टिप्पणी

215hi02

2

उद्योग तथा वाणिज्य

अपनी आजीविका कमाने में संलग्न व्यक्तियों अथवा व्यक्तियों के संगठित प्रयासों को व्यवसाय कहते हैं। व्यवसाय को विभिन्न विद्वानों ने अपने तरीके से परिभाषित किया है। 'उर्विक एवं हंट' के अनुसार, ''व्यवसाय एक ऐसा उपक्रम है जो किसी वस्तु अथवा सेवा को, बनाता है, वितररित करता है अथवा उपलब्ध कराता है।'' जिसकी समाज के अन्य सदस्यों को आवश्यकता है तथा वे उसके लिए कुछ भुगतान कर सकते हैं। अत: इसमें वे सभी क्रियाएँ सम्मिलित हैं जो वस्तुओं तथा सेवाओं के उत्पादन अथवा क्रय अथवा सेवा प्रदान करने से संबंधित हैं तथा इनका उद्देश्य लाभ कमाना है। लाभ के लिए किए गए सभी क्रियाकलाप तथा उपक्रम व्यवसाय में सम्मिलित हैं जो आर्थिक तंत्र को आवश्यक वस्तुएँ तथा सेवाएँ उपलब्ध कराते हैं।

उद्देश्य

इस पाठ को पढ़ने के बाद आप

- व्यावसायिक क्रियाओं का वर्गीकरण कर सकेंगे;
- उद्योग एवं उसके प्रकार बता सकेंगे;
- वाणिज्य, व्यापार तथा उसकी सहायक क्रियाओं के बारे में बता सकेंगे;
- ई-वाणिज्य को परिभाषित कर सकेंगे;
- ई-वाणिज्य के विभिन्न वर्गों का वर्णन कर सकेंगे; तथा
- ई-वाणिज्य के लाभों की चर्चा कर सकेंगे।

2.1 व्यावसायिक क्रियाओं का वर्गीकरण

सभी उत्पाद क्रियाओं का मूल कारण, मानव की असीमित इच्छाएँ तथा उन्हें संतुष्ट करने की आवश्यकता, है। मनुष्य की आवश्यकताएं अनेक हैं तथा जटिल प्रकृति की होती है। मनुष्य की तीन मूल आवश्यकताएँ हैं- भोजन, कपड़ा तथा मकान। हम कई अन्य वस्तुओं का भी उपयोग करते हैं जिनके लिए सामान्यत: भुगतान करते हैं। उदाहरणार्थ आप टूथपेस्ट व साबुन का उपयोग करते हैं, ब्रैड खाते हैं, फर्नीचर का उपयोग करते हैं, पोशाक पहनते हैं, टेलीविजन देखते हैं। क्या आपने कभी सोचा है कि ये वस्तुएँ आपको कैसे उपलब्ध कराई जाती है? प्रत्येक के पीछे एक लंबी प्रक्रिया है। निर्माता माल का उत्पादन उपभोक्ता के लिए करता है। निर्माता माल का उपभोक्ता को वितरण करने के लिए सामान्यत: थोक

व्यापारी तथा फुटकर व्यापारी जैसे मध्यस्थों की मदद लेता है।

व्यावसायिक क्रियाएँ मोटेतौर पर दो श्रेणियों में बाँटी जा सकती हैं- (i) उद्योग एवं (ii) वाणिज्य। उद्योग का संबंध वस्तुओं एवं सामग्री के उत्पादन से है जबकि वाणिज्य मुख्य रूप से उनके वितरण से संबंधित है।

