

नियोजन

इस अध्याय के सभी महत्वपूर्ण प्रश्न – उत्तर सहित। पहले खुद हल करने की कोशिश करो, फिर उत्तर मिलाओ।

अभ्यास प्रश्न-उत्तर (हर टॉपिक से)

» नियोजन का अर्थ और अवधारणा

प्रश्न 1 (आसान). नियोजन का सबसे पहला कदम क्या है?

उत्तर – लक्ष्यों का निर्धारण करना।

प्रश्न 2 (आसान). क्या नियोजन केवल व्यापार में ज़रूरी है?

उत्तर – नहीं, यह जीवन के हर क्षेत्र में ज़रूरी है।

प्रश्न 3 (मध्यम). नियोजन क्यों महत्वपूर्ण है? कोई एक कारण बताओ।

उत्तर – यह अनिश्चितता के जोखिम को कम करता है क्योंकि हम भविष्य के लिए तैयारी करते हैं।

प्रश्न 4 (कठिन). आपकी स्कूल यात्रा का नियोजन करते समय आप किन दो मुख्य बातों का ध्यान रखेंगे?

उत्तर – यात्रा का उद्देश्य (कहाँ जाना है) और उसे कैसे पूरा किया जाए (पैसे, परमिशन, कौन साथ जाएगा)।

» नियोजन का महत्व

प्रश्न 5 (आसान). नियोजन किस कार्य को करने में मार्गदर्शन प्रदान करता है?

उत्तर – कार्य कैसे किया जाना है, इसमें मार्गदर्शन प्रदान करता है।

प्रश्न 6 (आसान). नियोजन से किस प्रकार के जोखिम कम होते हैं?

उत्तर – अनिश्चितता के जोखिम कम होते हैं।

प्रश्न 7 (मध्यम). व्यवसाय में अनावश्यक क्रियाओं को कम करने में नियोजन कैसे सहायक है?

उत्तर – नियोजन विभिन्न विभागों और व्यक्तियों के काम में तालमेल बिठाता है, जिससे अनावश्यक और दोहराए जाने वाले काम कम हो जाते हैं।

प्रश्न 8 (कठिन). नियोजन को 'नियंत्रण का आधार' क्यों कहा जाता है? समझाएं।

उत्तर – नियोजन ही लक्ष्य और मानक तय करता है। जब हम इन मानकों को वास्तविक प्रदर्शन से मिलाते हैं, तभी हमें पता चलता है कि हम लक्ष्य से कितना दूर हैं और सुधार की कहाँ ज़रूरत है। बिना नियोजन के कोई मानक नहीं होंगे और नियंत्रण संभव नहीं होगा।

» नियोजन की विशेषताएँ

प्रश्न 9 (आसान). नियोजन किस पर केंद्रित होता है?

उत्तर – लक्ष्य प्राप्ति पर

प्रश्न 10 (आसान). प्रबंधन का पहला कार्य कौन सा है?

उत्तर – नियोजन

प्रश्न 11 (मध्यम). क्या नियोजन केवल उच्च स्तर के प्रबंधकों का काम है? क्यों नहीं?

उत्तर – नहीं, नियोजन सर्वव्यापी है। यह संगठन के सभी विभागों और सभी स्तरों पर किया जाता है, बस उसका क्षेत्र और तरीका अलग होता है।

प्रश्न 12 (कठिन). नियोजन को 'मानसिक अभ्यास' क्यों कहा जाता है, 'काम करने की क्रिया' क्यों नहीं?

उत्तर – नियोजन में मुख्य रूप से सोचना, विश्लेषण करना, भविष्यवाणी करना और विकल्पों में से सबसे अच्छा चुनना शामिल होता है। यह भविष्य के बारे में दूरदर्शिता और बुद्धि लगाकर दिमाग से की जाने वाली प्रक्रिया है, न कि शारीरिक रूप से कोई काम करना। इसमें हम निर्णय लेते हैं कि क्या करना है, कैसे करना है, न कि सीधे काम करते हैं।

» नियोजन की सीमाएँ

प्रश्न 13 (आसान). कौन सी नियोजन की सीमा बताती है कि प्रबंधक बदलती परिस्थितियों में भी अपनी मूल योजना पर अडिग रहते हैं?

उत्तर – नियोजन दृढ़ता उत्पन्न करता है।

प्रश्न 14 (आसान). नियोजन में बहुत पैसा और समय क्यों लगता है?

उत्तर – जानकारी इकट्ठा करने, विश्लेषण करने और विस्तृत योजनाएँ बनाने में।

प्रश्न 15 (मध्यम). एक कंपनी ने कर्मचारियों को अपनी योजनाएँ बनाने की अनुमति नहीं दी, केवल शीर्ष प्रबंधन की बनाई योजनाओं का पालन करने को कहा। इससे नियोजन की कौन सी सीमा सामने आती है?

उत्तर – नियोजन रचनात्मकता को कम करता है।

प्रश्न 16 (कठिन). एक योजना जो पिछले साल सफल रही थी, इस साल भी सफल होगी इसकी कोई गारंटी नहीं है। यह नियोजन की किस सीमा को दर्शाता है?

उत्तर – नियोजन सफलता का आश्वासन नहीं है।

» नियोजन प्रक्रिया के चरण

प्रश्न 17 (आसान). नियोजन प्रक्रिया का पहला चरण क्या है?

उत्तर – उद्देश्यों का निर्धारण

प्रश्न 18 (आसान). अनुवर्तन (Follow-up) नियोजन प्रक्रिया का कौन सा चरण है?

उत्तर – अंतिम चरण (सातवाँ)

प्रश्न 19 (मध्यम). विकल्पों का मूल्यांकन चरण में मुख्य रूप से क्या किया जाता है?

