'स्टार' दिए जाते हैं। स्टार रेटिंग के अन्तर्गत जिस उपकरण में जितने अधिक स्टार होंगे वह अधिक सक्षम अर्थात कम विद्युत खपत वाला माना जाता है। एनर्जी स्टार लेबलिंग के मानक प्रत्येक दो वर्ष में बदलते रहते हैं।





अभ्यास प्रश्न 2

1. घरेलू उपकरणों को खरीदने से पूर्व किन-किन बिन्दुओं का ध्यान रखना आवश्यक है?

....
....
....

2. निम्न पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए:

   a. मानकीकरण

....
....
....

   b. आई0एस0आई0 मार्क

....
....
....

   c. गारंटी

....
....
....

3. सत्य अथवा असत्य बताइए।

   a. विद्युत उपकरणों को उपयोग के पश्चात् ठंडा होने पर ही साफ करना चाहिए।
   b. गारंटी किसी उपकरण की उत्कृष्ट कार्यक्षमता का आश्वासन है।
   c. विद्युत चालित उपकरणों में आई0एस00आई0 मार्क होना वैकल्पिक होता है।

13.10 सारांश

आधुनिक समय में आप यंत्रों, उपकरणों के अभाव में जीवन की कल्पना नहीं कर सकते हैं। ये सभी उपकरण हमारे जीवन को सरल, सहज और सुगम बनाते हैं। इस इकाई में आपने जाना कि किसी उपकरण के विषय में केवल देख सुनकर उसे खरीद लेना मात्र ही इस बात की गांरटी नहीं है कि वह उपकरण जिस उद्देश्य के लिए खरीदा गया है, उसे पूर्ण करेगा। इस इकाई का अध्ययन करने के बाद आपने अनुभव किया होगा कि किसी भी उपकरण को खरीदने से पूर्व कई बिन्दुओं का ध्यान रखना अति आवश्यक है। इन बिन्दुओं का प्रत्यक्ष संबंध उत्पादन क्षमता, धन, समय, परिश्रम और पर्यावरण संरक्षण से है। आपने उपकरणों के मानकीकरण तथा उत्पाद संबंधी गारंटी, वारंटी के विषय में भी महत्वपूर्ण जानकरी प्राप्त की। साथ ही यह भी समझा की उपकरणों की समुचित सुरक्षा एवं उनका उचित रख-रखाव भी उतना ही आवश्यक है।

13.11 पारिभाषिक शब्दावली

- **घरेलू उपकरण:** हमारे दैनिक जीवन में सहायक वो वस्तुएं जो हमारे काम को आसान और बेहतर बनाती हैं।
- **मानकीकृत उत्पाद:** वे उत्पाद जो सुरक्षा, मजबूती और कार्यक्षमता के न्यूनतम मानकों को पूरा करते हों।
- **गारंटी:** किसी उपकरण द्वारा उपभोक्ता को दिया गया सक्षम कार्यक्षमता एवं गुणवत्ता का आश्वासन गारंटी कहलाता है।
- **आफटर सेल सर्विस:** उत्पाद के विक्रय के पश्चात् दी जाने वाली सेवाएं।
- **ऊर्जा सक्षमता:** एक यूनिट ऊर्जा की खपत पर ऊर्जा द्वारा दी गयी सेवा।

13.12 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

अभ्यास प्रश्न 1

रिक्त स्थान भरिए।

1. हस्तचालित
2. धन
3. दबाव
4. निर्देश पुस्तिका

अभ्यास प्रश्न 2

1. घरेलू उपकरणों को खरीदने से पूर्व निम्न बिन्दुओं पर ध्यान देना आवश्यक है:
    - उपकरणों की आवश्यकता
    - समय, धन एवं श्रम बचाने में सहायक
    - सुरक्षा
    - उपकरण का मूल्य
    - उपकरण खरीदने के बाद उत्पादक द्वारा दी जाने वाली आफटर सेल्स सर्विस
    - ईंधन, बिजली और जल बचाने में सहायक।
2. निम्न पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए:
    a. मानकीकरण: उत्पादों द्वारा सुरक्षा, मजबूती और कार्यक्षमता के न्यूनतम मानकों को पूरा करना।
    b. आई0एस0आई0 मार्क: भारत में औद्योगिककृत उत्पादों के प्रमाणीकरण के लिए आई0 एस0 आई0 चिह्न निर्धारित है। इसका अर्थ है कि प्रमाणीकृत उत्पाद ब्यूरो ऑफ इंडियन स्टैंडर्ड्स के सभी मानकों को पूरा करता है। यह भारत में सर्वाधिक लोकप्रिय चिह्न है जो मानकीकृत उत्पादों की बिक्री के लिए आवश्यक है।
    c. गारंटी: किसी उपकरण द्वारा उपभोक्ता को एक निश्चित समय के लिए दी गयी सक्षम कार्यक्षमता एवं गुणवत्ता का आश्वासन गांरटी कहलाता है।
3. सत्य अथवा असत्य बताइए।
    a. सत्य
    b. सत्य
    c. असत्य

13.13 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

1. डा० वृन्दा सिंह, गृह प्रबन्ध एवं आन्तरिक सज्जा। ग्यारहवाँ संस्करण, पंचशील प्रकाशन, जयपुर।
2. डा0 बी0 डी0 हरपलानी, गृह प्रबन्ध। प्रथम संस्करण, साहित्य प्रकाशन, आगरा।
3. Guidelines for Energy Service Product Provider. (http://www.energystar.com)
4. Bureau of Indian Standards Official website. “Product Certification Scheme” (http://www.bis.org.in/cert/product.html)
5. “Times of India” Aug 3, 2011. “Trader fined for selling fake ISI marked goods. Article.

6. National Institute of Open Schooling, “Wise Buying”. (http:/www.nios.ac.in)
7. Energy Star (http://www.energystar.gov)
8. Energy efficiency (http://www.homeconstructionimprovement.com)

13.14 निबन्धात्मक प्रश्न

1. हमारे जीवन में उपकरणों के महत्व, उपयोगिता एवं उनके समुचित रख-रखाव के विषय में विस्तार पूर्वक लिखें।
2. उपकरणों को खरीदने से पूर्व किन-किन बातों का ध्यान रखना आवश्यक है?
3. अपने आसपास के किन्हीं दस परिवारों द्वारा पिछले 2-3 वर्षों में खरीदे गए उपकरणों के विषय में निम्न सूचनाएं एकत्र कीजिए।

परिवार संख्या	उपकरण का नाम	ब्रान्ड एवं मॉडल	मूल्य	आफ्टर सेल्स सर्विस (हाँ/नहीं)
1.				
2.				

4. लगभग पंद्रह हजार रुपये के माइक्रोवेव अवन के चार अलग-अलग ब्रांडों के समस्त कार्यों एवं सुविधाओं की तुलना कीजिए।

क्रम सं0	ब्रांड एवं मॉडल 1	ब्रांड एवं मॉडल 2	ब्रांड एवं मॉडल 3	ब्रांड एवं मॉडल 4
1.				
2.				

इकाई 14: घरेलू उपकरणों में प्रयुक्त सामग्री

14.1 प्रस्तावना
14.2 उद्देश्य
14.3 घरेलू उपकरणों में प्रयुक्त सामग्री
14. 4 ऊष्मा का स्थानान्तरण (संचरण)
14.5 घरेलू उपकरणों की बनावट एवं कार्य सिद्धान्त
    14.5.1 प्रेशर कुकर
    14.5.2 गैस चूल्हा
    14.5.3 विद्युत टोस्टर
    14.5.4 विद्युत अवन
    14.5.5 माइक्रोवेव अवन
    14.5.6 रेफ्रिजरेटर
    14.5.7 कुकिंग रेंज
    14.5.8 सोलर कुकर
    14.5.9 जूसर मिक्सर ग्राइंडर/फूड प्रोसेसर
    14.5.10 वाटर कूलर
    14.5.11 इमरसन रॉड तथा गीजर
    14.5.12 वैक्यूम क्लीनर
    14.5.13 कॉफी मेकर
    14.5.14 विद्युत केतली
    14.5.15 आयरन/इस्त्री
    14.5.16 वॉशिंग मशीन
14.6 सारांश
14.7 पारिभाषिक शब्दावली
14.8 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर
14.9 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची
14.10 निबन्धात्मक प्रश्न

14.1 प्रस्तावना

पिछली इकाई में आपने हमारे जीवन में घरेलू उपकरणों के महत्व एवं उपयोगिता के विषय में समग्र अध्ययन किया। आपने उपकरणों को खरीदने से पूर्व एवं पश्चात् किन-किन बिन्दुओं का ध्यान रखना आवश्यक है, के सन्दर्भ में पढ़ा। उपकरणों को प्रयोग में लाने से पूर्व उनकी कार्य प्रणाली एवं सिद्धांतों के विषय में भली-भाँति जानना आवश्यक है। इससे आप उपकरणों का सही प्रयोग और उनके खराब होने के कारणों को समझ सकेंगे। उपकरणों की बनावट, भाग और उसमें उपयोग होने वाली सामग्री का ज्ञान न केवल उपकरण के प्रति आपकी समझ बढ़ाएगा अपितु घरेलू उपकरण एक लंबे समय तक आपको समस्या मुक्त सेवाएं प्रदान करते रहेंगे। साथ ही तकनीकी रूप से आपका ज्ञान वर्धन हो पाएगा और आप घरेलू उपकरणों के संबंध में नए तकनीकी अविष्कारों के समक्ष स्वयं को सहज अनुभव कर सकेंगे। आइए प्रतिदिन घर और रसोई में उपयोग होने वाले उपकरणों की बनावट और कार्य क्षमता के विषय में विस्तार पूर्वक समझें।

14.2 उददेश्य

प्रस्तुत इकाई के अध्ययन के उपरान्त आप;

