

## CHAPTER - 5

### Employability Skills

#### Learning Points

- Unit 5.1 - Introduction to Employability Skills
- Unit 5.2 - Constitutional Values – Citizenship
- Unit 5.3 - Becoming a Professional in the 21st Century
- Unit 5.4 - Basic English Skills
- Unit 5.5 - Communication Skills
- Unit 5.6 - Diversity and Inclusion
- Unit 5.7 - Financial and Legal Literacy
- Unit 5.8 - Essential Digital Skills
- Unit 5.9 - Entrepreneurship
- Unit 5.10 - Customer Service
- Unit 5.11 - Getting Ready for Apprenticeship and Jobs

#### Introduction

In today's competitive job market, employability skills are essential for individuals seeking to enhance their career prospects and thrive in various professional environments. These skills encompass a wide range of competencies, including communication, teamwork, problem-solving, adaptability, and time management, which are crucial for success in any role. Employability skills not only improve an individual's ability to secure a job but also equip them to perform effectively, contribute positively to their organizations, and navigate the complexities of the workplace.



As industries evolve and job requirements change, the demand for skilled professionals who can demonstrate a blend of technical knowledge and soft skills is ever-increasing. Employers seek candidates who can adapt to new challenges, collaborate with diverse teams, and exhibit critical thinking. Therefore, understanding and developing employability skills is vital for anyone aspiring to enter the workforce or advance in their careers. By focusing on these skills, individuals can enhance their marketability, increase their confidence, and ultimately achieve their professional goals, making them valuable assets in any organization.

#### परिचय

आज की प्रतिस्पर्धात्मक नौकरी के बाजार में, रोजगार योग्यता कौशल उन व्यक्तियों के लिए आवश्यक हैं जो अपने करियर के अवसरों को बढ़ाने और विभिन्न पेशेवर वातावरण में सफल होने का प्रयास कर रहे हैं। ये कौशल संवाद, टीम कार्य, समस्या समाधान, अनुकूलनशीलता, और समय प्रबंधन जैसे विभिन्न क्षमताओं को शामिल करते हैं, जो किसी भी भूमिका में सफलता के लिए महत्वपूर्ण हैं। रोजगार योग्यता कौशल न केवल किसी व्यक्ति की नौकरी पाने की क्षमता में सुधार करते हैं, बल्कि उन्हें प्रभावी रूप से कार्य करने, अपने संगठनों में सकारात्मक योगदान देने, और कार्यस्थल की जटिलताओं को समझने के लिए भी सक्षम बनाते हैं।

जैसे-जैसे उद्योग विकसित होते हैं और नौकरी की आवश्यकताएँ बदलती हैं, ऐसे कुशल पेशेवरों की मांग बढ़ती जा रही है जो तकनीकी ज्ञान और सॉफ्ट स्किल्स का मिश्रण प्रदर्शित कर सकें। नियोक्ता उन उम्मीदवारों की तलाश करते हैं जो नई चुनौतियों के प्रति अनुकूलनशीलता दिखा सकें, विविध टीमों के साथ सहयोग कर सकें, और आलोचनात्मक सोच का प्रदर्शन कर सकें। इसलिए, रोजगार योग्यता कौशल को

समझना और विकसित करना किसी भी व्यक्ति के लिए आवश्यक है जो कार्य बल में प्रवेश करने या अपने करियर में आगे बढ़ने की आकांक्षा रखता है। इन कौशलों पर ध्यान केंद्रित करके, व्यक्ति अपनी मार्केटबिलिटी को बढ़ा सकते हैं, आत्मविश्वास बढ़ा सकते हैं, और अंततः अपने पेशेवर लक्ष्यों को प्राप्त कर सकते हैं, जिससे वे किसी भी संगठन में मूल्यवान संपत्ति बन जाते हैं।

## **Unit 5.1: Introduction to Employability Skills**

Employability skills are a set of fundamental abilities and behaviors that allow individuals to meet the requirements of employers in any professional setting. In today's competitive job market, technical knowledge alone is not enough to secure employment or advance a career. Employers increasingly value soft skills—such as communication, problem-solving, teamwork, and adaptability—as they allow individuals to effectively contribute to an organization's goals.

### **यूनिट 5.1: रोजगार योग्यता कौशल का परिचय**

रोजगार योग्यता कौशल उन मौलिक क्षमताओं और व्यवहारों का एक समूह हैं जो व्यक्तियों को किसी भी पेशेवर वातावरण में नियोक्ताओं की आवश्यकताओं को पूरा करने की अनुमति देते हैं। आज के प्रतिस्पर्धात्मक नौकरी के बाजार में, केवल तकनीकी ज्ञान रोजगार पाने या करियर को आगे बढ़ाने के लिए पर्याप्त नहीं है। नियोक्ता अब सॉफ्ट स्किल्स—जैसे संवाद, समस्या समाधान, टीम कार्य, और अनुकूलनशीलता—को अधिक महत्व देते हैं, क्योंकि ये व्यक्तियों को संगठन के लक्ष्यों में प्रभावी ढंग से योगदान देने की क्षमता प्रदान करते हैं।

#### **5.1.1: The Significance of Employability Skills**

Employability skills are often referred to as "transferable skills" because they can be applied across various job roles and industries. These skills are critical in making employees more adaptable to the changing demands of the workplace, particularly in the context of evolving technologies and new business models. Understanding the significance of these skills not only helps individuals secure a job but also ensures long-term career growth, as they can continuously improve and apply these competencies throughout their professional lives.

Employers look for candidates who demonstrate a strong work ethic, effective communication, teamwork, and problem-solving abilities. For example, critical thinking and decision-making are vital in industries where rapid responses to challenges are necessary. Similarly, adaptability and learning agility help employees stay relevant in the face of technological advancements. A blend of these skills enhances overall productivity and contributes to the organization's success.