उत्तर – प्रत्येक विकल्प के गुण और दोषों की जानकारी प्राप्त की जाती है और उनकी तुलना की जाती है।

प्रश्न 20 (कठिन). यदि नियोजन करते समय 'आधार विकसित' नहीं किया जाता है, तो योजना पर इसका क्या प्रभाव पड़ सकता है?

उत्तर – यदि आधार विकसित नहीं किया जाता है, तो योजना वास्तविकता से दूर हो सकती है, क्योंकि वह भविष्य के सही अनुमानों और मान्यताओं पर आधारित नहीं होगी। इससे योजना के असफल होने की संभावना बढ़ जाती है।

» एकल प्रयोग और स्थायी योजनाएँ

प्रश्न 21 (आसान). क्या एक कंपनी का 'कर्मचारी छुट्टी नियम' एक एकल प्रयोग योजना है या स्थायी योजना?

उत्तर – स्थायी योजना।

प्रश्न 22 (आसान). एक नई मोबाइल ऐप लॉन्च करने के लिए बनाई गई मार्केटिंग रणनीति कैसी योजना होगी?

उत्तर – एकल प्रयोग योजना।

प्रश्न 23 (मध्यम). एकल प्रयोग योजना और स्थायी योजना में मुख्य अंतर क्या है?

उत्तर – एकल प्रयोग योजना एक विशिष्ट, एक बार की घटना के लिए होती है और लक्ष्य पूरा होने पर खत्म हो जाती है, जबकि स्थायी योजना नियमित रूप से होने वाली क्रियाओं के लिए होती है और लंबे समय तक चलती है।

प्रश्न 24 (कठिन). तुम्हारे स्कूल में 'वार्षिक परीक्षा' आयोजित करने की योजना और 'कक्षा में अनुशासन बनाए रखने के नियम' - इन दोनों को किस प्रकार की योजनाओं में वर्गीकृत करोगे और क्यों?

उत्तर – वार्षिक परीक्षा आयोजित करने की योजना एक 'एकल प्रयोग योजना' है क्योंकि यह हर साल एक विशिष्ट अवधि में होती है और उसके बाद समाप्त हो जाती है। वहीं, कक्षा में अनुशासन बनाए रखने के नियम एक 'स्थायी योजना' हैं क्योंकि ये हर दिन, हर कक्षा में लागू होते हैं और लंबे समय तक चलते रहते हैं।

» उद्देश्य

प्रश्न 25 (आसान). किसी कंपनी का 'अगले वित्तीय वर्ष में ₹50 करोड़ का लाभ कमाना' क्या कहलाएगा?

उत्तर – उद्देश्य

प्रश्न 26 (आसान). नियोजन प्रक्रिया का पहला कदम क्या होता है?

उत्तर – उद्देश्यों का निर्धारण

प्रश्न 27 (मध्यम). अगर एक स्कूल का उद्देश्य 'बच्चों को अच्छी शिक्षा देना' है, तो इसके लिए कौन-कौन से छोटे उद्देश्य हो सकते हैं?

उत्तर – अच्छे शिक्षक रखना, बेहतर लाइब्रेरी बनाना, खेल-कूद की सुविधाएँ बढ़ाना।

प्रश्न 28 (कठिन). एक नई मोबाइल कंपनी ने बाजार में आने का फैसला किया है। उनके उद्देश्य 'सबसे सस्ता फोन बनाना' और 'सबसे ज़्यादा फीचर वाला फोन बनाना' हैं। क्या ये दोनों उद्देश्य एक साथ हासिल किए जा सकते हैं? क्यों या क्यों नहीं?

उत्तर – नहीं, अक्सर ये दोनों उद्देश्य एक साथ हासिल करना मुश्किल होता है। सबसे सस्ता फोन बनाने में लागत कम रखनी होती है, जबकि सबसे ज़्यादा फीचर वाले फोन में लागत बढ़ जाती है। कंपनी को इनमें से किसी एक पर ज़्यादा ध्यान देना होगा या फिर दोनों के बीच एक संतुलन बनाना होगा।

» व्यूह-रचना (रणनीति)

प्रश्न 29 (आसान). व्यूह-रचना का मुख्य उद्देश्य क्या होता है?

उत्तर – दीर्घकालीन लक्ष्यों को प्राप्त करना।

प्रश्न 30 (आसान). क्या व्यूह-रचना छोटी अवधि के लिए बनाई जाती है?

उत्तर – नहीं, यह लंबी अवधि के लिए होती है।

प्रश्न 31 (मध्यम). एक कंपनी अपनी बाज़ार हिस्सेदारी बढ़ाना चाहती है। इसके लिए उसे कैसी व्यूह-रचना बनानी होगी?

उत्तर – उसे नए ग्राहकों को आकर्षित करने, मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने, या नए बाज़ारों में प्रवेश करने की व्यापक योजना बनानी होगी।

प्रश्न 32 (कठिन). आपकी नज़र में, एक सफल व्यूह-रचना में कौन-कौन सी मुख्य बातें होनी चाहिए?

उत्तर – एक सफल व्यूह-रचना में स्पष्ट लक्ष्य, बाज़ार और प्रतिस्पर्धियों की समझ, कंपनी की ताकत और कमजोरियों का आकलन, और बदलते पर्यावरण के हिसाब से ढलने की क्षमता होनी चाहिए।

» नीति

प्रश्न 33 (आसान). नीति क्या होती है?

उत्तर – नीति एक सामान्य कथन है जो विचारों का मार्गदर्शन करती है और एक विशिष्ट दिशा में आगे बढ़ने का मार्ग प्रशस्त करती है।

प्रश्न 34 (आसान). नीति का मुख्य उद्देश्य क्या है?