- घरेलू उपकरणों की क्रिया विधि से भली-भाँति अवगत हो सकेंगे;
- घरेलू उपकरणों में प्रयुक्त सामग्री/धातु इत्यादि का वैज्ञानिक महत्व एवं उपयोगिता को समझ सकेंगे जो उपकरणों की लंबे समय तक समस्या मुक्त कार्य देने की क्षमता को बढ़ाने में सहायक सिद्ध होगी; तथा
- दैनिक जीवन में उपकरणों संबंधी होने वाली दुर्घटनाओं के प्रति आप सजग रहेंगे।

14.3 घरेलू उपकरणों में प्रयुक्त सामग्री

20वीं सदी के दौरान घरेलू उपकरणों की विविधता में काफी वृद्धि हुई। कुछ उपकरणों को उनकी श्रम-बचत या समय-बचत क्षमताओं के लिए चुने जाते हैं, जबकि कुछ को दूसरों को उनकी सुविधा के लिए खरीदा जाता है। घरेलू उपकरण महत्वपूर्ण उपकरण हैं जो हमारे घर में खाना पकाने, सफाई, व्यायाम, शुद्धिकरण, खाद्य संरक्षण आदि जैसे विभिन्न दैनिक कार्यों के लिए उपयोग किए जाते हैं। अधिकांश घरेलू उपकरण आमतौर पर बेड रूम, बाथ रूम, हॉल और किचन में उपयोग की जाने वाली बड़ी मशीनें हैं। इस खंड में शिक्षार्थी घरेलू उपकरणों में इस्तेमाल होने वाली सामग्री के विषय में जानेंगे।

14.3.1 आधार सामग्री

1. एल्युमिनियम

एल्युमिनियम अपने अयस्क बॉक्साइट से प्राप्त एक अत्यधिक टिकाऊ, हल्के वजन और संक्षारण प्रतिरोधी धातु है।एल्यूमीनियम प्लास्टिक और स्टील की जगह ले रहा है, क्योंकि यह प्लास्टिक की तुलना में मजबूत और सख्त है और स्टील की तुलना में हल्का है। यह इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों को ओवरहीटिंग से बचाते हुए, गर्मी को जल्दी से फैलने देता है। चूंकि एल्युमीनियम हल्का होता है, इसलिए यह रोस्टिंग पैन, ग्रिल्ड्स, रोंडो पॉट्स और बड़े पानी के बर्तनों के लिए एक व्यावहारिक विकल्प है, खासकर जब बर्तन एनोडाइज्ड या नॉनस्टिक वाली कोटिंग के हों। एल्यूमीनियम वाले अन्य उपकरणों में टीवी, वॉशर और ड्रायर, रेफ्रिजरेटर आदि शामिल हैं।

2. इस्पात

स्टील एक लौह मिश्र धातु है जो लगभग 1% कार्बन से समृद्ध है और यह आम तौर पर अशुद्धियों और अवशेषों से मुक्त होता है जो अन्यथा लोहे में पाए जा सकते हैं। यह उल्लेखनीय रूप से भारी, घना और जंग के लिए प्रवण होता है। लोहे में कार्बन मिलाने से न केवल इन कमजोरियों को कम किया जा सकता है, बल्कि यह सामग्री को मजबूत भी बनाता है। इसके अतिरिक्त, स्टील में अन्य प्रकार की धातुओं की तुलना में वजन अनुपात में उच्च शक्ति होती है, जो छोटे लेकिन मजबूत स्टील भागों के निर्माण को सक्षम बनाता है। अधिकांश उपकरणों के कई भागों को स्टील से बनाया जाता है, जैसे तार और केसिंग। इसमें वॉशर, ड्रायर, रेफ्रिजरेटर, डिशवॉशर और वॉटर हीटर शामिल हैं।

3. स्टेनलेस स्टील

स्टेनलेस स्टील एक अत्यधिक संक्षारण प्रतिरोधी मिश्र धातु इस्पात है जिसमें लोहा, कार्बन, क्रोमियम की महत्वपूर्ण मात्रा और अन्य धातुओं के अवशेष होते हैं। यह कई घरों में व्यापक रूप से लागू होने वाली एक बहुमुखी सामग्री है। रसोई में इस्तेमाल किये जाने वाले स्टील के उपकरण यह खाद्य पदार्थों को खराब नहीं करता है एवं ना यह खाने को धातु का स्वाद प्रदान करता है। इसके अतिरिक्त, स्टेनलेस स्टील से निर्मित डिशवॉशर, ओवन और ब्रॉयलर सुरक्षित होते हैं।

4. ताँबा

कॉपर का मुख्यतः उपयोग रसोई के उपकरणों हेतु किया जाता है। कॉपर कुकवेयर लंबे समय से दुनिया भर के रसोइयों की प्राथमिकता रही है। गर्मी को कुशलतापूर्वक और समान रूप से स्थानांतरित करने की धातु की क्षमता कुक को पूर्ण नियंत्रण में रखती है। कॉपर के थर्मल गुण इसे बर्तन और धूपदान के साथ-साथ एयर कंडीशनर इकाइयों, हीट सिंक, जल तापन और प्रशीतन इकाइयों के लिए कैलोरीफायर जैसे कुकवेयर के लिए आदर्श बनाते हैं। किचन के उपकरणों के अतिरिक्त अधिकांश घरेलू उपकरणों में तांबे का उपयोग तांबे के तारों के रूप में किया जाता है, विशेष रूप से रेफ्रिजरेटर में तांबे से बने आंतरिक कॉइल होते हैं।

5. **कच्चा लोहा**

कच्चा लोहा ऊष्मा का कुचालक है; जिसका अर्थ है कि यह गर्म होने में धीमा है और ठंडा होने में धीमा है। लेकिन यह स्व-विनियमन प्रकृति डच ओवन, फ्राई पैन, तवे और ग्रिल पैन के लिए कच्चा लोहा एक पसंदीदा सामग्री बनाती है। ये अत्यधिक टिकाऊ होते हैं और जंग, डेंटिंग और चिपिंग का विरोध करते हैं। कास्ट आयरन कुकवेयर अपनी प्राकृतिक अवस्था या तामचीनी लेपित में उपलब्ध है और दोनों समान रूप से पकाते हैं लेकिन अन्य उल्लेखनीय अंतर हैं। प्राकृतिक कच्चे लोहे की लागत काफी कम होती है, लेकिन इसे जंग से बचाने के लिए उपयोगकर्ता को कोट लगाने की आवश्यकता होती है। जंग को रोकने के अलावा, यह एक शानदार नॉनस्टिक इंटीरियर बनाता है।

6. **प्लास्टिक**

पॉलीप्रोपाइलीन (पीपी), पॉलीस्टाइनिन (पीएस) और एक्रिलोनिट्राइल-ब्यूटाडीन-स्टाइरीन (एबीएस) घरेलू और रसोई के उपकरणों में मुख्य रूप से पाए जाने वाले तीन प्रकार के प्लास्टिक हैं , जिन्होंने बिजली के उपकरणों के लिए एल्यूमीनियम, जस्ता, सिरेमिक और कांच की जगह ली है।

7. **ग्लास:** ग्लास का उपयोग पारदर्शी भागों के लिए किया जाता है।
8. **रबर:** रबर का उपयोग गास्केट, सील और अन्य लचीले भागों के लिए किया जाता है।
9. **रसायन:** विभिन्न रसायनों का उपयोग विनिर्माण प्रक्रियाओं में किया जाता है, जिसमें एसिड, आधार, सॉल्वेंट्स और सफाई एजेंट शामिल हैं।

14.3.2 कुकवेयर में उपयोग की जाने वाली इन्सुलेशन सामग्री

1. **अर्धचालक:** इन सामग्रियों का उपयोग उपकरणों के इलेक्ट्रॉनिक घटकों में किया जाता है।
2. **खनिज:** रेत, चूना पत्थर और मिट्टी जैसे खनिजों का उपयोग कांच, सीमेंट और उपकरणों में उपयोग किए जाने वाले अन्य सामग्रियों के उत्पादन में किया जाता है।
3. **सिलिकॉन:** सिलिकॉन कुकवेयर हैंडल और स्लीव्स के लिए एक लोकप्रिय विकल्प है क्योंकि यह गर्मी प्रतिरोधी, टिकाऊ है, और एक आरामदायक पकड़ प्रदान करता है।
4. **लकड़ी:** लकड़ी एक प्राकृतिक इन्सुलेटर है, प्रभावी रूप से गर्मी को आसानी से हैंडलर के हाथों में स्थानांतरित करने से रोकता है।
5. **फोम:** फोम, विशेष रूप से पॉलीयूरेथेन फोम, का उपयोग थर्मल कुकर या अछूता कंटेनरों में गर्मी बनाए रखने और भोजन को गर्म रखने के लिए किया जा सकता है।

6. **ग्लास वूल:** अपने थर्मल प्रदर्शन और उच्च तापमान का सामना करने की क्षमता के लिए ओवन इन्सुलेशन में उपयोग किया जाता है।

7. **खनिज ऊन:** कांच की ऊन के समान, इसका उपयोग इन्सुलेशन और गर्मी प्रतिरोध के लिए किया जाता है।

8. **सिरेमिक और हीट-प्रूफ ग्लास:** इनका उपयोग विशेष रूप से बेकिंग डिश, पुलाव और कप को मापने के लिए किया जाता है। ग्लास और सिरेमिक धीरे-धीरे और समान रूप से गर्मी का संचालन करते हैं। इनमें से कई बेकिंग डिश सजाए गए हैं और स्टोव या ओवन से डाइनिंग टेबल तक जा सकते हैं। सिरेमिक नॉनस्टिक कुकवेयर की दुनिया में एक नई सतह सामग्री है। इसे व्यापक रूप से सबसे सुरक्षित और सबसे पर्यावरण के अनुकूल विकल्प माना जाता है, लेकिन कुछ का तर्क है कि यह PTFE जितना लंबा नहीं है। यह PTFE और PFOA से मुक्त है, और विभिन्न प्रकार की शैलियों और रंगों में आता है। फिर से, सिरेमिक कुकवेयर का उपयोग करते समय उच्च ताप का उपयोग से बचने की सिफारिश की जाती है, क्योंकि यह इसके नॉनस्टिक गुणों को प्रभावित कर सकता है।