2.2 उद्योग

व्यावसायिक क्रिया के उत्पादन पक्ष को उद्योग कहते हैं। यह ऐसी व्यावसायिक क्रिया है जो उत्पादों के बढ़ाने, उत्पादन, प्रक्रियण अथवा निर्माण से संबंधित है। ये उत्पाद, उपभोक्ता वस्तुएँ या उत्पादक माल हो सकते हैं। उपभोक्ता वस्तुएँ वे हैं जिनका उपयोग अंतत: उपभोक्ता द्वारा किया जाता है जैसे- अनाज, कपड़ा, सौन्दर्यसवर्धाक आदि। उत्पादक माल वे वस्तुएँ हैं जिनका उपयोग निर्माता द्वारा अन्य वस्तुओं के उत्पादन हेतु किया जाता है, जैसे- मशीनें, औजार, उपकरण आदि। व्यापार एवं वाणिज्य का विस्तार औद्योगिक वृद्धि पर निर्भर करता है। यह बाजार का पूर्ति पक्ष है। व्यावसायिक क्रिया के उस भाग को उद्योग कहते हैं जो निम्नलिखित से संबंधित है :

एक उद्योग

i. सामग्री का निष्कर्षण जैसे कोयला, लौह अयस्क, पैट्रोलियम (निष्कर्षण उद्योग कहलाता है);
ii. कच्ची सामग्री का प्रक्रियण तथा तैयार उत्पाद में परिवर्तित करना जैसे साबुन, ब्रैड, पंखे, मशीनें, सीमेंट (निर्माण उद्योग कहलाता है)
iii. रचनात्मक क्रियाएँ जैसे भवन, बाँध, सेतु, सड़कें बनाना (रचनात्मक उद्योग कहलाता है)

अत: वस्तुओं के निष्कर्षण, उत्पादन, प्रक्रियण, निर्माण तथा संविरचन में संलग्न मानवीय क्रियाएँ उद्योग के अंतर्गत आती हैं। अन्य रूप में, उद्योग का अभिप्राय कारखानों के एक ऐसे समूह से है जो एक विशिष्ट उत्पाद में विशेषज्ञता रखता है। उदाहरणार्थ: सूती वस्त्र बनाने वाले सभी कारखाने सूती वस्त्र उद्योग के अंश हैं। सीमेंट बनाने वाले सभी कारखाने सीमेंट उद्योग का अंश है।

2.3 उद्योगों का वर्गीकरण अथवा प्रकार

उद्योगों के कई प्रकार हैं। ये निम्नलिखित है :

(i) **प्राथमिक उद्योग :** प्राथमिक उद्योग का संबंध प्रकृति की सहायता से वस्तुओं के उत्पादन से है। यह प्रकृति उन्मुखी उद्योग है जिसके लिए बहुत कम मानवीय प्रयासों की आवश्यकता होती है

कृषि उद्यम

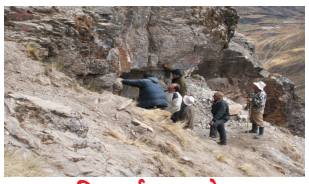
टिप्पणी

उदाहरणार्थ: कृषि, वन विज्ञान, मछली पकड़ना, उद्यान विज्ञान आदि।

(ii) **जननिक उद्योग :** बिक्री के उद्देश्य से निश्चित प्रजाति के पौधों तथा जन्तुओं के प्रजनन तथा वृद्धि में संलग्न उद्योग, जनन उद्योग कहलाते हैं। इनकी बिक्री से लाभ कमाना इनका मुख्य उद्देश्य होता है। उदाहरणार्थ: पौधों की नर्सरी, पशु-पालन, मुर्गी-पालन आदि।

जनन उद्योग

(iii) **निष्कर्षण उद्योग :** भूमि, वायु अथवा जल से वस्तुओं को निकालना निष्कर्षण उद्योग है। निष्कर्षण उद्योग के उत्पाद सामान्यत: कच्चे रूप में आते हैं तथा निर्माण एवं रचनात्मक उद्योग इनका उपयोग नए उत्पाद बनाने हेतु करते हैं उदाहरणार्थ: खनन उद्योग, कोयला, खनिज, तेल, लौह अयस्क, वनों से लकड़ी तथा रबर का निष्कर्षण आदि।



निष्कर्षण उद्योग

(iv) **निर्माण उद्योग :** निर्माण उद्योग मशीनों तथा मानव शक्ति की सहायता से कच्चे माल को तैयार माल में रूपांतरित करने में संलग्न हैं। तैयार माल या तो उपभोक्ता वस्तु हो सकता है या उत्पादक वस्तु जैसे- कपड़ा, रसायन, चीनी उद्योग, कागज उद्योग आदि।