उत्तर – समस्या समाधान को आसान बनाना और विचारों को एक निश्चित दिशा देना।

प्रश्न 35 (मध्यम). क्या नियम और नीति एक ही होते हैं? उदाहरण देकर समझाएँ।

उत्तर – नहीं, नियम और नीति एक नहीं होते। नीति एक व्यापक मार्गदर्शन है जो आपको सोचने की दिशा बताती है (जैसे 'हमारी नीति है कि हम क्वालिटी से समझौता नहीं करेंगे')। नियम एक विशिष्ट निर्देश होता है कि क्या करना है या क्या नहीं करना है (जैसे 'ग्राहक से बात करते समय फ़ोन पर चिल्लाना मना है')।

» प्रक्रिया

प्रश्न 36 (आसान). प्रक्रिया से आप क्या समझते हैं?

उत्तर – प्रक्रिया से तात्पर्य दैनिक गतिविधियों के संचालन की विस्तृत विधि से है, जो एक विशिष्ट कालानुक्रमिक क्रम में होती है।

प्रश्न 37 (आसान). क्या प्रक्रिया लचीली होती है या तय होती है?

उत्तर – प्रक्रिया आमतौर पर तय होती है, क्योंकि इसमें कार्य करने का एक विशिष्ट क्रम होता है।

प्रश्न 38 (मध्यम). नीति और प्रक्रिया में क्या मुख्य अंतर है?

उत्तर – नीति एक बड़ा मार्गदर्शन या दिशा-निर्देश है (क्या करना है), जबकि प्रक्रिया उस मार्गदर्शन को पूरा करने के लिए उठाए जाने वाले विस्तृत, क्रमबद्ध कदम हैं (कैसे करना है)।

प्रश्न 39 (कठिन). अपनी पसंदीदा डिश बनाने की प्रक्रिया को क्रमबद्ध तरीके से लिखें।

उत्तर – यह छात्रों के व्यक्तिगत उत्तर पर निर्भर करता है, जिसमें सामग्री इकट्ठा करने से लेकर परोसने तक के चरण शामिल होंगे।

» विधि

प्रश्न 40 (आसान). प्रक्रिया हमें 'क्या करना है' बताती है, तो विधि क्या बताती है?

उत्तर – 'कैसे करना है'।

प्रश्न 41 (आसान). सही विधि चुनने से क्या फायदा होता है?

उत्तर – समय, धन और प्रयास की बचत होती है।

प्रश्न 42 (मध्यम). आप स्कूल आने की प्रक्रिया में से 'किताबें पैक करना' चरण के लिए कोई एक अच्छी विधि बताएँ जिससे आपका समय बचे।

उत्तर – रोज़ रात को ही अगले दिन के हिसाब से किताबें और कॉपी बैग में रख लेना, ताकि सुबह जल्दीबाजी न हो।

प्रश्न 43 (कठिन). एक कंपनी अपने कर्मचारियों को 'ग्राहक सेवा' का प्रशिक्षण दे रही है। इस प्रशिक्षण के लिए कौन-कौन सी विधियाँ अपनाई जा सकती हैं और सबसे अच्छी विधि कौन सी होगी?

उत्तर – विधियाँ: लेक्चर देना, रोल-प्ले (अभिनय), केस स्टडी (उदाहरणों पर चर्चा), ऑन-जॉब ट्रेनिंग (काम करते हुए सीखना)। सबसे अच्छी विधि: ऑन-जॉब ट्रेनिंग और रोल-प्ले का मिश्रण, ताकि कर्मचारी सीधे सीख सकें और अभ्यास कर सकें।

» नियम

प्रश्न 44 (आसान). क्या नियम में थोड़ी बहुत छूट मिल सकती है?

उत्तर – नहीं, नियम में कोई छूट या लचीलापन नहीं होता।

प्रश्न 45 (आसान). अगर आप स्कूल के किसी नियम का पालन नहीं करते तो क्या होता है?

उत्तर – नियमों का उल्लंघन करने पर सज़ा या कार्यवाही हो सकती है।

प्रश्न 46 (मध्यम). नियम और प्रक्रिया में क्या मुख्य अंतर है?

उत्तर – प्रक्रिया बताती है 'कैसे' काम करना है (चरणबद्ध तरीका), जबकि नियम बताते हैं 'क्या करना है या क्या नहीं' (सख्त आदेश, कोई लचीलापन नहीं)।

प्रश्न 47 (कठिन). एक उदाहरण देकर समझाइए कि 'नियमों में कोई समझौता नहीं' का क्या मतलब है?

उत्तर – मतलब यह कि अगर कंपनी का नियम है कि 'शाम 6 बजे के बाद कोई भी कंप्यूटर बंद करके जाएगा', तो आप यह नहीं कह सकते कि 'आज मुझे देर हो गई, मैं कल बंद कर दूंगा'। आपको उसी समय उसका पालन करना होगा, कोई बीच का रास्ता नहीं।

» कार्यक्रम

प्रश्न 48 (आसान). सही या गलत: कार्यक्रम केवल नियम और प्रक्रियाओं का संग्रह होता है।

उत्तर – गलत

प्रश्न 49 (आसान). कार्यक्रम में किन दो वित्तीय पहलुओं को शामिल किया जाता है?

उत्तर – संसाधन और बजट

प्रश्न 50 (मध्यम). आपके स्कूल में 'पुस्तकालय सप्ताह' मनाने के लिए एक कार्यक्रम बनाना है। इसमें मुख्य रूप से कौन से पाँच तत्व शामिल होंगे?

उत्तर – उद्देश्य, नीतियाँ, कार्य, संसाधन और बजट।

प्रश्न 51 (कठिन). एक नई कंपनी बाजार में अपना पहला उत्पाद लॉन्च करना चाहती है। इस 'उत्पाद लॉन्च कार्यक्रम' में बजट के अलावा, और कौन से तीन महत्वपूर्ण तत्व शामिल होंगे जिन्हें विस्तृत रूप से योजनाबद्ध करना होगा?