9. **रॉकवूल:** खाना पकाने के उपकरणों में एक अग्नि प्रतिरोधी और उच्च-पिघलने बिंदु इन्सुलेशन सामग्री का उपयोग किया जाता है।

10. **फाइबरग्लास:** एक सामान्य इन्सुलेशन सामग्री जैसे विभिन्न रूपों में कंबल, ढीले-ढेर और कठोर बोर्डों में उपयोग किया जाता है।

11. **सेल्यूलोज:** पुनर्नवीनीकरण कागज से बनाया गया, यह एक पर्यावरण के अनुकूल इन्सुलेशन विकल्प है।

12. **पॉलीस्टाइनिन:** कंटेनरों में इन्सुलेशन के लिए फोम सामग्री के रूप में इस्तेमाल किया जा सकता है।

13. **मिट्टी और पत्थर:** मिट्टी और पत्थर के बर्तन सबसे पुराने प्रकार के कुकवेयर हैं, परन्तु यह आज भी प्रचलित हैं। इस प्रकार जे बर्तन टिकाऊ होते हैं और खाना पकाने के उत्कृष्ट परिणाम देते हैं। हालाँकि, इसे टूटने से बचाने और दरारों को रोकने के लिए स्टोनवेयर को कुछ विशेष विचारों

की आवश्यकता होती है। चूंकि खाना पकाने के दौरान इसका तापमान काफी अधिक हो जाता है, इसलिए इसे कभी भी सीधे ठंडी सतह पर न रखें और न ही इसे गर्म होने पर किसी ठंडी चीज से भरें। इस श्रेणी के कुकवेयर में बड़ी विविधता के कारण विशिष्ट देखभाल का पालन करना महत्वपूर्ण है।

14. **पॉलीटेट्राफ्लुओरोएथिलीन (पीटीएफई):** इसमें फ्राइंग पैन और सॉसपैन इत्यादि को पॉलीटेट्राफ्लुओरोएथिलीन नामक सामग्री के साथ लेपित हो जाते हैं, जिसे आमतौर पर टेफ्लॉन के रूप में जाना जाता है। टेफ्लॉन कार्बन और फ्लोरीन परमाणुओं से बना एक सिंथेटिक रसायन है। यह पहली बार 1930 के दशक में बनाया गया था और एक गैर-प्रतिक्रियाशील, नॉनस्टिक और लगभग घर्षण रहित सतह प्रदान करता है। नॉनस्टिक सतह टेफ्लॉन-लेपित कुकवेयर को उपयोग में सुविधाजनक और साफ करने में आसान बनाती है। नॉनस्टिक सतह टेफ्लॉन-लेपित कुकवेयर को उपयोग में सुविधाजनक और साफ करने में आसान बनाती है। इसमें कम तेल या मक्खन की भी आवश्यकता होती है, जिससे यह खाना पकाने और तलने का एक स्वस्थ तरीका बन जाता है।

14.4 ऊष्मा का स्थानान्तरण (संचरण)

ऊष्मा स्थानान्तरण की विधियां (Method Of Heat Transmission): ऊष्मा स्थानान्तरण की तीन विधियां है अर्थात किसी वस्तु में ऊष्मा तीन प्रकार से चल सकती है, जिनके बारे में नीचे विस्तार से बताया गया है।

1. चालन (Conduction): इस विधि में माध्यम के कण अपना स्थान नही छोड़ते है केवल ऊष्मा स्थानान्तरण (transfer) करते है। ठोस में चालन द्वारा ऊष्मा का स्थानान्तरण होता है। जब किसी धातु के छड़ के भाग पर तापान्तर होता है अर्थात किसी स्थान पर ताप अधिक और किसी स्थान पर ताप कम होता है तब धातु के छड़ के ऊंचे ताप वाले कण अपने निकट के नीचे ताप वाले कण को ऊष्मा संपर्क द्वारा देते है। अतः ऊष्मा का ऊंचे ताप वाले स्थान से नीचे ताप वाले स्थान की ओर संचरण होने लगता है। ऊष्मा संचरण की इस प्रक्रिया को जिसमे माध्यम के कण अपने स्थान से नहीं हटते और ऊष्मा एक स्थान से दूसरे स्थान पर पहुंच जाती है ऊष्मा स्थानान्तरण की इस विधि को चालन कहते है। जैसे- इलेक्ट्रिक आयरन (electric iron), हीटर (heater), सोल्डरिंग आयरन (soldering iron) इत्यादि।

2. संवहन (Convection): संवहन में माध्यम के कण स्रोत से ऊष्मा लेते है तथा नए कण माध्यम के पास आ जाते है। द्रव और गैस में संवहन के द्वारा ही ऊष्मा का स्थानान्तरण होता है। जब किसी

तरल (द्रव या गैस) को गर्म किया जाता है तो एक स्थान पर तरल का ताप अधिकतम तथा दूसरे स्थान पर कम हो जाता है। ताप के बढ़ने से तरल का घनत्व कम हो जाता है अतः तरल के ऊंचे ताप वाले कण हल्के होने के कारण ऊपर उठने लगते है और उनके स्थान पर नीचे ताप वाले कण आ जाते है यह प्रक्रिया तब तक चलती रहती है जब तक सम्पूर्ण तरल का ताप एक समान न हो जाए। ऊष्मा संचरण की वह प्रक्रिया जिसमे माध्यम के कण स्वयं स्थानांतरित होते है संवहन कहलाती है। जैसे- जल का गर्म होना (जब किसी पात्र में जल को गर्म किया जाता है तो संवहन के कारण पात्र के नीचे वाले कण ऊष्मा लेकर ऊपर आ जाते है और ऊपर वाले कण ऊष्मा लेने हेतु नीचे चले जाते है यह प्रक्रिया चलती रहती है और पानी गर्म हो जाता है), गीजर, वाटर हीटर, इमर्सन रॉड और इलेक्ट्रिक केतली इत्यादि।

3. विकिरण (Radiation): विकिरण में माध्यम के कण बिना किसी माध्यम के प्रवाहित होते है। ऊष्मा सीधे वायु मार्ग से चलती है अर्थात खुले पथ में चलती यह किसी प्रकार का माध्यम नहीं होता है। ऊष्मा एक सीधी और सरल रेखा में चलती है। ऊष्मा संचरण की इस विधि में न तो पदार्थ के कणों का स्थानान्तरण होता है और न ही पदार्थ के बीच पड़ने वाला माध्यम गर्म होता है अर्थात इसमें माध्यम की आवश्यकता नहीं होती हैं ऊष्मा स्रोत से सीधे ही प्राप्त हो जाती है। किसी गर्म स्रोत से ऊष्मा का संचरण विद्युत चुंबकीय तरंगों के रूप में होता है। जैसे- सूर्य का प्रकाश पृथ्वी तक विकिरण के द्वारा पहुंचता है, माइक्रोवेव ओवन में भोजन का पकना।

Modes of Heat Transfer

भारतीय समाज में घरेलू उपकरणों के उपयोग संबंधी जागरुकता पश्चिमी समाज की अपेक्षा कम है। प्रस्तुत इकाई में आप उन उपकरणों के विषय में समझेंगे जो उपयोग, कार्यक्षमता एवं उत्पादकता की दृष्टि से सर्वाधिक प्रचलित हैं। ये परम्परागत उपकरणों की तुलना में सस्ते, सरल, उपभोक्ता मित्र एवं कम विद्युत एवं ऊर्जा खपत वाले होते हैं। आइए, ऐसे ही कुछ उपकरणों के विषय में समझें।

14.4 घरेलू उपकरणों की बनावट एवं कार्य सिद्धान्त

14.4.1 प्रेशर कुकर

परम्परागत भारतीय बर्तन जैसे कढ़ाई, भगौना, पतीला, हाँडी, पैन इत्यादि की तुलना में प्रेशर कुकर में भोजन पकाने में औसतन 50 से 55 प्रतिशत तक कम समय लगता है, जिसका सीधा अर्थ है ईंधन और समय की बचत। यही नहीं प्रेशर कुकर में बनाया गया भोजन पौष्टिक माना जाता है।

सिद्धान्त: प्रेशर कुकर में भोजन भाप के दबाव से पकता है। प्रेशर कुकर के भीतर की वायु को ताप मिलने पर भली-भाँति बन्द कर दिया जाता है जिसके फलस्वरूप कुकर के अन्दर का दबाव वायुमण्डलीय दबाव से अधिक हो जाता है। प्रेशर कुकर अपने विशेष डिजाइन के ढक्कन और रबर के छल्ले (गैस्केट) से अन्दर की भाप को सील कर देता है जिससे पकाए जाने वाले भोजन के तापमान में भी वृद्धि हो जाती है। उदाहारण के लिए पानी सामान्यतया 100 डिग्री सैल्सियस तापमान पर खौलता है। परन्तु प्रेशर कुकर में पानी खौलाए जाने पर यह तापमान 121 डिग्री सैल्सियस हो जाता है। अन्य बर्तनों की तुलना में प्रेशर कुकर में भोजन कम समय में पककर तैयार हो जाता है। उच्च दबाव एवं तापक्रम प्रेशर कुकर के कार्य करने का सिद्धान्त है।

भारत में उपलब्ध प्रमुख ब्रांड: हॉकिन्स, प्रेस्टीज, यूनाइटेड, मॉर्फी रिचर्डस इत्यादि।

बनावट/संरचना: प्रेशर कुकर के निम्न मुख्य भाग होते हैं:

- **बॉडी:** यह कुकर का मुख्य भाग है। देखने में यह किसी पतीले अथवा हांडी की तरह दिखाई देता है। यह एल्युमिनियम-स्टील मिश्र धातु अथवा नॉन स्टिक कोटिंग युक्त हो सकता है। आधुनिक किस्म के कुकर इंडक्शन आधारित होते हैं। कहने का अर्थ है कि इन कुकरों को गैस चूल्हे के अतिरिक्त इंडक्शन चूल्हों पर भी प्रयोग किया जा सकता है। कई प्रेशर कुकरों की तली में तांबे का प्रयोग भी किया जाता है। ऐसा कुकर को भारी बनाने और उसकी उपयोगिता को बढ़ाने के लिए किया जाता है। कुकर के दोनों ओर बैकेलाइट का हैंडिल लगा होता है। लंबे हैंडिल के भीतर एल्युमिनियम या स्टील का हत्था लगा होता है परन्तु उसके उपर बैकेलाइट का विद्युत रोधी हत्था लगा होता है जिसकी सहायता से कुकर को ऊपर चढ़ाया-उतारा जा सकता है।