निर्माण उद्योग

(v) **संरचनात्मक उद्योग :** संरचनात्मक उद्योग भवनों, सेतुओं, सड़कों, बाँधों, नहरों आदि के निर्माण में लगे हैं। यह उद्योग अन्य सभी प्रकार के उद्योगों से भिन्न है क्योंकि अन्य उद्योगों में माल एक स्थान पर बनाया जाता है तथा किसी अन्य स्थान पर बेचा जाता है। परंतु संरचनात्मक उद्योग में माल जहाँ बनाया जाता है उसी स्थान पर स्थित रहता है अर्थात् वहीं बेचा जाता है।

एक भवन निर्माण

(vi) **सेवा उद्योग :** आधुनिक समय में सेवा क्षेत्र, राष्ट्र के विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है और इसलिए इसे सेवा उद्योग कहते हैं। होटल उद्योग, पर्यटन उद्योग, मनोरंजन उद्योग आदि इस श्रेणी में आने वाले मुख्य उद्योग हैं।

सेवा उद्योग

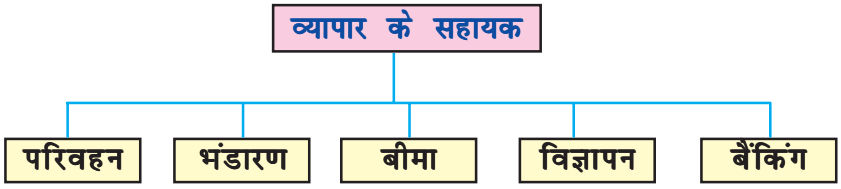
2.4 वाणिज्य

उद्योग का संबंध वस्तुओं के उत्पादन से है जबकि वाणिज्य इन वस्तुओं को उन्हें उपलब्ध कराता है, जिन्हें इनकी आवश्यकता है। अन्य शब्दों में वाणिज्य का संबंध मुख्यत: माल के वितरण से है। यह उन सभी कार्यों को समाविष्ट करता है जो माल के स्वतंत्र तथा निर्बाधित प्रवाह को बनाए रखने हेतु आवश्यक है। इसलिए वाणिज्य के अंतर्गत 'व्यापार' तथा 'व्यापार की सहायक क्रियाएँ' सम्मिलित हैं।

2.5 व्यापार

'व्यापार' शब्द का अभिप्राय क्रय तथा विक्रय से लगाया जाता है। इसीलिए खरीदने तथा बेचने वाला व्यापारी कहलाता है। एक व्यापारी, उत्पादक तथा उपभोक्ता के बीच मध्यस्थ का कार्य करता है। व्यापार, थोक अथवा फुटकर हो सकता है। एक थोक व्यापारी, उत्पादक से बड़ी मात्रा में माल खरीदता है और थोड़ी-थोड़ी मात्रा में फुटकर व्यापारी को बेचता हे। एक फुटकर व्यापारी वह है जो थोक व्यापारी से माल खरीदता है अथवा कभी-कभी सीधे उत्पादक से माल खरीदता है और उसे थोड़ी-थोड़ी मात्रा में अंतिम उपभोक्ता को बेचता है।

2.6 व्यापार की सहायक क्रियाएँ



उत्पादन केन्द्रों से उपभोग केन्द्रों तक माल के प्रवाह को संभव बनाने वाली सभी क्रियाएँ व्यापार की सहायक क्रियाएँ कहलाती हैं। व्यापार की सहायक क्रियाओं को पाँच श्रेणियों में वर्गीकृत किया जा सकता है : (i) परिवहन, (ii) भंडारण, (iii) बीमा, (iv) विज्ञापन, तथा (v) बैंकिंग।

परिवहन : सभी वस्तुओं को उनके उत्पादन केन्द्रों पर अथवा उनके आस-पास बेचना संभव नहीं होता। अत: माल को उन विभिन्न स्थानों पर भेजना पड़ता है जहाँ उनकी माँग होती है। मनुष्य तथा माल को एक स्थान से दूसरे स्थान तक पहुँचाने वाले माध्यम को परिवहन कहते हैं। परिवहन तीन प्रकार का हो सकता है :