उत्तर – उद्देश्य (जैसे बाजार हिस्सेदारी हासिल करना), नीतियाँ (जैसे मूल्य निर्धारण नीति), और कार्य (जैसे विज्ञापन और वितरण योजना)।

» बजट

प्रश्न 52 (आसान). बजट को किस रूप में व्यक्त किया जाता है?

उत्तर – संख्यात्मक मदों के रूप में।

प्रश्न 53 (आसान). क्या बजट सिर्फ़ पैसे के लिए होता है?

उत्तर – नहीं, यह किसी भी संख्यात्मक योजना के लिए हो सकता है।

प्रश्न 54 (मध्यम). बजट किस तरह से नियंत्रण के उपकरण के रूप में काम करता है?

उत्तर – बजट हमें पहले से तय की गई संख्याओं और वास्तविक संख्याओं की तुलना करने में मदद करता है, जिससे हम तुरंत सुधार कर सकते हैं।

प्रश्न 55 (कठिन). आपकी कंपनी ने अगले वित्तीय वर्ष के लिए 20% अधिक बिक्री का लक्ष्य रखा है। यह योजना के किस प्रकार का उदाहरण है और क्यों?

उत्तर – यह एक 'बिक्री बजट' का उदाहरण है क्योंकि यह भविष्य के आशावित परिणामों (बिक्री) को संख्यात्मक मदों (20% अधिक) के रूप में व्यक्त कर रहा है।

हल किए हुए उदाहरण (step-by-step)

उदाहरण 1. एक कपड़े की दुकान को अगले महीने अपनी बिक्री 20% बढ़ानी है। इसके लिए उन्हें क्या 'नियोजन' करना चाहिए?

- › पहला कदम: लक्ष्य तय करना। यहाँ लक्ष्य है 'बिक्री 20% बढ़ाना' – ये बिल्कुल साफ़ है।
- › दूसरा कदम: वर्तमान स्थिति का विश्लेषण करना। अभी कितनी बिक्री हो रही है? ग्राहक क्यों आते हैं, क्यों नहीं आते?
- › तीसरा कदम: विकल्प सोचना। बिक्री कैसे बढ़ाई जा सकती है? क्या नई डिज़ाइन लानी चाहिए? कोई छूट देनी चाहिए? विज्ञापन करना चाहिए?
- › चौथा कदम: सबसे अच्छा विकल्प चुनना। सारे विकल्पों में से सबसे ज़्यादा फायदेमंद और करने लायक तरीका क्या है? मान लो, दुकान मालिक ने तय किया कि वह 10% छूट देगा और सोशल मीडिया पर विज्ञापन करेगा।
- › पांचवां कदम: योजना को लागू करना और उस पर नज़र रखना। तय की गई छूट और विज्ञापन को लागू करेंगे और देखेंगे कि बिक्री बढ़ रही है या नहीं।

उत्तर – सही नियोजन से दुकान अगले महीने अपनी बिक्री 20% बढ़ाने में सफल हो सकती है।

उदाहरण 2. एक नई कपड़े की दुकान को पहले साल में 10 लाख रुपये का मुनाफा कमाना है। नियोजन का महत्व समझाते हुए बताएं कि यह लक्ष्य प्राप्त करने में नियोजन कैसे सहायक होगा?

› पहला कदम: नियोजन दिशा तय करेगा कि 10 लाख का लक्ष्य कैसे हासिल करना है। क्या सिर्फ साड़ियां बेचनी हैं या सूट भी?

› दूसरा कदम: यह अनिश्चितता को कम करेगा। अगर बिक्री कम हुई तो क्या करेंगे? पहले से सोचा होगा कि त्योहारों पर सेल लगाएंगे या नए कलेक्शन लाएंगे।

› तीसरा कदम: यह बताएगा कि कौन से काम बार-बार नहीं करने हैं। जैसे, एक ही कर्मचारी को दो बार एक ही ग्राहक से बात करने को कहना।

› चौथा कदम: नए आइडियाज आएंगे। जैसे, अगर टारगेट पूरा नहीं हो रहा, तो क्या ऑनलाइन डिलीवरी शुरू करें या नई मार्केटिंग स्ट्रैटेजी अपनाएं?

› पांचवां कदम: निर्णय लेने में आसानी होगी। अगर कोई नया सप्लायर आ गया, तो पुराने प्लान के हिसाब से तय करना कि उससे माल लेना है या नहीं।

› छठा कदम: नियंत्रण के लिए मानक तय करेगा। हर महीने की बिक्री का लक्ष्य तय होगा, और अगर वो पूरा नहीं हो रहा, तो तुरंत पता चल जाएगा और सुधार कर पाएंगे।

उत्तर – नियोजन इस दुकान को स्पष्ट दिशा, कम जोखिम, कुशल संचालन, नए विचार, बेहतर निर्णय और प्रभावी नियंत्रण देकर 10 लाख रुपये का मुनाफा कमाने में मदद करेगा।

उदाहरण 3. एक नई कपड़े की दुकान को पहले साल में 5 लाख रुपये का मुनाफा कमाने का लक्ष्य है। बताओ, इस लक्ष्य को ध्यान में रखकर नियोजन की 'लक्ष्य प्राप्ति पर केंद्रित' और 'भविष्यवादी' विशेषताएँ कैसे दिखेंगी?