- **ढक्कन:** ढक्कन प्रेशर कुकर की विशेषता है। यह कुकर का एक महत्वपूर्ण भाग है जो अपने विशेषीकृत डिजाइन के कारण भाप को सील और दबाव को नियंत्रित करने में सहायक सिद्ध होता है। कुकर के ढक्कन में भी वही धातु का प्रयोग होता है जो कुकर की बॉडी में प्रयोग होता है। कुकर के डिजाइन के अनुसार ढक्कन को बाहर से समायोजित कर एक क्लिप्प की सहायता से बैठा दिया जाता है। आधुनिक किस्मों के प्रेशर कुकर में यह मैग्नेट अथवा चुम्बक की सहायता से भी किया जाता है। ढक्कन जो कि गोल आकार का होता है, के चारों तरफ वायु को सील करने के लिए रबर का छल्ला लगा होता है जिसे गैस्केट कहते हैं। ढक्कन में ही सुरक्षा वॉल्व वैन्ट स्थित होता है। इसी ट्यूब में वेन्ट वेट जिसे सामान्यतया सीटी कहा जाता है, को रखा जाता है।
- **वेन्ट ट्यूब:** यह कुकर के ढक्कन के बीचों बीच स्थित होती है। इसका मुख्य कार्य कुकर के भीतर निश्चित मात्रा से अधिक बनी हुई भाप को दबाव कम किए बिना बाहर निकालना होता है। कुकर के भीतर तापमान (ईंधन द्वारा प्रदत्त) बढ़ता है तो भाप बनना आरम्भ हो जाती है। धीरे-धीरे भाप का दबाव बढ़ जाता है और आवश्यकता से अधिक होने पर वेन्ट वेट या कुकर की सीटी ऊपर उठ जाती है जिसकी आवाज आप अनुभव कर सकते हैं, और अतिरिक्त भाप निकल जाती है। कुकर के भीतर का दबाव सामान्य होने पर यह स्वयं बैठ जाती है।
- **सुरक्षा वॉल्व:** जैसा कि नाम से ही स्पष्ट है, प्रेशर कुकर से हो सकने वाली संभावित दुर्घटनाओं से सुरक्षा हेतु सुरक्षा वॉल्व का आविष्कार हुआ है। प्रायः आप समाचारों में प्रेशर कुकर फटने जैसी घटनाओं के विषय में सुनते हैं। ऐसा सुरक्षा वाल्व के सही रूप/समय में कार्य न कर पाने के कारण होता है। यह वॉल्व ढक्कन में स्थित होता है और धातुओं के मिश्रण से बनता है जो एक पूर्व निर्धारित तापक्रम पर स्वतः ही पिघल जाता है और कुकर फटने जैसी घटना से सुरक्षा प्रदान करता है। वैन्ट ट्यूब में खाने के कण फंस जाने के कारण ऐसा होता है। अतः खाना बनाने के बाद प्रेशर कुकर की भली-भाँति सफाई करना अति आवश्यक है।
- **रबर गैस्केट:** इसे सामान्य भाषा में रबर का छल्ला भी कहा जाता है। जैसा कि पहले भी बताया गया है प्रेशर कुकर के गोलाकार ढक्कन की बाहरी/भीतरी सतह पर इसे लगाया जाता है। इसका प्रमुख कार्य भाप को भली-भाँति सील करना एवं उसे बाहर निकलने से रोकना है। इसके रबर में उच्च तापमान को सहने की क्षमता होती है।
- **वेंट वेट:** सामान्यतया हम इसे कुकर की सीटी के नाम से पहचानते हैं। इसका प्रमुख कार्य दवाब को नियंत्रित करना है।
- **हैंडिल:** प्रेशर कुकर में बॉडी तथा ढक्कन दोनों में हैंडिल लगे होते हैं और एक क्लिप अथवा मैग्नेटिक क्लैस्प की सहायता से इन दोनों को एक साथ जोड़ा जाता है।
- **भोजन पकाने हेतु डब्बे:** इन डिब्बों का उपयोग तब किया जाता है जब आप एक साथ कई प्रकार के भोज्य पदार्थ पकाना चाहते हैं। प्रायः बड़े कुकरों के भीतर इनका प्रयोग किया जाता है।

ये डिब्बे एल्युमिनियम या स्टील के बने होते हैं जिन्हें एक के ऊपर रख कर, स्टैंड की सहायता से एक साथ बन्द किया जा सकता है।

प्रेशर कुकर के उपयोग में सावधानियाँ रखने हेतु महत्वपूर्ण बिन्दु:

- कुकर में कभी भी 2/3 भाग से अधिक मात्रा में भोजन नहीं पकाया जाना चाहिए।
- कुकर में पानी की मात्रा पर्याप्त होनी चाहिए अन्यथा सेफ्टी वॉल्व गलकर फट सकता है।
- प्रेशर कुकर के ढक्कन को लगाते समय गैस्केट की स्थिति अवश्य जांच लें।
- प्रेशर कुकर ठीक प्रकार से कार्य करे इसके लिए यह आवश्यक है कि वेंट ट्यूब को साफ रखा जाए।
- खाना पकाते समय वेंट ट्यूब के उपर वेंट वेट (सीटी) रखा जाना अति आवश्यक है।
- खाना पक जाने के तुरन्त बाद प्रेशर कुकर को जल्दी में नहीं खोलें।
- सदैव उचित आकार एवं उत्तम गुणवत्ता का रबर गैस्केट प्रयोग करें। रबर गैस्केट के ढीले हो जाने या कट-फट जाने पर उसे तुरन्त बदला जाना अति आवश्यक है।

प्रेशर कुकर प्रयोग करने में आने वाली सामान्य समस्याएं एवं उन्हें ठीक करने के उपाय

समस्या: प्रेशर कुकर में दबाव का उचित प्रकार से न बन पाना।

कारण: रबर का छल्ला खराब अथवा ढीला हो गया हो, रबर का छल्ला ठीक प्रकार से न लगा हो, ढक्कन गिर जाने के कारण मुड़ गया हो उसका आकार बदल गया हो।

निवारण: रबर के छल्ले/गैस्केट का ठीक प्रकार से निरीक्षण करें तथा आवश्यकता पड़ने पर इसे बदल दें। ढक्कन का आकार खराब हो जाने पर इसे ठीक कराएं। गैस्कैट यदि ढक्कन पर ठीक प्रकार से नहीं लगा हो तो उसे ठीक प्रकार से लगाएं।

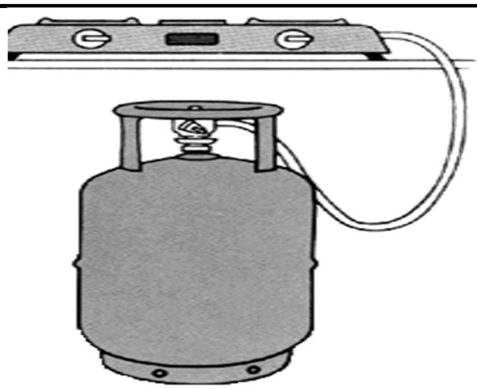
समस्या: भाप का दबाव बनना परन्तु सीटी न आना।

कारण: कुकर में पानी की मात्रा कम होना, वैंट ट्यूब में अन्न कणों का फंस जाना, गैस्केट की स्थिति ठीक न होना।

निवारण: कुकर में पर्याप्त पानी डालें, वैंट ट्यूब को सदैव स्वच्छ रखें, रबर के छल्ले की स्थिति को जाँच लें। गैस्केट के खराब, कटा-फटा या ढीला होने की स्थिति पर इसे बदल लें।

14.4.2 गैस चूल्हा

गैस चूल्हा रसोईघर में प्रयुक्त सर्वाधिक महत्वपूर्ण उपकरण है। यह प्रयोग करने में अत्यन्त सरल, सुगम, मितव्ययी और प्रदूषण रहित होता है।



सिद्धान्त: एक नली के माध्यम द्वारा सिलेन्डर से गैस चूल्हे तक पहुँचती है जिससे खाना पकाया जाता है। गैस का तात्पर्य यहां पर द्रवीकृत पैट्रोलियम गैस या एल0पी0जी0 से है। रासायनिक संरचना की दृष्टि से यह संतृप्त हाइड्रोकार्बन होता है। ये हाइड्रोकार्बन चार प्रकार के होते हैं:

- मिथेन
- ईथेन
- प्रोपेन
- ब्यूटेन

गैस चूल्हा गैस सिलेन्डर से नली के माध्यम से जुड़ा होता है। सिलेन्डर के ऊपर की तरफ एक रैगुलेटर स्थित होता है। इस पर एक स्विच लगा होता है जिससे गैस का प्रवाह रोका या चलाया जा सकता है। रेगुलेटर के स्विच के ऑन होने से दवाब कम हो जाता है तथा एल0पी0जी0 गैस वाष्प में बदल जाती है जिससे गैस चूल्हे के बटन ऑन करने पर गैस जलायी जा सकती है।

भारत में उपलब्ध ब्रांड: चूल्हा- इण्डेन, भारत गैस, सनफ्लेम, प्रेस्टीज, ग्लैन इत्यादि।
सिलेन्डर- इण्डेन, भारत गैस, रिलायन्स, हिंदुस्तान पैट्रोलियम इत्यादि।

बनावट/संरचना: गैस चूल्हे के निम्न मुख्य भाग होते हैं:

- **बॉडी:** यह इस्पात की चादर का बना हुआ ढांचा होता है जिसकी बाहरी सतह पर पेन्ट/इनैमल/पॉलिश के कारण यह चमकदार दिखाई देता है। इसकी सतह चिकनी, साफ एवं चमकदार होने के कारण इसकी सफाई आसानी से की जा सकती है। आधुनिक समय के गैस चूल्हे की बॉडी शीशे (Toughned glass) की बनी होती है जिस पर टूट-फूट की संभावना कम होती है। यह देखने में अति आकर्षक प्रतीत होते हैं। गैस चूल्हे की बॉडी पर बर्नर लगे होते हैं जिनकी संख्या 1, 2, 3 अथवा 4 भी हो सकती है। यह चूल्हे के आकार एवं डिजाइन पर निर्भर करता है। सामान्यतया घरेलू उपयोग के लिए दो बर्नर वाले चूल्हे सर्वाधिक लोकप्रिय हैं। चूल्हे में आँच को

कम या अधिक करने के लिए बटन या नॉब लगी रहती है। चूल्हे में नीचे की तरफ लोहे की एक खोखली नलीनुमा संरचना होती है जो रबर पाइप के द्वारा सिलेन्डर से जुड़ी होती है।

- **गैस नियंत्रक बटन या नॉब:** इसका प्रमुख कार्य गैस बर्नर में पहुँचने वाली गैस की मात्रा को नियंत्रित करना है। गैस के नॉब को ऑफ पर घुमाने पर गैस का प्रवाह बन्द हो जाता है। ऑन होने पर गैस सर्वाधिक मात्रा में प्रवाहित होती है। लो नॉब की स्थिति में गैस सबसे कम मात्रा में बर्नर तक पहुँचती है जिससे खाने को जलने से बचाया जा सकता है अथवा खाना विधि अनुसार बनाया जा सकता है।
- **बर्नर:** चूल्हे के इसी भाग पर गैस जलती है। बर्नर लोहे का बना होता है। इसके निम्न मुख्य भाग होते हैं:
  - **बर्नर हैड:** यह बर्नर का सबसे ऊपरी एवं चौड़ा भाग होता है। यह थोड़ा-सा ऊपर की ओर उठा रहता है। इसमें अनेक बारीक छिद्र होते हैं। इन्हीं छिद्रों से होकर गैस निकलती है और माचिस अथवा लाइटर की सहायता से जलाए जाने पर जलती है। ये छिद्र गोल आकार की पंक्ति में स्थित होते हैं।
  - **मिक्सर ट्यूब:** यह बर्नर हैड के नीचे स्थित होता है। यही वह भाग है जिसमें गैस ऑक्सीजन के साथ मिश्रित होकर भली-भाँति नीली लौ के साथ जलने लगती है।
  - **गैस ऑरिफिस:** यह एक प्रकार का छिद्र होता है जिससे गैस नली से होकर बर्नर में पहुंचती है।
  - **एअर शटर:** यह गैस ऑरिफिस के ऊपर की ओर स्थित एक छोटा-सा खुला भाग होता है। इसे ढकने के लिए ही ढक्कननुमा शटर का उपयोग किया जाता है।
  - **गैस मैनीफोल्ड:** यह गैस स्टोव बॉडी में पीछे की तरफ खोखली मजबूत लोहे की बनी हुई एक संरचना होती है। इसी से रबर की नली जुड़ी हुई रहती है।
- **रैगुलेटर:** यह सिलेन्डर का एक अत्यन्त महत्वपूर्ण भाग है। इसी से गैस नियंत्रित मात्रा में धीरे-धीरे बर्नर तक पहुँचती है। रेगुलेटर खराब हो जाने पर इसे शीघ्रातिशीघ्र अवश्य बदल दिया जाना चाहिए और इसे किसी अधिकृत एजेन्सी से ही खरीदा जाना चाहिए। गैस रैगुलेटर धातु का बना होता है। इसमें काले रंग का एक स्विच लगा होता है जिसे ऑन की स्थिति में खोल कर तथा ऑफ की स्थिति में बन्द कर गैस की मात्रा को नियंत्रित किया जा सकता है। कार्य हो जाने पर गैस को सदैव रैगुलेटर से ऑफ करके बन्द करना चाहिए। इस प्रकार दुर्घटनाओं से बचा जा सकता है।
- **सिलेन्डर:** यह लोहे का बना हुआ बेलनाकार बर्तन के समान होता है जिसमें एल0पी0जी0 भरी हुई होती है। भारत में सिलेन्डर घरेलू उपयोग हेतु प्रायः लाल रंग का तथा वजन में 14.2 किलोग्राम तथा व्यवसायिक उपयोग हेतु नीले रंग का तथा वजन में 19 किलोग्राम का होता है। व्यवसायिक उपयोग का अर्थ यहां पर घरेलू उपयोग के अतिरिक्त होटल, संस्थानों, कैंटीन इत्यादि से है। प्रत्येक सिलेन्डर पर एक समाप्ति तिथि (Expiry Date) अंकित होती है। समाप्ति तिथि का

अर्थ उत्पाद के खत्म, निष्क्रिय अथवा खराब होने की तिथि से है। सिलेन्डर पर समाप्ति तिथि को निम्नवत समझा जा सकता है:

सिलेन्डर में समाप्ति तिथि

क्रम संख्या	विवरण	अर्थ
1.	A-16	जनवरी-मार्च, 2016
2.	B-16	अप्रैल-जून, 2016
3.	C-16	जुलाई-सितम्बर, 2016
4.	D-16	अक्टूबर-दिसम्बर, 2016

गैस सिलेन्डर में समाप्ति तिथि सिलेन्डर के हैन्डल (गोल आकार का) से बॉडी को जोड़ने वाली धातु की तीन में से एक पट्टी पर लिखी होती है।

उदाहारण: C-13

जिसमें C का अर्थ जुलाई-सितम्बर वर्ष 2013 तक है। इसी प्रकार D-18 का अर्थ दिसम्बर 2018 से है। यद्यपि समाप्ति तिथि से दो-तीन माह पश्चात् जिसे ग्रेस पीरियड कहा जाता है, तक सिलेन्डर का उपयोग किया जा सकता है। फिर भी यथा संभव सिलेन्डर की समाप्ति तिथि की जाँच कर ही गैस उपयोग करनी चाहिए।

क्या आप जानते हैं कि प्रत्येक एल0पी0जी0 उपभोक्ता, एल0पी0जी0 हेतु बीमित होता है। यथास्थिति उपभोक्ता बीमा पॉलिसी में 50 लाख रुपये तक का बीमा प्राप्त कर सकता है। उपभोक्ता को इस संबंध में अधिक जानकारी वितरक से अवश्य प्राप्त करनी चाहिए।

14.4.3 विद्युत टोस्टर

यह एक विद्युत चालित यंत्र है जिसका उपयोग ब्रैड, रोटी, पाव आदि को सेकने एवं स्वादिष्ट बनाने के लिए किया जाता है। कई परिवारों में सेके हुए ब्रेड/डबलरोटी नाश्ते का एक अभिन्न अंग हैं। विद्युत टोस्टर उपयोग करने से समय की बचत तो होती ही है, साथ ही तवे या अन्य विधियों की

तुलना में इसमें टोस्ट कुरकुरा और स्वादिष्ट बनता है। अलन मैकमास्टर द्वारा 1893 में इसका अविष्कार किया गया। आइए इसके विषय में और अधिक जानने का प्रयास करें।

सिद्धान्त: टोस्टर के भीतर तार के माध्यम से प्रवाहित विद्युत शक्ति ऊष्मा में परिवर्तित होकर ब्रेड या रोटी को सेकने में सहायता प्रदान करती है। टोस्टर कई प्रकार के हो सकते हैं:

- स्वचालित टोस्टर
- अस्वचालित टोस्टर
- अर्धस्वचालित टोस्टर
- पॉप अप टोस्टर
- टोस्टर अवन
- कन्वेयर टोस्टर

भारत में उपलब्ध ब्रांड: फिलिप्स, ऊषा, मॉर्फी रिचर्डस, महाराजा व्हाईट लाइन, वन्डरशैफ, ग्लैन इत्यादि।

बनावट/संरचना: टोस्टर के निम्न मुख्य भाग होते हैं:

- **बॉडी:** यह टोस्टर का मुख्य भाग है। सेके जाने वाली ब्रेड की संख्या इसके आकार पर निर्भर करती है।
- **आधार:** टोस्टर के निचले हिस्से को आधार कहा जाता है। इस भाग को सफाई करने हेतु खोला जा सकता है।
- **नॉब:** इसका उपयोग टोस्टर खोलने/तापमान सैट करने आदि के लिए किया जाता है।
- **विद्युत तार**
- **ऊष्मा तत्व**
- **स्विच**
- **नियंत्रण बटन**

विद्युत टोस्टर के दोष एवं समाधान

क्र0सं0	दोष	समाधान

1.	स्प्रिंग ठीक से कार्य नहीं कर रही हो।	ऐसा स्प्रिंग में नमी के कारण जंक लगने से हो सकता है। स्प्रिंग में उपयुक्त तेल लगाकार जंक छुड़ाने का प्रयास करें।
2.	तीव्र विद्युत प्रवाह के कारण तारों का नष्ट हो जाना।	किसी विशेषज्ञ की सहायता से विद्युत डोरी को बदल दें। नए तारों का प्रयोग भी किया जा सकता है।

14.4.4 विद्युत अवन

पाश्चात्य देशों में रसोईघर के उपकरणों में विद्युत अवन का स्थान प्रमुख है। भारत में भी अब इसका प्रचलन बढ़ गया है। इसमें शुष्क ऊष्मा ताप द्वारा ब्रेड, बिस्कुट, कुकीज, पेस्ट्री, चिकन, मीट इत्यादि को भून कर स्वादिष्ट एवं पौष्टिक भोजन तैयार किया जाता है।

सिद्धान्त: अवन में विद्युत धारा प्रवाहित करने पर ऊष्मा उत्पन्न होती है जिसकी सहायता से भोजन पकाया जा सकता है। जब नाइक्रोम के लम्बे पतले तारों से विद्युत धारा प्रवाहित की जाती है तो उच्च प्रतिरोध के कारण ऊष्मा निकलती है। यही उष्मा भोजन पकाने में सहायता करती है।