(क) भूमि परिवहन - सड़क, रेल।
(ख) वायु परिवहन - वायुयान।
(ग) जल परिवहन - नाव, जहाज।

भंडारण : बड़ी मात्रा में उत्पादन के इस युग में भंडारण अनिवार्य है। माल के उत्पादन के समय से लेकर उसके विक्रय के समय तक उसे सुरक्षित रखने हेतु भंडारण की आवश्यकता होती है। भंडारगृहों को मालगोदाम भी कहते हैं।

बीमा : उत्पादन प्रक्रिया अथवा परिवहन के दौरान दुर्घटना अथवा भंडारगृह में आग अथवा चोरी आदि से माल की हानि हो सकती है। व्यवसायी इन जोखिमों से बचाव चाहते हैं। इस संबंध में उनके बचाव हेतु बीमा कंपनियाँ आती हैं। ये कंपनियाँ ऐसे जोखिमों से होने वाली हानि की क्षतिपूर्ति का वचन देती हैं। इस उद्देश्य से व्यवसाय द्वारा बीमा कंपनियों से 'बीमा पालिसी' ली जाती है और नियमित रूप से एक निश्चित धनराशि का भुगतान इन बीमा कंपनियों को किया जाता है जिसे 'बीमा प्रीमियम' कहते हैं।

टिप्पणी

विज्ञापन : माल को बेचने में विज्ञापन एक प्रभावी सहायक है। उत्पादक, विज्ञापन के माध्यम से संभावित उपभोक्ताओं को अपने माल के संबंध में सभी सूचनाएँ संप्रेषित करता है तथा उनमें अपने उत्पाद को खरीदने की दृढ़ इच्छाशक्ति जागृत करता है। विज्ञापन विभिन्न तरीकों से किया जा सकता है। यह आन्तरिक अथवा बाह्य हो सकता है। लोगों को उनके घरों में ही विज्ञापन द्वारा संप्रेषित करना आन्तरिक विज्ञापन कहलाता है, समाचार-पत्र, रेडियो, टेलीविजन आदि के द्वारा विज्ञापन। इस प्रकार के विज्ञापन के उदाहरण हैं। लोगों को उनके घरों से बाहर विज्ञापन द्वारा संप्रेषित करना बाह्य विज्ञापन कहलाता है। सिनेमा थियेटर में विज्ञापन, दीवारों पर पोस्टर तथा प्रमुख स्थानों पर विज्ञापन बोर्ड लगाना इस प्रकार के विज्ञापन के उदाहरण हैं।

बैंकिंग : बैंकों के बिना व्यवसाय के समुचित रूप से संचालन के बारे में हम आजकल सोच भी नहीं सकते। व्यवसाय प्रारंभ करने हेतु तथा उसे भली प्रकार चलाने हेतु हमें मुद्रा की आवश्यकता होती है। बैंक मुद्रा की आपूर्ति करते हैं। बैंक एक ऐसा संगठन है जो जनता से मुद्रा की जमा स्वीकार करता है, जो मांग पर वापिस आहरित की जा सकती है, तथा उस जमा को उन्हें ऋण के रूप में प्रदान करता है जिन्हें उसकी आवश्यकता है। व्यवसाय क्रिया हेतु आवश्यक कई सेवाएं भी बैंक उपलब्ध कराता है। यहाँ विभिन्न व्यावसायिक क्रियाओं का विहंगावलोकन किया जा चुका है।

पाठगत प्रश्न 2.1

I. सही विकल्प पर सही का चिन्ह (√) लगाइए :

i. उद्योग का संबंध उत्पादन/वितरण से है।

ii. वाणिज्य मुख्य रूप से उत्पादन/वितरण से संबंधित है।

iii. बड़ी मात्रा में माल का क्रय तथा विक्रय करने वाला थोक व्यापारी/फुटकर व्यापारी कहलाता है।

iv. मानव तथा सामग्री के एक स्थान से दूसरे स्थान पर आवागमन में उपयोग किया जाने वाला माध्यम बीमा/परिवहन है।