› पहला कदम: लक्ष्य प्राप्ति पर केंद्रित - दुकान का मालिक सबसे पहले '5 लाख का मुनाफा' इस लक्ष्य को तय करेगा। अब जितनी भी योजनाएँ बनेंगी, जैसे कितने कपड़े खरीदने हैं, क्या दाम रखने हैं, कैसे विज्ञापन करना है, उन सबका सीधा संबंध इसी 5 लाख के मुनाफे से होगा। अगर कोई काम इस लक्ष्य से नहीं जुड़ता, तो उसे योजना में शामिल नहीं किया जाएगा।

› दूसरा कदम: भविष्यवादी - मालिक यह सोचेगा कि अगले 12 महीने में बाजार में क्या ट्रेंड रहेगा, ग्राहक क्या पसंद करेंगे, त्योहार कब-कब आएंगे, प्रतिस्पर्धी क्या कर रहे हैं। इन सब बातों का अनुमान लगाकर वह अपनी खरीदारी, सेल और मार्केटिंग की योजना बनाएगा। वह आज ही उन चीजों की तैयारी करेगा जो भविष्य में होने वाली हैं, ताकि जब वो समय आए, तो दुकान तैयार हो।

उत्तर – इस उदाहरण में, '5 लाख रुपये का मुनाफा' लक्ष्य है जिस पर सारा नियोजन केंद्रित है, और भविष्य के ट्रेंड्स व त्योहारों का अनुमान लगाकर योजना बनाना 'भविष्यवादी' विशेषता को दर्शाता है।

उदाहरण 4. एक कंपनी ने अगले 5 सालों के लिए एक बहुत विस्तृत उत्पादन योजना बनाई। पहले साल तो सब ठीक चला, लेकिन दूसरे साल बाज़ार में एक बिल्कुल नया टेक्नोलॉजी वाला प्रोडक्ट आ गया, जिससे कंपनी के पुराने प्रोडक्ट की डिमांड घट गई। बताओ, यहाँ नियोजन की कौन सी सीमा दिख रही है?

› पहचानो कि क्या नियोजन ने परिस्थितियों के बदलने के बाद भी अपनी मूल योजना में बदलाव किया या नहीं।

› यहाँ कंपनी की योजना 5 साल के लिए 'दृढ़' थी।

› बाज़ार में नई टेक्नोलॉजी आने से 'वातावरण बदल' गया।

› नियोजन इस बदलते वातावरण में 'अप्रभावी' हो गया क्योंकि कंपनी अपनी योजना में बदलाव नहीं कर पाई।

उत्तर – यहाँ नियोजन की 'दृढ़ता' और 'परिवर्तनशील वातावरण में अप्रभावी' होने की सीमा दिख रही है।

उदाहरण 5. एक मोबाइल कंपनी अपनी बिक्री अगले साल 25% बढ़ाना चाहती है। इसके लिए उसे नियोजन प्रक्रिया के चरणों का पालन कैसे करना चाहिए?

1. **उद्देश्यों का निर्धारण:** कंपनी स्पष्ट करेगी कि उसका लक्ष्य 'अगले साल 25% अधिक मोबाइल बेचना' है, और यह भी कि कौन से मॉडल, किस बाजार में बेचे जाएंगे।
2. **आधार विकसित करना:** कंपनी पुराने बिक्री आंकड़ों, बाजार के रुझानों, प्रतिस्पर्धियों की रणनीति और ग्राहकों की पसंद पर रिसर्च करेगी। वह अनुमान लगाएगी कि अर्थव्यवस्था कैसी रहेगी, क्या कोई नई तकनीक आएगी, आदि।
3. **कार्यवाही की वैकल्पिक विधियों की पहचान:** कंपनी सोचेगी कि 25% बिक्री बढ़ाने के लिए क्या-क्या तरीके हो सकते हैं—जैसे नए मॉडल लॉन्च करना, विज्ञापन बढ़ाना, डिस्काउंट देना, नए बाजारों में प्रवेश करना, या ऑनलाइन बिक्री पर जोर देना।
4. **विकल्पों का मूल्यांकन:** अब हर तरीके के फायदे और नुकसान देखे जाएंगे। जैसे, 'नए मॉडल लॉन्च करने' में लागत ज्यादा आएगी पर बिक्री बढ़ सकती है। 'डिस्काउंट देना' से जल्दी बिक्री बढ़ेगी पर मुनाफा कम हो सकता है। हर विकल्प का लागत, जोखिम और संभावित लाभ के आधार पर मूल्यांकन होगा।
5. **विकल्पों का चुनाव:** सभी विकल्पों का मूल्यांकन करने के बाद, कंपनी सबसे अच्छा विकल्प या विकल्पों का संयोजन चुनेगी। हो सकता है वो तय करे कि 'कुछ नए मॉडल लॉन्च करेंगे और साथ में ऑनलाइन बिक्री पर जोर देंगे'।
6. **योजना को लागू करना:** अब चुने गए विकल्प को ज़मीन पर उतारने का काम होगा। नए मॉडल डिज़ाइन होंगे, मार्केटिंग टीम विज्ञापन बनाएगी, सेल्स टीम को ट्रेनिंग मिलेगी, उत्पादन बढ़ेगा, आदि। यह सुनिश्चित किया जाएगा कि सभी संसाधन उपलब्ध हों।
7. **अनुवर्तन (Follow-up):** कंपनी लगातार निगरानी करेगी कि क्या बिक्री बढ़ रही है? क्या योजना के अनुसार सब कुछ हो रहा है? अगर नहीं, तो क्यों नहीं? ज़रूरत पड़ने पर योजना में बदलाव भी किए जाएंगे ताकि लक्ष्य हासिल हो सके।

उत्तर – नियोजन प्रक्रिया के इन सभी चरणों का क्रमबद्ध और प्रभावी ढंग से पालन करके ही कंपनी अपने 25% बिक्री वृद्धि के लक्ष्य को प्राप्त कर सकती है।

उदाहरण 6. एक फैक्ट्री ने इस साल दिवाली के लिए 5000 विशेष उपहार पैकेज बनाने का लक्ष्य रखा है। यह किस प्रकार की योजना है?