भारत में उपलब्ध ब्रांड: फिलिप्स, ऊषा, सनफलेम, वन्डरशैफ, व्हर्लपूल इत्यादि।

संरचना/बनावट: अवन मुख्यत: दो प्रकार के होते हैं; विद्युत अवन तथा गैस अवन।
इसके विभिन्न भाग निम्न प्रकार हैं:

- **बॉडी:** यह लौह धातु की बनी होती है। यह आयताकार अथवा गोल आकृति की बर्तननुमा संरचना होती है। इसमें अवन के भीतर रखा खाद्य प्रदार्थ एक पारदर्शी कांच की सहायता से देखा जा सकता है। उष्मा एवं वाष्प के संवहन के लिए इसमें वेंट होल लगे होते हैं। इसमें ताप एवं विद्युत के कुचालक पदार्थों का हैंडिल लगा होता है।
- **उष्मा उत्पादक:** यह नाइक्रोम धातु का कुंडलीनुमा आकार का बना हुआ होता है। नाइक्रोम धातु में ताप सहन करने की क्षमता बहुत अधिक होती है।

- **हैंडिल:** अवन के ढक्कन को खोलने हेतु इसका प्रयोग किया जाता है।
- **शैल्फ:** अवन में भोजन पकाने हेतु इसका प्रयोग किया जाता है। यह स्टील का बना होता है और इसके ऊपर क्रोमियम अथवा एल्युमिनियम की परत चढ़ी होती है। अवन के आकार के अनुसार इसमें 1 या 2 शैल्फ लगे हो सकते हैं।
- **तार एवं प्लग:** अवन में विद्युत धारा की आपूर्ति हेतु एक तार लगा होता है। यह एक तीन पिन वाले प्लग से जुड़ा होता है।

अवन का उपयोग करते समय ध्यान रखने योग्य बातें

- अवन के साथ दी गई निर्देश पुस्तिका का अनुपालन अवश्य करें।
- ध्यान रहे कि खाना पकाते समय अवन के निचले भाग में भोज्य पदार्थ गिरने न पाए। यदि खाना गिर जाता है तो ठंडा होने पर विद्युत आपूर्ति बन्द करके भोजन को अवश्य पोंछ देना चाहिए।
- अवन के दरवाजे या ऊपरी ढक्कन को अनावश्यक अधिक देर तक नहीं खोलना चाहिए।

14.4.5 माइक्रोवेव अवन

यह विद्युत अवन का संशोधित और परिष्कृत अनुरूप है। इससे समय तथा शक्ति की बचत तो होती है, साथ ही खाना पौष्टिक और सुविधाजनक प्रकार से भी पकाया जा सकता है। इसमें भोजन कम समय में पक कर तैयार हो जाता है।

सिद्धान्तः यह ऊष्मा रेडिएशन द्वारा इलैकट्रॉन की सहायता से भोजन को पकाता है तथा इसमें तापमान और समय को निर्धारित किया जा सकता है।

कुछ अन्य घरेलू उपकरणों को जानने से पूर्व आइए कुछ अभ्यास प्रश्नों पर दृष्टि डालें।

अभ्यास प्रश्न 1

रिक्त स्थान भरिए।

1. गैस सिलेन्डर में उपयोग होने वाली द्रवीकृत पैट्रोलियम गैस रासायनिक संरचना की दृष्टि से .... होती है।
2. भारत में व्यवसायिक उपयोग हेतु मिलने वाला सिलेन्डर .... रंग का होता है।
3. प्रेशर कुकर में भोजन .... से बनता है।
4. विद्युत अवन में उष्मा उत्पादक एक कुंडलीनुमा आकार होता है जो .... धातु का बना हुआ होता है।

14.4.6 रेफ्रिजरेटर

यह एक अलमारी के समान दिखाई देने वाला बहुपयोगी घरेलू उपकरण है जिससे भोज्य पदार्थों को कम तापमान पर संग्रहित कर रखा जाता है। इसमें भोजन जल्दी खराब नहीं होता है और इसमें आवश्यकतानुसार बर्फ भी जमायी जा सकती है।

सिद्धान्त: रेफ्रिजरेटर जिसे सामान्य बोलचाल में फ्रिज भी कहा जाता है, में एक धातु की बन्द नली में प्रशीतक पदार्थ भरा होता है, जैसे फ्रिऑन-12। यह बहुत कम तापमान पर वाष्पीकृत होता है और ऊष्मा फ्रिज के भीतर रखे खाद्य पदार्थों से ग्रहण की जाती है। इस प्रकार वस्तुओं का तापक्रम कम हो जाता है तथा प्रशीतक ठण्डा होकर द्रव्य में बदल जाता है। इस प्रकार यह चक्र चलता रहता है।

भारत में उपलब्ध प्रमुख ब्रांड: एल0जी0, व्हर्लपूल, सैमसंग, कैलविनेटर, गोदरेज आदि।

बनावट/संरचना: रेफ्रिजरेटर के निम्न मुख्य भाग होते हैं:

- कैबिनेट अलमारीनुमा संरचना
- दरवाजा
- फ्रीजर
- चिल ट्रे

- शैल्फ
- नियामक
- बल्ब
- मोटर
- ऐवोपेरटर
- मोटर
- कण्डेन्सर
- कम्प्रेशर

14.4.7 कुकिंग रेंज

विभिन्न पाक विधियों जैसे भूनने, बेक करने, गर्म करने को एक ही यन्त्र कुकिंग रेंज की सहायता से संपादित किया जा सकता है। भारत में इसका प्रचलन कम है परन्तु पश्चिमी देशों में यह बहुत प्रचलित है। यह मुख्यतः दो प्रकार का होता है।

- विद्युत चालित
- गैस चालित

संरचना/बनावट:

- ढाँचा/फ्रेम
- बर्नर्स
- भट्टी
- दरवाजा
- विद्युत लैम्प
- उष्मा नियंत्रक
- स्वचालित घड़ी एवं अन्य विशिष्ट व्यवस्था

14.4.8 सोलर कुकर

इसमें समय, शक्ति और ईंधन तीनों की बचत होती है। इसमें खाना सौर ऊर्जा के माध्यम से पकाया जाता है। ग्रामीण क्षेत्रों में इसका उपयोग अधिक होता है तथा सरकार द्वारा इसके मूल्य में सब्सिडी भी प्रदान की जाती है।

संरचना/बनावट: यह एक अत्यन्त सरल उपकरण है जो देखने एल्युमिनियम बॉक्स की भाँति दिखाई देता है। इसी बॉक्स में 4 डिब्बे स्थित होते हैं जिनके भीतर खाद्य पदार्थों को रख कर पकाया जा सकता है। बक्से के अन्दर की दीवारों पर काले रंग का पेन्ट होता है। बक्से में दो प्रकार के ढक्कन लगे होते हैं। ऊपर का बड़ा ढक्कन एल्युमिनियम का बना होता है। इस ढक्कन के भीतर एक साधारण दर्पण लगा होता है। इस ढक्कन को विभिन्न कोणों में समन्वयित (Adjust) कर सकते हैं ताकि इस पर सूरज की किरणें केन्द्रित हो सकें। चूल्हे पर पहिये भी लगे होते हैं जिनके द्वारा इसे धूप वाले स्थान की ओर खींचा जा सकता है। काला रंग चूल्हे की सूर्य की किरणों से उत्पन्न ताप अवशोषक क्षमता को बढ़ाने के लिए प्रयुक्त किया जाता है।

14.4.9 जूसर मिक्सर ग्राइंडर/फूड प्रोसेसर

यह विद्युत चालित यंत्र है। इसके द्वारा रसोईघर के नीरस, उबाऊ और थकान भरे कार्य सरलता पूर्वक किए जा सकते हैं। साधारणतया मिक्सर ग्राइंडर एक साथ होते हैं परन्तु कभी-कभी मिक्सर ग्राइंडर के साथ जूसर भी उपस्थित होता है। उपकरण में अनेक कार्यों जैसे आटा गूंथना, कद्दूकस, सलाद, चिप्स इत्यादि बनाने हेतु कई ब्लेड लगे होते हैं, तब इसे फूड प्रोसेसर कहा जाता है। साधारण बोलचाल की भाषा में मिक्सर ग्राइंडर जूसर को मिक्सी कहा जाता है। मिक्सी रसोईघर का सर्वाधिक प्रचलित उपकरण है। इसकी सहायता से कई कार्य मिनटों/सेकेन्डों में हो जाते हैं। जैसेः

- सूखे मसाले/गीले मसाले पीसना।
- केक/पेस्ट्री/पकोड़े/डोसे हेतु समान घोल (बैटर) तैयार करना।
- सलाद बनाना/कद्दूकस करना इत्यादि।
- फलों का रस निकालना।

- दही से मक्खन निकालना आदि।

सिद्धान्त: मिक्सी एक विद्युत चालित यंत्र है। मिक्सी में स्थित मोटर विद्युत ऊर्जा को यांत्रिक ऊर्जा में परिवर्तित कर देती है। मिक्सर ग्राइंडर में विभिन्न कार्यों हेतु ब्लेड या अटैचमैंट लगे रहते हैं जिन्हें लगाकर कूटने, पीसने, फेंटने इत्यादि का कार्य सरलता से किया जा सकता है।

संरचना/बनावट: मिक्सर ग्राइंडर के निम्न मुख्य भाग होते हैं:

- **जार या कंटेनर:** यह मजबूत प्लास्टिक अथवा स्टील का बना होता है।
- **मोटर:** मिक्सी में विद्युत ऊर्जा को यांत्रिक ऊर्जा में परिवर्तित करने के लिए मोटर लगी होती है। यह भिन्न क्षमता वाली होती हैं।
- **स्विच:** मिक्सी को ऑन-ऑफ करने तथा उसकी गति को नियंत्रित करने में स्विच का उपयोग होता है।
- **अटैचमैन्ट/ ब्लेड:** रसोईघर के कई कार्यों जैसे पीसने, फेंटने, कूटने आदि हेतु इसका प्रयोग किया जाता है।
- **विद्युत तार एवं प्लग**

भारत में उपलब्ध ब्रांड: महाराजा व्हाईटलाइन, फिलिप्स, बजाज, ऊषा, इनाल्सा, केनस्टार इत्यादि।