#### **5.1.1: रोजगार योग्यता कौशल का महत्व**

रोजगार योग्यता कौशल को अक्सर "हस्तांतरणीय कौशल" कहा जाता है क्योंकि इन्हें विभिन्न नौकरी की भूमिकाओं और उद्योगों में लागू किया जा सकता है। ये कौशल कर्मचारियों को कार्यस्थल की बदलती आवश्यकताओं के प्रति अधिक अनुकूल बनाने में महत्वपूर्ण हैं, विशेष रूप से विकसित हो रही तकनीकों और नए व्यापार मॉडलों के संदर्भ में। इन कौशलों के महत्व को समझना न केवल व्यक्तियों को नौकरी पाने में मदद करता है, बल्कि दीर्घकालिक करियर विकास को भी सुनिश्चित करता है, क्योंकि वे अपने पेशेवर जीवन में लगातार इन क्षमताओं को सुधार और लागू कर सकते हैं।

नियोक्ता ऐसे उम्मीदवारों की तलाश करते हैं जो मजबूत कार्य नैतिकता, प्रभावी संवाद, टीम कार्य, और समस्या समाधान की क्षमताओं को प्रदर्शित करते हैं। उदाहरण के लिए, त्वरित चुनौतियों का सामना करने के लिए आलोचनात्मक सोच और निर्णय लेना उद्योगों में बहुत महत्वपूर्ण हैं। इसी तरह, अनुकूलनशीलता और सीखने की लचीलापन कर्मचारियों को तकनीकी प्रगति के सामने प्रासंगिक बनाए रखने में मदद करती है। इन कौशलों का मिश्रण समग्र उत्पादकता को बढ़ाता है और संगठन की सफलता में योगदान करता है।

## Unit 5.2: Constitutional Values – Citizenship

Citizenship and constitutional values form the foundation of a just and equitable society. Being aware of one's civic duties and rights is essential for not only personal growth but also for contributing positively to the community and the nation as a whole.

### यूनिट 5.2: संवैधानिक मूल्य – नागरिकता

नागरिकता और संवैधानिक मूल्य एक न्यायपूर्ण और समान समाज की नींव बनाते हैं। अपने नागरिक कर्तव्यों और अधिकारों के प्रति जागरूक होना न केवल व्यक्तिगत विकास के लिए आवश्यक है, बल्कि समग्र रूप से समुदाय और राष्ट्र में सकारात्मक योगदान देने के लिए भी महत्वपूर्ण है।



#### 5.2.1: Understanding Constitutional Values and Civic Duties

In India, the Constitution outlines the fundamental rights and duties of its citizens. These rights include the right to equality, freedom of speech, religious freedom, and protection from discrimination. Alongside these rights, citizens are expected to uphold certain duties, such as respecting the national symbols, obeying laws, and promoting harmony among all citizens, irrespective of religion, race, or gender.

Personal values such as integrity, honesty, and respect for others are central to a strong ethical foundation, while environmentally sustainable practices involve using resources efficiently, reducing waste, and minimizing one's carbon footprint. For an employee, adhering to these constitutional values within the workplace fosters a respectful and inclusive environment that is aligned with broader national and environmental goals.

Employers increasingly seek candidates who not only possess technical skills but also demonstrate a commitment to ethical behavior, social responsibility, and sustainability. These traits contribute to a positive corporate culture and the long-term success of both employees and employers.

#### 5.2.1: संवैधानिक मूल्यों और नागरिक कर्तव्यों की समझ

भारत में, संविधान अपने नागरिकों के मौलिक अधिकारों और कर्तव्यों को स्पष्ट करता है। इन अधिकारों में समानता का अधिकार, भाषण की स्वतंत्रता, धार्मिक स्वतंत्रता, और भेदभाव से सुरक्षा शामिल हैं। इन अधिकारों के साथ-साथ, नागरिकों से कुछ कर्तव्यों का पालन करने की अपेक्षा की जाती है, जैसे राष्ट्रीय प्रतीकों का सम्मान करना, कानूनों का पालन करना, और सभी नागरिकों के बीच, चाहे धर्म, जाति या लिंग कुछ भी हो, सामंजस्य को बढ़ावा देना।

व्यक्तिगत मूल्य जैसे सत्यनिष्ठा, ईमानदारी, और दूसरों के प्रति सम्मान एक मजबूत नैतिक आधार के केंद्र में हैं, जबकि पर्यावरणीय रूप से सतत प्रथाएँ संसाधनों का कुशल उपयोग, अपशिष्ट में कमी, और अपने कार्बन फुटप्रिंट को कम करने में शामिल होती हैं। एक कर्मचारी के लिए, कार्यस्थल में इन संवैधानिक मूल्यों का पालन करना एक सम्मानजनक और समावेशी वातावरण को बढ़ावा देता है जो व्यापक राष्ट्रीय और पर्यावरणीय लक्ष्यों के साथ मेल खाता है।

नियोक्ता अब ऐसे उम्मीदवारों की खोज कर रहे हैं जो केवल तकनीकी कौशल रखते हों, बल्कि नैतिक व्यवहार, सामाजिक जिम्मेदारी, और सततता के प्रति भी प्रतिबद्धता दिखाते हों। ये गुण सकारात्मक कॉर्पोरेट संस्कृति और कर्मचारियों और नियोक्ताओं दोनों की दीर्घकालिक सफलता में योगदान करते हैं।

## Unit 5.3: Becoming a Professional in the 21st Century

In the 21st century, professionalism goes beyond technical skills and expertise. Professionals are expected to adapt to rapid technological advancements, work in diverse teams, and demonstrate leadership and emotional intelligence.

### यूनिट 5.3: 21वीं सदी में एक पेशेवर बनना

21वीं सदी में, पेशेवरता केवल तकनीकी कौशल और विशेषज्ञता से परे है। पेशेवरों से अपेक्षा की जाती है कि वे तेज़ी से विकसित हो रही तकनीकों के साथ अनुकूलन करें, विविध टीमों में काम करें, और नेतृत्व एवं भावनात्मक बुद्धिमत्ता का प्रदर्शन करें।

#### 5.3.1: Key 21st Century Skills

The skills that define a successful professional today include:

- **Self-awareness:** Understanding one's strengths, weaknesses, and emotions to improve interactions and performance.
- **Behavioral Skills:** Displaying a positive attitude, self-discipline, and professionalism in all interactions.
- **Self-motivation:** Taking initiative and responsibility for personal growth and continuous learning.
- **Problem-solving and creative thinking:** Approaching challenges with innovative solutions and critical analysis.
- **Time management:** Effectively organizing tasks to maximize productivity.
- **Social and cultural awareness:** Understanding and respecting diverse cultures and working effectively with people from various backgrounds.
- **Emotional awareness:** Managing one's own emotions and empathizing with others to foster a collaborative work environment.
- **Continuous learning mindset:** Adopting a growth mindset that encourages lifelong learning and adaptability.