1. **पहला कदम:** हमें यह देखना है कि यह घटना कितनी बार होगी। क्या दिवाली के उपहार पैकेज हर दिन, हर हफ्ते, या हर महीने बनते हैं?
2. **दूसरा कदम:** नहीं, ये उपहार पैकेज सिर्फ इस साल दिवाली के खास मौके के लिए बन रहे हैं, यानी यह एक विशिष्ट और एक बार की घटना है।
3. **तीसरा कदम:** जब यह लक्ष्य पूरा हो जाएगा, यानी 5000 पैकेज बन जाएंगे, तो यह योजना भी खत्म हो जाएगी।
4. **निष्कर्ष:** तो यह एक 'एकल प्रयोग योजना' हुई।

उत्तर – यह एक 'एकल प्रयोग योजना' है।

उदाहरण 7. एक नई बिस्कुट कंपनी, 'मीठी मुस्कान' ने बाजार में कदम रखा है। कंपनी के मालिक ने टीम से कहा कि उन्हें अगले 6 महीने में क्या हासिल करना है, यह तय करके बताएं। टीम ने इस पर चर्चा की। आप बताइए कि टीम का सबसे पहला काम क्या होना चाहिए और क्यों?

1. **पहला कदम होगा 'उद्देश्यों का निर्धारण' (Setting Objectives)।**
2. कंपनी को यह तय करना होगा कि वे अगले 6 महीने में कितनी बिक्री करना चाहते हैं, कितने ग्राहकों तक पहुँचना चाहते हैं, या कितनी नई दुकानों पर उनके बिस्कुट बिकने चाहिए।
3. यह इसलिए ज़रूरी है क्योंकि इन उद्देश्यों के बिना, वे कोई योजना नहीं बना सकते कि बिस्कुट कैसे बनाएँ, कैसे विज्ञापन करें, या कितने लोगों को काम पर रखें।
4. स्पष्ट उद्देश्य ही भविष्य की सभी योजनाओं के लिए आधार बनाते हैं।

उत्तर – टीम का सबसे पहला काम उद्देश्यों का निर्धारण करना होगा, ताकि वे जान सकें कि उन्हें क्या हासिल करना है और उसी के अनुसार अपनी सारी योजनाएँ बना सकें।

उदाहरण 8. एक नई मोबाइल कंपनी 'टेक गुरु' ने भारतीय बाज़ार में प्रवेश करने का फैसला किया है। उनका उद्देश्य है कि अगले 3 सालों में वे 20% बाज़ार हिस्सेदारी हासिल करें। इस उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए उन्हें कौन सी व्यवह-रचना बनानी चाहिए?

› पहला कदम: बाज़ार का विश्लेषण करना - देखना कि कौन-कौन सी कंपनियाँ पहले से हैं, उनके प्रोडक्ट कैसे हैं, ग्राहक क्या चाहते हैं, और उनकी कीमतें क्या हैं।

› दूसरा कदम: अपने प्रोडक्ट को अलग बनाना - हो सकता है वे बहुत कम कीमत में बहुत सारे फीचर्स दें, या फिर किसी खास ग्राहक वर्ग (जैसे सिर्फ स्टूडेंट्स) को टारगेट करें।

› तीसरा कदम: वितरण और प्रचार - तय करना कि उनके फोन कहाँ और कैसे बिकेंगे (ऑनलाइन, दुकानों पर), और वे ग्राहकों तक अपनी बात कैसे पहुँचाएँगे (विज्ञापन, सोशल मीडिया, ऑफर्स)।

› चौथा कदम: फंडिंग और संसाधन - देखना कि इस सब के लिए कितने पैसे चाहिए और कहाँ से आएँगे, और कौन-कौन लोग काम करेंगे।

उत्तर – कंपनी 'टेक गुरु' की व्यवह-रचना होगी: 'कम कीमत पर उच्च गुणवत्ता वाले स्मार्टफोन लॉन्च करना, युवा वर्ग को लक्ष्य बनाना, और व्यापक ऑनलाइन व ऑफलाइन वितरण नेटवर्क स्थापित करना, साथ ही आक्रामक विज्ञापन अभियान चलाना ताकि अगले 3 सालों में 20% बाज़ार हिस्सेदारी हासिल हो सके।'

उदाहरण 9. एक मोबाइल कंपनी 'टेक गुरु' अपनी नई 'ग्राहक सेवा नीति' बनाना चाहती है। बताइए, वे इस नीति में क्या शामिल करेंगे ताकि ग्राहक संतुष्ट रहें?

› पहला कदम होगा, कंपनी तय करेगी कि ग्राहक सेवा का मूल उद्देश्य क्या है। मान लीजिए, वे कहते हैं 'हम ग्राहकों की समस्याओं का त्वरित और प्रभावी समाधान करेंगे।'

› दूसरा, वे इसे एक सामान्य कथन में बदलेंगे जो सभी कर्मचारियों को मार्गदर्शन दे। जैसे: 'टेक गुरु का लक्ष्य है कि वह अपने सभी ग्राहकों को असाधारण और संतोषजनक सेवा प्रदान करे।'

› तीसरा, इस नीति के आधार पर कर्मचारियों को बताया जाएगा कि ग्राहक से बात करते समय उनका व्यवहार कैसा होना चाहिए, किन बातों का ध्यान रखना चाहिए, आदि।

› यह नीति कर्मचारियों को यह सोचने में मदद करेगी कि ग्राहक की शिकायत आने पर उन्हें किस दिशा में सोचना है और क्या कदम उठाने हैं।