II. 'डालमिया तेल मिल' परिष्कृत तेल उत्पादित करती है। उनका समस्त उत्पादन 'रूचि तेल डिपो' द्वारा उठा लिया जाता है जो उसे विभिन्न फुटकर विक्रेताओं को बेचती है। श्रीमती प्रीति ने 2 लिटर तेल 'बालाजी खाद्य भंडार' से खरीदा। उपरोक्त के आधार पर निम्नलिखित के नाम लिखिए :

		नाम
i.	निर्माता	________________
ii.	थोक व्यापारी	________________
iii.	फुटकर व्यापारी	________________
iv.	उपभोक्ता	________________

2.7 ई-वाणिज्य का अर्थ तथा परिभाषा

इंटरनेट आज सफलता की ओर अग्रसर होता उद्योग है। तकनीकी विकास की तेज दर के साथ-साथ अधिक से अधिक लोग कम्प्यूटर एवं इंटरनेट का उपयोग करने लगे हैं। अपनी दिन-प्रतिदिन की आवश्यकताओं के कारण वे कम्प्यूटर का अधिकाधिक उपयोग करना सीखने लगे हैं। यहाँ ई-वाणिज्य वैबसाइटें सबसे आगे हैं क्योंकि आपके उत्पाद जैसे उत्पादों अथवा सेवाओं को ऑन लाइन खोजने हेतु लाखों लोग इनका उपयोग कर रहे हैं। सरल शब्दों में, वस्तुओं तथा सेवाओं का इंटरनेट के माध्यम से क्रय तथा विक्रय करना, ई-वाणिज्य अथवा इलैक्ट्रॉनिक वाणिज्य कहलाता है। व्यवसाय में कोई भी निर्णय लेने से पूर्व उसके लाभों को ध्यान में रखा जाता है, अतः कंपनी को भी ई-वाणिज्य की नई कार्यनीति के कार्यान्वयन के लाभों को ध्यान में रखना चाहिए। इसलिए प्रथम एवं सर्वाधिक महत्वपूर्ण बात, जिसे जानने की आवश्यकता है वह यह है कि आपके जैसे व्यवसाय में ई-वाणिज्य विशेषता वाली वैबसाइट की आवश्यकता है अथवा नहीं ?

परंपरागत व्यवसाय तथा ई-व्यवसाय में अंतर

अंतर का आधार	परंपरागत व्यवसाय	ई-व्यवसाय
1. स्थापना	कठिन	सरल
2. शारीरिक उपस्थिति	आवश्यक	आवश्यक नहीं
3. स्थापना लागत	अधिक	कम
4. प्रचालन लागत	माल की प्राप्ति, विपणन तथा वितरण में निवेश के कारण प्रचालन लागत अधिक होती है।	भौतिक सुविधाओं की आवश्यकता नहीं होती, इसलिए प्रचालन लागत कम होती है।
5. सौदे में लगने वाला समय	अधिक	कम समय। क्योंकि लेनदेन इंटरनेट पर हो जाते हैं।
6. व्यक्तिगत संपर्क का अवसर	अधिक	कम
7. व्यवसाय चक्र की लंबाई	विभिन्न व्यावसायिक प्रक्रियाओं में आनुक्रमिक संबंध के कारण व्यवसाय चक्र अधिक लंबा होता है।	सामान्यतः सभी व्यावसायिक प्रक्रियाएँ एक साथ पूर्ण हो जाती हैं, इसलिए व्यवसाय चक्र छोटा होता है।
8. सरकारी सहायता	कम	अधिक, क्योंकि सूचना प्रौद्योगिकी क्षेत्र को प्राथमिकता दी जाती है।
9. वैश्विक पहुँच	कम	अधिक