These 21st-century skills are essential for staying competitive in an ever-evolving job market. Employers expect individuals who not only excel at their job roles but also proactively seek new knowledge, maintain high levels of professionalism, and positively contribute to their teams and organizations.

#### 5.3.1: 21वीं सदी के प्रमुख कौशल

आज एक सफल पेशेवर को परिभाषित करने वाले कौशल में शामिल हैं:

- **आत्म-जागरूकता:** अपनी ताकत, कमजोरियों, और भावनाओं को समझना ताकि इंटरएक्शन और प्रदर्शन में सुधार हो सके।
- **व्यवहारिक कौशल:** सभी इंटरएक्शनों में सकारात्मक दृष्टिकोण, आत्म-नियंत्रण, और पेशेवरता प्रदर्शित करना।
- **स्व-प्रेरणा:** व्यक्तिगत विकास और निरंतर सीखने के लिए पहल और जिम्मेदारी लेना।
- **समस्या समाधान और रचनात्मक सोच:** चुनौतियों का सामना करने के लिए नवोन्मेषी समाधान और आलोचनात्मक विश्लेषण का उपयोग करना।
- **समय प्रबंधन:** उत्पादकता को अधिकतम करने के लिए कार्यों का प्रभावी ढंग से आयोजन करना।

- **सामाजिक और सांस्कृतिक जागरूकता:** विभिन्न संस्कृतियों को समझना और उनका सम्मान करना, और विभिन्न पृष्ठभूमियों के लोगों के साथ प्रभावी रूप से काम करना।
- **भावनात्मक जागरूकता:** अपनी भावनाओं का प्रबंधन करना और दूसरों के प्रति सहानुभूति दिखाना ताकि एक सहयोगात्मक कार्य वातावरण को बढ़ावा मिल सके।
- **निरंतर सीखने का मानसिकता:** एक विकासात्मक मानसिकता अपनाना जो जीवन भर सीखने और अनुकूलनशीलता को प्रोत्साहित करती है।

ये 21वीं सदी के कौशल एक तेजी से विकसित होते नौकरी के बाजार में प्रतिस्पर्धी बने रहने के लिए आवश्यक हैं। नियोक्ता ऐसे व्यक्तियों की अपेक्षा करते हैं जो न केवल अपनी नौकरी की भूमिकाओं में उत्कृष्टता प्राप्त करें, बल्कि सक्रिय रूप से नए ज्ञान की खोज करें, उच्च स्तर की पेशेवरता बनाए रखें, और अपनी टीमों और संगठनों में सकारात्मक योगदान दें।

## Unit 5.4: Basic English Skills

Effective communication is key to success in any workplace, and English has become the global language of business. Having basic English language skills helps individuals communicate clearly and confidently, opening doors to more opportunities both locally and globally.

### यूनिट 5.4: बुनियादी अंग्रेजी कौशल

प्रभावी संवाद किसी भी कार्यस्थल में सफलता की कुंजी है, और अंग्रेजी व्यापार की वैश्विक भाषा बन गई है। बुनियादी अंग्रेजी भाषा कौशल होने से व्यक्तियों को स्पष्ट और आत्मविश्वास के साथ संवाद करने में मदद मिलती है, जिससे स्थानीय और वैश्विक दोनों स्तरों पर अधिक अवसरों के दरवाजे खुलते हैं।



#### 5.4.1: Conversing in Basic English

Employees are expected to speak and understand basic English, which includes using common phrases, sentences, and professional terminology. This ability helps in everyday interactions with colleagues, supervisors, and customers, especially in multinational corporations or organizations where English is the primary language of communication.

Mastering basic English allows employees to read and comprehend workplace documents, write clear emails, and participate in meetings or training sessions conducted in English. It also fosters better communication with customers, suppliers, and international partners, enhancing overall business efficiency and global competitiveness.

#### 5.4.1: बुनियादी अंग्रेजी में संवाद करना

कर्मचारियों से अपेक्षा की जाती है कि वे बुनियादी अंग्रेजी बोलें और समझें, जिसमें सामान्य वाक्यांश, वाक्य, और पेशेवर शब्दावली का उपयोग शामिल है। यह क्षमता सहकर्मियों, पर्यवेक्षकों, और ग्राहकों के साथ दैनिक इंटरएक्शन में मदद करती है, विशेष रूप से बहुराष्ट्रीय कंपनियों या संगठनों में जहाँ अंग्रेजी संवाद की प्राथमिक भाषा है।



बुनियादी अंग्रेजी में निपुणता कर्मचारियों को कार्यस्थल के दस्तावेज़ पढ़ने और समझने, स्पष्ट ईमेल लिखने, और अंग्रेजी में आयोजित बैठकों या प्रशिक्षण सत्रों में भाग लेने की अनुमति देती है। यह ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं, और अंतरराष्ट्रीय भागीदारों के साथ बेहतर संवाद को भी बढ़ावा देती है, जिससे समग्र व्यवसाय की दक्षता और वैश्विक प्रतिस्पर्धात्मकता में सुधार होता है।

## Unit 5.5: Communication Skills

Communication is the foundation of any successful interaction in a professional setting. It encompasses both verbal and non-verbal forms, including writing, speaking, and body language. Good communication ensures clarity, reduces misunderstandings, and promotes teamwork.

### यूनिट 5.5: संवाद कौशल

संवाद किसी भी पेशेवर वातावरण में सफल इंटरएक्शन की नींव है। इसमें मौखिक और गैर-मौखिक दोनों रूप शामिल होते हैं, जैसे लेखन, बोलना, और शारीरिक भाषा। अच्छे संवाद से स्पष्टता सुनिश्चित होती है, गलतफहमियों में कमी आती है, और टीम कार्य को बढ़ावा मिलता है।

#### 5.5.1: Good Manners and Etiquette in Communication

Effective communication requires following good manners and etiquette. This includes speaking politely, listening attentively, and responding thoughtfully. Maintaining a professional tone in all interactions—whether with peers, superiors, or clients—is crucial in building positive relationships and fostering a respectful work environment.