उत्तर – टेक गुरु की ग्राहक सेवा नीति होगी: 'हमारे ग्राहकों को उत्कृष्ट और संतोषजनक सेवा अनुभव प्रदान करना, उनकी समस्याओं को प्राथमिकता से और प्रभावी ढंग से हल करना।'

उदाहरण 10. मान लीजिए एक कपड़े की दुकान ने तय किया है कि अगर कोई ग्राहक ऑनलाइन ऑर्डर करता है, तो उसे सामान कैसे पहुँचाया जाएगा। इसकी प्रक्रिया बताइए।

› पहला कदम: ग्राहक का ऑनलाइन ऑर्डर प्राप्त करना और उसकी पुष्टि करना (confirm करना)।

› दूसरा कदम: ऑर्डर किए गए कपड़े को गोदाम से ढूँढना और जांचना (check करना)।

› तीसरा कदम: कपड़े को अच्छी तरह पैक करना ताकि वह सुरक्षित रहे।

› चौथा कदम: डिलीवरी के लिए एग्जिट स्लिप लगाना और कोरियर कंपनी को सौंपना।

› पांचवाँ कदम: ग्राहक को ट्रैकिंग नंबर भेजना ताकि वह अपने ऑर्डर को ट्रैक कर सके।

उत्तर – यह ऑनलाइन ऑर्डर की डिलीवरी की पूरी प्रक्रिया है, जो एक क्रम में की जाती है।

उदाहरण 11. एक फैक्ट्री में कपड़े सिलने की प्रक्रिया में 'धागा लगाना' एक चरण है। इस चरण को सबसे कम समय में और बिना गलती के करने के लिए कौन सी विधि अपनाई जा सकती है?

› पहले समझेंगे कि 'धागा लगाना' क्यों महत्वपूर्ण है और इसमें कितना समय लगता है।

› फिर, धागा लगाने के मौजूदा तरीकों को देखेंगे (जैसे हाथ से लगाना, किसी मशीन का इस्तेमाल करना)।

› अब, हर विधि का विश्लेषण करेंगे - इसमें कितना समय लगता है, कितनी गलतियाँ होती हैं, और क्या यह सुरक्षित है।

› उदाहरण के लिए, अगर हाथ से धागा लगाने में बार-बार सुई टूटती है या धागा उलझता है, तो यह अच्छी विधि नहीं है।

› अगर एक ऐसी मशीन है जो जल्दी और सही धागा लगाती है, तो हम उस 'विधि' को चुनेंगे।

उत्तर – धागा लगाने के लिए एक ऑटोमेटिक या सेमी-ऑटोमेटिक मशीन का उपयोग करना सबसे अच्छी विधि हो सकती है,

जिससे समय और गलती दोनों कम होंगी।

उदाहरण 12. एक कंपनी ने तय किया है कि कोई भी कर्मचारी अपनी पर्सनल ईमेल आईडी से क्लाइंट को कोई गोपनीय जानकारी नहीं भेजेगा। यह 'नियम' कैसे काम करता है?

- › कंपनी ने 'नियम' बनाया है कि 'गोपनीय जानकारी पर्सनल ईमेल से नहीं भेजी जाएगी'।
- › इसका मतलब है कि कर्मचारियों को इस आदेश का सख्ती से पालन करना होगा।
- › इसमें कोई अपवाद या बहाना नहीं चलेगा, जैसे 'मेरा ऑफिस ईमेल काम नहीं कर रहा था'।
- › अगर कोई कर्मचारी ऐसा करता है, तो उस पर कार्यवाही की जाएगी क्योंकि यह नियम का उल्लंघन है।

उत्तर – यह नियम सीधा निर्देश है कि क्या नहीं करना है, जिसमें कोई लचीलापन नहीं है।

उदाहरण 13. एक कंपनी 'स्वच्छ गाँव अभियान' के तहत 10 गाँवों में साफ़-सफाई और जागरूकता फैलाने का कार्यक्रम बनाना चाहती है। बताइए, इस कार्यक्रम में क्या-क्या मुख्य बातें शामिल होंगी?

- › पहला कदम: उद्देश्य तय करना - जैसे, '10 गाँवों को पूरी तरह साफ़ करना और लोगों में स्वच्छता के प्रति जागरूकता बढ़ाना'।
- › दूसरा कदम: नीतियां बनाना - 'कूड़ा कहाँ फेंका जाएगा', 'प्लास्टिक का उपयोग कम कैसे करें'।
- › तीसरा कदम: कार्यप्रणाली/प्रक्रियाएं निर्धारित करना - 'हर गाँव में कब-कब सफाई अभियान चलेगा', 'जागरूकता बैठकें कैसे होंगी'।
- › चौथा कदम: नियम बनाना - 'अभियान के दौरान कोई भी कूड़ा सड़क पर नहीं फेंकेगा'।
- › पांचवां कदम: आवश्यक कार्य और संसाधन पहचानना - 'कितने स्वयंसेवक चाहिए', 'कितने कूड़ादान लगेंगे', 'गाड़ियों का इंतज़ाम'।
- › छठा कदम: बजट तय करना - 'इस पूरे अभियान पर कितना पैसा खर्च होगा', 'पैसे कहाँ से आएंगे'।

उत्तर – इस 'स्वच्छ गाँव अभियान' के कार्यक्रम में उद्देश्य, नीतियाँ, प्रक्रियाएँ, नियम, आवश्यक कार्य, मानवीय व भौतिक संसाधन और बजट - इन सभी चीज़ों का विस्तृत खाका शामिल होगा, तभी यह सफल होगा।

उदाहरण 14. एक मिठाई की दुकान है, उसे दिवाली के लिए अगले महीने 500 किलो लड्डू बनाने हैं। इसके लिए उसे कितनी चीनी और कितने बेसन की ज़रूरत पड़ेगी, अगर 1 किलो लड्डू में 500 ग्राम चीनी और 400 ग्राम बेसन लगता है?