ई-व्यवसाय के उप समुच्चय ई-वाणिज्य अथवा इलैक्ट्रॉनिक वाणिज्य का अभिप्राय है कम्प्यूटर नेटवर्क (जैसे इंटरनेट) पर वस्तुओं तथा सेवाओं का क्रय, विक्रय एवं विनिमय करना और लेनदेन अथवा विक्रय की शर्तों को इलैक्ट्रॉनिक तरीके से निष्पादित करना। व्यवहार में ई-वाणिज्य तथा ई-व्यवसाय को प्रायः समान अर्थों में प्रयुक्त किया जाता है। ऑन लाइन फुटकर विक्रय हेतु कभी-कभी 'ई-टेलिंग' शब्द भी प्रयोग किया जाता है।

इलैक्ट्रॉनिक माध्यमों द्वारा वित्तीय लेनदेनों को व्यवस्थित रूप से पूरा करना इलैक्ट्रॉनिक वाणिज्य है। इंटरनेट पर वाणिज्य की बड़ी सफलता के साथ, वर्ल्ड वाइड वैब (जिसे ई-वाणिज्य वैबसाइटें भी कहते हैं) पर ऑनलाइन स्टोरों से खरीदारी करना सामान्यतः ई वाणिज्य कहा जाता है। ई-वाणिज्य को चार मुख्य श्रेणियों में बाँटा जा सकता है : B 2 B, B 2 C, C 2 B तथा C 2 C.

2.8 ई-वाणिज्य के प्रकार

ई-वाणिज्य को निम्न प्रकार वर्गीकृत किया जा सकता है :

B 2 B (व्यवसाय से व्यवसाय) : कम्पनियाँ एक-दूसरे के साथ व्यवसाय करती हैं जैसे उत्पादक, वितरक को विक्रय करता है और थोक व्यापारी, फुटकर व्यापारी को विक्रय करता है। कीमतें आदेश की मात्रा पर निर्भर करती हैं जो प्रायः बातचीत से तय होती हैं।

B 2 C (व्यवसाय से उपभोक्ता) : व्यवसाय, सूची पत्र का उपयोग करके प्रतिनिधिक रूप से शापिंग कार्ट साफ्टवेयर के माध्यम से सामान्य जनता को माल बेचते हैं। B 2 B डॉलर की मात्रा में मूल्य लेते हैं तथा उपभोक्ता से लेनदेन करते हैं।

	व्यवसाय	उपभोक्ता
व्यवसाय	B2B	C2B
उपभोक्ता	B2C	C2C

ई-वाणिज्य के प्रकार

C 2 B (उपभोक्ता से व्यवसाय) : एक उपभोक्ता तय बजट के साथ अपनी परियोजना ऑनलाइन भेजता है तथा कुछ ही घंटों में कंपनियाँ उसकी आवश्यकताओं की समीक्षा करके उसकी परियोजना पर अपनी बोली (प्रस्ताव) भेजती हैं। उपभोक्ता उन बोलियों की समीक्षा करता है तथा उस कंपनी का चयन करता है जो उसकी परियोजना को पूर्ण करेगी। C 2 B उपभोक्ता को ऐसे लेनदेनों हेतु आवश्यक आधार उपलब्ध कराकर संपूर्ण विश्व के लिए अधिकृत करती है।

C 2 C (उपभोक्ता से उपभोक्ता) : कई साइटें निःशुल्क वर्गीकृत, नीलामी तथा मंच प्रस्तुत करती है जहाँ व्यक्ति, वस्तुओं का क्रय-विक्रय ऑनलाइन भुगतान प्रणाली के माध्यम

से कर सकते हैं जैसे 'Pay Bill' जहाँ लोग सरलता से धन भेज सकते हैं तथा प्राप्त कर सकते हैं। 'ई-बेय' की नीलामी सेवा एक अच्छा उदाहरण है जहाँ वर्ष 1995 से प्रतिदिन व्यक्ति-से-व्यक्ति के बीच लेनदेन होते हैं।

कंपनियाँ B 2 E (व्यवसाय से कर्मचारी) ई-वाणिज्य में रत हैं जिसके अंतर्गत वे अपने कर्मचारियों को वैबसाइट पर ऑनलाइन (आवश्यक रूप से ऑनलाइन नहीं) उत्पादों को अपने आंतरिक नेटवर्क पर प्रस्तुत करती हैं।