##### 5.5.1: संवाद में अच्छे शिष्टाचार और नैतिकता

प्रभावी संवाद के लिए अच्छे शिष्टाचार और नैतिकता का पालन करना आवश्यक है। इसमें विनम्रता से बोलना, ध्यान से सुनना, और विचारशीलता से प्रतिक्रिया देना शामिल है। सभी इंटरएक्शनों में—चाहे सहकर्मियों, उच्चाधिकारियों, या ग्राहकों के साथ—एक पेशेवर स्वर बनाए रखना सकारात्मक संबंध बनाने और एक सम्मानजनक कार्य वातावरण को बढ़ावा देने में महत्वपूर्ण है।



#### 5.5.2: Teamwork and Collaboration

In most workplaces, individuals are required to work as part of a team. This requires clear communication, mutual respect, and a shared commitment to achieving common goals. Effective team members actively listen to others' ideas, contribute their own, and provide constructive feedback. Good communication skills within a team setting ensure that tasks are completed efficiently and that team dynamics remain positive.

##### 5.5.2: टीमवर्क और सहयोग

अधिकतर कार्यस्थलों में, व्यक्तियों को एक टीम का हिस्सा बनकर काम करना होता है। इसके लिए स्पष्ट संवाद, आपसी सम्मान, और साझा लक्ष्यों को प्राप्त करने के प्रति प्रतिबद्धता की आवश्यकता होती है। प्रभावी टीम के सदस्य दूसरों के विचारों को सक्रिय रूप से सुनते हैं, अपने विचारों में योगदान देते हैं, और रचनात्मक फीडबैक प्रदान करते हैं। एक टीम सेटिंग में अच्छे संवाद कौशल यह सुनिश्चित करते हैं कि कार्य कुशलता से पूरे हों और टीम डायनामिक्स सकारात्मक बने रहें।

## Unit 5.6: Diversity and Inclusion

Diversity and inclusion are essential aspects of the modern workplace. A diverse workforce, which includes individuals of different genders, cultures, and abilities, brings a wide range of perspectives and experiences that can enhance creativity and problem-solving.

### यूनिट 5.6: विविधता और समावेशन

विविधता और समावेशन आधुनिक कार्यस्थल के महत्वपूर्ण पहलू हैं। एक विविध कार्यबल, जिसमें विभिन्न लिंगों, संस्कृतियों, और क्षमताओं के व्यक्ति शामिल होते हैं, व्यापक दृष्टिकोण और अनुभव लाता है जो रचनात्मकता और समस्या समाधान को बढ़ा सकता है।

#### 5.6.1: Appropriate Communication with All Genders and Persons with Disabilities (PwD)

An inclusive workplace ensures that all employees feel valued and respected, regardless of their gender, ethnicity, or physical abilities. Effective communication with all genders and persons with disabilities requires understanding and empathy. Employees should be trained to use inclusive language, avoid stereotypes, and ensure that everyone has equal access to opportunities.

##### 5.6.1: सभी लिंगों और विकलांग व्यक्तियों (PwD) के साथ उचित संवाद

एक समावेशी कार्यस्थल यह सुनिश्चित करता है कि सभी कर्मचारी, चाहे उनका लिंग, जातीयता, या शारीरिक क्षमताएँ किसी भी प्रकार की हों, मूल्यवान और सम्मानित महसूस करें। सभी लिंगों और विकलांग व्यक्तियों के साथ प्रभावी संवाद के लिए समझ और सहानुभूति की आवश्यकता होती है। कर्मचारियों को समावेशी भाषा का उपयोग करने, रूढ़ियों से बचने, और यह सुनिश्चित करने के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए कि सभी को अवसरों तक समान पहुँच मिले।

#### 5.6.2: Reporting Sexual Harassment

Organizations must provide a safe and respectful work environment. Any issues related to sexual harassment or inappropriate behavior must be reported and addressed promptly. Awareness and adherence to workplace policies on harassment contribute to a healthier and more inclusive workplace.

##### 5.6.2: यौन उत्पीड़न की रिपोर्टिंग

संगठनों को एक सुरक्षित और सम्मानजनक कार्य वातावरण प्रदान करना चाहिए। यौन उत्पीड़न या अनुपयुक्त व्यवहार से संबंधित किसी भी समस्या की तुरंत रिपोर्टिंग और समाधान किया जाना चाहिए। कार्यस्थल पर उत्पीड़न से संबंधित नीतियों के प्रति जागरूकता और पालन एक स्वस्थ और अधिक समावेशी कार्य वातावरण में योगदान करता है।

## Unit 5.7: Financial and Legal Literacy

Financial and legal literacy is essential for managing personal finances and understanding one's rights and responsibilities in the workplace.

### यूनिट 5.7: वित्तीय और कानूनी साक्षरता

वित्तीय और कानूनी साक्षरता व्यक्तिगत वित्त प्रबंधन और कार्यस्थल में अपने अधिकारों और जिम्मेदारियों को समझने के लिए आवश्यक है।

#### 5.7.1: Using Financial Products and Services

Employees must be aware of the various financial products and services available to them, such as bank accounts, loans, and investment options. Understanding how to use these products safely and securely ensures that individuals can manage their finances effectively.

### 5.7.1: वित्तीय उत्पादों और सेवाओं का उपयोग

कर्मचारियों को उनके लिए उपलब्ध विभिन्न वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के बारे में जागरूक होना चाहिए, जैसे बैंक खाता, ऋण, और निवेश विकल्प। इन उत्पादों का सुरक्षित और सही तरीके से उपयोग करना समझना यह सुनिश्चित करता है कि व्यक्ति अपने वित्त का प्रभावी ढंग से प्रबंधन कर सकें।

### 5.7.2: Budgeting and Savings

Basic financial skills include calculating income, expenses, and savings. By understanding how to create and follow a budget, employees can ensure financial stability and prepare for future expenses. This financial literacy contributes to personal well-being and reduces stress, allowing individuals to focus on their work.