14.4.10 वाटर कूलर

भीषण गर्मी के दिनों में तापमान जब अत्यधिक हो जाता है तब पंखों से भी अति गर्म हवा आती हुई प्रतीत होती है। कूलर का प्रयोग घर के अन्दर के तापमान को बाहर की अपेक्षा ठंडा कर देता है। कूलर में पानी का प्रयोग होने के कारण वायु शीतल हो जाती है।

संरचना: कूलर वास्तव में एक प्रकार का पंखा है। यह टिन, इस्पात या मजबूत प्लास्टिक का चौकोर अथवा आयताकार डिब्बा होता है। इसकी एक दीवार पर पंखा लगा होता है तथा अन्य तीन दीवारों पर घास या चिक/खसखस लगी रहती है। कूलर के निचले हिस्से में बीच में लोहे की एक मोटर लगी होती है। मोटर की सहायता से ही कूलर चलता है। मोटर में पम्प तथा इससे जुड़ी रबर की तीन छोटी नलियाँ लगी होती हैं जो कूलर की तीनों दीवारों पर पानी फेंकती हैं जिससे दीवारों पर लगी घास या चिक/खसखस गीली हो जाती है। इसके कारण कमरे में हवा के साथ नमी आ जाती है और वायु शीतल प्रतीत होती है। कूलर अधिक महंगा न होने के कारण सभी आय वर्गों की पहुँच के भीतर होता है।

अभ्यास प्रश्न 2

सही या गलत बताइए।

1. माइक्रोवेव अवन में ऊष्मा रेडिएशन द्वारा इलैक्ट्रॉन की सहायता से भोजन पकता है।
2. रेफ्रिजरेटर का प्रशीतक पदार्थ बहुत उच्च तापमान पर वाष्पीकृत होता है।
3. सोलर कुकर बहुत ही सरल तथा सस्ता उपकरण है।

14.4.11 इमरसन रॉड तथा गीजर

सर्दियों में घरेलू एवं सामान्य उपयोग हेतु पानी गर्म करना अनिवार्य हो जाता है। ऐसी स्थिति में पानी गीजर अथवा इमरसन रॉड की सहायता से गर्म किया जाता है। गीजर और इमरसन रॉड दोनों के कार्य

करने का सिद्धान्त एक समान है। गीजर महंगा होने तथा स्थापित करने हेतु पर्याप्त एवं उचित स्थान की आवश्यकता होने के कारण उच्च एवं उच्च मध्यम वर्ग में ही अधिक प्रचलित है जबकि इमरसन रॉड सस्ती एवं उपभोक्ता के प्रयोग के लिए आसान होने के कारण अधिक उपयोग में लायी जाती है।

आइये इनकी संरचना को समझने का प्रयास करें।

इमरसन रॉड: इमरसन रॉड में पानी को गर्म करने हेतु तार लगे रहते हैं। ये तार निकिल 60 प्रतिशत, लोहा 25 प्रतिशत तथा क्रोमियम 15 प्रतिशत की मिश्रित धातु के बने होते हैं। विद्युत धारा प्रवाहित होने पर ये तार स्वयं गर्म होकर बर्तन में रखे पानी को भी गर्म कर देते हैं। रॉड के ऊपरी भाग में कठोर प्लास्टिक अथवा बैकेलाइट का हैंडिल लगा होता है तथा इसी से विद्युत तार एवं तीन प्लग की पिन लगी हुई होती है। इमरसन रॉड को पानी से भरे ड्रम अथवा बाल्टी या किसी चौड़े बर्तन में रखकर उपयोग किया जाता है।

गीजर: गीजर के कार्य करने का सिद्धान्त भी इमरसन रॉड की भांति ही होता है। यह गोलाकार, अण्डाकार, चौकोर या आयताकार हो सकता है। इसे बाथरूम/रसोई की दीवार पर टांगकर पाइप से इस प्रकार जोड़ दिया जाता है कि एक तरफ से ठण्डे पानी का आगमन तथा दूसरी तरफ से गर्म पानी का निकास हो सके। गीजर की बाहरी सतह इनैमेल पेंट की कोटिंग के कारण अत्यन्त आकर्षक दिखाई पड़ती है। यह भिन्न-भिन्न क्षमता, वॉट तथा आयतन के होते हैं। वर्तमान में बाजार में उपलब्ध गीजरों में तापमान एवं समय नियंत्रण की सुविधा भी उपलब्ध होती है।

भारत में उपलब्ध प्रमुख ब्रांड: बजाज, हायर, पैनासोनिक, फिलिप्स, व्हर्लपूल आदि।

14.4.12 वैक्यूम क्लीनर

घर की साफ-सफाई के लिए वैक्यूम क्लीनर का प्रयोग किया जाता है। इसे बिजली द्वारा चलाया जाता है। यह एक लंबे पाइप के आकार का उपकरण है जिसमें पीछे की तरफ एक मोटर लगी होती है। घर की सफाई करने हेतु वैक्यूम क्लीनर का स्विच ऑन करने पर धूल, मिट्टी तथा अन्य प्रकार की गंदगी खिंच कर मशीन के पिछले हिस्से में स्थित थैली में एकत्र हो जाती है जिसे बाद में खोल कर साफ किया जा सकता है। इसे तार एवं तीन पिन के प्लग की सहायता से बिजली से जोड़ा जाता है।

आधुनिक समय के वैक्यूम क्लीनर को बैटरी द्वारा भी चलाया जा सकता है तथा आकार एवं भार में यह अत्यन्त सुविधाजनक होते हैं। इन्हें एक स्थान से दूसरे स्थान पर आसानी से ले जाया जा सकता है। भारत में इसका प्रचलन पिछले कुछ समय से ही बढ़ा है। औद्योगिक संस्थानों, होटलों इत्यादि में इसका प्रयोग अधिक किया जाता है।

संरचना/बनावट: वैक्यूम क्लीनर के निम्न मुख्य भाग होते हैं:

बॉडी: यह वैक्यूम क्लीनर का मुख्य भाग होता है जो क्रोमियम धातु का बना होता है। उत्तम प्रकार की रबर से इसे ढक दिया जाता है। इसमें पहिये लगे होते हैं जिनकी सहायता से इसे एक स्थान से दूसरे स्थान ले जाया जा सकता है।

वैक्यूम क्लीनर के अन्य प्रमुख भाग निम्नवत हैं:

- थैली
- बिजली के तार एवं प्लग
- पंखा
- हत्था
- स्विच

14.4.13 कॉफी मेकर

कॉफी भारत में ही नहीं अपितु विश्व में एक बहु प्रचलित पेय प्रदार्थ है। यह हमारे दैनिक जीवन के खान-पान का एक अभिन्न भाग है। कॉफी मेकर जिसे कॉफी परकोलेटर भी कहा जाता है, समय एवं शक्ति बचाने का एक महत्वपूर्ण यंत्र है। यह दो प्रकार के होते हैं:

- अविद्युत कॉफी परकोलेटर
- विद्युत कॉफी परकोलेटर

अविद्युत कॉफी मेकर: जैसा कि नाम से स्पष्ट है, इसे प्रयोग करने हेतु विद्युत की आवश्यकता नहीं पड़ती है। इसे गैस चूल्हे या स्टोव के ऊपर रखा जाता है। इसमें एक कटोरी होती है जिसमें कॉफी रखी जाती है। निचले भाग में एक बर्तन होता है जिसमें ठंडा पानी या दूध रखा जाता है। बर्तन में पानी तथा कटोरी में कॉफी रखकर परकोलेटर को आँच पर रखा जाता है। जब पानी/दूध उबल जाता है, इसे आँच पर से उतार कर कटोरी में रखी कॉफी को फेंटकर प्रयोग करते हैं।

विद्युत कॉफी मेकर: इसे चलाने के लिए विद्युत की आवश्यकता होती है। यह दो प्रकार के होते हैं:

- अस्वचालित
- स्वचालित

अस्वचालित विद्युत कॉफी मेकर: इसमें समय सूचक एवं ताप नियंत्रक उपस्थित नहीं होता है। अतः कॉफी बनाते समय इसमें अधिक ध्यान देने की आवश्यकता होती है।

स्वचालित विद्युत कॉफी मेकर: यह अत्यन्त सुविधाजनक होता है। कॉफी बनाते समय इस पर अधिक ध्यान देने की आवश्यकता नहीं पड़ती है। इसमें प्रकाश/ताप संकेतक एवं समय नियंत्रण जैसी सुविधाएं होती हैं जिससे कॉफी बनाने का कार्य स्वतः ही संचालित हो जाता है। अतः इसमें समय की बहुत बचत होती है।

14.4.14 विद्युत केतली

यह विद्युत चालित यंत्र है जिसमें चाय बनाने, पानी गर्म करने, सूप बनाने, अंडा एवं मक्का उबालने, नूडल बनाने जैसे कार्य किए जा सकते हैं। इसमें विद्युतीय ऊर्जा, ऊष्मीय ऊर्जा में परिवर्तित हो जाती है जिससे ऊष्मा उत्पादक तार गर्म हो जाता है तथा इसके सम्पर्क में आने वाले खाद्य एवं पेय पदार्थ भी गर्म हो जाते हैं।

बनावट/संरचना: इस उपकरण के निम्न मुख्य भाग होते हैं:

- बॉडी
- ढक्कन
- हैंडिल
- उष्मा उत्पादक तार
- थ्री पिन प्लग एवं तार

14.4.15 आयरन/इस्त्री

इस्त्री के प्रयोग से वस्त्र नवीन, चमकदार एवं सुन्दर दिखाई देते हैं। यह कपड़ों को आकर्षक बनाने की सर्वाधिक प्रचलित एवं सस्ती विधि है। इस्त्री के कई प्रकार हो सकते हैं:

- कोयले वाली इस्त्री
- विद्युत इस्त्री

विद्युत इस्त्री निम्न प्रकार की हो सकती है:

- अस्वचालित इस्त्री
- स्वचालित इस्त्री
- भाप वाली इस्त्री

विद्युत इस्त्री विद्युत चालित होने के कारण अत्यन्त सुविधाजनक होती है। इससे समय एवं शक्ति दोनों की बचत होती है।