ई-वाणिज्य के अन्य रूप सरकार के साथ लेनदेन में संलग्न हैं जैसे कर प्राप्ति, कर की रिटर्न जमा करना, व्यवसाय पंजीकरण तथा लाइसेंस नवीनीकरण।

ई-वाणिज्य की अन्य श्रेणियाँ भी हैं परंतु उनका वर्णन यहाँ अनावश्यक है। इनमें से कुछ निम्नलिखित हैं-

G2G (सरकार-से-सरकार), G2E (सरकार-से-कर्मचारी), G 2 B (सरकार-से-व्यवसाय), B2G (व्यवसाय-से-सरकार), G2C (सरकार-से-नागरिक), C2G (नागरिक-से-सरकार)।

2.9 ई-वाणिज्य के लाभ

आपने महसूस कर लिया होगा कि व्यावसायिक लेनदेनों को इलैक्ट्रॉनिक तरीके से करने का क्षेत्र काफी विस्तृत है। ई-वाणिज्य थोक व्यापार तथा फुटकर व्यापार, दोनों के लिए उपयुक्त है। विश्व के विभिन्न भागों में व्यावसायिक इकाइयों के बीच इंटरनेट के माध्यम से चौबीसों घंटे क्रय-विक्रय चलता रहता है। आइए, ई-वाणिज्य के लाभों की चर्चा करें :

(i) **विस्तृत चयन :** अच्छी विकसित कम्प्यूटर नेटवर्किंग प्रणाली की मदद से व्यावसायिक इकाईयाँ राष्ट्रीय एवं अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर प्रचालन कर सकती हैं। अत: ग्राहकों को उत्पादों एवं सेवाओं के विस्तृत चयन की सुविधा उपलब्ध होती है। व्यवसायियों को भी अपने उत्पादों एवं सेवाओं हेतु विस्तृत बाजार उपलब्ध होता है।

(ii) **अच्छी ग्राहक सेवाएँ :** माल तथा सेवाओं के आपूतिकर्ता अपने ग्राहकों को सेवाओं की विस्तृत श्रृंखला प्रस्तुत कर सकते हैं। ये सेवाएँ विक्रय से पूर्व तथा पश्चात्, दोनों प्रकार की हो सकती हैं जैसे- उत्पाद के बारे में जानकारी, उपयोग हेतु दिशानिर्देश, उत्पाद की किस्म तथा उपयोगिता के बारे में ग्राहकों की पूछताछ के प्रत्युत्तर आदि।

(iii) **ग्राहक आवश्यकताओं के प्रति तीव्र संवेदनशीलता :** ई-वाणिज्य व्यावसायिक लेनदेनों में क्रय-विक्रय की सामान्य प्रक्रिया की तुलना में बहुत कम समय लगता है। ऐसा इसलिए संभव होता है क्योंकि उत्पादकों द्वारा वितरण का छोटा माध्यम अपनाया जाता है और उपभोक्ताओं को उत्पादों तथा सेवाओं की सीधे आपूर्ति की जाती है।

(iv) **लागत में बचत तथा मूल्यों में कमी :** ई-वाणिज्य द्वारा किए गए व्यावसायिक लेनदेनों की लागत काफी कम होती है। प्रदर्शन-कक्ष में माल को प्रदर्शित करने अथवा गोदामों में अधिक स्टॉक रखने की आवश्यकता ही नहीं पड़ती। व्यवसाय

चलाने के लिए कर्मचारी भी कम ही रखने पड़ते हैं। अत: प्रचालन लागत स्वाभाविक रूप से कम आती है। इसलिए ग्राहकों को कम दर पर माल मिल सकता है।

(v) **बाजार की जानकारी :** इंटरनेट के माध्यम से बाजार की जानकारी की उपलब्धता के कारण व्यावसायिक इकाईयाँ ग्राहकों की आवश्यकताओं को पहचानकर यथानुसार नया माल बनाती हैं तथा बेहतर सेवाएँ उपलब्ध कराती हैं।