- › पहले हमने लक्ष्य तय किया कि 500 किलो लड्डू बनाने हैं (यह हमारा उत्पादन बजट का हिस्सा है)।
- › अब हम चीनी की मात्रा निकालेंगे: 500 किलो लड्डू × 500 ग्राम चीनी प्रति किलो = 250,000 ग्राम चीनी।
- › इसे किलोग्राम में बदलेंगे: 250,000 ग्राम ÷ 1000 = 250 किलो चीनी।
- › अब हम बेसन की मात्रा निकालेंगे: 500 किलो लड्डू × 400 ग्राम बेसन प्रति किलो = 200,000 ग्राम बेसन।
- › इसे किलोग्राम में बदलेंगे: 200,000 ग्राम ÷ 1000 = 200 किलो बेसन।

उत्तर – तो, इस दिवाली के 'लड्डू उत्पादन बजट' के अनुसार, दुकान को 250 किलो चीनी और 200 किलो बेसन की ज़रूरत पड़ेगी।

बोर्ड परीक्षा के लिए खास

- यह विषय बोर्ड परीक्षा में अक्सर 'प्रबंधन के कार्यों' के हिस्से के रूप में आता है। नियोजन की परिभाषा और इसके महत्व को उदाहरणों के साथ अच्छी तरह तैयार करें।
- यह टॉपिक बोर्ड परीक्षा के लिए बहुत ज़रूरी है। इसके हर एक बिंदु को उदाहरण के साथ समझना और लिखना सीखो। अक्सर 'नियोजन के महत्व' पर सीधा प्रश्न आता है, तो सारे बिंदुओं को विस्तार से समझना।
- यह अवधारणा बोर्ड परीक्षा के लिए बहुत महत्वपूर्ण है। अक्सर नियोजन की विशेषताओं पर सीधे प्रश्न पूछे जाते हैं या केस स्टडी में किसी एक विशेषता की पहचान करने को कहा जाता है। हर विशेषता को उदाहरण के साथ याद रखना!
- नियोजन की सीमाएँ बोर्ड परीक्षाओं में सीधे प्रश्न के रूप में आती हैं। सभी 6-7 बिंदुओं को उदाहरणों के साथ अच्छी तरह समझो और याद कर लो।

- यह विषय बोर्ड परीक्षा के लिए बहुत महत्वपूर्ण है! नियोजन प्रक्रिया के इन चरणों को क्रम से याद रखना और प्रत्येक चरण को उदाहरण के साथ समझाना सीखो। अक्सर सीधे क्रम में लिखने को ही आता है।
- यह अवधारणा बोर्ड परीक्षाओं में अक्सर 'एकल प्रयोग योजना' और 'स्थायी योजना' के बीच अंतर पूछने या उदाहरणों के माध्यम से इन्हें पहचानने पर आधारित प्रश्नों के रूप में आती है।
- उद्देश्य निर्धारण पर केस स्टडी वाले प्रश्न अक्सर आते हैं, जहाँ आपको किसी स्थिति में सही उद्देश्य पहचानने होते हैं।
- व्यूह-रचना से जुड़े सवाल अक्सर केस स्टडी के रूप में आते हैं, जहाँ आपको किसी कंपनी की स्थिति देखकर उसकी रणनीति पहचाननी या बतानी होती है। इसके मुख्य पहलुओं को अच्छे से समझना बहुत जरूरी है।
- नीतियाँ, कार्यविधियाँ और नियम में अंतर बहुत महत्वपूर्ण है; बोर्ड परीक्षा में इन तीनों के बीच अंतर अक्सर पूछा जाता है।
- नीति और प्रक्रिया के बीच का अंतर बोर्ड परीक्षा के लिए बहुत महत्वपूर्ण है। इसे उदाहरणों के साथ अच्छी तरह से तैयार करें।
- परीक्षा में नियमों के उदाहरण जरूर देना और यह स्पष्ट करना कि इनमें कोई समझौता या लचीलापन नहीं होता।

एक नज़र में रिवीज़न

- › नियोजन: भविष्य के लक्ष्य व उन्हें प्राप्त करने की विधि का पूर्व-निर्धारण।
- › नियोजन: दिशा, अनिश्चितता, अतिव्यापी, नव-प्रवर्तन, निर्णय, नियंत्रण का आधार।
- › नियोजन: लक्ष्य केंद्रित, प्राथमिक कार्य, सर्वव्यापी, अविरत, भविष्यवादी, निर्णय रचना, मानसिक अभ्यास।
- › नियोजन की सीमाएँ: दृढ़ता, परिवर्तनशीलता, रचनात्मकता में कमी, लागत, समय, सफलता अनिश्चित।
- › नियोजन के 7 चरण: उद्देश्य, आधार, विकल्प पहचान, मूल्यांकन, चुनाव, लागू करना, अनुवर्तन।
- › योजनाएँ दो प्रकार की: एकल प्रयोग (एक बार) और स्थायी (नियमित)।
- › उद्देश्य: नियोजन का प्रथम चरण, संगठन का गंतव्य/परिणाम।
- › व्यूह-रचना: दीर्घकालीन लक्ष्य हेतु व्यापक योजना, बाहरी वातावरण को ध्यान में रखकर बनाई जाती है।
- › नीति: विचारों का मार्गदर्शन, विशिष्ट दिशा, समस्या समाधान आसान।
- › प्रक्रिया: दैनिक कार्यों को करने का क्रमबद्ध, विस्तृत तरीका।
- › नियम: क्या करना है/नहीं करना है, कोई लचीलापन नहीं।