### 5.7.2: बजट बनाना और बचत करना

मूल वित्तीय कौशल में आय, खर्च, और बचत की गणना करना शामिल है। बजट बनाने और उसका पालन करने को समझकर, कर्मचारी वित्तीय स्थिरता सुनिश्चित कर सकते हैं और भविष्य के खर्चों के लिए तैयारी कर सकते हैं। यह वित्तीय साक्षरता व्यक्तिगत कल्याण में योगदान करती है और तनाव को कम करती है, जिससे व्यक्ति अपने काम पर ध्यान केंद्रित कर सकते हैं।

### 5.7.3: Understanding Legal Rights

Employees should also be aware of their legal rights in the workplace. This includes understanding employment contracts, wage laws, and protection from exploitation. Knowing how to approach the relevant authorities in case of legal issues ensures that employees are treated fairly and can protect their interests.

### 5.7.3: कानूनी अधिकारों को समझना

कर्मचारियों को अपने कार्यस्थल में कानूनी अधिकारों के बारे में भी जागरूक होना चाहिए। इसमें रोजगार अनुबंध, वेतन कानून, और शोषण से सुरक्षा को समझना शामिल है। कानूनी मुद्दों के मामले में संबंधित अधिकारियों से संपर्क करने का तरीका जानना यह सुनिश्चित करता है कि कर्मचारियों के साथ उचित व्यवहार किया जाए और वे अपने हितों की रक्षा कर सकें।

## Unit 5.8: Essential Digital Skills

As workplaces become increasingly reliant on technology, having essential digital skills is crucial for all employees. These skills range from basic computer literacy to understanding how to use the internet and digital tools securely.

### यूनिट 5.8: आवश्यक डिजिटल कौशल

जैसे-जैसे कार्यस्थल तकनीक पर अधिक निर्भर होते जा रहे हैं, सभी कर्मचारियों के लिए आवश्यक डिजिटल कौशल होना बहुत महत्वपूर्ण है। ये कौशल बुनियादी कंप्यूटर साक्षरता से लेकर इंटरनेट और डिजिटल उपकरणों का सुरक्षित उपयोग करने की समझ तक फैले हुए हैं।



### 5.8.1: Operating Digital Devices

Employees are expected to operate computers, smartphones, and other digital devices efficiently. This includes understanding basic applications such as word processing software, email platforms, and other tools specific to the industry.



### 5.8.1: डिजिटल उपकरणों का संचालन

कर्मचारियों से अपेक्षा की जाती है कि वे कंप्यूटर, स्मार्टफोन, और अन्य डिजिटल उपकरणों को प्रभावी ढंग से संचालित करें। इसमें वर्ड प्रोसेसिंग सॉफ्टवेयर, ईमेल प्लेटफॉर्म, और उद्योग से संबंधित अन्य उपकरणों जैसी बुनियादी एप्लिकेशन को समझना शामिल है।

### 5.8.2: Internet and Social Media Safety

With the widespread use of the internet and social media, employees must know how to use these platforms responsibly. This includes understanding the importance of data privacy, avoiding phishing scams, and maintaining professionalism online. Securely handling online transactions and communications protects both the employee and the organization from potential cyber threats.



### 5.8.2: इंटरनेट और सोशल मीडिया सुरक्षा

इंटरनेट और सोशल मीडिया के व्यापक उपयोग के साथ, कर्मचारियों को इन प्लेटफॉर्मों का जिम्मेदारी से उपयोग करने का ज्ञान होना चाहिए। इसमें डेटा गोपनीयता के महत्व को समझना, फिशिंग स्कैम से बचना, और ऑनलाइन पेशेवरता बनाए रखना शामिल है। ऑनलाइन लेन-देन और संवाद को सुरक्षित रूप से संभालना कर्मचारी और संगठन दोनों को संभावित साइबर खतरों से बचाता है।

## Unit 5.9: Entrepreneurship

Entrepreneurship involves identifying business opportunities, managing risks, and leading innovations. It is an essential skill not only for starting one's own business but also for adding value to an organization through entrepreneurial thinking.

### यूनिट 5.9: उद्यमिता

उद्यमिता में व्यावसायिक अवसरों की पहचान करना, जोखिम का प्रबंधन करना, और नवाचार का नेतृत्व करना शामिल है। यह केवल अपना व्यवसाय शुरू करने के लिए ही नहीं, बल्कि उद्यमी सोच के माध्यम से किसी संगठन में मूल्य जोड़ने के लिए भी एक आवश्यक कौशल है।

### 5.9.1: Identifying Business Opportunities

Entrepreneurship begins with identifying gaps in the market and assessing potential business opportunities. Employees with an entrepreneurial mindset can drive innovation within an organization, helping it stay competitive and responsive to market trends.

### 5.9.1: व्यावसायिक अवसरों की पहचान करना

उद्यमिता का आरंभ बाजार में अंतरालों की पहचान करने और संभावित व्यावसायिक अवसरों का आकलन करने से होता है। उद्यमी मानसिकता वाले कर्मचारी एक संगठन के भीतर नवाचार को बढ़ावा दे सकते हैं, जिससे वह प्रतिस्पर्धी बना रहे और बाजार की प्रवृत्तियों के प्रति प्रतिक्रियाशील रह सके।

### 5.9.2: Arranging Financing and Legal Challenges

Starting a business or a new initiative requires funding. Entrepreneurs must be aware of the various sources for securing funds, such as loans, venture capital, and crowdfunding. They must also understand the legal challenges involved in starting and running a business, including tax laws, business registration, and compliance with regulatory standards.

### 5.9.2: वित्तपोषण और कानूनी चुनौतियों का प्रबंध

एक व्यवसाय या नई पहल शुरू करने के लिए धन की आवश्यकता होती है। उद्यमियों को फंड सुरक्षित करने के विभिन्न स्रोतों के बारे में जागरूक होना चाहिए, जैसे कि ऋण, वेंचर कैपिटल, और क्राउडफंडिंग। उन्हें व्यवसाय शुरू करने और चलाने में शामिल कानूनी चुनौतियों को भी समझना चाहिए, जिसमें कर कानून, व्यवसाय पंजीकरण, और नियामक मानकों का पालन करना शामिल है।

## Unit 5.10: Customer Service

Customer service is the process of identifying and meeting customer needs to ensure satisfaction and loyalty. Excellent customer service is vital for maintaining the reputation of a business and retaining customers.