पाठगत प्रश्न 2.2

बहु विकल्पीय प्रश्न

i. पौधों के उगाने में संलग्न उद्योग कहलाते है :
क) विनिर्माण उद्योग ख) निर्माणी उद्योग
ग) निष्कर्षण उद्योग घ) जननिक उद्योग

ii. भवन, सड़कें तथा सेतु आदि के निर्माण में संलग्न उद्योग कहलाते है :
क) विनिर्माण उद्योग ख) निर्माणी उद्योग
ग) निष्कर्षण उद्योग घ) जननिक उद्योग

iii. ई-वाणिज्य का अभिप्राय है कि वस्तुओं तथा सेवाओं का क्रय-विक्रय किया जाए :
क) इलैक्ट्रॉनिक माध्यम से ख) व्यक्तिगत रूप से
ग) डाकघर के माध्यम से घ) टेलीविजन के माध्यम से

iv. व्यापार के सहायकों में सम्मिलित है -
क) बैंकिंग ख) निर्माण ग) क्रय घ) विक्रय

v. ई-वाणिज्य में सम्मिलित नहीं है -
क) A 2 A ख) B 2 B ग) B 2 C घ) G 2 G

आपने क्या सीखा

- लाभार्जन के प्रयोजन से की जाने वाली किसी भी क्रिया को व्यवसाय कहते हैं। व्यवसाय में संलग्न व्यक्ति को व्यवसायी कहते हैं। व्यावसायिक क्रियाओं को मुख्य रूप से दो वर्गों में वर्गीकृत कर सकते हैं- उद्योग तथा वाणिज्य। उद्योग का संबंध सामग्री के प्रक्रियण तथा वस्तुओं के उत्पादन से है, जबकि वाणिज्य का संबंध उन सामग्रियों तथा वस्तुओं के वितरण से हैं।

- वाणिज्य एक व्यापक शब्द है जिसमें परंपरागत रूप से व्यापार तथा व्यापार के सहायक सम्मिलित है। क्रय तथा विक्रय की क्रिया, व्यापार है। व्यापार की सहायता अथवा उसे सुविधाजनक बनाने हेतु कई क्रियाएँ जैसे परिवहन, भंडारण, बीमा, विज्ञापन तथा बैंकिंग आदि आवश्यक हैं। इन्हें व्यापार की सहायक क्रियाएँ कहते हैं।

पाठांत प्रश्न

1. व्यवसाय से आपका क्या अभिप्राय है? व्यावसायिक क्रियाओं के विभिन्न प्रकारों की व्याख्या कीजिए।
2. ई-वाणिज्य को परिभाषित कीजिए। इसके गुणों का विवेचन कीजिए।
3. उद्योग का क्या अर्थ है? उद्योगों के विभिन्न प्रकारों की चर्चा कीजिए।
4. ई-वाणिज्य के प्रकार कौन-कौन से हैं ?
5. व्यापार की सहायक क्रियाओं का क्या अर्थ है? व्याख्या कीजिए।
6. एक व्यवसायी के रूप में अपने व्यवसाय के दैनिक लेनदेनों में आप किन-किन सहायकों का प्रयोग करेंगे? टिप्पणी कीजिए।

पाठगत प्रश्नों के उत्तर

2.1 **I.** (i) उत्पादन (ii) वितरण (iii) थोक व्यापारी (iv) परिवहन

II. (i) डालमिया तेल मिल (ii) रूचि तेल डिपो
(iii) बालाजी खाद्य भंडार (iv) श्रीमती प्रीति

2.2 (i) घ (ii) क (iii) क (iv) क (v) क

आपके लिए क्रियाकलाप

- आपके क्षेत्र में होने वाली पाँच व्यावसायिक क्रियाओं की पहचान कीजिए। उन्हें उद्योग तथा वाणिज्य में वर्गीकृत कीजिए। साथ ही, उद्योग के अंतर्गत, क्या आप बता सकते हैं कि वे प्राथमिक, द्वितीयक अथवा तृतीयक उद्योग हैं ?