अस्वचालित इस्त्री: यह विद्युत चालित होती है परन्तु इसमें ताप नियंत्रक नहीं होता है। इस प्रकार की इस्त्री का प्रयोग करते समय कपड़ों को जलने से बचाने के लिए स्विच को बार-बार ऑन/ऑफ करना पड़ता है।

स्वचालित इस्त्री: यह अत्यन्त सुविधाजनक होती है। इसमें वस्त्रों के रेशों के प्रकार के अनुरूप ताप नियंत्रक जैसे नायलॉन, पॉलिएस्टर, सूत, ऊन, रेशम, लिनन इत्यादि अंकित होते हैं। इससे वस्त्रों के जलने की संभावना नहीं रहती है।

भाप वाली इस्त्री: यह आधुनिक प्रकार की इस्त्री है। यह स्वचालित होती है एवं वस्त्रों को इस्त्री करने से पूर्व इसमें स्थित स्प्रे द्वारा अथवा उपलब्ध भाप द्वारा इस्त्री करने पर कपड़ा स्वच्छ एवं अधिक आकर्षक हो जाता है।

इसकी बनावट कुछ इस प्रकार की होती है कि इसमें पानी भरने एवं भाप बनकर निकलने का समुचित प्रबन्ध होता है। इस्त्री गर्म करने पर पानी गर्म होकर भाप बनने लगता है और इसका बटन दबाकर वस्त्र में इच्छित स्थान पर पानी छिड़का जा सकता है।

संरचना/बनावट: इसके मुख्य भाग निम्नवत हैं:

- ढांचा
- भार
- ऊष्मा उत्पादक तार
- हैंडिल
- ताप नियंत्रक
- विद्युत पिन/तार

14.4.16 वॉशिंग मशीन

हाथ से वस्त्र धोने में समय और शक्ति का अधिक अपव्यय होता है। साथ ही हाथ से धुले हुए वस्त्रों को सूखने में अधिक समय लगता है। वॉशिंग मशीन में नियन्त्रित ताप एवं समय के अनुसार वस्त्रों को धोया एवं सुखाया जा सकता है। अन्य घरेलू उपकरणों की तुलना में वॉशिंग मशीन एक महंगा उपकरण है तथा इसमें विद्युत तथा जल की अनवरत आपूर्ति की आवश्यकता भी पड़ती है। अतः जिन घरों में यह सुविधा न हो, वहाँ पर वॉशिंग मशीन का प्रयोग किया जाना संभव नहीं होता है।

वॉशिंग मशीन के प्रकार

पूर्ण स्वाचालित: इसे फुली ऑटोमैटिक वॉशिंग मशीन भी कहा जाता है। यह कीमत में महँगी परन्तु अत्यन्त सुविधाजनक वॉशिंग मशीन है। इसमें तापमान तथा समय नियंत्रण तथा वस्त्रों के रेशे के अनुसार धुलाई स्थितियों को तय करने की सुविधा भी उपलब्ध होती है।

धुलाई स्थितियाँ:

- प्री वॉश: अत्यधिक मैले कपड़ों के लिए।
- हैवी वॉश: मैले कपड़ों के लिए।
- नॉर्मल वॉश: सामान्य कपड़ों के लिए।
- क्विक वॉश: झटपट धुलाई के लिए।

तापमान: 20 से 90 डिग्री सेल्सियस तक।

ड्रायर: ऑन/ऑफ

स्पिन: ऑन/ऑफ

एक बार मशीन के भीतर कपड़े डाल देने पर तथा धुलाई स्थितियों को तय कर देने पर कपड़ों की धुलाई पूर्ण होने पर ही मशीन पर ध्यान देने की आवश्यकता पड़ती है। इसमें ड्रायर (कपड़े सुखाने) की सुविधा भी होती है जिसकी सहायता से कपड़ों को आसानी से सुखाया जा सकता है। आधुनिक

समय में नये-नये आविष्कारों के कारण मशीन की कार्यक्षमता में अभूतपूर्व वृद्धि हो गयी है जैसे दाग धब्बे छुटाने की सुविधा, हैंड वॉश की सुविधा इत्यादि। आप अपने बजट एवं आवश्यकता के अनुसार वॉशिंग मशीन खरीद सकते हैं।

अर्ध स्वाचालित: जैसा कि नाम से स्पष्ट है यह सेमी ऑटोमैटिक वॉशिंग मशीन है जिसमें कपड़े धोए जा सकते हैं परन्तु इसमें पूर्ण स्वाचालित जैसी सुविधाएं नहीं होती हैं।

अभ्यास प्रश्न 3

निम्न को एक वाक्य में परिभाषित कीजिए।

1. अविद्युत कॉफी परकोलेटर

……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………

2. भाप वाली इस्त्री

……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………

3. वॉशिंग मशीन की धुलाई स्थितियाँ

……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………

14.5 सारांश

इस इकाई के अध्ययन के उपरान्त आपने जाना कि कुछ घरेलू उपकरण संरचना, कार्य विधि तथा कार्य सिद्धान्त की दृष्टि से अत्यन्त सरल होते हैं। ये उपकरण अपनी कार्य कुशलता, उत्पादकता एवं कम मूल्य के कारण आज हमारी दैनिक आवश्यकता बन गए हैं। भारतीय घरों में प्रयुक्त कुछ प्रमुख उपकरणों के विषय में आपने विस्तारपूर्वक समझा। ये सभी उपकरण कार्य को सरलीकृत कर जीवन की गुणवत्ता को श्रेष्ठ बनाने में हमारी सहायता करते हैं।

14.6 पारिभाषिक शब्दावली

- **वेन्ट ट्यूब:** प्रेशर कुकर के ढक्कन के बीचों-बीच स्थित ट्यूब जिसका मुख्य कार्य कुकर के भीतर निश्चित मात्रा से अधिक बनी हुई भाप को दबाव कम किए बिना बाहर निकालना होता है।
- **मिक्सर ट्यूब:** गैस के चूल्हे के बर्नर हैड के नीचे स्थित वह भाग जिसमें गैस ऑक्सीजन के साथ मिश्रित होकर भली-भाँति नीली लौ के साथ जलने लगती है।
- **रैगुलेटर:** सिलेन्डर का एक अत्यन्त महत्वपूर्ण भाग जिससे गैस नियंत्रित मात्रा में धीरे-धीरे बर्नर तक पहुँचती है।
- **सोलर कुकर:** इसमें खाना सौर ऊर्जा के माध्यम से पकाया जाता है जिससे समय, शक्ति और ईंधन तीनों की बचत होती है।
- **पूर्ण स्वाचालित वॉशिंग मशीन:** फुली ऑटोमैटिक वॉशिंग मशीन जिसमें तापमान तथा समय नियंत्रण के साथ वस्त्रों के रेशे के अनुसार धुलाई स्थितियों को तय करने की सुविधा भी उपलब्ध होती है।

14.7 अभ्यास प्रश्नों के उत्तर

अभ्यास प्रश्न 1

रिक्त स्थान भरिए।

1. संतृप्त हाइड्रोकार्बन
2. नीला रंग
3. भाप के दबाव

अभ्यास प्रश्न 2

सही या गलत बताइए।

1. सही
2. गलत

3. सही

अभ्यास प्रश्न 3

निम्न को एक वाक्य में परिभाषित कीजिए।

1. अविद्युत कॉफी परकोलेटर: इसे प्रयोग करने हेतु विद्युत की आवश्यकता नहीं पड़ती है। इसके अन्दर बर्तन में पानी तथा कॉफी रखकर परकोलेटर को चूल्हे या स्टोव के ऊपर आँच पर रखा जाता है। जब पानी/दूध उबल जाता है, इसे आँच पर से उतार कर कटोरी में रखी कॉफी को फेंटकर प्रयोग करते हैं।
2. भाप वाली इस्त्री: यह आधुनिक प्रकार की स्वचालित इस्त्री होती है। वस्त्रों को इस्त्री करने से पूर्व इसमें उपलब्ध भाप द्वारा इस्त्री करने पर कपड़ा स्वच्छ एवं अधिक आकर्षक हो जाता है।
3. वॉशिंग मशीन की धुलाई स्थितियाँ:

   प्री वॉश: अत्यधिक मैले कपड़ों के लिए।

   हैवी वॉश: मैले कपड़ों के लिए।

   नॉर्मल वॉश: सामान्य कपड़ों के लिए।

   क्विक वॉश: झटपट धुलाई के लिए।

14.8 सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

1. डा० वृन्दा सिंह, गृह प्रबन्ध एवं आन्तरिक सज्जा। ग्यारहवाँ संस्करण, पंचशील प्रकाशन, जयपुर।
2. डा0 बी0 डी0 हरपलानी, गृह प्रबन्ध। प्रथम संस्करण, साहित्य प्रकाशन, आगरा।
3. डा0 मंजु पाटनी एवं डा0 ललिता शर्मा, गृह प्रबन्ध। स्टार पब्लिकेशन्स, आगरा।
4. Guidelines for Energy Service Product Provider. (http://www.energystar.com)
5. Bureau of Indian Standards Official website. "Product Certification Scheme" (http://www.bis.org.in/cert/product.html)
6. "Times of India" Aug 3, 2011. "Trader fined for selling fake ISI marked goods. Article.
7. National Institute of Open Schooling, "Wise Buying". (http:/www.nios.ac.in)
8. Energy efficiency (http://www.homeconstructionimprovement.com)

14.9 निबन्धात्मक प्रश्न

1. दैनिक जीवन में आवश्यक कुछ प्रमुख घरेलू उपकरणों के कार्य, प्रकार एवं उनके कार्य सिद्धांतों की व्याख्या कीजिए।
2. दैनिक जीवन में आवश्यक कुछ प्रमुख घरेलू उपकरणों की निम्न बिन्दुओं के अन्तर्गत सूची बनाइए:

क्रमांक	उपकरण का नाम	उपकरणों में प्रयुक्त सामग्री	उपकरणों की याँत्रिकी