### यूनिट 5.10: ग्राहक सेवा

ग्राहक सेवा वह प्रक्रिया है जिसके द्वारा ग्राहक की आवश्यकताओं की पहचान की जाती है और उन्हें पूरा किया जाता है ताकि संतोष और निष्ठा सुनिश्चित हो सके। उत्कृष्ट ग्राहक सेवा एक व्यवसाय की प्रतिष्ठा बनाए रखने और ग्राहकों को बनाए रखने के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है।

#### 5.10.1: Types of Customers

There are various types of customers, each with different needs and expectations. Understanding these customer types is crucial for providing effective service:

- **Loyal Customers:** These customers repeatedly choose a brand or business due to positive past experiences. They are more likely to provide feedback and refer others, making them invaluable for word-of-mouth marketing.
- **Discount-driven Customers:** This group primarily seeks deals and discounts. They are often price-sensitive and may switch brands frequently based on current offers. Providing excellent service can help convert them into loyal customers.
- **New Customers:** New customers may be unsure of what to expect. Ensuring a positive first experience can lead to repeat business. Listening to their concerns and providing thorough assistance is crucial.
- **Dissatisfied Customers:** These customers have had negative experiences and may voice their complaints. Addressing their issues promptly and effectively can turn a bad experience into a positive one, ultimately retaining their business.

#### 5.10.1: ग्राहकों के प्रकार

ग्राहकों के विभिन्न प्रकार होते हैं, प्रत्येक की आवश्यकताएँ और अपेक्षाएँ अलग होती हैं। इन ग्राहक प्रकारों को समझना प्रभावी सेवा प्रदान करने के लिए बहुत महत्वपूर्ण है:

- **निष्ठावान ग्राहक:** ये ग्राहक सकारात्मक पूर्व अनुभवों के कारण बार-बार एक ब्रांड या व्यवसाय का चयन करते हैं। वे प्रतिक्रिया देने और दूसरों को संदर्भित करने की अधिक संभावना रखते हैं, जिससे वे मुँह से मुँह प्रचार के लिए अनमोल बन जाते हैं।
- **छूट-प्रेरित ग्राहक:** यह समूह मुख्य रूप से सौदों और छूट की तलाश करता है। ये अक्सर मूल्य-संवेदनशील होते हैं और वर्तमान ऑफ़रों के आधार पर अक्सर ब्रांड बदल सकते हैं। उत्कृष्ट सेवा प्रदान करने से इन्हें निष्ठावान ग्राहकों में परिवर्तित किया जा सकता है।
- **नए ग्राहक:** नए ग्राहक यह नहीं जानते कि उन्हें क्या उम्मीद करनी चाहिए। सकारात्मक पहले अनुभव को सुनिश्चित करना दोबारा व्यापार को लाने में मदद कर सकता है। उनकी चिंताओं को सुनना और पूरी सहायता प्रदान करना महत्वपूर्ण है।

- **असंतुष्ट ग्राहक:** ये ग्राहक नकारात्मक अनुभवों का सामना कर चुके होते हैं और अपनी शिकायतें व्यक्त कर सकते हैं। उनके मुद्दों को तुरंत और प्रभावी ढंग से सुलझाना एक खराब अनुभव को सकारात्मक में बदल सकता है, अंततः उनके व्यवसाय को बनाए रख सकता है।

### 5.10.2: Identifying Customer Needs

Understanding and addressing customer needs is a fundamental aspect of effective customer service. This involves:

- **Active Listening:** Pay attention to what customers are saying. Acknowledging their concerns helps build rapport and shows that their opinions are valued.
- **Asking Questions:** Probing questions can help clarify customer needs and preferences. This engagement can lead to personalized service, increasing customer satisfaction.
- **Feedback Mechanisms:** Implementing feedback systems allows customers to express their opinions about products and services. This information can help organizations improve their offerings and identify areas for development.

### 5.10.2: ग्राहक की आवश्यकताओं की पहचान करना

ग्राहक की आवश्यकताओं को समझना और उन्हें संबोधित करना प्रभावी ग्राहक सेवा का एक मौलिक पहलू है। इसमें शामिल है:

- **सक्रिय सुनना:** ग्राहकों द्वारा कहे जा रहे शब्दों पर ध्यान देना। उनकी चिंताओं को स्वीकार करना संबंध बनाने में मदद करता है और यह दिखाता है कि उनकी राय की कदर की जाती है।
- **प्रश्न पूछना:** पूछे गए सवाल ग्राहक की आवश्यकताओं और प्राथमिकताओं को स्पष्ट करने में मदद कर सकते हैं। यह जुड़ाव व्यक्तिगत सेवा की ओर ले जा सकता है, जिससे ग्राहक संतोष बढ़ता है।
- **फीडबैक तंत्र:** फीडबैक सिस्टम लागू करने से ग्राहकों को उत्पादों और सेवाओं के बारे में अपनी राय व्यक्त करने की अनुमति मिलती है। यह जानकारी संगठनों को अपनी पेशकशों में सुधार करने और विकास के क्षेत्रों की पहचान करने में मदद कर सकती है।

### 5.10.3: Maintaining Hygiene and Grooming Standards

In many industries, especially hospitality and retail, maintaining appropriate hygiene and grooming standards is critical. This not only reflects professionalism but also builds customer trust and satisfaction. Key aspects include:

- **Personal Grooming:** Employees should maintain a clean and professional appearance. This includes appropriate attire, personal hygiene, and a neat workspace.
- **Workplace Cleanliness:** Keeping the work environment tidy is essential for creating a welcoming atmosphere for customers. Regular cleaning schedules and personal responsibility contribute to an overall positive impression.

### 5.10.3: स्वच्छता और साज-सज्जा मानकों को बनाए रखना

कई उद्योगों, विशेषकर आतिथ्य और खुदरा में, उचित स्वच्छता और साज-सज्जा मानकों को बनाए रखना महत्वपूर्ण है। यह न केवल पेशेवरता को दर्शाता है, बल्कि ग्राहक का विश्वास और संतोष भी बढ़ाता है। मुख्य पहलुओं में शामिल हैं:

- **व्यक्तिगत साज-सज्जा:** कर्मचारियों को एक साफ और पेशेवर दिखावट बनाए रखनी चाहिए। इसमें उचित वस्त्र, व्यक्तिगत स्वच्छता, और एक व्यवस्थित कार्यक्षेत्र शामिल है।

- **कार्यस्थल की स्वच्छता:** कार्य वातावरण को साफ रखना ग्राहकों के लिए एक स्वागतयोग्य वातावरण बनाने के लिए आवश्यक है। नियमित सफाई कार्यक्रम और व्यक्तिगत जिम्मेदारी समग्र सकारात्मक प्रभाव में योगदान करते हैं।

## Unit 5.11: Getting Ready for Apprenticeship and Jobs

Preparing for employment opportunities is a vital step for individuals transitioning from education to the workforce. This process includes various elements that equip candidates to enter the job market confidently.

### यूनिट 5.11: अप्रेंटिसशिप और नौकरियों के लिए तैयारी

नौकरी के अवसरों के लिए तैयारी करना उन व्यक्तियों के लिए एक महत्वपूर्ण कदम है जो शिक्षा से कार्यबल में संक्रमण कर रहे हैं। इस प्रक्रिया में विभिन्न तत्व शामिल हैं जो उम्मीदवारों को आत्मविश्वास के साथ नौकरी के बाजार में प्रवेश करने के लिए तैयार करते हैं।

#### 5.11.1: Creating a Basic Biodata

A biodata, or resume, serves as a first impression for potential employers. A well-structured biodata should include:

- **Personal Information:** Name, contact details, and relevant personal information.
- **Education and Qualifications:** A summary of educational background, including degrees, certifications, and any relevant coursework.
- **Work Experience:** A brief outline of any work experience, internships, or volunteer work that highlights relevant skills and accomplishments.
- **Skills:** A list of key skills related to the desired job, including technical, interpersonal, and language skills.
- **References:** Providing references from past employers or educators can add credibility and give potential employers insight into the candidate's work ethic and character.

#### 5.11.1: एक बुनियादी बायोडाटा बनाना

बायोडाटा, या रिज़्यूमे, संभावित नियोक्ताओं के लिए पहला प्रभाव बनाता है। एक अच्छी तरह से संरचित बायोडाटा में शामिल होना चाहिए:

- **व्यक्तिगत जानकारी:** नाम, संपर्क विवरण, और संबंधित व्यक्तिगत जानकारी।
- **शिक्षा और योग्यताएँ:** शैक्षणिक पृष्ठभूमि का संक्षिप्त विवरण, जिसमें डिग्रियाँ, प्रमाणपत्र, और कोई संबंधित पाठ्यक्रम शामिल हैं।
- **कार्य अनुभव:** किसी भी कार्य अनुभव, इंटरनशिप, या स्वैच्छिक कार्य का संक्षिप्त विवरण, जो संबंधित कौशल और उपलब्धियों को उजागर करता है।
- **कौशल:** इच्छित नौकरी से संबंधित प्रमुख कौशलों की सूची, जिसमें तकनीकी, अंतर्व्यक्तिक, और भाषा कौशल शामिल हैं।
- **संदर्भ:** पूर्व नियोक्ताओं या शिक्षकों से संदर्भ प्रदान करने से विश्वसनीयता बढ़ सकती है और संभावित नियोक्ताओं को उम्मीदवार की कार्य नैतिकता और चरित्र की अंतर्दृष्टि मिलती है।

### 255.11.2: Searching for Suitable Jobs

Finding the right job involves researching available opportunities, understanding job requirements, and preparing to apply. Steps include:

- **Job Portals:** Utilizing online job portals to search for openings based on industry, location, and skills.
- **Networking:** Engaging with professional networks, attending job fairs, and connecting with alumni can provide insights into job opportunities and industry trends.
- **Tailoring Applications:** Customizing resumes and cover letters for each application enhances the chances of catching an employer's attention.

### 5.11.2: उपयुक्त नौकरियों की खोज करना

सही नौकरी ढूँढना उपलब्ध अवसरों का शोध करने, नौकरी की आवश्यकताओं को समझने, और आवेदन के लिए तैयारी करने में शामिल होता है। इसके चरणों में शामिल हैं:

- **नौकरी पोर्टल:** उद्योग, स्थान, और कौशल के आधार पर अवसरों की खोज के लिए ऑनलाइन नौकरी पोर्टलों का उपयोग करना।
- **नेटवर्किंग:** पेशेवर नेटवर्क के साथ जुड़ना, नौकरी मेले में भाग लेना, और पूर्व छात्रों से संपर्क करना नौकरी के अवसरों और उद्योग के रुझानों की जानकारी प्रदान कर सकता है।
- **आवेदन को अनुकूलित करना:** प्रत्येक आवेदन के लिए रिज़्यूमे और कवर लेटर को अनुकूलित करना नियोक्ता का ध्यान आकर्षित करने के अवसरों को बढ़ाता है।

### 5.11.3: Identifying and Registering for Apprenticeship Opportunities

Apprenticeships offer valuable work experience and training in a specific field. Preparing for these opportunities involves:

- **Researching Apprenticeship Programs:** Identifying programs that align with career goals and interests is crucial. Many industries offer formal apprenticeship programs that provide hands-on training.
- **Application Process:** Understanding the application process for apprenticeships, including required documents and deadlines, is essential for a successful application.
- **Preparing for Interviews:** Candidates should practice common interview questions and be prepared to discuss their interests and skills relevant to the apprenticeship.

### 5.11.3: अप्रेंटिसशिप अवसरों की पहचान और पंजीकरण

अप्रेंटिसशिप विशेष क्षेत्र में मूल्यवान कार्य अनुभव और प्रशिक्षण प्रदान करती है। इन अवसरों के लिए तैयारी करने में शामिल है:

- **अप्रेंटिसशिप कार्यक्रमों का शोध करना:** करियर के लक्ष्यों और रुचियों के अनुसार कार्यक्रमों की पहचान करना महत्वपूर्ण है। कई उद्योग औपचारिक अप्रेंटिसशिप कार्यक्रम प्रदान करते हैं जो व्यावहारिक प्रशिक्षण देते हैं।
- **आवेदन प्रक्रिया:** अप्रेंटिसशिप के लिए आवेदन प्रक्रिया को समझना, जिसमें आवश्यक दस्तावेज और समयसीमाएँ शामिल हैं, एक सफल आवेदन के लिए आवश्यक है।
- **साक्षात्कार की तैयारी:** उम्मीदवारों को सामान्य साक्षात्कार प्रश्नों का अभ्यास करना चाहिए और अप्रेंटिसशिप से संबंधित अपनी रुचियों और कौशल पर चर्चा करने के लिए तैयार रहना चाहिए।



## Conclusion

In today's dynamic job market, employability skills are crucial for both personal and professional success. These skills encompass a wide range of competencies—from basic communication and interpersonal skills to financial literacy and digital proficiency. By understanding the significance of these skills, individuals can enhance their employability and contribute positively to their organizations.

Constitutional values, citizenship, and ethical practices are foundational to creating a respectful and inclusive workplace. Professionals in the 21st century must cultivate a growth mindset and continuously develop their skills to adapt to changing demands and technologies.

Moreover, effective customer service and the ability to work collaboratively within diverse teams are essential components of a successful career. Employers seek individuals who can not only meet job requirements but also contribute to a positive work culture and uphold organizational values.

Finally, preparing for the transition into the workforce—through creating effective resumes, seeking job opportunities, and exploring apprenticeships—empowers individuals to take charge of their career paths. By fostering employability skills and embracing lifelong learning, individuals can build rewarding careers and make meaningful contributions to their communities and society at large.

## निष्कर्ष

आज के गतिशील नौकरी बाजार में, रोजगार योग्य कौशल व्यक्तिगत और पेशेवर सफलता के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण हैं। ये कौशल विभिन्न क्षमताओं को शामिल करते हैं—बुनियादी संचार और अंतर्व्यक्तिक कौशल से लेकर वित्तीय साक्षरता और डिजिटल दक्षता तक। इन कौशलों के महत्व को समझकर, व्यक्ति अपनी रोजगार क्षमता बढ़ा सकते हैं और अपने संगठनों में सकारात्मक योगदान दे सकते हैं।

संवैधानिक मूल्य, नागरिकता, और नैतिक प्रथाएँ एक सम्मानजनक और समावेशी कार्यस्थल बनाने के लिए बुनियादी हैं। 21वीं सदी के पेशेवरों को विकास मानसिकता को विकसित करना चाहिए और बदलती आवश्यकताओं और तकनीकों के अनुकूल रहने के लिए लगातार अपने कौशल को विकसित करना चाहिए।

अतिरिक्त रूप से, प्रभावी ग्राहक सेवा और विविध टीमों में सहयोगात्मक रूप से काम करने की क्षमता एक सफल करियर के आवश्यक घटक हैं। नियोक्ता उन व्यक्तियों की तलाश करते हैं जो न केवल नौकरी की आवश्यकताओं को पूरा कर सकें, बल्कि सकारात्मक कार्य संस्कृति में भी योगदान दे सकें और संगठनात्मक मूल्यों का पालन कर सकें।

अंत में, कार्यबल में संक्रमण की तैयारी करना—प्रभावी रिज्यूमे बनाना, नौकरी के अवसर खोजना, और अप्रेंटिसशिप का पता लगाना—व्यक्तियों को उनके करियर पथ का नियंत्रण लेने में सक्षम बनाता है। रोजगार योग्य कौशल को बढ़ावा देकर और जीवनभर सीखने को अपनाकर, व्यक्ति संतोषजनक करियर बना सकते हैं और अपने समुदायों तथा समाज में महत्वपूर्ण योगदान कर सकते हैं।



**Multiple Choice Questions:**

**1. Which of the following is NOT considered an employability skill?**

- A) Communication
- B) Time Management
- C) Technical Knowledge
- D) Self-motivation

**2. Employability skills are often referred to as:**

- A) Hard skills
- B) Transferable skills
- C) Professional skills
- D) Technical skills

**3. What is a key component of the 21st-century skills mentioned in the content?**

- A) Ignoring feedback
- B) Continuous learning mindset
- C) Reliance on technology
- D) Rigid working hours

**4. Which of the following is NOT a fundamental right of citizens as outlined in the Indian Constitution?**

- A) Right to equality
- B) Right to privacy
- C) Freedom of speech
- D) Right to discriminate

**5. Effective communication in a professional setting includes:**

- A) Speaking without listening
- B) Using good manners and etiquette
- C) Ignoring non-verbal cues
- D) Only using written communication

**6. Diversity and inclusion in the workplace primarily aim to:**

- A) Foster competition among employees
- B) Promote understanding and respect among employees
- C) Limit communication between diverse groups
- D) Increase hierarchical structures

**7. What is a common type of customer who primarily seeks deals and discounts?**

- A) Loyal Customers
- B) New Customers
- C) Discount-driven Customers
- D) Dissatisfied Customers

**8. Which of the following skills is essential for managing personal finances?**

- A) Problem-solving
- B) Budgeting and savings
- C) Networking
- D) Critical thinking

**9. What does entrepreneurship involve?**

- A) Avoiding risks
- B) Identifying business opportunities
- C) Following a strict corporate structure
- D) Limiting innovation

**10. What is an important aspect of preparing a biodata?**

- A) Ignoring work experience
- B) Including personal information and skills
- C) Using vague language
- D) Keeping it one page without details

**Answer the following questions:**

1. Why are employability skills considered essential in today's job market?
2. Describe the significance of understanding constitutional values and civic duties in a professional setting.
3. What are some key skills that define a successful professional in the 21st century?
4. How does effective customer service contribute to business success?
5. What steps should individuals take when preparing for job applications and apprenticeships?